



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

**Relatório Analítico do Resultado da
Pesquisa de Satisfação com Usuários Externos de TIC
do TRT8, ano base 2019**

Belém - PA

2020



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

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 externos (Advogado, Advocacia Pública, Defensor Público, Ministério Público, Estagiários e outros). Dessa maneira, com base nos resultados dessa 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 3.3) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), no qual define:

*"Alcançar 90% de satisfação dos usuários externos até 2020".
A trajetória dessa meta define que para o ano de 2018 seja alcançado pelo menos 85% de satisfação dos usuários externos.*

2. Amostragem da Pesquisa

A amostragem desta pesquisa é de **187 usuários externos**, que representam os jurisdicionados que atuam nesta Justiça Especializada.



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

3. Período de Coleta de Respostas

A coleta das respostas dos usuários externos foi realizada entre os dias 18 de novembro a 19 de dezembro 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 controle de envio de uma única resposta por usuário por meio de uso de "cookies" no navegador do respondente.

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

As questões apresentadas aos usuários foram elaboradas pelo Comitê Gestor de Execução 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.

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:



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

- "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 3.3 do PETIC do Tribunal, tendo como forma de cálculo o indicador abaixo:

INDICADOR DO PETIC: Índice de satisfação dos usuários internos ([Total de respostas positivas/Total de respostas] x 100)

Foram realizadas campanhas de divulgação da pesquisa, utilizando os vários canais de comunicação, que foram, panfletagem murais dos elevadores, divulgação no portal institucional do TRT8 por meio de "banner", notícia veiculada na Central de Notícias ("CN"), inclusão de mensagem informativa na área de mensagens do PJE, inclusão de mensagem informativa na área de mensagens do sistema Assyst do CAPE, envio de e-mails para os jurisdicionados usando o sistema Push e também por meio de abordagem direta aos jurisdicionados na CEJUSC, onde foi disponibilizado um "laptop" para acesso e participação à pesquisa.



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

5. Estrutura do Relatório

Este relatório está dividido em cinco partes:

- Parte I: Análise dos resultados relacionados ao perfil do usuário externo;
- Parte II: Análise dos resultados relacionados à avaliação dos serviços e sistemas do TRT8;
- Parte III: Análise dos resultados relacionados à satisfação geral;
- Parte IV: Oscilação do índice de satisfação alcançado entre 2018 e 2019 por cada serviço e sistema do TRT8;
- Parte V: Índice de satisfação alcançado por cada serviço e sistema do TRT8 em 2019.

Parte I

Análise dos resultados relacionados
ao perfil do usuário externo

5.I.a. Identificação da Relação do Usuário Externo com o Tribunal

Com o objetivo de identificar qual a relação que os usuários respondentes têm com o Tribunal, foi feita a seguinte pergunta: **"Qual é a sua relação com o órgão avaliado?"**. O gráfico 1 mostra o resultado.



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

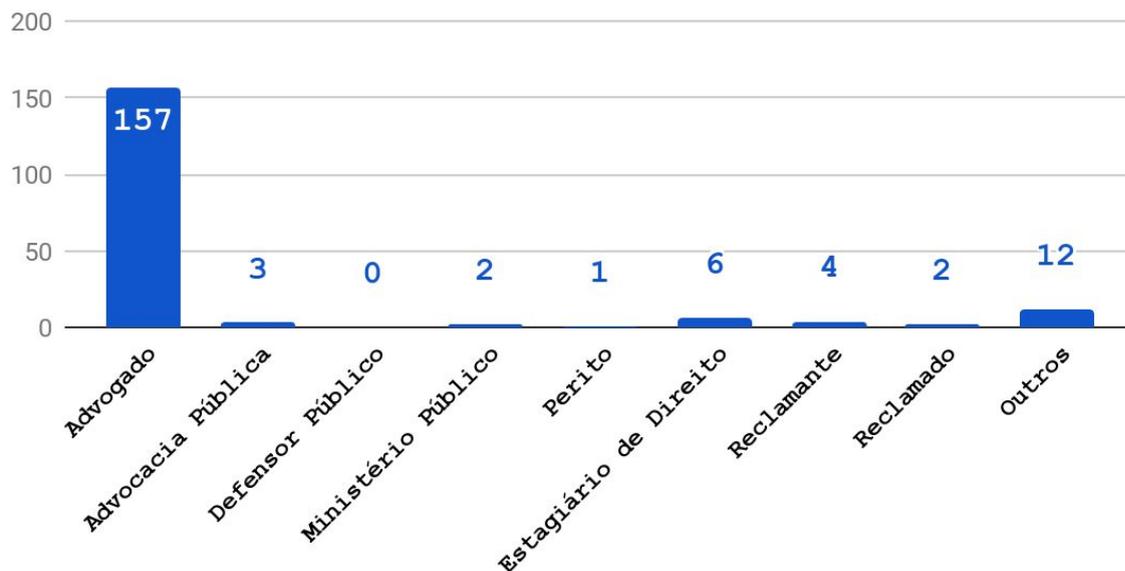


Gráfico 1 - Perfil dos usuários respondentes

Qual é a sua relação com o órgão avaliado?					
Perfil dos usuários	2018		2019		Oscilação
Advogado	213	91,8%	157	84,0%	-7,9%
Advocacia Pública	2	0,9%	3	1,6%	0,7%
Defensor Público	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
Ministério Público	0	0,0%	2	1,1%	1,1%
Perito	*	*	1	0,5%	0,5%
Estagiário de Direito	2	0,9%	6	3,2%	2,3%
Reclamante	4	1,7%	4	2,1%	0,4%
Reclamado	1	0,4%	2	1,1%	0,6%
Outros	10	4,3%	12	6,4%	2,1%

* Não constava o item "Perito" nas pesquisas anteriores a 2019.



5.I.b. 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 2 mostra o resultado.

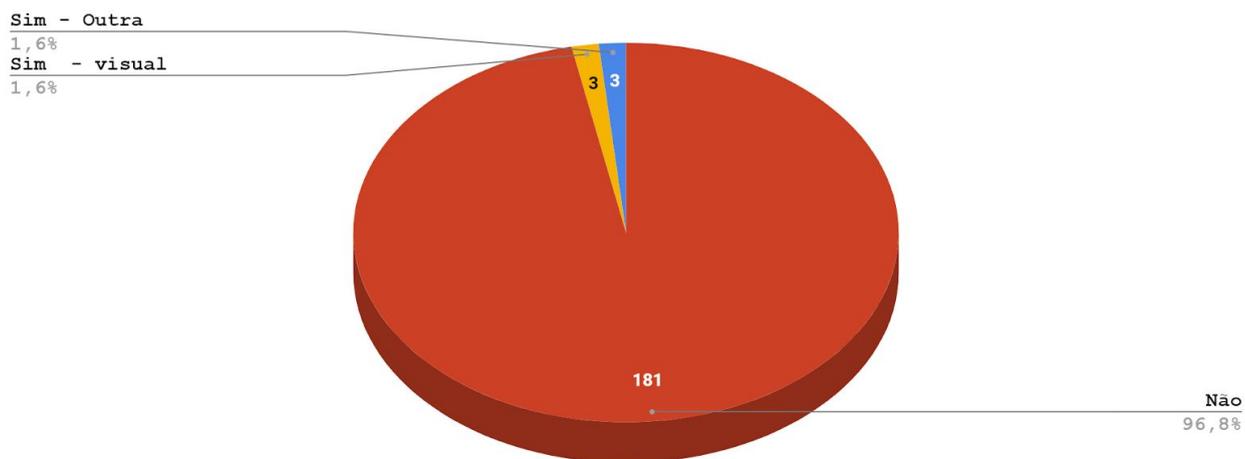


Gráfico 2 - Usuários com deficiência

Usuários com deficiência					
Alternativas	2018		2019		Oscilação
Não	222	95,7%	181	96,8%	1,1%
Sim - Auditiva	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
Sim - Visual	4	1,7%	3	1,6%	-0,1%
Sim - Outra	6	2,6%	3	1,6%	-1,0%



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

Parte II

Análise dos resultados relacionados
a avaliação dos serviços e sistemas do TRT8

5.II.a. Portal do TRT8

Na seção de serviços foi avaliado o Portal do TRT8. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Portal do TRT8. O gráfico 3 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram “não utilizo”.

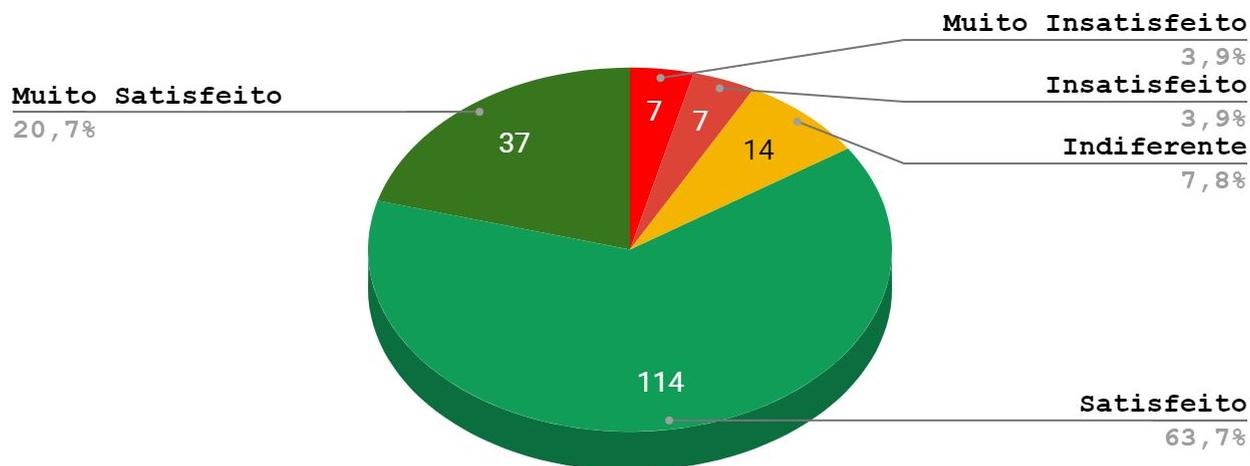


Gráfico 3 - Satisfação do Portal do TRT8

Portal (www.trt8.jus.br)	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	85,3%	84,4%	-1,0%



5.II.b. Consulta Processual do PJe

Na seção de serviços foi avaliado a Consulta Processual do PJe. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação a Consulta Processual do PJe. O gráfico 4 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".

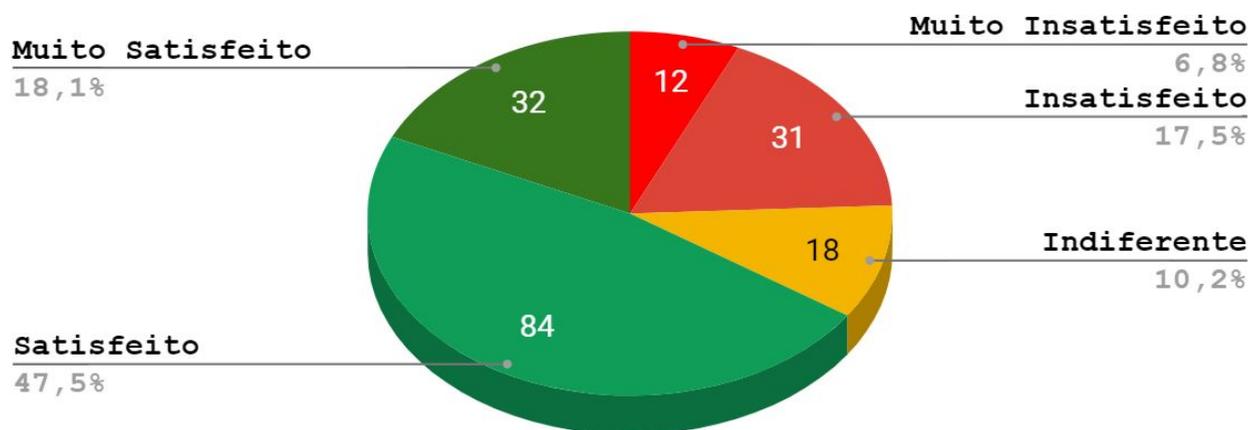


Gráfico 4 - Satisfação - Consulta processual do PJe

Consulta processual do PJe	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	78,9%	65,5%	-13,3%

5.II.c. Consulta Processual de Autos Físicos

Na seção de serviços foi apreciada a Consulta Processual de Autos Físicos. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação a Consulta Processual de Autos Físicos. O gráfico 5 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o



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

serviço, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".

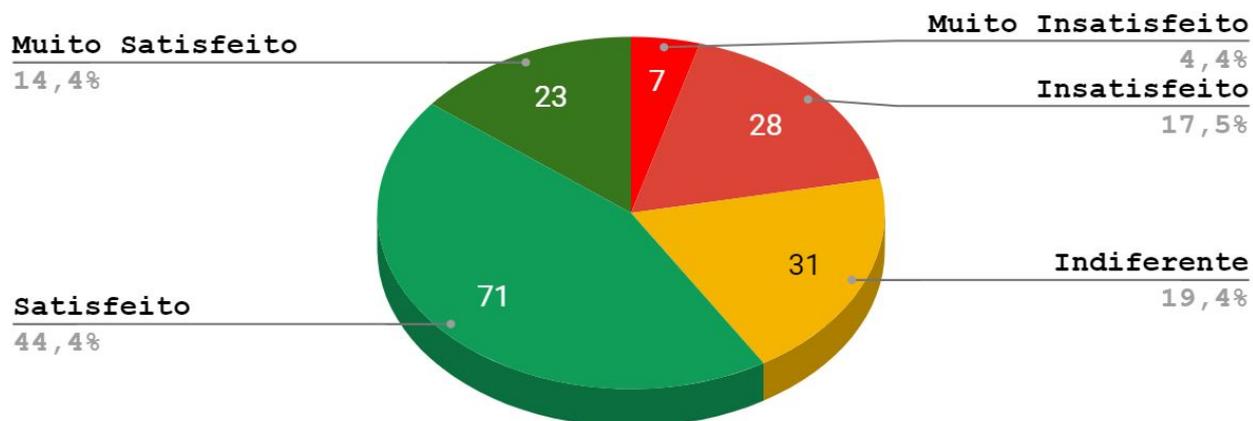


Gráfico 5 - Satisfação - Consulta processual de Autos Físicos

Consulta processual de autos físicos	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	67,4%	58,8%	-8,7%

5.II.d. Acesso à Informação de Licitações e Contratos

Na seção de serviços foi avaliado o Acesso à Informação de Licitações e Contratos. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Acesso à Informação de Licitações e Contratos. O gráfico 6 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".



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

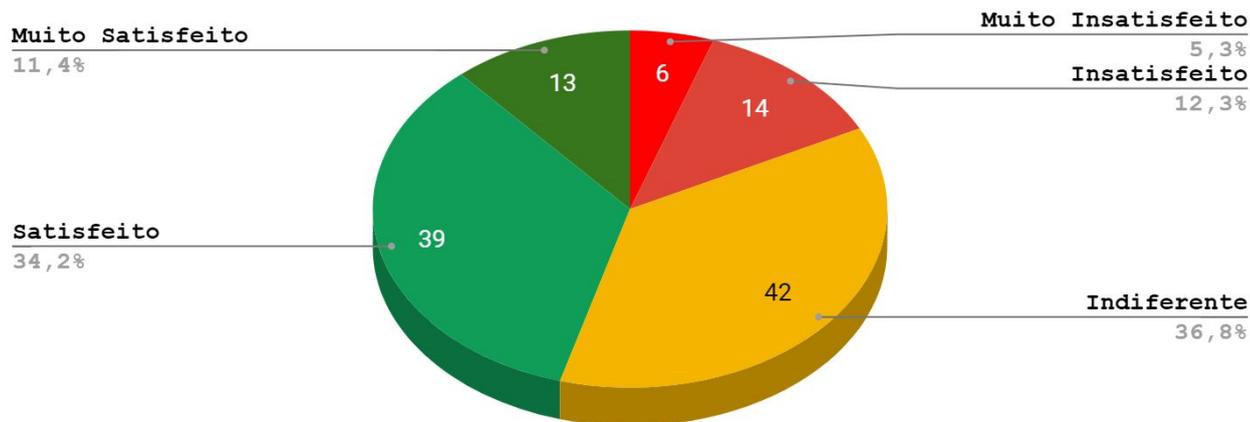


Gráfico 6 - Satisfação - Acesso à informação de Licitações e Contratos

Acesso à informação de licitações e contratos	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	33,1%	45,6%	12,5%

5.II.e. Nova Consulta de Jurisprudência do TRT8

Na seção de serviços foi avaliada a nova Consulta de Jurisprudência do TRT8. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação a nova Consulta de Jurisprudência do TRT8. O gráfico 7 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".



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

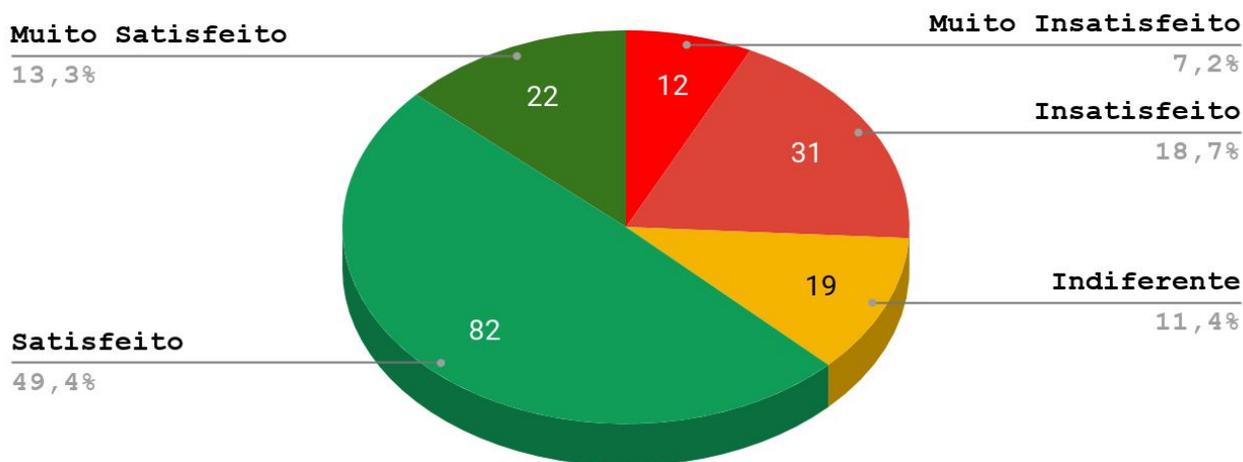


Gráfico 7 - Satisfação - Nova Consulta de Jurisprudência do TRT8

Nova consulta de Jurisprudência do TRT8	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	49,5%	62,7%	13,2%

5.II.f. TRT - PUSH

Na seção de serviços foi avaliado o TRT - PUSH. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao TRT - PUSH. O gráfico 8 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".



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

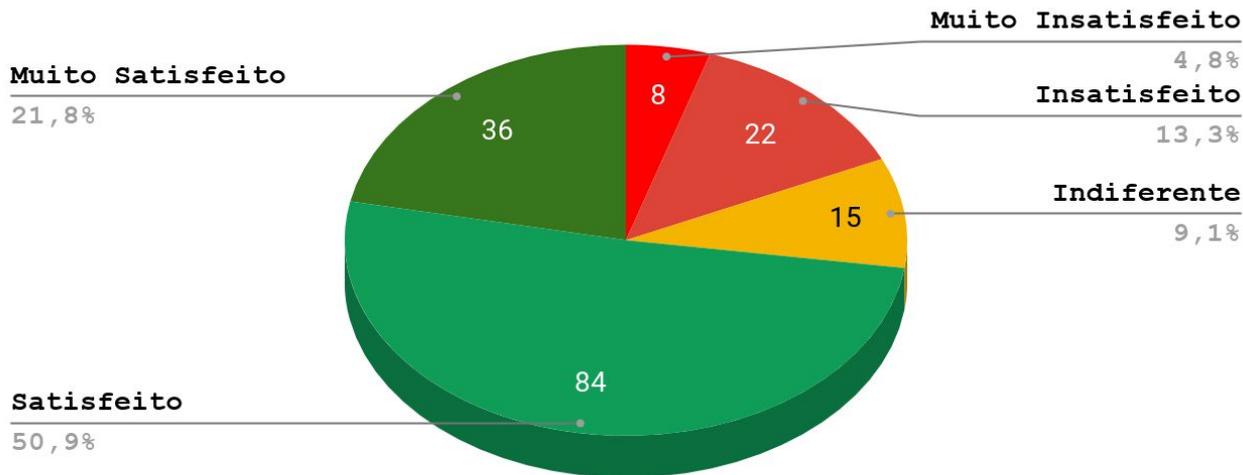


Gráfico 8 - Satisfação - TRT - PUSH

TRT - Push	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	77,3%	72,7%	-4,6%

5.II.g. Escritório Virtual

Na seção de serviços foi avaliado o Escritório Virtual. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Escritório Virtual. O gráfico 9 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".



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

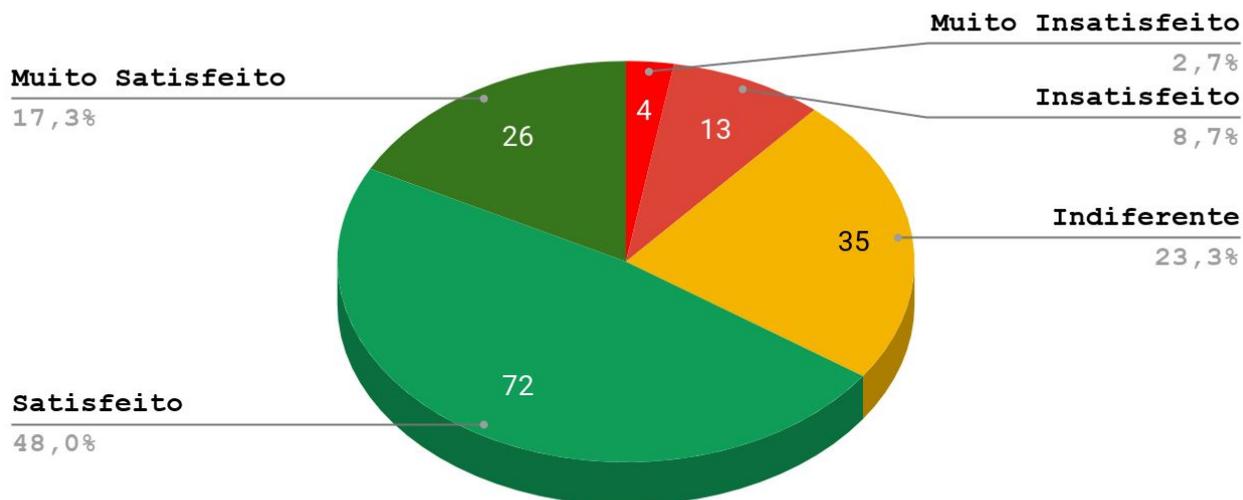


Gráfico 9 - Satisfação - Escritório Virtual

Escritório Virtual	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	73,8%	65,3%	-8,5%

5.II.h. Canal de Atendimento ao Público Externo - CAPE

Na seção de serviços foi avaliado a Canal de Atendimento ao Público Externo - CAPE. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Canal de Atendimento ao Público Externo - CAPE. O gráfico 10 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".



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

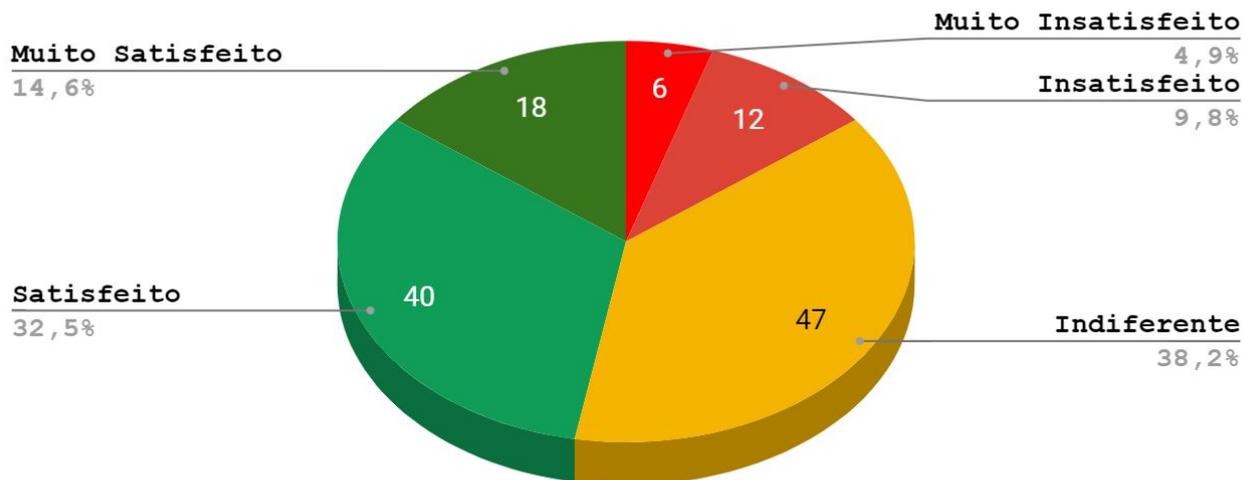


Gráfico 10 - Satisfação - CAPE

Canal de Atendimento ao Público Externo	2019
Índice de satisfação	47,2%

5.II.i. PJe - Processo Judicial Eletrônico

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe - Processo Judicial Eletrônico. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao PJe - Processo Judicial Eletrônico. O gráfico 11 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".



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

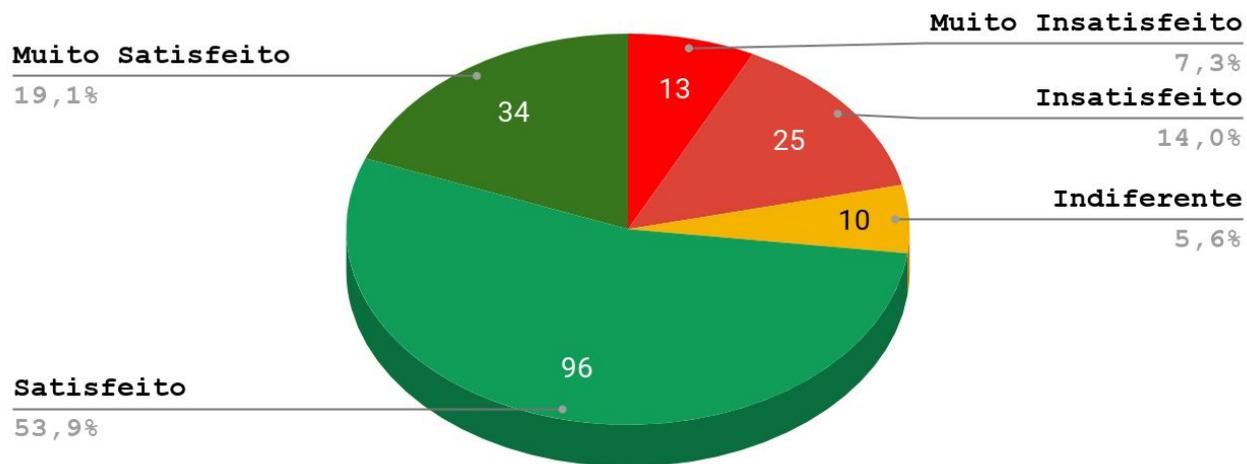


Gráfico 11 - Satisfação - PJe

PJe - Processo Judicial eletrônico	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	73,8%	73,0%	-0,8%

5.II.j. PJe - Calc Cidadão

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe - Calc Cidadão. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao PJe - Calc Cidadão. O gráfico 12 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".



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

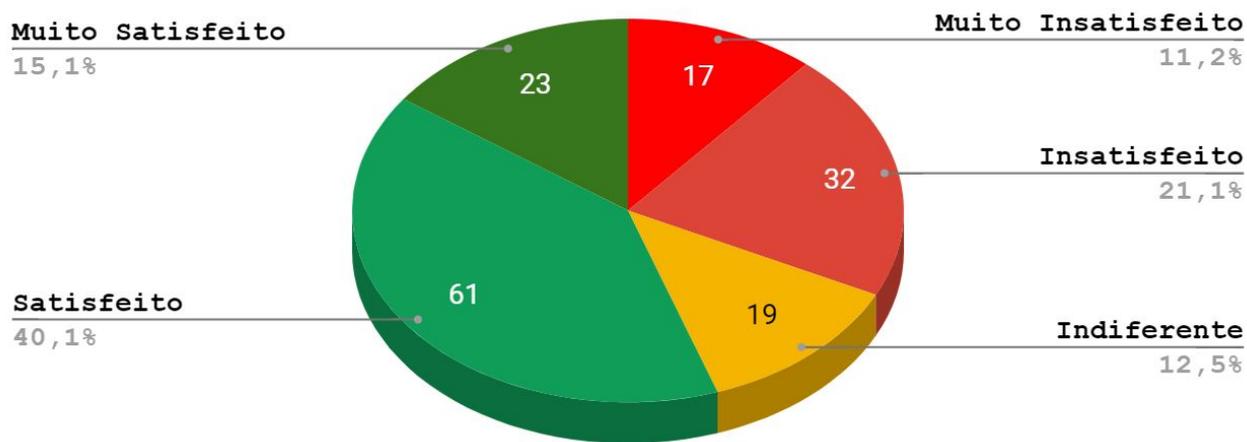


Gráfico 12 - Satisfação - PJe-Calc Cidadão

PJe-Calc Cidadão	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	53,4%	55,3%	1,8%

5.II.k. JTe Mobile

Na seção de sistemas foi avaliado o JTe Mobile. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Jte Mobile. O gráfico 13 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".



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

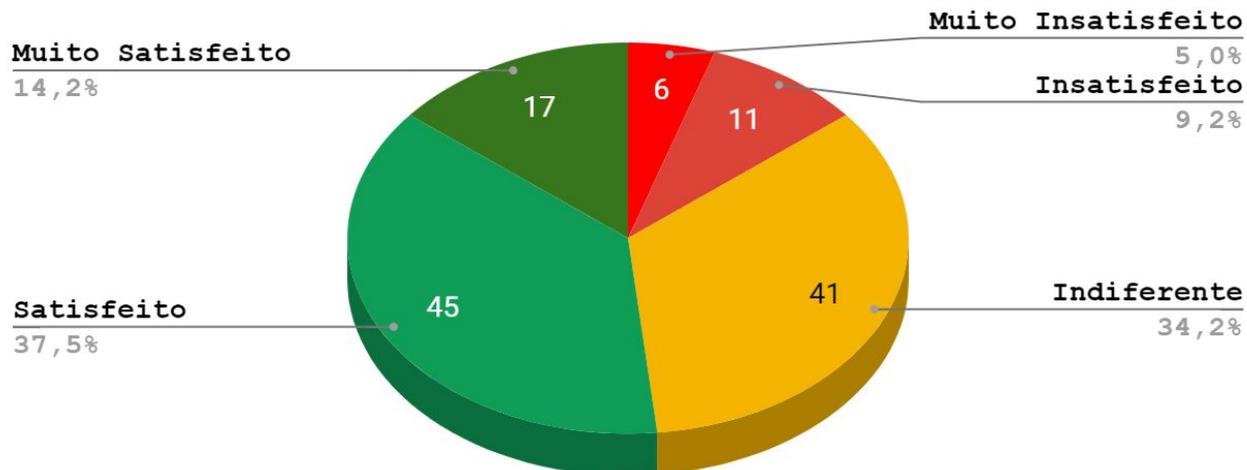


Gráfico 13 - Satisfação - JTe Mobile

JTe Mobile	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	48,5%	51,7%	3,2%

5.II.1. Disponibilidade do PJe - Processo Judicial Eletrônico

Na seção de serviços foi avaliada a Disponibilidade do PJe - Processo Judicial Eletrônico. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação a Disponibilidade do PJe. Especificamente neste item do formulário foi informado ao usuário: **"Desconsidere as manutenções programadas do PJe normatizadas pelas pela Resolução do CSJT nº 185/2017"**. O gráfico 14 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".



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

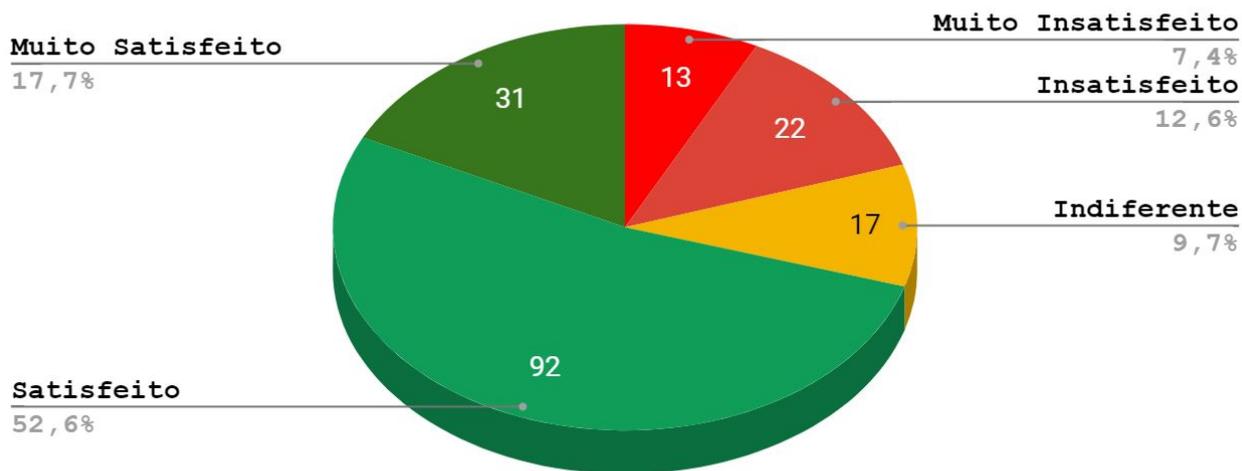


Gráfico 14 - Satisfação - Disponibilidade do PJe - Processo Judicial Eletrônico

Disponibilidade do PJe - Processo Judicial eletrônico	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	75,2%	70,3%	-4,9%

5.II.m. Rede sem Fio (Wi-Fi)

Na seção de serviços foi avaliada a Rede sem Fio (Wi-Fi). Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação à Rede sem Fio (Wi-Fi). Especificamente neste item do formulário foi informado ao usuário: **"Rede disponibilizada para acesso ao sites .GOV, .JUS e das OABs"**. O gráfico 15 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".



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

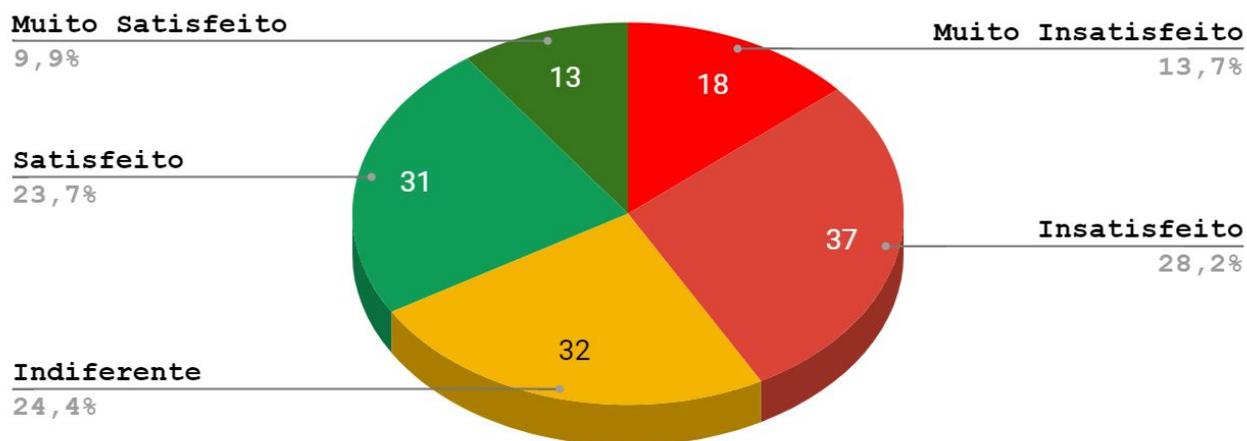


Gráfico 15 - Satisfação - Rede sem fio (Wi-Fi)

Rede sem fio (wi-fi)	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	29,2%	33,6%	4,4%

5.II.n. Computadores Disponibilizados para o Autoatendimento do PJe

Na seção de serviços foi avaliado os Computadores Disponibilizados para o Autoatendimento do PJe. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação aos Computadores Disponibilizados para o Autoatendimento do PJe. O gráfico 16 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".



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

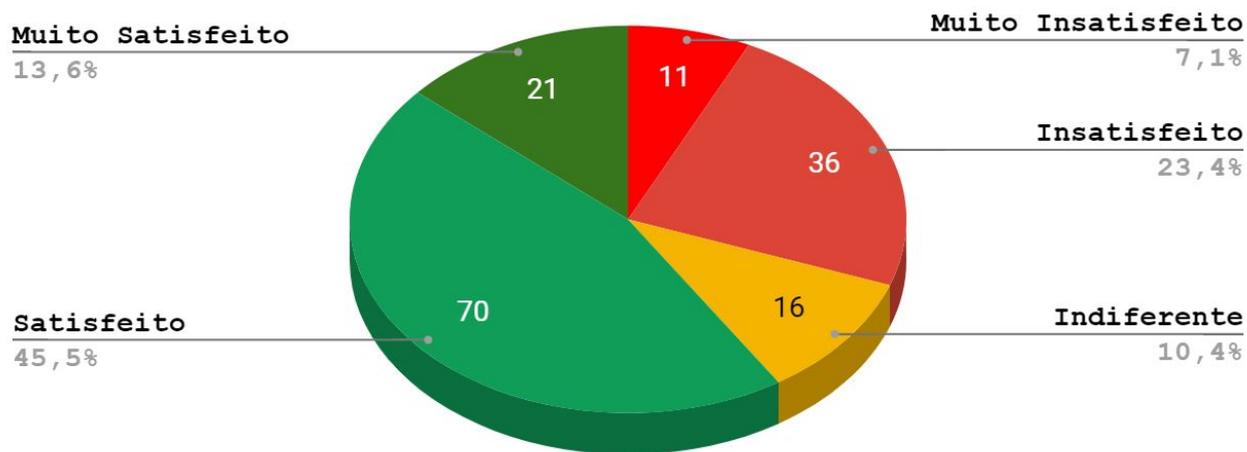


Gráfico 16 - Satisfação - Computadores para o autoatendimento do PJe

Computadores disponibilizados para o autoatendimento do PJe	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	35,8%	59,1%	23,3%

Parte III

Análise dos resultados relacionados à satisfação geral

5.III.a. Avaliação do Grau de Satisfação Geral em Relação a TI do TRT8

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



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

gráfico 17, pode-se concluir que o **índice de satisfação dos usuários externos é de aproximadamente 72,2%** (correspondente a 135 respostas positivas de um total de 187 respostas).

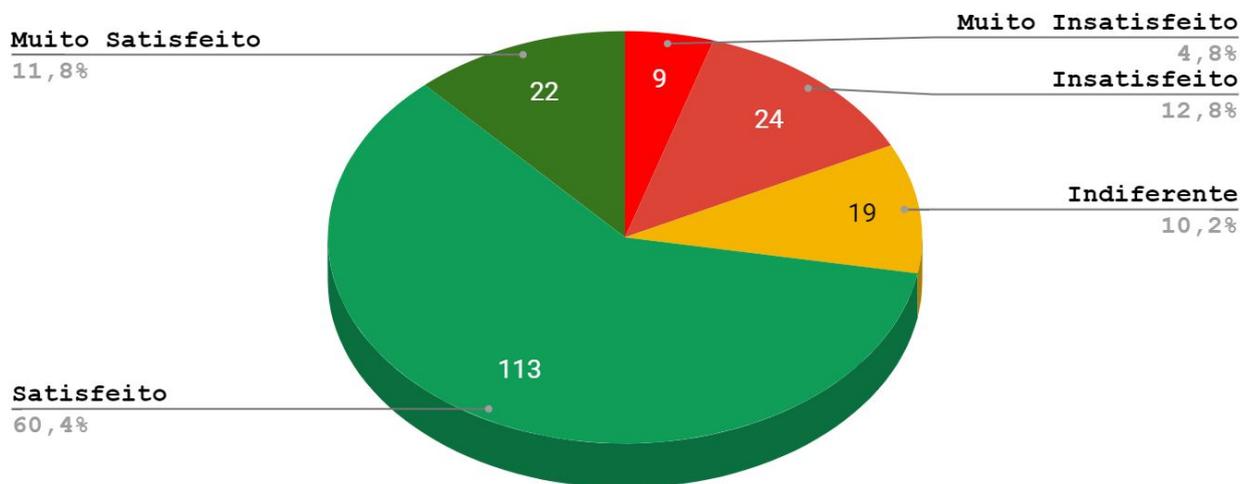


Gráfico 17 - Satisfação Geral

Satisfação do público externo	2018	2019	Oscilação
Índice de satisfação	70,3%	72,2%	1,9%

Parte IV

Oscilação do índice de satisfação alcançado entre 2018 e 2019 por cada serviço e sistema do TRT8

5.IV.a. Oscilação no período 2018/2019

O gráfico abaixo visa mostrar a oscilação dos resultados do índice de satisfação dos serviços e sistemas de TIC do TRT8, conforme as pesquisas realizadas em 2018 e 2019. Este gráfico é de



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

suma importância, pois permite que o Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região possa identificar o reflexo das ações realizadas no período com o respectivo crescimento no nível de satisfação em cada serviço/sistema de TIC.

Houve mudança na lista de serviços, sendo o que sistema SIMVIDA foi descontinuado, sendo retirado da pesquisa e o serviço CAPE (Canal de Atendimento ao Público Externo) foi incluído na pesquisa.

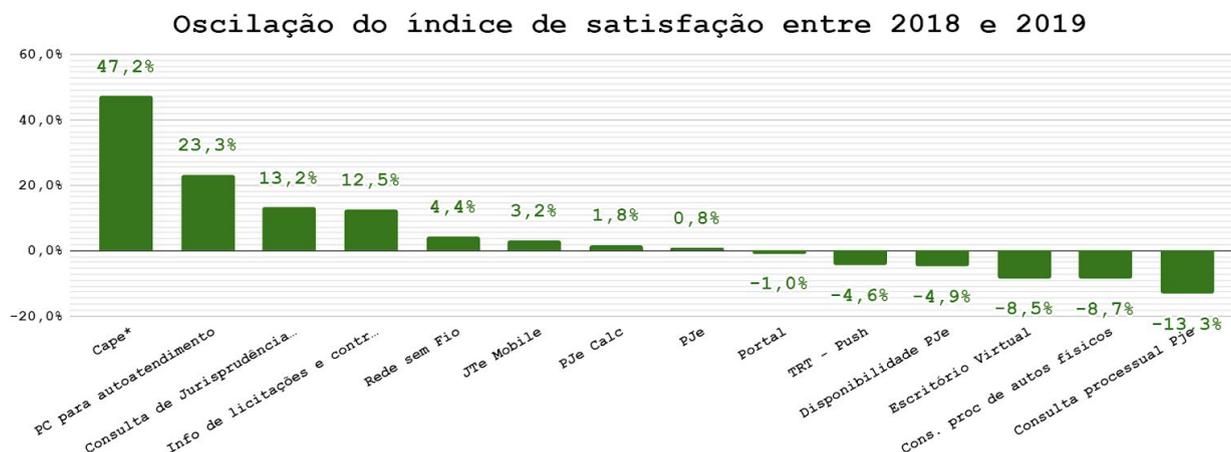


Gráfico 18 - Oscilação do índice de satisfação 2018/2019

Parte V

Índice de satisfação

alcançado por cada serviço e sistema do TRT8 em 2019

5.V.a. Índice de satisfação por serviços e sistemas em 2019

O gráfico abaixo mostra o ranking de satisfação dos usuários externos por serviço e sistema do TRT8. Este gráfico é bastante relevante pois evidencia quais os serviços e sistemas são mais bem avaliados, e, principalmente, quais deles precisam de uma maior atenção devido ao baixo índice de satisfação obtido.



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

Índice de satisfação de cada serviço em 2019

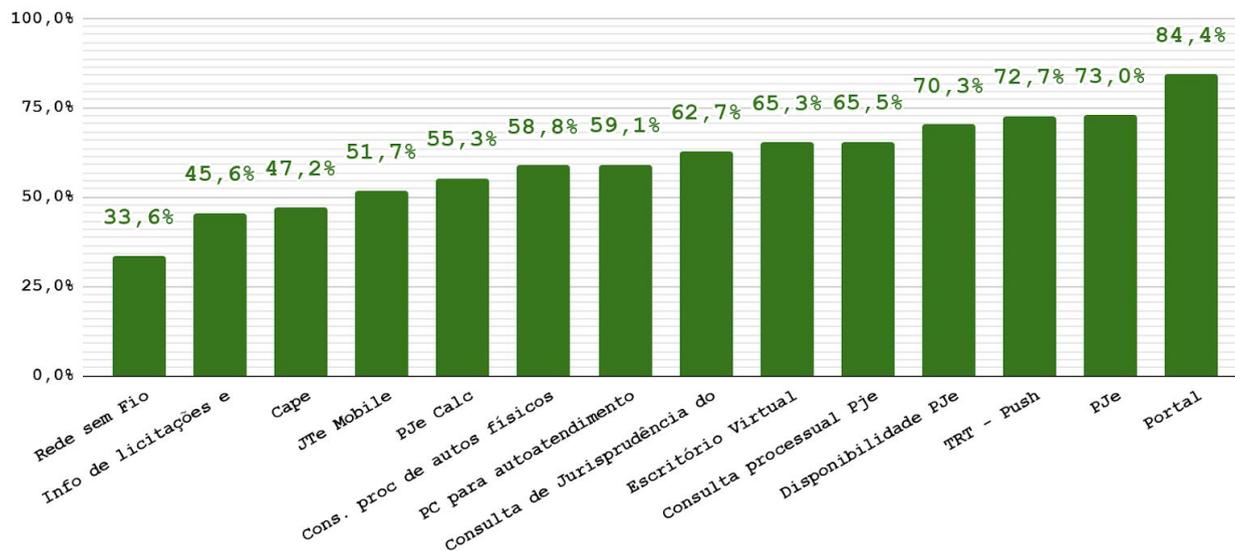


Gráfico 19 - Satisfação de cada serviço em 2018

6. Considerações Finais

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

Além disso, a pesquisa com usuários externos é um meio de aferir uma das metas (Meta 3.3) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) do Tribunal, na qual define: "Alcançar 90% de satisfação dos usuários externos até 2020".

De acordo com o resultado apresentado na Parte III deste documento, **o índice de satisfação dos usuários externos é de aproximadamente 72,2%**. Com esse resultado a meta do PETIC proposta para 2019 (alcançar índice de satisfação de 85%) não foi



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

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.



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

ANEXO I

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

O quadro abaixo detalha os resultados obtidos nas pesquisas de satisfação dos usuários externos dos anos 2018 e 2019.

Portal do TRT8			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	3,1%	3,9%	0,8%
Insatisfeito	5,8%	3,9%	-1,9%
Indiferente	5,8%	7,8%	2,0%
Satisfeito	66,2%	63,7%	-2,5%
Muito satisfeito	19,1%	20,7%	1,6%
Satisfação	85,3%	84,4%	-1,0%
Consulta Processual Pje			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	4,4%	6,8%	2,4%
Insatisfeito	12,8%	17,5%	4,7%
Indiferente	4,0%	10,2%	6,2%
Satisfeito	62,6%	47,5%	-15,1%
Muito satisfeito	16,3%	18,1%	1,8%
Satisfação	78,9%	65,5%	-13,3%
Consulta Processual de autos físicos			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	4,2%	4,4%	0,2%
Insatisfeito	12,1%	17,5%	5,4%



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

Indiferente	16,3%	19,4%	3,1%
Satisfeito	55,8%	44,4%	-11,4%
Muito satisfeito	11,6%	14,4%	2,7%
Satisfação	67,4%	58,8%	-8,7%
Acesso à Informação de Licitações e Contratos			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	6,6%	5,3%	-1,4%
Insatisfeito	11,0%	12,3%	1,3%
Indiferente	49,3%	36,8%	-12,4%
Satisfeito	25,0%	34,2%	9,2%
Muito satisfeito	8,1%	11,4%	3,3%
Satisfação	33,1%	45,6%	12,5%
Consulta de Jurisprudência do TRT8			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	7,6%	7,2%	-0,3%
Insatisfeito	19,2%	18,7%	-0,5%
Indiferente	23,7%	11,4%	-12,3%
Satisfeito	40,9%	49,4%	8,5%
Muito satisfeito	8,6%	13,3%	4,7%
Satisfação	49,5%	62,7%	13,2%
TRT - Push			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	1,9%	4,8%	3,0%
Insatisfeito	9,3%	13,3%	4,1%
Indiferente	11,6%	9,1%	-2,5%



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

Satisfeito	56,9%	50,9%	-6,0%
Muito satisfeito	20,4%	21,8%	1,4%
Satisfação	77,3%	72,7%	-4,6%
Escritório Virtual			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	3,2%	2,7%	-0,5%
Insatisfeito	11,8%	8,7%	-3,1%
Indiferente	11,2%	23,3%	12,1%
Satisfeito	61,5%	48,0%	-13,5%
Muito satisfeito	12,3%	17,3%	5,0%
Satisfação	73,8%	65,3%	-8,5%
PJe - Processo Judicial eletrônico			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	7,0%	7,3%	0,3%
Insatisfeito	15,3%	14,0%	-1,2%
Indiferente	3,9%	5,6%	1,7%
Satisfeito	57,2%	53,9%	-3,3%
Muito satisfeito	16,6%	19,1%	2,5%
Satisfação	73,8%	73,0%	-0,8%
PJE CALC Cidadão			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	13,2%	11,2%	-2,0%
Insatisfeito	18,0%	21,1%	3,1%
Indiferente	15,3%	12,5%	-2,8%
Satisfeito	43,4%	40,1%	-3,3%



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

Muito satisfeito	10,1%	15,1%	5,1%
Satisfação	53,4%	55,3%	1,8%
CAPE			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	-	4,9%	4,9%
Insatisfeito	-	9,8%	9,8%
Indiferente	-	38,2%	38,2%
Satisfeito	-	32,5%	32,5%
Muito satisfeito	-	14,6%	14,6%
Satisfação	-	47,2%	47,2%
JTe Mobile			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	6,2%	5,0%	-1,2%
Insatisfeito	10,0%	9,2%	-0,8%
Indiferente	35,4%	34,2%	-1,2%
Satisfeito	36,2%	37,5%	1,3%
Muito satisfeito	12,3%	14,2%	1,9%
Satisfação	48,5%	51,7%	3,2%
Disponibilidade PJe			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	7,8%	7,4%	-0,4%
Insatisfeito	8,7%	12,6%	3,9%
Indiferente	8,3%	9,7%	1,5%
Satisfeito	58,3%	52,6%	-5,7%
Muito satisfeito	17,0%	17,7%	0,8%



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

Satisfação	75,2%	70,3%	-4,9%
Rede sem fio (WIFI)			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	26,1%	13,7%	-12,3%
Insatisfeito	22,4%	28,2%	5,9%
Indiferente	22,4%	24,4%	2,1%
Satisfeito	23,0%	23,7%	0,7%
Muito satisfeito	6,2%	9,9%	3,7%
Satisfação	29,2%	33,6%	4,4%
PC para autoatendimento			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	15,9%	7,1%	-8,8%
Insatisfeito	21,2%	23,4%	2,2%
Indiferente	27,2%	10,4%	-16,8%
Satisfeito	29,8%	45,5%	15,7%
Muito satisfeito	6,0%	13,6%	7,7%
Satisfação	35,8%	59,1%	23,3%
Satisfação Geral			
Alternativas	2018	2019	Oscilação
Muito Insatisfeito	5,2%	4,8%	-0,4%
Insatisfeito	11,6%	12,8%	1,2%
Indiferente	12,9%	10,2%	-2,8%
Satisfeito	62,1%	60,4%	-1,6%
Muito satisfeito	8,2%	11,8%	3,6%
Satisfação Geral	70,3%	72,2%	1,9%



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

Anexo II

Formulário Aplicado na Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de TI de 2019

Este anexo mostra o formulário base utilizado na pesquisa de satisfação dos usuários externos.

Qual é a sua relação com o órgão avaliado?	<input type="checkbox"/> Advogado <input type="checkbox"/> Advocacia Pública (membro) <input type="checkbox"/> Defensor Público (membro) <input type="checkbox"/> Ministério Público (membro) <input type="checkbox"/> Perito <input type="checkbox"/> Estagiário de Direito <input type="checkbox"/> Reclamante <input type="checkbox"/> Reclamado <input type="checkbox"/> Outro tipo de relacionamento
Você é uma pessoa com deficiência?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim - deficiência auditiva <input type="checkbox"/> Sim - deficiência visual <input type="checkbox"/> Sim - outra



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

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT8	<input type="checkbox"/>				

Faça sua sugestão, crítica ou elogio sobre os serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT8
