



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES FALA.BR COVID-19

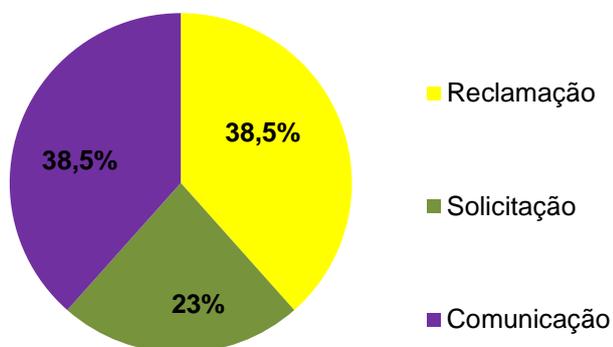
JANEIRO - DEZEMBRO / 2021

Este documento tem como objetivo apresentar dados coletados junto à Plataforma Integrada de Ouvidoria Fala.BR referente ao novo Coronavírus (Covid-19), no período de janeiro a dezembro de 2021, demonstrados mensalmente.

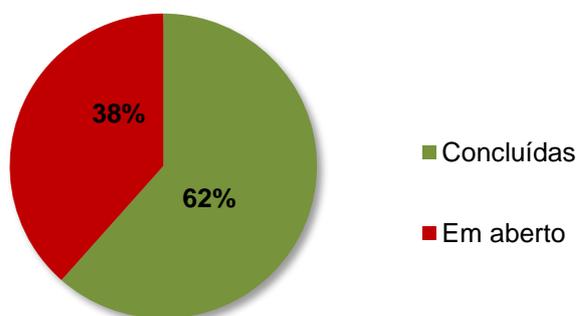
1. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: JANEIRO/2021

Foram registradas 05 (cinco) reclamações, 03 (três) solicitações e 05 (cinco) comunicações, totalizando 13 (treze) manifestações de Covid-19 para 09 (nove) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 JANEIRO/2021								
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.	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas – CGE		2				1	3
3.	Defesa Civil do Amazonas		1					1
4.	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP			1				1
5.	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas - FVS						1	1
6.	Governo do Estado de Amazonas						1	1
7.	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON			1				1
8.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto-SEDUC						2	2
9.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC		2					2
TOTAL			5	3			5	13



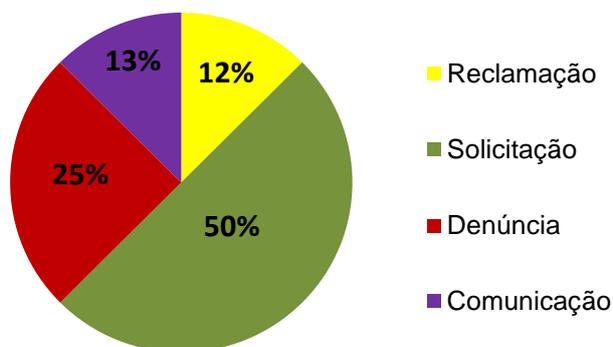
Dessas 13 (treze) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 08 (oito) encontram-se concluídas e 5 (cinco) em aberto.



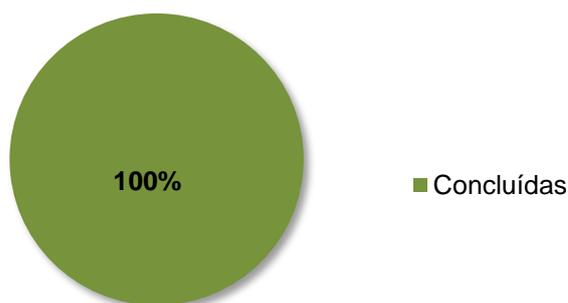
2. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: FEVEREIRO/2021

Foram registradas 01 (uma) reclamação, 04 (quatro) solicitações, 02 (uma) denúncia e 01 (uma) comunicação, totalizando 08 (oito) manifestações de Covid-19 para 06 (seis) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 FEVEREIRO/2021								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico e Social – AADESAM			1				1
2.	Defesa Civil do Amazonas			1				1
3.	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP		1					1
4.	Procuradoria Geral do Estado - PGE	2						2
5.	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas – SEAS			2				2
6.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto-SEDUC - AM						1	1
TOTAL		2	1	4			1	8



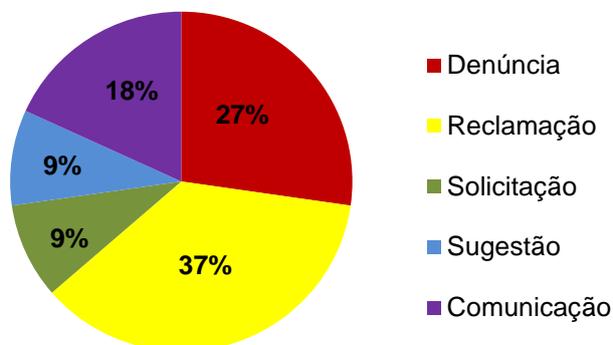
Dessas 08 (oito) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, todas encontram-se concluídas.



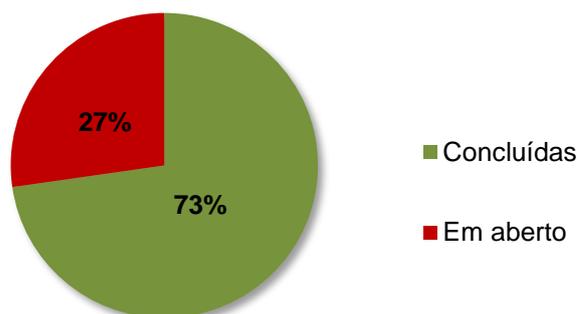
3. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: MARÇO/2021

Foram registradas 03 (três) denúncias, 04 (quatro) reclamações, 01 (uma) solicitação, 01 (uma) sugestão e 02 (duas) comunicações, totalizando 11 (onze) manifestações de Covid-19 para 07 (sete) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 MARÇO/2021								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas – CGE	2						2
2.	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP		1				1	2
3.	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Drª Rosemary Costa Pinto - AM			1				1
4.	Governo do Estado do Amazonas		1				1	2
5.	Polícia Militar – PM/AM		2					2
6.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC	1						1
7.	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas – SES				1			1
TOTAL		3	4	1	1		2	11



Dessas 11 (onze) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 08 (oito) encontram-se concluídas e 03 (três) em aberto.

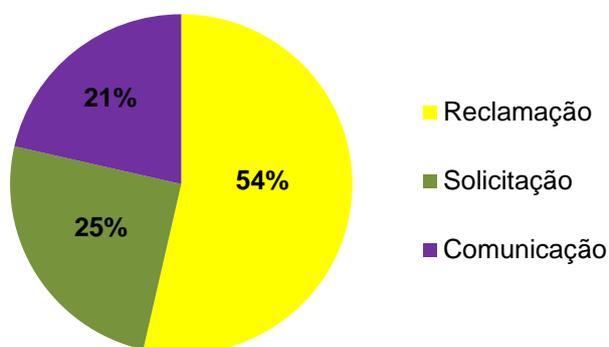


4. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: ABRIL /2021

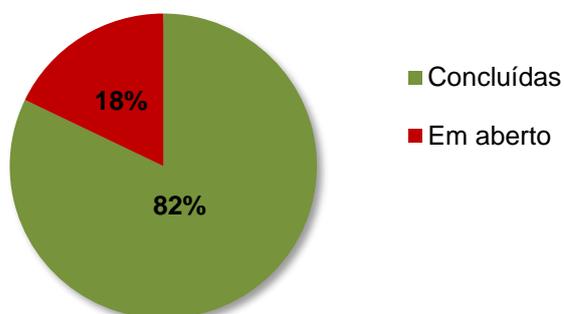
Foram registradas 15 (quinze) reclamações, 07 (sete) solicitações e 06 (seis) comunicações, totalizando 28 (vinte e oito) manifestações de Covid-19 para 08 (oito) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 ABRIL/2021								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas – CGE			1				1
2.	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP		6	2			1	9
3.	Governo do Estado de Amazonas		1	2			1	4
4.	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON		1					1

5.	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas – SEAD - AM					2	2
6.	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas – SEAS		2				2
7.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC		4	2		2	8
8.	Sistema de Segurança Pública do Amazonas- SSPAM - AM		1				1
TOTAL			15	7		6	28



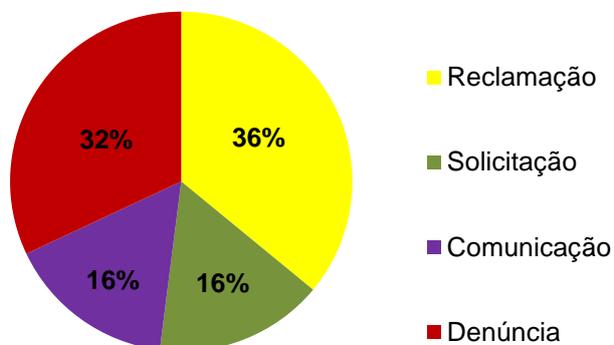
Dessas 28 (vinte e oito) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 23 (vinte e três) encontram-se concluídas e 05 (cinco) em aberto.



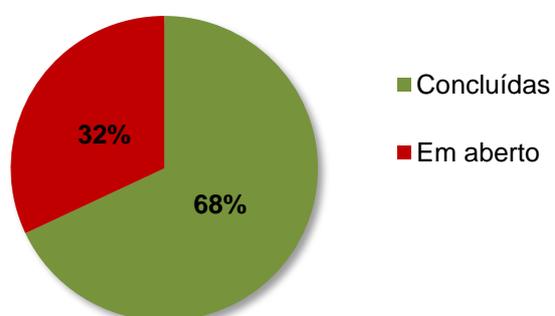
5. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: MAIO/2021

Foram registradas 08 (oito) denúncias, 9 (nove) reclamações, 04 (quatro) solicitações e 04 (quatro) comunicações, totalizando 25 (vinte e cinco) manifestações de Covid-19 para 10 (dez) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 MAIO/2021								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas – CIAMA - AM		1					1
2.	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas – CGE	1						1
3.	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP		1	2				3
4.	Governo do Estado de Amazonas			1			2	3
5.	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON		1					1
6.	Procuradoria Geral do Estado - PGE - AM	2						2
7.	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM						2	2
8.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto-SEDUC - AM	4						4
9.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC	1	5	1				7
10.	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas SUSAM - AM		1					1
TOTAL		8	9	4			4	25



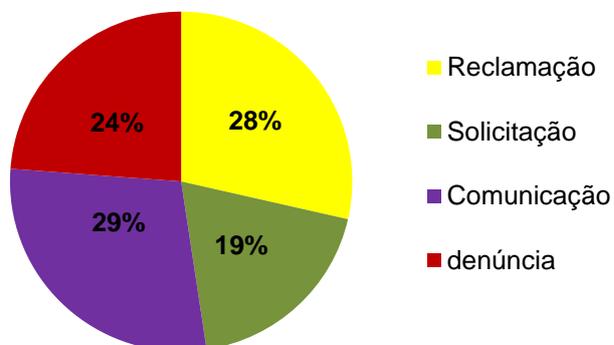
Dessas 25 (vinte e cinco) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 17 (dezesete) encontram-se concluídas e 08 (oito) em aberto.



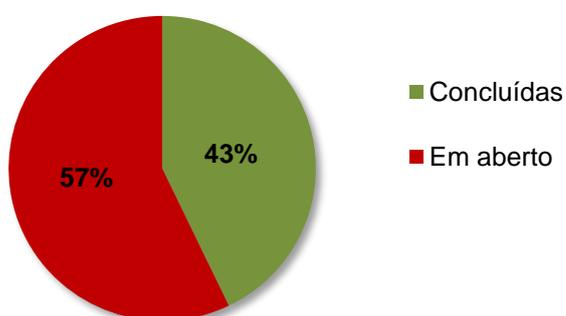
6. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: JUNHO/2021

Foram registradas 05 (cinco) denúncias, 06 (seis) reclamações, 04 (quatro) solicitações e 06 (seis) comunicações, totalizando 21 (vinte e uma) manifestações de Covid-19 para 09 (nove) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 JUNHO/2021								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1	Defesa Civil do Amazonas	1						1
2.	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP	1	3	1			2	7
3.	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Drª Rosemary Costa Pinto - AM						2	2
4.	Governo do Estado de Amazonas	1						1
5.	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON		1					1
6.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto-SEDUC – AM	2		1			1	4
7.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC		2	1				3
8.	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas SUSAM - AM						1	1
9.	Sistema de Segurança Pública do Amazonas- SSPAM - AM			1				1
TOTAL		5	6	4			6	21



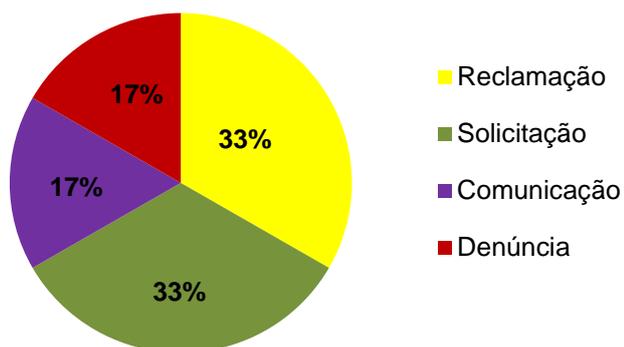
Dessas 21 (vinte e uma) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 09 (nove) encontram-se concluídas e 12 (doze) em aberto



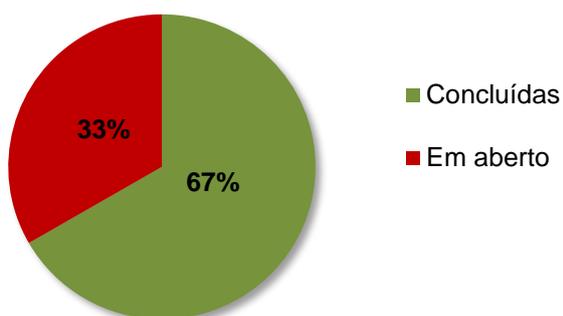
7. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: JULHO/2021

Foram registradas 02 (duas) denúncias, 04 (quatro) reclamações, 04 (quatro) solicitações e 02 (duas) comunicações, totalizando 12 (doze) manifestações de Covid-19 para 08 (oito) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 JULHO/2021								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico e Social - AADESAM		1					1
2.	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas – ARSEPAM		1					1
3.	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP			2				2
4.	Governo do Estado de Amazonas		1					1
5.	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON						1	1
6.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto-SEDUC – AM						1	1
7.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC	2	1	1				4
8.	Sistema de Segurança Pública do Amazonas- SSPAM - AM			1				1
TOTAL		2	4	4			2	12



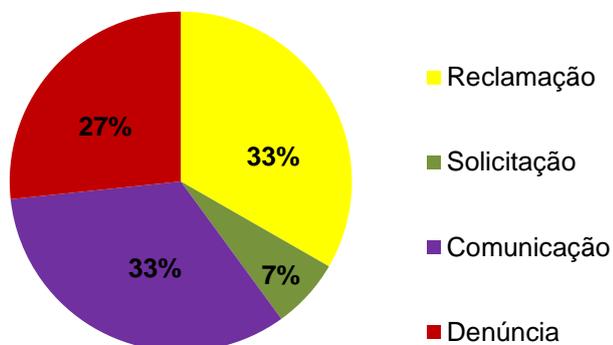
Dessas 12 (doze) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 08 (oito) encontram-se concluídas e 04 (quatro) em aberto.



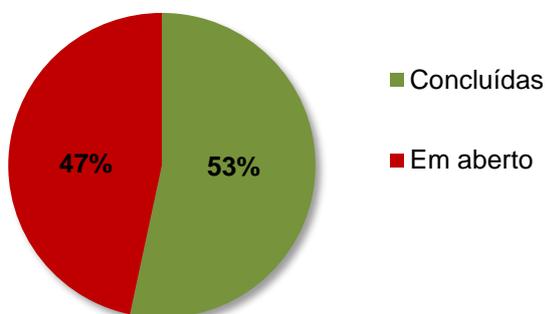
8. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: AGOSTO/2021

Foram registradas 04 (quatro) denúncias, 05 (cinco) reclamações, 01 (uma) solicitação e 05 (cinco) comunicações, totalizando 15 (quinze) manifestações de Covid-19 para 09 (nove) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 AGOSTO/2021								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas – CGE						1	1
2.	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP	1	4					5
3.	Fundo de Promoção Social e Erradicação da pobreza – FPS						1	1
4.	Governo do Estado de Amazonas			1				1
5.	Polícia Militar – PM/AM	1						1
6.	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas – SEAS	1						1
7.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto-SEDUC – AM						2	2
8.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC	1	1					2
9.	Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais - SERFI						1	1
TOTAL		4	5	1			5	15



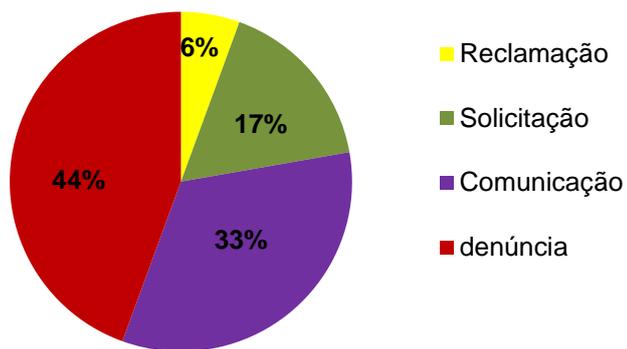
Dessas 15 (quinze) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 08 (oito) encontram-se concluídas e 07 (sete) em aberto.



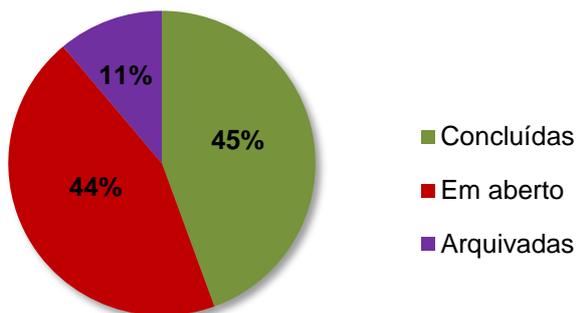
9. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: SETEMBRO/2021

Foram registradas 08 (oito) denúncias, 01 (uma) reclamação, 03 (três) solicitações e 06 (seis) comunicações, totalizando 18 (dezoito) manifestações de Covid-19 para 13 (treze) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 SETEMBRO/2021								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1	Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Amazonas	1						1
2.	Defesa Civil do Amazonas	1						1
3.	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP		1	1				2
4.	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Drª Rosemary Costa Pinto - Am						1	1
5.	Governo do Estado de Amazonas			1				1
6.	Polícia Civil do Estado do Amazonas -AM						1	1
7.	Policlínica Codajás	2						2
8.	Policlínica Governador Gilberto Mestrinho	1						1
9.	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas – SEAD - AM	1						1
10.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto-SEDUC – AM						1	1
11.	Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus - SEINFRA						1	1
12.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC	1		1			2	4
13.	SPA-Policlínica Danilo Corrêa	1						1
TOTAL		8	1	3			6	18



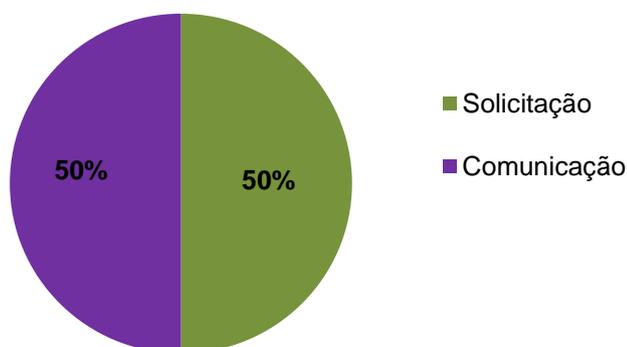
Dessas 18 (dezoito) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 08 (oito) encontram-se concluídas, 07 (sete) em aberto e 02 (duas) arquivadas.



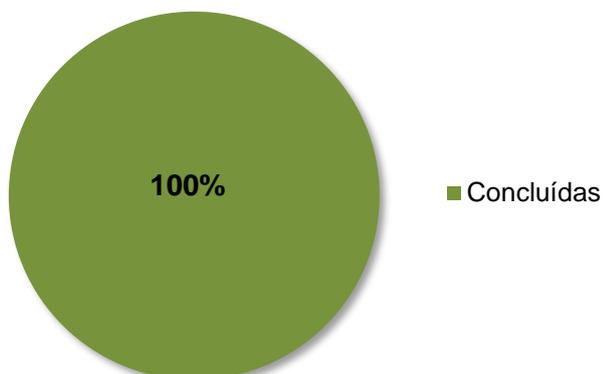
10. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: OUTUBRO/2021

Foram registradas 01 (uma) comunicação e 01 (uma) solicitação, totalizando 02 (duas) manifestações de Covid-19 para 02 (dois) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 OUTUBRO/2021								
Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1	Secretaria de Estado de Educação e Desporto-SEDUC – AM						1	1
2.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC			1				1
TOTAL				1			1	2



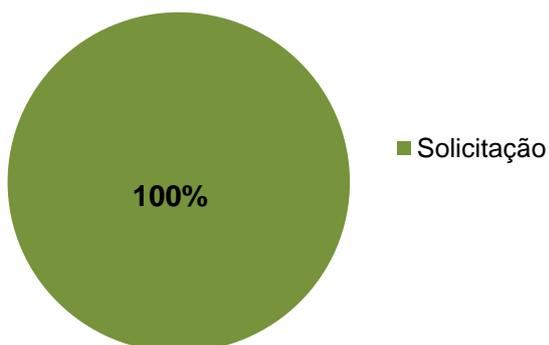
Dessas 02 (duas) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 02 (duas) encontram-se concluídas.



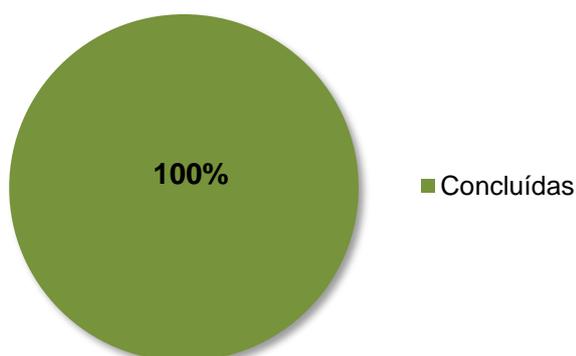
11. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: NOVEMBRO/2021

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

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 NOVEMBRO/2021								
Qnt.	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania - SEJUSC			1				1
2.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto-SEDUC – AM			1				1
TOTAL				2				2



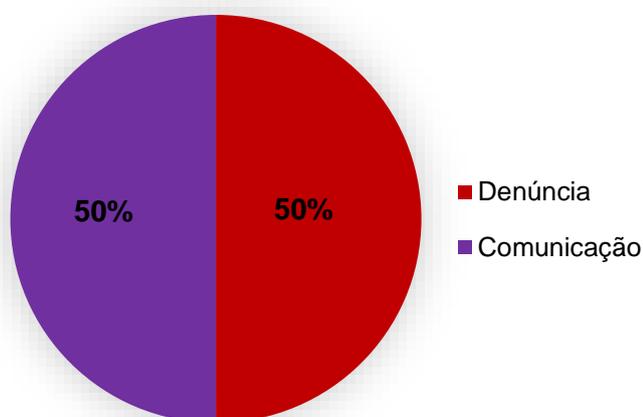
Dessas 02 (duas) novas manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 02 (duas) encontram-se concluídas.



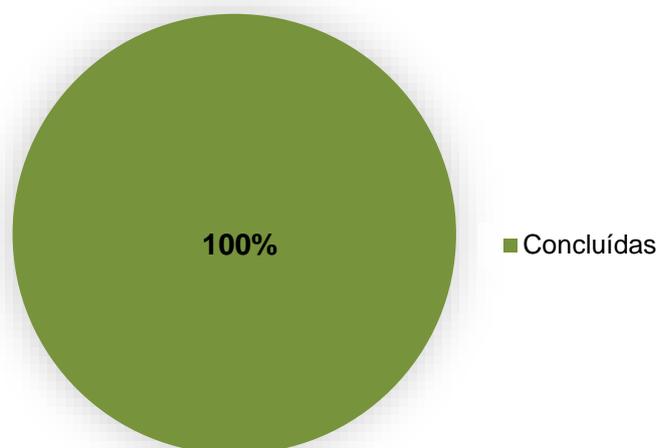
12. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: DEZEMBRO/2021

Foram registradas 01 (uma) denúncia e 01 (uma) comunicação, totalizando 02 (duas) manifestações de Covid-19 para 02 (dois) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19 NOVEMBRO/2021								
Qnt.	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	Governo do Estado de Amazonas - AM	1						1
2.	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas SUSAM - AM						1	1
TOTAL		1					1	2



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



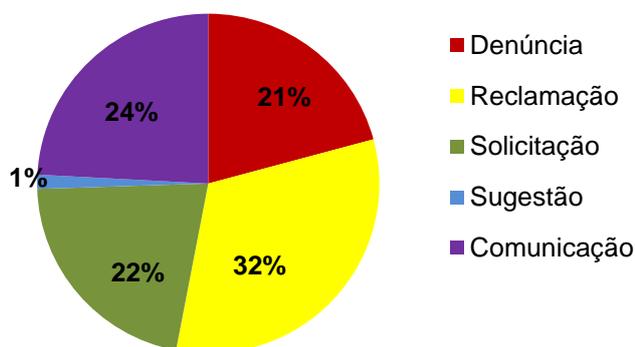
6. MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES À COVID-19: APARATO GERAL DE JANEIRO A DEZEMBRO/2021

Foram registradas 31 (trinta e uma) denúncias, 48 (quarenta e oito) reclamações, 32 (trinta e duas) solicitações, 02 (duas) sugestões e 36 (trinta e seis) comunicações, totalizando 149 (cento e quarenta e nove) manifestações de Covid-19 para 25 (vinte e cinco) Órgãos/Entidades do Poder Executivo do Estado.

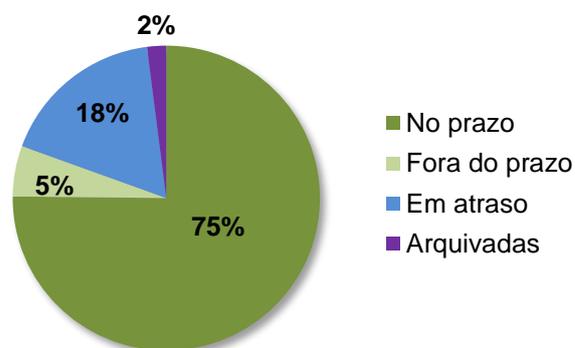
**MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – COVID-19
JANEIRO a DEZEMBRO / 2021**

Quant	ÓRGÃO/ENTIDADE	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação	Total
1.	Agência Amazonense de Desenvolvimento Econômico e Social – AADESAM		1	1				2
2.	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas- ARSEPAM		1	1				2
3.	Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas – CIAMA - AM		1					1
4.	Controladoria-Geral do Estado – CGE	3	2	1			1	7
5.	Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Amazonas	1						1
6.	Defesa Civil do Amazonas	2	1	1				4
7.	Escritório de Representação do Governo do Amazonas em São Paulo - ERGSP	2	17	9			4	32
8.	Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas Drª Rosemary Costa Pinto - AM				1		5	6
9.	Governo do Estado de Amazonas	2	3	5			5	15
10.	Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON/AM		3	1			1	5
11.	Polícia Civil do Estado do Amazonas -AM						1	1
12.	Polícia Militar do Amazonas – PMAM	1	1					2
13.	Policlínica Codajás - AM	2						2
14.	Policlínica Governador Gilberto Mestrinho - AM	1						1
15.	Procuradoria Geral do Estado - PGE	2						2
16.	Secretaria de Administração e Gestão do Estado do Amazonas – SEAD - AM	1					1	2
17.	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM						1	1
18.	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas – SEAS	1	1	1				3
19.	Secretaria de Estado de Educação e Desporto – SEDUC	6		1			9	16
20.	Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus - SEINFRA - AM						1	1
21.	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania – SEJUSC	6	15	8			4	33
22.	Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais - SERFI						1	1
23.	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas – SUSAM		1	1	1		2	5

24.	Sistema de Segurança Pública do Amazonas- SSPAM - AM		1	2				3
25.	SPA e Policlínica Dr. Danilo Correa - AM	1						1
TOTAL		31	48	32	2		36	149



Dessas 149 (cento e quarenta e nove) manifestações efetuadas para o Poder Executivo do Estado, 112 (cento e dez) encontram-se concluídas no prazo, 08 (oito) fora do prazo, 26 (vinte e seis) em atraso e 03 (três) arquivadas.



5. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

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

2.2. **Elogio:** as manifestações se referem, em sua maioria, a elogios a profissionais no atendimento hospitalar

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

2.4. **Solicitação:** as manifestações se referem, em sua maioria, a apelos para o pronto atendimento hospitalar de pessoas acometidas pela Covid-19;

2.5. **Sugestão:** as manifestações se referem, em sua maioria, a propostas para a melhoria no atendimento hospitalar; e

2.6. **Comunicação:** são manifestações de denúncia transformadas pelo sistema em razão de serem anônimas.

6. MANIFESTAÇÕES MAIS RECORRENTES NO MÊS

Só houve duas manifestações, sendo uma de denúncia e outra de comunicação.

7. 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 encaminhada pelo próprio sistema para tratamento da ouvidoria competente;
- **Arquivada:** manifestação encerrada por duplicidade, falta de urbanidade, resposta inadequada/indevida e outras;
- **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 usuário, e este, por meio da plataforma Fala.BR, atendeu; e
- **Prorrogada:** manifestação na qual a equipe da ouvidoria realizou prorrogação do prazo de resposta por mais 30 dias, conforme dispõe a Lei. 13.460/17.



Manaus, 04 de janeiro de 2022.

Miguel Antonio Brandt Cruz

Chefe do Departamento de Ouvidoria e Controle Social - DOCS

Nara Marly Alves de Oliveira Souza

Assessora do Departamento de Ouvidoria e Controle Social

Marilene Pinheiro Fonseca Palhares

Assessora do Departamento de Ouvidoria e Controle Social