



Relatório Técnico Sintético

Manifestações de Ouvidoria – Pandemia COVID-19

05/03/2020 até 02/11/2020*

1) Total de Manifestações

Foram recebidas um total de **1.110 manifestações** de ouvidoria durante o processo de enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente da pandemia da COVID19. As manifestações são diferenciadas em 4 categorias: Reclamação, Crítica, Elogio e Sugestão.

Categoria	Quantidade
Reclamação	873
Crítica	223
Sugestão	7
Elogio	7
Total Geral	1.110

***Nota metodológica:** os registros de *Reclamações* (manifestações de ouvidoria realizadas com base na existência de um protocolo de serviço ou informação anterior) foram realizados no período de **05/03/2020 até 13/09/2020**.

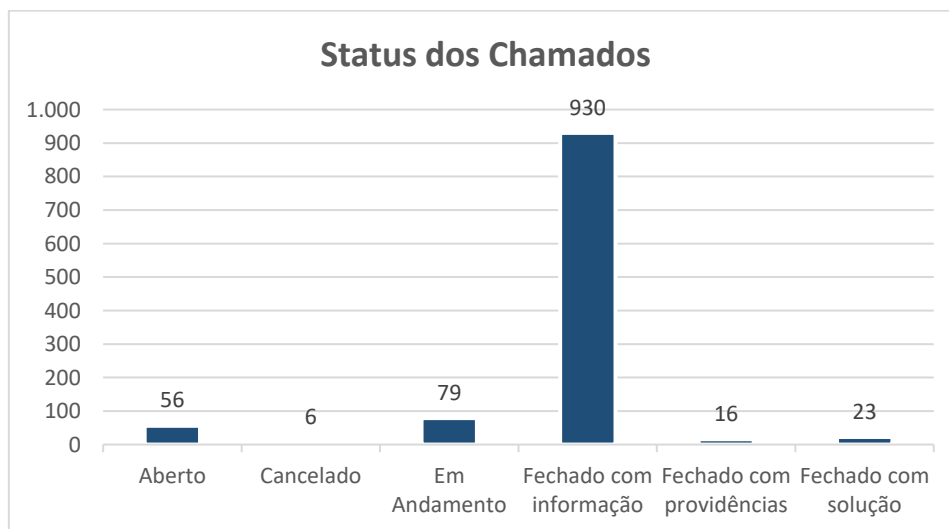
A partir do dia 17/07/2020 foi disponibilizada a funcionalidade que permite que ao Usuário de Serviço Público declarar que sua manifestação de *Crítica*, *Elogio* ou *Sugestão* tem relação com o CORONAVIRUS. Dessa forma, os registros das manifestações destas categorias correspondem ao período de **17/07/2020 até 02/11/2020**.

2) Demandas por mês

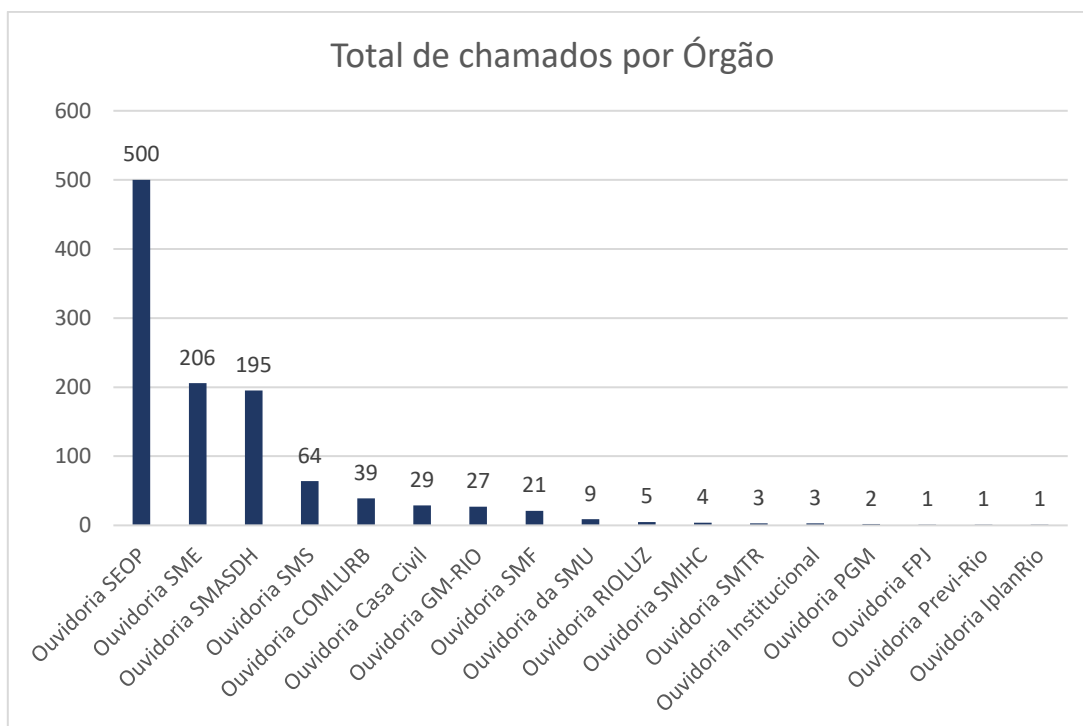
Mês / 2020	Crítica	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total Geral
mar	0	0	35	0	35
abr	0	0	122	0	122
mai	0	0	134	0	134
jun	0	0	63	0	63
jul	45	1	27	2	75
ago	86	2	48	4	140
set	49	1	130	0	180
out	42	3	302	1	348
nov	1	0	12	0	13
Total	223	7	873	7	1.110

3) Status de atendimento

Do total de **1110 manifestações**, o status com maior recorrência é o “Fechado com informação”, correspondendo a quase 83,7% dos chamados.



4) Manifestações por órgãos e categorias



Órgão	Crítica	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total Geral
Ouvidoria SEOP	0	0	500	0	500
Ouvidoria SME	23	0	183	0	206
Ouvidoria SMASDH	9	0	186	0	195
Ouvidoria SMS	61	0	3	0	64
Ouvidoria COMLURB	39	0	0	0	39
Ouvidoria Casa Civil	15	7	0	7	29
Ouvidoria GM-RIO	27	0	0	0	27
Ouvidoria SMF	21	0	0	0	21
Ouvidoria da SMU	9	0	0	0	9
Ouvidoria RIOLUZ	5	0	0	0	5
Ouvidoria SMIHC	4	0	0	0	4
Ouvidoria SMTR	3	0	0	0	3
Ouvidoria Institucional	2	0	1	0	3
Ouvidoria PGM	2	0	0	0	2
Ouvidoria FPJ	1	0	0	0	1
Ouvidoria Previ-Rio	1	0	0	0	1
Ouvidoria IplanRio	1	0	0	0	1
Total Geral	223	7	873	7	1110

5) Subtipos com maior número de manifestações de ouvidoria relacionadas ao CORONAVÍRUS

Subtipo	Crítica	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total Geral
Verificação de aglomeração de pessoas - coronavirus	0	0	351	0	351
Solicitação de agendamento para atendimento nos CRAS e CREAS	0	0	179	0	179
Informações sobre a distribuição de cartão (auxílio alimentação) para alunos da rede municipal	0	0	160	0	160
Verificação do descumprimento das medidas do Município para enfrentamento da pandemia do novo coronavirus	0	0	147	0	147
Limpeza urbana	34	0	0	0	34
Guarda Municipal / Fiscalização de trânsito	27	0	0	0	27
Recusa de atendimento em Unidade de Saúde	27	0	0	0	27
Saúde	24	0	0	0	24
Educação	23	0	0	0	23
Informações sobre a distribuição de cartões alimentação e cestas básicas para alunos da rede municipal em decorrência da pandemia do coronavirus	0	0	23	0	23