

# RELATÓRIO DE PESQUISA



## Satisfação Caffworking

## **FICHA TÉCNICA**

### **GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

Governador: Ranolfo Vieira Júnior

### **SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO**

Secretário: Claudio Gastal

Secretária Adjunta: Izabel Matte

### **ELABORAÇÃO**

#### **SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

Subsecretário: Rômulo Mérida Campos

#### **DGCAE - DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DO COMPLEXO ADMINISTRATIVO DO ESTADO**

Elaboração do relatório: Paulo Fernando Kapp Junior

Projeto gráfico: Priscila Ely

**Período da pesquisa:** 18/02/2022 a 23/03/2022

Porto Alegre, março de 2022

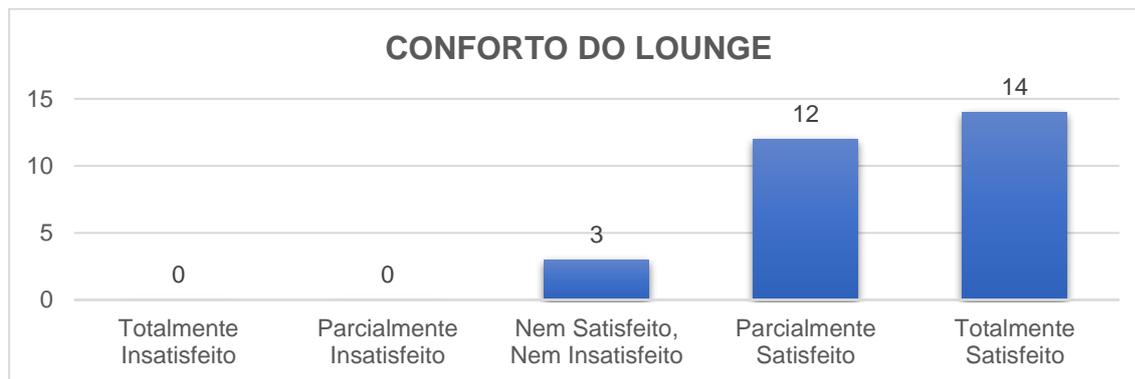
# SUMÁRIO

<b>1. AVALIAÇÃO DO LOUNGE CAFFWORKING .....</b>	<b>4</b>
1.1. CONFORTO DO LOUNGE .....	4
1.2. LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DO LOUNGE .....	4
1.3. NICHOS PARA REUNIÕES DO LOUNGE .....	5
1.4. MÁQUINAS AUTOMÁTICAS .....	5
1.5. FACILIDADES DO LOUNGE .....	6
1.6. ACESSIBILIDADE DO LOUNGE .....	6
1.7. SATISFAÇÃO GERAL DO LOUNGE .....	7
1.8. RESUMO DA SATISFAÇÃO COM O LOUNGE .....	7
1.9. COMENTÁRIOS DOS RESPONDENTES QUANTO A SATISFAÇÃO DO LOUNGE .....	9
<b>2. AVALIAÇÃO DAS SALAS DE REUNIÃO CAFFWORKING .....</b>	<b>10</b>
2.1. CONFORTO DAS SALAS DE REUNIÕES .....	10
2.2. LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DAS SALAS DE REUNIÕES .....	10
2.3. TECNOLOGIA WEBEX .....	11
2.4. DISPONIBILIDADE DAS SALAS DE REUNIÕES .....	11
2.5. SISTEMA DE RESERVA DAS SALAS DE REUNIÕES .....	12
2.6. ACESSIBILIDADE DAS SALAS DE REUNIÕES .....	12
2.7. SATISFAÇÃO GERAL COM AS SALAS DE REUNIÕES .....	13
2.8. RESUMO DE SATISFAÇÃO COM AS SALAS DE REUNIÕES .....	13
2.9. COMENTÁRIOS DOS RESPONDENTES QUANTO A SATISFAÇÃO DAS SALAS DE REUNIÕES .....	15
<b>3. RESUMO GERAL DE AVALIAÇÕES .....</b>	<b>17</b>
3.1. RESUMO DE AVALIAÇÕES DO LOUNGE .....	17
3.2. RESUMO DE AVALIAÇÕES DAS SALAS DE REUNIÕES .....	17
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS DA PESQUISA .....</b>	<b>18</b>

# 1. AVALIAÇÃO DO LOUNGE CAFFWORKING

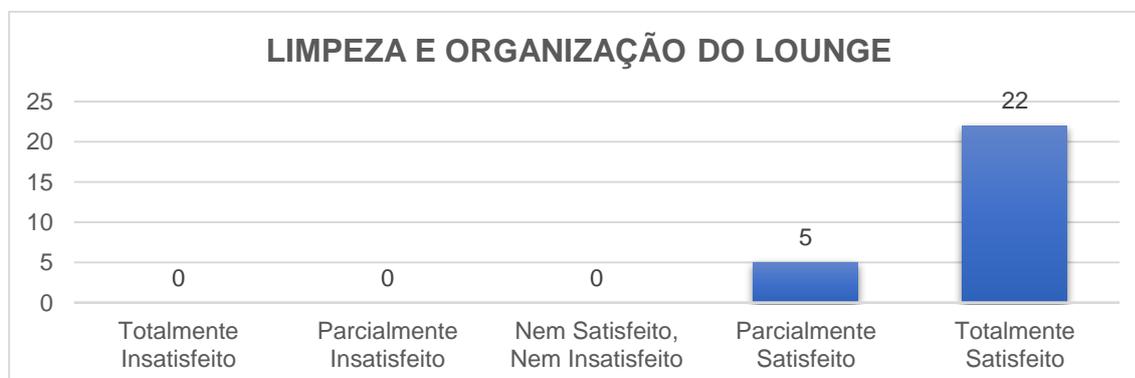
## 1.1. CONFORTO DO LOUNGE

- Totalmente Insatisfeito: 0
- Parcialmente Insatisfeito: 0
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 3
- Parcialmente Satisfeito: 12
- Totalmente Satisfeito: 14
- **Média de Satisfação: 4,5**



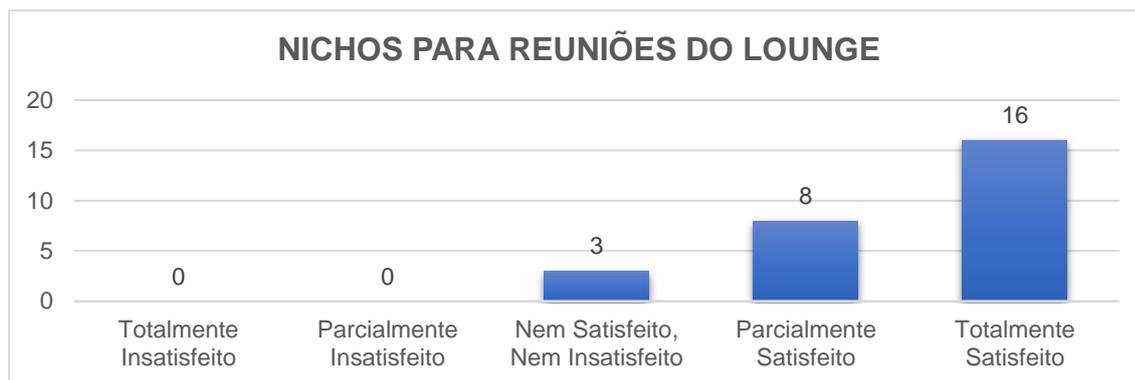
## 1.2. LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DO LOUNGE

- Totalmente Insatisfeito: 0
- Parcialmente Insatisfeito: 0
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 0
- Parcialmente Satisfeito: 5
- Totalmente Satisfeito: 22
- **Média de Satisfação: 4,8**



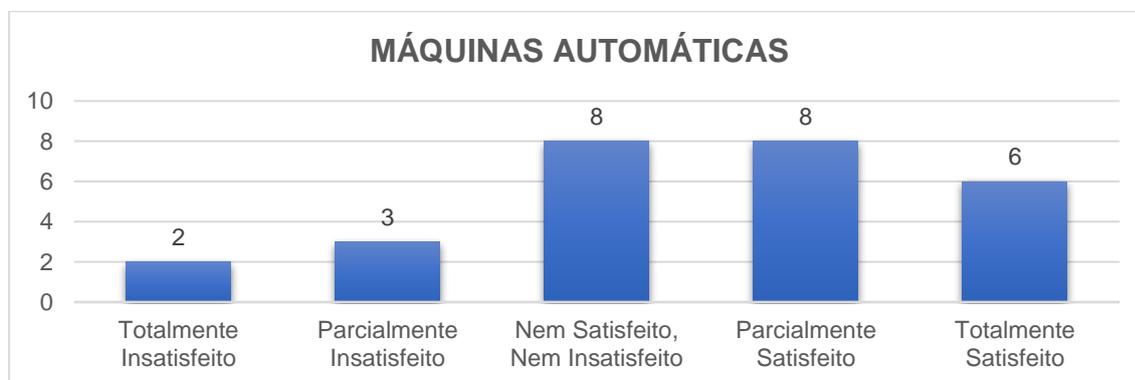
### 1.3. NICHOS PARA REUNIÕES DO LOUNGE

- Totalmente Insatisfeito: 0
- Parcialmente Insatisfeito: 0
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 3
- Parcialmente Satisfeito: 8
- Totalmente Satisfeito: 16
- **Média de Satisfação: 4,5**



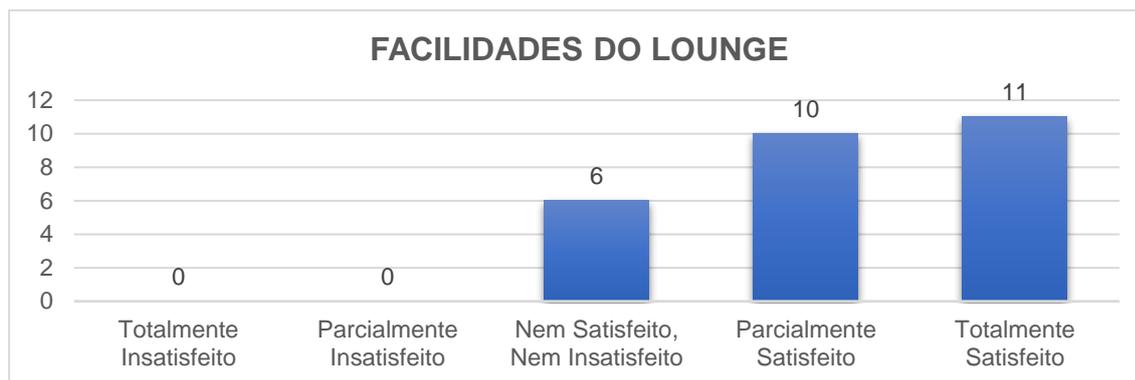
### 1.4. MÁQUINAS AUTOMÁTICAS

- Totalmente Insatisfeito: 2
- Parcialmente Insatisfeito: 3
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 8
- Parcialmente Satisfeito: 8
- Totalmente Satisfeito: 6
- **Média de Satisfação: 3,5**



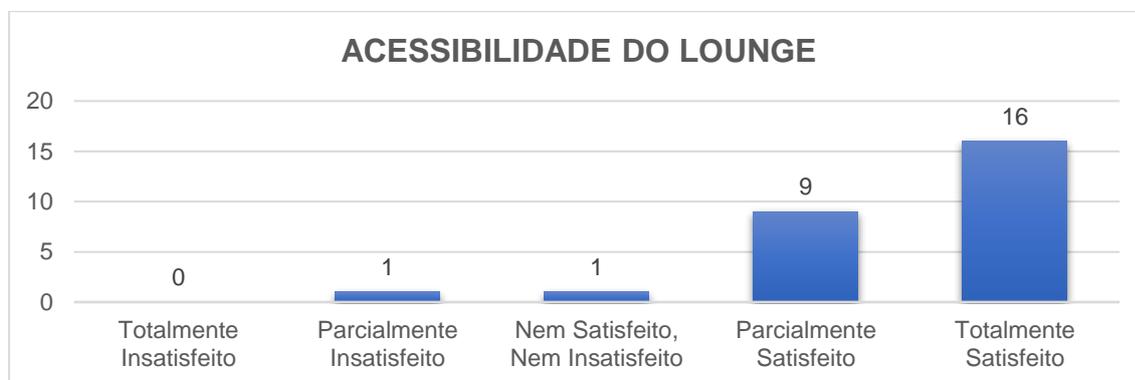
### 1.5. FACILIDADES DO LOUNGE

- Totalmente Insatisfeito: 0
- Parcialmente Insatisfeito: 0
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 6
- Parcialmente Satisfeito: 10
- Totalmente Satisfeito: 11
- **Média de Satisfação: 4,2**



### 1.6. ACESSIBILIDADE DO LOUNGE

- Totalmente Insatisfeito: 0
- Parcialmente Insatisfeito: 1
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 1
- Parcialmente Satisfeito: 9
- Totalmente Satisfeito: 16
- **Média de Satisfação: 4,5**



## 1.7. SATISFAÇÃO GERAL DO LOUNGE

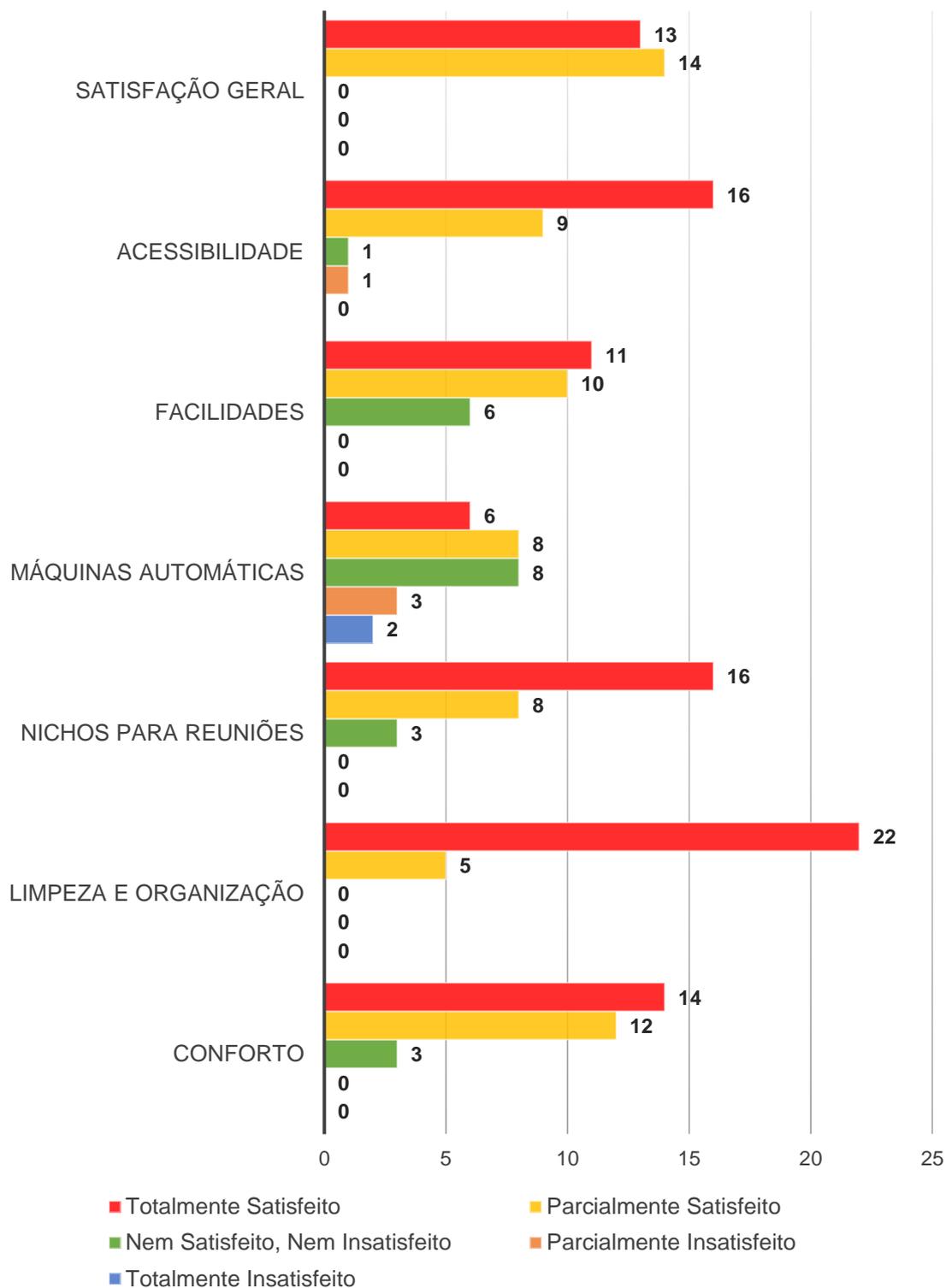
- Totalmente Insatisfeito: 0
- Parcialmente Insatisfeito: 0
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 0
- Parcialmente Satisfeito: 14
- Totalmente Satisfeito: 13
- **Média de Satisfação: 4,5**



## 1.8. RESUMO DA SATISFAÇÃO COM O LOUNGE

- Percentual de Totalmente Insatisfeitos: 1,02%
- Percentual de Parcialmente Insatisfeitos: 2,04%
- Percentual de Nem Satisfeitos, Nem Insatisfeitos: 12,76%
- Percentual de Parcialmente Satisfeitos: 33,67%
- Percentual de Totalmente Satisfeitos: 50,52%
- **Média Global de Satisfação: 4,4**

## RESUMO DE AVALIAÇÕES DE SATISFAÇÃO COM O LOUNGE



## 1.9. COMENTÁRIOS DOS RESPONDENTES QUANTO A SATISFAÇÃO DO LOUNGE

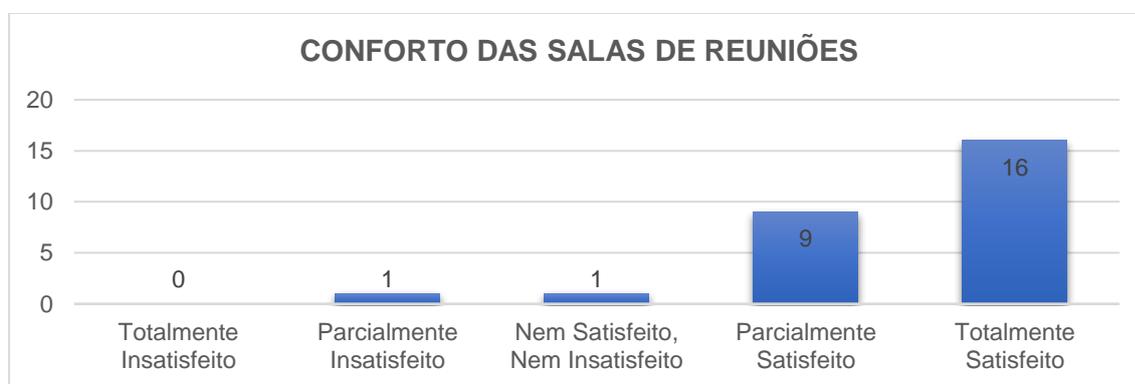
- a) A máquina automática de doces deverá aceitar cartão do Bannisul. **(4,6\*)**
- b) Espaço moderno, funcional, planejado com criatividade, com perspectiva de futuro. Parabéns! **(4,9\*)**
- c) Acho o lounge confortável no geral, poderia ter mais pufes e tomadas e a máquina automática frequentemente apresenta problemas. **(3,6\*)**
- d) Atendimento das colegas que auxiliam na agenda, maravilhoso. Super atenciosas. **(5,0\*)**
- e) Algumas vezes que utilizamos tivemos dificuldade de acessar pelo webex, precisou pedir para pessoal da informática auxiliar. Como sugestão poderia ter acessos por outros sistemas e não ficar vinculado somente ao webex. **(4,1\*)**
- f) Poderia ter um pouco mais de decoração. O espaço está bonito, acessível etc., mas parece vazio. **(4,1\*)**
- g) Muito bom, espaço ficou muito especial! **(5,0\*)**
- h) Usei algumas vezes as salas, não lembro bem de quais exatamente foram os problemas, só sei que foi nos equipamentos disponibilizados nas salas. Fiquei com a impressão de que é difícil fazer reuniões híbridas (teletrabalho e presencial), pois só permite via WebEx, se bem me lembro. Outra coisa também é o acesso a arquivos, que não é muito direto. **(4,1\*)**
- i) Acredito que seria interessante disponibilizar uma parte apenas com espaços de descanso e relaxamento para que os funcionários possam desfrutar durante seu intervalo, já que muitos não saem do CAFF e não há um espaço adequado para que possam ficar como, por exemplo, os existentes em outros espaços públicos (casa civil, etc...). **(4,3\*)**
- j) Espaçoso, moderno e de fácil acesso. **(4,6\*)**
- k) Seria interessante ter mais algumas mesas avulsas, cadeiras leves e banquetas altas para suporte. **(4,9\*)**

**\*Média única de satisfação do respondente quanto a sua avaliação do lounge.**

## 2. AVALIAÇÃO DAS SALAS DE REUNIÃO CAFFWORKING

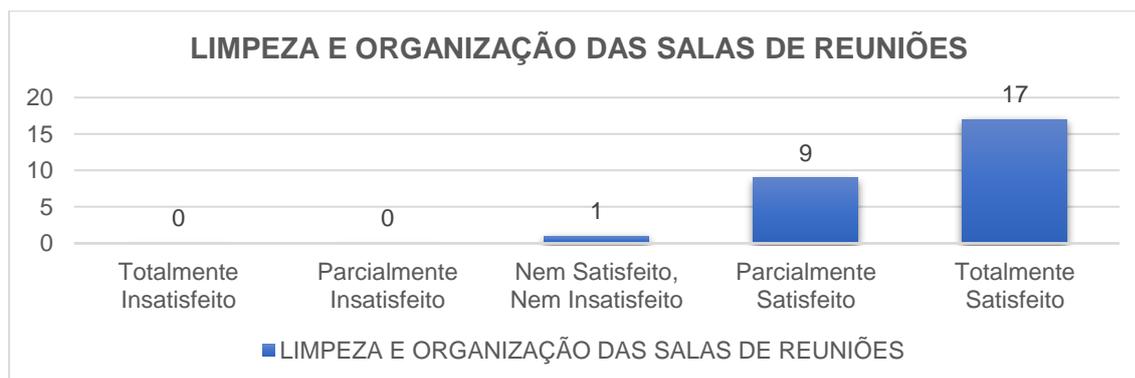
### 2.1. CONFORTO DAS SALAS DE REUNIÕES

- Totalmente Insatisfeito: 0
- Parcialmente Insatisfeito: 1
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 1
- Parcialmente Satisfeito: 9
- Totalmente Satisfeito: 16
- **Média de Satisfação: 4,5**



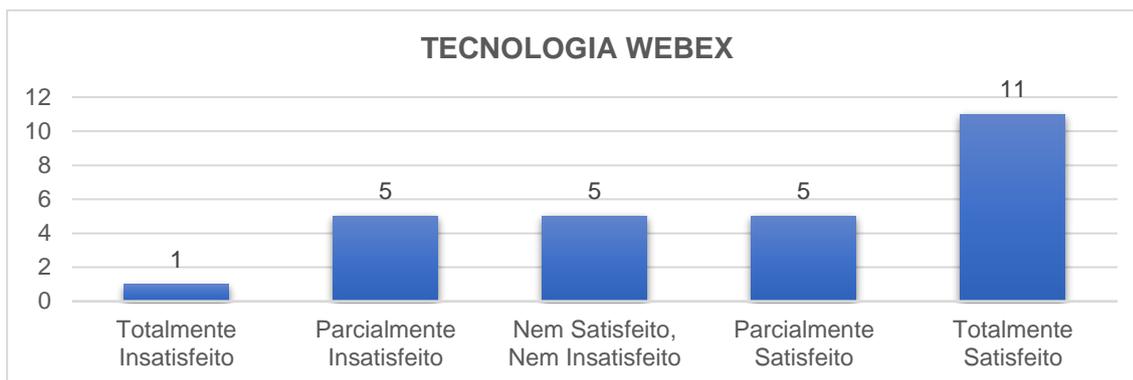
### 2.2. LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DAS SALAS DE REUNIÕES

- Totalmente Insatisfeito: 0
- Parcialmente Insatisfeito: 0
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 1
- Parcialmente Satisfeito: 9
- Totalmente Satisfeito: 17
- **Média de Satisfação: 4,6**



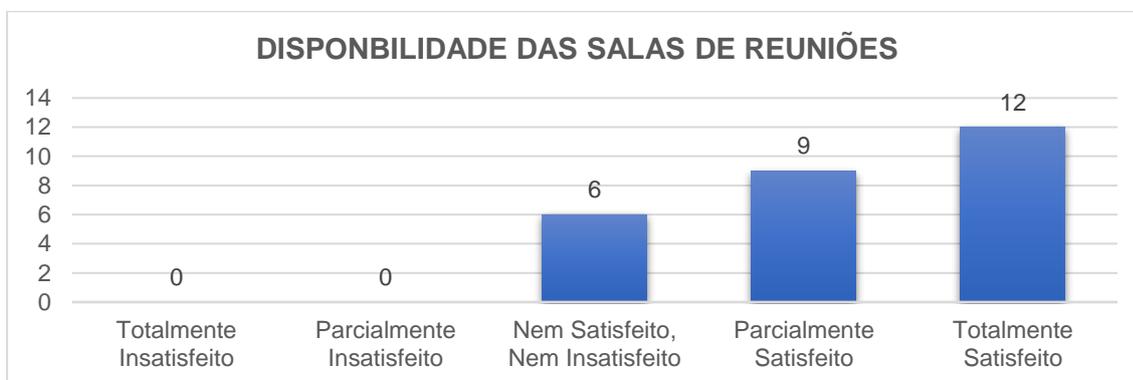
### 2.3. TECNOLOGIA WEBEX

- Totalmente Insatisfeito: 1
- Parcialmente Insatisfeito: 5
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 5
- Parcialmente Satisfeito: 5
- Totalmente Satisfeito: 11
- **Média de Satisfação: 3,8**



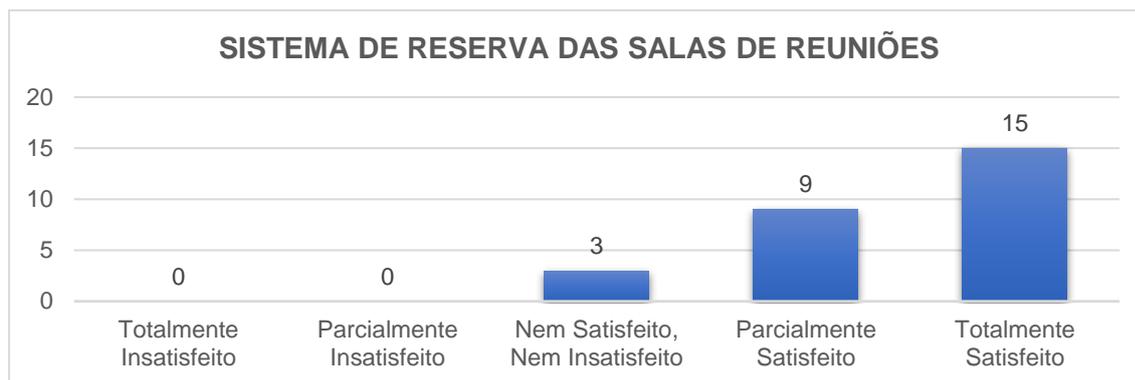
### 2.4. DISPONIBILIDADE DAS SALAS DE REUNIÕES

- Totalmente Insatisfeito: 0
- Parcialmente Insatisfeito: 0
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 6
- Parcialmente Satisfeito: 9
- Totalmente Satisfeito: 12
- **Média de Satisfação: 4,3**



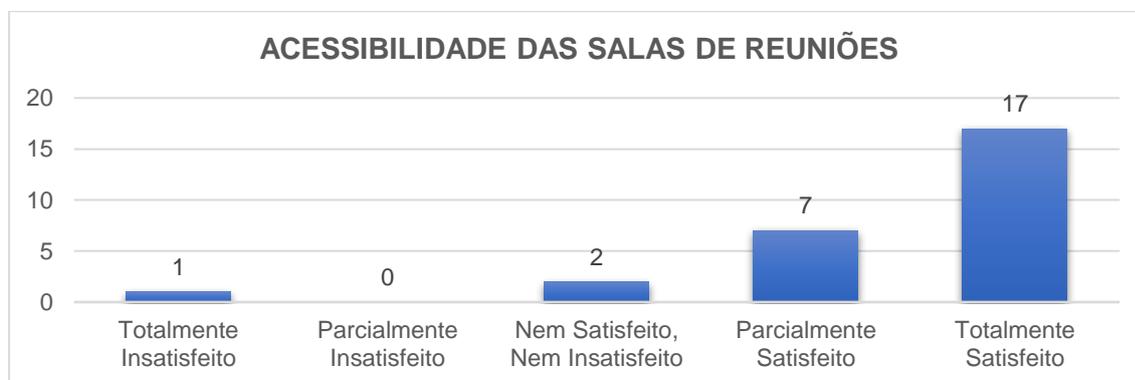
## 2.5. SISTEMA DE RESERVA DAS SALAS DE REUNIÕES

- Totalmente Insatisfeito: 0
- Parcialmente Insatisfeito: 0
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 3
- Parcialmente Satisfeito: 9
- Totalmente Satisfeito: 15
- **Média de Satisfação: 4,5**



## 2.6. ACESSIBILIDADE DAS SALAS DE REUNIÕES

- Totalmente Insatisfeito: 1
- Parcialmente Insatisfeito: 0
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 2
- Parcialmente Satisfeito: 7
- Totalmente Satisfeito: 17
- **Média de Satisfação: 4,5**



## 2.7. SATISFAÇÃO GERAL COM AS SALAS DE REUNIÕES

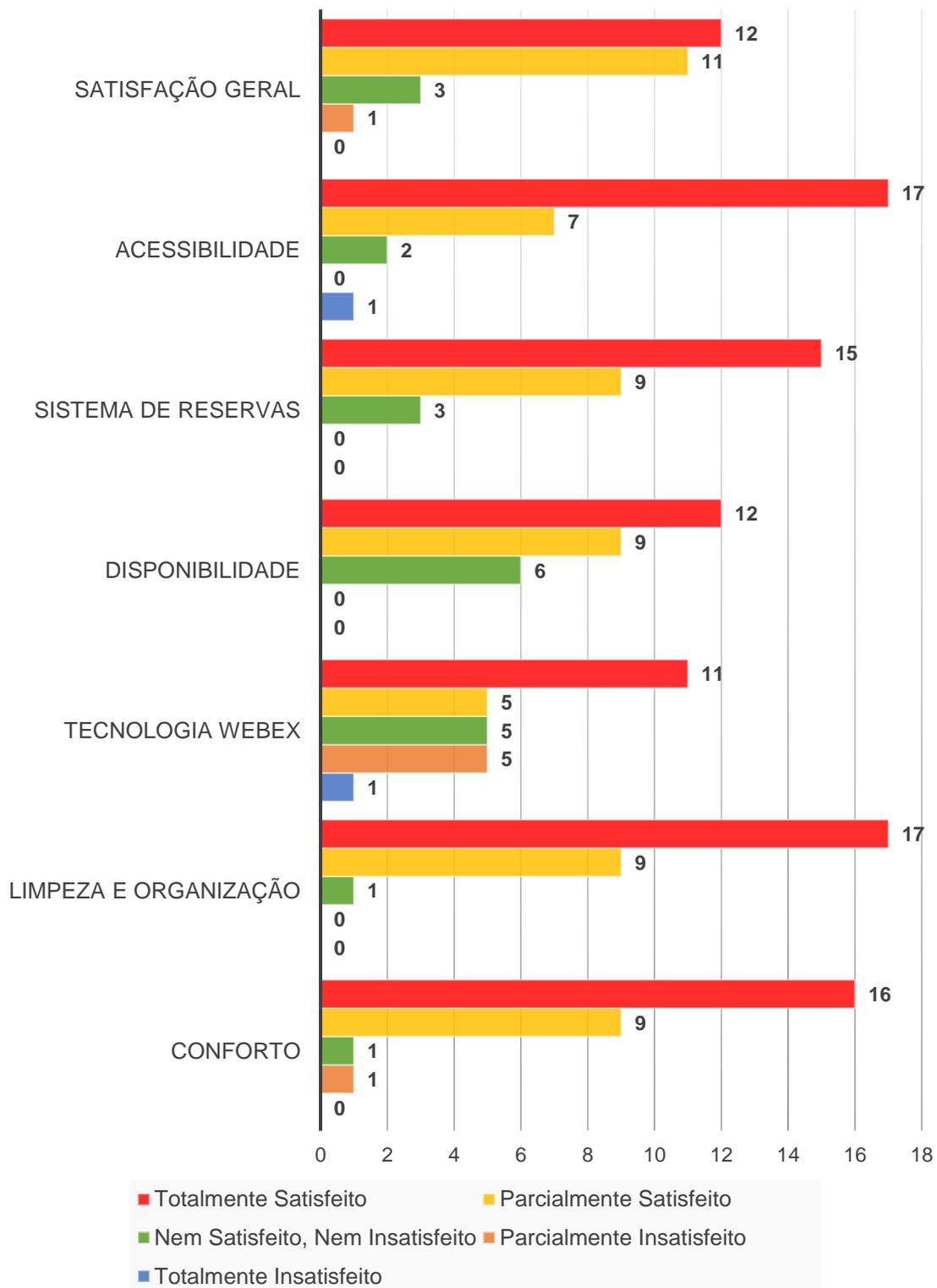
- Totalmente Insatisfeito: 0
- Parcialmente Insatisfeito: 1
- Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito: 3
- Parcialmente Satisfeito: 11
- Totalmente Satisfeito: 12
- **Média de Satisfação: 4,3**



## 2.8. RESUMO DE SATISFAÇÃO COM AS SALAS DE REUNIÕES

- Percentual de Totalmente Insatisfeitos: 1,02%
- Percentual de Parcialmente Insatisfeitos: 3,57%
- Percentual de Nem Satisfeitos, Nem Insatisfeitos: 11,71%
- Percentual de Parcialmente Satisfeitos: 31,10%
- Percentual de Totalmente Satisfeitos: 52,02%
- **Média Global de Satisfação: 4,3**

## RESUMO DE AVALIAÇÕES DE SATISFAÇÃO COM AS SALAS DE REUNIÕES



## 2.9. COMENTÁRIOS DOS RESPONDENTES QUANTO A SATISFAÇÃO DAS SALAS DE REUNIÕES

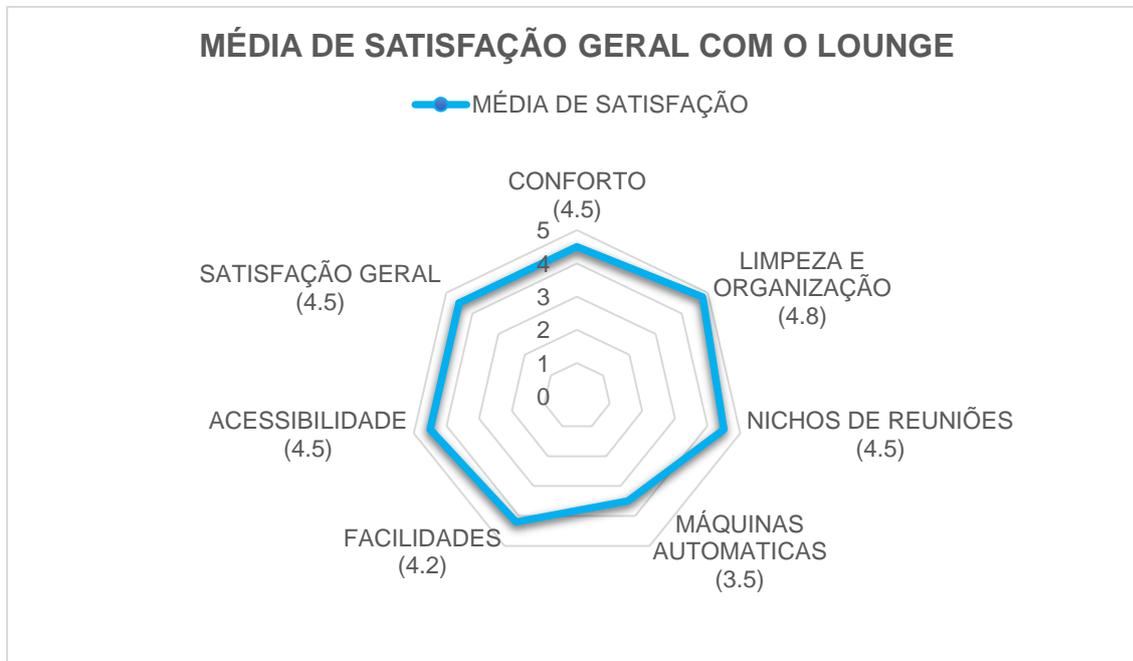
- a) Sugiro equipar as salas com computadores para facilitar as reuniões internas e externas que necessitam compartilhar apresentações. **(4,9\*\*)**
- b) Frequentei poucas vezes, mas considero um espaço referência para outros órgão de governo. **(4,7\*\*)**
- c) As salas são muito bonitas e confortáveis, mas faltam tomadas junto as mesas. Uma das salas não tem ar condicionado. Algumas salas estão permanentemente reservadas para uso exclusivo de alguns setores. A tecnologia utilizada para a realização de reuniões virtuais é complicada e restrita ao Webex. As perguntas aqui se referem às salas de reunião, mas metade dos enunciados estão iguais aos das primeiras perguntas, fazendo referência ao Lounge. **(3,4\*\*)**
- d) Nota 1000. **(5,0\*\*)**
- e) O problema é na tecnologia webex, deveria ser mais livre, para usar o que o usuário está mais acostumado. **(4,1\*\*)**
- f) Necessidade de aumento de tomadas, posto que é necessário levar um notebook como apoio nas salas. O sistema webex não é o mesmo que esta sendo implementado nas Secretarias, o que dificulta o agendamento por esta plataforma. Caso seja agendada reunião em sistema diferente do webex se faz obrigatória a utilização de notebook para que a reunião ocorra. **(4,1\*\*)**
- g) Muitas dificuldades de conexão são enfrentadas nos acessos para reuniões externas. **(3,9\*\*)**
- h) As salas de reuniões são muito boas, confortáveis, limpas (sempre com álcool gel disponível nas mesas) e com privacidade. Minha única crítica é em relação à restrição para uso da tecnologia Webex, pois tentei utilizar outros sistemas como reuniões via meet ou palestras pelo YouTube (exemplo: palestra do Leandro Karnal) e não foi possível utilizar todas as facilidades, infelizmente. Inclusive a nossa DINFO da SPGG procurou auxiliar, porém não foi viável. **(4,3\*\*)**
- i) Poderiam ter mais tomadas, e seria interessante tomadas nas mesas. Também seria interessante ter pontos de rede para conexão via cabo, bem como a

- utilização de projetor. A sala branca de ideação (mini auditório) poderia disponibilizar alguma infra de equipamentos de projeção nas paredes. **(4,3\*\*)**
- j) Faltam tomadas nas salas e a conexão é ruim. Quase toda reunião cai conexão, demora pra conectar. Outra sugestão é que seria interessante ter computador disponível para reuniões. Muitas vezes precisamos compartilhar conteúdo ou simplesmente queremos registrar coisas e não tem computador/note. **(3,9\*\*)**

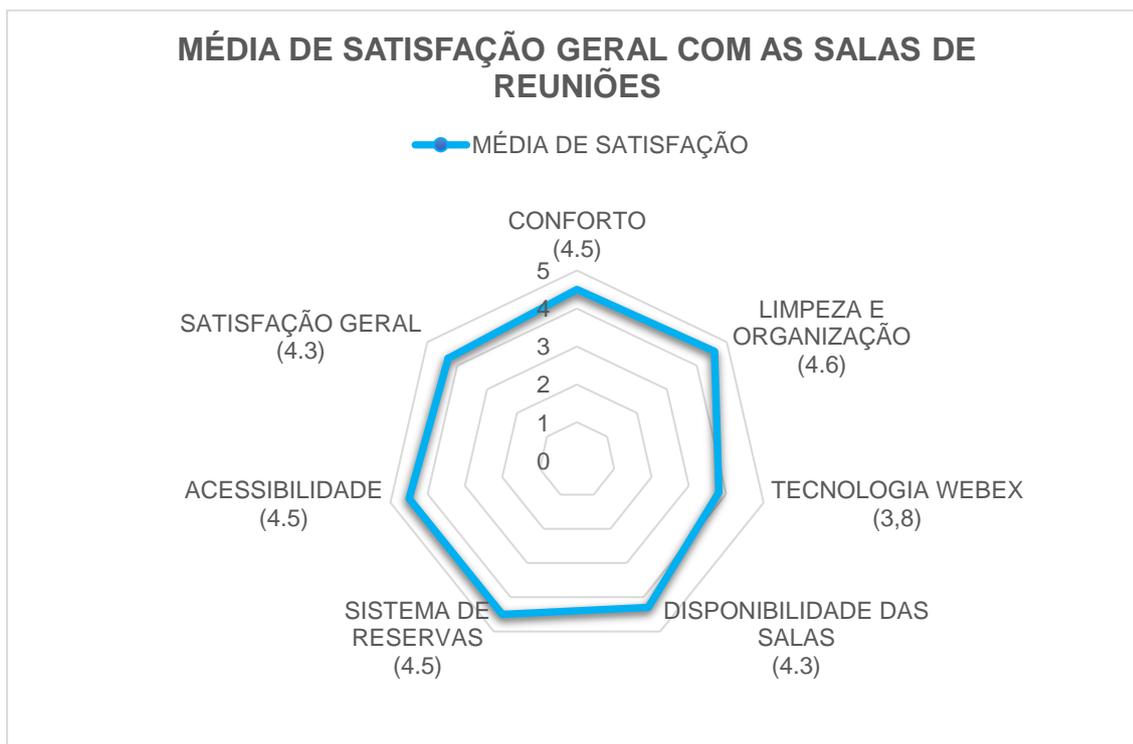
**\*\*Média única de satisfação do respondente quanto a sua avaliação das salas de reuniões.**

### 3. RESUMO GERAL DE AVALIAÇÕES

#### 3.1. RESUMO DE AVALIAÇÕES DO LOUNGE



#### 3.2. RESUMO DE AVALIAÇÕES DAS SALAS DE REUNIÕES



#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS DA PESQUISA

Decorrente da análise dos dados obtidos através da aplicação da pesquisa de satisfação aos usuários utilizadores do CAFFWorking, observa-se uma grande aderência por parte dos servidores com este espaço.

Através do resumo das avaliações, tanto com referência ao lounge deste espaço, bem como das próprias salas de reuniões, é possível constatar a satisfação quase que plena com a limpeza e organização do espaço.

Salienta-se também que, de maneira geral, o conforto e a acessibilidade do CAFFWorking foram bem avaliados pelo público utilizador.

Não obstante, alguns pontos tiveram uma média de satisfação relativamente menor com relação as demais. Dentre as razões, estão a Tecnologia Webex empregada nas salas do CAFFWorking (Média 3,8/5,0), por esta ser a única disponível e possível para realização de reuniões virtuais. As máquinas automáticas para venda de alimentos e cafés neste local – as quais fazem parte do contrato do Restaurante do CAFF – também foram menos satisfatórias para o público, obtendo média de avaliação de 3,5/5,0.

Para correção destes pontos com menos satisfação do público, ações já foram tomadas a fim de melhorar a experiência dos utilizadores do espaço. Com relação a tecnologia Webex empregada, serão inauguradas duas salas no térreo do CAFF nos mesmos padrões do CAFFWorking, as que contarão com computador e projetor para realização de reuniões virtuais, desta forma estas salas não serão restritas a apenas uma plataforma de videoconferência e sim comportarão qualquer uma que o utilizador preferir.

Para com a insatisfação apurada com as máquinas automáticas, foi feito contato com o responsável pelo restaurante sobre este problema, o qual informou já possuir intenção de troca da empresa responsável por estes equipamentos, inclusive de forma a aceitar Banrisul como forma de pagamento.

Diante do exposto anteriormente, podemos tomar como conclusão a satisfação geral do público com o CAFFWorking, sendo este espaço bastante elogiado. Ainda que não unânime, as providências já tomadas para melhora dos pontos tidos com pouca satisfação serão suficientes para, em breve, termos uma aderência ainda maior dos servidores com este espaço e que este possa se tornar referência do Estado.