



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DO AMAZONAS - FAPEAM

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2011

Manaus/AM - 2011
RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Travessa do Dero, s/n - Flores
Tel - (92) 3878-4000
gabinete@fapeam.am.gov.br
www.fapeam.am.gov.br
Manaus/AM - CEP: 69058-793





GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

2011

OUVIDORIA

Elaboração:

**Anne Hiléia Santos Lêda
Tainá da Silva Isolino**

Travessa do Dero, s/n - Flores
Tel - (92) 3878-4000
gabinete@fapeam.am.gov.br
www.fapeam.am.gov.br
Manaus/AM - CEP: 69058-793





GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Dr. Omar José Abdel Aziz
Governador do Estado do Amazonas

Dr. José Melo de Oliveira
Vice-Governador do Estado do Amazonas

Prof. Dr. Odenildo Teixeira Sena
Secretário de Estado de Ciência e Tecnologia

Prof^a. Dra. Maria Olívia de Albuquerque Ribeiro Simão
Diretora-Presidenta da FAPEAM
e
Presidenta do Conselho Diretor

Anne Hiléia Santos Lêda
Ouvidora

Tainá da Silva Isolino
Colaboradora



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

ÓRGÃO DE DIREÇÃO SUPERIOR - FAPEAM

Presidência:

Maria Olívia de Albuquerque Ribeiro Simão

Diretoria Técnico-Científica:

Andrea Viviana Waichman

Diretoria Administrativo-Financeira:

Jorge Edson Queiroz da Silva



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

APRESENTAÇÃO

A Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas - FAPEAM é uma Fundação de direito público, com autonomia administrativa e financeira, sede e foro na Capital do Estado e jurisdição em todo o território do Amazonas, compondo a Administração Indireta do Poder Executivo, vinculada, para efeito de supervisão, à Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia - SECT.

Tem como finalidade o amparo à pesquisa científica básica e aplicada e ao desenvolvimento tecnológico e experimental, no Estado do Amazonas, nas áreas de Ciências Agrárias; Ciências Humanas e Sociais; Ciências Exatas e da Terra; Engenharias; Ciências da Saúde; Ciências Biológicas; Lingüísticas, Letras e Artes, com o objetivo de aumentar o estoque dos conhecimentos científicos e tecnológicos, assim como sua aplicação no interesse do desenvolvimento econômico e social do Estado.

No início do ano de 2006, a Direção da FAPEAM houve por bem criar um canal de comunicação entre a instituição e a sociedade, a fim de tornar mais eficientes e transparentes os serviços prestados pela Fundação. Com esse propósito, foi criada, pela Resolução N.17, de 17 de maio de 2006, do Conselho Diretor, a Ouvidoria da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

OUVIDORIA

A estrutura de atendimento da Ouvidoria funciona na Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas.

A meta permanente da Ouvidoria é, com a ajuda do público, dinamizar as ações da instituição e responder às demandas da sociedade, reafirmando o papel da FAPEAM no desenvolvimento científico e tecnológico do Estado do Amazonas.

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

Ouvidora
Anne Hiléia Santos Lêda

Mandato/Prorrogação:
07.2011 a 06.2013

E-mail:
ouvidoria@fapeam.am.gov.br

Homepage:
www.fapeam.am.gov.br

Endereço:
Av. Mario Ypiranga Monteiro, n. 3280, Parque Dez CEP:69057-002

PABX:
(92)3878.4000 - Ramal: 4001

FAX:
(92)3878.4023

Usuários: Comunidade científica; Bolsistas; Estagiários; Funcionários da



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

FAPEAM; Público, de modo geral, que pretenda comunicar algum fato à FAPEAM.

Principais tipos de manifestações: DUVIDAS BOLSA, DUVIDAS EDITAL/PRAZO, DUVIDAS SITE, DUVIDAS PAGAMENTOS, RECUPERAÇÃO DE SENHA SIGFAPEAM, RECLAMAÇÃO, RECLAMAÇÃO BOLSA, RECLAMAÇÃO SITE, SUGESTÃO, ELOGIOS, DENÚNCIAS, OUTRAS INFORMAÇÕES.

Como falar com a Ouvidoria: Atendimento eletrônico: e-mail: ouvidoria@fapeam.am.gov.br; Atendimento pessoal: Disponibilizado somente a funcionários da FAPEAM, 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 e-mail ao setor competente, a fim de adotar providências e efetivá-las;
- 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.

Matérias que não competem à Ouvidoria:

- Responder a consultas sobre direitos trabalhistas e previdenciários;
- Opinar sobre manifestações anônimas;
- Emitir parecer sobre consultas cujas soluções dependam de recursos orçamentários e financeiros;
- Emitir opinião para a qual exista recurso específico, inclusive correção parcial.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

COMPETÊNCIAS

No exercício das suas funções, ao Ouvidor, que atua com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-administrativo 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.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

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

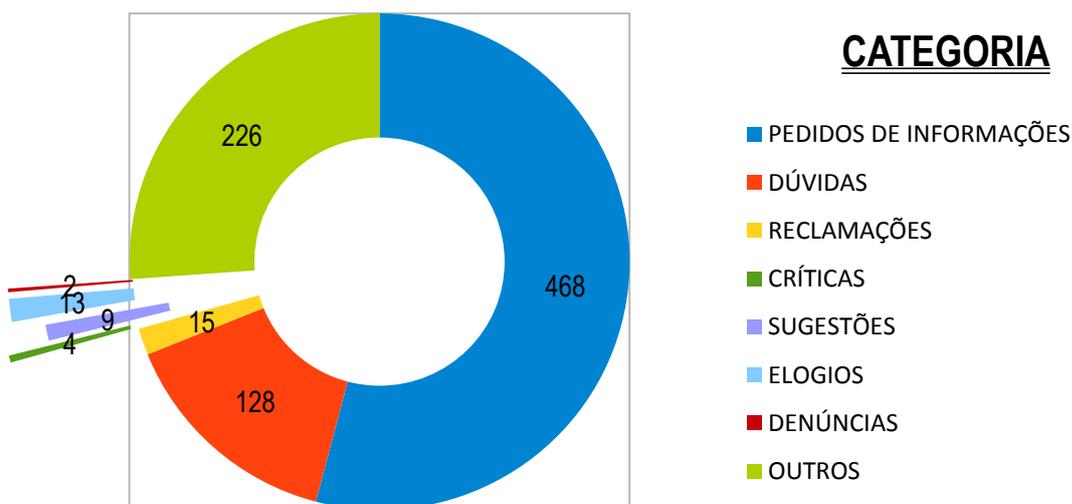
RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUIDORIA EM 2011

Cumprindo o seu papel de agente de interlocução entre a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas e o público que usa os seus serviços diariamente, a Ouvidoria da Fundação divulga a seguir o resumo das atividades por ela desenvolvida no ano de 2011.

Foram computadas, no período de Janeiro/2011 a Dezembro/2011, 865 atendimentos via e-mail, advindos do link da Ouvidoria e FALE CONOSCO da Home Page desta Fundação (<http://www.fapeam.am.gov.br/>).

Tal fato gerou uma média aproximada de 03 demandas por dias útil. Desse total, 468 (54,10%) foram pedidos de informações e ajuda acerca de programas, bolsas, prazos, inscrições e formulários. No que se refere a sugestões, críticas, elogios, reclamações ou dúvidas correspondem a 171 demandas (19,77%). Outros tipos de manifestações correspondem a 226 demandas (26,13%).

O gráfico a seguir demonstra de uma forma geral o número de atendimentos, por categoria, realizados pela ouvidoria ao longo do ano de 2011 e a tabela seguinte demonstra o atendimento, mês a mês, de acordo com a natureza da demanda.





GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

OUVIDORIA - PRINCIPAIS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES 2011

MÊS	PEDIDOS DE INFORMAÇÕES	DÚVIDAS	RECLAMAÇÕES	CRÍTICAS	SUGESTÕES	ELOGIOS	DENÚNCIAS	OUTROS	TOTAL/MÊS
Janeiro	47	15	-	-	01	01	-	08	72
Fevereiro	68	24	02	-	01	02	-	16	113
Março	57	15	-	-	05	02	-	24	103
Abril	64	14	-	-	-	-	-	26	104
Maiο	47	30	03	01	01	01	01	40	124
Junho	60	11	05	01	-	01	-	32	110
Julho	44	04	02	01	01	03	-	19	74
Agosto	20	04	-	-	-	01	-	42	67
Setembro	15	01	01	01	-	-	-	09	27
Outubro	13	03	02	-	-	02	01	04	25
Novembro	16	02	-	-	-	-	-	02	20
Dezembro	17	05	-	-	-	-	-	04	26
Total	468	128	15	4	9	13	2	226	865



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

Para abrir um registro de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios, basta enviar um e-mail para ouvidoria@fapeam.am.gov.br. Para esclarecer dúvidas ou solicitar informações sobre os editais, programas, bolsas e fomentos oferecidos pela Fundação, acesse o formulário no canal FALE CONOSCO na página eletrônica da FAPEAM (www.fapeam.am.gov.br), preencha e envie sua mensagem.

A Ouvidoria reitera o compromisso de não deixar nenhum interessado sem resposta.

ANNE HILÉIA SANTOS LÊDA
Ouvidora FAPEAM