



FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA – FAPEU

RELATÓRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COORDENADORES DE PROJETOS

Qualidade dos Serviços Prestados pela FAPEU – 2026

Agosto - 2026

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição dos Respondentes por Instituição Apoiada	7
Gráfico 2 - Questão 1: A qualidade do relacionamento Institucional da FAPEU com os coordenadores de projetos é:	7
Gráfico 3 - Questão 2: A disponibilidade dos colaboradores da FAPEU para atendimento e esclarecimento de dúvidas é:	8
Gráfico 4 - Questão 3: O comprometimento dos colaboradores da FAPEU na busca de soluções às dificuldades na execução dos projetos é:	8
Gráfico 5 - Questão 4: A qualidade dos serviços da área de Captação e Implantação de Projetos pode ser classificada como:	9
Gráfico 6 - Questão 5: A qualidade dos serviços da área de Gestão de Projetos pode ser classificada como:	9
Gráfico 7 - Questão 6: A qualidade dos serviços da área de Compras pode ser classificada como:	10
Gráfico 8 - Questão 7: A qualidade dos serviços da área de Licitação pode ser classificada como:	10
Gráfico 9 - Questão 8: A qualidade dos serviços da área de Importação pode ser classificada como:	11
Gráfico 10 - Questão 9: A qualidade dos serviços da área de Recursos Humanos pode ser classificada como:	11
Gráfico 11 - Questão 10: A qualidade dos serviços da área Financeira pode ser classificada como:	12
Gráfico 12 - Questão 11: A qualidade dos serviços da área de Tecnologia da Informação pode ser classificada como:	12
Gráfico 13 - Questão 12: A qualidade dos serviços da área de Contabilidade pode ser classificada como:	13
Gráfico 14 - Questão 13: A qualidade dos serviços da área de Prestação de Contas pode ser classificada como:	13
Gráfico 15 - Questão 14: A qualidade dos serviços da Assessoria Jurídica pode ser classificada como:	14
Gráfico 16 - Questão 15: A segurança jurídica proporcionada pelos procedimentos administrativos da FAPEU é:	15
Gráfico 17 - Questão 16: A adequação dos procedimentos da FAPEU à legislação vigente é:	15
Gráfico 18 - Questão 17: A transparência administrativa da FAPEU, quanto à divulgação de informações institucionais, relatórios e prestação de contas, é:	16
Gráfico 19 - Questão 18: Considerando o conjunto das áreas administrativas da FAPEU, a eficiência do apoio à execução dos projetos é:	17
Gráfico 20 - Questão 19: A qualidade da comunicação institucional da FAPEU no contexto de trabalho presencial ou híbrido é:	18
Gráfico 21 - Questão 20: A eficácia do atendimento da FAPEU por meios digitais (e-mail, whatsapp, sistemas de gestão, reuniões on-line) é:	18

Gráfico 22 - Questão 21: A clareza das orientações e dos fluxos de trabalho em regime híbrido é:	19
Gráfico 23 - Questão 22: A capacidade da FAPEU em manter a qualidade dos serviços no regime híbrido de trabalho é:	19
Gráfico 24 - Questão 23: A adequação às necessidades dos projetos, dos sistemas e ferramentas digitais utilizados pela FAPEU, é:	20
Gráfico 25 - Questão 24: De forma geral, como você avalia a qualidade dos serviços prestados pela FAPEU?	21
Gráfico 26 - Questão 25: Você recomendaria a FAPEU como fundação de apoio para outros coordenadores de projetos?	21

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO DE PESQUISA	5
2.1 UNIVERSO DA PESQUISA	5
2.2 METODOLOGIA	5
3. PERFIL DOS RESPONDENTES	6
4. RESULTADOS	7
4.1 RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL	7
4.2 AVALIAÇÃO DAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS	9
4.3 GOVERNANÇA, CONFORMIDADE E SEGURANÇA JURÍDICA	15
4.4 EFICIÊNCIA INSTITUCIONAL	17
4.5 REGIME HÍBRIDO E COMUNICAÇÃO	18
4.6 AVALIAÇÃO GLOBAL	21
4.7 SUGESTÕES, CRÍTICAS OU COMENTÁRIOS ADICIONAIS	22
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	23



1. APRESENTAÇÃO

A Fundação de Amparo à Pesquisa e Extensão Universitária (FAPEU) realizou, no período de 13 de julho a 3 de agosto de 2026, a terceira Pesquisa de Satisfação junto aos coordenadores e responsáveis pelos projetos apoiados pela Fundação.

A iniciativa teve como finalidade conhecer a percepção dos usuários quanto aos serviços prestados pelas diversas áreas administrativas, identificar oportunidades de aprimoramento e subsidiar o planejamento de ações voltadas ao aperfeiçoamento da gestão institucional.

Além da avaliação dos serviços, a pesquisa contemplou questões relacionadas ao atendimento no contexto do modelo híbrido de trabalho, buscando verificar a percepção dos coordenadores quanto à manutenção da qualidade dos serviços nesse modelo de atuação.

2. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO DE PESQUISA

2.1 UNIVERSO DA PESQUISA

A Pesquisa de Satisfação 2026 foi realizada junto aos coordenadores e responsáveis pelos projetos ativos administrados pela FAPEU, com o objetivo de conhecer a percepção dos usuários sobre a atuação da Fundação e os serviços oferecidos.

A escolha desse público considerou o relacionamento direto e contínuo mantido pelos coordenadores e responsáveis pelos projetos com a Fundação durante as diferentes etapas de execução. Dessa forma, esses usuários possuem experiência para avaliar os serviços prestados e contribuir com sugestões voltadas ao seu aprimoramento.

2.2 METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada por meio de questionário eletrônico elaborado na plataforma Google Forms e encaminhado, por correio eletrônico, aos coordenadores e responsáveis pelos projetos ativos administrados pela FAPEU.

O questionário foi composto por 25 questões objetivas de múltipla escolha, organizadas em diferentes dimensões de avaliação, abrangendo aspectos relacionados ao relacionamento institucional, à qualidade dos serviços prestados pelas áreas administrativas, à governança, ao atendimento digital e à percepção dos usuários sobre a atuação da Fundação no modelo híbrido de trabalho. Também foi disponibilizado um campo para sugestões, críticas e comentários, possibilitando a coleta de contribuições qualitativas dos participantes.

A coleta de dados ocorreu no período de 13 de julho a 3 de agosto de 2026. O questionário foi encaminhado a 215 coordenadores e responsáveis por projetos ativos vinculados às instituições apoiadas pela Fundação, sendo obtidas 55 respostas, correspondentes a uma taxa de participação de 25,6%.

Durante o período de aplicação, foram encaminhados lembretes por correio eletrônico aos participantes, com o objetivo de estimular a participação e ampliar o número de respostas obtidas.

Para a apresentação dos resultados, as respostas “Não sei/Não se aplica” foram excluídas do cálculo dos percentuais, sendo consideradas apenas as respostas válidas para cada questão.

Os resultados apresentados neste relatório correspondem à consolidação das respostas recebidas e têm como finalidade subsidiar a avaliação institucional e a identificação de oportunidades de melhoria.

Quadro 1 – Dados da Pesquisa

Indicador	Resultado
Período de aplicação	13/7 a 3/8/2026
Convites enviados	215
Respostas recebidas	55
Taxa de participação	25,6%
Perguntas objetivas	25
Campo para comentários	Sim

Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

A taxa de participação obtida foi considerada satisfatória para este tipo de levantamento, permitindo uma análise da percepção dos participantes sobre os serviços prestados pela Fundação.

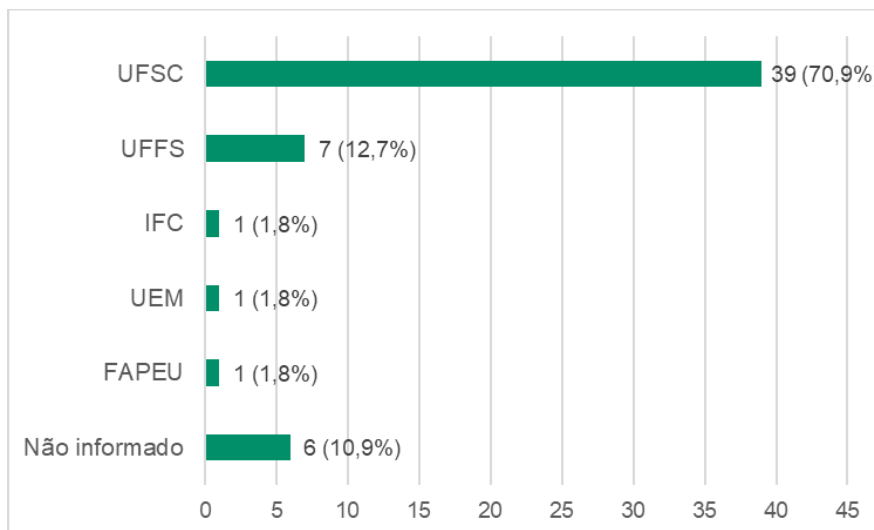
3. PERFIL DOS RESPONDENTES

A pesquisa contou com a participação de coordenadores e responsáveis por projetos vinculados às instituições apoiadas pela FAPEU.

Verifica-se a predominância de respondentes vinculados à Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), instituição responsável pelo maior número de projetos administrados pela Fundação, seguida pela Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS). Também foram registradas participações de representantes do Instituto Federal Catarinense (IFC), da Universidade Estadual de Maringá (UEM) e da própria FAPEU.

Em seis respostas não foi possível identificar a instituição de vínculo do participante.

Gráfico 1 - Distribuição dos Respondentes por Instituição Apoiada



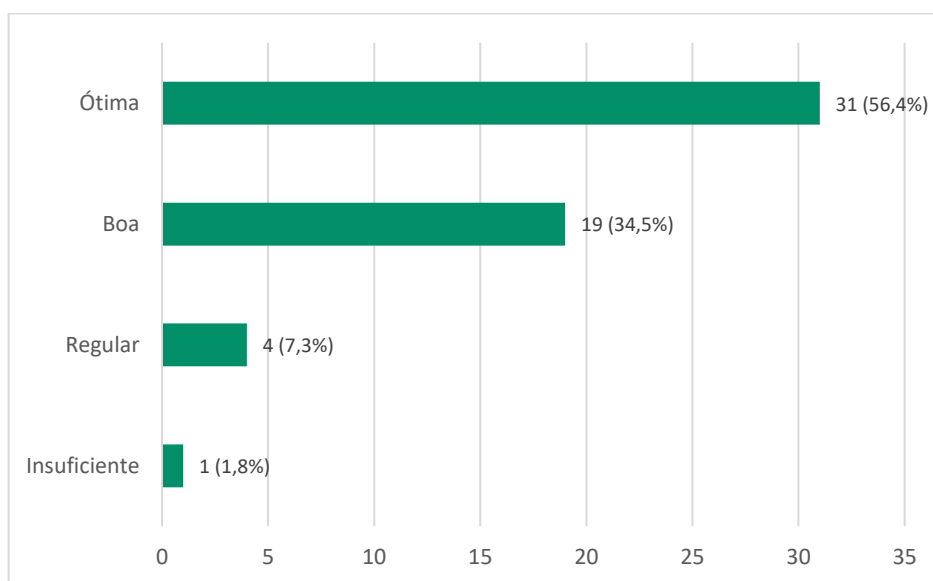
Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

4. RESULTADOS

4.1 RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

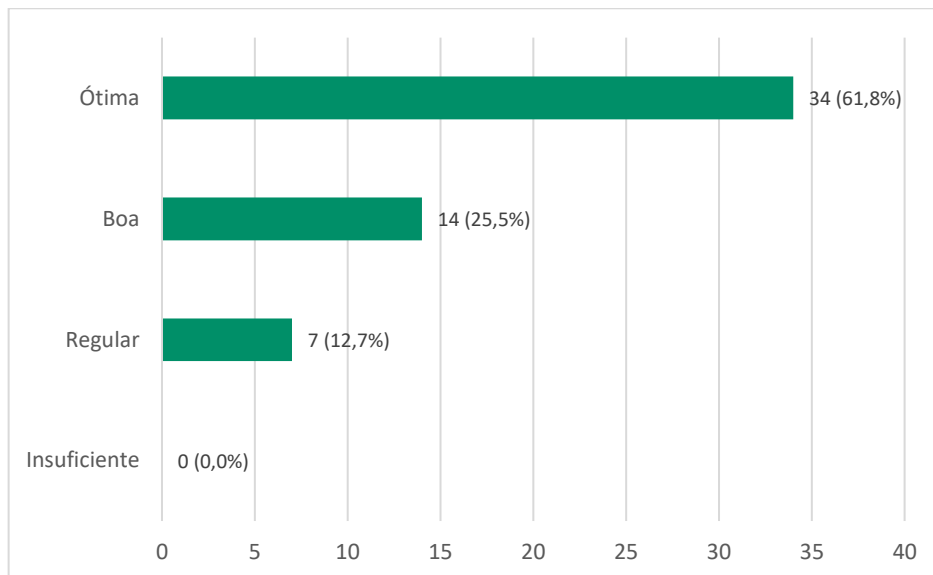
Este bloco reúne as questões relacionadas ao relacionamento institucional entre a FAPEU e os coordenadores de projetos, considerando aspectos como qualidade do relacionamento, disponibilidade para atendimento e comprometimento da equipe na busca de soluções.

Gráfico 2 - Questão 1: A qualidade do relacionamento Institucional da FAPEU com os coordenadores de projetos é:



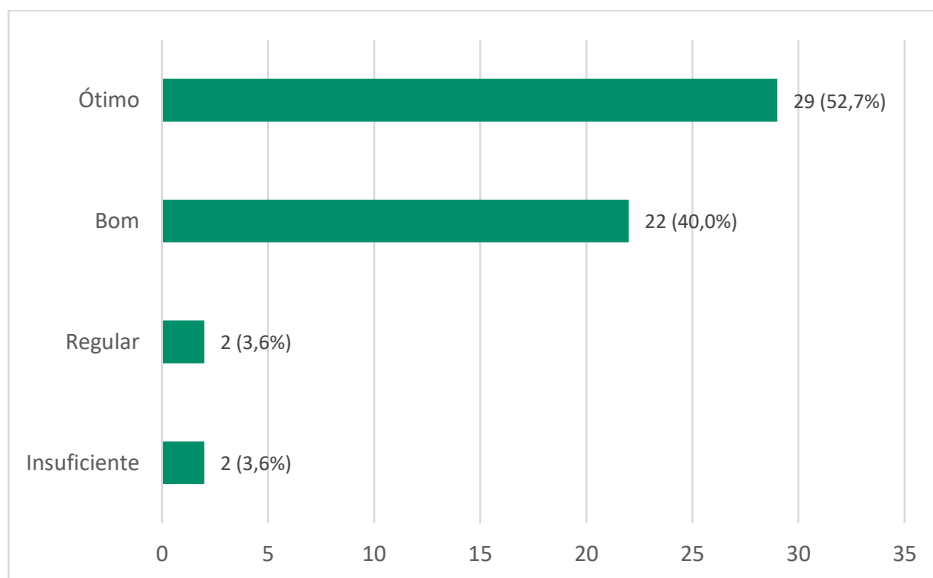
Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Gráfico 3 - Questão 2: A disponibilidade dos colaboradores da FAPEU para atendimento e esclarecimento de dúvidas é:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Gráfico 4 - Questão 3: O comprometimento dos colaboradores da FAPEU na busca de soluções às dificuldades na execução dos projetos é:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo “Não sei/Não se aplica”.

Os resultados demonstram uma percepção favorável dos participantes em relação ao relacionamento mantido com a FAPEU. Observa-se a predominância das classificações “Ótima” e “Boa” nos aspectos avaliados, indicando que os coordenadores reconhecem a proximidade, a disponibilidade e o apoio oferecido pela equipe da Fundação durante a execução dos projetos.

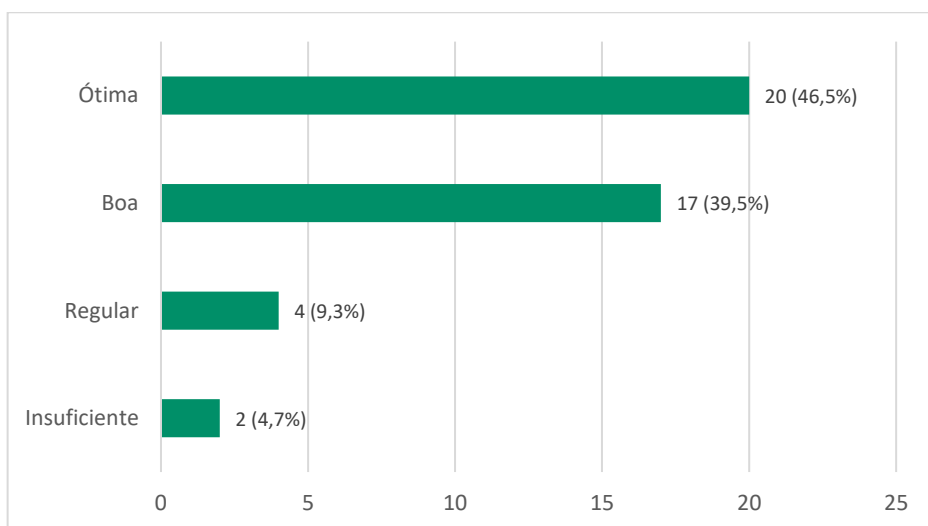
A disponibilidade dos colaboradores destacou-se como um dos aspectos mais bem avaliados, demonstrando que os canais de atendimento utilizados pela FAPEU têm

atendido adequadamente às demandas dos usuários. Da mesma forma, a avaliação positiva quanto ao comprometimento da equipe evidencia a percepção de colaboração e empenho na busca de soluções para as necessidades apresentadas pelos projetos.

4.2 AVALIAÇÃO DAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS

As questões deste bloco avaliaram a percepção dos coordenadores de projetos quanto à qualidade dos serviços prestados pelas diferentes áreas administrativas da FAPEU envolvidas na execução dos projetos.

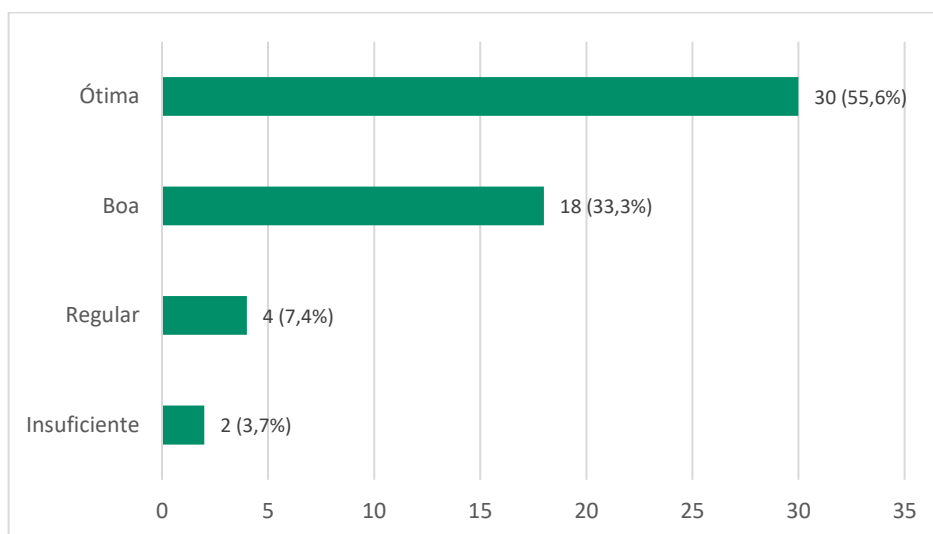
Gráfico 5 - Questão 4: A qualidade dos serviços da área de Captação e Implantação de Projetos pode ser classificada como:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo "Não sei/Não se aplica".

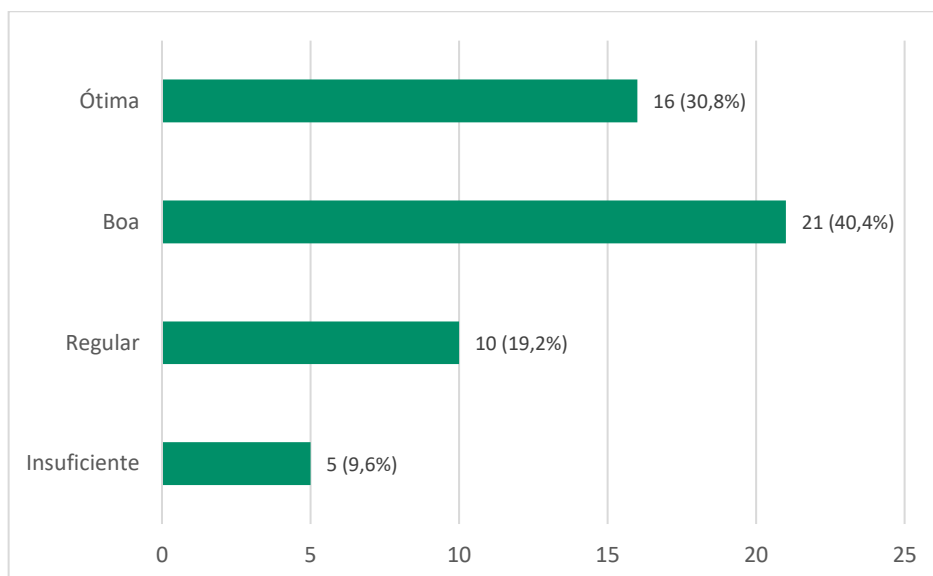
Gráfico 6 - Questão 5: A qualidade dos serviços da área de Gestão de Projetos pode ser classificada como:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo "Não sei/Não se aplica".

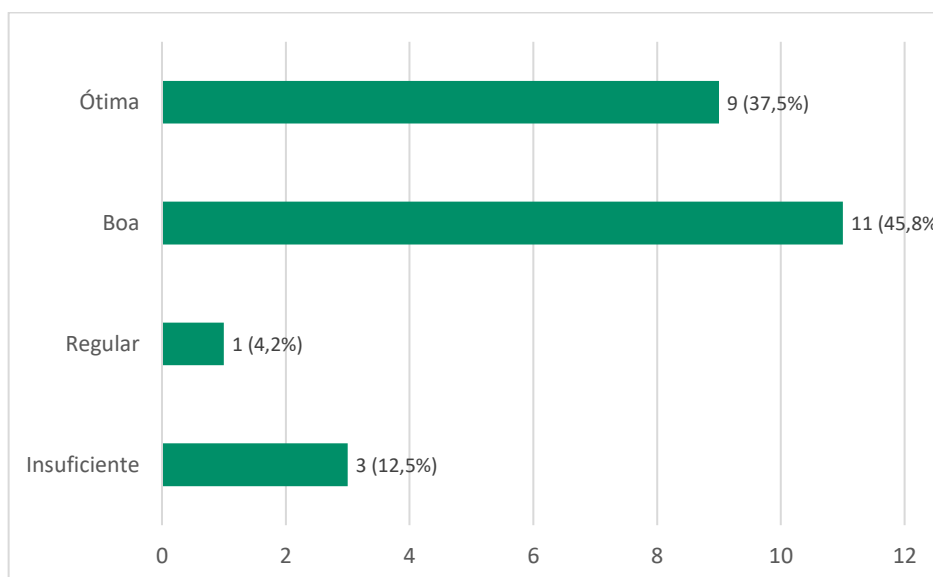
Gráfico 7 - Questão 6: A qualidade dos serviços da área de Compras pode ser classificada como:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo “Não sei/Não se aplica”.

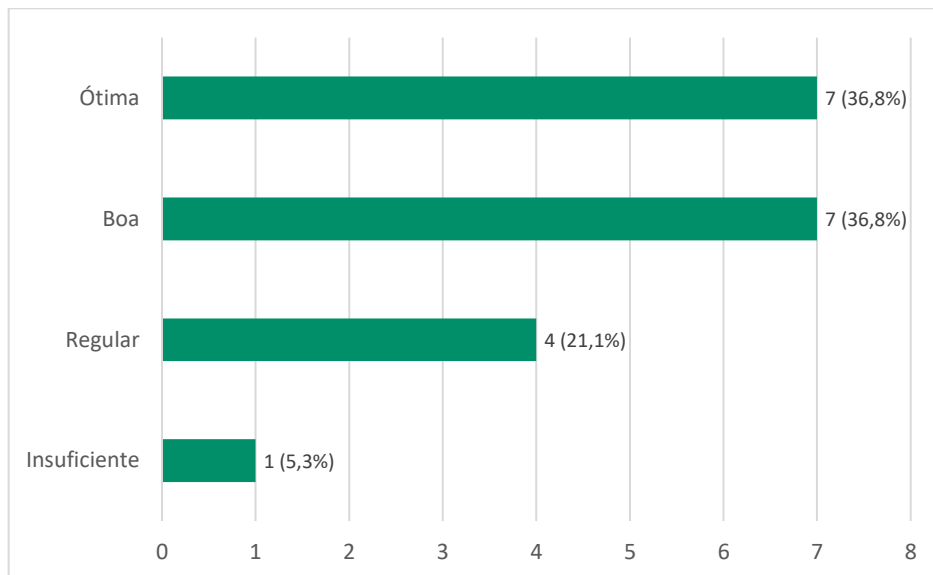
Gráfico 8 - Questão 7: A qualidade dos serviços da área de Licitação pode ser classificada como:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo “Não sei/Não se aplica”.

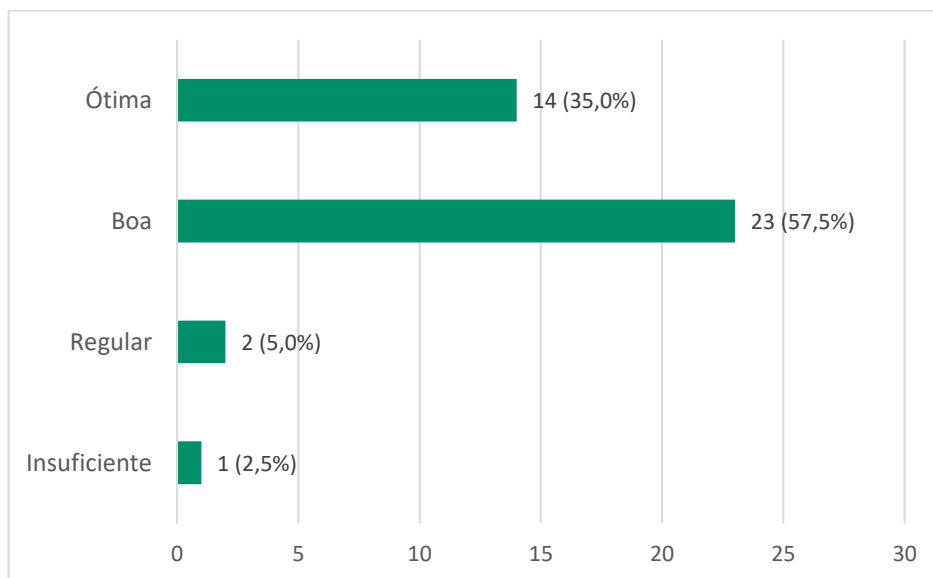
Gráfico 9 - Questão 8: A qualidade dos serviços da área de Importação pode ser classificada como:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo "Não sei/Não se aplica".

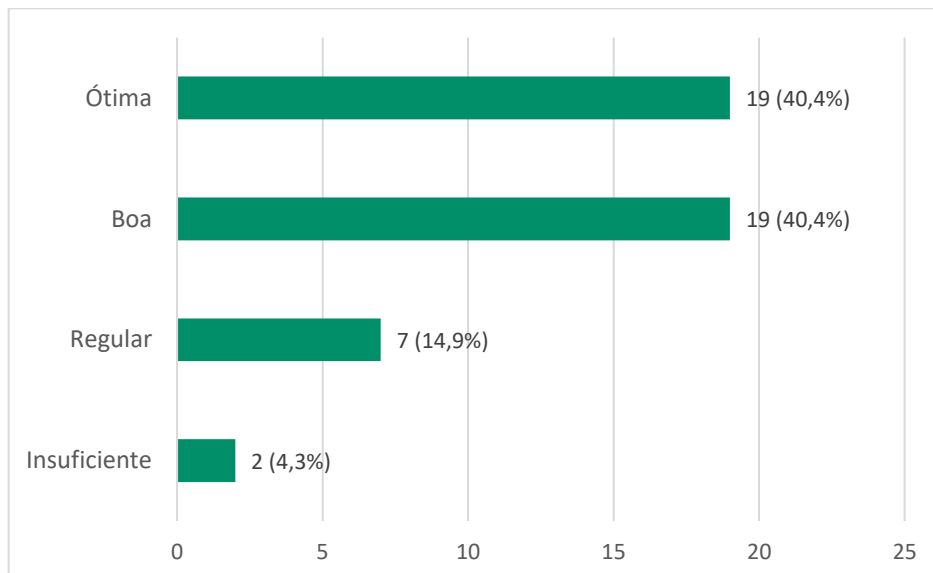
Gráfico 10 - Questão 9: A qualidade dos serviços da área de Recursos Humanos pode ser classificada como:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo "Não sei/Não se aplica".

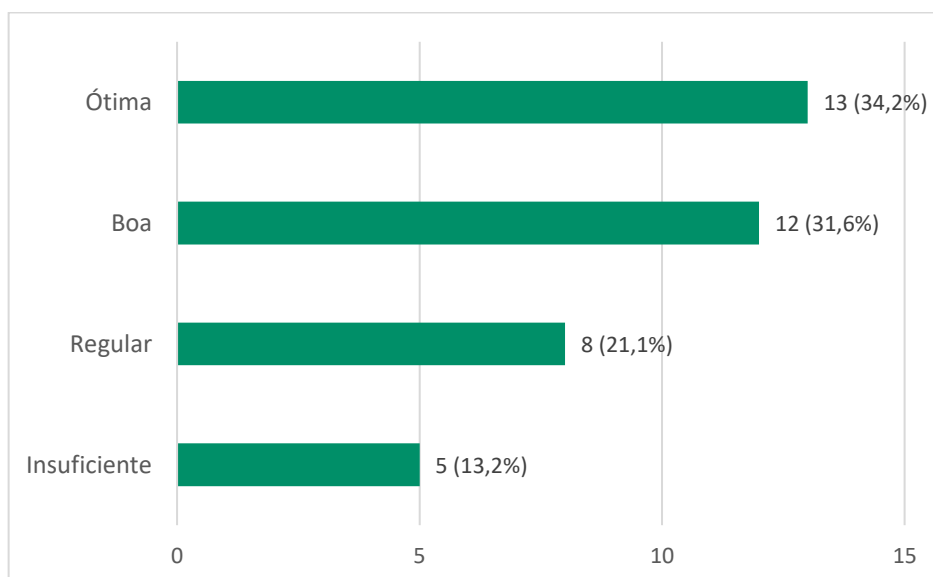
Gráfico 11 - Questão 10: A qualidade dos serviços da área Financeira pode ser classificada como:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo "Não sei/Não se aplica".

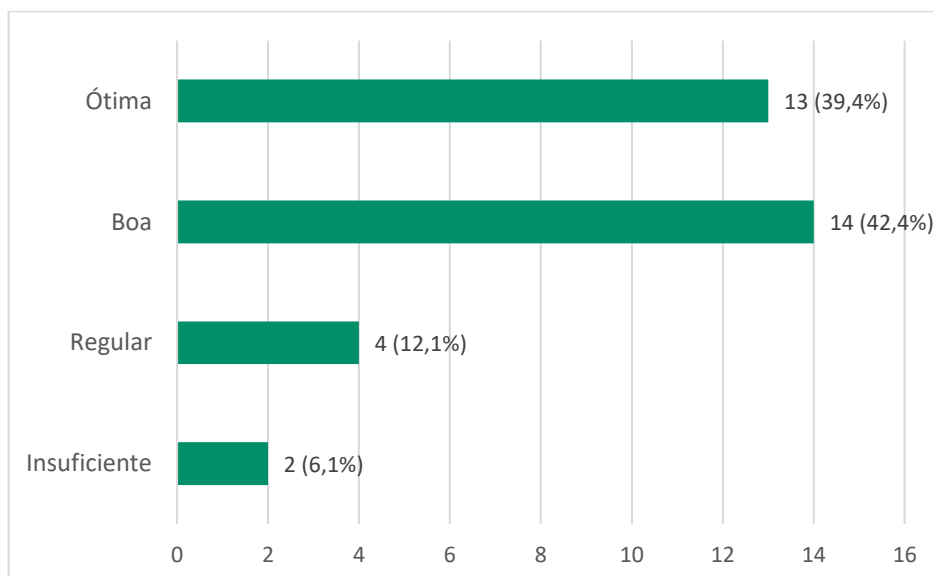
Gráfico 12 - Questão 11: A qualidade dos serviços da área de Tecnologia da Informação pode ser classificada como:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo "Não sei/Não se aplica".

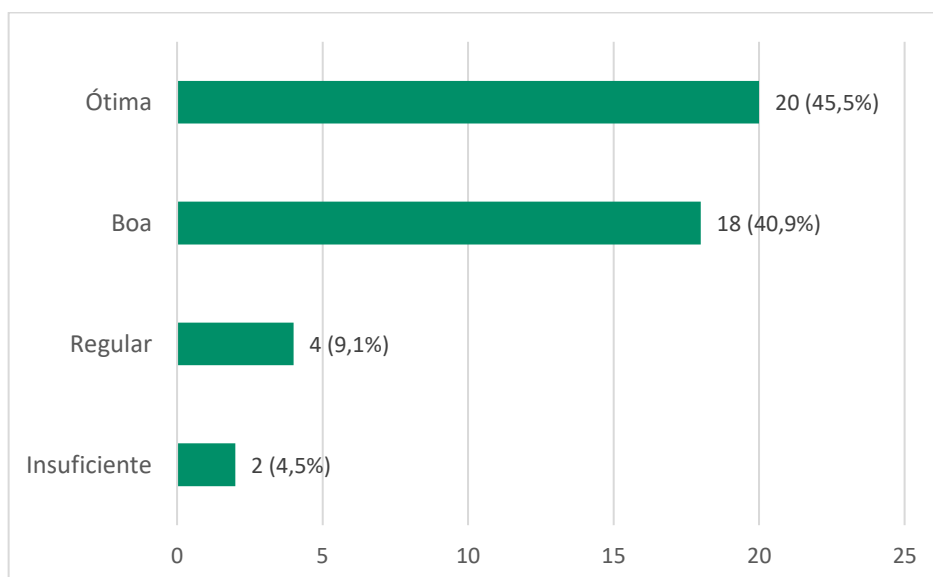
Gráfico 13 - Questão 12: A qualidade dos serviços da área de Contabilidade pode ser classificada como:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo "Não sei/Não se aplica".

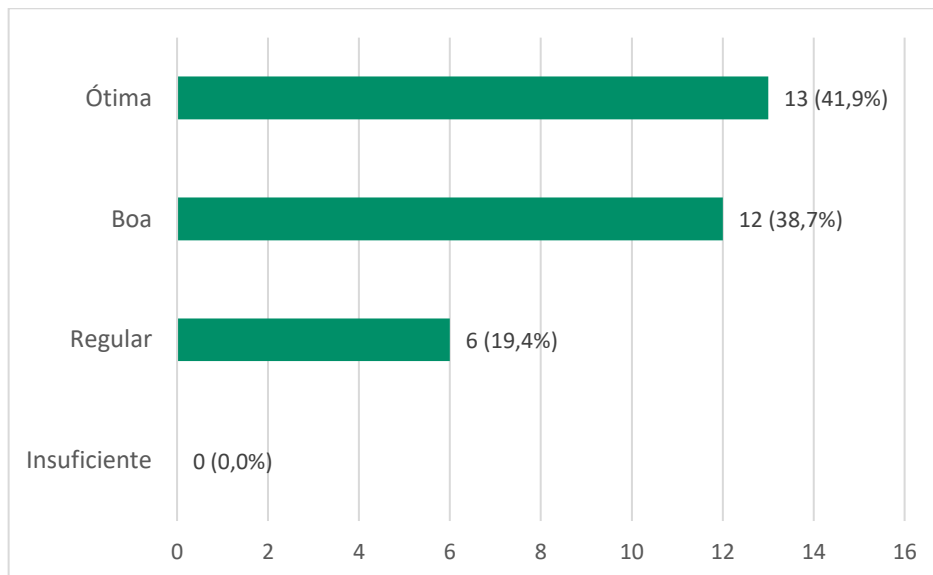
Gráfico 14 - Questão 13: A qualidade dos serviços da área de Prestação de Contas pode ser classificada como:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo "Não sei/Não se aplica".

Gráfico 15 - Questão 14: A qualidade dos serviços da Assessoria Jurídica pode ser classificada como:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo “Não sei/Não se aplica”.

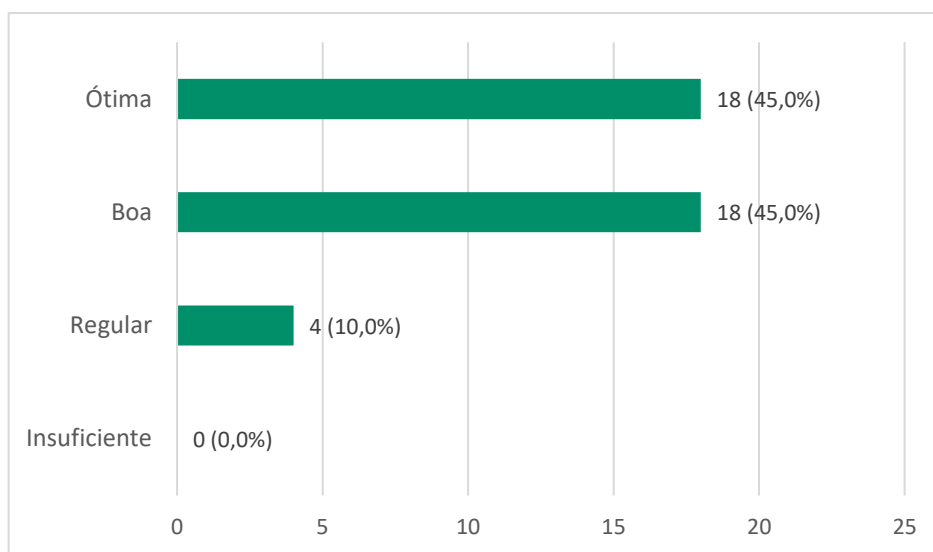
De forma geral, os resultados demonstram uma percepção positiva dos participantes em relação à atuação das áreas administrativas da Fundação. Nas áreas avaliadas, observa-se a predominância das classificações “Ótima” e “Boa”, indicando que os serviços atendem às expectativas da maioria dos respondentes.

Observa-se, entretanto, que algumas áreas apresentaram maior concentração de avaliações “Regular” e, pontualmente, “Insuficiente”, indicando oportunidades de aperfeiçoamento. Esses resultados podem ser analisados pelas áreas envolvidas, com o objetivo de identificar possíveis causas e avaliar ações voltadas à melhoria dos processos e do atendimento aos coordenadores de projetos.

4.3 GOVERNANÇA, CONFORMIDADE E SEGURANÇA JURÍDICA

As questões deste bloco avaliaram a percepção dos respondentes quanto aos aspectos relacionados à governança institucional da FAPEU, considerando a adequação dos procedimentos à legislação vigente, a segurança jurídica dos processos administrativos e a transparência na disponibilização de informações institucionais, relatórios e prestações de contas.

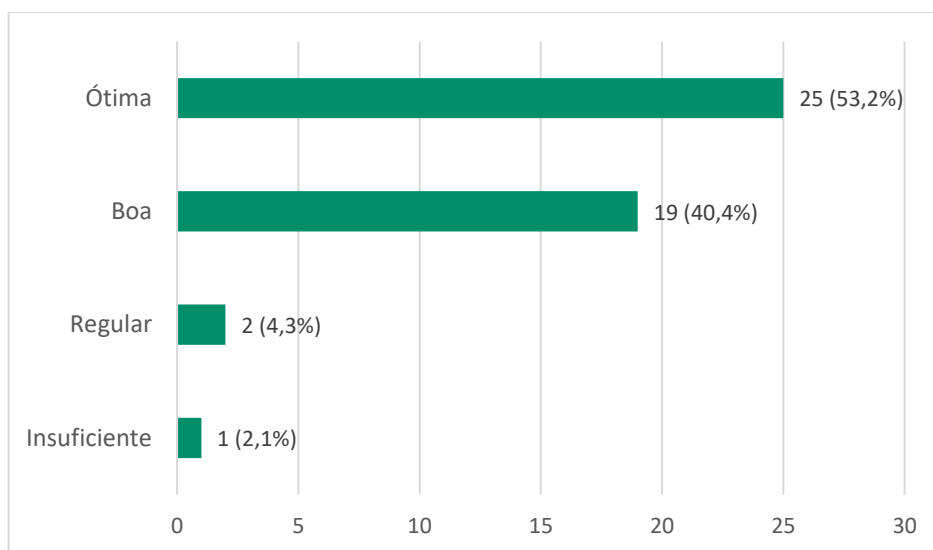
Gráfico 16 - Questão 15: A segurança jurídica proporcionada pelos procedimentos administrativos da FAPEU é:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo "Não sei/Não se aplica".

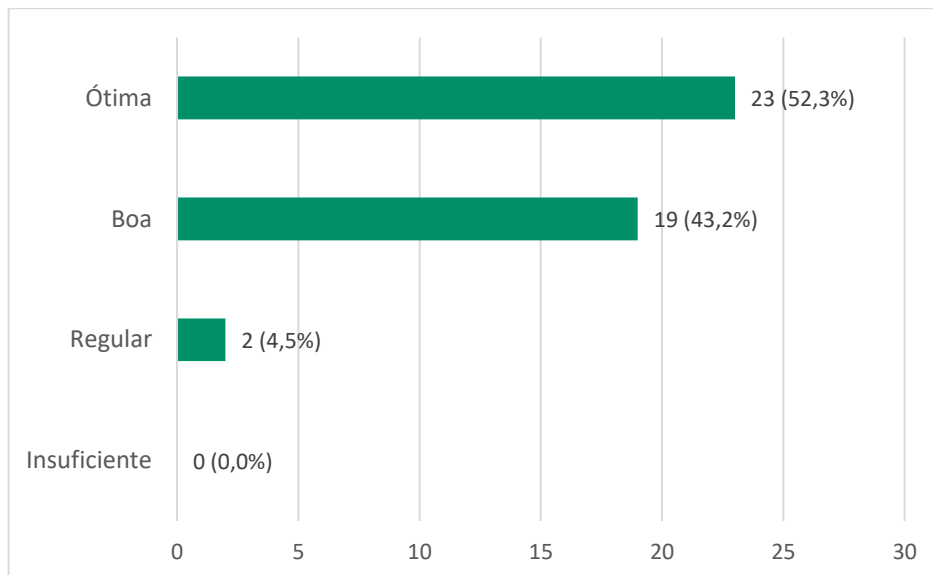
Gráfico 17 - Questão 16: A adequação dos procedimentos da FAPEU à legislação vigente é:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo "Não sei/Não se aplica".

Gráfico 18 - Questão 17: A transparência administrativa da FAPEU, quanto à divulgação de informações institucionais, relatórios e prestação de contas, é:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo “Não sei/Não se aplica”.

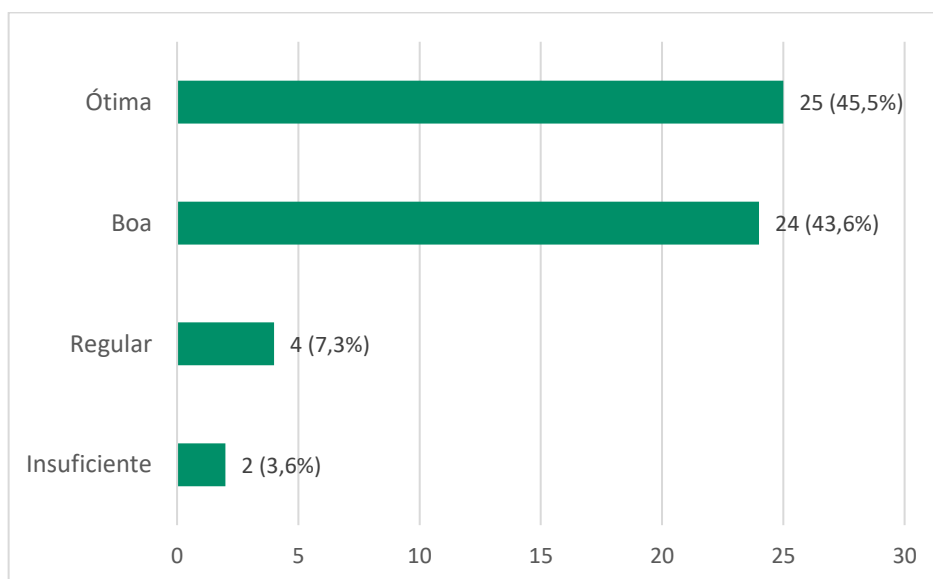
Os resultados demonstram uma percepção positiva dos participantes em relação aos aspectos avaliados, com predominância das respostas “Ótima” e “Boa”. Esse resultado indica que os coordenadores de projetos reconhecem a atuação da Fundação na condução dos procedimentos administrativos e financeiros, considerando-os adequados às exigências legais e capazes de proporcionar maior segurança na execução dos projetos.

A avaliação favorável quanto à transparência administrativa também demonstra a percepção dos respondentes sobre a disponibilidade de informações e a prestação de contas realizadas pela Fundação, aspectos relevantes para a gestão dos recursos e para a relação de confiança estabelecida com as instituições apoiadas e coordenadores de projetos.

4.4 EFICIÊNCIA INSTITUCIONAL

A questão 18 avaliou a percepção dos coordenadores quanto à eficiência do apoio prestado pela FAPEU à execução dos projetos, considerando a atuação integrada das diferentes áreas administrativas da Fundação.

Gráfico 19 - Questão 18: Considerando o conjunto das áreas administrativas da FAPEU, a eficiência do apoio à execução dos projetos é:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

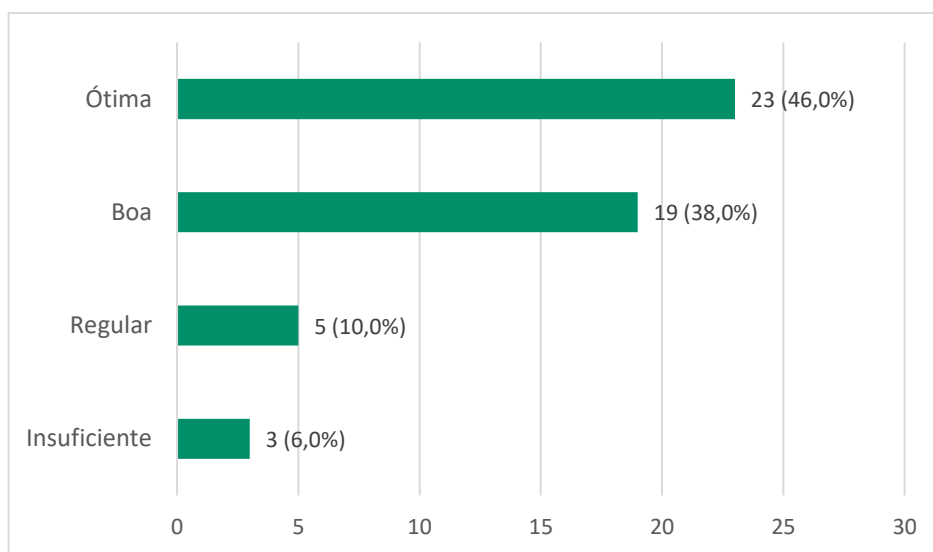
Os resultados demonstram uma percepção predominantemente positiva, com concentração das respostas nos conceitos “Ótima” e “Boa”, indicando que o apoio prestado pelas áreas administrativas atende, em sua maioria, às necessidades dos coordenadores de projetos. Esse resultado reflete a percepção de que a atuação conjunta das áreas contribui para o desenvolvimento das atividades administrativas, financeiras e operacionais relacionadas à gestão dos projetos.

As avaliações classificadas como “Regular” e “Insuficiente”, embora representem uma parcela menor das respostas, indicam oportunidades de aperfeiçoamento e reforçam a importância da melhoria contínua dos processos, do atendimento e da integração entre as áreas.

4.5 REGIME HÍBRIDO E COMUNICAÇÃO

As questões deste bloco avaliaram a percepção dos coordenadores de projetos quanto à comunicação institucional e à prestação dos serviços da FAPEU no contexto do modelo híbrido de trabalho, considerando a eficácia dos canais digitais de atendimento, a clareza das orientações, a manutenção da qualidade dos serviços e a adequação dos sistemas e ferramentas utilizados pela Fundação.

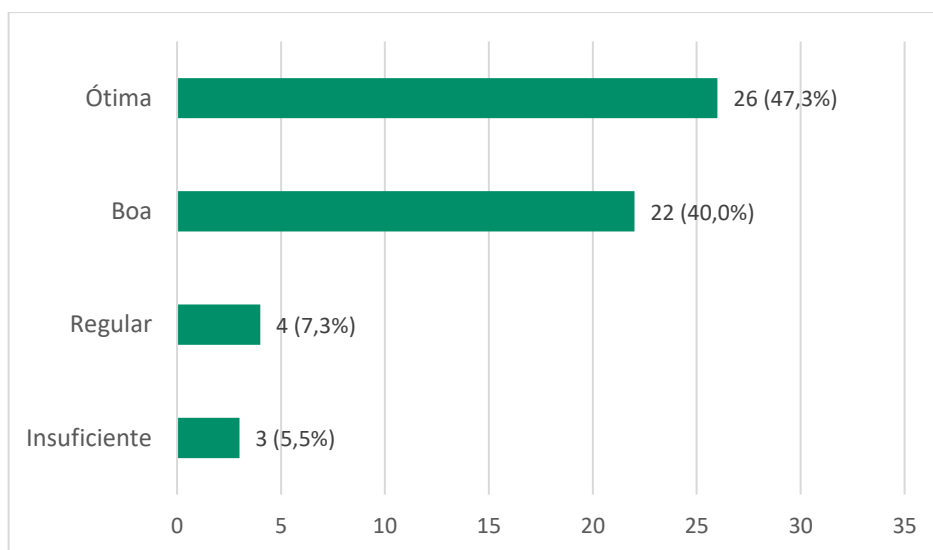
Gráfico 20 - Questão 19: A qualidade da comunicação institucional da FAPEU no contexto de trabalho presencial ou híbrido é:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

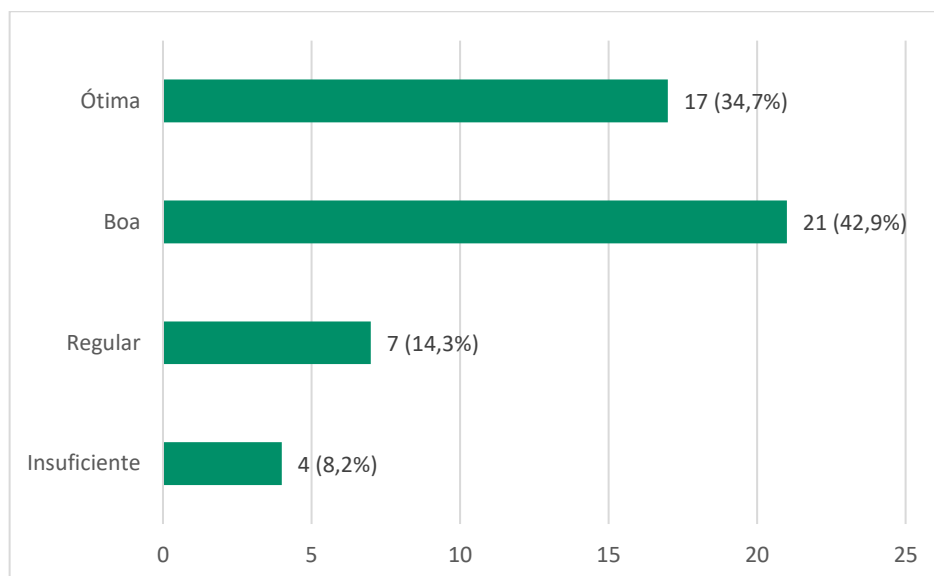
Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo "Não sei/Não se aplica".

Gráfico 21 - Questão 20: A eficácia do atendimento da FAPEU por meios digitais (e-mail, whatsapp, sistemas de gestão, reuniões on-line) é:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

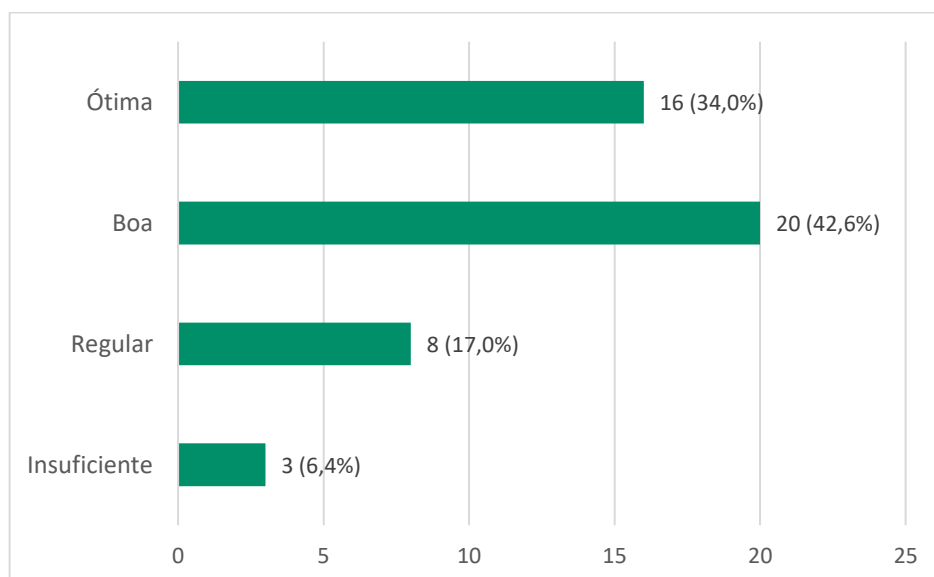
Gráfico 22 - Questão 21: A clareza das orientações e dos fluxos de trabalho em regime híbrido é:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo “Não sei/Não se aplica”.

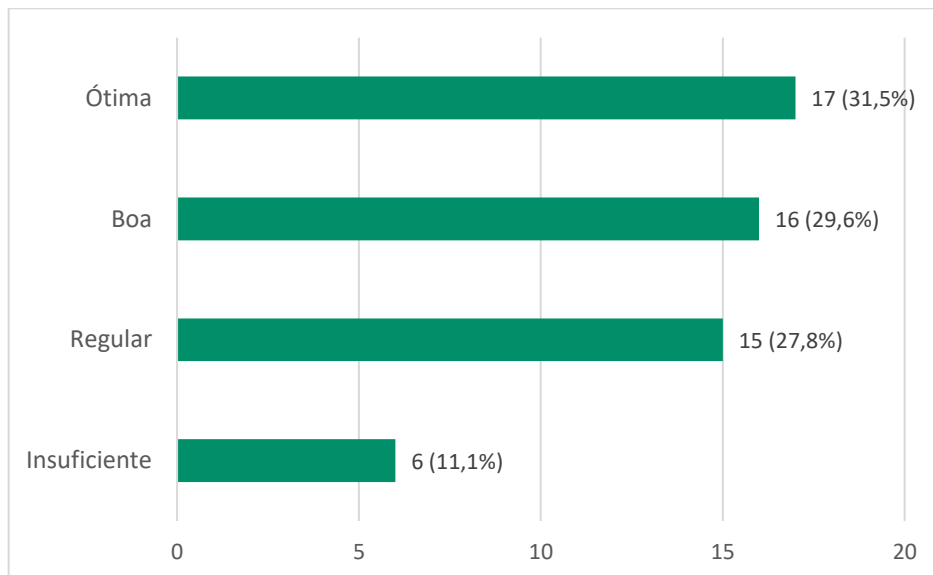
Gráfico 23 - Questão 22: A capacidade da FAPEU em manter a qualidade dos serviços no regime híbrido de trabalho é:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo “Não sei/Não se aplica”.

Gráfico 24 - Questão 23: A adequação às necessidades dos projetos, dos sistemas e ferramentas digitais utilizados pela FAPEU, é:



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Nota: Percentuais calculados com base nas respostas válidas, excluindo “Não sei/Não se aplica”.

Os resultados demonstram uma percepção positiva dos participantes, com predominância das respostas “Ótima” e “Boa” na maioria dos aspectos avaliados. Esse resultado indica que, na percepção dos respondentes, a FAPEU tem mantido o atendimento e o suporte aos projetos por meio da utilização de recursos digitais e da combinação entre atividades presenciais e remotas.

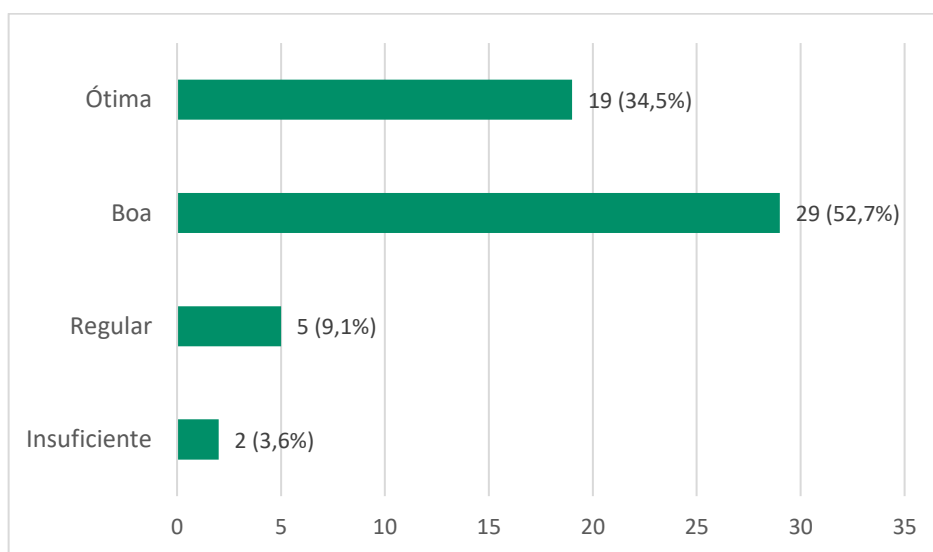
A comunicação institucional e o atendimento por meios digitais foram avaliados favoravelmente, demonstrando que os canais utilizados pela Fundação têm atendido às demandas dos coordenadores de projetos. Da mesma forma, as avaliações relacionadas à clareza das orientações e à manutenção dos serviços no modelo híbrido indicam uma percepção positiva quanto aos processos adotados para a continuidade das atividades.

As respostas apresentadas também oferecem subsídios para o aprimoramento contínuo dos canais de comunicação, dos fluxos de trabalho e das ferramentas digitais utilizadas pela Fundação.

4.6 AVALIAÇÃO GLOBAL

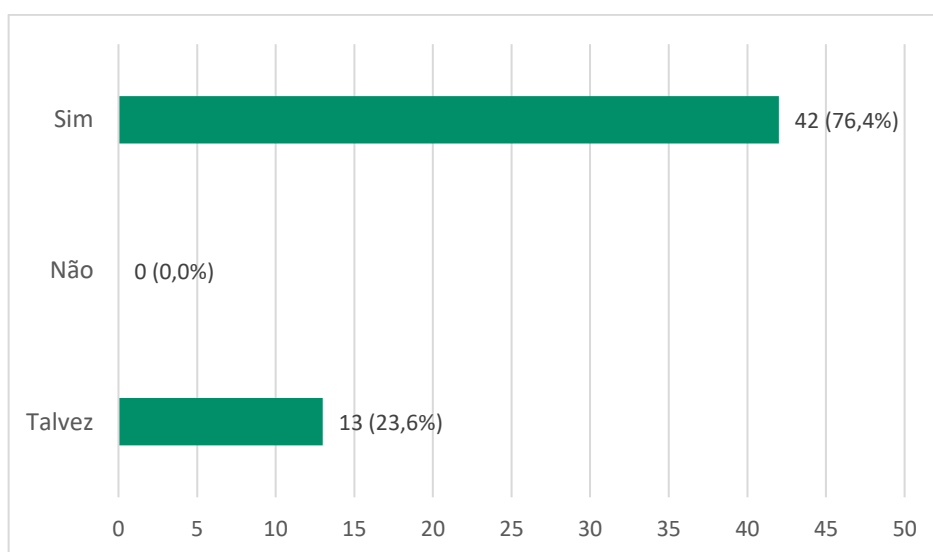
As duas últimas questões da pesquisa buscaram identificar a percepção geral dos coordenadores quanto à qualidade dos serviços prestados pela FAPEU e avaliar o grau de confiança na Fundação, por meio da disposição dos participantes em recomendá-la como fundação de apoio para outros coordenadores de projetos.

Gráfico 25 - Questão 24: De forma geral, como você avalia a qualidade dos serviços prestados pela FAPEU?



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.

Gráfico 26 - Questão 25: Você recomendaria a FAPEU como fundação de apoio para outros coordenadores de projetos?



Fonte: Pesquisa de Satisfação FAPEU 2026.



Os resultados demonstram uma percepção amplamente favorável em relação à atuação da FAPEU. A predominância das respostas “Ótima” e “Boa” na avaliação geral indica que, para a maioria dos respondentes, os serviços prestados pela Fundação atendem às expectativas e contribuem para o desenvolvimento dos projetos administrados.

A intenção de recomendar a FAPEU como fundação de apoio também apresentou resultado positivo, indicando um nível favorável de confiança dos participantes em relação à atuação da Fundação e aos serviços disponibilizados ao longo da execução dos projetos.

As avaliações menos favoráveis e as respostas indicando dúvida quanto à recomendação, embora representem uma parcela menor dos participantes, apontam oportunidades de aperfeiçoamento dos processos, serviços e formas de relacionamento com os usuários.

4.7 SUGESTÕES, CRÍTICAS OU COMENTÁRIOS ADICIONAIS

Além das questões objetivas, a pesquisa disponibilizou um campo aberto para que os respondentes apresentassem sugestões, críticas e comentários sobre os serviços prestados pela FAPEU. As manifestações contribuíram para complementar os resultados quantitativos, permitindo identificar percepções, elogios e oportunidades de melhoria relacionadas à atuação da Fundação.

De forma geral, os comentários demonstram uma percepção positiva quanto ao atendimento prestado pelas equipes da FAPEU. Foram destacados aspectos como disponibilidade dos colaboradores, comprometimento, agilidade no atendimento das demandas e relacionamento estabelecido com os gestores de projetos.

As principais oportunidades de melhoria estão relacionadas aos sistemas informatizados utilizados pela Fundação, especialmente o Portal do Coordenador, o Sistema de Gestão de Pessoas – DRHFlow e outros sistemas de gestão. Os comentários apontam necessidades relacionadas à usabilidade, estabilidade, transparência das informações, acompanhamento das solicitações e integração entre sistemas.

Também foram registradas observações sobre os processos administrativos, principalmente quanto à simplificação de procedimentos, redução de retrabalho e aprimoramento dos fluxos de trabalho, com o objetivo de tornar a execução dos projetos mais ágil.

Em relação às compras, os respondentes reconheceram a dedicação da equipe responsável, mas apontaram oportunidades de melhoria relacionadas aos prazos, ao acompanhamento das solicitações e à flexibilidade de alguns procedimentos.

Quanto à comunicação institucional e ao modelo híbrido de trabalho, as manifestações reforçam, de modo geral, a percepção positiva identificada nas questões objetivas, destacando a manutenção da qualidade dos serviços e a atuação das equipes no atendimento aos coordenadores de projetos. Os comentários também contribuem para o acompanhamento contínuo dos processos e para o aprimoramento das práticas de atendimento e comunicação institucional.

Quadro 2 – Síntese das sugestões, críticas e comentários apresentados pelos respondentes

Tema	Síntese das manifestações
Pontos fortes	Atendimento das equipes, comprometimento dos colaboradores, relacionamento com gestores e agilidade no suporte às demandas.
Sistemas	Sugestões de melhorias no Portal do Coordenador, Sistema de Gestão de Pessoas – DRHFlow e demais sistemas, especialmente quanto à integração, estabilidade, usabilidade e acompanhamento das solicitações.
Processos	Sugestões de simplificação de procedimentos, redução de retrabalho e aprimoramento dos fluxos administrativos.
Compras	Necessidade de aprimoramento no acompanhamento dos processos, dos prazos e avaliação de maior flexibilidade em situações específicas.
Comunicação	Percepção predominantemente positiva quanto aos canais de comunicação e ao atendimento aos coordenadores de projetos.
Modelo híbrido	Percepção predominantemente positiva quanto à manutenção da qualidade dos serviços e do atendimento aos coordenadores de projetos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Pesquisa de Satisfação 2026 permitiu reunir a percepção dos coordenadores e responsáveis pelos projetos quanto aos serviços e ao atendimento prestados pela FAPEU.

De forma geral, os resultados apresentaram predominância de avaliações “Ótima” e “Boa” nos diferentes aspectos avaliados. As manifestações registradas no campo aberto complementaram os resultados, destacando aspectos positivos do atendimento e apresentando sugestões de aprimoramento.

Entre os principais aspectos apontados pelos respondentes estão os sistemas informatizados, especialmente quanto à integração, usabilidade e acompanhamento das solicitações, além de sugestões relacionadas à simplificação de alguns processos administrativos. Também foram apresentadas contribuições relacionadas aos prazos, à comunicação e às práticas de atendimento.

Os resultados desta pesquisa poderão ser utilizados pelas áreas da Fundação como subsídio para a avaliação dos processos e para a identificação de ações de aprimoramento dos serviços prestados aos coordenadores e responsáveis pelos projetos.

Os documentos relacionados à pesquisa, incluindo o questionário aplicado e os registros utilizados para a consolidação dos resultados, encontram-se arquivados em pasta própria para fins de registro e consulta.