



RELATÓRIO EXECUTIVO PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE TIC 2021

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Este relatório apresenta os resultados da última pesquisa de satisfação sobre os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) aos usuários internos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Para viabilizar esse conhecimento, a enquete foi conduzida entre novembro e dezembro de 2021, por meio de formulário enviado via e-mail e Whatsapp da CAPES.
- 1.2. O trabalho deu origem ao presente documento, no qual serão conhecidos os resultados da sondagem, bem como as suas conclusões. A metodologia utilizada consta, em detalhes, no Relatório Estatístico juntado ao Processo SEI nº 23038.012039/2021-81. Neste Relatório Executivo apresentaremos as conclusões constatadas.
- 1.3. O atual relatório revela-se de grande importância, uma vez que põe em foco a percepção dos usuários internos de serviços de TIC da CAPES e, em última instância, fornece uma avaliação da própria DTI e da atuação de suas unidades.
- 1.4. Nesse sentido, e de forma mais objetiva, os dados obtidos refletiram em dois indicadores: OE13_IND45 – Índice NPS – Comunicação, previsto no Planejamento Estratégico Institucional (PEI) da CAPES e o previsto na Ação AI18 - Monitorar a qualidade dos serviços de TIC ofertados pela DTI, contida no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) da CAPES.
- 1.5. Desse modo, as informações trazidas por este relatório são de interesse dos usuários de TIC da CAPES e imprescindíveis para a melhoria dos serviços prestados pela DTI.

2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- 2.1. A pesquisa objeto deste Relatório está alinhada com a ação AI18 - Monitorar a qualidade dos serviços de TIC ofertados pela DTI, prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) - 2020-2023.
- 2.2. Além disso, como destacado anteriormente, consta no Planejamento Estratégico Institucional (PEI) da CAPES o indicador OE13_IND45 – Índice NPS – Comunicação, que é aferido por meio de pesquisa de satisfação.

3. OBJETIVO GERAL

3.1. Este projeto objetiva colher opiniões anônimas, no universo CAPES, sobre a qualidade dos serviços prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI). Sua manifestação voluntária, além de fortalecer os vínculos institucionais, resultará em *feedback* importante para alavancar aprofundamentos e correções nos nossos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Os resultados serão disponibilizados para os usuários de TIC da CAPES.

4. METODOLOGIA

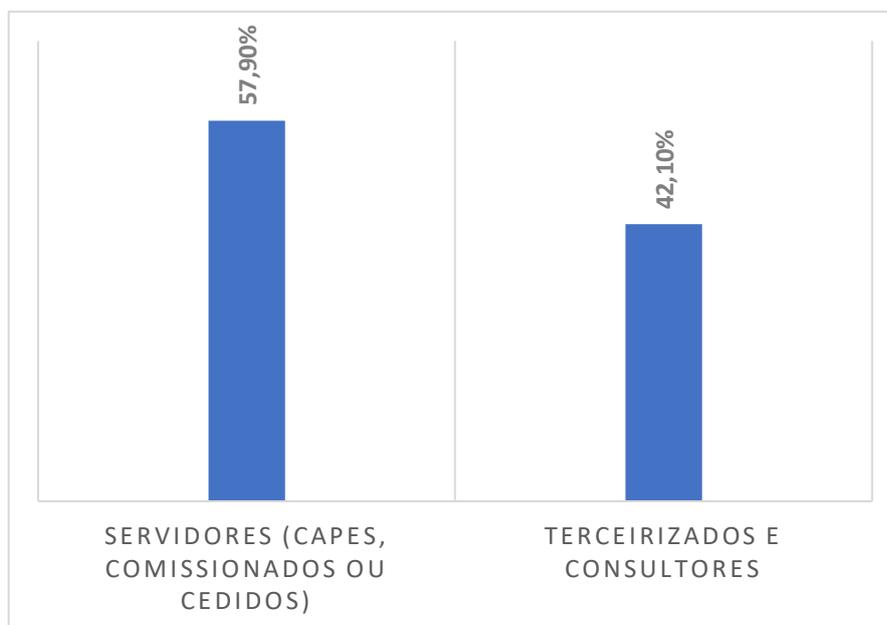
4.1. Os métodos estatísticos aplicados à pesquisa de satisfação de TIC de 2021 estão detalhados no Relatório Estatístico (SEI nº 1651918).

5. PERFIL DOS RESPONDENTES

5.1. Os resultados a seguir apresentados foram apurados desconsiderando as respostas dos usuários da DTI, a fim de retratar a percepção externa à Diretoria sobre os serviços prestados.

5.2. Vínculo com a CAPES

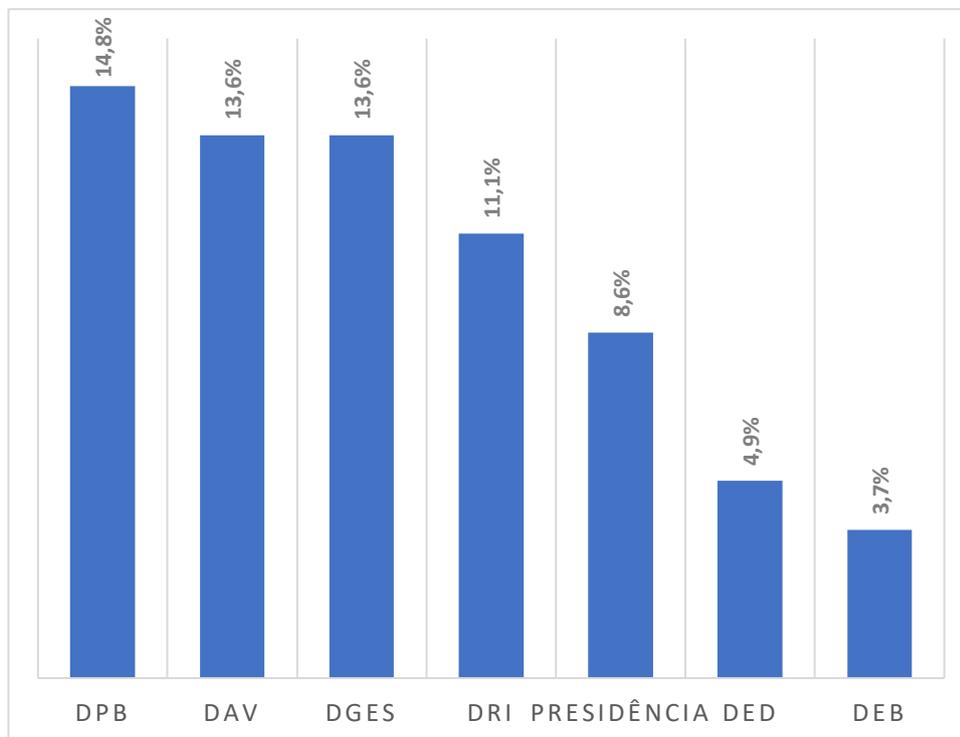
5.2.1. Em relação ao vínculo, segue a proporção entre servidores e colaboradores:



5.2.2. Dentre os servidores, **21,1%** são ocupantes de cargo de direção e assessoramento superior (DAS) ou possui função.

5.3. Lotação

5.3.1. Segue o percentual % de respondentes por área de lotação:



6. GRAU DE SATISFAÇÃO

6.1. A seguir **serão** apresentados os resultados referentes aos itens de cada um dos eixos do questionário: Serviço prestado, Recursos e equipamentos de TIC necessários para o seu trabalho (*hardware*), Sistemas, Plano diretor de tecnologia da informação e comunicação (PDTIC), Soluções de TIC para teletrabalho na Pandemia e Avaliação Geral.

6.2. As Metas estabelecidas no indicador OE13_IND45 – Índice NPS – Comunicação, previsto no PEI-CAPES e na Ação AI18 - Monitorar a qualidade dos serviços de TIC ofertados pela DTI, contida no PDTIC-CAPES, respectivamente, são:

a) Grau de Satisfação (PEI): bom (nota 0 a 49)

Link: https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos/12012021_Arquivo04_IndicadoresEstratgicos.pdf

b) % de Usuários Satisfeitos (PDTIC): 75%

Link: <https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/01072020-pdtic-2020-2023-cgd-junho2020-pdf>

6.3. Grau de Satisfação com Serviço Prestado

Itens do questionário	Grau de satisfação	Respondentes satisfeitos (%)
Conexão à internet	8	83,6
Atendimento ao usuário via central de atendimento (CATI)	8,21	82,5
Serviços de webconferência (reuniões online)	8,1	80,8
Desenvolvimento de sistemas	7,4	72
Resolução ou investigação de problemas dos sistemas que a capes desenvolve	6,98	61,5
Execução e acompanhamento do PDTIC	7,33	59,5
Desenvolvimento de aplicativos mobile	6,9	58,5

6.4. Grau de Satisfação com os Recursos e Equipamentos de TIC necessários para o seu trabalho (*hardware*)

Item do questionário	Grau de satisfação	Respondentes satisfeitos (%)
Estações de trabalho	8,33	89,1
Softwares instalados na estação de trabalho	8,02	83
Impressoras multifuncionais	7,98	78,4
Aparelhos de telefone	8,08	76,5
Notebooks	6,87	61,5

6.5. Grau de Satisfação com Sistemas

Itens do questionário	Grau de satisfação	Respondentes satisfeitos (%)
Avaliação dos sistemas informatizados utilizados pela diretoria em que trabalha, considerando os últimos 12 meses	7,43	72,6
Avaliação da comunicação e negociação de projetos de sistemas pela DTI	7,17	65,2

6.6. Grau de Satisfação com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)

Itens do questionário	Grau de satisfação	Respondentes satisfeitos (%)
Avaliação das ações de divulgação e transparência sobre o PDTIC 2020-2023 da CAPES	7,49	66,7
Avaliação do alinhamento entre as necessidades de TIC da diretoria em que trabalha e o PDTIC 2020-2023 da CAPES	7,36	66,7

6.7. Grau de Satisfação com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)

Itens do questionário	Grau de satisfação	Respondentes satisfeitos (%)
Grau de satisfação em relação às soluções de tecnologia oferecidas pela DTI durante a Pandemia de COVID-19	7,77	73,7

6.8. Avaliação Geral

Itens do questionário	Grau de satisfação	Respondentes satisfeitos (%)
Grau de satisfação em relação ao trabalho da DTI	7,75	80,7

7. CONCLUSÃO

7.1. Considerando as metas de satisfação de TIC estabelecidos no PEI e no PDTIC vigentes, a partir da pesquisa realizada conclui-se pelo atingimento dessas metas (itens 6.2 e 6.8 deste Relatório). Apesar disso, acrescenta-se que a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) promoverá análises pormenorizadas dos dados obtidos, a fim de melhorar continuamente os níveis de satisfação de TIC.

7.2. Cabe registrar que, embora tenha sido realizada divulgação da pesquisa, inclusive com o importante apoio da Coordenação de Comunicação Social – CCS da CAPES, o número de respondentes ficou muito abaixo do esperado, o que compromete as análises da DTI, de modo que devem ser despendidos mais esforços em estratégia de divulgação e sensibilização da importância da ação nas próximas edições da pesquisa.