



# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO FPS 2025

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**  
GLAUCIA OLIVEIRA NUNES

**SECRETÁRIA EXECUTIVA ADJUNTA**  
EDIANE SALES VENÂNCIO

**SECRETÁRIA EXECUTIVA ADJUNTA**  
KATIANNY KEILA SALIM COLAÇO

**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 DA SILVA LIMA

**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 .....	6
2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....	6
2.1 PRAZO DE RESPOSTA AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....	8
3. MELHORIA CONTÍNUA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS .....	8
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria atua como o elo fundamental de interlocução entre a sociedade e a administração pública, assegurando o direito de participação do cidadão. Este canal permite que os usuários dos serviços do Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza (FPS) apresentem suas percepções por meio de diversos gêneros de manifestação.

As interações ocorrem prioritariamente via e-mail institucional (**ouvidoria@fps.am.gov.br**), presencialmente e/ou pela plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação **Fala.BR**, garantindo acessibilidade e transparência, conforme descrição na Carta de Serviços constante na página oficial do Fundo de Promoção Social integrado ao site da Casa Civil.

## OBJETIVO

Este relatório consolida o balanço das atividades realizadas entre **janeiro e dezembro de 2025**. O objetivo central é dar publicidade aos indicadores de desempenho e aos índices de resolutividade das demandas apresentadas pela população. Todo o processo de tratamento de dados segue estritamente as diretrizes da **LGPD (Lei nº 13.709/2018)** e as normas da **Lei nº 13.460/2017**, que regulamenta a proteção aos direitos dos usuários de serviços públicos.

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

No exercício de 2025, esta unidade registrou um volume de **14 manifestações**. A distribuição das demandas por categoria técnica foi realizada conforme quadro informativo abaixo:

TIPO	Assunto	QTD
DENÚNCIA	Relatos sobre infraestrutura	1
RECLAMAÇÕES	Reclamação infundada de um cidadão com possíveis problemas psicológicos	1
ACESSO A INFORMAÇÃO	Solicitação de cópias de processos (FPS/IDAM - 2018)	1
ENCAMINHADAS	Demandas de competência de outros órgãos	11
		14

## 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.

Das ocorrências registradas, 11 foram prontamente redirecionadas aos órgãos competentes após análise prévia da equipe. Destaca-se que o papel da Ouvidoria envolve orientar o cidadão sobre os trâmites adequados quando a demanda não compete diretamente ao FPS. Um caso específico envolvendo a Prefeitura de Iranduba, sem integração com o Fala.BR, recebeu atendimento orientativo manual para garantir o suporte ao usuário.

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.



**PAINEL RESOLVEU?**  
CONTROLEDORA-GERAL DA UNIÃO

Dados do painel de 01/01/2015 a 31/12/2015  
Estado: Amazonas - 1693/2014

**FILTROS**

Esfera e Estadual  
Secretaria: SIA - SIA  
Nome: Órgão Estadual - Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas - FPS - AM  
Período de Cadastro: 01/01/2015 - 31/12/2015

Limpar Filtros

**ESFERA**  Estadual

**PODER**  Todos

**UF**  Todos

**SEGMENTO**  Todos

**PARTICIPA DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS**  Todos

**OUVIDORIA ATIVA**  Sim

**NOME DO ÓRGÃO / ENTIDADE**

**PERÍODO DE CADASTRO**  
Data Inicial: 01/01/2015 Data Final: 31/12/2015

**TIPO DE MANIFESTAÇÃO**  
 Denúncia  
 Reclamação  
 Solicitação

**TEMA**  Todos

**ASSUNTO**  Todos

**SUBASSUNTO**  Todos

**DUVIDAS?** Clique aqui e consulte as orientações do Painel Resolveu?

**VISÃO GERAL** BUSCADOR DE OUVIDORIAS

**Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas - FPS - AM**

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES** 3

**ÓRGÃO** 1

**EM TRATAMENTO** 0 (0%)  
**DENTRO DO PRAZO** 0% **FORA DO PRAZO** 0%

**RESPONDIDAS** 3 (7.0) (Tempo Médio: 7.0)  
**DENTRO DO PRAZO** 100.0% **FORA DO PRAZO** 0%

**ARQUIVADAS** 0  
**ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS** 11

**SÉRIE HISTÓRICA**  
Evolução da quantidade de manifestações registradas

**MOTIVO ARGUMENTO**

RECLAMAÇÃO	1 (33.3%)
SOLICITAÇÃO	1 (33.3%)
DENÚNCIA	1 (33.3%)
SUGESTÃO	( )
ELOGIO	( )
SIMPLIFIQUE	( )

**RANKING**  
Quantidade de manifestações registradas

**PERFIL DO MANIFESTANTE:** **3** **PESSOA FÍSICA**  
Total de Manifestantes - Pessoa Física: 3  
Gênero Localização Raça/Cor Escolaridade Profissão  
Manifestantes com fotos e/ou informações: 0

**RESOLUTIVIDADE** (Indicada pela Ouvidoria)  
**Sim** 100.00% **Não** 0.00%

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO** (você está satisfeito(a) com o atendimento?)  
0.00% Satisfação Média

**Tabela com dados sumarizados das Ouvidorias**  
Lista as ouvidorias, conforme filtros, e os dados consolidados na data da consulta. Para mudar a ordenação, clique na coluna desejada.

Órgão	Segmento	Esfera	UF	Total Manifestações	Respondidas	Tempo Médio Resposta (Dias)	Em Tratamento	Arquivadas	Encaminhadas	% Resolutividade SIM	% Satisfação
Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza do Governo do Amazonas - FPS - AM	Administração Direta	Estadual	AM	3	3	7,0	0	0	11	100,0%	0,00%

## 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. Durante o exercício de 2025 **todas as manifestações** foram finalizadas rigorosamente dentro do interstício legal.

- **Resolutividade:** A Ouvidoria obteve **100% de êxito** no encerramento das solicitações.
- **Tratamento de Demandas Externas:** Em casos onde não houve integração sistêmica com outros entes (ex: Prefeitura de Iranduba), a equipe realizou um atendimento orientativo direto ao cidadão para garantir que sua necessidade não ficasse sem respaldo.

## 3. MELHORIA CONTÍNUA 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 2025, participando de diversos cursos e eventos que agregam conhecimento, tais como o II Seminário Nacional de Ouvidorias 2025 promovido pela Controladoria Geral da União (CGU).

Reiteramos que o compromisso com a melhoria contínua resultou na implementação da Pesquisa de Satisfação do FPS. A mesma encontra-se disponível na aba do FPS, integrado ao site oficial da Casa Civil. A fim de melhorar o acesso a pesquisa pública de satisfação, o Qr code com o link (<https://www.casacivil.am.gov.br/fale-conosco-2/>) da pesquisa foi afixado em pontos físicos estratégicos do Fundo de Promoção Social. Esta pesquisa, será um termômetro para validar a eficácia das políticas públicas de promoção social e o acolhimento oferecido pela nossa secretaria, garantindo que o feedback do cidadão seja o norte das nossas próximas ações.

A implementação da pesquisa via QR Code trouxe dados concretos sobre a percepção do cidadão, disponíveis no link ([Pesquisa de satisfação dos Usuários de Serviços Públicos FPS – Resultados](#)):

- **Nota Média: 9.00** (escala 0-10).
- **Acesso:** 100% dos respondentes utilizaram o atendimento **presencial**.
- **Principais Serviços:** Assistência Social (3), Crédito Solidário (1) e Ofícios (1).
- **Eficácia: 100%** dos usuários declararam-se plenamente atendidos.
- **Feedback:** Elogios destacados à **cortesia e atenção** da equipe técnica.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise de desempenho registrado neste relatório valida o compromisso do **Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza (FPS)** com a excelência no atendimento ao cidadão e com a transparência pública. Desempenhando ações que garantam o acesso claro e transparente a informações públicas e atendendo 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.

Um marco significativo deste ano foi a consolidação da **Pesquisa de Satisfação**, cuja nota média de **9.0** atesta a percepção positiva da sociedade quanto à qualidade dos serviços prestados. Os elogios recebidos destacam não apenas a eficiência técnica, mas a humanização e o acolhimento da nossa equipe no atendimento presencial.

Ademais, o tratamento rigoroso de dados em conformidade com a **LGPD** e a capacidade de fornecer orientações precisas, mesmo em demandas externas ao órgão, demonstram a maturidade institucional do FPS. Estes resultados validam as melhorias implementadas e reforçam a missão da Ouvidoria em transformar o diálogo com o usuário em ações concretas de aperfeiçoamento das políticas públicas no Estado do Amazonas.

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

Fundo de  
**Promoção Social**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA