



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

**Relatório de Análise dos Resultados da Pesquisa de Satisfação
com Usuários Externos de Tecnologia da Informação do TRT8 de
2018**

**Belém - PA
2018**



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 **232 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 Data de Coleta de Respostas

A coleta das respostas dos usuários internos foi realizada entre os dias 19 de novembro a 14 de dezembro de 2018.

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 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. Foi adicionada à pesquisa de 2018, uma questão sobre a localidade em que o usuário utiliza os serviços de TIC do Tribunal. Tal pergunta não foi feita no formulário da pesquisa de 2017.

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



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

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 3.3 do PETIC do Tribunal.

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



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

Parte I

Análise dos resultados relacionados
ao perfil do usuário externo

1 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.

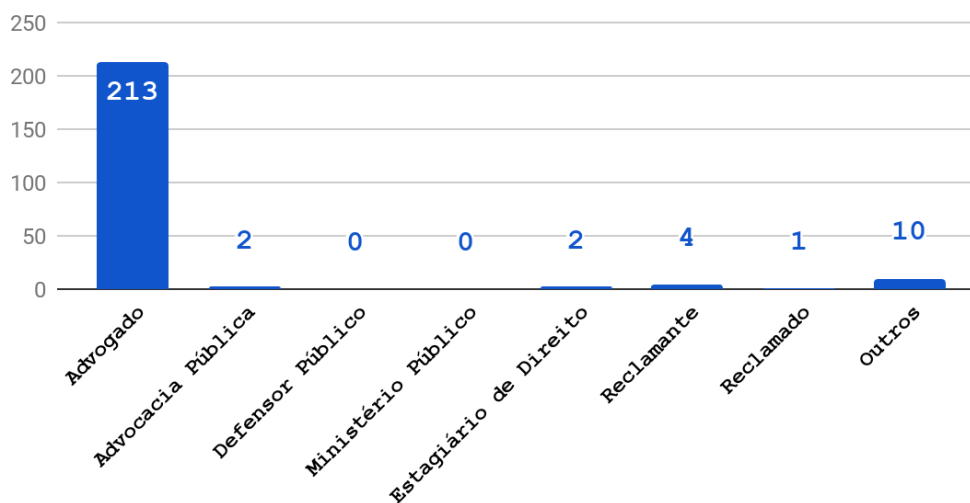


Gráfico 1 - Perfil dos usuários respondentes

Perfil dos usuários	2017	2018	Oscilação
Advogado	95,5%	91,8%	-3,7%
Advocacia Pública (membro)	0,2%	0,9%	+0,6%
Estagiário de Direito	1,9%	0,9%	-1,0%
Reclamante	0,0%	1,7%	+1,7%
Reclamado	0,2%	0,4%	+0,2%
Outros	2,1%	4,3%	+2,2%



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

2 Localidades dos usuários

Com o objetivo de identificar em qual localidade o usuário respondente utiliza o serviços de TIC, foi feita a seguinte pergunta: **"Em qual localidade você utiliza os serviços de TIC"**. O gráfico 2 mostra o resultado.

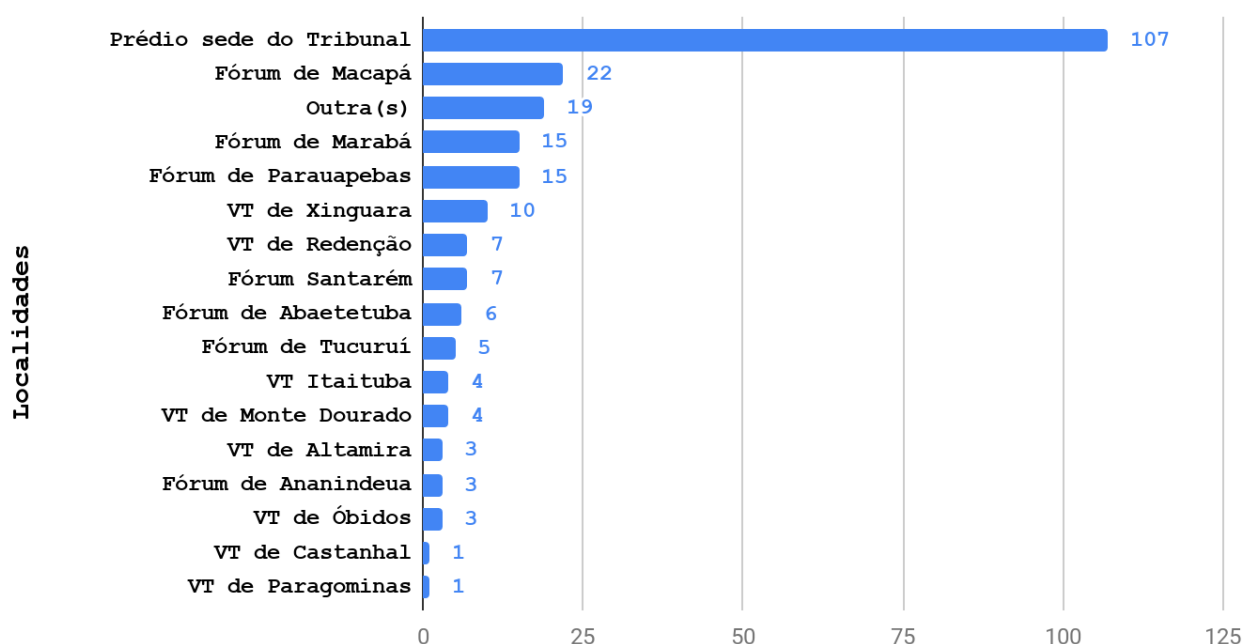


Gráfico 2 - Usuários respondentes por localidade

Obs: Essa pergunta não foi realizada no questionário da pesquisa de satisfação externa de TIC 2017.



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

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.

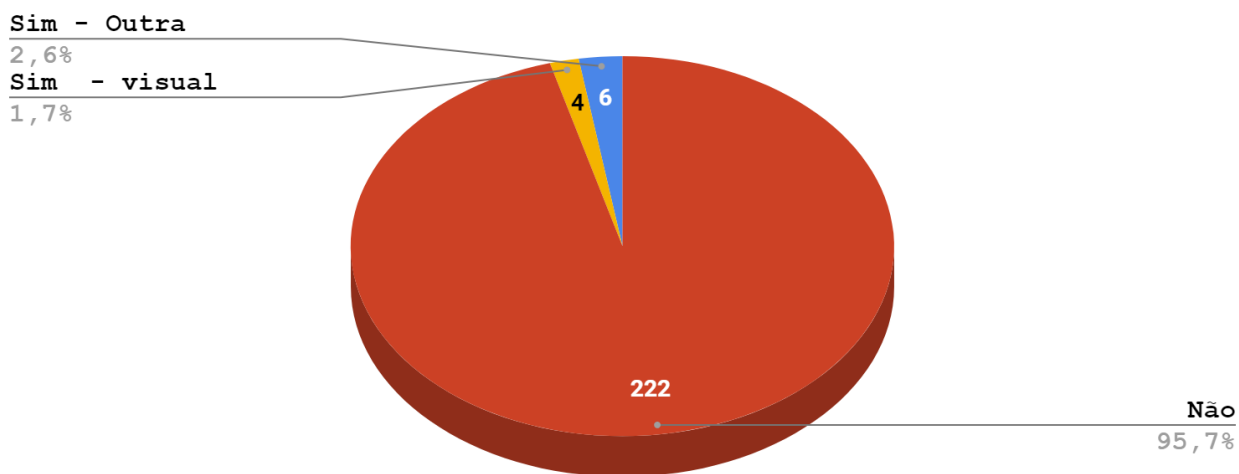


Gráfico 3 - Usuários com deficiência

Usuários com deficiência			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Não	96,8%	95,7%	-1,1%
Sim - Auditiva	0,4%	0,0%	-0,4%
Sim - Visual	1,3%	1,7%	+0,5%
Sim - Outra	1,5%	2,6%	+1,1%



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

1 Portal do TRT8

Na seção de serviços foi apreciado o Portal do TRT8. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Portal do TRT8. O gráfico 4 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

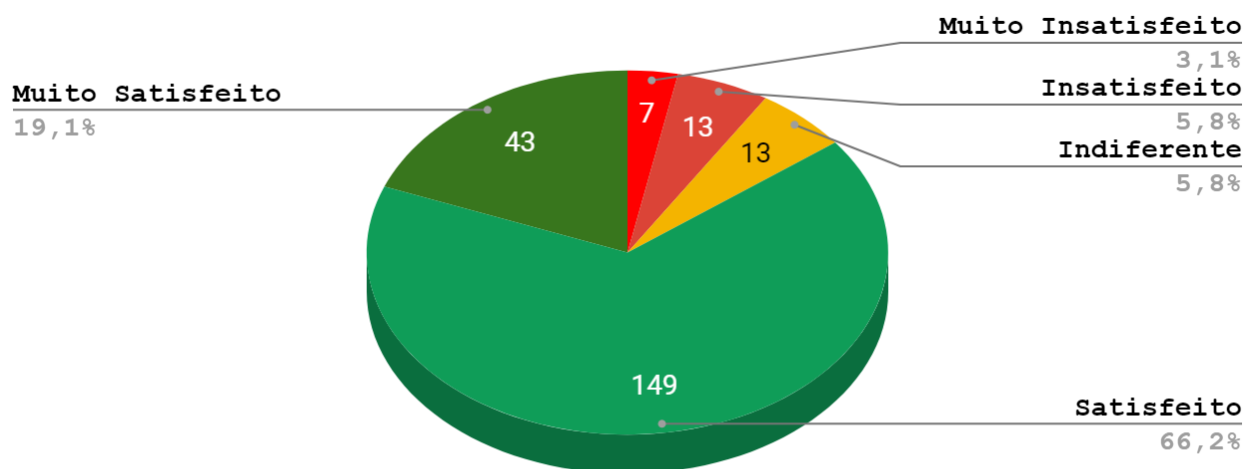


Gráfico 4 - satisfação do Portal do TRT8

Satisfação - Portal (www.trt8.jus.br)	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	78,8%	85,3%	+6,6%



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

2 Consulta Processual do PJe

Na seção de serviços foi apreciada 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 5 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

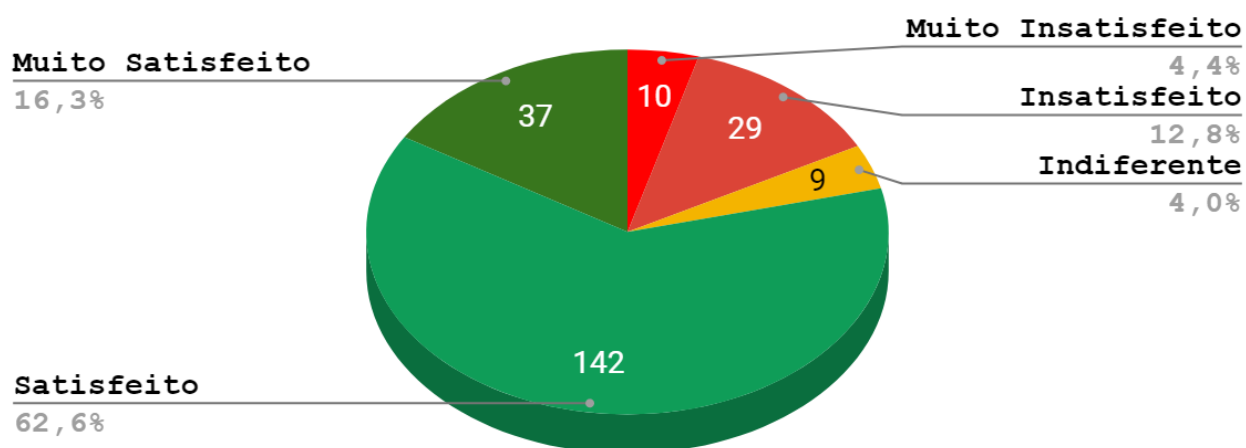


Gráfico 5 - Satisfação - Consulta processual do PJe

Consulta processual do PJe	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	68,1%	78,9%	+10,8%



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

3 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 6 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

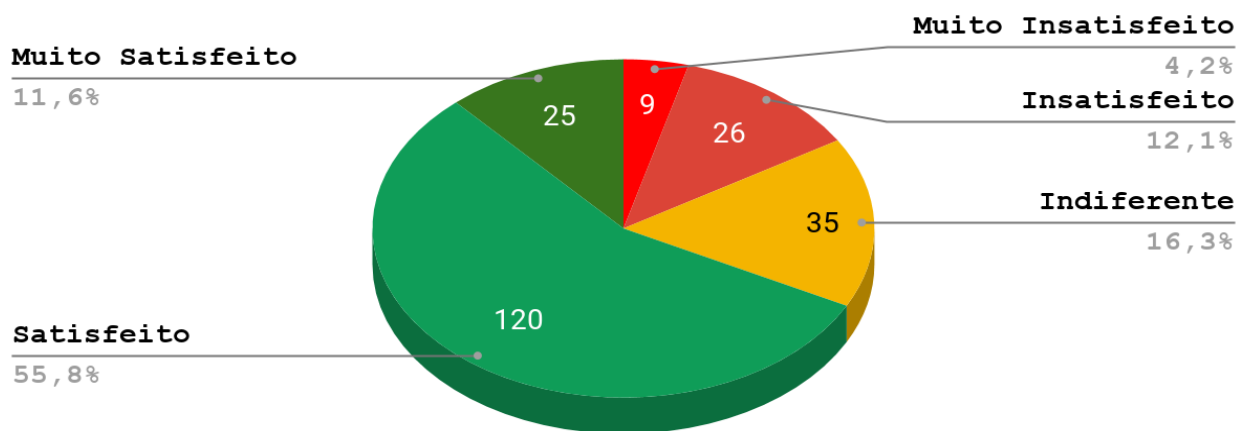


Gráfico 6 - Satisfação - Consulta processual de Autos Físicos

Consulta processual de autos físicos	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	63,4%	67,4%	+4,0%



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

4 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 7 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

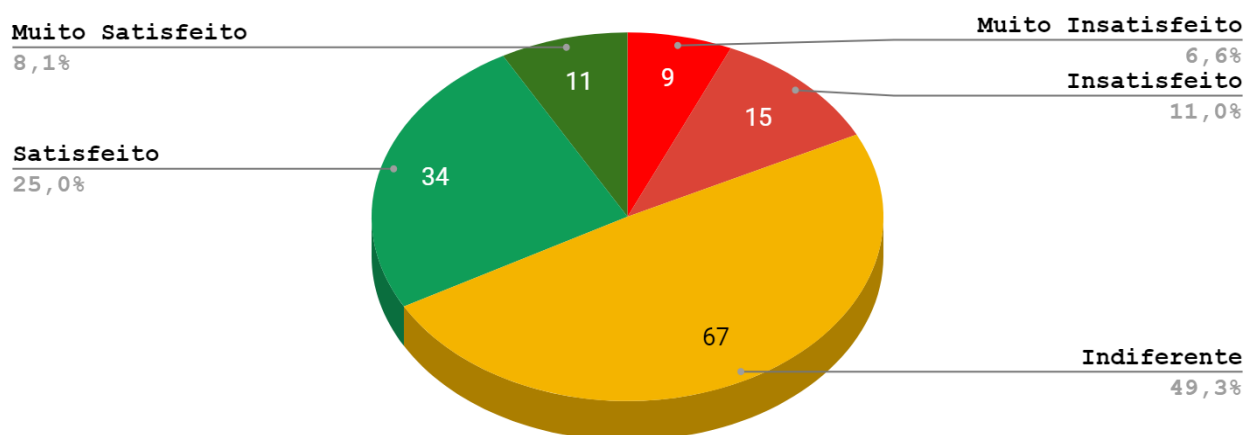


Gráfico 7 - Satisfação - Acesso à informação de Licitações e Contratos

Acesso à informação de licitações e contratos	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	30,8%	33,1%	+2,3%



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

5 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 8 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

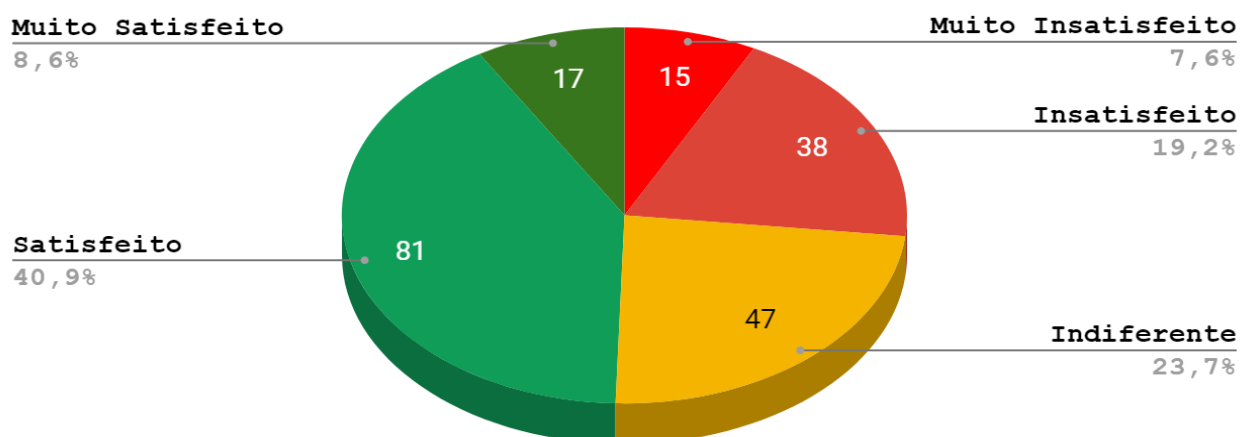


Gráfico 8 - Satisfação - Nova Consulta de Jurisprudência do TRT8

Nova Consulta de Jurisprudência do TRT8	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	49,3%	49,5%	+0,2%



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

6 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 9 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

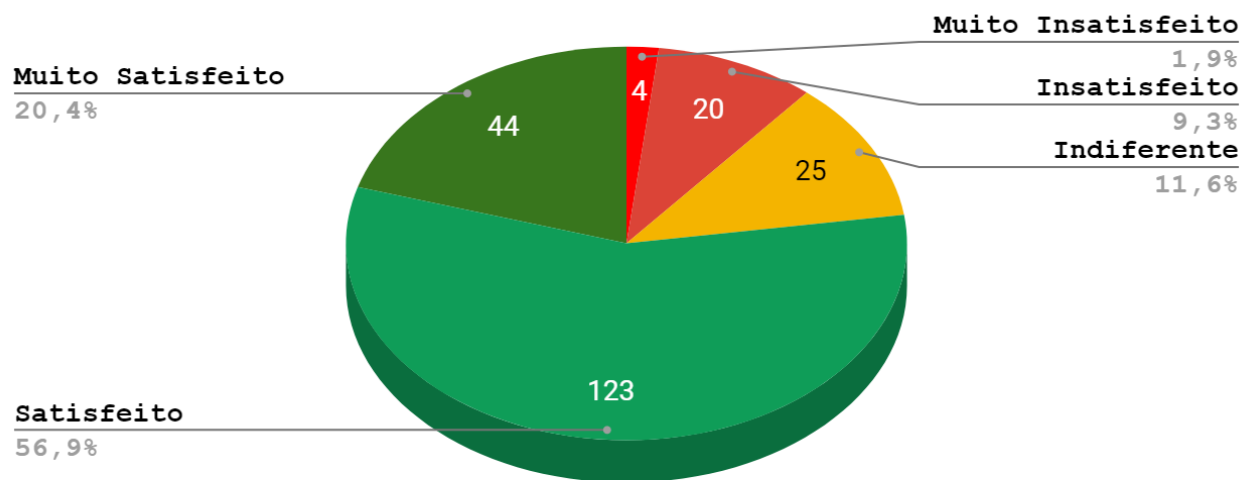


Gráfico 9 - Satisfação - TRT - PUSH

TRT - Push	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	74,5%	77,3%	+2,8%



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

7 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 10 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

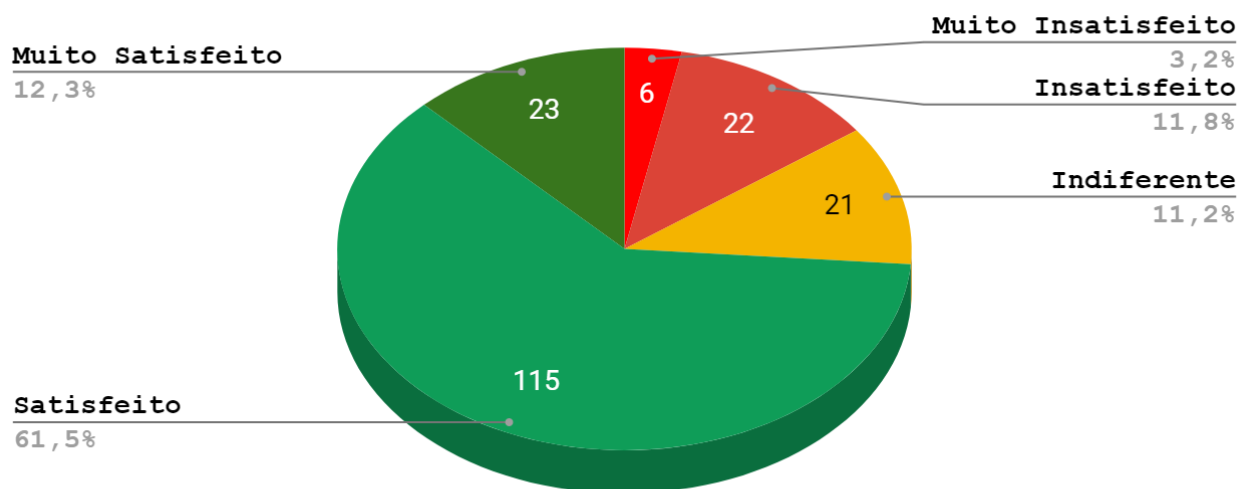


Gráfico 10 - Satisfação - Escritório Virtual

Escritório Virtual	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	62,2%	73,8%	+11,6%



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

8 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.

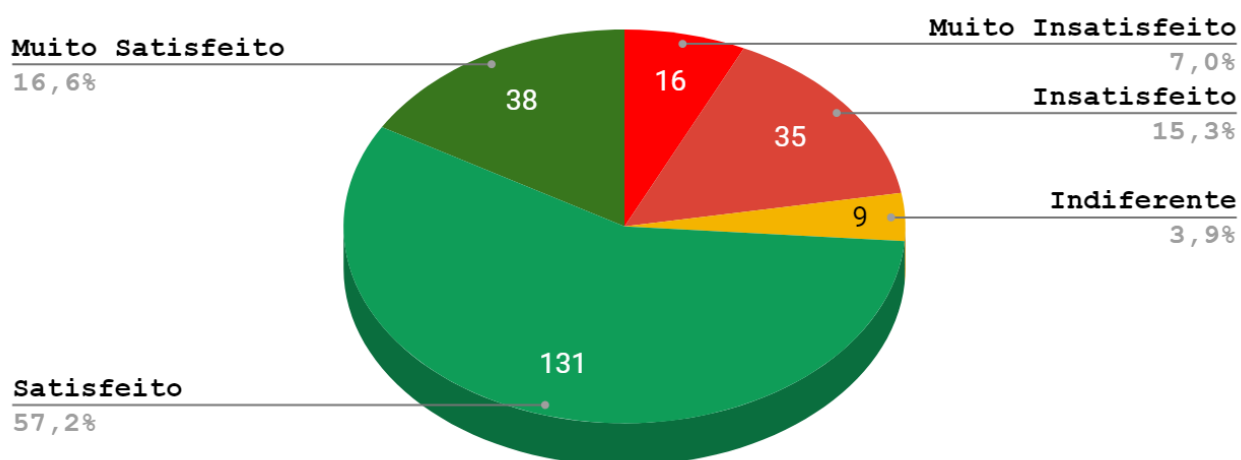


Gráfico 11 - Satisfação - PJe

PJe - Processo Judicial eletrônico	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	65,9%	73,8%	+7,9%



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

9 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.

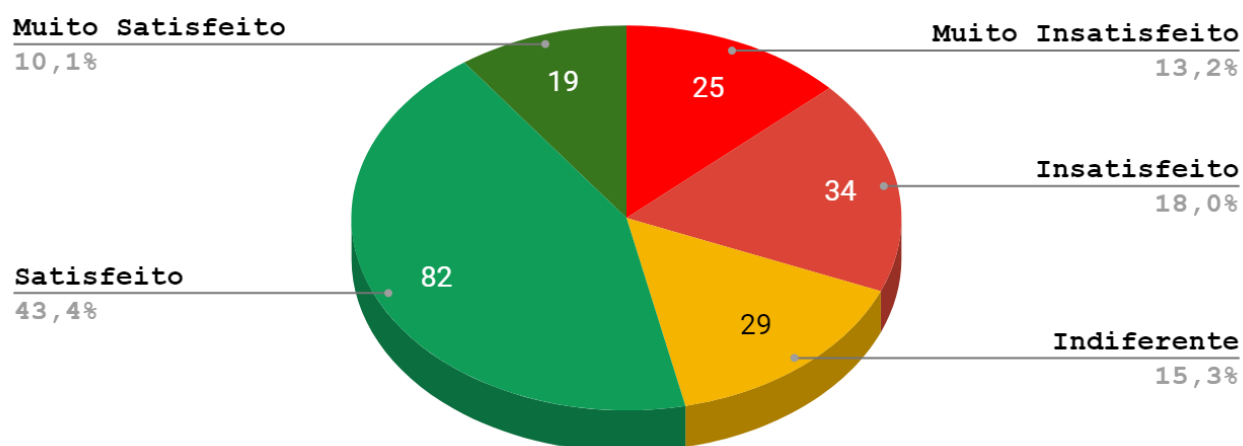


Gráfico 12 - Satisfação - PJe-Calc Cidadão

PJe-Calc Cidadão	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	38,2%	53,4%	+15,2%



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

10 SimVida

Na seção de sistemas foi avaliado o SimVida. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao SimVida. O gráfico 13 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

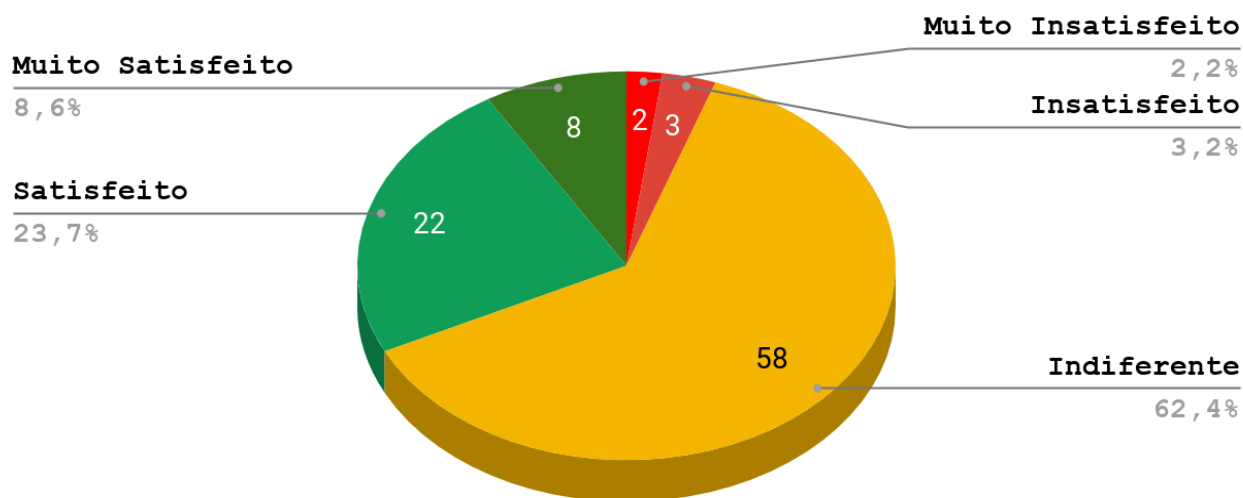


Gráfico 13 - Satisfação - SimVida

SimVida	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	28,6%	32,3%	+3,7%



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

11 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 14 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

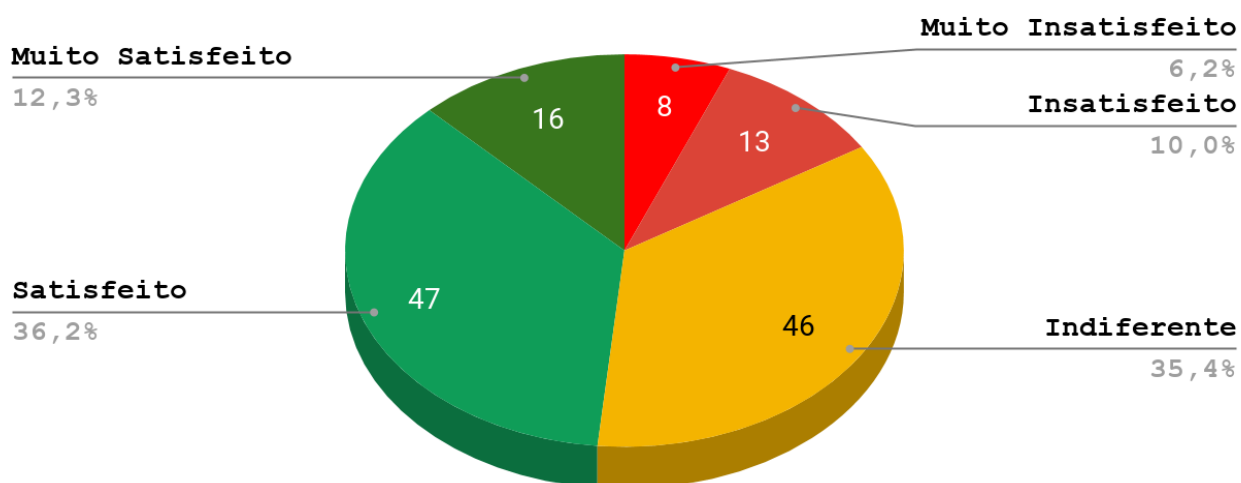


Gráfico 14 - Satisfação - JTe Mobile

JTe Mobile	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	41,2%	48,5%	+7,3%



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

12 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 15 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

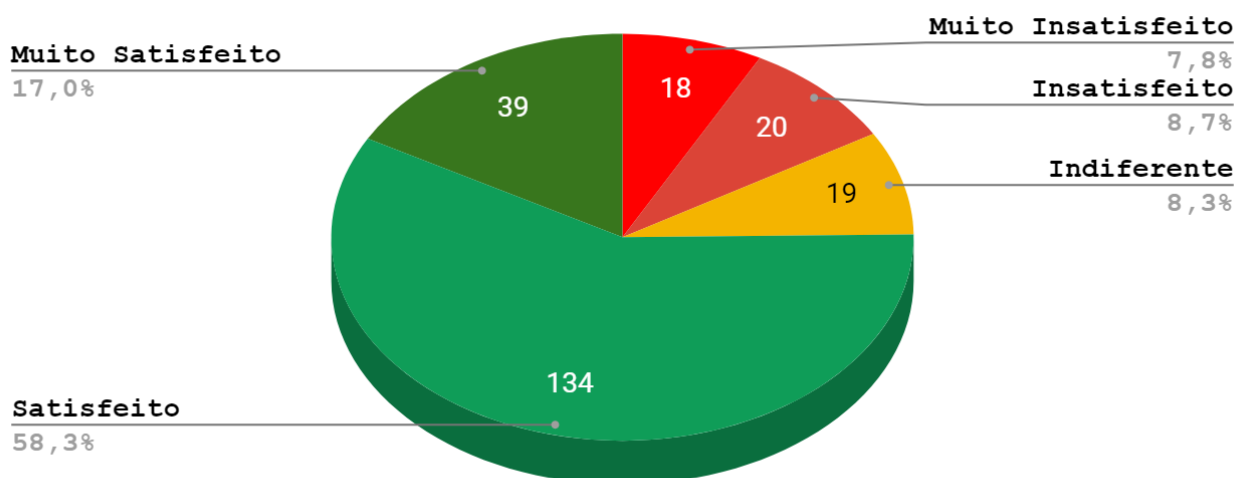


Gráfico 15 – Satisfação – Disponibilidade do PJe – Processo Judicial Eletrônico

Disponibilidade do PJe – Processo Judicial eletrônico	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	63,6%	75,2%	+11,6%



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

13 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 16 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

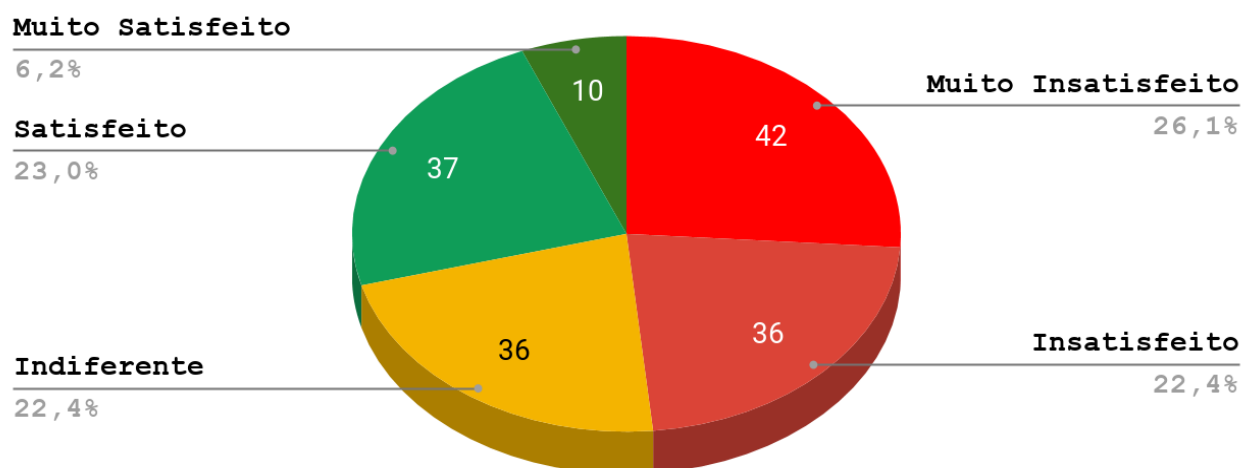


Gráfico 16 - Satisfação - Rede sem fio (Wi-Fi)

Rede sem fio (Wi-Fi)	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	24,4%	29,2%	+4,8%



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

14 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 17 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

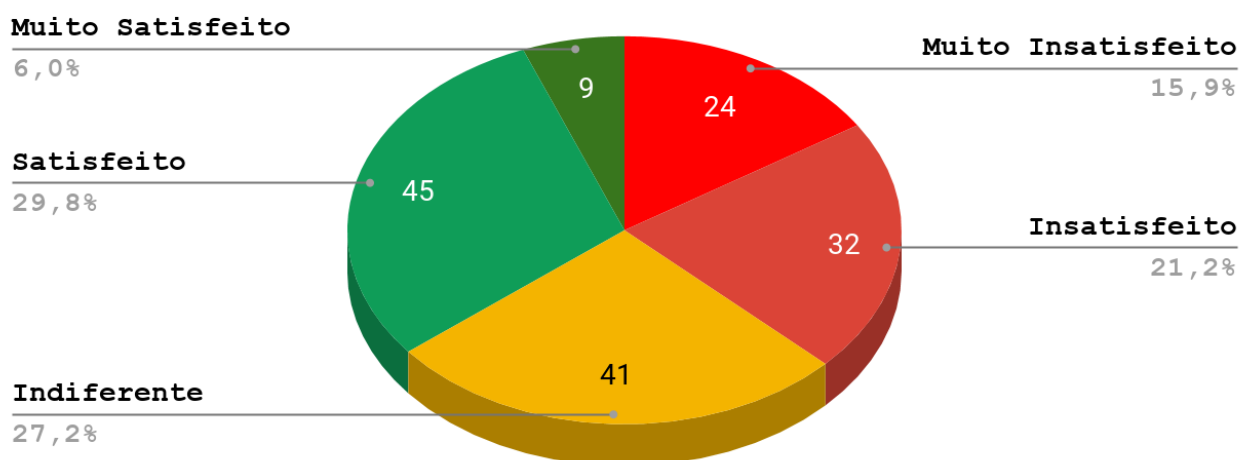


Gráfico 17 - Satisfação - Computadores para o autoatendimento do PJe

Computadores disponibilizados para o autoatendimento do PJe	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	31,6%	35,8%	+4,2%



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

Parte III

Análise dos resultados
relacionados à satisfação geral

1 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 gráfico 18, pode-se concluir que o **índice de satisfação dos usuários externos é de aproximadamente 70,3%** (correspondente a 163 respostas positivas de um total de 232 respostas).

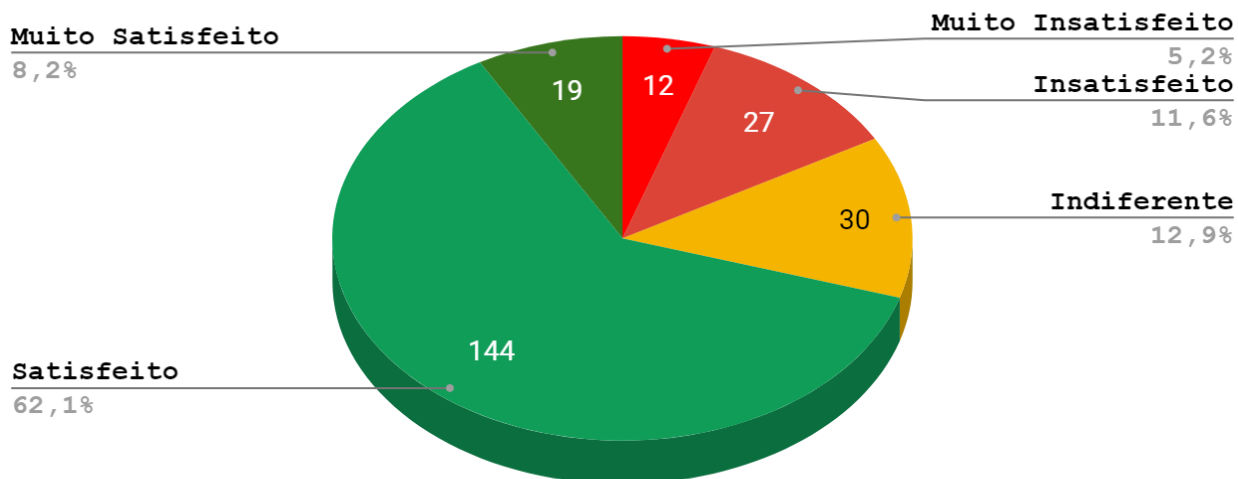


Gráfico 18 - Satisfação Geral

Satisfação do público externo	2017	2018	Oscilação
Índice de satisfação	61,6%	70,3%	+8,7%



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

Parte IV

Oscilação do índice de satisfação alcançado entre 2017 e 2018
por cada serviço e sistema do TRT8

1 Oscilação no período 2017/2018

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 2017 e 2018. 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 período com o respectivo crescimento no nível de satisfação em cada serviço/sistema de TIC.

Vale ressaltar que todos os serviços prestados por este egrégio Tribunal ao seu público externo tiveram oscilação positiva, ou seja, tiveram um crescimento na satisfação dos usuários externos.

Oscilação do índice de satisfação entre 2017 e 2018

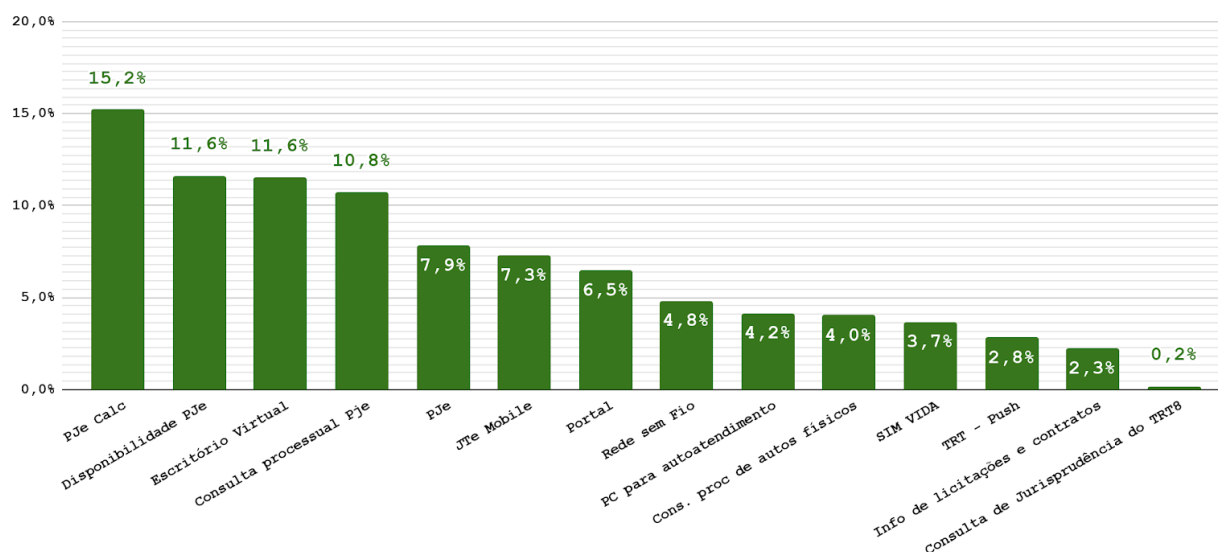


Gráfico 19 - Oscilação do índice de satisfação 2017/2018



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

Parte V

Índice de satisfação
alcançado por cada serviço e sistema do TRT8 em 2018

1 Índice de satisfação por serviços e sistemas em 2018

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.

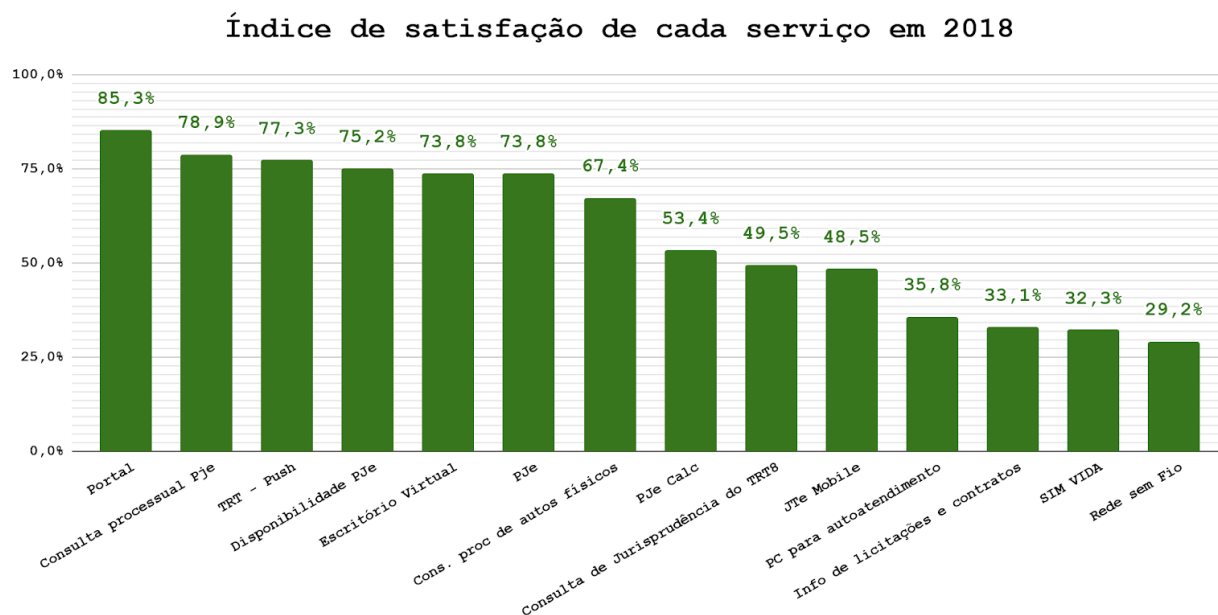


Gráfico 20 - Satisfação de cada serviço em 2018



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

Considerações Finais

A segunda 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 70,3%**. Com esse resultado a meta do PETIC proposta para 2018 (alcançar índice de satisfação de 85%) não 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.



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 2017 e 2018**

O quadro abaixo detalha os resultados obtidos nas pesquisas de satisfação dos usuários externos dos anos 2017 e 2018.

Portal do TRT8			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	1,9%	3,1%	+1,2%
Insatisfeito	10,5%	5,8%	-4,7%
Indiferente	8,8%	5,8%	-3,0%
Satisfeito	67,4%	66,2%	-1,2%
Muito satisfeito	11,4%	19,1%	+7,7%
Satisfação	78,8%	85,3%	+6,5%
Consulta Processual Pje			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	7,1%	4,4%	-2,7%
Insatisfeito	20,0%	12,8%	-7,2%
Indiferente	4,7%	4,0%	-0,7%
Satisfeito	57,1%	62,6%	+5,5%
Muito satisfeito	11,0%	16,3%	+5,3%
Satisfação	68,1%	78,9%	+10,8%
Consulta Processual de autos físicos			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	6,5%	4,2%	-2,3%
Insatisfeito	13,2%	12,1%	-1,1%



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

Indiferente	17,0%	16,3%	-0,7%
Satisfeito	53,6%	55,8%	+2,2%
Muito satisfeito	9,8%	11,6%	+1,8%
Satisfação	63,4%	67,4%	+4,0%
Acesso à Informação de Licitações e Contratos			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	7,1%	6,6%	-0,5%
Insatisfeito	7,9%	11,0%	+3,1%
Indiferente	54,2%	49,3%	-4,9%
Satisfeito	26,5%	25,0%	-1,5%
Muito satisfeito	4,3%	8,1%	+3,8%
Satisfação	30,8%	33,1%	+2,3%
Consulta de Jurisprudência do TRT8			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	10,3%	7,6%	-2,7%
Insatisfeito	23,7%	19,2%	-4,5%
Indiferente	16,7%	23,7%	+7,0%
Satisfeito	43,9%	40,9%	-3,0%
Muito satisfeito	5,4%	8,6%	+3,2%
Satisfação	49,3%	49,5%	+0,2%
TRT - Push			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	5,2%	1,9%	-3,3%
Insatisfeito	10,5%	9,3%	-1,2%
Indiferente	9,8%	11,6%	+1,8%



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

Satisfeito	56,9%	56,9%	0,0%
Muito satisfeito	17,5%	20,4%	+2,9%
Satisfação	74,5%	77,3%	+2,8%
Escritório Virtual			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	6,6%	3,2%	-3,4%
Insatisfeito	12,8%	11,8%	-1,0%
Indiferente	18,4%	11,2%	-7,2%
Satisfeito	49,7%	61,5%	+11,8%
Muito satisfeito	12,5%	12,3%	-0,2%
Satisfação	62,2%	73,8%	+11,6%
PJe - Processo Judicial eletrônico			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	10,6%	7,0%	-3,6%
Insatisfeito	19,6%	15,2%	-4,4%
Indiferente	3,9%	3,9%	0,0%
Satisfeito	54,7%	57,2%	+2,5%
Muito satisfeito	11,2%	16,6%	+5,4%
Satisfação	65,9%	73,8%	+7,9%
PJE CALC Cidadão			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	25,6%	13,2%	-12,4%
Insatisfeito	20,5%	18,0%	-2,5%
Indiferente	15,6%	15,3%	-0,3%
Satisfeito	31,8%	43,4%	+11,6%



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

Muito satisfeito	6,4%	10,1%	+3,7%
Satisfação	38,2%	53,4%	+15,2%
SIM VIDA			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	4,3%	2,2%	-2,1%
Insatisfeito	4,3%	3,2%	-1,1%
Indiferente	62,7%	62,4%	-0,3%
Satisfeito	23,6%	23,7%	+0,1%
Muito satisfeito	5,0%	8,6%	+3,6%
Satisfação	28,6%	32,3%	+3,7%
JTe Mobile			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	5,9%	6,2%	+0,3%
Insatisfeito	8,8%	10,0%	+1,2%
Indiferente	44,1%	35,4%	-8,7%
Satisfeito	32,4%	36,2%	+3,8%
Muito satisfeito	8,8%	12,3%	+3,5%
Satisfação	41,2%	48,5%	+7,3%
Disponibilidade PJe			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	11,2%	7,8%	-3,4%
Insatisfeito	18,3%	8,7%	-9,6%
Indiferente	6,9%	8,3%	+1,4%
Satisfeito	54,7%	58,3%	+3,6%
Muito satisfeito	8,8%	17,0%	+8,2%



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

Satisfação	63,6%	75,2%	+11,6%
Rede sem fio (WIFI)			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	31,6%	26,1%	-5,5%
Insatisfeito	25,3%	22,4%	-2,9%
Indiferente	18,7%	22,4%	+3,7%
Satisfeito	19,6%	23,0%	+3,4%
Muito satisfeito	4,7%	6,2%	+1,5%
Satisfação	24,4%	29,2%	+4,8%
PC para autoatendimento			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	21,9%	15,9%	-6,0%
Insatisfeito	22,2%	21,2%	-1,0%
Indiferente	24,3%	27,2%	+2,9%
Satisfeito	26,7%	29,8%	+3,1%
Muito satisfeito	4,9%	6,0%	+1,1%
Satisfação	31,6%	35,8%	+4,2%
Satisfação Geral			
Alternativas	2017	2018	Oscilação
Muito Insatisfeito	5,9%	5,2%	-0,7%
Insatisfeito	19,1%	11,6%	-7,5%
Indiferente	13,4%	12,9%	-0,5%
Satisfeito	56,9%	62,1%	+5,2%
Muito satisfeito	4,7%	8,2%	+3,5%
Satisfação Geral	61,6%	70,3%	+8,7%



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

Anexo II

Formulário base da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de TI de 2018

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

Qual é a sua relação com o órgão avaliado? *

- ☐ Advogado.
- ☐ Advocacia Pública (membro).
- ☐ Defensor Público (membro).
- ☐ Ministério Público (membro).
- ☐ Estagiário de Direito.
- ☐ Reclamante.
- ☐ Reclamado.
- ☐ Outro tipo de relacionamento.

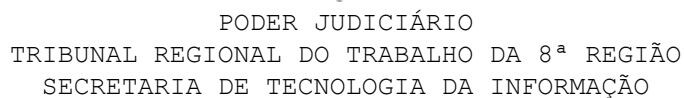


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2. Em qual localidade você utiliza os serviços do TRT8? *

Marcar apenas uma oval.

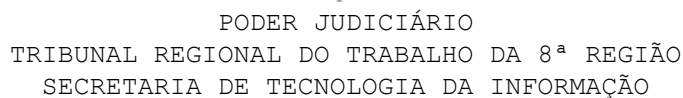
- ☐ Prédio sede do Tribunal e Varas do Trabalho da capital
- ☐ Polo administrativo
- ☐ Fórum de Abaetetuba
- ☐ Vara do Trabalho de Altamira
- ☐ Fórum de Ananindeua
- ☐ Vara do Trabalho de Breves
- ☐ Vara do Trabalho de Capanema
- ☐ Vara do Trabalho de Castanhal
- ☐ Vara do Trabalho de Itaituba
- ☐ Fórum de Macapá
- ☐ Fórum de Marabá
- ☐ Vara do Trabalho de Monte Dourado
- ☐ Vara do Trabalho de Óbidos
- ☐ Vara do Trabalho de Paragominas
- ☐ Fórum de Parauapebas
- ☐ Vara do Trabalho de Redenção
- ☐ Vara do Trabalho de Santa Izabel
- ☐ Santarém
- ☐ Fórum de Tucuruí
- ☐ Vara do Trabalho de Xinguara
- ☐ Vara do Trabalho de São Félix do Xingu
- ☐ Outra(s)



Marcar apenas uma oval.

- Marcar apenas uma oval por linha.

[illegible]



Marcar apenas uma oval por linha.

Desconsidere as manutenções programadas do PJe normatizadas pelas Resolução do CSJT nº 185/2017

Marcar apenas uma oval por linha.

Rede disponibilizada para acesso aos sites .GOV, .JUS e das OABs

Marcar apenas uma oval por linha.

[illegible]



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

8. Como você avalia os computadores disponibilizados para o autoatendimento do PJe – Processo Judicial Eletrônico? *

Marcar apenas uma oval por linha.

Não utilizo	Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT8. *

Marcar apenas uma oval por linha.

Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
☐	☐	☐	☐	☐

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