

SATISFAÇÃO DO CLIENTE INTERNO COM A USABILIDADE DO SITE INSTITUCIONAL DA UNOESC: UM ESTUDO COM APLICAÇÃO DA ESCALA SUS

Aline do Amaral¹, Natália de Oliveira², Sérgio Beghini³

1. Discente do Mestrado Profissional em Administração, Unoesc, Chapecó, SC
2. Discente do Mestrado Profissional em Administração, Unoesc, Chapecó, SC
3. Docente do Mestrado Profissional em Administração, Unoesc, Chapecó, SC

Autor correspondente: Aline do Amaral, aline.amaral@unoesc.edu.br

Área: Ciências Sociais

Introdução: Este relatório técnico investiga a satisfação do cliente interno com a usabilidade do site institucional da Unoesc, consolidando a experiência digital como variável estratégica para a comunicação e os serviços oferecidos aos colaboradores. **Objetivo:** Avaliar a percepção de usabilidade do site institucional com base na System Usability Scale (SUS), articulando indicadores quantitativos e insumos qualitativos para orientar melhorias contínuas na experiência. **Método:** Adotou-se delineamento quantitativo descritivo/exploratório, via survey on-line com amostra por conveniência de colaboradores (n=168); o instrumento incluiu a SUS (10 itens Likert), uma pergunta de Net Promoter Score (0–10) e uma questão aberta para sugestões. Procedimentos envolveram teste de normalidade (Shapiro–Wilk) e estatística descritiva de médias e desvios, além da análise de conteúdo simples das respostas abertas. **Resultados:** Os resultados indicaram média SUS de 66,92 pontos (DP=21,88), classificando o site na faixa “aceitável” e revelando heterogeneidade de experiências; a pontuação situa-se próxima ao limiar de 68 reportado como média global, reforçando a necessidade de ajustes. A variabilidade sugere que barreiras de arquitetura da informação, integração de funcionalidades e clareza estrutural podem impactar a carga cognitiva, alinhando-se à literatura sobre design emocional e bem-estar. Corroboram essa leitura os achados nas categorias “Arquitetura da Informação” e “Busca”, que evidenciam pontos de fricção detectáveis em avaliações baseadas em tarefas. Observou-se ainda discrepância entre a classificação SUS e um NPS reduzido, indicando baixa lealdade e percepção tênue de valor agregado; tal divergência ressalta que a experiência digital deve ser compreendida para além da funcionalidade, incluindo dimensões simbólicas e emocionais. Comparativamente, plataformas educacionais registram ~71,5 pontos, enquanto aplicações iteradas atingem 85,5 (“excelente”), metas de evolução. Como métrica, a SUS deve ser combinada a avaliações por tarefas e reaplicada periodicamente. **Conclusão:** Conclui-se que o site cumpre funções básicas, porém apresenta inconsistências que limitam o engajamento; recomenda-se um plano de melhoria contínua que una intervenções estruturais — redução de sobrecarga cognitiva, maior integração de funcionalidades e hierarquização informacional — a estratégias de design centrado no usuário. Do ponto de vista gerencial, aprimorar arquitetura e clareza não é apenas decisão técnica, mas investimento em capacidades dinâmicas e gestão do conhecimento, com efeitos esperados sobre eficiência interna e desempenho organizacional.

Palavras-chave: Usabilidade; ambientes digitais; experiência do usuário; satisfação do cliente interno.