



**GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS**

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

**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
2014**

**Manaus/AM**



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2014

## OUVIDORIA

### Elaboração:

**Jesua da Silva Maia**

**Lady Mariana Siqueira Pinheiro**

**Lauana Mirela Damasceno Lucas**



**GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS**

**Dr. José Melo de Oliveira  
Governador do Estado do Amazonas**

**Profa. Dra. Ana Alcídia de Araújo Moraes  
Secretária de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação**

**Prof<sup>a</sup>. Dra. Maria Olívia de Albuquerque Ribeiro Simão  
Diretora-Presidenta da FAPEAM  
e  
Presidenta do Conselho Diretor**

**Lady Mariana Siqueira Pinheiro  
Ouvidora**

**Jesua da Silva Maia  
Colaboradora**

**Lauana Mirela Damasceno Lucas  
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:**

Severina de Oliveira dos Reis



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>6</b>
<b>2.</b>	<b>OUVIDORIA</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>COMPETÊNCIAS</b>	<b>10</b>
<b>4.</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA EM 2014</b>	<b>12</b>
<b>6.</b>	<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE</b>	<b>14</b>
<b>7.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>20</b>



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

## **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 Administração Indireta do Poder Executivo vinculada, para efeito de supervisão, à Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI 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.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

## **2. OUVIDORIA**

A estrutura de atendimento da Ouvidoria funciona, atualmente, na FAPEAM e é composta pelo ouvidor e dois analistas administrativos.

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, a Assessora da Presidência Lady Mariana Siqueira Pinheiro ocupa a função, tendo sido nomeada por Portaria do Conselho Diretor no dia 1º de julho de 2014.

### **Ouvidora**

Lady Mariana Siqueira Pinheiro

### **Mandato**

1º de julho de 2014 a 30 de junho de 2015

### **E-mail:**

[ouvidoria@fapeam.am.gov.br](mailto:ouvidoria@fapeam.am.gov.br)

### **Homepage:**

[www.fapeam.am.gov.br](http://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; Estagiários; Público, de modo geral, que pretenda comunicar algum fato ou receber informações sobre os serviços oferecidos pela FAPEAM.



## GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

**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, reclamação sobre atraso de bolsa, solicitação de Cédula do Imposto de Renda, solicitação de declaração de bolsista, solicitação de dados de projetos, solicitação de veiculação de matérias, 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](mailto: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 e-mail 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;



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

**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 correção 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.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

### **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.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

## **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 2014***

A seguir, segue detalhado o cômputo das atividades exercidas pela Ouvidoria da FAPEAM no ano de 2014.

Os atendimentos por e-mail totalizaram 901 advindos do endereço eletrônico da Ouvidoria e do Formulário disponibilizado no link FALE CONOSCO do site da Fundação ([www.fapeam.am.gov.br](http://www.fapeam.am.gov.br)).

Desse total, 581 foram atendimentos para esclarecimento de dúvidas sobre programas, prazos, inscrição em programas, formulários, data de pagamento, bolsas etc. Outros 175 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 128 durante o ano de 2014 e foram classificados na categoria Outros. Durante o exercício de 2014, no atendimento via e-mail, foram registrados 2 sugestões de melhoria, 1 elogio e 6 reclamações. Ainda foram registradas 8 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 2014 via correio eletrônico.

MÊS	DÚVIDAS E INFORMAÇÕES	RECLAMAÇÕES	SIGFAPEAM	CRÍTICAS	SUGESTÕES	ELOGIOS	DENÚNCIAS	OUTROS	TOTAL/MÊS
<b>Janeiro</b>	67	-	18	-	-	1	-	7	93
<b>Fevereiro</b>	43	1	42	-	-	-	-	16	102
<b>Março</b>	62	-	17	-	-	-	-	20	99
<b>Abril</b>	68	-	18	-	-	-	1	16	103
<b>Maiο</b>	43	-	22	-	-	-	-	16	81
<b>Junho</b>	32	-	10	-	-	-	-	1	43
<b>Julho</b>	45	-	6	-	-	-	-	5	56
<b>Agosto</b>	45	-	11	-	-	-	-	6	62
<b>Setembro</b>	38	-	9	-	1	-	-	13	61
<b>Outubro</b>	41	2	9	-	-	-	7	4	63
<b>Novembro</b>	47	2	5	-	1	-	-	14	69
<b>Dezembro</b>	50	1	8	-	-	-	-	10	69
<b>Total</b>	<b>581</b>	<b>6</b>	<b>175</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>128</b>	<b>901</b>

Fonte: Ouvidoria



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

## **6. 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.

A pesquisa, realizada no primeiro mês seguinte ao semestre findo, visa colher a percepção dos usuários dos serviços da Fundação sobre o atendimento recebido em cinco diferentes quesitos, são eles: Cortesia, Qualidade, Rapidez, Retorno e Resolutividade.

Os participantes da pesquisa são divididos em três grupos: Bolsistas, Pesquisadores e Instituição, cujo representante indicado se responsabiliza pelas informações dadas pelo estabelecimento. Esse grupo analisa o atendimento a partir dos conceitos: Excelente, Bom, Ruim ou Não Opinou.

A pesquisa possui um formulário específico, disponibilizado na plataforma Google Docs, e a sua disseminação é macro, pois a Fundação entende que quanto maior for o estrato colhido melhores serão as possibilidades de analisar onde as ações da Fapeam estão sendo assertivas e onde podem ser melhoradas.

A divulgação do formulário e o convite são feitos via SIGFAPEAM – o banco de pesquisadores da FAPEAM – para aqueles bolsistas e pesquisadores que, no último semestre receberam benefício/fomento da Fundação - neste caso são marcadas as propostas submetidas aos editais que tiveram resultados publicados no período, cujo *status* no sistema estava como: aprovada, em andamento ou finalizada- e também por meio de outras plataformas de veiculação, como o site da instituição, por meio de banner com o link que encaminha o participante diretamente ao formulário, matéria jornalística sobre a pesquisa e também nas redes sociais da FAPEAM, tais como: Facebook, Twitter e Instagram. As Instituições parceiras são convocadas por meio de ofício enviado via Gabinete da Presidência.

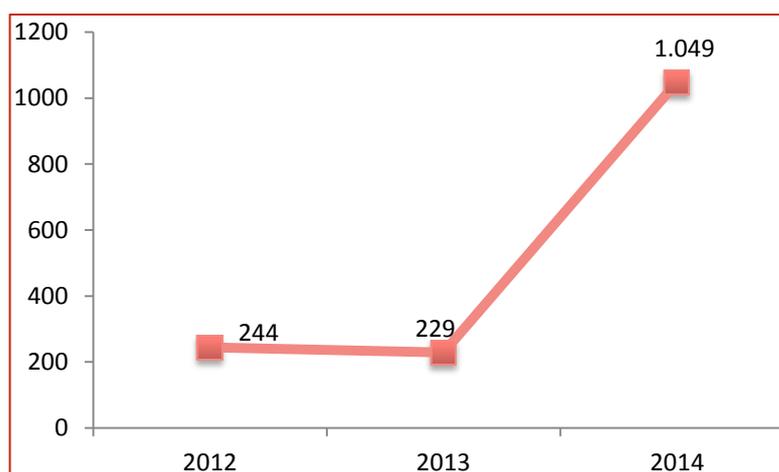


**GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS**

Como resultado, deste intenso trabalho, durante as duas pesquisas, foram respondidos 1049 formulários, preenchidos por bolsistas, pesquisadores e representantes de instituições. Um número recorde e bastante expressivo se comparado aos resultados dos anos anteriores.

Em comparação com o ano de 2013, quando as pesquisas realizadas tiveram, ao todo, somente o preenchimento de 229 formulários, podemos verificar uma ascensão grandiosa. Um crescimento da ordem de 359%, em um período de um ano. Em 2012, foram 244 formulários preenchidos.

O gráfico abaixo demonstra a curva ascendente desta evolução:



**Gráfico 1:** Público participante das Pesquisas de Satisfação elaboradas em 2012, 2013 e 2014.  
**Fonte:** Ouvidoria

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

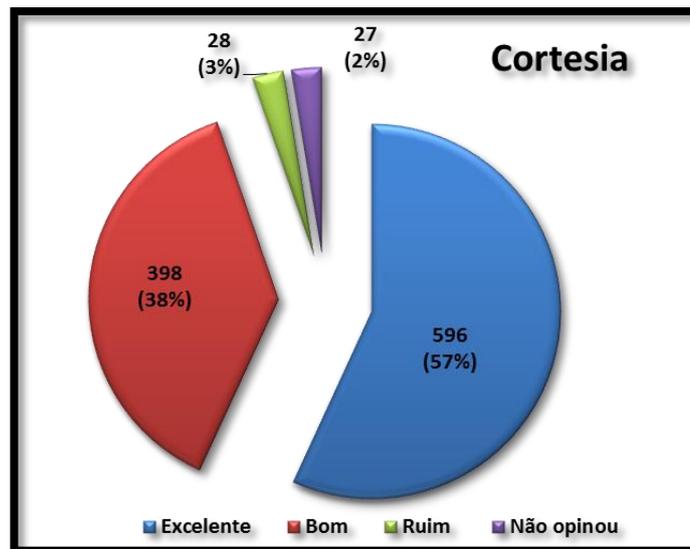
Após a avaliação, foi constatado que em todos os critérios massivamente o atendimento foi considerado como Bom ou Excelente, o que certamente é um retorno bastante positivo.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

### a) Cortesia

Entre os participantes da pesquisa, 596 avaliaram a cortesia no atendimento como Excelente, 398 consideraram o atendimento Bom, 28 avaliaram como ruim e 27 não opinaram.



**Gráfico 2:** Avaliação dos participantes das duas Pesquisas de Satisfação Semestrais em 2014 sobre o quesito Cortesia.

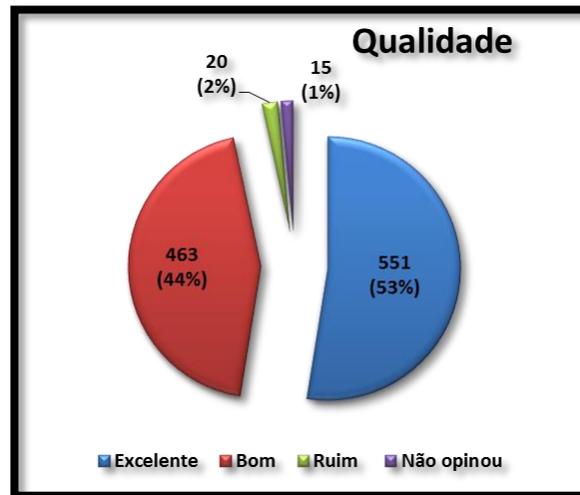
**Fonte:** Ouvidoria

### b) Qualidade

Entre os participantes da pesquisa, 531 avaliaram a qualidade do atendimento como Excelente, 463 consideraram o atendimento Bom, 20 avaliaram como Ruim e 15 não opinaram.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

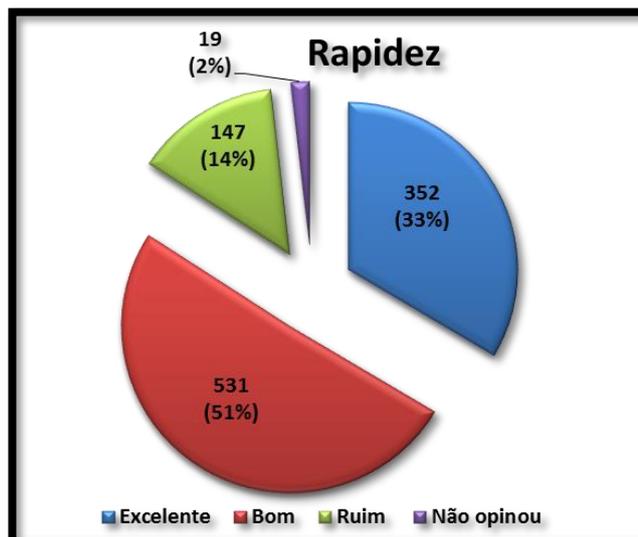


**Gráfico 3:** Avaliação dos participantes das duas Pesquisas de Satisfação Semestrais em 2014 sobre o quesito Qualidade.

**Fonte:** Ouvidoria

### c) Rapidez

Com relação ao quesito Rapidez, 352 avaliaram a rapidez do atendimento como Excelente, 531 consideraram o atendimento Bom, 147 avaliaram como Ruim e 19 não opinaram.



**Gráfico 4:** Avaliação dos participantes das duas Pesquisas de Satisfação Semestrais em 2014 sobre o quesito Rapidez.

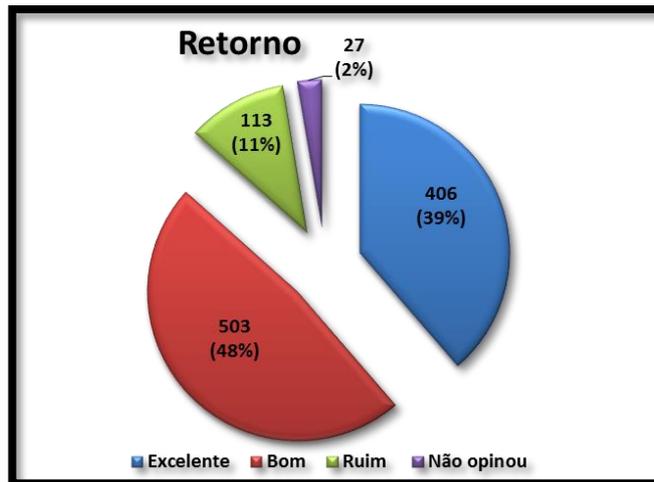
**Fonte:** Ouvidoria



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

#### d) Retorno

O quesito Retorno foi avaliado como Excelente por 406 participantes, outros 503 consideraram Bom, 113 afirmaram ser Ruim o cumprimento do quesito e 27 não opinaram.



**Gráfico 5:** Avaliação dos participantes das duas Pesquisas de Satisfação Semestrais em 2014 sobre o quesito Retorno.

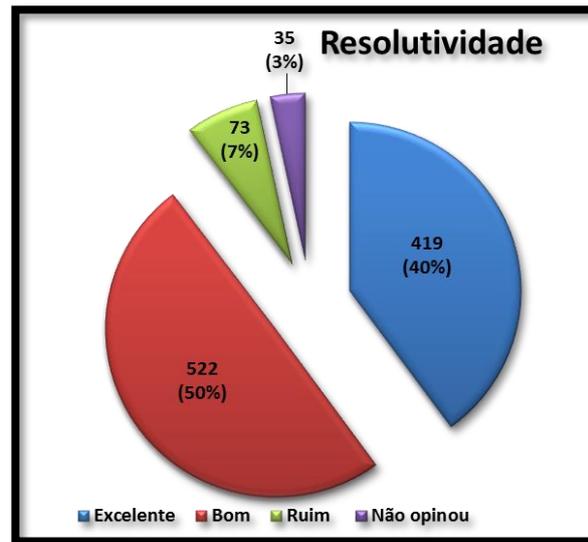
**Fonte:** Ouvidoria

#### e) Resolutividade

Entre os participantes da pesquisa, 419 estão satisfeitos e consideram Excelente a resolutividade, outros 522 consideraram o quesito como Bom, 73 assinalaram como Ruim e 35 não opinaram.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS



**Gráfico 6:** Avaliação dos participantes das duas Pesquisas de Satisfação Semestrais em 2014 sobre o quesito Resolutividade.

**Fonte:** Ouvidoria

Para acessar mais detalhes sobre as Pesquisas de Satisfação 2014 desta Ouvidoria, acesse os links disponíveis no site da FAPEAM, na aba Downloads.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

## **7. 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 satisfazer plenamente aos que procuram esta ferramenta com vistas a solucionar dúvidas, problemas, ou que 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