



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

MANUAL DE
PROCEDIMENTOS
OUVIDORIA

2020



SUMÁRIO

1 - FINALIDADE.....	04
2 - ABRANGÊNCIA.....	05
3 -BASE LEGAL E REGULAMENTAR.....	05
4 - CONCEITOS.....	06
5 – COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES.....	06
6 - PROCEDIMENTOS.....	07
6.1 - DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS - Se-OUV.....	07
6.2 - DO ELOGIO, DA RECLAMAÇÃO, DA SOLICITAÇÃO E DA SUGESTÃO.....	08
6.3 - DA DENÚNCIA.....	10
6.4 - DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC.....	11
6.5 - DO ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	12
6.6 - CARTA DE SERVIÇO.....	12
6.7 - DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	13
6.8 - DO RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	14
7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14
ANEXO I – FLUXOGRAMA DE RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES: RECLAMAÇÃO E SOLICITAÇÃO.....	16
ANEXO II – FLUXOGRAMA DE RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS DENÚNCIAS.....	17

ANEXO III – FLUXOGRAMA DE RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS SUGESTÕES.....	18
ANEXO IV – FLUXOGRAMA DE RECEBIMENTO E ANÁLISE DO ELOGIO.....	19
ANEXO V – FLUXOGRAMA DE CARTA DE SERVIÇO	20
ANEXO VI - FORMULÁRIO PARA CADASTRAMENTO DE MANIFESTAÇÃO NO SISTEMA FALA.BR AMAZONAS (AM).....	21
ANEXO VII - FORMULÁRIO PARA CADASTRAMENTO DE MANIFESTAÇÃO NO SISTEMA E-SIC.....	23

 <p>FAPEAM Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMENTO</p>	<p>OUVIDORIA MP 01/2019</p>
<p>Assunto: A elaboração desse manual tem como objetivo apresentar a sistemática das atividades desempenhadas pela Ouvidoria.</p>		
<p>Data de elaboração:</p>	<p>Data de aprovação:</p>	<p>Data de vigência:</p>
<p>Versão: 01</p>	<p>Responsável: Silvana Suelly Noberto Silva Bezerra</p>	
<p>Anexos:</p> <p>Anexo I – Fluxograma de Recebimento, Análise e Resposta das Manifestações: Reclamação, e Solicitação.</p> <p>Anexo II – Fluxograma de Recebimento, Análise e Resposta de Denúncias.</p> <p>Anexo III – Fluxograma de Recebimento, Análise e Resposta de Sugestões.</p> <p>Anexo IV – Fluxograma de Recebimento e Análise de Elogios.</p> <p>Anexo V - Fluxograma da Carta de Serviço</p> <p>Anexo VI - Formulário para Cadastramento de Manifestações no Sistema e-Ouv.</p> <p>Anexo VII – Formulário para Pedido de Acesso à Informação no Sistema e-SIC.</p>		

1. Finalidade

A Ouvidoria da FAPEAM para dinamizar as ações da instituição e responder às demandas da sociedade, reafirmando seu papel no desenvolvimento científico e tecnológico do Estado do Amazonas, tem como finalidade tornar mais transparente e eficiente os serviços prestados, de modo a garantir melhoria na qualidade de atendimento ao usuário do serviço público.

É de responsabilidade da Ouvidoria receber, analisar, selecionar e encaminhar, aos setores competentes, pedidos de informações, dúvidas, denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios, respondendo-os em tempo hábil e sugerindo mudanças nos procedimentos e ações da FAPEAM.

2. Abrangência

Todos os departamentos da FAPEAM vinculados à prestação de serviços direta e indiretamente.

3. Base Legal e Regulamentar

A Ouvidoria da FAPEAM foi instituída pelo Conselho Diretor por meio da Resolução Nº 17 de 17 de maio de 2006 com o propósito de ser um canal de interlocução entre a Fundação e os usuários dos seus serviços e tem como missão promover a melhoria e o aprimoramento dos serviços prestados aos pesquisadores, bolsistas e o público em geral, por meio de uma comunicação eficiente e pautada na transparência.

No Brasil, a Constituição Federal de 1988 estabeleceu e reconheceu a existência de diversos direitos do cidadão. Um deles foi o de acesso à informação, assegurando a todos o direito a receber, dos órgãos públicos, as informações de seu interesse, particular ou coletivo, que devem ser prestadas nos prazos que a lei determinar.

A Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011) é fruto do processo de democratização do Estado brasileiro, que materializou no texto constitucional a participação social como um dos elementos-chave para a garantia de direitos humanos e para a organização das políticas públicas.

Considerando a necessidade de adequação dos mecanismos internos das normas autoaplicáveis da Lei Federal 12.527/2011, o Governo do Estado do Amazonas regulamentou o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual por meio do Decreto nº 36.819, de 31 de março de 2016.

O Decreto Federal nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades da administração pública federal e regulamentou a Lei nº 13.460, de 26 de

junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

No âmbito do Poder Executivo Estadual, o Decreto nº 40.636, de 07 de maio de 2019, regulamentou os procedimentos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV) e o Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Com a finalidade de regulamentar as atividades de Ouvidoria desenvolvidas pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, a Controladoria-Geral do Estado (CGE), por meio da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO), desenvolveu o Manual de Procedimentos de Ouvidoria e reforçou o fortalecimento da transparência, cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas Instituições do Governo do Estado.

4. Conceitos

A Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria do Estado do Amazonas define ouvidoria como uma ferramenta institucional que auxilia o cidadão em suas relações com a administração pública de modo que as manifestações provoquem a melhoria dos serviços públicos e maior satisfação, além de trazer maior conhecimento aos cidadãos sobre seus direitos e responsabilidade, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e colaborativa.

De acordo com o Manual de Ouvidoria Pública (2018), a ouvidoria possibilita a interlocução do usuário de serviços públicos com o Estado, mediando o acesso aos serviços e possibilitando que o usuário expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades.

5. Competências e Responsabilidades

O Art. 3º da Resolução Nº 17 de 17 de maio de 2006, define que no exercício das suas funções, ao Ouvidor, que atuará com independência e autonomia, compete:

- I. Exercer a função de representante do usuário junto à instituição em que atua;
- II. Agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- III. Acompanhar a tramitação, a análise e a divulgação aos interessados da solução dada às sugestões, reclamações, denúncias ou propostas enviadas;
- IV. Facilitar o acesso do usuário do serviço, simplificando seus procedimentos;
- V. Encaminhar as solicitações de informações apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- VI. Ter livre acesso a todos os setores da FAPEAM, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;
- VII. Identificar problemas no atendimento do usuário;
- VIII. Sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente da FAPEAM;
- IX. Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;
- X. Atuar na prevenção e solução de conflitos;
- XI. Dar estímulo à participação do usuário na fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela FAPEAM;
- XII. Estimular os servidores da FAPEAM a tornar praxe a transparência acerca dos procedimentos que envolvem os trâmites processuais da Instituição;
- XIII. Buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, de modo a evitar a sua repetição.

6. Procedimentos

6.1 - DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS - Se-OUV

O Governador do Estado do Amazonas, Wilson Miranda Lima, instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), por meio do Decreto nº 40.636, de 07 de maio de 2019, o qual tem por finalidade regulamentar as atividades de

ouvidoria desenvolvidas pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, para garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação social, assim como uma interlocução efetiva do cidadão com a Administração Pública.

Entre as possíveis manifestações estão previstas: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos.

- ✓ **Reclamação:** questionamento gerado pela insatisfação com determinado serviço prestado pela FAPEAM;
- ✓ **Denúncia:** manifestação referente a atos administrativos que contenham indícios de irregularidades ou ato ilícito;
- ✓ **Elogios:** satisfação com o atendimento recebido e com o serviço prestado;
- ✓ **Sugestões:** proposição de ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviços;
- ✓ **Solicitações:** requerimento de adoção de providências por parte da Administração.

6.2 - DO ELOGIO, DA RECLAMAÇÃO, DA SOLICITAÇÃO E DA SUGESTÃO

6.2.1 – Compete a Ouvidoria receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas pelos usuários por qualquer canal de comunicação.

6.2.2 – O Elogio recebido será encaminhado ao agente público responsável pelo atendimento ou pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

6.2.3 - A Reclamação recebida será encaminhada à diretoria responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público para que a mesma manifeste-se quanto à procedência ou improcedência da matéria em questão.

6.2.4 - A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva da Reclamação contendo informações sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

6.2.5 - A Solicitação de Adoção de Providências e a Sugestão recebida pela Ouvidoria serão encaminhadas à Diretora-Presidente, à qual se manifestará acerca da adoção ou não da medida sugerida.

6.2.6 - As manifestações do tipo Denúncia e Reclamação podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima.

6.2.7 – A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 9º, § 7º da Lei nº 13.460, de 2017.

6.2.8 – A Ouvidoria deverá apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

6.2.9 - Caso as informações apresentadas pelo usuário sejam insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará pedido de complementação, que deverá ser atendido no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento.

6.2.10 – Caso não haja complementação da informação em 30 (trinta) dias, por parte do usuário, a demanda será arquivada, sem produção de resposta conclusiva.

6.2.11 - Quando a resposta ao usuário exigir consulta ou levantamento de dados e orientações específicas de um determinado setor, a Ouvidoria encaminhará a demanda para a diretoria competente, registrará na planilha de controle interno e aguardará posicionamento.

6.2.12 – A ouvidoria informa ao usuário sobre o encaminhamento de sua demanda para a resolução do questionamento ou problema apontado e realiza o acompanhamento junto aos setores até o fechamento da demanda.

6.2.13 - Recebida a resposta dos setores, a Ouvidoria verifica se a linguagem está clara, objetiva, simples e compreensível e envia a resposta conclusiva imediatamente ao usuário ou em até, no máximo, 2 (dois) dias úteis.

6.2.14 – Quando as manifestações dos usuários definidas como Reclamação, Elogio, Sugestões, Solicitações e Denúncias, forem recepcionadas em **meio físico** (conforme Anexo VI), caberá a Ouvidoria orientar o usuário sobre como acessar o sistema para realizar a manifestação ou o próprio servidor da ouvidoria promoverá a sua inserção imediata no Sistema de Ouvidorias do Estado (e-Ouv).

6.3 - DA DENÚNCIA

6.3.1 – No que se refere à apresentação de denúncias, o art. 5º, § 1º, da Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019, da Rede Nacional de Ouvidorias, que trata sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes, prevê que a preservação da identidade dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do denunciante, que ficarão com acesso restrito e sob a **guarda exclusiva** da unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento.

6.3.2 – O manifestante poderá registrar uma “Denúncia” ou “Reclamação” de forma anônima, por meio da opção “Continuar sem me identificar” disponível no Sistema de Ouvidorias do Estado (Se-OUV) e será registrada como uma “Comunicação”.

6.3.3 – A Ouvidoria realizará análise preliminar de denúncias e comunicações de irregularidades verificando se estas contêm elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade que as classifiquem como aptas para apuração.

6.3.4 – Os principais requisitos a serem verificados na análise preliminar são:

I – referir-se a matéria de competência da Instituição da qual a Ouvidoria faz parte;

II – ser redigida com suficiente clareza, de maneira inteligível;

III – conter informações sobre o fato, a autoria, as circunstâncias e os valores envolvidos;

IV – se for denúncia sobre conduta, esta deve referir a servidor público.

6.3.5 – Realizada a análise preliminar, a Ouvidoria encaminhará à Diretora-Presidente a fim de que seja deliberada a adoção de medidas para apuração da denúncia.

6.3.6 – Caso a manifestação não reúna os elementos mínimos que possibilitem a ação investigativa da administração, a denúncia não será conhecida e deverá ser arquivada.

6.4 - DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC

6.4.1 - A Ouvidoria como responsável pelo monitoramento do Sistema e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) tem o dever de assegurar o acesso a informações públicas atendendo os prazos e procedimentos dispostos na LAI (Lei nº 12.527/2011).

6.4.2 - Não sendo possível conceder o acesso imediato da informação solicitada, a Ouvidoria apresentará resposta em prazo não superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogável por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, que será comunicada ao interessado.

6.4.3 - Quando a resposta ao usuário exigir consulta ou levantamento de dados e orientações específicas de um determinado setor, a Ouvidoria encaminha a demanda para a diretoria competente, registra na planilha de controle interno para acompanhamento e aguarda posicionamento.

6.4.4 - Caso o cidadão utilize outros canais de comunicação deverá ser orientado como acessar o sistema para realizar o pedido.

6.4.5 - Quando as dúvidas sobre Programas, Projetos, Editais e SIGFAPEAM forem encaminhadas para o endereço eletrônico da ouvidoria (ouvidoria@fapeam.am.gov.br), será informado ao solicitante o endereço eletrônico para o qual ele deverá se reportar.

6.5 - DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

6.5.1 - No atendimento presencial, a Ouvidoria disponibilizará um computador com acesso à internet ou um formulário físico (Anexos VI e VII) para que o cidadão possa registrar sua demanda.

6.5.2 - Quando o registro for por meio de preenchimento do formulário, a manifestação registrada deverá ser digitalizada e inserida imediatamente no sistema e-Ouv (Decreto nº 40.636/2019, art. 12, § 3º) ou no sistema e-SIC, a depender da demanda.

6.6 - DA CARTA DE SERVIÇO

6.6.1 – A Carta de Serviços ao Usuário será divulgada por meio de sítio eletrônico com o objetivo de informar os serviços prestados pela FAPEAM, as formas de acesso a esses serviços, bem como os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

6.6.2 - A Ouvidoria realizará o acompanhamento da divulgação da Carta de Serviço no sítio eletrônico, bem como da atualização sempre que ocorrerem alterações nas atividades e horários de funcionamento (Art. 10, §3º, do Decreto 40.636 de 2019).

6.6.3 – Sempre que houver necessidade de atualização da carta de serviço, a Ouvidoria deverá ser comunicada e encaminhará as alterações para

apreciação da Diretora-Presidente, a qual conduzirá ao Departamento de Difusão do Conhecimento (DECON) para edição e posterior publicação.

6.7 - DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

6.7.1 – Conforme prevê o Art. 23 da Lei 13.460, de 2017, anualmente a Ouvidoria divulgará no site, em lugar específico, a Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados pela FAPEAM, para que o público-alvo da Fundação (pesquisadores e bolsistas) possa registrar sua percepção sobre a qualidade e a satisfação do atendimento prestado.

6.7.2 – A divulgação da Pesquisa Anual de Satisfação se dará da seguinte forma:

I - Será enviado, via SIGFAPEAM, o link do Formulário para os pesquisadores, bolsista e coordenadores de projetos que tiverem recebido benefícios, especificamente, aqueles que tiverem status de: “Projeto APROVADO em fase de contratação”, “Projeto EM ANDAMENTO” e “Projetos CONCLUÍDOS” nos últimos cinco anos;

II - Os gestores de instituições parceiras serão comunicados, por ofício, via Gabinete da Presidência, sobre a disponibilização do Formulário no site;

III - A Pesquisa de Satisfação também será divulgada por meio das redes sociais, e ainda, no site da FAPEAM.

6.7.3 – Depois de disponibilizado o Formulário de Pesquisa de Satisfação, a Ouvidoria receberá respostas em até 30 (trinta) dias com possibilidade de prorrogação, caso necessário.

6.7.4 – Depois de encerrado o prazo da coleta de informações, de posse dos questionários devidamente respondidos, a Ouvidoria sistematizará as informações resultantes da pesquisa e apresentará à Diretora-Presidente.

6.7.5 – A Ouvidoria organizará, em planilha, todos os comentários recebidos no Formulário da Pesquisa de Satisfação e enviará aos setores competentes as sugestões e críticas recebidas, para que sejam averiguadas.

6.7.6 – Ao receberem os comentários oriundos do Formulário da Pesquisa Anual de Satisfação, os responsáveis pelos setores demandados terão um prazo de 5 (cinco) dias úteis para enviarem a resposta às sugestões e críticas demandadas.

6.7.7 – O Relatório de Pesquisa Anual de Satisfação será disponibilizado no site da Fundação e uma cópia do documento será alocada em pasta física, pelo período de um ano.

6.8 - DO RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

6.8.1 – Com base nos atendimentos registrados na planilha de Controle Interno, a Ouvidoria elaborará o Relatório Anual destacando o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

6.8.2 – O Relatório será encaminhado à Diretora-Presidente para apreciação e divulgado na página eletrônica da FAPEAM.

7. Considerações Finais

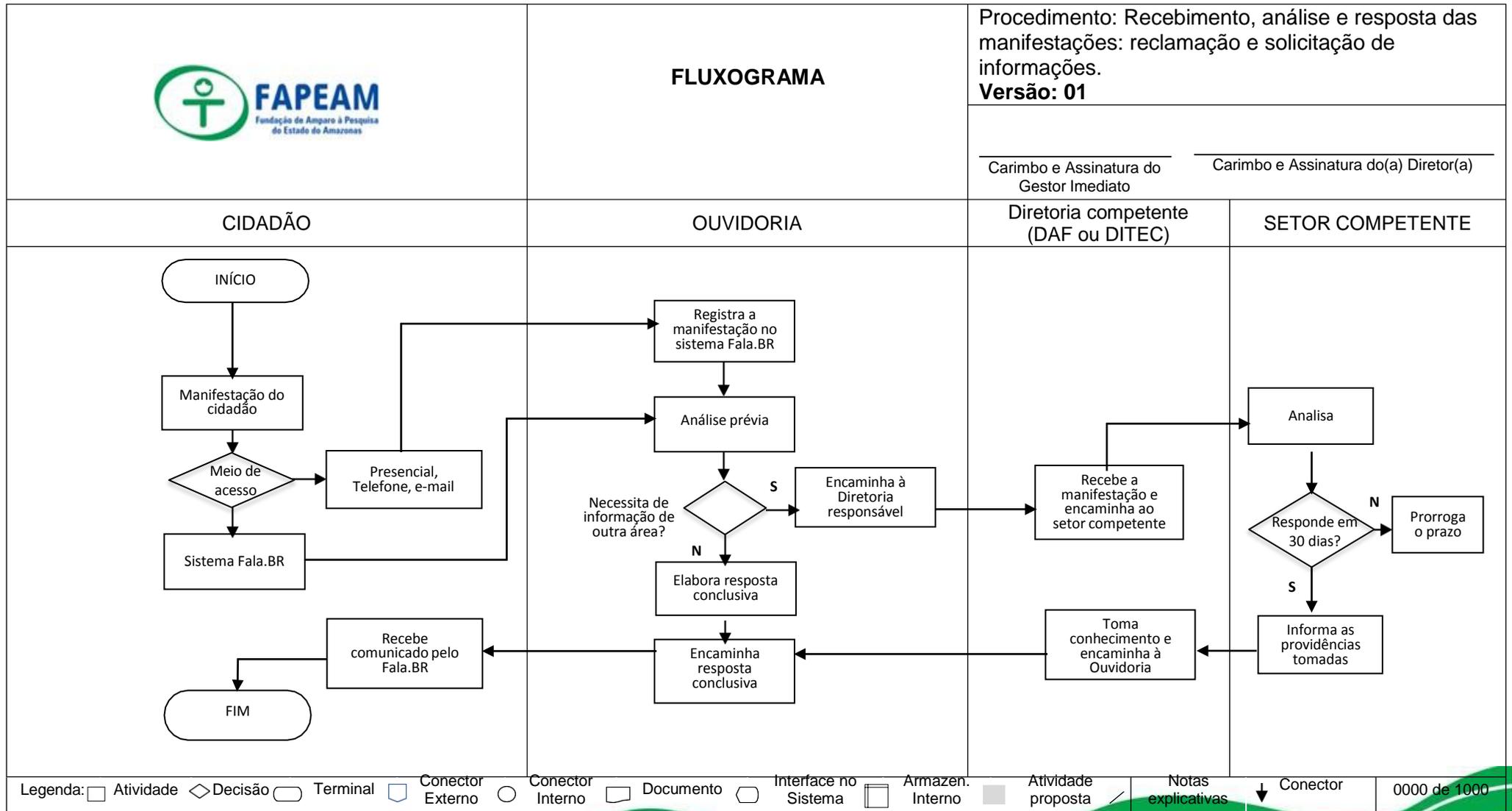
O e-Ouv – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e é utilizado por diversos órgãos e entidades para recebimento e tratamento de manifestações. O sistema é gratuito e funciona inteiramente em ambiente online. Desde sua implantação algumas versões com novas funcionalidades do sistema vêm sendo lançadas visando melhorar o trabalho das Ouvidorias e

aumentar a segurança dos dados constantes nas manifestações registradas pelos usuários de serviços públicos.

Em julho de 2019 o Sistema e-OUV e o e-SIC se integraram para formar o Fala.BR. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços.

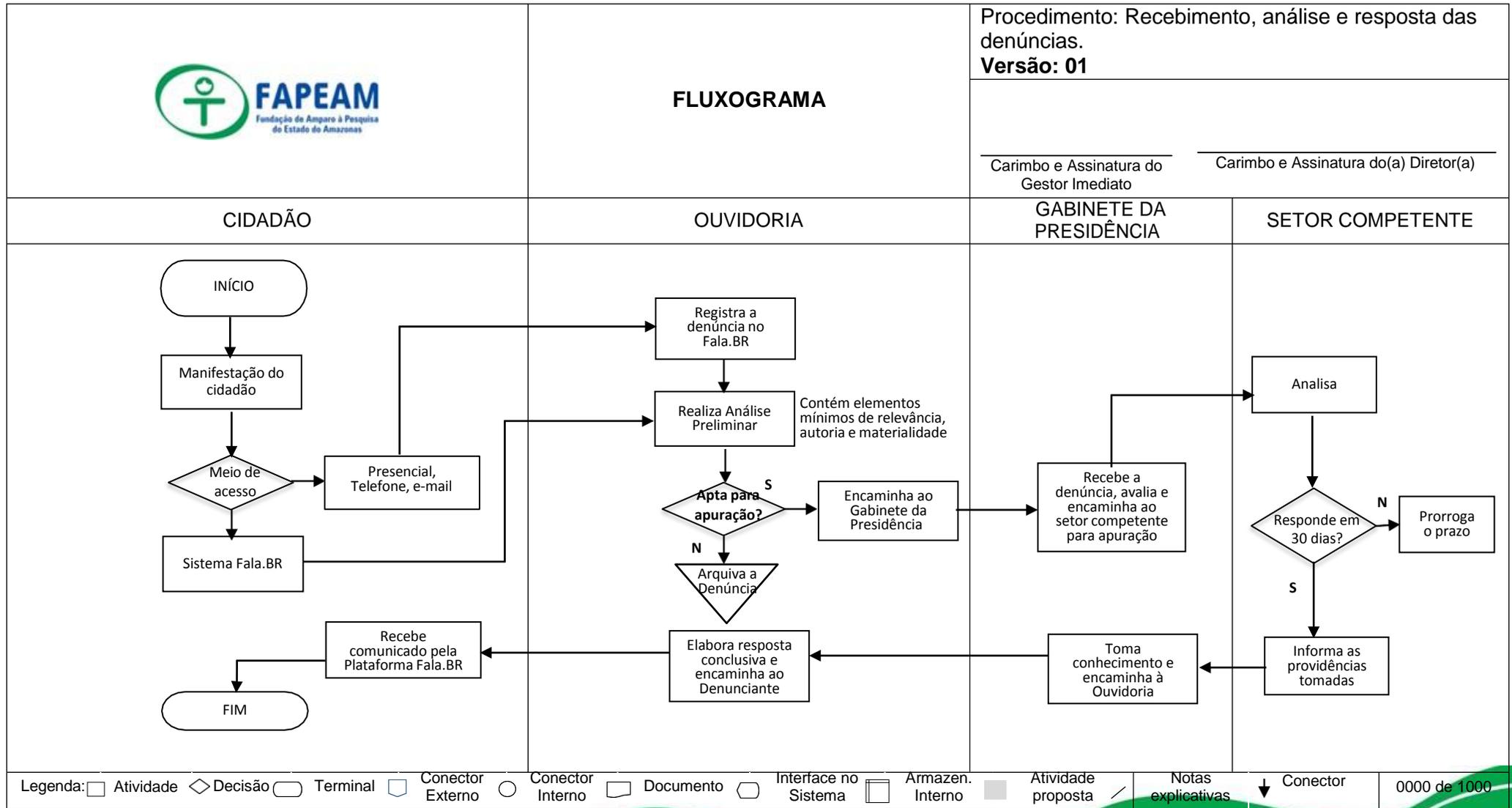
<p>SILVANA SUELLY NOBERTO SILVA BEZERRA:019273444 09</p> <p>Assinado de forma digital por SILVANA SUELLY NOBERTO SILVA BEZERRA:01927344409 Dados: 2021.02.26 09:08:08 -04'00'</p>	 <p>Márcia Peraleto Mendes Silva Diretora Presidente FAPEAM</p>
<p>Carimbo e Assinatura do Gestor Imediato</p>	<p>Carimbo e Assinatura do(a) Diretor(a)</p>
<p>Data: 25 de fevereiro de 2021.</p>	<p>Data: 25 de fevereiro de 2021.</p>

ANEXO I – RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES: RECLAMAÇÃO E SOLICITAÇÃO.





ANEXO II – RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS DENÚNCIAS.





ANEXO III – RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS SUGESTÕES.



FLUXOGRAMA

Procedimento: Recebimento, análise e resposta das sugestões.
Versão: 01

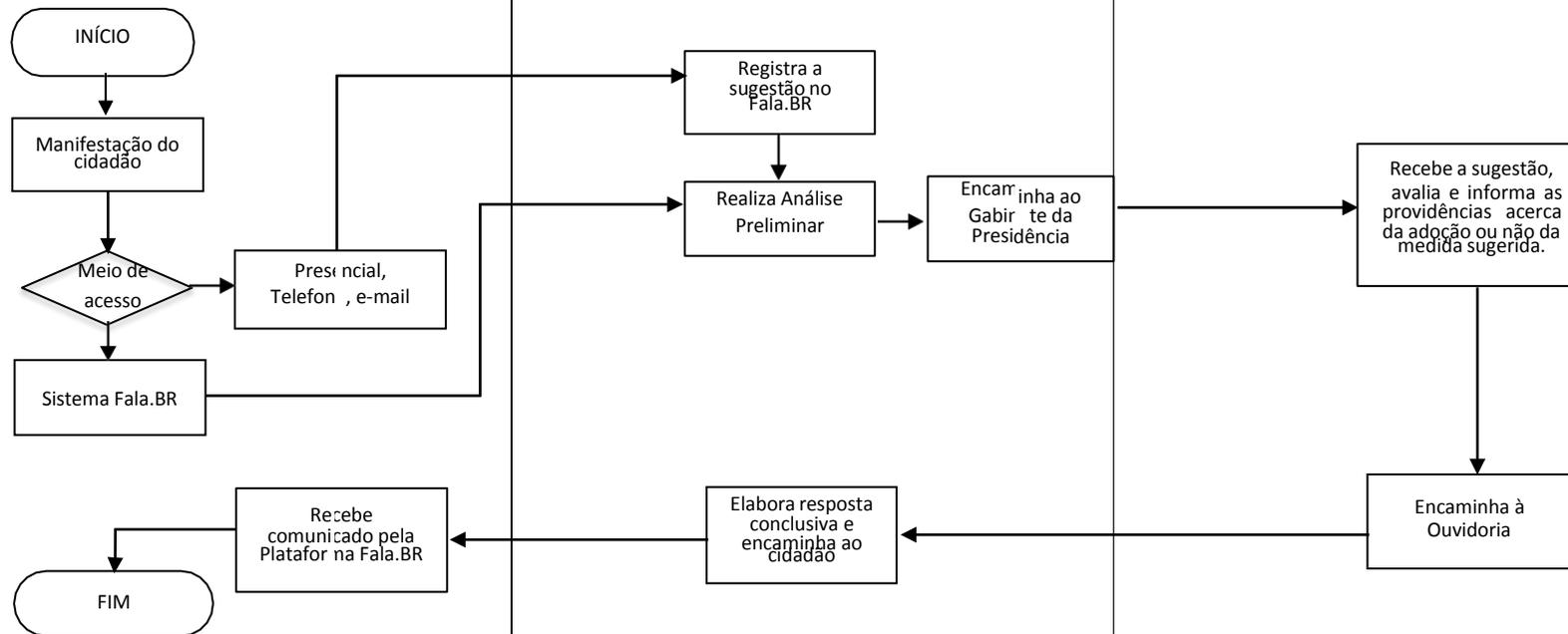
Carimbo e Assinatura do Gestor Imediato

Carimbo e Assinatura do(a) Diretor(a)

CIDADÃO

OUIDORIA

GABINETE DA PRESIDÊNCIA



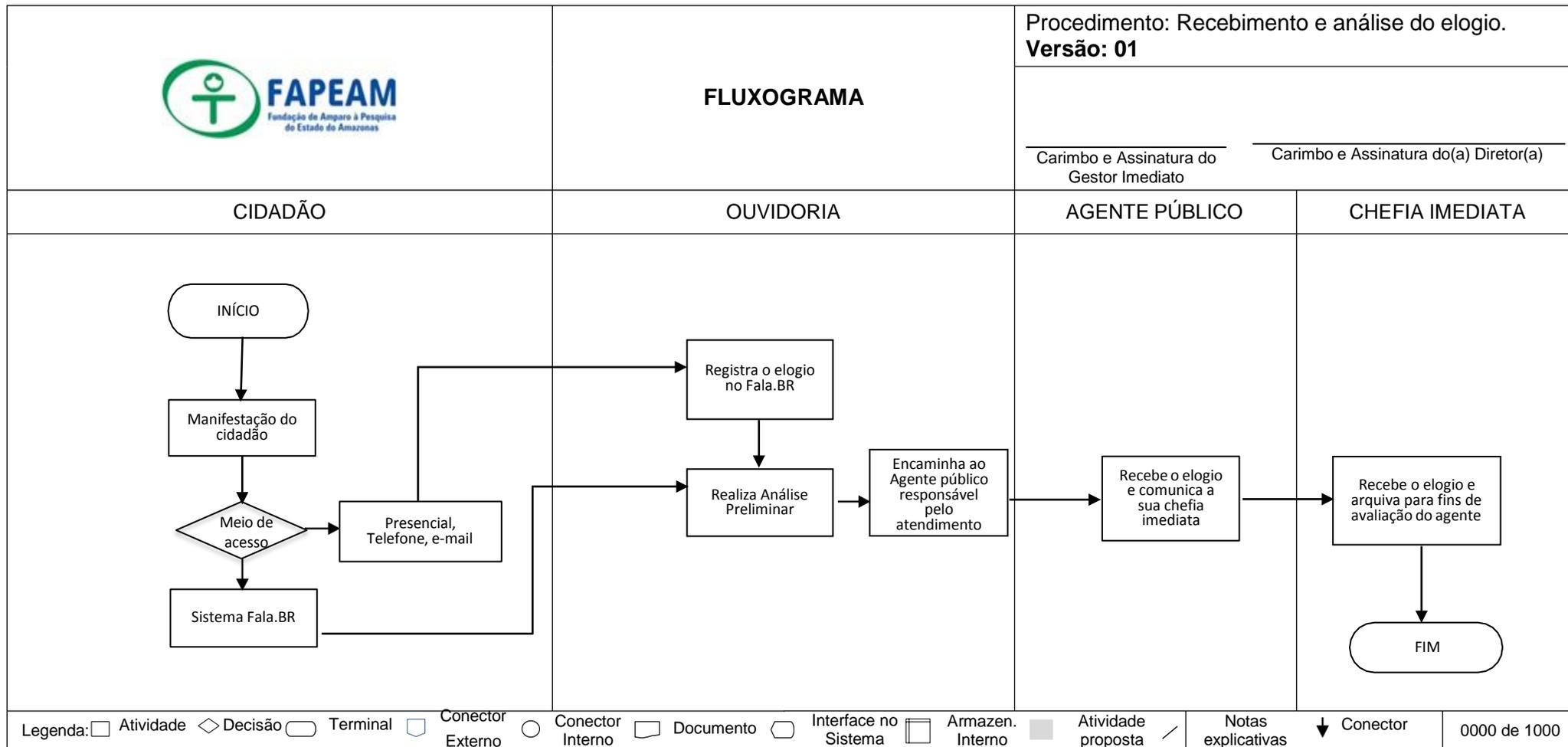
Legenda: □ Atividade ◇ Decisão ◡ Terminal ◡ Conector Externo ◡ Conector Interno ◡ Documento ◡ Interface no Sistema ◡ Armazen. Interno ◡ Atividade proposta ◡ Notas explicativas ◡ Conector

0000 de 1000



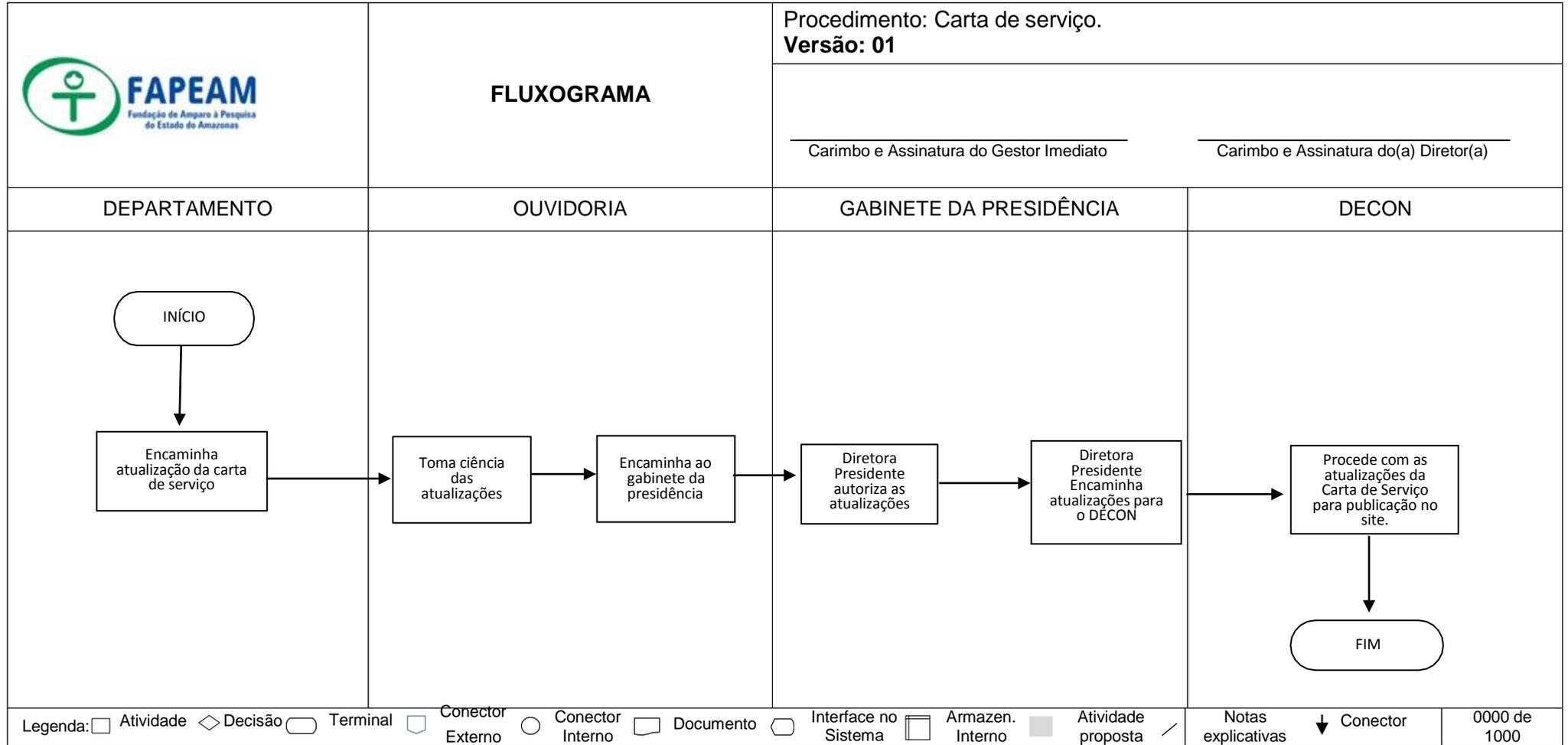


ANEXO IV – RECEBIMENTO E ANÁLISE DO ELOGIO.





ANEXO V – CARTA DE SERVIÇO





ANEXO VI

**FORMULÁRIO PARA CADASTRAMENTO DE MANIFESTAÇÃO NO SISTEMA FALA.BR
AMAZONAS (AM)**

Tipos de Manifestação

- Denúncia
- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão
- Elogio

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Identificação

- Quero me identificar sem restrição (Permito acesso aos meus dados pessoais)
- Quero me identificar com restrição (Não permito acesso aos meus dados pessoais)
- Não quero me identificar

Dados do Cidadão – Obrigatórios para obter resposta

Nome: _____

E-mail: _____

Dados do Cidadão – não obrigatórios

ATENÇÃO: Os dados não obrigatórios serão utilizados para fins estatísticos.

RG: _____ CPF: _____

Gênero: _____ Data de Nascimento: _____

Tel: () _____ / _____

Endereço: _____

Bairro: _____ Comunidade: _____

Profissão: _____



