



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE – SGQ/FAPEAM

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

1º e 2º Semestres de 2013

OUVIDORIA
2013



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DO AMAZONAS

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

Profa. Dra. Andrea Viviana Waichman
Diretora Técnico-Científica

MSc. Severina de Oliveira dos Reis
Diretora Administrativo-Financeira

REALIZAÇÃO: OUVIDORIA DA FAPEAM

Edilson de Souza Soares
Ouvidor

Jesua da Silva Maia
Colaboradora

Lauana Mirela Damasceno Lucas
Colaboradora

1º e 2º SEMESTRES - 2013





GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da FAPEAM realiza semestralmente a pesquisa junto aos seus clientes externos com o objetivo de mensurar seu grau de satisfação com relação ao atendimento e serviços prestados. Essa pesquisa procura identificar os aspectos que o cliente considera satisfatórios e permite identificar pontos fracos e fortes do atendimento oferecido.

Por motivos da troca de ouvidor e ausência de apoio técnico, os resultados da pesquisa referente ao 1º semestre de 2013 não foram veiculados, optando-se por alinhar seus resultados aos do 2º semestre e reuni-los em um só documento.

Os resultados são apresentados graficamente e, quando aplicável, compara-se com os resultados dos dois anos anteriores, para verificar a evolução dos índices de satisfação e insatisfação dos clientes externos.

2. METODOLOGIA

2.1. Campo de aplicação da pesquisa

A pesquisa é amostral e os dados coletados vieram de três perfis de clientes, a saber:

a) Instituições (IPES): instituições de ensino, pesquisa e pós-graduação, sediadas no Amazonas, com as quais a FAPEAM mantém ou manteve, durante o ano de 2013, alguma relação interinstitucional.

b) Pesquisadores: professores, mestres e doutores que tiveram suas propostas aprovadas e receberam recursos para desenvolvimento de pesquisa no ano de 2013.

c) Bolsistas: discente, técnicos, mestrandos ou doutorandos que receberam bolsa no âmbito dos programas oferecidos pela FAPEAM.

2.2. Método de aplicação da pesquisa

A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado no Google Docs, cujo endereço eletrônico foi divulgado no site da FAPEAM e nas redes sociais Facebook e Twitter.

As Instituições parceiras foram convocadas por meio de ofício enviado via Gabinete da Presidência e, também, por meio de mensagem eletrônica enviada por esta Ouvidoria.

Os pesquisadores e bolsistas foram comunicados via SIGFAPEAM e, para selecioná-los, foram marcados todas as propostas submetidas aos editais de 2012 e 2013, cujo status no sistema estava como: aprovada, em andamento ou finalizada.

3. RESULTADOS

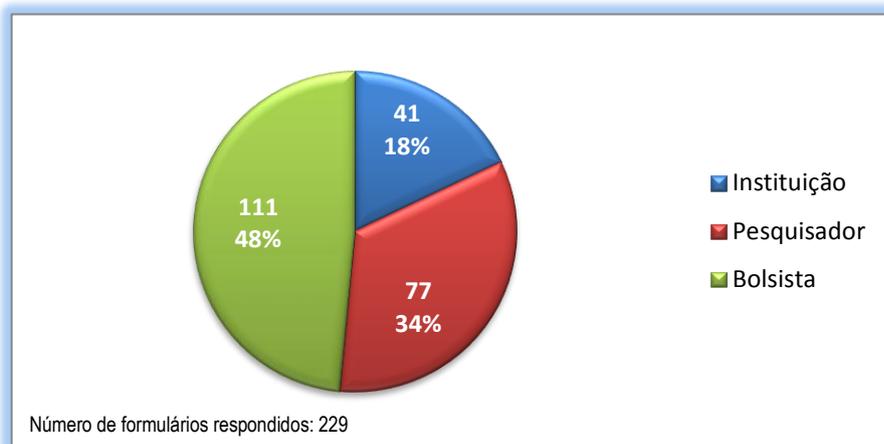
3.1 Perfis de clientes e meios de divulgação



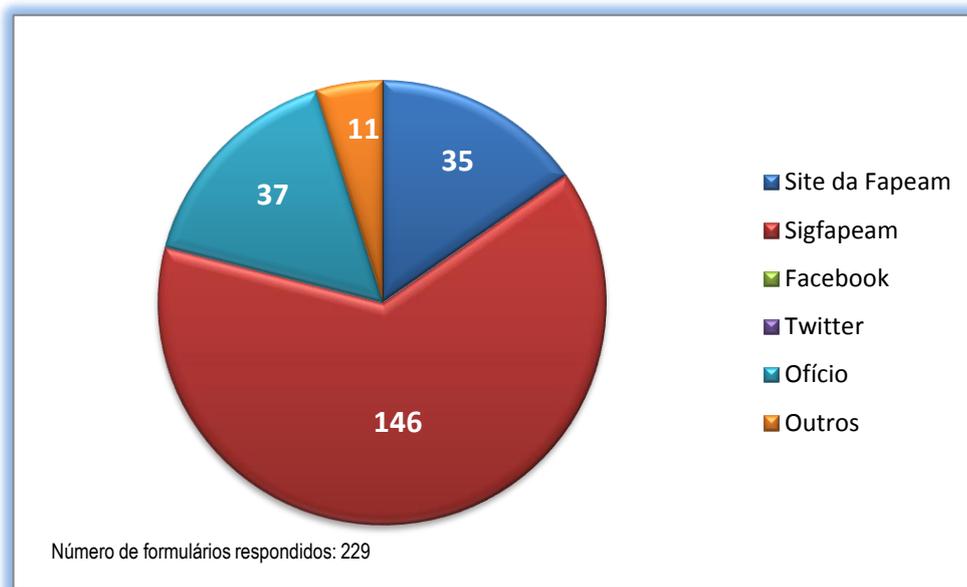


GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Como resultado, obtivemos um retorno de 229 formulários preenchidos por bolsistas, pesquisadores e instituições. Desse total, 41 formulários foram respondidos por Instituições, 77 por Pesquisadores e 111 por Bolsistas.



O meio de divulgação que se mostrou mais eficaz para a sensibilização do público foi o envio de email pelo SIGFAPEAM, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

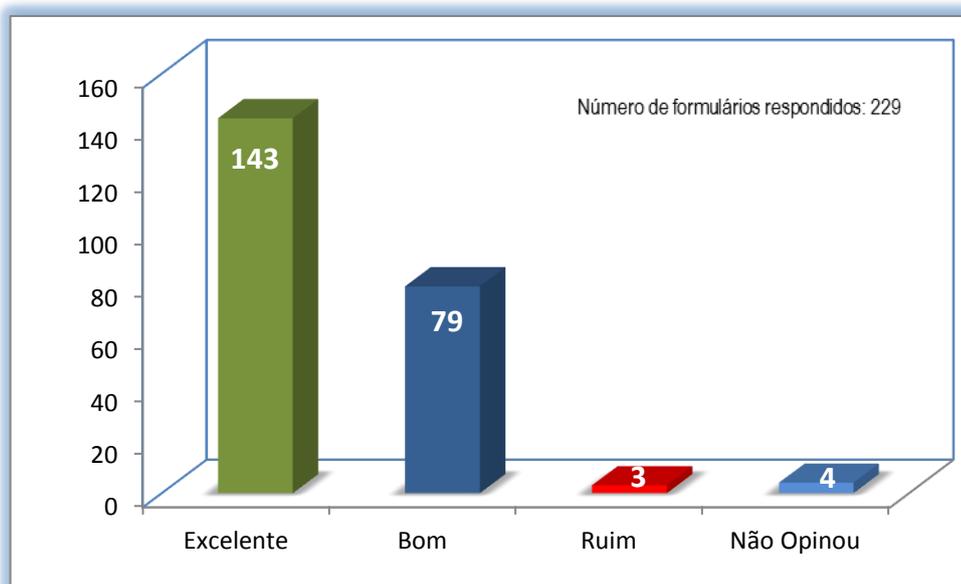


3.2. Índice de Satisfação

Confira a seguir a avaliação dos cinco quesitos avaliados pelo público-alvo:

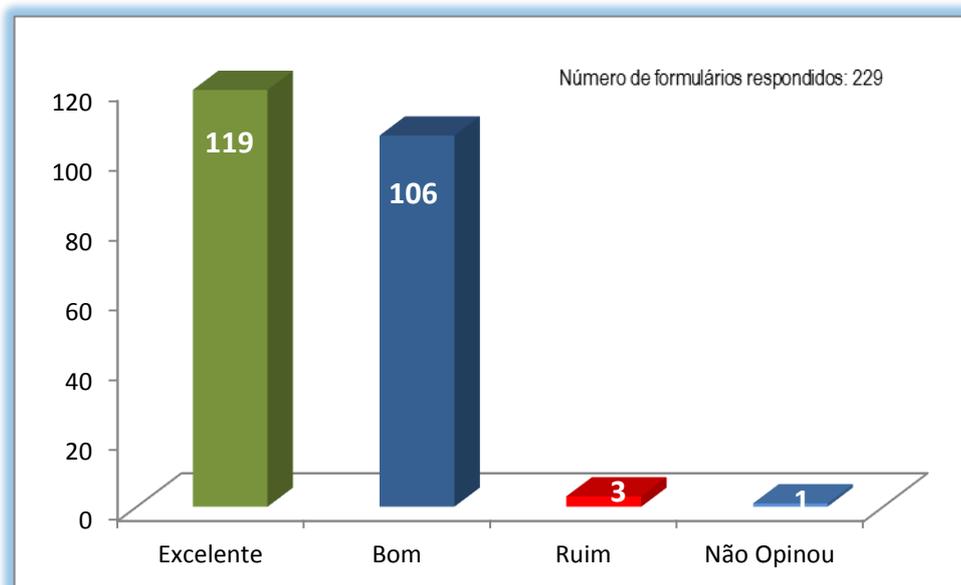
a) Cortesia

Entre os participantes da pesquisa, 143 avaliaram a cortesia no atendimento como Excelente, 79 consideraram o atendimento Bom, 3 avaliaram como ruim e 4 não opinaram.



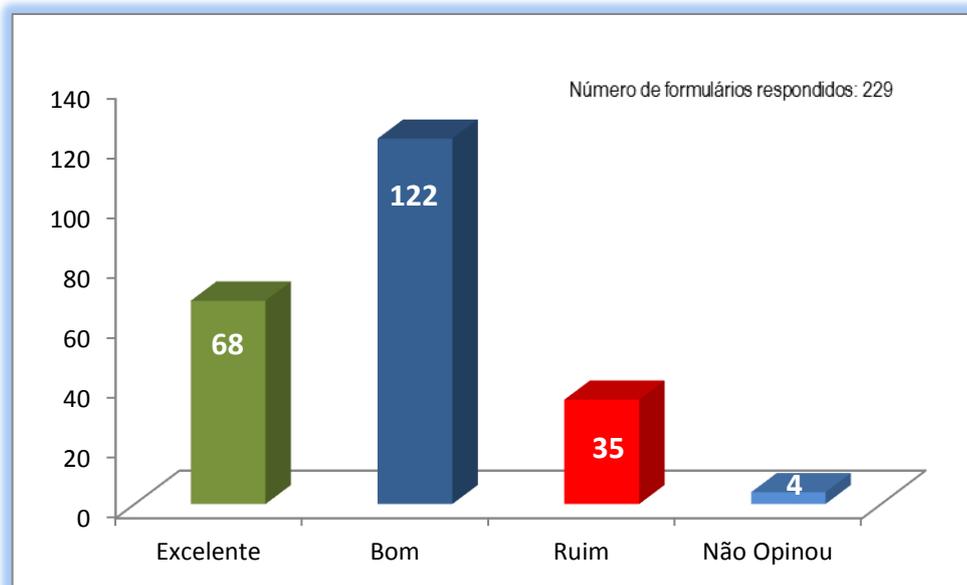
b) Qualidade

Entre os participantes da pesquisa, 119 avaliaram a qualidade do atendimento como Excelente, 106 consideraram o atendimento Bom, 3 avaliaram como Ruim e 1 não opinou.



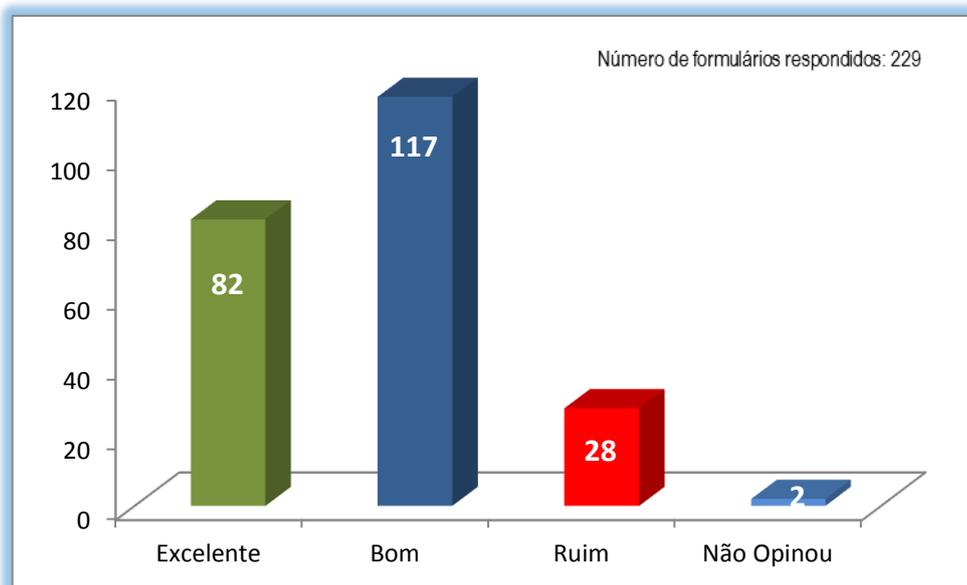
c) Rapidez

Com relação ao quesito Rapidez, 68 avaliaram a rapidez do atendimento como Excelente, 122 consideraram o atendimento Bom, 35 avaliaram como Ruim e 4 não opinaram.



d) Retorno

O quesito Retorno foi avaliado como Excelente por 82 participantes, outros 117 consideraram Bom, 28 afirmaram ser Ruim o cumprimento do quesito e 2 não opinaram.

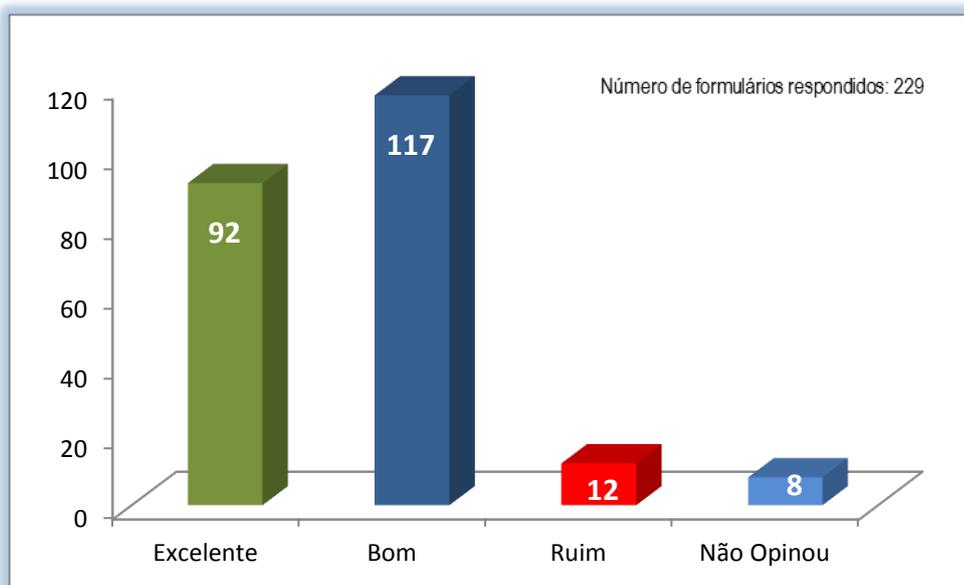


e) Resolutividade

Entre os participantes da pesquisa, 92 estão satisfeitos e consideram Excelente a resolutividade, outros 117 consideraram o quesito como Bom, 12 assinalaram Ruim e 8 não opinaram.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS



4. Comentários enviados pelos Clientes

Alguns clientes aproveitaram o campo COMENTÁRIOS do Formulário da Pesquisa para registrar sugestões e críticas e, ainda, elogiar e agradecer a FAPEAM pelo apoio proporcionado. Com base nos comentários, separamos os tipos de comentários em tabelas e de acordo com seus tipos:

4.1 Sugestões

SUGESTÃO
A FAPEAM deve seguir a exemplo ou ser exemplo as outras FAPES, desburocratizando o sistema de documentações solicitadas. A cada edital ou resposta solicitada por parte da FAPEAM, se firma muitos documentos, sendo até repetitivo e exaustivo, tanto em internet quanto por envio pelo correio. Deve se melhorar o sistema de documentação solicitados, para ser mais eficiente e rapida a resposta, tanto pela FAPEAM quanto pelos pesquisadores e Bolsistas.
Gostaria que a FAPEAM tivesse uma revista da área de ciências sociais, para que os bolsistas pudessem publicar neste espaço.
Deve a FAPEAM fiscalizar e acompanhar o retorno dado quando da designação da contra partida administrativa na gestão dos convênios.
Sugerimos uma maior digitalização dos documentos da FAPEAM. Os relatórios de cursos, Iniciações científica e outros deveriam ser digitalizados.
A FAPEAM deveria investir em um sistema WEB de gestão de processos e documentos digitais (a exemplo do CNPq) o mais rápido possível.
Gostaríamos que o setor de protocolo funcionasse em um tempo maior.
Boa tarde, deixo como sugestão que os funcionários que atendem aos bolsistas possam executar seu trabalho com mais qualidade, prestando atenção nas solicitações de documentação por e-mail e assim cumprir de forma mais ágil seu trabalho. Ter atenção com o correto preenchimento da documentação enviada. Em alguns casos pude observar informações erradas enviadas por e-mail e em declarações emitidas por funcionários da FAPEAM, o que me causou alguns transtornos, mas o caso já foi resolvido. Descrevo aqui apenas para que não se repita com outros bolsistas / pesquisadores que dependem do serviço da FAPEAM e seus representantes.
Abrir um campo para avaliar o próprio SIGFAPEAM e outro para sugestão sobre o atendimento (e não sobre a pesquisa em



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

si)
Sou bolsista há pouco tempo e ainda não passei por situações que envolvessem a maioria dos quesitos avaliados. Creio que este tipo de pesquisa deveria ser voltado para pessoas ou instituições que já utilizam os serviços da FAPEAM a, no mínimo, 6 meses.
Melhorar a questão do atraso do pagamento das bolsas, ano passado ocorreram alguns problemas quanto ao pagamento e para nós que moramos em outro estado, essa situação nos prejudica demais, pois temos que pagar aluguel, comprar comida, já que dedicamos a nossa vida para cursar o doutorado.
Poderia suprimir a necessidade de se mandar o projeto e relatório por internet e ainda em papel. Este último poderia ser suprimido. Basta seguir o mesmo padrão do CNPq.
Sugiro ampliar o canal de comunicação com os bolsistas por meio de email, de modo a facilitar o envio de documentos digitalizados, por exemplo, visto que o SigFapeam nem sempre está disponível para isso.
Acho que o formulário estando disponível somente para cadastrados não deveria exigir que se mencione o nome pois pode inibir a obtenção de respostas autênticas. No meu caso não, mas alguns colega ficaram com receio de serem penalizados. De qualquer forma acho importante a avaliação.
Que o repasse do recurso seja imediato, ou melhor, assim que for feito todo o rito processual (apresentação de documentos) o recurso deve repasso.
Como pesquisadora gostaria apenas de sugerir um acesso maior para orientação aos pesquisadores e IES.
Minha unica reclamação é que seria muito mais pratico se pudessemos enviar toda a documentação em meio eletronico, principalmente quando se trata das prestações de conta, se fosse possivel enviar meio eletronico e se tudo estiver correto depois enviar em meio fisico.

4.2 Críticas

Entre os comentários, foram identificados 8 críticas, nas quais os clientes fizeram fortes críticas sobre a burocracia enfrentada para submissão e recebimento dos benefícios oferecidos pela Fundação, a falta de qualidade das informações apresentadas no atendimento físico, por telefone ou e-mail e, ainda, no site e no SIGFAPEAM, especialmente no que se refere aos Formulários e Termos disponibilizados para os clientes. Uma das críticas foi identificada como reclamação e esta é referente à metodologia aplicada à cobrança e acompanhamento das Prestações de Contas dos auxílios concedidos.

CRÍTICA
A FAPEAM tem sempre atrasos no sentido a divulgação de informações, e respostas a problemáticas, neste aspecto deve-se buscar uma melhoria no sistema.
Demora na avaliação aos editais, demora no pagamento das bolsas, além da demora na resposta aos e-mails de dúvidas.
Ao fazer questionamentos por email, as respostas não vem ou demoram a vir.
Os campos dos formulários não são autoexplicativos, geram dúvidas e é necessário solicitar esclarecimento. e a resposta demora. Já ocorreram fatos desta natureza.
Neste inicio de ano foi feito uma mudança em relação a entrega da frequência mensal de cada pesquisador, para quem pesquisa fora do estado do amazonas a mudança causou um transtorno porque antes esta frequência mensal era enviada via email para o departamento responsável, agora foi solicitado que seja enviado impresso via Sedex e em mídia (CD ou DVD) acarretando em um maior custo para o pesquisador, então o ideal seria manter o envio via email e somente cobrar o relatório semestral de cada pesquisador via correios em forma de carta registrada e não SEDEX já que nos mantemos aqui com uma bolsa no valor bem abaixo do mercado e temos muitos custo com moradia, alimentação e transporte.
Melhorar a comunicação interna e a velocidade na tramitação de documentos.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

O Retorno de algumas mensagens acabam deixando mais dúvidas, torna as informações mais claras e com objetivo seria interessante.

Fazer esse tipo de pesquisa para os projetos separadamente e mais específicos ao meu ver teria um retorno melhor (ex: RH-Mestrado, RH-Doutorado, etc)

Quanto ao processo de envio de propostas. Acho desnecessário o envio de documentação em papel uma vez que existe o sistema online!

A grande carga de papeladas a ser levantada para submissão e todo processo (preencher online, anexar documentos e depois entregar os mesmos documentos impressos na FAPEAM) desestimula a submissão de propostas. Assim como o CNPq e outras FAPs (como FAPESP) recomendaria a submissão das propostas somente online, e maior confiança nos pesquisadores (não solicitando inúmeras declarações provando vínculos empregatícios ou titulações).

O fale conosco demorou quase um mês para tirar minha dúvida.

Os primeiros meses após a aprovação da bolsa foram difíceis, pois não tínhamos respostas concretas sobre nossas dúvidas em relação à data que a bolsa começaria a ser depositada e procedimentos que devíamos seguir como por exemplo relatório de frequência.

Acredito que o processo de seleção para bolsas envolve uma burocratização enorme que poderia ser minimizada no sentido de dar maior fluidez no processo de seleção. Acredito ainda que poderia ser feita uma organização melhor a respeito da entrega das frequências, definindo regras para a entrega ser realizada via internet.

O retorno dado aos pesquisadores em relação às prestações de contas financeiras. Depois de mais de 5 anos de prestação de contas, não é liberado parecer oficial/final da aprovação.

O que observei é que a maioria do pessoal da FAPEAM, são estagiários, ou está havendo muitas substituições, desse modo uma pessoa que já tem experiência na área é substituída ocorre uma demora até que o novo estagiário ou funcionário esteja a par de todos os procedimentos.

No quesito "Cortesia" é sobre o atendimento recebido pelos funcionários??? fiquei em dúvida, acho que deveria deixar mais explícito e no quesito "Resolutividade" também não entendi muito bem. É sobre a forma como as solicitações são atendidas?

Entendo que é pra ser um formulário prático e rápido de responder, mas, em nestes dois pontos acho que deveria ser mais claro, para facilitar o entendimento.

4.3 Elogios e Agradecimentos

ELOGIOS

Desde o período em que fui bolsista de doutorado pelo RH-POSGRAD os profissionais da FAPEAM sempre atenderam minhas dúvidas e me ajudaram bastante no andamento do projeto. Agora a nível de pós-doc (bolsa DCR) os profissionais dos setores os quais precisei prestar contas prontamente sempre estiveram à disposição para tirar minhas dúvidas e me informar de forma clara e objetiva sobre os procedimentos a tomar. Em particular o pessoal do DEAC está de parabéns.

Eu comecei a ser bolsista da FAPEAM esse semestre, meus e-mails sempre foram respondidos e os documentos são claros e objetivos quanto aos direitos e deveres, mas achei que faltou um retorno/feedback quanto ao processo e status do envio da documentação e efetivação da bolsa, por exemplo.

Não tenho nenhuma sugestão para melhor porque tenho tido resposta e atendimento excelentes.

Aproveite a oportunidade para agradecer o apoio recebido, sem o qual não seria possível participar do meu Doutorado.





GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

No quesito rapidez, me refiro especificamente a resposta de editais e liberação de recursos. Para o projeto que tenho implementado, a tempo de resposta dos técnicos tem sido satisfatório.

Rapidez acredito que será melhorado agora com a inclusão de novas pessoas.

Agradeço a Fapeam por me conceder acesso a bolsa de estudos para conclusão de meu mestrado profissional para que eu possa dar andamento em minha pesquisa.

Os procedimentos internos da FAPEAM estão bem consolidados, pois não tive até o presente nenhuma falha oriunda aos quesitos acima descritos.

A Thaiana Santos, do RH Strictu Sensu, apresenta muita seriedade e comprometimento com todos os quesitos acima avaliados. De fato comprometimento e responsabilidade como a dela me fazem sentir orgulho de ser bolsista da FAPEAM.

Considero que o órgão tem atendido todos os meus pedidos, de forma eficiente.

Atualmente não tenho o que reclamar sobre os serviços da FAPEAM.

Registro nosso reconhecimento por um aspecto que é muito mais relevante, trata-se do cumprimento da sua missão institucional. Neste aspecto, reconhecemos todo o esforço e dedicação em superar as várias dificuldades que possam impedir o cumprimento da missão.

Bom dia, parabênzo a instituição pelos serviços prestados junto aos pesquisadores e a sociedade em geral como beneficiários diretos e indiretos.