**Relatório de Ouvidoria – Nº 005/2020**

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:**

**Marcela Santos Palassi Tallon Netto**

***Auditora do Estado*** ***– Equipe da Ouvidoria Geral do Estado***

***Agosto/2020***

**Sumário**

[1 INTRODUÇÃO 3](#_Toc46320011)

[2 CONTEXTUALIZAÇÃO 3](#_Toc46320012)

[3 ANÁLISE QUANTITATIVA 4](#_Toc46320013)

[4 CONCLUSÃO 10](#_Toc46320014)

|  |
| --- |
| INTRODUÇÃO |
| **NÚMERO: 003/2020** |
| **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 julho de 2020. |
| **ABRANGÊNCIA: Documental Visita Técnica**xXxx |

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 de julho a 31 de julho de 2020 quanto ao tratamento das manifestações sobre COVID-19 recebidas pelo Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo.

|  |
| --- |
| 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 julho/2020.

|  |
| --- |
| ANÁLISE QUANTITATIVA |

Do dia 1º de julho a 31 de julho de 2020 foram registradas 69 manifestações com o assunto “Coronavírus (COVID-19)”.

Dentre os canais de atendimento, a internet foi o mais utilizado para o registro de 48 manifestações, com 69,56% da escolha. Por telefone, foram registradas 10 manifestações e por e-mail, também 10. Além dessas, foi registrada uma manifestação oriunda do Ministério Público do Estado.



*Gráfico 1. Quantidade de Manifestações recebidas por canal de entrada*

O meio de resposta mais escolhido foi a internet.



*Gráfico 2. Meio de resposta*

Para registro do assunto Coronavírus (COVID-19), das 69 manifestações, 23 foram denúncias, 23 reclamações, 20 pedidos de informação e 3 sugestões .



*Gráfico 3. Quantidade de Manifestações recebidas por tipologia*

A SESA foi o órgão mais demandado no mês de julho/2020 com 20 manifestações, em seguida vem a SEDU com 9 demandas, em terceiro lugar, veio a SECONT, com 6 manifestações.



*Gráfico 4. Por Órgão de interesse e quantidade de Manifestações*

Os 5 (cinco) órgãos mais demandados receberam juntos 57,97% (40) das manifestações. As manifestações da SESA foram basicamente sobre a estrutura de funcionamento de estabelecimentos comerciais e de saúde e funcionamento irregular de academias. As da SEDU foram reclamações sobre o andamento das aulas online. 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. As da SEJUS foram sobre a proteção da saúde dos internos e as da CETURB, sobre as condições de proteção da doença nos transportes públicos.

Das 23 denúncias, 01 foi registrada por telefone, 01 veio através do Ministério Público do Estado, 01 por e-mail e 20 pela internet. E as respostas foram todas por meio da internet.



Gráfico 5. Canais de entrada das denúncias

Das 23 reclamações recebidas, a maioria teve como canal de entrada a internet com 11 manifestações. A internet também foi o meio de resposta mais escolhido.



*Gráfico 5. Canais de entrada das reclamações*

Das três sugestões registradas, uma foi para a SEFAZ, uma para a SEG e outra para a SESA. Todas as sugestões são referentes a situação de empresa, comércio e funcionários durante o período de pandemia do coronavírus. Sendo que duas foram registradas através da internet e uma por e-mail.



*Gráfico 6. Canais de entrada das sugestões*

As manifestações da tipologia informação também tiveram como preferência a internet como canal de entrada e de resposta.

A maioria dos manifestantes ao escolher a opção do local do fato escolheu “Todo Estado”, tendo 35 manifestações, depois vem o município de Vitória com 10 manifestações, Serra com 5, São Gabriel da Palha com 3, São Mateus com 3 e Vila Velha também com 3 manifestações. Sendo que Vitória, Serra e Vila Velha fazem parte da Região Metropolina.

Quanto ao atendimento das 69 manifestações, 67 foram encerradas no prazo, com um tempo médio de resposta de 13,28 dias.



*Gráfico 5. Percentual de Manifestações respondidas no prazo*

|  |
| --- |
| 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 julho de 2020.

Foram analisadas 69 manifestações, registradas no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo, classificadas com o assunto “Coronavírus (COVID-19)”.

A maioria das manifestações foram denúncias de funcionamento de estabelecimentos comerciais e sobre o tratamento da doença pelos Municípios, reclamações sobre as aulas online das escolas públicas Estaduais e do retorno das atividades presenciais.

Quase a totalidade (97,10%) das manifestações foi respondida no prazo e em tempo médio satisfatório.

A atuação da Ouvidoria-Geral do Estado como coordenadora da Rede de Ouvidoria Estadual se mostrou importante mais uma vez nesse período de pandemia, contribuindo para o tratamento adequado das manifestações, principalmente as que estão ligadas ao tema coronavírus.

Vitória, 15 de agosto de 2020.

|  |  |
| --- | --- |
| **Marcela Santos Palassi Tallon Netto**Auditora do Estado | **Mirian Porto do Sacramento**Subsecretária de Estado da Transparência |