



## **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*

**Fabrcia 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*



## 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 2021 a 31 de Dezembro 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.

### **Relatório estatístico sobre a atuação da Ouvidoria em resposta às manifestações sobre COVID-19**

**Data do Relatório:** 05/01/2022

**Período Selecionado:** 01/12/2021 à 31/12/2021

**Tipo de Manifestação:**

- Todos

**Canal de Recebimento:**

- Todos

**Assuntos:**

- Todos

**Ouvidorias:**

- Todos

**Órgão objeto da manifestação:**

- Todos

**Dados de Manifestações relacionadas ao COVID-19**



## ANÁLISE QUANTITATIVA:

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

### HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES



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



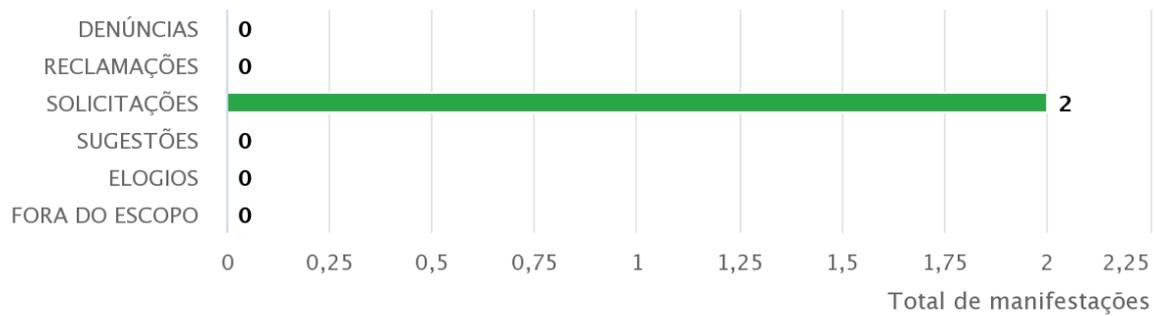
Durante o período em análise 02 (duas) manifestações foram respondidas, com tempo médio de resposta 09 (nove) dias, não restando manifestações em tratamento.





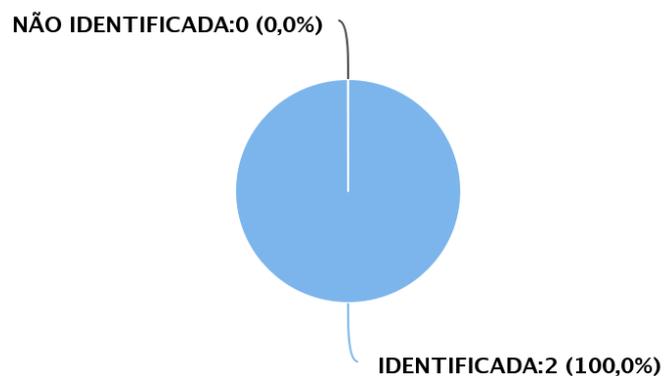
As manifestações sobre o COVID-19 foram todas solicitações de providências.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



Da totalidade das 02 (duas) manifestações apresentadas, 100% (02) das manifestações foram identificadas.

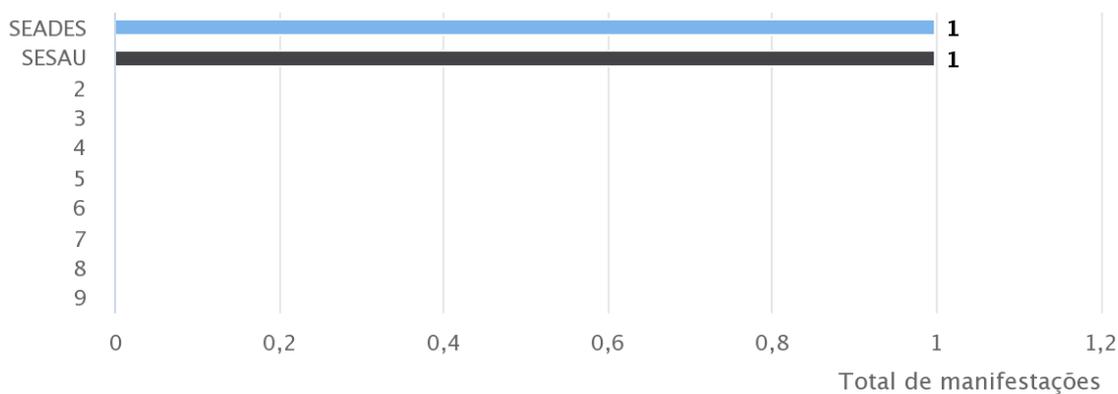
## IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





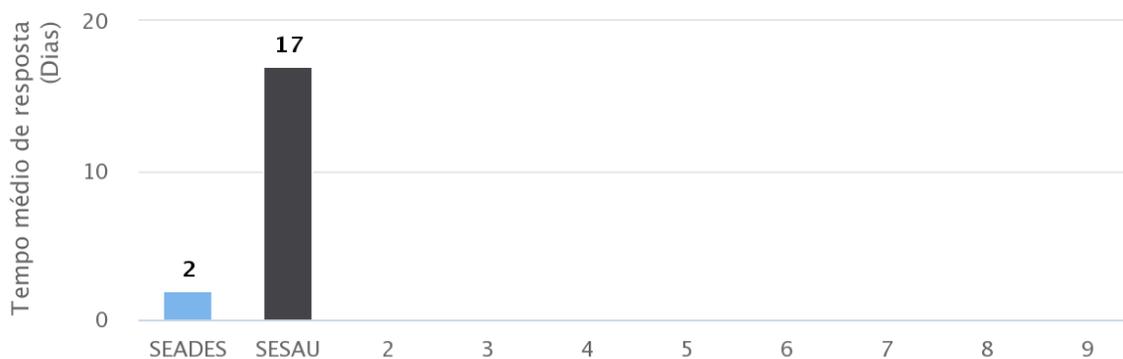
O órgão mais demandado recebeu 67% (02) das manifestações, sendo ele Secretaria de Estado da Saúde - SESAU.

## OUVIDORIAS DEMANDADAS



O órgão que se mostrou mais eficiente, em relação ao tempo médio de resposta, foi a Secretaria de Estado de Assistência e Desenvolvimento Social – SEADES, com a média de 2 (dois) dias para responder as manifestações conclusivamente.

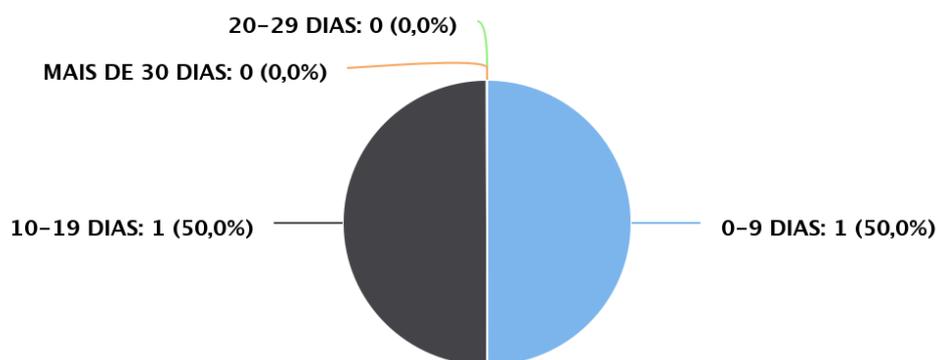
## EFICIÊNCIA DAS OUVIDORIAS





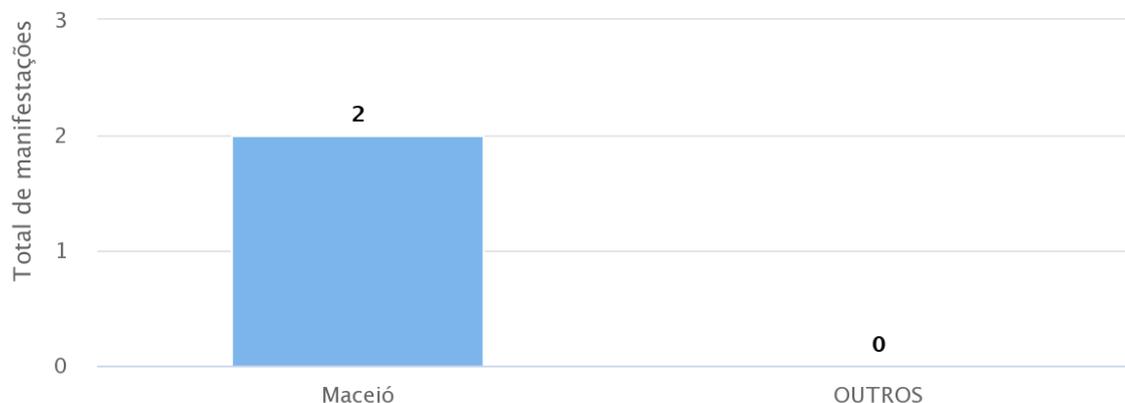
Em relação ao tempo de resposta dentro do mês de dezembro, verifica-se que 50% (01) das manifestações registradas foram respondidas em até 09 (nove) dias e 50% (01) das manifestações registradas foram respondidas entre 10 (dez) e 19 (dezenove) dias, ambas já finalizadas sobre o assunto COVID-19.

## TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES



A capital alagoana concentrou todas as manifestações relativas ao assunto COVID-19 representando 100% (02) do total registrado no e-OUV Alagoas.

## LOCALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





## CONCLUSÃO:

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

A análise foi realizada nas 02 (duas) 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 janeiro de 2022.

**Adriana Andrade Araujo**  
*Superintendente de Auditoria*  
*Controladora Geral respondendo pelo expediente*

**Liana Peixoto Batinga Tenório**  
*Superintendente de Correição e*  
*Ouvidoria Interina*