



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Manual de Procedimentos Da Ouvidoria

Versão 2

2025

www.fapeam.am.gov.br
[instagram.com/fapeam](https://www.instagram.com/fapeam)
twitter.com/fapeam
[youtube.com/fapeam](https://www.youtube.com/fapeam)
[facebook.com/fapeamazonas](https://www.facebook.com/fapeamazonas)

Fone: (92) 3878-4000
Av. Prof. Nilton Lins, 3279
(Universidade Nilton Lins) Bloco K
– Flores | Manaus - AM
CEP: 69058-030



Secretaria de
Desenvolvimento
Econômico, Ciência,
Tecnologia e Inovação



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/A00B.5E7C.C2EF.019A/8ED2A207>
Código verificador: **A00B.5E7C.C2EF.019A** CRC: **8ED2A207**

Wilson Miranda Lima
Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva
Vice-Governador do Estado do Amazonas

Serafim Corrêa
Secretaria de Estado de Planejamento, Desenvolvimento,
Ciência, Tecnologia e Inovação- SEDECTI

Márcia Perales Mendes Silva
Presidência Fapeam
gabinete@fapeam.am.gov.br

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

Karen Vilany dos Santos Gonçalves
Diretora Administrativo-Financeira – DAF
daf@fapeam.am.gov.br

Ivonete Gomes Cabral
Ouvidoria
ouvidoria@fapeam.am.gov.br

Raquel Augusta Lima Costa
Bolsista



SUMÁRIO

Apresentação.....	04
1 – Legislação Reguladora.....	05
2 – Atribuições do Ouvidor.....	07
3 – Canais de Acesso	07
4 – Tipos de Manifestações.....	10
5 – Tratamento das manifestações.....	11
6 – Plataforma Fala.Br e Sistema de Acesso à Informação	14
7 – Atendimento Presencial.....	16
8 – Carta De Serviço.....	16
9 – Pesquisa de Satisfação.....	17
10 – Relatório Anual De Atividades Da Ouvidoria.....	18
11 – Considerações Finais.....	18
Anexo I – Fluxograma De Recebimento, Análise E Resposta Das Manifestações: Reclamação e Solicitação.....	20



APRESENTAÇÃO

O Manual de Procedimentos da Ouvidoria da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM, foi criado com o objetivo de promover a melhoria contínua das atividades da ouvidoria, especialmente no que diz respeito ao atendimento e ao tratamento adequado das manifestações, contribuindo diretamente para a qualidade dos serviços prestados.

A ouvidoria atua como um canal de comunicação entre a população e a FAPEAM, recebendo, analisando e encaminhando manifestações, sejam elas reclamações, sugestões, elogios ou denúncias aos departamentos responsáveis, visando aprimorar tanto os serviços diretos quanto os indiretos oferecidos pela instituição.



FAPEAM Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas	MANUAL DE PROCEDIMENTO	OUVIDORIA MP 02
Assunto: Este manual tem como objetivo fornecer uma visão clara e detalhada dos procedimentos e práticas que regem as atividades da Ouvidoria. Desenvolvido para assegurar a eficiência e transparência dos processos, o manual é um guia essencial para todos os envolvidos na gestão e operação da Ouvidoria.		
Data de elaboração: 18/09/2024	Data de aprovação: 04/08/2025	Data de vigência: 2025
Versão: 02	Responsável: Ivonete Gomes Cabral	
Anexos: Anexo I – Fluxograma de Recebimento, Análise e Resposta das Manifestações: Reclamação, e Solicitação.		

1. LEGISLAÇÃO REGULAMENTADORA

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 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.

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.

Diante da necessidade de adequar os mecanismos internos às normas autoaplicáveis da Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, 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, complementado posteriormente pelo Decreto Estadual nº 48.999, de 9 de fevereiro de 2024.

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 7 de maio de 2019, regulamentou os procedimentos previstos na 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 o objetivo de regulamentar as atividades de ouvidoria nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, a Controladoria-Geral do Estado (CGE), por meio da Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO), elaborou o Manual de Procedimentos de Ouvidoria. Esse manual reforça o compromisso com a



transparência, a cidadania e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pelas instituições do Governo do Estado.

2. ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR(A)

- ✓ **Representar o Usuário:** Atuar como a voz do usuário dentro da instituição, garantindo que suas preocupações e necessidades sejam adequadamente representadas e consideradas;
- ✓ **Facilitar a Comunicação:** Agilizar o encaminhamento de informações relevantes ao usuário e aos destinatários apropriados dentro da instituição.
- ✓ **Acompanhar Demandas:** Monitorar a tramitação, análise e resposta às sugestões, reclamações, denúncias e propostas enviadas, garantindo que as soluções sejam devidamente comunicadas aos interessados;
- ✓ **Simplificar o Acesso:** Facilitar o acesso do usuário aos serviços, otimizando e simplificando os procedimentos envolvidos;
- ✓ **Encaminhar Solicitações:** Direcionar as solicitações de informações para as áreas competentes e acompanhar a sua análise e resposta;
- ✓ **Acesso a Todos os Setores:** Ter livre acesso a todos os setores da FAPEAM para investigar e propor soluções para as questões identificadas;
- ✓ **Identificar Problemas:** Detectar e analisar problemas no atendimento ao usuário, promovendo a identificação de áreas que necessitam de melhorias;



- ✓ **Sugerir Soluções:** Propor soluções para problemas identificados ao dirigente da FAPEAM, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços;
- ✓ **Prevenir e Resolver Conflitos:** Atuar na prevenção e na resolução de conflitos, promovendo um ambiente harmonioso e eficaz para todos os envolvidos;
- ✓ **Estimular a Participação:** Incentivar a participação ativa dos usuários na fiscalização e no planejamento dos serviços oferecidos pela FAPEAM;
- ✓ **Promover Transparência:** Incentivar os servidores da FAPEAM a adotar práticas de transparência em todos os procedimentos e trâmites institucionais;
- ✓ **Analisar Deficiências:** Identificar as causas de deficiências no serviço para evitar a repetição de problemas e promover a melhoria contínua.

3. CANAIS DE ACESSO



Sistema eletrônico

É uma plataforma disponível na página inicial do sitio da FAPEAM, chamada de **Fala. BR**. Este canal recebe manifestações e envia respostas ao cidadão podendo ser acessada através do link:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/AM/manifestacao/RegistrarManifestacao>





E-mail

O correio eletrônico é o meio pelo qual o cidadão pode redigir e enviar sua manifestação através do e-mail: ouvidoria@fapeam.am.gov.br



Carta

Através da carta o cidadão escreve livremente a sua mensagem e envia para a ouvidoria por meio dos serviços postais e destina ao seguinte endereço:

Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM

Endereço: Av. Prof. Nilton Lins, nº 3279 - (Universidade Nilton Lins) Bloco K - Flores –

CEP: 69058-030 - Manaus-AM - Brasil



Telefone

Este canal pode ser ligado em linha direta através do número: (92) 3878-4041, tendo um ouvidor como atendente.



Atendimento
Presencial

O atendimento ocorre nas dependências da FAPEAM, em espaço específico para essa finalidade, assegurando privacidade ao cidadão, com acessibilidade necessária e a disponibilização de um computador com acesso à internet para que o usuário possa registrar sua demanda.





AMAZONAS

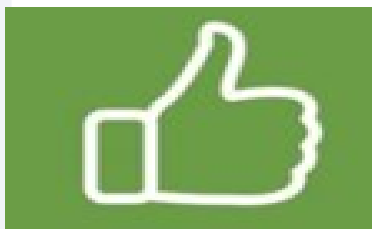
GOVERNO DO ESTADO

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



DENÚNCIA

Comunicação da prática de ato ilícito dos Serviços públicos. O manifestante poderá registrar 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”.



ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou Satisfação pelo Serviço público oferecido



RECLAMAÇÃO

Questionamento gerado pela insatisfação com determinado serviço prestado pela FAPEAM

www.fapeam.am.gov.br
[instagram.com/fapeam](https://www.instagram.com/fapeam)
twitter.com/fapeam
[youtube.com/fapeam](https://www.youtube.com/fapeam)
facebook.com/fapeamazonas

Fone: (92) 3878-4000
Av. Prof. Nilton Lins, 3279
(Universidade Nilton Lins) Bloco K
– Flores | Manaus - AM
CEP: 69058-030



Secretaria de
**Desenvolvimento
Econômico, Ciência,
Tecnologia e Inovação**





SOLICITAÇÃO

Pedido de esclarecimento, orientação, informação ou providência sobre algum assunto relativo à atuação ou funcionamento da FAPEAM.



SUGESTÃO

Ideia ou proposta para melhoria dos Serviços prestados pela FAPEAM.

5. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Compete à Ouvidoria receber, analisar e responder às manifestações encaminhadas pelos usuários por meio de e-mail, da Plataforma Fala.Br, telefone ou carta.

✓ **Denúncia** a ouvidoria deve verificar se a informação deve seguir sendo tratada como denúncia ou se deve reclassificar como outro tipo de manifestação. Após a verificação prévia, caso a denúncia seja de responsabilidade de outro órgão, será



encaminhado para a competência responsável. Sendo de responsabilidade do próprio órgão que recebeu a denúncia, será comunicado à Presidência da FAPEAM, a qual solicitará apuração dos fatos, reunindo elementos mínimos de materialidade e/ou de autoria, adotando medidas de verificação, com prudência e discrição, destinadas a conferir a plausibilidade dos fatos denunciados. A denúncia poderá ser encerrada e arquivada, sem apresentar resposta conclusiva, quando seu autor faltar com a verdade ou quando não contiver informações suficientes para sua análise.

✓ **Elogio:** recebido será encaminhado ao agente público responsável pelo atendimento ou pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

✓ **Reclamação:** recebida será encaminhada à diretoria responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público para que a mesma se manifeste quanto à procedência ou improcedência da matéria em questão. A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva da Reclamação contendo informações sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

✓ **Solicitação:** a Ouvidoria repassa para o setor da FAPEAM o pedido de acesso à informação ou a providência requerida, após a conclusão de atendimento responde ao solicitante.

✓ **Sugestão:** recebida pela Ouvidoria será encaminhada à Diretora-Presidente da Fapeam, à qual se manifestará acerca da adoção ou não da medida sugerida.

As manifestações do tipo Denúncia e Comunicação podem ser realizadas por meio de cadastro em um dos canais de registro, de forma anônima ou pseudonimizada. esta última sendo utilizada no contexto de proteção de dados. A pseudonimização refere-se ao processo de substituição de informações pessoais por identificadores artificiais, de modo que os dados não possam ser diretamente vinculados a um indivíduo sem o uso



de informações adicionais. Esse termo é amplamente utilizado na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

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.

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-se a um servidor público.

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

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

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.

Caso as informações apresentadas pelo usuário sejam insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará pedido de complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de seu recebimento. Não havendo complementação da informação em 30 (trinta) dias, por parte do usuário, a demanda será arquivada, sem produção de resposta conclusiva.



Quando a resposta ao usuário exigir consulta ou levantamento de dados e orientações de um setor específico, a Ouvidoria encaminhará a demanda à diretoria competente, registrará na planilha de controle interno e aguardará o retorno. Após receber a resposta, a Ouvidoria verificará se a linguagem está clara, objetiva, simples e compreensível, apresentando uma resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de recebimento. Em seguida, comunicará ao usuário a conclusão da demanda. Caso a resposta não seja conclusiva, a Ouvidoria deverá solicitar prorrogação por igual período, mediante justificativa expressa.

Quando as manifestações dos usuários definidas como Reclamação, Elogio, Sugestões, Solicitações e Denúncias, forem recepcionadas em meio físico, 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 na Plataforma Fala.Br.

6. PLATAFORMA FALA.BR COM O SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Governo do Estado do Amazonas aderiu ao módulo de Acesso à Informação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e disponibilizado aos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário de estados e municípios e entidades do Serviço Social Autônomo. A integração proporcionou um processo mais eficiente e centralizado para o gerenciamento das demandas dos cidadãos, sejam relacionadas a ouvidorias ou pedidos de acesso à informação, reforçando o compromisso do governo com a transparência e a participação social.

A adesão ao módulo de acesso à informação ocorreu em 01/12/2023, mas o Sistema Estadual de Ouvidoria (Se-OUV) já utilizava o Fala.BR para receber, analisar e



responder manifestações de ouvidoria registradas pelos usuários de serviços públicos, possibilitando o registro de manifestações e pedidos de acesso à informação pública em um único ambiente digital, eliminando a necessidade de navegar entre diferentes sistemas.

Essa mudança foi fruto de um trabalho conjunto entre a CGE e outros órgãos do governo, que identificaram a necessidade de simplificar e unificar os canais de comunicação com a sociedade. Com isso, o Estado do Amazonas reforçou seu compromisso com os princípios da Lei n.º 12.527/2011 de Acesso à Informação - LAI e com o fortalecimento da transparência pública.

Além de facilitar o acesso do cidadão, a junção das plataformas trouxe melhorias na gestão interna das demandas, permitindo maior controle e acompanhamento dos prazos, melhorando a qualidade das respostas e ampliando o alcance das políticas de acesso à informação e ouvidoria.

O responsável pelas atribuições de ouvidoria deve receber, analisar e responder as manifestações, com prazo máximo de 30 dias prorrogável por igual período mediante justificativa, conforme a Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção ao Usuário dos Serviços Públicos) regulamentado pelo Decreto nº 40.636/2019 que institui o Sistema Estadual de Ouvidoria (Se-OUV). Enquanto a autoridade de monitoramento deve responder aos pedidos de acesso à informação com prazo máximo de 20 dias prorrogável por mais 10 dias conforme a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) regulamentado pelo Decreto nº 48.999/2024.

Se a resposta precisar de informações de outro setor, a Ouvidoria encaminha a demanda para a diretoria responsável e acompanha o processo. Se o cidadão usar outros canais de comunicação, será orientado a acessar a plataforma correta para fazer seu pedido.



7. ATENDIMENTO PRESENCIAL

No atendimento presencial, a Ouvidoria disponibilizará um computador com acesso à internet para que o cidadão possa registrar sua demanda diretamente na plataforma Fala.BR. Além disso, um formulário físico será utilizado como padrão para o registro das demandas.

Quando a demanda for registrada utilizando o formulário físico, a manifestação será inserida imediatamente no sistema Fala.BR, conforme o Decreto nº 48.999/2024. Essa mudança reflete a atualização dos antigos sistemas e-SIC e e-Ouv, garantindo um processo mais integrado e eficiente para a gestão das solicitações.

8. CARTA DE SERVIÇO

A Carta de Serviços ao Usuário é 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.

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).

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.



9. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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.

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.

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

Após o encerramento do prazo de coleta de informações e de posse dos questionários devidamente respondidos, a Ouvidoria sistematizará os dados obtidos e os apresentará à Diretora-Presidente. A Ouvidoria organizará todos os comentários recebidos no Formulário de Pesquisa de Satisfação em uma planilha e enviará as sugestões e críticas aos setores competentes para que sejam analisadas.

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.



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.

10. RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

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

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste Manual de Procedimentos da Ouvidoria, delineamos os princípios, processos e diretrizes fundamentais que guiam o trabalho da nossa equipe de ouvidoria. A ouvidoria desempenha um papel crucial em nossa organização, proporcionando uma via essencial de comunicação e um mecanismo de melhoria contínua.

Nossa missão é ouvir atentamente as preocupações, sugestões e elogios de nossos pesquisadores, colaboradores e usuários de nossos serviços, e tomar as medidas apropriadas para atender às suas necessidades. Acreditamos que a transparência, a imparcialidade e a confidencialidade são pilares fundamentais que sustentam a confiança em nosso trabalho.

Reforçamos o compromisso com a excelência na prestação de nossos serviços e na resolução de problemas de maneira justa e eficaz. É imperativo que sigamos os



procedimentos e diretrizes estabelecidos neste manual para garantir a consistência e a qualidade em nosso trabalho diário.

A FAPEAM é composta por profissionais dedicados que estão comprometidos com os princípios éticos e as melhores práticas da ouvidoria. Encorajamos a comunicação aberta e a busca de aprendizado contínuo, de modo que possamos crescer e aprimorar nossos processos.

Este manual não é estático; é um documento que evoluirá com o tempo para refletir as mudanças em nossa instituição e nas melhores práticas do setor.

Carimbo e Assinatura do Gestor Imediato	Carimbo e Assinatura do(a) Diretor(a)
Data: 04 de julho de 2025.	Data: 04 de julho de 2025.



ANEXO I

RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES: RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, SUGESTÃO, ELOGIO

