



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

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

Adriana Andrade Araújo

*Superintendente de Auditoria
Controladora Geral em Exercício*

Fabírcia 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



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 maio de 2021 a 31 de maio 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.

Data do Relatório: 04/06/2021

Período Selecionado: 01/05/2021 à 31/05/2021

Tipo de Manifestação:

- Todos

Canal de Recebimento:

- Todos

Assuntos:

- Todos

Ouvidorias:

- Todos

Órgão objeto da manifestação:

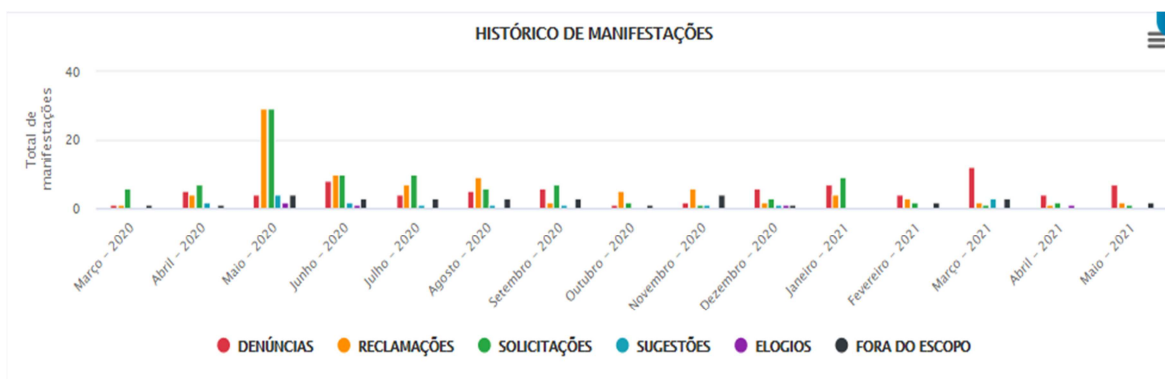
- Todos

Dados de Manifestações relacionadas ao COVID-19



ANÁLISE QUANTITATIVA:

No período compreendido entre 01 de Março de 2020 a 31 de maio 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 maio a 31 de maio de 2021 foram registradas 12 (doze) manifestações com o assunto COVID-19, tendo sido atendidos 12 (doze) cidadãos através das 07 (sete) ouvidorias demandadas.

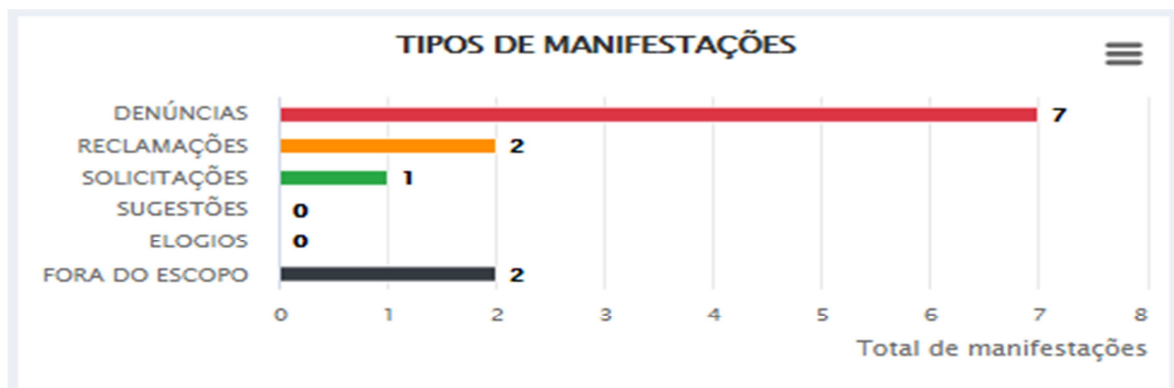


Durante o período em análise 05 (cinco) manifestações foram respondidas, com tempo médio de resposta 08 (oito) dias, restando apenas 07 (sete) manifestações em tratamento.

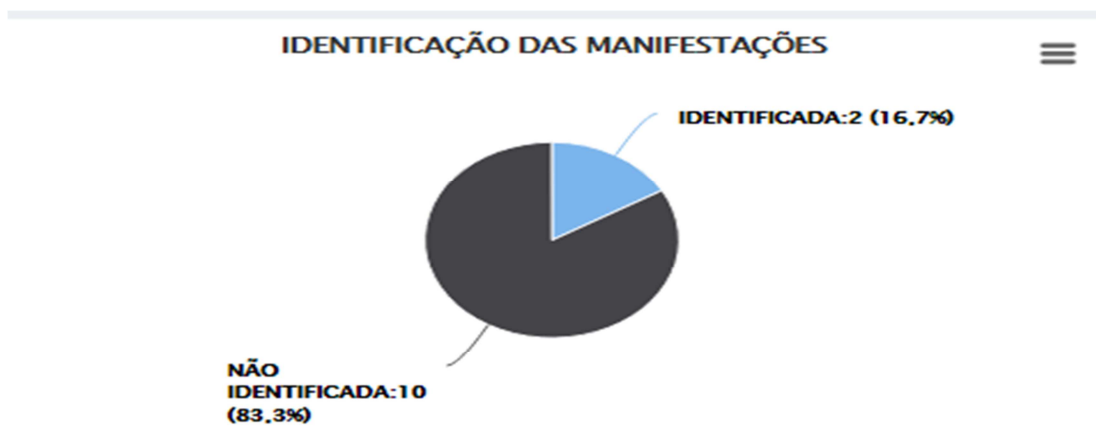




A manifestação sobre o COVID-19 com o maior índice foi denúncia, representando 58% (07) das manifestações.



Da totalidade das 12 (doze) manifestações apresentadas, 16.7% (02) das manifestações foram identificadas e os outros 83.3% (10) das manifestações foram registradas sem identificação.





Os 04 (quatro) órgãos mais demandados receberam juntos 75% (09) das manifestações, sendo a Secretaria de Estado da Saúde - SESAU o órgão mais demandado, apresentando 25% (03) manifestações recebidas.

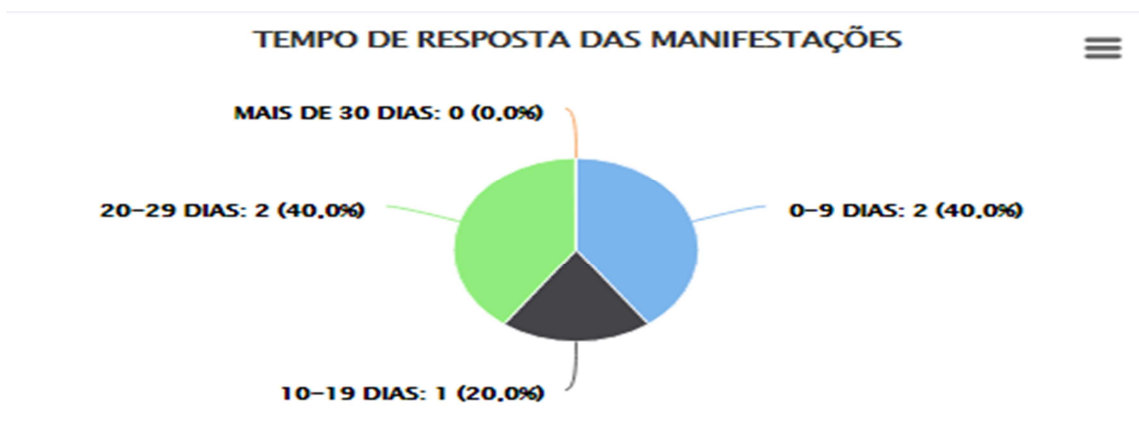


O órgão que se mostrou mais eficiente, em relação ao tempo médio de resposta, foi a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas - ARSAL, com a média de 22 (vinte e dois) dias para responder as manifestações conclusivamente.

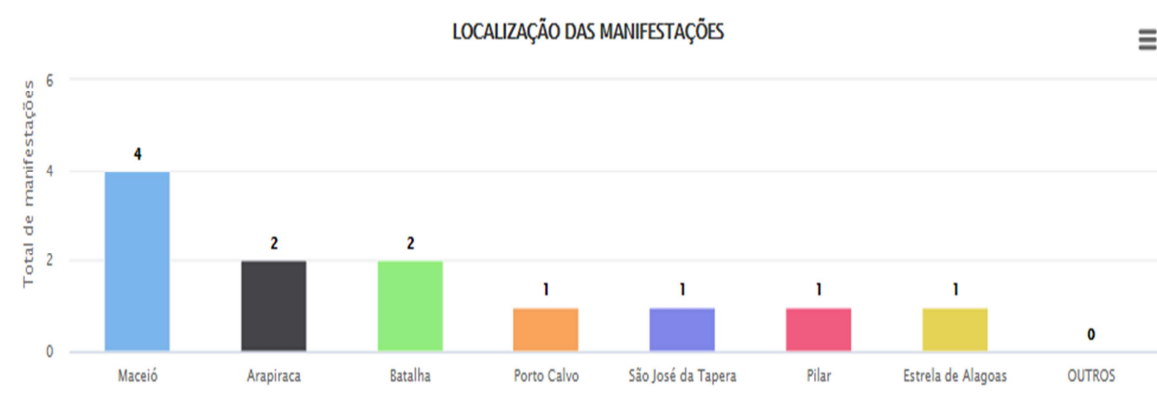




Em relação ao tempo de resposta, verifica-se que 40% (02) das manifestações registradas e já finalizadas sobre o assunto COVID-19 foram respondidas em até 09 (nove) dias.



A capital alagoana concentrou a maioria das manifestações relativas ao assunto COVID-19 representando 33% (04) 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 maio de 2021 a 31 de maio de 2021.

A análise foi realizada nas 12 (doze) 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, 02 de junho de 2021.

Adriana Andrade Araújo
Superintendente de Auditoria
Controladora Geral em Exercício

Fabírcia Nunes Soares de Oliveira
Superintendente de Correição
e Ouvidoria

ERROR: syntaxerror
OFFENDING COMMAND: --nostringval--

STACK:

/Title
()
/Subject
(D:20210607112211-03'00')
/ModDate
()
/Keywords
(PDFCreator Version 0.9.5)
/Creator
(D:20210607112211-03'00')
/CreationDate
(Liana)
/Author
-mark-