



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Internos e Externos de Tecnologia da Informação do TRT16 2022



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

02/2022

Sumário

1. Apresentação	2
2. Objetivos	4
2.1. Objetivos Gerais	4
2.2. Objetivos Específicos	4
3. Universo da Pesquisa	4
4. Amostra	5
5. Metodologia	6
6. Análise dos Resultados	7
6.1. Pesquisa Interna	7
6.1.1. Ocupação	7
6.1.2. Sexo	7
6.1.3. Local de Trabalho	7
6.1.4. Idade	7
6.1.5. Facilidade de Abrir Chamado	8
6.1.6. Facilidade de Acompanhar Chamado	8
6.1.7. Catálogo de Serviços	9
6.1.8. Central de Serviços	12
6.1.9. Suporte Técnico	14
6.1.10. Equipamentos e Sistemas	15
6.1.11. Sistemas	16
6.1.12. ISUI – Índice de Satisfação dos Usuários Internos	17
6.2. Pesquisa Externa	21



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

7. Comparação dos Resultados	21
7.1. Pesquisa de Satisfação Interna 2018-2022	23
7.1.1. Avaliação do Assyst	23
7.1.2. Avaliação da Central de Atendimento	23
7.1.3. Avaliação do Suporte Técnico Presencial (SUTEC)	23
7.1.4. Índice de Satisfação do Usuário Interno (ISUI)	23
7.2. Pesquisa de Satisfação Externa 2018-2021	23
7.2.1. PJe-JT	23
Gráfico	23
7.2.2. Portal do TRT16	23
Gráfico	23
7.2.3. Serviços de Tecnologia da Informação	23
Gráfico	23
7.2.4. Índice de Satisfação dos Usuários Externos (ISUE)	23
Gráfico	23
8. Considerações Finais	23



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

1. Apresentação

A pesquisa sobre a satisfação dos usuários de TIC foi conduzida para entender a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados tanto ao público interno quanto externo ao TRT16. A pesquisa foi realizada pela SETIC, com o apoio da Sessão de Comunicação Social para divulgação e do Setor Gráfico para impressão de banners. O objetivo é traçar planos estratégicos para melhorar os serviços.

A divulgação e aplicação da pesquisa ocorreram entre 21/11/2022 e 21/12/2022. A pesquisa foi divulgada por meios como o grupo de magistrados e servidores no Facebook, o portal do TRT16, a página inicial do PJe-JT e o envio de e-mails para a lista de servidores e magistrados. A pesquisa foi elaborada usando a ferramenta 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



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

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 SETIC 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 SETIC é possível acessar o Planejamento Estratégico de TIC e o Plano Diretor de TIC pelo portal da Governança na seção Planejamento.



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

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 38, 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:



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

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 38 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 14%.

5. Metodologia

Foram desenvolvidos 2 (dois) formulários, como mencionado na apresentação, um voltado para o público interno e o outro externo. Por padrão,



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

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



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

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

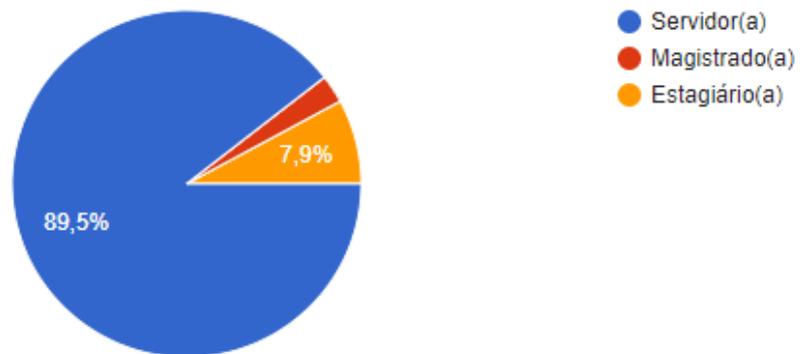
6. Análise dos Resultados

6.1. Pesquisa Interna

6.1.1. Ocupação

Ocupação

38 respostas





TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

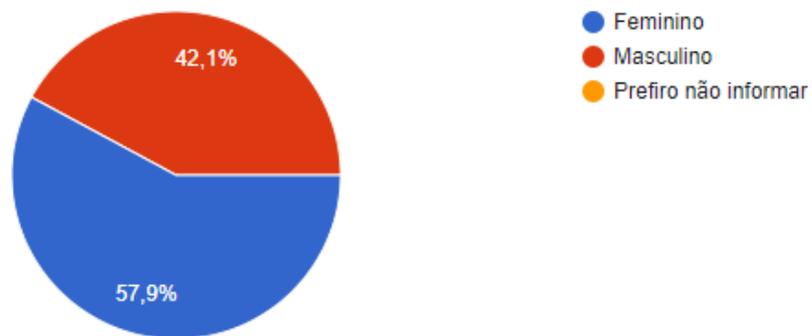
Pesquisa de Satisfação 2022

6.1.2. Sexo

Houve maior preponderância feminina entre os participantes.

Gênero

38 respostas



6.1.3. Local de Trabalho

A maioria dos participantes da pesquisa atuam no prédio sede do TRT16.



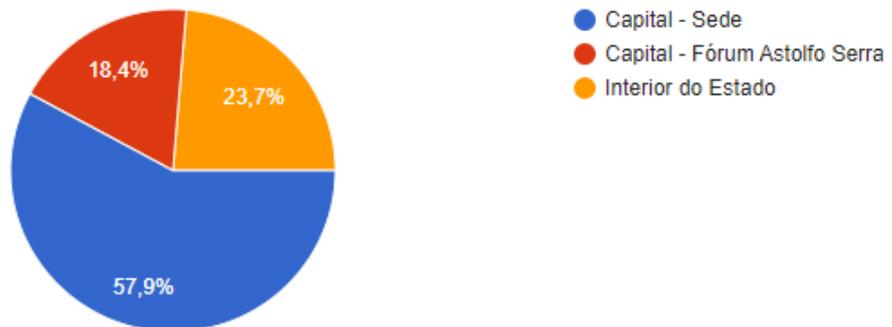
TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

Local de Trabalho

38 respostas

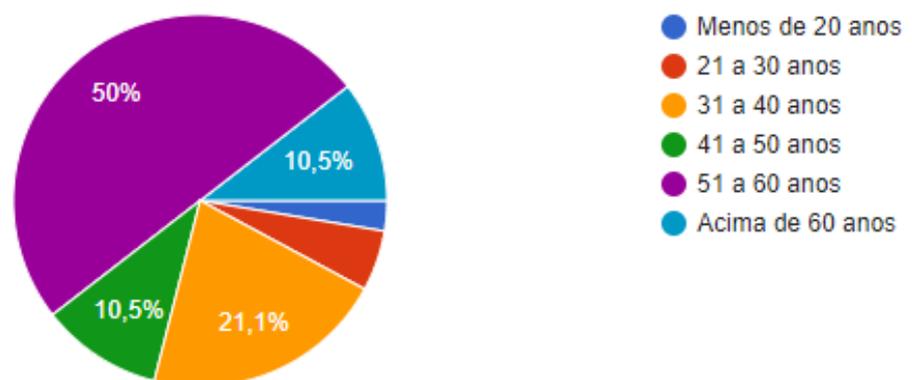


6.1.4. Idade

Nota-se uma boa adesão na faixa de 51 a 60 anos.

Idade

38 respostas





TRT-16ª REGIÃO

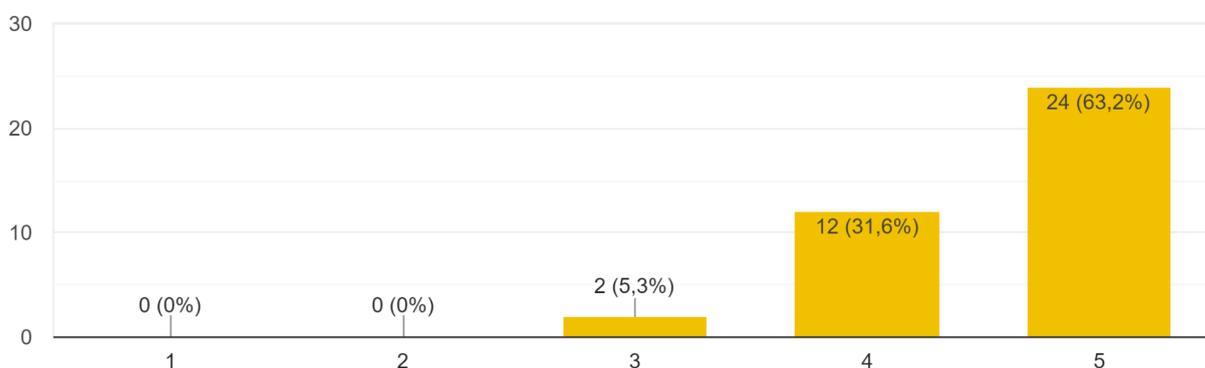
Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

6.1.5. Facilidade de Abrir Chamado

Como você avalia a facilidade de abrir um chamado

38 respostas



Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
0,0%	0,0%	5,3%	31,6%	63,2%	38

Negativo	Positivo
5,3%	94,7%

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.



TRT-16ª REGIÃO

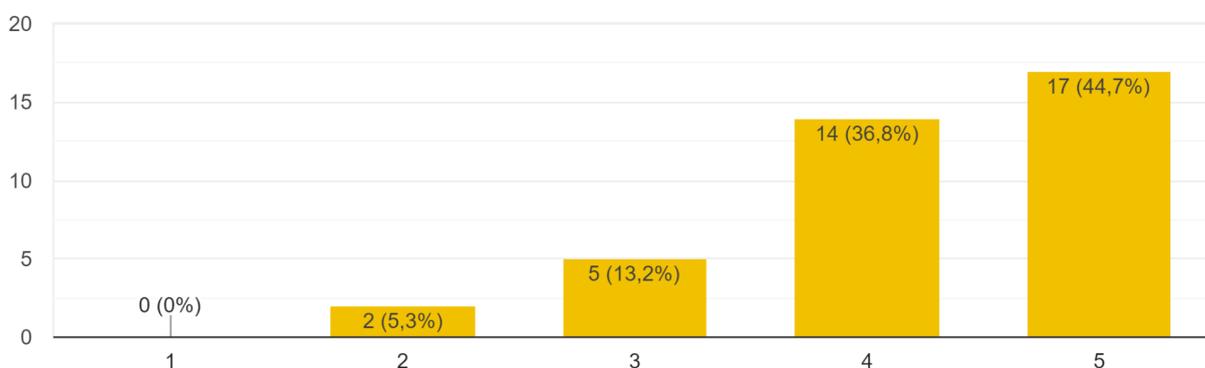
Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

6.1.6. Facilidade de Acompanhar Chamado

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

38 respostas



Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
0,0%	5,3%	13,2%	36,8%	44,7%	38

Negativo	Positivo
18,5%	81,5%

A ferramenta de acompanhamento de chamados ainda precisa ser melhorada, pois 18,5% dos entrevistados avaliaram negativamente essa funcionalidade. No entanto, o índice de satisfação aumentou em comparação com pesquisas anteriores.



TRT-16ª REGIÃO

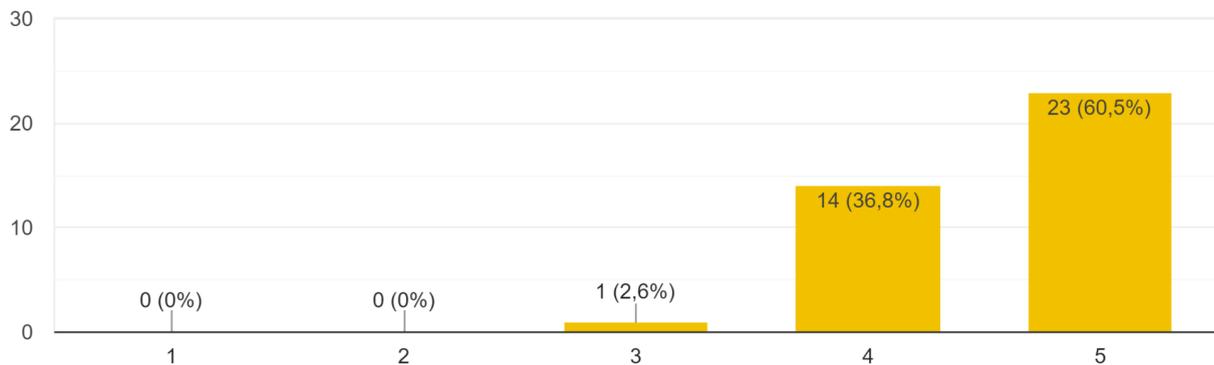
Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

6.1.7. Catálogo de Serviços

Suas necessidades são atendidas pelas opções de serviços disponibilizadas pela CTIC

38 respostas



Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
0,0%	0,0%	2,6%	36,8%	60,5%	38

Negativo	Positivo
2,6%	97,30%

A pesquisa apontou um índice de satisfação positivo de 97,30% quanto à abrangência do catálogo de serviços, que é utilizado pelos usuários para expor suas demandas. Isso indica que a maioria dos usuários está satisfeita com as opções disponibilizadas e que o catálogo está aderente para atender às



TRT-16ª REGIÃO

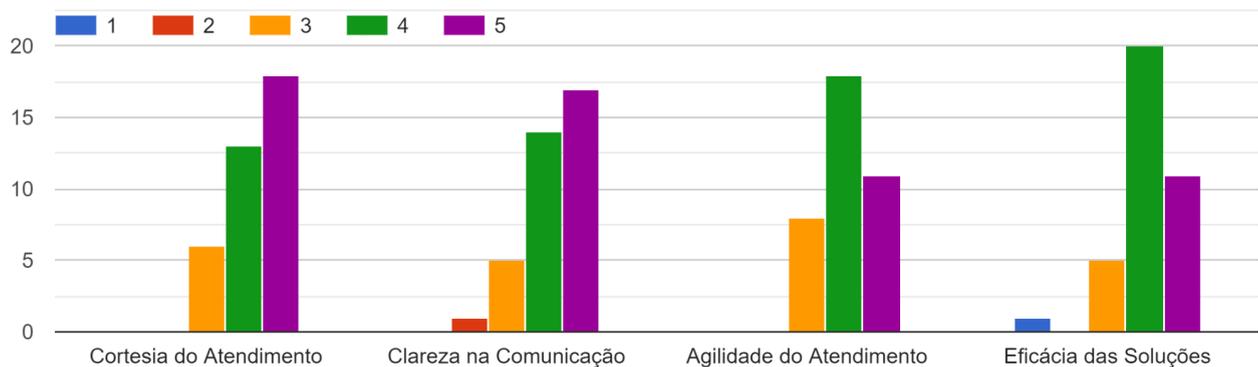
Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

necessidades dos usuários. O resultado supera a conclusão da pesquisa anterior, que apontou um índice de 91,9%.

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%	0,0%	16,2%	35,1%	48,6%	37
Clareza	0,0%	2,7%	13,5%	37,8%	45,9%	37
Agilidade	0,0%	0,0%	21,6%	48,6%	29,7%	37
Eficácia	2,7%	0,0%	13,5%	54,1%	29,7%	37



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

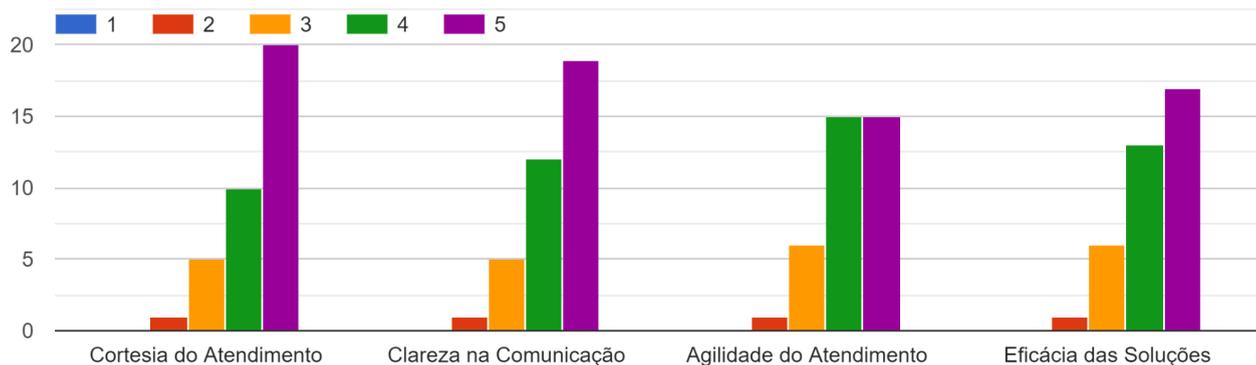
Pesquisa de Satisfação 2022

Central de Serviços	Negativo	Positivo
Cortesia	16,2%	83,8%
Clareza	16,2%	83,8%
Agilidade	21,6%	78,4%
Eficácia	16,2%	83,8%

A avaliação do atendimento remoto apresentou índices de aprovação ligeiramente inferiores aos apurados em 2021, mas deve-se considerar que 2021 apresentou os melhores resultados da série histórica.

6.1.9. Suporte Técnico

Como você avalia o suporte técnico presencial (SUTEC)





TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

SUTEC	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Cortesia	0,0%	2,8%	13,9%	27,8%	55,6%	36
Clareza	0,0%	2,7%	13,5%	32,4%	51,4%	37
Agilidade	0,0%	2,7%	16,2%	40,5%	40,5%	37
Eficácia	0,0%	2,7%	16,2%	35,1%	45,9%	37

SUTEC	Negativo	Positivo
Cortesia	16,7%	83,3%
Clareza	16,2%	83,8%
Agilidade	18,9%	81,1%
Eficácia	18,9%	81,1%

Para o suporte presencial de 2º nível, a análise é parecida com a realizada para o suporte remoto e também apresentou redução da satisfação do usuário em relação a 2021.



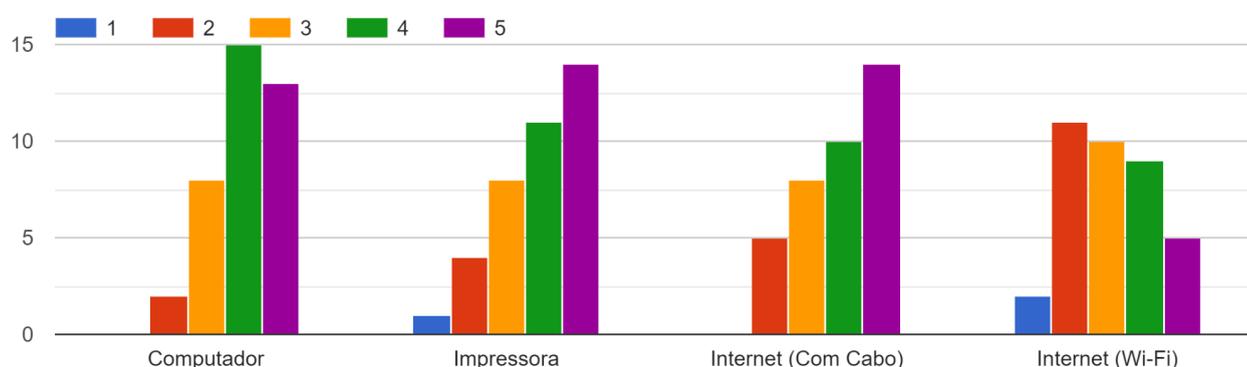
TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

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%	5,3%	21,1%	39,5%	34,2%	38
Impressora	2,6%	10,5%	21,1%	28,9%	36,8%	38
Internet Cabo	0,0%	13,5%	21,6%	27,0%	37,8%	37
Internet Wifi	5,4%	29,7%	27,0%	24,3%	13,5%	37



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

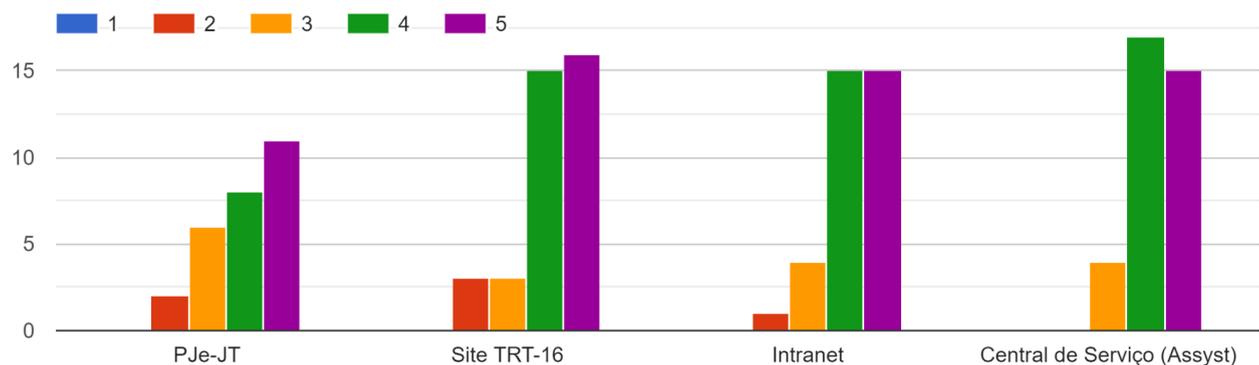
Pesquisa de Satisfação 2022

Item	Negativo	Positivo
Computador	26,3%	73,7%
Impressora	34,2%	65,8%
Internet Cabo	35,1%	64,9%
Internet Wifi	62,2%	37,8%

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.





TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

Sistemas	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
PJe-JT	0,0%	7,4%	22,2%	29,6%	40,7%	27
Site TRT-16	0,0%	8,1%	8,1%	40,5%	43,2%	37
Intranet	0,0%	2,9%	11,4%	42,9%	42,9%	35
Central de Serviço (Assyst)	0,0%	0,0%	11,1%	47,2%	41,7%	36

Sistemas	Negativo	Positivo
PJe-JT	29,6%	70,4%
Site TRT-16	16,2%	83,8%
Intranet	14,3%	85,7%
Central de Serviço (Assyst)	11,1%	88,9%

6.1.12. ISUI – Índice de Satisfação dos Usuários Internos

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



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

A partir de 2021, passou-se a adotar o PDTIC com referencial estratégico alinhado ao Plano Estratégico 2021-2026 do TRT16 (PEI-TRT16) e ao Plano Diretor de TIC da Justiça do Trabalho 2021-2022 (PDTIC-JT).

No PDTIC 2021-2022, não há mais referência ao ISUI ou qualquer outro indicador para medir especificamente a satisfação dos usuários de serviços de tecnologia da informação. No entanto, optou-se por manter o cálculo do índice de satisfação nos moldes do ISUI para efeito histórico comparativo.

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

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

Perguntas do Questionário	Total Negativo	Total Positivo	Total de Respostas	Porcentagem Negativa	Porcentagem Positiva
Facilidade Abrir Chamado (Assyst)	2	36	38	5,3%	94,7%
Facilidade Acompanhar Chamado (Assyst)	7	31	39	18,4%	81,6%
Ofertas no Catálogo de	1	37	38	2,6%	97,4%



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

Serviço (Assyst)					
Cortesia do Atendimento (Ramal 9500)	6	31	37	16,2%	83,8%
Clareza na Comunicação (Ramal 9500)	6	31	37	16,2%	83,8%
Agilidade do Atendimento (Ramal 9500)	8	29	37	21,6%	78,4%
Eficácia das Soluções (Ramal 9500)	6	31	37	16,2%	83,8%
Cortesia do Atendimento (SUTEC)	6	30	36	16,7%	83,3%
Clareza na Comunicação (SUTEC)	6	31	37	16,2%	83,8%
Agilidade do Atendimento (SUTEC)	7	30	37	18,9%	81,1%
Eficácia das Soluções (SUTEC)	7	30	37	18,9%	81,1%
Equipamentos - PC	10	28	38	26,3%	73,7%
Equipamentos - Impressora	13	25	38	34,2%	65,8%
Equipamentos - Internet	13	24	37	35,1%	64,9%
Equipamentos - Wifi	23	14	37	62,2%	37,8%
Sistemas - PJe-JT	8	19	27	29,6%	70,4%
Sistemas - Site TRT-16	6	31	37	16,2%	83,8%



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

Sistemas - Intranet	5	30	35	14,3%	85,7%
Sistemas - Assyst	4	32	36	11,1%	88,9%
ISUI				20,86%	79,1%



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

6.2. Pesquisa Externa

A pesquisa de satisfação voltada ao público externo foi desenhada nos moldes da pesquisa interna e divulgada em vários canais de comunicação oficiais do TRT16 como notícia no portal, publicações em mídias sociais, banners impressos enviados para as varas, banner eletrônico no portal e na página do Pje, além de e-mails enviados a cada usuário externo ao fim de seus atendimentos.

No entanto, a pesquisa se mostrou fracassada por ausência de respostas. Foram registradas apenas duas respostas de servidores que responderam a pesquisa externa equivocadamente.

7. Comparação dos Resultados

Nesta sessão serão exibidos os gráficos comparativos de alguns resultados obtidos nos anos de 2018 a 2022, 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



TRT-16ª REGIÃO

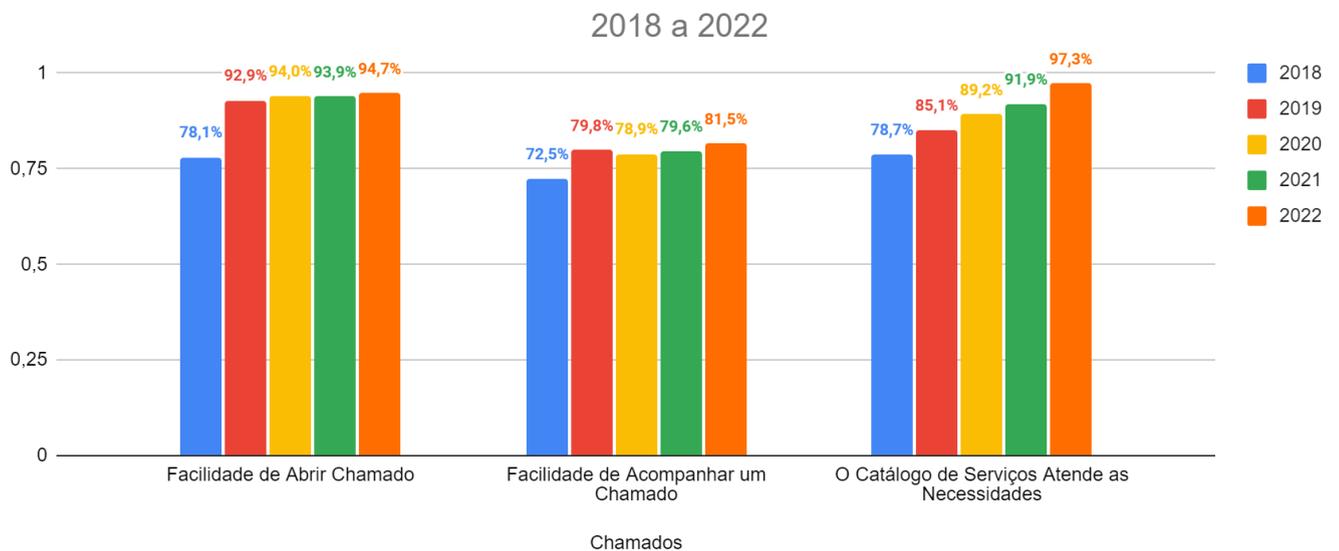
Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

de 2018 é referente as 250 respostas enquanto a de 2019 será de 156 respostas e assim sucessivamente.

7.1. Pesquisa de Satisfação Interna 2018-2022

7.1.1. Avaliação do Assyst



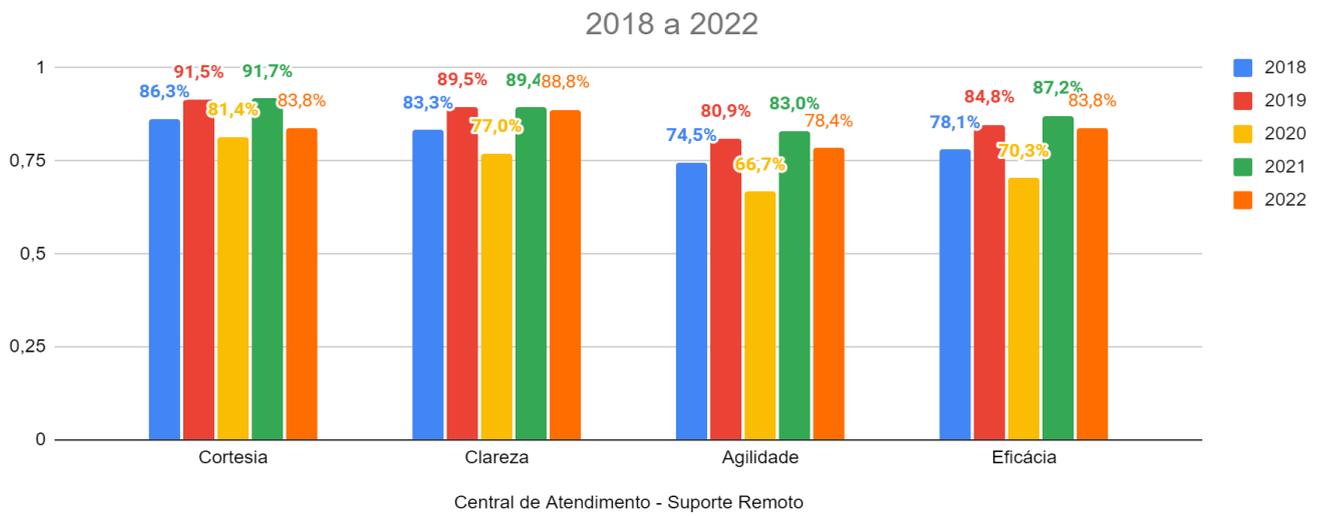


TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

7.1.2. Avaliação da Central de Atendimento



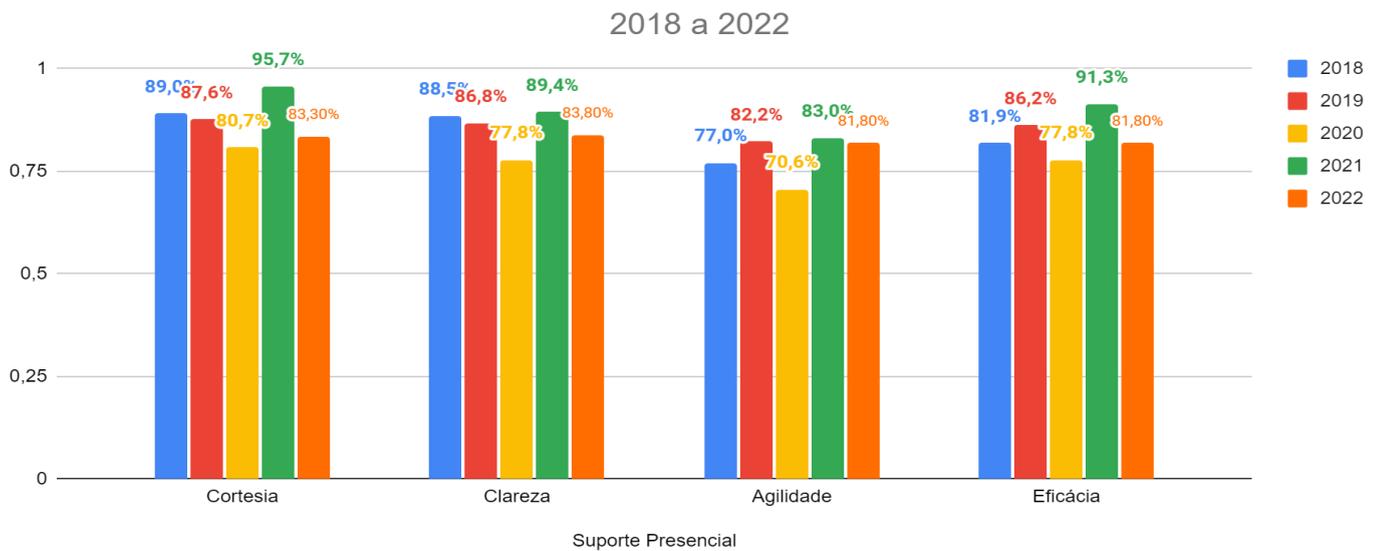


TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

7.1.3. Avaliação do Suporte Técnico Presencial (SUTEC)



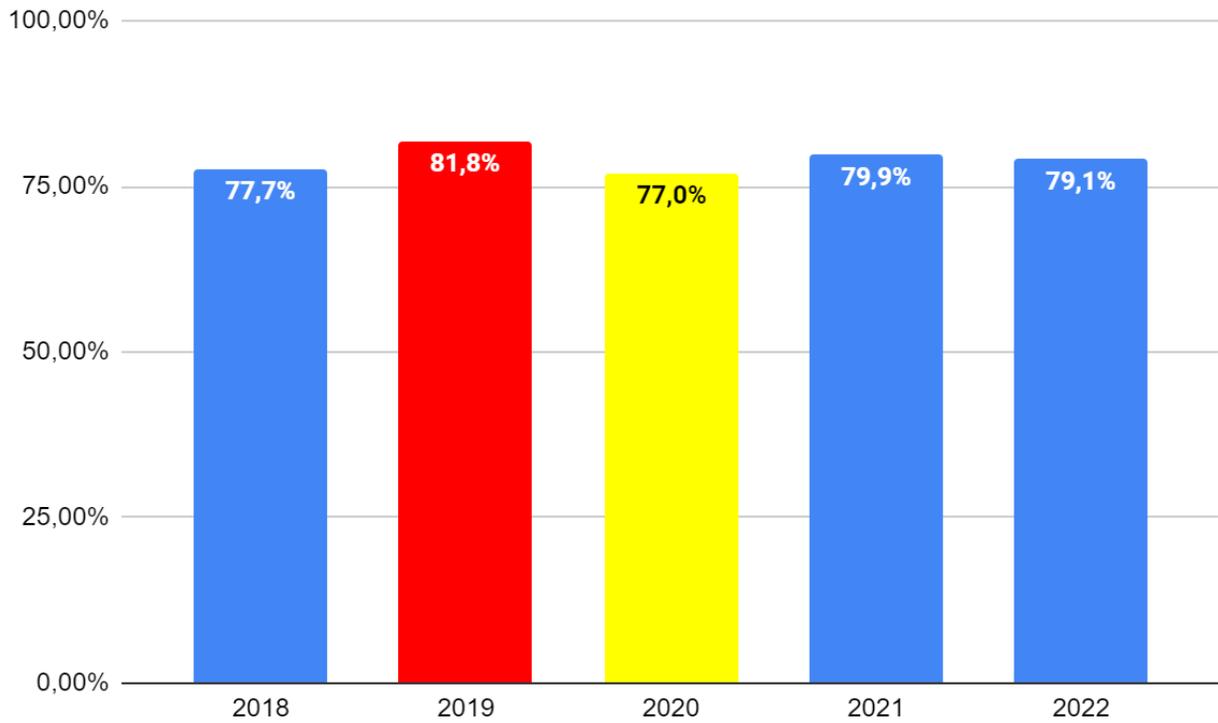


TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

7.1.4. Índice de Satisfação do Usuário Interno (ISUI)





TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

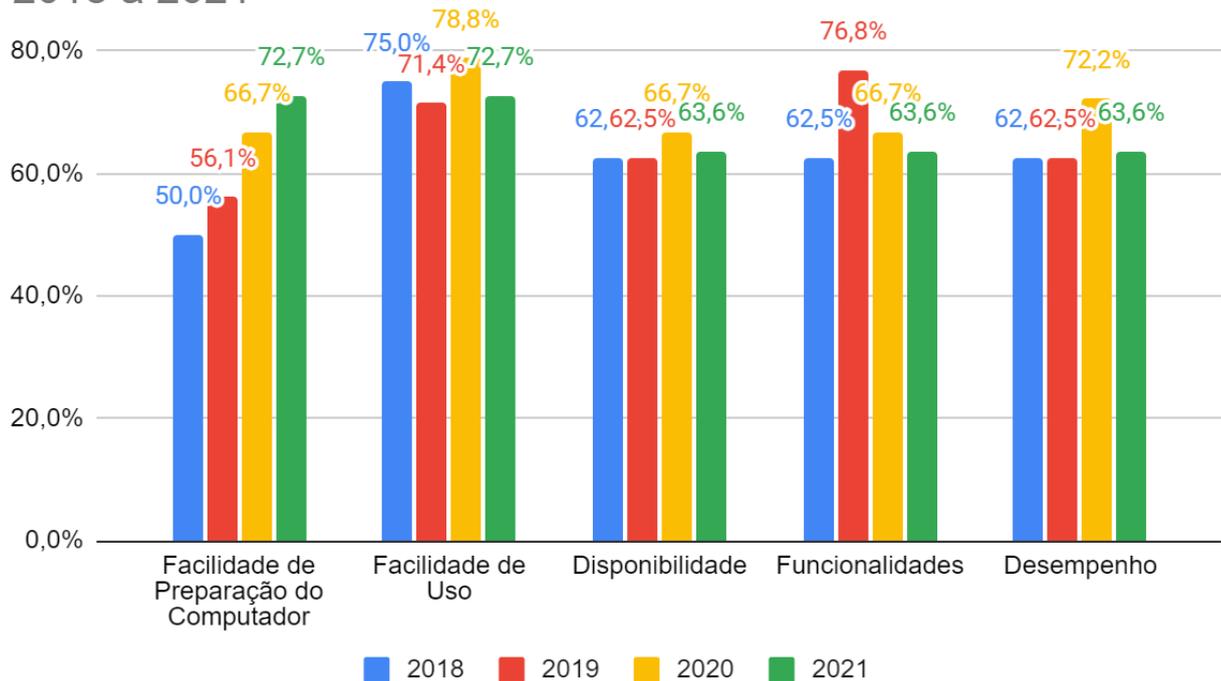
7.2. Pesquisa de Satisfação Externa 2018-2021

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. Em 2022 não houve resposta alguma.

Segue abaixo os gráficos comparativos até 2021.

7.2.1. PJe-JT

2018 a 2021





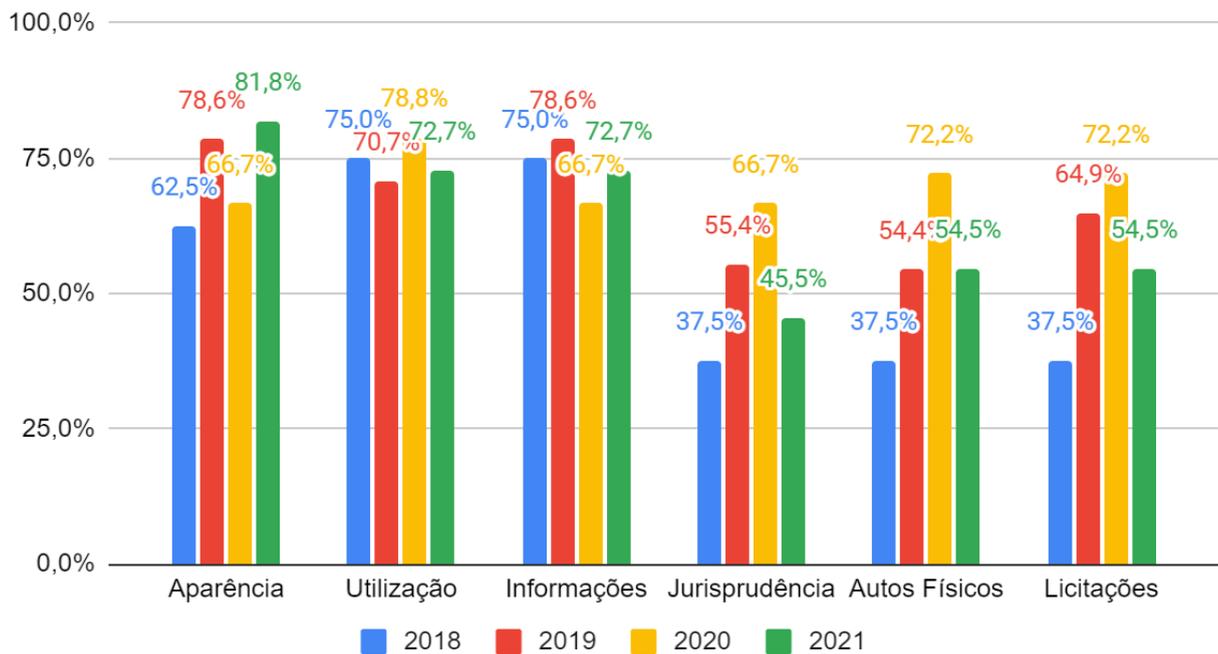
TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

7.2.2. Portal do TRT16

2018 a 2021





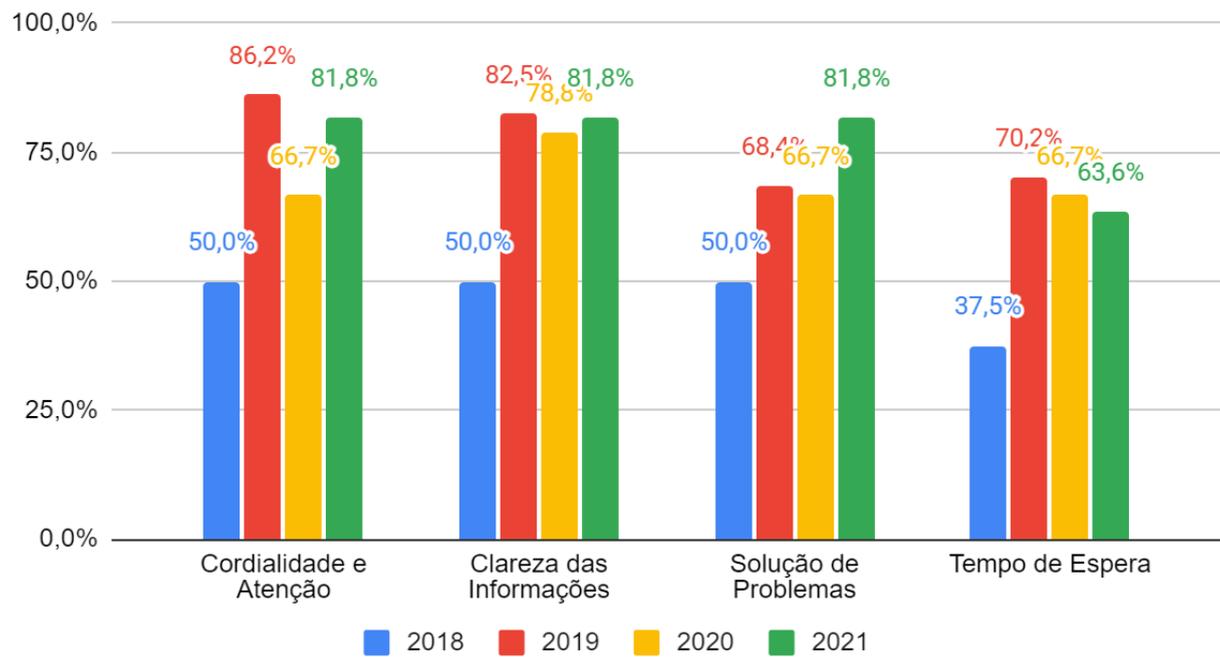
TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

7.2.3. Serviços de Tecnologia da Informação

2018 a 2021



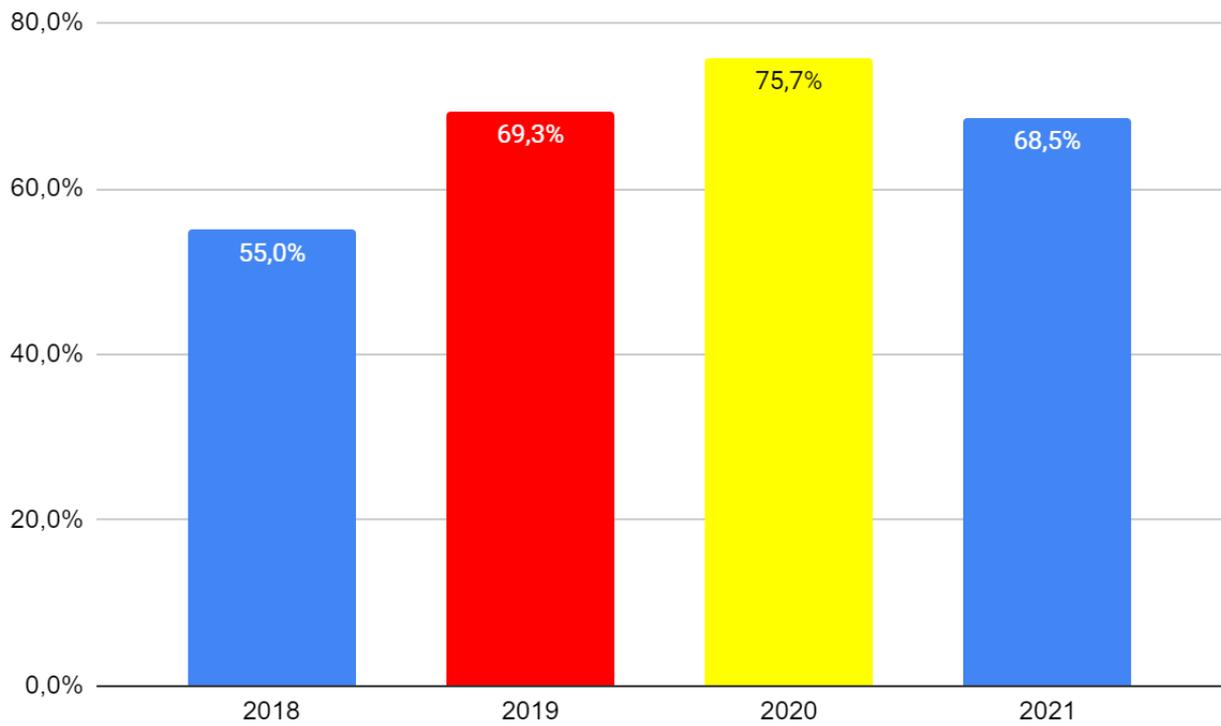


TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

7.2.4. Índice de Satisfação dos Usuários Externos (ISUE)





TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

Pesquisa de Satisfação 2022

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.

Em relação ao público interno, obteve-se um nível de satisfação de 79,1%, valor 0,9% abaixo do índice de satisfação de 2021. Esta oscilação não afeta a linha de tendência demonstrada nos gráficos comparativos, o que aponta para uma estabilidade 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 não foi bem sucedida e será redesenhada para o ano de 2023.