FUNDAÇÃO ESTADUAL DOS POVOS INDIGENAS DO AMAZONAS – FEPIAM

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA 2024

Manaus – AM

2025

Avenida Torquato Tapajós, s/n ¿ Colonia Terra Nova
Manaus-AM - CEP 69093-415
E-mail: fei@fei.am.gov.br

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Diretor Presidente

Nilton Makaxi

Diretor Administrativo e Financeiro

Joabe Leonam Ramos Campos

Diretor Técnico

Andrey Victor Pinto Gusmão

Avenida Torquato Tapajós, s/n ¿ Colonia Terra Nova
Manaus-AM - CEP 69093-415
E-mail: fei@fei.am.gov.br

1. Apresentação

Este Relatório de Gestão é elaborado em conformidade com as orientações da **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, que institui o **Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU)**. Em seu **artigo 14, inciso II**, a referida lei estabelece diretrizes para a atuação das ouvidorias públicas, reforçando sua importância como instrumento de participação e controle social.

A Ouvidoria atua como um **canal de comunicação e interação entre o cidadão e a administração pública**, promovendo a melhoria contínua dos serviços oferecidos pela Fundação. Para esse fim, disponibiliza diversos meios de acesso, com o objetivo de fortalecer a transparência e ampliar o diálogo com a sociedade.

Os resultados apresentados neste relatório evidenciam o **compromisso da Ouvidoria** em oferecer respostas objetivas, claras e fundamentadas aos cidadãos e usuários dos serviços da Fundação, reafirmando seu papel essencial na **promoção da transparência, no aprimoramento da gestão pública e na garantia da qualidade dos serviços prestados**.

2. Ouvidoria

A Ouvidoria da Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas (FEPIAM) tem como propósito promover maior eficiência e transparência nos serviços prestados pela instituição, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade do atendimento aos usuários do serviço público.

Os pedidos de acesso à informação passaram a ser registrados e gerenciados por meio da Plataforma **Fala.BR**, em conformidade com a **Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI)**. Essa atribuição é de responsabilidade da Ouvidoria, que assegura o tratamento adequado e eficiente das solicitações recebidas.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno quanto o público externo da FEPIAM. Cada manifestação é recebida, analisada e encaminhada às áreas técnicas competentes, com o objetivo de obter respostas, orientações, esclarecimentos ou informações necessárias, garantindo o atendimento adequado e a satisfação do cidadão.

A ouvidoria tem como finalidade oferecer um canal institucional para o registro de **reclamações, denúncias, elogios e solicitações de acesso à informação** relacionadas às atividades da FEPIAM. Compete a ela receber, encaminhar e acompanhar as manifestações dos cidadãos referentes aos serviços públicos prestados, de forma a contribuir para o aprimoramento das ações da autarquia, reforçando os princípios de **transparência, eficiência e participação social**.

3. Atendimento

A ouvidoria deve ser um atuante no Órgão, devendo sempre seguir o fluxo padrão, garantindo celeridade, sigilo, transparência, sempre com presteza e imparcialidade:

3.1 Recepção da Manifestação

- Pode ser feita presencialmente, por telefone, e-mail, formulário eletrônico ou sistema Fala.BR.
- O atendente deve ouvir com atenção, demonstrar empatia e registrar corretamente os dados.
- Deve ser fornecido **número de protocolo** para acompanhamento.

3.2 Análise e Encaminhamento

- A manifestação deve ser analisada para identificar o tipo e a área competente.
- Encaminhamento interno para o setor responsável, com prazos definidos para resposta.
- Em caso de denúncia, garantir o **sigilo da identidade do manifestante**.

3.3 Acompanhamento e Resposta

- A Ouvidoria deve acompanhar o andamento da manifestação junto às áreas envolvidas.
- A resposta deve ser clara, fundamentada e dentro do prazo legal.
- O cidadão deve ser informado sobre o resultado e ter acesso à resposta final.

3.4 Avaliação e Melhoria Contínua

- A Ouvidoria deve elaborar relatórios periódicos de gestão.
- Identificar padrões de reclamações e propor melhorias institucionais.
- Promover a **educação para a cidadania** e o fortalecimento da **cultura de escuta ativa**

4. Pesquisa de Satisfação

Conforme estabelece o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), é dever dos órgãos e entidades da administração pública promover avaliações periódicas acerca da qualidade dos serviços prestados à população. Essas avaliações devem abranger diferentes dimensões do atendimento público, incluindo a percepção dos usuários quanto à eficiência e à qualidade dos serviços, o cumprimento dos prazos e compromissos assumidos, bem como o registro e tratamento das manifestações recebidas. O objetivo é assegurar uma prestação de serviços contínua e aprimorada, alinhada aos princípios da boa governança e da gestão pública eficiente.

Para garantir a efetividade dessas avaliações, recomenda-se que elas sejam realizadas, no mínimo, uma vez ao ano, utilizando-se de instrumentos metodológicos que assegurem a validade e a representatividade dos dados coletados. Entre os instrumentos mais comuns, destacam-se as pesquisas de satisfação, que permitem levantar informações objetivas e mensuráveis sobre a experiência dos usuários, possibilitando a identificação de falhas e a proposição de melhorias estruturadas.

Os resultados obtidos a partir dessas avaliações devem ser amplamente divulgados, preferencialmente por meio do portal institucional do órgão ou entidade responsável, assegurando transparência e publicidade. Tal prática não apenas fortalece o controle social, como também demonstra o compromisso da administração pública com a qualidade do atendimento e com a constante melhoria dos serviços prestados à sociedade.

No âmbito da FEPIAM, a pesquisa de satisfação foi disponibilizada aos usuários por meio de formulário eletrônico, acessível diretamente no site oficial da Fundação. Essa iniciativa visa facilitar o acesso dos cidadãos à pesquisa, promovendo maior participação e engajamento, bem como possibilitando a coleta de dados relevantes para aprimorar continuamente os serviços oferecidos.

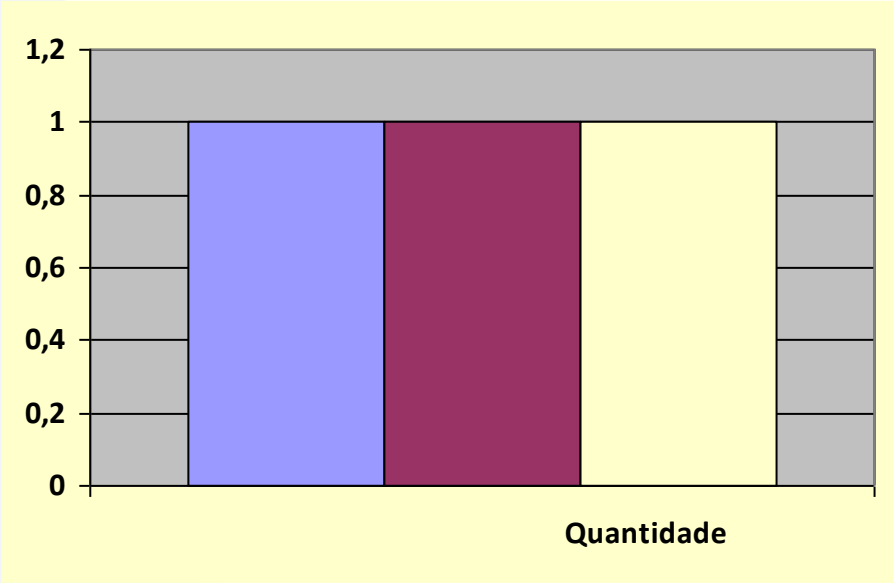
Além disso, a análise sistemática dos resultados da pesquisa permite à FEPIAM identificar padrões de atendimento, pontos críticos e oportunidades de inovação nos processos internos. Ao compreender as necessidades e expectativas dos usuários, a Fundação pode implementar estratégias de melhoria mais precisas, ajustando procedimentos e recursos de forma a elevar a qualidade do serviço prestado.

Por fim, o compromisso com a pesquisa de satisfação reflete a importância que a FEPIAM atribui à gestão transparente e responsável, considerando a opinião dos usuários como um indicador fundamental para o aprimoramento contínuo. Essa prática não apenas fortalece a confiança da sociedade nas ações da Fundação, como também promove a cultura de avaliação e excelência no serviço público, alinhada aos princípios constitucionais da eficiência, transparência e controle social.

5. Dados Estatisticos

1 — Situação das manifestações (relatórios da Ouvidoria):

Situação	Quantidade
Concluída no prazo	1
Concluída fora do prazo	1
Arquivada	1



2 — Canal de recebimento:

Canal	Quantidade
FalaBR	3
WhatsApp	0
Presencial	0

6. Tempo de Resposta

A Ouvidoria da **FEPIAM** tem como objetivo a excelência na prestação de atendimento aos cidadãos, assegurando a resposta a todas as manifestações dentro dos prazos legalmente estabelecidos, bem como a solução das demandas apresentadas.

Todas as solicitações registradas por meio dos canais de comunicação da Ouvidoria são analisadas criteriosamente e encaminhadas aos setores competentes com agilidade, garantindo a adoção de providências cabíveis e o retorno ao cidadão no prazo máximo de até **10 (dez) dias úteis**.

Em conformidade com o **Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017)**, o prazo legal para resposta ao usuário é de **30 (trinta) dias**, podendo ser **prorrogado, de forma justificada, uma única vez por igual período**, quando necessário para assegurar a adequada tramitação das demandas.

7. Aprimoramento dos Processos de Ouvidoria

A Fundação, em consonância com os princípios da transparência, eficiência e controle social, vem promovendo significativas melhorias em seus processos internos, com especial atenção aos relatórios produzidos pela Ouvidoria da FEPIAM. Tais aprimoramentos têm por objetivo possibilitar um tratamento mais estruturado e criterioso de todas as denúncias e manifestações recebidas, assegurando que cada demanda seja analisada de forma completa, precisa e tempestiva.

Essas iniciativas incluem a revisão e padronização dos procedimentos de registro, acompanhamento e consolidação de informações, de modo a permitir uma gestão mais eficaz das ocorrências, bem como a geração de relatórios mais claros e detalhados, que subsidiem a tomada de decisões estratégicas e a implementação de medidas corretivas quando necessárias.

Dessa forma, a Fundação fortalece não apenas a sua capacidade de resposta às demandas da sociedade, mas também reforça o compromisso com a prestação de serviços públicos de qualidade, garantindo que o cidadão tenha acesso a informações confiáveis e possa acompanhar de forma efetiva a atuação da instituição, consolidando, assim, a confiança pública e o exercício do controle social.

8. Considerações finais.

O presente relatório evidencia o empenho da **Ouvidoria da FEPIAM** em assegurar a **transparência, eficiência e qualidade no atendimento** às demandas dos cidadãos. Ao longo do período analisado, constatou-se que as manifestações foram tratadas de forma ágil e organizada, com encaminhamento imediato aos setores competentes e respostas dentro dos prazos legais, em conformidade com a **Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos**.

A análise dos dados demonstra que, embora o volume de manifestações tenha sido reduzido, a Ouvidoria mantém um papel estratégico na mediação entre o cidadão e a instituição, promovendo a resolução de demandas, a melhoria contínua dos serviços e o fortalecimento da confiança pública.

Por fim, recomenda-se a manutenção das práticas de monitoramento e avaliação periódica, assim como a ampliação dos canais de escuta, visando o aperfeiçoamento constante do atendimento e a efetividade das respostas, reforçando o compromisso da instituição com a eficiência administrativa e a satisfação do usuário.

Luan Maquiné Dias
Ouvidoria