



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE – SGQ/FAPEAM

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

1º e 2º Semestres de 2012

OUVIDORIA
2012

Travessa do Dera,s/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

Profa. Dra. Andrea Viviana Waichman
Diretora Técnico-Científica

MSc. Severina de Oliveira dos Reis
Diretor Administrativo-Financeira

REALIZAÇÃO: OUVIDORIA DA FAPEAM

Anne Hiléia Santos Lêda
Ouvidora

Lauana Mirela Damasceno Lucas
Colaboradora

Ruanita Felipe Miranda
Colaboradora

1º e 2º SEMESTRES - 2012

Travessa do Dera,s/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

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 medir seu grau de satisfação com relação ao atendimento e serviços prestados. Essa pesquisa procura identificar os aspectos que o cliente considera satisfatório e permite identificar pontos fracos e fortes do atendimento oferecido.

Por motivos técnicos, a pesquisa em questão não foi realizada no 1º semestre de 2012 e, por esse motivo, considerou-se oportuno solicitar a manifestação dos clientes a respeito dos dois semestres de 2012, a fim de evitar uma lacuna no processo de coleta de dados.

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 2012, alguma relação interinstitucional.

b) Pesquisadores: professores, mestres e doutores que tiveram suas propostas aprovadas e receberam recursos para desenvolvimento de pesquisa no ano de 2012.

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 provocadas por meio de ofício enviado pelo Gabinete da Presidência e, também, por meio de mensagem eletrônica enviada por esta Ouvidoria.

Os pesquisadores e bolsistas foram provocados via SIGFAPEAM e, para selecioná-los, foram marcados todas as propostas submetidas aos editais de 2011 e 2012, cujo status no sistema estava como: aprovada, em andamento ou finalizada.

3. RESULTADOS

3.1 Perfis de clientes e meios de divulgação

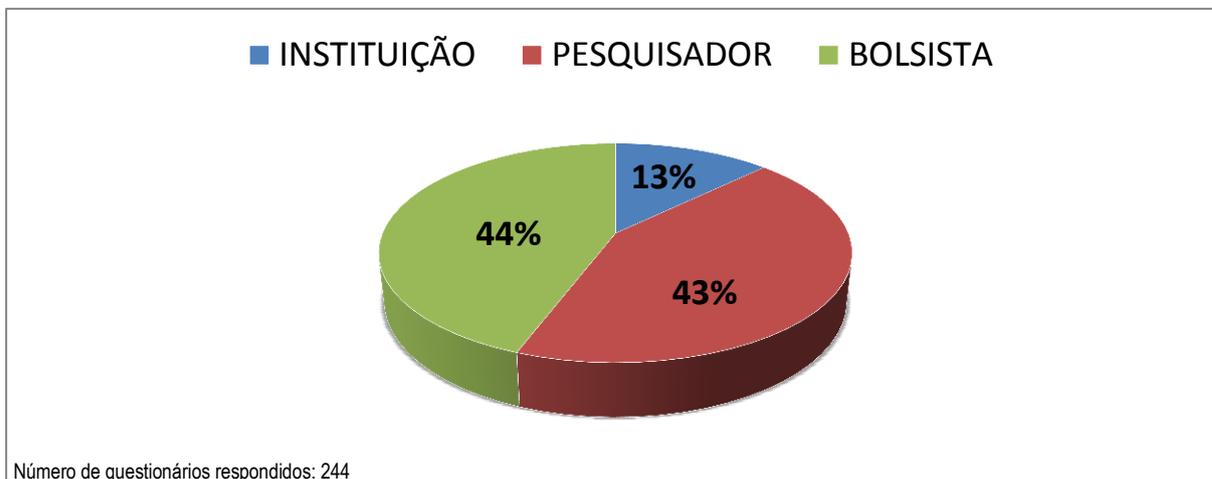
Travessa do Dera,s/n - Flores
Tel.: (92) 3878-4000
gabinete@fapeam.am.gov.br
www.fapeam.am.gov.br
Manaus/AM - CEP.: 69058-793



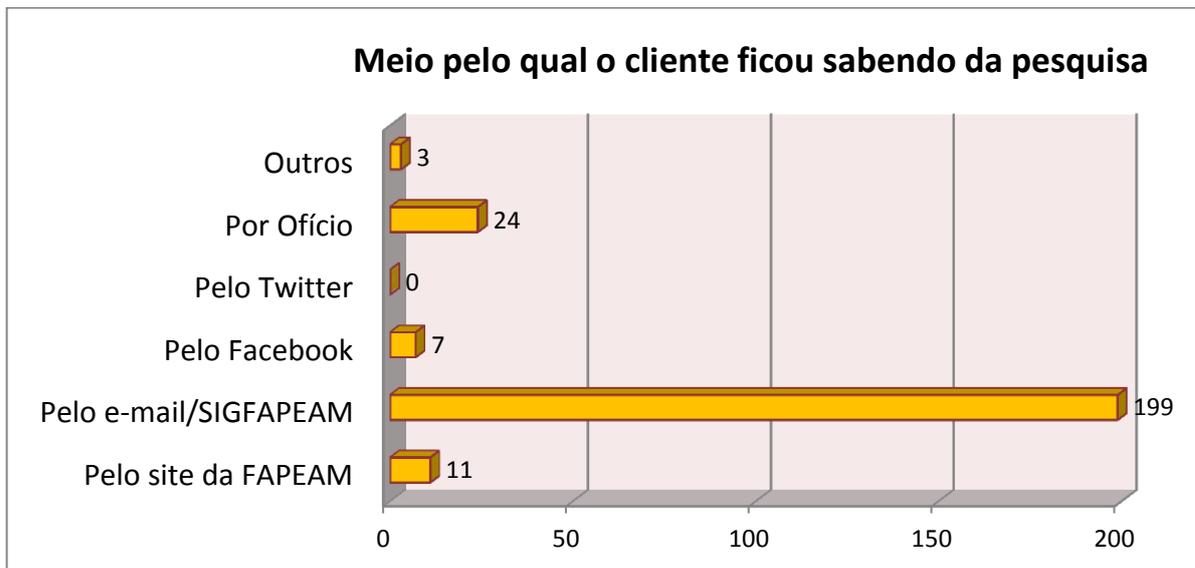


GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Como resultado, obtivemos um retorno de 244 formulários preenchidos por bolsistas, pesquisadores e instituições. Desse total, 31 formulários foram respondidos por Instituições, 105 por Pesquisadores e 108 por Bolsistas.



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

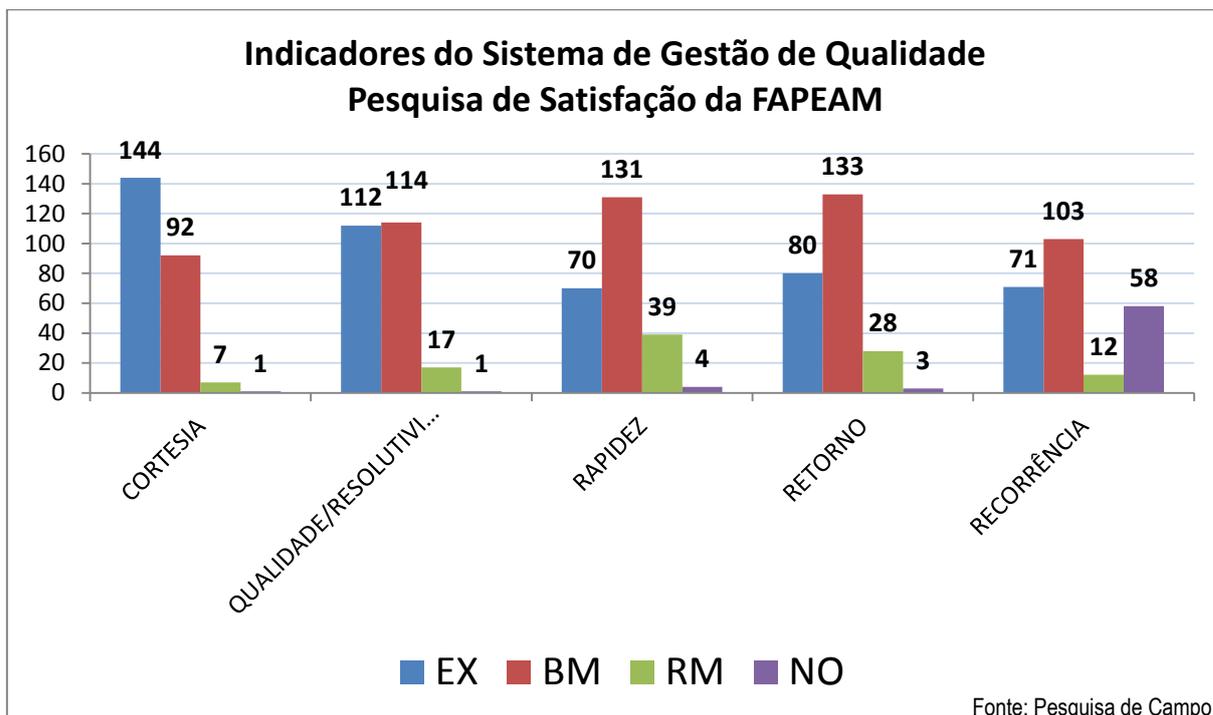


3.2. Índice de Satisfação

O gráfico a seguir apresentam a avaliação dos 5 (cinco) quesitos avaliados por nosso público alvo:

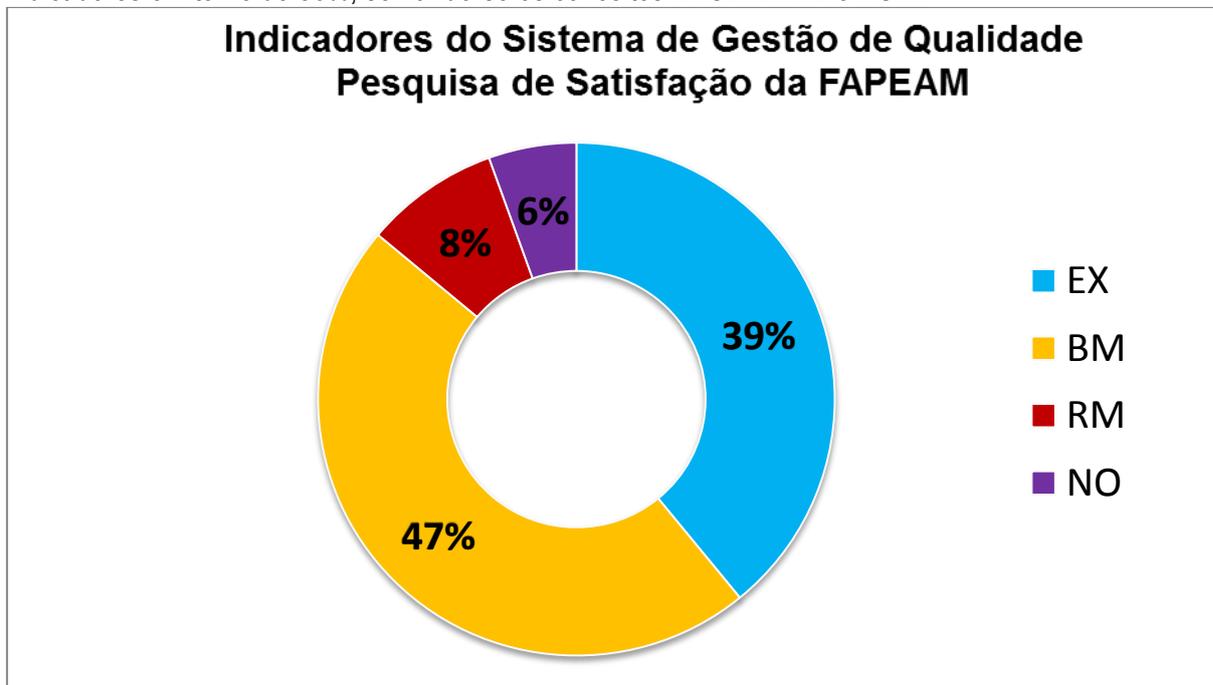


GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS



Número de questionários respondidos: 244

A maioria dos clientes considera bom o desempenho nos vários quesitos avaliados, permanecendo os indicadores em torno de 86%, somando-se os conceitos EXCELENTE e BOM:

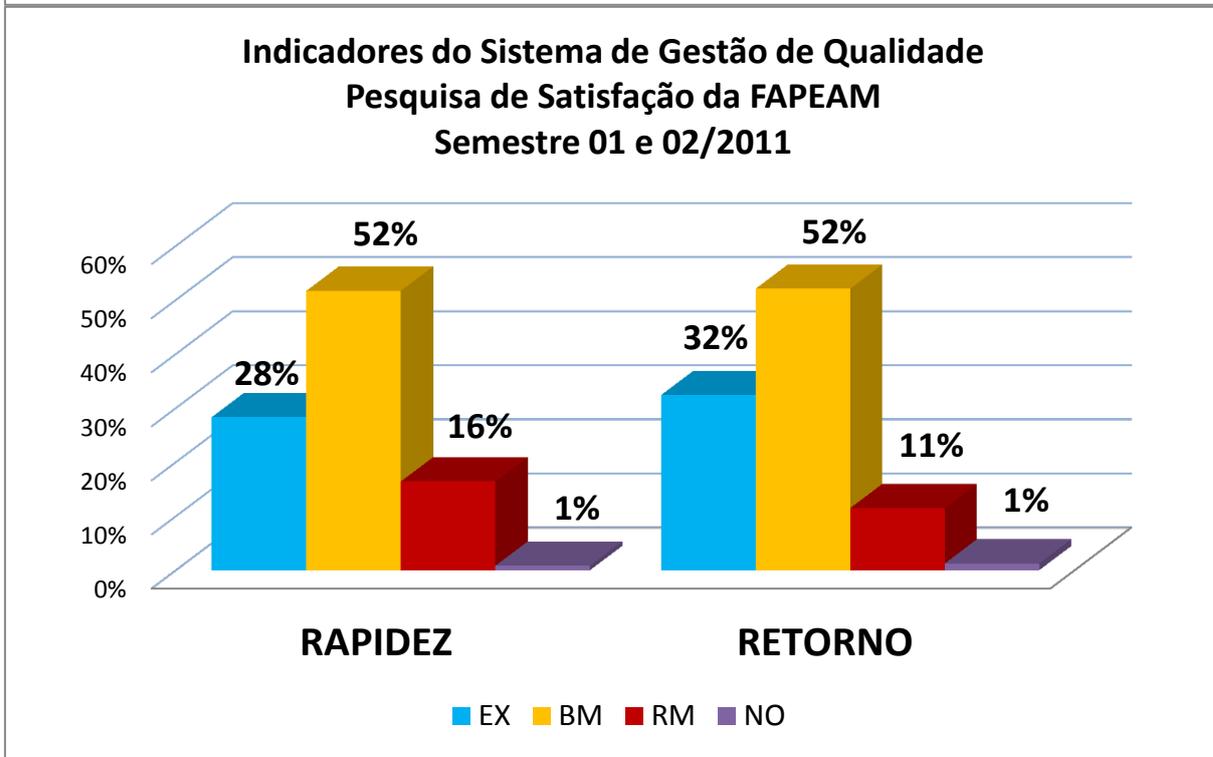
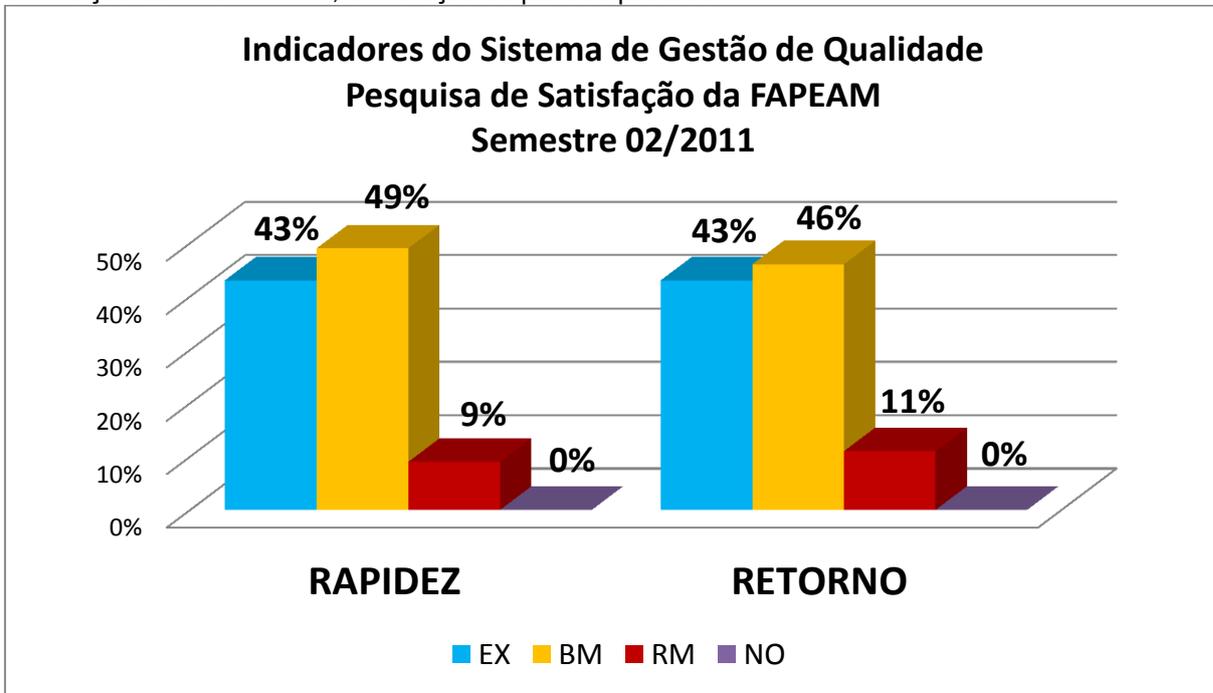


É válido ressaltar que o quesito CORTESIA tem demonstrado ser um dos mais elevados percentuais apontados por nossos clientes, contudo, importante, também, atentar para os quesitos RAPIDEZ e



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

RETORNO, os quais têm demonstrado os níveis mais baixos de excelência no atendimento da Fundação. Nesses dois quesitos, o nível de satisfação tem demonstrado elevação do conceito RUIM e diminuição do EXCELENTE, em relação ao período passado:





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

NOME COMPLETO		COMENTÁRIOS OU SUGESTÕES	PERÍODO AVALIADO
1	Lucivana Prata de Souza	Item resolutividade - Sugiro que a equipe de prestação de contas esclareça de forma mais clara, em linguagem acessível (para aqueles que não são da área) as dúvidas. Apesar de algumas informações constarem no manual de prestação de contas, a mesma encontra-se em linguagem técnica. As respostas nos e-mails respondendo as dúvidas são em geral, cópias do manual ("conforme manual de prestação de contas da FAPEAM, cópia..."). Penso que se existe a dúvida é porque no manual a informação está técnica.	2º SEMESTRE 2012
2	Heloisa Dantas Brum	Acho que a FAPEAM deveria ser mais ágil nos processos de seleção de propostas (avaliação), pois raramente os prazos estipulados para início de projetos são respeitados. A submissão de propostas também poderia ser simplificada, com o envio dos formulários apenas pelo sistema online ou impresso, e não as duas coisas. De toda forma, a fundação está de parabéns pelo trabalho. Obrigada.	2º SEMESTRE 2012
3	Darlisom Sousa Ferreira	Sugiro o cumprimento dos prazos na liberação do fomento	1º SEMESTRE 2012 2º SEMESTRE 2012
4	Carlos Roberto Bueno	O site não é atualizado em relação aos projetos. Tem muitos campos que não são completos, mesmo a FAPEAM tendo todos os dados necessários. Há projetos já julgados e não aprovados que no site não tem essa informação. As análises tanto técnica como financeira tem demorado muito, talvez pelo sistema utilizado junto ao Governo do Estado.	2º SEMESTRE 2012
5	Cristiane Barroncas Maciel Costa Novo	Sugiro que o Manual de Prestação de Contas seja atualizado/revisto e, em algumas situações, melhor explicado/exemplificado.	2º SEMESTRE 2012
6	Claudia Araújo de Menezes Gonçalves Martins	Deveriam acompanhar os eventos que vocês subsidiam, que no nosso caso não foi feita nenhuma cobertura ou pelo menos menção no site ou presença nos dias do evento.	2º SEMESTRE 2012
7	Enimar Jerônimo Wendhausen	Na pesquisa poderia haver um campo para o avaliador acrescentar sugestões de melhorias ou mudanças em relação à alguns serviços da FAPEAM.	1º SEMESTRE 2012 2º SEMESTRE 2012
8	Daniel Lins da Silva	Como sugestão: O processo de envio dos documentos de acompanhamento poderia ser feito pelo site da fapeam. A aprovação (assinatura eletrônica) dos orientadores também poderia ser validada pelo site. Devido questões de viagens tanto do pesquisador (bolsista) quanto do orientador, muitas vezes a questão de assinatura de documentos e envio para Manaus se torna bem complicado.	2º SEMESTRE 2012
9	Juliana Lins Góes de Carvalho	Gostei muito da relação com a FAPEAM, do atendimento, etc. Só acho que a relação é MUITO burocrática, muitos formulários a preencher, e ter que ir fisicamente até a FAPEAM toda vez que é necessário entregar algum formulário também se torna complicado, devido à correria do dia-a-dia.	2º SEMESTRE 2012
10	Maria Teresa Fernandez Piedade	Seria interessante dividir por campo de ação. Por exemplo, os maiores problemas que enfrentei relacionam-se a questões do sistema eletrônico de solicitações e acompanhamento.	1º SEMESTRE 2012 2º SEMESTRE 2012
11	José Erivaldo Zane Ferreira	Aconselho que haja mais eventos sociais para aproximação entre os pesquisadores/bolsistas e o órgão.	1º SEMESTRE 2012
12	Thiago Belisario D'araújo Couto	Alguns aspectos relacionados à clareza das informações podem ser melhorados. Ex: organização de formulários do site, instruções de preenchimento.	1º SEMESTRE 2012



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

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.

	NOME COMPLETO	COMENTÁRIOS OU SUGESTÕES	PERÍODO AVALIADO
1	Francisca D. de A. Matos	Parte dos campos dos formulários não possui autonomia para o cadastro, como por exemplo, o de novas Instituições (principalmente estrangeiras). Quando realizadas pelo setor, os vínculos posteriores não funcionam.	2º SEMESTRE 2012
2	Sara Helen Alves Gomes	Muita Burocracia na seleção dos bolsistas, atraso de bolsas, relatórios que tem que ser feitos várias vezes, com as mesmas perguntas, exigindo mesma documentação já pedida.	1º SEMESTRE 2012
3	Lucia Rapp Py-Daniel	-Tive um projeto da Fapeam aprovado em 2012 no Edital Universal - a demora da resposta foi enorme, e eu ainda não consegui ter o recurso. Temos toda uma programação a cumprir que pode ficar seriamente comprometida já que dependemos do sistema hidrológico da região (...) - outros projetos que eu já tive aprovados e terminados, com toda a prestação de contas realizada, são novamente solicitados ANOS DEPOIS, como se eu não tivesse apresentado nada, e me acusando de INADIMPLENTE.	2º SEMESTRE 2012
4	Rita Mesquita	Existem diferentes formas de interação no mesmo período, por exemplo, relativo a projetos em andamento, a projetos já concluídos, e a proposta enviadas e sem resultado. Por isso acho que seria útil qualificar melhor as diferentes naturezas de interação no período. Por exemplo, o resultado de um edital concluído em dezembro de 2011 até hoje não saiu, não houve explicação, e isso poderia pontuar como ruim no quesito Rapidez. Mas outros aspectos, como cortesia e retorno são um pouco ambíguos e, confesso, que fiquei um pouco na dúvida sobre o que estava sendo avaliado neste caso.	2º SEMESTRE 2012
5	Norma Maria Bentes de Sousa	O retorno das dúvidas solicitadas é que considero o ponto mais fraco, tanto no que tempo levado para responder as questões, quanto no esclarecimento. Já vivi várias situações que a pessoa que atendeu limitou-se a ler o item do Edital a que eu tinha dúvida, então isso não é esclarecer. Também já vivi situações de baixar documentos do site que estavam desatualizados, e mesmo ligando para confirmar se aquele documento era o correto, não foi suficiente para obter a informação. Resultado: enviei dois documentos errados, já registrados em cartório que tiveram que ser refeitos, pois estavam desatualizados. Gastou tempo, recursos financeiros e paciência para resolver a questão. Acredito que o treinamento de pessoal é fundamental para melhorar esses aspectos. A Fapeam hoje é uma instituição de grande relevância no cenário da ciência e tecnologia do AM e do país, Esse crescimento grande e rápido, precisa ser acelerado também na criação de estrutura de atendimento, para ser compatível às demandas.	2º SEMESTRE 2012
6	Deuzanira Lima dos Santos	Não recebi uma bolsa que precisava muito para me manter fora do estado do Amazonas no primeiro semestre pela simples falta de entendimento da equipe da FAPEAM relativa à documentação apresentada, pois uma Portaria Homologando o pedido de participação de um servidor é a mesma coisa que autorização para realizar um curso, e a FAPEAM não entendeu isso.	1º SEMESTRE 2012
7	Bruno Oizumi	Os e-mails não são respondidos com as devidas informações solicitadas. Alguns e-mails, sequer obtive uma resposta. Além disso, demoram muito a serem respondidos.	1º SEMESTRE 2012 2º SEMESTRE 2012
8	Instituto de Desenvolvimento Sustentável Mamirauá	O maior problema enfrentado é a necessidade contínua de toda documentação de projetos, prestação de contas, etc. ter a obrigatoriedade de ser entregue em papel. Muita coisa poderia ser resolvida por meio digital. Isso já é feito com a maior parte de nossos financiadores e colaboradores, inclusive do governo em suas diferentes esferas. O protocolo em Manaus ainda é pior para aquelas instituições do interior do AM, pois além de ter a questão da distância ele nem sempre funciona, pois documentos acabam sendo perdidos. De qualquer forma parabênico a FAPEAM por todo o trabalho e pela iniciativa em ouvir seus parceiros e colaboradores.	1º SEMESTRE 2012 2º SEMESTRE 2012



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

4.1 Elogios e Agradecimentos

NOME COMPLETO		COMENTÁRIOS OU SUGESTÕES	PERÍODO AVALIADO
1	Marcia Andrea de Oliveira Lemos	Durante o ano que fui bolsista pude aproveitar todas as oportunidades que a FAPEAM forneceu só tenho a agradecer!	2º SEMESTRE 2012
2	Dilcilene Marinho Soares	No momento só temos a agradecer a parceria, estamos satisfeitos.	2º SEMESTRE 2012
3	Carla Lorena da Costa Matos	Não tenho nenhuma sugestão a fazer, pois tive todo o apoio, comunicação e credibilidade necessária para o meio desenvolvimento no meu trabalho. Então só tenho que agradecer pela oportunidade concebida a mim.	1º SEMESTRE 2012
4	Luiz Almir Menezes Fonseca	O retorno pertinente ao vínculo com a SEPLAN dentro do Plano Estratégico de Desenvolvimento do Estado do Amazonas apoiado pelo PRÓ-ESTADO está excelente. O pronto atendimento, desde os estagiários e técnicos até a Presidente Maria Olívia, foi de um nível de atendimento muito além do padrão da gestão pública vigente na administração pública do estado.	1º SEMESTRE 2012
5	Roberto Daniel de Araújo	O meu 1º semestre, em termos de contatos e retorno, foi um tanto difícil, porém, neste 2º semestre, melhorou bastante. Parabéns, pela iniciativa da ouvidoria abrir esse canal, é muito importante e ajuda a instituição a se melhorar.	1º SEMESTRE 2012
6	Hidelbrando Ferreira Rodrigues	Não tive muitos problemas durante o período que sou bolsista do programa RH-Interiorização, mas todas as vezes que precisei de ajuda ou tive dúvidas, sempre fui tratado com muito respeito e a resposta veio com rapidez. Tenho uma impressão muito positiva dos profissionais que trabalham na Fapeam.	1º SEMESTRE 2012 2º SEMESTRE 2012
7	Universidade Federal do Amazonas/PROPESP	A FAPEAM veio para auxiliar de forma decisiva a pesquisa e a Pós-Graduação no Estado do Amazonas e tem cumprido seus objetivos, em uma visão crítica no sentido de aprimorar as atividades desenvolvidas seria a redução de documentação para os alunos do POSGRAD, a descentralização deste recurso para as coordenações o que viabilizaria maior resolutividade nas ações das pós-graduações.	1º SEMESTRE 2012 2º SEMESTRE 2012
8	Alinne Costa Cavalcante Rezende	A FAPEAM é bastante competente e com certeza está sempre nos ajudando da melhor forma possível.	1º SEMESTRE 2012 2º SEMESTRE 2012
9	Carlos Frank Lima dos Santos	Estou hipersatisfeito com o serviço prestado pela FAPEAM até o presente momento. Só tenho a agradecer diante de tudo que me foi oferecido.	1º SEMESTRE 2012 2º SEMESTRE 2012
10	Amazonino Lemos de Castro	Ótima iniciativa desta Fundação.	1º SEMESTRE 2012 2º SEMESTRE 2012
11	Fucapi - Fundação Centro de Análise, Pesquisa e Inovação Tecnológica	A Fapeam tem realizado um ótimo trabalho, ao longo de seus 10 anos de existência, em prol da pesquisa e da ciência amazonense. Na minha forma de ver, a região amazônica deve sustentar seu desenvolvimento socioeconômico a partir do conhecimento. O papel da Fapeam, por essa premissa, se torna fundamental e estratégico.	1º SEMESTRE 2012 2º SEMESTRE 2012
12	Norma Maria Bentes de Sousa	Parabéns pelo trabalho de pesquisa de satisfação. Só o fato de estarem nos ouvindo mostra a importância dada ao público atendido e a identificação das dificuldades com certeza tende a gerar superação. Parabéns a todos!	2º SEMESTRE 2012
13	André Jun Miki	Excelente proposta de feedback entre a ouvidoria da FAPEAM com todas a sua abrangência de competência técnico-científica de essencial importância para o Estado do Amazonas.	1º SEMESTRE 2012 2º SEMESTRE 2012