

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA RELATÓRIO DE ATIVIDADES COVID-19

1. Apresentação

O relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria Geral nos meses de março a junho, relativas ao COVID-19 para fomentar a transparência pública. As manifestações recebidas, sejam elas de reclamação, denúncia, solicitação de serviço, informação, elogio ou sugestão permitem à Ouvidoria Geral aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade do atendimento.

As manifestações foram recebidas pelo nosso canal de atendimento (e-mail) e sendo registradas pelo Sistema de Protocolo Único (SPU), com o objetivo de a partir das informações trazidas pelos cidadãos, poder identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada.

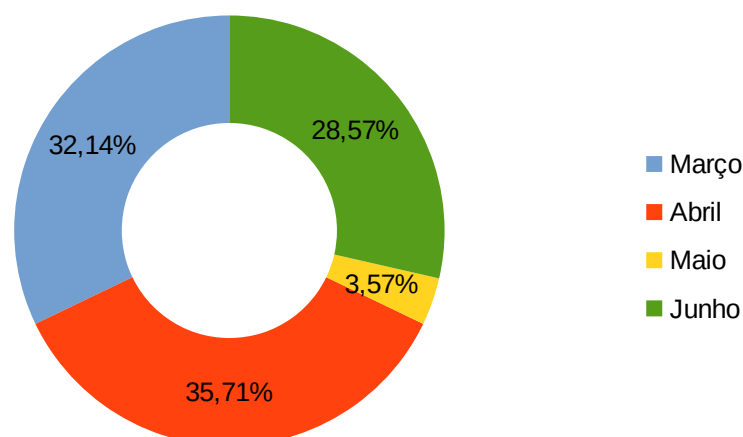
2. Canais de Atendimentos

Distribuição das manifestações registradas na Ouvidoria Geral do Município, por canal de entrada.

Canal de Entrada	Março	Abril	Maio	Junho	TOTAL
E-mail	09	10	01	08	28

2.1. Segue abaixo gráfico de demonstrativo de atendimento:

Canal de Atendimento - E-mail / COVID-19



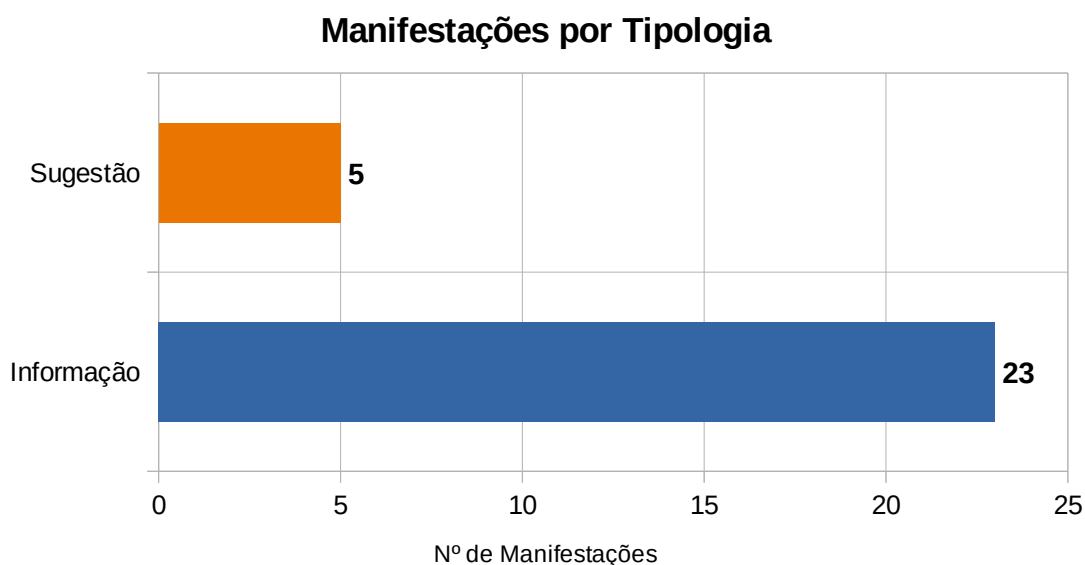
Com relação aos canais de atendimento, observou-se ainda a predominância de manifestações registradas por e-mail, devido a pandemia do COVID-19, o nosso trabalho estava sendo através de home-office, e a Ouvidoria Geral não foi o principal canal de atendimento da Prefeitura Municipal de Fortaleza.

3. Tipologia

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados pela Ouvidoria, segue abaixo a quantidade de informações, reclamações, informações, sugestões, denúncias, elogios e solicitações a respeito do serviço prestado:

Manifestação por Tipologia	Março	Abril	Maió	Junho	TOTAL
Reclamação	–	–	–	–	–
Informação	09	05	01	08	23
Sugestão	–	05	–	–	05
Denúncia	–	–	–	–	–
Elogio	–	–	–	–	–
Solicitação de Serviço	–	–	–	–	–
Total	09	10	01	08	28

3.1. Segue abaixo gráfico de demonstrativo de atendimentos do 1º semestre de 2019:



Devemos esclarecer que, apesar de não gerar demanda, os atendimentos referentes às informações resultam em resposta imediata ao cidadão, enquanto os referentes à improcedência resultam em orientação sobre a via correta para solução da demanda; não necessitando proceder com abertura de processo.





4. Conclusão

A Ouvidoria tem como compromisso assegurar a qualidade dos atendimentos prestados aos seus usuários, em busca de respostas céleres, assertivas e conclusivas às demandas, alcançando resultados sustentáveis que se traduzem em valor aos usuários.

Ao encerrar este “Relatório de Atividades - COVID-19” dos meses de março a junho de 2020, temos a certeza de que ainda há muito a se realizar. Nosso dever como Ouvidoria Geral, além de acolher as manifestações da sociedade, é incentivar essa participação junto às ouvidorias setoriais. Na realização desse dever buscamos nos tornar cada vez mais permeáveis e atentos às demandas que estão sendo trazidas ao nosso conhecimento.

Saiba mais informações sobre o COVID-19, acessando os links abaixo:

Prefeitura Municipal de Fortaleza

- <https://coronavirus.fortaleza.ce.gov.br/>

Governo Estado do Ceará

- <https://www.ceara.gov.br/>

Ministério as Saúde

- <https://covid.saude.gov.br/>

Rodrigo Fernandes Távora Ponte
Ouvidor Geral do Município

