
Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Internos e Externos de Tecnologia da Informação do TRT16 2019

12/2018

Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Objetivos.....	5
2.1 Objetivos Gerais.....	5
2.2 Objetivos Específicos.....	5
3. Universo da Pesquisa.....	5
4. Amostra.....	6
5. Metodologia.....	7
6. Análise dos Resultados.....	9
6.1 Pesquisa Interna.....	9
6.1.1 Ocupação.....	9
6.1.2 Sexo.....	10
6.1.3 Local de Trabalho.....	11
6.1.4 Idade.....	12
6.1.5 Tempo de Serviço.....	13
6.1.6 Preferência de Abertura Chamado.....	14
6.1.7 Conhecimento do Assyst.....	15
6.1.8 Facilidade de Abrir Chamado.....	16
6.1.9 Facilidade de Acompanhar Chamado.....	17
6.1.10 Catálogo de Serviços.....	18
6.1.11 Central de Serviços.....	19
6.1.12 Suporte Técnico.....	20
6.1.13 Equipamentos.....	21
6.1.14 Sistemas.....	22
6.1.15 ISUI – Índice de Satisfação dos Usuários Internos.....	24
6.2 Pesquisa Externa.....	27
6.2.1 Ocupação.....	27
6.2.2 Sexo.....	28
6.2.3 Idade.....	29
6.2.4 Canais de Atendimento.....	30
6.2.5 PJe-JT.....	31
6.2.6 Portal do TRT16.....	32
6.2.7 Serviços de Tecnologia da Informação.....	33
6.2.8 ISUE – Índice de Satisfação dos Usuários Externos.....	34
7. Comparação dos Resultados.....	37
7.1 Pesquisa de Satisfação Interna 2018-2019.....	38
7.1.1 Avaliação do Assyst.....	38

7.1.2 Avaliação da Central de Atendimento.....	39
7.1.3 Avaliação do Suporte Técnico Presencial (SUTEC).....	40
7.1.4 Avaliação dos Equipamentos.....	41
7.1.5 Avaliação dos Sistemas.....	42
7.1.6 Índice de Satisfação do Usuário Interno (ISUI).....	43
7.2 Pesquisa de Satisfação Externa 2018-2019.....	44
7.2.1 PJe-JT.....	44
7.2.2 Portal do TRT16.....	45
.....	45
7.2.3 Serviços de Tecnologia da Informação.....	46
.....	46
7.2.4 Índice de Satisfação dos Usuários Externos (ISUE).....	47
8. Considerações Finais.....	48

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, do Setor Gráfico, na confecção das pesquisas, e da Escola Judicial e Cerimonial.

O período de divulgação e aplicação da pesquisa compreendeu de 11/11/2019 (segunda-feira) a 11/12/2019 (quarta-feira), tendo todo o projeto de desenvolvimento da pesquisa durado um mês. 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/>).

Também foi utilizado a impressão da pesquisa de satisfação externa, com o intuito de ampliar a participação dos usuários. As impressões foram enviadas para as Varas do Interior do Estado e para o Fórum Astolfo Serra.

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, 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 156 (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

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 6%.

Com base na fórmula, com uma amostra de 156 (cento e cinquenta e seis) 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 6%, obteve-se um valor de $Z = 1.65$ (cento e sessenta e cinco), que corresponde a um nível de confiança de 90% (noventa 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.

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.

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 das informações prestadas aos usuários. Também foi deixado um espaço para os participantes descreverem sugestões ou reclamações sobre esses mesmos serviços.

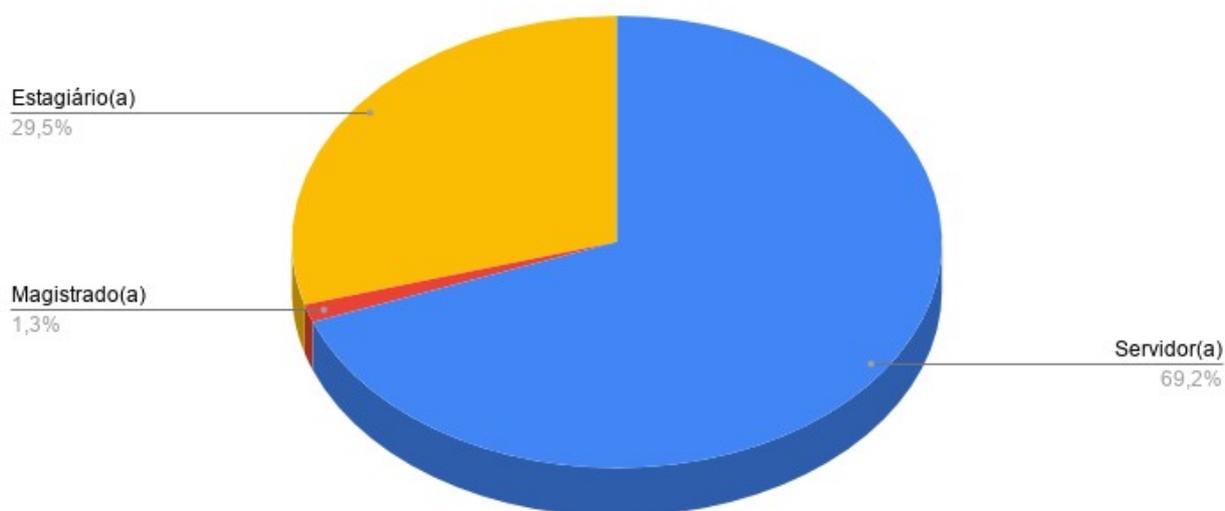
6. Análise dos Resultados

6.1 Pesquisa Interna

6.1.1 Ocupação

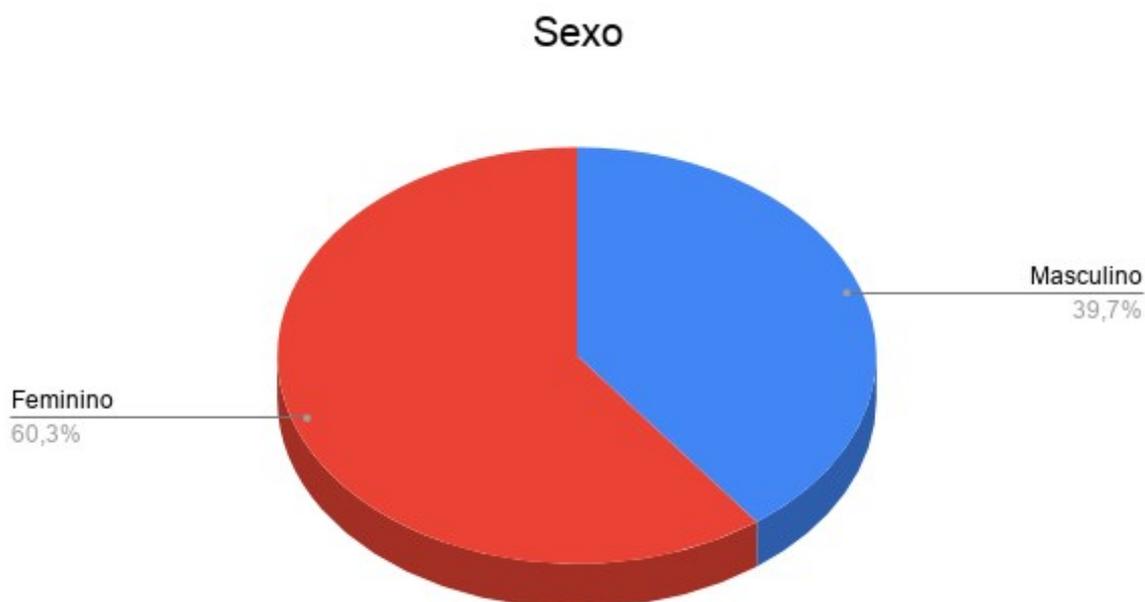
Pode-se notar uma composição majoritária de servidores (69,2%), seguidos de estagiários (29,5%) e, por fim, magistrados (1,3%).

Usuários Internos



6.1.2 Sexo

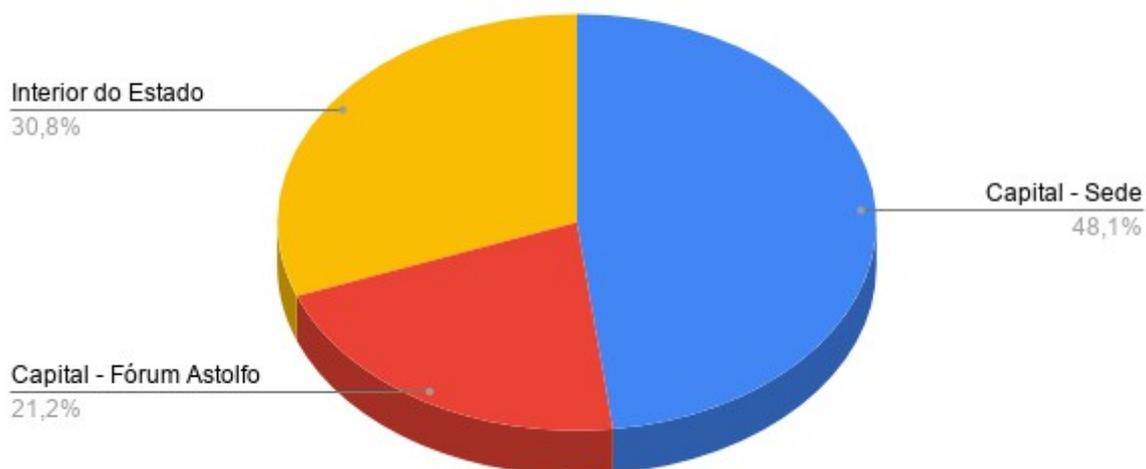
Também foi avaliado que há uma maior predominância do sexo feminino entre os participantes da pesquisa.



6.1.3 Local de Trabalho

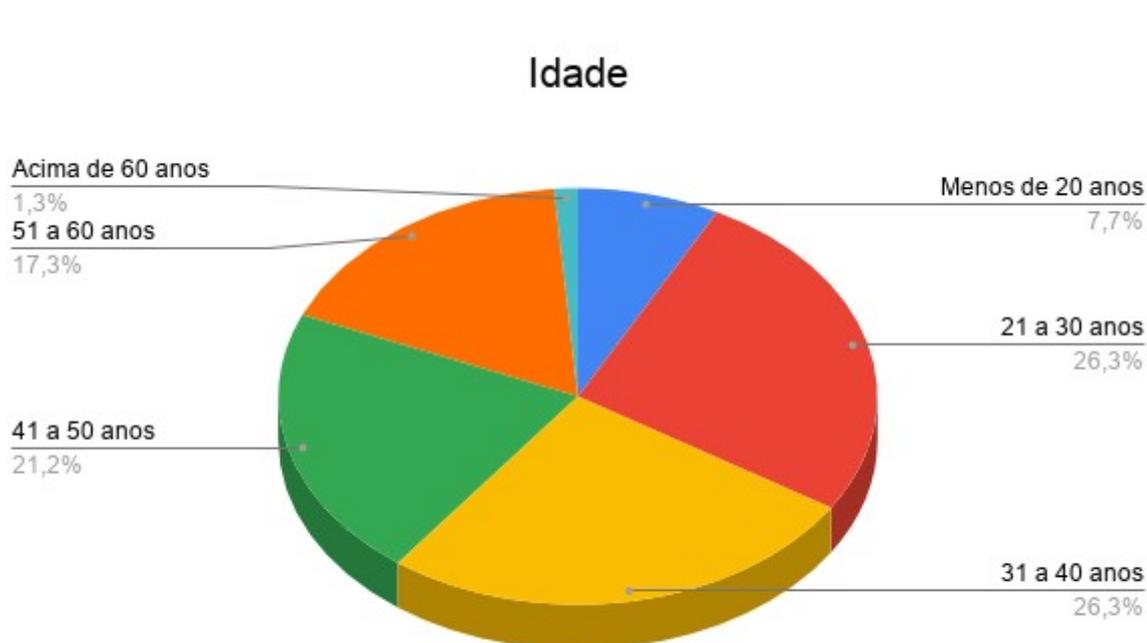
Em relação ao local de trabalho dos usuários, dos 156 usuários participantes, 75 (48,1%) estavam lotados no prédio sede, 33 (21,2%) no Fórum Astolfo Serra e 48 (30,8%) no Interior do Estado.

Local de Trabalho



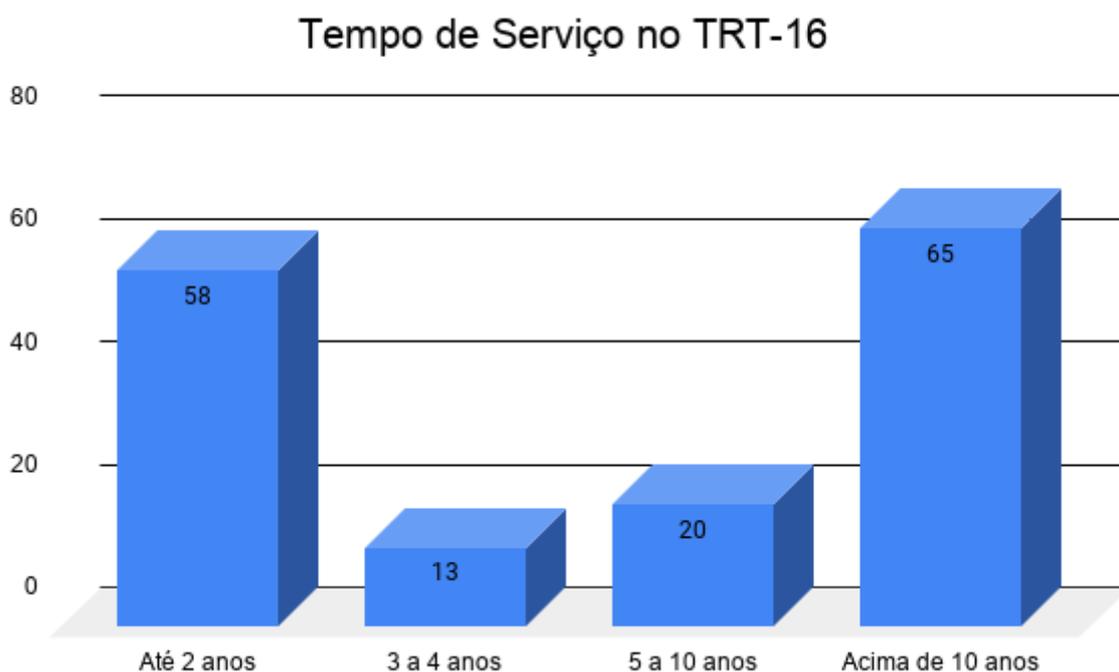
6.1.4 Idade

Nota-se que a maior participação dos usuários estão entre 21 a 50 anos de idade.



6.1.5 Tempo de Serviço

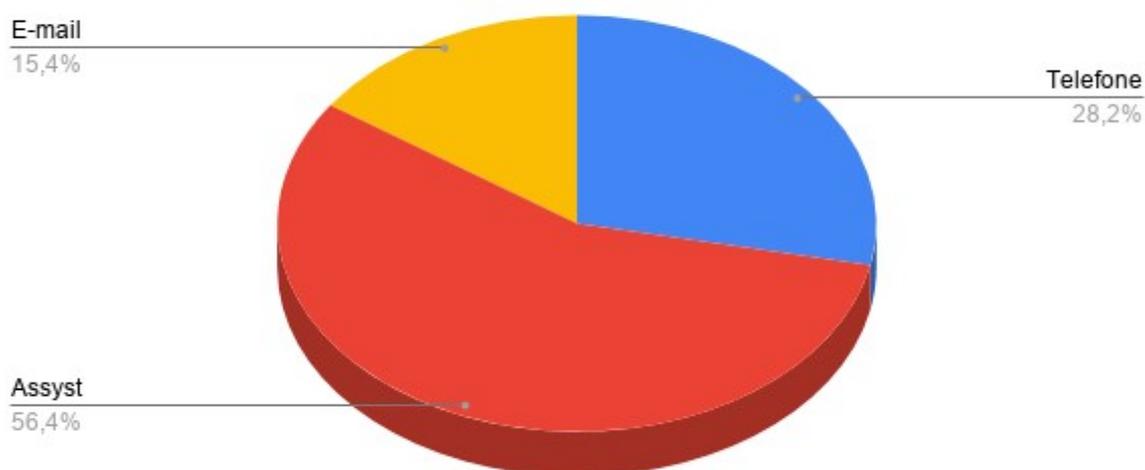
Boa parte dos participantes da pesquisa estão prestando serviços ao tribunal entre as faixas de “Até 2 anos” e “Acima de 10 anos”.



6.1.6 Preferência de Abertura Chamado

Majoritariamente há uma preferência na utilização do Assyst para abertura de chamados de incidentes ou requisições.

Preferência de Abertura Chamado

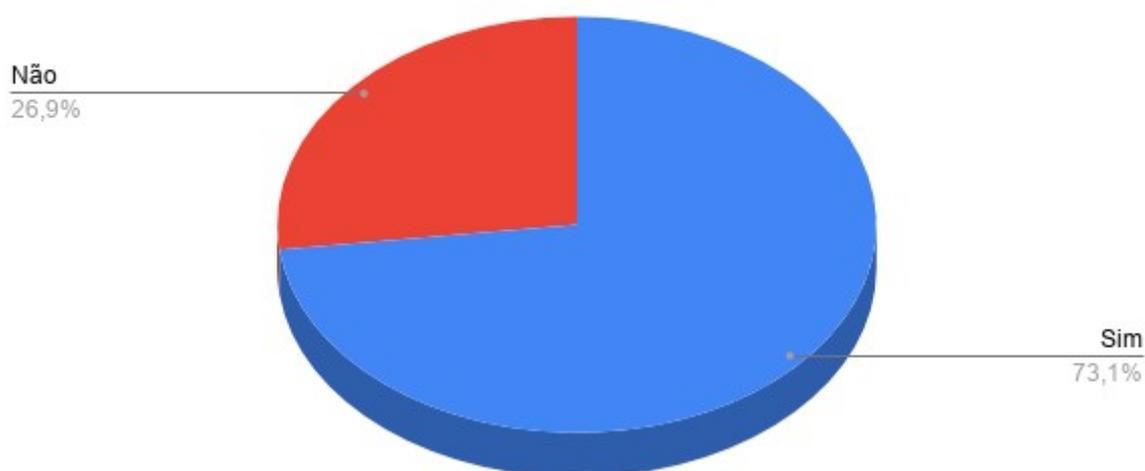


Telefone	Assyst	E-mail	Total de Respostas
28,21%	56,41%	15,38%	156

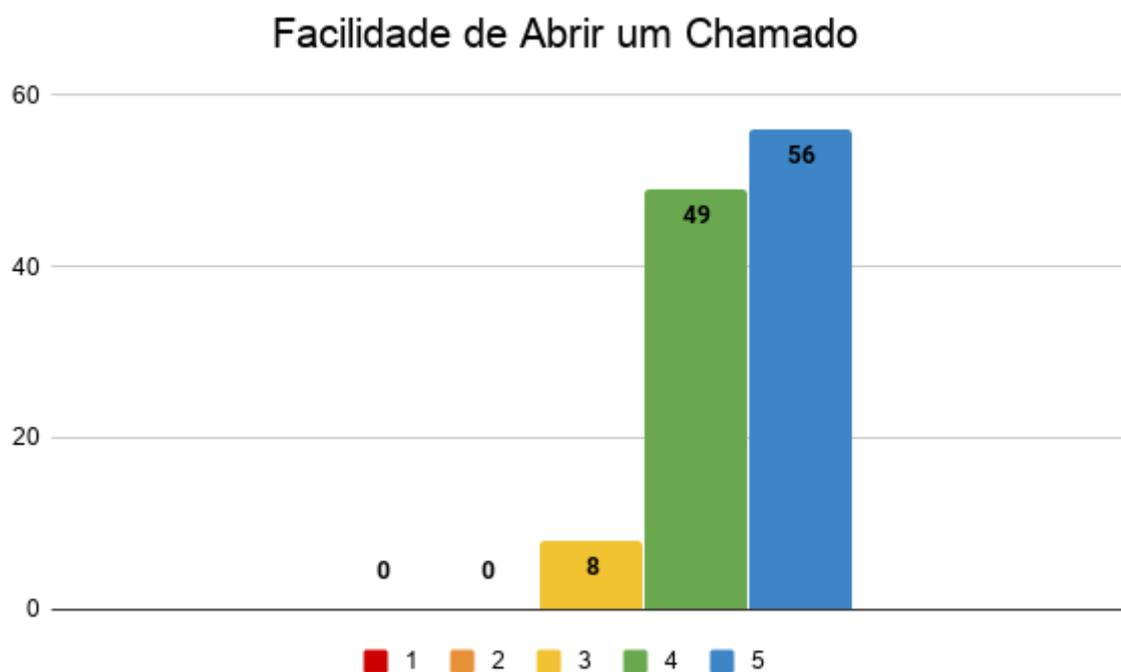
6.1.7 Conhecimento do Assyst

Apesar de a grande maioria ter conhecimento da ferramenta Assyst, cerca de 1/4 (um quarto) dos participantes informaram que não possuíam conhecimento sobre a mesma. Dentro desse quantitativo foi constatado que 29 usuários eram estagiários, 12 servidores e 1 magistrado.

Conhecimento sobre o Assyst



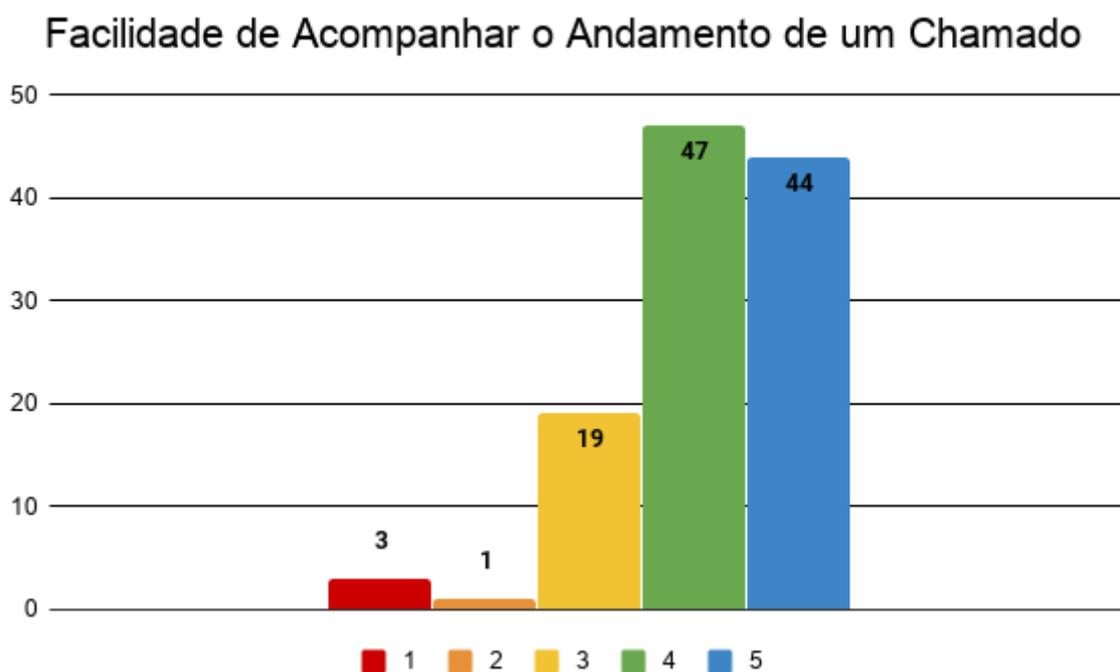
6.1.8 Facilidade de Abrir Chamado



Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
0,00%	0,00%	7,08%	43,36%	49,56%	113

Negativo	Positivo
7,08%	92,92%

6.1.9 Facilidade de Acompanhar Chamado

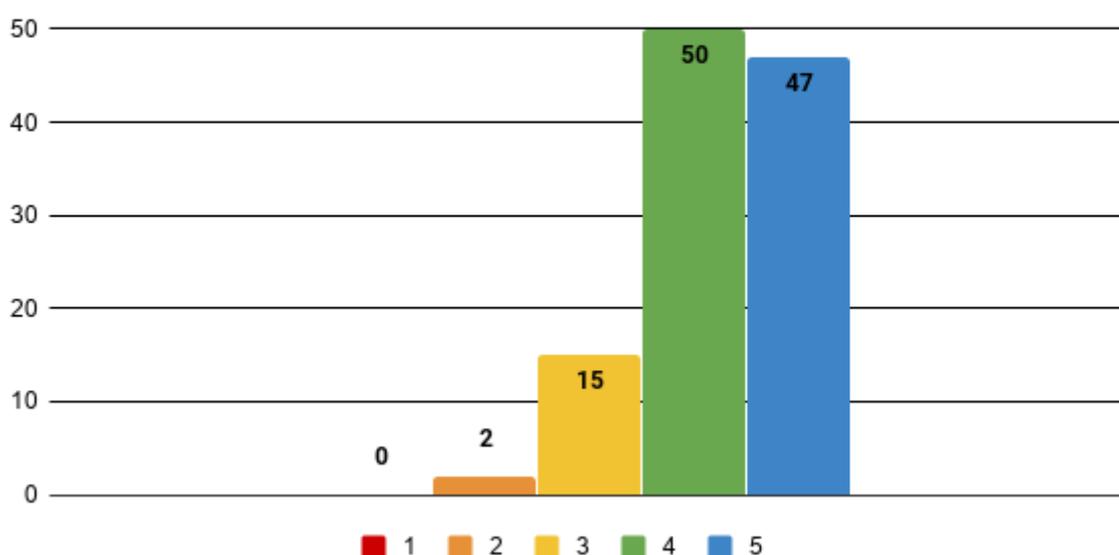


Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
2,63%	0,88%	16,67%	41,23%	38,60%	114

Negativo	Positivo
20,18%	79,82%

6.1.10 Catálogo de Serviços

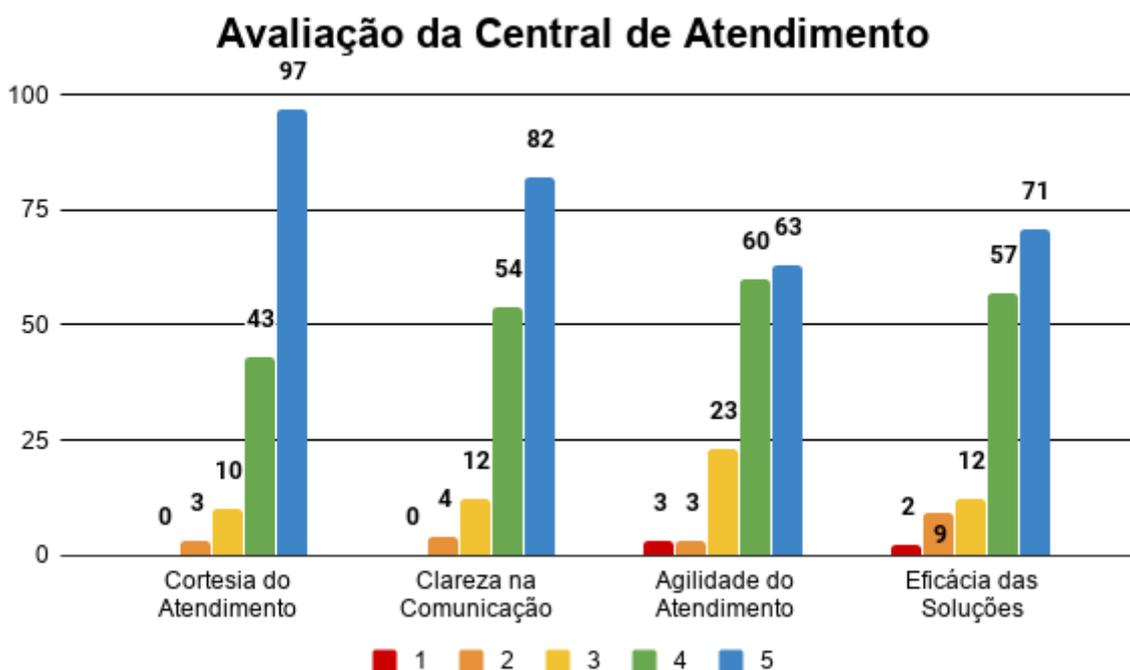
Suas necessidades são atendidas pelas opções de serviços disponibilizadas no Assyst



Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
0,00%	1,75%	13,16%	43,86%	41,23%	114

Negativo	Positivo
14,91%	85,09%

6.1.11 Central de Serviços



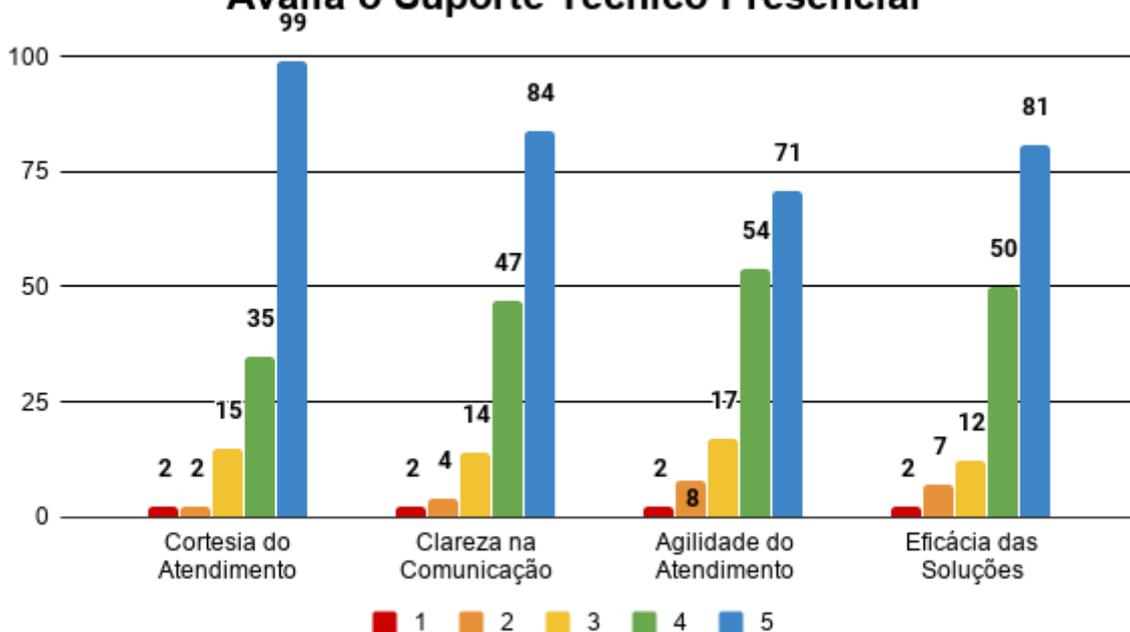
Central de Serviços	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Cortesia	0,00%	1,96%	6,54%	28,10%	63,40%	153
Clareza	0,00%	2,63%	7,89%	35,53%	53,95%	152
Agilidade	1,97%	1,97%	15,13%	39,47%	41,45%	152
Eficácia	1,32%	5,96%	7,95%	37,75%	47,02%	151

Central de Serviços	Negativo	Positivo
Cortesia	8,50%	91,50%
Clareza	10,53%	89,47%

Agilidade	19,08%	80,92%
Eficácia	15,23%	84,77%

6.1.12 Suporte Técnico

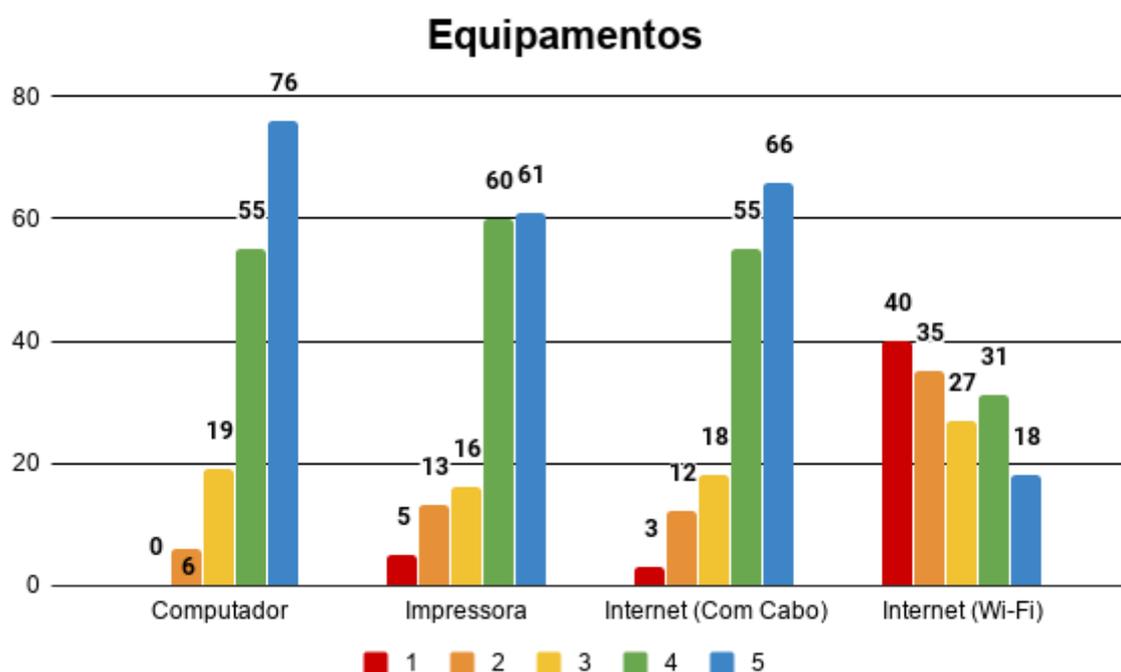
Avalia o Suporte Técnico Presencial



SUTEC	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Cortesia	1,31%	1,31%	9,80%	22,88%	64,71%	153
Clareza	1,32%	2,65%	9,27%	31,13%	55,63%	151
Agilidade	1,32%	5,26%	11,18%	35,53%	46,71%	152
Eficácia	1,32%	4,61%	7,89%	32,89%	53,29%	243

SUTEC	Negativo	Positivo
Cortesia	12,42%	87,58%
Clareza	13,25%	86,75%
Agilidade	17,76%	82,24%
Eficácia	13,82%	86,18%

6.1.13 Equipamentos

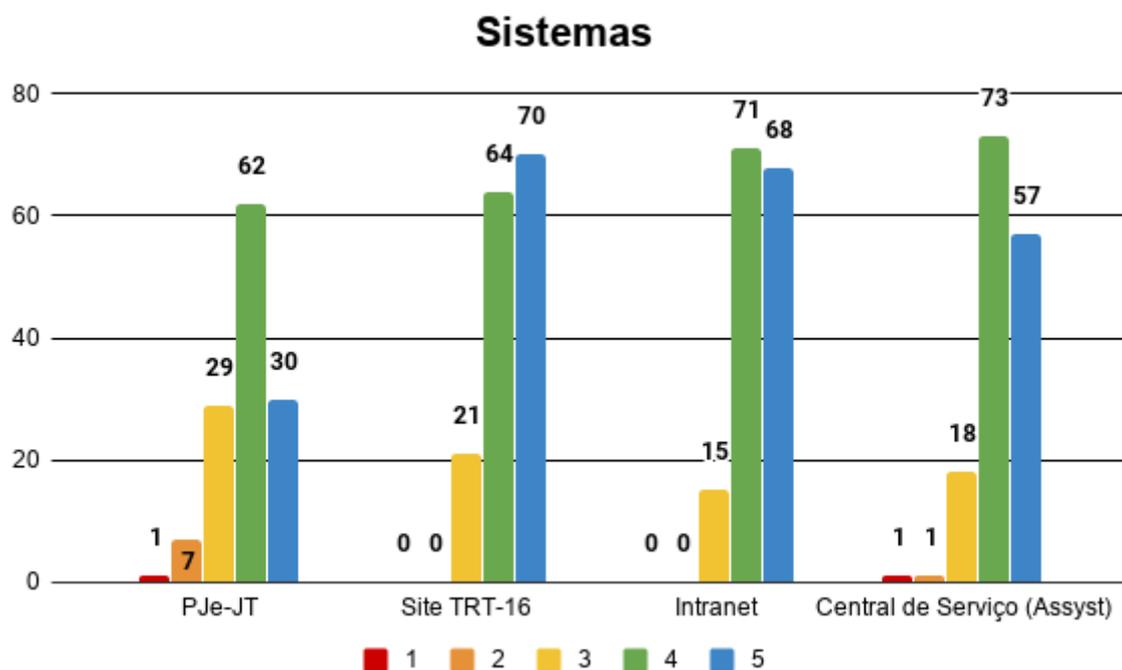


Equipamentos	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Computador	0,00%	3,85%	12,18%	35,26%	48,72%	156
Impressora	3,23%	8,39%	10,32%	38,71%	39,35%	155
Internet (Com	1,95%	7,79%	11,69%	35,71%	42,86%	154

Cabo)						
Internet (Wi-Fi)	26,49%	23,18%	17,88%	20,53%	11,92%	151

Equipamentos	Negativo	Positivo
Computador	16,03%	83,97%
Impressora	21,94%	78,06%
Internet (Com Cabo)	21,43%	78,57%
Internet (Wi-Fi)	67,55%	32,45%

6.1.14 Sistemas



Sistemas	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
PJe-JT	0,78%	5,43%	22,48%	48,06%	23,26%	129
Site TRT-16	0,00%	0,00%	13,55%	41,29%	45,16%	155
Intranet	0,00%	0,00%	9,74%	46,10%	44,16%	154
Assyst	0,67%	0,67%	12,00%	48,67%	38,00%	150

Sistemas	Negativo	Positivo
PJe-JT	28,68%	71,32%
Site TRT-16	13,55%	86,45%
Intranet	9,74%	90,26%
Assyst	13,33%	86,67%



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)	8	105	113	7,08%	92,92%
Facilidade Acompanhar Chamado (Assyst)	23	91	114	20,18%	79,82%
Ofertas no Catálogo de Serviço (Assyst)	17	97	114	14,91%	85,09%
Cortesia do Atendimento (Ramal 9500)	13	140	153	8,50%	91,50%
Clareza na Comunicação (Ramal 9500)	16	136	152	10,53%	89,47%
Agilidade do Atendimento (Ramal 9500)	29	123	152	19,08%	80,92%
Eficácia das Soluções (Ramal 9500)	23	128	151	15,23%	84,77%
Cortesia do Atendimento (SUTEC)	19	134	153	12,42%	87,58%
Clareza na Comunicação (SUTEC)	20	131	151	13,25%	86,75%
Agilidade do Atendimento (SUTEC)	27	125	152	17,76%	82,24%
Eficácia das	21	131	152	13,82%	86,18%



TRT-16ª REGIÃO

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

Pesquisa de Satisfação 2019

Soluções (SUTEC)					
Computador	25	131	156	16,03%	83,97%
Impressora	34	121	155	21,94%	78,06%
Internet (Cabo)	33	121	154	21,43%	78,57%
Internet (Wi-Fi)	102	49	151	67,55%	32,45%
PJe-JT	37	92	129	28,68%	71,32%
Site TRT-16	21	134	155	13,55%	86,45%
Intranet	15	139	154	9,74%	90,26%
Central de Serviço (Assyst)	20	130	150	13,33%	86,67%
			ISUI	18,16%	81,84%

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 (81,84%), estando esse acima do valor previsto para o ano de 2019 (75%).

Pode-se verificar que a célula marcada em vermelho representa um serviço "Internet Wi-Fi" e "PJe-JT" que não conseguiu atender o índice de satisfação do ano, demonstrando assim uma necessidade de melhoria para atender as expectativas dos clientes.

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.

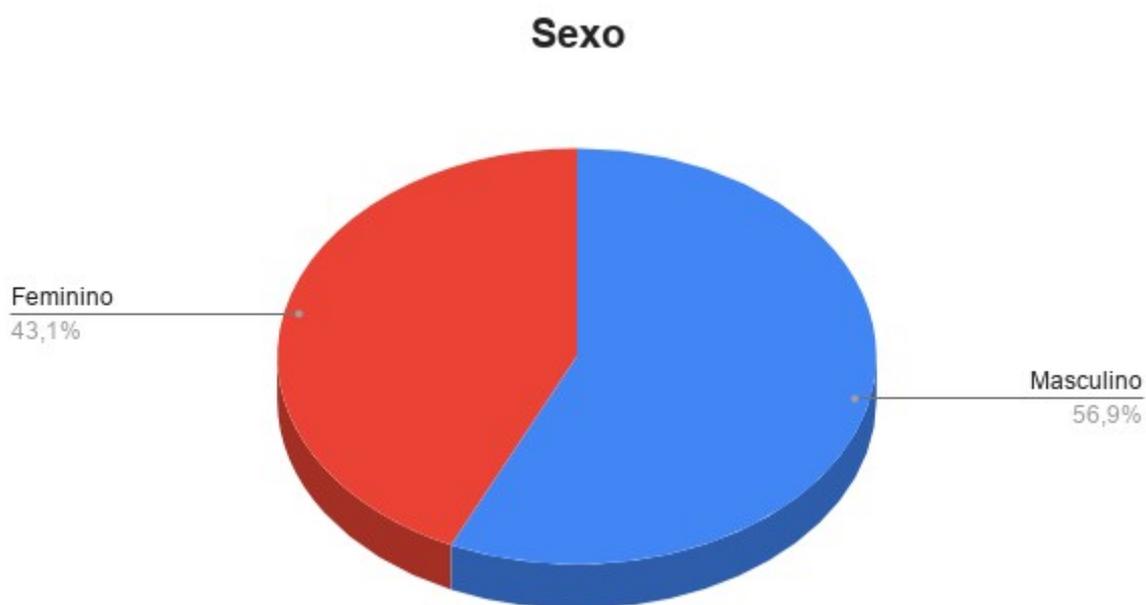
As células que estão marcadas de verde correspondem aos serviços cujos índices já estão dentro da meta, inclusive de anos subsequentes.

6.2 Pesquisa Externa

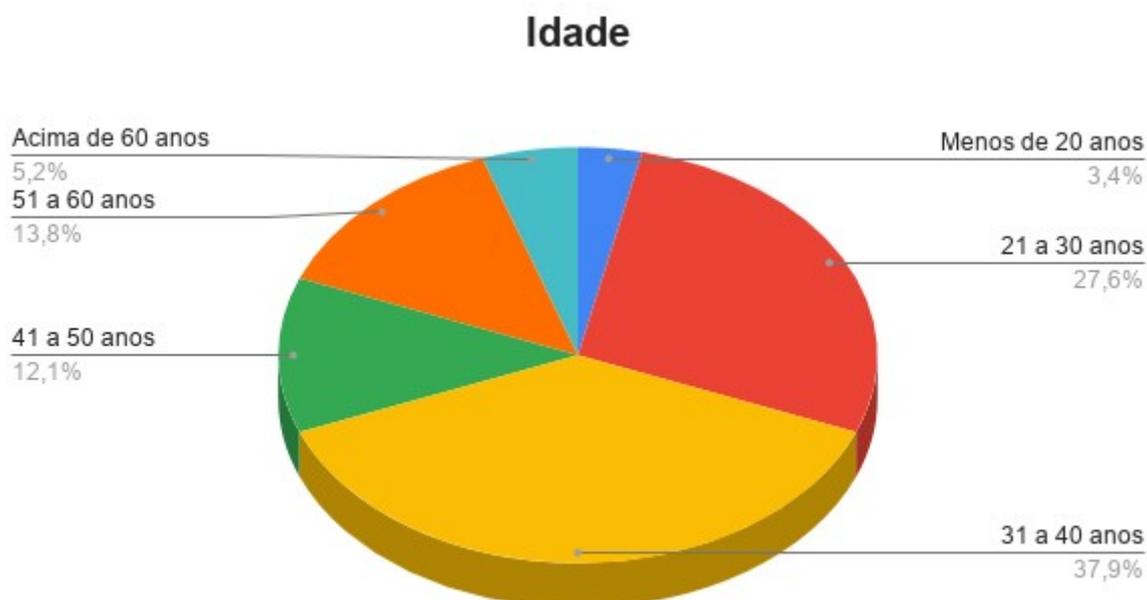
6.2.1 Ocupação



6.6.2 Sexo

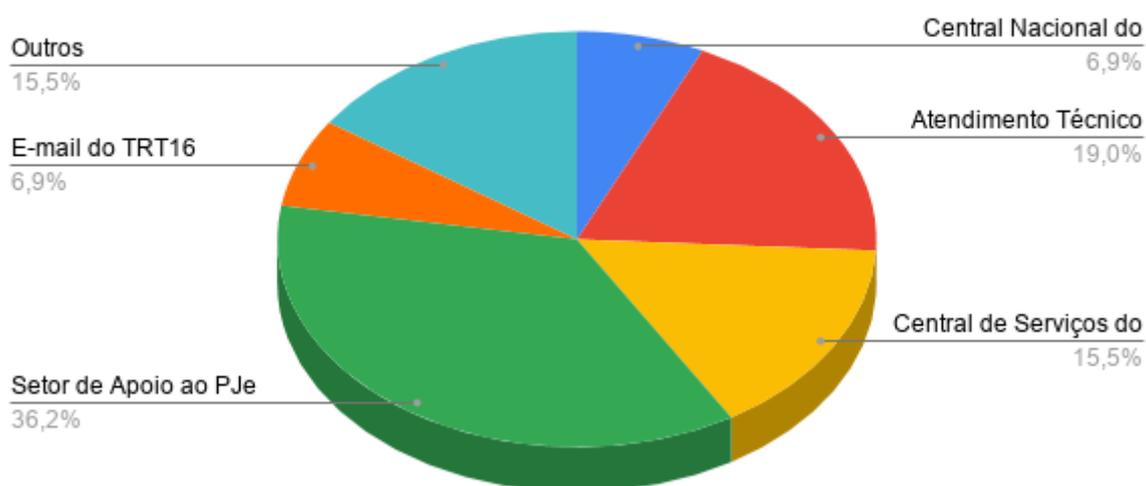


6.6.3 Idade

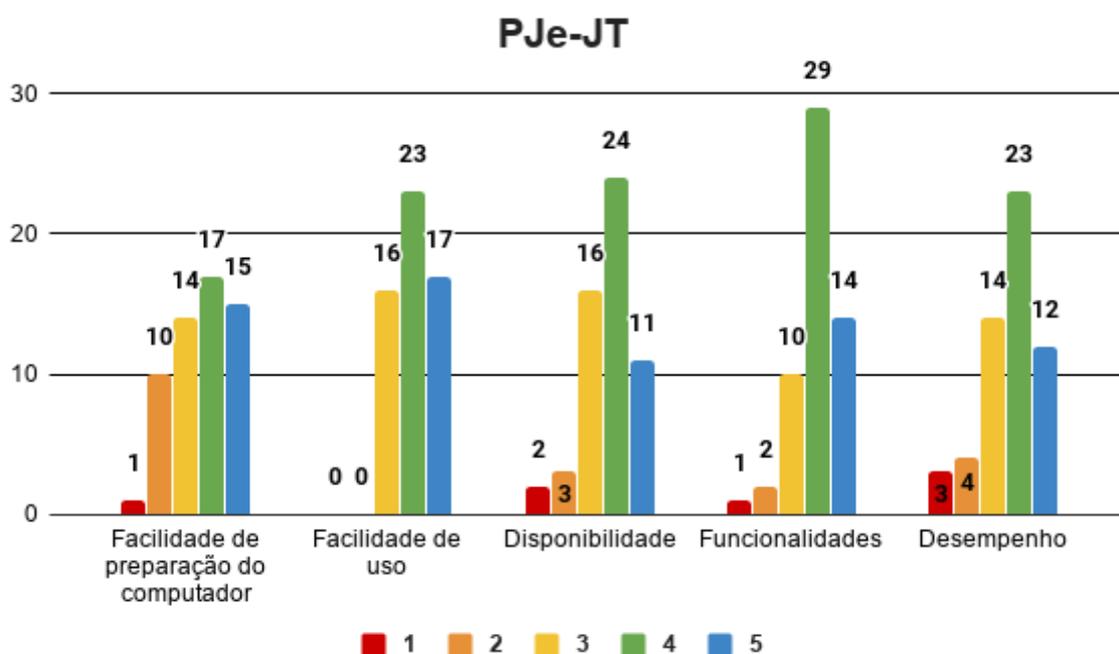


6.6.4 Canais de Atendimento

Canais de Atendimento Preferidos



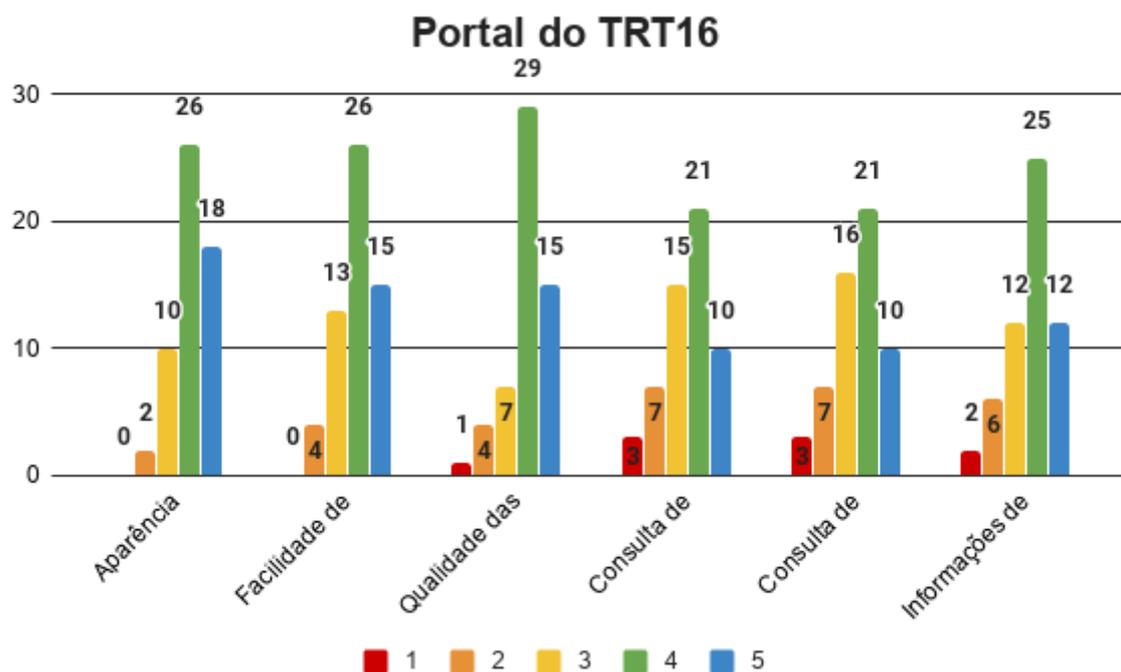
6.6.5 PJe-JT



Nome	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Preparação de Ambiente (PJe-JT)	1,75%	17,54%	24,56%	29,82%	26,32%	57
Facilidade de Uso (PJe-JT)	0,00%	0,00%	28,57%	41,07%	30,36%	56
Disponibilidade (PJe-JT)	3,57%	5,36%	28,57%	42,86%	19,64%	56
Funcionalidades (PJe-JT)	1,79%	3,57%	17,86%	51,79%	25,00%	56
Desempenho (PJe-JT)	5,36%	7,14%	25,00%	41,07%	21,43%	56

Nome	Negativo	Positivo
Preparação de Ambiente (PJe-JT)	43,86%	56,14%
Facilidade de Uso (PJe-JT)	28,57%	71,43%
Disponibilidade (PJe-JT)	37,50%	62,50%
Funcionalidades (PJe-JT)	23,21%	76,79%
Desempenho (PJe-JT)	37,50%	62,50%

6.6.6 Portal do TRT16

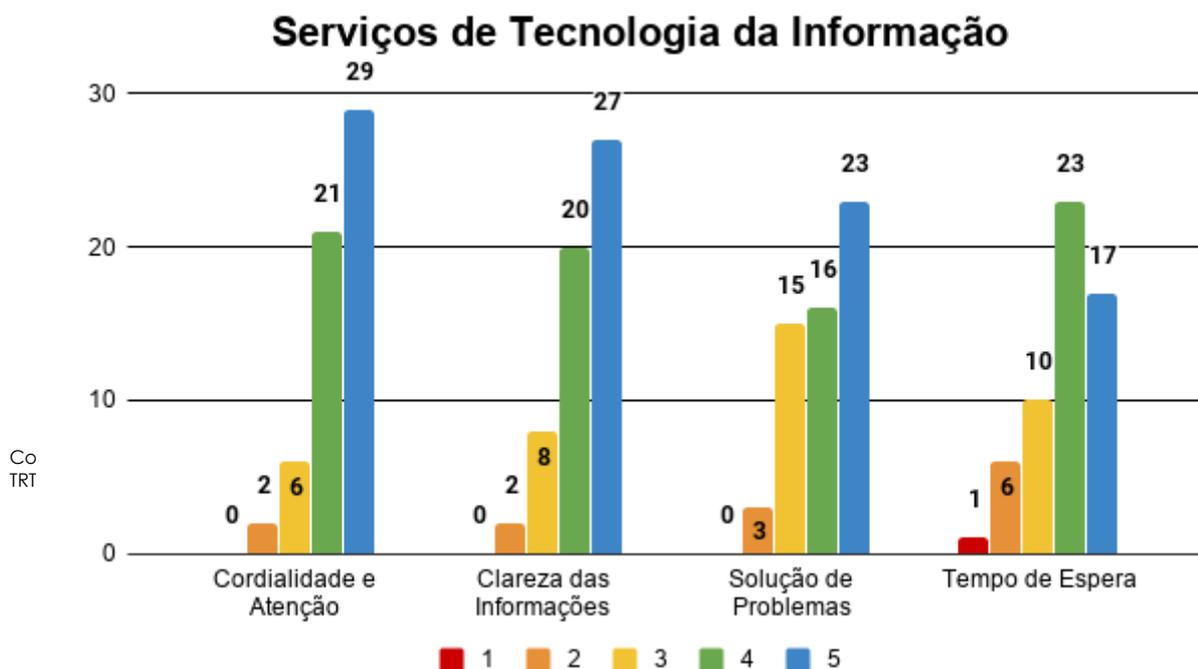


Nome	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Aparência (TRT16)	0,00%	3,57%	17,86%	46,43%	32,14%	56
Facilidade de Uso (TRT16)	0,00%	6,90%	22,41%	44,83%	25,86%	58

Qualidade das Informações (TRT16)	1,79%	7,14%	12,50%	51,79%	26,79%	56
Consulta de Jurisprudência (TRT16)	5,36%	12,50%	26,79%	37,50%	17,86%	56
Consulta de Autos Físicos (TRT16)	5,26%	12,28%	28,07%	36,84%	17,54%	57
Licitações e Contratos (TRT16)	3,51%	10,53%	21,05%	43,86%	21,05%	57

Nome	Negativo	Positivo
Aparência (TRT16)	21,43%	78,57%
Facilidade de Uso (TRT16)	29,31%	70,69%
Qualidade das Informações (TRT16)	21,43%	78,57%
Consulta de Jurisprudência (TRT16)	44,64%	55,36%
Consulta de Autos Físicos (TRT16)	45,61%	54,39%
Licitações e Contratos (TRT16)	35,09%	64,91%

6.6.7 Serviços de Tecnologia da Informação



Nome	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Cordialidade e Atenção	0,00%	3,45%	10,34%	36,21%	50,00%	58
Clareza das Informações	0,00%	3,51%	14,04%	35,09%	47,37%	57
Solução de Problemas	0,00%	5,26%	26,32%	28,07%	40,35%	57
Tempo de Espera	1,75%	10,53%	17,54%	40,35%	29,82%	57

Nome	Negativo	Positivo
Cordialidade e Atenção (TI)	13,79%	86,21%
Clareza das Informações (TI)	17,54%	82,46%
Solução de Problemas (TI)	31,58%	68,42%
Tempo de Espera (TI)	29,82%	70,18%

6.6.8 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)	25	32	57	43,86%	56,14%
Facilidade de Uso (PJe-JT)	16	40	56	28,57%	71,43%
Disponibilidade (PJe-JT)	21	35	56	37,50%	62,50%
Funcionalidades (PJe-JT)	13	43	56	23,21%	76,79%
Desempenho	21	35	56	37,50%	62,50%



TRT-16ª REGIÃO

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

Pesquisa de Satisfação 2019

(PJe-JT)					
Aparência (TRT16)	12	44	56	21,43%	78,57%
Facilidade de Uso (TRT16)	17	41	58	29,31%	70,69%
Qualidade das Informações (TRT16)	12	44	56	21,43%	78,57%
Consulta de Jurisprudência (TRT16)	25	31	56	44,64%	55,36%
Consulta de Autos Físicos (TRT16)	26	31	57	45,61%	54,39%
Informações de Licitações e Contratos (TRT16)	20	37	57	35,09%	64,91%
Cordialidade e Atenção (TI)	8	50	58	13,79%	86,21%
Clareza das Informações (TI)	10	47	57	17,54%	82,46%
Solução de Problemas (TI)	18	39	57	31,58%	68,42%
Tempo de Espera (TI)	17	40	57	29,82%	70,18%
			ISUE	30,73%	69,27%

Assim como na pesquisa de satisfação interna, os resultados marcados de vermelho representam os serviços que não ficaram dentro do índice previsto para o ano de 2019, referente a 75%. Os resultados marcados de amarelo representam

os serviços que ficaram dentro do previsto para o ano e o verde que excederam o previsto para os próximos anos.

Pode-se observar que o Índice de Satisfação do Usuário Externo ficou abaixo do exigido em 5,73%. Constata-se que as notas baixas se concentraram nos grupos do “site do TRT16” e do “PJe-JT”. Em relação ao site do tribunal, ao final da aplicação da pesquisa de satisfação o site do TRT16 passou por uma modificação, logo os resultados expostos correspondem ao antigo site. Em relação ao PJe, durante o ano de 2019 o PJe passou por um grande número de atualizações, o que ocasionou transtornos devido à indisponibilidade do mesmo.

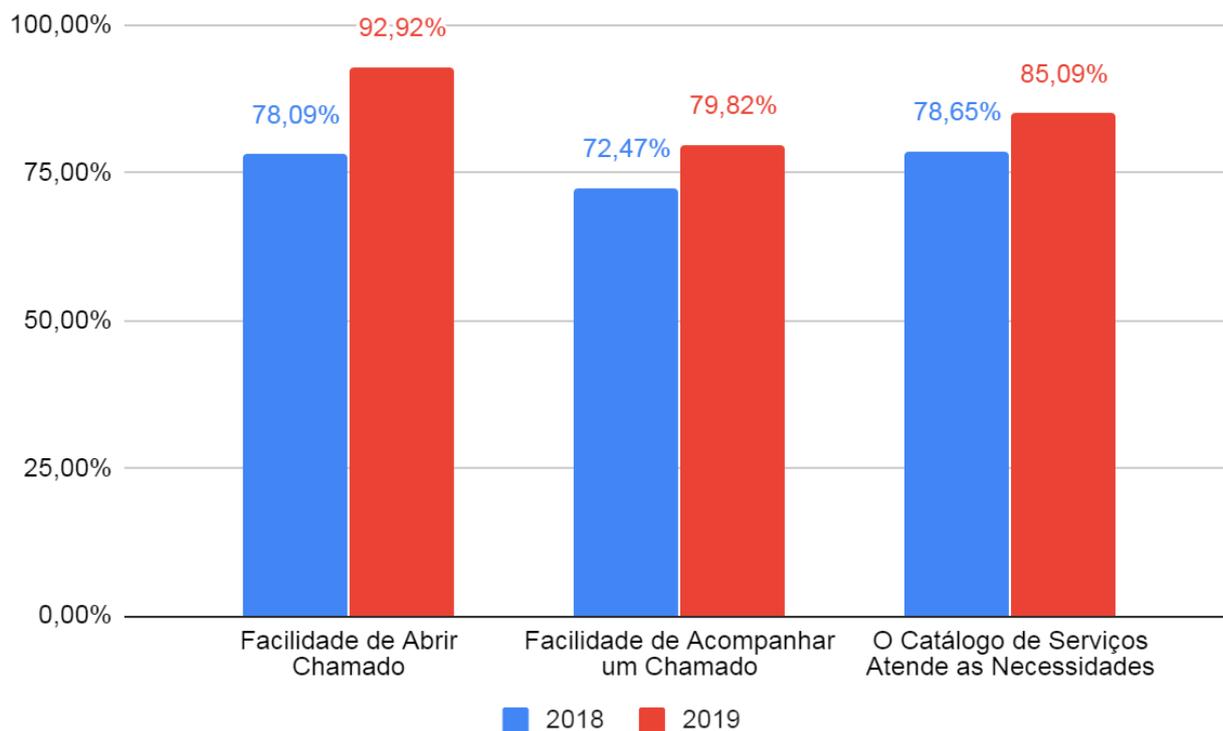
7. Comparação dos Resultados

Nesta sessão serão exibidos os gráficos comparativos dos resultados obtidos nos anos de 2018 e 2019, dessa forma é possível avaliar em quais pontos ocorreu melhores e/ou pioras, as razões dessas ocorrências e possíveis propostas para melhorar os serviços a fim de atender o índice exigido nos anos subsequentes.

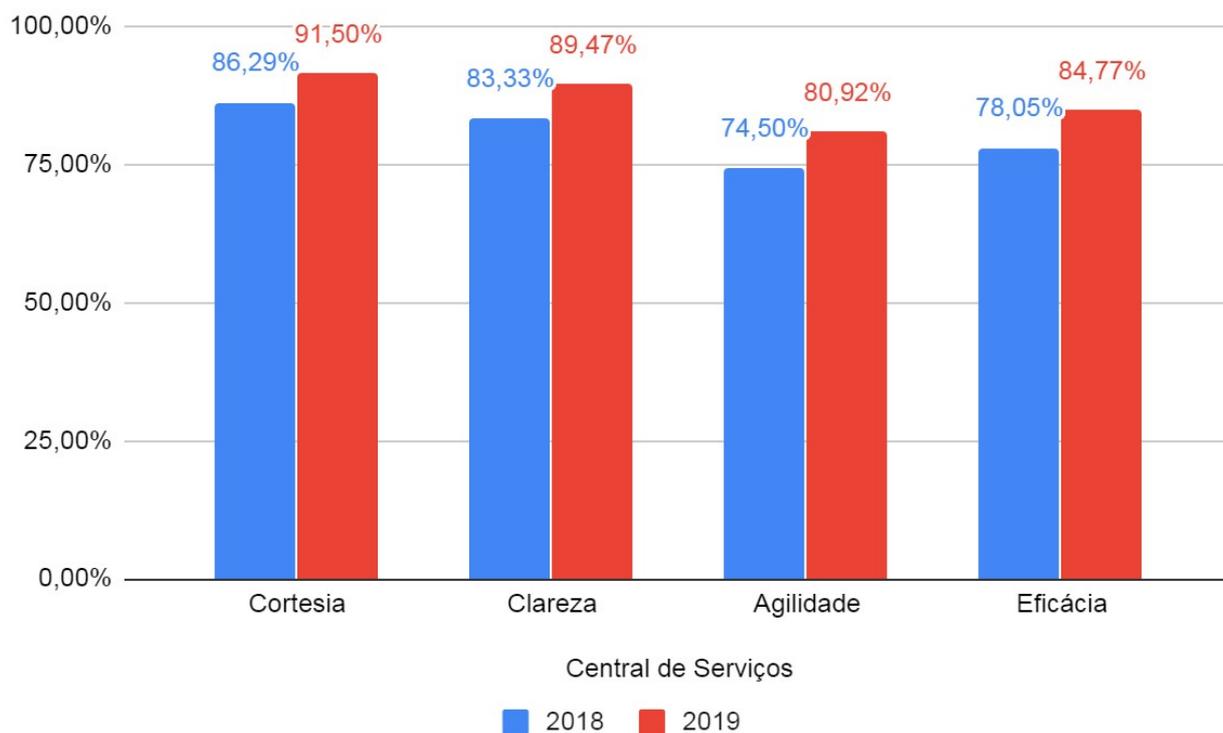
É importante ressaltar que os resultados apresentados são percentuais referentes a quantidade de respostas obtidas em cada ano, ou seja, em 2018 a pesquisa de satisfação interna obteve 250 respostas, porém no ano de 2019 o número de respostas foi de 156, dessa forma o percentual comparativo no gráfico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

7.1 Pesquisa de Satisfação Interna 2018-2019

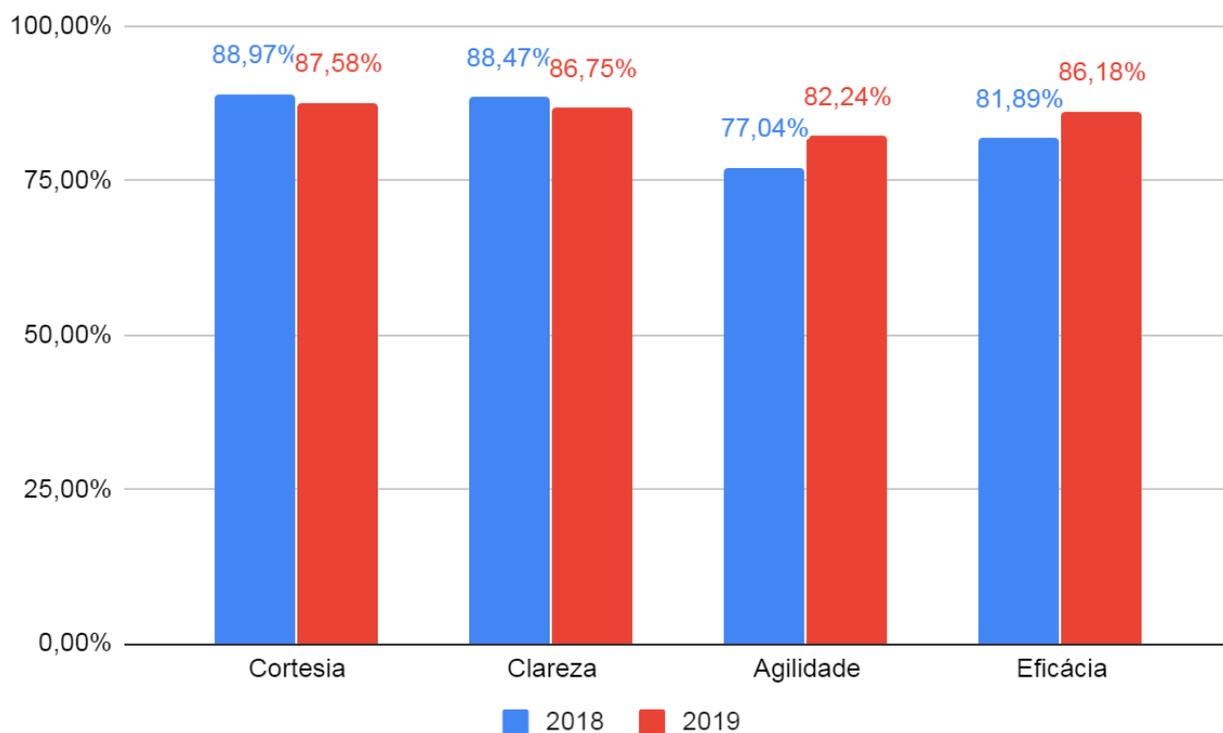
7.1.1 Avaliação do Assyst



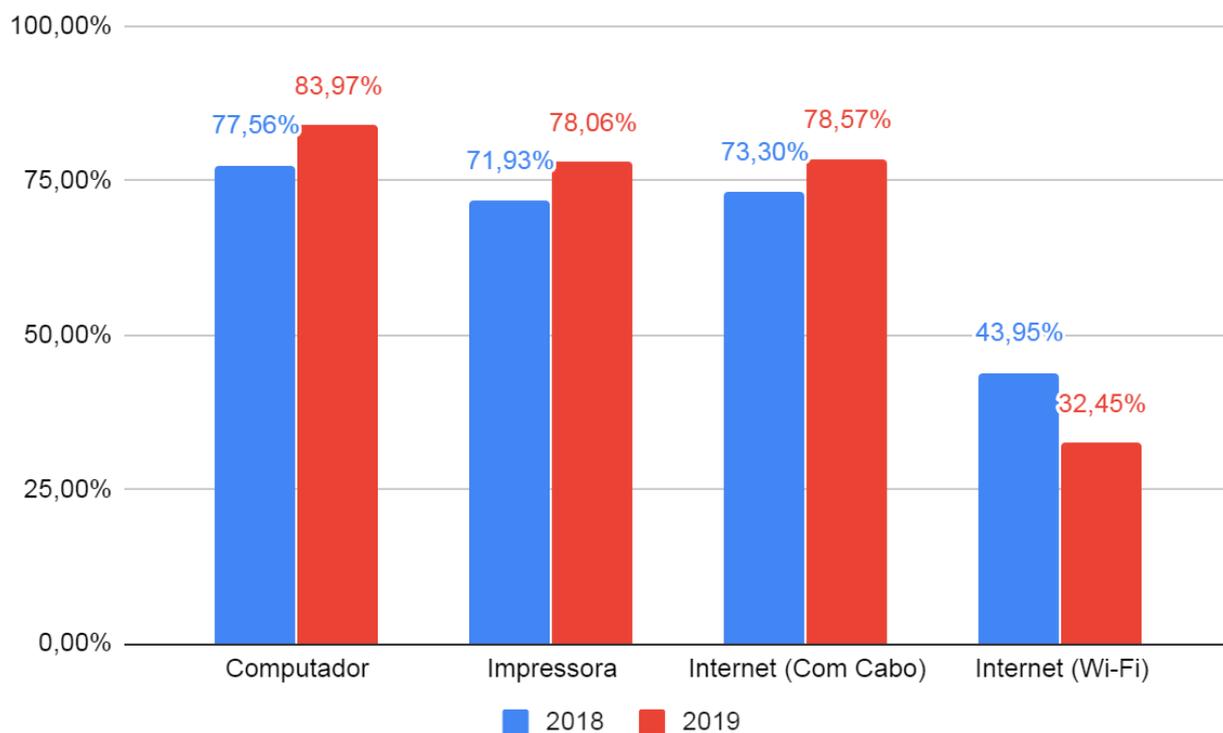
7.1.2 Avaliação da Central de Atendimento



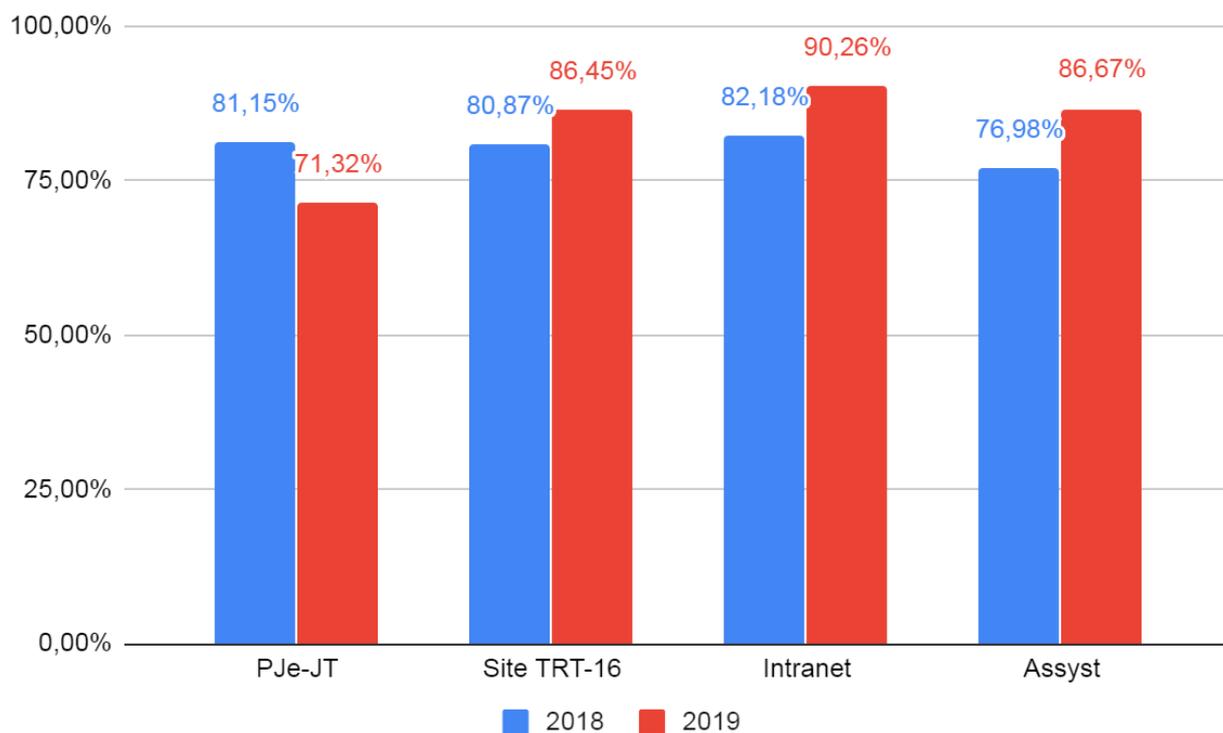
7.1.3 Avaliação do Suporte Técnico Presencial (SUTEC)



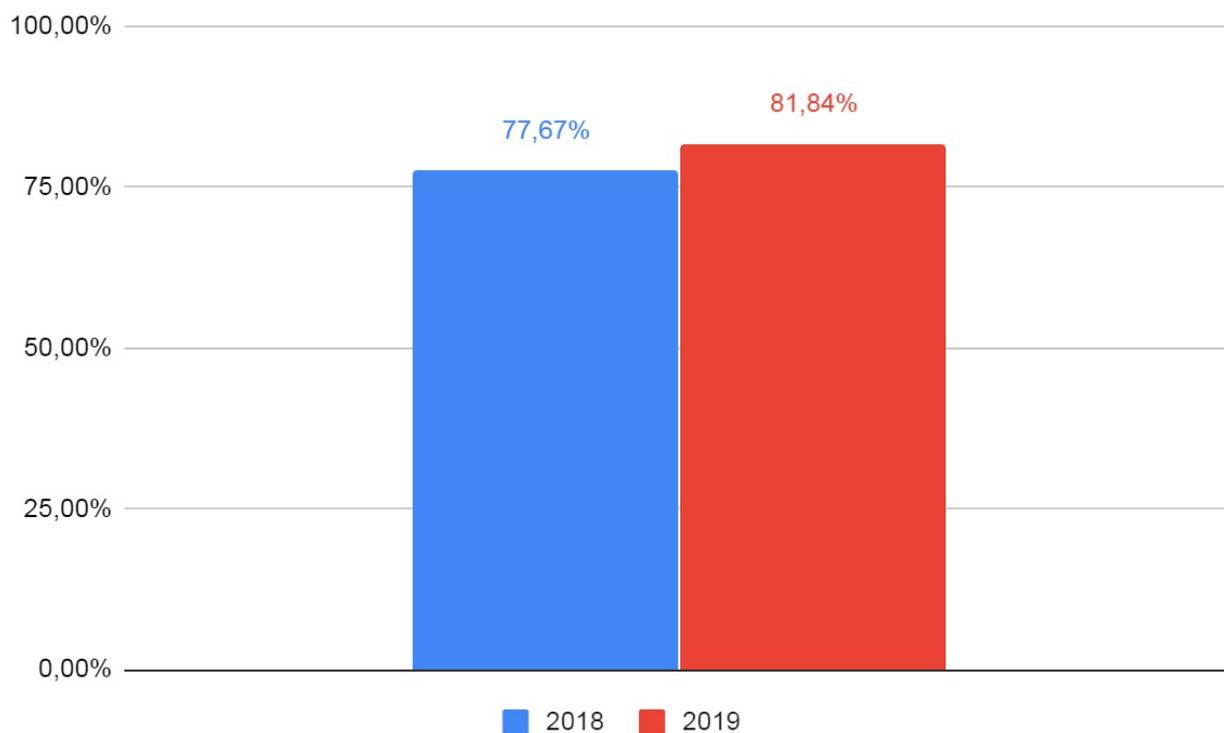
7.1.4 Avaliação dos Equipamentos



7.1.5 Avaliação dos Sistemas



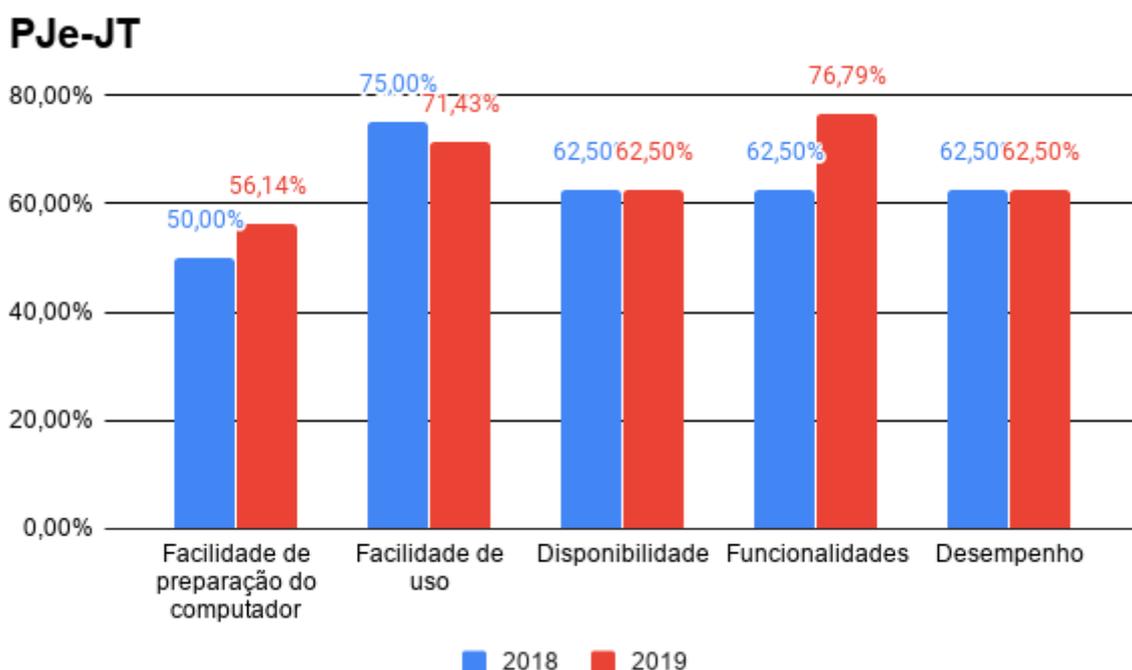
7.1.6 Índice de Satisfação do Usuário Interno (ISUI)



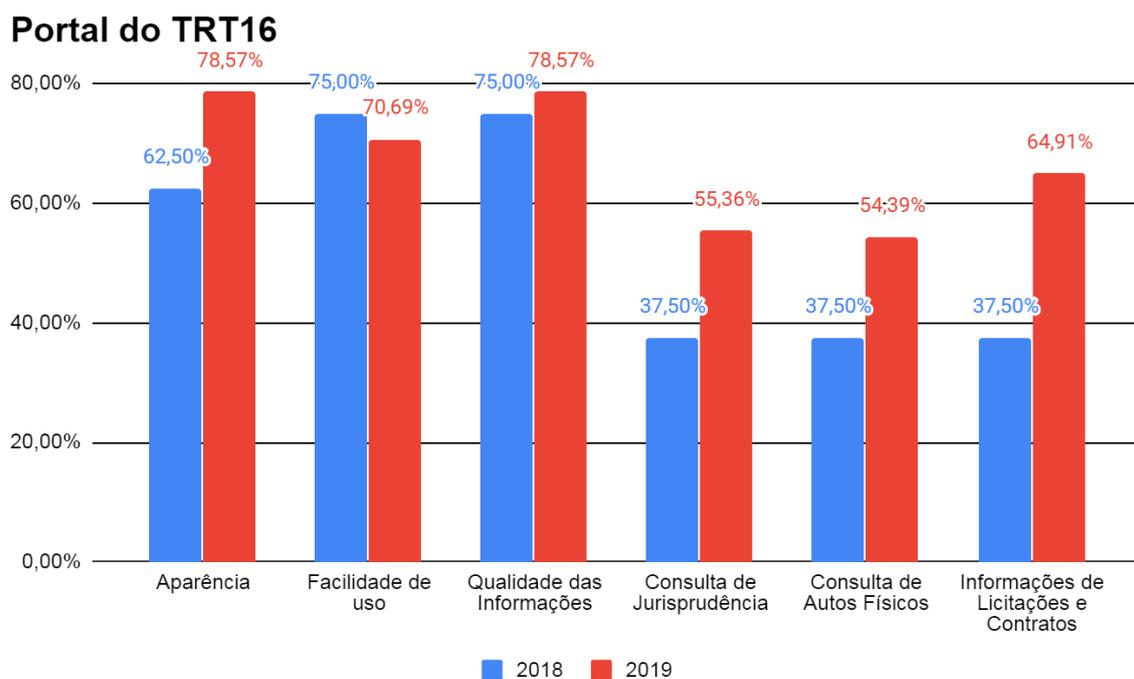
7.2 Pesquisa de Satisfação Externa 2018-2019

Na pesquisa de satisfação de 2018 obteve-se apenas 8 respostas, um quantitativo não representativo para os fins da pesquisa, já em 2019 conseguiu-se obter 58 respostas. Apesar da diferença de valores, optou-se em exibir os gráficos comparativos para manter a estrutura desse relatório.

7.2.1 PJe-JT

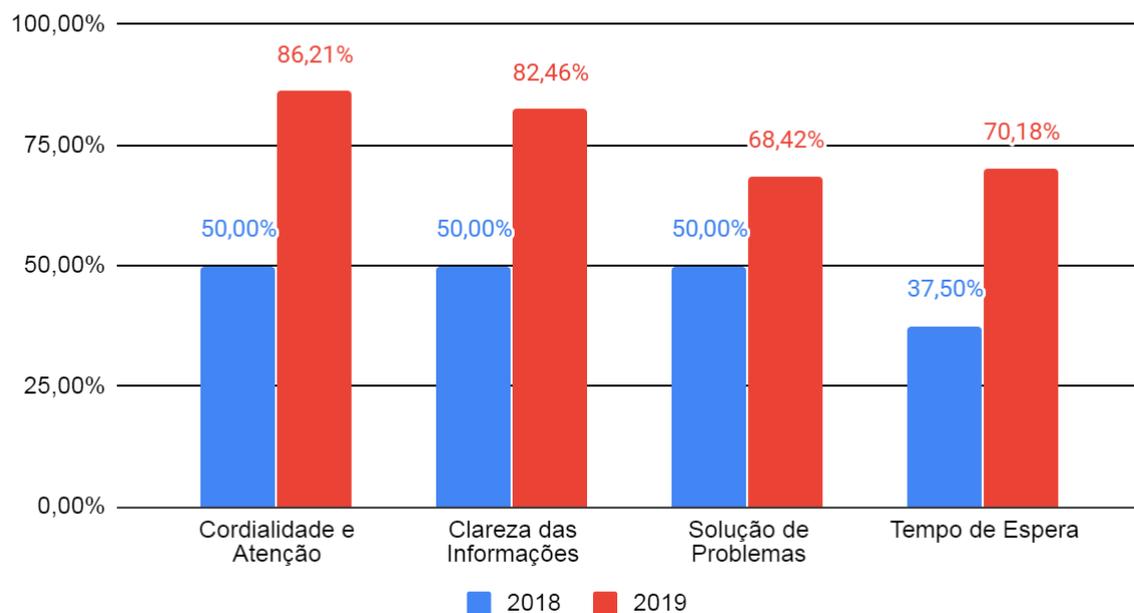


7.2.2 Portal do TRT16

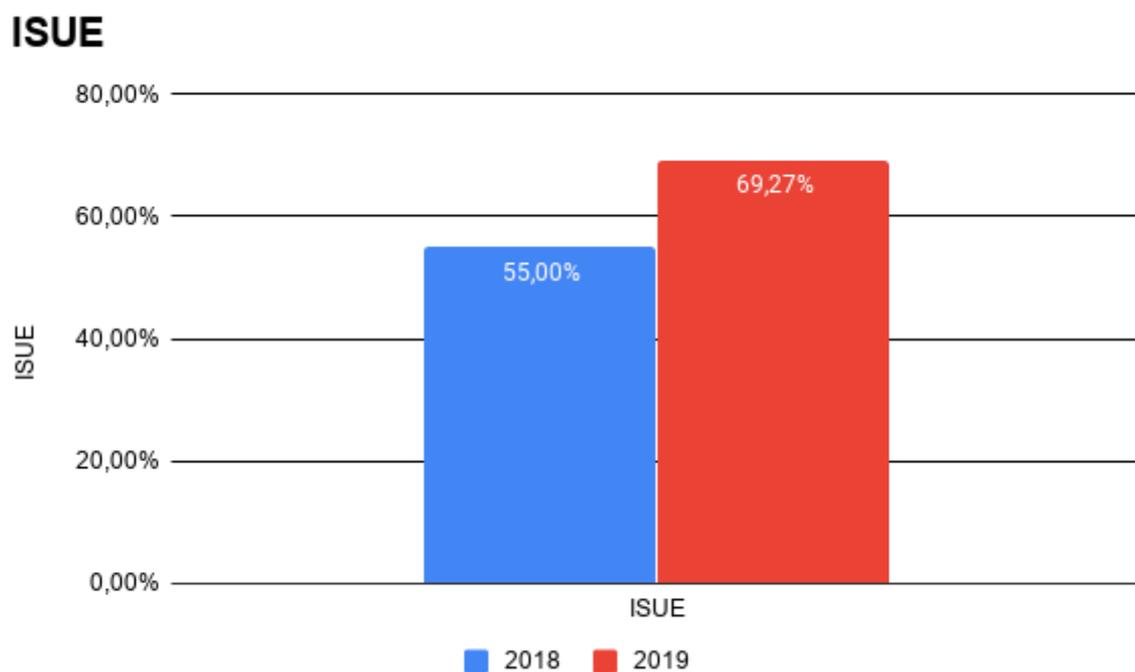


7.2.3 Serviços de Tecnologia da Informação

Serviços de Tecnologia da Informação



7.2.4 Índice de Satisfação dos Usuários Externos (ISUE)



8. Considerações Finais

A pesquisa de satisfação de 2019 contou com número recorde de participantes externos, o que possibilitando um melhor entendimento da opinião dos usuários. No entanto, “houve uma queda substancial no número de participantes da pesquisa de satisfação interna, de 250 para 156, uma redução de 37,60%”.

Em relação a pesquisa interna, o sorteio continuou sendo realizado no ano de 2019, incluindo um número maior de itens, porém a pesquisa foi divulgada no mesmo período da Pesquisa de Clima Organizacional, o que pode ter causado um desincentivo aos usuários em responder vários questionários.

Sobre a pesquisa externa, o aumento no número de participantes, de 8 em 2018 para 58 em 2019, se deu devido as distribuições das cópias da pesquisa as Varas do Fórum Astolfo Serra e Interior.

Os resultados obtidos na pesquisa interna (ISUI) conseguiu mais uma vez superar o previsto para o ano 2019 (81,84%). Já os resultados obtidos na pesquisa de satisfação externa não conseguiram atender o esperado para o ano de 2019, porém, comparado ao ano passado, devido ao aumento da participação dos usuários, foi possível obter resultados significativos.

Por sua vez, as respostas negativas agregadas às sugestões e críticas interpostas pelos usuários, possibilitaram 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.