

Pesquisa de Satisfação STI 2017

Dezembro/2017

Sumário

- Objetivos
- Metodologia
- Dados gerais da Pesquisa
- Resultados por pergunta realizada
- Resultados por Categoria

Objetivo

- Objetivo
 - Mensurar a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pela STI
- Objetivos específicos
 - Identificar a percepção dos usuários em relação aos serviços de infraestrutura
 - Identificar a percepção dos usuários em relação aos Sistemas Desenvolvidos e Administrados pela STI
 - Identificar o grau de confiança dos usuários na STI
 - Identificar oportunidades de melhorias nos serviços da STI

Metodologia

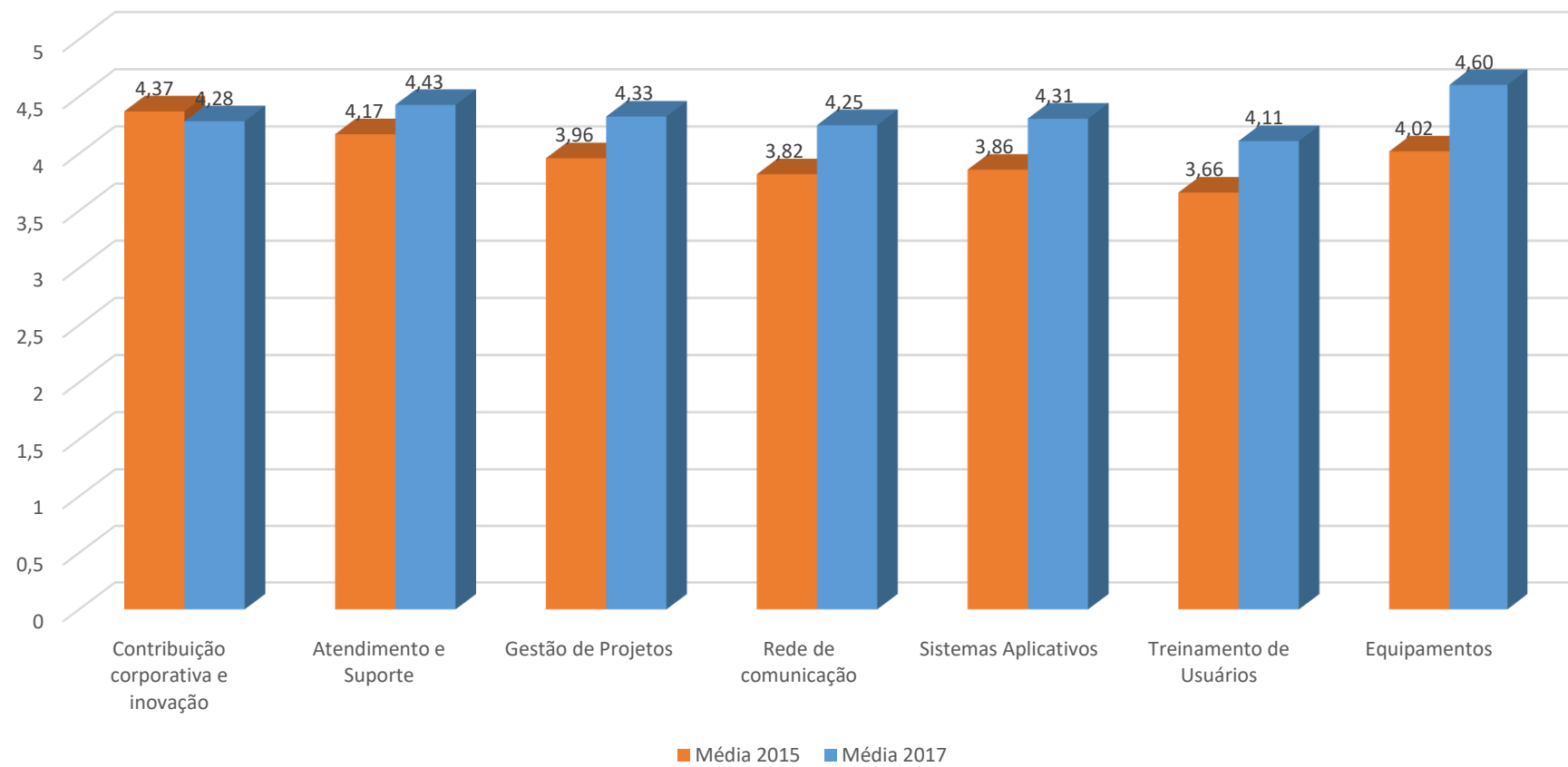
- Público-Alvo
 - Todos os usuários recursos da STI ativos (servidores, requisitados e estagiários)
- Amostra
 - 55 usuários responderam a pesquisa
- Período da Pesquisa
 - 13/10/2017 a 25/10/2018
- Forma de Coleta
 - Pesquisa realizada através de preenchimento de formulário online disponibilizado na Intranet e e-mail.
- Mensuração dos questionários
 - Cada pergunta possui cinco tipo de respostas possíveis, numa escala de 1 a 5.
 - 1 - Discordo totalmente
 - 2 - Discordo em grande parte
 - 3 - Concordo parcialmente
 - 4 - Concordo em grande parte
 - 5 - Concordo totalmente
 - Opcionalmente, o usuária podia escolher a opção “Não se Aplica”

Dados Gerais da Pesquisa

Item	2015	2017	2018
Qtd de Perguntas	28	28	29
Qtd de Respostas	51	55	74
Média Geral*	4,01	4,33	4,34
Categoria - Menor Média	Treinamento de Usuários	Treinamento de Usuários	Sistemas Aplicativos
Categoria - Maior Média	Contribuição corporativa e inovação	Equipamentos	Contribuição corporativa e inovação
Pergunta - Menor Média	Treinamento de usuários e capacitação técnica [São disponibilizados treinamentos e orientações necessárias ao uso das soluções de TI]	Treinamento de usuários e capacitação técnica [São disponibilizados treinamentos e orientações necessárias ao uso das soluções de TI]	Rede de comunicação [O acesso à rede WIFI é adequado (possui bom desempenho)]
Pergunta - Melhor Média	Contribuição corporativa e inovação [Vejo a STI como parceira e provedora de soluções que otimizam minhas tarefas.]	Equipamentos [As estações de trabalho (microcomputadores) são de boa qualidade.]	Atendimento e Suporte [Os atendentes da STI são cordiais e esclarecem minhas dúvidas.]

Notas Médias por Categoria

Pontuação por Categoria - Comparação 2015 e 2017



Notas Médias Por Pergunta

% Evolução entre 2015 e 2017 / Pergunta

