



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ
CENTRO DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIAS E SAÚDE
SECRETARIA INTEGRADA DE GRADUAÇÃO

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA SECRETARIA INTEGRADA DE GRADUAÇÃO

A pesquisa foi aplicada entre os dias 28/08/2023 à 06/09/2023, via fórum CAGR, publicação no site da Secretaria Integrada de Graduação, lista de e-mails dos docentes e Técnicos Administrativos e grupo de whatsapp.

O total de respostas recebidas foram 35 respostas.

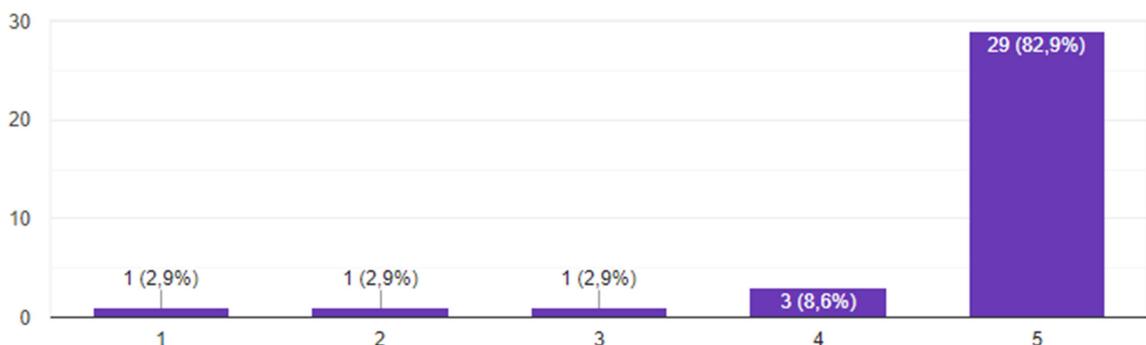
Perfil dos usuários respondentes:

- 71,4% Estudantes de graduação
- 25,7% Técnicos Administrativos em Educação
- 2,9% Docentes

Resultado por questionamento

Avaliação do atendimento

- Plenamente satisfatório: 82,9%
- Muito satisfatório: 8,6%
- Satisfatório: 2,9%
- Pouco satisfatório: 2,9%
- Não satisfatório: 2,9%

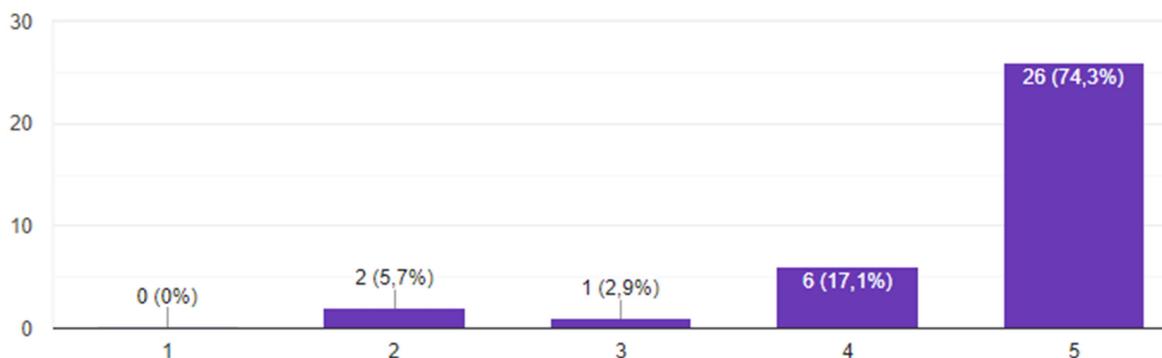




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ
CENTRO DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIAS E SAÚDE
SECRETARIA INTEGRADA DE GRADUAÇÃO

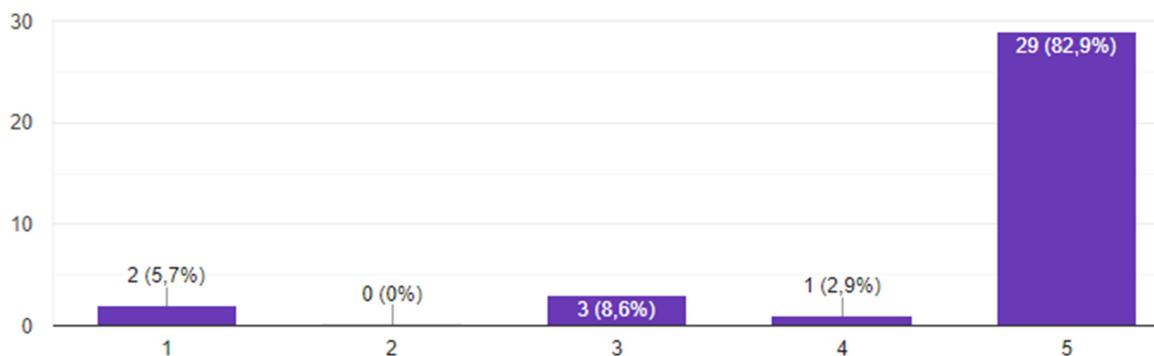
Informações disponíveis no site

- Plenamente satisfatório: 74,3%
- Muito satisfatório: 17,1%
- Satisfatório: 2,9%
- Pouco satisfatório: 5,7%
- Não satisfatório: 0%



Facilidade de contato

- Plenamente satisfatório: 82,9%
- Muito satisfatório: 2,9%
- Satisfatório: 8,6%
- Pouco satisfatório: 0%
- Não satisfatório: 5,7%

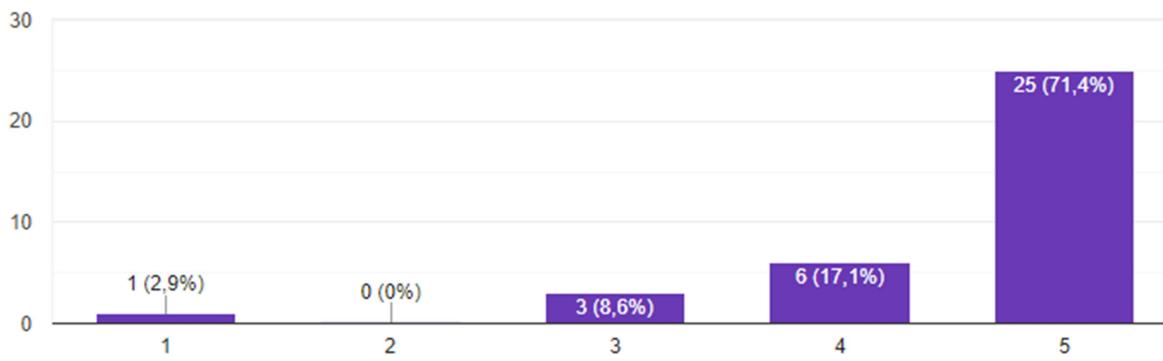




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA
CATARINA CAMPUS ARARANGUÁ**
CENTRO DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIAS E SAÚDE
SECRETARIA INTEGRADA DE GRADUAÇÃO

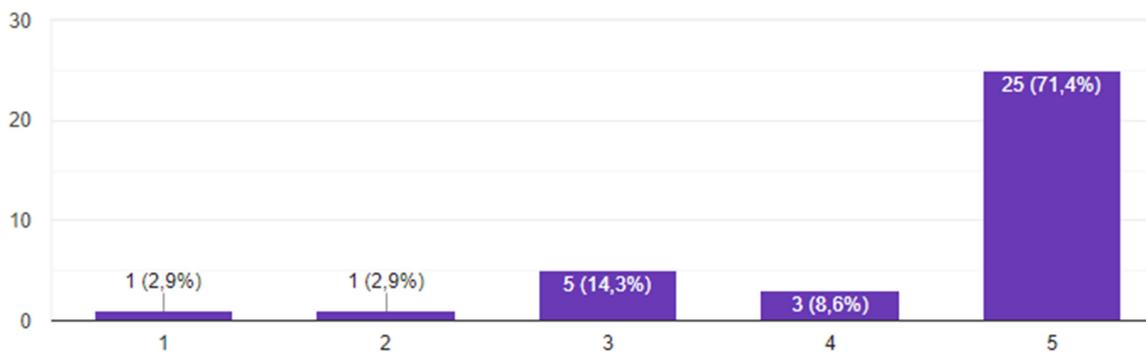
Agilidade no atendimento

- Plenamente satisfatório: 71,4%
- Muito satisfatório: 17,1%
- Satisfatório: 8,6%
- Pouco satisfatório: 0%
- Não satisfatório: 2,9%



Canais de Atendimento

- Plenamente satisfatório: 71,4%
- Muito satisfatório: 8,6%
- Satisfatório: 14,3%
- Pouco satisfatório: 2,9%
- Não satisfatório: 2,9%

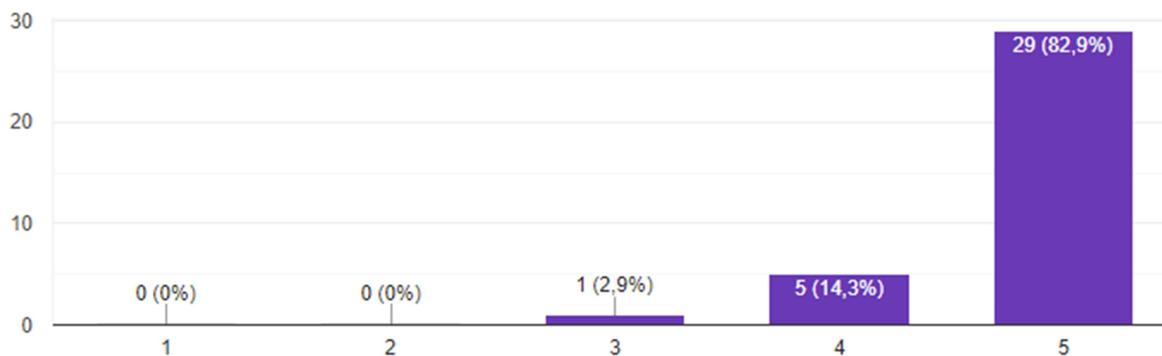


Cordialidade



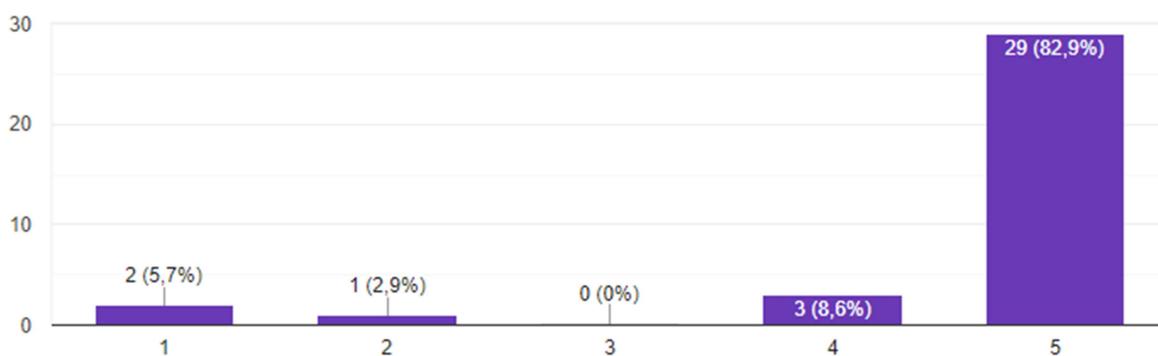
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ
CENTRO DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIAS E SAÚDE
SECRETARIA INTEGRADA DE GRADUAÇÃO

- Plenamente satisfatório: 82,9%
- Muito satisfatório: 14,3%
- Satisfatório: 2,9%
- Pouco satisfatório: 0%
- Não satisfatório: 0%



Disponibilidade de atendimento presencial

- Plenamente Satisfatório: 82,9%
- Muito satisfatório: 8,6%
- Satisfatório: 0%
- Pouco satisfatório: 2,9%
- Não satisfatório: 5,7%



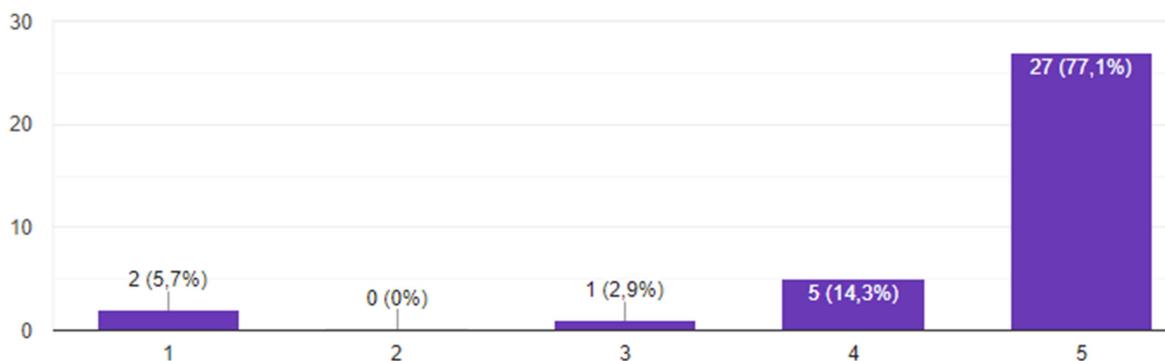
Fluxo de atendimento (início e fim)

- Plenamente satisfatório: 77,1%



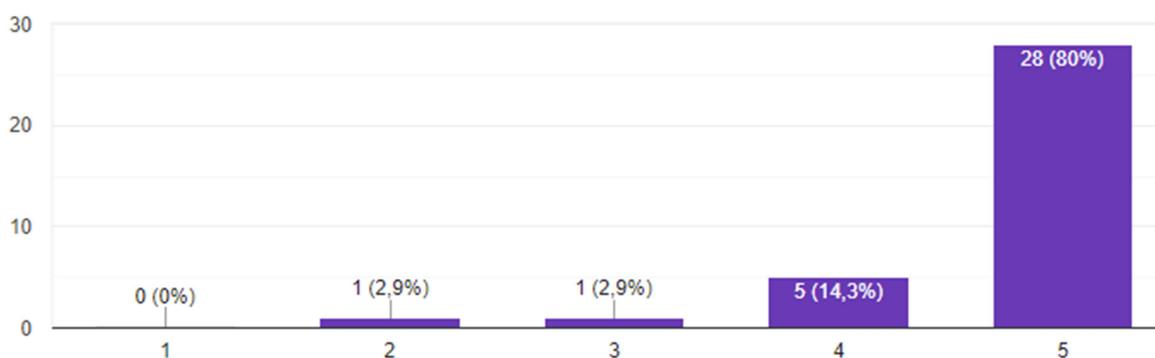
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ
CENTRO DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIAS E SAÚDE
SECRETARIA INTEGRADA DE GRADUAÇÃO

- Muito satisfatório: 14,3%
- Satisfatório: 2,9%
- Pouco satisfatório: 0%
- Não satisfatório: 5,7%



Qualidade do atendimento ao público prestado como consequência a adesão do setor ao projeto-piloto estendido

- Plenamente satisfatório: 80%
- Muito satisfatório: 14,3%
- Satisfatório: 2,9%
- Pouco satisfatório: 2,9%
- Não satisfatório: 0%

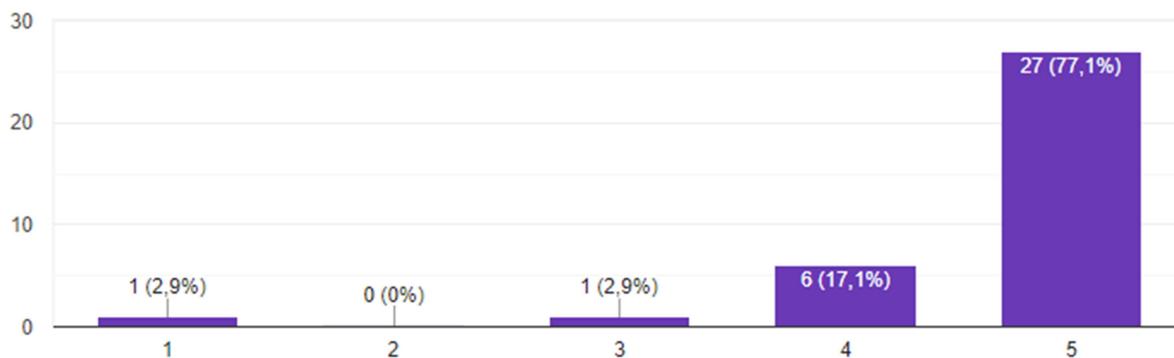


A ampliação do atendimento (atendimento por 12 horas ininterruptas) está sendo efetivada neste setor



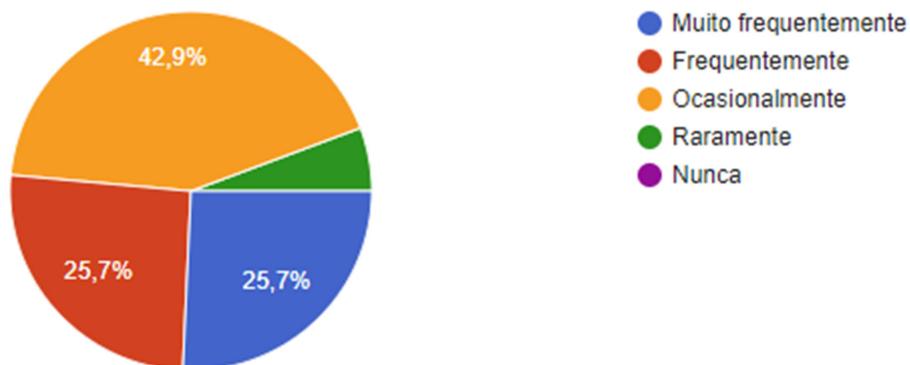
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ
CENTRO DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIAS E SAÚDE
SECRETARIA INTEGRADA DE GRADUAÇÃO

- Plenamente satisfatório: 77,1%
- Muito satisfatório: 17,1%
- Satisfatório: 2,9%
- Pouco satisfatório: 0%
- Não satisfatório: 2,9%



Com qual regularidade você faz uso do atendimento no setor

- Muito frequentemente: 25,7%
- Frequentemente: 25,7%
- Ocasionalmente: 42,9%
- Raramente: 5,7%
- Nunca: 0%

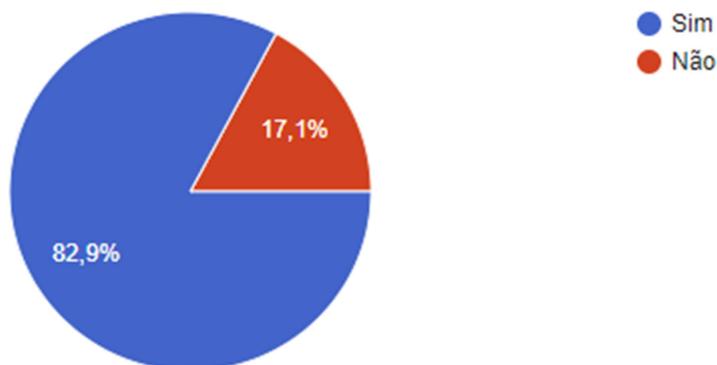


Você utilizou o serviço durante o horário ampliado (das 8h as 20h)



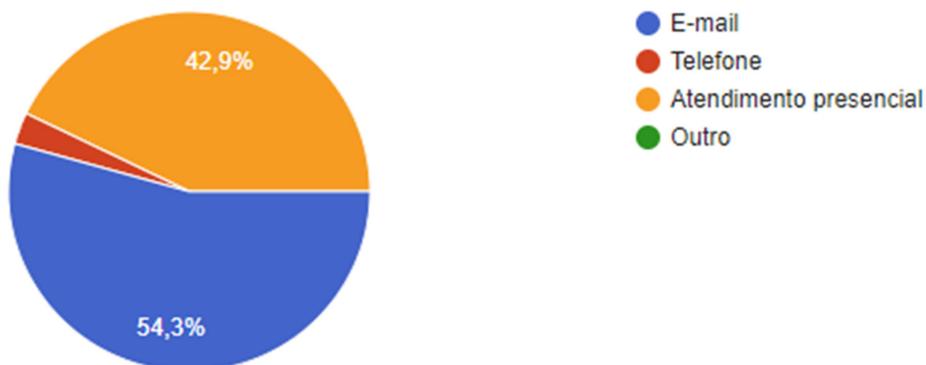
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ
CENTRO DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIAS E SAÚDE
SECRETARIA INTEGRADA DE GRADUAÇÃO

- Sim: 82,9%
- Não: 17,1%



Qual canal de comunicação você já utilizou para entrar em contato

- E-mail: 54,3%
- Atendimento presencial: 42,9%
- Telefone: 2,9%



Conclusão

De modo geral, constatou-se que a ampliação do horário de atendimento do setor gerou satisfação entre os usuários, bem como o atendimento individual de cada um dos servidores.

Entre as sugestões recebidas para novos canais de comunicação, destacou-se o WhatsApp.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA
CATARINA CAMPUS ARARANGUÁ**
CENTRO DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIAS E SAÚDE
SECRETARIA INTEGRADA DE GRADUAÇÃO

Com relação ao espaço destinado a outros relatos, destacamos abaixo alguns dos depoimentos deixados:

- Nas vezes em que precisei procurar os servidores e estagiários da SIG, sempre fui muito bem atendido e de forma célere. Tenho apenas elogios para as pessoas que trabalham no setor;
- O atendimento é maravilhoso, as meninas são muito prestativas;
- Atendimento com acolhimento, escuta atenciosa e muita agilidade.
- Houve troca de pessoal na secretaria. Desse modo, isso dificulta um pouco a agilidade do serviço.
- Não tenho mais relatos.