PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Relatório de Análise dos Resultados da Pesquisa de Satisfação de Tecnologia da Informação com usuários Internos do TRT8 de 2019

Belém - PA

2019

1 Objetivos da Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação tem como objetivo geral, realizar um diagnóstico a respeito dos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação aos jurisdicionados do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, aferindo o grau de satisfação dos usuários internos(Magistrados e Servidores). Dessa maneira, com base nos resultados desta pesquisa, será possível direcionar futuras ações preventivas e corretivas, visando o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Tribunal.

Vale ressaltar que apesar da Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN) ser a responsável pelos serviços de TIC prestados, há outras áreas do Tribunal que contribuem significativamente nos serviços e sistemas disponibilizados aos jurisdicionados.

Como objetivo específico, a pesquisa de satisfação visa a atender uma das metas (Meta 3.2) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), no qual define: **"Alcançar 90% de satisfação dos usuários internos até 2020". A trajetória dessa meta define que para o ano de 2019 seja alcançado pelo menos 85% de satisfação dos usuários externos.**

2 Amostragem da Pesquisa

A amostragem desta pesquisa é de **349 usuários internos** que responderam a pesquisa de um total 1.381(entre magistrados e servidores do Tribunal), representando 25,2% do total de usuários internos. Em relação aos magistrados, 18 participaram da pesquisa

de um total de 119, representando assim 15,2% do total de magistrados do Tribunal. Sobre os servidores, 331 participaram da pesquisa de um total de 1.262, representando assim 26,2% do total de servidores do Tribunal. Do universo total de usuários internos que responderam a pesquisa, houve a participação de 13 usuários com deficiência, o que representa 36,1% do total de usuários internos com deficiência no Tribunal(36).

3 Data de Coleta de Respostas

A coleta das respostas dos usuários internos foi realizada no período de 05 a 30 agosto de 2019.

4 Metodologia

A pesquisa foi realizada pela internet, disponível para todos os jurisdicionados do Tribunal, via formulário *on line*, com anonimato garantido e possibilidade de envio de uma única resposta por usuário.

Foi disponibilizada uma pesquisa qualitativa/quantitativa com a utilização de um questionário que avaliou os serviços, os sistemas e a satisfação geral com a área de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal.

As questões apresentadas aos usuários foram elaboradas pelo Comitê Gestor de TIC e aprovadas pelo Comitê de Governança de TIC. Vale salientar que, além das questões objetivas, havia um item no formulário para inserção de texto livre que possibilitou ao usuário dissertar sobre sugestões, críticas e elogios.

Para a pesquisa de 2019, foram adicionadas algumas questões em relação a pesquisa realizada no ano passado. Na seção 03 foi incluído o GPREC à lista de sistemas avaliados. Na seção 04 foram adicionadas duas questões: uma para o usuário avaliar a rede WIFI(TRT Corporativo), e outra a qual o usuário poderia avaliar a capacidade de armazenamento disponível no seu Google Drive.

De modo a mensurar o índice de satisfação geral, estabelecido no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação, foi exposto na pesquisa o seguinte item de avaliação: **"Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT8"**. Como possibilidade de respostas, foram apresentadas aos usuários as seguintes opções:

- "Muito Satisfeito";
- "Satisfeito";
- "Indiferente";
- "Insatisfeito";
- "Muito Insatisfeito".

O índice de satisfação geral dos usuários foi obtido da razão do total de respostas positivas (respostas indicadas como "Muito Satisfeito" e " Satisfeito") pela quantidade total de respostas. O valor obtido desse índice (percentual), unicamente, é o resultado proposto pelo indicador da META 3.2 do PETIC do Tribunal.

INDICADOR DO PETIC: Índice de satisfação dos usuários internos

([Total de respostas positivas/Total de respostas] x 100)

Parte I

Análise dos resultados relacionados a identificação do perfil do usuário

1 Identificação dos cargos dos usuários

Com o objetivo de identificar os cargos dos usuários respondentes, foi feita a seguinte pergunta: **"Você se enquadra em qual situação no Tribunal?"**. O gráfico 1 mostra o resultado.

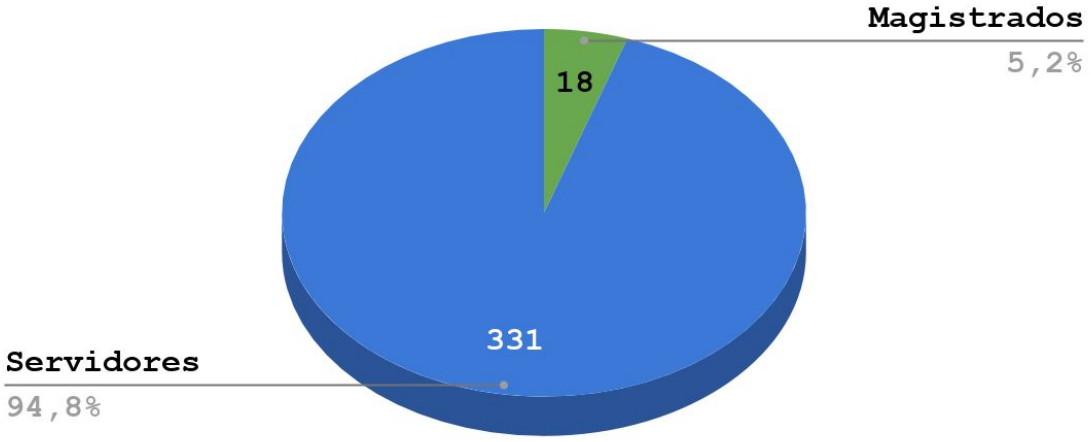

Gráfico 1 - Perfil dos usuários respondentes

Perfil dos usuários	2018	2019	Oscilação
Magistrados	7	18	+157,1%
Servidores	251	331	+31,9%
TOTAL	258	349	+35,3%

2 Local de trabalho dos usuários no Tribunal

Com o objetivo de identificar o local de trabalho do usuário no Tribunal, foi feita a seguinte pergunta: **"Qual o seu local de trabalho no Tribunal?"**. O gráfico 2 mostra o resultado.

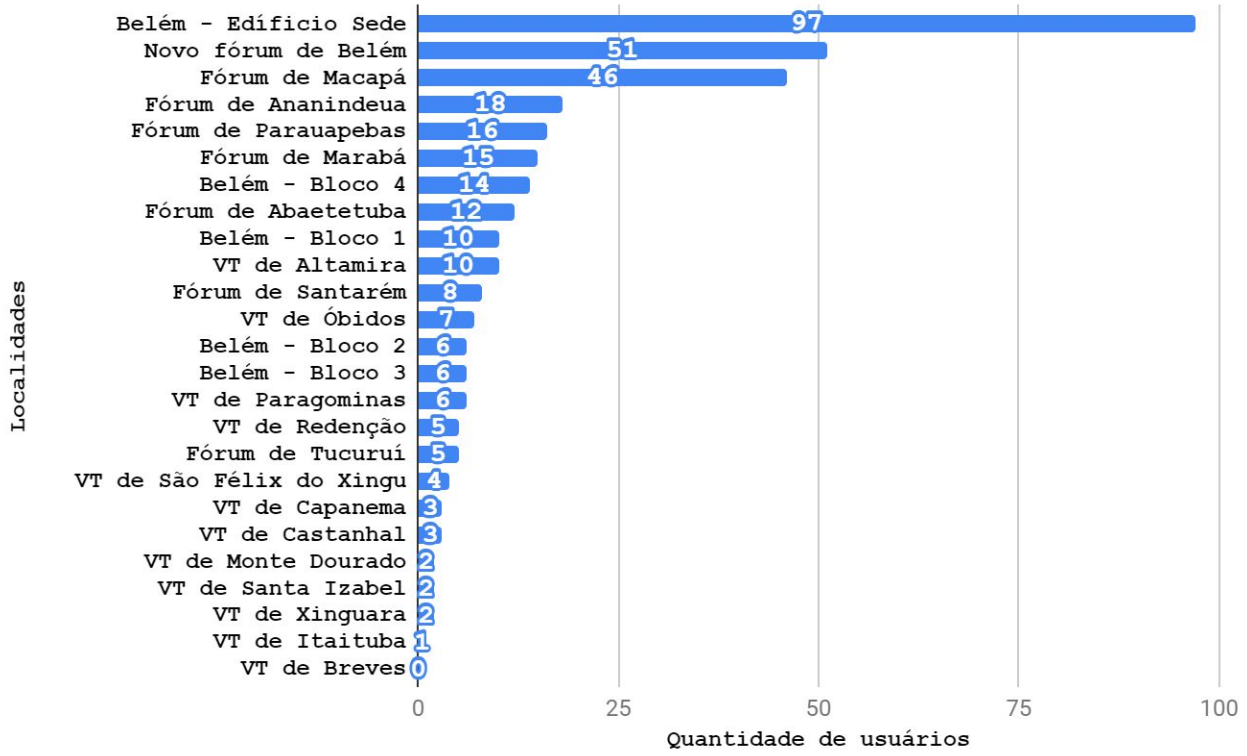

Gráfico 2 - local de trabalho dos usuários

3 Identificação dos Usuários com Deficiência

Com o objetivo de identificar os usuários com deficiência, foi feita a seguinte pergunta: **"Você é uma pessoa com deficiência?"**. O gráfico 3 mostra o resultado.

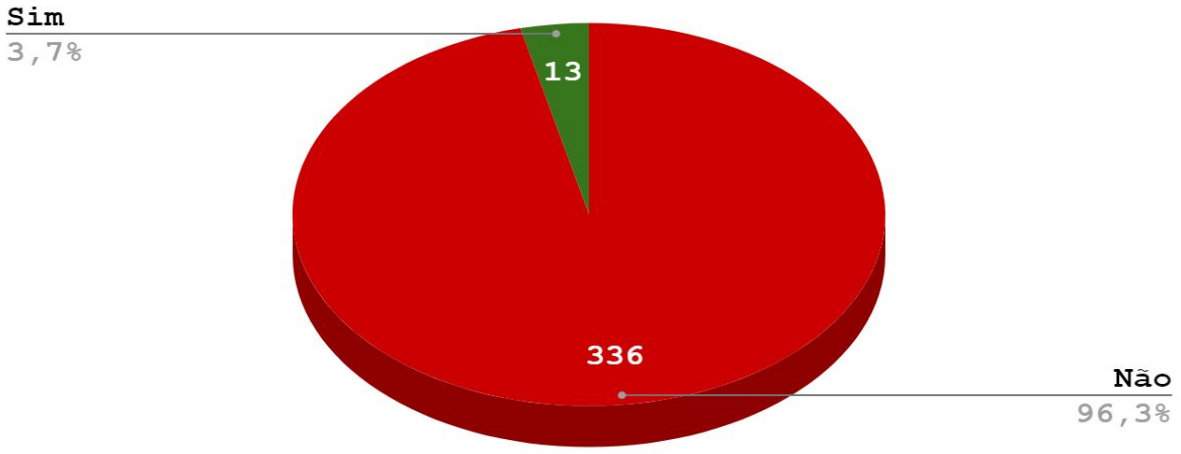

Gráfico 3 - Usuários com deficiência

Usuários com deficiência			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Não	245	336	+37,1%
Sim	13	13	0,0%

3.1 Local de Trabalho dos usuários com deficiência

De acordo com os dados coletados na seção anterior(03), foi refinado o resultado para identificar o local de trabalho das pessoas com deficiência. O gráfico 4 mostra o resultado.

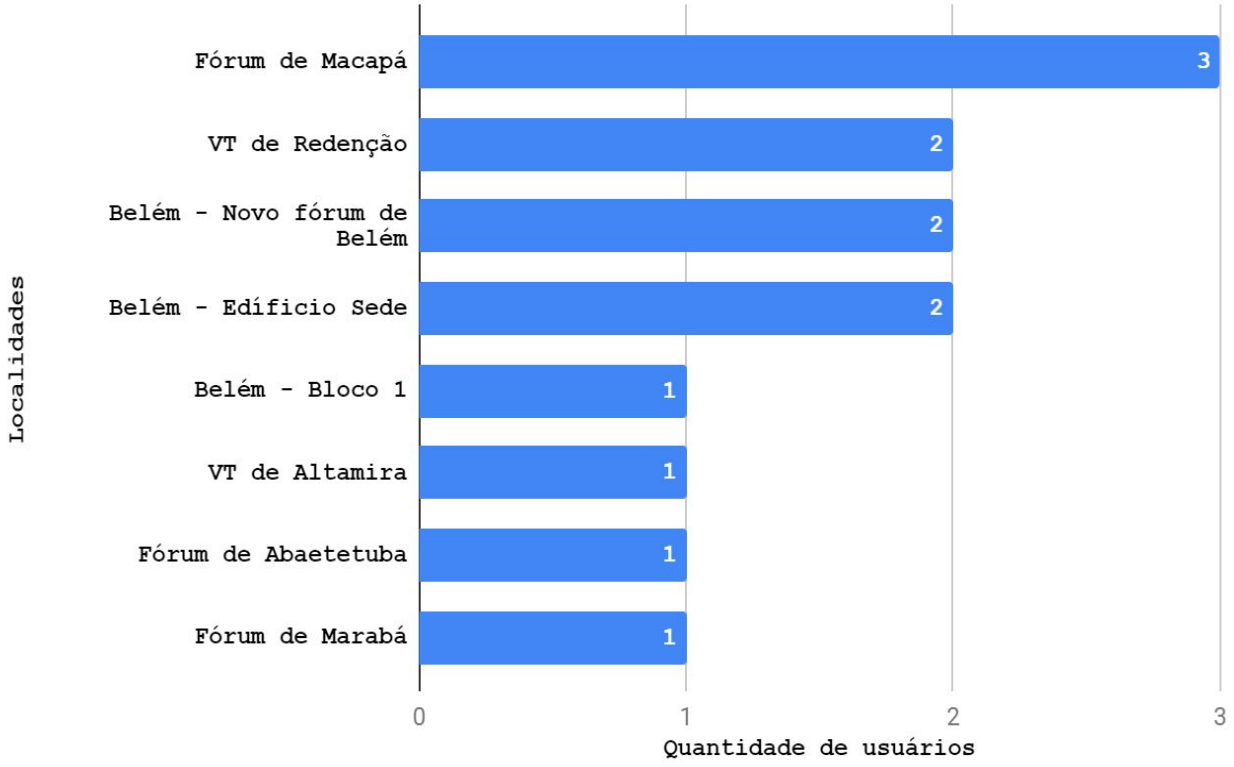

Gráfico 4 - Locais de trabalho dos usuários com deficiência

3.2 Classificação dos deficientes

De acordo com as opções de respostas relacionadas a pergunta da seção anterior, é possível classificar as deficiências identificadas. O gráfico 5 ilustra o resultado.

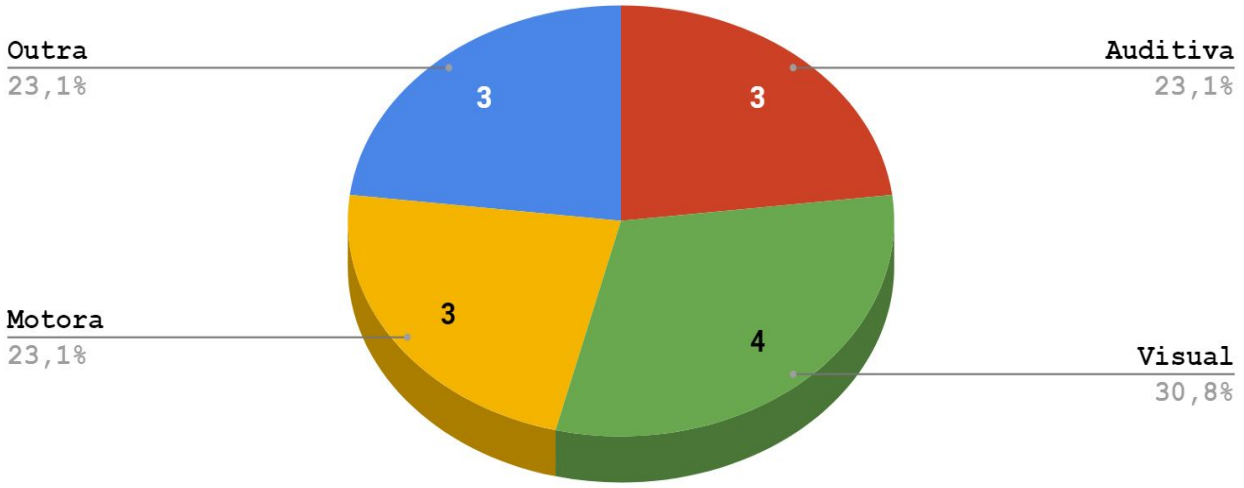

Gráfico 5 - Usuários com deficiência

Usuários com deficiência			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Auditiva	3	3	0,0%
Visual	4	4	0,0%
Motora	3	3	0,0%
Outra	3	3	0,0%

Parte II

Análise dos resultados relacionados ao atendimento ao usuário

1 Sistema da Central de Serviços (Sistema de abertura de chamados)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o sistema de abertura de chamados, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Quanto ao sistema da Central de Serviços(sistema de abertura de chamados), avalie"**. O gráfico 4 ilustra o resultado.

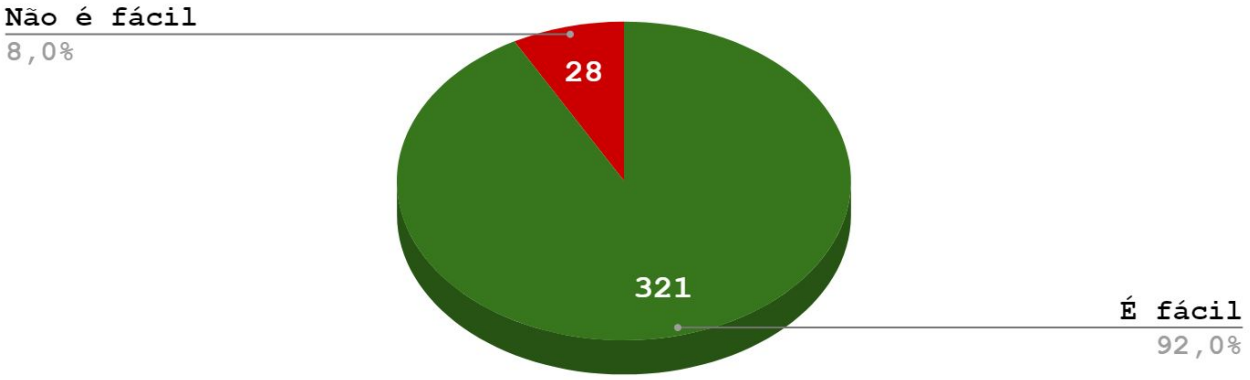

Gráfico 6 - Sistema de abertura de chamados

Sistema da Central de Serviços			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
É fácil	95,7%	92,0%	-3,8%

2 Horário de atendimento disponibilizado ao usuário

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o horário de atendimento disponibilizado ao usuário, sendo feita a seguinte pergunta: **"Considerando o horário de atendimento disponibilizado ao usuário, das 8h às 16h, é conveniente para você?"** O gráfico 7 ilustra o resultado.

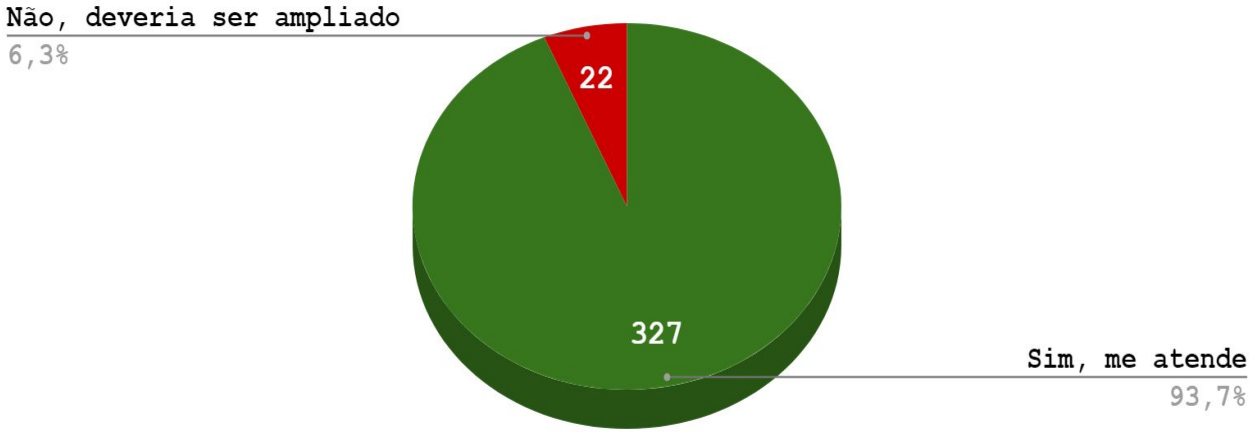

Gráfico 7 - Horário de atendimento disponibilizado ao usuário

Horário de Atendimento			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Sim, me atende	93,0%	93,7%	+0,7%

3 Cortesia (Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a cortesia no atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Cortesia[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]"**. O gráfico 8 ilustra o resultado.

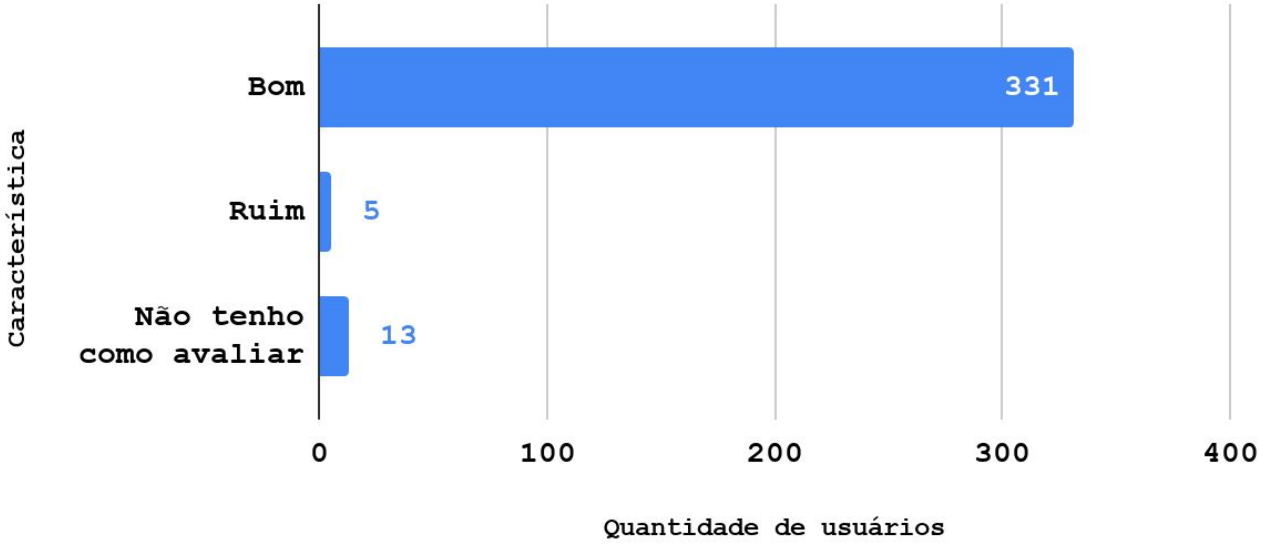

Gráfico 8 - Cortesia

Cortesia			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Bom	95,7%	94,8%	-0,9%
Ruim	1,2%	1,4%	+0,2%
Não tenho como avaliar	3,1%	3,7%	+0,6%

4 Comunicação clara (Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a clareza da comunicação no atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Comunicação clara[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]".** O gráfico 9 ilustra o resultado.

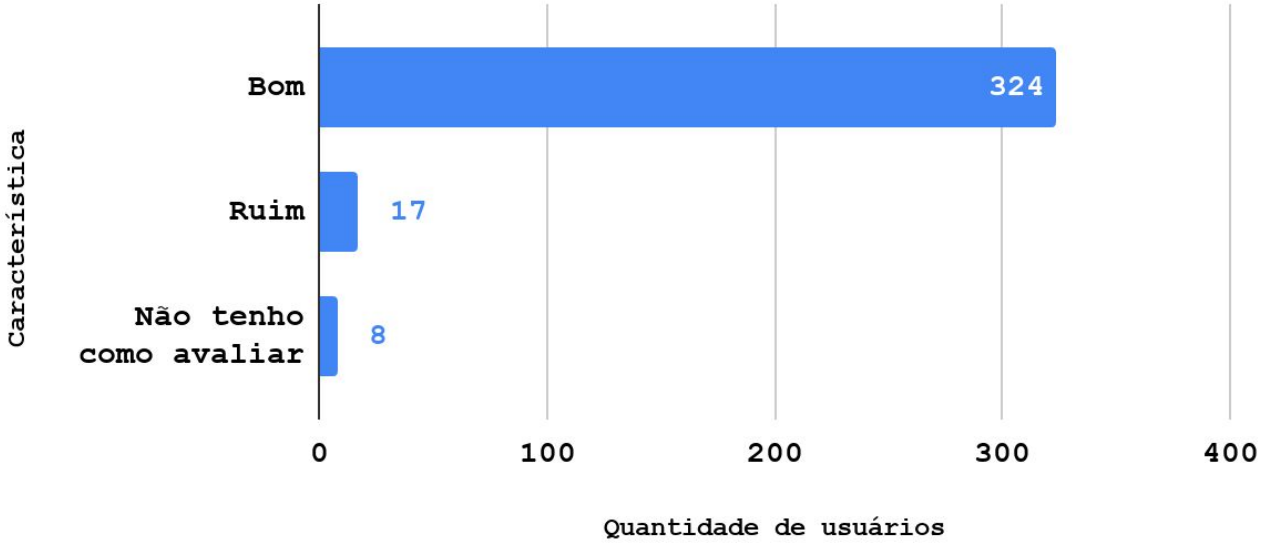

Gráfico 9 - Clareza na Comunicação

Comunicação clara			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Bom	88,4%	92,8%	+4,4%
Ruim	7,0%	4,9%	-2,1%
Não tenho como avaliar	4,7%	2,3%	-2,4%

5 Precisão na resolução da requisição (Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a precisão na resolução da requisição do atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Precisão na resolução da requisição[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]"**. O gráfico 10 ilustra o resultado.

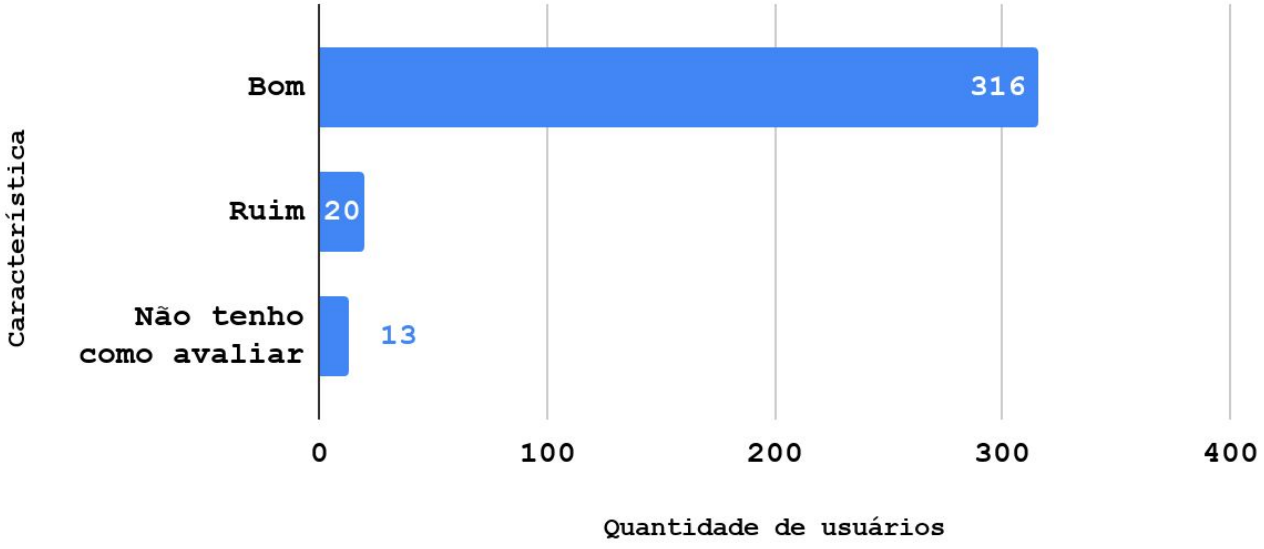

Gráfico 10 - Precisão na resolução da requisição

Precisão na Resolução da Requisição			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Bom	87,2%	90,5%	+3,3%
Ruim	6,6%	5,7%	-0,9%
Não tenho como avaliar	6,2%	3,7%	-2,5%

6 Tempo para contato inicial(Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a precisão na resolução da requisição do atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Tempo para contato inicial[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]"**. O gráfico 11 ilustra o resultado.

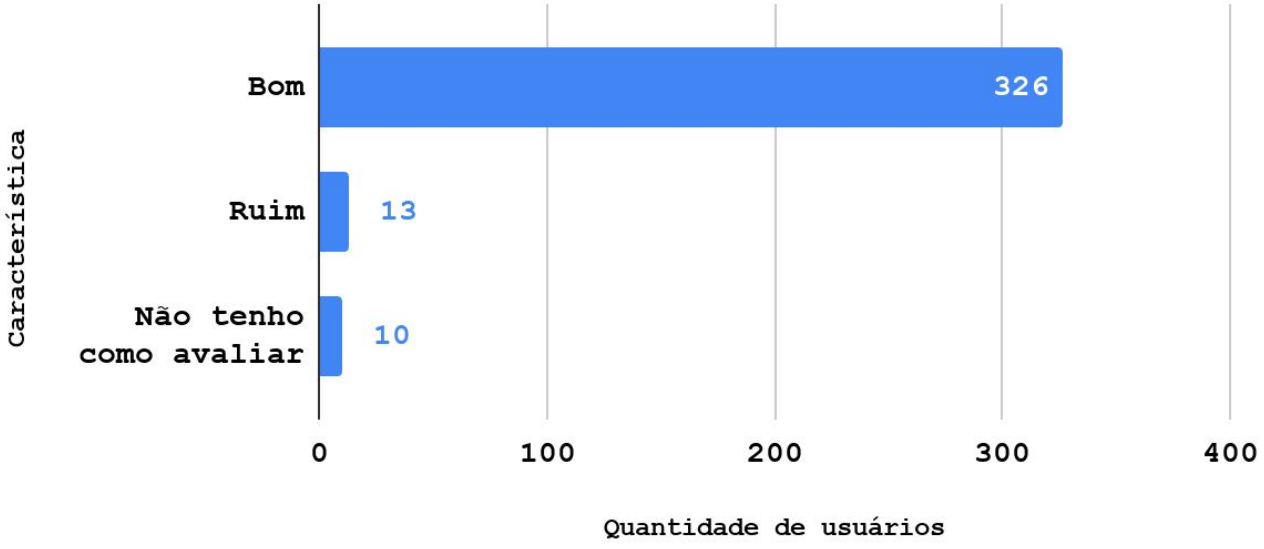

Gráfico 11 - Tempo para contato inicial

Tempo para contato inicial			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Bom	89,5%	93,4%	+3,9%
Ruim	5,8%	3,7%	-2,1%
Não tenho como avaliar	4,7%	2,9%	-1,8%

7 Tempo para resolução da requisição(Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a precisão na resolução da requisição do atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Tempo para resolução da requisição[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]"**. O gráfico 11 ilustra o resultado.

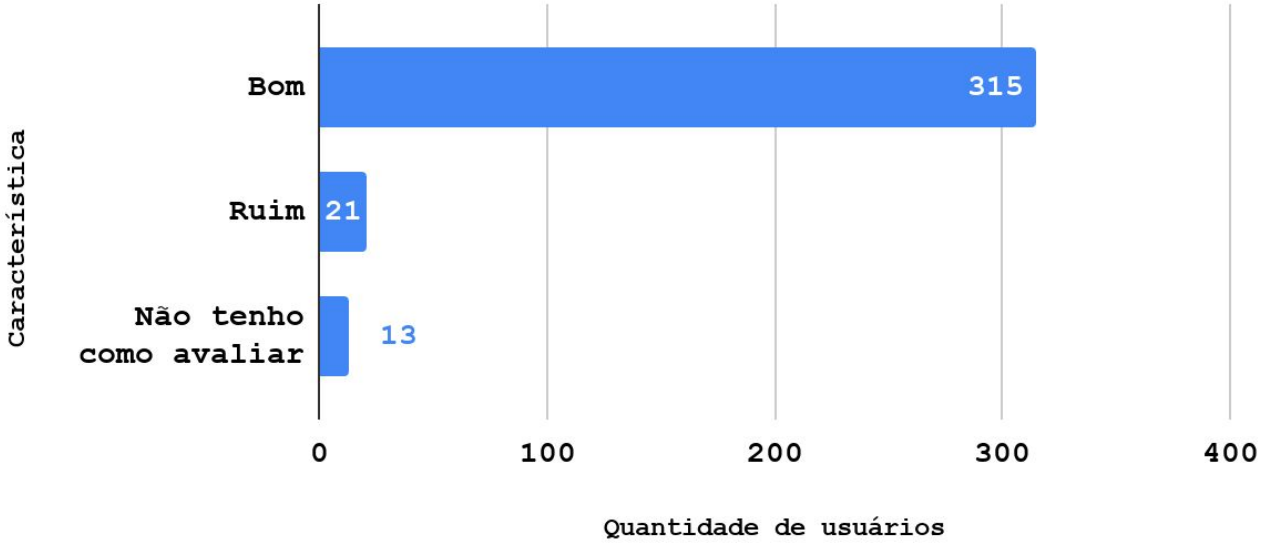

Gráfico 12 - Tempo para resolução da requisição

Tempo para Resolução da Requisição			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Bom	87,6%	90,3%	+2,7%
Ruim	7,0%	6,0%	-1,0%
Não tenho como avaliar	5,4%	3,7%	-1,7%

8 Satisfação Geral (Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a precisão na resolução da requisição do atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Satisfação geral[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]"**. O gráfico 13 ilustra o resultado.

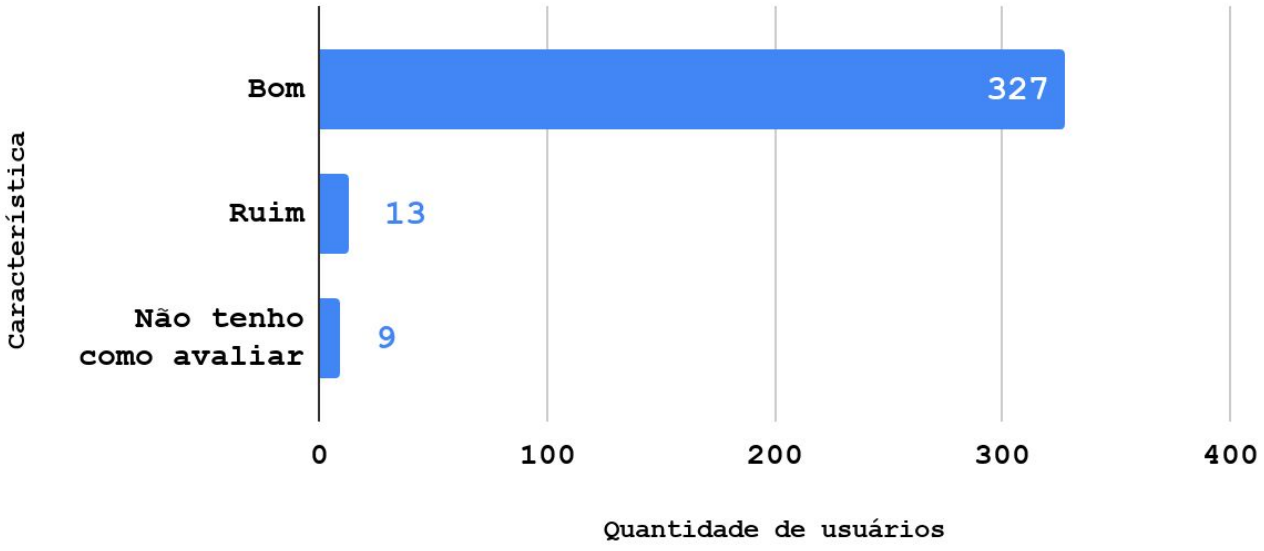

Gráfico 13 - Satisfação Geral

Quanto ao serviço de atendimento ao usuário - SATISFAÇÃO GERAL			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Bom	91,1%	93,7%	2,6%
Ruim	3,9%	3,7%	-0,2%
Não tenho como avaliar	5,0%	2,6%	-2,4%

9 Característica mais relevante em um atendimento

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o que é mais relevante para o usuário em um atendimento. Foi feita a seguinte pergunta: **"O que é mais relevante para você em um atendimento?"**, O gráfico 14 ilustra o resultado.

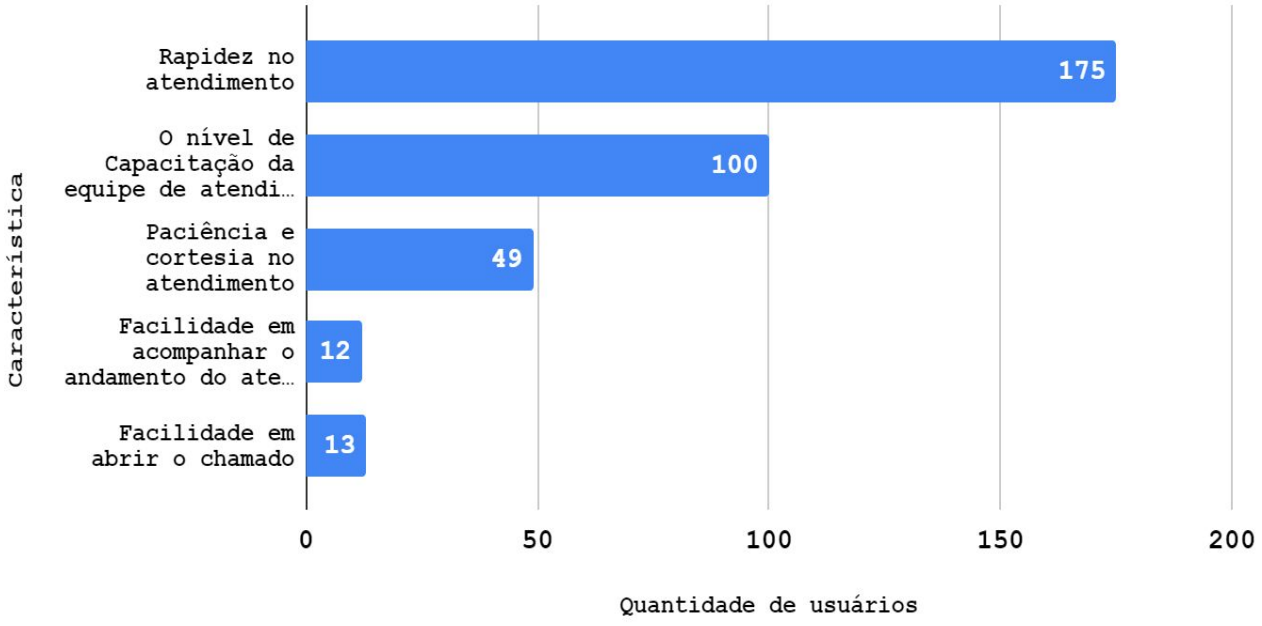

Gráfico 14 - Característica mais relevante em um atendimento

Alternativas	2018	2019	Oscilação
Rapidez no atendimento	53,1%	50,1%	-3,0%
O nível de Capacitação da equipe de atendimento	26,7%	28,7%	+2,0%
Paciência	15,5%	14,0%	-1,5%
Facilidade em acompanhar o andamento do atendimento	1,9%	3,4%	+1,5%
Facilidade em abrir o chamado	2,7%	3,7%	+1,0%

Parte III

Análise dos resultados relacionados ao atendimento aos sistemas

1 Portal do TRT8

Na seção de sistemas foi avaliado o portal do TRT8. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Portal do TRT8 [Com relação às suas necessidades, avalie]"**. O gráfico 15 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

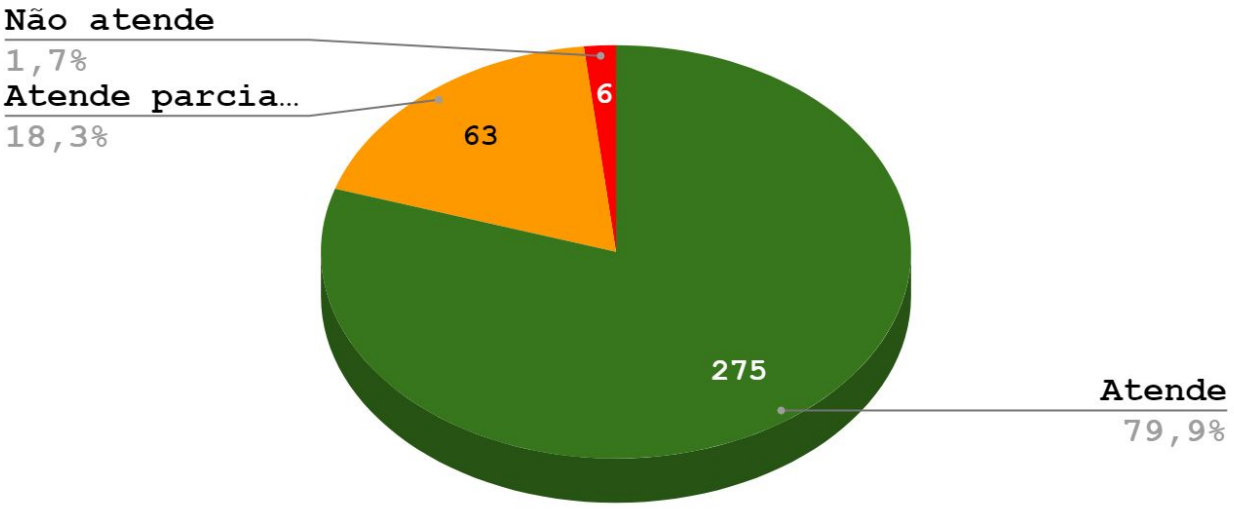

Gráfico 15 - Avaliação do portal do TRT8

Portal do TRT8			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Atende	75,3%	79,9%	+4,6%
Atende parcialmente	22,4%	18,3%	-4,0%
Não atende	2,4%	1,7%	-0,6%

2 PJe 1° Grau

Na seção de sistemas foi avaliado o PJE 1° Grau. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"PJe 1° Grau [Com relação às suas necessidades, avalie]"**. O gráfico 16 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

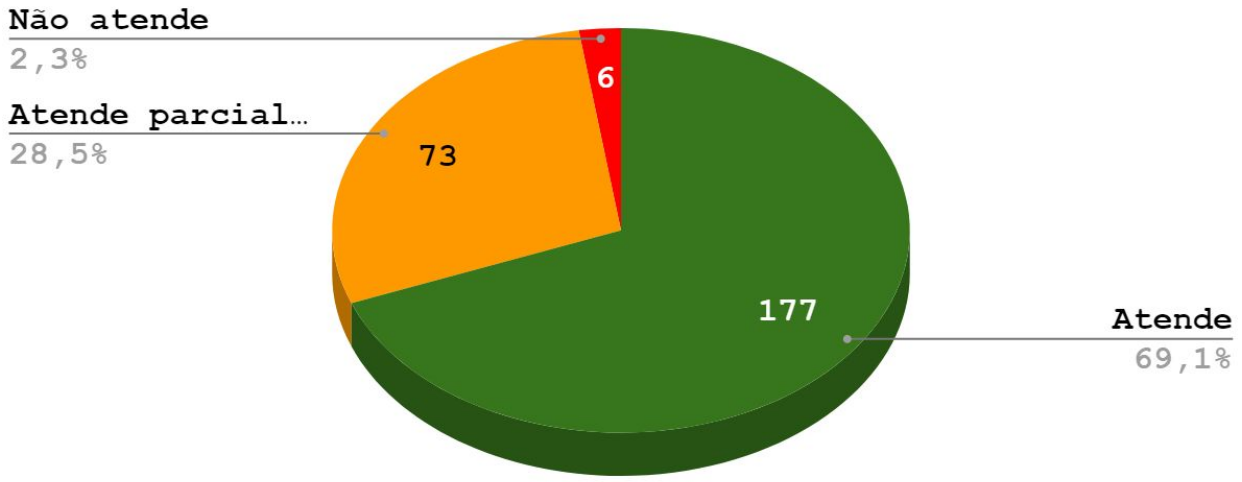

Gráfico 16 - Avaliação do PJe 1° Grau

PJE 1° Grau			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Atende	70,4%	69,1%	-1,3%
Atende parcialmente	28,0%	28,5%	+0,5%
Não atende	1,6%	2,3%	+0,7%

3 PJe 2° Grau

Na seção de sistemas foi avaliado o PJE 2° Grau. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"PJe 2° Grau [Com relação às suas necessidades, avalie]"**. O gráfico 17 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

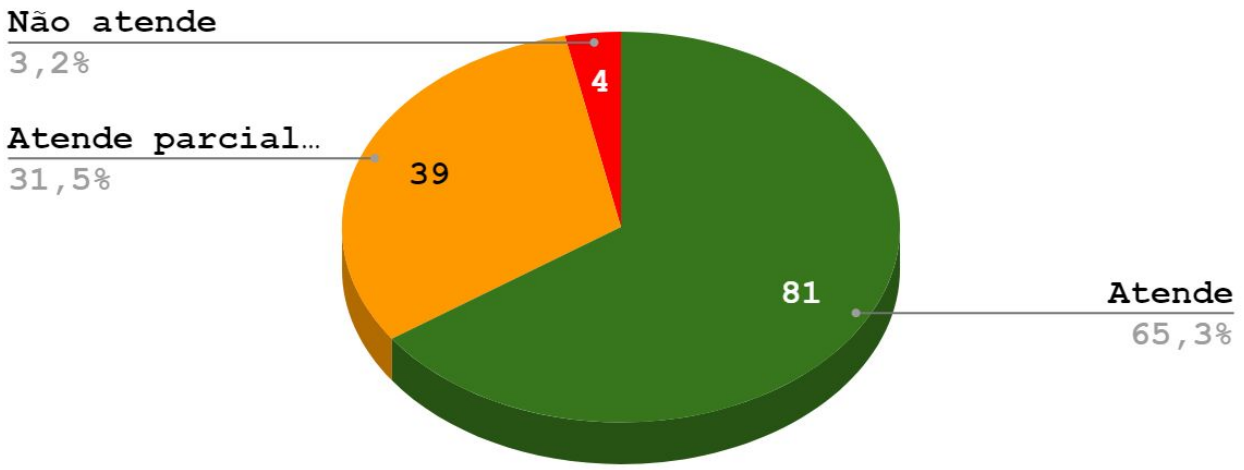

Gráfico 17 - Avaliação do PJe 2° Grau

PJE 2° Grau			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Atende	54,2%	65,3%	+11,1%
Atende parcialmente	38,6%	31,5%	-7,1%
Não atende	7,2%	3,2%	-4,0%

4 PJe-Calc

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe-Calc. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"PJe-Calc[Com relação às suas necessidades, avalie]"**. O gráfico 18 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

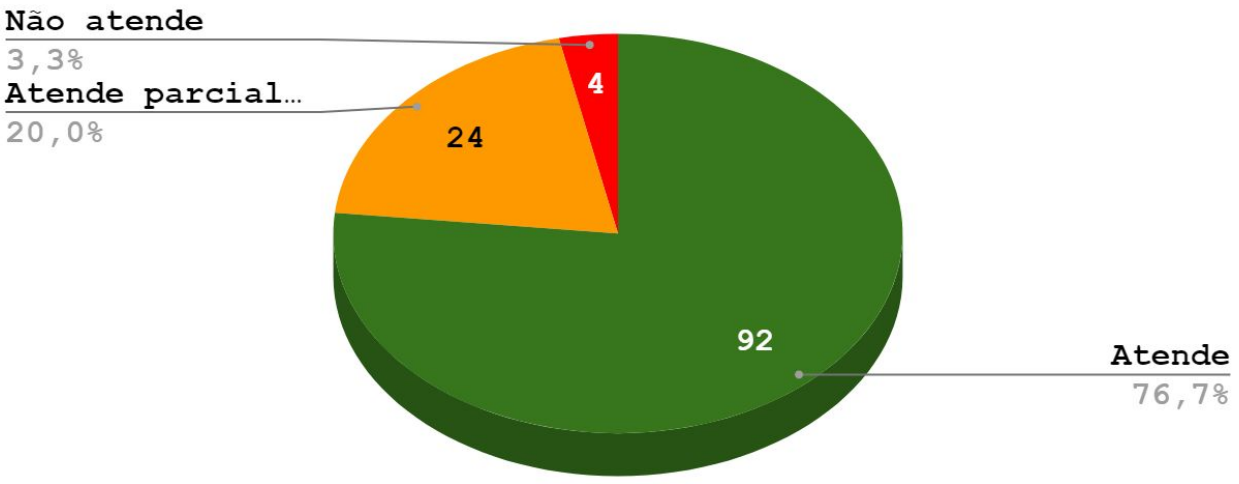

Gráfico 18 - Avaliação do PJe-Calc

PJe-Calc			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Atende	72,8%	76,7%	+3,9%
Atende parcialmente	24,7%	20,0%	-4,7%
Não atende	2,5%	3,3%	+0,8%

5 PROAD

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe-Calc. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"PROAD[Com relação às suas necessidades, avalie]"**. O gráfico 19 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

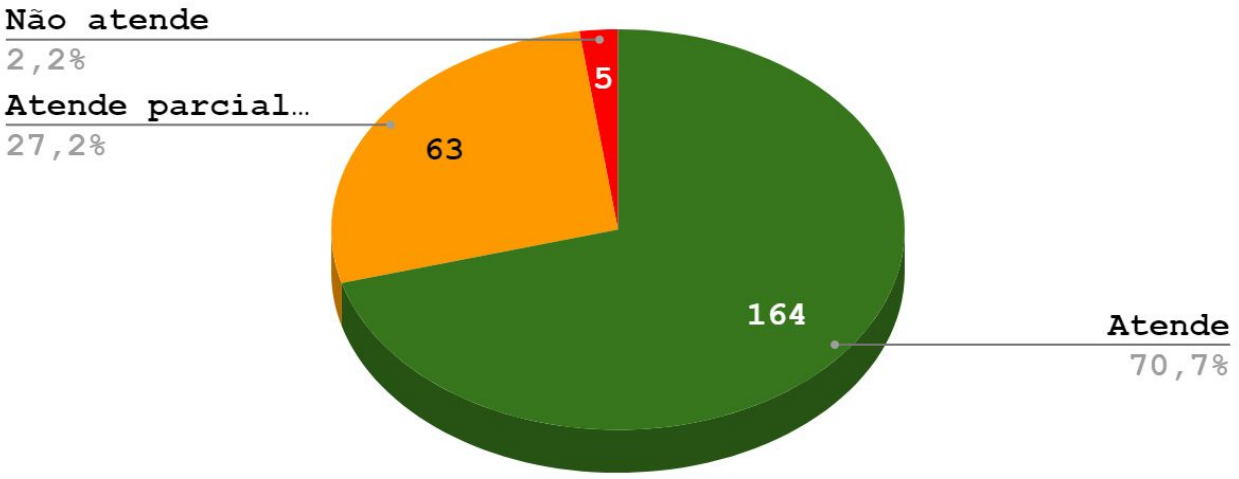

Gráfico 19 - Avaliação do PROAD

PROAD			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Atende	61,2%	70,7%	+9,5%
Atende parcialmente	36,4%	27,2%	-9,2%
Não atende	2,4%	2,2%	-0,2%

6 MENTORH

Na seção de sistemas foi avaliado o MENTORH. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"MENTORH[Com relação às suas necessidades, avalie]"**. O gráfico 20 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

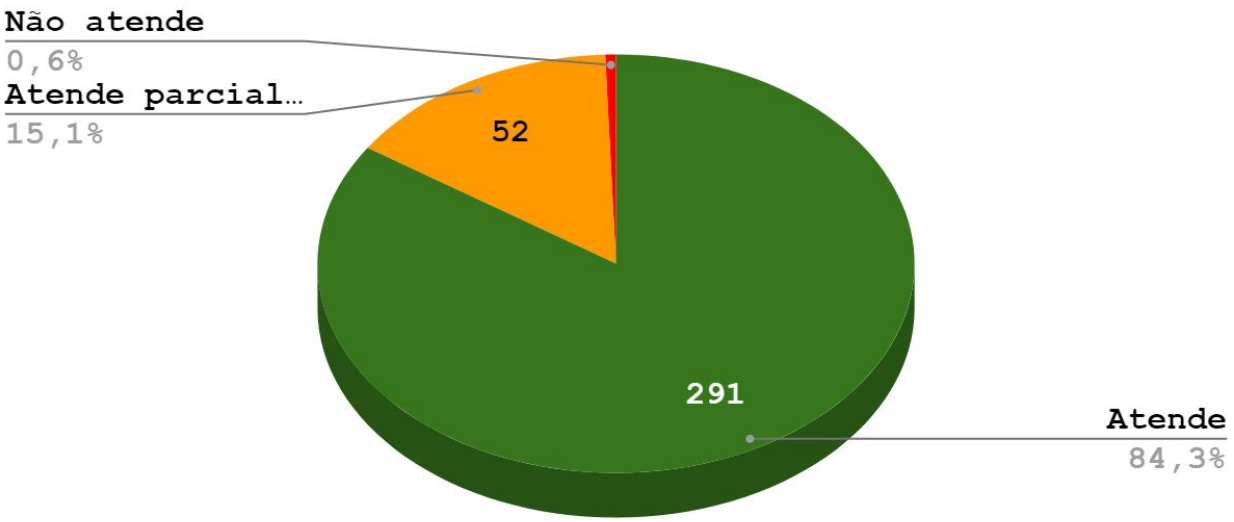

Gráfico 20 - Avaliação do MENTORH

MENTORH			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Atende	77,9%	84,3%	+6,6%
Atende parcialmente	20,9%	15,1%	-5,8%
Não atende	1,2%	0,6%	-0,6%

7 SCMP

Na seção de sistemas foi avaliado o SCMP. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"SCMP[Com relação às suas necessidades, avalie]"**. O gráfico 21 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

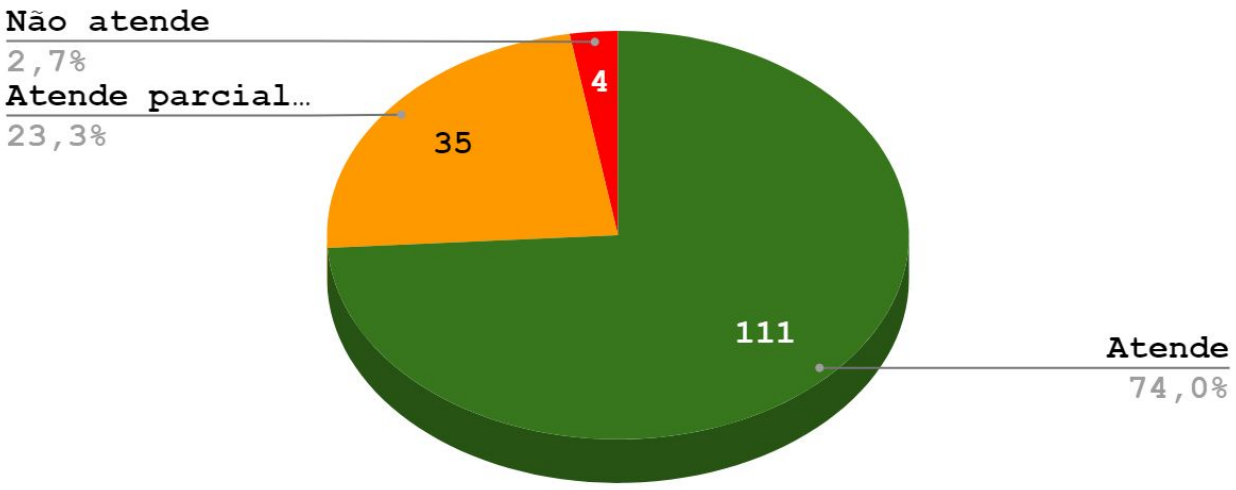

Gráfico 21 - Avaliação do SCMP

SCMP			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Atende	68,5%	74,0%	+5,5%
Atende parcialmente	27,9%	23,3%	-4,6%
Não atende	3,6%	2,7%	-0,9%

8 GPREC

Na seção de sistemas foi avaliado o GPREC. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"GPREC[Com relação às suas necessidades, avalie]"**. O gráfico 22 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

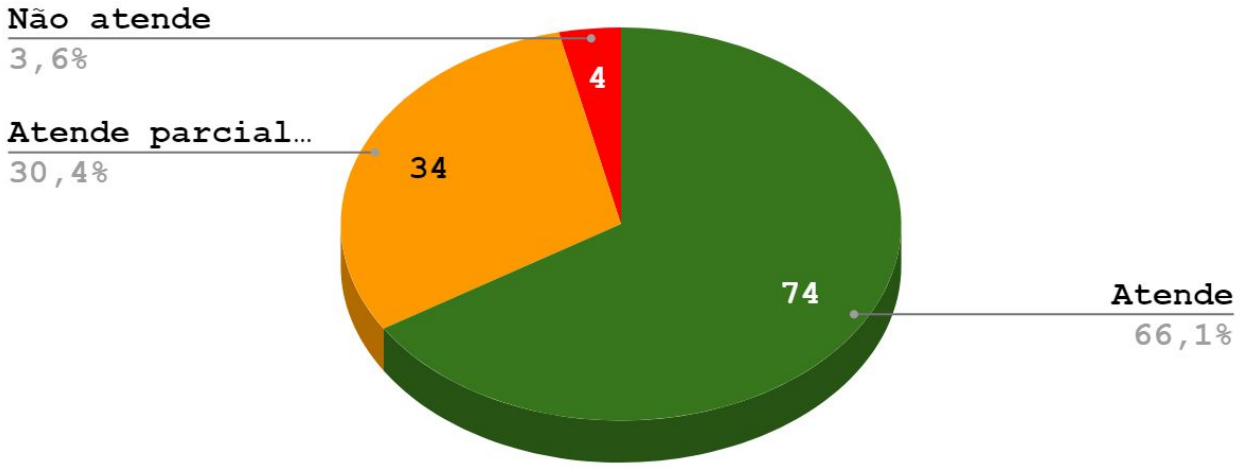

Gráfico 22 - Avaliação do GPREC

GPREC	
Alternativas	**2019**
Atende	66,1%
Atende parcialmente	30,4%
Não atende	3,6%

* Esta questão não foi aplicada na Pesquisa de 2018

Parte IV

Análise dos resultados relacionados a infraestrutura de TI

1 Computador disponibilizado para o usuário

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliado o computador disponibilizado ao usuário. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal?"**. O gráfico 23 mostra o resultado.

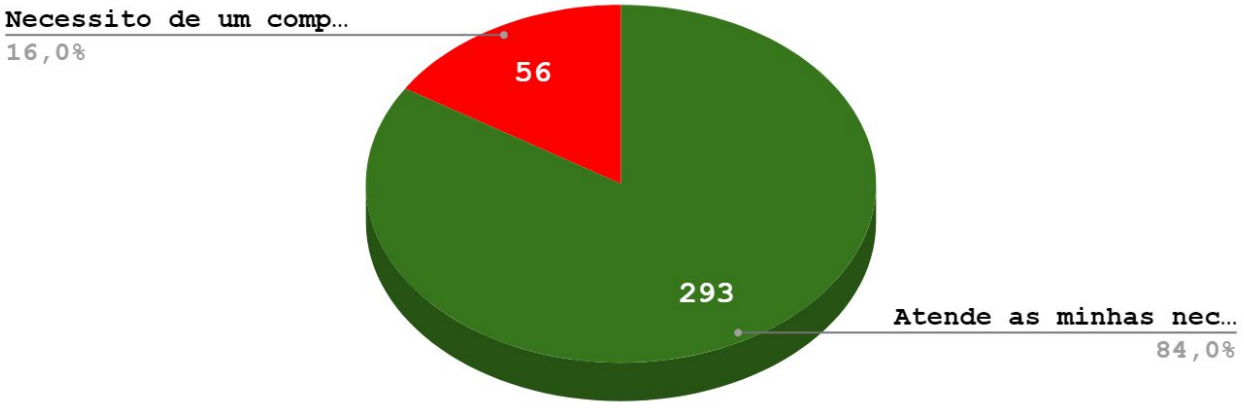

Gráfico 23 - Avaliação do computador disponibilizado pelo Tribunal

Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
O computador Atende as minhas necessidades	89,1%	84,0%	-5,2%
Necessito de um computador melhor	10,9%	16,0%	+5,2%

1.1 Local de Trabalho dos Usuários que necessitam de computador de melhor qualidade

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar o local de trabalho dos usuários que necessitam de computador de melhor qualidade. O gráfico 24 ilustra o resultado.

Gráfico 24 - Local de trabalho dos usuários que necessitam de computadores de melhor qualidade

2 Notebook disponibilizado pelo Tribunal

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliado o notebook disponibilizado ao usuário. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal?"**. O gráfico 26 mostra o resultado.

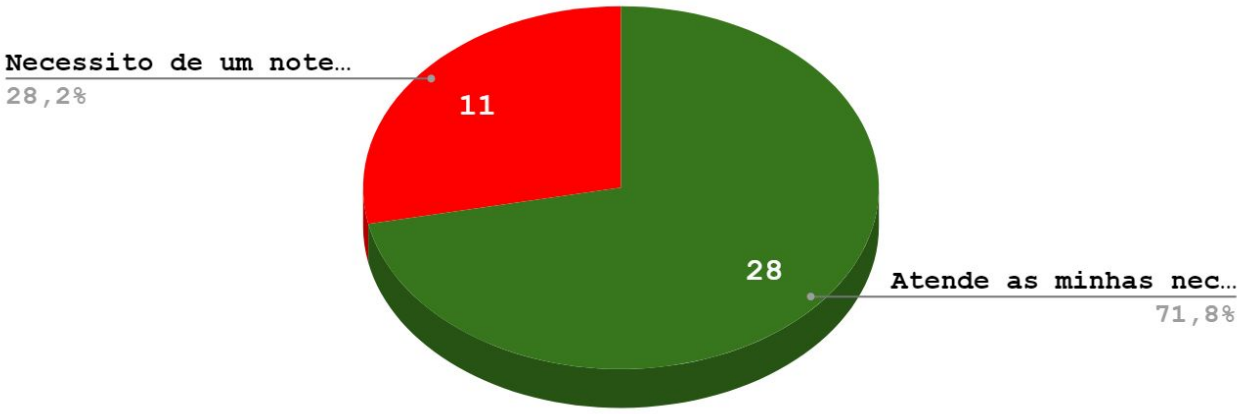

Gráfico 26 - Avaliação do notebook disponibilizado pelo Tribunal

Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Atende as minhas necessidades	69,0%	71,8%	+2,8%
Necessito de um notebook melhor	31,0%	28,2%	-2,8%

3 Equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliado o equipamento disponibilizado ao usuário. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Como você avalia os equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal?"**. O gráfico 27 mostra o resultado.

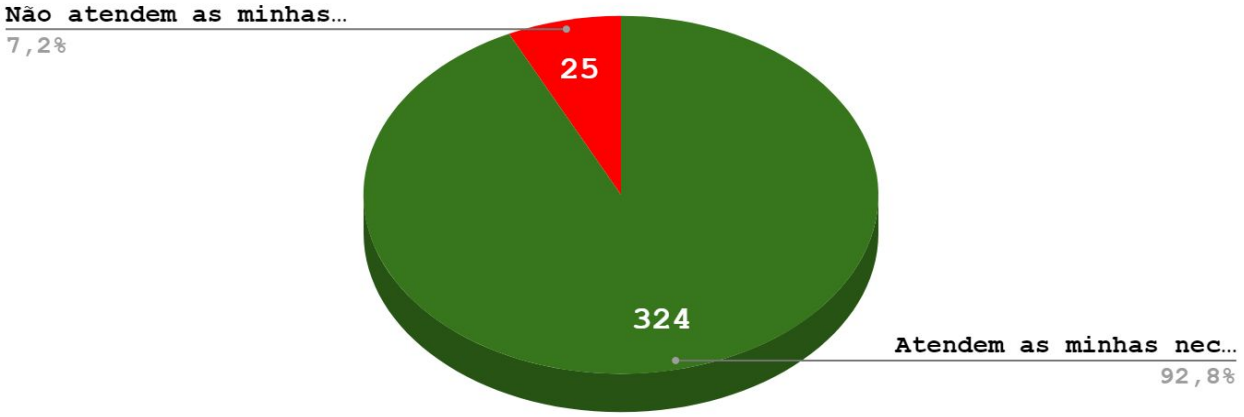

Gráfico 27 - Avaliação do dos equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal

Como você avalia os equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Atendem às minhas necessidades	93,0%	92,8%	-0,2%
Não atendem as minhas necessidades	7,0%	7,2%	+0,2%

4 Velocidade e disponibilidade de acesso à Internet para navegação em sites externos

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a velocidade e disponibilidade de acesso à Internet para navegação em sites externos. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Quanto à velocidade e disponibilidade de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.)"**. O gráfico 28 mostra o resultado.

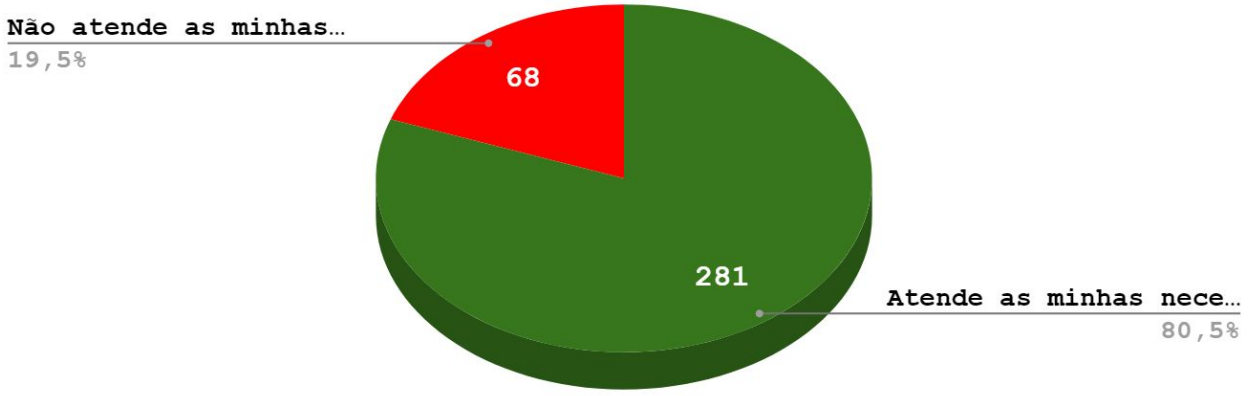

Gráfico 28 - Velocidade e disponibilidade de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal

Quanto à velocidade e disponibilidade de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.)			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Atende as minhas necessidades	77,1%	80,5%	+3,4%
Não atende as minhas necessidades	22,9%	19,5%	-3,4%

4.1 Local de Trabalho dos Usuários que necessitam de um acesso à Internet melhor

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar o local de trabalho dos usuários que necessitam de computador de melhor qualidade. O gráfico 24 ilustra o resultado.

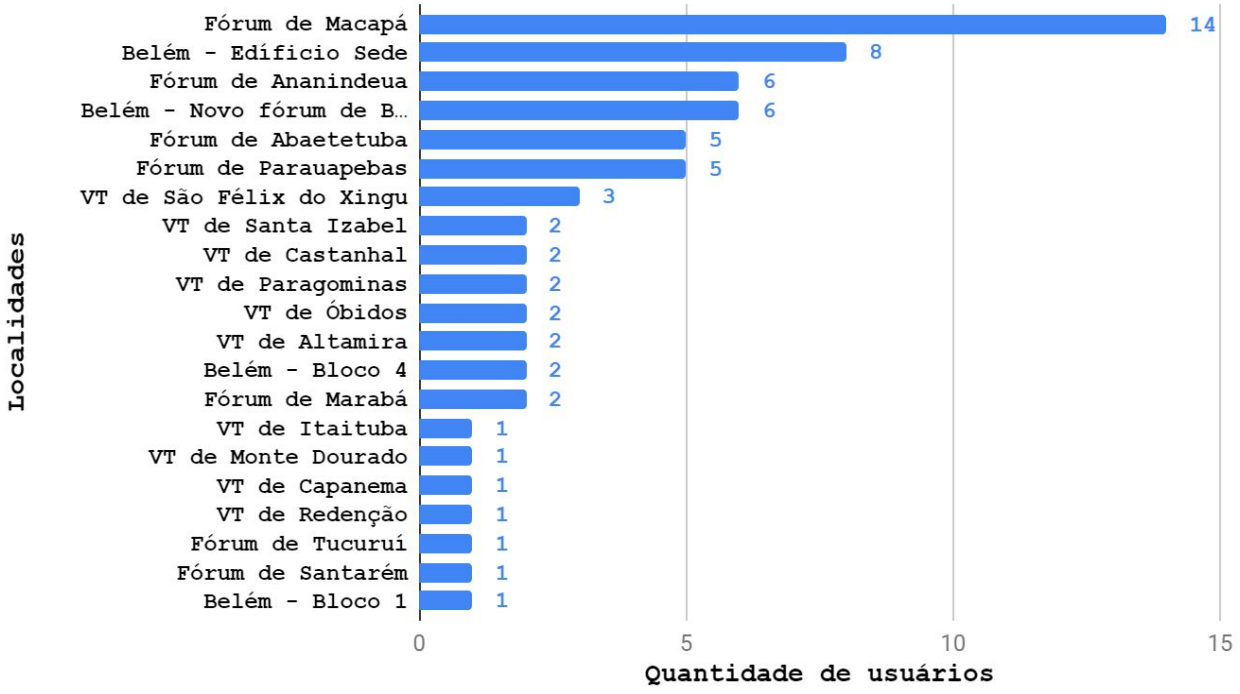

Gráfico 29 - Local de trabalho dos usuários que necessitam de computadores de melhor qualidade

5 Rede WIFI (TRT8 Corporativo)disponível no Tribunal

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a rede WIFI disponível no Tribunal (TRT8 Corporativo). Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Como você avalia a rede WIFI (TRT8 Corporativo) disponível no Tribunal?"**. O gráfico 30 mostra o resultado.

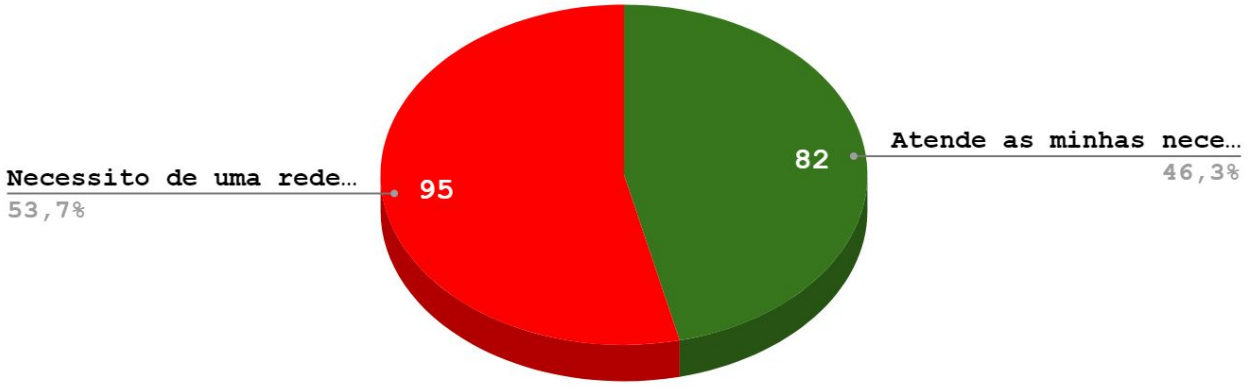

Gráfico 30 - Avaliação da Rede WIFI(TRT8 Corporativo)

Como você avalia a rede WIFI (TRT8 Corporativo) disponível no Tribunal?	
Alternativas	**2019**
Atende as minhas necessidades	46,3%
Necessito de uma rede WIFI melhor	53,7%

* Esta questão não foi aplicada na Pesquisa de 2018

6 Ferramenta de comunicação de correio eletrônico

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a ferramenta de comunicação de correio eletrônico (e-mail). Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Como você avalia a ferramenta de correio eletrônico(e-mail)"**. O gráfico 31 mostra o resultado.

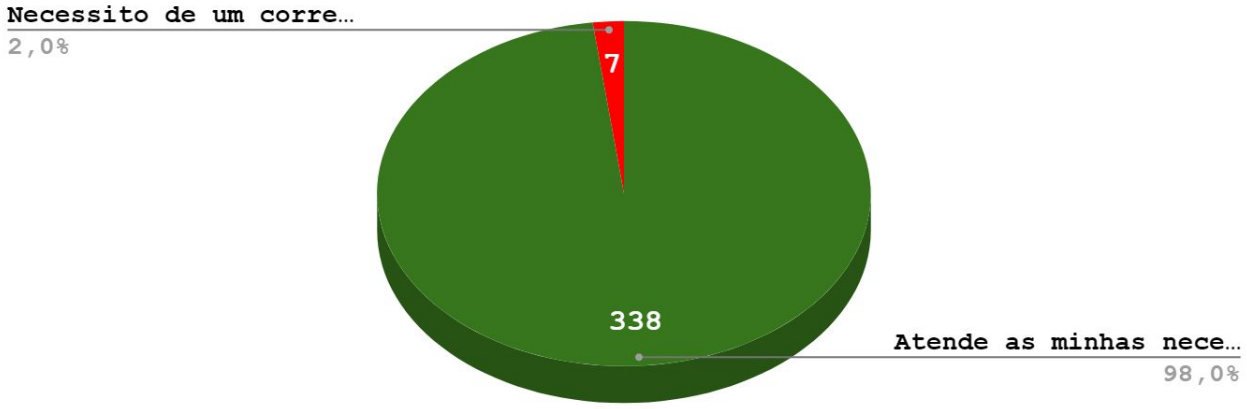

Gráfico 30 - Avaliação da Rede WIFI(TRT8 Corporativo)

Como você avalia a ferramenta de comunicação de correio eletrônico (e-mail)?			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Atende as minhas necessidades	98,4%	98,0%	-0,4%
Necessito de um correio eletrônico de melhor qualidade	1,6%	2,0%	+0,4%

7 Ferramentas de colaboração do Google

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a utilização das ferramentas Google disponibilizadas pelo Tribunal. Foi feita a seguintes pergunta para o usuário: "Quais ferramentas de colaboração Google você utiliza?". O gráfico 31 ilustra o resultado.

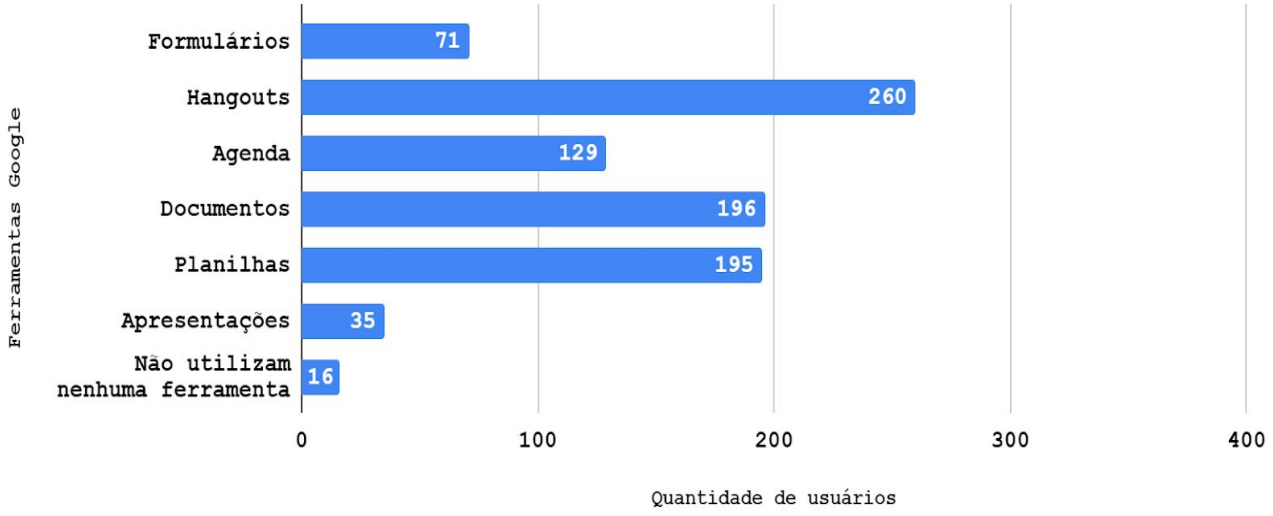

Gráfico 31 - Ferramentas Google

Quais ferramentas de colaboração do Google você utiliza?			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Formulários	15,50%	20,34%	+4,8%
Hangouts	74,03%	74,50%	+0,5%
Agenda	36,82%	36,96%	+0,1%
Documentos	54,26%	56,16%	+1,9%
Planilhas	50,39%	55,87%	+5,5%
Apresentações	12,02%	10,03%	-2,0%
Não utilizam nenhuma ferramenta	3,10%	4,58%	+1,5%

8 Capacidade de armazenamento de arquivos no Google Drive

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a ferramenta de comunicação de correio eletrônico (e-mail). Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Quanto à capacidade de armazenamento de arquivos no seu Google Drive"**. O gráfico 32 mostra o resultado.

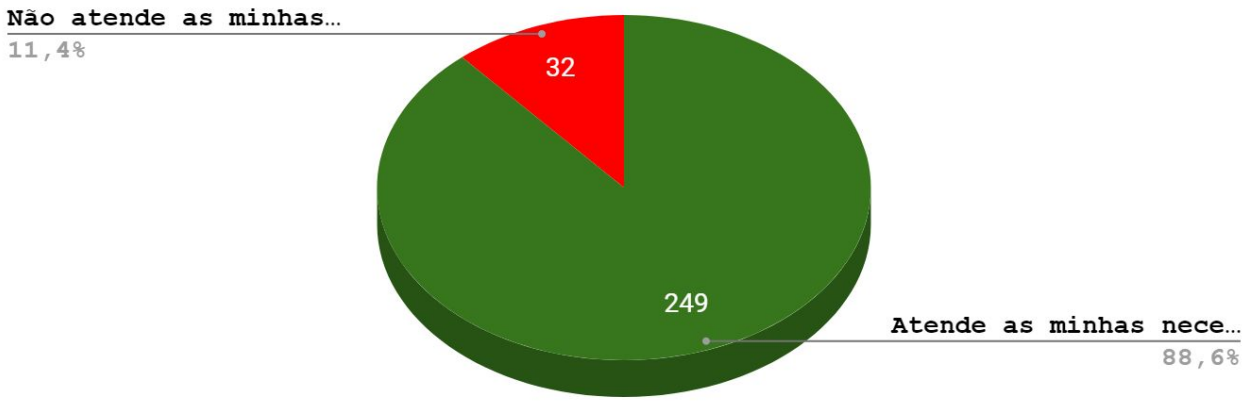

Gráfico 32 - Avaliação da capacidade de armazenamento de arquivos no seu Google Drive

Quanto à capacidade de armazenamento de arquivos no seu Google Drive:	
Alternativas	**2019**
Atende as minhas necessidades	88,6%
Não atende as minhas necessidades	11,4%

* Esta questão não foi aplicada na Pesquisa de 2018

9 Capacidade de armazenamento de arquivos na rede interna do Tribunal (pastas na rede U:,H:,T: etc.)

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a capacidade de armazenamento de arquivos na rede interna do Tribunal. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Quanto à capacidade de armazenamento de arquivos na rede interna do Tribunal (pastas na rede U:,H:,T: etc.)"**. O gráfico 33 mostra o resultado.

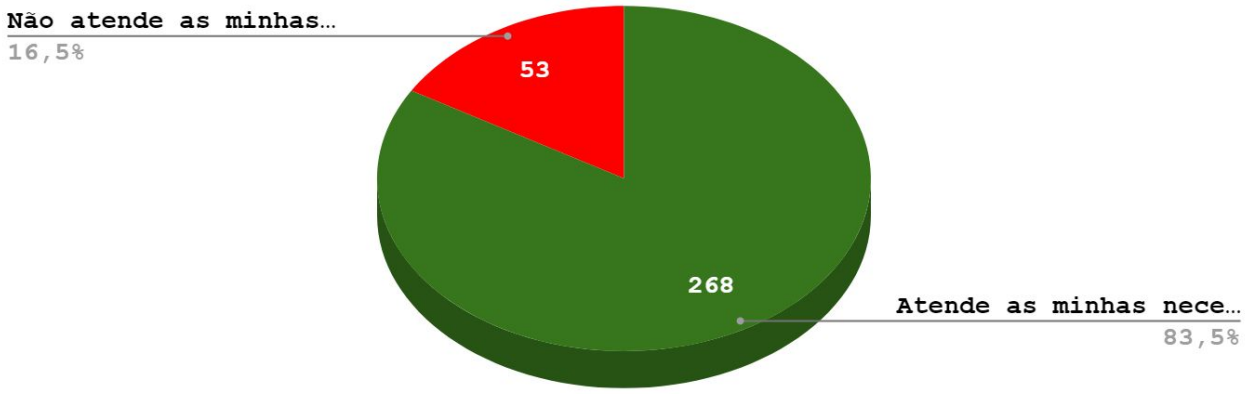

Gráfico 33 - Avaliação da capacidade de armazenamento de arquivos na rede interna

Quanto à capacidade de armazenamento de arquivos na rede interna do Tribunal (pastas na rede U: , H: , T: etc.):			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Atende as minhas necessidades	83,2%	83,5%	+0,3%
Não atende as minhas necessidades	16,8%	16,5%	-0,3%

Parte V

Análise dos resultados relacionados à Segurança da Informação

1 Segurança de TI contra invasões

Na seção de Segurança da Informação foi avaliada a segurança de TI contra invasões. Foi feita a seguinte pergunta: **"Como você avalia a Segurança de TI contra invasões(vírus, spam, malwares etc.)"**. O gráfico 34 mostra o resultado.

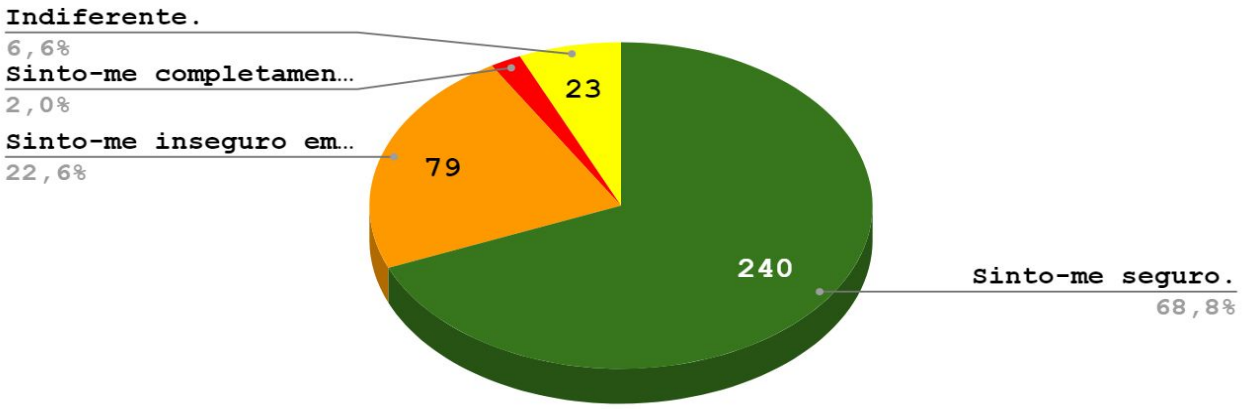

Gráfico 34 - Avaliação da Segurança de TI contra invasões

Como você avalia a Segurança de TI contra invasões:			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Sinto-me seguro.	62,8%	68,8%	+6,0%
Sinto-me inseguro em algumas ocasiões.	32,2%	22,6%	-9,6%
Sinto-me completamente inseguro.	0,8%	2,0%	+1,2%
Indiferente.	4,3%	6,6%	+2,3%

2 Conhecimento da Política de Segurança da Informação

Na seção de Segurança da Informação foi feita uma avaliação sobre o conhecimento dos usuários a respeito da Política de Segurança da Informação. Foi feita a seguinte pergunta: **"Você conhece a Política de Segurança da Informação, instituída pela Resolução nº 52/2015 do Tribunal?"**. O gráfico 35 mostra o resultado.

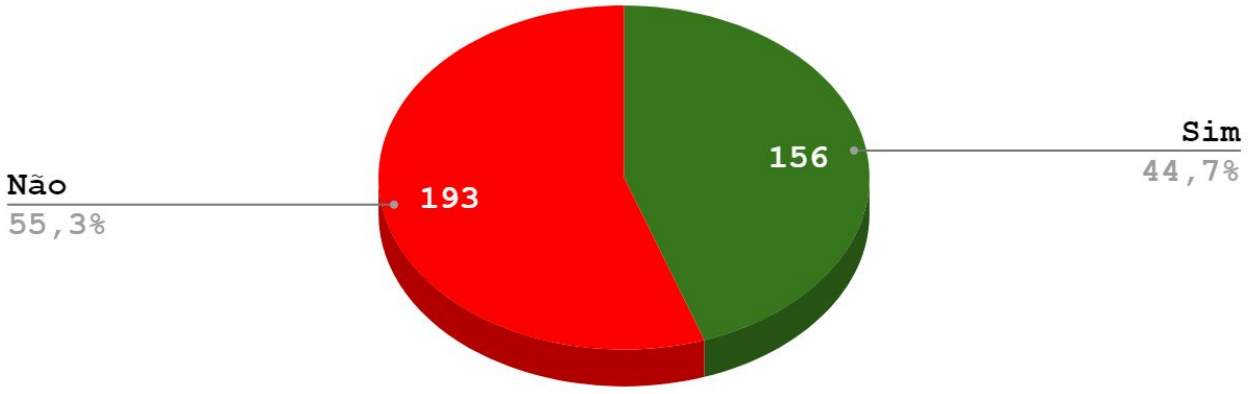

Gráfico 35 -Avaliação sobre o conhecimento dos usuários a respeito da Política de Segurança da Informação

Você conhece a Política de Segurança da Informação, instituída pela Resolução nº 052/2015 do Tribunal?			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Sim	58,1%	44,7%	-13,4%
Não	41,9%	55,3%	+13,4%

3 Conhecimento sobre normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação

Na seção de Segurança da Informação foi feita uma avaliação sobre o conhecimento dos usuários a respeito de normativos do Tribunal que tratam da utilização de recursos de Tecnologia da Informação. Foi feita a seguinte pergunta: **"Você conhece as Resoluções nº 08/2018 e nº 28/2018 que estabelecem normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação?"**. O gráfico 36 mostra o resultado.

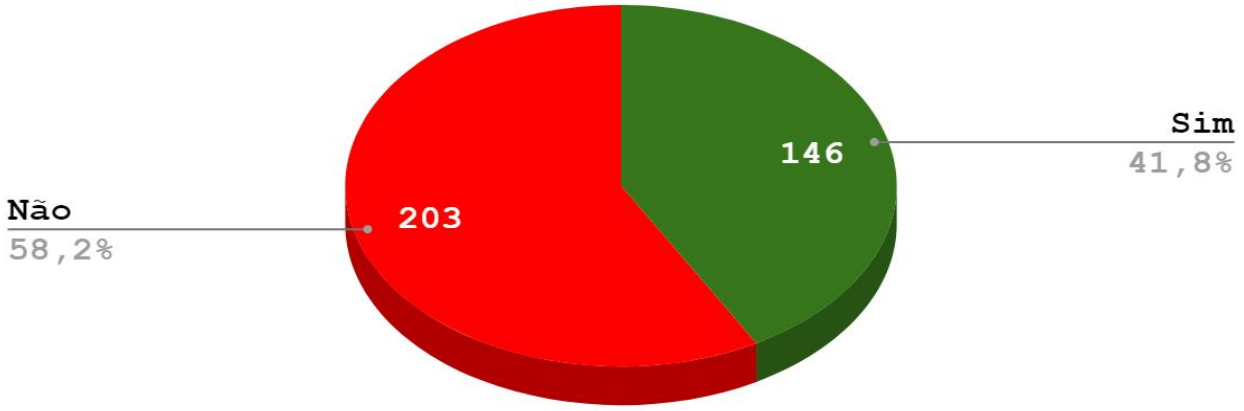

Gráfico 36 - Conhecimento dos usuários a respeito das normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação

Você conhece as Resoluções nº 08/2018 e nº 28/2018, que estabelecem normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação?			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Sim	60,1%	41,8%	-18,3%
Não	39,9%	58,2%	+18,3%

4 Conhecimento sobre práticas de Segurança da Informação

Na seção de Segurança da Informação foi avaliada se os usuários possuem conhecimentos sobre práticas de segurança de TI. Foi feita a seguinte pergunta: **"Você possui conhecimentos sobre práticas de segurança de TI para se manter seguro(navegação segura na Internet, senhas seguras, acesso a links inseguros etc.)?"**.O gráfico 37 mostra o resultado.

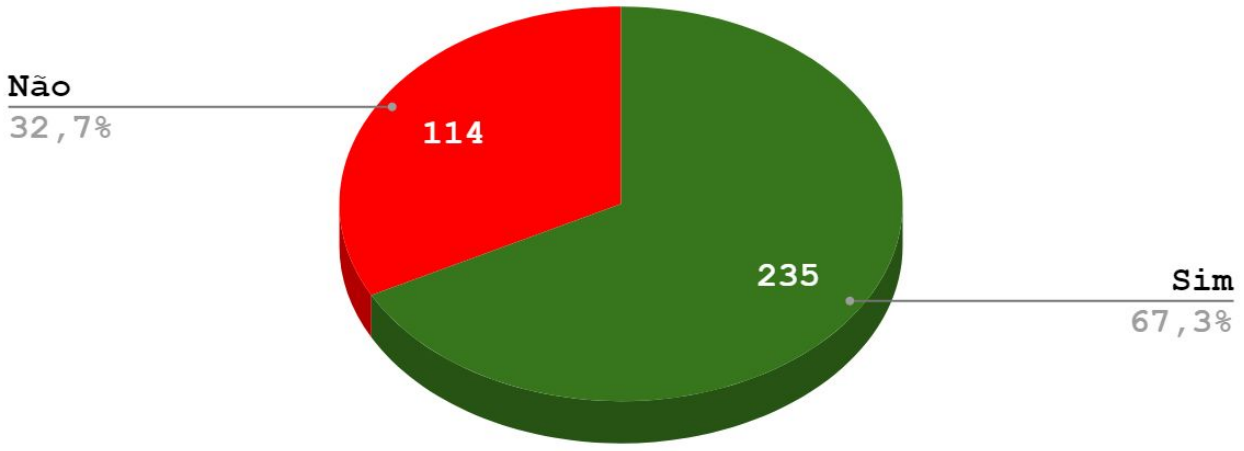

Gráfico 37 - Conhecimento dos usuários sobre prática de segurança de TI.

Você possui conhecimentos sobre práticas de segurança de TI para se manter seguro?			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Sim	73,6%	67,3%	-6,3%
Não	26,4%	32,7%	+6,3%

Parte VI

Análise do resultado relacionado à visão geral

1 Avaliação do Grau de Satisfação Geral em relação aos serviços prestados pela SETIN

Em um item específico do formulário disponibilizado para o usuário foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT8".**

De acordo com o gráfico 38, pode-se concluir que o índice de satisfação dos usuários internos é de aproximadamente 96% (correspondente a soma dos usuários que indicaram as opções Muito Satisfeito e Satisfeito).

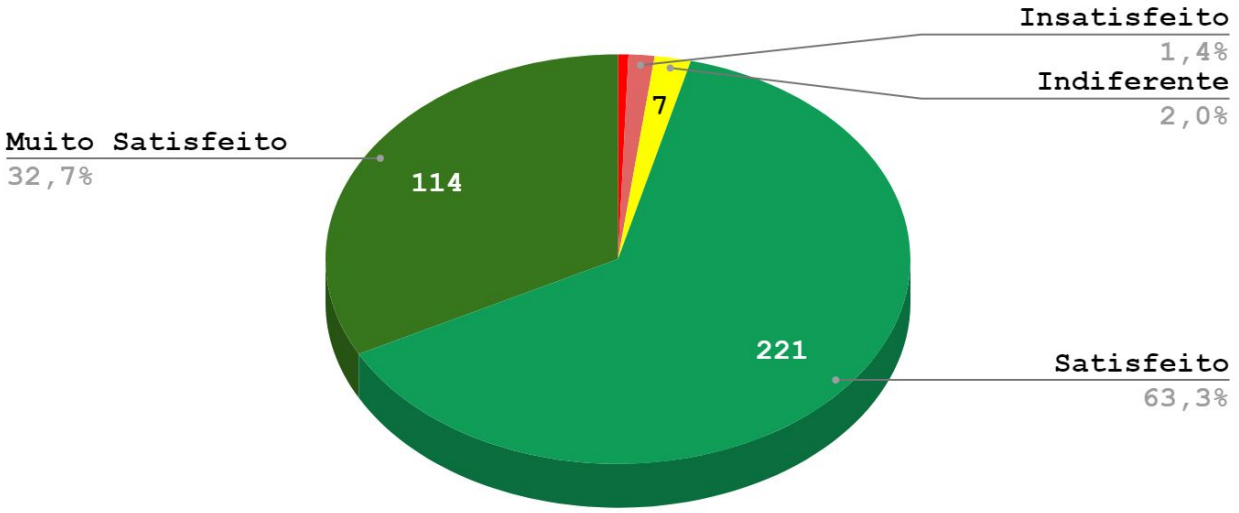

Gráfico 38 - Avaliação do Grau de Satisfação Geral da SETIN

Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Muito Insatisfeito	0,0%	0,6%	+0,6%
Insatisfeito	1,9%	1,4%	-0,5%
Indiferente	3,5%	2,0%	-1,5%
Satisfeito	57,8%	63,3%	+5,6%
Muito Satisfeito	36,8%	32,7%	-4,2%
Índice de satisfação	**94,6%**	**96,0%**	**+1,4%**

1.1 Avaliação dos Magistrados

De acordo com os dados coletados na seção anterior, o resultado foi refinado para identificar a avaliação geral apenas dos magistrados. O gráfico 39 ilustra o resultado.

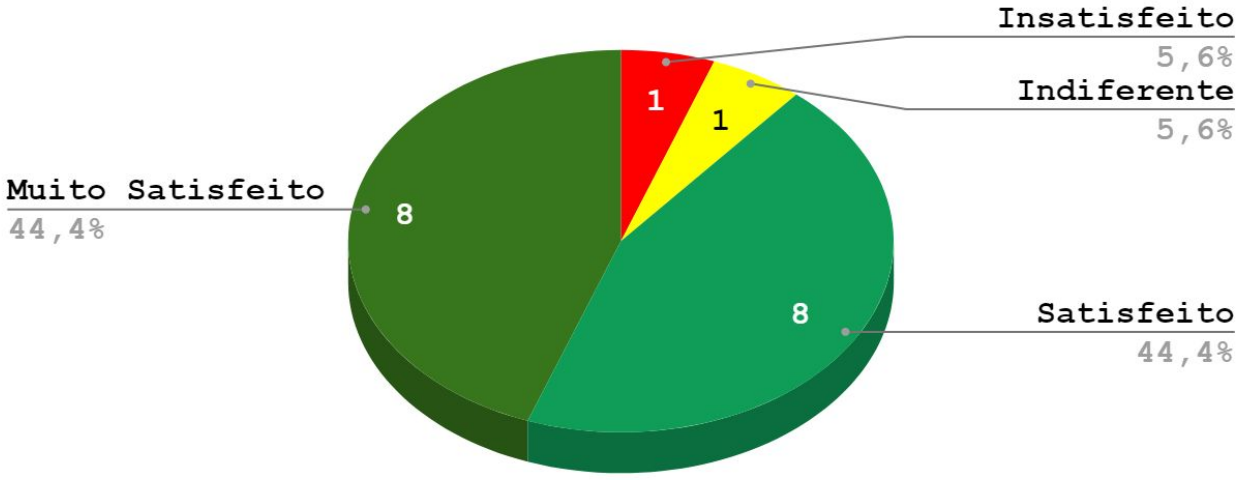

Gráfico 39 - Avaliação do Grau de Satisfação Geral da SETIN pelos Magistrados

Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN - Magistrados			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%	0,0%
Insatisfeito	14,3%	5,6%	-8,7%
Indiferente	14,3%	5,6%	-8,7%
Satisfeito	28,6%	44,4%	+15,9%
Muito Satisfeito	42,9%	44,4%	+1,6%
Índice de Satisfação	**71,4%**	**88,9%**	**+17,5%**

1.2 Avaliação dos Servidores

De acordo com os dados coletados na seção anterior, o resultado foi refinado para identificar a avaliação geral apenas dos Servidores. O gráfico 40 ilustra o resultado.

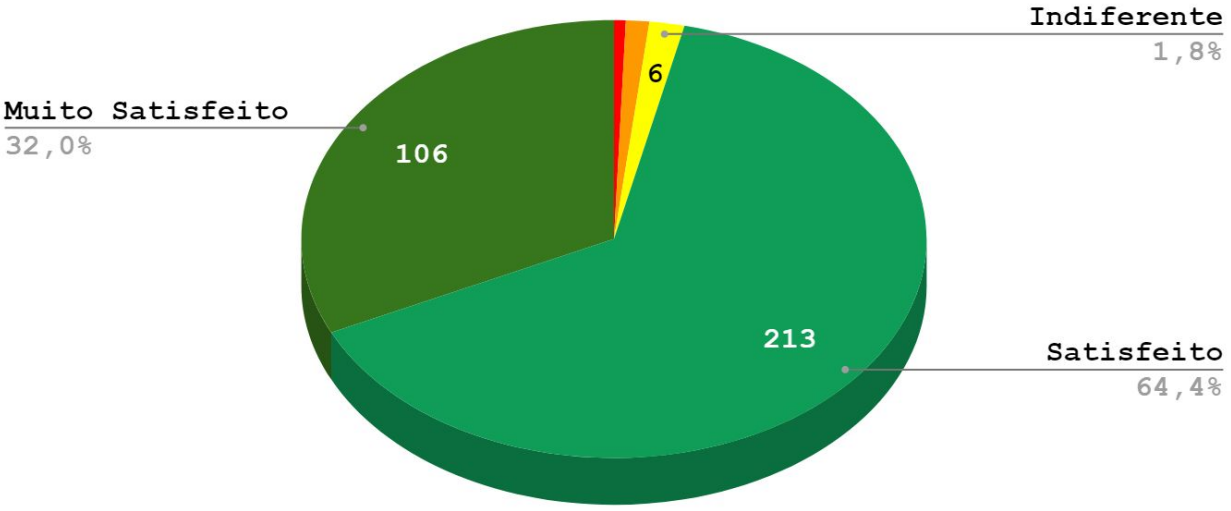

Gráfico 40 - Avaliação do Grau de Satisfação Geral da SETIN pelos Servidores

Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN - Servidores			
Alternativas	**2018**	**2019**	**Oscilação**
Muito Insatisfeito	0,0%	0,6%	+0,6%
Insatisfeito	1,6%	1,2%	-0,4%
Indiferente	3,2%	1,8%	-1,4%
Satisfeito	58,6%	64,4%	+5,8%
Muito Satisfeito	36,7%	32,0%	-4,6%
Índice de satisfação	**95,2%**	**96,4%**	**1,2%**

Considerações Finais

A terceira pesquisa de satisfação com usuários internos de TI realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 8ª região é resultado da decisão da alta administração em avaliar a satisfação dos usuários internos de TI quanto aos serviços, recursos e sistemas de TIC disponibilizados pelo Tribunal.

Além disso, a pesquisa com usuários internos é um meio de aferir uma das metas (Meta 3.2) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) do Tribunal, na qual define: "Alcançar 90% de satisfação dos usuários internos até 2020".

De acordo com o resultado apresentado na Parte VI deste documento, **o índice de satisfação dos usuários internos é de 96%.** Com esse resultado a meta do PETIC proposta para 2019 (alcançar índice de satisfação de 85%) foi alcançada.

Por fim, os resultados, as críticas e sugestões apresentados na pesquisa servirão como subsídios para os próximos investimentos e planos de ações do Tribunal e da SETIN, visando sempre o aperfeiçoamento dos serviços prestados aos jurisdicionados.

ANEXO I

Quadro comparativo detalhado dos Resultados das Pesquisas de Satisfação dos Usuários internos de TIC 2018 e 2019

Informações sobre o usuário			
Perfil do usuário	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Magistrados	7	18	+157,1%
Servidores	251	331	+31,9%
Total de usuários internos	258	349	+35,3%
Você é uma pessoa com deficiência	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Sim	13	13	0,0%
Atendimento ao usuário			
Quanto ao sistema de Ordem de Serviço (sistema de abertura de chamados), avalie:	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
É fácil abrir e acompanhar os chamados	95,7%	92,0%	-3,7%
Considerando o horário de atendimento disponibilizado ao usuário, das 08h às 16h, é conveniente para você?	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Sim, me atende	93,0%	93,7%	+0,7%
Cortesia [Quanto ao	**2018**	**2019**	**Oscilação**

serviço de atendimento ao usuário, avalie:]			**2018/2019**
Bom	95,7%	94,8%	-0,9%
Comunicação clara [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Bom	88,4%	92,8%	+4,4%
Precisão na resolução da requisição [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Bom	87,2%	90,5%	+3,3%
Tempo para cotato inicial [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Bom	89,5%	93,4%	+3,9%
Tempo para resolução da requisição[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Bom	87,6%	90,3%	+2,7%
Satisfação geral [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Bom	91,1%	93,7%	+2,6%
O que é mais relevante para você em um atendimento?	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Rapidez no atendimento	53,1%	50,1%	-3,0%
O nível de capacitação da equipe de atendimento	26,7%	28,7%	+2,0%

Paciência e cortesia no atendimento	15,5%	14,0%	-1,5%
Facilidade em abrir o chamado	1,9%	3,4%	+1,5%
Facilidade em acompanhar o andamento do atendimento	2,7%	3,7%	+1,0%
Sistemas			
Portal do TRT8[Com relação às suas necessidades, avalie:]	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Atende	75,3%	79,9%	+4,6%
PJe 1° Grau[Com relação às suas necessidades, avalie:]	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Atende	70,4%	69,1%	-1,3%
PJe 2° Grau[Com relação às suas necessidades, avalie:]	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Atende	54,2%	65,3%	+11,1%
PJe-Calc[Com relação às suas necessidades, avalie:]			
Atende	72,8%	76,7%	+3,9%
PROAD[Com relação às suas necessidades, avalie:]	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Atende	61,2%	70,7%	+9,5%
MENTORH[Com relação às suas necessidades, avalie:]	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Atende	77,9%	84,3%	+6,6%
SCMP[Com relação às suas	**2018**	**2019**	**Oscilação**

necessidades, avalie:]			**2018/2019**
Atende	68,5%	74,0%	+5,5%
GPREC[Com relação às suas necessidades, avalie:]	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Atende	N/A	66,1%	N/A
Infraestrutura de TI			
Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal?	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
O computador atende as minhas necessidades	89,1%	84,0%	-5,1%
Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal?	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
O notebook atende as minhas necessidades	69,0%	71,8%	+2,8%
Como você avalia os equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal?	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Os equipamentos de impressão atendem às minhas necessidades	93,0%	92,8%	-0,2%
Quanto à velocidade de acesso à Internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.):	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
O acesso à Internet atende as minhas necessidades	77,1%	80,5%	+3,4%

Como você avalia a rede WIFI(TRT8 Corporativo) disponível no Tribunal	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Atende as minhas necessidades	N/A	46,3%	N/A
Como você avalia a ferramenta de correio eletrônico(e-mail)	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
O correio eletrônico atende as minhas necessidades	98,4%	98,0%	-0,4%
Quanto à capacidade de armazenamento de arquivos do Google Drive:	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
A capacidade de armazenamento de arquivos do Google Drive atende as minhas necessidades	N/A	88,6%	N/A
Quanto à capacidade de armazenamento de arquivos na rede interna do Tribunal (pastas na rede U: , H: , T: etc.):	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
A capacidade de armazenamento de arquivos na rede interna atende as minhas necessidades	83,2%	83,5%	+0,3%
Segurança de TI			
Como você avalia a Segurança de TI contra invasões (vírus, spam, malwares etc.)?	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Sinto-me seguro	62,8%	68,8%	6,0%
Você conhece a Política de Segurança da Informação, instituída	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**

pela Resolução nº 052/2015 do Tribunal?			
Sim	58,1%	44,7%	-13,4%
Você conhece as Resoluções nº 08/2018 e nº 28/2018 que estabelecem normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação?	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Sim	60,1%	41,8%	-18,3%
Você possui conhecimentos sobre práticas de segurança de TI para se manter seguro (navegação segura na internet, senhas seguras, acesso a links inseguros etc.)?	**2018**	**2019**	**Oscilação 2018/2019**
Sim	73,6%	67,3%	-6,3%
Satisfação Geral em relação aos serviços prestados pela SETIN			
Alternativas	**2017**	**2018**	**Oscilação**
Satisfação dos magistrados	71,4%	88,9%	+17,5%
Satisfação dos servidores	95,2%	96,4%	+1,2%
Satisfação geral	**94,6%**	**96,0%**	**1,4%**

Anexo II

Formulário base da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Internos de TIC de 2019

Pesquisa de satisfação de TIC - 2019

*Obrigatório

Você se enquadra em qual situação no Tribunal? *

- ◯ Magistrado.
- ◯ Servidor.

Qual é o seu local de trabalho no Tribunal? *

Escolha o seu local de trabalho

Escolher

Você é uma pessoa com deficiência? *

- ◯ Não.
- ◯ Sim, deficiência auditiva.
- ◯ Sim, deficiência visual.
- ◯ Sim, deficiência motora.
- ◯ Sim, outra.

Atendimento ao usuário

Quanto ao sistema da Central de Serviços (sistema de abertura de chamados), avalie: *

- ◯ É fácil abrir e acompanhar os chamados.
- ◯ Não é fácil abrir e acompanhar os chamados.

Considerando o horário de atendimento disponibilizado ao usuário, das 8h às 16h, é conveniente para você? *

- ◯ Sim, me atende.
- ◯ Não, deveria ser ampliado.

Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie: *

	Bom	Ruim	Não tenho como avaliar
Cortesia	◯	◯	◯
Comunicação clara	◯	◯	◯
Precisão na resolução da requisição	◯	◯	◯
Tempo para contato inicial	◯	◯	◯
Tempo para resolução da requisição	◯	◯	◯
Satisfação geral	◯	◯	◯

O que é mais relevante para você em um atendimento? *

- ○ O nível de capacitação da equipe de atendimento.
- ○ Paciência e cortesia no atendimento.
- ○ Rapidez no atendimento.
- ○ Facilidade em abrir o chamado.
- ○ Facilidade em acompanhar o andamento do atendimento.

Dê sua sugestão para aperfeiçoar o serviço de atendimento ao usuário e suporte técnico de TI.

Sua resposta

Sistemas

Com relação as suas necessidades, avalie os sistemas abaixo: *

	Atende	Atende parcialmente	Não atende	Não utilizo
Portal do TRT8	○	○	○	○
PJe 1º Grau	○	○	○	○
PJe 2º Grau	○	○	○	○
PJe-Calc	○	○	○	○
PROAD	○	○	○	○
MentoRH	○	○	○	○
SCMP	○	○	○	○
GPREC	○	○	○	○

Dê sua sugestão para aperfeiçoar os sistemas de informação implantados no Tribunal.

Infraestrutura de TI

Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal? *

- ◯ O computador atende as minhas necessidades.
- ◯ Necessito de um computador de melhor qualidade.

Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal? *

- ◯ Não utilizo notebook institucional.
- ◯ O notebook atende as minhas necessidades.
- ◯ Necessito de um notebook de melhor qualidade.

Como você avalia os equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal? *

- ◯ Os equipamentos de impressão atendem as minhas necessidades.
- ◯ Os equipamentos de impressão não atendem as minhas necessidades.

Quanto à velocidade e disponibilidade de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.): *

- ◯ O acesso à internet atende as minhas necessidades.
- ◯ Necessito de um acesso à internet de melhor qualidade.

Como você avalia a rede WIFI (TRT8 Corporativo) disponível no Tribunal? *

- ◯ A rede WIFI(TRT8 Corporativo) atende as minhas necessidades.
- ◯ Necessito de uma rede WIFI de melhor qualidade.
- ◯ Não utilizo.

Como você avalia a ferramenta de comunicação de correio eletrônico (e-mail)? *

- ◯ O correio eletrônico atende as minhas necessidades.
- ◯ Necessito de um correio eletrônico de melhor qualidade.
- ◯ Não utilizo.

Quais ferramentas de colaboração do Google você utiliza?

- [ ] Planilhas.
- [ ] Formulários.
- [ ] Hangouts.
- [ ] Apresentações.
- [ ] Agenda.
- [ ] Documentos.

Quanto à capacidade de armazenamento de arquivos no seu Google Drive: *

- ○ A capacidade de armazenamento de arquivos no meu Google Drive atende as minhas necessidades.
- ○ Necessito de maior capacidade de armazenamento de arquivos no meu Google Drive.
- ○ Não utilizo esse serviço.

Quanto à capacidade de armazenamento de arquivos na rede interna do Tribunal (pastas na rede U: , H: , T: etc.): *

- ○ A capacidade de armazenamento de arquivos na rede interna atende as minhas necessidades.
- ○ Necessito de maior capacidade de armazenamento de arquivos na rede.
- ○ Não utilizo esse serviço.

Dê sua sugestão para aperfeiçoar os Serviços e Infraestrutura de TI.

Sua resposta

Segurança da Informação

Como você avalia a Segurança de TI contra invasões (vírus, spam, malwares etc.)? *

- ◯ Sinto-me seguro.
- ◯ Sinto-me inseguro em algumas ocasiões.
- ◯ Sinto-me completamente inseguro.
- ◯ Indiferente.

Você conhece a Política de Segurança da Informação, instituída pela Resolução nº 052/2015 do Tribunal? *

- ◯ Sim.
- ◯ Não.

Você conhece as Resoluções nº 08/2018 e nº 28/2018, que estabelecem normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação? *

- ◯ Sim.
- ◯ Não.

Você possui conhecimentos sobre práticas de segurança de TI para se manter seguro (navegação segura na internet, senhas seguras, acesso a links inseguros etc.)? *

- ◯ Sim.
- ◯ Não.

Dê sua sugestão para melhorar o serviço de Segurança da Informação.

Sua resposta

Visão geral

Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN. *

- ○ Muito Satisfeito.
- ○ Satisfeito.
- ○ Indiferente.
- ○ Insatisfeito.
- ○ Muito Insatisfeito.

Faça sua sugestão, crítica ou elogio relacionados aos serviços prestados pela SETIN.

Sua resposta