



RELATÓRIO 2025

Pesquisa Anual de Imagem e Satisfação da MTI



MISSÃO

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



VISÃO

Ser referência em soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) 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 DA 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**

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

- Presidente: **Basílio Bezerra Guimarães dos Santos**
- Membro: **Sandro Luís Brandão Campos**
- Membro: **Fábio Fernandes Pimenta**
- Membro: **Rogério Luiz Gallo**



1. INTRODUÇÃO

A **Pesquisa de Imagem e Satisfação da MTI** tem como objetivo compreender como a empresa é percebida e avaliar o nível de satisfação dos públicos que se relacionam diretamente com nossos serviços.

Em 2025, o levantamento foi realizado por meio do Google Forms, no período de **4 de agosto a 24 de novembro**, ficando **disponível por 113 dias** e reunindo percepções essenciais para orientar melhorias e fortalecer a atuação da MTI.



2. METODOLOGIA

PERFIL DOS RESPONDENTES

A pesquisa contemplou cinco perfis principais:

- **Lideranças de Governo:** presidentes, secretários, secretários-adjuntos, superintendentes e diretores;
- **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.



2. METODOLOGIA

DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA

O questionário foi revisado com base nas edições anteriores, incorporando ajustes nas perguntas existentes e a inclusão de novos itens estratégicos.

A estrutura final reúne questões **qualitativas** e **quantitativas**, organizadas para captar percepções que orientem o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pela MTI.



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.



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 informações relevantes que possam orientar melhorias nos serviços da MTI.



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)"



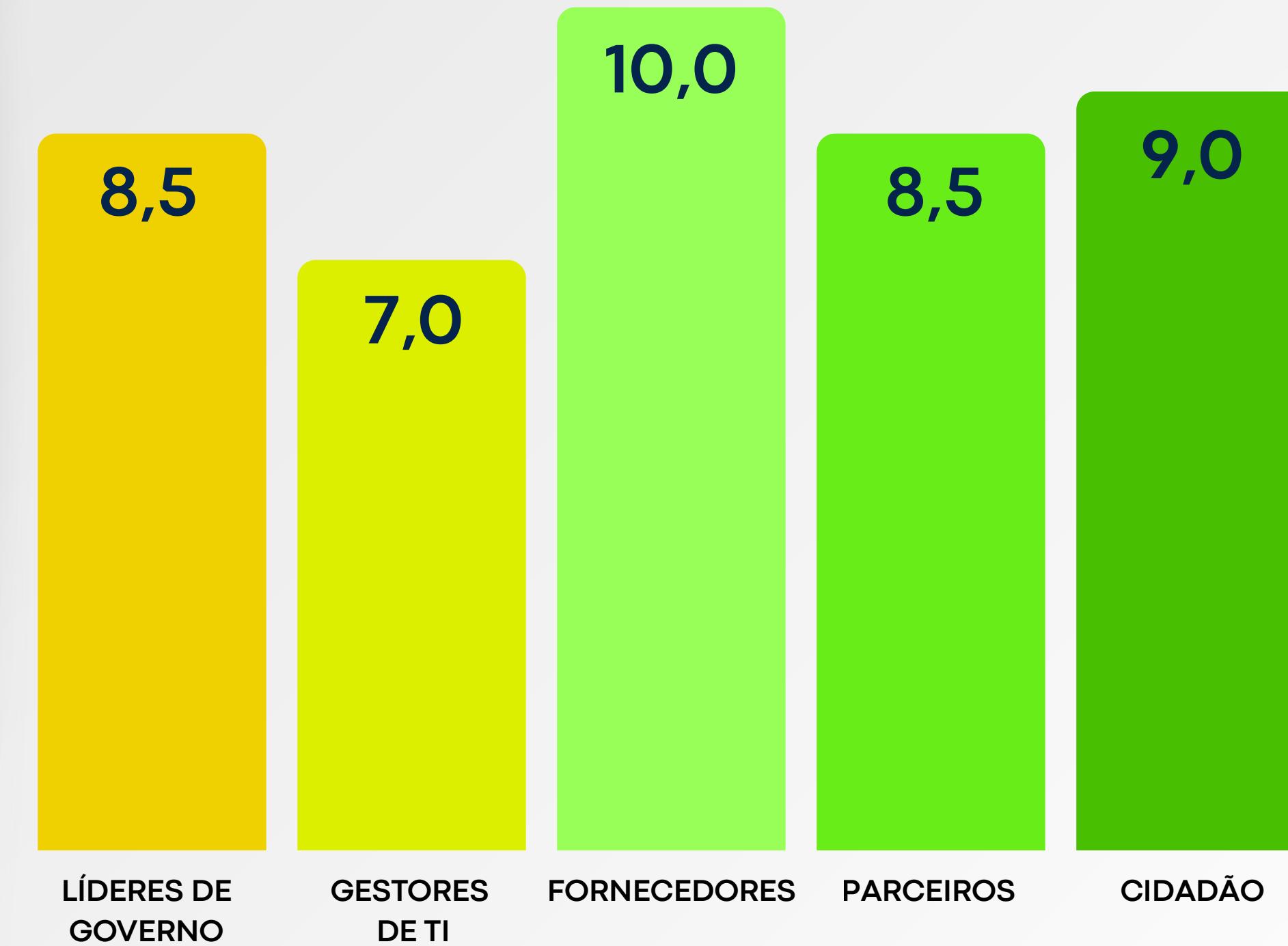
3. DADOS

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).

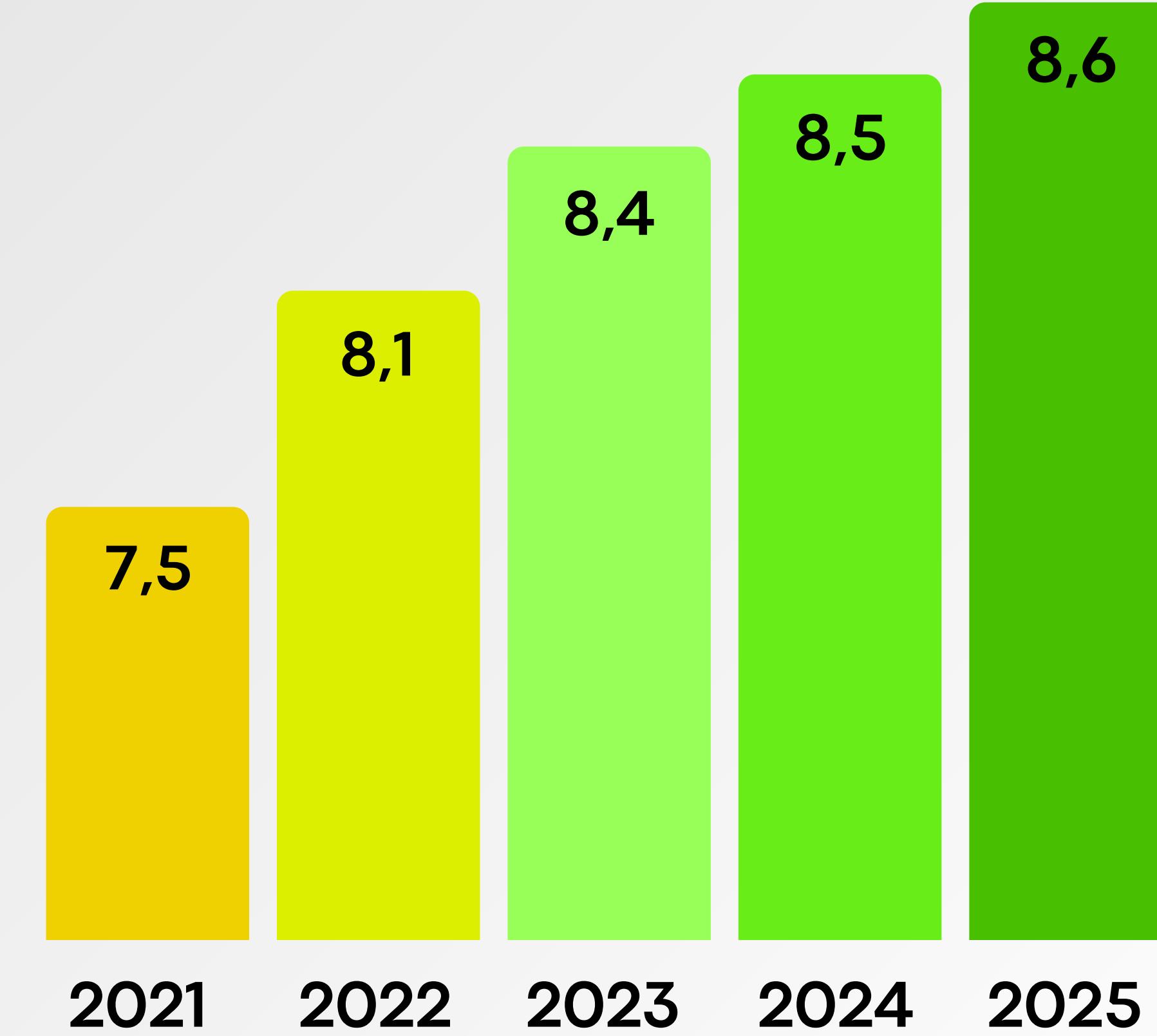


4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR GRUPO EM 2025





5. ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO





RESPONSÁVEIS

Realização, divulgação e apresentação:

Assessoria de Comunicação - ASSCOM/MTI

Gabriela Boscov Vieira

Nathalia Barbosa Stragliotto