



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE – SGQ/FAPEAM

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

2º Semestre de 2014

**OUVIDORIA
2014**



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

MSc. Lady Mariana Siqueira Pinheiro

Ouvidora

Jesua da Silva Maia

Colaboradora

Lauana Mirela Damasceno Lucas

Colaboradora

2º SEMESTRE - 2014



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

1. INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Satisfação dos Clientes da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas – FAPEAM é uma forma de a instituição mensurar a qualidade do atendimento ofertado e também detectar pontos nos quais há falhas, para que sejam tomadas providências de modo a remediá-las, com vistas a dirimir e minimizar erros e, gradativamente, aperfeiçoar os processos internos, utilizando as críticas e sugestões recebidas como parâmetro.

Um dos pontos-chaves do Sistema da Gestão da Qualidade - SGQ é mensurar de que forma os serviços que a FAPEAM oferta estão sendo realizados e, a forma encontrada para visualizar este quadro, foi a elaboração desta Pesquisa, que vem cumprindo o seu papel de ser uma intermediária de impressões do público sobre a Fundação.

Essencialmente, a Pesquisa abrange instituições parceiras, bolsistas e usuários, de modo geral, dos serviços da FAPEAM, que tiveram contato com o atendimento ofertado pela instituição no período pré-definido.

A partir das considerações e resultados percebidos na pesquisa é possível delinear formas de estabelecer contínuas melhorias na instituição como um todo.

Quando da realização deste processo, que ocorre, geralmente, ao fim do semestre, o Formulário é disponibilizado no site da FAPEAM e é realizada uma ampla divulgação sobre sua realização, para que um maior número de usuários tenha acesso à pesquisa.

Para esse processo de publicidade da pesquisa são utilizados além do sítio da FAPEAM, as redes sociais, tais como Facebook e Instagram, como também é feito o envio do alerta de disponibilização da Pesquisa, via SIGFAPEAM.

Como modo de captar a opinião dos participantes, a pesquisa é subdividida em cinco quesitos a serem avaliados, a saber: Cortesia, Qualidade, Retorno, Rapidez e Resolutividade. Os conceitos de avaliação são: Ótimo, Bom, Ruim, Regular e Não Opinou.

Os resultados são expostos graficamente neste documento 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.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

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 062.00146.2015.

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

3. RESULTADOS

3.1 Perfis de clientes e meios de divulgação

Nesta segunda pesquisa de 2014, houve um acréscimo dos participantes da ordem de 19% em relação à realizada no primeiro semestre. Na pesquisa anterior, foram preenchidos 480 formulários e nesta agora foram 569 participantes, que deixaram sua opinião sobre os serviços da Fundação. Essa evolução no número de participantes só vem corroborar com o intuito da FAPEAM de conseguir sempre uma maior participação e, por consequência, mais impressões sobre o trabalho desenvolvido.

Em comparação com o ano de 2013, quando as pesquisas realizadas tiveram, ao todo, somente o preenchimento de 229 formulários, podemos verificar uma ascensão grandiosa chegando a um total de 1049 participantes na somatória das duas pesquisas realizadas em 2014. Um crescimento da ordem de 359%, em um período de um ano. Em 2012, foram 244 formulários preenchidos.

O gráfico abaixo demonstra a curva ascendente desta evolução:

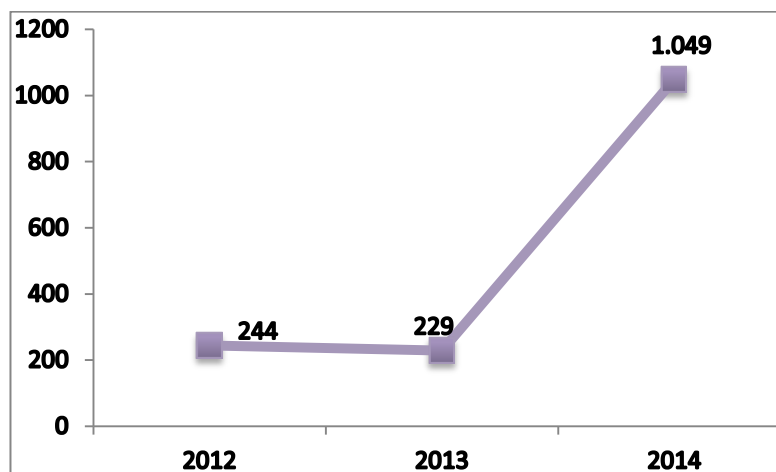


Gráfico 1: Público participante das Pesquisas de Satisfação elaboradas em 2012, 2013 e 2014.
Fonte: Ouvidoria

Com relação ao perfil dos participantes, a pesquisa neste segundo semestre de 2014 contou com uma participação bastante contundente de pesquisadores (298) e bolsistas (226). Lembrando que este público foi beneficiado com bolsas ou participou de projetos no período avaliado pela pesquisa.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Outros 45 representantes de instituições colaboraram com os dados da pesquisa e o gráfico de participação pode ser vislumbrado abaixo:

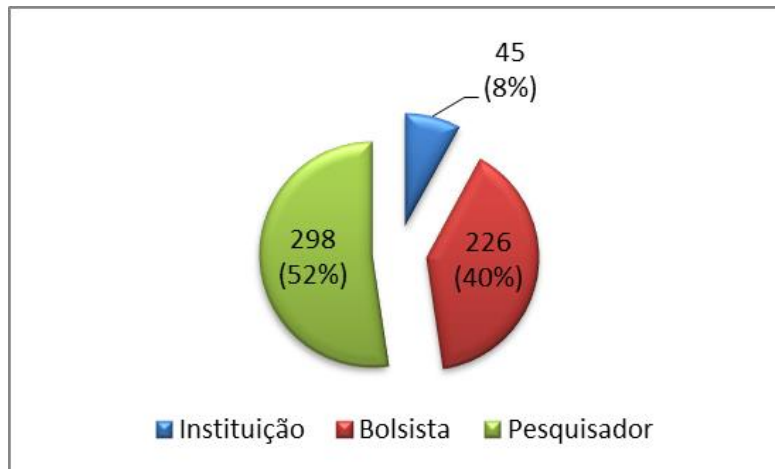


Gráfico 2: Pírculo participante da Pesquisa de Satisfação 2014/2 de forma segmentada.
Fonte: Ouvidoria

Com uma intensa campanha de divulgação da Pesquisa, que envolveu desde a disponibilização de um alerta permanente no site, no período para o preenchimento do formulário, matéria jornalística sobre a realização da mesma postada no site da FAPEAM, paralela à divulgação nas redes sociais, convite via SIGFAPEAM e ofícios encaminhados às instituições, a pesquisa teve uma adesão diversificada e múltipla, captando participantes por Ofício, via SigFapeam, Redes Sociais, E-mail e site da FAPEAM, como exposto no gráfico, a seguir.

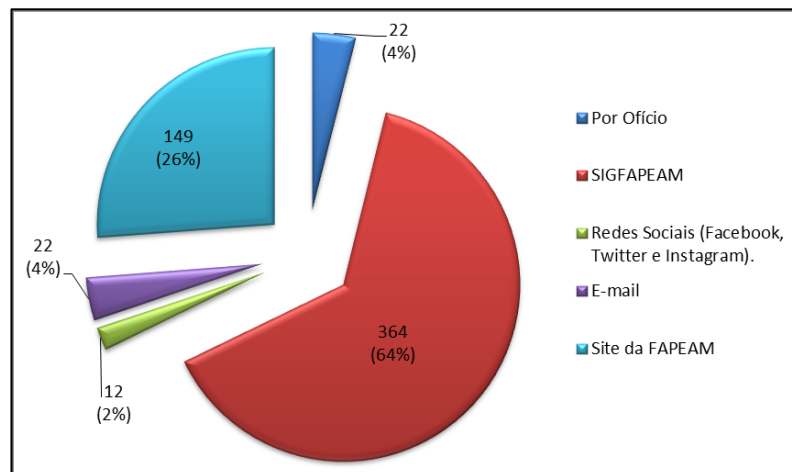


Gráfico 3: Resposta dos participantes da Pesquisa de Satisfação 2014/2 sobre como ficaram sabendo da pesquisa.
Fonte: Ouvidoria

3.2. Índice de Satisfação

Partindo para uma análise dos resultados colhidos, a seguir, estão elencados os quesitos avaliados e também o conceito assinalado pelo público participante.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

a) Cortesia

Voltado a mensurar de que forma os participantes são tratados pela equipe técnica da FAPEAM no que concerne à Cortesia, este segmento demonstrou um equilíbrio, no qual 52% dos participantes, ou 298, consideraram o atendimento Excelente e 41%, ou 232 participantes, consideraram a Cortesia no âmbito dos serviços oferecidos pela FAPEAM como boa. Outros 23 consideram Ruim e 16 preferiram não opinar, como disposto no gráfico abaixo.

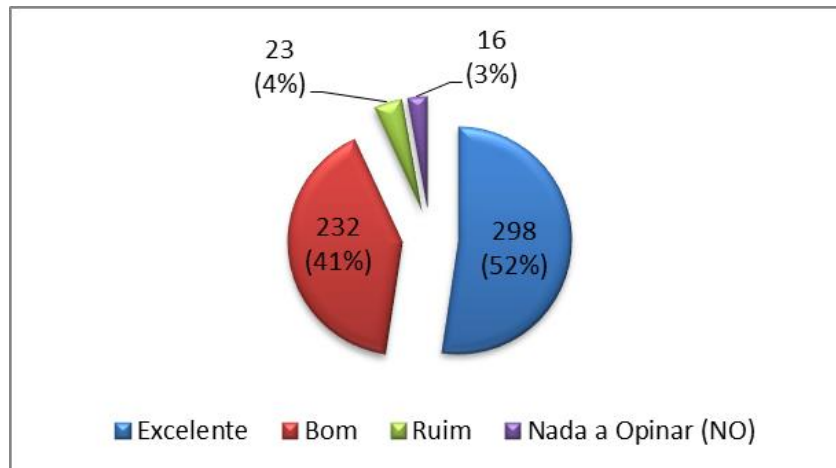


Gráfico 2: Resposta dos participantes da Pesquisa de Satisfação 2014/2 sobre o quesito Cortesia.
Fonte: Ouvidoria

b) Qualidade

No que se refere à Qualidade dos serviços ofertados pela Fundação ao público externo, 49% consideraram como Bom, ou 276 participantes, e outros 270 consideraram o atendimento como Excelente, ou 47%, demonstrando um equilíbrio positivo. Outros 14 consideraram Ruim e 9 não quiseram opinar, como demonstrado no gráfico abaixo:

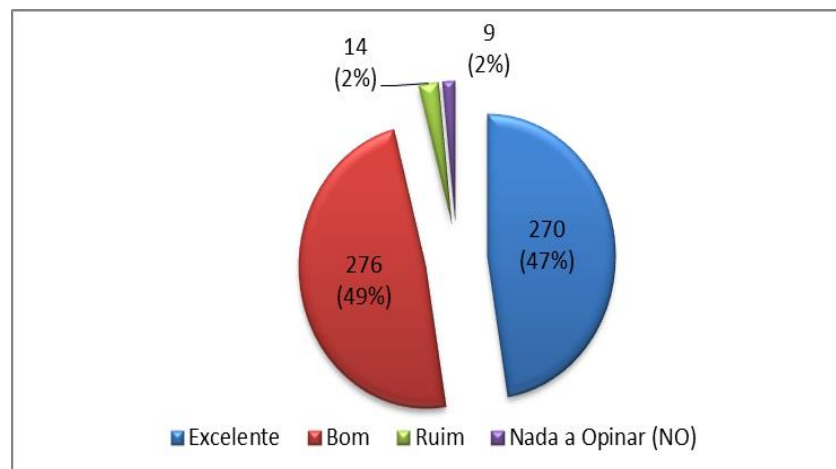


Gráfico 2: Resposta dos participantes da Pesquisa de Satisfação 2014/2 sobre o quesito Qualidade.
Fonte: Ouvidoria

c) Rapidez



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Quanto à Rapidez no atendimento dispensado aos usuários dos serviços da FAPEAM, dos participantes na pesquisa, 55% consideraram Bom, ou 312 participantes, outros 28%, ou 157 participantes, consideraram a Rapidez no atendimento Excelente. 88 participantes, ou 15% dos que responderam ao formulário, demonstraram insatisfação quanto a esse quesito e o consideraram Ruim. Outros 12, ou 2%, não opinaram, como demonstrado no gráfico, a seguir.

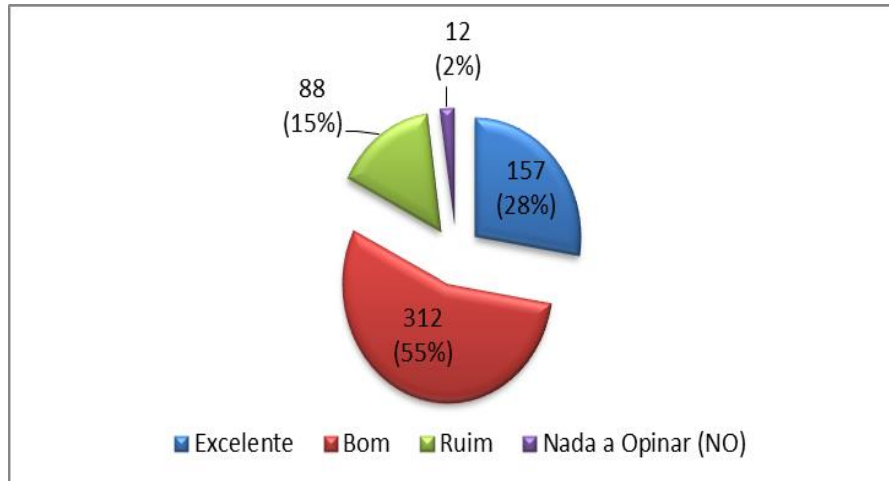


Gráfico 2: Resposta dos participantes da Pesquisa de Satisfação 2014/2 sobre o quesito Rapidez.
Fonte: Ouvidoria

d) Retorno

O quesito Retorno, que se refere à eficiência na resposta às demandas dos usuários, foi avaliado como Bom por 54% dos participantes, ou 308 participantes, outros 32% consideraram o retorno Excelente, ou 179 dos que responderam. 69 participantes assinalaram o Retorno como ruim, ou 12%, e outros 13 participantes, ou 2% dos que responderam preferiram não opinar, como demonstrado no gráfico, a seguir.

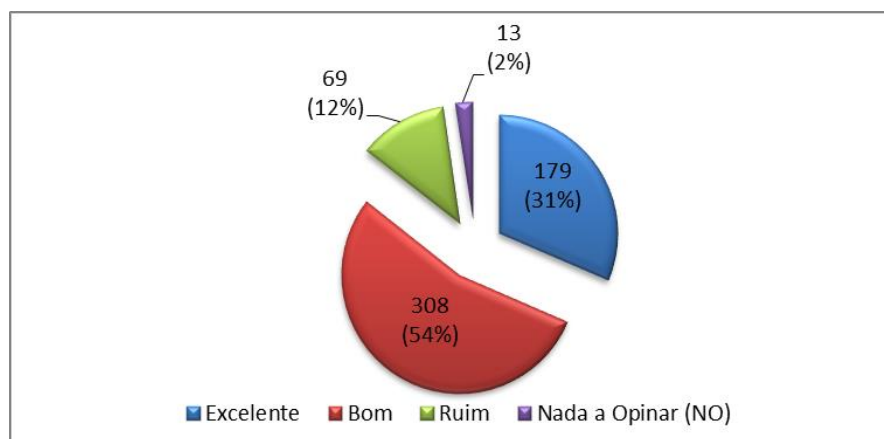


Gráfico 2: Resposta dos participantes da Pesquisa de Satisfação 2014/2 sobre o quesito Retorno.
Fonte: Ouvidoria

e) Resolutividade

Quanto à Resolutividade dos problemas e eficiência nesta tarefa, 305 participantes, ou 54% dos que responderam, assinalaram o quesito como Bom, outros 196, ou 34%, consideraram Excelente e



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

outros 47, ou 8% dos que responderam, consideraram Ruim. 21 não opinaram, conforme demonstrado no gráfico, a seguir.

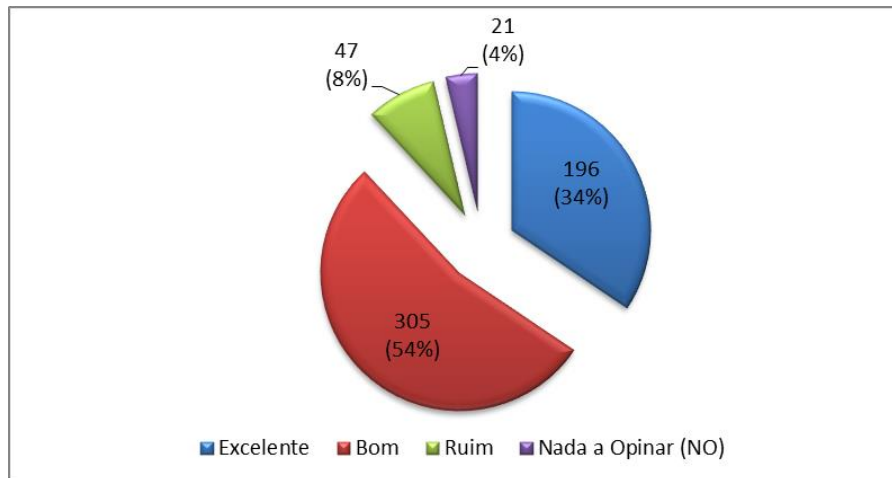


Gráfico 2: Resposta dos participantes da Pesquisa de Satisfação 2014/2 sobre o quesito Resolutividade.
Fonte: Ouvidoria

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. Conforme as especificações eles foram alocados em diferentes tabelas, como demonstrado a seguir.

4.1 Sugestões

Ao todo, 51 sugestões foram recebidas por meio do formulário da pesquisa de satisfação. Em sua maioria, os comentários abordaram quesitos como maior agilidade no retorno aos questionamentos e também a modificação de procedimentos que fazem parte do modus operandis da Fundação, como o envio de informações via SigFAPEAM e posterior protocolo físico de documentos comprobatórios no Protocolo desta Fundação. Alguns participantes deram sugestões de melhorias ao formulário da pesquisa e sugeriram, ainda, mudanças em relação ao atendimento do corpo de funcionários que compõe esta FAPEAM etc.

SEQ	SUGESTÃO
1	Sugiro um link com chat online para resolução imediata de dúvidas, pois a central de e-mail demora para responder. Obrigada! aguiarsilva.fh@gmail.com
2	Acho que seria interessante fazer a pesquisa por áreas, g. prestação de contas, acompanhamento de projetos, diretorias etc. cclement@inpa.gov.br
3	Fiquei na dúvida sobre o significado de resolutividade. Assumi que esse tópico é referente às respostas aos projetos enviados aos editais. Se o tópico refere a outro processo, favor



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

	<p>desconsiderar.</p> <p>Reconheço o esforço e a melhora na oferta de serviços/editais da FAPEAM é notório. Gostaria de parabenizar a todos pelo esforço e trabalho duro. Os únicos pontos negativos da FAPEAM ao meu ver são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atraso frequente na resposta aos projetos submetidos (como comentei acima). - necessidade de entregar um monte de papel na submissão de projetos/pedidos. Se existe um sistema informatizado que funciona bem, por que precisamos entregar um monte de papel? Seria muito mais fácil, ágil e ambientalmente correto, requisitar a papelada somente dos projetos/pedidos que foram aprovados. <p>Parabéns pelo trabalho!</p> <p>fabricera@gmail.com</p>
4	<p>Gostaria apenas de sugerir atenção se não viés nos comitês de avaliação de projetos. Digo isto pois não fiquei satisfeito com o resultado do Universal 2014. Minha proposta foi aprovada, mas não alcançou nota suficiente. Não quero desmerecer os ganhadores, mas alguns eles com menos titulação e projetos equiparados conseguiram sua aprovação. Gostaria de deixar bem claro que sou a favor ao incentivo de jovens cientistas. Talvez, a minha área (malária) por ser muito competitiva eu não tenha tido êxito.</p> <p>Portanto, apenas gostaria que a diretoria desse um mais atenção na escolha destes avaliadores.</p> <p>Muito obrigado e Feliz 2015</p> <p>paulonogueira@amazonia.fiocruz.br</p>
5	<p>Gostaria que algumas informações nos fossem dadas com mais antecedência. Perdi uma bolsa no início do ano porque avisaram com prazo de menos de uma semana para entrega de documentação, o contracheque de dezembro nos dava a data de pagamento para o dia 23, apenas dia 30 nos foi avisado do atraso e, até hoje, ainda não recebemos.</p> <p>priscilaliradeoliveira@hotmail.com</p>
6	<p>Devido ao grande número de editais disponibilizados pela FAPEAM, alguns deveriam ser modificados ao invés de seguir o padrão dos demais, muitas vezes existem vários campos que não são preenchidos ou assinaturas que não deveriam estar lá.</p> <p>grato</p> <p>Gabriel Ribeiro</p> <p>gabrielgiga@gmail.com</p>
7	<p>Nesse processo de pesquisa e desenvolvimento dos projetos seria bom que ocorrem mais oficinas, possibilitando, principalmente ao pesquisador iniciante uma melhor eficácia no processo de pesquisa, pois surgem muitas dúvidas, que nem sempre podem ser sanadas. O que seria diferente na execução de oficinas, que orientassem tanto sobre a pesquisa como também na produção do artigo.</p> <p>alessand_blm@yahoo.com.br</p>
8	<p>Mais projetos, mais oportunidades, mais editais com agravos pertinentes à região</p> <p>salete@amazonia.fiocruz.br</p>
	<p>Os cinco itens são bons, mas acredito que dez questões ampliariam mais as nossas opiniões.</p>



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

9	janicebio.7@gmail.com
10	<p>As consultas não funcionam por e-mail. Sempre é necessário ligar por telefone e isso inviabiliza o registro das orientações dadas, que podem mudar conforme o atendente. Ajudaria muito ter mais eficiência no atendimento via e-mail.</p> <p>Além disso, sempre há atrasos na divulgação de resultados de editais e liberação de recursos. As propostas e possibilidades de financiamento da Fapeam são muito boas, só precisa melhorar o funcionamento e eficiência da agência.</p> <p>jujuschiatti@gmail.com</p>
11	<p>Uma sugestão boa seria pagar todos os alunos e pesquisadores na data certa. Mesmo os que recebem as bolsas mínimas contam com este benefício.</p> <p>jullyh-22@hotmail.com</p>
12	<p>Gostaria que tivesse algum retorno formal por parte da instituição, no caso de atrasos de pagamentos, pois ainda há muita falta de retorno pela tal.</p> <p>fernandabatalha15@gmail.com</p>
13	<p>Se possível, seria interessante a FAPEAM enviar e-mails avisando sobre os possíveis atrasos das bolsas, a falta de informações e transparência é um problema</p> <p>souza.ems@hotmail.com</p>
14	<p>Na defesa das pesquisas do PCE, Programa Ciência na Escola, que a entrega dos diplomas aos participantes sejam como antes, ao final das defesas dos trabalhos, pois até hoje não consegui pegar o meu diploma, nem do meu apoio e nem dos pesquisadores Jr. o que me gerou um problema enorme, alguns alunos saíram da escola e não tenho como contatá-los.</p> <p>Obs: Não deixou e-mail.</p>
15	<p>Sugiro que após a prestação de contas, o departamento nos mantenha informados sobre o andamento dos resultados. Os pesquisadores ficam na espera de 2 ou mais meses sem termos qualquer notícia.</p> <p>saint_louis@uol.com.br</p>
16	<p>Sugiro que a FAPEAM desburocratize e reduza a necessidade de papéis através da utilização da internet para envio de relatórios e comprovações.</p> <p>Obs: Preenchimento incorreto de e-mail</p>
17	<p>O que posso deixar de sugestão é que quando vou para o sigfapeam e saio do mesmo não retorna à página inicial da Fapeam e aí tenho que abrir outra aba.</p> <p>j159137@dac.unicamp.br</p>
18	<p>Considero que os formulários on-line ainda precisam ser melhor configurados e mais sucintos, uma vez que os detalhes confundem o exato teor do aspecto solicitado. Uma adequação aos tipos de editais pode ser uma solução</p> <p>higuchi@gmail.com</p>



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

19	<p>Linha direta por telefone muribeka@amazonia.fiocruz.br</p>
20	<p>Sugiro 5 pontos de avaliação incluindo "regular" ou "satisfatório". Entretanto, uma possibilidade de avaliação entre bom e ruim. iferraz@inpa.gov.br</p>
21	<p>Queria que vocês fossem mais contingentes na hora de aprovar projetos de viagem. bms_miranda@hotmail.com</p>
22	<p>As frequências e relatórios poderiam ser protocolados por e-mail ou sigfapeam . Emanuel.orx@gmail.com</p>
23	<p>Sugestão: instalar postos de protocolo e atendimentos rápidos nas IFES para facilitar e agilizar o atendimento e entrega de documentos. Este assunto já foi comentado tanto com a diretoria técnica da FAPEAM quanto com a Pró-Reitoria da UFAM. cristine.dias@gmail.com</p>
24	<p>Quanto ao quesito rapidez entendemos que ele está diretamente relacionado à disponibilidade de pessoas e que o quadro é resumido. Um trabalho de mapeamento de processos facilitaria e atenuaria os problemas relativos a isso. Este é um trabalho que nós próprios estamos fazendo internamente também pelos mesmos motivos. fredson.encarnacao@fabriq.com.br</p>
25	<p>Informatizar o processo de submissão de propostas, como realizado pelo CNPq e FAPESP (toda a submissão é feita online, sem a necessidade de entrega de cópias impressas). rodrigo.amaral@ifam.edu.br</p>
26	<p>Produzir uma Aba de Denúncia efetiva de conhecimento geral sobre instituições, coordenadores, bolsistas e recursos, gerando uma pontuação negativa aos denunciados. Tornando uma ferramenta seletiva para distribuição dos recursos. bussonsib@gmail.com</p>
27	<p>Eu gostaria de ver incluído o quesito "PRODUTIVIDADE" ou "EFETIVIDADE" nas ações da Fundação. sabino.rneto@gmail.com</p>
28	<p>Vocês desenvolvem um excelente trabalho, com muita agilidade na resolução de algum problema. Só quero fazer uma sugestão: no caso de atraso de bolsa, seria bom se vocês pudessem nos enviar um e-mail informando quando que sairá o pagamento. muni_kramer@hotmail.com</p>
29	<p>Em minha opinião a FAPEAM deveria se programar para não sofrer influência de mudanças de governo e deixar o seus bolsistas na mão, como foi este ano.</p>



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

	fabiane.ecologia@gmail.com
30	A pesquisa nessa plataforma é muito interessante, facilita a coleta de dados e contribui para o acesso, sobretudo para quem não está tão próximo. Sugiro que uma parte da pesquisa seja feita <i>in loco</i> com os pesquisadores. Uma pesquisa corpo a corpo pode identificar mais detalhes necessários à melhoria dos serviços. daniologle@gmail.com
31	Satisfação seria aumentar o valor da bolsa!! danielcid080@gmail.com
32	Sugiro que o funcionamento da FAPEAM se estendesse até as 17:00 horas adriano.oliveira@ifam.edu.br
33	Poderiam haver mais itens que melhor detalhassem os quesitos avaliados, pois a menor quantidade prejudica o detalhamento. everton.cordeiro@embrapa.br
34	Gostaria de sugerir que incluíssem mais um item de serviços: Avaliação da Gestão Institucional. gabinete@ifam.edu.br
35	Bom, gostaria de sugerir que pagassem as bolsas em dia, pois não podemos ter vínculo empregatício passando a depender total e exclusivamente da bolsa da FAPEAM ! ellen.moraesilva@gmail.com
36	Sugiro uma opção de esclarecimento de cada item para os que desejarem. Nem sempre é claro o que se deseja saber. davpropesp@ufam.edu.br
37	Analisar mais cuidadosamente os projetos que têm relevância social para o desenvolvimento da Amazônia e não acreditar somente no que está escrito no papel. absilva6@hotmail.com
38	Alguns e-mails acabam caindo na caixa do SPAM e acabo lendo com um pouco de atraso, será que o setor de informática não consegue resolver essa pendência? mlia_99@yahoo.com
39	Todos os e-mails devem ser respondidos aparecida.claret@embrapa.br
40	Ampliar recursos para eventos realizados por entidades do Governo do Estado do Amazonas, pois apresentamos justificativa e projeto técnico-científico consistentes e merecemos priorização de nossas propostas. Esperamos como entidades do Governo do Estado do Amazonas merecer justo julgamento, pois realizamos sim produção científica, temos servidores com mestrado e doutorado que produzem textos científicos, acadêmicos e institucionais de alta



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

	relevância e prioridade para o Governo, do qual esta FAPEAM faz parte. jrlreis@gmail.com
41	Uma sugestão é a questão do protocolo na Fapeam. Acredito que, hoje, com o uso da tecnologia da informação, o envio de propostas, relatórios, prestação de contas etc. deve ser realizado apenas online. pgusmao@inpa.gov.br
42	<p>1) É necessário que os formulários sejam severamente melhorados. Refiro-me a todos os que conheço, tanto em suas versões impressas como nas versões on line no SigFapeam. Eles geram dúvidas; há campos que pedem informações às vezes de mesma natureza; certos enunciados não são expressados claramente, etc.</p> <p>2) No quesito cortesia, o primeiro atendimento (repcionista) deixa muito a desejar.</p> <p>3) Esclarecimentos, por e-mail, às vezes levam muito tempo para serem respondidos; e quando são, nem sempre é com clareza. O tombamento do material permanente adquirido por pesquisadores demora muito a ser feito</p> <p>4) Editais precisam ser redigidos com mais precisão; alguns, como o Biblos, exigiram também maior rigor no julgamento das propostas.</p> <p>5) Reconheço o esforço da instituição para alcançar melhor desempenho em todas as áreas. Apesar das avaliações e dos comentários, a percepção geral que tenho da FAPEAM é extremamente positiva; os aspectos engativos que foram salientados não descaracterizam a excelência que há nas ações da FAPEAM: seriedade no trato com pesquisadores e a instituição; o bom funcionamento das câmaras de assessoramento, pelo menos da de Pesquisa, de que participei; a organização interna; o grande volume e a pluralidade de oportunidades lançadas por meio dos editais; o volume de recursos envolvido; a responsabilidade com que administra esses recursos, e muito mais.</p> <p>Finalmente, gostaria de registrar um fator de enorme importância: a FAPEAM e seu pessoal se empenham dura e incansavelmente na consolidação e no avanço da prática científica - da boa prática científica, em todas as suas variações - em um ambiente pouco preparado, até mesmo adverso, como é o do Amazonas, produzindo resultados extremamente positivos e benéficos para o conjunto da sociedade brasileira. Eu parablenizo a instituição e a todo o seu pessoal, que lhe vem dando existência já há uma década.</p> <p>Explico a avaliação "ruim" que dei.</p> <p>É preciso melhorar o atendimento dado pela recepcionista da FAPEAM, tanto por telefone como presencialmente. É um ponto bem fraco. Há momentos em que se nota despreparo da atendente ou talvez um certo desprezo pelo pesquisador que está presente à sua frente. Às vezes, tem-se a impressão de que, ao chegarmos ali, estamos atrapalhando algo que elas estão fazendo, como se incomodássemos.</p> <p>Também vejo como questionável a precedência do chamado telefônico em detrimento da pessoa que foi pessoalmente à FAPEAM. Já aconteceu comigo de a recepcionista bruscamente me ignorar para atender ao telefone que tocava.</p> <p>Sim, quando sou eu que telefono para o 3878-4000, também não gosto de esperar muito. Então, para não desagradar a nenhum dos lados, creio que a solução seja simples. Uma possibilidade está em ter duas atendentes; outra possibilidade está em investir na cortesia: quando tocar o telefone, antes de interromper o atendimento presencial, a recepcionista poderia, gentilmente, pedir licença ao interlocutor para atender ao chamado, aí então colocar a pessoa do outro lado da linha em espera, voltar ao atendimento presencial e conclui-lo rapidamente, e então retornar à ligação telefônica.</p>



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

	<p>Reconheço que há pesquisadores arrogantes, que realmente, fogem à discrição e à urbanidade e que talvez gerem um comportamento reativo nas moças que nos atendem. Mas os pesquisadores assim são a minoria, quero crer.</p> <p>Quanto aos outros setores da FAPEAM, declaro que a relação com os pesquisadores e a resolução dos problemas são aspectos que, positivamente, têm melhorado sempre, sem que se note retrocesso nesse aprimoramento.</p> <p>Gostaria, portanto, não somente de deixar a crítica, mas também de parabenizar os servidores que trabalham na FAPEAM, torcendo para que a excelência seja sempre a meta.</p> <p>jamesroberto@hotmail.com</p>
43	<p>Sugestão: Os tramites para solicitação de fomento a projetos e outros deveriam ser todos via internet.</p> <p>sjustiniano@niltonlins.br</p>
44	<p>Uma sugestão é manter os avisos importantes por pop-ups no momento de acesso ao site da FAPEAM. Acredito que todo o constrangimento de muitas reclamação sobre atraso da bolsa de dezembro de 2014, não ocorreriam se fosse colocado no pop up sobre o referido atraso, como foi feito em outro mês que teve atraso da bolsa e foi avisado pelo pop up de acesso no site por cerca de uma semana.</p> <p>francifalcao@gmail.com</p>
45	<p>Essa minha avaliação corresponde ao período de 8 meses atrás até atualmente (não sei bem ao certo). Neste período, eu sempre fui prontamente atendido por todas as solicitações da FAPEAM. Realmente estão de parabéns em relação à prestação de serviços. O único quesito que coloco uma nota menor é de rapidez, até entendo que algumas vezes é necessário consultar outros setores para resolver determinado problema. Contudo, se houvesse uma base de problemas comuns seria mais fácil para o atendente consultar e assim dar um retorno mais rápido para o bolsista/pesquisador. Cabe ressaltar que minhas solicitações demoram no máximo 24hrs para serem respondidas - o que eu considero bom. Outro processo que deveria demorar menos é o tempo entre realizar o protocolo de um documento e ele efetivamente ser inserido/dado baixa no SigFapeam.</p> <p>davi.viana@gmail.com</p>
46	<p>Fui contemplada com uma bolsa de doutorado pela Fapeam e realmente não tenho qualquer reclamação a respeito do apoio e atenção que recebi de sua instituição durante esses anos em que pude me dedicar com tranquilidade ao trabalho de pesquisa que desenvolvi fora do Estado. A única ressalva que faço e ficaria como sugestão para melhoria dos trabalhos, evitando prejudicar a imagem da Fapeam, seria no contato entre bolsista e instituição. Percebi que há uma certa dificuldade em chegar até os dirigentes para tratar de assuntos que seriam de interesses até para a própria instituição. Entendo que os gestores não podem disponibilizar um tempo para atender a todos pessoalmente, pois isso inviabilizaria os trabalhos internos. Assim, o contato é feito com a colaboradora técnica que faz a ponte e, infelizmente não demonstra muita cortesia e simpatia, criando dificuldades para o contato. Acredito que um sorriso e um caloroso bom dia quebrem qualquer barreira, tornando o ambiente mais receptivo e agradável. Confesso que da última vez em que estive na Fapeam fiquei desapontada, pois percebo que aqui no Amazonas, infelizmente, ainda precisamos avançar muito no quesito relações humanas. Em São Paulo, onde desenvolvi minha pesquisa, e na Alemanha, onde também fiz parte dos</p>



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

	<p>experimentos, apesar de serem considerados lugares considerados de pessoas frias, me surpreendi com a educação e o tratamento gentil e acolhedor dispensado por eles. Mas voltando ao assunto inicial, no final de tudo consegui passar a informação que precisava, via telefone, para uma das gestoras da Fapeam, que por sinal foi extremamente gentil e solícita, apagando os resquícios de frustração que eu tinha.</p> <p>si_nmr@hotmail.com</p>
47	<p>A funcionária Liene é extremamente educada e pronta para resolver as questões. Sugiro que na pesquisa futura incluíssem lugar para registrar quais foram os principais pontos negativos no decorrer do ano no atendimento da FAPEAM.</p> <p>ricardoagum@yahoo.com.br</p>
48	<p>Bastante sucinta e direta, achei um ponto positivo. Talvez falte maior esclarecimento nos 5 quesitos (mais sub opções em cada item), que poderiam ser respondidos objetivamente também.</p> <p>marcelo.radicchi@gmail.com</p>
49	<p>Como pesquisadora estou satisfeita com o apoio que a FAPEAM tem dado ao desenvolvimento científico e tecnológico de nosso Estado, acredito que os recursos destinados aos editais de pesquisa poderiam ser maiores, de acordo com as possibilidades em 2015.</p> <p>jlbentes@ufam.edu.br</p>
50	<p>Na minha concepção, o que precisa melhorar, é a imediata liberação do auxílio pesquisa para poder termos suportes na iniciação de nossos trabalhos, no que tange à compra de materiais. Enquanto professor coordenador do projeto, essa foi nossa principal dificuldade encontrada no decorrer da maratona científica do PCE/2014.</p> <p>Ah, uma outra sugestão, é quanto à apresentação final dos trabalhos.</p> <p>Sugiro que, professor de História, avalie os trabalhos de história; O professor de Geografia, analise os trabalhos de Geografia e assim sucessivamente. Tem mais parcela de contribuição para com os nossos estudos/resultados. Ou seja, cada professor eleito deve avaliar os trabalhos de sua especialidade.</p> <p>Assim, se evita (como aconteceu em 2014 - não sei se é o mesmo procedimento de anos anteriores, até porque foi o meu primeiro trabalho junto a FAPEAM), que professores de história avaliem os trabalhos de geografia.</p> <p>eliaquim.seduc2013@gmail.com</p>
51	<p>Mais transparência e respeito na relação bolsista vs Fapeam.</p> <p>deboracarla87@gmail.com</p>

4.2 Críticas

As críticas registradas no formulário da Pesquisa, que totalizaram 34, englobam temas como o excesso de burocracia e a busca dos usuários por reformular os procedimentos que consideram realizados de maneira errada/burocrática pela FAPEAM. Os prazos sobre a publicação do resultado dos editais e a liberação de auxílio-pesquisa também foram citados. Houve, nesta pesquisa, um grande



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

número de críticas que refletiu a insatisfação dos participantes sobre o atraso ocorrido na bolsa de dezembro de 2013, em decorrência do encerramento exercício financeiro do Estado, fato pontual e prática não comum da instituição.

SEQ	CRÍTICAS
1	Muita burocracia com excesso de relatórios e obrigações. A bolsa de dezembro atrasou e nada foi dito ainda. hayasida_willian@hotmail.com
2	Diminuindo o excesso de burocracia, a FAPEAM se tornaria bem mais atrativa. edy_english@hotmail.com
3	Sobre os serviços avaliados nesta pesquisa não há nada de negativo a se comentar, porém a percepção que se tem é que a FAPEAM é bem mais burocrática que fundações similares de outros Estados, que não solicitam, por exemplo, lista de presença das disciplinas, assinada pelo bolsista, orientador ou coordenador do curso. Este procedimento além de burocrático, gera perda de tempo para preenchimento dos formulários e coleta das assinaturas dos envolvidos, estando sempre o bolsista sob pressão e ameaça de suspensão da bolsa, caso os documentos não cheguem até o dia 15 do mês subsequente. Grato pela atenção. pedroaloise@hotmail.com
4	É necessário trabalhar mais a relação humana em algumas pessoas. cfguima@hotmail.com
5	Os editais demoram muito a ter seu resultado divulgado. djesus@inpa.gov.br
6	- Evitar de atrasar a bolsa no final do ano; - Diminuir a burocracia em relação à documentação; - Realizar um sistema mais adequado na transição da bolsa de mestrado para doutorado. O modelo que funciona, atualmente, é inviável, pelo fato do bolsista ter que adiantar sua pesquisa a fim de evitar endividamento por conta da demora da transição de bolsa. alan@fem.unicamp.br
7	1- O que deve ser melhorado é a redução da excessiva quantidade de burocracia para resolução de assuntos simples. O que melhoraria a Rapidez do atendimento, retorno, e resolução. 2- Melhorar o contato e entendimento com as instituições Bancárias sugeridos, exigindo um melhor tratamento, pois como pesquisador, ao abrir uma conta para depósito de projeto da FAPEAM, ou Bolsas, os Bancos não dão o respeito devido ao cliente, por serem contas de projeto. 3- O que deve ser melhorado é a redução da excessiva quantidade de burocracia para cadastramento, pois toda vez que pedem um cadastro de projeto, pessoa etc, tem de preencher as mesmas informações já cadastradas novamente, e entregar novamente o mesmo documento, que já foi entregue anteriormente, dando a entender que o pesquisador tem um histórico falho na instituição. marioluisgf@yahoo.com.br
	Precisei duas vezes da FAPEAM na qualidade de pesquisador interessado em submeter



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

8	<p>projetos. Ambas as vezes, ocorreu confusão em relação aos editais, termos técnicos e afins. Acaba que como pesquisador que fez sua formação fora do Estado e voltou para sua terra, a FAPEAM não me permite tentar a avaliação de mérito de nenhum projeto de pesquisa. Isso é lamentável. Atualmente, participo de um projeto no Rio Grande do Sul, que desenvolve a ciência e as instituições de lá, simplesmente por detalhes burocráticos que nem os próprios funcionários conseguem explicar.</p> <p>andremalms@hotmail.com</p>
9	<p>Sugiro que os e-mails sejam respondidos o mais breve possível. Alguns mensagens que enviei pelo sig-fapeam demoraram muito ou não foram respondidas.</p> <p>Sugiro uma maior rapidez nas respostas dos e-mails enviados via sig-fapeam.</p> <p>souza.jorge@gmail.com</p>
10	<p>Já atuei como orientador do PAIC no IFAM e creio que o repasse de valores para dar suporte ao desenvolvimento dos projetos precisa melhorar. Em geral, o repasse de verba ocorre em um momento muito tardio.</p> <p>andreapmendonca@gmail.com</p>
11	<p>Achei a pesquisa vaga.</p> <p>noemia@inpa.gov.br</p>
12	<p>Face ao atraso do desembolso da bolsa correspondente ao mês de dezembro de 2014, sob a alegação da mudança de Governo no Executivo Estadual, fica a sugestão para que numa próxima situação de mudança de governo, o setor responsável na FAPEAM pelo referido desembolso, se antecipe à mesma para evitar os transtornos decorrentes de tal atraso.</p> <p>fernluiz@gmail.com</p>
13	<p>O retorno é bastante demorado ou, às vezes, não há, conseqüentemente não se resolve o problema</p> <p>moraisjw@gmail.com</p>
14	<p>O site não é autoexplicativo para que possamos preencher os requisitos. Como bolsista de 1 único mês, não faz sentido preencher calendários e pesquisa assim como coordenador, já que a conquista foi referente à publicação de artigo em revista A.</p> <p>mica_santos@hotmail.com</p>
15	<p>Estou sem receber a bolsa de mestrado faz 20 dias hoje, gente tenho obrigações financeiras a cumprir isso é um desrespeito absurdo de vocês.</p> <p>jane_marinho1234@hotmail.com</p>
16	<p>Bom, vou abordar cada tópico que respondi.</p> <p>Cortesia: Os serviços, principalmente quando preciso de alguma informação sempre são ríspidos, principalmente quando por falta de informação da própria FAPEAM ligo para o setor errado.</p> <p>Qualidade: A qualidade fica a desejar pela falta de vontade que muitos funcionários em diversos setores têm em ajudar. Em uma prestação de contas que fiz a FAPEAM o atendente nem olhou na minha cara e nem deu bom dia.</p> <p>Rapidez: Os serviços são sempre muito burocráticos, sempre me pergunto por que tenho de fazer os formulários on-line se no fim vou ter que imprimir e levar na sede da FAPEAM.</p>



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

	<p>Retorno: O retorno que obtive da FAPEAM foi bom, quando precisei de apoio para realizar atividades fora do estado, mas a burocracia é tão grande que em muitos momentos quase desisti.</p> <p>Resolutividade: Creio que aqui é o que posso falar com mais propriedade. Sou bolsista FAPEAM desde 2009, quando ainda fazia iniciação científica na graduação e por muitos ouvia o quanto a FAPEAM atrasava principalmente pagamentos, mas sempre defendi que minha bolsa só havia atrasado uma vez durante meu período de bolsista, porém desde a metade do mês de dezembro de 2014 ligo e tento entrar em contato com a FAPEAM por diversos meios, incluindo a página no Facebook, e as respostas são evasivas e insuficientes. Me sinto desrespeitado e humilhado, visto que a bolsa oferecida ao mestrando é para custear as despesas mensais já que não posso ter vínculo empregatício e de todo modo é o pagamento pelo trabalho acadêmico e de pesquisa que realizo na pós-graduação a qual faço parte. Dessa forma, a resolutividade é zero, já que hoje (20/01/2015) faz mais de um mês que tento entrar em contato para saber do pagamento da bolsa.</p> <p>Por fim, digo que a FAPEAM deve melhorar muito o serviço de atendimento, digo isso pois não é um favor que os atendentes fazem a mim e sim a obrigação como trabalhador.</p> <p>Fica aqui minha indignação quanto ao tratamento que as pessoas que fazem ciência nesse estado recebem.</p> <p>brito.wr@hotmail.com</p>
17	<p>Sou bolsista pela segunda vez da FAPEAM e, mais uma vez, percebo o descaso no qual esta instituição tem com os bolsistas, principalmente os de iniciação científica, estamos desde o mês 12/2014 sem receber a bolsa, passamos natal, ano novo, começo de janeiro e até agora 20/01/2015 sem nem sinal do nosso dinheiro, está instituição não se deu ao trabalho nem de prestar esclarecimentos aos alunos, veio prestar após uma notícia que foi veiculada em um jornal de informação via internet, é vergonhoso passar por isso, precisamos do dinheiro para pagar o ônibus para nos deslocarmos ao centro de pesquisa, precisamos desse dinheiro para alimentação, muitos alunos estão tendo que apelar ao cheque especial, logo quando a bolsa for depositada não teremos nem o prazer de ver o valor na nossa conta! Espero que a FAPEAM melhore neste sentido, precisa esclarecer melhor aos alunos os problemas enfrentados, não atrasar as bolsas, e nem ficar sem pagar, o que vem acontecendo com muitos bolsistas. No mais, não tenho nada de positivo a falar pra vocês.</p> <p>saralves.gomes@yahoo.com.br</p>
18	<p>Ocorreu uma demora considerável para o repasse da bolsa do mês de dezembro e até agora a mesma não foi repassada. Não houve nenhuma informação ou aviso prévio de que a bolsa atrasaria e isso acabou me deixando em uma situação bastante desagradável.</p> <p>dribeiroaguiar@yahoo.com.br</p>
19	<p>Deveriam fazer uma reciclagem para um bom atendimento com as pessoas do GEPCON pois os mesmos não sabem dar informações corretas principalmente pra quem e do interior. devem ser feitas melhorias no sistema da Fapeam, pois, as vezes, enviamos os documentos e esses não chegam ao seu destino e passamos por inadimplente.</p> <p>katiariaoliveirabatalha2@gmail.com</p>
20	<p>Enviei pela terceira vez uma proposta PCE FAPEAM SEDUC 2015 e todas as vezes que retorno ao site da FAPEAM não há registro do envio e tenho que refazer tudo outra vez.</p>



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

	prlantony@bol.com.br
21	<p>O sigfapeam deveria desburocratizar muitos tramites, entretanto sempre há questões que precisamos recorrer a "velha forma de resolução", o que é muito mais burocrática. Tenho em minha página da Fapeam editais sob enquadramento que já deveriam ter tido resultado final por exemplo. Falta atualização e visão de funcionalidade desburocratizada.</p> <p>pedrokrainovic@hotmail.com</p>
22	<p>O sistema de internet é o que deixa a desejar o acesso ao sistema.</p> <p>nizar_do@hotmail.com</p>
23	<p>Demora no repasse do recurso após aprovação.</p> <p>couceiro@ufam.edu.br</p>
24	<p>Prazos muito extensos para divulgação de resultados.</p> <p>cristianopbh@gmail.com</p>
25	<p>Faz-se necessária maior agilidade em avaliar projetos e prestações de contas, a fim de se cumprirem os prazos estabelecidos em edital. Por vezes, atrasar resultados e implementações de projetos em meses demanda a alteração de todo o planejamento da equipe de execução e coordenação.</p> <p>italo_matos@ufam.edu.br</p>
26	<p>Respostas mais ágeis em solicitações de bolsas de fluxo contínuo como bolsas tipo DCR.</p> <p>fapessoa@amazonia.fiocruz.br</p>
27	<p>Os fechamentos de prestação de contas foram excessivamente longos, abrindo espaços para dúvidas e indefinições se o processo foi concluído ou não.</p> <p>carloskoury@gmail.com</p>
28	<p>As questões não são objetivas e explicativas.</p> <p>josephinaveiga@gmail.com</p>
29	<p>Informo ser necessário até para melhorias de nossos atendimentos! sugiro que nos deem um retorno após a prestação de contas para nosso e-mail, tendo em vista, que o processo (sproweb) não é de bom tamanho, onde temos uma senha para saber sobre o andamento da prestação de conta no protocolo da Fapeam, e a senha não é aceita no site em questão. Dessa forma, fica difícil de saber como está sua situação. Portanto sugiro mudança no site sproweb para saber se nossos formulários estão sendo adequados ou necessitando de correção.</p> <p>walbrandao2@gmail.com</p>
30	<p>A área de prestação de contas ainda é muito deficiente, pois mesmo que o coordenador seja organizado, sempre há algo que fica faltando no relatório, principalmente quando é exigida a assinatura ou documentos originais, pois nos editais nunca está explícito tais procedimentos que inviabilizam a entrega dos documentos, seja por um simples detalhe em nota, ou a</p>



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

	necessidade de recibos e notas em conjunto. Além disso, os próprios funcionários não tentam orientar em como resolver, só em cobrar os documentos e assim também não explicam a necessidade de algumas burocracias que acabam resultando em um desentendimento entre as partes. fabiomaximo@ufam.edu.br
31	Sentimos ausência de clareza nas informações, gerando descumprimento de prazo de nossa parte, por desconhecimento de algumas exigências do processo. gab.fierr@sesi.org.br
32	Um tópico importante não está incluído na pesquisa: - a questão da burocracia exagerada, pois para todo projeto ou prestação de contas é necessário enviar vários documentos impressos e isso é desnecessário, pois o Sigfapeam já é um sistema adequado de gestão de documentos; mamiraua@mamiraua.org.br
33	De forma geral, os serviços prestados são satisfatórios. Entretanto, o não pagamento da bolsa de dezembro de 2014 faz com que a percepção em relação aos serviços caia em função do atraso. Tirando este fato isolado, estou bem satisfeito. hidelrodrigues@gmail.com
34	O atendimento e explicações são sempre de excelência em qualquer situação, principalmente com a Sra. Thaiana Santos, funcionária que sempre responde aos questionamentos, desde os mais simples e óbvios até os mais complexos. Sinto-me bastante tranquilo neste aspecto. Minha reclamação como professor e estudante de doutorado está sobre o pagamento da bolsa: atrasado, e com estimativa para dia 15. Pediria uma urgência neste sentido. uchoag@yahoo.com.br

4.3 Elogios e Agradecimentos

Dezenove pesquisadores deixaram registrados na pesquisa elogios e sua satisfação pessoal em ter podido contar com o apoio da FAPEAM. De modo geral, os comentários reconhecem a competência da FAPEAM em executar as atividades a que se propõe no âmbito da gestão da Ciência, Tecnologia e Inovação e também fazem alusão ao atendimento dispensado pelos colaboradores da Fundação no auxílio e resolução de problemas/dúvidas dos pesquisadores.

SEQ	ELOGIOS
1	Parabenizo a Fapeam pelo êxito alcançado nestes últimos anos, no comprometimento com o desenvolvimento da CT&I no Amazonas, por meio do fomento à pesquisa e apoio à formação de recursos humanos qualificados para o Estado. arle_andra@yahoo.com.br



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

2	Parabenizo a equipe técnica da FAPEAM pelo excelente trabalho oferecido aos pesquisadores da região amazônica. ina.rego@gmail.com
3	A equipe da FAPEAM melhorou muito no retorno às questões enviadas a eles. raimundolucena@gmail.com
4	A cortesia é um ponto de destaque no atendimento que recebi da FAPEAM. Entendo que os demais quesitos ainda precisam melhorar, mas alguns deles dependem de questões relacionadas ao sistema, sendo independentes do desejo dos servidores. Na verdade, os pedidos de ajuste a erros do sistema vêm sendo prontamente resolvidos pelo esforço destes últimos. cefreitas@ufam.edu.br
5	Parabéns a toda a equipe de funcionários da FAPEAM, principalmente aos colaboradores do DEAC, os quais não medem esforços em atender e resolver nossos questionamentos. Nada a sugerir, apenas ressaltar o profissionalismo da equipe da fundação. jennisilva@ig.com.br
6	Parabéns pela preocupação com a qualidade do atendimento institucional mleide@hucff.ufrj.br
7	Pesquisa de extrema importância para a instituição, demonstrando que há uma política de implementação e melhorias dos serviços. jamisondias27@gmail.com
8	Essa pesquisa é válida, pois busca humanizar a prestação de serviço público. Modelo a ser copiado pelas demais instituições públicas. eesma.seduc.am@gmail.com
9	A Fapeam vem cumprindo muito bem com os seus objetivos preestabelecidos. Obs: Preenchimento incorreto de e-mail
10	Parabéns pela iniciativa de monitoramento por parte da ouvidoria da FAPEAM, isto demonstra a autonomia necessária para que cada técnico da FAPEAM possa realizar seu trabalho de forma profissional e isenta. rogeriofonseca@ufam.edu.br
12	Tenho plena convicção que a Thaiana faz muito mais do que sua posição requer e considero sua ajuda uma verdadeira bênção para todos que participam dos programas. A Thaiana até onde já tive a oportunidade de verificar, esta sempre ajudando, orientando, respondendo a todas as dúvidas e solicitações, ou seja, não apenas gerenciando, mas também conduzindo o grupo de bolsistas e pesquisadores a realizar tudo que é necessário e da forma correta. Sou muito grato à FAPEAM, e especialmente a Thaiana, por tudo que tem feito em relação ao programa RH-Doutorado e pelos programas desenvolvidos nesta instituição.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

	wsilva.br@uol.com.br
13	O relacionamento meu e do nosso laboratório com a FAPEAM sempre foi realizado com a maior cortesia pelos técnicos que nos atenderam. As informações sempre foram trabalhadas no sentido de se resolver todas as questões técnicas existentes e sempre nos foram fornecidas soluções adequadas. wptadei@gmail.com
14	A Fapeam tem sido um importante instrumento de apoio à pesquisa e eventos científicos. De modo geral, há uma boa receptividade e comunicação entre pesquisadores e a instituição. Parabéns à sua equipe e gestora dmdgutie@uol.com.br
15	Observa-se que FAPEAM vem num crescente buscando alcançar patamares mais elevados de qualidade. É importante a preservação de foco neste objetivo de maneira a que a agencia possa cumprir seus propósitos. marcosjs@unicamp.br
16	Além dos quesitos avaliados, gostaria de elogiar a organização do ambiente. fatimarsouza@yahoo.com.br
17	O atendimento foi bom nas vezes em que solicitei apoio na sede da FAPEAM. fachinteran@yahoo.com.br
19	A Fapeam tem sido uma excelente parceira e tem viabilizado o desenvolvimento de micro e pequenos negócios no Amazonas. euler.souza@fucapi.br