



**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
SUBCONTROLADORIA-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA E CONTROLE SOCIAL**

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES FALA.BR COVID-19

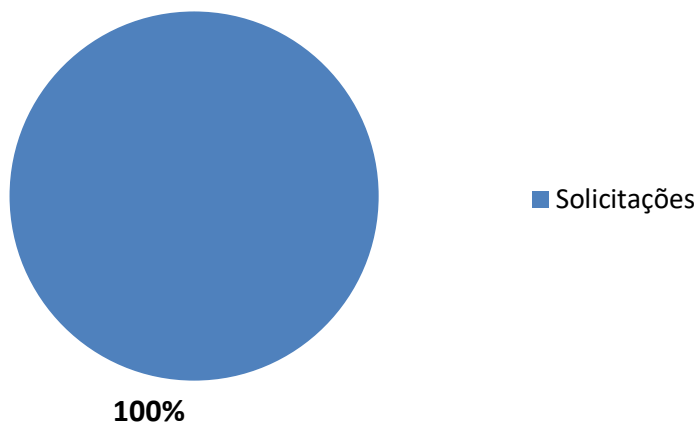
MARÇO – SETEMBRO/ 2020

Este documento tem como objetivo apresentar dados coletados junto à plataforma Fala.BR referente ao novo Coronavírus (Covid-19), no período de março a agosto de 2020, demonstrados mensalmente, conforme a seguir.

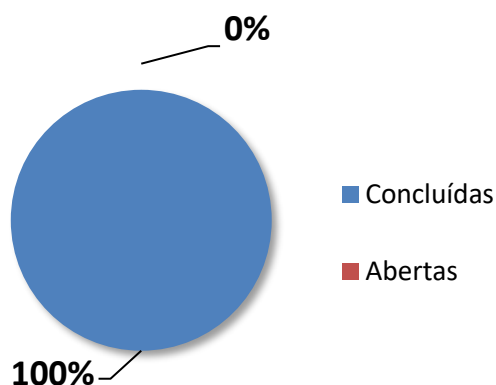
1. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: MARÇO/2020

Foram registradas 02 (duas) solicitações de manifestações de Covid-19 para 02 (dois) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 MARÇO/2020								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas – SEAS			1				1
2.	Secretaria de Estado de Educação e Qualidade do Ensino – SEDUC			1				1
TOTAL				2				2



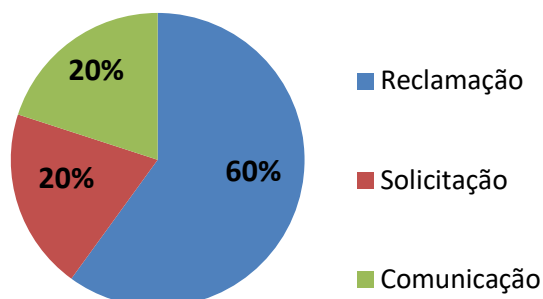
Dessas 02 (duas) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, as 02 (duas) encontram-se concluídas.



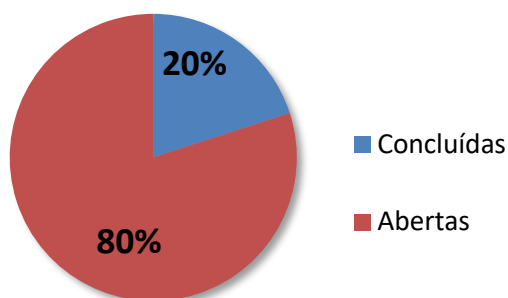
2. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: ABRIL/2020

Foram registradas 03 (três) reclamações, 01 (uma) solicitação e 01 (uma) comunicação, totalizando 05 (cinco) manifestações de Covid19 para 05 (cinco) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 ABRIL/2020								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas – ADAF		1					1
2.	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas – ARSEPAM		1					1
3.	Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON		1					1
4.	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas – SUSAM						1	1
5.	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas – SUHAB			1				1
TOTAL			3	1			1	5



Dessas 05 (cinco) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 01 (uma) encontra-se concluída e 04 (quatro) em aberto.



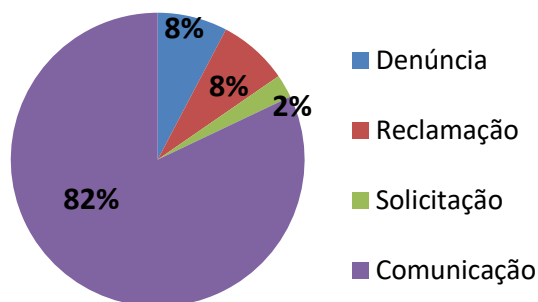
3. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: MAIO/2020

Foram registradas 03 (três) denúncias, 03 (três) reclamações, 01 (uma) solicitação e 32 (uma) comunicações, totalizando 39 (trinta e nove) manifestações de Covid-19 para 11 (onze) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

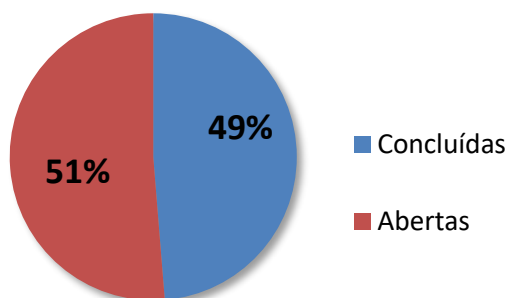
MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 MAIO/2020								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO AMAZONAS – CGE						8	8
2.	Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas – CBMAM	1						1

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 MAIO/2020

Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
3.	Defesa Civil do Amazonas						1	1
4.	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas – FVS						1	1
5.	Instituto da Mulher Dona Lindú	1	2					3
6.	Polícia Civil do Estado do Amazonas – PC/AM			1			5	6
7.	Polícia Militar do Amazonas – PM/AM						2	2
8.	Procuradoria Geral do Estado – PGE						2	2
9.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto – SEDUC		1					1
10.	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas – SUSAM						6	6
11.	Sistema de Segurança Pública do Amazonas – SSPAM	1					7	8
TOTAL		3	3	1			32	39



Dessas 39 (trinta e nove) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 19 (dezenove) encontram-se concluídas e 20 (vinte) em aberto.

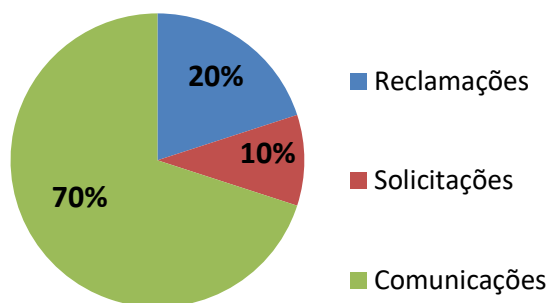


4. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: JUNHO/2020

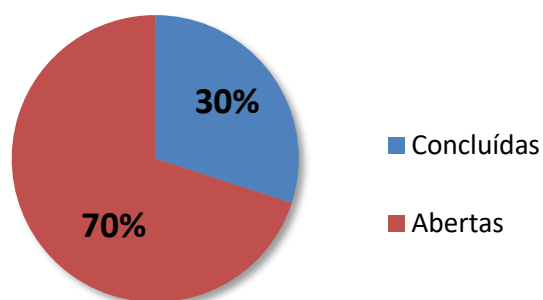
Foram registradas 02 (duas) reclamações, 01 (uma) solicitação e 07 (sete) comunicações, totalizando 10 (dez) manifestações de Covid-19 para 06 (seis) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 JUNHO/2020								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO AMAZONAS – CGE						1	1
2.	Polícia Militar do Amazonas – PM/AM						1	1
3.	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas – SEAD		1					1
4.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto – SEDUC						2	2
5.	Sistema de Segurança Pública do Amazonas – SSPAM						2	2

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 JUNHO/2020								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
6.	Universidade do Estado do Amazonas – UEA		1	1			1	3
TOTAL			2	1			7	10



Dessas 10 (dez) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 03 (três) encontram-se concluídas e 07 (sete) em aberto.

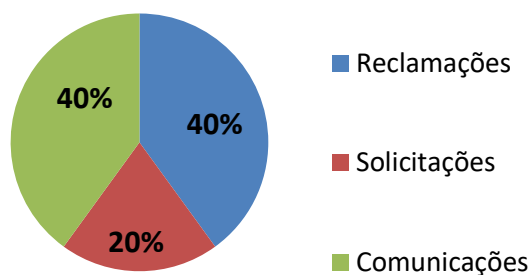


5. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: JULHO/2020

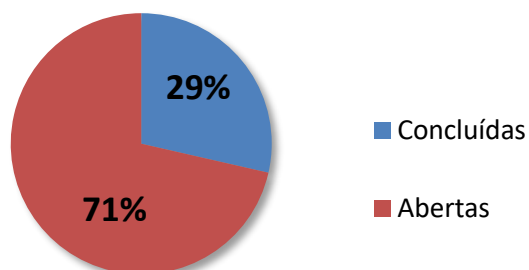
Foram registradas 02 (duas) reclamações, 01 (uma) solicitação e 02 (duas) comunicações, totalizando 05 (cinco) manifestações de Covid-19 para 03 (três) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 JULHO/2020

Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas – ARSEPAM		1					1
2.	Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON			1				1
3.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto – SEDUC		1				2	3
TOTAL			2	1			2	5



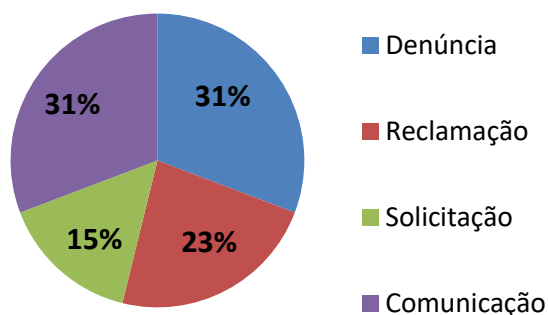
Dessas 05 (cinco) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 02 (duas) encontram-se concluídas e 03 (três) em aberto.



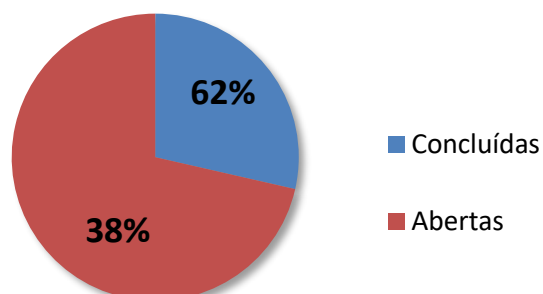
6. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: AGOSTO/2020

Foram registradas 04 (quatro) denúncias, 02 (duas) reclamações, 02 (duas) solicitações e 03 (três) comunicações, totalizando 13 (treze) manifestações de Covid-19 para 06 (seis) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 AGOSTO/2020								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON	1						1
2.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto – SEDUC	1	2	2			3	8
3.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania – SEJUSC	1						1
4.	Governo do Estado de Amazonas			1				1
5.	Hospital e Pronto Socorro Delphina Rinaldi Abdel Aziz						1	1
6.	Polícia Civil do Estado do Amazonas	1						1
TOTAL		4	2	3			4	13



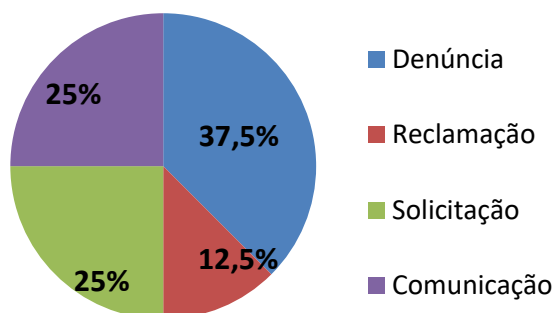
Dessas 13 (treze) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado 08 (oito) encontram-se concluídas e 05 (cinco) estão em aberto.



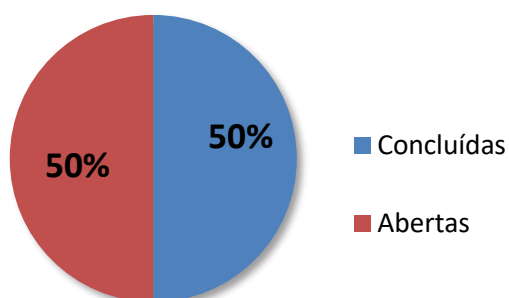
7. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: SETEMBRO 2020

Foram registradas 03 (três) denúncias, 01 (uma) reclamação, 02 (duas) solicitações e 02 (duas) comunicações, totalizando 08 (oito) manifestações de Covid-19 para 03 (três) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 PERÍODO: SETEMBRO/2020								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas - CGE	2	1	2			1	6
2.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto – SEDUC						1	1
3.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania – SEJUSC	1						1
TOTAL		3	1	2			2	8



Dessas 08 (oito) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 04 (quatro) encontram-se concluídas e 04 (quatro) em aberto.

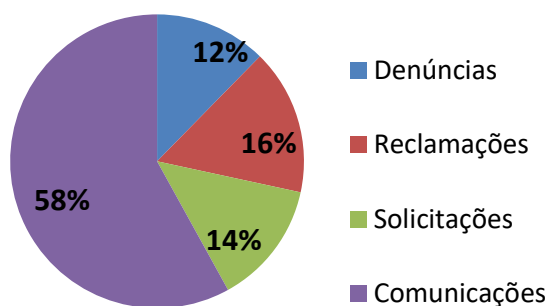


8. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: APARATO GERAL DE MARÇO A SETEMBRO/2020

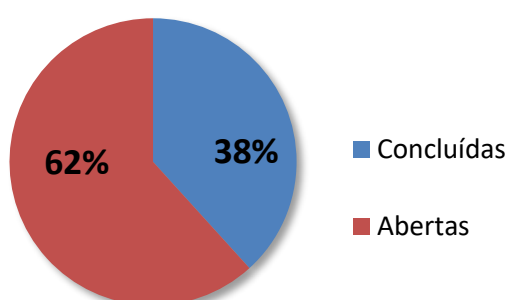
Foram registradas 10 (dez) denúncias, 13 (treze) reclamações, 11 (onze) solicitações e 47 (quarenta e sete) comunicações, totalizando 81 (oitenta e uma) manifestações de Covid-19 para 21 (vinte e um) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas - ADAF		1					1
2.	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas-ARSEPAM		2					2
3.	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas - CGE		1	1			9	11
4.	Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas – CBMAM	1						1
5.	Defesa Civil do Amazonas						1	1
6.	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas – FVS						1	1
7.	Governo do Estado de Amazonas			1				1
8.	Hospital e Pronto Socorro Delphina Rinaldi Abdel Aziz						1	1
9.	Instituto da Mulher Dona Lindú	1	2					3
10.	Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON	1	1	1				3
11.	Polícia Civil do Estado – PC	1		1			5	7
12.	Polícia Militar do Amazonas – PM						3	3
13.	Procuradoria Geral do Estado – PGE						2	2
14.	Secretaria de Estado de Administração e Gestão - SEAD		1					1
15.	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas – SEAS			1				1
16.	Secretaria de Estado de Educação e Qualidade do Ensino – SEDUC	4	4	3			8	19

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
17.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania – SEJUSC	1		1				2
18.	Secretaria de Estado de Saúde - SUSAM						7	7
19.	Sistema de Segurança Pública do Amazonas – SSPAM	1					9	10
20.	Superintendência Estadual de Habitação do Estado do Amazonas – SUHAB			1				1
21.	Universidade do Estado do Amazonas – UEA		1	1			1	3
TOTAL		10	13	11	-	-	47	81



Dessas 81 (oitenta e uma) manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 31 (trinta e uma) encontram-se concluídas, 50 (cinquenta) em aberto.



9. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

8.1. **Denúncia:** as manifestações se referem, em sua maioria, a possíveis fraudes no auxílio-emergência, ou aglomerações diversas;

8.2. **Reclamação:** as manifestações se referem, em sua maioria, à qualidade no atendimento de pessoas acometidas pelo covid-19 no atendimento hospitalar;

8.3. **Solicitação:** as manifestações se referem, em sua maioria, a pelos para o pronto atendimento hospitalar de pessoas acometidas pelo covid-19;

8.4. **Comunicação:** são manifestações transformadas pelo sistema em razão e serem anônimas e, em sua maioria, se referem denúncias reiteradas para diversos órgãos solicitando providências para possíveis impropriedades em campanha eleitoral municipal com utilização de recursos direcionados para o combate ao covid-19.

10. MANIFESTAÇÕES MAIS RECORRENTES

O destaque ficou para as manifestações de **Comunicação**, ou seja, denúncias anônimas transformadas pelo sistema, enviadas para diversos órgãos, versando acerca da utilização eleitoral de recursos federais destinados ao combate da Covid-19 por prefeitos municipais amazonenses.

11. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES NA PLATAFORMA FALA.BR

- **Cadastrada:** manifestação que ainda não recebeu tratamento pela ouvidoria competente;
- **Concluída:** manifestação na qual já foi inserida resposta conclusiva na plataforma Fala.BR;
- **Encaminhada por outra ouvidoria:** manifestação reencaminhada pelo próprio sistema para tratamento pela ouvidoria competente;
- **Arquivada:** manifestação encerrada por duplicidade, ausência denexo e 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, atendeu efetivamente à solicitação e complementou a manifestação, mas que ainda se encontra pendente de resposta conclusiva por parte da ouvidoria competente; e



- **Prorrogada:** manifestação na qual a equipe da ouvidoria realizou a prorrogação do prazo de resposta por mais 30 dias, de acordo com o que dispõe a Lei. 13.460/17.

Manaus, 01 de outubro de 2020.

**DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA E CONTROLE SOCIAL (DOCS)
SUBCONTROLADORIA-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E SOCIAL (SGTO)
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO (CGE)**