



**Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação**  
**Núcleo de Governança e Gestão de TIC**  
**Escritório de Processos de TIC**

**Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC - 2021**

**Presidente do TRT da 13ª Região**

Des. Leonardo José Videres Trajano

**Vice-Presidente do TRT da 13ª Região**

Des. Thiago de Oliveira Andrade

**Comitê de Governança de TIC**

Des. Leonardo José Videres Trajano (Presidente)

Juiz .Paulo Roberto Vieira Rocha

Alexandre Gondim Guedes Pereira

Renan Cartaxo Marques Duarte

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

Ozanete Gondim Guedes Pereira

Max Frederico Feitosa Guedes Pereira

Breno Moreno Luna

Talita Simões Leão

**Diretor da SETIC**

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

**Chefe do NGGTIC**

Breno Moreno Luna

**Equipe de Elaboração**

Carlos Alberto de Araújo Correia Filho

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

## **Sumário**

<b>1.Introdução</b>	<b>4</b>
<b>2. Visão Geral</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Objetivo</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Justificativa</b>	<b>5</b>
<b>3. Metodologia</b>	<b>6</b>
<b>3.1 Dados estatísticos</b>	<b>7</b>
<b>3.1.2 Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC - 2020</b>	<b>7</b>
<b>3.1.3 Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC - 2021</b>	<b>8</b>
<b>4.Avaliação das respostas à pesquisa</b>	<b>8</b>
<b>4.1 Análise da percepção dos usuários internos</b>	<b>8</b>

## **1.Introdução**

Este relatório apresenta os resultados da última pesquisa de satisfação sobre os serviços de TI prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) aos usuários internos e externos do TRT da 13ª Região.

Para viabilizar esse conhecimento, a enquete foi conduzida durante todo o mês de junho de 2021, na internet e intranet do Tribunal, focando, no primeiro caso, servidores e magistrados, e, no segundo caso, advogados, peritos e procuradores.

Todo esse trabalho deu origem ao presente documento, no qual serão conhecidos os resultados da sondagem, bem como as suas conclusões. Além disso, a metodologia adotada, as medições obtidas, o comparativo das pesquisas de 2020 e 2021 e um resumo dos principais comentários deixados pelos respondentes serão apresentados em detalhe.

Diante de tal cenário, o presente relatório revela-se de grande importância, uma vez que põe em foco a percepção dos usuários internos e externos sobre os serviços de TIC e, em última instância, fornece uma avaliação do próprio Tribunal e da atuação de suas unidades. Os resultados da pesquisa fazem parte do plano de ação de TIC que compõe o Plano Diretor de Tecnologia da informação do TRT 13ª Região.

Desse modo, as informações trazidas por esse relatório são de interesse de toda a sociedade e imprescindíveis para a melhoria dos serviços de TIC do TRT da 13ª Região.

## **2. Visão Geral**

### **2.1 Objetivo**

O objetivo principal na elaboração deste relatório é produzir um instrumento de diagnóstico e avaliação da percepção dos usuários internos e externos do Tribunal acerca da experiência com os serviços de TIC oferecidos pela SETIC.

Essa compreensão, decodificada em termos quantitativos, dará ensejo à mensuração dos indicadores de TIC, necessários à sinalização do desempenho dos serviços de TIC.

Além disso, e com auxílio do viés qualitativo, o conhecimento obtido servirá de insumo para possibilitar um adequado balizamento na tomada de decisões institucionais e um melhor planejamento e controle de todas as ações e serviços fornecidos pela SETIC do TRT 13ª Região.

### **2.2 Justificativa**

O presente documento, e a pesquisa que lhe deu origem, tem como fundamento a necessidade de auxiliar o TRT da 13ª Região no direcionamento das suas ações rumo ao alcance da visão de futuro organizacional e ao correto desempenho da missão institucional, previstas em seu Plano Estratégico (PEI).

Segundo o Objetivo Estratégico n. 9 do referido Plano, o Tribunal deve **Aprimorar a Governança de TIC e a Proteção de Dados**. Por sua vez, o Plano Diretor de TIC (PDTIC), plenamente alinhado ao documento anterior, define, no seu plano de ação, a atividade **Realizar a pesquisa de satisfação de TIC - 2021**. Além disso, o PDTIC está alinhado ao ENTIC-JUD 2021-2026 em relação ao objetivo n. 1, que cuida de **Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário**.

Diante dessa perspectiva, o trabalho ora apresentado vem ao encontro das diretrizes apontadas, dado que promove a medição da percepção dos usuários de TIC e realiza diagnóstico útil ao aprimoramento da experiência destes, contribuindo

sobremaneira para o caminho necessário ao alcance da visão de futuro almejada pela organização.

### **3. Metodologia**

A metodologia utilizada para a realização da pesquisa e a elaboração deste relatório seguiu as boas práticas preconizadas na Metodologia de Gerenciamento de Portfólio e Projetos de TIC, elaborada pela SETIC deste Tribunal.

Contudo, por se tratar de uma ação de menor complexidade, apenas a instanciação por meio de um plano de ação foi necessária, composto de um cronograma de execução e, adicionalmente, de plano de comunicação, como previsto na Metodologia.

No âmbito do projeto, também foram úteis a Técnica de Questionário e o Princípio de Pareto. A primeira diz respeito à elaboração de um conjunto de perguntas inter-relacionadas sobre um dado objeto. No caso em destaque, foram selecionadas questões relativas aos principais serviços de TIC, as quais abordaram cinco características essenciais, conforme preconizado no ITIL, quais sejam: usabilidade, adequabilidade, eficiência, disponibilidade e continuidade.

Nesse contexto, também se fez uso do Princípio de Pareto, preceito conhecido como regra de 80/20, a fim de definir quais serviços deveriam ser avaliados na sondagem. Segundo o estudioso que dá nome a essa orientação, 80% das consequências advêm de 20% das causas. Por essa perspectiva, bastaria a análise de apenas 20% dos fenômenos mais importantes para um dado evento, porque estes abarcariam 80% das consequências sobre ele.

Em vista disso e também da criticidade associada, foram selecionados 20% dos serviços de TIC existentes no Catálogo de Serviços de TIC que correspondem a 80% dos chamados abertos no sistema OTRS em 2021, dentre eles, PJE, correio eletrônico e equipamentos de informática. Além disso, houve a inclusão de perguntas sobre a qualidade e a cordialidade no atendimento de tic do primeiro nível

(Central de Serviços) e do segundo nível (Núcleos da SETIC), tanto para a pesquisa interna, quanto para a externa. Para a pesquisa de satisfação interna, foram incluídos nesta avaliação os seguintes serviços: Sigeo, Sigep, PROAD e Documentação dos sistemas. Os serviços PJE, Acesso à internet, Equipamentos de Informática, E-mail, SAOAdm, Gabinete Virtual e Portal Intranet e da Internet, já existentes em outras edições, permaneceram nesta. Para a pesquisa direcionada ao público externo, foram incluídos os seguintes serviços: DJE e JTE. Os serviços PJE e Portal de Serviço permaneceram.

O plano de comunicação (Anexo I) estabeleceu as ações necessárias à divulgação da pesquisa de satisfação, para que pudesse alcançar o maior número possível de respondentes. Graças a essa medida, houve um aumento significativo de respostas, tanto dos usuários internos quanto dos usuários externos. Sem dúvidas, esse incremento se deve ao bom trabalho da equipe de TIC, cujo empenho, em diversas frentes, garantiu uma ampla divulgação da enquete.

### **3.1 Dados estatísticos**

Os dados estatísticos das pesquisas conduzidas em 2020 e 2021 estão sintetizados a seguir:

#### **3.1.2 Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC - 2020**

Período de realização da pesquisa: 06/07/2020 a 07/08/2020

Total de usuários internos: 998

Usuários internos respondentes: 340

Principal faixa etária de resposta: 50-60 anos

Total de usuários externos: 16078

Usuários externos respondentes: 184

Principal faixa etária de resposta: 30- 40 anos e 50-60 anos

### **3.1.3 Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC - 2021**

Período de realização da pesquisa: 01/06/2021 a 02/07/2021

Total de usuários internos: 979

Usuários internos respondentes: 381

Principal faixa etária de resposta: 50 - 60 anos

Total de usuários externos: 16078

Usuários externos respondentes: 118

Principal faixa etária de resposta: 30 - 40 anos

## **4.Avaliação das respostas à pesquisa**

Nesta seção, será realizada a análise das respostas dos usuários acerca de suas experiências com os serviços de TIC oferecidos pela SETIC deste Tribunal no ano de 2021.

Para auxiliar no entendimento, serão utilizados gráficos e tabelas, acompanhadas da devida análise, e breves considerações acerca das respostas dos usuários internos acerca dos principais serviços de TIC oferecidos pela SETIC.

### **4.1 Análise da percepção dos usuários internos**

Nesta seção, serão feitas breves considerações das respostas dos usuários internos acerca dos principais serviços de TIC e dos atendimentos oferecidos pela SETIC.



De forma ilustrativa, o índice de satisfação de cada serviço avaliado está resumido no gráfico abaixo.

### Índice de Satisfação Serviços Internos 2021

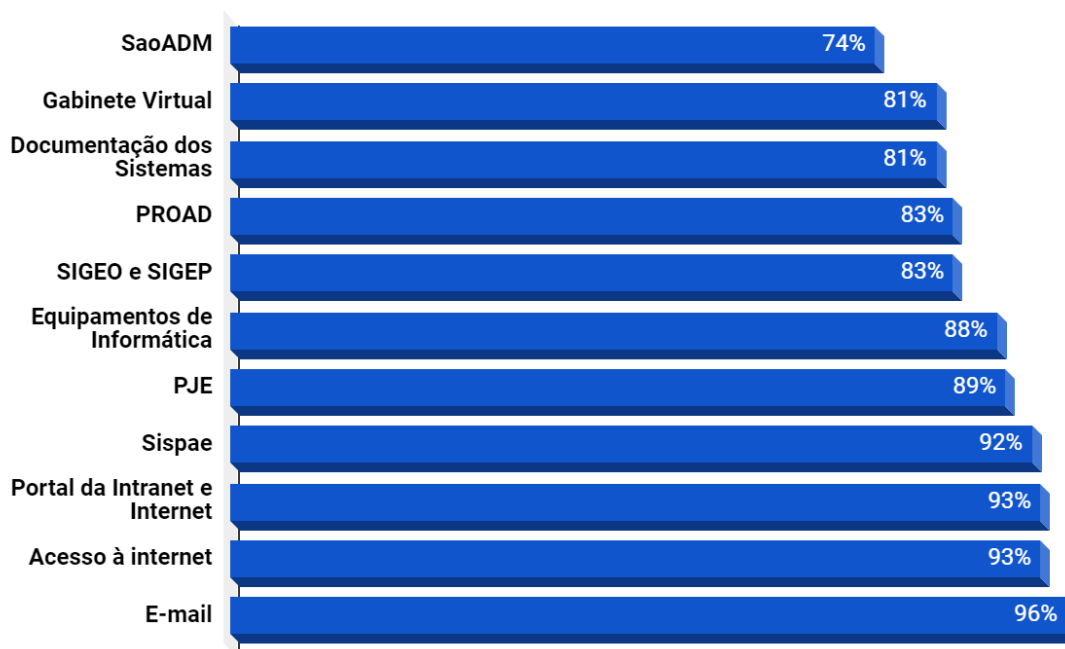


Gráfico 1: Resumo dos índices de satisfação por serviço de TI

### Índice de Satisfação No Atendimento 2021 Serviços Internos



Gráfico 2: Resumo dos índices de satisfação por atendimento de TI

## **4.1.2 Análise dos Serviços Internos com base nos resultados e nas opiniões dos usuários**

### **4.1.2.1 PJE**

- 89% acham que o PJE supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 4% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
  - Relatos de incidentes que ocorrem no sistema;
  - Várias sugestões de melhoria no sistema.

### **4.1.2.2 SISPAE**

- 92% acham que o SISPAE supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 3% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
  - Elogios ao sistema e à equipe da SETIC;
  - Sugestões de melhorias ao sistema;
  - Relatos de incidentes que ocorrem no sistema;
  - Solicitação de treinamento para uso do sistema.

### **4.1.2.3 Equipamentos de Informática**

- 88% acham que o serviço Equipamentos de Informática supera ou atende as expectativas;
- Diminuição 2% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
  - Devido à pandemia de COVID-19 muitos servidores estão usando seus próprios equipamentos;
  - Relatos de demora no conserto de impressoras.

### **4.1.2.4 Gabinete Virtual**

- 81% acham que o Gabinete Virtual supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 5% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
  - Lentidão no sistema;
  - Muitos usuários gostariam que o sistema fosse mais rápido e não travasse tanto.

#### **4.1.2.5 Acesso à Internet**

- 93% acham que o Acesso à Internet supera ou atende as expectativas
- Aumento 6% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
  - Relatos de incidentes sobre a instabilidade e lentidão na Internet do TRT;
  - Elogios ao serviço;
  - Devido à pandemia, muitos servidores estão usando sua própria internet para acesso aos sistemas.

#### **4.1.2.6 E-mail**

- 96% acham que o e-mail supera ou atende as expectativas;
- Mesmo resultado em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
  - Elogios ao serviço.

#### **4.1.2.7 Portal Intranet e Intranet**

- 93% acham que o Portal Intranet supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 4% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
  - Melhorias na busca por jurisprudência.

#### **4.1.2.8 SAOADM**

- 74% acham que o SAOAdm supera ou atende as expectativas;
- Redução de 14% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
  - Sugestões de melhorias no sistema.

#### **4.1.2.9 PROAD**

- 83% acham que o PROAD supera ou atende as expectativas;
- Esse serviço entrou este ano na pesquisa;
- Pontos de destaque:
  - Desconhecimento sobre o serviço;
  - Solicitação de treinamento na ferramenta.

#### **4.1.2.10 Sigeo e Sigep**

- 83% acham que o Sigeo e Sigep superam ou atendem as expectativas;
- Serviços entraram na pesquisa deste ano;
- Pontos de destaque:
  - Elogios ao atendimento da SETIC.

#### **4.1.2.10 Documentação de Sistemas**

- 81% acham que a Documentação dos Sistemas supera ou atende as expectativas;
- Serviço entrou este ano na pesquisa;
- Pontos de destaque:
  - Elogios ao atendimento da SETIC.

#### **4.1.2.11 Atendimento 1º Nível**

- 98% acham que o Atendimento no 1º nível supera ou atende as expectativas;
- Serviço entrou este ano na pesquisa;
- Pontos de destaque:
  - Elogios ao atendimento da SETIC.

#### 4.1.2.12 Atendimento 2º e 3º Níveis

- 94% acham que o Atendimento no 2º e 3º níveis supera ou atende as expectativas;
- Serviço entrou este ano na pesquisa.
- Pontos de destaque:
  - Elogios ao atendimento da SETIC.

#### **4.1.3.1 Comparativo dos resultados de 2020 e 2021 referente aos Serviços Internos**

Serviços	Resultados 2020	Resultados 2021	Diferença
PJE	85%	89%	4%
SISPAE	89%	92%	3%
Equipamentos de informática	90%	88%	-2%
Gabinete Virtual	76%	81%	4%
Acesso à internet	87%	93%	6%
E-mail	96%	96%	0%
Portal Intranet e Internet	89%	93%	4%
SAOADM	88%	74%	-14%
PROAD	--	83%	--
SIGEO e SIGEP	--	83%	--
Documentação dos Sistemas	--	81%	--
Atendimento 1º Nível	--	98%	--
Atendimento 2º e 3º Níveis	--	94%	--

### 4.1.3.2 Comparação com o resultado anterior

#### Comparativo das Pesquisas de Satisfação dos Serviços Internos 2020 e 2021

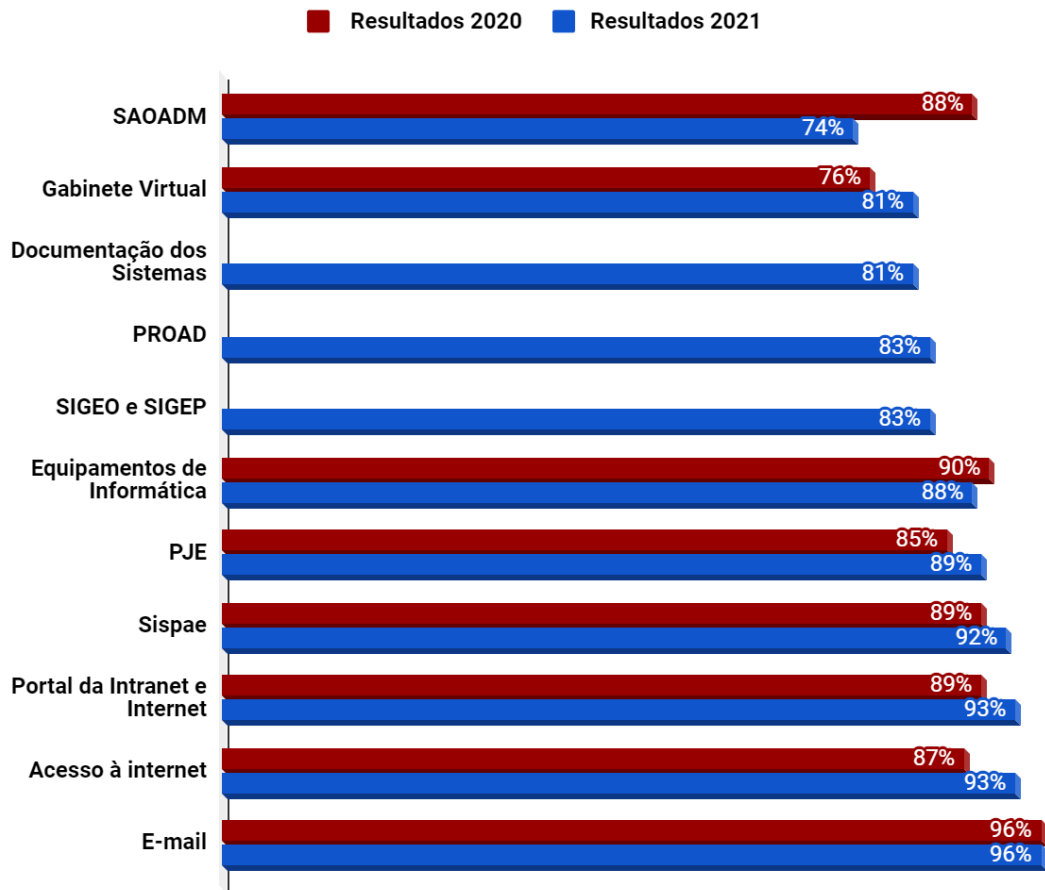


Gráfico 3: Comparativo dos resultados de 2020 e 2021

### **4.1.3.3 Conclusão sobre os Serviços Internos Avaliados**

A conclusão é a de que os serviços de TIC apresentam uma boa qualidade, alcançando um percentual médio de 87% de avaliação positiva (atende ou supera as expectativas dos usuários). Os serviços mais bem avaliados são e-mail, Acesso à internet e Portais da Intranet e da Internet com 96%, 93% e 93% de aprovação, respectivamente. Além disso, a avaliação do atendimento de 1º, 2º e 3º níveis foi considerada positiva pelos usuários internos, ficando com o resultado médio de 96%. Também foram muito positivos os comentários em relação ao atendimento prestado pela SETIC .

No geral, as avaliações apontam para as seguintes necessidades:

- Analisar as sugestões de melhorias dos usuários;
- Analisar os relatos de incidentes.

Quanto aos aspectos positivos, pode-se destacar:

- Elogios quanto ao atendimento prestado pela SETIC;
- Elogios aos serviços de TIC.

## **4.2 Avaliação das respostas dos usuários externos**

### **4.2.1 Serviços Externos**

#### **4.2.1.1 Gráfico da Pesquisa de Satisfação sobre os Serviços Externos 2021**



Gráfico 4: Resumo dos índices de satisfação por serviço de TI

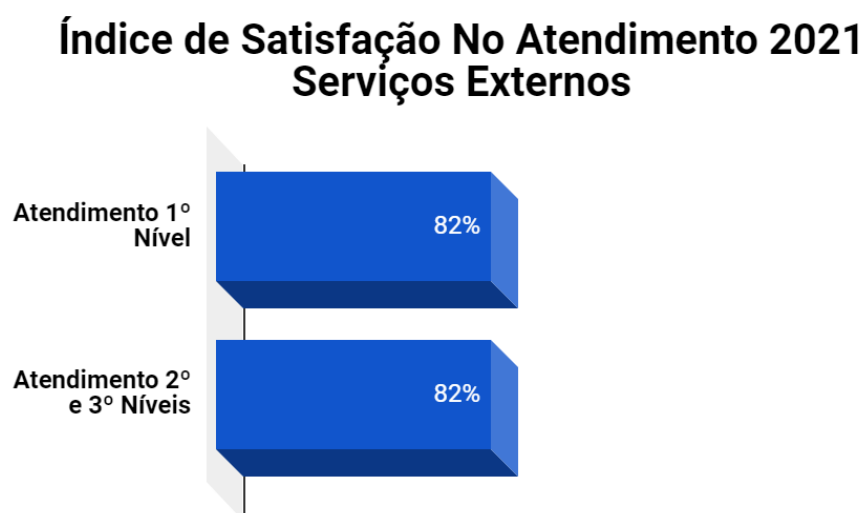


Gráfico 5: Resumo dos índices de satisfação por atendimento de TI



## **4.2.1.2 Análise dos Serviços Externos com base nos resultados e nas opiniões dos usuários**

### **4.2.1.2.1 PJE**

- 72% acham que o PJE supera ou atende as expectativas;
- Redução de 6% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
  - Lentidão no sistema;
  - Muitas mudanças no PJE.

### **4.2.1.2.2 Portal de Serviços**

- 78% acham que o Portal de Serviços supera ou atende as expectativas;
- Redução de 6% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
  - Sugestões e críticas.

### **4.2.1.2.3 DEJT**

- 77% acham que o DEJT supera ou atende as expectativas;
- O serviço entrou este ano na pesquisa;
- Pontos de destaque:
  - Falta de conhecimento sobre o DEJT e JTE.

### **4.2.1.2.4 JTE**

- 67% acham que o JTE supera ou atende as expectativas;
- O serviço entrou este ano na pesquisa;
- Pontos de destaque:
  - Falta de conhecimento sobre o DEJT e JTE;

### **4.2.1.2.5 Atendimento 1º Nível**

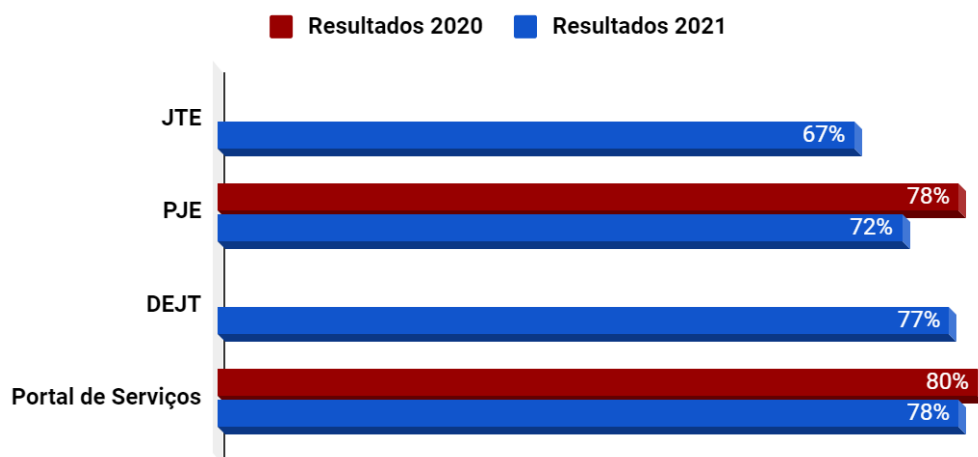
- 82% acham que o Atendimento no 1º nível supera ou atende as expectativas;
- O serviço entrou este ano na pesquisa;
- Pontos de destaque:
  - Sugestões de melhorias para o serviço.

#### 4.2.1.2.6 Atendimento 2º e 3º Níveis

- 82% acham que Atendimento no 2º e 3º níveis supera ou atende as expectativas;
- O serviço entrou este ano na pesquisa;
- Pontos de destaque:
  - Sugestões de melhoria para o serviço.

#### 4.2.2.1 Comparação com o resultado anterior

##### Comparativo das Pesquisas de Satisfação dos Serviços Externos 2020 e 2021



#### 4.2.2.2 Comparativo resultados de 2020 e 2021 referente aos Serviços Externos

Serviços	Resultados 2020	Resultados 2021	Diferença
PJE	78%	72%	-6%
Portal de Serviços	80%	78%	-2%
JTE	-	67%	--

DEJT	-	77%	--
Atendimento 1º Nível	--	82%	--
Atendimento 2º e 3 Níveis	--	82%	--

#### **4.2.2.3 Conclusão sobre os Serviços Externos Avaliados**

A conclusão é a de que os serviços de TIC não foram tão bem avaliados pelos usuários externos como em anos anteriores, alcançando um percentual médio de 74% de aprovação. Houve uma redução de 4% de satisfação geral em relação à pesquisa anterior. O serviço mais bem posicionado foi o Portal de Serviços, com 78% de aprovação. De todo modo, a avaliação do atendimento de 1º, 2º e 3º níveis foram positivas e acima da média, ficando com o resultado médio de 82% .

No geral, as avaliações apontam para as seguintes necessidades:

- Analisar as melhorias sugeridas pelos usuários para os serviços PJE e Portal de Serviços;
- Mitigar o desconhecimento sobre o DEJT e o JTE por parte dos usuários externos.

# **Anexo**

## Anexo I - Plano de Comunicação

	Ação	Status	Quem	Onde	Quando	Foco
1	Divulgar a Pesquisa de Satisfação nos diversos canais de comunicação social do TRT 13.	Feito	ACS	Internet Intranet Mídias sociais Lista de transmissão(wpp)	01/06/2021 (ter.)	Externo
2	Incluir uma solicitação de resposta à Pesquisa de Satisfação no Painel do PJE com foco nos usuários internos e externos	Feito	Chefe do Atendimento ao PJE	Painel de Comunicação do PJE	01/06/2021 (ter.)	Externo
3	Divulgar a Pesquisa de Satisfação em alguns sistemas/serviços do Tribunal com foco nos usuários externos e internos	Feito	NDMS/NDJ SPE	Sistemas	01/06/2021 (ter.)	Interno/externo
4	Divulgar a pesquisa após cada atendimento a chamados realizado por telefone ou OTRS	Feito	Servidores do NAU e Central de Atendimento	Telefone	Diariamente, a partir de 01/06/2021 (ter.)	Interno/Externo
5	Divulgar a Pesquisa de Satisfação nas sessões de julgamento	Feito	NAU	Youtube	Diariamente, a partir de 01/06/2021 (ter.)	Externo
6	Enviar solicitação de resposta à Pesquisa de Satisfação via PUSH aos usuários externos	Feito	NDSPJE	Push	Semanalmente, a partir de 02/06/2021 (qua.)	Externo
7	Divulgar a Pesquisa de Satisfação no Portal da OAB	Feito	OAB	Portal da OAB	07/06/2021 (seg.)	Externo
8	Solicitar à AATRA-PB a divulgação da Pesquisa de Satisfação nos seus	Feito	AATRA-PB	Telefone	07/06/2021 (seg.)	Externo

	canais oficiais					
<b>9</b>	Enviar e-mail a todos os usuários internos do TRT solicitando resposta à pesquisa de satisfação	Feito	Direção	e-mail	07/06/2021 (seg.)	Interno
<b>10</b>	Solicitar a resposta à pesquisa de satisfação aos gestores do TRT, via grupo de mensagens institucional	Feito	Direção	Comunicador (Whatsapp)	Semanalmente, a partir de 07/06/2021 (seg.)	Interno
<b>11</b>	Encaminhar ofício circular às unidades do TRT solicitando a resposta à pesquisa de satisfação	Feito	Presidência	Ofício Circular	Semanalmente, a partir de 14/06/2021 (seg.)	Interno
<b>12</b>	Solicitar à CENATEN que divulgue às partes e advogados a Pesquisa de Satisfação	Feito	CENATEN-PB	Telefone	Semanalmente, a partir de 14/06/2021 (seg.)	Externo
<b>13</b>	Solicitar a participação dos gestores do TRT à pesquisa de satisfação via telefone	Feito	Direção	Telefone	Semanalmente, a partir de 21/06/2021 (seg.)	Interno