



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## Resultado da pesquisa de satisfação da SEDECTI

**Mês de apuração: Novembro de 2023**

Visando melhorar a prestação de serviços oferecidos ao público, a Sedecti disponibiliza em seu site ([www.sedecti.am.gov.br](http://www.sedecti.am.gov.br)) o formulário “Pesquisa de Satisfação de Serviços”. Esta pesquisa é um protótipo piloto, iniciado em outubro de 2023 cujo levantamento está projetado para avaliar primeiramente os trabalhos das Secretarias Executivas de Trabalho e Planejamento.

Este relatório é referente ao período de levantamento do mês de novembro de 2023, onde foram obtidos o retorno de apenas três (03) respostas. Com base nessa amostra, não é possível realizar uma análise consistente dos dados para avaliar os serviços das secretarias executivas da Sedecti.

Na série de outubro e novembro, observou-se baixo desempenho no retorno das respostas, com redução de 40%, quando foram 05 respostas em outubro caindo para 03 em novembro.

### Dos resultados

Dada a amostra de três respondentes, os resultados não são suficientes para avaliar e caracterizar a demanda das secretarias por busca dos serviços. No anexo, são ilustrados os registros obtidos.

### Comentários/Sugestões

Do total de três respondentes, não houve nenhum comentário ou sugestões em relação ao atendimento prestado.

### Remomendação



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

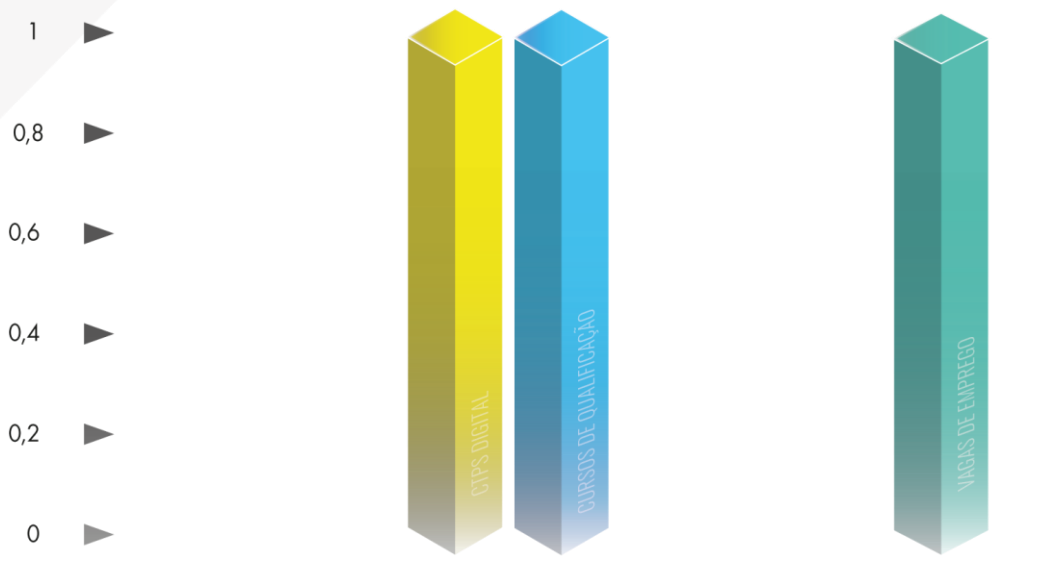
Sugere-se que seja verificada a causa do baixo número de registro da pesquisa de satisfação, para aplicação de medidas de disseminação da pesquisa.

## ANEXOS

### ANEXO A - Registro da pesquisa.

#### Quantidade de Busca por Serviços

- Cadastramento da carteira nacional do artesão
- Cadastramento dos empreendimentos solidários
- Cadastramento SINE
- CTPS Digital
- Dados - Estatística
- Geoprocessamento
- Microcrédito
- Seguro Desemprego
- Shopping do Artesanato
- Vagas de Emprego
- PPA - Plano Plurianual
- Cursos de qualificação

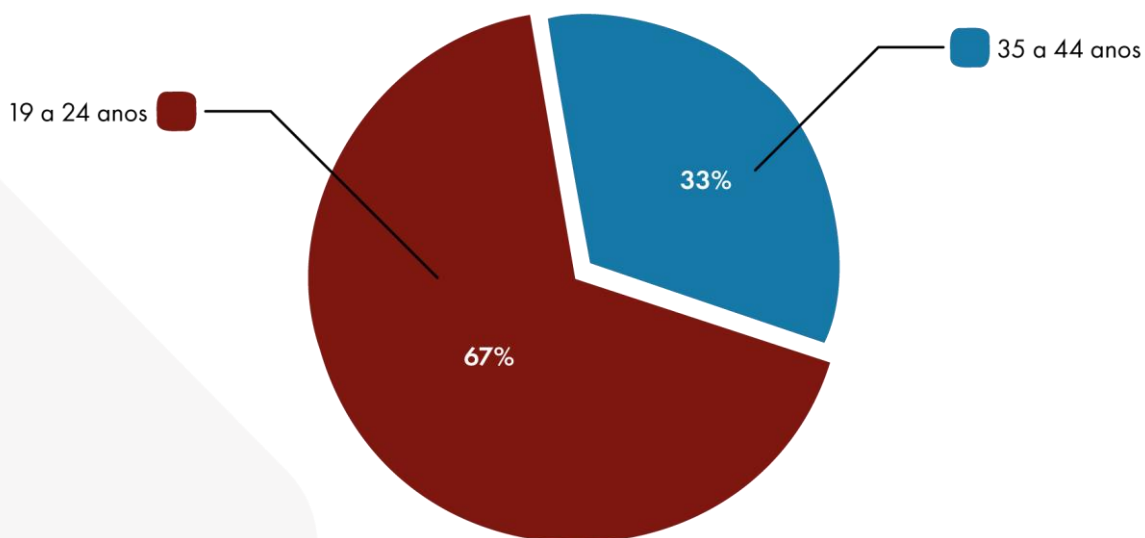




# AMAZONAS

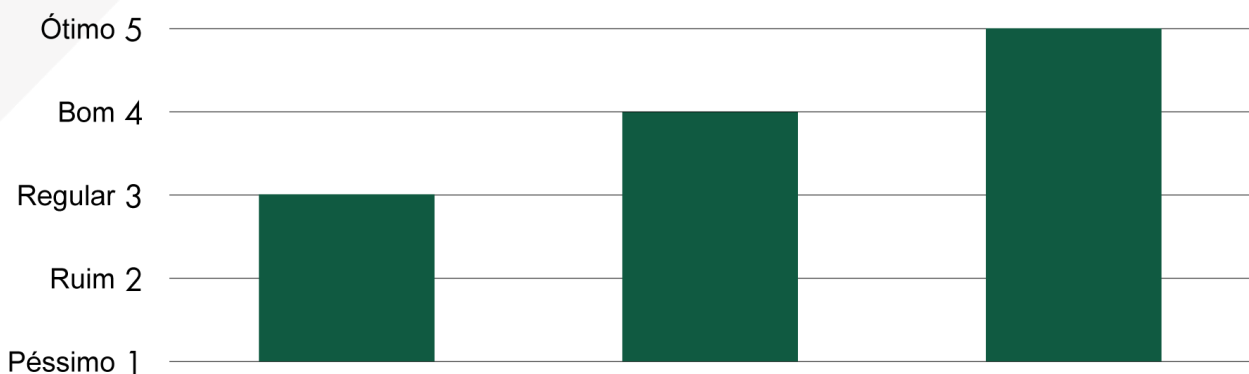
GOVERNO DO ESTADO

## Faixa Etária dos Entrevistados:



## Resultados de Avaliação no Atendimento

Onde 1 é Péssimo e 5 é Ótimo





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## ANEXO B - Formulário de pesquisa online

Disponível pelo link: <https://forms.office.com/r/DRU1nnk8VT>





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## Pesquisa de Satisfação de Serviços da SEDECTI

Olá, a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (SEDECTI), visando melhorar a prestação de nossos serviços, pedimos por gentileza que preencha sua opinião sobre o atendimento realizados por Nossas Secretaria Executivas de apoio.

Todas as informações fornecidas serão tratadas com confidencialidade e utilizadas apenas para fins de avaliação e aprimoramento.

\* Obrigatória

1. Serviço \*

Selecionar sua resposta

2. Nome (Opcional)

Insira sua resposta

3. E-mail (Opcional)

Insira sua resposta



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## 5. Modalidade do Atendimento \*

Presencial

E-mail

Telefone

Outra

## 6. Sexo \*

Feminino

Masculino

Outro

## 7. Faixa de Idade \*

Menor que 18 anos

19 a 24 anos

25 a 34 anos

35 a 44 anos

45 a 59 anos

59 anos ou mais



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

8. Satisfação do Atendimento? \*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

9. Foi atendido em tempo hábil?

- Sim
- Não, fora do prazo estabelecido
- Outra

10. Encontrou as respostas as suas necessidades?

- Sim
- Não

11. Avalie de forma geral o seu atendimento (Em que 1 é péssimo e 5 excelente):

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Comentários/ Sugestões/ Críticas

Insira sua resposta



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

**Elaboração:** Secretaria Executiva de Planejamento – SEPLAN/ Departamento de Estatística e Geoprocessamento – DEGEO

Data: 14/12/2023