Onde tem **ciência**,
tem **Fapeam**!

RELATÓRIO DA
PESQUISA DE SATISFAÇÃO



FAPEAM
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas

Secretaria de
Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

Apresentação 04

1. Metodologia 06

2. Resultado da Pesquisa 07

2.1 Identificação Geral 07

2.2 A contribuição da Fapeam x Área de atuação 09

2.3 A importância das ações de CT&I 09

2.4 A missão da Fapeam 10

2.5 Canais de comunicação 11

2.5.1 Redes Sociais 11

2.5.2 Cartas de Serviços 13

2.6 Avaliação de Atendimento e Grau de Satisfação 15

2.7 Manual de Prestação de Contas 18

2.8 Sistema SigFapeam 19

2.9 Atendimento da Ouvidoria 21

3 Considerações Finais 29

Apêndice A (críticas, sugestões, elogios e agradecimentos) 30

Apêndice B (críticas, sugestões, elogios e agradecimentos) 36

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
gabinete@fapeam.am.gov.br

Márcia Irene Andrade Mavignier

Diretora Técnico-Científia da Fapeam
ditec@fapeam.am.gov.br

Maria Raizidora de Oliveira Zurra

Diretora Administrativo-Financeira da Fapeam
daf@fapeam.am.gov.br

Ivonete Gomes Cabral

Ouvidoria da Fapeam
ouvidoria@fapeam.am.gov.br

Keren Mariane Nery Dolzane

Bolsista

APRESENTAÇÃO

"Não se gerencia o que não se mede"

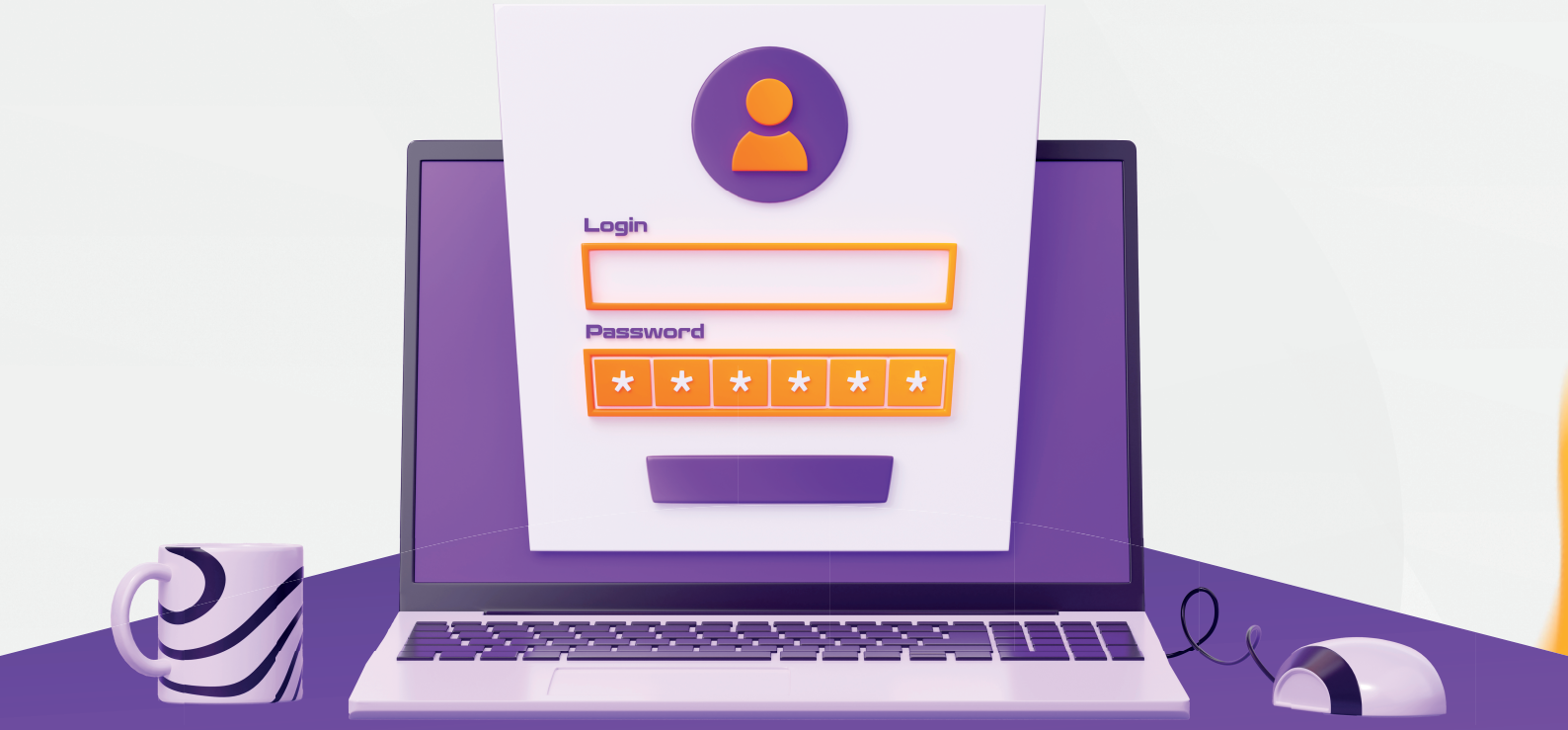
William Deming

Para avaliar o grau de satisfação do atendimento dispensado aos usuários desta Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas, foi realizada a pesquisa, no período de 23/12/2023 a 21/01/2024, junto aos pesquisadores e bolsistas, tanto internos como externos, que integram o banco de dados do Cadastro Ativo da Fapeam. Além de atender ao que estabelece a Lei Federal Nº 13.460/2017, a qual prevê que todos os serviços públicos devem ser objeto de uma sistemática avaliação continuada. Pode-se dizer que, avaliar é um 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 publicas comprometidas com a qualidade dos serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto aos usuários. Assim, a avaliação é instrumento indispensável para aprimorar a oferta de serviços e seus resultados.

Este relatório disponibiliza os resultados da Pesquisa de Satisfação referentes aos serviços prestados pela FAPEAM no ano de 2023, onde são apresentadas ricas manifestações dos participantes, usuários dos serviços da Fapeam, quanto a temas relevantes em seus aspectos favoráveis e desfavoráveis, assim como em relação a críticas, sugestões e elogios por e-mail aos pesquisadores que compõem o Cadastro Ativo1 (CA) do banco de dados desta Fundação, bem como disponibilizado no sítio eletrônico.

A estrutura do formulário contempla 47 (quarenta e sete) questões no total, dentre as quais 23 (vinte e três) objetivas (de múltipla escolha) e 24 (vinte e quatro) mistas, com questões objetivas acompanhadas espaço para manifestação aberta dos participantes (conforme Apêndice B).

A pesquisa foi endereçada aos pesquisadores, bolsistas e integrantes da comunidade que tem ou tiveram projetos apoiados pela Fundação nos últimos cinco anos. Esse grupo, constituído por 20.900 (vinte mil e novecentos) pesquisadores, compõe o Cadastro Ativo da Fapeam e caracteriza o universo da pesquisa. Um total de 1.398 (mil trezentos e noventa oito) responderam o instrumento, o que representa aproximadamente 7% do total de pesquisadores do Cadastro Ativo.



1. METODOLOGIA

A pesquisa de satisfação foi aplicada por meio de formulário virtual específico do google (docs.google.com), cujo link de acesso foi encaminhado por e-mail aos pesquisadores que compõem o Cadastro Ativo[1] (CA) do banco de dados desta Fundação, bem como disponibilizado no sítio eletrônico.

A estrutura do formulário contempla 47 (quarenta e sete) questões no total, dentre as quais 23 (vinte e três) objetivas (de múltipla escolha) e 24 (vinte e quatro) mistas, com questões objetivas acompanhadas espaço para manifestação aberta dos participantes (conforme Apêndice).

A pesquisa foi endereçada aos pesquisadores, bolsistas e integrantes da comunidade que tem ou tiveram projetos apoiados pela Fundação nos últimos cinco anos. Esse grupo, constituído por 20.900 (vinte mil e novecentos) pesquisadores, compõe o Cadastro Ativo da Fapeam e caracteriza o universo da pesquisa. Um total de 1.398 (mil trezentos e noventa oito) responderam o instrumento, o que representa aproximadamente 6,69% do total de pesquisadores do Cadastro Ativo.



2. RESULTADOS DA PESQUISA

Os resultados da pesquisa de satisfação serão apresentados em dois momentos: no primeiro serão apresentados os dados consolidados em gráficos, referentes às questões objetivas de múltipla escolha; no segundo serão apresentadas informações consolidadas referentes às questões abertas, por meio dos quais os participantes detalharam suas opiniões quanto os serviços prestados pela Fundação.

2.1 IDENTIFICAÇÃO GERAL

Os quatro primeiros gráficos correspondem à identificação geral dos participantes da pesquisa e possibilitam conhecer melhor o perfil dos pesquisadores da Fundação:

Gráfico 1- Qual seu vínculo com a FAPEAM?

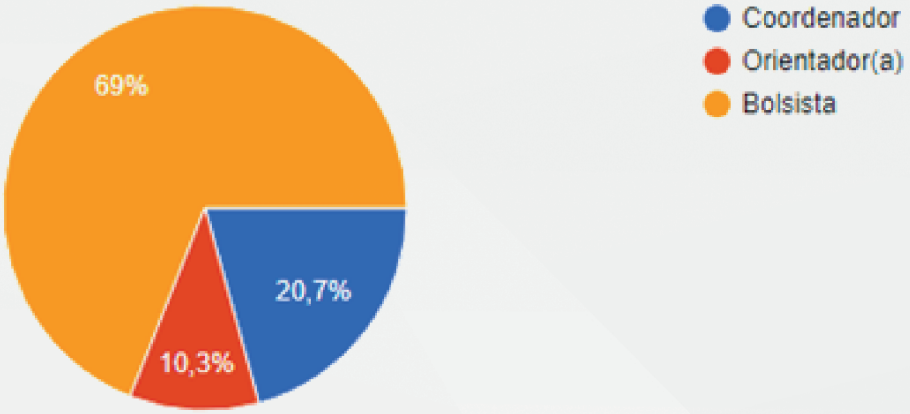


Gráfico 2- Local de atuação

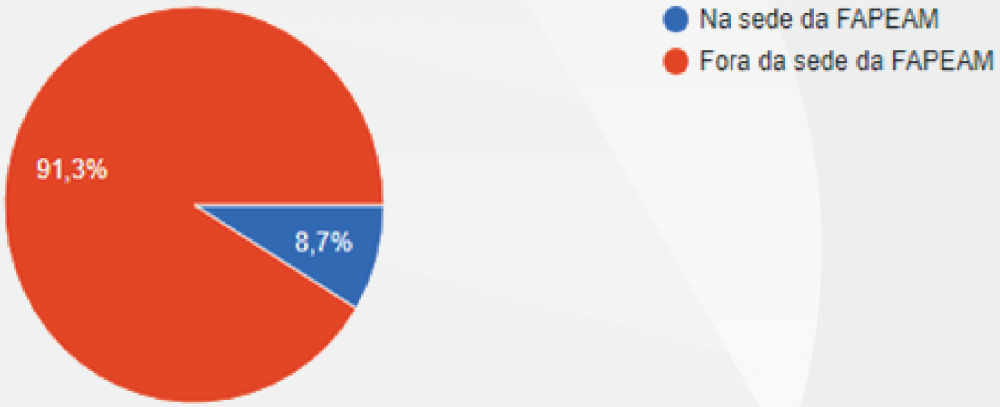


Gráfico 3- Qual a sua área de atuação?

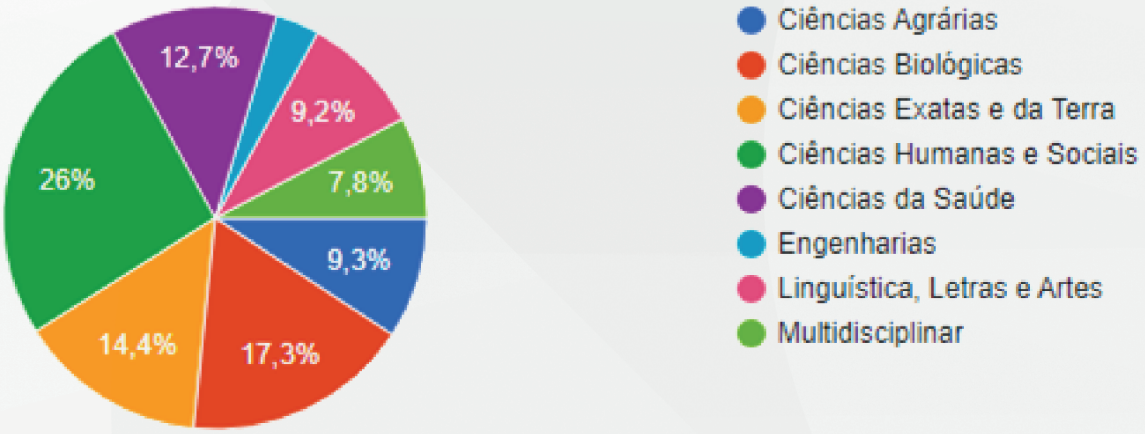
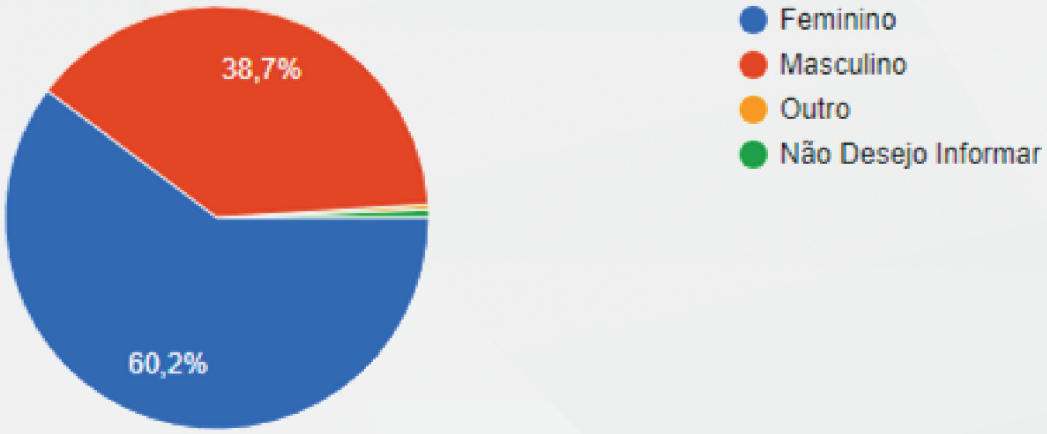


Gráfico 4 - Qual a sua identidade de gênero?

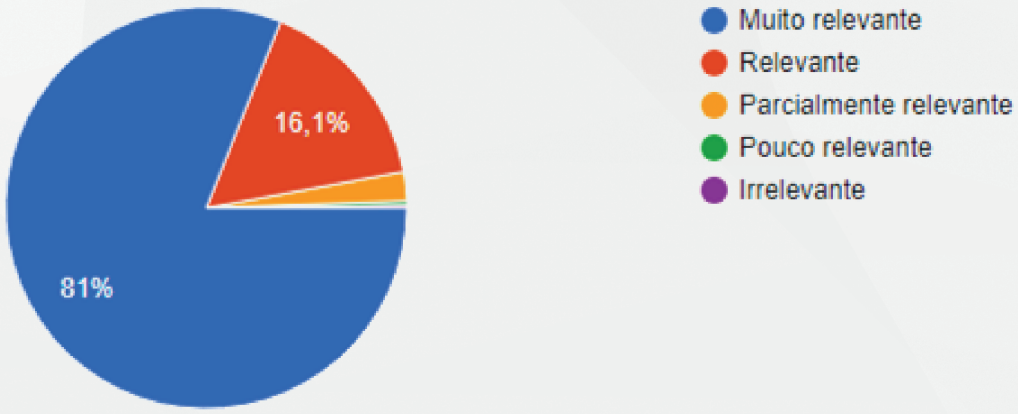


Com base nos dados apresentados, observa-se que os bolsistas são a maioria dos participantes, totalizando 69%, bem como que a maioria atua fora da Fapeam, correspondendo a 91,3%. Quanto ao vínculo com as áreas de conhecimento, **o gráfico 3** mostra predominância da área das Ciências Humanas e Sociais, representando 26%. E o **gráfico 4** mostra que as mulheres compõem a maioria dos participantes, totalizando 60,2%.

Essas características nos fornecem informações valiosas e podem nos auxiliar a compreender mais profundamente o contexto e as dinâmicas envolvidas nas atividades relacionadas à Fapeam e aos programas de pesquisa oferecidos, assim como podem contribuir para a formulação de estratégias e políticas institucionais.

2.2 CONTRIBUIÇOES DA FAPEAM X ÁREA DE ATUAÇÃO

Gráfico 5 - Qual a contribuição da FAPEAM para a sua área de atuação?

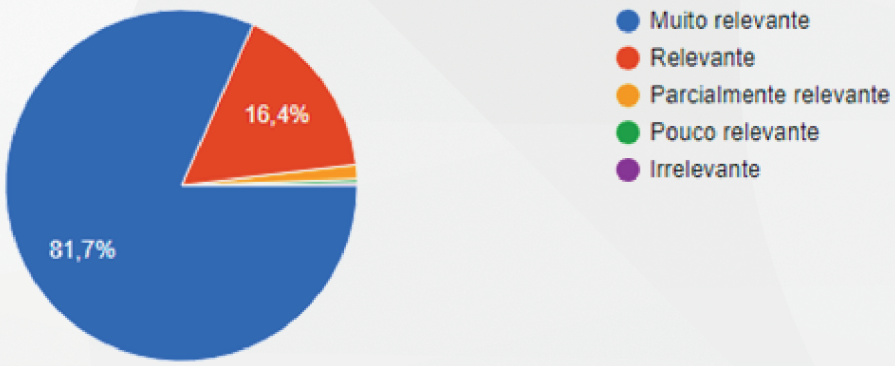


Com base na análise agregada dos extremos positivos, observa-se que 97,1% dos participantes sentem-se fortemente apoiados em suas áreas, refletindo uma percepção altamente positiva. Para 2,9% o apoio não é tão favorável em suas áreas. Pelos dados identifica-se uma tendência fortemente positiva entre os participantes, sugerindo alto nível de satisfação e eficácia do suporte fornecido, o que não deve excluir o olhar da FAPEAM os pesquisados que expressaram uma avaliação negativa, pois possibilitam a identificação de necessárias melhorias para que o apoio oferecido atenda adequadamente às necessidades e expectativas dos pesquisadores em geral.

2.3 A IMPORTÂNCIA DAS AÇÕES DE CT&I

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

Gráfico 6- Como você avalia as ações de Ciência, Tecnologia e Inovação desenvolvidas pela FAPEAM?



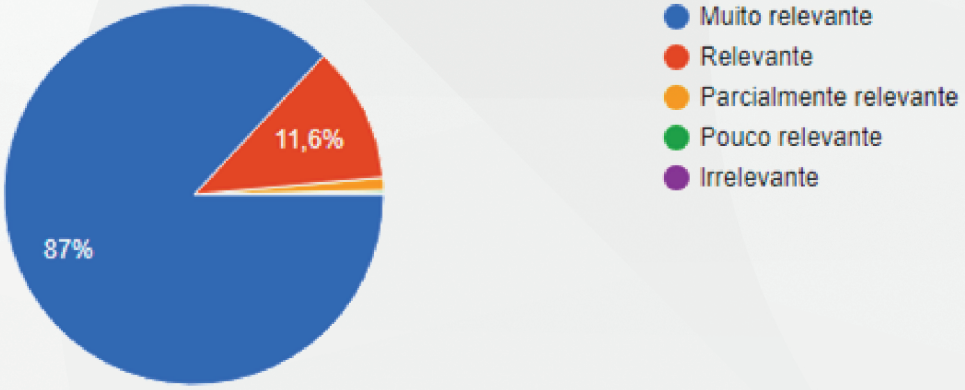
As ações de Ciência, Tecnologia e Inovação (CT&I) abrangem uma ampla gama de iniciativas destinadas a impulsionar o avanço do conhecimento, o desenvolvimento tecnológico e a promoção de inovações.

Um percentual expressivo de 98,1% dos pesquisados reconhecem as iniciativas materializadas em ações da FAPEAM, indice extremanente positivo (quase 100%). Embora ífimo, o percentual de 1,9% expressa algum tipo de insatisfação também deveria ser melhor compreendido para a ampliação de eficácia e impacto positivo das ações promovidas pela Fapeam.

2.4 A MISSÃO DA FAPEAM

A Missão da Fapeam é fomentar a pesquisa científica básica e aplicada e o desenvolvimento tecnológico experimental, no estado do Amazonas e em diversas áreas de conhecimento, com o objetivo de aumentar o estoque de conhecimentos científicos e tecnológicos, assim como sua aplicação, no interesse do desenvolvimento econômico e social do Estado.

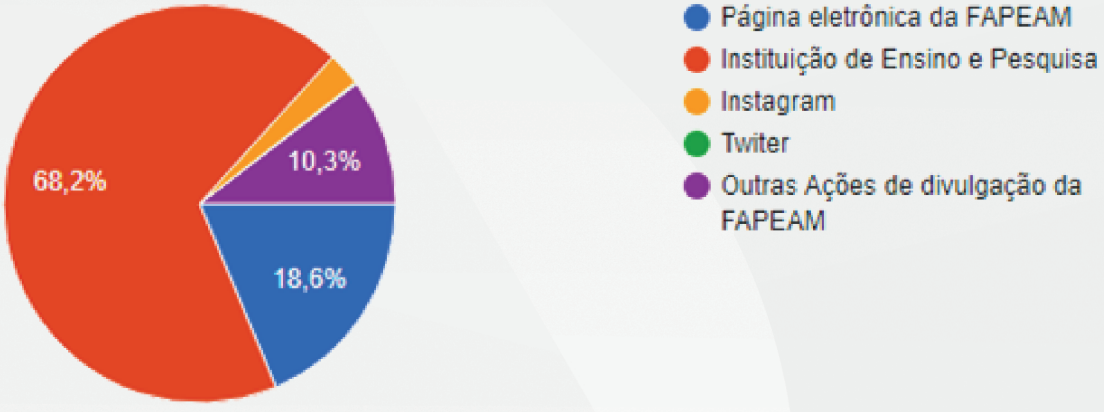
Gráfico 7- Qual a relevância da missão da FAPEAM para o desenvolvimento do estado do Amazonas?



2.5 CANAIS DE COMUNICAÇÃO

2.5.1 REDES SOCIAIS

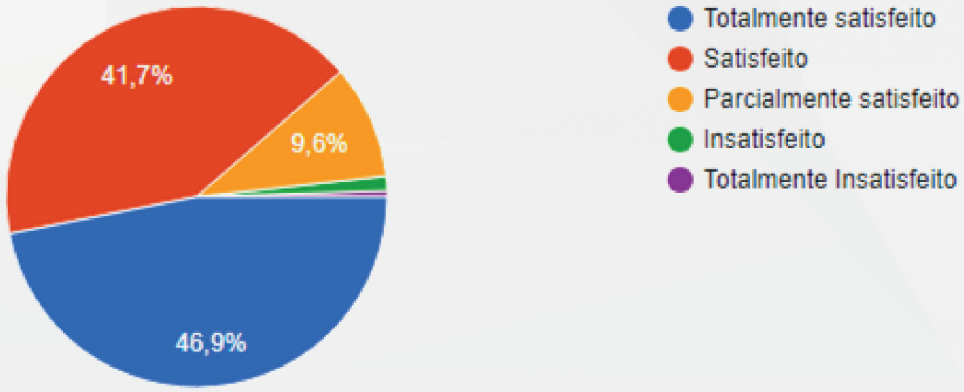
Gráfico 8- Como você ficou sabendo dos serviços da FAPEAM?



Considerando que a atividade-fim da Fundação está voltada para o apoio a pesquisa científica e tecnologica, cujo lócus principal são as instituições de ensino e pesquisa, parece um caminho natural que quase 70% dos pesquisados tenham tomado conhecimento dos programas oferecidos pela Fapeam justamente por

meio dessas instituições, sugerindo uma forte integração entre a Fundação e o meio acadêmico. Observa-se no **gráfico 8** que 18,6% conheceram os serviços da Fapeam pelo próprio sitio da instituição e 10,3% por outras ações de divulgação, o que sinaliza para medidas que instiguem a sociedade a acessar o sítio eletrônico da Fundação para ampliação do conhecimento das ações desenvolvidas.

Gráfico 9 - Qual o seu grau de satisfação com os meios de divulgação das ações da FAPEAM?

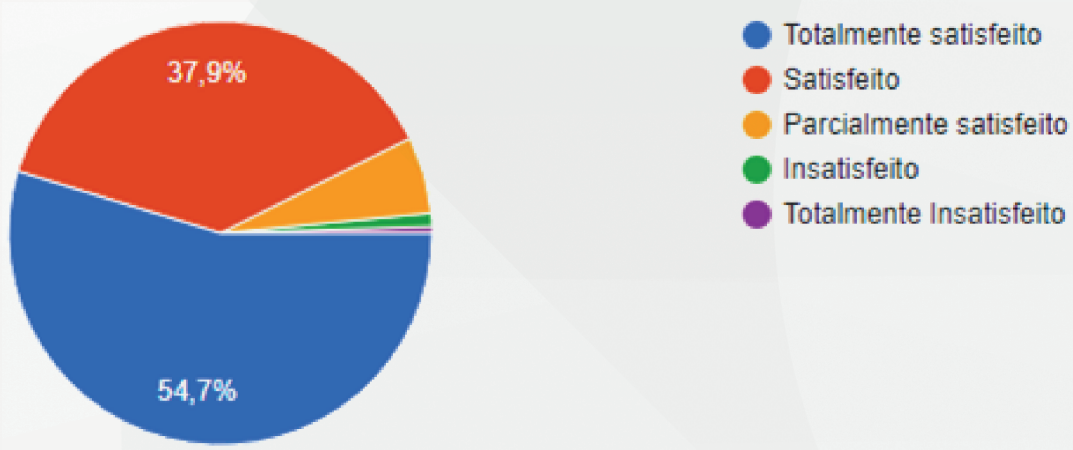


O grau de satisfação das pessoas com os meios de divulgação pode ser influenciado por diversos fatores, dentre os quais, as preferências pessoais e a qualidade da informação fornecida.

Quase 90% dos pesquisados sentem-se satisfeitos com os meios de divulgação utilizados pela Fundação, indicando que a maioria dos pesquisados demonstram confiança nessas fontes de informação, o que é positivo para a credibilidade e legitimidade dos veículos de comunicação da Fapeam.

No entanto, o percentual de aproximadamente 10% sinalizam relativa insatisfação com os atuais meios de divulgação utilizados pela FAPEAM, o que pode corroborar para uma avaliação institucional de possiveis pontos negativos e futuro aprimoramento/inovação em relação aos mesmos.

Gráfico 10- Qual seu grau de satisfação com os serviços prestados pela FAPEAM?



Conforme evidenciado pelo gráfico 10, mais de 90% dos pesquisados avaliam positiviamente os serviços da FAPEAM, o que reforça o compromisso e seriedade da Fundação que prioriza firmemente a qualidade na prestação dos serviços oferecidos, buscando a satisfação dos usuários. Para alcançar esse objetivo, os processos são continuamente aprimorados, visando manter a qualidade e eficiência e atender às necessidades e expectativas do público que demanda os serviços da Fundação, tanto de forma físico como virtual.

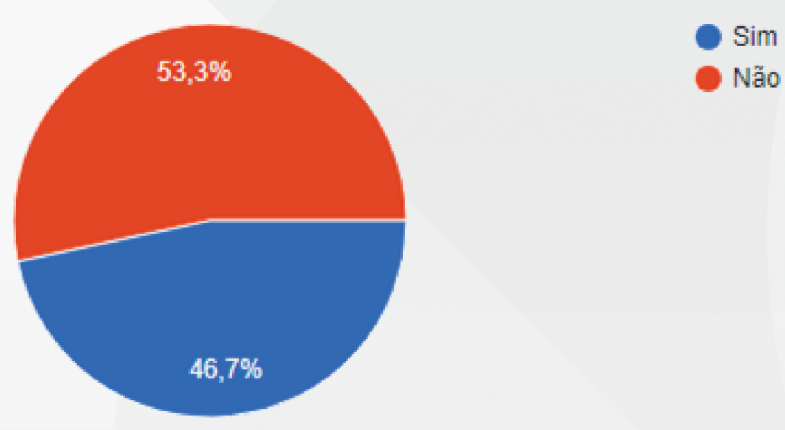
A comparação feita entre os percentuais positivos e negativos revela o êxito da Fapeam em atender às expectativas da maioria dos usuários, sem descartar, evidentemente, melhorias visando ampliar a satisfação de seus usuários.

2.5.2 CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços é um instrumento de informação que permite à sociedade conhecer os aspectos básicos de uma entidade pública, assim como

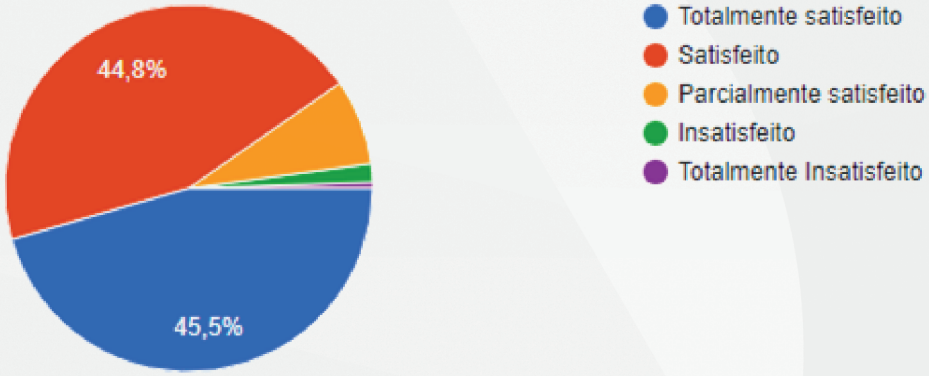
os serviços oferecidos, os meios de obtê-los, além dos padrões de qualidade estabelecidos. Suas principais funções são: Informação, compromisso e melhoria da gestão.

Gráfico 11 -Você conhece a Carta de Serviços da FAPEAM?



O gráfico 11 indica que 46,7 % tem conhecimento desse instrumento, um número superior ao ano de 2022, quando apenas 17% conheciam o eferido documento, evidenciando um importante aumento no número de pessoas que passaram a conhecer a Carta de Serviço. No entanto, 53,3% informaram não ter conhecimento desse documento, o que sinaliza claramente para a necessidade de ampliação , de forma criativa, da divulgação da Carta de Serviço. A falta de conhecimento sobre a Carta pode resultar em dificuldades para acessar os serviços oferecidos pela Fapeam, pois os interessados na área de CT&I ficam alheios a informações de extrema relevância quanto ao funcionamento e serviços da FAPEAM.

Gráfico 12- Você está satisfeito com os esclarecimentos contidos na Carta de Serviços da FAPEAM sobre os serviços que a Fundação oferece à sociedade, bem como os meios para obtê-los?



Dentre os 46,7% pesquisados que informaram conhecer a Carta de Serviços da FAPEAM, identifica-se. pelo apresentado no gráfico 12, que mais de 90% (dos

46,7%) consideram o teor da Carta esclarecedora. Uma minoria de aproximadamente 10% se mostrou parcialmente satisfeito, insatisfeito e totalmente insatisfeito, o que sugere possiveis reflexôes sobre uma revisão de alguns itens de seu conteudo, sempre em busca de aprimoramente, ainda que a Carta esteja em destaque no site da instituição, com informações relevantes, a exemplo das linhas de ação da FAPEAM, principais etapas para processamento dos serviços oferecidos, previsão dos prazos legais, formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço etc.

2.6 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO E GRAU DE SATISFAÇÃO

Gráfico 13- Quais os pontos favoráveis da FAPEAM na oferta de fomento para ações de Ciência, Tecnologia e Inovação no estado?

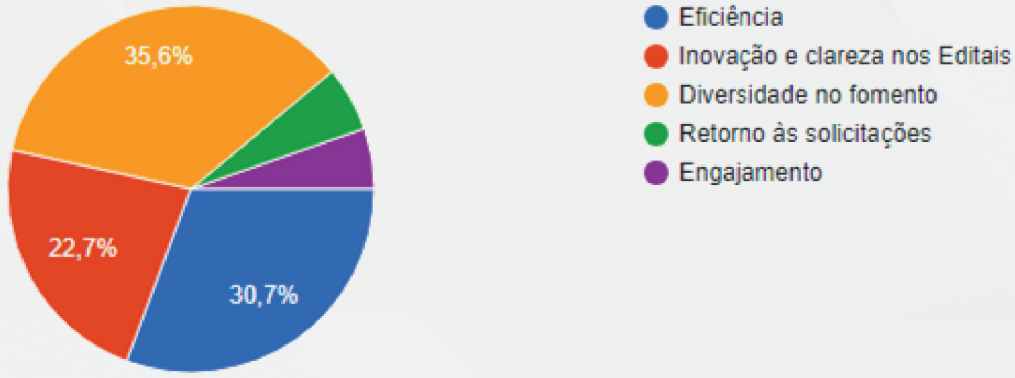
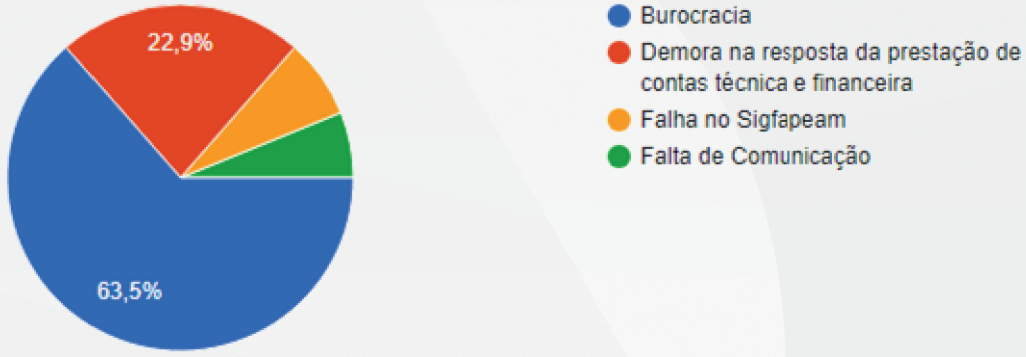


Gráfico 14- O que pode ser considerado como ponto desfavorável da FAPEAM?



Na análise do resultado do gráfico 13 sobre os pontos favoráveis da Fapeam, observa-se um alto nível de satisfação por parte dos pesquisados. Cerca de 35,6%

destacaram a diversidade no fomento como um aspecto positivo, seguida por 30,7% que mencionaram a eficiência como ponto forte da instituição, enquanto 22,7% citaram inovação e clareza nos editais. No entanto,o retorno às solicitações e engajamento foram considerados aspectos menos satisfatórios. Por outro lado, no gráfico 14, verifica-se que 63,5% dos pesquisadores avaliaram a burocracia como um ponto desfavorável e 22,9% citaram a demora na resposta da prestação de contas e uma minoria considerou desfavorável a falha do sigfapeam e falta de comunicação.

Deve-se considerar cada uma das respostas importantes para o aprimoramente da atuação da Fundação. Entretanto, a Fundação deve atentar resguardar a sua segurança juridica em sua atuação. Muitas exigências presentes nos processos não são institucionais, mas se tratam de exigências legais.

Importante destacar que a FAPEAM tem investido permanentemente na simplificação de suas ações, sem comprometer, entretanto, a qualidade, a integridade e a legalidade dos serviços oferecidos.

Gráfico 15 - No fomento das bolsas, quais pontos favoráveis da FAPEAM?



No que diz respeito ao fomento de bolsas, o gráfico 15 apresenta uma divisão relativamente equilibrada entre as opções apresentadas. Cada um dos pontos favoráveis quanto ao fomento de bolsas pode ser compreendido como significativo avanço da FAPEAM em relação aos seus usuários. Para além disso, tais percentuais evidenciam o compromisso do Governo do Estado quanto ao incentivo e foemento à pesquisa. Deve ser lembrado que até 2018 as bolsas eram pagas com relativo atraso, o que criava um clima de instabilidade, o que era prejudicial aos bolsistas FAPEAM.

Gráfico 16- Você já foi beneficiado com bolsa da FAPEAM?

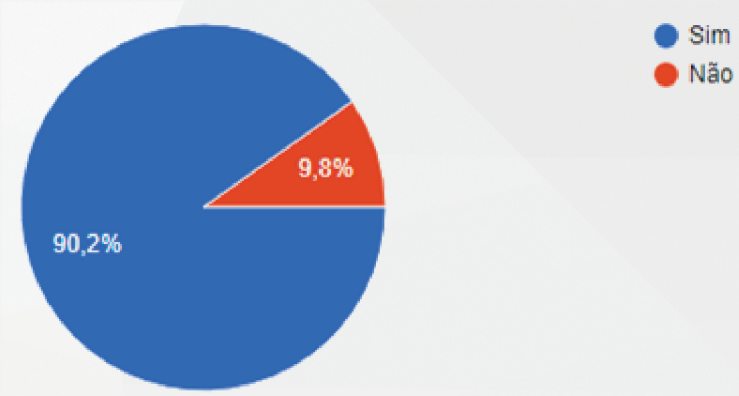
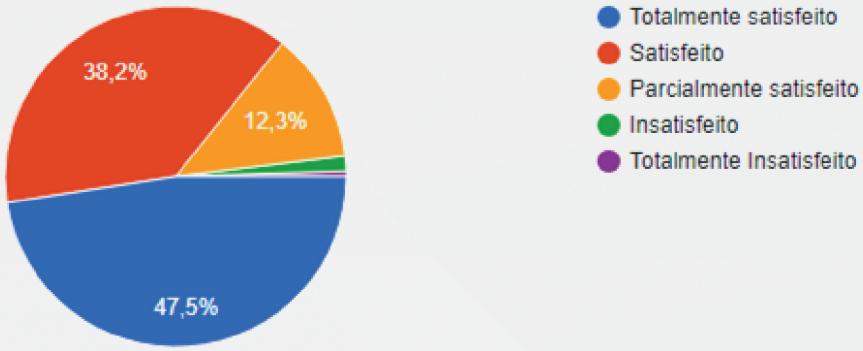


Gráfico 17- ficou satisfeito com o recurso recebido para atender as suas demandas enquanto pesquisador?



Mais de 85% dos pesquisados manifestam-se satisfatoriamente em relação ao retorno de suas demandas apresentadas à FAPEAM, a qual vem mantendo um compromisso contínuo com a excelência de seu fomento, tanto em relação à concessão de bolsas como de auxilio, primando pelo incentivo, transparência, equidade e rigor em todo o processo de seleção, contratação, acompanhamento e avaliação dos projetos apoiados.

2.7 MANUAL DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

Gráfico 18 -Você conhece o Manual de Prestação de Contas da FAPEAM?

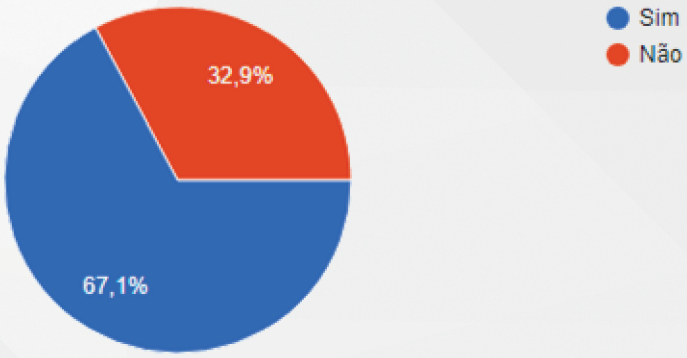
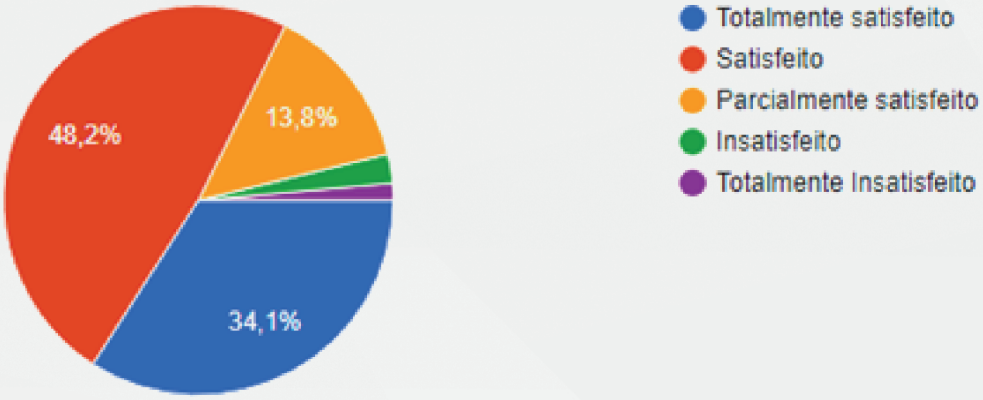


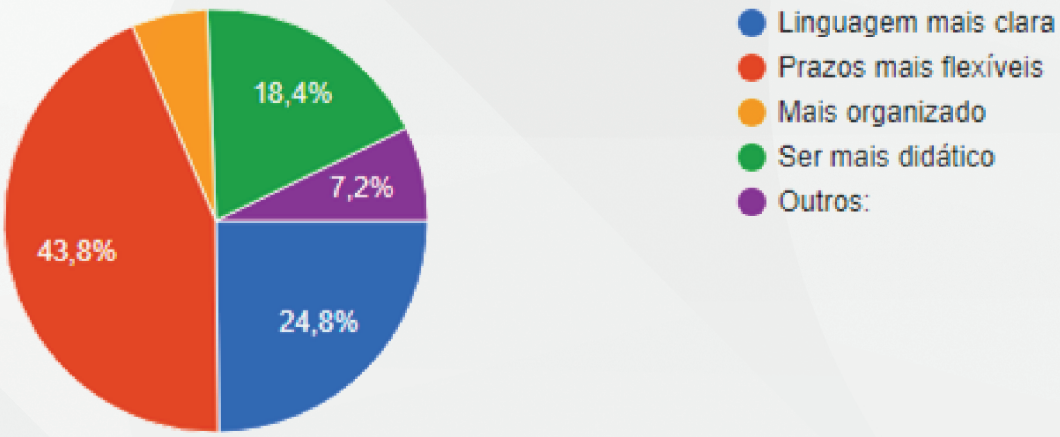
Gráfico 19 - Você está satisfeito com as orientações do Manual de Prestação de Contas da FAPEAM?



O Manual de Prestação de Contas é um instrumento normativo que deve ser do conhecimento de todos que se vinculam à FAPEAM, sejam coordenadores, bolsistas, pesquisadores etc. Portanto, devem ser adotadas estratégias para a ampliação do percentual de 67,1% dos pesquisados que afirmaram conhecer o Manual.

Dentre os 67,1% dos que conhecem o Manual, observa-se, com base no gráfico 19, que para mais de 80% o Manual é satisfatório. Entretanto, há uma parcela de aproximadamente 20% que sinaliza para a necessidade de aprimoramentos, o que deve ser levado em consideração.

Gráfico 20- Quais aspectos o Manual de Prestação de Contas da FAPEAM pode melhorar?



Ainda sobre a prestação de contas, ao consultar os pesquisadores sobre os possíveis aprimoramentos do Manual de Prestação de Contas da FAPEAM, destaca-se o percentual de 43,8% que sianlizam para a necessidade de prazos mais flexiveis e 24,8% sugeriram uma linguagem mais clara como área de melhoria, visando uma prestação de contas mais eficiente, transparente e acessível. Medidas neste sentido já vem sendo adotadas e, pelos percentuais apresentados, devem ser intensificadas.

2.8 SISTEMA SIGFAPEAM

O SigFapeam (Sistema de Informações e Gestão da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas) é uma plataforma digital desenvolvida pela Fapeam para auxiliar na gestão e acompanhamento de projetos de pesquisa financiados pela instituição. Essa ferramenta proporciona uma série de funcionalidades que facilitam desde a submissão de propostas até o monitoramento dos projetos em andamento e a prestação de contas.

Gráfico 21- Qual a frequência que você utiliza o SIGFAPEAM?

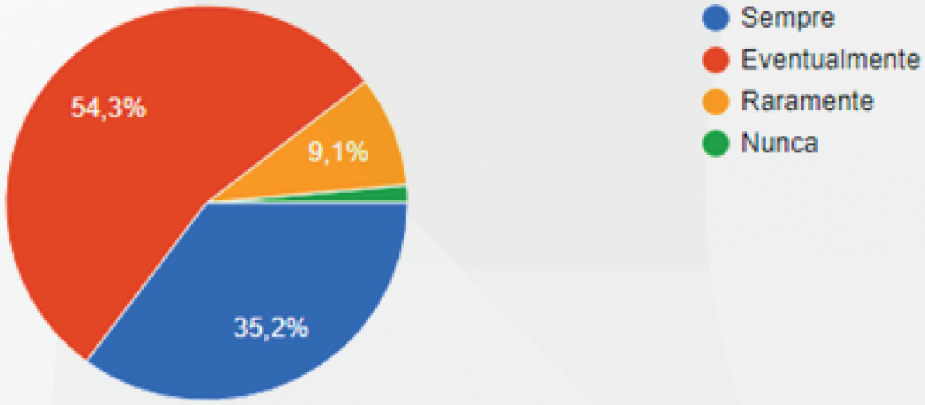
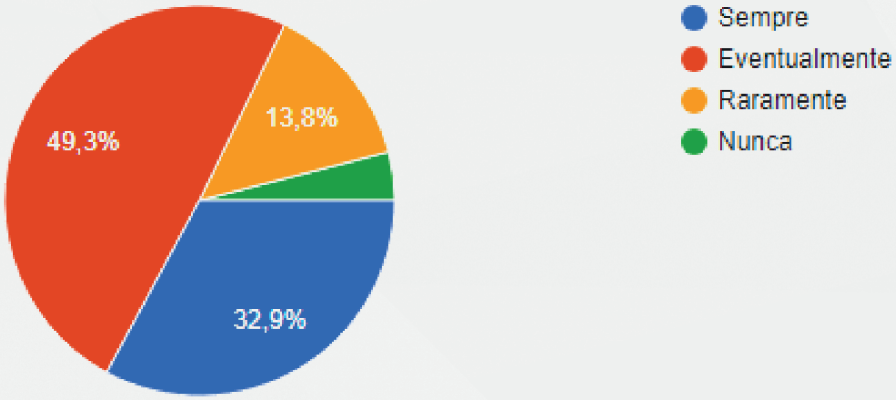


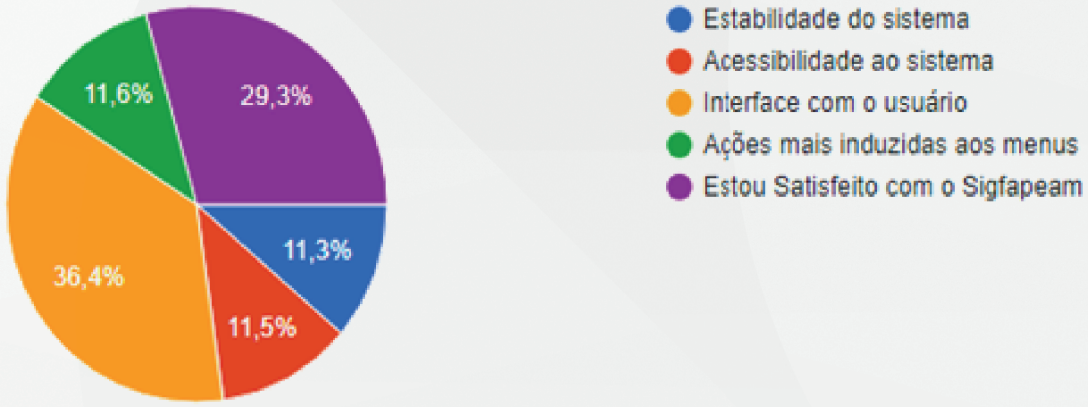
Gráfico 22- Você acompanha as orientações e mudanças que ocorrem no SIGFAPEAM?



Conforme demonstrado no **gráfico 21**, a frequência "eventual" de utilização do sistema Sigfapeam é superior a 35%, ou seja, baixa, se considerarmos que todos os procedimentos dos pesquisadores são executados via SigFapeam. Preocupa ainda mais que apenas 33% dos pesquisados acompanham as orientaçãoes e mudanças no Sig. Quase metade dos pesquisadores, 49,3% afirmaram que eventualmente fazem esse acompanhamento, enquanto 13,8% raramente o fazem. Uma minoria nunca acompanha as orientações e mudanças.

Se o Sigfapeam é uma ferramenta essencial para os pesquisadores, deve ser ressaltada a necessidade de estratégias adicionais para promover uma maior adesão e engajamento quanto às orientações e mudanças no sistema.

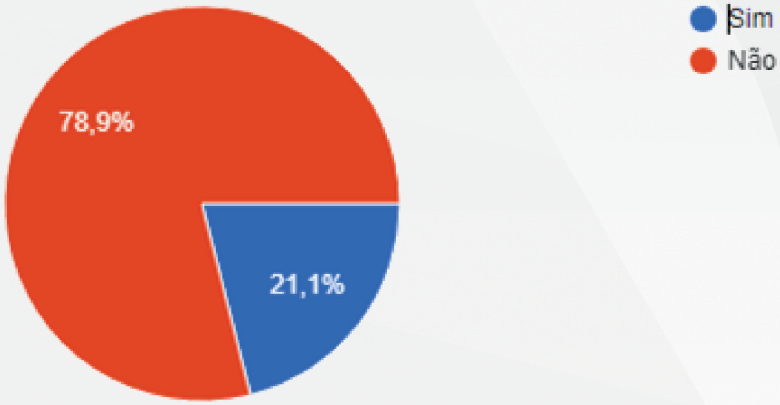
Gráfico 23- Que aspectos o sistema SIGFAPEAM poderiam ser melhorados?



Ao questionar os pesquisadores sobre possíveis melhorias no sistema Sigfapeam, os resultados revelaram que para a maioria deles há necessidade de aprimoramento na interface com o usuário. Conforme evidenciado no gráfico 23, 36,4% dos pesquisadores sugeriram essa melhoria, enquanto 29,3% disseram que estão satisfeitos com o Sigfapeam. Esses dados ressaltam a importância de considerar opiniões dos usuários para implementar melhorias contínuas no sistema, visando atender melhor às necessidades e expectativas dos pesquisadores.

2.9 Atendimento da Ouvidoria

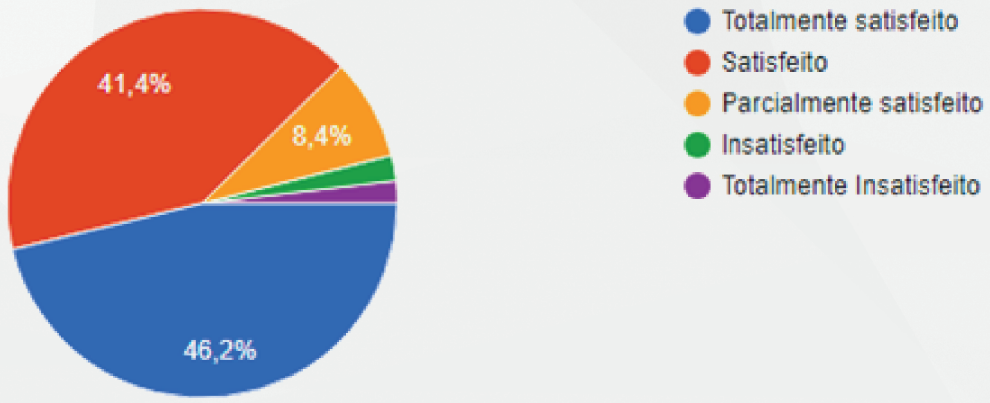
Gráfico 24 -Você já utilizou os serviços prestados pela Ouvidoria?



A Ouvidoria tem emergido como instrumental vital de interlocução e apoio para pesquisadores que interagem com a Fapeam. Conforme demonstrado no

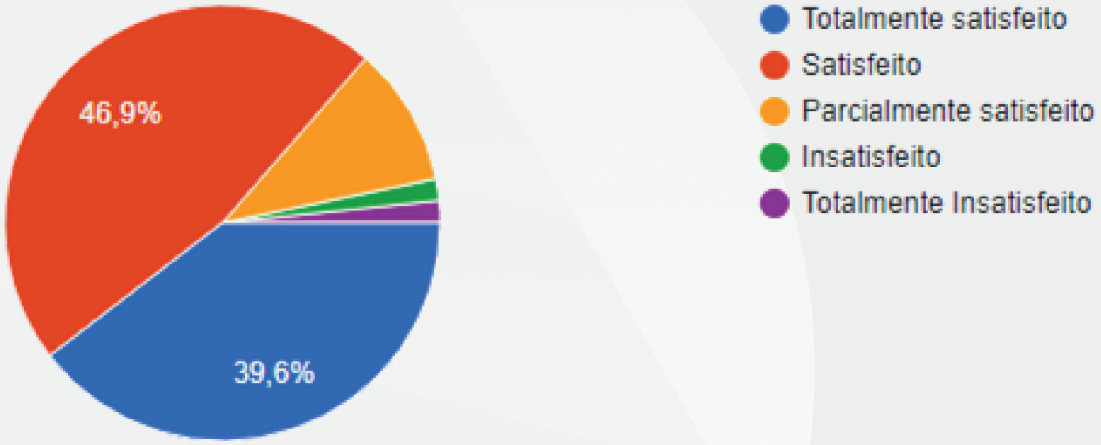
gráfico 24, uma pequena parcela de 21,1% já usufruiu dos serviços prestados pela Ouvidoria. Por outro lado, quase 80% nunca utilizou tais serviços, o que pode ter cmom causa o atendimento às demandas encaminhadas diretamente aos diversodiversos setores da Fapeam. Deve-se destacar que a não utilização dos serviços da Ouvidoria não é sinônimo de desconhecimento de sua existência e funcionalidade.

Gráfico 25- Qual o grau de satisfação quanto ao atendimento/tratamento recebido pela Ouvidoria?



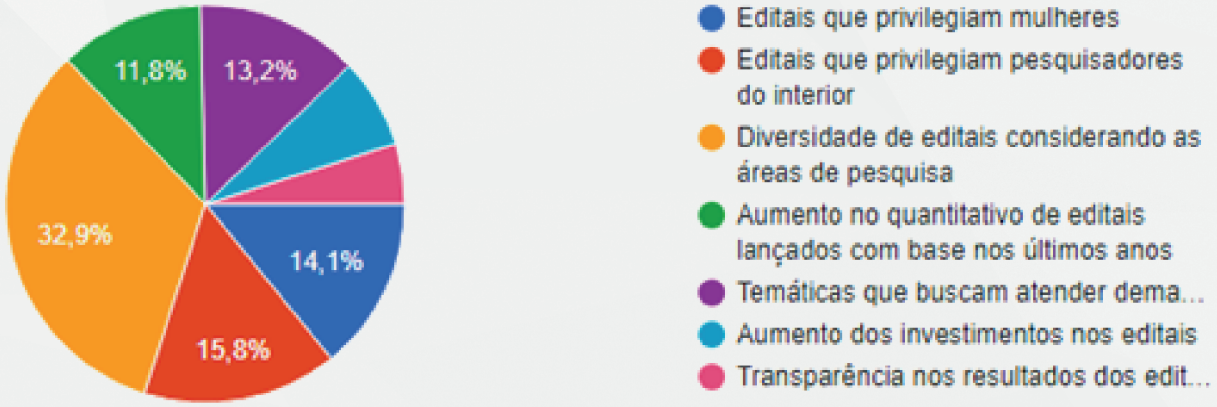
Na pesquisa, verificamos no gráfico 25 que os usuários dos serviços da fundação, avaliam como totalmente satisfeito e satisfeito o atendimento recebido pela ouvidoria, totalizando um percentual positivo de (87,6%) na avaliação. Essa é uma marca muito significativa para a instituição, pois retrata o compromisso diário com o padrão de qualidade no atendimento.

Gráfico 26- Ficou satisfeito com a resolutividade da ouvidoria?



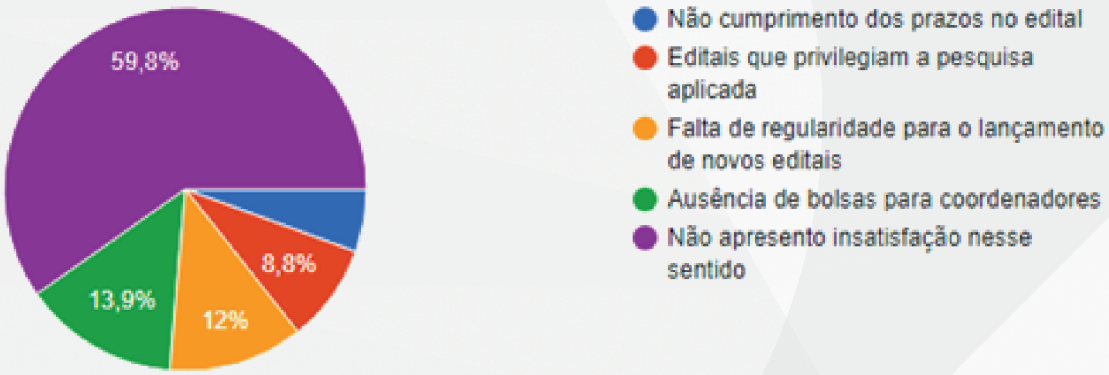
A resolutividade da Ouvidoria é fundamental para garantir a eficácia e a confiança dos usuários nos serviços prestados pela instituição. Conforme demonstrado no gráfico 26, 39,6% dos usuários estão totalmente satisfeitos com os serviços da Ouvidoria, enquanto a maioria, com um percentual de 46,9% está satisfeita, parcela positiva correspondente a 86,5% dos pesquisados. Um percentual de 13,5% manifestaram-se parcialmente satisfeito, insatisfeito ou totalmente insatisfeito. Esses resultados destacaram a importância de manter e aprimorar a eficiência da ouvidoria como um meio eficaz de atender às necessidades, por meio de encaminhamentos e resolutividade das questões apresentadas pelos usuários da instituição.

Gráfico 27- Em relação aos Editais lançados pela FAPEAM, o que destacaria positivamente?



Dentre os participantes da pesquisa, 32,9% apontaram positivamente a diversidade de editais, enfatizando a abrangência considerável das diferentes áreas de pesquisa. Além disso, 15,8% dos participantes ressaltaram a importância os editais que priorizam os pesquisadores do interior, reconhecendo, assim, a efetividade de uma de suas politicas afirmativas em promover a equidade de oportunidades para pesquisadores dos municipios do interior do estado e suas diferentes mesorregiões.

Gráfico 28- E em relação aos aspectos desfavoráveis?



No gráfico 28, quase 60% dos pesquisados não indicaram insatisfação em relação aos editais lançados pela FAPEAM, sugerindo um nível geral de satisfação com o processo. No entanto, entre os aspectos mencionados como desfavoráveis, 13,9% dos participantes destacaram a ausência de bolsas para coordenadores, o pode ser explicado pela politica institucional adotada pela FAPEAM. Além disso, 12% dos respondentes expressaram a falta de regularidade no lançamento de novos editais como um ponto negativo. O histórico da Fapeam sinaliza exatamente o contrário, assim, tal histórico precisa ser muito bem divulgado.

Gráfico 29 - Em se tratando de transparência da FAPEAM, quais aspectos destacaria?

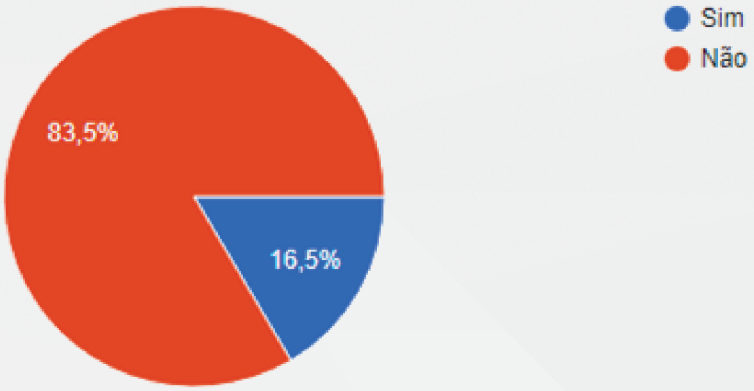
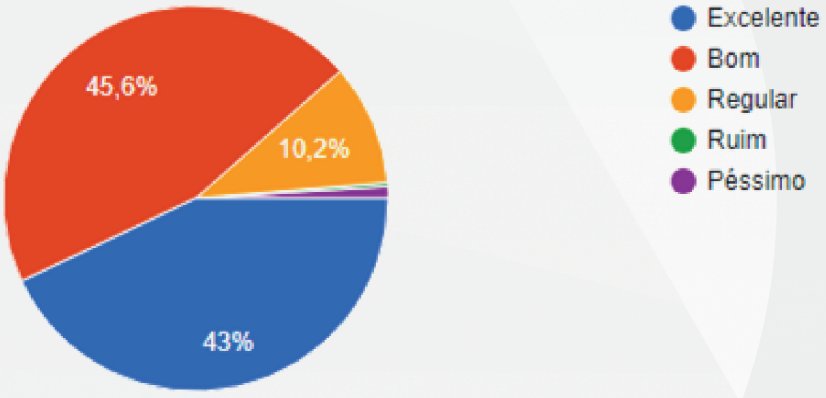
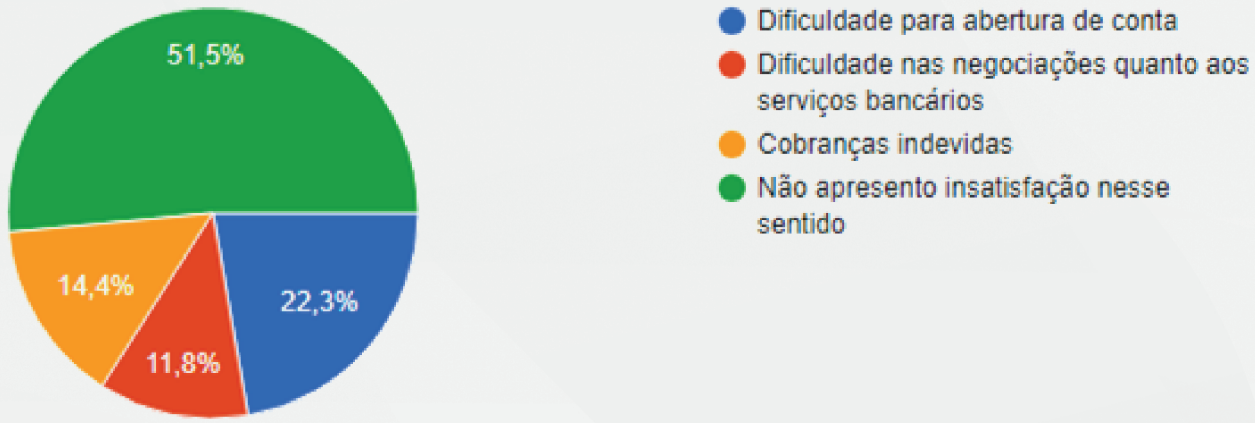


Gráfico 30- Já acessou o Programa DADOS ABERTOS FAPEAM?



Quase 85% dos pesquisados nunca acessou o Programa Dados Abertos Fapeam, o que já sugere a adoação de medidas de divulgação, considerando a sua importância para a Fundação e para a sociedade. Dentre os poucos que acessaram o Programa (16,5%), um percentual de quase 90% reconhece a importância do mesmo, denotando uma percepção favorável em relação à qualidade, relevância e utilidade do programa.

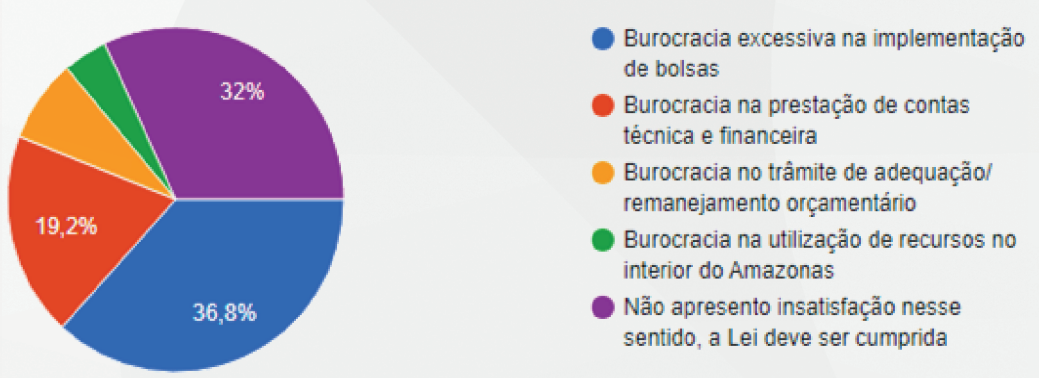
Gráfico 31 - Em relação aos pontos de descontentamento quanto à abertura de conta bancária, destacam-se:



Quanto ao descontentamento acerca da abertura de conta bancária, conforme demonstrado no gráfico 32, mais da metade dos pesquisados não sinalizou insatisfação, sugerindo que uma parcela significativa dos usuários não encontrou dificuldades ou problemas ao abrir uma conta.

No entanto, 22,3% dos pesquisados afirmaram ter enfrentado dificuldades durante o processo de abertura da conta, o que pode ter impactado negativamente a sua experiência em relação aos serviços da FAPEAM. Além disso, 14% ficaram insatisfeitos devido a cobranças indevidas, enquanto 11,8% enfrentaram dificuldades nas negociações dos serviços bancários. Todas essas dificuladades já vem sendo pauta de discussão entre a FAPEAM e o Banco Bradesco.

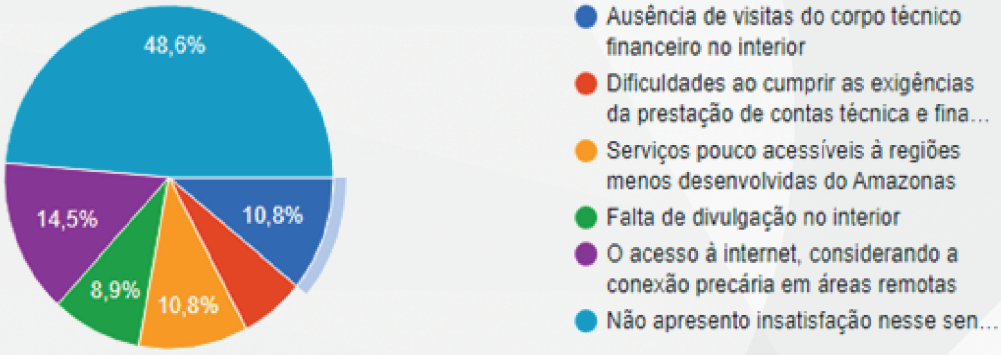
Gráfico 32- Em relação aos pontos de descontentamento quanto à abertura de conta bancária, destacam-se:



Aproximadamente 37% dos apontaram a burocracia excessiva na implementação de bolsas e 19,2% apontaram burocracia na prestação de contas como aspectos desfavoráveis, conforme demonstra o gráfico 33. Isso sugere que há uma percepção significativa os pesquisados de que os processos relacionados à concessão e implementação de bolsas, bem como à prestação de contas, são complexos ou demorados. Deve-se destacar, novamente, que as exigências legais devem ser cumpridas pela FAPEAM e que várias providencias vem sendo tomadas para alterar e reduzir os trâmites burocráticos dos processos.

É importante notar, no entanto, que 32% dos respondentes afirmaram não apresentar insatisfação nesse sentido. Isso indica que existe um grupo de pesquisados que reconhece a importância do cumprimento das leis e regulamentos. Ainda assim, pontos negativos identificados, como burocracia excessiva, indicam áreas em que a instituição pode buscar melhorias, visando simplificar e agilizar os processos relacionados à concessão de bolsas e prestação de contas.

Gráfico 33 - Considerando os aspectos burocráticos da FAPEAM, que aspectos destacaria como desfavoráveis?



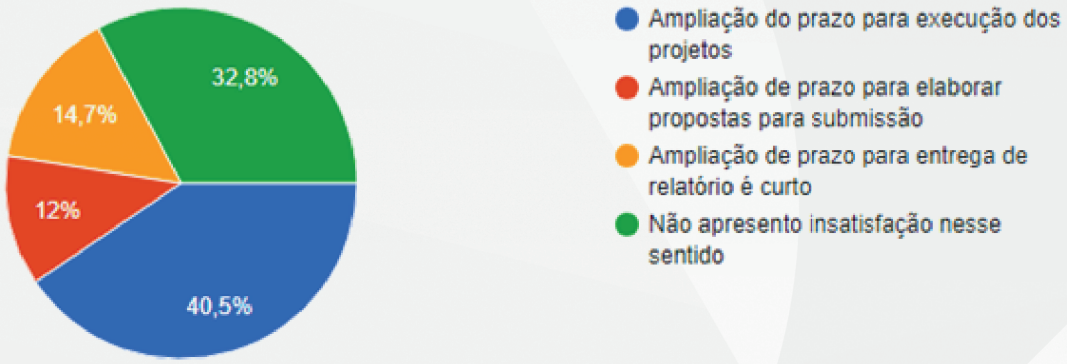
Na análise do gráfico 34, quase 50% dos pesquisados afirmaram não apresentar insatisfação em relação ao fomento CT&I para o interior do Estado, o que deve estar relacionado às politicas afirmativas da FAPEAM, dentre elas a Interiorização da CT&I, cujas ações englobam os editais específicos para os pesquisadors do interior do Amazonas. No entanto, é importante notar que 14,5% dos respondentes destacaram o acesso à internet precário como um ponto negativo, o qual extrapola a esfera de competência da FAPEAM.

É fato que a infraestrutura de comunicação limitada pode representar um desafio significativo para os pesquisadores e instituições localizadas no interior do Estado, prejudicando, muitas vezes, sua participação plena nos programas de fomento em CT&I ofertados pela FAPEAM. Além disso, 8,9% mencionaram a falha na divulgação no interior como outro aspecto desfavorável. Isso ressalta a importância da comunicação eficaz e abrangente para garantir que todos os potenciais beneficiários tenham conhecimento e acesso igualitário aos programas e recursos oferecidos pela FAPEAM, independentemente de sua localização geográfica. Sinaliza também para a necessidade de consulta permanente pelos pesquisadores ao sitio eletrônico da FAPEAM.

Quanto às visitas do corpo técnico e financeiro ao interior, 10,8% destacaram como ponto negativo, ao lado de outros 10,8% que mencionaram a falta de serviços acessíveis para as regiões menos desenvolvidas, deixando uma minoria com dificuldades de cumprir as exigências na prestação de contas técnica e financeira. Mais um ponto de reflexão a ser considerado, juntamente com as medidas de flexibilização já adotadas em função das especificidades dos municípios do interior.

A avaliação pela FAPEAM sobre possiveis visitas do corpo técnico e financeiro ao interior deve ser refletida com a parcimônia necessária, seja virtual ou presencial, considerando-se o seu quadro de recursos humanos bem como o status de seu perfil orcamentário de cada exercício.

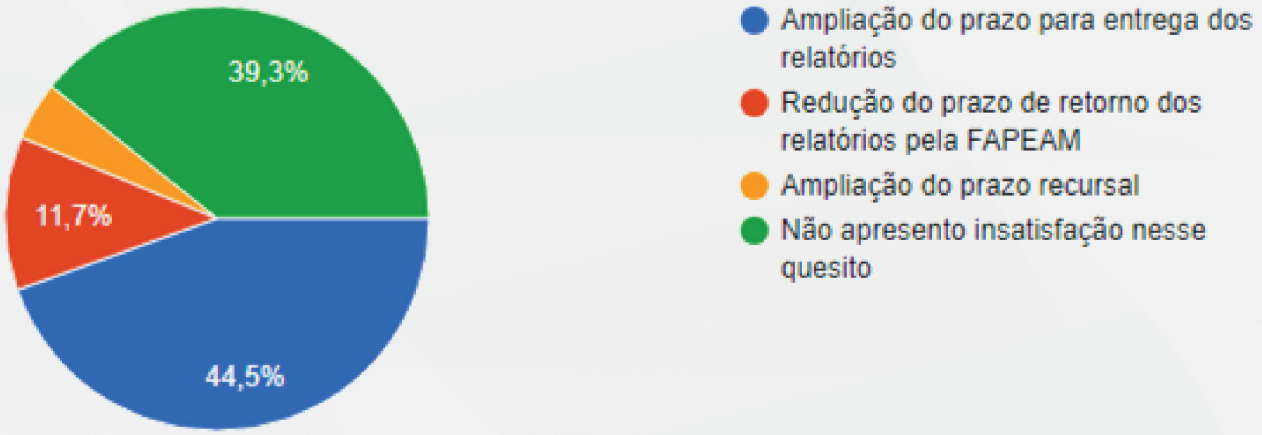
Gráfico 34- No que concerne ao tempo dos projetos de pesquisa, que aspectos devem ser melhorados?



Com base nos dados do **gráfico 35**, foram identificados aspectos a serem melhorados em relação aos prazos dos projetos de pesquisa.

Quase 50% dos pesquisados sugerem que os prazos atualmente estabelecidos não são suficientes para a conclusão adequada e eficaz dos projetos de pesquisa. No entanto, é relevante observar que 32% não apresentam sobre esse item, indicando satisfação com os atuais prazos vigentes. Além disso, 14,7% expressaram que o prazo de entrega dos relatórios é curta, enquanto 12% apontaram que a ampliação do prazo para elaboração de propostas para submissão pode ser melhorada. A Fapeam flexibiliza, de acordo com a legislação vigente, situações pontuais, a partir da demanda dos pesquisadores, justamente porque compreende a necessidade de análises pontuais sobre o tema.

Gráfico 35- Em relação ao tempo na prestação de contas dos relatórios de pesquisa, que aspectos devem ser melhorados?



No **gráfico 36**, quase 50% dos pesquisados apontaram a necessidade de ampliação do prazo para entrega dos relatórios como um aspecto a ser melhorado, indicando uma percepção considerável de que os prazos atualmente estabelecidos não tem sido suficientes para concluir adequadamente a elaboração e submissão dos relatórios de pesquisa, o que pode impactar negativamente a qualidade e precisão das prestações de contas.

Por outro lado, é interessante observar que 40% afirmaram não apresentar insatisfação nesse sentido. Isso sugere que há também uma parcela considerável dos pesquisados satisfeita com os prazos atuais. Para 11,7% há necessidade de redução do prazo de retorno da avaliação dos relatórios pela Fapeam. Além disso, uma minoria acha que deve ser ampliado o prazo recursal.

Enquanto uma parte expressiva dos pesquisados busca uma ampliação de prazos, outra parcela reconhece a importância de um retorno mais ágil por parte da Fapeam. Ambas as situações oferecem uma visão mais clara das expectativas dos pesquisadores e podem suscitar reflexões sobre possiveis ajustes em seus procedimentos internos.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A iniciativa de realizar anualmente a pesquisa de satisfação reflete o compromisso da Alta Gestão da FAPEAM em aprimorar constantemente os serviços prestados e alcançar efetivamente a missão lhe cabe. Mais que uma exigência legal, esta pesquisa tem um efeito balizador para potencializar, rever, inovar e aprimorar os serviços da Fundação. Neste contexto, destaca o papel crucial da Ouvidoria, uma vez que a mesma é a instância responsável pela implementação da pesquisa e pela análise das respostas dos pesquisados em relação às temáticas priorizadas no instrumento de coleta.

A pesquisa ficou disponível aos pesquisadores por 30 (trinta) dias e teve como objetivo geral conhecer o grau de satisfação/insatisfação dos mesmos, tomando-se por base os pesquisadores que integram o Cadastro Ativo da Fundação. As estratégias de divulgação e incentivo à participação foram realizadas tanto no sítio eletrônico como nas redes sociais da Fundação (Facebook e Instagram).

Os resultados gerais da pesquisa indicam que os pesquisados estão majoritariamente satisfeitos com os serviços prestados pela FAPEAM. O grau de satisfação foi mensurado por meio das altas frequencias percentuais nas opções “excelente”, “bom”, “totalmente satisfeito”, “satisfeito” etc.., assim como dos depoimentos livres dos pesquisados, denotando que a Fundação deve seguir firme, com qualidade e permanente aprimoramento de seus serviços em direção ao alcance de seus objetivos instituicionais.

O reconhecimento dos pesquisados e a intensidade dos graus positivos de satisfação dos pesquisados não tornam excludentes as críticas sinalizadas. Ao contrário, as críticas procedentes proporcionam uma oportunidade ímpar de reflexão e aprimoramento dos serviços da Fundação em direção ao alcance de sua missão.

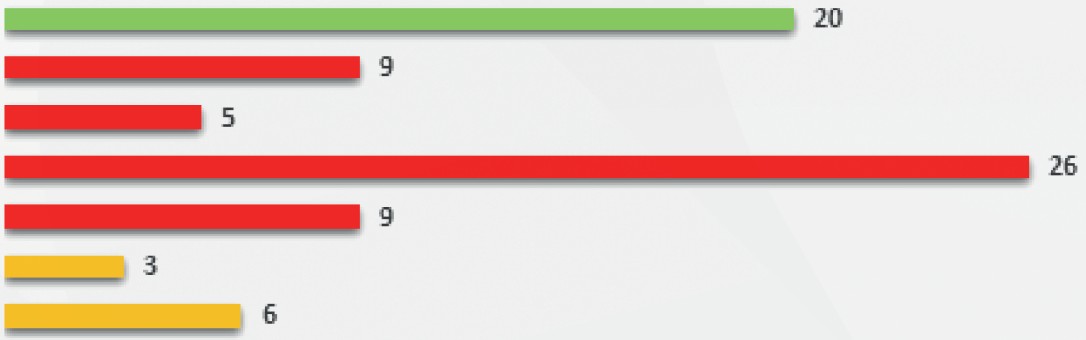
A Fapeam continua ciente de sua responsabilidade e da necessidade de melhorias continuas em relação à qualidade da operacionalização da Politica de CT&I do Amazonas, primando por uma gestão democrática, transparente e participativa, alinhada ao Plano Plurianual (PPA) 2021-2024 e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), bem como ancorada na ética e no compromisso com a comunidade acadêmica e com toda a sociedade amazonense.

APÊNDICE A

(críticas, sugestões, elogios e agradecimentos)

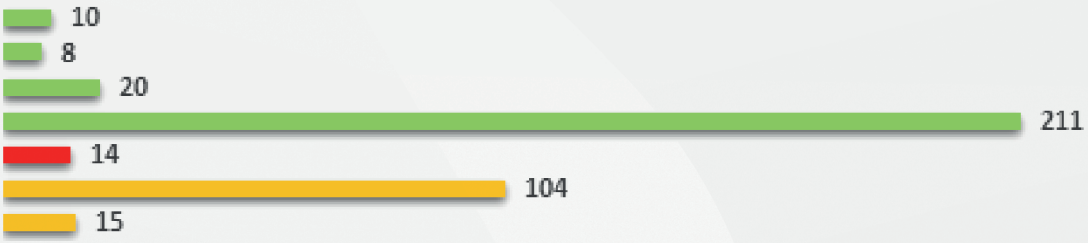
A pesquisa realizada pela FAPEAM abordou críticas, sugestões, elogios e pontos favoráveis e desfavoráveis relacionados ao fomento das ações de Ciência, Tecnologia e Inovação pela instituição. Embora tenhamos recebido uma variedade de respostas, organizamos e categorizamos algumas delas para facilitar a compreensão.

Manual de Prestação de Contas



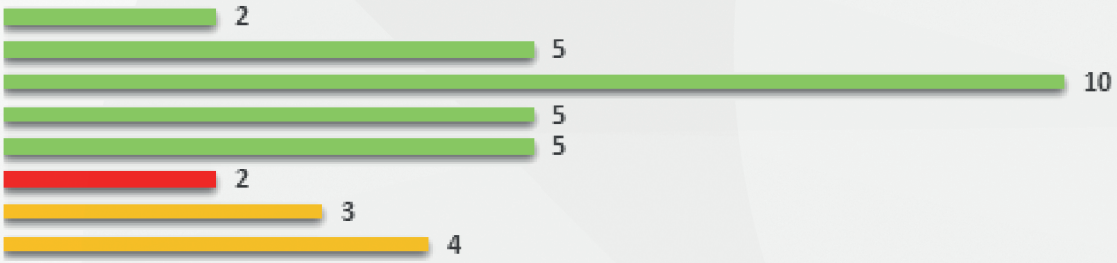
	CRÍTICAS		SUGESTÕES				ELOGIOS
	Burocracia na prestação de contas	O Manual é desatualizado	O Manual precisa ser mais divulgado	Apresentar linguagem mais clara e ser mais didático	Simplificar a prestação de contas (modelo CNPq)	Flexibilizar prazos para prestação de contas	Satisfeitos com o Manual atual
Série1	6	3	9	26	5	9	20

Recursos Financeiros



	CRÍTICAS		SUGESTÕES	ELOGIOS			
	Morosidade no processo de implementação de bolsas	Insatisfeitos com o fomento recebido	Aumentar o número de bolsas ofertadas	Satisfeitos com o fomento recebido	Regularidade no pagamento	Diversidade das modalidades de bolsas	Incentivo à continuidade da pesquisa
Série1	15	104	14	211	20	8	10

Transparência



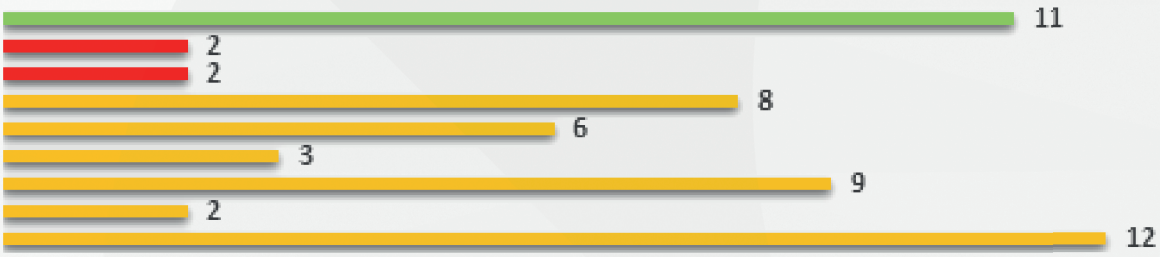
	CRÍTICAS		SUGESTÕES	ELOGIOS				
	Insatisfeitos com a falta de transparência	Distribuição não equânime dos recursos	Melhorar a interface do Programa Dados Abertos	Critérios claros e agilidade nos processos de seleção e divulgação dos...	Satisfeitos com a transparência da FAPEAM para com o público	O programa Dados Abertos evidencia a importância da transparência para a FAPEAM	O trabalho no Programa Dados Abertos foi muito bem desenvolvido	O programa Dados Abertos é de fácil acesso
Série1	4	3	2	5	5	10	5	2

Abertura de Conta



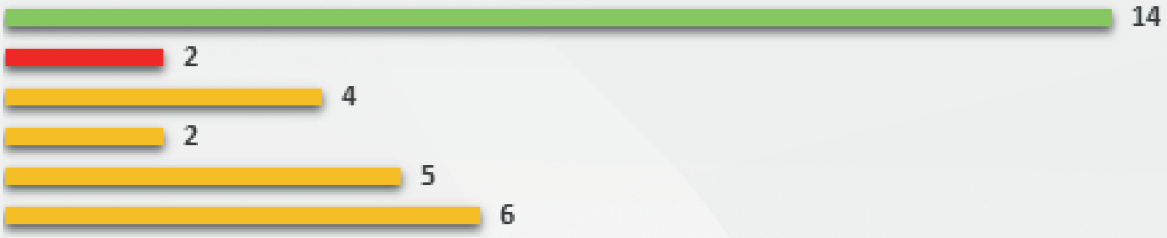
	CRÍTICAS					SUGESTÕES	ELOGIOS
	Dificuldade na abertura de contas para menores de idade	Obrigatoriedade de utilização do Banco Bradesco	Agências lotadas e mal atendimento	O Banco dificultou a abertura de contas	Cobrança de taxas indevidas	Utilização de bancos digitais	Satisfeito com o banco atual
Série1	9	21	5	8	27	2	8

Burocracia



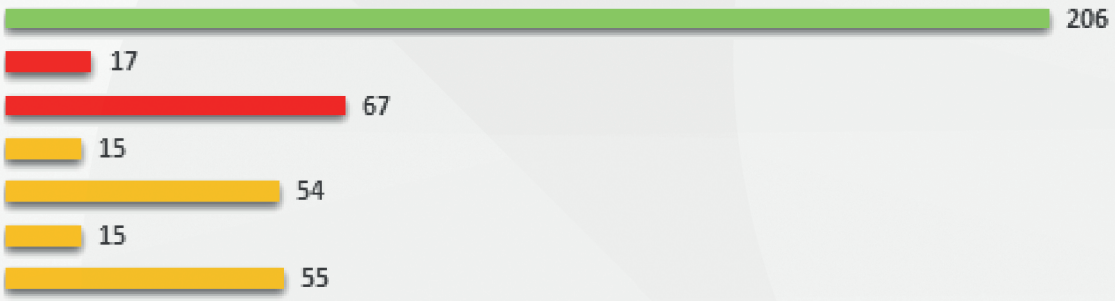
	CRÍTICAS						SUGESTÕES		ELOGIOS
	Burocracia para implementar bolsas	Demora no retorno de informaçõ es	Burocracia excessiva na Prestação de Contas	Burocracia para a utilização de recursos no interior	Burocracia excessiva nos remanejamentos	Insatisfeitos com a burocracia da FAPEAM	Verificar meio de amenizar a burocracia sem ferir a legislação	Utilizar sistemas modernos e interligados (notas fiscais eletrônicas)	Não apresentam insatisfação
Série1	12	2	9	3	6	8	2	2	11

Fomento em CT&I no interior do Estado



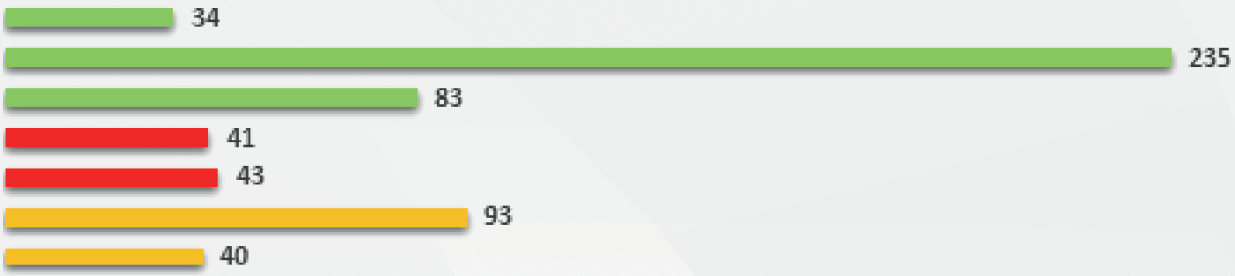
	CRÍTICAS				SUGESTÕES	ELOGIOS
	O acesso à internet é precário	Ausência de visitas técnicas no interior	Recursos insuficientes e ausência de suporte para moradores do interior	Problemas com a logística e acesso a tecnologias	Os projetos voltados para o interior devem ser mais divulgados	Não apresentam insatisfação
Série1	6	5	2	4	2	14

Prestação de Contas



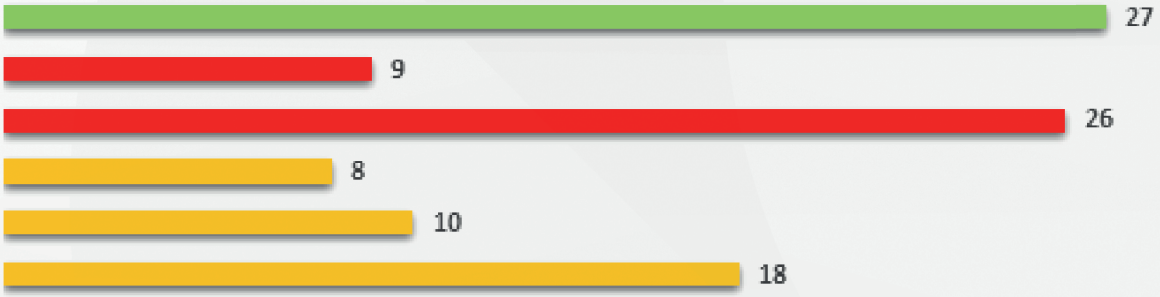
	CRÍTICAS				SUGESTÕES		ELOGIOS
	O processo de análise precisa ser mais ágil	Ausência de informações e acompanhamento	A prestação de contas é extremamente burocrática	Excesso de relatórios para preencher	A FAPEAM precisa flexibilizar os prazos	Mais clareza nas questões dos formulários / Formulários otimizados	Satisfeitos
Série1	55	15	54	15	67	17	206

SIGFAPEAM



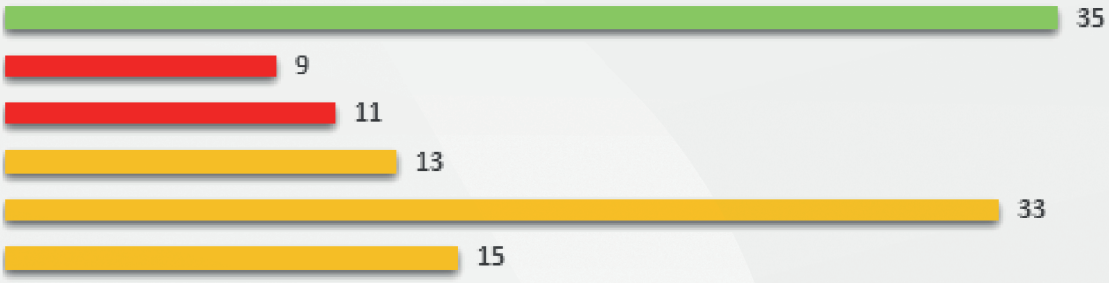
	CRÍTICAS		SUGESTÕES		ELOGIOS		
	Insatisfeitos de maneira geral com o SIGFAPEAM	O sistema é pouco intuitivo	O sistema precisa ser otimizado para evitar erros e bugs	A interface do sistema precisa ser melhorada para facilitar a navegação dos usuários	Sistema simples e acessível	Satisfeitos com o sistema atual	A velocidade de resposta e navegação é satisfatória
Série1	40	93	43	41	83	235	34

Editais



	CRÍTICAS			SUGESTÕES		ELOGIOS
	Poucos Editais lançados e demora no lançamento de novos Editais	Baixo investimento nos Editais lançados	Os processos de seleção precisam ser mais transparentes	Os prazos para execução das pesquisas devem ser maiores	Maior variedade de Editais	Satisfeitos
Série1	18	10	8	26	9	27

Aspectos Gerais



	CRÍTICAS			SUGESTÕES		ELOGIOS
	Demora no atendimento e resposta de e-mails	Burocracia excessiva	Demora na análise de prestação de contas	A FAPEAM deve investir mais em divulgação	Aportar mais recursos para as pesquisas	Satisfeitos
Série1	15	33	13	11	9	35

APÊNDICE B

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

Opção 1
Marcar apenas uma oval.

IDENTIFICAÇÃO GERAL DO USUÁRIO

1- Qual seu vínculo com a FAPEAM?

- Coordenador
- Orientador(a)
- Bolsista

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

7 - Se a resposta acima for interior, especifique.

_____

8 - Como você ficou sabendo dos serviços da FAPEAM?

- ◯ Página eletrônica da FAPEAM
- ◯ Instituição de Ensino e Pesquisa Instagram
- ◯ Twiter
- ◯ Outras Ações de divulgação da FAPEAM

9 - Se a resposta acima for Outras Ações de divulgação da FAPEAM, especifique:

_____

_____

_____

10 - Qual a sua área de atuação?

- ◯ Ciências Agrárias
- ◯ Ciências Biológicas
- ◯ Ciências Exatas e da Terra
- ◯ Ciências Humanas e Sociais
- ◯ Ciências da Saúde
- ◯ Engenharias
- ◯ Linguística, Letras e Artes Multidisciplinar

11 - Qual a contribuição da FAPEAM para a sua área de atuação?

- ◯ Muito relevante
- ◯ Relevante
- ◯ Parcialmente relevante
- ◯ Pouco relevante
- ◯ Irrelevante

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

- ◯ Muito relevante
- ◯ Relevante
- ◯ Parcialmente relevante
- ◯ Pouco relevante
- ◯ Irrelevante

13 - Qual a relevância da missão da FAPEAM para o desenvolvimento do estado do Amazonas?

- ◯ Muito relevante
- ◯ Relevante
- ◯ Parcialmente relevante
- ◯ Pouco relevante
- ◯ Irrelevante

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

- ◯ Totalmente satisfeito
- ◯ Satisfeito
- ◯ Parcialmente satisfeito
- ◯ Insatisfeito
- ◯ Totalmente Insatisfeito

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

- ◯ Totalmente satisfeito
- ◯ Satisfeito
- ◯ Parcialmente satisfeito
- ◯ Insatisfeito
- ◯ Totalmente Insatisfeito

16 - Você conhece a Carta de Serviços da FAPEAM?

- ◯ Sim
- ◯ Não

17 - Se positivo na questão anterior: você está satisfeito com os esclarecimentos contidos na Carta de Serviços da FAPEAM sobre os serviços que a Fundação oferece à sociedade, bem como os meios para obtê-los?

- ◯ Totalmente satisfeito
- ◯ Satisfeito
- ◯ Parcialmente satisfeito
- ◯ Insatisfeito
- ◯ Totalmente Insatisfeito

18 - Você conhece o Manual de Prestação de Contas da FAPEAM?

- ◯ Sim
- ◯ Não

19 - Se positivo na questão anterior: você está satisfeito com as orientações do Manual de Prestação de Contas da FAPEAM?

- ◯ Totalmente satisfeito
- ◯ Satisfeito
- ◯ Parcialmente satisfeito
- ◯ Insatisfeito
- ◯ Totalmente Insatisfeito

20 - Na sua percepção em quais aspectos o Manual de Prestação de Contas da FAPEAM pode melhorar?

- ◯ Linguagem mais clara
- ◯ Prazos mais flexíveis
- ◯ Mais organizado
- ◯ Ser mais didático
- ◯ Outros:

21 - Se a resposta anterior for Outros, especifique:

_____

_____

_____

_____

22 - Como você avalia o sistema SIGFAPEAM?

- ◯ Excelente
- ◯ Bom
- ◯ Regular
- ◯ Ruim
- ◯ Péssimo

Comente:

_____

_____

_____

_____

23 - Qual a frequência que você utiliza o SIGFAPEAM?

- ◯ Sempre
- ◯ Eventualmente
- ◯ Raramente
- ◯ Nunca

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

- ◯ Sempre
- ◯ Eventualmente
- ◯ Raramente
- ◯ Nunca

25 - Que aspectos o sistema SIGFAPEAM poderiam ser melhorados?

- ◯ Estabilidade do sistema
- ◯ Acessibilidade ao sistema
- ◯ Interface com o usuário
- ◯ Ações mais induzidas aos menus
- ◯ Estou Satisfeito com o Sigfapeam

26 - Você já utilizou os serviços prestados pela Ouvidoria?

- ◯ Sim
- ◯ Não

27 - Se a resposta na questão anterior for positiva: qual o grau de satisfação quanto ao atendimento/tratamento recebido pela Ouvidoria?

- ◯ Totalmente satisfeito
- ◯ Satisfeito
- ◯ Parcialmente satisfeito
- ◯ Insatisfeito
- ◯ Totalmente Insatisfeito

28 - Ficou satisfeito com a resolutividade da ouvidoria?

- ◯ Totalmente satisfeito
- ◯ Satisfeito
- ◯ Parcialmente satisfeito
- ◯ Insatisfeito
- ◯ Totalmente Insatisfeito

29 - Quais os pontos favoráveis da FAPEAM na oferta de fomento para ações de Ciência, Tecnologia e Inovação no estado?

- ◯ Eficiência
- ◯ Inovação e clareza nos
- ◯ Editais Diversidade no fomento
- ◯ Retorno às solicitações
- ◯ Engajamento

30 - O que pode ser considerado como ponto desfavorável da Fapeam?

- ◯ Burocracia
- ◯ Demora na resposta da prestação de contas técnica e financeira
- ◯ Falha no Sigfapeam
- ◯ Falta de Comunicação

Outros:

31 - No fomento das bolsas, quais pontos favoráveis da FAPEAM?

- ◯ Quantitativo significativo de bolsas ofertadas
- ◯ Regularidade no pagamento das bolsas
- ◯ Incentivo ao pesquisador amazonense dentro e fora do estado
- ◯ Incentivo ao protagonismo do pesquisador/bolsista

Outros:

32 - Você já foi beneficiado com bolsa da FAPEAM?

- ◯ Sim
- ◯ Não

33 - Se positivo na questão anterior: ficou satisfeito com o recurso recebido para atender as suas demandas enquanto pesquisador?

- ◯ Totalmente satisfeito
- ◯ Satisfeito
- ◯ Parcialmente satisfeito
- ◯ Insatisfeito
- ◯ Totalmente Insatisfeito

Comente:

34 - Em relação aos Editais lançados pela FAPEAM, o que destacaria positivamente?

- ◯ Editais que privilegiam mulheres
- ◯ Editais que privilegiam pesquisadores do interior
- ◯ Diversidade de editais considerando as áreas de pesquisa
- ◯ Aumento no quantitativo de editais lançados com base nos últimos anos
- ◯ Temáticas que buscam atender demandas regionais
- ◯ Aumento dos investimentos nos editais
- ◯ Transparência nos resultados dos editais

Outros:

35 - E em relação aos aspectos desfavoráveis?

- ◯ Não cumprimento dos prazos no edital
- ◯ Editais que privilegiam a pesquisa aplicada
- ◯ Falta de regularidade para o lançamento de novos editais
- ◯ Ausência de bolsas para coordenadores
- ◯ Não apresento insatisfação nesse sentido

Outros:

36 - Quanto à eficiência da FAPEAM, o que pode ser considerado desfavorável?

37 - Em se tratando de transparência da FAPEAM, quais aspectos destacaria?

- ◯ Agilidade e clareza na divulgação de resultados
- ◯ Critérios claros de seleção durante os certames
- ◯ Distribuição equânime dos recursos ofertados
- ◯ Transparência quanto às informações prestadas ao público

Outros:

38 - Em relação à transparência da Fapeam, o que pode ser desfavorável

39 - Já acessou o Programa DADOS ABERTOS FAPEAM?

- ◯ Sim
- ◯ Não

40 - Se positivo na questão anterior: você considera o Programa DADOS ABERTOS FAPEAM:

- ◯ Excelente
- ◯ Bom
- ◯ Regular
- ◯ Ruim
- ◯ Péssimo

Comente:

41. Em relação aos pontos de descontentamento quanto à abertura de contabancária, destacam-se:

- ◯ Dificuldade para abertura de conta
- ◯ Dificuldade nas negociações quanto aos serviços bancários
- ◯ Cobranças indevidas
- ◯ Não apresento insatisfação nesse sentido

Outros:

_____

_____

_____

_____

42- Considerando os aspectos burocráticos da FAPEAM, que aspectos destacaria como desfavoráveis?

- ◯ Burocracia excessiva na implementação de bolsas
- ◯ Burocracia na prestação de contas técnica e financeira
- ◯ Burocracia no trâmite de adequação/remanejamento orçamentário
- ◯ Burocracia na utilização de recursos no interior do Amazonas
- ◯ Não apresento insatisfação nesse sentido, a Lei deve ser cumprida

Outros:

_____

_____

_____

_____

43. Quanto ao fomento em CT&I para o interior do Estado, que aspectos destacaria como desfavoráveis?

- ⬭ Ausência de visitas do corpo técnico financeiro no interior
- ⬭ Dificuldades ao cumprir as exigências da prestação de contas técnica e financeira
- ⬭ Serviços pouco acessíveis à regiões menos desenvolvidas do Amazonas
- ⬭ Falta de divulgação no interior
- ⬭ O acesso à internet, considerando a conexão precária em áreas remotas
- ⬭ Não apresento insatisfação nesse sentido

Outros:

_____

_____

_____

_____

44 - Em relação à Prestação de Contas Técnica e Financeira, que aspectos devem ser melhorados?

_____

_____

_____

_____

45 - 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

Outros:

_____

_____

_____

_____

46 - 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 do prazo recursal
- ◯ Não apresento insatisfação nesse quesito

Outros:

_____

_____

_____

_____

47 - Caso deseje acrescentar alguma sugestão, registre-a no espaço abaixo.

Obrigado pela participação!