
Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Internos e Externos de Tecnologia da Informação do TRT16 2021



TRT-16ª REGIÃO

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

Pesquisa de Satisfação 2021

02/2022

Sumário

Apresentação	4
Objetivos	5
Objetivos Gerais	5
Objetivos Específicos	5
Universo da Pesquisa	6
Amostra	6
Metodologia	7
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
Equipamentos e Sistemas	18
Sistemas	19
ISUI – Índice de Satisfação dos Usuários Internos	20
Pesquisa Externa	23
Ocupação	23

Sexo	23
Idade	24
PJe-JT	25
Canais de atendimento	25
Satisfação	25
Portal do TRT16	27
Serviços de Tecnologia da Informação	28
ISUE – Índice de Satisfação dos Usuários Externos	29
Comparação dos Resultados	31
Pesquisa de Satisfação Interna 2018-2021	32
Avaliação do Assyst	32
Avaliação da Central de Atendimento	33
Avaliação do Suporte Técnico Presencial (SUTEC)	34
Índice de Satisfação do Usuário Interno (ISUI)	35
Pesquisa de Satisfação Externa 2018-2021	36
PJe-JT	37
Portal do TRT16	38
Serviços de Tecnologia da Informação	39
Índice de Satisfação dos Usuários Externos (ISUE)	40
Considerações Finais	41

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 do Setor Gráfico, na impressão de banners.

O período de divulgação e aplicação da pesquisa compreendeu de 16/11/2021 a 16/12/2021. 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).

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 644 (seiscentos e quarenta e quatro) participantes, sendo desses 57 (cinquenta e sete) magistrados, 550 (quinhentos e cinquenta) servidores e 37 (trinta e sete) 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 22.266 usuários, conforme pesquisa na base de usuários do PJe-JT.

4. Amostra

O total de participantes da pesquisa de satisfação interna foi de 49, 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 49 participantes e um universo de 644 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 10%.

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 três principais eixos:

- A identificação do perfil do participante;
- A análise da qualidade do atendimento;
- A análise da qualidade dos equipamentos e sistemas.

Da mesma forma, o questionário voltado ao público externo focou inicialmente em identificar o perfil dos usuários. Posteriormente em avaliar a

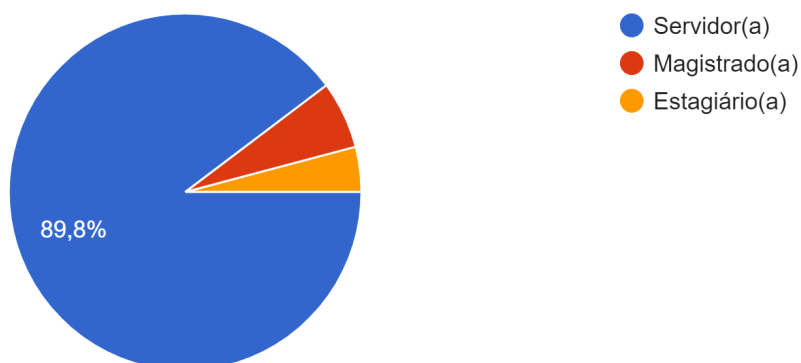
qualidade do PJe-JT, do portal do TRT16 e dos serviços de tecnologia das informações prestadas aos usuários. Também foi deixado um espaço para os participantes descreverem sugestões ou reclamações sobre esses serviços.

6. Análise dos Resultados

6.1. Pesquisa Interna

6.1.1. Ocupação

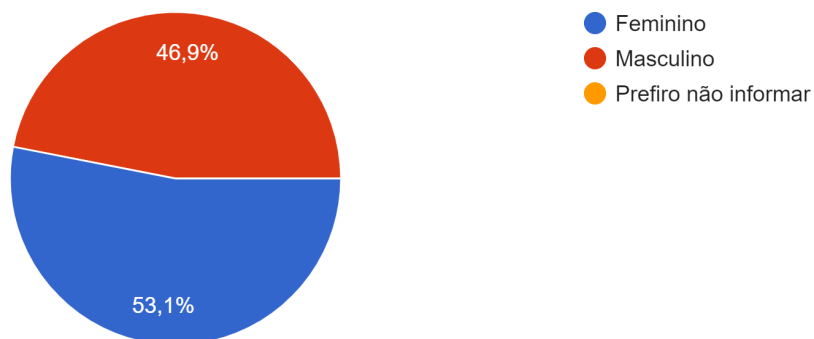
Ocupação
49 respostas



6.1.2. Sexo

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

Gênero
49 respostas

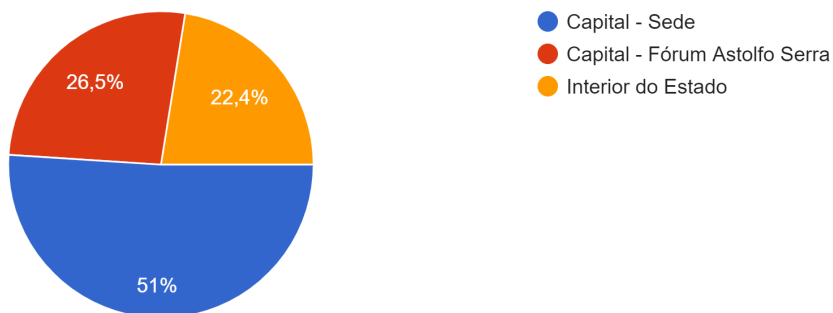


6.1.3. Local de Trabalho

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

Local de Trabalho

49 respostas

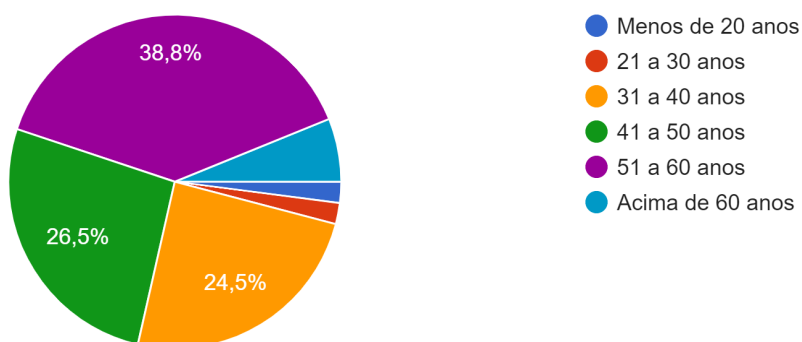


6.1.4. Idade

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

Idade

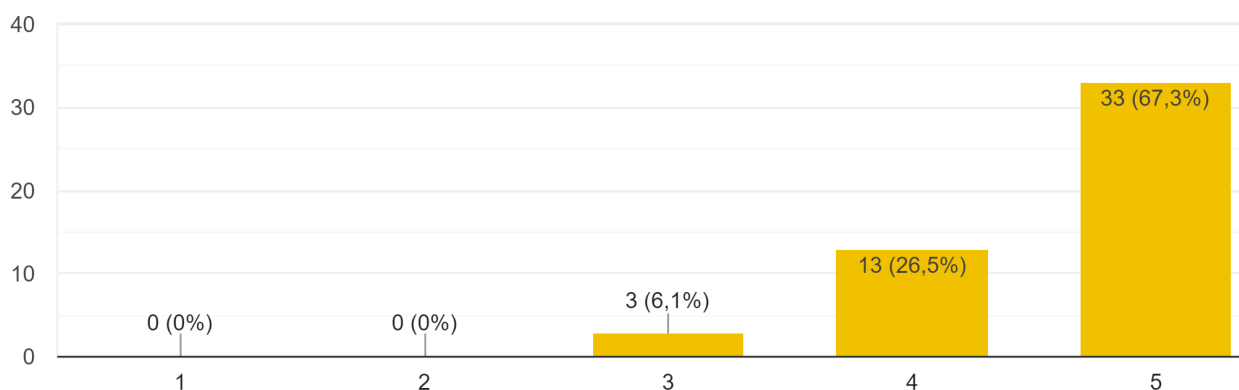
49 respostas



6.1.5. Facilidade de Abrir Chamado

Como você avalia a facilidade de abrir um chamado

49 respostas



Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
0,0%	0,0%	6,1%	26,5%	67,3%	49

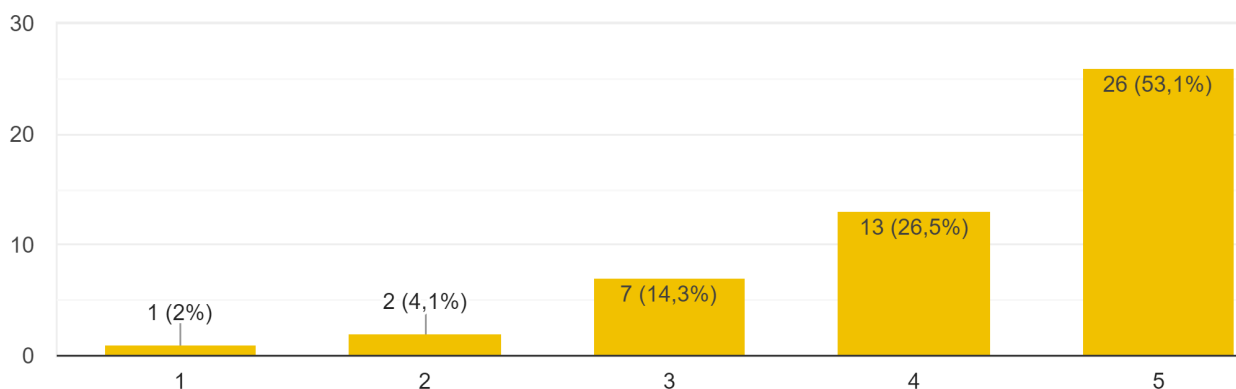
Negativo	Positivo
6,1%	93,9%

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.

6.1.6. Facilidade de Acompanhar Chamado

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

49 respostas



Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
2,0%	4,1%	14,3%	26,5%	53,1%	49

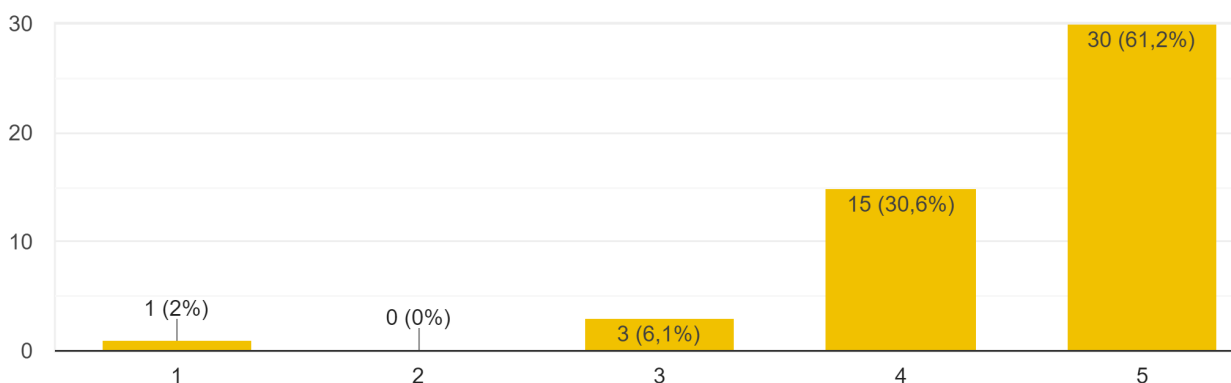
Negativo	Positivo
20,4%	79,6%

O acompanhamento de chamados, por sua vez, ainda não está tão maduro e muitos usuários ainda não utilizam essa funcionalidade em sua plenitude. Ainda assim o índice positivo foi levemente superior ao da pesquisa de 2020.

6.1.7. Catálogo de Serviços

Suas necessidades são atendidas pelas opções de serviços disponibilizadas pela CTIC

49 respostas



Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
2,0%	0,0%	6,1%	30,6%	61,2%	49

Negativo	Positivo
8,1%	91,9%

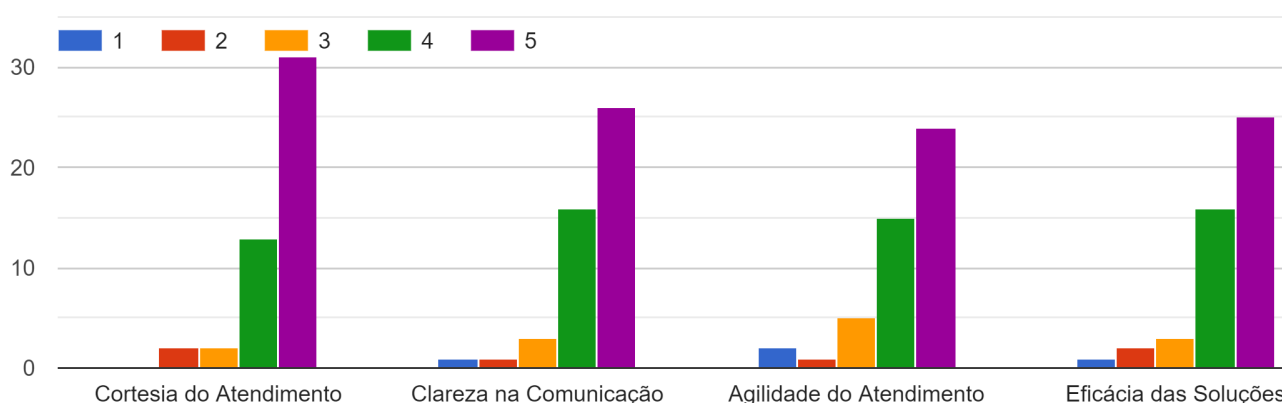
Aqui trata-se da análise da abrangência do catálogo de serviços, que é o menu através do qual os usuários expõem os problemas que enfrentam ou suas demandas de serviços.

O catálogo é frequentemente atualizado e tende a ter menos opções possíveis que atendam às necessidades dos usuários. O índice de 91,9%

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)



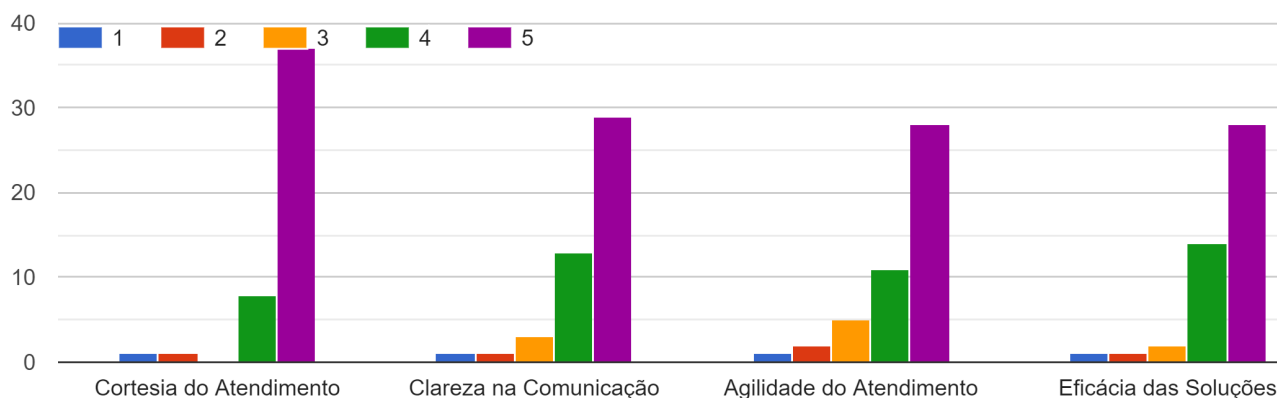
Central de Serviços	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Cortesia	0,0%	4,17%	4,17%	27,08%	64,58%	48
Clareza	2,13%	2,13%	6,38%	34,04%	55,32%	47
Agilidade	4,26%	2,13%	10,64%	31,91%	51,06%	47
Eficácia	2,13%	4,26%	6,38%	34,04%	53,19%	47

Central de Serviços	Negativo	Positivo
Cortesia	8,3%	91,7%
Clareza	10,6%	89,4%
Agilidade	17,0%	83,0%
Eficácia	12,8%	87,2%

A avaliação do atendimento remoto apresentou os melhores índices de aprovação da série histórica. Critérios como a agilidade e a eficácia do atendimento apresentaram melhoras significativas.

6.1.9. Suporte Técnico

Como você avalia o suporte técnico presencial (SUTEC)



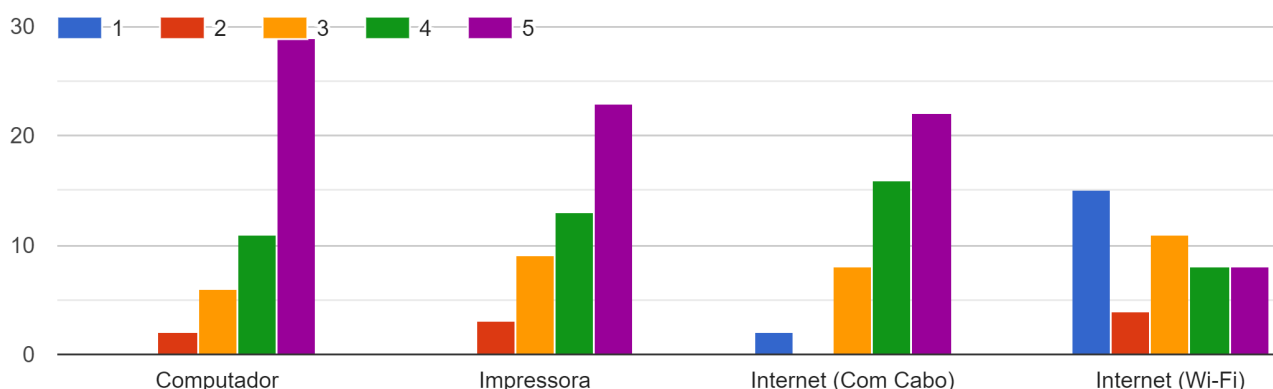
SUTEC	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Cortesia	2,1%	2,1%	0,0%	17,0%	78,7%	47
Clareza	2,1%	2,1%	6,4%	27,7%	61,7%	47
Agilidade	2,1%	4,3%	10,6%	23,4%	59,6%	47
Eficácia	2,2%	2,2%	4,3%	30,4%	60,9%	46

SUTEC	Negativo	Positivo
Cortesia	4,3%	95,7%
Clareza	10,6%	89,4%
Agilidade	17,0%	83,0%
Eficácia	8,7%	91,3%

Para o suporte presencial de 2º nível, a análise é parecida com a realizada para o suporte remoto e também apresentou considerável evolução. Um ponto a se considerar é que o impacto inicial da pandemia pode ter deteriorado a qualidade do atendimento, que se normalizou após o estabelecimento regular do trabalho remoto e posteriormente o retorno gradual às atividades presenciais.

6.1.10. Equipamentos e Sistemas

Nos diga o que você acha da qualidade dos equipamentos disponíveis em seu setor.



Item	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Computador	0,0%	4,2%	12,5%	22,9%	60,4%	48
Impressora	0,0%	6,3%	18,8%	27,1%	47,9%	48
Internet Cabo	4,8%	0,0%	19,0%	38,1%	38,1%	42
Internet Wifi	32,6%	8,7%	23,9%	17,4%	17,4%	46

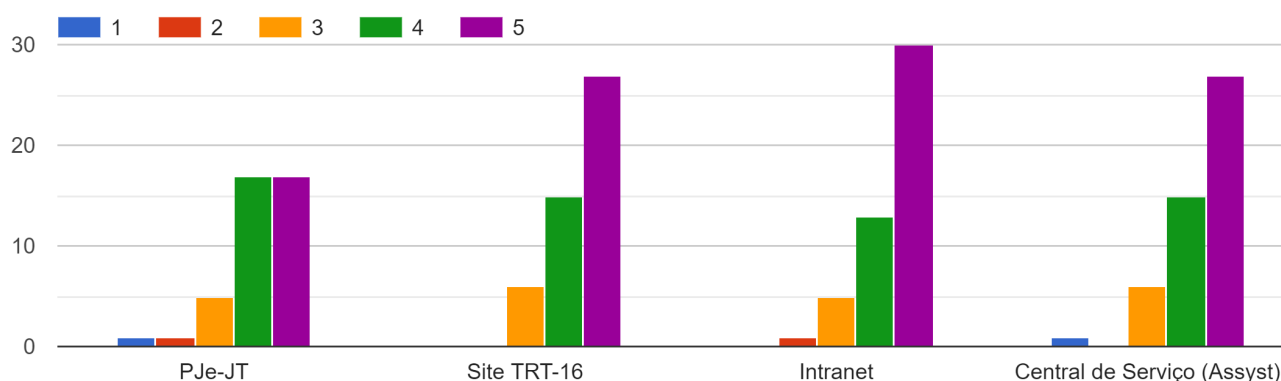
Item	Negativo	Positivo
Computador	16,7%	83,3%
Impressora	25,0%	75,0%

Internet Cabo	23,8%	76,2%
Internet Wifi	65,2%	34,8%

Novamente um destaque negativo para a conexão sem fio à Internet.

6.1.11. Sistemas

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



Sistemas	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
PJe-JT	2,4%	2,4%	12,2%	41,5%	41,5%	41
Site TRT-16	0,0%	0,0%	12,5%	31,3%	56,3%	48
Intranet	0,0%	2,0%	10,2%	26,5%	61,2%	49
Central de Serviço (Assyst)	2,0%	0,0%	12,2%	30,6%	55,1%	49

Sistemas	Negativo	Positivo
PJe-JT	17,1%	82,9%
Site TRT-16	12,5%	87,5%
Intranet	12,2%	87,8%
Central de Serviço (Assyst)	14,3%	85,7%

6.1.12. ISUI – Índice de Satisfação dos Usuários Internos

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.

Deste modo, o índice referente ao ano de 2021 foi calculado como a média das avaliações positivas (respostas 4 e 5), como segue:

Perguntas do Questionário	Total Negativo	Total Positivo	Total de Respostas	Porcentagem Negativa	Porcentagem Positiva
Facilidade Abrir Chamado (Assyst)	3	46	49	6,12%	93,88%
Facilidade Acompanhar Chamado (Assyst)	10	39	49	20,41%	79,59%
Ofertas no Catálogo de	4	45	49	8,16%	91,84%

Serviço (Assyst)					
Cortesia do Atendimento (Ramal 9500)	4	44	48	8,33%	91,67%
Clareza na Comunicação (Ramal 9500)	5	42	47	10,64%	89,36%
Agilidade do Atendimento (Ramal 9500)	8	39	47	17,02%	82,98%
Eficácia das Soluções (Ramal 9500)	6	41	47	12,77%	87,23%
Cortesia do Atendimento (SUTEC)	2	45	47	4,26%	95,74%
Clareza na Comunicação (SUTEC)	5	42	47	10,64%	89,36%
Agilidade do Atendimento (SUTEC)	8	39	47	17,02%	82,98%
Eficácia das Soluções (SUTEC)	4	42	46	8,70%	91,30%
Equipamentos - PC	8	40	48	16,67%	83,33%
Equipamentos - Impressora	12	36	48	25,00%	75,00%
Equipamentos - Internet	10	38	48	20,83%	79,17%
Equipamentos - Wifi	30	16	46	65,22%	34,78%
Sistemas - PJe-JT	7	34	41	17,07%	82,93%
Sistemas - Site TRT-16	42	6	48	87,50%	12,50%
Sistemas - Intranet	6	43	49	12,24%	87,76%

Sistemas - Assyst	7	42	49	14,29%	85,71%
ISUI				20,15%	79,85%

Até 2020 o TRT16 possuía seu próprio Plano Estratégico que possuía as metas e os valores medidos demonstrados na tabela abaixo:

Ano	Meta	Valor Medido
2017	65%	-
2018	70%	77,7%
2019	75%	81,8%
2020	80%	77,0%

A partir de 2021, o TRT16 adotou o PDTIC da Justiça do Trabalho que não possui indicadores de nível de satisfação dos usuários nos moldes do ISUI e ISUE. No entanto, para efeito comparativo, este relatório continuará a tratar desses indicadores, mas sem levar em consideração uma meta específica.

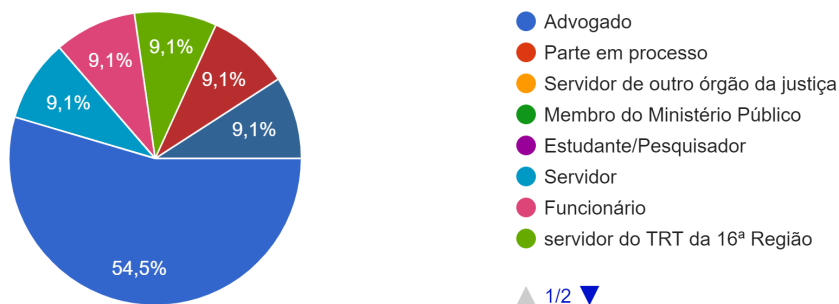
Haverá uma sessão específica deste relatório para tratar do comparativo anual dos indicadores.

6.2. Pesquisa Externa

6.2.1. Ocupação

Ocupação

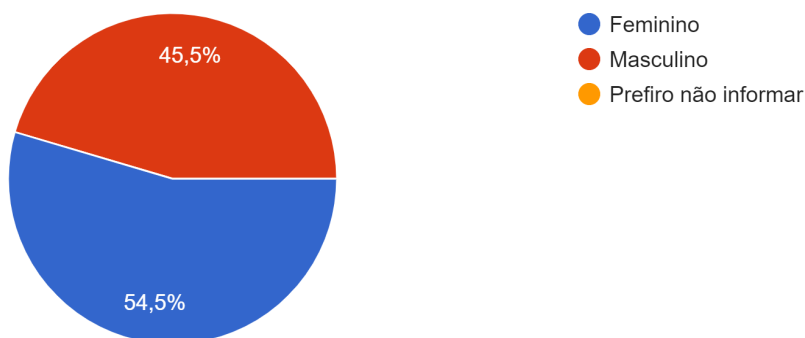
11 respostas



6.2.2. Sexo

Gênero

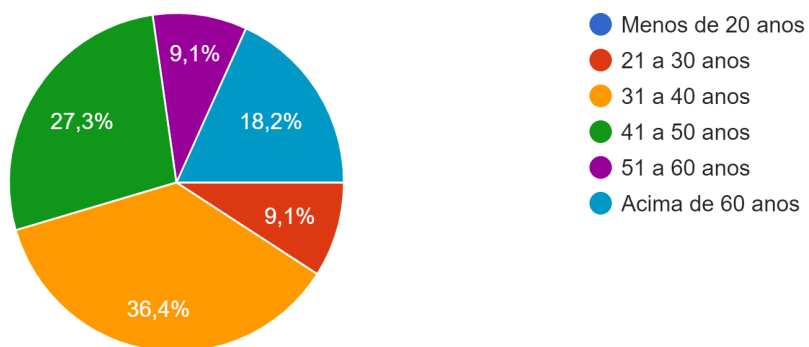
11 respostas



6.2.3. Idade

Idade

11 respostas

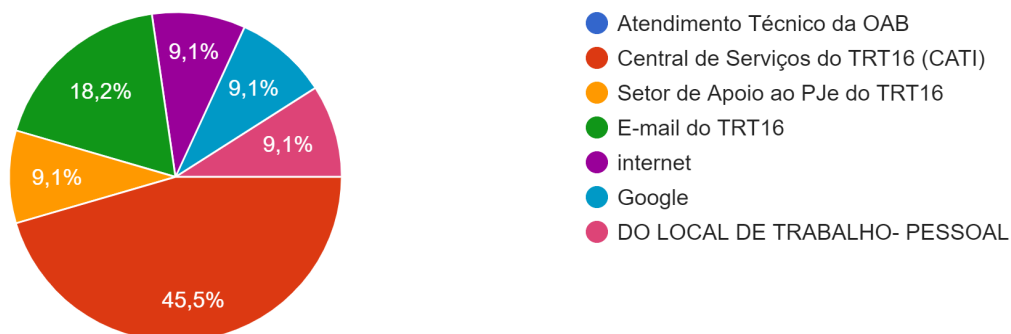


6.2.4. PJe-JT

6.2.4.1. Canais de atendimento

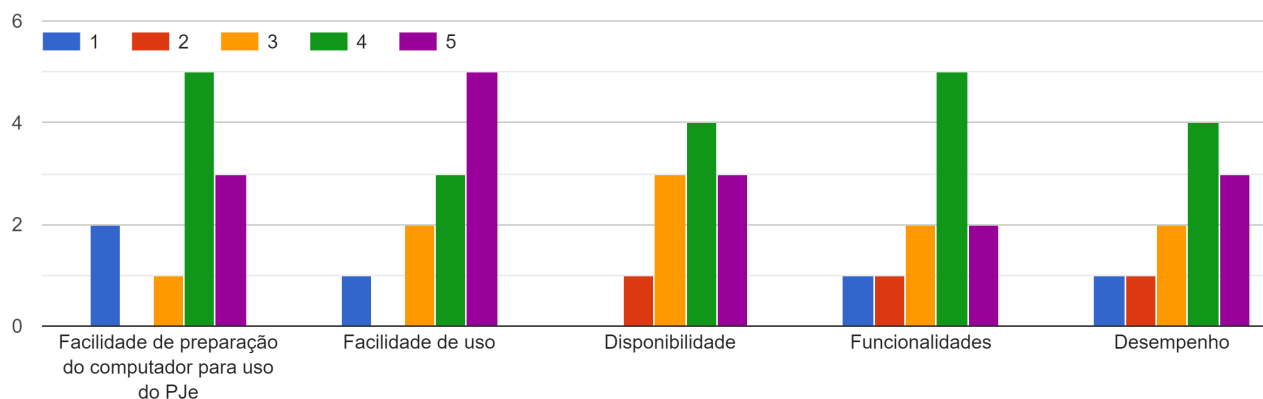
Quando você tem problemas ou dúvidas no PJe-JT qual dos canais de atendimento você costuma utilizar?

11 respostas



6.2.4.2. Satisfação

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

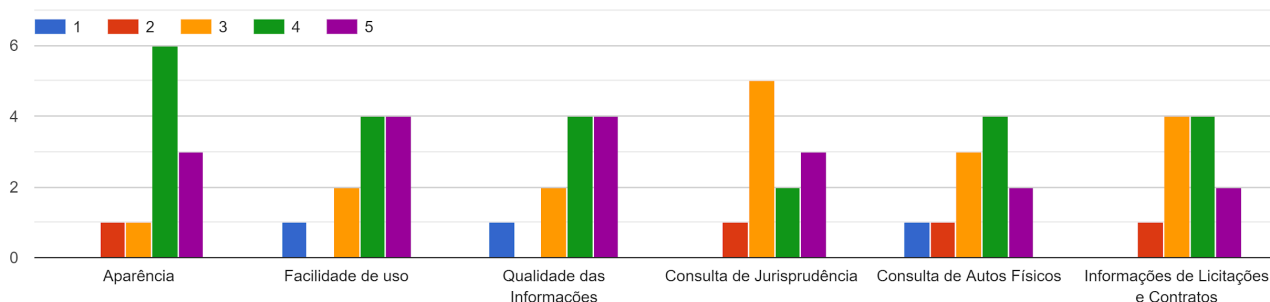


Nome	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Preparação de Ambiente (PJe-JT)	18,2%	0,0%	9,1%	45,5%	27,3%	11
Facilidade de Uso (PJe-JT)	9,1%	0,0%	18,2%	27,3%	45,5%	11
Disponibilidade (PJe-JT)	0,0%	9,1%	27,3%	36,4%	27,3%	11
Funcionalidades (PJe-JT)	9,1%	9,1%	18,2%	45,5%	18,2%	11
Desempenho (PJe-JT)	9,1%	9,1%	18,2%	36,4%	27,3%	11

Nome	Negativo	Positivo
Preparação de Ambiente (PJe-JT)	27,3%	72,7%
Facilidade de Uso (PJe-JT)	27,3%	72,7%
Disponibilidade (PJe-JT)	36,4%	63,6%
Funcionalidades (PJe-JT)	36,4%	63,6%
Desempenho (PJe-JT)	36,4%	63,6%

6.2.5. Portal do TRT16

Como você avalia o Portal do TRT16

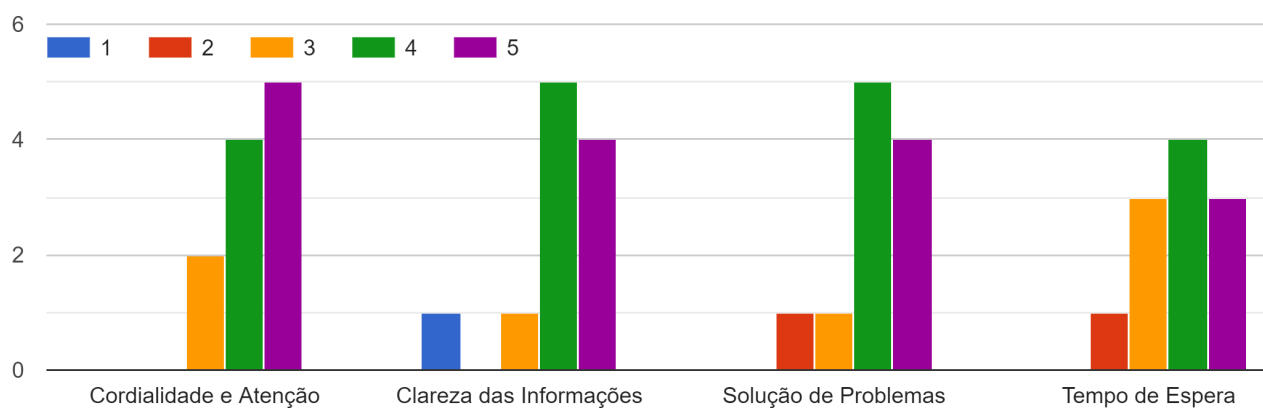


Nome	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Aparência (TRT16)	0,0%	9,1%	9,1%	54,5%	27,3%	11
Facilidade de Uso (TRT16)	9,1%	0,0%	18,2%	36,4%	36,4%	11
Qualidade das Informações (TRT16)	9,1%	0,0%	18,2%	36,4%	36,4%	11
Consulta de Jurisprudência (TRT16)	0,0%	9,1%	45,5%	18,2%	27,3%	11
Consulta de Autos Físicos (TRT16)	9,1%	9,1%	27,3%	36,4%	18,2%	11
Licitações e Contratos (TRT16)	0,0%	9,1%	36,4%	36,4%	18,2%	11

Aparência (TRT16)	18,2%	81,8%
Facilidade de Uso (TRT16)	27,3%	72,7%
Qualidade das Informações (TRT16)	27,3%	72,7%
Consulta de Jurisprudência (TRT16)	54,5%	45,5%
Consulta de Autos Físicos (TRT16)	45,5%	54,5%
Licitações e Contratos (TRT16)	45,5%	54,5%

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	0,0%	0,0%	18,2%	36,4%	45,5%	11
Clareza das Informações	9,1%	0,0%	9,1%	45,5%	36,4%	11
Solução de Problemas	0,0%	9,1%	9,1%	45,5%	36,4%	11
Tempo de Espera	0,0%	9,1%	27,3%	36,4%	27,3%	11

Cordialidade e Atenção (TI)	18,2%	81,8%
Clareza das Informações (TI)	18,2%	81,8%
Solução de Problemas (TI)	18,2%	81,8%
Tempo de Espera (TI)	36,4%	63,6%

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)	3	8	11	27,27%	72,73%
Facilidade de Uso	3	8	11	27,27%	72,73%

(PJe-JT)					
Disponibilidade (PJe-JT)	4	7	11	36,36%	63,64%
Funcionalidades (PJe-JT)	4	7	11	36,36%	63,64%
Desempenho (PJe-JT)	4	7	11	36,36%	63,64%
Aparência (TRT16)	2	9	11	18,18%	81,82%
Facilidade de Uso (TRT16)	3	8	11	27,27%	72,73%
Qualidade das Informações (TRT16)	3	8	11	27,27%	72,73%
Consulta de Jurisprudência (TRT16)	6	5	11	54,55%	45,45%
Consulta de Autos Físicos (TRT16)	5	6	11	45,45%	54,55%
Informações de Licitações e Contratos (TRT16)	5	6	11	45,45%	54,55%
Cordialidade e Atenção (TI)	2	9	11	18,18%	81,82%
Clareza das Informações (TI)	2	9	11	18,18%	81,82%
Solução de Problemas (TI)	2	9	11	18,18%	81,82%
Tempo de Espera (TI)	4	7	11	36,36%	63,64%
ISUE				31,52%	68,48%

7. Comparação dos Resultados

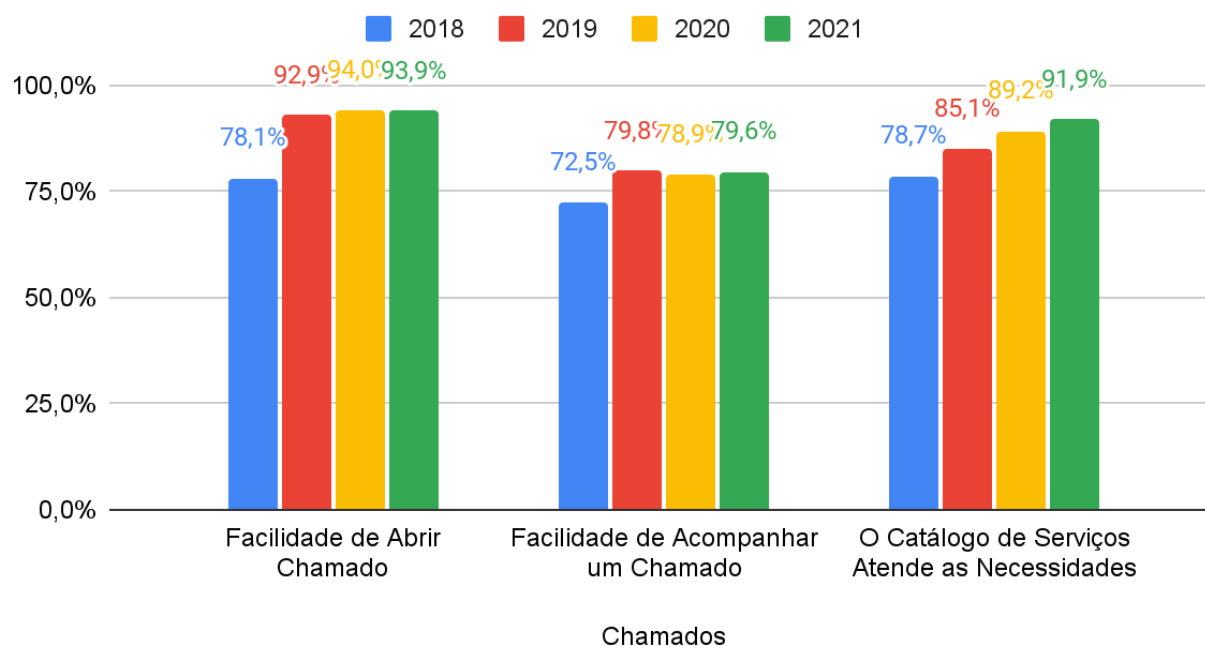
Nesta sessão serão exibidos os gráficos comparativos de alguns resultados obtidos nos anos de 2018 a 2021, a fim de avaliar a evolução dos resultados obtidos.

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 2018-2021

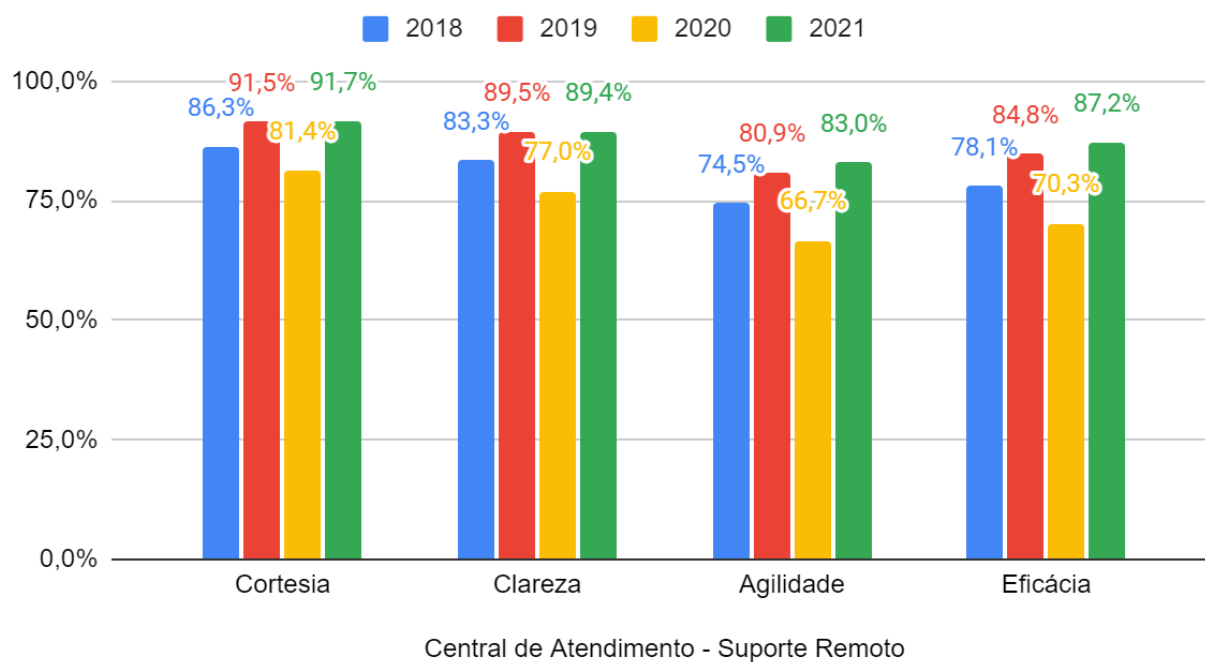
7.1.1. Avaliação do Assyst

2018 a 2021



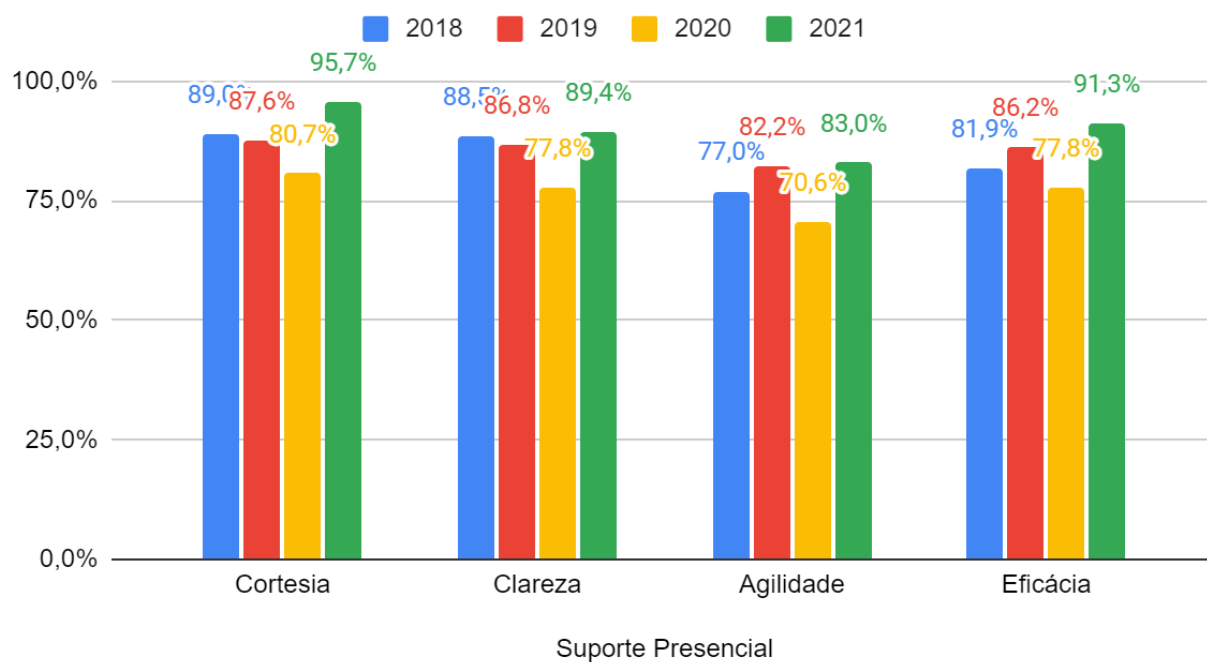
7.1.2. Avaliação da Central de Atendimento

2018 a 2021

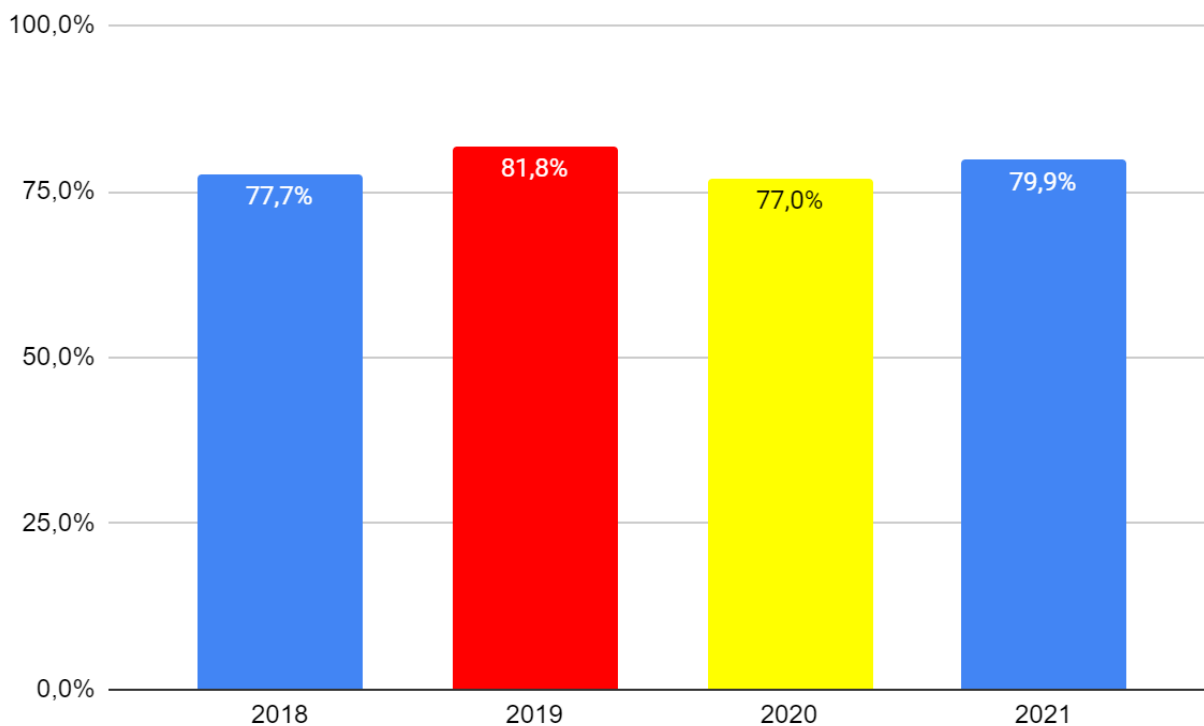


7.1.3. Avaliação do Suporte Técnico Presencial (SUTEC)

2018 a 2021



7.1.4. Índice de Satisfação do Usuário Interno (ISUI)



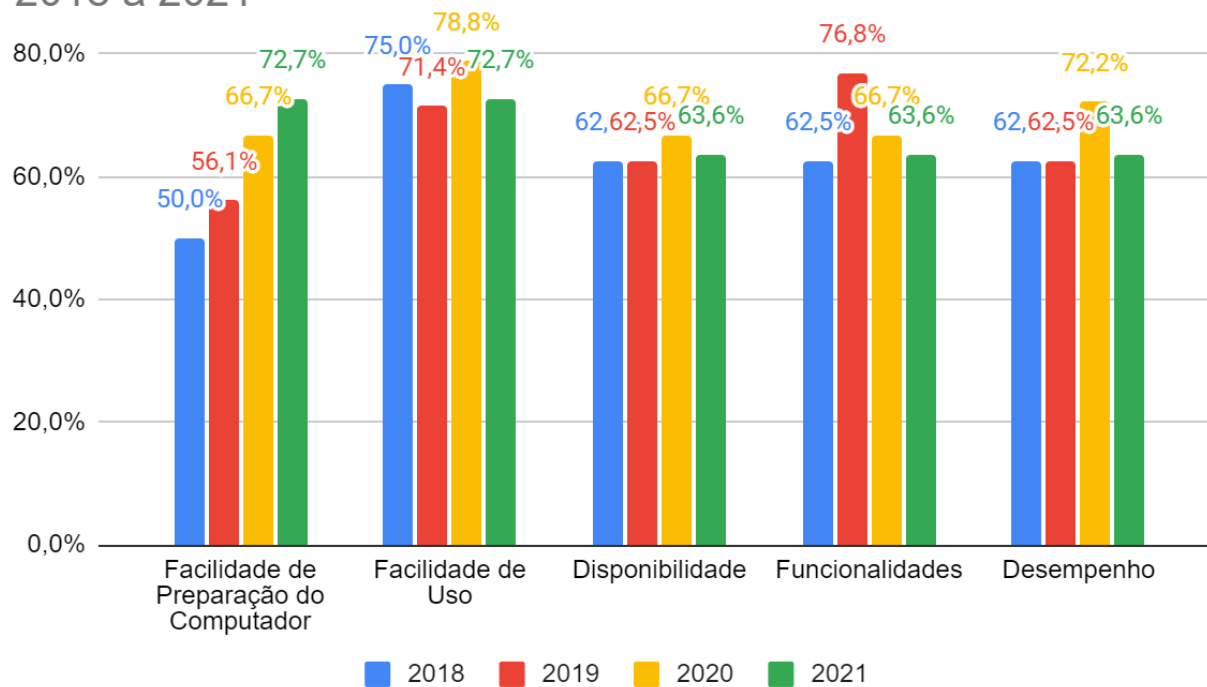
7.2. Pesquisa de Satisfação Externa 2018-2021

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, em 2020, 21 respostas, e em 2021, apenas 11 respostas.

Apesar dos esforços de divulgação através de notícias no site, cartazes, pesquisas impressas distribuídas nas Varas do Trabalho e divulgação em redes sociais, ainda prevalece uma grande dificuldade de conseguir a colaboração do público externo. Ainda assim, optou-se por exibir os gráficos comparativos para manter a estrutura deste relatório.

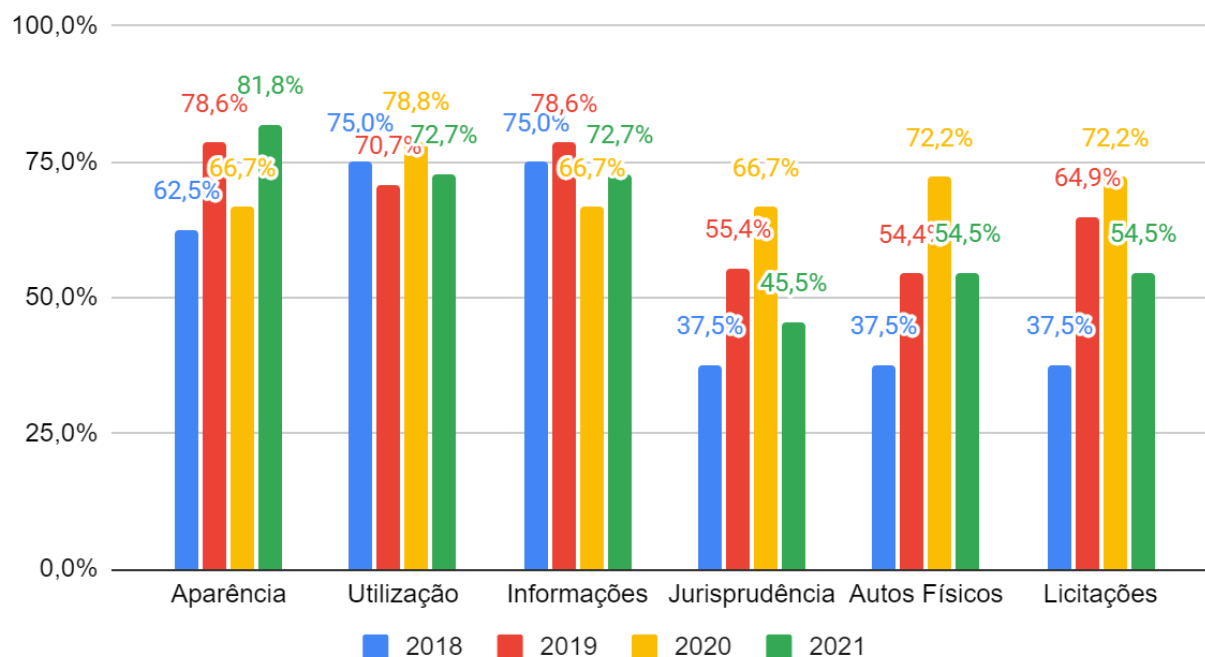
7.2.1. PJe-JT

2018 a 2021



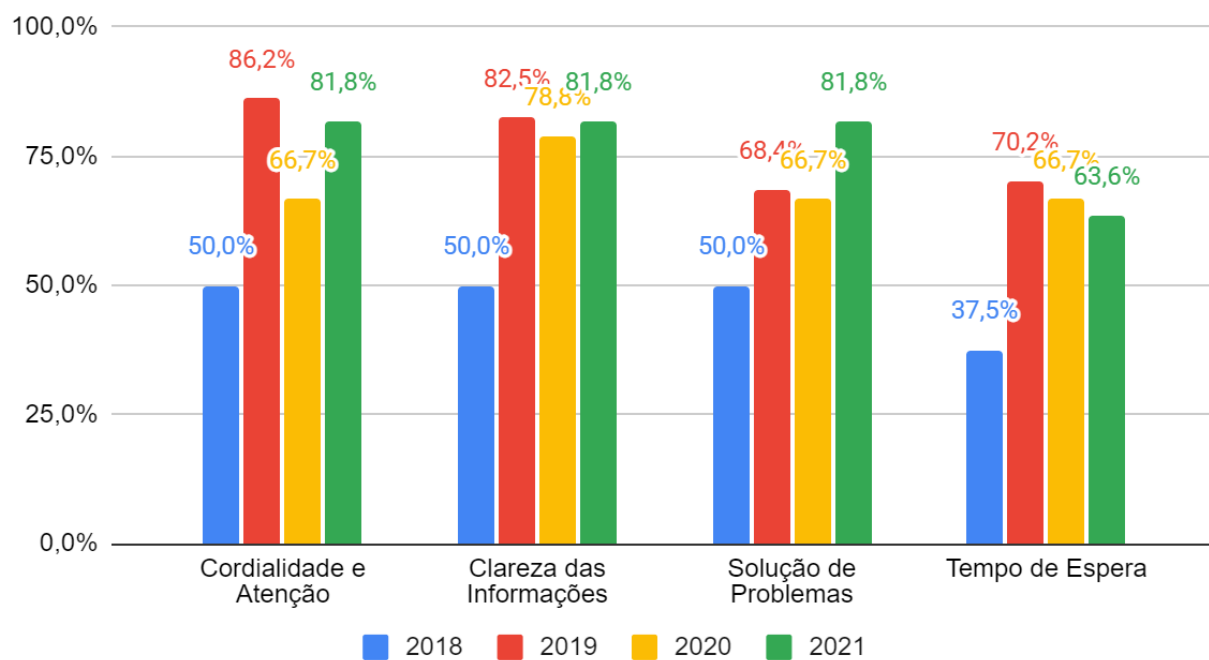
7.2.2. Portal do TRT16

2018 a 2021

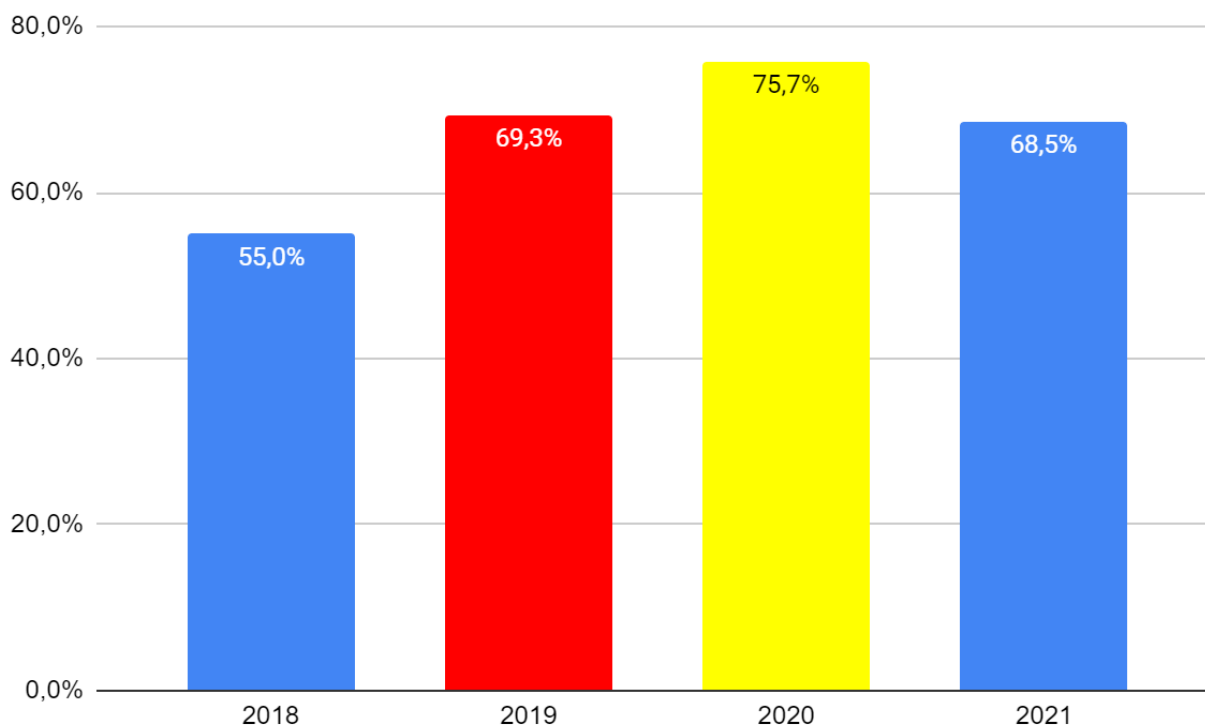


7.2.3. Serviços de Tecnologia da Informação

2018 a 2021



7.2.4. Índice de Satisfação dos Usuários Externos (ISUE)



8. Considerações Finais

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 79,9%, valor 2,9% acima do índice de satisfação de 2020. Esta evolução, pode apontar um amadurecimento nos processos de atendimento e adequação da infraestrutura de TIC em relação ao momento conturbado iniciado em 2020.

A pesquisa de satisfação voltada ao público externo apresentou índice de satisfação de 68,5%, 7,2% abaixo do apurado em 2020, mas igual ou superior aos anos anteriores. Cabe ressaltar que a pesquisa referente a 2020 contou com algumas questões diretamente relacionadas ao atendimento e realização de audiências durante a pandemia, o que pode ter contribuído para o elevado índice de satisfação, do ponto de vista do público externo. A CTIC realizou várias ações naquele ano no intuito de favorecer a realização de audiências e demais iterações dos advogados de maneira remota. Embora o número de participantes tenha sido limitado, é possível perceber uma consistência no índice de satisfação quando comparado a anos anteriores.



TRT-16ª REGIÃO

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

Pesquisa de Satisfação 2021

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.