Onde tem **ciência**,
tem **Fapeam**!

OUVIDORIA

Seu espaço para criticar, elogiar, sugerir e transformar

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Janeiro – Dezembro 2025

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

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

Hedinaldo Narciso Lima
Diretor Técnico-Científica – DITEC

Karen Vilany dos Santos Gonçalves
Diretora Administrativo-Financeira – DAF

Ivonete Gomes Cabral
Ouvidora

Luciene Conceição Antunes Braga Carvalho
Bolsista

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 4

2. Sobre a Ouvidoria 5

3. Atividades Desenvolvidas 6

   3.1 Atendimento 6

   3.2 Pesquisa de Satisfação 7

   3.3 Portal da Transparência 8

   3.4 Cursos e Capacitações 9

4. Dados Estatísticos 11

   4.1 Número de Manifestações 11

   4.2 Categoria das Manifestações 13

   4.3 Divisão por Assunto 15

   4.4 Tempo de Resposta 16

5. Painel Resolveu 17

6. Considerações Finais 21

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

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.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.1 – Atendimento

A Ouvidoria da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas (FAPEAM) atua com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento às demandas recebidas, contribuindo para o fortalecimento da participação social e para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados pela instituição.

Na condição de canal de interlocução entre os usuários e a FAPEAM, a Ouvidoria analisou e promoveu o devido encaminhamento de todas as manifestações recebidas, incluindo reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e pedidos de acesso à informação. Esse trabalho possibilitou a identificação de fragilidades e a recomendação de oportunidades de melhoria aos gestores, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pela Fundação.

O atendimento às manifestações e aos pedidos de acesso à informação observa os procedimentos estabelecidos no Manual de Procedimentos da Ouvidoria e pode ocorrer de forma presencial, virtual ou telefônica, conforme a natureza da demanda e a preferência do usuário.

As manifestações virtuais constituem os meios padronizados para a tramitação das demandas, sendo recebidas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, do correio eletrônico institucional da Ouvidoria e do Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de Documentos (SIGED), utilizado para a tramitação interna.

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

a) Monitoramento das demandas: acompanhamento diário das entradas e dos prazos internos, realizado por meio de planilha eletrônica automatizada, com o objetivo de assegurar o cumprimento tempestivo dos prazos legais e institucionais;

b) Revisão prévia: análise criteriosa de todas as demandas pela Ouvidora, antes de sua tramitação às áreas competentes ou de sua conclusão;

c) Respostas intermediárias: comunicação periódica ao usuário acerca do andamento da manifestação, com informações sobre os prazos legais, a possibilidade de prorrogação e, quando necessário, a solicitação de complementação de dados para subsidiar a elaboração da resposta conclusiva.

Ressalta-se o comprometimento da gestão superior e das unidades responsáveis, que têm contribuído de forma colaborativa para a consolidação das informações e para o cumprimento dos prazos de resposta às demandas recebidas pela Ouvidoria.

3.2 – Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação 2025 teve como principal objetivo avaliar as expectativas, percepções e sugestões dos usuários em relação à sua experiência com a Fundação. Os dados coletados possibilitam mensurar o nível de qualidade dos serviços prestados e identificar oportunidades para a melhoria contínua dos processos e do atendimento ofertado pela FAPEAM.

A pesquisa foi disponibilizada por meio de formulário eletrônico, no período de 5 a 30 de novembro de 2025. Destaca-se que o instrumento permitiu aos participantes avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria, bem como verificar o nível de conhecimento de pesquisadores e bolsistas acerca da Carta de Serviços da Fundação. Os resultados obtidos evidenciaram percepções relevantes sobre diferentes aspectos institucionais, contemplando avaliações favoráveis, críticas, sugestões e elogios, os quais se configuram como importante subsídio para o aperfeiçoamento dos processos internos e para o fortalecimento da qualidade dos serviços oferecidos.

Essa iniciativa reflete o esforço institucional em promover a qualidade dos serviços, o compromisso com o interesse público e a observância dos princípios éticos que norteiam as atividades da FAPEAM, além de reforçar a importância da escuta ativa como instrumento de aproximação entre a instituição e seus usuários.

3.3 –Portal da Transparência

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria atuou de forma ativa no acompanhamento das informações publicadas no Portal da Transparência/Acesso à Informação, a partir dos dados encaminhados mensalmente pelos setores da FAPEAM. Essa atuação teve como finalidade assegurar a consistência das informações divulgadas e fortalecer as práticas de transparência institucional.

O trabalho foi desenvolvido de maneira integrada com os departamentos responsáveis pelas atividades finalísticas da Fundação e com a Gerência de Informática, possibilitando a atualização periódica dos conteúdos, atualmente disponíveis para consulta no sítio eletrônico oficial da FAPEAM, conforme demonstrado na imagem a seguir:

Figura 1. Acesso à Informação



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

3.4 - Cursos e Capacitações

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria atuou de forma ativa no acompanhamento das informações publicadas no Portal da Transparência/Acesso à Informação, a partir dos dados encaminhados mensalmente pelos setores da FAPEAM. Essa atuação teve como finalidade assegurar a consistência das informações divulgadas e fortalecer as práticas de transparência institucional.

O trabalho foi desenvolvido de maneira integrada com os departamentos responsáveis pelas atividades finalísticas da Fundação e com a Gerência de Informática, possibilitando a atualização periódica dos conteúdos, atualmente disponíveis para consulta no sítio eletrônico oficial da FAPEAM, conforme demonstrado na imagem a seguir:

Tabela 1 – Cursos e Capacitações

Capacitação	Período	Quem promoveu	Carga horária	Modalidade
Análise Prática da Fiscalização e Gestão de Contratos Administrativos: Exemplos Focados em Resultados".	10/03/2025 a 13/03/2025	ESASP	12h	Online
Cerimonial, Protocolo e Organização de Eventos Públicos.	24/03/2025 a 27/03/2025	ESASP	12h	Online
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.	30/04/2025 a 26/05/2025	ENAP	20h	Online
Ouvidoria e Transparência Pública.	26/05/2025	ESASP	12h	Online
Controle Social	28/05/2025 a 29/05/2025	ENAP	20h	Online
Controle Social	28/05/2025 a 03/06/2025	ENAP	20h	Online

Capacitação	Período	Quem promoveu	Carga horária	Modalidade
Fundamentos em Proteção de Dados – LGPD.	24/03/2025 a 27/03/2025	ESASP	15h	Online
Inovando na Gestão de Projetos.	03/06/2025 a 09/06/2025	ENAP	25h	Online
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias.	18/07/2025 a 11/08/2025	ENAP	20h	Online
Acesso à Informação	15/07/2025 a 18/07/2025	ENAP	20h	Online
Domine a IA no seu dia a dia.	28/072025 a 31/07/2025	ESASP	12h	Presencial
Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos.	28/072025 a 31/07/2025	ENAP	25h	Online
Ouvidoria e Transparência Pública.	18/09/2025	ESASP	15h	Online
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria para Ministério Público.	15/10/2025 a 23/10/2025	ENAP	20h	Online
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	20/102025 a 12/11/2025	ENAP	20h	Online
Acesso à informação e Ouvidorias do Ministério Público	23/10/2025 a 10/11/2025	ENAP	20h	Online
Tomada de Contas Especial e Responsabilização Administrativa.	23/10/2025 a 10/11/2025	ENAP	20h	Online
TOTAL DE CURSOS		**17**		

Fonte: Dados extraídos da Ouvidoria da FAPEAM

Tabela 2 – Seminários-lives-Encontros e outros

Capacitação	Período	Quem promoveu	Carga horária	Modalidade
I Seminário Nacional das Ouvidorias	25/06/2025 e 27/06/2025	TCE/MG	17h	Presencial
I Seminário Nacional das Ouvidorias 2025.	15/10/2025 a 17/10/2025	TCE/AM	16h	Presencial
Palestra: Diálogos sobre Controle - A Importância da Ouvidoria como Forma de Aproximar o Cidadão da Gestão.	18/11/2025	Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI) e Instituto de Defesa da Cidadania e da Transparência (IDCT)	1h	Online

Fonte: Dados extraídos da Ouvidoria da FAPEAM

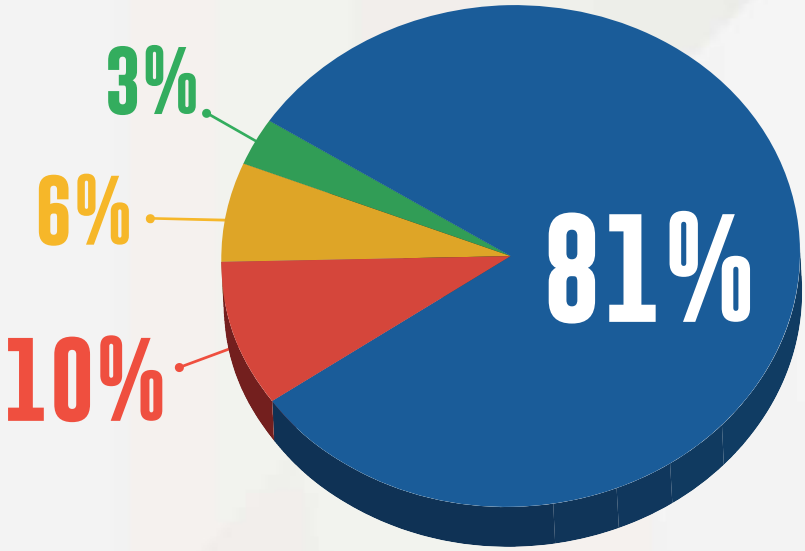
4- DADOS ESTATÍSTICOS

4.1 – Número de Manifestações

A consolidação dos registros provenientes dos canais de atendimento ao usuário, no exercício de 2025, evidencia o recebimento de 207 (duzentas e sete) manifestações pela Ouvidoria da FAPEAM. A distribuição dos dados, sob a perspectiva percentual e quantitativa, encontra-se apresentada nos Gráficos 1 e 2.

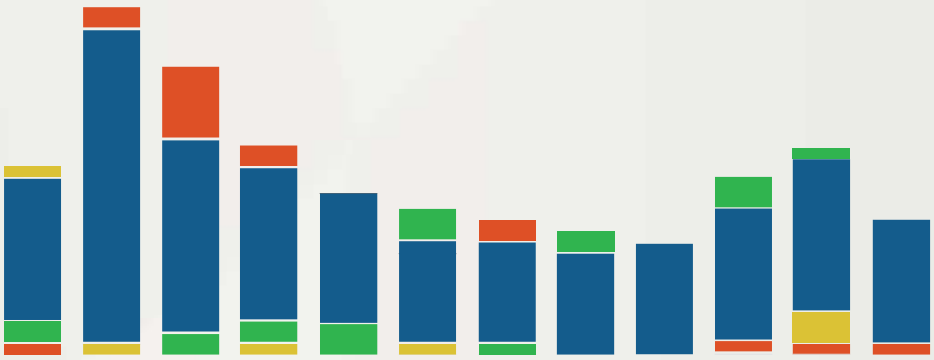
No período avaliado, não foram identificadas manifestações por atendimento presencial. Observa-se que a maior concentração das demandas ocorreu por meio do correio eletrônico, responsável por 174 (cento e setenta e quatro) registros, enquanto a plataforma Fala.BR concentrou 33 (trinta e três) manifestações, das quais 13 (treze) referem-se a pedidos de Acesso à Informação.

Gráfico 1. Percentual das Manifestações por Canal de Atendimeto



Fonte: Dados extraídos da Ouvidoria da FAPEAM

Gráfico 2. Manifestações por Canal de Atendimento



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Telefone	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0
Acesso a Informação	2	0	2	2	3	1	1	2	0	3	1	0
E- mail	14	31	19	15	13	10	9	10	13	15	12	7
Fala.Br	1	2	7	2	0	3	2	0	0	1	1	1

Fonte: Dados extraídos da Ouvidoria da FAPEAM

Conforme demonstrado nos Gráficos 1 e 2, o correio eletrônico institucional (ouvidoria@fapeam.am.gov.br) destacou-se como o principal canal de comunicação utilizado pelos usuários dos serviços da Fundação. Por meio desse canal, a Ouvidoria realiza a análise das demandas recebidas e promove o encaminhamento às unidades competentes, predominando manifestações relacionadas a esclarecimentos, solicitações de informação sobre a execução dos programas, prestação de contas e acesso ao sistema SIGFAPEAM.

As manifestações registradas por meio da plataforma Fala.BR são formalizadas a partir do preenchimento de formulário eletrônico, conforme a natureza da demanda, contemplando as categorias de sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e comunicação. O sistema permanece disponível no sítio eletrônico da Fundação, permitindo o registro das manifestações de forma contínua.

Ressalta-se que, independentemente do canal utilizado, todas as demandas são registradas e monitoradas pela Ouvidoria por meio de instrumento de controle interno, possibilitando o acompanhamento dos prazos de resposta e a verificação da conformidade com os prazos legais estabelecidos, reforçando o compromisso institucional com a transparência e a eficiência no atendimento ao cidadão.

Verifica-se uma redução significativa no volume de manifestações registradas pela Ouvidoria em relação ao exercício de **2024**. Enquanto naquele período foram contabilizadas 346 demandas, em **2025** registraram-se 207 manifestações, o que representa uma diminuição de 139 registros, correspondente a aproximadamente **40,17%**. Essa redução não indica desinteresse ou diminuição na utilização do serviço, mas reflete avanços na comunicação institucional, no aprimoramento dos processos internos e no fortalecimento da transparência das informações disponibilizadas pela Fundação.

4.2- Categoria das Manifestações

As manifestações apresentadas pelos usuários — tais como denúncia, comunicação, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e pedido de acesso à informação — são classificadas de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017). No período analisado, observa-se a predominância da categoria Solicitação, que

concentra o maior quantitativo de registros, seguida pelos pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado na tabela a seguir.

Tabela 3 - Manifestações por Categoria

Categoria	Qtd	%
Solicitação	172	83,1%
Acesso à Informação	15	7,2%
Reclamação	5	2,4%
Denúncia	6	2,9%
Comunicação	6	2,9%
Sugestão	2	1%
Elogio	1	0,5%
TOTAL	207	100%

Fonte: Dados extraídos da Ouvidoria da FAPEAM

A Tabela 2 apresenta a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria, segmentadas por categoria, totalizando 207 (duzentas e sete) manifestações registradas no período analisado. Observa-se a predominância da categoria Solicitação, com 172 (cento e setenta e dois) registros, correspondentes a 83,1% do total, evidenciando elevada demanda por informações, orientações e esclarecimentos sobre os serviços e programas da Fundação.

Em seguida, a categoria Acesso à Informação contabilizou 15 (quinze) manifestações, representando 7,2% do total, o que demonstra procura relevante por informações específicas, em consonância com os princípios da transparência e do acesso à informação pública.

As categorias Denúncia e Comunicação registraram, cada uma, 6 (seis) manifestações, equivalentes a 2,9% do total. A categoria Reclamação apresentou 5 (cinco) registros, correspondendo a 2,4%, enquanto Sugestão contabilizou 2 (duas) manifestações, representando 1,0%. Embora apresentem percentuais reduzidos, essas categorias são relevantes por contribuírem para a identificação de pontos de atenção e oportunidades de aprimoramento dos serviços prestados. A categoria Elogio registrou 1 (uma) manifestação, equivalente a 0,5% do total.

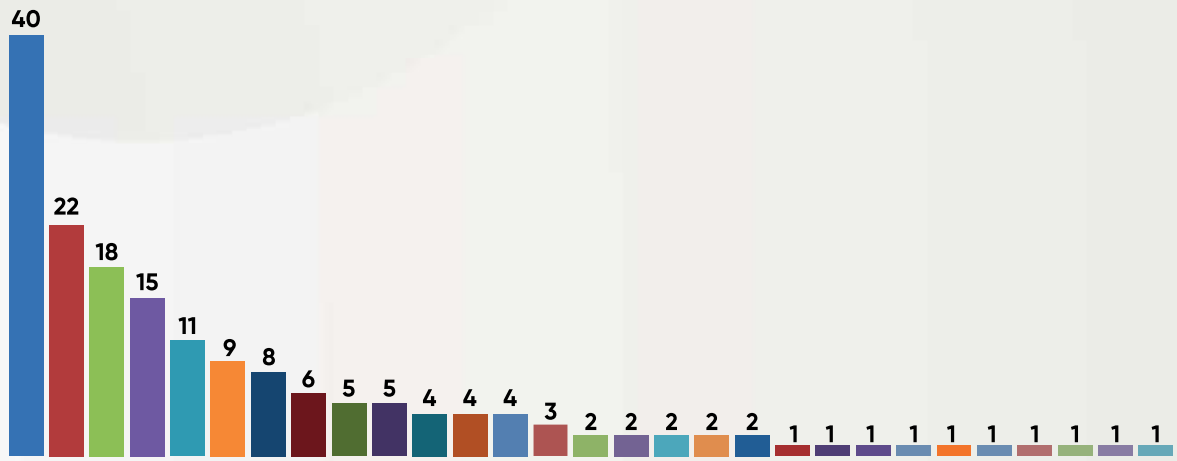
A análise dos dados evidencia a concentração das manifestações nas categorias Solicitação e Acesso à Informação, indicando áreas prioritárias de atuação da Ouvidoria. Ao mesmo tempo, os resultados apontam oportunidades para estimular a diversificação das manifestações, fortalecendo a participação dos usuários e ampliando os canais de diálogo com a sociedade.

Ressalta-se que a Ouvidoria assegura o registro de denúncias com garantia de preservação da identidade do denunciante. As manifestações dessa natureza foram formalmente encaminhadas ao Gabinete da Presidência e, quando necessário, instruídas pela Assessoria Jurídica, sendo posteriormente concluídas pela Ouvidoria com resposta ao denunciante, em conformidade com os prazos e procedimentos legais.

4.3 - Divisão por Assunto

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



- Bolsa
- SIGFAPEAM
- Relatório
- Declaração
- Pagamento
- Pendência
- Comitês
- Certidão
- Divulgação
- Certidão Aposentadoria
- Senha
- Projeto
- Prestação de contas
- Conta bancária
- Prêmio FAPEAM
- Auditoria
- Diploma
- Certidão
- Agradecimento
- Reclamação
- Edital
- Solicitação
- Pesquisa de satisfação
- Certificado
- Pagamento
- Evento
- Licença maternidade
- Questionário
- Divulgação

Fonte: Dados extraídos da Ouvidoria da FAPEAM

4.4 - Tempo de Resposta

A Ouvidoria da FAPEAM, pautada pelo princípio da excelência no atendimento, empenha-se em assegurar respostas a todos os demandantes dentro dos prazos legalmente estabelecidos, bem como em promover a adequada solução das questões apresentadas. Nesse contexto, as manifestações cujos temas estão representados no Gráfico 3 foram devidamente encaminhadas aos departamentos competentes para as providências cabíveis, sendo acompanhadas pela Ouvidoria até a consolidação da resposta conclusiva ao usuário.

Nos termos do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, instituído pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o prazo para resposta às manifestações é de até 30 (trinta) dias, admitida uma única prorrogação, por igual período, mediante justificativa expressa.

Já os pedidos de acesso à informação observam o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que estabelece o prazo de até 20 (vinte) dias para resposta, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, desde que devidamente motivado.

Considerando os prazos legais aplicáveis a cada tipo de demanda, a Ouvidoria da FAPEAM concluiu, no exercício de 2025, as manifestações e os pedidos de acesso à informação com êxito, assegurando o cumprimento dos prazos normativos e a transparência no retorno aos usuários.

5. PAINEL RESOLVEU

O Painel Resolveu é uma ferramenta gerencial que consolida e disponibiliza informações relativas às manifestações de Ouvidoria — tais como denúncias, comunicações, solicitações, sugestões, reclamações e elogios — recebidas diariamente pela Administração Pública por meio da Plataforma Fala.BR. A ferramenta possibilita a pesquisa, a análise e a comparação de indicadores de desempenho de forma ágil, dinâmica e interativa, contribuindo para o monitoramento das demandas e para o aprimoramento contínuo da gestão pública.

Figura 2 – Painel Resolveu



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

O Painel visa ampliar a transparência institucional e disponibilizar dados que subsidiem os gestores das instituições na elaboração de diagnósticos sobre os serviços prestados no âmbito da Ouvidoria, além de fortalecer o exercício do controle social pelos cidadãos. Por meio de seus indicadores, o painel apresenta o quantitativo de manifestações registradas no sistema Fala.BR da FAPEAM no exercício de 2025, permitindo uma análise objetiva do comportamento das demandas encaminhadas à Fundação.

A Figura 2, apresentada a seguir, ilustra o total de manifestações registradas no período, conforme os dados extraídos da Plataforma Fala.BR.

Figura 3 – Manifestações Respondidas

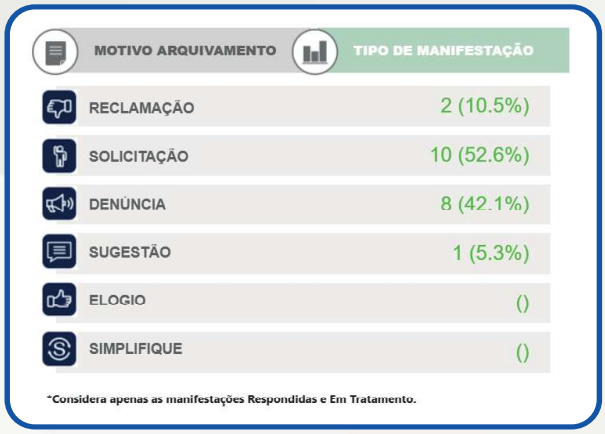


Fonte: http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

No período analisado, foram registradas 20 (vinte) manifestações, as quais foram devidamente tratadas pela Ouvidoria, com acompanhamento sistemático dos prazos legais de resposta. Observa-se elevado índice de resolutividade, com a ampla maioria das demandas respondidas dentro do prazo normativo, resultando em tempo médio de resposta de 27,5 dias.

Registra-se que eventuais situações pontuais, decorrentes de ajustes procedimentais internos, não comprometeram a efetividade do atendimento nem a qualidade das respostas fornecidas aos usuários.

Figura 4 – Tipo de Manifestação





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

A figura 3 apresenta a distribuição das manifestações registradas no sistema Fala.BR, considerando os respectivos tipos de manifestação. Observa-se predominância da categoria Solicitação, com 10 (dez) registros, correspondendo a 55,6% do total de manifestações analisadas. Em seguida, destaca-se a categoria Denúncia, com 7 (sete) manifestações, representando 38,9%.

A categoria Reclamação contabilizou 2 (duas) manifestações, equivalentes a 11,1%, enquanto a categoria Sugestão registrou 1 (uma) manifestação, correspondente a 5,6% do total. As categorias Elogio e Simplifique não apresentaram registros no período analisado.

Os dados evidenciam os principais tipos de manifestações encaminhadas pelos cidadãos e fornecem subsídios relevantes para o acompanhamento das demandas pela Ouvidoria e para o direcionamento de ações estratégicas pelos gestores, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Figura 5 – Série Histórica



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

No que se refere ao comportamento mensal das manifestações, a **Figura 4** apresenta a série histórica dos registros efetuados no sistema Fala.BR ao longo do exercício de 2025. Observa-se variação no volume de manifestações durante o período analisado, com concentração de registros em meses específicos.

O mês de **abril** concentrou o maior número de manifestações do ano, configurando o pico da série histórica. Em **março**, verificou-se redução significativa no volume de demandas, seguida por elevação no mês subsequente. Após o pico registrado em abril, observa-se tendência de redução gradual, com oscilações pontuais ao longo do exercício.

Destaca-se que os meses de **outubro, novembro e dezembro** apresentaram volumes equivalentes, com **1 (uma)** manifestação registrada em cada mês. Nos meses de **agosto e setembro**, não houve registro de manifestações no sistema Fala.BR.

A análise da série histórica permite identificar períodos de maior, menor ou ausência de demanda, contribuindo para o acompanhamento do comportamento das manifestações ao longo do exercício. Esses dados subsidiam a atuação da Ouvidoria no monitoramento contínuo dos fluxos de atendimento e no planejamento de ações voltadas ao aprimoramento dos canais de participação e da qualidade dos serviços prestados pela FAPEAM.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Anual da Ouvidoria da FAPEAM referente ao exercício de 2025 apresenta um panorama consolidado das manifestações recebidas, dos canais de atendimento utilizados, do cumprimento dos prazos legais e das principais ações desenvolvidas ao longo do período. Os dados analisados evidenciam a atuação da Ouvidoria como instrumento essencial de escuta qualificada, transparência e fortalecimento da relação entre a Fundação e seus usuários.

Observa-se, no exercício avaliado, redução significativa no volume de manifestações em comparação ao ano anterior, sem prejuízo à efetividade do atendimento, o que reflete o aprimoramento dos fluxos internos, a maior clareza das informações disponibilizadas e o fortalecimento dos mecanismos de comunicação institucional. Destaca-se, ainda, o elevado índice de resolutividade das demandas, com acompanhamento sistemático dos prazos estabelecidos pela legislação vigente.

A análise dos indicadores demonstra a predominância de solicitações e pedidos de acesso à informação, reforçando o papel da Ouvidoria como canal estratégico de orientação, mediação e garantia do direito à informação. A distribuição das manifestações ao longo do ano permitiu identificar períodos de maior e menor demanda, subsidiando o planejamento de ações preventivas e de melhoria contínua.

Ao longo de 2025, a Ouvidoria manteve-se alinhada aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, atuando de forma integrada com os departamentos da FAPEAM e contribuindo para o fortalecimento da governança, da transparência e do controle social.
Por fim, reafirma-se o compromisso da Ouvidoria da FAPEAM com a qualificação permanente dos serviços prestados, o aperfeiçoamento dos processos internos e a promoção de uma gestão pública cada vez mais acessível, ética e orientada às necessidades dos cidadãos.

Manaus, 02 de fevereiro de 2026.

Ivonete Gomes Cabral
Ouvidoria/FAPEAM