

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE – SGQ/FAPEAM**

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES**

**1º Semestre de 2014**

**OUVIDORIA  
2014**

## 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

**MSc. Lady Mariana Siqueira Pinheiro**

*Ouvidora*

**Jesua da Silva Maia**

*Colaboradora*

**Lauana Mirela Damasceno Lucas**

*Colaboradora*

**1º SEMESTRE - 2014**

## 1. INTRODUÇÃO

Semestralmente, a Ouvidoria da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM realiza a Pesquisa de Satisfação dos Clientes, que permite mensurar a qualidade dos serviços prestados àqueles que mantêm um relacionamento direto com a Fundação. O objetivo é que, por meio da pesquisa, sejam avaliada a satisfação do público cliente da FAPEAM e também coletadas sugestões, críticas e elogios sobre os serviços ofertados. Esse grupo foi subdividido em pesquisadores, bolsistas e instituições de ensino e pesquisa.

A partir deste levantamento, a Fundação mensura a efetividade do fluxo de processos internos e trabalha para melhorar os procedimentos que apresentam incongruências para, desta forma, estabelecer contínuas melhorias que sempre passam por avaliação do público-alvo da Fundação.

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.

A pesquisa auxilia também na confecção do relatório anual da Ouvidoria, no qual estão expostos todos os dados dos atendimentos realizados durante o ano e que cooperam para uma reflexão ampla sobre o atendimento e as principais demandas que chegam a este canal de atendimento.

## 2. METODOLOGIA

### 2.1. Campo de aplicação da pesquisa

A pesquisa é amostral e os dados coletados são oriundos 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 primeiro semestre de 2014, alguma relação interinstitucional.

**b) Pesquisadores:** professores, mestres e doutores que tiveram suas propostas aprovadas e receberam recursos para desenvolvimento de pesquisa no primeiro semestre de 2014.

**c) Bolsistas:** discente, técnicos, mestrandos ou doutorandos que receberam bolsa no âmbito dos programas ofertados pela FAPEAM, no primeiro semestre de 2014.

### 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 Instagram.

As Instituições parceiras foram convocadas por meio de ofício enviado via Gabinete da Presidência, a pedido desta Ouvidoria, por meio do Memorando nº 062. 12802.2014.

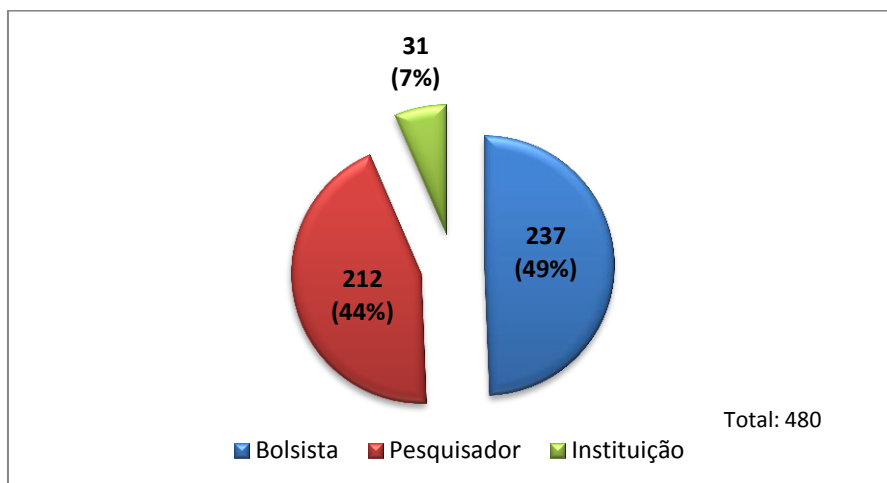
Os pesquisadores e bolsistas foram comunicados via SIGFAPEAM e, para selecioná-los, foram marcadas todas as propostas submetidas aos editais do último semestre de 2013 que iniciaram em 2014 e as referentes ao primeiro semestre de 2014, cujo *status* no sistema estava como: aprovada, em andamento ou finalizada.

## 3. RESULTADOS

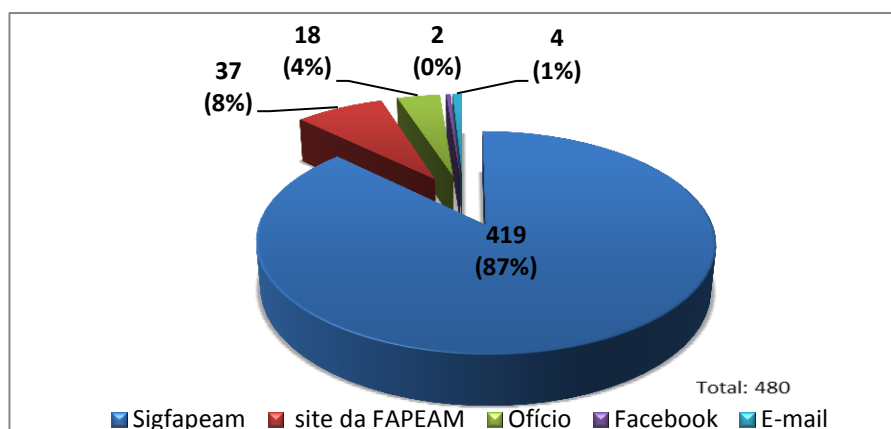
### 3.1 Perfis de clientes e meios de divulgação

Como resultado, obtivemos um retorno de 480 formulários preenchidos por bolsistas, pesquisadores e instituições. Desse total, 31 formulários foram respondidos por Instituições, 212 por Pesquisadores e 237 por Bolsistas.

É válido ressaltar que houve um crescimento de 110% na participação do público na Pesquisa de Satisfação em relação a 2013, quando 229 formulários foram preenchidos, o que é considerado benéfico, visto que quanto maior a adesão dos clientes da Fundação à pesquisa, maior também será a mensuração do atendimento dispensado pela instituição em relação ao seu público.



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

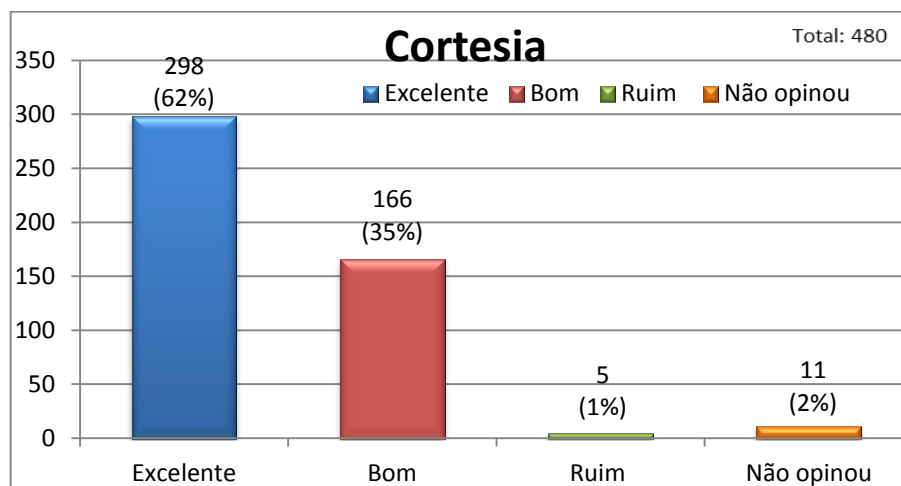


### 3.2. Índice de Satisfação

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

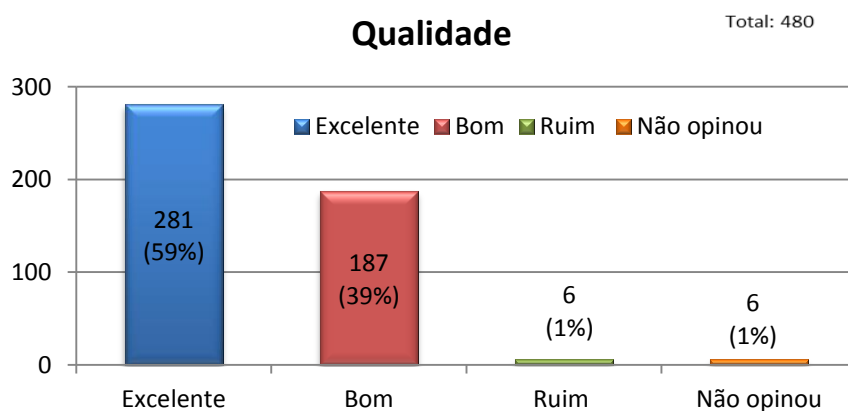
#### a) Cortesia

Entre os participantes da pesquisa, 298 avaliaram a cortesia no atendimento como Excelente, 166 consideraram o atendimento Bom, 5 avaliaram como ruim e 11 não opinaram.



#### b) Qualidade

Entre os participantes da pesquisa, 281 avaliaram a qualidade do atendimento como Excelente, 187 consideraram o atendimento Bom, 6 avaliaram como Ruim e 6 não opinaram.

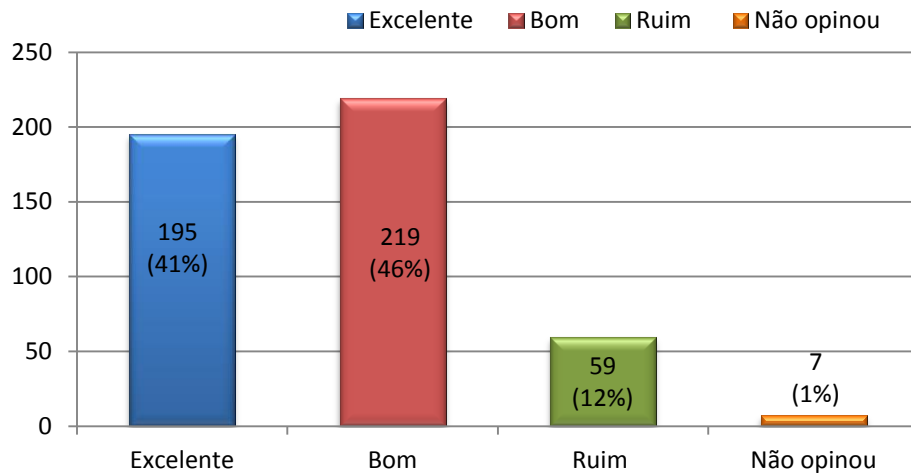


#### c) Rapidez

Com relação ao quesito Rapidez, 195 avaliaram a rapidez do atendimento como Excelente, 219 consideraram o atendimento Bom, 59 avaliaram como Ruim e 7 não opinaram.

## Rapidez

Total: 480

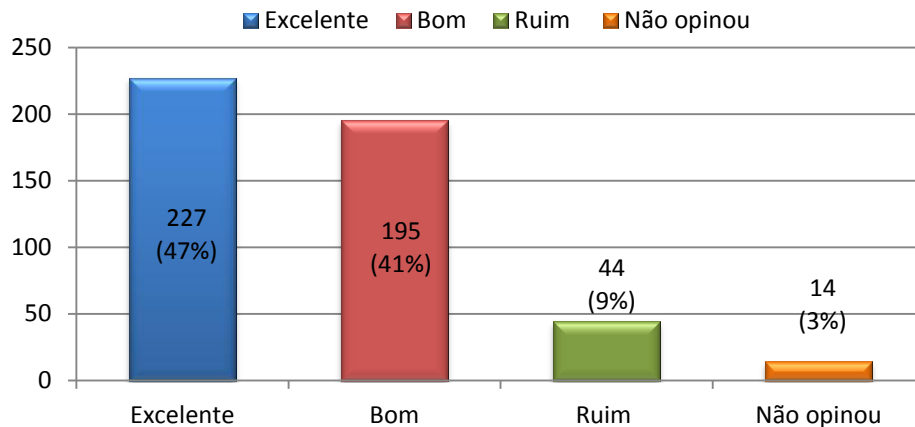


### d) Retorno

O quesito Retorno foi avaliado como Excelente por 227 participantes, outros 195 consideraram Bom, 44 afirmaram ser Ruim o cumprimento do quesito e 14 não opinaram.

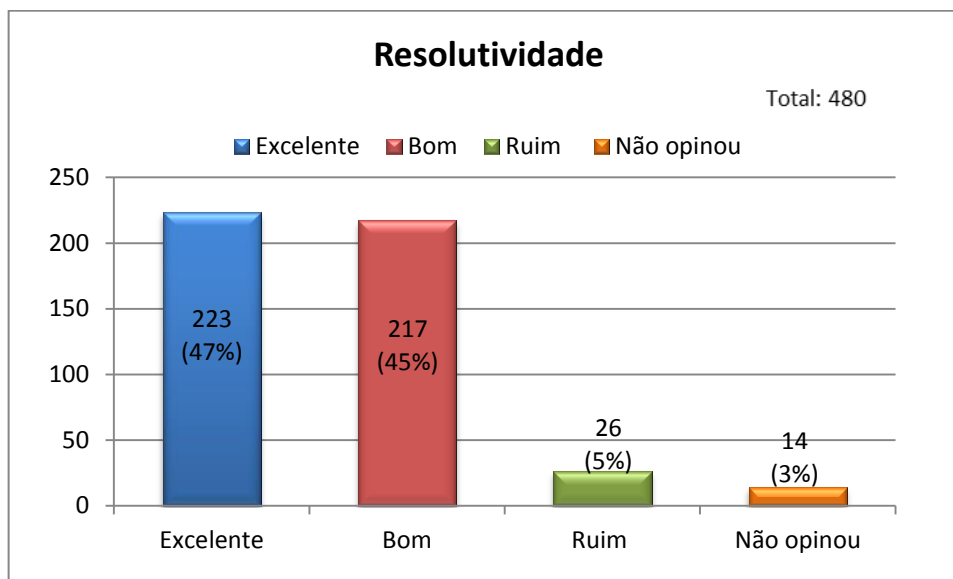
## Retorno

Total: 480



### e) Resolutividade

Entre os participantes da pesquisa, 223 estão satisfeitos e consideram Excelente a resolutividade, outros 217 consideraram o quesito como Bom, 26 assinalaram como Ruim e 14 não opinaram.



#### 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

Ao todo 37 sugestões foram recebidas por meio do formulário da pesquisa de satisfação. Em sua maioria, os comentários visam a uma maior simplificação dos processos internos da FAPEAM e também abordam o sistema SIGFAPEAM. Casos como solicitações para diminuir a burocracia são comuns, porém é necessário observar que a Fundação é vinculada a um sistema público de Gestão de CT&I, que possui seu modus operandi próprio e independente da instituição.

#### SUGESTÃO

Colocar o ITEGAM, uma instituição de pesquisa que mantém padrão de qualidade na pauta de reuniões da FAPEAM. Nunca fomos chamados.

A pesquisa de satisfação poderia estar diferenciada segundo os diversos programas da FAPEAM. Fica complicado estabelecer uma opinião generalizada que, com certeza, gerará um critério errado.

Meu contato com a FAPEAM neste momento tem sido como orientadora de um bolsista de doutorado da FAPEAM, Sr. Santiago Linorio Ferreyra Ramos, e nosso contato com a FAPEAM tem sido muito positivo. O bolsista está já concluindo sua tese, e deverá defendê-la ainda este mês. Creio que foi um sucesso e a bolsa para o Sr. Santiago foi muito bem empregada. Gostaria apenas de aproveitar este espaço para fazer uma sugestão. Aqui em São Paulo temos contato com a FAPESP, sendo que os bolsistas da FAPESP recebem, além de suas bolsas para uso particular, eles recebem uma Reserva Técnica, que é para uso da pesquisa exclusivamente, tendo que apresentar a prestação de contas no final da bolsa, bem como ao longo de sua duração, nos relatórios parciais. No caso do Santiago, este auxílio extra fez muita falta, principalmente para cobrir as viagens de Piracicaba a Manaus, para que ele pudesse realizar as coletas e a parte laboratorial na Amazônia. No entanto, foi possível terminar o seu projeto com êxito, já tendo uma publicação, e com certeza haverá novas publicações muito em breve. Mas gostaria de deixar aqui esta sugestão para que a FAPEAM possa considerar a reserva, junto com a verba destinada às bolsas de mestrado e doutorado, de uma verba adicional vinculada à bolsa para uso da pesquisa em si, exigindo no final do projeto toda a documentação comprovando o uso para fins da pesquisa que foi realizada. Tenho tido contato também com a FAPEAM por integrar um projeto de pesquisa coordenado

pela Profa. Dra. Maria Teresa Gomes Lopes. Atenciosamente, Elizabeth A. Veasey. Depto. de Genética- ESALQ/USP.
Uma sugestão: ampliar o tempo para protocolar documento, das 08:00 as 13:00 horas.
Responder às solicitações feitas por email.
Sou fã incondicional da FAPEAM !!! - penso que há necessidade de expansão do prédio da FAPEAM ou construção de outro para maior comodidade dos funcionários e dos usuários.
Manter os funcionários por mais tempo na mesma função, isso se traduz em uma maior confiança na tirada de dúvidas do pesquisador.
A diminuição da burocracia é imprescindível para o progresso da FAPEAM. A FAPESP pode servir de modelo em vários aspectos no intuito de progresso, ideias e avanços.
Seria muito interessante a FAPEAM possuir um programa ou forma de apoio para que seus pesquisadores (bolsistas da FAPEAM) possam apresentar seus trabalhos de pesquisa em eventos internacionais. O acesso a estes eventos é essencial para a divulgação, discussão e evolução destas pesquisas.
Melhorar a plataforma SIG/FAPEAM para permitir uma prestação de conta inteiramente on-line inclusive para a parte financeira!
Poderia haver uma integração maior com o e-mail, as mensagens do Sigfapeam e as notícias poderiam ser enviadas em newsletter, creio que o que é feito deve ser melhor promovido.
Sou professor da rede estadual de ensino do município de Borba Amazonas, atualmente estou desenvolvendo um projeto pelo Programa Ciência na Escola - PCE, com apoio da FAPEAM. até o presente momento posso ressaltar que estou tendo um excelente acompanhamento dos representantes da instituição e, como sugestão, sugiro que a mesma envie mais folders, e informativos ressaltando a sua área de atuação para as escolas do interior do Estado do Amazonas. Pois muitos professores ainda não têm toda a informação necessária sobre a importância dessa Fundação para a melhoria e qualidade da educação de nossos cidadãos. Obrigado pela oportunidade de poder registrar minha sugestão.
Entre bom e ruim existe uma gama grande de pontuações. Avaliar de zero a dez seria mais realístico. Eu coloquei ruim em rapidez, mas acho que ela seria entre 5 e 6. Bom para mim seria 7 e 8. e ruim seria menos que 5.
Agilidade para responder os e-mails enviados sobre dúvidas.
A pesquisa de satisfação poderia ser um pouco mais completa, abordar mais quesitos e setores específicos da agência. Dessa forma, ficaria mais fácil identificar um setor / diretoria / departamento que não venha desempenhando seu papel satisfatoriamente.
Apenas sugiro mudança nos relatórios semestrais, no sentido de preservar o bolsista/pesquisador sobre problemas com orientação. Ex) No relatório atual, pede-se que o bolsista/pesquisador avalie seu (sua) orientador(a), mas ao mesmo tempo, exige-se a assinatura dos dois, bolsista-orientador(a), o que os colocará, fatalmente, em conflito.
Sugiro que busquem uma burocracia mais eficiente, no sentido de reduzir os prazos para liberação de recursos essenciais ao desenvolvimento de pesquisas.
A FAPEAM continua melhorando sempre os procedimentos institucionais para atingir a excelência, entretanto percebo ainda um certo descompasso entre a solicitação do cliente e a clareza do caminho que sua solicitação irá seguir. Outra situação que poderia melhorar refere-se à maneira de encaminhar uma solicitação, que poderia ser somente online, sem a necessidade de encaminhar tudo em papel via protocolo. Parabéns pelo belíssimo trabalho pelo nosso Estado.
Gostaria que houvesse maiores esclarecimentos quanto aos editais, por exemplo, até que momento a data de entrega dos documentos implica no recebimento de bolsas, pois eu e meus colegas da turma de pós-graduação em aquicultura 2013 não recebemos duas bolsas retroativas, sendo que demos entrada com a documentação junto à FAPEAM no dia 12 de março de 2013 e não sabemos como proceder. Seria bom haver informações sobre problemas como estes, quem procurar na FAPEAM para resolver situações como esta? Também quanto às informações de envio de documentos, sugiro a criação de links com as devidas capas a serem entregues aos seus devidos departamentos.
Parabéns pela iniciativa da ouvidoria. Acredito que a melhora deva ser nos formulários eletrônicos e no atendimento pessoal dos protocolos deva ser melhorada a cortesia dos colaboradores.
Considerar as pesquisas qualitativas, pois o formulário de inscrição aponta para que o pesquisador conduza sua pesquisa para um resultado de pontos, dificultando pesquisas, como por exemplo, de processo criativo que tendem ao desenvolvimento individual das mesmas obras processualmente em dois anos. Quanto aos outros serviços apresento admiração pela excelência e eficiência nas atividades.
Sugiro apenas adotar ou o formulário online ou o formulário em papel para o relatório de bolsista. Tive problema com o formulário online no relatório e acredito que a duplicidade não é necessária.



<p>"Poderiam detalhar os quesitos avaliados. Ex.: O que é qualidade para a FAPEAM? Qualidade em quê? Atendimento? O questionário se aplica para instituição, pesquisador e bolsista. Na minha opinião, são clientes diferentes que necessitam de critérios de avaliação diferentes. A rapidez do ponto de vista de um bolsista será diferente em relação ao ponto de vista de uma instituição".</p>
<p>Sugiro que todo o sistema de acompanhamento dos projetos que recebem fomento seja informatizado, como o envio de formulários e relatórios, dispensando-se o envio dos mesmos em formato impresso.</p>
<p>Divulgação dos Programas nas escolas, com o intuito de incentivar os alunos na área de pesquisa.</p>
<p>1. Mudar o período para o recebimento de documentos em projetos PAIC. Geralmente, esse período coincide com as férias dos professores; 2. Considerar a possibilidade do uso de assinaturas eletrônicas em relatórios enviados ou entregues.</p>
<p>Meu contato com a FAPEAM é mais através do SIGFAPEAM, através da instituição FUAM. Comentários: 1-os diversos formulários da FAPEAM são de difícil diferenciação, por mais de uma vez preenchi um e depois disseram-me que era o formulário errado - sugiro que todos os formulários sejam identificados através de uma sigla 2-a própria FAPEAM já me orientou a preencher questionários e depois disseram que tinham me dado o formulário errado 3-os formulários são longos e com itens que são repetitivos, existem itens que não ha como não repetir, sugiro simplificar 4-a FAPEAM da muita ênfase na produção que cita instituições de Manaus mesmo que ela não represente capacitação dos profissionais de Manaus, a ênfase deveria ser na formação das pessoas.</p>
<p>Os pesquisadores e bolsistas, às vezes, encontram dificuldades no preenchimento dos formulários. Acredito que informações prévias quanto ao seu preenchimento irá ajudar, especialmente os bolsistas do PAIC.</p>
<p>A pesquisa de satisfação poderia ser dividida por setor da FAPEAM.</p>
<p>Caro Sr(a), venho agradecer a possibilidade de realizar meu doutorado em administração com o apoio da Fapeam. Infelizmente ainda não há doutorados nesta área do conhecimento em Manaus, mesmo tendo um parque industrial expressivo, com grandes negócios na região. Mas com a titulação deste e de outros estudantes, o futuro é promissor. Por vezes, a dificuldade financeira passa pela necessidade de participação em Congressos/Eventos - critérios de doutorado e mestrado - em função dos valores. Se no futuro for possível agraciá-lo bolsista com esta possibilidade, pelo menos para com dois congressos, seria um avanço importante. Espero que ao final desta longa jornada de estudos, venha a contribuir de forma significativa ao Estado do Amazonas. De qualquer forma, é benéfica a coexistência de nossas ações para a evolução e crescimento de nosso Estado e parabeno todo o trabalho realizado pelos Sr(as) até então.</p>
<p>Diminuição da burocracia para aprovação e execução de projetos.</p>
<p>"Em algumas vezes, recebi um e-mail confirmando a entrega de frequências. Isto me deixou bem mais tranquila. Por ser bolsista do RH-Interiorização, penso que esta frequência deveria ser trimestral. Para quem está no interior do Estado fica difícil todos os meses "pegar" a assinatura do orientador. Vejo como positiva a prestação de relatórios semestrais e anuais.</p>
<p>Creio que poderiam avaliar o SIGFAPEAM e o site.</p>
<p>Gostaria que enviassem com antecedência o dia dos nossos cursos, às vezes nos enviam um dia antes e como somos da zona rural e não tem internet, fica difícil ver um e-mail um dia antes. Mas fora isso, tudo ok.</p>
<p>O atendimento por telefone sempre é muito Cortez, e consegue boa taxa de soluções para problemas apresentados. O site precisa de melhorias, principalmente no SIGFAPEAM. A submissão de projetos ainda não é tão fácil quanto deveria, e o acompanhamento de processos é falho. Existem sistemas prontos, como o da FAPESP, que deveriam ser avaliados pela FAPEAM.</p>
<p>Sugerimos, para facilitar o trabalho burocrático das Instituições, que o plano de trabalho dos bolsistas PAIC e POSGRAD possam ser preenchidos pelos próprios interessados apenas com o aval da Instituição. A demanda para o preenchimento dessa documentação pelos funcionários dessa instituição tem acarretado constantes atrasos na entrega do material pela limitação de pessoal.</p>
<p>A sugestão é buscar a efetivação da equipe da Fapeam através de concurso público para evitar a rotatividade de profissionais.</p>

## 4.2 Críticas

Entre os comentários, foram enviadas 23 críticas que abrangem temas referentes à burocracia enfrentada para submissão e recebimento dos benefícios oferecidos pela Fundação, à instituição

bancária utilizada pela Fundação para o recebimento dos proventos de pesquisa, à falha na qualidade das informações concedidas 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 etc.

## CRÍTICA

"Minha única reclamação é que não temos autonomia em utilizar o Banco de preferência. Tenho muitas ressalvas ao Bradesco, recentemente um colega meu teve um seríssimo problema com o Bradesco da agência Sefaz e o recurso dele foi literalmente roubado. O Bradesco por atender a uma parcela grande de pessoas permite que um cidadão munido de uma carteira de identidade (falsa) e com assinatura (enganosa) possa fazer saques altíssimos sem contatar o titular da conta. E pior que este acontecido não é o primeiro nem o segundo. No Banco do Brasil não acontece isso. Eles telefonam para solicitar a autorização. Por isso, no critério resolutividade eu desaprovo a conduta da FAPEAM".

O atendimento no protocolo tem horário limitado e é demorado (poucos funcionários para conferir e registrar).

Os auxílios demoram a sair, o recurso fica confidenciado na SEFAZ, sobra pouco tempo para executar o recurso.

O banco escolhido pela Fapeam (Bradesco) parece não estar preparado para atender os pesquisadores. A demora para abrir uma conta é muito grande, sempre cobram pelo serviço (cesta de serviço), o que não é permitido para recurso de pesquisa. O ideal seria centralizar em uma agência que estivesse treinada para atender os pesquisadores e não tivéssemos que, a cada vez, explicar, ensinar, reclamar...

O questionário foi rápido para responder, isso é ótimo. No entanto, não dá muito detalhes sobre exatamente os itens que estamos avaliando, por exemplo "rapidez" em quê? mesmo que seja no geral, é muito geral não?

Em caso de benefícios para viagem a resposta demora para sair e quando chega o pesquisador, às vezes, já comprou passagem com medo de não ser contemplado...

Simplificar, e muito, o processo de prestação de contas.

Alguns itens não são adequados para pesquisadores estrangeiros (a plataforma pede somente o RG para preencher os relatos de diárias, sem possibilidade de entrar letras como em passaportes).

A forma de compra de passagem aérea, contrato de licitação, não privilegia os menores preços e promoções.

A resolutividade foi mencionada com ruim porque enviei um projeto para o edital do Universal que deveria homologar a lista de projetos contemplados no mês de julho, no entanto essa data foi alterada para o final do ano.

Os resultados dos editais e o repasse dos recursos precisam ser mais ágeis.

A compra de uma passagem não deveria ser tão perto da viagem, fica-se com poucas opções de preço e trechos.

O único ponto negativo da fundação, é referente ao pagamento dos bolsistas e para a compra dos materiais para realização da pesquisa, e eu andando pelos interiores do Amazonas, vi que há pouca divulgação e informação sobre a FAPEAM, poucos professores a conhecem, sem mais, obrigado por ter nos dados a chance para expormos o nosso ponto de vista da fundação.

É muito complicado o repasse de verba do PAIC, já participei de dois e não consigo a verba solicitado no orçamento. Haveria uma forma de ser menos complexa?

Muita burocracia e pouca rapidez para liberar projetos e prestar contas. A Fapeam poderia observar as práticas da CAPES: bem menos burocrática e mais ágil para liberação de verbas e prestação de contas.

O quesito resolutividade eh peça-chave para a elaboração e cumprimento de editais.
Já tive três projetos submetidos rejeitados. O argumento tinha sido falta de experiência do proponente. Recorri e a resposta foi a mesma em dois casos. Queixo da objetividade e clareza do parecerista no momento de apresentar sua avaliação sobre projetos .
Dificuldade de retorno e cobranças excessivas de relatórios bem como muita dificuldade e burocracia para utilizar os recursos de bolsa pesquisar referente a compra de materiais
A FAPEAM está pecando no retorno. Não tive o feedback de algumas questões que fiz por e-mail
A Fapeam que possui excelência na qualidade de seus serviços precisa melhorar na rapidez das resolutividades. Alguns de seus funcionários terem cortesia no atendimento
Gostaria que os documentos entregues pelos os coordenadores do projeto, fossem protocolados e tivesse um documento de confirmação de entrega, pois tive que levar os mesmos documentos por varias vezes .
Gostaria de pedir mais atenção e compreensão para professores pesquisadores do interior, visto que a internet é muito lenta e muitos de nós ficamos esquecidos sem poder tirar dúvidas, principalmente no que diz respeito à compra e preenchimento de notas, recibos e prestação de contas. No interior, temos muita dificuldade em encontrar comerciantes que possuam CNPJ ou registro de comércio e muito menos notas fiscais...
Não estou recebendo mais nenhum informativo como vinha sendo feito anteriormente. Antes, toda a ação FAPEAM era creditada no meu e-mail. Sheyla e Eriberto sempre entravam em contato. Marcaram um encontro na escola, não compareceram, ligamos e nem sequer, até o momento, atenderam ou justificaram a ausência.
Necessário que o tira dúvidas tenha um retorno mais rápido.
Achei muito genérica a abordagem da avaliação, o que me "forçou" a dá o "BM" para todos os cinco quesitos. Sugiro dividir a próxima avaliação, por Departamento e/ou por bloco ou área dos serviços.

### 4.3 Elogios e Agradecimentos

Com relação aos elogios recebidos, 20 pesquisadores manifestaram sua satisfação relativa ao atendimento da Fundação e aos serviços ofertados que abrangem o fomento à pesquisa científica, tecnológica e de inovação no Estado do Amazonas.

ELOGIOS
Parabéns a toda equipe da FAPEAM. Sempre solícitos e muito atenciosos no atendimento ao público.
Após a troca de endereço eletrônico para a comunicação dos bolsistas com a FAPEAM, os itens avaliados não poderiam deixar de ser considerados todos excelentes. A rapidez do retorno e a qualidade das informações prestadas, detalhadas e "sem pressa ou preguiça", são inquestionáveis.
Sempre que precisei entrar em contato com a FAPEAM, fui muito bem atendido pela colaboradora técnica Thaiana Santos. Meus questionamentos sempre foram respondidos com rapidez e prontidão.
Eu me he desempenhado como PVS da FAPEAM durante varios anos e me sientto muito honrado de haber trabalhado con issa instituição. Acho que en breves anos grandes resultados na area de investigacao cientifica seran obtidos na cidade de Manaus, os quais sertan de grande importancia para seu população. Gustaria muito ten a oportunidades de continuar trabalhando en parceria con FAPEAM

A pesquisa é excelente. Acredito que a FAPEAM está de parabéns. Nos últimos anos, vem sendo ágil e pontual. Agradeço.
Só tenho a agradecer pelo tempo que fui bolsista da FAPEAM, onde obtive muitos conhecimentos na área do meio ambiente e contei muito com a ajuda dos pesquisadores que me ajudaram a crescer muito. E a toda a equipe da FAPEAM sempre tirando minhas dúvidas em relação à prestação de contas de cada projeto que estive como bolsista. O meu muito obrigado!
Sempre que solicitado, a Fapeam sempre atuou de forma objetiva e concisa. A cordialidade, simplicidade e entendimento da Fapeam são constantes.
Para a Ciência e, conseqüentemente, para o pesquisador, temos o Antes e o Depois da FAPEAM. Parabéns!
Estou muito satisfeita, por todas as condições e padrões de atendimento da FAPEAM. Tenho somente a agradecer pela oportunidade concedida e pelo tratamento sempre rápido que obtenho todas as vezes que precisei.
Muito boa a pesquisa, sinal de uma certa preocupação em melhorar o serviço e a relação da instituição com o usuário.
Parabenizo a FAPEAM pelo apoio dado aos pesquisadores!
No presente, estou passando por uma condição bem adversa junto ao Programa de Pós-Graduação que frequento e a FAPEAM foi extremamente rápida na resolução e com a discrição necessária ao tema. Isto demonstra o grau de profissionalismo desta Equipe!
Meus comentários são de agradecimentos à casa por me permitir atuar em minha área (jornalismo), adquirir conhecimento e crescimento profissional. Sou muito feliz por estar aqui.
Todos os requisitos atendidos com celeridade e presteza, satisfação plena.
Gostaria de salientar minha satisfação no que diz respeito à rápida resposta e atenção às dúvidas e soluções que solicito.
Parabenizo o atendimento da FAPEAM, principalmente do programa RH-Mestrado, que mesmo sendo o atendimento realizado por telefone ou e-mail, apresenta agilidade, responsabilidade e resolutividade.
A FAPEAM está de parabéns pela organização. Gostaria de receber mais informativos da FAPEAM por e-mail. Um abraço
Gostaria realmente de parabenizar a FAP pelo serviço que tem prestado à comunidade científica. Estive um período de tempo enferma e, quando retornei, fui atendida com excelência. Parabéns à equipe da FAPEAM!
Nossa parceria vem fortalecendo o empresarial local o que muito nos orgulha e contamos unir muito mais força para que o empresariado local cresça e se desenvolva ainda mais.
Considero-me muito satisfeita pelos serviços prestados pela FAPEAM.