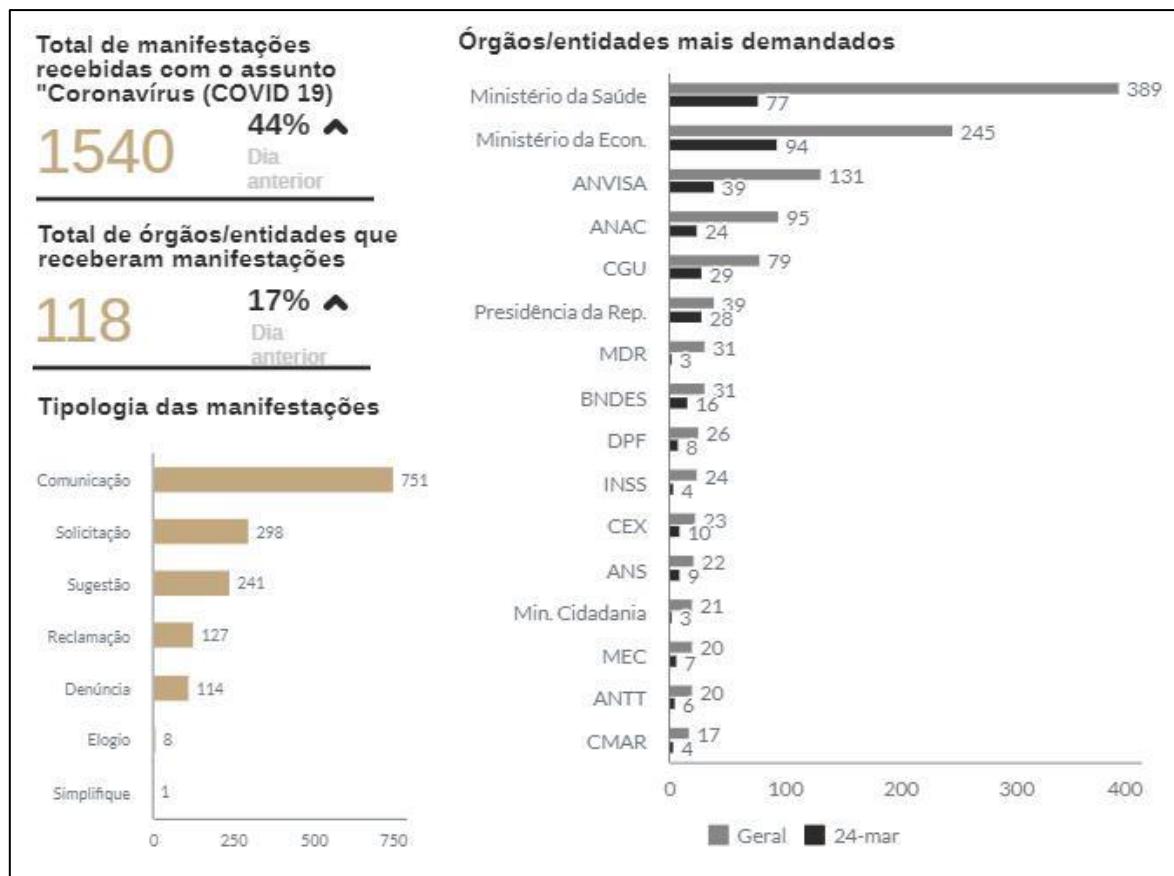




RELATÓRIO CORONAVÍRUS/FALA.BR

25-03-2020¹

O presente documento busca, de maneira sucinta, apresentar os dados coletados no sistema Fala.BR referentes ao assunto “Coronavírus (COVID 19)”.



Os 16 órgãos e entidades mais demandados apresentados na figura acima representam mais de 78% das manifestações recebidas. Os demais 102 órgãos e entidades receberam menos de 17 manifestações cada até o momento.

A tipologia “Comunicação”, que representa a maior parte das manifestações, é um registro feito de modo anônimo que se destina a informar irregularidades ou ilegalidades, por meio de denúncias ou reclamações.

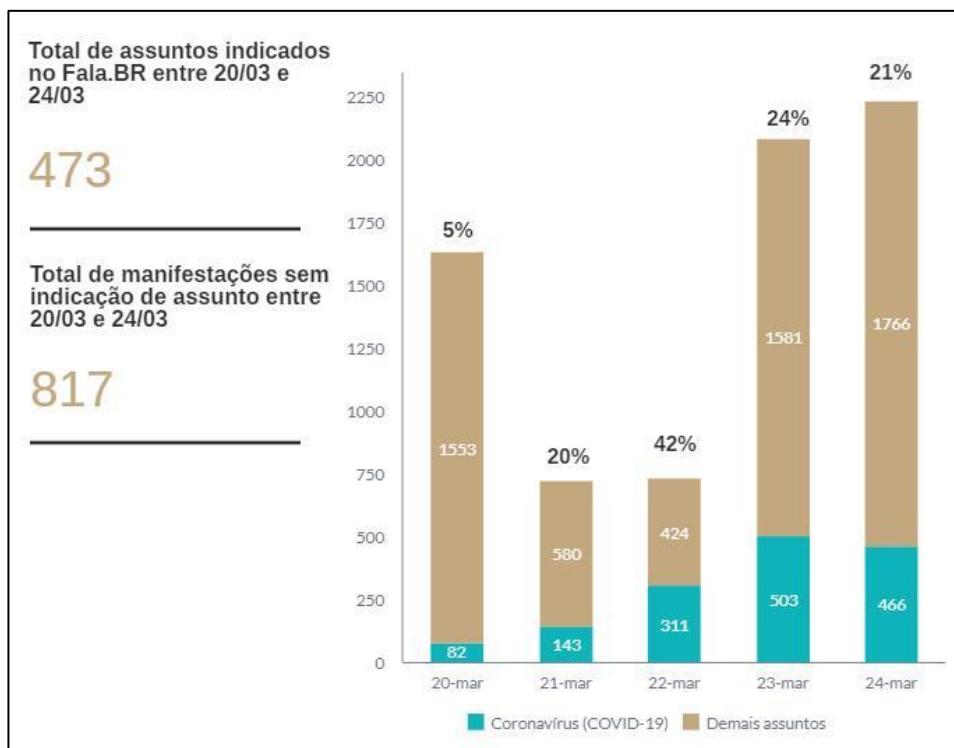
¹ Este report utiliza dados de extração realizada no sistema Fala.BR referente a todas as manifestações registradas com o assunto “Coronavírus (COVID 19)” até o dia 24/03/2020.



Em que pese a criação do assunto "Coronavírus (COVID-19)" ter ocorrido em 20/03/2020, o processo de triagem das manifestações permite que o novo assunto seja associado, pelo analista da ouvidoria, a manifestações cadastradas em período anterior, motivo pelo qual foram identificados registros entre 9 e 19 de março de 2020.



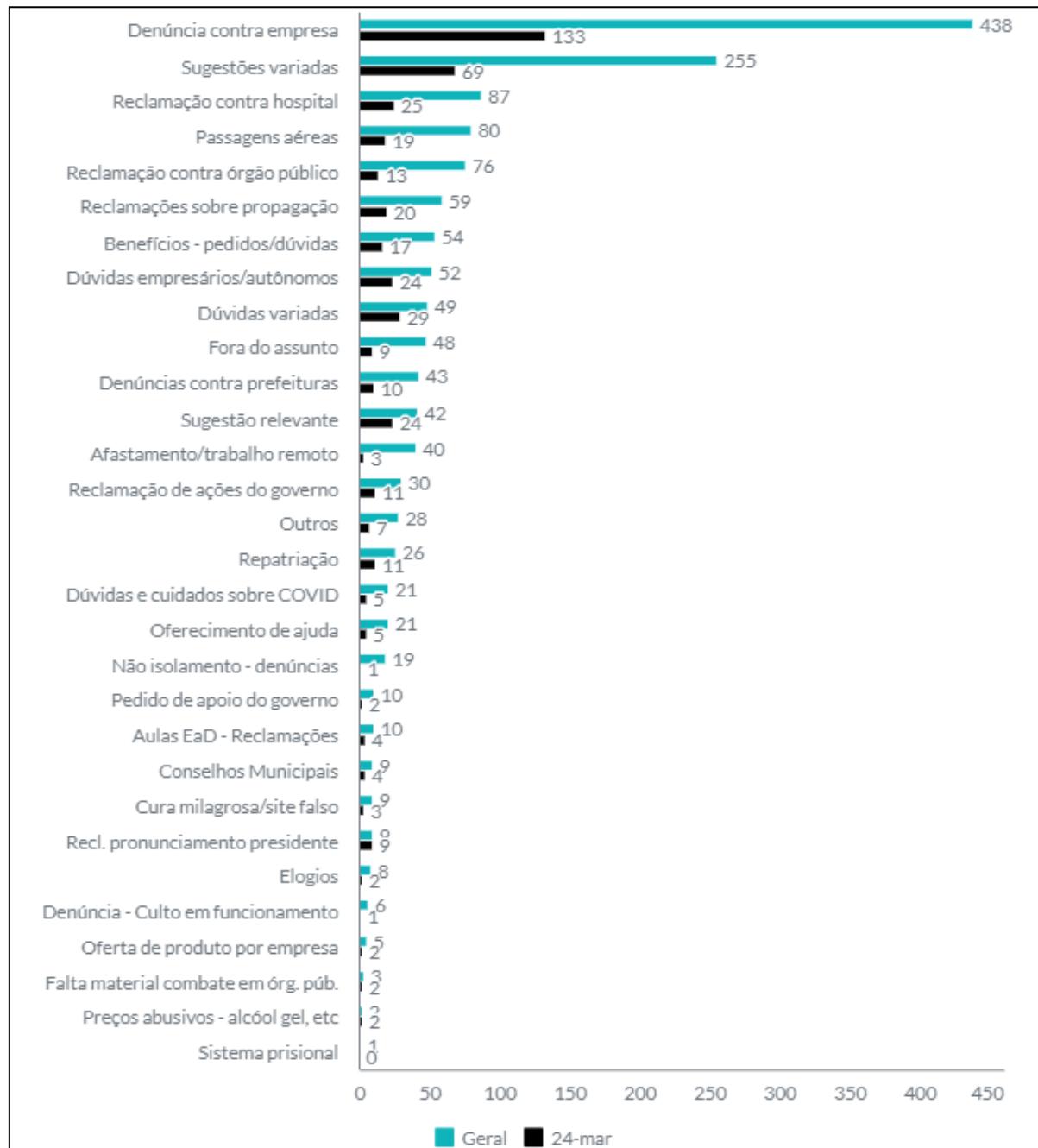
Observa-se que, do total de 7409 manifestações registradas no Fala.BR desde 20/03/2020, 20% se relacionam ao assunto "Coronavírus (COVID-19)". A figura a seguir apresenta a porcentagem e o quantitativo de manifestações indicadas com assunto "Coronavírus (COVID-19)" diariamente no Fala.Br em comparação aos demais assuntos registrados no Sistema.





Destaca-se que o número de manifestações relacionadas ao COVID-19 pode ser maior, tendo em vista o universo de 817 manifestações sem indicação de assunto².

Abaixo, consta o quantitativo dos tópicos/temas registrados nas manifestações com assunto "Coronavírus (COVID-19)" até o momento. A descrição de cada tópico/tema consta no Anexo I.



² Nas manifestações em que não há marcação do assunto por parte do cidadão, a indicação do assunto é feita pelas Ouvidorias dos órgãos/entidades para onde foram encaminhadas, à medida em que é feito o tratamento das mesmas.



Por meio do canal, também foram apresentadas diversas sugestões, com destaque para aquelas que tratam de questões tributárias e trabalhistas, prorrogações de prazos, disponibilização de linhas de crédito, concessão de benefícios e auxílios financeiros, estímulo ao voluntariado e doações, dentre outras.

ANEXO I – DESCRIÇÃO DOS TÓPICOS REGISTRADOS NAS MANIFESTAÇÕES

- **Denúncias contra empresas** → engloba manifestações que tratam de empresas que supostamente continuam em funcionamento após vedação de aglomerações, ou ainda que não cumprem regras de cuidado na prevenção do COVID-19. Há, também, casos de empresas que obrigam os funcionários a trabalhar, mesmo quando manifestados sintomas, além de hospitais que não estão tomando as medidas de segurança e proteção adequadas para evitar a disseminação da doença;
- **Sugestões variadas** → engloba uma miríade de sugestões, a exemplo de liberação da hidroxicloroquina para a população, adição de nutrientes na água para melhora do sistema imunológico, antecipação de campanha de vacinação, utilização de locais abandonados para tratamento dos doentes, receita para cura, entre outros. Há, ainda, comunicados de empresas que informam produzir produtos que podem ser úteis durante a quarentena;
- **Reclamações contra hospitais** → manifestações reclamando de procedimentos de hospitais em relação a infectados ou supostos infectados, falta de cuidados além de reclamações de falta de uso de equipamento de segurança adequado e não notificação às autoridades competentes de casos positivos. Há também casos de manifestações de equipes de hospitais relatando não possuírem materiais adequados e suficientes, desabastecimento. Em outras manifestações, funcionários de hospitais demonstram insatisfação por estarem trabalhando em meio à pandemia ou ainda por criticarem determinados funcionários administrativos por não estarem trabalhando;
- **Reclamações contra órgãos públicos** → manifestações em geral de funcionários (servidores, empregados, agentes) de órgãos/entidades públicos que permanecem trabalhando por determinação da alta administração ou chefia imediata. Relatos, entre outros, de pessoas com sintomas no ambiente de trabalho e necessidade de quarentena. Críticas ao funcionamento de setores. Há também manifestações de cidadãos insatisfeitos com procedimentos adotados por órgãos/entidades públicas, assim como falta de cuidados, a exemplo das denúncias referentes a empresas;
- **Reclamações e dúvidas relacionadas a passagens aéreas** → manifestações reclamando do tratamento dado por companhias aéreas no cancelamento e na remarcação de voos, além de outras contendo dúvida sobre como proceder para realizar alteração;
- **Reclamações sobre propagação** → manifestações reclamando sobre situações pontuais como questões no âmbito de condomínios, comportamentos de pessoas, manutenção de determinados serviços. Uma quantidade considerável dessas manifestações diz

CGU

Controladoria-Geral da União

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



respeito a críticas pela continuidade de serviços de pedágio, que supostamente permitem maior disseminação do vírus;

- **Benefícios – pedidos/dúvidas** → Solicitações de benefício, dúvidas sobre como ter acesso a verbas do governo destinadas para crise. Em especial, há quantidade relevante de manifestações perguntando como obter o auxílio de R\$200,00;
- **Afastamento/trabalho remoto em órgãos públicos** → Solicitações de trabalho remoto em órgãos/entidades públicas, assim como afastamento e cumprimento da quarentena;
- **Denúncias contra Prefeituras** → envolve manifestações que relatam omissões, descaso ou mesmo ausência de notificações de casos positivos da doença por parte de prefeituras;
- **Dúvidas de empresários e autônomos** → apresentam questionamentos sobre como enfrentarão os efeitos da crise e qual suporte será dado pelo governo, assim como há solicitação de liberação de benefícios;
- **Dúvidas variadas** → dúvidas que não necessariamente tratam do COVID-19 mas se relacionam com ele, como por exemplo prazo para retirada de passaporte em decorrência da pandemia, prorrogação de prazos, pagamento de taxas, etc;
- **Reclamação de ações do governo** → Insatisfações com ações específicas do governo seja em âmbito municipal, estadual ou federal;
- **Oferecimento de ajuda** → manifestações por meio das quais cidadãos se oferecem para auxiliar na crise, de diferentes maneiras;
- **Dúvidas sobre cuidados com COVID** → trata de questionamentos de cidadãos sobre como se portar em relação a riscos de contaminação ou isolamento de pessoas em decorrência do vírus;
- **Não isolamento – Denúncias** → Denúncias contra pessoas que não estão respeitando o isolamento social. Reporte acerca da utilização de praias, de realização de festas e de circulação de pessoas com sintomas;
- **Repatriação** → Manifestações por meio das quais cidadãos localizados fora do país solicitam apoio para retornar ao Brasil ou orientação sobre como proceder;
- **Pedido de apoio do governo** → Solicitações de ajuda do governo, de cunhos variados;
- **Elogios** → Manifestações de apreço às ações adotadas pelo governo, relacionadas a repatriação, atuação do Ministério da Saúde e medidas econômicas;
- **Conselhos Municipais** → Solicitações de materiais de segurança para membros de Conselhos Municipais;
- **Aulas EaD - Reclamações** → Reclamações em geral direcionadas a Universidades, relacionadas a dificuldades ou insatisfação com as aulas à distância ministradas durante o período de isolamento social;
- **Denúncia – Culto em funcionamento** → Denúncias referentes a funcionamento de eventos religiosos como missas, reuniões, etc., durante o período de isolamento social;

CGU

Controladoria-Geral da União

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



- **Cura milagrosa/site falso** → Denúncias referentes a supostos remédios milagrosos vendidos na internet e sites que buscam prejudicar o cidadão de alguma maneira;
- **Oferta de produto por empresa** → Empresas oferecendo produtos para enfrentamento à pandemia;
- **Sistema prisional** → Manifestações que expõem a situação precária enfrentada por estabelecimentos penitenciários e a impossibilidade de contato do advogado/cliente, além de condições básicas de higiene dentro dos presídios para conter a disseminação da doença;
- **Reclamação sobre pronunciamento do presidente** → Manifestações de insatisfação com o pronunciamento feito pelo Presidente da República em rede nacional na data de 24/03/2020;
- **Falta de material de combate em órgão público** → Manifestações que relatam falta de insumos como álcool gel ou equipamentos de segurança em repartições públicas. Não estão incluídos aqui relatos desse tipo em hospitais, que estão inseridos no tópico “Reclamações contra hospitais”;
- **Preços abusivos** → Denúncias de cidadãos referentes a cobrança abusiva por parte de determinados estabelecimentos em relação a produtos necessários durante a pandemia, a exemplo de álcool gel, máscaras, luvas, remédios, etc.