



**CETAM**  
CENTRO DE EDUCAÇÃO  
TECNOLOGICA DO AMAZONAS



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# RELATÓRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
DOS SERVIÇOS PRESTADOS  
PELO CETAM

# 2024





**CETAM**  
CENTRO DE EDUCAÇÃO  
TECNOLOGICA DO AMAZONAS



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

Governador do Estado do Amazonas  
**Wilson Miranda Lima**

Vice-Governador do Estado do Amazonas  
**Tadeu de Souza Silva**

Secretário de Estado de Educação e Desporto  
**Arlete Ferreira Mendonça**

Diretor-Presidente  
**Fábio Henrique dos Santos Albuquerque**

Diretora Acadêmica  
**Luana Silva de Souza**

Diretor de Relações Empresariais e Institucionais  
**Sidilande Picanço Ferreira**

Diretor Administrativo-Financeiro  
**Eduardo José Silva dos Santos**



### **Edição/Redação**

Malber Magalhães Souza Tavares

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Marcelo Gusmão

## SUMÁRIO

FICHA TÉCNICA.....	04
1. BREVE DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA UTILIZADA.....	05
1.1 Público-Alvo.....	05
1.2 Aplicação.....	05
1.3 Questionário.....	06
1.4 Indicadores.....	06
1.4.1 Índice de Satisfação com os Serviços do Cetam - ISSCet.....	06
2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO AMAZONAS/CETAM.....	07
3. Sugestões/Comentários dos Usuários para Melhoria dos Serviços do Centro de Educação Tecnológica do Amazonas/Cetam.....	10
4. Conclusão.....	11





## 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**

Com o objetivo de contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pelo Centro de Educação Tecnológica do Amazonas - CETAM, em consonância com sua missão institucional, foi realizada a Pesquisa de Satisfação referente aos atendimentos prestados pela autarquia.

O levantamento foi aplicado no período de 22 de maio 30 de dezembro de 2024, com a finalidade de analisar o grau de contentamento dos usuários em relação aos serviços disponibilizados pela instituição, incluindo aqueles que formalizaram manifestações por meio da Ouvidoria/CETAM.

A aferição da satisfação do público é essencial para compreender suas expectativas, percepções e críticas, possibilitando melhorias na qualidade dos serviços e funcionando como uma ferramenta estratégica de apoio à gestão.

Adicionalmente, a pesquisa reforça o compromisso com a transparência na administração pública, favorece a prestação de contas e fortalece o relacionamento entre o CETAM e seus usuários.

### **1.1 Público-Alvo**

O público-alvo da pesquisa compreende os usuários que utilizaram os serviços oferecidos pelo Cetam ao longo do ano de 2024. Incluem-se também todos aqueles que encaminharam demandas à Ouvidoria/Cetam, abrangendo tanto o público interno como: servidores(as), estagiários(as), instrutores(as) e colaboradores terceirizados, quanto o público externo, formado por estudantes, ex-alunos, prestadores de serviços ocasionais, fornecedores, representantes de instituições parceiras, ex-servidores e a sociedade em geral.

### **1.2 Aplicação**

A pesquisa foi elaborada para ser realizada por meio do aplicativo Google Forms (uma ferramenta gratuita para coleta e gestão de informações) e o link de acesso foi enviado diretamente aos e-mails cadastrados no banco de dados do Portal do Aluno Cetam, assim como aos contatos registrados no arquivo eletrônico de manifestações encaminhadas à Ouvidoria/Cetam.

### 1.3 Questionário

O questionário é formado por perguntas que analisam: os serviços oferecidos pela autarquia; as informações disponibilizadas no site institucional da entidade; e outros aspectos relacionados aos serviços, como prazos de atendimento, forma de tratamento, clareza e objetividade nas informações fornecidas, além do nível de confiança no trabalho desempenhado pela autarquia.

Nas perguntas de caráter avaliativo, quando as respostas são negativas (como regular/ruim ou insatisfatório/muito insatisfatório), é solicitado ao respondente que indique o que poderia ser melhorado nesse aspecto (campo de resposta livre e opcional). Em algumas questões, também foram incluídas as opções "Desconhece", "Prefiro não opinar" e "Não se aplica".

Além dessas perguntas, com o intuito de compreender melhor o perfil dos usuários, também são coletadas informações sobre o vínculo com o Cetam, localização geográfica, faixa etária e se o usuário dos serviços possui alguma deficiência.

### 1.4 Indicadores

Com base nos dados obtidos na pesquisa, foi criado o Índice de Satisfação com os Serviços do Cetam - ISSCet.

#### 1.4.1 Índice de Satisfação com os Serviços do Cetam - ISSCet

Esse índice é calculado a partir das respostas positivas referentes às perguntas sobre as informações da Ouvidoria disponíveis no portal do CETAM e o atendimento recebido, considerando o total de respostas avaliativas para essas questões. São consideradas positivas as avaliações "Ótimo/Bom" e/ou "Sim, muito satisfatório/Satisfatório".

Considerando o objetivo da pesquisa e dos indicadores (avaliar os serviços oferecidos pelo Cetam com base na percepção dos usuários), foram utilizadas apenas as respostas de cunho avaliativo. As alternativas "Desconhece", "Prefiro não opinar" e "Não se aplica" foram desconsideradas no cálculo, assim como nas demais perguntas abertas.

## 2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO AMZNAS/CETAM

Tabela 1: Dados Básicos - Município Onde Reside

Município	Total	Percentual
Manaus	220	67,5%
Itacoatiara	20	6,1%
Parintins	10	3,1%
Humaitá	6	1,8%
Coari	6	1,8%
Borba	4	1,2%
Manacapuru	4	1,2%
Iranduba	4	1,2%
Benjamin Constant	3	0,9%
Tabatinga	2	0,6%
Careiro da Várzea	2	0,6%
Silves	2	0,6%
Urucurituba	2	0,6%
Nhamundá	2	0,6%
Envira	2	0,6%
Demais municípios	17	5,2%
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2: Dados Básicos - Pessoa com Deficiência (PcD) - Total de Respostas: 326

Resposta	Total	Percentual
Não	313	96,0%
Sim	13	4,0%



**Tabela 3: Relação com o Cetam - Total de Respostas: 326**

<b>Relação</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
Aluno	230	70,6%
Ex-aluno	52	16,0%
Instrutor	12	3,7%
Servidor	3	0,9%
Estagiário	2	0,6%
Terceirizado	3	0,9%
Instituição/Entidade Parceira	3	0,9%
Outros	21	6,4%
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>100,00%</b>

**Tabela 4: Grau de Satisfação com os Serviços e Canais de Comunicação do Cetam  
Total de Respostas: 326**

<b>Canal/Meio</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
WhatsApp	126	38,7%
Telefone	94	28,8%
E-mail	70	21,5%
Atendimento Presencial	23	7,1%
Fala.Br	8	2,5%
Fale Conosco	5	1,5%
Site/Internet/Google	8	2,5%
Redes Sociais (Instagram, etc.)	4	1,2%
Outros (Jornal AM, cadastro, links etc.)	3	0,9%
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>100,00%</b>

**Tabela 5: Atendimento - Sua demanda foi respondida?**

<b>Resposta</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
Sim	182	55,8%
Não	144	44,2%
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>

**Tabela 6: Nota atribuída aos serviços prestados pelo Cetam**

**Total de Respostas: 326**

<b>Nota</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
1	32	9,8%
2	6	1,8%
3	6	1,8%
4	11	3,4%
5	45	13,8%
6	15	4,6%
7	19	5,8%
8	37	11,3%
9	24	7,4%
10	131	40,2%
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>

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

Este campo possuía preenchimento livre e não era obrigatório para a continuidade do formulário. Nessas condições, entre os 326 participantes que responderam à pesquisa em 2024, foram registradas 92 respostas, aqui estão 20 das respostas abordando diferentes assuntos.

#### Quadro 1: Sugestões/Comentários dos Usuários sobre os Serviços do Cetam\*

Nº	Sugestões/Comentários
1	"Quero fazer a inscrição curso de informática básica."
2	"Muito bom."
3	"Ótimo."
4	"Prezo muito os cursos oferecidos por essa instituição... sempre indico para aqueles que buscam se qualificar."
5	"É muito bom os cursos, mas agora não consigo me inscrever no outro curso."
6	"Os cursos à distância são eficazes [...] melhorar o atendimento por e-mail."
7	"Fiz o curso e fiquei satisfeita."
8	"Bom atendimento."
9	"Queria muito fazer o curso técnico de análises clínicas por favor ,traz pra nossa zona norte esse curso , vc não imagina como estamos no aguardo a cada notícia sobre cursos ,nosso coração pulsa em ver esse curso na lista , muito obrigado gratidão eterna a esse grupo de ADM maravilhosos vcs são 10."
10	"Quero fazer o curso de artesanato de bonecas de pano [...]"
11	"Mais vagas e livros porque nem todo mundo tem acesso à internet."
12	"O CETAM é vital para os Municípios dando oportunidade aos alunos."
13	"O CETAM Galileia é muito bom mesmo de estudar."
14	"Muito bom."
15	"Não."
16	"Obrigado."
17	"Que abram vagas de curso grátis!"
18	"Gostaria de curso pro Anamã agente de saúde."
19	"Deveria ter mais cursos para Humaitá, principalmente administração e RH."
20	"Mais oportunidades e mais cursos."
...	... (até 92 comentários).

#### 4) CONCLUSÃO

Os dados e informações extraídas desta consulta aos usuários dos serviços públicos prestados pelo Cetam evidenciam oportunidades de melhoria e aperfeiçoamento nos diversos serviços ofertados pela autarquia à sociedade.

No que se refere aos resultados da pesquisa, observa-se que a maioria dos usuários demonstra satisfação com a atuação do Cetam e com os serviços prestados. Nesta edição de 2024, registrou-se uma participação mais ampla e significativa em comparação ao ciclo anterior de 2023.

Entretanto, é importante destacar que este ainda representa apenas o terceiro ciclo de avaliação dos serviços. Assim, permanece o compromisso contínuo de ampliar a divulgação do instrumento de pesquisa nos próximos ciclos, aliado à adoção de estratégias que reforcem, junto ao usuário, a relevância da pesquisa de satisfação como ferramenta para o aperfeiçoamento dos serviços prestados e para o alcance dos objetivos e da missão institucional do Cetam.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



## CETAM

CENTRO DE EDUCAÇÃO  
TECNOLOGICA DO AMAZONAS