



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará
Campus Juazeiro do Norte

Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI)

Pesquisa de Satisfação dos Serviços da CTI-JUA-2023.1

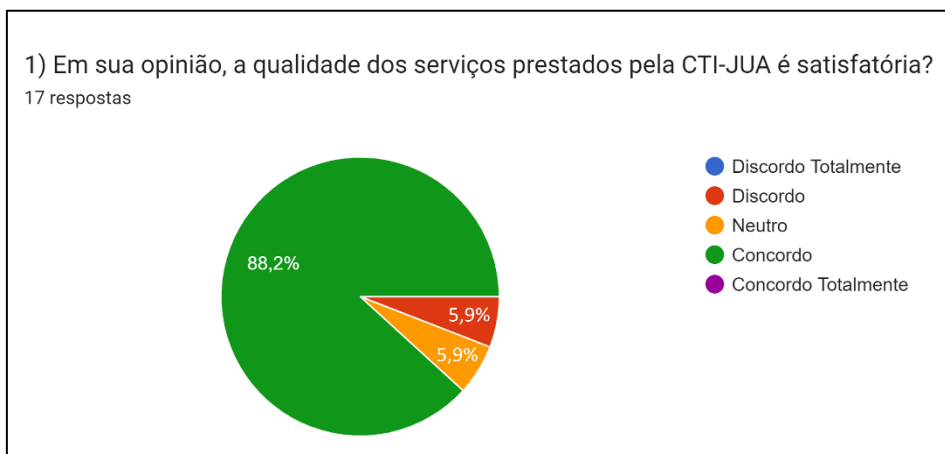
A presente pesquisa é referente aos serviços prestados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI-JUA).

O objetivo da CTI-JUA é o de, a partir de uma análise apurada das respostas ao Formulário, trabalhar visando melhorar os serviços prestados à comunidade acadêmica.

Apenas dezessete servidores (professores e técnicos administrativos) responderam ao formulário. Isso equivale a apenas 10,96% (dez virgula noventa e seis por cento) dos servidores em atividade no *campus*; daí vale salientar que a quantidade de respostas é insatisfatória, para assim mensurar e avaliar os serviços prestados por essa Coordenadoria, que corresponde a uma das metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2020 - 2023).

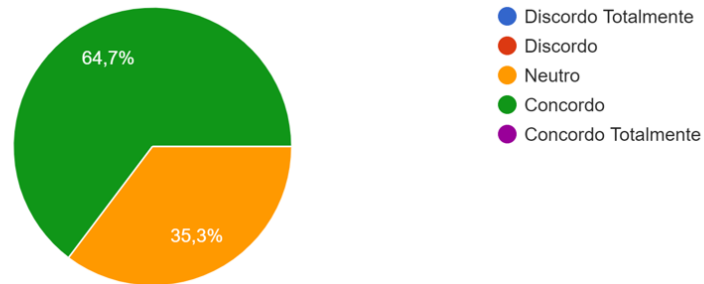
Mesmo assim, a CTI decidiu, divulgar os resultados, e responder às: questões, críticas e sugestões prestadas; visando trazer esclarecimentos à comunidade.

Gráficos:



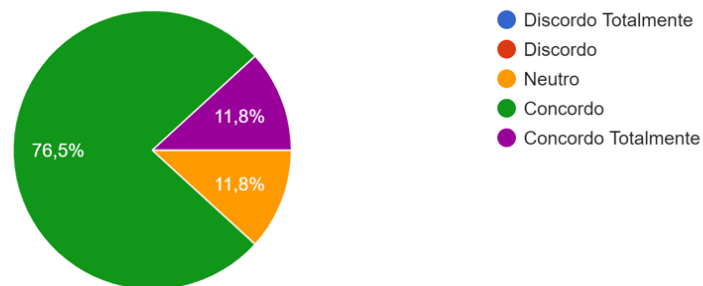
2) Em sua opinião, a CTI-JUA disponibiliza as ferramentas necessárias para atender às necessidades na execução de suas atividades laborais?

17 respostas



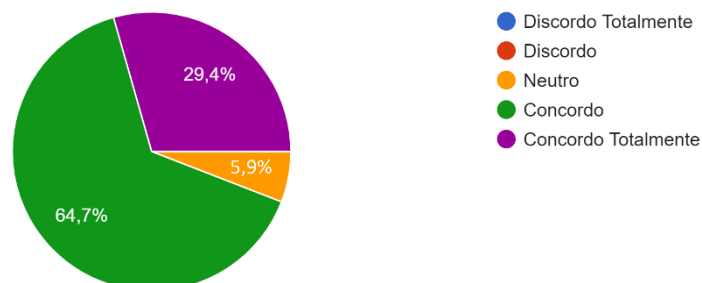
3) Em sua opinião, o prazo médio para conclusão dos serviços prestados pela CTI-JUA é satisfatório?

17 respostas



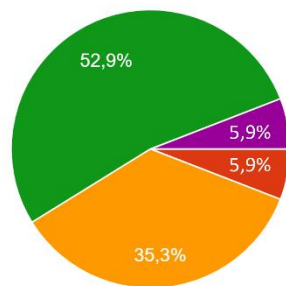
4) Em sua opinião, a CTI-JUA disponibiliza feedback (retorno) acerca dos atendimentos e serviços prestados (via sistema de chamados - SUAP, e E-mail institucional)?

17 respostas



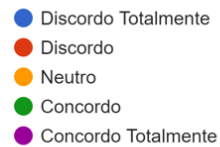
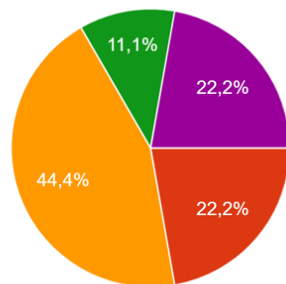
5) Em sua opinião, a CTI-JUA busca a melhoria contínua dos serviços executados ?

17 respostas



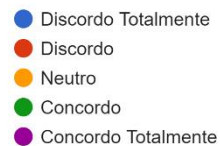
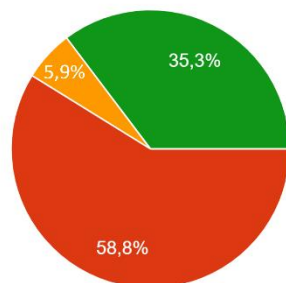
6) Se professor(a), que faz uso dos Laboratórios de Informática. Em sua opinião, os laboratórios de informática atendem à demanda do campus ?

9 respostas

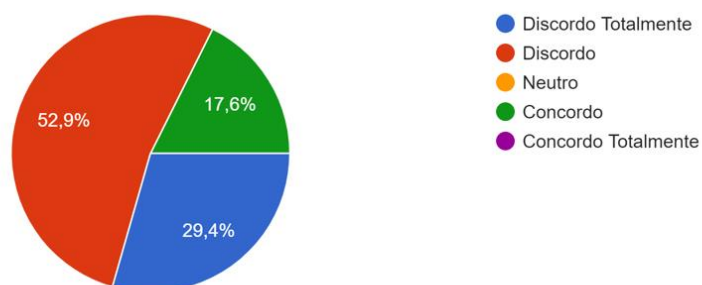


7) Em sua opinião, a qualidade do serviço de internet cabeada do campus é satisfatória ?

17 respostas



8) Em sua opinião, a qualidade do serviço de internet sem fio (wireless) do campus é satisfatória ?
17 respostas



Análise das Respostas.

Observações, reclamações, questões, críticas e sugestões; feitas pelo usuário dos serviços. E ações desenvolvidas pela CTI.

1. Rede sem fio do *campus*

Problemas relatados pelos usuários:

- a) Limitações na cobertura do sinal de rede sem fio;
- b) Baixa qualidade do sinal;
- c) Baixa qualidade dos equipamentos;
- d) Oscilações na rede e conexão;
- e) Dificuldades de acesso à rede;
- f) Lentidão na conexão, nos serviços e solicitações.

Parecer técnico da CTI quanto aos problemas, e ações que estão sendo tomadas, para melhorar o serviço.

Nossa rede sem fio atual, disponibiliza de alguns equipamentos de uso caseiro, e não corporativos, que possuem grandes limitações técnicas, sendo uma delas a quantidade de usuários que podem conectar simultaneamente ao equipamento. Essa é a causa da maioria dos problemas relatados. Não dispomos no momento, de equipamentos suficientes para prover uma cobertura total ao *campus*, daí haver áreas sem sinal wireless ou de rede sem fio.

A CTI, visando resolver os problemas, tem trabalhado para a aquisição de novos equipamentos wireless, roteadores de uso corporativo, logo melhores e mais adequados para atender às demandas. Foram empenhados, agora no mês de outubro, um total de cinco equipamentos; serão empenhados agora em novembro, mais sete equipamentos; e temos participado de outras IRPs, tendo previsão, caso tenhamos verba, de aquisição de mais equipamentos. Isso permitirá abranger a cobertura do sinal de rede sem fio, oferecendo ainda uma qualidade maior dos serviços prestados pela substituição de equipamentos de

uso caseiro, minimizando os problemas elencados pelos usuários. Salienta-se que é a falta de verba ou orçamento, o nosso grande inimigo.

Está também em fase de implementação, pela DGTI, o projeto Conecta IFCE. Uma das etapas desse projeto é a implementação da rede sem fio nos *campi*, que visa padronizar no IFCE, desde a infraestrutura de dados, ao equipamento wireless utilizado. Foi solicitado a essa coordenadoria e enviado à DGTI, em tempo hábil, um relatório constando informações referentes: aos equipamentos em uso, atualmente no *campus*; da infraestrutura de dados para a rede sem fio do *campus*; informando ainda a quantidade necessária de equipamentos para garantir a cobertura total do *campus*. Faz parte desse projeto também: a contratação de link de internet, junto a um provedor, que servirá de backup para o link da RNP, CDC Acadêmico, Cinturão Digital, o que vai minimizar consideravelmente os problemas de falta de conexão à internet, a CTI já está trabalhando nesse processo de contratação do link; e a ampliação da banda do link da RNP, implementada recentemente, e que mudou a banda do *campus*, de 100 para 300Mbps. A CTI aguarda as próximas etapas de implementação do projeto Conecta IFCE, pela DGTI.

2. Rede cabeada do *campus*

Problemas relatados pelos usuários:

- a) Problema de conexão à rede e internet nas salas de aula;
- b) Melhorar a conexão na rede cabeada.

Parecer técnico da CTI quanto ao problema e ações que estão sendo tomadas, para melhorar o serviço.

No ano de 2014, foi implementado no campus o cabeamento estruturado. Nossa infraestrutura de rede cabeada é constituída de pontos devidamente certificados pela empresa contratada e responsável pela implementação. Problemas com conexão à rede cabeada quase que são inexistentes, desde a implementação do cabeamento.

A CTI implementou um Servidor de Vlans no campus; atualmente, existem dez Vlans, que são pequenas redes locais; as salas de aulas compõem a Vlan 5, e para se ter acesso a ela, para ter acesso à rede de dados e à internet em sala de aula, é necessário o cadastro prévio do MAC do computador do docente, em nosso Servidor. Essa medida da CTI tem como maior objetivo a segurança da informação, impedindo que qualquer pessoa, estando em sala de aula, tenha acesso à nossa rede de dados. O problema relatado pode ter ocorrido porque o equipamento/notebook do docente, não possui cadastro prévio no Servidor de Vlans. Logo, solicitamos aos docentes que ainda não tem cadastrado o seu equipamento/notebook em nosso servidor, dirija-se à CTI para tal.

Como ação a CTI realizará, obedecendo a um cronograma definido por ela, a vistoria da infraestrutura de cabeamento estruturado no campus; verificando assim o estado de cada tomada ou ponto de rede.

3. Softwares/Programas instalados nos computadores do *campus*, incluindo Laboratórios de Informática

Problemas relatados pelos usuários:

- a) Os computadores precisam ter softwares atualizados;

Parecer técnico da CTI e ações que estão sendo tomadas, para melhorar o serviço.

Os softwares/programas utilizados no *campus*, incluindo os Laboratórios de Informática, são instalados por demanda e por setor, pois há setores com demandas específicas.

Os softwares/programas instalados nos setores, coordenadorias e Laboratórios de Informática, bem como suas versões, não são definidos pela CTI. O responsável pelo setor ou professor que utiliza o software, é responsável por solicitar via sistema de gerenciamento de chamados (Módulo Central de Serviços no SUAP) a instalação dele, devendo informar à CTI a versão a ser instalada; devendo, preferencialmente, trazer à CTI o arquivo de instalação, ou pelo menos informar o link para download da versão. É necessário ainda que o solicitante acompanhe o processo de instalação do software, em virtude de particularidades que ele venha ter na etapa de instalação.

As atualizações dos softwares instalados, seguem o mesmo padrão; é de responsabilidade do usuário do software, solicitar via sistema de gerenciamento de chamados, a atualização da versão instalada, fornecendo à CTI as mesmas informações para a solicitação de instalação de um software, descritas no parágrafo anterior. A CTI está concluindo a formatação de um Fluxograma, indicando o passo a passo para solicitação de instalação e atualização de softwares.

Logo, a CTI atua apenas no processo de instalação ou atualização do software, após solicitação formal do usuário na Central de Serviços do SUAP; obedecendo a Política de Segurança da Informação do IFCE (POSIC).

Há programas que são comuns para todos os setores: navegadores de internet, editores de texto, compactadores de arquivos, leitores de arquivos pdf etc; que são definidos pela CTI, obedecendo a mesma Política.

É proibido a instalação de softwares piratas. Softwares licenciados só podem ser instalados depois de obtenção de licença para ele, sendo de responsabilidade do setor ou coordenação, a solicitação de aquisição de licença, com cadastro prévio no PGC vigente, para posterior aquisição dela. Não é responsabilidade da CTI

essa solicitação e cadastro, por razões técnicas que envolve o propósito e a utilização do software. Em casos assim, a CTI presta as devidas orientações quanto à inserção e cadastro no PGC. Por exemplo, alguns setores na criação do PGC 2024, solicitaram a aquisição de licenças para o Microsoft Office de acordo com a demanda do setor.

4. Necessidade de mais laboratórios de informática

Problemas relatados pelos usuários:

- a) Necessidade de mais laboratórios para atender às demandas de cursos;
- b) Mais laboratórios e computadores para uso dos discentes.

Parecer técnico da CTI.

A CTI concorda com a observação! O ideal seria que cada curso disponibilizasse de seu próprio laboratório, ou laboratórios.

A criação de mais laboratórios não é competência exclusiva da CTI, mas é uma questão que envolve a gestão do *campus*, incluindo: Direção Geral; Diretorias de Ensino e de Administração; e Coordenações de Curso.

Atualmente, a gestão tem trabalhado para a criação de um novo Laboratório de Informática no Bloco A.

5. Salas de aula

Problemas relatados pelos usuários:

- a) Precisa melhorar os equipamentos nas salas de aula.

Parecer técnico da CTI.

Não é competência da CTI. Problemas envolvendo as salas de aula devem ser reportados à Coordenadoria de Infraestrutura.

6. Aquisição de computadores modernos

Parecer técnico da CTI.

Por não conhecer a demanda dos setores, bem como os softwares utilizados, inclusive àqueles em laboratórios; fica inviável e difícil para a CTI a definição de uma configuração de hardware, ou de computador, para atender às demandas. Por exemplo, a CTI não tem como mensurar e definir uma configuração de computador para o Geoprocessamento, sabe-se que deve ser um equipamento com

grande capacidade de processamento gráfico, mas por não conhecer os softwares utilizados por ela, fica difícil definir a capacidade de armazenamento e de velocidade ideais; nesse caso a CTI atua prestando suporte ao Geoprocessamento na definição dessa configuração, partindo do conhecimento mais especializado dele. Portanto, a aquisição de computadores mais modernos, parte da solicitação, não da CTI, mas do setor ou coordenação de curso. Entende-se que um computador usado na Automação Industrial, pode não atender às demandas do Geoprocessamento; um computador para uso administrativo, certamente exige uma configuração menos robusta do que um utilizado no setor de Comunicação e Eventos que exige alta capacidade de processamento de imagens. Então há configurações de máquina específicas para cada: setor, curso, e para cada utilização.

Então a solicitação para aquisição de computadores mais modernos e ideais, não parte da CTI. Cada setor e coordenação de curso, na formatação do PGC, deve dar início ao processo de aquisição, inserindo DFP contendo os computadores; garantindo assim que este equipamento e sua configuração atendem às demandas do setor requisitante, que informa inclusive o quantitativo. Nesse processo a CTI atua em um trabalho do tipo consultoria, assistindo o requisitante na definição da configuração do computador, ou de qualquer outro equipamento TIC.

7. Aquisição de licenças para o Microsoft Office.

Parecer técnico da CTI.

O processo de aquisição de qualquer software, segue o modelo para aquisição de equipamentos, descrito no item 6. Cada setor, coordenadoria e coordenação de curso, na formatação do PGC, deve dar início ao processo de aquisição, inserindo DFD contendo as informações do Software: nome, versão, quantidade de licenças etc; a CTI atua em um trabalho do tipo consultoria, assistindo o requisitante na construção da DFD. Com isso, a aquisição de licenças para softwares, para atender os setores, não compete diretamente à CTI.