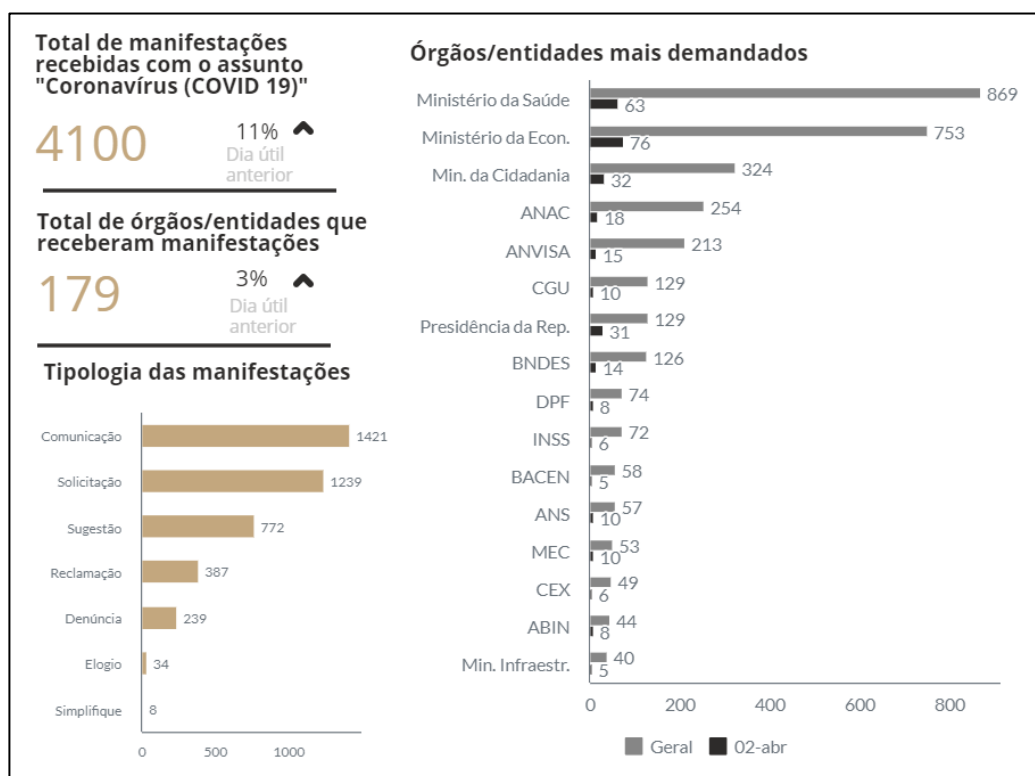




RELATÓRIO CORONAVÍRUS/FALA.BR

20-03 a 02-04-2020¹

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 79% das manifestações recebidas. Os demais 163 órgãos e entidades receberam menos de 40 manifestações cada até o momento.

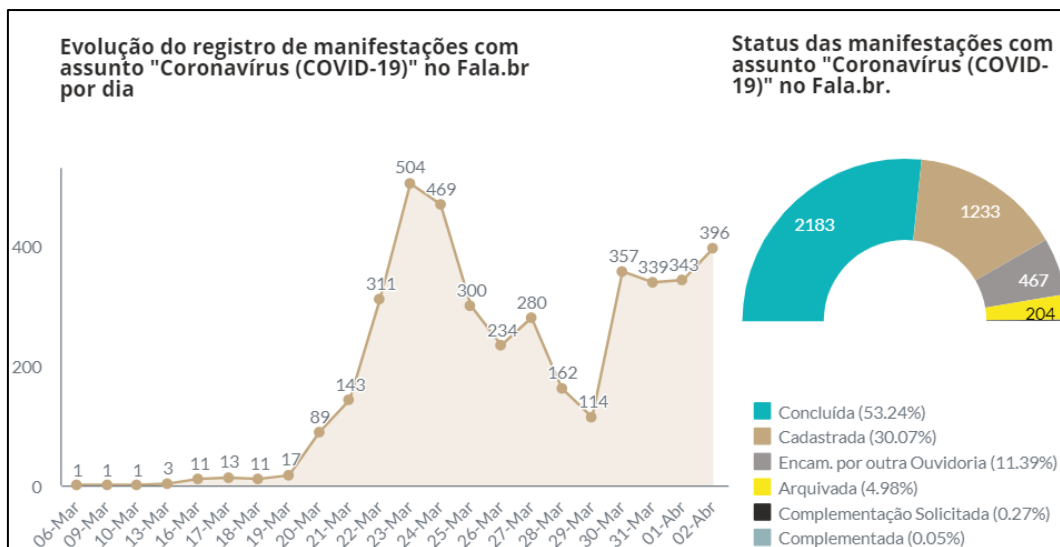
A tipologia “Comunicação”, que representa a maior parte das manifestações, é um registro feito de modo anônimo que se destina a informar irregularidades ou ilegalidades, por meio de denúncias ou reclamações.

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 6 e 19 de março de 2020.

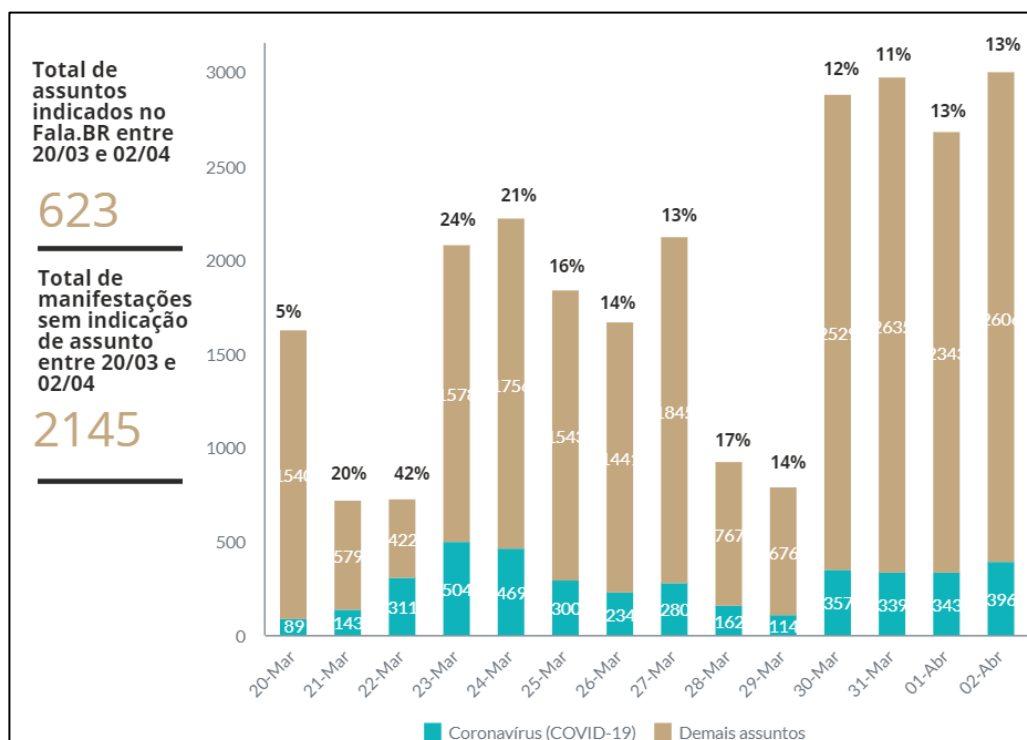
¹ Este relatório utiliza dados de extração realizada no sistema Fala.BR referente a todas as manifestações registradas com o assunto “Coronavírus (COVID 19)” até o dia 02/04/2020.



Na figura a seguir, é possível visualizar o quantitativo de recebimento diário das manifestações e os status² de tratamento por parte das ouvidorias.



Do total de 26.301 manifestações registradas no Fala.BR desde 20/03/2020, cerca de 15% 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.

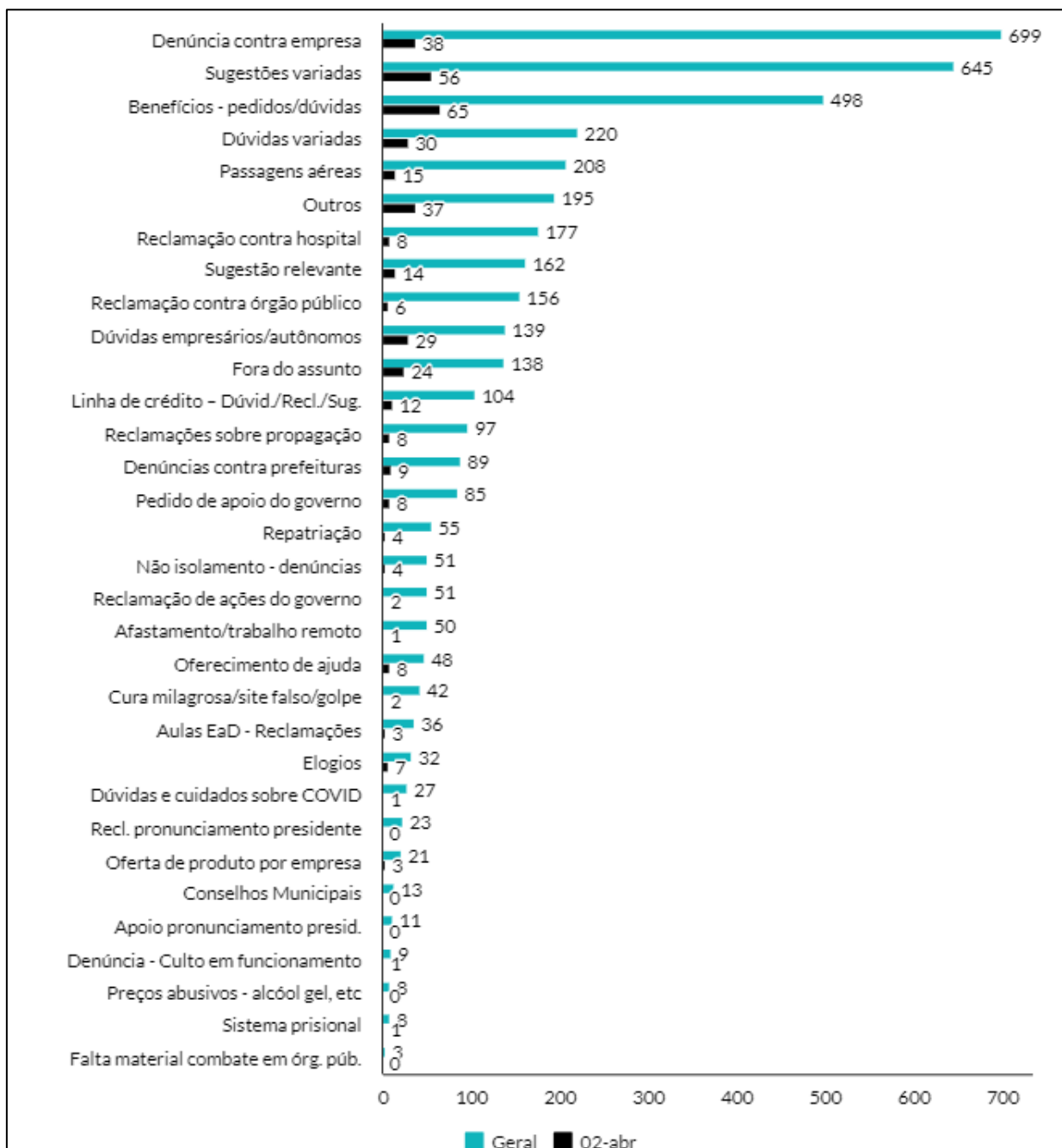


² Explicação sobre os termos de status das manifestações do sistema Fala.BR se encontra no Anexo II.



Destaca-se que o número de manifestações relacionadas ao COVID-19 pode ser maior, tendo em vista o universo de 2145 manifestações sem indicação de assunto³.

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.

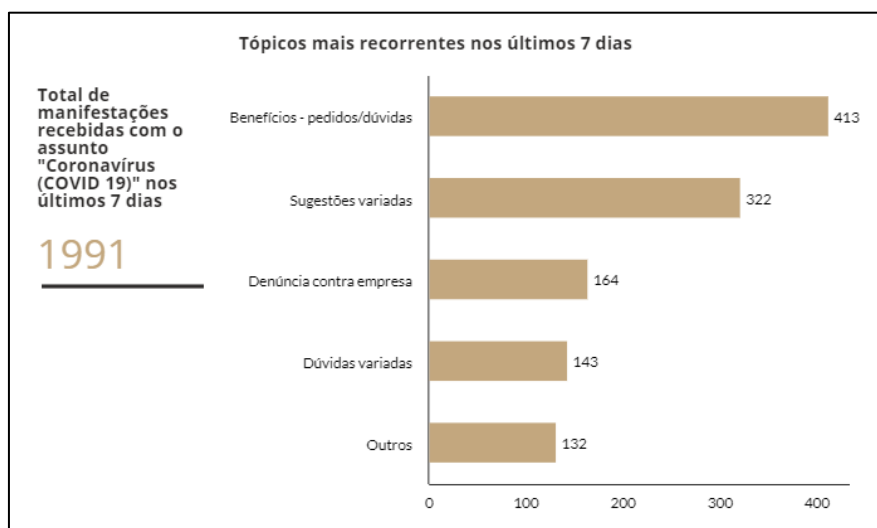


³ Nas manifestações em que não há marcação do assunto por parte do cidadão, a indicação do assunto é feita pelas Ouvidorias dos órgãos/entidades para onde foram encaminhadas, à medida em que é feito o tratamento das mesmas.

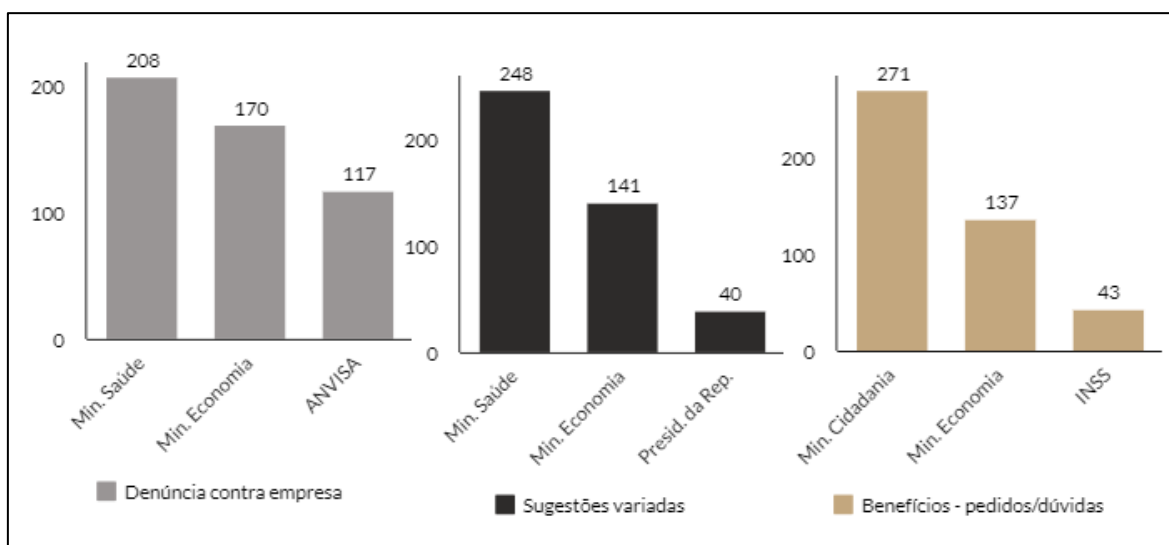


Importa ressaltar a quantidade expressiva de manifestações referentes a benefícios registradas nos últimos 7 dias. São manifestações de cidadãos que buscam acesso, entre outros, aos benefícios financeiros oferecidos pelo Governo Federal durante o período de isolamento. Há grande quantidade de relatos de pessoas que se encontram isoladas em casa sem trabalhar e que não têm condições de pagar as contas ou mesmo de comprar comida.

A título de comparação, abaixo é apresentado gráfico com os 5 tópicos mais recorrentes nos últimos 7 dias, em que se observa que a demanda referente a “Benefícios – pedidos/dúvidas” é quase 3 vezes maior que a “Denúncia contra empresa” que, conforme exposto na última figura, é o tópico mais recorrente no levantamento total.



Especificamente em relação aos 3 tópicos mais recorrentes, consideradas todas as manifestações registradas com indicação do assunto “Coronavírus (COVID 19)” desde o dia 06/03, os órgãos mais demandados são os seguintes:





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 melhoria 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, 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 públicas 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

CGU

Controladoria-Geral da União

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



manifestações diz 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 sobre 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;
- **Linha de crédito – Dúvidas, reclamações e sugestões** → Manifestações relacionadas a questionamentos, em especial por parte de empresários ou comerciantes, sobre como obter as linhas de crédito anunciadas pelo governo, ou ainda reclamações por dificuldades na obtenção;
- **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. Há diversos casos de cidadãos que relatam não terem condições de manter a família durante o isolamento e pedem ajuda ao governo.
- **Elogios** → Manifestações de apreço às ações adotadas pelo governo, relacionadas a repatriação, atuação do Ministério da Saúde e medidas econômicas;

CGU

Controladoria-Geral da União

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



- **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;
- **Cura milagrosa/site falso/golpe** → Denúncias referentes a supostos remédios milagrosos vendidos na internet, a sites que buscam prejudicar o cidadão de alguma maneira ou a tentativas de golpe;
- **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 pronunciamentos feitos pelo Presidente da República;
- **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;
- **Apoio ao pronunciamento do presidente** → Manifestações favoráveis aos pronunciamentos feitos pelo Presidente da República.

CGU

Controladoria-Geral da União

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



ANEXO II – STATUS DAS MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA FALA.BR

- **Cadastrada:** manifestação que ainda não recebeu tratamento pela ouvidoria competente;
- **Concluída:** manifestação na qual já foi inserida resposta conclusiva no sistema Fala.Br;
- **Encaminhada por outra ouvidoria:** manifestação reencaminhada pelo próprio sistema para tratamento pela ouvidoria competente;
- **Arquivada:** manifestação encerrada por duplicidade, ausência de nexos, etc;
- **Complementação solicitada:** Manifestação em que a ouvidoria competente solicitou ao cidadão complementação da manifestação em algum aspecto;
- **Complementada:** Manifestação em que foi solicitada complementação ao cidadão, e este, por meio da plataforma Fala.BR, efetivamente atendeu à solicitação e complementou a manifestação. Ainda se encontra pendente de resposta conclusiva por parte da ouvidoria competente.