

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ABERTA DA TERCEIRA IDADE – FUNATI
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2024

Elaborado por: Jefferson Silva de Souza – Ouvidor

Manaus/AM

2024



EXPEDIENTE

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ABERTA DA TERCEIRA IDADE – FUNATI

WILSON MIRANDA LIMA
Governador do Estado do Amazonas

EULER ESTEVES RIBEIRO
Reitor da Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade (FUnATI)

JEFFERSON SILVA DE SOUZA
Ouvidor da FUnATI

APRESENTAÇÃO

O presente relatório de gestão da FUnATI do ano de 2024, apresentado pela OUVIDORIA, dá cumprimento a Lei 13.460/2017 dispõe em seu art. 23, que os órgãos/entidades deverão avaliar os serviços prestados, observando qualidade do atendimento, satisfação, medidas adotadas e outros.

Os dados apresentados neste relatório terão o propósito de oferecer uma visão dos resultados obtidos, em relação aos atendimentos e acolhimentos, do público da FUnATI, em prol de promover a melhoria dos nossos serviços.

Este relatório apresenta os resultados das atividades desempenhadas por esta Ouvidoria, com intuito de agregar valor à Instituição, eficiência, transparência e resolução pacífica dos conflitos. Além das atividades desenvolvidas, apresentaremos de forma quantitativa os principais dados de demandas desenvolvidas ao longo do ano.

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ABERTA DA TERCEIRA IDADE – FUNATI

CHEFIA DEPARTAMENTAL
JEFFERSON SILVA DE SOUZA

Ouvidor

CONTATOS DO DEPARTAMENTO

Telefone/WatsApp: (92) 98112-5295

Email: ouvidoria.funati@funati.am.gov.br

Site: funati.am.gov.br

Rede Social: @funatioficial

1. Manifestações recebidas e motivos no ano de 2024

O Departamento de Ouvidoria da Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade – FUnATI, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei n. 13.460/2017, contendo os resultados obtidos no ano de 2024, no qual estão consolidados as informações recebidas, analisadas e respondidas, por meio de mecanismos proativos e reativos, acerca das manifestações encaminhadas por usuários (art. 14, inciso I), apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos.

De acordo com o artigo 15, o relatório de gestão de ouvidoria deverá indicar, ao menos:

- I. O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. Os motivos das manifestações;
- III. A análise dos pontos recorrentes; e
- IV. As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei n. 13460/2017, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibiliza integralmente na internet.

Assim, o presente documento tem o escopo de prestar contas do desempenho da Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade - FUnATI, na atuação de sua Ouvidoria e seu Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), conforme Decreto Estadual n. 40.636/219, quanto à operacionalização de mecanismos de tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

Contudo, destacamos as demandas são recebidas e registradas nos canais de atendimento adequado, após recebimento da manifestação, é verificado o motivo para passar por análise, em seguida, é enviado para o setor responsável pelo caso, para obtenção de informações complementares (quando necessário), por fim é enviado para elaboração da Resposta Conclusiva, conforme imagens abaixo:

RESULTADOS

A Ouvidoria da Funati, obteve as manifestações no ano de 2024, conforme distribuição abaixo:

SISTEMAS	QUANTIDADE
Fala.Br	1
E-SIC	6
Presencial/watzap/Email	19
TOTAL	26

Ouvidoria Funati Ano:2024

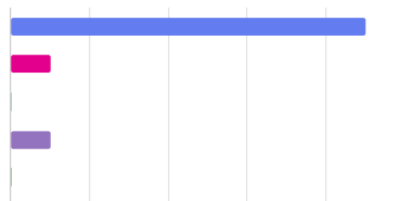


No Ano de 2024, o público da Funati procurou a Ouvidoria para:



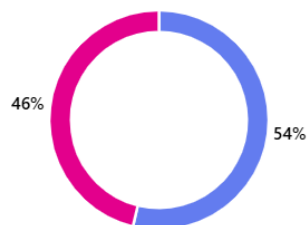
AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

- Informações
- Reclamações
- Denúncias
- Sugestões
- Elogios



Avaliação do atendimento prestado ao público da FUnATI

- Rápido
- Razoável
- Demorado
- Muito demorado

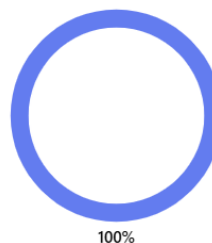


- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo



Avaliação se a Ouvidoria contribui para aprimorar a prestação de serviços públicos da FUnATI

- Sim
- Não



<https://funati.am.gov.br/>
<https://www.facebook.com/funatiamazonas>
<https://www.youtube.com/@funatioficial>

reitoria@funati.am.gov.br
Fone: (92) 98117-8573
Avenida Brasil, 11430, Santo
Antônio Manaus - AM
CEP: 69029-040



Fundação Universidade
Aberta da Terceira Idade
FUnATI

Análise dos pontos recorrentes

Dentre as manifestações recebidas pela Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade - Funati, as mais recorrentes são feitas por whatsapp. Na grande maioria, o assunto são busca por: informações, sejam para atendimentos na Policlínica, sobre oficinas e cursos, horários de atendimentos e outros.

MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	SISTEMA
Informações	19	Watzap

2. Providências adotadas pela Administração pública nas soluções apresentadas

Dentre nossas providências adotadas, realizamos reuniões internas semanalmente, em prol de atualizações de todos os acontecimentos na Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade - Funati, em prol de sempre estarmos informados para direcionar e esclarecer todos que procurarem os canais de manifestação da Ouvidoria.

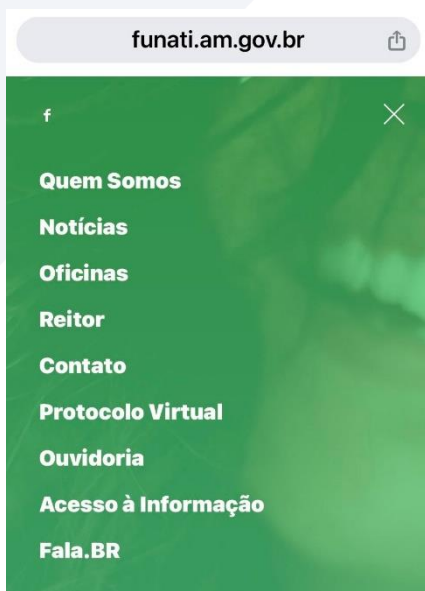


AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

COMO ACESSAR O FALA.BR



1ª etapa: Entre no site da FUnATI: <https://funati.am.gov.br/>



2ª etapa: Clique em Fala.BR

<https://funati.am.gov.br/>
<https://www.facebook.com/funatiamazonas>
<https://www.youtube.com/@funatioficial>

reitoria@funati.am.gov.br
Fone: (92) 98117-8573
Avenida Brasil, 11430, Santo Antônio Manaus - AM
CEP: 69029-040

Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade
FUnATI



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

funati.am.gov.br



3ª etapa: Clique na imagem "Fala.BR"



Início > Fala.BR

Fala.BR

Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

O Fala.Br é uma plataforma que permite que o cidadão registre reclamação, sugestão, denúncia, elogio e solicitação. Por meio do sistema o cidadão pode cobrar providências quanto aos serviços públicos.



falabr.cgu.gov.br



4ª etapa: Entre no Fala.BR com sua conta GOV e clique em Ouvidoria



<https://funati.am.gov.br/>
<https://www.facebook.com/funatiamazonas>
<https://www.youtube.com/@funatioficial>

reitoria@funati.am.gov.br
Fone: (92) 98117-8573
Avenida Brasil, 11430, Santo Antônio Manaus - AM
CEP: 69029-040



Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade
FUnATI



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público



Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



Solicitação

Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria



Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos



Denúncia

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública

5ª etapa: Ao entrar no FalaBR, você deve escolher a opção que melhor se encaixa a sua solicitação