

Relatório Técnico Sintético

Manifestações de Ouvidoria – Pandemia COVID-19

05/03/2020 até 13/09/2020*

1) Total de Manifestações

Foram recebidas um total de **621 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	465
Crítica	147
Sugestão	6
Elogio	3
Total Geral	621

***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**.

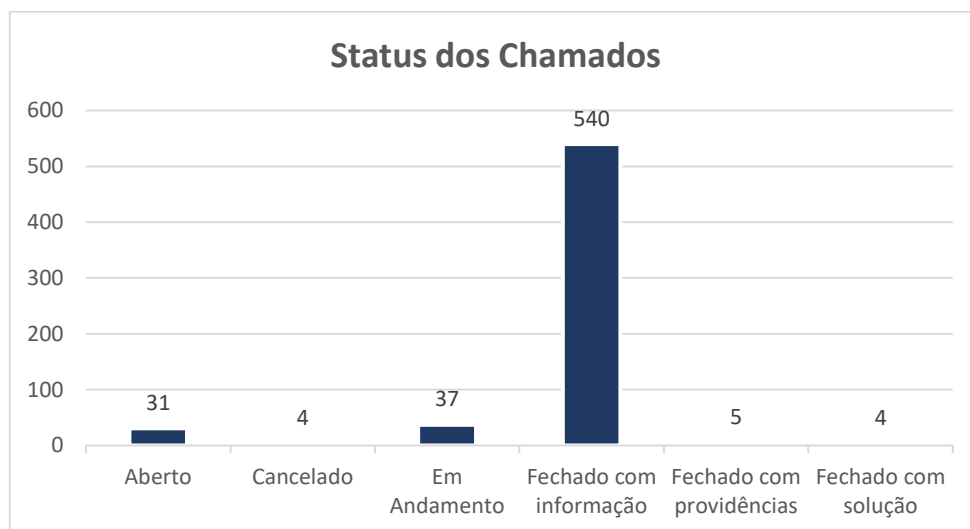
A partir do dia 17/07/2020 foi disponibilizada a funcionalidade que permite que ao Usuário de Serviço Público declarar que sua manifestação de *Crítica*, *Elogio* ou *Sugestão* tem relação com o CORONAVIRUS. Dessa forma, os registros das manifestações destas categorias correspondem ao período de **17/07/2020 até 13/09/2020**.

2) Demandas por mês

Mês / 2020	Crítica	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total Geral
Março	0	0	35	0	35
Abril	0	0	122	0	122
Maio	0	0	134	0	134
Junho	0	0	63	0	63
Julho	45	1	27	2	75
Agosto	86	2	48	4	140
Setembro	16	0	36	0	52
Total Geral	147	3	465	6	621

3) Status de atendimento

Do total de **691 manifestações**, o status com maior recorrência é o “Fechado com informação”, correspondendo a quase 87% dos chamados.



4) Manifestações por órgãos e categorias



Órgão	Crítica	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total Geral
Ouvidoria SEOP	0	0	384	0	384
Ouvidoria SMASDH	5	0	55	0	60
Ouvidoria SME	16	0	25	0	41
Ouvidoria SMS	35	0	0	0	35
Ouvidoria COMLURB	31	0	0	0	31
Ouvidoria GM-RIO	21	0	0	0	21
Ouvidoria SMF	16	0	0	0	16
Ouvidoria Casa Civil	7	3	0	6	16
Ouvidoria SMTR	3	0	0	0	3
Ouvidoria RIOLUZ	3	0	0	0	3
Ouvidoria da SMU	3	0	0	0	3
Ouvidoria Institucional	1	0	1	0	2
Ouvidoria SMIHC	2	0	0	0	2
Ouvidoria PGM	2	0	0	0	2
Ouvidoria IplanRio	1	0	0	0	1
Ouvidoria Previ-Rio	1	0	0	0	1
Total Geral	147	3	465	6	621

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	268	0	268
Verificação do descumprimento das medidas do Município para enfrentamento da pandemia do novo coronavírus	0	0	114	0	114
Solicitação de agendamento para atendimento nos CRAS e CREAS	0	0	48	0	48
Limpeza urbana	26	0	0	0	26
Informações sobre a distribuição de cartões alimentação e cestas básicas para alunos da rede municipal em decorrência da pandemia do coronavírus	0	0	23	0	23
Guarda Municipal / Fiscalização de trânsito	21	0	0	0	21
Educação	16	0	0	0	16
Recusa de atendimento em Unidade de Saúde	14	0	0	0	14
Saúde	14	0	0	0	14
Casa Civil	0	3	0	6	9