



**OUVIDORIA  
FAPEAM**

**Pesquisa de Satisfação  
2º Semestre/2011**



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

# FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DO AMAZONAS - FAPEAM -

## OUVIDORIA

**PESQUISA SEMESTRAL DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE  
2º SEMESTRE DE 2011**

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





GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

## FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DO AMAZONAS

Profa. Dra. Maria Olívia de Albuquerque Ribeiro Simão  
*Diretora-Presidenta*

Prof. Dr. Jorge Ivan Rebelo Porto  
*Diretor Técnico-Científico*

Jorge Edson Queiroz  
*Diretor Administrativo-Financeiro*

## REALIZAÇÃO: OUVIDORIA DA FAPEAM

Anne Hiléia Santos Lêda  
*Ouvidora*

Lauana Mirela Damasceno Lucas  
*Colaboradora*



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

## 1 INTRODUÇÃO

Objetivando aperfeiçoar continuamente os serviços disponibilizados pela FAPEAM aos seus usuários (pesquisadores e instituições de ensino e/ou pesquisa), a Ouvidoria da Fundação elaborou um Procedimento de Satisfação de Clientes, em consonância com o que estabelece a Norma Internacional NBR ISO 9001: 2008. Consta nesse procedimento uma Pesquisa de Satisfação de Clientes, cuja periodicidade é semestral, direcionada aos dois perfis: individual e institucional, que faculta ao cliente manifestar sua percepção sobre a Fundação de maneira generalizada, assim como de uma forma individualizada por departamento ou gerência. Espera-se com isso, colher subsídios que sirvam de ferramentas para tomada de decisões, correções de rumos e continuidade de ações.

## 1. RESULTADOS

### 2.1 CLIENTES INSTITUCIONAIS

Embora a pesquisa seja amostral, a FAPEAM consultou, por meio de formulário específico, 34 instituições de ensino e pesquisa, sediadas no Estado, com as quais mantém ou manteve, durante seus oito anos de existência, alguma relação interinstitucional e, no total, 11 instituições responderam a pesquisa.

Na avaliação amostral, os clientes institucionais da FAPEAM apontaram o nível de satisfação de 38% no conceito EXCELENTE e 59% no conceito BOM, avaliando em 97% o nível de satisfação em questões institucionais.

### 2.2 CLIENTES INDIVIDUAIS (PESQUISADORES E BOLSISTAS)

Ressaltando, uma vez mais, que a pesquisa é amostral, foram consultados, de forma randômica (via Cadastro de Pesquisadores - Sistema Sigfapeam), cerca de 530 clientes, entre bolsistas e pesquisadores (do Ensino Fundamental ao Doutorado), sendo que desse total 143 nos deram retorno.

Nesta modalidade, somando as manifestações de avaliação positiva, tem-se o grau de 91% de satisfação em relação aos serviços prestados pela Fundação, sendo 44% para o conceito EXCELENTE e 47% para o BOM.

## 3 CONCLUSÃO

Os dados coletados apontam positivamente mantivemos o grau de satisfação da FAPEAM que, em pesquisas anteriores apontavam um percentual entre 91% a 93% de satisfação, refletindo, assim, o esforço incessante da Fundação para atender seu público de forma satisfatória e o compromisso com a melhoria contínua de seus processos e serviços.