RELATÓRIO 2024

PESQUISA ANUAL DE IMAGEM E SATISFAÇÃO MTI!

Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação

NOSSO PROPÓSITO!

MISSÃO

Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a transformação digital do governo e melhoria da vida do cidadão.

VISÃO

Ser reconhecida como provedora de TIC estratégica para a administração pública estadual.

VALORES

Ética; Agilidade; Comprometimento; Trabalho em Equipe; Inovação.

GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

- Governador - **Mauro Mendes Ferreira**

DIRETORIA EXECUTIVA MTI

- Diretor Presidente - **Cleberson Antônio Sávio Gomes**
- Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - **Sócrates Farias de Barros**
- Diretor Administrativo - **César Fernando Berriel Vidotto**
- Diretor de Relacionamento com Cliente - **Paulo Márcio Pinheiro Macedo**

MTI
Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação

1. INTRODUÇÃO

A pesquisa de imagem e satisfação da MTI tem como objetivo avaliar a percepção e satisfação dos principais perfis envolvidos com a empresa.

Em 2024, a pesquisa foi conduzida por meio do Google Forms, iniciando em 25 de novembro de 2024 e encerrando-se em 31 de janeiro de 2025.

MTI
Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação

2. METODOLOGIA

PERFIL DOS RESPONDENTES

A pesquisa contemplou cinco perfis principais:

- **Lideranças de Governo:** secretários, secretários-adjuntos, superintendentes, diretores, coordenadores e gerentes;
- **Gestores de TI:** servidores em cargos de liderança na área de TI;
- **Fornecedores:** empresas que fornecem serviços ou produtos à MTI;
- **Parceiros:** empresas com contratos de parceria com a MTI;
- **Cidadãos:** participantes interessados na pesquisa.

Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação

2. METODOLOGIA

DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA

Com base nas edições anteriores, o questionário foi revisado e aprimorado, incorporando melhorias nas perguntas existentes e adicionando novos questionamentos estratégicos.

As perguntas foram formuladas para capturar informações qualitativas e quantitativas que auxiliem no aprimoramento dos serviços oferecidos pela MTI.

MTI
Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação

2. METODOLOGIA

ESTRATÉGIAS DE DIVULGAÇÃO

Para ampliar a participação, foram adotadas diversas estratégias de divulgação segmentadas:

Para lideranças de governo, gestores de TI, parceiros e fornecedores:

- **E-mail:** envio de mensagens personalizadas em formato HTML;
- **Telefone/WhatsApp:** contato direto via ligações e mensagens.

Para cidadãos:

- **Matéria:** publicação de matéria no site da MTI e compartilhamento nos sites dos órgãos estaduais;
- **Pop-up:** exibição na página inicial do site da MTI com link para o formulário;
- **Redes sociais:** postagens regulares incentivando a participação e o compartilhamento.

MTI
Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação

3. DADOS

COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A análise das respostas quantitativas foi realizada por meio de métodos estatísticos, permitindo uma avaliação precisa das percepções dos participantes.

Paralelamente, as respostas qualitativas foram examinadas para identificar padrões e insights relevantes que possam orientar melhorias nos serviços da MTI.

MTi
Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação

3. DADOS

DADOS QUANTITATIVOS

A satisfação geral de cada perfil de respondentes foi avaliada por meio da seguinte pergunta:

"Em uma escala de 0 a 10, como você classificaria, de forma geral, a MTI? (Sendo 0 muito insatisfatório e 10 altamente satisfatório)"

MTI
Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação

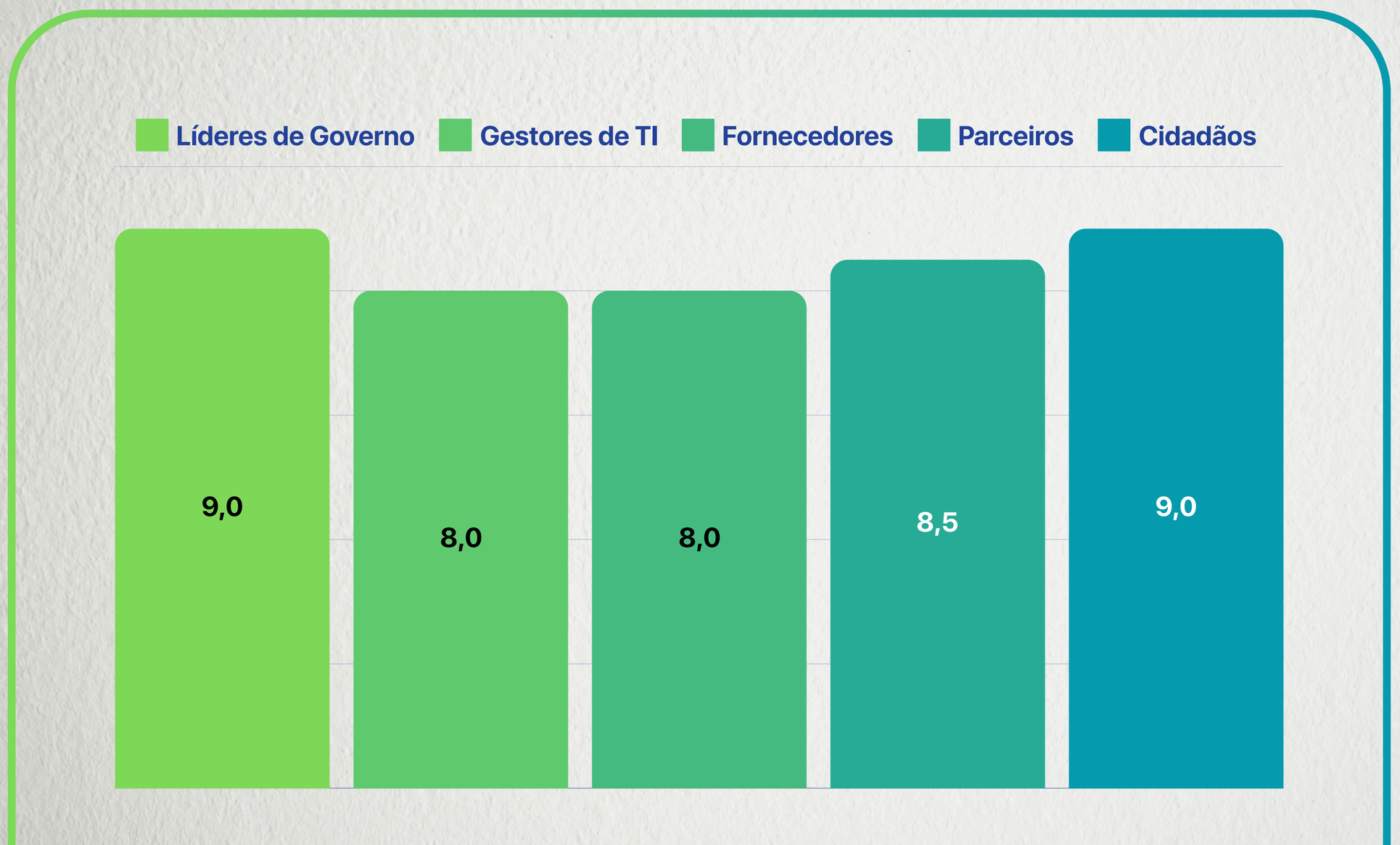
3. DADOS

CÁLCULO DA NOTA FINAL

- **Mediana por perfil:** cálculo da mediana de cada grupo de respondentes;
- **Soma das medianas:** totalização dos valores obtidos;
- **Nota final média:** divisão do total pelo número de perfis (5: lideranças de governo, gestores de TI, parceiros, fornecedores e cidadãos).

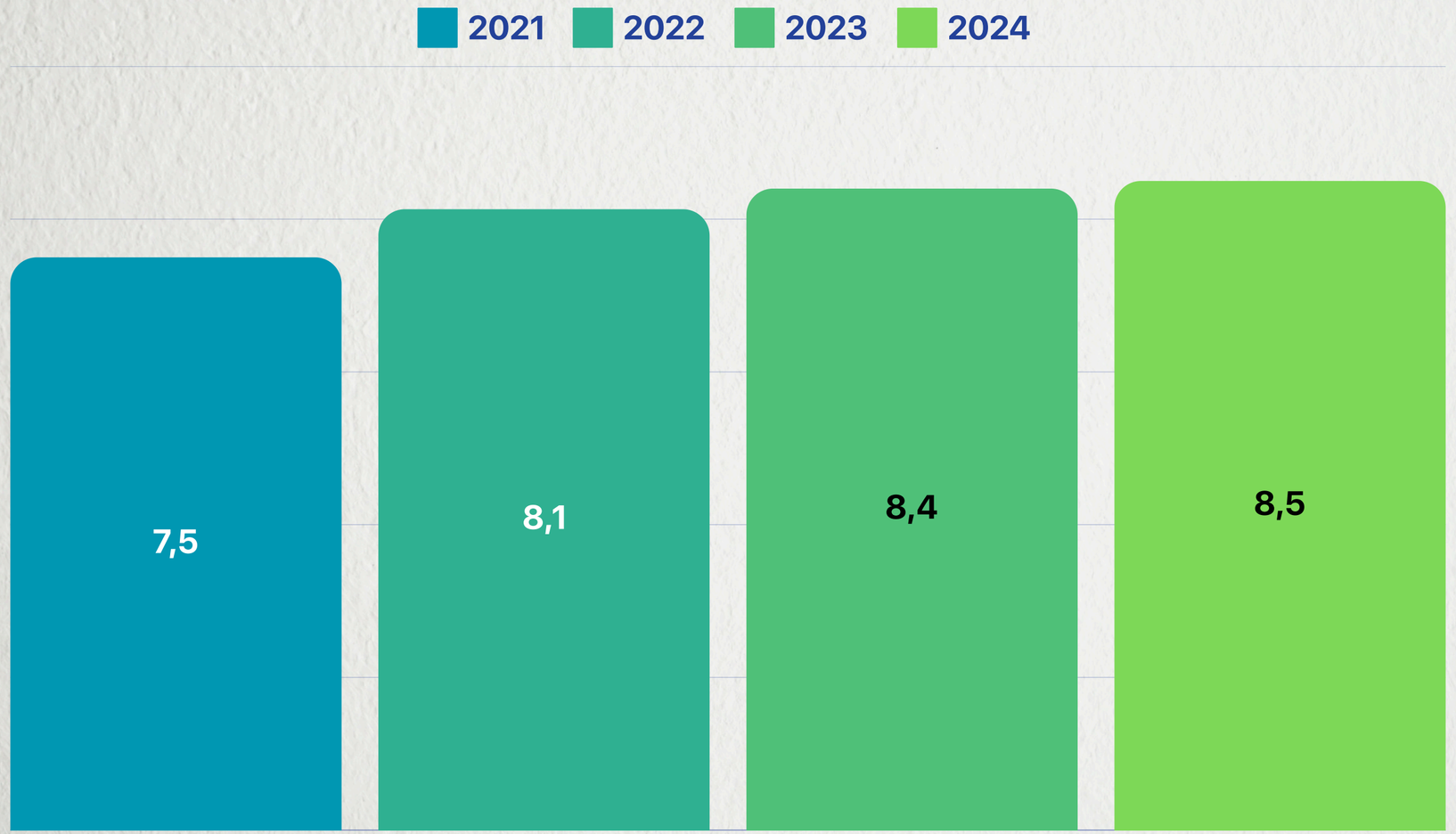
Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação

4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR GRUPO EM 2024



Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação

5. ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO



Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação

RESPONSÁVEIS

Realização, divulgação e apresentação:

Assessoria de Comunicação - ASSCOM/MTI

Gabriela Boscov Vieira

Nathalia Barbosa Stragliotto

Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação