**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

**Relatório Estatístico Sobre a Atuação da Ouvidoria em Resposta às Manifestações sobre COVID-19**

**Maria Clara Cavalcante Bugarim**

***Controladora Geral do Estado de Alagoas***

**Liana Peixoto Batinga da Rocha**

***Superintendente de Correição e Ouvidoria em exercício***

**Equipe técnica:**

**Ana Carolina Mano Viana**

***Assessora Técnica de Correição e Ouvidoria***

**Fleurange Gusmão Agra Costa**

***Assessora de Controle Interno***

**Lucy Maria De Holanda Rocha**

***Assessora de Controle Interno***

Maceió – AL

**SUMÁRIO**

**INTRODUÇÃO:**.....................................................................................................................03

**CONTEXTUALIZAÇÃO:**.........................................................................................................03

**ANÁLISE QUANTITATIVA:**...................................................................................................04

**CONCLUSÃO:**.......................................................................................................................08

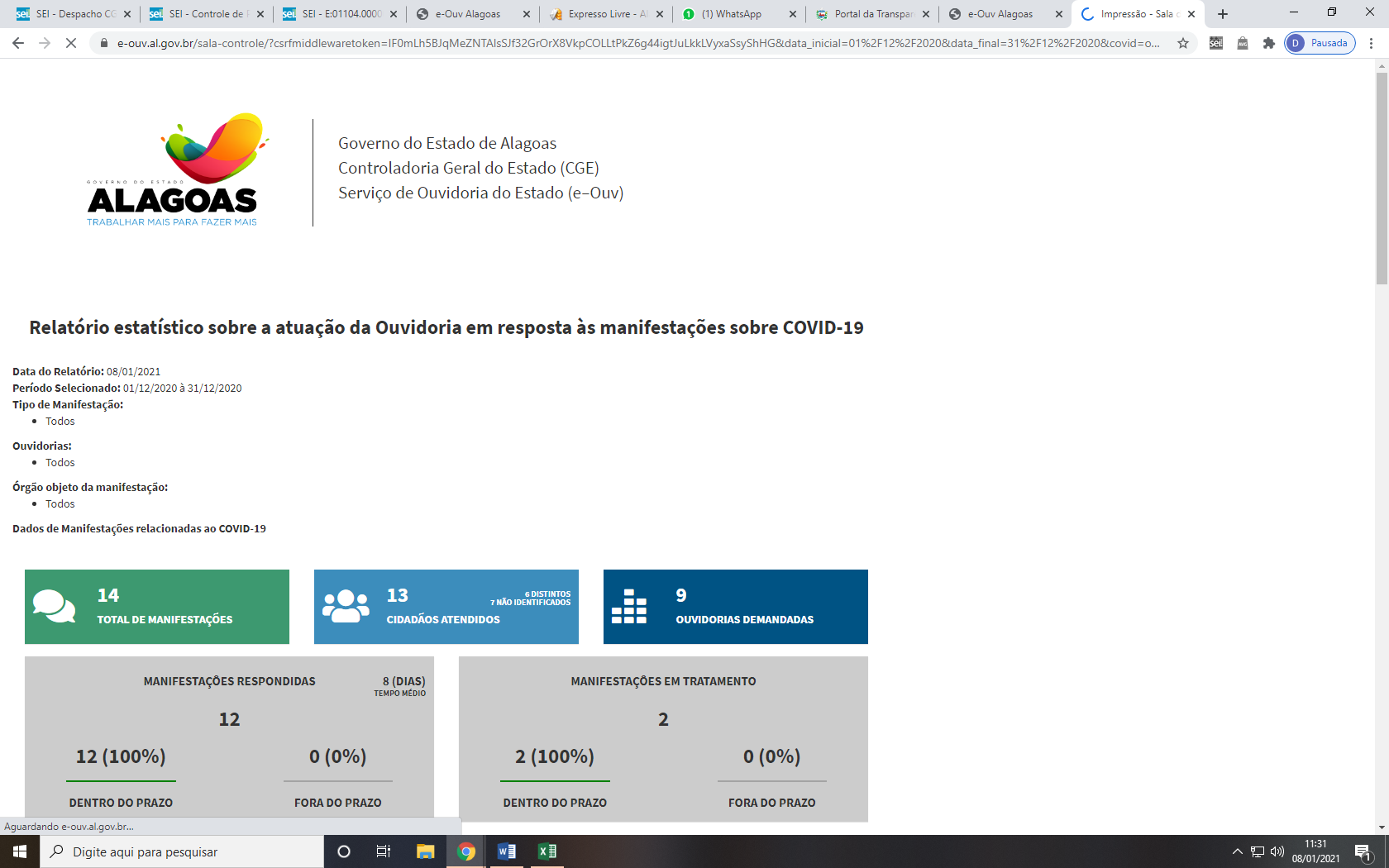
**INTRODUÇÃO:**

O objetivo deste relatório é apresentar a atuação da Ouvidoria em resposta às manifestações sobre o COVID-19 registradas no Sistema Eletrônico de Ouvidoria do Estado de Alagoas – e-OUV Alagoas entre os dias 01 de dezembro de 2020 a 31 de dezembro de 2020.

**CONTEXTUALIZAÇÃO:**

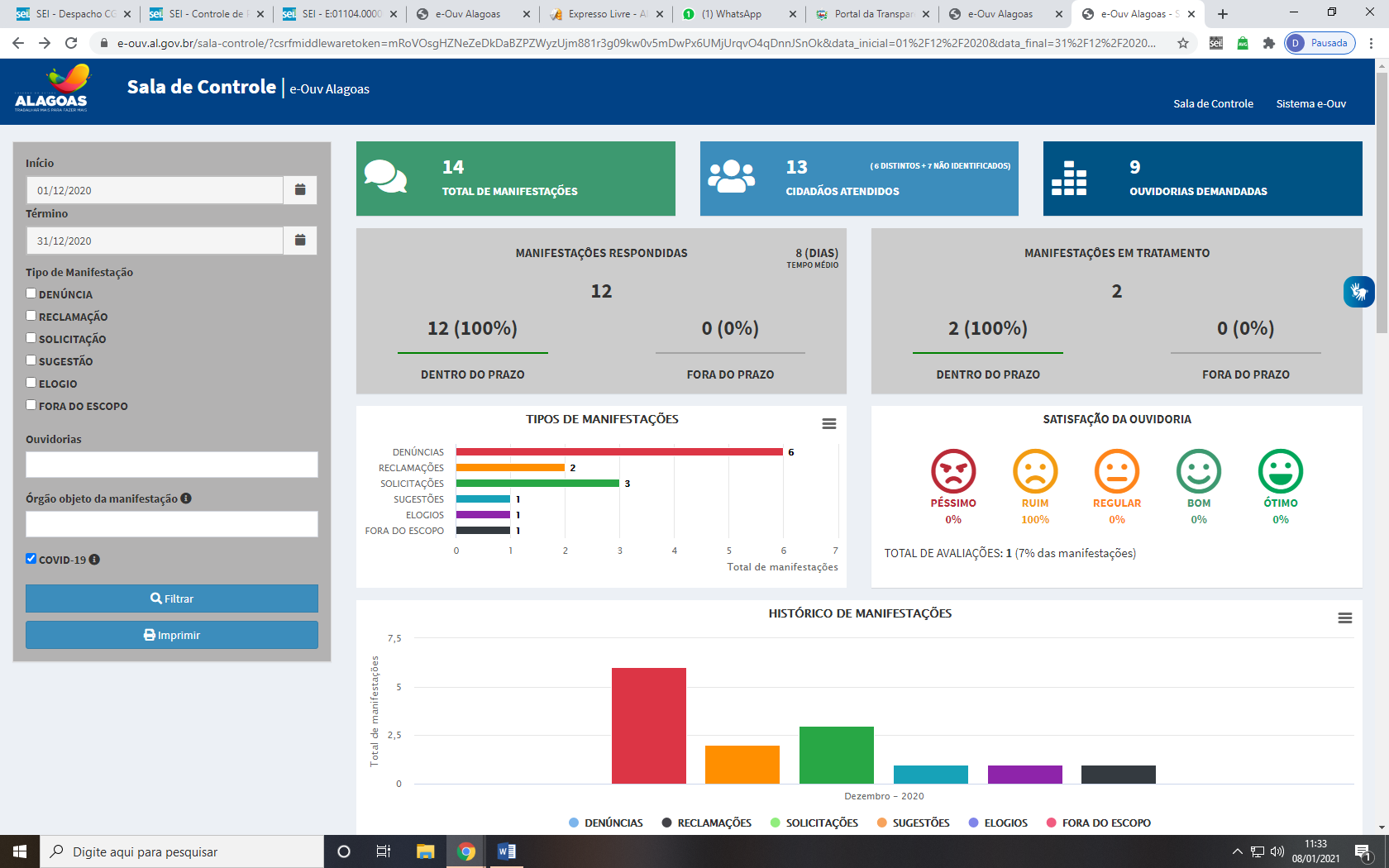
Em março de 2020, através dos Decretos nº 69.501 e 69.502, de 13 de março de 2020, o Governo do Estado estabeleceu as medidas para o enfrentamento da emergência de saúde decorrente do COVID-19 (coronavírus) e suspendeu o atendimento presencial ao público externo que pudesse ser prestado por meio eletrônico ou telefônico.

Em razão da Pandemia houve a necessidade da criação do assunto COVID-19 no Sistema Eletrônico de Ouvidoria do Estado de Alagoas – e-OUV Alagoas.

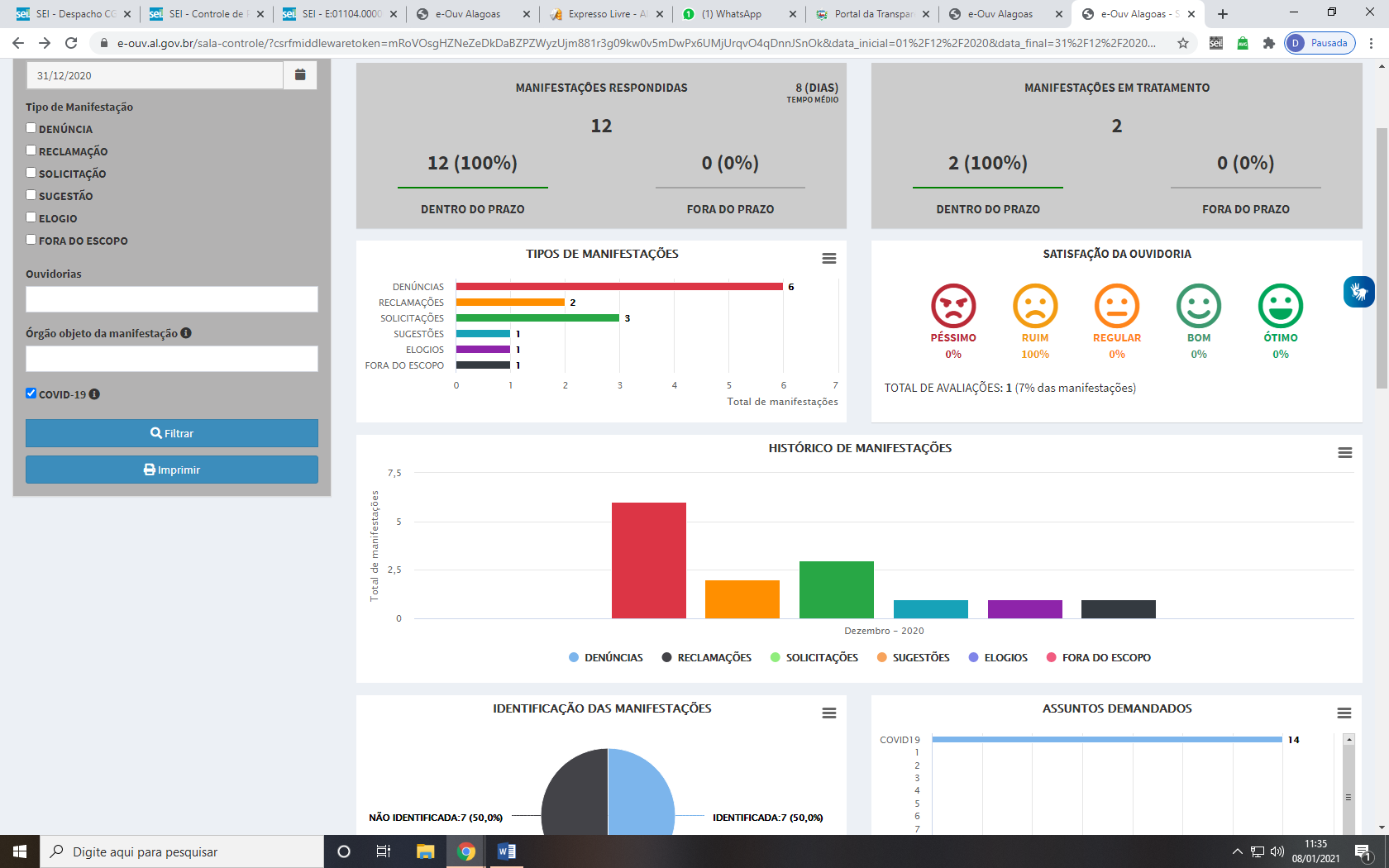


**ANÁLISE QUANTITATIVA:**

De 01 de dezembro a 31 de dezembro de 2020 foram registradas 14 (catorze) manifestações com o assunto COVID-19, tendo sido atendidos 13 (treze) cidadãos através das 9 (nove) ouvidorias demandadas.



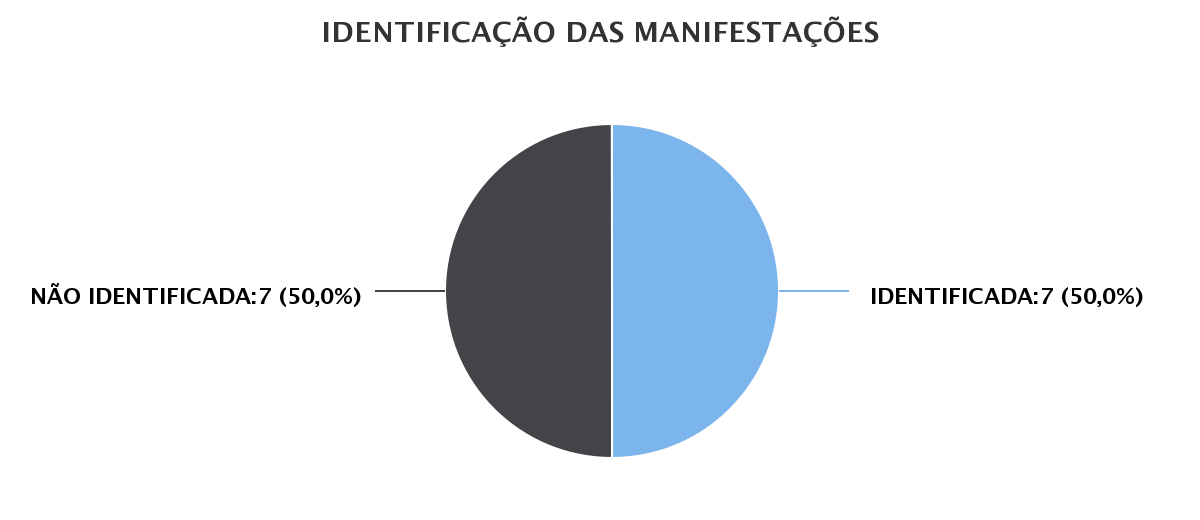
Durante o período em análise 12 (doze) manifestações foram respondidas, com tempo médio de resposta 08 (oito) dias, restando apenas 02 (duas) manifestações em tratamento.



A manifestação sobre o COVID-19 com o maior índice foi denúncia, representando 42,8% (06) das manifestações.



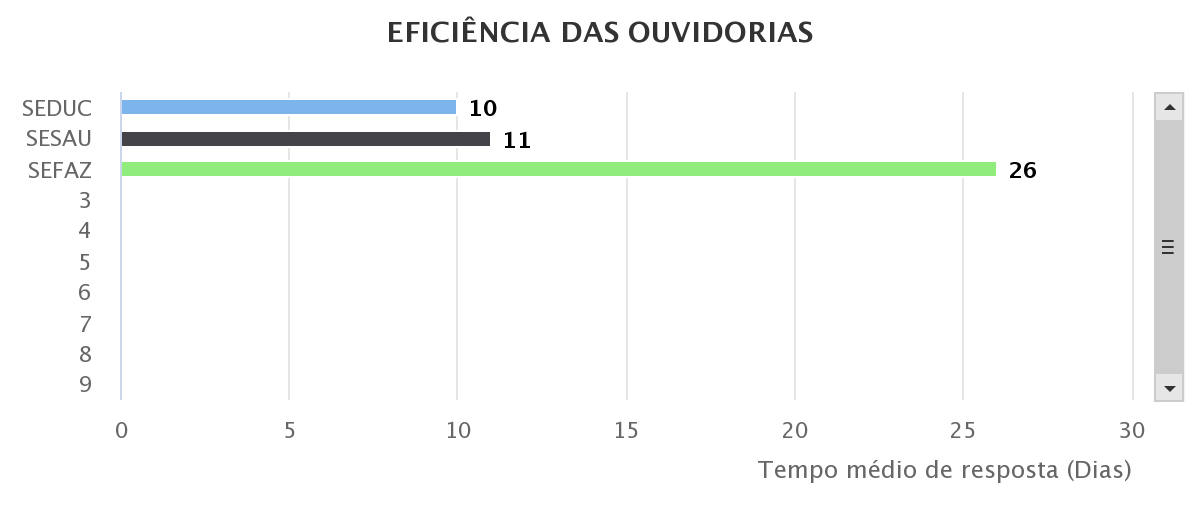
Da totalidade das manifestações apresentadas (14), 50% (07) das manifestações foram identificadas e os outros 50% (07) das manifestações foram registradas sem identificação.



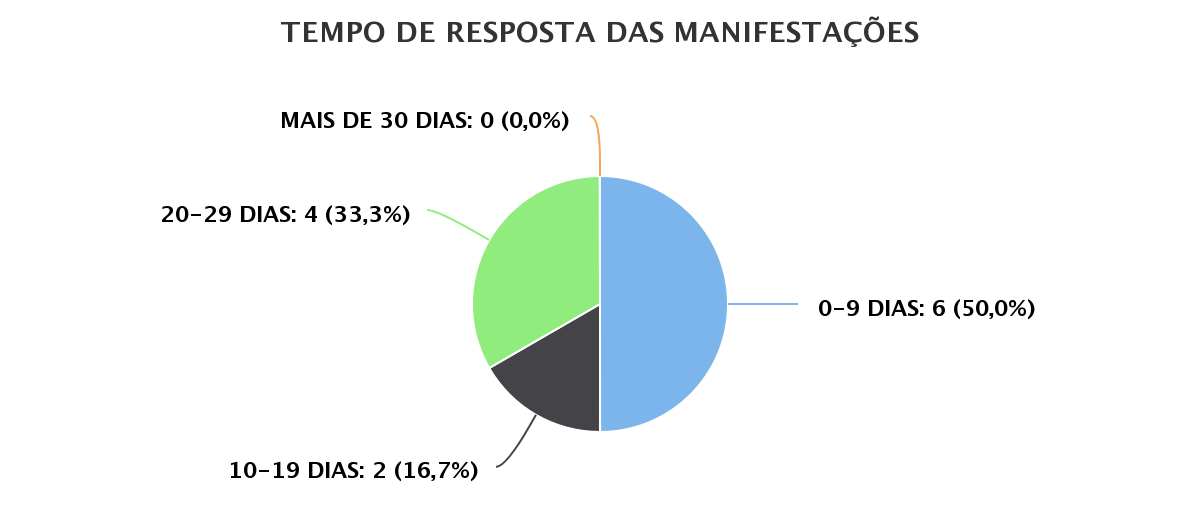
Os 05 (cinco) órgãos mais demandados receberam juntos 71% (10) das manifestações, sendo a Secretaria de Estado da Saúde – SESAU e Polícia Militar – PM/AL os órgãos mais demandados, apresentando juntos 50% (07) manifestações recebidas.



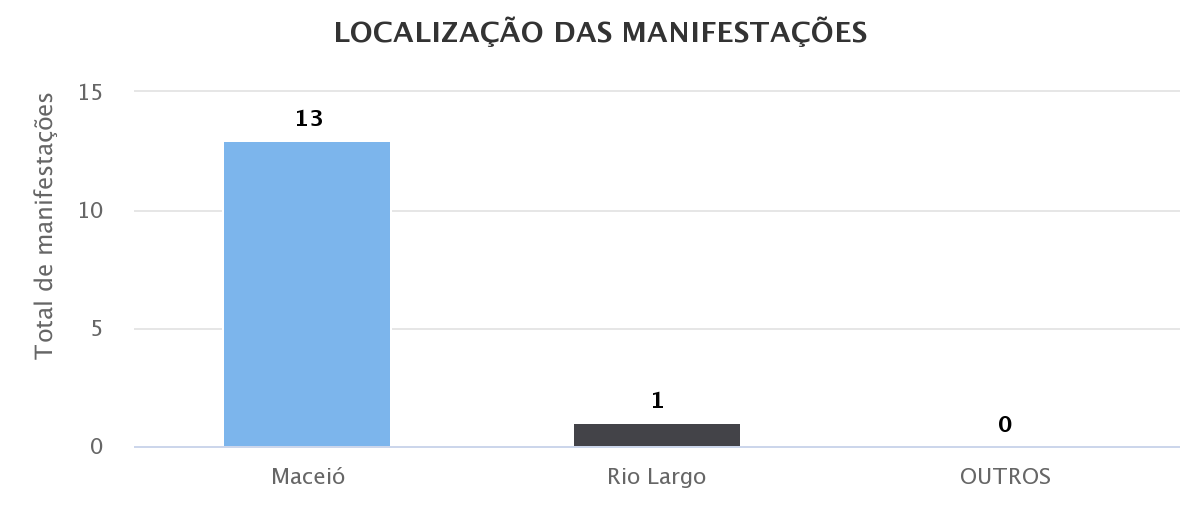
Os 02 (dois) órgãos que se mostram mais eficientes, em relação ao tempo médio de resposta, foram a Secretaria de Estado da Educação – SEDUC e a Secretaria de Estado da Saúde – SESAU, com a média de 10 (dez) e 11 (onze) dias para responder a manifestação conclusivamente.



Em relação ao tempo de resposta, verifica-se que 50% (06) das manifestações registradas e já finalizadas sobre o assunto COVID-19 foram respondidas em até 09 (nove) dias.



A capital alagoana concentrou a maioria das manifestações relativas ao assunto COVID-19, representando 92,8% do total registrado no e-OUV Alagoas.



No período compreendido entre 01 de Março de 2020 a 31 de dezembro de 2020, o mês que apresentou o maior quantitativo de manifestações registradas no e-OUV Alagoas foi o mês de Maio, com um total de 72 (setenta e duas) manifestações, no total deste período foram registradas 239 (duzentas e trinta e nove) manifestações sob o assunto COVID-19.

**CONCLUSÃO:**

No presente relatório foram consolidados os dados estatísticos relativos às manifestações referentes ao assunto COVID-19, no período de 01 de dezembro de 2020 a 31 de dezembro de 2020.

A análise foi realizada nas 14 (cartoze) manifestações, registradas através do Sistema Eletrônico de Ouvidoria (e-OUV Alagoas) do Poder Executivo do Estado de Alagoas, categorizados com o assunto “COVID-19”.

Conforme foi demonstrado no presente relatório de desempenho, a atuação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual vem se mostrando eficiente, observando o atendimento das manifestações dentro do prazo legal e em tempo médio satisfatório.

Desse modo, verifica-se que o trabalho que está sendo desenvolvido pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Alagoas, neste período de pandemia, tem garantido o tratamento adequado às manifestações ligadas ao tema coronavírus.

Maceió, 11 de Janeiro de 2021.

|  |  |
| --- | --- |
| **Maria Clara Cavalcante Bugarim**  Controladora Geral do Estado | **Liana Peixoto Batinga da Rocha**  Superintendente de Correição e Ouvidoria em exercício |