



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



RESULTADO

Pesquisa de Satisfação de Serviços da Sedecti



Edição N° 003/2024

Secretaria de
**Desenvolvimento
Econômico, Ciência,
Tecnologia e Inovação**

Manaus - Abril 2024



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Wilson Miranda Lima
Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva
Vice-governador do Estado do Amazonas

Serafim Fernandes Corrêa
**Secretário de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência,
Tecnologia e Inovação**

Sonia Janete Guerra dos Santos Gomes
Secretária Executiva de Planejamento

Paulo Gilson Ferraz Afonso
Secretário Executivo do Trabalho e Empreendedorismo

Gustavo Adolfo Igrejas Filgueiras
Secretário Executivo de Desenvolvimento Econômico

Jeibi Medeiros da Costa
Secretário Executivo de Ciência, Tecnologia e Inovação

Adriano Santos Monteiro
Secretário Executivo de Administração e Finanças

Tayana Rubim Batista
Secretária Executiva Adjunta de Relações Institucionais



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Unidades de apoio:

Aldira Maria Pontes Barbosa
Chefe da Unidade de Controle Interno

Equipe Técnica:

Josenete Cavalcante Costa
Chefe do Departamento de Estatística e Geoprocessamento

Natacha Porto de Sousa
Gerente de Estatística e Geoprocessamento

Luiz Guilherme de Souza Vieira
Estagiário de Estatística

Editor:

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e
Inovação – SEDECTI

Secretaria Executiva de Planejamento – SEPLAN

Departamento de Estatística e Geoprocessamento – DEGEO

Resultado da pesquisa de satisfação da SEDECTI

Mês avaliado: Março de 2024

Visando melhorar a prestação de serviços oferecidos ao público, a SEDECTI disponibiliza em seu site (www.sedecti.am.gov.br) o formulário “Pesquisa de Satisfação de Serviços”, dos quais os resultados, fazem referência ao mês de março de 2024, no qual consistiram em onze (11) respostas.

1 Dos resultados:

1.1 Perfil dos cidadãos

Para caracterizar quem são os cidadãos que procuram os serviços da Sedecti, foram elecandas as variáveis, público, sexo e faixa de idade.

Do total de 11 respondentes, o perfil dos cidadãos definido como público que mais procuraram os serviços da Sedecti foram, os estudantes (45,45%), seguido dos pesquisadores (27,27%), conforme pode ser visualizado no gráfico 01 do anexo A.

Quanto ao sexo, 72,73% do público foi masculino e 27,27% foi feminino (Ver gráfico 02, anexo A).

A maior proporção com relação a idade, foram na faixa de, menor que 18 anos (27,27%), de 35 a 44 anos (27,27%) e 45 a 59 anos (27,27%), e que corresponderam o mesmo percentual (Ver gráfico 03, anexo A).

1.2 Satisfação dos serviços

A satisfação foi medida com relação aos serviços ofertados, sendo caracterizada pelas questões, modalidade do atendimento, se foi atendido em tempo hábil, se encontrou respostas as suas necessidades, a satisfação do atendimento e a avaliação geral do atendimento com pontuação na escala de 01 “péssimo” a 05 “excelente”.



Com base nas respostas, a busca por serviços do CADASTRO SINE (45,45%) foi a mais procurada do mês de março, seguida de Cursos de Qualificação (27,27%) e Vaga de Emprego (27,27%) (Vide gráfico 04, anexo A).

A forma de modalide pela busca dos serviço, foi de forma presencial (54,5%), seguido de e-mail (36,36%) e telefone (9,09%).

Dos que responderam a pesquisa, 100% foram atendidos em tempo hábil, considerando todas as modalidades (presencial, e-mail e telefone). Embora tenham sido atendimento no tempo hábil, 63,64% encontraram respostas que precisavam e, 36,36% não encontraram e, esses avaliaram a pesquisa de satisfação de forma negativa.

A satisfação quanto ao atendimento, foi ótima (64%), seguido de bom (18%), regular (9%) e péssimo (9%). De uma forma geral a média do atendimento foi 4,2, o que indica satisfação muito boa com os serviço prestados (Vide gráfico 09).

2 Cometários/Sugestões

Do total de respondentes, apenas cinco (5) deixaram comentários, três (3) deles elogiando os serviços, um (1) sobre busca de emprego e um (1) com aspecto de críticas. A tabela 01, demonstra o retrato descritivo sobre os serviços oferecidos.

Tabela 01. Relatos descritivos dos cidadãos referente aos serviços da Sedecti.

Serviços	Comentários/ Sugestões/Críticas
Cadastro SINE	Excelente
Vagas de Emprego	Estou em busca de trabalho
Vagas de Emprego	Tudo mentira, as vagas só são para quem é conhecido deles.
Cursos de Qualificação	Só elogios para vocês
Cadastro SINE	Só agradecer pela orientação

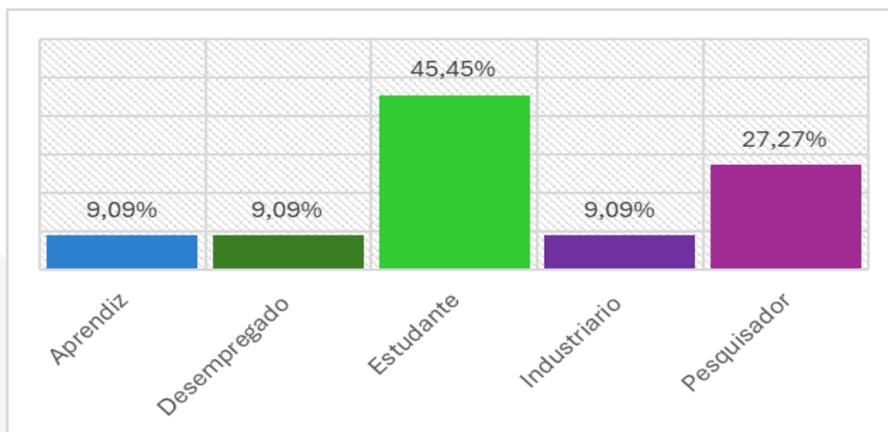
Fonte: Seplan/Sedecti, dados da pesquisa de março de 2024.



ANEXO A - Registro da pesquisa.

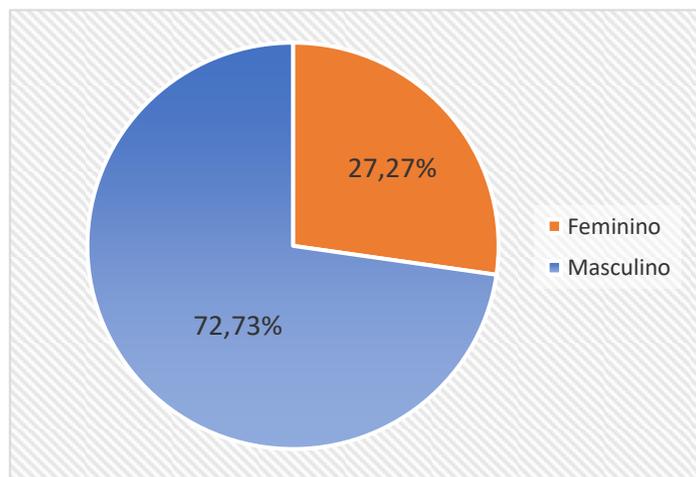
Resultado do perfil

Gráfico 01. Caracterização do Público.



Fonte: Seplan/Sedecti, dados da pesquisa de março de 2024.

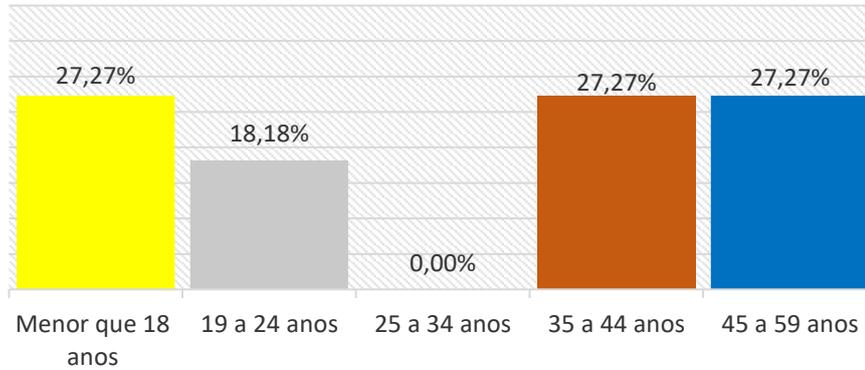
Gráfico 02. Gênero dos respondentes.



Fonte: Seplan/Sedecti, dados da pesquisa de março de 2024.



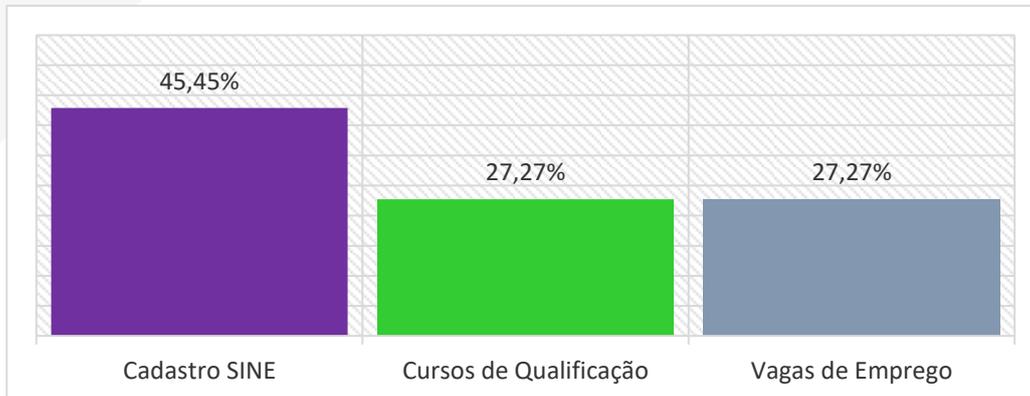
Gráfico 03. Faixa etária dos respondentes.



Fonte: Seplan/Sedecti, dados da pesquisa de março de 2024.

Resultado quanto a Satisfação dos serviços

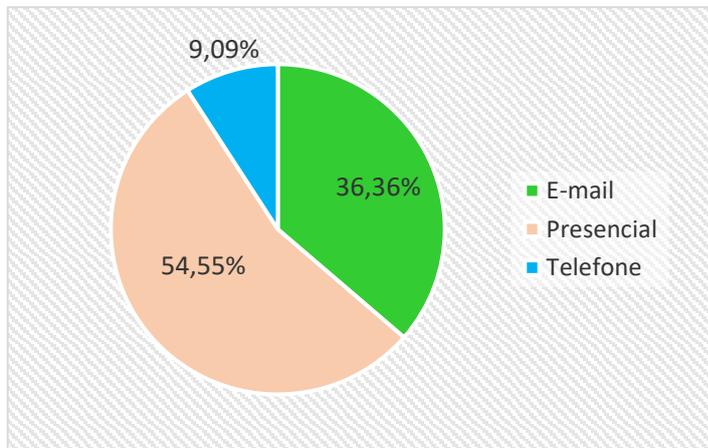
Gráfico 04. Busca por Serviços.



Fonte: Seplan/Sedecti, dados da pesquisa de março de 2024.

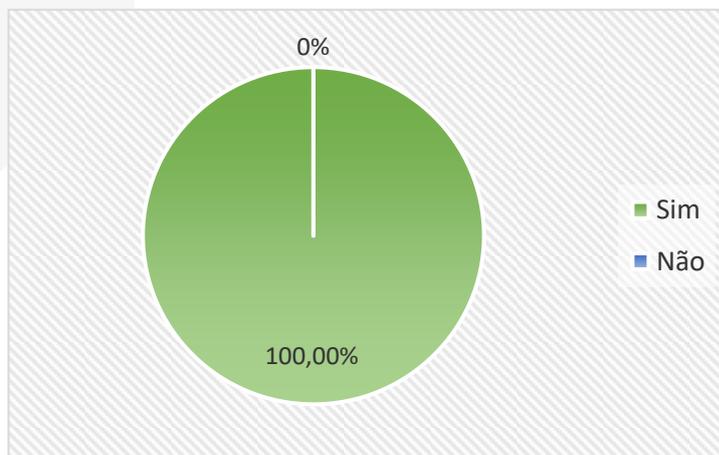


Gráfico 05. Modalidade do atendimento.



Fonte: Seplan/Sedecti, dados da pesquisa de março de 2024.

Gráfico 06. Foi atendido em tempo hábil?



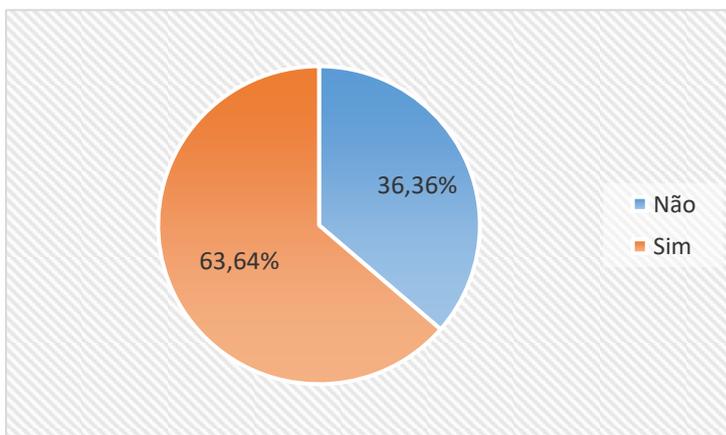
Fonte: Seplan/Sedecti, dados da pesquisa de março de 2024.



AMAZONAS

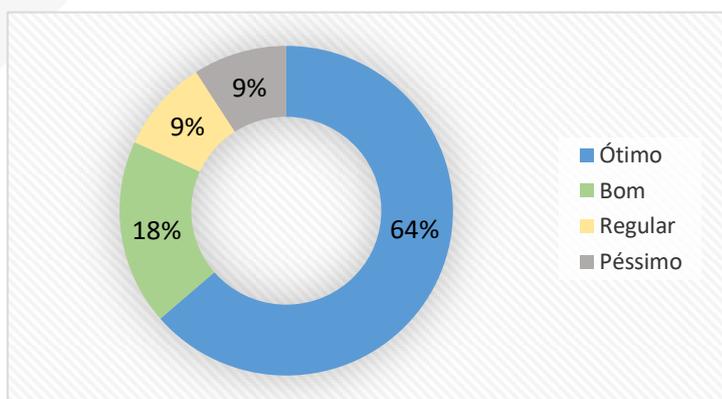
GOVERNO DO ESTADO

Gráfico 07. Encontrou respostas as suas necessidades?



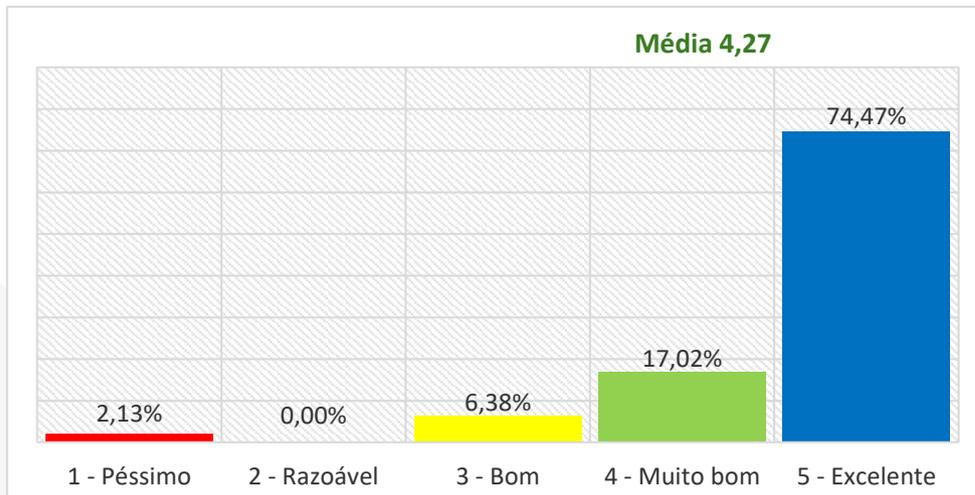
Fonte: Seplan/Sedecti, dados da pesquisa de março de 2024.

Gráfico 08. Satisfação dos respondentes.



Fonte: Seplan/Sedecti, dados da pesquisa de março de 2024.

Gráfico 09. Avalie de forma geral o seu atendimento (Em que 1 é péssimo e 5 excelente).



Fonte: Seplan/Sedecti, dados da pesquisa de março de 2024.

Figura 01. Formulário online da pesquisa

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

