

**FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA
DO ESTADO DO AMAZONAS – FAPEAM**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Janeiro a Dezembro 2023

Wilson Miranda Lima

Governador do Estado do Amazonas

Serafim Fernandes Corrêa

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

Márcia Perales Mendes Silva

Diretora Presidente – FAPEAM
gabinete@fapeam.am.gov.br

Márcia Irene Pereira Andrade

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

Maria Raizidora de Oliveira Zurra

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

Ivonete Gomes Cabral

Ouvidora
ouvidoria@fapeam.am.gov.br

Keren Mariane Nery Dolzane

Bolsista

SUMÁRIO

1.	Apresentação.....	04
2.	Sobre a Ouvidoria.....	05
3.	Atividades Desenvolvidas.....	06
3.1	Atendimento.....	06
3.2	Pesquisa de Satisfação.....	07
3.3	Portal da Transparência.....	07
3.4	Cursos e Capacitações.....	08
4.	Dados Estatísticos.....	09
4.1	Número de Manifestações.....	09
4.2	Categoria das Manifestações.....	11
4.3	Divisão por Assunto.....	11
4.4	Tempo de Resposta.....	12
5.	Monitoramento e-SIC.....	12
6.	Painel Resolveu.....	13
7.	Considerações Finais.....	14

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta as informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da FAPEAM, durante o ano de 2023, com base nos registros de controles e em conformidade com o Código de Defesa do Usuário e a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) – LAI.

A Ouvidoria é um espaço para o cidadão interagir com a administração pública objetivando a busca pela melhoria dos serviços públicos. Nesse sentido, são disponibilizados canais de acesso com o intuito de promover a interlocução entre pesquisadores/bolsistas internos e externos.

Os principais canais de atendimento e tratamento de manifestação é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), seguido do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) e do Correio Eletrônico da Ouvidoria (e-mail).

Dentre os canais disponíveis, o e-mail da Ouvidoria foi o recurso mais utilizado pelo solicitante, e o assunto abordado com frequência pelos usuários foi “Sigfapeam”, tendo a “solicitação” como tipo de demanda mais frequente.

Os resultados constantes deste relatório expressam o empenho da Ouvidoria para oferecer respostas objetivas e esclarecedoras aos cidadãos e usuários dos serviços da Fundação, ao mesmo tempo em que objetivam refletir seu compromisso com maior transparência na sua atuação.

No período analisado, foram registradas **626** (seiscentos e vinte e seis) **manifestações**, as quais foram recepcionadas e atendidas de acordo com o que dispõe a LAI (Lei Nº 12.527/2011) e a Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos (Lei Nº 13.460/2017) também conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – CDU.

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) e capacitação da equipe.

2. SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria da FAPEAM foi criada pela Resolução Nº 017/2006 – Conselho Diretor/FAPEAM com a finalidade de tornar mais eficiente e transparente os serviços prestados, de modo a garantir melhoria na qualidade do atendimento ao usuário do serviço público.

É um setor de assessoramento subordinado ao Gabinete da Presidência da FAPEAM, que atua como um canal de relacionamento direto com a sociedade, visando garantir o direito de acesso aos serviços prestados pela Fundação e possibilitando aos usuários apresentarem suas manifestações, prezando pelo compromisso público e pela ética nas atividades desempenhadas.

Sua estrutura física é compatível com suas atribuições, pois dispõe de uma sala própria e estrategicamente localizada dentro da instituição. Sua equipe é formada por 2 (dois) colaboradores, pelo Ouvidor que gerencia as atividades e uma assistente que dá suporte aos trabalhos desenvolvidos no setor.

No âmbito das Ouvidorias, as manifestações dividem-se em 5 (cinco) categorias: **Elogio, reclamação, sugestão, denúncia e solicitação**. O processo de tramitação difere em função da natureza da manifestação. Na FAPEAM cada manifestação é analisada criteriosamente podendo ser encaminhada ao gestor máximo e/ou ao departamento competente para análise e elaboração da resposta técnica.

Os pedidos de informações registrados no e-SIC, que tem como base a Lei de Acesso à Informação (LAI) também fazem parte das atribuições da Ouvidoria e recebem igual tratamento.

Através das informações apresentadas neste relatório é possível visualizar as demandas registradas nesta Ouvidoria com a finalidade de oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.1 – Atendimento

A Ouvidoria tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação social para o aprimoramento dos serviços públicos prestados

Ao propiciar a interlocução entre os usuários do serviço e a FAPEAM, a Ouvidoria recebeu, analisou e deu o devido encaminhamento a cada manifestação que lhe foi dirigida. Nesse acervo, composto por reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e pedidos de informações, foi possível identificar e recomendar aos gestores as oportunidades de melhoria.

O atendimento às manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação são aplicados conforme procedimentos estabelecidos pelo “Manual de Procedimentos da Ouvidoria”, podendo ser presencial, virtual ou telefônico.

As manifestações virtuais são o modo padronizado das tramitações, com o recebimento pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação [Fala.BR], E-sic, pelo e-mail da Ouvidoria, e a tramitação interna, por meio do Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de Documentos [SIGED].

Como consequência, o fluxo referente ao tratamento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação envolve os seguintes pontos de controle:

- a) Monitoramento das entradas e dos prazos para atendimento às demandas, com controle diário dos prazos internos por meio de planilha eletrônica automatizada;
- b) Revisão pela Ouvidora de todas as demandas, previamente à sua tramitação ou conclusão;
- c) Fornecimento de resposta intermediária pela Ouvidoria para que o usuário seja informado que a manifestação está sendo tratada para a apresentação de posterior resposta conclusiva, bem como dos prazos legais, da possibilidade de prorrogação e da solicitação de complementação de informações

Vale ressaltar o comprometimento da gestão superior e das áreas responsáveis pela consolidação dos dados no processo de resposta e no atendimento dos prazos das demandas recebidas pela Ouvidoria..

3.2 – Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação 2023 tem como principal finalidade avaliar sobre as expectativas, percepções e sugestões dos usuários em relação a sua experiência com a Fundação, assim, através dos dados coletados iremos avaliar o nosso nível de qualidade e identificar oportunidades de melhoria contínua nos serviços e processos fornecidos pela FAPEAM. Foi disponibilizada através de formulário eletrônico no período de 22.12.2023 a 10.01.2024 e, por motivos técnicos a pesquisa se estendeu até 21.01.2024, não podendo ser computado nesse relatório o resultado da referida, mas posteriormente o resultado será divulgado no sítio da FAPEAM.

Ressalta-se, portanto, que o participante da pesquisa avalia o atendimento da Ouvidoria e verifica se o pesquisador/bolsista tem conhecimento sobre a carta de serviço, em sua totalidade. Isso reflete a ação conjunta de toda a organização que se destina a zelar pela qualidade, pelo compromisso público e pela ética nas atividades desempenhadas.

3.3 – Portal da Transparência

No decorrer do ano de 2023, a Ouvidoria realizou o monitoramento das informações no portal da transparência, encaminhadas mensalmente pelos departamentos da FAPEAM, com o objetivo de favorecer a confiabilidade nas ações desenvolvidas pela instituição.

Em parceria com os departamentos da atividade-fim da instituição e com a Gerência de Informática, as atualizações mensais realizadas podem ser visualizadas na página da Fundação, conforme imagem abaixo:

 Institucional - Histórico - Estrutura organizacional - Competências - Legislação Aplicável - Atendimento ao público - Manuais de Procedimentos	 Programas e Ações - Linhas de Ação/Programas - Metas e resultados - Relatórios Institucionais - Planos de Ação - Programas e Ações do Governo	 Convênios e Acordos - Acordos e Termos de Cooperação - Convênios - PDPG - Fapeam Capes
 Receitas Dotação Orçamentária	 Despesas - Execução Financeira - Diárias e Passagens - Aquisições de bens e serviços - Pagamento de Bolsas - Por beneficiário - Pagamento de Auxílios - Por programa - Processos Indenizatórios	 Cronologia de Pagamentos - Fornecimento de bens - Locações - Prestação de serviços - Realização de obras
 Recursos Humanos - Remuneração de Servidores - Lista dos Estagiários	 Licitações e Contratos - Licitações - Contratos - Fiscais de Contratos - Plano de Contratação Anual - PCA	 Prestação de Contas - Prestação de Contas Anuais - Relatório de Gestão Fiscal - RGF
 Auditorias - Relatórios - Parcerias - Certificados	 Carta de Serviços Carta de Serviço ao Cidadão	 Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Dados Estatísticos - Rol das Informações
 Programa Dados Abertos Fapeam	 Programa de Integridade FAPEAM	 Perguntas Frequentes

3.4 – Cursos e Capacitações

Com foco na atualização e manutenção do conhecimento dos colaboradores e na internalização de boas práticas, a Ouvidoria procurou participar de atividades como cursos, encontros e capacitações. Destacam-se alguns eventos ocorridos durante o ano de 2023, os quais a Ouvidoria da FAPEAM registrou sua participação:

Tabela 1 – Cursos e Capacitações

Capacitação	Período	Quem Promoveu	Carga horária	Modalidade
Gestão de conflitos no serviço público	09/01/2023	Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público (ESASP)	20h	Online
Treinamento Fala Br/e-SIC	14/03/2023 a 14/03/2023	Corregedoria Geral do Estado (CGE)	6h	Presencial
I encontro Estadual de Controle interno	10/05/2023 a 11/05/2023	Tribunal de Contas da União (TCU)	16h	Presencial
Nova Lei de Licitações e Contratos	30/05/2023 a 02/06/2023	Tribunal de Contas da União (TCU)	16h	Presencial
Pnpc - mecanismos da prevenção conhecendo a gestão da ética e da integridade	13/06/2023 a 14/06/2023	Tribunal de Contas da União (TCU)	12h	Online
Pnpc - prevenção à corrupção. Controles preventivos	14/06/2023 a 19/06/2023	Tribunal de Contas da União (TCU)	12h	Online
Prevenção à corrupção. Transparência	15/06/2023 a 15/06/2023	Tribunal de Contas da União (TCU)	12h	Online
Ouvidoria e Transparência Pública	20/06/2023	Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público (ESASP)	15h	Online
Fundamentos em Proteção de Dados- LGPD	21/08/2023	Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público (ESASP)	15h	Online
Ferramentas de gestão de pessoas	22/08/2023	Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público (ESASP)	15h	Online

Capacitação	Período	Quem Promoveu	Carga horária	Modalidade
Fundamentos do trabalho em equipe, cooperação e colaboração	22/08/2023	Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público (ESASP)	20h	Online
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	23/08/2023 a 24/08/2023	Escola Nacional de Administração Pública - Enap	20h	Online
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	24/08/2023 a 01/09/2023	Escola Nacional de Administração Pública - Enap	20h	Online
Gestão em Ouvidoria (Turma Agosto de 2023)	25/08/2023 a 01/09/2023	Escola Nacional de Administração Pública - Enap	20h	Online

4. DADOS ESTATÍSTICOS

4.1 – Número de manifestações

A partir dos dados extraídos dos principais canais de atendimento ao usuário no ano de 2023, a Ouvidoria da FAPEAM recebeu e tratou **626** (seiscentos e vinte e seis) manifestações, conforme representado percentualmente no gráfico 1 e quantitativamente no gráfico 2.

Importa destacar que não houve registro nas modalidades por telefone e presencial. Do total das manifestações, 583 (quinhentos e oitenta e três) foram registradas por **e-mail**, **39** (trinta e nove) pelo **Fala.BR**, **4** (quatro) pelo **e-SIC**.

Conforme demonstrativos dos gráficos 1 e 2, o e-mail ouvidoria@fapeam.am.gov.br foi o canal mais utilizado pelos usuários dos serviços da Fundação. Através deste canal, a Ouvidoria analisa diariamente todas as demandas recebidas e redireciona aos departamentos competentes, tendo em sua maioria manifestações referentes a dúvidas e pedidos de informação sobre a execução dos programas, prestação de contas e acesso ao sistema Sigfapeam.

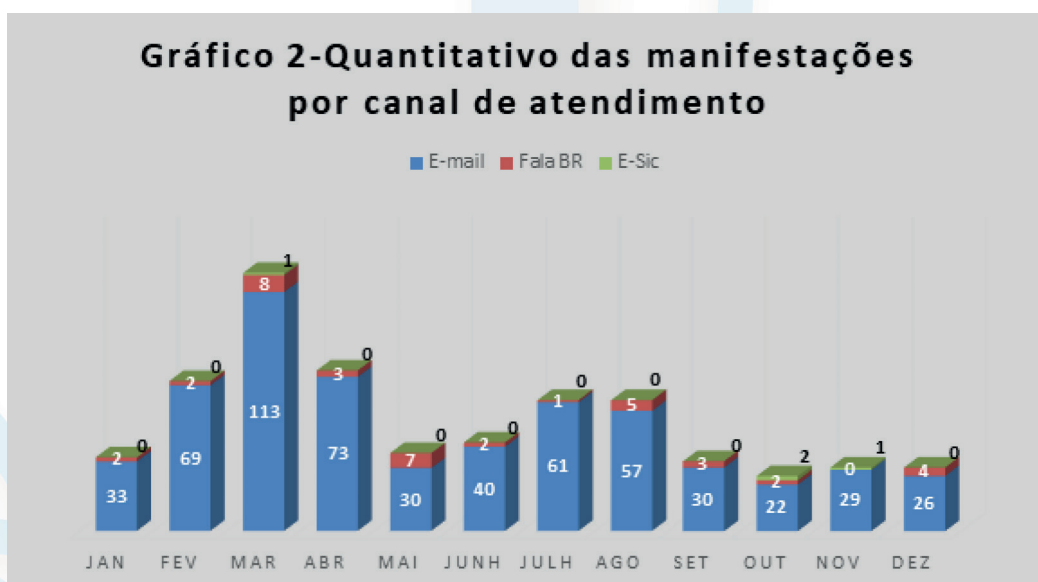
Gráfico 1 - Percentual das manifestações por canal de atendimento



Ao iniciar o registro de uma manifestação na plataforma Fala.BR, o usuário deve preencher um formulário de acordo com a natureza de sua demanda (sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e simplifique). O sistema está disponível na internet, no site da Fundação, e funciona 24 horas.

É importante ressaltar que independente do canal de comunicação utilizado pelos usuários dos serviços, todas as demandas recebidas são registradas em planilha eletrônica para controle de entrada e acompanhamento do tempo de resposta pelos departamentos. Assim, é possível a análise do cumprimento dos prazos de acordo com o estabelecido em lei.

Gráfico 2-Quantitativo das manifestações por canal de atendimento



Assim como registrado nos anos anteriores, a maioria das manifestações no ano de 2023 foram realizadas por meio da internet, principalmente pelo endereço eletrônico **ouvidoria@fapeam.am.gov.br**, tendo uma redução de 0,4%, de solicitação em relação ao ano anterior.

4.2 – Categorias das Manifestações

As manifestações dos usuários como denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio, são classificadas conforme as diretrizes trazidas pelo Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU), sendo a solicitação de informações o maior quantitativo demandado, seguido da denúncia e reclamação, conforme apresentado na tabela abaixo.

Tabela 2 – Manifestações por Categoria

Categorias	Quantidade	%
Solicitação	618	99%
Reclamação	1	0,0%
Denúncia	7	1%
Sugestão	0	0,0%
Elogio	0	0,0%
Total	626	100%

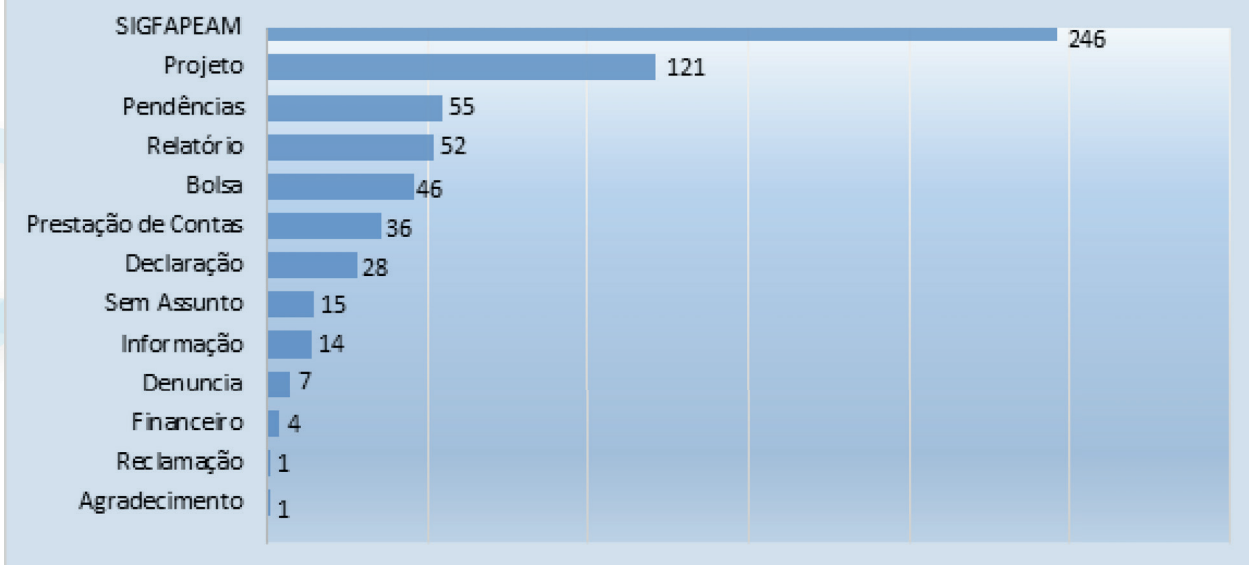
As manifestações do tipo “solicitação” estão relacionadas a pedidos de esclarecimentos acerca dos programas fomentados pela Fundação, orientações sobre editais e utilização do sistema Sigfapeam, adoção de providências por parte da Fundação na prestação do serviço público, entre outros. Esses pedidos foram registrados em sua maioria por e-mail, E-sic e também pela plataforma Fala.BR. Em seguida, foram encaminhados aos departamentos competentes para análise e resposta.

Ressalta-se que a Ouvidoria admite o registro de denúncias garantindo a reserva da identidade do denunciante. Os registros de denúncia foram remetidos ao Gabinete da Presidência, formalizados e os que se fizeram necessários, foram instruídos pela Assessoria Jurídica e encerrado com resposta conclusiva ao denunciante pela Ouvidoria, obedecendo ao prazo legal.

4.3 – Divisão por Assunto

Do total das manifestações recebidas na Ouvidoria, os assuntos que mais se destacaram foram: Sigfapeam, relatório, bolsa, projeto e prestação de contas, conforme apresentado no gráfico abaixo:

GRÁFICO 3- DEMANDAS POR ASSUNTO RECEBIDO



4.4 – Tempo de Resposta

A Ouvidoria da FAPEAM prezando a excelência do atendimento, busca oferecer resposta a todos os demandantes no prazo estabelecido legalmente, além de 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.

Para o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (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.

5. MONITORAMENTO

Em 2023, foram recebidas através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), 5 (cinco) manifestações classificadas como Pedido de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Nesse quantitativo existem manifestações onde a Ouvidoria prestou as informações desejadas, em razão de já estarem disponíveis no site da Fundação e outras em que se fez necessário o encaminhamento à área técnica para levantamento de dados e demais informações.

Os pedidos, em sua totalidade, foram atendidos no prazo estipulados pela lei. Conforme prevê 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.

6. PAINEL RESOLVEU

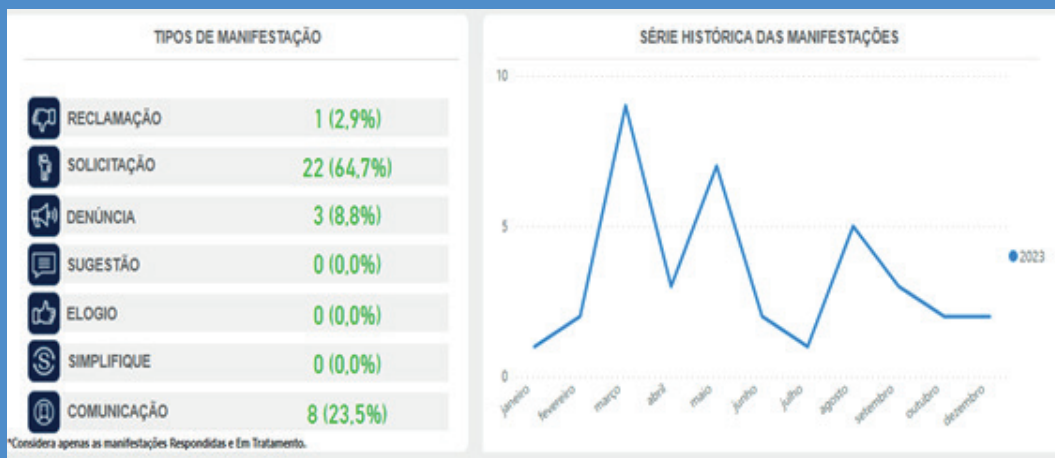
O “Painel Resolveu” é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de Ouvidoria (denúncias, solicitações, sugestões, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente na Plataforma Fala.BR. Tal ferramenta permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.



O painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem os gestores na elaboração de diagnósticos dos serviços prestados no âmbito da Ouvidoria e os cidadãos no exercício do controle social. Seus dados demonstram o total de manifestações registradas no sistema Fala.BR da Fapeam no ano de 2023. Nesse período foram registradas **37 manifestações**, onde 100% foram respondidas no prazo, tendo o tempo médio das respostas é de 16 dias.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria, assim como preconiza a legislação aplicada, busca o controle e a participação social reafirmando o papel da FAPEAM no desenvolvimento científico e tecnológico no Estado do Amazonas.

As atividades da Ouvidoria vão além da responsabilidade de intermediar a comunicação dos usuários do serviço público e a Administração Pública, ela tem a importante missão de contribuir para o aprimoramento na prestação do serviço.

Nesse sentido, a Ouvidoria mantém um diálogo aberto junto às áreas internas e a Direção Superior com a finalidade de buscar as respostas mais assertivas às manifestações apresentadas. Ademais, elaborou, trimestralmente, relatórios resumidos da ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhou ao Gabinete da Presidência.

Este relatório anual, visa demonstrar o constante esforço da Ouvidoria em atender o cidadão com respeito e qualidade, proporcionando de forma contínua e tempestiva informações sobre as ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito desta instituição.

Assim, para 2024, a perspectiva é que a Ouvidoria, cada vez mais, meça esforços para aperfeiçoar continuamente seus processos, principalmente no atendimento aos pesquisadores e bolsistas interno e externo com respeito, ética e transparência.

Manaus, 12 de janeiro de 2024.

Ivonete Gomes Cabral

Ouvidoria/FAPEAM