

# **Relatório de Ouvidoria – Nº 009/2021**

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*

*abril/2021*



## **SUMÁRIO**

1	INTRODUÇÃO.....	3
2	CONTEXTUALIZAÇÃO .....	3
3	ANÁLISE QUANTITATIVA.....	4
4	CONCLUSÃO .....	11



## 1 INTRODUÇÃO

**NÚMERO:** 009/2021

**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 30 de abril 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 30 de abril 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 **abril/2021**.

### 3 ANÁLISE QUANTITATIVA

Durante o mês de **abril de 2021** foram registradas 191 manifestações com o assunto “Coronavírus (COVID-19)”.

Um total de 99,48% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, com tempo de resposta de 10,21 dias.

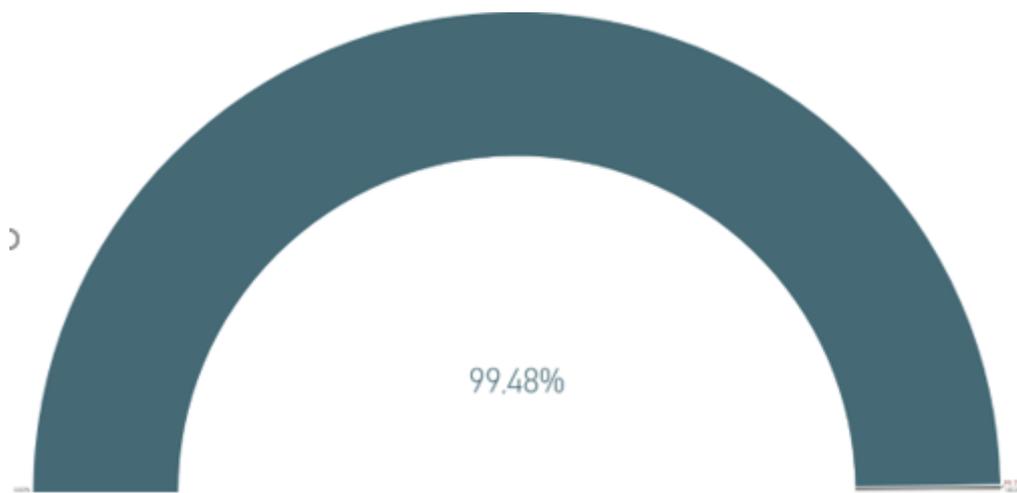


Gráfico 1. % no prazo

Dentre os canais de atendimento, a internet foi o mais utilizado para o registro de 191 manifestações, com 71,2% da escolha.



Gráfico 2. Quantidade de Manifestações recebidas por canal de entrada

Gráfico 3 – Canal de entrada

Canal Entrada	Manifestações
+ Internet	136
+ E-mail	28
+ Telefone	27
+ MP-ES	
<b>Total</b>	<b>191</b>



O meio de resposta mais escolhido foi a internet.

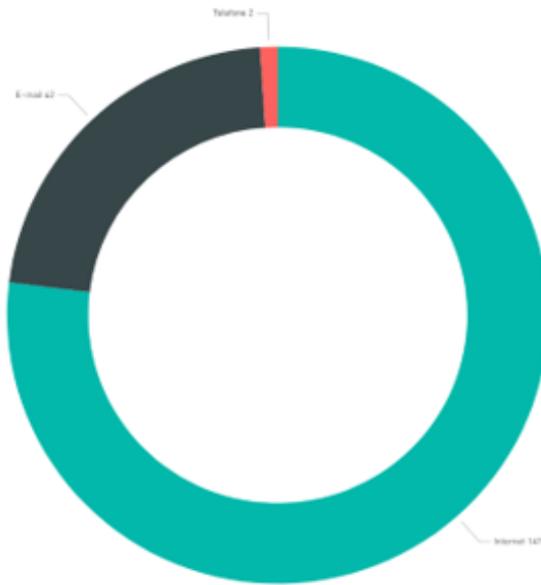


Gráfico 5. Meio de resposta

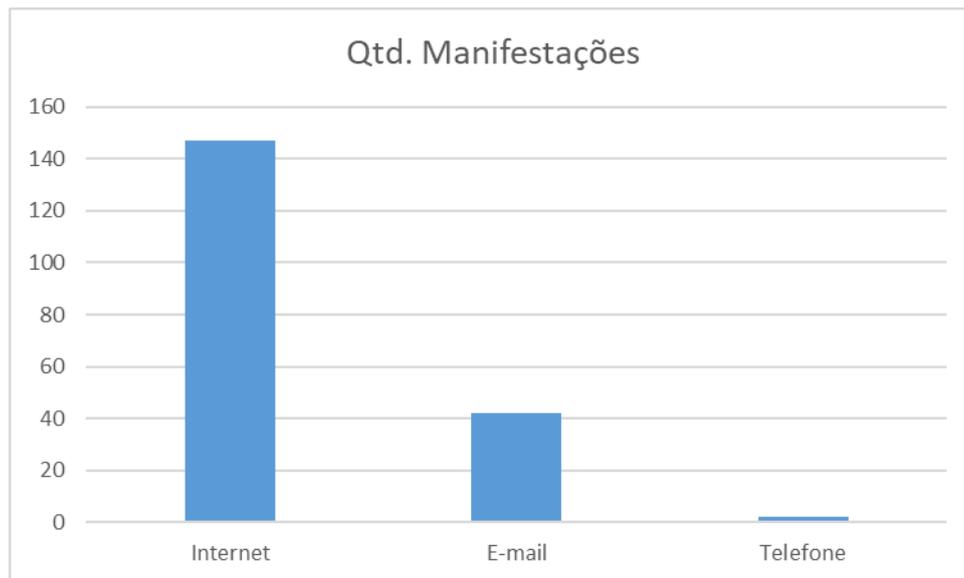


Tabela 6. Meio de resposta



Das 191 manifestações, a maioria foi registrada pelo gênero feminino.

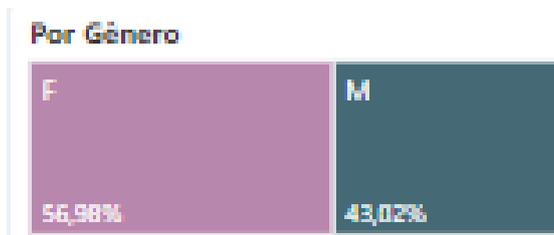


Gráfico 7. Tabela por gênero dos manifestantes

Para registro do assunto Coronavírus (COVID-19), das 191 manifestações, 73 foram denúncias, 84 reclamações, 24 pedidos de informação e 10 sugestões.

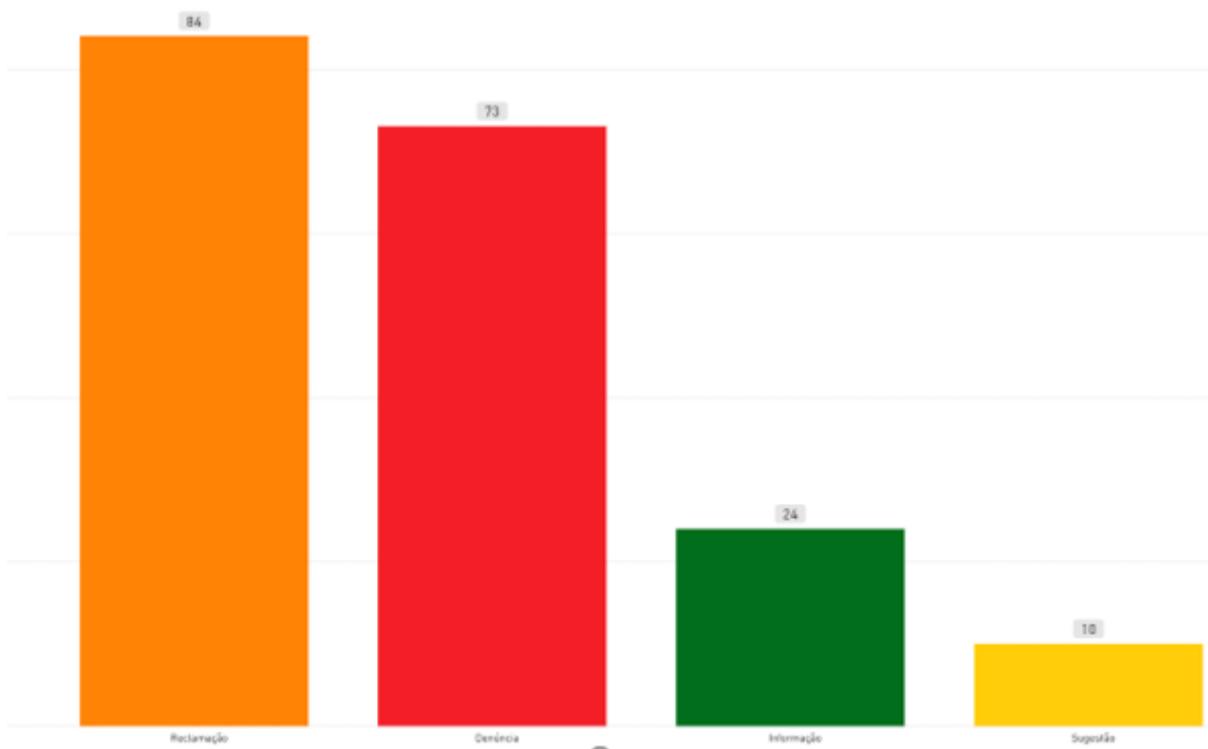


Gráfico 8. Quantidade de Manifestações recebidas por tipologia



Tipo Manifestação	Manifestações
⊕ Reclamação	84
⊕ Denúncia	73
⊕ Informação	24
⊕ Sugestão	10
<b>Total</b>	<b>191</b>

Gráfico 9. Quantidade de Manifestações recebidas por tipologia

Os quatro órgãos mais demandados no mês de **abril/2021** com o tema coronavírus foram a SECONT, SESA, SETADES, SEG e SEDU com 53, 50, 31, 24 e 15 manifestações respectivamente. Esses Órgãos mais demandados receberam juntos 90,57% (191) das manifestações.

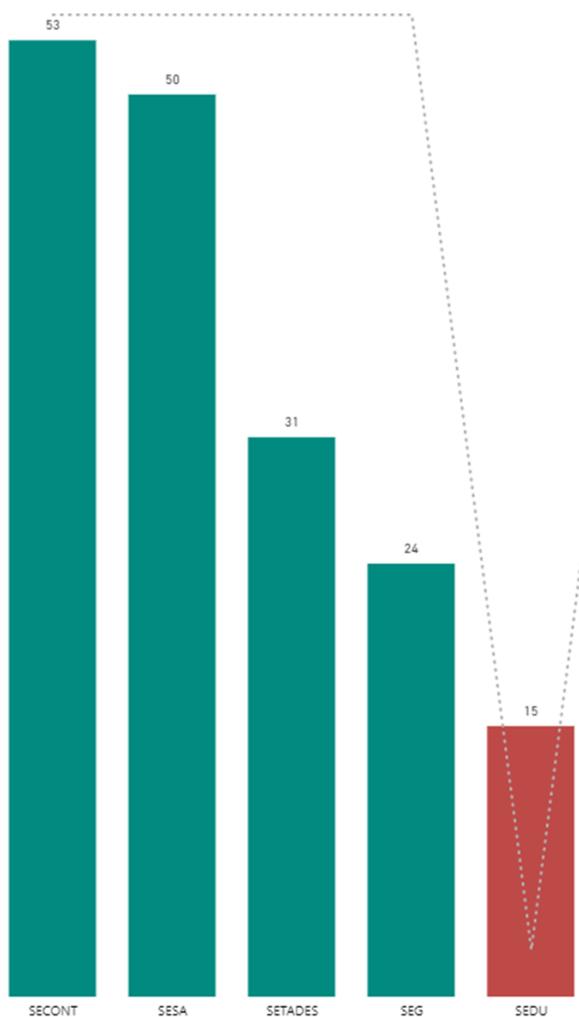


Gráfico 10. Por Órgão de interesse e quantidade de Manifestações



Órgão	Manifestações
SECONT	53
SESA	50
SETADES	31
SEG	24
SEDU	15
CETURB	3
DETRAN	3
SEGER	2
SESP	2
ADERES	1
CBMES	1
IDAF	1
PGE	1
PMES	1
SCV	1
SECOM	1
SEDH	1

Gráfico 12 . 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 **abril/2021** foram da Grande Vitória (Vila Velha, Vitória, Serra, Cariacica, Viana, Guarapari) totalizando 111 manifestações, o restante foi do interior do Estado e “Todo Estado”.



Município	Manifestações
Vitória	44
Todo Estado	38
Vila Velha	29
Serra	15
Cariacica	12
Cachoeiro de Itapemirim	9
Guarapari	6
Viana	5
Colatina	4
São Mateus	4
Alegre	3
Linhares	3
Aracruz	2
Dores do Rio Preto	2
Santa Maria de Jetibá	2
Santa Teresa	2
Alto Rio Novo	1
Barra de São Francisco	1
Boa Esperança	1
Brejetuba	1
Domingos Martins	1
Guaçuí	1
Ibitirama	1
Irupi	1
Mariândia	1
Muniz Freire	1
Santa Leopoldina	1
Afonso Cláudio	

Gráfico 11. Por Órgão de interesse



#### 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 **abril de 2021**.

No mês de **abril de 2021**, o Governo do Estado do Espírito Santo criou o **cartão ES Solidário**, um benefício de transferência de renda temporária, feito para que as famílias mais pobres e que estão em maior dificuldade por causa da pandemia possam comprar alimentos, gás de cozinha ou qualquer item essencial para sua sobrevivência.

A Lei que criou o cartão e estabelece quem tem direito de usá-lo é a Lei nº 11.245/2021. O valor do auxílio será de R\$ 600,00, dividido em três parcelas de R\$ 200,00, a serem pagas a partir de abril de 2021. O auxílio terá a duração de três meses.

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 maio de 2021.

**Audicéia Lima Andrade**  
Auditora do Estado Ouvidora do Estado

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