OUVIDORIA



Wilson Miranda Lima

Governador do Estado do Amazonas

Jório de Albuquerque Veiga Filho

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação - SEDECTI

Márcia Perales Mendes Silva

Presidência Fapeam gabinete@fapeam.am.gov.br

Marcia Irene Pereira Andrade

Diretoria Técnico-Científica – DITEC ditec@fapeam.am.gov.br

Kathya Augusta Thomé Lopes

Diretoria Administrativo-Financeira – DAF daf@fapeam.am.gov.br

Silvana Suelly N. S. Bezerra

Ouvidora ouvidoria@fapeam.am.gov.br

Leocivânia Lourenço de OliveiraBolsista







SUMÁRIO

1.	APRES	SENTAÇÃO	4
2.	ESTRU	JTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	. 5
	2.1	Estrutura e Atuação da Ouvidoria	. 5
3.	CANA	IS DE COMUNICAÇÃO	. 6
	3.1	Histórico de Demandas	. 8
	3.2	E-mail	.8
	3.3	Sistema E-SIC	.10
	3.4	Sistema E-OUV	.11
	3.5	Tempo de Atendimento	.12
4.	CONS	IDERAÇÕES FINAIS	.13

1. APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao Art. 5°, III da Resolução N° 017/2006 do Conselho Diretor da FAPEAM, que trata da elaboração de relatório das atividades desempenhadas pela Ouvidoria com a finalidade de subsidiar a tomada de decisões pela Instituição, apresentamos o relatório anual que compreende as demandas recebidas no período de 02 de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

O objetivo deste relatório é expor a atuação da ouvidoria mediante as manifestações apresentadas não somente pelo público que possui um vínculo com a FAPEAM, como também pessoas que demonstram interesse em conhecer os programas da instituição e almejam obter informações pertinentes às atividades exercidas, inclusive as relativas à utilização dos recursos públicos.

A Ouvidoria da FAPEAM, por se tratar de um meio de comunicação legítimo e direto, possibilita a interlocução entre pesquisadores, bolsista e o público em geral e dispõe de canais apropriados para recebimento das manifestações de informações, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios.

Em se tratando de gestão de Ouvidoria temos a plataforma e-Ouv – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, que 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. Em maio de 2019 o Governo do Estado do Amazonas, por meio do Decreto nº 40.636/2019, instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-Ouv), com vista à adequação dos mecanismos internos autoaplicáveis da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017.

Os principais canais de comunicação utilizados pelo público da Instituição são: O Correio Eletrônico (e-mail), o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), o telefone e o atendimento presencial; todos serviram de base para elaboração do presente relatório. No período em apreço, foram registradas 553 (quinhentas e cinquenta e três) manifestações, as quais foram recepcionadas e atendidas de acordo com o que dispõe a Lei de Acesso à Informação (Lei Nº 12.527/2011) e a Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos (Lei Nº 13.460/2017).

A estrutura do relatório apresenta as ações da Ouvidoria contemplando os dados estatísticos quantitativos e qualitativos das manifestações registradas, o fluxo de atendimento (origem, classificação das manifestações, temática e tempo de resposta), capacitação da equipe e algumas dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria, assim como algumas recomendações de melhoria.





2. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Considerando a mudança de gestão, foi elaborado um Plano de Execução das atividades para o primeiro semestre de 2019 objetivando aprimorar o processo de interlocução entre a FAPEAM e o cidadão, com vistas a oferecer um serviço de qualidade com foco na transparência. O plano abordou a reestruturação física da ouvidoria, a capacitação da equipe, o planejamento dos trabalhos a serem desenvolvidos e o cronograma de execução.

Como parte da reestruturação, no mês de abril, a Ouvidoria aderiu ao Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-Ouv) e no mesmo período passou a monitorar o Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

Conforme estabelecido na Constituição Federal de 1988, o acesso à informação é um direito do cidadão, portanto, a FAPEAM desde a criação de sua Ouvidoria vem garantindo a disponibilidade das informações, ressalvadas as exceções previstas em lei, de forma proativa por meio do sítio eletrônico e mediante solicitação encaminhada pelo usuário. Sob esse prisma, as manifestações recepcionadas nos canais de atendimento da FAPEAM foram analisadas e respondidas procurando sempre obedecer aos prazos estipulados pela Lei.

O atendimento inicia-se com o recebimento da demanda na ouvidoria, a qual efetua a análise prévia, encaminha ao setor competente para resposta e providências cabíveis e encaminha a decisão administrativa final ao usuário.

2.1 Cursos e Capacitações

Com o propósito de estimular o conhecimento e propiciar o desenvolvimento, a equipe da ouvidoria participou de reuniões e treinamentos ministrados pela Controladoria-Geral da União, Controladoria-Geral do Estado do Amazonas, Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, Secretaria de Administração e Gestão do Amazonas, além dos cursos à distância disponibilizados pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap, a saber:

Cursos à Distância

- 1) Gestão em Ouvidoria
- **2)** Acesso à Informação
- 3) Tratamento de Denúncia em Ouvidoria









Cursos Presenciais



- 1) Capacitação Sobre Transparência Pública, Acesso à Informação e Ouvidoria CGE/AM;
- 2) 1º Encontro Técnico das Controladorias e Ouvidorias do Amazonas TCE/AM;
- **3)** Curso de Direito Administrativo Secretaria de Administração e Gestão (Escola Governar);
- **4)** Curso Defesa do Usuário e Simplificação Ouvidoria Geral da União OGU;
- **5)** Capacitação para Elaboração da Carta de Serviço _ao Usuário Público CGE;
- **6)** III Simpósio Nacional de Ouvidoria Escola de Contas Públicas do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.

Reuniões e Encontros

- 1) Organização do Sistema Estadual de Ouvidorias do Amazonas CGE/AM;
- 2) Estruturação e Atuação das Ouvidorias CGE/AM;
- 3) Orientações Sobre o Decreto 40.636/2019 CGE/AM;
- **4)** Apresentação do Manual de Ouvidoria, Manual de Controle Interno e Manual de Orientação para Implantação das Unidades de Controle Interno CGE/AM;
- 5) Transparência e Ouvidoria CGE/AM.



3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

De acordo com o Manual de Ouvidorias Públicas (2018), para cumprir sua missão, uma ouvidoria precisa estimular o diálogo do usuário com a Administração e para que isso ocorra é preciso definir quais os meios de comunicação serão utilizados.

Visando democratizar o acesso e torná-lo possível a todos, a ouvidoria da FAPEAM dispõe de vários canais para registro das manifestações, são eles: Correio eletrônico (E-mail), Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), Sistema de Ouvidoria (e-Ouv), atendimento presencial e atendimento por telefone.

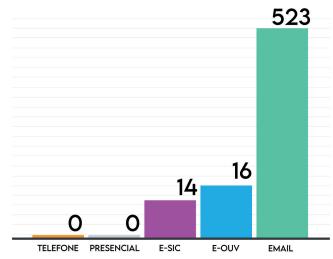




gráficos 1 e 2 foram elaborados Os considerando todos os canais de recebimento manifestações disponibilizados FAPEAM. O E-mail apresenta-se como o canal de acesso mais utilizado pelos usuários, totalizando 523 (quinhentos e vinte e três) registros. Contudo, as manifestações em sua maioria tratava-se de pedidos de informações ou dúvidas sobre lançamento de edital, concessão de bolsa de mestrado e doutorado, prestação de contas, auxílio para participação em eventos científicos, ajuda de custo de passagens aéreas para apresentação de projeto, redefinição de senha para acesso ao SIGFAPEAM, entre outras.

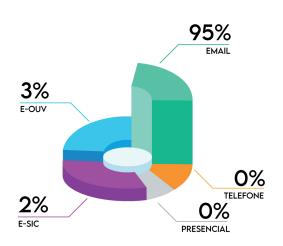


GRÁFICO 1 - Demandas Recepcionadas (N°)



Fonte: Ouvidoria 2019

GRÁFICO 2 - Demandas Recepcionadas (%)



Fonte: Ouvidoria 2019







3.1 Histórico das Demandas

No gráfico 3 apresentamos o fluxo mensal de demandas recepcionadas na Ouvidoria nos três canais de comunicação que foram utilizados pelos usuários no ano de 2019, totalizando 553 (quinhentos e cinquenta e três) manifestações.

Observa-se que o mês de abril apresentou o maior número de e-mail's, sendo justificado pela divulgação (no sítio eletrônico) da atualização cadastral dos bolsistas no sistema SIGFAPEAM e da alteração da conta para pagamento de bolsa (de conta poupança para conta corrente).

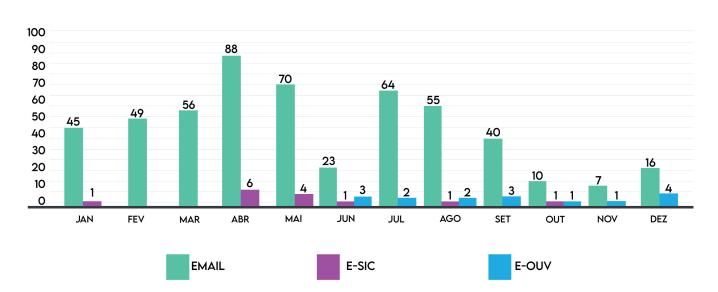


GRÁFICO 3 - Histórico de Demandas por Canal de Comunicação

Fonte: Ouvidoria 2019

3.2 E-mail

Atuando como mediador nas várias situações encaminhadas pelo público externo (pesquisador, bolsista e comunidade acadêmica/científica) a Ouvidoria registrou várias demandas, as quais foram recepcionadas principalmente pelo endereço eletrônico ouvidoria@fapeam.am.gov.br.

As manifestações dos usuários como **denúncia**, **reclamação**, **solicitação**, **sugestão** e **elogio**, são classificadas conforme previsto na Lei 13.460/2017. A tabela abaixo retrata que do total de 523 (quinhentos e vinte e três) e-mail's recepcionados na Ouvidoria, apenas 40 (quarenta) são manifestações que se enquadram nas categorias adotadas pela lei, ou seja, aproximadamente 8%. As demais, cerca de 92% das demandas, dizem respeito a assuntos relacionados aos programas fomentados pela Fundação.

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Clênda, Tecnologia e Inovação



Tabela 1 - Manifestações por categoria

CATEGORIA	QUANTIDADE	TOTAL %
Solicitação	0	0%
Reclamação	37	7,07%
Denúncia	1	0,19%
Sugestão	0	0%
Elogio	2	0,38%
Solicitação Diversa	483	92,35%
TOTAL	523	100%

Fonte: Ouvidoria 2019

Quanto às reclamações, destaca-se a demora na atualização do "Status do Pesquisador" no SIGFAPEAM quando do envio do relatório no prazo, porém o sistema continua acusando inadimplência.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria admite o registro de denúncias e quando solicitada, garante reserva da identidade do denunciante. O registro de denúncia foi remetido ao Gabinete da Presidência para conhecimento e providências. O processo foi submetido ao Conselho Diretor, formalizado e instruído pela Assessoria Jurídica; e encerrado com resposta conclusiva ao denunciante.

Os elogios recebidos, atribuídos à FAPEAM, consistiram no agradecimento pelo bom atendimento prestado.

Na categoria **"Solicitação Diversa"** as manifestações foram classificadas conforme apresentado no gráfico abaixo. Os e-mails foram encaminhados aos departamentos competentes, haja vista tratar de demandas relacionadas à redefinição de senha para acesso ao SIGFAPEAM, questionamentos sobre implementação de bolsa, publicação dos editais, solicitação de declarações de participação em programas, dúvidas no envio de propostas e no preenchimento de relatórios no sistema, encaminhamento de documentos, entre outros.





34

TO THE REAL PROPERTY OF THE PROPERTY OF TH

ASSUNTOS

DE BOLSISTAS

GRÁFICO 4 - Principais Temas

Fonte: Ouvidoria 2019

A Ouvidoria da FAPEAM está focada na excelência do atendimento, buscando oferecer resposta a todos os demandantes no prazo estabelecido legalmente, além de procurar solucionar todas as questões apresentadas. Nesse sentido, as demandas cujos temas foram citados no gráfico 4, foram encaminhadas aos departamentos competentes para as devidas tratativas e acompanhadas pela Ouvidoria para posterior feedback ao usuário.

3.3 Sistema e-SIC

Em atendimento à Lei de Acesso à Informação (LAI), foi implantado o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), vinculado à Ouvidoria, com o objetivo de assegurar o acesso a informações públicas no âmbito da FAPEAM, conforme a Portaria Nº 008/2019, de 14 de março de 2019. De acordo com a LAI, caso não seja possível conceder o acesso imediato, os pedidos de informação devem ser respondidos em até 20 dias, podendo ser prorrogado esse prazo, mediante justificativa, por mais 10 dias.

No período de janeiro a dezembro de 2019, foram recepcionados 14 pedidos de informações, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), conforme pedidos de informação demonstrados na tabela abaixo:





Tabela 2 - Pedidos de Informação

PEDIDO	N° DE PROTOCOLO	DATA DO PEDIDO	DESTINO	PREVISÃO DE	DIAS DE TRÂMITE	PRORROGADA?	SITUAÇÃO	SITUAÇÃO DO PRÁZO	DIAS DE ATRAZO
1	19/2019	9/1/2019	FAPEAM	29/1/2019	125	Não	Respondida	Fora do prazo	140
2	261/2019	3/4/2019	FAPEAM	23/4/2019	6	Não	Respondida	No prazo	-
3	267/2019	5/4/2019	FAPEAM	25/4/2019	4	Não	Respondida	No prazo	-
4	303/2019	14/4/2019	FAPEAM	4/5/2019	30	Não	Negada	Fora do prazo	9
5	304/2019	14/4/2019	FAPEAM	4/5/2019	30	Não	Negada	Fora do prazo	9
6	305/2019	14/4/219	FAPEAM	4/5/2019	30	Não	Negada	Fora do prazo	9
7	341/2019	28/4/2019	FAPEAM	18/5/2019	16	Não	Negada	No prazo	-
8	400/2019	15/5/2019	FAPEAM	14/6/2019	34	Sim	Respondida	Fora do prazo	3
9	408/2019	17/5/2019	FAPEAM	6/6/2019	4	Não	Respondida	No prazo	-
10	427/2019	22/5/2019	FAPEAM	11/6/2019	3	Não	Respondida	No prazo	-
11	432/2019	24/5/2019	FAPEAM	23/6/2019	32	Sim	Respondida	Fora do prazo	1
12	492/2019	18/6/2019	FAPEAM	18/7/2019	30	Sim	Respondida	No prazo	-
13	654/2019	18/8/2019	FAPEAM	7/9/2019	11	Não	Respondida	No prazo	-
14	877/2019	18/10/2019	FAPEAM	7/11/2019	36	Não	Respondida	Fora do prazo	15

Fonte: acessoainformacao.am.gov.br

Importa destacar que 4 (quatro) pedidos foram negados por se tratar de solicitação de relatórios finais, produto da pesquisa de propriedade meramente intelectual, o qual a Fundação tem o dever de resguardar os direitos do autor. As demais solicitações se referiam a informações voltadas ao auxílio financeiro a pesquisadores, quantidade de bolsas concedidas por programa, repasse de verba pelo Governo Estadual ou outros órgãos federativos, além da prestação de contas por programas fomentados pela FAPEAM, entre outros.

Parte das informações demandou muito tempo para os departamentos envolvidos responderem, visto que se tratava de informações antigas (2010 a 2018), sendo algumas de um período anterior ao sistema SIGFAPEAM, o que dificultou a celeridade das informações. Por fim, é possível confirmar na Tabela 2 que 50% dos pedidos foram atendidos no prazo.

3.4 Sistema e-Ouv

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.

Com o advento do decreto nº 40.636, de 07 de maio de 2019, o Governo do Estado do Amazonas instituiu o Sistema Estadual de Ouvidoria (Se-OUV) e a





FAPEAM passou a responder as manifestações também por meio da plataforma e-Ouv, disponível no site da Fundação. Na tabela 3 apresentamos o quantitativo de manifestações que foram recepcionadas na Ouvidoria da FAPEAM por meio da plataforma e-Ouv durante o ano de 2019.

Tabela 3 - Manifestações por Categoria via e-Ouv

CATEGORIA	QUANTIDADE	TOTAL %
Solicitação	2	12,5%
Reclamação	6	37,50%
Denúncia	5	31,25%
Sugestão	2	12,5%
Elogio	1	6,25%
TOTAL	16	100%

Fonte: Ouvidoria 2019

No que tange à situação das manifestações ilustradas na Tabela 3, ressaltamos que as respostas consideradas conclusivas apresentam-se num patamar próximo de 100%, tendo em vista que apenas uma manifestação (denúncia) encontra-se em processo de apuração. Um índice significativo para demonstrar o esforço da Ouvidoria em atender o interessado cumprindo prazos e normas procedimentais.

3.5 Tempo de Atendimento

Para a Lei de Proteção e Defesa dos usuários do serviço público (Lei Nº 13.460/17), o prazo de resposta ao usuário é de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

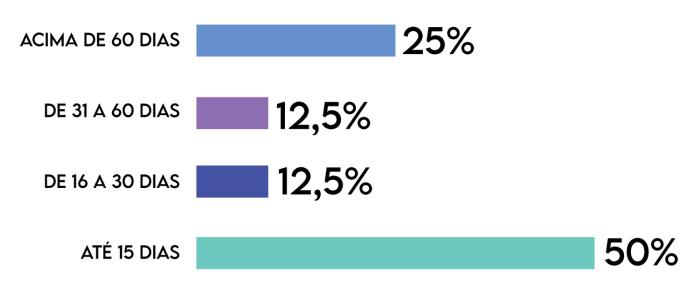
No gráfico 5 é possível constatar que o prazo para resposta das manifestações pela plataforma e-Ouv, em sua maioria, atendeu as exigências da lei de proteção e defesa dos usuários do serviço público, tendo em vista que mais de 60% das manifestações





do ano foram atendidas em até 30 (trinta) dias, apresentando-se em total harmonia com os prazos estabelecidos pela lei vigente.

GRÁFICO 5 - Tempo de Atendimento das Manifestações no e-Ouv



Fonte: Ouvidoria 2019

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2019 o Governo do Amazonas desenvolveu ações voltadas ao fortalecimento das ouvidorias do Estado com o objetivo de dar "voz" ao cidadão e com isso buscar a melhoria contínua dos serviços públicos. Um importante avanço na administração estadual foi a criação do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-Ouv) por meio do Decreto Nº 40.636/2019, colaborando com a Política de Transparência do Amazonas.

Durante o ano, a ouvidoria da FAPEAM participou de vários encontros e cursos promovidos pela Subcontroladoria- Geral de Transparência e Ouvidoria, adaptando as rotinas de trabalho aos dispositivos legais. Nesse sentido, em abril de 2019, o Sistema e-Ouv, vinculado ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, se consolidou como o sistema de informação oficial para o acolhimento das manifestações formalizadas na Ouvidoria desta Fundação.

No período de janeiro a dezembro de 2019 a Ouvidoria registrou 553 manifestações, sendo 523 (quinhentos e vinte e três) por e-mail, 14 (catorze) pelo e-SIC e 16 (dezesseis) pelo e-Ouv. Todas foram encaminhadas pelo público que já possuía um





vínculo com a FAPEAM (pesquisadores e bolsistas) ou por aqueles que desejavam informações sobre os programas e editais publicados pela Fundação.

A maioria das manifestações foi respondida no prazo de até quinze dias, demonstrando que a FAPEAM vem trabalhando com eficácia e atendendo os requisitos da Lei de Acesso à Informação e do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. Observou-se que grande parte das manifestações por e-mail tratava-se de solicitações de informações sobre o andamento dos projetos, implementação de bolsa e principalmente no que diz respeito ao tempo de atualização do "status" no SIGFAPEAM.

Algumas dificuldades foram enfrentadas para o atendimento das demandas do Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC), principalmente no que se refere a dados sobre a execução dos projetos já concluídos e seus respectivos demonstrativos financeiro-orçamentários. As solicitações exigiam informações bem específicas como: a quantidade de bolsas concedidas, o período, quais os tipos de bolsas foram ofertadas, o valor total de recurso disponibilizado para execução do projeto, além de informações sobre repasse de orçamento pelo Governo do Estado ou por outras Entidades. Outra curiosidade por parte dos cidadãos é o número de mestrandos e doutorandos que já concluíram seus cursos sendo bolsistas da Fundação.

Perante a dificuldade encontrada para atender aos pedidos sugere-se a criação de um banco de dados por programa onde possibilite a demonstração das informações gerais como: o quantitativo e período de bolsas pagas, grau de instrução dos envolvidos na pesquisa (se graduando, mestrando ou doutorando), valores fomentados para pagamento das bolsas e auxílio para pesquisa, etc.

Diante das ações desenvolvidas pela Ouvidoria destacamos a elaboração do Manual de Procedimentos de Ouvidoria com seus respectivos fluxogramas e o início da construção da "Carta de Serviço ao Usuário" oportunizando a sociedade conhecer de forma sucinta os serviços da FAPEAM e de que forma acessá-los, bem como quais são os canais de comunicação mais utilizados para manifestar-se. Também destacamos um estudo com base numa matriz de fiscalização da transparência realizado em parceria com a Unidade de Controle Interno (UCI), que será retomado em 2020 como um plano de ação com o objetivo de promover melhorias ao sítio eletrônico da FAPEAM e dar maior transparência às ações executadas pela Fundação.

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. Contudo, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação encontra-se em processo de testes e será disponibilizada em definitivo, para



utilização das Ouvidorias no decorrer do ano de 2020. Atualmente a plataforma Fala.BR está operando normalmente para denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Por fim, o presente relatório buscou demonstrar, de um lado, o constante esforço da Ouvidoria em atender bolsistas, pesquisadores e os usuários em geral com respeito e qualidade, e, de outro, a disposição em manter a credibilidade conquistada pela FAPEAM. Com esses esforços, a Ouvidoria se consolida como um importante canal de acesso aos usuários e como um instrumento de gestão.



