

Relatório de Ouvidoria – Nº 002/2021

Relatório estatístico sobre a atuação da Ouvidoria
em resposta às manifestações sobre COVID-19

Edmar Moreira Camata

Secretário de Estado de Controle e Transparência

Mirian Porto do Sacramento

Subsecretário de Estado da Transparência

Equipe Técnica:

Audicéia Lima Andrade

Auditora do Estado

Coordenadora de Ouvidoria-Geral do Estado

Marcela Santos Palassi Tallon Netto

Auditora do Estado – Equipe da Ouvidoria Geral do Estado

janeiro/2021



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	3
2	CONTEXTUALIZAÇÃO	3
3	ANÁLISE QUANTITATIVA.....	4
4	CONCLUSÃO	13



1 INTRODUÇÃO

NÚMERO: 002/2021

ÓRGÃO/ENTIDADE: Poder Executivo do Estado do Espírito Santo

OBJETIVO: Verificar a atuação da Ouvidoria em resposta às manifestações sobre COVID-19.

PERÍODO DE ANÁLISE: 1º a 31 de dezembro de 2020.

ABRANGÊNCIA: Documental Visita Técnica

Em consonância com a Legislação institucional da SECONT, nº 856/2017 e o Decreto 2289-R/2019 apresenta-se os resultados dos exames realizados no período de 1º a 31 de dezembro de 2020 quanto ao tratamento das manifestações sobre COVID-19 recebidas pelo Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

Em março de 2020, através do Decreto nº 4593-R, de 13 de março de 2020, o Governo do Estado decretou o estado de emergência em saúde pública no Estado do Espírito Santo e estabelece medidas sanitárias e administrativas para prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos decorrentes do surto de coronavírus (COVID-19).

A partir de então, o governo estadual passou a regular o funcionamento dos estabelecimentos públicos e privados, bem como orientar sobre a restrição de circulação da população e os cuidados necessários para evitar a contaminação pelo coronavírus.

No dia 20 de março de 2020, a Secretaria de Controle e Transparência – SECONT publicou a Portaria nº 004-R que suspendeu, por prazo indeterminado, os atendimentos presenciais nas Ouvidorias pertencentes ao Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado do Espírito Santo.



Neste dia foi criado o assunto de ouvidoria “Coronavírus (COVID-19)” para que pudéssemos registrar as manifestações relacionadas.

Este relatório apresenta dados quantitativos de manifestações de ouvidoria registradas com o assunto “Coronavírus (COVID-19)” no mês de dezembro/2020.

3 ANÁLISE QUANTITATIVA

Do dia 1º a 31 de dezembro de 2020 foram registradas 84 manifestações com o assunto “Coronavírus (COVID-19)”.

Das 84 manifestações, a maioria foi respondida ou está dentro do prazo, sendo que apenas uma manifestação está vencida. O tempo médio de resposta foi de 12,15 dias.

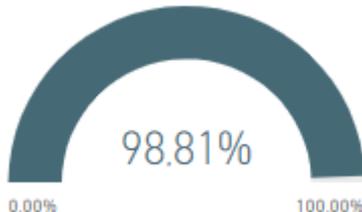


Gráfico 1. % no prazo

Dentre os canais de atendimento, a internet foi o mais utilizado para o registro de 72 manifestações, com 85,71% da escolha. Por telefone, foram registradas 8 manifestações e por e-mail, foram 2. Além dessas, foram registradas uma manifestação oriunda do Ministério Público do Estado e uma manifestação pelo aplicativo App Fiscal Cidadão.

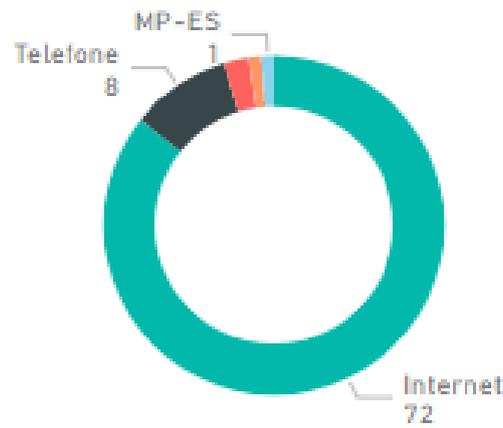


Gráfico 2. Quantidade de Manifestações recebidas por canal de entrada

Canal Entrada	Qtd. Manifestações
Internet	72
Telefone	8
E-mail	2
Aplicativo	1
MP-ES	1

Gráfico 3. Tabela de Canal de Entrada

O meio de resposta mais escolhido foi a internet.

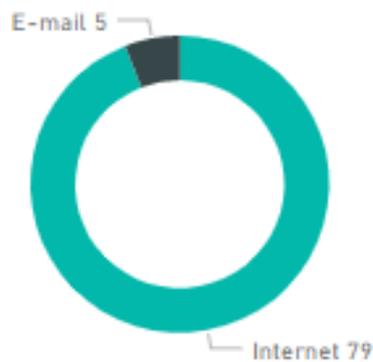


Gráfico 4. Meio de resposta

Para registro do assunto Coronavírus (COVID-19), das 84 manifestações, 49 foram denúncias, 25 reclamações, 6 pedidos de informação, 3 sugestões e 1 Elogio.

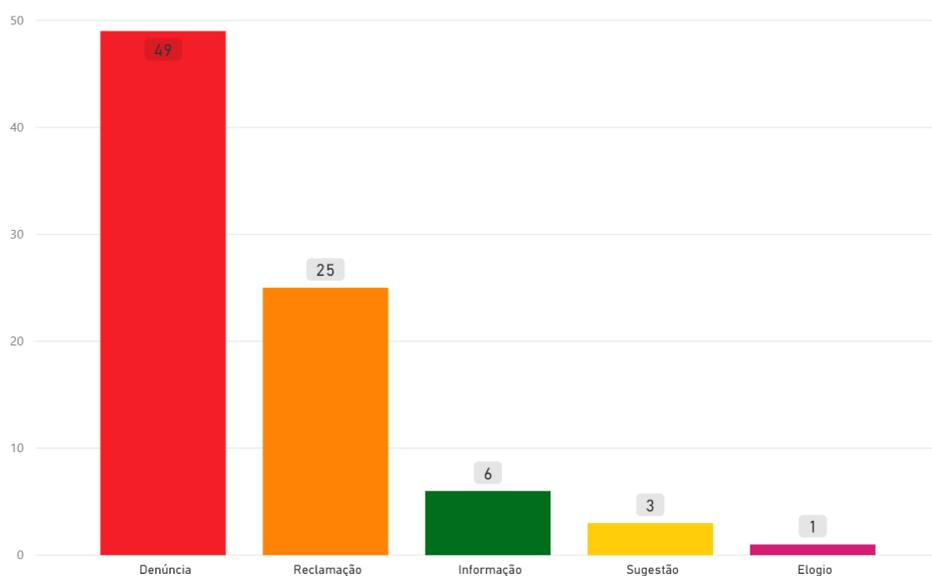


Gráfico 5. Quantidade de Manifestações recebidas por tipologia

A SESA foi o órgão mais demandado no mês de dezembro/2020 com 29 manifestações, em seguida vem a SEDU com 14 demandas, em terceiro lugar, veio a SECONT e a SESP, com 10 manifestações cada, a CETURB e SEG com 4 manifestações.

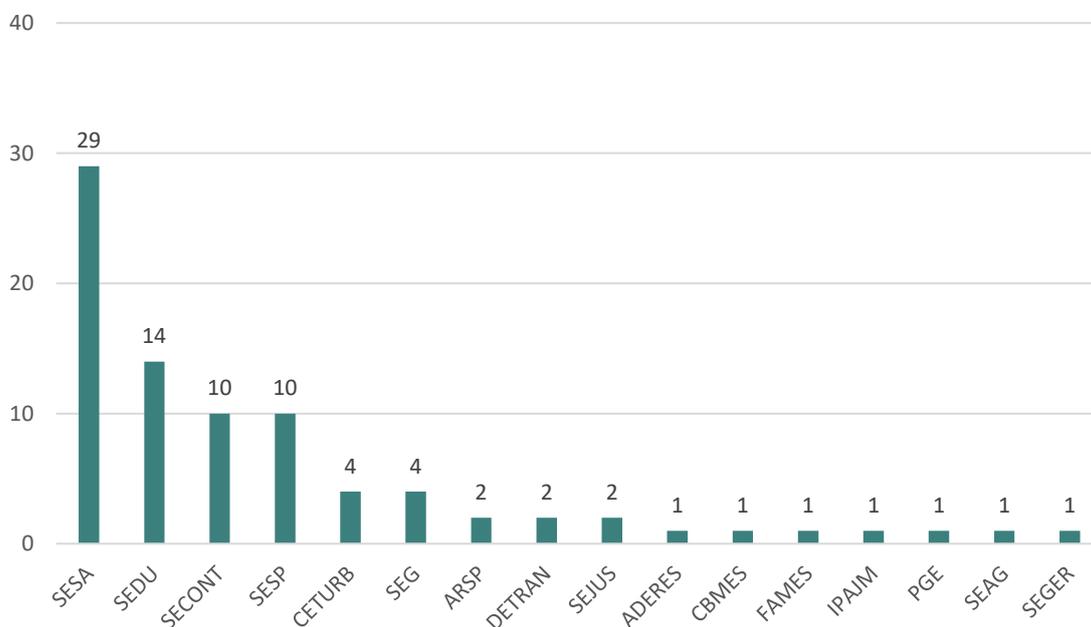


Gráfico 6. Por Órgão de interesse e quantidade de Manifestações

Os 6 (seis) órgãos mais demandados receberam juntos 84,52% (71) das manifestações. Os assuntos mais questionados foram:



- funcionamento de hospitais Estaduais, falta testes sorológicos, demora do resultado dos exames de covid-19, vacinação;
- acesso à dados consolidados sobre o Covid-19;
- servidores com teste positivo para covid-19 trabalhando em órgãos públicos;
- acesso à linha de crédito;
- lotação e limpeza dos ônibus;
- denúncia de aglomeração e funcionamento irregular de comércio;

As denúncias da SECONT foram sobre assuntos que não competiam ao Governo do Estado sobre funcionamento irregular de estabelecimento que foram encerradas tendo em vista que a fiscalização desses lugares estava sob a competência dos municípios e encaminhadas para as ouvidorias municipais de ocorrência do fato.

Das manifestações identificadas, 73,91% foi realizada pelo gênero feminino e 26,09% pelo masculino.

Sexo	Qtd.
F	73,91%
M	26,09%

Gráfico 5. Tabela por gênero dos manifestantes

Das 49 denúncias, 01 foi enviada pelo Ministério Público do Estado e 48 foram registradas pelo cidadão diretamente pela internet.

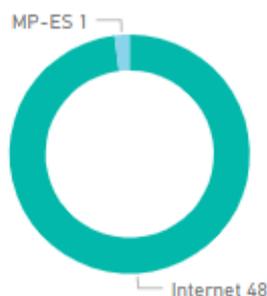


Gráfico 6. Canais de entrada das denúncias



O modo de resposta optado para as denúncias foi a internet.

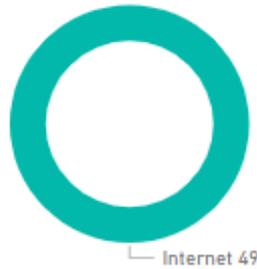


Gráfico 7. Modo de resposta das denúncias

Nesse mês as reclamações chegaram de forma bem variada. Das 25 reclamações recebidas, 01 entrou através do aplicativo App Fiscal Cidadão, 06 por telefone, 02 por e-mail e 16 pela internet.

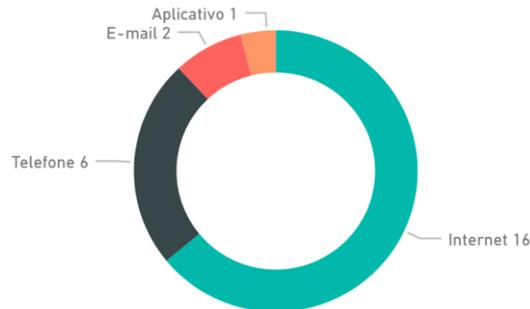


Gráfico 8. Canais de entrada das reclamações

O modo de resposta para as reclamações foi dividido entre e-mail e internet.

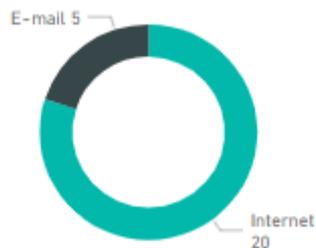


Gráfico 9. Canais de entrada das reclamações



Das três sugestões, 2 foram para a SEG e 1 para Ceturb. Todas registradas por manifestantes do gênero feminino. As sugestões foram bastante variadas, uma sugere que o Estado aplique multa para os estabelecimentos que descumprirem as regras de funcionamento na pandemia; e outra sugere que os ônibus do transcol seja em formato sanfona para evitar lotação em horário de pico.

Os canais de entrada das sugestões foram 02 por telefone e 01 pela internet. E o modo de resposta escolhido foi pela internet.



Gráfico 10 Canais de entrada e modo de resposta das sugestões

A maioria dos manifestantes ao escolher a opção do local do fato escolheu “Vitória”, tendo 25 manifestações. Os municípios da Região Metropolitana da Grande Vitória (Vitória, Serra, Vila Velha, Cariacica, Fundão, Guarapari e Viana) somaram 48 manifestações, representando 57% do total de manifestações.

Município	Manifestações
Vitória	25
Vila Velha	12
Todo Estado	10
Serra	8
Cachoeiro de Itapemirim	4
Linhares	4
Marataizes	3
São Mateus	3
Cariacica	2
Afonso Cláudio	1
Alegre	1
Fundão	1
Guarapari	1
Itapemirim	1
Itarana	1
Iúna	1
Mantenópolis	1
Nova Venécia	1
Piúma	1
Presidente Kennedy	1
Santa Maria de Jetibá	1
Viana	1

Gráfico 11. Manifestações por Município



Ao analisar o resultado das manifestações, identificamos que 10 estão no prazo e ainda não foram respondidas e 8 foram arquivadas por duplicidade. 15 foram encerradas pois não compete ao Governo do Estado.

Classificação/Resposta	Manifestações
Positivo	49
Adotou outras medidas	30
Gerou providência administrativa	9
Informação fornecida	4
Desabafo	2
Ainda não adotou medidas	1
Encaminhada para avaliação	1
Gerou advertência/notificação	1
Motivo justo	1
Implementada	
Não Informado	18
Não Informado	18
Negativo	17
Não compete ao Governo do Estado	15
Improcedente	2
Total	84

Gráfico 12. Manifestações por resultado



4 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve por objetivo consolidar os dados estatísticos relativos ao atendimento de ouvidoria em relação às demandas sobre o Covid-19 no período de dezembro de 2020.

Foram analisadas 84 manifestações, registradas no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo, classificadas com o assunto “Coronavírus (COVID-19)”.

A atuação da Ouvidoria-Geral do Estado como coordenadora da Rede de Ouvidoria Estadual provou que é eficiente no tratamento adequado das manifestações, principalmente as que estão ligadas ao tema coronavírus.

Vitória, 15 de janeiro de 2021.

Audicéia Lima Andrade
Coordenadora de Ouvidoria-Geral do Estado

Mirian Porto do Sacramento
Subsecretária de Estado da Transparência