



**Ministério da Educação**  
**Universidade Federal do Cariri**  
**Diretoria de Comunicação**

## **Pesquisa de Satisfação - Comunicação Institucional UFCA**

Resultados

Juazeiro do Norte-CE  
2021

**Ministério da Educação  
Universidade Federal do Cariri  
Diretoria de Comunicação**

## **Pesquisa de Satisfação - Comunicação Institucional UFCA**

Resultados

Pesquisa realizada pela Diretoria de Comunicação da Universidade Federal do Cariri (Dcom/UFCA), junto à comunidade acadêmica, para obtenção de dados de satisfação referentes à Comunicação Institucional da instituição.

Juazeiro do Norte-CE  
2021

## **Equipe Dcom/UFCA**

### **Gabriel Nogueira de Souza**

Diretor de Comunicação

### **Ana Paula Lima de Araújo**

Coordenadora de Conteúdo Institucional

### **Georgia Mendes Sousa**

Chefe do Núcleo de Identidade Visual

### **Patrícia de Almeida Gomes**

Chefe do Núcleo de Gestão

### **Danielle Bezerra Feitosa**

Gerente da Divisão de Relacionamento e Métricas de Audiências

### **Cristina Carneiro de Menezes**

Jornalista

### **Gabriela Silva Meneses**

Jornalista

### **\*Allison José Soares Gomes**

Gerente da Divisão de Audiovisual

### **\*\*Otniel Rodrigues dos Santos**

Gerente da Divisão de Acessibilidade Informacional

\*Lotado no Instituto Interdisciplinar de Sociedade, Cultura e Artes (IIsca/UFCA)

\*\*Lotado na Secretaria de Acessibilidade (Seace/UFCA)

# SUMÁRIO

<b>DADOS GERAIS</b>	<b>4</b>
<b>JUSTIFICATIVA</b>	<b>4</b>
<b>DADOS BRUTOS</b>	<b>4</b>
<b>RESUMO DOS RESULTADOS</b>	<b>5</b>
1. Dos canais prioritários para a busca de informações sobre a UFCA	5
2. Quais as informações sobre a UFCA mais buscadas pelos seus públicos?	7
3. Satisfação dos estudantes com cada canal oficial da UFCA	9
4. Formatos e canais preferidos pelos estudantes na busca por informações, sobre a UFCA ou não	13
5. Satisfação dos Servidores da UFCA com o Portal da UFCA	14
6. Satisfação dos servidores com credenciais para edição no Portal da UFCA	15
7. Sobre a Política de Comunicação da UFCA	16
8. Avaliação da Comunicação Institucional da Universidade	17
9. Avaliação do trabalho da Dcom/UFCA	19
10. Sugestões de melhoria dos públicos	25
10.1 Estudantes	25
10.2 Servidores não ocupantes de cargos de gestão	26
10.3 Servidores ocupantes de cargos de gestão	27
11. Conclusão	28
<b>ANEXO I</b>	
<b>Questionário estudantes</b>	<b>30</b>
<b>ANEXO II</b>	
<b>Questionário servidores não ocupantes de cargos de gestão</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO III</b>	
<b>Questionário gestão superior</b>	<b>35</b>
<b>ANEXO IV</b>	
<b>Sugestões feitas por estudantes</b>	<b>37</b>
<b>ANEXO V</b>	
<b>Sugestões feitas por servidores não ocupantes de cargos de gestão</b>	<b>41</b>
<b>ANEXO VI</b>	
<b>Sugestões feitas por servidores ocupantes de cargos de gestão</b>	<b>45</b>

## DADOS GERAIS

- Iniciativa e realização da pesquisa: Diretoria de Comunicação (Dcom/UFCA)
- Período de Aplicação: de 8 a 17 de fevereiro de 2021
- Questionários: 3
- Suporte de Aplicação: Formulários Google
- Públicos consultados:
  - Estudantes da UFCA: 255 respondentes
  - Servidores da UFCA não ocupantes de cargos de gestão: 114 respondentes
  - Servidores da UFCA em cargos de gestão (CD01, CD02, CD03, CD04): 39 respondentes
- Canais usados para divulgação da Pesquisa:
  - Instagram (@ufcaoficial),
  - Facebook (@UniversidadeFederaldoCaririOficial),
  - Informes (e-mail),
  - Portal da UFCA.

## JUSTIFICATIVA

Os resultados aqui elencados emanam de pesquisa de satisfação promovida, em fevereiro de 2021, pela Diretoria de Comunicação da Universidade Federal do Cariri (Dcom/UFCA), realizada para avaliar o trabalho desenvolvido pelo setor até o ano de 2020 e orientar as futuras ações da Dcom/UFCA, com foco na estratégia global da Universidade e, ainda, nas necessidades dos seus principais públicos de interesse.

## DADOS BRUTOS

- Links para dados brutos:
  - [Estudantes \(link para uma nova página\)](#)
  - [Servidores não ocupantes de cargos de gestão \(link para uma nova página\)](#)
  - [Servidores em cargos de gestão \(link para uma nova página\)](#)

## RESUMO DOS RESULTADOS

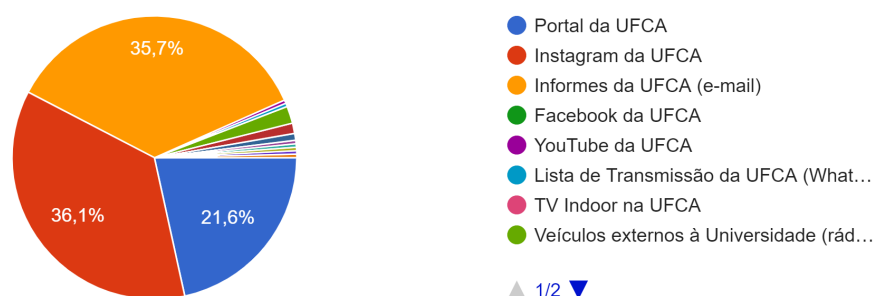
### 1. Dos canais prioritários para a busca de informações sobre a UFCA

Foi perguntado a estudantes e a servidores da UFCA (exceto ocupantes de cargos de gestão) qual o principal canal utilizado por eles para acessar informações sobre a UFCA, devendo o(a) participante escolher apenas uma opção, entre as 9 oferecidas: 1. Portal da UFCA; 2. Instagram da UFCA; 3. Informes da UFCA (e-mail); 4. Facebook da UFCA; 5. YouTube da UFCA; 6. Lista de Transmissão da UFCA (WhatsApp); 7. TV Indoor na UFCA; 8. Veículos externos à Universidade (rádio, TV, blogs, sites, redes sociais digitais etc.); além do item "não acompanho canais para obter informações sobre a UFCA regularmente".

Entre os ESTUDANTES da UFCA, o canal mais citado foi o **Instagram da UFCA, com 36,1% das respostas (92)**. Em segundo lugar na preferência dos estudantes da instituição está a lista de informes por e-mail da UFCA, com 35,7% das respostas (91). O terceiro canal mais citado foi Portal da UFCA, com 26,1% das respostas (55).

1. Qual o principal canal que você utiliza para acessar informações sobre a UFCA? Escolha apenas uma opção.

255 respostas

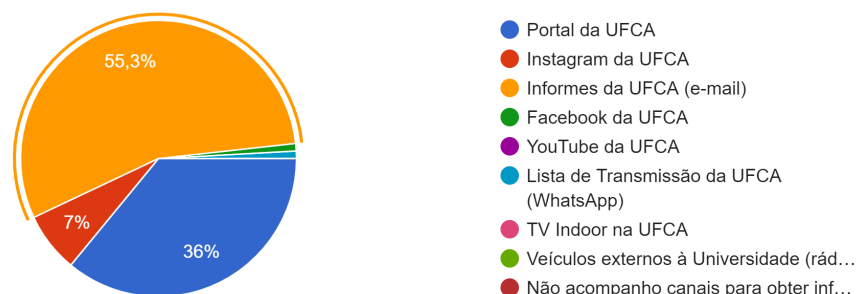


**Figura 1** - Gráfico ilustrando respostas de estudantes da UFCA sobre qual o principal canal utilizado por eles para acessar informações sobre a Universidade. Dcom/UFCA - 2021.

Entre os SERVIDORES da UFCA sem cargos de gestão, o canal mais citado foi a **lista de informes por e-mail da UFCA, com 55,3% das respostas (63)**. Em segundo lugar, veio o Portal da UFCA, com 36% das respostas (41) e em terceiro, o Instagram da UFCA, com 7% da preferência.

1. Qual o principal canal que você utiliza para acessar informações sobre a UFCA?

114 respostas



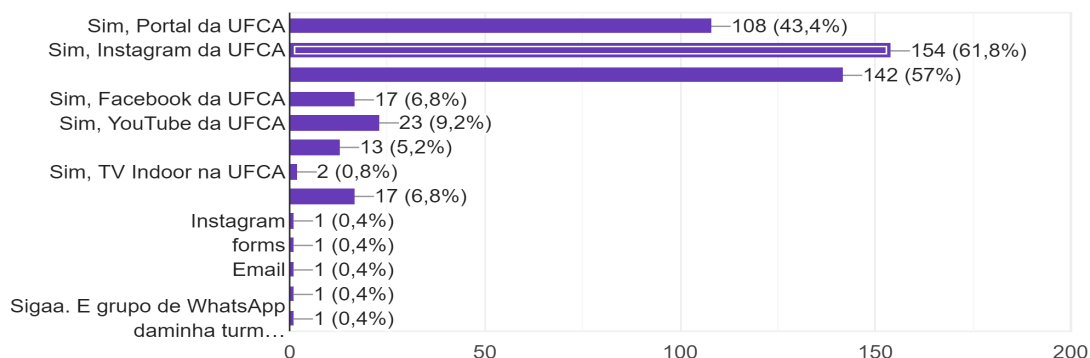
**Figura 2** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, sobre qual o principal canal utilizado por eles para acessar informações sobre a Universidade. Dcom/UFCA - 2021.

Na segunda pergunta para estudantes e para servidores não ocupantes de cargos de gestão, foi questionado se o(a) participante acompanha outros canais, além do principal, para obter informações sobre a UFCA. Nessa pergunta, foi permitida a escolha de mais de uma opção.

A mais citada, entre os ESTUDANTES, foi o **Instagram da UFCA, com 154 citações**. Na sequência, aparece a lista de informes da UFCA por e-mail, com 142 citações. O Portal da UFCA foi o terceiro mais lembrado, com 108 citações. Também foram citados o YouTube da UFCA (23 citações), o Facebook (17 citações) e a lista de transmissão da UFCA por WhatsApp (13 citações). Veículos externos à Universidade foram apontados por 17 respondentes, nesta pergunta.

2. Você acompanha outros canais, além do principal, para obter informações da UFCA? Qual(is)? (Pode escolher mais de uma opção. Se respondeu "n..." na pergunta anterior, passar para a questão 11)

249 respostas

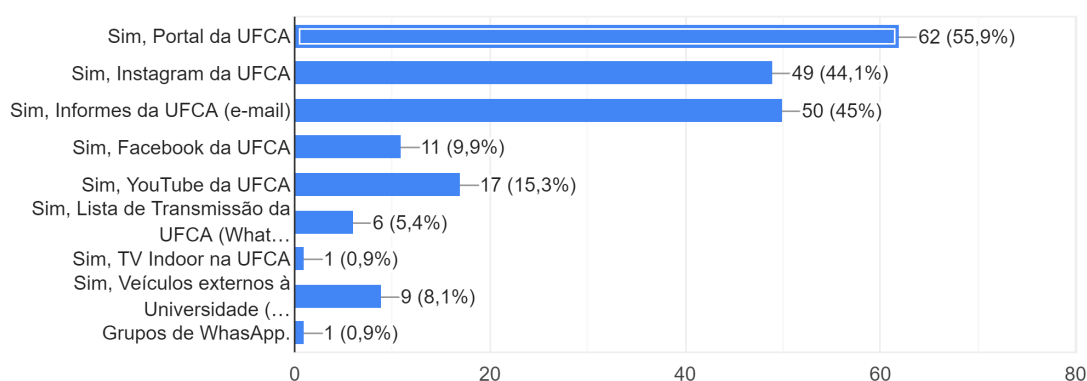


**Figura 3** - Gráfico ilustrando respostas de estudantes da UFCA sobre quais canais, além do principal, eles utilizam para acessar informações sobre a Universidade. Dcom/UFCA - 2021.

Já entre os SERVIDORES da UFCA não ocupantes de cargos de gestão, o canal mais citado nesta pergunta foi o Portal da UFCA, com 62 citações; seguido da lista de informes da UFCA por e-mail, com 50. O Instagram da UFCA vem na sequência, com 49 citações. Foram também lembrados o YouTube da UFCA (17), o Facebook da UFCA (11) e a Lista de Transmissão da UFCA por WhatsApp (6). Veículos externos à Universidade foram lembrados por 9 respondentes.

2. Você acompanha outros canais, além do principal, para obter informações da UFCA? Qual(is)?  
(Se respondeu “não acompanho” na pergunta anterior, passar a questão 5)

111 respostas



**Figura 4** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, sobre quais canais, além do principal, eles utilizam para acessar informações sobre a Universidade.  
Dcom/UFCA - 2021.

## 2. Quais as informações sobre a UFCA mais buscadas pelos seus públicos?

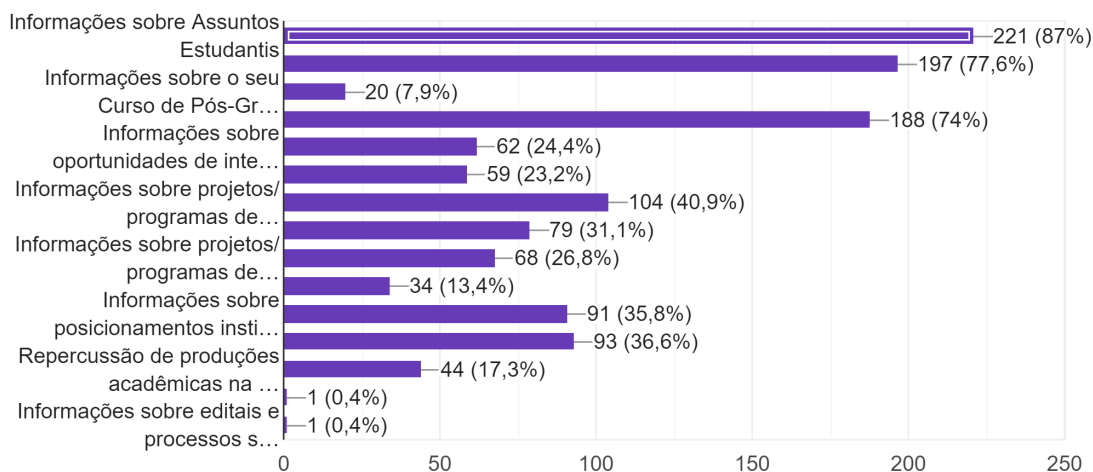
Foi perguntado, especificamente para estudantes da UFCA, que tipo de informações eles buscavam sobre a Universidade nos canais oficiais da instituição. Havia 14 itens possíveis para resposta, com a possibilidade de o(a) participante escolher mais de um. Foram estes:

- Informações sobre Assuntos Estudantis;
- Informações sobre o seu Curso de Graduação;
- Informações sobre o seu Curso de Pós-Graduação;
- Informações sobre bolsas/estágios;
- Informações sobre oportunidades de intercâmbio;
- Informações sobre produção científica;
- Informações sobre projetos/programas de Pesquisa;
- Informações sobre projetos/programas de Extensão;
- Informações sobre projetos/programas de Cultura;
- Informações sobre trancamento, transferência de curso e assuntos relacionados;
- Informações sobre posicionamentos institucionais;
- Informações sobre eventos;
- Repercussão de produções acadêmicas na Universidade;
- Outros: \_\_\_\_\_ .



O item mais apontado pelos estudantes foi “Informações sobre assuntos estudantis”, com 227 respostas; seguido de “Informações sobre o seu Curso de Graduação”, com 197 apontamentos e de “Informações sobre bolsas e estágios”, com 188.

3. Que tipo de informação você busca nos canais oficiais? Escolha uma opção ou mais  
254 respostas

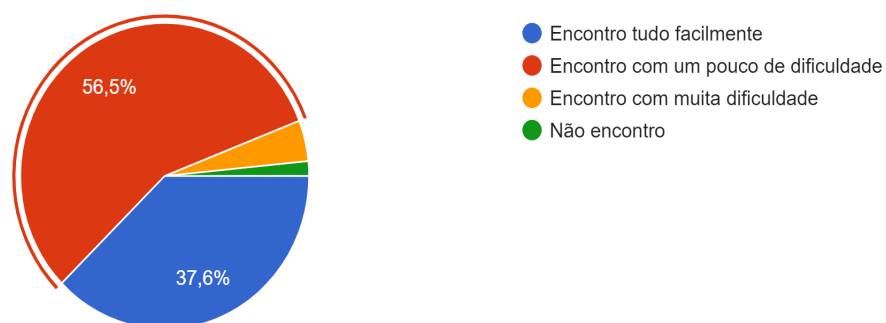


**Figura 5** - Gráfico ilustrando respostas de estudantes da UFCA sobre quais assuntos mais ensejam a busca por informações em canais oficiais da UFCA. Dcom/UFCA - 2021.

Para estudantes e também para servidores da UFCA não ocupantes de cargos de gestão, foi perguntado com que grau de facilidade eles encontram as informações que buscam em canais oficiais. Havia 4 itens disponíveis para resposta: 1. Encontro tudo facilmente; 2. Encontro com um pouco de dificuldade; 3. Encontro com muita dificuldade e 4. Não encontro. Era possível a escolha de apenas um deles.

Entre os estudantes, 56,5% (144 respostas) disseram encontrar as informações com um pouco de dificuldade. Já 37,6% deles (96) disseram encontrar tudo facilmente.

4. Você tem encontrado essas informações com que grau de facilidade?  
255 respostas

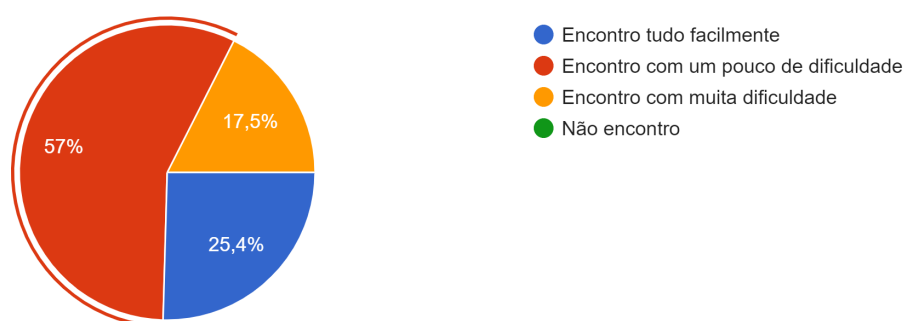


**Figura 6** - Gráfico ilustrando respostas de estudantes da UFCA sobre o grau de facilidade com que encontram informações de interesse em canais oficiais da UFCA. Dcom/UFCA - 2021.

Entre os servidores, 57% (65) disseram encontrar as informações com um pouco de dificuldade; ante 25,4% (29) dos que declararam encontrar tudo facilmente e 17,5% (20) que apontaram muita dificuldade em encontrar informações de interesse nos canais oficiais da UFCA.

3. Sobre as informações que você busca em canais oficiais da UFCA, você tem encontrado essas informações com que grau de facilidade?

114 respostas



**Figura 7** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, sobre o grau de facilidade com que encontram informações de interesse em canais oficiais da UFCA.

Dcom/UFCA - 2021

### 3. Satisfação dos estudantes com cada canal oficial da UFCA

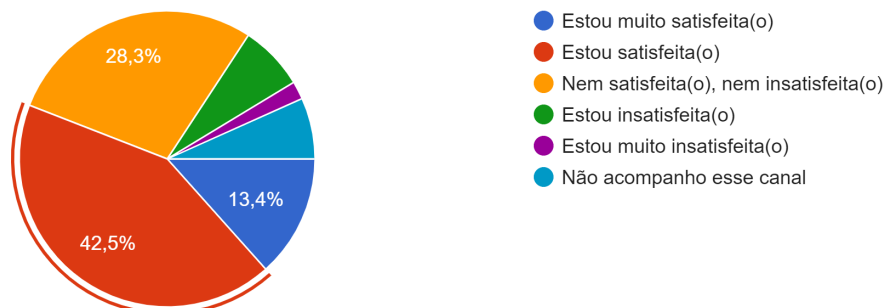
Os estudantes da UFCA foram consultados também sobre o nível de satisfação deles com cada um dos canais oficiais da instituição: Portal da UFCA, perfil oficial da UFCA no Instagram (@ufcaoficial), canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV), página oficial da UFCA no Facebook (@UniversidadeFederaldoCaririOficial), lista de informes da UFCA enviada para e-mails institucionais e Lista de Transmissão no WhatsApp (88.3221.9385).

Entre as respostas possíveis, estava a indicação de: 1. Muito satisfeita(o); 2. Satisfeita(o); 3. Nem satisfeita(o), nem insatisfeita(o); 4. Insatisfeita(o) e 5. Muito insatisfeita(o). Também era possível ao(à) participante indicar que não acompanha o canal em questão.

Quanto ao **Portal da UFCA**, 42,2% se disseram satisfeitos com o site. 28,3% declararam que não estão satisfeitos, nem insatisfeitos e 13,4%, que estão muito satisfeitos. Os insatisfeitos ou muito insatisfeitos somaram 9,1%, com 23 respostas.

5. Quanto ao Portal da UFCA, de maneira geral, qual o seu nível de satisfação?

254 respostas

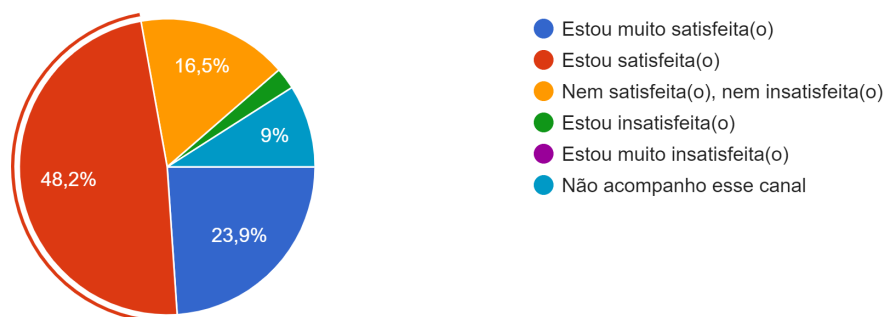


**Figura 8** - Gráfico ilustrando respostas de estudantes da UFCA sobre o nível de satisfação deles com o Portal da UFCA. Dcom/UFCA - 2021

Quanto ao **perfil oficial da UFCA no Instagram**, 48,2% escolheram a opção "Satisfeita(o)", ante 23,9% de respostas "Muito satisfeita(o)" e 16,5% de "Nem satisfeita(o), nem insatisfeita(o)". 9% disseram "Não acompanho esse canal".

6. Quanto ao perfil oficial da UFCA no Instagram (@ufcaoficial), qual o seu nível de satisfação?

255 respostas

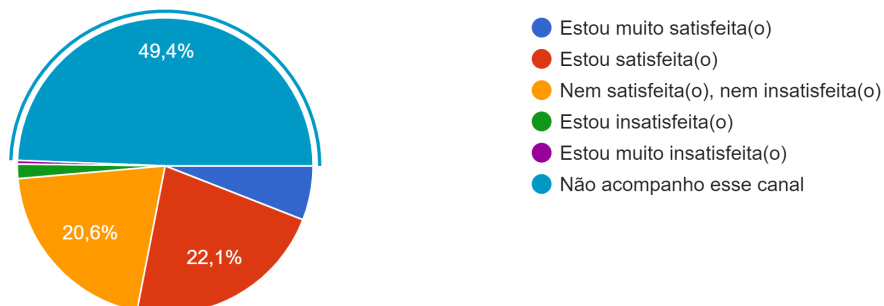


**Figura 9** - Gráfico ilustrando respostas de estudantes da UFCA sobre o nível de satisfação deles com o Instagram da UFCA. Dcom/UFCA - 2021

Quanto ao **canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV)**, 49,4% dos estudantes afirmaram não acompanhar esse canal. 22,1% se disseram satisfeitos e 20,6%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

7. Quanto ao canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV), qual o seu nível de satisfação?

253 respostas

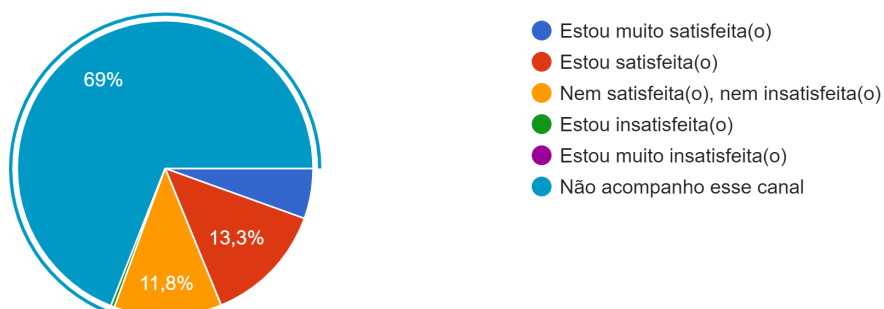


**Figura 10** - Gráfico ilustrando respostas de estudantes da UFCA sobre o nível de satisfação deles com o YouTube da UFCA. Dcom/UFCA - 2021

Quanto à **página oficial da UFCA no Facebook**, também houve um percentual expressivo de estudantes consultados que declararam não acompanhar esse canal: 69% dos estudantes respondentes. 13,3% se disseram satisfeitos com a página da Universidade no Facebook e 11,8%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

8. Quanto à página oficial da UFCA no Facebook (@UniversidadeFederaldoCaririOficial), qual o seu nível de satisfação?

255 respostas

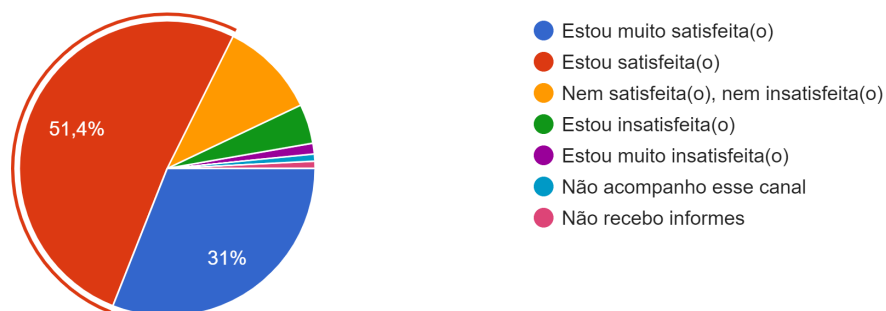


**Figura 11** - Gráfico ilustrando respostas de estudantes da UFCA sobre o nível de satisfação deles com o Facebook da UFCA. Dcom/UFCA - 2021

Quanto **aos informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica**, 51,4% dos discentes consultados responderam que estão satisfeitos com o canal. 31% declararam que estão muito satisfeitos e 10,6%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

9. Quanto aos informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica, qual o seu nível de satisfação?

255 respostas

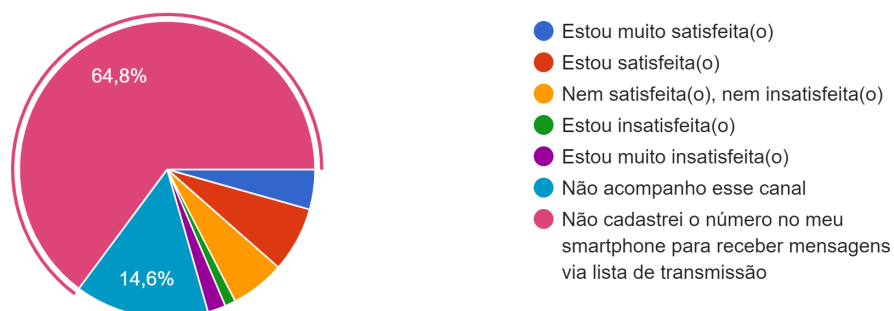


**Figura 12** - Gráfico ilustrando respostas de estudantes da UFCA sobre o nível de satisfação deles com a lista de informes por e-mail da UFCA. Dcom/UFCA - 2021

Quanto à **Lista de Transmissão no WhatsApp (88.3221.9385)**, 64,8% dos estudantes declararam que não cadastraram o número da Dcom no *smartphone* para receberem mensagens via lista de transmissão. 14,6% disseram não acompanhar o canal e 7,1% se disseram satisfeitos.

10. Quanto à Lista de Transmissão no WhatsApp (88.3221.9385), qual o seu nível de satisfação?

253 respostas



**Figura 13** - Gráfico ilustrando respostas de estudantes da UFCA sobre o nível de satisfação deles com a lista de transmissão no WhatsApp da UFCA. Dcom/UFCA - 2021

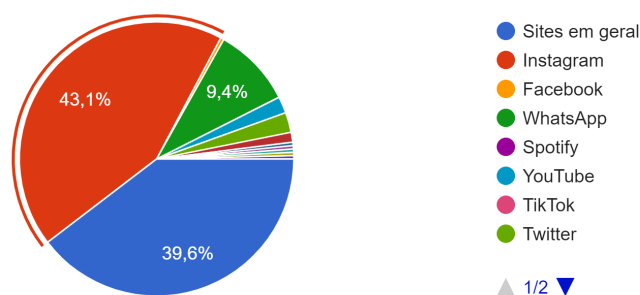
#### 4. Formatos e canais preferidos pelos estudantes na busca por informações, sobre a UFCA ou não

Os estudantes da UFCA também foram questionados sobre em que canais e com que formato eles preferem buscar informações, de forma geral.

Sobre canais, **43,1% disseram preferir se informar pelo Instagram**, ante 39,6% de respondentes preferindo se informar via sites em geral. 9,4% dos discentes disseram preferir receber informações por WhatsApp.

11. Independentemente da busca por informações sobre a UFCA, qual sua fonte preferencial de informação?

255 respostas

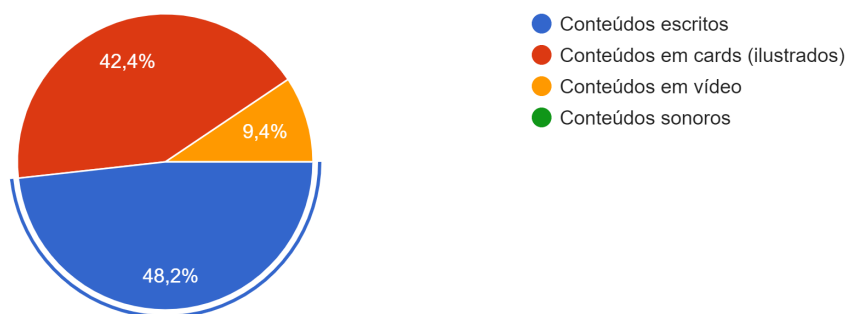


**Figura 14** - Gráfico ilustrando respostas de estudantes da UFCA sobre que tipo de canal é fonte preferencial de informação para eles. Dcom/UFCA - 2021

Sobre formatos, **48,2% disseram que preferem consumir informação no formato de conteúdos escritos**, contra 42,4% de respondentes preferindo consumir conteúdos organizados em cards (ilustrações informativas). 9,4% dos discentes consultados disseram preferir conteúdos em vídeos. Nenhum dos consultados citou a opção “conteúdos sonoros”.

12. Para você, quais são seus formatos preferidos de se obter informação?

255 respostas



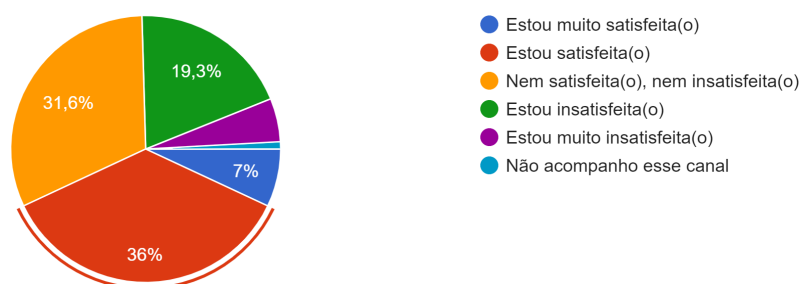
**Figura 15** - Gráfico ilustrando respostas de estudantes da UFCA sobre em quais formatos eles preferem consumir informação. Dcom/UFCA - 2021

## 5. Satisfação dos Servidores da UFCA com o Portal da UFCA

Os servidores da UFCA, ocupantes ou não de cargos de gestão, foram perguntados sobre seu nível de satisfação com o Portal da UFCA, no ar desde 2 de agosto de 2019. Entre os servidores não ocupantes de cargos de gestão, **36% se disseram satisfeitos com o site**. 31,6% se disseram nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 19,3%, insatisfeitos. 7% dos respondentes deste item declararam estar muito satisfeitos com o Portal.

4. Quanto ao Portal da UFCA, de maneira geral, qual o seu nível de satisfação?

114 respostas

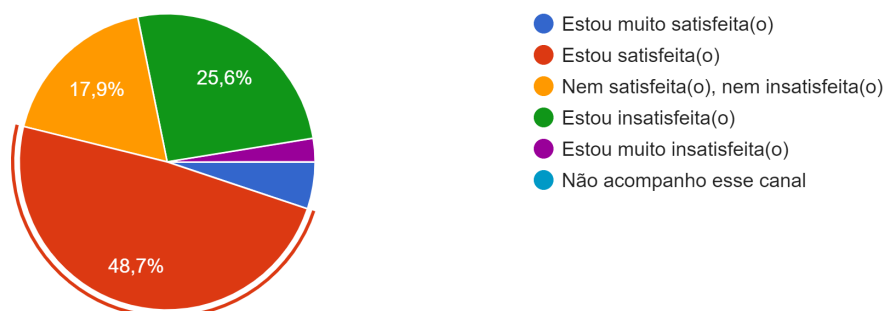


**Figura 16** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, sobre o nível de satisfação deles com o Portal da UFCA. Dcom/UFCA - 2021

Já entre os integrantes da gestão superior, **48,7% se disseram satisfeitos com o Portal da UFCA**. 25,6% se disseram insatisfeitos e 17,9%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos. 5,1% declararam muita insatisfação com o canal.

5. Quanto ao Portal da UFCA, de maneira geral, qual o seu nível de satisfação?

39 respostas



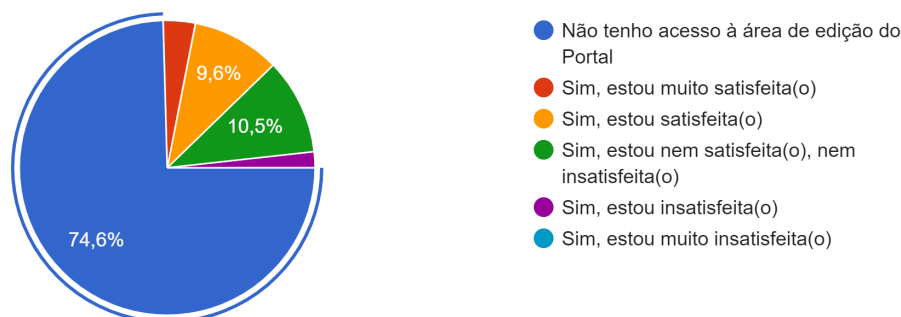
**Figura 17** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, ocupantes de cargos de gestão, sobre o nível de satisfação deles com o Portal da UFCA. Dcom/UFCA - 2021

## 6. Satisfação dos servidores com credenciais para edição no Portal da UFCA

Entre os servidores não ocupantes de cargos de gestão, 29 respondentes (25,4% do total) declararam ter acesso à área de edição do Portal da UFCA. Considerando apenas os servidores com credenciais de acesso à área de edição, **41% se declararam nem satisfeitos, nem insatisfeitos** com as ferramentas de edição do Portal da UFCA. 37,9% se disseram satisfeitos e 13,7%, muito satisfeitos.

6. Você tem acesso à área de edição do Portal da UFCA? Se sim, qual seu nível de satisfação com as ferramentas de edição?

114 respostas



**Figura 18** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, sobre se eles têm acesso à área de edição do Portal da UFCA e qual o nível de satisfação deles com as ferramentas de edição. Dcom/UFCA - 2021

26 dos servidores com credenciais de acesso indicaram a razão de suas respostas de satisfação quanto às ferramentas de edição do Portal, sob a provocação da pergunta "Se você respondeu "sim" no item anterior, pode nos dizer por quê?". **38,5% deles escolheram o item "considero relativamente fácil alimentar o Portal da UFCA, mas as ferramentas de edição não são tão intuitivas"**. 26,9% escolheram o item "considero relativamente difícil alimentar o Portal da UFCA e 19,2% indicaram o item "Considero fácil alimentar o Portal da UFCA. As ferramentas de edição são intuitivas". 15,4% dos respondentes apontaram a alternativa "Considero difícil alimentar o Portal da UFCA. As ferramentas de edição não são intuitivas".

**Figura 19** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão e com credenciais de acesso à área de edição do Portal da UFCA, sobre a razão que explicaria seus respectivos níveis de satisfação com as ferramentas de edição. Dcom/UFCA - 2021



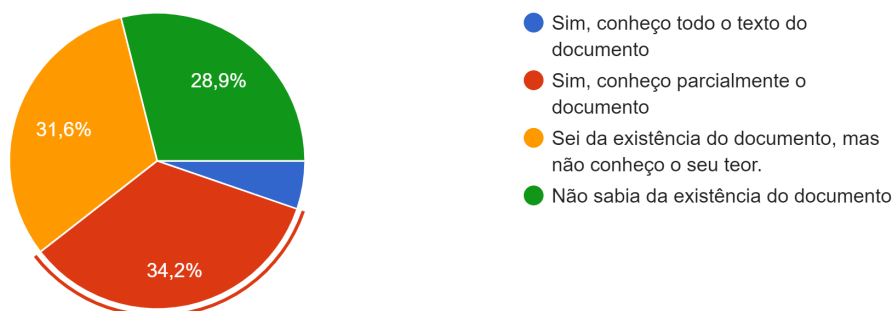
## 7. Sobre a Política de Comunicação da UFCA

A [Política de Comunicação da UFCA \(link para uma nova página\)](#) foi aprovada no então Conselho Superior Pro Tempore (Consup/UFCA) em outubro de 2018. O documento é um instrumento de gestão que estabelece princípios, diretrizes, procedimentos e posturas em comunicação que devem ser adotados uniformemente pelas instâncias de uma organização, com o intuito de dar coerência e consistência a todas as ações, projetos e programas desenvolvidos pela Universidade e, ainda, de desenvolver um melhor relacionamento entre a instituição e seus públicos.

Consultados se conhecem a Política de Comunicação da Universidade, **34,2% dos servidores não ocupantes de cargos de gestão indicaram como resposta o item "Sim, conheço parcialmente o documento"**. 31,6% deles apontaram a alternativa "Sei da existência do documento, mas não conheço o seu teor" e 28,9%, o item "Não sabia da existência do documento". 5,3% afirmaram conhecer todo o texto do documento.

5. Você conhece a Política de Comunicação da UFCA?

114 respostas

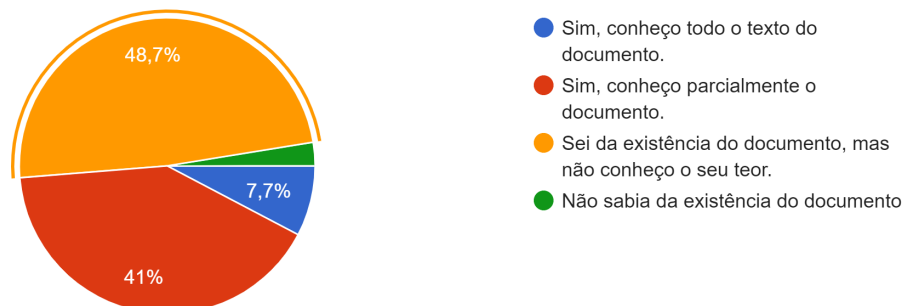


**Figura 20** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, sobre se conhecem a Política de Comunicação da UFCA. Dcom/UFCA - 2021

Entre os ocupantes de cargos de gestão, **48,7% indicaram o item "Sei da existência do documento, mas não conheço o seu teor"**. 41% apontaram a resposta "Sim, conheço parcialmente o documento". 7,7% dizem conhecer todo o texto do documento e 2,6% afirmaram não saber da existência da Política de Comunicação.

## 6. Você conhece a Política de Comunicação da UFCA?

39 respostas



**Figura 21** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, ocupantes de cargos de gestão, sobre se conhecem a Política de Comunicação da UFCA. Dcom/UFCA - 2021

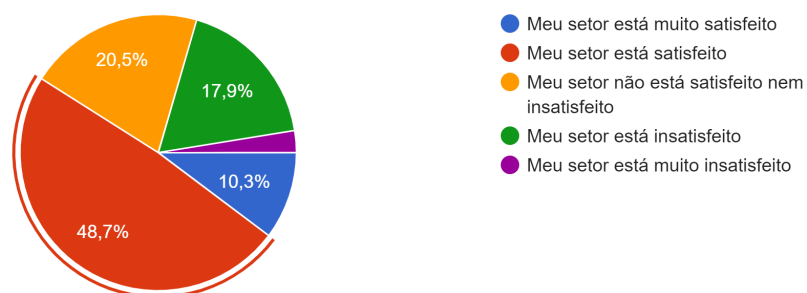
## 8. Avaliação da Comunicação Institucional da Universidade

Os integrantes da gestão superior foram convidados a apontar o nível de satisfação de seus respectivos setores com a Comunicação Institucional da UFCA (que diz respeito a quaisquer mensagens emitidas oficialmente pela UFCA, por meio da produção da Dcom ou não).

Entre os consultados nesse aspecto, **48,7% dos respondentes disseram que seus setores estão satisfeitos com a Comunicação Institucional da UFCA**, frente a 20,5% de setores indiferentes (nem satisfeitos, nem insatisfeitos). 17,9% dos consultados apontaram o item "Meu setor está insatisfeito" e 10% indicaram a opção "Meu setor está muito insatisfeito".

De forma geral, qual o nível de satisfação do seu setor com a Comunicação Institucional da UFCA?

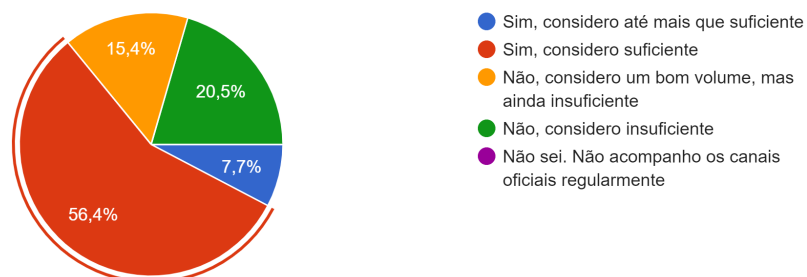
39 respostas



**Figura 22** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, ocupantes de cargos de gestão, sobre o nível de satisfação de seus respectivos setores com a Comunicação Institucional da UFCA. Dcom/UFCA - 2021

A gestão também foi consultada sobre se considera suficiente o volume de informação oferecida pela UFCA em canais oficiais. **56,4% apontaram como resposta o item "Sim, considero suficiente"**. 20,5% responderam "Não, considero insuficiente". 15,4% indicaram a opção "Não, considero um bom volume, mas ainda insuficiente" e 7,7%, o item "Sim, considero até mais que suficiente".

3. Você considera suficiente a quantidade de informação ofertada pela UFCA em canais oficiais?  
39 respostas



**Figura 23** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, ocupantes de cargos de gestão, sobre se consideram suficiente a quantidade de informação oferecida pela UFCA em canais oficiais. Dcom/UFCA - 2021

Ainda sobre o volume de informação oferecido pela UFCA, os gestores que não consideraram suficiente a oferta de conteúdo da Universidade foram convidados a justificarem suas respostas, por meio da pergunta **“Se você não considerou suficiente a quantidade de informação ofertada, pode nos dizer por quê?”**. Foram registradas, ao todo, 13 respostas:

- *“Se alguém quiser conhecer mais sobre a UFCA através do You tube, esqueça, não tem nada sobre os cursos da Universidade. Muitos videos de treinos e assembleias, enquanto que o carro chefe, o porque a UFCA existe que são os curso Zero”*
- *“Divulgar mais os Cursos de Graduação da UFCA”*
- *“São divulgadas as ações que dão visibilidade à UFCA e há preocupação em repassar corretamente os detalhes técnicos”*
- *“Falta de cobertura das atividades nos campi, dificuldade nos atendimentos das solicitações, burocracia demais, demora nos atendimentos, dentre outros”*
- *“No You tube, a UFCA parece que tem o curso de educação física, devido a quantidade de material de treino, enquanto os Cursos, não aparecem”*
- *“Acredito que poderemos melhorar na divulgação dos Cursos da nossa UFCA”*
- *“Demora nos atendimentos, muita dificuldade para cobrir eventos nos campi”*
- *“Diversidade de canais e tipos de informação (para docentes, discentes etc)”*
- *“O site da Universidade é pouco funcional, tem baixa quantidade de informações e o acesso é muito complicado. Muito difícil encontrar informações no site”*
- *“Há muitas informações direcionadas ao público externo, mas para o público interno não há direcionamento, tampouco padronização mínima. Percebo ausência de mídias sociais e intranet direcionada a comunicação dentro da organização. As informações para servidores se encontram "soltas" no site e informes...”*

- *“A quantidade é boa, mas concentrada apenas no site da UFCA. Acho que poderia ser utilizado mais informes com notícias. Pois nem todos possuem rede social”*
- *“Ausência de informações básicas como - Servidores ocupantes de funções/gestores, (ausência de atualização periódica e sistemática de informações), ausência de padronização. Ex: na página do CCT há informações sobre os laboratórios, já na do IISCA direciona para outra página e em outras não há essa informação (ausência completa de padronização)”*
- *“Porque nem sempre o setor consegue atender a demanda de produção de material gráfico de alguns setores que demandam esse serviço . Entendemos que se deva a falta de recursos humanos”*
- *“Falta um alinhamento maior com as informações necessárias das pró-reitorias finalísticas”*

## 9. Avaliação do trabalho da Dcom/UFCA

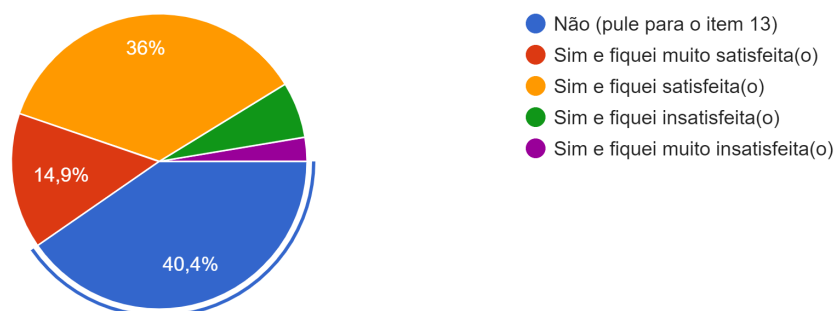
A Dcom é o setor da instituição responsável por apurar, organizar e difundir informações institucionais para os públicos de interesse da Universidade de forma mais ampla, zelando pela excelência da Comunicação visual e verbal da UFCA e pelo reflexo da identidade dela nos produtos elaborados. Na prática, a Diretoria alimenta e gerencia os canais oficiais de Comunicação da Universidade, entre eles o Portal da UFCA e os perfis oficiais da instituição no Instagram e no Facebook – produzindo conteúdos e fortalecendo o relacionamento da Universidade com os públicos de interesse da instituição.

A Dcom/UFCA também administra o canal oficial da Universidade no YouTube, o UFCA TV, e assessora a comunidade acadêmica para soluções em Comunicação. Além disso, a Dcom é responsável pelo relacionamento institucional da Universidade com a imprensa e pela elaboração de instrumentos que reforcem visualmente a identidade da UFCA, como materiais gráficos e recursos visuais digitais.

Entre os servidores não ocupantes de cargos de gestão, 40,1% afirmaram nunca terem solicitado algum serviço para a Dcom/UFCA. Entre os que solicitaram uma ou mais vezes algum serviço da Diretoria, **60% se disseram satisfeitos com o resultado do serviço prestado**. 25% ficaram muito satisfeitos com o resultado e 10%, insatisfeitos. 2,6% se disseram muito insatisfeitos com o resultado do serviço solicitado à Dcom/UFCA.

8. Sobre o trabalho da Diretoria de Comunicação (Dcom/UFCA), você já solicitou algum serviço a ela? Se sim, de forma geral, qual seu grau de satisfação com o resultado do serviço?

114 respostas



**Figura 24** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, sobre se já solicitaram algum serviço da Dcom/UFCA e qual seus respectivos níveis de satisfação com o resultado do serviço prestado. Dcom/UFCA - 2021

Os respondentes deste item foram convidados a justificarem suas respostas, sob a provocação da pergunta “Quer comentar a resposta do item anterior? Se sim, discorra sobre”. Foram registradas 21 respostas:

- *“acho que o site deveria ser alimentado pelo setor DCON”*
- *“Solicitei um ajuste em uma página e fui prontamente atendido”*
- *“Não obtive resposta da minha solicitação”*
- *“Fiquei mais ou menos satisfeito, na verdade”*
- *“Apesar de anteriormente ter tido situações onde a DCOM ter cerceado iniciativas de comunicação do setor que estava, por justificar que as ações deveriam passar pelo setor, mas que não daria conta do serviço, ou seja, desestimulando as iniciativas, atualmente tenho, quando procurado, obtido rápido retorno”*
- *“Ofereceu serviço eficiente divulgação de informes referentes ao setor em que estou lotado”*
- *“A minha solicitação se resume a colocação de notícias no site oficial da UFCA, desconheço todos os serviços que são oferecidos pela Dcom/UFCA”*
- *“Sempre que precisei dos serviços da Dcom, fui sempre bem atendido e tive meus problemas resolvidos”*
- *“Sempre recebo as orientações que busco para encontrar conteúdos ou de como publicar os documentos oficiais da minha área, e ainda sempre que solicitei ou sugeri a publicação de alguma matéria sempre fui atendida”*
- *“Fui prontamente atendido, ligaram quando foi preciso, sinto falta de um serviço ou outro, mas de maneira geral estou satisfeito”*
- *“Quanto a publicação de editais, tive resposta dentro do prazo. Mas para divulgação de evento/atividade, achei a atividade morosa (ela acabou nem saindo)”*

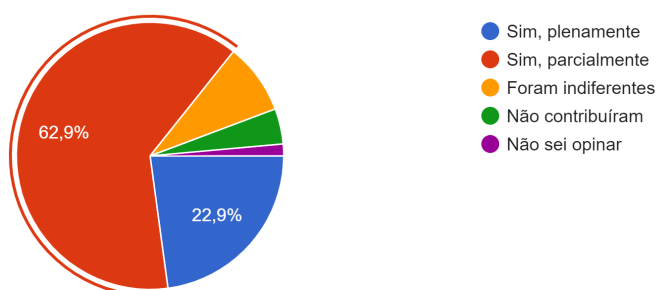
- *“No conjunto das solicitações fui atendido e diria que estou satisfeito, pois seria leviano afirmar insatisfação. Todavia, já aconteceram situação que fiquei insatisfeito”*
- *“Não”*
- *“Excelente trabalho da DCOM. Sempre que precisei fui muito bem atendido. Parabens para toda a equipe . Não vou citar nomes para não esquecer ninguém. Mais uma vez parabéns !”*
- *“A diretoria parece ser parcial quanto a divulgação de notícias relativas as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Já se negou a divulgação de uma notícia de um laboratório, mas divulga outras de outros laboratórios”*
- *“Fui rapidamente atendida, foram muito corteses e acataram uma sugestão”*
- *“Pessoal bastante acessível e prestativo”*
- *“Sim, quando solicitei para o grupo d estudos fui prontemente atendido com um excelente nível de qualidade”*
- *“A DCOM sempre faz um trabalho de excelência, mesmo com uma equipe reduzida”*
- *“Trâmites burocráticos”*
- *“Ocupava um cargo de gestão a época e com faz tempo não lembro de detalhes. Contudo, lembro não ter minha demanda atendida, pois as informações inicialmente fornecidas pela Dcom não foram claras”.*

Ocupantes ou não de cargos de gestão, os servidores da UFCA foram consultados sobre se as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos do seu setor.

Entre os não ocupantes de cargos de gestão, **62,9% acreditam que as soluções da Dcom têm contribuído parcialmente com os objetivos dos seus respectivos setores**. 22,9% acreditam que as soluções apresentadas contribuíram plenamente para o alcance dos objetivos do setor. 8,6% avaliaram como indiferentes as soluções apresentadas e 4,3%, que as soluções não contribuíram para o alcance dos objetivos do setor.

10. Você considera que as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos do seu setor?

70 respostas

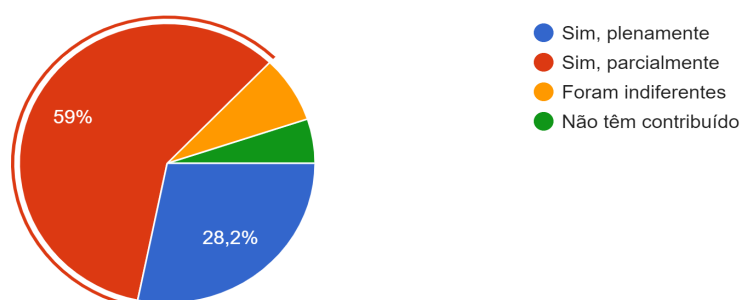


**Figura 25** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, sobre se eles consideram que as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos de seus respectivos setores. Dcom/UFCA - 2021

Entre os servidores integrantes da gestão superior, **59% acreditam que as soluções têm contribuído parcialmente com o alcance dos objetivos de seus setores**, ante 28,2% que apontaram como resposta o item "Sim, plenamente". 7,7% avaliaram que as soluções foram indiferentes e 5,1%, que as soluções não têm contribuído para o alcance dos objetivos setoriais.

8. Você considera que as soluções em comunicação executadas pela Dcom têm contribuído para o alcance dos objetivos do seu setor?

39 respostas

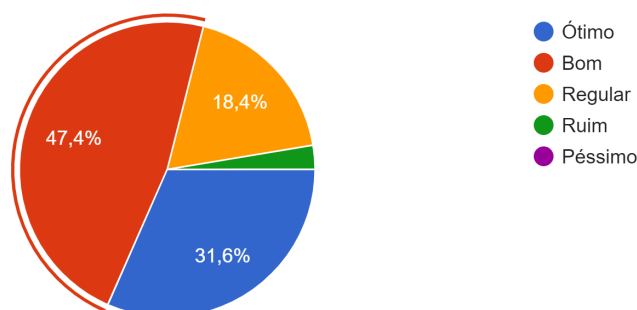


**Figura 26** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, ocupantes de cargos de gestão, sobre se eles consideram que as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos de seus respectivos setores. Dcom/UFCA - 2021

A gestão superior foi consultada ainda quanto ao nível de qualidade dos materiais de Comunicação produzidos pela Dcom/UFCA. **47,4% dos respondentes deste item consideram "bom" o nível de qualidade dos materiais**. 31,6% apontaram a opção "ótimo". 18,4% avaliaram o nível dos materiais como "regular" e 2,6%, como "ruim".

2. Para você, qual o nível de qualidade dos materiais de Comunicação produzidos pela Diretoria de Comunicação da UFCA?

38 respostas

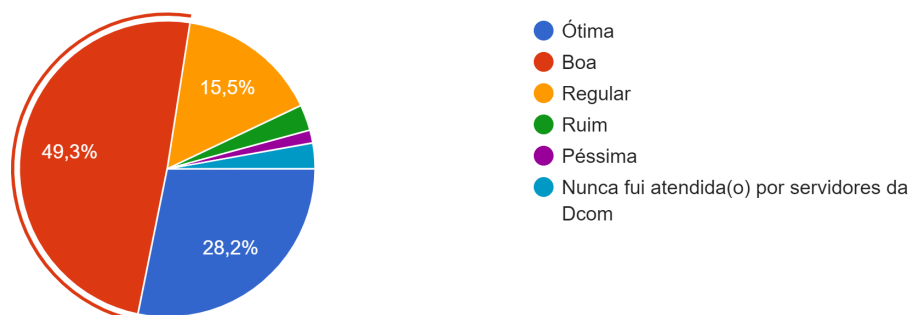


**Figura 27** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, ocupantes de cargos de gestão, sobre o nível de qualidade atribuído por eles aos materiais produzidos pela Diretoria de Comunicação.. Dcom/UFCA - 2021

Os servidores também foram perguntados sobre a experiência com o atendimento da Dcom/UFCA. Entre os não ocupantes de cargos de gestão, **49,3% apontaram como "boa" a experiência com o atendimento da equipe da Dcom**, de maneira geral. 28,2% indicaram o item "ótima" e 15,2%, o item "regular". Entre os integrantes da gestão, **38,5% marcaram a opção "Boa"**. 35,9% apontaram o item "Ótima" e 17,9%, a opção "Regular".

11. De maneira geral, qual sua experiência com o atendimento da equipe da Dcom/UFCA?

71 respostas



**Figura 28** - Gráfico ilustrando respostas de servidores da UFCA, ocupantes de cargos de gestão, sobre o nível de qualidade atribuído por eles aos materiais produzidos pela Diretoria de Comunicação. Dcom/UFCA - 2021

Neste item, os servidores não ocupantes de cargos de gestão foram convidados a justificarem suas respostas, sob a provocação da pergunta "Quer comentar a resposta do item anterior? Gostaríamos de entender como foi sua experiência". Foram contabilizados 20 registros:

- "no meu ponto de vista colocam pros setores fazerem o que seria do setor DCON"
- "Eles são sempre carismáticos e atencioso no seu atendimento além de ter agilidade na execução"
- "Demora na resposta à solicitação"
- "Noto frieza na equipe da Dcom. Poderia ser mais simpática, mais acessível"
- "O atendimento tem sido cordial. Acredito que, como em toda a universidade, há certa sobrecarga de serviço e alguns atendimentos precisam priorizados, o que traz demora em alguns atendimentos"
- "Os pedidos foram atendidos com atenção"
- "A DCom faz um bom trabalho, agindo sempre com atenção e profissionalismo. Parabenizo toda a equipe"
- "A resposta foi rápida e eficiente"
- "Respondem em um bom tempo as demandas, mas se limitam restritamente no que se solicita, não sugerem ou ajudam a melhorar no que é solicitado"
- "divulgação do meu projeto, foi muito satisfatória a experiência com equipe da Decom"



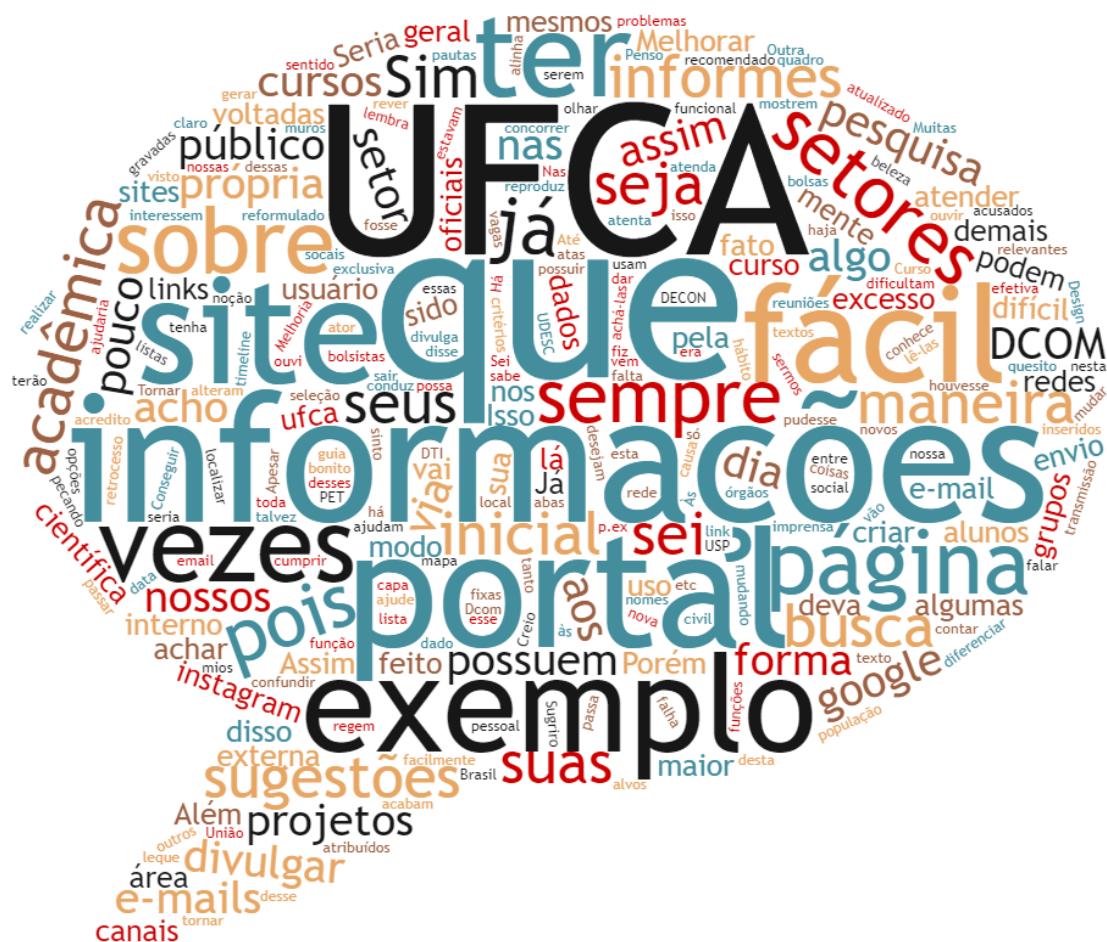
- *“A equipe de atendimento da Dcom sempre foi muito atenciosa e empenhada em dar suporte em todos os serviços que precisei solicitar.”*
- *“meus principais contatos são com a servidora Ana Paula, que sempre me atende com cortesia e presteza”*
- *“Atendimento excelente”*
- *“A diretoria parece ser parcial quanto a divulgação de notícias relativas as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Já se negou a divulgação de uma notícia de um laboratório, mas divulga outras de outros laboratórios”*
- *“Sempre estão dispostos a nós ajudar e tirar dúvidas”*
- *“Quando solicitei a feitura de cartazes para o grupo de estudos Pesquisas Filosóficas em Spinoza, Deleuze e Guattari recebi um trabalho de excelente nível de qualidade, além da gentileza do acolhimento de minha proposta”,*
- *“Equipe muito atenciosa e comprometida”*
- *“As demandas foram atendidas após o diálogo”*
- *“A resposta anterior se refere especificamente a experiência de atendimento relacionada ao exposto no item 9, pois hoje gosto bastante das ações de comunicação que tem sido apresentadas no Instagram e no canal do Youtube”*
- *“Acho que precisamos estabelecer um programa de treinamento para os servidores que alimentam com conteúdo na ferramenta de comunicação usada no portal (wordpress) acho que ainda precisamos melhorar o conteúdo de muitos setores administrativos e também criar sites com conteúdo sobre os laboratórios de pesquisa, bem como sobre as unidades acadêmicas. Mas sei que tudo isso depende de pessoas para alimentar e que tem muitos setores da universidade que estão sobrecarregados de serviços”*



## 10.2 Servidores não ocupantes de cargos de gestão

Também os servidores não ocupantes de cargos de gestão foram convidados a sugerir melhorias para aumentar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais e/ou do trabalho da Diretoria de Comunicação. Foram preenchidas 48 respostas (**ver anexo VI**), que orbitaram em torno dos seguintes temas: “dificuldade de encontrar informações no Portal da UFCA”, “sugestões de conteúdo para o Portal da UFCA”, “dificuldades técnicas com o Portal da UFCA”, “revisão de conteúdos”, “atendimento da Dcom e sugestões de melhoria de atendimento”, “informações sobre Cursos de Graduação” e “canais oficiais”.

Abaixo, segue nuvem de palavras, feita a partir das sugestões enviadas por servidores da UFCA não ocupantes de cargos de gestão, durante a pesquisa de satisfação:



**Figura 30** - Nuvem de palavras elaborada a partir de sugestões feitas por servidores da UFCA não ocupantes de cargos de gestão durante pesquisa de satisfação promovida pela Dcom/UFCA



## 11. Conclusão

A presente Pesquisa de Satisfação, planejada e aplicada pela Diretoria de Comunicação (Dcom/UFCA), ouviu três grupos distintos: estudantes, servidores não ocupantes de cargos de gestão e servidores ocupantes de cargos de gestão na UFCA.

Há que se considerar diferenças importantes nesses públicos: enquanto estudantes atuam predominantemente como público (ou seja, como receptores de informação, como críticos de conteúdo e/ou como possíveis propagadores), servidores são também produtores de conteúdo e parte geralmente interessada na sua difusão e boa repercussão, seja ou não por exigência legal. A separação entre servidores ocupantes ou não de cargos de gestão quis considerar diferentes níveis de envolvimento na propagação de conteúdos institucionais (operacional, tático e estratégico).

Em linhas gerais, os estudantes da UFCA avaliam bem os canais oficiais de comunicação da UFCA, mas apontam melhorias possíveis tanto no Portal da UFCA quanto na lista de informes por e-mail e na lista de transmissão do whatsapp. Apesar de a adesão a esta ter sido baixa até o momento de escrita desta conclusão, os estudantes consideraram importante haver um canal de comunicação por *smartphone*. Os discentes também indicaram pontos a melhorar em termos de conteúdo, sugerindo formatos, métodos de coleta de informação e pautas possíveis para produções futuras.

Entre os servidores não ocupantes de cargos de gestão, há também uma avaliação predominantemente positiva dos canais de comunicação da UFCA, dos conteúdos produzidos pela Universidade e do trabalho da Dcom/UFCA, apesar de algumas críticas a esta terem sido registradas, principalmente no que se refere ao atendimento. Com a pesquisa, os servidores puderam avaliar, pela primeira vez, o Portal da UFCA, no ar desde agosto de 2019. O percentual de 36% de servidores “não gestão” satisfeitos com o site foi considerado pela Dcom/UFCA como baixo, pelo fato de não ter alcançado nem metade do total de respondentes. Além disso, o Portal da UFCA foi o canal que concentrou maior número de sugestões de melhoria (entre os servidores em geral, componentes ou não da gestão superior). Como o Portal da UFCA foi apontado pelos servidores como o segundo canal prioritário para busca de informações sobre a Universidade, é preciso considerar uma intervenção estratégica para sofisticação desse canal, no que se refere à navegabilidade, à alimentação das páginas e à padronização das informações apresentadas.

Já entre os servidores componentes da gestão superior, o percentual de satisfeitos com o Portal da UFCA foi maior (48,7%), mas ainda inferior a 50%. O percentual foi o mesmo de servidores gestão satisfeitos com a Comunicação Institucional da UFCA (48,7%). Também entre os servidores da gestão superior, as sugestões registradas se concentraram em melhorias para o Portal da UFCA.

Todos os públicos consideram importante melhorar o acesso a informações básicas sobre os cursos oferecidos pela UFCA e aumentar a divulgação dessas formações, em todos os canais da Universidade. Eles também concordam sobre o excessivo volume de informações recebidas via lista de informes por e-mail, atualmente em funcionamento sem estratificação das informações por público de interesse.

Frente aos dados coletados, a Dcom/UFCA inaugura uma série histórica que poderá avaliar, em médio prazo, o comportamento dos principais consumidores de informação da Universidade, o que subsidiará as decisões da Diretoria no direcionamento de esforços e, principalmente, as decisões de toda a gestão superior, considerando as necessidades da instituição na área de Comunicação.

## ANEXO I

### Questionário estudantes

1. Qual o principal canal que você utiliza para acessar informações sobre a UFCA?

Portal da UFCA  
 Instagram da UFCA  
 Informes da UFCA (e-mail)  
 Facebook da UFCA  
 YouTube da UFCA  
 Lista de Transmissão da UFCA (WhatsApp)  
 TV Indoor na UFCA  
 Veículos externos à Universidade (rádio, TV, blogs, sites, mídias digitais etc.)  
 Outro Canal. Qual: \_\_\_\_\_  
 Não acompanho canais para obter informações sobre a UFCA regularmente.

2. você acompanha outros canais, além do principal, para obter informações da UFCA? Qual(is)? *(Se respondeu "não acompanho" na pergunta anterior, passar a questão 3)*  
 (múltipla seleção - não obrigatória)

Sim, Portal da UFCA  
 Sim, Instagram da UFCA  
 Sim, Informes da UFCA (e-mail)  
 Sim, Facebook da UFCA  
 Sim, YouTube da UFCA  
 Sim, Lista de Transmissão da UFCA (WhatsApp)  
 Sim, TV Indoor na UFCA  
 Sim, Veículos externos à Universidade (rádio, TV, blogs, sites, mídias digitais etc.)  
 Outro Canal. Qual: \_\_\_\_\_

3. Que tipo de informação você busca nos canais oficiais?

Informações sobre Assuntos Estudantis  
 Informações sobre o seu Curso de Graduação  
 Informações sobre o seu Curso de Pós-Graduação  
 Informações sobre bolsas/estágios  
 Informações sobre oportunidades de intercâmbio  
 Informações sobre produção científica  
 Informações sobre projetos/programas de Pesquisa  
 Informações sobre projetos/programas de Extensão  
 Informações sobre projetos/programas de Cultura  
 Informações sobre trancamento, transferência de curso e assuntos relacionados  
 Informações sobre posicionamentos institucionais  
 Informações sobre eventos  
 Repercussão de produções acadêmicas na Universidade  
 Outros: \_\_\_\_\_

4. Você tem encontrado essas informações com que grau de facilidade?

Encontro tudo facilmente  
 Encontro com um pouco de dificuldade  
 Encontro com muita dificuldade  
 Não encontro

5. Quanto ao Portal da UFCA, de maneira geral, qual o seu nível de satisfação?

- Estou muito satisfeita(o)
- Estou satisfeita(o)
- Nem satisfeita(o), nem insatisfeita(o)
- Estou insatisfeita(o)
- Estou muito insatisfeita(o)
- Não acompanho esse canal

6. Quanto ao perfil oficial da UFCA no instagram (@ufcaoficial), qual o seu nível de satisfação?

- Estou muito satisfeita(o)
- Estou satisfeita(o)
- Nem satisfeita(o), nem insatisfeita(o)
- Estou insatisfeita(o)
- Estou muito insatisfeita(o)
- Não acompanho esse canal

7. Quanto ao canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV), qual o seu nível de satisfação?

- Estou muito satisfeita(o)
- Estou satisfeita(o)
- Nem satisfeita(o), nem insatisfeita(o)
- Estou insatisfeita(o)
- Estou muito insatisfeita(o)
- Não acompanho esse canal

8. Quanto à página oficial da UFCA no Facebook (@UniversidadeFederaldoCaririOficial), qual o seu nível de satisfação?

- Estou muito satisfeita(o)
- Estou satisfeita(o)
- Nem satisfeita(o), nem insatisfeita(o)
- Estou insatisfeita(o)
- Estou muito insatisfeita(o)
- Não acompanho esse canal

9. Quanto à lista de informes da UFCA enviada para e-mails institucionais, qual o seu nível de satisfação?

- Estou muito satisfeita(o)
- Estou satisfeita(o)
- Nem satisfeita(o), nem insatisfeita(o)
- Estou insatisfeita(o)
- Estou muito insatisfeita(o)
- Não acompanho esse canal

10. Quanto à Lista de Transmissão no WhatsApp (88.3221.9385), qual o seu nível de satisfação?



Estou muito satisfeito  
Estou muito satisfeita(o)  
Estou satisfeita(o)  
Nem satisfeita(o), nem insatisfeita(o)  
Estou insatisfeita(o)  
Estou muito insatisfeita(o)  
Não acompanho esse canal

11. Independentemente da busca por informações sobre a UFCA, qual sua fonte preferencial de informação?

Sites em geral  
Instagram  
Facebook  
WhatsApp  
Spotify  
YouTube  
TikTok  
Twitter  
Outros: \_\_\_\_\_

12. Para você, quais são seus formatos preferidos de se obter informação?

Conteúdos escritos  
Conteúdos em cards (ilustrados)  
Conteúdos em vídeo  
Conteúdos sonoros

13. Que questões você sugere para melhorar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais? (Aberta)

\_\_\_\_\_

## ANEXO II

### Questionário servidores não ocupantes de cargos de gestão

1. Qual o principal canal que você utiliza para acessar informações sobre a UFCA?

- Portal da UFCA
- Instagram da UFCA
- Informes da UFCA (e-mail)
- Facebook da UFCA
- YouTube da UFCA
- Lista de Transmissão da UFCA (WhatsApp)
- TV Indoor na UFCA
- Veículos externos à Universidade (rádio, TV, blogs, sites, mídias digitais etc.)
- Outro Canal. Qual: \_\_\_\_\_
- Não acompanho canais para obter informações sobre a UFCA regularmente.

2. Você acompanha outros canais, além do principal, para obter informações da UFCA? Qual(is)? *(Se respondeu “não acompanho” na pergunta anterior, passar a questão 3)*  
(múltipla seleção - não obrigatória)

- Sim, Portal da UFCA
- Sim, Instagram da UFCA
- Sim, Informes da UFCA (e-mail)
- Sim, Facebook da UFCA
- Sim, YouTube da UFCA
- Sim, Lista de Transmissão da UFCA (WhatsApp)
- Sim, TV Indoor na UFCA
- Sim, Veículos externos à Universidade (rádio, TV, blogs, sites, mídias digitais etc.)
- Outro Canal. Qual: \_\_\_\_\_

3. Sobre as informações que você busca em canais oficiais da UFCA, você tem encontrado essas informações com que grau de facilidade?

- Encontro tudo facilmente
- Encontro com um pouco de dificuldade
- Encontro com muita dificuldade
- Não encontro

4. Quanto ao Portal da UFCA, de maneira geral, qual o seu nível de satisfação?

- Estou muito satisfeito
- Estou satisfeito
- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- Estou insatisfeito
- Estou muito insatisfeito
- Não acompanho esse canal

5. Você conhece a Política de Comunicação da UFCA?

- Sim, conheço todo o texto do documento.
- Sim, conheço parcialmente o documento.
- Sei da existência do documento, mas não conheço o seu teor.
- Não sabia da existência do documento

6. Você tem acesso à área de edição do Portal da UFCA? Se sim, qual seu nível de satisfação com as ferramentas de edição?

- Não tenho acesso à área de edição do Portal
- Sim, estou muito satisfeito
- Sim, estou satisfeito
- Sim, estou nem satisfeito, nem insatisfeito
- Sim, estou insatisfeito
- Sim, estou muito insatisfeito

7. Se você respondeu sim no item anterior, pode nos dizer por quê?

- Considero fácil alimentar o Portal da UFCA. As ferramentas de edição são intuitivas
- Considero relativamente fácil alimentar o Portal da UFCA, mas as ferramentas de edição não são tão intuitivas
- Considero relativamente difícil alimentar o Portal da UFCA
- Considero difícil alimentar o Portal da UFCA. As ferramentas de edição não são intuitivas
- Outros: \_\_\_\_\_

8. Sobre o trabalho da Diretoria de Comunicação (Dcom/UFCA), você já solicitou algum serviço a ela? Se sim, de forma geral, qual seu grau de satisfação?

- Não (pule para a questão 11)
- Sim e fiquei muito satisfeito
- Sim e fiquei satisfeito
- Sim e fiquei insatisfeito
- Sim e fiquei muito insatisfeito

9. Qual sua experiência com o atendimento da equipe da Dcom/UFCA?

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima

10. Se você respondeu ao item 8, pode nos dizer por quê?

- \_\_\_\_\_

11. Você considera que as soluções em comunicação propostas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos do seu setor?

- Sim, plenamente
- Sim, parcialmente
- Foram indiferentes
- Não contribuíram

12. Que questões você sugere para melhorar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais e/ou o trabalho da Diretoria de Comunicação? (Aberta)

---

### ANEXO III

#### Questionário gestão superior

1. De forma geral, qual o nível de satisfação do seu setor com a Comunicação Institucional da UFCA?

- Meu setor está muito satisfeito
- Meu setor está satisfeito
- Meu setor não está satisfeito nem insatisfeito
- Meu setor está insatisfeito

2. Para você, qual o nível de qualidade dos materiais de Comunicação produzidos pela Diretoria de Comunicação da UFCA?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

3. Você considera suficiente a quantidade de informação ofertada pela UFCA em canais oficiais?

- Sim, considero até mais que suficiente
- Sim, considero suficiente
- Não, considero um bom volume, mas ainda insuficiente
- Não, considero insuficiente
- Não sei. Não acompanho os canais oficiais regularmente

4. Se você não considerou suficiente a quantidade de informação ofertada, pode nos dizer por quê?

---

5. Quanto ao Portal da UFCA, de maneira geral, qual o seu nível de satisfação?

Estou muito satisfeito  
Estou satisfeito  
Nem satisfeito, nem insatisfeito  
Estou insatisfeito  
Estou muito insatisfeito  
Não acompanho esse canal

6. Você conhece a Política de Comunicação da UFCA?

Sim, conheço todo o texto do documento.  
Sim, conheço parcialmente o documento.  
Sei da existência do documento, mas não conheço o seu teor.  
Não sabia da existência do documento

7. De maneira geral, qual a experiência do seu setor com o atendimento da equipe da Dcom/UFCA?

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima

8. Você considera que as soluções em comunicação executadas pela Dcom têm contribuído para o alcance dos objetivos do seu setor?

- Sim, plenamente
- Sim, parcialmente
- Foram indiferentes
- Não não têm contribuído

9. Que questões você sugere para melhorar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais e/ou o trabalho da Diretoria de Comunicação? (Aberta)

---

## ANEXO IV

### Sugestões feitas por estudantes

- Características/formatos dos conteúdos oficiais:
  - *“Procurem ser mais dinâmicos, na produção de conteúdos e explanação”*
  - *“Buscar a realização de exposições mais dinâmicas; claras e intuitivas”*
  - *“Destacar informações relevantes”*
  - *“Que haja comunicação dentro da própria UFCA e principalmente com respeito a todas as classes que compõem essa instituição! Que não seja apenas veículos de divulgação mas de interação com toda a comunidade acadêmica”.*
  - *“Sobre a pergunta 12 (Para você, quais são seus formatos preferidos de se obter informação?), minha opção por receber conteúdo escrito está relacionado com o tamanho da mensagem. Pois a mensagem escrita ocupa pouca memória no equipamento celular, e é fácil de retransmitir. Infelizmente nem todos possuem celular com muita memória para receber vídeos (apenas uma questão técnica mesmo), mas se não fosse por esse motivo, com certeza vídeos e cards ilustrados ajudam na compreensão e memorização das informações e datas relevantes”.*
  - *“Sim, talvez pudessem trabalhar em cards (ilustrados) ou qualquer outra maneira simplificada de informações importantes dispostas em Resoluções e outros documentos oficiais”*
  - *“Um programa televisivo de modo a aproximar a universidade da sociedade”.*
  - *“Podem utilizar podcasts”.*
  
- Comunicações em smartphones:
  - *“Cadastrar o número de todos os alunos para receber mensagens via lista de transmissão no WhatsApp”*
  - *“Divulgar mais amplamente esta lista de transmissão no whats, porque eu nem sabia que existia”*
  - *“Que comecem a utilizar o celular, pois por e-mail está um descaso”*
  - *“Eu não sabia da existência da Lista de Transmissão no WhatsApp (88.3221.9385). Portanto, esse fato já é um sinal de que a comunicação pode melhorar, tendo em vista que nem ao menos eu sabia de sua existência”*
  - *“Montar um grupo oficial no telegram, servindo apenas para informes”*
  - *“Criar aplicativo para smartphone”.*
  
- Comunicação interna:
  - *“Fico muito contente em participar deste tipo de pesquisa, e acredito que seria saudável que a mesma fosse realizada com mais frequência. O contato com o corpo docente, administrativo e coordenação de nosso curso é muito importante para nós discentes”*
  - *“Não sei como funciona a comunicação da UFCA como um todo com os cursos e as áreas que constroem a instituição. Porém acredito que deveria*

*ter uma comunicação melhor com os cursos, pró reitorias e atividades acadêmicas para disseminar as informações sobre os mesmos de uma forma mais eficaz, com comprometimento e que atinja todo o público acadêmico (mesmo que não atinja todos, mas que ao menos seja de fácil acesso e sem dificuldades de encontrar informações. Falo isso por presenciar em vários pontos distintos problemas causados simplesmente por falta de disseminação de informação). Seria interessante a DCOM ter sub setores ou cada curso, pró reitoria e setor acadêmico ter pessoas específicas para trabalhar a comunicação desses setores com a comunidade acadêmica como um todo. Tanto ajudaria na organização interna, transparência de atividades e até visualização melhor de problemas de cada setor para serem resolvidos ou até melhorados; com isso alimentando também a possibilidade dos próprios estudantes e pesquisadores da UFCA observarem e desenvolverem soluções e trabalhos acadêmicos para melhoria desses problemas. Observando superficialmente acredito que a UFCA poderia se auto beneficiar bastante se utilizasse os cursos que a compõe para melhorar seu desenvolvimento, atividades e problemas identificados na comunidade acadêmica”*

- Instagram da UFCA:
  - *“O instagram poderia informar nas questões dos auxílios, bolsas, posicionamentos as aulas, dicas de como estudar em aulas EAD, também poderiam colocar vídeos que falassem um pouco de como fortalecer psicologicamente ou fisicamente”*
  - *“No Instagram poderia haver a explicação de onde encontrar e resolver determinados assuntos, seja no site, no sigaa ou outros canais, solucionando problemas comuns. Facilitaria muito para os calouros principalmente”*
  - *“Sim, acredito que a comunicação via instagram poderia ser mais presente no canal oficial da ufca”*
  - *“Informar sobre a liberação dos editais através do Instagram”.*
  
- Informes e comunicações por e-mail:
  - *“Sobre os e-mails informativos, destiná-los para quem realmente precisa daquele e-mail. Recebo vários e-mails de vários assuntos e setores que não me dizem respeito e só polui em a caixa de entrada do e-mail. Referente ao site da ufca temos dificuldades em achar o que procuramos. Conteúdos ilustrados e com um design coerente são mais atrativos e mão efetivos”*
  - *“Selecionar as pessoas certas para enviar informações por email, exemplo recebo muitas mensagens, que seriam direcionada a servidores ou a outros semestres”*
  - *“Pode ser por intermédio do e-mail institucional”*
  - *“Apesar da universidade colocar em várias mídias sociais os informes da Ufca, e preciso melhorar mais as divulgações”*
  - *“Que as informações realizadas pela UFCA, específicas para determinados cursos, como eventos, oportunidades de estágio, etc., sejam, assim como as informações realizadas pelas coordenações, redirecionadas,*

*automaticamente, para os e-mails dos estudantes também. Fica complicado localizar algumas informações do nosso curso, quando elas são veiculadas em ambientes que se informam de tudo. O e-mail cadastrado no SIGAA deveria funcionar como um filtro. Facilitaria e muito, a nossa vida acadêmica. Obrigado”*

- *“Eu gostaria que que a UFCA me informasse as coisas mais importantes no meu e-mail institucional”*
  - *“Recebemos muitos e-mails, mas nem sempre são de total interesse dos estudantes, ou não são informações tão relevantes, isso acaba lotando a caixa de e-mails, podendo até fazer com que deixemos de notar alguma informação de fato extremamente relevante”.*
- **Portal da UFCA:**
    - *“Deixar o site da UFCA mais intuitivo”*
    - *“(…)E melhorar o portal, deixá-lo mais intuitivo”*
    - *“Simplificar o portal da ufca”*
    - *“ Mais clareza no portal”.*
- **YouTube da UFCA:**
    - *“Gosto muito de acompanhar os canais pelo YouTube, para mim é uma excelente ferramenta. Seria muito bom ter esse canal mais utilizado por parte da UFCA. É muito bom quando vemos em vídeos nossos professores, pois isso gera engajamento”.*
- **Dificuldades de contato com a UFCA:**
    - *“Minha dificuldade é saber que tem atividade para fazer quando eu procuro em fóruns ou em atividades e o professor incluiu lá em notícias no SIGAA. Não encontro o calendário acadêmico do curso (preciso saber quando poderei pedir aproveitamento de disciplinas); Não sei se a UFCA tem algum atendimento via whatsapp para tirar dúvidas, ou se só por e-mail; Não sei havia encontrado em lugar algum informações sobre o que seria matrícula em tempo real. Apesar dos e-mails e tudo, ainda tem muita informação que não sei onde procurar em tempos de pandemia. Não sei se toda dúvida que tiver tenho que procurar a coordenação do curso”.*
    - *“Responder os e-mails dos alunos q aguardam respostas da universidade”.*
- **sugestões de conteúdo:**
    - *“Uma maior explicação sobre os meios de comunicações pertencentes a UFCA”*
    - *“Ampliar sua rede de alcance, informando a comunidade acadêmica quais são os canais disponíveis para se obter informação. Bem como informar quais são os serviços que estão efetivamente funcionando agora em cada campus da universidade, a exemplo da biblioteca”.*
    - *“Aceleração de reculperacao do atraso dos cursos”*
    - *“Mais informações”*





## ANEXO V

### Sugestões feitas por servidores não ocupantes de cargos de gestão

- Dificuldade de Encontrar informações no Portal
  - *“o portal não tem muitas informações do dia a dia, e precisa ser alimentado com mais frequência, e mudar as fotos da capa com frequência”*
  - *“Um site da UFCA mais intuitivo, em que possamos acessar nossos projetos (PRPI por exemplo) sem buscar em outra plataforma. Também não há links diretos para os eventos vinculados as pró-reitorias... acho mais fácil bucar algumas informações do site pelo google do que navegando pelo site”*
  - *“Melhorar principalmente o site da UFCA de forma que seja mais fácil navegar e encontrar o que se procura, principalmente os telefones de cada setor e ter mais informações sobre a UFCA de forma mais fácil de visualizar, que chame mais atenção”*
  - *“Disponibilizar as informações no site da UFCA de modo que possamos acessá-las com muita facilidade”*
  - *“Nas buscas que tenho feito encontro dificuldades. Portanto, sugiro que coloquem as informações que sempre procuramos de maneira simples e fácil de encontrar”*
  - *“Melhorar o site. Às vezes é difícil localizar informações diretamente”*
  - *“Sim, a atualização das informações sobre os cursos no site da UFCA, deve ser mais dinâmica e menos burocrática”*
  - *“O sistema de busca do Portal da UFCA não funciona bem e as informações sobre setores específicos não são fáceis de encontrar. Por exemplo, as resoluções que regem a UFCA são bem difíceis de serem encontradas usando somente os caminhos no portal. Não sei dizer como fazer, mas acho que o portal deve ser organizado de uma maneira mais intuitiva. Uma sugestão é criar uma guia, como se fosse um mapa do site, facilitando ao usuário a visualização das possibilidades de busca. Como disse anteriormente acho que um programa de treinamento na ferramenta do wordpress pode ajudar a desenvolver mais conteúdo. para o portal Além disso, precisamos urgentemente que seja implantado um repositório institucional que ajude a divulgar as publicações da comunidade científica e administrativa da ufca e assim melhore a visibilidade da universidade no Brasil e no Exterior”*
  - *“Tornar o portal mais fácil de se encontrar informações”*
  - *“Não tenho sugestões. Porém, para registro, sinto dificuldade em encontrar informações no portal da UFCA”*
  
- Sugestões de conteúdo para o Portal
  - *“o portal não tem muitas informações do dia a dia, e precisa ser alimentado com mais frequência, e mudar as fotos da capa com frequência”*

- Dificuldades técnicas com o Portal
  - *“Realização de treinamento pois, o pouco que sei sobre publicação na área de adição do portal aprendi praticamente sozinho”*
  - *“Sugiro que se façam treinamentos que incluam desde a navegação básica no site e as suas possibilidades de indexação para toda a comunidade acadêmica e sociedade civil, assim como treinamentos para quem alimenta o site”*
  
- Revisão de conteúdos
  - *“Fazer uma revisão dos informes antes de enviar para publicação, pois geralmente (quase sempre) é necessário sair uma retificação. Não sei se a falha é da DCOM ou do setor que solicita, mas seria bom rever isso. Já ouvi comentário de servidor dizer que não vai olhar o informe porque vai esperar a retificação”*
  - *“Acredito que enfatizar o trabalho oriundo das pesquisas científicas, difundindo esse conhecimento e auxiliando que os resultados dessas pesquisas extrapolem os muros da universidade. O próprio instagram poderia dar ênfase aos programas, projetos e grupos da universidade a fim de ampliar a divulgação destes perante a comunidade acadêmica”*
  - *“tornar o site da ufca mais fácil de navegação, é muito complicado encontrar algo por lá e tem muitas informações faltando”*
  - *“A única sugestão que tenho é com relação a padronização das informações das unidades no Portal da UFCA. Considero que ajudaria muito que as informações de todas as unidades da UFCA fossem dispostas pelo menos numa estrutura padrão, para facilitar a pesquisa por parte da comunidade externa à UFCA”*
  - *“A Dcom deve melhorar as atualizações dos conteúdos inseridos na página da UFCA, principalmente aquelas que são fixas, como nomes de gestores que se alteram constantemente”*
  - *“Sugiro que a página inicial do Portal da UFCA seja reformulado de modo que se possa diferenciar mais facilmente o que são notícias acadêmicas (voltadas ao público interno da Universidade) dos demais conteúdos. (A própria imprensa local, muitas vezes, reproduz notícias do portal que são voltadas para o público interno, p.ex. seleção de bolsistas exclusiva para alunos de graduação da UFCA, e as divulga como se a população em geral pudesse concorrer às bolsas). Apesar de ter um layout fantástico, muitas vezes perdemos muito tempo procurando uma informação, pois não tem sido fácil achá-las da forma como estão organizadas atualmente. A impressão que passa é de que o portal dedicou grande área, em sua página inicial, para imagens e animações, e pouco texto. Acredito que mais notícias devam estar presentes na página inicial (atualmente só as quatro mais recentes estão lá) Creio que a UFCA deva investir mais energia em atualizar o seu portal e fazê-lo ser usado pela comunidade acadêmica e público em geral. As redes sociais são úteis, mas devemos ter em mente que nem todos as usam.*

*Instagram, Facebook, listas de transmissão de whatsapp devem ser recursos complementares, sempre com um link para a notícia completa no portal. Devemos ter em mente que essas redes sociais não pertencem à Universidade, à União e possuem suas dinâmicas próprias. Muitas vezes as notícias não aparecem na "timeline" do usuário. Até mesmo a nossa lista de Informes, via email, atualmente encontra-se "poluída" com muitas mensagens, fazendo os usuários perderem o hábito de lê-las e deixando passar algo que de fato seja importante"*

- *"Conseguir envolver mais os setores para atualizarem suas informações no portal da UFCA"*
- **Atendimento da Dcom e sugestão de melhorias de atendimento**
  - *"A equipe deveria ser mais empática e transparente"*
  - *"Acredito que a DCOM deva analisar como criar alternativas de atendimento a certos serviços que não são priorizados, como parceria com grupos da própria universidade (PET Design, Enactus, Curso de computação). Percebo também a necessidade de canais para ouvir mais os públicos alvos, por exemplo, nas apresentações institucionais sobre os cursos, as coordenações poderiam ter contribuído com símbolos que melhor expressavam o que se queria ofertar e a PROGRAD poderia ter fornecido informações úteis para gerar uma homogeneidade no uso da apresentação por qualquer ator. Acredito que este questionário já se alinha nesta perspectiva. Há a necessidade de divulgar mais a política de comunicação da universidade"*
  - *"Uma melhor divulgação dos serviços oferecidos pela Dcom/UFCA. Outra questão que precisa melhorar são as informações presentes nas coordenações, direções, Campus e etc... Em muitas vezes são resumidas e com informações desatualizadas. Outro ponto importante está em achar algum documento, edital ou formulário, é mais fácil achar no google do que iniciar a busca no site da UFCA"*
  - *"Divulgação do leque de opções que podem nos atender"*
  - *"Acho que deveria ter uma maior proximidade com os estudantes de jornalismo, como mais vagas de estágio. Assim, os estudantes desse curso adquiriria mais experiência e saberia expor com muito mais propriedade os informes e notícias, pois eles são estudantes e sabem melhor como informar os seus semelhantes"*
  - *"Tenho. Já as fiz, mas já percebi também que o setor é bem fechado para aceitar sugestões e alterações. Partem do princípio que suas decisões já são as acertadas e o foco de atuação o correto. Assim, falar algo aqui é jogar palavras fora"*
  - *"Transparência, brevidade e gentileza, vão contribuir para que haja um melhor serviço prestado a comunidade acadêmica"*
  - *"Contato com as coordenações de curso"*
  - *"Sim! Penso que os setores devem informar para DCOM o que faz, assim os novos integrantes como servidores, alunos e colaboradores terão noção onde pode realizar as eventuais necessidades, e sempre informar as*

*mudanças. Porém, sei que a UFCA é nova e a cada dia estar se moldando para melhor atender a sua comunidade”*

- *“Facilitar a comunicação entre os gestores e aumentar o quadro de profissionais para atenderem a demanda”*
- *“Melhoria da própria comunicação, que não mudassem nossos textos, inclusive mudando o sentido da informação e que pudéssemos contar de maneira mais efetiva para divulgar nossos trabalhos de pesquisa, produção científica e outros, sem sermos acusados de promoção pessoal”*

- **Canais**

- *“Sugestão de um portal voltado para os eventos e demais informações fora do contexto administrativo e acadêmico, a exemplo do Jornal da USP: <https://jornal.usp.br/>”*
- *“Sim. Evitar o envio de diversos e-mails sobre o mesmo assunto. Isso pode ser feito pelo envio dos e-mails informativos apenas quando as decisões definitivas já tiverem sido tomadas, visto que o excesso de e-mails acerca do mesmo tema causam confusão muitas vezes”*
- *“Deixar claro quais os meios de comunicação OFICIAIS da UFCA com seus devidos documentos regulamentando o uso dos mesmos (devido a pandemia mios de comunicações pessoais (portanto não oficiais e sem nenhuma regulamentação da UFCA) estava sendo usado. - Desenvolver mais o meio de comunicação (site UFCA), abrangendo sites oficiais dos cursos(e dos departamentos) com seus próprios portais de comunicação”*

## ANEXO VI

### Sugestões feitas por servidores ocupantes de cargos de gestão

- Portal da UFCA
  - *“Não limitar tanto as possibilidades de notícias no portal da ufca”*
  - *“A atualização do portal tornou automática informações importantes, como docentes dos cursos, coordenadores, etc, evitando que fiquem desatualizadas. Por outro lado, tirou a liberdade dos setores de personalizar suas páginas ao implantar um modelo engessado. Embora eu entenda que o objetivo seja manter a identidade visual, acredito que poderíamos chegar a um meio termo”*
  - *“Solicitar preenchimento de informações no site àquelas unidade que ainda não preencheram”*
  - *“A busca no site é ruim bem como duplicação de informação e locais de links”*
  - *“Como os setores são responsáveis para inserir informações, creio que deveria ter um rol mínimo de informações que cada setor deveria publicar na página (elaborado em conjunto) e com acompanhamento periódico da DCOM/ Transparência Ativa; Revisar (segregar funções) todas as informações publicizadas, sobretudo os informes enviados por e-mail para que não necessite de tantas retificações”*
  - *“Precisamos criar um programa de treinamento em wordpress que é a plataforma do portal e do sites ufca para ajudar aos demais servidores que estão em setores administrativos e acadêmicos a publicarem conteúdo. Além dessa ferramenta seria interessante um pequeno curso introdutório de html ou webdesign para auxiliar os servidores a criarem páginas dos setores. Por último, estamos discutindo sobre a terceirização dos serviços de tradução de conteúdo do portal para outros idiomas (inglês, francês e espanhol) na UFCA então seria bom definir em reunião conjunta que informações realmente serão necessárias entrar nessa perspectiva da internacionalização”*
  
- Divulgação dos Cursos
  - *“Divulgar os Cursos nas plataformas digitais, no site tenho dificuldade de encontrar as coisas básicas (complicado), fazer materiais com os professores de todos os Centros e Campi da UFCA, em fim, podemos melhorar nesse sentido”*
  - *“Melhorar a divulgação dos Cursos da UFCA, como entrevistas com os docentes, mostrar os nossos laboratórios, inclusive em horários que estejam tendo aulas, etc. Mostrar o que as pessoas podem encontrar na UFCA e não só treinos”*
  - *“Melhorar na divulgação dos cursos da UFCA, principalmente no You Tube, não praticamente nada lá”*

- Atendimento Dcom/UFCA
  - *“Agilidade nos atendimentos, menos dificuldades, menos burocracias, mais agilidade, respostas as solicitações rápidas, atendimento às coberturas de eventos em todos os campi, descentralizar as informações”*
  - *“Atender de forma ágil, principalmente, e dificultar menos”*
  - *“Investir em recursos humano e tecnológico, pois dessa forma o setor poderá ofertar ainda mais qualidade nos seus serviços”*
  - *“Acho que a equipe precisaria ser maior e mais bem valorizada”.*
  - *“Incluir na política da DCOM um alinhamento direto com as pró-reitorias finalísticas”*
  - *“Muito engessamento nas divulgações. São colocados obstáculos que dificultam a fluidez da comunicação entre comunidade universitária e externa”*
  
- Consultoria em Comunicação
  - *“Estender a atuação minimamente padronizada e capacitação dos servidores quanto a comunicação gráfica (se deixa muito pela responsabilidade de bolsistas que uma hora levam consigo o conhecimento adquirido, não sendo disseminado entre aqueles que fim - os servidores; pensar em uma plataforma intranet para facilitar informações internas que não tem a ver com o site institucional”*
  
- Conteúdo
  - *“Gosto bastante das matérias feitas pela DCOM, penso que poderiam ampliar as matérias falando especificamente de cada setor, uma vez que a universidade é um sistema e funciona como uma engrenagem”*
  - *“Apesar da limitação de pessoal da Diretoria e das limitações técnicas, seria interessante a DCOM produzir cada vez mais vídeos institucionais sobre as ações promovidas pela UFCA. Falo isso com base na experiência desse ano, no qual alguns vídeos foram elaborados sobre ações e projetos da PROCULT e isso surtiu bastante efeito na divulgação e conhecimento desses pela comunidade da UFCA e público externo. Podendo ter o mesmo efeito para outras ações e atividades”*
  - *“Sugiro que a DCOM realize um trabalho de comunicação em relação a estratégia da UFCA. EX comunidade externa: Comunicando sua missão, visão, valores, objetivos, metas, indicadores e projetos. O mais importante é que essas informações sejam divulgadas para fora da UFCA, a sociedade externa como público principal, através de TV, rádio, outdoor, eventos etc. EX comunidade interna: Também sugiro que a DCOM cole cartazes com o mapa estratégico, modelo institucional, cadeia de valor da UFCA por todos os campus, utilizando aquele mesmo padrão que tem colado na reitoria. Essa ação vai facilitar a comunicação da estratégica da universidade com seu público interno”*

- Comunicação via smartphone
  - *“Seria interessante se a UFCA adotasse a comunicação pelo aplicativo WhatsApp por todos os setores da instituição, a partir da aquisição ou locação de aparelhos celulares institucionais”*
  
- Comunicação via e-mail
  - *“Reduzir o número de Informes, porque as vezes são tantos que a gente não tem como ver cada um e assimilar o conteúdo”*