



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

**Relatório de Análise dos Resultados da Pesquisa de Satisfação  
com Usuários Internos de Tecnologia da Informação do TRT8 de  
2017**

## **1 Objetivos da Pesquisa de Satisfação**

A pesquisa de satisfação tem como objetivo geral realizar um diagnóstico sobre os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN), aferindo o grau de satisfação dos usuários internos (magistrados e servidores). Dessa maneira, com base nos resultados dessa pesquisa, será possível direcionar futuras ações preventivas e corretivas visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela SETIN.

Como objetivo específico, a pesquisa de satisfação visa a atender uma das metas (Meta 3.2) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), no qual define: **"Alcançar nota 8,0 em satisfação dos usuários internos até 2020"**.

## **2 Amostragem da Pesquisa**

A amostragem desta pesquisa é de 277 usuários internos de um total de 1.359 (entre magistrados e servidores do Tribunal), representando 20,4% do total de usuários internos.

Em relação aos magistrados que responderam à pesquisa, foram 14 magistrados de um total de 117, representando 11,9% do total de magistrados do Tribunal.

Quanto aos servidores que responderam à pesquisa, foram 263 servidores de um total de 1.242, representando 21,2% do total de servidores do Tribunal.

As informações sobre o quantitativo de magistrados e servidores do Tribunal foram obtidas da Secretaria de Gestão de Pessoas em agosto de 2017.

## **3 Data de Coleta de Respostas**

A coleta das respostas dos usuários internos foi realizada entre os dias 24 de julho a 11 de agosto de 2017.

## 4 Metodologia

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

Trata-se de uma pesquisa qualitativa/quantitativa com a utilização de um questionário estruturado em seis seções: Identificação do perfil do usuário; Atendimento ao usuário; Sistemas; Infraestrutura de TI; Segurança da Informação e Visão Geral. As questões pertinentes a cada uma das seções 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 em cada uma das seções um item no formulário para inserção de texto livre que possibilitasse ao usuário dissertar sobre sugestões, críticas e elogios pertinentes àquela seção.

De modo a cumprir o que foi 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 prestados pela SETIN atribuindo uma nota de 1 a 10"**. A nota média final desse item, unicamente, é o resultado proposto pelo indicador da META 3.2 do PETIC do Tribunal.

## Parte I

Análise dos resultados relacionados a identificação do perfil do usuário

### 1 Identificação dos Cargos dos Usuários

Na seção de identificação do perfil do usuário, com o objetivo de identificar os cargos dos usuários respondentes à pesquisa, foi feita a seguinte pergunta: "**Você se enquadra em qual situação no Tribunal?**". O gráfico 1 mostra o resultado.



Gráfico 1 - Cargos dos usuários internos.

## 2 Tempo de Serviço dos Usuários no Tribunal

Na seção de identificação do perfil do usuário, com o objetivo de identificar o tempo de serviço no Tribunal dos usuários respondentes à pesquisa, foi feita a seguinte pergunta: "Qual é o seu tempo de serviço no Tribunal?". O gráfico 2 mostra o resultado.

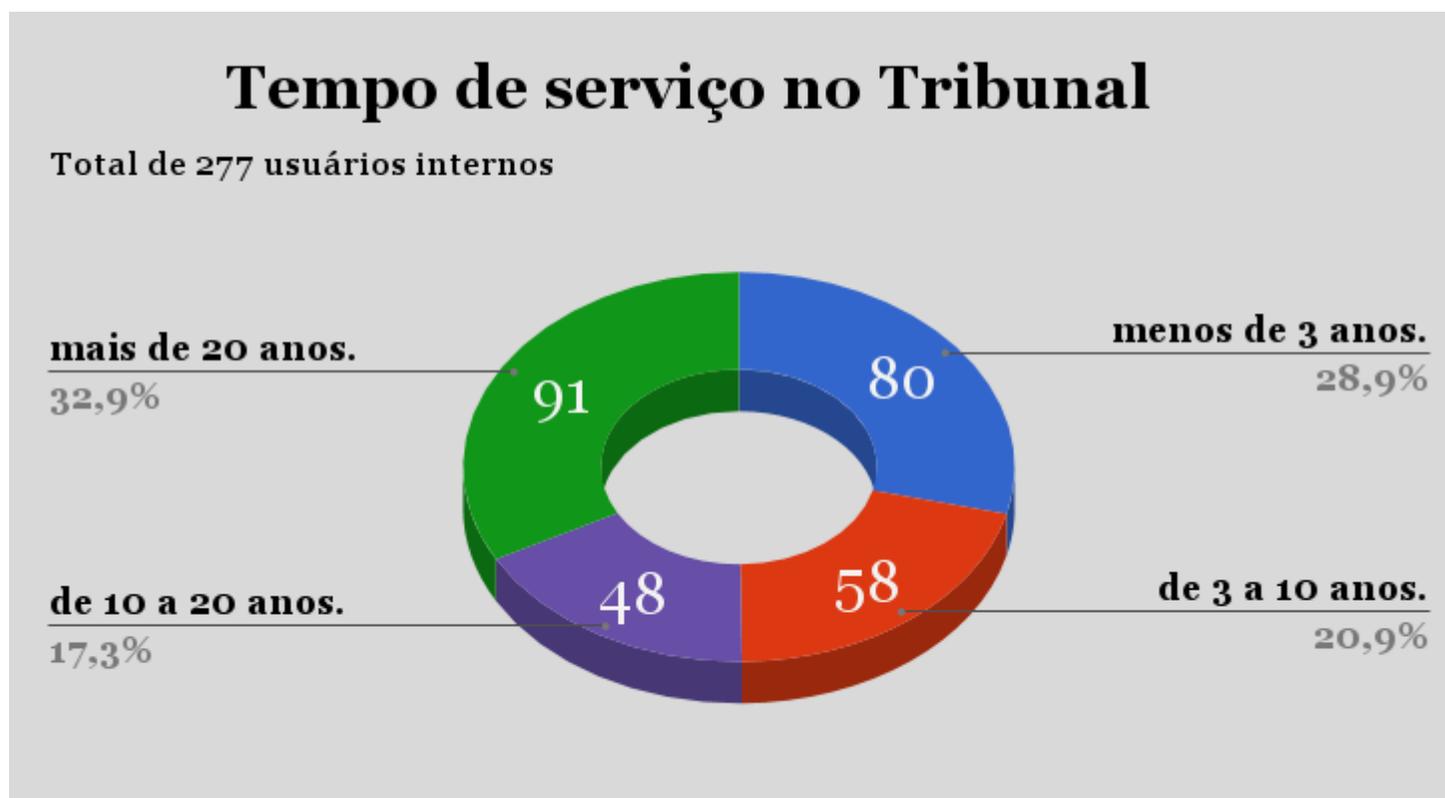


Gráfico 2 - Tempo de serviço no Tribunal.

### **3 Local de Trabalho no Tribunal dos Usuários**

Na seção de identificação do perfil do usuário, com o objetivo de identificar o local de trabalho no Tribunal dos usuários respondentes à pesquisa, foi feita a seguinte pergunta: **"Qual o seu local de trabalho no Tribunal?"**. O gráfico 3 ilustra o resultado.

## Local de trabalho no Tribunal

Total de 277 usuários internos

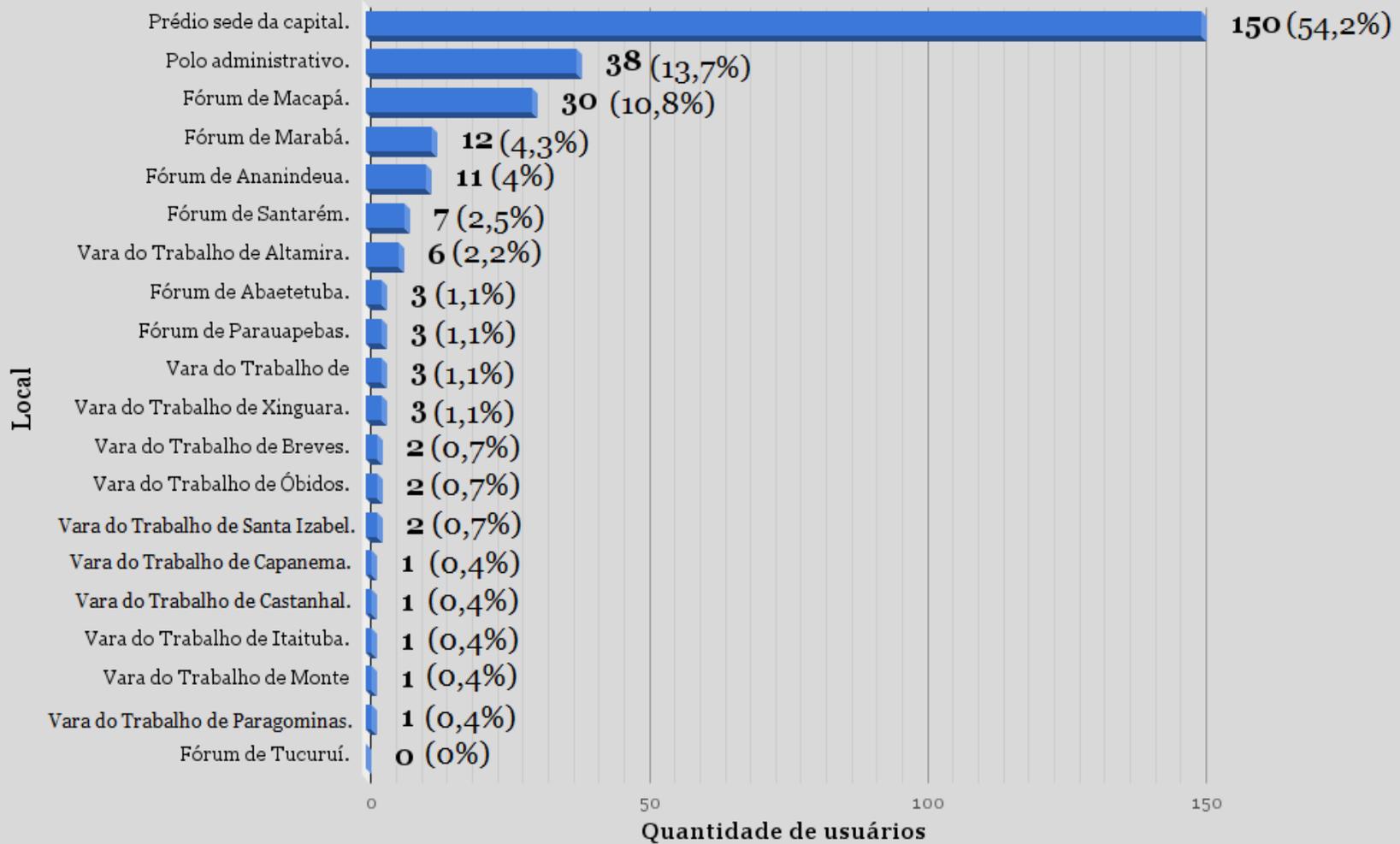


Gráfico 3 - Local de Trabalho no Tribunal.

#### 4 Usuários com Necessidade de Utilizar Recursos de Acessibilidade

Na seção de identificação do perfil do usuário, com o objetivo de identificar a quantidade de usuários que necessitam de recursos de acessibilidade, foi feita a seguinte pergunta: **"Você possui necessidade em utilizar recursos de sistemas de informação que promovam a Acessibilidade, tais como leitores de tela, conversores de texto para fala, recurso de alto contraste etc.?"**. O gráfico 4 ilustra o resultado.

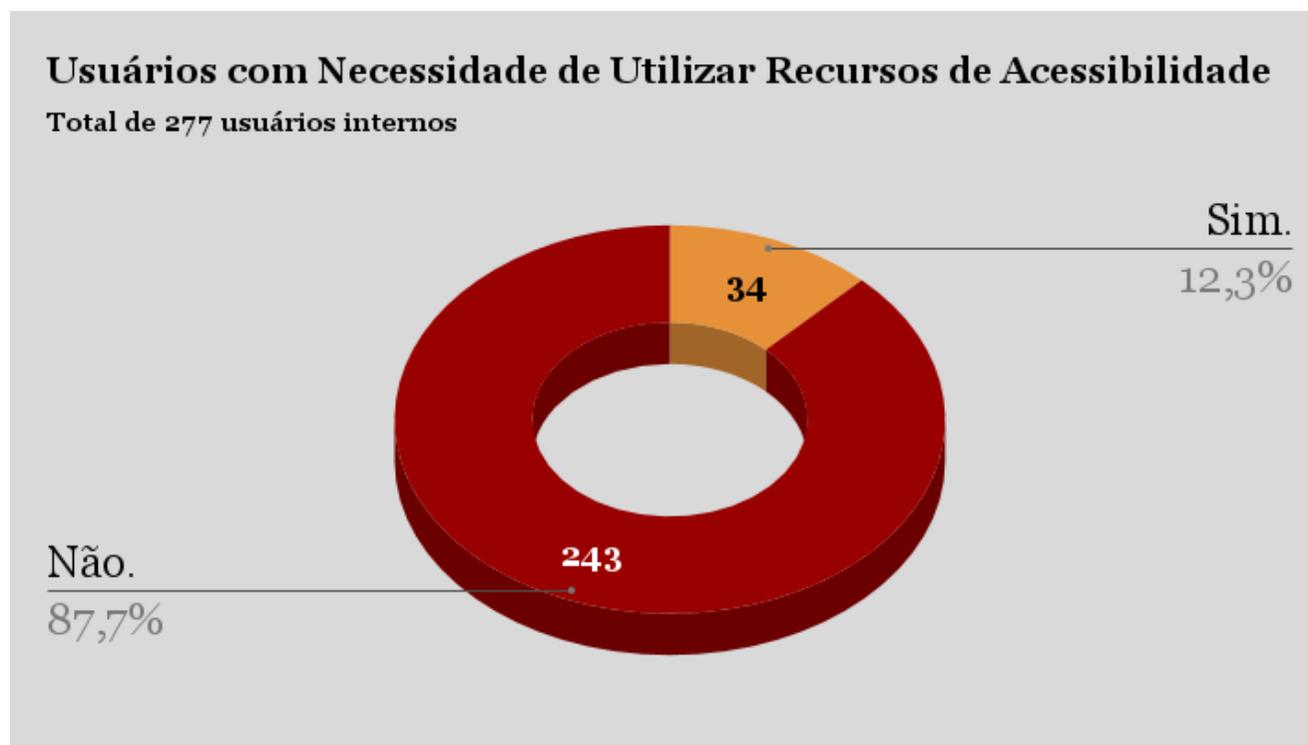


Gráfico 4 - Usuários com necessidade de utilizar recursos de acessibilidade.

#### 4.1 Local de Trabalho dos Usuários que Necessitam de Recursos de Acessibilidade

De acordo com os dados coletados na seção anterior (4), foi refinado o resultado para identificar o local de trabalho dos usuários que necessitam de recursos de acessibilidade. O gráfico 5 ilustra o resultado.

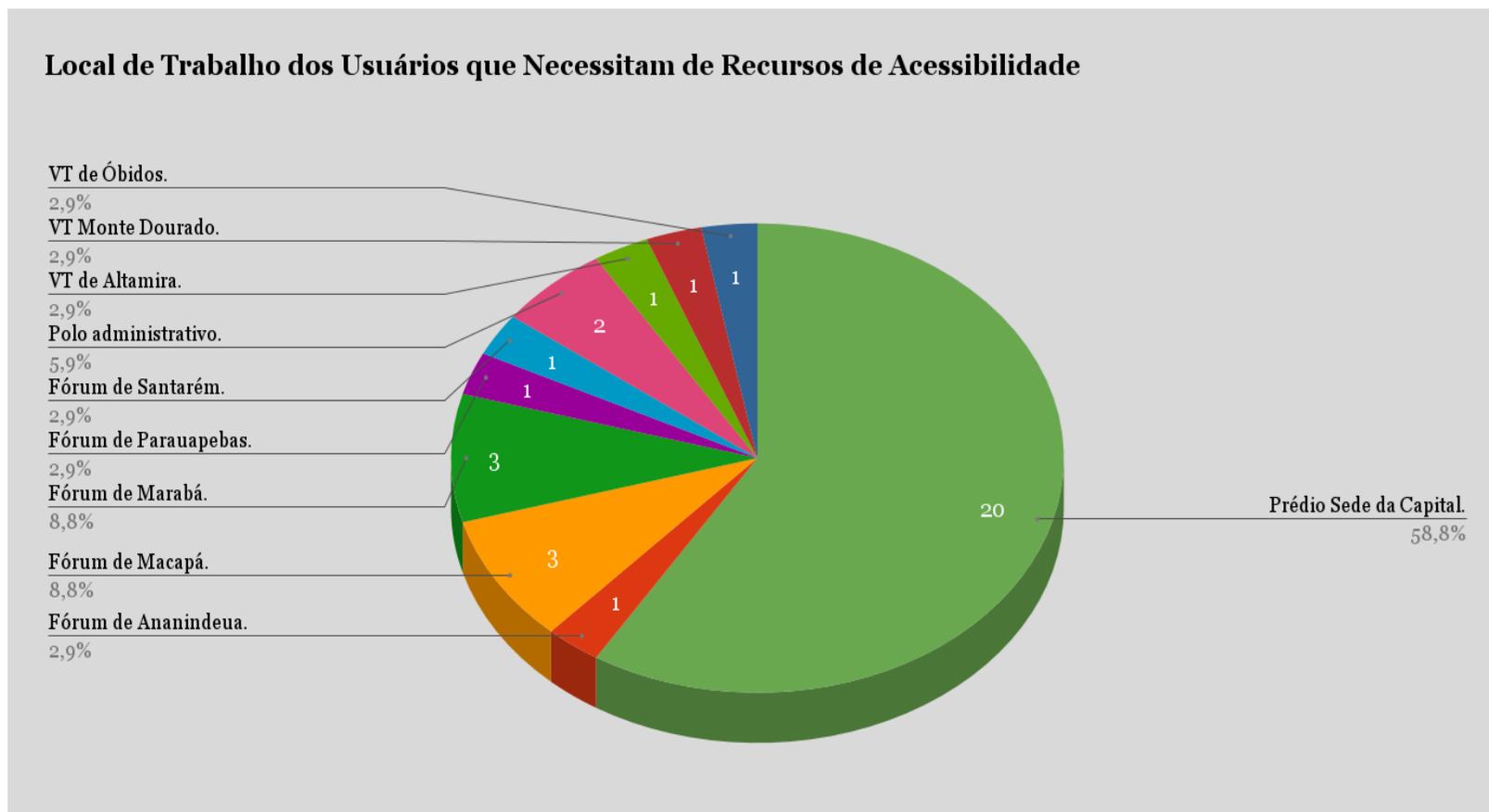


Gráfico 5 - Local de trabalho dos usuários que necessitam de recursos de acessibilidade.

## **Parte II**

Análise dos resultados relacionados  
ao atendimento ao usuário

### **1 Sistema de Ordem de Serviço (Sistema de Abertura de Chamados)**

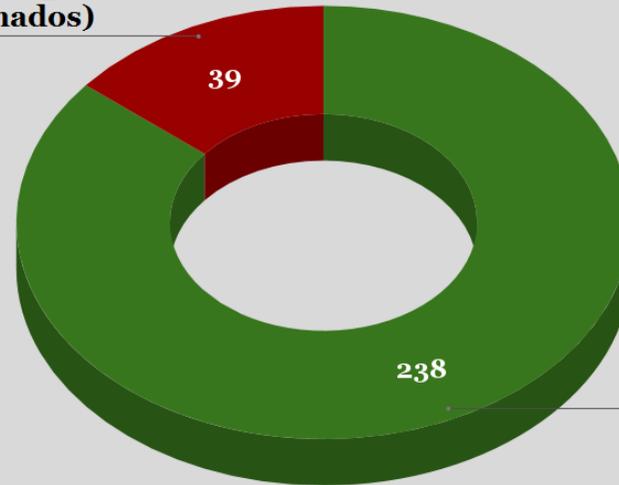
Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o sistema de abertura de chamados, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**Quanto ao sistema de Ordem de Serviço (sistema de abertura de chamados), avalie.**". O gráfico 1 ilustra o resultado.

**Quanto ao sistema de Ordem de Serviço (sistema de abertura de chamados), avalie:**

Total de 277 usuários internos

**NÃO É FÁCIL** abrir e acompanhar ordens de serviço (chamados)

14,1%



**É FÁCIL** abrir e acompanhar ordens de serviço (chamados)

85,9%

*Gráfico 1 - Avaliação do sistema de abertura de chamados.*

## 1.1 Tempo de Serviço no Tribunal dos Usuários que Responderam Negativamente sobre o Sistema de Abertura de Chamados

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar o tempo de serviço no Tribunal dos usuários que indicaram que não é fácil abrir e acompanhar ordens de serviço no sistema de abertura de chamados. O gráfico 2 ilustra o resultado.

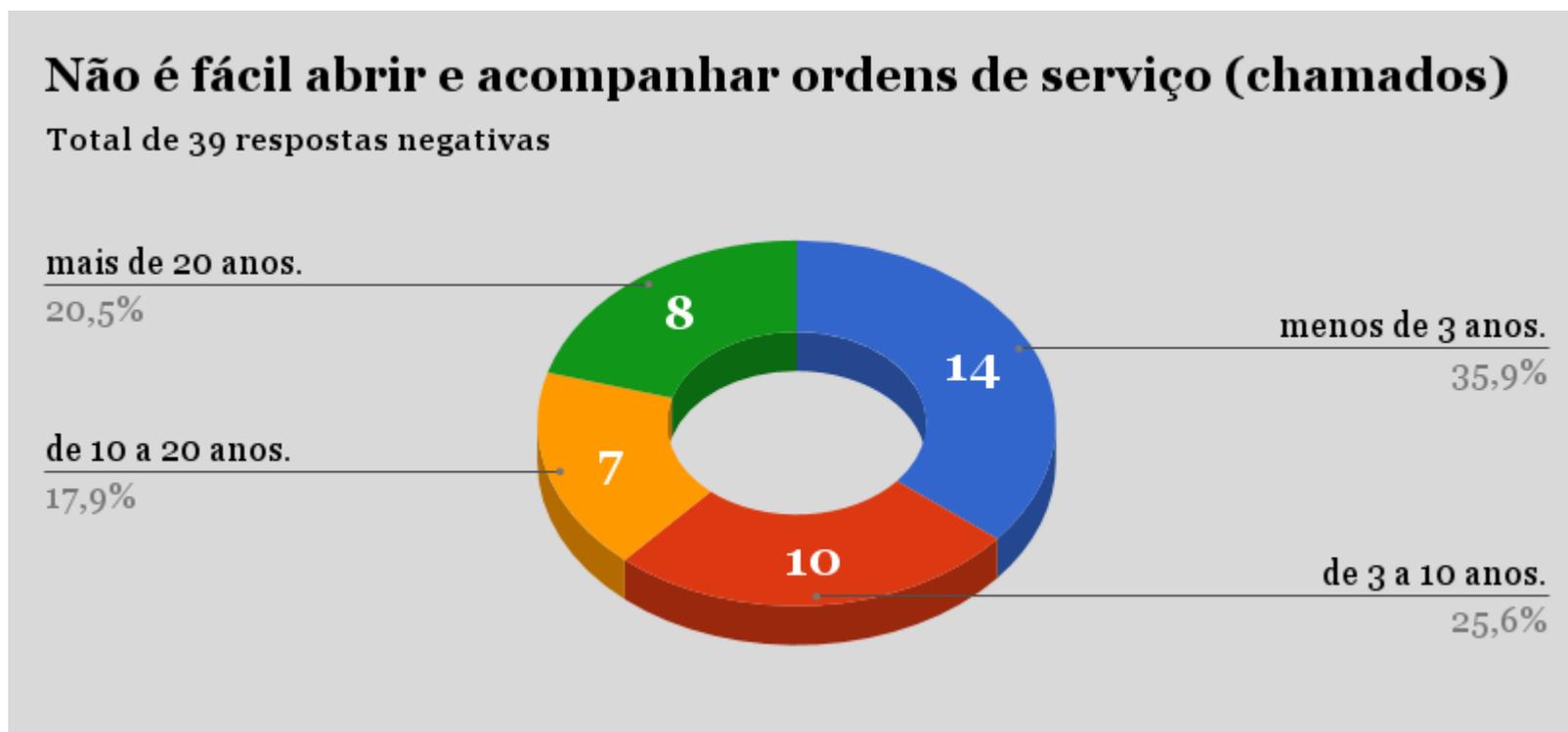


Gráfico 2 - Tempo de Tribunal dos usuários que indicaram que não é fácil abrir e acompanhar ordens de serviços (chamados).

## 2 Horário de Atendimento Disponibilizado ao Usuário

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o horário de atendimento disponibilizado ao usuário, sendo feita a seguinte pergunta: "**Considerando o horário de atendimento disponibilizado ao usuário, das 8h às 16h, é conveniente para você?**". O gráfico 3 ilustra o resultado.

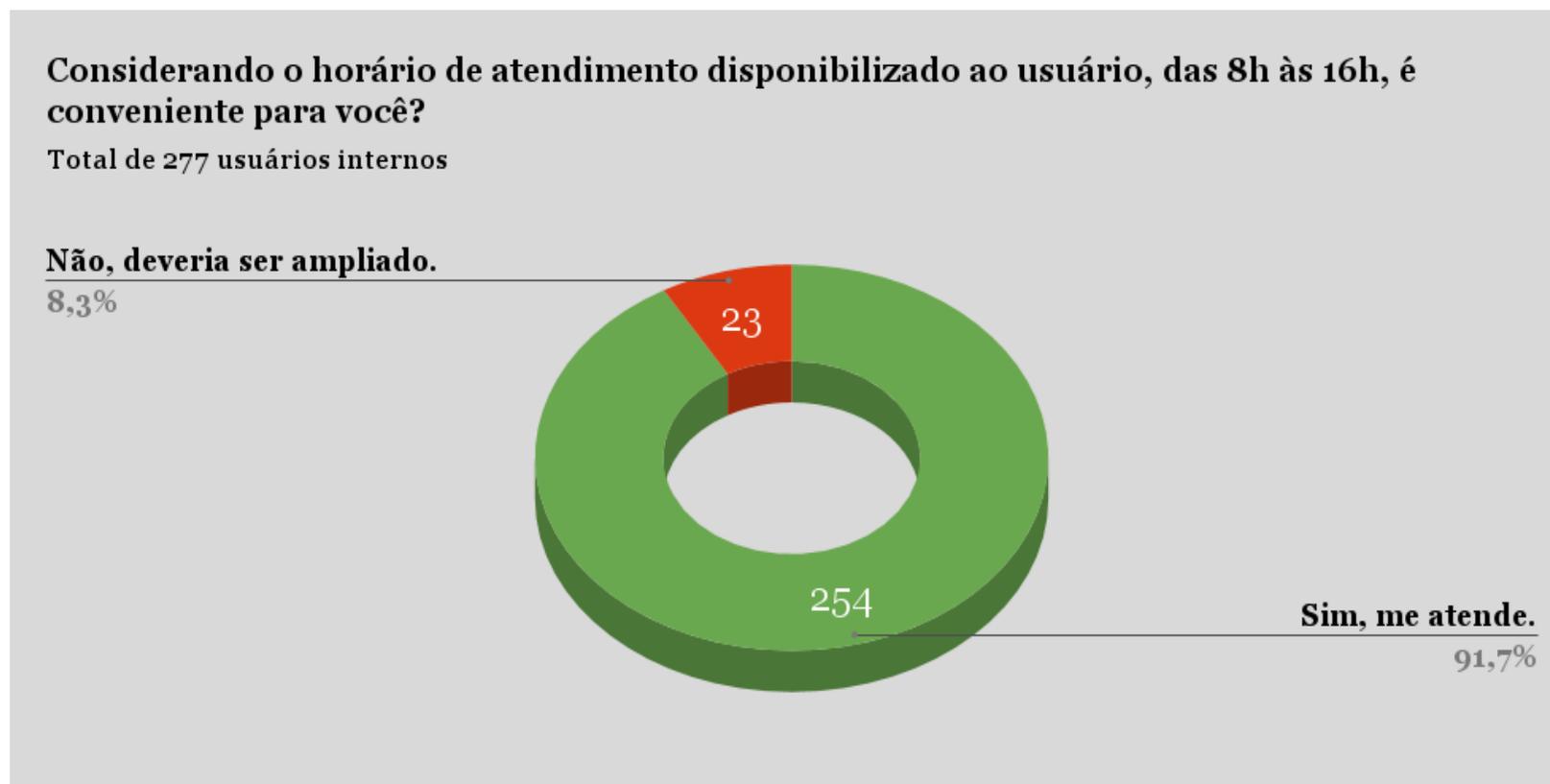


Gráfico 3 - Horário de atendimento disponibilizado ao usuário.

## 2.1 Local de Trabalho dos Usuários que Indicaram pela Ampliação do Horário de Atendimento Disponibilizado ao Usuário

De acordo com os dados coletados da seção anterior (2), o resultado foi refinado para identificar o local de trabalho dos usuários que indicaram pela ampliação do horário de atendimento aos usuários. O gráfico 4 ilustra o resultado.



Gráfico 4 - Local de trabalho dos usuários que indicaram pela ampliação do horário de atendimento ao usuário.

### 3 Cortesia (Quanto ao Serviço de Atendimento ao Usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a cortesia no atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Cortesia [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]". O gráfico 5 ilustra o resultado.

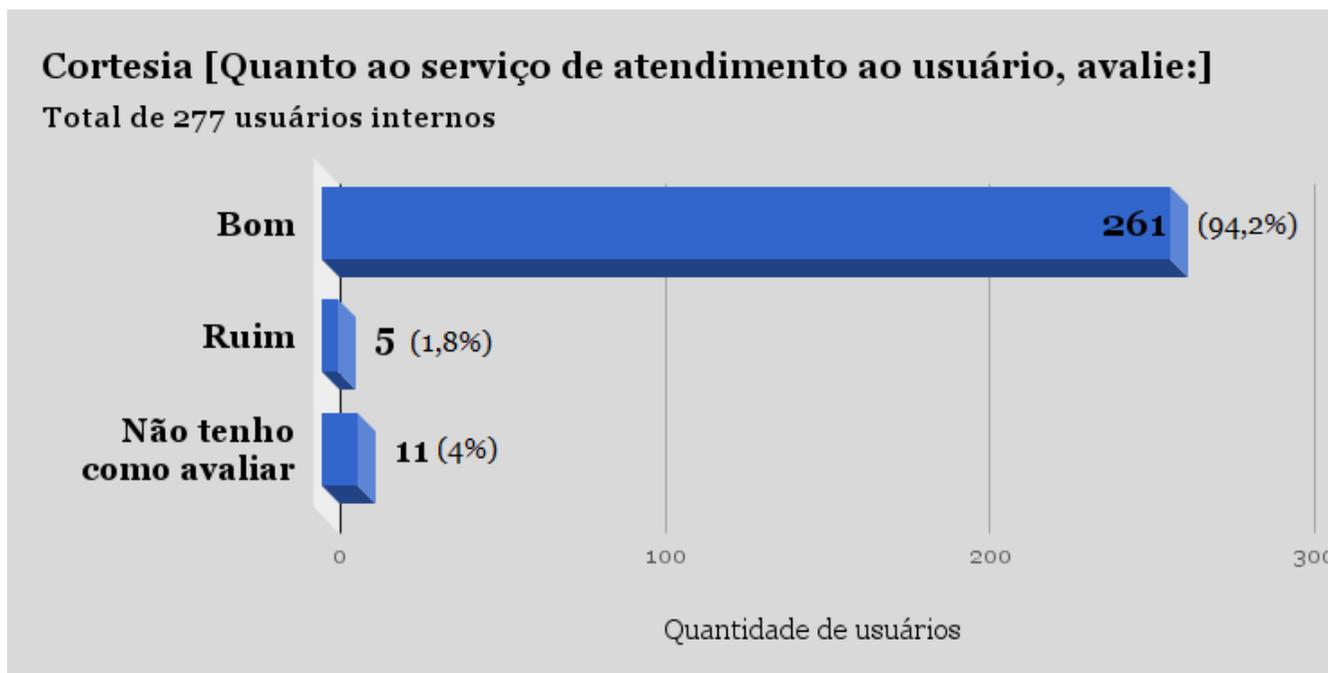


Gráfico 5 - Avaliação da cortesia.

#### 4 Comunicação Clara (Quanto ao Serviço de Atendimento ao Usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a clareza da comunicação no atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Comunicação clara [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]". O gráfico 6 ilustra o resultado.

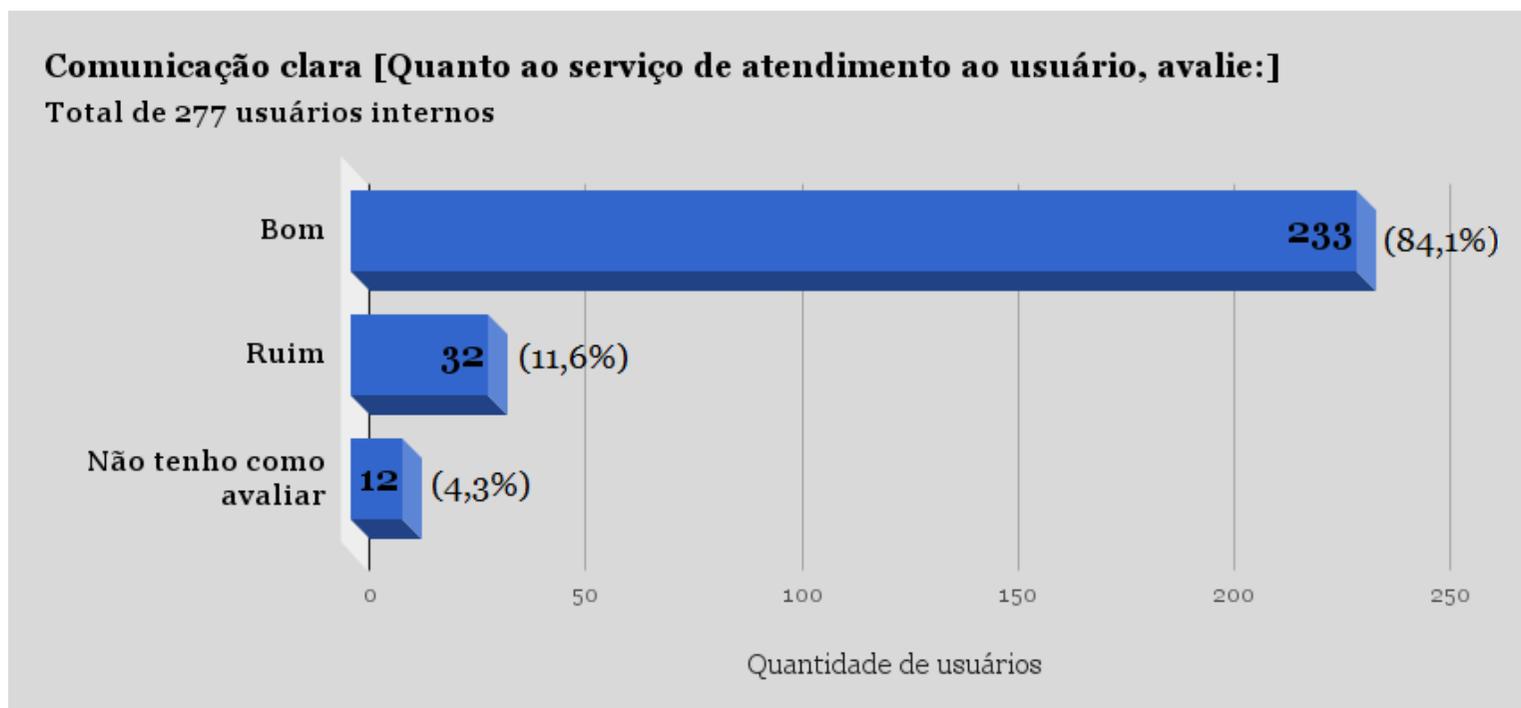


Gráfico 6 - Clareza na Comunicação.

## 5 Precisão na Resolução da Requisição (Quanto ao Serviço de Atendimento ao Usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a precisão na resolução da requisição no atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**Precisão na resolução da requisição [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]**". O gráfico 7 ilustra o resultado.

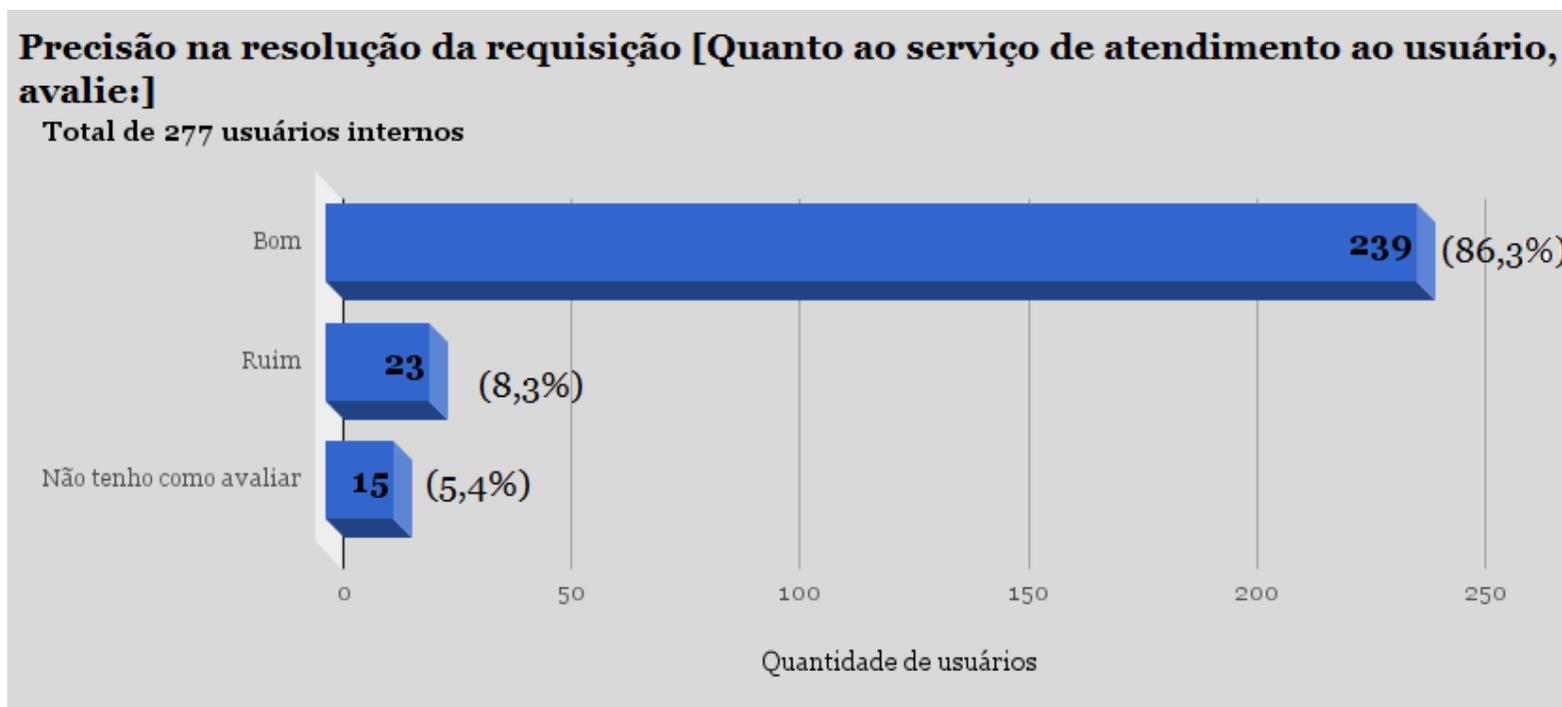


Gráfico 7 - Precisão na resolução da requisição.

## 6 Tempo para Contato Inicial (Quanto ao Serviço de Atendimento ao Usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o tempo para contato inicial do atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**Tempo para contato inicial [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]**". O gráfico 8 ilustra o resultado.

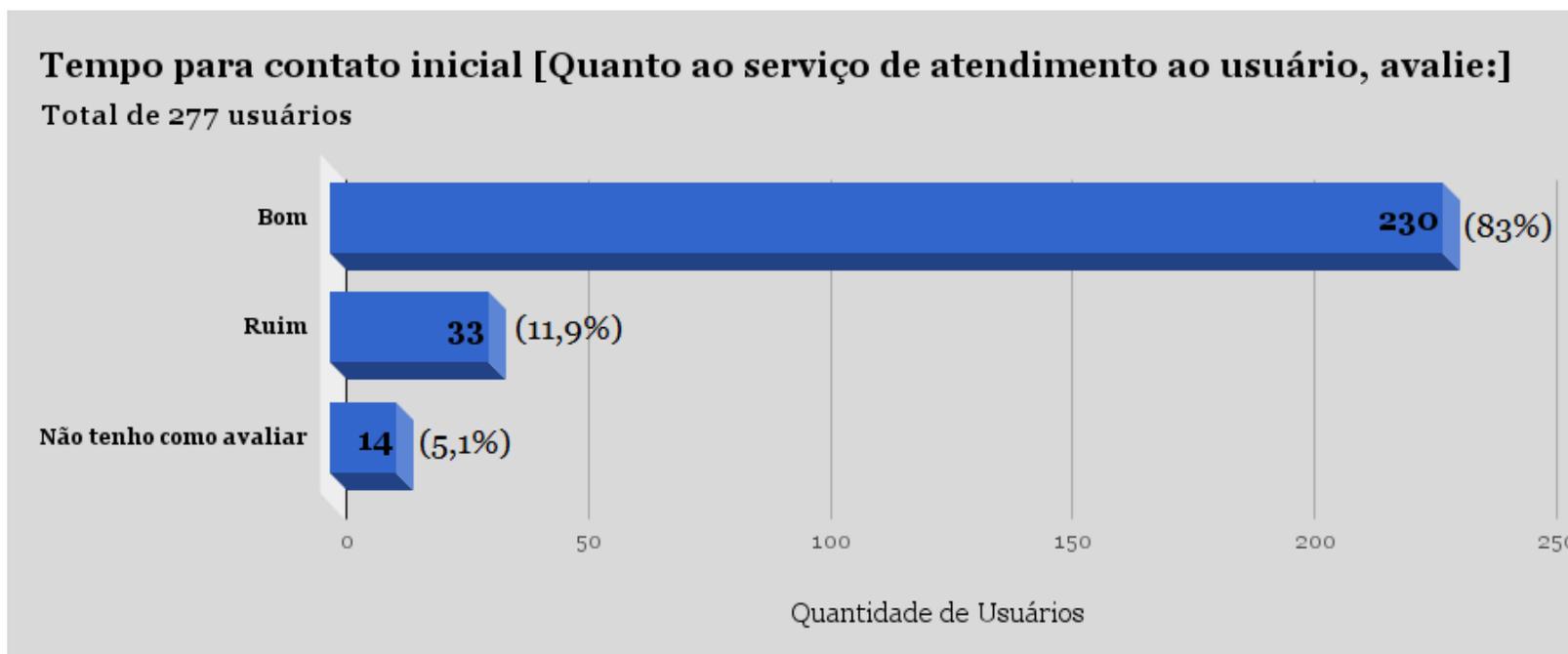


Gráfico 8 - Tempo para contato inicial.

## 7 Tempo para Resolução da Requisição (Quanto ao Serviço de Atendimento ao Usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o tempo para 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 9 ilustra o resultado.

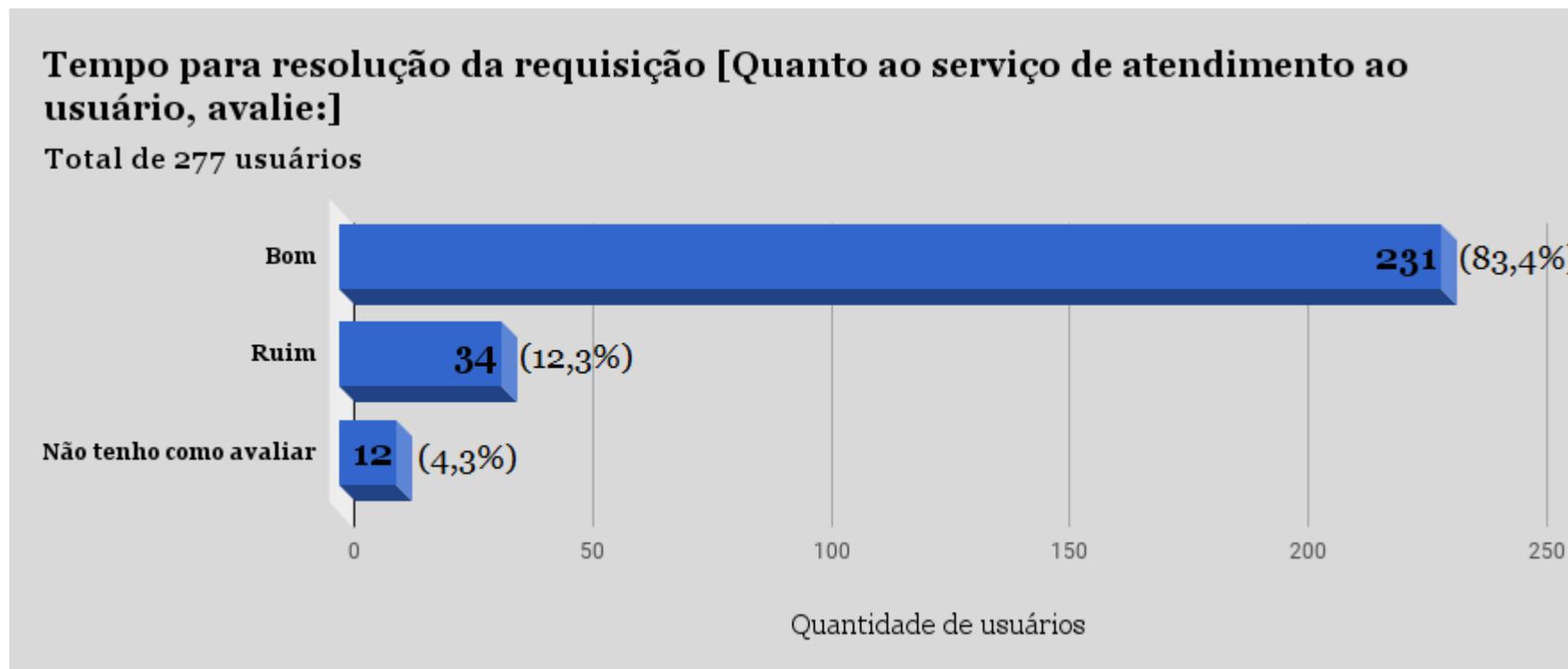


Gráfico 9 - Tempo para resolução da requisição.

## 8 Satisfação Geral (Quanto ao Serviço de Atendimento ao Usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado a satisfação geral quanto ao atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**Satisfação geral [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]**". O gráfico 10 ilustra o resultado.

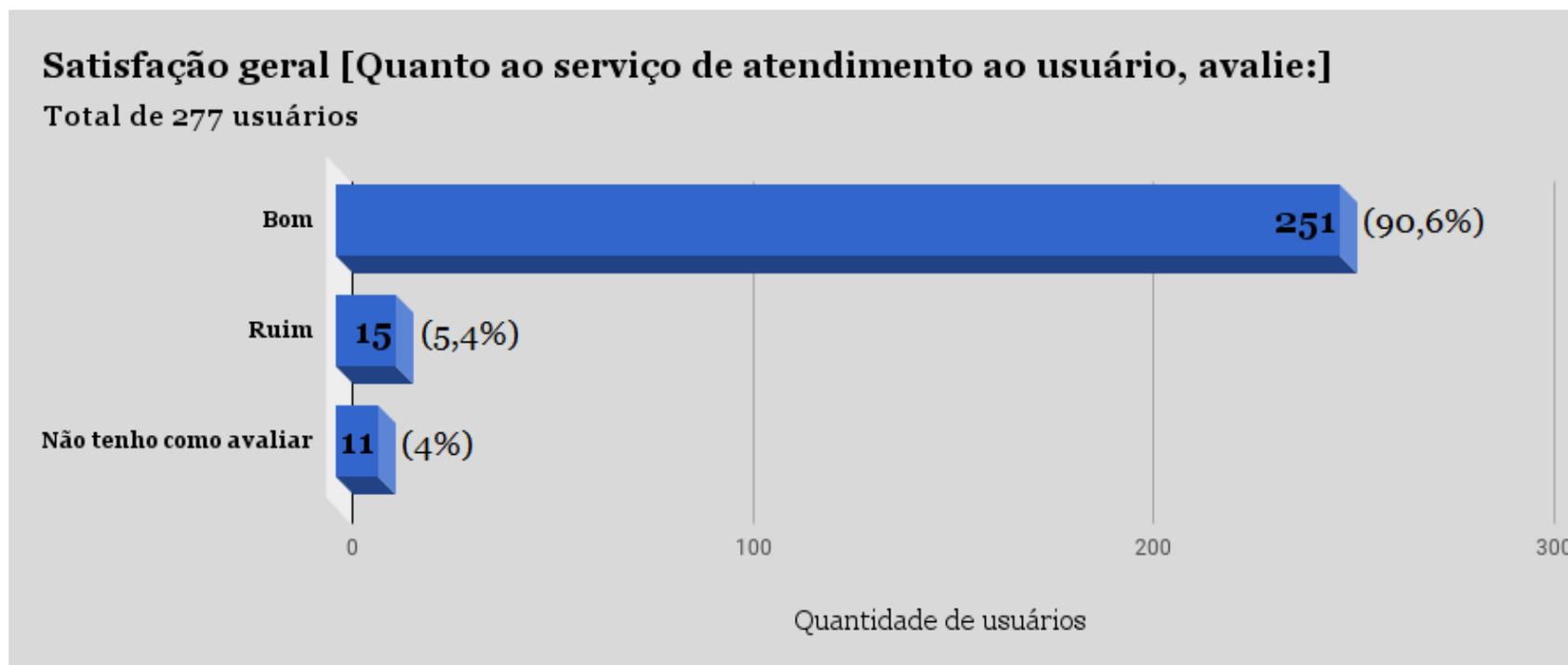


Gráfico 10 - Satisfação geral.

## 9 Característica Mais Relevante em um Atendimento

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o que é mais relevante para o usuário em um atendimento. Foi feita a seguinte pergunta: "O que é mais relevante para você em um atendimento?". O gráfico 11 ilustra o resultado.

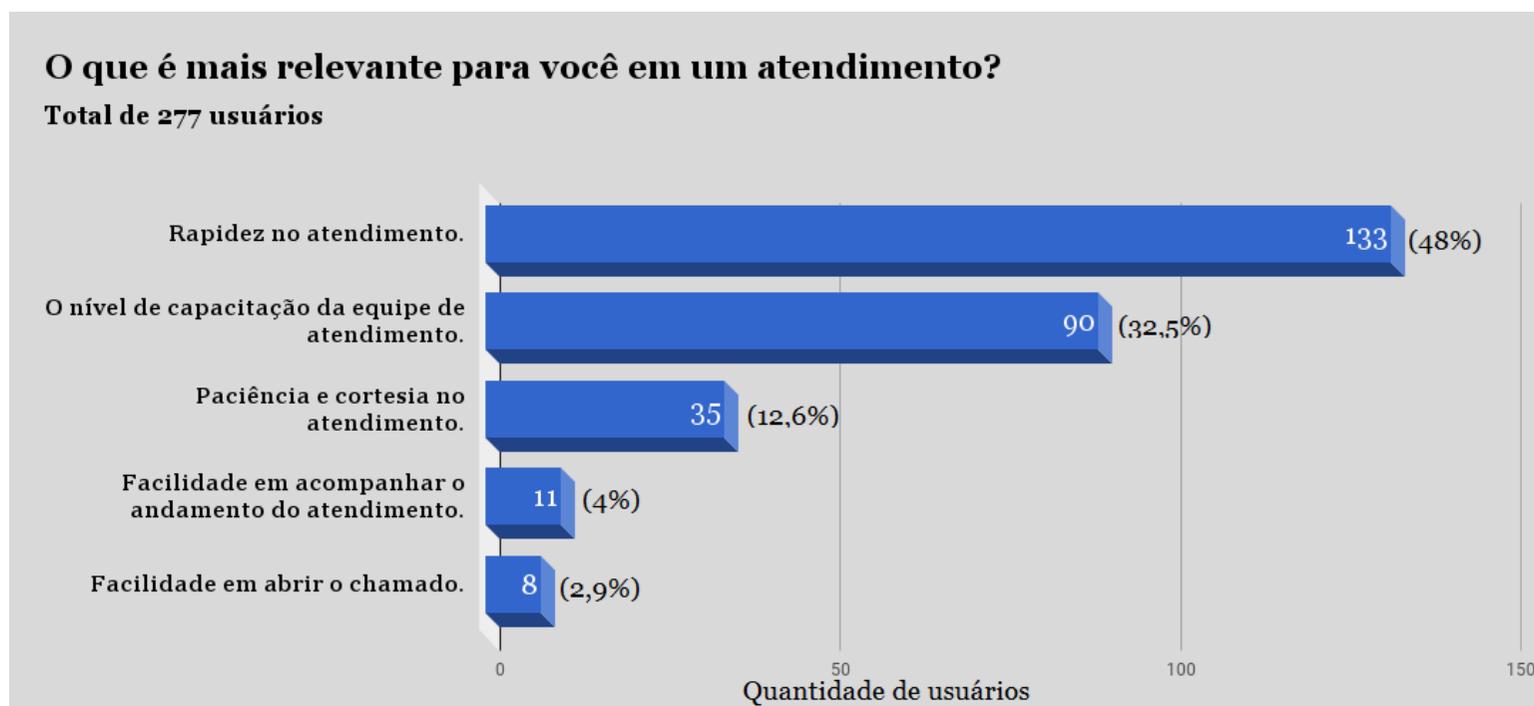


Gráfico 11 - Característica mais relevante em um atendimento.

### Parte III

Análise dos resultados  
relacionados 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 as suas necessidades, avalie]**". O gráfico 1 ilustra o resultado somente dos usuários que utilizam o sistema.

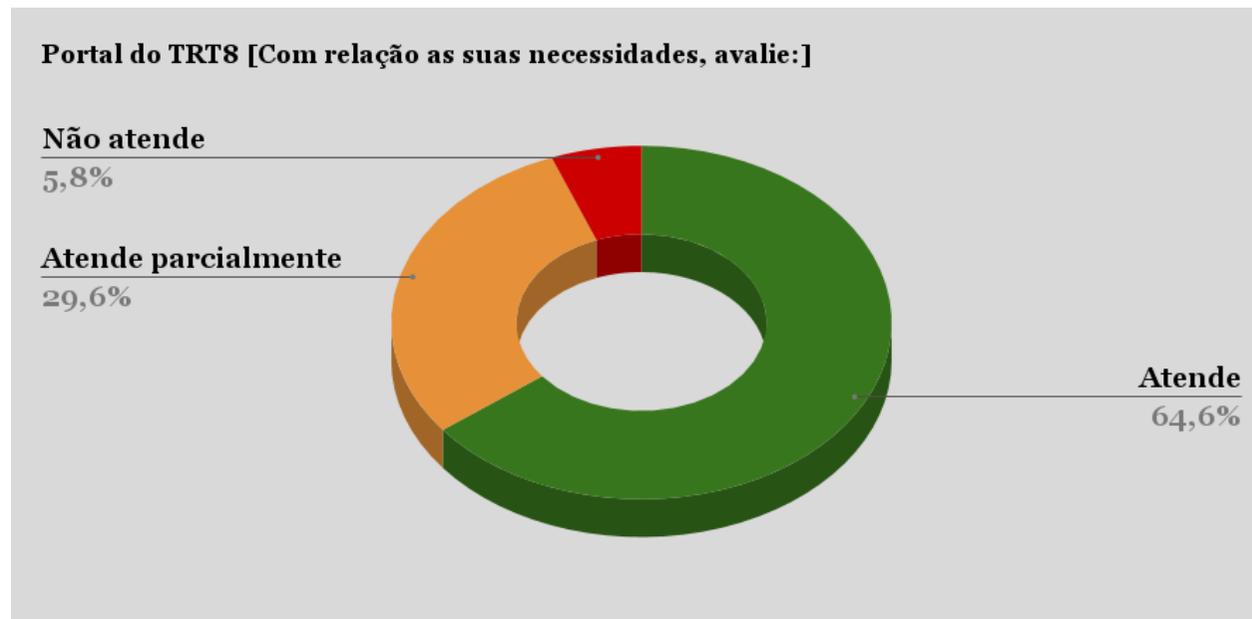
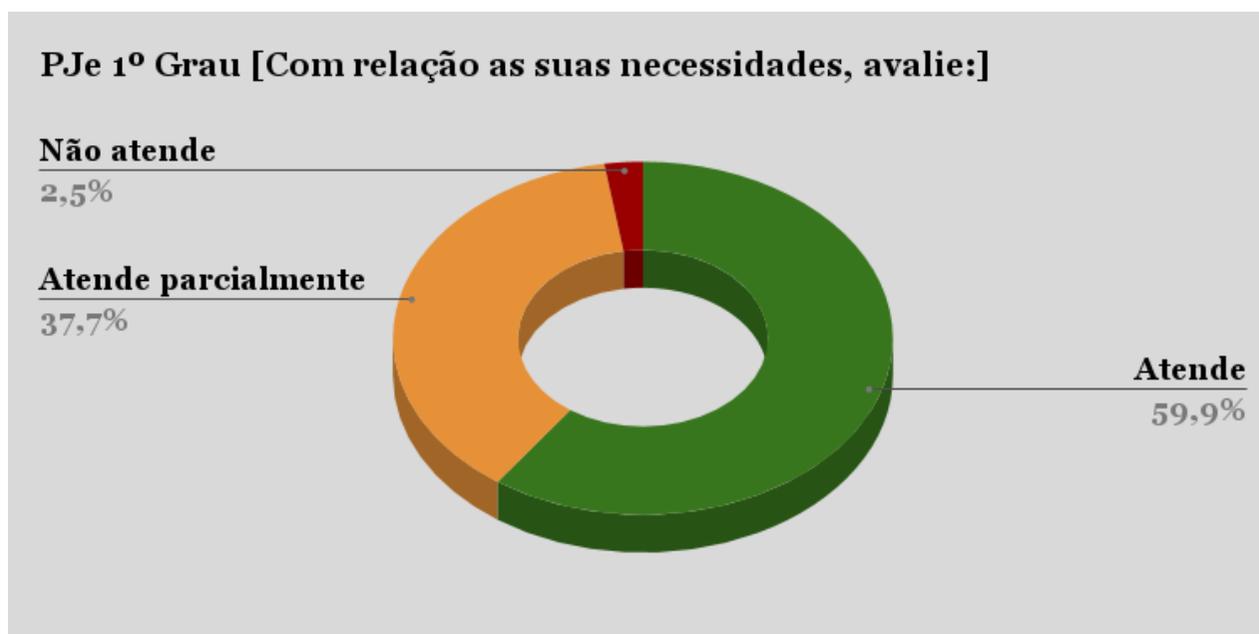


Gráfico 1 - Avaliação do portal do TRT8.

## 2 PJe 1º Grau

Na seção de sistemas foi avaliado o sistema PJe 1º grau. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "PJe 1º Grau [Com relação as suas necessidades, avalie]". O gráfico 2 ilustra o resultado somente dos usuários que utilizam o sistema.



*Gráfico 2 - Avaliação do PJe 1º grau.*

### 3 PJe 2º Grau

Na seção de sistemas foi avaliado o sistema PJe 2º grau. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "PJe 2º Grau [Com relação as suas necessidades, avalie]". O gráfico 3 ilustra o resultado somente dos usuários que utilizam o sistema.

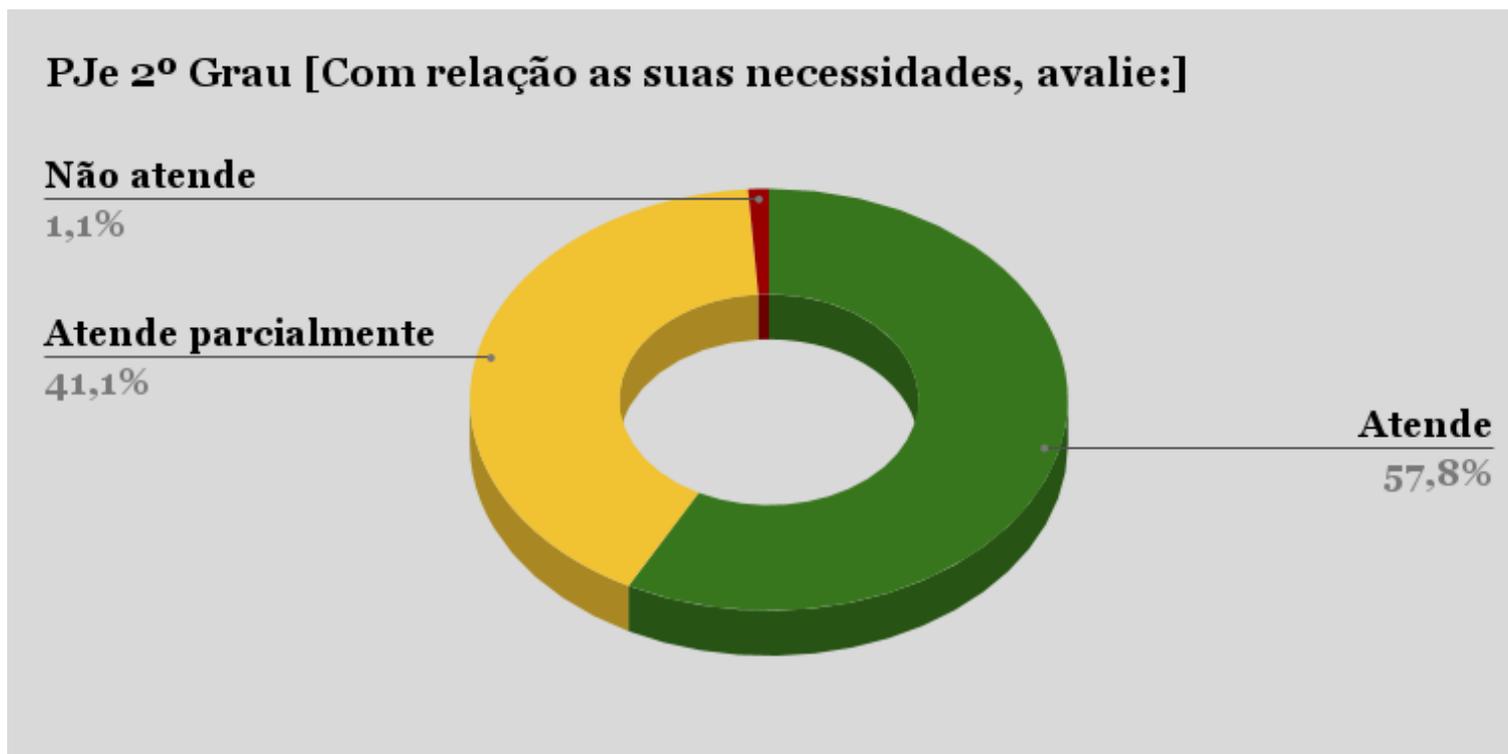


Gráfico 3 - Avaliação do PJe 2º grau.

#### 4 APT

Na seção de sistemas foi avaliado o sistema APT. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "APT [Com relação as suas necessidades, avalie]". O gráfico 4 ilustra o resultado somente dos usuários que utilizam o sistema.

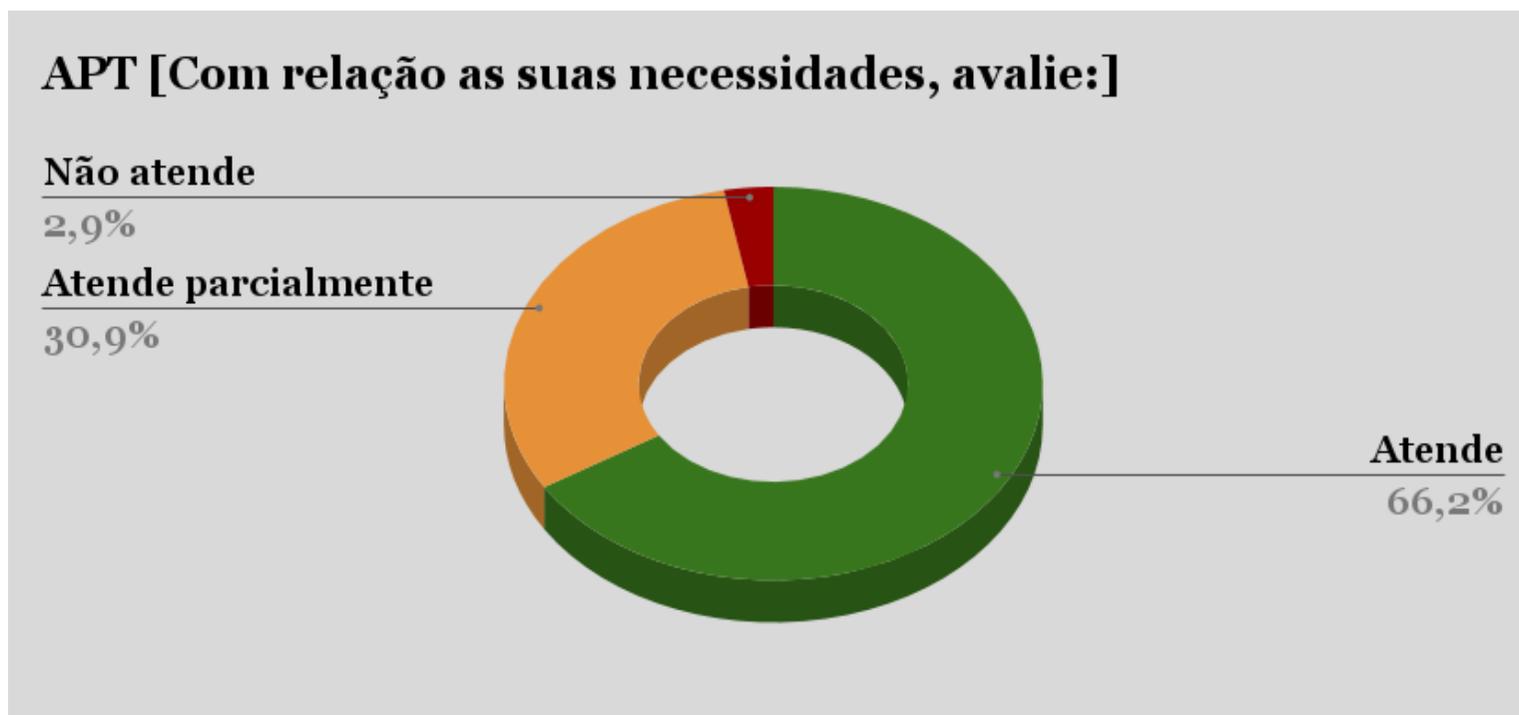
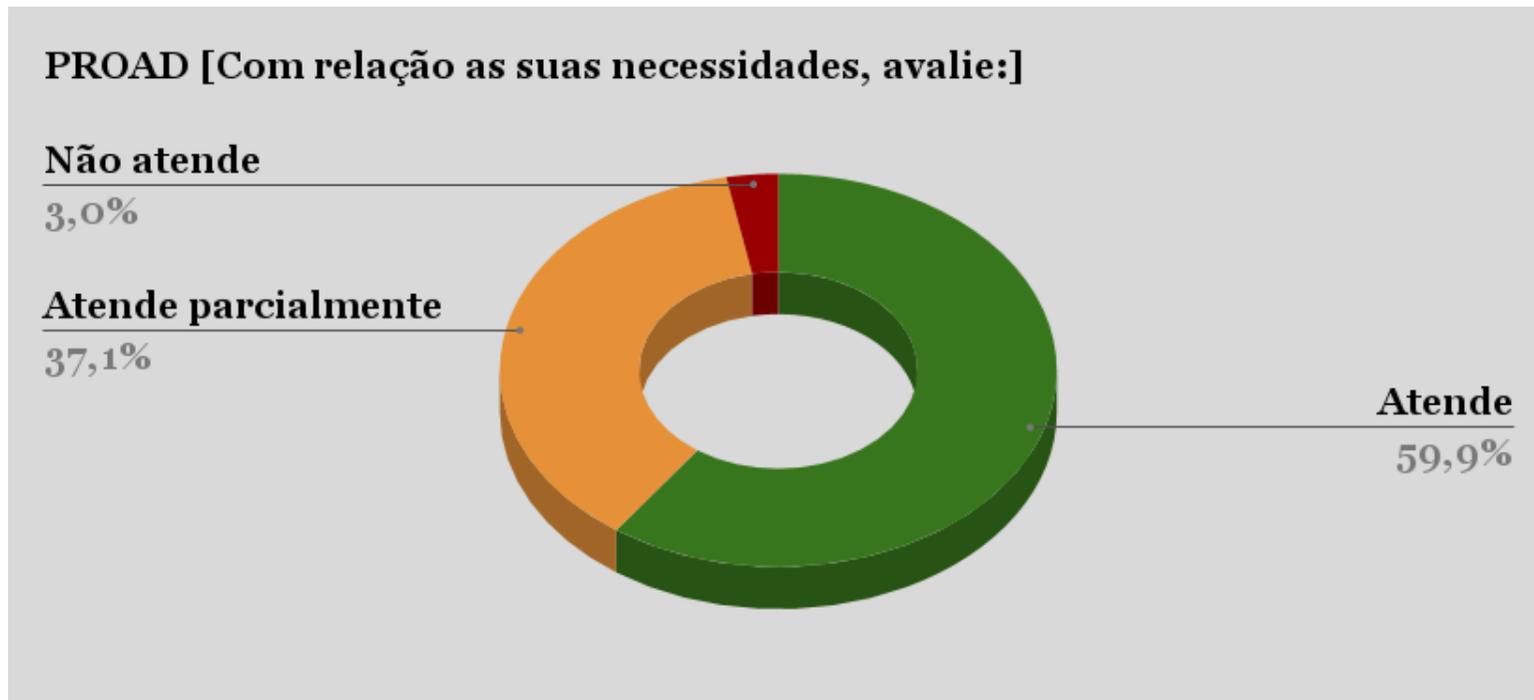


Gráfico 4 - Avaliação do APT.

## 5 PROAD

Na seção de sistemas foi avaliado o sistema PROAD. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "PROAD [Com relação as suas necessidades, avalie]". O gráfico 5 ilustra o resultado somente dos usuários que utilizam o sistema.



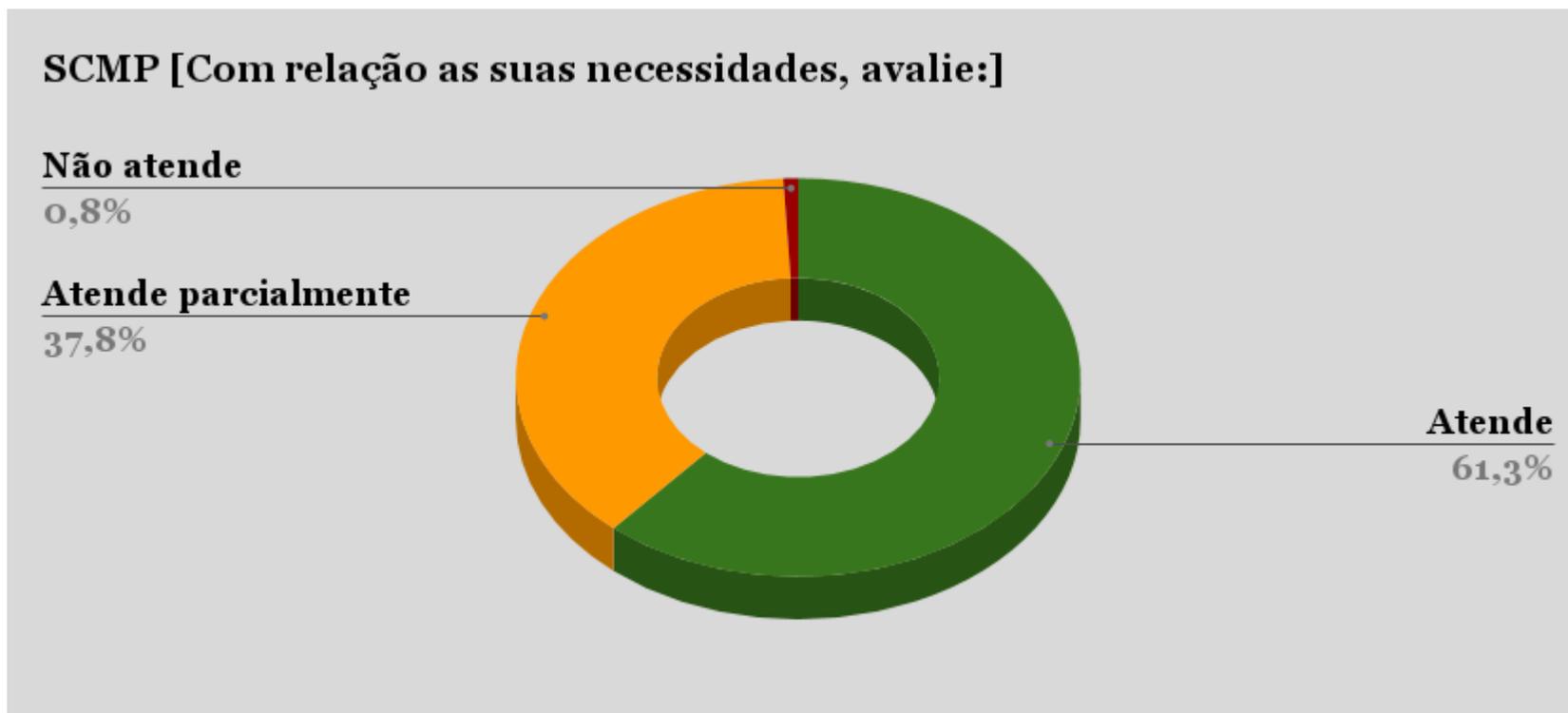
## 6 MentoRH

Na seção de sistemas foi avaliado o sistema MentoRH. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "MentoRH [Com relação as suas necessidades, avalie:]". O gráfico 6 ilustra o resultado somente dos usuários que utilizam o sistema.



## 7 SCMP

Na seção de sistemas foi avaliado o sistema SCMP. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "SCMP [Com relação as suas necessidades, avalie]". O gráfico 7 ilustra o resultado somente dos usuários que utilizam o sistema.



## 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 para o usuário. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal?**". O gráfico 1 ilustra o resultado.

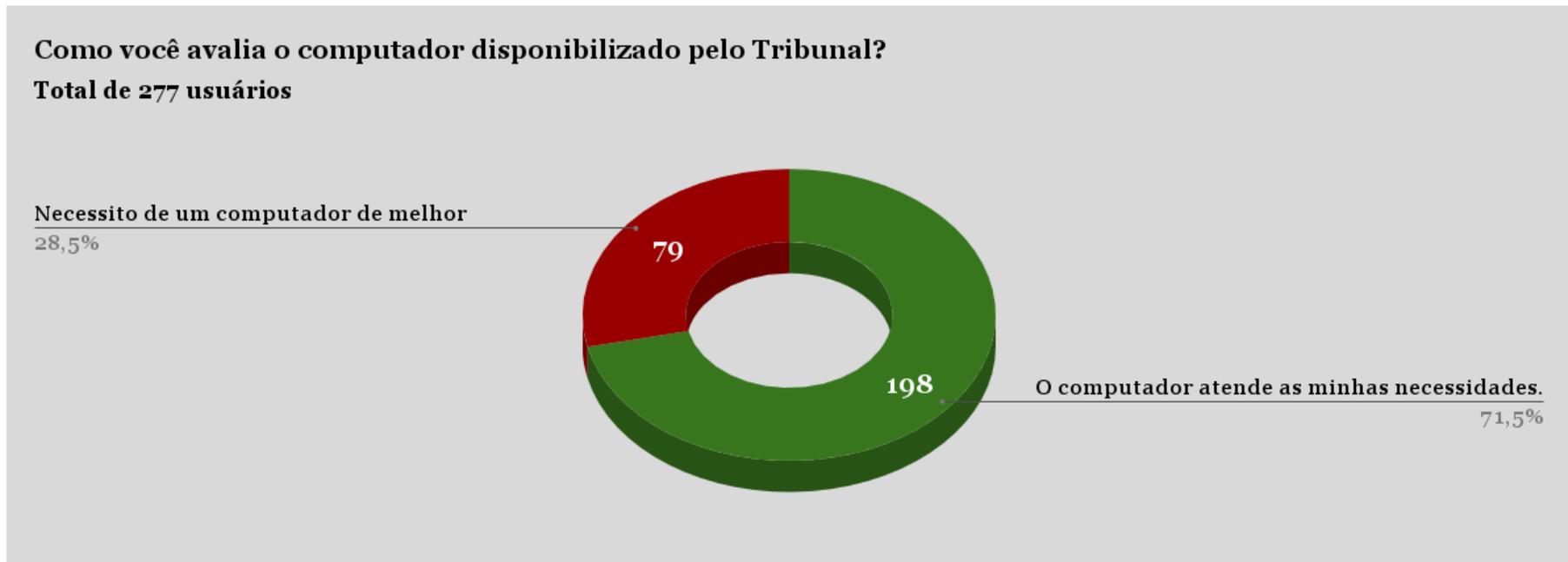


Gráfico 1 - Avaliação do computador disponibilizado pelo Tribunal.

## **1.1 Cargo dos Usuários que Necessitam de um Computador de Melhor Qualidade**

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar o cargo dos usuários que necessitam de um computador de melhor qualidade. Foram 5 magistrados de um total de 14 (representando 35,7%) que necessitam de um computador de melhor qualidade. E 74 servidores de um total de 264 (representando 28,1%) que necessitam de um computador de melhor qualidade. Os gráficos 2 e 3 ilustram os resultados.

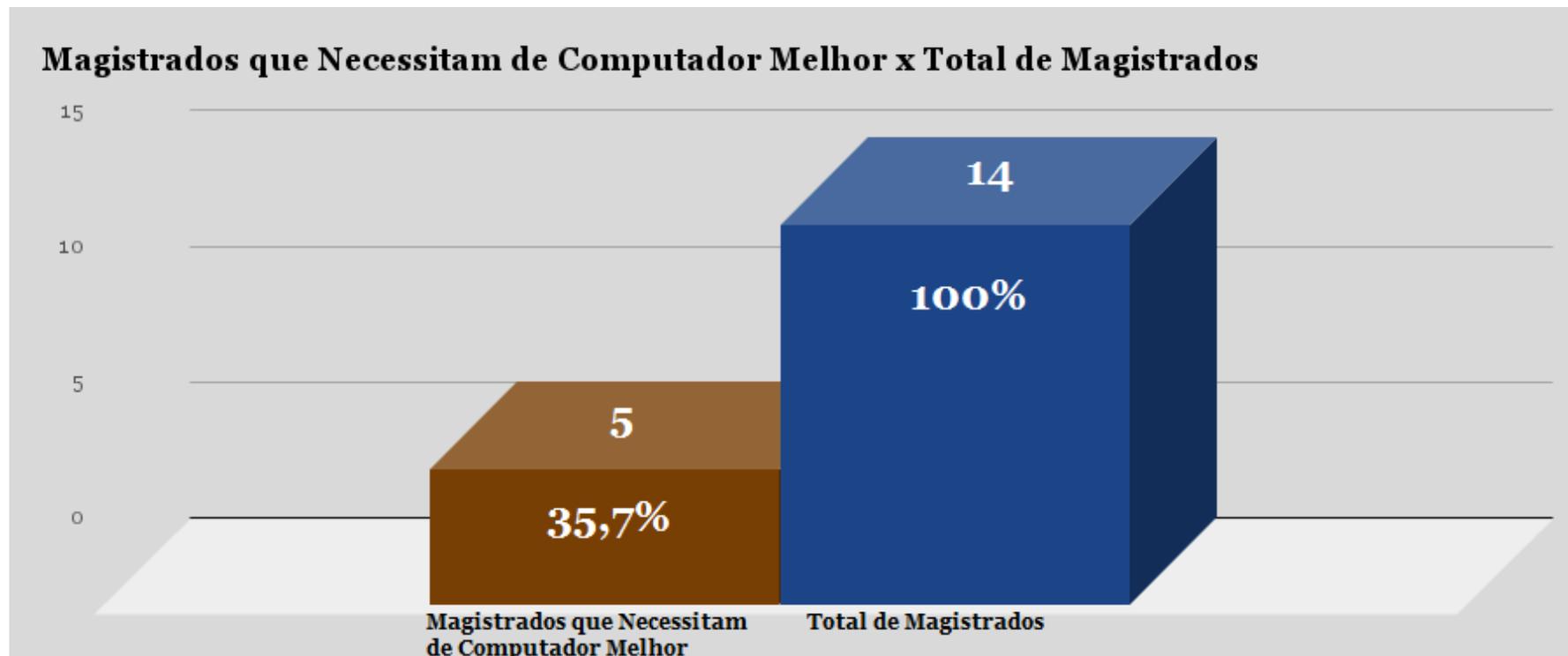


Gráfico 2 - Magistrados que Necessitam de Computador Melhor x Total de Magistrados da Pesquisa.

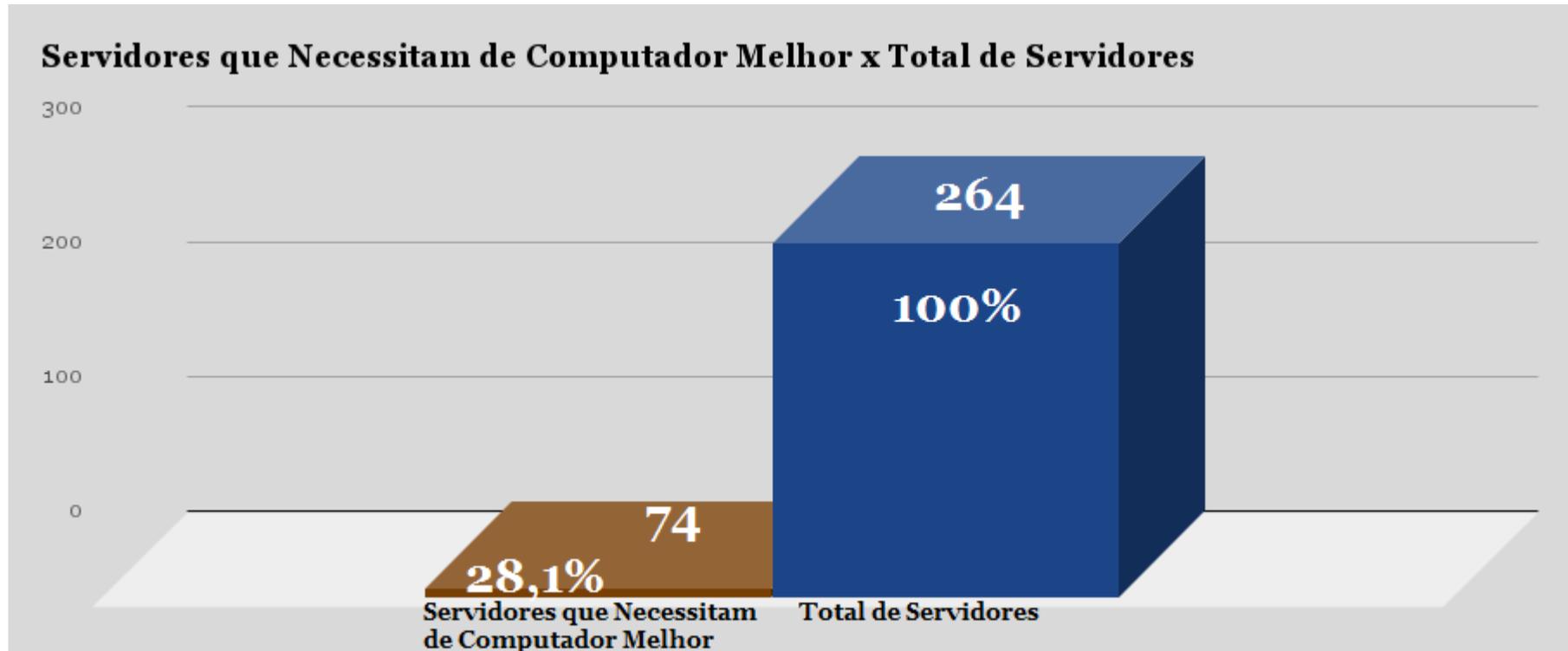


Gráfico 3 - Servidores que Necessitam de Computador Melhor x Total de Servidores da Pesquisa.

## 1.2 Local de Trabalho dos Servidores que Necessitam de Computador de Melhor Qualidade

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1.1), o resultado foi refinado para identificar o local de trabalho dos servidores que necessitam de computador de melhor qualidade. O gráfico 4 ilustra o resultado.

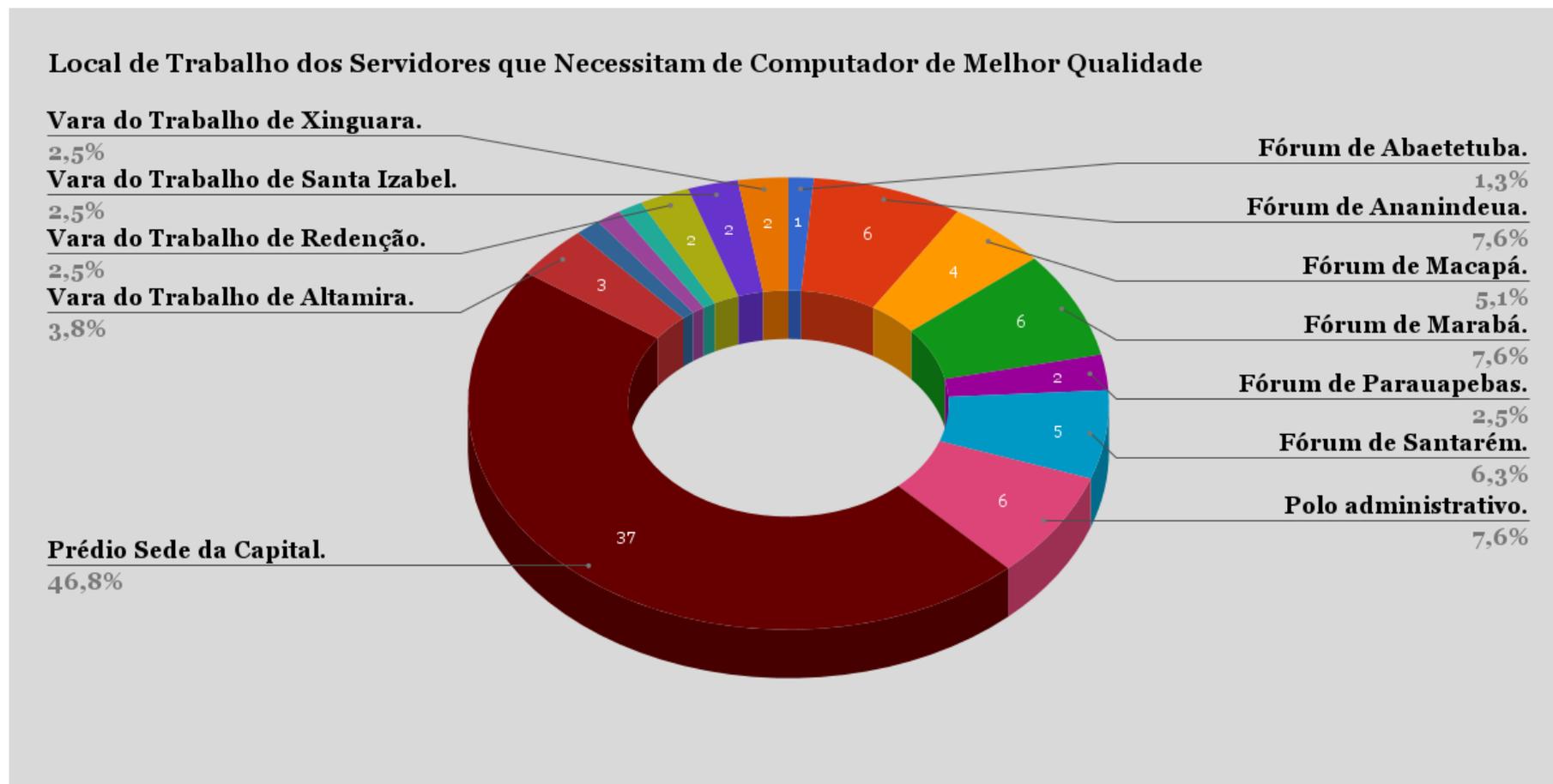
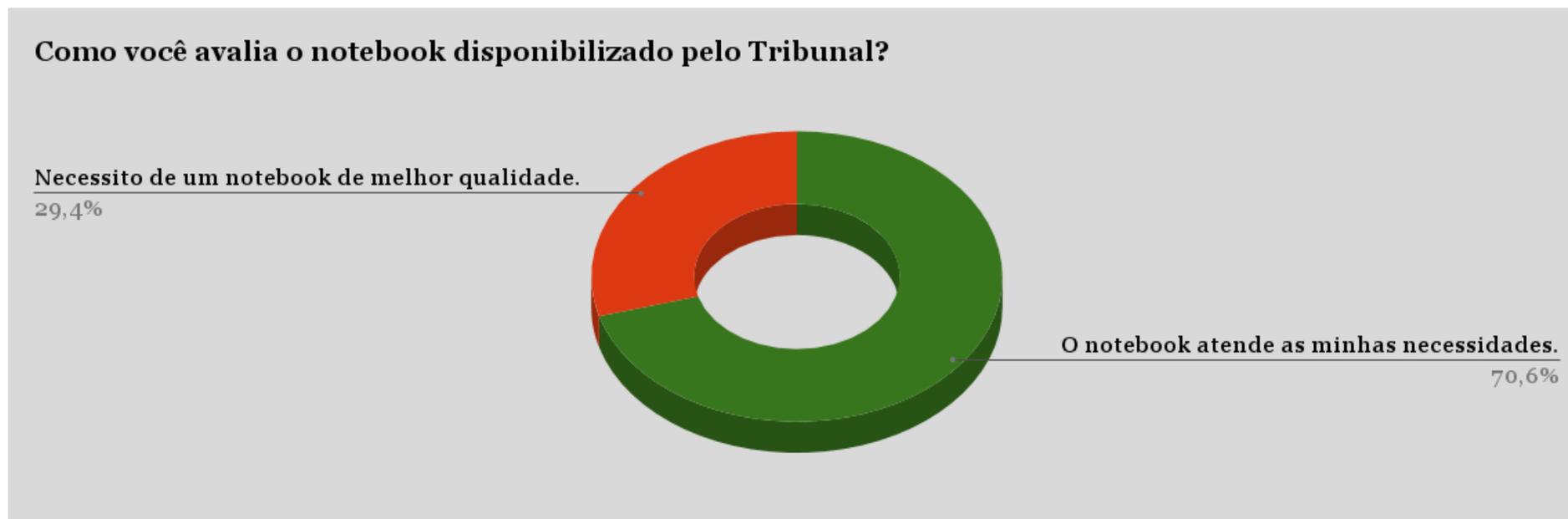


Gráfico 4 - Local de trabalho dos servidores que necessitam de computadores de melhor qualidade

## 2 Notebook Disponibilizado para o Usuário

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliado o notebook disponibilizado para o usuário. Foi realizada a seguinte pergunta: **"Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal?"**. O gráfico 5 ilustra o resultado somente dos usuários que utilizam o notebook disponibilizado pelo Tribunal.



*Gráfico 5 - Avaliação do notebook disponibilizado pelo Tribunal.*

## 2.1 Magistrados que Necessitam de um Notebook de Melhor Qualidade

De acordo com os dados coletados da seção anterior (2), o resultado foi refinado para identificar a quantidade de magistrados que necessitam de um notebook de melhor qualidade. O gráfico 6 ilustra o resultado.

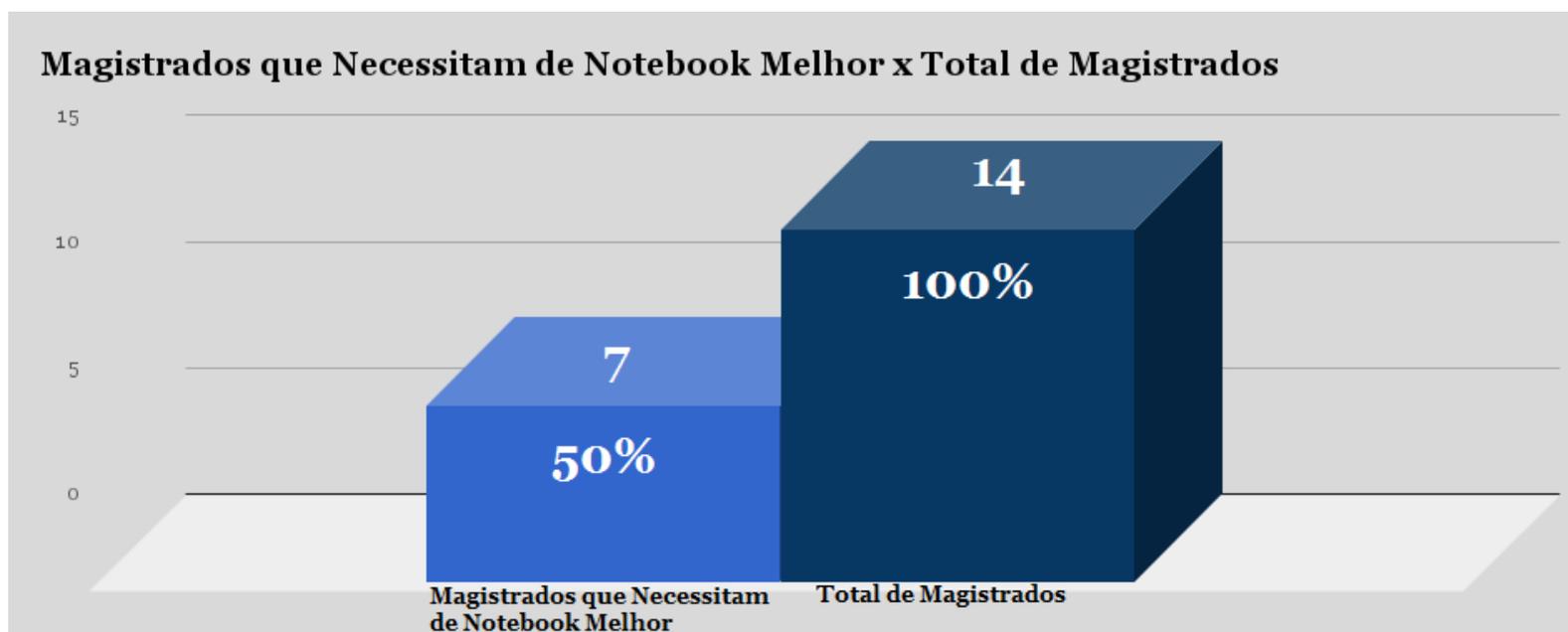


Gráfico 6 - Cargos dos usuários que necessitam de um notebook de melhor qualidade.

### 3 Equipamento de Impressão Disponibilizado para o Usuário

Na seção de infraestrutura de TI foram avaliados os equipamentos de impressão disponibilizados para o usuário. Foi realizada a seguinte pergunta: "Como você avalia os equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal?". O gráfico 7 ilustra o resultado.

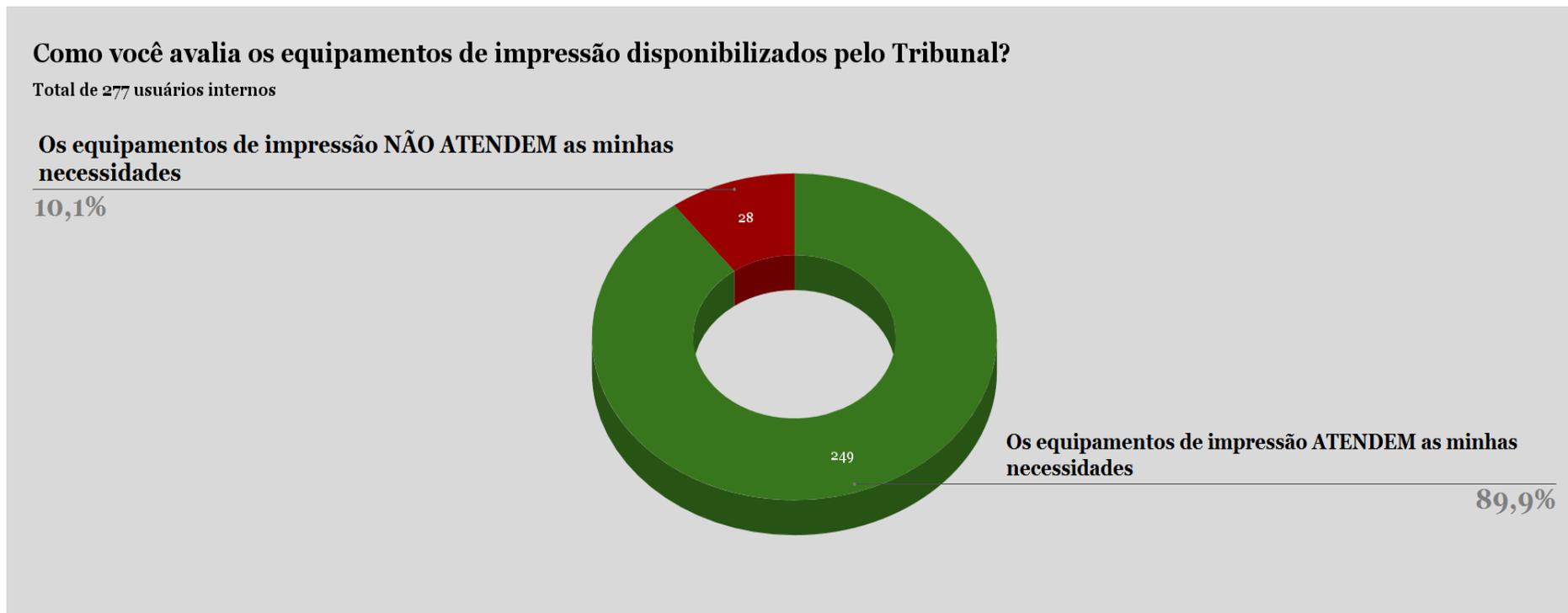


Gráfico 7 - Avaliação dos equipamentos de impressão disponibilizados para o usuário.

#### 4 Velocidade e Disponibilidade de Acesso à Internet para Navegação em Sites Externos

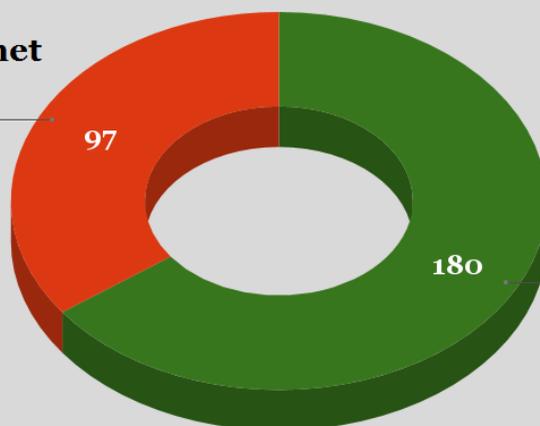
Na seção de infraestrutura de TI foram avaliados a velocidade e disponibilidade do acesso à internet para navegação em sites externos. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Quanto à velocidade e disponibilidade de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.)"**. O gráfico 8 ilustra o resultado.

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

Total de 277 usuários internos

**NECESSITO de um acesso à internet de melhor qualidade.**

35,0%



**O acesso à internet ATENDE as minhas necessidades.**

65,0%

Gráfico 8 - Velocidade e disponibilidade de acesso à internet para navegação em sites externos.

#### 4.1 Local de Trabalho dos Usuários que Necessitam de Acesso à Internet de Melhor Qualidade

De acordo com os dados coletados da seção anterior (4), o resultado foi refinado para identificar o local de trabalho dos usuários que necessitam de acesso à internet de melhor qualidade. A tabela 1 mostra, por localidade, o número de usuários que indicaram pela necessidade de acesso à internet de melhor qualidade. Estão representados apenas os locais que tiveram ao menos uma participação de 2% do total de usuários internos respondentes à pesquisa. O gráfico 9 ilustra o resultado.

Tabela 1 - Local de trabalho dos usuários que necessitam de acesso à internet de melhor qualidade.

<b>Local</b>	<b>Número de Usuários que Necessitam de Acesso à Internet de Melhor Qualidade</b>	<b>Número Total de Usuários Respondentes à Pesquisa no Local</b>	<b>Índice de Usuários na Localidade que Necessitam de Acesso à Internet de Melhor Qualidade</b>  (Gráfico 9)	<b>Participação na Pesquisa na localidade</b>  (Total de 277 usuários internos participantes)
Prédio Sede da Capital.	33	150	22,0%	54,2%
Polo administrativo.	8	38	21,1%	13,7%
Fórum de Macapá.	23	30	76,7%	10,8%
Fórum de Marabá.	7	12	58,3%	4,3%
Fórum de Ananindeua.	6	11	54,5%	4,0%
Fórum de Santarém.	3	7	42,9%	2,5%
VT de Altamira.	0	6	0,0%	2,2%

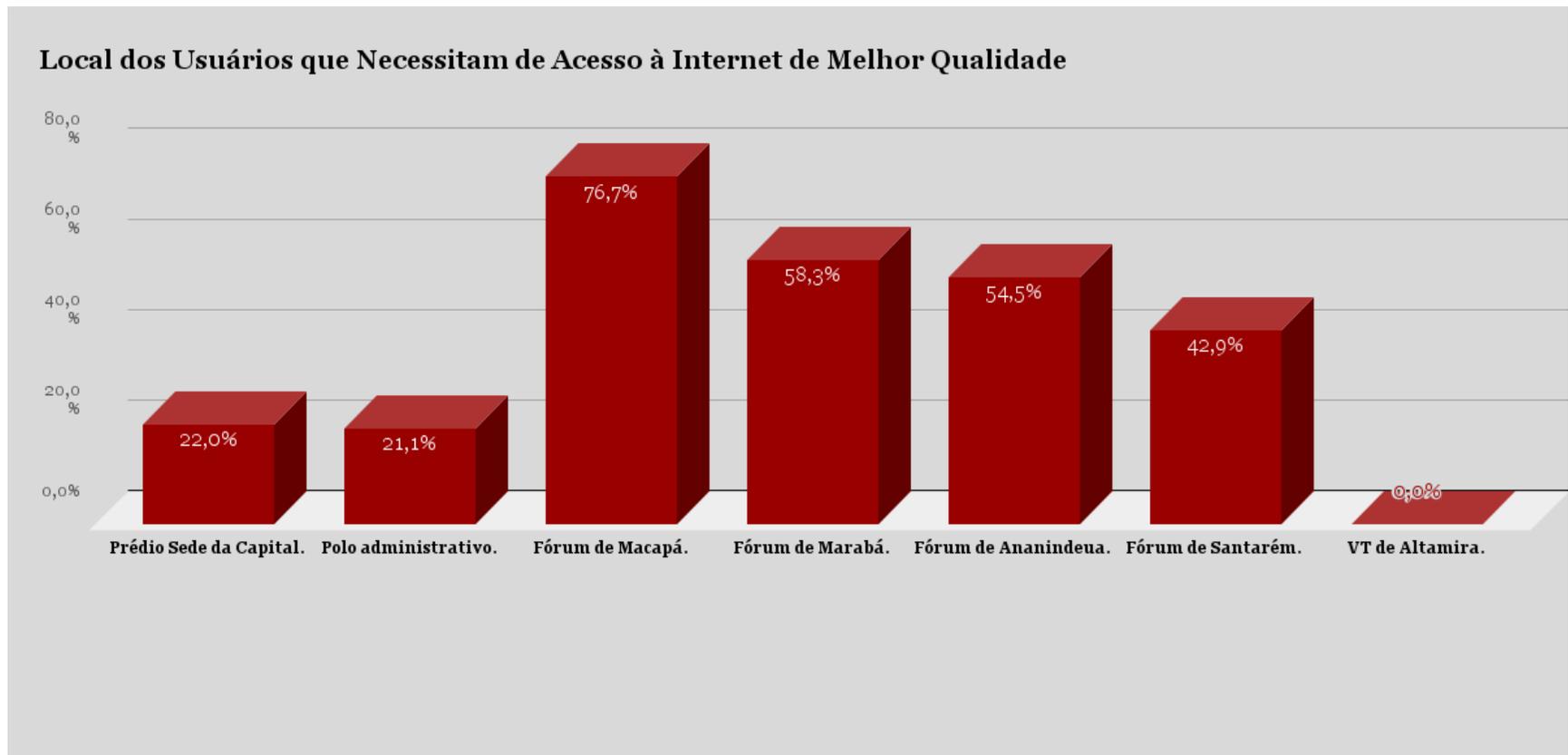


Gráfico 9 - Local dos usuários que necessitam de acesso à internet de melhor qualidade.

## 5 Ferramenta de Comunicação de Correio Eletrônico (E-mail)

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a ferramenta de comunicação de correio eletrônico (e-mail). Foi feita a seguinte pergunta: "Como você avalia a ferramenta de comunicação de correio eletrônico (e-mail)?" O gráfico 10 ilustra o resultado.

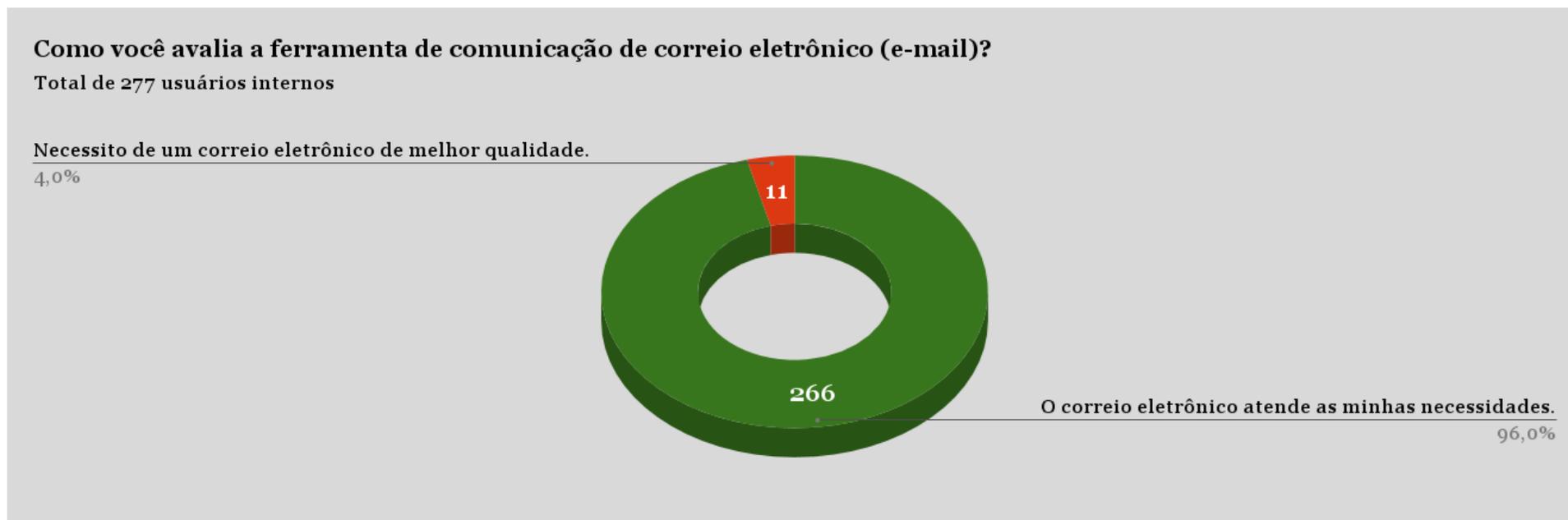


Gráfico 10 - Avaliação da ferramenta de comunicação de correio eletrônico.

## 6 Capacidade de Armazenamento de Arquivos na Rede Interna do Tribunal

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a capacidade de armazenamento de arquivos na rede interna do Tribunal. Foi feita a seguinte apreciação pelo usuário: "**Quanto à capacidade de armazenamento de arquivos na rede interna do Tribunal (pastas na rede U: , H: , T: etc.)**". O gráfico 11 ilustra o resultado.

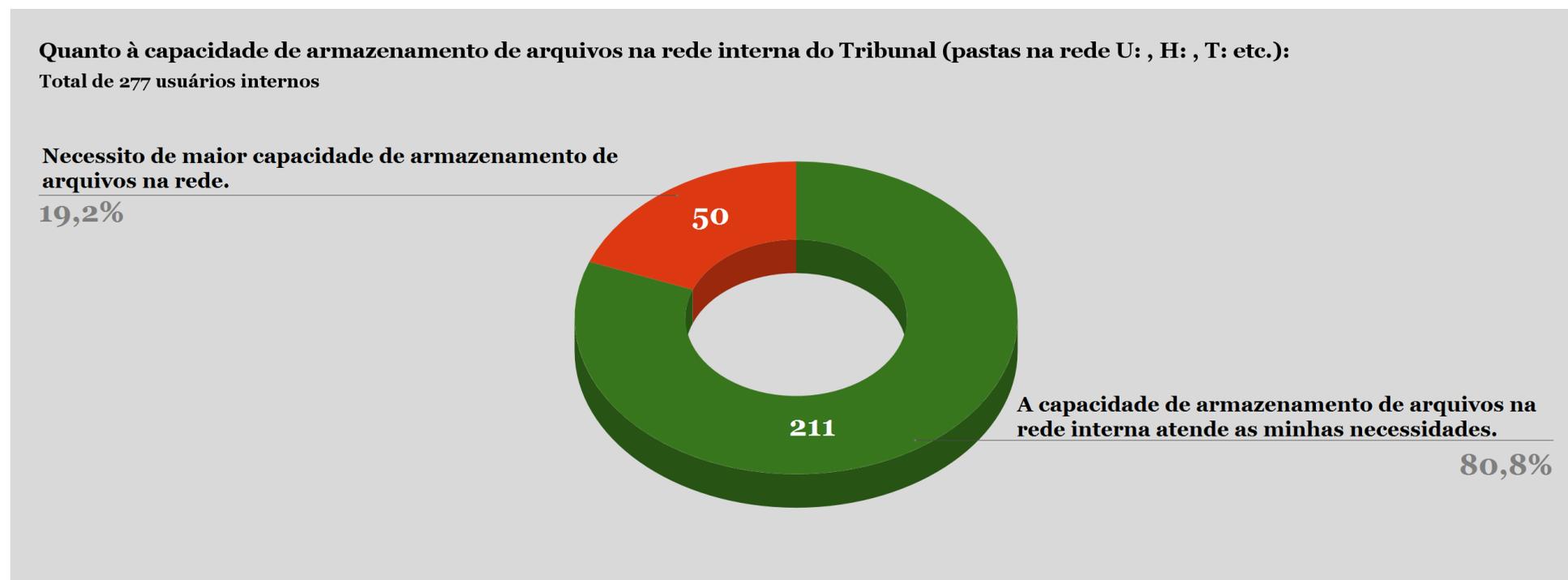


Gráfico 11 - Avaliação da capacidade de armazenamento de arquivos na rede interna do Tribunal.

## Parte V

### Análise dos resultados relacionados a 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 1 ilustra o resultado.

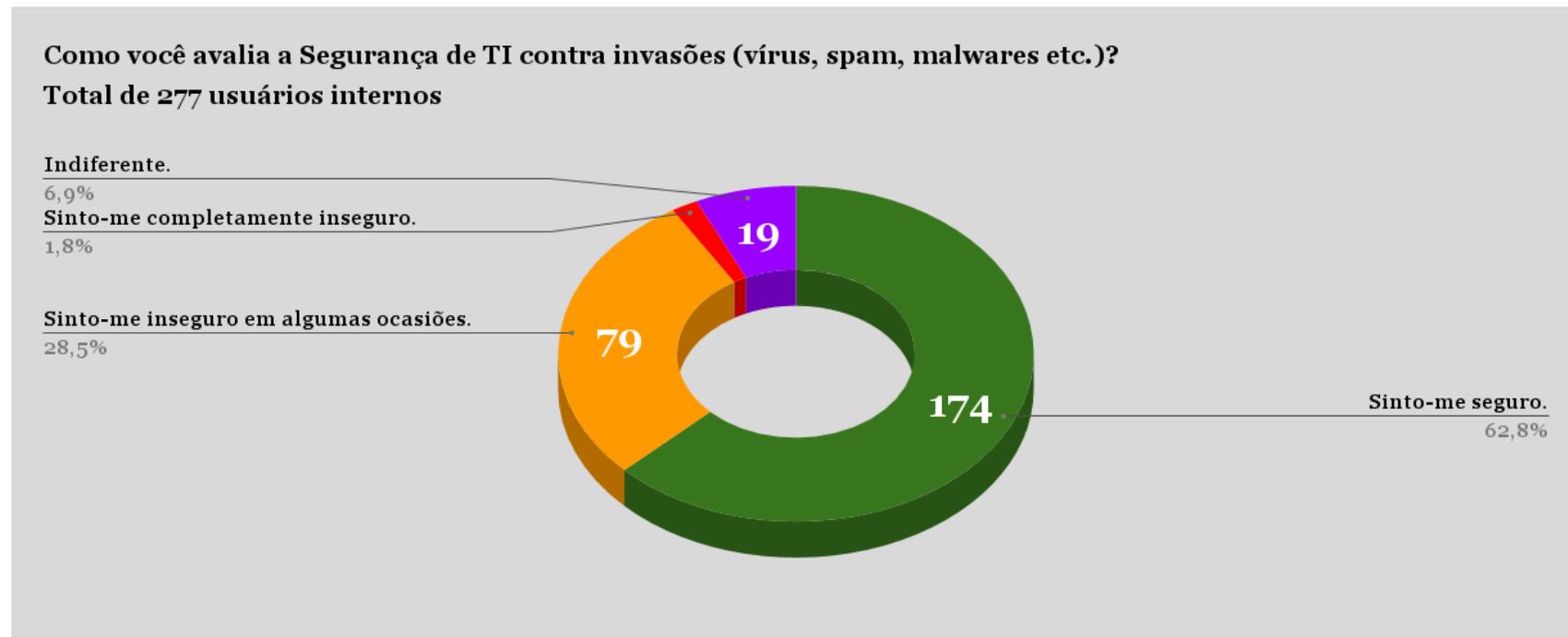


Gráfico 1 - Avaliação da segurança de TI contra invasões.

## 1.1 Segurança de TI contra Invasões - Magistrados

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar, apenas dos magistrados, a avaliação da segurança de TI contra invasões. O gráfico 2 ilustra o resultado.

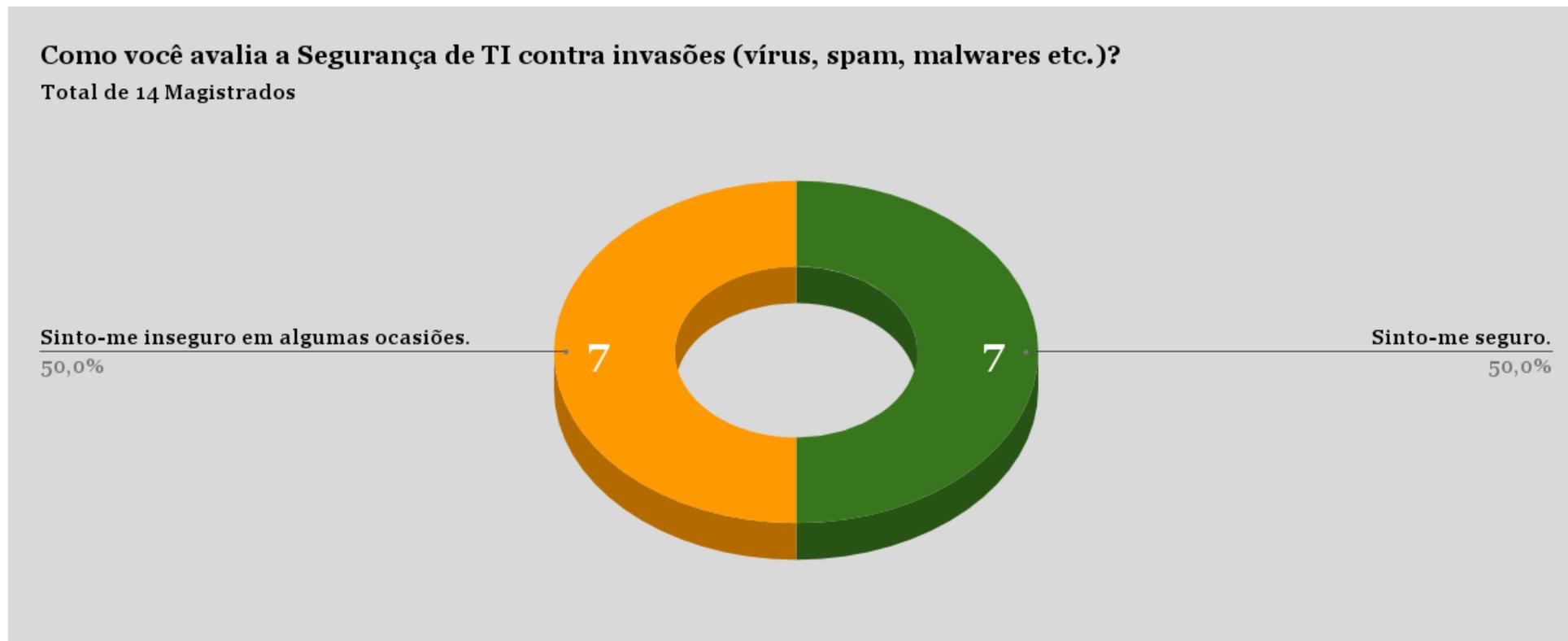


Gráfico 2 - Avaliação da segurança de TI contra invasões - Magistrados.

## 1.2 Segurança de TI contra Invasões - Servidores

De acordo com os dados coletados da seção (1), o resultado foi refinado para identificar, apenas dos servidores, a avaliação da segurança de TI contra invasões. O gráfico 3 ilustra o resultado.

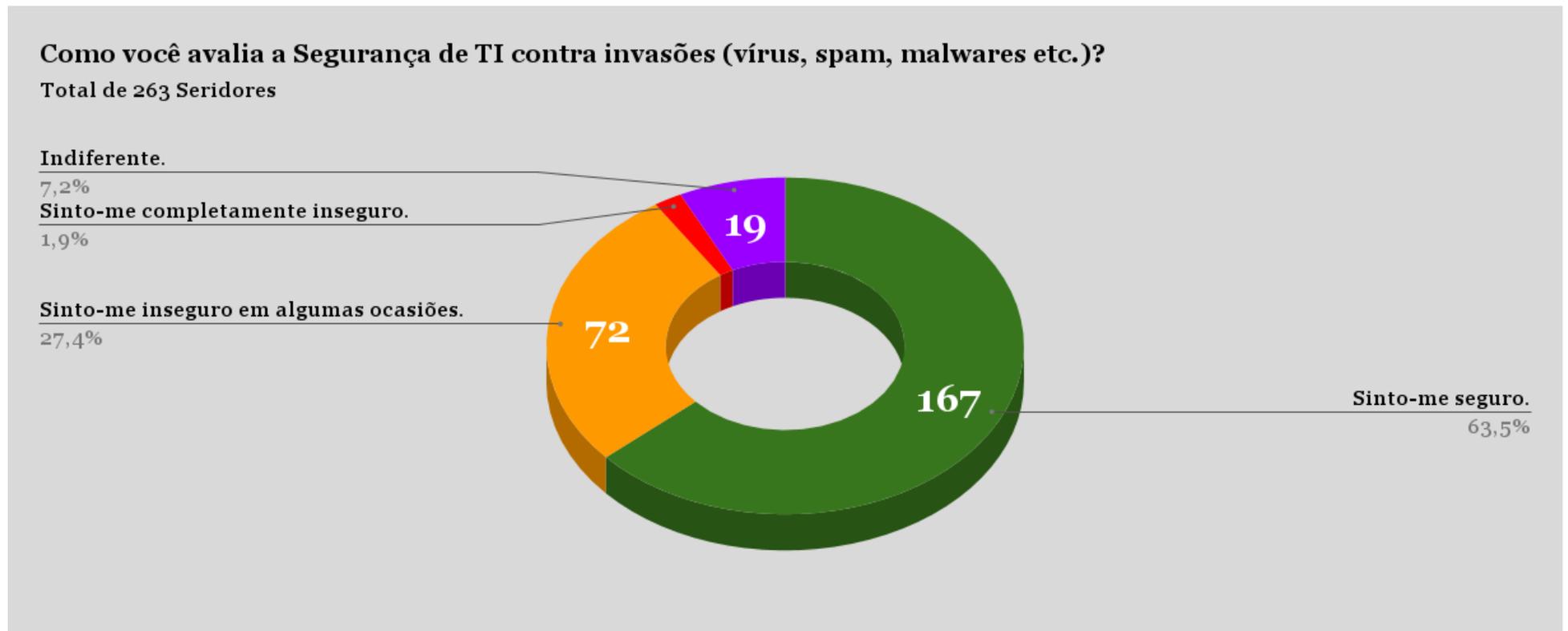


Gráfico 3 - Avaliação da segurança de TI contra invasões - Servidores.

## **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 052/2015 do Tribunal?"**. O gráfico 4 ilustra o resultado.

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

Total de 277 usuários internos

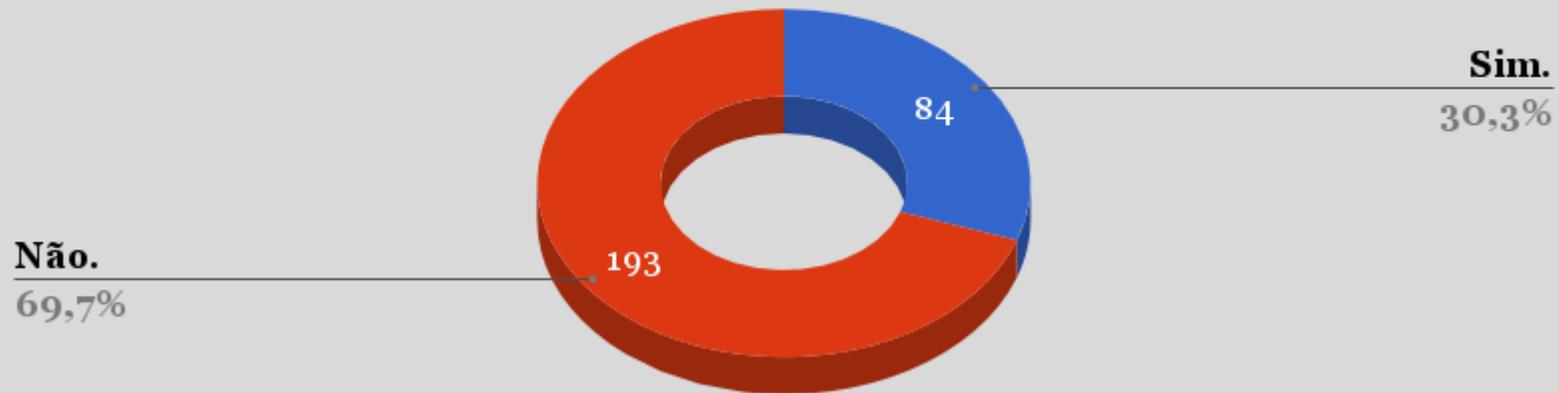


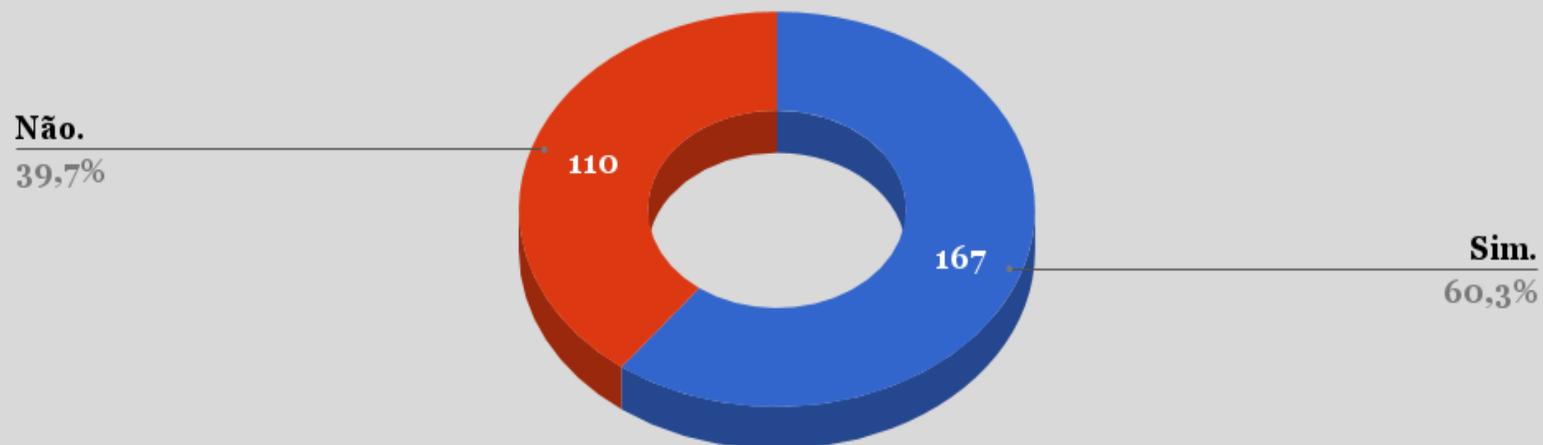
Gráfico 4 - Avaliação sobre o conhecimento dos usuários a respeito da política de segurança da informação.

### 3 Conhecimento sobre Práticas de Segurança de TI para se Manter Seguro

Na seção de Segurança da Informação foi avaliado 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 5 ilustra o resultado.

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

Total de 277 usuários internos



*Gráfico 5 - Conhecimento sobre práticas de segurança de TI.*

## **Parte VI**

Análise do resultado  
relacionado a Visão Geral

### **1 Avaliação do Grau de Satisfação Geral em Relação aos Serviços Prestados pela SETIN**

Na seção de visão geral foi avaliado o grau de satisfação geral dos usuários. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN atribuindo uma nota de 1 (péssimo) a 10 (excelente)**". De acordo com o gráfico 1, pode-se concluir que 91,7% (254) dos usuários atribuíram uma nota maior que 7,0.

## Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN atribuindo uma nota de 1 a 10.

Total de 277 usuários internos

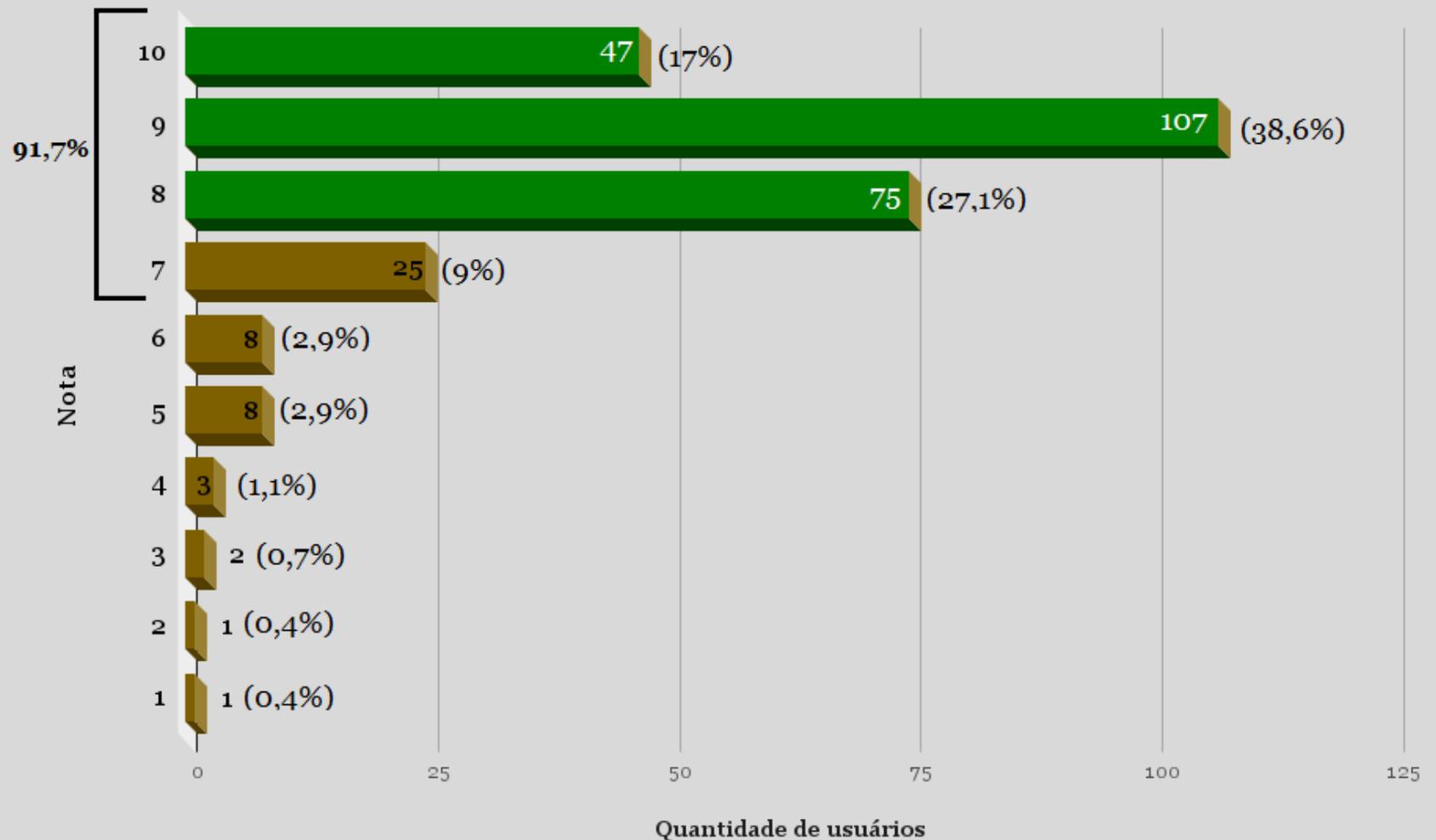


Gráfico 1 - Quantidade de usuários x Nota atribuída.

## 1.1 Nota Média Atribuída pelos Magistrados

De acordo com os dados coletados na seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar a nota média atribuída pelos magistrados. O gráfico 2 ilustra o resultado.

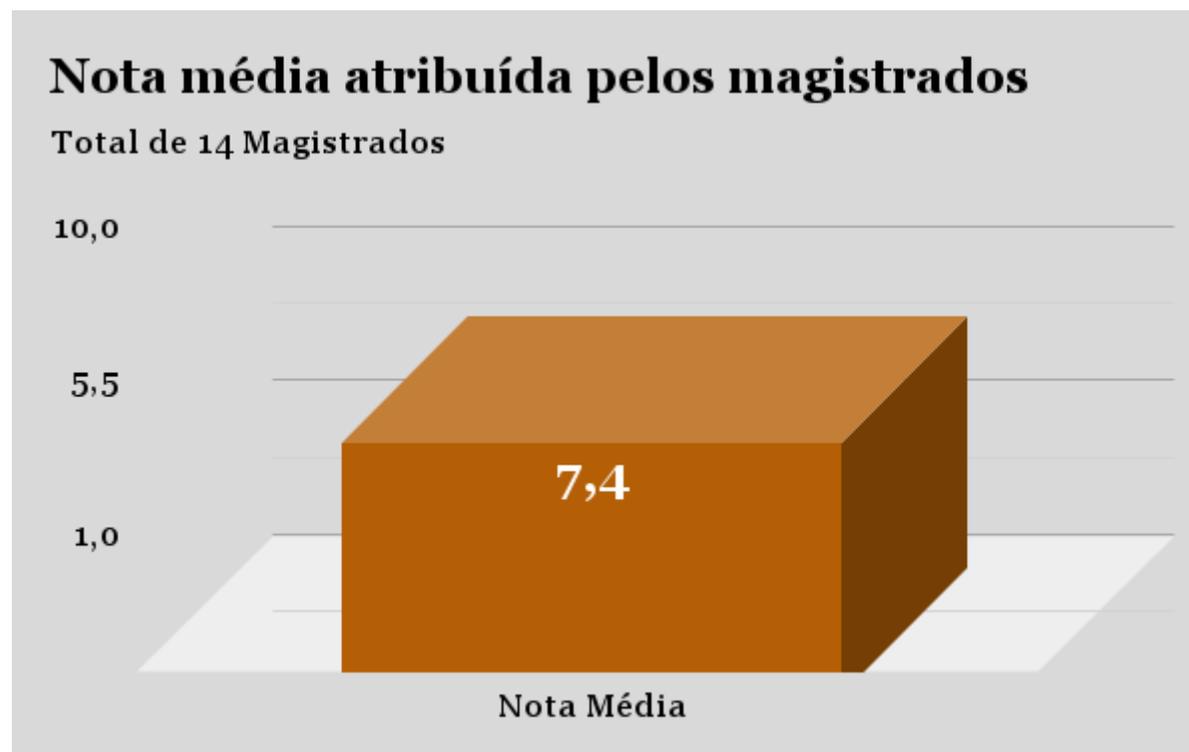


Gráfico 1 - Nota média atribuída pelos magistrados.

## 1.2 Nota Média Atribuída pelos Servidores

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar a nota média atribuída pelos servidores. O gráfico 2 ilustra o resultado.

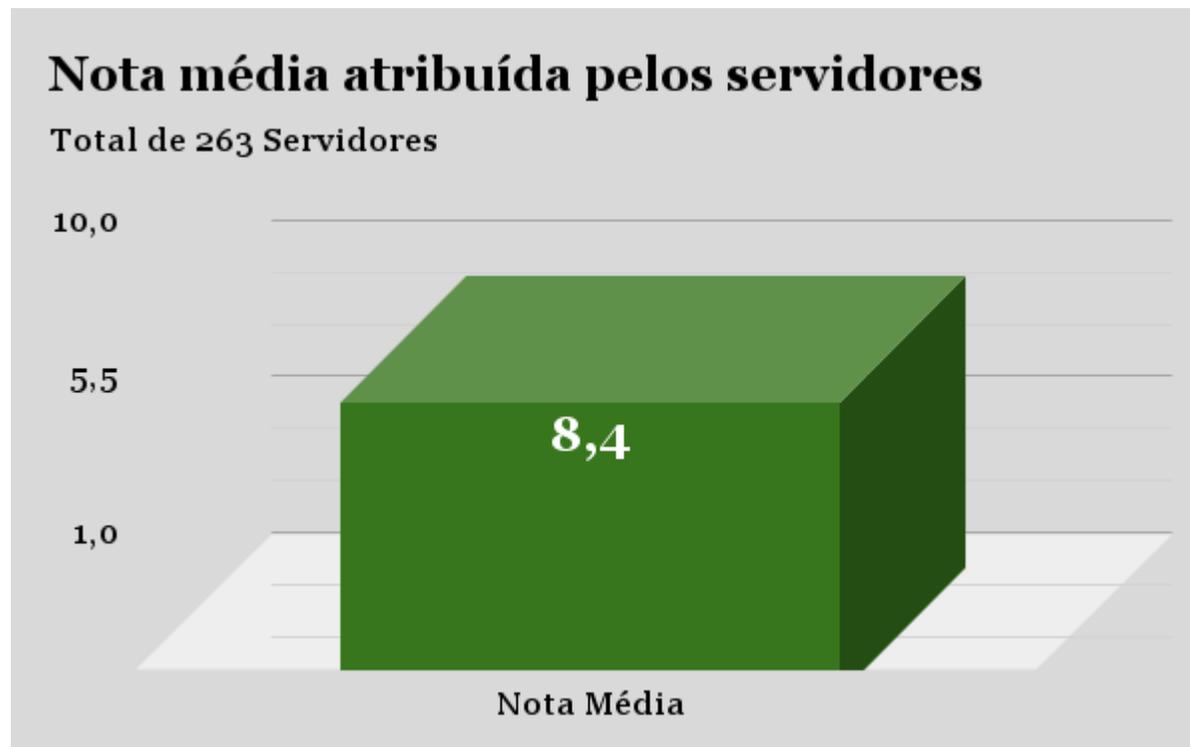


Gráfico 2 - Nota média atribuída pelos servidores.

### 1.3 Nota Média Atribuída pelos Usuários Internos

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar a nota média atribuída pelos usuários internos. O gráfico 3 ilustra o resultado.

A nota média 8,3 ultrapassa a meta de 2017 proposta no PETIC, que estabelecia uma meta de nota média 6,5 para 2017.

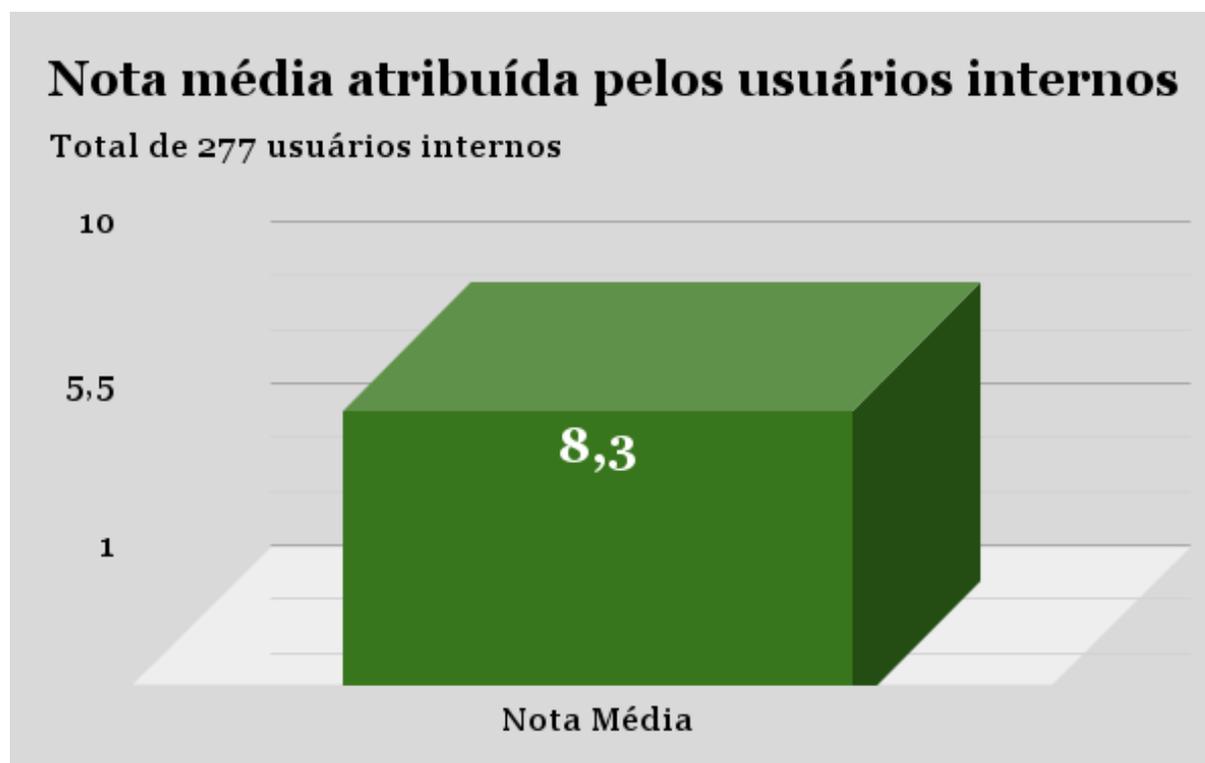


Gráfico 3 - Nota média atribuída pelos usuários internos.

## **Parte VII**

Observações registradas pelos usuários

### **1 Classificação das Sugestões, Críticas e Elogios registrados pelos usuários**

Nesta pesquisa, dividida por seções, em cada uma dessas havia um item para o usuário dissertar livremente sobre sugestões, críticas e elogios. Desse modo, foram analisadas todas as respostas registradas e em seguida a classificação das mesmas. O resultado pode ser verificado no gráfico 1.

### Sugestões, críticas ou elogios registrados nas perguntas abertas da Pesquisa

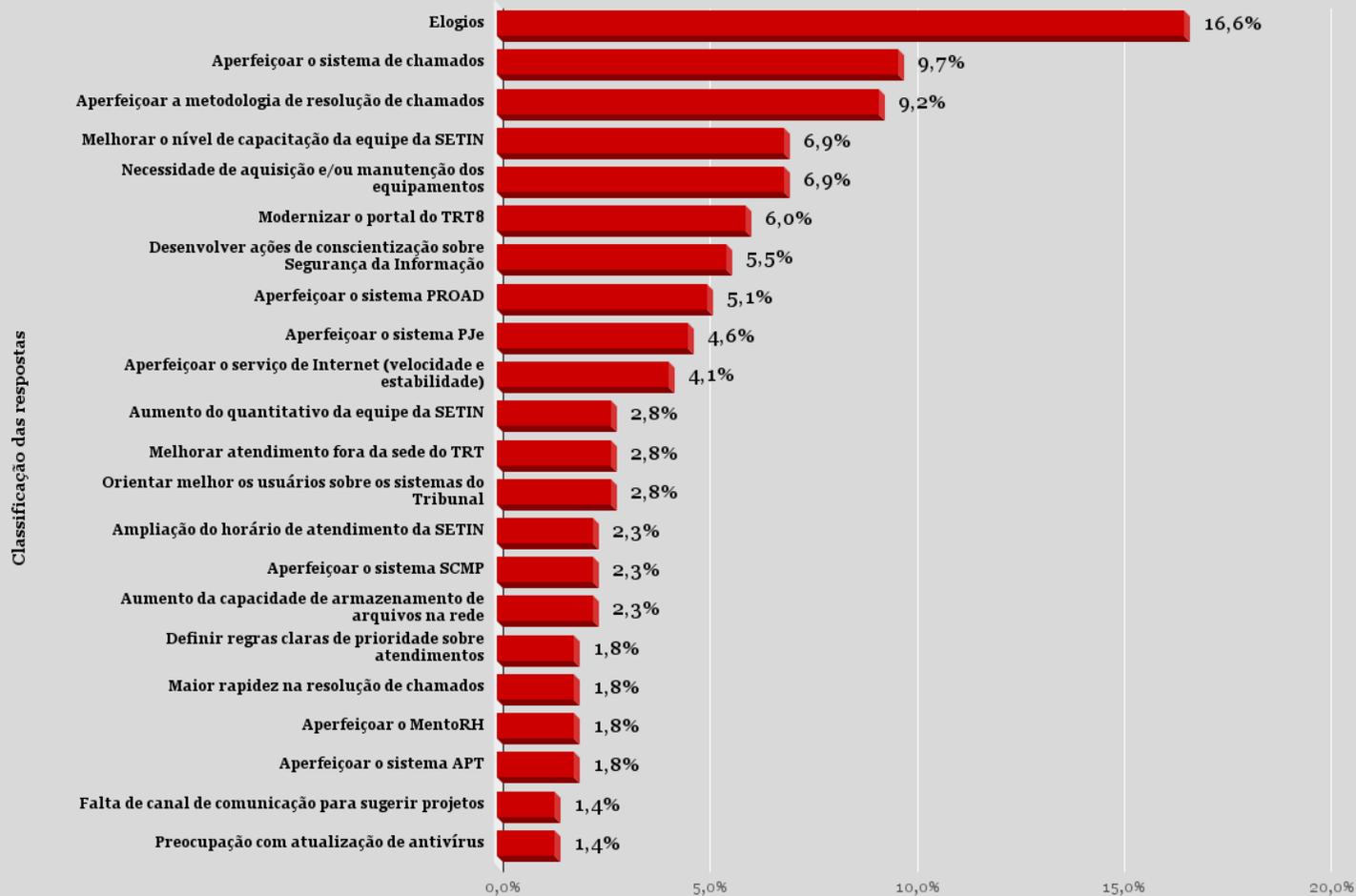


Gráfico 1 - Classificação das respostas registradas pelos usuários.

## Considerações Finais

A primeira pesquisa de satisfação com usuários internos realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 8ª região é resultado da decisão da alta administração em avaliar a satisfação quanto aos serviços prestados pela SETIN. Além disso, a pesquisa com usuários internos é um meio de aferir uma das metas (Meta 08) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) do Tribunal, no qual define: "Alcançar nota 8,0 em satisfação dos usuários internos até 2020".

De acordo com o resultado apresentado na seção 1.3 da Parte VI deste documento, **os usuários internos atribuíram uma nota média de 8,3 na avaliação do grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN.** Esse resultado faz com que a meta do PETIC proposta para 2017 (alcançar nota média 6,5) seja alcançada e superada.

Os resultados da pesquisa refletem como os serviços oferecidos são percebidos na ótica dos usuários, externando o resultado de todos os investimentos e práticas utilizadas pela SETIN, até o momento, no gerenciamento dos trabalhos avaliados.

Por fim, os resultados, as críticas e sugestões apresentados na pesquisa servirão como subsídios para os próximos investimentos e planos de ação da SETIN.

## Anexo

### Formulário da Pesquisa de Satisfação com Usuários Internos de TI de 2017



## 1ª Pesquisa de Satisfação de TI

\*Obrigatório

**Você se enquadra em qual situação no Tribunal? \***

- Magistrado.
- Servidor.

**Qual é o seu tempo de serviço no Tribunal? \***

- menos de 3 anos.
- de 3 a 10 anos.
- de 10 a 20 anos.
- mais de 20 anos.

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

Escolha o seu local de trabalho

**Você possui necessidade em utilizar recursos de sistemas de informação que promovam a Acessibilidade, tais como leitores de tela, conversores de texto para fala, recurso de alto contraste etc.? \***

- Sim.
- Não.

Continuar »



16% concluído

## Atendimento ao usuário

Página 2 de 6

**Quanto ao sistema de Ordem de Serviço (sistema de abertura de chamados), avalie:** \*

- É fácil abrir e acompanhar ordens de serviço (chamados).
- Não é fácil abrir e acompanhar ordens de serviço (chamados).

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

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

**Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie: \***

	Bom	Ruim	Não tenho como avaliar
Cortesia	<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"/>
Satisfação geral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

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

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

## Sistemas

Página 3 de 6

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

	Atende	Atende parcialmente	Não atende	Não utilizo
Portal do TRT8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PJe 1º Grau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PJe 2º Grau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PJe-Calc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
APT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PROAD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MentorRH	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SCMP	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

## Infraestrutura de TI

Página 4 de 6

**Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal? \***

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

**Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal? \***

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

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

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

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

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

**Como você avalia a 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.

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

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

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

## Segurança da Informação

Página 5 de 6

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

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

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

- Sim.
- Não.

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

- Sim.
- Não.

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

## Visão geral

Página 6 de 6

**Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN atribuindo uma nota de 1 a 10. \***

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Péssimo           Excelente

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