

**4ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DE CLIENTES INTERNOS DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO**

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

DEZEMBRO DE 2017

Sumário

1. Apresentação	4
2. Universo da Pesquisa	4
3. Questionário	4
4. Amostra	4
5. Metodologia	6
6. Análise dos Resultados	6
6.1 Perfil dos Usuários	7
6.1.1 Comparação com a pesquisa de 2015	9
6.2 Atendimento ao Usuário	10
6.2.1 Como você avalia a equipe de atendimento quanto aos seguintes critérios	10
6.2.1.1 Comparação com a pesquisa de 2015	12
6.2.2 Pergunta aberta: qual(is) a(s) principal(is) ação(ões) corretiva(s) que faria(m) você nos dar a nota "Muito Satisfeito" nos itens anteriores?	13
6.2.3 O que é fundamental para você no serviço de atendimento ao usuário?	13
6.2.4 Conclusões sobre o atendimento ao usuário de TIC	15
6.3 Serviços e Infraestrutura	15
6.3.1 Como você avalia os serviços	15
6.3.1.1 Comparação com a pesquisa de 2015	18
6.3.2 Pergunta aberta: dê sugestão para melhorar o serviço de e-mail institucional, intranet e portal do TRT (internet)	18
6.3.3 Como você avalia a infraestrutura	19
6.3.3.1 Comparação com a pesquisa de 2015	21
6.3.4 Pergunta aberta: dê sua opinião sobre os equipamentos de tecnologia disponibilizados pelo Tribunal	21
6.4 SisDoc	22
6.4.1 Você utiliza o SisDoc?	22
6.4.2 Se a resposta for "sim", avalie o sistema	22

6.4.2.1	Comparação com a pesquisa de 2015.....	24
6.4.3	Pergunta aberta: dê sua sugestão para aperfeiçoar o SisDoc.....	24
6.5	Pje	25
6.5.1	Você utiliza o Pje?.....	25
6.5.2	Se a resposta for “sim”, avalie o sistema.....	25
6.5.3	Indique sua prioridade de melhoria do sistema.....	27
6.5.4	Observação.....	29
6.6	Grau de Satisfação com os Serviços Prestados pela Áreas de TI	29
6.6.1	Assinale o grau de concordância com a afirmativa.....	29
6.6.2	Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela TI (Nota de 1 a 10).....	31
6.6.3	Pergunta aberta: dê sua opinião sobre os serviços prestados pela TI.....	32
6.6.4	Comparação com a pesquisa de 2015.....	32

1. Apresentação

O presente relatório é a consolidação das informações a partir dos dados obtidos por meio da 4ª Pesquisa de Satisfação dos Usuários Internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Um dos recursos utilizados para monitorar a gestão e o uso da Tecnologia da Informação no TRT da 18ª Região é o levantamento de dados e informações sobre a satisfação dos magistrados e servidores quanto às soluções e aos serviços disponibilizados e mantidos pelas Áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Conhecer a percepção dos usuários internos de TIC por meio da pesquisa de satisfação subsidiará o planejamento de ações destinadas às melhorias dos serviços prestados, contribuindo para o aprimoramento da governança e gestão de TIC.

2. Universo da Pesquisa

Magistrados e servidores do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região.

O universo da pesquisa é composto por 1566 clientes internos, número correspondente à soma de 106 magistrados e 1460 servidores deste Tribunal (dados obtidos em outubro de 2017).

3. Questionário

O questionário foi disponibilizado na intranet no período de 16/10/2017 a 06/11/2017.

O acesso ao formulário *on-line* da pesquisa se deu por senha individual. As senhas aleatórias foram distribuídas por meio do SisDoc às unidades de lotação dos magistrados e servidores.

A pesquisa foi constituída por questões agrupadas em temas: perfil do entrevistado; serviço de atendimento ao usuário; infraestrutura e serviços de e-mail institucional, intranet e internet; SisDoc; Pje; grau de satisfação geral.

4. Amostra

Para definição do tamanho da amostra foi considerada a seguinte fórmula*:

$$n_o = \frac{1}{E_o^2} \quad n = \frac{N \cdot n_o}{N + n_o}$$

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

Onde:

N = tamanho da população;
 E_0 = erro amostral tolerável;
 n_0 = primeira aproximação do tamanho da amostra;
 n = tamanho da amostra.

Definições:

- População: conjunto dos elementos que se deseja estudar;
- Amostra: subconjunto representativo 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.

Essa fórmula calcula o número necessário de respondentes, ao relacionar o tamanho da população (a quantidade total das pessoas que se quer alcançar com a pesquisa) com a margem de erro desejada para a pesquisa.

Ressalta-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.

Escolha da amostra:

- Amostragem aleatória simples (na qual todos os elementos da população têm a mesma probabilidade de ser escolhido como elemento da amostra¹) e margem de erro de 4,5% (quantos pontos percentuais as respostas da população irão variar em relação às respostas obtidas com a amostra²):

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

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0} = \frac{1566 \times 494}{1566 + 494} = 376 \text{ respondentes}$$

- Amostragem estratificada (na qual a população está subdividida em agrupamentos homogêneos¹) e margem de erro de 4,5%:

[nº da amostra para magistrados]

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0} = \frac{106 \times 494}{106 + 494} = 87 \text{ magistrados}$$

¹ <http://www2.anhembí.br/html/ead01/metodologia-pesquisa-cientifica-sequencial/lu02/lo2/index.htm>

² <http://www.solvis.com.br/calculos-de-amostragem/>

[nº da amostra para servidores lotados na capital]

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0} = \frac{1.038 \times 494}{1.038 + 494} = 335 \text{ servidores}$$

[nº da amostra para servidores lotados no interior]

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0} = \frac{422 \times 494}{422 + 494} = 228 \text{ servidores}$$

Considerando que 17 magistrados e 167 servidores lotados no interior responderam à pesquisa, não houve amostra suficiente dessas categorias para representar a população; logo, o presente relatório foi elaborado sem estratificação, utilizando a totalidade das respostas.

5. Metodologia

Pesquisa qualitativa/quantitativa por meio de questionário estruturado.

6. Análise dos Resultados

Realizou-se análise comparativa dos resultados da 4ª Pesquisa de Satisfação com a pesquisa anterior, realizada em 2015 — com exceção dos dados relativos ao sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe-JT), cujas questões foram inseridas somente no questionário deste ano.

Para cada questão, os percentuais foram calculados com base no número de respostas do item pelo total de respondentes da questão a qual pertence o item. Nas questões em que o usuário tinha que classificar os itens em uma escala de importância, o resultado foi obtido pela média ponderada. Tal média também foi aplicada no cálculo do grau de satisfação geral.

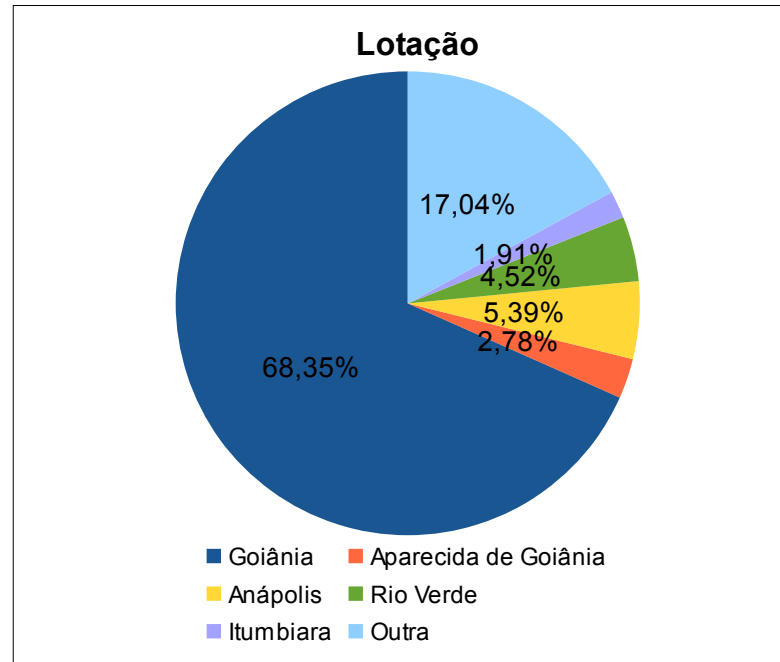
Nos temas “SisDoc” e “PJe” o usuário tinha que responder se utilizava o sistema. Dessa forma, tentou-se evitar que fosse contabilizado como “indiferente” os usuários que não utilizavam o sistema em questão.

Das questões abertas, as respostas foram extraídas e contabilizadas; sendo destacados, neste relatório, os comentários mais frequentes — após a divulgação deste relatório, serão encaminhadas todas as respostas das questões descritivas ao Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

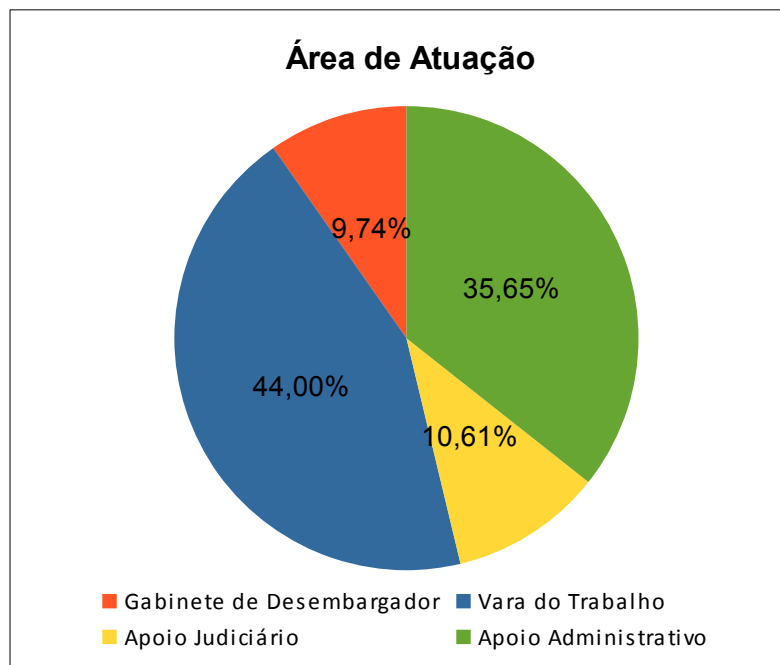
A seguir, são apresentados gráficos e tabelas para facilitar a organização e a análise dos resultados extraídos do questionário.

6.1 Perfil dos Usuários

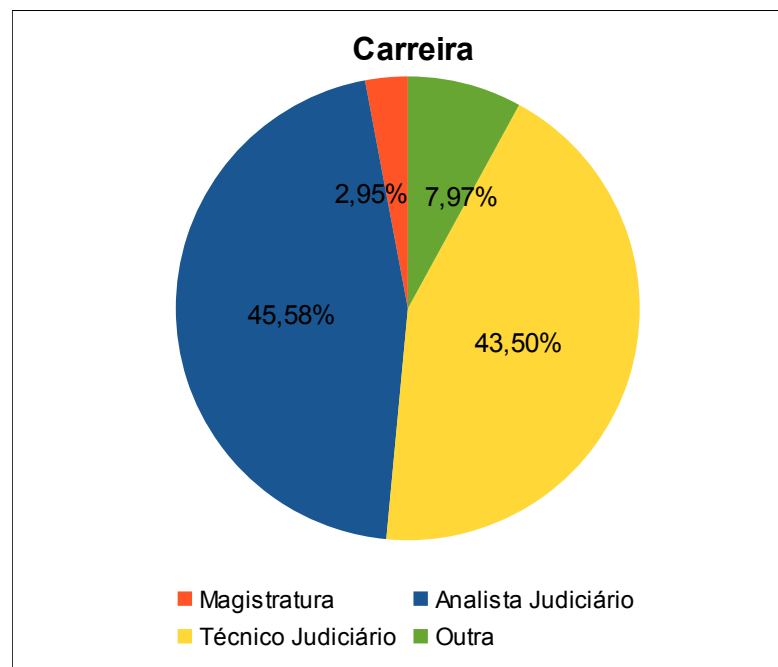
Lotação	
Goiânia	68,35%
Aparecida de Goiânia	2,78%
Anápolis	5,39%
Rio Verde	4,52%
Itumbiara	1,91%
Outra	17,04%
Total de respondentes	575



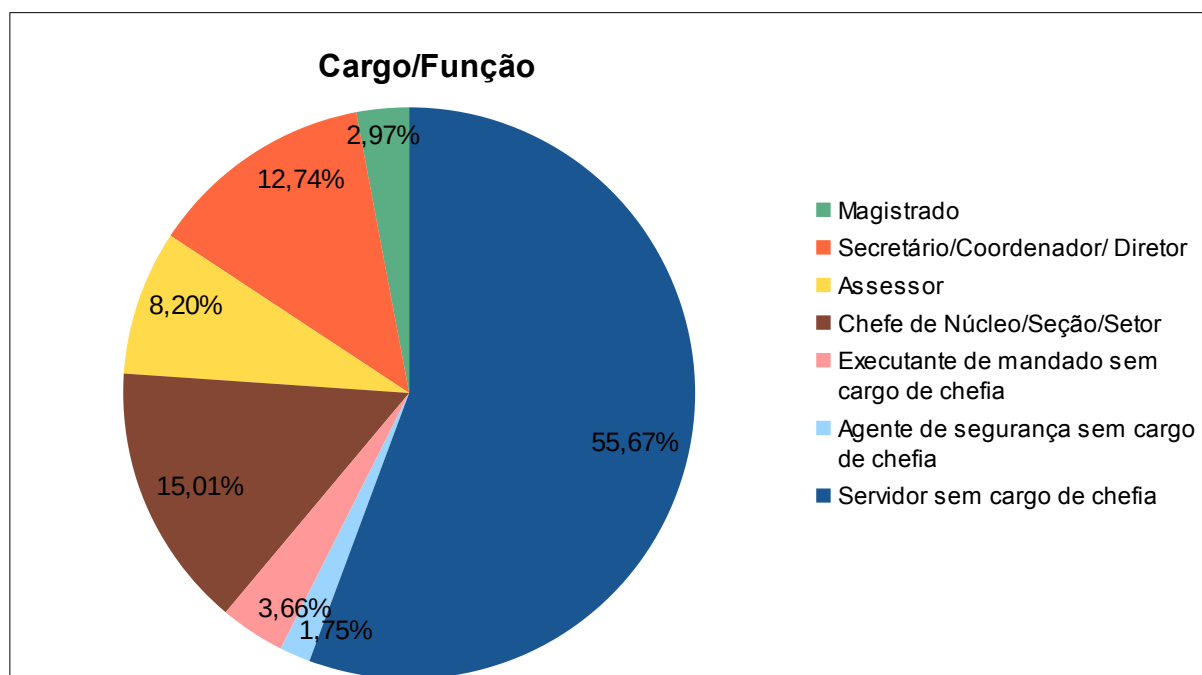
Área de Atuação	
Gabinete de Desembargador	9,74%
Vara do Trabalho	44,00%
Apoio Judiciário	10,61%
Apoio Administrativo	35,65%
Total de respondentes	575



Carreira	
Magistratura	2,95%
Analista Judiciário	45,58%
Técnico Judiciário	43,50%
Outra	7,97%
Total de respondentes	577



Cargo/Função	
Magistrado	2,97%
Secretário/Coordenador/ Diretor	12,74%
Assessor	8,20%
Chefe de Núcleo/Seção/Setor	15,01%
Executante de mandado sem cargo de chefia	3,66%
Agente de segurança sem cargo de chefia	1,75%
Servidor sem cargo de chefia	55,67%
Total de respondentes	573



6.1.1 Comparação com a pesquisa de 2015:

Lotação		
	2017	2015
Goiânia	68,35%	67,44%
Aparecida de Goiânia	2,78%	3,26%
Anápolis	5,39%	3,72%
Rio Verde	4,52%	2,79%
Itumbiara	1,91%	1,40%
Outra	17,04%	21,40%
Total de respondentes	575	430

Área de Atuação		
	2017	2015
Gabinete de Desembargador	9,74%	11,50%
Vara do Trabalho	44,00%	42,02%
Apoio Judiciário	10,61%	13,38%
Apoio Administrativo	35,65%	33,10%
Total de respondentes	575	426

Carreira		
	2017	2015
Magistratura	2,95%	2,31%
Analista Judiciário	45,58%	45,96%
Técnico Judiciário	43,50%	43,19%
Outra	7,97%	8,55%
Total de respondentes	577	433

Cargo/Função		
	2017	2015
Magistrado	2,97%	2,52%
Secretário/Coordenador/ Diretor	12,74%	12,09%
Assessor	8,20%	9,07%
Chefe de Núcleo/Seção/Setor	15,01%	12,34%
Executante de mandado sem cargo de chefia	3,66%	2,77%
Agente de segurança sem cargo de chefia	1,75%	3,02%
Servidor sem cargo de chefia	55,67%	58,19%
Total de respondentes	573	397

6.2 Atendimento ao Usuário

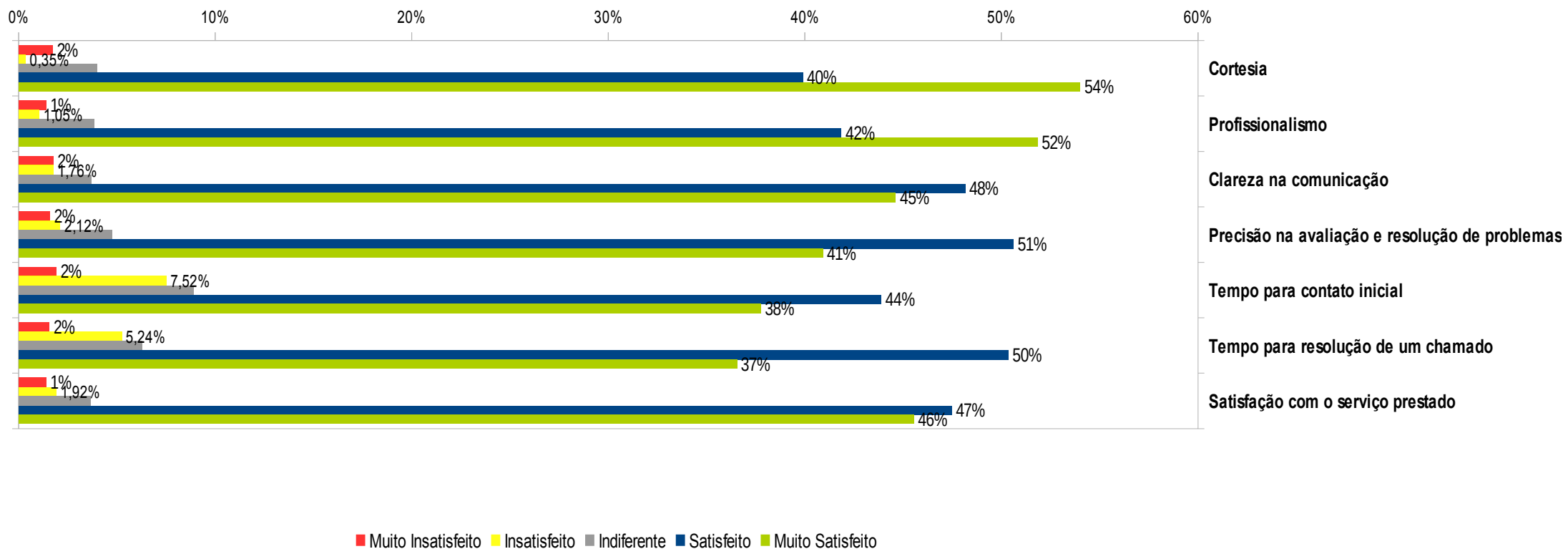
6.2.1 Como você avalia a equipe de atendimento quanto aos seguintes critérios:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de respondentes		Muito Insatisfeito e Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito e Muito Satisfeito
Cortesia	1,74%	0,35%	4,01%	39,90%	54,01%	574	Cortesia	2,09%	4,01%	93,90%
Profissionalismo	1,40%	1,05%	3,85%	41,86%	51,84%	571	Profissionalismo	2,45%	3,85%	93,70%
Clareza na comunicação	1,76%	1,76%	3,70%	48,15%	44,62%	567	Clareza na comunicação	3,53%	3,70%	92,77%
Precisão na avaliação e resolução de problemas	1,59%	2,12%	4,76%	50,62%	40,92%	567	Precisão na avaliação e resolução de problemas	3,70%	4,76%	91,53%
Tempo para contato inicial	1,92%	7,52%	8,92%	43,88%	37,76%	572	Tempo para contato inicial	9,44%	8,92%	81,64%
Tempo para resolução de um chamado	1,57%	5,24%	6,29%	50,35%	36,54%	572	Tempo para resolução de um chamado	6,82%	6,29%	86,89%
Satisfação com o serviço prestado	1,40%	1,92%	3,66%	47,47%	45,55%	573	Satisfação com o serviço prestado	3,32%	3,66%	93,02%

Todos os itens atingiram mais de 70% de satisfação.

A insatisfação é maior em relação ao tempo para contato inicial.

Avaliação dos Usuários quanto à Equipe de Atendimento



6.2.1.1 Comparação com a pesquisa de 2015:

	2017			2015		
	Muito Insatisfeito e Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito e Muito Satisfeito	Muito Insatisfeito e Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito e Muito Satisfeito
Cortesia	2,09%	4,01%	93,90%	9,76%	12,14%	78,10%
Profissionalismo	2,45%	3,85%	93,70%	13,94%	9,86%	76,20%
Clareza na comunicação	3,53%	3,70%	92,77%	20,53%	14,80%	64,68%
Precisão na avaliação e resolução de problemas	3,70%	4,76%	91,53%	26,62%	13,67%	59,71%
Tempo para contato inicial	9,44%	8,92%	81,64%	34,62%	12,26%	53,13%
Tempo para resolução de um chamado	6,82%	6,29%	86,89%	43,47%	10,93%	45,61%
Satisfação com o serviço prestado	3,32%	3,66%	93,02%	20,29%	11,93%	67,78%

6.2.2 Pergunta aberta: qual(is) a(s) principal(is) ação(ões) corretiva(s) que faria(m) você nos dar a nota "Muito Satisfeito" nos itens anteriores??

Foram contabilizados **179** comentários.

As queixas ou sugestões mais frequentes foram:

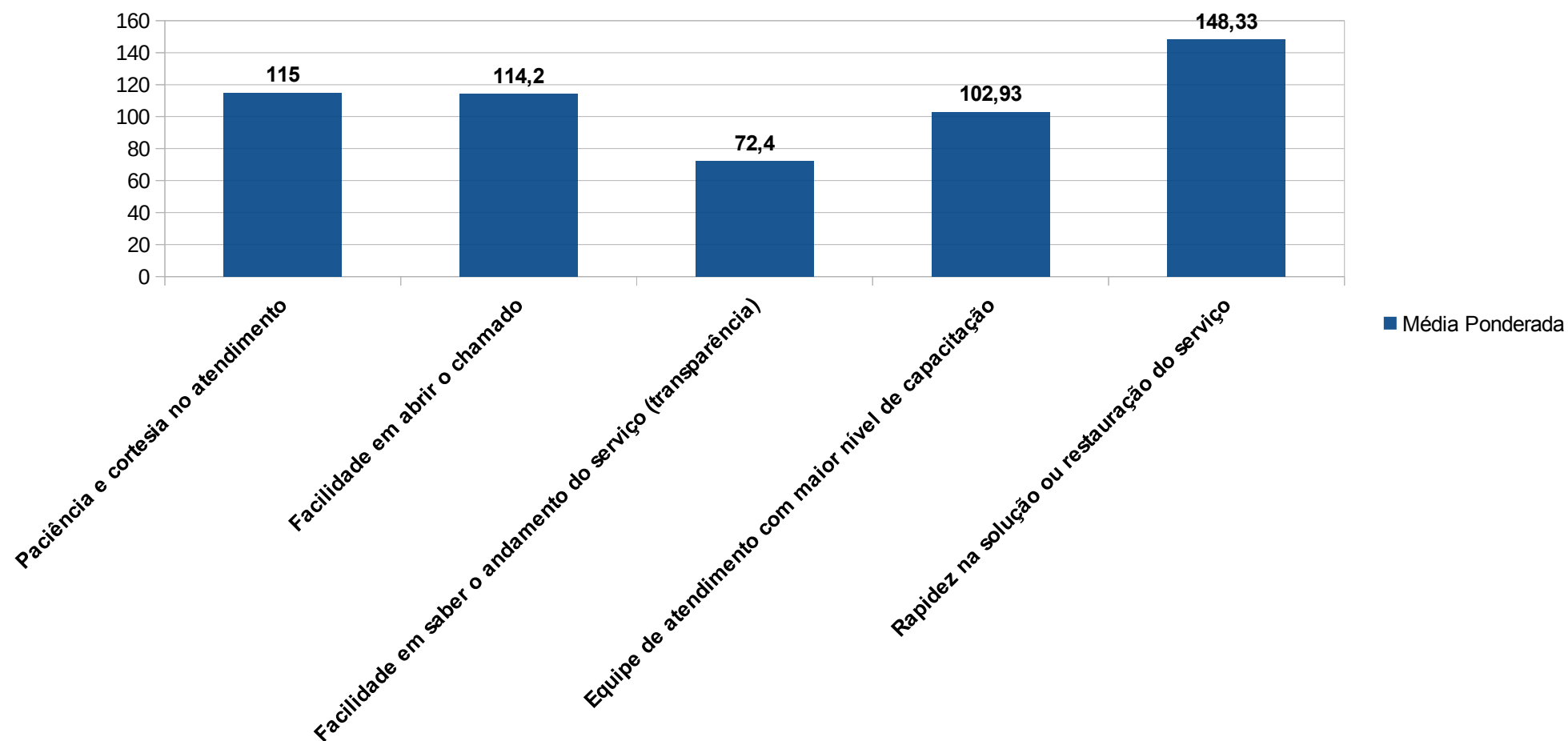
- Maior rapidez no atendimento;
- Mais clareza na comunicação;
- Melhorar o atendimento telefônico;
- Mais treinamento para os atendentes.

6.2.3 O que é fundamental para você no serviço de atendimento ao usuário?

	1º Lugar	2º Lugar	3º Lugar	4º Lugar	5º Lugar	Média Ponderada
Paciência e cortesia no atendimento	24,46%	17,15%	22,28%	18,07%	17,98%	115
Facilidade em abrir o chamado	20,50%	22,02%	19,20%	23,91%	13,76%	114,2
Facilidade em saber o andamento do serviço (transparência)	1,80%	8,30%	17,75%	29,56%	42,94%	72,4
Equipe de atendimento com maior nível de capacitação	10,97%	22,38%	22,64%	23,18%	20,92%	102,93
Rapidez na solução ou restauração do serviço	42,27%	30,14%	18,12%	5,29%	4,40%	148,33
Total de Respostas	556	554	552	548	545	

O que é Fundamental no Serviço de Atendimento ao Usuário

Ordem de Importância



6.2.4 Conclusões sobre o atendimento ao usuário de TIC:

O critério mais bem avaliado foi “cortesia” (93,90%) e o menos bem avaliado foi o “tempo para contato inicial” (9,44%).

Na pesquisa de 2015 o critério mais bem avaliado foi “cortesia” (78,10%) e o menos bem avaliado foi o “tempo para resolução de chamados” (45,61%), acima de 30% de insatisfação. Nota-se que o índice do item menos bem avaliado (tempo para contato inicial) em 2017 está abaixo de 30%.

Ademais, todos os critérios alcançaram mais de 70% de satisfação na pesquisa de 2017.

Por fim, os usuários responderam que consideram a “rapidez na solução ou restauração do serviço”, “paciência e cortesia no atendimento” e “facilidade em abrir o chamado”, respectivamente, como critérios fundamentais no serviço de atendimento ao usuário de TIC.

6.3 Serviços e Infraestrutura

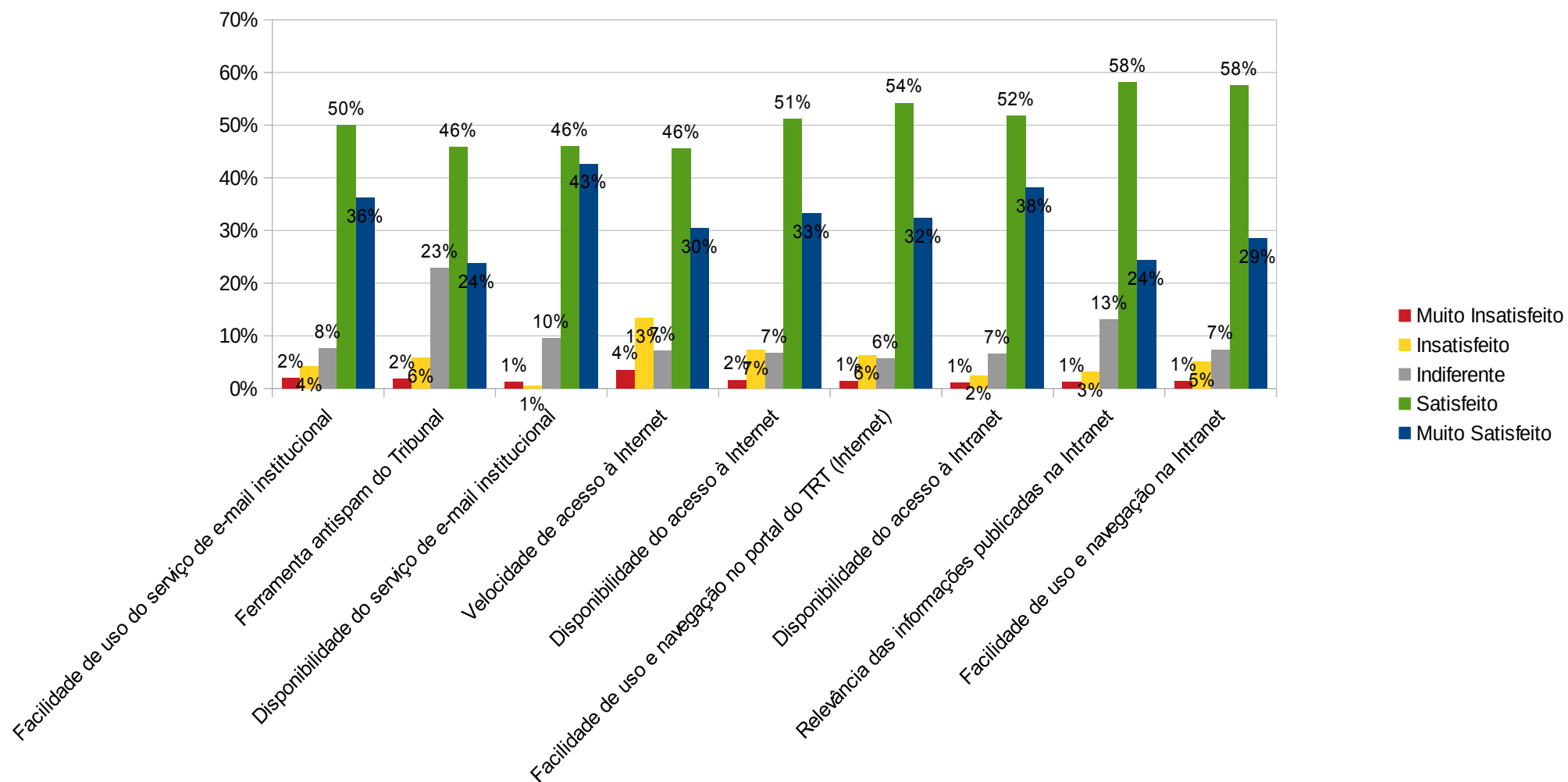
6.3.1 Como você avalia os serviços:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de respondentes
Facilidade de uso do serviço de e-mail institucional	1,94%	4,23%	7,57%	50,00%	36,27%	568
Ferramenta antispam do Tribunal	1,78%	5,88%	22,82%	45,81%	23,71%	561
Disponibilidade do serviço de e-mail institucional	1,24%	0,53%	9,56%	46,02%	42,65%	565
Velocidade de acesso à Internet	3,51%	13,36%	7,21%	45,52%	30,40%	569
Disponibilidade do acesso à Internet	1,59%	7,26%	6,73%	51,15%	33,27%	565
Facilidade de uso e navegação no portal do TRT (Internet)	1,41%	6,36%	5,65%	54,24%	32,33%	566
Disponibilidade do acesso à Intranet	1,06%	2,48%	6,56%	51,77%	38,12%	564
Relevância das informações publicadas na Intranet	1,24%	3,18%	13,07%	58,13%	24,38%	566
Facilidade de uso e navegação na Intranet	1,41%	5,11%	7,39%	57,57%	28,52%	568

	Muito Insatisfeito e Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito e Muito Satisfeito
Facilidade de uso do serviço de e-mail institucional	6,16%	7,57%	86,27%
Ferramenta antispam do Tribunal	7,66%	22,82%	69,52%
Disponibilidade do serviço de e-mail institucional	1,77%	9,56%	88,67%
Velocidade de acesso à Internet	16,87%	7,21%	75,92%
Disponibilidade do acesso à Internet	8,85%	6,73%	84,42%
Facilidade de uso e navegação no portal do TRT (internet)	7,77%	5,65%	86,57%
Disponibilidade do acesso à Intranet	3,55%	6,56%	89,89%
Relevância das informações publicadas na Intranet	4,42%	13,07%	82,51%
Facilidade de uso e navegação na Intranet	6,51%	7,39%	86,09%

22,82% => acima de 20% sinaliza apatia. Pode sinalizar, neste caso, desconhecimento do serviço.
A maioria dos serviços atingiu mais de 70% de satisfação.

Avaliação dos Serviços



6.3.1.1 Comparação com a pesquisa de 2015:

	2017			2015		
	Muito Insatisfeito e Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito e Muito Satisfeito	Muito Insatisfeito e Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito e Muito Satisfeito
Facilidade de uso do serviço de e-mail institucional	6,16%	7,57%	86,27%	6,89%	5,23%	87,89%
Ferramenta antispam do Tribunal	7,66%	22,82%	69,52%	11,36%	25,43%	63,21%
Disponibilidade do serviço de e-mail institucional	1,77%	9,56%	88,67%	4,31%	7,42%	88,28%
Velocidade de acesso à Internet	16,87%	7,21%	75,92%	21,53%	6,46%	72,01%
Disponibilidade do acesso à Internet	8,85%	6,73%	84,42%	10,02%	6,44%	83,53%
Facilidade de uso e navegação no portal do TRT (internet)	7,77%	5,65%	86,57%	6,73%	5,77%	87,50%
Disponibilidade do acesso à Intranet	3,55%	6,56%	89,89%	9,44%	8,72%	81,84%
Relevância das informações publicadas na Intranet	4,42%	13,07%	82,51%	4,85%	8,01%	87,14%
Facilidade de uso e navegação na Intranet	6,51%	7,39%	86,09%	6,34%	19,76%	73,90%

6.3.2 Pergunta aberta: dê sugestão para melhorar o serviço de e-mail institucional, intranet e portal do TRT (internet)

Foram contabilizados **136** comentários.

As queixas ou sugestões mais frequentes foram:

- E-mail: impossibilidade de redirecionamento; novas funcionalidades; disponibilização de orientações, manuais (ferramentas de email e antispam); antispam não barra todas as mensagens;
- Intranet: melhor organização das informações (disposição das informações, facilidade de navegação); diminuir quantidade de login; melhorar o funcionamento do banner rotativo;
- Internet: aumentar a velocidade nas localidades do interior; diminuir quantidade de login.

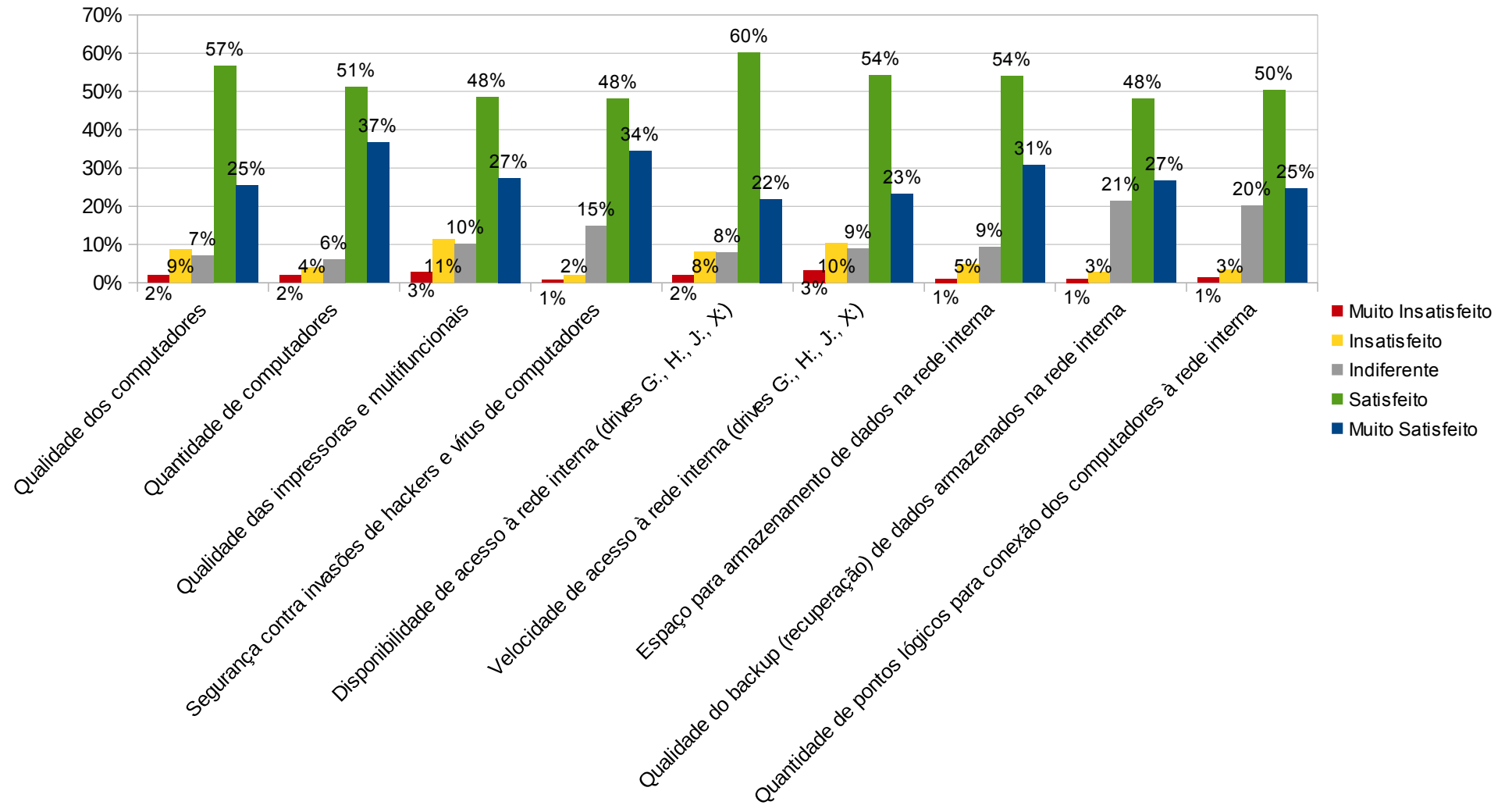
6.3.3 Como você avalia a infraestrutura:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de respondentes
Qualidade dos computadores	1,93%	8,77%	7,19%	56,67%	25,44%	570
Quantidade de computadores	1,94%	4,05%	6,16%	51,23%	36,62%	568
Qualidade das impressoras e multifuncionais	2,83%	11,31%	10,07%	48,41%	27,39%	566
Segurança contra invasões de hackers e vírus de computadores	0,71%	1,95%	14,89%	48,05%	34,40%	564
Disponibilidade de acesso à rede interna (drives G:, H:, J:, X:)	1,94%	8,11%	7,94%	60,14%	21,87%	567
Velocidade de acesso à rede interna (drives G:, H:, J:, X:)	3,33%	10,35%	8,95%	54,21%	23,16%	570
Espaço para armazenamento de dados na rede interna	1,06%	4,94%	9,35%	53,97%	30,69%	567
Qualidade do backup (recuperação) de dados armazenados na rede interna	1,06%	2,83%	21,38%	48,06%	26,68%	566
Quantidade de pontos lógicos para conexão dos computadores à rede interna	1,42%	3,37%	20,21%	50,35%	24,65%	564

	Muito Insatisfeito e Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito e Muito Satisfeito
Qualidade dos computadores	10,70%	7,19%	82,11%
Quantidade de computadores	5,99%	6,16%	87,85%
Qualidade das impressoras e multifuncionais	14,13%	10,07%	75,80%
Segurança contra invasões de hackers e vírus de computadores	2,66%	14,89%	82,45%
Disponibilidade de acesso à rede interna (drives G:, H:, J:, X:)	10,05%	7,94%	82,01%
Velocidade de acesso à rede interna (drives G:, H:, J:, X:)	13,68%	8,95%	77,37%
Espaço para armazenamento de dados na rede interna	6,00%	9,35%	84,66%
Qualidade do backup (recuperação) de dados armazenados na rede interna	3,89%	21,38%	74,73%
Quantidade de pontos lógicos para conexão dos computadores à rede interna	4,79%	20,21%	75,00%

21,38% e 20,21% => acima de 20% sinaliza apatia. Pode, neste caso, sinalizar desconhecimento do serviço.
Todos os itens atingiram mais de 70% de satisfação.

Avaliação da Infraestrutura



6.3.3.1 Comparação com a pesquisa de 2015:

	2017			2015		
	Muito Insatisfeito e Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito e Muito Satisfeito	Muito Insatisfeito e Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito e Muito Satisfeito
Qualidade dos computadores	10,70%	7,19%	82,11%	13,73%	4,10%	82,17%
Quantidade de computadores	5,99%	6,16%	87,85%	13,01%	3,86%	83,13%
Qualidade das impressoras e multifuncionais	14,13%	10,07%	75,80%	13,38%	7,06%	79,56%
Segurança contra invasões de hackers e vírus de computadores	2,66%	14,89%	82,45%	4,71%	13,15%	82,13%
Disponibilidade de acesso à rede interna (drives G:, H:, J:, X:)	10,05%	7,94%	82,01%	10,14%	7,73%	82,13%
Velocidade de acesso à rede interna (drives G:, H:, J:, X:)	13,68%	8,95%	77,37%	13,77%	7,00%	79,23%
Espaço para armazenamento de dados na rede interna	6,00%	9,35%	84,66%	9,76%	10,24%	80,00%
Qualidade do backup (recuperação) de dados armazenados na rede interna	3,89%	21,38%	74,73%	5,85%	15,27%	78,88%
Quantidade de pontos lógicos para conexão dos computadores à rede interna	4,79%	20,21%	75,00%	13,78%	15,82%	70,41%

6.3.4 Pergunta aberta: dê sua opinião sobre os equipamentos de tecnologia disponibilizados pelo Tribunal

Foram contabilizados **147** comentários.

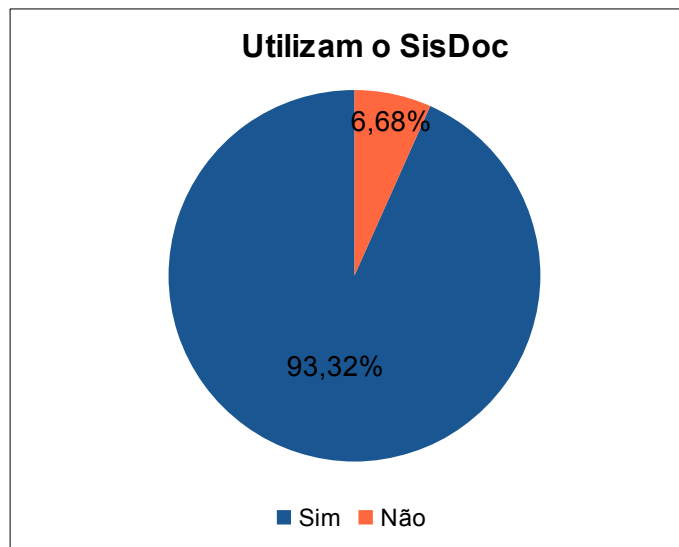
74 usuários manifestaram satisfação quanto aos equipamentos de TIC disponibilizados pelo Tribunal, ou seja, 50,34% (na pesquisa de 2015 foram contabilizados 108 comentários, dos quais 54 foram manifestações de satisfação, ou seja, 50%).

As queixas mais frequentes foram em relação às impressoras. Houve também queixas quanto ao acesso à rede interna (quantidade de pontos, estabilidade e velocidade).

6.4 SisDoc

6.4.1 Você utiliza o SisDoc?

Sim	93,32%
Não	6,68%
Total de Respostas	569



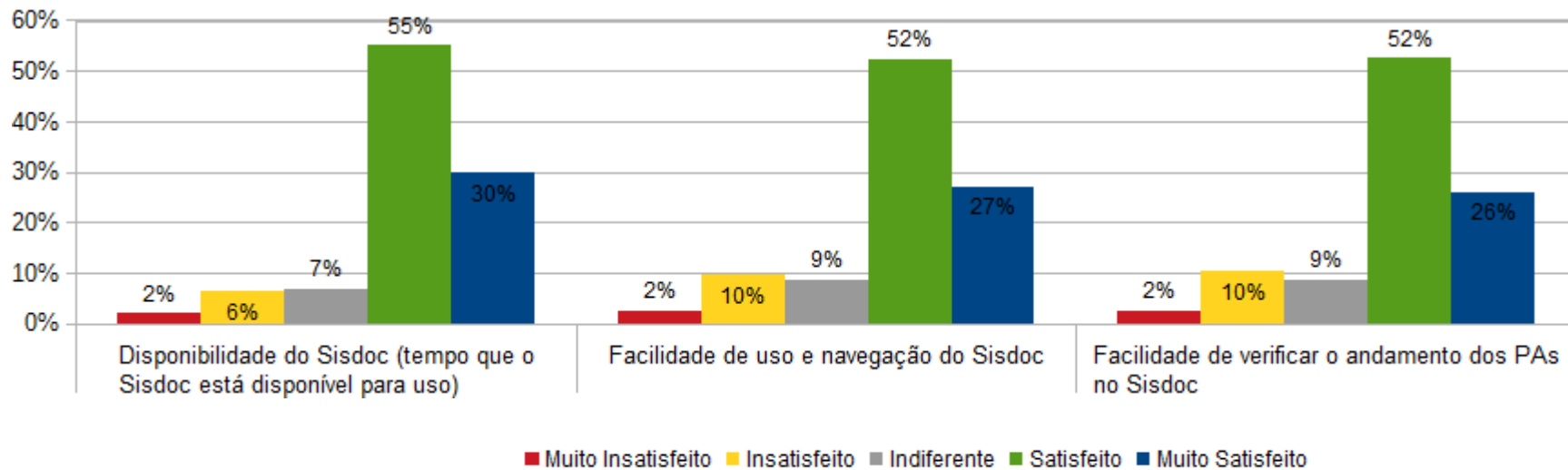
6.4.2 Se a resposta for “sim”, avalie o sistema:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de respondentes
Disponibilidade do Sisdoc (tempo que o Sisdoc está disponível para uso)	1,89%	6,43%	6,81%	55,01%	29,87%	529
Facilidade de uso e navegação do Sisdoc	2,45%	9,60%	8,66%	52,17%	27,12%	531
Facilidade de verificar o andamento dos PAs no Sisdoc	2,45%	10,38%	8,68%	52,45%	26,04%	530

	Muito Insatisfeito e Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito e Muito Satisfeito
Disponibilidade do Sisdoc (tempo que o Sisdoc está disponível para uso)	8,32%	6,81%	84,88%
Facilidade de uso e navegação do Sisdoc	12,05%	8,66%	79,28%
Facilidade de verificar o andamento dos PAs no Sisdoc	12,83%	8,68%	78,49%

Todos os itens atingiram mais de 70% de satisfação

Avaliação do SisDoc



6.4.2.1 Comparação com a pesquisa de 2015:

	2017			2015		
	Muito Insatisfeito e Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito e Muito Satisfeito	Muito Insatisfeito e Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito e Muito Satisfeito
Disponibilidade do Sisdoc (tempo que o Sisdoc está disponível para uso)	8,32%	6,81%	84,88%	11,22%	8,59%	80,19%
Facilidade de uso e navegação do Sisdoc	12,05%	8,66%	79,28%	17,62%	8,57%	73,81%
Facilidade de verificar o andamento dos PAs no Sisdoc	12,83%	8,68%	78,49%	14,59%	9,33%	76,08%

6.4.3 Pergunta aberta: dê sua sugestão para aperfeiçoar o SisDoc

Foram contabilizados **133** comentários.

Houve manifestações de satisfação com o sistema.

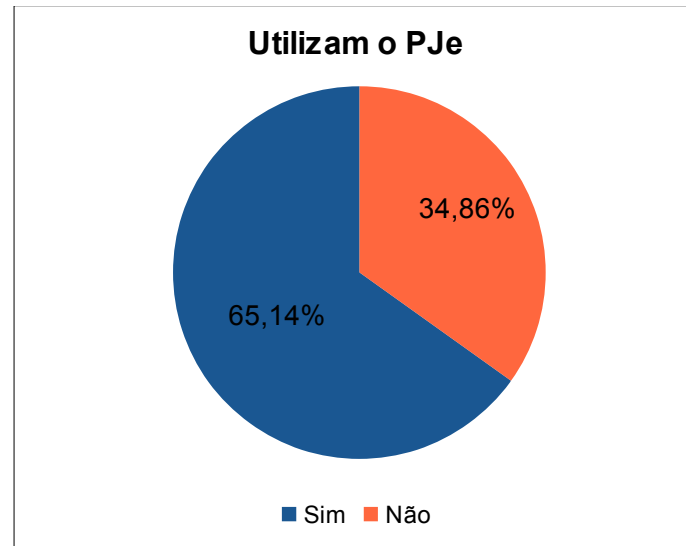
As queixas e sugestões referem-se, em geral:

- à ferramenta de pesquisa;
- às indisponibilidade do sistema, ao tempo curto da sessão, às falhas de login;
- aos procedimentos de ciência automática, juntada de documentos em lote;
- à necessidade de orientações, manuais e treinamento;
- à dificuldade no uso do sistema.

6.5 PJe

6.5.1 Você utiliza o PJe?

Sim	65,14%
Não	34,86%
Total de Respostas	568



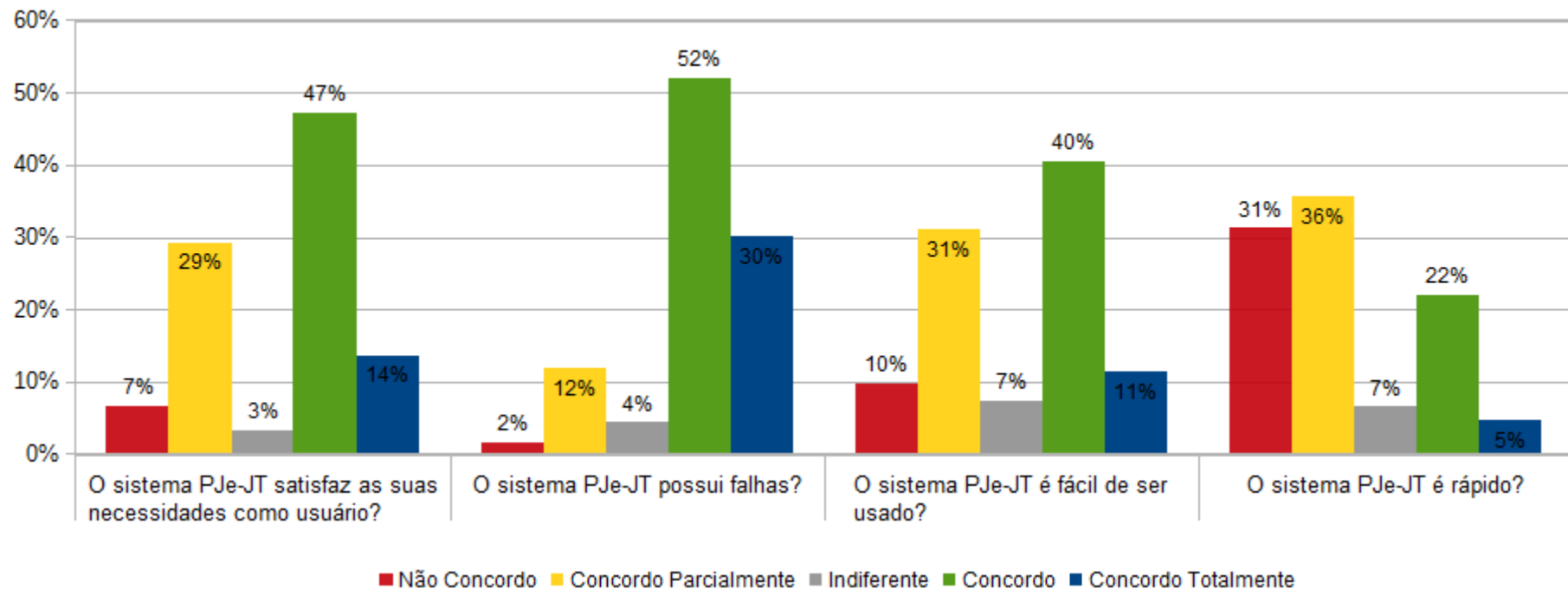
6.5.2 Se a resposta for “sim”, avalie o sistema:

	Não Concordo	Concordo Parcialmente	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente	Total de respondentes
O sistema PJe-JT satisfaz as suas necessidades como usuário?	6,56%	29,23%	3,28%	47,27%	13,66%	366
O sistema PJe-JT possui falhas?	1,63%	11,92%	4,34%	52,03%	30,08%	369
O sistema PJe-JT é fácil de ser usado?	9,78%	30,98%	7,34%	40,49%	11,41%	368
O sistema PJe-JT é rápido?	31,25%	35,60%	6,52%	22,01%	4,62%	368

	Não Concordo e Concordo Parcialmente	Indiferente	Concordo e Concordo Totalmente
O sistema PJe-JT satisfaz as suas necessidades como usuário?	35,79%	3,28%	60,93%
O sistema PJe-JT possui falhas?	13,55%	4,34%	82,11%
O sistema PJe-JT é fácil de ser usado?	40,76%	7,34%	51,90%
O sistema PJe-JT é rápido?	66,85%	6,52%	26,63%

Quando indagados, 82,11% dos usuários concordaram que o sistema possui falhas (303 dos 370 respondentes que disseram utilizar o sistema).

Avaliação do PJe

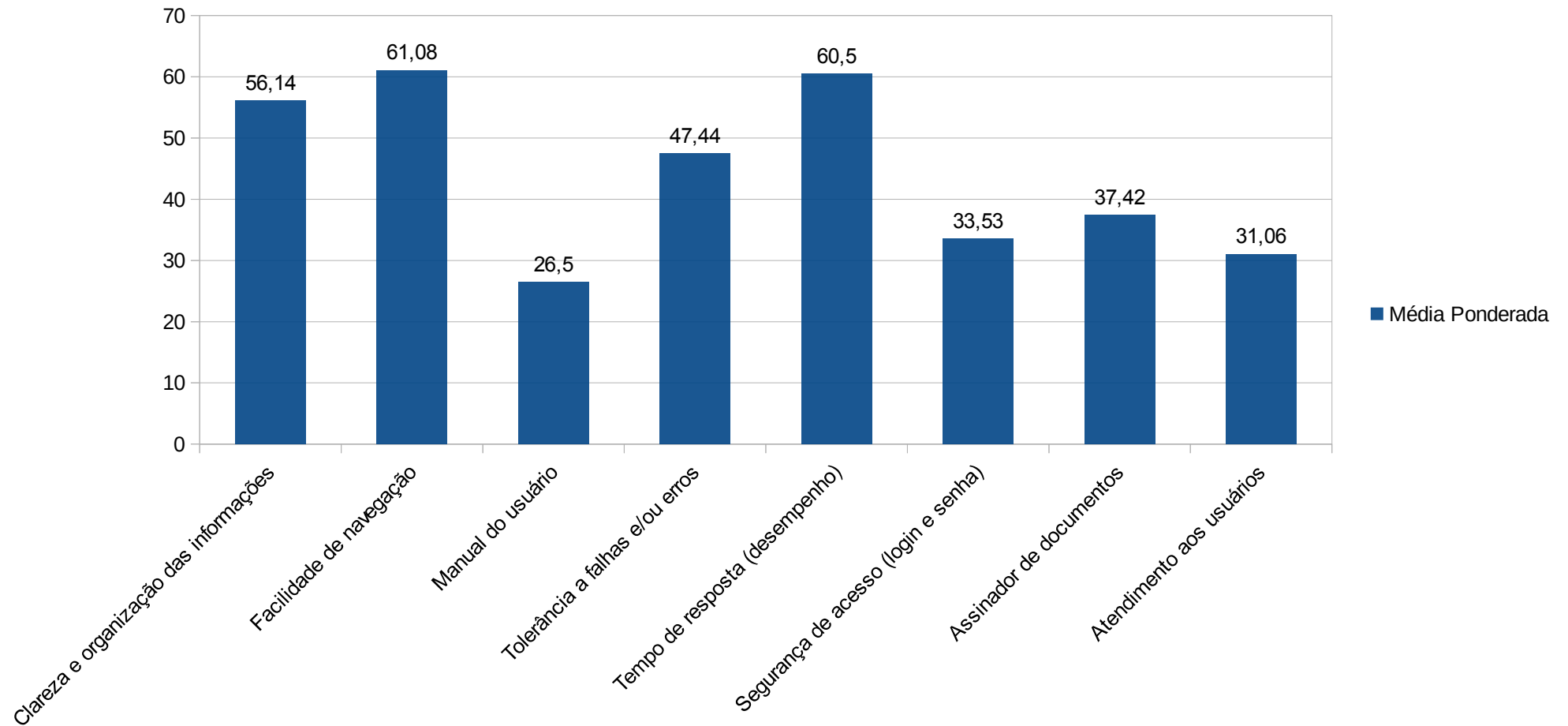


6.5.3 Indique sua prioridade de melhoria do sistema

	1º lugar	2º lugar	3º lugar	4º lugar	5º lugar	6º lugar	7º lugar	8º lugar	Média Ponderada
Clareza e organização das informações	15,41%	25,00%	18,93%	17,51%	11,68%	5,43%	2,29%	2,68%	56,14
Facilidade de navegação	24,09%	23,60%	25,14%	14,12%	6,55%	2,86%	1,43%	2,08%	61,08
Manual do usuário	2,80%	4,21%	3,67%	10,17%	9,40%	11,71%	17,43%	39,88%	26,5
Tolerância a falhas e/ou erros	11,20%	12,92%	14,69%	17,51%	14,53%	14,29%	10,57%	4,76%	47,44
Tempo de resposta (desempenho)	34,73%	17,70%	16,38%	10,45%	7,98%	6,29%	3,43%	2,98%	60,5
Segurança de acesso (login e senha)	4,48%	3,93%	6,50%	10,73%	16,81%	20,00%	21,71%	16,37%	33,53
Assinador de documentos	3,64%	8,71%	9,89%	11,86%	18,52%	16,86%	17,71%	13,39%	37,42
Atendimento aos usuários	3,64%	3,93%	4,80%	7,63%	14,53%	22,57%	25,43%	17,86%	31,06
Total de Respostas	357	356	354	354	351	350	350	336	

Prioridade de Melhoria do Sistema

Ordem de Importância



6.5.4 Observação

O tema “sistema PJe” foi incluído pela primeira vez nesta pesquisa de 2017. Porém, os servidores e magistrados já são consultados por meio da Pesquisa da Qualidade de Uso do Pje, realizada pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho e aplicada à Justiça do Trabalho.

A inclusão de questões relativas ao sistema PJe na pesquisa interna de satisfação de TIC objetiva o conhecimento da percepção dos usuários quanto aos serviços em que o TRT da 18ª Região possa contribuir.

6.6 Grau de Satisfação com os Serviços Prestados pela Áreas de TI

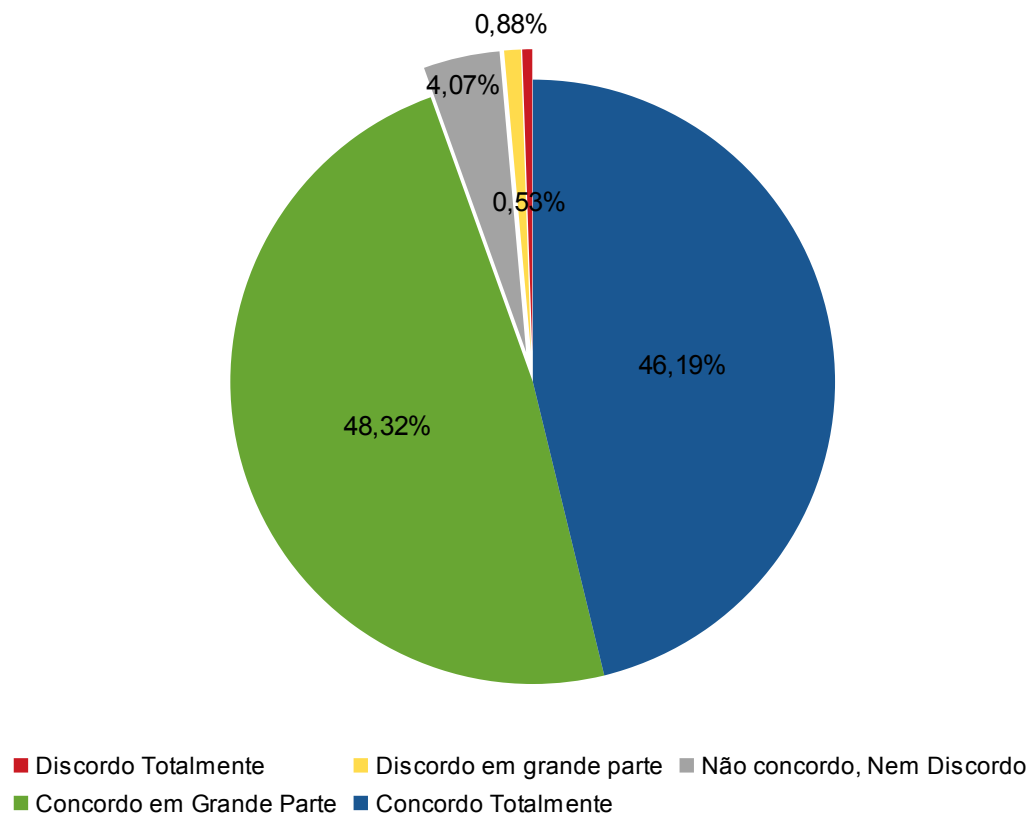
6.6.1 Assinale o grau de concordância com a afirmativa

	Discordo Totalmente	Discordo em grande parte	Não concordo, Nem Discordo	Concordo em Grande Parte	Concordo Totalmente	Total de Respondentes
A TI cumpre sua missão que é prover soluções tecnológicas efetivas para o cumprimento da missão do TRT-18ª	0,53%	0,88%	4,07%	48,32%	46,19%	565

	Discordo totalmente e discordo em grande parte	Não concordo, Nem Discordo	Concordo em grande parte e concordo totalmente
A TI cumpre sua missão que é prover soluções tecnológicas efetivas para o cumprimento da missão do TRT-18ª	1,42%	4,07%	94,51%

94,51% (534 dos 565 respondentes) concordaram que a TI cumpre sua missão

**A TI cumpre sua missão que é prover
soluções tecnológicas efetivas para o cumprimento da missão do TRT-18ª**

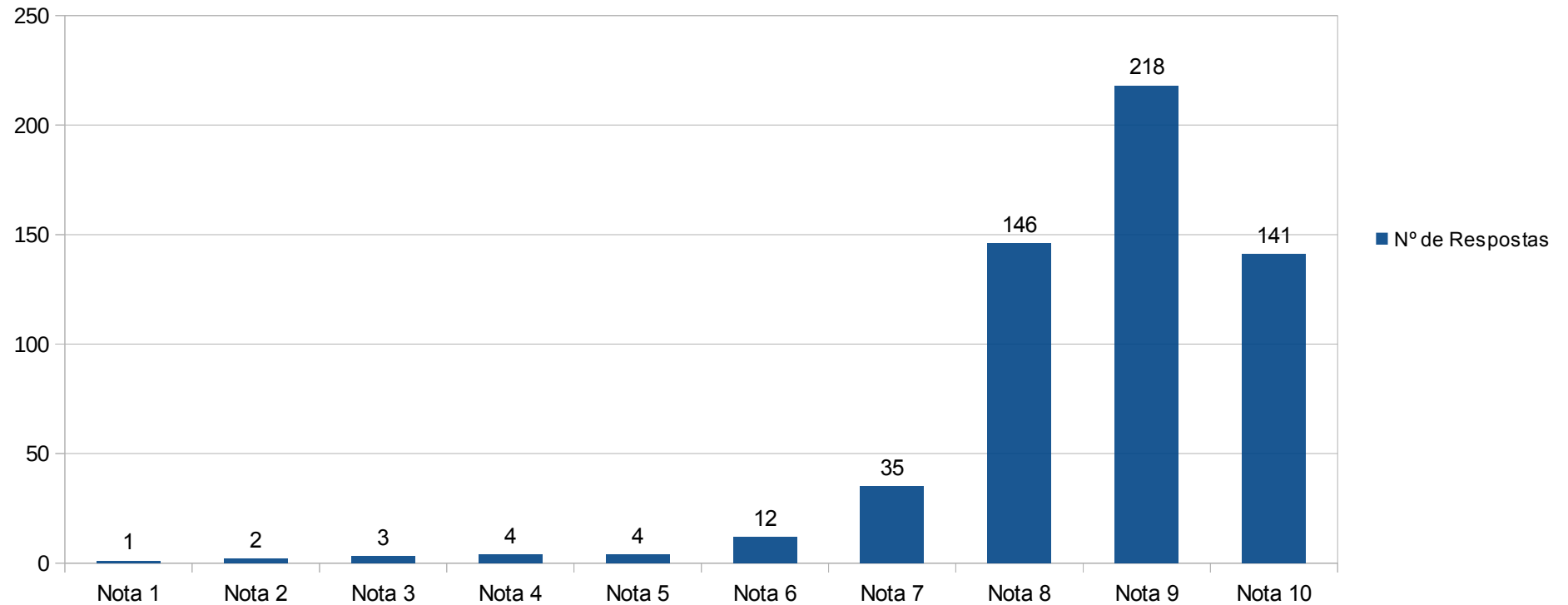


6.6.2 Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela TI (Nota de 1 a 10)

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	1	2	3	4	4	12	35	146	218	141	8,67
Percentuais	0,18%	0,35%	0,53%	0,71%	0,71%	2,12%	6,18%	25,80%	38,52%	24,91%	
Nº de Respondentes										566	

Grau de Satisfação

Número de pessoas que deram notas de 1 a 10



6.6.3 Pergunta aberta: dê sua opinião sobre os serviços prestados pela TI

Foram contabilizados **149** comentários.

A maioria das respostas foram elogios à equipe de TI e aos serviços prestados.

18 usuários sugeriram pontos a serem melhorados no atendimento.

6.6.4 Comparação com a pesquisa de 2015:

	2017				2015			
	Discordo totalmente e discordo em grande parte	Não concordo, Nem Discordo	Concordo em grande parte e concordo totalmente	Total de Respondentes	Discordo totalmente e discordo em grande parte	Não concordo, Nem Discordo	Concordo em grande parte e concordo totalmente	Total de Respondentes
A TI cumpre sua missão que é prover soluções tecnológicas efetivas para o cumprimento da missão do TRT-18 ^a	1,42%	4,07%	94,51%	565	10,20%	5,34%	84,47%	412

2017											
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	1	2	3	4	4	12	35	146	218	141	8,67
Percentuais	0,18%	0,35%	0,53%	0,71%	0,71%	2,12%	6,18%	25,80%	38,52%	24,91%	
Nº de Respondentes										566	

2015											
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	

Projeto 4ª Pesquisa de Satisfação de TIC

Karine Luiza Dall'Agnol
Gerente do Projeto

Sávio Menezes Sampaio
Márcia Divina Bueno Rosa
Murilo de Barros Carneiro
Equipe do Projeto

Maria Célia de Sene Bavaresco
Rivadavia Borges Vianna
Cássia Maria Sebba Kafuri
Colaboradores na distribuição das senhas e tabulação dos resultados

Robnaldo José Santos Alves
Supervisor do Projeto

Pedro Horácio Borges de Assis
Cliente do Projeto

Goiânia, 07 de dezembro de 2017.