

Relatório de Ouvidoria – Nº 011/2021

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

maio/2021



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	3
2	CONTEXTUALIZAÇÃO	3
3	ANÁLISE QUANTITATIVA.....	4
4	CONCLUSÃO	8



1 INTRODUÇÃO

NÚMERO: 011/2021

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 maio 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 maio 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 **maio/2021**.

3 ANÁLISE QUANTITATIVA

Durante o mês de **maio de 2021** foram registradas 86 manifestações com o assunto “Coronavírus (COVID-19)”. As manifestações foram respondidas dentro do prazo, com tempo de resposta de 7,78 dias.

Dentre os canais de atendimento, a internet foi o mais utilizado para o registro de 86 manifestações, com 88,37% da escolha.

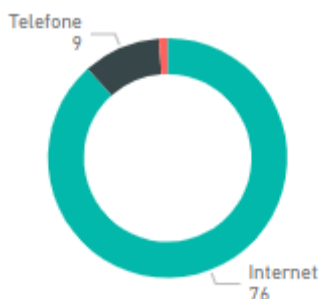


Gráfico 1. Quantidade de Manifestações recebidas por canal de entrada

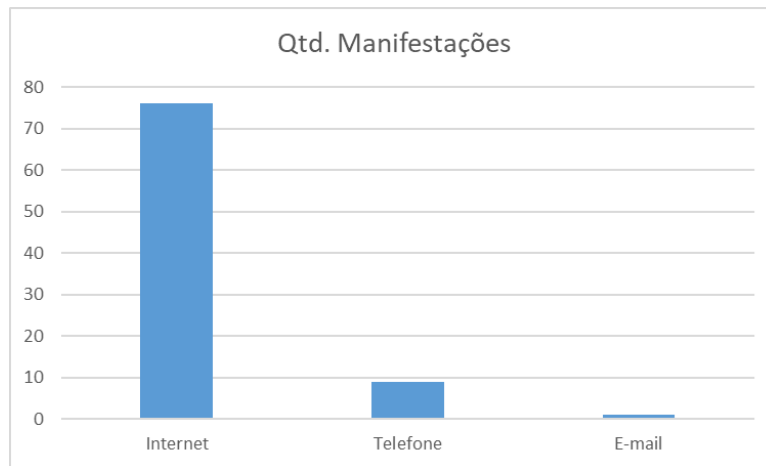


Gráfico 2 – Canal de entrada

O meio de resposta mais escolhido foi a internet.

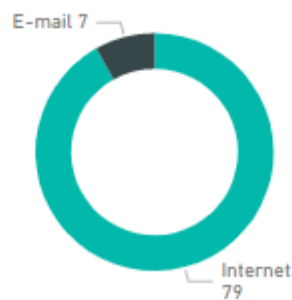


Gráfico 3. Meio de resposta

Das 86 manifestações, a maioria foi registrada pelo gênero feminino.

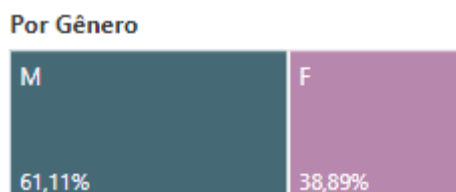


Gráfico 4. Tabela por gênero dos manifestantes



Para registro do assunto Coronavírus (COVID-19), das 86 manifestações, 41 foram reclamação, 38 foram denúncias, 04 pedidos de informação e 03 sugestões.

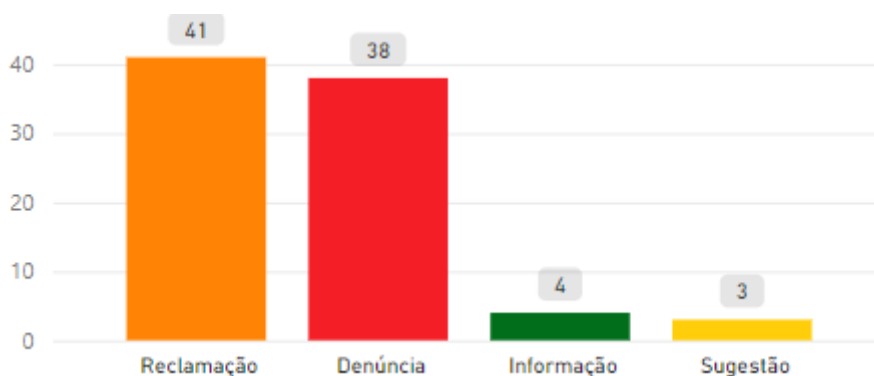


Gráfico 5. Quantidade de Manifestações recebidas por tipologia

Os órgãos mais demandados no mês de **maio/2021** com o tema coronavírus foram a SECONT, SESA e SEDU. Esses Órgãos mais demandados receberam juntos 77,90% (86) das manifestações.

Órgão	Manifestações
SECONT	25
SESA	23
SEDU	19
SEG	3
CETURB	2
DETRAN	2
PMES	2
SEGER	2
SESP	2
CESAN	1
DIO	1
IDAF	1
JUCEES	1
PCES	1
SEJUS	1

Gráfico 6. 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 **maio/2021** foram da Grande Vitória (Serra, Vitória, Cariacica, Vila Velha), o restante foi “Todo Estado” e interior do Estado.

Município	Manifestações
Serra	17
Vitória	14
Todo Estado	11
Cariacica	9
Vila Velha	9
Iúna	6
Brejetuba	2
Cachoeiro de Itapemirim	2
Linhares	2
Águia Branca	1
Aracruz	1
Baixo Guandu	1
Barra de São Francisco	1
Colatina	1
Guarapari	1
Ibitirama	1
Itapemirim	1
Jerônimo Monteiro	1
Mucurici	1
Nova Venécia	1
Rio Bananal	1
Santa Maria de Jetibá	1
São Gabriel da Palha	1

Gráfico 7. 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 **maio de 2021**.

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 junho de 2021.

Audicéia Lima Andrade

Auditora do Estado Ouvidora do Estado

Mirian Porto do Sacramento

Subsecretária de Estado da
Transparência