



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









Relatório da Pesquisa de Satisfação 2015/2

Elaborado por: Ouvidoria FAPEAM

Ouvidor: Dr. Dércio Luiz Reis

Assessora: Jesua da Silva Maia

Colaboração: Bibiano Galúcio

Ketlen Cavalcante









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.











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.











Na pesquisa do 2º semestre, o formulário mais preenchido foi o de bolsistas/pesquisadores que obteve 373 respostas.

> O formulário de Gestores obteve 13 respostas.

O formulário do Público obteve 102 respostas.











Respostas aos questionários



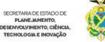




Resposta ao Formulário dos Gestores











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



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









Conhece os programas operacionalizados? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]



Sim 8 61.5% Parcialmente 4 30.8% Não 1 7.7%

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



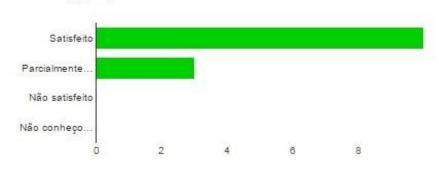
Sim 10 76.9% Parcialmente 3 23.1% Não 0 0%





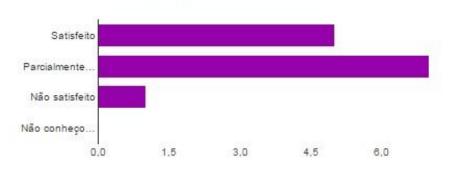


Na recepção [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito	10	76.9%
Parcialmente satisfeito	3	23.1%
Não satisfeito	0	0%
Não conheço a sede da FAPEAM	0	0%

Conforto da recepção [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito	5	38.5%
Parcialmente satisfeito	7	53.8%
Não satisfeito	1	7.7%
Não conheço a sede da FAPEAM	0	0%

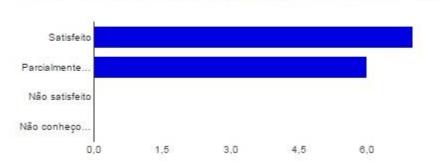






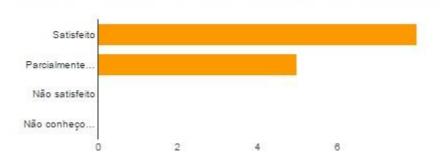


Conforto das salas de reunião [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito 7 53.8%
Parcialmente satisfeito 6 46.2%
Não satisfeito 0 0%
Não conheço a sede da FAPEAM 0 0%

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



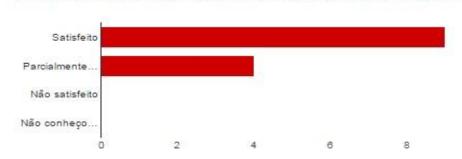
Satisfeito	8	61.5%
Parcialmente satisfeito	5	38.5%
Não satisfeito	0	0%
Não conheço a sede da FAPEAM	0	0%
		19.75





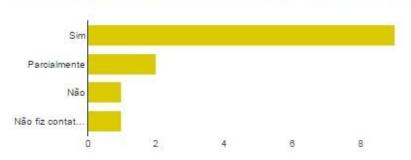


Limpeza e conservação do prédio e das salas [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito 9 69.2%
Parcialmente satisfeito 4 30.8%
Não satisfeito 0 0%
Não conheço a sede da FAPEAM 0 0%

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



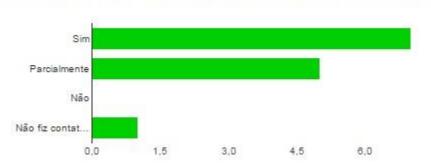
Sim	9	69.2%
Parcialmente	2	15.4%
Não	1	7.7%
Não fiz contato com a FAPEAM nessa modalidade	1	7.7%





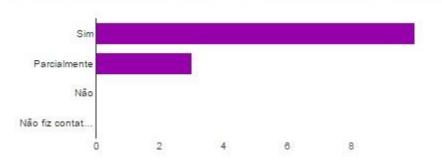


Suas dúvidas apresentadas por telefone foram sanadas? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



53.8% Parcialmente 38.5% Não 0% Não fiz contato com a FAPEAM nessa modalidade

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



Sim		76.9%
Parcialmente	3	23.1%
Não	0	0%
Não fiz contato com a FAPEAM nessa modalidade	0	0%

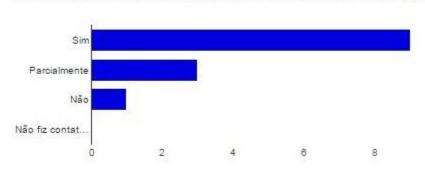






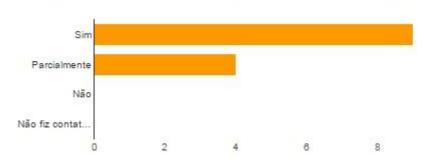


Ficou satisfeito com as respostas recebidas via e-mail? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



69.2% Sim Parcialmente 23.1% Não 7.7% Não fiz contato com a FAPEAM nessa modalidade 0 0%

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



Sim	9	69.2%
Parcialmente	4	30.8%
Não	0	0%
Não fiz contato com a FAPEAM nessa modalidade	0	0%









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



Sim 12 92.3% Parcialmente 1 7.7% Não 0 0%

As ações realizadas foram positivas? [PARCERIAS INSTITUCIONAIS]



Sim 11 84.6% Parcialmente 2 15.4% Não 0 0%







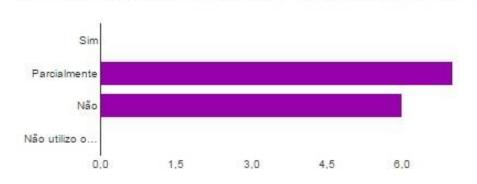


Existem perspectivas de novas parcerias? [PARCERIAS INSTITUCIONAIS]



Sim 92.3% Parcialmente 0% Não 7.7%

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



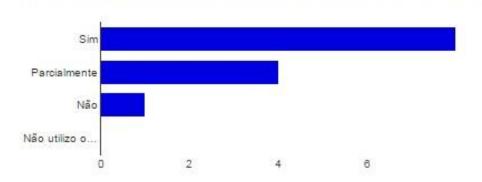
Sim 0% Parcialmente 53.8% Não 46.2% Não utilizo o SIGFAPEAM 0%







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



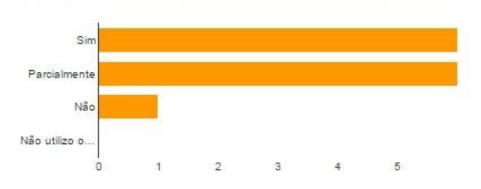
Sim 8 61.5%

Parcialmente 4 30.8%

Não 1 7.7%

Não utilizo o SIGFAPEAM 0 0%

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



Sim 6 46.2%

Parcialmente 6 46.2%

Não 1 7.7%

Não utilizo o SIGFAPEAM 0 0%

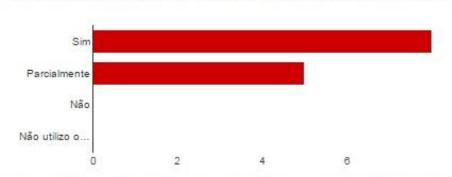








O site da FAPEAM atende às suas necessidades? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]



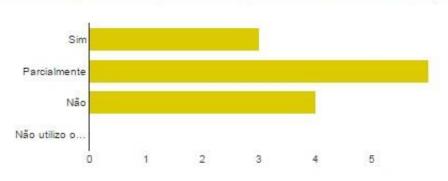
 Sim
 8
 61.5%

 Parcialmente
 5
 38.5%

 Não
 0
 0%

 Não utilizo o SIGFAPEAM
 0
 0%

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



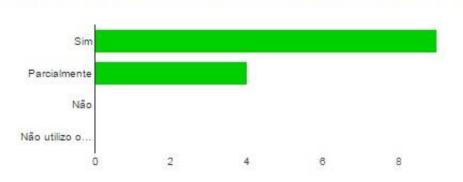
Sim 3 23.1%
Parcialmente 6 46.2%
Não 4 30.8%
Não utilizo o SIGFAPEAM 0 0%







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



69.2% Parcialmente 30.8% Não 0% Não utilizo o SIGFAPEAM 0%

Facebook? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim 30.8% Não 69.2%







Twitter? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim 0% Não 13 100%

Instagram? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim 0% Não 13 100%









Resposta ao questionário dos Bolsistas e Pesquisadores











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



Sim 297 79.6% Parcialmente 60 16.1% Não 16 4.3%

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



Sim 197 52.8% Parcialmente 163 43.7% Não 13 3.5%







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



Sim 185 49.6% Parcialmente 178 47.7% Não 10 2.7%

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



Sim 267 71.6%

Parcialmente 92 24.7%

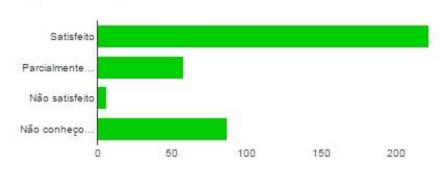
Não 14 3.8%





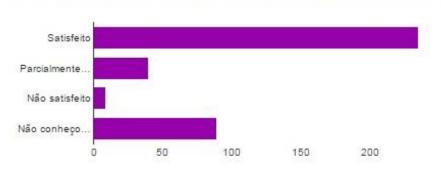


No protocolo [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito 222 59.5%
Parcialmente satisfeito 58 15.5%
Não satisfeito 6 1.6%
Não conheço a sede da Fapeam 87 23.3%

Na recepção [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito 235 63%

Parcialmente satisfeito 40 10.7%

Não satisfeito 9 2.4%

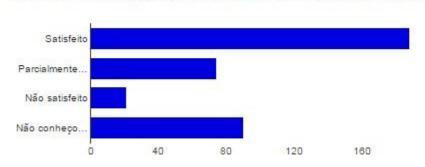
Não conheço a sede da Fapeam 89 23.9%





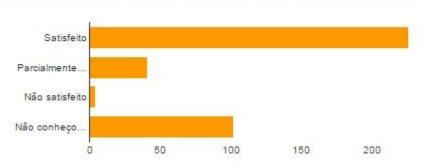


Conforto da recepção [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito	188	50.4%
Parcialmente satisfeito	74	19.8%
Não satisfeito	21	5.6%
Não conheço a sede da Fapeam	90	24.1%

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



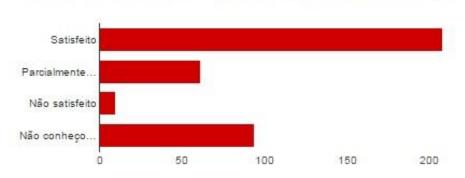
Satisfeito	226	60.6%
Parcialmente satisfeito	41	11%
Não satisfeito	4	1.1%
Não conheço a sede da Fapeam	102	27.3%





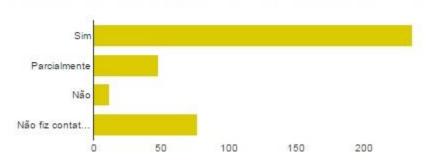


Cortesia dos técnicos dos programas [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito	208	55.8%
Parcialmente satisfeito	61	16.4%
Não satisfeito	10	2.7%
Não conheço a sede da Fapeam	94	25.2%

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



Sim	236	63.3%
Parcialmente	48	12.9%
Não	12	3.2%
ão fiz contato com a Fapeam nessa modalidade	77	20.6%

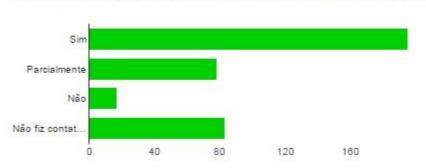






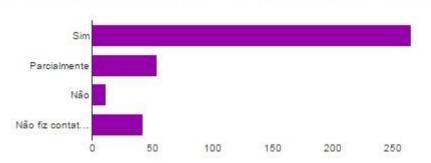


Suas dúvidas apresentadas por telefone foram sanadas? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



Sim	195	52.3%
Parcialmente	78	20.9%
Não	17	4.6%
Não fiz contato com a Fapeam nessa modalidade	83	22.3%

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



Sim	265	71%
Parcialmente	54	14.5%
Não	12	3.2%
Não fiz contato com a Fapeam nessa modalidade	42	11.3%

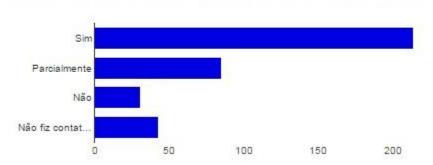








Ficou satisfeito com as respostas recebidas via e-mail? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



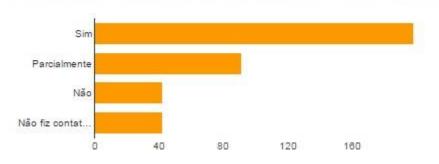
 Sim
 214
 57.4%

 Parcialmente
 85
 22.8%

 Não
 31
 8.3%

 Não fiz contato com a Fapeam nessa modalidade
 43
 11.5%

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



Sim	198	53.1%
Parcialmente	91	24.4%
Não	42	11.3%
Não fiz contato com a Fapeam nessa modalidade	42	11.3%









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



Sim 291 78% Parcialmente 62 16.6% Não 20 5.4%

As ações realizadas tiveram resultados positivos? [PARCERIAS]



Sim **281** 75.3% Parcialmente **74** 19.8% Não **18** 4.8%





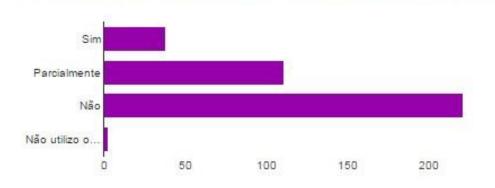


Considera satisfatória a oferta de programas de apoio à pesquisa? [PARCERIAS]



Sim 202 54.2% Parcialmente 134 35.9% Não 37 9.9%

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



Sim 38 10.2%
Parcialmente 111 29.8%
Não 221 59.2%
Não utilizo o SIGFAPEAM 3 0.8%

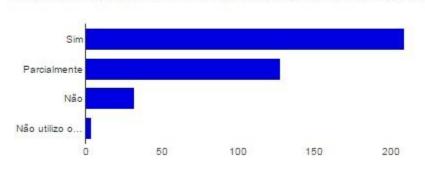






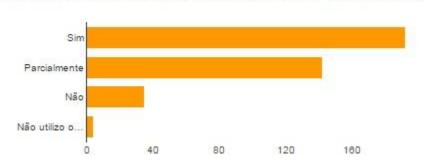


O SIGFAPEAM atendeu suas expectativas quando necessitou? [SIGFAPEAM E SITE DA FAPEAM]



56%	209	Sim
34.3%	128	Parcialmente
8.6%	32	Não
1.1%	4	Não utilizo o SIGFAPEAM

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



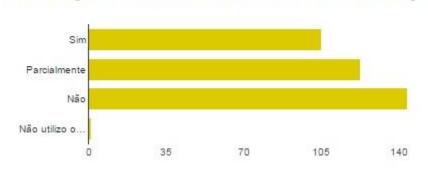
Sim	192	51.5%
Parcialmente	142	38.1%
Não	35	9.4%
Não utilizo o SIGFAPEAM	4	1.1%







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



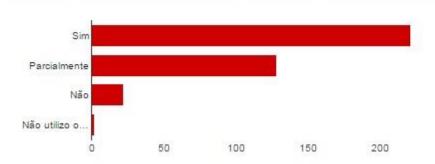
 Sim
 105
 28.2%

 Parcialmente
 123
 33%

 Não
 144
 38.6%

 Não utilizo o SIGFAPEAM
 1
 0.3%

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



 Sim
 221
 59.2%

 Parcialmente
 128
 34.3%

 Não
 22
 5.9%

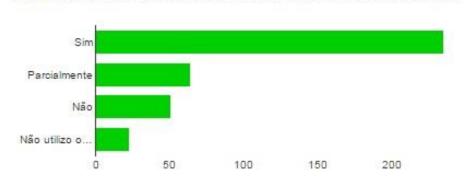
 Não utilizo o SIGFAPEAM
 2
 0.5%







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



Sim 235 63% Parcialmente 64 17.2% Não 51 13.7% Não utilizo o SIGFAPEAM 23 6.2%

Facebook? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim 45.8% Não 202 54.2%









Twitter? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim 32 8.6% Não 341 91.4%

Instagram? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim **31** 8.3% Não **342** 91.7%







Resposta ao questionário do Público









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



Sim 71 69.6% Parcialmente 24 23.5% Não 7 6.9%

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



Sim 49 48% Parcialmente 46 45.1% Não 7 6.9%







Conhece os programas operacionalizados? [CONHECIMENTO SOBRE A FAPEAM]



Sim 35 34.3% Parcialmente 50 49% Não 17 16.7%

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

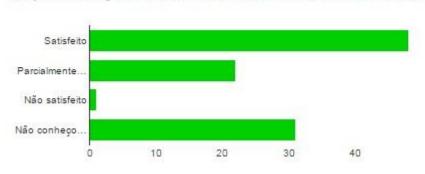








No protocolo [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



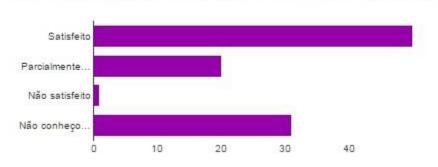
Satisfeito 48 47.1%

Parcialmente satisfeito 22 21.6%

Não satisfeito 1 1%

Não conheço a sede da FAPEAM 31 30.4%

Na recepção [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



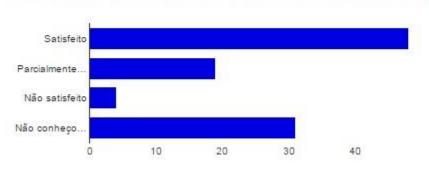
Satisfeito 50 49%
Parcialmente satisfeito 20 19.6%
Não satisfeito 1 1%
Não conheço a sede da FAPEAM 31 30.4%





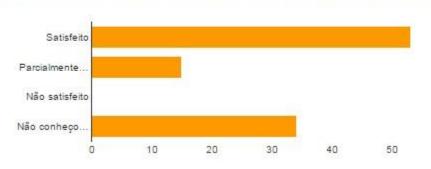


Conforto da recepção [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito 47.1% Parcialmente satisfeito 18.6% Não satisfeito 3.9% Não conheço a sede da FAPEAM 30.4%

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



Satisfeito 52% Parcialmente satisfeito 15 14.7% Não satisfeito 0 0% Não conheço a sede da FAPEAM 34 33.3%

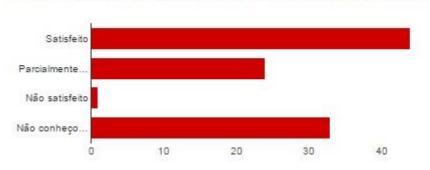






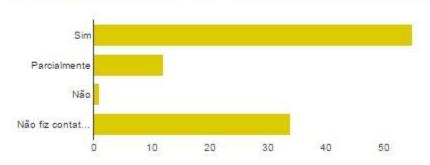


Cortesia dos técnicos dos programas [ATENDIMENTO PRESENCIAL NA SEDE DA FAPEAM]



Satisfeito 44 43.1%
Parcialmente satisfeito 24 23.5%
Não satisfeito 1 1%
Não conheço a sede da FAPEAM 33 32.4%

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



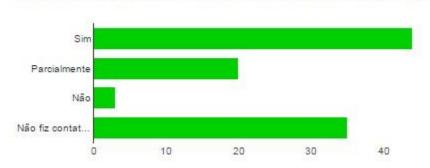
Sim	55	53.9%
Parcialmente	12	11.8%
Não	1	1%
o fiz contato com a FAPEAM nessa modalidade	34	33 3%





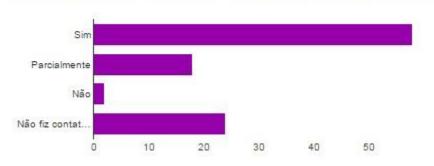


Suas dúvidas apresentadas por telefone foram sanadas? [ATENDIMENTO TELEFÔNICO E VIA E-MAIL]



Sim 43.1% Parcialmente 19.6% Não 2.9% Não fiz contato com a FAPEAM nessa modalidade 34.3%

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



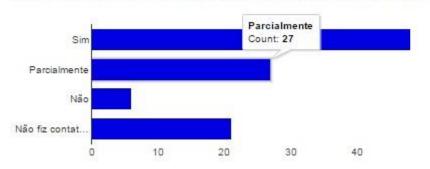
56.9% Sim Parcialmente 17.6% Não 2% Não fiz contato com a FAPEAM nessa modalidade 24 23.5%







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



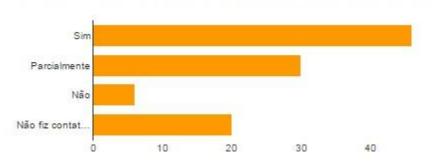
Sim 48 47.1%

Parcialmente 27 26.5%

Não 6 5.9%

Não fiz contato com a FAPEAM nessa modalidade 21 20.6%

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



Sim	46	45.1%
Parcialmente	30	29.4%
Não	6	5.9%
Não fiz contato com a FAPEAM nessa modalidade	20	19.6%









O site possui navegabilidade satisfatória? [SITE DA FAPEAM]



Sim **72** 70.6% Parcialmente **27** 26.5% Não **3** 2.9%

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



Sim **25** 24.5% Parcialmente **42** 41.2% Não **35** 34.3%







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



Sim **79** 77.5% Parcialmente **20** 19.6% Não **3** 2.9%

Facebook? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim 51 50% Não 51 50%







Twitter? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim 3 2.9% Não 99 97.1%

Instagram? [MÍDIAS SOCIAIS DA FAPEAM]



Sim 4.9% 95.1% Não





