



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS
SERVIÇOS PRESTADOS PELO CENTRO DE
EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO
AMAZONAS/CETAM

EXERCÍCIO

2022



Governador do Estado do Amazonas
Wilson Miranda Lima

Vice-governador do Estado
Tadeu de Souza Silva

Diretora-presidente
Hellen Cristina Silva Matute

Diretor Acadêmico
Tiago Lima e Silva

Diretoria Administrativo-Financeira e de Interiorização
Orlando Muniz da Silva

Diretora de Relações Empresariais e Institucionais
Laura Jane Rodrigues Águila

EXPEDIENTE

Edição/Redação

Paulo Cesar Moreira de Souza

Colaboradores

Adriana Belarmino

Diamantino Oliveira de Araújo Junior

Diagramação

Marcelo Gusmão

SUMÁRIO

FICHA TÉCNICA.....	5
1. BREVE DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA UTILIZADA.....	6
1.1 Público-Alvo.....	6
1.2 Aplicação.....	6
1.3 Questionário	
1.4 Indicadores.....	7
1.4.1 Índice de Satisfação com os Serviços do Cetam – ISSCet.....	7
2.PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO AMAZONAS/CETAM.....	8
3. Sugestões dos Usuários para Melhoria dos Serviços do Centro de Educação Tecnológica do Amazonas/Cetam.....	11
4. Conclusão.....	13

FICHA TÉCNICA

Área Interessada:

CCIAR/Cetam e Ouvidoria/Cetam

Supervisão:

Ouvidoria do Cetam

Elaboração:

Ouvidoria do Cetam

Escopo:

Relatório com os dados coletados pela Pesquisa de Satisfação realizada por meio de formulário (forms) encaminhado ao e-mail dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Centro de Educação Tecnológica do Amazonas.

1. BREVE DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA UTILIZADA

Alinhando-se com o propósito institucional de aprimoramento dos serviços do Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - CETAM, é realizada a Pesquisa de Satisfação com os serviços prestados pela autarquia.

A pesquisa foi aplicada no período de 20 de fevereiro a 17 de março de 2023, com o objetivo de avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela instituição e com os usuários que registraram manifestações na Ouvidoria/Cetam.

A medição da satisfação dos usuários é essencial para identificar suas expectativas, opiniões e críticas, visando a melhoria da qualidade do serviço prestado, sendo um instrumento de gestão auxiliar para a administração.

Ademais, cumpre também o papel na transparência dos atos públicos, prestação de contas e importante canal de comunicação com o usuário.

1.1 Público-Alvo

O público-alvo são os usuários que se utilizaram dos serviços prestados pelo Cetam no exercício de 2022 e do mesmo modo é todo aquele que apresentou alguma demanda à Ouvidoria/Cetam, podendo ser tanto público interno: servidores(as), estagiários(as), instrutores(as), terceirizados(as), como do público externo: discentes, fornecedores, instituições parceiras, ex-servidores, sociedade em geral.

1.2 Aplicação

A pesquisa foi desenvolvida para ser aplicada por meio do aplicativo de gerenciamento de pesquisas *Google Forms* (software livre de coleta, gerenciamento de pesquisa e coleta de informações) e o link com o acesso foi encaminhado diretamente para os *e-mails* cadastrados no banco do Portal do Aluno Cetam e no arquivo de correio eletrônico de manifestações encaminhadas à Ouvidoria/Cetam.

1.3 Questionário

O questionário é composto por perguntas que avaliam: os serviços prestados pela autarquia; as informações sobre a autarquia disponibilizadas no sítio eletrônico da

instituição; além de outros itens acerca dos serviços prestados como prazos, tratamento recebido, objetividade e clareza das informações recebidas; grau de confiança no trabalho da autarquia.

Nessas questões avaliativas, para as respostas consideradas negativas (regular/ruim, insatisfatório/muito insatisfatório) é questionado o que precisa ser melhorado naquele item (campo de livre resposta e opcional). Em parte das questões existiram as alternativas *Desconhece*, *Prefiro não opinar* e *Não se aplica*.

Além dessas questões, para melhor traçar o perfil dos usuários, também é perguntado o relacionamento com o Cetam, a localização, a faixa etária e se o usuário dos serviços é paciente com alguma defici.

1.4 Indicadores

A partir dos dados da pesquisa foram elaborados o Índice de Satisfação com os Serviços do Cetam - ISSCet.

1.4.1 Índice de Satisfação com os Serviços do Cetam - ISSCet

Medido a partir das avaliações positivas às questões sobre informações da Ouvidoria disponibilizadas no portal do CETAM e atendimento prestado, sobre o total de repostas avaliativas nessas perguntas. Avaliações positivas são Ótimo/Bom e/ou *Sim*, *Muito satisfatório/Satisfatório*.

Tendo em vista o objetivo da pesquisa e dos indicadores (avaliação dos serviços do Cetam a partir da opinião dos usuários), para o cálculo foram consideradas apenas as respostas avaliativas, excluindo-se as alternativas *Desconhece*, *Prefiro não opinar* e *Não se aplica* para o caso de outras perguntas abertas.

2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO AMAZONAS/CETAM

Tabela 1: Dados Básicos - Gênero - Total de Respostas: 1009

Masculino	36,7
Feminino	63,3

Tabela 2: Dados Básicos - Idade - Total de Respostas: 1009

0-19 Anos	18%
20-39 Anos	43%
40-59 Anos	9%
60-79 Anos	-
Mais de 80 Anos	-
Não Informado	30%

Tabela 3: Dados Básicos - Município Onde Reside - Total de Respostas: 1009

Município	Total	Percentual
Amaturá	10	0,99%
Barcelos	6	0,59%
Benjamin Constant	34	3,37%
Beruri	24	2,38%
Boa Vista-RR	3	0,30%
Envira	14	1,39%
Itacoatiara	23	2,28%
Manacapuru	26	2,58%
Maués	12	1,19%
Manaquiri	9	0,89%
Manaus	787	78,00%
Nova Olinda	12	1,19%
Parintins	24	2,38%
Tabatinga	10	0,99%
São Gabriel da Cachoeira	15	1,49%
Total	1009	100,00%

Tabela 4: Dados Básicos - Pessoa com Deficiência (PcD)

Sim	0,2%
Não	99,8%

**Tabela 4.1: Dados Básicos - Caso Positivo, Grau de Deficiência
Total de Respostas: 02**

Sim.
Física.

Tabela 5: Relação com o Cetam - Total de Respostas: 1009

Município	Total	Percentual
Aluno	906	89,79%
Instrutor	49	4,86%
Servidor	4	0,40%
Terceirizado	0	0,00%
Ex-aluno	14	1,39%
Ex-servidor	8	0,79%
Estagiário	1	0,10%
Fornecedor	0	0,00%
Instituição/Entidade Parceira	0	0,00%
Outros	27	2,68%
Total	1009	100,00%

Tabela 6: Grau de Satisfação com o Atendimento Prestado nas Unidades do Cetam

Grau de Satisfação com o Atendimento nas Unidades do Cetam								
INDICADOR	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Desconhece	Total	ISSCet	
Rapidez no Atendimento	266	302	421	20	0	1009	56.29%	
Atenção e interesse no atendimento	372	466	151	20	0	1009	83.05%	
Esclarecimento de dúvidas	148	350	502	6	3	1009	49.35%	
1009								

Tabela 7: Grau de Satisfação com as Instalações Físicas nas Unidades do Cetam

Grau de Satisfação com as Instalações Físicas nas Unidades do Cetam								
INDICADOR	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Desconhece	Total	ISSCet	
Limpeza e Organização	777	232	0	0	0	1009	99.9%	
Acessibilidade nas Unidades	123	562	310	11	3	1009	67.88%	
Segurança	148	650	185	26	0	1009	79.08%	
1009								

Tabela 8: Grau de Satisfação com os Serviços e Canais de Comunicação do Cetam

Grau de Satisfação com os Serviços e Canais de Comunicação do Cetam								
INDICADOR	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Desconhece	Total	ISSCet	
Portal do Cetam	429	502	78	0	0	1009	92.26%	
Redes Sociais	815	179	15	0	0	1009	98.51%	
Telefones dos Setores	0	56	423	530	0	1009	5.55%	
Fale Conosco	779	200	0	0	30	1009	97.02%	
Acesso à Informação	148	367	0	0	494	1009	51.04%	
Solicitações, denúncias, reclamações e elogios	303	694	12	0	0	1009	98.81%	
1009								

3. SUGESTÕES PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DO CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO AMAZONAS/CETAM

Este item era de livre preenchimento e não obrigatório como condição para seguir no preenchimento de outras questões do formulário. Dadas essas condições, dos 1009 participantes que preencheram o formulário foram registradas 24 respostas tratando sobre diversos assuntos.

Quadro 1: Sugestões dos Usuários para Melhoria dos Serviços do Cetam*

1	<i>“Mais agilidade”</i>
2	<i>“Padronização da liberação de certificado. Cada vez é em um lugar, na sede na escola digital, na EaD. Nunca dá pra saber direito”.</i>
3	<i>“Rapidez nos processos de exoneração e principalmente de indenização. Muito demorada a tramitação nos lugares. Os setores sentam no teu pedido e haja esperar”.</i>
4	<i>“Padronização dos procedimentos e cobrança do cumprimento de prazos por servidores”.</i>
5	<i>“O atendimento satisfatório de alguns funcionários de algumas unidades. Obs. Cetam Galiléia.”</i>
6	<i>“Melhoria de Limpeza”.</i>
7	<i>“Mais vagas nas inscrições e que aconteça mais vezes o processo seletivo para os técnicos. Só está acontecendo uma vez por ano”.</i>
8	<i>“Reforma de algumas unidades no interior, pois algumas estão no estado precário”.</i>
9	<i>“Os setores ter mais rapidez pra responder os mails ou pelo menos atender. Alguns nem respondem nunca e a gente fica sem saber se receberam, se estão atendendo, se falta alguma coisa...”.</i>
10	<i>“A demora em atender as demandas”</i>
11	<i>“Pessoal que fica no atendimento ao público de algumas unidades deveria ter um pouco mais de empatia, de educação e humanidade. Se não sabe como responder, passa para alguém que possa responder. Seria ótimo”.</i>
12	<i>“Sem sugestões”.</i>
13	<i>“Dependendo do tamanho da turma, deveria atuar mais de um instrutor por curso ou um auxiliar. Nem que fosse só nas partes mais práticas, porque às vezes não é possível dar a mesma atenção para todos”.</i>
14	<i>“Responder as solicitações com retorno e tomar providências”.</i>
15	<i>“Dar flexibilidade para os alunos que estudam à noite. Entender que andar de ônibus não é fácil e que às vezes ou sempre vamos passar do horário. Pior coisa é se sacrificar e ter de voltar para casa porque não deixam a gente entrar na sala. Todos são adultos, pais e mães de família. Dá para conhecer quem quer aplicar e quem só quer estudar”.</i>
16	<i>“A tramitação dos processos administrativos e de pagamento também. A limpeza dos banheiros, o atendimento dos servidores das secretarias das unidades”.</i>

17	<i>“Fazer com que os setores realmente trabalhem ou que tenha mais pessoas competentes que dividam o trabalho para desafogar os servidores. Não conseguimos entender como um processo de indenizatório, de rescisão para durar a decisão em poucos meses se torna em anos. Realmente tenho que admitir com essas cabeças somos um país em subdesenvolvimento”.</i>
18	<i>“Melhorar o sistema das inscrições, pois sempre aparece problemas”.</i>
19	<i>“Ser mais específico nas respostas, dizer onde errei. Não somente cancelar a matrícula e mandar e-mail dizendo simplesmente ‘Esqueceu Verso de Documento’. Poxa! qual documento? Dá até para duvidar dessa análise”.</i>
20	<i>“Agilidade; Melhor Informação ao público, dar notícia do andamento do que pedimos”.</i>
21	<i>“Mais comunicação”.</i>
22	<i>“Ninguém atende os telefonemas na sede e unidades. Aumentar a eficiência neste serviço no RH, no financeiro, na secretarias das unidades. Deixar pelo menos um número para ligar”.</i>
23	<i>“Mais cursos para a cidade de Beruri Cursos diferentes”.</i>
24	<i>“A plataforma de certificação deveria abranger todos os municípios, cursos e modalidades. Também deveria incluir os cursos pelo menos desde 2018. Hoje resido em outro estado do país e foi uma luta descobrir como fazer para conseguir uma 2ª via dos cursos que fiz na instituição. Felizmente mexendo no site consegui descobrir o Fale Conosco e a Ouvidoria encaminhou. Depois disso a secretaria atendeu rápido também, mas se a plataforma funcionasse nem precisaria eles terem esse trabalho.”</i>

4) CONCLUSÃO

Os dados e informações extraídas desta consulta aos usuários dos serviços públicos prestados pelo Cetam mostram as possíveis oportunidades de melhorias nos diversos serviços ofertados pela autarquia à sociedade.

No que diz respeito aos resultados da pesquisa, verifica-se que os usuários estão, em sua maioria, satisfeitos com a atuação do Cetam. Espera-se nas próximas edições alcançar uma adesão ainda mais expressiva nas respostas.

Todavia, neste primeiro momento, é necessário considerar que este foi o primeiro ciclo de avaliação dos serviços, desse modo há necessidade de maior divulgação do instrumento de pesquisa para o próximo ciclo, aliada à adoção de estratégias que ampliem ao usuário dos serviços o significado da pesquisa de satisfação enquanto meio para o aperfeiçoamento dos serviços prestados e alcance das propostas contidas na missão e objetivos institucionais.

