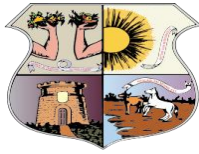


Prefeitura Municipal de Belém
Ouvidoria Geral do Município de Belém

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – OGM/PMB

DEMANDAS RECEBIDAS ATRAVÉS DO SISTEMA SISOUV
COVID-19

BELÉM
2020



Prefeitura Municipal de Belém
Ouvidoria Geral do Município de Belém

1 RESUMO DAS DEMANDAS

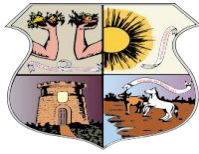
O presente relatório trata da medição dos meses, março, abril, maio, junho, julho, agosto e setembro do corrente ano, no qual buscou separar as demandas da população recebidas pela OGM, relacionadas à pandemia do Coronavírus (COVID-19), demandas estas distribuídas às ouvidorias setoriais de cada Órgão/Entidade da Prefeitura Municipal de Belém, após o tratamento inicial de Triagem realizado pelo Setor Técnico da OGM/PMB, para a posterior produção das respostas.

A busca das demandas é feita com a utilização de palavras-chave que possuem relação temática com a pandemia e seus efeitos, independente de qual unidade da Administração tenha sido demandada.

O acompanhamento das manifestações relacionadas à pandemia do Coronavírus (COVID-19) começou em 18/03/2020, com a análise da evolução mensal das dúvidas da população do município de Belém. Outrossim, as denúncias e reclamações relacionadas ao COVID-19 recebem tratamento prioritário, por sua própria natureza, e tem fundamento no artigo 6º- B da Lei Federal nº 13.979, de 2020.

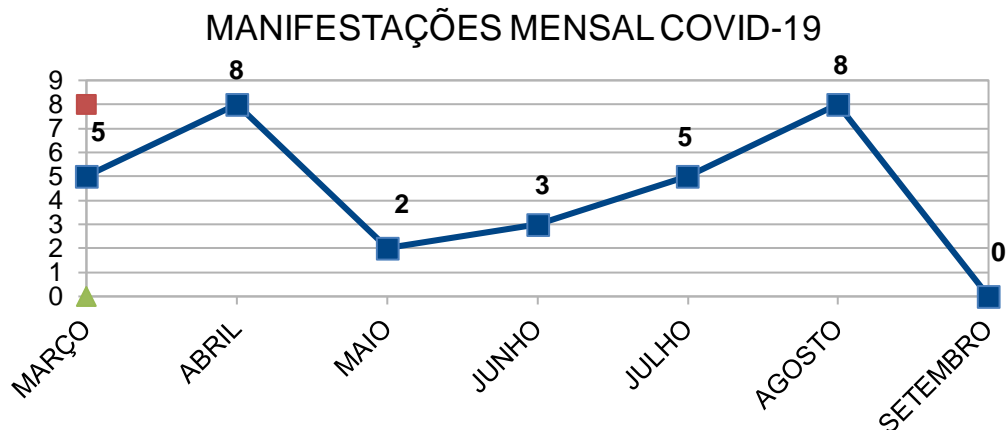
Há que registrar a norma contida no art. 6º- B da Lei nº 13.979, criada pela Medida Provisória 928, de 2020, foi desafiada por recursos junto ao Supremo Tribunal Federal - STF, pois modificavam a Lei de Acesso à Informação, a Lei nº 12.527, de 2011. Inobstante, isso não afetou a rotina de respostas aos pedidos de acesso à informação, e priorização de atendimentos pertinentes ao Corona-vírus (COVID-19).

As manifestações se deram início no dia 18 de março de 2020, e foram analisadas até 21 de setembro de 2020, conforme descritas abaixo, todas as demandas iniciadas neste órgão relacionada às COVID-19.



Prefeitura Municipal de Belém
Ouvidoria Geral do Município de Belém

1.1 EVOLUÇÃO MENSAL



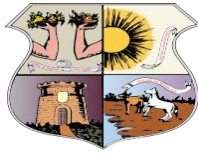
Neste período de avaliação, a quantidade recebida sofreu uma leve variação, tendo seu pico na faixa das 8 demandas em dois meses (Abril e Agosto), portanto, não se pode falar que houve um significativo incremento e nem uma brusca diminuição, levando-se em consideração o período anterior, ainda que as demandas recebidas tenham certa gravidade.

2 NATUREZA

Como é de conhecimento de relatórios anteriores, as manifestações são recebidas por meio dos sites institucionais de todos os órgãos e entidades da Prefeitura Municipal de Belém, por e-mail institucional, e através do SisOuv.

Após a triagem e tratamento inicial são distribuídas às unidades com atribuição relacionadas às manifestações. Inicialmente a demanda recebe uma dessas classificações: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, informação (LAI) e elogio.

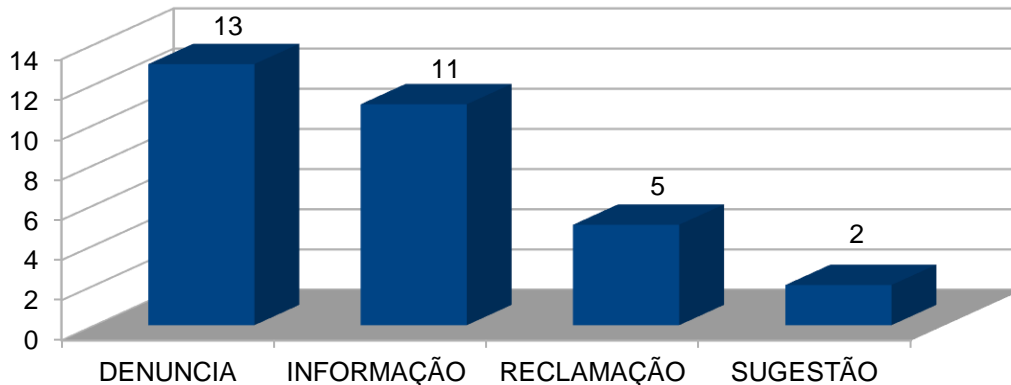
Neste período, notou-se que as denúncias, dentre as classificações acima, representaram o total de 13 (treze) demandas recebidas, e 11 (onze)



Prefeitura Municipal de Belém
Ouvidoria Geral do Município de Belém

de pedidos de informações, portanto, foram os mais expressivos em relação os demais.

MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA COVID-19

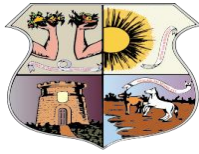


TIPOLOGIA	QUANTITATIVO
DENUNCIA	13
INFORMAÇÃO	11
RECLAMAÇÃO	5
SUGESTÃO	2
TOTAL	31

3 COMPORTAMENTO DAS DEMANDAS

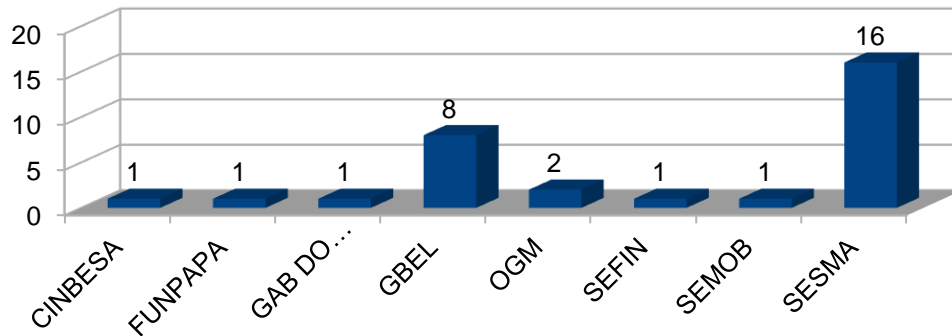
Considerando os 7 (sete) meses analisados neste relatório, o mês de Agosto apresentou estabilidade das demandas no patamar da média de 8 demandas ao final do mês, ainda que materialmente as demandas sejam consideradas graves, não houve aumento do mesmo no período citado.

Em relação as entidades que mais foram demandadas no período acumulado analisado são: SESMA e GBEL, conforme descrevem o gráfico e tabela abaixo.

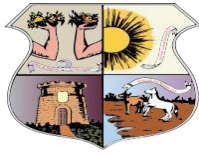


Prefeitura Municipal de Belém
Ouidoria Geral do Município de Belém

MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA COVID-19



Orgão	Manifestação	Assunto	Tipologia	Mês
GAB DO PREFEITO	3069	Combate ao Coronavírus	Sugestão	MARÇO
SESMA	3057	Confecção de máscara em casa	Informação	MARÇO
SESMA	3074	LAI e coronavírus	Informação	MARÇO
SESMA	3075	Enfrentamento ao Covid-19	Informação	MARÇO
SESMA	3076	Enfrentamento ao Covid-19	Informação	MARÇO
GBEL	3149	Restaurantes	Denúncia	ABRIL
GBEL	3153	Local funcionando mesmo depois do Decreto da Prefeitura de Belém	Denúncia	ABRIL
GBEL	3156	comercio aberto	Denúncia	ABRIL
SEFIN	3135	Convid 19	Denúncia	ABRIL
SEMOB	3086	Coronavírus	Sugestão	ABRIL
SESMA	3101	DECRETO Nº 95.955-PMB, DE 18 DE MARÇO DE 2020	Denúncia	ABRIL
SESMA	3126	Teste do covid-19	Reclamação	ABRIL
SESMA	3140	FALTA DE TESTE PARA CASA DO IDOSO	Reclamação	ABRIL
OGM	3158	Aglomeración, som alto	Denúncia	MAIO
SESMA	3167	UTI URGENTE para paciente cadastrado no SER / SISREG	Reclamação	MAIO
FUNPAPA	3279	violência doméstica e covi-19	Informação	JUNHO
GBEL	3231	Salão aberto	Denúncia	JUNHO
GBEL	3281	Crime por aglomeração em clínica	Denúncia	JUNHO
CINBESA	3339	cadastro pesquisa covid19	Reclamação	JULHO
GBEL	3362	Horário estipulado para o funcionamento do comércio de Belém	Denúncia	JULHO
SESMA	3346	Cadastro Pesquisa COVID19	Informação	JULHO
SESMA	3355	REAGENDAMENTO PESQUISA COVID	Informação	JULHO
SESMA	3447	Saúde teste do covid	Reclamação	JULHO
GBEL	3474	Uso de máscara em estabelecimento	Denúncia	AGOSTO
GBEL	3475	Uso de máscara em estabelecimento	Denúncia	AGOSTO
OGM	3476	covid	Informação	AGOSTO



Prefeitura Municipal de Belém
Ouvidoria Geral do Município de Belém

SESMA	3480	Reabertura de bares na capital	Denuncia	AGOSTO
SESMA	3494	Reabertura de bares !!!!	Denuncia	AGOSTO
SESMA	3473	REMÉDIOS E COMPRAS COVID-19	Informação	AGOSTO
SESMA	3504	leitos covid-19	Informação	AGOSTO
SESMA	3513	Covid nas ilhas	Informação	AGOSTO

Na seara dos alertas, recebemos ainda, pedidos de informação baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI), versando sobre medidas de prevenção e combate ao Covid19 nas penitenciárias e no âmbito da SESMA.

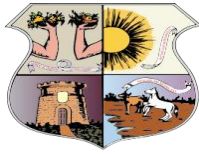
4 DEMANDAS POR SECRETARIA

SECRETARIAS	QUANTITATIVO
CINBESA	1
FUNPAPA	1
GAB DO PREFEITO	1
GBEL	8
OGM	2
SEFIN	1
SEMOB	1
SESMA	16
TOTAL	31

Nos gráficos estão a totalidade das demandas recebidas pelas Ouvidoria no período referenciado: de Março de 2020 à Setembro de 2020.

É importante frisar, que apesar do período atípico pela gravidade da Pandemia que o Mundo se encontra, durante o período analisado, não houve um aumento significativo de qualquer que seja a classificação de demanda.

Por fim, destaca-se, que ao longo desse período, algumas situações em que a utilização dos serviços da Ouvidoria e/ou sua atuação contribuíram para o encaminhamento de soluções às demandas apresentadas, de forma



Prefeitura Municipal de Belém
Ouvidoria Geral do Município de Belém

individualizada e/ou coletiva, assim como auxiliaram no desenvolvimento de ações da gestão com vistas à melhoria dos serviços oferecidos à população.

Ouvidora Geral do Município

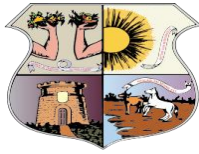
- Amanda Andrade da Costa

Coordenadoria Setorial Técnica

- Alexandro Pinheiro Gonçalves

Assessoria Técnica

- Claudio Ely



Prefeitura Municipal de Belém
Ouvidoria Geral do Município de Belém