Onde tem **ciência**,
tem **Fapeam**!

FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DO AMAZONAS

OUVIDORIA

Seu espaço para criticar, elogiar, sugerir e transformar

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Janeiro a Dezembro de 2024

FAPEAM
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas

Secretaria de
Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

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..... 10
   4.1 Número de Manifestações..... 10
   4.2 Divisão de Assunto por E-mail..... 12
   4.3 Tempo de Resposta..... 15
5. Painel Resolveu..... 16
6. Considerações Finais..... 19

Wilson Miranda Lima
Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva
Vice-Governador do Amazonas

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

Márcia Perales Mendes Silva
Diretora Presidente - FAPEAM

Márcia Irene Pereira Andrade
Diretoria Técnico-Científica – DITEC

Maria Raizidora de Oliveira Zurra
Diretora Administrativo-Financeira – DAF

Ivonete Gomes Cabral
Ouvidora

FAPEAM Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas
Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação
AMAZONAS GOVERNO DO ESTADO

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta as atividades desempenhadas pela Ouvidoria da FAPEAM ao longo do ano de 2024, com base nos registros de controle e em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) – LAI e com o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017).

A Ouvidoria atua como um canal de interação entre o cidadão e a administração pública, promovendo a melhoria contínua dos serviços oferecidos. Para esse fim, disponibiliza diversos meios de acesso, visando fortalecer a comunicação entre pesquisadores, bolsistas internos e externos e a Fundação.

Os principais canais de atendimento utilizados para o registro e tratamento de manifestações foram a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), o e-mail institucional da Ouvidoria. Entre esses, o e-mail foi o meio mais frequentemente utilizado pelos solicitantes. O tema mais recorrente abordado pelos usuários foi relacionado ao Sigfapeam", no que diz respeito a recuperação de senha, sendo o tipo de demanda mais frequente classificado como "solicitação".

Os resultados apresentados neste relatório evidenciam o compromisso da Ouvidoria em oferecer respostas objetivas e esclarecedoras aos cidadãos e usuários dos serviços da Fundação, reforçando seu papel na promoção da transparência e na prestação de serviços públicos de qualidade.

No período analisado, foram registradas 346 (trezentos e quarenta e seis) manifestações, todas recepcionadas e atendidas em conformidade com as diretrizes da LAI e do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

A estrutura deste relatório contempla as ações da Ouvidoria, destacando os dados estatísticos quantitativos e qualitativos das manifestações registradas, o fluxo de atendimento com informações sobre a origem, classificação, temáticas das manifestações e tempos de resposta, além das ações de capacitação realizadas para a equipe.

2. SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria da FAPEAM foi instituída pela Resolução Nº 017/2006 – Conselho Diretor/FAPEAM, com o propósito de promover maior eficiência e transparência nos serviços prestados, assegurando melhorias na qualidade do atendimento ao usuário do serviço público.

Subordinada ao Gabinete da Presidência da FAPEAM, a Ouvidoria é um setor de assessoramento que atua como canal direto de relacionamento com a sociedade. Sua missão é garantir o direito de acesso aos serviços oferecidos pela Fundação e possibilitar que os usuários apresentem suas manifestações, sempre pautada pelo compromisso público e pela ética nas atividades desempenhadas.

Sua estrutura física é adequada às suas atribuições, contando com uma sala própria, estrategicamente localizada dentro da instituição. Atualmente, o setor é composto por duas colaboradoras, a Ouvidora, responsável pela gestão de todas as atividades desenvolvidas e uma bolsista.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria estão classificadas em cinco categorias principais: elogio, reclamação, sugestão, denúncia e solicitação, além de pedidos de acesso à informação. O processo de tramitação das manifestações varia conforme sua natureza. Cada caso é analisado com critério e, quando necessário, encaminhado ao gestor máximo da Fundação e/ou ao departamento competente para análise e elaboração da resposta técnica.

Em 2024, os pedidos de acesso à informação passaram a ser registrados e gerenciados na Plataforma Fala.Br, com base na Lei n.º 12.517/2011 – Lei de Acesso à Informação-LAI. Essa atividade também é desempenhada pela Ouvidoria, que garante tratamento adequado e eficiente a essas solicitações.

As informações apresentadas neste relatório permitem visualizar as demandas registradas na Ouvidoria, promovendo ampla publicidade sobre as principais questões levantadas e reafirmando o compromisso da FAPEAM com a transparência e a qualidade no atendimento.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.1 – Atendimento

A Ouvidoria da FAPEAM tem o dever de atuar com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento às demandas recebidas, contribuindo para a efetividade da participação social e para o aprimoramento dos serviços públicos prestados.

Como canal de interlocução entre os usuários e a FAPEAM, a Ouvidoria analisou e deu o devido encaminhamento a cada manifestação recebida, sejam elas reclamações,sugestões, solicitações, denúncias, elogios ou pedidos de informações. Esse trabalho possibilitou identificar e recomendar aos gestores oportunidades de melhoria nos serviços oferecidos pela Fundação.

O atendimento às manifestações e aos pedidos de acesso à informação segue os procedimentos estabelecidos no Manual de Procedimentos da Ouvidoria e pode ser realizado de forma presencial, virtual ou telefônica.

As manifestações virtuais são os meios padronizados para as tramitações, sendo recebidas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), e-mail da Ouvidoria ou Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de Documentos - SIGED para tramitação interna.

O fluxo de tratamento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação envolve os seguintes pontos de controle:

a) Monitoramento das demandas: Controle diário das entradas e dos prazos internos por meio de uma planilha eletrônica automatizada, garantindo que os prazos sejam atendidos;

b) Revisão prévia: Análise detalhada de todas as demandas pela Ouvidora antes de sua tramitação ou conclusão;

c) Respostas intermediárias: Comunicação ao usuário sobre o andamento da manifestação, informando os prazos legais, a possibilidade de prorrogação e, se necessário, a solicitação de complementação de informações para a elaboração da resposta conclusiva.

Destaca-se o comprometimento da gestão superior e das áreas responsáveis, que têm contribuído para a consolidação de dados e para o cumprimento dos prazos nas respostas às demandas recebidas pela Ouvidoria.

3.2 – Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação 2024 tem como principal objetivo avaliar as expectativas, percepções e sugestões dos usuários em relação à experiência com a Fundação. Os dados coletados permitirão medir o nível de qualidade dos serviços prestados e identificar oportunidades para a melhoria contínua dos processos e atendimentos fornecidos pela FAPEAM.

A pesquisa foi disponibilizada por meio de formulário eletrônico no período de 17/12/2024 a 13/01/2025. No entanto, devido a questões operacionais, o prazo foi prorrogado até 31/01/2025. Em razão disso, os resultados ainda não foram incluídos neste relatório, mas serão divulgados posteriormente no site oficial da FAPEAM.

Cabe destacar que, a pesquisa permite aos participantes avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria e verificar o nível de conhecimento dos pesquisadores e bolsistas sobre a Carta de Serviços da Fundação. Essa iniciativa reflete o esforço conjunto de toda a organização em zelar pela qualidade, pelo compromisso público e pela ética nas atividades realizadas.

3.3 – Portal da Transparência

Ao longo de 2024, a Ouvidoria desempenhou um papel fundamental no monitoramento das informações disponibilizadas no Portal da Transparência, as quais foram encaminhadas mensalmente pelos departamentos da FAPEAM. Essa atividade teve como principal objetivo reforçar a confiabilidade e a transparência das ações desenvolvidas pela instituição.

Em parceria com os departamentos responsáveis pelas atividades-fim da Fundação e com a Gerência de Informática, as atualizações mensais foram realizadas e estão disponíveis para consulta no site oficial da FAPEAM, conforme ilustrado na imagem abaixo:



Fonte: https://www.fapeam.am.gov.br/transparencia/

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 2024, os quais a Ouvidoria da FAPEAM registrou sua participação:

Tabela 1 – Cursos e Capacitações

Capacitação	Período	Quem promoveu	Carga horária	Modalidade
Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho	26/02/2024	ESASP	20h	Online
Gestão e Fiscalização Eficiente de Contratos na Administração Pública	25/03/2024	CGE/Polícia Civil	3h	Presencial
Gestão em Ouvidorias	17/05/2024 a 21/05/2024	ENAP	20h	Online
Transparência e Ouvidoria para Gabinetes	20/05/2024 a 22/05/2024	ESASP	6h	Online
Fundamentos da Integridade Pública: Prevenindo a Corrupção	21/05/2024 a 24/05/2024	ENAP	25h	Online
A Responsabilização Administrativa na Lei Anticorrupção	21/05/2024 a 24/05/2024	ENAP	30h	Online
Ética e Serviço Público	08/07/2024 a 15/07/2024	ENAP	20h	Online
Acesso à Informação	09/07/2024 a 18/07/2024	ENAP	20h	Online
Elaboração e atualização da Carta de Serviços, em cumprimento à Lei n.º LEI Nº 13.460/2017 (CÓDIGO DE DEFESA DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS - CDU)	29/07/2024 a 01/08/2024	ESASP	9h	Presencial
Compreensão e aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na Prática.	29/07/2024 a 01/08/2024	ESASP	12h	Presencial
Nova Lei de Licitação: Gestão Contratual	08/08/2024 a 15/08/2024	ENAP	25h	Online
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	15/08/2024	ENAP	12h	Online
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (Turma AGO/2024)	08/08/2024 a 30/08/2024	ENAP	20h	Online
Gestão Tributária Municipal	15/08/2024 a 30/08/2024	ENAP	30h	Online
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	03/09/2024 a 17/09/2024	ENAP	20h	Online

Fonte: https://www.fapeam.am.gov.br/transparencia/

Tabela 2 – Seminários-lives-Encontros e outros

Capacitação	Período	Quem promoveu	Carga horária	Modalidade
LAI e LGPD- Sigilo ou Transparência?	20/05/2024	CGU	19h	Online
Dia Nacional de Respeito ao Contribuinte	27/05/2024 a 29/05/2024	CGE/SEFAZ	20h	Presencial
Capacitação em Ouvidoria	04/06/2024	CGE/SEFAZ	10h	Presencial
II Encontro Estadual de Controle Interno	20/05/2024 a 22/05/2024	ESASP	6h	Online
II Seminário Nacional de Ouvidoria 2024: Ouvidorias Públicas e Programas de Prevenção e enfrentamento do Assédio e da Discriminação	21/05/2024 a 24/05/2024	ENAP	25h	Online
A Responsabilização Administrativa na Lei Anticorrupção	21/05/2024 a 24/05/2024	ENAP	30h	Online

Fonte: https://www.fapeam.am.gov.br/transparencia/

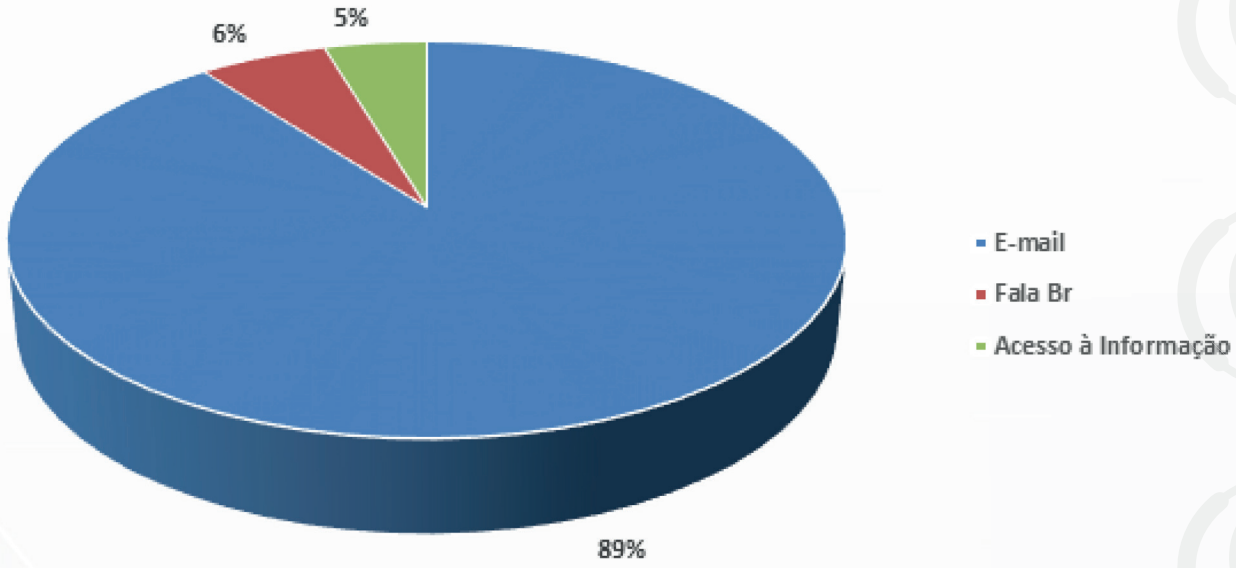
4. DADOS ESTATÍSTICOS

4.1 - Número de Manifestações

A partir dos dados extraídos dos principais canais de atendimento ao usuário no ano de 2024, a Ouvidoria da FAPEAM recebeu e tratou 346 (trezentos e quarenta e seis) manifestações, conforme representado percentualmente no gráfico 1 e quantitativamente no gráfico 2.

Importa destacar que não houve registros de manifestações nas modalidades por telefone ou presencial. Do total de manifestações recebidas, 310 (trezentos e dez) foram registradas por e-mail e 36 (trinta e seis) pela plataforma Fala.BR, das quais 16 (dezesseis) correspondem a pedidos de Acesso à Informação.

Gráfico 1 - Percentual das Manifestações por Canal de Atendimento



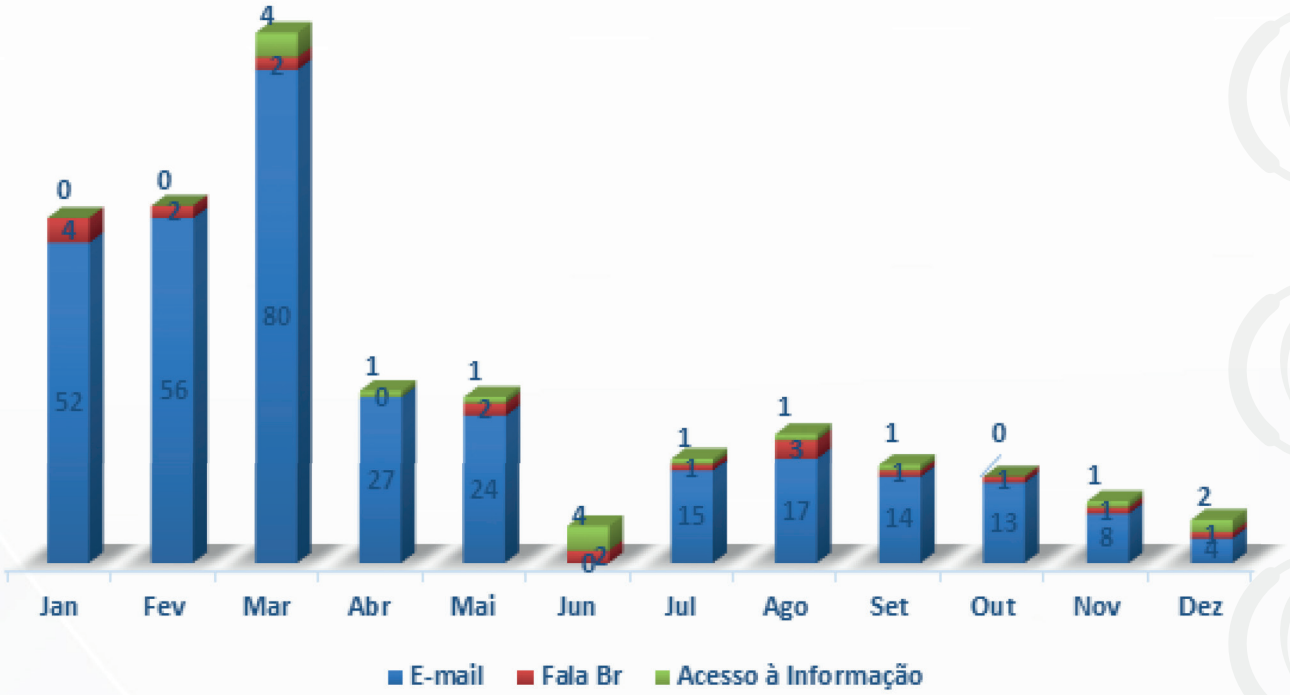
Fonte: Dados extraídos da Ouvidoria da FAPEAM

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.

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 comunicação). 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 - Manifestações por Canal de Atendimento



Fonte: Dados extraídos da Ouvidoria da FAPEAM

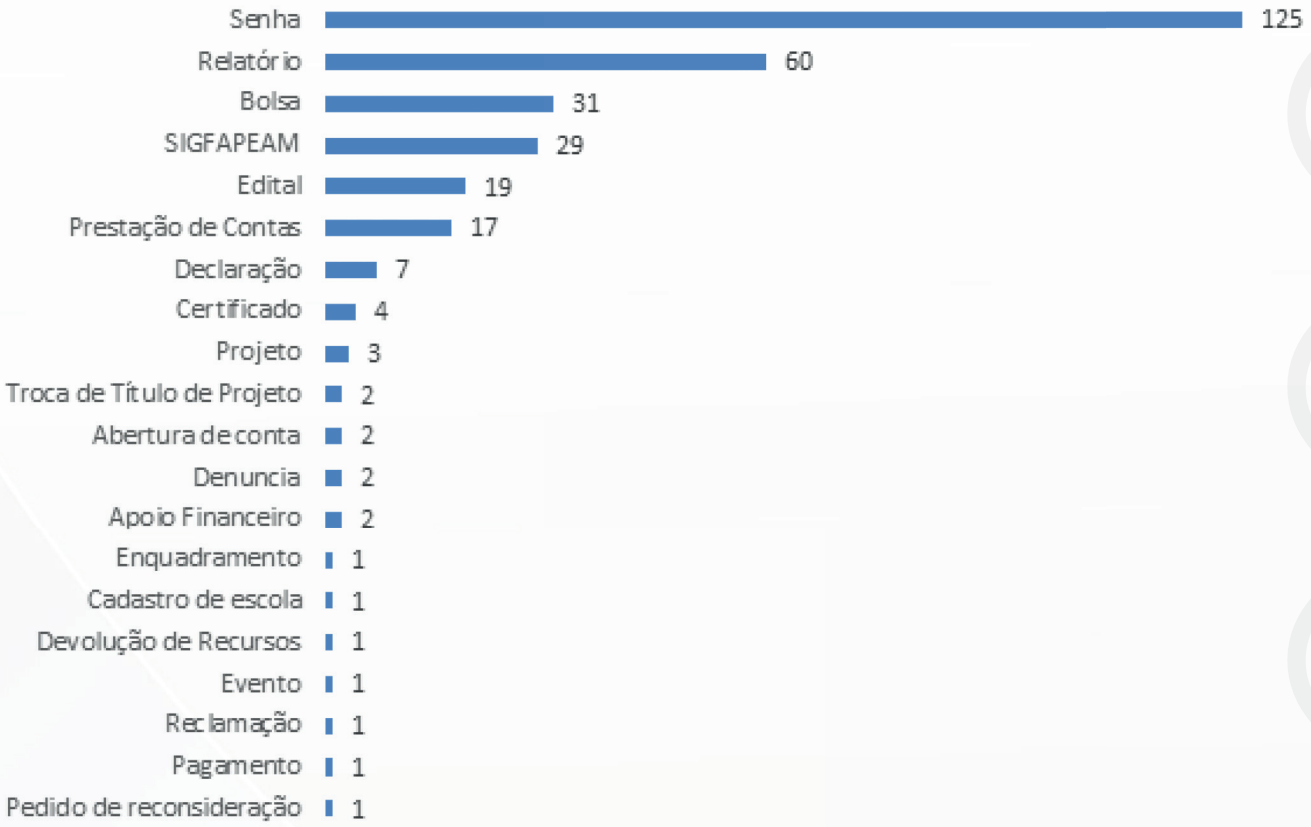
Assim como nos anos anteriores, a maioria das manifestações em 2024 foi realizada pela internet, especialmente pelo endereço eletrônico ouvidoria@fapeam.am.gov.br. Nesse período, a Ouvidoria registrou uma redução significativa de 44,77% no número de demandas em relação a 2024, passando de 626 para 346 solicitações.

Essa diminuição não representa uma queda no interesse ou no uso do serviço, mas reflete a melhoria contínua na comunicação, nos processos internos e na transparência das informações disponibilizadas pela instituição.

4.2 - Divisão de Assunto por E-mail

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

Gráfico 3 - Demandas por Assuntos Recebidos



Fonte: Dados extraídos do e-mail da Ouvidoria da FAPEAM

A Ouvidoria da FAPEAM recebe e gerencia manifestações por meio de três principais canais: e-mail institucional, plataforma Fala.BR e pedidos de Acesso à Informação. Conforme a tabela a seguir, Tabela 4, é apresentado o levantamento quantitativo das demandas registradas, categorizadas de acordo com o tipo de manifestação e sua respectiva frequência.

Os dados evidenciam a natureza das interações recebidas, permitindo uma análise mais detalhada sobre os principais temas abordados pelos usuários e a demanda por informações específicas.

Tabela 3 - Manifestações Geral da Ouvidoria

Categoria	Qtd.	%
Solicitação	185	54%
Reclamação	4	1%
Denúncia	8	2%
Comunicação	2	1%
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%
Acesso à Informação	16	5%
Pedido de reconsideração	1	0%
Pagamento	1	0%
Devolução de Recursos	1	0%
Enquadramento	1	0%
Prestação de Contas	17	5%
Edital	19	6%
Bolsa	31	9%
Relatório	60	7%
	346	100%

Fonte: Dados extraídos da Ouvidoria da FAPEAM

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria, por meio do e-mail institucional, da plataforma Fala.BR e dos pedidos de Acesso à Informação, revela que a maioria das interações está concentrada em solicitações gerais, que representam 54% do total, 185 registros. Esse dado indica que grande parte do público busca esclarecimentos, informações ou serviços diretamente por esses canais.

Entre os temas mais recorrentes, destacam-se as demandas sobre relatórios 17%, com 60 registros e bolsas, 9%, com 31 registros, seguidas pelos questionamentos sobre editais 6%, com 19 registros e prestação de contas 5%, com 17 registros. Esses números reforçam a importância da divulgação clara dessas informações, reduzindo a necessidade de contato direto para esclarecimentos frequentes.

No que diz respeito às manifestações típicas da Ouvidoria, os pedidos de acesso à informação representam 5% das interações 16 registros, enquanto reclamações 1%, com 4 registros e denúncias 2%, com 8 registros tiveram baixa incidência. Além disso, sugestões e elogios não foram registrados no período analisado, sugerindo que esses tipos de interação são pouco utilizados pelos usuários.

Também foram registradas manifestações pontuais sobre temas específicos, como pedido de reconsideração, pagamento, devolução de recursos e enquadramento, cada um com apenas 1 registro. Esse baixo volume pode indicar que essas questões são tratadas diretamente pelos setores responsáveis, sem a necessidade de intermediação da Ouvidoria.

Com base nesses dados, percebe-se que a Ouvidoria desempenha um papel essencial na prestação de informações, sendo um canal fundamental para esclarecer dúvidas e facilitar o acesso a documentos e serviços. A predominância das solicitações gerais reforça a necessidade de aprimorar a comunicação institucional e a transparência das informações, garantindo que os usuários tenham fácil acesso às respostas antes mesmo de precisarem recorrer à Ouvidoria.

4.3 - 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 3 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, esta Ouvidoria concluiu com êxito as respostas dentro do prazo supracitado

5. PAINEL RESOLVEU

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

Figura 1 – Painel Resolveu



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

O painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem os gestores na elaboração de diagnósticos dos serviços prestados no âmbito da Ouvidoria e aos cidadãos no exercício do controle social. Seus dados demonstram o total de manifestações registradas no sistema Fala.BR da FAPEAM no ano de 2024.

Figura 2 – Manifestações Respondidas



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

Nesse período, foram registradas 20 (vinte) manifestações, das quais 100% foram respondidas dentro do prazo. O tempo médio das respostas foi de 26,74 dias. Entre as manifestações, 1 (uma) foi arquivada conforme as disposições legais e normativas aplicáveis em decorrência da falta de clareza e insuficiência de dados.

Figura 3 – Tipo de Manifestação



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

A figura apresenta a distribuição das manifestações registradas no sistema Fala.BR, considerando os tipos de manifestação e o motivo de arquivamento.

Entre os dados, destacam-se as categorias Solicitação e Denúncia, ambas com 8 (oito) manifestações, representando 42,1% cada do total. A categoria Reclamação registra 3 (três) manifestações, correspondendo a 15,8%. Já as categorias Sugestão, Elogio e Simplifique não apresentaram registros no período analisado.

Os dados refletem as áreas mais demandadas pelos cidadãos, proporcionando uma visão clara para gestores sobre os principais focos de atenção e ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria.

Figura 4 – Série Histórica



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

A figura 4 apresenta a série histórica das manifestações registradas mensalmente no sistema Fala.BR ao longo do ano de 2024. Observa-se uma variação significativa na quantidade de manifestações durante o período.

Em janeiro, o número de manifestações foi o mais alto do ano. Nos meses seguintes, houve uma redução progressiva, atingindo o valor mínimo em junho. Em agosto, observa-se um pico, com o número de manifestações voltando a subir, seguido por uma nova redução, culminando em novembro. Em dezembro, houve o registro de manifestação, indicando uma leve recuperação no período final do ano.

Esses dados permitem identificar períodos de maior e menor demanda, possibilitando a análise de fatores que possam ter influenciado essas variações ao longo do ano. As variações observadas ressaltam a importância de implementar estratégias mais eficazes de comunicação e engajamento com os cidadãos, além de ampliar o uso dos canais disponíveis para manifestações como sugestões e elogios.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da FAPEAM, em consonância com a legislação vigente, reafirma seu compromisso com o controle social e a participação cidadã, consolidando o papel estratégico da Fundação no fortalecimento do desenvolvimento científico e tecnológico no Estado do Amazonas.

As atividades da Ouvidoria vão além da mediação entre os usuários dos serviços públicos e a Administração Pública. Sua missão inclui o aperfeiçoamento contínuo da prestação de serviços, garantindo um atendimento mais eficiente e assertivo às demandas apresentadas.

Para alcançar esses objetivos, a Ouvidoria mantém um diálogo permanente com as áreas internas e a Direção Superior, buscando soluções eficazes para as manifestações registradas. Entre suas ações destacam-se a elaboração e o envio de relatórios trimestrais ao Gabinete da Presidência, contendo uma síntese das manifestações recebidas, o que reforça o compromisso com a transparência e a prestação de contas.

Este relatório anual reflete o empenho contínuo da Ouvidoria em atender os cidadãos com respeito, ética e qualidade, ao mesmo tempo em que assegura informações claras e tempestivas sobre as ações, programas, projetos e serviços públicos da instituição.

Para 2025, a Ouvidoria renova seu compromisso de aprimorar seus processos e fortalecer o atendimento a pesquisadores, bolsistas e cidadãos, com uma atuação cada vez mais eficiente, ética e transparente. Assim, consolida-se como um canal essencial de diálogo entre a sociedade e a FAPEAM.

Por fim, os dados apresentados neste relatório evidenciam a relevância da Ouvidoria como instrumento fundamental para fortalecer a transparência, a escuta ativa e a melhoria contínua dos serviços prestados. As manifestações recebidas subsidiam análises detalhadas das demandas da sociedade, contribuindo com diagnósticos valiosos para a tomada de decisões.

Manaus, 07 de março de 2025.
Ivonete Gomes Cabral
Ouvidoria/FAPEAM