**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

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

**Adriana Andrade Araujo**

***Superintendente de Auditagem***

***Controladora Geral respondendo pelo expediente***

**Fabrícia Nunes Soares de Oliveira**

***Superintendente de Correição e Ouvidoria***

**Equipe técnica:**

**Ana Carolina Mano Viana**

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

**Isabele Kaliny Moreira Lima Mendes**

***Assessora de Controle Interno***

Maceió – AL

**SUMÁRIO**

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

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

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

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

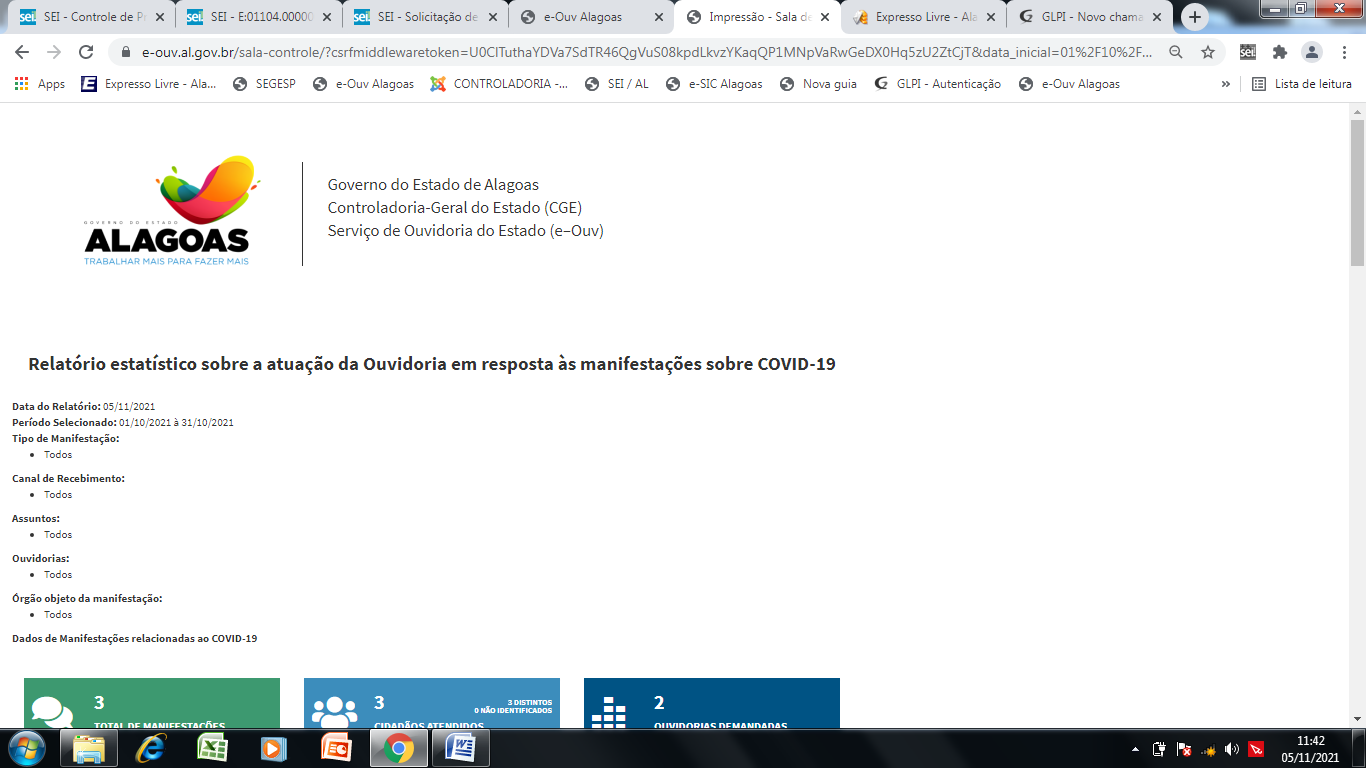
**INTRODUÇÃO:**

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 outubro de 2021 a 31 de outubro de 2021.

**CONTEXTUALIZAÇÃO:**

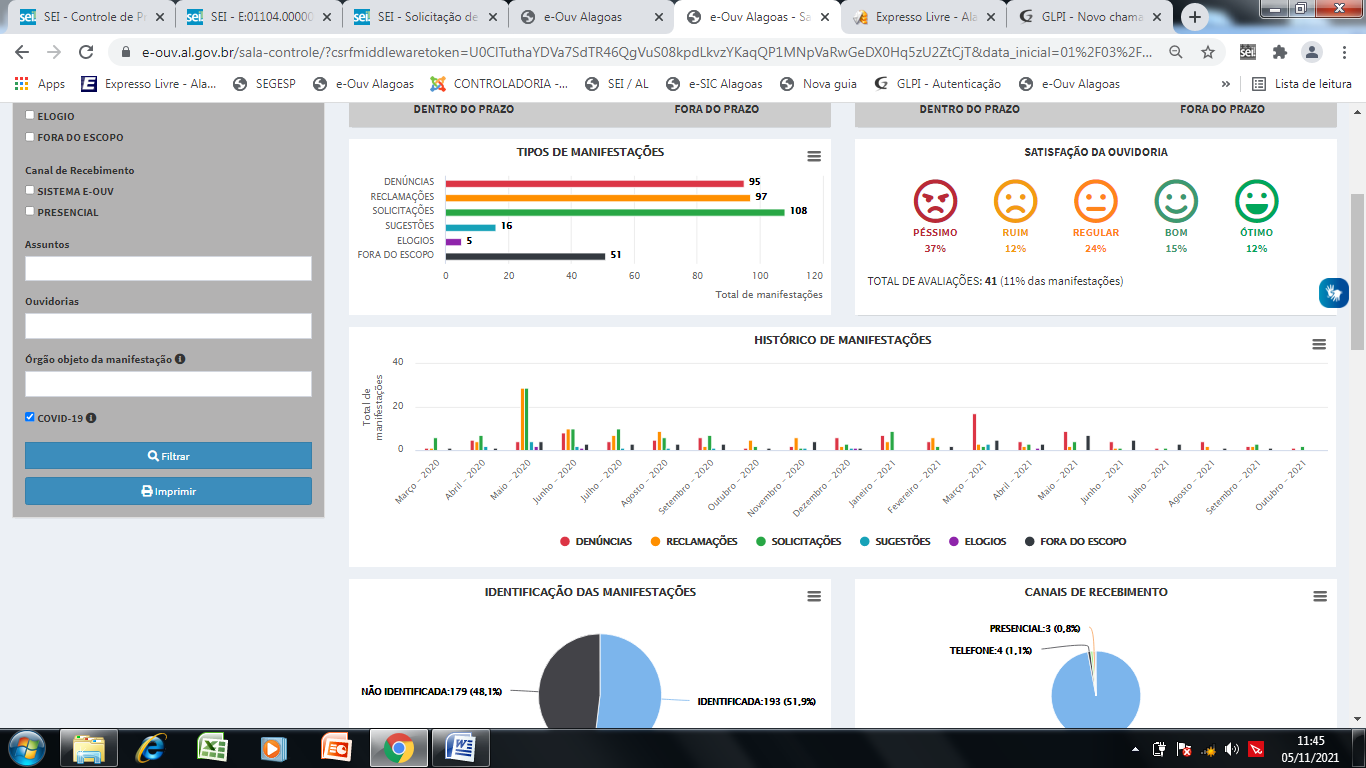
Em março de 2020, através dos Decretos nº 69.501 e 69.502, de 13 de março de 2020, o Governo do Estado estabeleceu as medidas para o enfrentamento da emergência de saúde decorrente do COVID-19 (coronavírus) e suspendeu o atendimento presencial ao público externo que pudesse ser prestado por meio eletrônico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

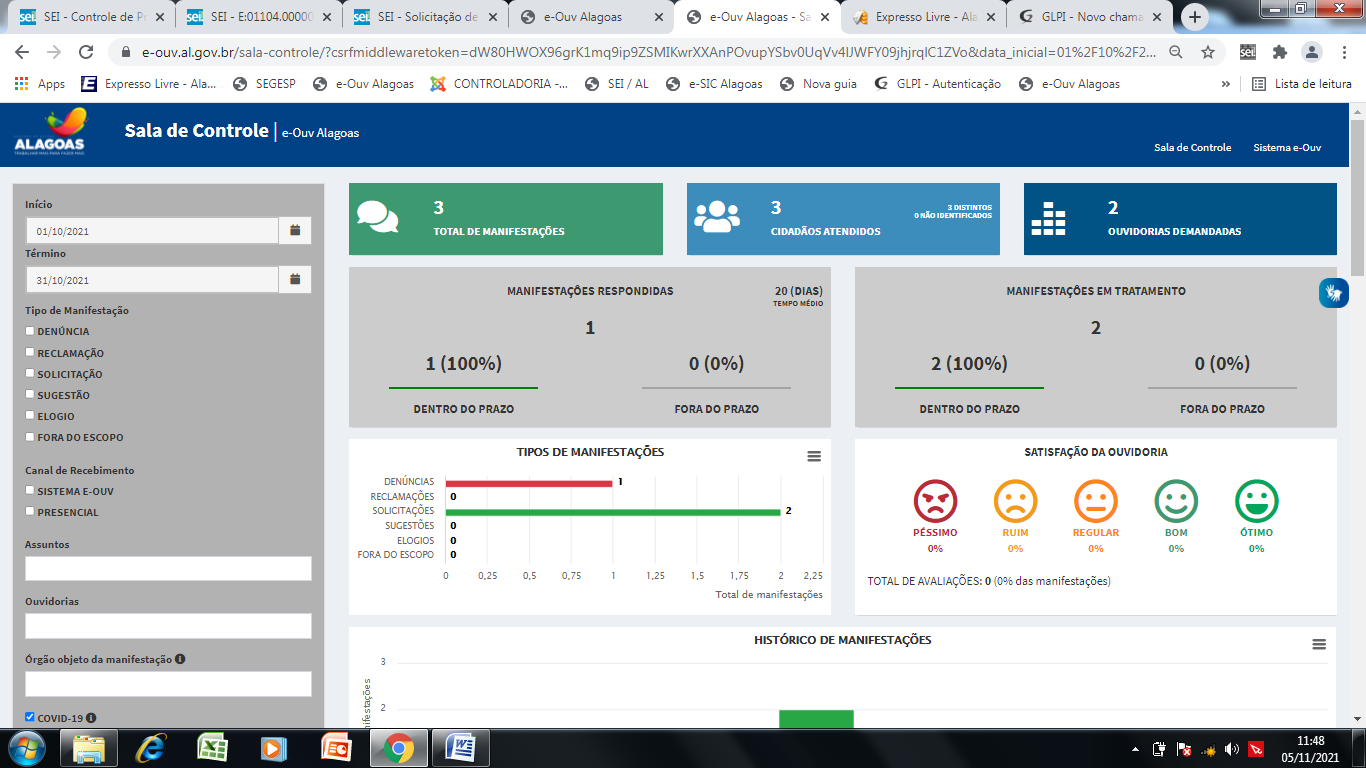
****

**ANÁLISE QUANTITATIVA:**

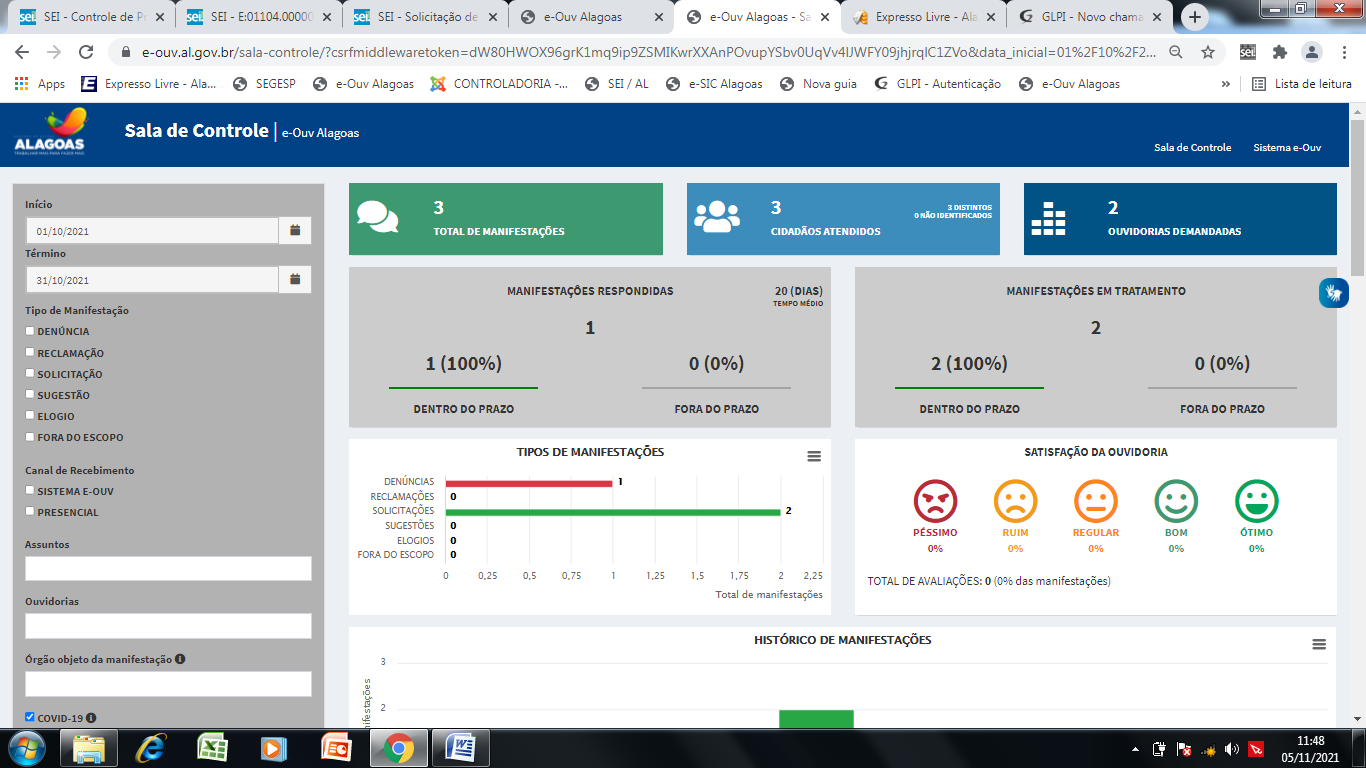
No período compreendido entre 01 de Março de 2020 a 31 de outubro de 2021, o mês que apresentou o maior quantitativo de manifestações registradas no e-OUV Alagoas foi o mês de Maio de 2020 sobre o assunto COVID-19.



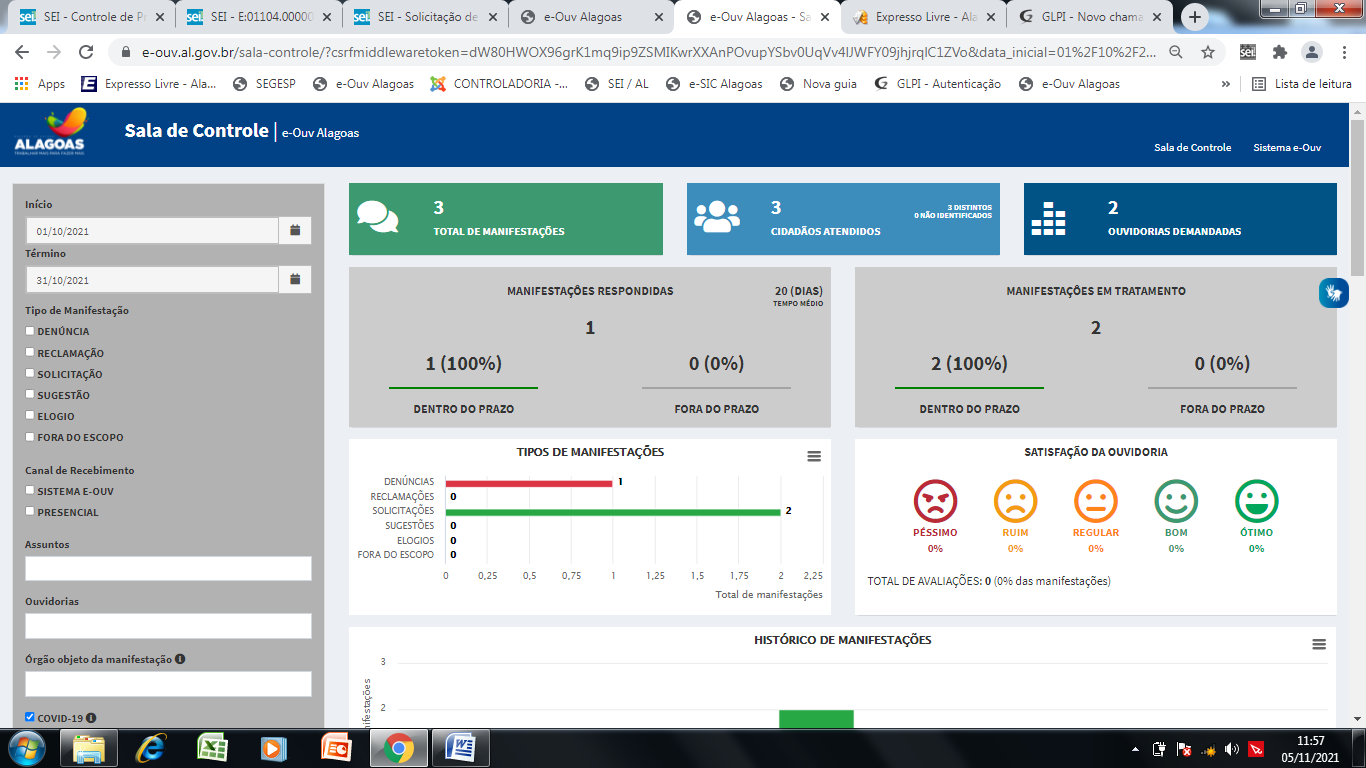
De 01 de outubro a 31 de outubro de 2021 foram registradas 03 (três) manifestações com o assunto COVID-19, tendo sido atendidos 03 (três) cidadãos através das 02 (duas) ouvidorias demandadas.



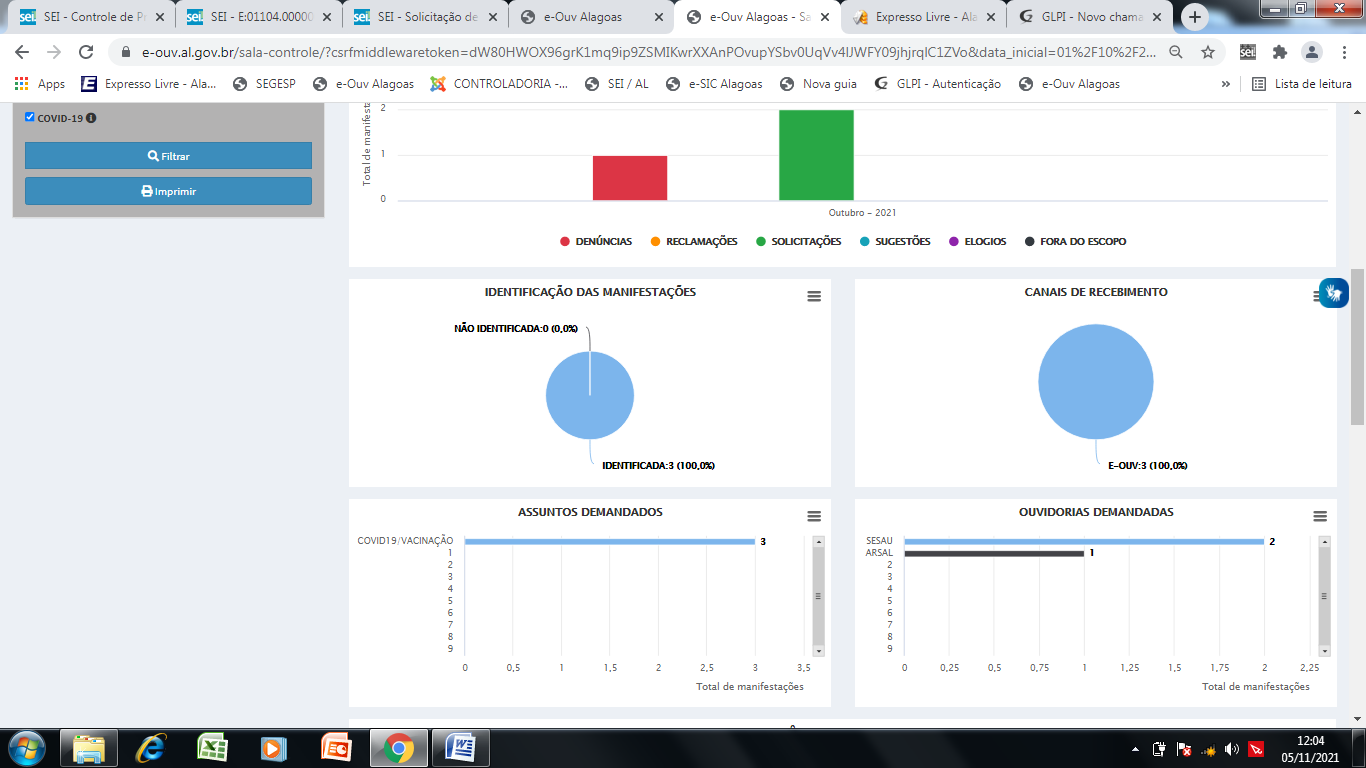
Durante o período em análise 01 (uma) manifestação foi respondida, com tempo médio de resposta 20 (vinte) dias, restando apenas 02 (duas) manifestações em tratamento.



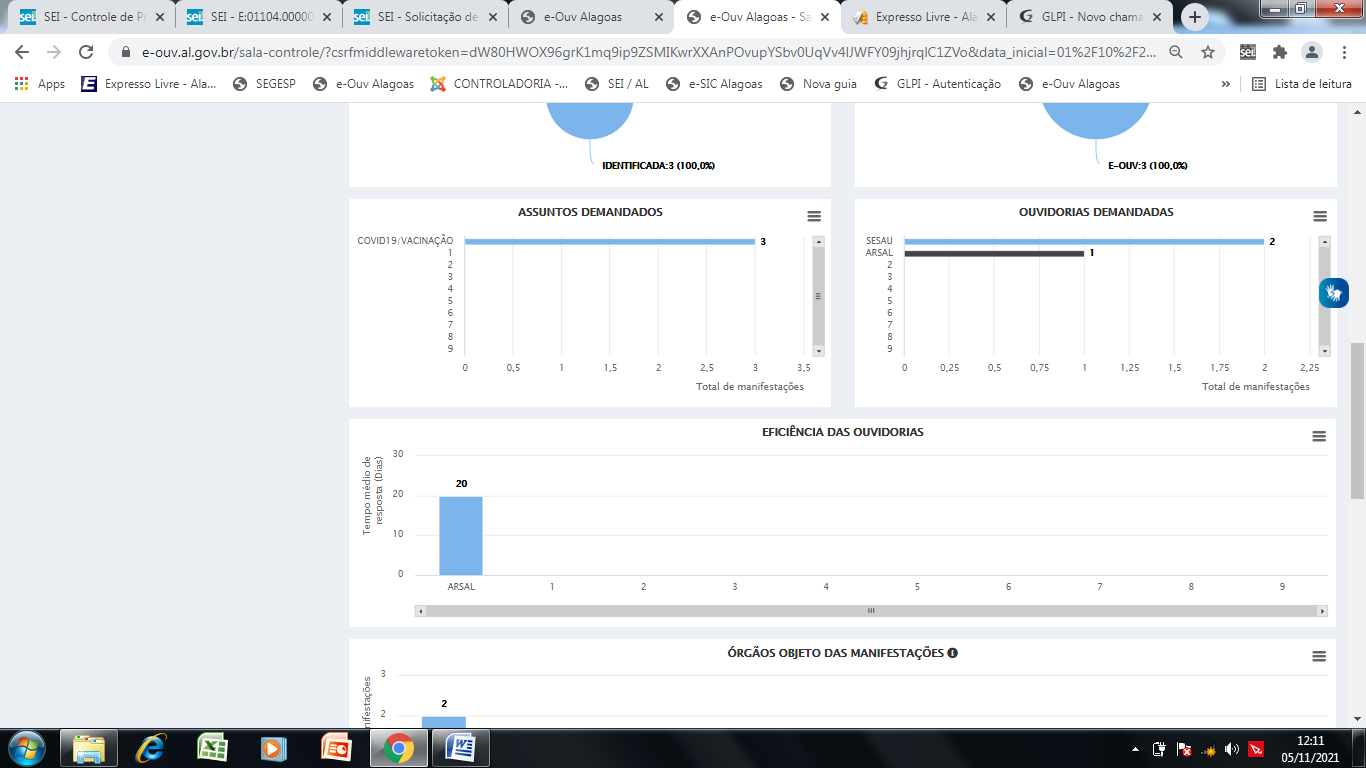
A manifestação sobre o COVID-19 com o maior índice foi solicitação de providências, representando 67% (02) das manifestações.



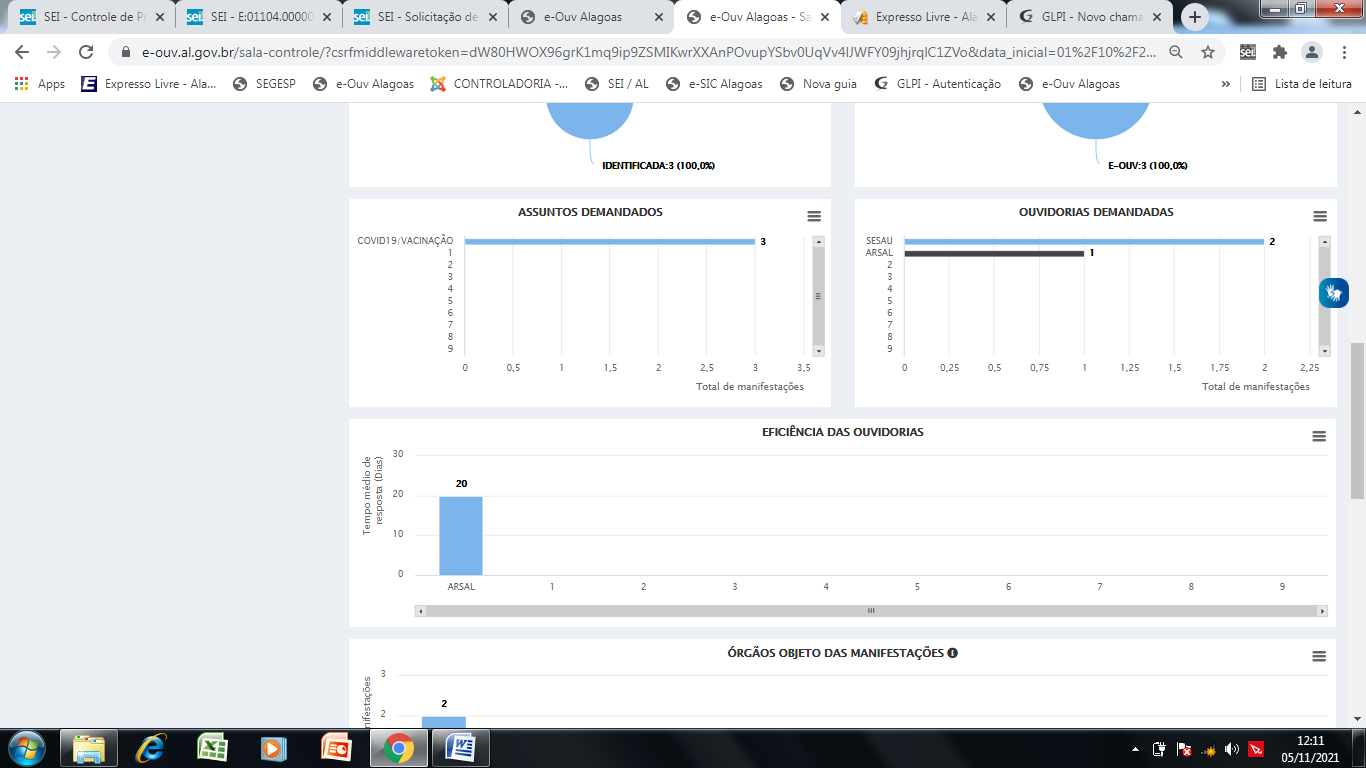
Da totalidade das 03 (três) manifestações apresentadas, 100% (03) das manifestações foram identificadas.



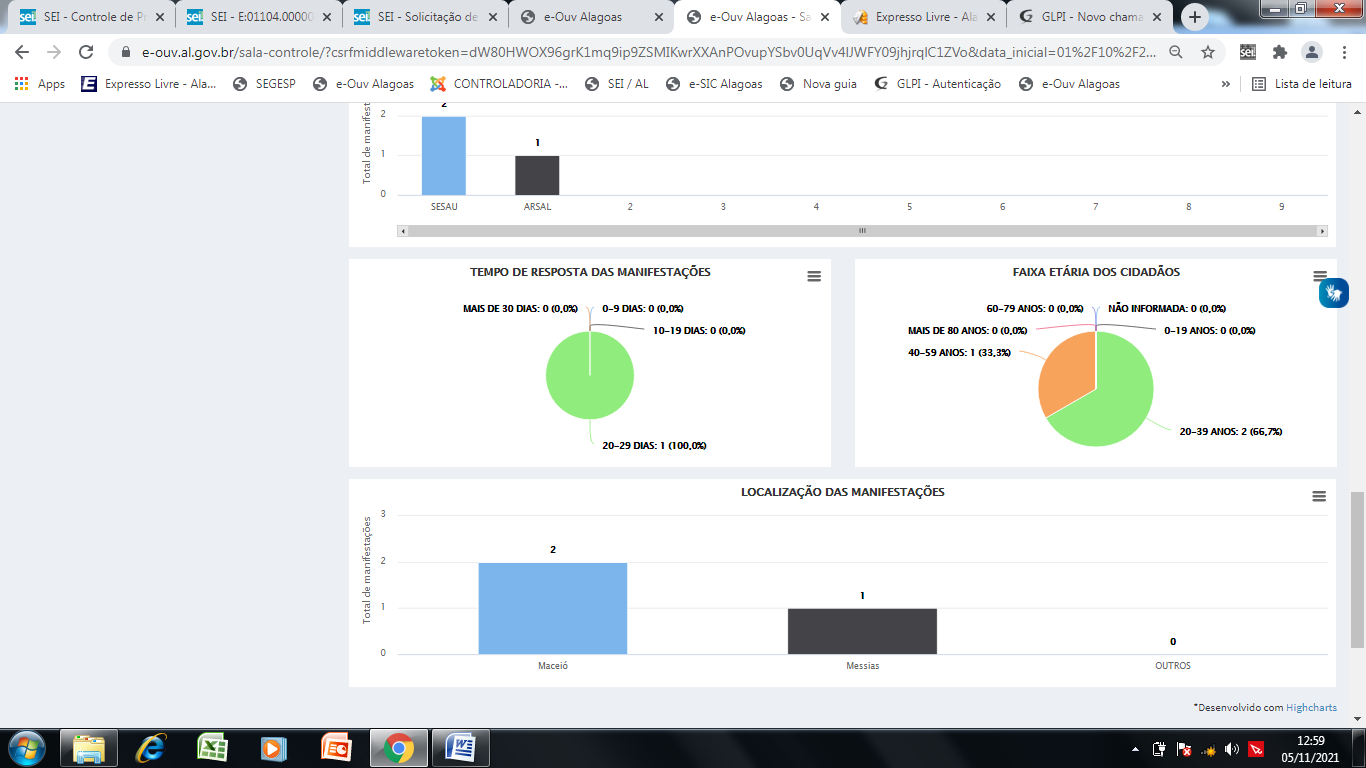
O órgão mais demandado recebeu 67% (02) das manifestações, sendo ele Secretaria de Estado da Saúde - SESAU.



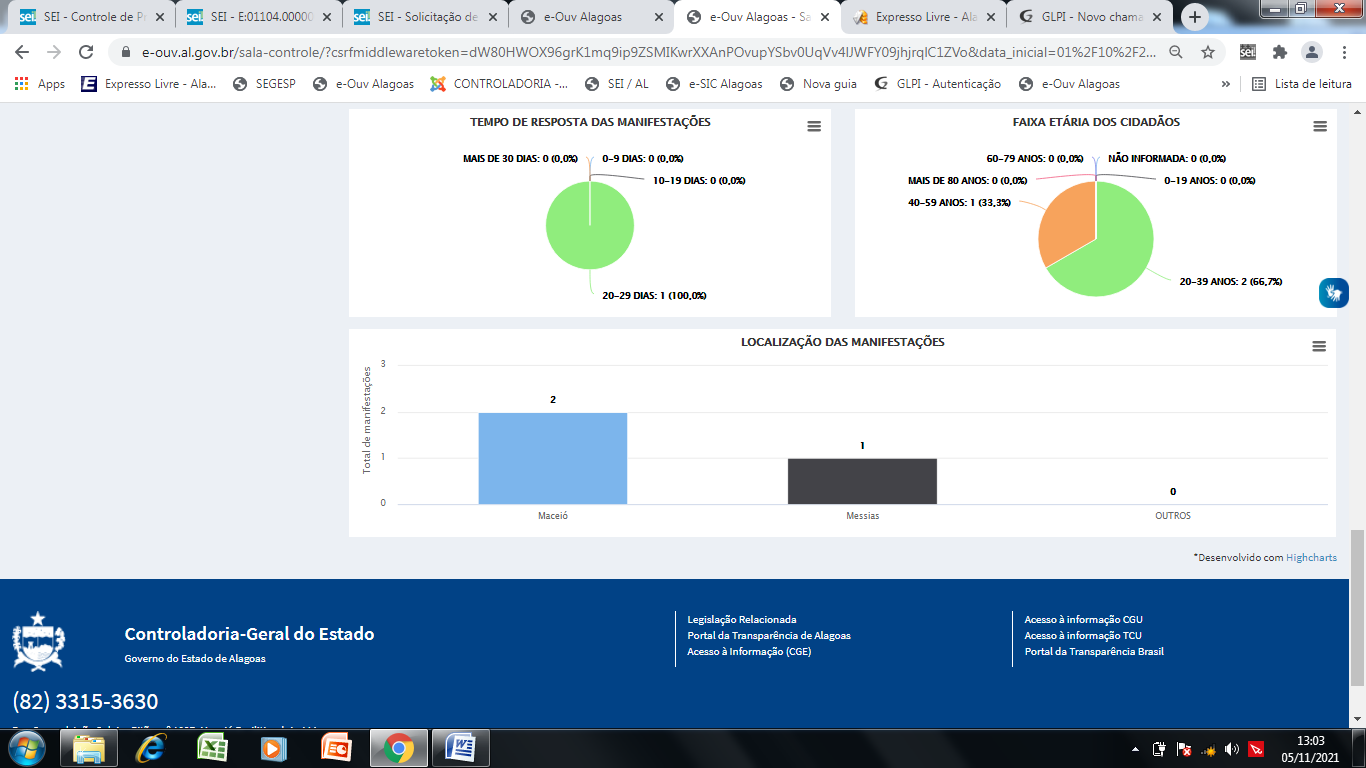
O órgão que se mostrou mais eficiente, em relação ao tempo médio de resposta, foi a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas - ARSAL, com a média de 20 (vinte) dias para responder as manifestações conclusivamente.



Em relação ao tempo de resposta dentro do mês de outubro, verifica-se que 100% (01) das manifestações registradas e já finalizadas sobre o assunto COVID-19 foram respondidas em até 29 (vinte e nove) dias.



A capital alagoana concentrou a maioria das manifestações relativas ao assunto COVID-19 representando 67% (02) do total registrado no e-OUV Alagoas.

****

**CONCLUSÃO:**

No presente relatório foram consolidados os dados estatísticos relativos às manifestações referentes ao assunto COVID-19, no período de 01 de outubro de 2021 a 31 de outubro de 2021.

A análise foi realizada nas 03 (três) 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, 05 de novembro de 2021.

|  |  |
| --- | --- |
| **Adriana Andrade Araujo**  *Superintendente de Auditagem*  *Controladora Geral respondendo pelo expediente* | **Fabrícia Nunes Soares de Oliveira**  *Superintendente de Correição e Ouvidoria* |