



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 fevereiro de 2022 a 28 de fevereiro de 2022.

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.

Data do Relatório: 04/03/2022

Período Selecionado: 01/02/2022 à 28/02/2022

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 28 de fevereiro de 2022, 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 fevereiro a 28 de fevereiro de 2022 foram registradas 02 (duas) manifestações com o assunto COVID-19, tendo sido atendidos 02 (dois) cidadãos através das 02 (duas) ouvidorias demandadas.

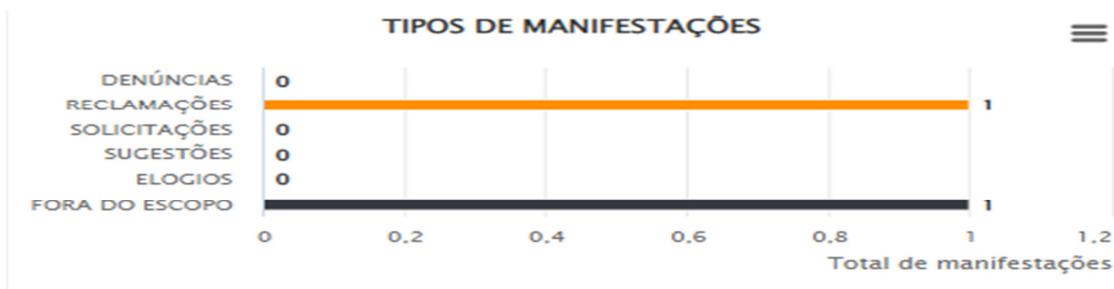


Durante o período em análise 02 (duas) manifestações foram respondidas no mesmo dia, não restando manifestações em tratamento.





A manifestação sobre o COVID-19 com o maior índice foi reclamação, representando 50% (02) das manifestações.

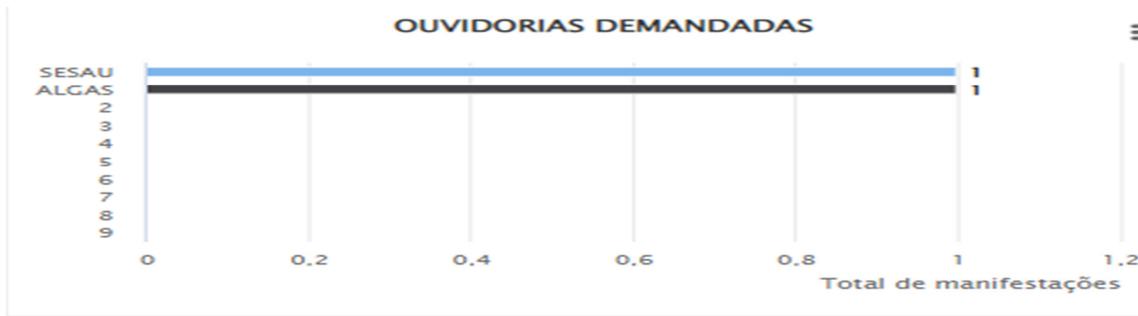


Da totalidade das 04 (quatro) manifestações apresentadas, 50% (02) das manifestações foram identificadas.

IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Os órgãos mais demandados receberam 50% (01) das manifestações em cada órgão, sendo eles Secretaria de Estado da Saúde – SESAU e ALGÁS (sendo que a manifestação da ALGÁS foi classificada como fora do escopo).



Em relação ao tempo de resposta dentro do mês de fevereiro, verifica-se que (01) das manifestações registradas e já finalizadas sobre o assunto COVID-19 foi respondida em até 09 (nove) dias e (01) manifestação finalizada em até 19 dias.



A capital alagoana concentrou a maioria das manifestações relativas ao assunto COVID-19 representando 100% (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 fevereiro de 2022 a 28 de fevereiro de 2022.

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, 04 de março de 2022.

Adriana Andrade Araujo
Superintendente de Auditoria
Controladora Geral respondendo pelo expediente

Fabírcia Nunes Soares de Oliveira
Superintendente de Correição e
Ouvidoria