



## RELATÓRIO EXECUTIVO PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE TIC

### ***Público-alvo, período e objetivo***

A pesquisa foi direcionada a todos(as) os(as) discentes, docentes, técnicos(as) administrativos e visitantes da UFPE, entre os dias 22/08/2017 a 15/09/2017, via formulário online. Dos resultados encontrados, serão extraídas as necessidades de TIC para análise, priorização e inclusão no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (2017-2019), pelo Comitê de Comunicação, Informação e Tecnologia da Informação.

### ***Perfil dos respondentes***

Total de respondentes: 432<sup>1</sup> (69% de discentes, 13% de docentes, 17% de técnicos e 1% de visitantes)  
Unidades: 12 Centros, 5 Pró-Reitorias, 6 Órgãos Suplementares e Gabinete.

### ***Resultados da pesquisa***

1. Suporte ao usuário - Central de Serviços de Tecnologia da Informação (CSTIC)				
Critérios / Categorias	Agilidade no atendimento	Nível de conhecimento do(s) atendente(s)	Tratamento recebido (cortesia, paciência, educação, clareza)	Feedback quanto à resolução dos problemas
Positivas	33,80%	44,21%	46,06%	34,95%
Negativas	32,18%	19,68%	18,29%	29,86%
Não conheço	25,69%	27,55%	27,55%	27,31%
Não utilizo	8,33%	8,56%	8,10%	7,87%

2. Suporte ao usuário - NATI				
Critérios / Categorias	Agilidade no atendimento	Nível de conhecimento do(s) atendente(s)	Tratamento recebido (cortesia, paciência, educação, clareza)	Feedback quanto à resolução dos problemas
Positivas	36,34%	42,36%	42,82%	37,27%
Negativas	20,83%	14,58%	14,35%	19,91%
Não conheço	36,81%	37,04%	36,81%	36,57%
Não utilizo	6,02%	6,02%	6,02%	6,25%

3. Microinformática						
Critérios / Categorias	Computadores dos laboratórios	Computadores das bibliotecas	Computadores de uso no trabalho	Estabilizadores/ Nobreaks	Datashow /Projektor	Impressoras /Scanners
Positivas	41,44%	32,87%	39,12%	43,75%	50,00%	37,73%
Negativas	43,52%	51,39%	31,48%	37,50%	41,90%	38,89%

<sup>1</sup> O cálculo da amostragem pode ser verificado no relatório integral da pesquisa.

Não se aplica	15,05%	15,74%	29,40%	18,75%	8,10%	23,38%
---------------	--------	--------	--------	--------	-------	--------

#### 4. Internet Cabeada

Critérios / Categorias	Velocidade	Estabilidade (está estável/navegável?)	Disponibilidade (está no ar?)
Positivas	47,45%	40,97%	41,67%
Negativas	39,81%	46,06%	45,83%
Não se aplica	12,73%	12,96%	12,50%

#### 5. Internet WiFi

Critérios / Categorias	Facilidade de acesso	Velocidade	Estabilidade (está estável/navegável?)	Disponibilidade (está no ar?)
Positivas	30,32%	31,02%	23,84%	25,23%
Negativas	66,90%	66,20%	73,15%	71,06%
Não se aplica	2,78%	2,78%	3,01%	3,70%

#### 6. Webmail

Critérios / Categorias	Disponibilid ade (se está no ar)	Facilidade de uso (envio/recebimento de mensagem)	Recursos adicionais	Interface gráfica	Espaço de armazenamento
Positivas	51,62%	44,68%	38,43%	38,66%	42,82%
Negativas	25,00%	32,41%	31,48%	37,96%	31,25%
Não utiliza	23,38%	22,92%	30,09%	23,38%	25,93%

#### 7. Portais e outros

Critérios / Categorias	Portal UFPE	Repositório Institucional	Portal de Periódicos	Acesso à Informação	Sinalização digital (Totens)
Positivas	43,75%	40,97%	47,22%	31,25%	28,47%
Negativas	52,55%	34,95%	28,47%	31,94%	34,03%
Não conheço	1,85%	13,66%	13,43%	24,77%	25,46%
Não utilizo	1,85%	10,42%	10,88%	12,04%	12,04%

#### 8. Treinamentos

Critérios / Categorias	Sistemas (SIG@/ SIPAC)	Rede WiFi	Webmail	Portal UFPE	Pergamum UFPE	Repositório Institucional	Portal de Periódicos
Positivas	31,94%	26,85%	28,01%	31,71%	35,65%	28,24%	31,94%
Negativas	41,44%	45,60%	39,12%	39,35%	32,64%	31,25%	28,01%
Não se aplica	26,62%	27,55%	32,87%	28,94%	31,71%	40,51%	40,05%

9. Sistemas e Aplicativos							
Critérios / Categorias	SIG@	SIPAC	Pergamum	Moodle	OuveUFPE	UFPE Mobile	OTRS
Positivas	48,38%	13,43%	43,98%	21,76%	13,43%	25,69%	21,53%
Negativas	31,25%	13,19%	32,64%	14,12%	13,89%	32,64%	23,61%
Não conheço	0,46%	50,46%	15,05%	39,81%	46,30%	19,21%	36,34%
Não utilizo	19,91%	22,92%	8,33%	24,31%	26,39%	22,45%	18,52%

### Ranking de principais problemas de TIC (Questão subjetiva)

A pesquisa solicitou a lista dos três principais problemas de TIC da UFPE. Os dados foram consolidados no quadro abaixo, composto pelas categorias de serviço e a frequência de vezes em que estes foram citados.

<b>Categoria</b>	<b>Quantas vezes foi citado</b>
1. Rede (em especial a rede WiFi)	272 (WiFi citado 157 vezes)
2. Sig@	124
3. Microinformática	83
4. Suporte ao usuário	56
5. Portal UFPE	56
6. Webmail	28
7. Informação/Comunicação (serviços, treinamentos, etc.)	26
8. Treinamento	23
9. Pergamum	20
10. Governança	12
11. UFPE Mobile	11
12. Repositório Institucional	4
13. Totens – Sinalização digital (Comunicação nos centros)	4
14. Sipac	3
15. Periódicos	2
16. Telefonia	2