



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO FPS

— 2024 —

Fundo de
Promoção Social



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA



GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAZONAS
WILSON MIRANDA LIMA

VICE-GOVERNADOR DO AMAZONAS
TADEU DE SOUZA SILVA

**SECRETÁRIA EXECUTIVA ADMINISTRATIVA
E VICE PRESIDENTE DE HONRA**
KATHELEN DE OLIVEIRA BRAZ DOS SANTOS

SECRETÁRIA EXECUTIVA
ALESSANDRA COSTA MARQUES BENTES

SECRETÁRIA EXECUTIVA ADJUNTA
EDIANE SALES VENÂNCIO

SECRETÁRIA EXECUTIVA ADJUNTA
GLAUCIA OLIVEIRA NUNES

SECRETÁRIO EXECUTIVO ADJUNTO
AIRTON LUIS DA SILVA VEIGA FILHO

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO ORÇAMENTO E FINANÇAS
DANILO GONÇALVES DE SOUZA JUNIOR

**DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA E
TRANSPARÊNCIA PÚBLICA**
ERILANE RODRIGUES DA SILVA

DIAGRAMAÇÃO E PROJETO GRÁFICO
CÉLIO VICTOR DOS SANTOS SOARES

REVISÃO
BÁRBARA DOS ANJOS MACIEL

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
OBJETIVO	4
1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS	5
2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	5
3. 2.1 PRAZO DE RESPOSTA AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	7
4. SUGESTÃO DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS....	7
CONSIDERAÇÕES FINAIS	8

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação que permite a participação direta do cidadão. Por meio dela, os usuários de serviços públicos podem reclamar, denunciar, comunicar e elogiar os serviços prestados pelo Fundo de Promoção Social.

Os canais de ouvidoria disponibilizados pela Fundo de Promoção são o e-mail: **ouvidoria@fps.am.gov.br**, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, conforme descrição na Carta de Serviços constante na página oficial do Fundo de Promoção Social integrado ao site da Casa Civil.

OBJETIVO

O presente documento foi elaborado com o objetivo de fornecer uma visão detalhada e abrangente das demandas recebidas e dos serviços prestados pelo Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza durante o período de janeiro de 2024 a dezembro de 2024. Bem como, evidenciar com maior transparência, as informações tornando-as públicas e disponibilizando-as de maneira acessível à população.

Este Relatório segue as diretrizes da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, em especial o art. 14, inciso II, e o art. 15.

1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS.

A análise abaixo apresenta um resumo das ocorrências, categorizadas por "TIPO" e "Assunto", com a respectiva quantidade de cada tipo de manifestação recebida pelo FPS.

O Fundo de Promoção Social recebeu um total de 12 manifestações de ouvidoria: 10 (dez) foram encaminhadas a outras secretarias, 0 (zero) pedidos de acesso à informação, 1 (uma) solicitação, 0 (zero) denúncia e 1(uma) comunicação e manifestações de ouvidoria por meio do sistema eletrônico FalaBr, os quais foram analisados e devidamente respondidos ou encaminhados.

TIPO	Assunto	QTD
SOLICITAÇÃO	Benefícios Sociais e Acesso à informação	1
DENÚNCIA	Auxílio	0
COMUNICAÇÃO	Agricultura Familiar	1
ACESSO A INFORMAÇÃO	Acesso à informação	0
ENCAMINHADAS	Diversos	10
		12

2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

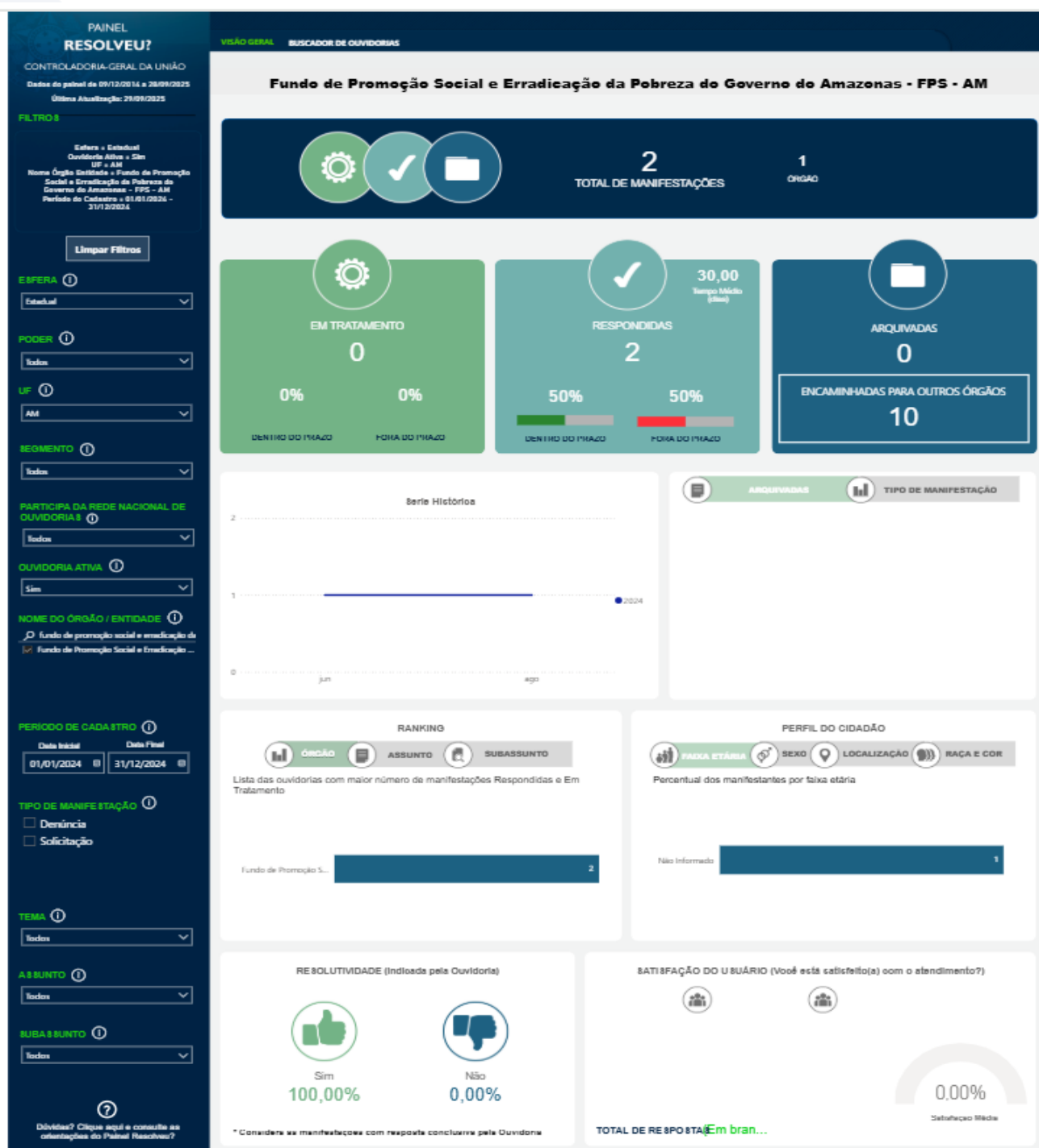
A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br foi desenvolvida pela Controladoria Geral da União – CGU, e foi adotada pelos órgãos do Poder Executivo Estadual como uma das ferramentas que permite aos cidadãos fazerem suas manifestações de ouvidoria.

Quanto às manifestações registradas, no exercício de 2024, foram respondidas ao cidadão e efetivamente concluídas 2 (duas) manifestações, que correspondem a 16,67% do total, foram encaminhadas a outras secretarias um total de 10 (dez) manifestações, que correspondem a 83,33% do total de manifestações recebidas.

É importante ressaltar que a Ouvidoria do Fundo de Promoção Social (FPS) frequentemente recebe manifestações relativas a benefícios sociais e programas (tais como Bolsa Família, Auxílio Estadual, solicitações de moradia, entre outros) que, embora de grande relevância social, são de competência de outras secretarias e órgãos do Governo do Estado.

Nesses casos específicos, o papel do Ouvidor do FPS consiste em:

1. **Direcionar** a manifestação ao órgão estadual responsável pela política ou serviço em questão.
2. **Orientar** o usuário sobre os procedimentos e canais adequados para acessar diretamente esses serviços.
3. **Dar ciência** ao manifestante de que sua solicitação será encaminhada à secretaria ou entidade competente para a devida tratativa, não sendo, portanto, um atendimento direto do FPS.



2.1. PRAZO DE RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

De acordo com a Lei Federal Nº 13.460/2017, o prazo de resposta conclusiva às manifestações recebidas é de 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias mediante justificativa. No ano de 2024, o desempenho da Ouvidoria do Fundo de Promoção Social, no que tange ao prazo de resposta, ocorreu de forma em que 01 (uma) das manifestações respondidas, não obedeceu ao prazo estipulado na Lei. Ainda assim, recebemos a avaliação de Resolutividade de 100% das respostas conclusivas as manifestações deste período.

3. SUGESTÃO DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Ouvidoria do Fundo de Promoção Social (FPS), em seu compromisso com a excelência no atendimento e a busca incessante pela melhoria dos serviços prestados realizou capacitação contínua durante o exercício de 2024, participando de diversos cursos, da reunião técnica em alusão ao Dia Nacional do Ouvidor e da reunião de sensibilização Sobre a Importância da Transparência Pública e os Procedimentos de Acesso a Informação – CGE.

Visando o aperfeiçoamento e melhoria no atendimento por parte da equipe, está previsto, para o exercício de 2025, a participação nas diversas capacitações oferecidas pela Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público – ESASP, Escola de Contas do TCE/AM, e da Controladoria Geral da União - CGU.

Bem como, a implementação no exercício de 2025 da pesquisa de satisfação de forma visível e de fácil acesso em nossa página eletrônica integrada ao site da Casa Civil, para realização de Pesquisa de Satisfação e Avaliação dos Serviços Públicos Prestados pelo Fundo de Promoção Social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desempenho registrado neste relatório valida os esforços empreendidos e serve de incentivo para a continuidade das ações que garantam o acesso claro e transparente a informações públicas e atende as normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos cidadãos, pautados na Lei Nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, regulamentada no âmbito estadual pelo Decreto Estadual Nº 36.819/2016, bem como, a Lei Nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, regulamentada por meio do Decreto Estadual Nº 40.636/2019 o qual criou o Sistema Estadual de Ouvidorias do Governo do Amazonas.

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria, ora apresentado, tem o objetivo de divulgar os procedimentos adotados pela Ouvidoria do Fundo de Promoção Social, no sentido de agir com a maior transparência possível, conforme a legislação pertinente.

Por fim, a Ouvidoria do Fundo de Promoção Social, vem desenvolvendo a função de interlocução entre o cidadão e o Fundo de Promoção Social, a fim de colaborar com o fortalecimento da cidadania, bem como, com a melhoria dos serviços públicos.

Erilane Rodrigues da Silva
**Ouvidora do Fundo de Promoção Social
e Erradicação da Pobreza -FPS**