**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***

**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***

**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 março de 2021 a 31 de março 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:**

De 01 de março a 31 de março de 2021 foram registradas 21 (vinte e uma) manifestações com o assunto COVID-19, tendo sido atendidos 21 (vinte e um) cidadãos através das 08 (oito) ouvidorias demandadas.



Durante o período em análise 05 (cinco) manifestações foram respondidas, com tempo médio de resposta 02 (dois) dias, restando apenas 16 (dezesseis) manifestações em tratamento.



A manifestação sobre o COVID-19 com o maior índice foi denúncia, representando 57% (12) das manifestações.



No período compreendido entre 01 de Março de 2020 a 31 de março 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.



Da totalidade das 21 (vinte e uma) manifestações apresentadas, 19% (04) das manifestações foram identificadas e os outros 81% (17) das manifestações foram registradas sem identificação.



Os 04 (quatro) órgãos mais demandados receberam juntos 81% (17) das manifestações, sendo a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas - ARSAL o órgão mais demandado, apresentando 38% (08) manifestações recebidas.



O órgão que se mostrou mais eficiente, em relação ao tempo médio de resposta, foi a Secretaria de Estado de Planejamento, Gestão e Patrimônio - SEPLAG, com a média de 02 (dois) dias para responder as manifestações conclusivamente.



Em relação ao tempo de resposta, verifica-se que 80% (04) 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 48% (10) 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 março de 2021 a 31 de março de 2021.

A análise foi realizada nas 21 (vinte e uma) 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 abril de 2021.

|  |  |
| --- | --- |
| **Maria Clara Cavalcante Bugarim**  Controladora Geral do Estado | **Fabrícia Nunes Soares de Oliveira** Superintendente de Correição e Ouvidoria  |