

# **Relatório de Ouvidoria – Nº 007/2021**

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*

*março/2021*



## **SUMÁRIO**

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



## 1 INTRODUÇÃO

**NÚMERO:** 007/2021

**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 março 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 março 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 **março/2021**.

### 3 ANÁLISE QUANTITATIVA

Durante o mês de **março de 2021** foram registradas 406 manifestações com o assunto “Coronavírus (COVID-19)”.

Um total de 99,75% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, com tempo de resposta de 5,26 dias.

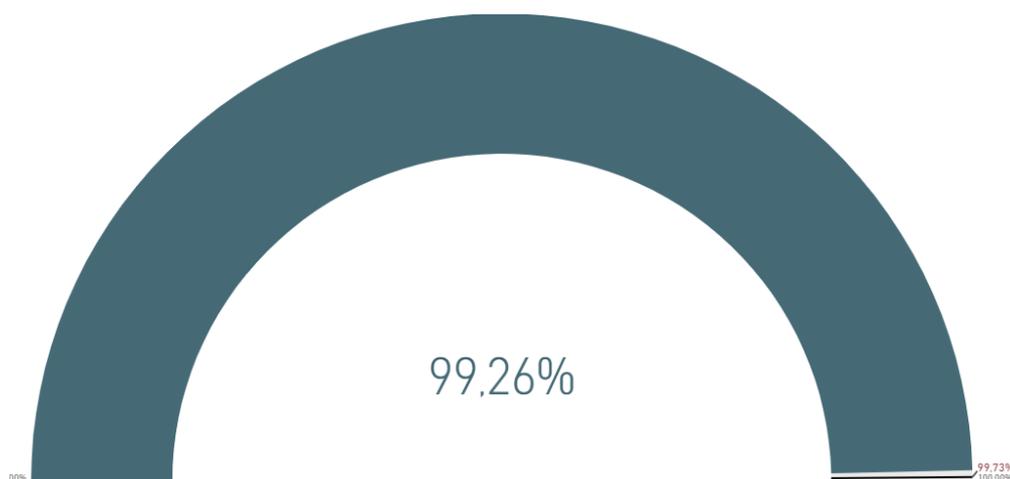


Gráfico 1. % no prazo

Dentre os canais de atendimento, a internet foi o mais utilizado para o registro de 406 manifestações, com 89,16% da escolha.

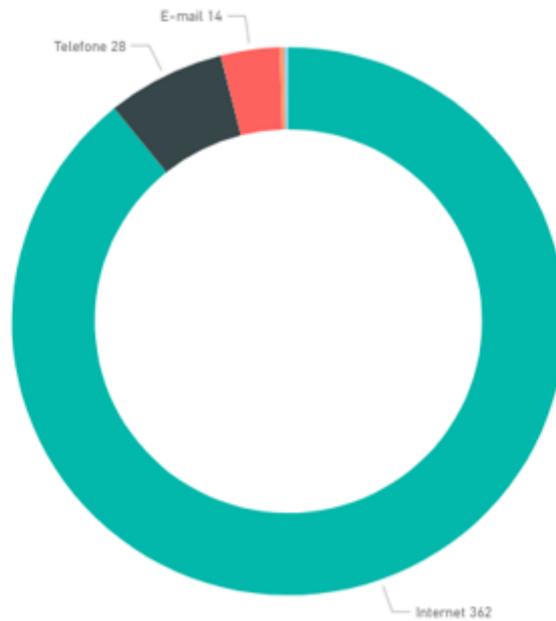


Gráfico 2. Quantidade de Manifestações recebidas por canal de entrada

Canal Entrada	Manifestações
Internet	362
Telefone	28
E-mail	14
Aplicativo	1
MP-ES	1

Gráfico 3 – Canal de entrada

O meio de resposta mais escolhido foi a internet.

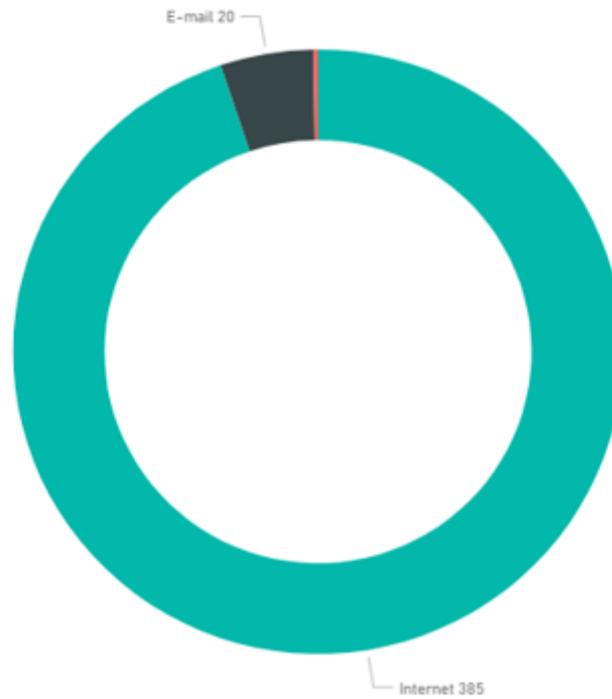


Gráfico 5. Meio de resposta

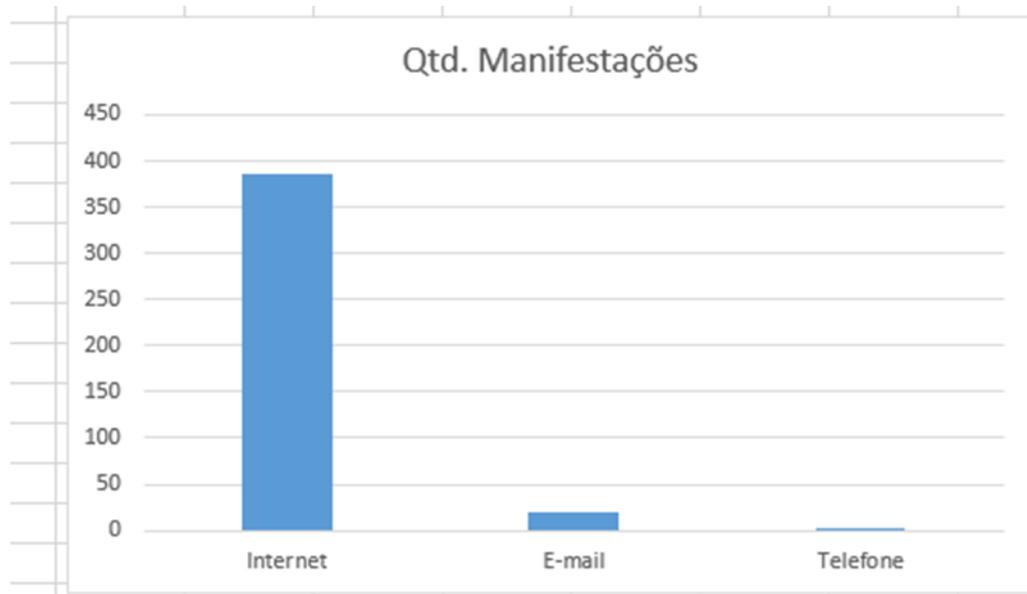


Tabela 6. Meio de resposta

Das 406 manifestações, a maioria foi registrada pelo gênero feminino.

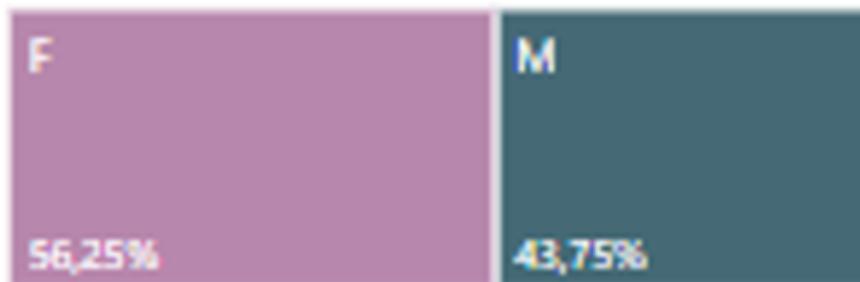


Gráfico 7. Tabela por gênero dos manifestantes

Para registro do assunto Coronavírus (COVID-19), das 406 manifestações, 261 foram denúncias, 130 reclamações, 10 pedidos de informação e 01 elogio.

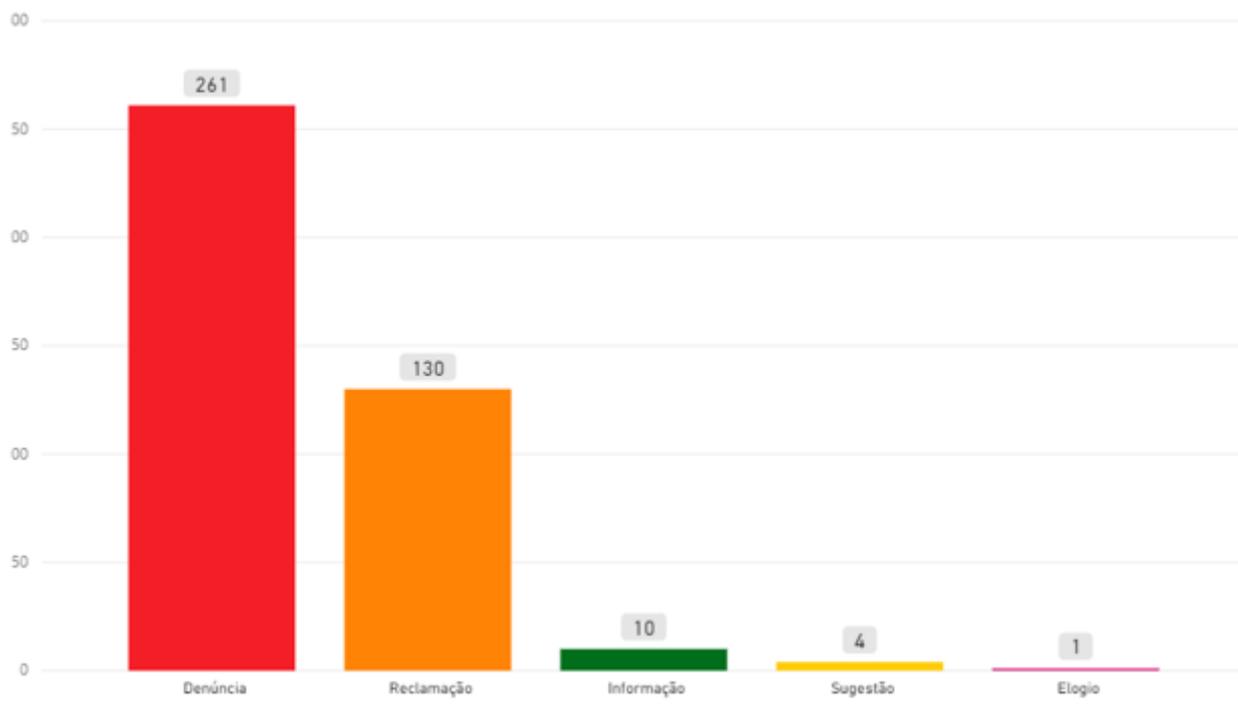


Gráfico 8. Quantidade de Manifestações recebidas por tipologia

Os quatro órgãos mais demandados no mês de **março/2021** com o tema coronavírus foram a SECONT, SESA, SEDU e SEG com 179, 83, 64, 40



manifestações respectivamente. Esses Órgãos mais demandados receberam juntos 90,14% (366) das manifestações.

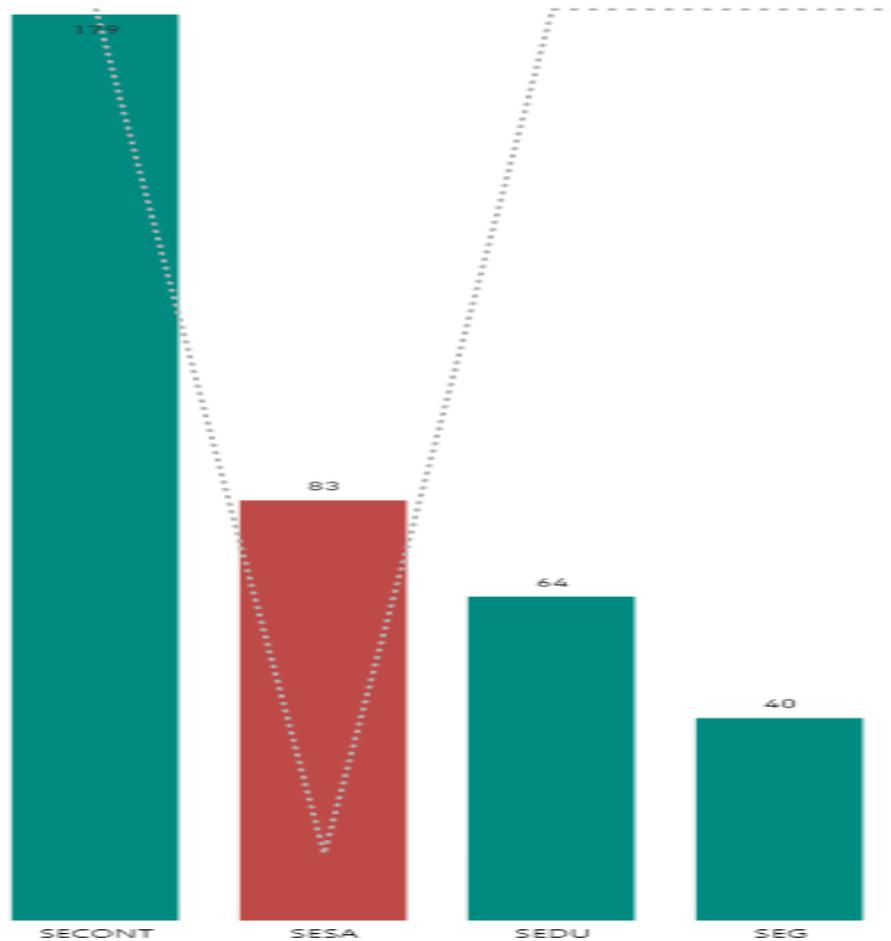


Gráfico 9. Por Órgão de interesse e quantidade de Manifestações



Orgão	Manifestações
SECONT	179
SESA	83
SEDU	63
SEG	41
DETRAN	7
SESP	7
PMES	4
SEGER	4
SEJUS	3
CETURB	2
PROCON	2
SEAG	2
CBMES	1
CESAN	1
IPAJM	1
IPEM-ES	1
JUCEES	1
SCM	1
SECTIDES	1
SEFAZ	1
<b>Total</b>	<b>406</b>

Gráfico 10. Por Órgão de interesse

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 **março/2021** foram da Grande Vitória (Vila Velha, Vitória, Serra, Cariacica, Viana, Guarapari) totalizando 229 manifestações, o restante foi do interior do Estado.



Município	Manifestações
Vitória	160
Serra	42
Vila Velha	39
Todo Estado	34
Cariacica	19
Cachoeiro de Ita	14
São Mateus	13
Linhares	10
Guarapari	6
Aracruz	5
Colatina	4
Lúna	4
Água Branca	3
Conceição da Ba	3
Domingos Marti	3
Vila Valério	3
Alegre	2
Castelo	2
Conceição do Ca	2
Ecoporanga	2
Guaçuí	2
Ibatiba	2
Ibiraçu	2
Marechal Floria	2
Pedro Canário	2
Santa Maria de .	2
São Gabriel da F	2
São José do Calç	2
Viana	2
Afonso Cláudio	1
Alto Rio Novo	1
Anchieta	1
Boa Esperança	1
Fundão	1
Irupi	1
Jaguaré	1
Marataízes	1
Marilândia	1
Montanha	1
Muqui	1
Nova Venécia	1
Pancas	1
Piúma	1
Ponto Belo	1
Presidente Ken	1
Rio Bananal	1
Rio Novo do Sul	1

Gráfico 11. 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 **março de 2021**.

Considerando que o mês de março teve o maior registro de mortes desde o início da pandemia do novo coronavírus no Espírito Santo.

Foram analisadas 406 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 abril 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