

Relatório de Ouvidoria – Nº 005/2021

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 – Ouvidora Geral

Marcela Santos Palassi Tallon Netto

Auditora do Estado – Equipe da Ouvidoria Geral do Estado

fevereiro/2021



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	3
2	CONTEXTUALIZAÇÃO	3
3	ANÁLISE QUANTITATIVA.....	4
4	CONCLUSÃO	10



1 INTRODUÇÃO

NÚMERO: 005/2021

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 28 de fevereiro 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 28 de setembro 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 fevereiro/2021.

3 ANÁLISE QUANTITATIVA

Durante o mês de fevereiro de 2021 foram registradas 72 manifestações com o assunto “Coronavírus (COVID-19)”.

Um total de 97,22% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, com tempo de resposta de 13,40 dias.

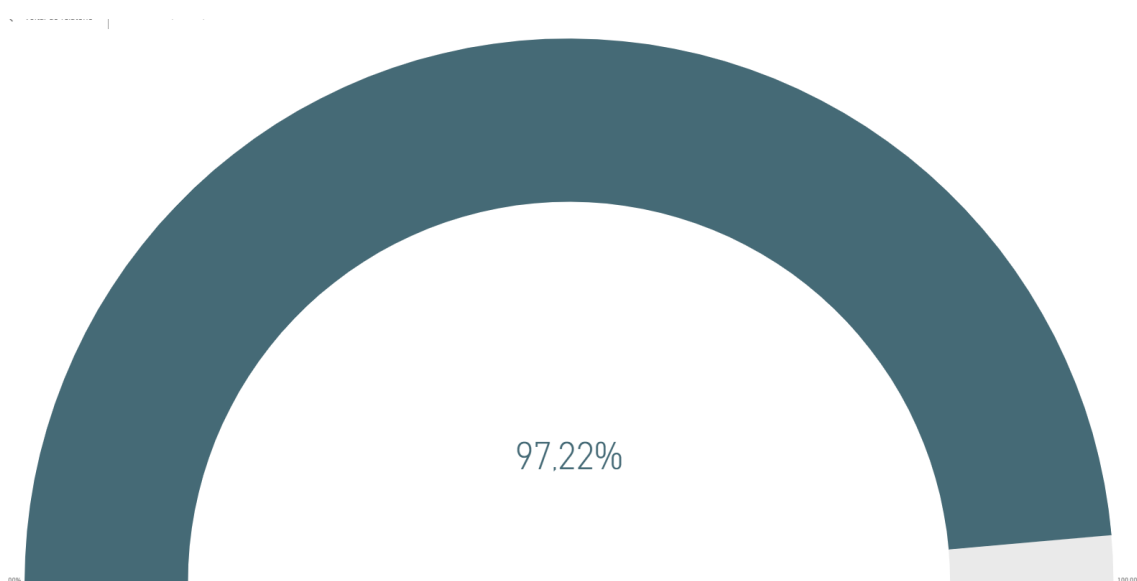


Gráfico 1. % no prazo

Dentre os canais de atendimento, a internet foi o mais utilizado para o registro de 72 manifestações, com 93,055% da escolha. Por telefone e e-mail foram registradas 01 manifestação para cada um desses canais.

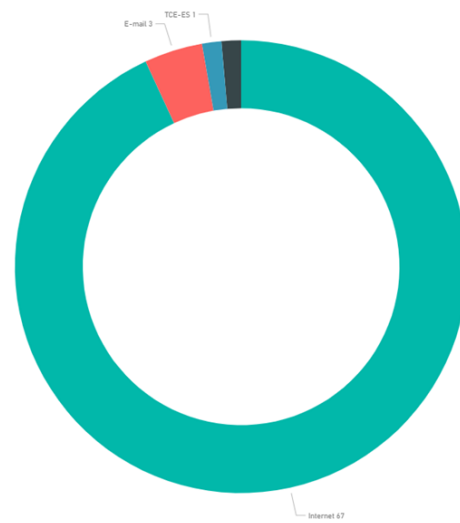


Gráfico 2. Quantidade de Manifestações recebidas por canal de entrada

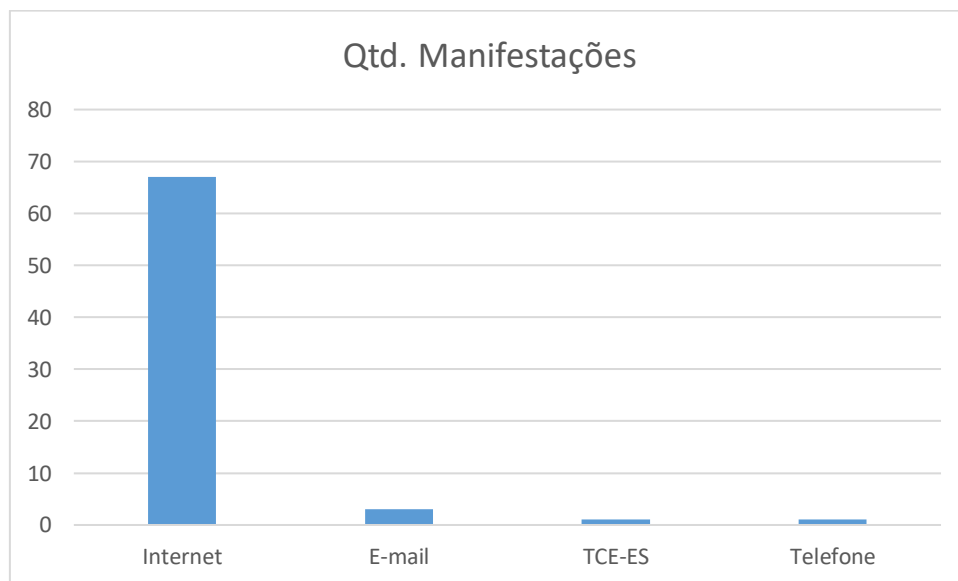


Gráfico 3 – Canal de entrada



Canal Entrada	Manifestações
Internet	67
E-mail	3
TCE-ES	1
Telefone	1

Gráfico 4 – Quantidade de Manifestações por canal de entrada

O meio de resposta mais escolhido foi a internet, 66 manifestações foram respondidas através da internet e 04, foram por e-mail e 2 por telefones.

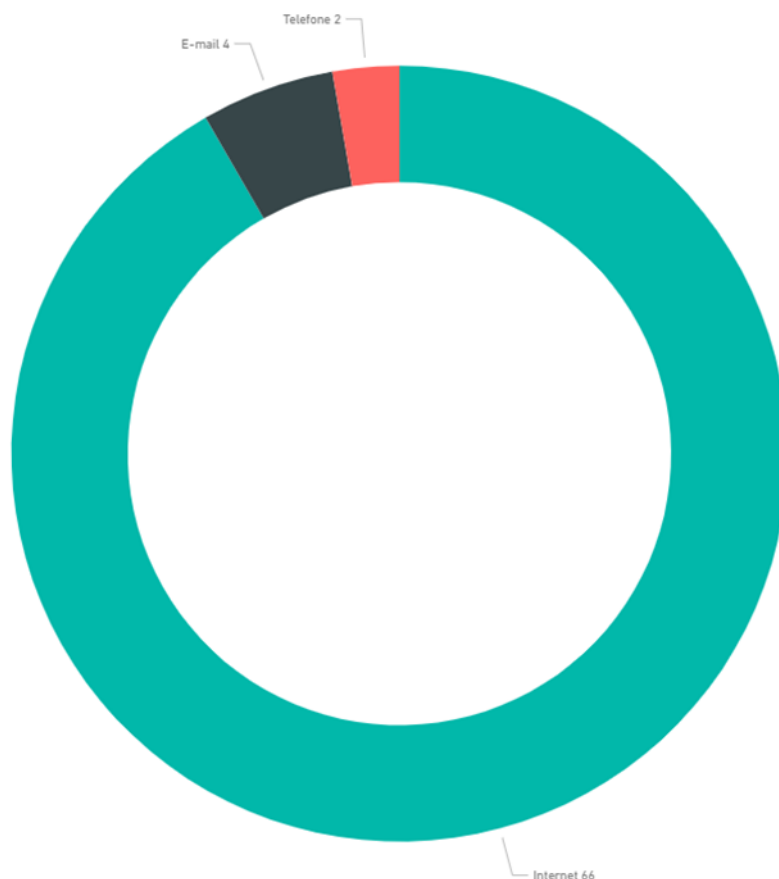


Gráfico 5. Meio de resposta



Das 72 manifestações, a maioria foi registrada pelo gênero feminino.

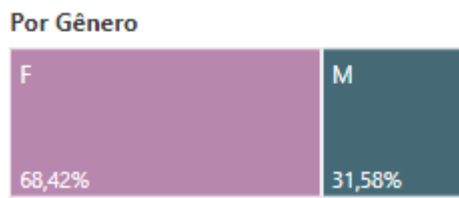


Gráfico 6. Tabela por gênero dos manifestantes

Para registro do assunto Coronavírus (COVID-19), das 72 manifestações, 47 foram denúncias, 17 reclamações e 08 pedidos de informação.

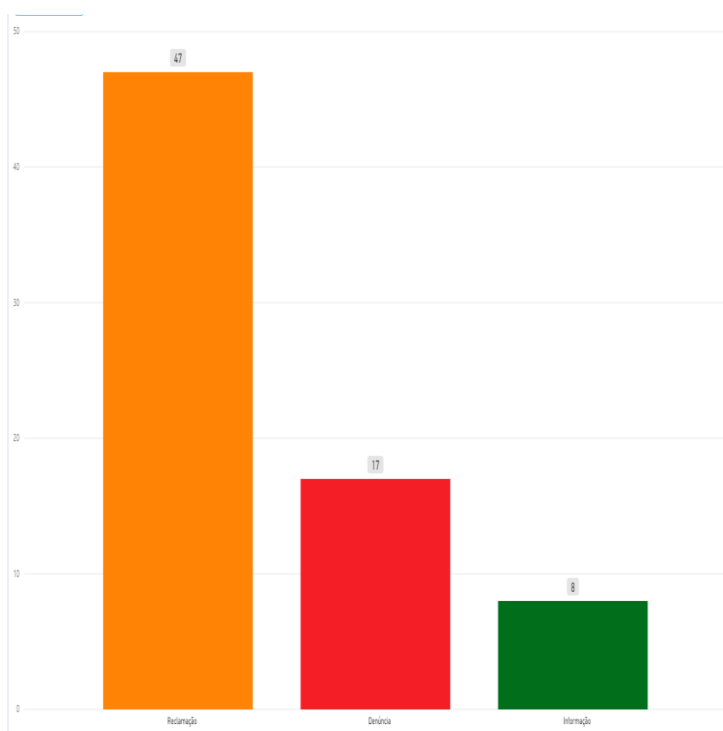


Gráfico 7. Quantidade de Manifestações recebidas por tipologia



Os cinco órgãos mais demandados no mês de fevereiro/2021 com o tema coronavírus foram a SESA, a SEDU, a SECONT, o DETRAN e a SESP, com 29, 24, 5, 4 e 3 manifestações respectivamente. Esses Órgãos mais demandados receberam juntos 90,27% (65) das manifestações.

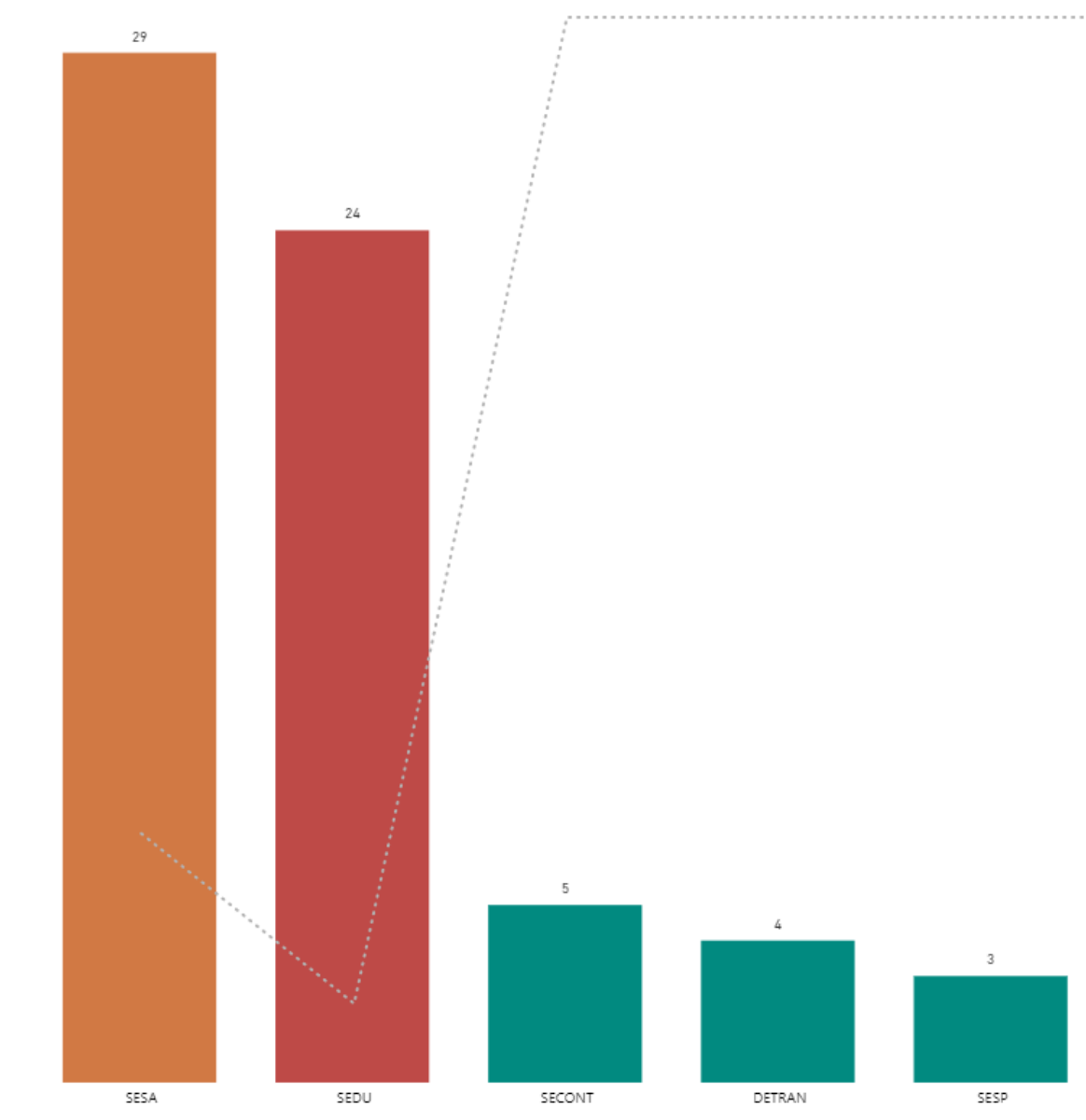


Gráfico 8. Por Órgão de interesse e quantidade de Manifestações



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.

A maioria das manifestações do mês de fevereiro/2021 foram da Grande Vitória (Vila Velha, Vitória, Serra, Cariacica, Viana, Guarapari) totalizando 41 manifestações, o restante foi do interior do Estado.

Município	Manifestações
Vila Velha	15
Vitória	13
Todo Estado	7
Serra	6
Cariacica	5
Afonso Cláudio	3
Vargem Alta	3
Águia Branca	2
Linhares	2
São José do Calçado	2
São Mateus	2
Alegre	1
Anchieta	1
Castelo	1
Colatina	1
Conceição da Barra	1
Guarapari	1
Irupi	1
João Neiva	1
Rio Novo do Sul	1
Santa Maria de Jetibá	1
São Gabriel da Palha	1
Viana	1

Gráfico 9. Manifestações por Município



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 fevereiro de 2021.

Foram analisadas 72 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 março de 2021.

Marcela Santos Palassi Tallon Netto
Auditora do Estado

Audicéia Lima Silva Andrade
Coordenadora de Ouvidoria-Geral
do Estado

Mirian Porto do Sacramento
Subsecretária de Estado da Transparência