



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Relatório da Pesquisa de Satisfação 2018



Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Amazonino Armando Mendes

Governador do Estado do Amazonas

João Bosco Gomes Saraiva

Vice-Governador do Estado do Amazonas

João Orestes Schneider Santos

Secretário de Estado de Planejamento, Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação do
Amazonas – SEPLAN-CTI

Edson Barcelos da Silva

Diretor-Presidente da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM

Dércio Luiz Reis

Diretor Técnico-Científico

Ordival Leite Rubim Filho

Diretor Administrativo-Financeiro



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Relatório da Pesquisa de Satisfação – 2018

Elaborado por: Ouvidoria FAPEAM
Ouvidor(a): Adriane Santos Dias

Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



SECRETARIA DE ESTADO DE
PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Para obter melhor filtro das respostas a Pesquisa de Satisfação/2018 foi dividida em Coordenadores, Bolsistas/Pesquisadores e Público.



Coordenadores



Bolsista/Pesquisador



Público

Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

O Formulário de Respostas foi disponibilizado via e-mail aos perfis cadastrados no na plataforma SIGFAPEAM.

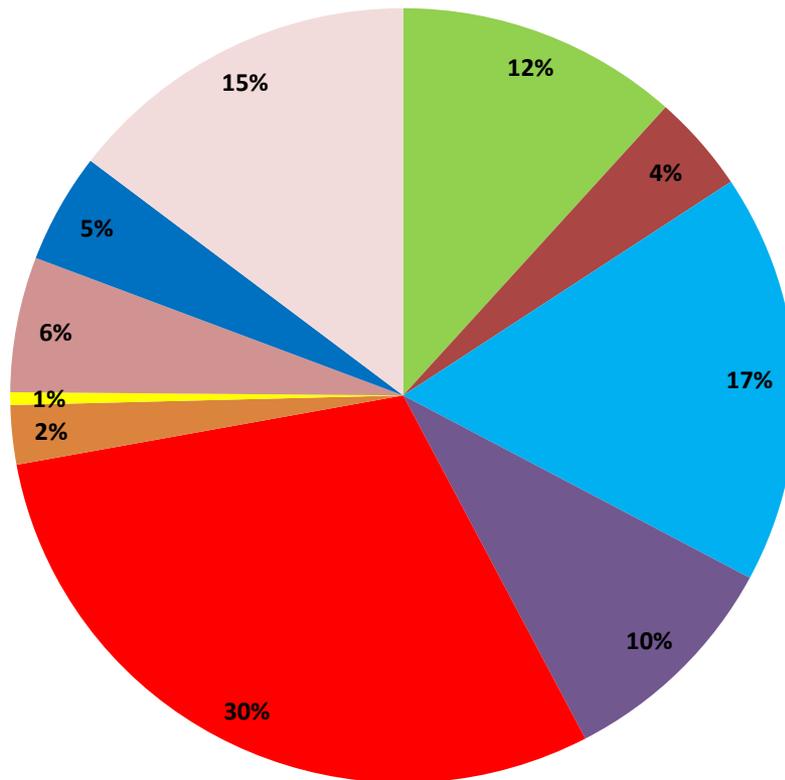
As questões abordavam sobre conhecimentos gerais sobre a FAPEAM, as impressões no suporte realizado pelos colaboradores da FAPEAM, a página eletrônica, a plataforma SIGFAPEAM, se o outorgado teve dificuldades em prestar contas e sugestões de melhoria.

A pesquisa ficou disponível pelo prazo de 45 (quarenta e cinco dias) e teve 567 respostas.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Qual a sua relação com a FAPEAM?



- Bolsistas PCE : Coordenador e Ensino Fundamental
- Bolsistas de Pós-Graduação: Mestrado e Doutorado - Fora do Estado
- Bolsistas de Pós-Graduação: Mestrado e Doutorado - Cursando no Estado do Amazonas
- Projeto de Pesquisa - Coordenador de projeto
- Integrante de equipe - Bolsista e Não Bolsista
- Coordenador de Projeto Institucionais - POSGRAD/POSGREP/PAIC
- Coordenador de Projetos de Fomento - PAPPE e TECNOVA
- Proponente de outros Editais
- Consultor Ad Hoc
- Outros



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

O perfil dos usuários que responderam o questionário ficou 12% Bolsistas PCE(Coordenador e Ensino Fundamental), 4% Bolsistas de Pós-Graduação: Mestrado e Doutorado – Fora do Estado do Amazonas, 17% Bolsistas de Pós-Graduação: Mestrado e Doutorado – Cursando no Estado do Amazonas, 10% Projeto de Pesquisa – Coordenador de Projeto, 30% Integrante de equipe – Bolsistas e Não Bolsistas, 2% Coordenador de Projeto Institucionais - POSGRAD/POSGREP/PAIC , 1% Coordenador de Projetos de Fomento - PAPPE e TECNOVA, 6% Proponente de outros Editais, 5% Consultores Ad Hoc e 15% Outros, que englobam Orientador e ex-bolsistas.



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Respostas aos questionários

Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

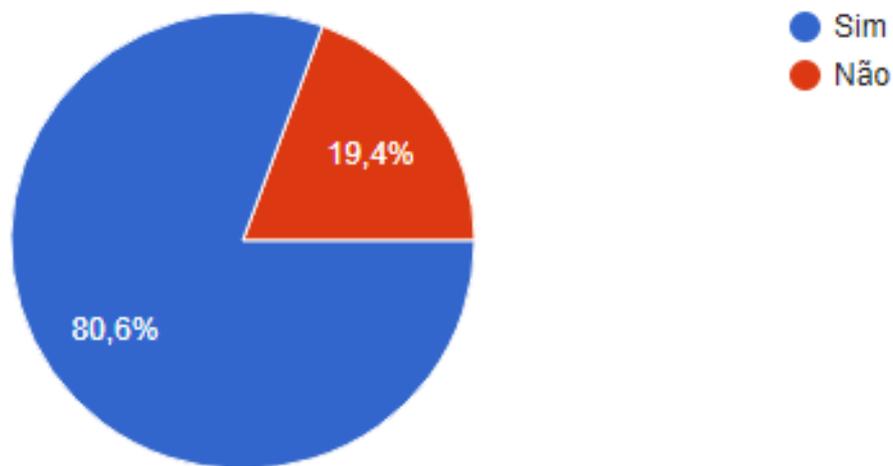


GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Conhecimento sobre a FAPEAM

Conhece a atividade-fim?

567 respostas

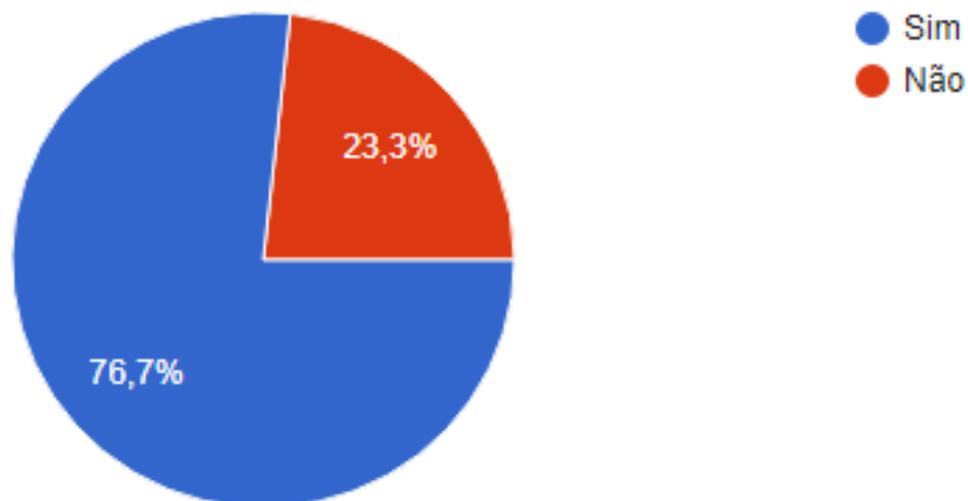




GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Conhece os programas ofertados?

567 respostas



Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



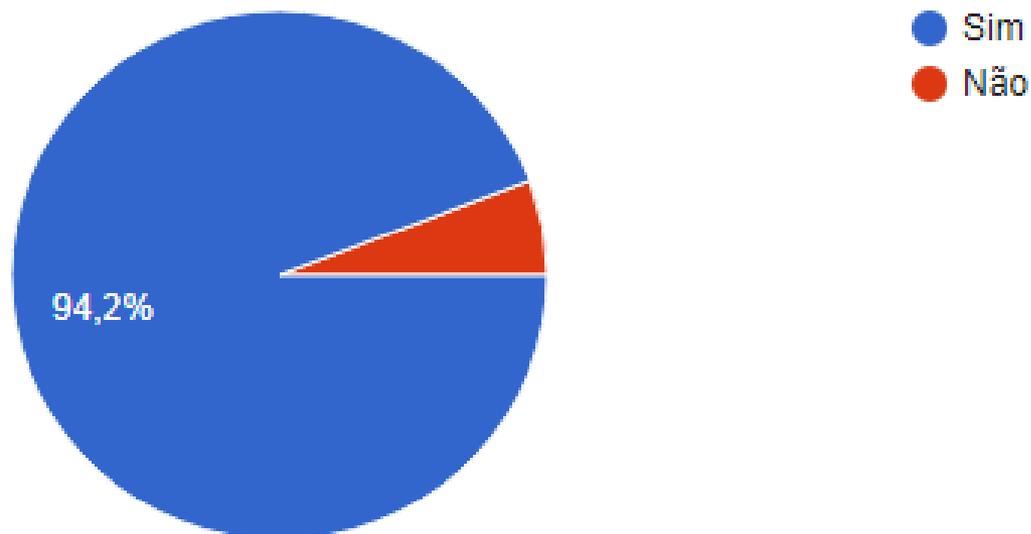
SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

A percepção que tem das ações é positiva?

567 respostas

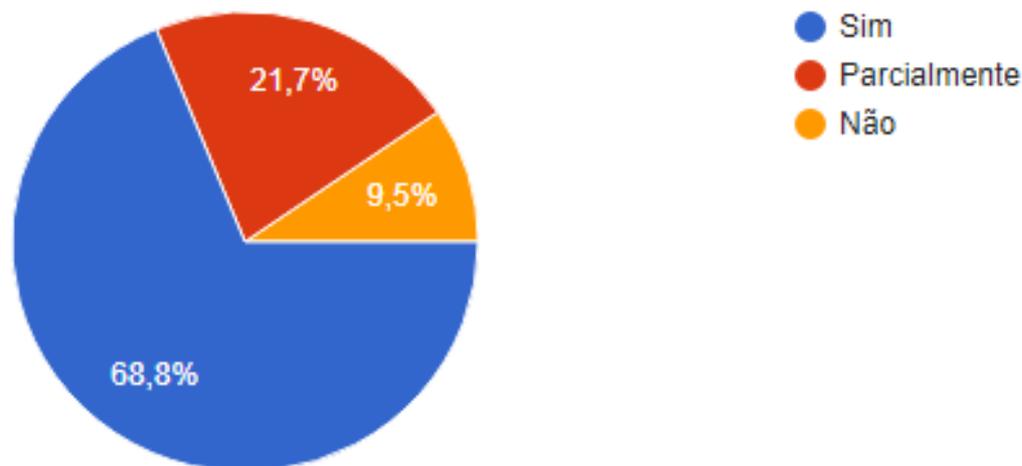




GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

O fomento que recebeu contribuiu com a sua área de atuação?

567 respostas



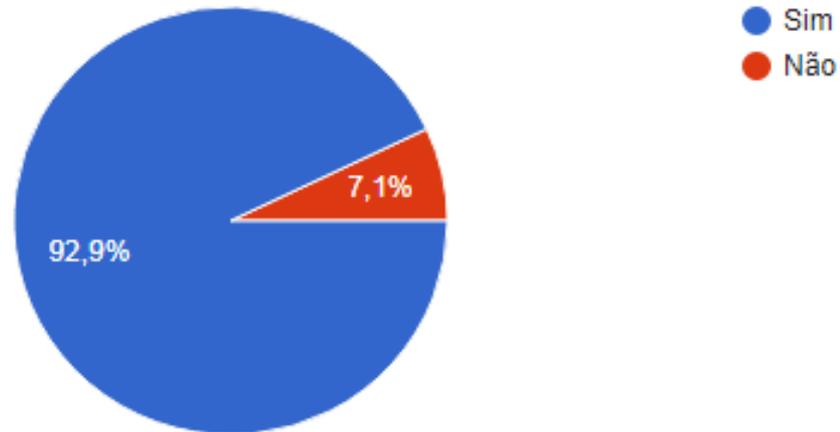


GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Atendimento

Foi bem atendido na recepção da FAPEAM?

567 respostas



Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



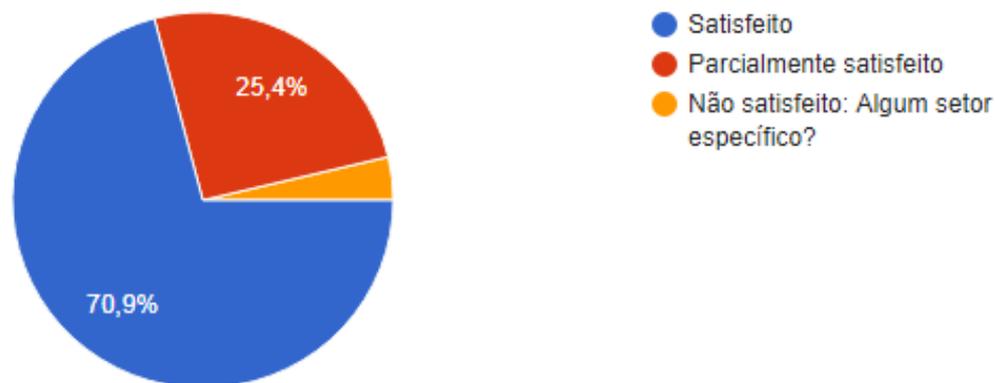
SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**



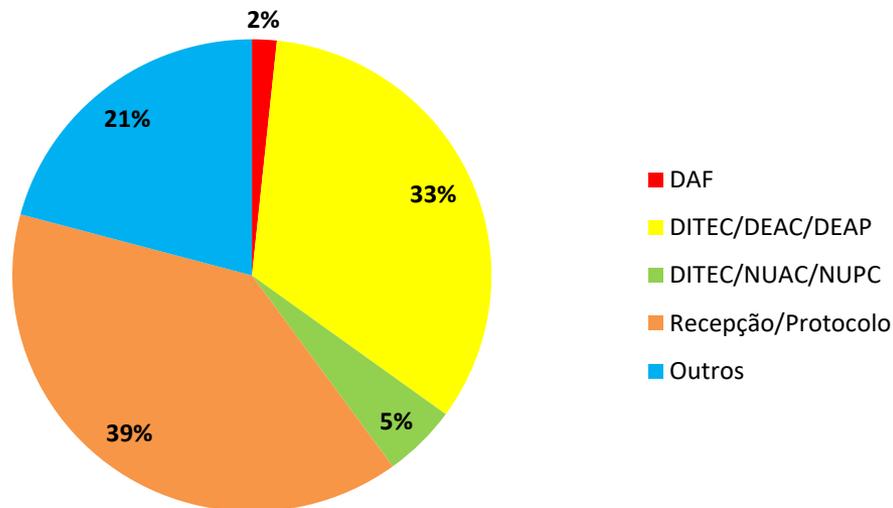
GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Qual o grau de satisfação quanto ao atendimento dos servidores e técnicos dos programas (Na sede da FAPEAM)?

567 respostas



Grau de Insatisfação - Setor Específico



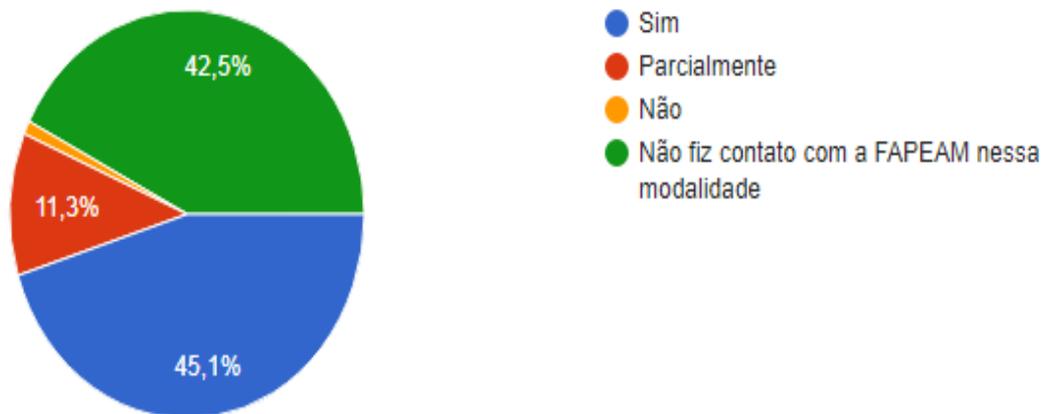
Após filtro das respostas específicas, o gráfico demonstra que 39% das pessoas que responderam o formulário sentem-se insatisfeitas com o atendimento recebido na Recepção/Protocolo, seguindo por DITEC/DEAC/DEAP com 33% e 21% de Outros, que conglomeram respostas como “ não lembro”, “não fui a sede da FAPEAM” e “ não sei”.



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Atendimento telefônico foi cortês?

567 respostas



Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



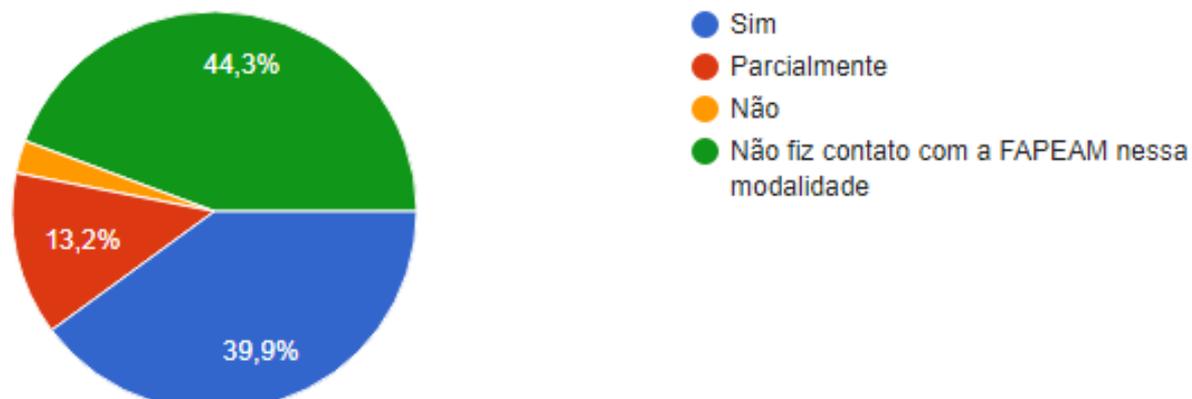
SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

As dúvidas apresentadas por telefone foram sanadas?

567 respostas



Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



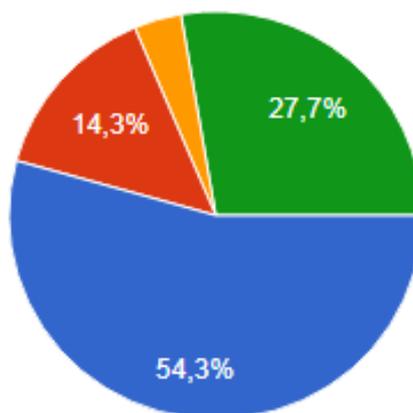
SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Atendimento via *e-mail* foi satisfatório?

567 respostas



- Sim
- Parcialmente
- Não
- Não fiz contato com a FAPEAM nessa modalidade

Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



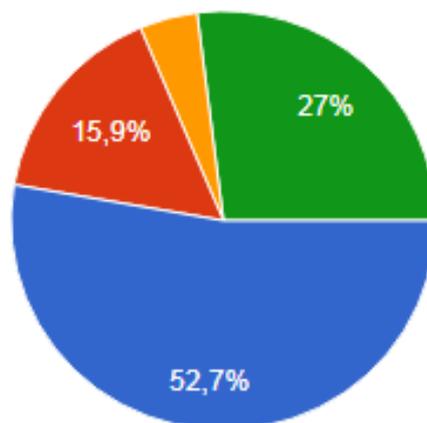
SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Ficou satisfeito com as respostas recebidas via *e-mail*?

567 respostas



- Sim
- Parcialmente
- Não
- Não fez contato com a FAPEAM nessa modalidade

Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



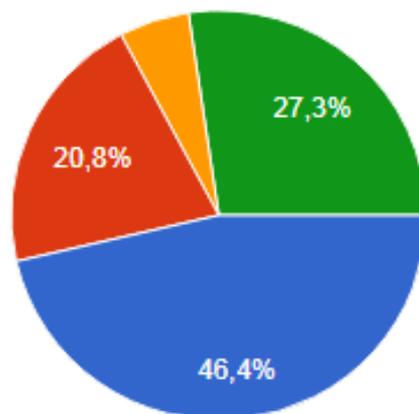
SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

O tempo de recebimento de resposta via *e-mail* foi satisfatório?

567 respostas



- Sim
- Parcialmente
- Não
- Não fiz contato com a FAPEAM nessa modalidade

Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



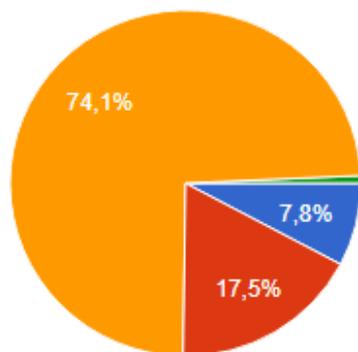
SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Teve alguma dificuldade para Prestar Contas?

567 respostas



- Sim
- Parcialmente
- Não
- Se positivo, responder abaixo.

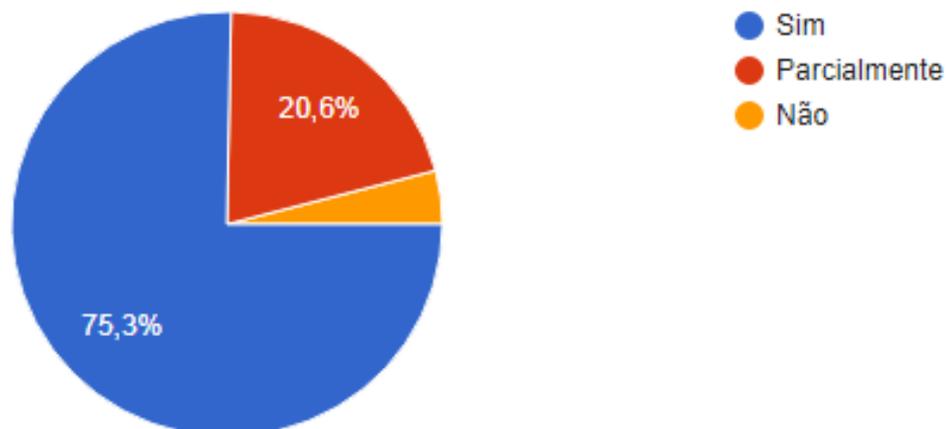
As respostas específicas das pessoas que tiveram dificuldades em prestar contas estão a Burocracia Documental, que se refere a entrega de notas fiscais junto com recibos. Demora na análise e problemas no SIGFAPEAM, que se refere a interface e dificuldade no preenchimento dos relatórios.



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Está satisfeito com o atendimento prestado pela FAPEAM?

567 respostas



Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

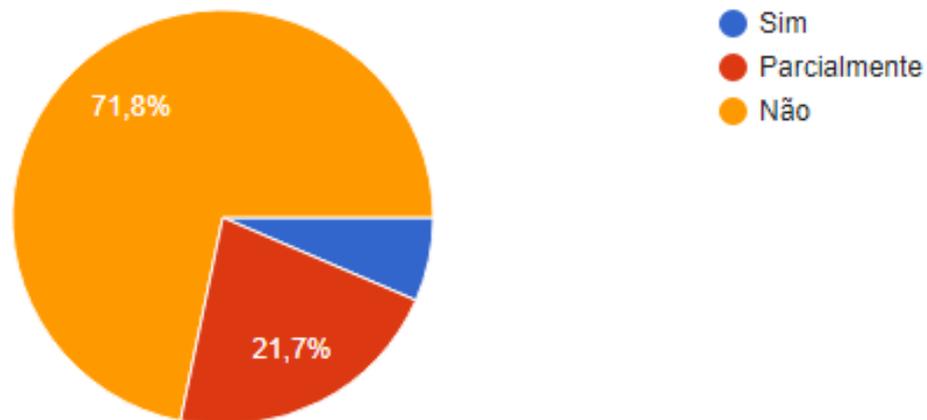


GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

SIGFAPEAM, SITE, APLICATIVOS

Tem dificuldade para utilizar o SIGFAPEAM?

567 respostas

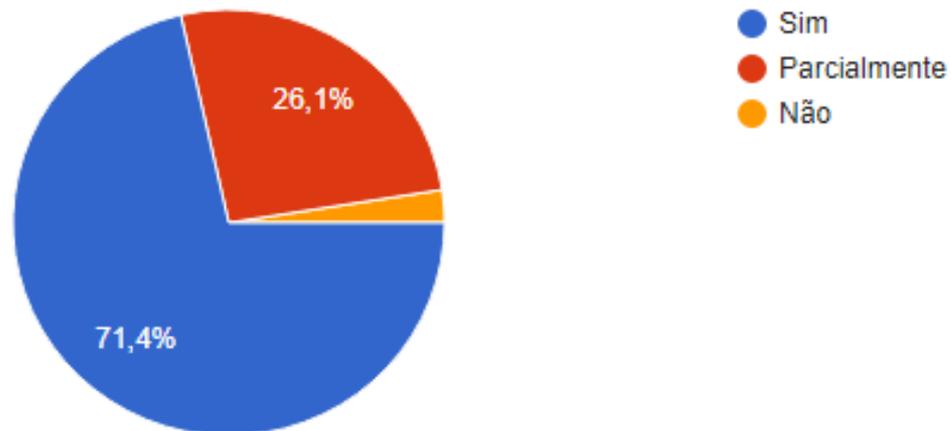




GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

O SIGFAPEAM atende suas necessidades?

567 respostas

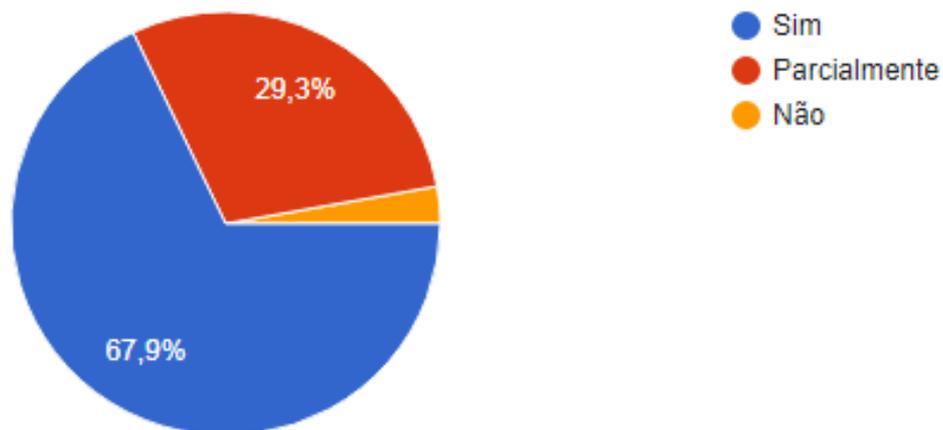




GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

As opções do SIGFAPEAM são satisfatórias?

567 respostas

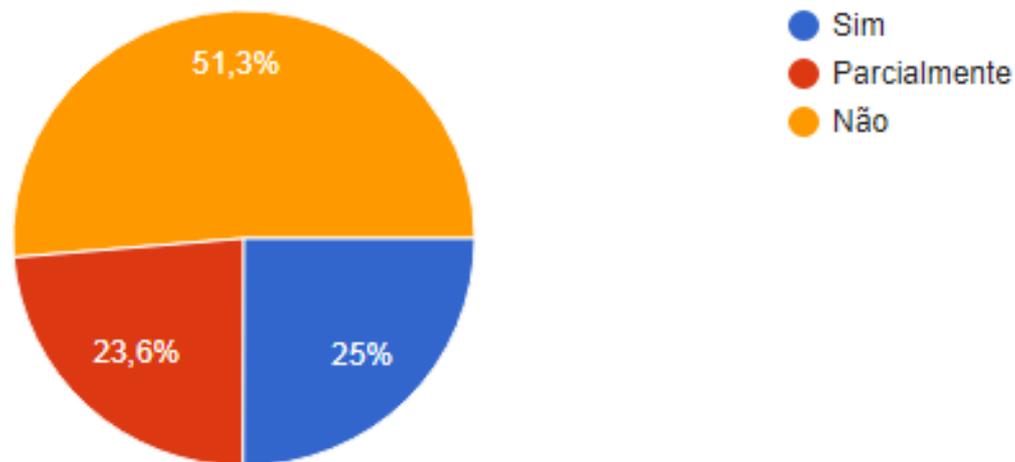




GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Já teve dificuldade ao utilizar o site da FAPEAM?

567 respostas

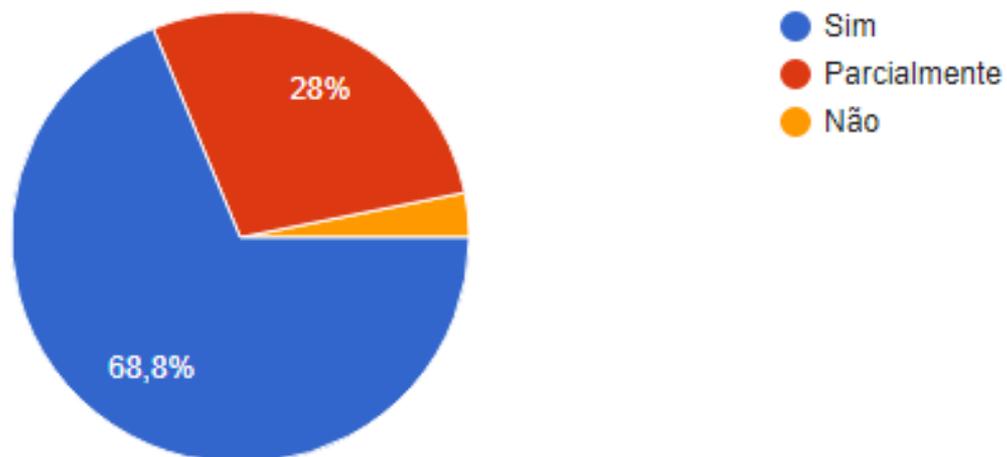




GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

O site atende suas necessidades?

567 respostas



Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



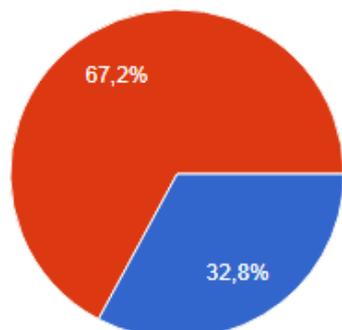
SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Conhece os vídeos tutoriais no site da FAPEAM?

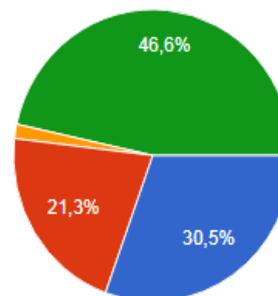
567 respostas



- Sim
- Não

Caso positivo, qual o grau de satisfação quanto ao conteúdo?

567 respostas



- Satisfeito
- Parcialmente satisfeito
- Não satisfeito
- Não conheço os vídeos tutoriais.

Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



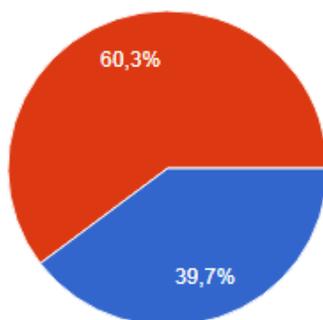
SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Conhece as redes sociais da FAPEAM?

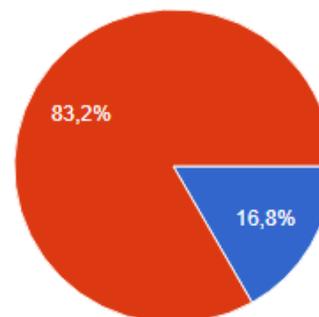
567 respostas



● Sim
● Não

Conhece os aplicativos para smartphone da FAPEAM?

567 respostas



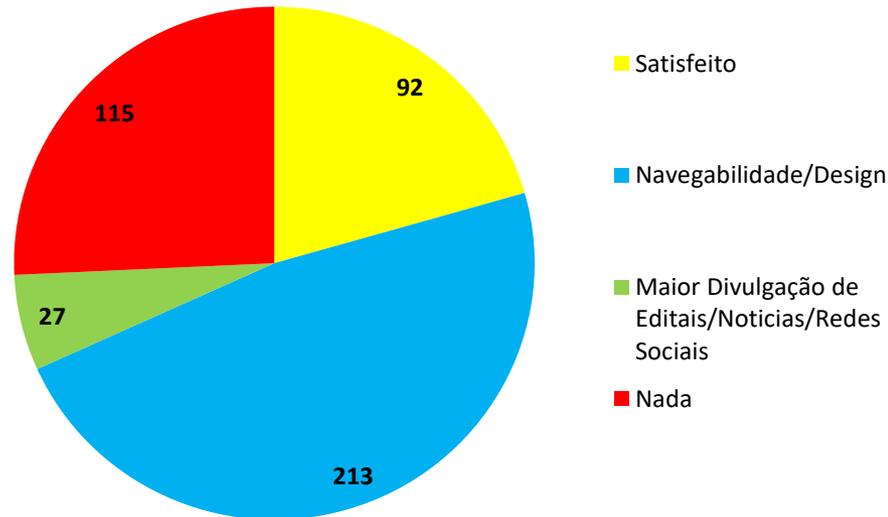
● Sim
● Não

Rua Sobradinho, nº 100 - Flores
CEP: 69058-793 - Manaus-AM - Brasil
www.fapeam.am.gov.br
Tel: (92) 3878-4000



SECRETARIA DE ESTADO DE
**PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

O que você acha que poderia melhorar no SIGFAPEAM/SITE DA FAPEAM?



447 pessoas deram suas opiniões do que poderia melhorar no SIGFAPEAM e no site da FAPEAM. 213 pessoas opinaram por melhorias na navegabilidade e design do site. 115 pessoas acham que nada precisa ser mudado. 92 pessoas estão satisfeitos com o SIGFAPEAM e o site da Fundação. 27 pessoas acham que poderia ter mais divulgação nas redes sociais da FAPEAM, mais divulgação no lançamento de Editais e que o site poderia ter mais notícias recentes sobre o universo da pesquisa.



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS



Síntese das respostas dos Bolsistas/Pesquisadores

Sobre a atividade-fim da Fapeam, 79,6% afirmaram conhecer, 16,1% assinalaram que conhecem parcialmente e outros 4,3% afirmaram desconhecer. Sobre se conhece os investimentos em CT&I, 52,8% afirmaram que sim, 43,7% afirmaram conhecer parcialmente e outros 3,5% disseram desconhecer os investimentos. Sobre os programas operacionalizados pela Fundação 49,6% assinalaram que conhecem, 47,7% disseram conhecer parcialmente e 2,7% afirmaram desconhecer. Sobre a percepção das ações implementadas pela Fapeam foi indagado aos participantes se as consideram positivas, 71,6% afirmaram que sim, 24,7% disseram considerar parcialmente positivas e 3,8% assinalaram que não são positivas.

Sobre o atendimento presencial na Fundação, no protocolo 59,5% disseram estar satisfeitos, 15,5% disseram estar parcialmente satisfeitos, 1,6% disseram não estar satisfeitos e 23,3% não conhecem a sede da Fapeam. Com relação ao atendimento da recepção, 63% estão satisfeitos, 10,7% assinalaram estar parcialmente satisfeitos, 2,4% não estão satisfeitos e 23,9% não conhecem a sede da fapeam. Com relação à limpeza e conservação do prédio e das salas 60,6% disseram estar satisfeitos, 11% assinalaram como parcialmente satisfeitos, 1,1% não estão satisfeitos e 27,3% não conhecem a sede da Fapeam. Sobre o conforto da recepção, 50,4% estão satisfeitos, 19,8% estão parcialmente satisfeitos, 5,6% não estão satisfeitos e 24,1% não conhecem a sede da Fapeam.

Com relação à cortesia dos técnicos do programa em atendimento presencial, 55,8% disseram estar satisfeitos, 16,4% assinalaram estar parcialmente satisfeitos, 2,7% disseram não estar satisfeitos e 25,2% não tiveram contato. Sobre a cortesia no atendimento telefônico, 63,3% consideraram cortês, 12,9% assinalaram parcialmente cortês, 3,2% não consideraram cortês e 20,6% não fez contato. Sobre se as dúvidas apresentadas no atendimento foram sanadas, 52,3% disseram que sim, 20,9% assinalaram que foram parcialmente sanadas, 4,6% disseram que não e 22,3% não fez contato.



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS