



JUSTIÇA DO TRABALHO
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (PB)

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

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC - 2022

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

Breno Moreno Luna

Sumário

1.Introdução	4
2. Visão Geral	5
2.1 Objetivo	5
2.2 Justificativa	5
3. Metodologia	6
3.1 Dados estatísticos	7
3.1.2 Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC - 2021	7
3.1.3 Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC - 2022	8
4.Avaliação das respostas à pesquisa	8
4.1 Análise da percepção dos usuários internos	8
4.1.2 Análise dos Serviços Internos com base nos resultados e nas opiniões dos usuários	10
4.1.2.1 PJE	10

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 2022, 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 2021 e 2022 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 **Pesquisa de satisfação de TIC - 2022**. 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 2022, 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 , tanto para a pesquisa

interna, quanto para a externa. Para a pesquisa de satisfação interna, foram incluídos nesta avaliação os serviços: SIGS e Portal PJE. Foram retirados os serviços: Documentação de Sistemas e Sigeo. Os serviços Sistema 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, foi incluído o serviço Portal PJE e retirado o serviço DEJT. Os serviços Sistema PJE, Portal de Serviços e JTE permaneceram. Soma-se a isso, o fato que os serviços de Atendimento 1º e 2º graus foram unidos em um só serviço chamado Atendimento, tanto para a pesquisa Interna, quanto para a externa.

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 no número de respondentes externos passando de **118 em 2021 para 383 em 2022, em relação aos respondentes internos houve um pequeno decréscimo passando de 381 em 2021 para 344 em 2022**. Esses resultados foram possíveis devido a ampla divulgação realizada durante o mês de realização da pesquisa. Detalhamento nos gráficos abaixo :

3.1 Gráficos sobre a participação dos usuários

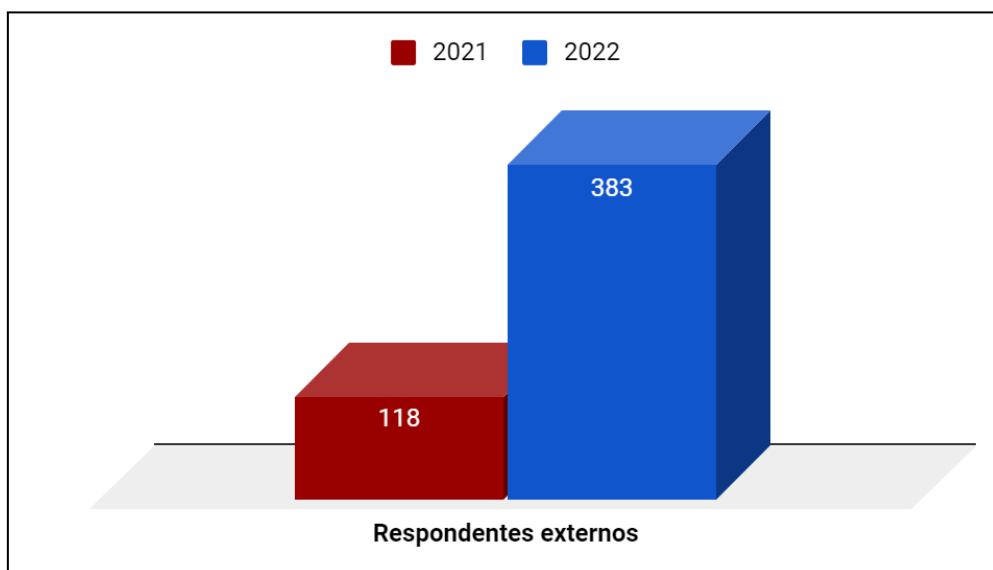


Gráfico 1: Comparativo das participações externas nos anos de 2021 e 2022

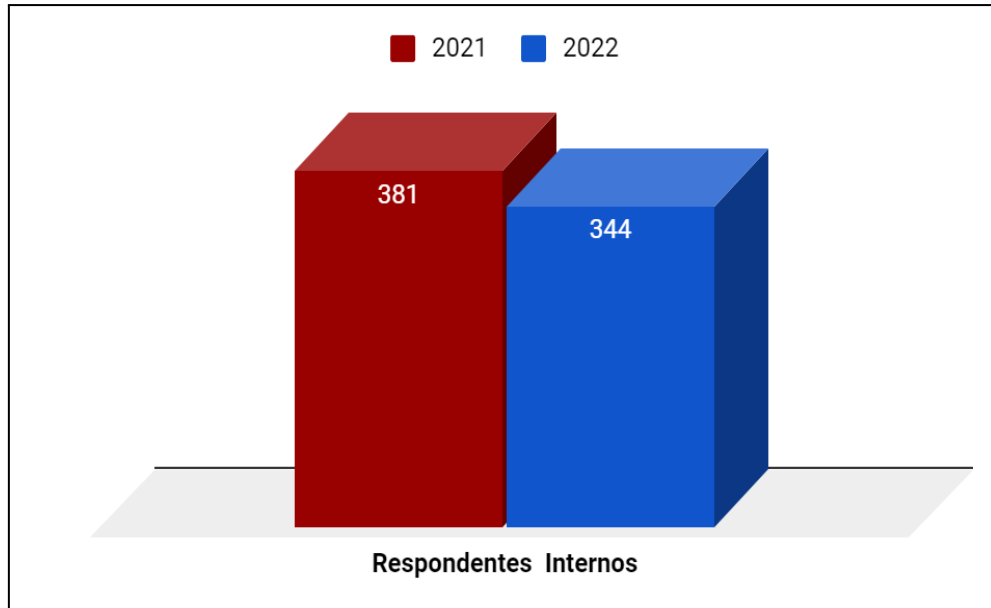


Gráfico 2: Comparativo das participações internas nos anos de 2021 e 2022

3.2 Dados estatísticos

Os dados estatísticos das pesquisas conduzidas em 2021 e 2022 estão sintetizados a seguir:

3.2.2 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

3.1.3 Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC - 2022

Período de realização da pesquisa: 06/06/2021 a 08/07/2022

Total de usuários internos: 945

Usuários internos respondentes: 344

Principal faixa etária de resposta: 50-60 anos

Total de usuários externos: 16078

Usuários externos respondentes: 383

Principal faixa etária de resposta: 40-50 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 2022.

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

4.1.1 Serviços Internos

4.1.1.1 Gráfico comparando os Índices de Satisfação Geral Interna

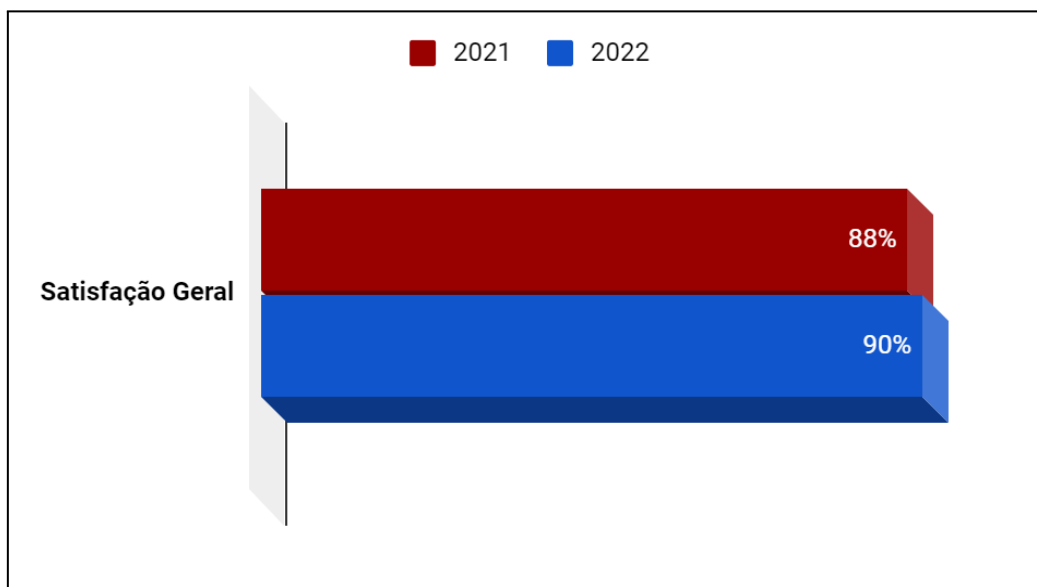


Gráfico 3: Comparativo dos Índices de satisfação geral dos serviços Internos

4.1.1.2 Gráfico com os Índices de Satisfação dos serviços Internos 2022



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

4.1.1.3 Análise dos Serviços Internos com base nos resultados e nas opiniões dos usuários

4.1.1.3.1 Sistema PJE

- 93% acham que o Sistema PJE supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 4% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Relatos de falhas ocorrem no sistema.
 - Várias sugestões de melhoria no sistema.
 - Elogios ao Sistema.

4.1.1.3.2 Portal PJE

- 90% acham que o Portal PJE supera ou atende as expectativas;
- Esse serviço entrou este ano na pesquisa;
- Pontos de destaque:
 - Elogios ao Portal.

4.1.1.3.3 SISPAE

- 95% acham que o SISPAE supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 3% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Elogios ao Sistema e a SETIC;
 - Sugestão de melhorias.

4.1.1.3.4 Equipamentos de Informática

- 93% acham que o serviço Equipamentos de Informática supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 5% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Muitos servidores que responderam a pesquisa estão em teletrabalho e usam seus próprios equipamentos.
 - Relato de Demora no conserto ou manutenção de equipamentos;
 - Muitos servidores sugerindo que o Tribunal empreste notebooks para Teletrabalho a exemplo do que ocorre com os magistrados.

4.1.1.3.5 Gabinete Virtual

- 80% acham que o Gabinete Virtual supera ou atende as expectativas;
- Diminuição de 1% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Muitos usuários gostariam que o sistema fosse mais rápido.

4.1.1.3.6 Acesso à Internet

- 95% acham que o Acesso à Internet supera ou atende as expectativas;
- Aumento 2% em relação à pesquisa anterior;

- Pontos de destaque:
 - Relatos de incidentes sobre a instabilidade e lentidão na Internet do TRT;
 - Elogios ao serviço;
 - Muitos servidores estão em teletrabalho e utilizando sua própria Internet;

4.1.1.3.7 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.

4.1.1.3.8 Portal Intranet e Intranet

- 95% acham que o Portal Intranet supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 2% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Elogios à equipe de TIC do TRT13.

4.1.1.3.9 SAOADM

- 78% acham que o SAOAdm supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 4% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Lentidão na pesquisa de processos em atraso;
 - Muitos usuários não usam o sistema;

4.1.1.3.10 Sigep on-line e Sigs

- 91% acham que o Sigep on-line e Sigs superam ou atendem as expectativas;
- Sigs entrou este ano na pesquisa;
- Pontos de destaque:
 - Elogios ao atendimento da SETIC;
 - Melhorias na usabilidade.

4.1.1.3.11 PROAD

- 82% acham que a Proad supera ou atende as expectativas;
- Queda de 1% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Muitas Sugestões de melhoria da usabilidade;
 - Alguns usuários solicitando treinamento no sistema.

4.1.1.3.12 Atendimentos

- 96% acham que o Atendimentos supera ou atende as expectativas;
- Mesmo resultado da pesquisa anterior;
- Em 2021 foram dois serviços avaliados : atendimento 1º e 2º. A partir deste ano passou a ser um só Atendimentos.
- Pontos de destaque:
 - Muitos elogios ao atendimento da SETIC, como por exemplo: a equipe é muito solícita, cordial, célere, eficaz, eficiente.

4.1.1.4 Comparação com o resultado anterior

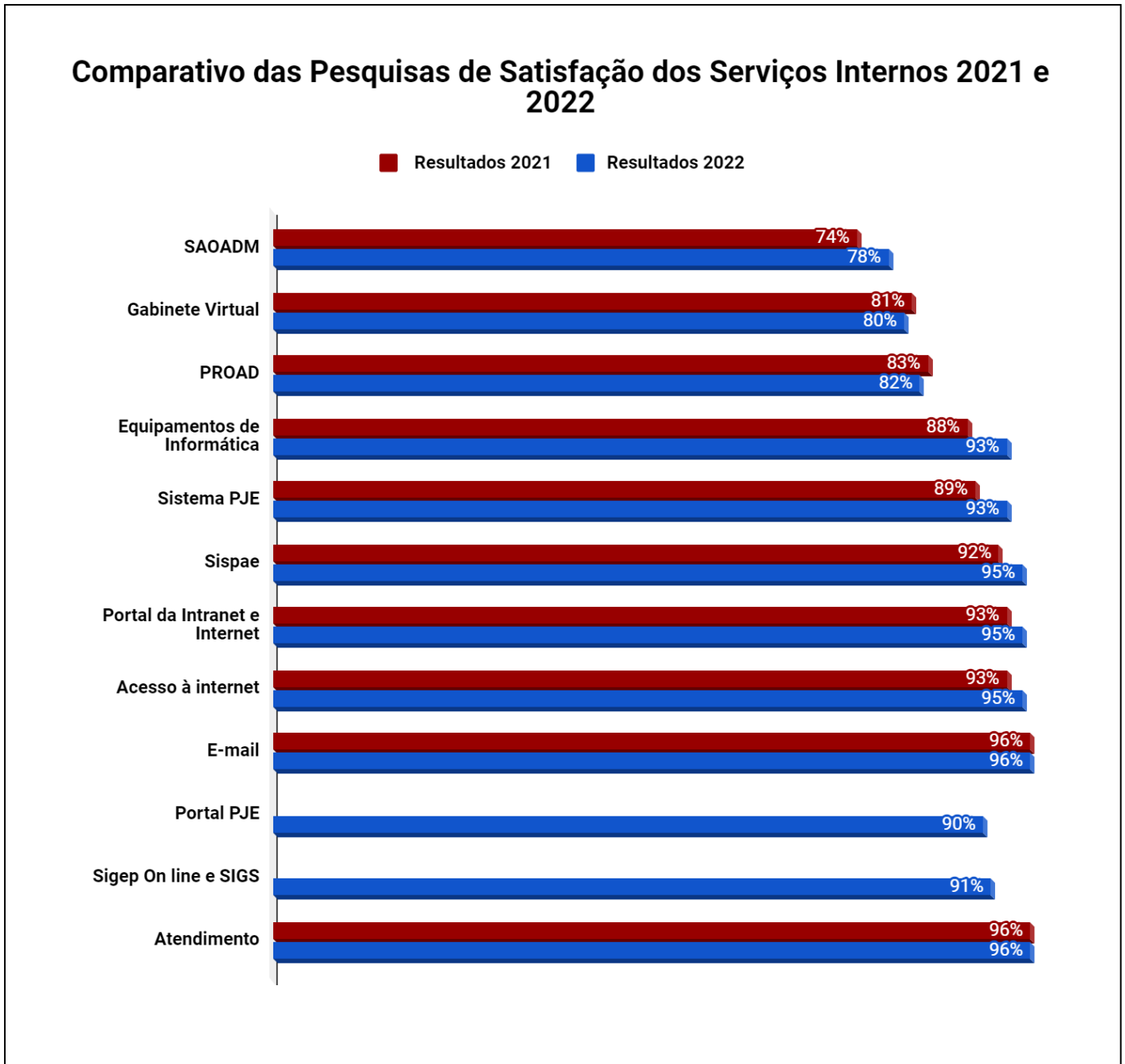


Gráfico 5: Comparativo dos resultados de 2021 e 2022

4.1.1.5 Conclusão sobre os Serviços Internos Avaliados

A conclusão é a de que os serviços de TIC apresentam uma excelente qualidade, alcançando um percentual médio de 90% de avaliação positiva (atende ou supera as expectativas dos usuários). Os serviços mais bem avaliados são e-mail, Acesso à internet, Portais da Intranet e da Internet e Sispae com 96%, 95%, 95%, 95% de aprovação, respectivamente. Além disso, a avaliação do atendimento 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 do usuários;

Quanto aos aspectos positivos, pode-se destacar:

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

4.2 Análise da Percepção dos usuários externos

4.2.1 Serviços Externos

4.2.1.1 Gráfico comparando os Índices de Satisfação Geral Externa

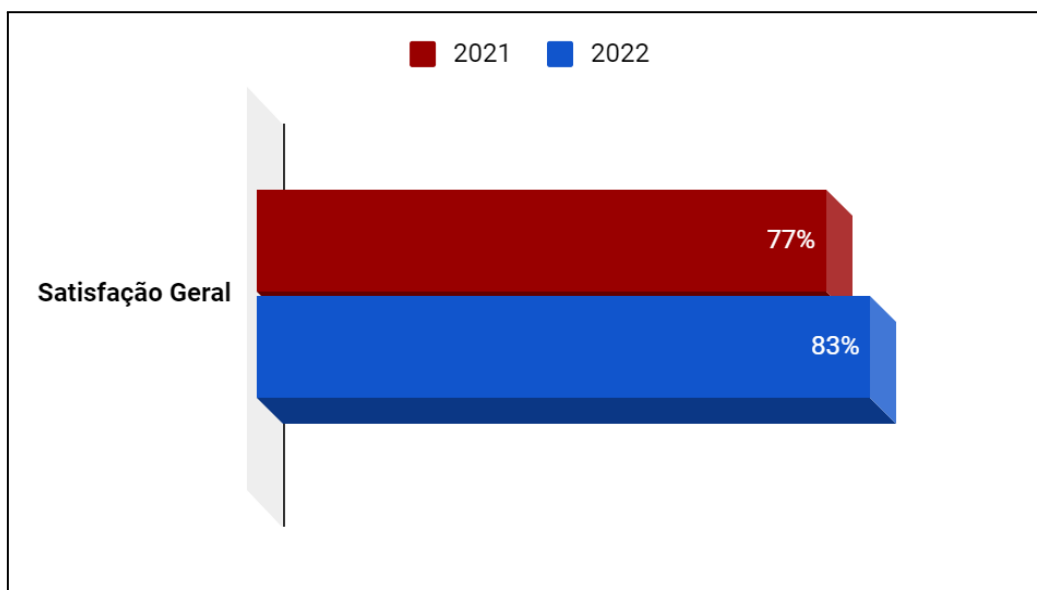


Gráfico 6: Comparativo dos resultados de 2021 e 2022 do índice de satisfação geral externo

4.2.1.2 Gráfico da Pesquisa de Satisfação sobre os Serviços Externos 2022

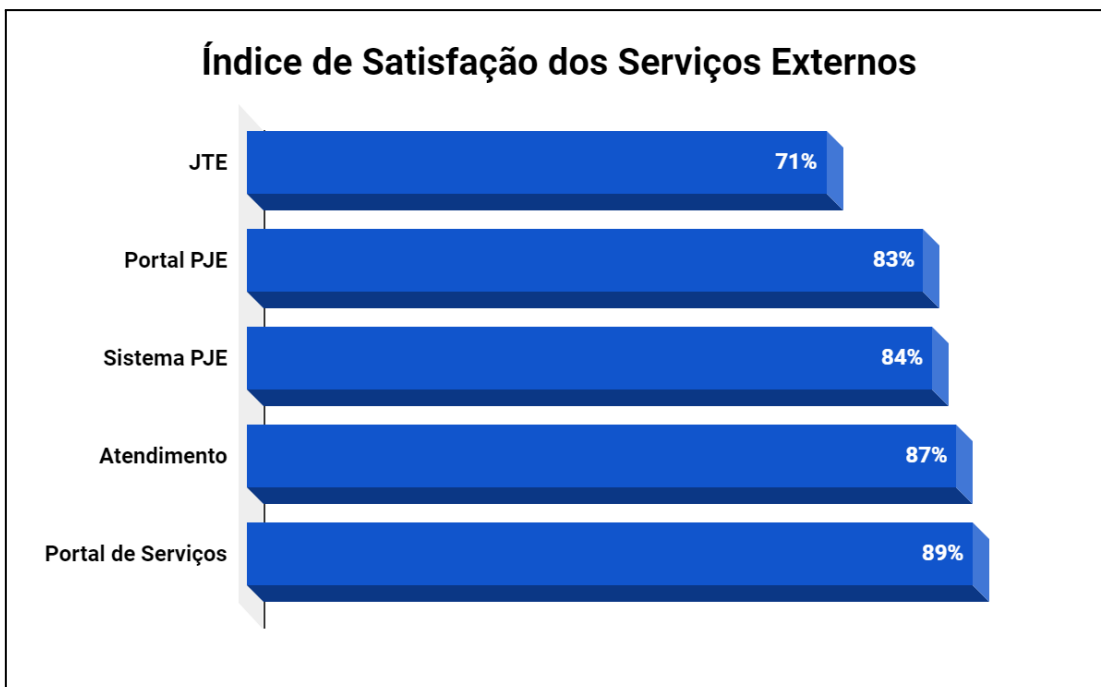


Gráfico 7: Resumo dos índices de satisfação por serviço de TI serviços externos

4.2.1.3 Análise dos Serviços Externos com base nos resultados e nas opiniões dos usuários

4.2.1.3.1 PJE

- 84% acham que o PJE supera ou atende as expectativas;
- Aumento 12% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Sugestões de Melhorias.
 - Algumas Críticas sobre a lentidão e usabilidade;
 - Elogios aos serviços prestados pelo TRT13;

4.2.1.3.2 Portal de Serviços

- 89% acham que o Portal de Serviços supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 11% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Elogios ao sistema;

4.2.1.3.3 JTE

- 71 % acham que o JTE supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 4% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Muitos usuários desconhecem o aplicativo JTE;

4.2.1.3.4 Atendimentos

- 87% acham que o Atendimentos nível supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 5% em relação à pesquisa anterior ;
- Pontos de destaque:
 - Elogios ao trabalho da SETIC;
 - Sugestões de melhorias.

4.2.1.3.5 Portal PJE

- 82% acham que o Portal PJE supera ou atende as expectativas;
- O serviço entrou este ano na pesquisa;
- Pontos de destaque:
 - Elogios ao portal;

4.2.1.4 Comparação com o resultado anterior

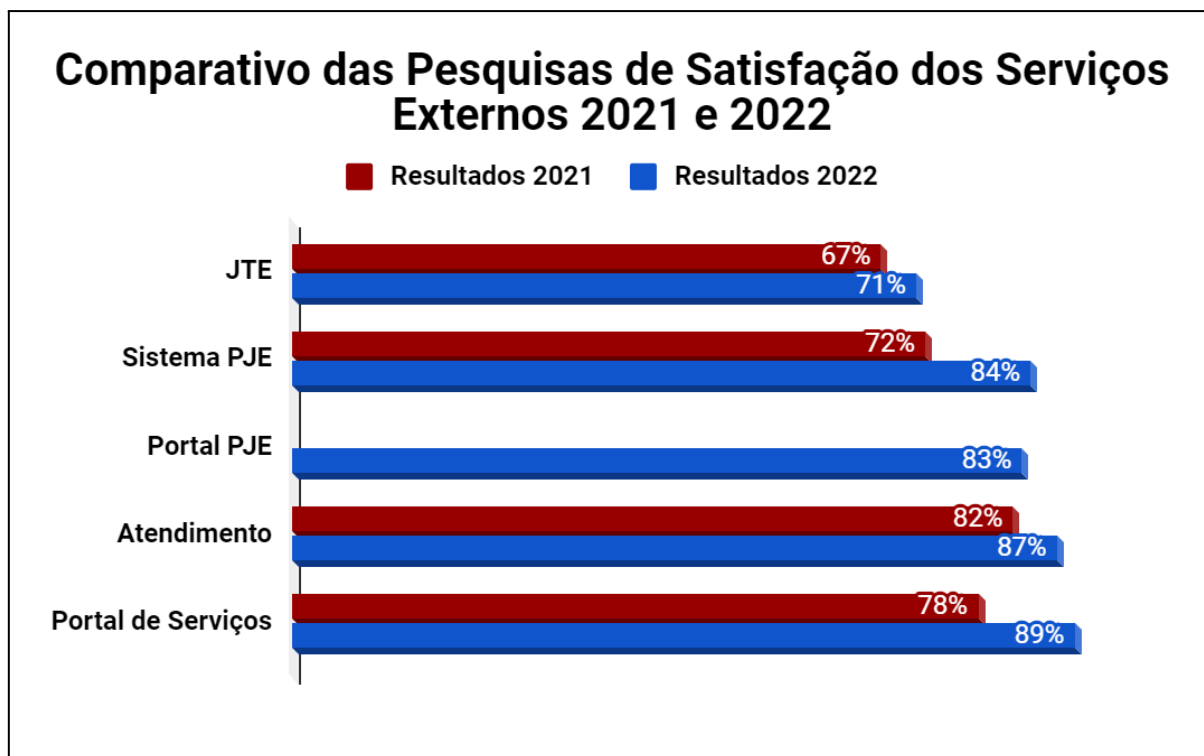


Gráfico 8: Comparativo dos resultados de 2021 e 2022 serviços externos

4.2.1.5 Conclusão sobre os Serviços Externos Avaliados

A conclusão é a de que os serviços de TIC foram bem avaliados pelos usuários externos como em anos anteriores, alcançando um percentual médio de 83% de aprovação. Houve um aumento de 6% de satisfação geral em relação à pesquisa anterior. O serviço mais bem posicionado foi o Portal de Serviços, com 89% de aprovação, em seguida o Sistema PJE que houve um aumento de 12% em relação a 2021 chegando a 84% de aprovação.

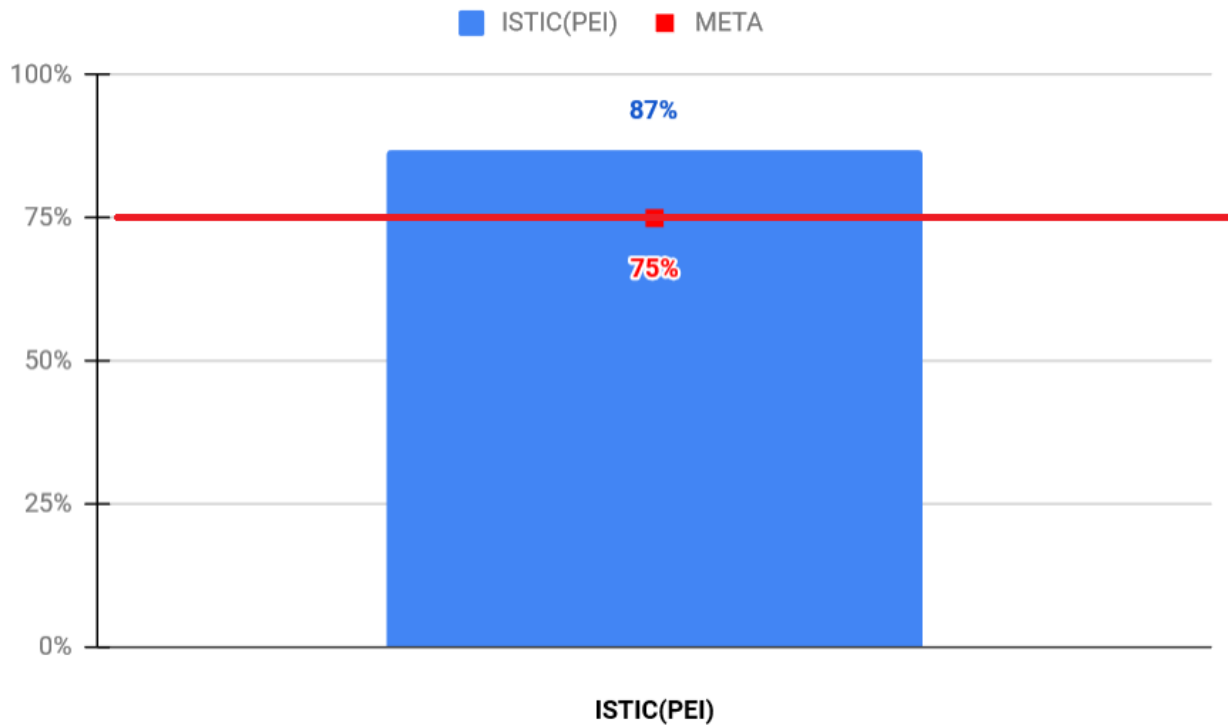
O serviço Atendimento ficou com 87% de aprovação, tendo um aumento de 5% em relação ao ano anterior. Por fim, destaco a grande participação dos usuários externos somando 383 respondentes ante 118 no ano anterior.

No geral, as avaliações apontam para as seguintes necessidades:

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

4.3 ISTIC (PEI 2021-2026) - Índice de Satisfação com os Sistemas de TIC

O TRT13 possui o Índice de Satisfação com os Sistemas de TIC (ISTIC) como indicador estratégico e que possui como meta o valor de 75%, conforme Plano Estratégico Institucional 2021-2026. O gráfico abaixo detalha o resultado obtido neste ano.



Anexo I - Resumo do Plano de Divulgação

	Ação	Status	Quem
1	Divulgar a Pesquisa de Satisfação nos diversos canais de comunicação social do TRT 13.	Feito	ACS
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
3	Divulgar a Pesquisa de Satisfação em alguns sistemas/serviços do Tribunal com foco nos usuários externos e internos	Feito	NDMS/NDJSPE
5	Divulgar a pesquisa após cada atendimento a chamados realizado por telefone ou OTRS	Feito	Servidores do NAU e Central de Atendimento
6	Divulgar a Pesquisa de Satisfação nas sessões de julgamento	Feito	NAU
7	Enviar solicitação de resposta à Pesquisa de Satisfação via PUSH aos usuários externos	Feito	NDSPJE
8	Solicitar divulgação da Pesquisa de Satisfação no Portal da OAB	Feito	ACS
10	Enviar e-mail a todos os usuários internos do TRT solicitando resposta à pesquisa de satisfação	Feito	Direção
11	Solicitar a resposta à pesquisa de satisfação aos gestores do TRT, via grupo de mensagens institucional	Feito	Direção
14	Solicitar a participação dos gestores do TRT à pesquisa de satisfação via telefone	Feito	Direção