



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

**Resultado da Pesquisa de Satisfação dos
Usuários Externos de TIC - 2022**

Belém - PA

2022



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

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 (SETIN) aos jurisdicionados do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, aferindo o grau de satisfação dos usuários externos, que estão nos grupos a seguir: Advogados, Advocacia Pública, Defensores Públicos, Membros do Ministério Público, Estagiários e outros. Dessa maneira, com base nos resultados da 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 ser a responsável pelos serviços de TIC prestados, há outras áreas do Tribunal que contribuem significativamente nos serviços e sistemas disponibilizados aos jurisdicionados. Cabe destacar ainda, que as metas e alinhamentos estratégicos são definidos pela alta administração.

Em janeiro de 2021, foi editada a nova Resolução da Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) - Resolução CNJ nº 370/2021 - que trata especificamente do tema pesquisa de satisfação. Na Seção IV - Atendimento e Suporte ao Usuário, em seu Art.17. §2º, tem redação:

Cada órgão será responsável em promover a divulgação ampla das pesquisas de satisfação e experiência do usuário.

e no Art. 18. tem redação:

Para avaliar a satisfação do usuário, cada órgão deverá oferecer meio de avaliação ou pesquisa de satisfação padronizado com o objetivo de aprimorar a percepção de utilidade das informações dos serviços, monitorar e



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

implementar ações de melhoria dos serviços prestados, baseado nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários.

É com base nesses dispositivos que o TRT da 8ª Região vem realizando suas pesquisas de satisfação, com objetivo de implementar melhorias nos serviços prestados.

2. Amostragem da Pesquisa de 2022

A amostragem da pesquisa realizada no ano de 2021 teve **85 usuários externos participantes**, que representam os jurisdicionados que atuam no TRT da 8ª Região.

3. Período de Coleta de Respostas

A coleta das respostas dos usuários externos foi realizada entre os dias 21 de novembro a 02 de dezembro de 2022.

4. Metodologia

A pesquisa foi realizada pela internet, disponível para todos os jurisdicionados do Tribunal, via formulário *on-line*, com anonimato garantido.

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 TIC, composto pelos gestores das diversas áreas da SETIN . Vale salientar que além das questões objetivas havia um item no formulário para inserção de texto livre que possibilitou ao usuário



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

dissertar sobre sugestões, críticas e elogios, que serão tratadas por amostra e inseridas no plano de ações.

De modo a mensurar o índice de satisfação geral, estabelecido no Plano Diretor de TIC (PDTIC), 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 TRT da 8ª Região"*. 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 em razão do total de respostas positivas (respostas indicadas como "Muito Satisfeito" e "Satisfeito") pela quantidade total de respostas.

De forma a convocar os usuários para participarem, foram realizadas campanhas de divulgação da pesquisa, utilizando os vários canais de comunicação, que foram: panfletagem nos murais dos elevadores e áreas comuns, divulgação no portal institucional do TRT da 8ª Região por meio de "banner" e envio de mensagens automáticas para a caixa de mensagem dos jurisdicionados, pelo sistema PUSH.

5. Apresentação do Resultados

5.1. Identificação da Relação do Usuário Externo com o Tribunal - Perfil dos Respondentes

Com o objetivo de identificar qual a relação dos usuários respondentes com o Tribunal, foi feita a seguinte pergunta: **"Qual é a sua relação com o órgão avaliado? "**.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

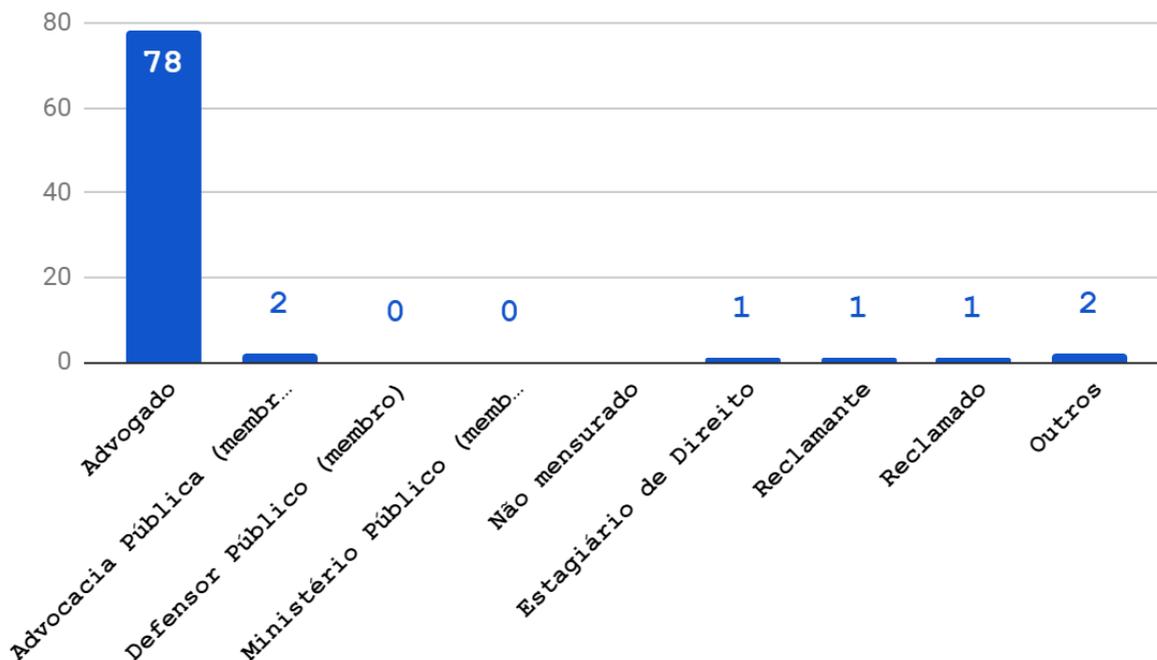


Gráfico 1 - Perfil dos usuários respondentes

Como se pode ver no gráfico acima, a participação dos advogados foi expressiva, representando pouco mais de 96% do universo dos respondentes.

Houve uma queda de quase 25% na participação geral dos respondentes em relação à pesquisa de 2021. Uma análise inicial, acredita-se que o disparo de mensagens via PUSH da ferramenta legada APT, não está atendendo mais de forma satisfatória como nos anos anteriores. Para contornar esse problema, a SETIN vai buscar uma solução que utilize a base do Pje, bem como vai atuar junto a Assessoria de Comunicação do Tribunal a fim de aumentar a efetividade da divulgação da pesquisa de satisfação de 2023. Além disso, será analisada a antecipação da realização da pesquisa para os meses de outubro ou novembro, ampliando os dias da vigência, com objetivo de ampliar o número de participantes.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

5.2. Identificação dos Usuários com Deficiência

Com o objetivo de identificar os usuários com deficiência e promover ações para aumentar a acessibilidade aos sistemas e serviços, foi feita a seguinte pergunta: **"Você é uma pessoa com deficiência?"**. Do total de respondentes, apenas 01 está nesse grupo, sendo identificado como deficiente visual.

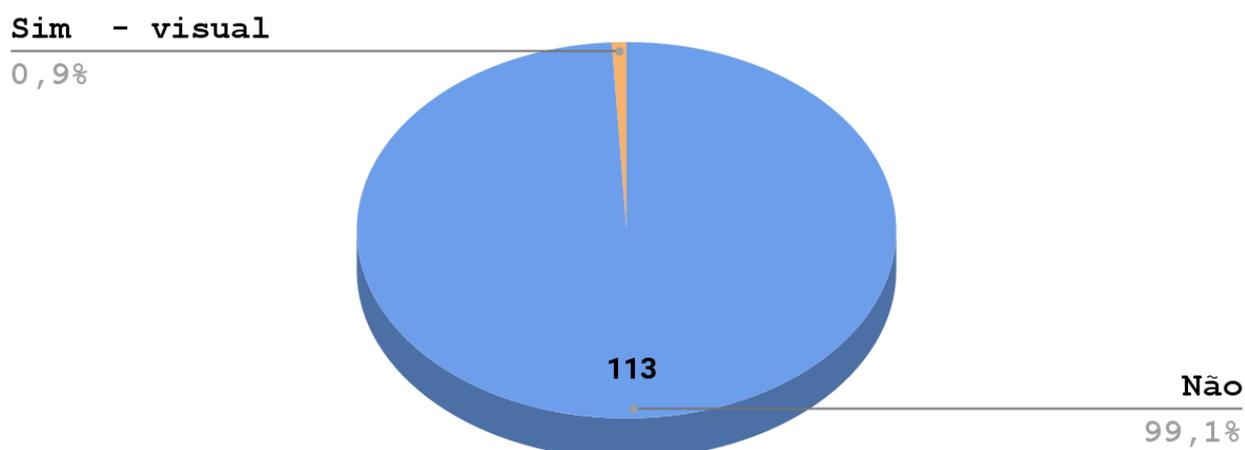


Gráfico 2 - Quantitativo de usuários com deficiência

Com base nos números, o TRT da 8ª Região irá analisar se há algum aprimoramento dos serviços e sistemas a ser implementado, uma vez que já proporcionamos acessibilidade em grande parte dos nossos serviços de TIC.

5.3. Avaliação dos Serviços e Sistemas de TIC

Nesta seção serão apresentados os resultados quanto à avaliação dos sistemas e serviços. Cabe ressaltar que todos os gráficos mostram apenas os usuários que utilizam esse sistema/serviço determinado na



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

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

5.3.1. Processo Judicial Eletrônico (PJe)

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao PJe - Processo Judicial Eletrônico, os resultados foram os seguintes:

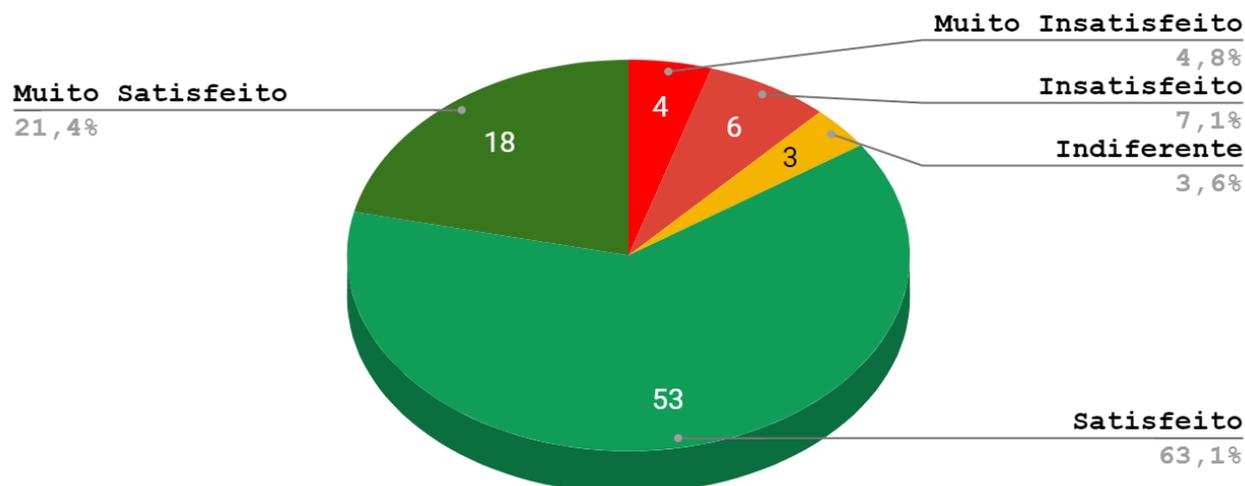


Gráfico 3 - Satisfação com PJe em 2022

PJe - Processo Judicial Eletrônico			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	1,8%	4,8%	2,9%
Insatisfeito	10,0%	7,1%	-2,9%
Indiferente	4,5%	3,6%	-1,0%
Satisfeito	57,3%	63,1%	5,8%
Muito Satisfeito	26,4%	21,4%	-4,9%
Índice de satisfação	83,6%	84,5%	0,9%



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação do Sistema PJe por seus usuários. Houve uma pequena **melhoria no índice de satisfação, alcançando o índice 84,5% em 2022**. Acredita-se que o resultado se deve à evolução do sistema, implantação das atualizações logo que lançadas e investimentos em infraestrutura para aumentar a disponibilidade e desempenho do sistema.

5.3.2. PJe - Calc Cidadão

Foi avaliado o PJe - Calc Cidadão. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao PJe - Calc Cidadão, os resultados foram os seguintes:

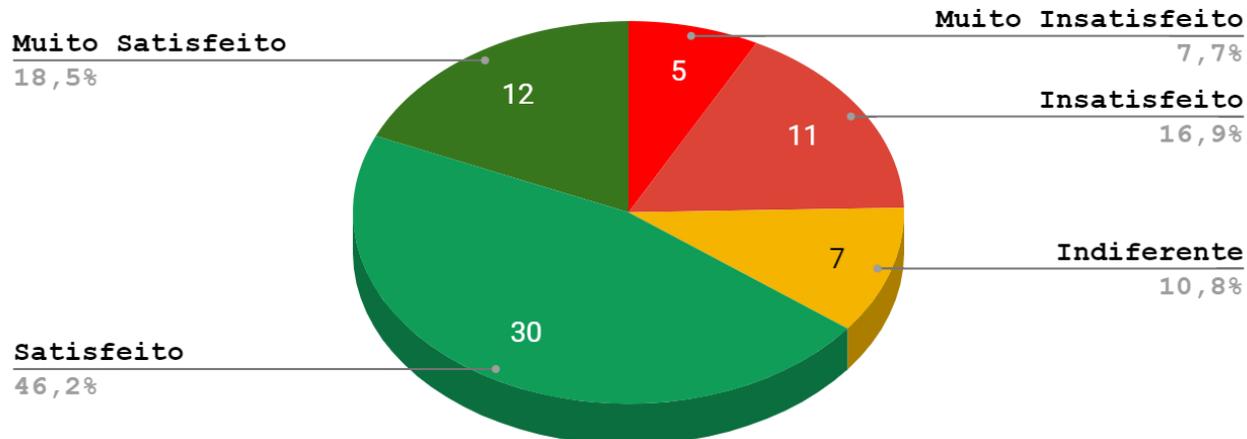


Gráfico 4 - Satisfação - PJe-Calc Cidadão

PJe-Calc Cidadão			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	3,6%	7,7%	4,1%
Insatisfeito	8,3%	16,9%	8,6%
Indiferente	13,1%	10,8%	-2,3%



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

Satisfeito	54,8%	46,2%	-8,6%
Muito Satisfeito	20,2%	18,5%	-1,8%
Índice de satisfação	75,0%	64,7%	-10,4%

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação dos usuários quanto ao Pje-Calc Cidadão. Em 2022, houve uma **piora de um pouco mais de 10% em relação ao ano de 2021, atingindo 64,7% de satisfação**. As respostas de campo aberto serão analisadas a fim de detectar os pontos que podem ser melhorados em relação a este sistema.

5.3.3. Portal Institucional do TRT da 8ª Região

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Portal do TRT da 8ª Região, os resultados foram os seguintes:

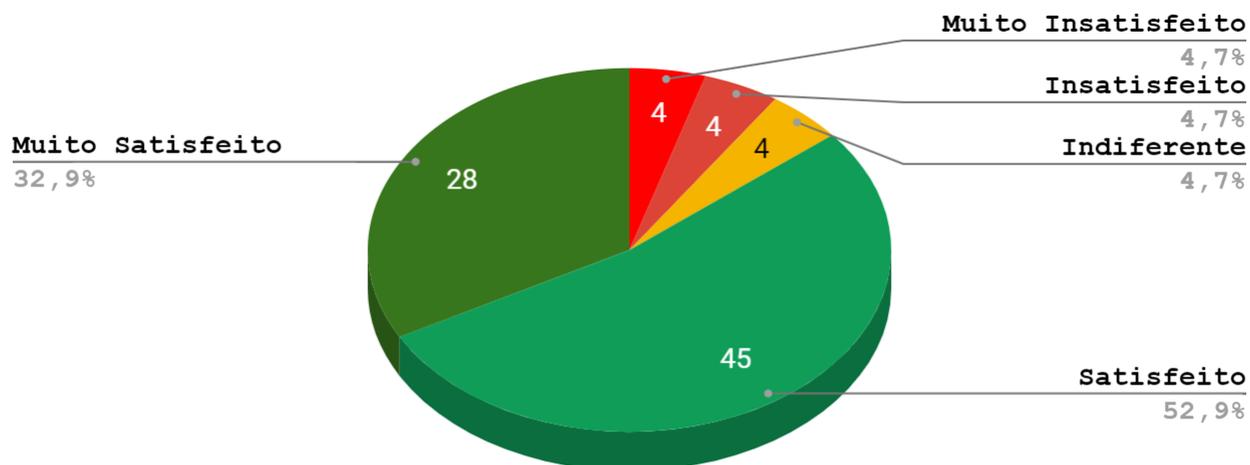


Gráfico 5 - Satisfação - Portal Institucional do TRT da 8ª Região

Portal do TRT8 (www.trt8.jus.br)			
Alternativas	2021	2022	Oscilação



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

Muito Insatisfeito	3,7%	4,7%	1,0%
Insatisfeito	3,7%	4,7%	1,0%
Indiferente	4,7%	4,7%	0,0%
Satisfeito	66,4%	52,9%	-13,4%
Muito Satisfeito	21,5%	32,9%	11,4%
Índice de satisfação	87,9%	85,9%	-2,0%

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação do Portal Institucional do TRT da 8ª Região por seus usuários. Importante ressaltar que houve uma pequena piora **de 2,0% no índice de satisfação, alcançando o índice 85,9% em 2022.**

5.3.4. Consulta Processual do PJe

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação a Consulta Processual do PJe, os resultados foram os seguintes:

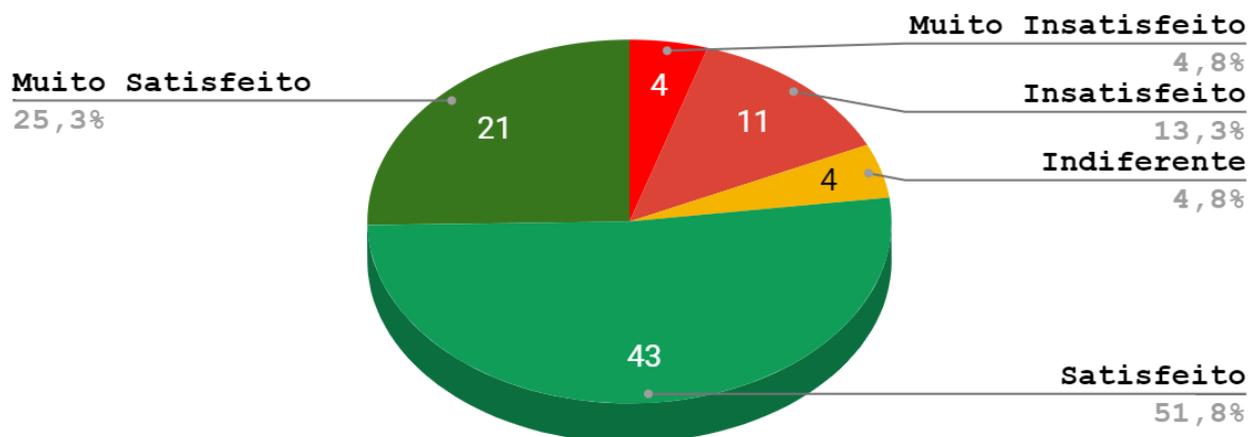


Gráfico 6 - Satisfação - Consulta processual do PJe



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

Consulta processual do PJe			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	2,7%	4,8%	2,1%
Insatisfeito	6,4%	13,3%	6,9%
Indiferente	1,8%	4,8%	3,0%
Satisfeito	62,7%	51,8%	-10,9%
Muito Satisfeito	26,4%	25,3%	-1,1%
Índice de satisfação	89,1%	77,1%	-12,0%

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação da Consulta Processual do PJe por seus usuários. Importante ressaltar que houve um **decréscimo de 12% no índice de satisfação, alcançando o índice 77,1% em 2022**. As respostas de campo aberto serão analisadas a fim de detectar os pontos que podem ser melhorados em relação a este sistema.

5.3.5. 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, os resultados foram os seguintes:



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

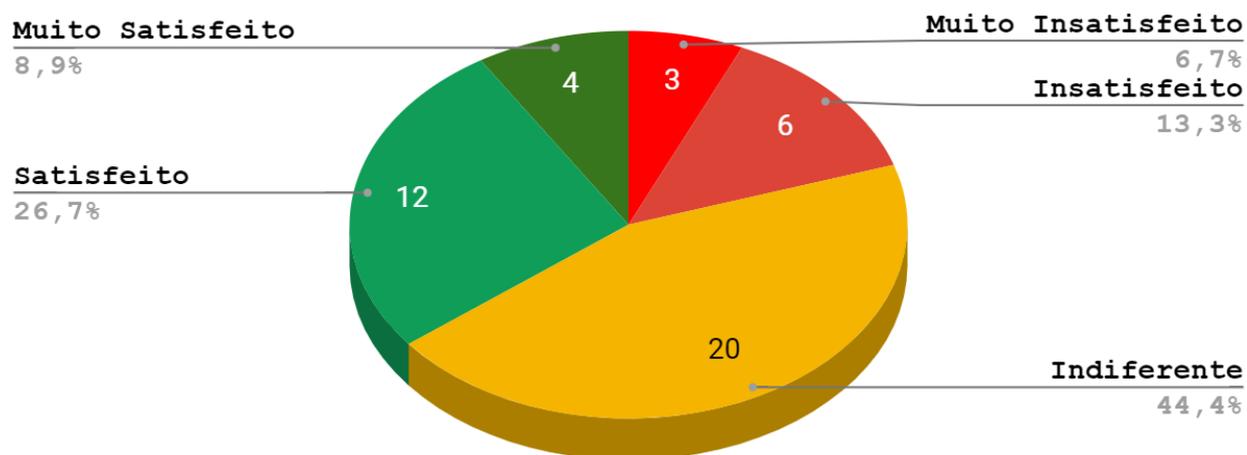


Gráfico 7 - Satisfação - Acesso à informação de Licitações e Contratos

Acesso à informação de licitações e contratos			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	4,7%	6,7%	2,0%
Insatisfeito	4,7%	13,3%	8,7%
Indiferente	44,2%	44,4%	0,3%
Satisfeito	30,2%	26,7%	-3,6%
Muito Satisfeito	16,3%	8,9%	-7,4%
Índice de satisfação	46,5%	35,6%	-11,0%

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação quanto ao Acesso à Informação de Licitações e Contratos do TRT da 8ª Região por seus usuários. Importante ressaltar que o **número de usuários que indicaram que utilizam esse serviço foi baixo, somente 53% informaram que o utilizam**. Como resultado, o índice de satisfação tem se mostrado muito baixo, mas pela análise, acredita-se que se deva ao maior número



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

de respondentes serem do grupo de Advogados, que por serem da área judiciária, provavelmente utilizam pouco o serviço. Para melhorar o resultado, novas ações serão planejadas para divulgação das áreas de transparência do Portal Institucional do órgão, buscando atingir o público alvo. Cabe destacar que o TRT da 8ª Região ficou em 5º no Ranking da Transparência de 2021, dentre todos Tribunais Regionais do Trabalho.

5.3.6. Consulta de Jurisprudência do TRT da 8ª Região

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação a Consulta de Jurisprudência do TRT da 8ª Região, os resultados foram os seguintes:

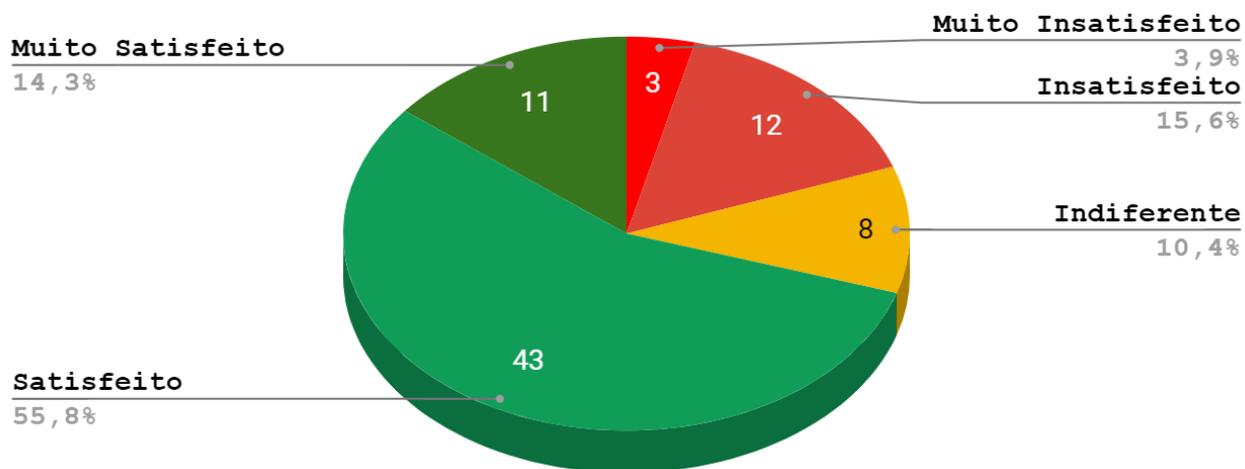


Gráfico 8 - Satisfação - Consulta de Jurisprudência do TRT da 8ª Região

Consulta de Jurisprudência do TRT8			
Alternativas	2021	2022	Oscilação



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

Muito Insatisfeito	6,1%	3,9%	-2,2%
Insatisfeito	15,3%	15,6%	0,3%
Indiferente	4,1%	10,4%	6,3%
Satisfeito	60,2%	55,8%	-4,4%
Muito Satisfeito	14,3%	14,3%	0,0%
Índice de satisfação	74,5%	70,1%	-4,4%

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação dos usuários quanto à Consulta de Jurisprudência do TRT da 8ª Região. Em 2022, houve uma **piora de um pouco mais de 4,0% em relação à 2021, atingindo 70,1% de satisfação.**

5.3.7. TRT - PUSH

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao TRT - PUSH, os resultados foram os seguintes:

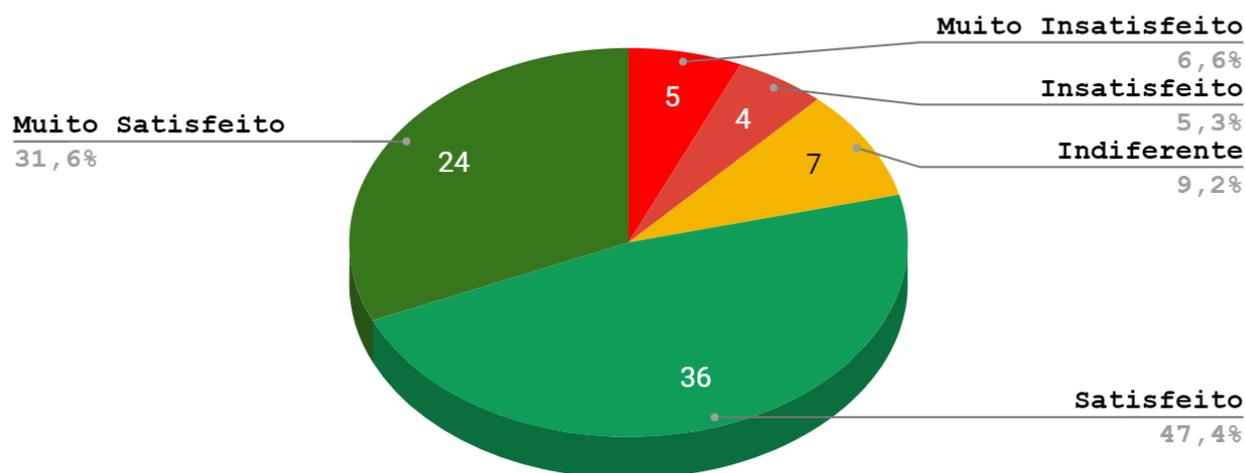


Gráfico 9 - Satisfação - TRT - PUSH



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

TRT - Push			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	3,9%	6,6%	2,7%
Insatisfeito	2,9%	5,3%	2,3%
Indiferente	1,0%	9,2%	8,2%
Satisfeito	62,7%	47,4%	-15,4%
Muito Satisfeito	29,4%	31,6%	2,2%
Índice de satisfação	92,2%	78,9%	-13,2%

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação dos usuários quanto ao serviço provido pelo PUSH. Em 2022, houve uma **piora significativa de mais de 13% em relação à 2021, atingindo 78,9% de satisfação**. Essa queda de 2021 para 2022 no índice de satisfação desse serviço, representa basicamente todo o ganho do índice de 2019 para 2021. Dessa forma, as respostas de campo aberto serão verificadas a fim de identificar pontos de melhoria para este serviço.

5.3.8. 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, os resultados foram os seguintes:



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

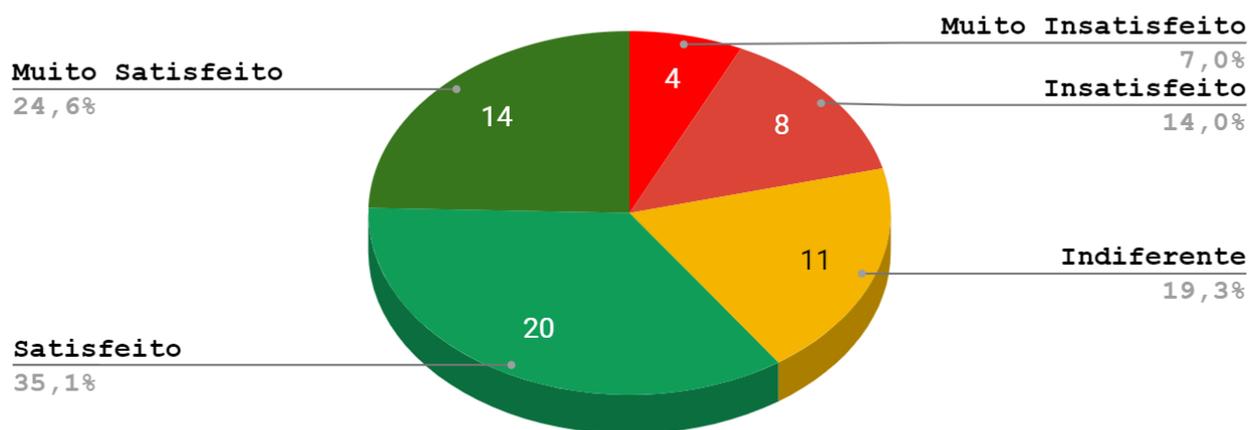


Gráfico 10 - Satisfação - CAPE

CAPE			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	8,1%	7,0%	-1,0%
Insatisfeito	6,5%	14,0%	7,6%
Indiferente	21,0%	19,3%	-1,7%
Satisfeito	40,3%	35,1%	-5,2%
Muito Satisfeito	24,2%	24,6%	0,4%
Índice de satisfação	64,5%	59,6%	-4,9%

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação dos usuários quanto à Central de Atendimento ao Público Externo. Em 2022, houve uma **piora de quase 5,0% na avaliação em relação à 2021, atingindo 59,6% de satisfação**. As respostas de campo aberto serão analisadas a fim de detectar os pontos que podem ser melhorados em relação a este sistema.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

5.3.9. Balcão Virtual

O Balcão Virtual do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região foi instituído pela Resolução CNJ nº 372/2021 e permite a advogados e partes interessadas nos processos acessar, por meio de videoconferência, os serviços durante o horário do atendimento ao público externo.

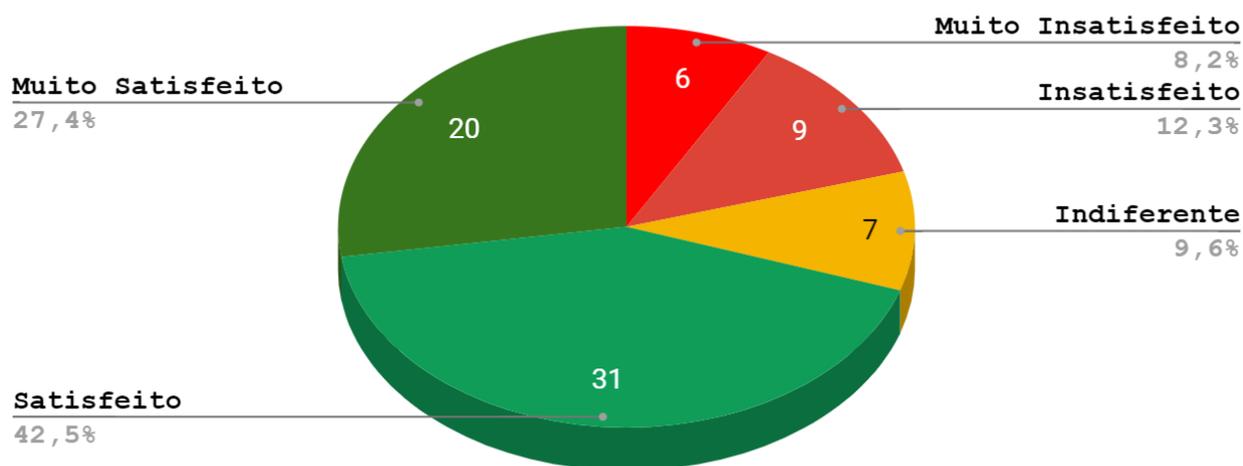


Gráfico 11 - Satisfação - Balcão Virtual

Balcão Virtual			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	7,3%	8,2%	0,9%
Insatisfeito	13,4%	12,3%	-1,1%
Indiferente	8,5%	9,6%	1,1%
Satisfeito	51,2%	42,5%	-8,8%
Muito Satisfeito	19,5%	27,4%	7,9%



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

Índice de satisfação	70,7%	69,9%	-0,8%
-----------------------------	--------------	--------------	--------------

A tabela acima apresenta a avaliação dos usuários quanto ao Serviço Balcão Virtual. Em 2022 o índice de **satisfação foi semelhante ao de 2021** e mais de 85% dos usuários informaram que utilizaram o serviço. Por ser um serviço novo, consideramos um resultado muito bom, já que está em aprimoramento constante. Como ação, o TRT8 irá realizar campanhas de divulgação e orientação de uso desse importante canal de atendimento aos nossos jurisdicionados, explicando como funciona, horários de atendimento e como acessar.

5.3.10. Atermação Virtual - Serviço de Reclamação Trabalhista

Permite os serviços virtuais de tomada de reclamação e prestação de informações por aplicativo de mensagens, formulários eletrônicos e e-mail, formalizados pelo Ato Normativo CR N° 02/2020.

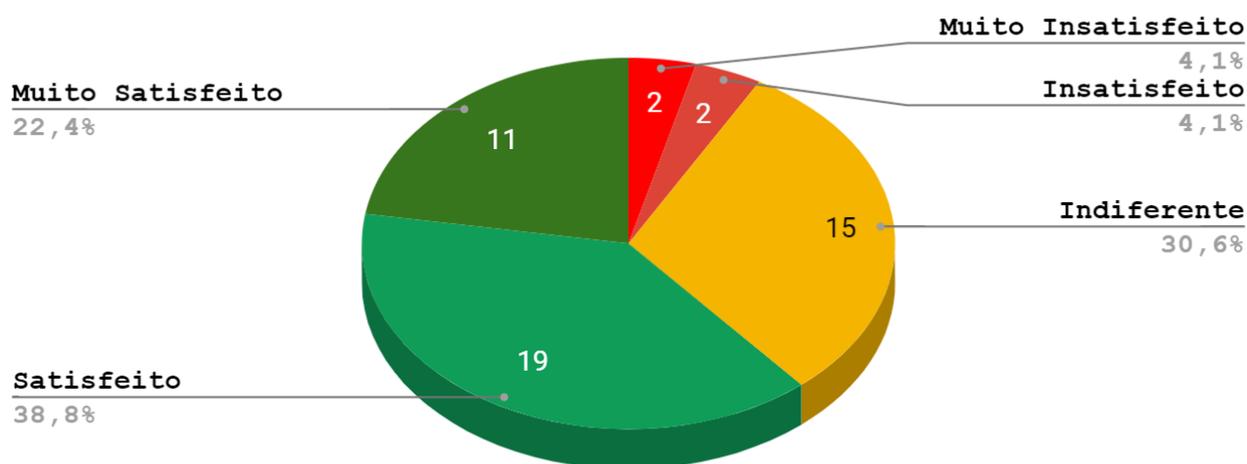


Gráfico 12 - Satisfação - Atermação Virtual



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

Atermação Virtual			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	4,0%	4,1%	0,1%
Insatisfeito	2,0%	4,1%	2,1%
Indiferente	34,0%	30,6%	-3,4%
Satisfeito	42,0%	38,8%	-3,2%
Muito Satisfeito	18,0%	22,4%	4,4%
Índice de satisfação	60,0%	61,2%	1,2%

A tabela acima apresenta a avaliação dos usuários quanto ao Serviço de Atermação Virtual. O índice de **satisfação foi de 61,2%** em 2022, resultando numa pequena melhora em relação ao ano passado.

5.3.11. JTe Mobile

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Jte Mobile, os resultados foram os seguintes:



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

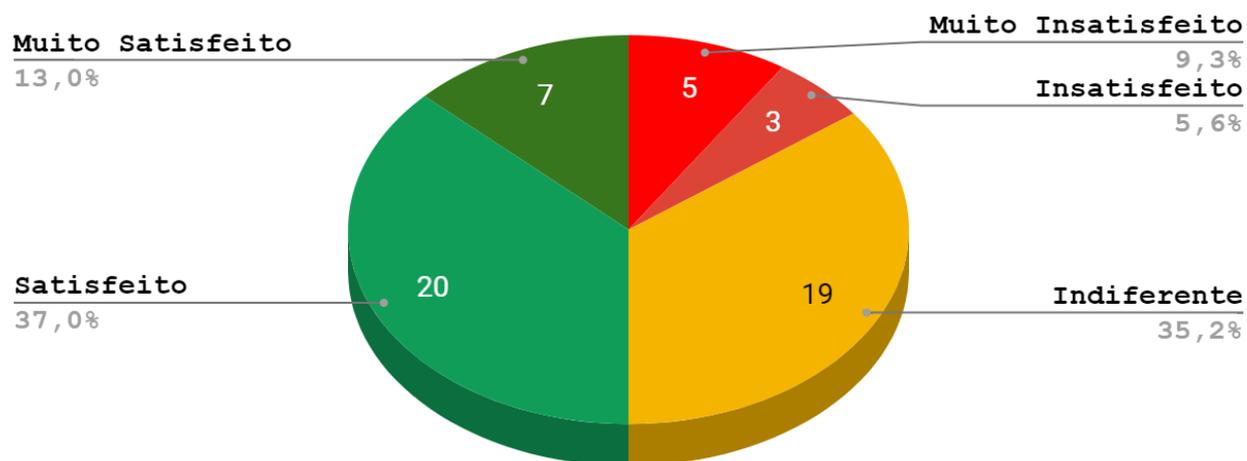


Gráfico 13 - Satisfação - JTe Mobile

JTe Mobile			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	5,4%	9,3%	3,9%
Insatisfeito	7,1%	5,6%	-1,6%
Indiferente	30,4%	35,2%	4,8%
Satisfeito	39,3%	37,0%	-2,2%
Muito Satisfeito	17,9%	13,0%	-4,9%
Índice de satisfação	57,1%	50,0%	-7,1%

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação dos usuários ao sistema JTe Mobile. Em 2022, houve uma **diminuição de 7,1% na avaliação em relação à 2021, atingindo 50% de satisfação**. O índice ficou abaixo do esperado. Como ação, o TRT8 irá realizar campanhas de divulgação e orientação de uso desse sistema aos nossos jurisdicionados, bem como analisar as respostas de campo aberto em busca de identificar possíveis pontos de ajuste.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

5.3.12. Zoom - Atos Processuais

É a plataforma de videoconferência do TRT da 8ª Região para prática de atos processuais.

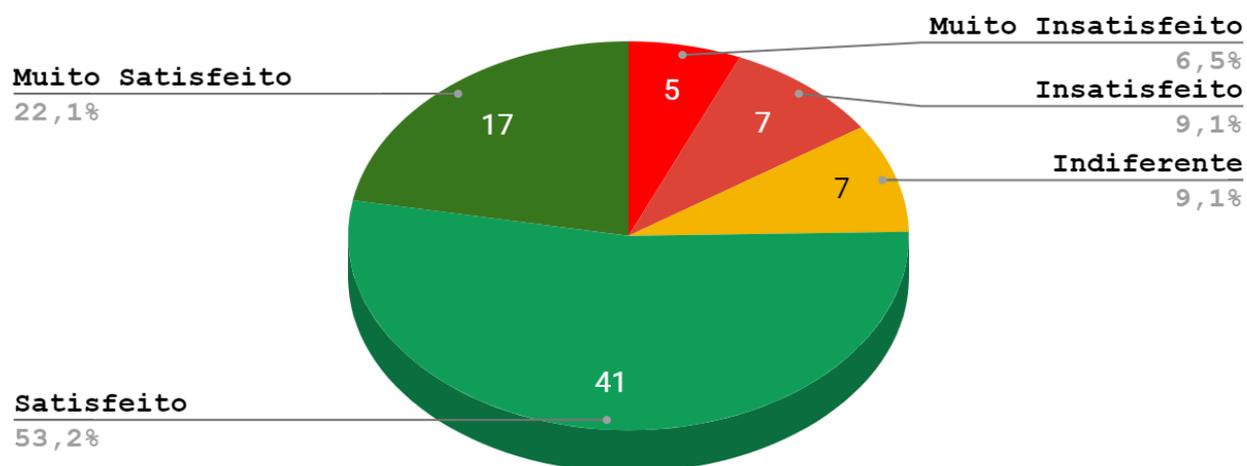


Gráfico 14 - Satisfação - Zoom

Zoom - Atos processuais			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	6,5%	6,5%	0,0%
Insatisfeito	8,6%	9,1%	0,5%
Indiferente	9,7%	9,1%	-0,6%
Satisfeito	59,1%	53,2%	-5,9%
Muito Satisfeito	16,1%	22,1%	5,9%
Índice de satisfação	75,3%	75,3%	0,1%



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

A tabela acima apresenta a avaliação dos usuários quanto ao Serviço de Zoom (Atos Processuais). O índice de **satisfação permaneceu o mesmo de 75,3% em relação ao ano de 2021**. Como ação, o TRT8 irá ampliar a divulgação do serviço nos canais de comunicação do TRT da 8ª Região e tentar obter feedbacks dos jurisdicionados para entender as reclamações identificadas no campo aberto.

5.4. Avaliação da Qualidade dos Serviços

Nesta seção serão apresentados os resultados da avaliação quanto à qualidade dos serviços oferecidos pelo TRT da 8ª Região. Cabe ressaltar que todos os gráficos mostram apenas os usuários que tiveram experiência com os serviços, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".

5.4.1. Disponibilidade do PJe - Processo Judicial Eletrônico

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"**, os resultados foram os seguintes:



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

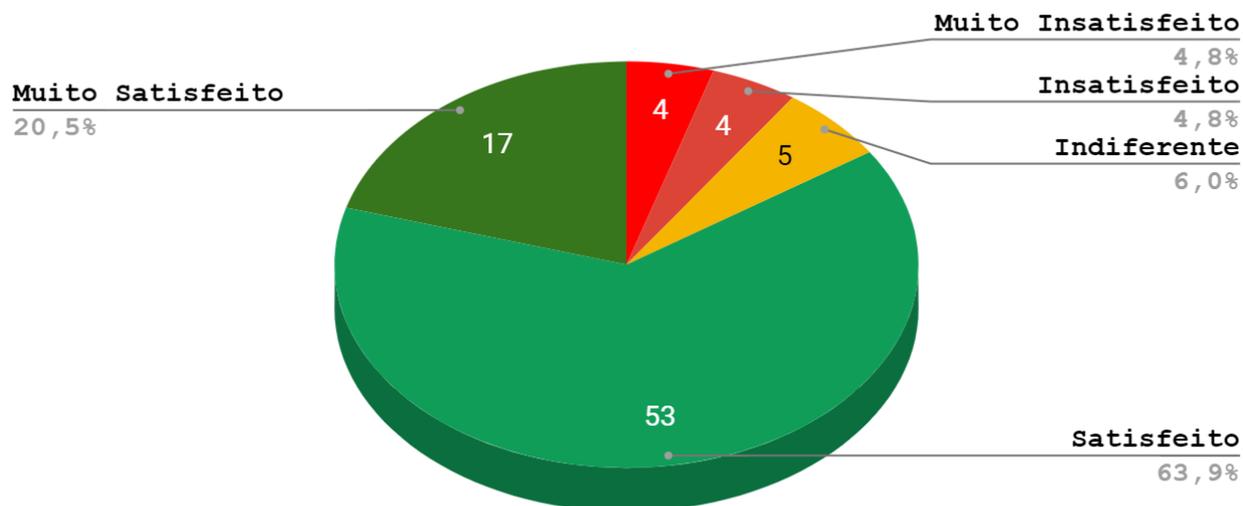


Gráfico 15 - Satisfação - Disponibilidade do PJe - Processo Judicial Eletrônico

Disponibilidade do PJe			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	2,7%	4,8%	2,1%
Insatisfeito	7,3%	4,8%	-2,5%
Indiferente	5,5%	6,0%	0,6%
Satisfeito	62,7%	63,9%	1,1%
Muito Satisfeito	21,8%	20,5%	-1,3%
Índice de satisfação	84,5%	84,3%	-0,2%

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação da disponibilidade do sistema PJe. Em 2022, o índice permaneceu praticamente o mesmo, **atingindo 84,3% de satisfação**, que pode ser justificada por investimentos em infraestrutura tecnológica de armazenamento de dados, processamento, equipamentos de alimentação



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

elétrica e links de rede com maior capacidade de atendimento da demanda.

5.4.2. 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 Sem Fio (TRT da 8ª Região_PUBLICO)**", os resultados foram os seguintes:

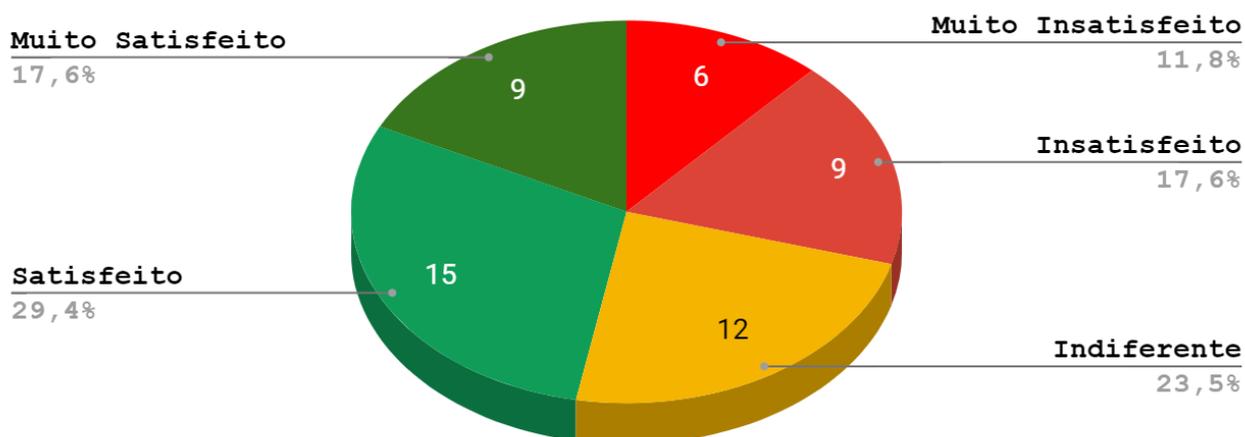


Gráfico 16 - Satisfação - Rede sem fio(Wi-Fi)

Rede sem fio (WIFI)			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	5,5%	11,8%	6,3%
Insatisfeito	29,1%	17,6%	-11,4%
Indiferente	12,7%	23,5%	10,8%
Satisfeito	40,0%	29,4%	-10,6%
Muito Satisfeito	12,7%	17,6%	4,9%



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

Índice de satisfação	52,7%	47,1%	-5,7%
-----------------------------	--------------	--------------	--------------

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação da Rede Sem Fio do TRT da 8ª Região. Em 2022, houve uma **piora de quase 6,0% na avaliação em relação à 2021, atingindo 47,1% de satisfação**. O resultado foi considerado muito baixo. Uma das ações será uma divulgação mais ampla da Rede Sem Fio pelos canais de comunicação do TRT da 8ª Região e também nas áreas que são atendidas por essa rede.

5.4.3. 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, os resultados foram os seguintes:

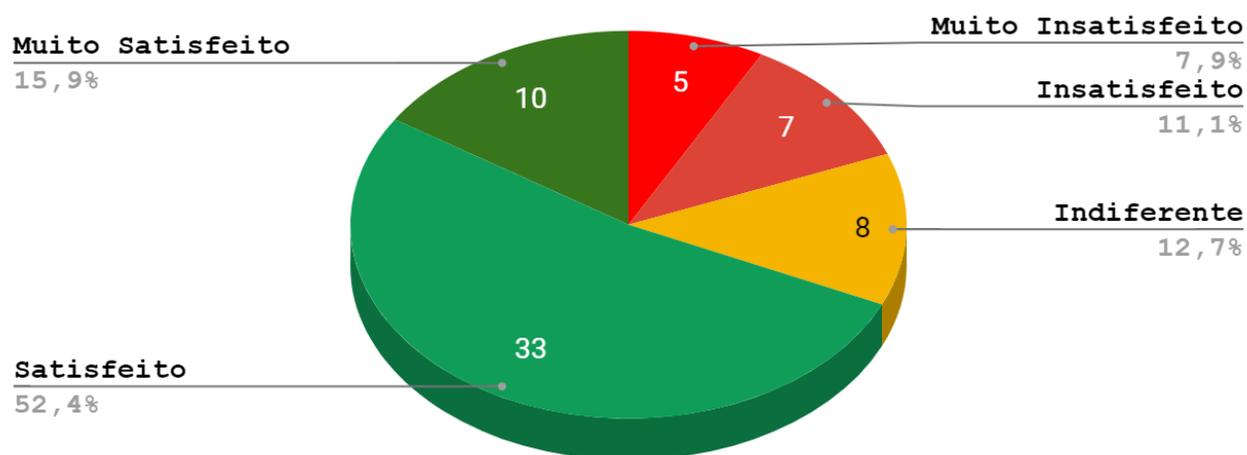


Gráfico 17 - Satisfação - Computadores para o autoatendimento do PJe



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

Computadores para o autoatendimento do PJe			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	8,0%	7,9%	-0,1%
Insatisfeito	21,3%	11,1%	-10,2%
Indiferente	10,7%	12,7%	2,0%
Satisfeito	56,0%	52,4%	-3,6%
Muito Satisfeito	4,0%	15,9%	11,9%
Índice de satisfação	60,0%	68,3%	8,3%

Houve uma melhora de **8,3% em relação ao ano de 2021**. Apesar da melhoria no índice, a SETIN vai analisar as respostas de campo aberto em busca de aperfeiçoar esse serviço prestado ao público externo.

5.4. Avaliação do Grau de Satisfação Geral em Relação a TI do TRT da 8ª Região

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 TRT da 8ª Região"**.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

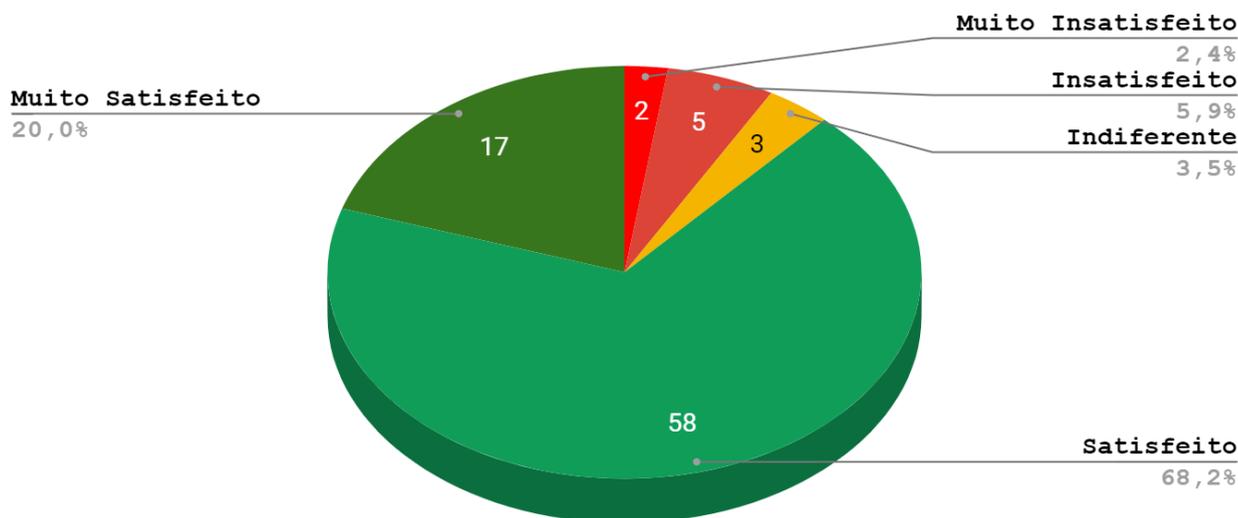


Gráfico 18 - Satisfação Geral

Grau de Satisfação Geral			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	2,6%	2,4%	-0,3%
Insatisfeito	7,0%	5,9%	-1,1%
Indiferente	4,4%	3,5%	-0,9%
Satisfeito	68,4%	68,2%	-0,2%
Muito Satisfeito	17,5%	20,0%	2,5%
Índice de satisfação	86,0%	88,2%	2,2%

De acordo com a tabela acima, pode-se concluir que o **índice de satisfação dos usuários externos é de aproximadamente 88,2%**. Houve uma **variação positiva de 2,2% em relação ao ano de 2021**. Resultado bom, uma vez que a área de TI do TRT da 8ª Região buscou a implantação de novas ferramentas frente aos novos desafios. Entretanto, a pesquisa de 2022 revelou que há a necessidade de melhorar vários sistemas/serviços



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

oferecidos ao público externo, bem como é necessário que haja uma participação maior na pesquisa.

5.6. Oscilação no período 2021 e 2022

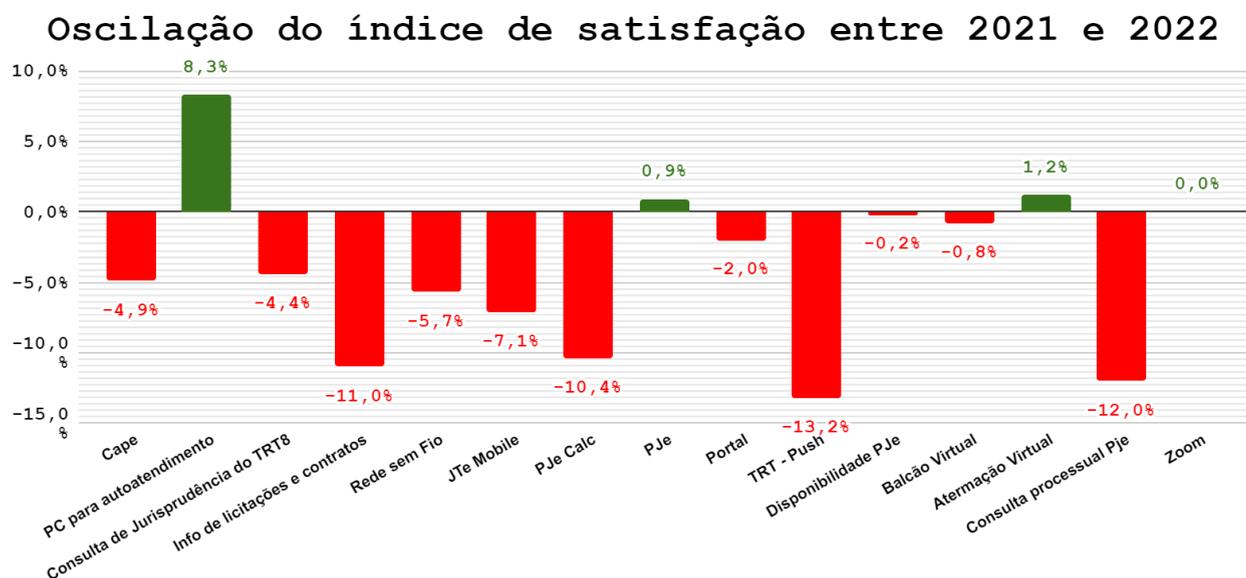


Gráfico 19 - Oscilação do índice de satisfação 2021/2022

O gráfico mostra a oscilação dos resultados do índice de satisfação dos serviços e sistemas de TIC do TRT da 8ª Região, conforme as pesquisas realizadas em 2021 e 2022. Este gráfico é de suma importância, pois permite que o Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região possa identificar o reflexo das ações realizadas no intervalo com o respectivo crescimento no nível de satisfação em cada serviço/sistema de TIC.

Cabe destacar, que diferentemente da pesquisa de 2021, a maioria **dos sistemas e serviços variaram negativamente**. Por isso, será feita uma análise minuciosa nas respostas de campo aberto a fim de identificar pontos que podem ser trabalhados em cada serviço/sistema do Tribunal Regional da 8ª Região oferecido para o público externo.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

5.7. Índice de Satisfação Geral em 2022 por Serviço/Sistema

O gráfico mostra o ranking de satisfação dos usuários externos por serviço e sistema do TRT da 8ª Região. 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 a um resultado abaixo do esperado.

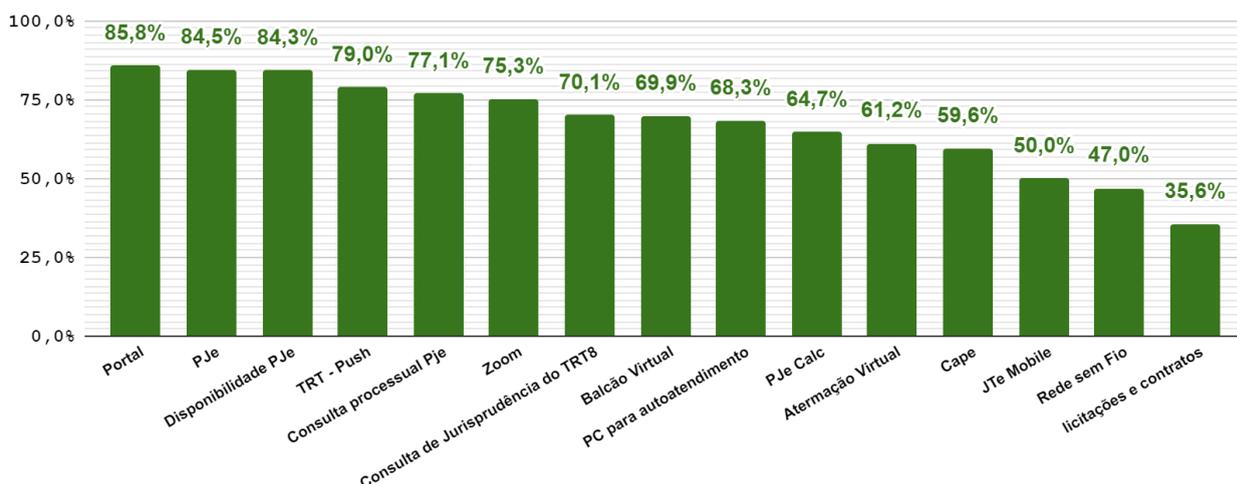


Gráfico 20 - Satisfação de cada serviço em 2022

6. Considerações Finais

Esta é a quinta pesquisa de satisfação com usuários externos de TI realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 8ª região, alinhada atualmente com Planejamento Estratégico Institucional do TRT da 8ª Região 2021-2026 e Estratégia de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD 2021-2026). A pesquisa de satisfação de usuários externos tem como meta estabelecida na Matriz de Alinhamento Tático-Estratégico do PDTIC 2021-2022, que busca alcançar o índice de satisfação geral de 75% em 2022. Com o **índice de 88,2% de satisfação** como resultado, a meta foi alcançada para o PDTIC 2021-2022.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

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 de TI prestados aos jurisdicionados.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

Anexo I

Formulário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de TI de 2022

Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de TIC - 2022

Queremos aprimorar os serviços que prestamos a você e sua opinião é muito importante!

Nosso formulário é anônimo e confidencial. Participe!



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

Qual é a sua relação com o TRT8? *

- Advogado
- Advocacia Pública (membro)
- Defensor Público (membro)
- Ministério Público (membro)
- Perito
- Estagiário de Direito
- Reclamante
- Reclamado
- Outro: _____

Você é uma pessoa com deficiência? *

- Não
- Sim, deficiência auditiva
- Sim, deficiência física
- Sim, deficiência visual
- Outro: _____



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

Como você avalia os serviços de Tecnologia da Informação do TRT8? *

	Não Utilizo	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Pje - Processo Judicial Eletrônico	<input type="radio"/>					
PJe-Calc Cidadão	<input type="radio"/>					
Portal do TRT8 (www.trt8.jus.br)	<input type="radio"/>					
Consulta Processual	<input type="radio"/>					
Acesso à Informações de Licitações e Contratos	<input type="radio"/>					
Consulta de Jurisprudência do TRT8	<input type="radio"/>					
TRT - PUSH	<input type="radio"/>					



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

Canal de Atendimento ao Público Externo (CAPE)	<input type="radio"/>					
Balcão Virtual	<input type="radio"/>					
Atermação Virtual - Serviço Reclamação Trabalhista	<input type="radio"/>					
JTe Mobile	<input type="radio"/>					
Zoom (Atos processuais)	<input type="radio"/>					



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

Como você avalia a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação disponibilizados pelo TRT8? *

	Não Utilizo	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Disponibilidade do PJe - Processo Judicial Eletrônico (desconsidere as manutenções programadas do PJe, normatizadas pela Resolução CSJT nº 185/2017)	<input type="radio"/>					
Rede sem fio (TRT8_Publico)	<input type="radio"/>					
Computadores disponibilizados nas salas de audiência para os advogados acessarem o PJe	<input type="radio"/>					



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022

De maneira geral, como você avalia a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT da 8ª Região? *

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Sua avaliação	<input type="radio"/>				

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

Sua resposta



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2022