

# **Relatório de Ouvidoria – Nº 003/2021**

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*

**FEV/2021**



## **SUMÁRIO**

1	INTRODUÇÃO.....	3
2	CONTEXTUALIZAÇÃO .....	3
3	ANÁLISE QUANTITATIVA.....	4
4	CONCLUSÃO .....	18



## 1 INTRODUÇÃO

**NÚMERO:** 004/2020

**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 janeiro de 2021.

**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 janeiro de 2021 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 janeiro/2021.

### 3 ANÁLISE QUANTITATIVA

Durante o mês de janeiro de 2021 foram registradas 36 manifestações com o assunto “Coronavírus (COVID-19)”.

Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo, com tempo de resposta de 10,53 dias.



Gráfico 1. % no prazo

Dentre os canais de atendimento, a internet foi o mais utilizado para o registro de 31 manifestações, com 86,11% da escolha. Por telefone foi registrada 01 manifestação e por e-mail foram registradas 4.

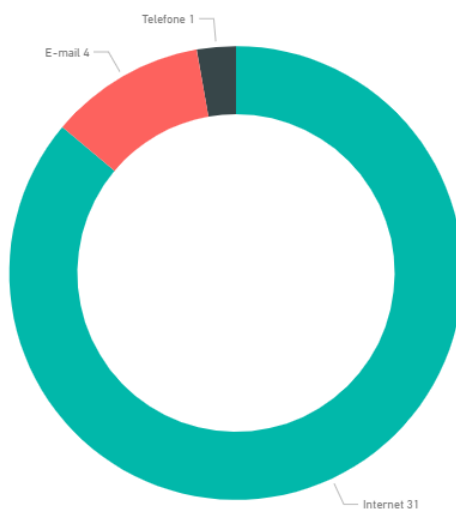


Gráfico 2. Quantidade de Manifestações recebidas por canal de entrada

O meio de resposta mais escolhido foi a internet. 3 manifestações foram respondidas através da internet e 06, foram por e-mail.

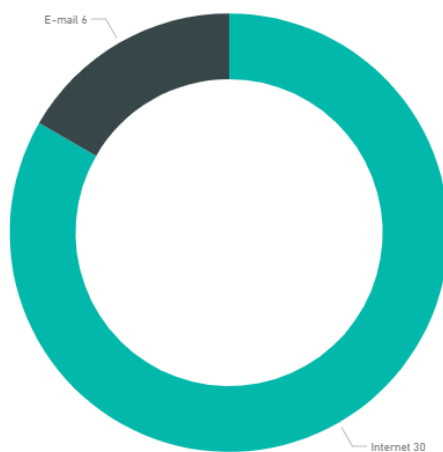


Gráfico 3. Meio de resposta

Para registro do assunto Coronavírus (COVID-19), das 36 manifestações, 13 foram denúncias, 12 reclamações, 10 pedidos de informação e 1 sugestão .

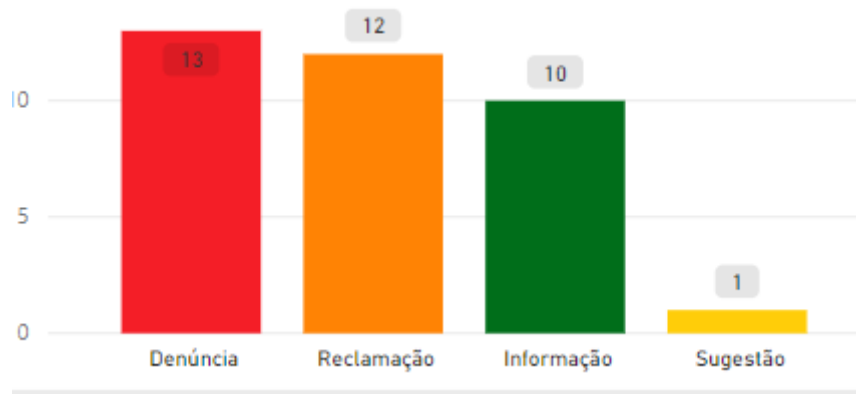


Gráfico 4. Quantidade de Manifestações recebidas por tipologia

Os órgãos mais demandados no mês de janeiro/2021 com o tema coronavírus foram a SESA, a SECONT, o DETRAN, a PRODEST e a SESP, com 19, 8 e os demais com 2.

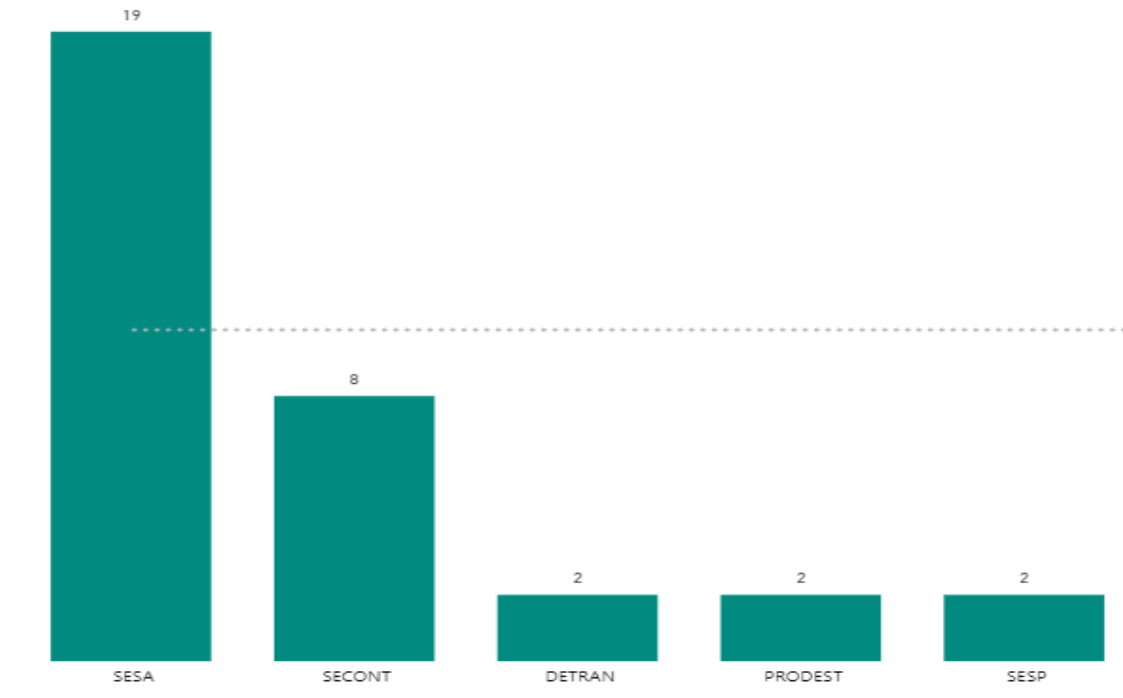


Gráfico 5. Por Órgão de interesse e quantidade de Manifestações



Os 4 (quatro) órgãos mais demandados receberam juntos 80,55 (29) das manifestações. Os assuntos mais questionados foram aglomeração, falta de distanciamento nas clínicas credenciadas e inclusive nas dependências do DETRAN, solicitação de índice de taxa de isolamento no Estado, denúncia de acontecimentos de eventos com muitas pessoas.

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 36 manifestações, a maioria foi realizada pelo gênero masculino.

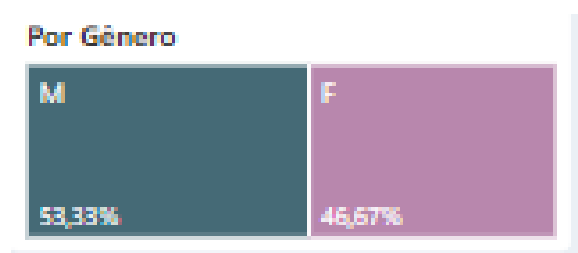


Gráfico 6. Tabela por gênero dos manifestantes

A maioria das manifestações do mês de janeiro/2021 foi da Região Metropolitana que engloba a Grande Vitória (Vitória, Serra, Vila Velha e Viana) no total com 18 manifestações.



Município	Manifestações
Todo Estado	10
Serra	6
Vila Velha	6
Vitória	4
São Gabriel da Palha	2
Viana	2
Baixo Guandu	1
Castelo	1
Mimoso do Sul	1
Piúma	1
São José do Calçado	1
Venda Nova do Imigrante	1

Gráfico 7. Manifestações por Município

## Denúncias

Das 13 denúncias, todas foram registradas pela internet e respondidas pela internet.

E todas foram registradas pelo gênero masculino.

Os Órgãos que receberam mais denúncias foram SESA com 7, SECONT com 3, SESP com 2 e SECULT com 1.

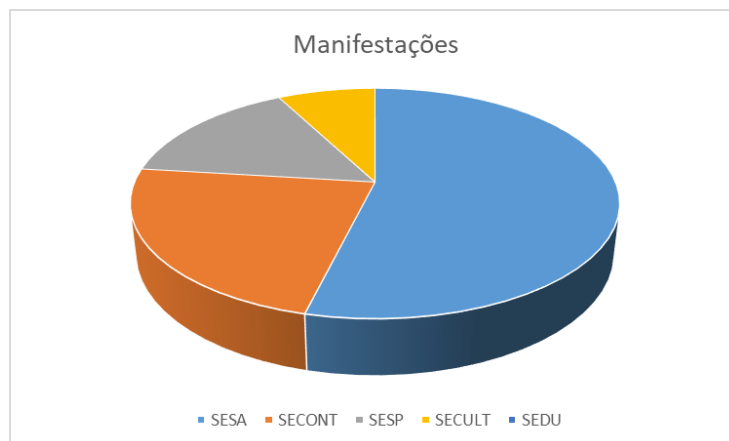


Gráfico 8. Órgãos de interesse





Município	Manifestações
Serra	3
São Gabriel da Palha	2
Vitória	2
Castelo	1
Mimoso do Sul	1
Piúma	1
São José do Calçado	1
Todo Estado	1
Vila Velha	1

Gráfico 09. Manifestações por Município das denúncias

## Reclamações

Das 12 reclamações, os canais de entrada foram:

Canal Entrada	Manifestações
⊕ Internet	8
⊕ E-mail	3
⊕ Telefone	1
⊕ Aplicativo	
<b>Total</b>	<b>12</b>

Gráfico 10. Canais de entrada das reclamações



### Manifestações

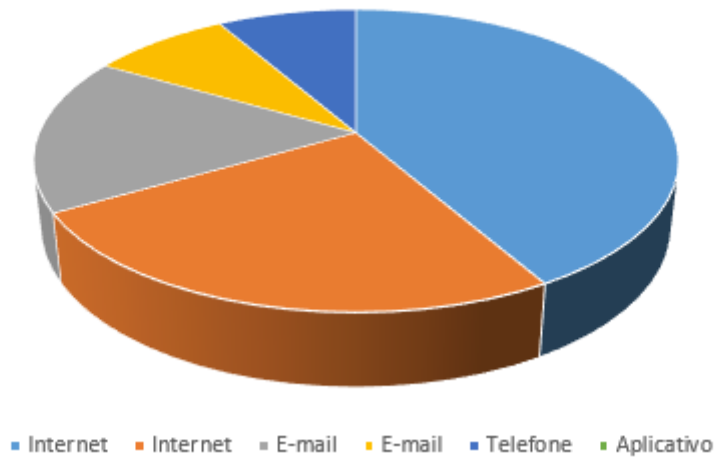


Gráfico 11. Canais de entrada das reclamações

O modo de resposta para as reclamações foi 03 por e-mail e 09 pela internet.

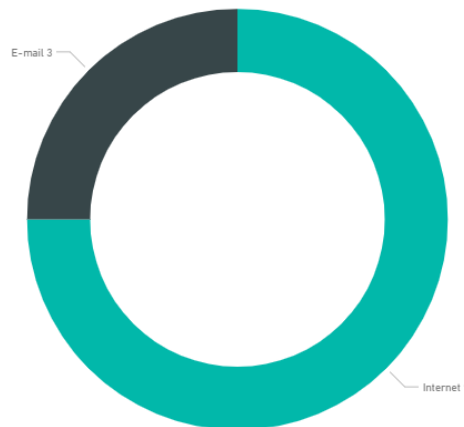


Gráfico 11. Modo de resposta

As reclamações foram registradas metade pelo gênero masculino e metade, pelo feminino.



As reclamações vieram tanto da Grande Vitória quanto do interior do Estado.

Município	Manifestações
Serra	3
Todo Estado	2
Vila Velha	2
Vitória	2
Baixo Guandu	1
Venda Nova do Imigrante	1
Viana	1

*Gráfico 12. Manifestações por Município*

## Sugestão

Houve apenas uma sugestão que foi feita pela internet, foi pelo Município de Vila Velha, foi despintada a SESA.



#### 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 janeiro de 2021.

Foram analisadas 36 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 continua eficiente no tratamento adequado das manifestações, principalmente as que estão ligadas ao tema coronavírus.

Vitória, 15 de fevereiro de 2021.

**Marcela Santos Palassi Tallon Netto**  
Auditora do Estado

**Audicéia Lima Andrade**  
Coordenadora de Ouvidoria-Geral  
do Estado

**Mirian Porto do Sacramento**  
Subsecretária de Estado da Transparência