



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS INSTITUCIONAIS DA UNICAMP 2023

RELATÓRIO EXECUTIVO

Prof^a Dr^a Maria Luiza Moretti
Coordenadora Geral da Universidade
CGU | UNICAMP





UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS

REALIZAÇÃO COORDENADORIA GERAL DA UNICAMP

COORDENADORA GERAL DA UNIVERSIDADE

Profa. Dra. Maria Luiza Moretti

COORDENAÇÃO

Emerson José Ferri – CGU/GePlanes

ELABORAÇÃO

Esther Menezes – SGGD

Fernando Meloni de Oliveira – SGGD

Andréia F. O Rodrigues – CGU

Lindinalva Cândido Machado – CGU

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

José Severino Ribeiro/DPG Editora

2024



Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons
Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

Esta licença permite que outros remixem, adaptem e criem a partir do
seu trabalho para fins não comerciais, desde que atribuem a você o
devido crédito e que licenciem as novas criações sob termos idênticos.



FOP



FT/COTIL



FCA



Barão Geraldo



Cotuca



CPQBA

Apresentação

O objetivo deste relatório é apresentar os resultados da segunda pesquisa de satisfação com os serviços institucionais prestados pela UNICAMP, realizada no segundo semestre de 2023.

Na pesquisa, a comunidade da Unicamp foi indagada sobre a qualidade dos serviços das áreas-meio da universidade. Essa avaliação servirá de subsídio fundamental ao planejamento estratégico institucional, buscando o aprimoramento dos mesmos. O relatório também permitirá acompanhar a evolução do nível de satisfação com os serviços institucionais em relação a 2021, quando foi realizada a primeira pesquisa da Unicamp sobre o tema.

Metodologia

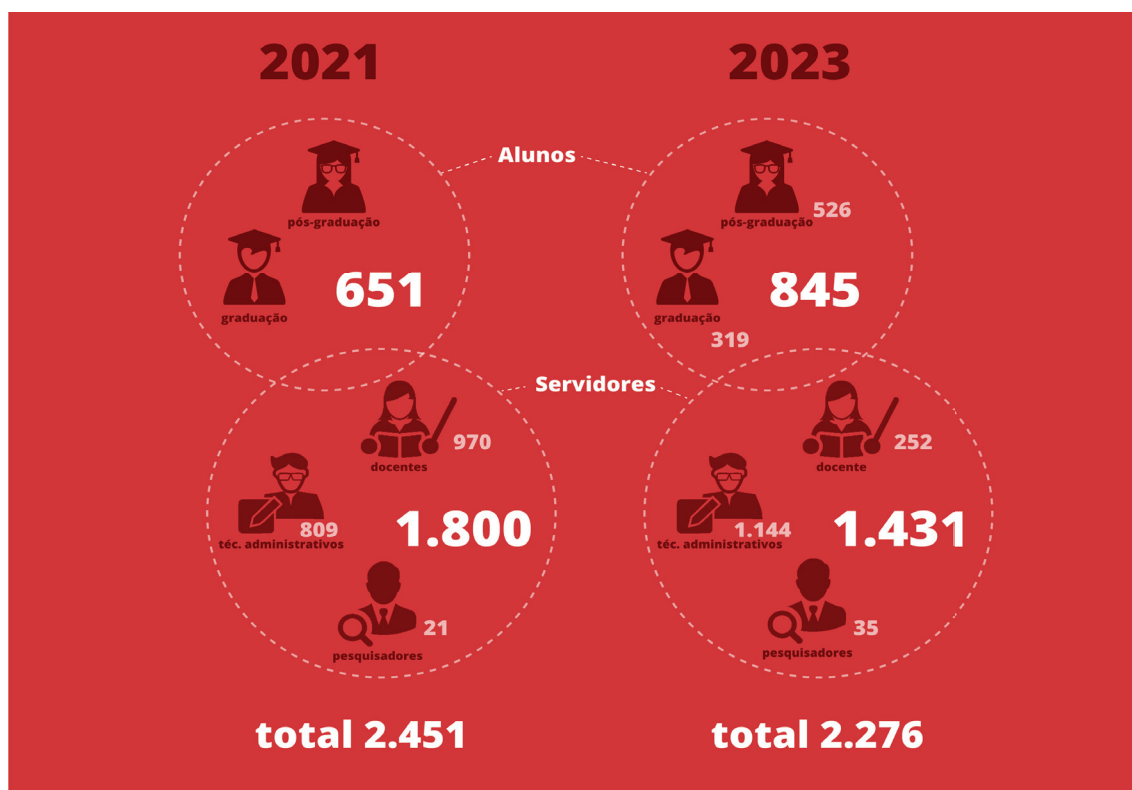
A pesquisa teve como foco identificar o nível de satisfação dos usuários dos principais serviços oferecidos pelos órgãos administrativos da Unicamp.

A aplicação dos questionários foi feita entre 06 e 27 de novembro de 2023, abrangendo docentes, servidores e discentes de todos os campi da universidade. O levantamento foi realizado de modo a garantir o anonimato dos respondentes, utilizando-se formulários eletrônicos para a coleta dos dados.

Os serviços avaliados foram agrupados sob as seguintes funções principais:

- Alimentação
- Editoração e publicação de obras acadêmicas
- Educação corporativa
- Gestão administrativa, incluindo compras, contratações, finanças e pagamentos
- Gestão arquivística de documentos (arquivo)
- Gestão de benefícios
- Infraestrutura predial e urbana
- Manutenção de equipamentos
- Segurança
- Serviços acadêmicos
- Serviços de tecnologia de informação e comunicação (TIC)
- Transportes

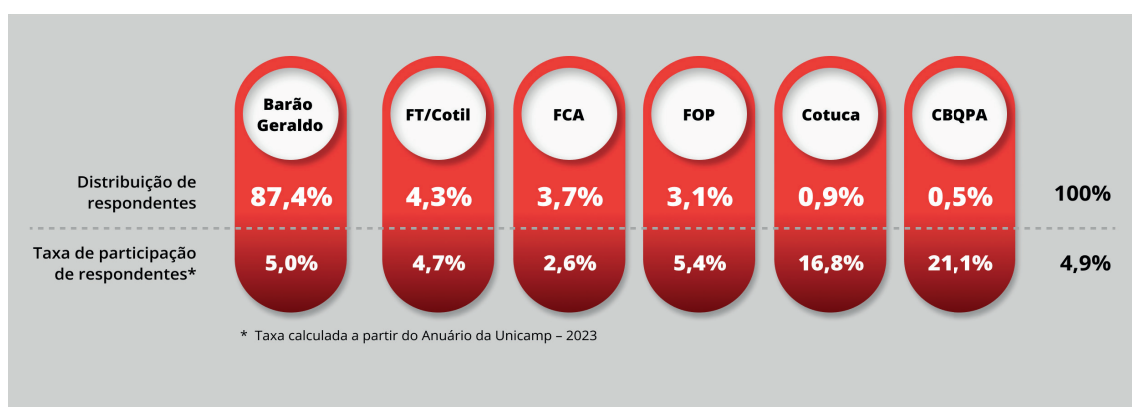
Ao todo, participaram da pesquisa 2.276 pessoas, sendo 845 alunos, 252 docentes e 1.179 não docentes (técnico-administrativos, pesquisadores e demais categorias de servidores). Apenas os alunos dos colégios técnicos não foram incluídos no universo da pesquisa. Foram incluídos os campus Campinas, Limeira, Piracicaba e CPQBA – Paulínia, incluindo os Colégios Técnicos (COTUCA/COTIL).



Infográfico 1: Número de respondentes da pesquisa por categoria funcional nas pesquisas de 2021 e 2023

Vale destacar a distribuição do total de respondentes por campus. Os frequentadores do campus de Barão Geraldo representaram 87% dos participantes. Os respondentes dos campi da FT/COTIL, FCA e FOP corresponderam, juntos, a 11,2% do total de participantes, proporção similar à da pesquisa de 2021.

Por sua vez, a taxa de participação relativa ao universo de possíveis respondentes por campus foi relativamente mais expressiva no CBQPA (21,1%) e no COTUCA (16,8%), ficando bem abaixo da taxa geral (4,9%) apenas no caso da FCA (2,6%). No campus Barão Geraldo, a taxa foi de 5%, na FOP 5,4% e no FT/COTIL 4,7%.



Infográfico 2: Distribuição e taxa de participação de respondentes por campus (%) – pesquisa 2023

O questionário da pesquisa foi composto por questões de múltipla escolha para captar o nível de satisfação dos respondentes com os serviços da UNICAMP e questões abertas para comentários.

Resultados

A média de todas as notas entre 1 (“Insatisfeito”) e 5 (“Satisfeito”) atribuídas aos serviços foi de 3,8, mesma média alcançada na pesquisa feita em 2021. De forma agregada, 78% das respostas corresponderam a uma nota de 1 a 5, e dentre estas, a mais frequente foi a nota 5. Em 15% das respostas, o respondente informou que não utiliza o serviço em referência, e em 7%, que o desconhece.

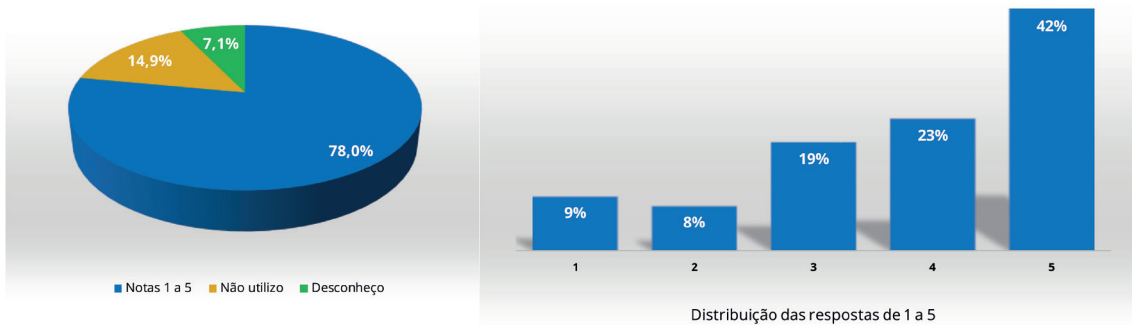
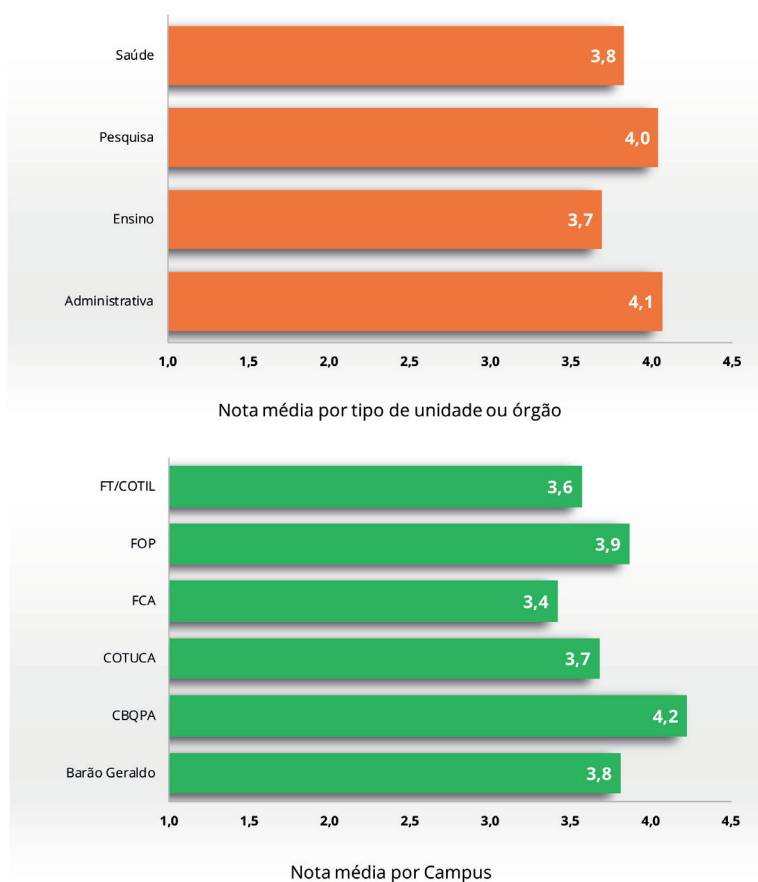


Figura 1: Distribuição das respostas – pesquisa de satisfação com os serviços da UNICAMP 2023

Conforme os gráficos a seguir, as diferenças nas notas médias gerais entre tipos de unidades e órgãos (administrativa, ensino, pesquisa e saúde) é pequena, assim como entre as médias por campus e por categoria funcional (docentes, discentes e servidores técnico-administrativos). A maior amplitude das médias ocorre entre os campi: o CBQPA registra uma avaliação com nota média mais elevada (4,2), enquanto a FCA e a FT/COTIL apresentaram avaliações com as menores médias (3,4 e 3,6, respectivamente). Entre as categorias funcionais, as avaliações com menor nota média (3,5) foram atribuídas pelos alunos.



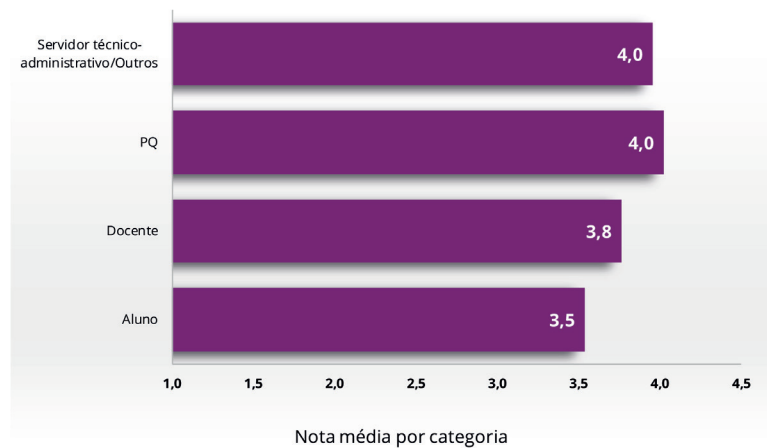


Figura 2: Notas médias por tipo de unidade/órgão, campus e categoria – pesquisa 2023

Em geral, os serviços receberam notas satisfatórias da grande maioria dos participantes da pesquisa. Para ilustrar esse ponto, apresentamos o gráfico da Figura 3, no qual se observa a proporção de notas entre 3 e 5 atribuídas aos serviços agrupados por órgão responsável pela sua execução. As respostas de 3 a 5 constituem a grande maioria das avaliações em todos os grupos de serviços. Complementam essas informações os gráficos das Figuras 4 e 5, de distribuição das notas e das notas médias por órgão responsável pela oferta do serviço avaliado.

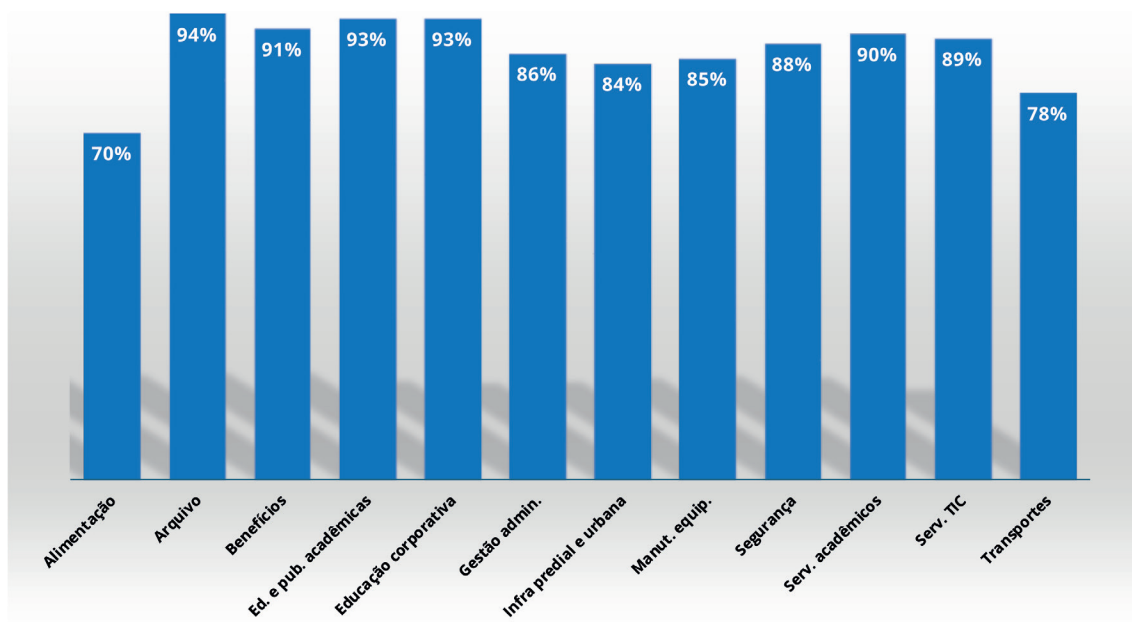


Figura 3: Proporção de respostas maiores ou iguais a 3 – 2023

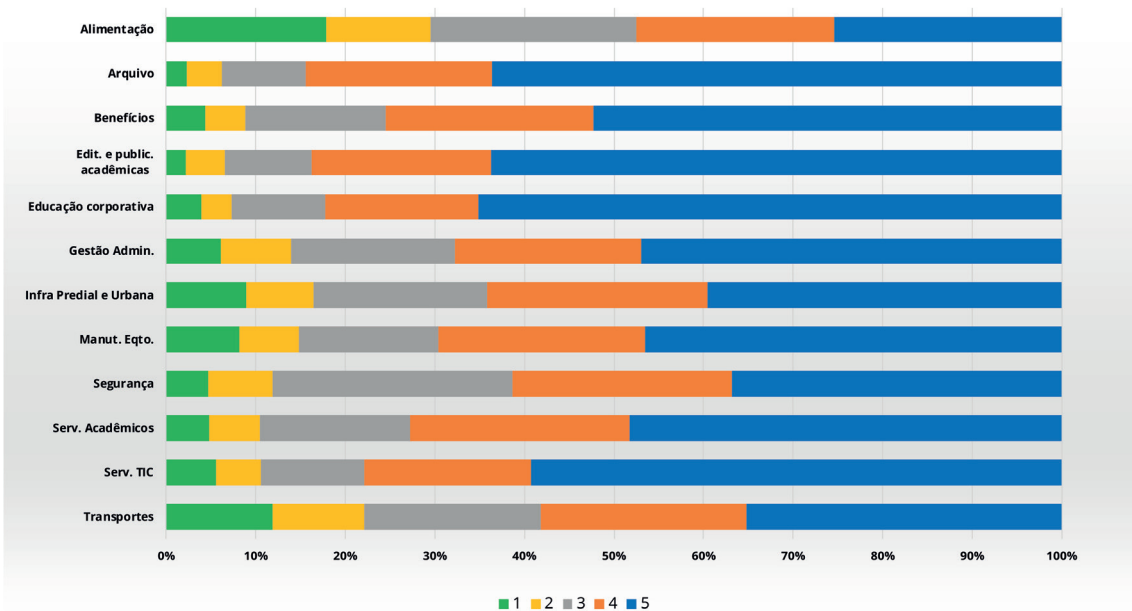


Figura 4: Distribuição das notas por área de serviços – 2023

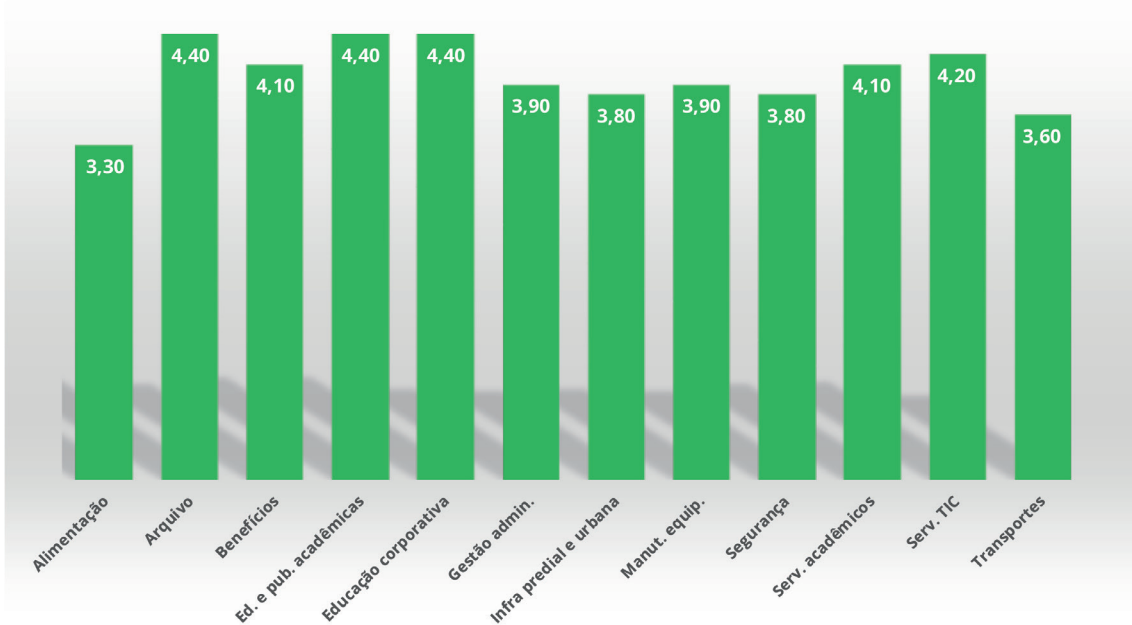
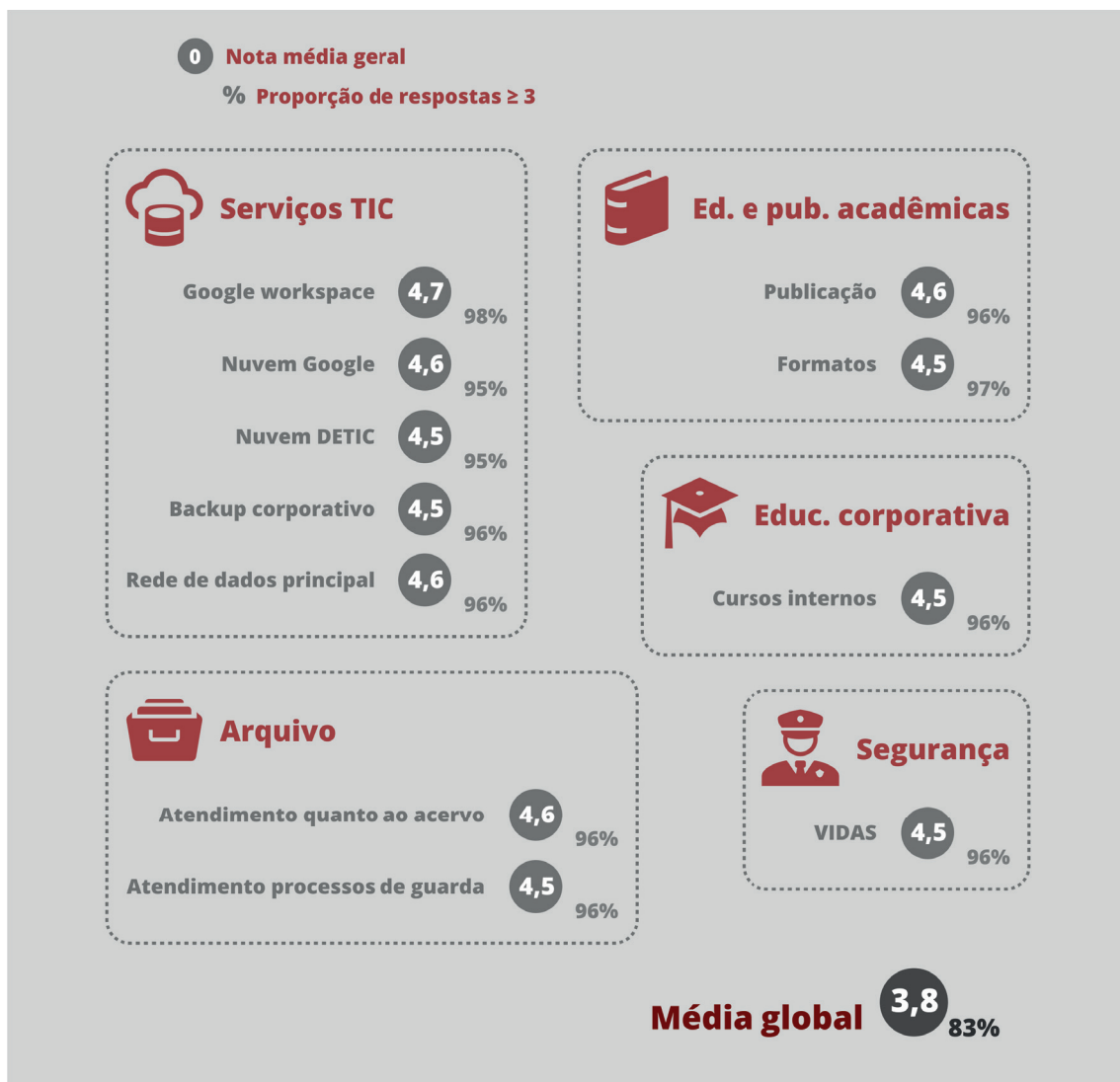


Figura 5: Notas médias por área de serviços – 2023

No Infográfico 3 a seguir, destacam-se os serviços com as avaliações mais altas, que obtiveram notas médias maiores ou iguais a 4,5.



Infográfico 3: Serviços com as médias gerais mais altas

Considerações finais

O objetivo deste relatório foi apresentar os resultados da segunda pesquisa de satisfação com os serviços administrativos e de infraestrutura da UNICAMP, realizada no segundo semestre de 2023.

Os serviços avaliados foram agrupados conforme as seguintes áreas: alimentação, editoração e publicação de obras acadêmicas, educação corporativa, gestão administrativa, gestão arquivística de documentos, gestão de benefícios, infraestrutura predial e urbana, manutenção de equipamentos, segurança, serviços acadêmicos, serviços de TIC e transportes.

Aos participantes, foram apresentadas questões sobre o nível de satisfação com os serviços e um espaço para comentários opcionais.

Os resultados mostram que, em geral, a comunidade interna da universidade avalia como adequada a prestação dos serviços. O nível de satisfação geral com os serviços recebeu, em uma escala de 1 a 5, a nota média de 3,8, mesma média da pesquisa anterior (feita em 2021). As respostas de 3 (“indiferente”) a 5 (“satisfeito”) constituem a grande maioria das avaliações em todos os grupos de serviços.

A pesquisa também recebeu, em forma de comentários, diversas contribuições dos respondentes, com críticas e sugestões que subsidiarão futuras melhorias nos serviços avaliados.

Vale destacar que, dado o caráter voluntário de participação na pesquisa, o conjunto de respondentes não constitui uma amostra aleatória dos integrantes da comunidade da UNICAMP, o que pode ocasionar vieses nas avaliações e dificultar a comparação entre as edições das pesquisas. Mas é um indicativo do nível de qualidade dos serviços prestados e uma fonte de informação essencial para planejar o esforço e o foco no que precisa ser melhorado.

A equipe responsável pela Pesquisa de Satisfação com os Serviços Institucionais da UNICAMP - 2023 agradece a todos aqueles que contribuíram com a pesquisa, em especial aos órgãos administrativos que aceitaram participar desta pesquisa e respectivos colaboradores que diretamente enviaram revisões e sugestões das questões, bem como aos respondentes do questionário.