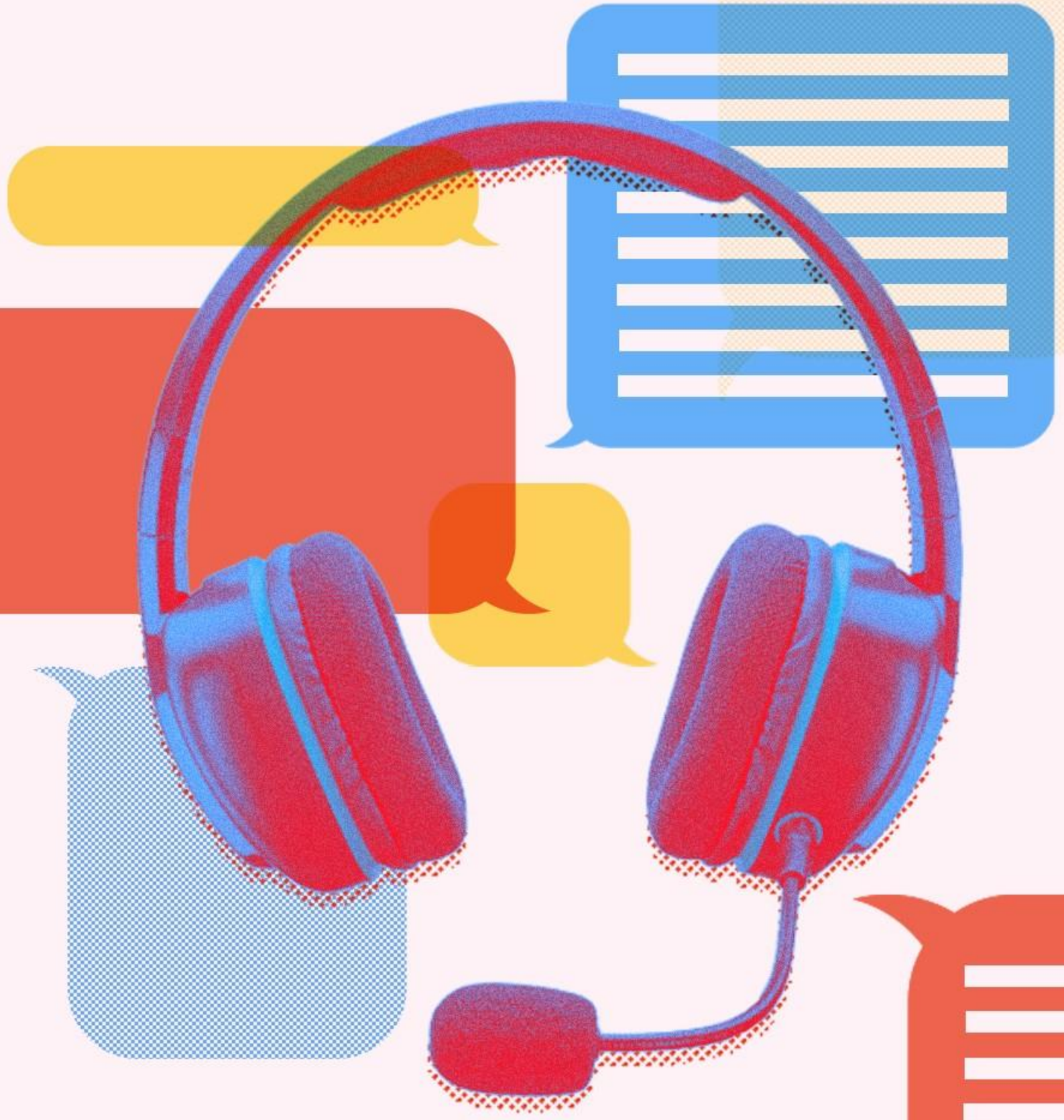
Onde tem **ciência**, tem **Fapeam!**

Relatório de Atividades **da Ouvidoria**

2022

JAN - DEZ 22



FAPEAM
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas

Secretaria de
Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Relatório de Atividades
da Ouvidoria
2022



FAPEAM
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas

Secretaria de
Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Wilson Miranda Lima
Governador do Estado do Amazonas

Ângelus Cruz Figueira
Secretaria de Estado de Planejamento, Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação

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

Márcia Irene Pereira Andrade
Diretoria Técnico-Científica - DITEC
ditec@fapeam.am.gov.br

Luiz Ferreira Neves Neto
Diretor Administrativo-Financeiro - DAF
daf@fapeam.am.gov.br

Silvana Suelly N. S. Bezerra
Ouvidora
ouvidoria@fapeam.am.gov.br

Marcia Caranha Brandão
Bolsista

Tohn Neves Benezar
Projeto Gráfico

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO 4
2. Sobre a Ouvidoria 5
3. Atividades Desenvolvidas 6
    1. Atendimento 6
    2. Pesquisa de Satisfação 7
    3. Portal da Transparência 7
    4. Cursos e Capacitações 8
4. Dados Estatísticos 9
    1. Número de Manifestações 9
    2. Categoria das Manifestações 10
    3. Divisão por Assunto 11
    4. Tempo de Resposta 11
    5. Distribuição Anual das Manifestações 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 2022, com base nos registros de controles e em conformidade com o Código de Defesa do Usuário e a Lei de Acesso à Informação – 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 vários canais promovendo a interlocução entre pesquisadores/bolsistas e o público em geral.

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).

A participação social no corrente ano se deu, em sua grande maioria, pelo próprio e-mail da Ouvidoria, além de registros na plataforma Fala.Br e no sistema e-SIC. O assunto mais abordado pelos usuários foi “Sigfapeam” e o tipo de demanda mais frequente foi “solicitação”.

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 em apreço, foram registradas 632 (seiscentos e trinta e dois) 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 órgão de assessoramento direto da Presidência que se destina a zelar pelo compromisso público e pela ética nas atividades desempenhadas, bem como por assegurar a interlocução com os usuários do serviço. Também é responsável pela sistematização das manifestações e pedidos de informações dos cidadãos.

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.

A Ouvidoria da FAPEAM 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 do serviço apresentar suas manifestações.

No âmbito das Ouvidorias, as manifestações dividem-se em 5(cinco) tipos: **elogio, reclamação, sugestão, denúncia e solicitação**. O processo de tramitação difere em função da natureza da manifestação. Na FAPEAMcadamanifestaçãoéanalisadacriteriosamentepodendoserencaminhada ao gestor máximo e/ou ao departamento competente para análise e elaboração da resposta.

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.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas registradas nesta Ouvidoria e objetivam 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 manifestaçãoquelhefoidirigida. Nesseacervo, compostoporreclamações, 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 ou virtual.

As manifestações virtuais seguem a tramitação de modo padronizado com o recebimento pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) ou pelo e-mail da Ouvidoria, e a tramitação interna, por meio do Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de Documentos (SIGED).

Para os pedidos de informação, a tramitação interna ocorre do mesmo modo, via SIGED, com o recebimento e resposta ao cidadão pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).

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 possiblidade 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.

Ademais, foram realizadas reuniões com a direção da FAPEAM e chefes de setores para alinhamento dos procedimentos de controle interno com o objetivo de estabelecer ações de melhorias no atendimento e tratamento das demandas.

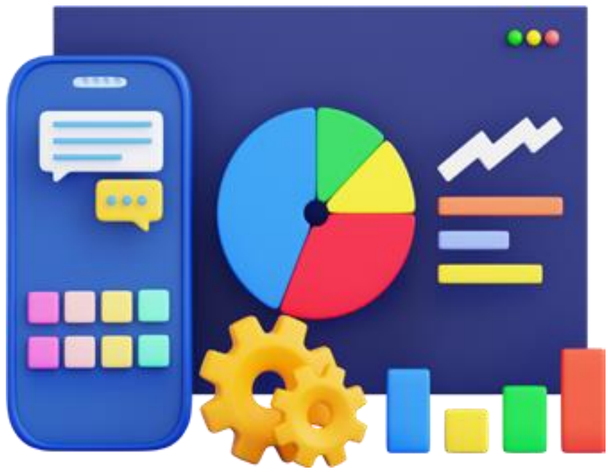
3.2. Pesquisa de Satisfação



Um dos destaques do primeiro semestre se refere à aplicação da Pesquisa de Satisfação da FAPEAM, referente aos serviços prestados no ano de 2021. A pesquisa, que tem um importante papel na busca por excelência no atendimento e melhoria contínua de seus serviços, aborda a instituição como um todo.

Ressalta-se, portanto, que 93% dos respondentes da pesquisa avaliaram o atendimento da Ouvidoria como "ótimo" ou "bom" e que os comentários sobre a "carta de serviço", em sua totalidade, foram positivos. 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



O foco na transparência ativa foi ampliado com o acompanhamento das informações disponibilizadas no site da Fundação. No decorrer do ano, a Ouvidoria realizou o monitoramento das informações no portal, encaminhadas mensalmente pelos departamentos, 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, algumas medidas foram adotadas vislumbrando melhorias no portal e no próprio site da Fundação, destacando-se:

•Planilhas referente aos pagamentos de bolsas – por beneficiário e pagamentos de auxílios – por programa;
•Aprimoramento das planilhas referente à ordem cronológica dos pagamentos realizados, em atendimento à Nota Técnica Nº 005/2021-SGCI/CGE;
•Disponibilização da Portaria Nº 45/2022 que aprova os mecanismos e procedimentos quanto à concessão de diárias e aquisição de passagens;
- Aprimoramento da planilha de contratos vigentes.

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 2022, os quais a Ouvidoria da FAPEAM registrou sua participação:

Evento em alusão ao "Dia Nacional do Ouvidor"

A Controladoria-Geral do Estado promoveu, no dia 16/03/2022, no auditório da Sede do Governo, o vento em alusão ao Dia Nacional do Ouvidor. O objetivo do encontro foi homenagear os ouvidores e ouvidoras do Governo do Estado, abordando a criação do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV) pelo Governador Wilson Lima, no início de 2019, e a observância da legislação pertinente.

Evento "Ouvindo o Ouvidor"

Em 09/09/2022, a Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria realizou o evento entre os Ouvidores e Autoridades de Monitoramento da Lei nº. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), no auditório da Escola Normal Superior da Universidade do Estado do Amazonas (ENS/UEA).

A iniciativa debateu sobre os procedimentos de Ouvidoria e A esso à Informação nos Órgãos e Entidades do Governo do Estado do Amazonas e o fortalecimento do atendimento ao cidadão visando a melhoria dos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado.

Evento em alusão ao "Dia Nacional do Ouvidor"

O 1º Encontro de Troca de Experiências e Boas Práticas, entre a Secretaria de Controle Interno da Presidência da República, a Controladoria-Geral do Estado do Amazonas e a Controladoria-Geral do Município de Manaus/AM, foi realizado nos dias 6 e 7 de outubro de 2022, no Auditório da Prefeitura de Manaus/AM. No evento foram debatidos assuntos pertinentes às áreas de Auditoria, Corregedoria e Ouvidoria.

Tabela 1: Capacitação em 2022

Capacitação	Período	Realizadores	Carga horária	Modalidade
Seminário Nacional de Ouvidoria	6 abr. - 7 abr.	Tribunal de Contas do Amazonas (TCE)	16h	On-line
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no âmbito das Ouvidorias	26 abr. - 28 abr.	Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE)	9h	Presencial
Proteção ao Denunciante	18 mai. - 20 mai.	Ouvidoria-Geral da União (OGU)	9h	On-line
Curso de Formação e Capacitação de Ouvidores	24 ago. - 26 ago.	Escola de Contas Públicas do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE)	16h	Presencial

4. Dados Estatísticos

4.1. Número de Manifestações

A partir dos dados extraídos dos principais canais de atendimento ao usuário no ano de 2022, a Ouvidoria da FAPEAM recebeu e tratou **632** (seiscentos e trinta e dois) manifestações, conforme representado percentualmente no gráfico 1 e quantitativamente no gráfico 2.

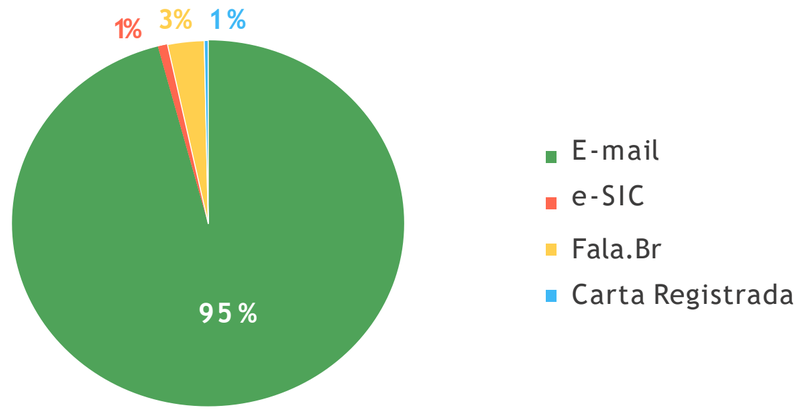
Importa destacar que não houve registro nas modalidades por telefone e presencial. Do total das manifestações, **606** (seiscentos e seis) foram registradas por **e-mail**, **19** (dezenove) pelo **Fala.BR**, **5** (cinco) pelo **e-SIC** e **2** (duas) por **carta registrada**.

Conforme é possível verificar nos gráficos 1 e 2, o e-mail ouvidoria@fapeam.am.gov.br foi o canal mais utilizado pelos usuários dos serviços da Fundação. O propósito da Ouvidoria neste canal é analisar diariamente todas as demandas e redirecioná-las aos departamentos competentes, tendo em vista que a maioria das manifestações se referem à dúvidas e pedidos de informação sobre a execução dos programas, prestação de contas e sistema Sigfapeam.

Ao se iniciar um registro de uma manifestação no Fala.BR, o usuário deve preencher um determinado tipo de 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.

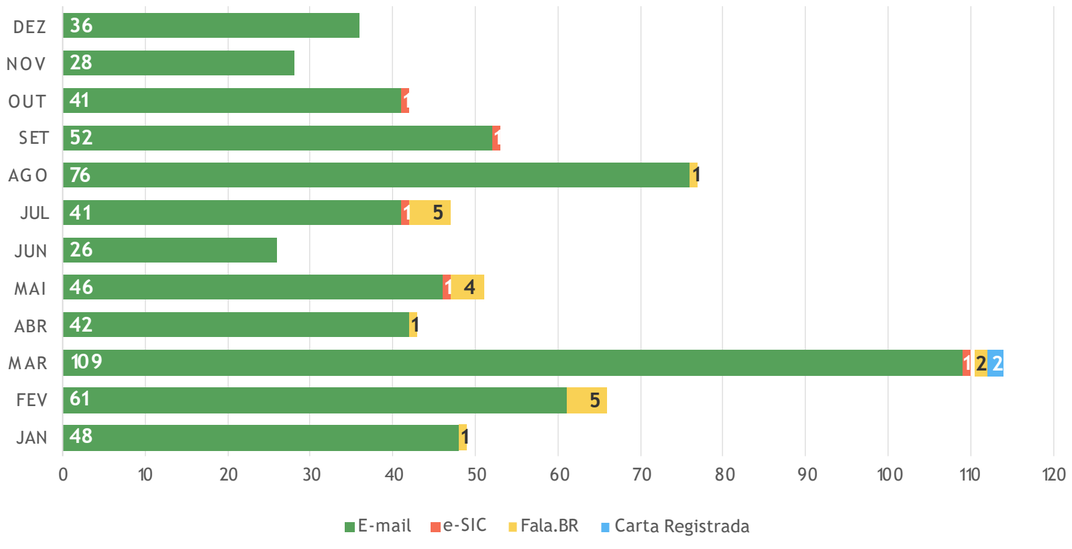
O e-Sic, é um sistema eletrônico que permite que qualquer cidadão encaminhe os pedidos de acesso à informação. O objetivo do sistema é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

Gráfico 1: **Percentual das manifestações por canal de atendimento**



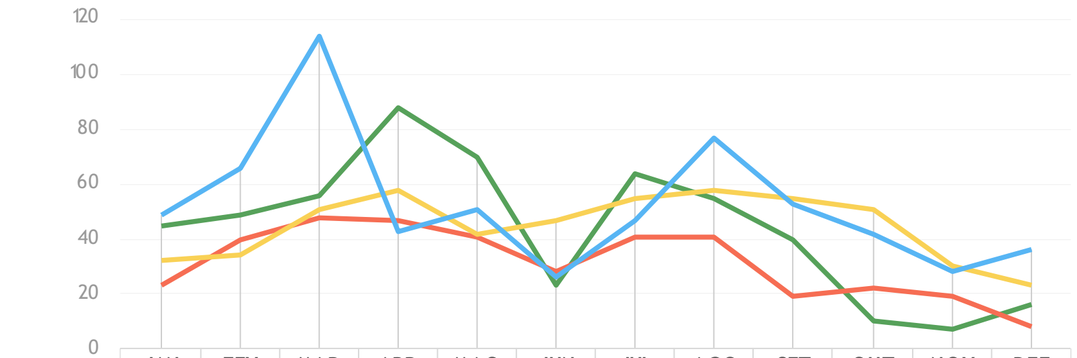
É importante ressaltar que independente do canal de comunicação utilizado pelos usuários dos serviços, todas as demandas recebidas são registradas em planilha eletrônica para controle de entrada e acompanhamento do tempo de resposta pelos departamentos. Assim, é possível a análise do cumprimento dos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

Gráfico 2: **Quantitativo das manifestações por canal de atendimento**



Assim como vinha ocorrendo nos anos anteriores, a maioria das manifestações no ano de 2022 foi realizada por meio da internet, principalmente pelo endereço eletrônico ouvidoria@fapeam.am.gov.br, alcançando um aumento de 13%, em relação ao ano anterior.

Gráfico 3: **Série histórica das manifestações por e-mail**



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2019	45	49	56	88	70	23	64	55	40	10	7	16
2020	23	40	48	47	41	28	41	41	19	22	19	8
2021	32	34	51	58	42	47	55	58	55	51	30	23
2022	49	66	114	43	51	26	47	77	53	42	28	36

4.2. Categoria das Manifestações

As manifestações dos usuários como **solicitação, reclamação, denúncia, 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 2.



Tabela 2: **Manifestações por Categoria**

Categoria	Quantidade	%
Solicitação	623	98,58%
Reclamação	2	0,32%
Denúncia	6	0,95%
Sugestão	0	-
Elogio	1	0,16%
TOTAL	**632**	**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 também pela plataforma Fala.BR. Em seguida, foram encaminhados aos departamentos competentes para análise e resposta.

As temáticas relacionadas à **"reclamação"** se dividem em cancelamento de bolsa demestrado e indeferimento de proposta após submissão de bolsa. As duas passaram por análise, das áreas responsáveis pelo levantamento dos dados, e foram respondidas no prazo legal.

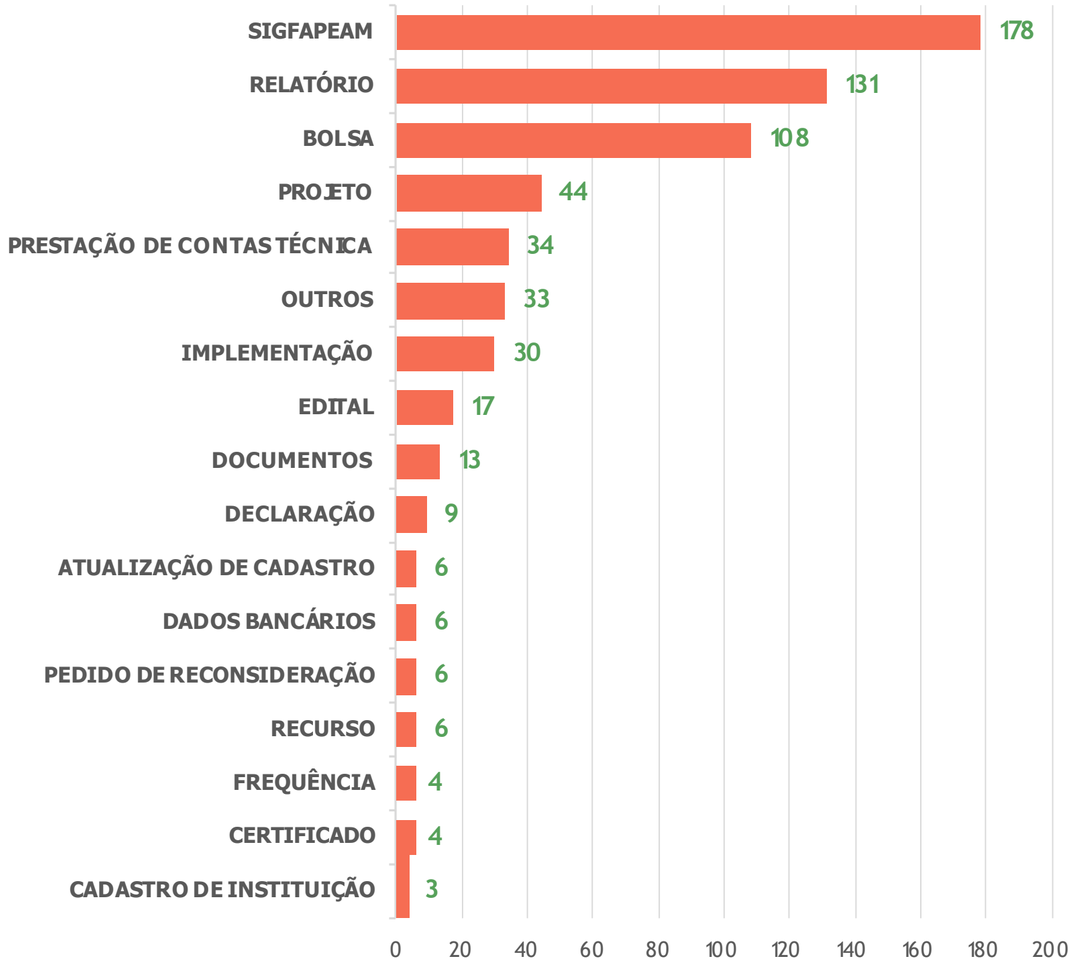
Ressalta-se que a Ouvidoria admite o registro de denúncias garantindo a reserva da identidade do denunciante. Os registros de denúncia foram remetidos ao Gabinete da Presidência, formalizados e instruídos pela Assessoria Jurídica e encerrado com resposta conclusiva ao denunciante pela Ouvidoria, obedecendo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

O **elogio** encaminhado por uma pesquisadora, em agosto do corrente ano, só ratifica o compromisso da FAPEAM para com toda a comunidade acadêmica.

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 4: **Demandas por assunto**



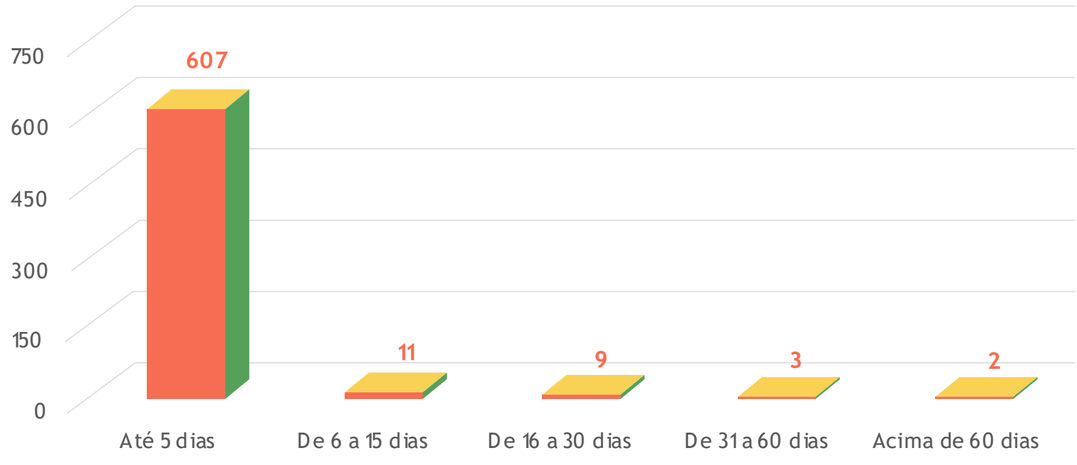
4.4. Tempo de Resposta

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.

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.

Tomando como referência o prazo legal de 30 dias corridos, o gráfico abaixo demonstra, o quantitativo de manifestações concluídas dentro ou fora desse prazo. Nesse ano, 96% dos registros foram concluídos até 30 dias.

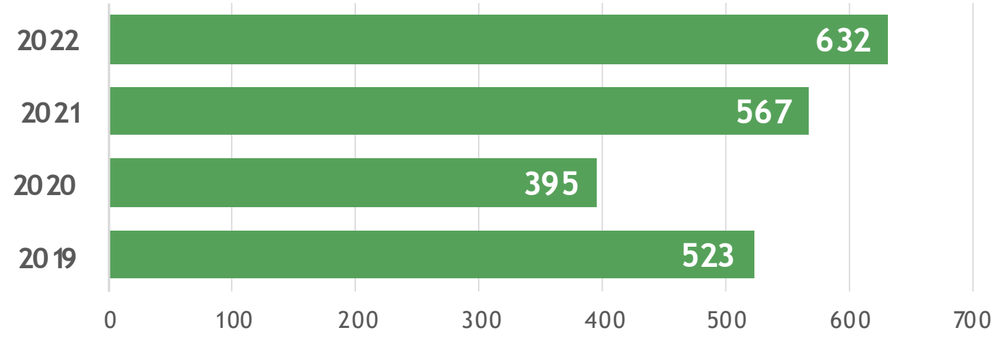
Gráfico 5: **Tempo de resposta**



4.5. Distribuição Anual das Manifestações

O gráfico ao lado demonstra um comparativo entre a quantidade de atendimentos recebidos por esta Ouvidoria nos últimos 4 (quatro) anos. Esse ano foi marcado pelo aumento no lançamento de editais, o que impactou diretamente na quantidade de manifestações.

Gráfico 6: **Total de manifestações por ano**



5. Monitoramento E-SIC

Em 2022, foram recebidas através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), 9 (nove) manifestações classificadas como Pedido de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Nesse quantitativo existem manifestações onde a Ouvidoria prestou as informações desejadas de ofício, 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.

Mediante análise da tabela abaixo, observa-se que 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.

Tabela 3: **Pedidos de informação**

Nº de Protocolo	Tipo de Pedido	Sobre Covid-19	Data do Pedido	Data de Envio	Previsão de Resposta	Data da Resposta	Dias de Trâmite	Prorrogação	Situação	Situação do Prazo
277/2022	Inicial	SIM	14 mar. 22	14 mar. 22	3 abr. 22	28 mar. 22	15	Não	Respondida	No prazo
686/2022	Inicial	NÃO	18 mai. 22	18 mai. 22	7 jun. 22	19 mai. 22	2	Não	Respondida	No prazo
1053/2022	Inicial	NÃO	19 jul. 22	19 jul. 22	8 ago. 22	28 jul. 22	10	Não	Respondida	No prazo
1420/2022	Inicial	NÃO	27 set. 22	27 set. 22	17 out. 22	28 set. 22	2	Não	Respondida	No prazo
1473/2022	Inicial	NÃO	5 out. 22	5 out. 22	4 nov. 22	4 nov. 22	31	Sim	Respondida	No prazo

Fonte: acessoainformacao.am.gov.br

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 em uma série histórica de manifestações desde junho de 2019 até 31/12/2022. Nesse período foram registradas 75 manifestações, onde 95% foram respondidas no prazo. O tempo médio das respostas é de 26 dias.



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

Enfatiza-se ainda que, na própria plataforma os usuários podem realizar uma pesquisa de satisfação quando do recebimento das respostas conclusivas, exceto as manifestações anônimas (total de 19, nos últimos 4 anos). Assim destacamos, 62,5% considera satisfeito com o atendimento prestado e 12,5% muito satisfeito, apresentando uma satisfação média de aproximadamente 60%.



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

Quanto à resolutividade da demanda, temos na figura abaixo um resultado considerado favorável, pois 75 % respondeu que teve sua demanda resolvida.



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

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.

Asatividadesda Ouvidoriavãoalémdaresponsabilidadedeintermediar 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, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações no período e encaminhou à Direção Superior.

Este relatório anual, buscou 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.

Há que se destacar que a Ouvidoria, zelando pelo bom atendimento ao cidadão, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, aplicou a pesquisa de satisfação como forma de aperfeiçoar os processos de trabalho e contribuiu na transparência das ações executadas pela instituição.

Assim, para 2023, a perspectiva é que a Ouvidoria empreenda, cada vez mais, esforços para aperfeiçoar continuamente seus processos, principalmente no atendimento aos bolsistas, pesquisadores e os usuários em geral com respeito, ética e transparência.

Manaus, 3 de janeiro de 2023

Silvana Bezerra - Ouvidoria/FAPEAM

Onde tem **ciência**, tem **Fapeam!**



FAPEAM

Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas

Siga nossas mídias sociais:

/fapeamazonas @fapeam @fapeamamazonas

Acesse o site:

www.fapeam.am.gov.br

FAPEAM
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas

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

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO