



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

**Relatório de Análise dos Resultados da Pesquisa de Satisfação
de Tecnologia da Informação com usuários Internos do TRT8 de
2022**

**Belém - PA
2022**



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 internos (magistrados, servidores e estagiários). Dessa maneira, com base nos resultados desta pesquisa, será possível direcionar futuras ações preventivas e corretivas, visando o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Tribunal.

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

Como objetivo específico, a pesquisa de satisfação visa a atender a meta do Plano Diretor de TIC (PDTIC) 2021-2022, no qual define: **"Aumentar a satisfação dos usuários internos de recursos de TIC"**. Esta meta está alinhada ao Objetivo Estratégico 1: "Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário", e medida consoante o indicador 1.2 - Índice de Satisfação dos Usuários. A trajetória dessa meta define que para o ano de 2022 seja alcançado pelo menos 90% de satisfação dos usuários internos.

2 Amostragem da Pesquisa

A amostragem desta pesquisa é de **339 usuários internos** que responderam a pesquisa de um total 1.525 (entre magistrados,



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

servidores e estagiários do Tribunal), representando 22,2% do total de usuários internos. Em relação aos magistrados, 08 participaram da pesquisa de um total de 113, representando assim 7,0% do total de magistrados do Tribunal. Acerca dos servidores, 306 participaram da pesquisa de um total de 1.227, representando assim 24,9% do total de servidores do Tribunal. Sobre a participação dos estagiários, 25 responderam a pesquisa de um total de 185, o que representa 13,5% dos total de estagiários do Tribunal.

3 Data de Coleta de Respostas

A coleta das respostas dos usuários internos foi realizada no período de 19 de setembro a 07 de outubro de 2022.

4 Metodologia

A pesquisa foi realizada pela internet, disponível para todos os usuários internos 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 e aprovadas pelo Subcomitê Gestor de TIC. Vale salientar que, além das questões objetivas, havia um item no formulário para inserção



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

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:

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

O índice de satisfação geral dos usuários internos de TIC foi obtido pela 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 para medir o alcance da meta definida no Plano Diretor de TIC(PDTIC) 2021-2022 do TRT da 8ª Região.

INDICADOR: 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 a
identificação do perfil do usuário

1 Identificação dos cargos dos usuários

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

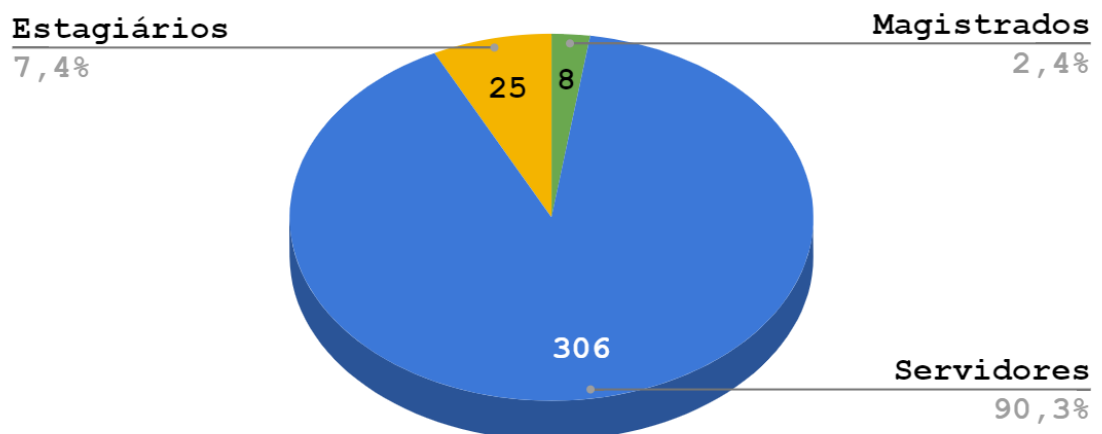


Gráfico 1 - Perfil dos usuários respondentes

Você se enquadra em qual situação no Tribunal?			
Perfil dos usuários	2021	2022	Oscilação
Magistrados	13	8	-38,5%
Servidores	232	306	31,9%
Estagiários	17	25	47,1%
Total	262	339	29,4%



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

2 Local de trabalho dos usuários no Tribunal

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

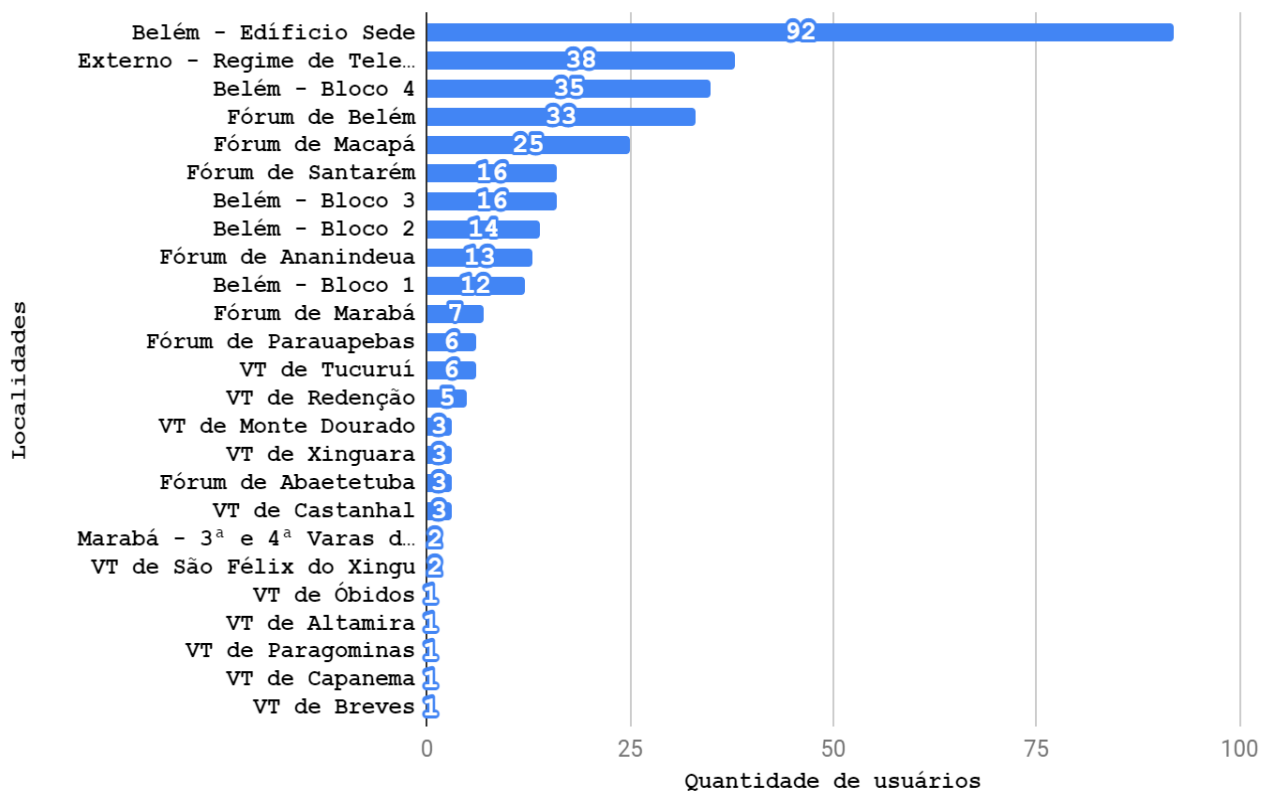


Gráfico 2 - local de trabalho dos usuários



3 Identificação dos Usuários com Deficiência

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

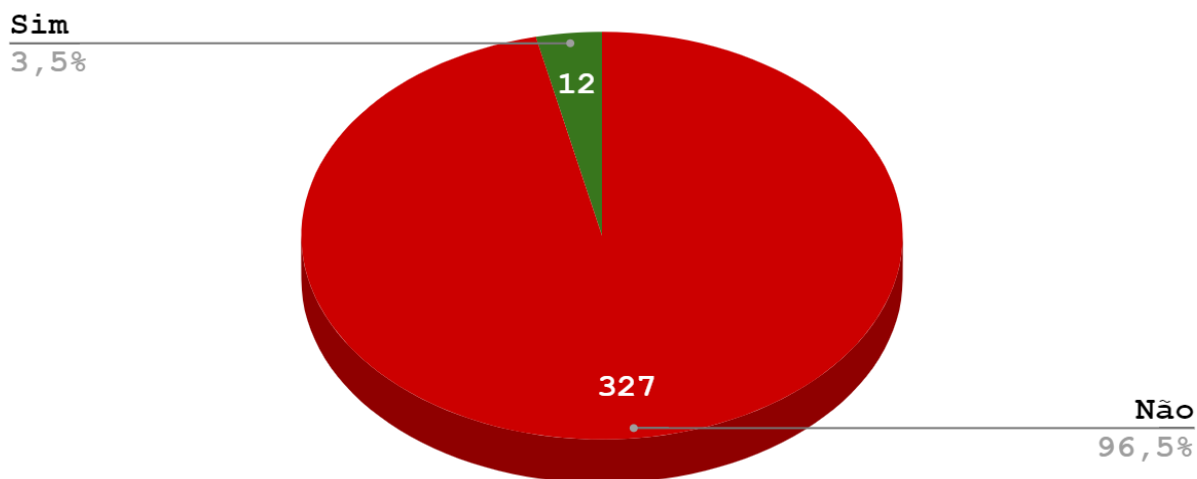


Gráfico 3 - Usuários com deficiência

Usuários com deficiência			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Não	249	327	31,3%
Sim	13	12	-7,7%



3.1 Classificação das deficiências

De acordo com as opções de respostas relacionadas à pergunta da seção anterior, é possível classificar as deficiências identificadas. O gráfico 4 ilustra o resultado.

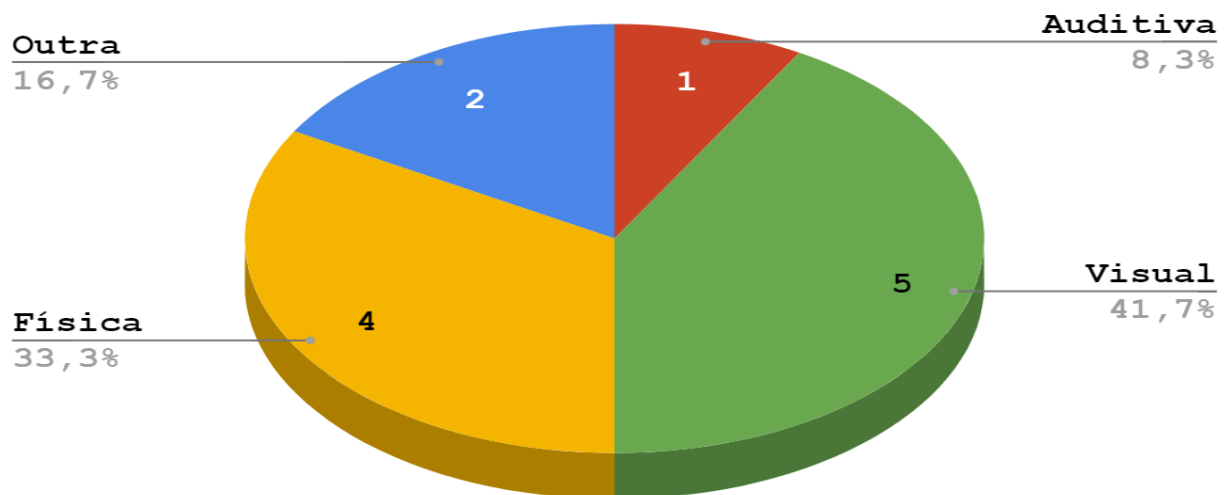


Gráfico 4 - Usuários com deficiência

Usuários com deficiência			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Não	249	327	31,3%
Auditiva	0	1	N/A
Visual	4	5	25,0%
Física	9	4	-55,6%
Outra	0	2	N/A



3.2 Local de Trabalho dos usuários com deficiência

De acordo com os dados coletados na seção anterior(03), foi refinado o resultado para identificar o local de trabalho das pessoas com deficiência. O gráfico 5 mostra o resultado.

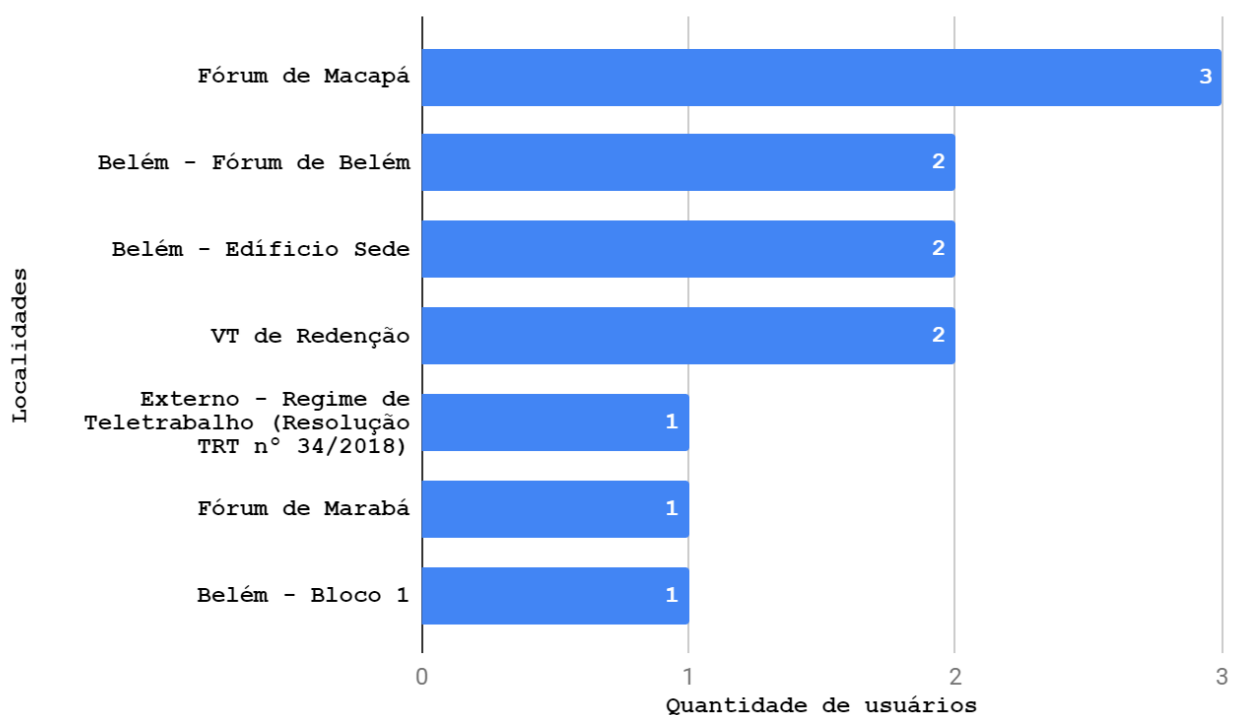


Gráfico 5 - Locais de trabalho dos usuários com deficiência



3.3 Tecnologia Assistiva

Com o objetivo de identificar se os usuários com deficiência precisam de tecnologia assistiva para desenvolver as atividades laborais, foi feita a seguinte pergunta: **"Você precisa de tecnologia assistiva para desenvolver as suas atividades?"**. O gráfico 6 mostra o resultado.

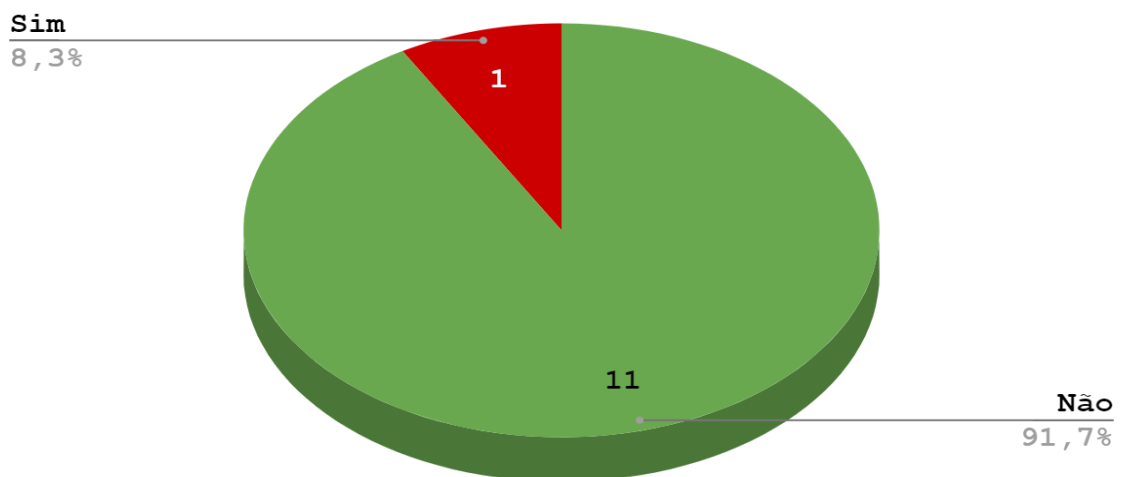


Gráfico 6 - Necessidade de tecnologia assistiva

Você precisa de tecnologia assistiva para desenvolver as suas atividades?			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Não	12	11	-8,3%
Sim	1	1	0,0%



3.4 Recursos tecnológicos

Com o objetivo de identificar se o TRT8 já fornece os recursos tecnológicos necessários para os usuários com deficiência desenvolverem suas atividades, foi feita a seguinte pergunta: **"O Tribunal já fornece os recursos tecnológicos necessários para viabilizar o pleno desenvolvimento das suas atividades?"**. O gráfico 7 mostra o resultado.

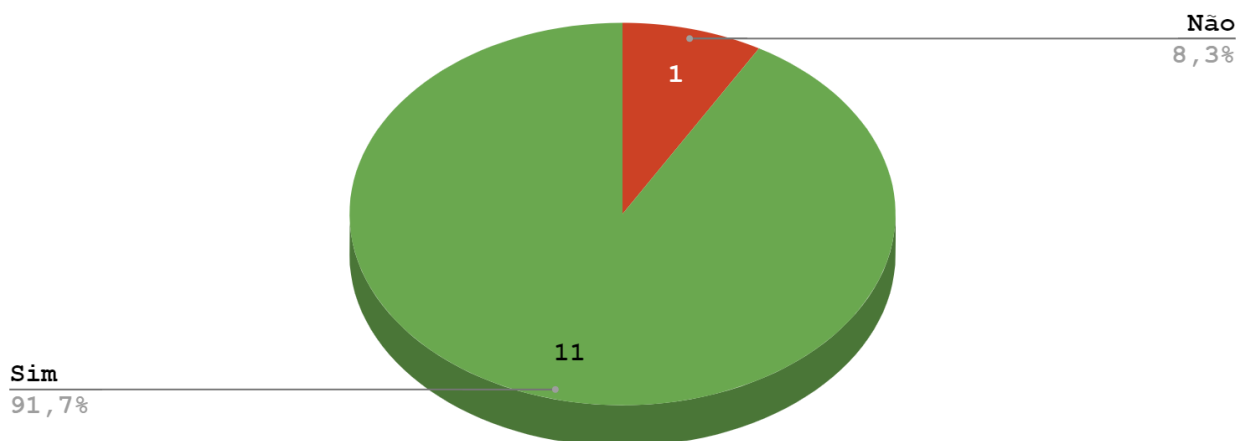


Gráfico 7 - Recursos tecnológicos para viabilidade das atividades

O Tribunal já fornece os recursos tecnológicos necessários para viabilizar o pleno desenvolvimento das suas atividades			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Não	2	1	-50,0%
Sim	11	11	0,0%



Parte II

Análise dos resultados relacionados
ao atendimento ao usuário

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

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o sistema da central de serviços, mais especificamente sobre a facilidade na abertura do chamado, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Quanto ao sistema da Central de Serviços (sistema de abertura de chamados), avalie". O gráfico 8 ilustra o resultado.

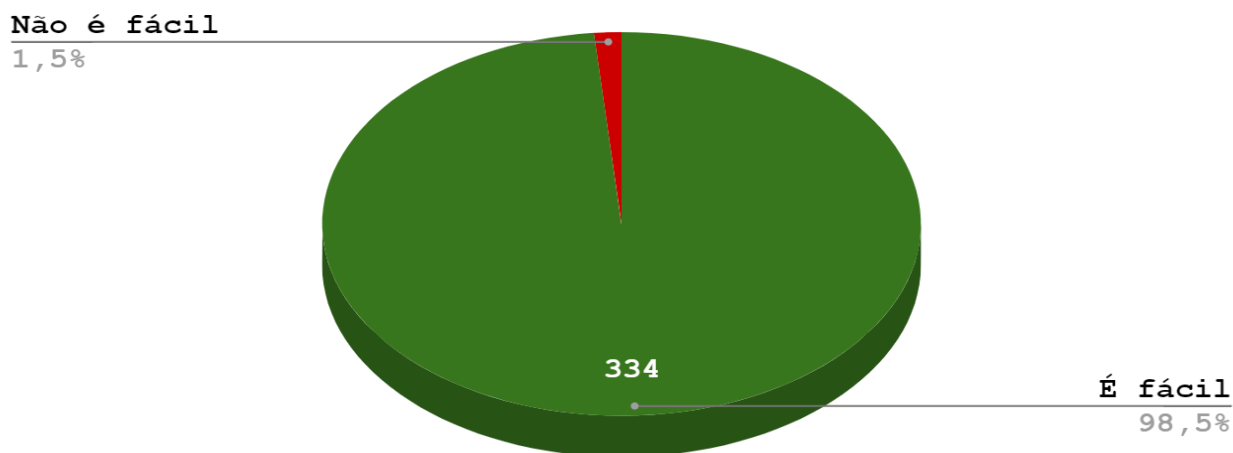


Gráfico 8 - Sistema de abertura de chamados

Central de Serviços			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
É fácil	93,1%	98,5%	5,4%



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

2 Canais de acesso de atendimento disponibilizado ao usuário

Na seção de atendimento ao usuário foram avaliados os seguintes canais de acesso à Central de Serviços disponíveis ao usuário: Página WEB, Telefone, Aplicativo TRT8 Corporativo e E-mail. Os gráficos abaixo demonstram o resultado para cada um dos canais de atendimento:

2.1 Central de Serviços - <https://centraldeservicos.trt8.jus.br>

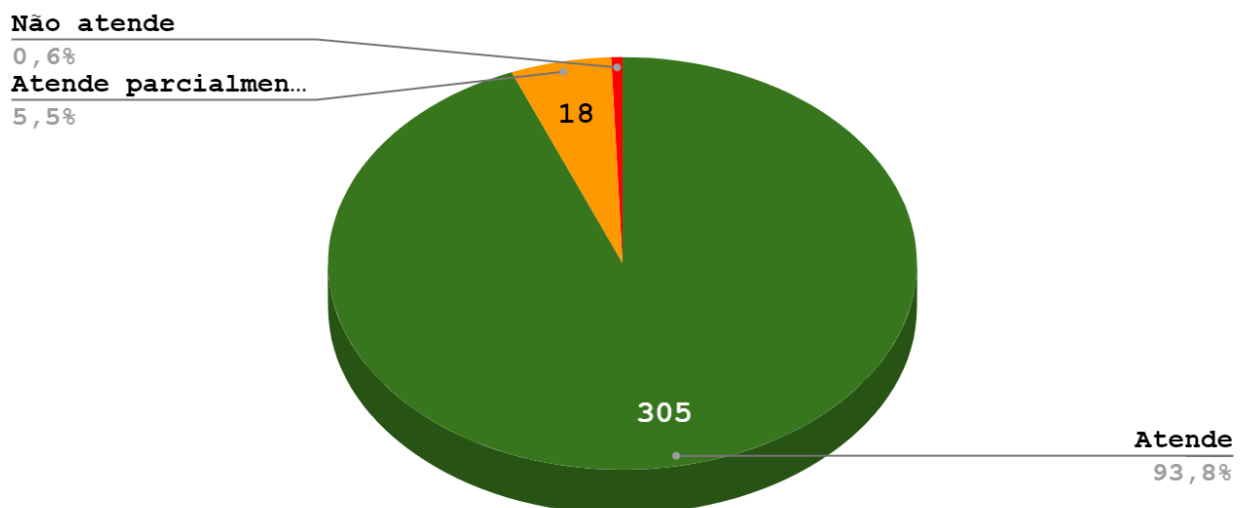


Gráfico 9 - Canal de atendimento - WEB

Central de Serviços - WEB (https://centraldeservicos.trt8.jus.br)			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	93,2%	93,8%	0,7%
Atende parcialmente	6,4%	5,5%	-0,9%
Não atende	0,4%	0,6%	0,2%



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

2.2 Central de Serviços - Telefone(91-4008-7144)

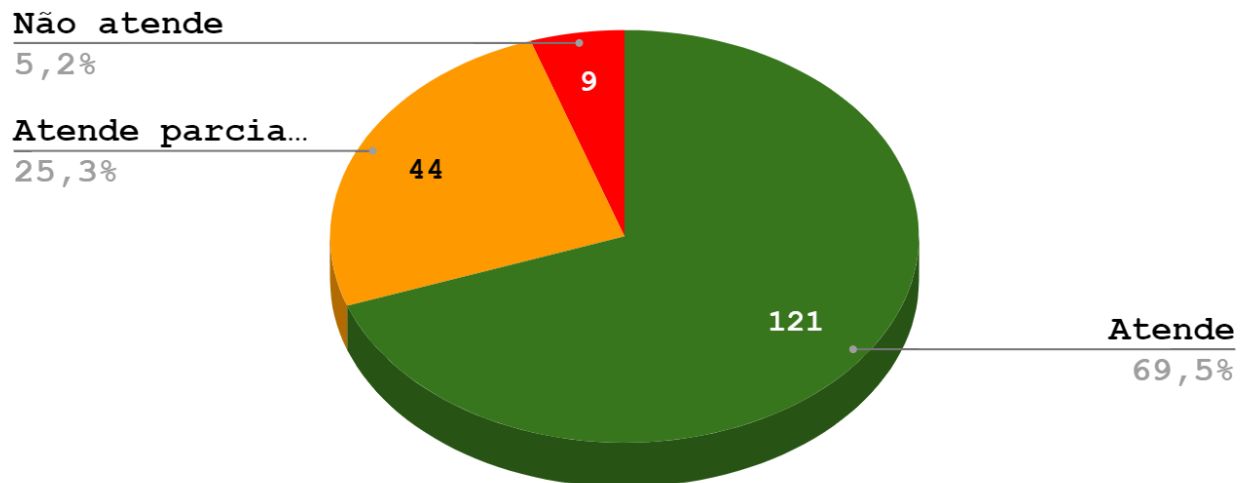


Gráfico 10 - Canal de atendimento - Telefone

Central de Serviços - Telefone(91-4008-7144)			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	75,6%	69,5%	-6,0%
Atende parcialmente	20,7%	25,3%	4,5%
Não atende	3,7%	5,2%	1,5%



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

2.3 Central de Serviços - Aplicativo Móvel TRT8 Corporativo

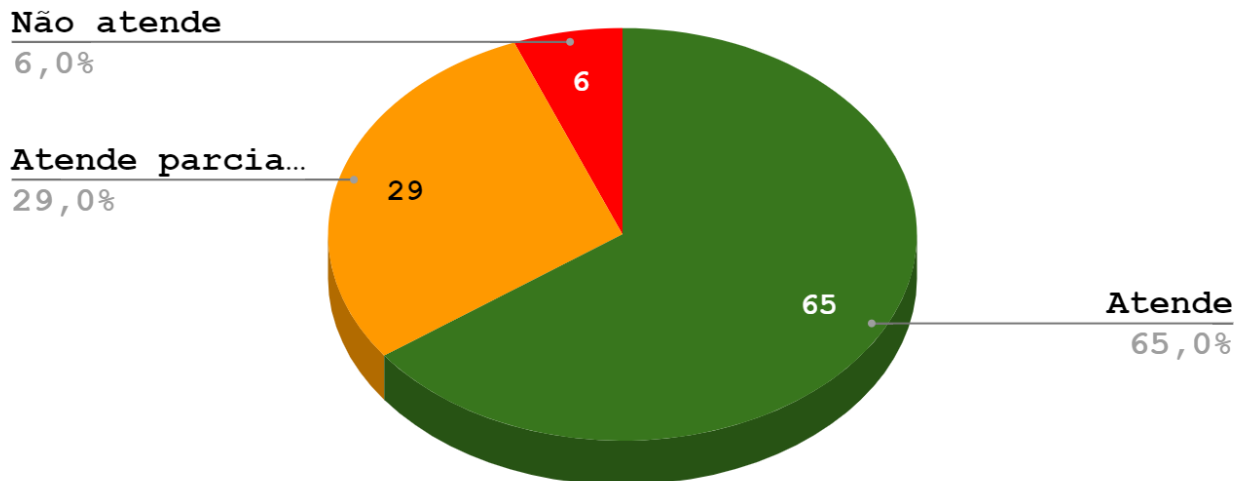


Gráfico 11 - Canal de atendimento - Aplicativo móvel

Central de Serviços - Aplicativo móvel TRT8 Corporativo			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	70,5%	65,0%	-5,5%
Atende parcialmente	20,5%	29,0%	8,5%
Não atende	9,0%	6,0%	-3,0%



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

2.4 Central de Serviços (centraldeservicos@trt8.jus.br)

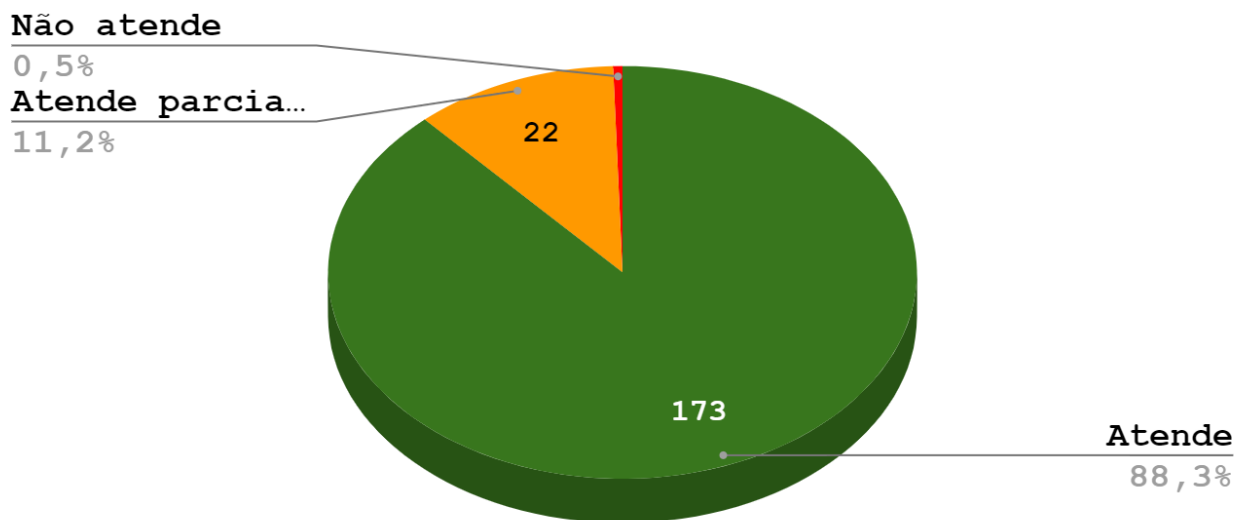


Gráfico 12 - Canal de atendimento - E-mail

Central de Serviços - E-mail (centraldeservicos@trt8.jus.br)			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	86,0%	88,3%	2,3%
Atende parcialmente	13,3%	11,2%	-2,1%
Não atende	0,7%	0,5%	-0,2%



3 Horário de atendimento disponibilizado ao usuário

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o horário de atendimento disponibilizado ao usuário, sendo feita a seguinte pergunta: "Considerando o horário de atendimento disponibilizado ao usuário, das 8h às 16h, é conveniente para você?" O gráfico 13 ilustra o resultado.

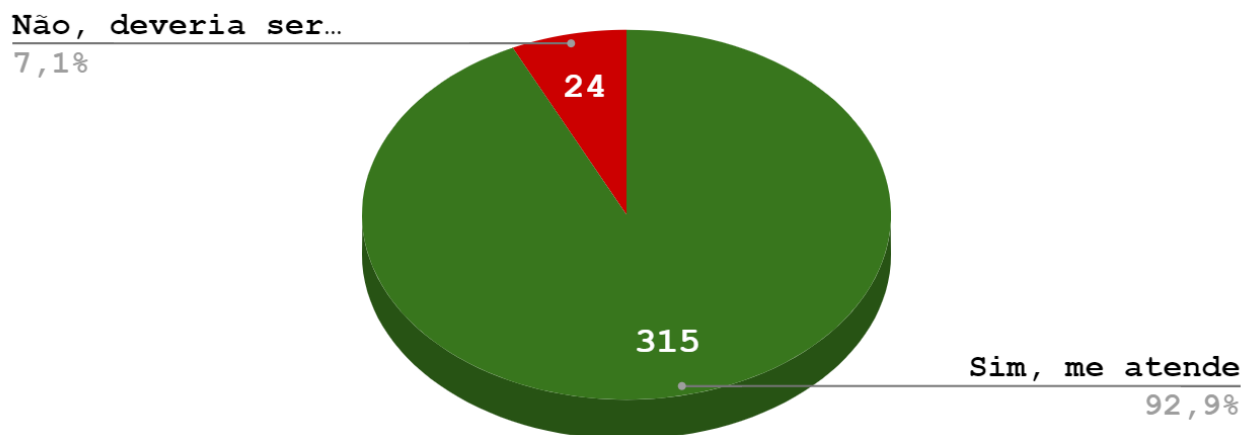


Gráfico 13 - Horário de atendimento disponibilizado ao usuário

Horário de Atendimento			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Sim, me atende	92,4%	92,9%	0,6%



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

4 Cortesia (Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a cortesia no atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Cortesia[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]". O gráfico 14 ilustra o resultado.

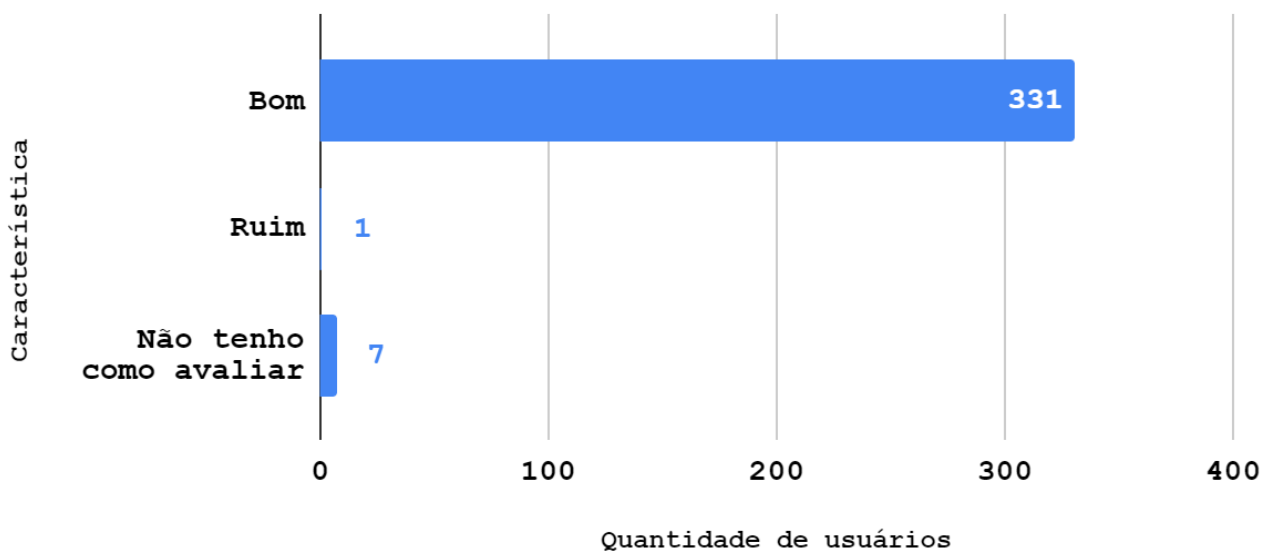


Gráfico 14 - Cortesia

Cortesia			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Bom	96,6%	97,6%	1,0%
Ruim	1,1%	0,3%	-0,8%
Não tenho como avaliar	2,3%	2,1%	-0,2%



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

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

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a clareza da comunicação no atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**Comunicação clara[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]**". O gráfico 15 ilustra o resultado.

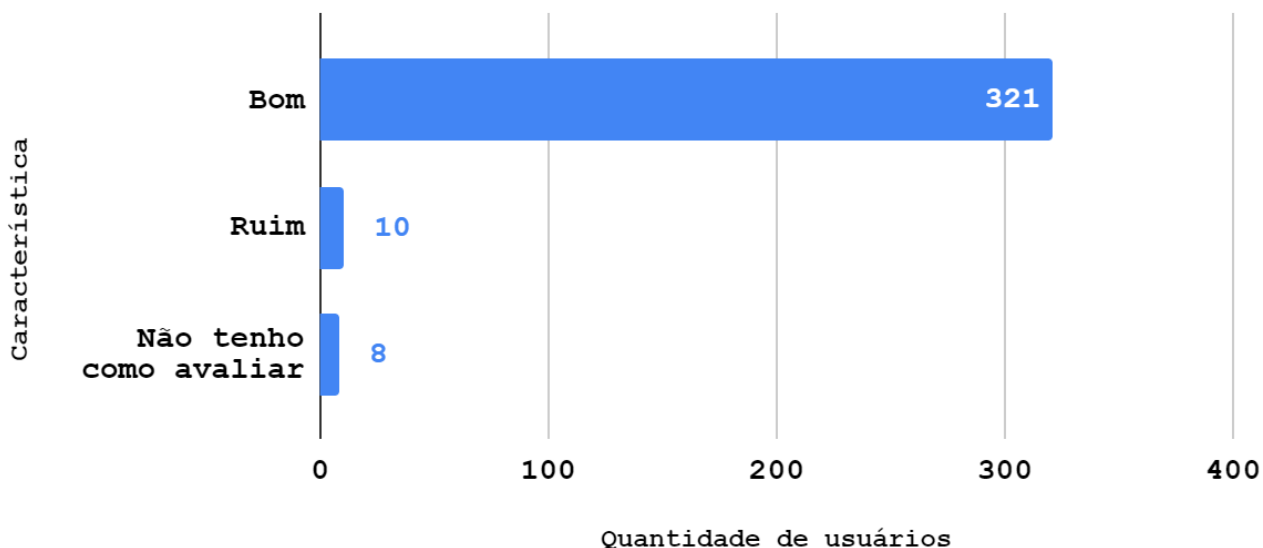


Gráfico 15 - Clareza na Comunicação

Comunicação clara			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Bom	95,8%	94,7%	-1,1%
Ruim	2,3%	2,9%	0,6%
Não tenho como avaliar	1,9%	2,4%	0,5%



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

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

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a precisão na resolução da requisição do atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**Precisão na resolução da requisição[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]**". O gráfico 16 ilustra o resultado.

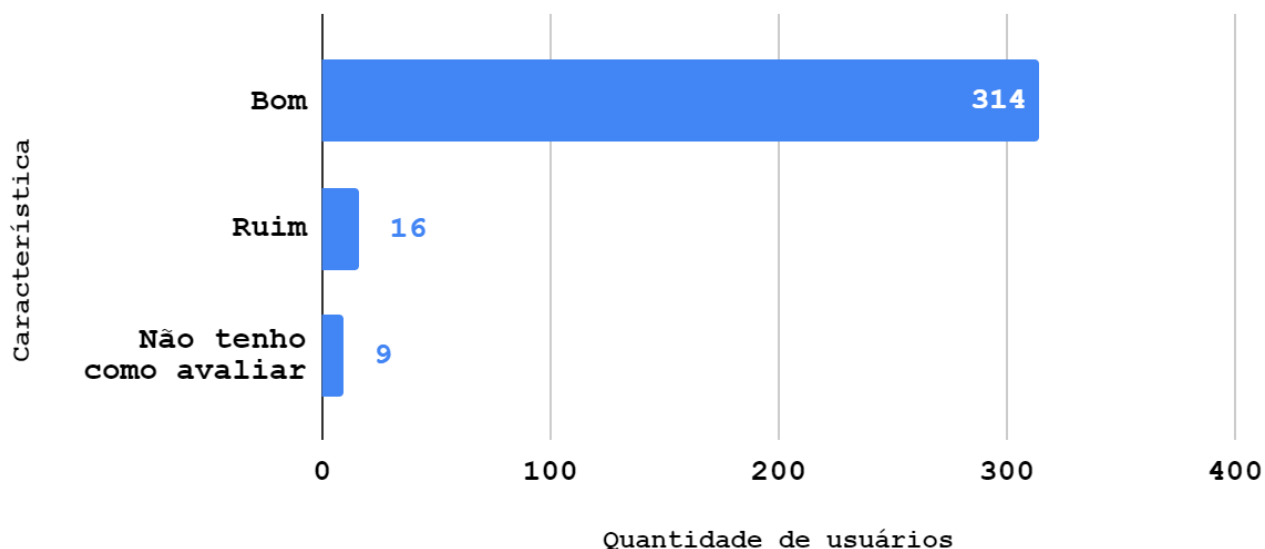


Gráfico 16 - Precisão na resolução da requisição

Precisão na Resolução da Requisição			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Bom	92,0%	92,6%	0,6%
Ruim	4,6%	4,7%	0,1%
Não tenho como avaliar	3,4%	2,7%	-0,7%



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

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a precisão na resolução da requisição do atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Tempo para contato inicial [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]"**. O gráfico 17 ilustra o resultado.

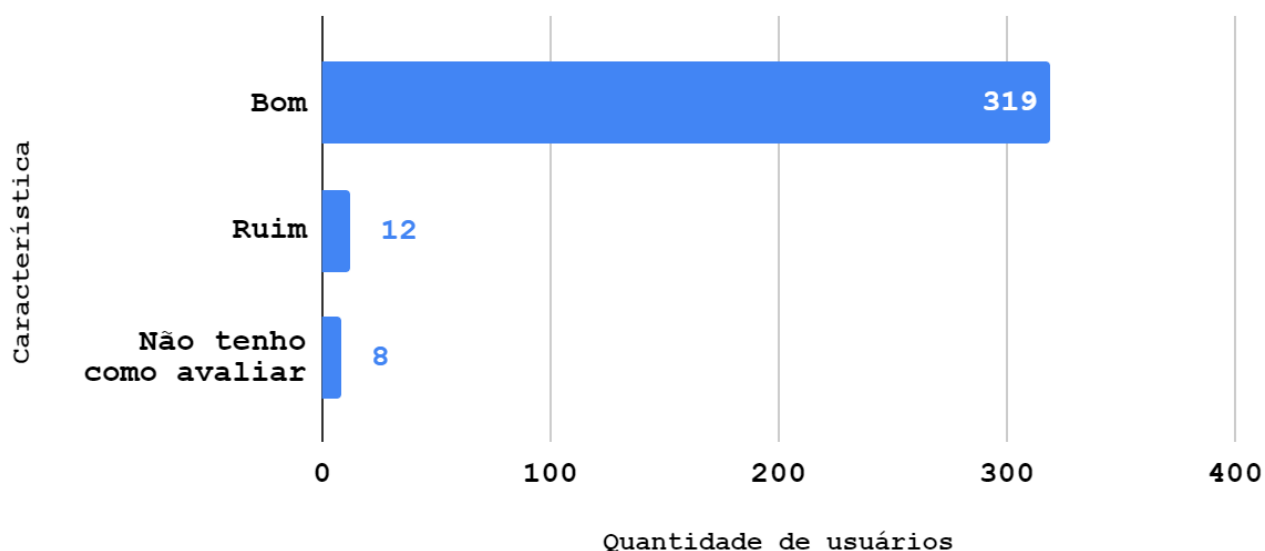


Gráfico 17 - Tempo para contato inicial

Tempo para contato inicial			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Bom	91,6%	94,1%	2,5%
Ruim	5,7%	3,5%	-2,2%
Não tenho como avaliar	2,7%	2,4%	-0,3%



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

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

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a precisão na resolução da requisição do atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Tempo para resolução da requisição [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]"**. O gráfico 18 ilustra o resultado.

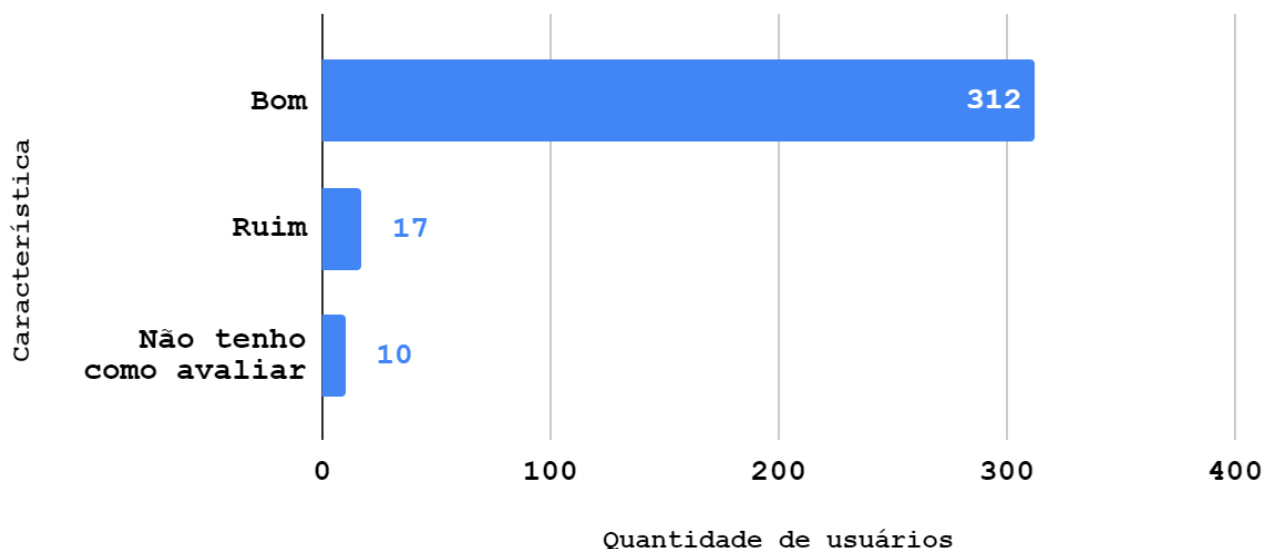


Gráfico 18 - Tempo para resolução da requisição

Tempo para Resolução da Requisição			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Bom	87,8%	92,0%	4,2%
Ruim	8,4%	5,0%	-3,4%
Não tenho como avaliar	3,8%	2,9%	-0,9%



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

9 Canais de comunicação (Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada se os canais de comunicação disponibilizados atendem a necessidade do usuário, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Canais de comunicação (chat, email, telefone, etc) . [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]"**. O gráfico 19 ilustra o resultado.

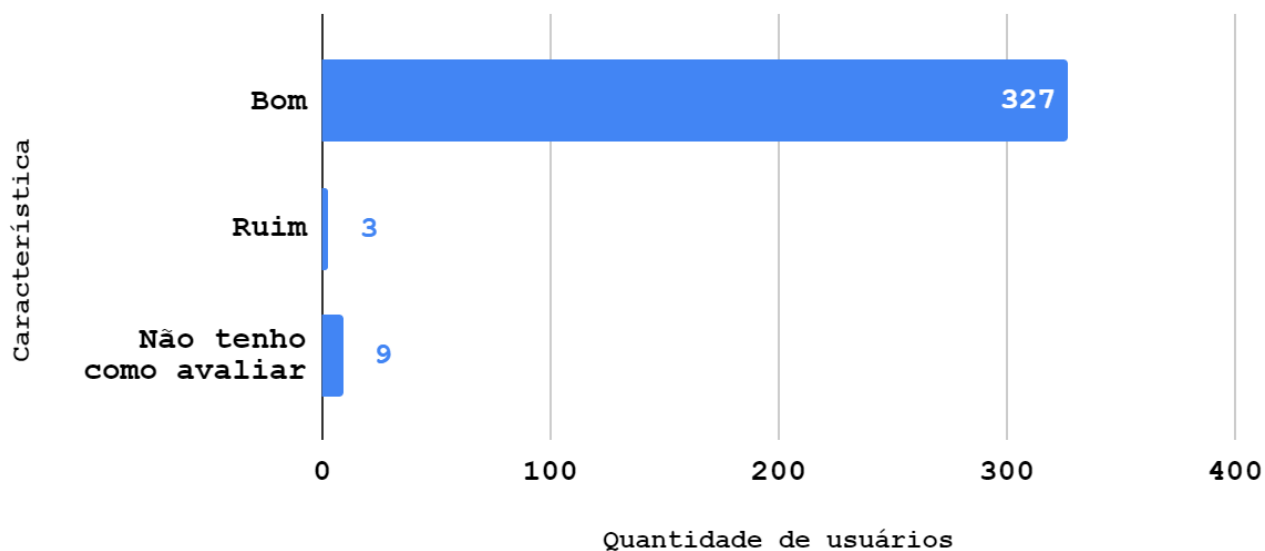


Gráfico 19 - Canais de comunicação

Canais de comunicação			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Bom	93,9%	96,5%	2,6%
Ruim	2,7%	0,9%	-1,8%
Não tenho como avaliar	3,4%	2,7%	-0,7%



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

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

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a precisão na resolução da requisição do atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**Satisfação geral[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]**". O gráfico 20 ilustra o resultado.

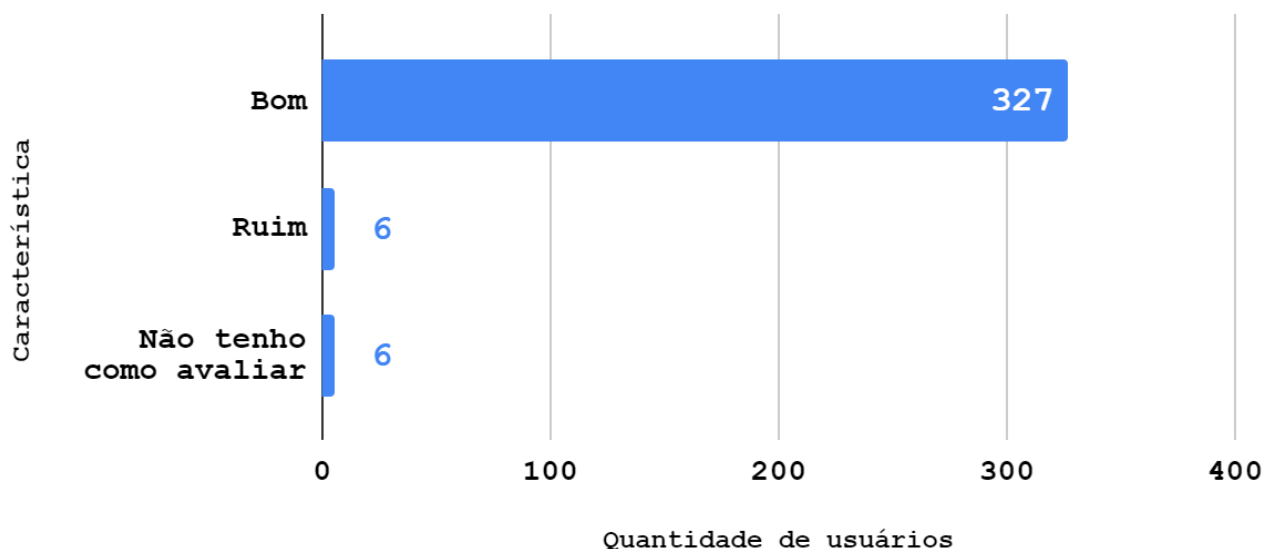


Gráfico 20 - Satisfação Geral

Quanto ao serviço de atendimento ao usuário - SATISFAÇÃO GERAL					
Alternativas	2021		2022		Oscilação
Bom	250	95,4%	327	96,5%	1,1%
Ruim	9	3,4%	6	1,8%	-1,6%
Não tenho como avaliar	3	1,1%	6	1,8%	0,7%



11 Característica mais relevante em um atendimento

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o que é mais relevante para o usuário em um atendimento. Foi feita a seguinte pergunta: "O que é mais relevante para você em um atendimento?", O gráfico 21 ilustra o resultado.

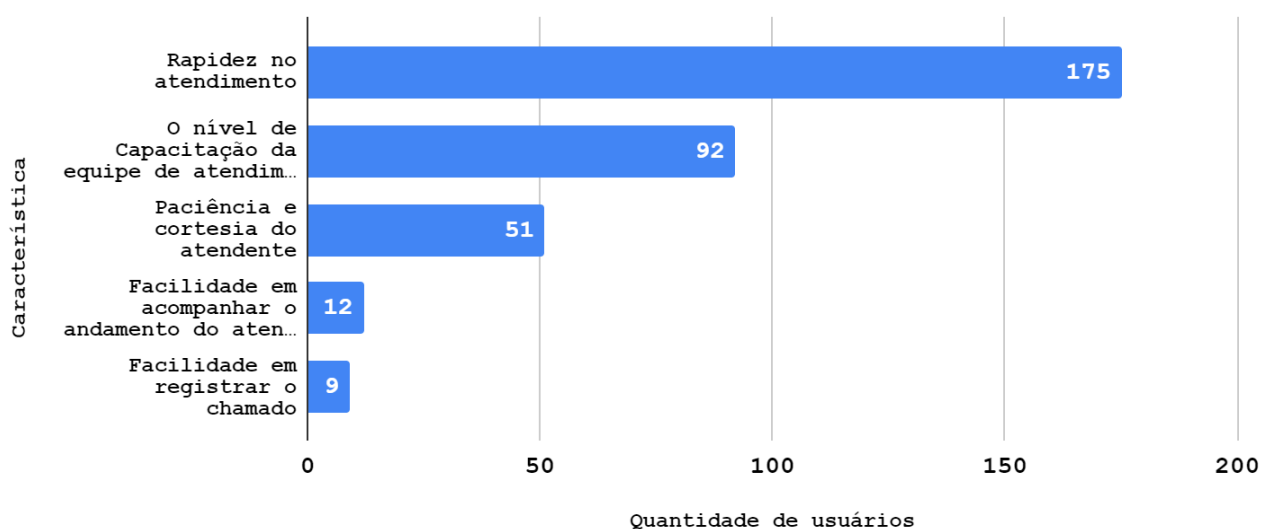


Gráfico 21 - Característica mais relevante em um atendimento

Característica relevante no atendimento			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Rapidez no atendimento	49,2%	51,6%	2,4%
O nível de Capacitação da equipe de atendimento	26,0%	27,1%	1,1%
Paciência e cortesia do atendente	17,9%	15,0%	-2,9%
Facilidade em acompanhar o andamento do atendimento	4,6%	3,5%	-1,1%
Facilidade em registrar o chamado	2,3%	2,7%	0,4%



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

Parte III

Análise dos resultados relacionados
ao atendimento aos sistemas

1 Portal do TRT8

Na seção de sistemas foi avaliado o portal do TRT8. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**Portal do TRT8 [Com relação às suas necessidades, avalie]**". O gráfico 22 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

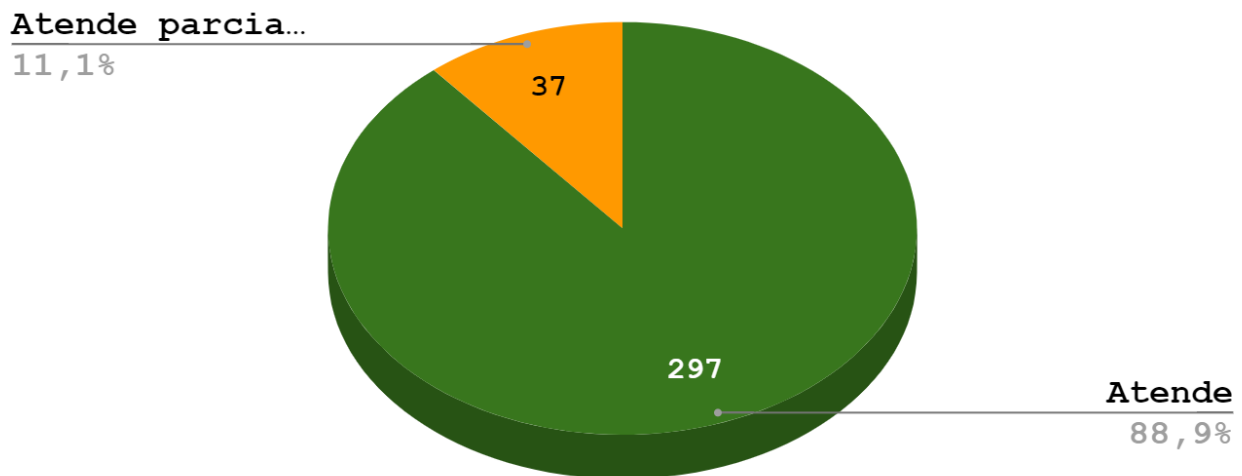


Gráfico 22 - Avaliação do portal do TRT8

Portal do TRT8			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	82,9%	88,9%	6,0%
Atende parcialmente	17,1%	11,1%	-6,0%
Não atende	0,0%	0,0%	0,0%



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

2 PJe 1º Grau

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe 1º Grau. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "PJe 1º Grau [Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 23 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

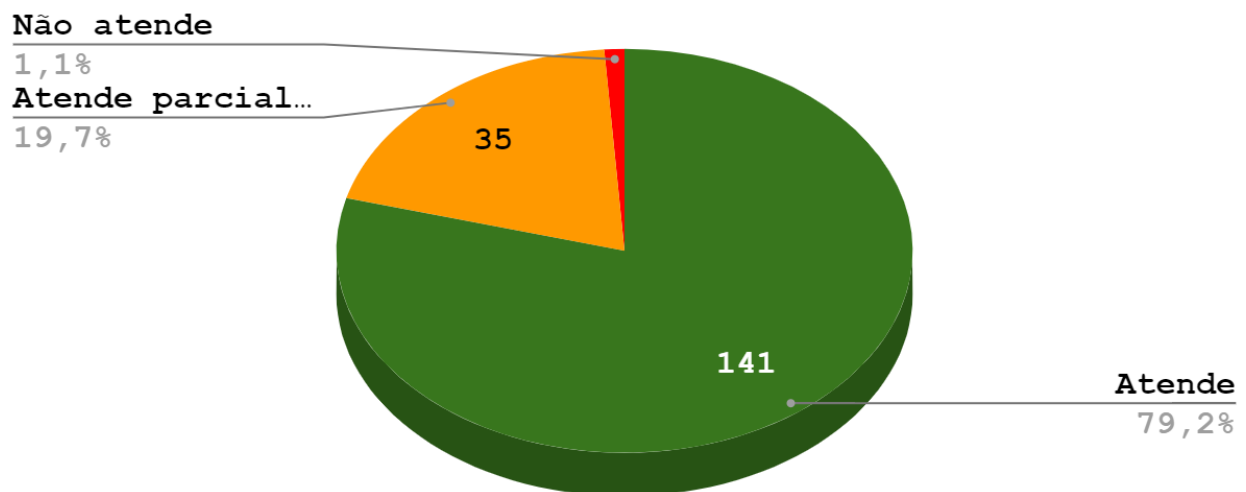


Gráfico 23 - Avaliação do PJe 1º Grau

PJE 1º Grau			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	80,3%	79,2%	-1,1%
Atende parcialmente	19,7%	19,7%	0,0%
Não atende	0,0%	1,1%	1,1%



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

3 PJe 2º Grau

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe 2º Grau. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "PJe 2º Grau [Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 24 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

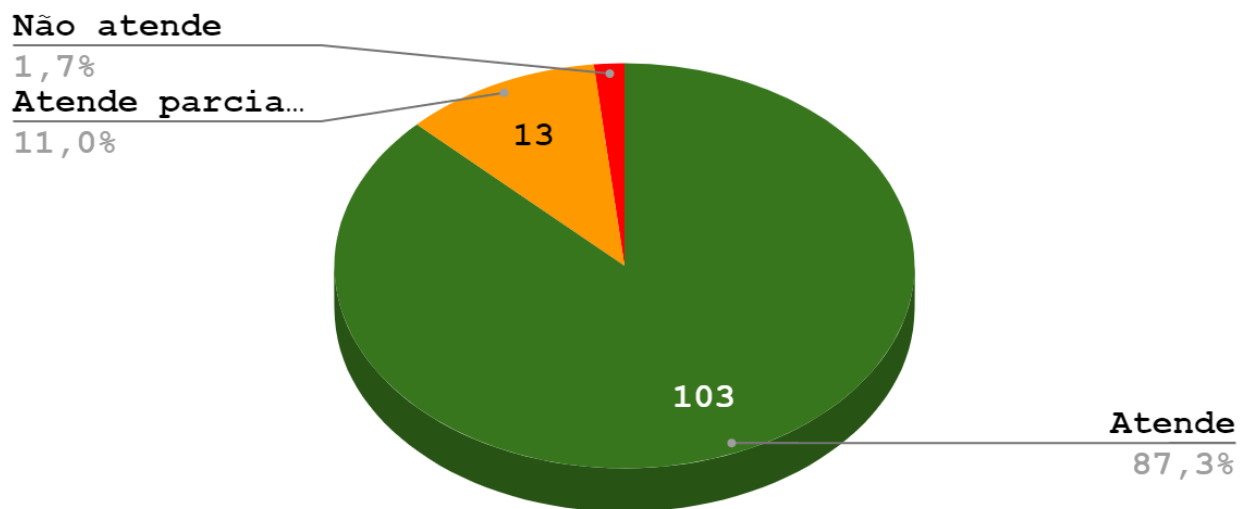


Gráfico 24 - Avaliação do PJe 2º Grau

PJE 2º Grau			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	82,5%	87,3%	4,8%
Atende parcialmente	16,3%	11,0%	-5,3%
Não atende	1,3%	1,7%	0,4%



4 PJe-Calc

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe-Calc. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "PJe-Calc[Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 25 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

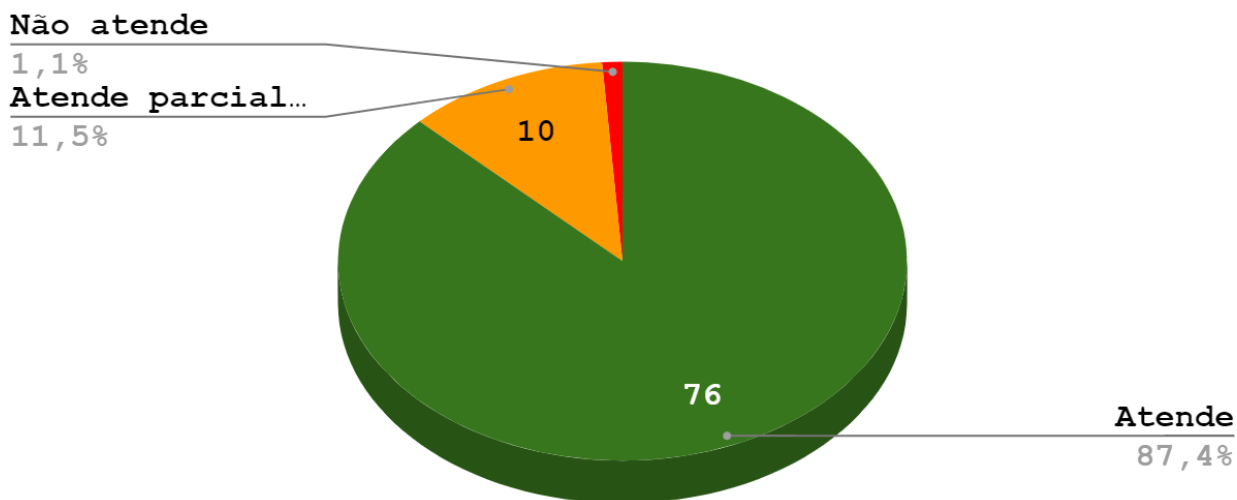


Gráfico 25 - Avaliação do PJe-Calc

PJe-Calc			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	89,5%	87,4%	-2,1%
Atende parcialmente	10,5%	11,5%	1,0%
Não atende	0,0%	1,1%	1,1%



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

5 PROAD

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe-Calc. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "PROAD[Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 26 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

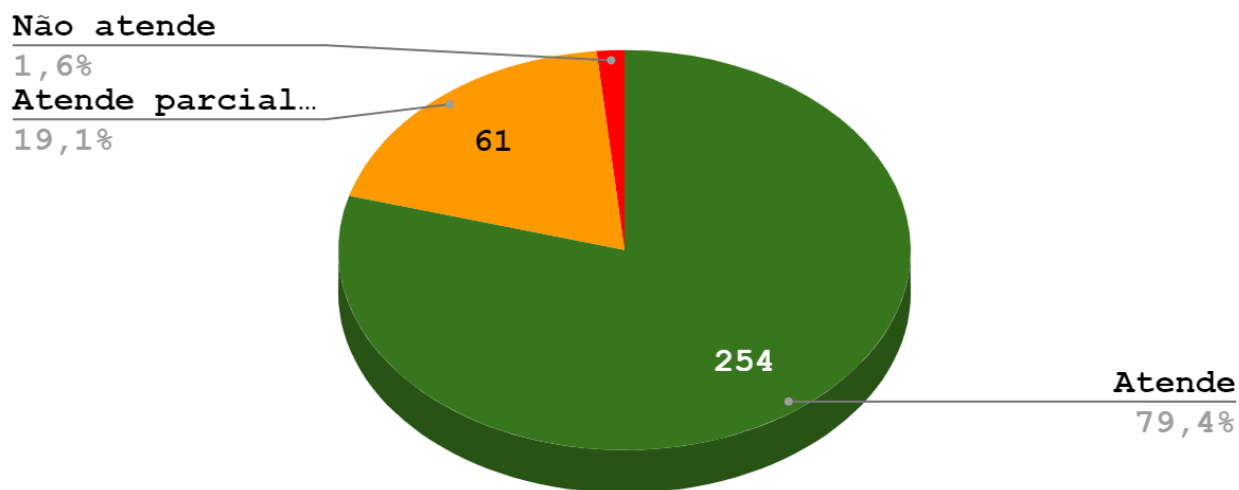


Gráfico 26 - Avaliação do PROAD

PROAD			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	77,9%	79,4%	1,5%
Atende parcialmente	21,2%	19,1%	-2,1%
Não atende	0,9%	1,6%	0,7%



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

6 SCMP

Na seção de sistemas foi avaliado o SCMP. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"SCMP[Com relação às suas necessidades, avalie]"**. O gráfico 27 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

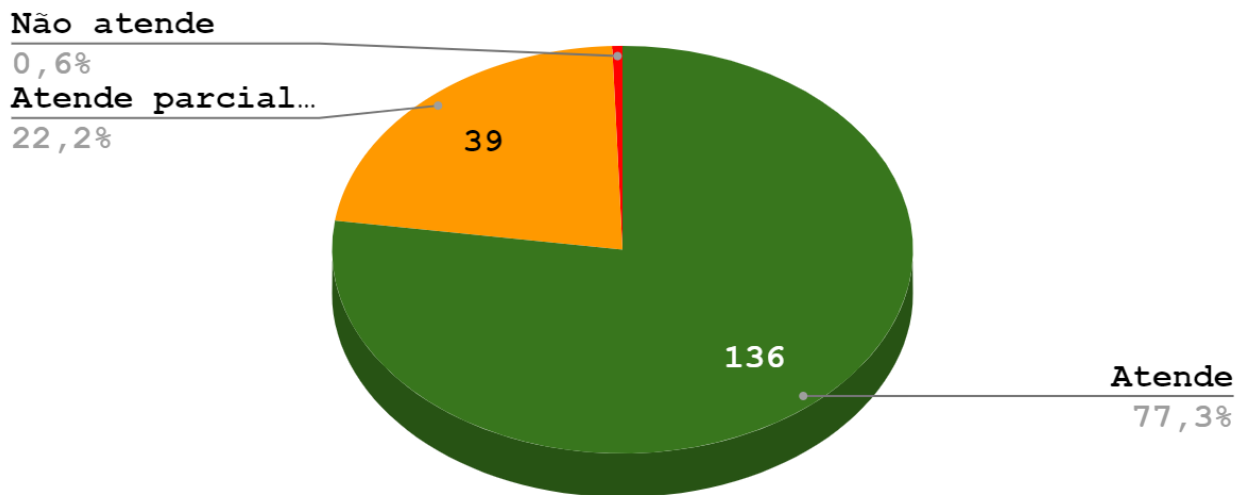


Gráfico 27 - Avaliação do SCMP

SCMP			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	76,9%	77,3%	0,3%
Atende parcialmente	18,5%	22,2%	3,7%
Não atende	4,6%	0,6%	-4,0%



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

7 GPREC

Na seção de sistemas foi avaliado o GPREC. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "GPREC[Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 28 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

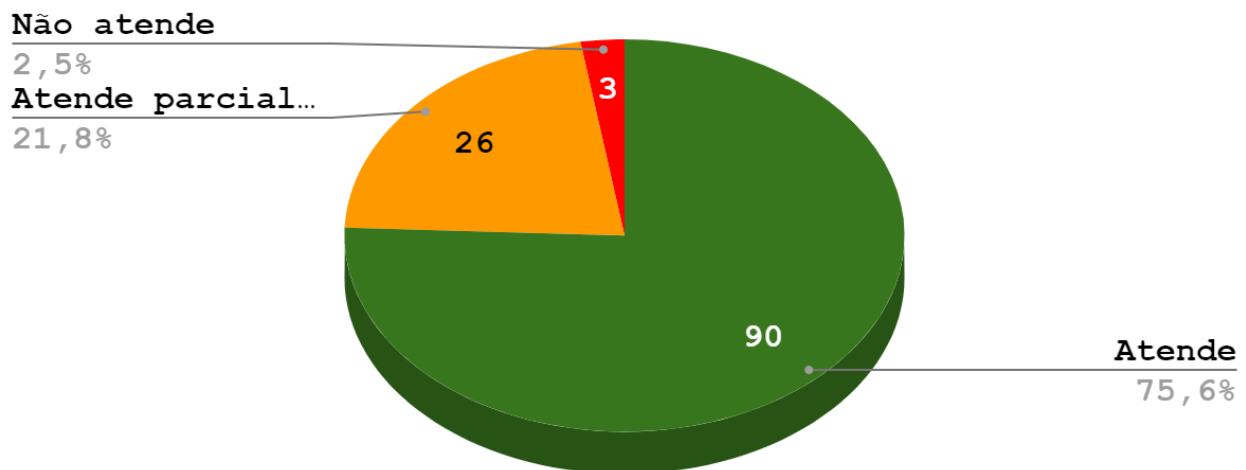


Gráfico 28 - Avaliação do GPREC

GPREC			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	81,9%	75,6%	-6,3%
Atende parcialmente	17,0%	21,8%	4,8%
Não atende	1,1%	2,5%	1,4%



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

8 SGRH

Na seção de sistemas foi avaliado o SGRH. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "SGRH[Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 29 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

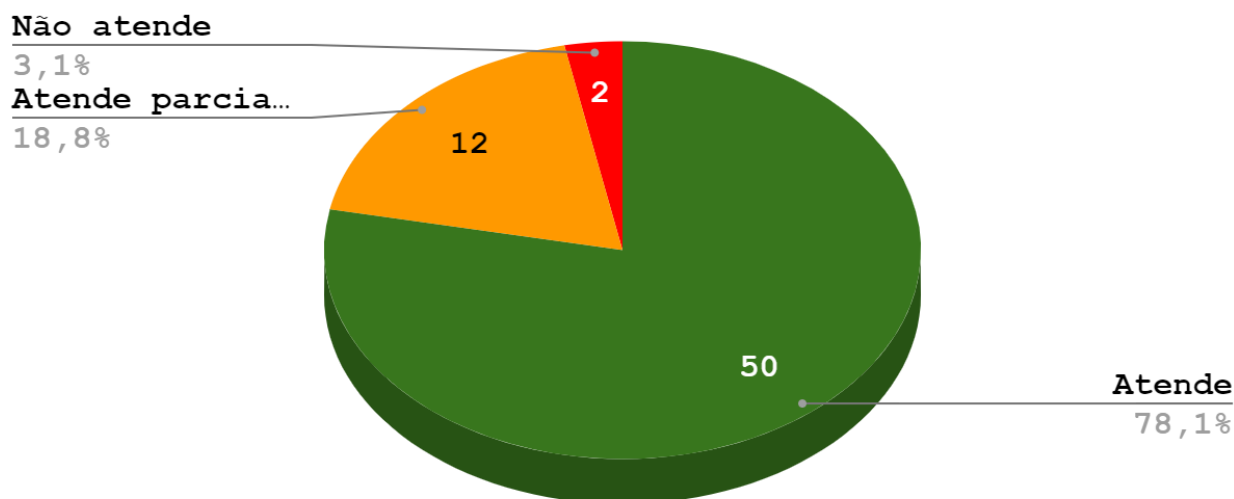


Gráfico 29 - Avaliação do SGRH

SGRH			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	78,3%	78,1%	-0,2%
Atende parcialmente	17,4%	18,8%	1,4%
Não atende	4,3%	3,1%	-1,2%



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

9 SIGEP-Online

Na seção de sistemas foi avaliado o SIGEP-Online. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**SIGEP-ONLINE [Com relação às suas necessidades, avalie]**". O gráfico 30 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

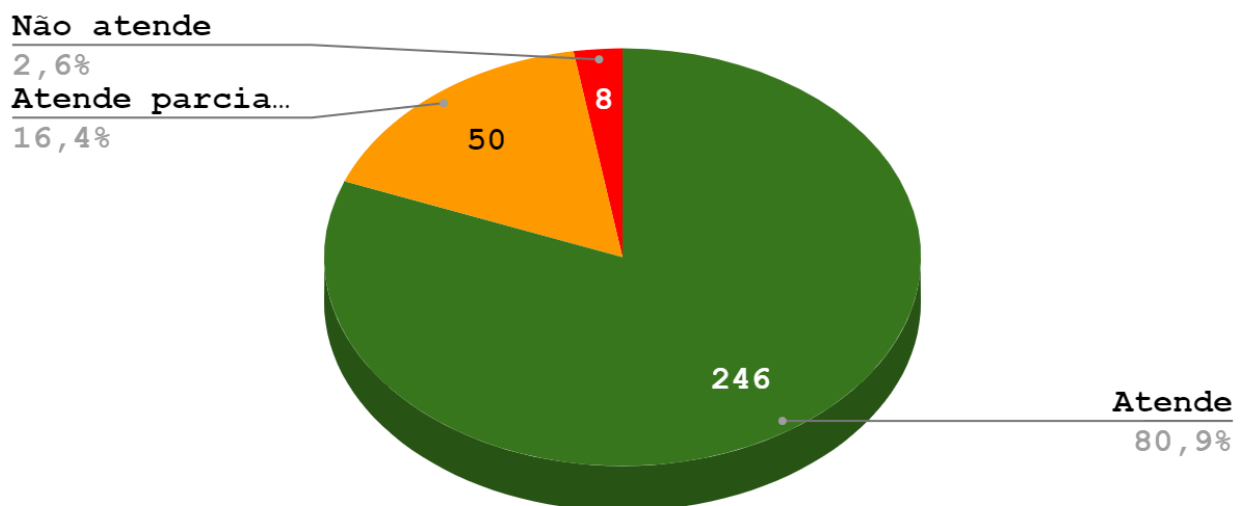


Gráfico 30 - SIGEP-Online

SIGEP-Online			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	77,1%	80,9%	3,9%
Atende parcialmente	21,1%	16,4%	-4,7%
Não atende	1,8%	2,6%	0,8%



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

10 CN(Central de Notícias)

Na seção de sistemas foi avaliado a Central de Notícias. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "CN(Central de Notícias)[Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 31 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

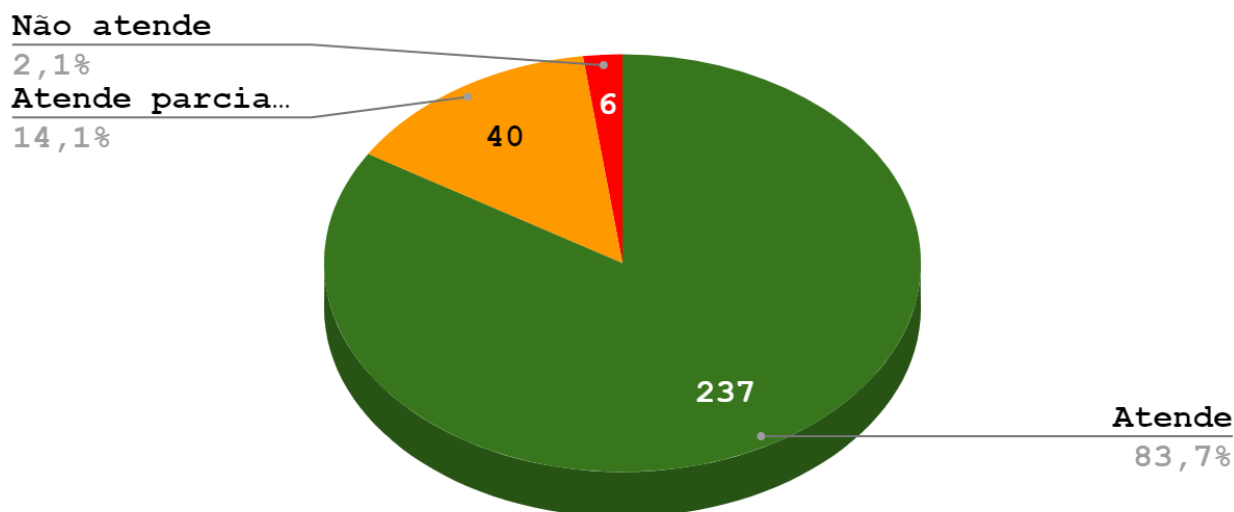


Gráfico 31 - Central de Notícias

CN (Central de Notícias)			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	81,7%	83,7%	2,0%
Atende parcialmente	14,7%	14,1%	-0,6%
Não atende	3,7%	2,1%	-1,6%



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

11 SIGEC

Na seção de sistemas foi avaliado o SIGEC. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"SIGEC[Com relação às suas necessidades, avalie]"**. O gráfico 32 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

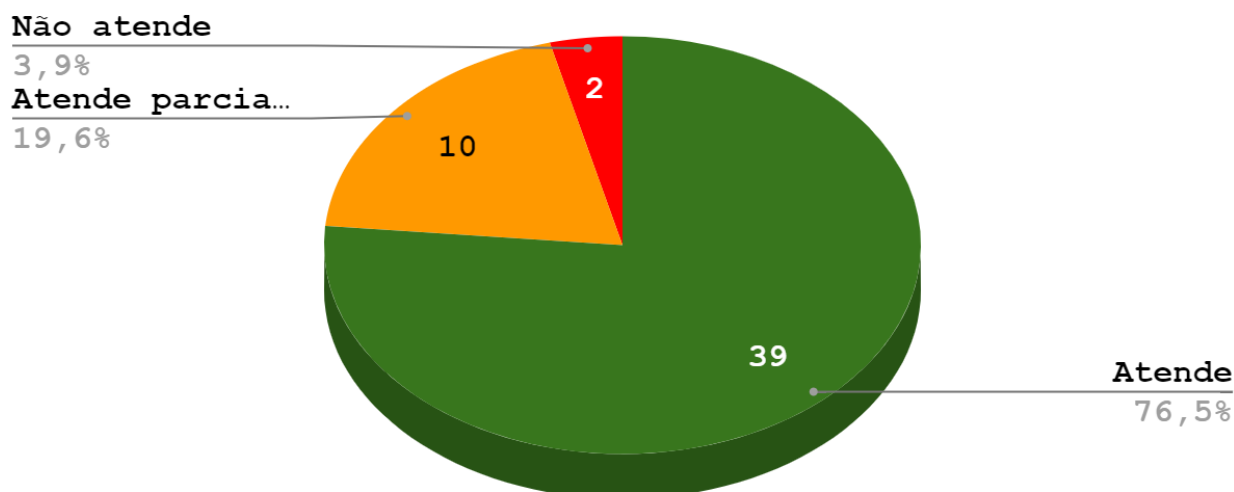


Gráfico 32 - Avaliação do SIGEC

SIGEC			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	65,2%	76,5%	11,3%
Atende parcialmente	23,9%	19,6%	-4,3%
Não atende	10,9%	3,9%	-7,0%



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

12 HÓRUS

Na seção de sistemas foi avaliado o HÓRUS. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "HÓRUS[Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 33 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

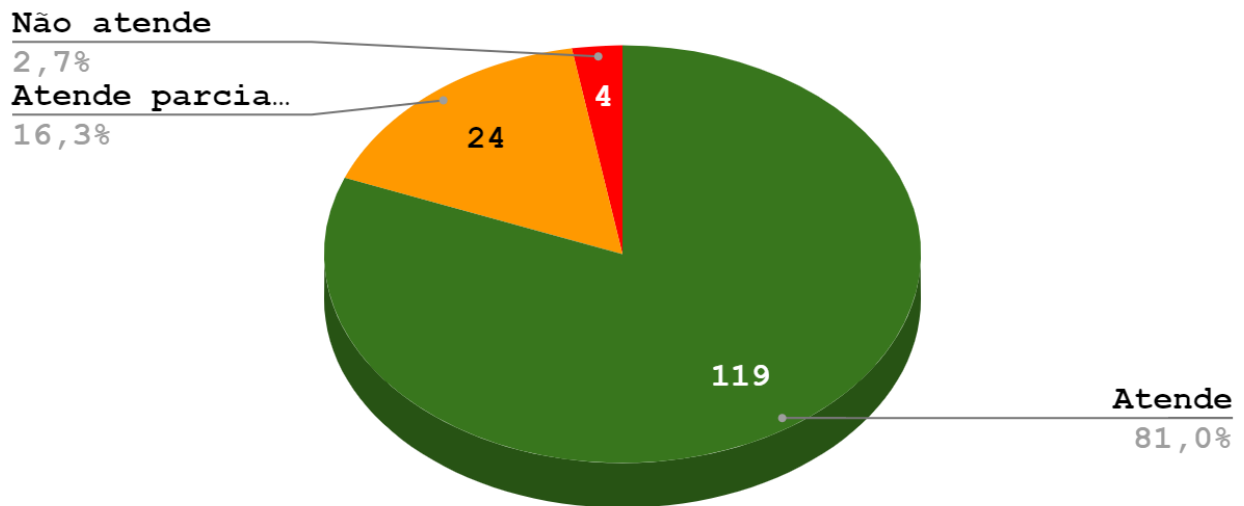


Gráfico 33 - HÓRUS

Hórus			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende	73,2%	81,0%	7,8%
Atende parcialmente	23,6%	16,3%	-7,3%
Não atende	3,3%	2,7%	-0,5%



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

13 SIGEST

Na seção de sistemas foi avaliado o SIGEST. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "SIGEST[Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 34 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

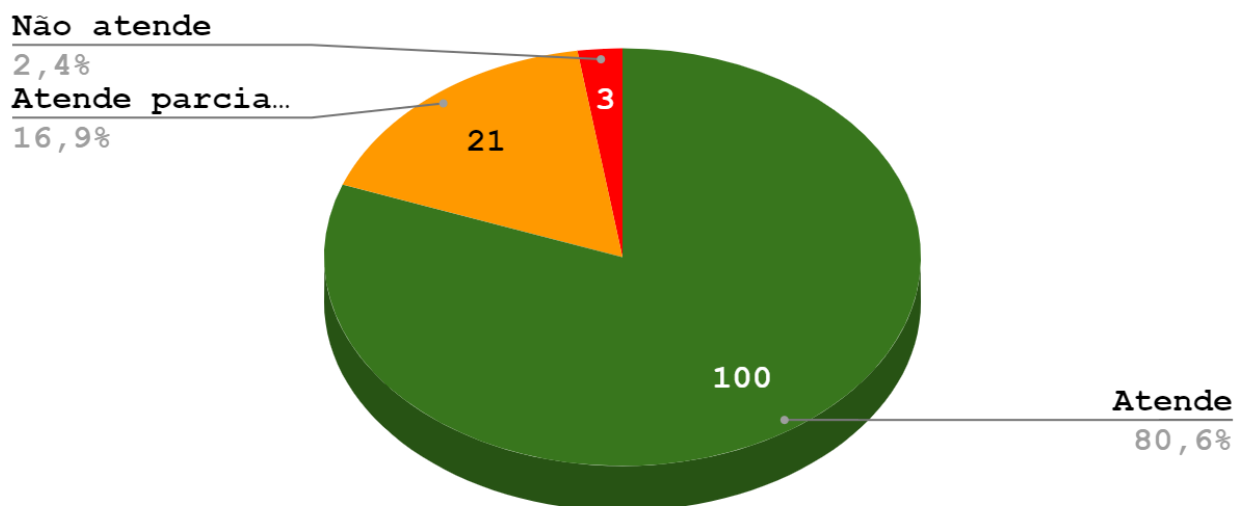


Gráfico 34 - SIGS

SIGEST*	
Alternativas	2022
Atende	80,6%
Atende parcialmente	16,9%
Não atende	2,4%

*O SIGEST não foi avaliado na pesquisa de 2021



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

14 SIGS

Na seção de sistemas foi avaliado o SIGEST. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"SIGS [Com relação às suas necessidades, avalie]"**. O gráfico 35 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

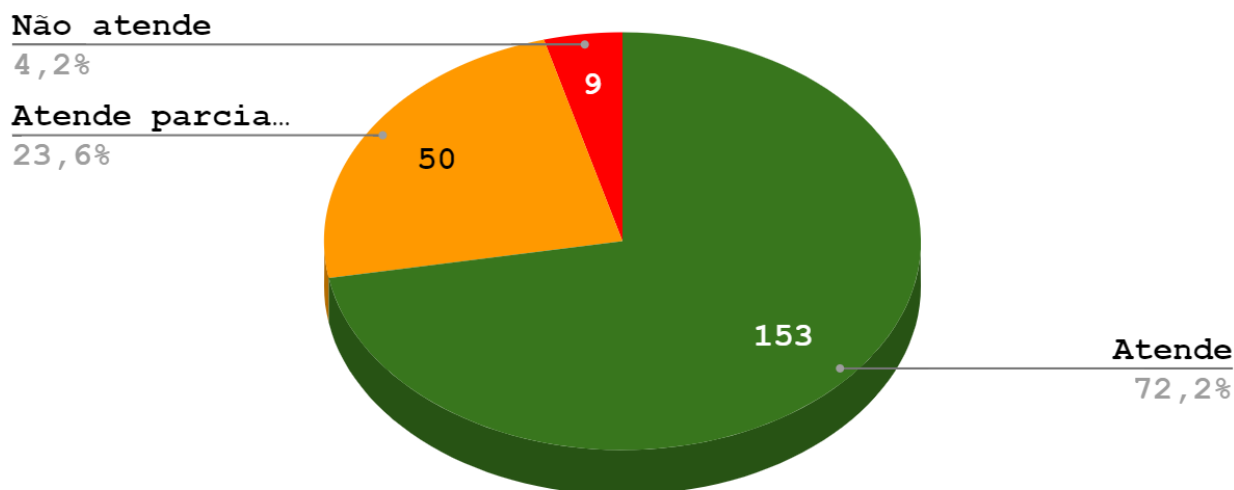


Gráfico 35 - SIGS

SIGS*	
Alternativas	2022
Atende	72,2%
Atende parcialmente	23,6%
Não atende	4,2%

*O SIGS não foi avaliado na pesquisa de 2021



Parte IV

Análise dos resultados relacionados a infraestrutura de TI

1 Computador disponibilizado para o usuário

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliado o computador disponibilizado ao usuário. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal?". O gráfico 36 mostra o resultado.

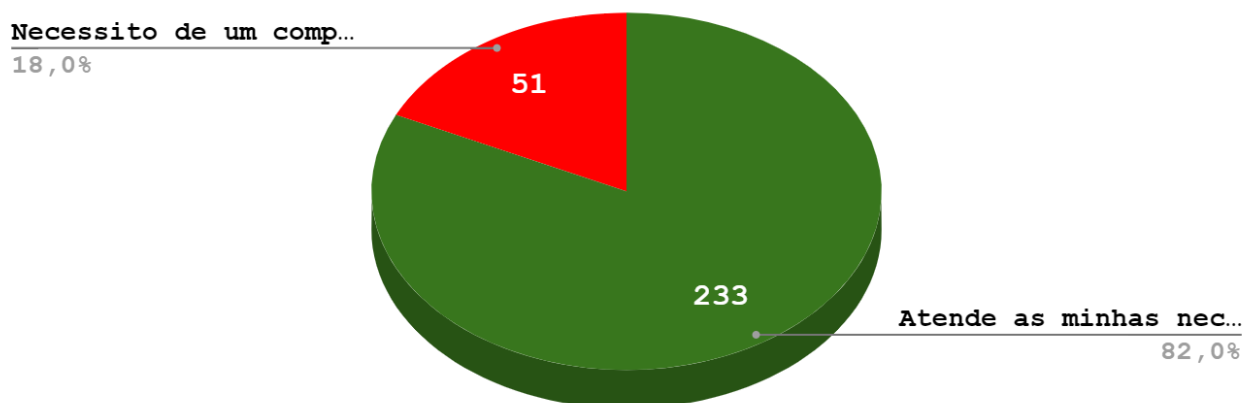


Gráfico 236 - Avaliação do computador disponibilizado pelo Tribunal

Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
O computador Atende as minhas necessidades	75,3%	82,0%	6,7%
Necessito de um computador melhor	24,7%	18,0%	-6,7%



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

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

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar o local de trabalho dos usuários que necessitam de computador de melhor qualidade. O gráfico 37 ilustra o resultado.

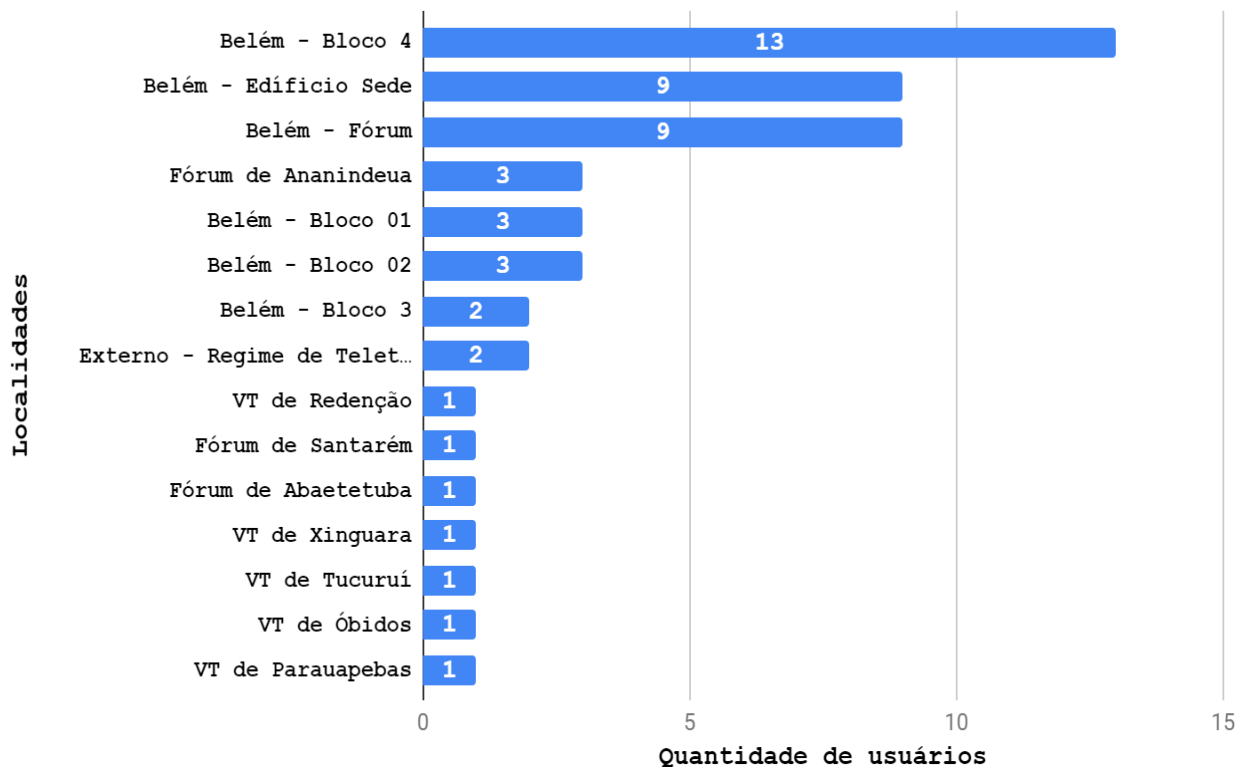


Gráfico 37 - Local de trabalho dos usuários que necessitam de computadores de melhor qualidade



2 Notebook disponibilizado pelo Tribunal

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliado o notebook disponibilizado ao usuário. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal?". O gráfico 38 mostra o resultado.

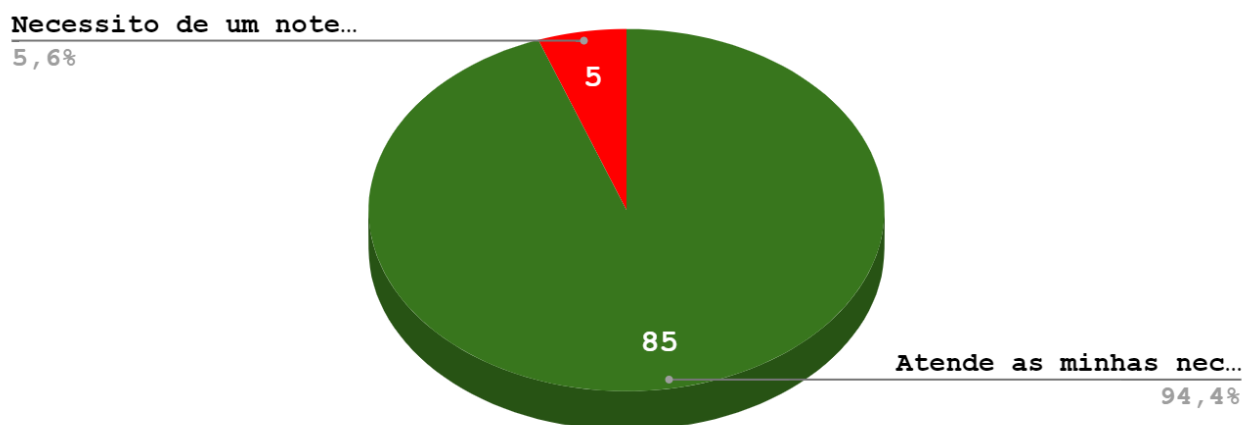


Gráfico 38 - Avaliação do notebook disponibilizado pelo Tribunal

Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende as minhas necessidades	63,2%	94,4%	31,2%
Necessito de um notebook melhor	36,8%	5,6%	-31,2%



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

2.1 Local de Trabalho dos Usuários que necessitam de um notebook de melhor qualidade

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar o local de trabalho dos usuários que necessitam de computador de melhor qualidade. O gráfico 39 ilustra o resultado.

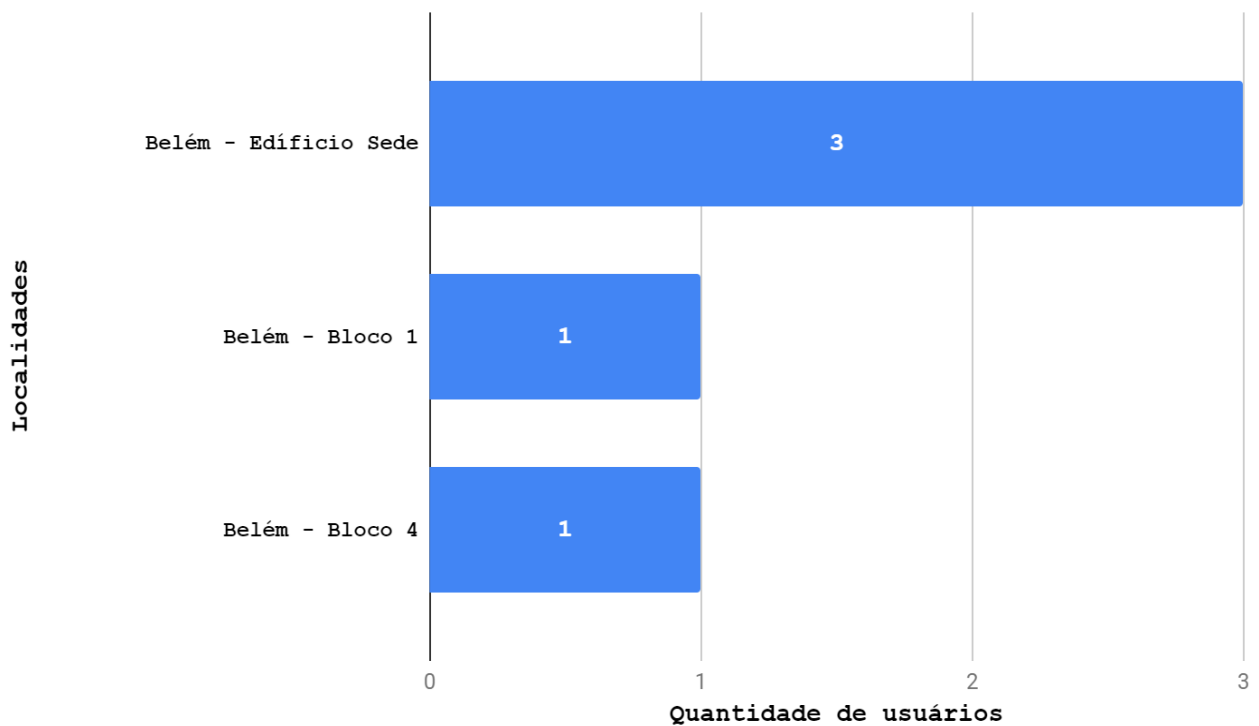


Gráfico 39 - Local de trabalho dos usuários que necessitam de notebooks de melhor qualidade



3 Equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliado o equipamento disponibilizado ao usuário. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Como você avalia os equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal?". O gráfico 40 mostra o resultado.

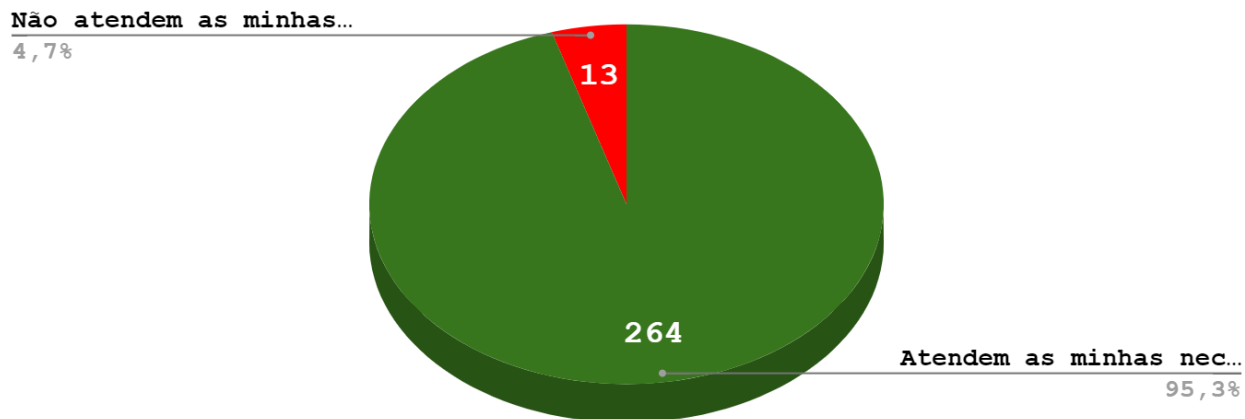


Gráfico 40 - Avaliação dos equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal

Como você avalia os equipamentos de impressão e digitalização disponibilizados pelo Tribunal			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atendem as minhas necessidades	93,0%	95,3%	2,3%
Não atendem as minhas necessidades	7,0%	4,7%	-2,3%



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

4 Velocidade de acesso à Internet para navegação em sites externos

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a velocidade de acesso à Internet para navegação em sites externos. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Quanto ao acesso à Internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, sites institucionais do CNJ e TST, portais de notícias, etc.) [VELOCIDADE]. O gráfico 41 mostra o resultado.

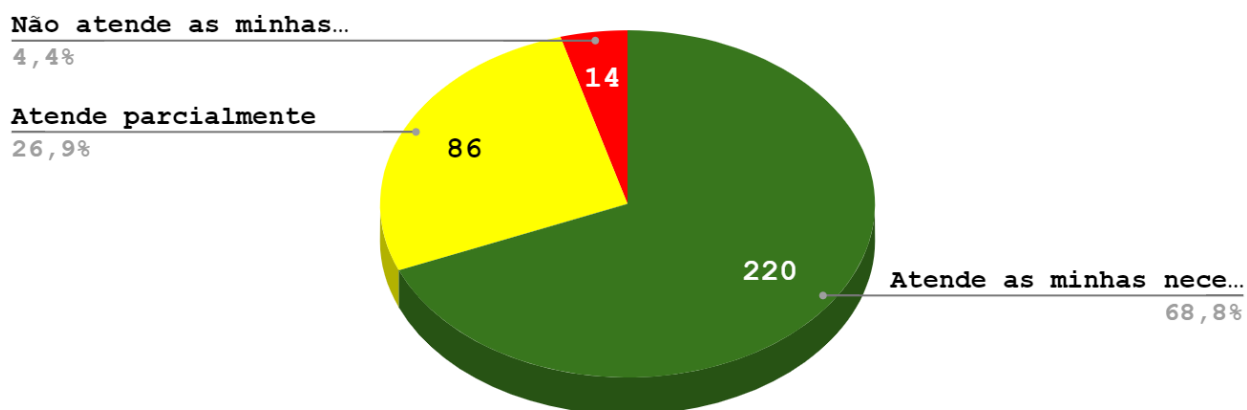


Gráfico 41 - Velocidade de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal

Quanto à velocidade de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.)			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende as minhas necessidades	75,7%	68,7%	-7,0%
Atende parcialmente	19,7%	26,9%	7,2%
Não atende as minhas necessidades	4,6%	4,4%	-0,2%



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

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

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar o local de trabalho dos usuários que necessitam de uma internet de melhor velocidade (considerando-se apenas as respostas **Não atende/Atende parcialmente**). O gráfico 42 ilustra o resultado.

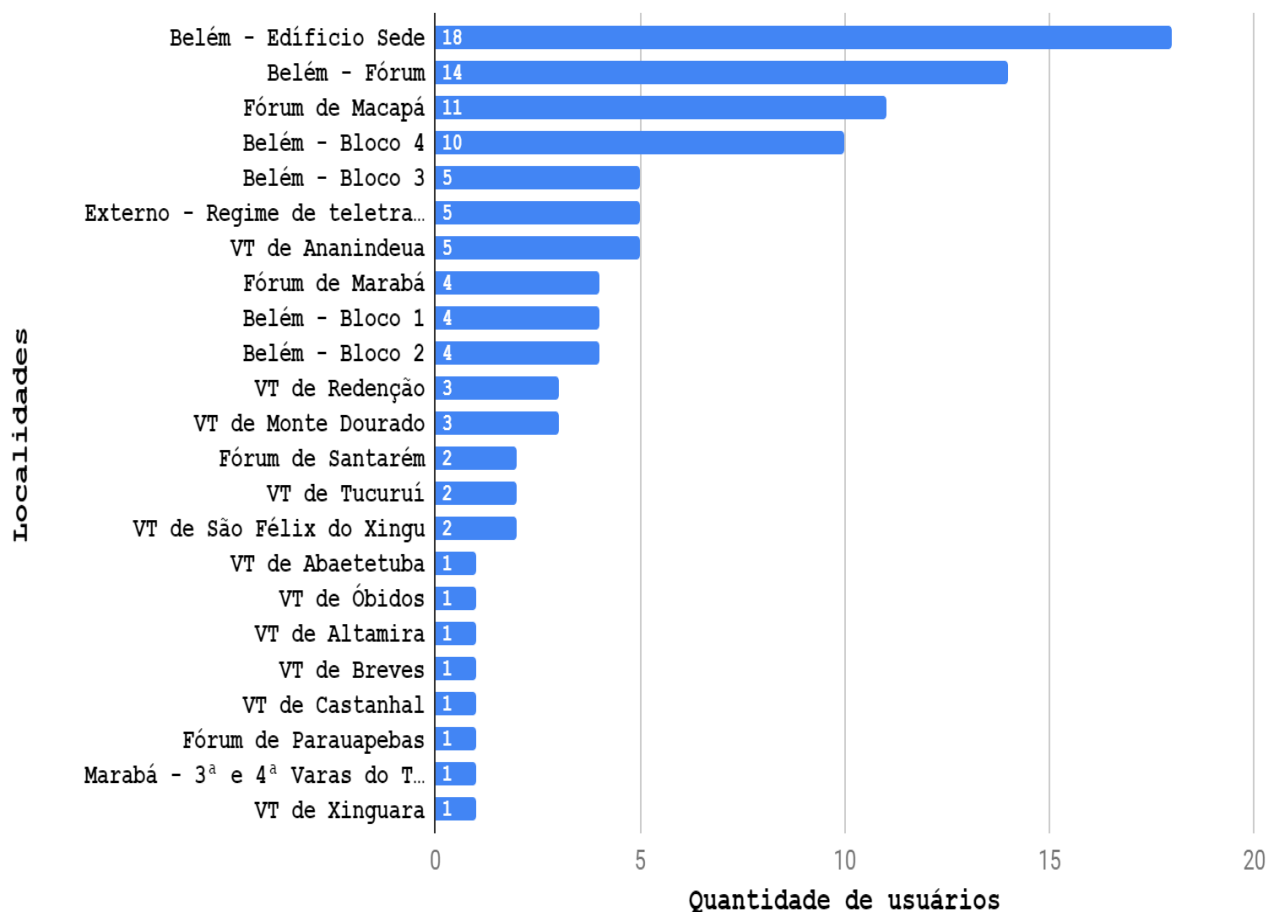


Gráfico 42 - Local de trabalho dos usuários que necessitam de Internet de melhor velocidade



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

5 Disponibilidade de acesso à Internet para navegação em sites externos

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a disponibilidade de acesso à Internet para navegação em sites externos. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Quanto ao acesso à Internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, sites institucionais do CNJ e TST, portais de notícias, etc.) [DISPONIBILIDADE]. O gráfico 43 mostra o resultado.

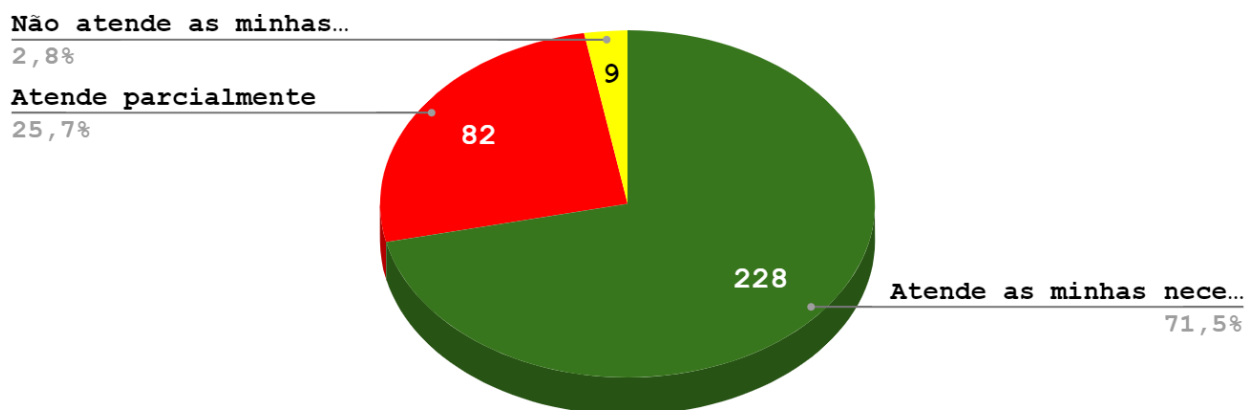


Gráfico 43 - Disponibilidade de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal

Quanto à disponibilidade de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.)			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende as minhas necessidades	78,1%	71,5%	-6,6%
Atende parcialmente	21,9%	25,7%	3,8%
Não atende as minhas necessidades	1,3%	2,8%	1,6%



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

5.1 Local de Trabalho dos Usuários que necessitam de um acesso à Internet melhor (Disponibilidade)

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar o local de trabalho dos usuários que necessitam de uma internet com disponibilidade melhor (considerando-se apenas as respostas **Não atende/Atende parcialmente**). O gráfico 44 ilustra o resultado.



Gráfico 44 - Local de trabalho dos usuários que necessitam de Internet de melhor velocidade



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

6 Política de acesso à sites (categoria, horário, etc.)

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a disponibilidade de acesso à Internet para navegação em sites externos. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Quanto ao acesso à Internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, sites institucionais do CNJ e TST, portais de notícias, etc.)" [Política de acesso à sites (categoria, horário, etc.)]. O gráfico 45 mostra o resultado.

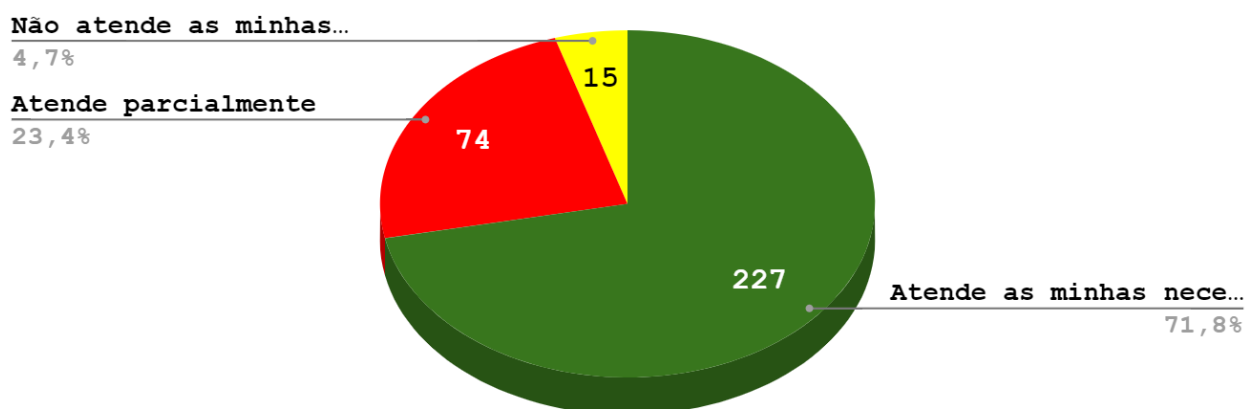


Gráfico 45 - Política de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal

Política de acesso à sites (categoria, horário, etc.)			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende as minhas necessidades	78,4%	71,8%	-6,5%
Atende parcialmente	21,6%	23,4%	1,8%
Não atende as minhas necessidades	4,5%	4,7%	0,2%



7 Rede WIFI (TRT8 Corporativo) disponível no Tribunal

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a rede WIFI disponível no Tribunal (TRT8 Corporativo). Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Como você avalia a rede WIFI (TRT8 Corporativo) disponível no Tribunal?". O gráfico 46 mostra o resultado.

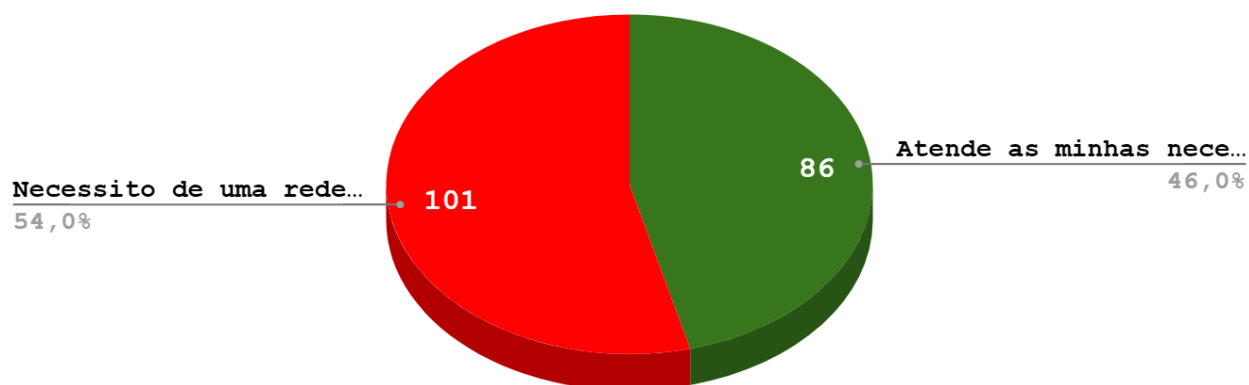


Gráfico 46 - Avaliação da Rede WIFI (TRT8 Corporativo)

Como você avalia a rede WIFI (TRT8 Corporativo) disponível no Tribunal?			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende as minhas necessidades	41,6%	46,0%	4,4%
Necessito de uma rede WIFI melhor	58,4%	54,0%	-4,4%



8 Ferramenta de comunicação de correio eletrônico

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a ferramenta de comunicação de correio eletrônico (e-mail). Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Como você avalia a ferramenta de correio eletrônico (e-mail)"**. O gráfico 47 mostra o resultado.

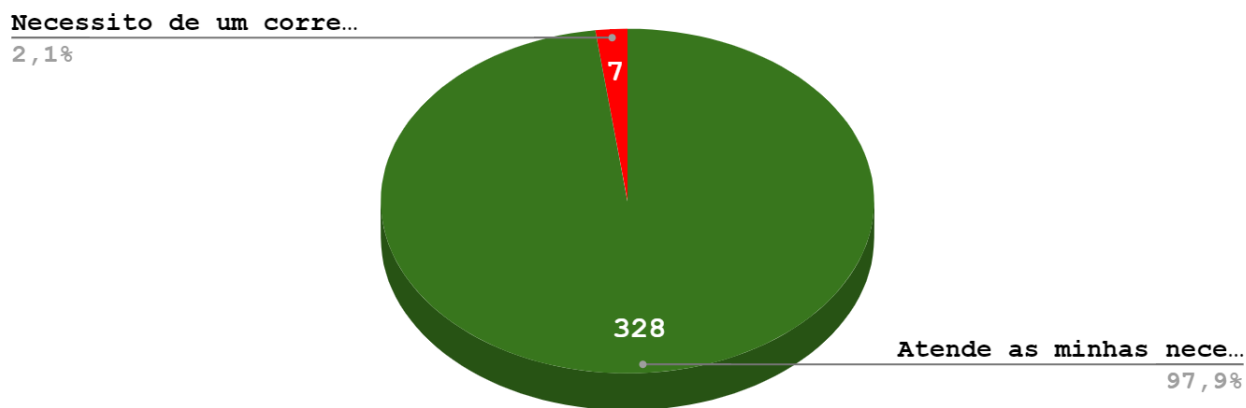


Gráfico 47 - Avaliação do E-mail Corporativo

Como você avalia a ferramenta de comunicação de correio eletrônico (e-mail)?			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Atende as minhas necessidades	95,8%	97,9%	2,1%
Necessito de um correio eletrônico de melhor qualidade	4,2%	2,1%	-2,1%



9 Ferramentas de colaboração do Google

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a utilização das ferramentas Google disponibilizadas pelo Tribunal. Foi feita a seguinte pergunta para o usuário: **"Quais ferramentas de colaboração Google você utiliza?"**. O gráfico 48 ilustra o resultado.

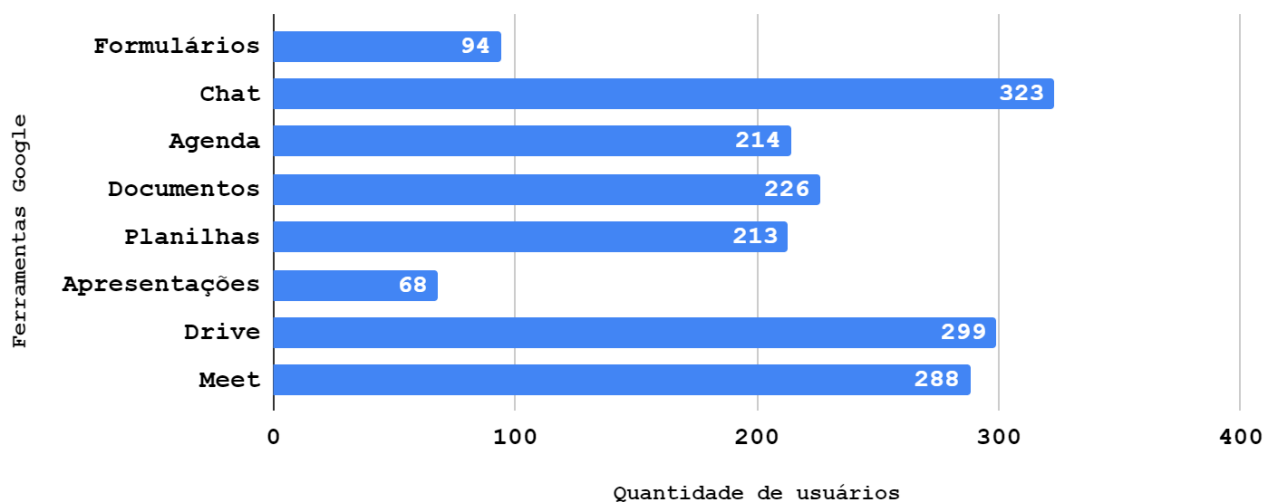


Gráfico 48 - Utilização das Ferramentas Google

Quais ferramentas de colaboração do Google você utiliza?			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Formulários	27,10%	27,73%	0,6%
Chat	91,98%	95,28%	3,3%
Agenda	63,36%	63,13%	-0,2%
Documentos	60,69%	66,67%	6,0%
Planilhas	59,54%	62,83%	3,3%
Apresentações	16,79%	20,06%	3,3%
Drive	84,73%	88,20%	3,5%
Meet	90,08%	84,96%	-5,1%



10 Google Drive Departamental

Na seção de infraestrutura de TI foi perguntado aos usuários se eles já possuem conhecimento ou se já utilizam o Google Drive Departamental. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Como você avalia o Google Drive Departamental (em substituição ao H:)?". O gráfico 49 mostra o resultado.

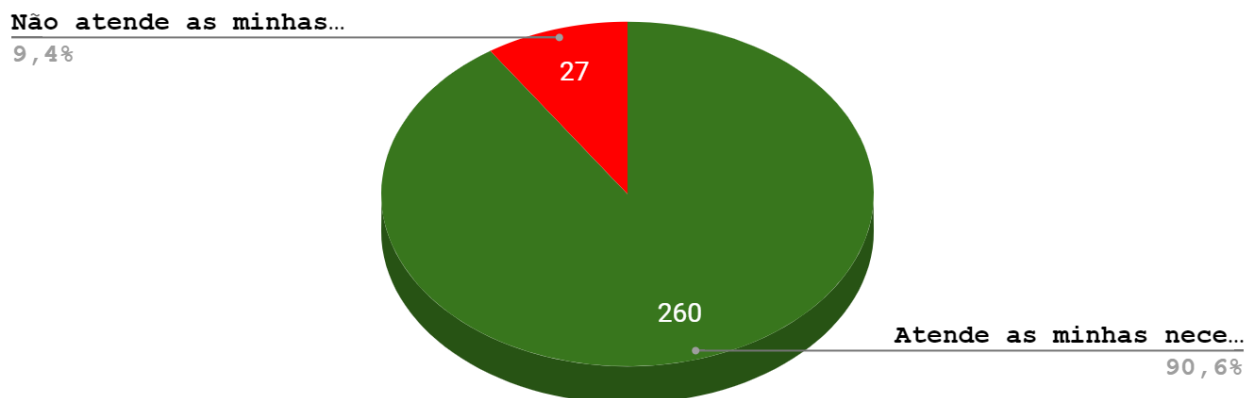


Gráfico 49 - Conhecimento e utilização do Google Drive Departamental

Como você avalia o Google Drive Departamental (em substituição ao H:)?*	
Alternativas	2022
Atende as minhas necessidades	90,6%
Não atende as minhas necessidades	9,4%

* Esta pergunta não foi feita em 2021



Parte V

Análise dos resultados relacionados à Segurança da Informação

1 Segurança de TI contra invasões

Na seção de Segurança da Informação foi avaliada a segurança de TI contra invasões. Foi feita a seguinte pergunta: **"Como você avalia a Segurança de TI contra invasões (vírus, spam, malwares etc.)"**. O gráfico 50 mostra o resultado.

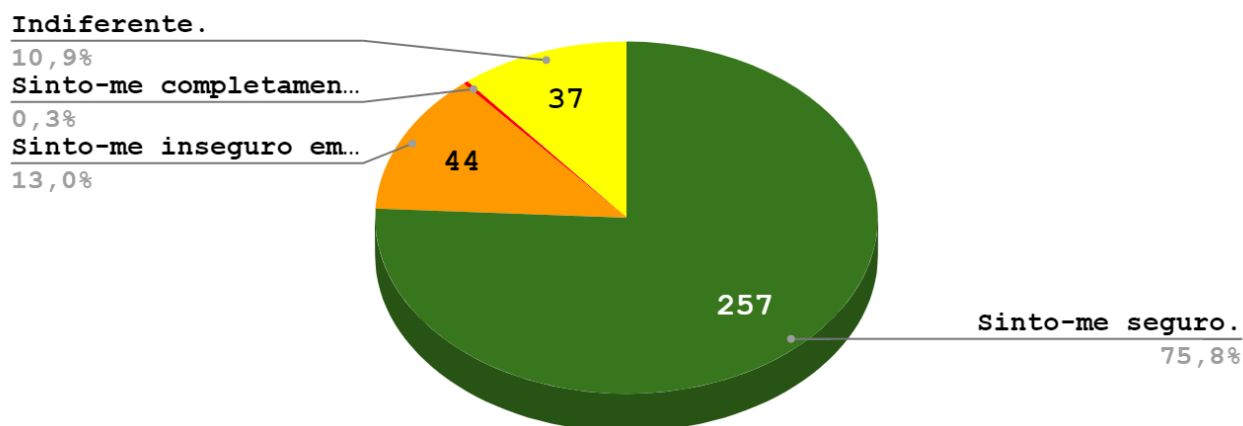


Gráfico 50 - Avaliação da Segurança de TI contra invasões

Como você avalia a Segurança de TI contra invasões (vírus, spam, malwares etc.)?			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Sinto-me seguro.	75,2%	75,8%	0,6%
Sinto-me inseguro em algumas ocasiões.	14,9%	13,0%	-1,9%
Sinto-me completamente inseguro.	1,5%	0,3%	-1,2%
Indiferente.	8,4%	10,9%	2,5%



2 Conhecimento da Política de Segurança da Informação

Na seção de Segurança da Informação foi feita uma avaliação sobre o conhecimento dos usuários a respeito da Política de Segurança da Informação. Foi feita a seguinte pergunta: **"Você conhece a Política de Segurança da Informação, instituída pela Resolução nº 52/2015 do Tribunal?"**. O gráfico 51 mostra o resultado.

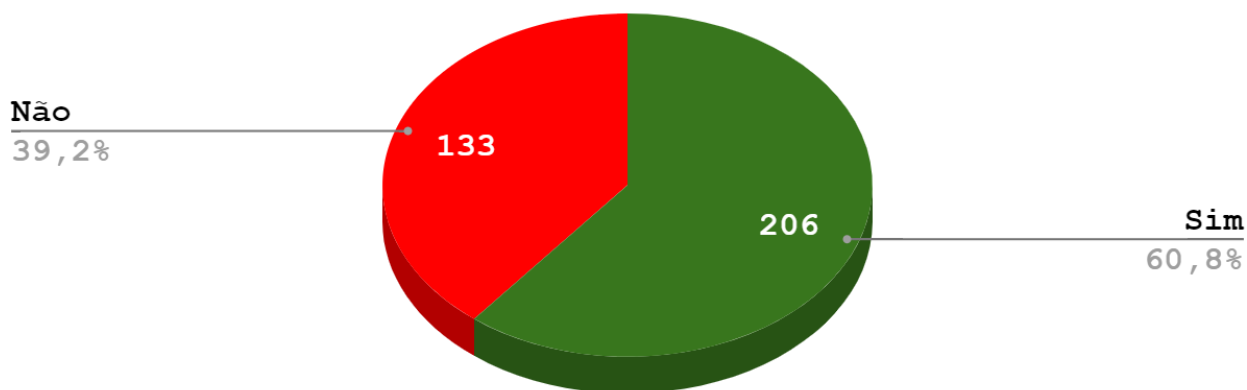


Gráfico 51 - Avaliação sobre o conhecimento dos usuários a respeito da Política de Segurança da Informação

Você conhece a Política de Segurança da Informação, instituída pela Resolução nº 052/2015 do Tribunal?			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Sim	47,7%	60,8%	13,1%
Não	52,3%	39,2%	-13,1%



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

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

Na seção de Segurança da Informação foi feita uma avaliação sobre o conhecimento dos usuários a respeito de normativos do Tribunal que tratam da utilização de recursos de Tecnologia da Informação. Foi feita a seguinte pergunta: **“Você conhece a Resolução n° 20/2022 que estabelece normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação?”**. O gráfico 52 mostra o resultado.

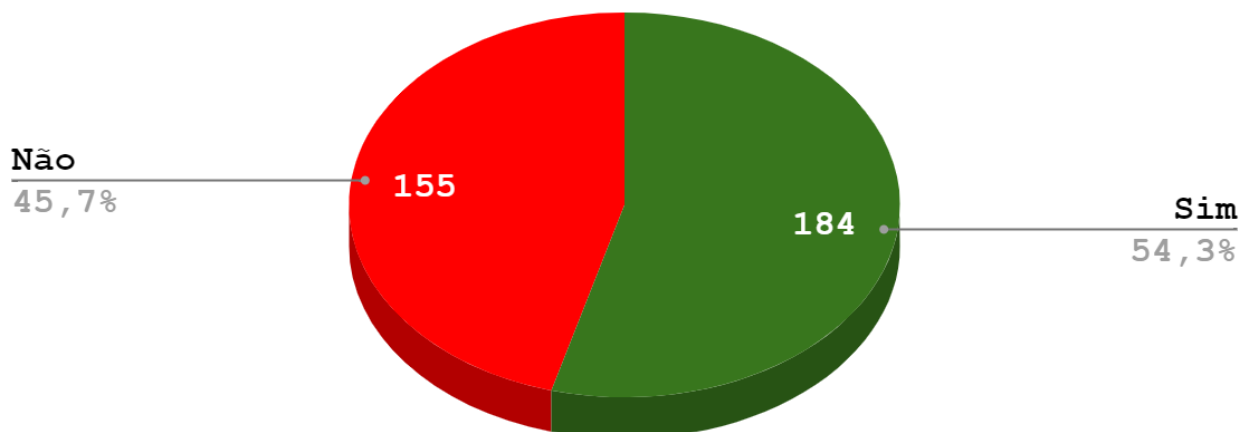


Gráfico 52 - Conhecimento dos usuários a respeito das normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação

Você conhece a Resolução n° 20/2022, que estabelecem normas de utilização dos recursos TI?			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Sim	43,5%	54,3%	10,8%
Não	56,5%	45,7%	-10,8%



4 Conhecimento sobre práticas de Segurança da Informação

Na seção de Segurança da Informação foi avaliada se os usuários possuem conhecimentos sobre práticas de segurança de TI. Foi feita a seguinte pergunta: **"Você possui conhecimentos sobre práticas de segurança de TI para se manter seguro (navegação segura na Internet, senhas seguras, acesso a links inseguros etc.)?"**. O gráfico 53 mostra o resultado.

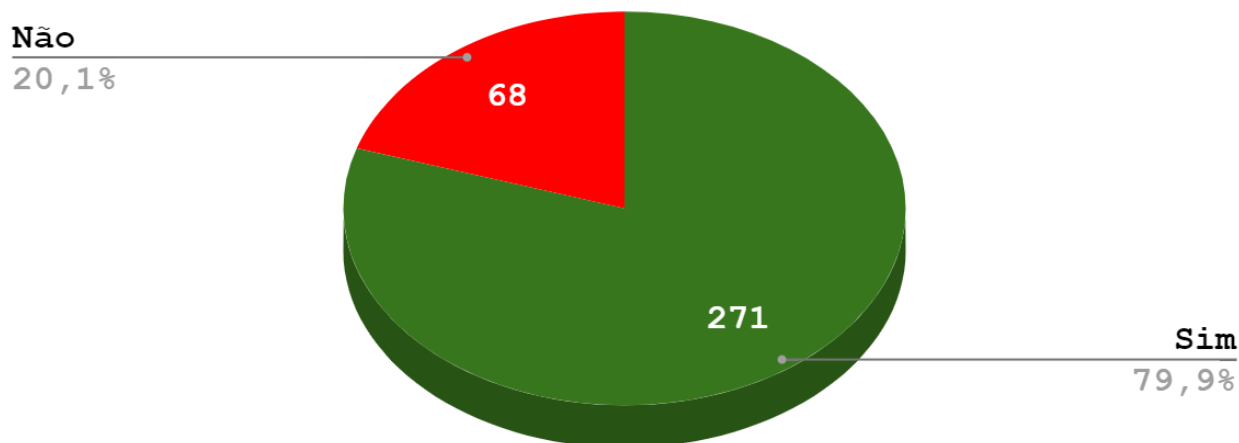


Gráfico 53 - Conhecimento dos usuários sobre prática de segurança de TI.

Você possui conhecimentos sobre práticas de segurança de TI para se manter seguro (navegação segura na internet, senhas seguras, acesso a links inseguros etc?)			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Sim	77,5%	79,9%	2,5%
Não	22,5%	20,1%	-2,5%



Parte VI

Análise do resultado relacionado à visão geral

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

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

De acordo com o gráfico 54, pode-se concluir que o índice de satisfação dos usuários internos é de aproximadamente **98,5%** (correspondente a soma dos usuários que indicaram as opções Muito Satisfeito e Satisfeito).

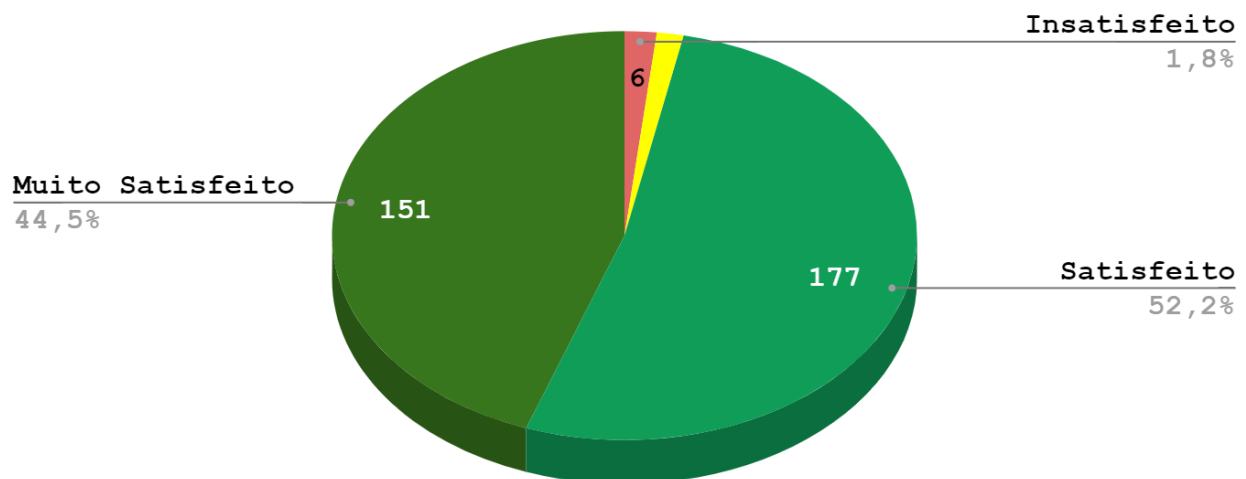


Gráfico 54 - Avaliação do Grau de Satisfação Geral da SETIN

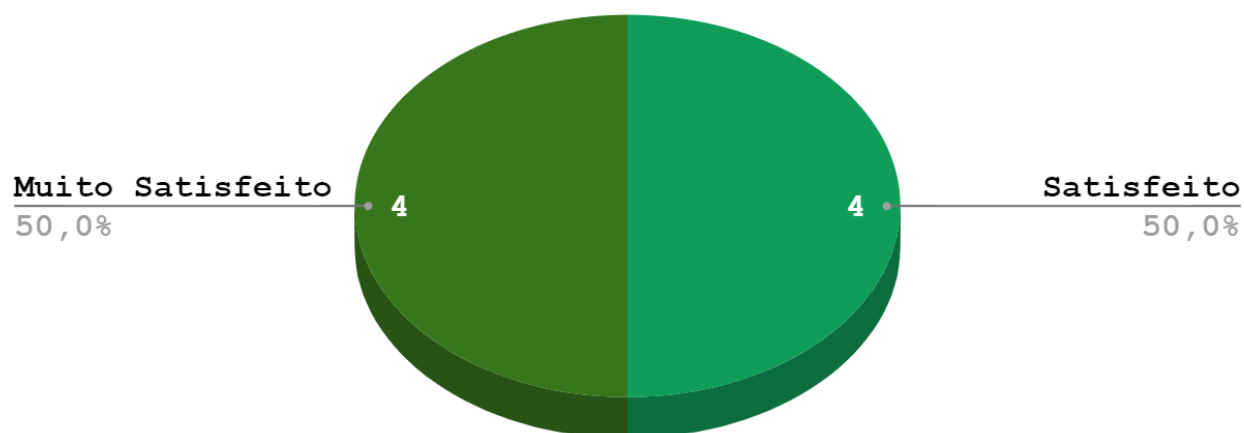


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%	0,0%
Insatisfeito	1,5%	1,8%	0,3%
Indiferente	0,0%	1,5%	1,5%
Satisfeito	55,0%	52,2%	-2,8%
Muito Satisfeito	43,5%	44,5%	1,0%
Índice de satisfação	98,5%	96,7%	-1,8%

1.1 Avaliação dos Magistrados

De acordo com os dados coletados na seção anterior, o resultado foi refinado para identificar a avaliação geral apenas dos magistrados. O gráfico 55 ilustra o resultado.





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

Gráfico 55- Avaliação do Grau de Satisfação Geral da SETIN
pelos Magistrados

Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN - Magistrados			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%	0,0%
Insatisfeito	0,0%	0,0%	0,0%
Indiferente	0,0%	0,0%	0,0%
Satisfeito	76,9%	50,0%	-26,9%
Muito Satisfeito	23,1%	50,0%	26,9%
Índice de Satisfação	100,0%	100,0%	0,0%

1.2 Avaliação dos Servidores

De acordo com os dados coletados na seção anterior, o resultado foi refinado para identificar a avaliação geral apenas dos Servidores. O gráfico 56 ilustra o resultado.



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

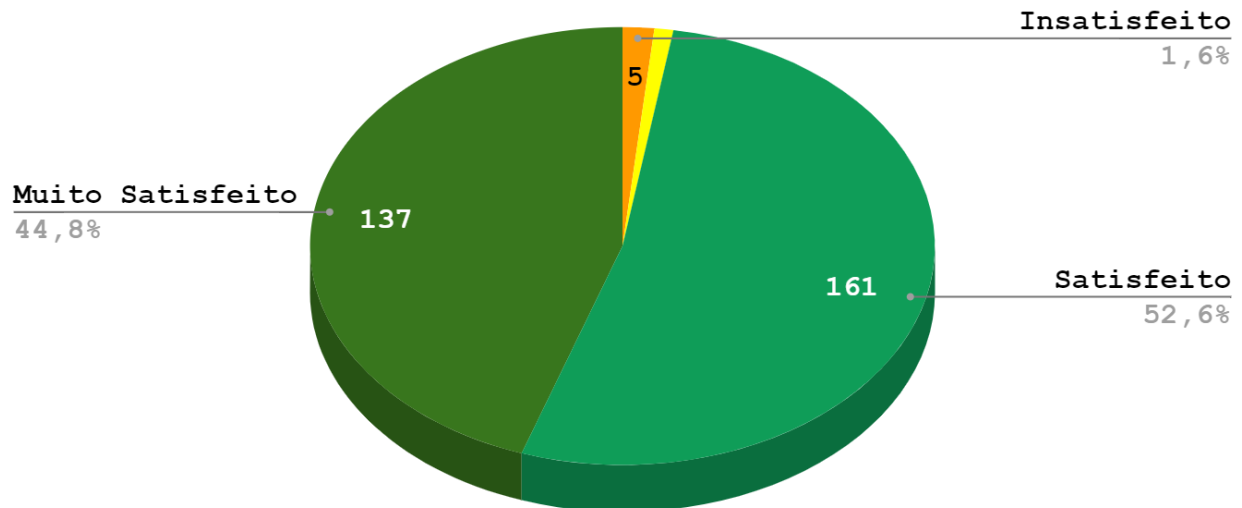


Gráfico 56 - Avaliação do Grau de Satisfação Geral da SETIN pelos Servidores

Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN - Servidores			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%	0,0%
Insatisfeito	1,7%	1,6%	-0,1%
Indiferente	0,0%	1,0%	1,0%
Satisfeito	53,4%	52,6%	-0,8%
Muito Satisfeito	44,8%	44,8%	-0,1%
Índice de satisfação	98,2%	97,4%	-0,8%

1.2 Avaliação dos Estagiários



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

De acordo com os dados coletados na seção anterior, o resultado foi refinado para identificar a avaliação geral apenas dos Servidores. O gráfico 57 ilustra o resultado.

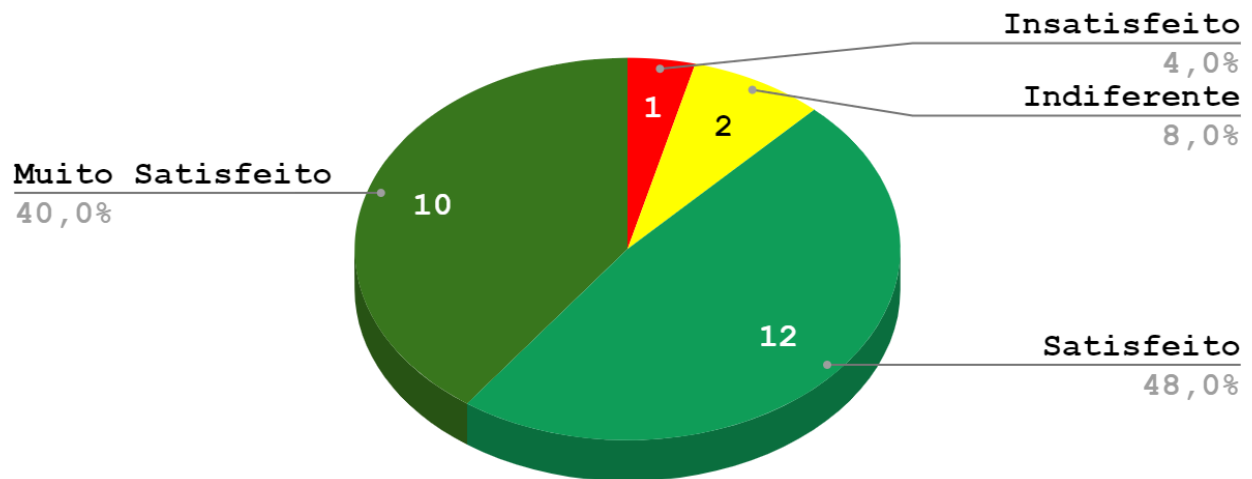


Gráfico 57 - Avaliação do Grau de Satisfação Geral da SETIN pelos Estagiários

Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN - Estagiários			
Alternativas	2021	2022	Oscilação
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%	0,0%
Insatisfeito	0,0%	4,0%	4,0%
Indiferente	0,0%	8,0%	8,0%
Satisfeito	58,8%	48,0%	-10,8%
Muito Satisfeito	41,2%	40,0%	-1,2%
Índice de Satisfação	100,0%	88,0%	-12,0%



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

Considerações Finais

A pesquisa de satisfação com usuários internos de TI de 2022 realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 8ª região é resultado da decisão da alta administração em avaliar a satisfação dos usuários internos de TI quanto aos serviços, recursos e sistemas de TIC disponibilizados pelo Tribunal.

Além disso, a pesquisa com usuários internos é um meio de aferir uma das metas do Plano Diretor de TIC 2021-2022: "Aumentar a satisfação dos usuários internos de recursos de TIC".

De acordo com o resultado apresentado na Parte VI deste documento, **o índice de satisfação dos usuários internos é de 96,7%**. Com esse resultado a meta disposta no PDTIC para 2021 (alcançar índice de satisfação de 90%) foi alcançada.

Por fim, os resultados, as críticas e sugestões apresentadas 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 internos de TIC 2021 e 2022

Informações sobre o usuário			
Perfil do usuário	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Magistrados	13	8	-38,5%
Servidores	232	306	31,9%
Estagiários	17	25	47,1%
Total de usuários internos	262	339	29,4%
Pessoa com Deficiência			
Você é uma pessoa com deficiência	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Sim	13	12	-7,7%
Você precisa de tecnologia assistiva para desenvolver as suas atividades?	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Sim	1	1	0%
O Tribunal já fornece os recursos tecnológicos necessários para viabilizar o pleno desenvolvimento das suas atividades?	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Não	11	11	0%
Atendimento ao Usuário de TIC			



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

Quanto ao sistema de Ordem de Serviço (sistema de abertura de chamados), avalie:	2021	2022	Oscilação 2021/2022
É fácil abrir e acompanhar os chamados	93,1%	98,5%	+5,4%
Quanto ao canal de acesso à Central de Serviços (https://centraldeservicos.trt8.jus.br)	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	93,2%	93,8%	0,7%
Atende parcialmente	6,4%	5,5%	-0,9%
Não atende	0,4%	0,6%	0,2%
Quanto ao canal de acesso à Central de Serviços Telefone (91-4008-7144)	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	75,6%	69,5%	-6,0%
Atende parcialmente	20,7%	25,3%	4,5%
Não atende	3,7%	5,2%	1,5%
Quanto ao canal de acesso à Central de Serviços - Aplicativo TRT8 Corporativo	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	70,5%	65,0%	-5,5%
Atende parcialmente	20,5%	29,0%	8,5%
Não atende	9,0%	6,0%	-3,0%
Quanto ao canal de acesso à Central de Serviços - E-mail centraldeservicos@trt8.jus.br	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	86,0%	88,3%	2,3%



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

Atende parcialmente	13,3%	11,2%	-2,1%
Não atende	0,7%	0,5%	-0,2%
Considerando o horário de atendimento disponibilizado ao usuário, das 08h às 16h, é conveniente para você?	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Sim, me atende	92,4%	92,9%	0,6%
Cortesia [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Bom	96,6%	97,6%	1,1%
Comunicação clara [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Bom	95,8%	94,7%	-1,1%
Precisão na resolução da requisição [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Bom	92,0%	92,6%	0,6%
Tempo para contato inicial [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Bom	91,6%	94,1%	2,5%
Tempo para resolução da requisição [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Bom	87,8%	92,0%	4,2%
Canais de comunicação [Quanto ao	2021	2022	Oscilação 2021/2022



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

serviço de atendimento ao usuário, avalie:]			
Bom	93,9	96,5%	2,6%
Satisfação geral [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Bom	95,4%	96,5%	1,0%
O que é mais relevante para você em um atendimento?	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Rapidez no atendimento	49,2%	51,6%	2,4%
O nível de capacitação da equipe de atendimento	26,0%	27,1%	1,2%
Paciência e cortesia no atendimento	17,9%	15,0%	-2,9%
Facilidade em acompanhar o andamento do atendimento	4,6%	3,5%	-1,0%
Facilidade em registrar o chamado	2,3%	2,7%	0,4%
Sistemas de Informação			
Portal do TRT8 [Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	82,9%	88,9%	6,0%
PJe 1º Grau [Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	80,3%	79,2%	-1,1%
PJe 2º Grau [Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022



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

Atende	82,5%	87,3%	4,8%
PJe-Calc[Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	89,5%	87,4%	-2,1%
PROAD[Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	77,9%	79,4%	1,5%
SCMP[Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	76,9%	77,3%	0,3%
GPREC[Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	81,9%	75,6%	-6,3%
SGRH[Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	78,3%	78,1%	-0,1%
SIGEP[Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	77,1%	80,9%	3,9%
Central de Notícias[Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	81,7%	83,7%	2,1%
SIGEC[Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	65,2%	76,5%	11,3%
HÓRUS[Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	73,2%	81,0%	7,8%



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

SIGEST[Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	N/A	80,6%	N/A
SIGS[Com relação às suas necessidades, avalie:]	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende	N/A	72,2%	N/A
Infraestrutura de TIC			
Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal?	2021	2022	Oscilação 2021/2022
O computador atende as minhas necessidades	75,3%	82,0%	6,7%
Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal?	2021	2022	Oscilação 2021/2022
O notebook atende as minhas necessidades	63,2%	94,4%	31,3%
Como você avalia os equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal?	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Os equipamentos de impressão atendem às minhas necessidades	93,0%	95,3%	2,3%
Quanto à velocidade de acesso à Internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.):	2021	2022	Oscilação 2021/2022
O acesso à Internet atende as minhas	79,4%	68,8%	-7,0%



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

necessidades			
Quanto à disponibilidade de acesso à Internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.):	2021	2022	Oscilação 2021/2022
O acesso à Internet atende as minhas necessidades	77,1%	71,5%	-5,6%
Quanto à política de acesso à sites (categoria, horário, etc.) (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.):	2021	2022	Oscilação 2021/2022
O acesso à Internet atende as minhas necessidades	75,0%	71,8%	-3,2%
Como você avalia a rede WIFI (TRT8 Corporativo) disponível no Tribunal	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Atende as minhas necessidades	41,6%	46,0%	4,4%
Como você avalia a ferramenta de correio eletrônico (e-mail)	2021	2022	Oscilação 2021/2022
O correio eletrônico atende as minhas necessidades	95,8%	97,9%	2,1%
Como você avalia o Google Drive Departamental (em substituição ao H)?	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Sim	69,8%	90,6%	20,7%
Segurança da Informação			



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

Como você avalia a Segurança de TI contra invasões (vírus, spam, malwares etc.)?	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Sinto-me seguro	75,2%	75,8%	0,6%
Você conhece a Política de Segurança da Informação, instituída pela Resolução nº 052/2015 do Tribunal?	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Sim	47,7%	60,8%	13,1%
Você conhece a Resolução nº 20/2022 que estabelece normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação?	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Sim	43,5%	54,3%	10,8%
Você possui conhecimentos sobre práticas de segurança de TI para se manter seguro (navegação segura na internet, senhas seguras, acesso a links inseguros etc.)?	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Sim	77,5%	79,9%	2,5%
Satisfação Geral em relação aos serviços prestados pela SETIN			
Alternativas	2021	2022	Oscilação 2021/2022
Satisfação dos magistrados	100%	100%	0,0%
Satisfação dos servidores	98,3	97,3	-0,9%
Satisfação dos estagiários	100,0%	88,0%	-12,0%
Satisfação geral	98,5%	96,7%	-1,8%




Anexo II

Formulário base da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Internos de TIC de 2022

Pesquisa de Satisfação SETIN - 2022 - Público Interno

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

Nosso formulário é anônimo e confidencial. Participe!

 **diego.moraes@trt8.jus.br** (não compartilhado) [Alternar conta](#)



*Obrigatório

Você se enquadra em qual situação no Tribunal? *

- Magistrada/Magistrado
- Servidora/Servidor
- Estagiária/Estagiário

Qual é o seu local físico de trabalho no Tribunal? *

Escolher

Você é uma pessoa com deficiência? *

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

Próxima

Página 1 de 7

Limpar formulário



Pessoa com Deficiência

Você precisa de tecnologia assistiva para desenvolver as suas atividades? *

Sim

Não

O Tribunal já fornece os recursos tecnológicos necessários para viabilizar o pleno *
desenvolvimento das suas atividades?

Sim

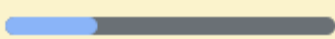
Não

Deixe sua sugestão sobre os recursos tecnológicos ofertados e/ou necessários:

Sua resposta

Voltar

Próxima

 Página 2 de 7 [Limpar formulário](#)



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

Atendimento ao Usuário de TIC

Quanto à Central de Serviços (plataforma de abertura e acompanhamento de chamados), avalie: *

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

Quanto aos canais de acesso à Central de Serviços, avalie: *

	Atende	Atende parcialmente	Não atende	Não utilizo
Web (https://centraldeservicos.trt8.jus.br/)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefone (91-4008-7144)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicativo Móvel TRT8 Corporativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-mail (centraldeservicos@trt8.jus.br)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Considerando o horário de atendimento disponibilizado ao usuário, das 8h às 16h * em dias úteis, é suficiente para você?

- Sim, me atende
- Não, deveria ser ampliado



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

Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie: *

	Bom	Ruim	Não tenho como avaliar
Cortesia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicação clara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Precisão na resolução da requisição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo para contato inicial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo para resolução da requisição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canais de comunicação (chat, e-mail, telefone, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfação geral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

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



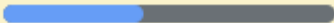
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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

Sua resposta

[Voltar](#)

[Próxima](#)

 Página 3 de 7 [Limpar formulário](#)



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

Sistemas de Informação

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

	Atende	Atende parcialmente	Não atende	Não utilizo
Portal do TRT8 (Portal Institucional do TRT8)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PJe 1º Grau (Processo Judicial Eletrônico de 1º Grau)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PJe 2º Grau (Processo Judicial Eletrônico de 2º Grau)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PJe-Calc (Sistema de Cálculo Trabalhista)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PROAD (Processo Administrativo Eletrônico)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SCMP (Sistema de Controle de Materiais e Patrimônio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GPrec (Sistema de Gestão de Precatórios)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SGRH (Módulo Desktop do Sistema de Gestão de Pessoas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



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

SIGEP-Online
(Módulo Web do
Sistema de
Gestão de
Pessoas)

CN (Central de
Notícias)

SIGEC (Sistema
de Gestão de
Contratos)

Hórus - Painel de
Monitoramento
da Produtividade
do 1º e 2º Graus

Sistema GEST
(Sistema de
Gestão de
Estagiários)

SIGS (Sistema
Integrado de
Gestão em
Saúde)

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

Sua resposta



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

Infraestrutura de TIC

Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal? *

- O computador atende as minhas necessidades
- Necessito de um computador de melhor qualidade
- Não utilizo computador disponibilizado pelo Tribunal

Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal? *

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

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

- Os equipamentos de impressão e digitalização atendem as minhas necessidades
- Os equipamentos de impressão e digitalização não atendem as minhas necessidades
- Não utilizo equipamentos de impressão e digitalização



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

Quanto ao acesso à Internet para navegação em sites externos ao Tribunal
(Google, sites institucionais do CNJ e TST, portais de notícias, etc.): *

	Atende	Atende parcialmente	Não atende	Não se aplica
Velocidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Política de acesso à sites (categoria, horário, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Caso seja assinalado a opção "necessito de uma rede sem fio de melhor qualidade", deixe sua sugestão para aperfeiçoar os serviços e infraestrutura de TI ao final da seção.

- A rede sem fio (TRT8 Corporativo) atende as minhas necessidades
- Necessito de uma rede sem fio de melhor qualidade
- Não utilizo

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

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



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

Quais ferramentas de colaboração do Google você utiliza?

- Drive
- Chat
- Agenda
- Meet
- Documentos
- Planilhas
- Apresentações
- Formulários

Como você avalia o Google Drive Departamental (em substituição ao H:)? *

- o Google Drive Departamental atende as minhas necessidades
- Necessito de um sistema de armazenamento de melhor qualidade
- Não Utilizo

Deixe sua sugestão para aperfeiçoar os serviços e infraestrutura de TI.

Sua resposta



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

Segurança da Informação

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

Caso sinta-se inseguro em algumas ocasiões ou completamente inseguro, deixe sua sugestão para aperfeiçoar os serviços de segurança da informação .

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

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

https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/governanca-de-ti/politica_de_seguranca_da_informacao.pdf

- Sim
- Não

Você conhece a Resolução nº 20/2022, que estabelece normas de utilização dos recursos de TI? *

https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/governanca-de-ti/normas_de_utilizacao_de_recursos.pdf

- Sim
- Não



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

Você possui conhecimentos sobre práticas de segurança de TI para se manter seguro (navegação segura na Internet, utilização de senhas fortes, não compartilhar senhas, etc.)? *

Sim

Não

Deixe sua sugestão para melhorar o serviço de segurança da informação.

Sua resposta



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

Visão Geral

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

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

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

Sua resposta
