

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: **Prefeitura Municipal de Caruaru - Ouvidoria Geral de Caruaru**

Titular da Ouvidoria: **Andréa Ribeiro Lima**

E-mail:

Telefones:

Contato (pessoa):

Município: **Caruaru** Unidade da Federação: **Pernambuco**

Poder: () Executivo () Legislativo () Judiciário

Ente: () Federal () Estadual () Municipal () Outro

Categoria:

() Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia

() Desenvolvimento de capacidade institucional

() Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos

() Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais

Título da prática: **Implementação do aplicativo *Whatsapp* para o recebimento de denúncias relacionadas ao descumprimento das medidas de enfrentamento do novo coronavírus - COVID-19**

1) Descrição da prática (Limite de 4 páginas, sem contar fotos, gráficos):

Em anexo.

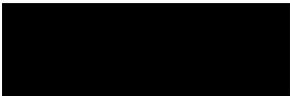
2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas):

Em anexo.

3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento (Limite de duas páginas):

Em anexo.

Caruaru/PE, 25 de novembro de 2020.


Andrés Ribeiro Lima
Ouvidora Geral do Município

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias

Implementação do aplicativo *Whatsapp* para o recebimento de denúncias relacionadas ao descumprimento das medidas de enfrentamento do novo coronavírus - COVID-19

1. Descrição da prática

Este ano, o coronavírus ganhou notoriedade em razão do surto da doença, que teve origem em Wuhan, na China. Os coronavírus são de uma família de vírus geralmente mais comuns em animais, como morcegos, camelos e gatos.

Diante da rápida disseminação geográfica pelo coronavírus (SARS-CoV-2) em todo o mundo, em março, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou a pandemia global, que até hoje está sendo enfrentada nos mais diversos países e continentes, gerando muitos desafios enfrentados em todas as áreas.

A COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves. De acordo com a Organização Mundial de Saúde, a maioria (cerca de 80%) dos pacientes com COVID-19 podem ser assintomáticos ou oligossintomáticos (poucos sintomas), e aproximadamente 20% dos casos detectados requer atendimento hospitalar por apresentarem dificuldade respiratória, dos quais aproximadamente 5% podem necessitar de suporte ventilatório.¹

Assim, de acordo com o Decreto Municipal nº. 027, de 26 de março de 2020, a Prefeitura de Caruaru decretou estado de calamidade pública em virtude da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, o que acarretou uma série de medidas de enfrentamento e mitigação dos efeitos causados pela proliferação do coronavírus.

Deste modo, considerando a pandemia mundial do novo coronavírus e as medidas de enfrentamento, a Ouvidoria Geral de Caruaru instituiu um novo canal de atendimento às manifestações relacionadas à COVID-19, tendo sido criado um perfil de *WhatsApp Business*² para atender exclusivamente às denúncias relacionadas ao assunto. Além disso, os canais de atendimento já existentes também foram disponibilizados aos usuários dos serviços públicos

¹ As informações relacionadas ao coronavírus foram coletadas no site oficial do Ministério da Saúde, disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/>>. Acesso em: 22 de outubro de 2020.

² O *WhatsApp Business* foi projetado com base no *WhatsApp Messenger*, mostrando-se como uma ferramenta simples para facilitar a comunicação entre empresas e seus clientes através do perfil comercial. Neste caso, como se trata de um serviço público, o *WhatsApp Business* viabiliza que a Ouvidoria Geral responda aos usuários dos serviços públicos de forma mais ágil e eficiente.

para realizarem manifestações relacionadas ao descumprimento das medidas sanitárias determinadas pelos Governos Estadual e Municipal.

Desde a implantação do canal, em março deste ano, assim quando foi decretada a pandemia mundial, a Ouvidoria passou a receber manifestações do tipo. Diante disso, as denúncias passaram a ser encaminhadas pela Ouvidoria Geral ao Grupo Operacional Integrado de Fiscalização de Crise COVID-19, que foi criado por meio da Portaria nº. 003/2020, da Secretaria de Saúde, com a finalidade de fiscalizar o cumprimento das normas municipais, estaduais e federais que estabelecem medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, conforme previsto na Lei Federal nº. 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.

O encaminhamento dessas manifestações ao setor competente, além do registro formal no sistema de Ouvidoria direcionado à Secretaria de Ordem Pública, também se dá por meio do *WhatsApp*, no Grupo Operacional de Fiscalização, que tem tomado as providências e procedido com as abordagens, orientações e notificações necessárias para garantir o fiel cumprimento dos Decretos Estaduais e Municipais nas operações de fiscalização.

De acordo com Decreto Municipal nº. 25, de 22 de março de 2020, as fiscalizações conjuntas são coordenadas pela Secretaria de Ordem Pública, em colaboração com o Grupo Integrado de Atendimento de Emergências Relacionadas a Desastres Naturais e Correlatos (nos moldes do Decreto Municipal nº. 024, de 15 de março de 2020) e com o Grupo Operacional Integrado de Fiscalização de Crise COVID-19 (nos moldes da Portaria nº. 003/2020 da Secretaria Municipal de Saúde), que tem apoio dos seguintes órgãos e entidades: Autarquia Municipal de Defesa Social, Trânsito e Transportes (DESTRA); Secretarias da Fazenda e de Serviços Públicos; PROCON; Ouvidoria; Vigilância Sanitária e Autarquia de Urbanização e Meio Ambiente de Caruaru, além de entidades parceiras, como Polícia Militar, Bombeiro Militar e Disque-Denúncia, que se trata de uma Organização não Governamental (ONG) cuja iniciativa se concentra nos esforços da sociedade civil no combate à violência e à criminalidade e, ainda, a promoção da ética, da paz, da cidadania e dos direitos humanos e da democracia, de acordo com as atividades definidas em seu Estatuto.³

Diante da situação de emergência provocada pela COVID-19, a Prefeitura de Caruaru passou a divulgar em suas redes sociais, bem como nos veículos de comunicação local os canais adequados para realizar denúncias relacionadas ao descumprimento das medidas estabelecidas contra o coronavírus.

³ Mais informações acerca do Estatuto e Regimento Interno do Disque-Denúncia estão disponíveis para consulta pública no seguinte link: <<http://www.disquedenunciape.com.br/Home/Transparencia>>.

Assim, o usuário, em seu aplicativo de *WhatsApp*, pode realizar o registro da denúncia iniciando uma conversa com o perfil da Ouvidoria, conforme o fluxo de atendimento que será demonstrado nas imagens contidas nos anexos seguintes.

Com relação ao tratamento da manifestação, após o registro no sistema de Ouvidoria e encaminhamento às equipes de fiscalização, a denúncia é encaminhada à Secretaria de Ordem Pública formalmente, a qual detém a competência para a tomada de providências necessárias e após as operações de fiscalização com os devidos relatórios e levantamentos realizados nos locais demandados, tem informado à Ouvidoria Geral e ao usuário, por meio da Plataforma Caruaru Digital, implantada por meio do Decreto Municipal nº. 052, de 11 de maio de 2020, que institui o uso do **Sistema de Protocolo Eletrônico no Município de Caruaru**, nas demandas registradas de forma individual, seja identificada ou anônima, acerca da conclusão das manifestações, encaminhando as respostas com as providências tomadas em relação ao caso, bem como as fotografias das fiscalizações realizadas nos estabelecimentos e locais demandados, quando possível.

No tocante à Plataforma Caruaru Digital, o sistema de protocolo eletrônico foi implantado com o objetivo de modernizar a tramitação de documentos no Município, através da adoção de ferramenta de documento digital que resulta na diminuição do fluxo de papel, melhoria da rastreabilidade dos documentos, garantia da integridade da informação, eliminação do uso de espaços físicos adicionais e custos inerentes à guarda de processos e economia de gastos com transporte de documentos, compra de papel e impressão departamental.

Além disso, nesse contexto de pandemia, o uso da Plataforma se mostra como uma ferramenta útil e transparente, tendo em vista que o usuário dos serviços públicos tem acesso a todas as movimentações dos despachos internos realizados na manifestação de forma eletrônica, podendo fazer o acompanhamento do tratamento das manifestações de forma integral por meio do computador, *notebook*, *smartphone* e *tablet*, se mostrando como uma via ágil e adequada, haja vista a necessidade de distanciamento social e a determinação da suspensão do atendimento ao público em todos os órgãos da Prefeitura de Caruaru, excetuando-se os serviços essenciais ligados à Saúde, Assistência Social e Central de Abastecimento de Caruaru – CEACA, em decorrência da pandemia, de acordo com a Portaria nº. 004/2020, do Grupo Integrado de Atendimento de Emergências Relacionadas a Desastres Naturais e Correlatos do Município de Caruaru.⁴

⁴ Consoante a Portaria nº. 12/2020, do Grupo Integrado de Atendimento de Emergências Relacionadas a Desastres Naturais e Correlatos do Município de Caruaru, foi autorizado, a partir de 13 de julho de 2020, o

ANEXOS

FLUXO DE ATENDIMENTO PARA REGISTRO DAS DENÚNCIAS

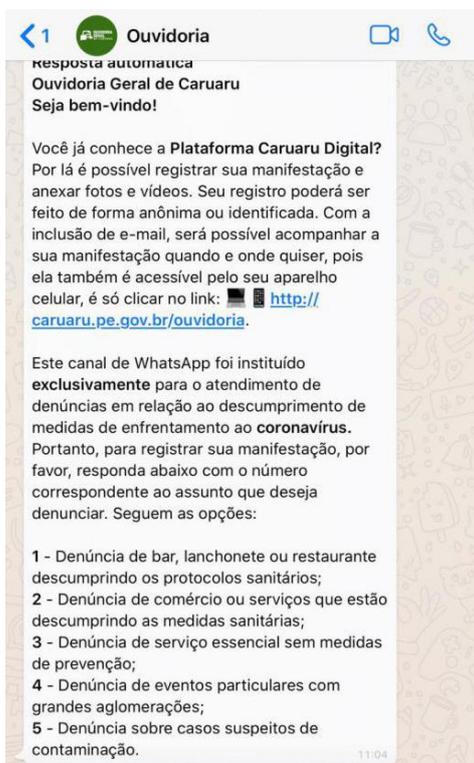


Imagem 01 - Mensagem inicial

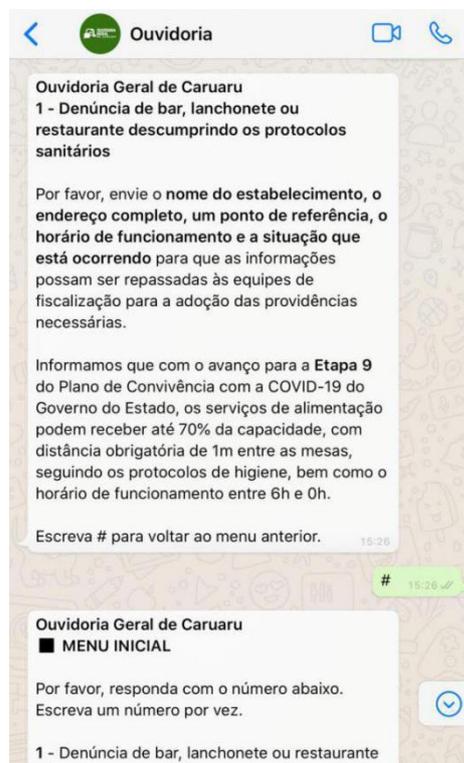


Imagem 02 – Bares e restaurantes

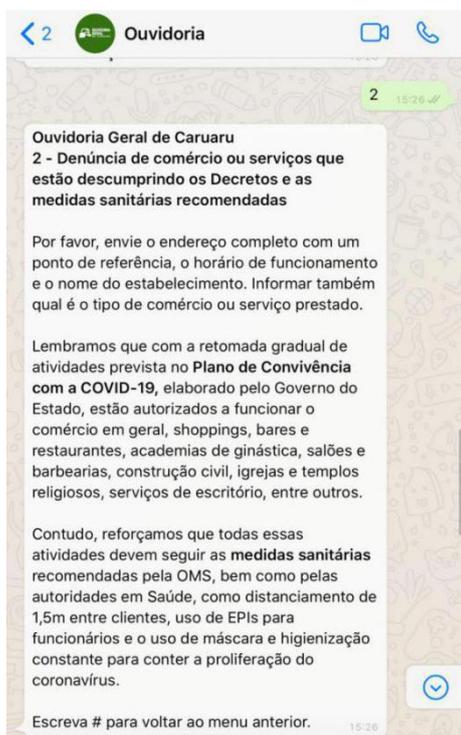


Imagem 03 – Comércio e serviços

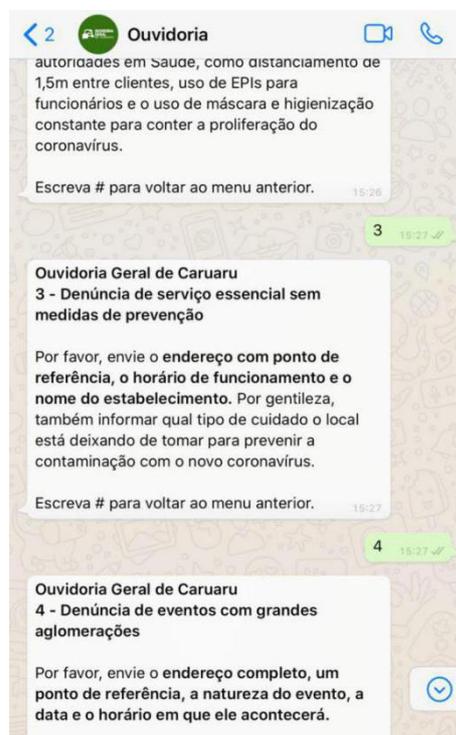


Imagem 04 – Serviços essenciais

atendimento presencial nas sedes das Secretarias, Autarquias e Fundações do Município de Caruaru, das 07 às 13 horas, devendo-se observar as medidas preventivas voltadas à contenção da curva de disseminação da COVID-19 estabelecidas no anexo único da referida Portaria.

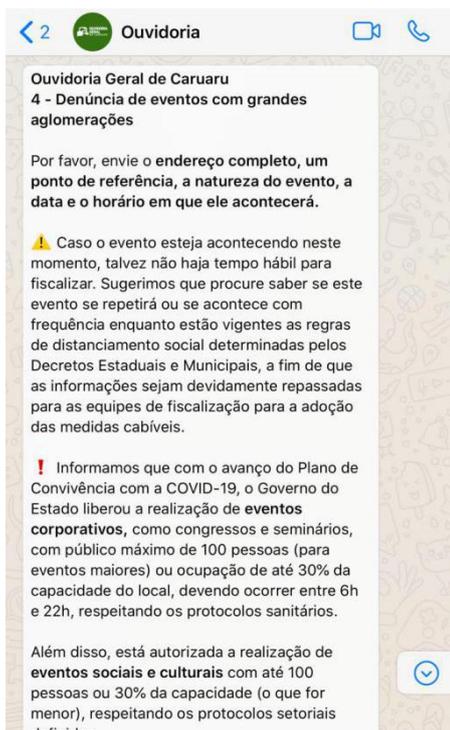


Imagem 05 – Aglomerações

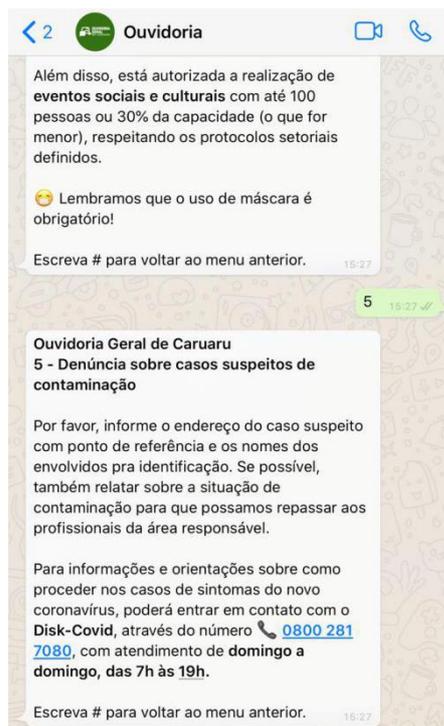


Imagem 06 – Suspeita de contaminação

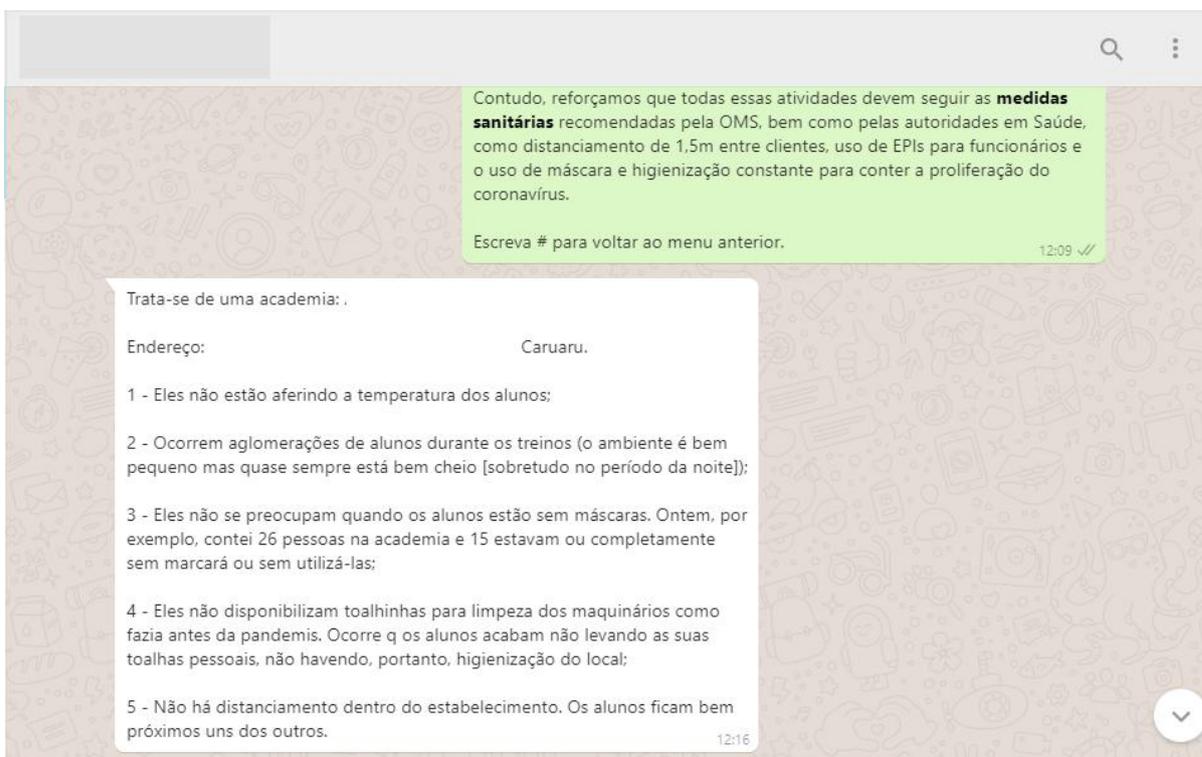


Imagem 07 – Consolidação de informações pelo usuário

Diante das informações recebidas, o registro da manifestação é realizado formalmente no sistema de Ouvidoria, conforme o passo a passo descrito nas imagens adiante.



Imagem 08 - Registro da manifestação – Sistema de Ouvidoria

FLUXO DE ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO - *WHATSAPP*

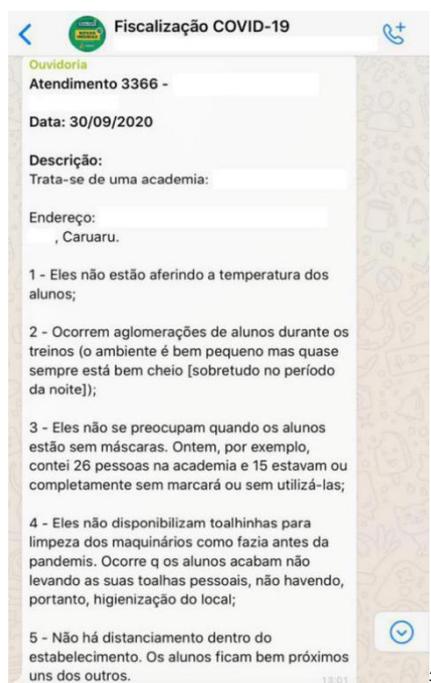


Imagem 09 – Encaminhamento de denúncia ao Grupo de Fiscalização COVID

⁵ As informações relacionadas ao nome e ao endereço do estabelecimento denunciado foram ocultadas da amostragem com o intuito de preservar a identidade do local, em estrito cumprimento aos dispositivos elencados na Lei n.º. 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

RESPOSTA AO USUÁRIO – CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO

Após o encaminhamento da manifestação ao Grupo de Fiscalização, a Ouvidoria retorna ao usuário informando o registro, o encaminhamento e a conclusão do atendimento.

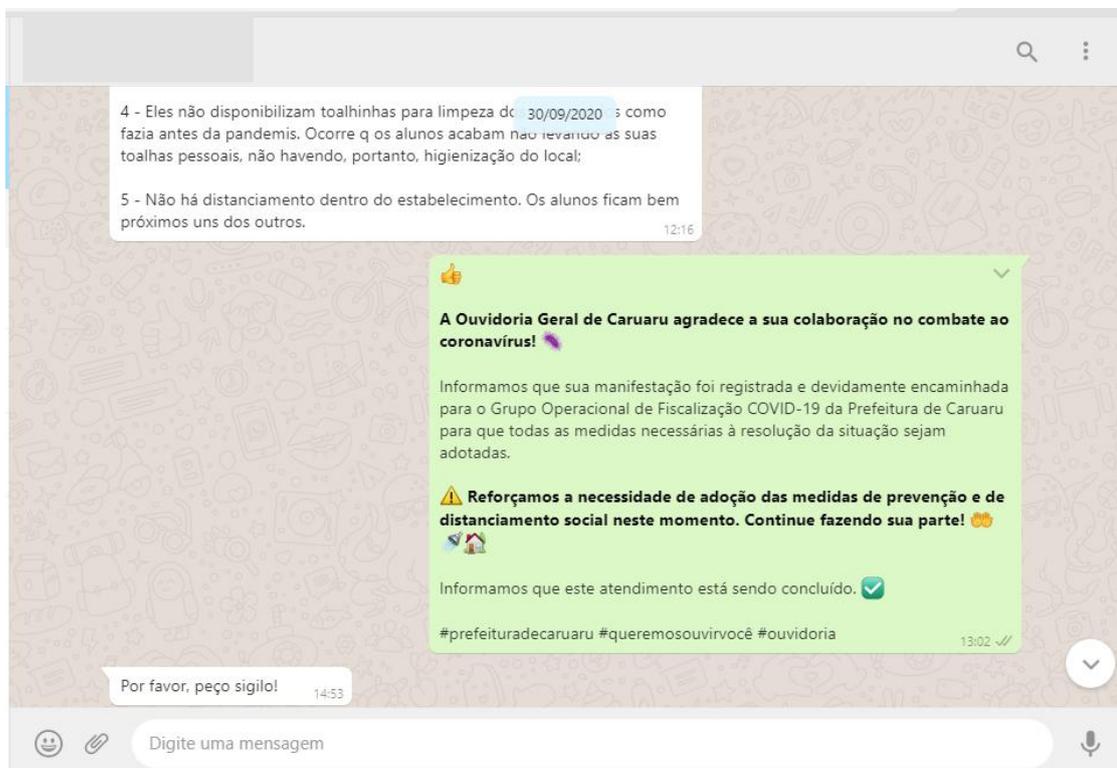


Imagem 10 – Conclusão do atendimento

AÇÕES ENVOLVIDAS NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



Imagem 11 - Operação do Grupo de Fiscalização COVID-19

CONCLUSÃO DA MANIFESTAÇÃO NO SISTEMA DE OUVIDORIA

Realizadas as operações de fiscalização pelo Grupo Integrado, conforme os números dos Atendimentos registrados e os locais demandados, a Secretaria de Ordem Pública, responsável pela coordenação das fiscalizações, procede com a resposta conclusiva informando ao usuário, seja anônimo ou identificado, sobre a conclusão da manifestação com as providências tomadas.



6

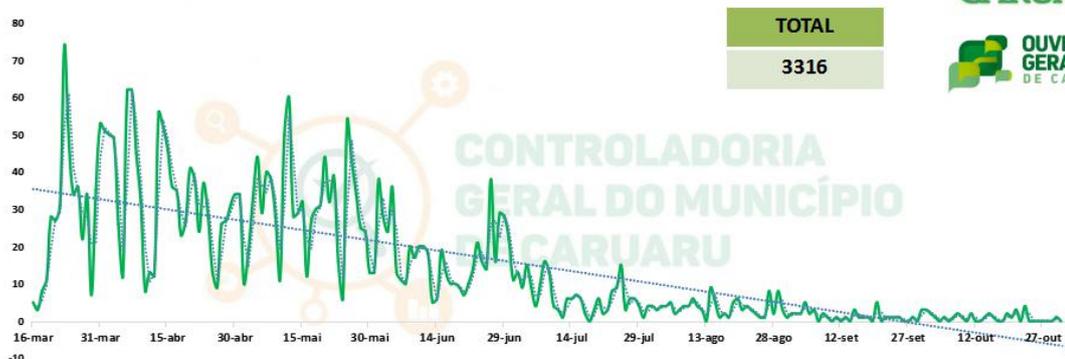
Imagem 12 - Resposta conclusiva da manifestação – Fiscalização

Para instruir melhor a descrição dos dados e levantamentos das manifestações de Ouvidoria, principalmente em relação às manifestações relacionadas à COVID-19, seguem adiante os Gráficos com as informações pertinentes neste período de pandemia.

⁶ As informações relacionadas à identificação pessoal dos servidores envolvidos no trâmite das manifestações de ouvidoria foram ocultadas da amostragem com o intuito de preservar suas identidades, em estrito cumprimento aos dispositivos elencados na Lei nº. 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

GRÁFICOS RELACIONADOS ÀS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – COVID-19

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – DIÁRIO - 2020



²⁰ A linha de tendência representa o sentido dominante em que as quantidades de manifestações estão sendo direcionadas. Nessa situação, há uma tendência de diminuição na quantidade de manifestações registradas ao longo do período analisado, justificada pela queda dos casos de coronavírus no Município, bem como pela retomada gradual das atividades econômicas, de acordo com as Etapas de Flexibilização definidas pelo Plano de Convivência com a COVID-19, elaborado pelo Governo do Estado de Pernambuco.

Imagem 13 - Quantitativo integral de manifestações – COVID-19 - Diário

Período base do levantamento: 16/03/2020 a 31/10/2020

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – MENSAL - 2020

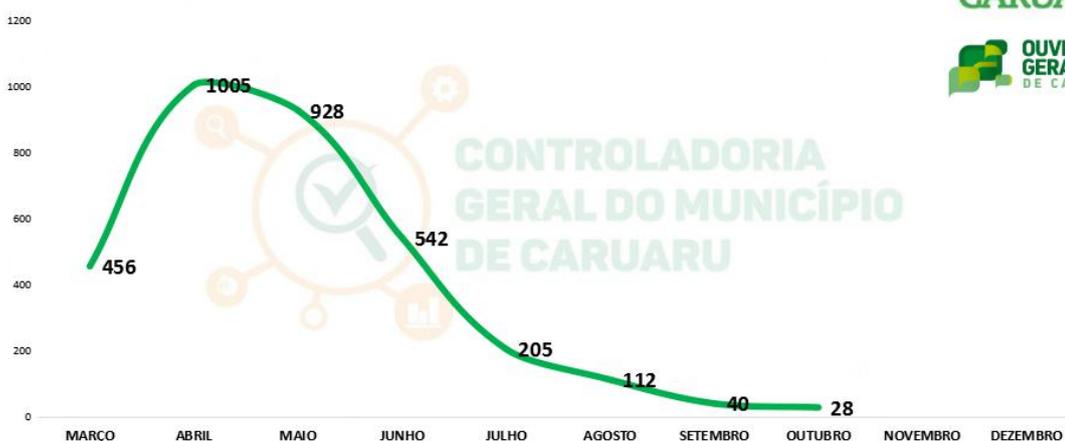


Imagem 14 - Quantitativo integral de manifestações – COVID-19 - Mensal

Período base do levantamento: 16/03/2020 a 31/10/2020

ASSUNTOS MAIS FREQUENTES – COVID-19



Imagem 15 – Assuntos mais frequentes - Denúncias COVID-19 – Acumulado
Período base do levantamento: 16/03/2020 a 03/11/2020

LEVANTAMENTO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL ACUMULADO DE 2018 A 2020

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES - ACUMULADO

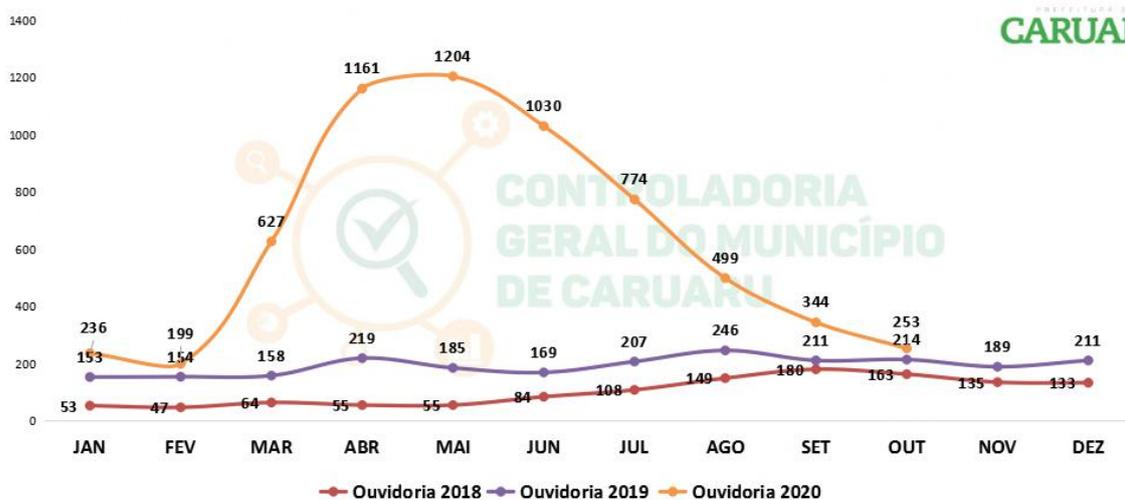


Imagem 16 - Quantitativo integral de manifestações de Ouvidoria - Acumulado
Período base do levantamento: 01/01/2018 a 31/10/2020

EVOLUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Ordem	Mês	2018	2019	2020	Evolução 18/19	Evolução 19/20
1	Janeiro	53	153	236	189%	54,25%
2	Fevereiro	47	154	199	228%	29,22%
3	Março	64	158	627	147%	296,84%
4	Abril	55	219	1161	298%	430,14%
5	Maiο	55	185	1204	236%	550,81%
6	Junho	84	169	1030	101%	509,47%
7	Julho	108	207	774	92%	273,91%
8	Agosto	149	246	499	65%	102,85%
9	Setembro	180	211	344	17%	63,03%
10	Outubro	163	214	253	31%	18,22%
11	Novembro	135	189		40%	
12	Dezembro	133	211		59%	
	TOTAL	1226	2316	6327	89%	173,19%



Imagem 17 – Evolução das manifestações de Ouvidoria – Acumulado

Período base do levantamento: 01/01/2018 a 31/10/2020

2. Histórico da implementação

Com o desenvolvimento da tecnologia de informação e a popularização de *smartphones* e *gadgets*, o WhatsApp se mostra como uma ferramenta de fácil acesso, a qual boa parte da população sabe manusear e utilizar para fins particulares e profissionais.

Em um contexto de pandemia, como há muito não era vivenciado desde a Gripe Espanhola, em 1918, a geração atual, no mundo globalizado, se viu numa situação nunca imaginada até poucos dias anteriores à declaração de pandemia mundial do coronavírus.

Deste modo, além dos serviços essenciais, vários segmentos como restaurantes, lojas, lavanderias, entre outros, em pouco tempo se viram inseridos numa nova realidade, tendo que se reinventar e adequar seus processos para sobreviver ao momento de calamidade pública, uma vez que várias atividades comerciais foram suspensas, a fim de mitigar a proliferação do coronavírus.

No serviço público não foi diferente. As repartições públicas das esferas federal, estadual e municipal também tiveram de adequar seus processos e realizar modificações com o objetivo de continuar prestando os serviços aos usuários dos serviços públicos, muitas vezes em tempo recorde, com utilização de novos mecanismos e sistemas, principalmente tendo que desenvolver as atividades de forma remota, dada a suspensão das atividades presenciais e a necessidade das diversas demandas que sobrevieram nesse contexto de pandemia.

No caso do município de Caruaru, especialmente no tocante às atividades de Ouvidoria, considerando o art. 2º, § 4º da Portaria nº. 003/2020, do Grupo Integrado de Atendimento de Emergências Relacionadas a Desastres Naturais e Correlatos do Município de Caruaru, as denúncias das infrações às normas municipais, estaduais e federais de que tratam sobre enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, devem ser realizadas na Ouvidoria do Município.

Sendo assim, quando da declaração da situação de pandemia mundial, ainda em meados de março, logo no início da pandemia, tendo em vista o número crescente de denúncias sobre o coronavírus em poucos dias, surgiu a necessidade de a Ouvidoria implantar um perfil de WhatsApp exclusivamente para receber as denúncias relacionadas ao descumprimento das medidas determinadas pelos Decretos e Portarias Estaduais e Municipais, com o intento de desburocratizar e facilitar o processo de encaminhamento das denúncias ao Grupo Operacional de Fiscalização COVID-19 para a tomada das providências pertinentes à resolução das situações relatadas.

Destaca-se que neste período a Ouvidoria Geral de Caruaru também estava disponível por meio do atendimento telefônico, bem como pelo chat, e-mail e site para receber não só denúncias sobre o coronavírus, mas também sobre quaisquer assuntos de competência da administração municipal.

Ademais, durante o período de suspensão das atividades econômicas e isolamento social aplicado pelo Governo do Estado de Pernambuco, bem como os termos estabelecidos nos Decretos do Poder Executivo de Caruaru, o canal de *WhatsApp* da Ouvidoria Geral esteve disponível para a população entrar em contato e realizar denúncias pela manhã, à tarde e à noite, inclusive durante os finais de semana, tendo em vista a alta demanda, a fim de que estabelecimentos e aglomerações fossem devidamente fiscalizados e notificados a cumprirem as medidas sanitárias estabelecidas pelos Decretos Municipais e Estaduais.

3. Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento

1) Criatividade e inovação

A ferramenta utilizada para desburocratizar e simplificar o acesso à Ouvidoria neste período de pandemia se mostra como uma alternativa criativa e inovadora, tendo em vista que está alinhada com o processo de desenvolvimento dos meios de telecomunicação e tecnologia, viabilizando ao usuário uma forma mais moderna e acessível para contribuir com o combate ao coronavírus, bem como aperfeiçoa os processos utilizados na gestão pública.

2) Custo-benefício

A alternativa, nesse contexto, foi implementada de forma emergencial sem custos, uma vez que o aplicativo *WhatsApp Business* é disponibilizado gratuitamente no *Google Play* e na *Apple Store*.

Assim, com o intuito de realizar um controle mais efetivo e direcionado sobre o fluxo das denúncias recebidas no aplicativo, foi instalado o aplicativo *WhatsAuto*, o qual foi configurado com as mensagens coordenadas para os tipos de denúncia, bem como as informações necessárias sobre a situação, a fim de consolidar todos os detalhes no registro para a remessa da denúncia ao setor competente para as providências pertinentes.

3) Impactos da iniciativa/contribuição para a efetividade

Percebe-se que a iniciativa foi de grande relevância para atender de forma célere e efetiva aos usuários dos serviços públicos, considerando que a Ouvidoria chegou a registrar **74** atendimentos em um dia, mais de **200** por semana e até mesmo mais de **1.000** manifestações em um mês,⁷ no período em que as atividades econômicas ainda estavam suspensas e ainda não haviam sido implementadas as Etapas do Plano de Convivência com a COVID-19, elaborado pelo Governo do Estado de Pernambuco.

Frisa-se que no mês de maio de 2020 a Ouvidoria recebeu um total de 1.204 manifestações, o recorde de manifestações por mês desde a implantação da Ouvidoria, em

⁷ Os dados consolidados neste item estão de acordo com o levantamento do quantitativo de manifestações recebidas no Sistema de Ouvidoria da Prefeitura de Caruaru, demonstrado nos gráficos dos anexos contidos após a Descrição da Prática, no item 1 deste Projeto.

2017, apresentando um índice de evolução de **550,81%** em relação ao quantitativo de manifestações recebidas em maio do exercício do ano anterior.

Com o desenvolvimento das atividades, observa-se que a ferramenta se mostrou como um instrumento de participação popular e controle social para quem desejasse denunciar as irregularidades de bares, estabelecimentos comerciais, eventos particulares, aglomerações, entre outros tipos de denúncias suscetíveis à abordagem e notificação pelo Grupo Operacional de Fiscalização COVID-19.

Além disso, observa-se que esse mecanismo se mostrou como uma alternativa efetiva para a concretização dos objetivos estabelecidos para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados à população, principalmente no tocante às políticas de enfrentamento ao coronavírus, protegendo as vidas dos cidadãos.

Não obstante os inúmeros desafios impostos pela pandemia, também se observa que a ferramenta possibilitou um melhor desenvolvimento das atividades de Ouvidoria, principalmente no tocante ao combate ao coronavírus, considerando que fortaleceu sua capacidade de gestão, bem como fomentou o processo de aprimoramento das atividades, contribuindo para o alcance da gestão participativa na administração pública e para a inclusão efetiva do cidadão na implantação das políticas públicas em Caruaru, pois viabilizou ao cidadão a oportunidade de também fazer parte das medidas de combate, realizando o controle social, o que é tão importante para a gestão pública como um todo.

4) Simplicidade e Replicabilidade

Verifica-se que, diante da situação de emergência vivida no mundo, este processo se mostrou como uma alternativa simples de ser implementada, bastando que os servidores designados tenham familiaridade com o manuseio da ferramenta de *WhatsApp Business* e mantenha controle dos processos de organização do fluxo de mensagens e direcionamentos adequados, a fim de desburocratizar os atendimentos de forma a fomentar a melhoria da capacidade institucional na prestação dos serviços e, conseqüentemente, oportunizando à população melhores condições de acesso aos serviços públicos.

O processo também é viável de ser replicado em outras Ouvidorias, cabendo aos órgãos que tenham interesse de utilizar a ferramenta analisarem as necessidades dos usuários, com o intento de implementar e organizar seus processos de acordo com o que a demanda requer, visando à prestação das atividades a que se propõe de forma célere e efetiva.