



# 3ª PESQUISA SATISFAÇÃO DE CLIENTES INTERNOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO-TIC

---

NÚCLEO DE GOVERNANÇA DE TIC  
*TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO*  
*18ª REGIÃO*



*OUTUBRO - 2015*

---

## 1. Apresentação:

Dando continuidade ao propósito dos dirigentes desta Corte em levar qualidade e aperfeiçoar os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – STI, foi realizada a 3ª Pesquisa de Satisfação de Clientes Internos de TIC visando aferir o grau de satisfação dos usuários internos (servidores e magistrados) quanto aos recursos de tecnologia da informação e os serviços prestados pela STI, identificar seus pontos fortes e fracos e colher sugestões de melhoria.



## 2. Objetivos da Pesquisa de Satisfação:



A pesquisa de satisfação dos usuários de TIC do TRT-18ª Região (magistrados e servidores), objetiva nortear futuras ações preventivas, corretivas, de desenvolvimento e de aperfeiçoamento dos quesitos avaliados.

Conhecer a expectativa dos usuários é de suma importância para melhoria dos serviços prestados pela STI. Avaliar a percepção que magistrados e servidores têm sobre os equipamentos de informática, sistemas, serviços (acesso à Internet, correio eletrônico, armazenamento em rede, etc) e o atendimento prestado pela STI é indispensável para a tomada de decisões quanto a investimentos, evolução dos sistemas e melhoria dos serviços e do atendimento.

## 3. Pesquisa como apoio à decisão gerencial:

Os dados obtidos nessa pesquisa servirão para dar apoio às decisões gerenciais quanto a investimentos, capacitação e melhorias diversas em relação aos canais de comunicação, formas de atendimento, ações corretivas e preventivas.

A realização de pesquisas periódicas possibilita:

- Análises críticas periódicas de material coletado continuamente para identificar padrões de percepção e comportamento;
- Acompanhamento da eficiência das melhorias introduzidas;



- Identificação das características demandadas de serviços, resultando em melhorias nos serviços existentes, bem como lançamento de novos.

## 5. Universo da Pesquisa:

Magistrados e servidores da Justiça do Trabalho de Goiás.

Hoje temos 109 magistrados lotados no Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região e 1.440 servidores, sendo o universo da pesquisa é de 1.549 clientes.

Dos 1.440 servidores, 371 estão lotados no interior e 1.069 na capital.

## 6. Amostra:

A estatística dispõe de diversos cálculos que possibilitam a estimativa da quantidade de questionários que devem ser respondidos para que a amostra represente a opinião de todos.

Para a definição do tamanho da amostra representativa dessa pesquisa foi aplicada a fórmula seguinte:

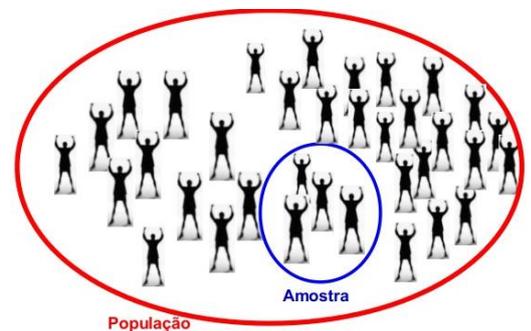
Definições:

População: conjunto dos elementos que se deseja estudar;

Amostra: subconjunto da população;

Erro amostral: diferença entre o valor que a estatística pode acusar e o verdadeiro valor do parâmetro que se deseja estimar;

Erro amostral tolerável: quanto um pesquisador admite errar na avaliação dos parâmetros de interesse numa população.



$N$  = Tamanho da população

$E_0$  = Erro amostral tolerável

$n_0$  = Primeira aproximação do tamanho da amostra

$n$  = Tamanho da amostra

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2} \quad n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$$

Fonte: Estatística Aplicada às Ciências Sociais, Cap. 3 - Pedro Alberto Barbetta. Ed. UFSC, 5ª Edição, 2002

Essa fórmula calcula o número necessário de respondentes ao relacionar o tamanho da população (a quantidade total das pessoas que compõem

o segmento, no caso da nossa pesquisa) com a margem de erro desejada para a pesquisa. Ressalte-se que quanto menor a margem de erro, maior a exatidão dos resultados, que ficarão bastante próximos dos resultados de uma pesquisa aplicada a todos os componentes da população. No entanto, quanto menor a margem de erro, maior também o número mínimo de respondentes, o que necessitaria de maior participação dos clientes.



Para uma Amostragem Aleatória Simples, ou seja, cada subconjunto da população com o mesmo número de elementos tem a mesma chance de ser incluído na amostra, e margem de erro de 4,5%, temos:

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2} = \frac{1}{(0,045)^2} = 494$$

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0} = \frac{1549 \times 494}{1549 + 494} = 375 \text{ respondentes}$$

Para uma amostragem estratificada, ou seja, separar as respostas de magistrados e servidores, e capital e interior, com a mesma margem de erro 4,5%, teremos:

Número da amostra para os magistrados:

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0} = \frac{109 \times 494}{109 + 494} = 89 \text{ magistrados}$$

Observem que quanto menor o número da população, maior terá que ser a amostra para representar a categoria.

Número da amostra para servidores lotados na capital:

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0} = \frac{1.069 \times 494}{1.069 + 494} = 337 \text{ servidores lotados na capital}$$

Número da amostra para servidores lotados no interior:

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0} = \frac{371 \times 494}{371 + 494} = 212 \text{ servidores lotados no interior}$$

Dados da pesquisa:

Número total de respondentes	430
Número de magistrados	10
Número total de servidores	420
Número de servidores da capital	285
Número de servidores do interior	135

Com os dados obtidos, o presente relatório foi elaborado considerando a totalidade das respostas, sem estratificar magistrados, e servidores da capital e interior, tendo em vista que não houve amostra suficiente das categorias para representar a população.

## **6. Abrangência:**

A pesquisa foi realizada pela internet, portanto, disponível a todos os magistrados e servidores via formulário on line, com anonimato garantido por senha aleatória individual.

## **7. Metodologia:**

Pesquisa qualitativa/quantitativa, com a utilização de questionário estruturado.

Os questionários foram disponibilizados no portal do TRT-18, na intranet, e senhas aleatórias foram distribuídas para todos os magistrados e servidores.

## **8. Data de campo:**

A coleta de dados foi realizada entre os dias 14 a 25 de setembro de 2015.



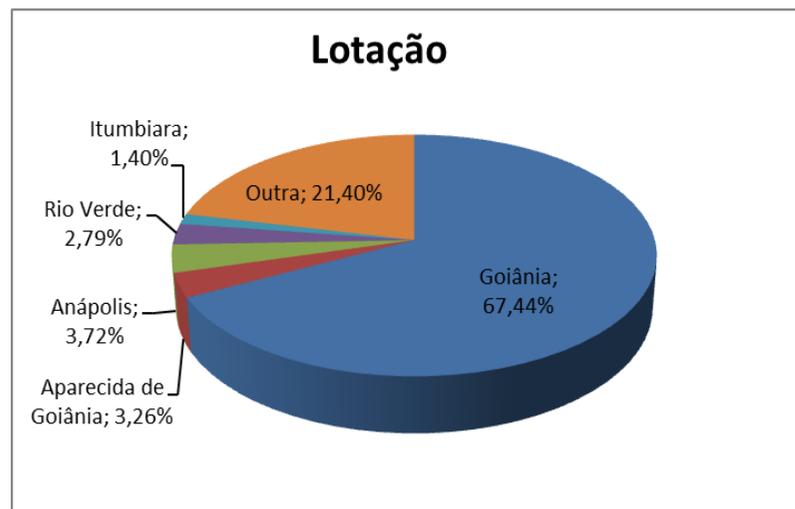
# Análise dos Resultados

## 1. Dados da Pesquisa:

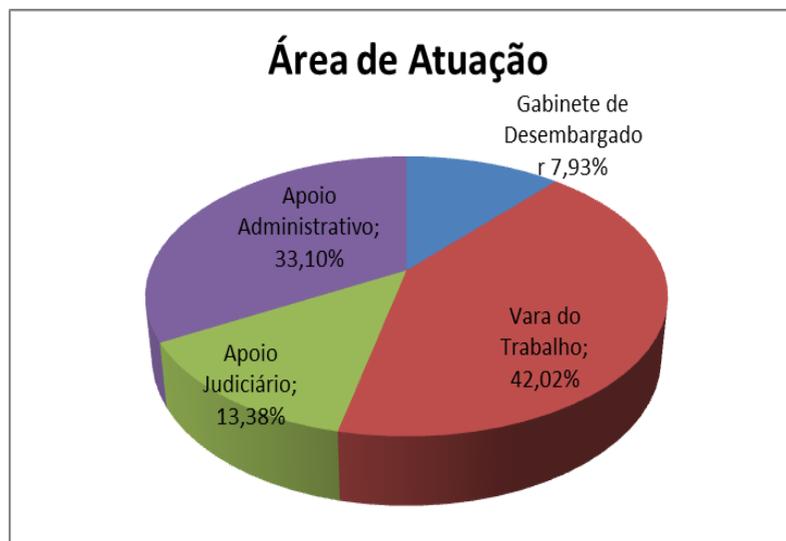
Por meio do estudo dos números da pesquisa referentes à utilização e satisfação dos usuários internos aos serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT da 18ª Região, pudemos aferir que:

### Perfil dos Usuários:

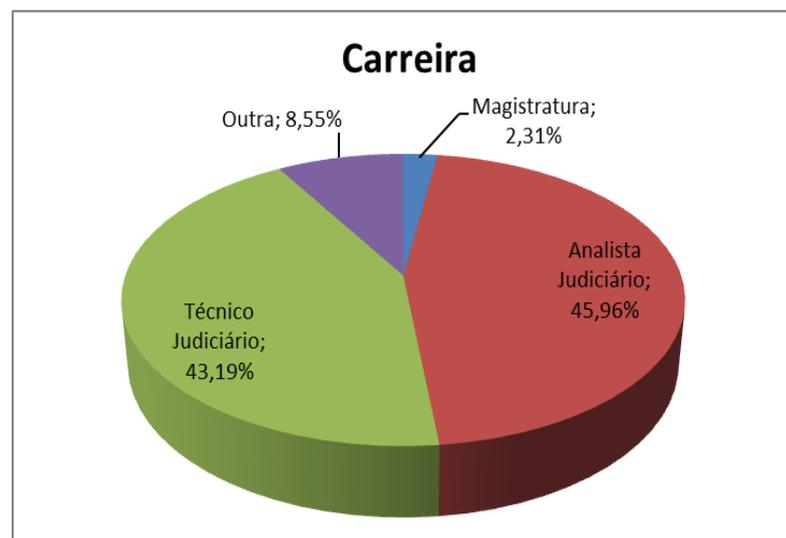
Lotação	
Goiânia	67,44%
Aparecida de Goiânia	3,26%
Anápolis	3,72%
Rio Verde	2,79%
Itumbiara	1,40%
Outra	21,40%
Total de respondentes	430



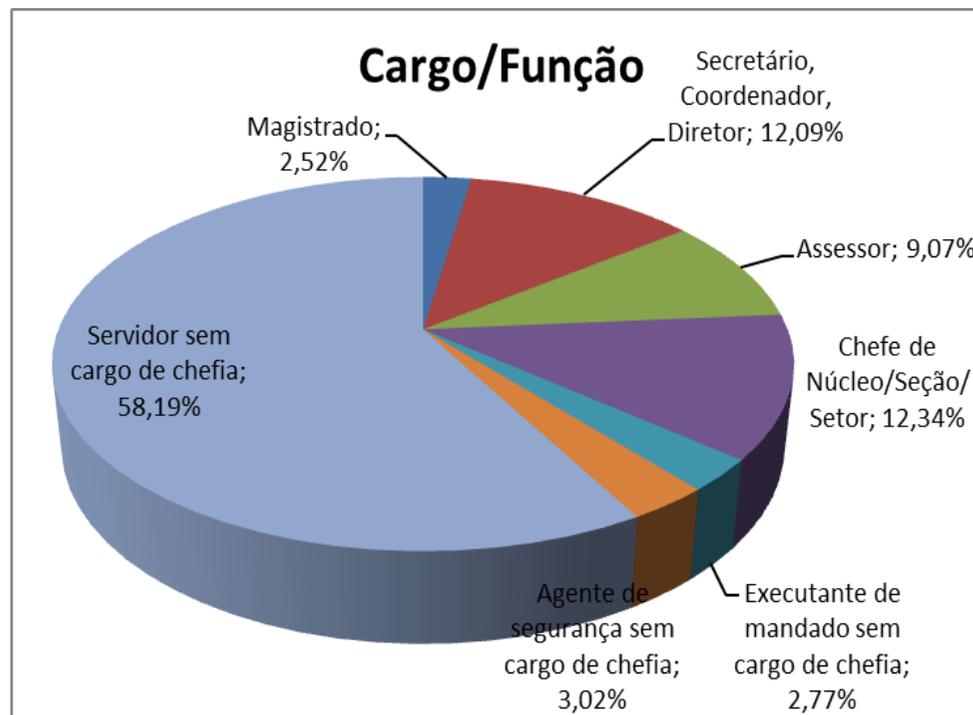
Área de Atuação	
Gabinete de Desembargador	11,50%
Vara do Trabalho	42,02%
Apoio Judiciário	13,38%
Apoio Administrativo	33,10%
Total de respondentes	426



Carreira	
Magistratura	2,31%
Analista Judiciário	45,96%
Técnico Judiciário	43,19%
Outra	8,55%
Total de respondentes	433



<b>Cargo/Função</b>	
Magistrado	2,52%
Secretário, Coordenador, Diretor	12,09%
Assessor	9,07%
Chefe de Núcleo/Seção/Setor	12,34%
Executante de mandado sem cargo de chefia	2,77%
Agente de segurança sem cargo de chefia	3,02%
Servidor sem cargo de chefia	58,19%
Total de respondentes	397



## 2. Atendimento ao usuário



### 2.1. Como você avalia a equipe de atendimento quanto aos seguintes critérios:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respondentes
Cortesia	2,62%	7,14%	12,14%	55,00%	23,10%	420
Profissionalismo	3,85%	10,10%	9,86%	54,57%	21,63%	416
Clareza na Comunicação	4,53%	15,99%	14,80%	47,73%	16,95%	419
Precisão na avaliação e resolução de problemas	6,47%	20,14%	13,67%	46,76%	12,95%	417
Tempo para contato inicial	7,93%	26,68%	12,26%	38,70%	14,42%	416
Tempo para resolução de um chamado	12,83%	30,64%	10,93%	34,44%	11,16%	421
Satisfação com o serviço prestado	4,53%	15,75%	11,93%	53,22%	14,56%	419

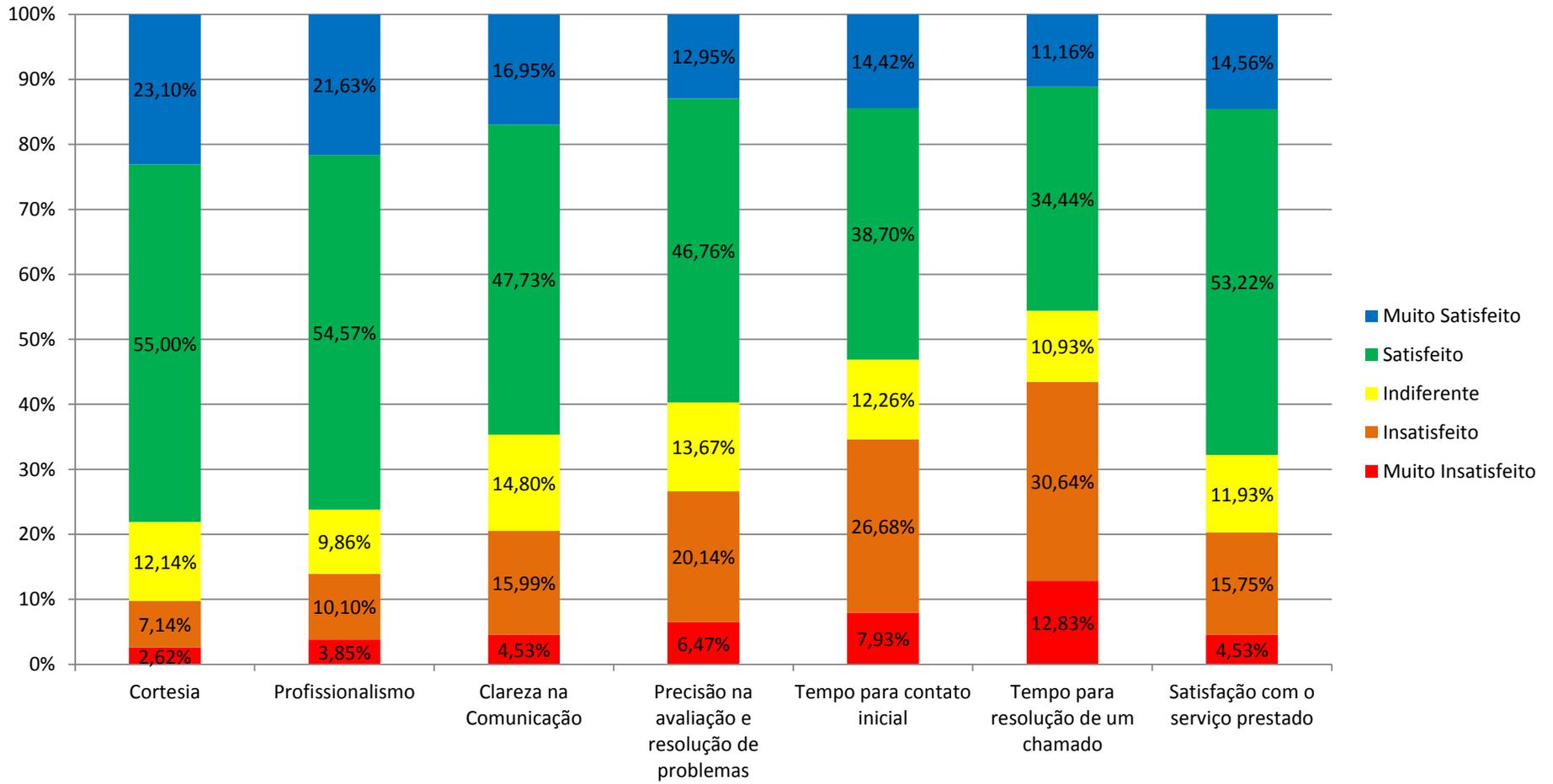
Compilando os dados:

	Muito Insatisfeito e Insatisfeito 😞	Indiferente 😐	Satisfeito e Muito Satisfeito 😊
Cortesia	9,76%	12,14%	78,10%
Profissionalismo	13,94%	9,86%	76,20%
Clareza na Comunicação	20,53%	14,80%	64,68%
Precisão na avaliação e resolução de problemas	26,62%	13,67%	59,71%
Tempo para contato inicial	34,62%	12,26%	53,13%
Tempo para resolução de um chamado	43,47%	10,93%	45,61%
Satisfação com o serviço prestado	20,29%	11,93%	67,78%

Percentuais acima de 30% merecem atenção

Percentuais acima de 70% são considerados positivos

### Avaliação da equipe de atendimento



## 2.2. Pergunta aberta: Quais as principais ações corretivas que fariam você nos dar nota "muito satisfeito" nos itens anteriores?

Foram contabilizados 230 comentários.

**As principais queixas/sugestões** referem-se à:

- ✓ necessidade de agilização do tempo de atendimento e solução dos problemas;
- ✓ melhoria da capacitação dos atendentes;
- ✓ disponibilidade de pessoas habilitadas em todos os períodos para a solução de problemas específicos mais complexos;
- ✓ ampliação do horário de atendimento;
- ✓ necessidade de se prover mais assistência às unidades do interior.

**As ações sugeridas** com maior frequência foram:

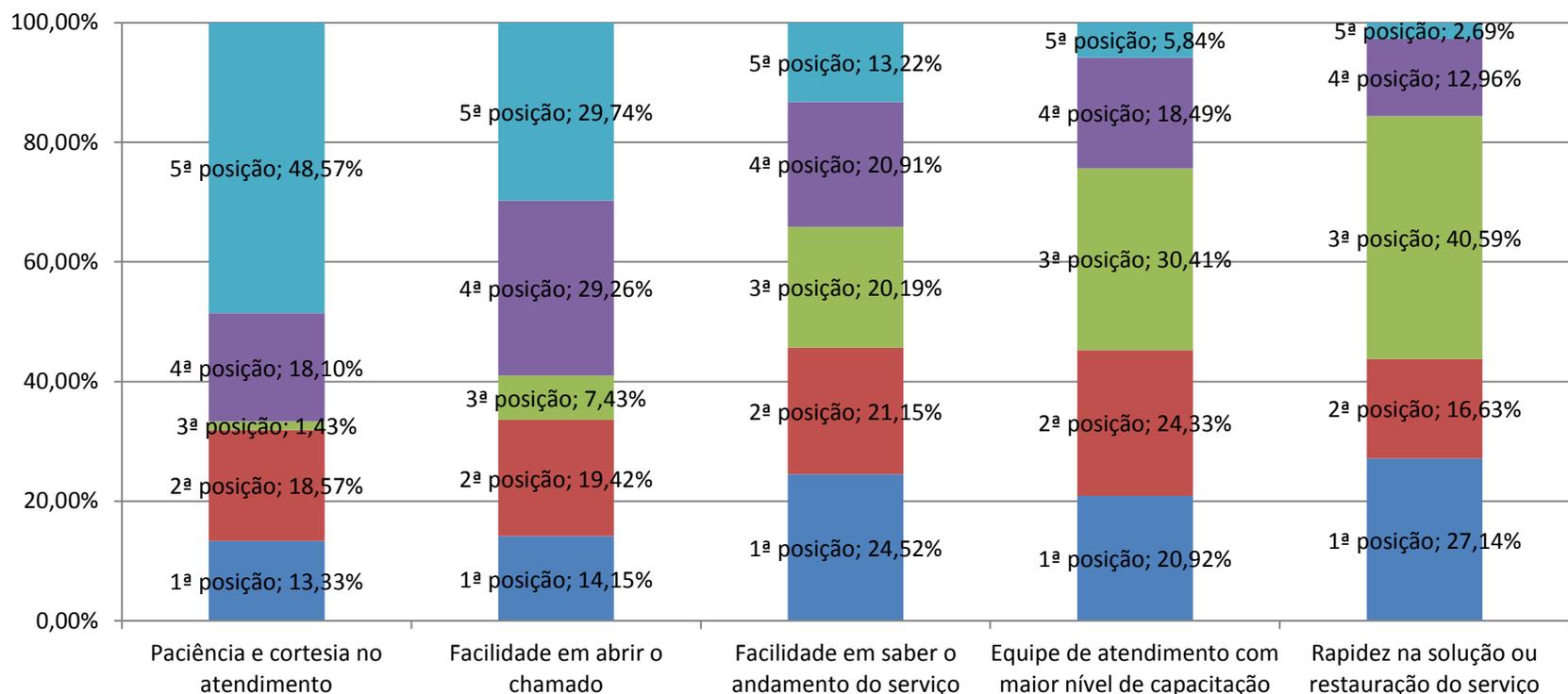
- estruturar melhor a equipe de atendimento, substituindo estagiários por servidores;
- sugestão de padronização de procedimento para todas as reclamações e aberturas de chamados;
- contato mais ágil com pessoal responsável.



## 2.3. O que é fundamental para você no serviço de atendimento ao usuário

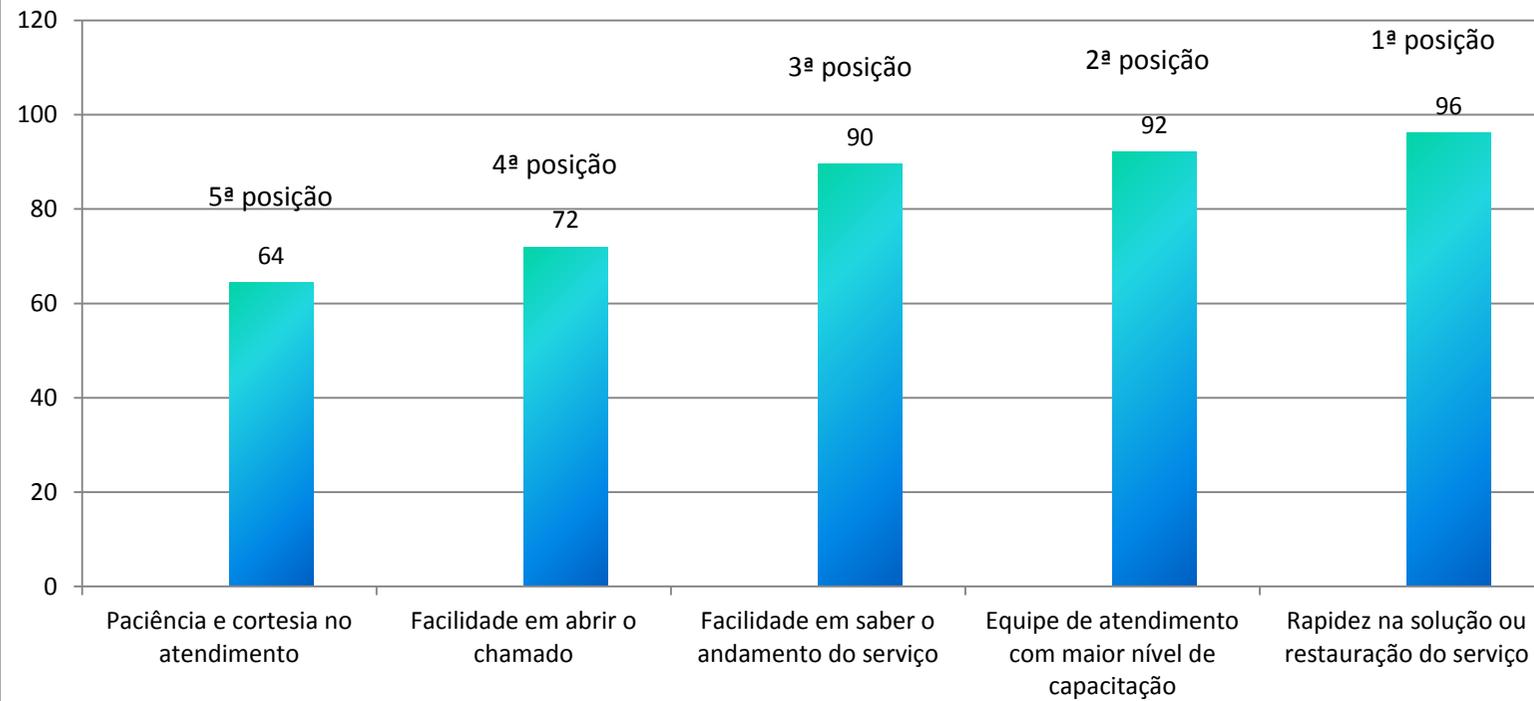
	Paciência e cortesia no atendimento	Facilidade em abrir o chamado	Facilidade em saber o andamento do serviço	Equipe de atendimento com maior nível de capacitação	Rapidez na solução ou restauração do serviço
1ª posição	13,33%	14,15%	24,52%	20,92%	27,14%
2ª posição	18,57%	19,42%	21,15%	24,33%	16,63%
3ª posição	1,43%	7,43%	20,19%	30,41%	40,59%
4ª posição	18,10%	29,26%	20,91%	18,49%	12,96%
5ª posição	48,57%	29,74%	13,22%	5,84%	2,69%
Total de Respostas	420	417	416	411	409
Média Ponderada	64,4	72,0	89,5	92,1	96,1

### O que é fundamental no serviço de atendimento ao usuário



## O que é fundamental no serviço de atendimento ao usuário

Ordem de importância



## 2.4. Conclusões sobre o atendimento ao usuário de TIC:

O aspecto mais bem avaliado foi a cortesia (78,10%), e o menos bem avaliado foi o tempo de resolução do chamado (45,61%).

Podemos perceber que “tempo para contato inicial” e “tempo para resolução de chamados” apresentam índices de insatisfação importantes.

Os itens “precisão na avaliação e resolução de problemas”, “clareza na comunicação” e “satisfação com o serviço prestado” merecem atenção, pois não alcançaram 70% de satisfação.

Os usuários responderam que “rapidez na solução ou restauração do serviço” e “equipe de atendimento com maior nível de capacitação” são fundamentais para o serviço de atendimento ao usuário de TIC.



### 3. Serviços e infraestrutura

#### 3.1. Como você avalia os serviços:



Serviços	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respondentes
Facilidade de uso do webmail	3,09%	3,80%	5,23%	56,77%	31,12%	421
Ferramenta antispam do TRT	5,19%	6,17%	25,43%	45,93%	17,28%	405
Disponibilidade do Webmail	1,91%	2,39%	7,42%	54,31%	33,97%	418
Velocidade de acesso à internet	8,13%	13,40%	6,46%	47,13%	24,88%	418
Disponibilidade de acesso à internet	3,10%	6,92%	6,44%	58,47%	25,06%	419
Facilidade de uso e navegação no portal do TRT	2,88%	3,85%	5,77%	56,01%	31,49%	416
Disponibilidade do acesso à intranet	3,39%	6,05%	8,72%	55,93%	25,91%	413
Relevância das informações publicadas na intranet	2,91%	1,94%	8,01%	55,34%	31,80%	412
Facilidade de uso e navegação na intranet	2,44%	3,90%	19,76%	53,41%	20,49%	410

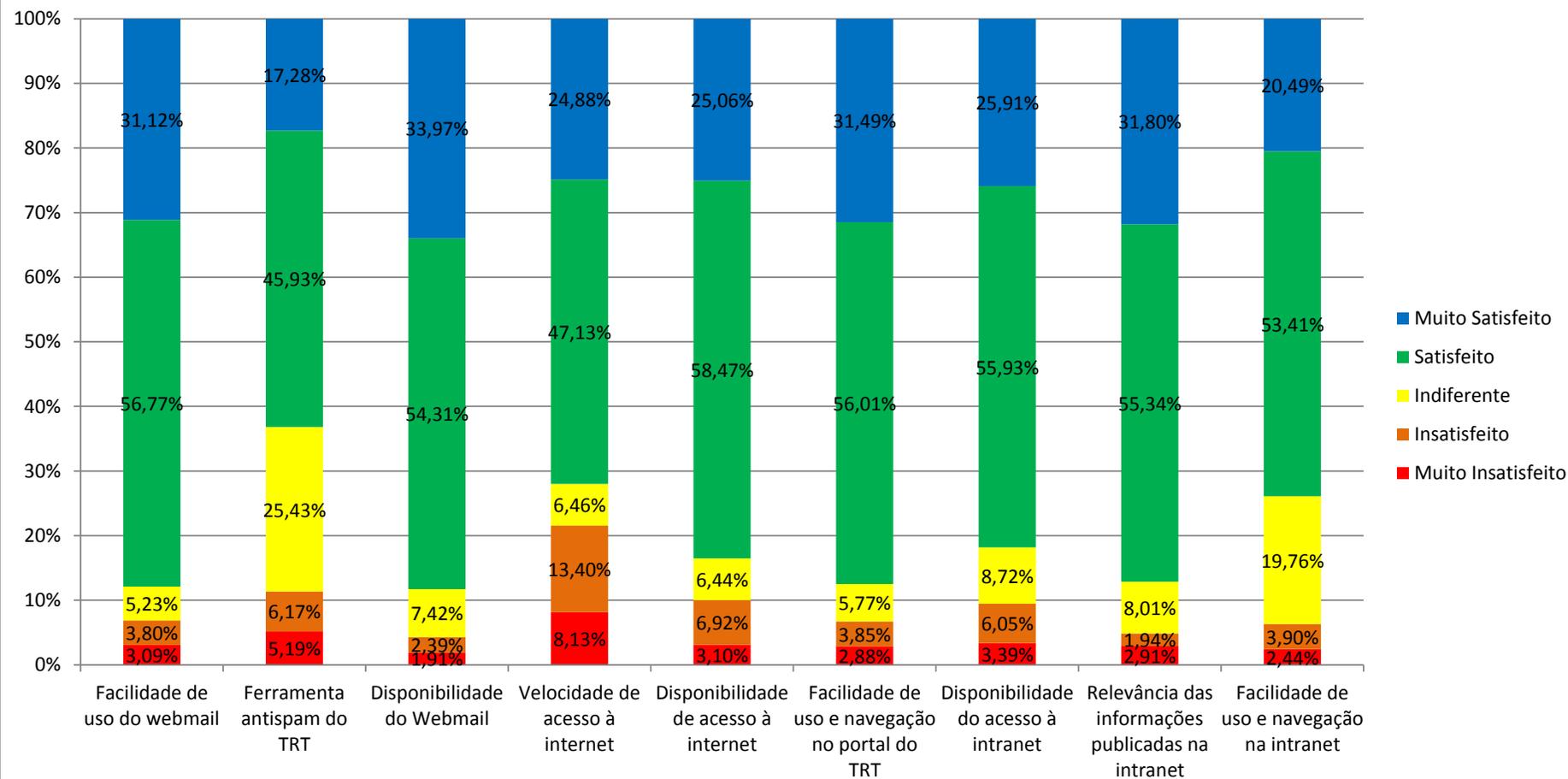
Serviços	Muito Insatisfeito e Insatisfeito 😞	Indiferente 😐	Muito Satisfeito e Satisfeito 😊
Facilidade de uso do webmail	6,89%	5,23%	87,89%
Ferramenta antispam do TRT	11,36%	25,43%	63,21%
Disponibilidade do Webmail	4,31%	7,42%	88,28%
Velocidade de acesso à internet	21,53%	6,46%	72,01%
Disponibilidade de acesso à internet	10,02%	6,44%	83,53%
Facilidade de uso e navegação no portal do TRT	6,73%	5,77%	87,50%
Disponibilidade do acesso à intranet	9,44%	8,72%	81,84%
Relevância das informações publicadas na intranet	4,85%	8,01%	87,14%
Facilidade de uso e navegação na intranet	6,34%	19,76%	73,90%



Percentuais acima de 20% sinalizam apatia. Neste caso podem sinalizar desconhecimento do serviço.

Percentuais acima de 70% são considerados positivos

## Avaliação dos serviços



### 3.2. Pergunta aberta: Dê sugestão para melhorar o Webmail, Portal do TRT e Intranet.

Foram contabilizados 87 comentários, dentre elogios e sugestões de melhoria.

**As principais queixas/sugestões** referem-se à:

- ✓ possibilitar enviar arquivos maiores por e-mail;
- ✓ melhorar acesso do webmail por celular e tablets;
- ✓ aumentar capacidade de memória do webmail;
- ✓ atualizar dados no portal;
- ✓ facilitar acesso a sites importantes para o trabalho;
- ✓ velocidade de navegação no portal;
- ✓ facilitar pesquisa na intranet;
- ✓ intranet confusa com muitas informações irrelevantes;
- ✓ priorizar informações institucionais na intranet.

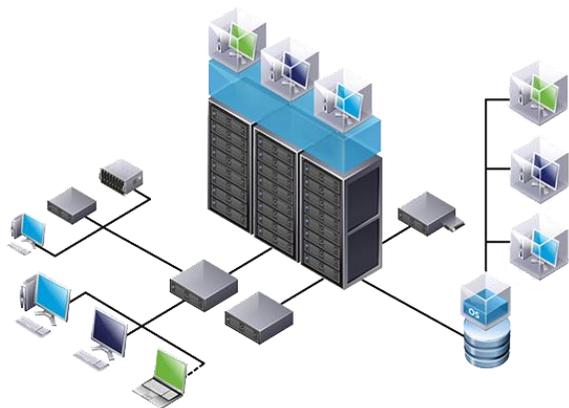


### 3.3. Como você avalia a infraestrutura:



Infraestrutura	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respondentes
Qualidade dos computadores	3,13%	10,60%	4,10%	49,88%	32,29%	415
Quantidade dos computadores	3,86%	9,16%	3,86%	48,67%	34,46%	415
Qualidade das impressoras e multifuncionais	3,65%	9,73%	7,06%	49,64%	29,93%	411
Segurança contra invasões	2,23%	2,48%	13,15%	54,59%	27,54%	403
Disponibilidade de acesso à rede interna (drives G:, H:, J:, X:)	3,38%	6,76%	7,73%	58,45%	23,67%	414
Velocidade de acesso à rede interna (drives G:, H:, J:, X:)	4,35%	9,42%	7,00%	56,28%	22,95%	414
Espaço para armazenamento de dados na rede interna	2,93%	6,83%	10,24%	56,10%	23,90%	410
Qualidade do Backup	2,54%	3,31%	15,27%	55,73%	23,16%	393
Quantidade de pontos lógicos para conexão dos computadores à rede interna	3,32%	10,46%	15,82%	48,72%	21,68%	392

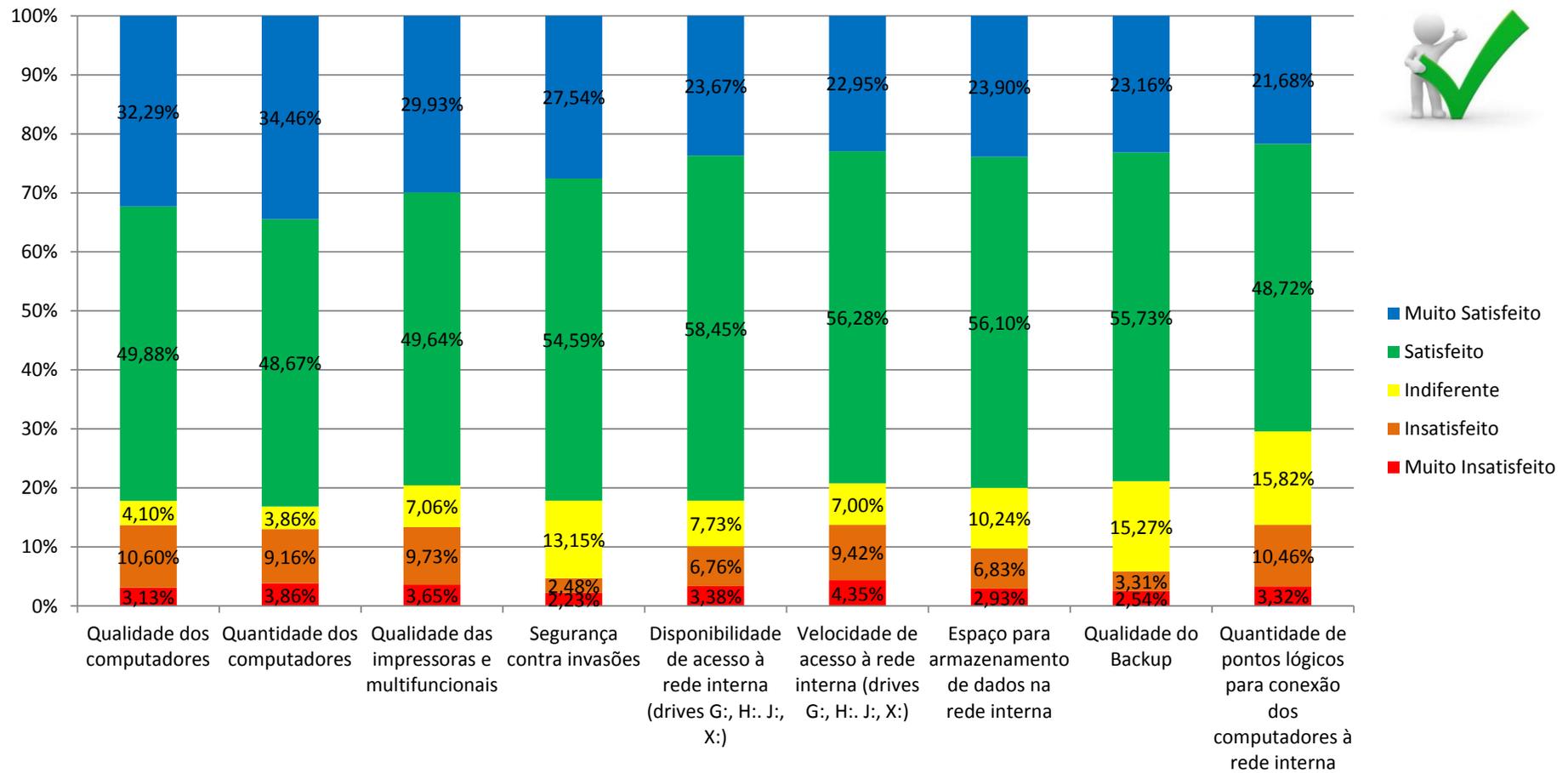
Infraestrutura	Muito Insatisfeito e Insatisfeito 	Indiferente 	Muito Satisfeito e Satisfeito 
Qualidade dos computadores	13,73%	4,10%	<b>82,17%</b>
Quantidade dos computadores	13,01%	3,86%	<b>83,13%</b>
Qualidade das impressoras e multifuncionais	13,38%	7,06%	<b>79,56%</b>
Segurança contra invasões	4,71%	13,15%	<b>82,13%</b>
Disponibilidade de acesso à rede interna (drives G:, H:, J:, X:)	10,14%	7,73%	<b>82,13%</b>
Velocidade de acesso à rede interna (drives G:, H:, J:, X:)	13,77%	7,00%	<b>79,23%</b>
Espaço para armazenamento de dados na rede interna	9,76%	10,24%	<b>80,00%</b>
Qualidade do Backup	5,85%	15,27%	<b>78,88%</b>
Quantidade de pontos lógicos para conexão dos computadores à rede interna	13,78%	15,82%	<b>70,41%</b>



Ôba!! Todos os percentuais estão acima de 70%. Eles são considerados positivos



## Avaliação da infraestrutura



### 3.4. Pergunta aberta: Dê opinião sobre os equipamentos de tecnologia da informação e comunicação.

Foram contabilizados 108 comentários, dos quais 54 são manifestações de satisfação em relação aos equipamentos disponibilizados pelo Tribunal.

**As principais queixas/sugestões** referem-se à:

- ✓ quantidade e qualidade de equipamentos para o interior ;
- ✓ lentidão de acesso à rede interna;
- ✓ qualidade de impressoras;
- ✓ qualidade dos notebooks.



### 3.5. Avalie o SisDoc

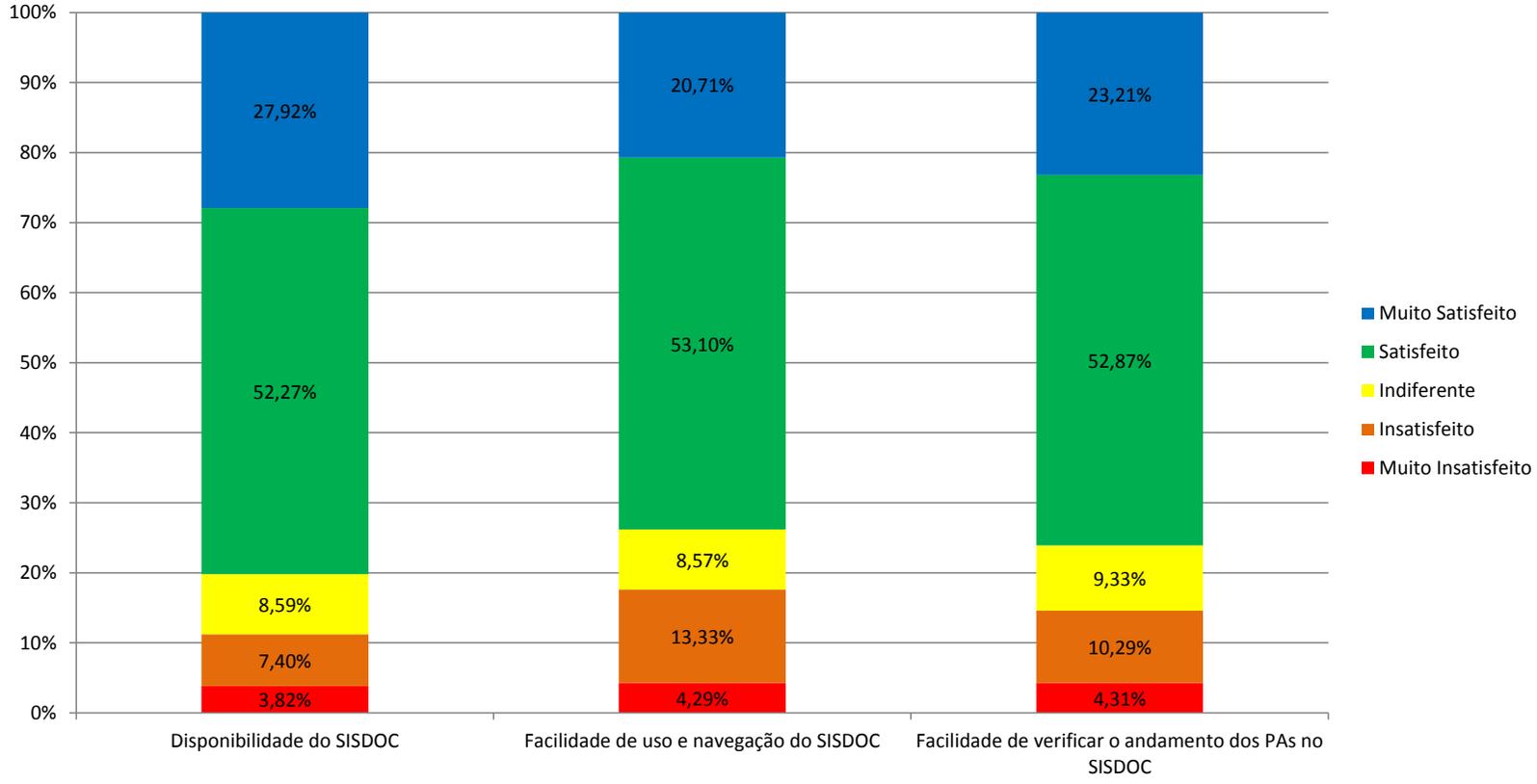
SisDoc	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respondentes
Disponibilidade do SisDoc	3,82%	7,40%	8,59%	52,27%	27,92%	419
Facilidade de uso e navegação do SisDoc	4,29%	13,33%	8,57%	53,10%	20,71%	420
Facilidade de verificar o andamento dos PAs no SisDoc	4,31%	10,29%	9,33%	52,87%	23,21%	418

SisDoc	Muito Insatisfeito e Insatisfeito 	Indiferente 	Muito Satisfeito e Satisfeito 
Disponibilidade do SisDoc	11,22%	8,59%	<b>80,19%</b>
Facilidade de uso e navegação do SisDoc	17,62%	8,57%	<b>73,81%</b>
Facilidade de verificar o andamento dos PAs no SisDoc	14,59%	9,33%	<b>76,08%</b>

Ôba!! Todos os percentuais estão acima de 70%. Eles são considerados positivos



### Avaliação do Sisdoc



### 3.6. Pergunta aberta: Dê sua sugestão para aperfeiçoar o SisDoc.

Foram contabilizados 92 comentários, dentre elogios e sugestões de melhoria.

**As principais queixas/sugestões** referem-se à:

- ✓ tempo curto de expiração da sessão do SisDoc;
- ✓ melhorar a ferramenta de busca;
- ✓ dificuldade na navegação;
- ✓ solicitação de cursos e tutoriais para a utilização do sistema.



### 3.7. Conclusões sobre os serviços, infraestrutura e o sistema SisDoc:

De uma maneira geral, os três quesitos foram muito bem avaliados pelos usuários, com percentuais de satisfação excedendo os 70% em todos os itens referentes à infraestrutura e ao SisDoc.

Destaque para os itens “Facilidade de uso do webmail” e “Facilidade de uso e navegação no portal do TRT” que alcançaram 87% de satisfação.

Em relação aos serviços, a ferramenta antispam alcançou o índice 63,21% de satisfação, não apresentando índice de insatisfação importante. Todos os outros excederam os 70% de satisfação.

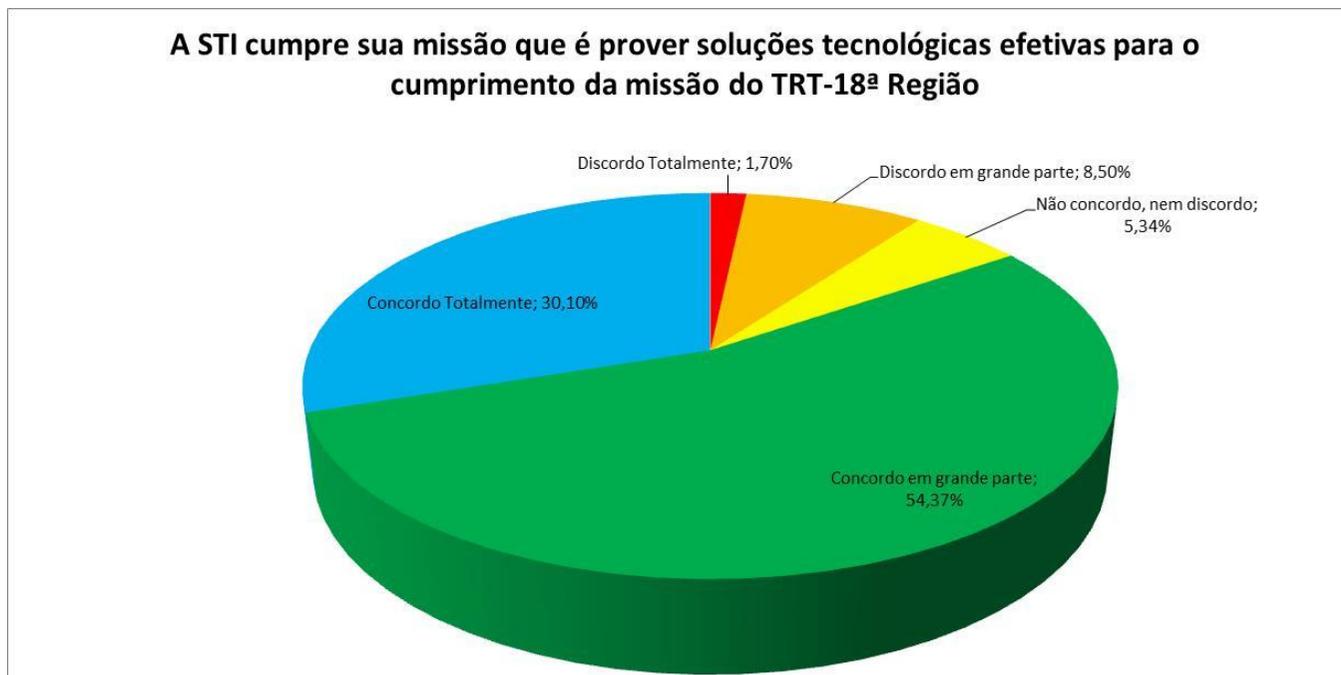
Portanto, em relação aos três quesitos, as oportunidades de melhoria deverão ser encontradas nos comentários feitos pelos usuários.



## 4. Grau de Satisfação com os Serviços Prestados

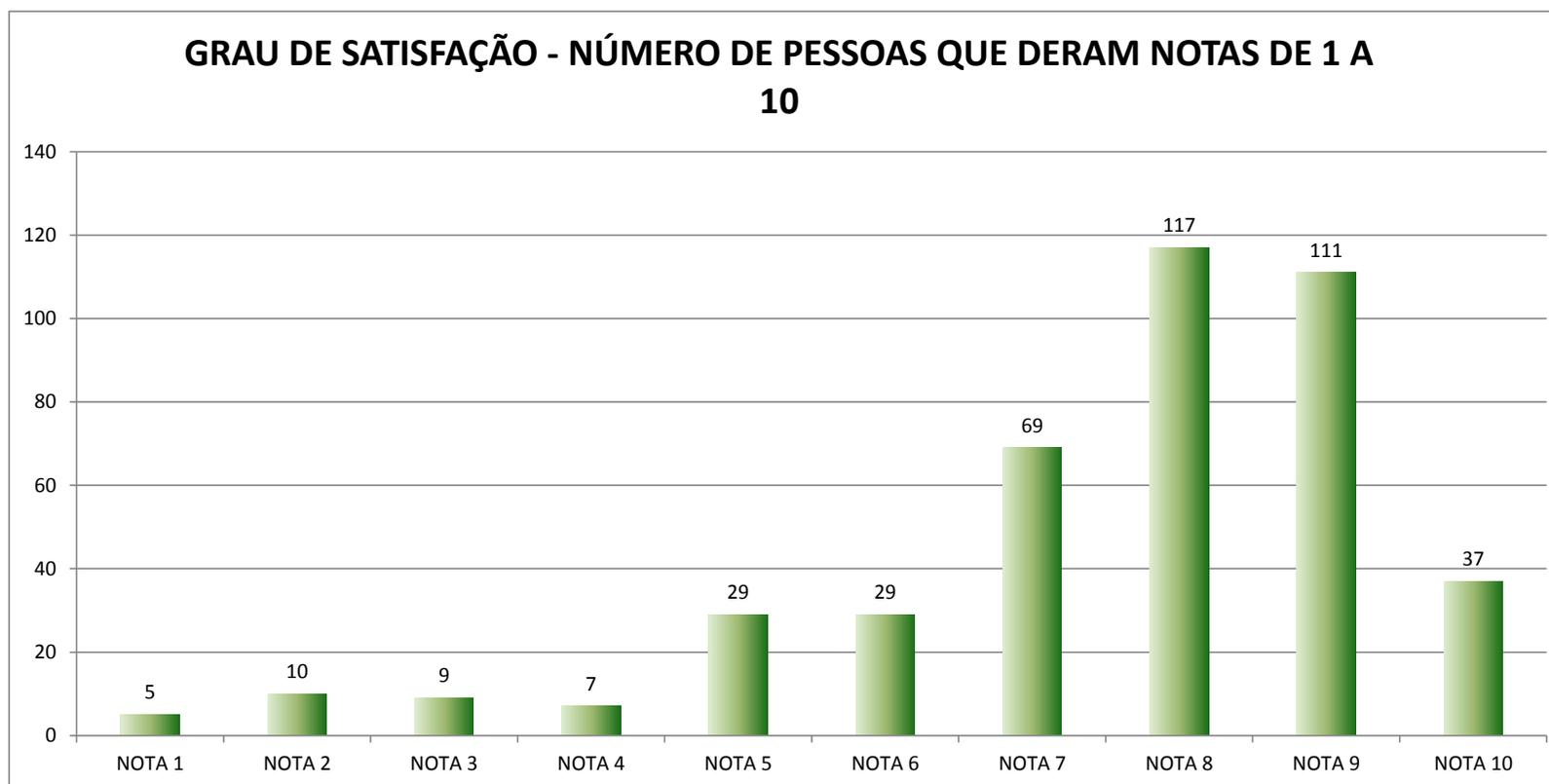
4.1. Assinale o grau de concordância com a afirmativa:

	Discordo Totalmente	Discordo em grande parte	Não concordo, nem discordo	Concordo em grande parte	Concordo Totalmente	Total de Respondentes
A STI cumpre sua missão que é prover soluções tecnológicas efetivas para o cumprimento da missão do TRT-18ª Região	1,70%	8,50%	5,34%	54,37%	30,10%	412



4.2. Avalie o grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela STI atribuindo nota de 1 a 10:

GRAU DE SATISFAÇÃO - NOTA DE 1 A 10											
NOTA	NOTA 1	NOTA 2	NOTA 3	NOTA 4	NOTA 5	NOTA 6	NOTA 7	NOTA 8	NOTA 9	NOTA 10	MÉDIA
Nº DE RESPOSTAS	5	10	9	7	29	29	69	117	111	37	7,53
PERCENTUAIS	1,18%	2,36%	2,13%	1,65%	6,86%	6,86%	16,31%	27,66%	26,24%	8,75%	
Nº de respondentes										423	



### 4.3. Observações feitas pelos usuários sobre os serviços prestados pela STI:

Foram contabilizados 107 comentários, dentre elogios e sugestões de melhoria.

A grande maioria das manifestações ressalta o bom trabalho que está sendo feito pela STI e solicita maior atenção ao atendimento ao usuário.

Podemos verificar que a grande demanda dos usuários é pela melhoria no atendimento ao usuário.

### 5. Considerações finais:

A terceira Pesquisa de Satisfação de Clientes de TIC realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região é resultado da decisão da Alta Administração em avaliar a satisfação quanto aos serviços prestados pela STI.

A pesquisa aferiu o grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela STI. Isso reflete como os serviços oferecidos são percebidos na ótica dos usuários, externando o resultado de todos os investimentos e práticas utilizadas, até o momento, no gerenciamento dos trabalhos avaliados.

Dos 430 usuários que responderam à pesquisa, 84% concorda que a STI cumpre sua missão institucional.

Em avaliação de 1 a 10, o grau de satisfação está em 7.5, devendo a STI ter atenção especial ao atendimento ao usuário, quesito com maior demanda dos respondentes.

Os resultados, as críticas e sugestões apresentados na pesquisa servirão como subsídios para os próximos investimentos e planos de ação.



Goiânia, 08 de outubro de 2015.

Projeto 3ª Pesquisa de Satisfação de Clientes Internos de TIC – 2015

Cássia Maria Sebba Kafuri

**Gerente do Projeto**

Cássia Maria Sebba Kafuri

Márcia Bueno Rosa

Sávio Sampaio

Robnaldo José Santos Alves

**Time do Projeto**

Robnaldo José Santos Alves

**Supervisor do Projeto**

Desembargador Aldon do Vale Alves Taglialegra

**Presidente do TRT – 18ª Região**

**Patrocinador do Projeto**