

SÉRIE DOCUMENTOS 01

Manual de Atendimento ao Público

**Manual de
Atendimento
ao Público**

FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CARLOS VOGT
PRESIDENTE

MARCOS MACARI
VICE-PRESIDENTE

CONSELHO SUPERIOR

CARLOS VOGT
CELSO LAFER
GIOVANNI GUIDO CERRI
HERMANN WEVER
HORÁCIO LAFER PIVA
JOSÉ ARANA VARELA
JOSÉ TADEU JORGE
MARCOS MACARI
SEDI HIRANO
SUELY VILELA SAMPAIO
VAHAN AGOPYAN
YOSHIKI NAKANO

CONSELHO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

RICARDO RENZO BRENTANI
DIRETOR-PRESIDENTE

CARLOS HENRIQUE DE BRITO CRUZ
DIRETOR CIENTÍFICO

JOAQUIM J. DE CAMARGO ENGLER
DIRETOR ADMINISTRATIVO

Manual de Atendimento ao Público



2006

Apresentação

A série *Documentos* pretende trazer informações úteis para atualização do público interno da FAPESP sobre a instituição, sua história e procedimentos praticados em sua administração. Nesta primeira edição, publicamos o Manual de Atendimento ao Público, uma ferramenta de apoio para uma comunicação clara e objetiva. O Manual resultou das atividades do Grupo de Trabalho criado em outubro de 2003, por portaria da presidência, para implantar o projeto *Converse com a FAPESP*. O lançamento acontece num momento em que a Fundação põe em funcionamento uma versão mais aperfeiçoada do sistema eletrônico que administra um canal direto de comunicação entre a FAPESP e seu público externo.

Carlos Vogt
Presidente

Sumário

Sobre Comunicação 9

Sobre a Instituição 15

Sobre a Mensagem 39

Sobre o *Converse com a FAPESP* 47

Sobre Comunicação

I – Quem sou, com quem falo, sobre o que falo

Comunicar é transmitir, passar uma informação ou conhecimento a alguém.

Independente do meio que será utilizado na comunicação, existem três pressupostos básicos para que a transmissão de informação de uma pessoa para outra seja bem feita.

1. Quem sou

O primeiro pressuposto é que, quem informa, quem comunica, saiba responder às perguntas: Quem eu sou? Qual o meu papel?

Suponha um jornalista editorialista. Ao escrever um artigo para o jornal em que trabalha, ele sabe que, na condição, no papel de editorialista, transmite aos leitores a opinião da empresa jornalística. Sabedor disso, seu texto será opinativo – talvez cheio de adjetivos – e escrito no tom formal da empresa.

Suponha agora que esse jornalista seja encarregado de realizar uma reportagem sobre um fato ou acontecimento qualquer. Ele escreverá na condição, no papel, de repórter. Isso significa in-

formar sobre o fato ou acontecimento, possíveis causas e consequências, mas de forma neutra, sem opinar, e em um tom menos formal.

2. Com quem falo

O segundo pressuposto é que a pessoa que informa saiba a quem informa.

Voltando ao exemplo acima do jornalista, ele precisa saber qual o público do seu jornal: grau de instrução, nível econômico, idade, sexo, posição política, etc. O perfil do leitor (usuário) do jornal vai determinar como será o texto do jornalista: com maior ou menor aprofundamento nas questões, sóbrio ou irreverente, etc.

Como curiosidade, compare, por exemplo, uma publicação voltada para o público jovem e uma outra voltada para um público de faixa etária mais alta. Veja como os textos são diferentes no estilo, no uso de palavras. Observe que até mesmo os projetos gráficos das publicações são diferentes. Faça o mesmo com um jornal classificado como popular e um outro voltado para um público de nível socioeconômico mais elevado.

3. Sobre o que falo

O terceiro pressuposto é que a pessoa que comunica conheça o assunto sobre o qual vai informar.

II – Os três pressupostos na Comunicação Institucional

Os três pressupostos para uma boa comunicação devem ser muito bem considerados no processo de comunicação institucional, isto é, aquela que se dá entre uma instituição e seus públicos. Todas as pessoas envolvidas no atendimento precisam conhecer bem o seu papel. A partir daí, elas saberão da sua importância e da sua responsabilidade em todo o processo. Precisam ainda conhecer o público usuário e dominar as informações necessárias para um atendimento eficiente.

1. Quem sou – Um representante da instituição

O atendente é um representante da FAPESP. Ele deve ter consciência de que, ao responder a uma consulta ou a um pedido de informação, fala em nome da instituição. Portanto, sua cortesia e a qualidade do seu atendimento refletem o nível de qualidade do serviço prestado pela Fundação.

Uma resposta evasiva, por exemplo, pode denotar ineficiência ou ausência de transparência por parte da instituição. Por outro lado, uma resposta familiar ou pessoal a uma consulta de trabalho pode refletir uma postura pouco profissional dos seus trabalhadores e, por extensão, da Fundação.

2. Com quem falo – Os usuários da FAPESP

O usuário da FAPESP é, em geral, um pesquisador ou um profissional ligado a instituições de ensino e pesquisa, empresas, órgãos públicos e outras organizações. Há também o usuário não pesquisador, que envia consultas sobre o funcionamento da instituição e outros assuntos relacionados à ciência e à tecnologia no Estado e no país.

Em comum, a maior parte das pessoas que procuram a FAPESP tem alto nível de formação educacional e conhecimento aprofundado em áreas específicas do saber, elevado nível cultural e alta expectativa em relação ao atendimento.

3. Sobre o que falo – O assunto sobre o qual se responde

Só se pode falar ou escrever bem sobre aquilo que se conhece bem. Caso o atendente desconheça a resposta à consulta ou à solicitação feita, deve informar-se primeiro, para transmitir a informação correta.

Saber onde estão ou com quem estão as informações necessárias para uma boa resposta é, portanto, imprescindível.

Os temas mais frequentes

As perguntas e dúvidas encaminhadas à FAPESP, em geral, envolvem informações sobre a natureza das suas atividades, seu funcionamento, formas de acesso a serviços e modalidades de

apoio, além de detalhes sobre a tramitação de processos relacionados a bolsas e auxílios concedidos.

Conhecer a estrutura e a dinâmica de trabalho da instituição é, portanto, fundamental para o atendente.

Sobre a Instituição

I – Por dentro da Fundação

Alguma vez você já parou para pensar na instituição em que trabalha? O que ela faz? Para que serve? Que importância tem a sua atividade fim? Como ela trabalha?

Refletir um pouco sobre essas questões ajudará o atendente a conhecer melhor a Fundação, a valorizar o seu papel e a valorizar o próprio público.

1. O que é a FAPESP

A FAPESP é a agência de fomento à pesquisa científica e tecnológica estadual com maior atividade no Brasil e tem servido como modelo de atuação para outras Fundações de Amparo à Pesquisa do país.

Só para se ter uma idéia da dimensão da atuação da FAPESP, a cada ano ela recebe, em média, 15 mil propostas de bolsas e auxílios para análise e seleção.

Foi idealizada por um grupo de cientistas no final dos anos 1940 e instituída em 1962. A Fundação é reconhecida não apenas no Brasil, mas no meio científico internacional, por seu papel no avanço científico e tecnológico no país. O rigor com que analisa

propostas de financiamento a projetos de pesquisa e com que investe os recursos repassados pelo governo do Estado é um de seus maiores patrimônios.

A importância da atividade da FAPESP pode ser resumida da seguinte forma: por trás das principais descobertas e dos avanços no conhecimento científico e no desenvolvimento tecnológico no Estado de São Paulo, nas diversas áreas do conhecimento, está a FAPESP.

Alguns exemplos:

- Desenvolvimento de vacinas e fármacos, conhecimento de mecanismos de doenças em humanos e de novas técnicas de tratamento.
- Pesquisas agronômicas e de saúde animal com impacto sobre a produção e a produtividade agrícola.
- Pesquisas sobre a fauna, a flora e microrganismos, com impacto para o conhecimento e a preservação da biodiversidade e para a prospecção de fitofármacos.
- Pesquisas multidisciplinares sobre poluição ambiental urbana e sobre poluição em diversas regiões do Estado de São Paulo e na Amazônia e suas consequências em escala global.
- Pesquisas para o avanço do conhecimento na área de astronomia – por exemplo, o apoio para instalação do Observatório Soar (*Southern Observatory for Astrophysical Research*), no Chile, que, em 2005, captou e produziu imagens da mais antiga ex-

plosão estelar já detectada, ocorrida há 12,7 bilhões de anos-luz, possibilitando mais conhecimento sobre a própria formação do Universo.

Isso sem falar no apoio ao desenvolvimento de tecnologia em micro e pequenas empresas no Estado de São Paulo e na formação de recursos humanos para pesquisa, na forma de bolsas em diferentes modalidades, com impacto em todo o país. Afinal, cerca de 25% dos beneficiários de bolsas da FAPESP são pós-graduandos de outros estados, muitos dos quais retornarão às suas regiões, aplicando ali os seus conhecimentos.

2. Conhecer a FAPESP e a comunicação. Qual a relação?

Compreender bem o que faz a FAPESP certamente leva o servidor a valorizar o papel da instituição e o seu próprio papel, de pessoa cujo trabalho possibilita que se concretizem os objetivos da Fundação.

Não importa que função exerça, cada servidor é importante e contribui para que os objetivos da FAPESP se realizem.

Mas compreender bem o que faz a FAPESP também leva o servidor a valorizar o usuário da instituição – o pesquisador, em sua maioria. Isto é, aquele responsável pelos estudos que resultam no avanço do conhecimento nas diversas áreas e que recebeu (ou receberá) apoio da Fundação para desenvolver suas pesquisas.

É muito importante, portanto, que a FAPESP mantenha bons canais de comunicação com a comunidade científica.

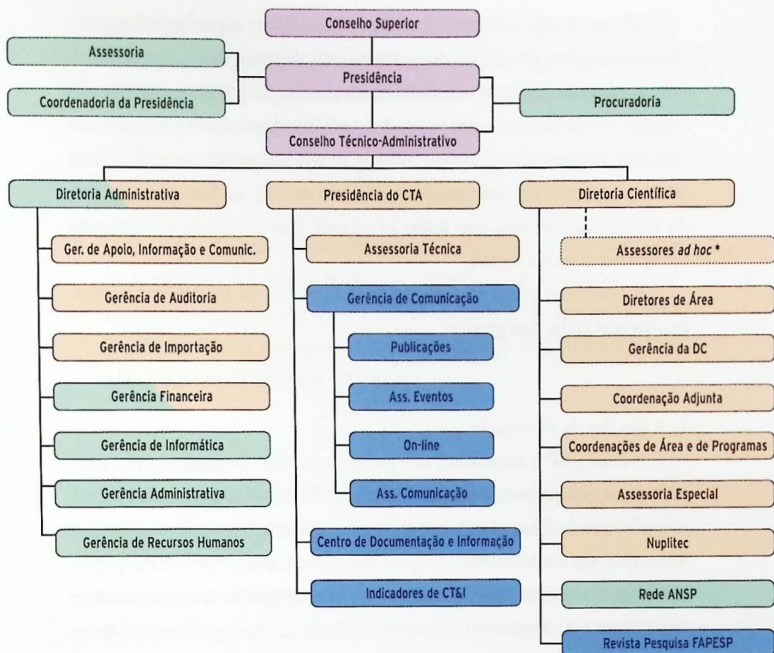
A relação FAPESP-pesquisador é uma relação de parceria.

Na qualidade de representante da Fundação, o servidor atendente dirige-se ao usuário como a um cliente parceiro.

II. Como a FAPESP se estrutura

Não basta conhecer os objetivos da Fundação. Um bom atendimento requer que se conheça também a estrutura da FAPESP e a forma como todas as suas áreas se relacionam. Isso, no mínimo, vai evitar a circulação desnecessária de mensagens e possíveis atrasos nas respostas.

A estrutura da FAPESP pode ser resumida de acordo com o quadro a seguir.



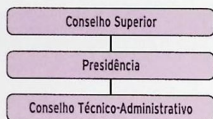
*A Assessoria *ad hoc* é formada por pesquisadores em atividade, no Estado de São Paulo ou fora dele, que orientam o processo de análise das propostas. Está em destaque no organograma porque, embora a Assessoria *ad hoc* faça parte do processo de análise, não é da estrutura da FAPESP.

Observe que existem as áreas fim, isto é, aquelas relacionadas com a apresentação de um projeto de pesquisa, sua análise, aprovação ou denegação, assinatura do contrato de concessão do auxílio ou da bolsa e alteração nos termos desse contrato (em cor laranja); áreas voltadas para a difusão e divulgação científica (em azul) e as áreas de infra-estrutura (em verde). O funcionamento da instituição como um todo acontece por meio da articulação entre todas essas áreas.

A área em roxo corresponde à direção da FAPESP, aos responsáveis pela sua gestão.

1. A gestão da Fundação

A FAPESP é administrada pelo Conselho Superior (CS), responsável por orientações gerais e por decisões normativas sobre as políticas de financiamento e de administração, e pelo Conselho Técnico-Administrativo (CTA), diretoria executiva formada pelos três diretores da Fundação: o diretor-presidente, o diretor científico e o diretor administrativo.



- **Conselho Superior (CS)** – composto por 12 integrantes com mandato de seis anos escolhidos pelo governador do Estado – seis deles a partir de listas tríplices eleitas pelas universida-

des estaduais e pelas instituições de ensino e pesquisa, públicas e particulares do Estado de São Paulo. O presidente e o vice-presidente do CS também são indicados pelo governador a partir de listas tríplices eleitas pelos conselheiros. O presidente do CS é também presidente da Fundação e seu representante legal.

- **Conselho Técnico-Administrativo (CTA)** – é formado pelo diretor-presidente, pelo diretor científico e pelo diretor administrativo. Os três diretores são indicados pelo governador a partir de listas tríplices elaboradas pelo CS. O CTA é responsável pela operação da FAPESP.

2. Atividade fim

O objetivo, a finalidade, da FAPESP é o apoio à pesquisa científica e tecnológica. As atividades relacionadas a essa finalidade (atividade fim) relacionam-se, portanto, com o recebimento e a análise e seleção de propostas de pesquisadores ligados a instituições de pesquisa do Estado de São Paulo, a concessão de financiamento a projetos de pesquisa e o acompanhamento dos projetos aprovados.

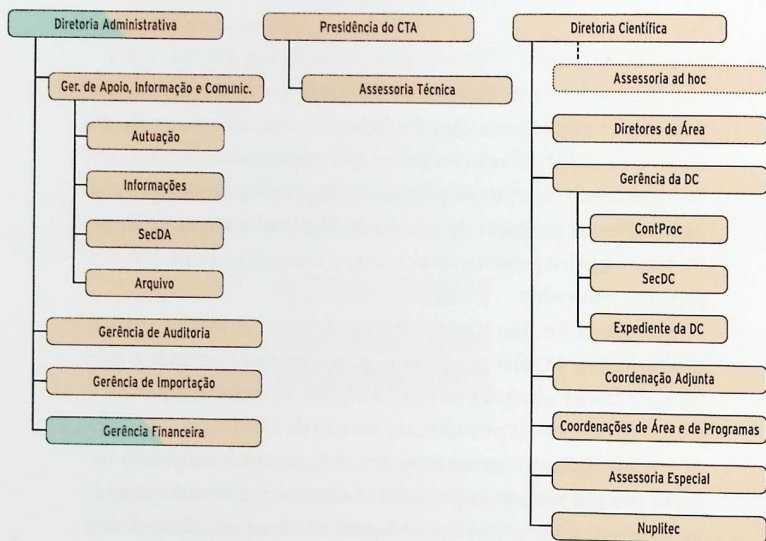
Como já foi dito anteriormente, a FAPESP recebe aproximadamente 15 mil propostas por ano apresentadas por pesquisadores atuantes em instituições de ensino superior e pesquisa, oficiais ou privados, no Estado de São Paulo.

A Fundação denomina proposta um conjunto composto, em geral, por um projeto de pesquisa, dados curriculares do pesquisador proponente e, no caso de bolsas, histórico escolar e dados

curriculares acadêmicos do candidato. Cada um dos componentes da proposta é avaliado no processo de análise e seleção.

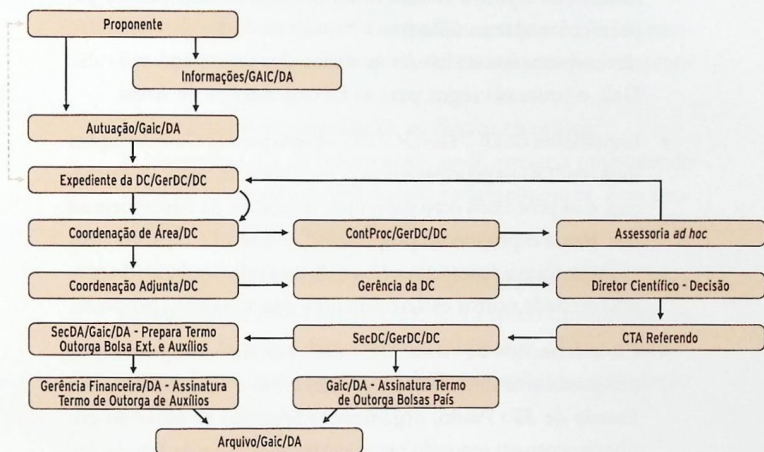
O processo de recebimento e de análise e seleção de propostas envolve uma série de etapas e setores dentro da Fundação. Veja no organograma abaixo os setores relacionados com a atividade fim da FAPESP. Observe que elas se concentram na Diretoria Científica (DC) e na Diretoria Administrativa (DA).

A DC é responsável pelas etapas de tramitação da solicitação de financiamento, isto é, a análise e seleção das propostas. Sua manifestação favorável ou contrária à solicitação é encaminhada ao



CTA para decisão final. Caso aprovado, a DC faz o acompanhamento do desenvolvimento da pesquisa. A DA é responsável pela contratação, liberação e controle dos recursos concedidos aos coordenadores e responsáveis pelos projetos aprovados.

Em linhas gerais, o caminho de um processo dentro da FAPESP, da apresentação da solicitação pelo pesquisador até a assinatura do contrato, é o seguinte (acompanhe pelo fluxograma):



- **Setor de Informações/GAIC/DA** – Fornece informações para elaboração de propostas iniciais, recebe propostas de pesquisadores encaminhadas em papel (e que chegam via correio ou são entregues pessoalmente), verifica se a proposta está dentro das normas e requisitos da modalidade pretendida pelo candidato, protocola a solicitação e lhe dá um número. Já como processo, a solicitação é encaminhada ao Setor de Autuação.
- **Setor de Autuação/GAIC/DA** – Confere toda a documentação das propostas encaminhadas pelos pesquisadores, seja das que vêm em papel, seja das feitas eletronicamente via Sistema de Apoio à Gestão (SAGe). A documentação em papel é colocada em uma pasta (rosa) e os dados do candidato são cadastrados no banco de dados dos processos, o Crabs. Dali, o processo segue para as Coordenações de Área.
- **Expediente da DC/GerDC/DC** – Envia para as Coordenações de Área/DC os processos novos, recebidos do Setor de Autuação, e os processos com pareceres, recebidos da Assessoria *ad hoc*. Envia o projeto ao proponente (e o recebe de volta) nos casos em que a Assessoria *ad hoc* solicita a reformulação do projeto ou pede outros esclarecimentos relacionados à proposta.
- **Coordenações de Área/DC** – São comitês compostos por pesquisadores destacados em suas áreas e em atividade no Estado de São Paulo, organizados segundo as áreas do conhecimento ou segundo programas específicos da Fundação. As Coordenações têm de 1 a 15 pesquisadores. Recebem as propostas e, de acordo com a área e a subárea do projeto, escolhem o assessor *ad hoc* para analisá-lo.

Assessores *ad hoc* não fazem parte da estrutura da Fundação, mas são uma instância importante no processo de análise e seleção de propostas. São pesquisadores em atividade, no Estado de São Paulo ou fora dele, que emitem pareceres que orientam o processo de análise.

- **Controle de Processos (ContProc)/GerDC/DC** – Verifica a disponibilidade do assessor *ad hoc* escolhido pelas Coordenações de Área e lhe encaminha o processo. No retorno do parecer, prepara o material para as Coordenações de Área.
- **Coordenações de Área/DC** – Analisa a proposta à luz do parecer do assessor *ad hoc*. Em geral, dois resultados podem acontecer:
 1. Emite uma recomendação ao diretor científico;
 2. Havendo falta de informação, pode enviar a proposta de volta ao proponente, solicitando esclarecimentos. Este procedimento chama-se diligência.
- **Coordenação Adjunta/DC** – Comitê composto em geral por pesquisadores com experiência anterior como Coordenadores de Área. Baseada no parecer do assessor *ad hoc* e na recomendação da Coordenação de Área, emite recomendação ao diretor científico.
- **Gerência da DC** – Prepara o despacho do diretor científico.
- **Conselho Técnico-Administrativo** – Com o despacho emitido pelo diretor científico, a proposta é submetida ao CTA

para referendo. Em seguida, a proposta vai para a Secretaria da DC (SecDC)/GerDC/DC.

- **Secretaria da DC (SecDC)/GerDC/DC** – Dependendo da forma de apoio solicitada, há diferentes encaminhamentos para a proposta, depois de aprovada:

1. Quando uma solicitação de bolsa é aprovada, envia ao orientador e ao bolsista o parecer e carta solicitando confirmação de interesse na bolsa. Após a confirmação, registra as informações no sistema Crabs:

- 1.1. Se se trata de uma solicitação de bolsa no país (modalidades Iniciação Científica, Mestrado, Doutorado, Doutorado Direto e Pós-Doutorado), prepara o Termo de Outorga e o envia para a Gerência de Apoio, Informação e Comunicação (GAIC)/DA, para assinatura do interessado;

- 1.2. Se se trata de bolsa no exterior, envia o processo diretamente para a Secretaria da DA (SecDA)/GAIC/DA.

2. As solicitações de auxílio, depois de terem sido confirmadas pelos interessados, também seguem para a Secretaria da DA (SecDA)/GAIC/DA.

Em ambos os casos, a SecDA prepara o Termo de Outorga;

3. No caso de solicitação negada e em casos de diligência – em que a assessoria solicita mais esclarecimentos sobre o projeto – envia comunicação da decisão ao interessado e, em alguns casos, o parecer.

- **Gerência de Apoio, Informação e Comunicação (GAIC)/DA** – Cuida da assinatura dos Termos de Outorga de bolsas no país em todas as modalidades (Iniciação Científica, Mestrado,

Doutorado, Doutorado Direto e Pós-Doutorado). Abre uma outra pasta (azul) para acompanhar a parte administrativa desses processos. Recepciona os pesquisadores para assinatura dos contratos e faz outros procedimentos.

- **Secretaria da DA (SecDA)/GAIC/DA** – Inclui no sistema dados para preparação do Termo de Outorga de auxílios (auxílio a pesquisa, auxílio a publicação, auxílio à organização de reunião científica e/ou tecnológica, auxílio à vinda de pesquisador visitante do Brasil e do exterior e auxílio para participação em reunião científica e/ou tecnológica no Brasil e no exterior) e de bolsas no exterior.

Um grupo dentro da SecDA, chamado de Célula Administrativa, cuida dos processos de bolsa no exterior e dos processos de auxílio à vinda de pesquisador visitante do Brasil e do exterior e auxílio para participação em reunião científica e/ou tecnológica no Brasil e no exterior, que exigem uma tramitação mais rápida.

O Setor abre a pasta (azul) para acompanhamento administrativo desses processos e recepciona os pesquisadores para assinatura dos Termos de Outorga, exceto aqueles responsáveis por auxílios a pesquisa, que assinam Termos de Outorga na Gerência Financeira.

Todos os pesquisadores vinculados a instituições de fora da capital assinam Termos de Outorga nos Pontos de Apoio.

- **Gerência Financeira/DA** – Recebe o processo administrativo (pasta azul) com o Termo de Outorga já assinado e cadastra os dados bancários do pesquisador responsável pelo projeto.

- **Arquivo/GAIC/DA** – Armazena os processos que estão em andamento e cuida do contato com a empresa que armazena os processos já encerrados.

O processo em andamento exige outras ações dos setores ligados à Atividade Fim da FAPESP:

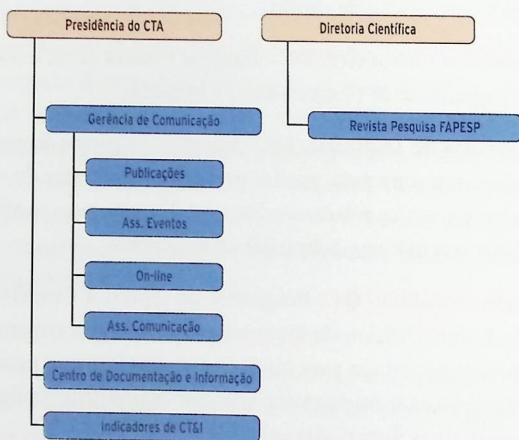
- **Setor de Informações/GAIC/DA** – É responsável pelo esclarecimento de dúvidas e pelo recebimento de relatórios e prestação de contas ao longo da tramitação do processo aprovado. É o setor que faz o atendimento a solicitações de informações por parte de pesquisadores e outros interessados em conhecer as atividades da FAPESP.
- **Expediente da DC/GerDC/DC** – Registra e distribui correspondências relacionadas com o processo (alterações na concessão inicial, pedido de aditivos, transposição de verba, prorrogação de prazo para entrega de relatório científico, mudança de endereço, alteração de instituição, etc.). Dependendo do assunto, a correspondência pode seguir para a Gerência da DC (GerDC/DC) Coordenação Adjunta/DC, Coordenações de Área e de Programas/DC ou Controle de Processos (ContProc)/GerDC/DC e Secretaria da DC (SecDC)/GerDC/DC.
- **Controle de Processos (ContProc)/GerDC/DC** – Recebe relatório científico e o encaminha para acompanhamento do assessor *ad hoc*. Recebe solicitações de alteração de concessão inicial.

- **Diretores de Área/DC** – Assessoria Técnica do diretor científico e da Gerência da DC (GerDC/DC) para acompanhamento de processos e ações prospectivas da Diretoria Científica.
- **Gerência de Importação/DA** – Cuida dos trâmites para importação de equipamentos necessários aos projetos aprovados. Importa bens necessários para o desenvolvimento da pesquisa e administra doações de bens importados. Faz exportação temporária para conserto ou troca de bens.
- **Gerência de Apoio, Informação e Comunicação (GAIC)/DA** – Cuida das prestações de contas relacionadas à Reserva Técnica para bolsas de Doutorado e Doutorado Direto, de transposição de verbas concedidas para o projeto e prorrogação de prazo, por até 60 dias, para entrega de relatório científico e prestação de contas.
- **Gerência Financeira/DA** – Reserva e libera os recursos para pagamento de pesquisadores e bolsistas.
- **Gerência de Auditoria/DA** – Fiscaliza os gastos do pesquisador com o projeto, analisa prestações de contas de todos os projetos e os relativos a Reserva Técnica para auxílios e projetos temáticos, cobranças e pendências.
- **PAPI/Nuplitech/DC**: Programa de Apoio à Propriedade Intelectual/Núcleo de Patenteamento e Licenciamento de Tecnologia, criado para auxiliar pesquisadores na proteção da propriedade intelectual e licenciar os inventos resultantes de pesquisas financiadas pela FAPESP.

A atividade fim da FAPESP conta ainda com os Pontos de Apoio, 30 postos localizados em universidades públicas e privadas do Estado de São Paulo e que representam a Fundação, recebendo dos pesquisadores e encaminhando para a Fundação solicitações de apoio e documentos relacionados com os processos (para ver a relação dos Pontos de Apoio procure o item Geral na opção Formas de Apoio em www.fapesp.br).

3. Atividades de difusão e divulgação científica

A difusão e divulgação da política de ciência e tecnologia e do conhecimento científico, previstas na legislação que criou a Fundação, são realizadas nas seguintes áreas (em azul):



3.1. Gerência de Comunicação (GC)/DP

É responsável pelo desenvolvimento da política de comunicação da instituição. A Gerência reúne quatro setores de atividade: On-line, Publicações, Assessoria de Eventos e Assessoria de Comunicação.

- **On-Line/GC/DP:** É responsável pela elaboração de reportagens, redação, edição e distribuição do boletim eletrônico diário da Agência FAPESP de notícias de ciência e tecnologia. Faz a manutenção dos sites da FAPESP (www.fapesp.br), da revista *Pesquisa FAPESP* (www.revistapesquisa.fapesp.br) e da Agência FAPESP de notícias (www.agencia.fapesp.br); alimenta, atualiza, faz a programação e a configuração do servidor, a manutenção do banco de dados, a tradução e a revisão de conteúdos.
- **Publicações/GC/DP:** Coordena a produção editorial de livros, relatórios e outras publicações da FAPESP.
- **Assessoria de Eventos/GC/DP:** Faz o planejamento e executa as etapas da organização de eventos científicos e/ou tecnológicos na FAPESP ou da participação da Fundação em eventos externos; coordena a produção de convites, material de divulgação e controla o envio de publicações.
- **Assessoria de Comunicação/GC/DP:** Prepara textos para material institucional impresso; atende à imprensa e apóia a realização de entrevistas; elabora apresentações sobre a FAPESP; faz a redação e a edição do jornal mensal *Em Dia*; coordena a

produção de vídeos institucionais; faz seleção de notícias impressas de rádio e TV sobre a Fundação.

3.2. Pesquisa FAPESP/DC

Revista mensal de divulgação científica e tecnológica com editorias de Ciência, Tecnologia, Política Científica e Tecnológica e Humanidades. Vendida em bancas de todo o país e por assinaturas, é distribuída a todos os servidores e chega, gratuitamente, a todos os pesquisadores com bolsas e auxílios vigentes na FAPESP.

3.3. Centro de Documentação e Informação – Biblioteca Virtual (BV/CDi)/DP

Este setor cuida da documentação e preservação eletrônica da memória da FAPESP, reunindo publicações e documentos sobre a sua história, resumos de projetos de apoios concedidos pela FAPESP e fontes de informação sobre ciência, tecnologia e inovação.

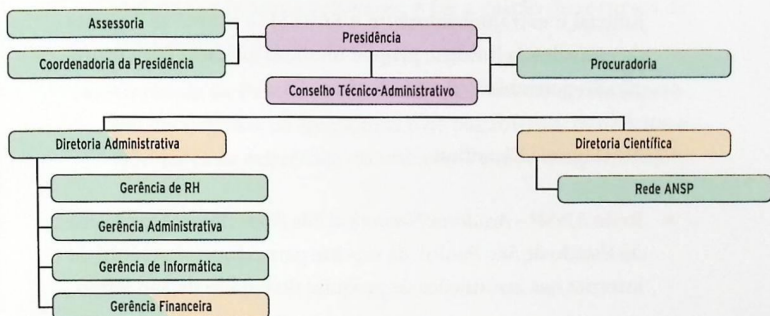
3.4. Indicadores/DP

O setor cuida da produção de Indicadores de Ciência, Tecnologia e Inovação em São Paulo, que resulta em uma publicação editada desde 1998, a cada três anos, pela FAPESP e dirigida a especialistas e gestores de CT&I. Os Indicadores analisam a situação da ciência e tecnologia no Estado de São Paulo e no Brasil e a publicação é distribuída a pesquisadores e instituições voltadas à ciência e tecnologia do país e do exterior. As edições estão disponíveis no site, opção *Indicadores* ou opção *Publicações* da BV-CDi, também em inglês.

O setor é ainda responsável pelo site **FAPESP.Indica**: sistema que reúne links para organizações, programas, portais de informação on-line e para publicações técnicas do Brasil e de outros países (veja no site, opção *Fapesp.Indica*, em *Indicadores*).

4. Atividades de infra-estrutura

As atividades chamadas de infra-estrutura, ou de apoio, são aquelas relacionadas com o funcionamento da instituição. As áreas aparecem em verde no esquema abaixo.



4.1. Na Presidência da Fundação:

- **Coordenadoria da Presidência** – Responsável pelo expediente do Conselho Superior; apóia o presidente da FAPESP, sua Assessoria Técnica e a Presidência do CTA.
- **Assessoria** – Responsável por projetos especiais e pelo aten-

dimento a pesquisadores sobre o Sistema de Apoio a Gestão da FAPESP (SAGE).

4.2. Conselho Técnico-Administrativo (CTA):

O presidente do Conselho Técnico-Administrativo (CTA) convoca e preside as reuniões do CTA, colegiado responsável pelas decisões relacionadas com a infra-estrutura da Fundação.

- **Procuradoria** – Está subordinada à Presidência da Fundação e ao Conselho Técnico-Administrativo (CTA). Representa judicial e extrajudicialmente a FAPESP e exerce as funções de consultoria jurídica; propõe medidas jurídicas para proteção do patrimônio da Fundação.

4.3. Na Diretoria Científica:

- **Rede ANSP** – *Academic Network at São Paulo* (Rede Acadêmica do Estado de São Paulo): dá suporte para o funcionamento da internet nas instituições de pesquisa do Estado de São Paulo.

4.4. Na Diretoria Administrativa:

- **Gerência Financeira** – Controla os recursos repassados do Tesouro do Estado; faz aplicações financeiras, elabora relatórios sobre Execução Orçamentária e Financeira e o balanço anual da FAPESP.

- **Gerência Administrativa:** Faz contratos, licitações, controla processos administrativos, seguros, patrimônio, manutenção de equipamentos, frota de veículos, segurança, assinaturas de jornais e revistas, publicações no *Diário Oficial do Estado de São Paulo*; alimenta o Sistema de Administração Financeira de Estados e Municípios (Siafem); emite balancetes; gerencia os setores de Contabilidade, Compras, Tesouraria e Almoxarifado.
- **Gerência de Informática:** Faz suporte para uso de sistemas; controla e implanta políticas de segurança em informática; planeja hardwares e softwares; e faz a gestão de recursos de Tecnologia da Informação.
- **Gerência de Recursos Humanos:** Administra a vida funcional, os sistemas de frequência e de pagamento, benefícios e atividades de segurança do trabalho e saúde ocupacional.

Para saber mais sobre a Instituição:

- A história da FAPESP, procure a seção *A Instituição* no site da FAPESP (www.fapesp.br) ou os livros *FAPESP: uma História de Política Científica e Tecnológica*, organizado pelo professor Shozo Motoyama, e *FAPESP 40 Anos: Abrindo Fronteiras*, organizado pela professora Amélia Hamburger, ambos disponíveis para consulta no Centro de Documentação e Informação (CDi).
- As modalidades de apoio da FAPESP, procure a seção *Formas de Apoio* no site da FAPESP e os Relatórios de Atividades anuais na opção *Publicações da FAPESP* da Biblioteca Virtual (BV-CDi – <http://fapesp.bvs.br>) ou, na forma impressa, para consulta, no Centro de Documentação e Informação (CDi).
- Sobre a sistemática de avaliação de projetos da FAPESP, procure na opção *Sistemática de Avaliação* na seção *Formas de Apoio* no site da FAPESP.
- Sobre investimento da FAPESP em bolsas e auxílios, procure os Relatórios de Atividades anuais, disponíveis na forma impressa para consulta no Centro de Documentação e Informação (CDi) ou eletronicamente na seção *Publicações da FAPESP* da Biblioteca Virtual (<http://fapesp.bvs.br>). Procure ainda a opção *Estatísticas* na seção *A Instituição* no site da FAPESP.

- Resumo de Projetos Temáticos, PITE, PIPE e Patentes aprovados pela FAPESP, procure na Biblioteca Virtual. (<http://fapesp.bvs.br>)
- Sobre projetos do PIPE, veja ainda a publicação *Novos Caminhos em Pesquisa Empresarial*, disponível na seção *Publicações da FAPESP* da Biblioteca Virtual. (<http://fapesp.bvs.br>) ou disponível, na forma impressa, para consulta, no Centro de Documentação e Informação (CDi).
- Ainda sobre resumos dos projetos do PIPE e do PITE, veja a publicação *A Pesquisa Traduzida em Negócios*, disponível na opção *Publicações da FAPESP* da Biblioteca Virtual, com versões também em inglês e francês. (<http://fapesp.bvs.br>)
- Matérias jornalísticas sobre projetos apoiados pela Fundação podem ser lidas na revista *Pesquisa FAPESP*, com edição eletrônica na íntegra no site www.revistapesquisa.fapesp.br e distribuída mensalmente a todos os servidores.
- Folhetos com informações institucionais e sobre programas de pesquisa apoiados pela FAPESP podem ser obtidos na Gerência de Comunicação.

Sobre a Mensagem

I – Mensagem – um espelho da Instituição

Vamos retornar ao item inicial deste Manual, quando se tratou dos três pressupostos básicos de uma boa comunicação. A saber:

Quem sou
Com quem falo
Sobre o que falo

Já sabemos que o servidor atendente representa e fala em nome da FAPESP, uma instituição voltada para o fomento à pesquisa científica e tecnológica e à formação de recursos humanos para o desenvolvimento dessas pesquisas. Sabemos também que o usuário é, em sua maioria, um pesquisador com elevado nível de especialização. Ambos, portanto, atores desse processo de comunicação, lidam com cultura, com conhecimento, com educação.

Já sabemos, também, que o usuário/pesquisador e a FAPESP são parceiros. O pesquisador necessita do apoio da instituição para realizar a sua pesquisa. A instituição tem interesse em apoiar bons projetos de pesquisa, para poder realizar a sua missão. Eles se complementam e, assim, a relação entre ambos é de respeito

mútuo. O pesquisador não pode ser autoritário nem subserviente para com a instituição. Esta, por sua vez, também não pode ser autoritária nem subserviente para com o pesquisador.

A relação entre ambos deve pautar-se sempre pela educação, respeito, sobriedade e cortesia.

II – A mensagem – estilo e forma

Toda mensagem tem:

Destinatário

Remetente

Corpo da mensagem ou conteúdo.

1. O destinatário

No caso das mensagens respondidas pelos servidores atendentes da FAPESP, o destinatário é, na maioria das vezes, o pesquisador. Como o atendente fala em nome da instituição, em qualquer situação deve dispensar o mesmo tratamento cordial, respeitoso e formal a todos que procuram a Fundação.

Se o remetente for um pesquisador, deve:

1.1. Receber o tratamento de “professor/professora” antes do nome completo ou apenas do sobrenome (em caso de homens), se vinculado a uma universidade ou instituição de ensino.

1.2. Receber o tratamento de “doutor/doutora” se vinculado a uma instituição de pesquisa.

Se o remetente for um bolsista, deve:

1.3. Receber o tratamento de “doutor/doutora” antes do nome completo ou apenas do sobrenome (em caso de homens), se for bolsista de pós-doutorado.

1.4. Receber o tratamento de “senhor/senhora” antes do nome completo ou apenas do sobrenome (em caso de homens), se se tratar de bolsista das demais modalidades (Iniciação Científica, Mestrado, Doutorado e Doutorado Direto).

Em qualquer situação, o tratamento “senhor/senhora” deve ser sempre utilizado no texto do corpo da mensagem.

Para evitar constrangimentos quando o e-mail do usuário não permite a sua identificação como pesquisador, é recomendada uma consulta aos sistemas internos de informação (Crabs e Agilis) ou ao Currículo Lattes, do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), antes do contato, para verificar sua titulação e se ele já tem algum vínculo com a instituição.

Se o interlocutor não estiver cadastrado nos sistemas da Fundação e não for possível identificá-lo como pesquisador, o atendente deve dirigir-se a ele utilizando o nome completo, ou o nome fornecido, e o tratamento “senhor/senhora”.

Alguns exemplos:

1. O e-mail chega com a seguinte assinatura do remetente:

Alfredo Cardim

Tratamento a ser dispensado na resposta ao destinatário:

Se identificado como pesquisador:

a) Prezado professor Alfredo Cardim (se vinculado a instituição de ensino)

b) Prezado doutor Alfredo Cardim (se vinculado a instituição de pesquisa)

Se identificado como bolsista:

a) Prezado doutor Alfredo Cardim (se for bolsista de pós-doutorado)

b) Prezado senhor Alfredo Cardim (se for bolsista das demais modalidades).

Se não identificado como pesquisador ou bolsista:

a) Prezado senhor Alfredo Cardim

2. A correspondência chega com a seguinte assinatura do remetente:

Dra. Maria Alice Gomes

Professora Livre-Docente aposentada

Departamento de Geografia USP

Tratamento a ser dispensado na resposta ao destinatário:

Prezada professora Maria Alice Gomes

Ou

Prezada doutora Maria Alice Gomes

3. A correspondência chega com a seguinte assinatura do remetente:

Tratamento a ser dispensado na resposta ao destinatário:

Se identificado como pesquisadora: Prezada doutora Flora de Almeida Fortes

Se não identificada como pesquisadora: Prezada senhora Flora de Almeida Fortes.

Pelo padrão norte-americano, utiliza-se apenas o sobrenome do destinatário da mensagem e não o nome completo, mesmo em se tratando de mulheres. O uso apenas do sobrenome é correto e pode ser feito, mas, no Brasil, nunca é utilizado para mulheres.

2. O remetente

O remetente é o atendente da FAPESP. Da mesma forma que o tratamento dispensado ao destinatário, as saudações e despedidas por parte do atendente devem ser sempre formais e sóbrias, ainda que os contatos entre o servidor e usuário sejam constantes por um longo período de tempo.

As formas de saudação “prezado/prezada” ou apenas “senhor/senhora” e as tradicionais despedidas “atenciosamente” e “cordialmente” são preferíveis.

Em mensagens escritas, o atendente deve identificar-se no final do texto com nome completo, seguido da sigla FAPESP e da área em que trabalha.

3. O corpo da mensagem, o conteúdo.

Uma mensagem/informação eficiente é simples, clara, objetiva e conclusiva.

A essas qualidades devem ser acrescentadas outras duas: ser fundamentada e afirmativa.

- **Simples** – Uma linguagem ou estilo simples é aquele que evita ornamentos dispensáveis ou afetação, que é desprovido de elementos acessórios, que confundem ou dificultam a compreensão do texto.
- **Clara** – É o estilo que torna o conteúdo fácil de entender e apreender. A informação é explícita, bem expressa, de forma direta.
- **Objetiva** – Ser objetivo é ater-se ao ponto levantado pelo interessado. É responder exatamente ao que foi solicitado, evitando ser evasivo ou dispersivo. Para responder de forma objetiva e precisa o primeiro passo é a compreensão correta do motivo da consulta; o segundo é esgotar, com poucas palavras, todas as soluções para as questões apresentadas.
- **Conclusiva** – Uma mensagem é conclusiva quando responde a todas as perguntas e dúvidas formuladas pelo interessado, evitando que novas consultas sejam feitas sobre o mesmo assunto. Os atendentes devem evitar o uso de expressões como *provavelmente* ou *é possível* e também de verbos modalizadores (*poder* e *dever* principalmente), que passam a idéia de que nada pode ser feito para responder efetivamente à consulta.

- **Fundamentada** – Uma resposta fundamentada informa ao interessado as normas e os procedimentos da Fundação nos quais o atendente se baseou para dar a sua informação ou para explicar uma atitude ou decisão tomada pela instituição. Ela transmite segurança ao interessado. Para conseguir fundamentar suas respostas, os atendentes precisam consultar e conhecer as fontes oficiais de informação – em especial o site www.fapesp.br –, fazendo referência a essas fontes e citando a página eletrônica em que estão publicadas.
- **Afirmativa** – Utiliza os elementos da língua – vocábulo, frase ou a sua própria construção, etc. – para construir enunciados que valorizam os aspectos afirmativos e não os negativos de uma atitude ou decisão.

Alguns cuidados para serem observados:

Jamais confundir simplicidade, objetividade, precisão e sobriedade com frieza e desinteresse no tratamento dispensado ao usuário. Não esquecer que, afinal, o usuário é cliente e parceiro da FAPESP. Por isso, o atendente deve ter algumas preocupações com o vocabulário que utiliza.

- A escolha de palavras com significado claro ou de uso corrente pela comunidade científica e na própria FAPESP é importante para evitar interpretações indesejadas.
- Evitar palavras ou expressões que possam ter uma conotação de superioridade.

Por exemplo:

A expressão análise e seleção de propostas é mais precisa e adequada que a palavra julgamento, cuja conotação está ligada ao poder de quem julga, como, por exemplo, um juiz.

A expressão solicitação de seu interesse é preferível a processo que, para efeito externo, dá caráter apenas administrativo ao conjunto de documentos formado pelo projeto e pelos documentos que o acompanham.

A palavra solicitação é mais adequada que a palavra pedido, que, além de utilizada com sentidos muito diferentes, carrega uma conotação de súplica.

Sobre o *Converse com a FAPESP*

Converse com a FAPESP

Converse com a FAPESP é o canal de comunicação entre a FAPESP e o seu público. Ele pode ser acessado a partir do site da Fundação ou pelo endereço www.fapesp.br/converse.

O serviço foi criado em outubro de 2003, por Portaria da Presidência da FAPESP, com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento ao público externo e contribuir para manter a imagem institucional de agilidade, eficiência e transparência.

O Grupo de Trabalho que implantou e discute o funcionamento do *Converse* é composto por servidores da Presidência, Diretoria Científica, Diretoria Administrativa, Setor de Informações e Gerência de Comunicação, indicados pelo presidente da FAPESP e pelos diretores.

Após três anos de atividade, o Grupo de Trabalho percebeu a necessidade de aperfeiçoar o sistema com a introdução de algumas modificações básicas:

1. O envolvimento de um número maior de setores.
2. Um mecanismo de envio de mensagens a partir da esco-

lha do assunto da consulta (na primeira versão do sistema, o usuário escolhia o setor para onde enviar a mensagem).

3. A criação de um número de protocolo para cada mensagem, com o objetivo de facilitar o acompanhamento dos passos dados para a solução da consulta.

**FAPESP**
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo

Buscar:

Home | A Instituição | Formas de Apoio | Apoio ao Usuário | Chamadas de Propostas | Importação | Notícias | Links

Converse com a FAPESP

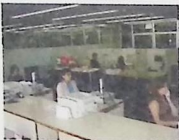
 Versão para impressão



INFORMAÇÕES
Para dúvidas, esclarecimentos, sugestões ou críticas sobre os serviços prestados pela FAPESP. Aberto a bolsistas e ao público em geral.

PARA PESQUISADORES
Serviços disponíveis somente aos cadastrados como pesquisadores responsáveis por projetos perante a FAPESP.

- Informações
- Solicitações



CANAL DO ASSESSOR
Assessores da FAPESP podem solicitar coleta de processos avaliados, prorrogação de prazos e esclarecimento de dúvidas sobre formulação de pareceres.

DÚVIDAS (FAQs)
Respostas às questões mais frequentes encaminhadas à FAPESP

OUVIDORIA

Home | A Instituição | Formas de Apoio | Apoio ao Usuário | Chamadas de Propostas | Importação | BV-CDI | Notícias | Indicadores | Links

FAPESP - R. Pio XI, 1500 - Alto da Lapa - CEP 05468-901 - São Paulo/SP - Brasil
Tel.: (+55) 11 3838 4000 Fax: (+55) 11 3645 2421 - Converse com a FAPESP

4. A introdução, na primeira página do *Converse com a FAPESP*, de links diferentes para:

- Solicitações de informações por parte do público em geral e bolsistas.
- Espaço do pesquisador, com entrada diferente para solicitação de informações e pedidos de alteração na concessão.
- Canal do Assessor.
- Dúvidas.
- Ouvidoria.

Conheça a estrutura do serviço:

- **Informações:** este caminho dá acesso às áreas responsáveis por informações gerais, ao Sistema de Apoio a Gestão da FAPESP (SAGe), importação de bens, finanças, comunicação e presidência.
- **Solicitações para pesquisadores:** serviço disponível apenas aos cadastrados como pesquisadores responsáveis por projetos perante a FAPESP que envolve alterações de condições estabelecidas em processos de financiamento de bolsas e auxílios em andamento.
- **Canal do assessor:** disponível apenas aos assessores *ad hoc*, pesquisadores responsáveis pela análise e seleção das propostas apresentadas à FAPESP; permite solicitar a coleta de processos avaliados, a prorrogação de prazos e esclarecimentos de dúvidas sobre formulação de pareceres.

- **Dúvidas:** uma seleção de perguntas e respostas para tornar mais ágil o esclarecimento de demandas do público.
- **Ouvidoria:** recebe sugestões, elogios, denúncias e reclamações sobre os serviços prestados pela Fundação.

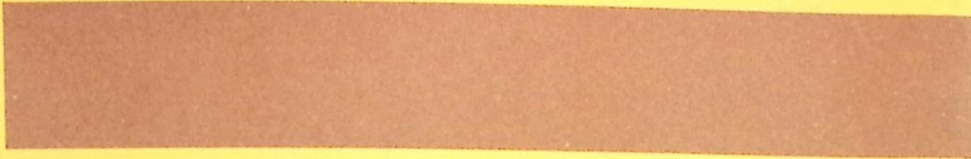
PRODUÇÃO EDITORIAL
FAPESP - GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO

COORDENAÇÃO
MARIA DA GRAÇA SOARES MASCARENHAS

TEXTO
KARIN FUSARO
LUIZ FERNANDO CUNHA

CAPA
HÉLIO DE ALMEIDA

PROJETO GRÁFICO
2 ESTÚDIO GRÁFICO



O *Manual de Atendimento ao Público* é uma ferramenta de apoio para uma comunicação clara e objetiva sobre as atividades da FAPESP. A finalidade é dar parâmetros para aumentar a eficiência dos contatos entre os servidores atendentes e o público que procura a Fundação.