

**PREFEITURAL MUNICIPAL DE BELÉM
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – OGM/PMB**

**RELATÓRIO DEMANDAS RECEBIDAS ATRÁVES DO SISOUV
COVID-19**

Ouidora Geral do Município
Márcia Vieira da Silva

Coordenador Setorial Técnico
Gilberto Oliveira da Silva

**Belém
Janeiro 2022**

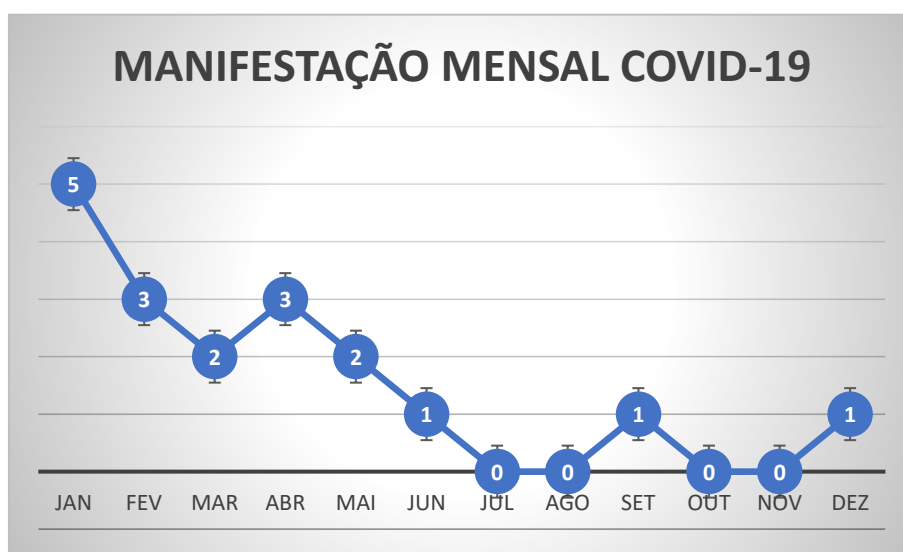
1. RESUMO DAS DEMANDAS

O presente relatório trata da medição do ano de 2021, no qual busco 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.

As manifestações abaixo apresentadas em forma de gráficos, foram colhidas em todo o período de gestão do ao de 2021.

1.1 QUEDA MENSAL



Analisando o gráfico que foi baseado em dados coletados do sistema de Ouvidoria – SISOUV, pode-se analisar que tivemos uma leve variação seguida por queda, tendo seu pico na faixa de 5 demandas em janeiro, portanto,

observa-se que houve uma significativa diminuição de manifestações referentes a COVID-19, ainda que as demandas recebidas tenham certa gravidade.

2 NATUREZA

Como é de conhecimento de relatório 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, é 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 foram contabilizados um total de 18 (dezoito) demandas recebidas no período classificado, das 18 demandas recebidas, 5 (cinco) tratavam de pedido de informação.



TIPOLOGIA	QUANTITATIVO
SUGESTÃO	4
RECLAMAÇÃO	3
INFORMAÇÃO	5
DENÚNCIA	6
TOTAL	18

Todas as demandas recebidas através do nosso call center e sistemas de Ouvidoria durante a gestão classificada neste relatório, passou por uma triagem unificada e encaminhada para SESMA, uma vez que todas as solicitações estava relacionada a mesma.

Nos gráficos estão a totalidade das demandas recebidas pelas Ouvidoria no período referenciado: 1 de janeiro 2021 a 31 de dezembro 2021.

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 solução a demandas apresentadas, de forma individualizada e/ou coletiva, assim como auxiliam no desenvolvimento de ações de gestão com vista à melhoria dos serviços oferecidos à população.