

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES **2020**



Wilson Miranda Lima
Governador do Estado do Amazonas

Jório de Albuquerque Veiga Filho
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico,
Ciência, Tecnologia e Inovação - SEDECTI

Márcia Perales Mendes Silva
Presidência Fapeam
gabinete@fapeam.am.gov.br

Marcia Irene Pereira Andrade
Diretoria Técnico-Científica – DITEC
ditec@fapeam.am.gov.br

Kathya Augusta Thomé Lopes
Diretoria Administrativo-Financeira – DAF
daf@fapeam.am.gov.br

Silvana Suelly N. S. Bezerra
Ouvidora
ouvidoria@fapeam.am.gov.br

Leocivânia Lourenço de Oliveira
Bolsista



Secretaria de
Desenvolvimento
Econômico, Ciência,
Tecnologia e Inovação



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. SOBRE A OUVIDORIA	4
3. ATIVIDADE DESENVOLVIDA	5
3.1 Carta de Serviços	6
3.2 Pesquisa de Satisfação	6
3.3 Portal da Transparência	6
3.4 Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos	7
4. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA	8
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e a Resolução Nº 017/2006 do Conselho Diretor da Fapeam. Apresentamos neste relatório as atividades desenvolvidas pela ouvidoria da instituição no período de janeiro a dezembro de 2020, assim como informações que visam dar maior transparência as ações da Fundação.

A Ouvidoria da Fapeam, cumprindo o seu papel de atuar como um meio de comunicação entre pesquisadores, bolsistas e o público em geral, dispõe de canais apropriadas para recebimento das manifestações. Um dos principais canais de atendimento e tratamento de manifestações é a plataforma Fala.BR, seguido do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) e do Correio Eletrônico (e-mail).

Os resultados constantes deste relatório expressam o empenho da Ouvidoria para oferecer respostas objetivas e esclarecedoras aos cidadãos e usuários dos serviços da Fundação, ao mesmo tempo em que objetivam refletir seu compromisso com maior transparência na sua atuação.

No período em apreço, foram registradas 395 (trezentos e noventa e cinco) manifestações, as quais foram recepcionadas e atendidas de acordo com o que dispõe a Lei de Acesso à Informação (Lei Nº 12.527/2011) e a Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos (Lei Nº 13.460/2017) também conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – CDU.

A estrutura do relatório apresenta as ações da Ouvidoria contemplando os dados estatísticos quantitativos e qualitativos das manifestações registradas, o fluxo de atendimento (origem, classificação das manifestações, temática e tempo de resposta), capacitação da equipe e algumas dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria, assim como os avanços, desafios e sugestões de melhorias.

2. SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Fapeam é um órgão de assessoramento direto da Presidência que se destina a zelar pelo compromisso público e pela ética nas atividades desempenhadas, bem como por assegurar a interlocução com os usuários do serviço.

Sua estrutura física é compatível com suas atribuições e sua equipe é formada

por 2 (dois) colaboradores, pelo Ouvidor que gerencia as atividades, e por uma bolsista que dá suporte aos trabalhos desenvolvidos no setor.

Considerando a participação do cidadão como forma de exercer o controle social na administração pública, a Ouvidoria é responsável por receber, analisar e dar tratamento às manifestações dos usuários em cumprimento às normas que regulamentam essa atividade.

Para possibilitar o acesso do usuário aos serviços ofertados pela Ouvidoria são disponibilizadas diversas formas de registrar manifestações. Atualmente, o meio de comunicação mais utilizado é o correio eletrônico (e-mail), seguido da Plataforma Fala.BR e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).

No âmbito da Ouvidoria as manifestações dividem-se em 5(cinco) tipos: Elogio, reclamação, sugestão, denúncia e solicitação. O processo de tramitação difere em função da natureza da manifestação. Uma vez recebida a manifestação, ela é analisada criteriosamente podendo ser encaminhados ao gestor máximo ou ao departamento competente para resposta.

Os pedidos de informações registrados no e-SIC, que tem como base a Lei de Acesso à Informação (LAI) também fazem parte das atribuições da Ouvidoria e recebem igual tratamento.

O primeiro semestre de 2020 foi marcado pelo impacto da pandemia acometida pelo vírus COVID-19 que gerou novos comportamentos e reformulou as operações da Fapeam. Para se adaptar ao novo cenário foi necessário incluir e ampliar a opção de teletrabalho como forma de garantir a continuidade de suas atividades. Assim, as ações da Ouvidoria foram alinhadas para que as demandas dos cidadãos continuassem sendo atendidas dentro dos prazos estipulados pela LAI (Lei nº12.527/2011) e o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – CDU (Lei nº 13460/2017).

3. ATIVIDADE DESENVOLVIDA

Durante o decorrer do ano de 2020, a gestão atual aprovou ações de grande relevância para o desempenho das atividades da Ouvidoria, como: Publicação da carta de serviços, realização da pesquisa de satisfação e criação do portal da transparência da FAPEAM, além do incentivo ao desenvolvimento profissional da equipe de Ouvidoria por meio de cursos e palestras.

3.1 Carta de Serviços

A lei que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública (Lei nº 13.460/2017), traz em seu texto a obrigatoriedade da divulgação da Carta de Serviços pelos órgãos e entidades. Considerando a importância da referida lei, a Ouvidoria elaborou a Carta de Serviços da FAPEAM com o objetivo de dar visibilidade e transparência às ações da instituição, bem como informar à sociedade os principais serviços prestados e os meios de obtê-los.

A Fundação preocupou-se em detalhar os compromissos e padrões de qualidade de atendimento, como as principais etapas para processamento dos serviços oferecidos, a previsão do prazo para a prestação do serviço e as formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço. Em parceria com o Departamento de Comunicação e Difusão do Conhecimento - DECON, responsável pela diagramação, a Carta de Serviços foi publicada no dia 3 de fevereiro de 2020 no site da Fundação.

3.2 Pesquisa de Satisfação

Um dos destaques das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro semestre foi a realização da pesquisa de satisfação. Com o intuito de fomentar uma administração participativa, a Ouvidoria lançou a pesquisa junto aos usuários que possuíam cadastro ativo na Fundação. Para realização da pesquisa foi encaminhada mensagem eletrônica com o link de acesso ao formulário google (docs.google.com).

O referido formulário estava organizado com 24 (vinte e quatro) perguntas de múltipla escolha e um campo destinado à inserção de texto livre pelo usuário, possibilitando o registro de sugestões, críticas e elogios.

A pesquisa ficou disponível no período de 14 de fevereiro a 12 de março de 2020 e teve sua divulgação no próprio site da Fundação. O resultado da pesquisa foi muito satisfatório, uma vez que mais de mil pesquisadores responderam e muitos deles contribuíram com registros de sugestões, críticas e elogios, possibilitando à gestão um olhar crítico quanto ao nível de contentamento e a busca por ações de melhorias.

3.3 Portal da Transparência

Em observância ao princípio da publicidade, a Ouvidoria realizou um estudo detalhado acerca da transparência ativa junto à Unidade de Controle Interno – UCI, com o objetivo de tornar as ações da Fundação mais transparente e facilitar o acesso dos cidadãos às informações institucionais de interesse público, de forma satisfatória, ágil e fidedigna. Esse estudo foi realizado com base no Apêndice II - Resolução Atricon 09/2018 - Diretrizes 3218 - Matriz de Fiscalização da Transparência.

Assim, foi elaborada uma proposta de reestruturação do site da FAPEAM a fim de melhorar o ambiente de divulgação dos dados e das informações institucionais de interesse coletivo ou geral, facilitando o acesso dos usuários de forma satisfatória, ágil e fidedigna.

No decorrer do 2º semestre de 2020, focalizando, sobretudo o compromisso de garantir a conformidade com as normas que regem o direito fundamental de acesso à informação aos cidadãos, a Fundação implementou o Portal da Transparência da FAPEAM fomentando o desenvolvimento da cultura de transparência e disponibilizando informações com lisura e primariedade.

3.4 Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Por se fazer necessário o distanciamento social devido a pandemia acometida no estado, todos os órgãos tiveram que se adequar à nova realidade e os cursos/treinamentos foram oferecidos de forma remota.

TABELA 1 - Capacitação da Equipe de Ouvidoria

CAPACITAÇÃO	PERÍODO	QUEM PROMOVEU	CARGA HORÁRIA	MODALIDADE
Palestra: Controle, Complice e Administração Pública Gerencial	02/03/20	Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público da SEAD/AM	2h	Presencial
LAlve – a live da LAI	1º, 3, 8 e 10/06/20	Ouvidoria Geral da União	12h	Online
Seminário Ouvidoria em Tempos de Pandemia	16/06/20	Controladoria-Geral da União	4h	Online
Práticas em Ouvidoria	6, 8, 13 e 15/07/20	Ouvidoria Geral da União	12h	Online
Ouvidoria Day	09/07/20	Escola de Contas Públicas do TCE/AM	4h	Online
Controle Interno – Módulo IX – Transparência e Ouvidoria	23 a 26/11/20	Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público da SEAD/AM	8h	Online

4. DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA

A partir dos dados extraídos dos principais canais de atendimento ao usuário no ano de 2020, a Ouvidoria da FAPEAM recebeu e tratou 395 (trezentos e noventa e cinco) manifestações. O gráfico 1, representa percentualmente as manifestações por canal de atendimento.

Do total das manifestações, 377 (trezentos e setenta e sete) foram por e-mail, 15 (quinze) pelo Fala.BR, 2 (dois) pelo e-SIC e 1 (um) por telefone, como pode ser observado no gráfico 2.

Não houve registro na modalidade presencial. As manifestações foram encaminhadas à área técnica ou ao setor de apuração de acordo com a manifestação apresentada, após minuciosa análise do seu conteúdo.

GRÁFICO 1 - Percentual das Manifestações por Canal de Atendimento

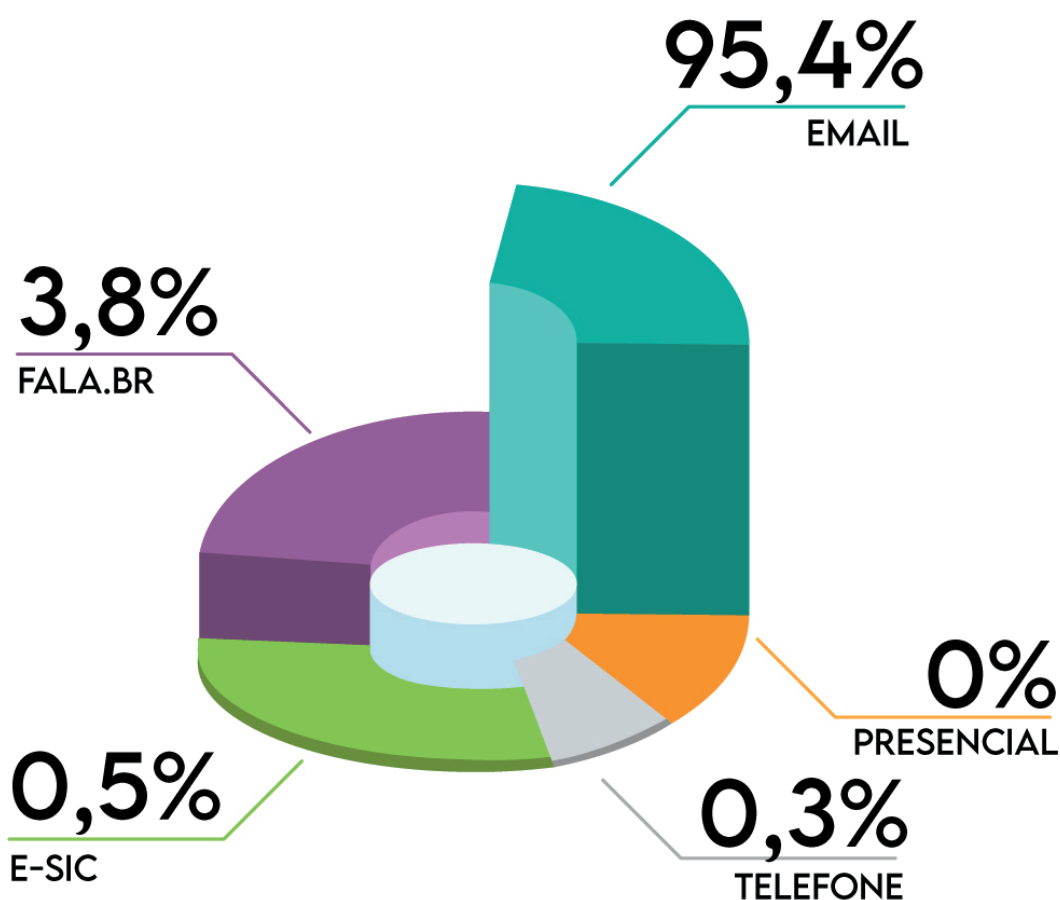
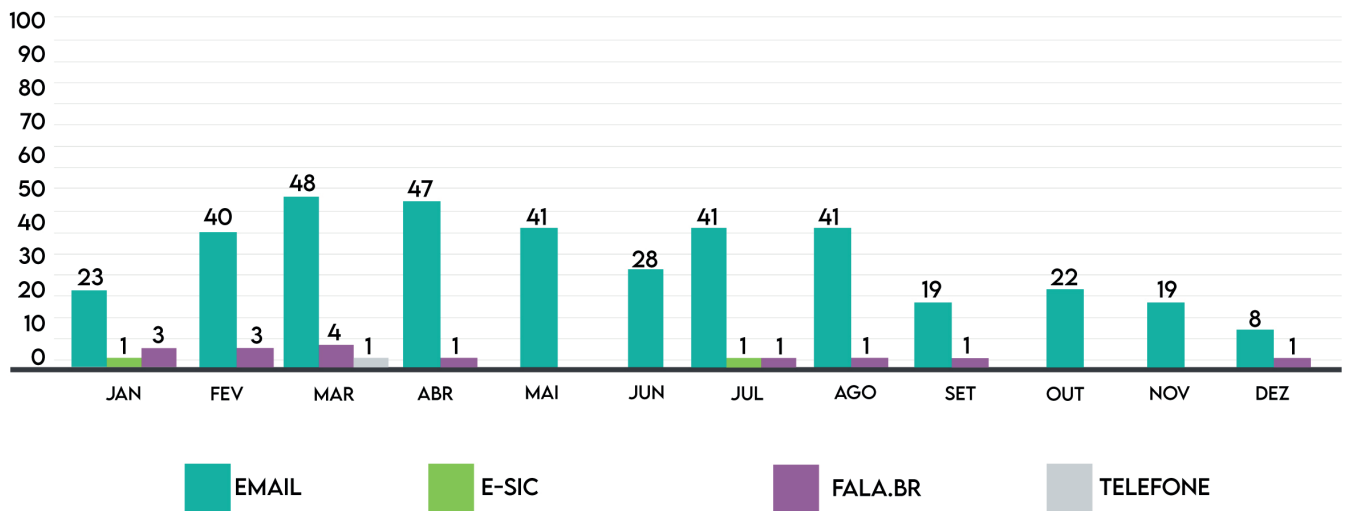
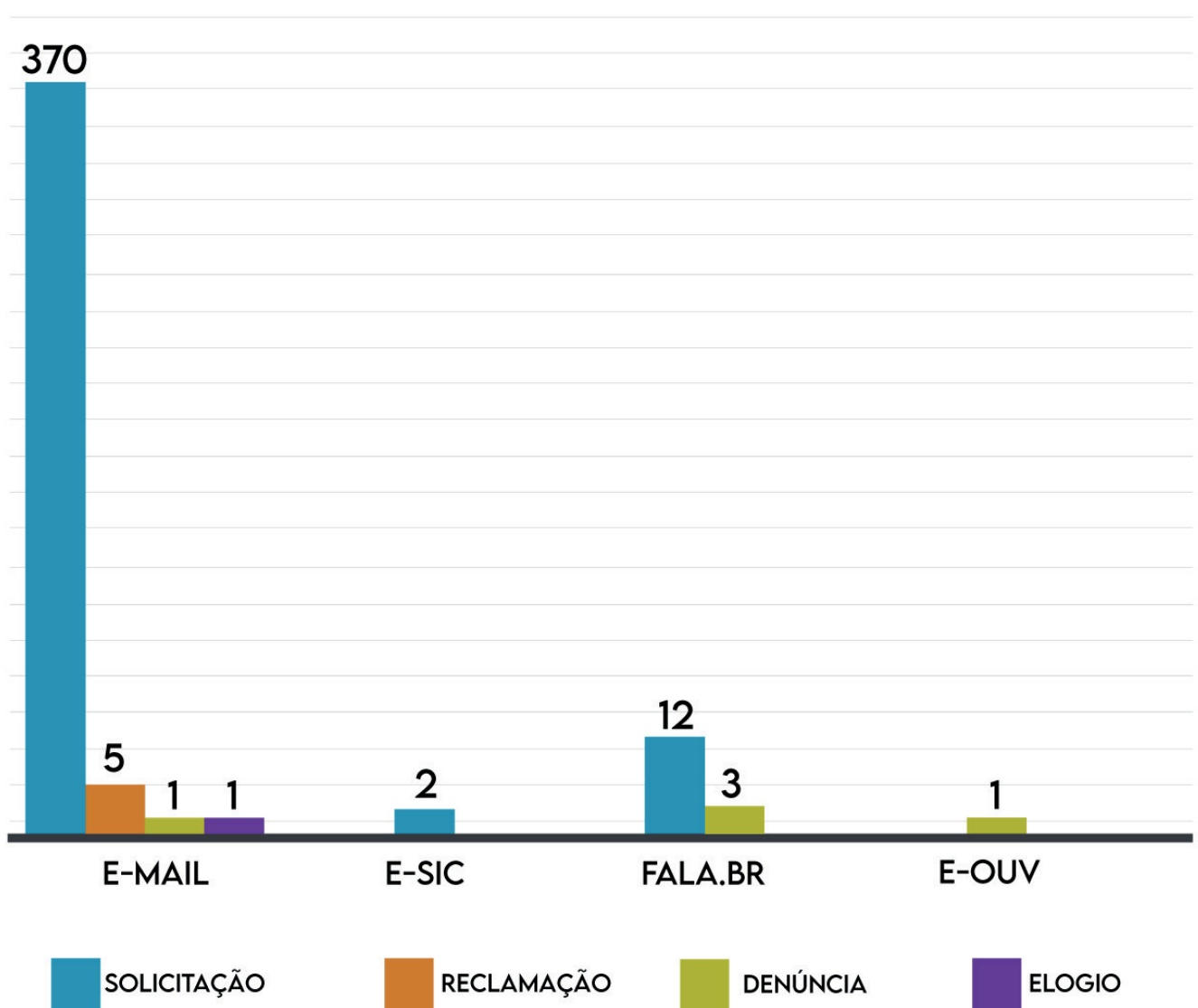


GRÁFICO 2 - Quantitativo Mensal das Manifestações por Canal de Atendimento**GRÁFICO 3 - Total de Manifestações por Canal de Atendimento**

É importante ressaltar que a classificação das manifestações obedece às diretrizes trazidas pelo Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – CDU e são divididas em cinco categorias, sendo a solicitação de informações o maior quantitativo demandado, seguido da reclamação e da denúncia, conforme apresentado na tabela 2.

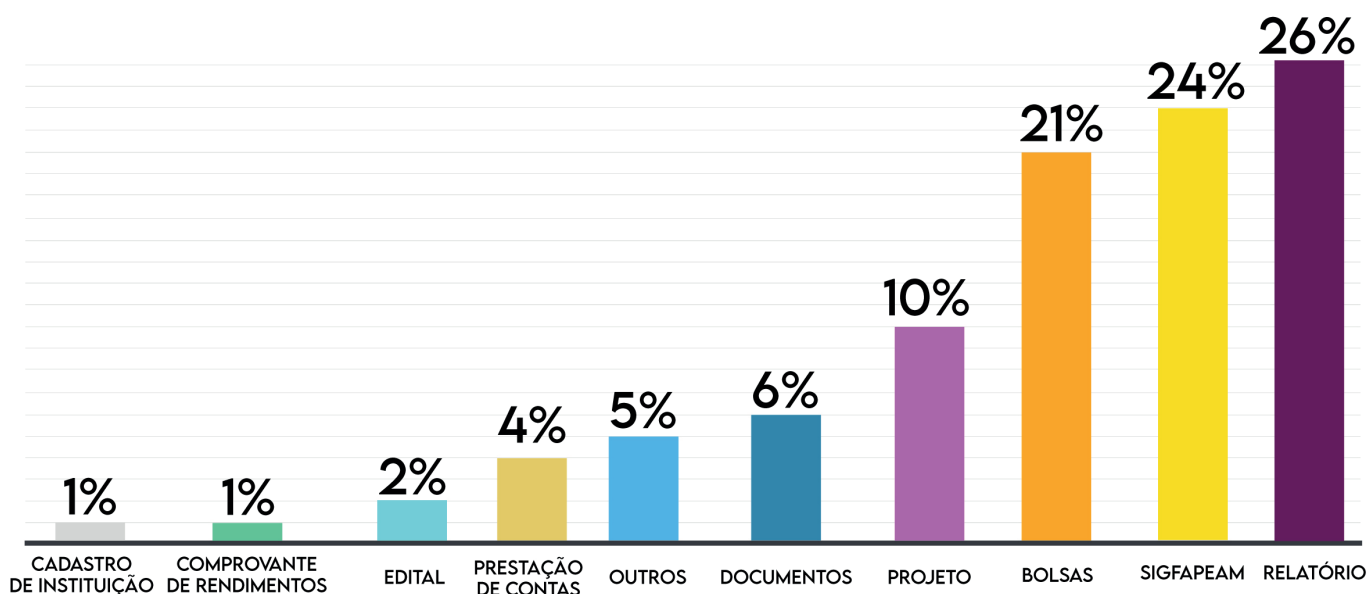
As temáticas relacionadas às reclamações se dividem em pagamento de bolsa, enquadramento de projeto e inadimplência.

TABELA 2 - Manifestações por Categoria

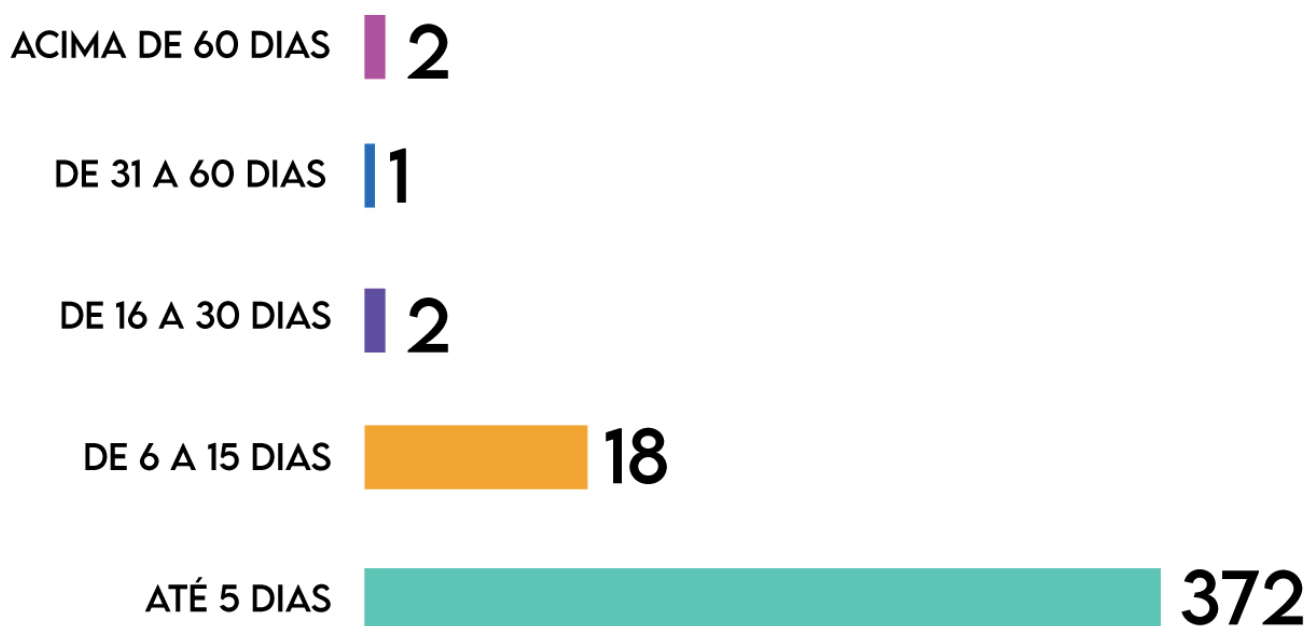
CATEGORIA	QUANTIDADE	TOTAL %
Solicitação	384	97,22%
Reclamação	5	1,27%
Denúncia	5	1,27%
Sugestão	0	0%
Elogio	1	0,25%
TOTAL	595	100%

Do total das solicitações de informações recebidas na Ouvidoria e apresentadas na tabela 2, os assuntos que mais se destacaram foram relatórios, sigfapeam, bolsa, projeto e documentos, conforme apresentado no gráfico 3.

Importa destacar que, todos os pedidos de informação e reclamações foram direcionados aos departamentos específicos que procederam com as devidas respostas e feedback aos demandantes.

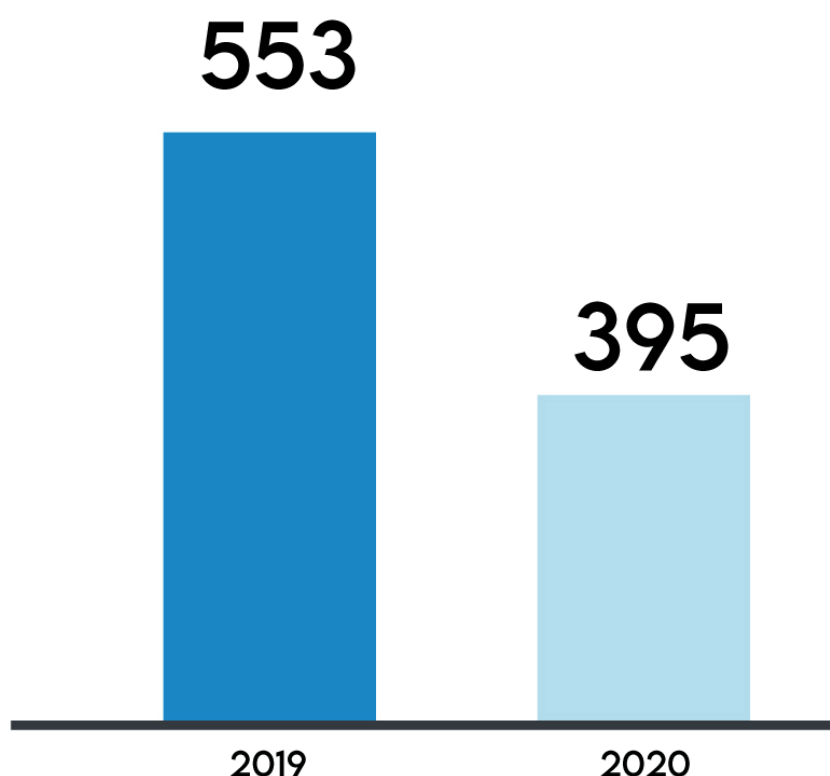
GRÁFICO 4 - Demandas por Assunto

No tocante ao tempo de atendimento das manifestações é possível verificar no gráfico abaixo que a Ouvidoria tem se empenhado para responder de forma célere todas as manifestações. Assim, mais de 95% das manifestações obedeceram ao prazo de 30 (trinta) dias determinado por lei, conforme demonstrado no gráfico 5.

GRÁFICO 5 - Tempo de Resposta

É válido destacar que o quantitativo de manifestações nesse ano decresceu aproximadamente 29% em relação ao de 2019, conforme evidenciado no gráfico abaixo. Podemos considerar que a queda deu-se por dois motivos relevantes, o primeiro devido aos ajustes nas ações de melhorias implementadas pela gestão atual e o segundo em virtude da pandemia.

GRÁFICO 6 - Total de Manifestações por Ano



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Adequar à estrutura organizacional às contingências trazidas pela nova realidade foi um grande desafio para a Fapeam. Em atenção às recomendações da Organização Mundial de Saúde e do decreto estadual, a Fundação aplicou estratégias de isolamento social, contudo manteve a continuidade do serviço adaptando suas atividades ao regime de trabalho remoto e fomentou o desenvolvimento de pesquisas estratégicas no âmbito da saúde pública estadual para o enfrentamento do vírus Covid-19.

As ações da Ouvidoria foram alinhadas adotando-se o trabalho em home office e todos os atendimentos passaram a ser recepcionados via e-mail

e Plataforma Fala.BR. O retorno às atividades presenciais contou com os novos padrões de atendimento, obedecendo as medidas sanitárias e de distanciamento para prevenção da proliferação do vírus.

Ressalta-se que a elaboração da Carta de Serviços e a implementação do Portal da Transparência da Fapeam foram ações da Ouvidoria de maior destaque no ano de 2020 e contou com o apoio das equipes do Departamento de Comunicação e Difusão do Conhecimento – DECON e Gerência de Informática – GEINF.

Essas ações evidenciam o fortalecimento da administração, agregando valor a gestão, na medida em que se propõem dar maior transparência as ações de desenvolvimento científico e tecnológico no estado do Amazonas. Para o ano de 2021, os esforços da Ouvidoria estarão voltados para a execução de novas ações. Consideramos ampliar o diálogo no ambiente interno da Fundação possibilitando aos colaboradores conhecer o propósito maior da Ouvidoria, reforçando o compromisso de continuar avançando no sentido de buscar, no menor tempo possível, a resolutividade das demandas e melhoria no atendimento.