



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA
Campus Chapecó

Relatório de avaliação da pesquisa de satisfação com usuários dos serviços de Reprografia do Campus Chapecó - SC

A segunda pesquisa de satisfação realizada com a Empresa Tonertech, responsável pela reprografia do Campus Chapecó ocorreu entre os dias 31/05/2017 à 12/06/2017 e da qual foram obtidas 115 respostas, apesar de disponibilizarmos um prazo longo para as respostas.

A avaliação da qualidade geral dos serviços prestados apresentou um percentual de satisfação de 83,3% e de insatisfação de 16,7%.

Os principais pontos abordados foram:

- 1- Qualidade dos serviços;
- 2- quantidade de equipamentos disponibilizados;
- 3- horário de atendimento;
- 4- espaço disponibilizado;
- 5- agilidade nos serviços.

As situações acima foram enviadas para a cessionária da reprografia solicitando manifestação com medidas para resolvê-las.

Na resposta, a concessionária apresentou o que segue:

“1- Qualidade dos serviços;

Prestamos serviço de impressões com equipamentos de qualidade digital e pessoal treinado atendendo de forma simples e educada.

2- quantidade de equipamentos disponibilizados;

Contamos com 07 computadores conectados a 07 impressoras para impressão independente e 04 equipamentos fotocopadoras.

3- horário de atendimento;

Atendemos de Segunda a sexta feira das 7:30 às 22:00 horas e sábados das 8:00 as 11:45.

4- espaço disponibilizado;

O espaço disponibilizado está se tornando limitado. Conseguimos colocar o máximo de equipamento na sala onde hoje atendemos.

5- agilidade nos serviços.

A agilidade depende de equipamentos disponibilizados e principalmente do conhecimento e desenvoltura de cada acadêmico no momento do uso do computador, alguns utilizam rapidamente sem dificuldades e outros necessitam de mais tempo e auxílio do atendente para realizar a impressão desejada.

Porém nos momentos de maior procura como início e intervalo da aula é normal em qualquer universidade acontecer fila de espera para a Reprografia.”