
Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Tecnologia da Informação do NTInf/UFSJ 2024

São João Del Rei, 2024

1. Introdução

O Núcleo de Tecnologia da Informação (NTInf) realizou uma pesquisa de satisfação dos seus serviços, aplicada aos servidores e colaboradores terceirizados da instituição. Esta iniciativa foi de suma importância para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo NTInf e identificar áreas de melhoria. A pesquisa de satisfação dos usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC) foi realizada com o propósito de compreender a percepção dos usuários referente a qualidade dos serviços prestados para o público interno da UFSJ, possibilitando assim traçar planos estratégicos para otimizar e/ou corrigir os serviços ofertados.

O levantamento aferiu a qualidade dos serviços prestados pelo NTInf, em especial sobre atendimento e suporte, equipamentos, Internet e correio eletrônico, sistema de chamados, portal do NTInf e prestação de demais serviços.

Essa pesquisa foi desenvolvida pelo NTInf com o apoio da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM/UFSJ) na divulgação. O período de divulgação e aplicação da pesquisa compreendeu de 04/12/23 até 15/12/23. A pesquisa foi divulgada através dos seguintes meios de comunicação: correio eletrônico (boletim interno), sistema SIGRH e sistema de chamados do NTINF.

A pesquisa foi desenvolvida usando a ferramenta gratuita de produção de formulários Google Forms (<https://www.google.com/forms/about/>). Esse relatório documenta os procedimentos tomados para realização da pesquisa e discute seus resultados, sendo disposto em 7 (sete) tópicos: apresentação, corresponde à descrição inicial da pesquisa; objetivos, visa descrever os objetivos gerais e específicos da aplicação da pesquisa; universo da pesquisa, apresenta o grupo abrangido pela pesquisa; amostra, compreende a parcela dos participantes que responderam a pesquisa; metodologia, explica todos os métodos utilizados no desenvolvimento do projeto da pesquisa de satisfação; análise dos resultados, exibe gráficos para compreensão e análise das informações coletadas dos participantes; considerações finais, análise sobre as informações coletadas associada ao plano estratégico previamente estabelecido.

2. Objetivos

2.1. Objetivos Gerais:

A pesquisa teve como objetivo principal entender as necessidades e expectativas dos usuários em relação aos serviços de tecnologia da informação oferecidos pelo NTInf. Através de um formulário cuidadosamente elaborado, os participantes puderam expressar suas opiniões, críticas e sugestões sobre diversos aspectos, como suporte técnico, infraestrutura de rede, sistemas e softwares disponíveis, entre outros.

Avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo NTInf baseando-se no grau de satisfação dos usuários desses serviços, a fim de traçar medidas estratégicas visando correções e melhorias nos

serviços de tecnologia fornecidos.

2.2. Objetivos Específicos:

- Avaliar a Qualidade dos Serviços: Obter *feedback* dos usuários para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo NTInf, incluindo suporte técnico, infraestrutura de rede, sistemas e softwares disponíveis, entre outros.
- Identificar Áreas de Melhoria: Identificar áreas específicas que necessitam de melhorias ou ajustes para atender melhor às necessidades e expectativas dos usuários. Isso pode incluir a identificação de problemas recorrentes, lacunas nos serviços ou aspectos que podem ser aprimorados.
- Entender as Necessidades dos Usuários: Compreender as necessidades, preferências e expectativas dos usuários em relação aos serviços de tecnologia da informação oferecidos pelo NTInf. Isso inclui entender as demandas específicas dos diferentes grupos de usuários, como servidores, terceirizados e discentes.
- Promover a Participação e Engajamento dos Usuários: Promover a participação ativa dos usuários na melhoria contínua dos serviços de tecnologia da informação, incentivando o envio de *feedbacks* e sugestões para o NTInf. Isso pode ajudar a aumentar o engajamento dos usuários e criar uma cultura de colaboração e co-criação.
- Estabelecer Métricas de Desempenho: Estabelecer métricas e indicadores de desempenho para monitorar a qualidade dos serviços ao longo do tempo. Isso permite acompanhar o progresso das melhorias implementadas e garantir que os serviços atendam consistentemente às expectativas dos usuários.
- Tomar Decisões Estratégicas: Utilizar os resultados da pesquisa para orientar a tomada de decisões estratégicas relacionadas aos investimentos em tecnologia da informação, alocação de recursos e priorização de iniciativas de melhoria.

3. Universo da Pesquisa

O universo da pesquisa é totalizado por 120 (cento e vinte) participantes, sendo desses 66 docentes, 49 técnicos administrativos, 3 terceirizados e 2 estagiários. Estando esses lotados nos 6 campi e 2 unidades da UFSJ, distribuídas nas cidades de São João Del Rei, Divinópolis, Sete Lagoas e Ouro Branco.

4. Metodologia

Foi desenvolvido 1 (um) formulário, como mencionado na introdução, voltado para o público interno da instituição. Por padrão, as perguntas utilizaram uma escala de 1 (um) a 5 (cinco), onde 1 (um) representa extremamente fácil e 5 (cinco) extremamente difícil, para avaliar o grau de satisfação dos participantes em relação ao grau de dificuldade em utilizar os sistemas no meio administrativo e acadêmico. Os formulários ficaram disponíveis por cerca de 15 (quinze) dias para serem respondidos espontaneamente pelos servidores e colaboradores terceirizados. A pesquisa foi

dividida em seis principais eixos:

- A identificação do perfil do participante;
- Sistemas do NTInf
- A análise da qualidade do atendimento
- Serviços NTInf
- A análise da qualidade dos equipamentos e sistemas;
- Sistemas SIG - SIGAA, SIPAC e SIGRH

Inicialmente o questionário buscou identificar o perfil dos usuários. Posteriormente em consultar se os usuários conhecem o portal do ntinf e o catálogo de serviços (SAC), analisar o nível de satisfação do suporte técnico via telefone, e-mail e sistemas de chamados (SAC) e o grau de facilidade de utilização do SAC, identificar o tipo de equipamento utilizado pelos usuários e seu grau de satisfação, avaliar o grau de satisfação dos serviços prestados pelo NTInf – rede cabeada, rede Wi-Fi e telefonia fixa, identificar a utilização e satisfação em relação aos sistemas SIG: SIGAA, SIPAC e SIGRH. Também foi deixado um espaço para os participantes escreverem sugestões, elogios ou críticas para melhoria dos serviços prestados pelo NTInf.

Conforme apresentado na Figura 01, a metodologia da Pesquisa de Satisfação dos Serviços do NTInf seguiu um processo estruturado para garantir a coleta de dados eficaz e a análise precisa das respostas dos usuários.

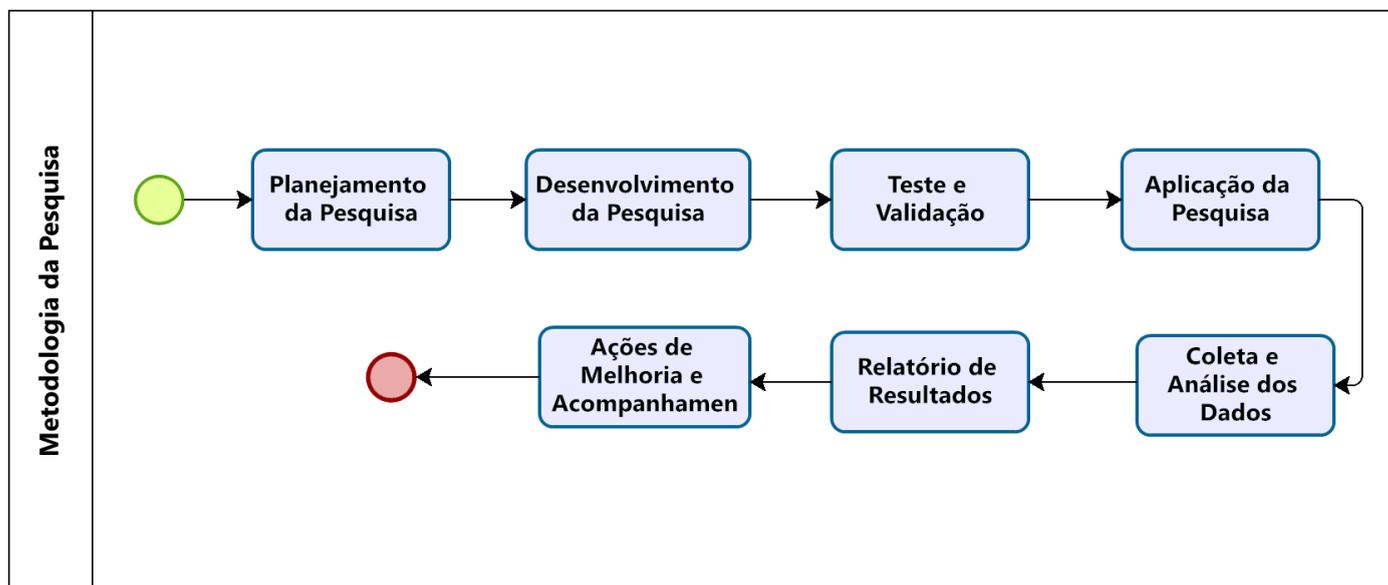


Figura 01 - Metodologia da Pesquisa

1. Planejamento da Pesquisa:

- Definir os objetivos da pesquisa e os indicadores-chave de desempenho a serem avaliados.
- Estabelecer o público-alvo da pesquisa, incluindo servidores, terceirizados e discentes.
- Determinar o método de coleta de dados (por exemplo, formulários online, entrevistas, questionários em papel) e o período de realização da pesquisa.

2. Desenvolvimento da Pesquisa:

- Elaborar o questionário ou formulário de pesquisa, incluindo perguntas sobre diferentes aspectos dos serviços do NTInf, como suporte técnico, infraestrutura de rede, sistemas e softwares disponíveis.
- Utilizar escalas de avaliação (por exemplo, de 1 a 5) para medir o nível de satisfação dos usuários em relação a cada aspecto avaliado.
- Incluir perguntas abertas para permitir que os usuários expressem opiniões, sugestões e comentários adicionais.

3. Teste e Validação:

- Realizar um teste piloto do questionário com uma amostra representativa de usuários para identificar possíveis problemas ou ambiguidades nas perguntas.
- Realizar ajustes no questionário com base no feedback recebido durante o teste piloto.

4. Aplicação da Pesquisa:

- Distribuir o questionário aos usuários identificados como público-alvo da pesquisa, garantindo uma ampla cobertura e representatividade.
- Disponibilizar o questionário de forma acessível e fácil de ser preenchido pelos usuários, por exemplo, por meio de um link online enviado por e-mail ou disponibilizado em uma plataforma digital.

5. Coleta e Análise dos Dados:

- Coletar as respostas dos usuários conforme elas são submetidas, registrando-as de forma organizada para posterior análise.
- Analisar os dados coletados para identificar padrões, tendências e insights relevantes sobre a satisfação dos usuários em relação aos serviços do NTInf.
- Calcular métricas de desempenho, como médias de satisfação e índices de satisfação por área avaliada.

6. Relatório de Resultados:

- Elaborar um relatório detalhado dos resultados da pesquisa, destacando os principais achados, conclusões e recomendações para melhoria.
- Apresentar os resultados aos gestores e equipes responsáveis pelos serviços do NTInf, incentivando ações corretivas e iniciativas de melhoria com base nas conclusões da pesquisa.

7. Ações de Melhoria e Acompanhamento:

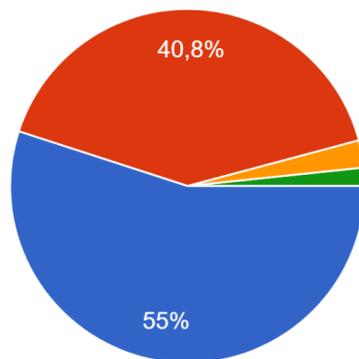
- Implementar as ações de melhoria identificadas no relatório de resultados, priorizando aquelas com maior impacto na satisfação dos usuários.
- Monitorar continuamente a satisfação dos usuários e realizar pesquisas de acompanhamento periodicamente para avaliar o progresso e verificar se as medidas implementadas estão produzindo os resultados desejados.

5. Análise dos Resultados

5.1. Grupo pertencente

A qual grupo você pertence?

120 respostas

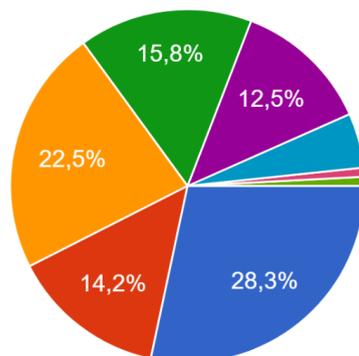


- Docente
- Técnico-administrativo
- Terceirizado
- Estagiário da UFSJ

5.2. Local de Trabalho

Qual o seu campus?

120 respostas

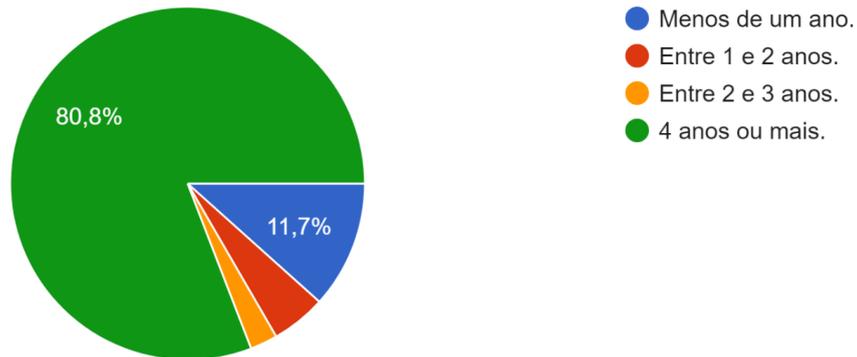


- Campus Santo Antônio (CSA)
- Campus Dom Bosco (CDB)
- Campus Tancredo Neves (CTAN)
- Campus Alto Paraopeba (CAP)
- Campus Centro-oeste "Dona Lindu" (CCO)
- Campus Sete Lagoas (CSL)
- CEREM
- Solar da Baronesa - Centro Cultural UFSJ

5.3. Tempo de exercício na UFSJ

Há quanto tempo você faz parte da comunidade da UFSJ?

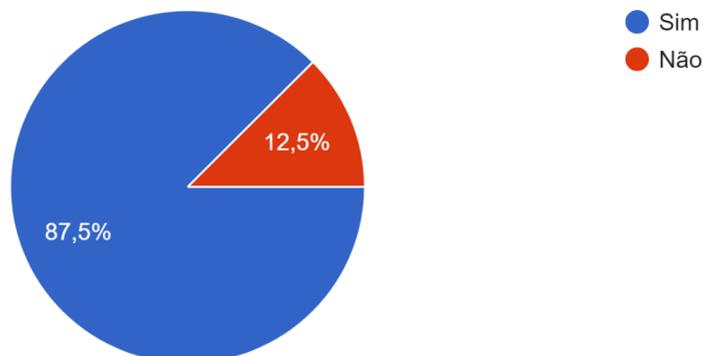
120 respostas



5.4. Portal do NTInf

Você conhece o portal do NTInf?

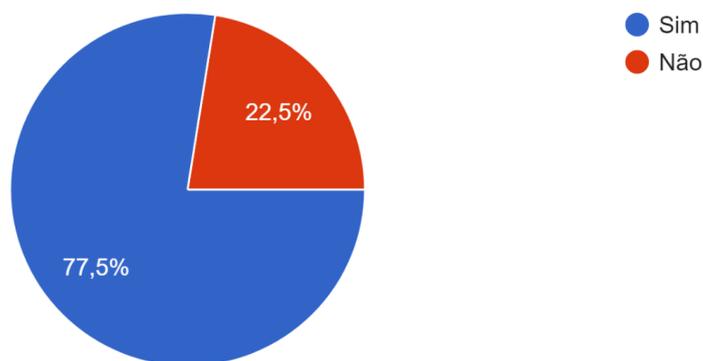
120 respostas



5.5. Catálogo de Serviços

Você conhece o catálogo de serviços do NTInf?

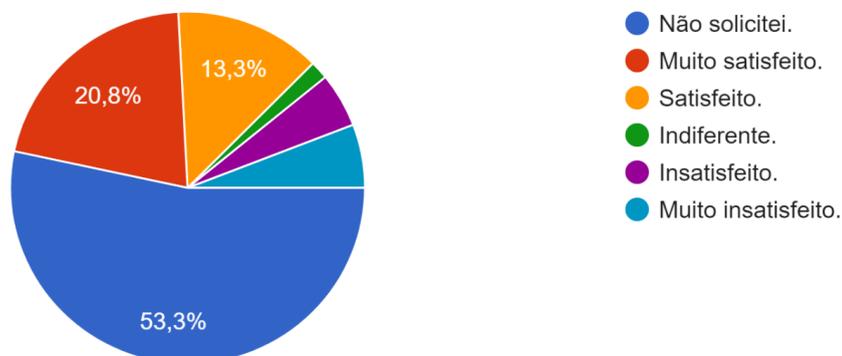
120 respostas



5.6. Suporte Técnico - Atendimento via telefone

Você solicitou algum serviço ao NTInf nos últimos 12 meses por meio do telefone de atendimento?
Se sim, qual o seu grau de satisfação com o retorno da solicitação realizada?

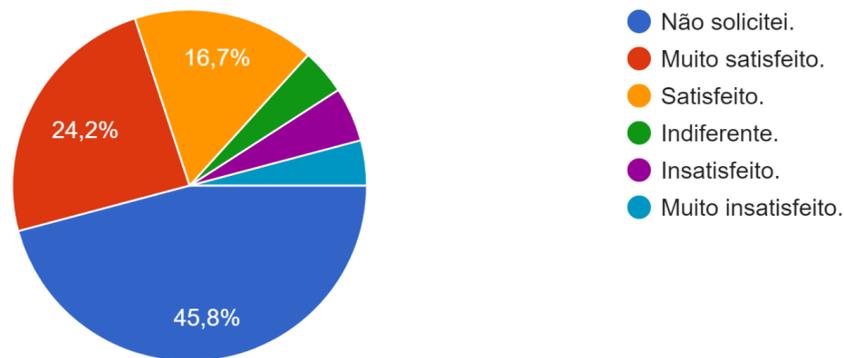
120 respostas



5.7 Suporte Técnico - Atendimento via e-mail do setor

Você solicitou algum serviço ao NTInf nos últimos 12 meses através do e-mail do setor? Se sim, qual o seu grau de satisfação com o retorno obtido?

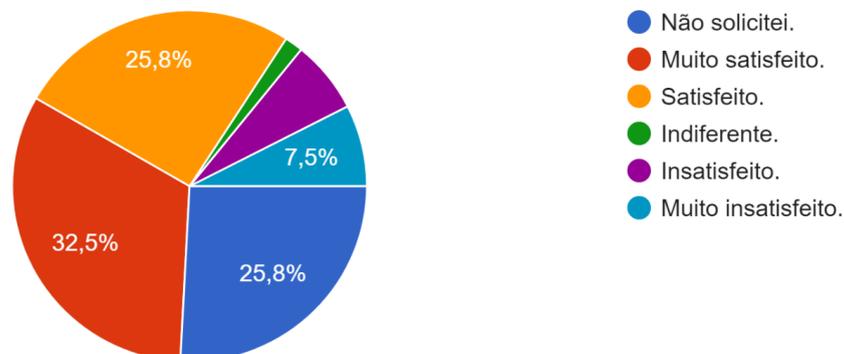
120 respostas



5.8. Suporte Técnico - Atendimento via Sistemas de Chamados (SAC)

Você solicitou algum serviço ao NTInf nos últimos 12 meses por meio do Sistema de Abertura de Chamados (SAC-NTInf) ([https://sac-ntinf.ufsj.edu.b...al](https://sac-ntinf.ufsj.edu.br)) o seu grau de satisfação com o retorno obtido?

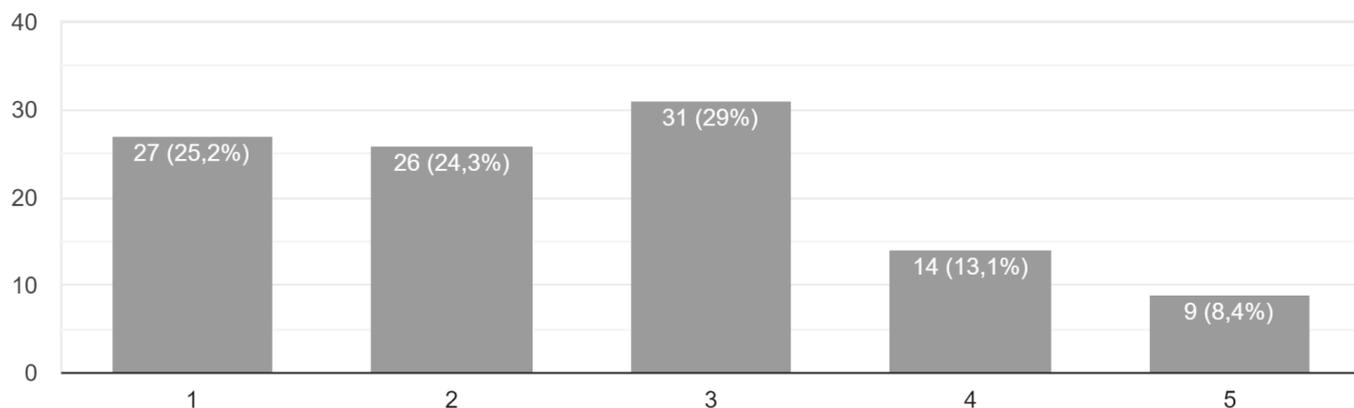
120 respostas



5.9. Facilidade de utilização do SAC-NTInf

Dê uma nota de 1 a 5, sendo 1 extremamente fácil e 5 extremamente difícil, para o grau de dificuldade que teve ao utilizar o SAC-NTInf.

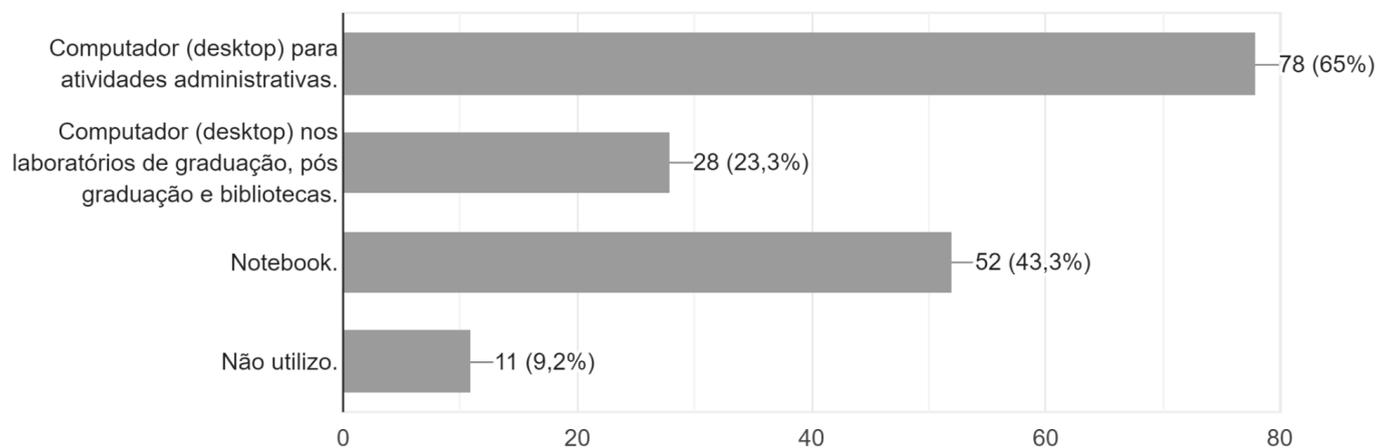
107 respostas



5.10 Equipamentos

Qual (ais) tipo (s) de computador (es) da UFSJ você utiliza?

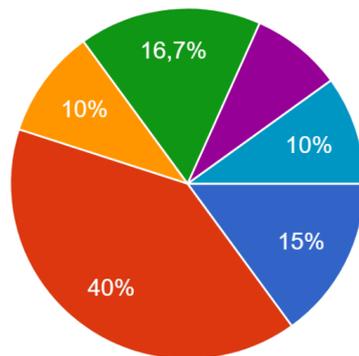
120 respostas



5.11 Equipamentos

Qual o seu grau de satisfação com a configuração e qualidade dos computadores/notebooks da UFSJ?

120 respostas

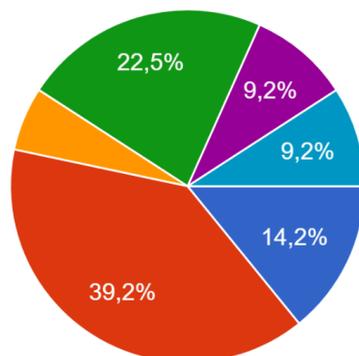


- Muito satisfeito.
- Satisfeito.
- Indiferente.
- Insatisfeito.
- Muito insatisfeito.
- Não sei responder.

5.12. Serviços - Rede Cabeada

Qual o seu grau de satisfação com a internet CABEADA da UFSJ?

120 respostas

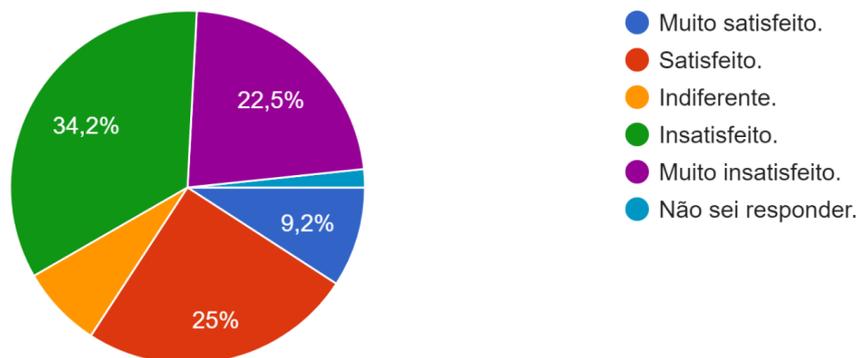


- Muito satisfeito.
- Satisfeito.
- Indiferente.
- Insatisfeito.
- Muito insatisfeito.
- Não sei responder.

5.13. Serviços - Rede Wi-Fi

Qual o seu grau de satisfação com a internet WI-FI (rede sem fio) da UFSJ?

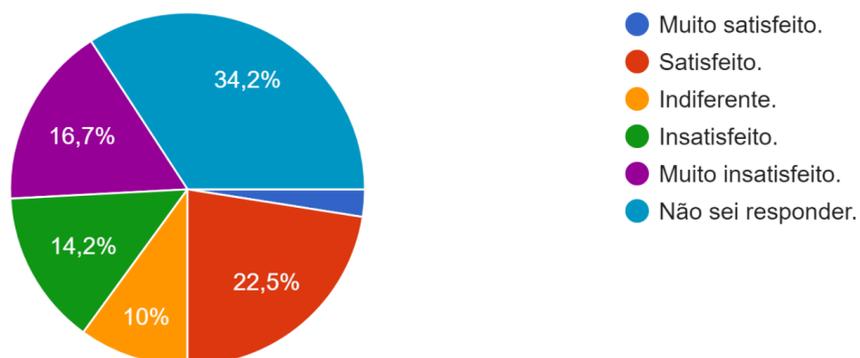
120 respostas



5.14. Serviços - Telefonia Fixa

Qual o seu grau de satisfação com a telefonia fixa (VoIP) da UFSJ?

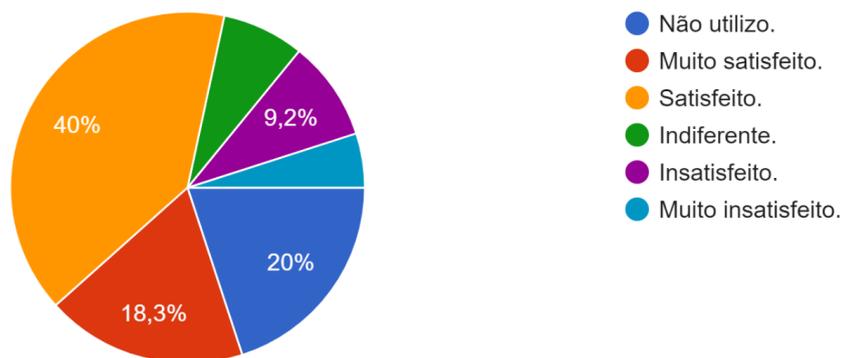
120 respostas



5.15. Sistemas - SIGAA

Você utiliza o SIGAA (Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas)? Se sim, qual o seu grau de satisfação com o SIGAA?

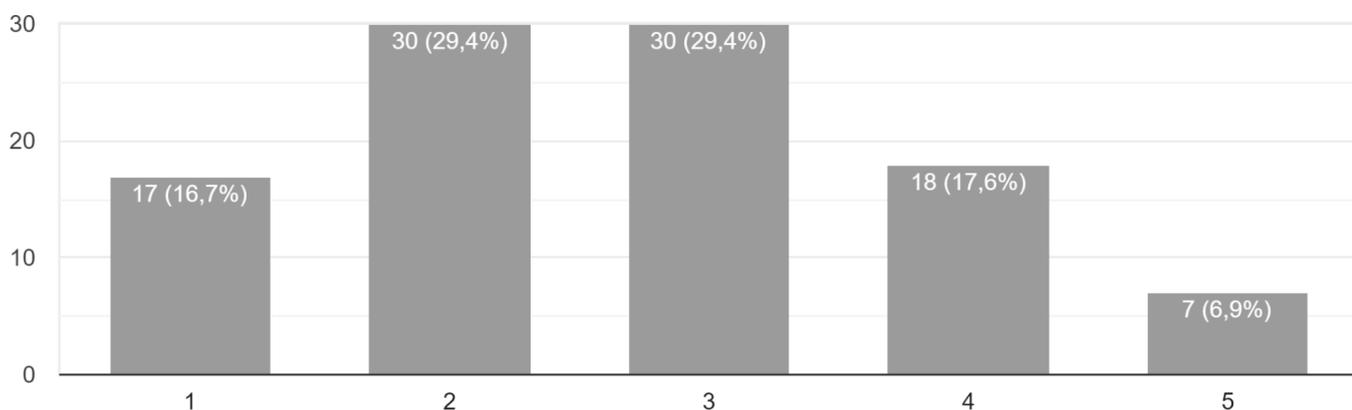
120 respostas



5.16. Sistemas - SIGAA

Dê uma nota de 1 a 5, sendo 1 extremamente fácil e 5 extremamente difícil, para o grau de dificuldade que teve ao utilizar o SIGAA.

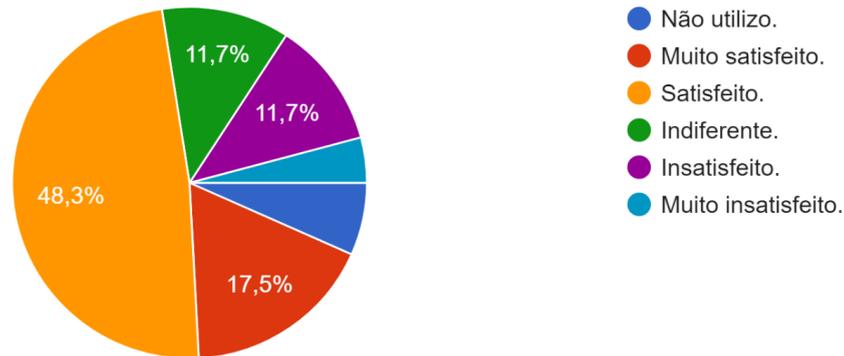
102 respostas



5.17. Sistemas - SIPAC

Você utiliza o SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos)? Se sim, qual o seu grau de satisfação com o SIPAC?

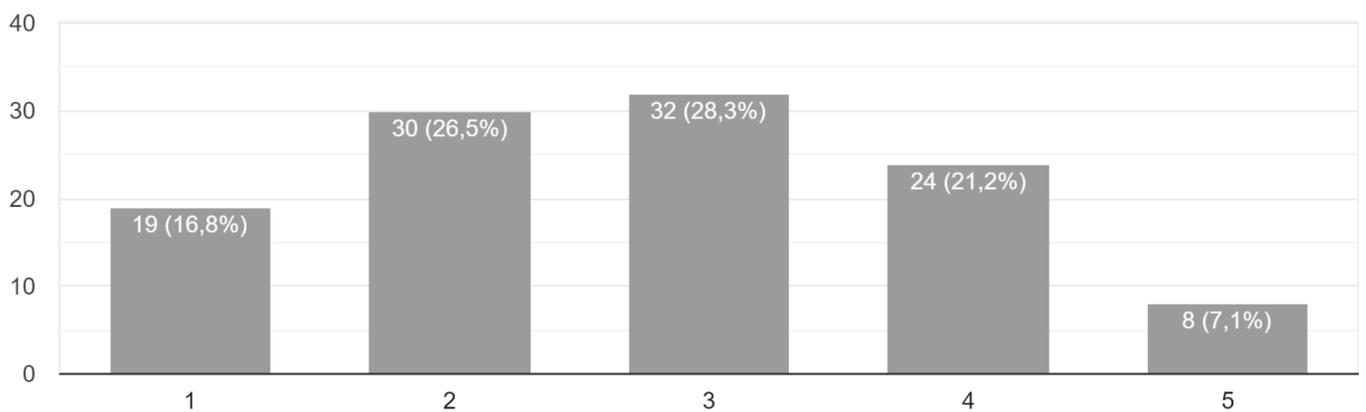
120 respostas



5.18. Sistemas - SIPAC

Dê uma nota de 1 a 5, sendo 1 extremamente fácil e 5 extremamente difícil, para a dificuldade que teve ao utilizar o SIPAC.

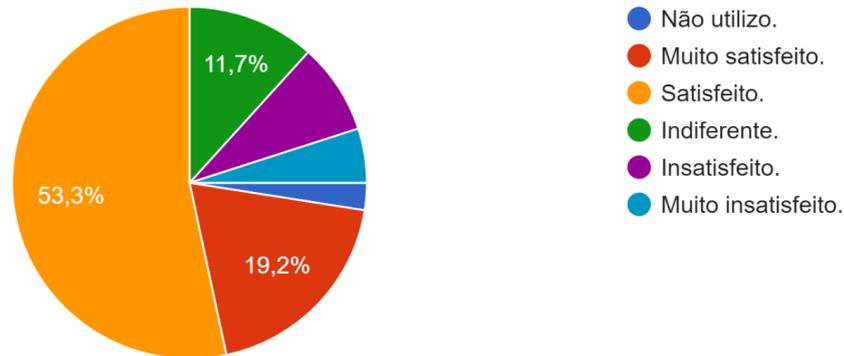
113 respostas



5.19. Sistemas - SIGRH

Você utiliza o SIGRH (Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos)? Se sim, qual o seu grau de satisfação com o SIGRH?

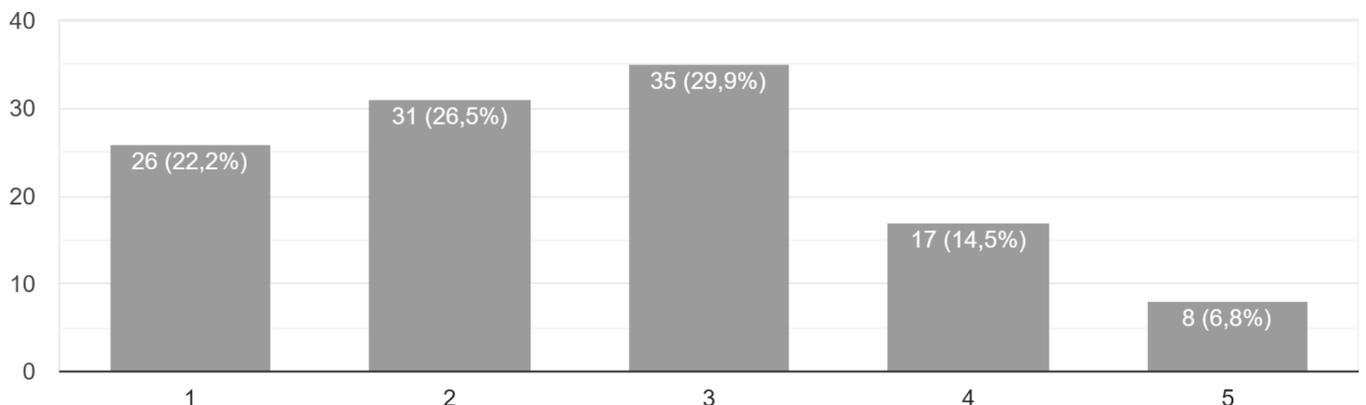
120 respostas



5.20. Sistemas - SIGRH

Dê uma nota de 1 a 5, sendo 1 extremamente fácil e 5 extremamente difícil, para o grau dificuldade que teve ao utilizar o SIGRH.

117 respostas



Considerações Finais

A pesquisa de satisfação dos serviços do NTInf é uma ferramenta essencial para garantir a qualidade e eficiência dos serviços de tecnologia da informação oferecidos pela instituição. Ao ouvir atentamente as opiniões e *feedbacks* dos usuários, o NTInf reafirma seu compromisso com a excelência e aprimoramento contínuo, visando sempre atender às necessidades da comunidade acadêmica de forma eficaz e satisfatória.

Por sua vez, as respostas negativas agregadas às sugestões e críticas interpostas pelos usuários, servirão de base para o levantamento de diversas necessidades, que poderão ser consideradas durante as atualizações do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações 2023-2026.

É importante ressaltar que a pesquisa não se limitará apenas aos servidores e terceirizados, mas também se estenderá aos discentes em um próximo passo. A inclusão dos discentes na pesquisa é fundamental, pois eles constituem uma parte significativa da comunidade acadêmica e são usuários frequentes dos serviços de tecnologia da informação.

Ao envolver os discentes na pesquisa de satisfação, o NTInf terá uma visão mais abrangente e representativa das necessidades e expectativas de todos os usuários dos seus serviços. Isso permitirá que sejam implementadas medidas específicas para atender às demandas dos alunos e garantir uma experiência satisfatória durante sua jornada acadêmica na instituição.