



Relatório de Ouvidoria

Março à Julho de 2020

Relatório estatístico sobre atuação da Ouvidoria
relativa às manifestações sobre COVID-19

Wallace Valente
Secretário de Governo

Luciana Possatti
Ouidora Municipal

Agosto/2020



SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	2
2 – CONTEXTUALIZAÇÃO	2
3 – ANÁLISE QUANTITATIVA	3
4 – CONCLUSÃO	6



1 – INTRODUÇÃO

ÓRGÃO/ENTIDADE: Poder Executivo do Município de Vitória

Com o objetivo de verificar atuação da Ouvidoria Municipal em resposta às manifestações sobre a pandemia do Coronavírus apresenta-se a seguir os resultados dos exames realizados no período de 13 de março a 31 de julho de 2020 quanto ao tratamento das manifestações sobre COVID-19 recebidas pela Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Vitória.

2 – CONTEXTUALIZAÇÃO

Em virtude da classificação pela Organização Mundial de Saúde como pandemia do Coronavírus em 11 de março de 2020, considerando a necessidade de enfrentamento da emergência de saúde pública bem como o risco de surto desta pandemia, o Município de Vitória adotou uma série de medidas para minimizar a expansão do vírus e proteger a população local bem como emitiu uma série de decretos municipais desde 13 de março de 2020.

A partir de então, o governo municipal passou a regular o funcionamento dos estabelecimentos públicos e privados, bem como orientar sobre a restrição de circulação da população e os cuidados necessários para evitar a contaminação pelo coronavírus, bem como passou a ajustar os processos de atendimento médico bem como organizar um sistema de fornecimento de informações oficiais à população

No dia 16 de março de 2020, a Secretaria de Governo – SEGOV, através da Ouvidoria disponibiliza seus canais de atendimento para a orientação da população quanto à questões referentes ao Coronavírus disponibilizando uma parte da central de atendimento telefônico e criando o assunto “Coronavírus” para os canais eletrônicos.

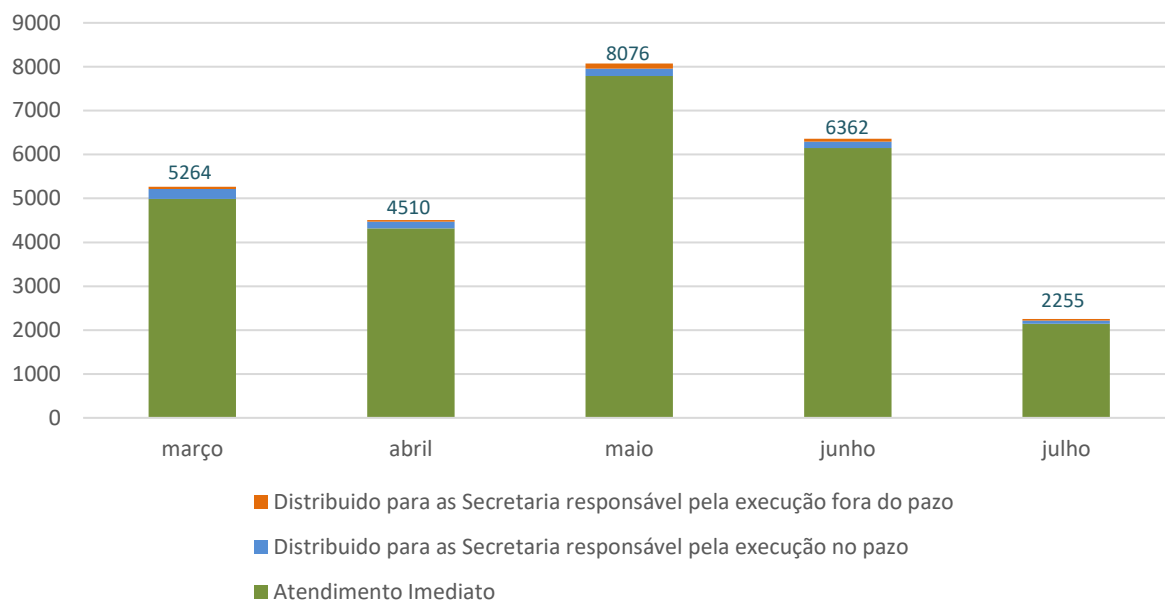
Este relatório apresenta dados quantitativos das ligações atendidas e das manifestações de ouvidoria registradas com o assunto “Coronavírus (COVID-19)”.



3 – ANALISE QUANTITATIVA

De março a julho de 2020 foram registradas 26.467 manifestações com o assunto “Coronavírus (COVID-19)”, com uma média de 192 manifestações por dia.

Os meses de maio e junho de 2020 concentram a maioria das manifestações, com uma média de 236 manifestações por dia.



Das 26.467 manifestações registradas no período, 26.430 (99,86%) já foram finalizadas.

26.467

Registradas

26.430

Finalizadas

26.155

No prazo

37

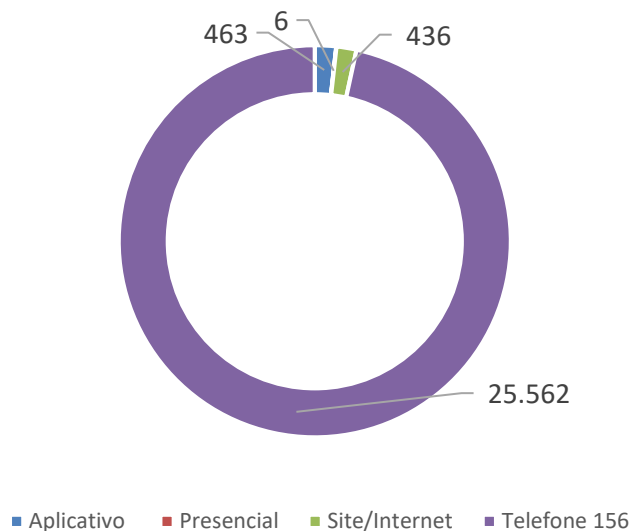
Vencidas

3

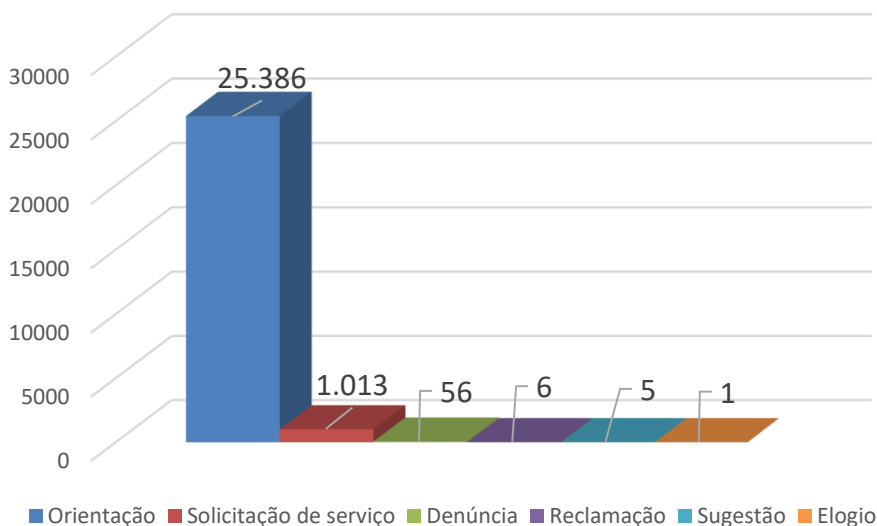
T.M.
Resposta



Dentre os canais de atendimento, o telefone foi o mais utilizado para o registro das manifestações, com 97% (25.562) das manifestações registradas.

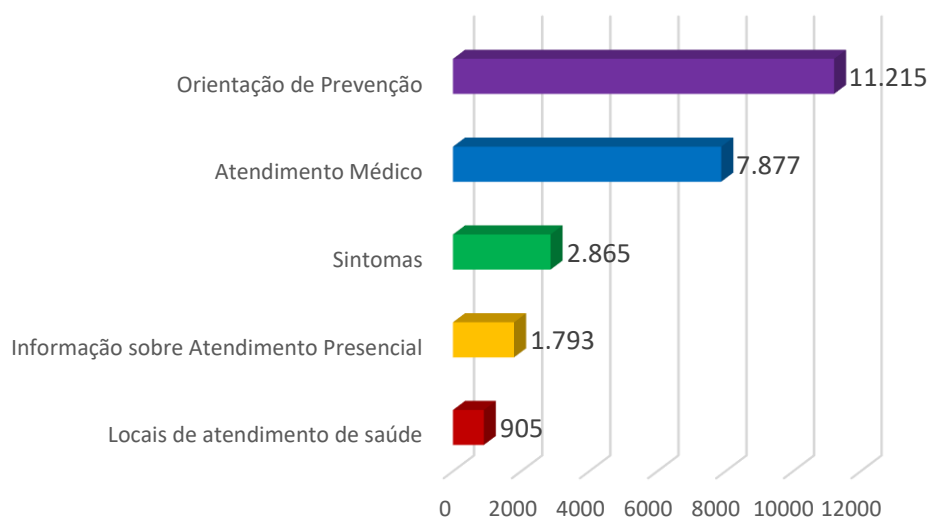


A solicitação de orientação sobre informações oficiais foi o tipo de manifestação mais utilizado para registro do assunto Coronavírus (COVID-19), representando 96% (25.386) das manifestações. Em seguida temos a Solicitação de Serviços com 4% (1.013).

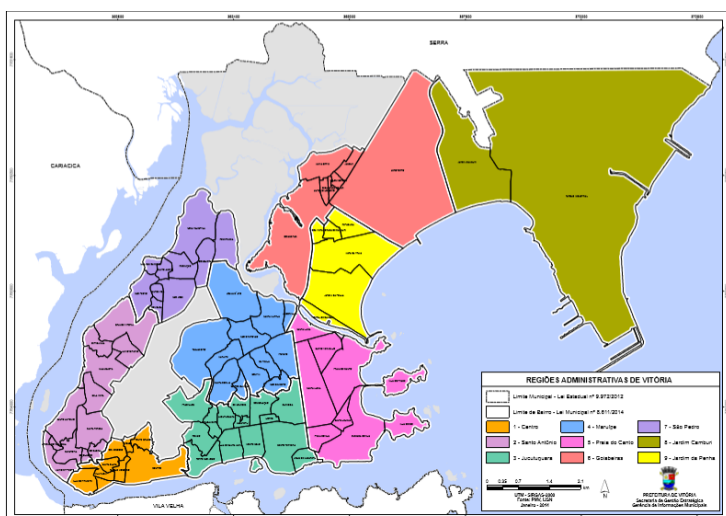




Os 5 (cinco) assuntos mais demandados receberam juntos 93% (24.655) das manifestações. O assunto de pedidos de Orientação de Prevenção recebeu 42% (11.215).



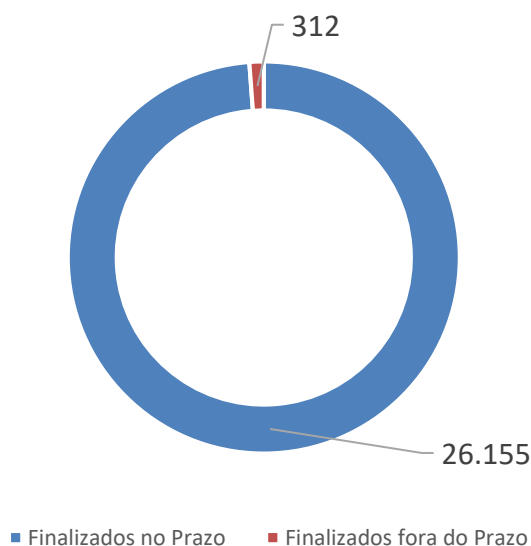
O Regional I – Centro concentrou a maioria das manifestações, com 31% (8.125) das manifestações relativas ao coronavírus. O bairro Centro foi o recordista, concentrando 29% (7.753) das manifestações.



I - Centro	8125
IV - Maruípe	3974
II - Santo Antônio	2771
VIII - Jardim Camburi	2225
III - Jucutuquara	2205
VII - São Pedro	1896
IX - Jardim da Penha	1837
VI - Goiabeiras	1316
V - Praia do Canto	1224



Quanto ao atendimento, 98% (26.155) das manifestações foram encerradas no prazo, com um tempo médio de resposta de 3,29 dias. Confirmando o compromisso da ouvidoria em atender as demandas sobre o Covid-19 de forma ágil.



4 – CONCLUSÃO

O relatório apresentado teve por objetivo consolidar os dados estatísticos relativos ao atendimento de ouvidoria em relação às demandas sobre o Covid-19. Os dados analisados referem-se ao período de 16 de março de 2020 a 31 de junho de 2020.

Foram analisadas 26.467 manifestações, registradas na Ouvidoria Municipal de Vitória, classificadas com o assunto “Coronavírus” bem como os contatos telefônicos atendidos e orientados em relação à pandemia do COVID-19.

A maioria das manifestações foram pedidos de orientação sobre como se prevenir da doença, uma vez que a Ouvidoria Municipal, em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde disponibilizou seus canais de atendimento para orientação à população.

Tendo em vista a atuação efetiva e ágil da Rede de Ouvidoria Estadual, quase a totalidade (98%) das manifestações foram respondidas no prazo e em tempo médio satisfatório.



Assim, observa-se que a atuação da Ouvidoria-Geral do Município foi fundamental neste período de pandemia, garantindo o fornecimento de informações, o registro das manifestações e o correto e rápido tratamento das mesmas, principalmente aquelas ligadas ao tema Coronavírus.