



OUVIDORIA FAPEAM

**Pesquisa de Satisfação de Clientes
1º semestre/2011**



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

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

OUVIDORIA

PESQUISA SEMESTRAL DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE
1º SEMESTRE DE 2011

Travessa do Derrota/n - Flores
Tel - (92) 3878-4000
gabinete@fapeam.am.gov.br
www.fapeam.am.gov.br
Manaus/AM - CEP: 69058-793





GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DO AMAZONAS

Profa. Dra. Maria Olívia de Albuquerque Ribeiro Simão
Diretora-Presidenta

Prof. Dr. Jorge Ivan Rebelo Porto
Diretor Técnico-Científico

Jorge Edson Queiroz
Diretor Administrativo-Financeiro

REALIZAÇÃO: OUVIDORIA DA FAPEAM

Anne Hiléia Santos Lêda
Ouvidora

Lauana Mirela Damasceno Lucas
Colaboradora



1 INTRODUÇÃO

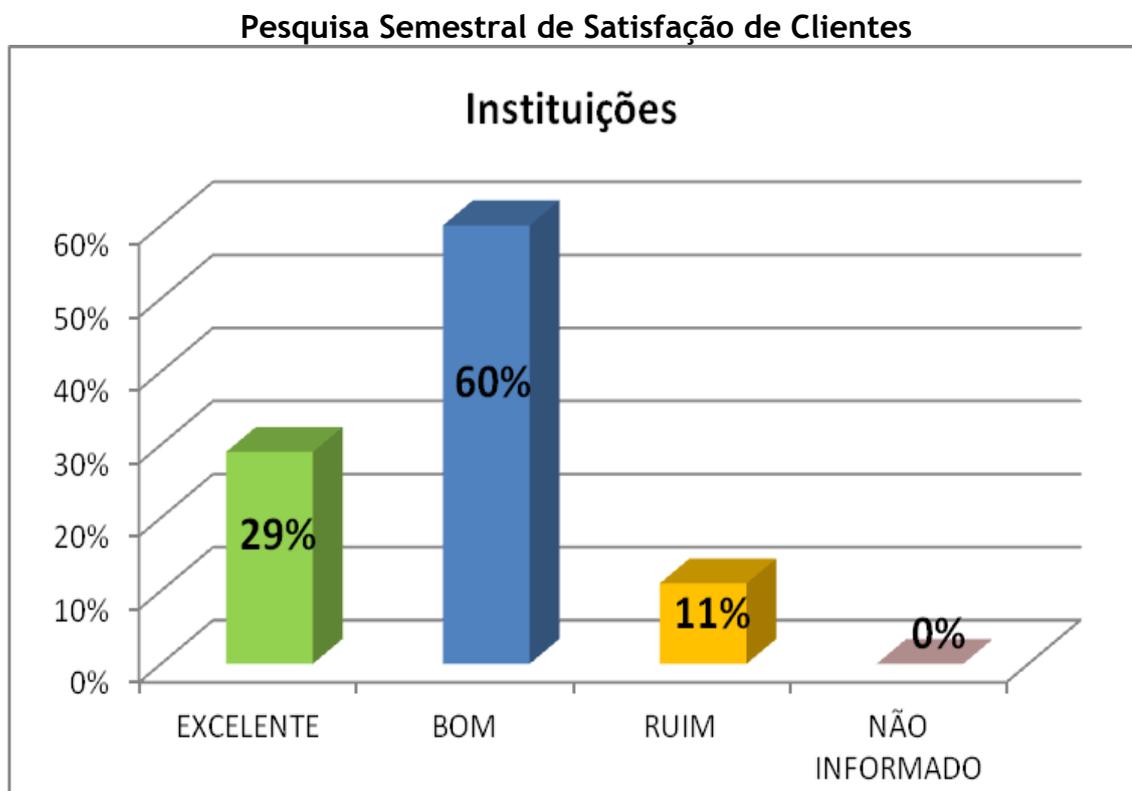
Objetivando aperfeiçoar continuamente os serviços disponibilizados pela FAPEAM aos seus usuários (pesquisadores e instituições de ensino e/ou pesquisa), a Ouvidoria da Fundação elaborou um Procedimento de Satisfação de Clientes, em consonância com o que estabelece a Norma Internacional NBR ISO 9001: 2008. Consta nesse procedimento uma Pesquisa de Satisfação de Clientes, cuja periodicidade é semestral, direcionada aos dois perfis: individual e institucional, que faculta ao cliente manifestar sua percepção sobre a Fundação de maneira generalizada, assim como de uma forma individualizada por departamento ou gerência. Espera-se com isso, colher subsídios que sirvam de ferramentas para tomada de decisões, correções de rumos e continuidade de ações.

1. RESULTADOS

2.1 CLIENTES INSTITUCIONAIS

Embora a pesquisa seja amostral, a FAPEAM consultou, por meio de formulário específico, 28 instituições de ensino e pesquisa, sediados no Estado, com as quais mantém ou manteve, durante seus oito anos de existência, alguma relação interinstitucional.

No total, responderam à pesquisa, 14 instituições. Portanto, a satisfação dos clientes será demonstrada no gráfico abaixo.



Fonte: Pesquisa de Campo



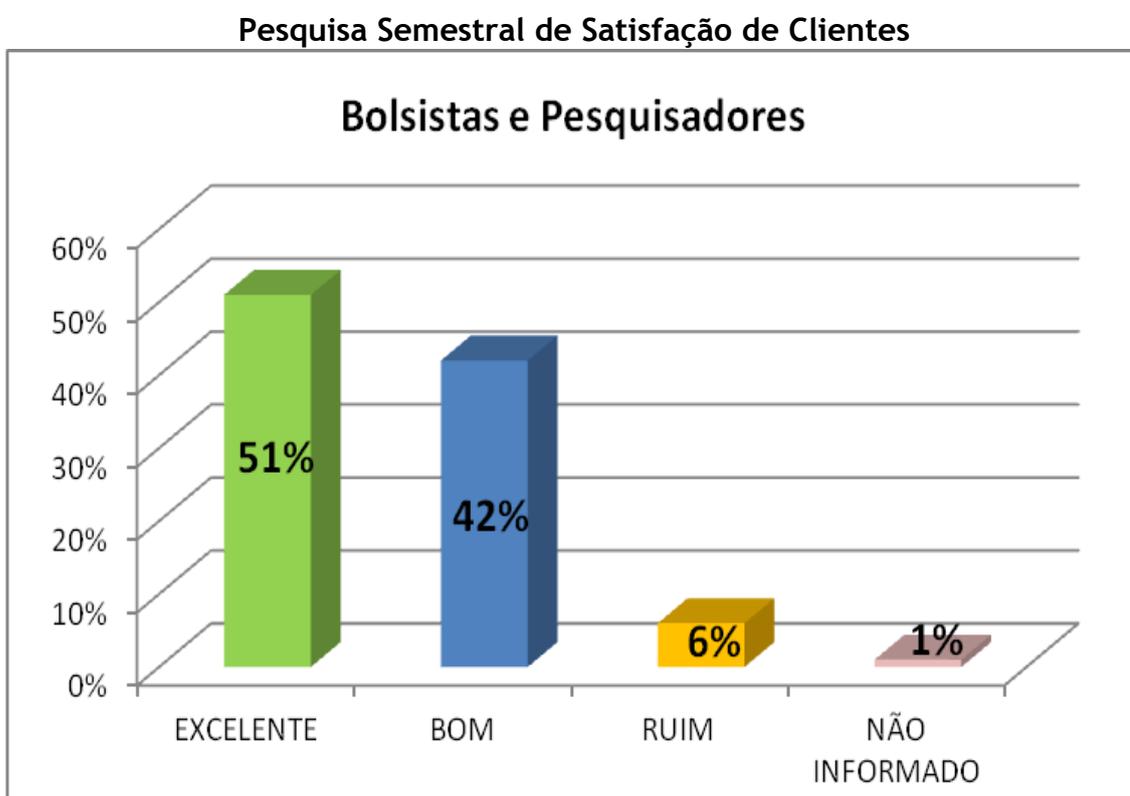
GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Diante do exposto, a avaliação dos clientes institucionais da FAPEAM, alcançou o nível de 29% no conceito excelente e 60% no conceito bom.

2.2 CLIENTES INDIVIDUAIS (PESQUISADORES E BOLSISTAS)

Ressaltando, uma vez mais, que a pesquisa é amostral, foram consultados, de forma randômica (via Cadastro de Pesquisadores - Sistema Sigfapeam), cerca de 1200 clientes, entre bolsistas e pesquisadores (do Ensino Fundamental ao Doutorado), sendo que desse total 938 nos deram retorno.

Abaixo o resultado da pesquisa de satisfação.



Fonte: Pesquisa de Campo

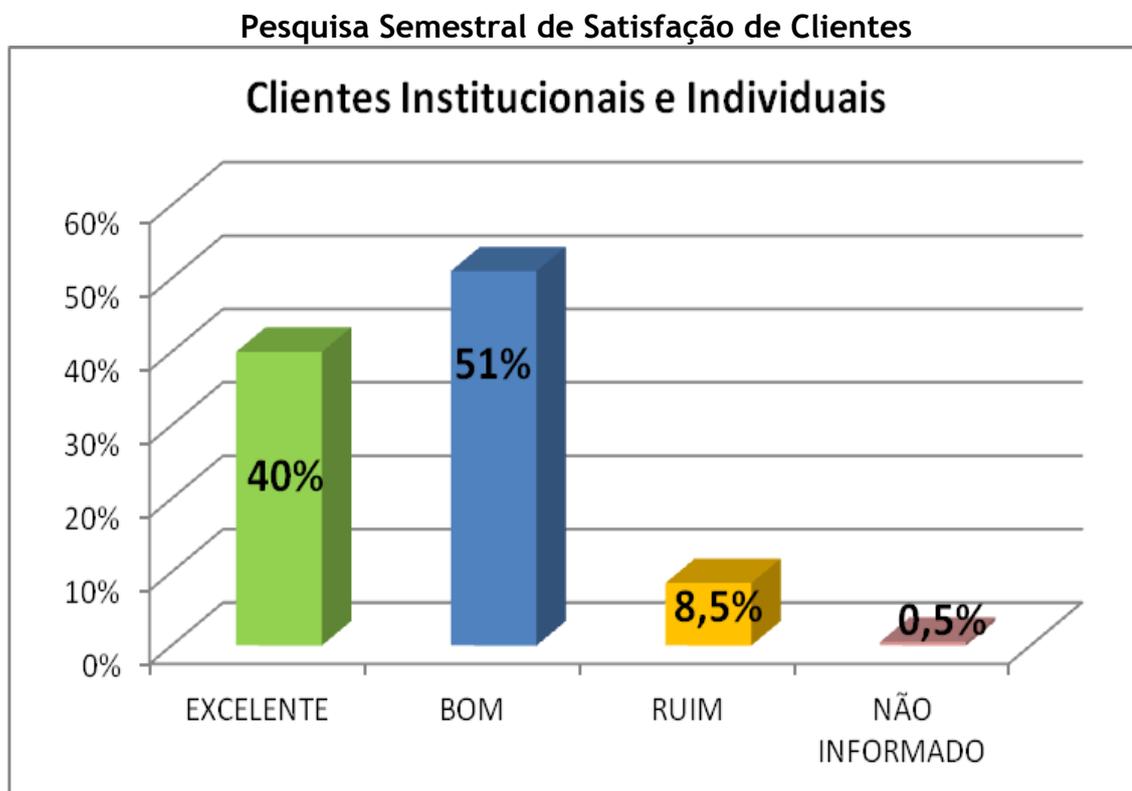
Nesta modalidade, somando as manifestações de avaliação positiva, tem-se o grau de 93% de satisfação em relação aos serviços prestados pela Fundação.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

2.3 RESULTADO GERAL

A confluência dos dados das duas modalidades demonstram um grau de satisfação que atingem amostralmente 91% de nossos clientes (conceitos excelente e bom).



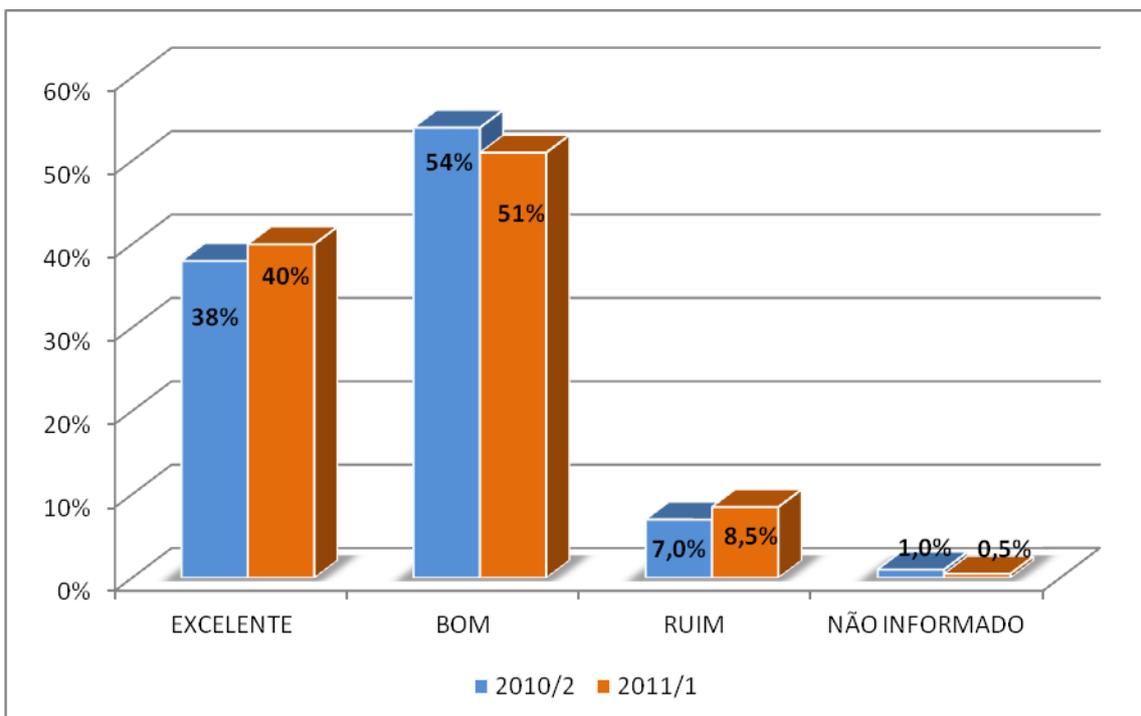
Fonte: Pesquisa de Campo



3 CONCLUSÃO

Os dados coletados apontam positivamente a elevação do grau de satisfação da FAPEAM, no conceito excelente, de 38% para 40%.

Comparando, ainda, os dados apresentados na última pesquisa de satisfação, referente ao 2º Semestre de 2010, os dados coletados apontam um significativo crescimento no grau de satisfação do público atendido pela FAPEAM, o que reflete um esforço incessante da Fundação para bem atender seu público e um compromisso com a melhoria contínua de seus processos e serviços



Fonte: Pesquisa de Campo