



Relatório de Atividades

Ouvidoria / 2012



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DO AMAZONAS - FAPEAM

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2012

Manaus/AM – 2012

Travessa do Dera,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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2012

OUVIDORIA

Elaboração:

Anne Hiléia Santos Lêda
Tainá da Silva Isolino



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, Tecnologia e Inovação

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, Tecnologia e Inovação – SECTI.

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; Linguísticas, 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.

Os gestores responsáveis pela Direção da FAPEAM, em 2006, reconheceram a necessidade de criar um canal de comunicação entre a Fundação e a sociedade, para que assim tornasse mais eficientes e transparentes os serviços prestados pela Instituição. E, assim, a Ouvidoria da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas foi criada, por meio da Resolução 017/2006 do Conselho Diretor.



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, 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



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

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

Principais tipos de manifestações: Dúvida sobre bolsa, dúvida sobre edital/prazos/benefícios ofertados, dúvida sobre pagamentos de bolsas e auxílios, dúvida sobre Prestação de Contas Técnica e/ou Financeira, recuperação de senha SIGFAPEAM, reclamação sobre atraso de bolsa, reclamação sobre atraso no 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 de 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 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;
- 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



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

redirecionadas à Gerência de informática para a tomada de providências e para o saneamento do problema apontado;

Matérias que não competem 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 a 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.



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 DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA EM 2012

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 2012.

Foram computados 993 atendimentos via e-mail, advindos do endereço eletrônico da Ouvidoria e do Formulário disponibilizado no link FALE CONOSCO do site desta Fundação (www.fapeam.am.gov.br).

Desse total, 754 (75,9%) atendimentos foram sobre pedidos de informações e esclarecimentos de dúvidas acerca de programas, bolsas, prazos, inscrições e formulários. O quantitativo de agradecimentos, sugestões e críticas correspondem a 237 demandas (23,8%). Durante o exercício de 2012, foram registradas apenas 1 reclamação e 1 denúncia.

O gráfico a seguir demonstra de uma forma geral o número de atendimentos, por categoria, realizados pela ouvidoria durante o ano de 2012 e, a seguir, apresentamos a Tabela 1 com detalhamento das demandas atendidas e a Tabela 2 com detalhes sobre os tipos de dúvida/informações atendidos no 1º semestre do ano em questão.





GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

TABELA 01 - DEMANDAS RECEBIDAS E TRATADAS PELA OUVIDORIA

	DÚVIDAS/ INFORMAÇÕES	AGRADECIMENTOS	SUGESTÕES CRÍTICAS	RECLAMAÇÕES	TOTAL/ MÊS
JAN	30	3	3	-	36
FEV	26	5	2	-	33
MAR	68	4	1	-	73
ABR	116	9	17	-	142
MAI	75	11	24	-	110
JUN	85	8	9	-	102
JUL	86	7	24	-	117
AGO	91	10	22	-	123
SET	57	8	3	-	68
OUT	70	2	18	-	90
NOV	37	-	17	1	55
DEZ	13	-	30	-	43
TOTAL/ ANO	754	67	170	1	992

TABELA 02 - DÚVIDAS E INFORMAÇÕES - 1º SEMESTRE/2012

	EDITAIS	SIGFAPEAM	BOLSAS	DOCUMENTOS	TOTAL/MÊS
JAN	9	1	10	10	30
FEV	6	12	3	5	26
MAR	17	17	17	17	68
ABR	30	35	31	20	116
MAI	27	12	27	9	75
JUN	24	18	19	24	85
TOTAL	113	95	107	85	400

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

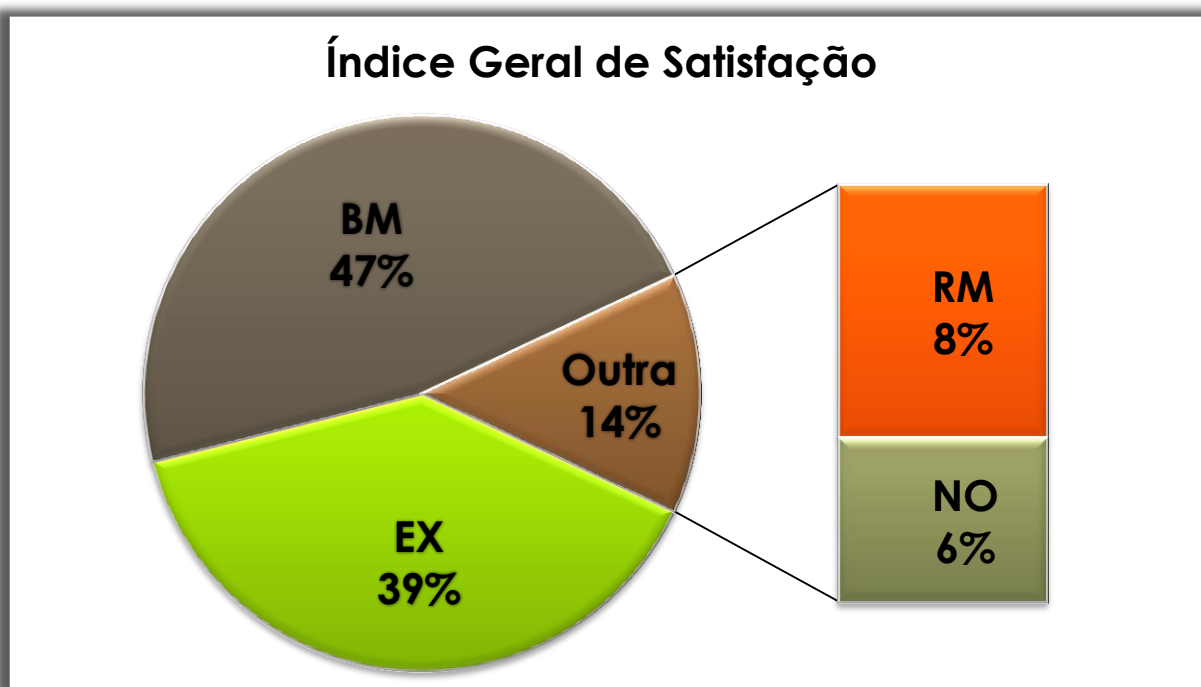
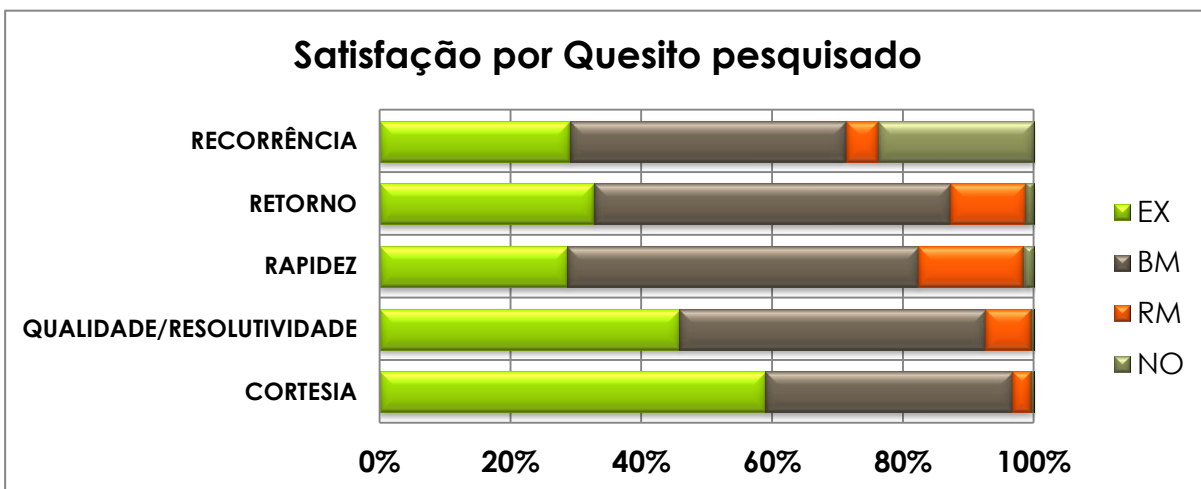
As atividades da Ouvidoria da FAPEAM têm sido geridas, dentro dos padrões da ISO 9001: 2008, pelo Pro.09 – Satisfação de Clientes. E é em observância ao item 5.2 desse procedimento que a Ouvidoria tem por responsabilidade realizar semestralmente a Pesquisa de Satisfação. Contudo, por questões de ordem técnica, não foi possível disparar a pesquisa para captar a opinião de nossos clientes com relação aos serviços



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

prestados no 1º Semestre de 2012.

Para que não ficasse nenhum período em aberto, foi, então, realizada disparada uma pesquisa de satisfação no mês março de 2013, objetivando captar a satisfação de clientes atendido nos 2 semestres de 2012. Como resultado, foi possível observar que a FAPEAM detém um índice de 86% de satisfação dos clientes atendidos, conforme demonstrado no gráfico a seguir:





GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar dos desafios enfrentados pela Ouvidoria no ano de 2012, é importante continuar buscando o aperfeiçoamento de nossas ações e serviços, prestados à sociedade, visando alavancar o desenvolvimento científico e tecnológico do Estado.

O retorno dado por nossos clientes, mediante os resultados apresentados na Pesquisa de Satisfação e a confiança depositada na Ouvidoria tem sido importantes insumos para motivação e aumento de nossa eficiência, eficácia e efetividade.

Por outro lado, é perceptível que, em questão de qualidade, a maior dificuldade enfrentada pela FAPEAM diz respeito à falta de celeridade na resolução das questões e isso tem refletido nas críticas são encaminhadas à Ouvidoria sob a forma de manifestações. Apesar de poucos, existem registros de excessiva demora no atendimento realizado por alguns Departamentos e Gerências da Fundação, resultando em desgastes e comprometimento da imagem da Fundação.

É válido ressaltar que a responsabilidade de atender adequadamente o público e o desejo de apresentar transparência das informações prestadas são os princípios adotados pela ouvidoria para realização de suas atividades rotineiras.

A todos os servidores e dirigentes da FAPEAM registramos o merecido agradecimento, por seu firme e decidido apoio e pelo empenho demonstrado ao atender, com presteza e dedicação, todas as solicitações feitas, proporcionando um melhor e adequado tratamento às demandas atendidas nesta Ouvidoria.

Quanto aos clientes, agradecemos a confiança e reforçamos nosso compromisso de não deixar nenhum interessado sem resposta.

ANNE HILÉIA SANTOS LÊDA
Ouvidora FAPEAM