



RESULTADO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2019



FICHA TÉCNICA

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 Andrade Mavignier

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

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. METODOLOGIA	4
3. RESULTADOS DA PESQUISA	5
4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	6
5. COMENTÁRIOS DOS PESQUISADORES	19
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório disponibiliza os resultados da Pesquisa de Satisfação referente aos serviços prestados pela Fapeam no ano de 2019 e teve como objetivo avaliar o grau de satisfação com o atendimento dispensado aos pesquisadores que tem ou já teve projetos amparados pela Fundação.

A aplicação da pesquisa visa o cumprimento da Lei Federal Nº 13.460/2017, a qual prevê que todos os serviços públicos serão objeto de uma sistemática de avaliação continuada e destaca a avaliação como requisito relevante na melhoria da oferta de serviços.

Considerando que o foco da pesquisa é o usuário externo, foi utilizado o banco de dados de pesquisadores que tiveram algum vínculo com a Fundação desde 2015, contabilizando um total de 12.897 (doze mil, oitocentos e noventa e sete) cadastros ativos.

Com o resultado da pesquisa, a Fapeam espera obter subsídios para priorização das ações de melhoria e consequentemente tornar a prestação de serviço mais eficiente.



Desde 2015,
foram contabilizados um total de
12.897 cadastros ativos

2. METODOLOGIA

Para realização da pesquisa foi encaminhada mensagem eletrônica, aos pesquisadores que compõem o banco de dados ativo da Fundação, com o link de acesso ao formulário google (docs.google.com), onde constava o questionário organizado com 25 (vinte e cinco) perguntas, sendo 24 (vinte e quatro) de múltipla escolha e 1 (um) campo destinado a inserção de texto livre pelo usuário, possibilitando o registro de sugestões, críticas e elogios.

A estrutura do questionário abordava os seguintes assuntos:

- 1) Identificação geral
- 2) Missão da Fapeam
- 3) A significância da Fapeam para o cenário da CT&I no Amazonas e para área de atuação do pesquisador
- 4) Percepção sobre o atendimento, efetividade das comunicações e instalações/acomodações; facilidade de acesso a informações, cordialidade, agilidade na resposta, gentileza
- 5) Avaliação na prestação de contas e do SigFapeam
- 6) Conhecimento e confiabilidade dos meios de comunicação utilizados pela Fundação
- 7) Críticas, sugestões e elogios.

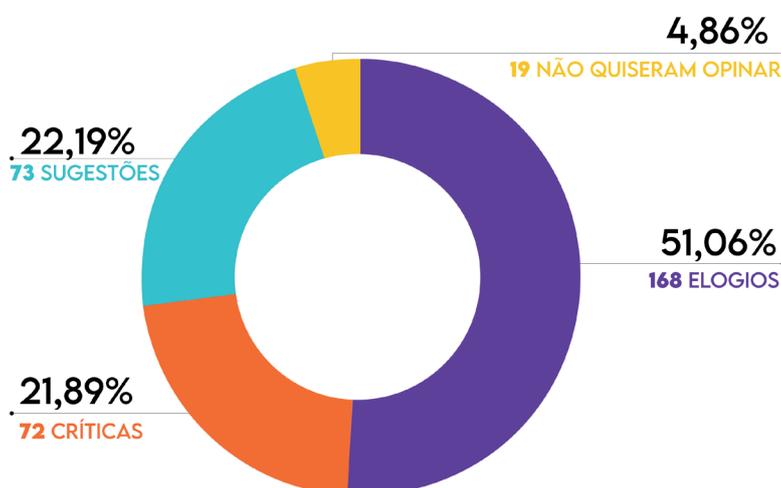
3. RESULTADOS DA PESQUISA

A pesquisa ficou disponível no período de 14 de fevereiro a 12 de março de 2020, e obteve 1.170 (um mil, cento e setenta) respostas, correspondendo a 9,07% de retorno dos pesquisadores. Quanto ao item de resposta aberta, foram registradas 329 opiniões, conforme apresentado no quadro abaixo.



Disponível entre 14 de fevereiro e 12 de março de 2020 a pesquisa obteve

1.170 respostas



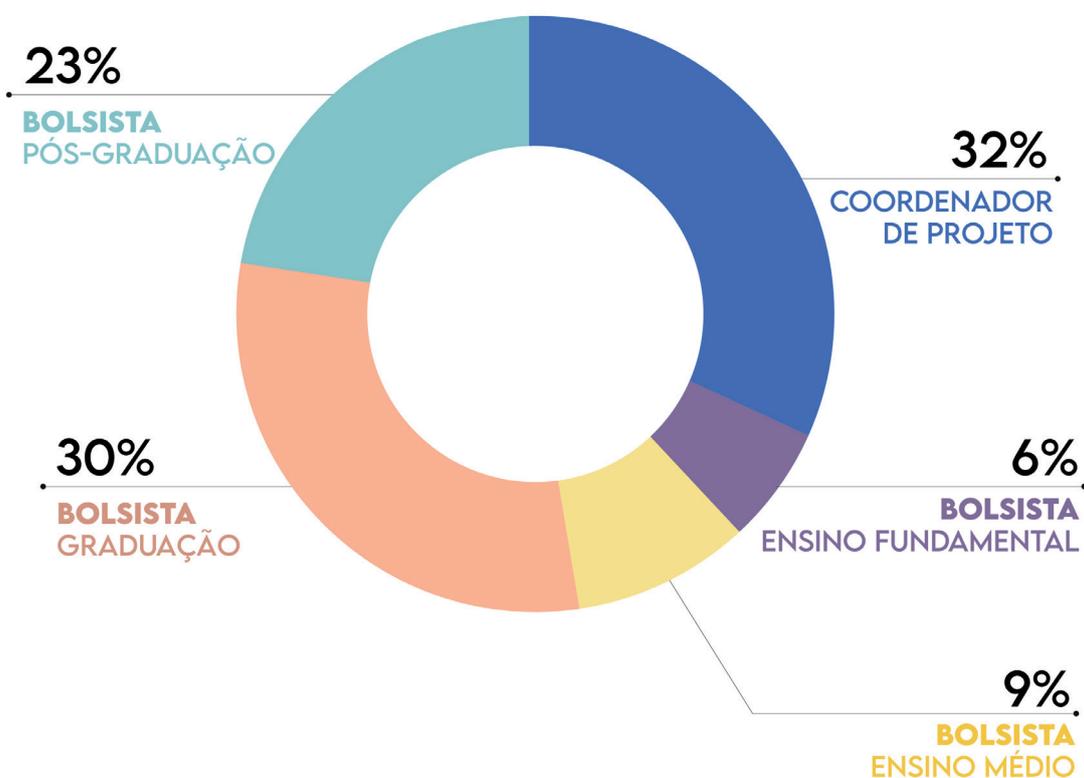
Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

O resultado da pesquisa será apresentado em duas partes para melhor análise dos dados e das informações. A primeira parte consta da apresentação dos dados consolidados em gráficos, referente às questões de múltipla escolha. A segunda parte se refere à coleta das informações, as quais os usuários da pesquisa registraram suas críticas, sugestões ou elogios, através de texto ou frase. Essas manifestações foram organizadas em tabela para posterior análise da gestão.

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

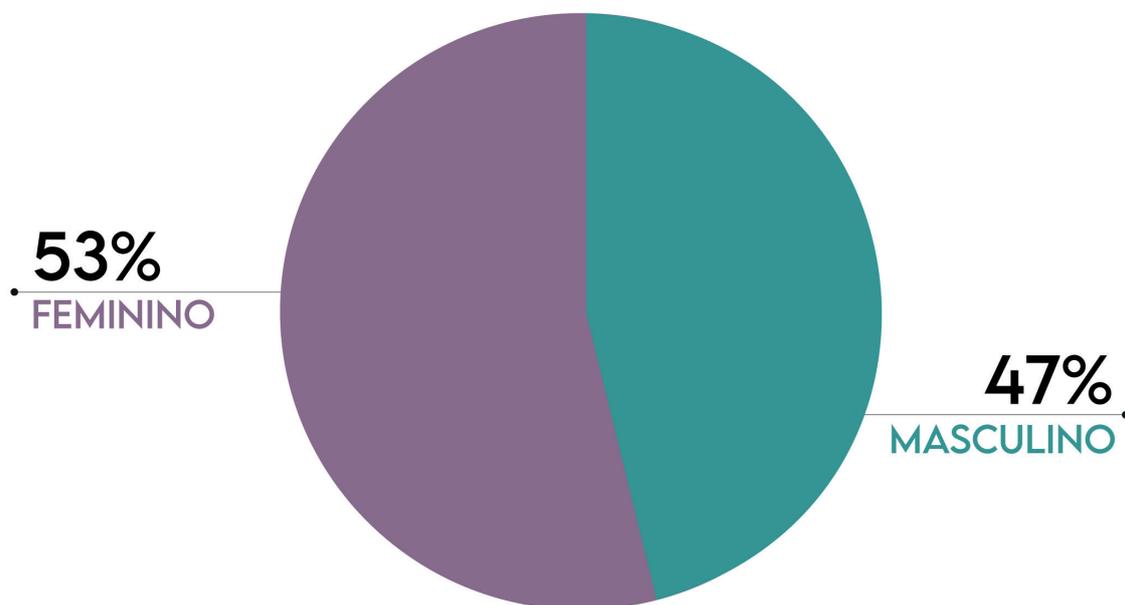
Os seis primeiros gráficos correspondem à identificação geral do usuário possibilitando o reconhecimento do perfil de cada pesquisador.

GRÁFICO 1: QUAL O SEU VÍNCULO COM A FAPEAM?



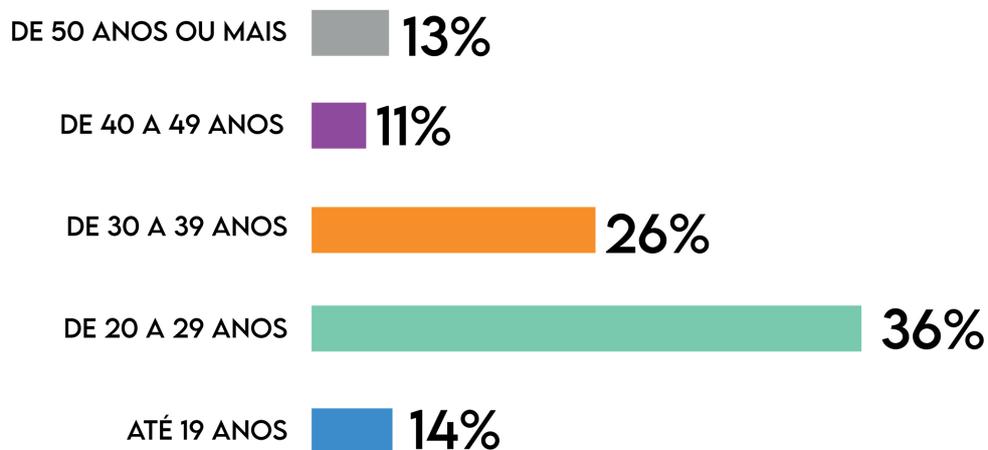
Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

GRÁFICO 2: SEXO



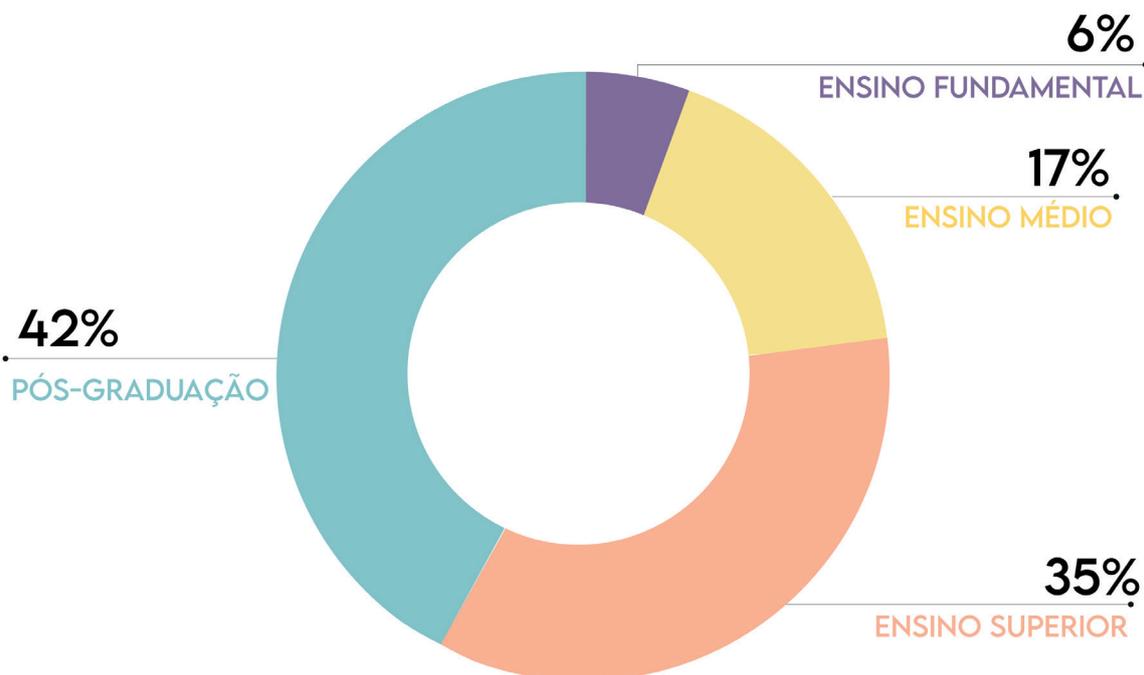
Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

GRÁFICO 3: FAIXA ETÁRIA



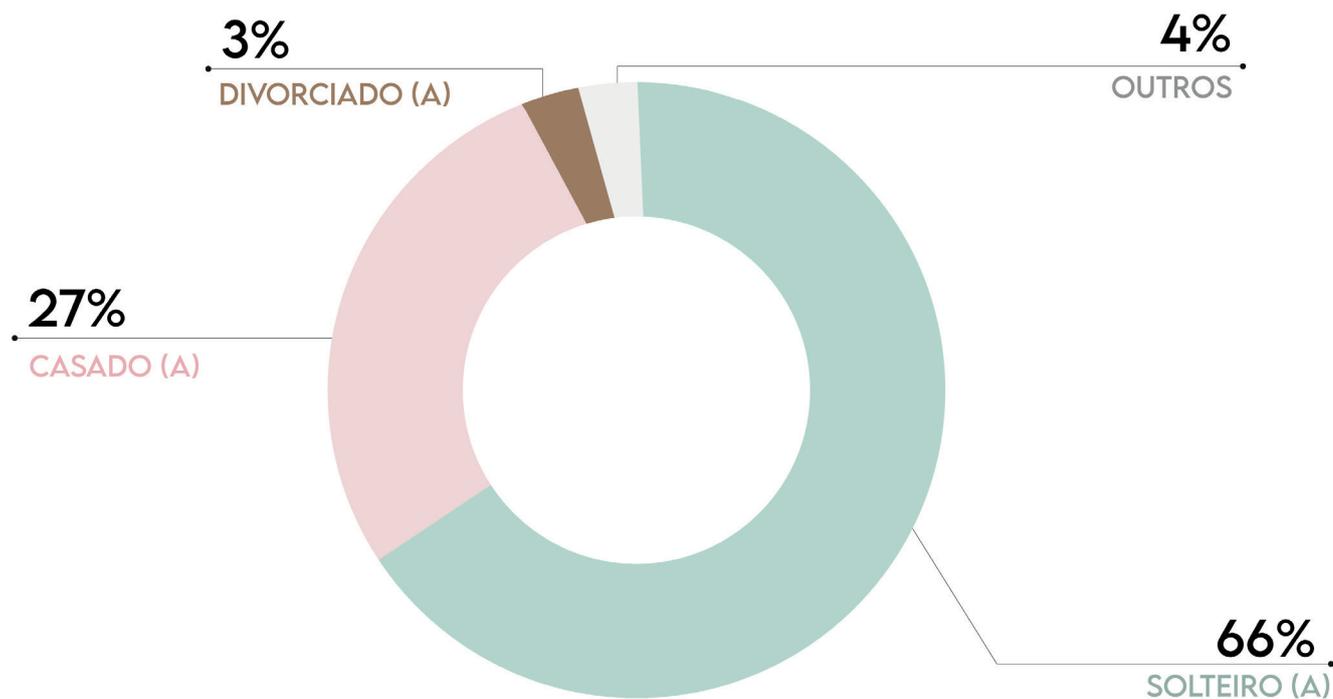
Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

GRÁFICO 4: NÍVEL DE ESCOLARIDADE



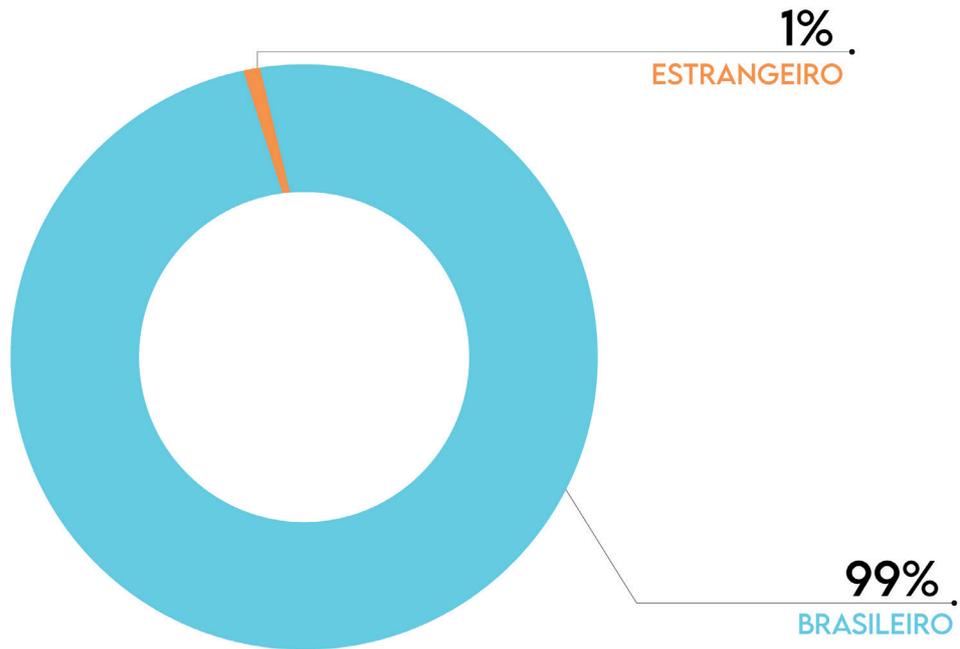
Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

GRÁFICO 5: ESTADO CIVIL



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

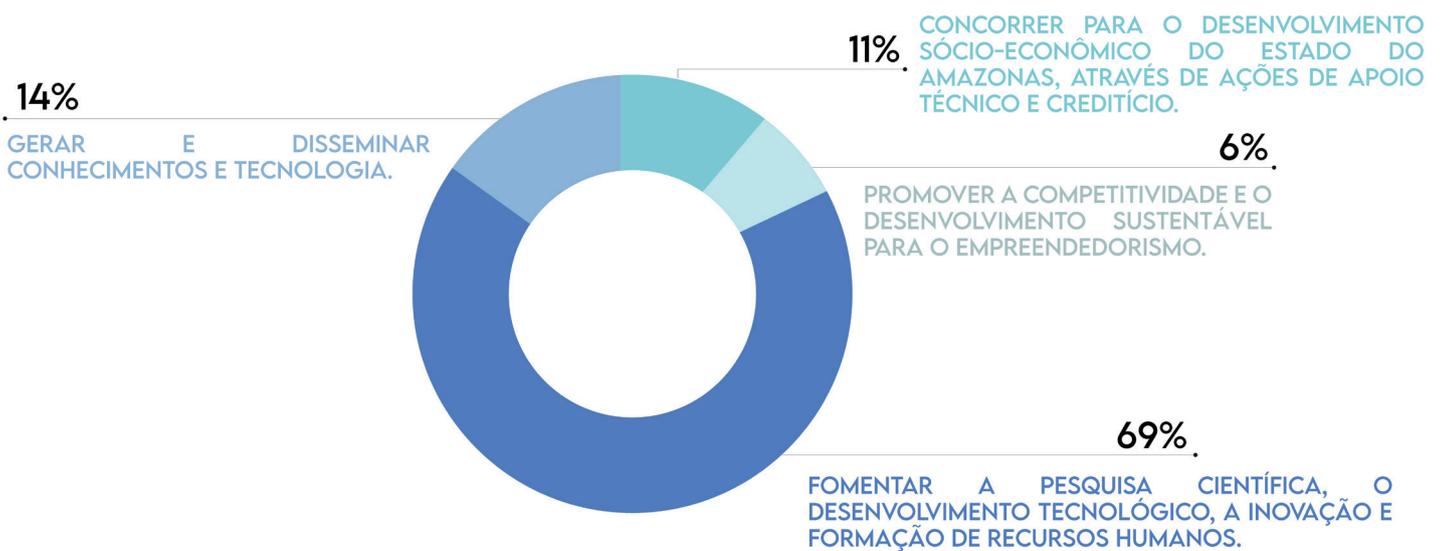
GRÁFICO 6: NATURALIDADE



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

A razão de ser de uma instituição traduz-se na sua missão. No gráfico 7 é possível observar que 69% dos pesquisadores conhecem o verdadeiro propósito da Fapeam.

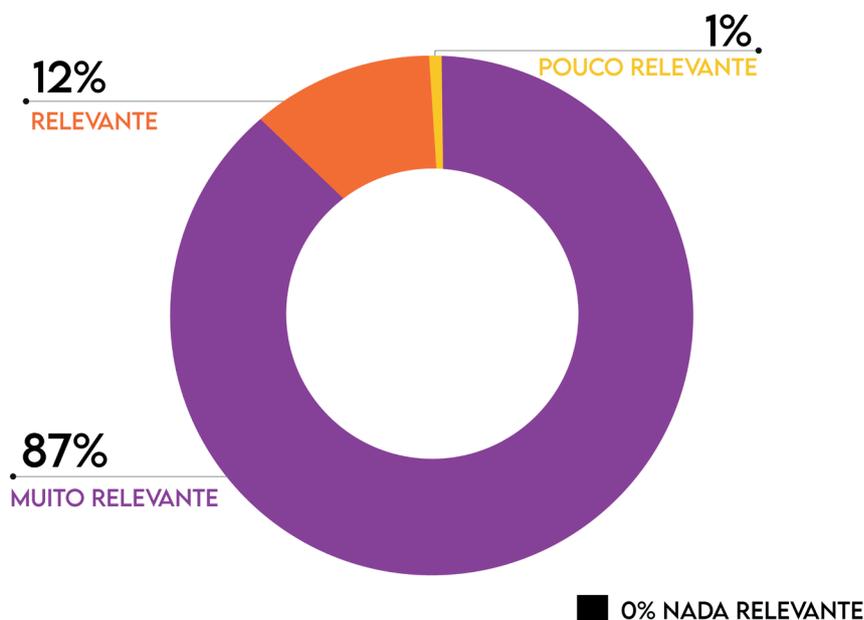
GRÁFICO 7: A MISSÃO DA FAPEAM É:



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

Na análise do gráfico 8, observa-se que quase 100% dos pesquisadores veem a Fapeam como uma instituição de grande relevância para a Ciência, Tecnologia e Inovação no Estado do Amazonas. Esse é um número bem expressivo e demonstra o quanto as pessoas reconhecem o grau de importância da Fapeam para o desenvolvimento social e econômico do Estado.

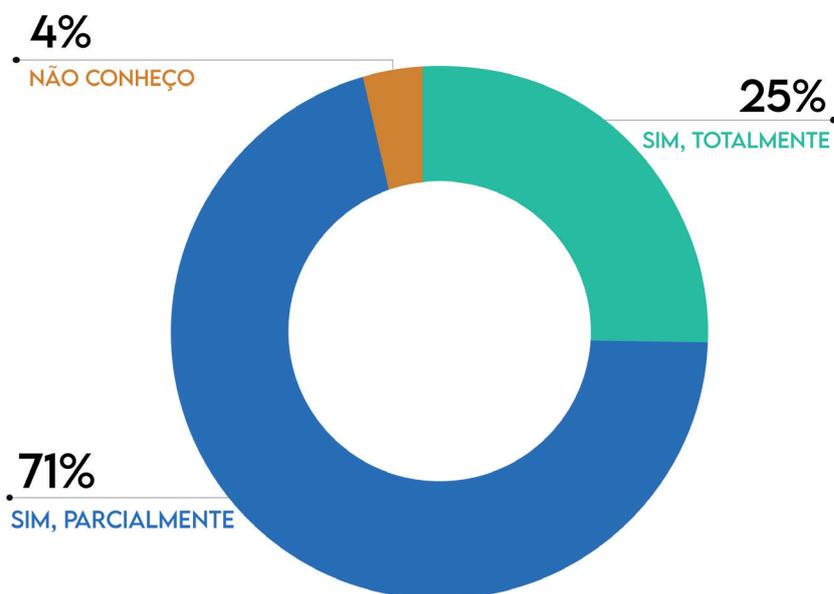
GRÁFICO 8: GRAU DE RELEVÂNCIA DA FAPEAM NO CT&I PARA O ESTADO



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

O trabalho de divulgação que vem sendo feito, principalmente nas redes sociais, bem como as parcerias junto às Instituições de Ensino e Pesquisa, apontam no gráfico 9 que mais de 96% dos pesquisadores conhecem os programas da Fundação.

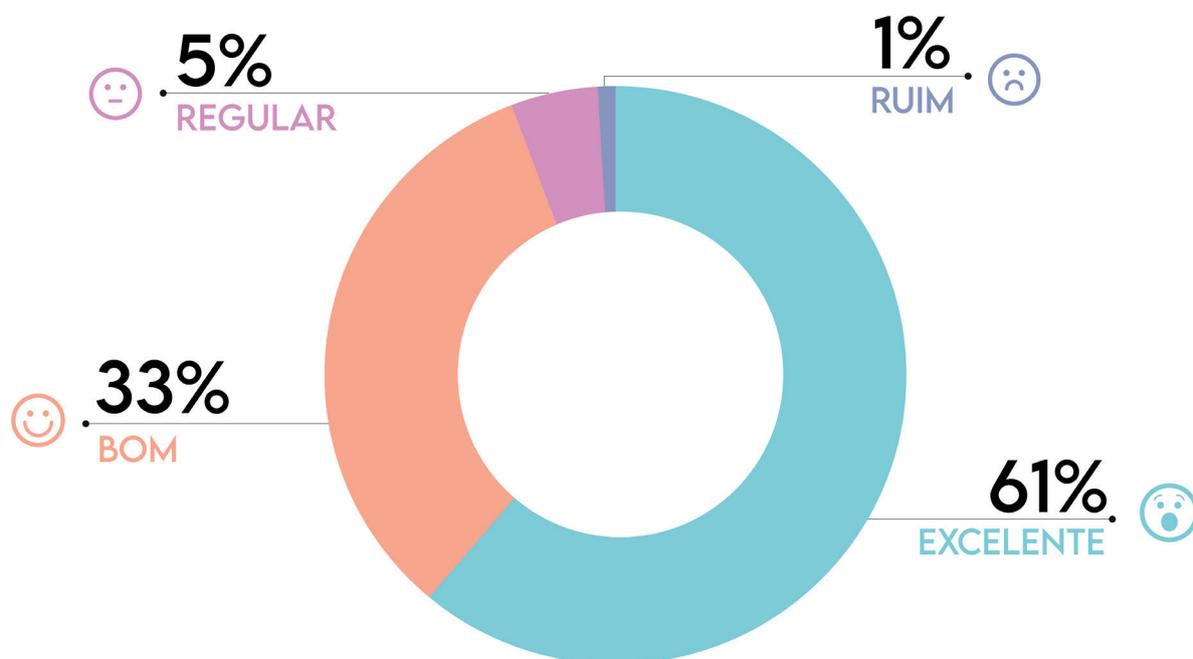
GRÁFICO 9: CONHECE OS PROGRAMAS OFERTADOS PELA FAPEAM?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

As respostas apontadas no gráfico 10 demonstram que os investimentos realizados pela Fapeam se coadunam com a área de atuação da maioria dos pesquisadores. Isso reflete num maior desenvolvimento econômico e social do Estado, pois 94% dos pesquisadores demonstram muito satisfeitos com a contribuição da Fundação em sua área de atuação.

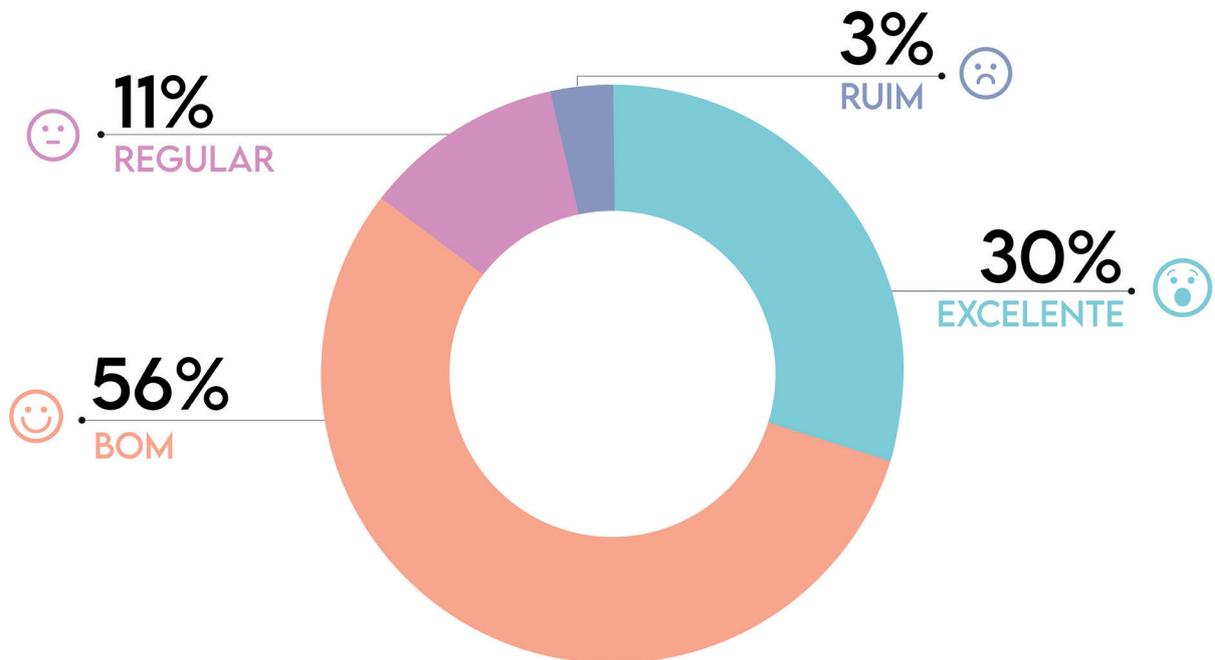
GRÁFICO 10: COMO VOCÊ AVALIA A CONTRIBUIÇÃO DA FAPEAM NA SUA ÁREA DE ATUAÇÃO?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

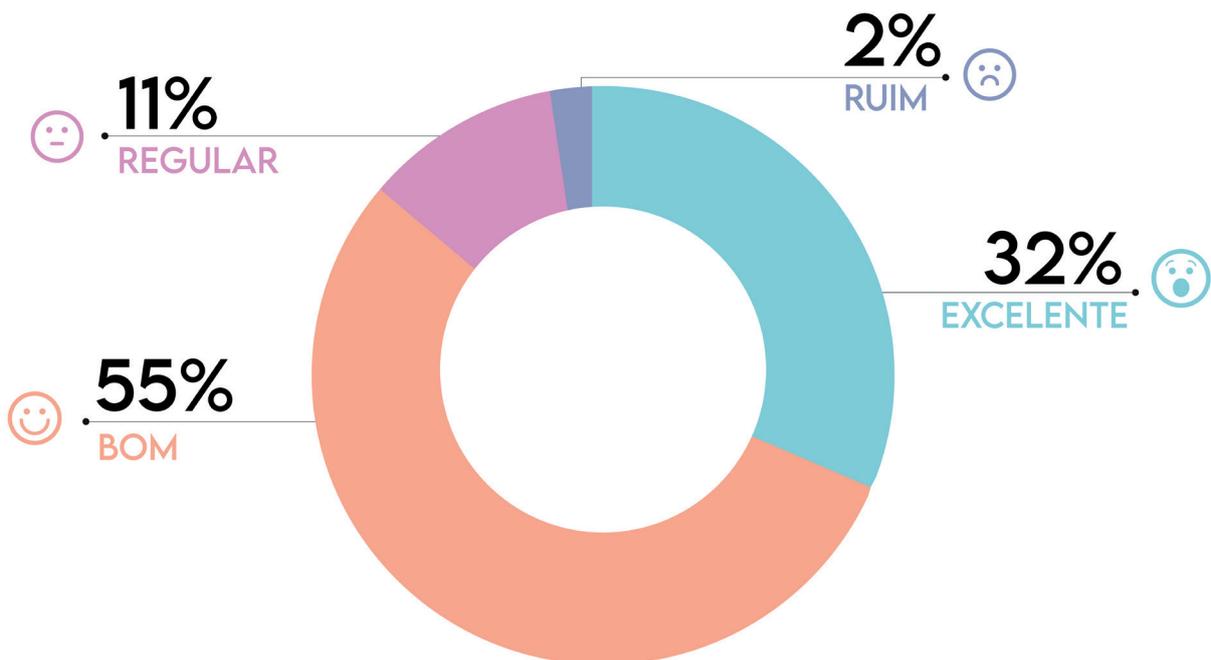
Na análise dos resultados relacionados à avaliação dos serviços, destaca-se positivamente o tempo de resposta das dúvidas, a eficiência no atendimento da área técnica e a cordialidade no atendimento telefônico. Mais de 80% dos pesquisadores apresentam-se satisfeitos atribuindo conceitos “excelente ou bom”, conforme índices dos gráficos 11, 12 e 13.

GRÁFICO 11: TEMPO DE RESPOSTAS DAS DÚVIDAS E QUESTIONAMENTOS ENVIADOS PELA ÁREA TÉCNICA



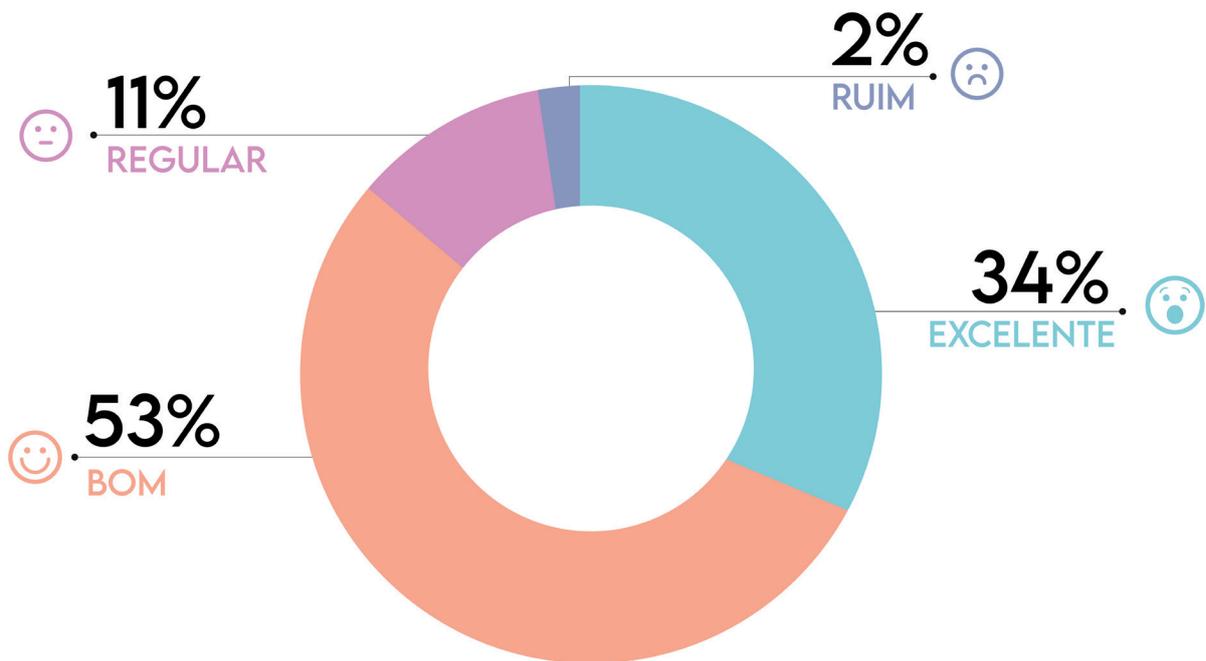
Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

GRÁFICO 12: COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA ÁREA TÉCNICA QUANTO À RAPIDEZ E EFICIÊNCIA?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

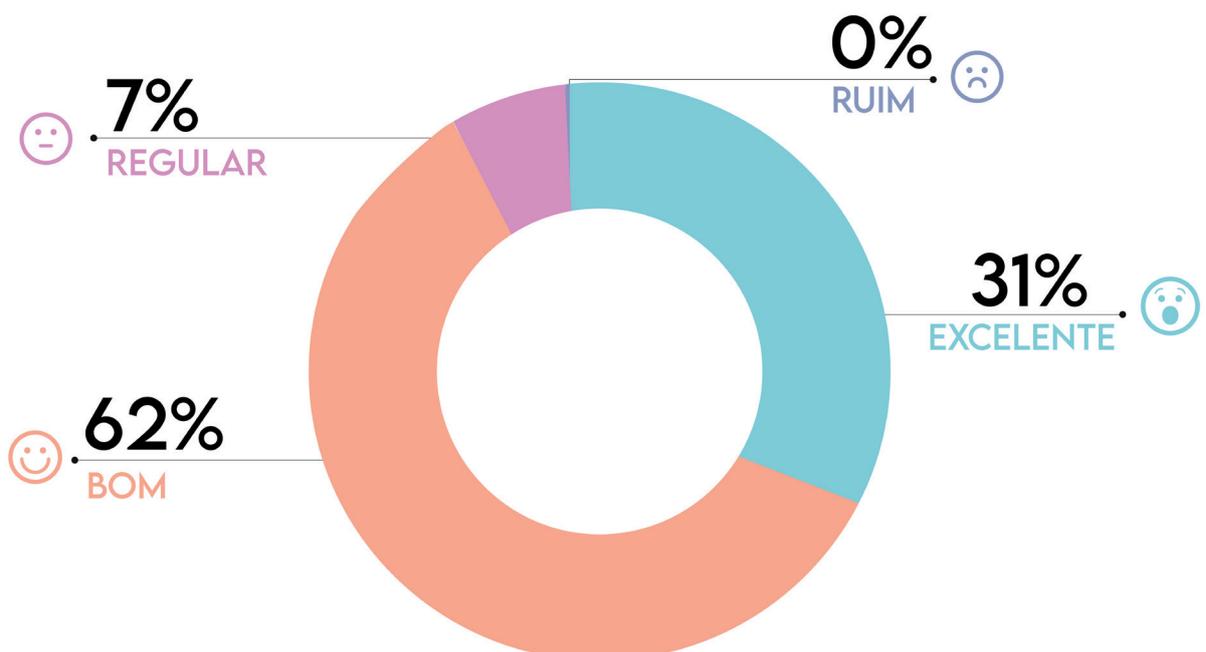
GRÁFICO 13: COMO VOCÊ CONSIDERA O ATENDIMENTO TELEFÔNICO, NO QUESITO CORDIALIDADE?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

As condições físicas das instalações/acomodações na sede da Fapeam, no quesito limpeza, conforto e organização, foram bem avaliados pelo pesquisador. No gráfico abaixo, percebe-se que 93% dos respondentes da pesquisa encontram-se satisfeitos.

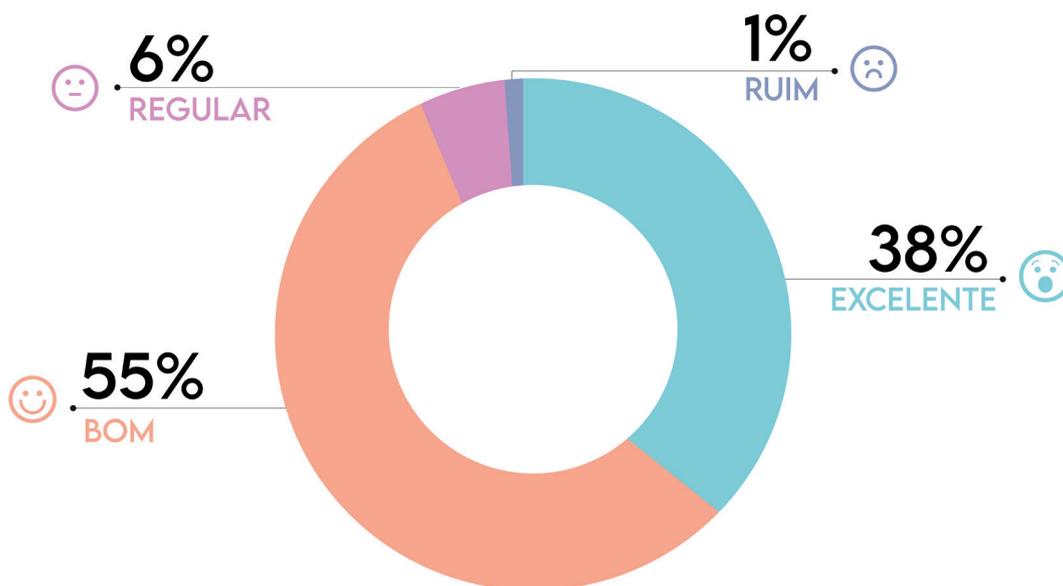
GRÁFICO 14: QUAL A SUA AVALIAÇÃO QUANTO AS CONDIÇÕES FÍSICAS DAS INSTALAÇÕES/ACOMODAÇÕES (LIMPEZA, CONFORTO E ORGANIZAÇÃO) NA SEDE DA FAPEAM?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

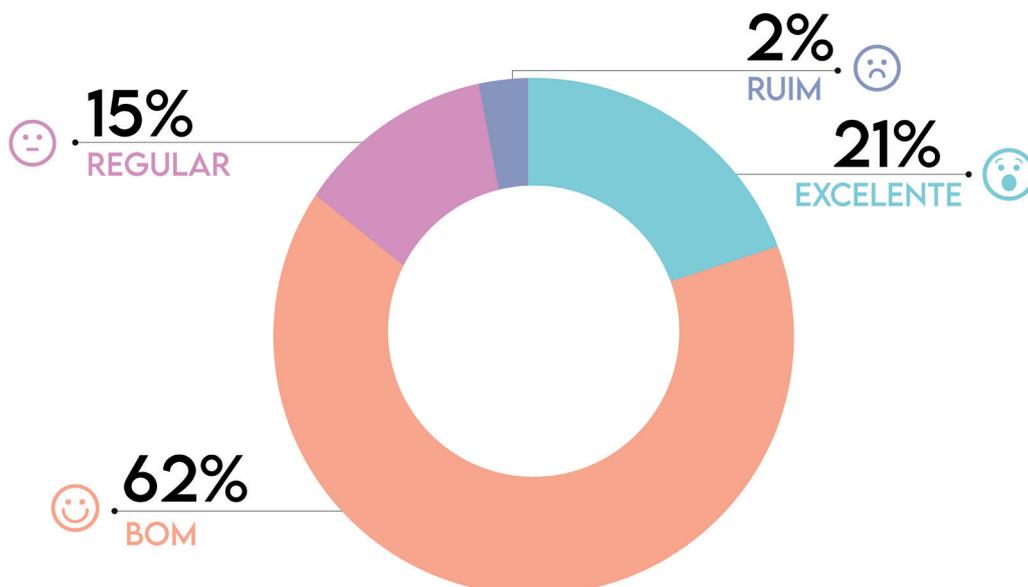
No item que trata do atendimento na recepção, quanto à atenção e gentileza (gráfico 15) e tempo de espera para ser atendido (gráfico 16), observa-se uma avaliação muito positiva por parte dos pesquisadores. Porém, o gráfico revelou a necessidade de uma atenção especial ao tempo de espera para ser atendido, tendo em vista o índice de 15% dos pesquisadores apresentarem o tempo de espera regular e 2%, ruim.

GRÁFICO 15: COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO QUANTO À ATENÇÃO E GENTILEZA?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

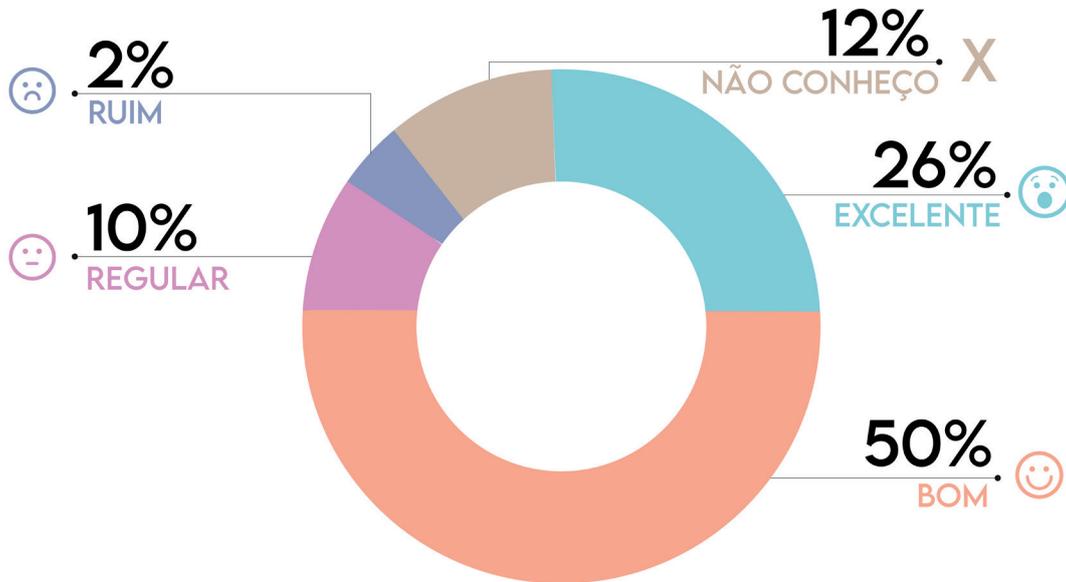
GRÁFICO 16: NA SUA OPINIÃO, O TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FOI:



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

Na opção que trata da avaliação do Manual de Prestações de Contas da Fapeam, observa-se no gráfico 17 que mais da metade dos pesquisadores avaliam positivamente o referido manual.

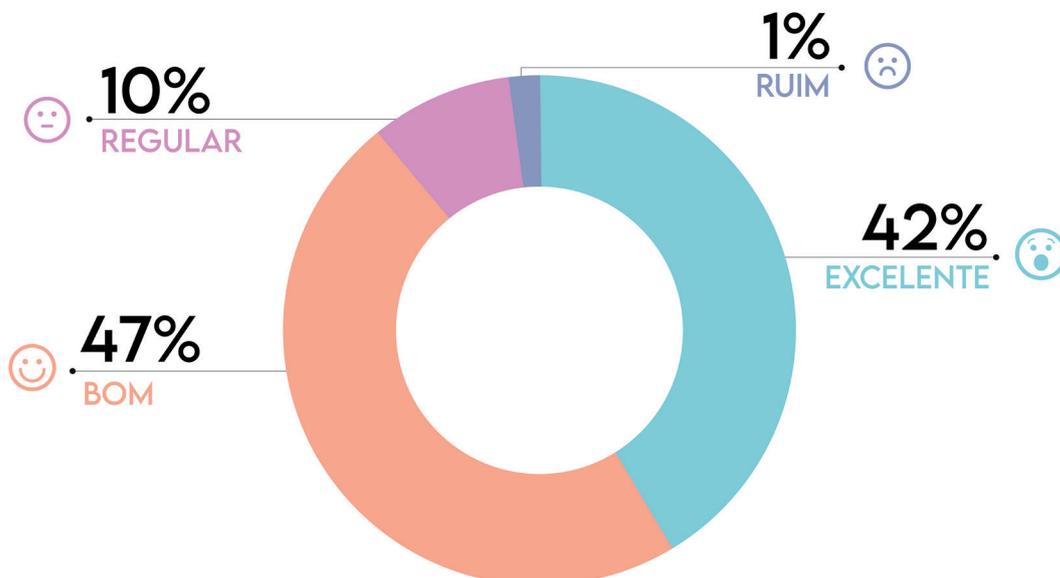
GRÁFICO 17: COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO QUANTO À ATENÇÃO E GENTILEZA?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

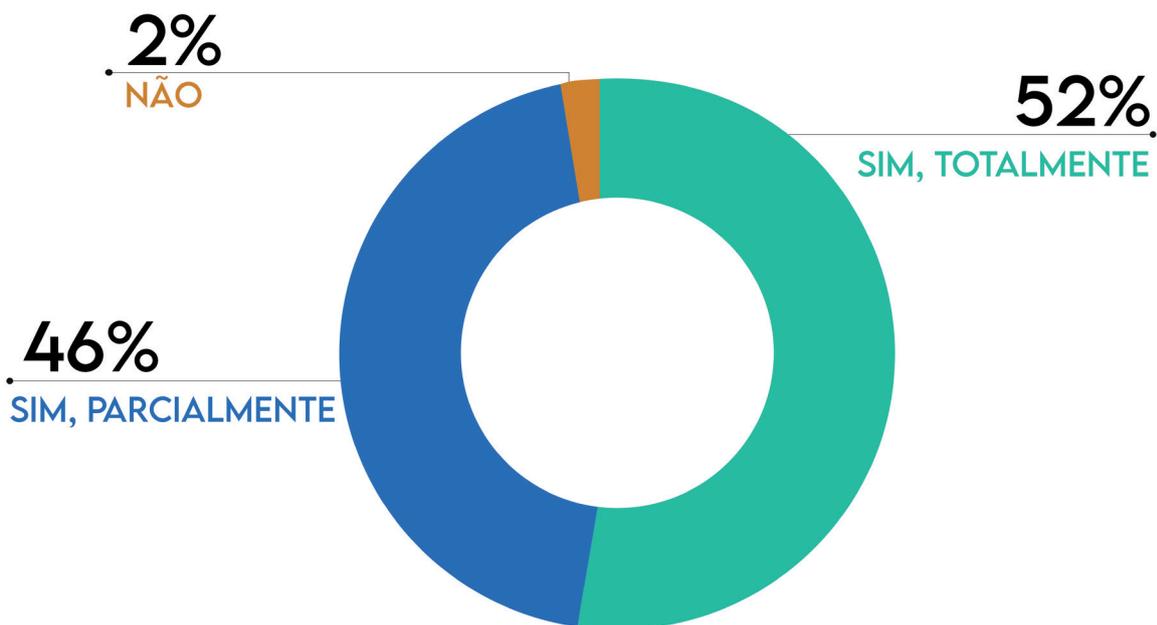
Apesar de ter sido alvo de críticas na questão aberta da pesquisa, o nível de satisfação dos pesquisadores com relação ao sistema SigFapeam é positiva, pois verifica-se que 89% dos pesquisadores avaliam muito bem o sistema (gráfico 18) e a grande maioria respondeu que as opções do sistema são satisfatórias (gráfico 19).

GRÁFICO 18: QUAL A SUA AVALIAÇÃO QUANTO AO SIGFAPEAM?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

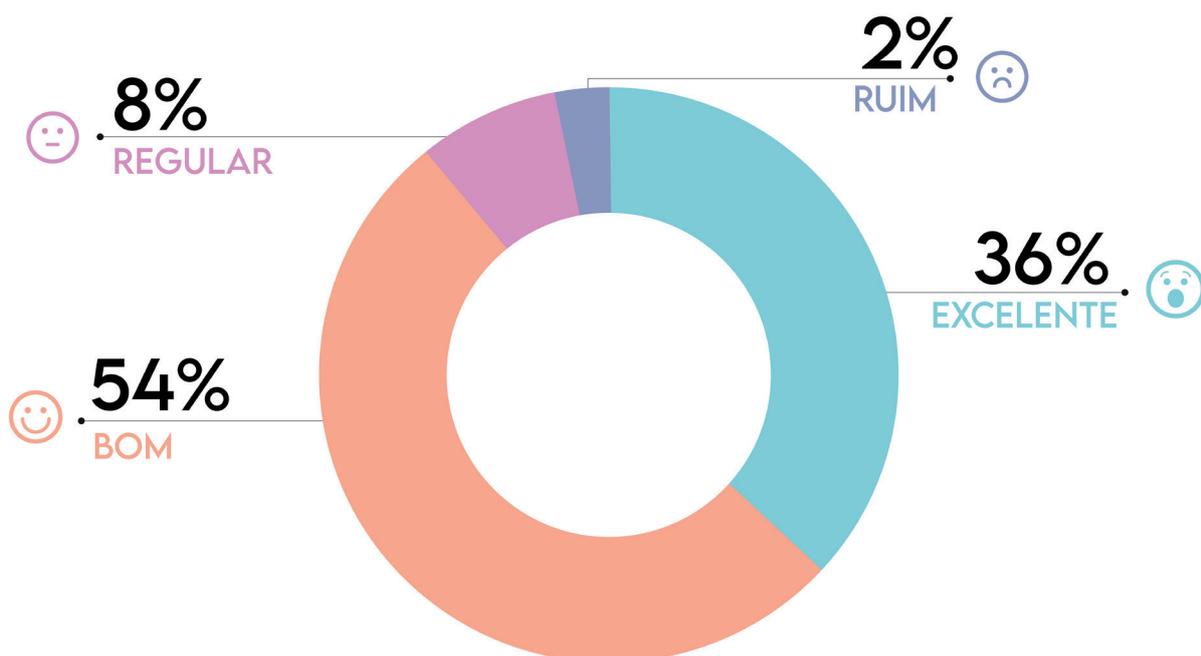
GRÁFICO 19: AS OPÇÕES DO SIGFAPEAM SÃO SATISFATÓRIAS?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

O tópico que correspondia ao site da Fapeam foi alvo de sugestões de melhorias na questão aberta da pesquisa, no entanto, a avaliação por parte dos pesquisadores destaca-se como positiva, conforme apresenta o gráfico abaixo.

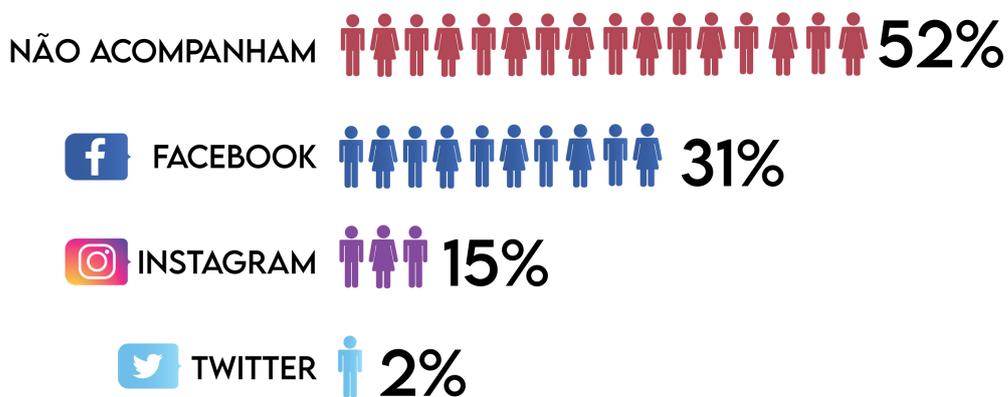
GRÁFICO 20: QUAL A SUA AVALIAÇÃO QUANTO AO SITE DA FAPEAM?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

Atualmente as redes sociais tem sido um dos canais para utilizado pela sociedade de um modo geral, porém é possível verificar no gráfico abaixo que mais da metade dos respondentes não acompanham as redes sociais da Fapeam. Um número que pode ser melhorado mediante uma maior divulgação, pois por meio das redes sociais é possível que os pesquisadores possam acompanhar as principais notícias da Fundação de forma rápida e segura, como: divulgação de editais, investimentos realizados na área de CT&I no Estado, bem como acompanhar os resultados das pesquisas apoiadas pela Fundação.

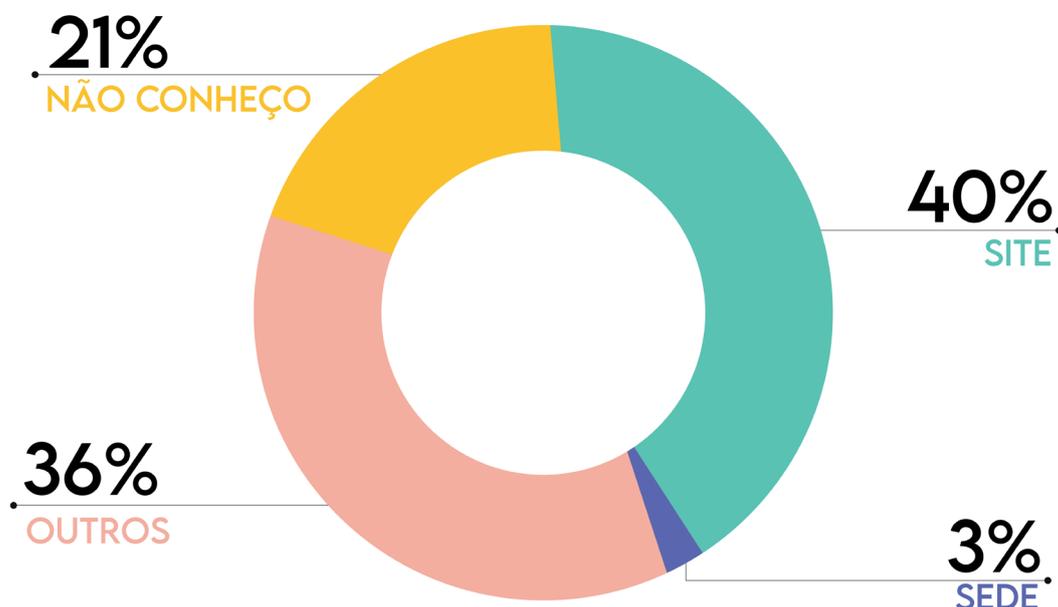
GRÁFICO 21: VOCÊ ACOMPANHA AS REDES SOCIAIS DA FAPEAM?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

No gráfico a seguir é possível identificar que um número razoável (21%) de pesquisadores não conhecia a Ouvidoria. Esse índice revela a necessidade de uma maior divulgação sobre as atividades da Ouvidoria na Fapeam, que versa principalmente sobre o direito de acesso à informação.

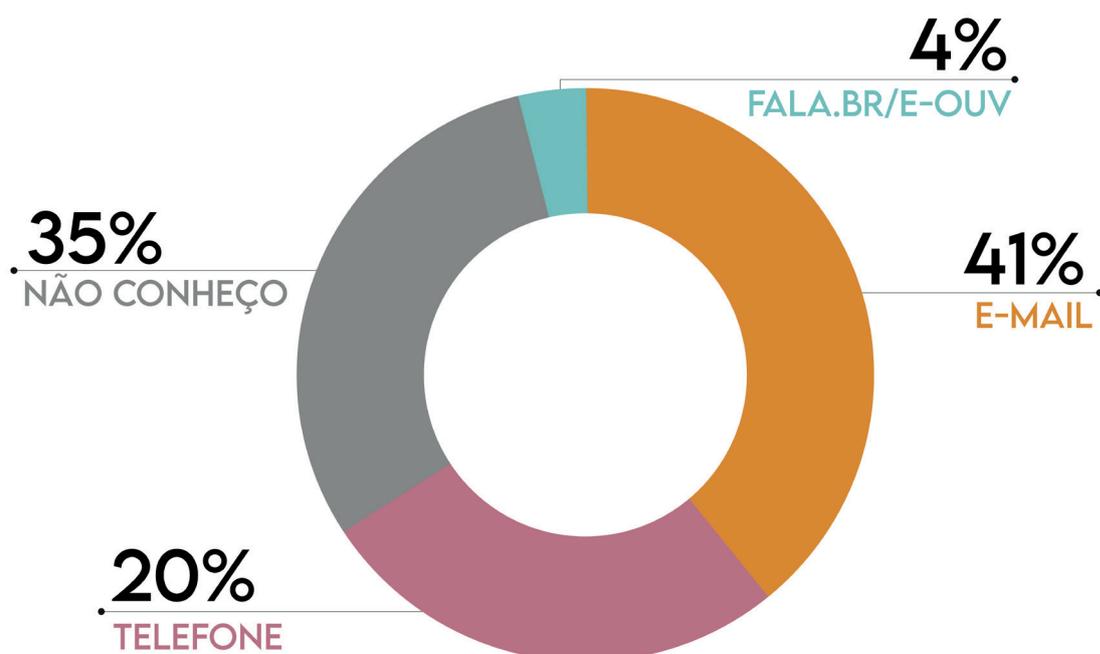
GRÁFICO 22: VOCÊ ACOMPANHA AS REDES SOCIAIS DA FAPEAM?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

A Fapeam disponibiliza vários canais de atendimento aos seus usuários, o que possibilita uma maior interação de forma democrática. Em junho de 2019, a Ouvidoria passou a utilizar o sistema Fala.Br/e-Ouv, porém uma parcela muito pequena de pesquisadores (4%) conhecem esse canal. Observa-se no gráfico abaixo, que um número considerado alto, ou seja, 35% dos respondentes, não conhecem os meios para utilização dos serviços da Ouvidoria. Importa destacar que as ações de divulgação dos canais da Ouvidoria já se encontram mapeadas no plano de atividades da Ouvidoria para o ano atual.

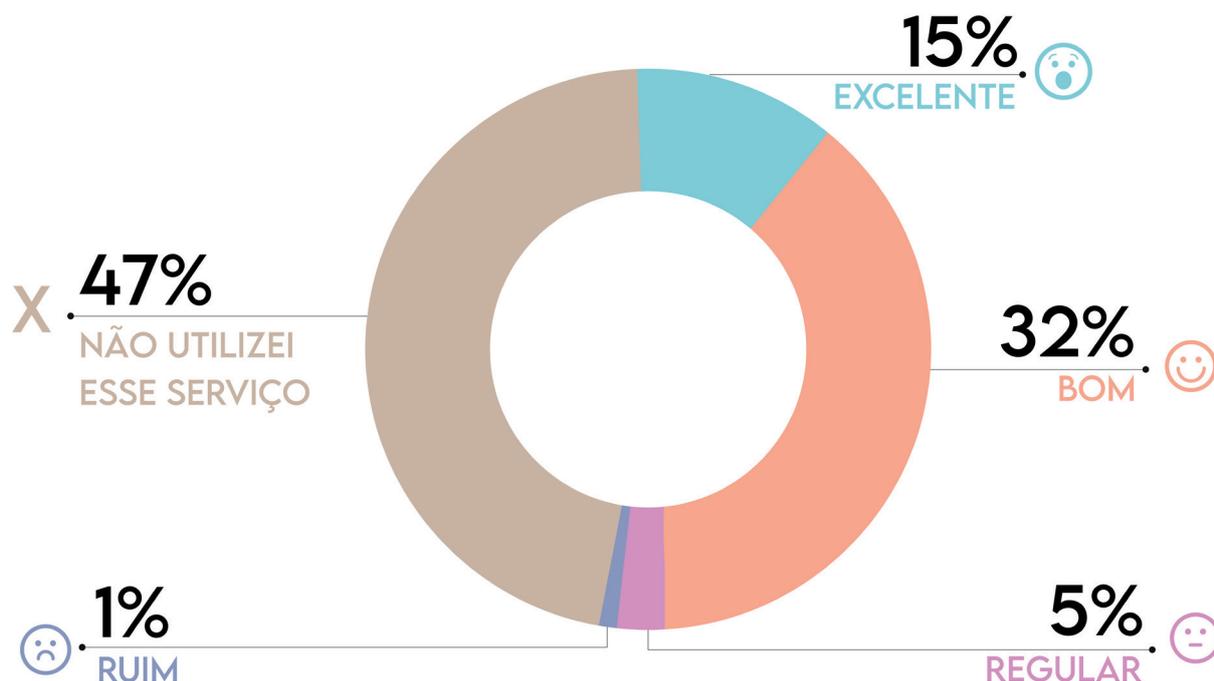
GRÁFICO 23: CONHECE OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

Em relação à satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria, observa-se que quase a metade dos respondentes não utilizou o serviço, portanto não puderam opinar. Com base no gráfico, 47% dos que se manifestaram apresentam-se satisfeitos, apontando o conceito “excelente” (15%) e “bom” (32%).

GRÁFICO 24: COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA?



Fonte: Pesquisa de Satisfação Fapeam, 2020

5. COMENTÁRIOS DOS PESQUISADORES

No campo destinado para registro de críticas, elogios e sugestões, muitos pesquisadores expressaram sua gratidão pelo apoio da Fapeam e opinaram quanto à prestação dos serviços oferecidos pela Fundação. Na tabela abaixo segue alguns comentários conforme o tipo de manifestação.

ELOGIOS E AGRADECIMENTOS

Gostaria de parabenizar a FAPEAM pela oportunidade que dá aos professores e alunos a participarem dos projetos.

Acredito que a FAPEAM contribui eficientemente com o auxílio e incentivo a pesquisa no Estado, e sou extremamente grato quanto a isso, algo que é imprescindível para o desenvolvimento do mesmo e da região Norte.

Quero elogiar os profissionais da FAPEAM pela competência e comprometimento com os projetos que recebem a cada ano.

Foi minha primeira vez que trabalhei com a FAPEAM, só tenho a agradecer pela oportunidade, visto que o projeto abordado na escola foi muito produtivo para os alunos, todas as vezes que entrava em contato com a FAPEAM a mesma procurava resolver o que foi solicitado, obrigada.

FAPEAM, dando mais oportunidades aos estudantes do Ensino Fundamental e Médio. Excelente parceria.

HÁ UM TEMPO, O ATENDIMENTO DA FAPEAM ERA BEM PRECÁRIO. PORÉM, ATUALMENTE SÓ TENHO ELOGIOS. HÁ UNS MESES TIVE UM PROBLEMA E RAPIDAMENTE FOI SOLUCIONADO E, O QUE ME SURPREENDEU, FOI A PREOCUPAÇÃO EM ME LIGAREM E SABEREM DO PROBLEMA. HOJE, O ATENDIMENTO ESTÁ EXCELENTE E NUNCA TIVE PROBLEMA ALGUM COM QUEM ME ATENDEU, SEMPRE MUITO SOLÍCITOS E ATENCIOSOS. ESTÃO DE PARABÉNS.

Trabalho excelente, que continue trabalhando em prol a ciência.

NO DESESPERO DE BOLSISTA PARA RESOLVER PROBLEMAS TÉCNICOS COM O RELATÓRIO, RECEBI UM EXCELENTE ATENDIMENTO AO TELEFONE, COM RETORNO RÁPIDO, ME ACALMANDO (SIM, O CUIDADO COM NOSSO PSICOLÓGICO É IMPORTANTE) E RESOLVENDO COM EXTREMA RAPIDEZ O PROBLEMA OCORRIDO, MESMO DEPOIS DE RESOLVIDO, AINDA RECEBI E-MAILS RELACIONADO AO PROBLEMA, PARA SABER SE JÁ TINHA CONSEGUIDO RESOLVER. ISSO FEZ TOTAL DIFERENÇA, PRINCIPALMENTE NO SETOR PÚBLICO.

Sem delongas, foi prestado um ótimo serviço e espero trabalhar com a FAPEAM novamente.

Gostaria de parabenizar os atendimentos pessoais e telefônicos. O processo de resposta por email às vezes é um pouco lento, porém, por ter passado em diversos estados e Fundações antes de chegar ao Amazonas, posso falar com propriedade, que o atendimento pessoal da FAPEAM é o melhor que eu já tive.

A FAPEAM é de fundamental importância para os pesquisadores desde o nível básico com incentivos à pesquisa quanto em nível acadêmico e pós-graduação. É graças aos fomentos que muitos pesquisadores conseguem desenvolver trabalhos de excelência que podem ajudar na resolução ou minimização de problemas locais e globais.

A Fapeam é uma agência de fomento primordial para o desenvolvimento da pesquisa e da formação de recursos humanos. Parabéns a todos os funcionários.

CRÍTICAS

O SigFapeam precisa melhorar muito, é muito confuso e arcaico, muitas das demandas são resolvidas mais rápido pessoalmente do que pelo site, e por regra deveria ser o contrário.

A burocracia ainda continua muito forte na FAPEAM apesar de haver melhorado.

Desenvolvi o projeto “Cinema na escola (PCE) em 2017 na Escola Estadual Álvaro Maia no município de Humaitá. Neste mês de fevereiro 2020 recebi um e-mail o qual fazia algumas recomendações com relação a esse projeto que há mais de 02 anos foi encerrado. É muito tempo para que me peçam uma recomendação de um projeto que já entrou no seu terceiro ano de encerramento. A consequência disso, para mim no início de um novo ano letivo, é que vou ter que deixar de dar atenção nos novos projetos que estou desenvolvendo (em uma escola de tempo integral) neste ano e as atividades intensas de um novo letivo para dar atenção a um projeto de 2017. É MUITO TEMPO e MUITA DEMORA para exigir tal recomendação. Não acredito que a FAPEAM não tenha uma estrutura/organização para agilizar tais recomendações no mesmo do encerramento de um determinado projeto.

Excesso de Burocracia na concessão e pagamento de bolsas para o ano de 2019. Tive colegas que por causa de número zero a menos no CEP do comprovante de residência tiveram seus pagamentos adiados. Detalhes muito pequenos como este e outros poderiam ser desconsiderados dado que nossos projetos necessitam de dinheiro como todo e qualquer projeto, ainda mais com pouco dinheiro que nos é pago (Falando de PCE).

A PIOR PARTE DE COORDENAR PROJETO COM A FAPEAM É JUSTAMENTE À OBRIGATORIEDADE DE SE UTILIZAR O BRADESCO, INSTITUIÇÃO DE MÉTODOS ARCAICA E ALTAMENTE BUROCRÁTICA, QUE CONSOME TEMPO E ENERGIA DO PESQUISADOR. NÃO HÁ AGÊNCIA PRÓXIMA DA UFAM, ELES NUNCA OBEDECEM ÀS REGRAS IMPOSTAS PELA PRÓPRIA FAPEAM E QUEM ACABA SE DANDO MAL É O PESQUISADOR, QUE TEM DE GASTAR O TEMPO EM QUE DEVERIA FAZER PESQUISA TENTANDO REMEDIAR O CONFLITO DAS REGRAS DRACONIANAS DE CADA ÓRGÃO ENVOLVIDO.

A questão burocrática com a documentação é uma corrida contra o tempo e a falta de informações concretas. Pesquisadores bolsistas que não residem inicialmente na cidade de Manaus necessitam da bolsa para sua instalação e qualquer erro na documentação é motivo da não implementação de bolsa, seguido com a falta de informação ao candidato que muitas vezes é tratado com descaso pelos atendentes responsáveis. É preciso mais sensibilidade ao atendimento ao público nas demandas que são impostas, mas mal informadas.

A documentação exigida para a implementação da bolsa é exagerada e quase impossível de organizar num prazo tão curto. Perdi meses de bolsa por causa disso. A comunicação com o programa de pós ao qual estou inserida foi lenta e nós bolsistas sabíamos das informações parcialmente e com um prazo curto para a realização das cópias de todos os documentos necessários. Outra questão é que nós bolsistas não conseguimos encontrar informações sobre os relatórios exigidos.

É normal que em um processo de transição, as melhorias vão acontecendo ao longo do tempo. No entanto, o tempo de resposta tem demorado um pouco mais que o normal. Há dúvidas enviadas por e-mail que não recebi resposta até hoje (19 dias).

Sistema de prestação de contas ruim, pouco auto-didático, o que é diretamente proporcional ao atendimento por telefone para tentar sanar dúvidas sobre a prestação de contas, quase insuficiente. O resultado é que perdemos muito tempo em 'tentativas e erros' para preencher adequadamente o sistema.

As maiores dúvidas e dificuldades que tive foi nos períodos de utilização do site sigfapeam para submissão, remanejamentos de orçamentos e prestações de conta de projeto que coordenei. Havendo muitas dúvidas e a necessidade de realizar o contato com a área técnica por telefone diversas vezes. O site poderia ser mais autoexplicativo.

O site deveria ser mais dinâmico e a burocracia da FAPEAM é muito desgastante ao ponto de angustiar o aluno que está vinculado a algum programa. O atendimento a ouvidoria e demais fontes de acesso à informação com os profissionais administrativos é péssimo, na qual por experiência própria fui desrespeitado por uma atendente.

O programa é bom em si, porém a burocratização das realizações da tarefa causa aflição a quem participa. O atendimento para tirar dúvidas é um dos pontos mais negativos aos quais devem ser trabalhados.

SUGESTÕES DE MELHORIAS

Rever os projetos aprovados por mérito para que no ano seguinte possa receber o financiamento.

Melhorar o tempo de respostas para esclarecimento de dúvidas.

Poderiam ocorrer mais projetos e oficinas acerca do meio ambiente pra profs e alunos da Rede pública estadual.

O site poderia ter um visual melhor.

Uma sugestão minha é melhorar o site da Fapeam.

Participar e contribuir para a FAPEAM auxilia muito em compreender os processos que levam aos avanços e retornos da pesquisa. Meu pedido é que os calouros saibam mais sobre esta oportunidade de troca de experiência, pois cada um pode encontrar o que esclarecer e aprofundar assim como pude fazer através desta oportunidade.

Elaborar um manual de prestação de contas mais detalhado para melhor compreensão.

Necessidade de criar um cadastro de documentos de modo que o pesquisador não tenha que inserir várias vezes os mesmos documentos (rg, cpf, residência, diplomas, etc) a cada nova submissão.

Durante minha experiência como bolsista de mestrado fora do estado, eu tive muita dificuldade para receber feedback de minhas dúvidas. Também os atrasos no pagamento foram muito estressantes para alguém longe do apoio familiar. Esses são os pontos que eu acredito que precisam ser melhorados.

TER OPÇÃO PARA TRADUÇÃO EM LIBRAS DOS SERVIÇOS, EDITAIS E NO SIGFAPEAM.

O site parece confuso, talvez um site mais dinâmico daria ao usuário um conforto e seria mais interativo.

Melhorar divulgação de informações nas redes sociais.

Tornar mais acessível e atualizado os campos de modelos de documentos solicitados para processos administrativos, financeiros e burocráticos dos projetos.

Realizar capacitações periódicas para preenchimento correto dos processos burocráticos.

Ter mais reuniões de acompanhamento e de forma dinamizada e objetiva. Ter um melhor feedback. Proporcionar uma área para encaixar alunos voluntários dos projetos. Valorizar esses alunos que muitas vezes se empenham tanto quanto os que recebem bolsa.

QUANDO PRECISEI ENTRAR EM CONTATO COM OS DEPARTAMENTOS DA FAPEAM, SEJA POR E-MAIL OU TELEFONE, TODOS SE MOSTRARAM MUITO CORDIAIS COMIGO E NA PRONTIDÃO PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS. UM PONTO QUE CONSIDERO QUE PODE SER MELHORADO É O SIGFAPEAM, TALVEZ A ADIÇÃO DE NOVAS FUNCIONALIDADES, POR EXEMPLO, QUE OS COORDENADORES POSSAM VERIFICAR QUANDO OS BOLSISTAS ENVIAM O RELATÓRIO.

É um pouco complicada a seção de enviar protocolos, como o relatório parcial de pesquisas/trabalhos. Muitas vezes não se sabe bem como deve ser o processo do pesquisador, no SIGFAPEAM. Poderia ser mais fácil ou simples. Uma sugestão é melhorar o Manual que é enviado, ele pode ser mais completo ou minucioso.

Precisam melhorar o tempo de resposta das dúvidas.

Melhorar na questão de dar mais rápido o retorno das pendências, dúvidas etc. Aceitar conta poupança. Não demorar o pagamento.

Melhorar a interface do sigfapeam, pois o excesso de registro atrapalha, o ideal seria uma pasta para cada projeto, outro item é a importância de se ter certificado de participação para professor coordenador e alunos, pois declaração perde a validade, nem sempre se está em local disponível para acessar internet.

Sugiro melhorias no site do SIGFAPEAM, a fim de tornar os serviços mais claros e explicativos.

Melhorar a disponibilização dos recursos das bolsas para garantir a compra de materiais e viabilizar sem interrupção o andamento dos projetos.

A interface do SIGFAPEAM é pouco intuitiva. Poderia ser mais sucinta e intuitiva.

Tenho uma sugestão de melhora de atendimento em relação ao SIGFAPEAM, o qual precisa de um sistema de envio de relatório mais prático e menos escondido. Hoje sei fazer os relatórios de maneira razoável, mas porque já fiz algumas vezes, os discentes novos e até os orientadores, ficam perdidos com o link totalmente escondido e confuso da preparação e envio.

Eu gostaria que houvesse acompanhamento das atividades do PCE no interior, como por exemplo, em Nova Olinda do Norte.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entre os meses de fevereiro e março do corrente ano, a Fapeam realizou a pesquisa de satisfação com os usuários do serviço, pesquisadores que nos últimos cinco anos, receberam apoio da Fundação voltado para estudos de CT&I. A pesquisa ficou disponível por 28 dias e mediu o grau de satisfação desses usuários. As estratégias de divulgação e incentivo à participação foram conduzidas no próprio site e nas redes sociais (facebook e Instagram) da Fundação.

A meta é utilizar os resultados para aprimorar a gestão e a qualidade do atendimento, considerando as avaliações dos usuários. Esta Ouvidoria compreende que o papel essencial de interlocução com o usuário tem como cerne o aperfeiçoamento contínuo da prestação dos serviços desta instituição e a ampliação dos canais de comunicação com os pesquisadores, atuando como promotora e agente de mudanças em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa e ética.

**ONDE TEM CIÊNCIA,
TEM FAPEAM!**



Secretaria de
Desenvolvimento
Econômico, Ciência,
Tecnologia e Inovação



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO