

**Relatório da Pesquisa de Satisfação dos
Usuários Internos e Externos de
Tecnologia da Informação do TRT16
2020**



TRT-16ª REGIÃO

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

Pesquisa de Satisfação 2020

12/2018

Sumário

Apresentação	4
Objetivos	5
Objetivos Gerais	5
Objetivos Específicos	5
Universo da Pesquisa	6
Amostra	6
Metodologia	8
Análise dos Resultados	9
Pesquisa Interna	9
Ocupação	9
Sexo	10
Local de Trabalho	10
Idade	11
Facilidade de Abrir Chamado	12
Facilidade de Acompanhar Chamado	13
Catálogo de Serviços	14
Central de Serviços	15
Suporte Técnico	16
Dificuldades na Pandemia	18
Ações da CTIC na Pandemia	20
ISUI – Índice de Satisfação dos Usuários Internos	21
Pesquisa Externa	27
Ocupação	27

Sexo	27
Idade	28
PJe-JT	29
Canais de atendimento	29
Satisfação	29
Portal do TRT16	31
Serviços de Tecnologia da Informação	32
ISUE – Índice de Satisfação dos Usuários Externos	33
Comparação dos Resultados	36
Pesquisa de Satisfação Interna 2018-2020	37
Avaliação do Assyst	37
Avaliação da Central de Atendimento	38
Avaliação do Suporte Técnico Presencial (SUTEC)	39
Índice de Satisfação do Usuário Interno (ISUI)	40
Pesquisa de Satisfação Externa 2018-2020	41
PJe-JT	41
Portal do TRT16	42
Serviços de Tecnologia da Informação	43
Índice de Satisfação dos Usuários Externos (ISUE)	44
Considerações Finais	45

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, na divulgação, e da Escola Judicial e do Dr. Paulo Montalvern no fornecimento de livros para sorteio.

O período de divulgação e aplicação da pesquisa compreendeu de 16/03/2020 a 16/04/2021. Ambas as pesquisas foram divulgadas pelos mesmos meios, entre os quais, o grupo de magistrados e servidores do Facebook, o portal do TRT16, a página inicial do PJe-JT e o envio de e-mails para a lista de servidores e magistrados. 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 à descrição inicial da pesquisa; objetivos, visa descrever os objetivos gerais e específicos da aplicação da pesquisa; universo da 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 80% (oitenta por cento) prevista no Planejamento Estratégico de TIC – 2017 a 2020.

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 694 (seiscentos e noventa e quatro) participantes, sendo desses 58 (cinquenta e oito) magistrados, 617 (seiscentos e dezessete) servidores e 19 (dezenove) estagiários. Estando esses lotados nas unidades administrativas e em 23 (vinte e três) 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 185, 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

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 nível de confiança de 95% (noventa e cinco por cento).

Com base na fórmula, com uma amostra de 185 participantes e um universo de 694 (seiscentos e noventa e quatro) usuários, considerando “p” igual a 50% (cinquenta por cento), como usual para este tipo de pesquisa, um valor de Z = 1.90, que corresponde a um nível de confiança de 95% (noventa e cinco por cento), o erro amostral foi calculado em aproximadamente 6%.

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 escala 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.

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

A pesquisa direcionada aos usuários internos foi dividida em quatro principais eixos:

- A identificação do perfil do participante;
- A análise da qualidade do atendimento;
- As dificuldades dos usuários durante a pandemia;
- A análise das ações realizadas pela CTIC para mitigar as dificuldades.

Nesse sentido, as perguntas apresentadas são diferentes daquelas utilizadas anteriormente, o que dificulta uma comparação de resultados como vinha sendo feito usualmente.

Da mesma forma, o questionário voltado ao público 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 das informações prestadas aos usuários. Também foi deixado um espaço para os participantes descreverem sugestões ou reclamações sobre esses serviços.

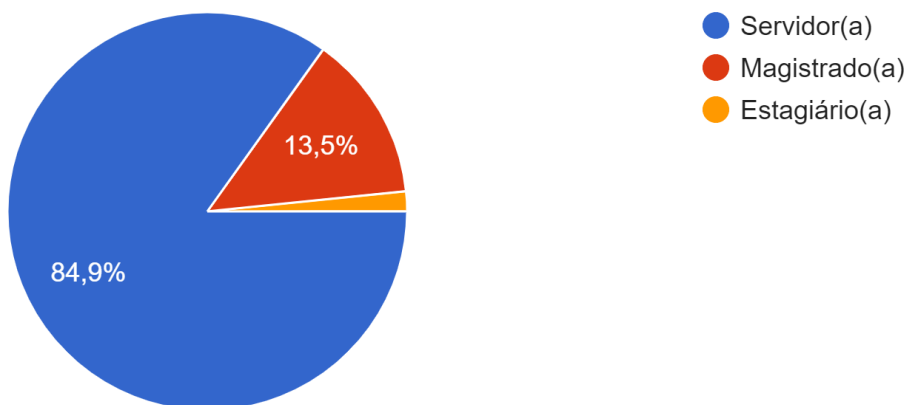
6. Análise dos Resultados

6.1. Pesquisa Interna

6.1.1. Ocupação

Ocupação

185 respostas

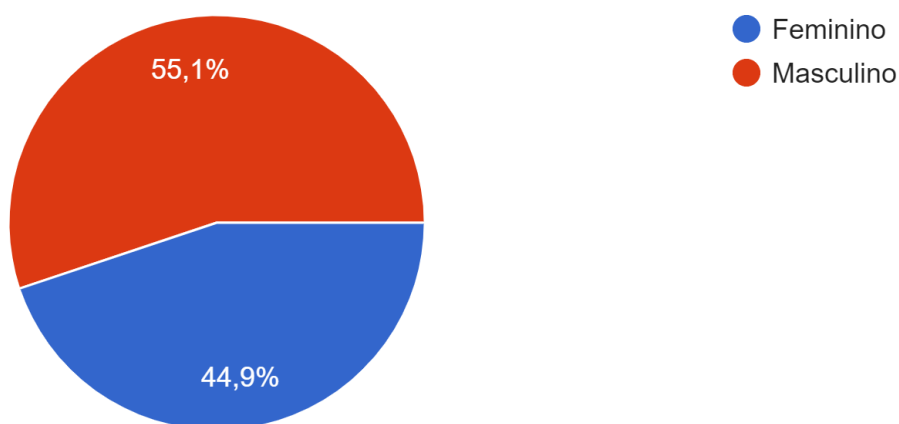


6.1.2. Sexo

Diferentemente das pesquisas anteriores, houve maior participação masculina na pesquisa.

Sexo

185 respostas

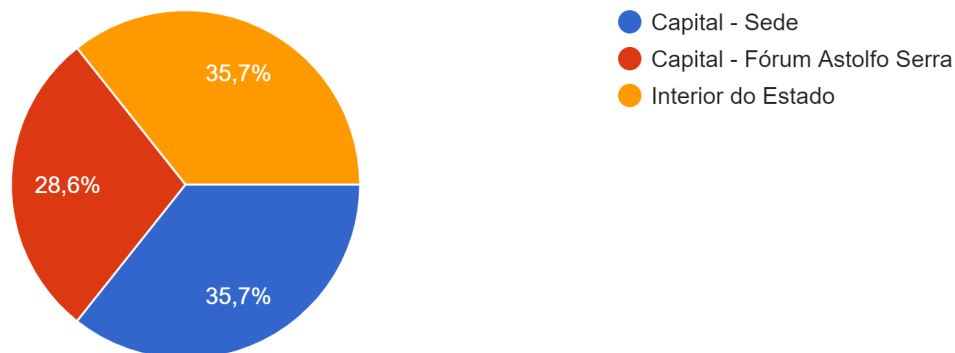


6.1.3. Local de Trabalho

Em relação ao local de trabalho dos usuários, a representatividade dos participantes foi bem distribuída.

Local de Trabalho

185 respostas

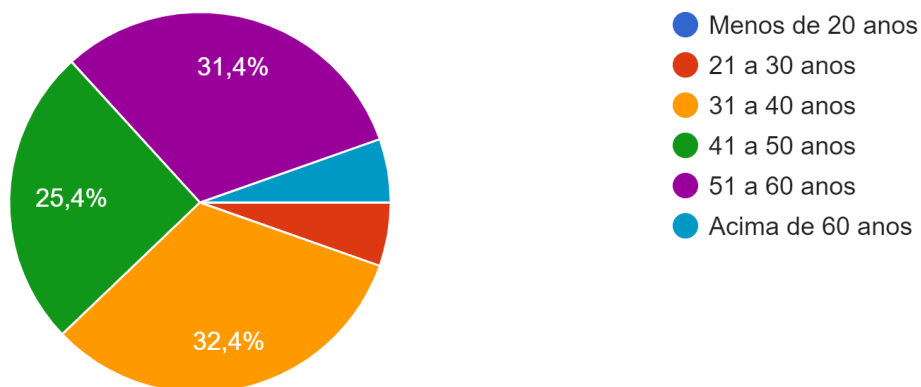


6.1.4. Idade

Também nota-se bastante equilíbrio na distribuição das faixas etárias dos participantes.

Idade

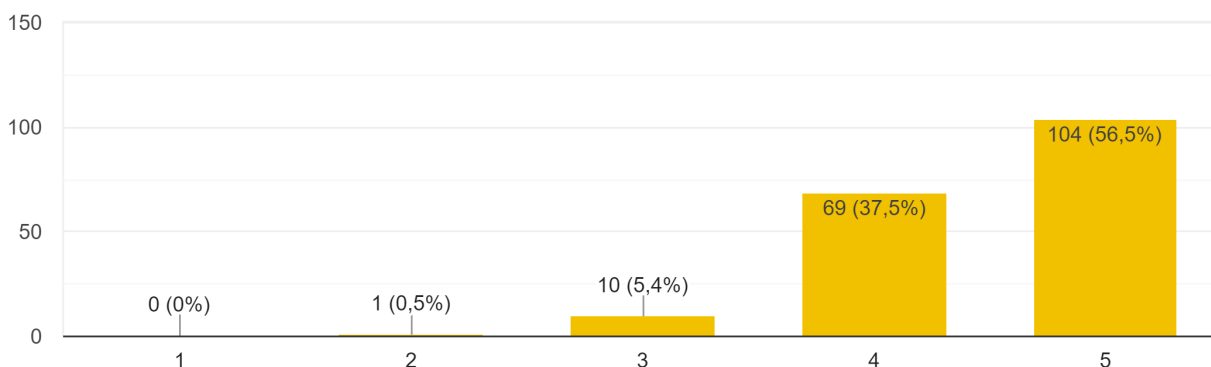
185 respostas



6.1.5. Facilidade de Abrir Chamado

Como você avalia a facilidade de abrir um chamado

184 respostas



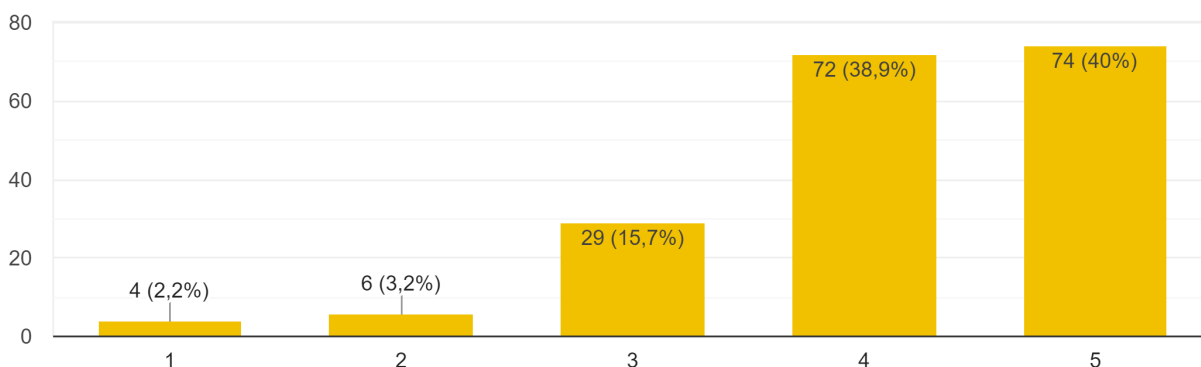
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
0,0%	0,5%	5,4%	37,5%	56,5%	184

Negativo	Positivo
6,0%	94,0%

O mecanismo para abertura de chamados, seja pela ferramenta Assyst, pelo email cati@trt16.jus.br ou pelo telefone (9500) tem se popularizado bastante, tornando mais positiva a experiência do usuário. O índice de 94% é o maior da série histórica.

6.1.6. Facilidade de Acompanhar Chamado

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



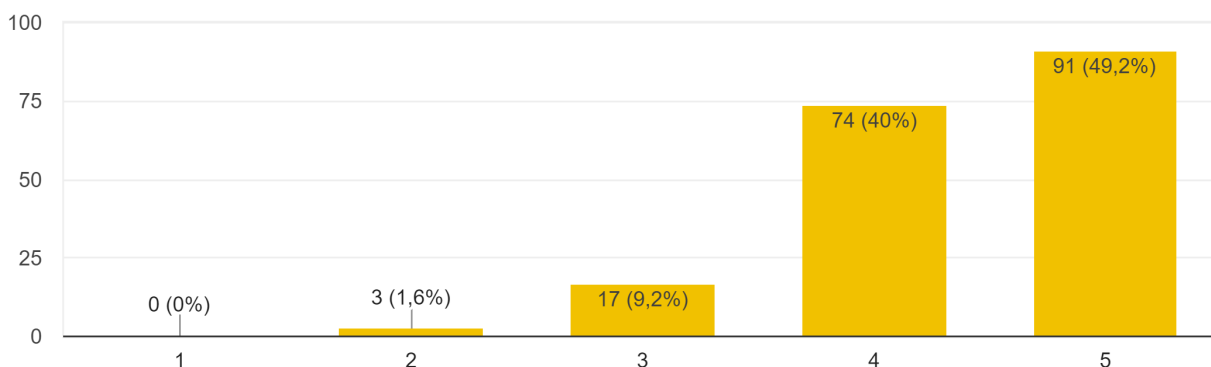
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
2,2%	3,2%	15,7%	38,9%	40,0%	185

Negativo	Positivo
21,1%	78,9%

O acompanhamento de chamados, por sua vez, ainda não está tão maduro e muitos usuários ainda não utilizam essa funcionalidade em sua plenitude.

6.1.7. Catálogo de Serviços

Suas necessidades são atendidas pelas opções de serviços disponibilizadas pela CTIC
 185 respostas



Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
0,0%	1,6%	9,2%	40,0%	49,2%	185

Negativo	Positivo
10,8%	89,2%

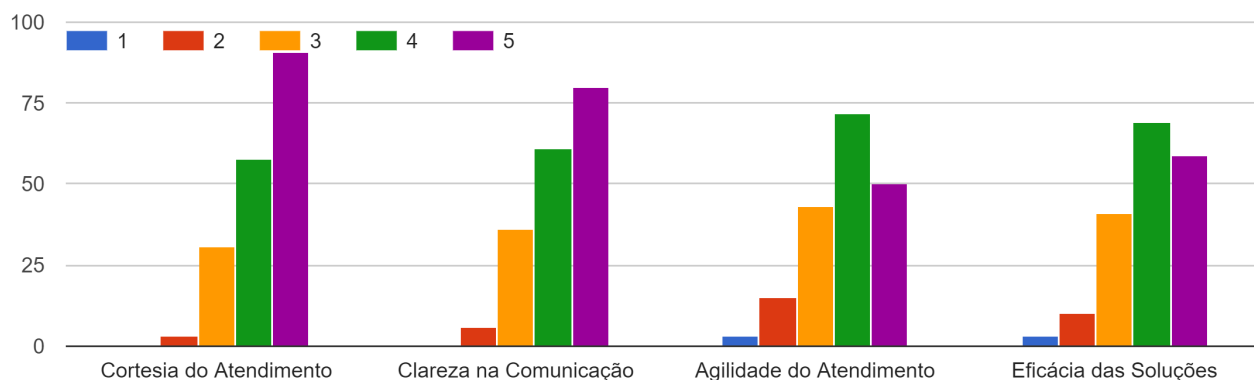
Aqui trata-se da análise da abrangência do catálogo de serviços, que é o menu através do qual os usuários expõem os problemas que enfrentam ou suas demandas de serviços.

O catálogo é frequentemente atualizado e tende a ter menos opções possíveis que atendam às necessidades dos usuários. O índice de 89,2%

demonstra que boa parte dos usuários se sente atendida pela configuração de catálogo disponível.

6.1.8. 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	0,0%	1,6%	16,9%	31,7%	49,7%	183
Clareza	0,0%	3,3%	19,7%	33,3%	43,7%	183
Agilidade	1,6%	8,2%	23,5%	39,3%	27,3%	183
Eficácia	1,6%	5,5%	22,5%	37,9%	32,4%	182

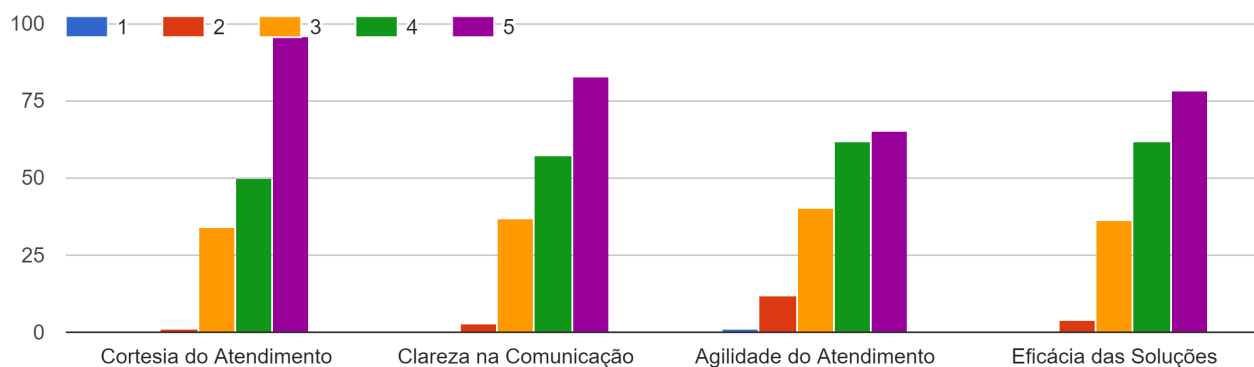
Central de Serviços	Negativo	Positivo
Cortesia	18,6%	81,4%

Clareza	23,0%	77,0%
Agilidade	33,3%	66,7%
Eficácia	29,7%	70,3%

A cortesia e a clareza na comunicação são aspectos sempre bem avaliados, mas ainda cabe melhorar a agilidade e a eficácia do atendimento remoto da central de atendimento para transmitir mais confiança aos usuários de modo que não tentem contato direto com os técnicos presenciais, desvirtuando os processos de atendimento estabelecidos.

6.1.9. Suporte Técnico

Como você avalia o suporte técnico presencial (SUTEC)



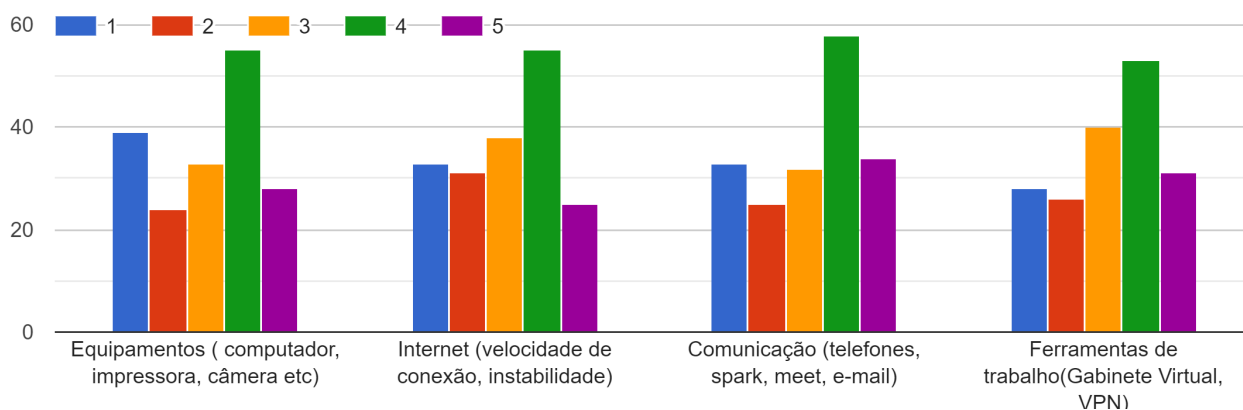
SUTEC	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Cortesia	0,0%	0,6%	18,8%	27,6%	53,0%	181
Clareza	0,0%	1,7%	20,6%	31,7%	46,1%	180
Agilidade	0,6%	6,7%	22,2%	34,4%	36,1%	180
Eficácia	0,0%	2,2%	20,0%	34,4%	43,3%	180

SUTEC	Negativo	Positivo
Cortesia	19,3%	80,7%
Clareza	22,2%	77,8%
Agilidade	29,4%	70,6%
Eficácia	22,2%	77,8%

Para o suporte presencial de 2º nível, a análise é parecida com a realizada para o suporte remoto, mas neste caso, a agilidade é o ponto que mais incomoda os usuários.

6.1.10. Dificuldades na Pandemia

Avalie o nível de dificuldade encontrada para os seguintes itens durante a pandemia



Item	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Equipamento	21,8%	13,4%	18,4%	30,7%	15,6%	179
Internet	18,1%	17,0%	20,9%	30,2%	13,7%	182
Comunicação	18,1%	13,7%	17,6%	31,9%	18,7%	182
Ferramentas	15,7%	14,6%	22,5%	29,8%	17,4%	178

SUTEC	Negativo	Positivo
Equipamento	53,6%	46,4%
Internet	56,0%	44,0%

Comunicação	49,5%	50,5%
Ferramentas	52,8%	47,2%

Esse eixo foi adicionado à pesquisa de 2020 devido ao aumento massivo e instantâneo da modalidade de trabalho remota em função da pandemia. Nesse cenário, a CTIC e os usuários precisaram se adaptar rapidamente, o que causou uma série de dificuldades.

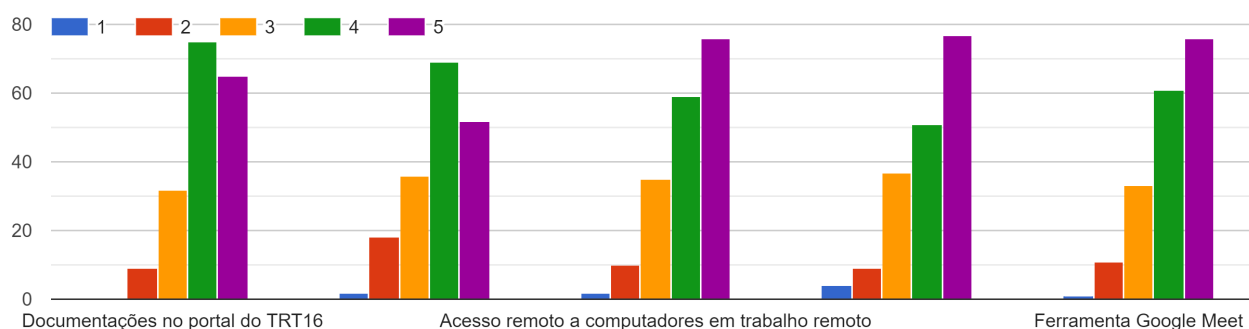
Internet e equipamentos foram os itens que apresentaram maior dificuldade. Embora o TRT16 tenha fornecido computadores a alguns usuários, a maioria utiliza computadores pessoais e todos utilizam plano de Internet próprio.

No que tange a comunicação, a falta de contato presencial dificultou a troca de informações, e ferramentas como e-mail, spark e ramais não atenderam às expectativas dos usuários. É possível que precise se pensar em mecanismos mais flexíveis e eficientes de comunicação.

O acesso às ferramentas tecnológicas do TRT16 através de Gabinete Virtual ou VPN também não tiveram boa avaliação.

6.1.11. Ações da CTIC na Pandemia

Como você analisa as ações realizadas pela CTIC durante a pandemia?



Sistemas	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Documentação	0,0%	5,0%	17,7%	41,4%	35,9%	181
Capacitações	1,1%	10,2%	20,3%	39,0%	29,4%	180
Acesso Remoto	1,1%	5,5%	19,2%	32,4%	41,8%	180
Preparação PC	2,2%	5,1%	20,8%	28,7%	43,3%	180
Google Meet	0,5%	6,0%	18,1%	33,5%	41,8%	182

Sistemas	Negativo	Positivo
Documentação	22,7%	77,3%
Capacitações	31,6%	68,4%
Acesso Remoto	25,8%	74,2%

Preparação PC	28,1%	71,9%
Google Meet	24,7%	75,3%

6.1.12. ISUI – Índice de Satisfação dos Usuários Internos

O resumo das respostas obtidas na pesquisa de satisfação interna é o seguinte:

Perguntas do Questionário	Total Negativo	Total Positivo	Total de Respostas	Porcentagem Negativa	Porcentagem Positiva
Facilidade Abrir Chamado (Assyst)	11	173	184	6,0%	94,0%
Facilidade Acompanhar Chamado (Assyst)	39	146	185	21,1%	78,9%
Ofertas no Catálogo de Serviço (Assyst)	20	165	185	10,8%	89,2%
Cortesia do Atendimento (Ramal 9500)	34	149	183	18,6%	81,4%
Clareza na Comunicação (Ramal 9500)	42	141	183	23,0%	77,0%

Agilidade do Atendimento (Ramal 9500)	61	122	183	33,3%	66,7%
Eficácia das Soluções (Ramal 9500)	54	128	182	29,7%	70,3%
Cortesia do Atendimento (SUTEC)	35	146	181	19,3%	80,7%
Clareza na Comunicação (SUTEC)	40	140	180	22,2%	77,8%
Agilidade do Atendimento (SUTEC)	53	127	180	29,4%	70,6%
Eficácia das Soluções (SUTEC)	40	140	180	22,2%	77,8%
Dificuldade - Equipamento	96	83	179	53,6%	46,4%
Dificuldade - Internet	102	80	182	56,0%	44,0%
Dificuldade - Comunicação	90	92	182	49,5%	50,5%
Dificuldade - Ferramentas	94	84	178	52,8%	47,2%
Ações - Documentação	41	140	181	22,7%	77,3%

Ações - Capacitações	56	121	177	31,6%	68,4%
Ações - Acesso Remoto	47	135	182	25,8%	74,2%
Ações - Preparação PC	50	128	178	28,1%	71,9%
Ações - Google Meet	45	137	182	24,7%	75,3%

O ISUI é um indicador monitorado pelo PETIC 2017 a 2020 que indica o nível de satisfação dos usuários internos com os serviços de TIC prestados pelo TRT16.

Considerando que o eixo que avalia as dificuldades enfrentadas pelos usuários durante o regime de trabalho remoto imposto pela pandemia do Novo Coronavírus trata-se de de medição de percepções que estão vinculados ao ambiente doméstico de cada usuário, não sendo possível de intervenção direta pela CTIC, este eixo foi removido do cálculo final do ISUI.

Deste modo, o índice referente ao ano de 2020 foi calculado como a média das avaliações positivas (respostas 4 e 5) dos eixos de Qualidade no atendimento e Ações da CTIC durante a pandemia no ano de 2020, como segue:

Perguntas do Questionário	Total Negativo	Total Positivo	Total de Respostas	Porcentagem Negativa	Porcentagem Positiva
Facilidade Abrir Chamado (Assyst)	11	173	184	6,0%	94,0%
Facilidade Acompanhar Chamado (Assyst)	39	146	185	21,1%	78,9%
Ofertas no Catálogo de Serviço (Assyst)	20	165	185	10,8%	89,2%
Cortesia do Atendimento (Ramal 9500)	34	149	183	18,6%	81,4%
Clareza na Comunicação (Ramal 9500)	42	141	183	23,0%	77,0%
Agilidade do Atendimento (Ramal 9500)	61	122	183	33,3%	66,7%
Eficácia das Soluções (Ramal 9500)	54	128	182	29,7%	70,3%
Cortesia do Atendimento (SUTEC)	35	146	181	19,3%	80,7%
Clareza na Comunicação (SUTEC)	40	140	180	22,2%	77,8%

Agilidade do Atendimento (SUTEC)	53	127	180	29,4%	70,6%
Eficácia das Soluções (SUTEC)	40	140	180	22,2%	77,8%
Ações - Documentação	41	140	181	22,7%	77,3%
Ações - Capacitações	56	121	177	31,6%	68,4%
Ações - Acesso Remoto	47	135	182	25,8%	74,2%
Ações - Preparação PC	50	128	178	28,1%	71,9%
Ações - Google Meet	45	137	182	24,7%	75,3%
			ISUI 2020	23,0	77%

As metas e os valores medidos para cada ano estão demonstrados na tabela abaixo:

Ano	Meta	Valor Medido
2017	65%	-
2018	70%	77,67%

2019	75%	81,84%
2020	80%	77%

Nos anos anteriores, o Índice de Satisfação dos Usuários Internos apresentou resultados positivos, 77,67% e 81,84%, dentro das metas estabelecidas para cada ano, 70% e 75%, respectivamente.

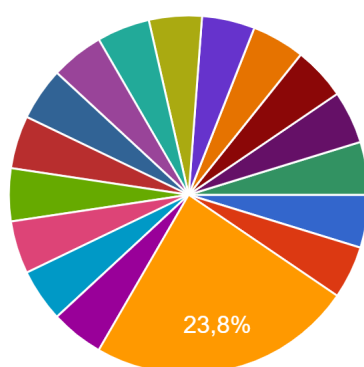
Colocando os resultados em perspectiva, é importante ressaltar que o ano de 2020 marcou o início da pandemia do novo Coronavírus, o que exigiu ágil e consistente esforço da CTIC para promover uma transformação digital que possibilitasse que os magistrados e servidores pudessem manter suas atividades em situação de trabalho remoto. Também cabe ressaltar que as metas estabelecidas no planejamento do PETIC em 2016 previam um aumento de 5% por ano no nível de satisfação, o que é um crescimento difícil de alcançar, sobretudo quando os índices de satisfação já ultrapassam os 75%.

6.2. Pesquisa Externa

6.2.1. Ocupação

Ocupação

21 respostas



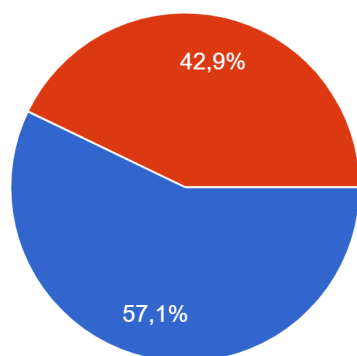
- Advogado
- Parte em processo
- Servidor de outro órgão da justiça
- Membro do Ministério Público
- Estudante/Pesquisador
- servidor da JT
- servidor da justiça do Trabalho
- Funcionário do TRT16

▲ 1/3 ▼

6.2.2. Sexo

Sexo

21 respostas

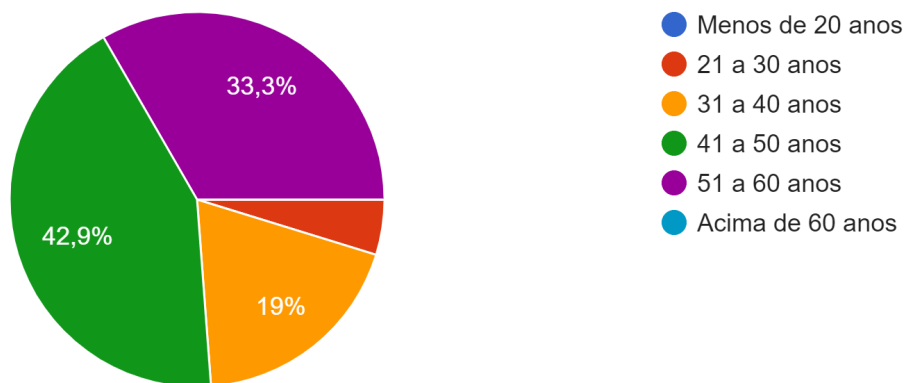


- Feminino
- Masculino

6.2.3. Idade

Idade

21 respostas

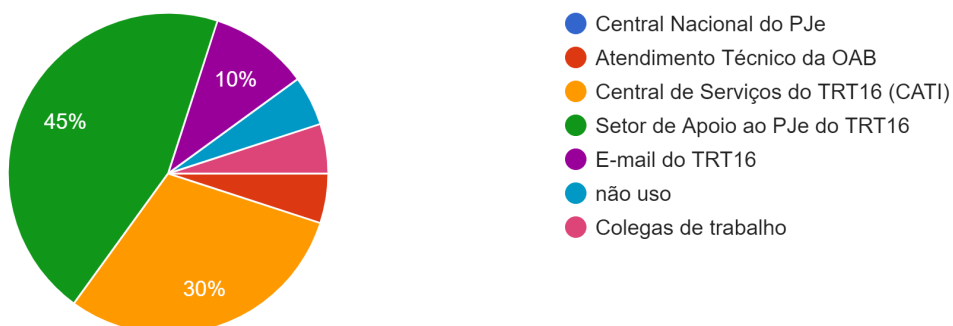


6.2.4. PJe-JT

6.2.4.1. Canais de atendimento

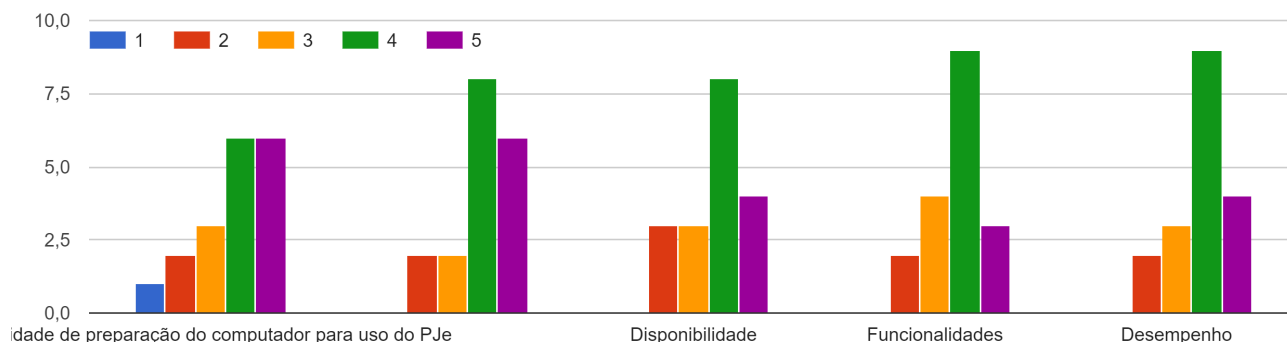
Quando você tem problemas ou dúvidas no PJe-JT qual dos canais de atendimento você costuma utilizar?

20 respostas



6.2.4.2. Satisfação

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

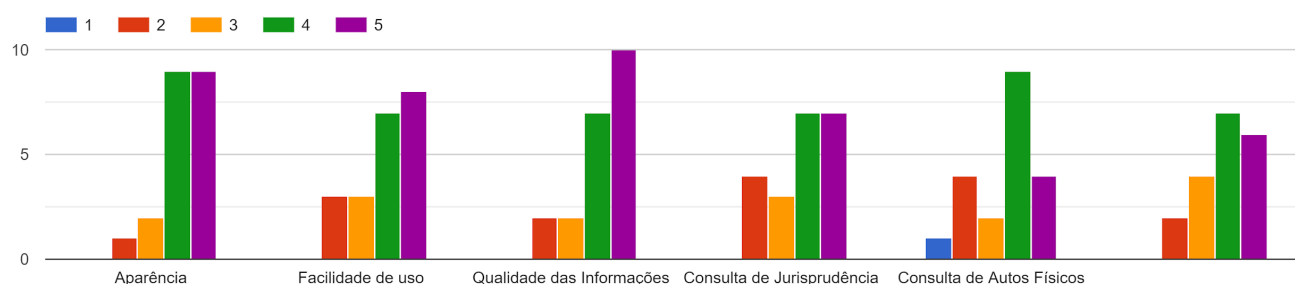


Nome	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Preparação de Ambiente (PJe-JT)	5,6%	11,1%	16,7%	33,3%	33,3%	18
Facilidade de Uso (PJe-JT)	0,0%	11,1%	11,1%	44,4%	33,3%	18
Disponibilidade (PJe-JT)	0,0%	16,7%	16,7%	44,4%	22,2%	18
Funcionalidades (PJe-JT)	0,0%	11,1%	22,2%	50,0%	16,7%	18
Desempenho (PJe-JT)	0,0%	11,1%	16,7%	50,0%	22,2%	18

Nome	Negativo	Positivo
Preparação de Ambiente (PJe-JT)	33,3%	66,7%
Facilidade de Uso (PJe-JT)	22,2%	78,8%
Disponibilidade (PJe-JT)	33,3%	66,7%
Funcionalidades (PJe-JT)	33,3%	66,7%
Desempenho (PJe-JT)	27,8%	72,2%

6.2.5. Portal do TRT16

Como você avalia o Portal do TRT16

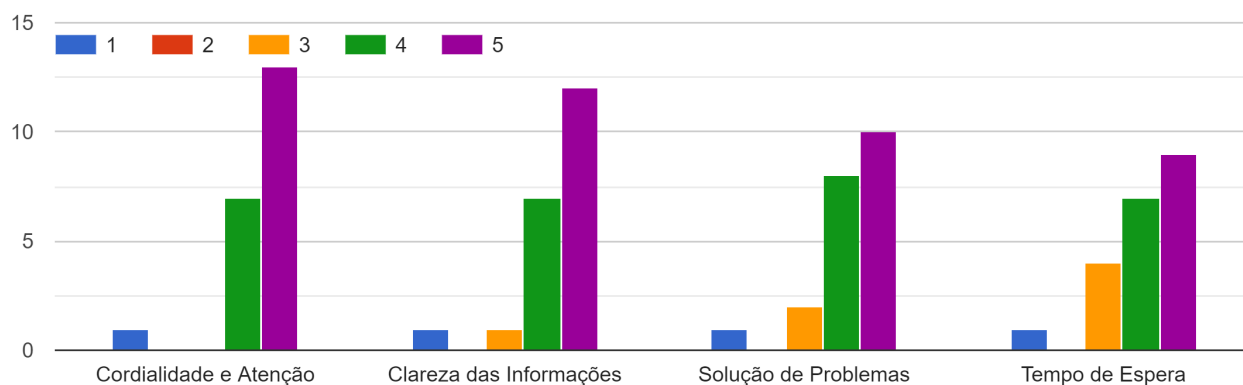


Nome	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Aparência (TRT16)	0,0%	4,8%	9,5%	42,9%	42,9%	21
Facilidade de Uso (TRT16)	0,0%	14,3%	14,3%	33,3%	38,1%	21
Qualidade das Informações (TRT16)	0,0%	9,5%	9,5%	33,3%	47,6%	21
Consulta de Jurisprudência (TRT16)	0,0%	19,0%	14,3%	33,3%	33,3%	21
Consulta de Autos Físicos (TRT16)	5,0%	20,0%	10,0%	45,0%	20,0%	20
Licitações e Contratos (TRT16)	0,0%	10,5%	21,1%	36,8%	31,6%	19

Aparência (TRT16)	33,3%	66,7%
Facilidade de Uso (TRT16)	22,2%	78,8%
Qualidade das Informações (TRT16)	33,3%	66,7%
Consulta de Jurisprudência (TRT16)	33,3%	66,7%
Consulta de Autos Físicos (TRT16)	27,8%	72,2%
Licitações e Contratos (TRT16)	27,8%	72,2%

6.2.6. 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	4,8%	0,0%	0,0%	33,3%	61,9%	21
Clareza das Informações	4,8%	0,0%	4,8%	33,3%	57,1%	21
Solução de Problemas	4,8%	0,0%	9,5%	38,1%	47,6%	21
Tempo de Espera	4,8%	0,0%	19,0%	33,3%	42,9%	21

Cordialidade e Atenção (TI)	33,3%	66,7%
Clareza das Informações (TI)	22,2%	78,8%
Solução de Problemas (TI)	33,3%	66,7%
Tempo de Espera (TI)	33,3%	66,7%

6.2.7. 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)	6	12	18	33,3%	66,7%

Facilidade de Uso (PJe-JT)	4	14	18	22,2%	77,8%
Disponibilidade (PJe-JT)	6	12	18	33,3%	66,7%
Funcionalidades (PJe-JT)	6	12	18	33,3%	66,7%
Desempenho (PJe-JT)	5	13	18	27,8%	72,2%
Aparência (TRT16)	3	18	21	14,3%	85,7%
Facilidade de Uso (TRT16)	6	15	21	28,6%	71,4%
Qualidade das Informações (TRT16)	4	17	21	19,0%	81,0%
Consulta de Jurisprudência (TRT16)	7	14	21	33,3%	66,7%
Consulta de Autos Físicos (TRT16)	7	13	20	35,0%	65,0%
Informações de Licitações e Contratos (TRT16)	6	13	19	31,6%	68,4%
Cordialidade e Atenção (TI)	1	20	21	4,8%	95,2%

Clareza das Informações (TI)	10	47	57	17,54%	90,5%
Solução de Problemas (TI)	18	39	57	31,58%	85,7%
Tempo de Espera (TI)	17	40	57	29,82%	76,2%
			ISUE	30,73%	75,7%

Assim como na pesquisa de satisfação interna, os resultados em vermelho representam os serviços que não alcançaram o índice de 80% previsto para o ano de 2020. Os resultados em verde, por outro lado, cumpriram a expectativa.

Pode-se observar que, considerando o baixo número de participantes, o Índice de Satisfação do Usuário Externo ficou abaixo do exigido em 4,3%. Constatase que as notas baixas se concentraram nos grupos do “site do TRT16” e do “PJe-JT”.

7. Comparação dos Resultados

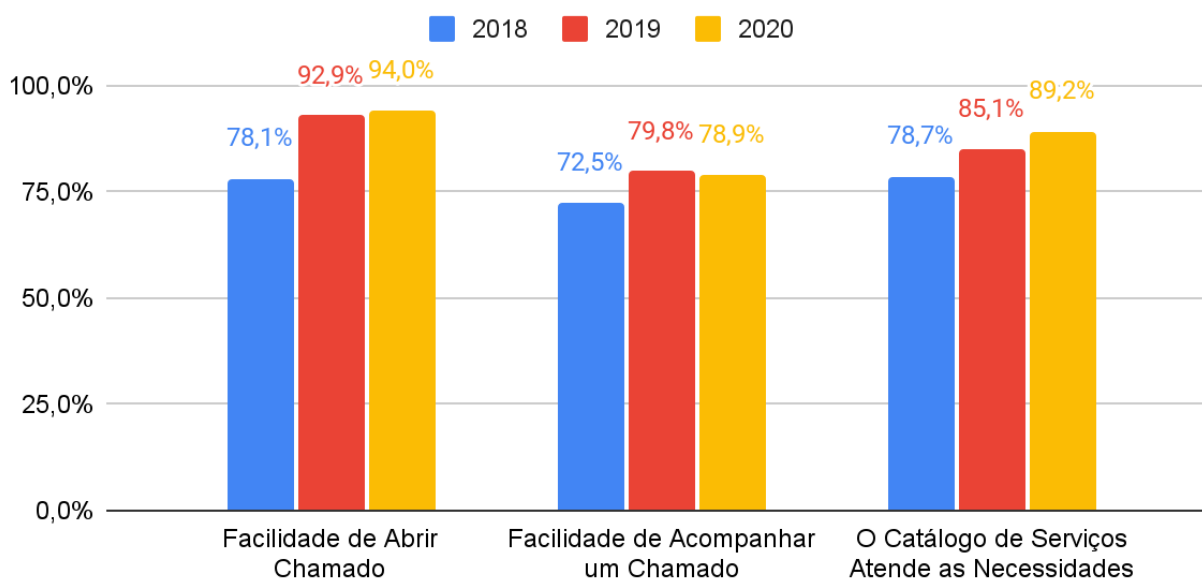
Nesta sessão serão exibidos os gráficos comparativos de alguns resultados obtidos nos anos de 2018, 2019 e 2020, a fim de avaliar a evolução dos resultados obtidos.

É importante ressaltar que os resultados apresentados são percentuais referentes a quantidade de respostas obtidas em cada ano, ou seja, em 2018 a pesquisa de satisfação interna obteve 250 respostas, porém no ano de 2019 o número de respostas foi de 156, dessa forma o percentual comparativo no gráfico de 2018 é referente as 250 respostas enquanto a de 2019 será de 156 respostas e assim sucessivamente.

7.1. Pesquisa de Satisfação Interna 2018-2020

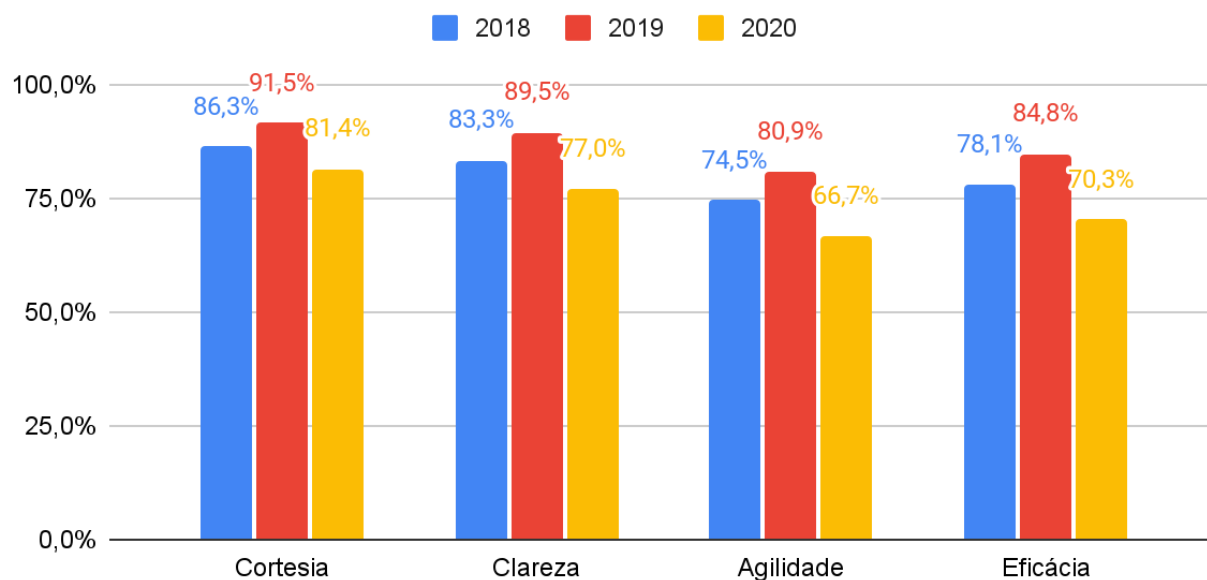
7.1.1. Avaliação do Assyst

2018, 2019 e 2020



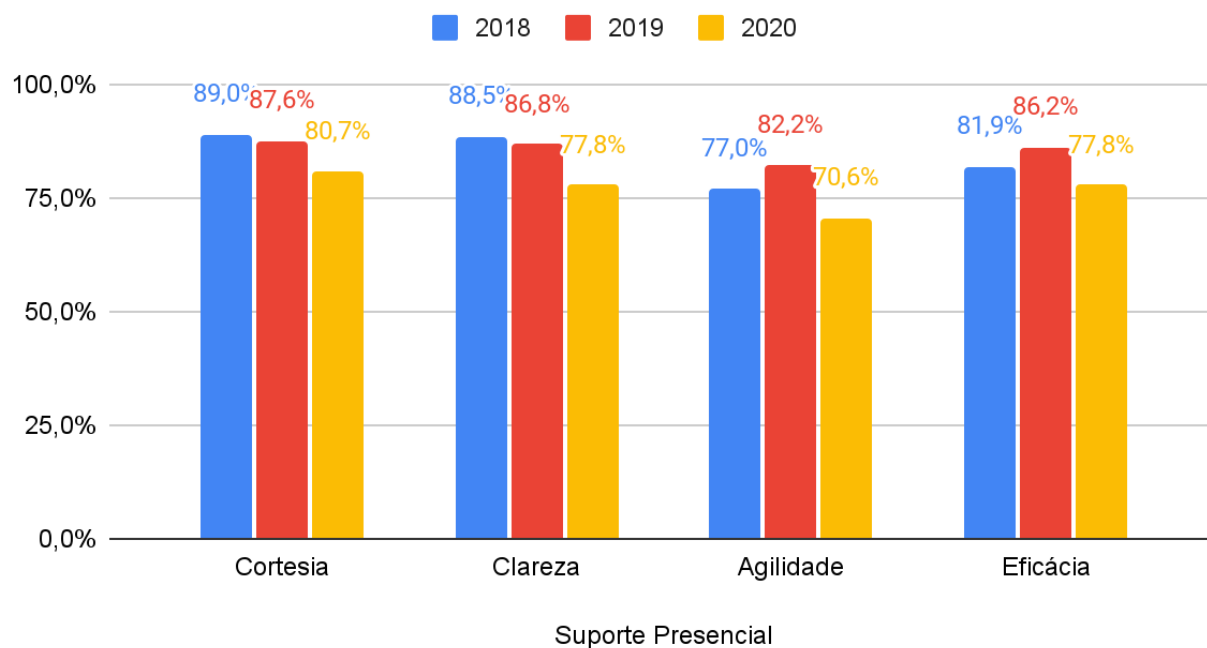
7.1.2. Avaliação da Central de Atendimento

2018, 2019 e 2020

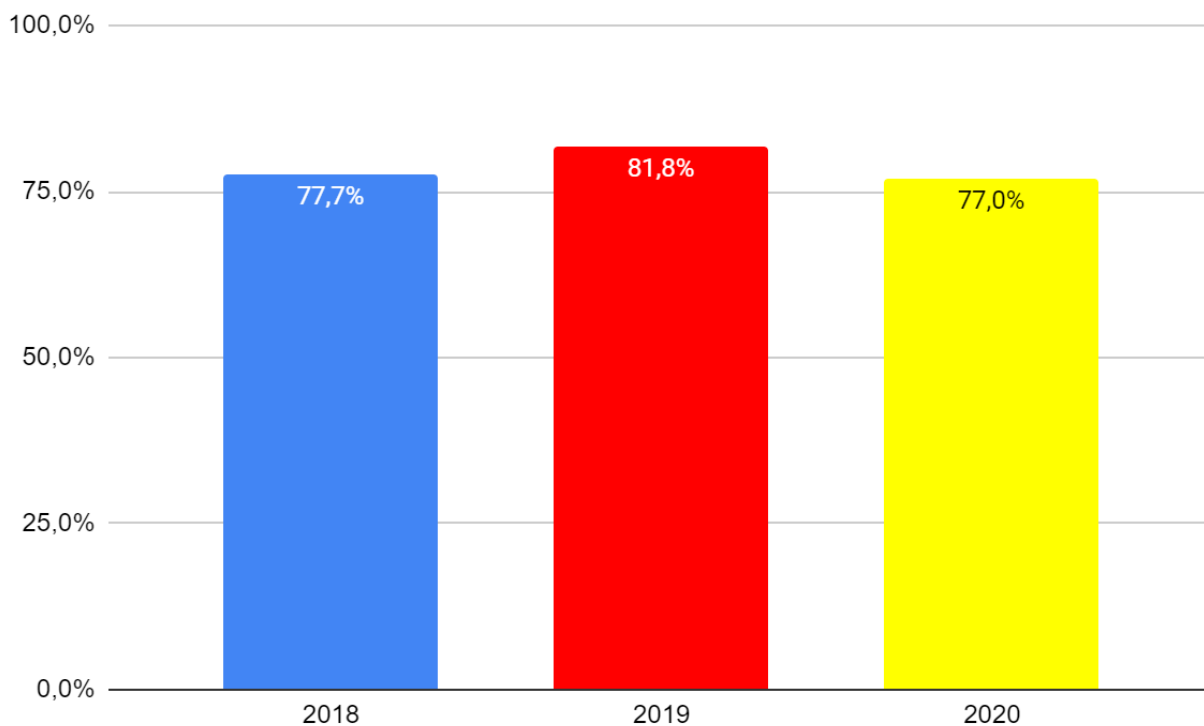


7.1.3. Avaliação do Suporte Técnico Presencial (SUTEC)

2018, 2019 e 2020



7.1.4. Índice de Satisfação do Usuário Interno (ISUI)

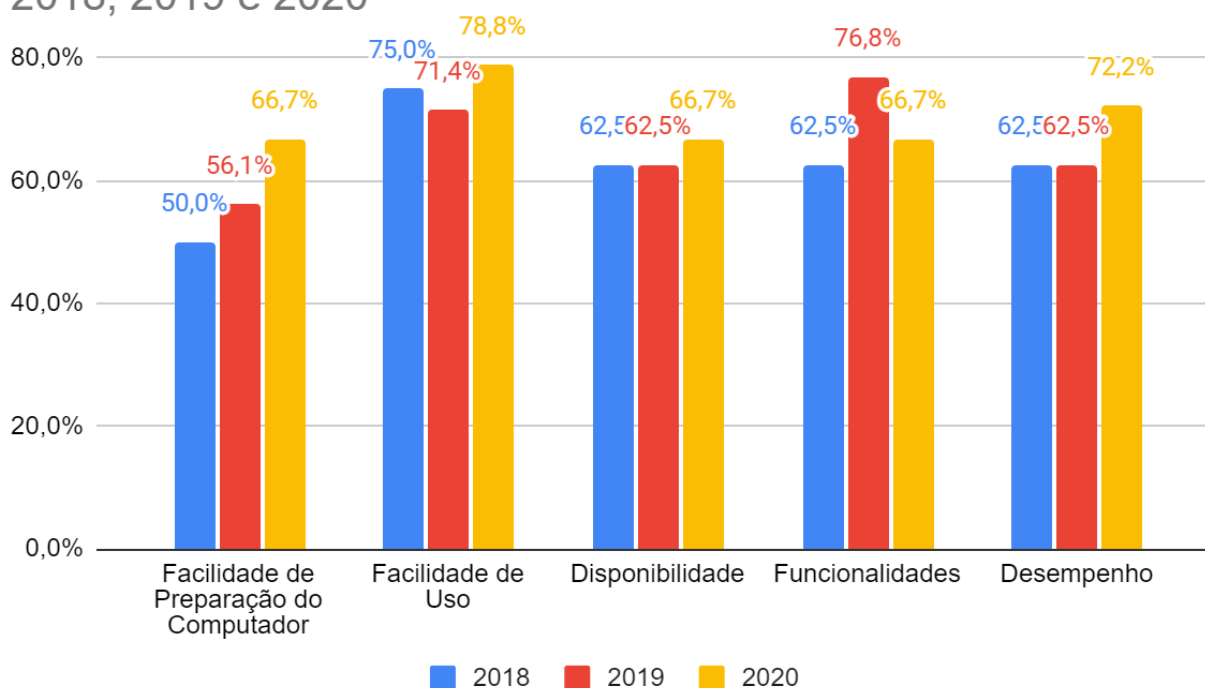


7.2. Pesquisa de Satisfação Externa 2018-2020

Na pesquisa de satisfação de 2018 obteve-se apenas 8 respostas, um quantitativo não representativo para os fins da pesquisa. Em 2019 foram recebidas 58 respostas e em 2020, 21 respostas. Apesar da diferença de valores, optou-se em exibir os gráficos comparativos para manter a estrutura deste relatório.

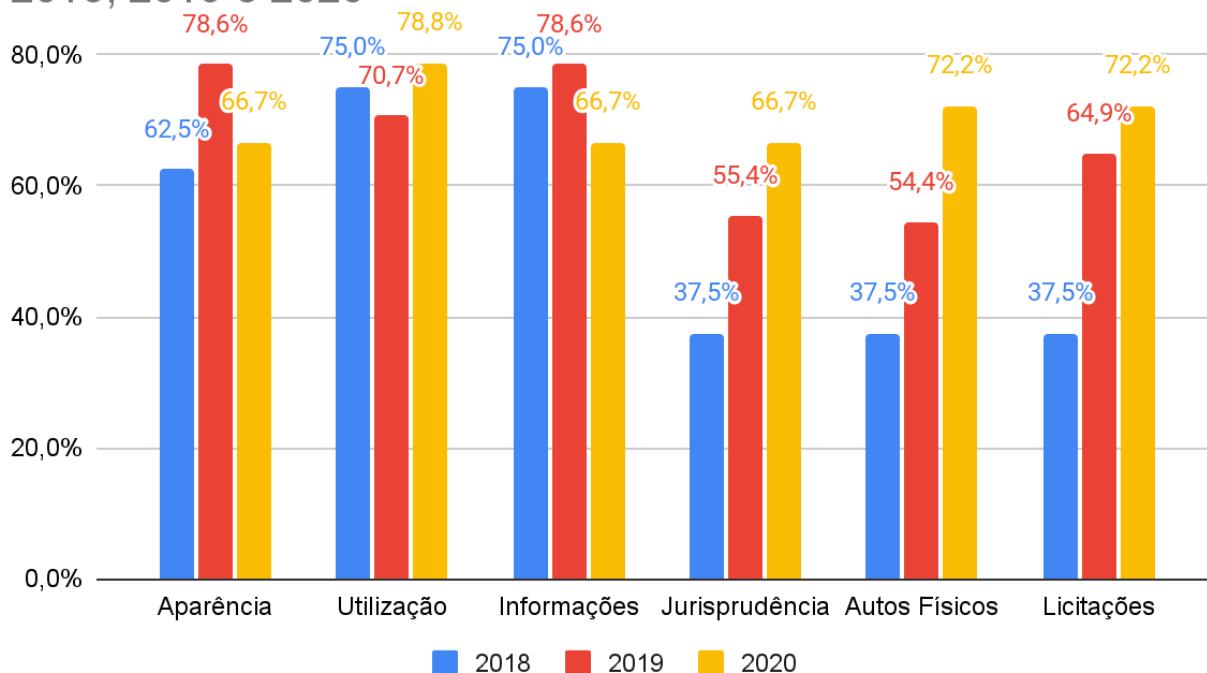
7.2.1. PJe-JT

2018, 2019 e 2020



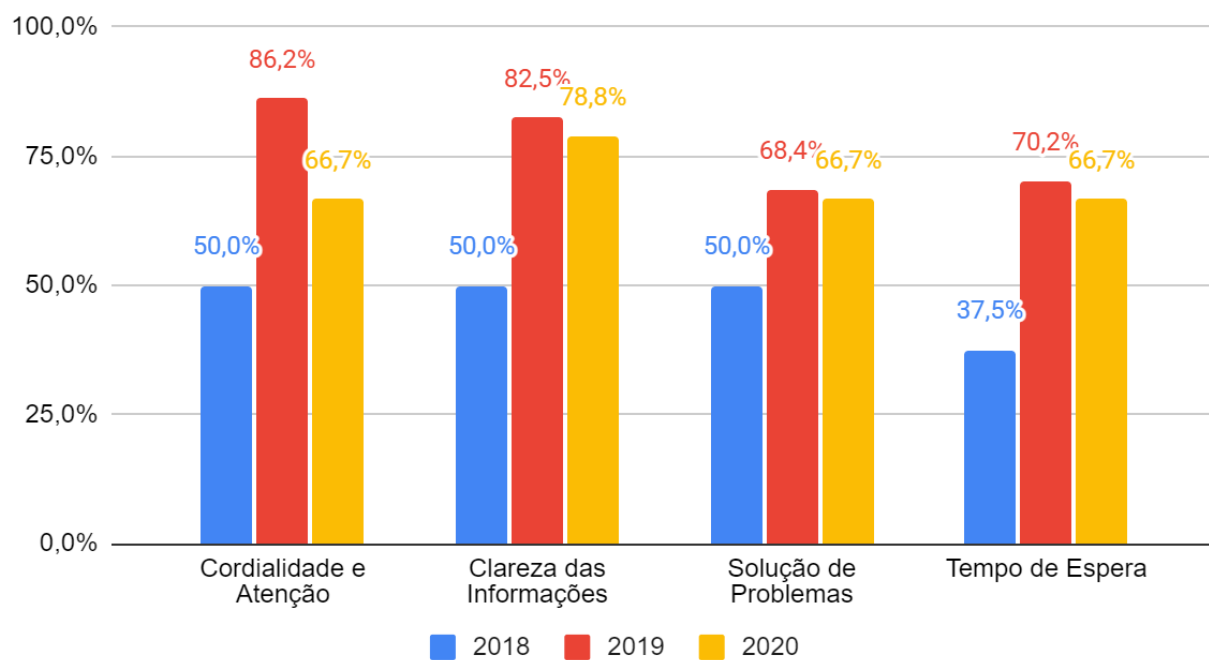
7.2.2. Portal do TRT16

2018, 2019 e 2020

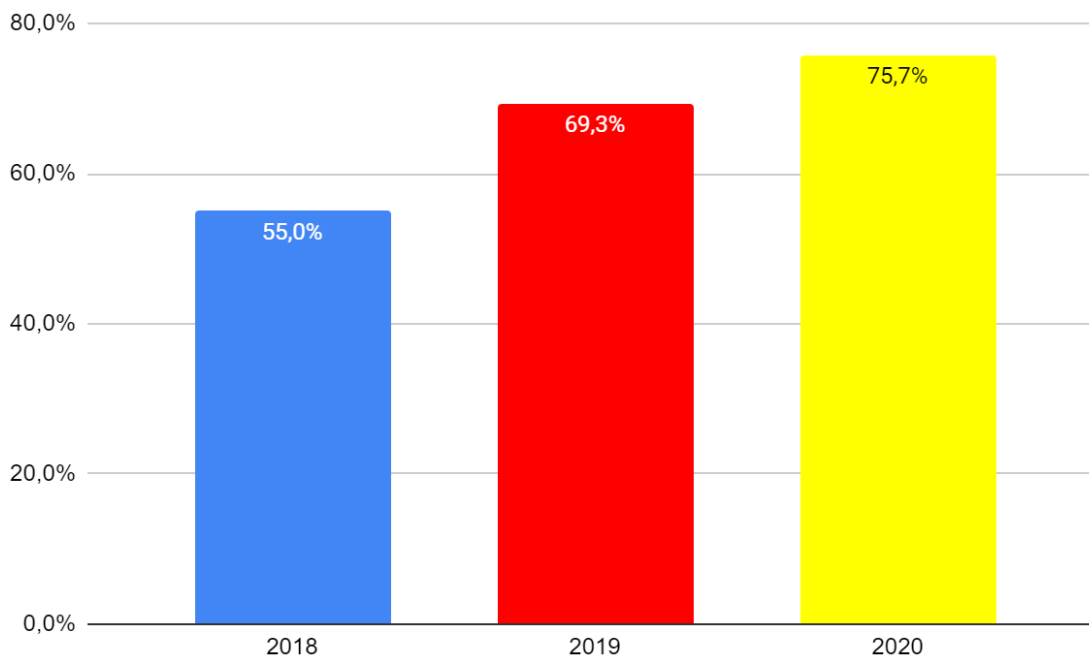


7.2.3. Serviços de Tecnologia da Informação

2018, 2019 e 2020



7.2.4. Índice de Satisfação dos Usuários Externos (ISUE)



8. Considerações Finais

A realização da pesquisa de satisfação, embora realizada no ano de 2021, remeteu ao ano de 2020, sendo modificada em relação a anos anteriores para adequar-se à nova realidade imposta pela pandemia do novo Coronavírus.

A participação do público foi inferior ao registrado em anos anteriores, mas a julgar pelas condições atuais, foi possível traçar um panorama do nível de satisfação dos usuários internos e externos.

Em relação ao público interno, obteve-se um nível de satisfação de 77%, valor 3% abaixo da meta do PETIC para o ano de 2020. No entanto, cabe ressaltar que foi um ano completamente atípico, quando a maioria absoluta dos usuários precisou rapidamente se adequar ao regime de trabalho remoto e a CTIC trabalhou arduamente para possibilitar a continuidade das atividades neste novo cenário.

A pesquisa de satisfação voltada ao público externo apresentou índice de satisfação de 75,7%, apenas 4,3% abaixo da meta estabelecida para 2020. Embora o número de participantes tenha sido limitado, é possível perceber uma evolução consistente no índice de satisfação quando comparado a anos anteriores.



TRT-16ª REGIÃO

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações
Pesquisa de Satisfação 2020

Por sua vez, as respostas negativas agregadas às sugestões e críticas interpostas pelos usuários, servirão de base para o levantamento de diversas necessidades, que poderão ser consideradas durante a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações para o Biênio 2021-2022.