



RELATÓRIO

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DOS SERVIÇOS PRESTADOS
PELO CETAM**

2024





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 AMAZONAS/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%
Total	326	100,00%

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

Relação	Total	Percentual
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%
Total	326	100,00%

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

Canal/Meio	Total	Percentual
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%
Total	326	100,00%

Tabela 5: Atendimento - Sua demanda foi respondida?

Resposta	Total	Percentual
Sim	182	55,8%
Não	144	44,2%
Total	326	100%

Tabela 6: Nota atribuída aos serviços prestados pelo Cetam

Total de Respostas: 326

Nota	Total	Percentual
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%
Total	326	100%

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 ,nossa 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