



Pesquisa de satisfação 2021

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



DCOM

Diretoria de Comunicação



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

Pesquisa de Satisfação - Comunicação Institucional UFCA

Resultados

Ano Referência: 2021

JUAZEIRO DO NORTE - CE

2023



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

Pesquisa de Satisfação - Comunicação Institucional UFCA

Resultados

Ano Referência: 2021

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 Universidade.

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 GRÁFICOS

Gráfico 1 - Respostas dos estudantes da UFCA sobre qual o canal prioritário para acessar informações sobre a Universidade.....	10
Gráfico 2 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre qual o canal prioritário para acessar informações sobre a Universidade	11
Gráfico 3 - Respostas dos estudantes da UFCA sobre quais canais, além do principal, eles utilizam para acessar informações sobre a Universidade.....	12
Gráfico 4 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre quais canais, além do principal, eles utilizam para acessar informações sobre a Universidade.....	12
Gráfico 5 - Respostas dos estudantes da UFCA sobre grau de facilidade para encontrar as informações buscadas nos canais oficiais.....	15
Gráfico 6 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre grau de facilidade para encontrar as informações buscadas nos canais oficiais.....	15
Gráfico 7 - Respostas dos estudantes da UFCA sobre de quais campanhas de Comunicação realizadas pela Dcom/UFCA, durante o ano de 2021, publicadas em canais oficiais, eles recordam.....	16
Gráfico 8 - Respostas dos estudantes da UFCA sobre seu nível de satisfação com o Portal da UFCA.....	18
Gráfico 9 - Respostas dos estudantes da UFCA sobre a satisfação com o perfil oficial da UFCA no Instagram.....	18
Gráfico 10 - Respostas dos estudantes da UFCA sobre a satisfação com o canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV)	19
Gráfico 11 - Respostas dos estudantes da UFCA sobre a satisfação com os informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica	20
Gráfico 12 - Respostas dos estudantes da UFCA sobre a fonte preferencial de informação...	21
Gráfico 13 - Respostas dos estudantes da UFCA sobre o formato preferido para consumir informação.....	22

Gráfico 14 - 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.....	23
Gráfico 15 - Respostas dos servidores da UFCA, com cargos de gestão, sobre seu nível de satisfação com o Portal da UFCA.....	23
Gráfico 16 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre acesso e satisfação com credenciais para edição no Portal da UFCA.....	24
Gráfico 17 - 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.....	24
Gráfico 18 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre quais materiais relacionados a rotinas de Comunicação na UFCA são conhecidos.....	25
Gráfico 19 - Respostas dos servidores da UFCA, com cargos de gestão, sobre quais materiais relacionados a rotinas de Comunicação na UFCA são conhecidos.....	26
Gráfico 20 - Respostas dos servidores da UFCA, com cargos de gestão, sobre o nível de satisfação do seu setor com a Comunicação Institucional da UFCA.....	27
Gráfico 21 - 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.....	28
Gráfico 22 - Respostas dos servidores da UFCA, com cargos de gestão, sobre quantidade de informação ofertada pela UFCA em canais oficiais.....	29
Gráfico 23 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre se já solicitaram algum serviço à Dcom e, se sim, seu grau de satisfação com o resultado do serviço.....	30
Gráfico 24 - 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 do setor do respondente.....	32
Gráfico 25 - Respostas dos servidores da UFCA, com cargos de gestão, sobre se as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos do setor do respondente.....	33

Gráfico 26 - Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre como avaliam a experiência com o atendimento da equipe da Dcom/UFCA.....	33
Gráfico 27 - Respostas dos servidores da UFCA, com e sem cargos de gestão, e de colaboradores terceirizados sobre como avaliam a experiência com o atendimento da Dcom/UFCA durante o trabalho remoto.....	35

SUMÁRIO

DADOS GERAIS	8
JUSTIFICATIVA	8
RESUMO DOS RESULTADOS	8
1. Dos canais prioritários para a busca de informações sobre a UFCA	10
2. Informações sobre a UFCA buscadas pelos seus públicos	13
3. Sobre as campanhas de Comunicação realizadas pela Dcom/UFCA em 2021	16
4. Satisfação dos estudantes com cada canal oficial da UFCA	17
4.1 Satisfação dos estudantes com o Portal da UFCA.....	17
4.2 Satisfação dos estudantes da UFCA com o perfil oficial da UFCA no Instagram...	18
4.3 Satisfação dos estudantes da UFCA com o canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV)	19
4.4 Satisfação dos estudantes da UFCA quanto aos informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica	20
5. Formatos e canais preferidos pelos estudantes na busca por informações, sobre a UFCA ou não	21
6. Satisfação dos servidores da UFCA e dos colaboradores terceirizados com o Portal da UFCA	22
7. Satisfação dos servidores com credenciais para edição no Portal da UFCA	24
8. Sobre materiais relacionados a rotinas de Comunicação na UFCA	25
9. Avaliação da Comunicação Institucional da Universidade	27
10. Avaliação do trabalho da Dcom/UFCA	29
10.1 Experiência com o atendimento da Dcom no período de trabalho remoto	34
11. Sugestões de melhoria dos públicos	37
11.1 Estudantes	37
11.2 Servidores sem cargos de gestão ou colaboradores terceirizados	39
11.3 Servidores gestores	41
12. Conclusão	42

DADOS GERAIS

- Iniciativa e realização da pesquisa: Diretoria de Comunicação da Universidade Federal do Cariri (Dcom/UFCA).
- Período de Aplicação: de 16 a 31 de março de 2022.
- Questionários: 3.
- Suporte de Aplicação: Formulários Google.
- Públicos consultados:
 - Estudantes da UFCA: 114 respondentes.
 - Servidores docentes e técnico-administrativos da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, ou colaboradores terceirizados: 97 respondentes.
 - Servidores docentes e técnico-administrativos da UFCA ocupantes de cargos de gestão (CD01, CD02, CD03, CD04): 11 respondentes
- Canais usados para divulgação da Pesquisa:
 - Instagram (@ufcaoficial);
 - Facebook (@UniversidadeFederaldoCaririOficial);
 - TV Indoor na UFCA;
 - Informes (e-mail);
 - Portal da UFCA.

JUSTIFICATIVA

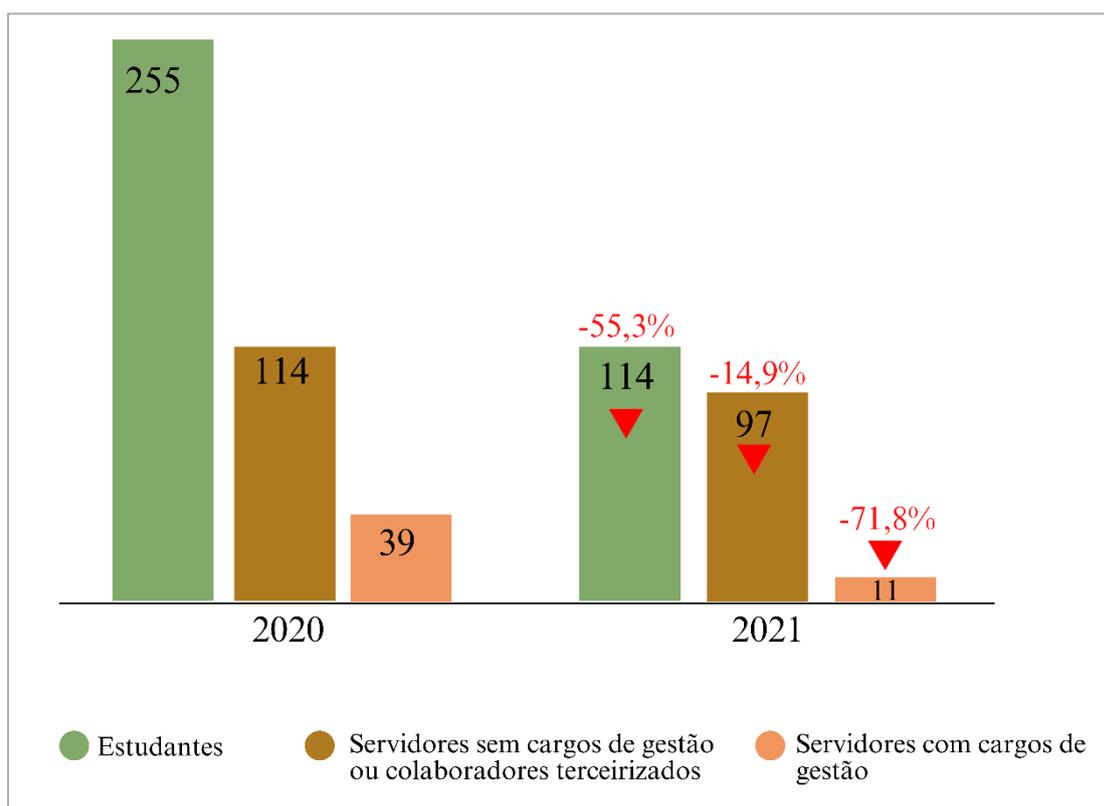
Os resultados aqui elencados emanam de pesquisa de satisfação promovida, em março de 2022, pela Diretoria de Comunicação da Universidade Federal do Cariri (Dcom/UFCA), realizada para avaliar o trabalho desenvolvido pelo setor no ano de 2021 e para orientar as futuras ações da Dcom/UFCA, com foco na estratégia 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 sua Pesquisa de Satisfação de 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 2021 (realizada em 2022), houve queda no

número de participantes da pesquisa, em cada um dos grupos consultados, na seguinte proporção: -55% nas participações dos estudantes, -15% na dos servidores sem cargos de gestão e dos colaboradores terceirizados e -72% na participação dos servidores com cargos de gestão. 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 e 2021.



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 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 sem cargos de gestão ou colaboradores terceirizados	P2SC
3	Servidores ocupantes de cargo de gestão	P3G

Fonte: elaborado pelo autor.

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

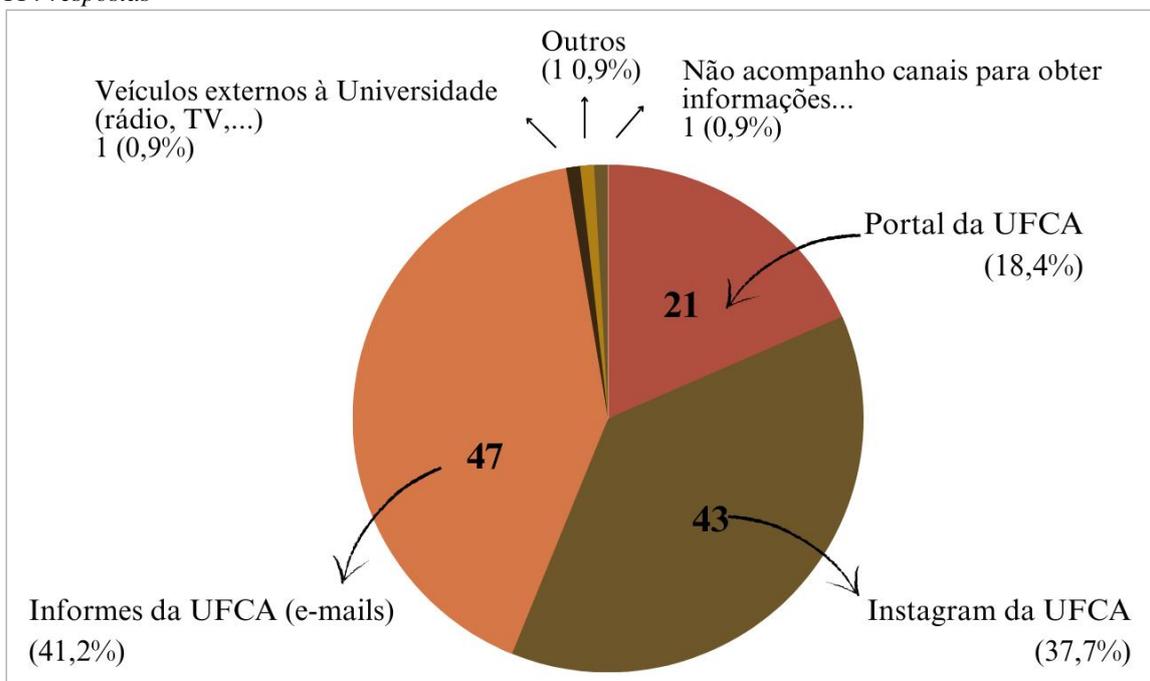
Foi perguntado aos estudantes, aos servidores da UFCA (não ocupantes de cargos de gestão) e aos colaboradores terceirizados qual o principal canal utilizado por eles para acessar informações sobre a UFCA, devendo o participante escolher apenas uma opção, entre as oferecidas: 1. Portal da UFCA; 2. Instagram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

Entre os estudantes da UFCA, o canal mais citado foi a **lista de informes por e-mail da UFCA, com 41,2% das respostas (47)**. Em segundo lugar na preferência dos estudantes está o Instagram da UFCA, com 37,7% das respostas (43). O terceiro canal mais citado foi o Portal da UFCA, com 18,4% das respostas (21).

Gráfico 1 – Respostas dos estudantes da UFCA sobre qual o canal prioritário para acessar informações sobre a Universidade.

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

114 respostas

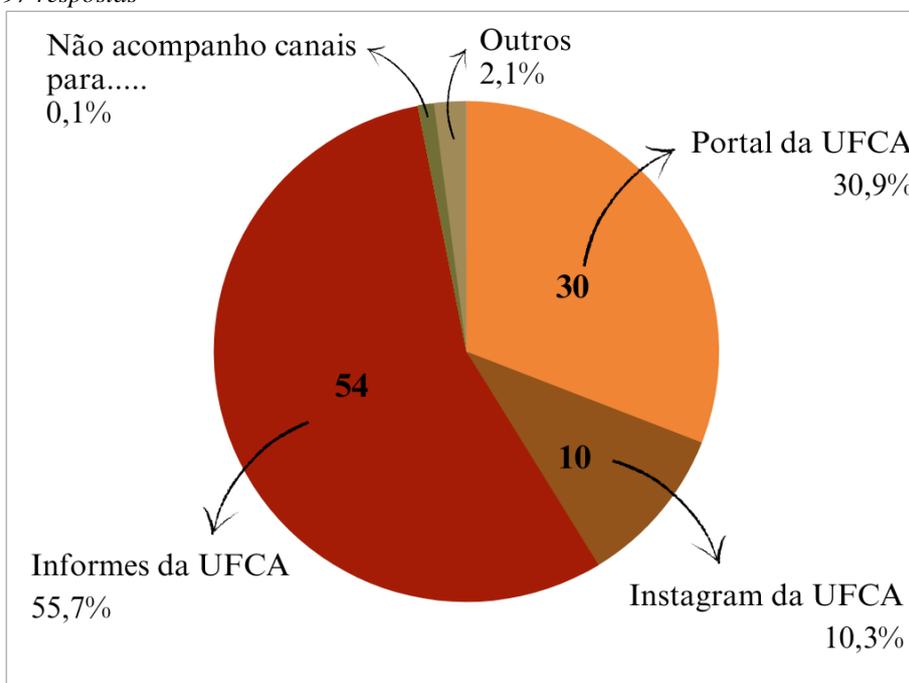


Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

Entre os servidores da UFCA sem cargos de gestão e os colaboradores terceirizados, o canal mais citado foi a **lista de informes por e-mail da UFCA, com 55,7% das respostas (54)**. Em segundo lugar, veio o Portal da UFCA, com 30,9 % das respostas (30) e em terceiro, o Instagram da UFCA, com 10,3% da preferência dos servidores e dos colaboradores (10).

Gráfico 2 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre qual o canal prioritário para acessar informações sobre a Universidade.

Referência PIS: *Qual o principal canal que você utiliza para acessar informações sobre a UFCA?*
97 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

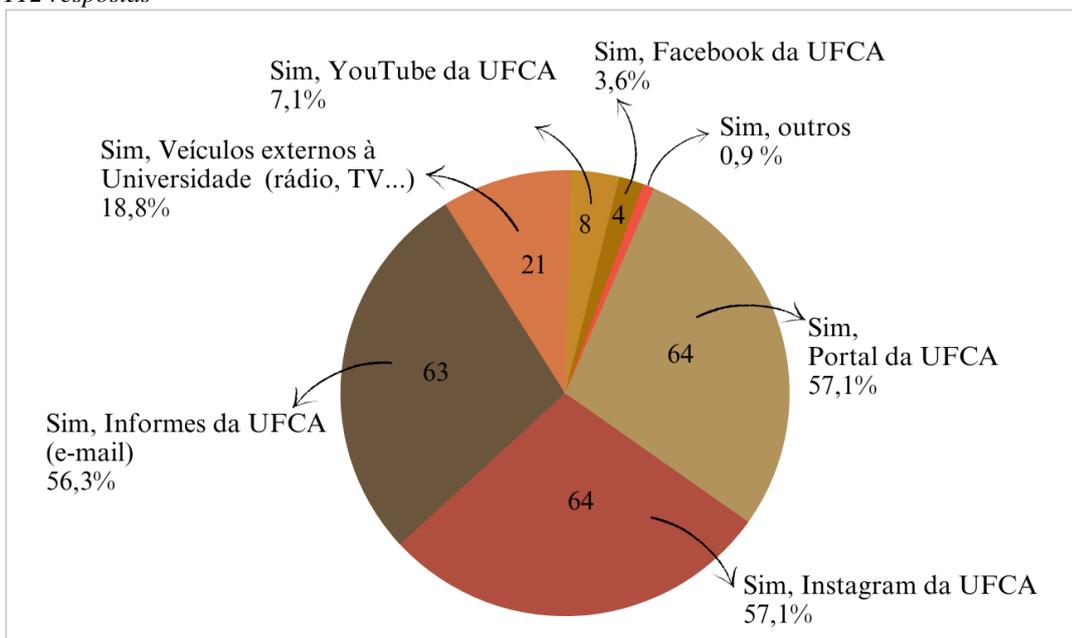
Em seguida, a esses dois grupos foi perguntado se acompanham outros canais, além do principal, para obter informações da UFCA, e, em caso afirmativo, quais seriam esses canais. Os participantes puderam escolher mais de uma opção entre as disponíveis para canais secundários, que foram as mesmas de escolha do principal canal.

Entre os estudantes, o **Portal da UFCA e o Instagram da UFCA** foram os mais escolhidos como canais secundários, ambos indicados como preferência para **57% das escolhas (64)**. Em seguida, aparece o Informes da UFCA (e-mails), com 56,3% de preferência (63).

Gráfico 3 – Respostas dos estudantes da UFCA sobre quais canais, além do principal, eles utilizam para acessar informações sobre a Universidade.

Referência P2E: *Você acompanha outros canais, além do principal, para obter informações da UFCA? Qual(is)? (Pode escolher mais de uma opção. Se respondeu “não acompanho” na pergunta anterior, passar para a questão 11)*

112 respostas



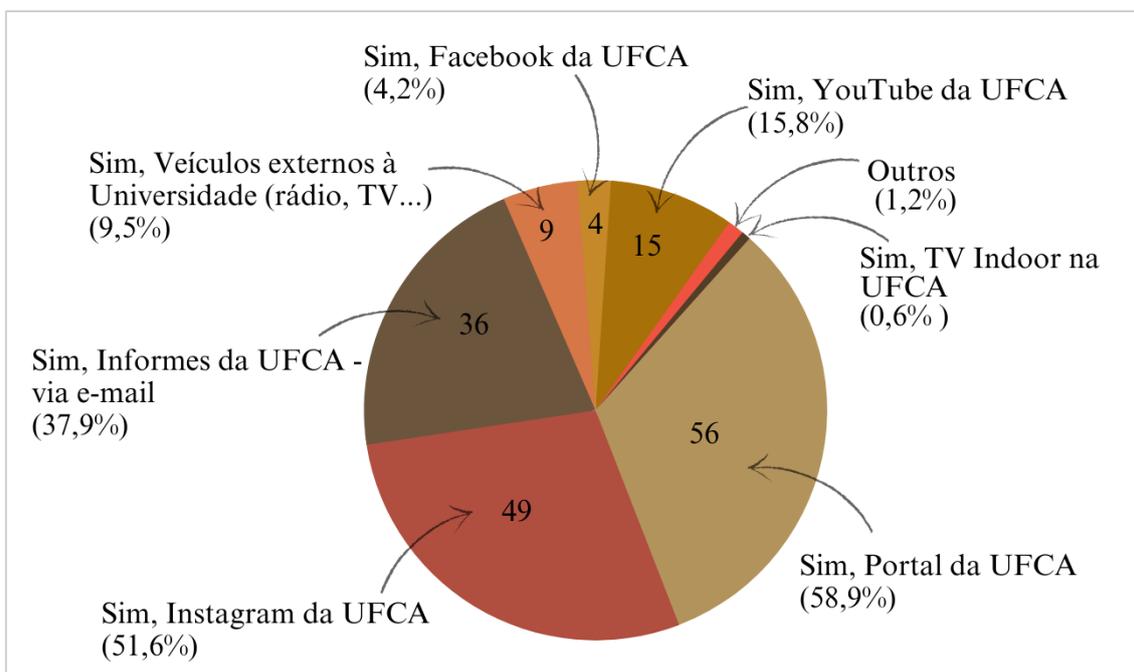
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

Para os servidores (não gestores) e os colaboradores, os canais utilizados, além da principal escolha, foram: **1º) O Portal da UFCA, 58,9% de preferência (56)**; 2º) o Instagram da UFCA, 51,6% das escolhas (49); 3º) o Informes da UFCA (e-mail), preferência de 37,9%, escolhido por 36 participantes.

Gráfico 4 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre quais canais, além do principal, eles utilizam para acessar informações sobre a Universidade.

Referência P2S: *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)*

95 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

2. Informações sobre a UFCA buscadas pelos seus públicos

Foi perguntado, especificamente para estudantes da UFCA, que tipo de informações buscavam sobre a Universidade nos canais oficiais da instituição. Havia 14 itens possíveis para resposta, com a possibilidade de o 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 **103 respostas**, seguido de “Informações sobre bolsas e estágios”, com 88 apontamentos e de “Informações sobre o seu Curso de Graduação”, com 84 escolhas.

Tabela 1 – Respostas de estudantes da UFCA sobre o tipo de informação buscada nos canais oficiais.

Referência P3E: *Que tipo de informação você busca nos canais oficiais? Escolha uma opção ou mais*
113 respostas

Tipo de informação		Respondentes
Informações sobre Assuntos Estudantis	103	91,2%
Informações sobre bolsas/estágios	88	77,9%
Informações sobre o seu Curso de Graduação	84	74,3%
Informações sobre eventos	56	49,6%
Informações sobre projetos/programas de Extensão	55	48,7%
Informações sobre projetos/programas de Pesquisa	49	43,4%
Informações sobre posicionamentos institucionais	40	35,4%
Informações sobre projetos/programas de Cultura	33	29,2%
Informações sobre oportunidades de intercâmbio	31	27,4%
Informações sobre produção científica	31	27,4%
Informações sobre trancamento, transferência de curso e assuntos relacionados	22	19,5%
Repercussão de produções acadêmicas na Universidade	21	18,6%
Informações sobre o seu Curso de Pós-Graduação	13	11,5%

Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

Aos estudantes, aos servidores da UFCA (não ocupantes de cargos de gestão) e aos colaboradores, 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

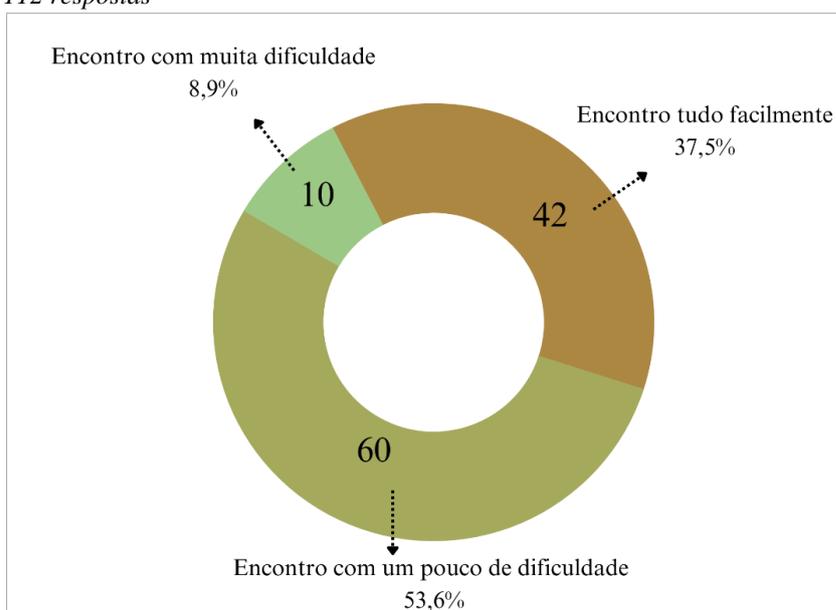
facilmente; 2. Encontro com um pouco de dificuldade; 3. Encontro com muita dificuldade e 4. Não encontro. Era possível a escolha de apenas um deles.

Para essa questão, **53,6% dos estudantes e 57,9% dos servidores não gestores e dos colaboradores** informaram **encontrar as informações com um pouco de dificuldade**. Afirmaram que encontram tudo facilmente 37,5 % dos estudantes e 30,5 % dos servidores e dos colaboradores. Um total de 10 estudantes (8,9%) e 10 servidores ou colaboradores (10,5%) manifestaram que encontram com muita dificuldade as informações que buscam nos canais oficiais.

Gráfico 5 – Respostas dos estudantes da UFCA sobre grau de facilidade para encontrar as informações buscadas nos canais oficiais.

Referência P4E: *Você tem encontrado essas informações com que grau de facilidade?*

112 respostas

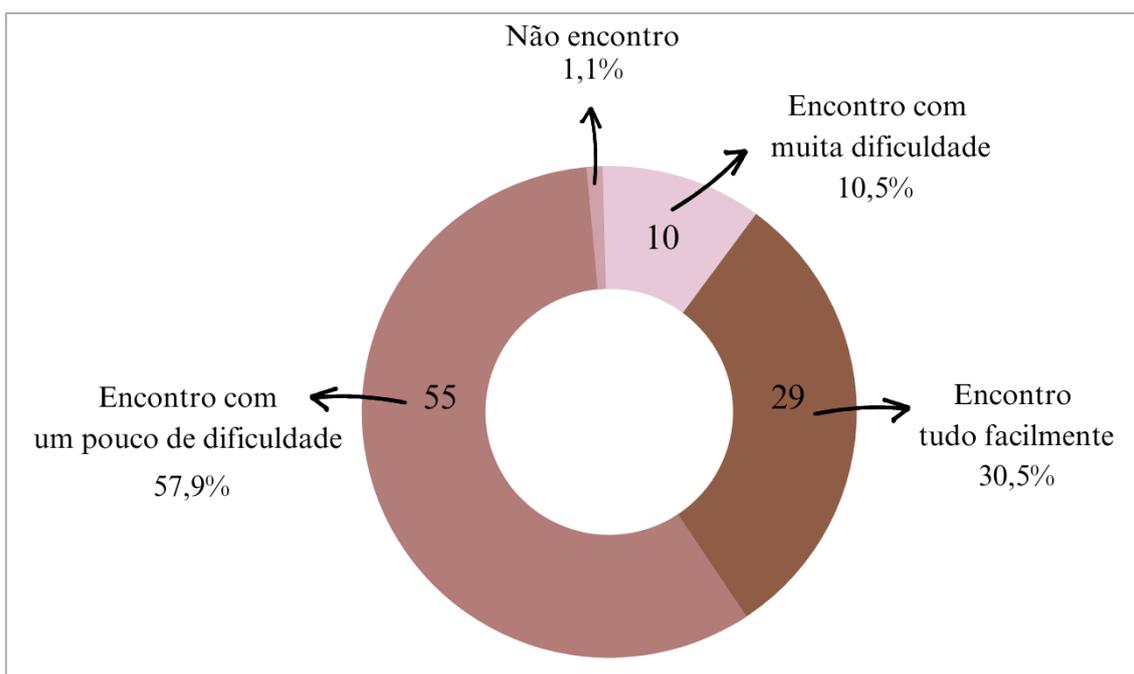


Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

Gráfico 6 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre grau de facilidade para encontrar as informações buscadas nos canais oficiais.

Referência P3S: *Sobre as informações que você busca em canais oficiais da UFCA, você tem encontrado essas informações com que grau de facilidade?*

95 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

3. Sobre as campanhas de Comunicação realizadas pela Dcom/UFCA em 2021

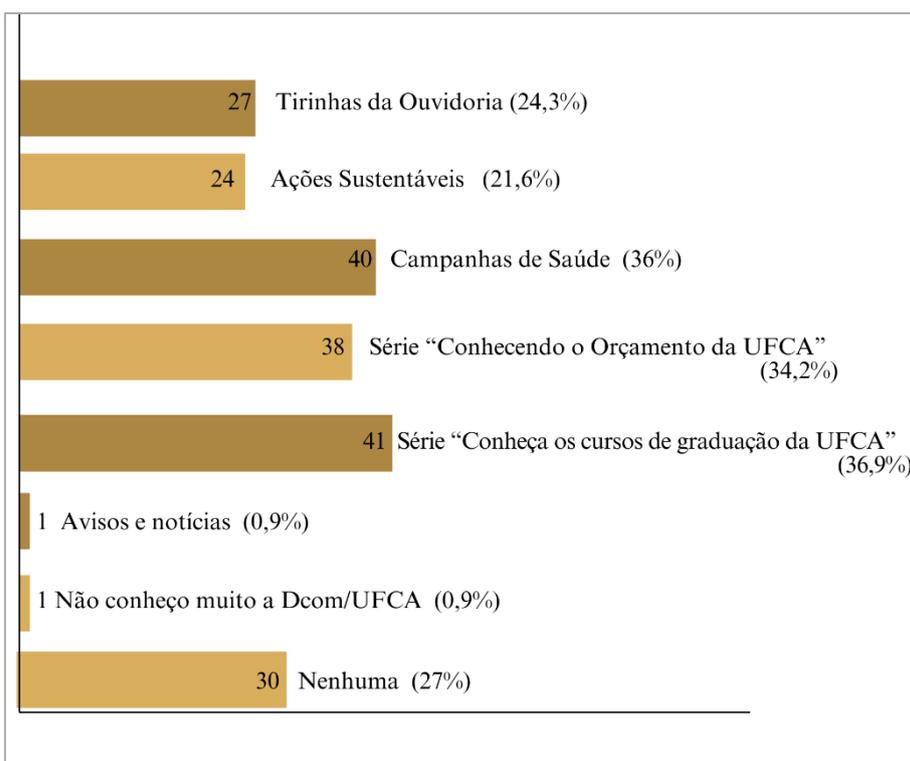
Os estudantes foram consultados sobre as campanhas de Comunicação realizadas pela Dcom/UFCA durante o ano de 2021, sendo questionados sobre de quais campanhas eles lembravam. Entre as opções de resposta (que poderia indicar mais de uma opção), estavam: 1. Tirinhas da Ouvidoria; 2. Ações Sustentáveis; 3. Campanhas de Saúde; 4. Série “Conhecendo o Orçamento da UFCA”; 5. Série “Conheça os cursos de graduação da UFCA”; 6. Nenhuma; 7. Avisos e notícias; 8. Não conheço muito a Dcom/UFCA.

Com **36,9% das escolhas, a série “Conheça os cursos de graduação da UFCA”** foi apontada como a campanha de 2021 mais lembrada pelos estudantes, seguida das campanhas de saúde, que retornaram 36% das escolhas.

Gráfico 7 – Respostas dos estudantes da UFCA sobre de quais campanhas de Comunicação realizadas pela Dcom/UFCA, durante o ano de 2021, publicadas em canais oficiais, eles recordam.

Referência P5E: Sobre as campanhas de Comunicação realizadas pela Dcom/UFCA durante o ano de 2021, publicadas em canais oficiais, de quais você se lembra?

111 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

4. Satisfação dos estudantes com cada canal oficial da UFCA

Os estudantes foram consultados, também, sobre o nível de satisfação 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) 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/à participante indicar que não acompanha o canal em questão.

4.1 Satisfação dos estudantes com o Portal da UFCA

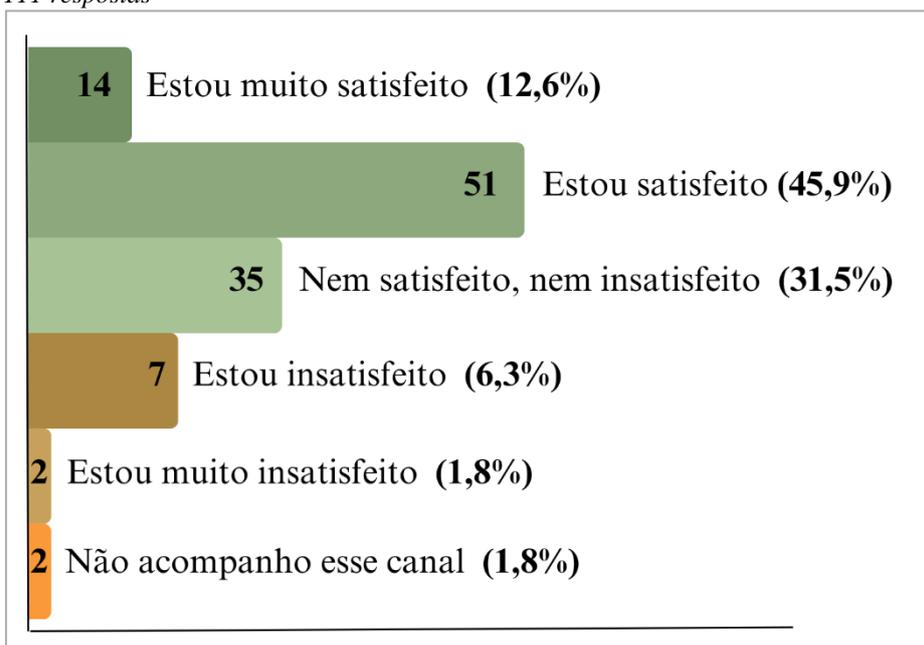
Quanto ao Portal da UFCA, o maior percentual de respostas foi para **“Estou satisfeito”**, representando **45,9% dos estudantes (51)**. “Nem satisfeitos, nem insatisfeitos” representou 31,5% dos estudantes (35) e 12,6% deles se afirmaram muito

satisfeitos. Os estudantes insatisfeitos ou muito insatisfeitos somaram 8,1%, com 9 respostas.

Gráfico 8 – Respostas dos estudantes da UFCA sobre seu nível de satisfação com o Portal da UFCA.

Referência P6E: *Quanto ao Portal da UFCA, de maneira geral, qual o seu nível de satisfação?*

111 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

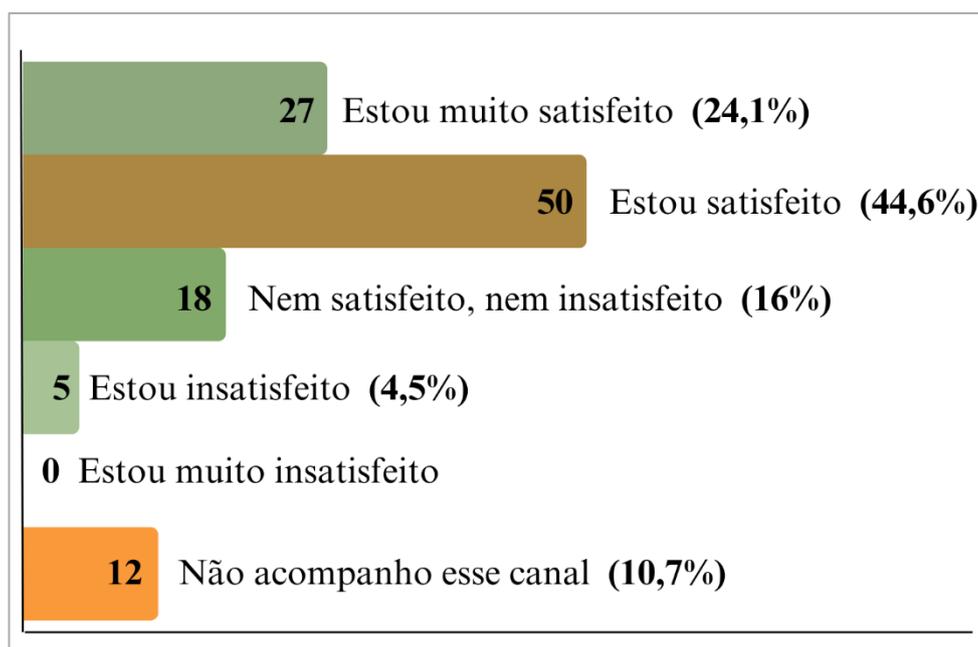
4.2 Satisfação dos estudantes da UFCA com o perfil oficial da UFCA no Instagram

Quanto ao perfil oficial da UFCA no Instagram, **44,6% dos discentes (50) escolheram a opção "Estou satisfeito"**, perante 24,1% de respostas (27) para "Estou Muito satisfeito" e 16% de escolhas dos discentes (18) para "Nem satisfeito, nem insatisfeito". Outros 10,7% escolheram "Não acompanho esse canal", enquanto 4,5% optaram por "Estou insatisfeito".

Gráfico 9 – Respostas dos estudantes da UFCA sobre a satisfação com o perfil oficial da UFCA no Instagram.

Referência P7E: *Quanto ao perfil oficial da UFCA no Instagram (@ufcaoficial), qual o seu nível de satisfação?*

112 respostas



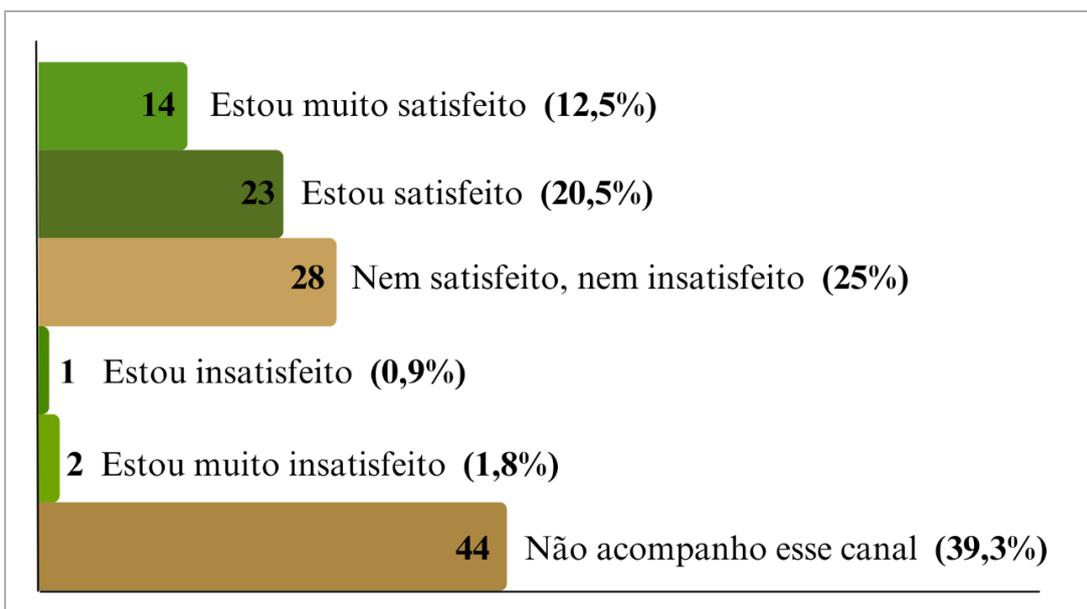
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

4.3 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), **39,3 % dos estudantes (44) afirmaram não acompanhar esse canal**. Outros 25% dos alunos (28), se afirmaram nem satisfeitos, nem insatisfeitos, enquanto 20,5% se mostraram satisfeitos (23) e 12,5% muito satisfeitos (14). A alternativa “Estou muito insatisfeito” foi escolhida por 1,8% dos estudantes.

Gráfico 10 – Respostas dos estudantes da UFCA sobre a satisfação com o canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV).

Referência P8E: Quanto ao canal oficial da UFCA no YouTube (UFCA TV), qual o seu nível de satisfação?
112 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

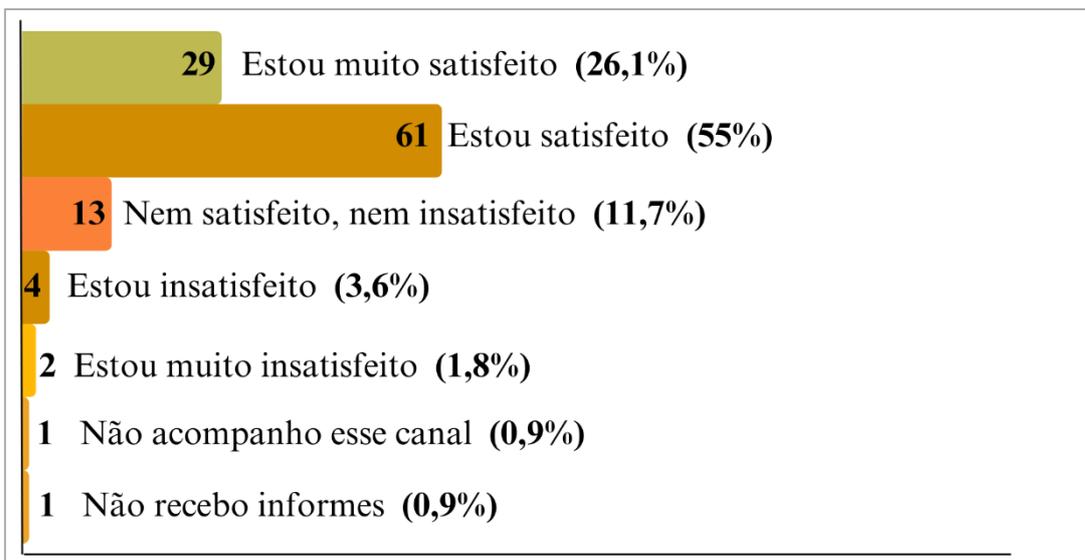
4.4 Satisfação dos estudantes da UFCA quanto aos informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica

Com relação aos informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica, **55% dos discentes consultados (61)** responderam que **estão satisfeitos com o canal**, 26,1% declararam que estão muito satisfeitos (29) e 11,7%, nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

Gráfico 11 – Respostas dos estudantes da UFCA sobre a satisfação com os informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica.

Referência P9E: Quanto aos informes da UFCA, enviados para e-mails institucionais da comunidade acadêmica, qual o seu nível de satisfação?

111 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

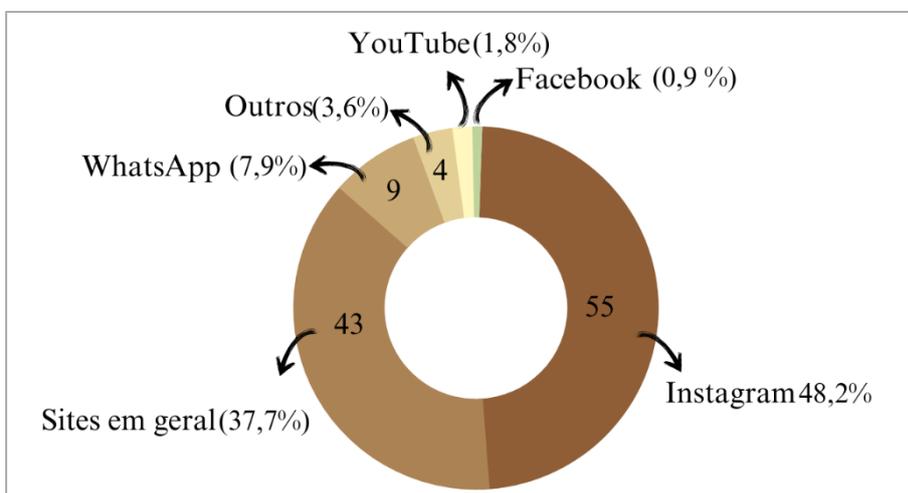
5. Formatos e canais preferidos pelos estudantes na busca por informações em geral, sobre a UFCA ou não

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

Sobre os canais, **48,2% disseram preferir se informar pelo Instagram**. Outros 37,7% afirmaram que preferem se informar via sites em geral e 7,9 % dos estudantes disseram preferir receber informações por WhatsApp.

Gráfico 12 – Respostas dos estudantes da UFCA sobre a fonte preferencial de informação. Referência P10E: *Independente da busca por informações sobre a UFCA, qual sua fonte preferencial de informação?*

114 respostas

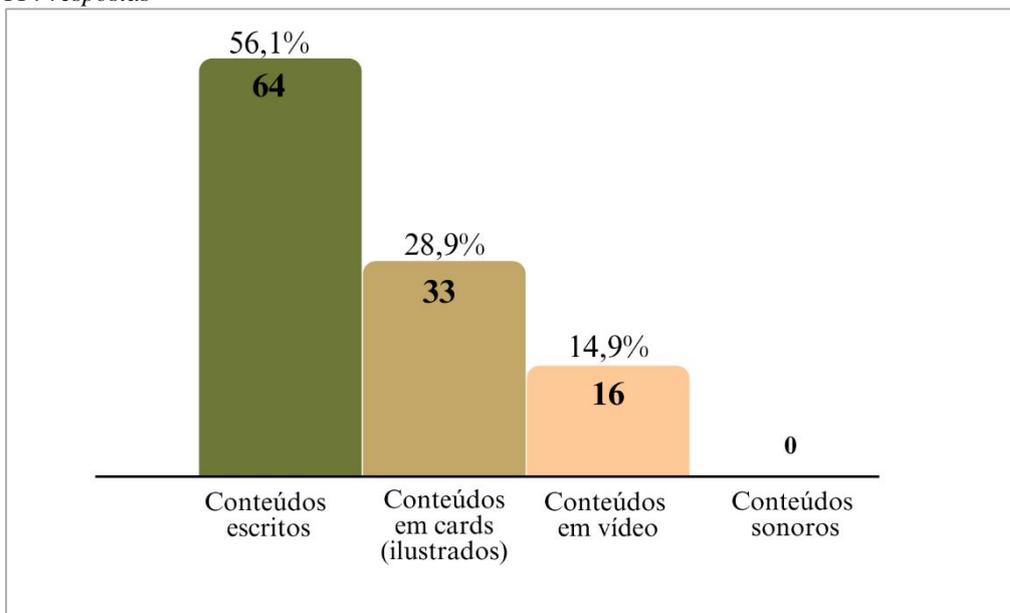


Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

Com relação aos formatos, **56,1% afirmaram que preferem consumir informação no formato de conteúdos escritos**, seguidos de 28,9% de respondentes preferindo consumir conteúdos organizados em cards (ilustrações informativas) e 14,9 % que preferem conteúdos em vídeos. Nenhum dos consultados escolheu a opção “conteúdos sonoros”.

Gráfico 13 – Respostas dos estudantes da UFCA sobre o formato preferido para consumir informação.

Referência P11E: Para você, quais são seus formatos preferidos de se obter informação?
114 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022.

6. Satisfação dos servidores e dos colaboradores da UFCA com o Portal da UFCA

Assim como aos discentes, foi perguntado a servidores da UFCA, com ou sem cargos de gestão, e a 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.

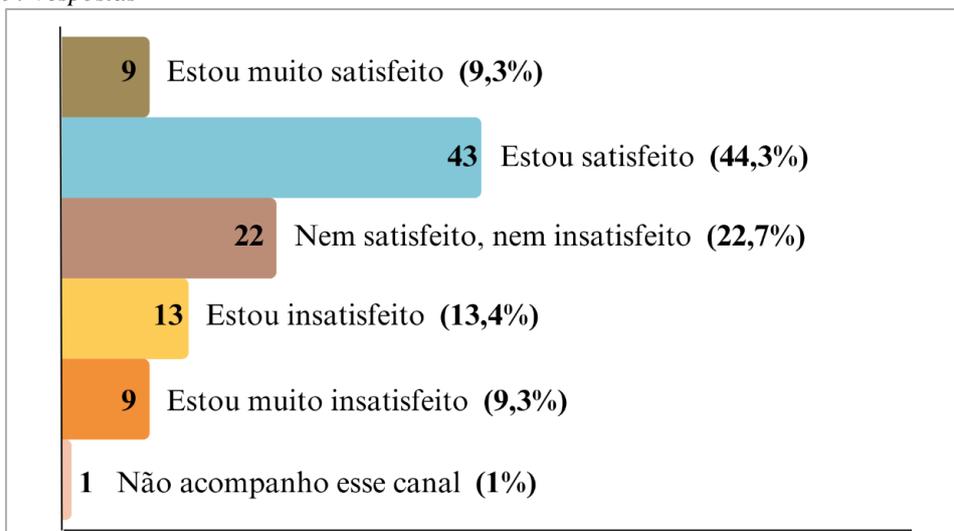
Entre os servidores sem cargos de gestão e os colaboradores, o maior percentual de respostas foi para “Estou satisfeito”, representando **44,3% dos servidores e dos**

colaboradores (43). Os “Nem satisfeitos, nem insatisfeitos” foram 22,7%, seguidos de 13,4% que optaram por “Estou insatisfeito” (13). Já entre os servidores gestores, **54,50% escolheram a opção “Estou satisfeito”, (6)**, seguidos de 18,20% de escolhas para “Estou Muito satisfeito” (2) e 18,20% para “Nem satisfeito, nem insatisfeito” (2).

Gráfico 14 – 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 P5S: Quanto ao Portal da UFCA, de maneira geral, qual o seu nível de satisfação?

97 respostas

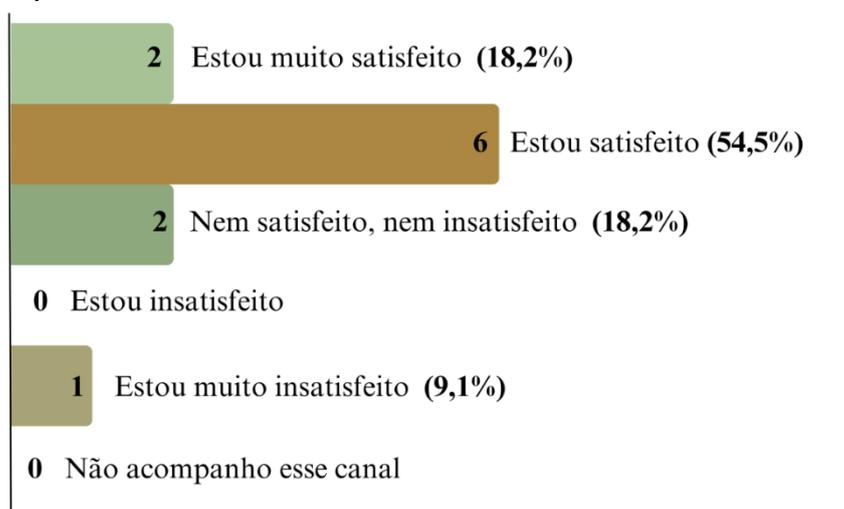


Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022

Gráfico 15 – 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?

11 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022

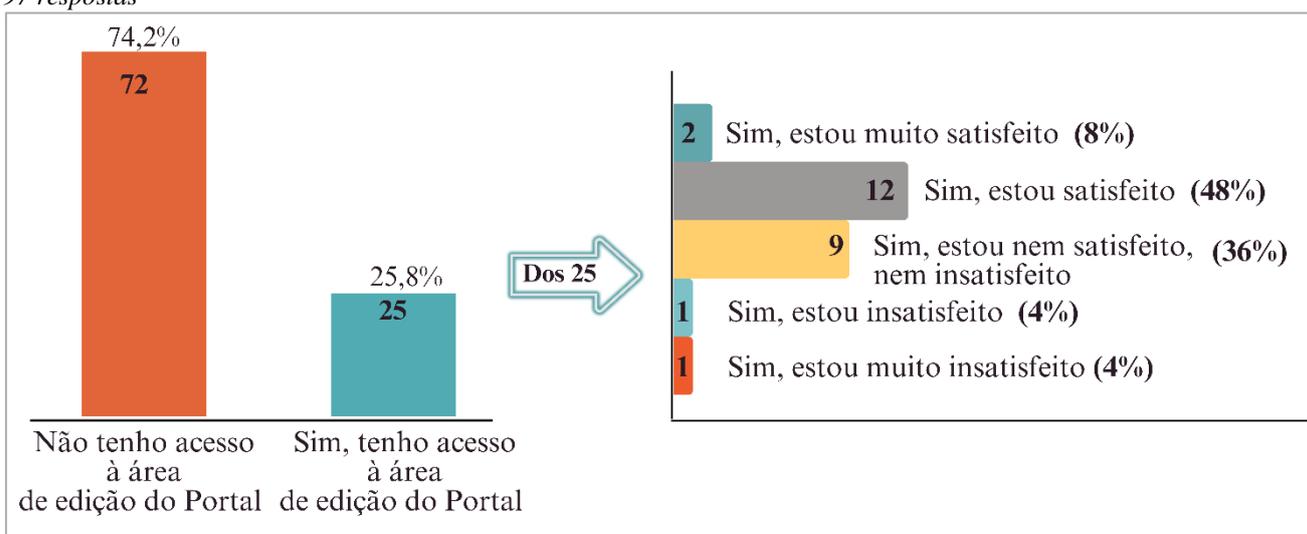
7. Satisfação dos servidores com credenciais para edição no Portal da UFCA

Os servidores (sem cargos de gestão) também foram perguntados sobre o acesso à edição de conteúdo no Portal UFCA e, em caso afirmativo, qual era seu grau de satisfação com a ferramenta. Dos respondentes, **7(74,2%) informaram não ter acesso à área de edição do Portal**. Os demais, 25,8% dos respondentes disseram que têm acesso à edição e apresentaram o seguinte grau de satisfação:

Gráfico 16 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre acesso e satisfação com credenciais para edição no Portal da UFCA.

Referência P6S: *Você tem acesso à área de edição do Portal da UFCA? Se sim, qual seu nível de satisfação com as ferramentas de edição?*

97 respostas



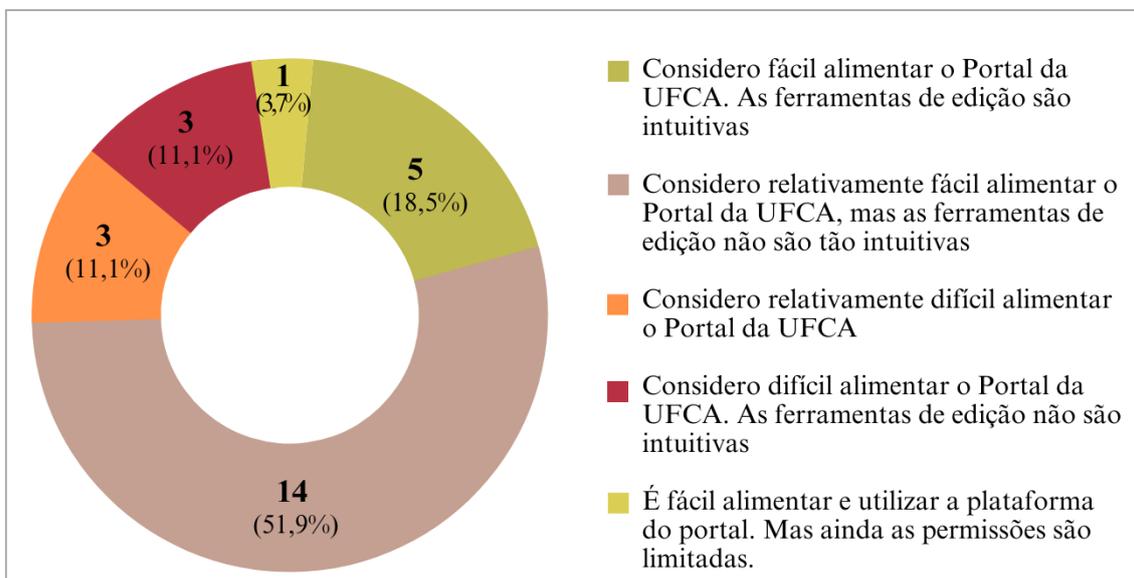
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022

Na questão seguinte, os servidores sem cargos de gestão que editam o Portal apontaram as razões que justificam sua satisfação ou insatisfação quanto à edição no Portal:

Gráfico 17 – 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 P7S: *Se você respondeu "sim" no item anterior, pode nos dizer por quê?*

26 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022

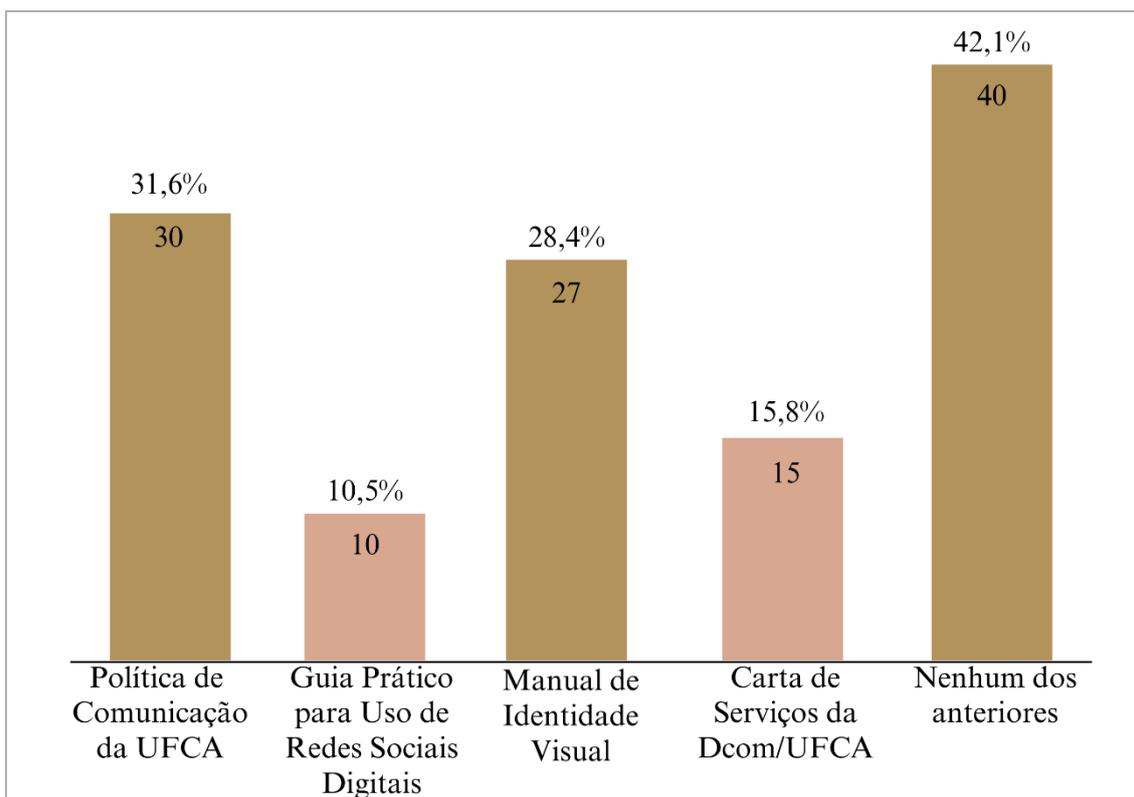
8. Sobre materiais relacionados a rotinas de Comunicação na UFCA

Aos servidores, com ou sem cargos de gestão, e aos colaboradores, foi perguntado sobre materiais relacionados a rotinas de Comunicação na UFCA. A pergunta feita, “Quais destes materiais relacionados a rotinas de Comunicação na UFCA você conhece”, poderia ter mais de uma resposta entre as opções disponíveis: 1. Política de Comunicação da UFCA; 2. Guia Prático para Uso de Redes Sociais Digitais; 3. Manual de Identidade Visual; 4. Carta de Serviços da Dcom/UFCA; 5. Nenhum dos anteriores.

Os servidores (sem cargos de gestão) e os colaboradores que responderam a questão retornaram 122 respostas. Do total das escolhas, **40 servidores ou colaboradores informaram não conhecer nenhum dos materiais elencados (41,2%)**. Entre os materiais conhecidos, o mais indicado foi a Política de Comunicação da UFCA, apontada por 30 servidores ou colaboradores (31,6%), seguida do Manual de Identidade Visual (28,4%) e da Carta de Serviços da Dcom/UFCA (15,8%) .

Gráfico 18 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre quais materiais relacionados a rotinas de Comunicação na UFCA são conhecidos.

Referência P4S: *Quais destes materiais relacionados a rotinas de Comunicação na UFCA você conhece?*
122 respostas

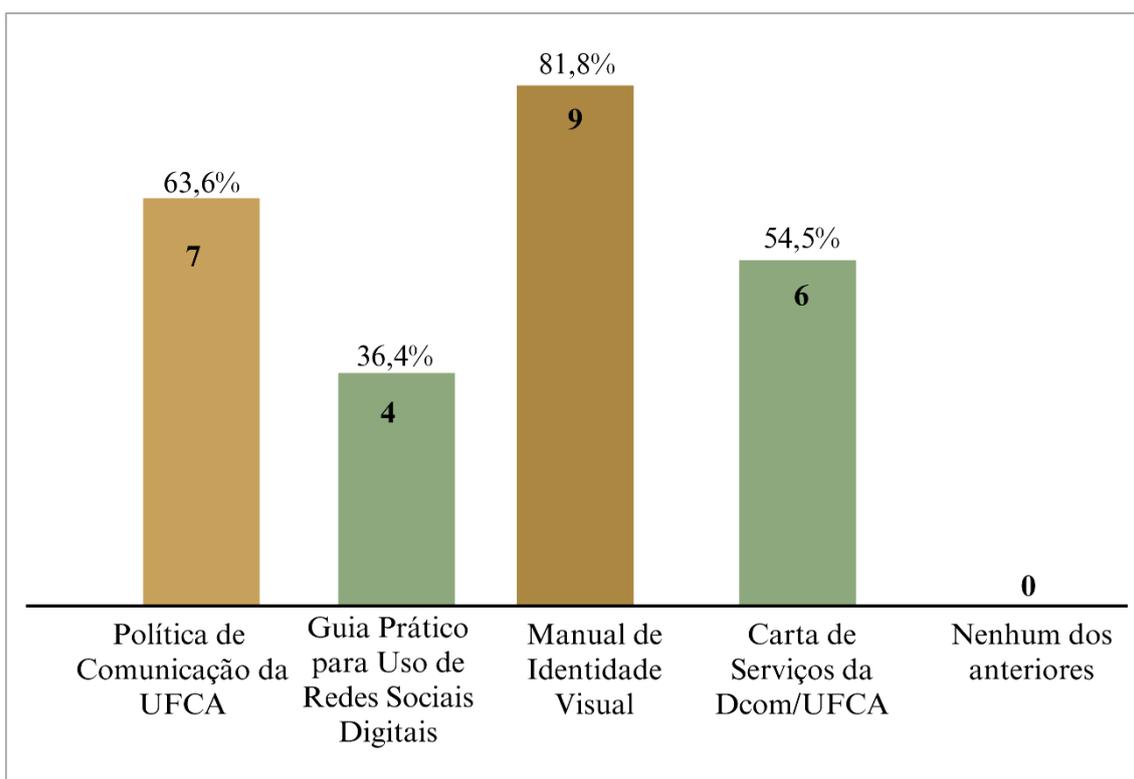


Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022

Para os servidores gestores, foram 26 respostas, sendo o Manual de Identidade Visual o mais conhecido entre os materiais, indicado por 9 gestores. Logo em seguida, estão a Política de Comunicação e a Carta de Serviços da Dcom/UFCA.

Gráfico 19 – Respostas dos servidores da UFCA, com cargos de gestão, sobre quais materiais relacionados a rotinas de Comunicação na UFCA são conhecidos.

Referência P6G: *Quais destes materiais relacionados a rotinas de Comunicação na UFCA você conhece?*
11 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2022

9. Avaliação da Comunicação Institucional da Universidade

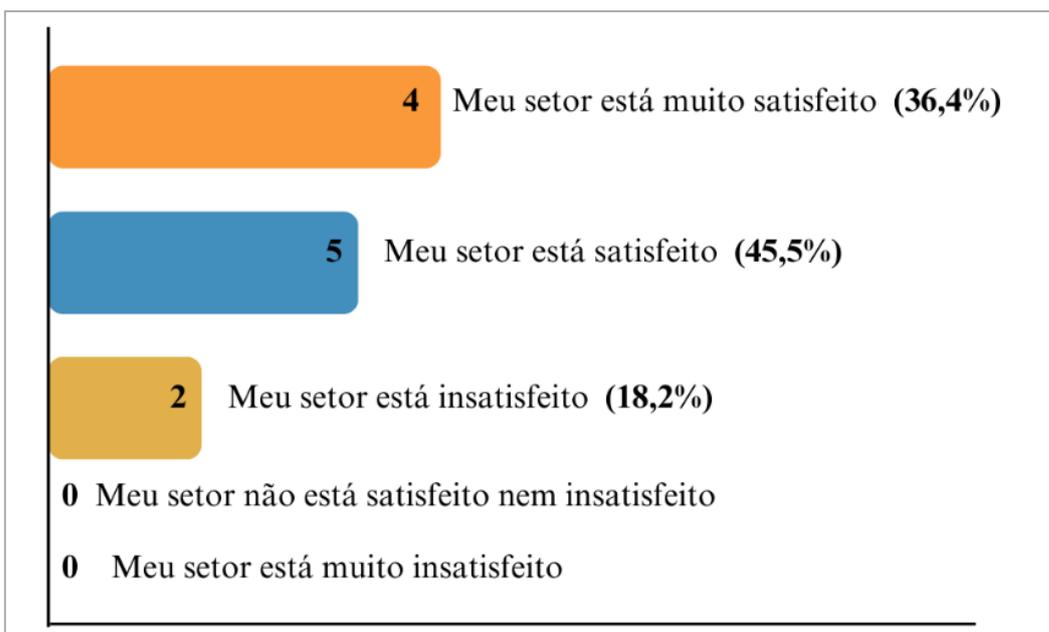
Os integrantes da gestão foram convidados a apontar o nível de satisfação de seus respectivos setores com a Comunicação Institucional da UFCA (que diz respeito a quaisquer mensagens emitidas oficialmente pela UFCA, por meio da produção da Dcom ou não).

Entre os consultados nesse aspecto, **45,5 % dos respondentes (5)** disseram que seus setores estão satisfeitos com a Comunicação Institucional da UFCA, acompanhados de 36,4% de setores muito satisfeitos (4), restando 18,2% que afirmaram que seus setores estão insatisfeitos (2).

Gráfico 20 – Respostas dos servidores da UFCA, com cargos de gestão, sobre o nível de satisfação do 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?

11 respostas



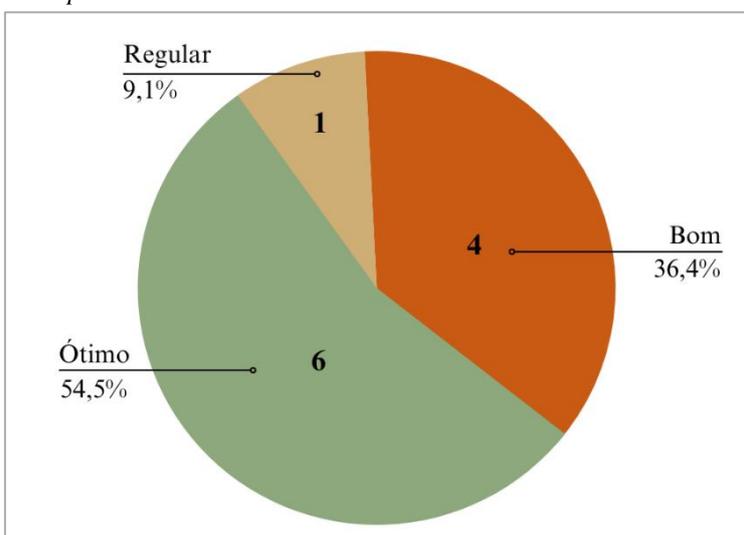
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022

Os gestores também foram consultados sobre o nível de qualidade dos materiais de Comunicação produzidos pela Diretoria de Comunicação da UFCA. O resultado apontou que **54,5% dos respondentes (6) consideram o nível de qualidade ótimo**, seguidos de 36,40% gestores (4) que entendem como bom e 9,10%, como regular (1).

Gráfico 21 – 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?

11 respostas



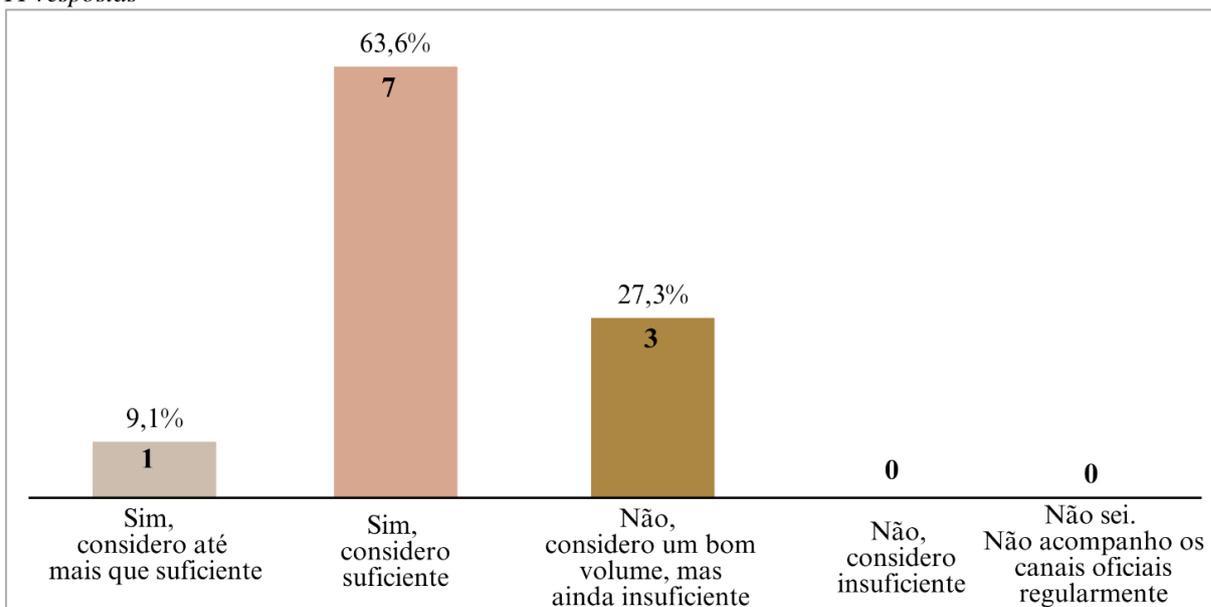
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2022

Após responderem sobre o nível de qualidade dos materiais, os gestores foram perguntados sobre a quantidade de informação ofertada pela UFCA em canais oficiais, se consideravam suficiente. A maioria dos servidores gestores (7), respondeu que **considera a quantidade de informação suficiente, correspondendo a 63,6%** do total de respondentes. A alternativa “Não, considero um bom volume, mas ainda insuficiente” foi a escolha de 27,3% dos gestores (3). A opção “Sim, considero até mais que suficiente”, foi apontada por 1 gestor/a, 9,1% do total.

Gráfico 22 – Respostas dos servidores da UFCA, com cargos de gestão, sobre 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?*

11 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2022

10. Avaliação do trabalho da Dcom/UFCA

A Diretoria de Comunicação 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.

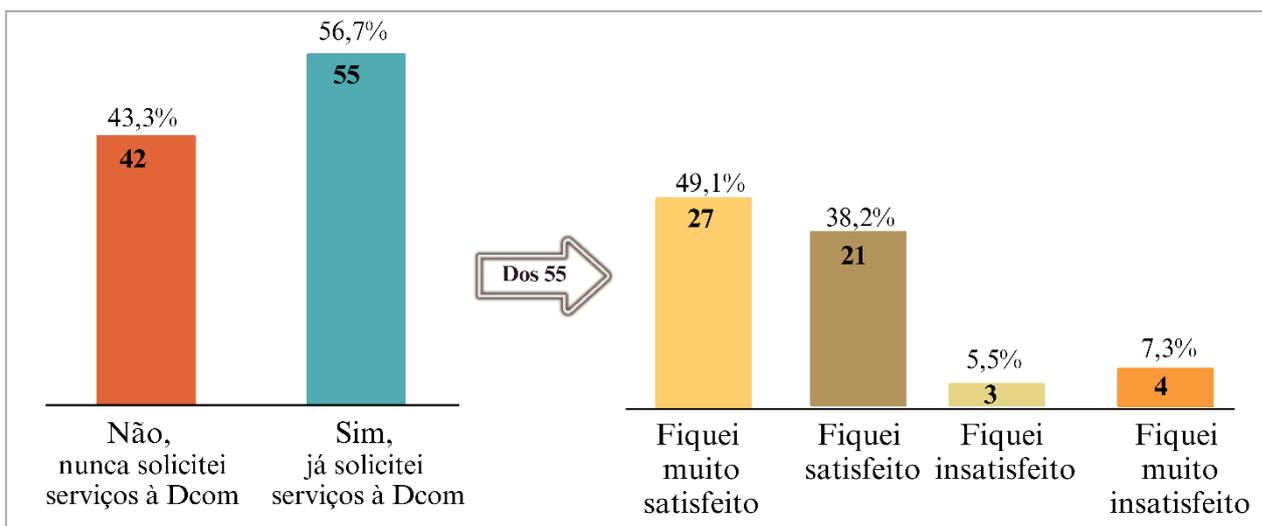
A Dcom/UFCA também administra o canal oficial da Universidade no YouTube, o UFCA TV, e assessora a comunidade acadêmica para soluções em Comunicação. Além disso, é responsável pelo relacionamento institucional da Universidade com a imprensa e pela elaboração de instrumentos que reforcem visualmente a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

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 ao setor e, em caso afirmativo, qual o grau de satisfação com o resultado do serviço.

Afirmaram **nunca terem solicitado algum serviço para a Dcom/UFCA 43,3%** dos servidores e dos colaboradores (42). Entre os 56,7% dos servidores e dos colaboradores (55) que solicitaram uma ou mais vezes algum serviço da Diretoria, **49,1% se disseram muito satisfeitos (27) com o resultado do serviço prestado** e 38,2 % ficaram satisfeitos (21) com o resultado. Já 7,3% dos respondentes se disseram muito insatisfeitos (4), enquanto 5,5% se disseram insatisfeitos (3) com o resultado do serviço solicitado à Dcom/UFCA.

Gráfico 23 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre se já solicitaram algum serviço à Dcom e, se sim, seu grau de satisfação com o resultado do serviço.

Referência P10S: 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?
97 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022

Logo em seguida, os respondentes foram convidados a comentar sua resposta em relação à satisfação com o resultado do serviço solicitado. Foram obtidas 13 contribuições, apresentadas no Quadro abaixo:

Quadro 2: Comentários dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados em relação à satisfação com o resultado do serviço prestado pela Dcom.

<p>1. No quesito divulgação de eventos/atividades fiquei insatisfeito. Não foi realizada em tempo hábil e as informações não foram fidedignas ao relato</p> <p>2. Minha opinião não foi levada em consideração.</p> <p>3. O único atendimento que recebi foi com relação a sugestão de uma matéria que ficou prometida de ser feita. Contudo, fiquei sem retorno dos encaminhamentos.</p>	<p>4. Solicitei publicações e fui atendida</p> <p>5. Respondem as demandas levantadas pelo meu setor com rapidez e realizam entregas com qualidade.</p> <p>6. A diretoria sempre está disposta a atender o público muito bem.</p> <p>7. Fui muito bem orientado</p> <p>8. Utilizei apenas duas vezes os serviços da DECOM, porém, fui prontamente atendida e fiquei satisfeita.</p> <p>9. Retornos rápidos e material de muita qualidade</p> <p>10. A qualidade do atendimento e do material é excelente, mesmo o setor tendo tão poucas pessoas.</p> <p>Sempre nos atendem de forma muito positiva e eficiente.</p> <p>11. Sempre nos atendem de forma muito positiva e eficiente.</p>	<p>12. As demandas relacionadas a inserir informações no site da UFCA são geralmente atendidas com agilidades, mas outros tipos de demandas como produções e criações gráficas, geralmente não são atendidas e não são indicadas soluções.</p> <p>13. Publicação de informes com agilidade e boa técnica na revisão. Assessoria a inclusão de conteúdo ao portal bem atenciosa, mas que pode ser aperfeiçoada.</p>
---	---	--

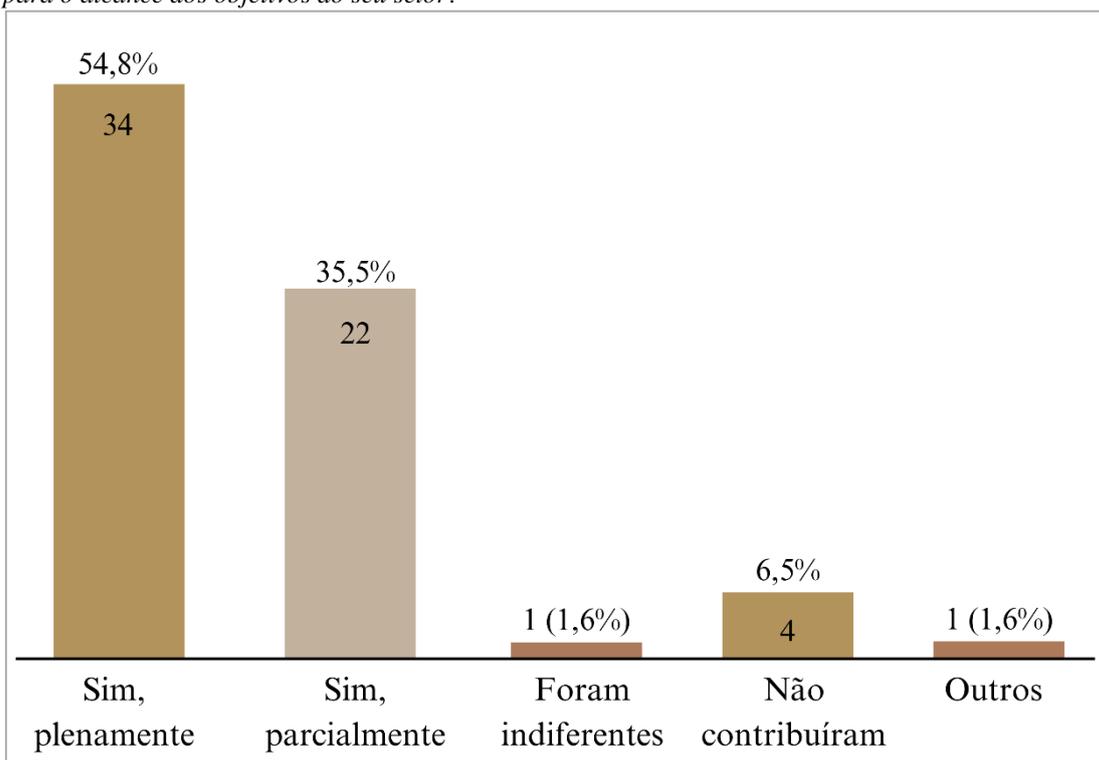
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA - 2022

Os servidores com ou sem cargos de gestão e os colaboradores 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 e os colaboradores, **54,8% acreditam que as soluções da Dcom têm contribuído plenamente com os objetivos dos seus respectivos setores**, enquanto 35,5% acreditam que as soluções apresentadas têm contribuído parcialmente e 6,5% consideram que as essas soluções não contribuíram para o alcance dos objetivos do setor.

Gráfico 24 – 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 do setor do respondente.

Referência P12S: Você considera que as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos do seu setor?



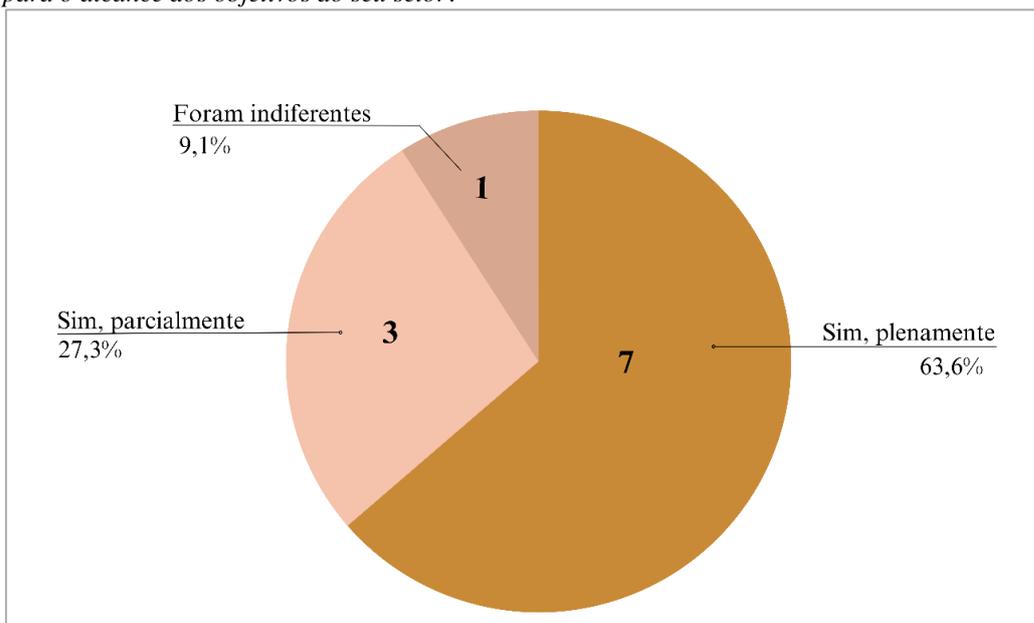
Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2022

Entre os servidores integrantes da gestão, **63,6% acreditam que as soluções têm contribuído plenamente com o alcance dos objetivos de seus setores**, ante 27,3% que apontaram como resposta o item “Sim, parcialmente”. Apenas 1 gestor

(9,1% do total) indicou que as soluções foram indiferentes para o alcance dos objetivos setoriais.

Gráfico 25 – Respostas dos servidores da UFCA, com cargos de gestão, sobre se as soluções em comunicação executadas pela Dcom contribuíram para o alcance dos objetivos do setor do respondente.

Referência P9G: *Você considera que as soluções em comunicação executadas pela Dcom têm contribuído para o alcance dos objetivos do seu setor?*

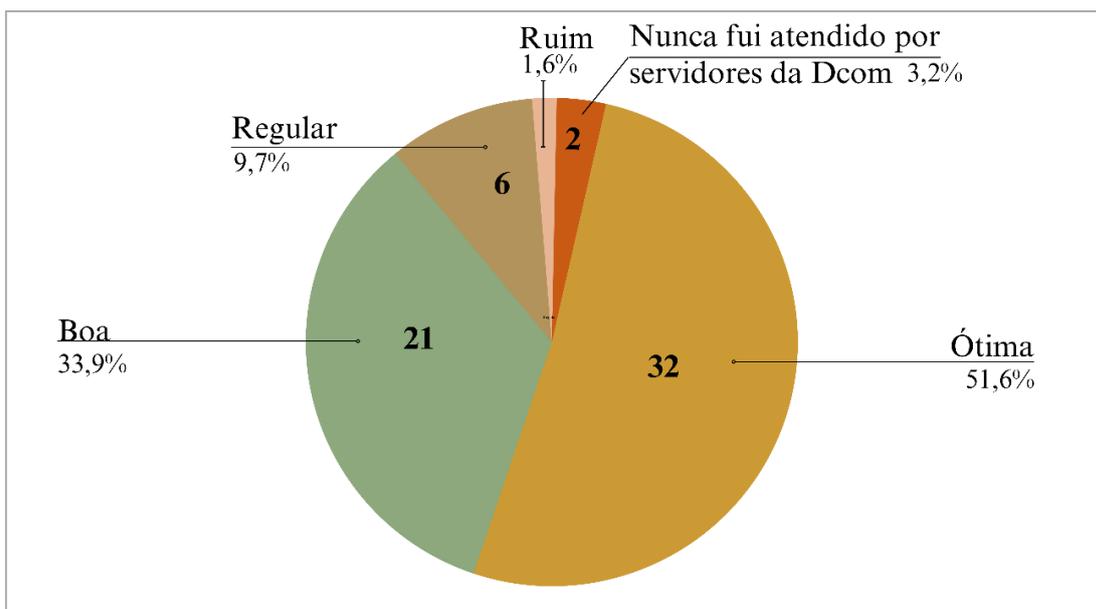


Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2022

Os servidores sem cargos de gestão e os colaboradores também foram perguntados sobre a experiência com o atendimento da Dcom/UFCA. Do total, **51,6% apontaram como "ótima"** a experiência com o atendimento da equipe da Dcom, de maneira geral. Uma "boa" experiência foi indicada por 33,9% e 9,7% opinaram como "regular.

Gráfico 26 – Respostas dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre como avaliam a experiência com o atendimento da equipe da Dcom/UFCA.

Referência P13S: *De maneira geral, qual sua experiência com o atendimento da equipe da Dcom/UFCA? 97 respostas*



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2022

Os servidores sem cargos de gestão e os colaboradores foram perguntados se gostariam de comentar a resposta do item anterior, sobre a experiência com o atendimento da Dcom. Foram encaminhadas 8 respostas:

Quadro 3: Comentários de servidores sem cargos de gestão ou colaboradores sobre a experiência com o atendimento da Dcom.

1. São pessoas solícitas e atenciosas!!! Eficientes, cordiais, proativos.
2. As pessoas da DCOM com que me envolvi não apenas entregam o serviço de comunicação, como também se esforçam para entender o conteúdo mais detalhadamente.
3. Sempre que solicitamos atendimento, somos prontamente atendidos.
4. Além de excelentes profissionais, adoram os “doguínos” da UFCA! ♥
5. Considero o Gabriel e a Ana Paula como servidores exemplos de dedicação para com a UFCA. Sem querer desprestigiar os demais, mas destaco os dois.
6. Sempre tenho experiências positivas com a DCOM, uma equipe de muita competência e presteza.

Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2022

10.1 Experiência com o atendimento da Dcom no período de trabalho remoto

Em 2021, pela necessidade de distanciamento social provocada pela pandemia da covid-19, os servidores e colaboradores da UFCA ficaram alguns meses do ano em trabalho remoto. Dado esse contexto, foi perguntado aos servidores, com e sem cargos de gestão, e aos colaboradores, como avaliam a experiência com o atendimento da Dcom/UFCA durante o trabalho remoto.

A maior parte, **41,8% dos servidores sem cargos de gestão e dos colaboradores (38), avaliou o atendimento nesse período como ótimo**. O atendimento foi considerado regular por 29,7% dos servidores e dos colaboradores (27) e excelente por 26,4% dos respondentes (24). Já 2,2% consideraram o atendimento ruim.

Nesse quesito, **45,5% dos servidores com cargos de gestão (5) consideraram ótimo o atendimento da Dcom no período do trabalho remoto** e 36,4% julgaram como excelente (4). O atendimento foi considerado regular por 9,1% dos gestores (1) e ruim para 9,1% deles (1).

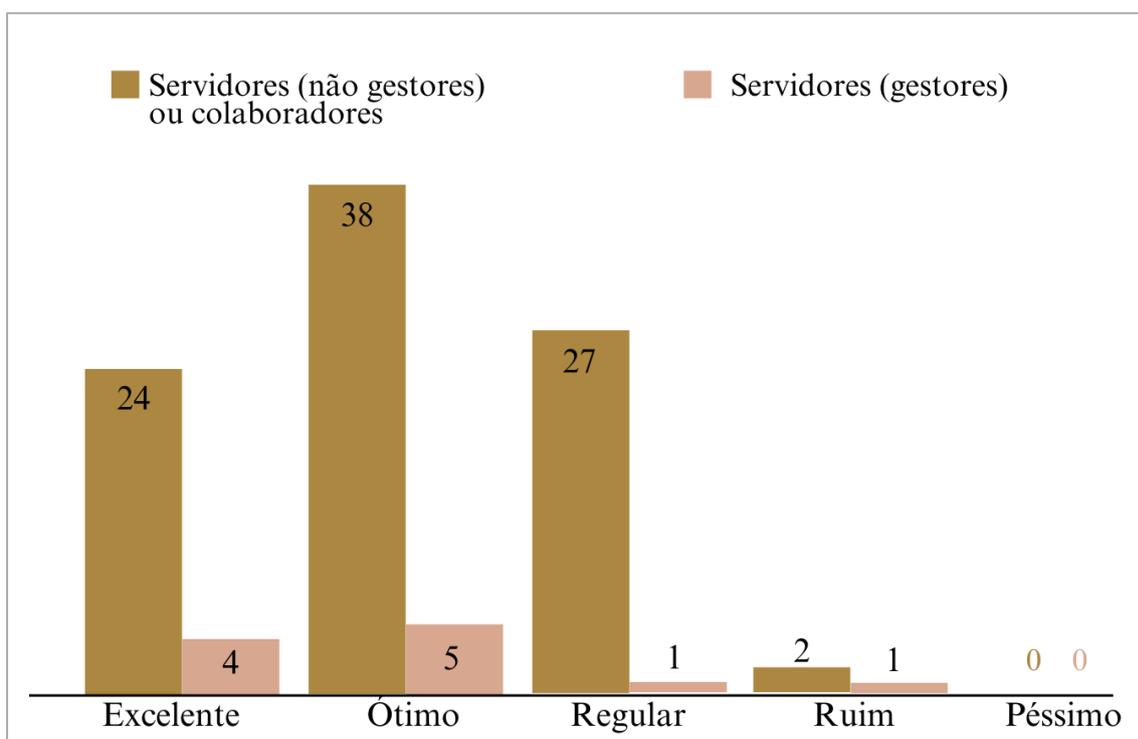


Gráfico 27 – Respostas dos servidores da UFCA, com e sem cargos de gestão, e de colaboradores terceirizados sobre como avaliam a experiência com o atendimento da Dcom/UFCA durante o trabalho remoto.

Referência P8S/P7G: Durante o período de trabalho remoto, como você avalia a experiência com o atendimento da Dcom/UFCA?

Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2022

Os servidores e os colaboradores foram convidados, caso desejassem, a comentar a resposta dessa questão. Foram postadas 25 respostas por servidores não gestores ou colaboradores e 3 pelos gestores que, após analisadas, foram agrupadas conforme apresentado abaixo:

Quadro 4 – Comentários dos servidores da UFCA, não ocupantes de cargos de gestão, e dos colaboradores terceirizados sobre como avaliam a experiência com o atendimento da equipe da Dcom/UFCA durante o período de trabalho remoto.

Referência P11S: Quer comentar a resposta do item anterior? Se sim, discorra sobre.

25 respostas

-
1. Respondem as demandas levantadas pelo meu setor com rapidez e realizam entregas com qualidade.

 2. Tenho fácil acesso aos servidores da Dcom e pronto retorno quando solicitado, principalmente na pessoa do Gabriel.

 3. O trabalho desenvolvido pela Dcom durante esse período foi essencial, com informações em diferentes mídias digitais, o cuidado em ouvir, compreender e atender as demandas do setor de avaliação institucional, tem sido uma experiência muito boa nos últimos anos.

 4. Pessoas prestativas e de atendimento rápido.

 5. Apesar de um pouco de demora na resposta, mas o resultado foi conveniente.

 6. Nunca tive problemas com atendimento na Dcom! Excelentes profissionais!

 7. Os informes, conduções de lives e o projeto conhecendo o orçamento foram muito bem conduzidos.

 8. A Dcom é um setor chave da UFCA, mas infelizmente, a equipe ainda é muito pequena para a grandiosidade de demandas, mesmo assim no contexto remoto, conseguiu realizar suas ações a contento e ainda auxiliou outros setores em suas atividades.

 9. Respondem as demandas levantadas pelo meu setor com rapidez e realizam entregas com qualidade.

 10. Faltou a opção "Não se aplica", para o caso de alguém não ter solicitado nenhum atendimento da Dcom nesse período. Com relação as postagens no Instagram, percebi uma clara melhoria e a realização das Lives foi um incremento muito positivo.

 11. Respostas imediatas ou bem rapidamente realizadas e até em horários bem favoráveis (horário de almoço ou após 17h).

 12. Sempre nos comunicam via E-mail coisas que são necessárias, acontecimentos. Acho isso importante. Seria bom o cerimonial se posicionar mais.

 13. Quando solicitada, a Dcom responde rapidamente e elabora textos muito bem redigidos sobre os temas solicitados.

 14. A Dcom estava sempre noticiando as informações atualizadas sobre a situação vivida decorrente da pandemia relacionadas a UFCA

 15. Pouca gente pra muitas demandas.

 16. Há muita burocracia para o relato de notícias no âmbito dos programas e projetos de pesquisa e extensão. É como se essas esferas não tivessem relevância alguma.

 17. Alguns setores não são objetivos nas orientações.

 18. Existe uma dificuldade em ter acesso às informações, quando temos muitas informações estão desatualizadas e o acesso pelo site não é fácil, necessitando muitas vezes utilizar sites de busca.
-

-
19. Considero que a comunicação entre todos os setores da UFCA teve forte implicação (negativa) da pandemia, não sendo isso falta de compromisso ou de profissionalismo dos que atuam em tais setores, mas, sim, condicionantes do trabalho naquela conjuntura.
-
20. Fiz todas as minhas atividades sem maiores problemas
-
21. O trabalho remoto dificulta o acompanhamento dos alunos e as avaliações.
-
22. Não fiz muito uso. Na realidade não tenho como avaliar
-
23. Não utilizei o atendimento
-
24. Não.
-
25. Sou fã dos vídeos da série "conhecendo o orçamento da UFCA", aquele ator é muito bom, os "memes" muito engraçados.
-

Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2022

Quadro 5 – Comentários dos servidores da UFCA, com cargos de gestão, sobre como avaliam a experiência com o atendimento da equipe da Dcom/UFCA durante o período de trabalho remoto. *Referência P8G: Quer comentar a resposta do item anterior? Se sim, discorra sobre.*

3 respostas

1. Sempre prestativos e excelente qualidade gráfica e informacional

 2. Os colaboradores da Dcom sempre estão dispostos a ajudar.

 3. Não senti nenhuma dificuldade durante os atendimentos, na verdade a Dcom se superou diante dos desafios e cumpriu seu papel institucional de comunicar e levar a informação de forma responsável e de qualidade aos membros da comunidade universitária.
-

Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2022

11. Sugestões de melhoria dos públicos

Para finalizar a pesquisa, foi perguntado aos participantes (estudantes, colaboradores terceirizados, servidores sem cargos de gestão e servidores gestores) se tinham alguma sugestão para melhorar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais e, se sim, quais sugestões. Nos próximos subtópicos, estão detalhadas as contribuições de cada grupo.

11.1 Estudantes

Os estudantes enviaram 25 respostas, sendo que 8 deles (32%) responderam que não queriam dar outras sugestões. As 17 respostas restantes, orbitam em torno de seis temas principais: sugestões para o Instagram da UFCA, para as comunicações por e-mails, para facilitar o uso do site, para melhorar a clareza textual, sugestão de conteúdo,

além de comentários positivos sobre a própria Dcom. As respostas estão organizadas logo abaixo, de acordo com o tema em que se inserem.

Quadro 6: Sugestões dos estudantes da UFCA para melhorar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais.

<i>Instagram</i>	Sim, sobre o Instagram algumas publicações são postadas, sendo que as vezes as informações nelas contidas mudam e deveria informar, depois.
<i>Instagram</i>	Criar destaques no Instagram
<i>Instagram</i>	Utilizar mais comunicação em vídeo no Instagram a respeito de assuntos estudantis.
<i>Clareza textual</i>	Sempre que possível seria bom facilitar a linguagem em conteúdos muito formais.
<i>Clareza textual</i>	As informações sejam transmitidas/passadas de forma mais transparente e explicativas. Muitas vezes as postagens enviadas pelos informes UFCA (e-mail) fica algo vago, de difícil compreensão.
<i>Clareza textual</i>	6. Sempre que possível seria bom facilita a linguagem em conteúdos muito formais.
<i>Comunicação por e-mail</i>	7. Muitas vezes, os e-mails enviados pelo G-mail da instituição, são distribuídos para toda a comunidade acadêmica, professores, alunos, gestores etc. E por vezes, muitos dos e-mails não nos dizem respeito enquanto estudantes, e acabamos recebendo muitas notificações um tanto irrelevantes. Seria melhor separar as listas de transmissão para que cada informe seja direcionado apenas a quem interessa.
<i>Comunicação por e-mail</i>	Enviar por e-mail os editais de bolsas.
<i>Comunicação por e-mail</i>	Façam um filtro dos e-mails, pra não mandar e-mail de oportunidade de estágio pra alguém que acabou de entrar porque geralmente precisa ter feito alguma cadeira! E muitas das vezes por esse spam de mensagem eu acabo nem olhando o e-mail, e de vez em quando perco algum e-mail importante!
<i>Comunicação por e-mail</i>	Os e-mails de notificações são excessivos.
<i>Portal</i>	Acesso a informações no site (leiaute)
<i>Portal</i>	Facilitar o acesso/acessibilidade ao site (portal oficial) que as vezes pode ser confuso. Trazer mais informações sobre as Pró-Reitorias no Instagram e criar canais de comunicação mais rápidos como o WhatsApp (seria interessante se houvesse essa possibilidade para tirar dúvidas e obter informações).
<i>Portal</i>	O portal tem que melhorar a facilidade em encontrar informações. Algumas são muito escondidas. Temos que clicar muitos links para chegarmos aonde queremos.
<i>Outros</i>	Palestras frequentes
<i>Outros</i>	Um canal de rádio comunitária
<i>Satisfeito</i>	Na minha opinião, a efetividade das comunicações da UFCA está muito boa.
<i>Satisfeito</i>	Não, está perfeito a forma de comunicação

Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2022

De forma complementar, para melhor ilustração, tem-se, na Figura 2, uma nuvem de palavras gerada a partir das sugestões de melhorias enviadas por estudantes da UFCA, durante a pesquisa de satisfação.

Figura 2: Nuvem de palavras elaborada a partir de sugestões feitas por estudantes da UFCA durante pesquisa de satisfação promovida pela Dcom/UFCA em 2022.



Fonte: Dados da Pesquisa de satisfação Dcom/UFCA – 2022

11.2 Servidores sem cargos de gestão ou colaboradores terceirizados

Em relação a sugestões de melhoria, 28 servidores sem cargos de gestão ou colaboradores enviaram contribuições, resultando em 7 temas principais: Portal da UFCA; integração das informações nos canais da UFCA; melhorar divulgação interna e externa; criação de novos canais e/ou metodologias para a comunicação; comunicação dos setores da UFCA; comentários sobre o setor/equipe da Dcom; comentários sobre os informes (por e-mails).

As respostas estão organizadas no Quadro 7, de acordo com o tema em que se inserem:

Quadro 7: Sugestões dos servidores sem cargos de gestão e dos colaboradores para melhorar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais.

<i>PORTAL</i>	Apesar de o calendário no portal da UFCA possuir a opção encontre eventos, quando clicamos no nome do evento muitas vezes não há informações, a não ser pela data. Um exemplo é o Quarto Encontro Pedagógico.
<i>PORTAL</i>	O portal da UFCA não é intuitivo, só consigo achar uma página por site de busca e ainda assim é difícil. Na maioria das vezes os links informativos não levam a informação alguma, sem contar informações atrasadas. Sugiro uma revisão do layout.
<i>PORTAL</i>	como sugestão - achar as informações no portal da UFCA sempre é bastante complicado, sendo necessário colocar na busca do google para encontrar o que procura dentro do próprio portal.
<i>PORTAL</i>	Melhorar o site, principalmente a que se refere de apresentação de cada unidade acadêmica administrativa, tem pouca informação acerca dos setores. Tendo em vista que não tem um campo de busca indexado com informações, pois fica mais fácil realizar a busca de informações no google que no próprio site da UFCA.
<i>PORTAL</i>	Minha dificuldade são as procuras no Portal e em relação a área de edição do Portal, quando eu abro, como eu mexo na parte da UFCA Sustentável, não visualizo apenas os tópicos desta página, pode ser que tenha esta opção e eu ainda

	não saiba! Mas ficaria melhor, nesta visualização, ver tudo da UFCA Sustentável em uma única página e a partir dali iniciar as edições!
<i>PORTAL</i>	Sim. Primeiro alimentar o site com mais frequência, mudando as fotos pra assuntos atuais, e também mais informações, como as que recebemos dos e-mails.
<i>PORTAL</i>	- Sugiro que seja revista a organização das informações no Portal da UFCA. Ainda hoje, sinto dificuldade de encontrar informações lá. Os caminhos não claros e muitas vezes é preciso fazer buscas aleatórias para encontrar uma informação.
<i>PORTAL</i>	O Portal da UFCA não é intuitivo. É mais procurar o que quer colocando no Google as palavras-chaves, do que tentar procurar pelas guias do portal.
<i>PORTAL</i>	Aprimorar a ferramenta de busca no portal que não é muito eficiente. Há no portal alguns banners são demasiado grandes. Poderia considerar um estudo, teste ou aplicação de uso do Whatsapp como canal oficial, também.
<i>PORTAL</i>	O template do site deixa a desejar. Torna difícil localizar alguns documentos, notadamente, por causa das "abas" que não são linkáveis.
<i>INTEGRAR</i>	Integrar as informações, divulgando-as em todos os canais simultaneamente.
<i>INTEGRAR</i>	- Percebo na divulgação de informações oficiais, percebo que algumas só estão ocorrendo no Instagram, no meu entender essa comunicação deveria estar alinhada com os informes e Portal da UFCA.
<i>DIVULG</i>	Acredito que as ações da UFCA são desconhecidas pela comunidade externa.
<i>DIVULG</i>	Melhorar o marketing interno.
<i>DIVULG</i>	A universidade tem muitos eventos, semanas, etc. É importante que tudo seja feito dentro do tempo hábil e as informações sejam dadas conforme diálogo.
<i>NOVO</i>	Criação de um aplicativo para celular para divulgação das informações para a comunidade da UFCA, com FAK, banner, divulgações dos eventos...
<i>NOVO</i>	1) Criação de canal para divulgação dos informes (grupos de whatsapp). Grupo Oficial onde apenas os administradores podem postar mensagens.
<i>NOVO</i>	Descentralizar ou formar equipes de trabalhos responsáveis ou exclusivas para atender demandas de campus da UFCA que estejam distantes do eixo Crajubar. Um NDDCOM - Núcleo Descentralizado da DCOM.
<i>NOVO</i>	Sugiro a criação de um projeto "Estrutura de Dados em Nuvem", gerenciado pela DTI em parceria com a DCOM, com o objetivo armazenar e analisar dados, que podem servir como base para comunicação, geração de relatórios e tomada de decisões gerenciais.
<i>SETOR</i>	A DCOM deveria ter um papel mais articulador junto das equipes que trabalham a comunicação de setores da universidade
<i>SETOR</i>	Que os diversos setores possam cada vez mais terem suas páginas atualizadas no Portal... como uma central de informações.
<i>SETOR</i>	Creio que dar mais autonomia aos outros setores no acesso ao portal otimizaria o tempo de publicação, alteração ou remoção de algum conteúdo (correspondente somente ao setor que é responsável) do portal.
<i>DCOM</i>	Acredito que a DCOM é subutilizada, no tocante ao potencial dos servidores. O projeto conhecendo o orçamento é um ótimo exemplo. Penso que a DCOM poderia tratar com a gestão superior sua participação e uma metodologia de comunicação, junto a comunidade com as pautas que são discutidas nas reuniões de gestão e no comitê de governança. Penso que a comunidade seria mais atuante munida dessas informações.
<i>DCOM</i>	Estruturar cada vez mais a equipe com os recursos necessários para continuarem desenvolvendo seus trabalhos com competência e poderem realizar mais ações de divulgação de nossa UFCA.
<i>DCOM</i>	A diretoria está de parabéns, a cada dia vem exercendo um ótimo trabalho.
<i>INFORME/MAIL</i>	Acho que em vez de mandar vários informes diários a UFCA poderia mandar apenas um e-mail com todos os informes juntos. Outras universidades já fazem isso. Tem horas que a quantidade de informes é muito grande e recebemos vários e-mails diários. Poderia compilar isso em um único e-mail.

de cargos de gestão ou colaboradores terceirizados 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 e 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 tanto de estudantes quanto de servidores não ocupantes de cargo de gestão ou colaboradores apontou os informes por e-mail como o canal principal para a busca de informações sobre a UFCA, ficando como principal canal secundário o Portal da UFCA. Mais da metade de cada um desses públicos informou encontrar com um pouco de dificuldade as informações que buscam em canais oficiais. O canal principal para busca de informações por esses dois públicos, os informes, recebeu algumas críticas para o volume de informes que chegam via e-mail.

Para os estudantes, o tipo de informação mais buscada sobre a Universidade nos canais oficiais da instituição foi o relacionado a “Informações sobre assuntos estudantis”, de bolsas e estágios e informações sobre cursos de graduação. E para a maioria deles, a campanha de 2021 mais lembrada foi a série “Conheça os cursos de graduação da UFCA”.

Em linhas gerais, os estudantes demonstram-se satisfeitos com os canais oficiais da UFCA, preferindo, a maioria, se informar pelo Instagram e tendo como formato favorito de informação o de conteúdos escritos. Na oportunidade da pesquisa, algumas críticas foram direcionadas ao Portal da UFCA, principalmente quanto à dificuldade de se buscar e encontrar informações, sendo muitas vezes necessário utilizar-se de outras ferramentas, que não o próprio site.

O grau de satisfação dos servidores sem cargos de gestão ou colaboradores com o Portal da UFCA ficou acima dos 50%, demonstrando aumento no percentual de satisfeitos em relação à pesquisa do ano anterior. Ainda assim, o Portal da UFCA foi o principal tema das sugestões para melhorar a efetividade das comunicações da UFCA em canais oficiais e/ou o trabalho da Diretoria de Comunicação trazidas por esses servidores.

Entre as principais críticas sobre o Portal, estão a dificuldade de encontrar as informações e a desatualização de dados e informações.

Os servidores gestores também se demonstram satisfeitos com o Portal da UFCA, com um grau de 73% de satisfação entre esses.

A maioria dos servidores que possuem credenciais para edição do Portal da UFCA também se demonstrou satisfeita com essa ferramenta, com um percentual de 56% de satisfação, considerando ser uma atividade fácil de ser realizada, mas entendendo que as ferramentas de edição não são tão intuitivas.

Ainda é elevada a proporção de servidores ou colaboradores que não conhecem materiais relacionados a rotinas de Comunicação na UFCA. Os materiais mais conhecidos são a Política de Comunicação (entre os servidores não gestores e os colaboradores) e o Manual de Identidade Visual (entre os gestores).

A Comunicação Institucional da Universidade foi bem avaliada pelos gestores, que apontaram um grau de 82% de satisfação dos seus setores com a Comunicação Institucional. 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.

A maior parte dos servidores não gestores e dos colaboradores apontou satisfação com o serviço prestado pela Dcom, bem como uma avaliação positiva da experiência com o atendimento da Diretoria. Essa satisfação, conforme relatos, está relacionada principalmente à rapidez e à prontidão da Dcom para os atendimentos e entregas.

Também foi avaliada de forma positiva por servidores (gestores e não gestores) e por colaboradores o atendimento da Dcom durante o período do trabalho remoto. A rapidez, a prontidão, a proatividade e a qualidade dos trabalhos da Dcom foram destacadas nas opiniões dos servidores e dos colaboradores que consideraram positivo o atendimento no período de trabalho remoto. As avaliações dos serviços prestados no período, em maior parte, foram de um atendimento ótimo ou excelente. Também foi ressaltada a importância das publicações realizadas pela Dcom, pertinentes ao período e à situação vivenciada.

Servidores, gestores ou não, e colaboradores, em maior parte, acreditam que as soluções em comunicação executadas pela Dcom têm contribuído plenamente com o alcance dos objetivos de seus setores.

Os resultados encontrados na pesquisa anual de satisfação auxiliam a Diretoria de Comunicação da UFCA a conhecer como os públicos têm percebido a Comunicação Institucional da Universidade e, nesse sentido, é possível à Dcom planejar e embasar decisões na busca de aprimorar e melhorar a Comunicação Institucional da UFCA.

Juazeiro do Norte CE, 25 de agosto de 2023

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