



Pesquisa de Satisfação 2018



TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Internos e Externos de Tecnologia da Informação do TRT16 2018

11/2018



Pesquisa de Satisfação 2018

Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Objetivos.....	4
2.1 Objetivos Gerais.....	4
2.2 Objetivos Específicos.....	4
3. Universo da Pesquisa.....	5
4. Amostra.....	5
5. Metodologia.....	6
6. Análise dos Resultados.....	8
6.1 Pesquisa Interna.....	8
6.1.1 Ocupação.....	8
6.1.2 Sexo.....	9
6.1.3 Local de Trabalho.....	10
6.1.4 Idade.....	11
6.1.5 Tempo de Serviço.....	12
6.1.6 Preferência de Abertura Chamado.....	13
6.1.7 Conhecimento do Assyst.....	14
6.1.8 Facilidade de Abrir Chamado.....	15
6.1.9 Facilidade de Acompanhar Chamado.....	16
6.1.10 Catalogo de Serviços.....	17
6.1.11 Central de Serviços.....	18
6.1.12 Suporte Técnico.....	19
6.1.13 Equipamentos.....	20
6.1.14 Sistemas.....	21
6.1.15 ISUI – Índice de Satisfação dos Usuários Internos.....	22
6.2 Pesquisa Externa.....	25
2.2.1 Ocupação.....	26
2.2.2 Sexo.....	26
2.2.3 Idade.....	27
2.2.4 Canais de Atendimento.....	27
2.2.5 PJe-JT.....	28
2.2.6 Portal do TRT16.....	29
2.2.7 Serviços de Tecnologia da Informação.....	30
2.2.8 ISUE – Índice de Satisfação dos Usuários Externos.....	31
7. Considerações Finais.....	33
ANEXO I.....	34
ANEXO II.....	38



Pesquisa de Satisfação 2018

ANEXO III.....39

1. Apresentação

A pesquisa de satisfação dos usuários de TIC (tecnologia da informação e comunicação) foi realizada com o propósito de compreender a percepção dos usuários referente a qualidade dos serviços prestados tanto para o público interno ao TRT16 quanto ao externo, possibilitando assim traçar planos estratégicos para otimizar e/ou corrigir os serviços ofertados. Essa pesquisa foi desenvolvida pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC), com o apoio da Sessão de Comunicação Social, do Setor Gráfico e da Escola Judicial.

O período de divulgação e aplicação da pesquisa compreendeu de 17/09/2018 (segunda-feira) a 19/10/2018 (sexta-feira), tendo todo o projeto de desenvolvimento da pesquisa durado um mês e uma semana. Ambas as pesquisas foram divulgadas pelos mesmos meios, entre os quais, o grupo de magistrados e servidores do Facebook, o portal do TRT16 na seção de notícias (<https://www.trt16.jus.br/site/index.php?noticia=44746>), a página inicial do PJe-JT e através de cartazes espalhados pelos murais do tribunal tanto das varas da capital quanto do interior. As duas pesquisas foram desenvolvidas usando a ferramenta gratuita de produção de formulários Google Forms (<https://www.google.com/forms/about/>).

Esse relatório documenta os procedimentos tomados para realização da pesquisa e discute seus resultados, sendo disposto em 7 (sete) tópicos: apresentação, corresponde a descrição inicial da pesquisa; objetivos, visa descrever os objetivos gerais e específicos da aplicação da pesquisa; universo da



Pesquisa de Satisfação 2018

pesquisa, apresenta o grupo abrangido pela pesquisa; amostra, compreende a parcela dos participantes que responderam a pesquisa; metodologia, explica todos os métodos utilizados no desenvolvimento do projeto da pesquisa de satisfação; análise dos resultados, exibe gráficos para compreensão e análise das informações coletadas dos participantes; considerações finais, análise sobre as informações coletadas associada ao plano estratégico previamente estabelecido;

2. Objetivos

2.1 Objetivos Gerais

Avaliar a qualidade dos serviços prestados pela CTIC baseando-se no grau de satisfação dos usuários desses serviços, a fim de traçar medidas estratégicas visando correções e melhorias nos serviços de tecnologia fornecidos.

2.2 Objetivos Específicos

Buscar o aperfeiçoamento dos serviços a partir da medição dos indicadores ISUE (Índice de Satisfação de Usuários Externos) e ISUI (Índice de Satisfação de Usuários Internos), visando atingir a meta de 5% (cinco por cento) de melhora prevista no Planejamento Estratégico de TIC – 2017 a 2020, que no ano inicial estava fixada 65% (sessenta e cinco por cento).

Para conhecer melhor esses e outros objetivos estratégicos da CTIC é possível acessar o Planejamento Estratégico de TIC e o Plano Diretor de TIC pelo portal da Governança na seção Planejamento.

3. Universo da Pesquisa

O universo da pesquisa interna é totalizado por 774 (setecentos e setenta e quatro) participantes, sendo desses 58 (cinquenta e oito) magistrados, 592 (quinhentos e noventa e dois) servidores e 124 (cento e vinte e quatro) estagiários. Estando esses lotados nas unidades administrativas e em 16 (dezesesseis) varas, distribuídas na capital e no interior do estado do MA.

O universo da pesquisa externa corresponde a advogados, membros do Ministério Público, peritos, servidores, magistrados de outros órgãos, entre outros. O público externo foi estimado em 27.915 usuários, conforme pesquisa à base de usuários do PJe-JT.

4. Amostra

O total de participantes da pesquisa de satisfação interna foi de 250 (duzentos e cinquenta), a partir disso foram estabelecidos os parâmetros a serem adotados para que a amostra pudesse representar o universo.

Para validar o espaço amostral da pesquisa foi utilizado a seguinte fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{Z^2 * p * (1 - p) + e^2 * (N - 1)}$$

Onde:

n: Amostra Calculada

N: População

Z: variável normal padronizada associada ao nível de confiança



Pesquisa de Satisfação 2018

p: verdadeira probabilidade do evento

e: erro amostral

Na pesquisa em apreço, não foi determinado previamente um valor amostral, visto que os participantes respondiam espontaneamente o formulário. Deste modo, a fórmula apresentada foi utilizada para medir o nível de confiança dos resultados a partir da quantidade final de usuários que responderam a pesquisa e levando em consideração um erro amostral de aproximadamente 5%.

Com base na fórmula, com uma amostra de 250 (duzentos e cinquenta) participantes e um universo de 774 (setecentos e setenta e quatro) usuários, considerando “p” igual a 50% (cinquenta por cento), como usual para este tipo de pesquisa, e erro amostral de aproximadamente 5%, obteve-se um valor de $Z = 1.96$ (um vírgula noventa e seis), que corresponde a um nível de confiança de 95% (noventa e cinco por cento).

5. Metodologia

Foram desenvolvidos 2 (dois) formulários, como mencionado na Apresentação, um voltado para o público interno e o outro externo. Por padrão as perguntas utilizaram uma métrica de 1 (um) a 5 (cinco), onde 1 (um) representa totalmente insatisfeito e 5 (cinco) totalmente satisfeito, para avaliar o grau de satisfação dos participantes em relação a serviços de TI prestados. Também foi estabelecido que resultados inferiores a 4 (quatro) seriam tratados como negativos e superiores ou iguais a 4 (quatro) como positivos.



Pesquisa de Satisfação 2018

Os formulários ficaram disponíveis por cerca de 1 (um) mês para serem respondidos espontaneamente pelos usuários internos e externos. Como forma de incentivo foi oferecido um prêmio que foi sorteado entre os participantes da pesquisa interna.

O formulário interno focou, no início, em aspectos referentes a identificação do perfil dos usuários, posteriormente foi analisado se os usuários tinham conhecimento sobre a ferramenta de abertura de chamado (Assyst). Caso conhecessem, o usuário opinaria sobre a qualidade do serviço, caso não conhecesse, iria para a sessão referente a qualidade do atendimento e suporte, visando compreender a visão do usuário a respeito de como esses serviços são prestados. Por fim um tópico referente a qualidade dos equipamentos e sistemas a disposição dos usuários. Também foram deixados como opcionais 3 (três) espaços para o participante descrever a respeito de possíveis sugestões ou reclamações sobre a CTIC, suporte técnico e a central de atendimento. Conforme mostra a seção ANEXO II desse documento.

Da mesma forma, o externo focou inicialmente em identificar o perfil dos usuários. Posteriormente em avaliar a qualidade do PJe-JT, do portal do TRT16 e dos serviços de tecnologia da informação prestados aos usuários. Também foi deixado um espaço para os participantes descreverem sugestões ou reclamações sobre esses mesmos serviços. Conforme mostra a seção ANEXO II desse documento.

6. Análise dos Resultados

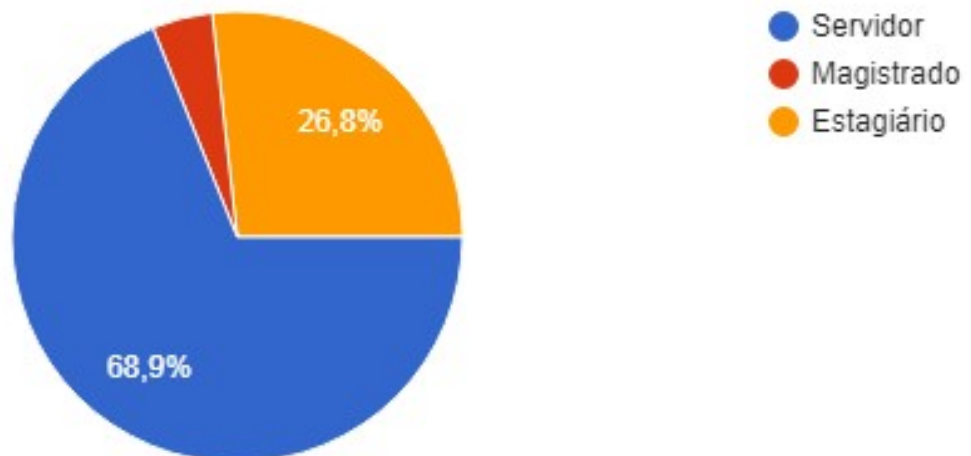
6.1 Pesquisa Interna

6.1.1 Ocupação

Pode-se notar uma composição majoritária de servidores (68,9%), seguidos de estagiários (26,8%) e, por fim, magistrados (4,3%).

Ocupação

254 respostas

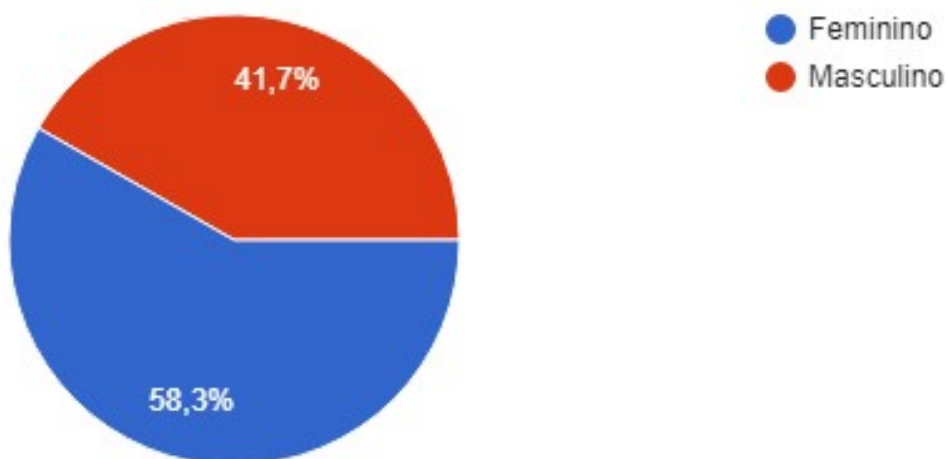


6.1.2 Sexo

Também foi avaliado que há uma maior predominância do sexo feminino entre os participantes da pesquisa.

Sexo

254 respostas

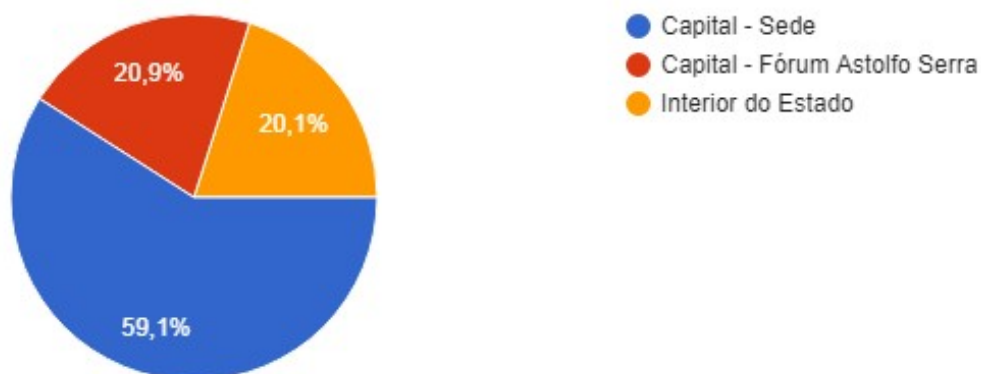


6.1.3 Local de Trabalho

A maior parte dos participantes trabalham atualmente no prédio sede da capital. Nota-se pouco envolvimento do interior na participação da pesquisa, visto que o número de real de usuários corresponde a 248 (duzentos e quarenta e oito) enquanto no Fórum Astolfo Serra possui 174 usuários e a capital com 338, dessa forma a real proporção seria de na Sede 44,47%, Astolfo Serra 22,89%, Interior 32,63%.

Local de Trabalho

254 respostas

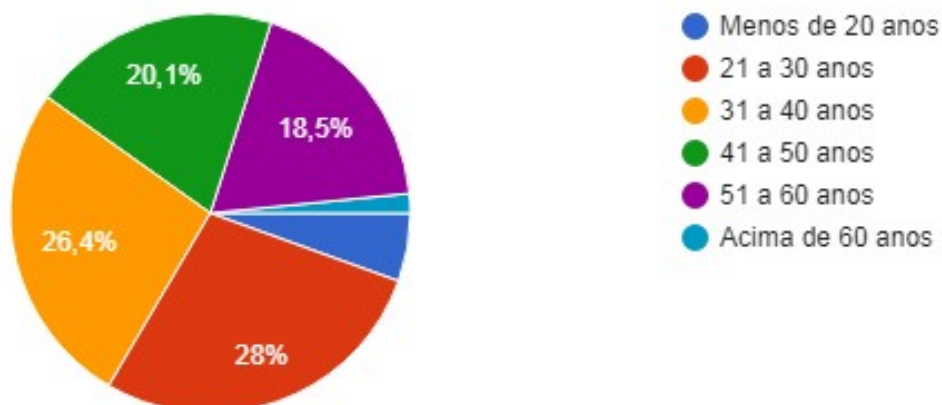


6.1.4 Idade

Pode-se notar que há uma distribuição relativamente igualitária na faixa de idades que compreende de 21 a 40 anos e o mesmo se aplica para a faixa de 41 a 60, sendo a diferença entre ambas de 15,8%.

Idade

254 respostas

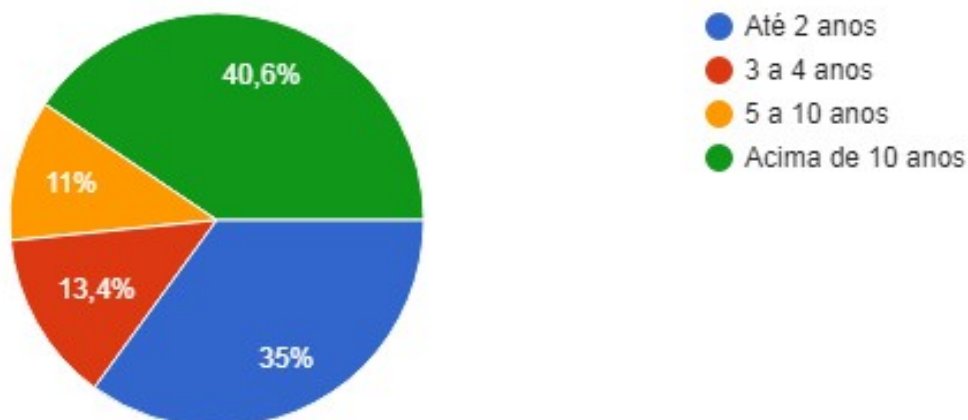


6.1.5 Tempo de Serviço

Boa parte dos participantes da pesquisa estão prestando serviços ao tribunal entre as faixas de “Até 2 anos” e “Acima de 10 anos”.

Tempo de Serviço no TRT-16

254 respostas



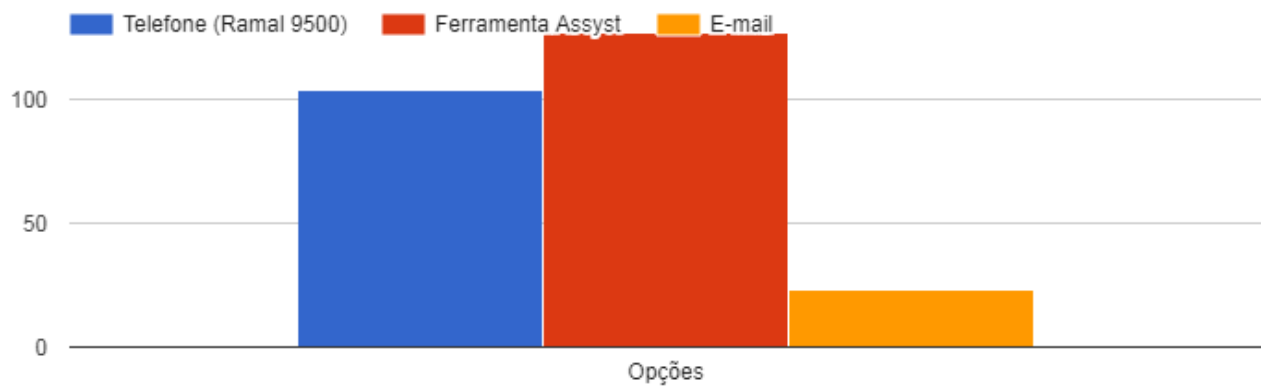


Pesquisa de Satisfação 2018

6.1.6 Preferência de Abertura Chamado

Notou-se que há quase uma igualdade entre a preferência na abertura de chamados via telefone e a ferramenta Assyst.

Como você prefere abrir chamados



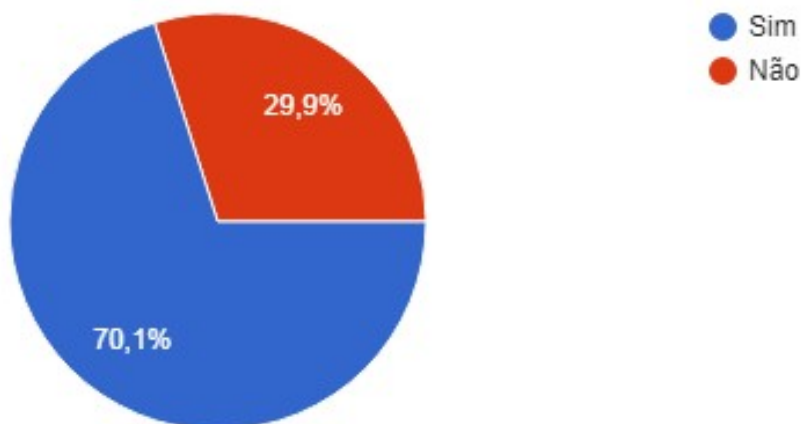
Telefone	Assyst	E-mail	Total de Respostas
40,94%	50%	9,06%	254

6.1.7 Conhecimento do Assyst

Apesar de a grande maioria ter conhecimento da ferramenta Assyst, cerca de 1/3 (um terço) dos participantes informaram que não possuíam conhecimento sobre a mesma. Isso remete ao fato de se fazer necessários políticas para melhor divulgação do Assyst. Também é importante ressaltar que 26,8% dos participantes são estagiários, dentro da faixa de “Até 2 anos” de serviço, ou seja, podem ainda não terem passado por situações onde a abertura de chamado fossem necessário, justificando assim o alto valor de desconhecimento.

Você conhece o software de abertura de chamados – Assyst

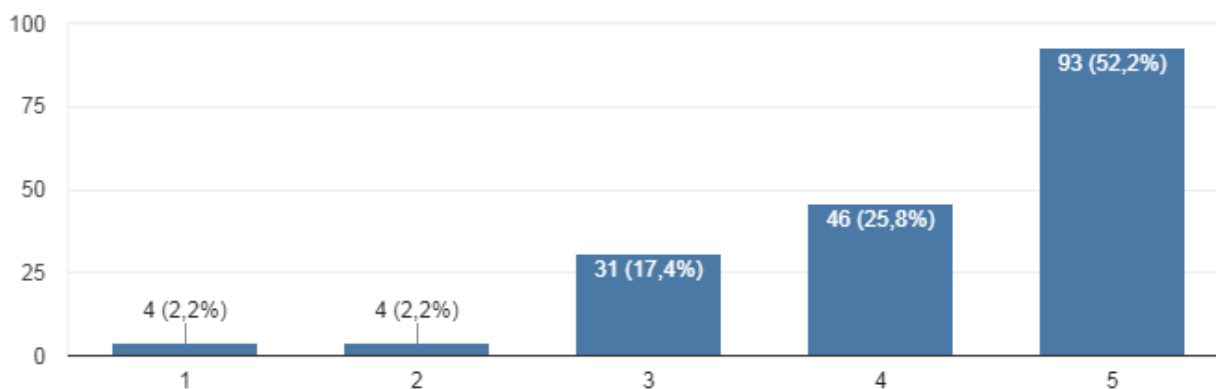
254 respostas



6.1.8 Facilidade de Abrir Chamado

Como você avalia a facilidade de abrir um chamado

178 respostas



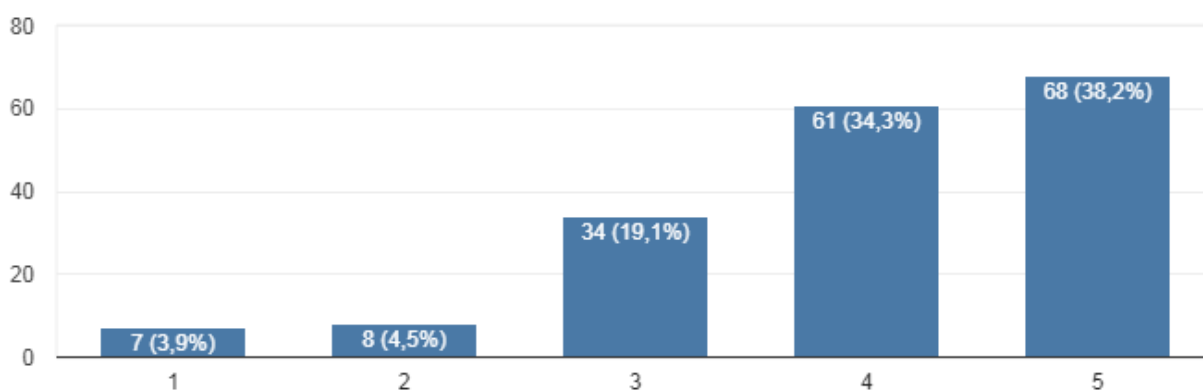
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
2,25%	2,25%	17,42%	25,84%	52,25%	178

Negativo	Positivo
21,91%	78,09%

6.1.9 Facilidade de Acompanhar Chamado

Como você avalia a facilidade de acompanhar o andamento de um chamado

178 respostas



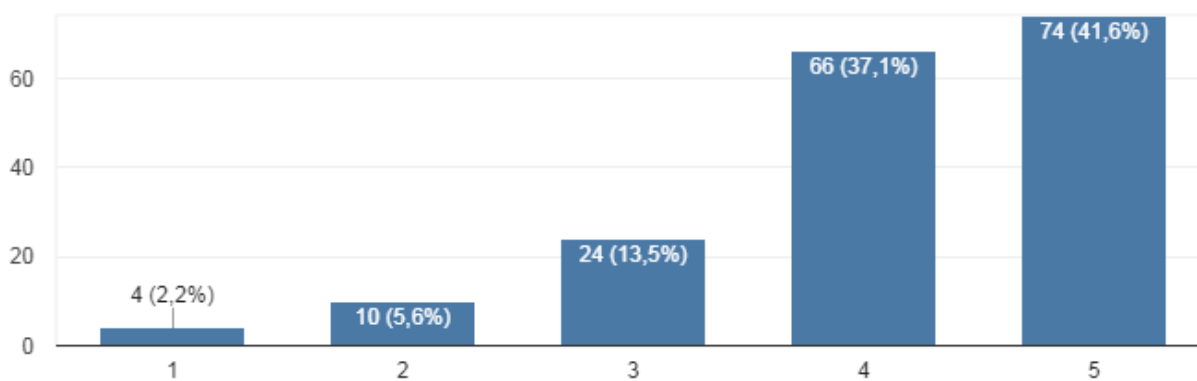
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
3,93%	4,49%	19,10%	34,27%	38,20%	178

Negativo	Positivo
27,53%	72,47%

6.1.10 Catalogo de Serviços

Suas necessidades são atendidas pelas opções de serviços disponibilizadas no Assyst

178 respostas

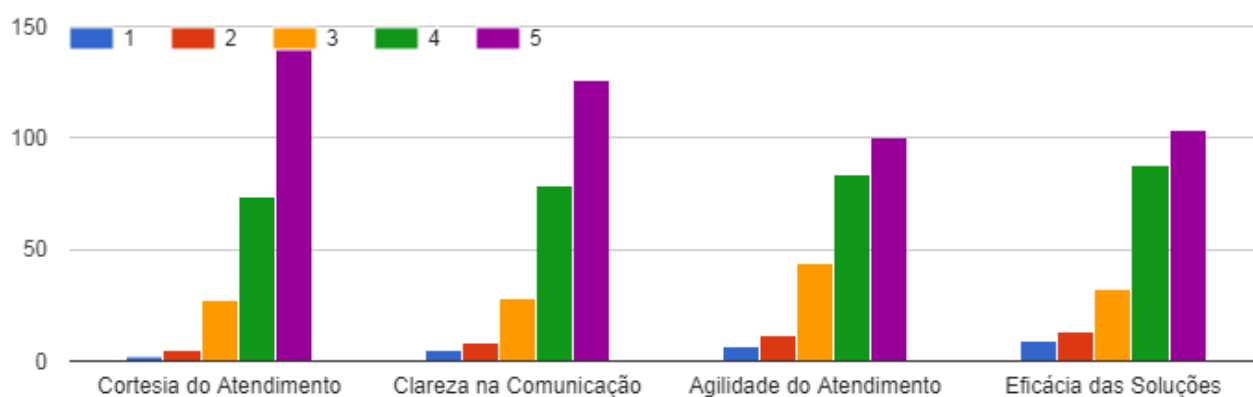


Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
2,25%	5,62%	13,48%	37,08%	41,57%	178

Negativo	Positivo
21,35%	78,65%

6.1.11 Central de Serviços

Como você avalia o atendimento da Central de Serviços (Ramal 9500)

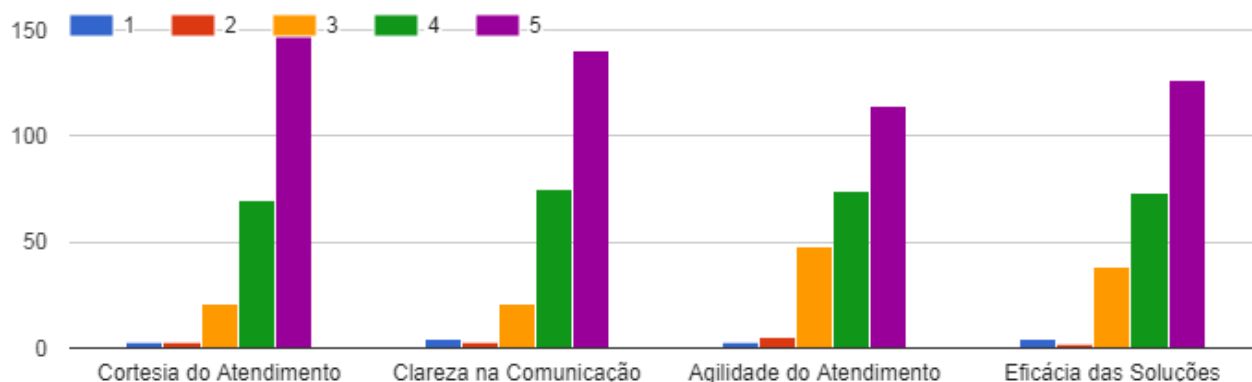


Central de Serviços	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Cortesia	0,81%	2,02%	10,89%	29,84%	56,45%	248
Clareza	2,03%	3,25%	11,38%	32,11%	51,22%	246
Agilidade	2,83%	4,86%	17,81%	34,01%	40,49%	247
Eficácia	3,66%	5,28%	13,01%	35,77%	42,28%	246

Central de Serviços	Negativo	Positivo
Cortesia	13,71%	86,29%
Clareza	16,67%	83,33%
Agilidade	25,50%	74,50%
Eficácia	21,95%	78,05%

6.1.12 Suporte Técnico

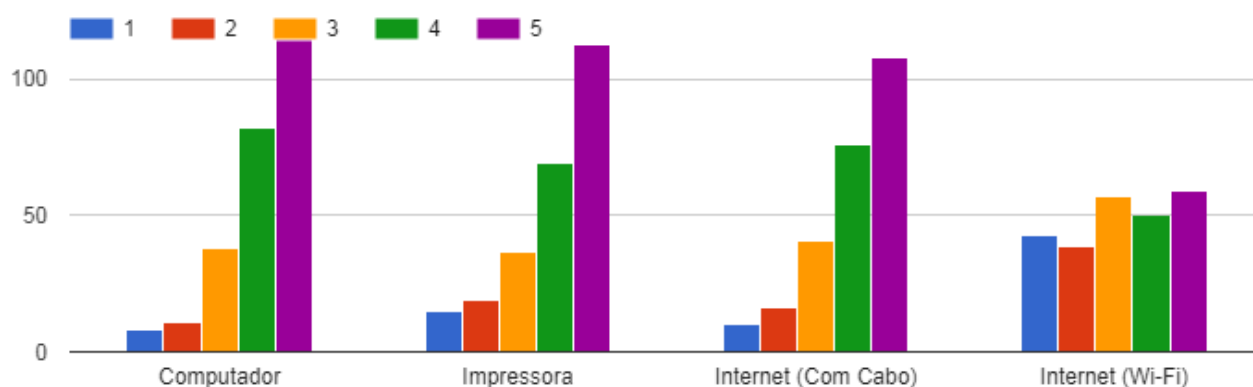
Como você avalia o suporte técnico presencial (SUTEC)



SUTEC	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Cortesia	1,22%	1,22%	8,57%	28,57%	60,41%	245
Clareza	1,65%	1,23%	8,64%	30,86%	57,61%	243
Agilidade	1,23%	2,05%	19,67%	30,33%	46,72%	244
Eficácia	1,65%	0,82%	15,64%	30,04%	51,85%	243

SUTEC	Negativo	Positivo
Cortesia	11,03%	88,97%
Clareza	11,53%	88,47%
Agilidade	22,96%	77,04%
Eficácia	18,11%	81,89%

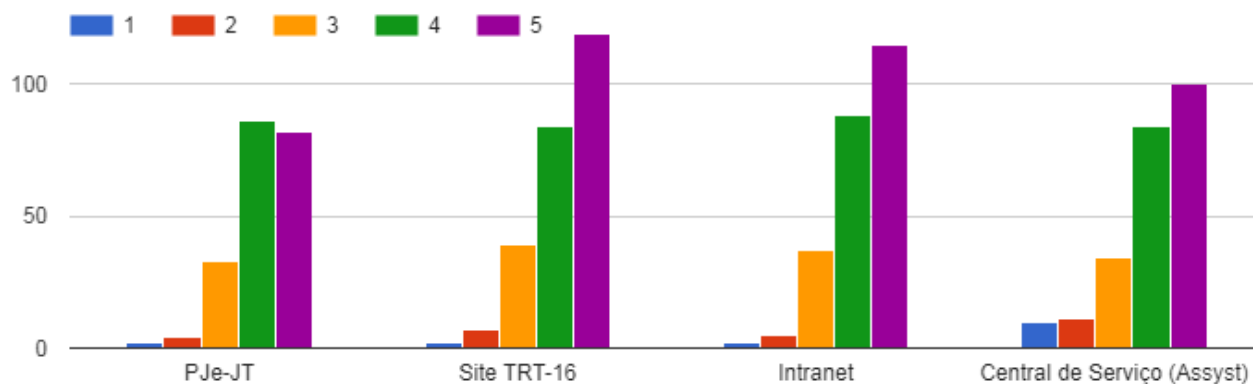
6.1.13 Equipamentos



Equipamentos	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Computador	3,15%	4,33%	14,96%	32,28%	45,28%	254
Impressora	5,93%	7,51%	14,62%	27,27%	44,66%	253
Internet (Com Cabo)	3,98%	6,37%	16,33%	30,28%	43,03%	251
Internet (Wi-Fi)	17,37%	15,73%	22,98%	20,16%	23,79%	248

Equipamentos	Negativo	Positivo
Computador	22,44	77,56
Impressora	28,07	71,93
Internet (Com Cabo)	26,7	73,3
Internet (Wi-Fi)	56,05	43,95

6.1.14 Sistemas



Sistemas	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
PJe-JT	0,97%	1,93%	15,94%	41,55%	39,61%	207
Site TRT-16	0,80%	2,79%	15,54%	33,47%	47,41%	251
Intranet	0,81%	2,02%	14,98%	35,63%	46,56%	247
Assyst	4,18%	4,60%	14,23%	35,15%	41,84%	239

Sistemas	Negativo	Positivo
PJe-JT	18,85%	81,15%
Site TRT-16	19,13%	80,87%
Intranet	17,82%	82,18%
Assyst	23,02%	76,98%

6.1.15 ISUI – Índice de Satisfação dos Usuários Internos

Perguntas do Questionário	Total Negativo	Total Positivo	Total de Respostas	Porcentagem Negativa	Porcentagem Positiva
Facilidade Abrir Chamado (Assyst)	39	139	178	21,91%	78,09%
Facilidade Acompanhar Chamado (Assyst)	49	129	178	27,53%	72,47%
Ofertas no Catálogo de Serviço (Assyst)	38	140	178	21,35%	78,65%
Cortesia do Atendimento (Ramal 9500)	34	214	248	13,71%	86,29%
Clareza na Comunicação (Ramal 9500)	41	205	246	16,67%	83,33%
Agilidade do Atendimento (Ramal 9500)	63	184	247	25,51%	74,49%
Eficácia das Soluções (Ramal 9500)	54	192	246	21,95%	78,05%
Cortesia do Atendimento (SUTEC)	27	218	245	11,02%	88,98%
Clareza na Comunicação (SUTEC)	28	215	243	11,52%	88,48%
Agilidade do Atendimento (SUTEC)	56	188	244	22,95%	77,05%
Eficácia das	44	199	243	18,11%	81,89%

Pesquisa de Satisfação 2018

Soluções (SUTEC)					
Computador	57	197	254	22,44%	77,56%
Impressora	71	182	253	28,06%	71,94%
Internet (Cabo)	67	184	251	26,69%	73,31%
Internet (Wi-Fi)	139	109	248	56,05%	43,95%
PJe-JT	39	168	207	18,84%	81,16%
Site TRT-16	48	203	251	19,12%	80,88%
Intranet	44	203	247	17,81%	82,19%
Central de Serviço (Assyst)	55	184	239	23,01%	76,99%
			ISUI	22,33%	77,67%

Como pode ser observado na tabela, os valores foram separados em dois grupos, índices negativos e positivos. Após essa separação foi calculado a porcentagem dos índices de cada pergunta, uma vez que, pelo fato de algumas perguntas serem opcionais, verificou-se uma quantidade total de respostas diferentes para cada pergunta, como pode ser observado na tabela a cima.

Posteriormente foi feito uma média sobre o valor das porcentagens obtendo assim o ISUI (77,67%), estando esse acima do valor previsto para o ano de 2018 (70%).

Pode-se verificar que a célula marcada em vermelho representa um serviço (Internet Wi-Fi) que não conseguiu atender o índice de satisfação do ano, demonstrando assim uma necessidade de melhoria para atender as expectativas dos clientes. Tal resultado pode ser atribuído ao longo período de homologação e configuração após a instalação dos equipamentos.



Pesquisa de Satisfação 2018

As células que estão marcadas de amarelo correspondem aos serviços cujo índice de satisfação foi apenas atendido para esse ano, dessa forma, é necessário manter um alerta para a tomada de ações de melhoria para tais serviços, visando conseguir atingir a meta do ano seguinte.

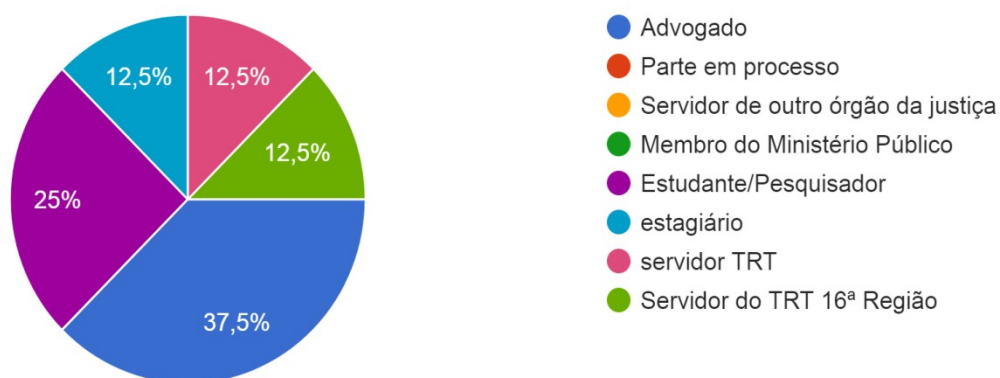
As células que estão marcadas de verde correspondem aos serviços cujos índices já estão dentro da meta, inclusive de anos subsequentes.

6.2 Pesquisa Externa

2.2.1 Ocupação

Ocupação

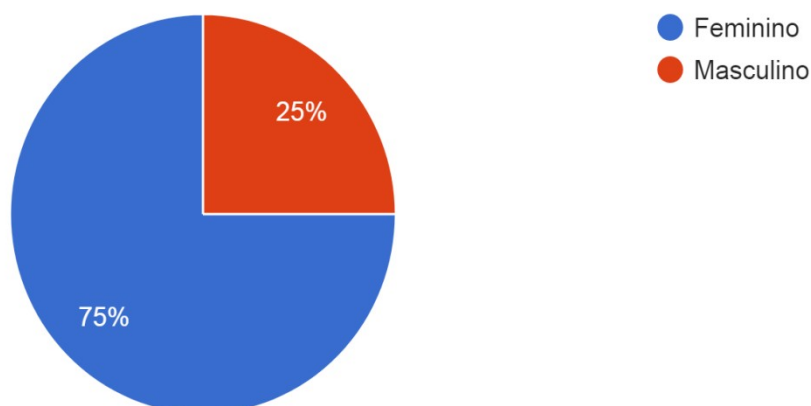
8 respostas



2.2.2 Sexo

Sexo

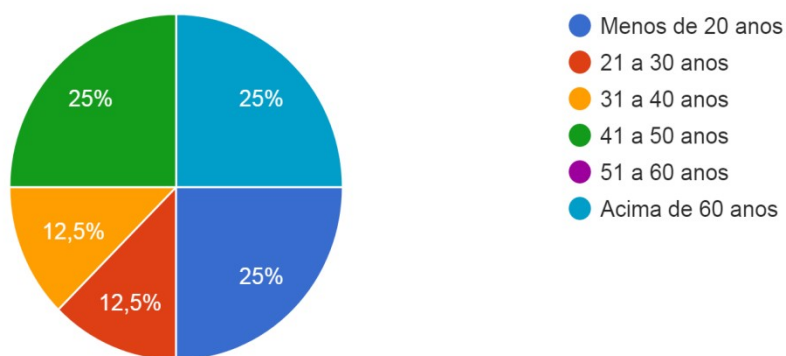
8 respostas



2.2.3 Idade

Idade

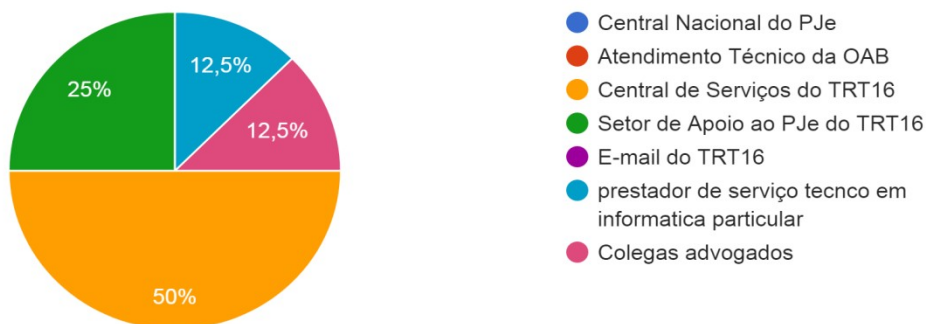
8 respostas



2.2.4 Canais de Atendimento

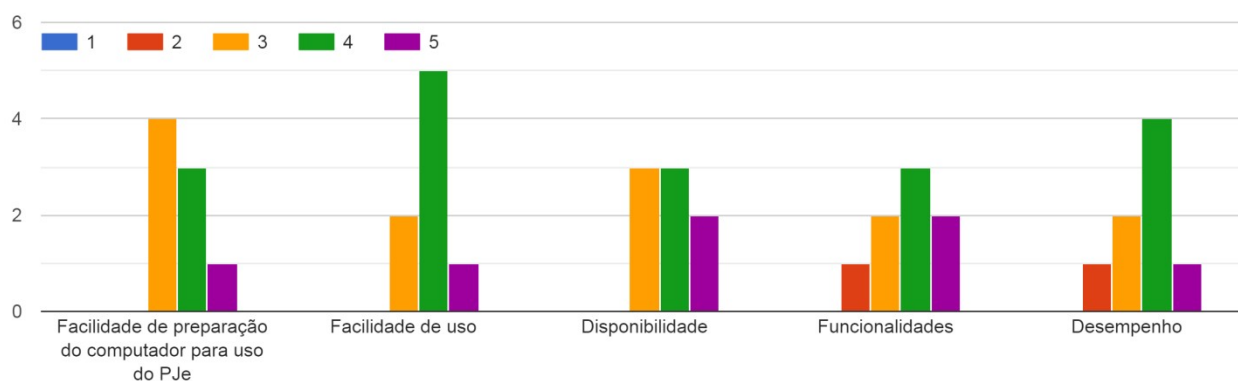
Quando você tem problemas ou dúvidas no PJe-JT qual dos canais de atendimento você costuma utilizar?

8 respostas



2.2.5 PJe-JT

Considerando "1" como Totalmente Insatisfeito e "5" Totalmente Satisfeito, Como você avalia o PJe-JT

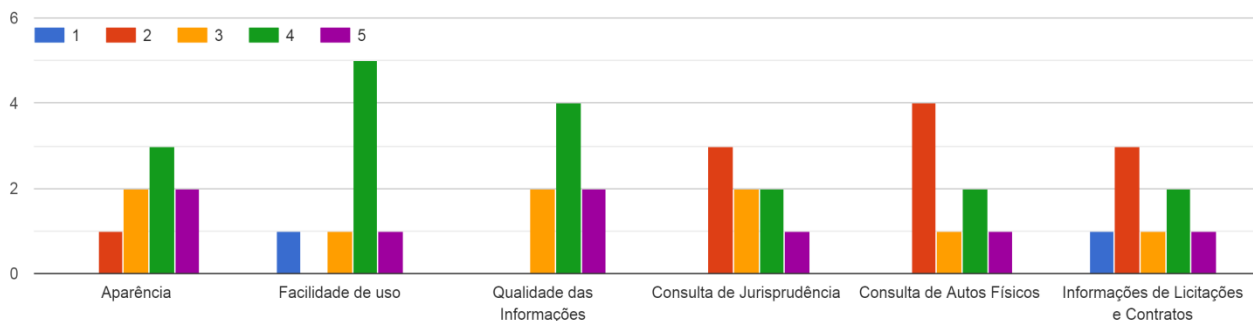


Nome	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Preparação de Ambiente (PJe-JT)	0,00%	0,00%	50,00%	37,50%	12,50%	8
Facilidade de Uso (PJe-JT)	0,00%	0,00%	25,00%	62,50%	12,50%	8
Disponibilidade (PJe-JT)	0,00%	0,00%	37,50%	37,50%	25,00%	8
Funcionalidades (PJe-JT)	0,00%	12,50%	25,00%	37,50%	25,00%	8
Desempenho (PJe-JT)	0,00%	12,50%	25,00%	50,00%	12,50%	8

Nome	Negativo	Positivo
Preparação de Ambiente (PJe-JT)	50,00%	50,00%
Facilidade de Uso (PJe-JT)	25,00%	75,00%
Disponibilidade (PJe-JT)	37,50%	62,50%
Funcionalidades (PJe-JT)	37,50%	62,50%
Desempenho (PJe-JT)	37,50%	62,50%

2.2.6 Portal do TRT16

Como você avalia o Portal do TRT16



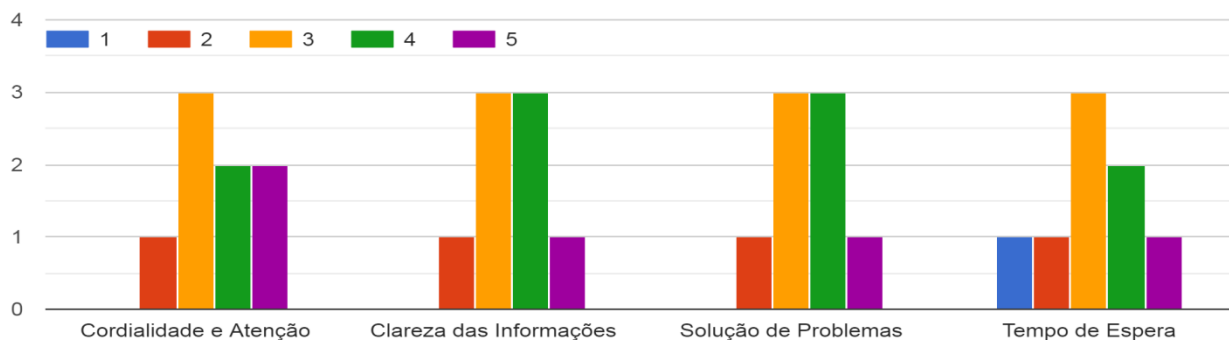
Nome	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Aparência	0,00%	12,50%	25,00%	37,50%	25,00%	8
Facilidade de Uso	12,50%	0,00%	12,50%	62,50%	12,50%	8
Qualidade das Informações	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%	25,00%	8
Consulta de Jurisprudência	0,00%	37,50%	25,00%	25,00%	12,50%	8
Consulta de Autos Físicos	0,00%	50,00%	12,50%	25,00%	12,50%	8
Licitações e Contratos	12,50%	37,50%	12,50%	25,00%	12,50%	8

Pesquisa de Satisfação 2018

Nome	Negativo	Positivo
Preparação de Ambiente (PJe-JT)	37,50%	62,50%
Facilidade de Uso (PJe-JT)	25,00%	75,00%
Disponibilidade (PJe-JT)	25,00%	75,00%
Funcionalidades (PJe-JT)	62,50%	37,50%
Desempenho (PJe-JT)	62,50%	37,50%

2.2.7 Serviços de Tecnologia da Informação

Como você avalia a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT16



Nome	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Cordialidade e Atenção	0,00%	12,50%	37,50%	25,00%	25,00%	8
Clareza das Informações	0,00%	12,50%	37,50%	37,50%	12,50%	8
Solução de Problemas	0,00%	12,50%	37,50%	37,50%	12,50%	8
Tempo de Espera	12,50%	12,50%	37,50%	25,00%	12,50%	8

Pesquisa de Satisfação 2018

Nome	Negativo	Positivo
Cordialidade e Atenção (TI)	50,00%	50,00%
Clareza das Informações (TI)	50,00%	50,00%
Solução de Problemas (TI)	50,00%	50,00%
Tempo de Espera (TI)	62,50%	37,50%

2.2.8 ISUE – Índice de Satisfação dos Usuários Externos

Perguntas Questionário	Total Negativo	Total Positivo	Total de Respostas	Porcentagem Negativa	Porcentagem Positiva
Facilidade Preparação PC (PJe-JT)	4	4	8	50,00%	50,00%
Facilidade de Uso (PJe-JT)	2	6	8	25,00%	75,00%
Disponibilidade (PJe-JT)	3	5	8	37,50%	62,50%
Funcionalidades (PJe-JT)	3	5	8	37,50%	62,50%
Desempenho (PJe-JT)	3	5	8	37,50%	62,50%
Aparência (TRT16)	3	5	8	37,50%	62,50%
Facilidade de Uso (TRT16)	2	6	8	25,00%	75,00%
Qualidade das Informações (TRT16)	2	6	8	25,00%	75,00%
Consulta de Jurisprudência (TRT16)	5	3	8	62,50%	37,50%

Pesquisa de Satisfação 2018

Consulta de Autos Físicos (TRT16)	5	3	8	62,50%	37,50%
Informações de Licitações e Contratos (TRT16)	5	3	8	62,50%	37,50%
Cordialidade e Atenção (TI)	4	4	8	50,00%	50,00%
Clareza das Informações (TI)	4	4	8	50,00%	50,00%
Solução de Problemas (TI)	4	4	8	50,00%	50,00%
Tempo de Espera (TI)	5	3	8	62,50%	37,50%
			Media Total	45,00%	55,00%

Como pode ser observado, a quantidade de respostas coletadas na pesquisa de satisfação externa não viabiliza nenhum tipo de análise sobre os dados, uma vez que essa amostra não representará todo o universo que a pesquisa abrange de forma minimamente confiável.

Conclui-se assim que há uma necessidade de melhor divulgação e medidas eficazes para envolvimento do público externo para assim, com uma amostra representativa, conseguir extrair informações sobre os dados coletados.



Pesquisa de Satisfação 2018

7. Considerações Finais

A pesquisa de satisfação de 2018 contou com número recorde de participantes internos, o que possibilitou uma análise mais assertiva, visto que a amostra foi representativa o suficiente para um nível de confiança de 95%. No entanto, a mesma participação não foi refletida na pesquisa externa, o que acompanha o comportamento já percebido pela CTIC em interações anteriores com o público externo.

Em relação ao público interno pôde-se verificar uma boa aprovação dos serviços prestados, com índice de satisfação superior a 75% (setenta e cinco por cento). Em termos de planejamento estratégico, isso representa o cumprimento da meta estipulada inclusive para o ano de 2019.

Por sua vez, as respostas negativas agregadas às sugestões e críticas interpostas pelos usuários, possibilitaram o levantamento de diversas necessidades, listadas no ANEXO I, que serão consideradas durante a elaboração do Plano Diretor de tecnologia da Informação e Comunicações para o Biênio 2019-2020.

De modo geral, pôde-se depreender que qualquer plano de ações para melhoria da qualidade dos serviços de tecnologia da informação passa impreterivelmente pela coleta e análise das percepções, opiniões e críticas dos usuários, bem como do seu nível de satisfação com os serviços oferecidos.

ANEXO I

Sugestão	Necessidade
Que fossem pessoas que realmente entendessem dos sistemas utilizados pelos servidores. (2)	Capacitação da Central de Atendimento
Um ramal separado para atendimento das varas do interior	Aprimorar comunicação com os usuários (Central de atendimento)
Que a central siga todos os conselhos antes de encaminhar os chamados para o setor de desenvolvimento e que, antes de encaminhar os chamados, colem e registrem no mesmo informações sobre o problema, como, por exemplo, prints de tela	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da Central
Abertura de chamado pelo whastapp	Aprimorar comunicação com os usuários (Central de atendimento)
Treinamento constante. Reciclagem técnica.	Capacitação da Central de Atendimento
Agilidade	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da Central
Mais rapidez	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da Central
Gostaria de ser menos protocolar a abertura do chamado	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da Central
Maior conhecimento da realidade interna do Tribunal	Capacitação da Central de Atendimento
Disponibilizar os conhecimentos não só através da Central 9500 mas na intranet	Criação de uma área para compartilhamento de



Pesquisa de Satisfação 2018

para os usuários mais desenrolados poderem ter acesso sem consultar a Central.	conhecimento
Mais agilidade	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da Central
Melhorar a eficácia das soluções	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da Central
Não fechar o pedido sem uma solução realizada e dado o conhecimento desta àquele que abriu o chamado	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da Central
Estabelecimento de critérios de urgência. Aproximação dos técnicos com os servidores que estão tentando resolver problemas e que, muitas vezes, são apenas dúvidas, mas precisam aguardar dois dias para que alguém entre em contato.	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da Central
Disponibilizar um histórico de atendimentos anteriores referente ao mesmo usuário e as respectivas soluções ou dicas de solução de problemas.	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da Central
TER MAIS PESSOAS DISPONÍVEIS PARA O ATENDIMENTO	Falta de recursos humanos na Central de Atendimento
A intenção da central é boa, mas a resolução não parece efetiva. Quem atende não possui conhecimento da realidade interna do órgão, e termina por repassar o caso.	Capacitação da Central de Atendimento
O ramal vive ocupado. Apenas 1 pessoa para atender e distribuir é insuficiente	Falta de recursos humanos na Central de Atendimento
Mandar uma resposta via telefone	Aprimorar comunicação com os usuários (Central de atendimento)



Pesquisa de Satisfação 2018

Mais cortesia no atendimento	Aprimorar comunicação com os usuários (Central de atendimento)
Que a localização da empresa que presta esse serviço fosse na própria capital – São Luís	Ter a Central de Atendimento em São Luís
Conhecimento dos serviços	Capacitação da Central de Atendimento
Acho que tem chamado que eles tentam resolver e poderiam logo repassar ao Técnico presencial	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da Central
Na central de serviços, deveríamos ser atendidos pelos terceirizados que prestam serviços localmente ao Tribunal. Quando ligamos para a Central, somos atendidos por pessoas que não entendem nosso sistema e não nos ajudam a solucionar os problemas, de modo	Capacitação da Central de Atendimento
Ter atendimento em grupo – ex. Instalação de um sistema em todas as máquinas do setor. Não precisar que cada um faça um chamado.	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da Central
Acho boa a ideia de nos comunicar o(s) chamado(s) em nossos e-mail, no entanto acho que há um excesso, chega a me assustar, exigindo a conferência dos mesmos, no intuito de evitar duplicidade de chamado. Dessa forma, sugiro que diminua abre-se o chamado	Aprimorar comunicação com os usuários (Central de atendimento)
Melhorar o retorno	Aprimorar comunicação com os usuários (Central de atendimento)
O ideal é se mais questões pudessem se resolvidas diretas pelo ramal.	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da



Pesquisa de Satisfação 2018

	Central
Um pouco mais de agilidade no atendimento	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da Central
Um pouco mais de agilidade para o atendimento dos chamados	Aprimorar o processo de atendimento a chamados da Central
Acho que menu um pouco confusa em razão de termos técnicos	Aprimorar comunicação com os usuários (Central de atendimento)



Pesquisa de Satisfação 2018

ANEXO II

Formulário da Pesquisa de Satisfação Interna

Pesquisa de Satisfação dos Usuários de TIC do TRT16

*Obrigatório

Seja bem-vindo à nossa pesquisa de satisfação de 2018!

Suas respostas nos ajudarão a compreender a qualidade dos nossos serviços e assim melhorá-los.

Todas as informações coletadas são anônimas, garantindo assim a sua privacidade.

Sua opinião é muito importante para nós!

Sorteio

Como forma de incentivo será realizado o sorteio de uma Cesta de Chocolate Cacau Show. Caso você tenha interesse em participar será necessário preencher o campo Matrícula na próxima seção.

Para mais informações acesse o regulamento do sorteio:

<https://governancatic.trt16.jus.br/images/Regulamento.pdf>



Informações Pessoais

Primeiramente, nos conte um pouco sobre o seu perfil.

1. Matrícula do TRT16

Obrigatório apenas para participação no sorteio.

2. Ocupação *

Marcar apenas uma oval.

- Servidor
- Magistrado
- Estagiário

3. Sexo *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
 Masculino

4. Local de Trabalho *

Marcar apenas uma oval.

- Capital - Sede
 Capital - Fórum Astolfo Serra
 Interior do Estado

5. Idade *

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 20 anos
 21 a 30 anos
 31 a 40 anos
 41 a 50 anos
 51 a 60 anos
 Acima de 60 anos

6. Tempo de Serviço no TRT-16 *

Marcar apenas uma oval.

- Até 2 anos
 3 a 4 anos
 5 a 10 anos
 Acima de 10 anos

Abertura de Chamados

7. Como você prefere abrir chamados *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Telefone (Ramal 9500)	Ferramenta Assyst	E-mail
Opções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Você conhece o software de abertura de chamados – Assyst *

Marcar apenas uma oval.

- Sim *Ir para a pergunta 9.*
 Não *Ir para a pergunta 12.*

Assyst

Gostaríamos de saber sua opinião a respeito do Assyst.

9. Como você avalia a facilidade de abrir um chamado

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Totalmente Insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente Satisfeito

10. Como você avalia a facilidade de acompanhar o andamento de um chamado

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Totalmente Insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente Satisfeito

11. Suas necessidades são atendidas pelas opções de serviços disponibilizadas no Assyst

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Totalmente Insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente Satisfeito

Atendimento e Suporte

12. Como você avalia o atendimento da Central de Serviços (Ramal 9500)

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Cortesia do Atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza na Comunicação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agilidade do Atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eficácia das Soluções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Você teria alguma sugestão para melhorar os serviços prestados pela Central de Serviços (Ramal 9500)?

14. Como você avalia o suporte técnico presencial (SUTEC)

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Cortesia do Atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza na Comunicação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agilidade do Atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eficácia das Soluções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. **Você teria alguma sugestão para melhorar os serviços prestados pela SUTEC?**

Equipamentos

Nos diga o que você acha da qualidade dos equipamentos disponíveis no seu setor.

16. *Marcar apenas uma oval por linha.*

	1	2	3	4	5
Computador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impressora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet (Com Cabo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet (Wi-Fi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sistemas

Nos diga o que você acha da qualidade dos sistemas que você utiliza.

17. *Marcar apenas uma oval por linha.*

	1	2	3	4	5
PJe-JT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site TRT-16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Central de Serviço (Assyst)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Opinião

Parabéns! Você conseguiu chegar ao final, muitíssimo obrigado por sua contribuição. Caso você queira nos avaliar, este espaço é totalmente seu.

18. **Se você possuir alguma crítica ou sugestão a respeito do nosso setor, fique à vontade para nos contar.**



Pesquisa de Satisfação 2018

ANEXO III

Formulário da Pesquisa de Satisfação Externa

Pesquisa de Satisfação - Serviços de TI

Seja bem-vindo à nossa pesquisa de satisfação de 2018!

Suas respostas nos ajudarão a compreender a qualidade dos nossos serviços e assim melhorá-los.

Todas as informações coletadas são anônimas, garantindo assim a sua privacidade.

Sua opinião é muito importante para nós!

*Obrigatório

Informações Pessoais

Primeiramente, nos conte um pouco sobre o seu perfil.

1. Ocupação *

Marcar apenas uma oval.

- Advogado
- Parte em processo
- Servidor de outro órgão da justiça
- Membro do Ministério Público
- Estudante/Pesquisador
- Outro: _____

2. Sexo *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
- Masculino

3. Idade *

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 20 anos
- 21 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 a 60 anos
- Acima de 60 anos

4. Quando você tem problemas ou dúvidas no PJe-JT qual dos canais de atendimento você costuma utilizar?

Marcar apenas uma oval.

- Central Nacional do PJe
- Atendimento Técnico da OAB
- Central de Serviços do TRT16
- Setor de Apoio ao PJe do TRT16
- E-mail do TRT16
- Outro: _____

5. Considerando "1" como Totalmente Insatisfeito e "5" Totalmente Satisfeito, Como você avalia o PJe-JT

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Facilidade de preparação do computador para uso do PJe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade de uso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Funcionalidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desempenho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Portal do TRT16

6. Como você avalia o Portal do TRT16

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Aparência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade de uso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade das Informações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulta de Jurisprudência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulta de Autos Físicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informações de Licitações e Contratos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Serviços

7. Como você avalia a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT16

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Cordialidade e Atenção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza das Informações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solução de Problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de Espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Opinião

Parabéns! Você conseguiu chegar ao final, muitíssimo obrigado por sua contribuição. Caso você queira nos avaliar, este espaço é totalmente seu.

8. Se você possuir alguma crítica ou sugestão a respeito dos nossos serviços, fique à vontade para nos contar.
