



# **RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE SERVIÇOS DE TIC DA UFPE**

**PRÓ-REITORIA DE COMUNICAÇÃO, INFORMAÇÃO E  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PROCIT)**

**NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (NTI)**

Setembro, 2019

## Sumário

Introdução.....	3
CSTIC / NATIS.....	5
Equipamentos de TI.....	7
Internet.....	10
Segurança da Informação.....	11
Telefonia.....	12
SIG@.....	12
SIPAC.....	14
Pergamum / Portal de Periódicos da UFPE.....	15
Comunicação da UFPE.....	18
Problemas de TIC.....	20
Serviços de TIC com mais alta satisfação.....	24

## Introdução

---

No período compreendido entre 12 a 26 de agosto de 2019, a Pró-Reitoria de Comunicação, Informação e Tecnologia da Informação (PROCIT) e o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) realizaram pesquisa de satisfação sobre os principais serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) prestados pela UFPE.

A pesquisa de satisfação é um importante instrumento para a gestão identificar quais os maiores problemas de TIC na visão da comunidade acadêmica e, dessa forma, promover melhorias em sintonia com as necessidades e déficits identificados.

A divulgação da pesquisa ocorreu através do Portal da UFPE, Assessoria de Comunicação (ASCOM), SIPAC, SIG@, Facebook e grupos de Whatsapp.

Os seguintes serviços de TIC foram analisados: Central de Serviços de TIC, Núcleos de apoio a Tecnologia da Informação; equipamentos (computadores, data show/projetores e impressoras); internet (cabada e sem fio); segurança da informação; telefonia; sistemas integrados (SIG@ e SIPAC); Pergamum; repositórios institucionais (Periódicos da UFPE e Attena) e a comunicação institucional (Portal da UFPE, UFPE mobile e o serviço de Acesso a Informação).

Entre os aspectos pesquisados constavam, entre outros:

**Serviços de TIC:** nível de satisfação geral, agilidade no atendimento, nível de conhecimento do(s) atendente(s) tratamento recebido, comunicação durante o atendimento.

**Equipamentos:** quantidade disponível, software, sistema operacional, configurações.

**Internet:** disponibilidade/estabilidade, velocidade, cobertura.

**Sistemas:** facilidade de uso, recursos/funcionalidades disponíveis, velocidade de acesso e utilização.

**Repositórios institucionais:** acervo disponível, mecanismo de busca, resultados obtidos.

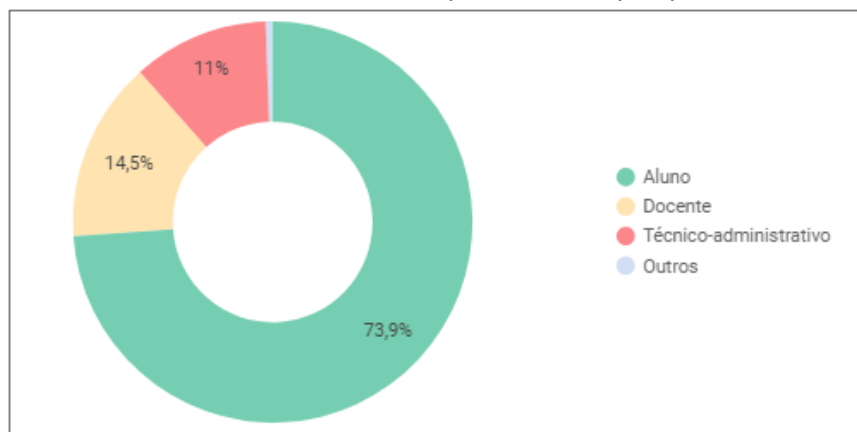
A pesquisa foi elaborada na plataforma *Google Forms* com perguntas de múltipla escolha sobre cada aspectos dos serviços de TIC, utilizando a escala:

<input type="radio"/> Muito satisfeito	<input type="radio"/> Satisfeito	<input type="radio"/> Nem satisfeito, nem insatisfeito	<input type="radio"/> Insatisfeito	<input type="radio"/> Muito insatisfeito
--	----------------------------------	--	------------------------------------	--

Ao término do formulário de pesquisa, constava pergunta aberta sobre os principais problemas de TIC da universidade assim como espaço para comentários gerais.

A pesquisa de satisfação contou com a participação de alunos, docentes e técnicos-administrativos, totalizando 1.753 respondentes, com prevalência de alunos (73,9%) conforme pode ser observado no gráfico 1 a seguir:

Gráfico 1 – Perfil dos respondentes da pesquisa



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Representantes dos 13 centros acadêmicos da UFPE responderam à pesquisa de satisfação, sendo o maior número de respostas do Centro Acadêmico do Agreste-CAA (249), seguidos do Centro de Tecnologia e Geociências-CTG (240) e do Centro de Artes e Comunicação-CAC (207), conforme gráfico 2 abaixo:

Gráfico 2 – Número de repostas por unidades da UFPE



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

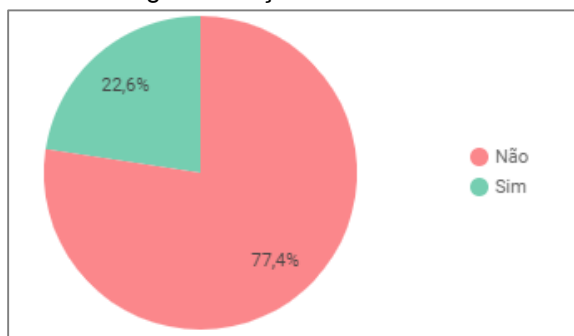
Os resultados da pesquisa serão apresentados em gráficos seguidos de apreciações curtas e, em alguns casos, com análises estratificadas por categoria de usuário (discente, docente e técnicos administrativos), para melhor explicitação e comparação dos dados mais relevantes ou discrepantes.

## CSTIC / NATIS

A primeira pergunta da pesquisa de satisfação versava sobre a Central de Serviços de TIC do NTI (CSTIC), unidade que realiza atendimentos através do sistema online (disponível em: <http://otrs.ufpe.br/otrs/customer.pl>) ou pelo telefone 2126-7777.

No gráfico 3, observa-se que apenas 22,6% dos respondentes solicitaram serviços a CSTIC no último ano:

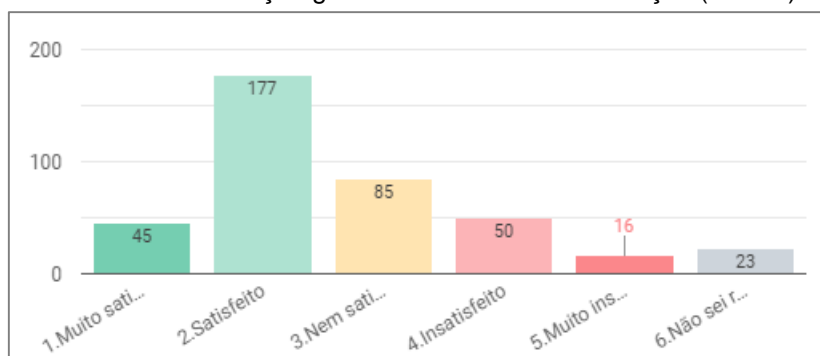
Gráfico 3 - Você solicitou algum serviço ao NTI no último ano através da CSTIC?



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

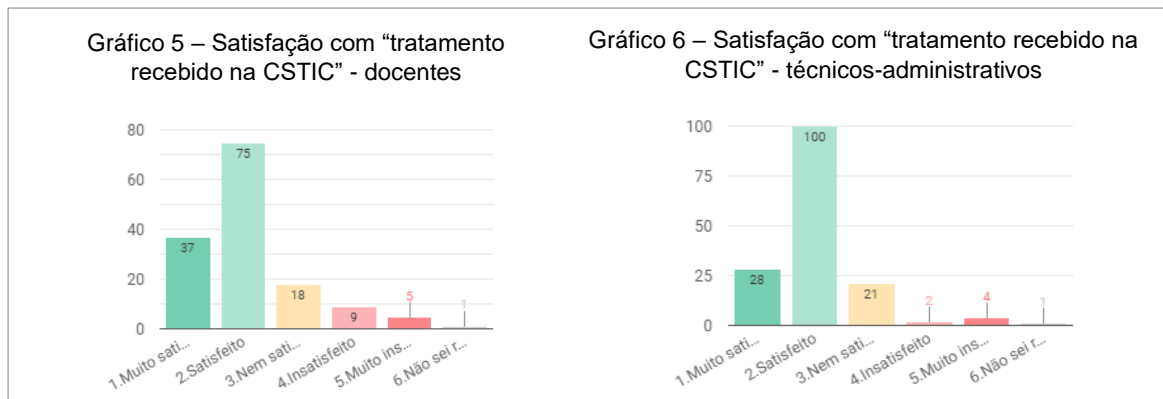
No âmbito da CSTIC, foram avaliados os aspectos de agilidade no atendimento; nível de conhecimento dos atendentes; tratamento recebido (cortesia, paciência, educação, clareza); solução dada para a solicitação; comunicação durante o atendimento e o sistema de solicitação de chamados (OTRS). Em todos esses aspectos, sobressaiu-se a opção “satisfeito” como a mais assinalada pelos respondentes da pesquisa. O gráfico 4, compila a satisfação geral com a CSTIC:

Gráfico 4 - Satisfação geral com a Central de Serviços (CSTIC)



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

A análise estratificada por perfil de usuário (isto é, docente, discente e técnicos-administrativos) mostrou que, no quesito “tratamento recebido”, esse foi o aspecto mais bem avaliado por parte dos docentes e técnicos-administrativos. Esse fato pode ser percebido nos gráficos 5 e 6 a seguir:

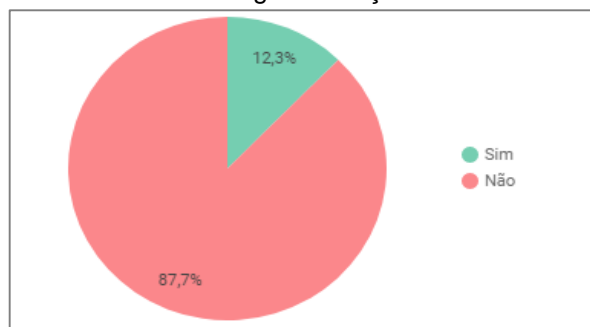


Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Na sequência, a pesquisa abordava os Núcleos de Apoio à Tecnologia da Informação (NATIs), unidades que atuam como uma extensão do NTI, provendo apoio local aos usuários dos serviços de TIC distribuídos pelos diversos prédios da UFPE.

Apenas 12,3% dos respondentes da pesquisa haviam solicitado algum serviço ao NATI como pode ser observado no gráfico 7 a seguir.

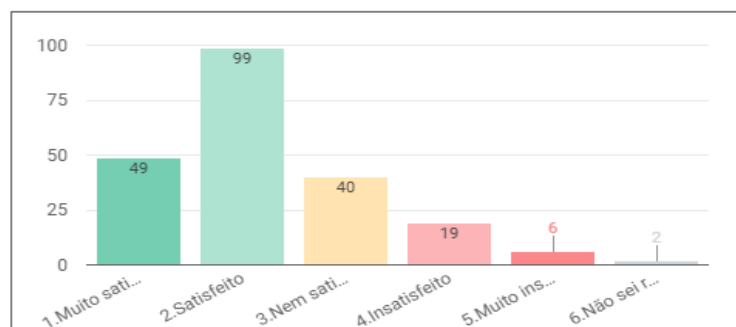
Gráfico 7 - Você solicitou algum serviço ao NATI no último ano?



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

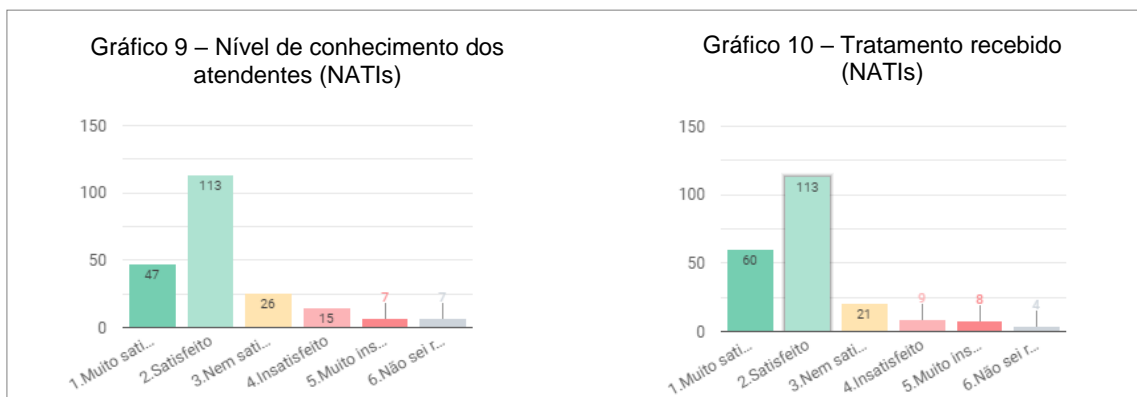
Assim como na CSTIC, foram avaliados os aspectos de agilidade no atendimento; nível de conhecimento dos atendentes; tratamento recebido; solução dada para a solicitação e comunicação durante o atendimento. Novamente, a opção “satisfeito” foi a mais assinalada, conforme gráfico 8:

Gráfico 8 – Satisfação geral com o NATI



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

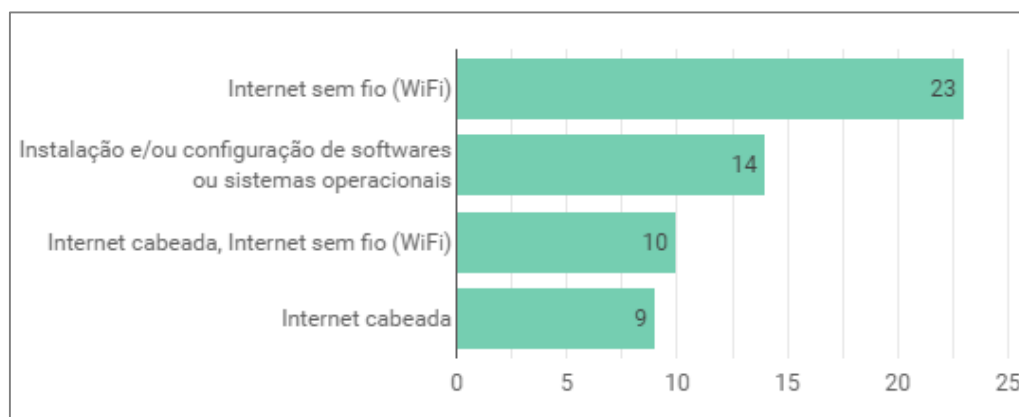
Sobre o suporte ao usuário no NATI, também é possível destacar a percepção positiva dos respondentes nos aspectos referentes ao nível de conhecimento dos atendentes e ao tratamento recebido como exposto nos gráficos 9 e 10.



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Ainda sobre os NATIs, foi questionado qual a categoria de serviço solicitada e observou-se que internet sem fio (wi-fi) era a maior demanda:

Gráfico 11 – Categoria de serviço mais solicitada aos NATIs



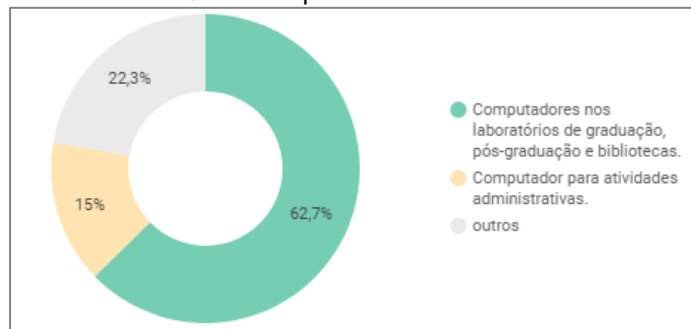
Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

## Equipamentos de TI

Em relação aos equipamentos de TIC, a pesquisa de satisfação abordou computadores, datashow/projetores multimídia e impressoras.

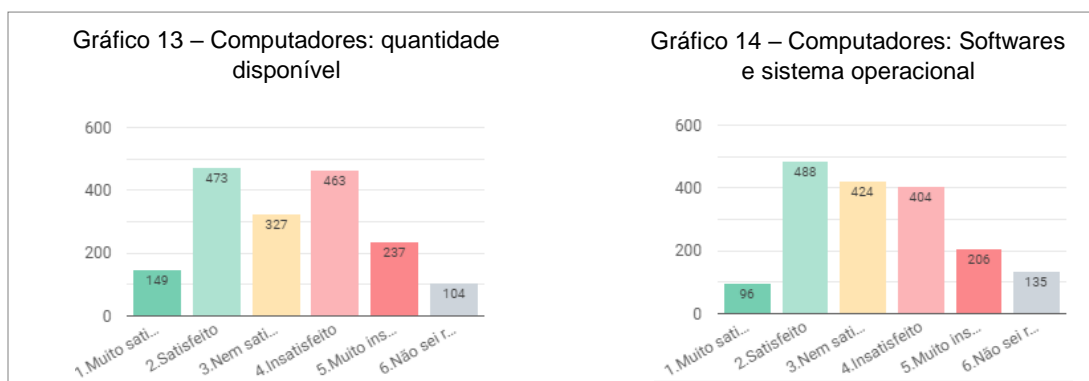
Em consonância com a maior quantidade de respondentes (discentes), foi visto que o maior percentual (62,7%) assinalou a opção de uso de computadores nos “laboratórios de graduação, pós-graduação e bibliotecas”:

Gráfico 12 – Quais computadores da UFPE você utiliza?



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

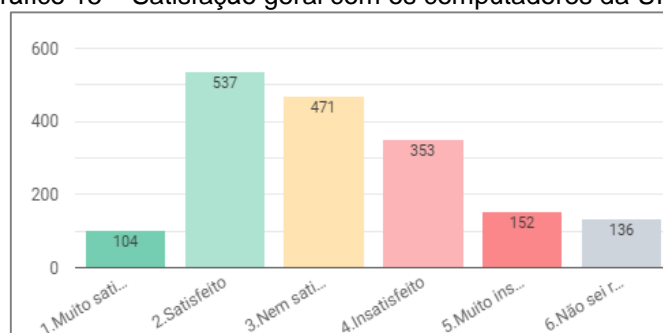
No que tange a quantidade disponível de computadores, observou-se uma quase equivalência entre usuários satisfeitos (473) e insatisfeitos (463), conforme o gráfico 13 abaixo. Quando a softwares e sistema operacional, mais uma vez resultados afins: 488 assinalaram “satisfeito” *versus* 404 insatisfeitos, além de 424 indiferentes (nem satisfeito nem insatisfeito), como pode ser visto no gráfico 14.



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Por fim, segue o gráfico 15, referente a satisfação geral com os computadores da UFPE.

Gráfico 15 – Satisfação geral com os computadores da UFPE

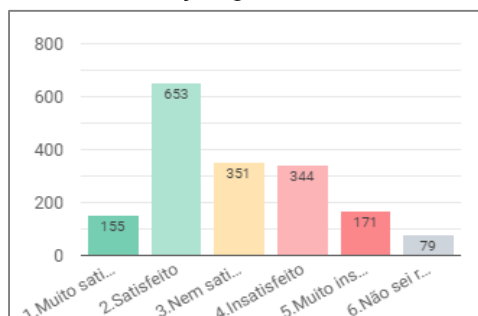


Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Em relação a datashow/projetores multimídia (equipamentos utilizados em salas de aula assim como nas atividades administrativas) sobressaiu-se mais uma vez a opção “satisfeito”, conforme gráfico 16:

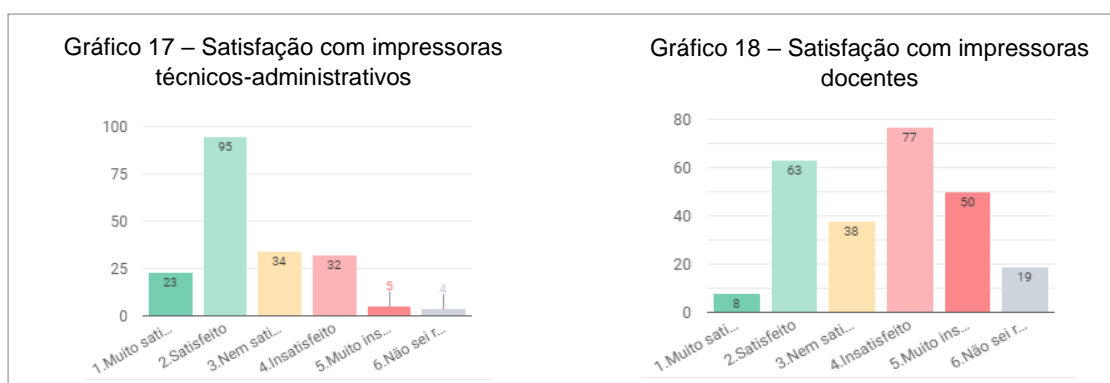


Gráfico 16 – Satisfação geral com Datashow/projetor



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

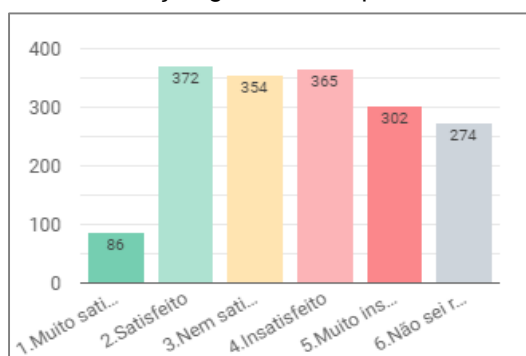
Em relação a impressoras/scanners, por se tratarem de equipamentos com predominante uso por parte dos técnicos-administrativos e docentes, foi feita a análise estratificada por categoria de usuário:



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Observa-se maior satisfação entre os técnicos-administrativos do que entre os docentes no tocante a esses equipamentos. É importante ressaltar que atualmente existe um contrato de terceirização no uso da maior parte das impressoras e scanners da universidade, daí a importância de se analisar a satisfação com este serviço. A satisfação geral é exposta no gráfico 19:

Gráfico 19 – Satisfação geral com impressoras/scanners



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Observa-se que na satisfação geral, a opção insatisfeito (365) foi a mais assinalada, *versus* a opção satisfeito (372) e uma alta quantidade de nem satisfeito/nem insatisfeito (354). Torna-se importante uma realização de

pesquisa específica sobre as impressoras para identificar as deficiências e elevar a quantidade de satisfeitos com a prestação desse serviço.

## Internet

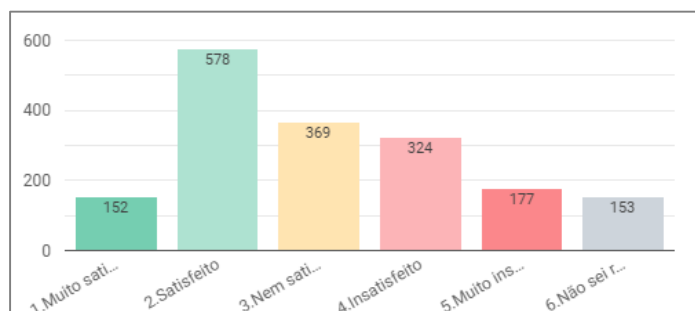
No que concerne ao serviço de internet, foram avaliadas a conexão cabeada e wi-fi.

As avaliações gerais sobre internet cabeada são positivas no tocante à disponibilidade/estabilidade e velocidade de conexão. Já no quesito quantidade de pontos de acesso (se é suficiente para os equipamentos das salas), 465 dos respondentes assinalaram insatisfeito e 243 muito insatisfeito *versus* 407 satisfeito e 100 muito satisfeito. Isso sugere que os pontos de acesso disponíveis, na perspectiva dos participantes da pesquisa, não são suficientes para as atividades acadêmicas e administrativas.

Em uma análise estratificada, identificou-se que apenas a categoria de técnicos-administrativos apresentou significativa quantidade de satisfeitos com os aspectos analisados (disponibilidade, velocidade e pontos de acesso). Entre os docentes e alunos, a insatisfação é maior com a quantidade de pontos de acesso.

O gráfico 20 apresenta a satisfação geral com a internet cabeada:

Gráfico 20 – Satisfação geral com a internet cabeada na UFPE



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

No que se refere a internet wi-fi, foi aferida expressiva insatisfação com disponibilidade (se está sempre no ar ou cai frequentemente) e cobertura (se o sinal chega nas áreas desejadas).

Na análise estratificada observa-se que os alunos e técnicos-administrativos estão mais insatisfeitos com a cobertura, por sua vez os docentes registram insatisfação predominante com a disponibilidade do serviço.

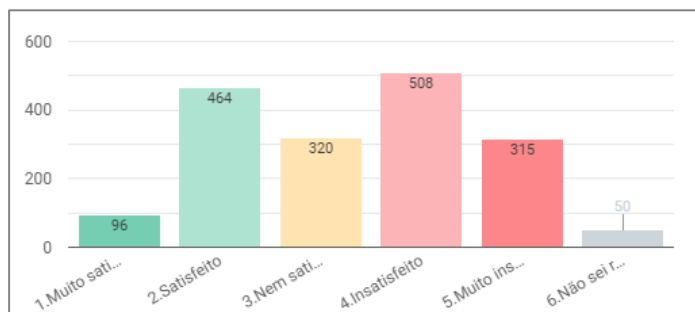
Ainda no âmbito da internet wi-fi, buscou-se aferir a satisfação da comunidade acadêmica com a facilidade de acesso as redes (Wi-fi UFPE, UFPE Livre, Conecta UFPE, eduroam) assim como quanto aos tutoriais de acesso disponibilizados na página do NTI.

A facilidade de acesso teve 488 satisfeitos, *versus* 439 insatisfeitos isto é, uma vez mais resultados proporcionais entre satisfeitos e insatisfeitos.

Já quanto aos tutoriais 406 estão satisfeitos, 382 nem satisfeitos nem insatisfeitos, 321 insatisfeitos e expressivos 247 não souberam responder - o que demonstra a necessidade de maior divulgação desses tutoriais.

O gráfico 21 apresenta a satisfação geral com a internet wi-fi:

Gráfico 21 – Satisfação geral com a internet wi-fi na UFPE



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

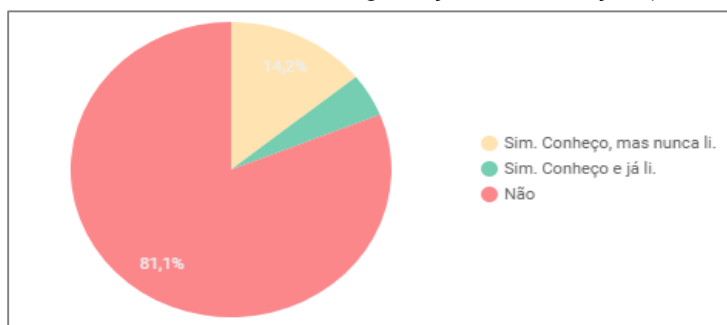
## Segurança da Informação

No questionamento referente a segurança da informação, foi apresentado o conceito:

Considerando ser a segurança da informação um conjunto de medidas para preservar e proteger as informações digitais de um indivíduo ou organização, buscando garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Em seguida, foi questionado se os respondentes conheciam a Política de Segurança da Informação (POSIC) da UFPE. Os resultados são expostos no gráfico 22 abaixo:

Gráfico 22 - Você conhece a Política de Segurança da Informação (POSIC) da UFPE?



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

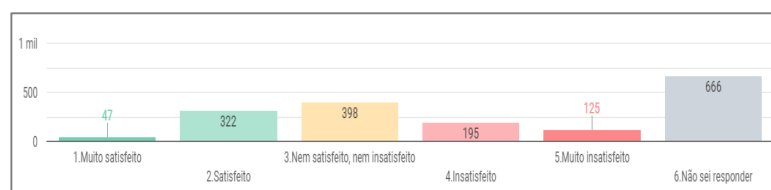
Conforme exposto, 81,1% dos participantes da pesquisa não conhecem a POSIC. Dessa forma, evidencia-se a necessidade de maior divulgação desse instrumento assim como da sua importância uma vez que prevê a preservação da integridade dos dados da comunidade acadêmica.

## Telefonia

---

Na questão sobre a telefonia da UFPE, a opção “Não sei responder” foi a mais escolhida (666). Tal fato justifica-se uma vez que os alunos não fazem uso regular dos telefones fixos da UFPE e, simultaneamente, esse foi o maior grupo respondente na pesquisa.

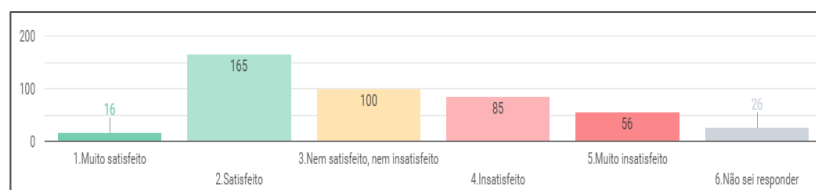
Gráfico 23 – Satisfação geral com a telefonia fixa na UFPE



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Em uma análise estratificada com a categoria docentes e técnicos-administrativos, o índice de satisfação com os serviços de telefonia demonstrou ser alto como exposto no gráfico 24:

Gráfico 24 – Satisfação geral com a telefonia fixa na UFPE (Docentes e Técnicos-administrativos)



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

No âmbito da telefonia, foram questionados ainda a quantidade de ramais disponíveis, a qualidade da voz durante as chamadas e a quantidade de aparelhos telefônicos e, na análise estratificada com docentes e técnicos-administrativos, a opção “satisfeito” foi a mais assinalada.

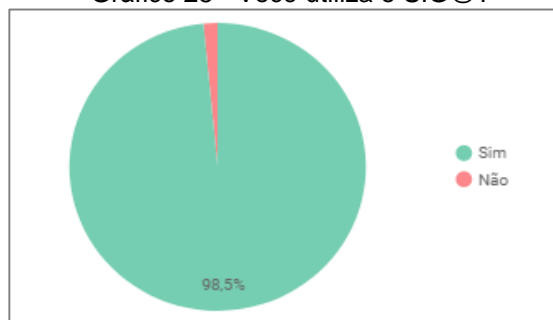
## SIG@

---

O Sistema de Informações e Gestão Acadêmica (SIG@, disponível em: <https://siga.ufpe.br>) apoia as áreas de ensino (graduação e pós), pesquisa, recursos humanos, processos administrativos, planejamento institucional, gestão patrimonial e gestão de restaurante universitário. Ao gerenciar os processos institucionais, o SIG@ tem como objetivo melhorar a eficácia destes processos.

Praticamente todos os respondentes utilizam o SIG@ conforme exposto no gráfico 25:

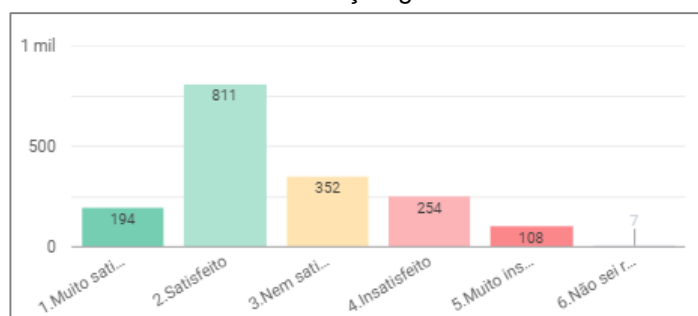
Gráfico 25 - Você utiliza o SIG@?



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Destaca-se a avaliação geral positiva do SIG@ por grande parte do total de respondentes (811 de 1753, isto é, 46%).

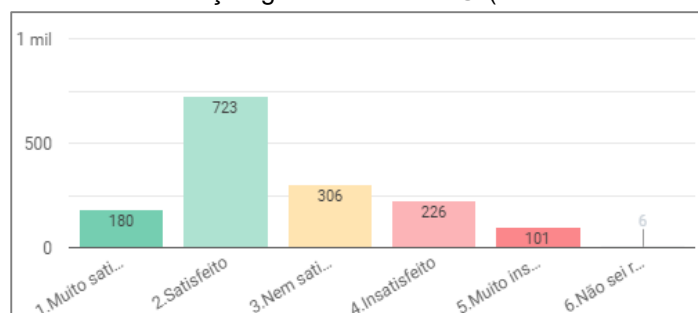
Gráfico 26 – Satisfação geral com o SIG@



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Ao realizar a análise estratificada com discentes e docentes, identificou-se que 624 estudantes e 99 professores, totalizando 723 respondentes, assinalaram a opção “satisfeito”.

Gráfico 27 – Satisfação geral com o SIG@ (Discentes e Docentes)



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

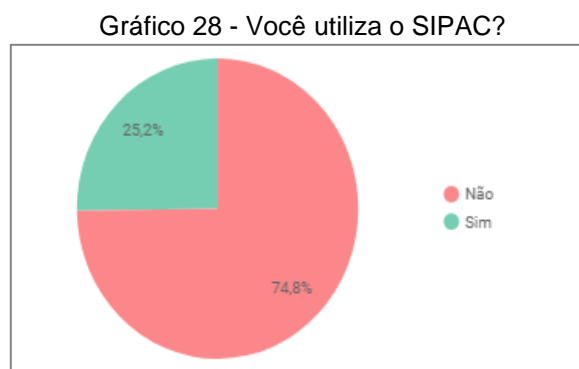
No SIG@ foram avaliados os aspectos de facilidade de uso; estabilidade/disponibilidade (se está sempre no ar); recursos/funcionalidades disponíveis e velocidade de acesso/utilização. A alternativa “satisfeito” foi a mais assinalada por todos os grupos. Apenas no aspecto material de apoio (FA@s, vídeos e manuais) sobressaiu-se a opção “nem satisfeito nem insatisfeito” o que pode caracterizar desconhecimento desses tutoriais pelos respondentes da pesquisa.

## SIPAC

O Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC, disponível em: <http://sipac.ufpe.br>) provê serviços para a área administrativa da UFPE por meio do gerenciamento de processos.

A adoção do SIPAC na UFPE foi um importante passo em direção ao mundo digital. A transição para o processo eletrônico através do módulo Sistema de Protocolo, contribui para uma tramitação de processos mais eficiente, descentralizada, sem papel e com mais transparência. Dessa forma, diminui-se o tempo de espera nos trâmites dos processos feitos na Universidade, de modo a agilizar e facilitar a vida dos usuários, técnicos-administrativos, professores e alunos<sup>1</sup>.

O gráfico 28 apresenta o percentual de respondentes da pesquisa de satisfação que utilizam o SIPAC:

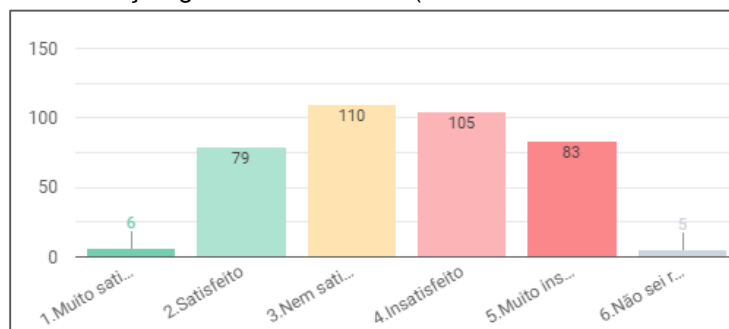


Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Observa-se que apenas 25,2% dos respondentes afirmaram utilizar o SIPAC. Apesar do Sistema de Protocolo estar disponível para toda a comunidade acadêmica e ser a via para abertura dos mais diversos processos, atualmente o sistema é mais intensamente usado por técnicos-administrativos e docentes.

Ao realizar a análise estratificada do SIPAC com conjunto dos técnicos-administrativos e docentes, temos os resultados no gráfico 29:

Gráfico 29 – Satisfação geral com o SIPAC (Docentes e técnicos-administrativos)



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

<sup>1</sup> Fonte: <https://www.ufpe.br/sipac> Acesso em 18 set. 2019

Conforme exposto, a satisfação com o SIPAC não é uma unanimidade entre os usuários. 105 manifestaram insatisfação frente a 110 que se mostraram indiferentes (nem satisfeito, nem insatisfeito) e 79 satisfeitos.

O objetivo do SIPAC é auxiliar a gestão documental na instituição, abrangendo o controle de processos, documentos e memorandos eletrônicos com informações de registro, conteúdo, tramitações e despachos. Nesse contexto, foi avaliada a facilidade de uso, que obteve 84 insatisfeitos e 71 muito insatisfeitos, correspondendo ao aspecto mais mal avaliado do SIPAC.

Nos aspectos estabilidade/disponibilidade e velocidade de acesso/utilização do SIPAC as percepções “satisfeito” foram as mais assinaladas. Todavia, quanto a: recursos/funcionalidade disponíveis e material de apoio (FAQs, vídeos e manuais) destacou-se a opção “nem satisfeito nem insatisfeito”. Como se trata de um sistema recente, essas percepções indicam que os usuários carecem, ainda, de uma maior familiaridade com o SIPAC.

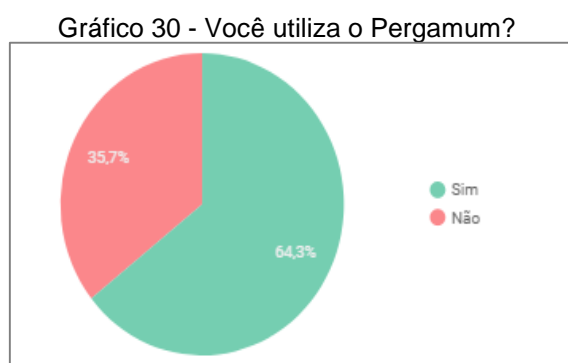
## Pergamum / Portal de Periódicos da UFPE

---

O Sistema Integrado de Bibliotecas – SIB/UFPE foi criado com o objetivo de difundir informação, democratizar o conhecimento acadêmico e apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFPE.<sup>2</sup>

O Pergamum é o sistema de gerenciamento do acervo bibliográfico da universidade (disponível em: <http://www.biblioteca.ufpe.br/>) e permite o acesso automatizado ao catálogo das coleções bibliográficas das bibliotecas do SIB.

Através desse sistema, os usuários podem realizar consulta ao acervo, fazer renovação e reservar material de sua preferência. O gráfico 19 expõe o elevado percentual de usuários do Pergamum (64,3%) entre os respondentes dessa pesquisa de satisfação:

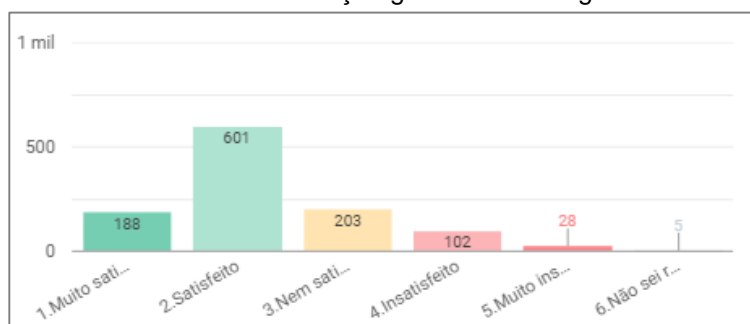


Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Em relação ao Pergamum foram avaliados os aspectos: facilidade de uso; acervo disponível; velocidade de acesso e estabilidade/disponibilidade (se está sempre no ar). Em todos esses aspectos, a maior quantidade de respostas foi “satisfeito” o que é ilustrado na satisfação geral, conforme gráfico 31 a seguir:

<sup>2</sup> Fonte: <https://www.ufpe.br/sib> Acesso em 16 set. 2019.

Gráfico 31 – Satisfação geral com o Pergamum

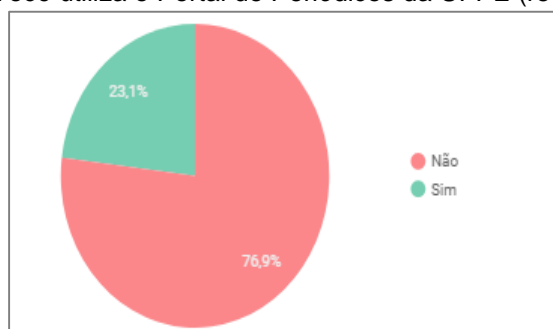


Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

O Portal de Periódicos da UFPE (disponível em <https://periodicos.ufpe.br/revistas/>) permite o acesso as revistas acadêmicas e científicas da UFPE. Esse portal, cujas atividades foram iniciadas em 2017, tem como missão reunir, armazenar, preservar, divulgar e garantir o acesso confiável e permanente à produção de revistas acadêmicas e científicas da Universidade, em um único local virtual<sup>3</sup>.

O gráfico 32 apresenta os percentuais de participantes da pesquisa de satisfação que afirmaram utilizar esse Portal:

Gráfico 32 – Você utiliza o Portal de Periódicos da UFPE (revistas eletrônicas)?



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

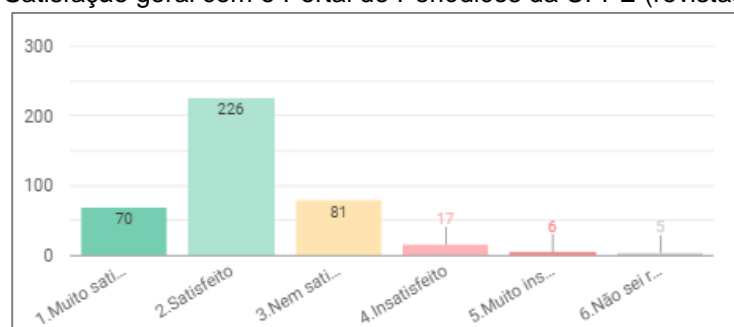
Observa-se que um reduzido percentual de respondentes (23,1%) faz uso do Portal de Periódicos da UFPE, provavelmente por se tratar de uma inovação recente e ainda não ser tão conhecido por toda a comunidade acadêmica.

No contexto do Portal de Periódicos da UFPE foram avaliadas as seguintes características: facilidade de uso; mecanismo de busca (recuperação da informação); resultados obtidos; disposição das informações nas revistas; velocidade de acesso e estabilidade/disponibilidade (se está sempre no ar). Assim como no Pergamum, a opção “satisfeito” foi a mais assinalada em todos os aspectos, o que corrobora o gráfico 33, a seguir:

<sup>3</sup> Fonte: <https://www.ufpe.br/sib/periodicos> Acesso em 16 set. 2019.



Gráfico 33 – Satisfação geral com o Portal de Periódicos da UFPE (revistas eletrônicas)



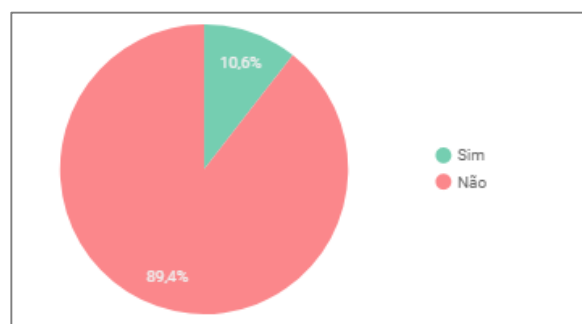
Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

## Attena

O repositório institucional da UFPE foi implementado em 2014 com a missão de reunir, armazenar, preservar, divulgar e garantir acesso confiável e permanente à produção acadêmica e científica da Universidade, em um único ambiente digital<sup>4</sup>. Em 2019, a UFPE, junto ao SIB, nomeou o seu repositório como “Attena” (disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/>).

O Attena configura-se em um repositório digital para artigos, teses, dissertações, acervo de fotos, etc. O gráfico 34 abaixo nos mostra que um reduzido percentual de respondentes (10,6%) utiliza o Attena:

Gráfico 34 - Você utiliza o Attena?



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

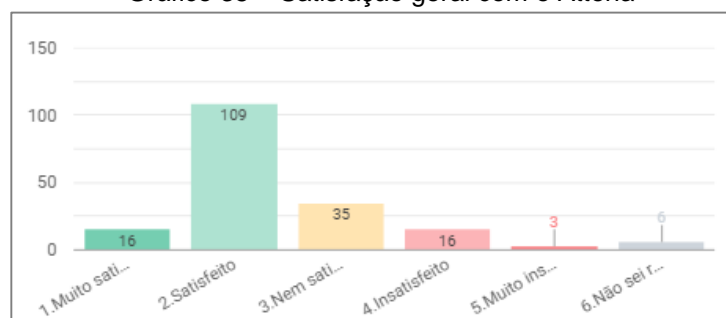
O Attena está inserido no movimento mundial de acesso aberto à produção científica. Este modelo de gestão para documentos eletrônicos proporciona maior visibilidade à produção intelectual da Universidade, disponibilizando para a sociedade o resultado de suas atividades de pesquisa, criação e inovação<sup>4</sup>.

Realizando uma análise estratificada reunindo os perfis de docentes e alunos (os dois grupos mais representativos que afirmaram utilizar o Attena) e observando os aspectos de facilidade de uso; acervo disponível; coleções disponíveis; velocidade de acesso/de utilização e estabilidade/disponibilidade

<sup>4</sup> Fonte: [https://repositorio.ufpe.br/static/jsp/apresentacao.jsp?locale=pt\\_BR](https://repositorio.ufpe.br/static/jsp/apresentacao.jsp?locale=pt_BR) Acesso em 16 set. 2019.

(se está sempre no ar) foi observado que a opção “satisfeito” foi a mais assinalada, o que confirma a satisfação geral conforme gráfico 35 a seguir:

Gráfico 35 – Satisfação geral com o Attena



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

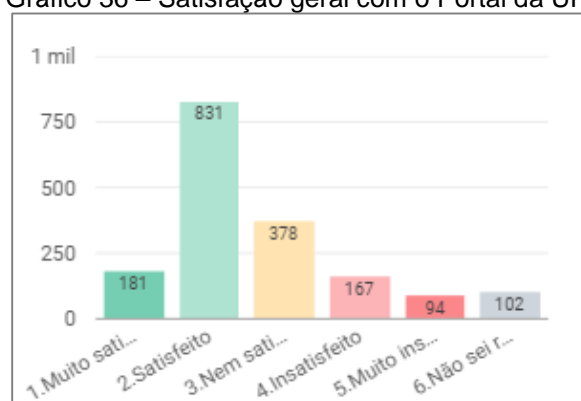
## Comunicação da UFPE

No âmbito da comunicação institucional da UFPE, a pesquisa de satisfação avaliou o Portal da UFPE, o UFPE Mobile e o serviço de Acesso a Informação.

A versão do Portal da UFPE avaliada pelos usuários nessa pesquisa de satisfação de serviços de TIC foi lançada em 2017<sup>5</sup>. À época, a arquitetura da informação e design do portal foram revisados e construídos em conjunto com representantes de toda a comunidade acadêmica, visando garantir usabilidade e acessibilidade para todos os usuários. Em 2019, buscando a melhoria contínua do portal institucional, a Diretoria de Acesso a Informação da PROCIT realiza um novo trabalho de atualização do Portal da UFPE.

Identificou-se um alto índice de satisfação por parte dos respondentes da pesquisa, conforme gráfico 36:

Gráfico 36 – Satisfação geral com o Portal da UFPE



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

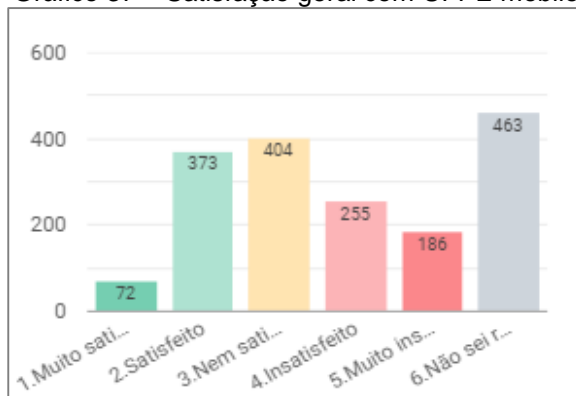
O UFPE Mobile é um aplicativo que reúne informações relevantes sobre a Universidade. Nele é possível consultar eventos, telefones, e-mails, últimas notícias, linhas de ônibus, horários de funcionamento dos principais

<sup>5</sup> Fonte: <https://www.ufpe.br/procit/portal>

serviços, cardápio do restaurante universitário, mapas dos campi e bibliotecas<sup>6</sup>. O app pode ser baixado para dispositivos Android na Google Play Store, enquanto que a versão para o sistema iOS está disponível na Apple Store.

Conforme o gráfico 37, no que concerne ao UFPE Mobile, 373 respondentes se mostraram satisfeitos, no entanto 404 assinalaram nem satisfeito nem insatisfeito e 463 não souberam responder.

Gráfico 37 – Satisfação geral com UFPE mobile



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

O alto número de respondentes que não souberam avaliar o UFPE Mobile denota a necessidade de ampliação de campanhas de divulgação desse aplicativo.

A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI, regulamenta o direito constitucional de acesso à informação pública. Na UFPE, a LAI é gerenciada pela PROCIT, por meio da Coordenação de Acesso à Informação, ligada à Diretoria de Informação desta Pró-Reitoria. Sua missão é garantir, monitorar e aprimorar o acesso à informação institucional e à divulgação dos serviços prestados pela UFPE visando a uma maior disponibilidade, transparência e controle social<sup>7</sup>.

A página da LAI na UFPE promove a divulgação, independentemente de requerimento, de informações produzidas ou custodiadas no âmbito das competências da instituição, de interesse coletivo e geral, com o objetivo de facilitar o acesso à informação pública. Também é possível fazer solicitação de informações por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar os pedidos, acompanhar o prazo e receber a resposta da solicitação<sup>7</sup>.

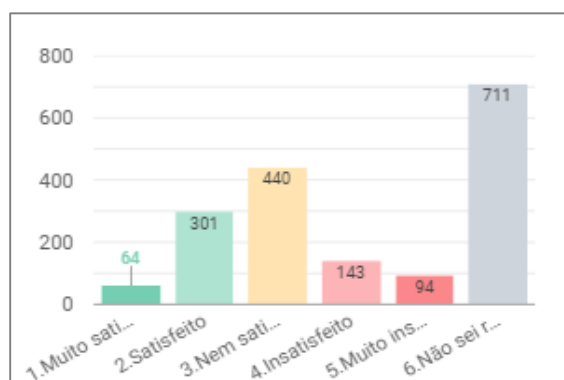
Na observação da satisfação geral com o serviço de acesso a informação, observou-se que nos três segmentos (discentes, docentes e técnicos-administrativos) a opção mais assinalada foi “Não sei responder” conforme pode ser visto no gráfico 38:

<sup>6</sup> Fonte: <https://www3.cin.ufpe.br/br/noticias/lancado-o-aplicativo-ufpe-mobile/MTMyNA=>

≡ Acesso em 16 set. 2019

<sup>7</sup> Fonte: <https://www.ufpe.br/procit/teste/acesso-a-informacao> Acesso em 16 set. 2019

Gráfico 38 – Satisfação geral com o Acesso à Informação na UFPE



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Conforme exposto, o serviço de Acesso a Informação ainda não é amplamente conhecido entre os participantes dessa pesquisa de satisfação. Assim como o UFPE Mobile, faz-se necessária a realização de campanhas de divulgação do serviço atreladas a importância dessa legislação para a sociedade, uma vez que o acesso à informação está fortemente relacionado a noção de cidadania e controle social.

## Problemas de TIC

Na seção “Comentários finais” da pesquisa de satisfação, solicitava-se que os respondentes – opcionalmente – listassem os três problemas de TIC que considerassem mais críticos na UFPE.

Na perspectiva dos discentes, os três principais problemas de TIC são nos serviços de internet wi-fi, SIG@ e equipamentos. Os comentários mais recorrentes são expostos na figura 1 a seguir:

Figura 1 – Principais problemas de TIC – Visão dos discentes

PRINCIPAIS PROBLEMAS DE TIC - VISÃO DOS DISCENTES										
EQUIPAMENTOS		INTERNET CABEADA	INTERNET WI-FI		SIG@		PERGAMUM	PORTAL DA UFPE		UFPE MOBILE
- Quantidade insuficiente nos centros, bibliotecas e Casa de Estudante	- Computadores obsoletos / inutilizáveis nos laboratórios de informática	- Poucos pontos de acesso a internet cabeada	- Baixa disponibilidade e cobertura do wi-fi	- Dificuldade para acessar Conecta UFPE, eduroam e Wi-Fi UFPE (passo a passo)	- Lentidão, travamento e instabilidade, usabilidade precária, mal sinalizado, muito tempo fora do ar; poucos recursos	- Os documentos gerados através dele não tem validade (autenticidade) pois não há código de autenticação.	- Lento, impreciso e muito limitado	- Falta de acessibilidade; dificuldade de acessar diretamente o que se deseja; ausência de informações	- Falta de divulgação do Portal pela própria UFPE	- Precisa ser atualizado e repaginado visualmente
- Problemas com os sistemas operacionais disponíveis nos computadores	- Falta de computador e datashow nas salas de aula	- Baixa velocidade da internet cabeada	- Carência de roteadores (poucos pontos de acesso)	- Não sincronização de senhas entre plataforma sig@ e acesso as redes wi-fi internas.	- Indisponibilidade em períodos de grande demanda como na matrícula	- Necessidade de atualização da interface do SIG@, instruções desatualizadas e confusas	- Busca complicada	- Portal bem confuso e complicado para encontrar as informações	- Necessidade de melhorar a visualização da versão mobile	- Aplicativo lento e inconsistente praticamente não tem serventia para o aluno
- Falta de manutenção dos equipamentos e	- Indisponibilidade de impressoras para uso dos alunos	- Ausência de internet cabeada nas salas de aula	- Baixa velocidade	- Falta de hotspots de wi-fi fora dos centros acadêmicos	- Avisos como de grade curricular são muito claros e letras miúdas demais	- Visualização na grade de horário é ruim, pequena na tela e não aumenta.	- Acesso confuso se feito pelo navegador	- Site com informações e notícias desatualizadas	- Necessidade de melhoria na localização dos itens mais importantes e no layout dos sites	- Tem várias informações desatualizadas e poderia fornecer acesso a mais funções do SIG@.
- Falta de softwares / programas específicos nos computadores	- Problemas nos projetores multimídia; projetores obsoletos	- Funcionamento precário da internet cabeada	- Falta de hotspots de wi-fi fora dos centros acadêmicos	- Dificuldade de recuperação de senhas para aquisição dos serviços	- Deficiências no sistema de busca de cadeiras ofertadas	- Falta de cruzamento de dados para quem muda de curso	- Falta de manual para uso do Pergamum	- Portal difícil de visualizar e de fazer buscas	- Necessidade de melhorar a disponibilidade de serviços e a visualização	- Tem várias informações desatualizadas e poderia fornecer acesso a mais funções do SIG@.
- Falta de padronização dos programas instalados	- Deficiências no posicionamento de projetores em sala de aula	- Alcance ruim da rede cabeada	- Estrutura de rede wireless da casa do estudante não suporta a quantidade de usuarios conectados	- Nunca se sabe qual a rede ativa no momento; mais de um nome de rede causa confusão.	- Burocracia para recuperar senha	- Problemas com resultados na pesquisa	- Falta de informação online sobre setores administrativos (bibliotecas por exemplo)	- Carência de informações sobre oportunidades em geral	- Necessidade de melhorar a disponibilidade de serviços e a visualização	- Necessidade de melhorar a disponibilidade de serviços e a visualização
- Computadores lentos, com sistema operacional e software desatualizado; sem antivírus e cabo de rede e/ou com periféricos mal conservados	- Carência de suporte para videoconferências	- Falta de rede cabeada nos quartos da Casa do Estudante	- Wi-fi não tem acesso em todas as salas do campus, o que dificulta aulas que necessitam de acesso a internet em seu decorrer	- Indisponibilidade de acesso do SIG@ em versão mobile.	- Não compatibilidade do SIG@ ao Safari	- O acesso as disciplinas ofertadas no semestre é deficitário; assim como saber a colocação em uma disciplina e a quantidade de vagas disponível	- Problemas na reserva: Não dá para saber quando alguém reservou um livro	- Falta de maior divulgação dos serviços de TIC no portal (repositório, portal de periódicos, tutoriais)	- Necessidade de atualização e aprimoramento com o usuário (facilidade de acesso, interfaces mais intuitivas e de mais fácil entendimento e visualização)	- UFPE Mobile carece de notificação do SIG@ quanto a atualização de notas e acesso ao saldo disponível do RU.
- Pagamento de multas é lento e burocrático										
CSTIC	TELEFONIA	NATIS	PERIÓDICOS UFPE			SIPAC	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	ATTENA		ACESSO A INFORMAÇÃO
- Atendimento do telefone fixo do NTI	- Nem todos os departamentos tem ramais funcionando	- Serviços dos técnicos de informática	- Realização de pesquisas de periódicos é complicada.	- A busca deveria ser facilitada na língua portuguesa, as vezes não é possível achar os temas em português.	- Falta de acesso a alguns periódicos	- Demora no atendimento as solicitações de SIPAC	- Insegurança nos servidores	- Dificuldade para acessar o Attena fora da UFPE	- O acervo Attena deveria ter datas das fotos, pelo menos uma estimativa da década em que a foto foi tirada	- Nenhum problema apontado entre os respondentes da pesquisa
	- Carência de telefonia pública no campus	- Falta de manutenção da estrutura tecnológica das salas de aula			- Falta de divulgação desse serviço			- Poucas Teses e Dissertações anteriores ao ano 2000 no Attena.		

Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Entre os docentes, os principais problemas de TIC concentram-se, nessa ordem: SIG@, equipamentos e internet wi-fi, a figura 2 apresenta os principais comentários desse grupo:

Figura 2 – Principais problemas de TIC – Visão dos docentes

PRINCIPAIS PROBLEMAS DE TIC - VISÃO DOS DOCENTES								
NATIS	EQUIPAMENTOS		INTERNET CABEADA	INTERNET WI-FI	TELEFONIA	SIG@		SIPAC
- Necessidade de atendimento mais rápidos as solicitações.	- Computadores antigos, obsoletos e desatualizados - Falta de equipamentos em salas de aula, laboratórios e auditórios	- Limitação / indisponibilidade na quantidade de computadores e impressoras	- Falta de internet cabeada em centros, departamentos, laboratórios, salas de aula e salas dos professores.	- Falta de cobertura, estabilidade e velocidade - Wi-fi não suporta a demanda	- Ausência de infraestrutura (cabearamento, linha telefônica) em algumas unidades	- Lentidão do sistema - Plataforma lenta, pesada e instável. - Tempo de utilização muito curto	- Não permite mandar mensagens de correio eletrônico para as contas de e-mail institucional (@ufpe.br) dos alunos de uma turma específica	- Sistema lento, difícil de usar e pouco intuitivo - Plataforma pesada e instável - Dificuldade de encontrar informações
- Maior disponibilidade para tirar dúvidas dos usuários.	- Falta de softwares (inclusive sistemas operacionais).	- Falta de programa de manutenção preventiva e conserto/substituição de equipamentos	- Instabilidade da rede e velocidade baixa	- Wi-fi não acessa em todo local o que dificulta realizar chamadas com a caderneta eletrônica	- Falta de telefone em salas e laboratórios	- Falta de um aplicativo do SIG@ que ajude ao professor (colocar frequência, notas, baixar atas, etc)	- SIG@ precisa disponibilizar um versão mobile para professores e coordenadores de curso resolverem questões rotineiras.	- Necessidade de diferenciar os serviços mais importantes de acordo com o tipo de servidor que está acessando
- Carência de agilidade no atendimento para resolver problemas; acesso à ajuda.	- Falta de: - Cartuchos e manutenção de impressoras - Suprimentos para substituição em equipamentos - PCs para reposição nos laboratórios	- Projetores estão com cabos frequentemente danificados, devida à instalação precária - Manutenção precária dos projetores	- Internet a cabo não funciona em muitos computadores.	- Sinal ruim ou não funciona - Falta de rede Wi-Fi de alta velocidade e estável para uso de outros dispositivos.	- Falta de ramais de telefone fixo nos gabinetes dos docentes.	- O SIG@ deveria fornecer aviso de atividades pendentes, como por exemplo, uma aula que ainda não foi registrada	- Avisos na página do siga que impedem o acesso ao sistema; - Necessidade de aprimoramento ou substituição do sistema	- O sistema gera muito spam e fica difícil acompanhar os processos de interesse próprio. - Necessidade de tutoriais
- Carência de técnicos para resolver problemas nos computadores dos docentes	- Falta de computadores nos gabinetes dos professores	- Necessidade de qualificação diferenciada das redes em auditórios para EAD.	- Lentidão na conexão	- Dificuldade para acessar a rede Wi-Fi UFPE	- Aparelho telefônico sem fio de baixa qualidade	- Limitação do SIG@ em relação ao PAAD RAAD (importação dos dados)	- O SIG@ não atende as necessidades da coordenação de curso, sistema incompleto.	- As opções mais utilizadas precisam se destacar, pois são muitas opções disponíveis
	- Necessidade de configuração de acessórios com IP fixo, como IoT na rede móvel	- Pouco ou nenhum uso de software livre tipo Linux/Ubuntu, etc. gratuitos nos computadores	- Dificuldade de acesso	- Necessidade constante de reconexão no Conecta UFPE		- Falta de funcionalidades do SIG@ (enviar mensagem para aluno, enviar atividade para turma e lançar notas via planilha)	- O SIG@ não inclui pesquisa e extensão, além de não ter espaço para disponibilização de materiais para os alunos.	- Sistema ainda exige melhor treinamento; ainda não está claro o fluxo de alguns processos
CSTIC	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	PERGAMUM	PERIÓDICOS UFPE	ATTENA	UFPE MOBILE	PORTAL DA UFPE		ACESSO A INFORMAÇÃO
Demora no atendimento às solicitações; nas respostas do suporte e na solução das demandas.	- Falta de aplicativo de segurança - Sensação de insegurança sempre presente	Nenhum problema apontado entre os respondentes da pesquisa	Nenhum problema apontado entre os respondentes da pesquisa	- Não localização de dissertações e teses recentes.	Nenhum problema apontado entre os respondentes da pesquisa	- Problemas nos links na página da UFPE. - Encontrar as informações na página da UFPE ainda é bastante difícil.	- Portal complicado para atualizar, necessidade de aprimoramento na interface do portal - Necessidade de maior divulgação dos serviços de TIC disponíveis	Nenhum problema apontado entre os respondentes da pesquisa

Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

Por fim, na categoria técnicos-administrativos, os principais problemas de TIC são SIPAC, equipamentos e internet wi-fi. A figura 3 apresenta os principais comentários dos técnicos-administrativos:

Figura 3 – Principais problemas de TIC – Visão dos técnicos-administrativos

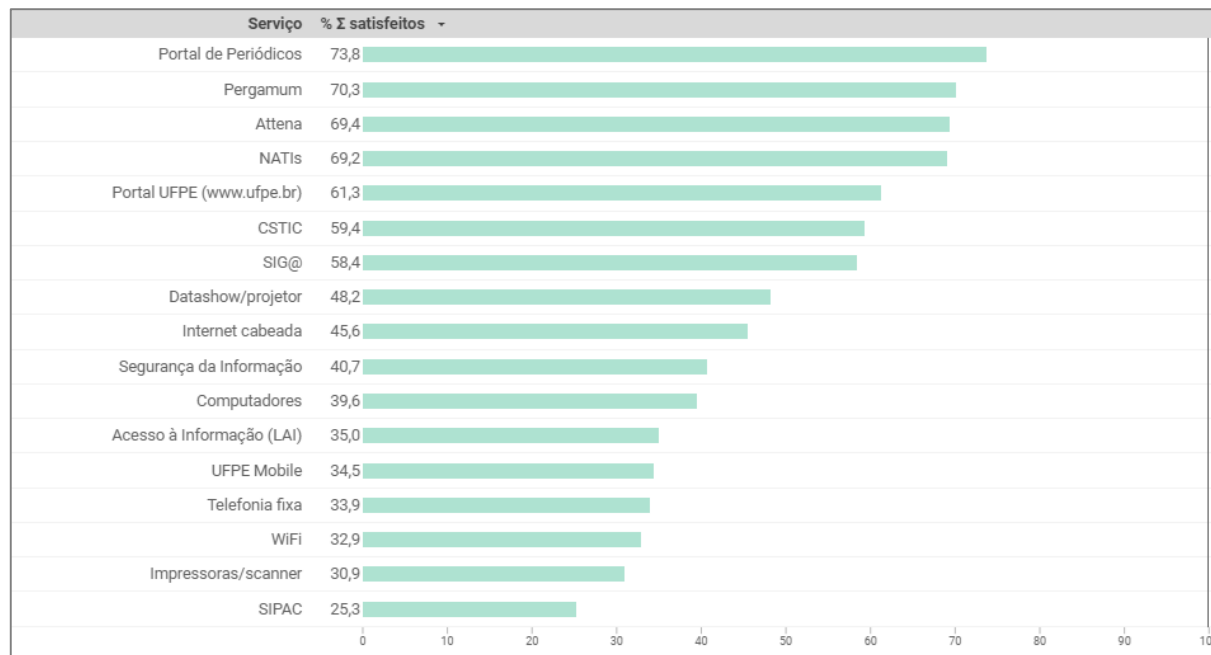
PRINCIPAIS PROBLEMAS DE TIC - VISÃO DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS								
CSTIC	EQUIPAMENTOS		INTERNET WI-FI	TELEFONIA	SIG@	SIPAC		PORTAL DA UFPE
- Demora no atendimento dos chamados - Necessidade de abrir chamado para ocorrências simples	- Computadores antigos, lentos e com pouca memória - Equipamentos de TI em quantidade insuficiente	- Necessidade de manutenção preventiva dos equipamentos; demora nos consertos que nem sempre são satisfatórios	- Precariedade, instabilidade e baixa velocidade da internet	- Ramais sem funcionar - Chamadas de reparos de telefone demoram ou não são atendidas	- Lentidão e instabilidade - Tempo de utilização muito curto	- Lentidão e falta de usabilidade - Pouco intuitivo, interface confusa - Carece de mais treinamentos para os usuários	- Sistema não indica quando uma ação foi concluída para passar para próxima etapa - Erros estruturais na construção da interface. - Falta de aviso quando chegam os processos	- Site não é intuitivo, busca de informação é complicada - Instabilidade do Portal UFPE, especialmente no ambiente de administrador.
- Poderia chegar um e-mail para o usuário quando houver resposta da central de serviços	- Necessidade de atualização dos computadores	- Necessidade de substituição de equipamentos com defeito	- Dificuldade de acesso através do tutorial	- Sinal de baixa qualidade	- Não integra com outros bancos de dados	- Não tem mecanismo de busca - Cansativo visualmente	- Pouco apoio operacional no uso do SIPAC	- Despadronizado, insuficiência de informações
- Necessidade de aprimoramento do helpdesk e da comunicação da CSTIC	- Dificuldades na reposição de tonner de impressora e lâmpada de projetores	- Uso de software e sistema operacional pirata - Ausência de Linux	- Área de abrangência muito restrita	- Limite de ponto de telefone	- Não gera históricos confiáveis nem declarações	- Utiliza termos técnicos e confusos - Dispersão de itens que compõem o mesmo fluxo.	- Excesso de etapas para tarefas simples e de campos para a mesma funcionalidade.	- Complexidade de navegação no portal - Mecanismo de busca ineficiente
- Falhas na finalização dos chamados	- Necessidade de cursos de capacitação para utilização dos equipamentos	- Falta de computadores de reposição - Impressoras multifuncionais antigas	- CONECTA UFPE desconecta automaticamente a todo instante	- Central (PABX) demora a atender o telefone.	- Não permite inserção de disciplinas/créditos aproveitados de outros programas, especialmente se de outras instituições, para contagem de créditos	- Necessidade de customização para se adaptar a universidade - Dificuldade de modificações no SIPAC	- Módulos ligados a orçamento e compras são truncados e produzem dados e relatórios ineficientes.	- Design não é objetivo
NATIS	INTERNET CABEADA		SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	PERGAMUM	PERIÓDICOS UFPE	ATTENA	UFPE MOBILE	ACESSO A INFORMAÇÃO
Necessidade de aprimoramento na manutenção corretiva dos equipamentos pelos NATIS	- Quando a conexão cai o serviço demora muito para ser restabelecido	- Necessidade de mais pontos de conexão via cabo nas salas de aula e auditórios	Falta de segurança da informação na universidade	Nenhum problema apontado entre os respondentes da pesquisa	Nenhum problema apontado entre os respondentes da pesquisa	Nenhum problema apontado entre os respondentes da pesquisa	Nenhum problema apontado entre os respondentes da pesquisa	Nenhum problema apontado entre os respondentes da pesquisa

Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

## Serviços de TIC com mais alta satisfação

Por fim, são elencados os serviços de TIC com maior satisfação, conforme a figura 2 a seguir. Portal de Periódicos da UFPE e Attena ocupam respectivamente a 1ª e a 3ª posição, todavia, conforme exposto nas páginas 16 e 17 desse relatório, esses serviços não eram conhecidos pela maioria dos respondentes dessa pesquisa, sendo assim, apesar de ser um importante resultado, a satisfação é reduzida a um pequeno número de participantes.

Figura 4 – Serviços de TIC com maior percentual de satisfeitos



Fonte: Pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE (2019)

A seu turno, o Pergamum, utilizado por 64,3% dos participantes da pesquisa, possui um percentual de 70,3% de usuários satisfeitos.



Agradecemos a participação de toda comunidade acadêmica. As respostas obtidas nessa pesquisa serão utilizadas no aprimoramento dos serviços de TIC da universidade assim como no processo de elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC) com vigência para o período de 2020 a 2021.

### **Elaboração**

#### **Pró-Reitoria de Comunicação, Informação e Tecnologia da Informação**

Shirley da Silva Jacinto de Oliveira Cruz

Liliane Aparecida da Silva Santos

#### **Núcleo de Tecnologia da Informação**

Daniel de França Arcoverde

Angélica Alcoforado Mascaro