



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

**FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO
ESTADO DO AMAZONAS - FAPEAM**

OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2015**

Manaus/AM



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2015

OUVIDORIA

Elaboração:

Dércio Luiz Reis
Jesua da Silva Maia
Bibiano Galúcio
Ketlen Cavalcante



José Melo de Oliveira
Governador do Estado do Amazonas

Henrique de Oliveira
Vice-Governador do Estado do Amazonas

Thomaz Afonso Queiroz Nogueira
Secretário de Estado de Planejamento, Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação
– SEPLAN-CTI

René Levy Aguiar
Diretor-Presidente da FAPEAM

Andrea Viviana Waichman
Diretora Técnico-Científica da FAPEAM

André de Santa Maria Bindá
Diretor Administrativo-Financeiro

Décio Luiz Reis
Ouvidor da FAPEAM

Jesua da Silva Maia
Assessora da Ouvidoria

Bibiano de Souza Galúcio
Estagiário

Ketlen Cavalcante
Estagiária



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. OUVIDORIA	6
3. COMPETÊNCIAS	9
4. OBJETIVOS	10
5. RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA EM 2014	11
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	13



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM apresenta, neste volume, um compêndio das principais ações executadas no âmbito desta função que tem por princípio ser uma ferramenta de interlocução entre o público-alvo e o corpo técnico desta instituição.

A FAPEAM, instituição ligada à Secretaria de Estado de Planejamento, Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação – SEPLAN-CTI tem, a cada dia, empreendido esforços de forma a aproximar o cidadão amazonense do fazer científico e de dar ampla cobertura aos assuntos pertinentes ao seu escopo.

De forma mais pontual, a Fundação tem buscado se aproximar do cidadão criando canais de interlocução junto ao público-alvo, que são os cidadãos diretamente beneficiados com as ações da FAPEAM e também assistindo ao público adjacente, que não conhece a Fundação, mas que busca se aproximar para conhecê-la.

A Ouvidoria da FAPEAM, criada por meio da Resolução 017/2006 do Conselho Diretor, tem exercido parte importante desta missão, sendo um ativo canal de comunicação, buscando, com responsabilidade, repassar àqueles que a procuram informações corretas e fidedignas sobre a atuação da Fundação, de forma a dirimir as dúvidas dos cidadãos sobre as múltiplas atividades exercidas pelo corpo técnico desta instituição.



2. OUVIDORIA

A estrutura de atendimento da Ouvidoria funciona, atualmente, na FAPEAM e é composta pelo ouvidor, uma assessora técnica e dois estagiários.

O seu propósito maior é servir como canal de interlocução entre a Fundação e os usuários de seus serviços (pesquisadores, bolsistas, instituições e grande público).

A função de Ouvidor é exercida por funcionário da FAPEAM, indicado pelo Conselho Diretor da FAPEAM e nomeado, por ato da Presidência, pelo período de um ano, prorrogável por igual período.

Atualmente, o assessor da Presidência Dércio Luiz Reis ocupa a função, tendo sido nomeada por Portaria do Conselho Diretor no dia 1º de abril de 2015.

Ouvidor

Dércio Luiz Reis

Mandato

1º de abril de 2015 a 31 de março de 2016

E-mail:

ouvidoria@fapeam.am.gov.br

Homepage:

www.fapeam.am.gov.br

Endereço:

Travessa do Dera, s/n - Flores - CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil

PABX:

(92) 3878.4000 - Ramal: 4001

Clientes: Comunidade científica; Bolsistas; Gestores; Estagiários; Público, de modo geral, que pretenda comunicar algum fato ou receber informações sobre os serviços ofertados pela FAPEAM.



Principais tipos de manifestações: Dúvida sobre bolsa, dúvida sobre edital/prazos/benefícios ofertados pela FAPEAM, dúvida sobre pagamentos de bolsas e auxílios, dúvida sobre Prestação de Contas Técnica e/ou Financeira, recuperação de senha SIGFAPEAM, dúvida sobre o pagamento, solicitação de Cédula do Imposto de Renda, solicitação de declaração de bolsista, solicitação de dados de projetos, solicitação de veiculação de matérias, dúvida sobre o pagamento de auxílio, sugestão, elogio, denúncia, outras informações.

Como falar com a Ouvidoria:

- Atendimento eletrônico: e-mail: ouvidoria@fapeam.am.gov.br e pelo **FALE CONOSCO** do site;
- Atendimento pessoal: durante o horário de expediente e agendado de forma prévia; o serviço solicitado deverá ser formalizado no ato da consulta.

Como funciona:

- A partir do recebimento da manifestação do usuário, a Ouvidoria atua no sentido de atendê-la. Na hipótese da impossibilidade do imediato atendimento, comunica ao usuário o redirecionamento do seu manifesto ao setor competente, a fim de adotar providências e efetivar o saneamento da demanda;
 - Necessária identificação do usuário em todas as consultas, resguardado o sigilo, caso haja solicitação expressa;
 - Na hipótese de denúncia, faz-se necessário cumprir diligência determinada, a partir da natureza da matéria, consubstanciada, inicialmente, no sentido de verificar a sua veracidade, individualizando os motivos e responsáveis;
 - Havendo registro de Reclamações, estas são redirecionadas às Diretorias para que seja verificada a pertinência e a solução para o problema;
 - Em caso de reclamações referentes ao Sistema SIGFAPEAM, as demandas são redirecionadas à Gerência de informática para a tomada de providências e para o saneamento do problema apontado;



O que não compete à Ouvidoria:

- Responder a consultas sobre direitos trabalhistas e previdenciários;
- Opinar sobre manifestações anônimas. Quando necessário ou a pedido do usuário, a Ouvidoria manterá em sigilo a identidade do denunciante;
- Emitir parecer sobre consultas cujas soluções dependam de recursos orçamentários e financeiros;
- Emitir opinião para a qual exista recurso específico, inclusive correição parcial;
- Apresentar informações sobre assuntos alheios ao escopo da FAPEAM;
- Repassar à Alta Direção Recursos Administrativos interpostos aos Programas, Editais e Ações de Fomento oferecidos pela FAPEAM;
- Receber *curriculum* e material de promoção pessoal/institucional ou encaminhá-los para outros setores da Fundação;
- Por ser apenas uma ferramenta de assessoria, deliberar sobre quaisquer benefícios, prazos ou procedimentos atinentes aos programas/ editais disponibilizados pela Fundação;
- Responder ou corresponsabilizar-se por procedimentos ou ações de instituições parceiras da Fundação, mesmo quando houver ação em execução cooperativa.

3. COMPETÊNCIAS

No exercício das suas funções, ao Ouvidor, que atua com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-administrativa partidária, compete:

- Exercer a função de representante do usuário junto à instituição em que atua;
- Agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- Acompanhar a tramitação, a análise e a divulgação aos interessados da solução dada às sugestões, reclamações, denúncias ou propostas enviadas;
- Facilitar o acesso do usuário do serviço, simplificando seus procedimentos;
- Encaminhar a questão ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- Ter livre acesso a todos os setores da FAPEAM, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;
- Identificar problemas no atendimento do usuário;
- Sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente da FAPEAM;
- Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;
- Atuar na prevenção e solução de conflitos;
- Dar estímulo à participação do usuário na fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela FAPEAM;
- Estimular os servidores da FAPEAM a tornar praxe a transparência acerca dos procedimentos que envolvem os trâmites processuais da Instituição;
- Buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, de modo a evitar a sua repetição.



4. OBJETIVOS

- Melhoria dos serviços prestados pela Instituição;
- Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação de serviços;
- Apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com princípios estabelecidos nesta Resolução;
- Proteção dos direitos aos usuários;
- Garantia de qualidade dos serviços prestados;
- Transparência, planejamento e excelência na gestão administrativa.
- Pesquisa de Satisfação com os clientes da FAPEAM



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

5. RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA EM 2015

A seguir, segue detalhado o cômputo das atividades exercidas pela Ouvidoria da FAPEAM no ano de 2015.

Os atendimentos por e-mail totalizaram 1204 advindos do endereço eletrônico da Ouvidoria e do Formulário disponibilizado no link FALE CONOSCO do site da Fundação (www.fapeam.am.gov.br). O que corresponde a um acréscimo de 33.6% nos manifestos recebidos em relação ao ano de 2014.

Desse total, 832 foram atendimentos para esclarecimento de dúvidas sobre programas, prazos, inscrição em programas, formulários, data de pagamento, bolsas etc. Outros 156 atendimentos foram referentes a questionamentos sobre o SIGFAPEAM, como troca de senha cadastrada, troca de e-mail, dificuldades de acesso ao sistema etc. Atendimentos sobre a atividade-fim da FAPEAM, dúvidas sobre as ações externas da FAPEAM, pedidos para divulgação de notícias no site, declaração de IR etc. totalizaram 208 manifestos durante o ano de 2015 e foram classificados na categoria Outros. Durante o exercício de 2015, no atendimento via e-mail, foram registrados 3 sugestões de melhoria, 2 elogios e 1 reclamação. Ainda foram registradas 2 denúncias. Os dados aqui expostos podem ser conferidos na tabela, a seguir, em seus respectivos meses:



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Tabela 1: Compilação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de 2015 via correio eletrônico.

MÊS	DÚVIDAS E INFORMAÇÕES	RECLAMAÇÕES	SIGFAPEAM	CRÍTICAS	SUGESTÕES	ELOGIOS	DENÚNCIAS	OUTROS	TOTAL MÊS
Jan	84		22		2			6	114
Fev	61		34					5	100
Mar	71		17					5	93
Abr	54		12					24	90
Mai	30		20			2	1	9	62
Jun	65	1	8					10	84
Jul	87		18					6	111
Ago	51		5				1	37	94
Set	45		4					39	88
Out	123		7		1			29	160
Nov	63		1					24	88
Dez	98		8					14	120
Total	832	1	156	0	3	2	2	208	1204

Fonte: Ouvidoria



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A excelência no atendimento àqueles que usufruem diretamente dos serviços da FAPEAM é o que motiva a Ouvidoria a empreender, com afinco, os mais relevantes esforços na ousada busca de sanar, com eficiência, as necessidades daqueles que procuram esta ferramenta com vistas a solucionar dúvidas, problemas, ou orientar, de maneira correta e coerente, dezenas de pessoas todos os meses.

A área de atuação da FAPEAM reúne especificidades que, muitas vezes, geram certa resistência e exigem adaptabilidade daqueles que ainda estão dando os primeiros passos na caminhada científica e, muitas vezes, a Ouvidoria da Fundação se posiciona como veículo mediador, demonstrando a hombridade e vontade da FAPEAM em ser parceira dos pesquisadores amazonenses.

A tarefa não é fácil, pois contamos com a colaboração dos demais servidores para que o sistema funcione em sua plenitude, porém os resultados evidenciam que, a partir dos ajustes e comprometimento de todo o grupo que forma a administração da FAPEAM conseguiremos garantir a satisfação dos nossos usuários.

Esperamos, para este novo ano, que novas ações sejam implementadas no âmbito desta Ouvidoria, para que possamos continuar sendo uma ponte eficiente e eficaz entre a comunidade científica e público em geral e os serviços ofertados pela FAPEAM.

Para isso, continuaremos tentando melhorar, investindo atenção e recursos nas falhas detectadas, focaremos nos pontos críticos, sobretudo aqueles apontados pelo público participante das pesquisas de satisfação, entre outras ações.

A meta, como já citamos, é audaciosa, contudo os grandes desafios representam também grandes conquistas e somos conscientes que, para sermos melhores amanhã, precisaremos vencer nossas fraquezas no momento atual.

Vamos em frente!

LADY MARIANA SIQUEIRA PINHEIRO
Ouvidora da FAPEAM