



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Relatório da Pesquisa de Satisfação 2015/1



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

José Melo de Oliveira

Governador do Estado do Amazonas

Henrique Oliveira

Vice-Governador do Estado do Amazonas

Thomaz Nogueira

Secretário de Estado de Planejamento, Desenvolvimento, Ciência,
Tecnologia e Inovação do Amazonas – Seplan-CTI

René Levy Aguiar

Diretor-Presidente da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do
Amazonas – Fapeam

Andrea Viviana Waichman

Diretora Técnico-Científica

André de Santa Maria Bindá

Diretor Administrativo-Financeiro



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Relatório da Pesquisa de Satisfação 2015/1

Elaborado por: **Ouvidoria FAPEAM**
Ouvidor: **Dr. Dércio Luiz Reis**
Assessora: **Jesua da Silva Maia**
Colaboração: **Bibiano Galúcio**



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

No ano de 2015, a Pesquisa de Satisfação mudou sua forma de mensurar os resultados. De forma a filtrar de melhor maneira as respostas, o público participante foi dividido em: Gestores, Bolsistas e Pesquisadores e Público.



Gestores



Pesquisador
/Bolsista



Público



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Para cada perfil de participante foi definido um formulário específico. Em geral, as questões versavam sobre as impressões do atendimento dispensado pelos colaboradores da FAPEAM, seja em atendimento presencial ou via telefone ou e-mail.



PESQUISA SEMESTRAL DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE - FAPEAM

PERÍODO AVALIADO: 2º Semestre de 2014 (julho a dezembro)

*Objetivo

Qual seu vínculo com a FAPEAM?

Caso esteja respondendo este formulário na condição de representante institucional marque o vínculo "Instituição"

Nome completo *

Caso esteja respondendo este formulário na condição de representante institucional cite o nome da instituição. Formulários não identificados serão desconsiderados.

E-mail *

Caso esteja respondendo este formulário na condição de representante institucional, informe o e-mail da instituição

QUESITOS AVALIADOS

- QUESITO 1 - CORTESIA
- QUESITO 2 - QUALIDADE
- QUESITO 3 - RAPIDEZ
- QUESITO 4 - RETORNO
- QUESITO 5 - RESOLUTIVIDADE

Observação: É importante que sejam avaliados todos os 5 quesitos de satisfação.

LEGENDAS/CONCEITOS

- (EX) EXCELENTE
- (BM) BOM
- (RM) RUIM
- (NO) NADA A OPINAR

Qual sua avaliação sobre os serviços prestados pela FAPEAM (geral): *

Excelente (EX)

Bom (BM)

Ruim (RM)

Nada a Opinar (NO)



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

O formulário mais preenchido foi o de bolsistas/pesquisadores que obteve **2439 respostas.**

O formulário de Gestores obteve **3 respostas.**

O formulário do Público também obteve **3 respostas.**





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Respostas aos questionários



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Resposta ao Formulário dos Gestores





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Conhece a atividade-fim? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]



Conhece os investimentos em Ciência, Tecnologia e Inovação? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Conhece os programas operacionalizados? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]



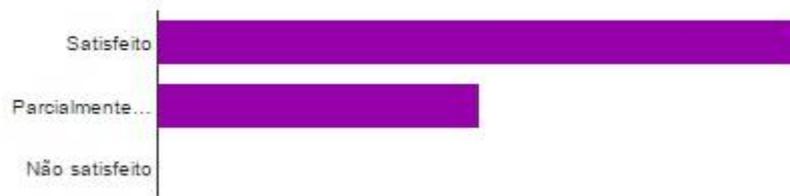
A percepção que tem das ações é positiva? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Conforto da recepção [A TENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito	2	66.7%
Parcialmente satisfeito	1	33.3%
Não satisfeito	0	0%

Na recepção [A TENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito	3	100%
Parcialmente satisfeito	0	0%
Não satisfeito	0	0%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Conforto das salas de reunião [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Serviço de copa (água/café) [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

O atendimento telefônico foi cortês? [A TENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



Limpeza e conservação do prédio e das salas [A TENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Suas dúvidas apresentadas por telefone foram sanadas? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



O atendimento via e-mail foi cortês? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Ficou satisfeito com as respostas recebidas via e-mail? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



O tempo de recebimento da resposta foi satisfatório? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Contribuíram positivamente com a sua área de atuação? [PARCERIAS INSTITUCIONAIS]



As ações realizadas foram positivas? [PARCERIAS INSTITUCIONAIS]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Existem perspectivas de novas parcerias? [PARCERIAS INSTITUCIONAIS]



Você tem dificuldades em utilizar o SIGFAPEAM? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

O SIGFAPEAM atendeu suas expectativas quando necessitou? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]



As opções do SIGFAPEAM são satisfatórias? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

O site da FAPEAM atende às suas necessidades? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]



Já teve alguma dificuldade ao utilizar o site da FAPEAM? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Se positivo, o problema foi resolvido? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]



Facebook? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Instagram? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim	0	0%
Não	3	100%

Twitter? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim	0	0%
Não	3	100%



GOVERNO DO ESTADO DO

AMAZONAS

Síntese das respostas dos Gestores

Todos os participantes afirmaram conhecer a atividade-fim da Fundação e são cientes dos investimentos em CT&I; Sobre os programas operacionalizados pela Fundação 33.3% assinalaram que sim e 66.7% assinalaram que conhecem parcialmente os programas; Sobre a percepção das ações implementadas pela Fapeam, 66.7% consideram positivas e 33.3% consideram parcialmente positivas.

Sobre o atendimento presencial na Fundação e o conforto na recepção 66.7% se mostraram satisfeitos e 33.3% parcialmente satisfeitos. Com relação ao atendimento da recepção, conforto das salas de reunião e serviço de copa (café e água) todos os participantes se mostraram satisfeitos. A pesquisa indagou ainda sobre o atendimento telefônico, o qual foi julgado pelos participantes como 100% satisfatório. A limpeza e a conservação do prédio também se mostrou satisfatória aos participantes, com 100% de aprovação.

Ainda sobre o atendimento telefônico, 66,7% dos participantes consideraram o atendimento satisfatório e 33.3% se mostraram parcialmente satisfeitos. Sobre a cortesia ao telefone todos os participantes assinalaram positivamente, com 100% de satisfação nesse quesito. As respostas recebidas por e-mail e o tempo de resposta também foram avaliados com 100 % de satisfação.

Sobre as parcerias institucionais estabelecidas, todos os participantes assinalaram que contribuíram positivamente com a sua área de atuação e que os resultados dessas ações foram positivos. Sobre a perspectiva de novas parcerias todos os gestores assinalaram positivamente.

Sobre a usabilidade do Sigfapeam, 33.3% afirmaram ter dificuldades parciais e 66.7% assinalaram não ter dificuldades em usar o sistema.

Com relação ao atendimento das expectativas dos gestores ao necessitarem utilizar o Sigfapeam, todos assinalaram positivamente. As opções do Sigfapeam também foram consideradas satisfatórias por todos os gestores participantes da pesquisa.

Com relação ao site, 66.7% assinalaram que ele atende satisfatoriamente às suas necessidades e outros 33.3% assinalaram que atende parcialmente. Sobre já terem encontrado dificuldades ao navegar pelo site 66.7% assinalaram que não e outros 33.3% assinalaram que parcialmente, por já terem tido algum tipo de dificuldade.

Sobre as dificuldades encontradas na usabilidade do site, todos os gestores afirmaram estar satisfeitos com o suporte recebido para apoio. Quanto às mídias sociais, 66.7% afirmaram conhecer o Facebook da Fundação outros 33.7% desconhecem. Sobre Twitter e Instagram todos assinalaram não conhecer e não seguir a Fundação nessas redes.



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Resposta ao questionário dos Bolsistas e Pesquisadores





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Conhece a atividade-fim da FAPEAM? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]



Sim	1506	61.7%
Parcialmente	749	30.7%
Não	184	7.5%

Conhece os investimentos em Ciência, Tecnologia e Inovação? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]



Sim	1180	48.4%
Parcialmente	1129	46.3%
Não	130	5.3%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Conhece os programas operacionalizados pela FAPEAM? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]



Sim	866	35.5%
Parcialmente	1370	56.2%
Não	203	8.3%

A percepção que tem das ações da FAPEAM é positiva? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]



Sim	2038	83.6%
Parcialmente	360	14.8%
Não	41	1.7%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

No protocolo [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito	1602	65.7%
Parcialmente satisfeito	771	31.6%
Não satisfeito	66	2.7%

Na recepção [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito	1689	69.2%
Parcialmente satisfeito	697	28.6%
Não satisfeito	53	2.2%



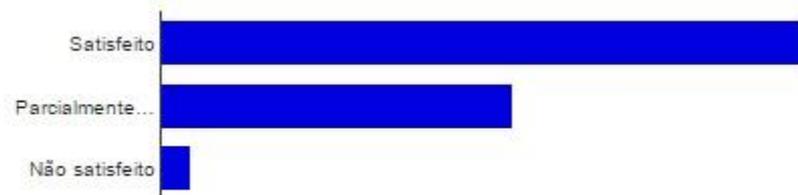
GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Limpeza e conservação do prédio e das salas [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito	1816	74.5%
Parcialmente satisfeito	578	23.7%
Não satisfeito	45	1.8%

Conforto da recepção [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito	1531	62.8%
Parcialmente satisfeito	838	34.4%
Não satisfeito	70	2.9%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Cortesia dos técnicos dos programas [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito	1599	65.6%
Parcialmente satisfeito	775	31.8%
Não satisfeito	65	2.7%

O atendimento telefônico foi cortês? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



Sim	1742	71.4%
Parcialmente	618	25.3%
Não	79	3.2%



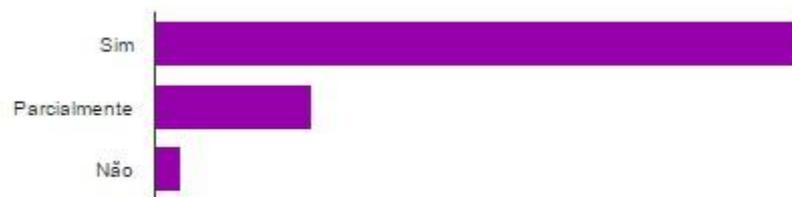
GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Suas dúvidas apresentadas por telefone foram sanadas? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



Sim	1586	65%
Parcialmente	742	30.4%
Não	111	4.6%

O atendimento via e-mail foi cortês? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]

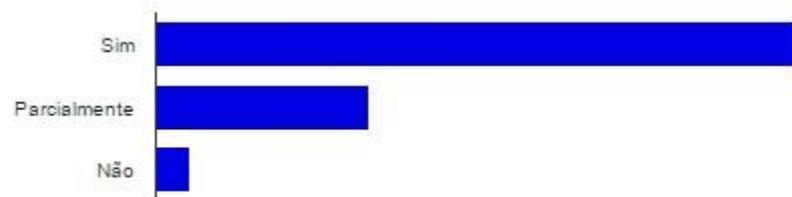


Sim	1897	77.8%
Parcialmente	463	19%
Não	79	3.2%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Ficou satisfeito com as respostas recebidas via e-mail? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



Sim	1759	72.1%
Parcialmente	585	24%
Não	95	3.9%

O tempo de recebimento da resposta foi satisfatório? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



Sim	1551	63.6%
Parcialmente	745	30.5%
Não	143	5.9%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Contribuíram positivamente com a sua área de atuação? [PARCERIAS]



Sim	1970	80.8%
Parcialmente	390	16%
Não	79	3.2%

As ações realizadas tiveram resultados positivos? [PARCERIAS]

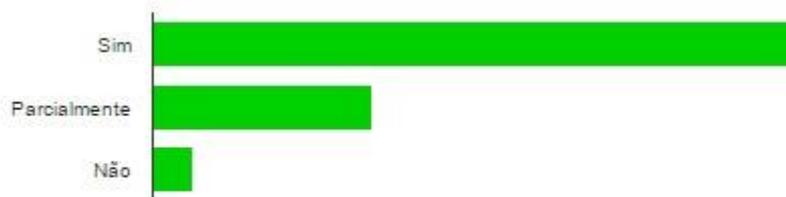


Sim	1950	80%
Parcialmente	419	17.2%
Não	70	2.9%



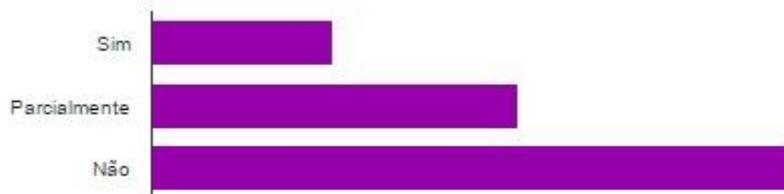
GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Considera satisfatória a oferta de programas de apoio à pesquisa? [PARCERIAS]



Sim	1735	71.1%
Parcialmente	593	24.3%
Não	111	4.6%

Você tem dificuldades em utilizar o SIGFAPEAM? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]

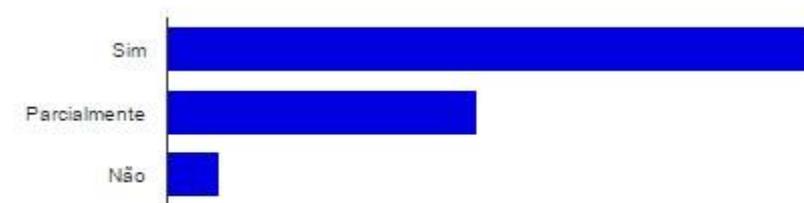


Sim	371	15.2%
Parcialmente	750	30.8%
Não	1318	54%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

O SIGFAPEAM atendeu suas expectativas quando necessitou? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]



Sim	1557	63.8%
Parcialmente	753	30.9%
Não	129	5.3%

As opções do SIGFAPEAM são satisfatórias? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]



Sim	1471	60.3%
Parcialmente	858	35.2%
Não	110	4.5%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

O site da FAPEAM atende às suas necessidades? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]



Sim	1580	64.8%
Parcialmente	769	31.5%
Não	90	3.7%

Já teve alguma dificuldade ao utilizar o site da FAPEAM? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]

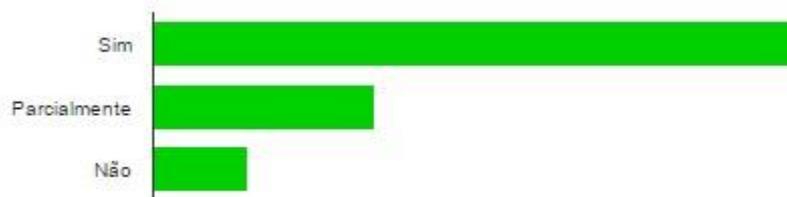


Sim	728	29.8%
Parcialmente	833	34.2%
Não	878	36%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Se positivo, o problema foi resolvido? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]



Sim	1636	67.1%
Parcialmente	562	23%
Não	241	9.9%

Facebook? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim	1034	42.4%
Não	1405	57.6%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Twitter? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim 205 8.4%

Não 2234 91.6%

Instagram? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim 220 9%

Não 2219 91%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Síntese das respostas dos Bolsistas/Pesquisadores

Sobre a atividade-fim da Fapeam, 61.7% afirmaram conhecer, 30.7% assinalaram que conhecem parcialmente e outros 7,5% afirmaram desconhecer. Sobre se conhece os investimentos em CT&I, 48.4% afirmaram que sim, 46.3% afirmaram conhecer parcialmente e outros 5.3% disseram desconhecer os investimentos. Sobre os programas operacionalizados pela Fundação 35.5% assinalaram que conhecem, 56.2% disseram conhecer parcialmente e 8.3% afirmaram desconhecer. Sobre a percepção das ações implementadas pela Fapeam foi indagado aos participantes se as consideram positivas, 83.6% afirmaram que sim, 14.8% disseram considerar parcialmente positivas e 1.7% assinalaram que não são positivas.

Sobre o atendimento presencial na Fundação, no protocolo 65.7% disseram estar satisfeitos, 31.6% disseram estar parcialmente satisfeitos e 2.7% disseram não estar satisfeitos. Com relação ao atendimento da recepção, 69.2% estão satisfeitos, 28.6% assinalaram estar parcialmente satisfeitos e 2.2% não estão satisfeitos. Com relação à limpeza e conservação do prédio e das salas 74.5% disseram estar satisfeitos, 23.7% assinalaram como parcialmente satisfeitos e 1.8% não estão satisfeitos. Sobre o conforto da recepção, 62.8% estão satisfeitos, 34.4% estão parcialmente satisfeitos e 2.9% não estão satisfeitos.

Com relação à cortesia dos técnicos do programa em atendimento presencial, 65.6% disseram estar satisfeitos, 31.8% assinalaram estar parcialmente satisfeitos e 2.7% disseram não estar satisfeitos. Sobre a cortesia no atendimento telefônico, 71.4% consideraram cortês, 25.3% assinalaram parcialmente cortês e outros 3.2% não consideraram cortês. Sobre se as dúvidas apresentadas no atendimento foram sanadas, 65% disseram que sim, 30.4% assinalaram que foram parcialmente sanadas e outros 3.2% disseram que não.



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Síntese das respostas dos Bolsistas/Pesquisadores – cont.

Com relação às respostas recebidas via e-mail, 72.1% disseram estar satisfeitos com as respostas recebidas, 24% disseram que estavam parcialmente satisfeitos e outros 3.9% disseram que não ficaram satisfeitos. Sobre o tempo de resposta aos e-mails e por meio do atendimento telefônico, 63.6% se disseram satisfeitos, 30.5% estavam parcialmente satisfeitos e 5.9% não estão satisfeitos.

Relativo às parcerias estabelecidas com a Fapeam, 80.8% estão satisfeitos, 16% estão parcialmente satisfeitos e 3.2% disseram não estar satisfeitos. Foi indagado se as ações realizadas tiveram resultados positivos e 80% dos participantes assinalaram que sim, 17.2% assinalaram parcialmente e outros 2.9% marcaram como não.

Sobre se considera satisfatória a oferta de programas de apoio à pesquisa, 71.1% disseram que sim, está satisfatória. 24.3% disseram que está parcialmente satisfatória e outros 4.6% assinalaram que não está satisfatória.

Com relação às dificuldades e utilizar o Sigfapeam, 54% disseram não ter dificuldades ao utilizar o sistema, 30.8% disseram ter dificuldades parciais e 15.2% disseram ter dificuldades. Se o Sigfapeam atendeu às expectativas do usuário quando necessitou 63.8% disseram que sim, 30.9% assinalaram que parcialmente e 5.3% assinalaram que não. Quando perguntados sobre se as opções do Sigfapeam são satisfatórias, 60.3% disseram que sim, 35.2% assinalaram que parcialmente e 4.5% disseram que não.

Com relação ao site da Fapeam, 64.8% disseram que atende as suas necessidades, 31.5% disseram que atende parcialmente e 3.7% disseram que não atende às necessidades. Sobre as dificuldades ao utilizar o site, 36% disseram não ter dificuldades, 34.2% disseram ter dificuldades parciais e 29.8% disseram ter dificuldades. Sobre as dificuldades, foi perguntado se o problema em sua utilização foi resolvido e 67.1% disseram que sim, 23% disseram que parcialmente e 9.9% assinalaram que não foi resolvido.

Sobre as redes sociais foi indagado aos pesquisadores se conheciam/seguiram o perfil da Fapeam no Facebook, ao qual 57.6% disseram que não e 42.4% disseram que sim; Twitter ao qual 91.6% assinalaram que não e 8.4% disseram que sim; e Instagram, ao qual 91% disseram que não seguem e 9% assinalaram que sim.



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Resposta ao questionário do Público





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Conhece a atividade-fim? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]



Conhece os investimentos em Ciência, Tecnologia e Inovação? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Conhece os programas operacionalizados? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]



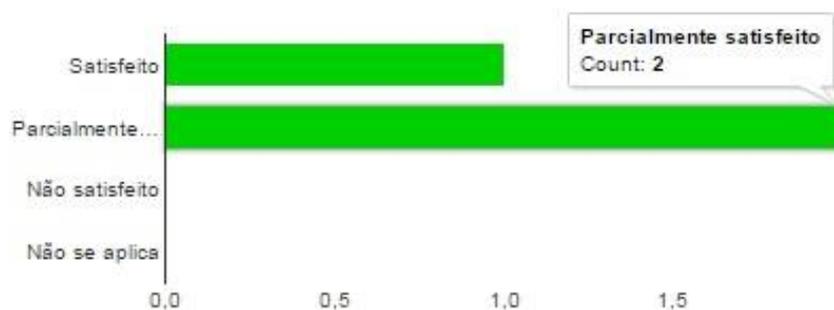
A percepção que você tem das ações empreendidas é positiva? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]





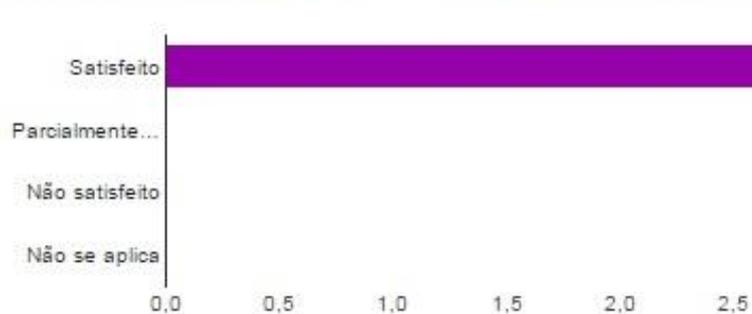
GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

No protocolo [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito	1	33.3%
Parcialmente satisfeito	2	66.7%
Não satisfeito	0	0%
Não se aplica	0	0%

Na recepção [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]

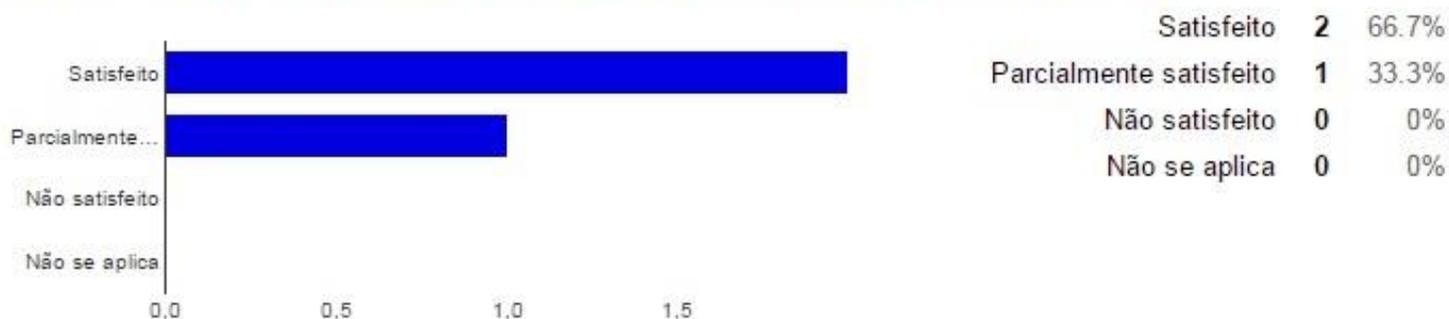


Satisfeito	3	100%
Parcialmente satisfeito	0	0%
Não satisfeito	0	0%
Não se aplica	0	0%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Conforto da recepção [A TENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



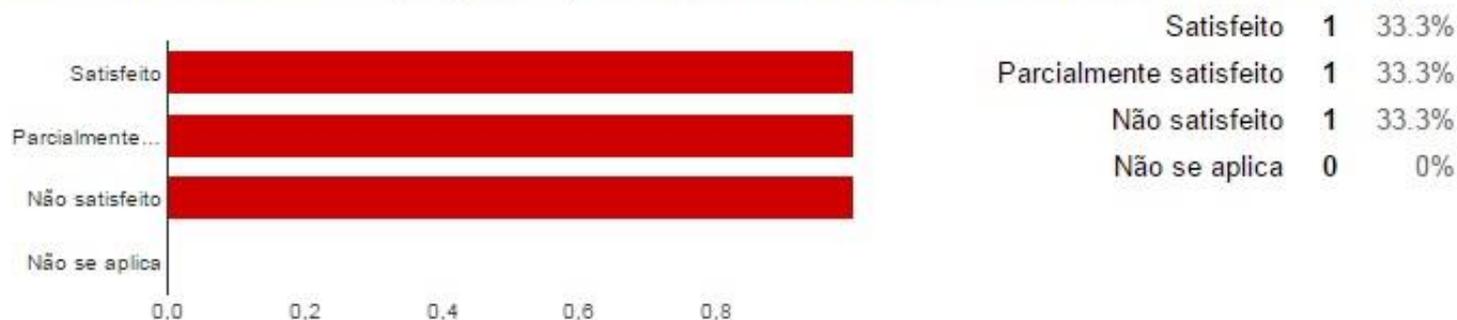
Limpeza e conservação do prédio e das salas [A TENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



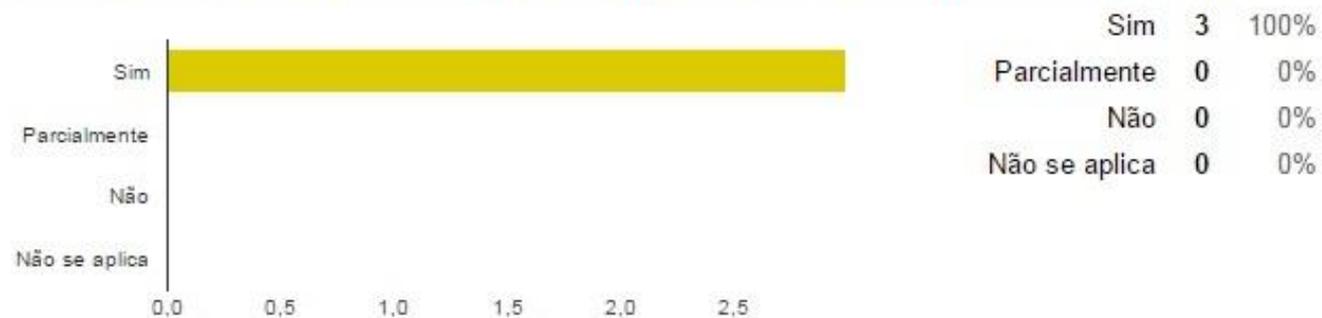


GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Cortesia dos técnicos dos programas [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



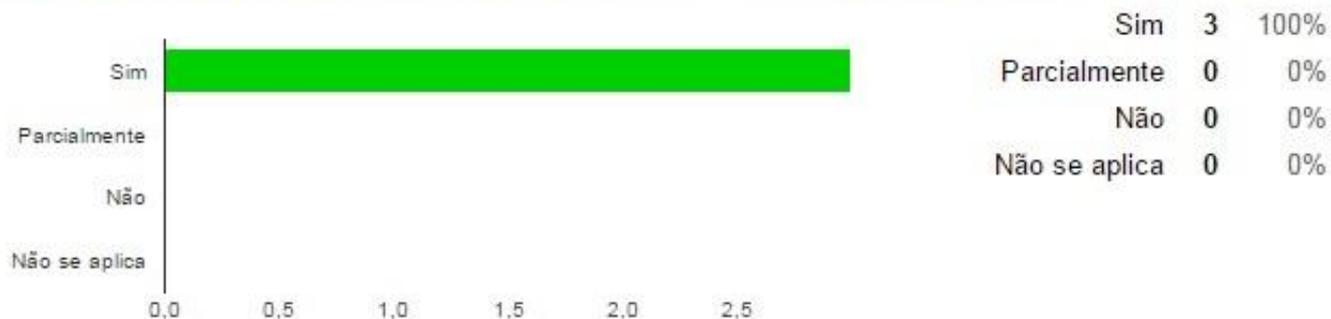
O atendimento telefônico foi cortês? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



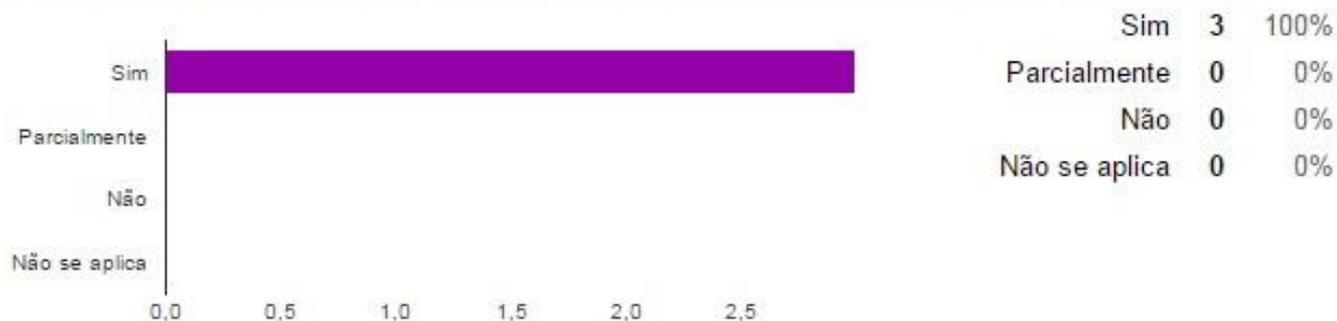


GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Suas dúvidas apresentadas por telefone foram sanadas? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



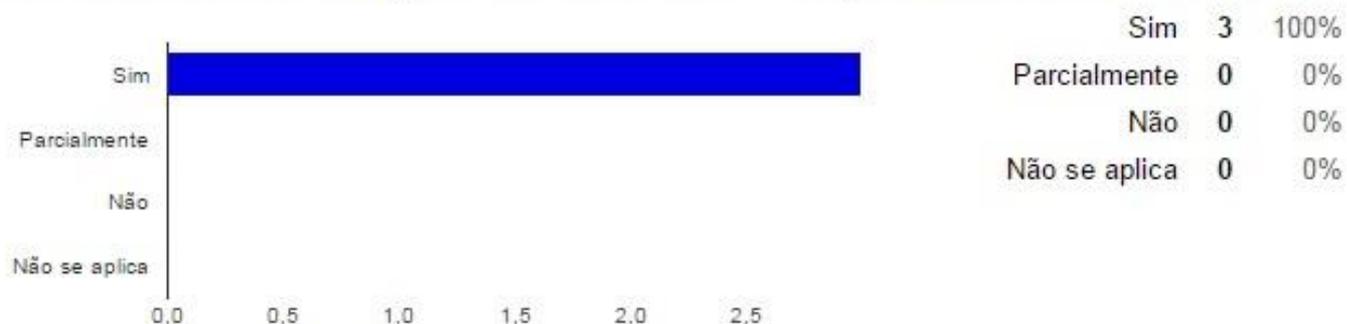
O atendimento via e-mail foi cortês? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Ficou satisfeito com as respostas recebidas via e-mail? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



O tempo de recebimento da resposta foi satisfatório? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

O site possui navegabilidade satisfatória? [SITE DA FAPEAM]



Sim	3	100%
Parcialmente	0	0%
Não	0	0%

Já teve alguma dificuldade ao utilizar o site/ [SITE DA FAPEAM]



Sim	0	0%
Parcialmente	1	33.3%
Não	2	66.7%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

As notícias veiculadas possuem um bom conteúdo? [SITE DA FAPEAM]



Facebook? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]





GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Twitter? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim	0	0%
Não	3	100%

Instagram? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim	0	0%
Não	3	100%



GOVERNO DO ESTADO DO
AMAZONAS

Síntese das Respostas ao questionário do Público

A Fapeam também desenvolveu um questionário voltado ao Público sem vínculo com a instituição. Sobre a atividade fim da Fapeam 66.7% afirmou conhecer e 33.3% assinalou não ter conhecimento. Quanto aos investimentos em CT&I, 33.3% afirmaram ter conhecimento e 66.7% afirmaram conhecer parcialmente os investimentos. Sobre os programas operacionalizados pela Fapeam, 66.7% afirmaram ter conhecimento e 33.3% afirmaram não conhecer. Indagados se a percepção sobre as ações empreendidas pela Fapeam era positiva, todos assinalaram que sim.

Com relação ao atendimento presencial no protocolo da Fapeam, 66.7% assinalaram estar parcialmente satisfeitos e 33.3% disseram estar satisfeitos. Com relação ao atendimento presencial na recepção todos assinalaram estar plenamente satisfeitos. Com relação ao conforto da recepção, 66.7% estão satisfeitos e 33.3% parcialmente satisfeitos. A limpeza e a conservação do prédio e das salas também foi considerada satisfatória por 100% dos participantes deste questionário. Com relação à cortesia dos técnicos dos programas em atendimento presencial na sede da Fapeam, 33.3% disseram estar satisfeitos, outros 33.3% disseram estar parcialmente satisfeitos e 33.3% não estão satisfeitos com o atendimento.

Com relação ao atendimento telefônico o quesito foi avaliado como cortês por 100% dos participantes. No questionamento sobre se as dúvidas apresentadas ao telefone foram sanadas, 100% dos participantes assinalaram que sim. Com relação ao atendimento via e-mail, 100% consideraram o atendimento cortês. Quando indagados se ficaram satisfeitos com as respostas recebidas por e-mail 100% dos participantes assinalaram que sim. Com relação ao tempo de atendimento por telefone ou e-mail, 100% dos participantes consideraram satisfatório.

Com relação ao site, 100% dos participantes consideraram a navegabilidade satisfatória. Quando indagados se já haviam tido alguma dificuldade ao utilizar o site, 66.7% assinalaram que não, nunca tiveram e 33.3% assinalaram que tiveram dificuldades parciais. Com relação às notícias veiculadas no site, 66.7% dos participantes consideram o conteúdo satisfatório e 33.3% parcialmente satisfatório. Com relação ao perfil da Fundação nas redes sociais, 33.3% conhecem/seguem o Facebook da Fundação e 66.7% disseram não conhecer/seguir. Com relação ao Twitter e Instagram, 100% dos participantes assinalaram não conhecer ou seguir.