



# RELATÓRIO

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

# 2023



**Governador do Estado do Amazonas**

Wilson Miranda Lima

**Vice-Governador do Estado do Amazonas**

Tadeu de Souza Silva

**Diretora-Presidente**

Fábio Henrique dos Santos Albuquerque

**Diretor Acadêmico**

Luana Silva de Souza

**Diretora de Relações Empresariais e Institucionais**

Amilton Bezerra Gadelha

**Diretor Administrativo-Financeiro**

Orlando Muniz da Silva





### **Edição/Redação**

Paulo Cesar Moreira de Souza

### **Colaborador**

Diamantino Oliveira de Araújo Júnior

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Marcelo Gusmão

## SUMÁRIO

<b>FICHA TÉCNICA</b> .....	04
<b>1. BREVE DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA UTILIZADA</b> .....	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
<b>2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO AMAZONAS/CETAM</b> .....	07
2.1 Dados Básicos - Gênero.....	07
2.2 Dados Básicos - Idade.....	07
2.3 Dados Básicos - Município Onde Reside.....	07
2.4 Dados Básicos - Pessoa com Deficiência (PcD).....	08
2.5 Relação com o Cetam.....	08
2.6 Grau de Satisfação com o Atendimento Prestado nas Unidades do Cetam.....	09
2.7 Grau de Satisfação com as Instalações Físicas nas Unidades do Cetam.....	09
2.8 Grau de Satisfação com os Serviços e Canais de Comunicação do Cetam.....	09
<b>3. Sugestões/Comentários dos Usuários para Melhoria dos Serviços do Centro de Educação Tecnológica do Amazonas/Cetam</b> .....	10
<b>4. Conclusão</b> .....	12





## 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 30 de abril 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 2023 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, servidores, ex-alunos, prestadores de serviços eventuais, 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-mail's 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

### 2.1 Tabela 1: Dados Básicos - Gênero - Total de Respostas: 1500

Masculino	36,7
Feminino	63,3

### Tabela 2: Dados Básicos - Idade - Total de Respostas: 1500

0 - 19 Anos	13%
20 - 39 Anos	21%
40 - 59 Anos	6%
60 - 79 Anos	-
Mais de 80 Anos	-
Não Informado	60%

### Tabela 3: Dados Básicos - Município Onde Reside - Total de Respostas: 1500

Município	Total	Percentual
Atalaia do Norte	23	1,53%
Salvador-BA	2	0,13%
Barcelos	26	1,73%
Benjamin Constant	64	4,27%
Beruri	34	2,27%
Boa Vista-RR	5	0,33%
Careiro	59	3,93%
Curitiba-PR	1	0,07%
Envira	41	2,73%
Manacapuru	39	2,60%
Maués	30	2,00%
Manaquiri	36	2,40%
Manaus	995	66,33%
Parintins	60	4,00%
Rio de Janeiro-RJ	1	0,07%
São Gabriel da Cachoeira	45	3,00%
São Paulo-SP	1	0,07%
Tabatinga	38	2,53%
<b>Total</b>	<b>1500</b>	<b>100,00%</b>



**Tabela 4: Dados Básicos - Pessoa com Deficiência (PcD) - Total de Respostas: 1500**

Sim	0,13%
Não	99,87%

**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: 1500**

Município	Total	Percentual
Aluno	1200	80,00%
Instrutor	56	3,73%
Servidor	44	2,93%
Terceirizado	10	0,67%
Ex-aluno	60	4,00%
Ex-servidor	25	1,67%
Estagiário	48	3,20%
Fornecedor	8	0,53%
Instituição/Entidade Parceira	13	0,87%
Outros	36	2,40%
<b>Total</b>	<b>1500</b>	<b>100,00%</b>



**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	388	604	472	36	0	1500	66.13%	
Atenção e interesse no atendimento	568	780	151	1	0	1500	89.86%	
Esclarecimento de dúvidas	468	680	350	2	0	1500	76.53%	
<b>1500</b>								

**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	688	350	315	147	0	1500	69.02%	
Acessibilidade nas Unidades	155	432	310	203	400	1500	39.13%	
Segurança	378	602	397	123	0	1500	65.33%	
<b>1500</b>								

**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	1003	461	36	0	0	1500	97.60%	
Redes Sociais	904	346	250	0	0	1500	83.33%	
Telefones dos Setores	0	16	355	1129	0	1500	1.06%	
Fale Conosco	1198	281	0	0	21	1500	98.06%	
Acesso à Informação	409	495	319	0	277	1500	60.26%	
Solicitações, denúncias, reclamações e elogios	821	670	3	0	6	1500	99.04%	
<b>1500</b>								

### 3. SUGESTÕES/COMENTÁRIOS 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/Comentários dos Usuários sobre os Serviços do Cetam\*

1	“Bons benefícios.”
2	“Mediação”.
3	“Rapidez nos processos de exoneração e principalmente de indenização. Muito demorada a tramitação nos lugares. Os setores sentam no teu pedido e haja esperar”.
4	“Os cursos à distância são eficazes e garantem bons benefícios, porém, precisa melhorar o atendimento por email. Preciso de um certificado e já enviei vários e-mails sem resposta para o suporte do Cetam EaD”.
5	“Mais uma vez eu digo que tem que ter padronização dos procedimentos e tem de cobrar o cumprimento dos prazos por servidores”.
6	“O atendimento satisfatório de alguns funcionários de algumas unidades. Obs. Cetam Galiléia.”
7	“Mais vagas nos cursos e mais livros, porque nem todo mundo tem acesso a internet para ter tudo em PDF”.
8	“Mais vagas nas inscrições e que aconteça mais vezes o processo seletivo para os técnicos. Só está acontecendo uma vez por ano”.
9	“Reforma de algumas unidades no interior, pois algumas estão no estado precário”.
10	“O CETAM é vital para os Municípios dando assim oportunidade aos alunos e esperança a exercer funções TECNOLOGIAS, somos a MAESTRIA NOS CURSOS TÉCNICOS da América Latina. E venho dar uma sugestão apoio para os professores realizarem o sonho do MESTRADO e DOUTORADO. Desde sempre sou grata ao CETAM, tenho orgulho de fazer parte deste grupo de CAMPEÕES. Sou professora ROSEMEIRE DA SILVA VIEIRA SOUZA de TECNOLOGIA de Petróleo e Gás Natural. Grata CETAM”.
11	“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...”.
12	“Deveria ter mais cursos disponíveis para Humaitá, tem mais gente querendo em outras áreas, principalmente administração, e RH.”
13	“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”.



14	“Sem sugestões”.
15	“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”.
16	“Responder as solicitações com retorno e tomar providências”.
17	“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”.
18	“A tramitação dos processos administrativos e de pagamento também. A limpeza dos banheiros, o atendimento dos servidores das secretarias das unidades”.
19	“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”.
20	“Melhorar o sistema das inscrições, pois sempre aparecem problemas”.
21	“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”.
22	“Agilidade; Melhor Informação ao público, dar notícia do andamento do que pedimos”.
23	“Ninguém atende os telefonemas na sede e unidades. Aumentar a eficiência neste serviço no RH, no financeiro, na secretaria das unidades. Deixar pelo menos um número para ligar”.
24	“Mais cursos para a zona Leste da cidade”.



#### 4) CONCLUSÃO

Os dados e informações extraídas desta consulta aos usuários dos serviços públicos prestados pelo Cetam mostram as possíveis oportunidades de melhoria e aprimoramento dos 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 e com os serviços prestados pela autarquia. Nesta edição alcançou-se uma adesão maior e mais expressiva nas respostas em comparação com o ano anterior de 2022.

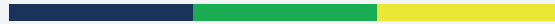
Todavia, neste segundo momento, é necessário considerar que ainda foi somente o segundo ciclo de avaliação dos serviços. Desse modo, continuasse no esforço perene de ampliar ainda mais a divulgação do instrumento de pesquisa para o próximo ciclo, aliada à adoção de estratégias que ampliem ao usuário 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.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



**CETAM**  
CENTRO DE EDUCAÇÃO  
TECNOLOGICA DO AMAZONAS