

Resultados da pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE

resumo

SETEMBRO/2019



Em 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 junto a toda a comunidade acadêmica (alunos, docentes e técnicos-administrativos) sobre os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) prestados pela UFPE .

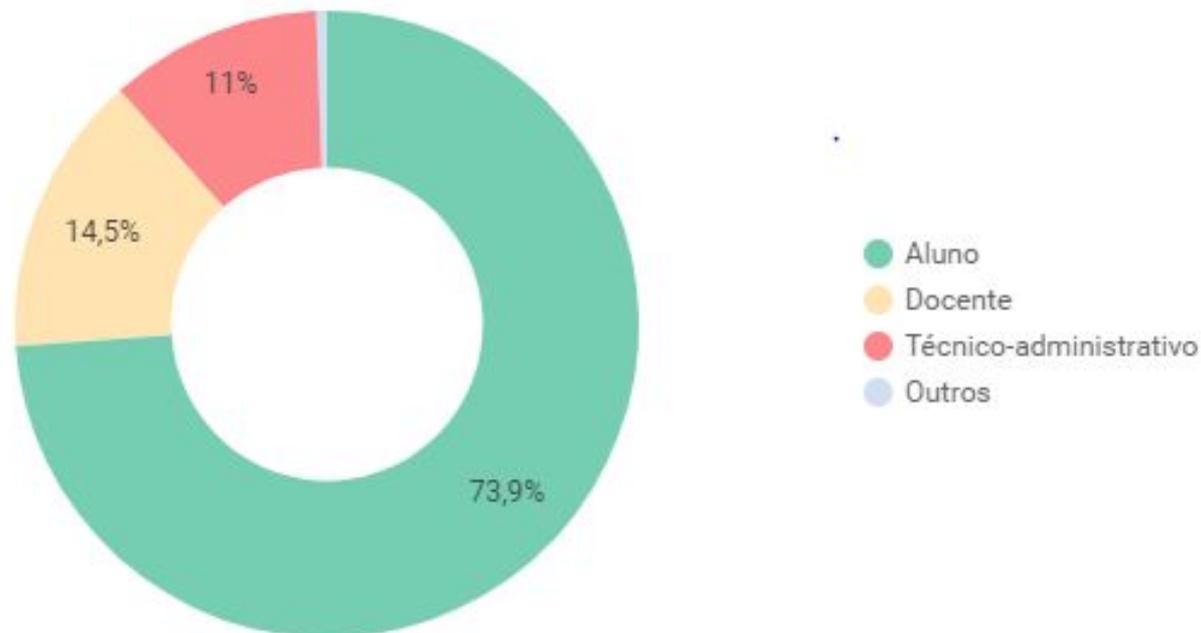
As respostas obtidas serão utilizadas no aperfeiçoamento dos serviços de TIC da universidade e no processo de elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) com vigência de 2020 a 2021.

Objetivo	Mensurar o nível de satisfação dos usuários com os serviços de TIC da UFPE.
Período da pesquisa	12/08/2019 a 26/08/2019
Método	Respostas obtidas através de pesquisa elaborada no Google Forms e e posterior análise quantitativa e qualitativa dos resultados.
Meios de divulgação	Portal da UFPE, Ascom, Sipac, Siga, Facebook e grupos de Whatsapp.
Equipe responsável	PROCIT e NTI

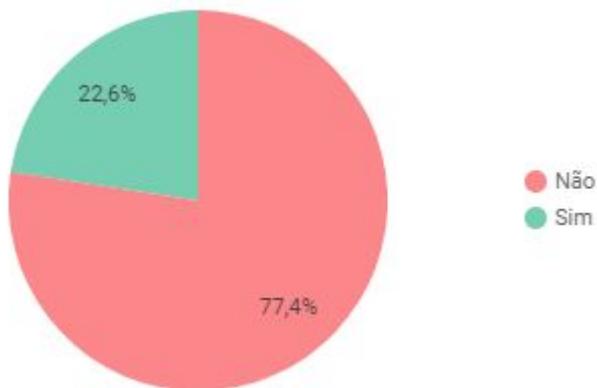
Quantitativa	Participantes	1753
	Variáveis pesquisadas	<p>Serviços: Utilização, nível de satisfação geral, agilidade no atendimento, tratamento recebido, solução dada para a solicitação, entre outras.</p> <p>Equipamentos: quantidade disponível, configurações; entre outras.</p> <p>Internet: Disponibilidade/estabilidade, velocidade, quantidade de pontos de acesso, cobertura, entre outras.</p> <p>Sistemas: facilidade de uso, recursos/funcionalidades disponíveis, velocidade de acesso e utilização, entre outras.</p> <p>Repositórios: acervo disponível, mecanismo de busca, resultados obtidos, disposição das informações, entre outras</p>
Qualitativa	Participantes	627
		A análise das respostas abertas objetivou identificar os 3 problemas de TIC mais críticos da UFPE na percepção dos usuários, assim como comentários gerais sobre os serviços.

Os resultados da pesquisa de satisfação com os serviços de TIC da UFPE representam a opinião dos usuários que responderam ao questionário online.

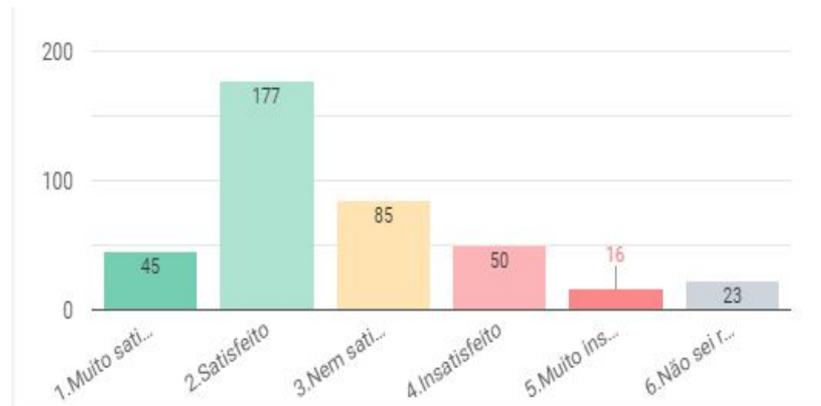
Dessa forma, esses resultados podem não refletir a opinião de toda a comunidade acadêmica da UFPE.



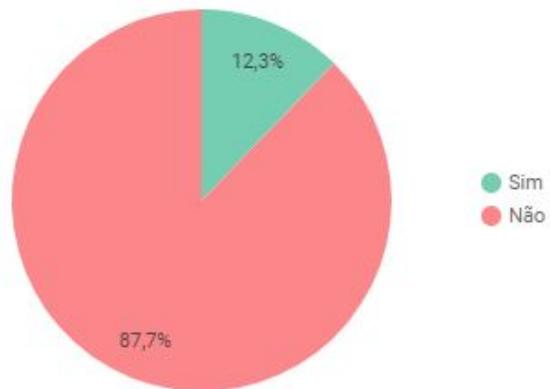
Você solicitou algum serviço ao NTI no último ano através do CSTIC ?



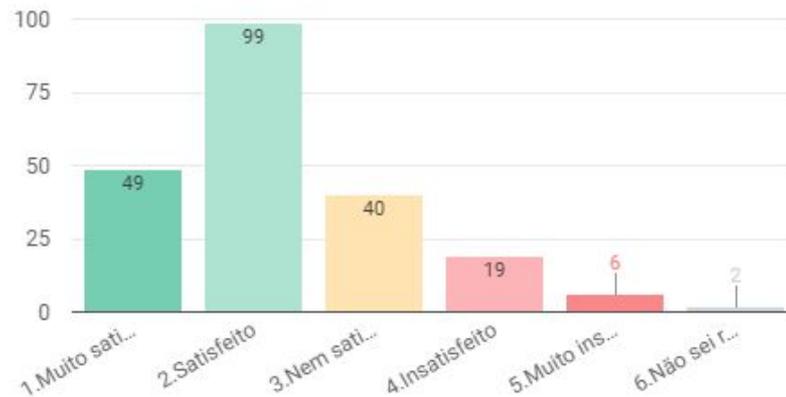
Satisfação geral com a Central de Serviços (CSTIC)



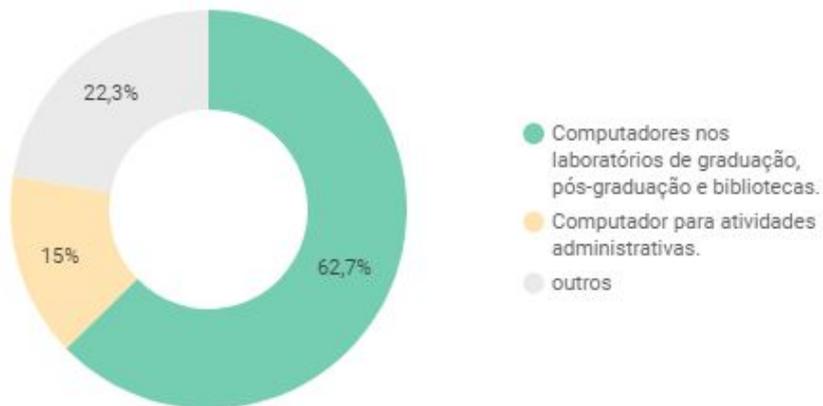
Você solicitou algum serviço ao NATI no último ano ?



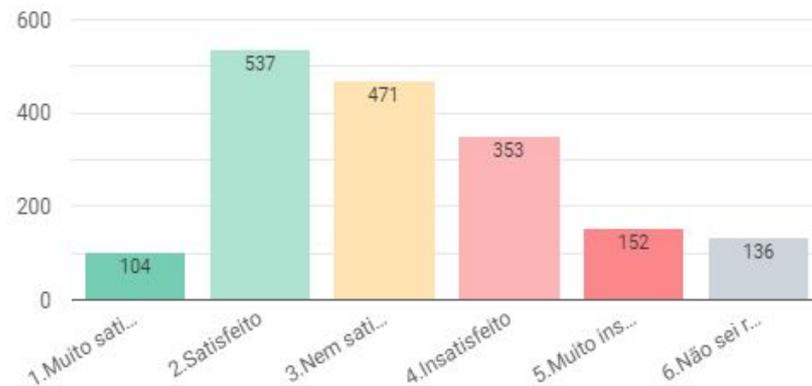
Satisfação geral com os NATIs



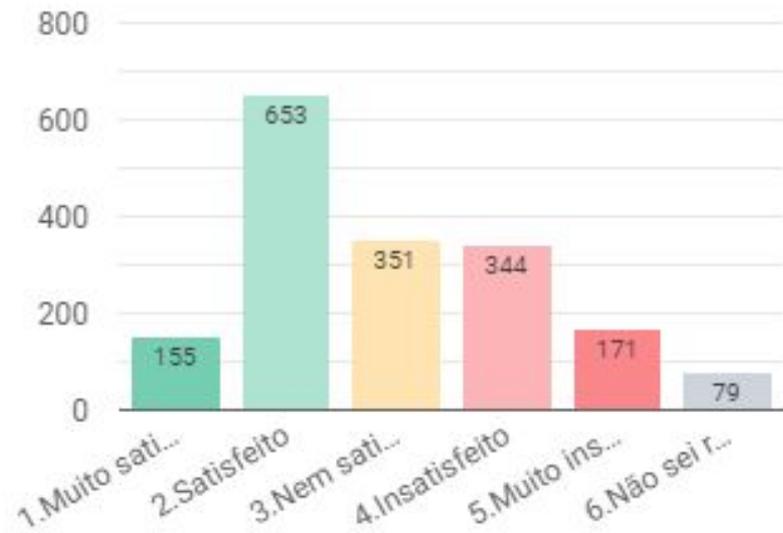
Quais computadores da UFPE você utiliza ?



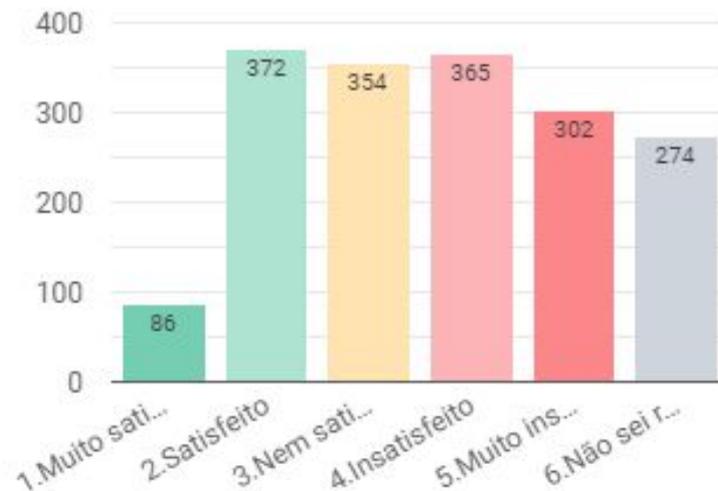
Satisfação geral com os computadores da UFPE



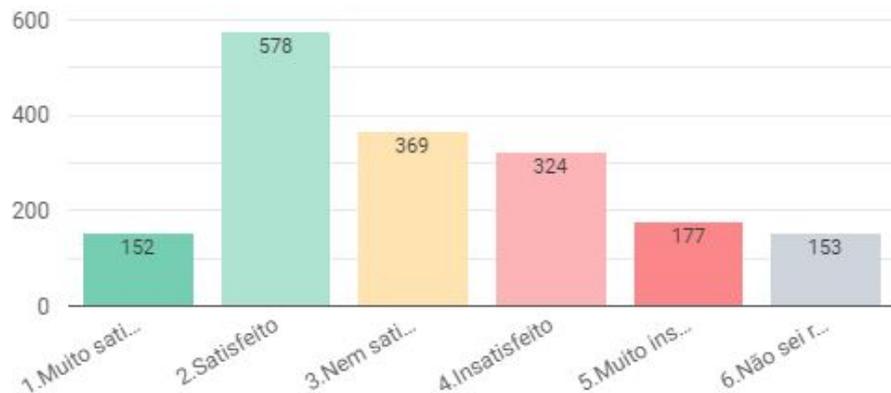
Satisfação com Datashow/Projeto



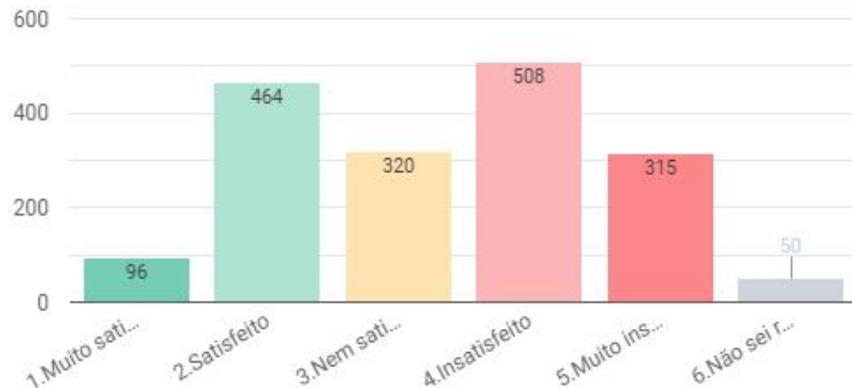
Satisfação com Impressoras/Scanners



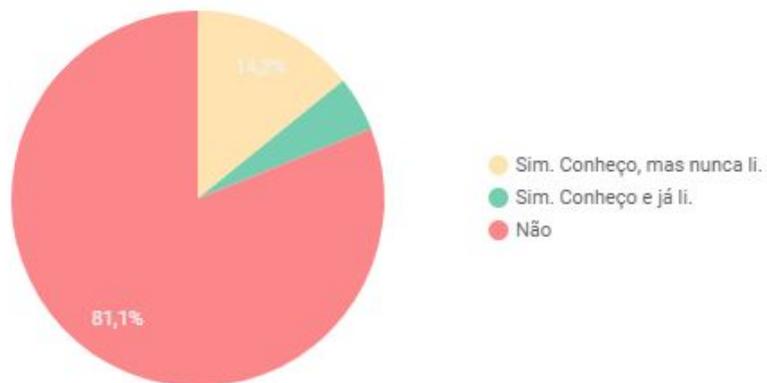
Satisfação geral com a internet cabeada



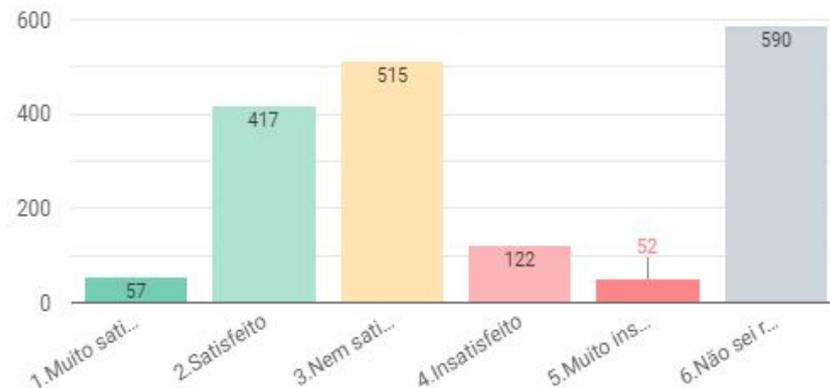
Satisfação geral com a internet wi-fi



Conhecimento sobre a política de Segurança da Informação (POSIC) da UFPE



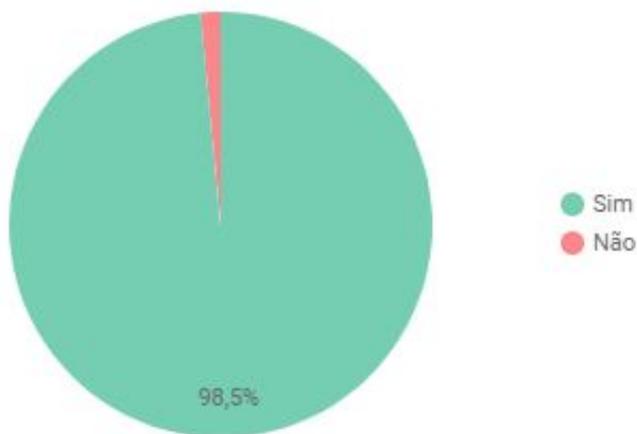
Satisfação geral com a segurança da informação na UFPE



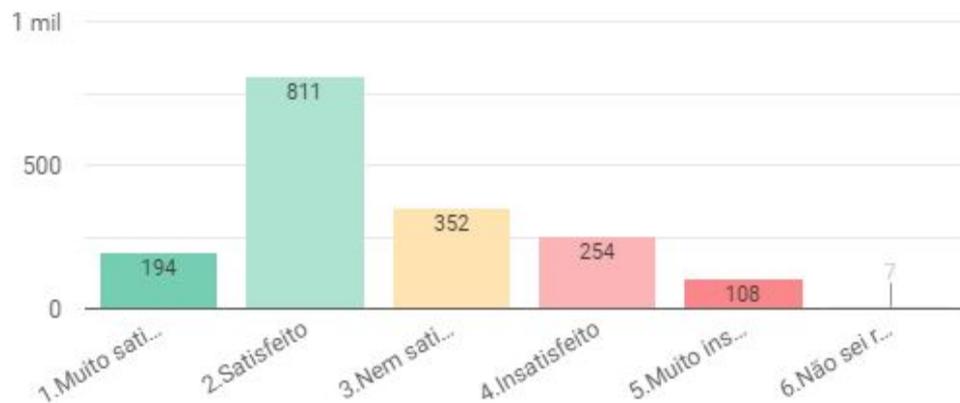
Satisfação geral com a telefonia fixa na UFPE



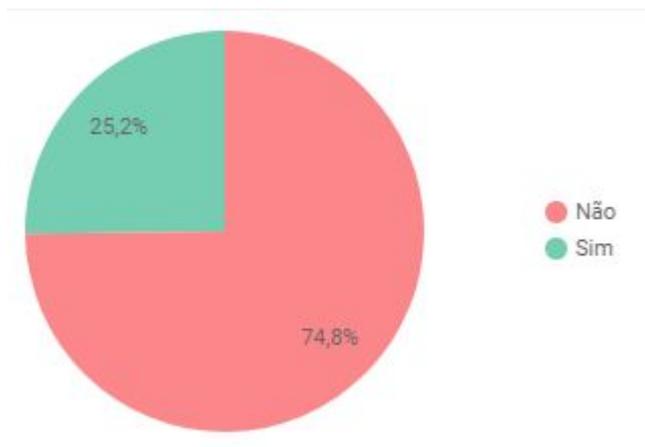
Você utiliza o SIG@ ?



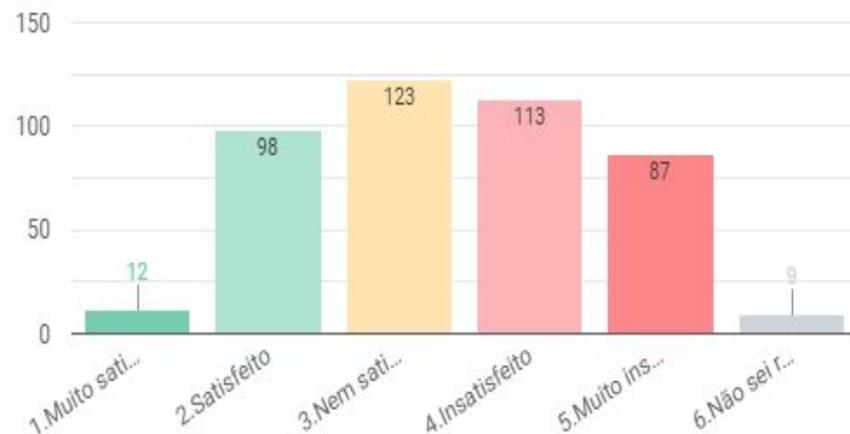
Satisfação geral com o SIG@



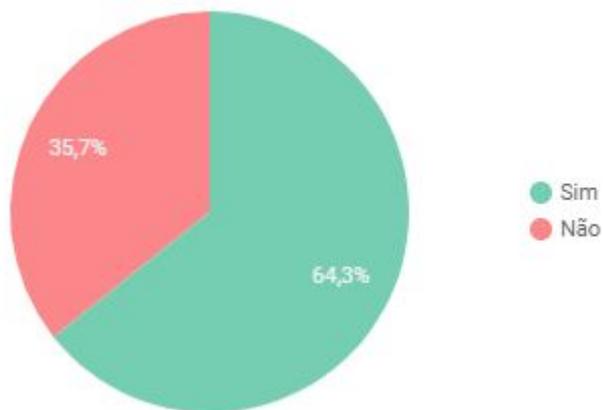
Você utiliza o SIPAC ?



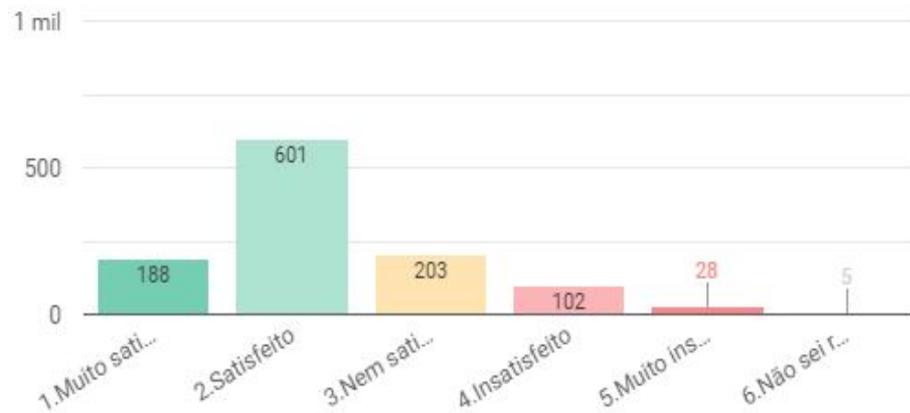
Satisfação geral com o SIPAC



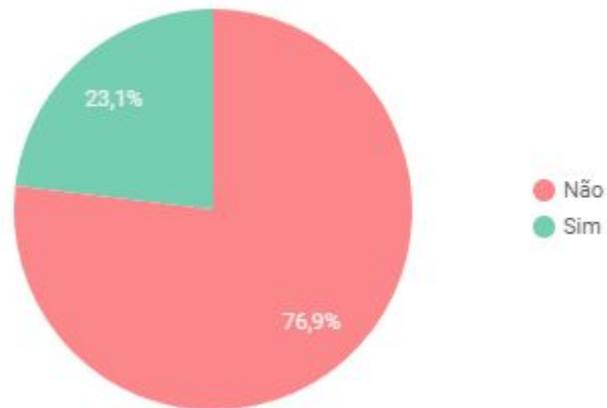
Você utiliza o Pergamum?



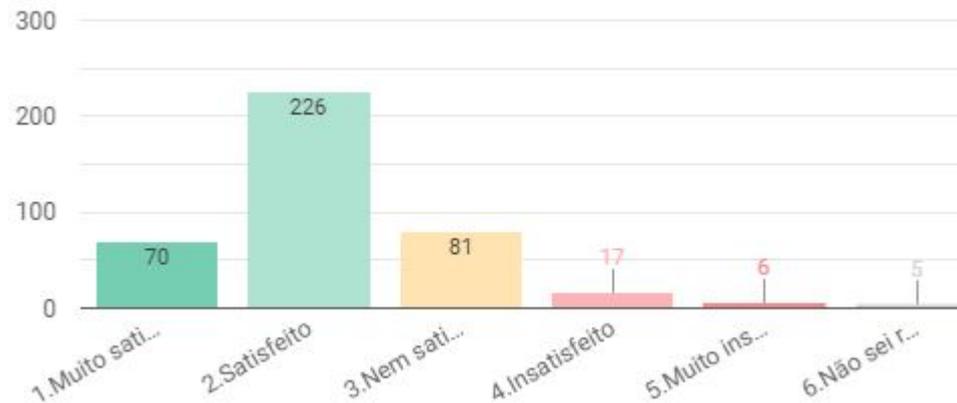
Satisfação geral com o Pergamum



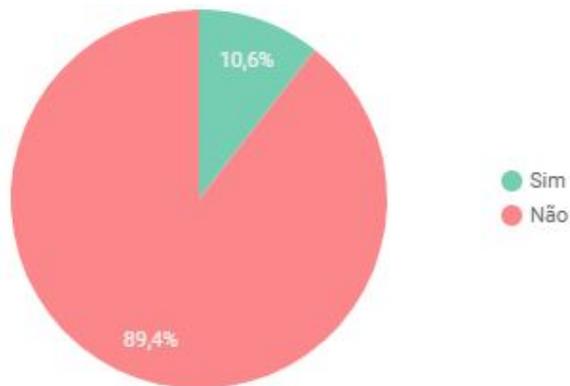
Você utiliza o Portal de Periódicos da UFPE (revistas eletrônicas) ?



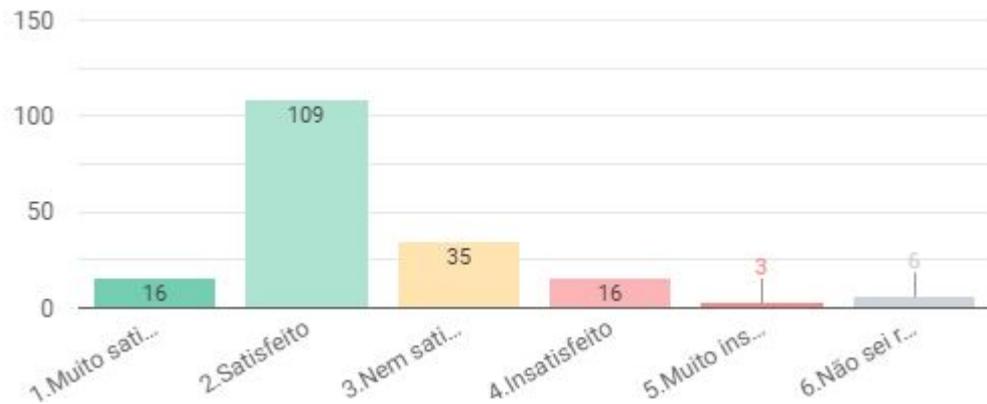
Satisfação geral com o Portal de Periódicos da UFPE



Você utiliza o Attena ?



Satisfação geral com o Attena

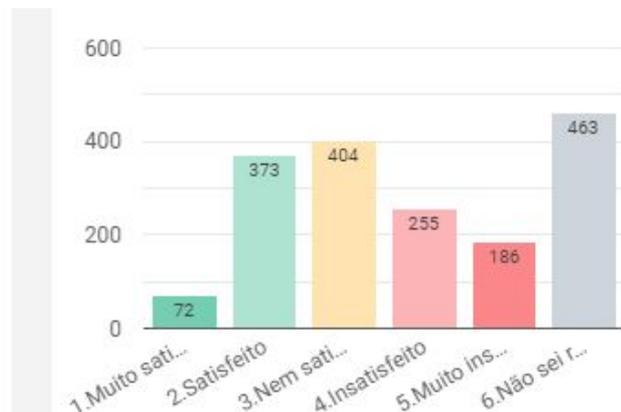


Satisfação geral

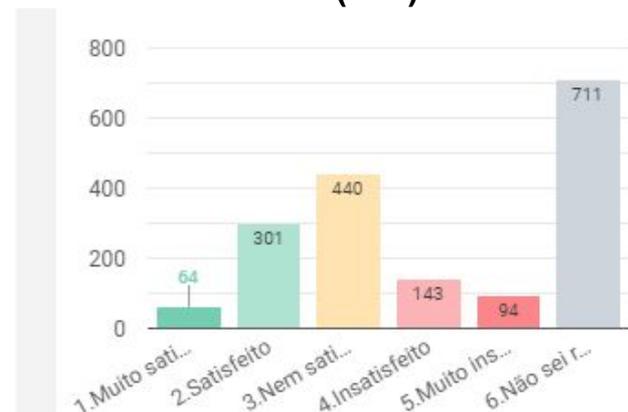
Portal UFPE (www.ufpe.br)



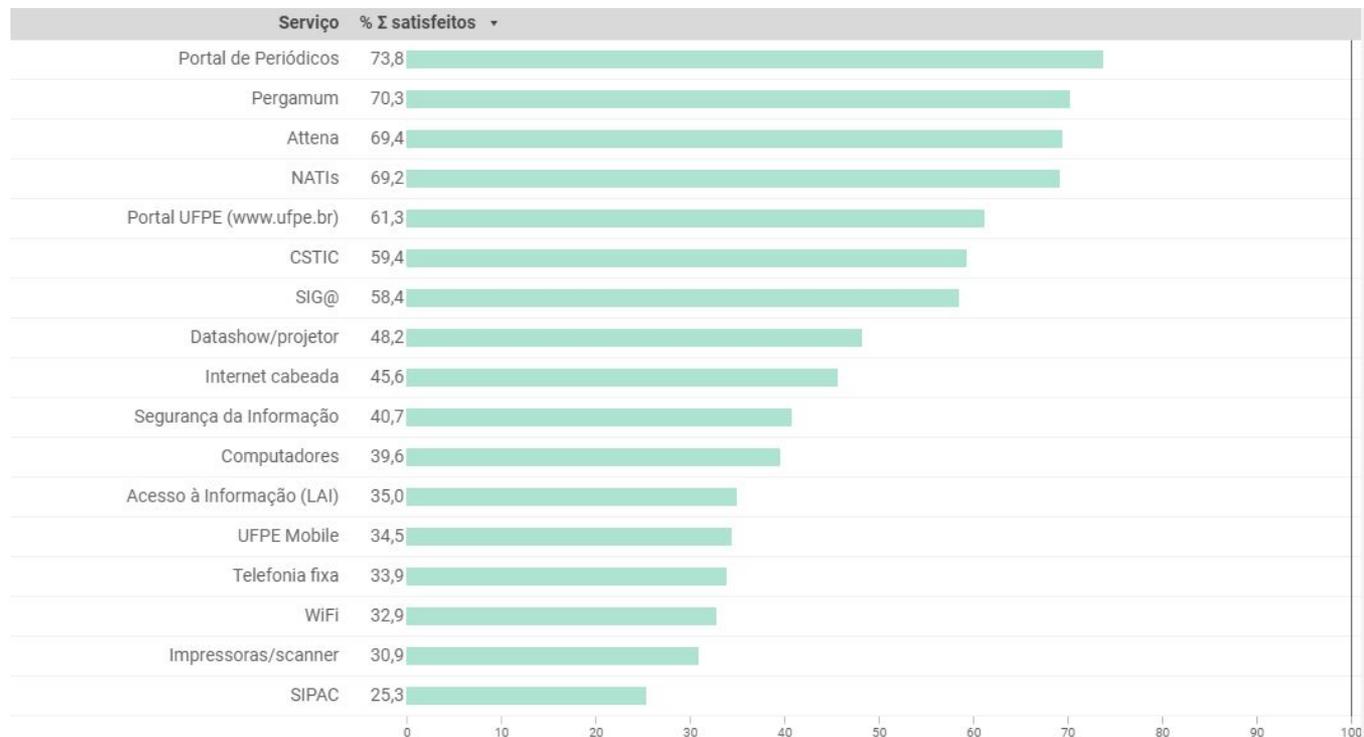
UFPE mobile



Acesso à Informação (LAI)



Percentual de satisfeitos ou muito satisfeitos



Aluno	1º Internet wi-fi 2º SIG@ 3º Equipamentos de TIC
Docente	1º SIG@ 2º Equipamentos de TIC 3º Internet wi-fi
Técnicos-administrativos	1º SIPAC 2º Equipamentos de TIC 3º Internet wi-fi

Resultados da pesquisa de satisfação sobre serviços de TIC da UFPE

resumo

SETEMBRO/2019

