



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

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

Adriana Andrade Araujo

Superintendente de Auditoria

Controladora Geral respondendo pelo expediente

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



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 2022 a 31 de março 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: 04/04/2022

Período Selecionado: 01/03/2022 à 31/03/2022

Tipo de Manifestação:

- Todos

Canal de Recebimento:

- Todos

Assuntos:

- Todos

Ouvidorias:

- Todos

Órgão objeto da manifestação:

- Todos

Dados de Manifestações relacionadas ao COVID-19

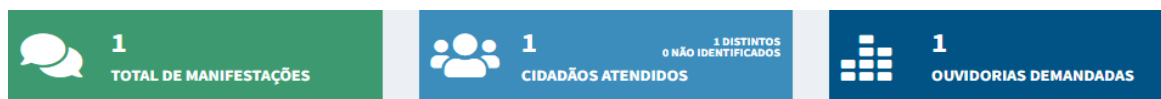


ANÁLISE QUANTITATIVA:

No período compreendido entre 01 de Março de 2020 a 31 de março 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 março a 31 de março de 2022 foi registrada 01 (uma) manifestação com o assunto COVID-19, tendo sido atendidos o cidadão através da ouvidoria demandada.



Durante o período em análise a manifestação foi respondida no mesmo dia, não restando manifestação em tratamento.



A manifestação sobre o COVID-19 foi reclamação, representando 100% das manifestações.



A única manifestação apresentada foi identificada.

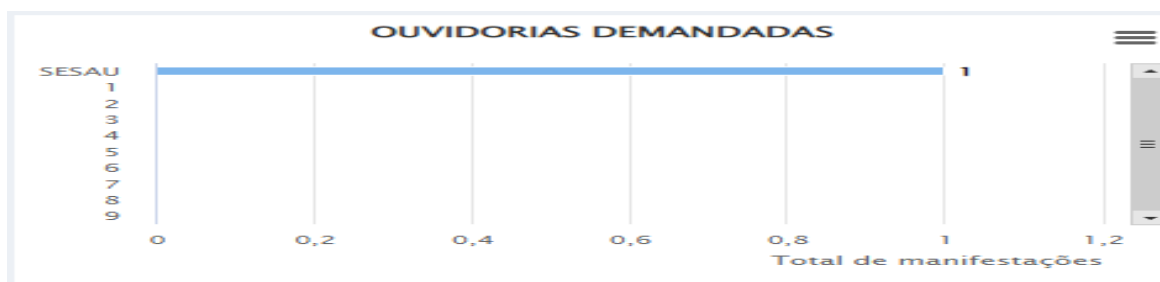
IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

NÃO IDENTIFICADA: 0
(0,0%)

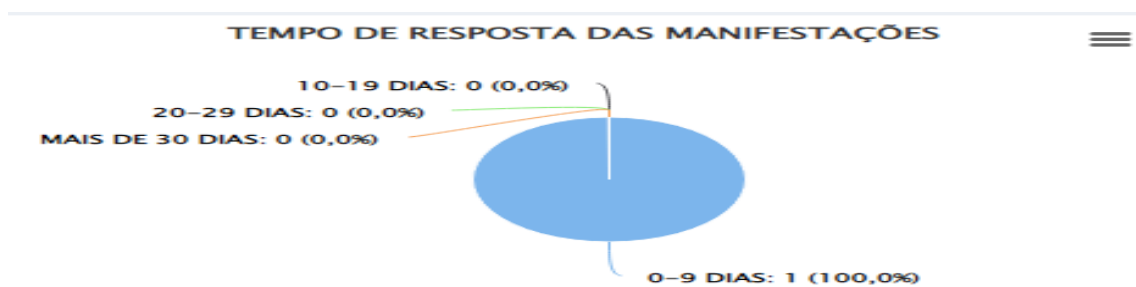


IDENTIFICADA: 1 (100,0%)

O órgão demandado recebeu (01) manifestação, sendo ele a Secretaria de Estado da Saúde – SESAU



Em relação ao tempo de resposta dentro do mês de março, verifica-se que a manifestação registrada e já finalizada sobre o assunto COVID-19 foi respondida em até 09 (nove) dias.



A capital alagoana concentrou a única manifestação relativa ao assunto COVID-19 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 2022 a 31 de março de 2022.



A análise foi realizada na única manifestação, registrada através do Sistema Eletrônico de Ouvidoria (e-OUV Alagoas) do Poder Executivo do Estado de Alagoas, categorizado 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 abril de 2022.

Adriana Andrade Araujo
Superintendente de Auditoria
Controladora Geral respondendo pelo expediente

Fabírcia Nunes Soares de Oliveira
Superintendente de Correição e
Ouvidoria