Onde tem **ciência**,
tem **Fapeam**!

RELÁTORIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO FAPEAM



FAPEAM
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas

Secretaria de
Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Wilson Miranda Lima
Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza
Vice-Governador do Estado do Amazonas

Serafim Fernandes Corrêa
Secretário de Estado de Planejamento, Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação

Márcia Perales Mendes Silva
Diretora Presidente da Fapeam

Márcia Irene Andrade Mavignier
Diretora Técnico-Científia da Fapeam

Maria Raizidora de Oliveira Zurra
Diretora Administrativo-Financeira da Fapeam

Ivonete Gomes Cabral
Ouvidoria da Fapeam

FAPEAM
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas
Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação
AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 4
METODOLOGIA 5
RESULTADO DA PESQUISA 6
Identificação Geral 6
A contribuição da Fapeam X Área de atuação 8
A importância das ações de CT&I 10
Grau de satisfação com serviços da FAPEAM 11
Cartas de serviço 12
Programa Dados Abertos 15
Sistema Sigfapeam 16
Bolsas FAPEAM 18
Proposta de submissão 20
Manual de Prestação de Conta 21
Atendimento da Ouvidoria 21
APÊNDICE A (Críticas, Sugestões, Elogios e Agradecimentos) 26
APÊNDICE B (Formulário da Coleta de Informações) 44

APRESENTAÇÃO

A Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas (FAPEAM), em conformidade com o que estabelece a Lei Federal nº 13.460/2017, que prevê a avaliação sistemática e contínua de todos os serviços públicos, realizou uma pesquisa de satisfação com pesquisadores e bolsistas, internos e externos, cadastrados no banco de dados do Cadastro Ativo da FAPEAM. A pesquisa foi conduzida no período de 17/12/2024 a 31/01/2025, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado.

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa de satisfação referente aos serviços prestados pela FAPEAM. Nele, são destacadas as manifestações dos participantes e usuários sobre temas relevantes, abrangendo aspectos favoráveis, desfavoráveis, críticas, sugestões e elogios. As manifestações relacionadas aos serviços prestados no ano de 2024 funcionam como ferramentas para identificar forças, oportunidades, fraquezas e ameaças, que devem ser analisadas com o objetivo de promover melhorias na oferta dos serviços e nos resultados alcançados.

O processo avaliativo é um instrumento indispensável, processo de desenvolvimento incessante de observação e interação social que ocorre entre a instituição e seus usuários. Neste sentido, conhecer os níveis de satisfação dos pesquisadores e bolsistas constitui uma prioridade de gestões públicas comprometidas com a qualidade dos serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto aos usuários.

"A gestão eficaz é baseada em decisões informadas e em ações alinhadas com as metas estratégicas."
(Michael Porter)

1. METODOLOGIA

A pesquisa de satisfação foi aplicada por meio de um formulário virtual específico do Google (docs.google.com), cujo link de acesso foi encaminhado por e-mail aos pesquisadores que compõem o Cadastro Ativo (CA) do banco de dados desta Fundação, além de ter sido disponibilizado no sítio eletrônico.

A pesquisa foi endereçada aos pesquisadores, bolsistas e integrantes da comunidade que têm e/ou tiveram projetos apoiados pela Fundação nos últimos cinco anos.

Esse grupo é composto por 25.908 (vinte e cinco mil novecentos e oito) pesquisadores, representando o universo da pesquisa. Participaram da pesquisa 1.269 (mil duzentos e sessenta e nove) indivíduos, que responderam ao formulário de maneira voluntária. Esse total representa aproximadamente 5% Do total de pesquisadores do Cadastro Ativo.

A estrutura do formulário da pesquisa contemplou um total de 28 (vinte e oito) questões, sendo 25 (vinte e cinco) de múltipla escolha e 3 (três) abertas, acompanhadas de um espaço para manifestação aberta dos participantes (conforme Apêndice B).



2. RESULTADOS DA PESQUISA

Resultados da pesquisa de satisfação apresentados em dois momentos. Primeiro, a partir de dados consolidados em gráficos, referentes às questões objetivas de múltipla escolha e, segundo, com informações consolidadas referentes às questões abertas, por meio de opiniões a respeito dos serviços prestados pela Fundação.

2.1 Identificação Geral

Os 06 (seis) primeiros gráficos correspondem à identificação geral dos participantes da pesquisa, o que possibilita conhecer o perfil dos pesquisadores da Fundação

Gráfico 1 - Vínculo com a FAPEAM

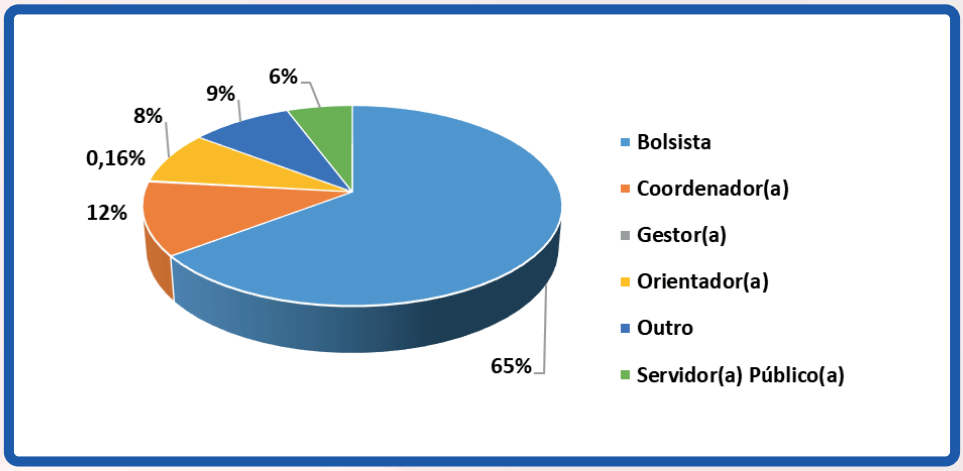


Gráfico 2 - Local de atuação

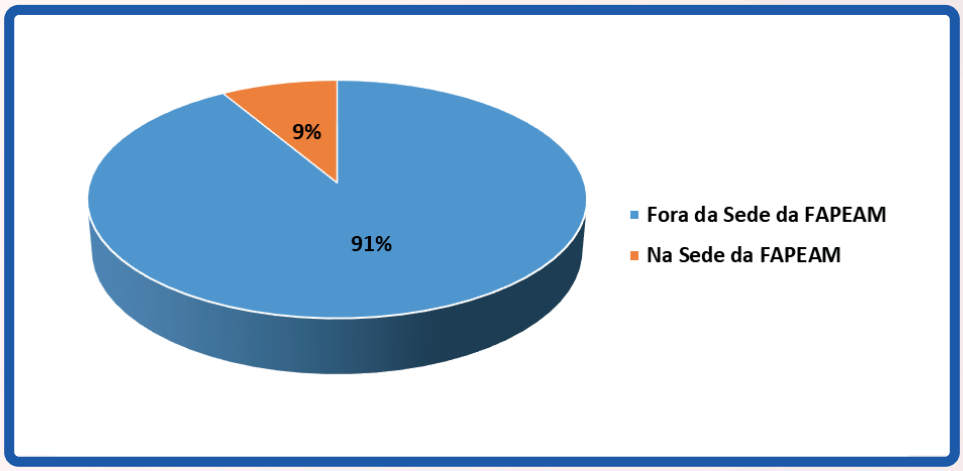


Gráfico 3 - Identidade de gênero

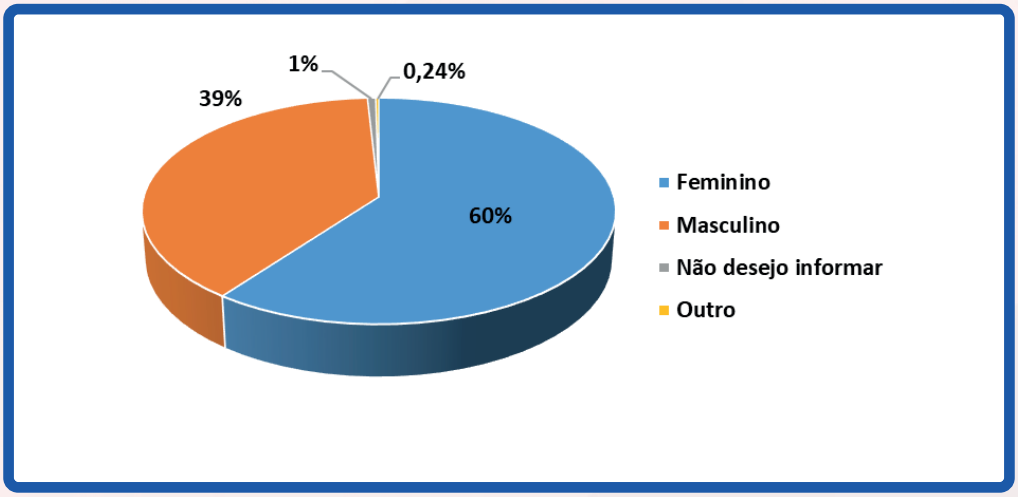


Gráfico 4 - Idade

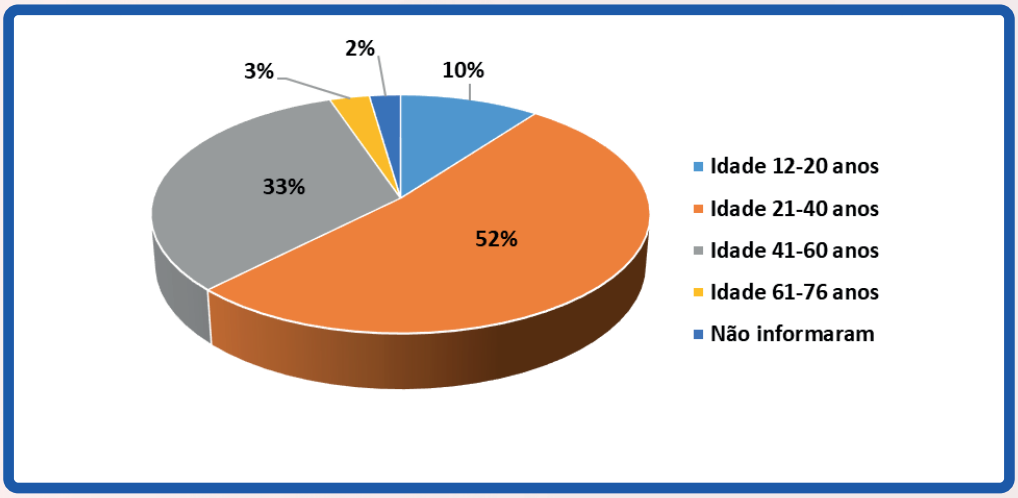


Gráfico 5 - Local residência

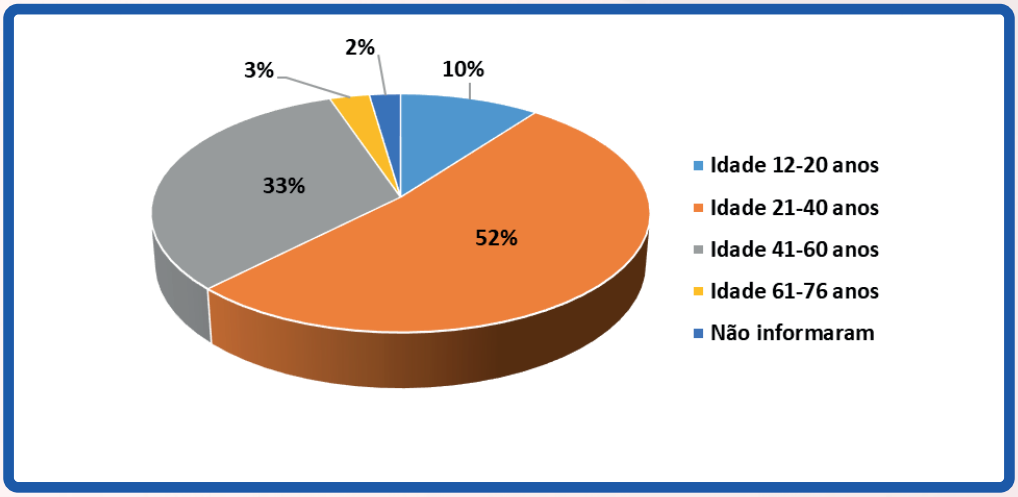
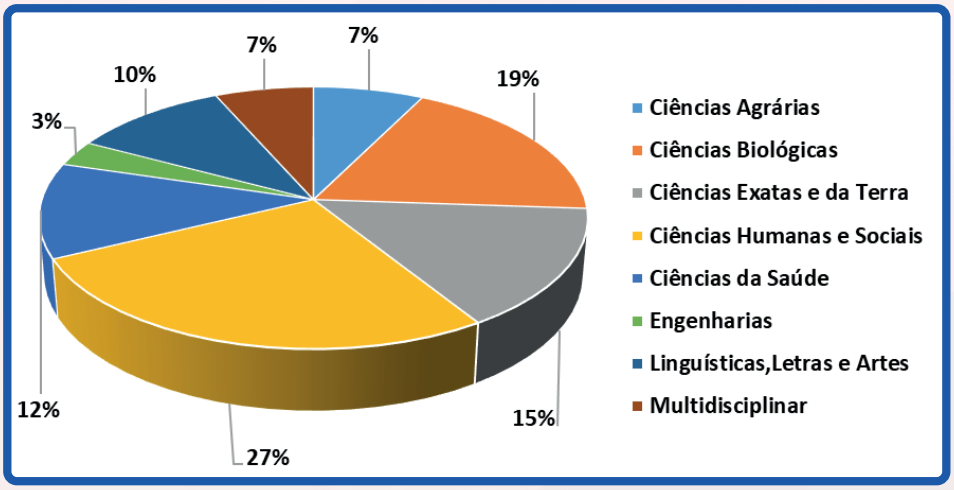


Gráfico - 6 Área de formação



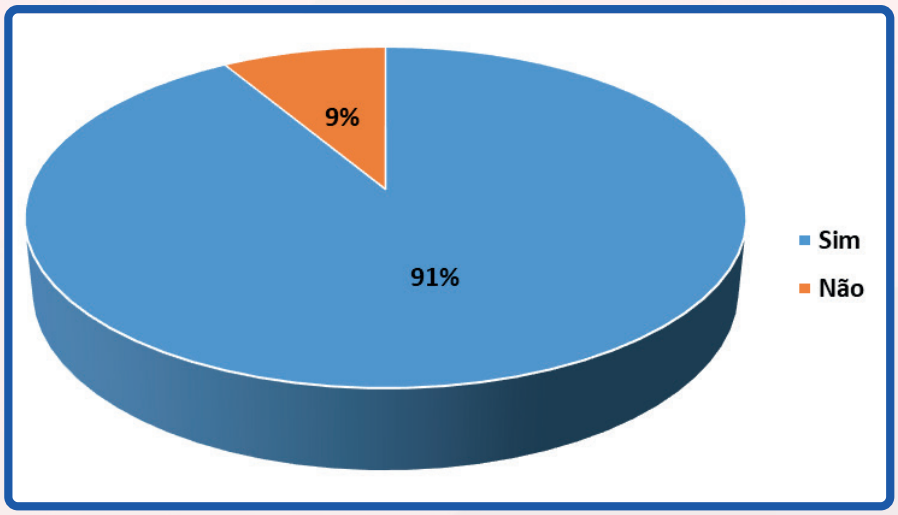
Observa-se no Gráfico 1 que a maioria dos participantes da pesquisa são bolsistas, totalizando 65%. Além disso, com base nos dados apresentados, a grande maioria atua fora da sede da FAPEAM, o que corresponde a 91%, conforme indicado no Gráfico 2. O Gráfico 3 demonstra que as mulheres compõem a maioria dos participantes, totalizando 60%. No Gráfico 4, observa-se que 52% dos participantes têm entre 21 e 40 anos. Já o Gráfico 5 destaca que 72% residem na capital do Amazonas. Quanto ao vínculo com as áreas de conhecimento, o Gráfico 6 aponta um número expressivo na área de Ciências Humanas e Sociais, representando 27%.

As características acima fornecem informações valiosas e auxiliam na compreensão do contexto e das dinâmicas envolvidas nas atividades relacionadas à FAPEAM e aos programas de pesquisa oferecidos. Além disso, esses dados podem contribuir para a formulação de estratégias e políticas institucionais.

2.2 A Contribuições da FAPEAM x questões específicas, áreas de atuação

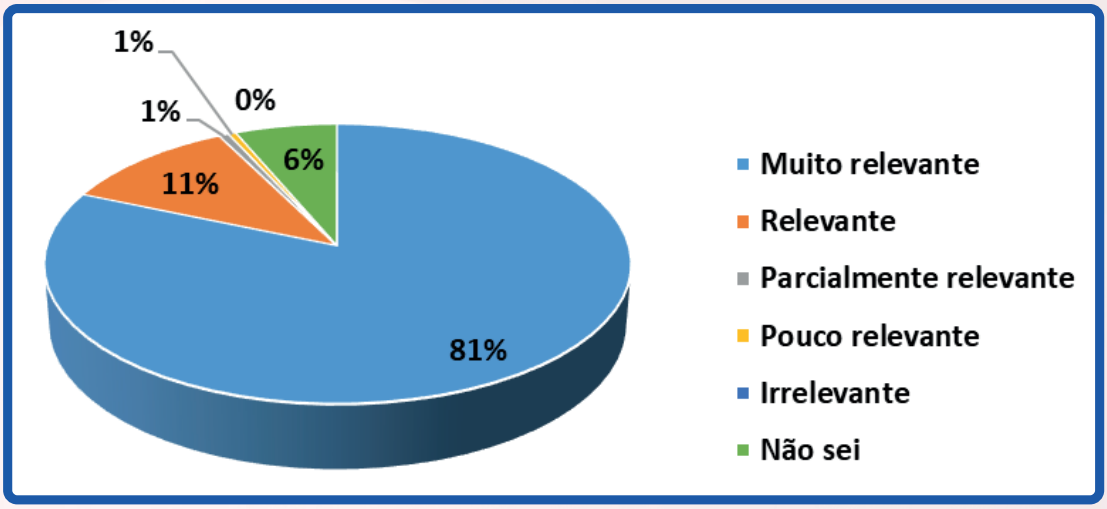
A missão da FAPEAM é fomentar a pesquisa científica básica e aplicada, além do desenvolvimento tecnológico experimental, no estado do Amazonas e em diversas áreas de conhecimento. Seu objetivo é ampliar o estoque de conhecimentos científicos e tecnológicos, bem como promover sua aplicação em prol do desenvolvimento econômico e social do estado.

Gráfico 7 - Conhecimento sobre a missão da FAPEAM



Destaca-se que, no Gráfico 7, para um total de 91% dos pesquisados, o alcance da missão da FAPEAM tem sido fundamental para o desenvolvimento do Estado. Essa avaliação expressivamente positiva possibilita acreditar que a FAPEAM tem direcionado suas políticas públicas institucionais com presteza e eficiência, seja no atendimento à sua missão de oportunizar o lançamento de programas e editais inéditos para a capital e o interior, seja na implementação de políticas afirmativas e no incentivo ao empreendedorismo de base tecnológica no Estado do Amazonas.

Gráfico - 8 Relevância sobre a missão da FAPEAM

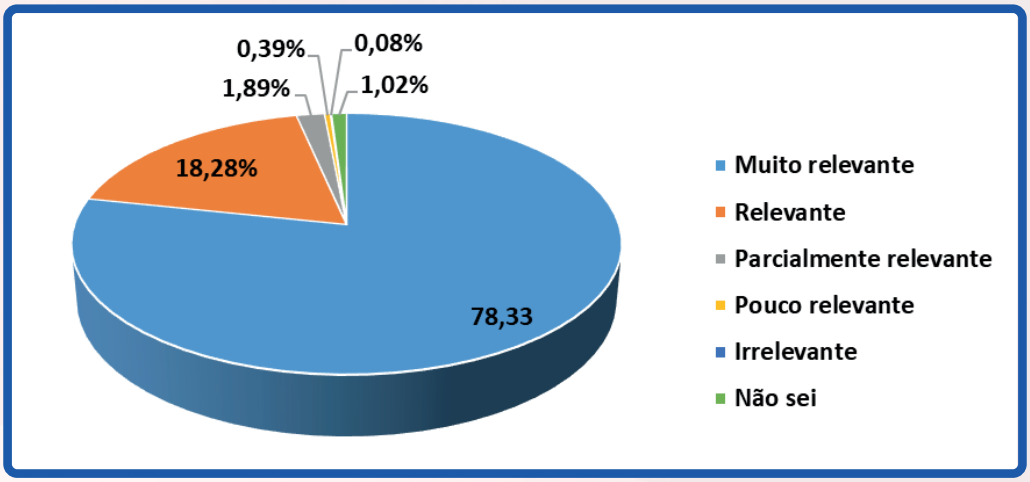


Com base na análise, observa-se uma percepção altamente positiva em relação à relevância da missão da FAPEAM. No Gráfico 8, verifica-se que 81% dos participantes consideram a missão “muito relevante” e 11% a classificam como “relevante”, totalizando 92%, o que demonstra um alto nível de reconhecimento e compreensão sobre o propósito da FAPEAM para o Estado do Amazonas.

2.3 A Importância das Ações de CT&I

A ampliação efetiva dos investimentos em Ciência, Tecnologia e Inovação (CT&I) no Amazonas nos últimos 5 anos deve ter forte relação com as percepções positivas dos pesquisados:

Gráfico 9 – Avaliação das ações de Ciência, Tecnologia e Inovação desenvolvidas pela FAPEAM

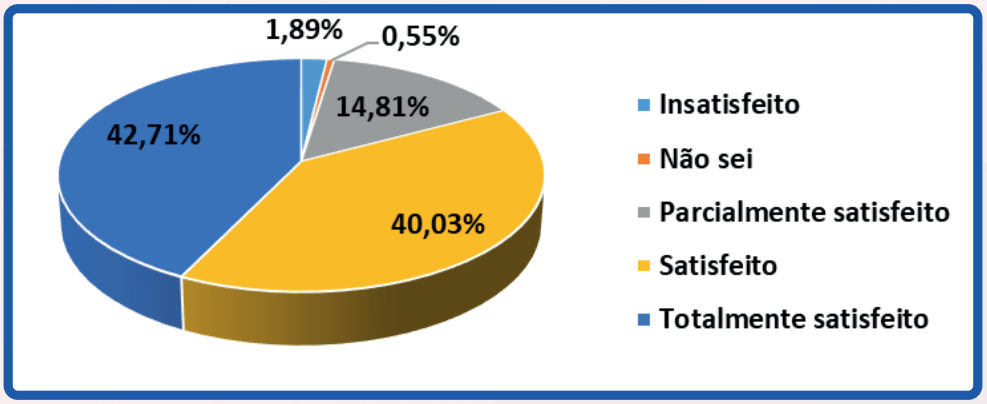


A análise dos dados demonstra que as ações de Ciência, Tecnologia e Inovação (CT&I) englobam uma ampla variedade de iniciativas voltadas para o avanço do conhecimento, o desenvolvimento tecnológico e a promoção de inovações. O percentual de avaliação positiva é expressivo, alcançando 96,61%, conforme apresentado no Gráfico 9.

Ainda que a avaliação positiva seja predominante, um pequeno percentual de 0,39% dos respondentes considerou as ações “pouco relevante”. Embora esse número seja mínimo, ele não deve ser ignorado, pois pode indicar aspectos a serem aprimorados para potencializar ainda mais o impacto das iniciativas da FAPEAM.

2.4 Grau de Satisfação com Serviços da FAPEAM

Gráfico 10 - Grau de satisfação com os meios de divulgação das ações da FAPEAM



No Gráfico 10, é possível verificar o alto grau de satisfação dos participantes da pesquisa, com 40,03% declarando-se "satisfeito" e 42,71% "totalmente satisfeito". Observa-se que a satisfação é significativamente elevada em comparação à insatisfação, que corresponde a apenas 1,89%, enquanto 14,81% dos participantes se classificam como "parcialmente satisfeito".

O alto grau de satisfação em relação aos meios de divulgação pode estar atrelado à confiança, credibilidade e legitimidade que a FAPEAM demonstra em seus veículos de comunicação. Assim, é perceptível que, na opinião dos pesquisados, os canais de comunicação da FAPEAM oferecem informações de qualidade, promovendo uma divulgação eficiente e ampliando o alcance do público usuário.

Gráfico 11 – Grau de satisfação com os serviços prestados pela FAPEAM

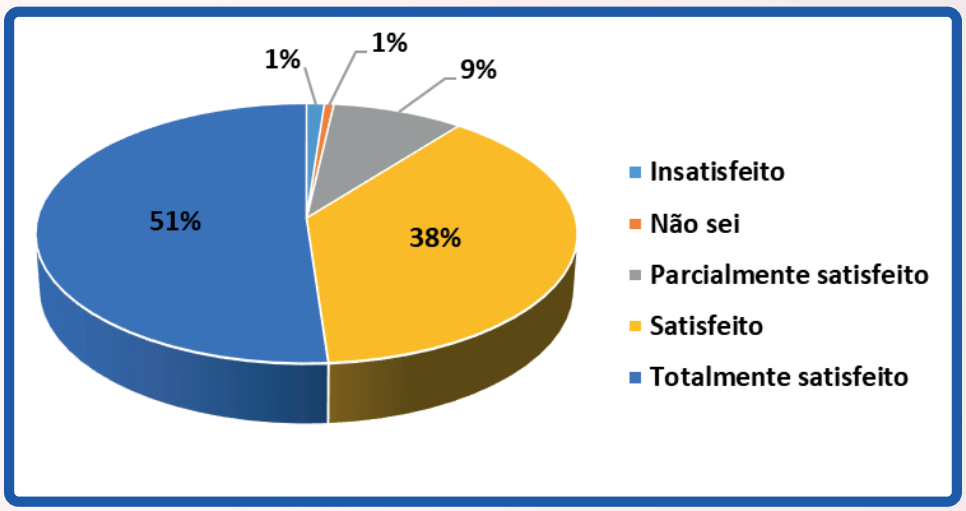
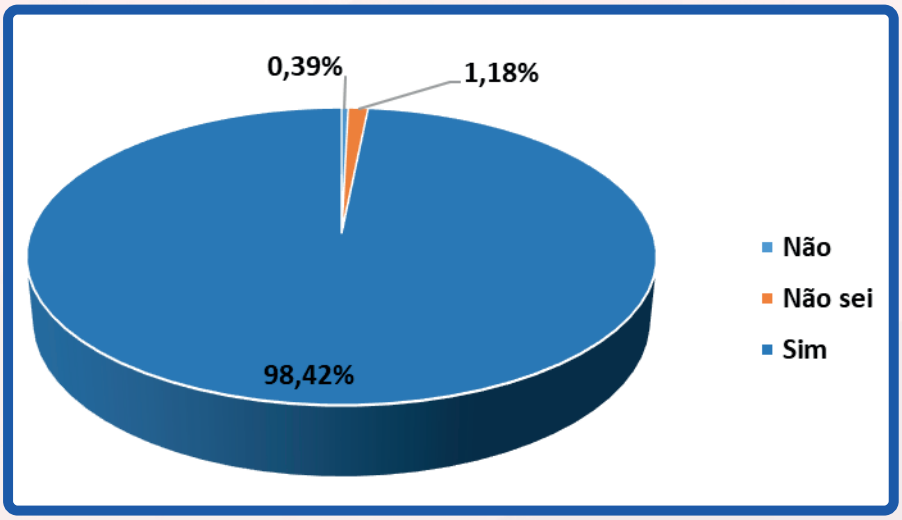


Gráfico 12 – Opinião a respeito da Transparência Pública



Os Gráficos 11 e 12 evidenciam a avaliação altamente positiva dos pesquisados, com um índice próximo a 100% em relação aos serviços prestados pela FAPEAM. Esse resultado reforça a percepção dos participantes e usuários sobre o compromisso e a seriedade da Fundação, que se destaca pela qualidade na prestação de seus serviços à sociedade.

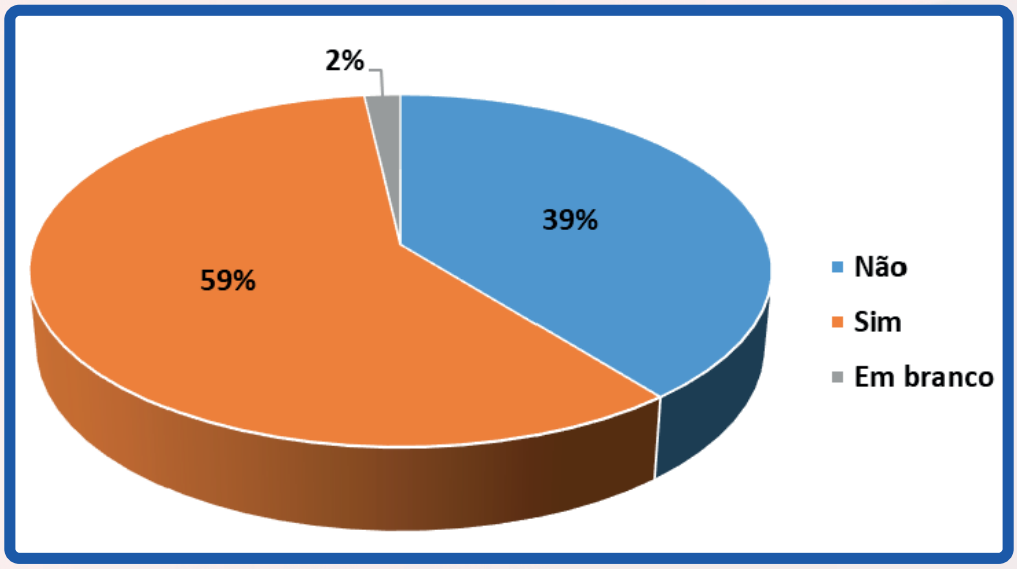
A análise desses gráficos permite à equipe da FAPEAM obter um feedback valioso, demonstrando que o resultado de todo o processo de trabalho tem garantido o compromisso com o público. A avaliação positiva refletida nos gráficos reforça a continuidade dos serviços propostos, o prestígio e a qualidade da instituição. No entanto, é importante ressaltar que, mesmo com o alto índice de satisfação, a busca por melhorias contínuas nos serviços disponibilizados deve permanecer como prioridade, visando ampliar ainda mais a satisfação dos usuários.

2.5 Carta de Serviços

A Carta de Serviços é um instrumento de transparência e informação que permite à sociedade conhecer os aspectos essenciais de uma entidade pública, incluindo os serviços oferecidos, os procedimentos para acessá-los e os padrões de qualidade estabelecidos. Suas principais funções são informar, estabelecer compromissos com o cidadão e promover a melhoria contínua da gestão.

Além de ampliar o conhecimento sobre as atividades e serviços de uma instituição pública, a Carta de Serviços assegura que os atendimentos sejam prestados de maneira adequada às necessidades e expectativas dos cidadãos, fortalecendo a confiança e a eficiência na administração pública.

Gráfico 13 – Conhecimento sobre a Carta de Serviços da FAPEAM

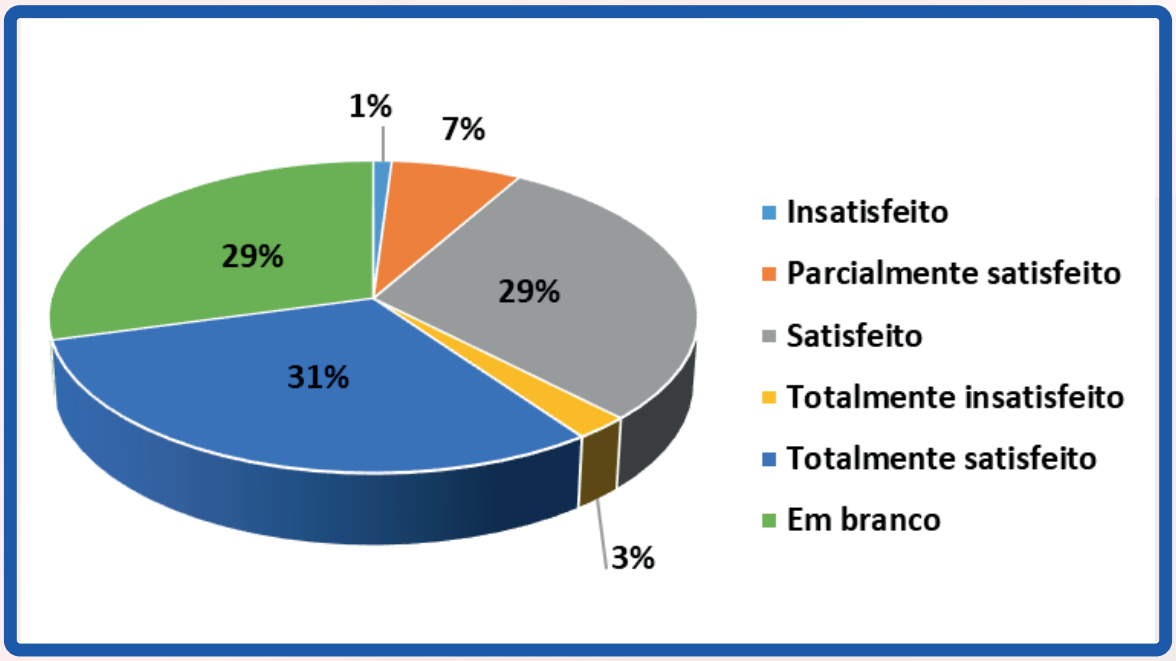


O Gráfico 13 indica que aproximadamente 60% dos participantes da pesquisa conhecem a Carta de Serviços da FAPEAM. A pesquisa anual demonstra uma evolução no conhecimento desse instrumento ao longo dos anos. Em 2023, o percentual de conhecimento foi de 47%, um aumento significativo em relação a 2022, quando apenas 17% dos participantes relataram conhecer o documento.

Apesar do crescimento gradual no acesso à informação e na divulgação da Carta de Serviços da FAPEAM, ainda há uma parcela considerável de participantes que desconhecem esse instrumento, o que reforça a necessidade de intensificar e ampliar sua divulgação.

A falta de conhecimento sobre a Carta de Serviços pode dificultar o acesso a informações detalhadas sobre o funcionamento da FAPEAM e os serviços por ela disponibilizados, evidenciando a importância de estratégias contínuas para aumentar a visibilidade desse recurso.

Gráfico 14 – Grau de satisfação com os esclarecimentos contidos na Carta de Serviços da FAPEAM

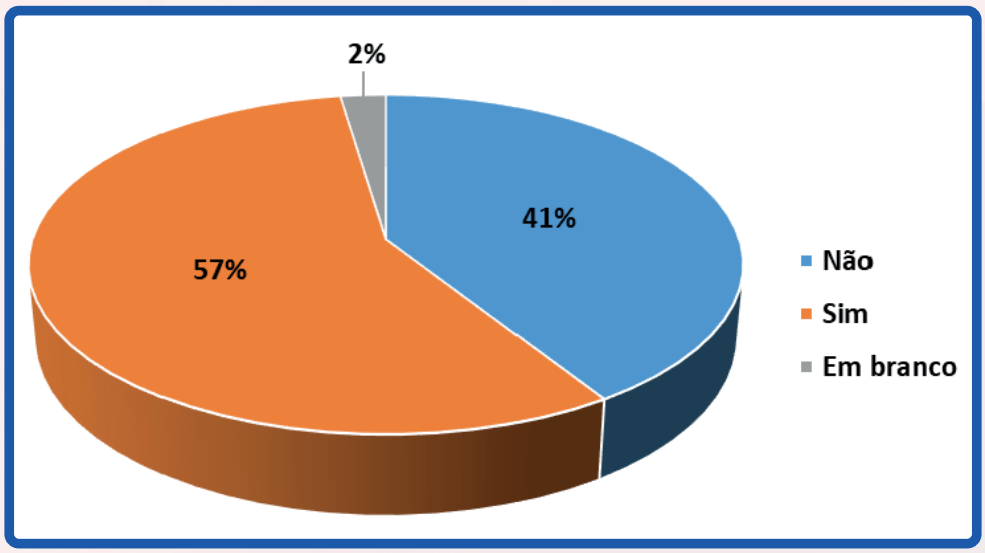


O Gráfico 14 revela um alto nível de satisfação com os esclarecimentos contidos na Carta de Serviços da FAPEAM. Entre os participantes da pesquisa, 31% declararam-se "totalmente satisfeito" e 29% "satisfeito", totalizando 60%, o que indica que a Carta de Serviços é bem recebida e cumpre seu papel informativo. Por outro lado, uma parcela menor dos entrevistados manifestou algum grau de insatisfação, somando 4%, sendo 1% "insatisfeito" e 3% "totalmente insatisfeito", um percentual ínfimo em comparação com a ampla maioria satisfeita.

Embora a maioria dos pesquisados tenha avaliado positivamente a Carta de Serviços, é essencial manter um processo contínuo de aprimoramento. Isso inclui dar maior destaque ao documento no site da instituição, reforçar o cumprimento dos prazos legais e garantir que os usuários tenham acesso facilitado as informações relevantes sobre os trâmites e a condução dos processos junto à FAPEAM.

2.6 Programa Dados Abertos

Gráfico 15 – Conhecimento sobre o Programa Dados Abertos FAPEAM (disponível no sítio eletrônico da FAPEAM)

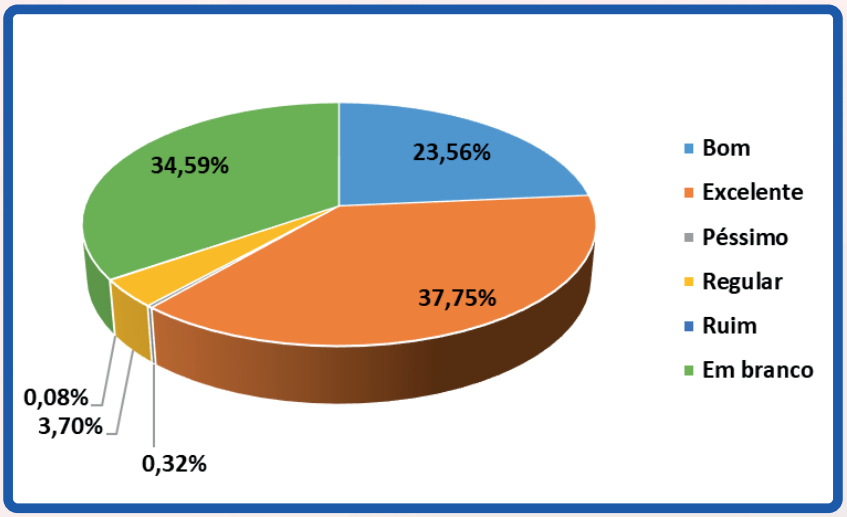


O Gráfico 15 mostra que 57% dos participantes da pesquisa afirmaram conhecer o programa Dados Abertos da FAPEAM. No entanto, chama a atenção o percentual de 41% que declarou não ter conhecimento sobre o programa. Diante disso, é importante atenção dedicada a essas respostas, a fim de aprimorar a eficiência.

É fundamental implementar ações que incentivem os pesquisadores a se familiarizarem com as informações disponíveis no programa, promovendo maior engajamento e divulgação.

Deve-se considerar a continuidade na manutenção, simplificação e melhoria da qualidade do sítio eletrônico, além de aumentar ainda mais a visibilidade da publicidade sobre o programa.

Gráfico 16 – Considerações a respeito do Programa Dados Abertos FAPEAM

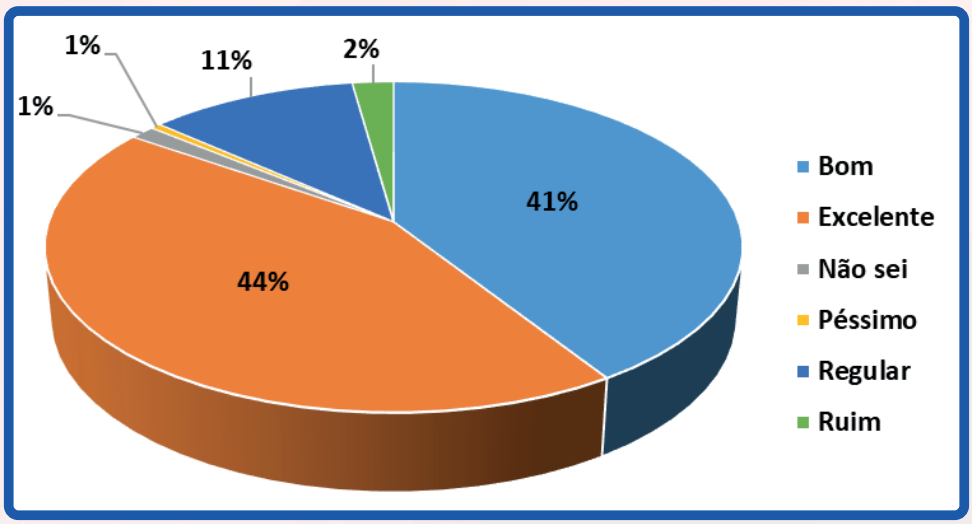


Ainda sobre o Programa Dados Abertos FAPEAM, o Gráfico 16 revela as considerações dos participantes, com 23,56% classificando-o como "bom" e 37,75% como "excelente", totalizando 61,31%. No entanto, destaca-se o percentual de 34,59% de respostas em branco, o que impede a medição precisa da opinião dos participantes. Esse dado, embora não permita uma análise direta, oferece uma oportunidade para reflexão e enfatiza a necessidade de dar maior atenção à condução e à transparência do programa.

2.7 Sistema SIGFAPEAM

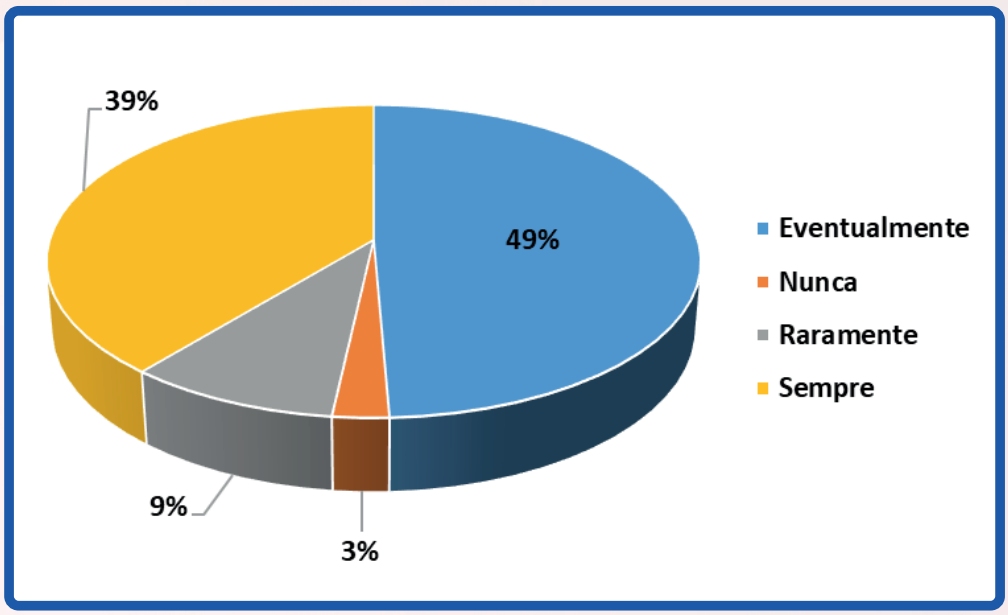
O SigFapeam (Sistema de Informações e Gestão da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas) é uma plataforma digital criada pela FAPEAM para apoiar a gestão e o acompanhamento dos projetos de pesquisa financiados pela instituição. Esta ferramenta oferece uma gama de funcionalidades que facilitam desde a submissão de propostas até o monitoramento dos projetos em andamento e a prestação de contas, otimizando o fluxo de informações e garantindo maior eficiência na administração dos recursos.

Gráfico 17 – Avaliação sobre o sistema SIGFAPEAM



Conforme ilustrado no Gráfico 17, os pesquisadores participantes da pesquisa avaliaram positivamente ao sistema, com 41% classificando-o como "bom" e 44% como "excelente", somando 85%. Esses resultados indicam o reconhecimento dos usuários sobre a plataforma, evidenciando sua eficácia e funcionalidade no gerenciamento dos projetos.

Gráfico 18 – Acompanha as orientações e mudanças que ocorrem no SIGFAPEAM

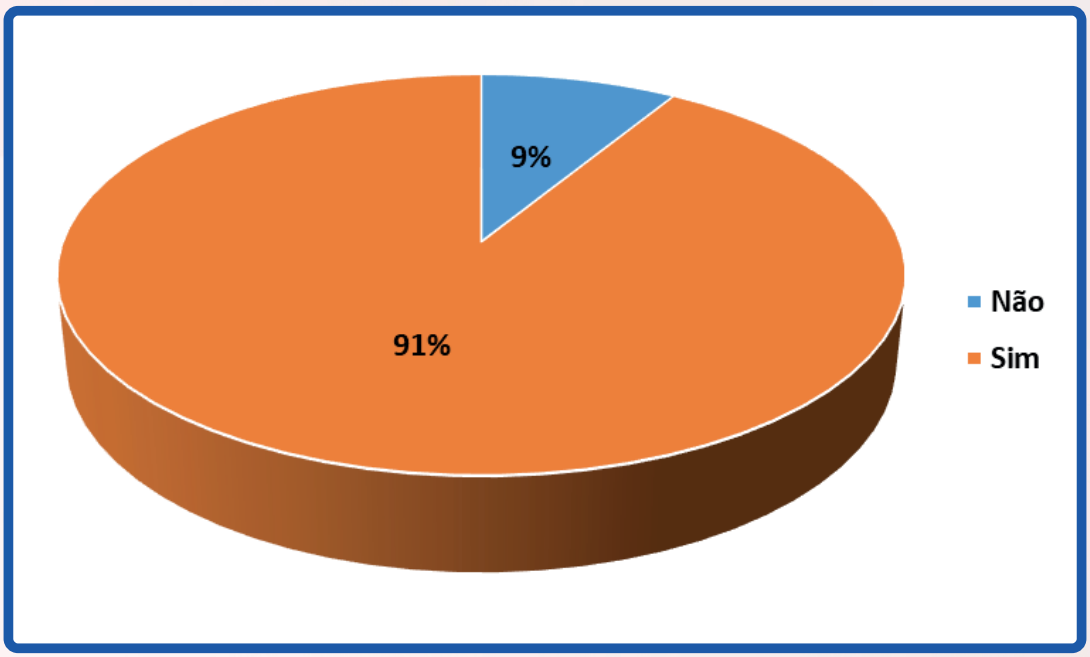


Conforme demonstrado no Gráfico 18, observa-se o percentual de pesquisadores que acompanham as orientações e mudanças no SigFapeam. Os dados atuais indicam uma preocupação em relação ao acompanhamento do sistema: apenas 39% afirmam acompanhar "sempre", 49% "eventualmente", e, embora em menor número, 3% declaram "nunca" e 9% "raramente". Esses números destacam a necessidade de adotar estratégias adicionais para promover uma maior adesão e engajamento com as orientações e atualizações do sistema.

Ao comparar com os dados de 2023, observa-se uma leve evolução. Na pesquisa de satisfação de 2023, 33% dos participantes afirmaram acompanhar “sempre”, 49,3% “eventualmente” e 13,8% afirmaram acompanhar “raramente”. Em comparação com os dados atuais, houve um crescimento no percentual de acompanhamento "sempre" e uma redução no percentual de "raramente", o que sugere um progresso na adesão ao SigFapeam. No entanto, ainda há um percentual específico de pesquisadores que não acompanha regularmente as atualizações do sistema.

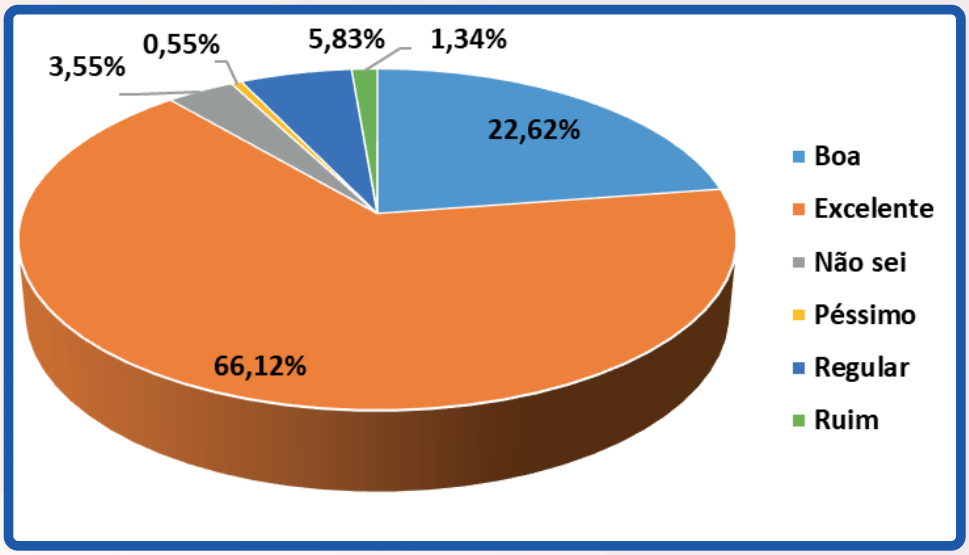
2.8 Bolsas FAPEAM

Gráfico 19 – Beneficiados com bolsa da FAPEAM



O Gráfico 19 ilustra a quantidade de pesquisadores beneficiados pela bolsa da FAPEAM. A análise revela que a grande maioria dos participantes da pesquisa possui experiência direta com o sistema de bolsas da FAPEAM, o que confere uma visão aprofundada e significativa sobre o programa. Esse grupo expressivo de entrevistados, com vivência no processo, é essencial para uma avaliação detalhada dos serviços prestados pela FAPEAM, permitindo identificar pontos fortes e áreas que destacam de aprimoramento. A participação de pessoas que, mesmo não sendo beneficiadas diretamente, valorizadas com suas opiniões, também é valiosa, mas a percepção da maioria, que a experiência prática, deve ser considerada prioritariamente para orientar melhorias.

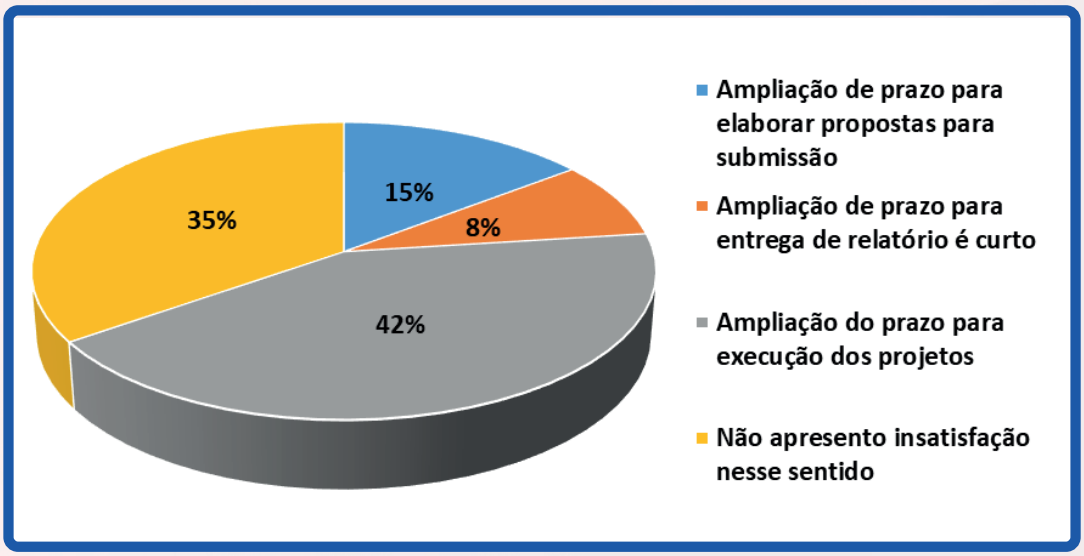
Gráfico 20 – Avaliação a respeito da pontualidade das bolsas pagas pela FAPEAM



Ao questionar os pesquisadores sobre a pontualidade no repasse das bolsas, os resultados revelaram uma avaliação amplamente positiva, com 22,62% classificando como "boa" e 66,12% como "excelente", totalizando 88,74%. Esses dados evidenciam a satisfação dos usuários em relação à pontualidade dos repasses das bolsas. A maioria dos participantes confirma a eficiência do processo, destacando a importância de continuar garantindo essa pontualidade, que é essencial para o bom andamento dos projetos e a confiança dos pesquisadores na FAPEAM. Embora as respostas negativas tenham sido em menor quantidade, o foco deve ser na manutenção e aprimoramento daquele que já é considerado positivo pelos principais usuários do sistema.

2.9 Propostas de Submissão

Gráfico 21 – Aspectos que devem ser melhorados, no que concerne ao tempo dos projetos de pesquisa

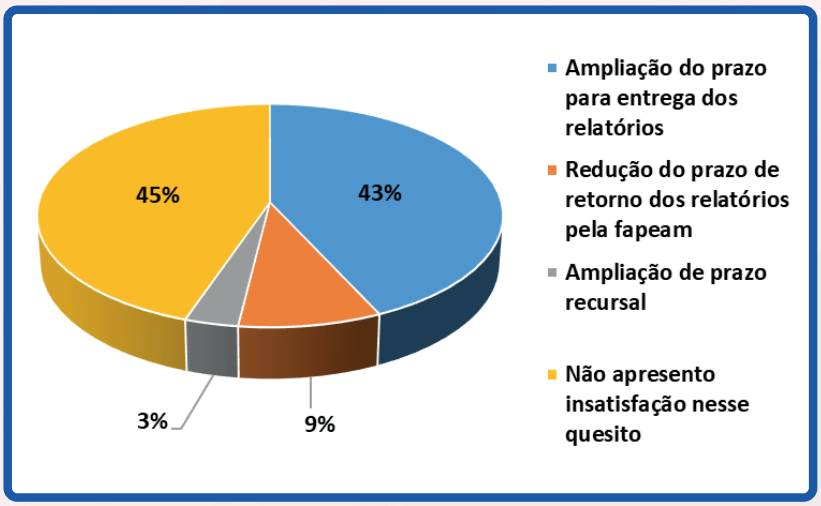


De acordo com o Gráfico 21, 42% dos participantes da pesquisa manifestaram a necessidade de ampliação do prazo para a execução dos projetos, enquanto 35% não expressaram insatisfação em relação a esse aspecto. Esse dado sugere que os pesquisadores confirmem a importância de um prazo mais amplo, tanto para a execução quanto para a elaboração das propostas. Contudo, é importante esclarecer que, na maioria dos casos, a concessão de prazos depende exclusivamente da FAPEAM. A exceção ocorre em situações de ações conjuntas, como convenções, onde podem existir limitações externas que impactam o prazo previsto.

Por essa razão, é fundamental que os projetos apoiados mantenham seu compromisso com a excelência, respeitando os prazos estabelecidos e buscando sempre a continuidade na qualidade do fomento.

2.10 Manual de Prestação de Contas

Gráfico 22 – Aspectos que devem ser melhorados, em relação ao tempo na prestação de contas dos relatórios de pesquisa



Em relação à pergunta sobre os aspectos a serem melhorados no processo de prestação de contas dos relatórios de pesquisa, os participantes da pesquisa destacaram que 45% não apresentaram insatisfação, enquanto 43% sugeriram a ampliação do prazo para a entrega dos relatórios. No Gráfico 22, é possível observar que as opiniões estão equilibradas, com quase 50% de cada resposta, o que evidencia a necessidade de considerar as sugestões e repensar as formas de comunicação, com o objetivo de tornar a prestação de contas mais eficiente, transparente e acessível.

2.11 Atendimento da Ouvidoria

Gráfico 23 – Já utilizou dos serviços prestados pela Ouvidoria?

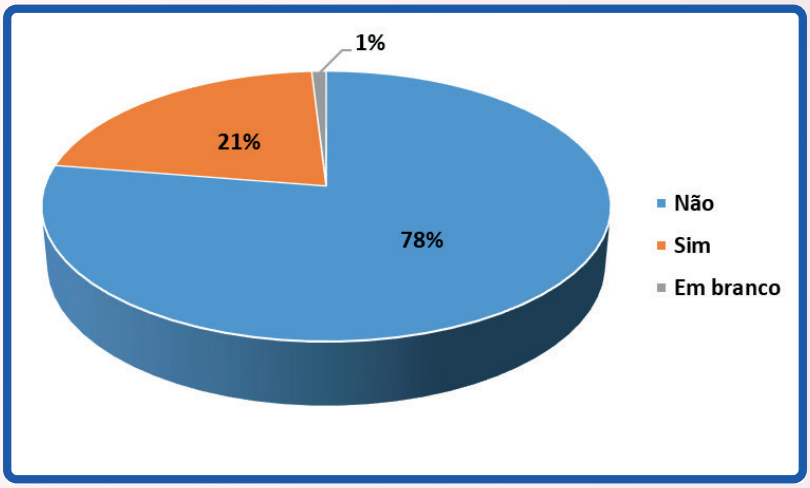
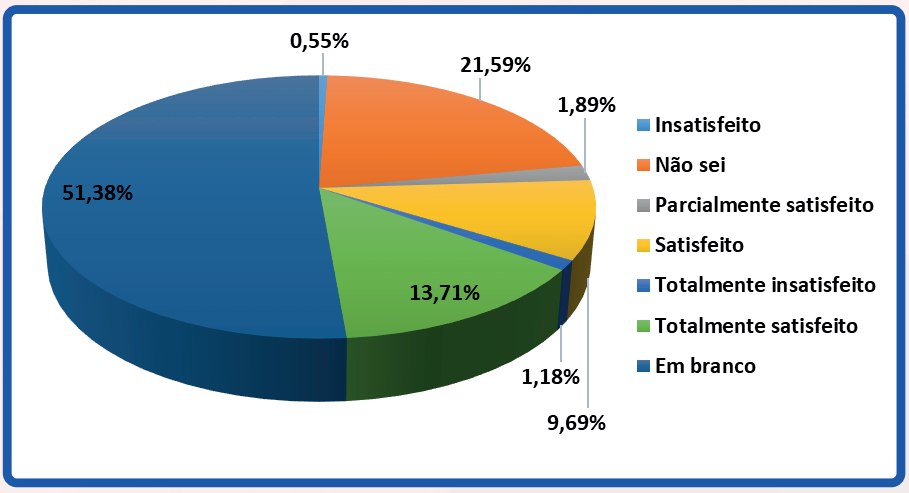
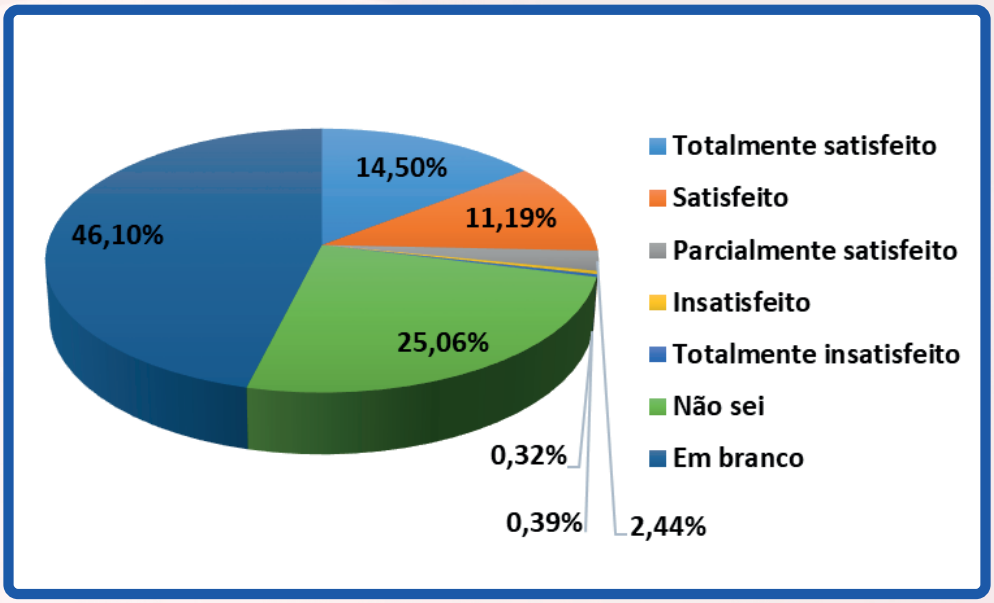


Gráfico 24 – Grau de satisfação no atendimento / tratamento pela Ouvidoria



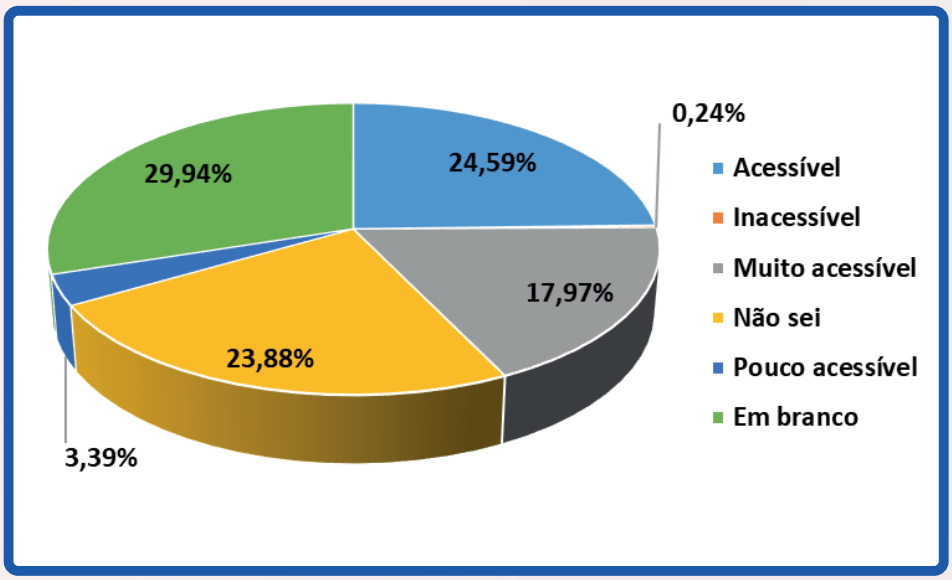
Considerando os dados apresentados, era esperado que essa pergunta apresentasse resultados mais baixos e diversificados. Nesse contexto, 51,38% dos participantes não responderam à pergunta, 21,59% declararam "não sei", enquanto 13,71% afirmaram estar "totalmente satisfeitos" e 9,69% "satisfeitos". Esses dados refletem as opiniões dos usuários que já recorreram à Ouvidoria, o que torna ainda mais relevante destacar a importância de aprimorar a comunicação e diversificar as estratégias da Ouvidoria. Isso garantirá a continuidade do padrão de qualidade no atendimento e nos serviços prestados, além de fomentar maior participação

Gráfico 25 – Satisfação com a resolutividade da Ouvidoria



O Gráfico 25 apresenta a avaliação da resolutividade da Ouvidoria. Observa-se que 46,10% dos participantes deixaram a resposta em branco, 25,06% declararam “não sei”, totalizando mais de 80% que não tem como avaliar pelo fato de não terem demandado os serviços da Ouvidoria. No entanto, os dados positivos destacam-se, com 14,50% afirmando estar "totalmente satisfeitos", 11,19% "satisfeitos" e 2,44% "parcialmente satisfeitos". Esses resultados sugerem que, embora a maioria dos participantes não tenha expressado uma opinião sobre a resolutividade, aqueles que utilizaram os serviços da Ouvidoria demonstram satisfação com os atendimentos recebidos, como evidenciado pelos percentuais mínimos de insatisfação.

Gráfico 26 – Percepção sobre acessibilidade da Ouvidoria da FAPEAM (Facilidade de contato, disponibilidade de canais e comunicação, etc.)



Dentre os entrevistados, 24,59% consideraram a Ouvidoria “acessível”, enquanto 17,97% a classificaram como “muito acessível”. Por outro lado, 3,39% avaliaram como “pouco acessível”. Além disso, 23,88% declararam não saber opinar sobre a acessibilidade da Ouvidoria, e 29,94% não forneceram resposta.

Esses dados indicam uma percepção majoritariamente positiva sobre a acessibilidade da Ouvidoria, com a soma das respostas "acessível" e "muito acessível" atingindo 42,56%. No entanto, a taxa significativa de respostas em branco e a porcentagem de indecisos ("não sei") podem refletir que muitos usuários não sentem necessidade de recorrer à Ouvidoria para resolver suas demandas. Isso aponta para uma oportunidade de melhorar a comunicação e a visibilidade dos serviços prestados, de modo a esclarecer e engajar ainda mais os usuários que poderiam se beneficiar da plataforma, caso precisem recorrer a ela.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Pesquisa de Satisfação reflete o compromisso contínuo da Alta Gestão da FAPEAM com a melhoria dos serviços prestados e com o alcance efetivo de sua missão institucional. A realização anual dessa pesquisa não se configura apenas como uma exigência legal de resposta, mas como um importante instrumento de gestão, que possibilita a análise do desempenho da Fundação, identificando áreas de aprimoramento, inovação e potencialização dos serviços oferecidos.

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental nesse processo, sendo a responsável pela implementação da pesquisa e pela análise detalhada das respostas dos participantes, de acordo com as temáticas prioritárias definidas no instrumento de coleta. Seu trabalho se alinha às atribuições de promover a participação do usuário na administração pública, além de acompanhar a prestação dos serviços com o objetivo de garantir a sua efetividade.

A pesquisa foi disponibilizada aos pesquisadores por um período de 46 dias, com o objetivo de conhecer o grau de satisfação ou insatisfação dos mesmos, tomando como base os pesquisadores cadastrados no Cadastro Ativo da FAPEAM. As estratégias de divulgação e incentivo à participação ocorreram tanto no site da Fundação quanto nas suas redes sociais.

Os resultados gerais da pesquisa demonstram que a maioria dos pesquisadores está satisfeita com os serviços prestados pela FAPEAM. Os altos índices de satisfação, evidenciados pelas frequências percentuais elevadas nas opções "excelente", "bom", "totalmente satisfeito" e "satisfeito", são indicativos do êxito da Fundação na execução de suas atividades, alinhadas aos seus objetivos institucionais. Os depoimentos dos pesquisados refletem as fortalezas da Fundação em oferecer serviços públicos com qualidade e um compromisso contínuo com o aprimoramento.

Entretanto, as críticas apontadas pelos pesquisados não devem ser vistas como elementos excludentes, mas como oportunidades valiosas para reflexão e para o aprimoramento contínuo dos serviços da FAPEAM, com foco no alcance de sua missão institucional.

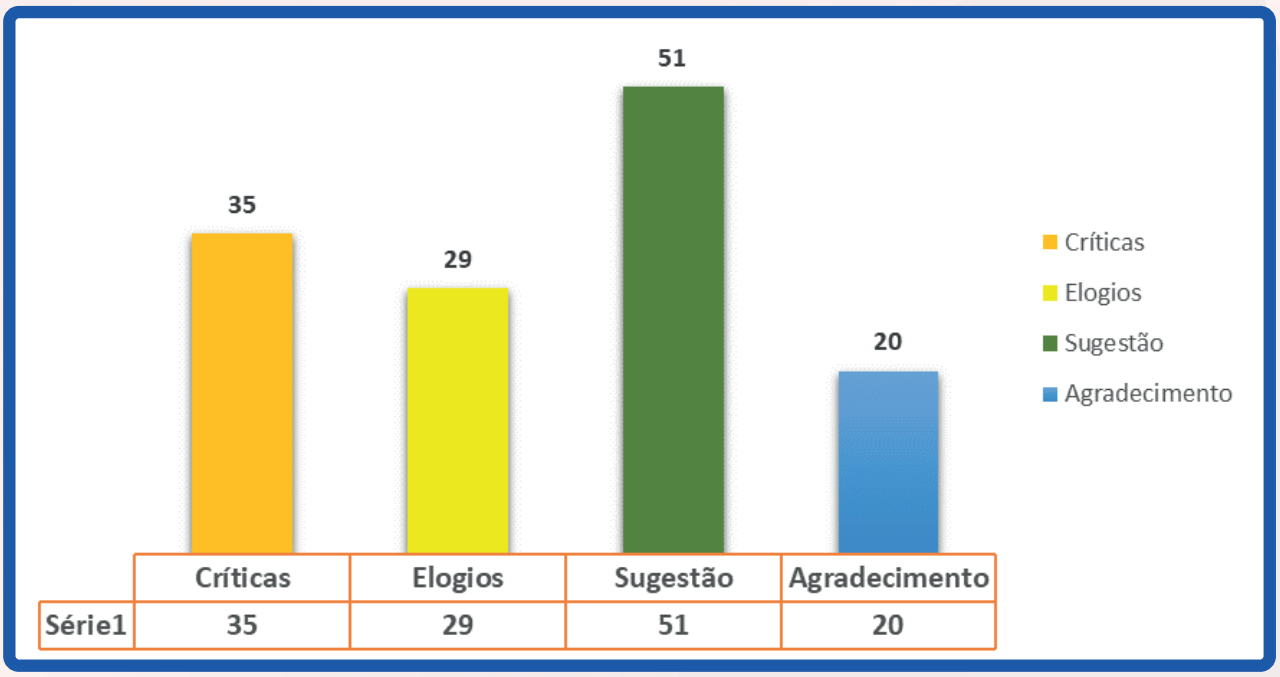
Conclui-se que a FAPEAM está plenamente ciente de sua responsabilidade em promover melhorias contínuas na qualidade da implementação da Política de Ciência, Tecnologia e Inovação (CT&I) do Amazonas. A instituição mantém seu compromisso com uma gestão democrática, transparente e participativa, alinhada ao Plano Plurianual (PPA - 2024-2027) e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), sempre pautada pela ética e pelo compromisso com a comunidade acadêmica e a sociedade amazonense. E tem convicção de que sempre é possivel aprimorar as suas ações e serviços.



APÊNDICE A
(críticas, sugestões, elogios e agradecimentos)

A análise das manifestações da pesquisa reflete o envolvimento dos participantes e o reconhecimento das boas práticas da instituição. Dos 1.269 respondentes, 140 registraram comentários, sendo 135 classificados em críticas (35), sugestões (51), elogios (29) e agradecimentos (20).

As críticas e sugestões indicam oportunidades de melhoria, enquanto os elogios e agradecimentos demonstram a satisfação e confiança nos serviços prestados. Esse retorno reforça o compromisso da instituição com a transparência e a busca contínua pela excelência.



	Críticas	Elogios	Sugestão	Agradecimento
Série1	35	29	51	20

CRÍTICA

1. Avaliação dos projetos precisa cumprir os prazos, pois, esse ano ficou apertado demais para realizar as atividades.

2. Os e-mails que recebi, muito tempo depois da entrega da documentação de prestação de contas financeira e técnica, me geraram muita ansiedade. A maneira como somos cobrados, as palavras utilizadas e os prazos para manifestação e ajustes me deixaram muito perturbada. Pretendo não submeter novas propostas tão cedo, para evitar mais desgastes psicológicos e emocionais.

3. As vezes me comuniquei via WhatsApp e não obtive resposta ou retorno das minhas solicitações. Se não vão responder pelo WhatsApp, então não disponibilizem esse canal.

4. A FAPEAM podia melhorar a questão dos questionários de relatórios para o bolsista.

5. Era muito bom quando tínhamos recursos para aplicação técnica dos projetos Ciência na escola

6. Sempre concorro ao PCE, esse ano de 2024 senti que a área de ciências humanas foi desprestigiada, em tempos de mudança climática acredito que projetos voltados para os impactos devem ser mais valorizados que foi o caso da minha proposta que não foi aceita mesmo já tendo participado de várias edições anteriores de forma consecutiva.

7. A FGAPEAM DEVERIA OUVIR MAIS OS PESQUISADORES ANTES DE LANÇAR OS EDITAIS.

8. Acredito que deva haver por parte da Fapeam considerações junto ao Banco Bradesco no sentido de não inserir no uso dos recursos rubricas do próprio banco que só dificultam a prestação de contas... E também junto à Sefaz uma maior flexibilidade no uso de recursos dentro da rubrica Custeio, ou seja, não é por que não foi colocado adquirir um item no Custeio e se vier a comprar, não precisar haver muitas considerações do pesquisador em relação à aquisição e muitas vezes na avaliação final, nao ser aceito aquela aquisição, em outras palavras, tudo que for comprar em Custeio precisar estar na relação de uso.

9. Precisamos de espaços para divulgação dos projetos, espaços para publicação das pesquisas, de repositórios para as pesquisas. 20 anos de FAPEAM, onde estão os projetos de pesquisa?

10. Considero que os/as avaliadores/as dos projetos de pesquisa precisam tomar mais cuidado na emissão de pareces, pois há erros graves de análise. ex: Equívocos na hora de dizer quem era a coordenadora proponente do projeto e quem era a vice coordenadora. O avaliador/a confundiu os currículos na hora de falar no parecer. O avaliador/a dizer que a pesquisa da pessoa não é original, requer explicação! Baseado em que afirmar isso? o/a avaliador/a precisa pesquisar o que tem publicado no Amazonas sobre a

temática proposta do/a proponente, para depois fazer esse tipo de afirmação errônea. Afirmar esse tipo de coisa requer comprovação sobre, inclusive na região do estado do Amazonas que o/a pesquisador/a está propondo. Precisam conhecer a realidade do Amazonas para depois fazer esse tipo de afirmação. O mesmo vale sobre dizer que a pesquisa do/a proponente é exploratória, quando o/a pesquisador/a não afirma isso em sua metodologia. Os/as avaliadores/as precisam tomar mais cuidado com colocações Inapropriadas em pareceres.

11. Muita burocracia na prestação de contas. Muitas regrinhas. Muitos detalhes que o pesquisador precisa ficar atento em relação a notas ficais e recibos. Lembrando que na grande maioria dos editais não tem bolsa para secretário(a). Isso atrapalha enormemente o produto da pesquisa e leva um tempo enorme do pesquisador que poderia usar esse tempo para escrever novos projetos e artigos. Um exemplo disso é o atesto para notais fiscais. Deviam reduzir essa quantidade enorme de regras e focar no resultado da pesquisa. O resultado da pesquisa é o que deve ser exigido, cobrado.

12. Já respondi nos anos anteriores e as questões em avaliação eram mais relevantes e mais bem elaboradas, tem questões com erro e outras que não são obrigatórias mas mesmo assim aparecem para responder. Quanto aos serviços da instituição sinto-me muito satisfeito. Dei uma nota mais baixa para o SigFapeam, assim como sempre fiz nos anteriores uma vez que o sistema deveria ter campos específicos para anexar, separadamente, cada documento dos bolsistas e não cobrar o envio de um único PDF com todos os documentos. A outra nota baixa foi para a área de comunicação, pois o site e a rede social da Fapeam só publicam ações estrias da fundação sem cobrir os projetos que ela fomenta.

13. Gostaria de solicitar que as pessoas indicadas a avaliar os projetos de PCE tivessem no mínimo leitura e conhecimento acumulado sobre o tema que ela for avaliar. Me senti prejudicado e causou frustração com a instituição. Gostaria se possível uma audiência com a Diretora ou Presidente da FAPEAM.

14. Bancos que dificultam abertura de contas dos bolsistas; Atualização dos valores das bolsas; Das vagas para os próximos editais, uma vez que necessitamos de mais projetos para enriquecer a iniciação da pesquisa científica nas escolas públicas tanto no estado como no município.

15. Sim, creio que a divulgação dos Projetos abertos demoram muito para chegar até os coordenadores ou professores que já participam de projetos, como o PCE, por exemplo, fica difícil de acompanhar os prazos de entrega e conserto de inscrição em prêmios, como o Professor Ciência na Escola

16. Gostaria de reclamar quanto as bolsas concedidas no ano de 2024, pois acredito que muitos projetos bons foram deixados de fora, espero que em 2025 ocorra uma seleção mais justa!

17. Gostaria de registrar minha insatisfação quanto ao PCE 2024, primeiro divulgaram uma lista onde os projetos estavam aprovados , após mais de 2 meses de atraso , reduziram pela metade e meu projeto infelizmente não foi contemplado.

18. A FAPEAM deveria obedecer as datas que constam no edital, principalmente em relação ao resultado final dos projetos. A FAPEAM deveria aceitar outros bancos para depósito das bolsas.

19. Precisa mudar os pareceristas para que sejam específicos para cada área. Beneficiar pessoas diferentes e nao sempre as mesmas como acontece sempre.

20. Acredito que há restrição no meu cpf devido a não querer participar de um projeto aprovado (um dos meus bolsistas não teve aberta a conta (ele era maior) por que a mãe estava inandiplente com o Bradesco . Daí eu não quis mais participar do meu projeto já aprovado pelos senhores.

21. São absurda e desnecessariamente burocráticos com tudo. Nada se resolve rápido. Tudo colocam dificuldade.

22. Vocês precisam melhorar muito. Principalmente com as prestações de contas, pois vocês perdem documentos e os pesquisadores tem que guardar todos os recibos por milhares de anos, porque um dia vocês irão pedir de novo. Todas as minhas experiências com vocês foram desagradáveis. Aprendam com o CNPq, que respeitam os cientistas que prestam serviço relevante à nação.

23. Sim, o modo como os resultados das propostas submetidas não tem logica. Não há transparência e, além disso, há também falta de isonomia na escolha das propostas. Há um total desfavorecimento para com muitas propostas.

24. A fapeam devia pagar o valor da bolsa do aluno que teve dificuldades, nesse sentido o aluno apenas vai receber ao longe de 11 meses, não doze devido o problema encontrado pela fapeam, e eu sou um dos alunos

25. Eu tive um problema com o projeto de PCE que foi aprovado e fui praticamente obrigada a solicitar a desistência da bolsa, pois o problema não foi resolvido e não havia tempo hábil para fazer alterações no projeto. Eles demoraram para dar uma resposta ao meu problema e eu não queria ter nenhum problema com a FAPEAM. Fazer as alterações solicitadas demoraria mais tempo ainda e eles ainda precisavam aprovar as alterações. É um processo muito demorado e não foi culpa minha ter saído da escola onde eu aplicaria o projeto. Foi um ajuste interno da Seduc. Enfim, seria bom que esse processo de alteração de projetos aprovados fosse mais célere.

26. Nas inscrições do candidato a bolsa, deveria ter um canal de prontidão para tirar duvidas. Fiz uma inscrição, tinha muitas duvidas, enviei minha duvida e não obtive resposta. Não fui aprovada porque o documento inserido não era o solicitado. A duvida era justamente para esclarecer sobre a documentação exigida.

27. Eu considero a atuação da FAPEAM muito positiva para o sistema de ciência e tecnologia do estado do Amazonas. No entanto, eu acho que tem espaço para melhorias no portifólio de programas. Hoje a FAPEAM lança muitos programas novos todo ano, o que não é ruim, mas muitos desses programas não são ofertados no ano seguinte e em bora o valor total que a FAPEAM invista no sistema deva ser substancial, cada projeto beneficiado recebe fundos muito pequenos. Além disso, a maioria dos novos programas são voltados para pesquisa aplicada: é sempre mais fácil conseguir recursos para pesquisa aplicada, portanto, a FAPEAM enquanto agente governamental deveria ter investimentos mais significativos em pesquisa básica. Além disso, acho lamentável a ausência de programas para auxílio dos novos doutores. A FAPEAM investe muito em bolsas de doutorado, mas pouco fornece para a continuidade da carreira nos primeiros 5 anos depois do doutoramento. Ao comparar com outras FAPs (por exemplo, FAPESP, FAPERJ, FAPESB) eu sinto falta de programas frutos de acordos de cooperação entre FAPS e que permitam a colaboração entre pesquisadores de outras UFs.

28. Mais celeridade por parte da Fapeam em avaliação as relatórios parciais, final e produto final. Se enquanto bolsista passamos um dia do prazo somos cobrados e ficamos pendentes, no contrário os relatórios ficam meses e meses aguardando avaliação. Isso atrapalha a finalização do mestrado/doutorado, pois precisamos estar em dia com a fapeam para solicitar diploma, e isso pode atrapalhar em meses a expedição do mesmo. E quando requerido por email uma posição ou celeridade a resposta é que está seguindo uma ordem de avaliação, sendo que há casos de relatório que ficam mais de 1 ano aguardando avaliação. Há uma fila tão grande de relatórios ou há poucos funcionários que desempenham essa função ?

29. Uma crítica ao excesso de burocracia e documentos exigidos pela FAPEAM. É um processo extremamente burocrático, cansativo para o participante/bolsista. Outras bolsas de igual relevância e responsabilidade não têm tanta burocracia assim.

30. Dificilmente somos atendidos as reivindicações.

31. Minha única relação com a FAPEAM foi quando inscrevi projeto para o PCE, mas não fui aprovado e fiquei insatisfeito com a resposta da ouvidoria que respondeu ao recurso, mas não ao meu questionamento.

32. A FAPEAM é muito burocrática para submissão e para concessão de bolsa de Iniciação Científica, parece que estamos nos humilhando e é uma grande palhaçada todos os anos para tal programa, fora que atrasam mensalidade, pagam no último dia do mês e não deixam acumular bolsa, ou seja, Com R$600,00 reais o estudante de IC tem que sobreviver durante 1 ano, agora imagina quem mora só e estuda, sabemos da importância da Iniciação Científica e a instituição ainda bota essa pressão burocrática, e o sistema ainda coloca a pressão de desenvolvimento acadêmico, para quem deseja fazer mestrado o IC é uma ótima alternativa, para quem é pobre e estuda numa universidade pública nem tanto.

33. As respostas de informações são lentas.

34. A FAPEAM colabora com o desenvolvimento da ciência no Estado do Amazonas, a minha única insatisfação é com a burocracia para a Prestação de Contas por parte do pesquisador. Outra insatisfação é com o programa POSGRAD, no qual o coordenador de Programa de Pós-Graduação precisa abrir conta

bancária em seu nome e CPF. Este programa poderia ser de modo mais simplificado, isto é, o coordenador enviar a demanda de equipamentos e passagens e a FAPEAM adquirir ou ser em formato de cartão de crédito como a CAPES.

35. Uma pessoa fica sobrecarregada de resolver os problemas de muitos bolsistas. Me parece que falta funcionários que possam ajudar na solução dos problemas dos projetos e bolsistas.

ELOGIOS

1. Estou muito satisfeito pelo o programa de bolsa fornecido pelo fapeam pois ajuda bastante aos estudantes de pós-graduação.

2. Parabéns! A FAPEAM melhorou muito nos últimos anos. Muitos editais e pessoas muito cordiais no atendimento ao pesquisador. Gostaria, no entanto, que houvesse mais editais específicos para o interior do Estado, para Ciências Agrárias, com maior participação do setor produtivo, principalmente para aquicultura, que precisa ser desenvolvida, buscando abastecer o mercado quando falta o peixe na mesa do consumidor.

3. Apesar de nunca ter usado a Ouvidoria, parabenizo a comunicação efetiva e rápida da FAPEAM.

4. Espero muito voltar ao projetos, só que desta vez como professor.

5. Os serviços prestados pela FAPEAM, trouxeram muitos benefícios, tanto financeiramente como socialmente. É um projeto ótimo.

6. O CONHECIMENTO CIENTÍFICO SALVA O PLANETA.

7. Sobre a avaliação presencial do PCE que era realizada por professores mestres e doutores torna-se relevante retornar. Parabéns a Fapeam e todos da equipe pelo excelente trabalho prestado a pesquisa, ciência e tecnologia no Amazonas.

8. Satisfeita.

9. Os projetos realizados pela Fapeam são relevantes para a educação, assim como parabtoda comunidade escolar.

10. Apenas reforçar que a equipe da Fapeam sempre me atende nos e-mails, na resolução de problemas, a equipe está de parabéns. Que continuem assim, ajudando os pesquisadores. Talvez melhorar mais as respostas via WhatsApp. Feliz Natal e Próspero 2025 a toda a equipe.

11. Sempre quando eu passar recado pelo "Whatsapp", seja qual for o setor, em breve me encaminham para o setor devido a natureza da minha pergunta.

12. Eu já precisei entrar em contato por várias vezes com a ouvidoria da FAPEAM, e sempre o serviço prestado foi de excelência, em todos os parâmetros (tempo, qualidade, educação e eficiência). A gestão e os servidores estão de parabéns.

13. Ressaltar a melhora na organização no processo seletivo.

14. Os funcionários são prestativos e educados. Sempre buscam sanar as dúvidas e nos auxiliam nas pendências.

15. É muito satisfatório o incentivo para que a possamos aprender mais sobre pesquisas.

16. A FAPEAM é essencial para o desenvolvimento de pesquisas!

17. Dar os parabéns à todos; fazem um excelente trabalho.

18. A FAPEAM foi muito importante para a minha formação enquanto estudante de Mestrado, especialmente durante a Pandemia de Covid-19, onde as bolsas concedidas foram fator determinante para que pudéssemos prosseguir com as pesquisas em nosso Programa de Pós-Graduação. Desde então as ações da Fundação só têm se intensificado, demonstrando sua importância indelével para o ecossistema de CT&I em âmbito estadual e nacional. Parabenizo e agradeço à gestão e todo o corpo técnico pelo excelente trabalho desenvolvido!

19. Que a FAPEAM possa continuar a fazer esse tão importante trabalho que ajuda tantas gerações a realizar pesquisa, tendo meios financeiros para isso a partir do apoio desta instituição. Parabéns!

20. Diante a avaliação, o desenvolvimento e ampliação do conhecimento científico no Amazonas, tem sido, em grande parte, sustentado pelo apoio da FAPEAM. Um Estado que dá o suporte à ciência, estimulando, inclusive, a pesquisa na tenra idade, deverá colher bons resultados, a curto, médio e longo prazo, entendendo, que a ciência, é fulcral ao desenvolvimento da sociedade.

21. Parabéns a FAPEAM pelo incentivo a pesquisa.

22. A agência de fomento de suma importância e excelência no apoio ao desenvolvimento de pesquisas.

23. Ainda não tive a necessidade de acionar a ouvidoria, mas pelo que conheci e vivenciei em relação a contatos com a coordenação de projetos, acredito ser tb muito bom a sua ouvidoria.

24. A FAPEAM FAZ UM EXCELENTE TRABALHO A COMUNIDADE AMAZONENSE.

25. Somente parabenizar pelos serviços prestados ao nosso Estado, pois é de grande relevância e importância para nossa sociedade em geral.

26. Quanto aos processo de envio de documentos dos bolsistas do PCE, sugiro a ampliação ou facilitação da rede bancária para abertura de conta corrente, visto que não são todas agências do Banco Bradesco que aceitam fazer a abertura para menor de idade, mesmo tendo o documento de solicitação de abertura de CC da FAPEAM.E pelo app Next, se o responsável do aluno tiver restrição no CPF também fica inviável o aluno possuir uma conta corrente. 2. Existe algum repositório ou acerto com os trabalhos realizados no PCE durante esses 20 anos de programa? Se não tiver, talvez fosse uma boa organizar um link de acesso no site da FAPEAM ou material em PDF. 3. Promoção de espaços próprios da FAPEAM para divulgação dos trabalhos PCE, bem como espaços para publicação das pesquisas. 4. Promoção de honrarias a pesquisas inéditas e relevantes para a realidade local do projeto. 5. Agradecer a FAPEAM pelo incentivo à pesquisa no ambiente educacional e, principalmente, na educação básica. São incríveis os resultados encontrados nestas pesquisas.

27. Parabéns a equipe técnica da DEAP e DEAC, setores que mais tenho contato. Parabéns a profissionais com a Jolene, que atendem com muita presteza.

28. Parabenizar a Profª Márcia Perales pela dedicação e excelente trabalho frente ao incentivo ao desenvolvimento da CT&I no Estado do Amazonas.

29. O atendimento pela ouvidoria foi rápido e obtive uma boa experiência com os funcionários, solucionaram minhas dúvidas e problemas imediatamente e me deram todo o suporte e segurança necessária. Fiquei surpresa e muito grata!

SUGESTÃO

1. Sim, desejo que haja um aumento no valor da bolsa estudantil.

2. Se for possível, se faz necessário a ampliação dos valores das bolsas, pois, os custos atuais são altos e a projeção para os gastos aumentam a cada ano.

3. Se for possível, se faz necessário a ampliação dos valores das bolsas, pois, os custos atuais são altos e a projeção para os gastos aumentam a cada ano.

4. Bolsas de mestrados para coordenadores...trabalharem em cima das temáticas.

5. Os manuais do sigfapeam devem ser atualizados.

6. Que houvesse acessibilidade em Libras em seus canais de comunicação.

7. Houve um período que avaliei projetos através do SIGFAPEAM, e precisei entrar em contato para obter o Certificado de Avaliador/Consultor, creio que o mesmo já deveria ser disponibilizado e enviado aos consultores a partir do momento que as avaliações são realizadas, pois se não estivesse ido atrás do certificado creio que não teria acesso ao mesmo.

8. Melhorar mais o diálogo com o pesquisador.

9. Criar espaços para divulgação dos projetos, espaços para publicação das pesquisas, de repositórios para as pesquisas do Programa Ciencia na Escola.

10. Promover espaços para divulgação dos projetos, espaços para publicação das pesquisas, de repositórios para as pesquisas. 20 anos de FAPEAM, onde estão os projetos de pesquisa?

11. Espaços para divulgação dos projetos, espaços para publicação das pesquisas, de repositórios para as pesquisas. 20 anos de FAPEAM, onde estão os projetos de pesquisa?

12. DESEJO CONHECER OS SERVIÇOS DE OUVIDORIA EM MELHOR COMUNICAÇÃO INFORMATIVA E DE POTENCIALIZAÇÃO DE MINHA EXPERIÊNCIA EM PESQUISA CIÊNCIA NA ESCOLA NA NECESSIDADE DE SER PLENAMENTE OUVIDO PELA OUVIDORIA.

13. Providenciar um espaço para divulgação dos resultados do projeto.

14. É necessário que haja espaços para divulgação dos nossos projetos, espaços para publicação das pesquisas, de repositórios para as pesquisas. 20 anos de FAPEAM, onde estão os projetos de pesquisa? A pesquisa é necessária no chão da escola.e requer tempo e disponibilidade.

15. Poderia ampliar o prazo de execução doa projetos do PCE para 10 meses e aumentar o valor das bolsas para 1.000,00.

16. As divulgações de projetos desenvolvidos pela FAPEAM deveriam ser em maior escala.

17. Melhorar a datas de entrega de documentos da fapeam referente a solicitação da bolsa. O prazo que a fapeam concede é muito curto para que os pesquisadores forneçam todos os documentos necessários para participar do recebimento da bolsa.

18. Proponho mais bolsistas remunerados.

19. Expandir para outros bancos para abertura de contas dos bolsistas ; e ñ só o Bradesco.

20. O programa deveria ter regras mais claras a respeito das propostas aprovadas e principalmente em relação a quantidade por escola!

21. Gostaria de salientar a preocupação com o valor da bolsa, os alunos bolsistas deveriam receber um valor mais alto devido a dedicação que tem aos projetos. Também ressalto a importância de um repositório para as pesquisas realizadas no Programa Ciência na Escola.

22. Vincular as notificações do sigfapeam com o e-mail.

23. Promoção de espaços para divulgação dos projetos, espaços para publicação das pesquisas, de repositórios para as pesquisas. Facilitação da abertura de contas para os bolsistas. A FAPEAM poderiam entrar em contato com mais de um banco para agilizar adesão das bolsa, pois o BANCO BRADESCO colocou dificuldade na abertura de contas dos alunos bolsistas.

24. Favorável a bolsa para coordenador de projetos como incentivo para o trabalho.

25. Seria bom aumetar u valor das bolsas para maestrado e doctorado.

26. Mas eventos de divulgação dos projetos em execução.

27. Vejo que a relação IES e FAPEAM carregam o anúncio da produção e disseminação da ciência no Amazonas e também a interiorização, por isso deve considerar efetivamente esses aspectos principalmente com as novas ideias e a equidade na contemplação das novas propostas de projetos. A relação com os orientadores, pesquisadores não deve continuar no modelo pandemia em que tudo é pela tela. É tempo de estreitar as relações com as pessoas que fazem com a FAPEAM a maior parceira na canoa da ciência.

28. Aumento no valor da bolsa ou a possibilidade de realizar 2 projetos ou sendo um deles estágio remunerado para ajudar nos custos do bolsista.

29. Tornar o SigFapeam mais fácil para inserção dos dados.

30. Destacar a importância das ações da Fapeam no Amazonas no que se refere ao apoio às pesquisas de Mestrado, Doutorado e Pós-Doutorado.

31. Melhorar, sempre!

32. Mais melhorias no projeto , mais investimento dos nossos governantes na execução de mantimentos precisos para atividades entre os bolsistas e professores.

33. É bastante viável a possibilidade de ampliação de prazos de bolsas aos pesquisadores, pois os impacto causados pela última pandemia atrasaram significativamente o avanço na inovação nos campos científicos distintos, há projetos que requerem mais concentração de profissionais e incentivos financeiros aos bolsistas.

34. Sim, dar mais oportunidade ou melhor uma visibilidade aos docentes da rede municipal. Fazemos pesquisas e no ensino fundamental, transformando pequenos estudantes com olhar crítico e curioso de querer sabe mais sobre a ciência. E nas redes sociais a FAPEAM, eu sei que é do estado, mais nos proporcionam uma chance de mostrar as nossas pesquisas. Eu mesma ganhei ano passado na Feira Muncipal de Ciência e Tecnologia no Vasco Vasques e reportei por email a FAPEAM, e nada de resposta. E se quer uma foto, um oportunidade de mostra o nosso projeto. Sugestão apenas.

35. Permitir a contratação de serviços para a gerência financeira dos projetos de pesquisa a ser realizada por alguma fundação de apoio institucional credenciada, a exemplo do que permite a FAPEMIG, em Minas Gerais, em que, parte do recurso destinado ao projeto pode ser usado para este fim. Dessa forma, o pesquisador fica liberado das tarefas administrativas para se concentrar exclusivamente na pesquisa.
(http://www.fapemig.br/pt/gestoras-credenciadas/

36. Como professora da rede municipal gostaria de além de ter mais tempo para execução dos projetos, poder incluir mais alunos para os programas de iniciação científica (PCE). Também sugeriria redução da burocracia e exigência de documentação dada a realidade socioeconômica dos nossos alunos. A matrícula e os documentos já disponíveis na instituição de ensino já poderiam ser suficientes, aumentando, assim a acessibilidade dos indivíduos matriculados às bolsas oferecidas bem como otimizando o tempo de execução da pesquisa em si.

37. Que sempre a FAPEAM nos der mais oportunidade de participar projeto de pesquisa assim sendo a oportunidade aprendizado e conhecimento.

38. Caso seja possível, uma sugestão, fazer uma lista dos títulos dos projetos já realizados.

39. Acho que deveria abrir mais editais para pós-doutorado.

40. As perguntas do formulário estão confusas. Acredito que essa avaliação poderia ser melhor elaborada.

41. O site SIGFAPEAM (plataforma na qual se verifica os pormenores do projeto de pesquisa do pesquisador, dentre outras funcionalidades) poderia ser melhorado, principalmente a interface que muitas vezes é confusa.

42. Seria interessante aumentar o valor das bolsas, pois, produzir ciência também é trabalho, por exemplo, no Ifam, produzimos a dissertação e um produto...para além disso, no meu caso, que sou pai de família, a bolsa não cobriu as minhas necessidades financeiras uma vez que eu estava sem salário...entendo que o stricto sensu é um trabalho de dedicação exclusiva e acredito que aumentar o valor das bolsas seria uma ótima oportunidade de: 1 o governo demonstrar que se interessa pelo avanço da ciência; 2 demonstrar que o pesquisador tem valor; 3 demonstrar que vale muito a pena ter a Fapeam como principal agência de fomento para pesquisas no norte do país.

43. Não estou sendo ingrato, mas, acredito que o que é bom pode ficar melhor. Talvez uma bolsa de 3 salários-mínimos para o mestrado e 4 salários-mínimos para o doutorado não impactariam tanto no orçamento estadual.

44. Distinguir nos editais a diferença de prazo para execução e de vigência. Ninguém explica isso e confundimos execução com vigência.

45. Que sejam ampliados nos editais o quantitativo de projetos aprovados e que tenha disponibilidade de formações feitas pela Fapeam sobre os editais,sobre elaboração de Projetos sobre os afins dos processos para entendimento e melhoria e consequentemente a popularização da ciência,mais robusta mais confiante de todos os profissionais que atuam e querem participar do processo feito pela excelência que a Fapeam transmite.

46. A bolsa dos alunos poderia ser ampliada.

47. Ampliar a oferta de projetos beneficiados em projetos como o PCE.

48. Ampliação do número de bolsas.

49. Sugerir que haja um encontro de pesquisadores egressos e os atuais para fins de conhecer os projetos que já foram concluídos e que estão em andamento, essa troca contribuiria em novos olhares sobre as pesquisas.

50. Buscar meios para melhorar o serviço prestado é sempre bom, a instituição deve sempre se atualizar e buscar esse retorno de satisfação dos profissionais.

51. Proposta de ampliação coerente do valor das bolsas de mestrado e doutorado, uma vez que o valor atual é insuficiente para assegurar nossa manutenção, considerando que não podemos estabelecer outros vínculos que gerem renda durante o período de dedicação integral aos programas de pós-graduação.

AGRADECIMENTOS

1. Não, foi tudo perfeito! Muito obrigado pela oportunidade FAPEAM! Espero ter outro projeto inédito!

2. Obrigada pelo apoio à pesquisa na Amazônia e por possibilitar que pesquisadores se dediquem à pesquisa e tragam contribuições.

3. Muito satisfeito com as oportunidades de fomento da Fapeam, gratidão.

4. Somente grato pela parceria com a Fapeam.

5. Gratidão pela experiência.

6. Não, só obrigado pela oportunidade.

7. Sou grato pela oportunidade que tenho de fazer parte dessa empresa que fomenta à pesquisa no Estado do Amazonas. Gratidão!

8. Apenas agradecer pelo apoio e parceria.

9. Agradecer por toda ajuda e fomento aos projetos contemplados, em especial aos do Interior do Amazonas, pois a sua mensagem principal diz que "Onde tem ciência, tem Fapeam!". Desta forma, muito obrigada FAPEAM.

10. Só agradecer às colaboradoras prestativas como a Daniele e as demais, que me ajudaram no apoio para sanar as pendências documentais.

11. Agradecimento. Muito obrigada, FAPEAM!

12. Não foi muito necessário o auxílio da ouvidoria da FAPEAM, pois as orientações dos nossos orientadores foram ótimas, assim como não tive muitas dúvidas durante o período da realização do nosso projeto, mas, claro, se fosse necessário, tive sim o conhecimento da ouvidoria da FAPEAM.

13. Sinto-me honrada em participar do PCE. Parabéns pelo apoio e incentivo à Libras.

14. Agradeço ao atendimento da Equipe Coordenadora e a presteza em nos ouvir, orientar e atender nossas demandas.

15. Agradecer pelo incentivo às pesquisas no Estado do Amazonas.

16. Nunca solicitei nada à ouvidoria, pois sempre consigo respostas rápidas para solucionar problemas junto à FAPEAM.

17. Agradeço pelo espaço e oportunidade.

18. Vida longa à Fapeam!

19. Gostaria de expressar toda a minha gratidão à FAPEAM pela oportunidade extraordinária que me foi concedida de cursar um mestrado em saúde pública. Desde o meu percurso na escola de enfermagem no Haiti, meu sonho sempre foi me especializar nessa área, mas, infelizmente, no meu país, essa especialização não existe. No Haiti, as universidades e escolas geralmente param no nível de graduação, sem oferecer mestrado ou doutorado. Graças à FAPEAM, esse sonho se tornou realidade. Essa oportunidade vai além de mim mesma: ela representa uma chance de contribuir, no futuro, para o desenvolvimento do sistema educacional e de saúde no Haiti. Meu objetivo é, um dia, poder estabelecer escolas e universidades que ofereçam níveis de mestrado no Haiti, ao mesmo tempo em que atuo como profissional de saúde para melhorar as políticas e os sistemas de saúde no meu país.

20. Não encontro palavras suficientes para expressar minha gratidão ao pessoal da FAPEAM. Muito obrigada pelo apoio que me ajuda a realizar meus sonhos e a construir um futuro melhor, não apenas para mim, mas também para a minha comunidade.

NEUTRO

1. Nunca utilizei os serviços da ouvidoria.
2. Não desejo acrescentar.
3. Nada a acrescentar.
4. Ainda não precisei utilizar os serviços da ouvidoria FAPEAM.
5. Sim, sou um autismo com deficiência.
6. Sem ciência nenhum país se desenvolve.



APÊNDICE B
(Formulário da Coleta de Informações)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DO AMAZONAS – FAPEAM - 2024

Esta pesquisa de satisfação tem como objetivo avaliar os serviços prestados pela FAPEAM e identificar oportunidades de melhoria. A sua identificação não é obrigatória.

Agradecemos sua colaboração.

I - IDENTIFICAÇÃO GERAL DO USUÁRIO

1- Qual seu vínculo com a FAPEAM?

- ○ Gestor
- ○ Coordenador
- ○ Orientador(a)
- ○ Bolsista
- ○ Servidor Público
- ○ Outro:

2 - Qual seu local de atuação?

- ○ Na Sede da Fapeam
- ○ Fora da Sede da Fapeam

3 - Qual a sua identidade de gênero?

- ○ Feminino
- ○ Masculino
- ○ Outro
- ○ Não desejo informar

4 - Idade

_____

5 - Naturalidade

_____

6 - Local de residência

- ○ Manaus
- ○ Interior. Qual?

_____

7 - Qual a sua área de formação?

- ○ Ciênicas Agrárias
- ○ Ciências Biológicas
- ○ Ciências Exatas e da Terra
- ○ Ciências Humanas e sociais
- ○ Ciências da Saúde
- ○ Engenharias
- ○ Linguística, Letras e Artes
- ○ Multidisciplinar

II – QUESTÕES ESPECÍFICAS

8 – Conhece a Missão da FAPEAM?

- ○ Sim
- ○ Não

9 – Se positivo, qual a relevância da missão da FAPEAM para o desenvolvimento do estado doAmazonas?

- ○ Muito relevante
- ○ Relevante
- ○ Parcialmente relevante
- ○ Pouco relevante
- ○ Irrelevante
- ○ Não sei

10 - Como você avalia as ações de Ciência, Tecnologia e Inovação desenvolvidas pela FAPEAM?

- ○ Muito relevante
- ○ Relevante
- ○ Parcialmente relevante
- ○ Pouco relevante
- ○ Irrelevante
- ○ Não sei

11 - Qual o seu grau de satisfação com os meios de divulgação das ações da FAPEAM?

- ○ Totalmente satisfeito
- ○ Satisfeito
- ○ Parcialmente satisfeito
- ○ Insatisfeito
- ○ Totalmente insatisfeito
- ○ Não sei

12 - Qual seu grau de satisfação com os serviços prestados pela FAPEAM?

- ○ Totalmente satisfeito
- ○ Satisfeito
- ○ Parcialmente satisfeito
- ○ Insatisfeito
- ○ Totalmente insatisfeito
- ○ Não sei

13 – Transparência Pública é Importante na sua opinião?

- ○ Sim
- ○ Não
- ○ Não sei

14 - Você conhece a Carta de Serviços da FAPEAM?

- ○ Sim
- ○ Não

15 - Se positivo está satisfeito com os esclarecimentos contidos na Carta de Serviços da FAPEAM

- ○ Totalmente satisfeito
- ○ Satisfeito
- ○ Parcialmente satisfeito
- ○ Insatisfeito
- ○ Totalmente insatisfeito

16 – Conhece o Programa Dados Abertos FAPEAM (disponível no sitio eletrônico da FAPEAM

- ○ Sim
- ○ Não

17 - Se positivo: como você considera o Programa DADOS ABERTOS FAPEAM

- ○ Excelente
- ○ Bom
- ○ Regular
- ○ Ruim
- ○ Péssimo

18 - Como você avalia o sistema SIGFAPEAM?

- ○ Excelente
- ○ Bom
- ○ Regular
- ○ Ruim
- ○ Péssimo
- ○ Não sei

19 - Você acompanha as orientações e mudanças que ocorrem no SIGFAPEAM?

- ○ Sempre
- ○ Eventualmente
- ○ Raramente
- ○ Nunca

20 - Você já foi beneficiado com bolsa da FAPEAM?

- ○ Sim
- ○ Não

21 – Como você avalia a pontualidade no pagamento das bolsas pagas pela FAPEAM?

- ○ Excelente
- ○ Boa
- ○ Regular
- ○ Ruim
- ○ Péssimo

22 - No que concerne ao tempo dos projetos de pesquisa, que aspectos devem ser melhorados?

- ○ Ampliação do prazo para execução dos projetos
- ○ Ampliação de prazo para elaborar propostas para submissão
- ○ Ampliação de prazo para entrega de relatório é curto
- ○ Não apresento insatisfação nesse sentido
- ○ Outro: _____

23 - Em relação ao tempo na prestação de contas dos relatórios de pesquisa, que aspectos devem ser melhorados?

- ○ Ampliação do prazo para entrega dos relatórios
- ○ Redução do prazo de retorno dos relatórios pela FAPEAM
- ○ Ampliação de prazo recursal
- ○ Não apresento insatisfação nesse quesito
- ○ Outro: _____

III – OUVIDORIA

24 - Você já utilizou os serviços prestados pela Ouvidoria?

- ○ Sim
- ○ Não

25 - Se a resposta na questão anterior for **POSITIVA**, qual o grau de satisfação em atendimento/tratamento recebido pela Ouvidoria:

- ○ Totalmente satisfeito
- ○ Satisfeito
- ○ Parcialmente satisfeito
- ○ Insatisfeito
- ○ Totalmente insatisfeito
- ○ Não sei

26 - Ficou satisfeito com a resolutividade da Ouvidoria?

- ○ Totalmente satisfeito
- ○ Satisfeito
- ○ Parcialmente satisfeito
- ○ Insatisfeito
- ○ Totalmente insatisfeito
- ○ Não sei

27 – Qual é a sua percepção sobre acessibilidade da Ouvidoria da FAPEAM (Facilidade de contato, disponibilidade de canais e comunicação, etc.)?

- ○ Muito acessível
- ○ Acessível
- ○ Pouco acessível
- ○ Inacessível
- ○ Não sei

28 - Deseja acrescentar algo?