



RELATÓRIO

2013



**OUVIDORIA
FAPEAM**



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

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

OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2013**

Manaus/AM – 2013



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013

OUVIDORIA

Elaboração:

Edilson de Souza Soares

Jesua da Silva Maia

Lauana Mirela Lucas Damasceno



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**

**Edilson de Souza Soares
Ouvidor**

**Jesua da Silva Maia
Colaboradora**

**Lauana Mirela Lucas Damasceno
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:

Maria Severina de Oliveira dos Reis



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 tornassem 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, tecnológico e de inovação 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.

Ouvidor

Edilson de Souza Soares

Mandato

1º de julho de 2013 a 30 de junho de 2014

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



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 redirecionadas à Gerência de informática para a tomada de providências e para o



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

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 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 2013

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 2013.

Foram computados 1011 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, 759 foram atendimentos para esclarecimento de dúvidas sobre programas, prazos, inscrições, formulários, data de pagamento, bolsas etc. Outros 119 atendimentos foram referentes a questionamentos sobre o SIGFAPEAM. 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 108 durante o ano de 2013. Durante o exercício de 2013, no atendimento via e-mail, foram registrados 19 sugestões de melhoria, 3 elogios e 1 reclamação. Os dados aqui expostos podem ser conferidos mensalmente na tabela, a seguir:



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

MÊS	DÚVIDAS E INFORMAÇÕES	RECLAMAÇÕES	SIGFAPEAM	CRÍTICAS	SUGESTÕES	ELOGIOS	DENÚNCIAS	OUTROS	TOTAL/MÊS
Janeiro	51	-	8	-	2	-	-	-	61
Fevereiro	49	-	5	1	1	-	-	12	68
Março	53	-	7	-	1	-	-	7	68
Abril	79	-	19	-	1	-	-	8	107
Maio	71	-	13	-	3	-	-	7	94
Junho	69	-	6	-	1	-	-	3	79
Julho	79	1	-	-	7	1	-	9	97
Agosto	44	-	11	-	1	1	-	13	70
Setembro	58	-	10	-	1	-	-	15	84
Outubro	61	-	22	-	1	-	-	19	103
Novembro	97	-	8	-	-	-	-	10	115
Dezembro	48	-	10	1	-	1	-	5	65
Total	759	1	119	2	19	3	-	108	1011



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

As atividades da Ouvidoria da FAPEAM são regidas pelos preceitos da norma ISO 9001: 2008, por meio do 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, no ano de 2013 os resultados da pesquisa do 1º e do 2º semestres foram compilados e reunidos em apenas um documento.

A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado no Google Docs, cujo endereço eletrônico foi divulgado no site da FAPEAM e nas redes sociais Facebook e Twitter.

As Instituições parceiras foram convocadas por meio de ofício enviado via Gabinete da Presidência e, também, por meio de mensagem eletrônica enviada por esta Ouvidoria.

Os pesquisadores e bolsistas foram comunicados via SIGFAPEAM e, para selecioná-los, foram marcados todas as propostas submetidas aos editais de 2012 e 2013, cujo status no sistema estava como: aprovada, em andamento ou finalizada.

Como resultado, foram obtidos 229 formulários preenchidos por bolsistas, pesquisadores e instituições. Desse total, 41 formulários foram respondidos por Instituições, 77 por Pesquisadores e 111 por Bolsistas, conforme demonstrado no gráfico a seguir.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS



A pesquisa avaliou cinco quesitos de satisfação do cliente, a saber: cortesia, qualidade, rapidez, retorno e resolutividade. O participante tinha que assinalar se considerava o atendimento recebido como Excelente, Bom, Ruim ou Não Opinou.

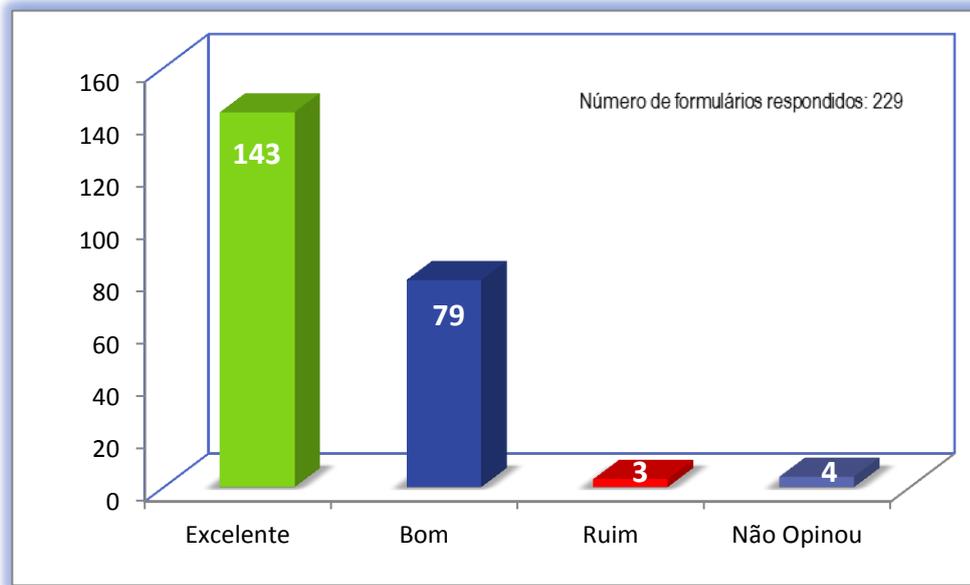
Após a avaliação, foi constatado que em todos os critérios o atendimento foi considerado como Bom ou Excelente.

a) Cortesia

Entre os participantes da pesquisa, 143 avaliaram a cortesia no atendimento como Excelente, 79 consideraram o atendimento Bom, 3 avaliaram como ruim e 4 não opinaram.

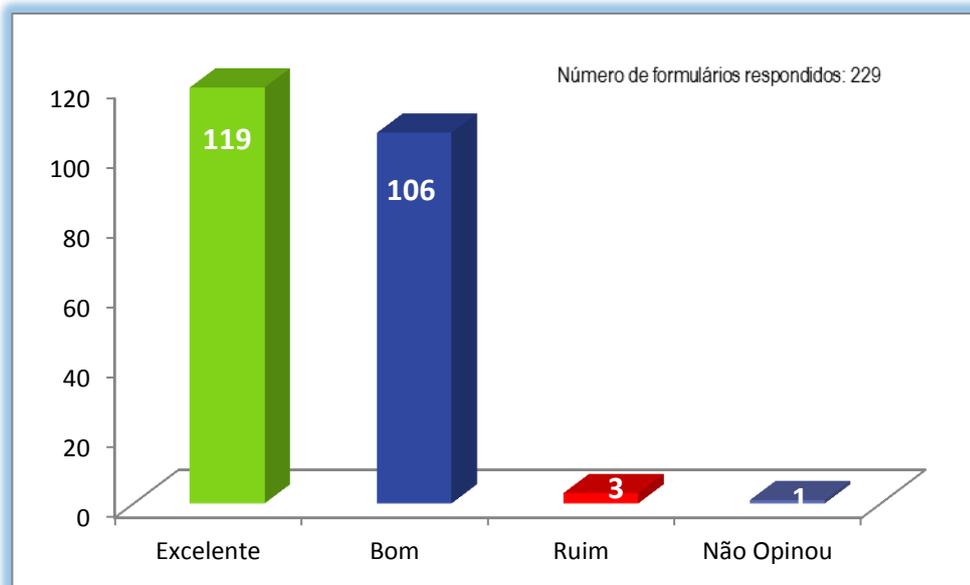


GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS



b) Qualidade

Entre os participantes da pesquisa, 119 avaliaram a qualidade do atendimento como Excelente, 106 consideraram o atendimento Bom, 3 avaliaram como Ruim e 1 não opinou.

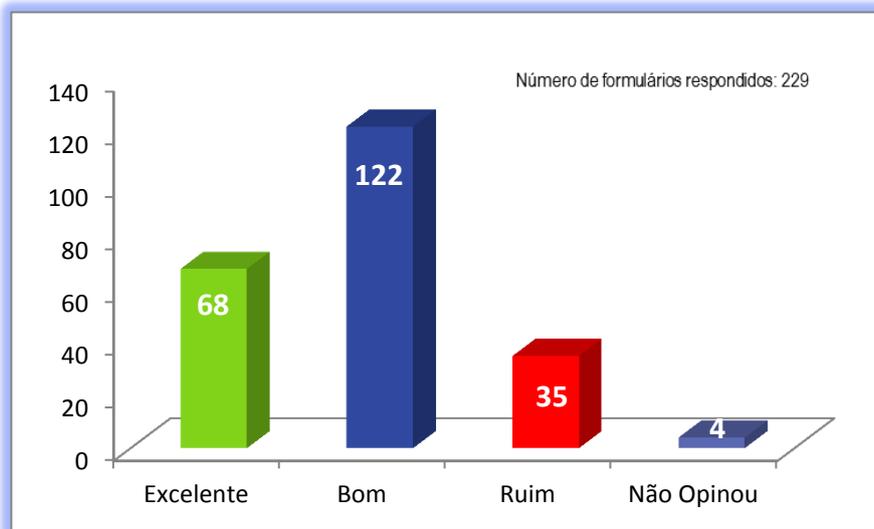




GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

c) Rapidez

Com relação ao quesito Rapidez, 68 avaliaram a rapidez do atendimento como Excelente, 122 consideraram o atendimento Bom, 35 avaliaram como Ruim e 4 não opinaram.

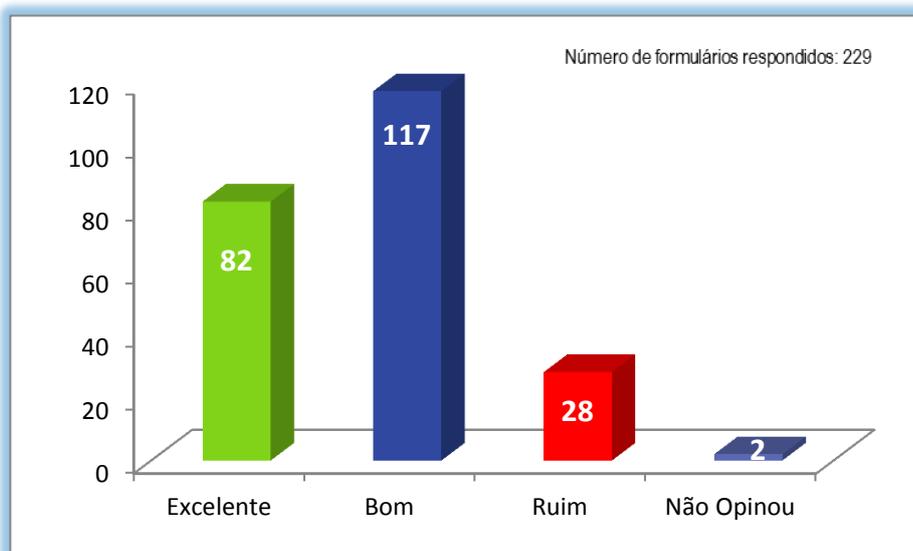


d) Retorno

O quesito Retorno foi avaliado como Excelente por 82 participantes, outros 117 consideraram Bom, 28 afirmaram ser Ruim o cumprimento do quesito e 2 não opinaram.

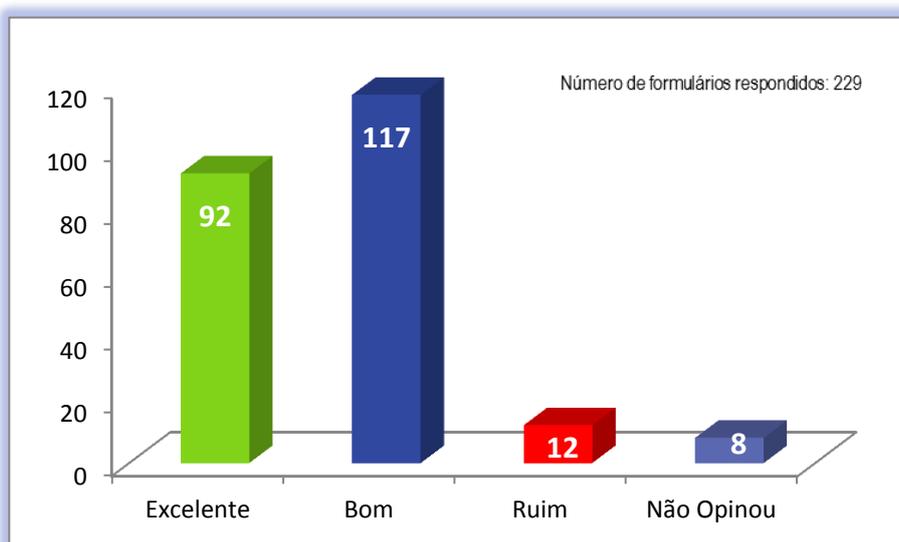


GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS



e) Resolutividade

Entre os participantes da pesquisa, 92 estão satisfeitos e consideram Excelente a resolutividade, outros 117 consideraram o quesito como Bom, 12 assinalaram Ruim e 8 não opinaram.



Para acessar mais detalhes sobre a Pesquisa de Satisfação 2013 desta Ouvidoria, acesse o link disponível no site da FAPEAM na aba Downloads.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Seguindo na constante busca pelo aprimoramento dos serviços ofertados, a Ouvidoria da FAPEAM não tem medido esforços para estruturar-se como um recurso confiável sendo uma ponte de interlocução entre o pesquisador e a Fundação.

Os frutos desse esforço, certamente, são vislumbrados por meio da opinião dos usuários, que demonstra a satisfação com o atendimento recebido, porém ainda é necessário investir em melhorias, para que essa ferramenta atenda cada vez mais e melhor seus usuários.

Por outro lado, é perceptível que ainda existem gargalos no atendimento, como a questão da celeridade de resposta aos questionamentos, o que se refletiu na resposta dada pelos pesquisadores na Pesquisa de Satisfação.

É necessária uma contínua renovação não somente dos compromissos desta Ouvidoria para com os clientes, mas de todos aqueles que participam desse processo e que, por meio dele, evidenciam o seu trabalho dentro da Fundação.

A todos esses, agradecemos o apoio e solicitamos que estejam ao lado desta Ouvidoria, primando para que as solicitações que aqui chegam sejam plenamente resolvidas e no menor tempo possível. Lembrando que o cliente é a parte fundamental do processo, pois é para ele que exercemos as funções as quais somos designados.

Portanto, assumamos esse compromisso com zelo para que possamos alcançar índices cada vez melhores no atendimento dispensado ao público que procura este setor. É importante lembrar que a excelência é um mérito de todos os que fazem parte do processo e dela não podemos abrir mão.

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

EDILSON DE SOUZA SOARES
Ouvidor da FAPEAM