



## **Pesquisa de Satisfação com o Usuário SEI-UnB**

A Comissão de Gestão e Acompanhamento do SEI (CGASEI) vem divulgar o resultado da pesquisa de satisfação realizada junto ao usuário do Sistema Eletrônico de Informações da UnB (SEI-UnB), no período de 12 a 22 de agosto de 2016.

### **Sumário**

1. Contextualização .....	1
2. A Pesquisa de Satisfação .....	2
2.1. Questões que compunham a pesquisa e compilação das respostas recebidas: .....	3
2.2. Análise das Respostas e Conclusões .....	6
Tema 1. Conteúdo do Sistema: .....	7
Tema 2. Exatidão: .....	7
Tema 3. Segurança; .....	8
Tema 4. Facilidade de Uso; .....	8
Tema 5. Velocidade do Sistema; .....	9
Tema 6. Atratividade; .....	9
Tema 7. Divulgação do Sistema; .....	10
Tema 8. Satisfação Geral: .....	10
3. Considerações Finais .....	11

### **1. Contextualização**

O planejamento das atividades de implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na UnB se iniciou com o Relatório Técnico de Análise da Aplicação do SEI na UnB, elaborado com base em visitas técnicas a órgãos que já utilizavam o SEI.

## **Comissão de Gestão e Acompanhamento do SEI na UnB**

Sua aprovação pelo Comitê de Tecnologia da Informação da UnB (CTI), implicou na criação da Comissão de Implantação do SEI na UnB, determinada pelo Ato da Reitoria n.º 1298/2015. A mobilização da equipe atendeu ao proposto pelo referido Relatório Técnico, e foi composta por uma equipe multidisciplinar, compreendendo servidores do Arquivo Central (ACE), do Centro de Informática (CPD) e da Diretoria de Processos (DPR) do Decanato de Planejamento e Orçamento (DPO).

Assim, o projeto UnBDigital foi iniciado no mês de dezembro de 2015, e dispõe sobre a proposta de modernização da gestão e dos fluxos de trabalho, com sensibilização para mudança de cultura quanto a substituição do uso de documentos em papel para o meio digital.

Conforme verificado nas visitas técnicas aos outros órgãos, é de fundamental importância que os órgãos em fase de implantação do SEI se preocupem com a conscientização e motivação da comunidade que irá utilizá-lo, por isso, foram executadas diversas ações conjuntas entre a Comissão de Implantação do SEI na UnB e a Secretaria de Comunicação da UnB (SECOM) visando promover a mudança de cultura e a adaptação da comunidade acadêmica para as novas formas de trabalho propostas.

Neste contexto, a UnB iniciou a utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) em 16 de maio de 2016 e, a partir dessa data, foi iniciada a Comissão de Gestão e Acompanhamento do SEI na UnB (CGASEI).

Com aproximadamente três meses de utilização do sistema na Universidade, a CGASEI promoveu a primeira pesquisa de satisfação com o usuário do SEI-UnB.

### **2. A Pesquisa de Satisfação**

A pesquisa foi realizada com o intuito de mensurar o nível de satisfação do Usuário Básico do SEI UnB quanto ao uso e desempenho do sistema no âmbito de suas atividades. Está baseada na ISO 9126 e na SUMI (*Software Usability Measurement Inventory*) e, com essa pesquisa pretendeu-se atingir os seguintes objetivos:

- Verificar os benefícios provenientes do sistema SEI; e
- Verificar se as necessidades atendidas pelo novo sistema ocorrem de maneira adequada.

A pesquisa de satisfação foi realizada por meio de um questionário composto por 14 perguntas, sendo 13 de múltipla escolha e uma aberta para comentários e sugestões dos usuários, e foram abordados os seguintes temas:

Tema 1. Conteúdo do Sistema;

## Comissão de Gestão e Acompanhamento do SEI na UnB

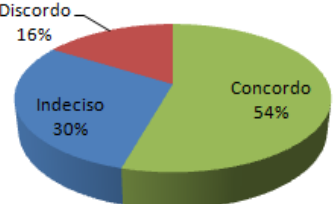
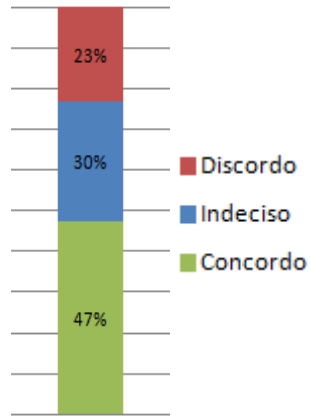
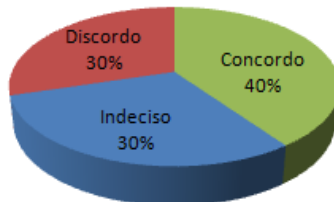
- Tema 2. Exatidão;
- Tema 3. Segurança;
- Tema 4. Facilidade de Uso;
- Tema 5. Velocidade do Sistema;
- Tema 6. Atratividade;
- Tema 7. Divulgação do Sistema; e
- Tema 8. Satisfação Geral.

Após cada questão de múltipla escolha, foram disponibilizadas três opções de marcação:

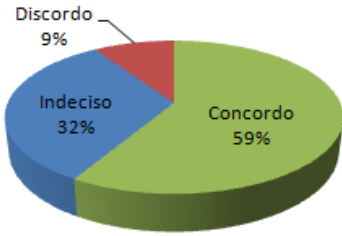
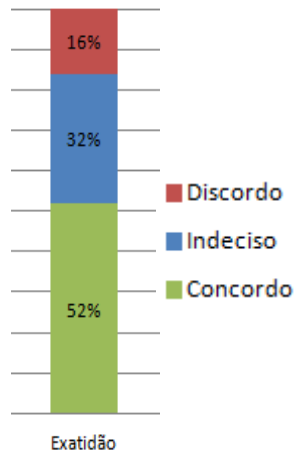
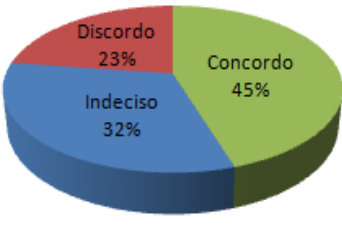
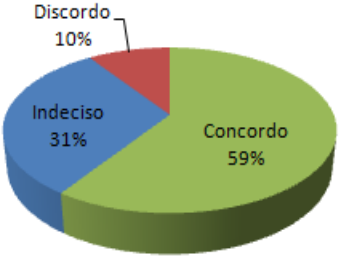
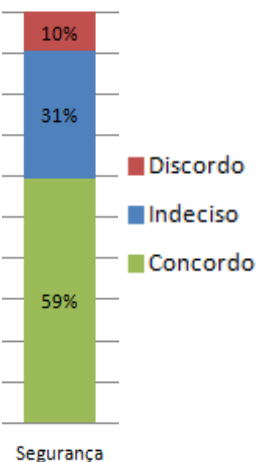
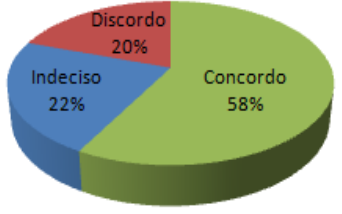
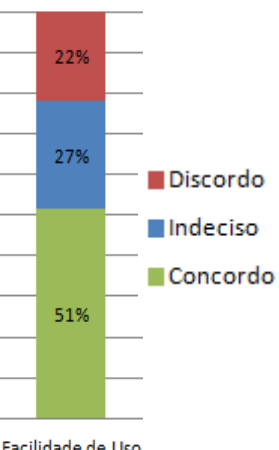
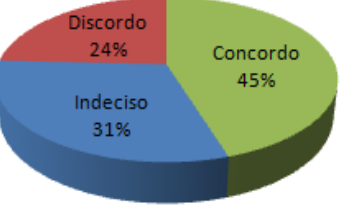
- **Concordo:** a primeira opção deveria ser marcada caso o usuário geralmente concordasse com a afirmação, o que indicaria sua satisfação ou aprovação com relação ao tema abordado pela questão.
- **Indeciso:** a segunda opção deveria ser marcada caso o usuário estivesse indeciso, ou se a declaração não tivesse qualquer relevância para a realização de suas atividades ou para o uso do SEI pela sua unidade administrativa ou acadêmica.
- **Discordo:** a terceira opção deveria ser marcada caso o usuário geralmente discordasse da afirmação, o que indicaria sua insatisfação ou reprovação com relação ao tema abordado pela questão.

O questionário foi disponibilizado diretamente na tela de Controle de Processos do SEI. No momento em que o usuário acessava o sistema, era disponibilizada uma janela com um link para que ele pudesse responder o questionário. Em 11 dias de disponibilização do link no sistema, foram preenchidos 745 questionários no total.

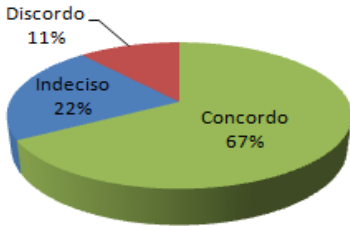
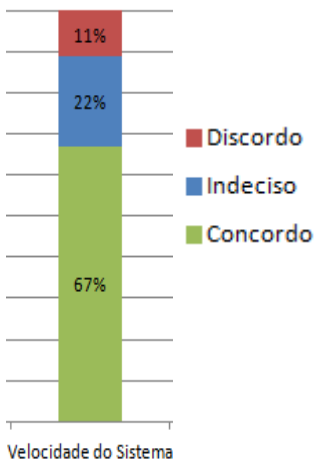
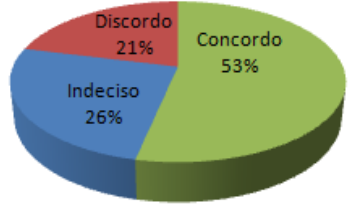
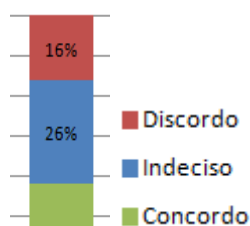
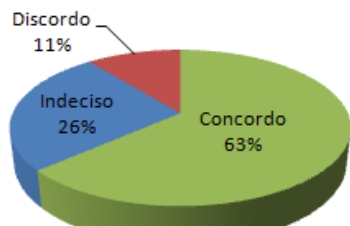
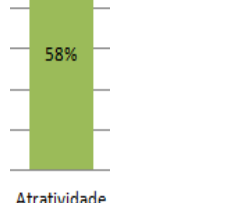
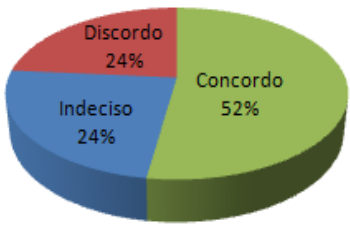
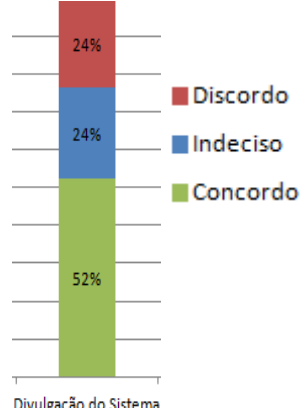
### 2.1. Questões que compunham a pesquisa e compilação das respostas recebidas:

Tema 01 - Conteúdo do Sistema		
Pergunta	Respostas	Média do Tema
1 O conteúdo da informação do sistema está de acordo com o que você precisa? Por exemplo, quando você solicita uma ação para o sistema SEI, o resultado é o que você realmente precisa?		
2 O sistema fornece as informações desejadas de forma completa e suficiente? Por exemplo, quando você solicita uma pesquisa no SEI, o resultado é completo e suficiente?		

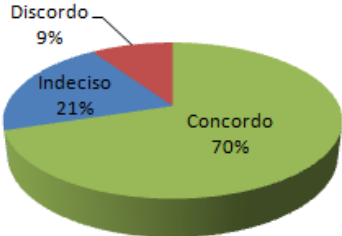
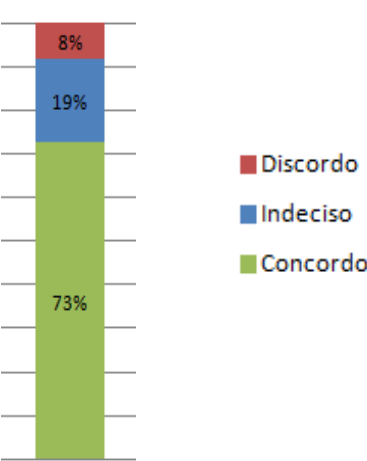
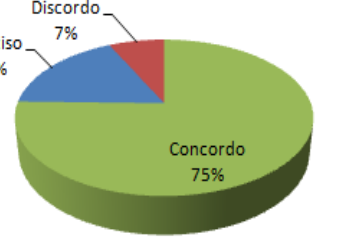
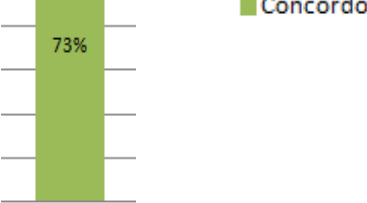
**Comissão de Gestão e Acompanhamento do SEI na UnB**

Tema 02 - Exatidão		
Pergunta	Respostas	Média do Tema
3	<p>A seu ver, o sistema disponibiliza informações confiáveis? Por exemplo, para solicitações de ações iguais, o sistema fornece resultados iguais?</p> 	 <p>Exatidão</p>
4	<p>O sistema fornece informações exatas? Por exemplo, a pesquisa de processos e documentos produzidos no SEI apresenta as informações corretas e organizadas de forma adequada?</p> 	
Tema 03 - Segurança		
Pergunta	Respostas	Média do Tema
5	<p>A seu ver, o sistema é seguro? Por exemplo, os usuários que possuem acesso aos processos e documentos do sistema estão devidamente cadastrados e fazem uso de senhas de acesso ao sistema?</p> 	 <p>Segurança</p>
Tema 04 - Facilidade de Uso		
Pergunta	Respostas	Média do Tema
6	<p>Os menus e ícones do sistema facilitam a realização das suas atividades acadêmicas e administrativas? Por exemplo, eles estão dispostos de uma maneira fácil de utilizar?</p> 	 <p>Facilidade de Uso</p>
7	<p>Os nomes e ícones utilizados no sistema são significativos e fáceis de serem entendidos? Por exemplo, quando você quer utilizar uma função do sistema, você sabe imediatamente que ícone ou nome você deve utilizar?</p> 	

**Comissão de Gestão e Acompanhamento do SEI na UnB**

Tema 05 - Velocidade do Sistema		
Pergunta	Respostas	Média do Tema
8 A velocidade do sistema é satisfatória? Por exemplo, tudo que você solicita do sistema é apresentado rapidamente?	 <p>Discordo 11% Indeciso 22% Concordo 67%</p>	 <p>Discordo 11% Indeciso 22% Concordo 67%</p> <p>Velocidade do Sistema</p>
Tema 06 - Atratividade		
Pergunta	Respostas	Média do Tema
9 O aspecto visual do sistema possui características atrativas? Por exemplo, a utilização de cores, a forma de disposição das informações e a apresentação dos menus compõem um visual interessante?	 <p>Discordo 21% Indeciso 26% Concordo 53%</p>	 <p>Discordo 21% Indeciso 26% Concordo 53%</p> <p>Atratividade</p>
10 Você se sente estimulado a utilizar o sistema?	 <p>Discordo 11% Indeciso 26% Concordo 63%</p>	 <p>Discordo 11% Indeciso 26% Concordo 63%</p> <p>Atratividade</p>
Tema 07 - Divulgação do Sistema		
Pergunta	Respostas	Média do Tema
11 O início da utilização do sistema foi divulgado de forma suficiente? Por exemplo, foram utilizadas formas de atingir grande parte do público acadêmico e administrativo quanto ao início de uso do SEI pela universidade?	 <p>Discordo 24% Indeciso 24% Concordo 52%</p>	 <p>Discordo 24% Indeciso 24% Concordo 52%</p> <p>Divulgação do Sistema</p>

**Comissão de Gestão e Acompanhamento do SEI na UnB**

Tema 08 - Satisfação Geral		
Pergunta	Respostas	Média do Tema
12 De maneira geral, você se sente satisfeito com o uso do sistema SEI na UnB?		
13 De maneira geral, você acredita que o sistema contribuiu para melhorar o seu desempenho na realização das suas atividades acadêmicas ou administrativas?		

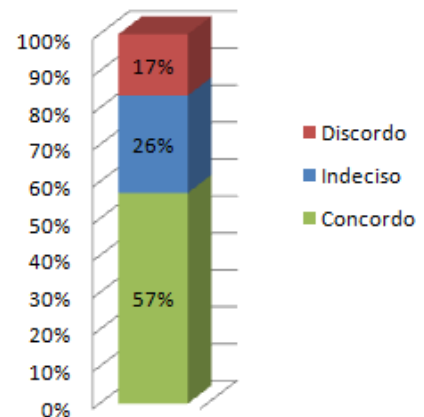
**2.2. Análise das Respostas Recebidas**

Com base nas informações apresentadas, é possível concluir que, em geral, as respostas recebidas representaram níveis consideráveis de indecisão quanto às questões apresentadas, o que representou um índice final de 26% do total de respostas às questões. Isso se deve ao momento em que a pesquisa foi realizada, já que os usuários só tinham contato com o sistema a três meses e já que a Universidade como um todo ainda estava se adaptando às mudanças propostas pelo projeto.

Porém, quando se compara os níveis gerais de concordância e discordância dos usuários quanto às questões propostas, percebe-se que existe grande discrepância, sendo que a média de concordância foi de 57% e a de discordância foi de 17%.

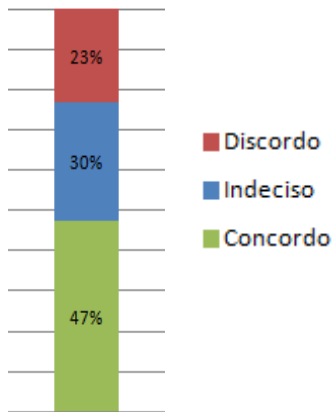
Nesse sentido, percebe-se que houve grande aprovação da Comunidade de usuários do SEI-UnB como um todo com relação aos temas abordados, mas que ainda existiam, naquele momento, inseguranças e dúvidas dos usuários com relação ao sistema.

Para verificação do que pode ter gerado esse resultado, foi realizada uma análise de cada um dos temas abrangidos pelas perguntas, conforme a seguir:

**Resumo das Respostas Recebidas - Por Opção**


## Comissão de Gestão e Acompanhamento do SEI na UnB

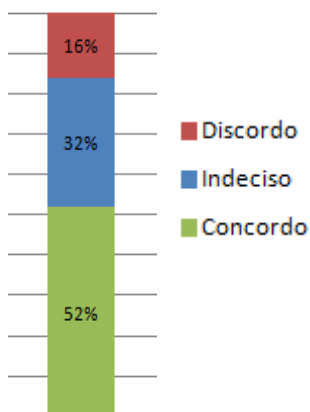
### Tema 1. Conteúdo do Sistema:



Conteúdo do Sistema

As perguntas relativas ao Conteúdo do Sistema demonstram a necessidade da promoção de ações contínuas de capacitação relacionadas ao SEI para a comunidade acadêmica em geral. Este é um sistema intuitivo, mas que demanda orientações básicas para que se tenha um bom uso do sistema, com o objetivo de propiciar à Universidade o aproveitamento dos benefícios que podem ser gerados com o uso do SEI. Sem essas ações, o usuário pode encontrar dificuldades no manuseio das funcionalidades, o que pode comprometer sua percepção a cerca do sistema, gerando resistências.

### Tema 2. Exatidão:



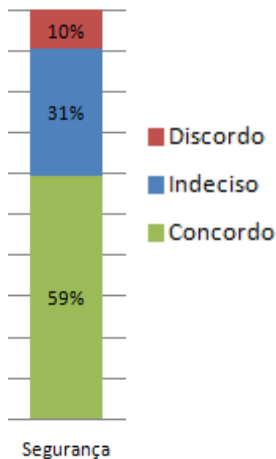
Exatidão

Percebeu-se um baixo nível de reprovação (16%) com relação ao tema Exatidão do SEI, o que demonstra que o sistema trouxe grandes avanços com relação às formas de pesquisa e organização das informações relativas aos documentos e processos da Universidade.

Ainda assim, o SEI é um sistema relativamente novo, mas que se insere em um contexto de evolução constante, feita de forma colaborativa, por órgãos da Administração Pública que fazem parte do Processo Eletrônico Nacional (PEN), projeto encabeçado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP), e por outros órgãos que utilizam o SEI. Nesse contexto, novas versões do SEI vão sendo desenvolvidas e disponibilizadas aos órgãos.

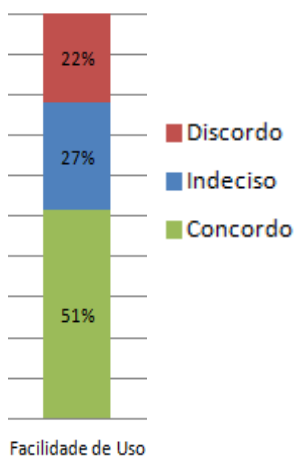
## Comissão de Gestão e Acompanhamento do SEI na UnB

### Tema 3. Segurança;



O uso do papel tradicionalmente traz uma sensação de segurança por estar presente fisicamente no local de trabalho e sob cuidado direto do servidor. O baixo nível de discordância da afirmação de que o SEI é um sistema seguro demonstra que as ações de comunicação realizadas previamente à implantação do sistema tiveram um impacto positivo na percepção do usuário do SEI-UnB. A mudança do uso de documentos em papel para o processo eletrônico pode trazer uma sensação de desconforto no usuário do novo sistema, o que não foi percebido no usuário do SEI-UnB de forma expressiva.

### Tema 4. Facilidade de Uso;



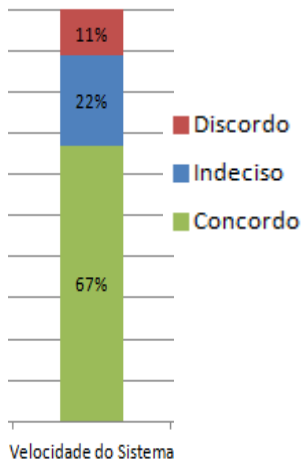
Apesar de, até o momento da pesquisa, a Universidade ter utilizado o SEI apenas pelo período de 3 meses e de as ações de capacitação não terem abrangido a totalidade dos usuários do SEI-UnB, houve pouca reprovação (22%) com relação à facilidade de uso do sistema.

O SEI é um sistema geralmente bastante intuitivo e de aprendizado rápido. Porém, é importante frisar a necessidade de capacitação constante para o Sistema, já que as boas práticas afetam diretamente os resultados atingidos com o uso do sistema, conforme abordado na análise do Tema 1. Conteúdo do Sistema, acima.



## Comissão de Gestão e Acompanhamento do SEI na UnB

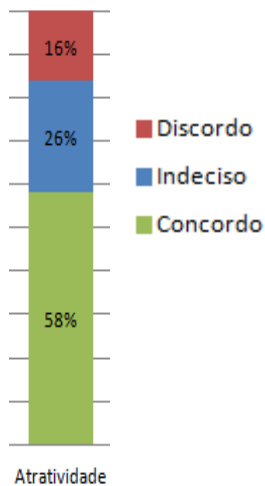
### Tema 5. Velocidade do Sistema;



Durante todo o processo de análise do SEI, desenvolvido pela Comissão de Análise da Aplicação do SEI na UnB, que foi realizado por meio de visitas a outros órgãos, não houve relatos de lentidão no sistema, mesmo em órgãos que possuem grande número de usuários e grande volume de produção documental.

Isso refletiu o positivo resultado da pesquisa com relação à velocidade do sistema, tendo havido somente 11% de reprovação.

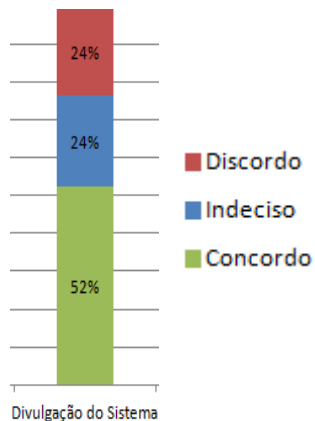
### Tema 6. Atratividade;



O SEI traz grandes avanços com relação à interação do servidor com as atividades administrativas, devido à promoção de transparência e possibilidade de acompanhamento em tempo real das atividades desempenhadas. Isso estimula o usuário a utilizar o sistema e repensar seus processos de trabalho no novo contexto proposto pelo processo eletrônico na instituição, conforme exposto no resultado obtido com as perguntas referentes à atratividade do sistema.

## Comissão de Gestão e Acompanhamento do SEI na UnB

### Tema 7. Divulgação do Sistema;

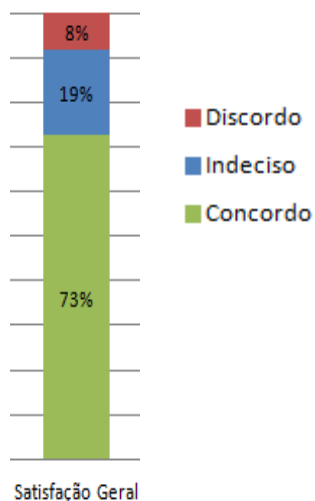


A ideia central da campanha de comunicação estava ligada à promoção de esforços no sentido de proporcionar a mudança de cultura para a criação, assinatura e tramitação de documentos em meio digital, instigando também a adaptação dos processos da universidade aos novos desafios e oportunidades trazidas pela adoção do processo eletrônico.

Nesse contexto, as ações de comunicação do SEI tiveram como base a divulgação dos diversos benefícios e resultados esperados. Como exemplo desses benefícios, podem ser citados os ganhos ambientais, os expressivos ganhos em eficiência nas rotinas de trabalho e na gestão institucional, maior agilidade na tomada de decisão e na racionalização do uso de recursos públicos. Além disso, também foi ressaltado que foram percebidos altos níveis de satisfação dos gestores e usuários do SEI em órgãos que já o utilizam.

Considerando o tamanho da UnB, a dispersão de seus servidores em quatro Campi e diversos prédios e as limitações nos meios de comunicação internas utilizadas na Universidade, considera-se que apenas 24% de discordância é um resultado positivo

### Tema 8. Satisfação Geral:



O resultado mais expressivo obtido com a pesquisa foi com o tema “Satisfação Geral”. Em apenas três meses de uso do SEI na UnB, os usuários que responderam a pesquisa demonstraram somente 8% de insatisfeitos. Isso quer dizer que 91% desses usuários entendem que, apesar de o sistema ainda precisar de ajustes e melhorias, estão satisfeitos com o uso do sistema SEI na UnB e acreditam que esse sistema contribuiu para melhorar seu desempenho na realização das atividades acadêmicas ou administrativas. Isso demonstra os expressivos ganhos e a qualidade entregue pela primeira etapa do Projeto UnBDigital e pelo processo de implantação do SEI na UnB.

## **Comissão de Gestão e Acompanhamento do SEI na UnB**

### **3. Considerações Finais**

Com base na análise dos dados coletados com a presente pesquisa, é possível perceber que houve grande aprovação e engajamento da Comunidade Universitária no que se refere ao Projeto UnBDigital e que compreendeu a implantação do SEI na UnB. Esse é um resultado bastante positivo, principalmente quando se leva em consideração que o sistema só estava sendo utilizado na Universidade a três meses quando a pesquisa foi realizada.

É importante que se realize a pesquisa novamente de tempos em tempos para se aferir a aprovação ou desaprovação dos usuários do SEI-UnB com relação às decisões voltadas à continuidade do sistema, de forma a ser promover o constante acompanhamento e a proposição de melhorias e evoluções constantes para o SEI na UnB.