



COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL - UFCA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 2022

RESULTADOS



Diretoria de Comunicação
Universidade Federal do Cariri
dcom@ufca.edu.br



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

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

Ano Referência: 2022

JUAZEIRO DO NORTE - CE

2023



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

Pesquisa de Satisfação - Comunicação Institucional UFCA

Resultados

Ano Referência: 2022

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

2023



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

EQUIPE

Gabriel Nogueira de Souza
Diretor de Comunicação

Ana Paula Lima de Araújo
Coordenadora de Conteúdo Institucional

Danielle Bezerra Feitosa
Chefe do Núcleo de Gestão de Mídias Sociais

Georgia Mendes Sousa
Chefe do Núcleo de Identidade Visual

Paulo José Teixeira dos Santos
Gerente da Divisão de Acessibilidade Informacional

Adriana Cristina Gomes de Araújo
Assessora de Documentação, Protocolo e Dados Estratégicos

Gabriela Silva Meneses
Jornalista

Cícero Mardônio Silva Lira
Auxiliar Administrativo Terceirizado

Francisco Vitorino da Silva
Auxiliar Administrativo Terceirizado

Davi Moreira Lima
Auxiliar Administrativo Terceirizado

Marielly Oliveira Silva, Manoel Cunha de Queiroz, Isa Nara Pereira Sousa
Bolsistas PAP

JUAZEIRO DO NORTE - CE

2023

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Números de participações nas Pesquisas de Satisfação de 2020 a 2022.....	11
Figura 2 - Nuvem de palavras elaborada a partir de sugestões feitas por estudantes da UFCA durante pesquisa de satisfação promovida pela Dcom/UFCA em 2023....	34
Figura 3 - Nuvem de palavras elaborada a partir de sugestões feitas por servidores sem cargos de gestão e por colaboradores terceirizados durante pesquisa de satisfação promovida pela Dcom/UFCA em 2023.....	36
Figura 4 - Nuvem de palavras elaborada a partir de sugestões feitas por servidores com cargos de gestão durante pesquisa de satisfação promovida pela Dcom/UFCA em 2023.....	38

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Representação da abreviação dos números das perguntas no texto.....	12
Quadro 2 - Registro de gestores sobre porque consideram a quantidade de informação ofertada insuficiente.....	26
Quadro 3 - Comentários dos servidores da UFCA não ocupantes de cargos de gestão e dos colaboradores terceirizados sobre a satisfação ou insatisfação com o resultado do serviço prestado pela Dcom.....	28
Quadro 4 - Comentários dos servidores da UFCA não ocupantes de cargos de gestão e dos colaboradores terceirizados sobre a resposta da experiência que tiveram com o atendimento da equipe da Dcom.....	30
Quadro 5 - Respostas de estudantes da UFCA com sugestões para melhorar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais.....	33
Quadro 6 - Respostas dos servidores da UFCA não ocupantes de cargos de gestão e dos colaboradores terceirizados com sugestões para melhorar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais e/ou o trabalho da Diretoria de Comunicação.....	34
Quadro 7 - Respostas de servidores com cargos de gestão com sugestões para melhorar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais e/ou o trabalho da Diretoria de Comunicação.....	37

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Respostas de estudantes da UFCA sobre os canais oficiais acessados por eles com mais frequência.....	12
Gráfico 2 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre os canais oficiais acessados por eles com mais frequência.....	13
Gráfico 3 - Respostas de estudantes da UFCA sobre o grau de facilidade com que encontram as informações que buscam sobre a UFCA.....	14
Gráfico 4 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre o grau de facilidade com que encontram as informações que buscam sobre a UFCA.....	15
Gráfico 5 - Respostas de estudantes da UFCA sobre campanhas de Comunicação de 2022 mais lembradas por eles.....	16
Gráfico 6 - Respostas de estudantes da UFCA sobre seu nível de satisfação com o Portal da UFCA.....	17
Gráfico 7 - Respostas de estudantes da UFCA sobre seu nível de satisfação com o perfil oficial da UFCA no Instagram.....	17
Gráfico 8 - Respostas de estudantes da UFCA sobre seu nível de satisfação com o canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV)	18
Gráfico 9 - Respostas de estudantes da UFCA sobre a satisfação com os informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica.....	19
Gráfico 10 - Respostas de estudantes da UFCA sobre sua fonte preferencial de informação.....	20
Gráfico 11 - Respostas de estudantes da UFCA sobre formato preferido para consumir informação.....	20
Gráfico 12 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre seu nível de satisfação com o Portal da UFCA.....	21
Gráfico 13 - Respostas dos servidores da UFCA, com cargos de gestão, sobre seu nível de satisfação com o Portal da UFCA.....	22
Gráfico 14 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre o acesso à edição do Portal da UFCA e a satisfação ou insatisfação dos servidores com acesso à edição.....	23
Gráfico 15 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e	

dos colaboradores terceirizados apontando as razões para sua satisfação ou insatisfação quanto à edição no Portal.....	23
Gráfico 16 - Respostas dos servidores da UFCA com cargos de gestão sobre o nível de satisfação o seu setor com a Comunicação Institucional da UFCA.	24
Gráfico 17 - Respostas dos servidores da UFCA com cargos de gestão sobre o nível de qualidade dos materiais de Comunicação produzidos pela Diretoria de Comunicação da UFCA.....	25
Gráfico 18 - Respostas dos servidores da UFCA com cargos de gestão sobre se consideram suficiente a quantidade de informação ofertada pela UFCA em canais oficiais.....	26
Gráfico 19 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre se já solicitaram serviços à Dcom e sua satisfação ou insatisfação caso tenham solicitado.....	27
Gráfico 20 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre experiência com o atendimento da equipe da Dcom.....	29
Gráfico 21 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre se as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos dos seus setores.....	30
Gráfico 22 - Respostas dos servidores com cargos de gestão sobre se as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos dos seus setores.....	31

SUMÁRIO

DADOS GERAIS	10
JUSTIFICATIVA	10
RESUMO DOS RESULTADOS	11
1. Dos canais oficiais da UFCA acessados com mais frequência	12
2. Sobre as campanhas de Comunicação realizadas pela Dcom/UFCA em 2022	15
3. Satisfação dos estudantes com cada canal oficial da UFCA	16
3.1 Satisfação dos estudantes com o Portal da UFCA.....	16
3.2 Satisfação dos estudantes da UFCA com o perfil oficial da UFCA no Instagram....	17
3.3 Satisfação dos estudantes da UFCA com o canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV)	18
3.4 Satisfação dos estudantes da UFCA com os informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica	19
4. Canais e formatos preferidos pelos estudantes na busca por informações, sobre a UFCA ou não	20
5. Satisfação dos servidores e dos colaboradores terceirizados da UFCA com o Portal da UFCA	21
6. Satisfação dos servidores e dos colaboradores terceirizados com credenciais para edição no Portal da UFCA	23
7. Avaliação da Comunicação Institucional da Universidade	24
8. Avaliação do trabalho da Dcom/UFCA	27
9. Sugestões de melhoria dos públicos	32
9.1 Estudantes	32
9.2 Servidores sem cargos de gestão ou colaboradores terceirizados	34
9.3 Servidores com cargos de gestão	37
10. Conclusão	38

DADOS GERAIS

- Iniciativa e realização da pesquisa: Diretoria de Comunicação da Universidade Federal do Cariri (Dcom/UFCA).
- Período de Aplicação: de 17 de abril de 2023 a 5 de maio de 2023.
- Questionários: 3.
- Suporte de Aplicação: Formulários Google.
- Públicos consultados:
 - Estudantes da UFCA: 137 respondentes;
 - Servidores da UFCA não ocupantes de cargos de gestão ou colaboradores terceirizados: 77 respondentes;
 - Servidores da UFCA com cargos de gestão (CD01, CD02, CD03, CD04): 17 respondentes.
- Canais usados para divulgação da Pesquisa:
 - Instagram (@ufcaoficial);
 - Facebook (@UniversidadeFederaldoCaririOficial);
 - TV Indoor na UFCA;
 - Informes (e-mail);
 - Portal da UFCA.

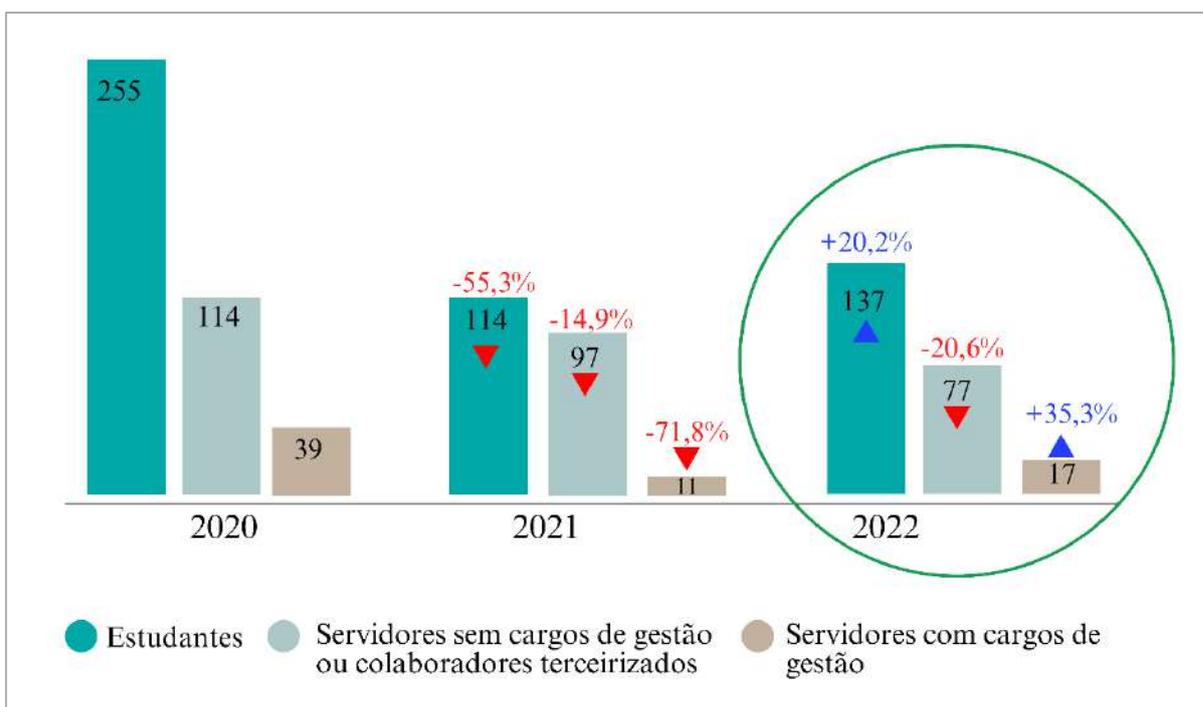
JUSTIFICATIVA

Os resultados aqui elencados emanam de pesquisa de satisfação promovida, entre os meses de abril e maio de 2023, pela Diretoria de Comunicação da Universidade Federal do Cariri (Dcom/UFCA). A pesquisa foi realizada para avaliar o trabalho desenvolvido pelo setor no ano de 2022 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.

RESUMO DOS RESULTADOS

A Diretoria de Comunicação da Universidade Federal do Cariri tem realizado a Pesquisa de Satisfação da Comunicação Institucional desde 2020, com o objetivo de reunir dados acerca da efetividade da Comunicação Institucional da UFCA. Na pesquisa da Comunicação Institucional do ano de 2022 (realizada em 2023), houve aumento de participações dos estudantes (+20%) e dos gestores (+72,3%), enquanto ocorreu uma diminuição na participação dos servidores sem cargos de gestão que, junto aos colaboradores terceirizados, foram um total de 77 respondentes (-26%). A evolução do número de participantes da pesquisa em cada ano em que foi realizada pode ser vista na Figura 1.

Figura 1: Números de participações nas Pesquisas de Satisfação de 2020 a 2022.



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

Considerados esses quantitativos para cada um dos grupos pesquisados, os próximos tópicos deste relatório apresentam os resultados encontrados para os questionamentos feitos em relação à Comunicação Institucional da UFCA em 2022.

Para melhor compreensão dos dados, os números das perguntas do questionário, quando mencionadas no texto, estão representados de forma abreviada como demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1: Representação da abreviação dos números das perguntas no texto.

Número da pergunta (exemplo)	Público pesquisado	Representação
1	Estudantes	P1E
2	Servidores não ocupantes de cargos de gestão ou colaboradores terceirizados	P2SC
3	Servidores com cargos de gestão	P3G

Fonte: elaborado pelo autor.

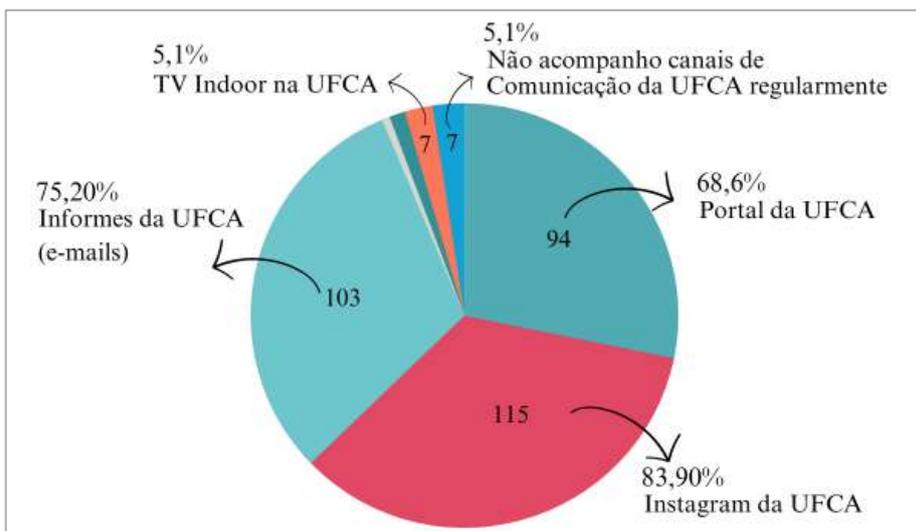
1. Dos canais oficiais da UFCA acessados com mais frequência

Foi perguntado a estudantes, aos servidores (não ocupantes de cargos de gestão) e aos colaboradores terceirizados da UFCA quais são os canais de Comunicação oficiais da UFCA acessados por eles mais frequentemente, devendo o participante escolher até três opções entre as oferecidas: 1. Portal da UFCA (ufca.edu.br); 2. Instagram da UFCA (@ufcaoficial); 3. Informes da UFCA (e-mails); 4. Facebook da UFCA (@UniversidadeFederaldoCaririOficial); 5. YouTube da UFCA (UFCA TV); 6. TV Indoor na UFCA; 7. Flickr (flickr.com/photos/ufca); 8. Não acompanho canais de Comunicação da UFCA regularmente.

Entre os estudantes da UFCA, o canal mais citado foi o **Instagram da UFCA, escolhido por 85,3% dos respondentes (115)**. Em seguida, veio o Informes da UFCA (e-mails), que foi a opção para 75,2% dos estudantes respondentes (103) e, em terceiro lugar, o Portal da UFCA (ufca.edu.br), escolhido por 68,6% dos estudantes (94).

Gráfico 1 – Respostas de estudantes da UFCA sobre os canais oficiais acessados por eles com mais frequência.

*Referência PIE: Quais canais de Comunicação oficiais da UFCA você acessa mais frequentemente? Escolha 3 opções.
137 respostas*



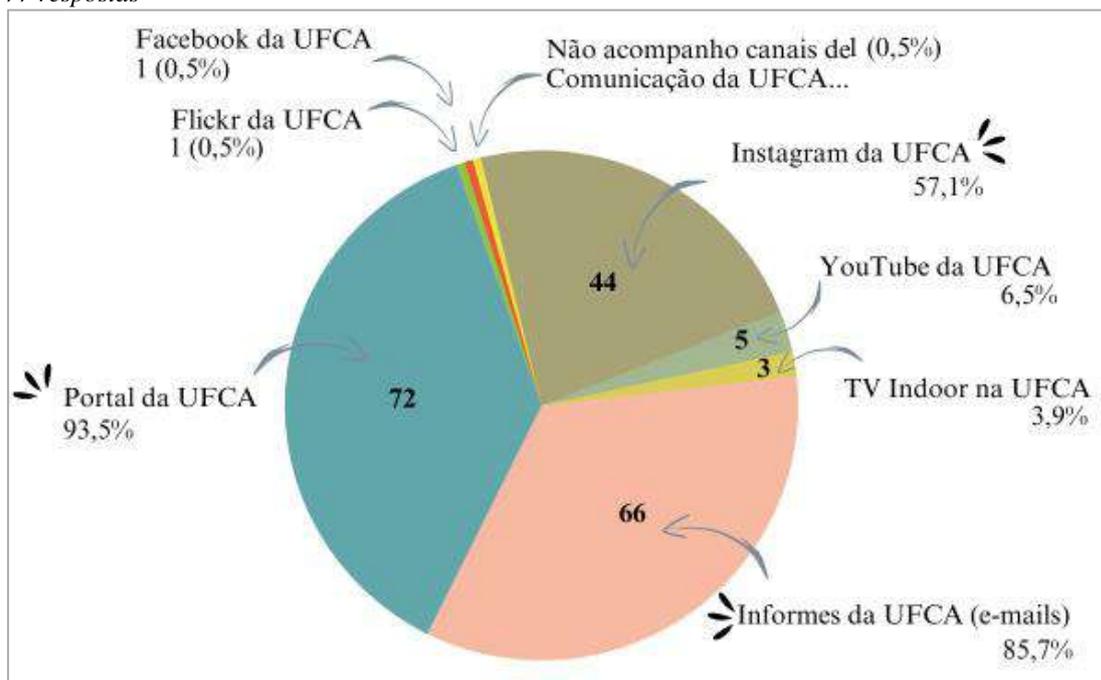
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2023.

Entre os servidores sem cargos de gestão e os colaboradores terceirizados da UFCA, o canal mais citado foi o **Portal da UFCA**, escolhido como opção de **93,5% dos participantes desse grupo (72)**. Em seguida, vieram o Informes da UFCA (e-mails), escolha de 85,7% dos servidores e dos colaboradores (66) e o Instagram da UFCA escolhido por 57,1% dos participantes (44).

Gráfico 2 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre os canais oficiais acessados por eles com mais frequência

Referência PISC: *Quais canais de Comunicação oficiais da UFCA você acessa mais frequentemente? Escolha 3 opções.*

77 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2023.

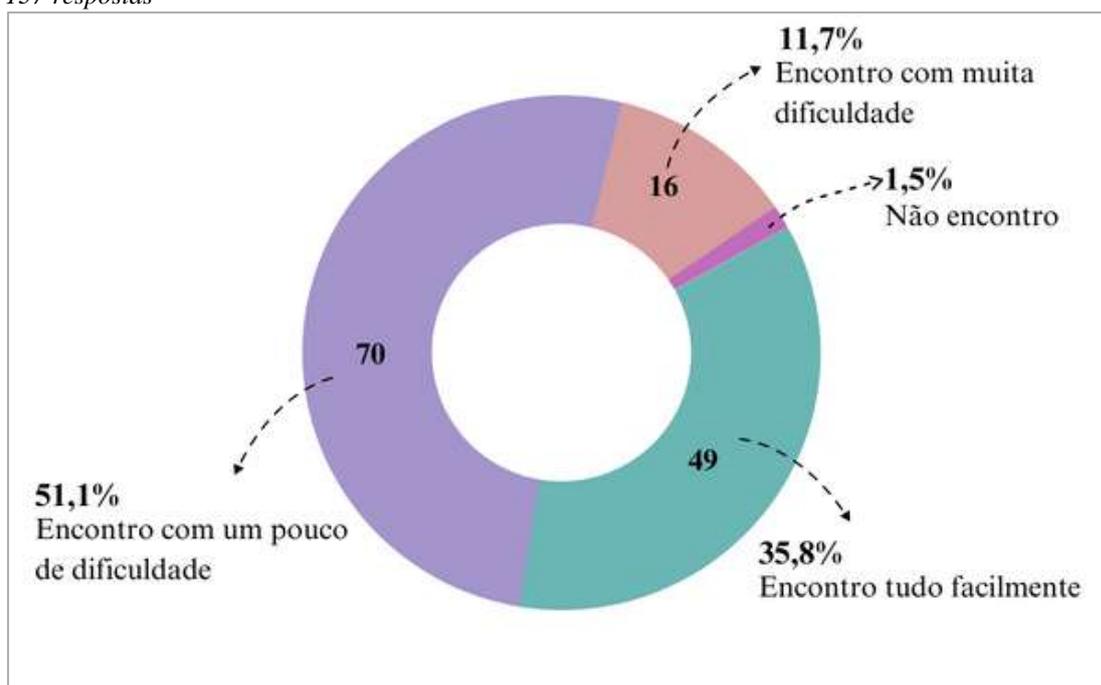
Em seguida a essa pergunta, os estudantes da UFCA, os servidores não gestores e os colaboradores foram perguntados sobre o grau de facilidade com que encontram as informações que buscam sobre a Universidade.

Com **51,1% das escolhas (70)**, a opção **“Encontro com um pouco de dificuldade”** foi a **alternativa mais escolhida pelos estudantes**, seguida de “Encontro tudo facilmente”, com 35,8% de escolhas (49) e 11,7% para “Encontro com muita dificuldade”.

Gráfico 3 – Respostas de estudantes da UFCA sobre o grau de facilidade com que encontram as informações que buscam sobre a UFCA.

Referência P2E: Ao buscar informações relacionadas à UFCA (seja sobre cursos, oportunidades de bolsas e estágios, cardápios do RU, informes ou outras), você tem encontrado em canais oficiais da Universidade com que grau de facilidade?

137 respostas



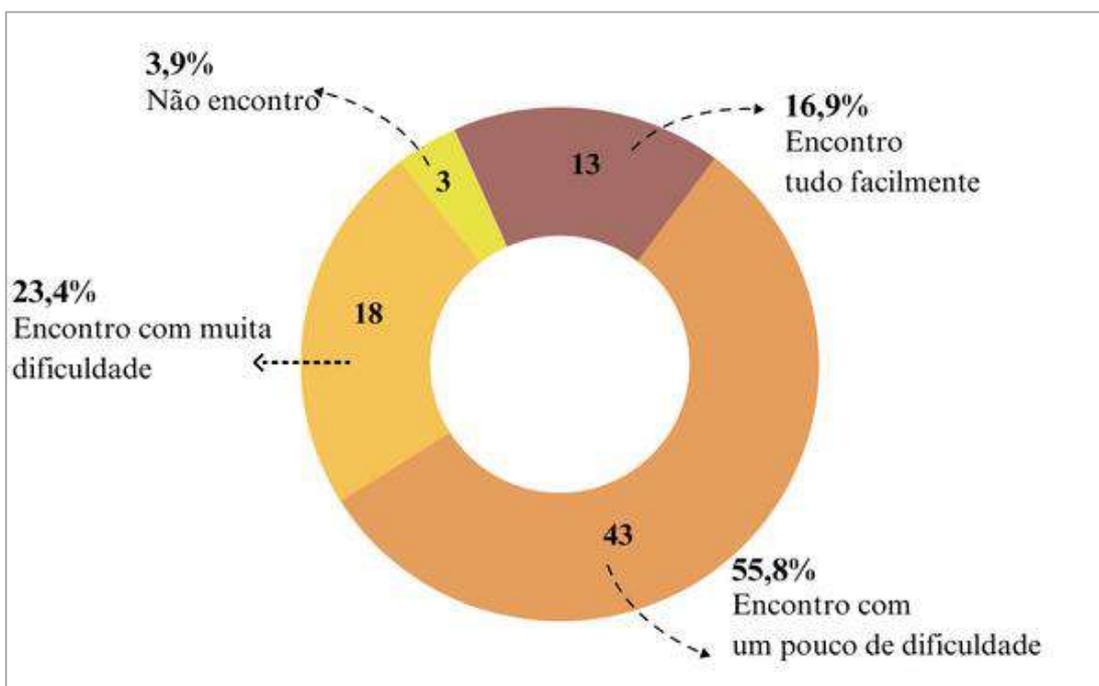
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2023.

Para os servidores não gestores e os colaboradores, assim como para os estudantes, a opção mais escolhida foi **“Encontro com um pouco de dificuldade”**, que obteve **55,8% das escolhas (43)**. A alternativa “Encontro com muita dificuldade” foi a opção de 23,4% dos servidores não gestores e dos colaboradores (18), seguida de “Encontro tudo facilmente”, que foi escolhida por 16,9% dos respondentes (13).

Gráfico 4 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre o grau de facilidade com que encontram as informações que buscam sobre a UFCA.

Referência P2SC: Sobre as informações que você busca em canais oficiais da UFCA, você tem encontrado essas informações com que grau de facilidade?

77 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2023.

2. Sobre as campanhas de Comunicação realizadas pela Dcom/UFCA em 2022

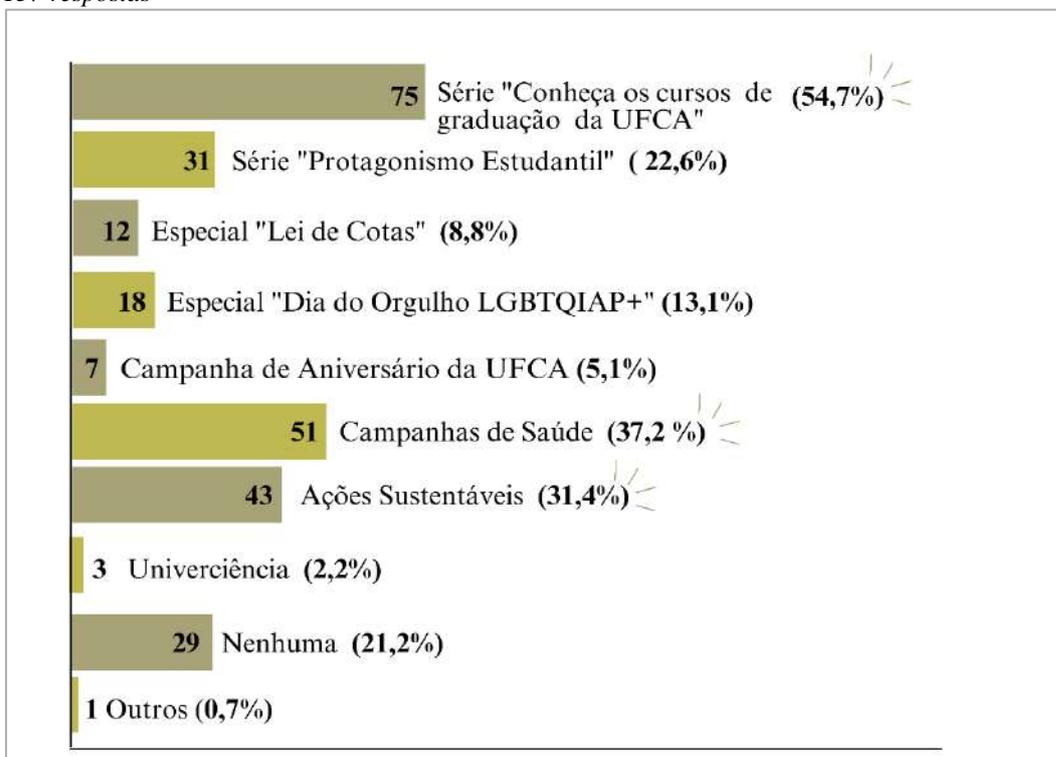
Os estudantes foram consultados sobre as campanhas de Comunicação realizadas em 2022 que lembravam. Entre as opções de resposta (que poderia ser mais de uma), estavam: 1. Série "Conheça os cursos de graduação da UFCA"; 2 Série "Protagonismo Estudantil"; 3. Especial "Lei de Cotas"; 4. Especial "Dia do Orgulho LGBTQIAP+"; 5. Campanha de Aniversário da UFCA; 6. Campanhas de Saúde; 7. Ações Sustentáveis; 8. Univerciência; 9. Nenhuma; 10. Outros.

Como escolha de **54,7% dos estudantes (75)**, a série **“Conheça os cursos de graduação da UFCA”** foi apontada como a campanha de 2022 mais lembrada pelos discentes, seguida das **“Campanhas de Saúde”**, selecionadas por 37,2% dos alunos (51). As ações sustentáveis foram a terceira mais escolhida, selecionada por 31,4% dos discentes (43).

Gráfico 5 – Respostas de estudantes da UFCA sobre campanhas de Comunicação de 2022 mais lembradas por eles.

Referência P3E: Sobre as campanhas de Comunicação realizadas pela Dcom/UFCA durante o ano de 2022, publicadas em canais oficiais, de quais você se lembra?

137 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2023.

3. Satisfação dos estudantes com cada canal oficial da UFCA

Os estudantes 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) e lista de informes da UFCA enviada para e-mails institucionais.

Entre as respostas possíveis, estava a indicação de: 1. Muito Satisfeito; 2. Satisfeito; 3. Nem Satisfeito, nem insatisfeito; 4. Insatisfeito e 5. Muito Insatisfeito. Também era possível ao participante indicar que não acompanha o canal em questão.

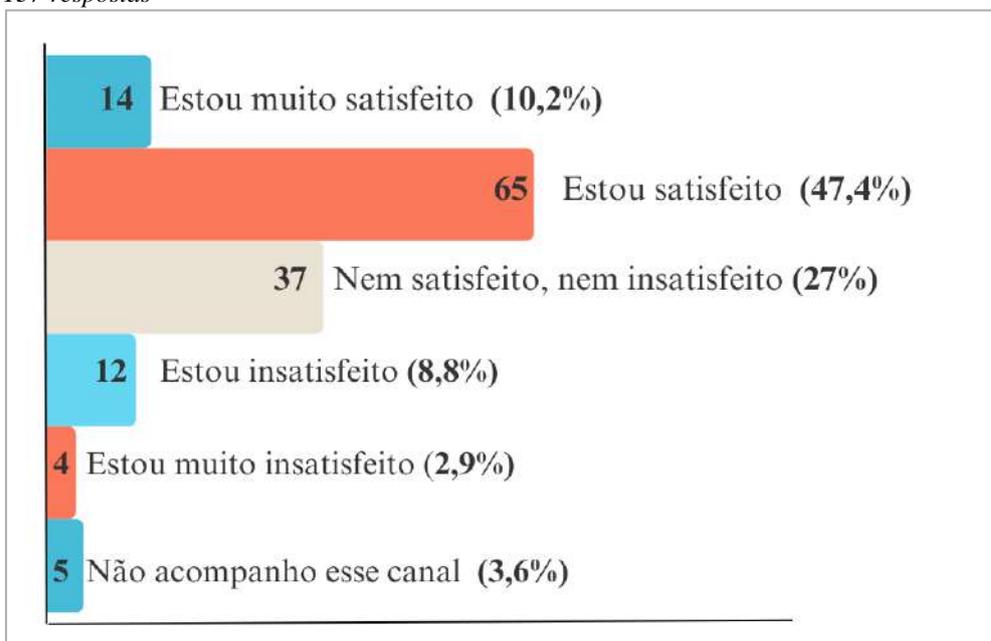
3.1 Satisfação dos estudantes com o Portal da UFCA

Quanto ao Portal da UFCA, o maior percentual de respostas foi para **“Estou Satisfeito”**, representando **47,4% dos estudantes (65)**. Nem satisfeitos, nem

insatisfeitos foram 27% dos discentes (37) e 10,2% se afirmaram muito satisfeitos. Os estudantes insatisfeitos ou muito insatisfeitos somaram 11,7%, com 16 respostas.

Gráfico 6 – Respostas de estudantes da UFCA sobre seu nível de satisfação com o Portal da UFCA.

Referência P4E: Quanto ao Portal da UFCA, de maneira geral, qual o seu nível de satisfação?
137 respostas



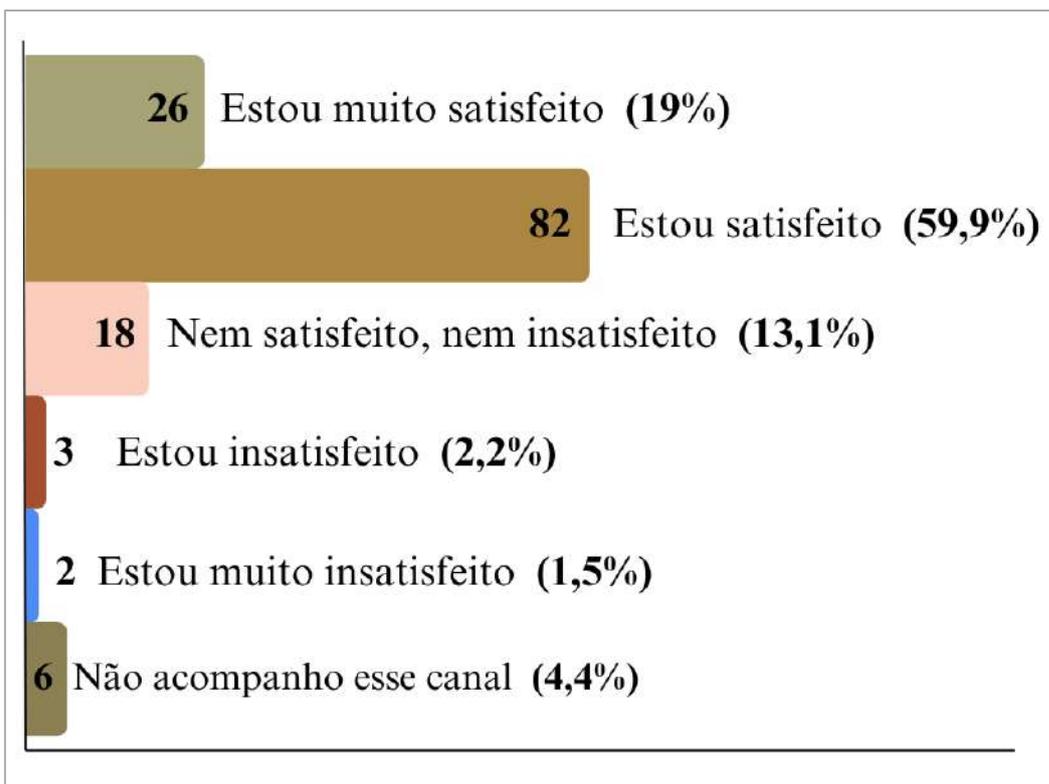
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2023.

3.2 Satisfação dos estudantes da UFCA com o perfil oficial da UFCA no Instagram

Quanto ao perfil oficial da UFCA no Instagram, **59,9% dos estudantes (82) escolheram a opção "Estou Satisfeito"**, perante 19% de respostas para "Estou Muito Satisfeito" e 13,1% para "Nem satisfeito, nem insatisfeito".

Gráfico 7 – Respostas de estudantes da UFCA sobre seu nível de satisfação com o perfil oficial da UFCA no Instagram.

Referência P5E: Quanto ao perfil oficial da UFCA no Instagram (@ufcaoficial), qual o seu nível de satisfação?
137 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2023.

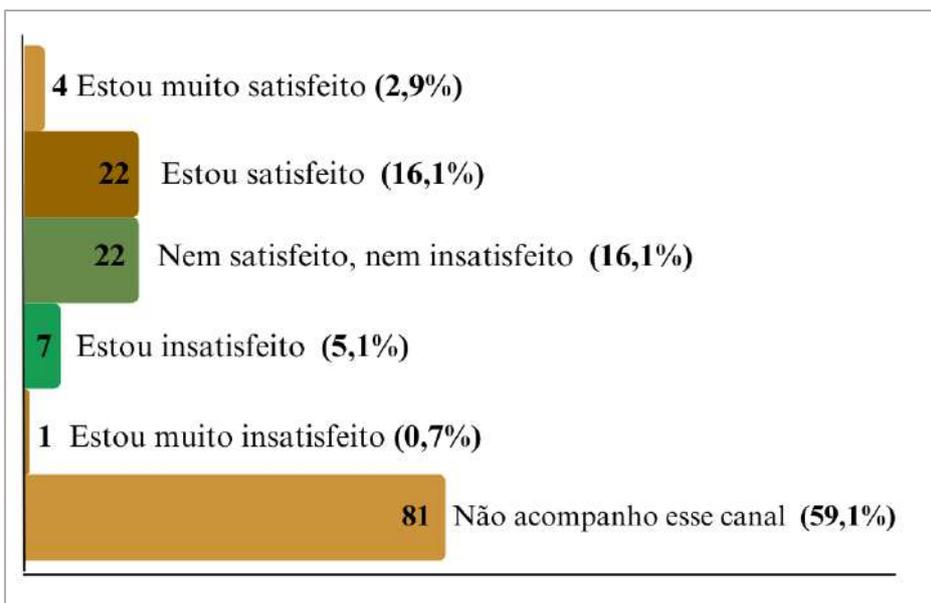
3.3 Satisfação dos estudantes da UFCA com o canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV)

Em relação ao canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV), **59,1 % dos estudantes (81) afirmaram não acompanhar esse canal.** Outros 22 (16%), afirmaram está nem satisfeitos, nem insatisfeitos, o mesmo resultado encontrado para os que escolheram a opção “Estou Satisfeito”. os insatisfeitos representaram 5,1% das escolhas (7).

Gráfico 8 – Respostas de estudantes da UFCA sobre seu nível de satisfação com o canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV).

Referência P6E: *Quanto ao canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV), qual o seu nível de satisfação?*

137 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2023.

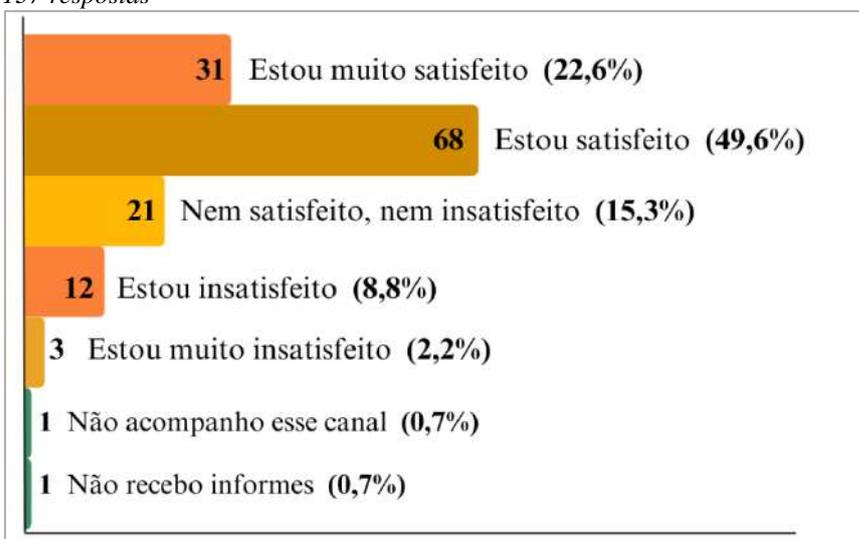
3.4 Satisfação dos estudantes da UFCA com os informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica

Com relação aos informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica, **49,6% dos discentes (68) responderam que estão satisfeitos com o canal**, enquanto 22,6% (31) se disseram muito satisfeitos e 15,3% de discentes (21), nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

Gráfico 9 – Respostas de estudantes da UFCA sobre a satisfação com os informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica.

Referência P7E: Quanto aos informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica, qual o seu nível de satisfação?

137 respostas



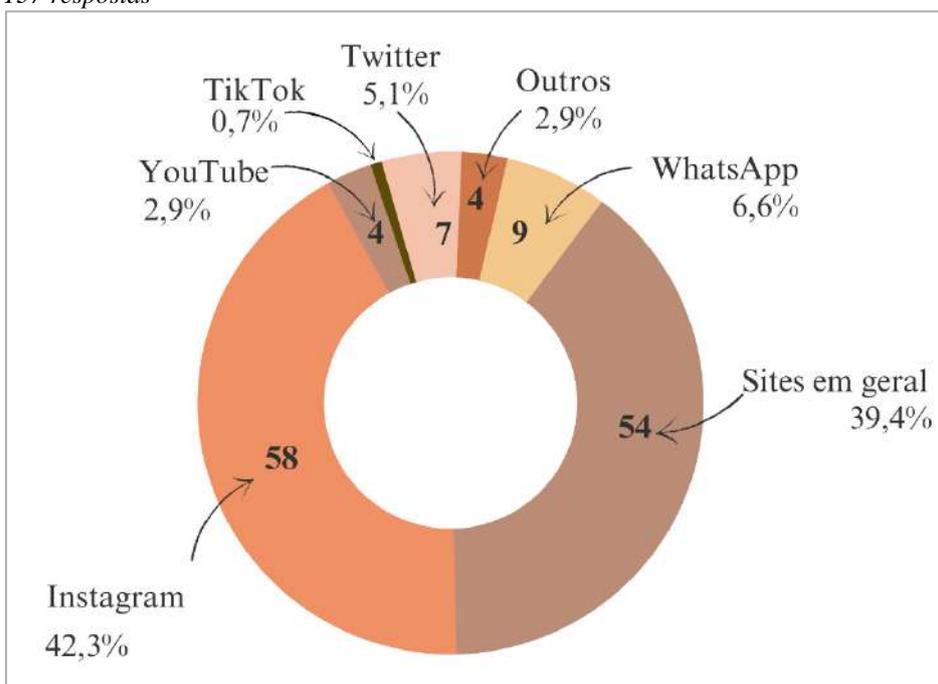
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2023

4. Canais e formatos preferidos pelos estudantes na busca por informações, sobre a UFCA ou não

Os estudantes da UFCA foram questionados sobre em que canais e em que formato eles preferem buscar informações, de forma geral. Sobre os canais, **42,3% disseram preferir se informar pelo Instagram**, outros 39,4% preferem se informar via sites em geral e 6,6% dos estudantes disseram preferir receber informações pelo WhatsApp.

Gráfico 10 – Respostas de estudantes da UFCA sobre sua fonte preferencial de informação.

Referência P8E: Em geral, não apenas na Universidade, qual sua fonte preferencial de informação?
137 respostas

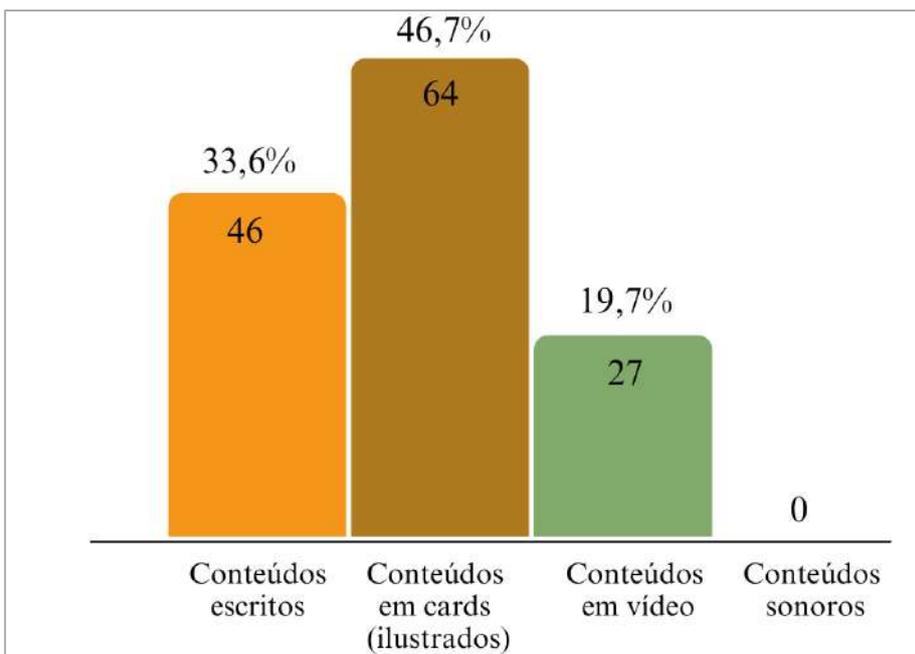


Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

Com relação aos formatos, **46,7% afirmaram que preferem consumir conteúdos organizados em cards (ilustrações informativas)**, enquanto 33,6% informaram que preferem consumir informação no formato de conteúdos escritos e 19,7% que preferem conteúdos em vídeos.

Gráfico 11 – Respostas de estudantes da UFCA sobre formato preferido para consumir informação.

Referência P9E: Para você, quais são seus formatos preferidos de se obter informação?
137 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

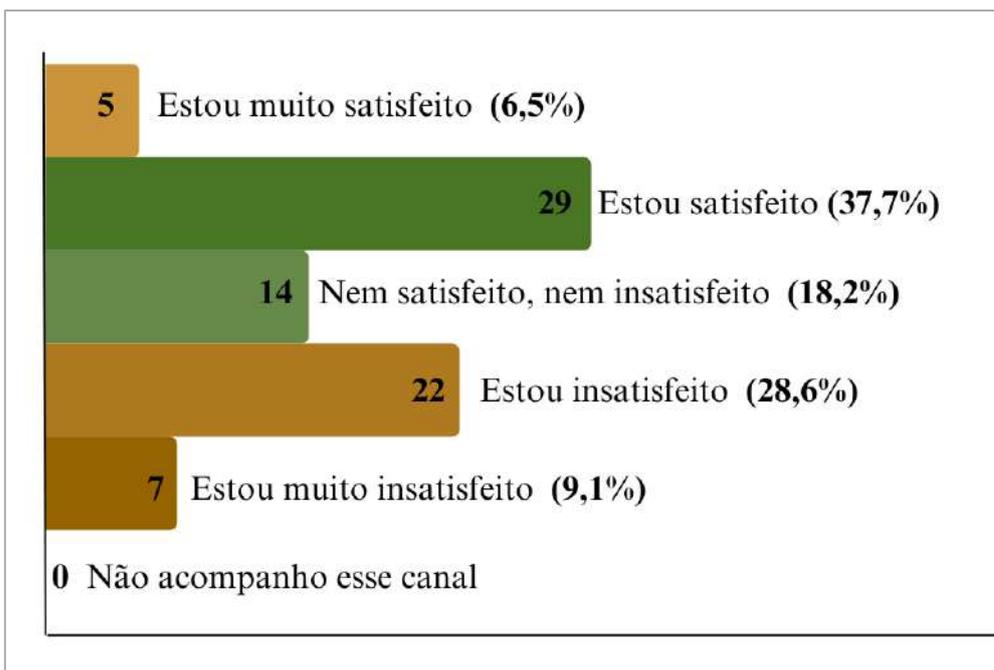
5. Satisfação dos servidores e dos colaboradores terceirizados da UFCA com o Portal da UFCA

Assim como aos discentes, foi perguntado aos servidores com ou sem cargos de gestão e aos colaboradores sobre o nível de satisfação com o Portal da UFCA, podendo ser dada a indicação de: 1. Muito Satisfeito; 2. Satisfeito; 3. Nem Satisfeito, nem insatisfeito; 4. Insatisfeito e 5. Muito insatisfeito. Também era possível ao participante indicar que não acompanha o canal em questão.

Entre os servidores sem cargos de gestão e os colaboradores terceirizados, o maior percentual de respostas foi para **“Estou Satisfeito”**, representando **37,7%** dos respondentes desse grupo (29). Outros 28,6% escolheram **“Estou insatisfeito”**, 22 pessoas, seguidos de 18,2% que selecionaram a alternativa **“Nem Satisfeito, nem insatisfeito”**.

Gráfico 12 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre seu nível de satisfação com o Portal da UFCA.

Referência P3SC: Quanto ao Portal da UFCA, de maneira geral, qual o seu nível de satisfação?
77 respostas

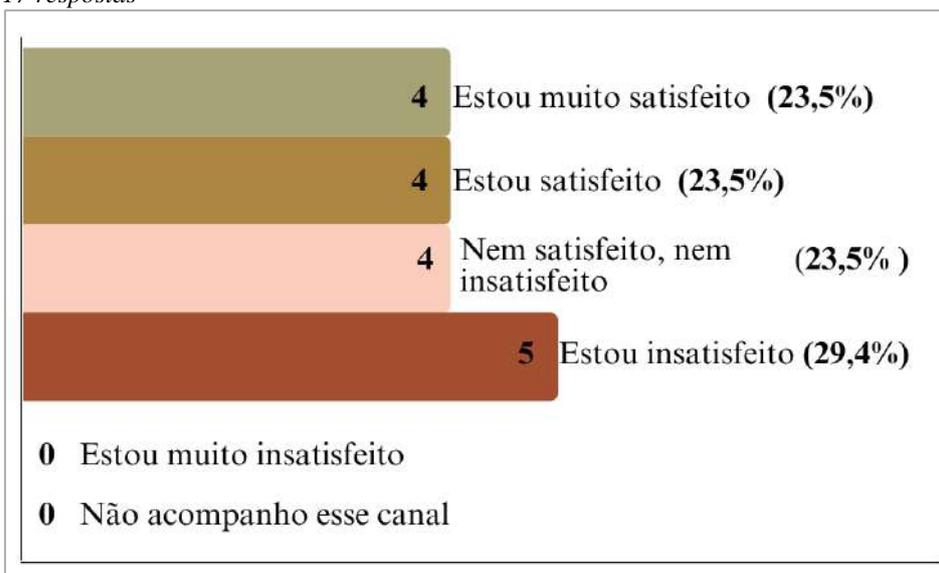


Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

Em maior parte, os servidores ocupantes de cargos de gestão (5) responderam **estar insatisfeitos, representando 29,4%** do total desse grupo. As opções “Estou muito Satisfeito”, “Estou Satisfeito” e “Nem Satisfeito, nem insatisfeito” foram escolhidas, cada uma, por 23,5% dos gestores (4, cada).

Gráfico 13 – Respostas dos servidores da UFCA, com cargos de gestão, sobre seu nível de satisfação com o Portal da UFCA.

Referência P5G: Quanto ao Portal da UFCA, de maneira geral, qual o seu nível de satisfação?
17 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

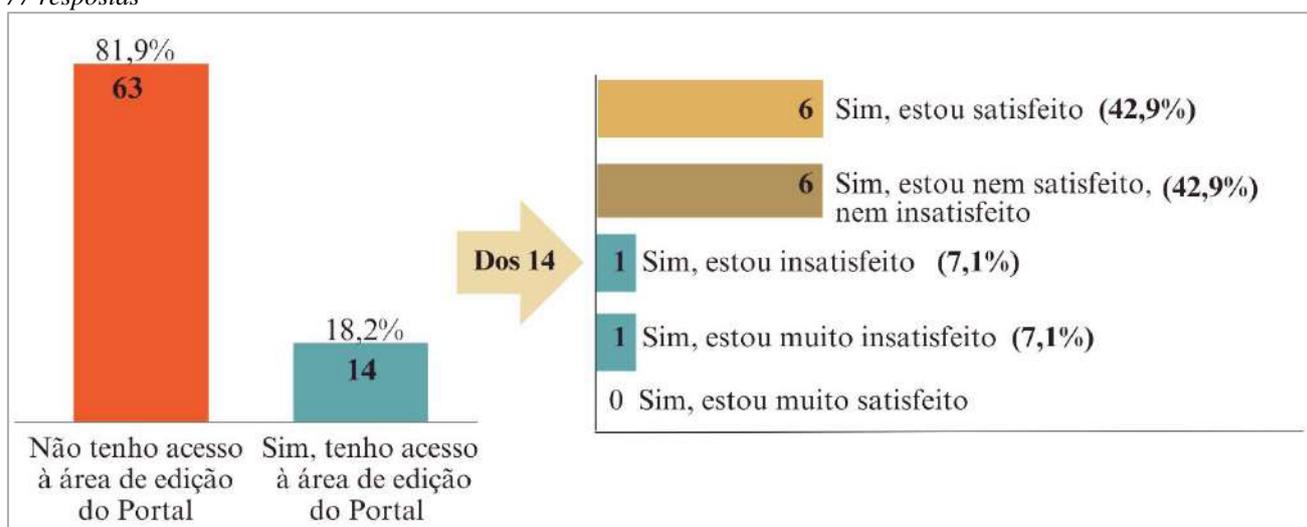
6. Satisfação dos servidores e dos colaboradores terceirizados com credenciais para edição no Portal da UFCA

Os servidores não gestores e os colaboradores terceirizados também foram perguntados sobre o acesso à edição de conteúdo no Portal UFCA e, em caso de possuir acesso, seu nível de satisfação com essa demanda. Do total, **63 respondentes (81,8%) informaram não ter acesso à edição**. os demais, 18,2% dos participantes (14), responderam que têm acesso à edição e apresentaram os níveis de satisfação trazidos no Gráfico 14.

Gráfico 14 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre o acesso à edição do Portal da UFCA e a satisfação ou insatisfação dos servidores com acesso à edição.

Referência P4SC: Você tem acesso à área de edição do Portal da UFCA? Se sim, qual seu nível de satisfação com as ferramentas de edição?

77 respostas



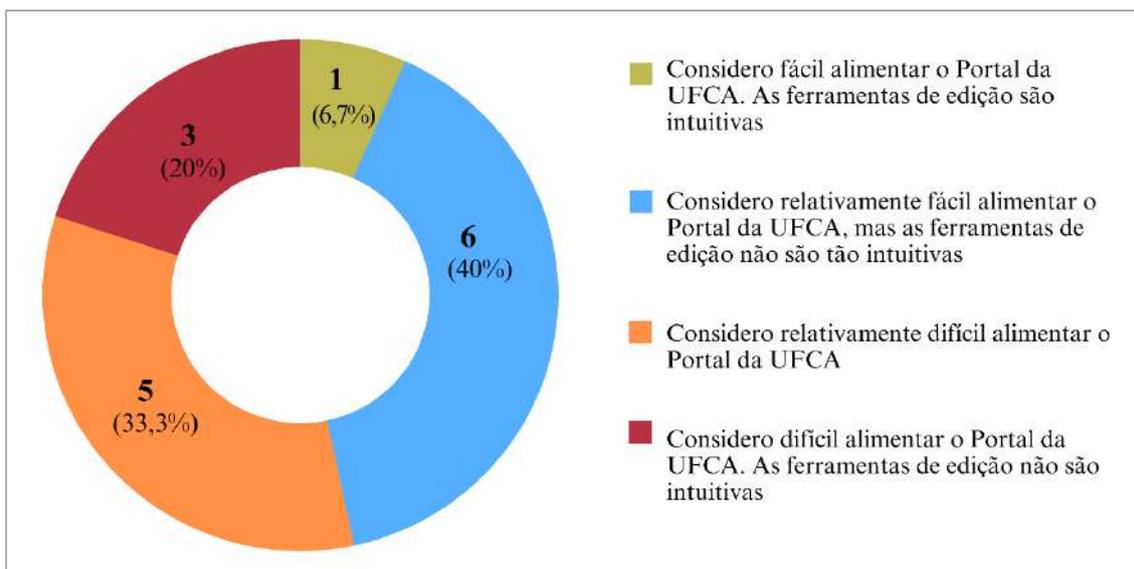
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

Na questão seguinte, os servidores não gestores e os colaboradores que editam o Portal da UFCA apontaram as razões que justificam sua satisfação ou insatisfação quanto a essa atividade, conforme se apresenta no Gráfico 15.

Gráfico 15 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados apontando as razões para sua satisfação ou insatisfação quanto à edição no Portal.

Referência P5SC: Se você respondeu "sim" no item anterior, pode nos dizer por quê?

15 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

7. Avaliação da Comunicação Institucional da Universidade

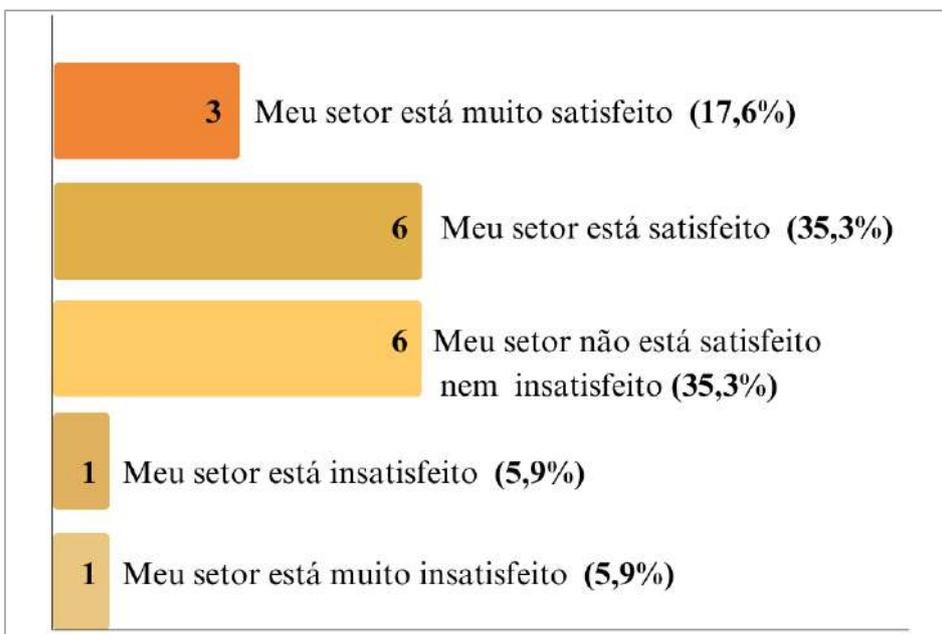
Os integrantes da gestão foram convidados a apontar o nível de satisfação de seus respectivos setores com a Comunicação Institucional da UFCA (que diz respeito a quaisquer mensagens emitidas oficialmente pela UFCA, por meio da produção da Dcom ou não).

Entre os consultados nesse aspecto, **35,3%** dos respondentes (6) **disseram que seus setores estão satisfeitos** com a Comunicação Institucional da UFCA, acompanhados do mesmo percentual (**35,3%**) de gestores (6) que **se afirmaram indiferentes** (nem satisfeitos, nem insatisfeitos). Outros 17,6% manifestaram que seus setores estão muito satisfeitos, ao mesmo tempo em que 5,9% se demonstraram insatisfeitos (1) e 5,9% muito insatisfeitos (1).

Gráfico 16 – Respostas dos servidores da UFCA com cargos de gestão sobre o nível de satisfação o seu setor com a Comunicação Institucional da UFCA

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

17 respostas



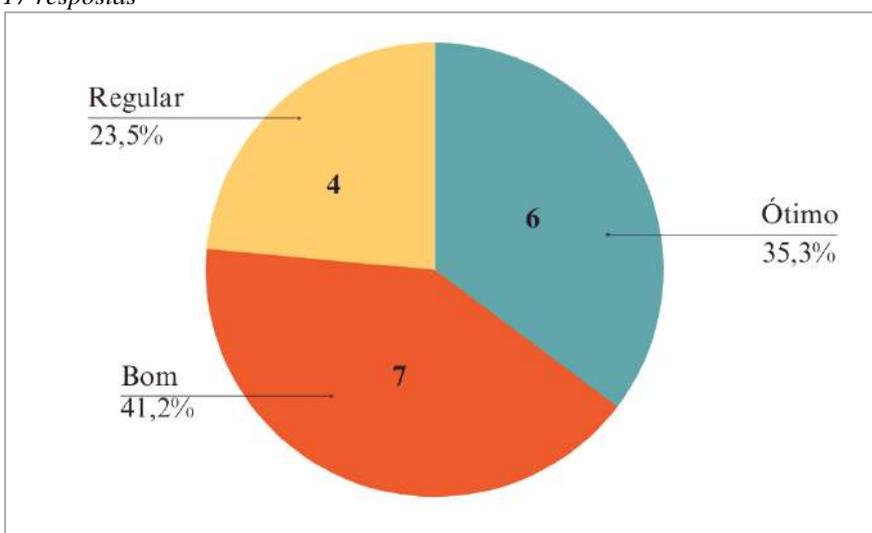
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

Os servidores com cargos de gestão também foram consultados sobre o nível de qualidade dos materiais de Comunicação produzidos pela Diretoria de Comunicação da UFCA. O resultado apontou que **41,2% dos gestores (7) consideram o nível de qualidade “bom”**, seguidos de 35,3% gestores (6) que entendem como “ótimo” e 23,5% como “regular” (4).

Gráfico 17 – Respostas dos servidores da UFCA com cargos de gestão sobre o nível de qualidade dos materiais de Comunicação produzidos pela Diretoria de Comunicação da UFCA.

Referência P2G: Para você, qual o nível de qualidade dos materiais de Comunicação produzidos pela Diretoria de Comunicação da UFCA?

17 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

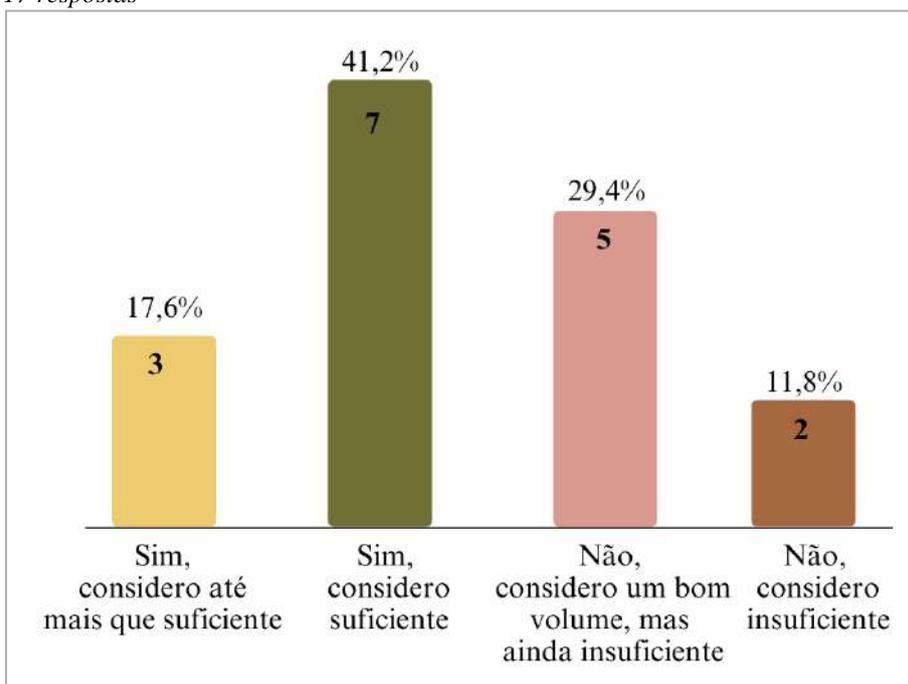
Após responderem sobre o nível de qualidade dos materiais de Comunicação produzidos pela Diretoria de Comunicação da UFCA, os gestores foram perguntados se consideram suficiente a quantidade de informação ofertada pela UFCA em seus canais oficiais.

A maioria dos servidores gestores (7), respondeu que **considera a quantidade de informação suficiente, correspondendo a 41,2%** do total dos respondentes. A alternativa “Não, considero um bom volume, mas ainda insuficiente” foi a escolha de 29,4% dos gestores (5). A opção “Sim, considero até mais que suficiente” foi apontada por 3 gestores, 17,6% do total. Houve, ainda, 2 gestores (11,8%) que informaram que consideram a quantidade insuficiente.

Gráfico 18 – Respostas dos servidores da UFCA com cargos de gestão sobre se consideram suficiente a quantidade de informação ofertada pela UFCA em canais oficiais.

Referência P3G: *Você considera suficiente a quantidade de informação ofertada pela UFCA em canais oficiais?*

17 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

Foi perguntado o porquê da resposta àqueles gestores que consideraram a quantidade de informação ofertada insuficiente, resultando em 6 respostas, trazidas no Quadro 2: Registro de gestores sobre porque consideram a quantidade de informação ofertada insuficiente.

1	Somos pouco procurados pelo setor para produzirmos conteúdo.
2	Poderia haver um espaço destinado a divulgação de cada setor da UFCA, que busquem dar maior visibilidade a alguma ação ou resultado alcançado, isso iria gerar mais conteúdo e contemplaria a necessidade dos setores ou subsetores. Isso faz com que, às vezes, haja um movimento de criação de uma rede social setorial (como o Instagram) não oficial, mas que possibilite a divulgação livre de informações pelos setores.
3	Sinto falta de um vídeo institucional atualizado com informações a respeito dos atuais cursos presenciais e EAD, sinto falta de mais informações sobre eventos grandes que acontecem na instituição à exemplo da UFCA itinerante, entre outros
4	Informações desatualizadas no site.
5	Comunicativo do próprio curso
6	Meu SIGAA as vezes não abre

Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

8. Avaliação do trabalho da Dcom/UFCA

Sobre o trabalho da Diretoria de Comunicação da UFCA, os servidores não ocupantes de cargos de gestão e os colaboradores terceirizados foram perguntados se já solicitaram algum serviço à Dcom e, em caso afirmativo, qual o grau de satisfação com o resultado do serviço.

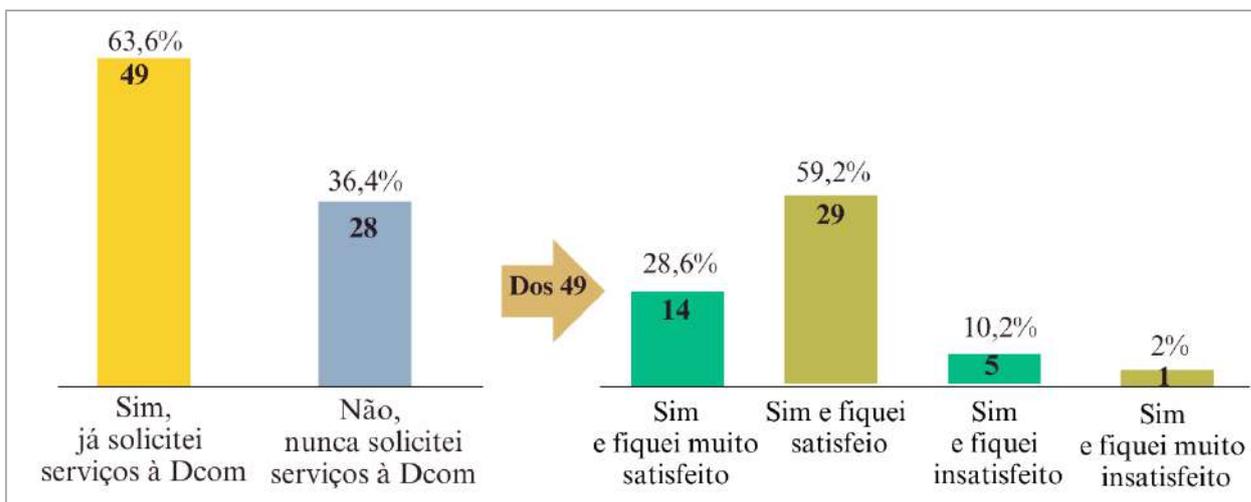
Afirmaram **nunca terem solicitado** algum serviço para a Dcom/UFCA **36,4% desses profissionais (28)**, sendo **63,6% aqueles que já solicitaram algum serviço**, 49 ao todo.

Entre os 49 servidores não gestores ou colabores que solicitaram uma ou mais vezes algum serviço da Diretoria, **59,2% afirmaram que ficaram satisfeitos** com o resultado do serviço solicitado à Dcom/UFCA e 28,6% se disseram muito satisfeitos. os insatisfeitos foram 10,2%.

Gráfico 19 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre se já solicitaram serviços à Dcom e sua satisfação ou insatisfação caso tenham solicitado.

Referência P6SC: 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?

77 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

Logo em seguida, os servidores não gestores/gestoras e os colaboradores foram perguntados se gostariam de comentar sua satisfação ou insatisfação quanto ao resultado do serviço solicitado à Dcom, sendo enviadas 18 respostas à pergunta, apresentadas no Quadro 3.

Quadro 3: Comentários dos servidores da UFCA não ocupantes de cargos de gestão e dos colaboradores terceirizados sobre a satisfação ou insatisfação com o resultado do serviço prestado pela Dcom.

Indicativos de satisfação	Indicativos de insatisfação	Outro
Mesmo com solicitações que as vezes foram em cima da hora a equipe fez todo o possível para atender a demanda	Houve uma demora no retorno para publicação do solicitada e também a palestra só foi divulgada uma única vez.	Não
Rapidez no atendimento	Confesso que não estou lembrado de ter solicitado serviço. De modo geral, eu mesmo público informes dos projetos que coordeno, cuidando inclusive da parte gráfica, com auxílio de colaboradores.	Nada a declarar.
Excelente atendimento.	Coisas importantes que são feitas por setores da UFCA, com impacto social sobre a comunidade externa, não têm a cobertura da DCOM, mesmo quando solicitado.	Como docente não solicitei serviço
Fui atendida rapidamente.	Apesar de estar satisfeito pelas últimas vezes que entrei em contato com a DCOM, recebi a alguns anos a indicação de que muitas solicitações que fazia não eram importantes para a comunicação oficial da UFCA, por isso deixei de enviar propostas de pauta, tendo sido, inclusive, solicitado que não fizesse as divulgações que fazia junto aos canais do setor que participava. Por essa experiência, achei melhor esquecer a comunicação oficial da UFCA e realizar as divulgações como pessoa física não relacionada a UFCA. Não entendo muito bem a política de comunicação e achei muito trabalho querer discuti-la com o setor à época, e depois mesmo com a mudança de chefia, não me senti à vontade para voltar a discutir com o setor.	Não

<p>Informes - A rapidez no atendimento e o layout das informações atendem as expectativas do setor. Os cartazes ou banners são muito bem-feitos e o atendimento além de ser rápido também é muito atencioso.</p> <p>O processo foi célere e eficaz.</p> <p>Sempre atendem com muita presteza, atenção e qualidade. São ótimos profissionais.</p> <p>Acredito que não fazem mais porque a equipe é pequena.</p> <p>Acredito que seja um trabalho profissional e de qualidade. A experiência dos profissionais nos passa segurança, tanto para o conteúdo de texto como para o de imagem.</p>	<p>É urgente a necessidade de uma área de divulgação de modo intranet, seja pelo portal, por um Instagram setorial. Os Informes e Diálogos não possuem mais o impacto desejado, sendo até evitado pelos servidores. Precisa-se de portais setoriais mais intuitivos, até visualmente. O nosso, na parte para informações dos setores e servidores (notícias e locais longes de busca) ficam muito a desejar.</p>	
---	--	--

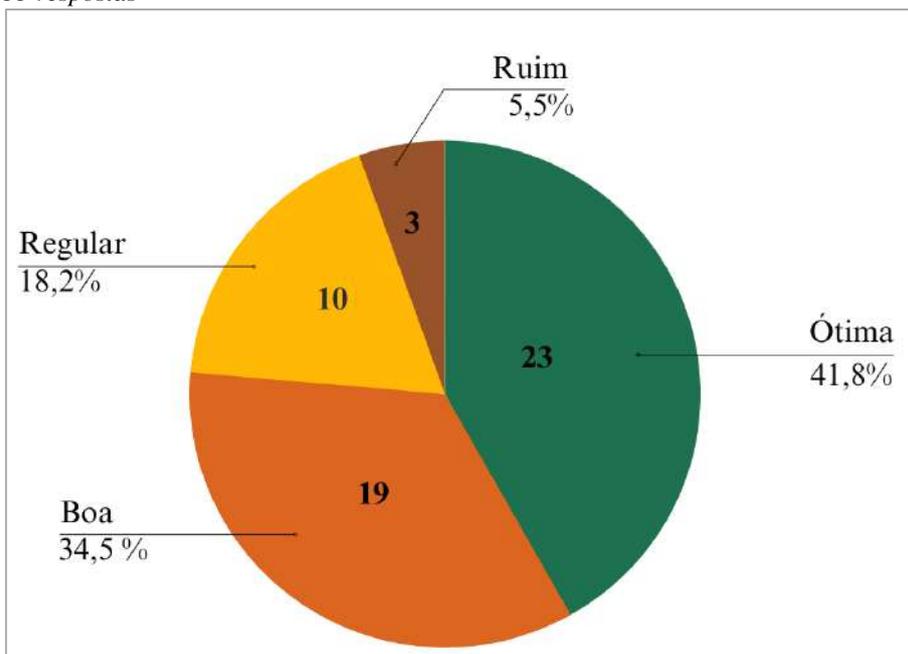
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

Os servidores sem cargos de gestão e os colaboradores também foram perguntados sobre a experiência com o atendimento da Dcom/UFCA. Do total, **41,8% apontaram como "ótima"** a experiência com o atendimento da equipe da Dcom, de maneira geral. Uma “boa” experiência foi indicada por 34,5% e 18,2% opinaram como “regular”.

Gráfico 20 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre experiência com o atendimento da equipe da Dcom Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre experiência com o atendimento da equipe da Dcom.

Referência P9SC: De maneira geral, qual sua experiência com o atendimento da equipe da Dcom/UFCA?

55 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

Após responderem sobre a experiência que tiveram com o atendimento da equipe da Dcom, os respondentes foram convidados, caso desejassem, a comentar a resposta dessa questão. Foram deixados 11 comentários pelos servidores sem cargos de gestão e colaboradores, demonstradas no Quadro 4.

Quadro 4: Comentários dos servidores da UFCA não ocupantes de cargos de gestão e dos colaboradores terceirizados sobre a resposta da experiência que tiveram com o atendimento da equipe da Dcom.

1	Não
2	Nada a declarar
3	Pessoalmente a relação é adequada, apesar de institucionalmente haver dificuldade em alinhar as questões de comunicação com os vários setores que estou vinculado
4	Todas as vezes que dependemos da DCOM para alguma comunicação temos dificuldades em ser atendidos.
5	De maneira geral, durante uma gestão de 4(2+2) anos na qual estava. Sempre que solicitado auxílio nas articulações de site não foram esclarecidas e nem atendidas. Além da utilização de meios de comunicações não oficiais, portanto não regulamentado pela UFCA, para divulgação e comunicações de informações da UFCA.
6	O atendimento sempre positivo. A produção de qualidade. Quando não foi possível realizar algum trabalho, foi devidamente justificado de acordo com as políticas institucionais.
7	Sempre que solicito algo sou sempre bem atendida, recebo a solução para meu pedido ou justificativa para o não atendimento e ainda quando impossível realizar minha solicitação eu sou orientada de opções ou encaminhada para outros setores.
8	Sempre nos atendem bem e fazem ótimas reportagens.
9	Pessoal muito competente e dedicado ao que faz.
10	Servidores extremamente capacitados, simpáticos e gentis.
11	Nunca tive problemas.

Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

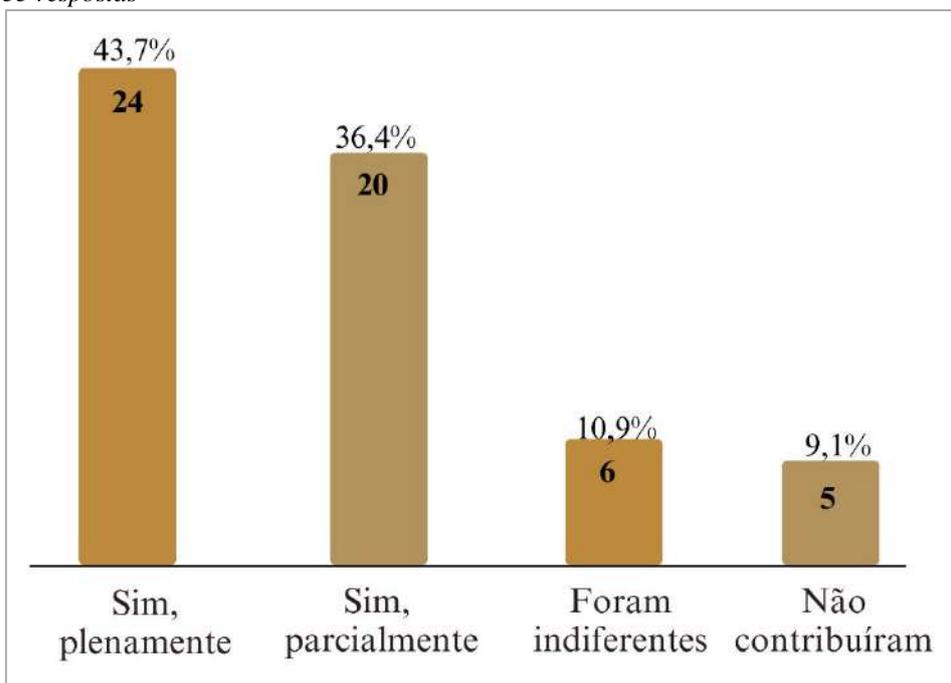
Os servidores da UFCA com ou sem cargos de gestão e os colaboradores terceirizados foram consultados sobre se as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos de seus setores.

Entre os servidores não ocupantes de cargos de gestão e os colaboradores, **43,6% acreditam que as soluções da Dcom têm contribuído plenamente** para os objetivos dos seus respectivos setores, enquanto 36,4% acreditam que as soluções apresentadas têm contribuído parcialmente. Por outro lado, 10,9% entenderam que as soluções da Dcom têm sido indiferentes para os objetivos de seus setores, enquanto 9,1% informaram que as soluções não têm contribuído para os objetivos dos setores.

Gráfico 21 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre se as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos dos seus setores.

Referência P8SC: Você considera que as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos do seu setor?

55 respostas



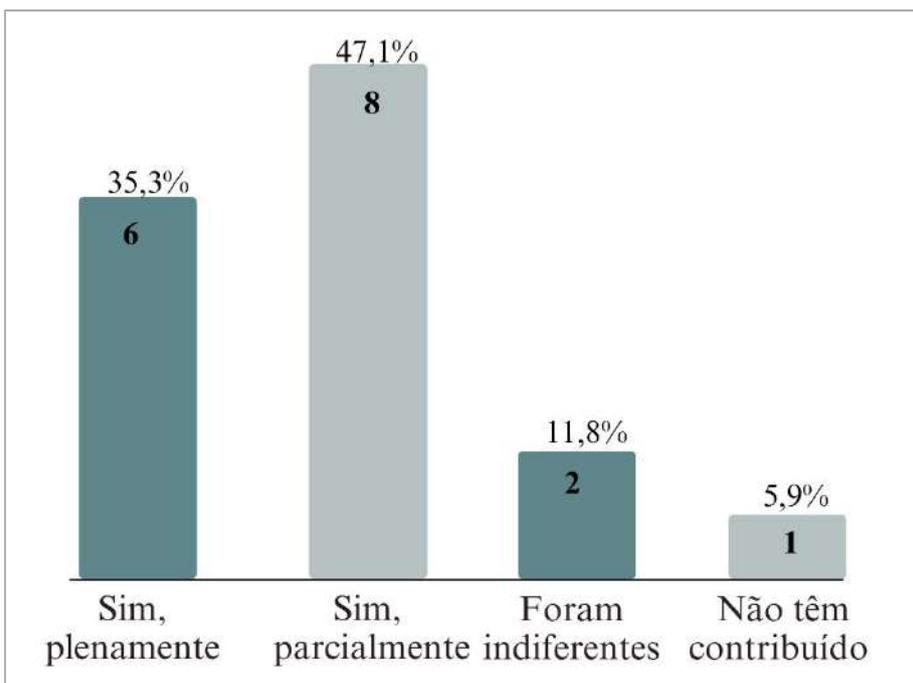
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

Entre os servidores da gestão, **47,1% acreditam que as soluções têm contribuído parcialmente** com o alcance dos objetivos de seus setores, perante 35,3% que consideraram que as soluções têm contribuído plenamente. Consideraram que têm sido indiferentes, 11,8% e que não têm contribuído, 5,9%.

Gráfico 22 – Respostas dos servidores com cargos de gestão sobre se as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos dos seus setores.

Referência P6G: Você considera que as soluções em comunicação executadas pela Dcom têm contribuído para o alcance dos objetivos do seu setor?

17 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

9. Sugestões de melhoria dos públicos

Para finalizar a pesquisa, foi perguntado aos participantes (estudantes, servidores sem cargos de gestão, colaboradores terceirizados e servidores gestores) se tinham alguma sugestão para melhorar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais e, se sim, descrever quais sugestões. Aos servidores (com ou sem cargos de gestão) e aos colaboradores também foi perguntado se possuíam sugestões para a melhoria do trabalho da Diretoria de Comunicação, além de melhorias para a efetividade das comunicações da UFCA. As contribuições deixadas pelos participantes de cada um dos grupos pesquisados estão detalhadas nos subtópicos a seguir.

9.1 Estudantes

Os estudantes da UFCA enviaram 33 respostas à questão, sendo que 14 deles (42,4%) responderam que não tinham outras sugestões a dar. As 19 respostas restantes circundam em torno de cinco temas principais: sugestões para melhoria do Portal, para as comunicações dos informes por e-mails, para melhor uso do Instagram e do YouTube, melhorias e mais ações inserindo cursos, docentes e espaços onde estão os estudantes. As sugestões estão organizadas no Quadro 5.

Quadro 5: Respostas de estudantes da UFCA com sugestões para melhorar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais.

1	Atualizar o portal da universidade.
2	Deveria atualizar a barra de pesquisa do site, muito difícil procurar por barra
3	Feed de notificações do portal não há possibilidade de filtro, por curso por exemplo; várias notícias sem importância para a maioria (como troca de cargos) são enviadas por e-mail sobrecarregando a caixa de entrada e fazendo com que se perca alguns importantes.
4	O portal tem algumas informações de difícil acesso, por exemplo, os cursos.
5	Links nos stories e nos destaques do perfil no Instagram da UFCA.
6	Não bombardear de mais os e-mails, pois se houver algum informe importante irá passar despercebido. Muitas das vezes a plataforma (e-mail) não notifica.
7	Nos e-mails, filtrar avisos direcionados. Por exemplo, nós alunos recebemos constantemente e-mails avisando sobre mudanças de cargo. Nós não queremos saber sobre isso, sobre reuniões ordinárias ou desligamento de energia no campus Crato.
8	Os informes da UFCA (via e-mail) deveriam ser mais organizados e setorizados, muitas vezes recebemos e-mails que não do nosso interesse
9	Postagens via e-mail para todos aqueles com e-mail universitário.
10	Criar contas de Instagram oficiais para os cursos
11	Acredito que devemos utilizar de formas a viabilizar o acesso e criar prospecção das pessoas exemplo utilizar ambientes onde os alunos estão
12	É importante que os professores participem mais de reportagens na mídia local, como forma de mostrar os projetos de extensão da Universidade e também de divulgar os cursos existentes.
13	Melhor acessibilidade.
14	Em cada veículo de comunicação focar em um eixo
15	Me contratando (risos). Acredito que uma comunicação institucional adequada para os determinados públicos: internos e externos. O Instagram é bagunçado, e se fala mais sobre de dentro, do que para os de fora, o que complica. Além de ter uma persona mal definida, e as vezes não saber sobre o que e pra quem estão falando. Trabalhar melhor as redes sociais, tendo em vista que temos um curso de jornalismo a disposição pra ajudar e ainda assim a comunicação é falha. Precisa urgentemente de uma repaginação quanto ao planejamento e aos conteúdos abordados, pois são mal direcionados, tendo em vista todo o suporte técnico que temos dentro da instituição.
16	Melhorar a usabilidade do site e do SIGAA
17	Movimentar o canal do Youtube não apenas como um local de realização de conferências/palestras, mas também lives da gestão (Pró-Reitorias, Diretorias etc.) sobre as ações, sobre como acessar informações, sobre transparência (financeira, administrativa, contábil e social) dentre outras. O canal poderia ser um espaço de comunicação direta da UFCA com seus docentes, discentes, servidores e pessoas que um dia farão parte desta comunidade acadêmica.
18	Repassar informações com antecedência, pois eu mesmo saio muito cedo de casa (16:00hrs) para chegar na Universidade às 18:00 e as vezes neste meio período não consigo receber as informações. Um bom exemplo foi no ocorrido da falta de energia, acabei pegando o transporte e chegando na Universidade que descobri que não haveria aula.
19	trazer o total EAD, moro em SP e irei cancelar minha matrícula caso isso não ocorra, não tenho condições de ir até o Ceará a cada prova.

Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

1	A DCOM teria que estar mais aberta à discussão e propor algum tipo de alinhamento da comunicação com os demais setores da universidade. O setor é muito distante e quando se aproxima dos demais setores sempre trabalha como se já soubesse o que tem que ser feito e sem tentar construir um alinhamento, apenas impor o que pensa.
2	Assessorar melhor os demais setores em demandas de Comunicação, prezar pela melhor comunicação entre setores
3	Descentralizar! Algumas coisas que acontecem fora do campus Juazeiro não são muito "apreciadas" pela Diretoria de comunicação ou falta justamente a comunicação do que acontece nos demais centros.
4	A DCOM devia ser mais ativa e aberta na comunicação. É urgente também atentar para como vídeos institucionais e materiais gráficos sobre a universidade estão há anos defasados. O que explica o atraso em produzir vídeos e folders que sinalizem os novos cursos criados, por exemplo? O tecnicismo do setor também prejudica a divulgação das ações da Pró-Reitorias.
5	O volume de informes é gigantesco não consigo acompanhar e por isso acabo perdendo algo relevante para mim. Acho que os informes poderiam ser segmentados, pelo menos em relação a servidores e alunos. Já no Portal, não consigo acessar as informações que necessito com facilidade gostaria de que a busca fosse um recurso eficiente, olhar o mapa do site quando preciso me orientar em alguma demanda leva a um desperdício de tempo enorme. Eu sou leiga no assunto, mas acho que o que sinto falta é de um mecanismo de busca que me leve a um resultado no menor tempo possível.
6	Delimitar o número de informes diários e melhorar a didática/lógica das informações no portal da UFCA, para facilitar a localização dos arquivos.
7	Enviar bem menos INFORMES por e-mail. Os e-mails importantes se perdem diante da quantidade de e-mails que nos enviam
8	Distribuir mais materiais de divulgação para os centros e coordenações de cursos para que tenhamos acesso rápido em caso de oportunidades de divulgação dos cursos de graduação da UFCA.
9	A própria DCOM alimentar o site com mais frequência, como; mudar essas fotos que tem no rodapé, colocar as fotos dos eventos com frequência, verificar as informações das pró-reitorias e órgãos complementares (porque tem muitos com informações desatualizadas).
10	Só acho pouco intuitivo os menus ficarem em lista na lateral e a frente da página apontar para lá, por exemplo: "Acesse as informações sobre o Programa de Gestão de Desempenho (PGD) na UFCA nos menus ao lado.". Mais uma questão de layout mesmo, mas até agora tenho tido facilidade em usar o site
11	Em relação ao Portal, algumas informações do site são duplicadas, existe mais de um caminho para chegar nas informações e quando chegamos abrem informações diferentes. Então é um pouco difícil encontrar informações e encaminhar usuários para buscá-las.
12	Sim. O site é extremamente desatualizado e confuso, especialmente no que diz respeito à documentação (atas, resoluções, boletins, formulários) e aos cursos. Isso prejudica a transparência e causa péssima impressão, inclusive são problemas bastante relatados nas avaliações do MEC. Muitos documentos são impossíveis de encontrar no site da UFCA. Anualmente respondo a este questionário indicando a mesma fragilidade, mas nada muda. Portanto, deixo a sugestão/crítica, mas sem grandes esperanças.
13	Otimizar o site. Talvez ele não esteja tão didático. Se houver muitas indicações sobre isso, que tal fazer uma pesquisa específica sobre melhorias no site?
14	O Portal da UFCA ainda não é intuitivo. As informações das Pró-Reitorias são difíceis de serem acessadas: as vezes é necessário percorrer um longo caminho até elas, como se fossem um "mapa do tesouro". Se houvesse botões mais aparentes como "acesse aqui os editais da PROEX", por exemplo, seria muito melhor.
15	A incorporação de links nos textos do portal UFCA. Na realidade só consigo acessar documentos e outras publicações via google. O site da UFCA não é óbvio e é impossível encontrar algo sozinho. ou a gente tem que ligar para o setor, ou solicitar instruções via e-mail ou tentar a sorte no google. Obrigada a vocês pelo trabalho.
16	Com relação ao Portal do UFCA (site), não acho fácil o acesso.
17	Gostaria de encontrar documentos e informações dos setores com mais facilidade no portal da UFCA.

18	Melhorar a página da Instituição para que a mesma seja mais fácil de visualização em termos de comunicação direta com o usuário.
19	Por favor, melhorem o site da UFCA. É mais fácil localizar as informações do site pelo google do que navegando pelo próprio site da UFCA. Localizar um edital é realmente muito complexo, sempre desisto e vou para o google ou busco pelos informes enviados por e-mail. Sugestão, já na página inicial coloquem um único acesso a cada Pró-Reitoria e a partir de lá as ramificações. Só isso já reduziria grandemente o tempo de varredura em todo site.
20	Criar um site mais intuitivo, nos quais os caminhos levem até as informações pretendidas
21	É necessário melhorias no site da UFCA. Por exemplo, o calendário acadêmico fica escondido nas resoluções do CONSUNI. Quem não sabe dessa informação não consegue encontrar o calendário. É importante que o calendário seja um ícone de destaque no site.
22	melhorar a apresentação do site, tornar mais fácil e mais objetivo encontrar informações.
23	As informações do portal são ruins, desorganizadas e velhas. é preciso um trabalho mais estruturado, qualificado e dinâmico e que possibilite o acesso as informações. Atualmente, só e acha uma informação com muita fé.
24	A página da UFCA tornasse mais interativa e de fácil acesso as informações hora requerida.
25	Nas demandas que solicitei junto a DCOM, fui atendido em todas e muito bem atendido. Eu só penso que o site deveria ser um pouco mais intuitivo. Existem algumas coisas confusas e que poderiam ser encontradas com maior facilidade. Depois gostaria de dar saber informações úteis que poderiam ser acrescidas ao portal da UFCA. Trabalho na seção de concursos há pouco tempo e não sei se isso é uma falha da PROGEP ou outra coisa, mas os processos seletivos e concursos deveriam ter mais divulgação. Enfim, coisas para conversar depois. Encontro-me à disposição.
26	Criar mecanismos para facilitar o acesso às informações disponíveis no portal da UFCA.
27	Acho que o portal oficial da UFCA precisa ser mais amigável. Acho que os editais devem ser publicados nas páginas e não linkados à página para as pessoas baixarem. Também acho que deve haver mais preocupação com as pessoas cegas e surdas. Todos os editais deveriam ser publicados de forma que os apps leitores de tela possam dar acessibilidade e que, para isso, deveria haver consultoria com estudantes cegos. Além disso, todos os editais deveriam ser publicados em LIBRAS. Por fim, também acho que não tem sido dada a devida atenção para a versão mobile do portal da UFCA. Acho que ainda está muito truncado considerando que a maioria das pessoas não tem um computador pessoal e, sim, celular. Talvez estudantes, docentes e técnicos tenham mais acesso, mas o público externo, especialmente estudantes de escolas públicas, não.
28	Regulamentar e oficializar os meios de comunicação da UFCA. Desconsiderar objetos particulares, como por exemplo celulares, como meio de comunicação da UFCA, visto que não tem nenhum apoio e regras de utilização da UFCA.
29	É urgente a necessidade de uma área de divulgação de modo intranet, seja pelo portal, por um Instagram setorial. Os Informes e Diálogos não possuem mais o impacto desejado, sendo até evitado pelos servidores. Precisa-se de portais setoriais mais intuitivos, até visualmente. O nosso, na parte para informações dos setores e servidores (notícias e locais longes de busca) ficam muito a desejar.
30	É necessário uma equipe maior e com mais apoio de recursos para fazerem ainda mais do que já realizam
31	Execução de vídeos didáticos sobre os serviços de cada setor da UFCA

Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

Para melhor demonstração, a Figura 3 exibe uma nuvem de palavras elaborada partir das sugestões enviadas por servidores sem cargos de gestão e por colaboradores terceirizados durante a pesquisa de satisfação.

Figura 3: Nuvem de palavras elaborada a partir de sugestões feitas por servidores sem cargos de gestão e por colaboradores terceirizados durante pesquisa de satisfação promovida pela Dcom/UFCA em 2023.



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2023

9.3 Servidores com cargos de gestão

Cinco entre os servidores gestores enviaram contribuições nas sugestões de melhoria para a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais e/ou o trabalho da Diretoria de Comunicação. As sugestões, que são mostradas na Quadro 7, alcançam temas como melhorias do Portal da UFCA, melhor organização dos informes por e-mails, flexibilização da Dcom e divulgação de setores, cursos, projetos e ações da UFCA.

Quadro 7: Respostas de servidores com cargos de gestão com sugestões para melhorar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais e/ou o trabalho da Diretoria de Comunicação.

1	No site, as vezes informações básicas são difíceis de encontrar.
2	Primeiro agradecer toda a equipe da DCOM, pelo empenho e competência. Sugiro que no site fique mais visível, logo na primeira página, informações sobre a CPA e sobre o Enade (que não consta na primeira página).
3	Não sei se é possível, mas os informes deveriam ser mais direcionados para o público-alvo e/ou delimitados por dia. As vezes são tantos informes que a gente acaba não dando conta da leitura e a informação se perde no caminho. Quanto ao portal, considero a navegação difícil. A gente não acha o que procura e muitas vezes recorremos as pessoas do setor responsável pra pedir ajuda. Talvez falte eliminar alguns caminhos e centralizar mais as informações. Resumindo: O portal deveria ser mais didático.

colaboradores 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).

A maior parte de estudantes informou que o canal oficial da UFCA que eles mais acessam é o Instagram da UFCA (@ufcaoficial). Para servidores não ocupantes de cargo de gestão e colaboradores terceirizados, o canal acessado com mais frequência é o Portal da UFCA (ufca.edu.br).

Mais da metade desses dois públicos, informou encontrar com um pouco de dificuldade as informações que buscam nos canais oficiais. As dificuldades de acesso ao Portal da UFCA, bem como a dificuldade de encontrar informações, são críticas recorrentes e uma questão enfatizada por cada grupo pesquisado.

Dentre as campanhas de Comunicação realizadas pela Dcom/UFCA em 2022, a mais lembrada por estudantes da UFCA foi a Série "Conheça os cursos de graduação da UFCA". A série conta com matérias publicadas no Portal da Universidade, em que são trazidas diversas informações sobre os cursos de graduação ofertados pela UFCA, como a quantidade de vagas, semestres, organização do currículo do curso, um breve histórico do curso no Brasil e na UFCA, além de informações sobre o mercado de trabalho.

Em linhas gerais, os estudantes demonstram-se satisfeitos com os canais oficiais da UFCA, embora sugeriram melhor uso do Informes, relatem dificuldades e apontem necessidades de melhorias no Portal, como atualizações e melhoramentos para facilitar o acesso ao conteúdo do Portal. Também foram trazidas sugestões relacionadas à produção de conteúdo dirigido a cursos, professores e espaços dos estudantes.

Para os discentes, o Instagram da UFCA é o canal que recebe o maior percentual de satisfação. Já a maior insatisfação foi dada ao Portal da UFCA e o canal do YouTube (UFCA TV) foi sinalizado como o menos acompanhado pelos estudantes.

A maior parte dos servidores sem cargos de gestão e colaboradores se diz satisfeita em relação ao Portal da UFCA, porém houve redução do percentual de satisfação, em comparação aos resultados da pesquisa do ano anterior. Os servidores e os colaboradores também fizeram críticas e deram sugestões para facilitar o acesso e melhorar a localização das informações no Portal da UFCA. Em relação aos servidores com cargos de gestão, houve mudança no resultado, uma vez que a maior parte dos gestores se disseram insatisfeitos com o Portal – cenário contrário ao da pesquisa anterior, na qual a maior parte dos respondentes havia dito estarem satisfeitos.

Já em relação à edição do Portal da UFCA, a maior parte dos servidores sem cargos de gestão e dos colaboradores que responderam à pesquisa não possui credenciais para edição. Entre os que possuem credenciais, a maioria opina que a atividade de alimentar o Portal se trata de uma demanda que oscila entre fácil e relativamente fácil, com o destaque de que, na opinião deles, as ferramentas de edição não são tão intuitivas.

A Comunicação Institucional da Universidade foi bem avaliada pelos gestores, obtendo um nível de satisfação de mais da metade dos seus setores com a Comunicação Institucional. Observa-se que o percentual de satisfação caiu em relação à pesquisa do ano anterior e se elevou a proporção de gestores indiferentes (nem satisfeitos nem insatisfeitos).

Os gestores avaliaram de maneira positiva a quantidade de informação ofertada pela UFCA em canais oficiais, assim como o nível de qualidade dos materiais de Comunicação produzidos pela Diretoria de Comunicação da UFCA. Em termos de quantidade de informação ofertada pela UFCA em canais oficiais, a maior parte dos gestores avalia como suficiente ou mais que suficiente e em relação à qualidade dos materiais de Comunicação produzidos pela Diretoria de Comunicação da UFCA, a maioria entende que estão num nível bom ou ótimo. Gestores deixaram opiniões sobre melhoria e atualização do Portal (incluindo atualização do vídeo institucional), produção de conteúdo dos setores e dos cursos da UFCA.

Com relação ao trabalho da Diretoria de Comunicação, a maior parte dos servidores não gestores e dos colaboradores que já solicitaram algum serviço à Dcom se mostrou satisfeita ou muito satisfeita com o resultado do serviço prestado. Também foi positiva, para a maioria desse público, a experiência com o atendimento da equipe da Dcom. Os comentários positivos em relação ao atendimento da Dcom feitos por servidores não gestores e por colaboradores foram principalmente por conta da rapidez e celeridade dos atendimentos. Também foram deixadas críticas, especialmente sobre sugestões de conteúdo de setores não acatadas pela Dcom.

Servidores não gestores ou colaboradores entendem, na maioria, que as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos do seu setor, seja plenamente (maior parte das opiniões) ou parcialmente. Para o maior número de gestores, as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos do seu setor parcialmente (maior parte) ou plenamente.

Os resultados encontrados nesta pesquisa são de grande importância para a Diretoria de Comunicação da UFCA no sentido de planejar ações e embasar decisões relacionadas à Comunicação Institucional. Os números e as opiniões encontrados nas respostas dos participantes foram analisados pela Dcom e serão considerados em cada assunto abordado, de acordo com a viabilidade prática, legal e institucional, com vistas a aprimorar e melhorar a Comunicação da Universidade.

Juazeiro do Norte CE, 25 de agosto de 2023

Diretoria de Comunicação
Universidade Federal do Cariri
dcom@ufca.edu.br