



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	2
RESULTADO DA PESQUISA	4
1. Perfil do Usuário	4
1.1. Tipo de Usuário	4
1.2. Local de Atuação	4
1.3. Lotação	5
1.4. Tempo de Serviço	5
2. Grau de Satisfação	6
2.1. Grau de satisfação dos serviços prestados pela SETIC	6
2.2. Central de Serviços – Portal Web de Atendimento TIC	7
2.3. Central de Serviços - Atendimento Telefônico	7
2.4. Central de Serviços – Atendimento Presencial	8
2.5. Equipamentos de TIC	9
2.6. Acesso à Internet	10
2.7. Serviço de Telefonia	11
2.8. Serviço de Correio Eletrônico TJPEMAIL	12
2.9. Sistema Processo Judicial Eletrônico – PJE	13
2.10. Sistema Diário da Justiça Eletrônico - DJE	14
2.11. Sistema TJPEMETAS	15
2.12. Sistema Malote Digital	16
2.13. Sistema Avaliação de Competência	17
2.14. Sistema Portal (Serviços disponíveis no Portal e na Intranet)	18
RESULTADO DAS RESPOSTAS ABERTAS E SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A PESQUISA	21
PESSOAS ENVOLVIDAS NA ELABORAÇÃO DA PESQUISA	22
Apêndice A – SUGESTÕES DE MELHORIA POR CATEGORIA	23
Apêndice B – SUGESTÕES DE MELHORIA POR SERVIÇO	27

APRESENTAÇÃO

Este documento fornece um relatório do resultado da Pesquisa de Satisfação realizada no Tribunal de Justiça de Pernambuco sobre os serviços de TIC prestados em 2016.

A pesquisa teve como objetivo principal avaliar a percepção dos usuários do TJPE em relação aos serviços providos pela SETIC, bem como comparar a sua evolução em relação aos anos de 2013, 2015 (em 2014 a pesquisa não foi realizada). Para isso foi medido o grau de satisfação dos usuários internos (magistrados, servidores e estagiários, terceirizados, voluntários) em vários quesitos na prestação dos serviços de TIC do Poder Judiciário de Pernambuco.

Além dos quesitos avaliados em 2013 e 2015, foram acrescentados quesitos mais específicos em 2016 a fim de obter informações mais detalhadas sobre a percepção dos usuários.

A pesquisa foi realizada no período compreendido entre **15/12/2016 a 01/02/2017** e teve a participação de **781** pessoas.

Primar pela satisfação do cliente de TIC é um dos objetivos estratégicos de TIC. Para alcançar esse objetivo é preciso: conhecer e ouvir os clientes, entender e antecipar suas necessidades, propor mudanças e elaborar soluções que satisfaçam de forma efetiva suas expectativas.

Conforme definido no PETIC – Planejamento Estratégico de TIC, a meta do ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC (índice 04) estabelecida para 2016 é 90%.

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação agradece a colaboração de todos que participaram da pesquisa de satisfação de 2016, sobre os serviços de TIC. Sem essa parceria, o processo de definição das melhorias necessárias em nossos serviços, não seria tão efetivo.

RESULTADO DA PESQUISA

1. Perfil do Usuário

1.1. Tipo de Usuário

Dos usuários que responderam à pesquisa, a grande maioria (94%) é do tipo servidor. Registramos também a participação dos magistrados (4%), estagiários (1%) e terceirizados (1%). Não houve participação de voluntários.

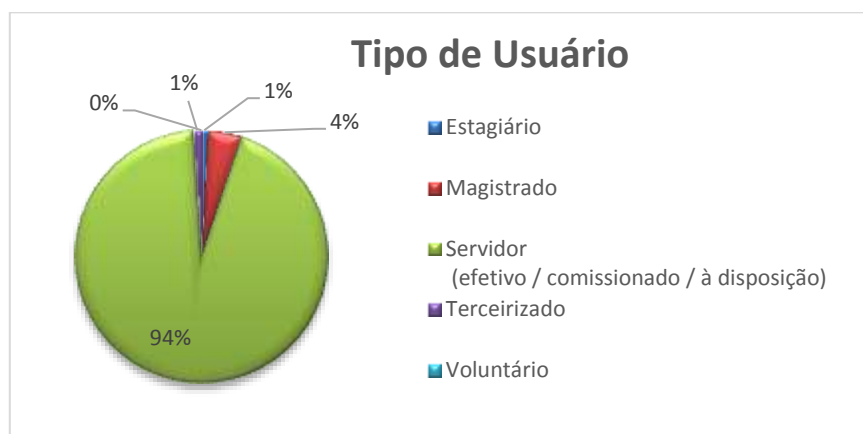


Figura 1 – Tipo do Usuário

1.2. Local de Atuação

Das 781 pessoas que participaram da pesquisa, a maior parte delas atuam na Capital (46,73%), seguido do Interior (40,33%) e da Região Metropolitana (12,93%).

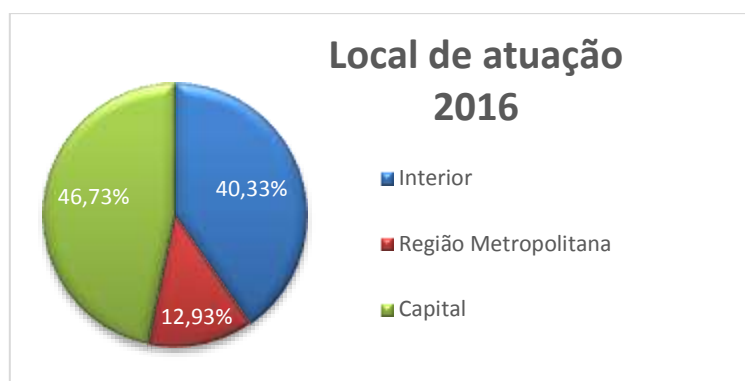


Figura 2 – Local de Atuação

1.3. Lotação

Em relação às áreas de lotação do Tribunal de Justiça, notamos claramente que houve uma maior participação das pessoas que estão lotadas nas Varas (56,47%), Juizados (7,30%) e Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (6,66%) . As demais áreas do Tribunal nominadas participaram da pesquisa em uma menor escala.

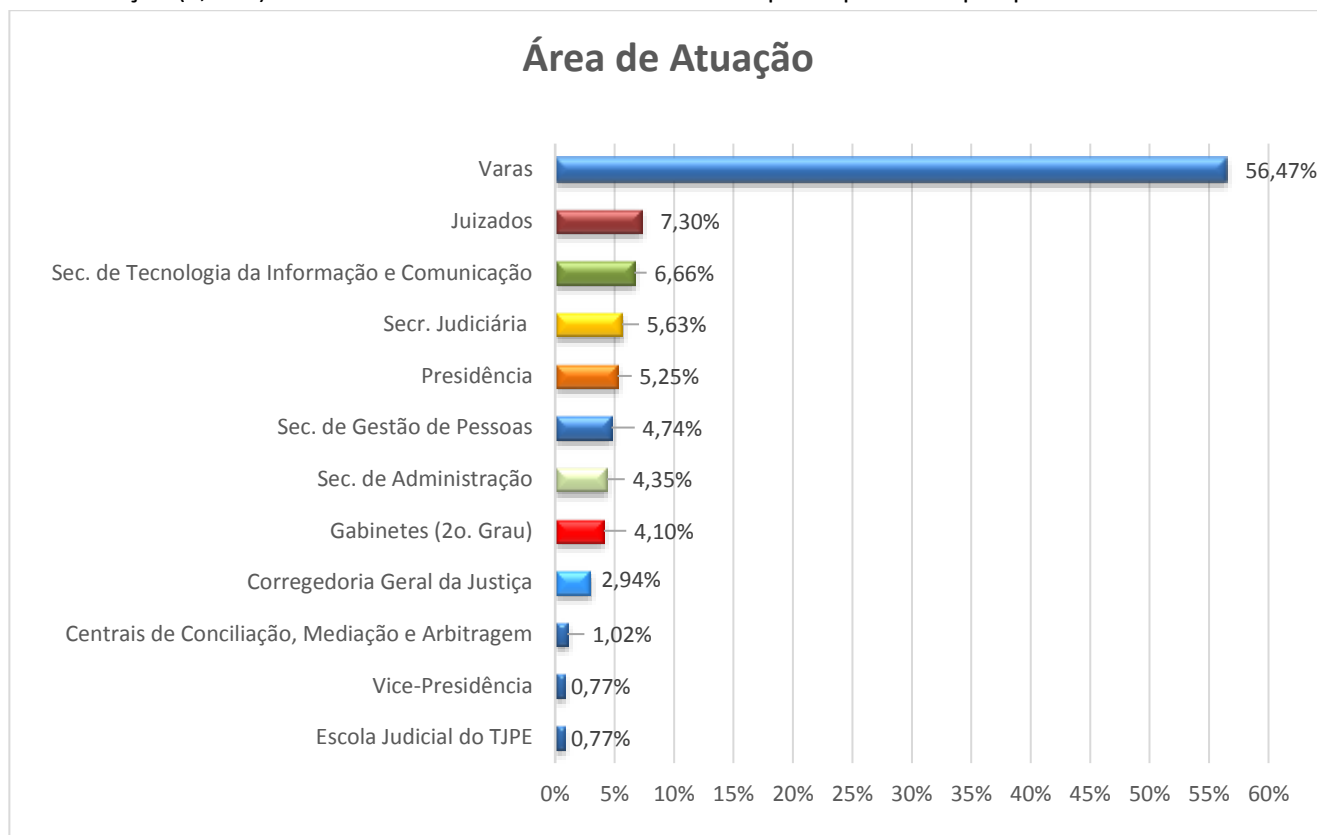


Figura 3 – Área de Atuação

1.4. Tempo de Serviço

Em relação ao tempo de serviço do usuário no TJPE, a maioria dos participantes tem menos de 10 anos. Com 0 a 3 anos de serviço (18%) e com 4 a 9 anos (42%). Entre 10 a 15 anos (10%) e acima de 15 anos (30%).

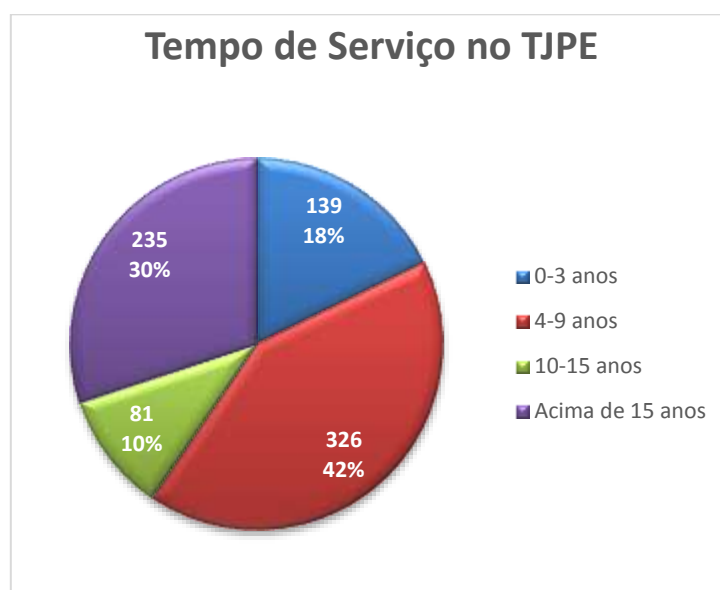


Figura 4 – Tempo de serviço dos participantes

2. Grau de Satisfação

2.1. Grau de satisfação dos serviços prestados pela SETIC

Na questão 5, avaliou-se os aspectos gerais em relação ao grau de satisfação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, tais como *qualidade percebida dos serviços prestados*, *tempo médio de atendimento*, *compreensão e atenção adequada às necessidades da instituição*, *comunicação*, *nível técnico da equipe de TIC* e *horário de serviço conveniente*. O maior grau de satisfação foi em relação ao *nível técnico da equipe de TIC (95%)* e o menor, ao *tempo médio de atendimento dos serviços de TIC (84%)*. **A média alcançada foi 90,17% (meta=90%).**

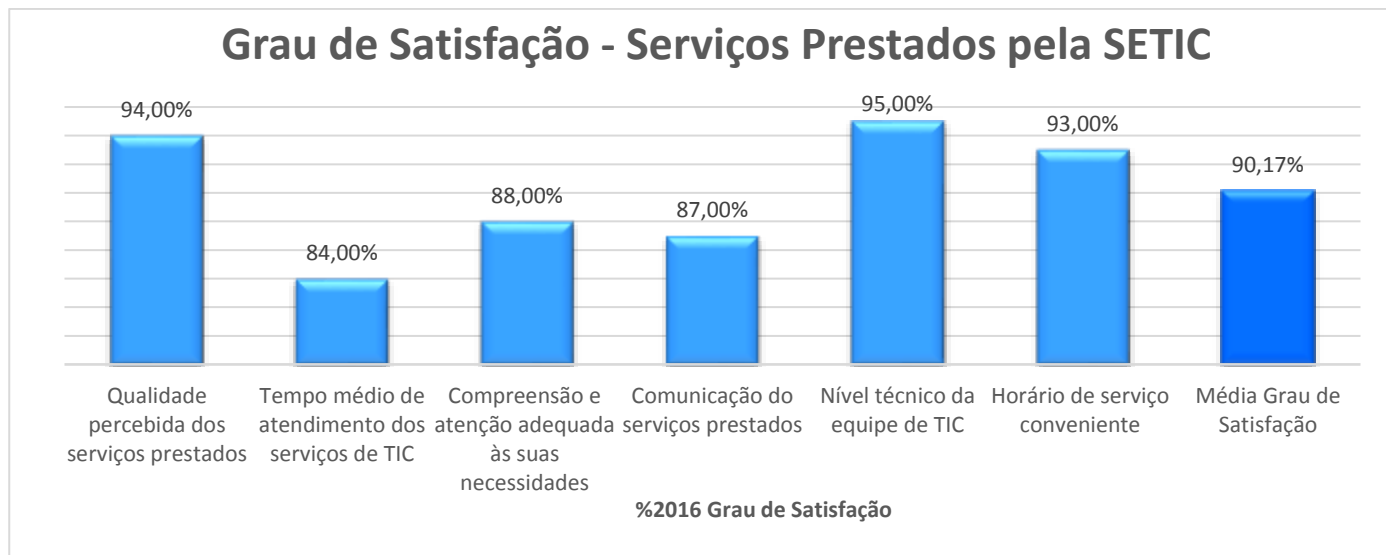


Figura 5 – Grau de Satisfação – Serviços prestados pela SETIC

Análise comparativa (2012, 2015, 2016): observamos que a média do grau de satisfação praticamente se manteve em relação ao ano de 2015 (-0,66pp) como também a maioria dos aspectos avaliados. O aspecto “*Tempo médio de atendimento dos serviços de TIC*” apresentou um pequeno aumento de 1pp em relação a 2015. Os aspectos “*Compreensão e atenção adequada às necessidades da instituição*” e “*Comunicação dos serviços prestados*” tiveram respectivamente uma diminuição em 2pp e 3pp em relação a 2015.

Em relação a 2012, houve uma melhoria da média do grau de satisfação em 4,67pp.

Observação: 1) na pesquisa de 2012, não houve a análise do aspecto “*comunicação dos serviços prestados*”.
2) Esta questão não foi avaliada em 2013 e por isso se utilizou o comparativo com 2012.

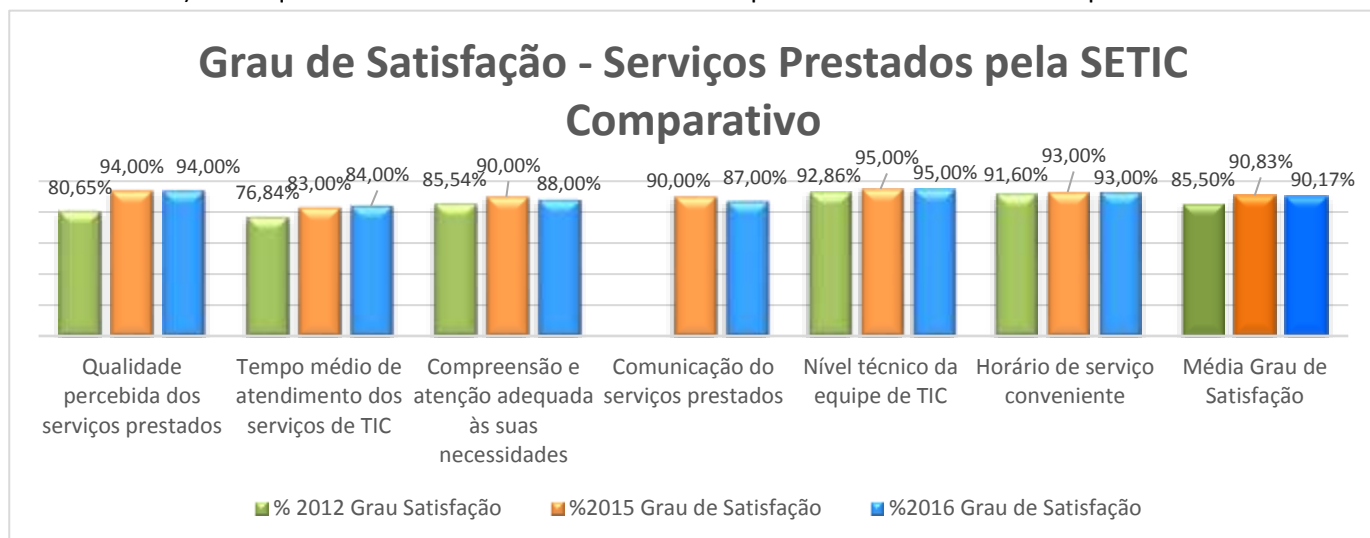


Figura 6 – Comparativo do Grau de satisfação dos serviços prestados pela SETIC

2.2. Central de Serviços – Portal Web de Atendimento TIC

Na questão 6 foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao Portal de Atendimento TIC, com base nos aspectos *facilidade de uso, disponibilidade, funcionalidades e tempo de atendimento*. O maior grau de satisfação foi em relação ao aspecto *disponibilidade* (88,82%) e o menor, ao *tempo de atendimento* (82,89%). **A média alcançada foi de 85,47%.**

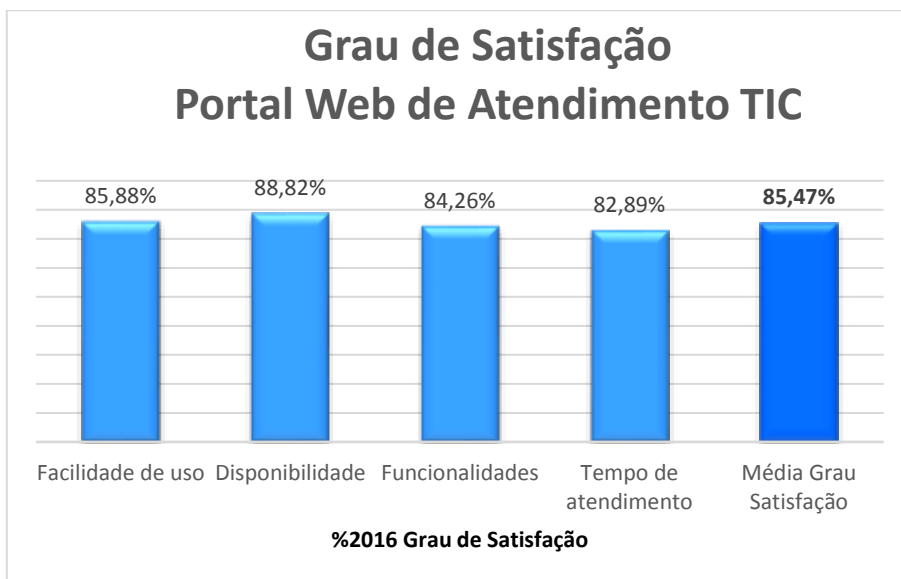


Figura 7 –Grau de satisfação – Portal Web de atendimento TIC

Como este serviço foi disponibilizado em 2016, não há comparativo com os outros anos.

2.3. Central de Serviços - Atendimento Telefônico

Na questão 7, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC com a equipe da Central de Serviços em relação ao Atendimento Telefônico com base nos aspectos: *facilidade de acesso ao canal telefônico, tempo de atendimento, cortesia e efetividade na solução*. O maior grau de satisfação foi em relação ao quesito *cortesia* (97%) e o menor, ao *tempo de atendimento* (77%). **A média alcançada foi 87,50%.**

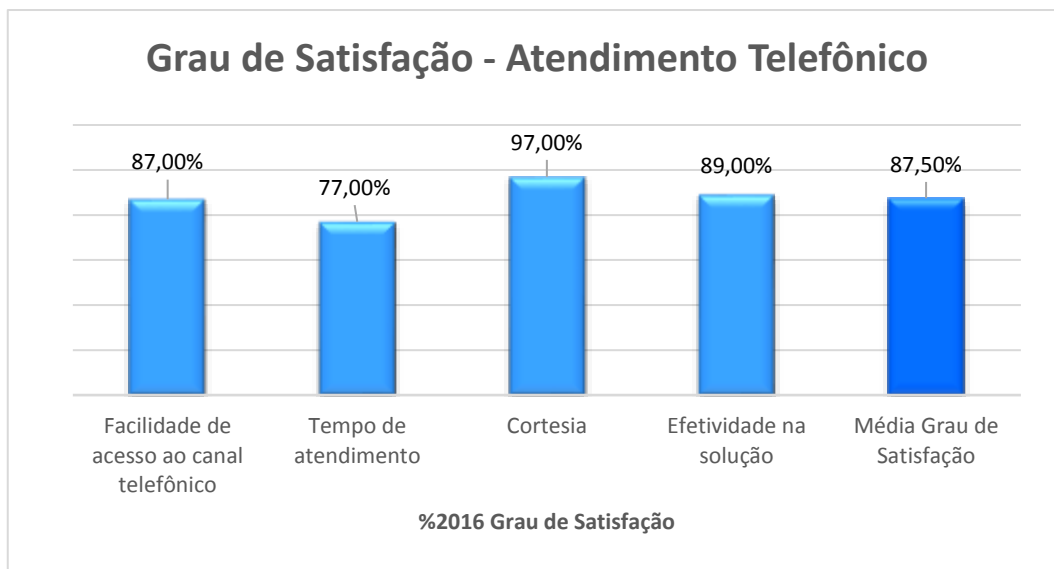


Figura 8 –Grau de satisfação Central de Serviços – Atendimento Telefônico

Análise comparativa (2013, 2015, 2016): observamos que em 2015 houve uma queda no grau de satisfação na maioria dos aspectos: facilidade de acesso ao canal telefônico (-2pp), tempo de atendimento (-5pp) e efetividade na solução (-3pp). No aspecto “cortesia” houve um aumento no grau de satisfação em 1pp. Na média o grau de satisfação caiu em 2,25pp.

Em relação a 2013, houve uma queda da média do grau de satisfação em 6,63pp.

Observação: na pesquisa de 2013, não houve a análise dos aspectos “facilidade de acesso ao canal telefônico” e “efetividade na solução”.

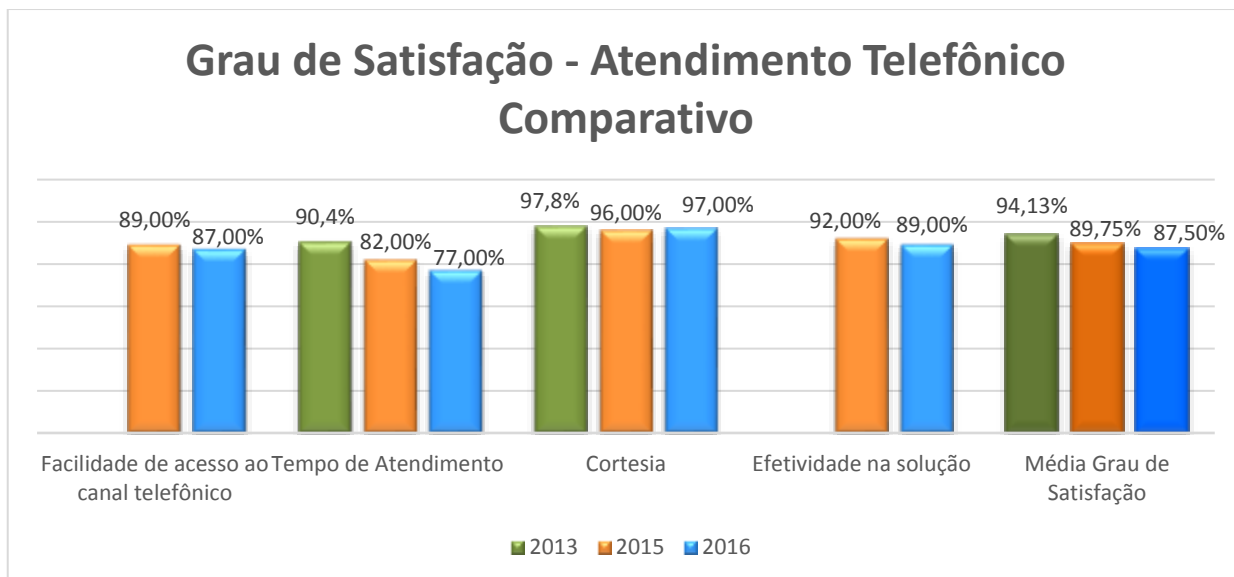


Figura 9 – Comparativo do Grau de Satisfação no Atendimento Telefônico

2.4. Central de Serviços – Atendimento Presencial

Na questão 8, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao Atendimento Presencial com base nos aspectos: tempo no atendimento, cortesia, efetividade na solução. O maior grau de satisfação foi em relação ao quesito cortesia (98%) e o menor, o tempo de atendimento (89%). **A média alcançada foi 93,33%, constatando um ótimo grau de satisfação.**

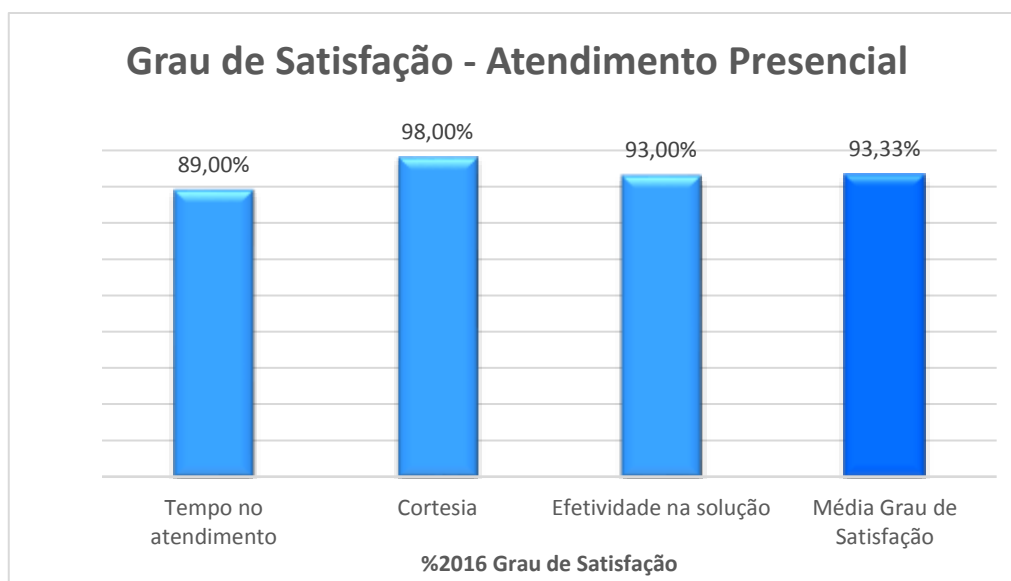


Figura 10 – Grau de Satisfação no Atendimento Presencial

Análise comparativa (2013, 2015 e 2016): observamos que em 2015 houve melhoria no grau de satisfação em todos os aspectos: *tempo no atendimento*, *cortesia* e *efetividade na solução*. Na média do grau de satisfação houve um aumento em relação a 2015 em 2pp.

Em relação a 2013, houve uma queda da média do grau de satisfação em 2,37pp.

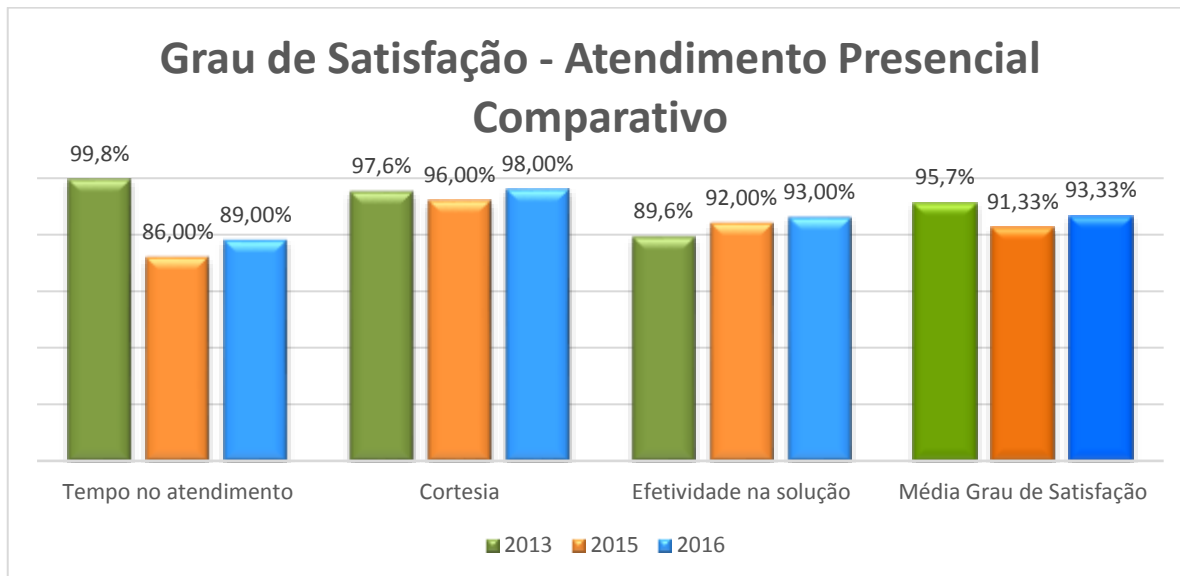


Figura 11 – Comparativo do Grau de Satisfação no Atendimento Presencial

2.5. Equipamentos de TIC

Na questão 9, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação aos Equipamentos de TIC com base nos aspectos: *facilidade de uso*, *desempenho* e *disponibilidade*. O maior grau de satisfação foi em relação ao quesito facilidade de uso (88,86%) e o menor, desempenho (74,90%). **A média alcançada foi 80,62%.**

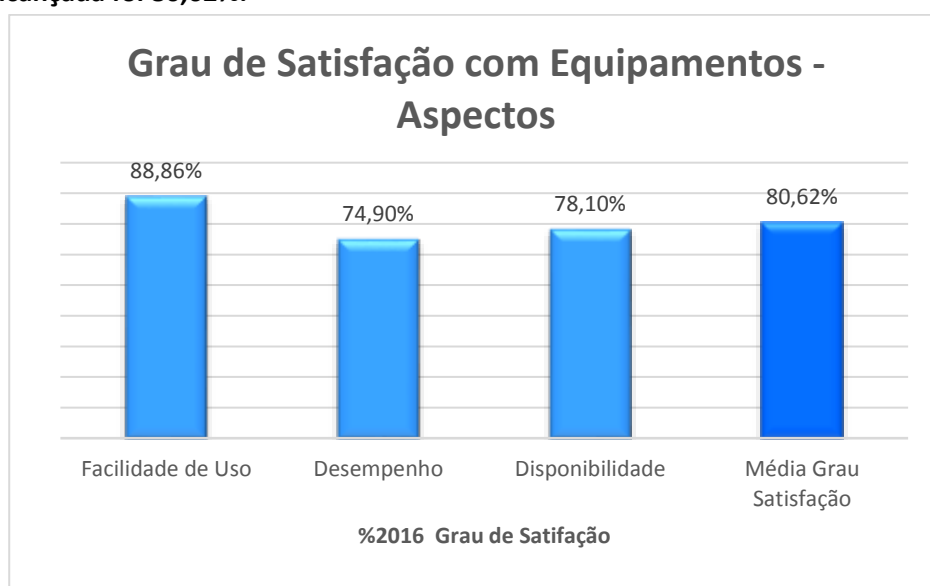


Figura 12 – Grau de satisfação com Equipamentos de TIC

Análise comparativa (2013, 2015 e 2016): os usuários se mostraram mais satisfeitos com os equipamentos de TIC em relação a 2013, aumentando o grau de satisfação em 3,62pp em relação a 2013, porém houve uma diminuição do grau de satisfação em 3,16pp em relação a 2015.

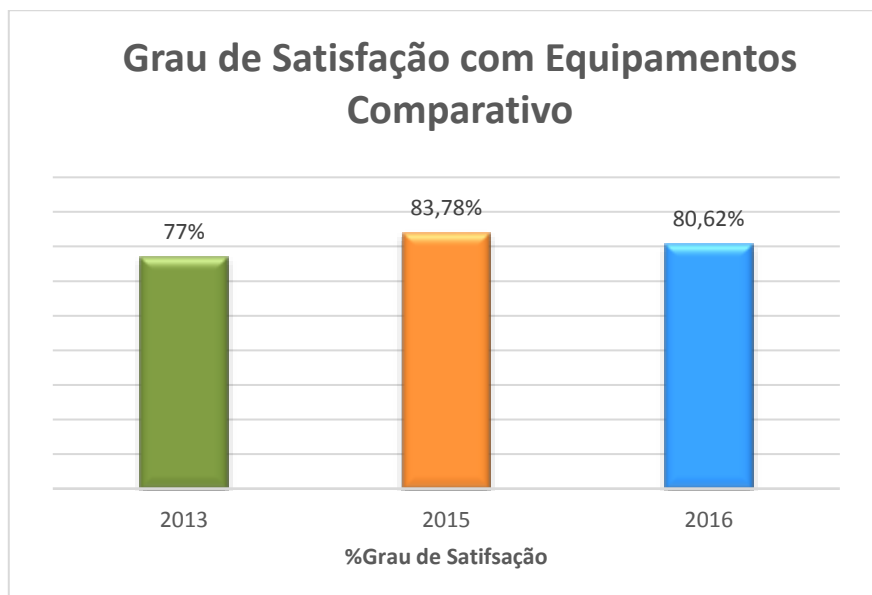


Figura 13 – Comparativo do Grau de satisfação com Equipamentos de TIC

2.6. Acesso à Internet

Na questão 10, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao Acesso à internet. Foram avaliados os quesitos: velocidade de conexão (69%) e disponibilidade (73%). **A média alcançada foi 71%.**

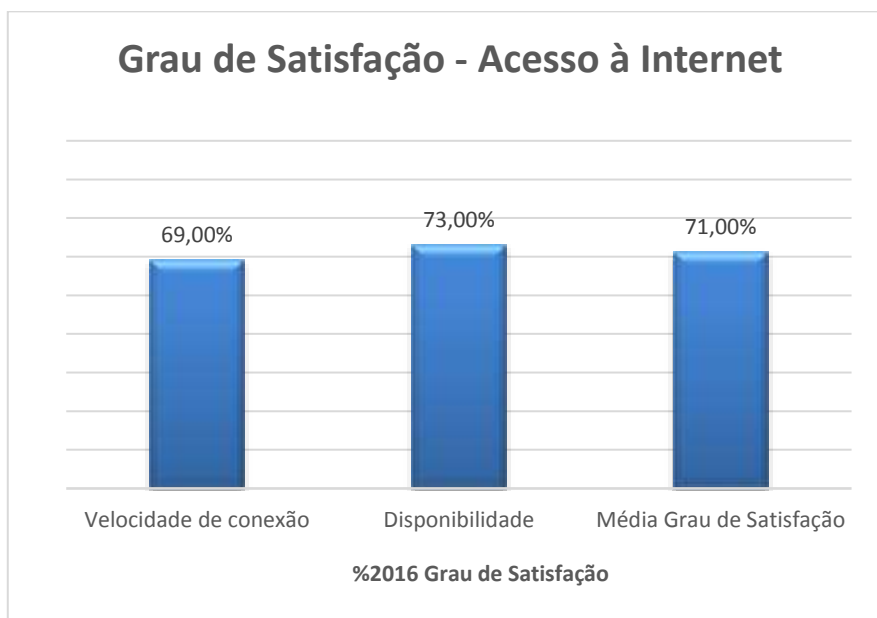


Figura 14 – Grau de satisfação do Acesso à Internet

Análise comparativa (2013, 2015 e 2016): os usuários se mostraram mais satisfeitos com os equipamentos de TIC em relação a 2013, aumentando o grau de satisfação em 2,47pp, porém houve uma diminuição do grau de satisfação em 3,88pp em relação a 2015.

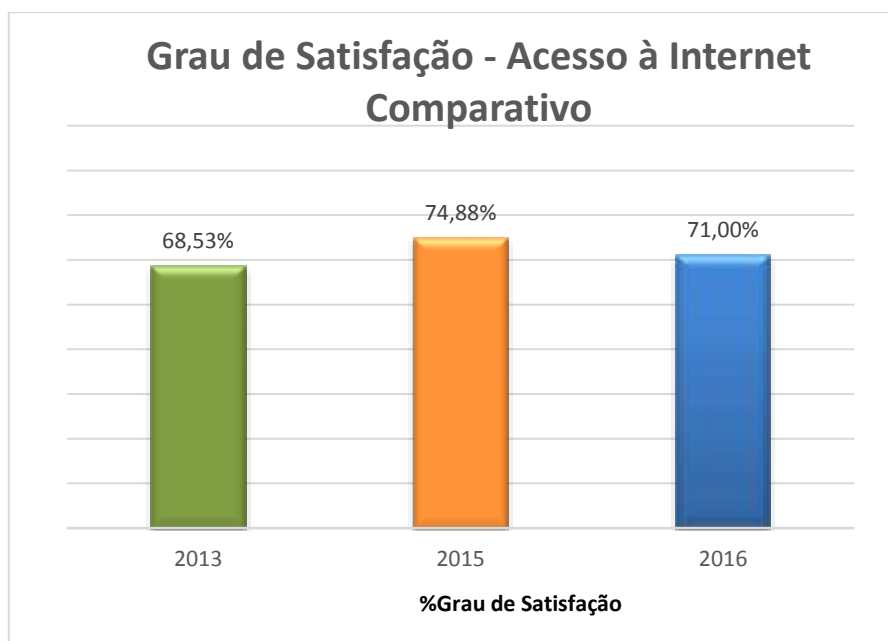


Figura 15 – Comparativo do Grau de satisfação com Acesso à Internet

2.7. Serviço de Telefonia

Na questão 11, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço de Telefonia. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (90%), *disponibilidade* (89%), *funcionalidades* (88%) e *atendimento técnico* (90%). **A média alcançada foi 89,25%.**

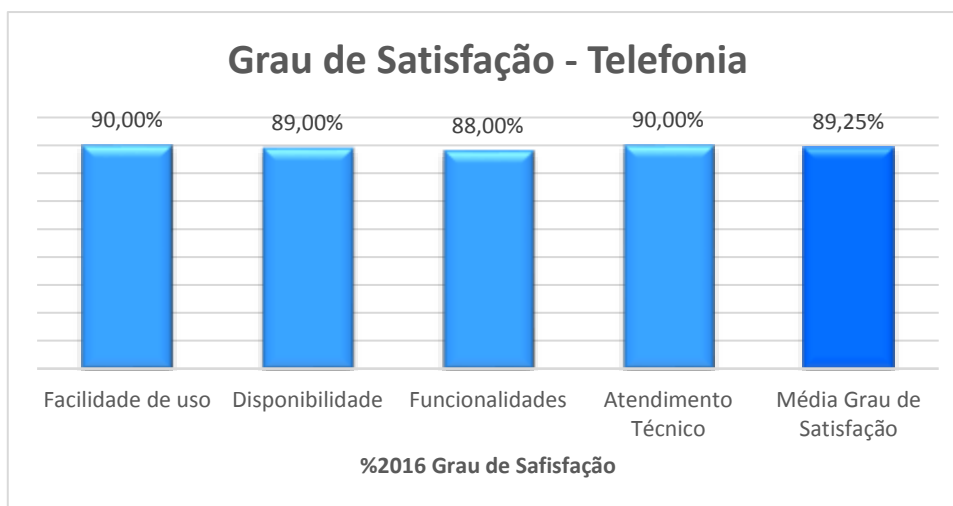


Figura 15 – Grau de satisfação com Serviço de Telefonia

Análise comparativa (2015 e 2016): os usuários se mostraram mais satisfeitos com o serviço de Telefonia, porém houve uma diminuição do grau de satisfação em 1,27% em relação a 2015.



Figura 16 – Comparativo do Grau de satisfação com Serviço de Telefonia

2.8. Serviço de Correio Eletrônico TJPMAIL

Na questão 12, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Correio Eletrônico TJPMAIL. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (910%), *disponibilidade* (91%), *funcionalidades* (81%), *capacidade de armazenamento* (51%) e *atendimento técnico* (90%). **A média alcançada foi 80,80%.**

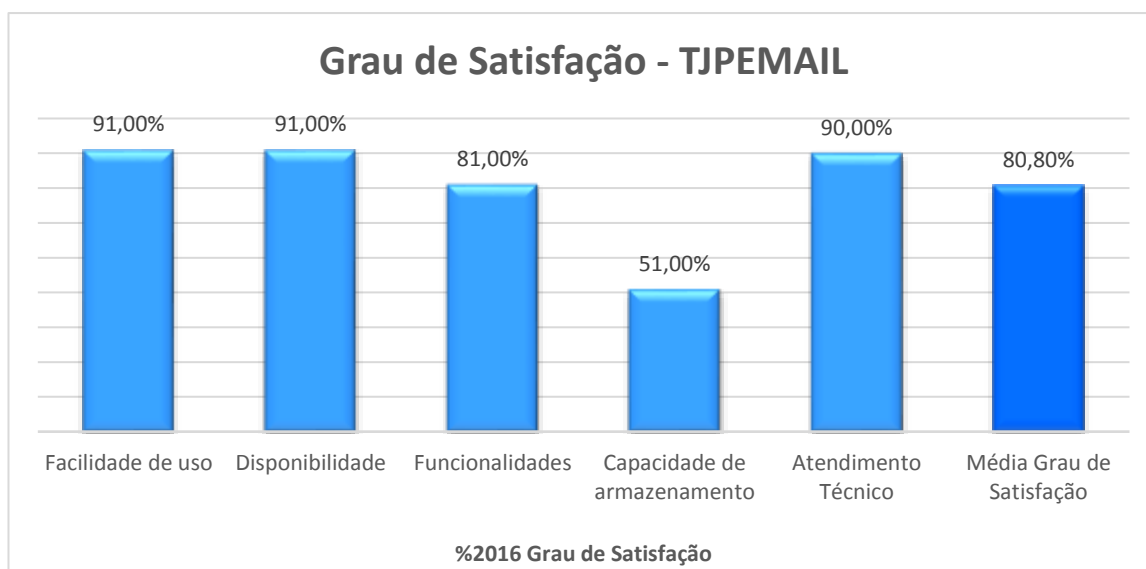


Figura 17 – Grau de Satisfação – Correio Eletrônico TJPMAIL

Análise comparativa (2013, 2015 e 2016): os usuários se mostraram satisfeitos com o TJPEMail, porém, na média, houve uma diminuição do grau de satisfação em 2,12%.

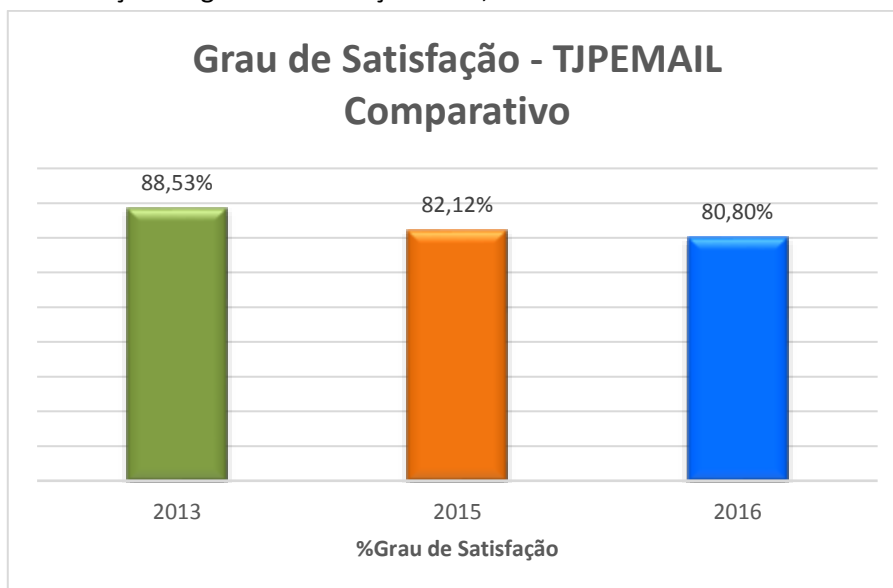


Figura 18 – Comparativo do Grau de Satisfação – Correio Eletrônico

2.9. Sistema Processo Judicial Eletrônico – PJE

Na questão 13, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Processo Judicial Eletrônico-PJE. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (69%), *disponibilidade* (71%), *funcionalidades* (65%), *atendimento técnico* (73%), *atualizações* (70%), *treinamento* (52%) e *documentação* (67%). **A média alcançada foi 66,71%.**

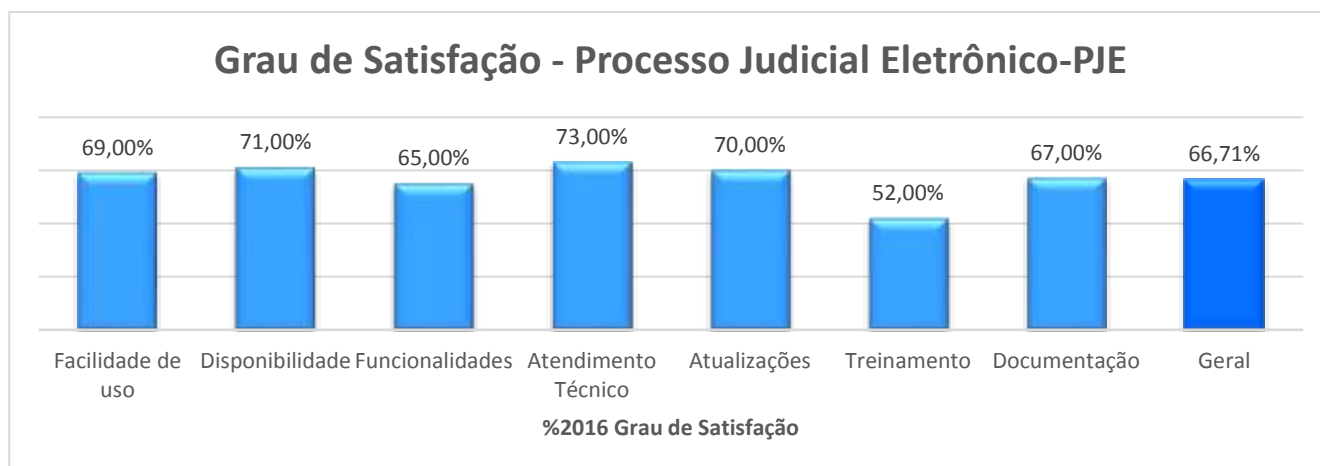


Figura 19 – Grau de Satisfação – PJE

Análise comparativa (2013, 2015 e 2016): os usuários não se mostraram muito satisfeitos com PJE pois houve uma diminuição do grau de satisfação em 10,42% em relação a 2013 e 1,75% em 2016 em relação a 2015.

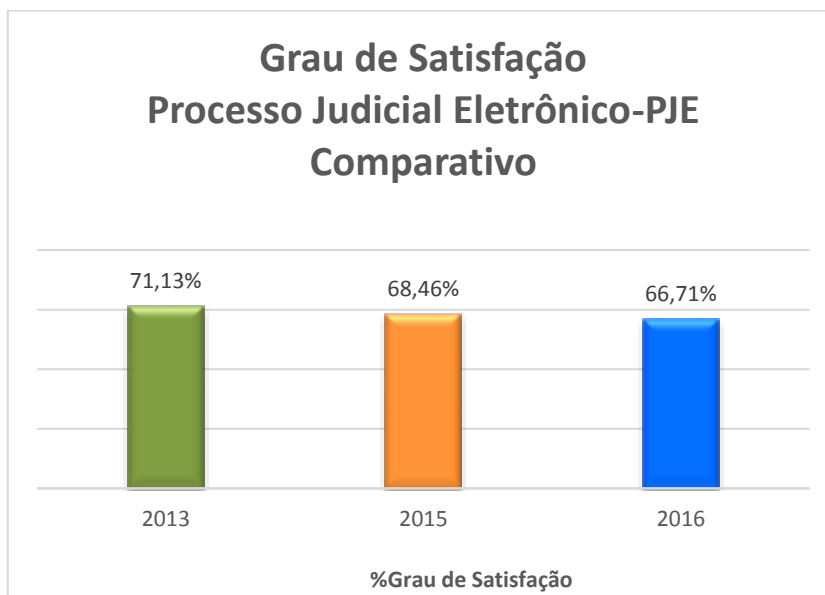


Figura 20 – Comparativo - Grau de Satisfação – PJE

2.10. Sistema Diário da Justiça Eletrônico - DJE

Na questão 14, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Diário da Justiça Eletrônico-DJE. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (96%), *disponibilidade* (96%), *funcionalidades* (93%), *atendimento técnico* (96%), *atualizações* (95%), *treinamento* (80%) e *documentação* (92%). **A média alcançada foi 92,57%.**

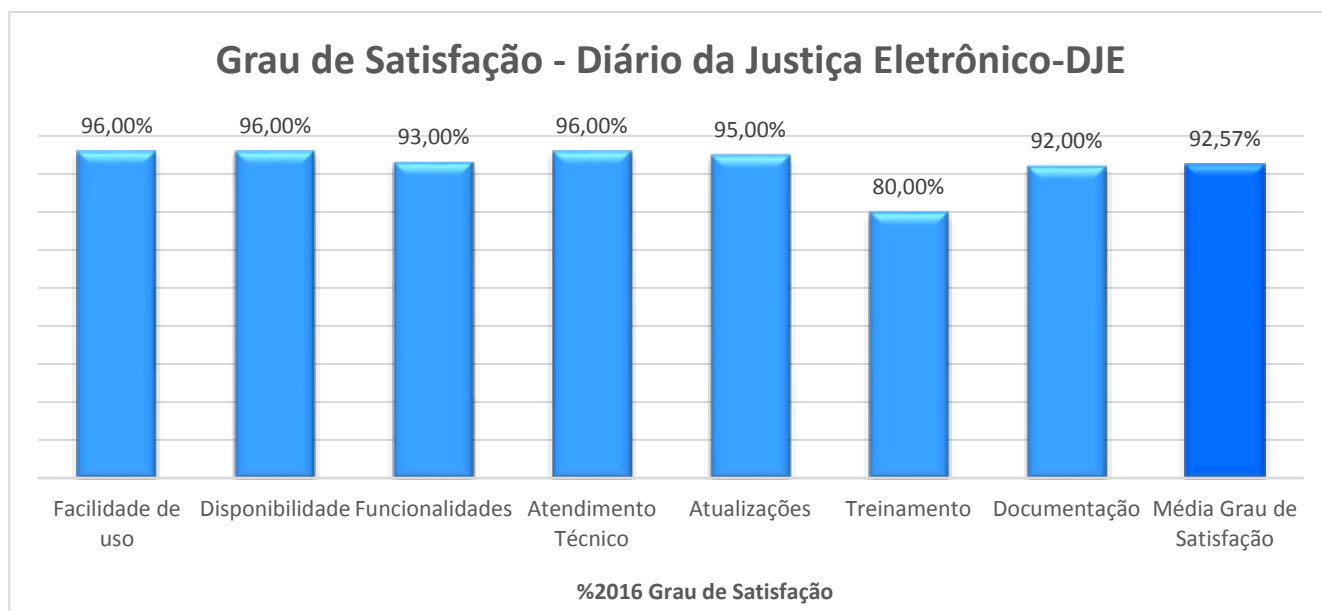


Figura 21 – Grau de Satisfação – DJE

Análise comparativa (2013, 2015 e 2016): os usuários se mostraram satisfeitos com o DJE, porém houve uma diminuição do grau de satisfação em 1,42% em relação a 2013 e 1,19% em relação a 2015.

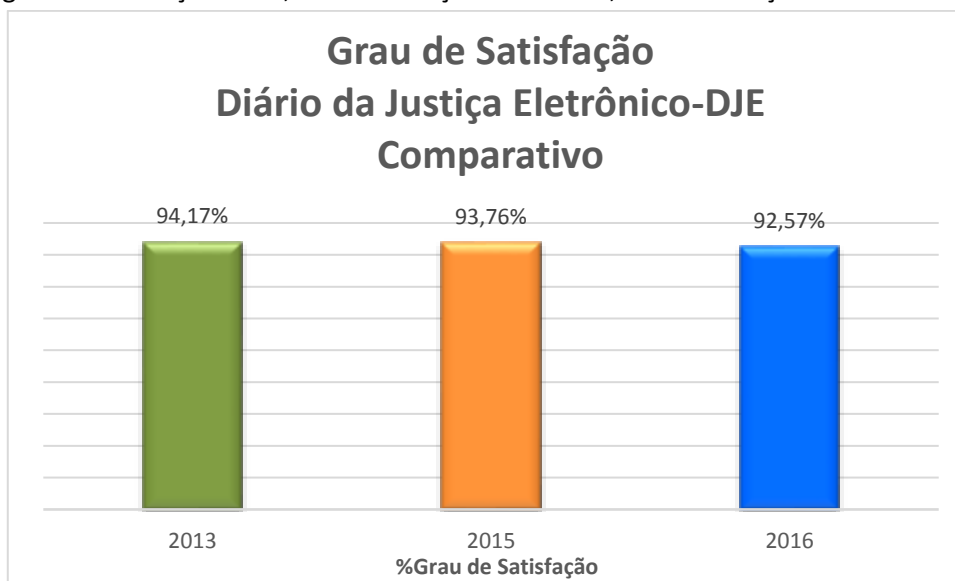


Figura 22 – Comparativo - Grau de Satisfação – DJE

2.11. Sistema TJPEMETAS

Na questão 15, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço TJPEMETAS. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (82%), *disponibilidade* (85%), *funcionalidades* (81%), *atendimento técnico* (86%), *atualizações* (84%) e *documentação* (82%). **A média alcançada foi 83,33%.**

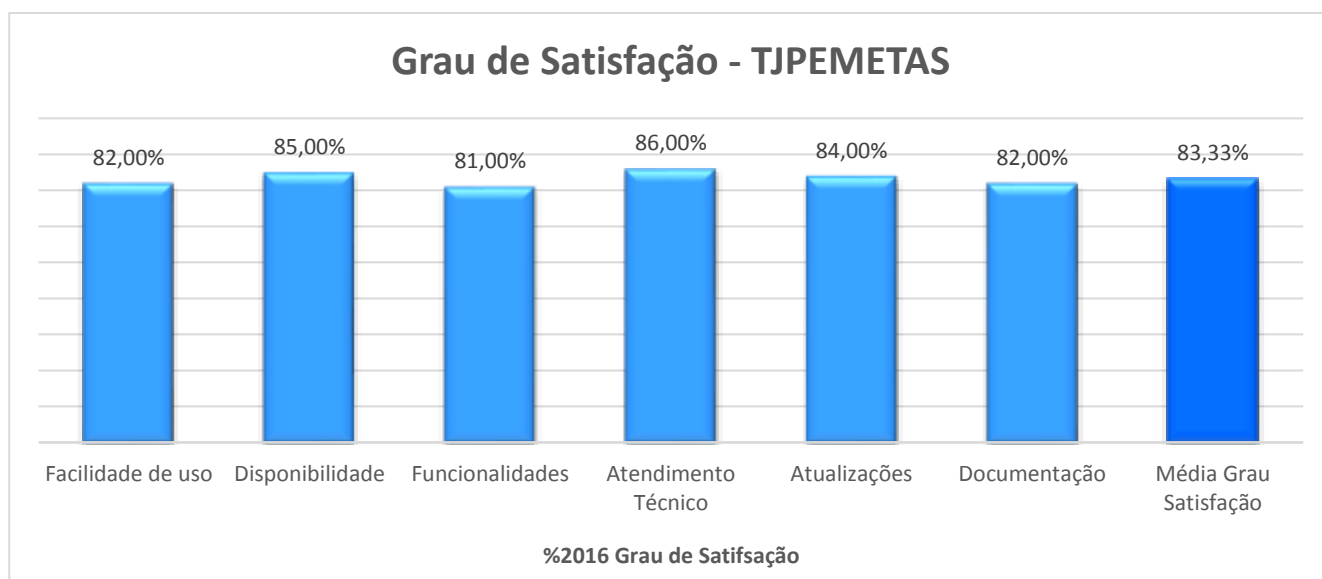


Figura 23 – Grau de Satisfação – TJPEMETAS

Análise comparativa (2015 e 2016): os usuários se mostraram satisfeitos com o TJPEMETAS, porém houve uma diminuição do grau de satisfação em 3,87% em relação a 2015.

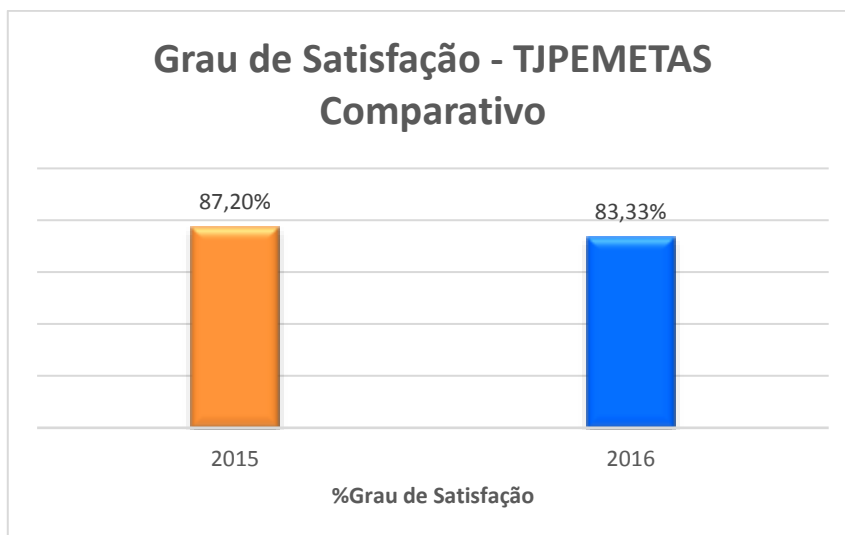


Figura 24 – Comparativo - Grau de Satisfação – TJPEMETAS

2.12. Sistema Malote Digital

Na questão 16, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Malote Digital. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (86%), *disponibilidade* (87%), *funcionalidades* (87%), *atendimento técnico* (87%), *atualizações* (85%), *treinamento* (74%) e *documentação* (83%). **A média alcançada foi 84,14%**. Entretanto, observamos que treinamento é um aspecto do serviço a ser melhorado.

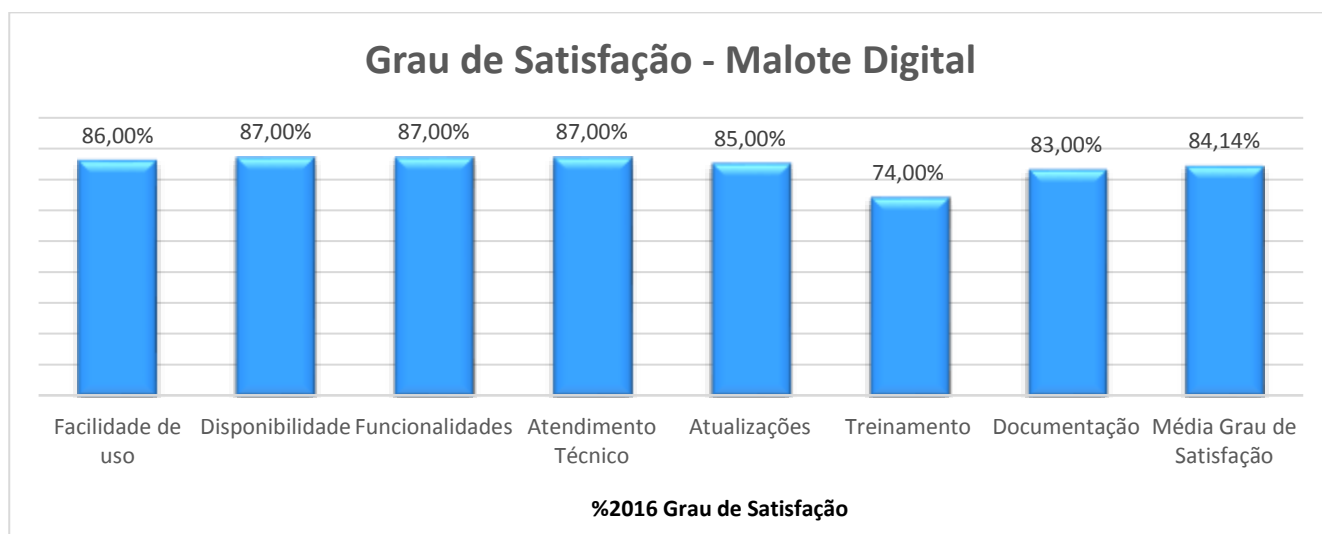


Figura 25 – Grau de Satisfação – Malote Digital

Análise comparativa (2013, 2015 e 2016): os usuários se mostraram satisfeitos com Malote Digital, aumentando em 2,25% o grau de satisfação em relação a 2013. Porém houve queda no grau de satisfação em 3,49% em relação a 2015.

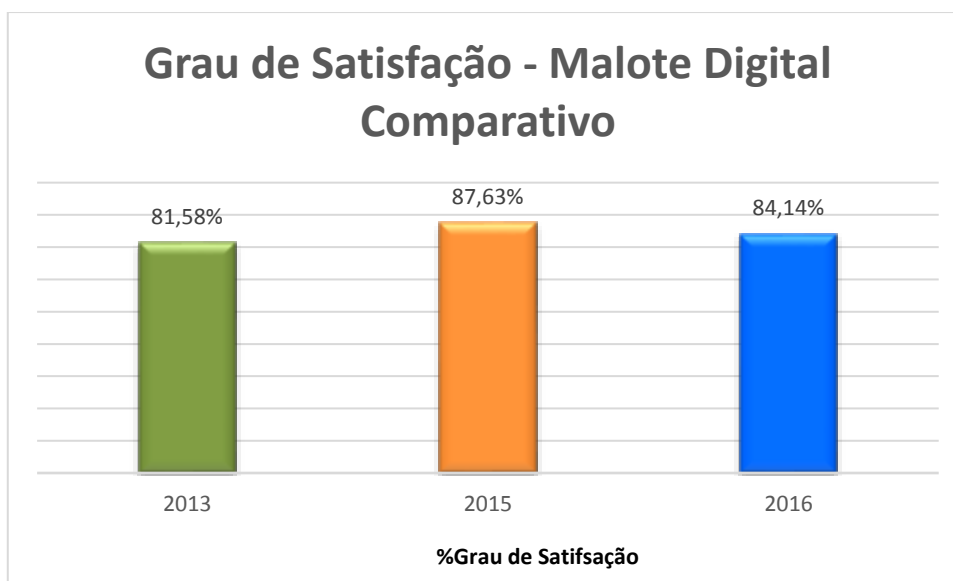


Figura 26 – Comparativo - Grau de Satisfação – Malote Digital

2.13. Sistema Avaliação de Competência

Na questão 17 foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao sistema Avaliação de Competência. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (83%), *disponibilidade* (86%), *funcionalidades* (83%), *atendimento técnico* (86%), *atualizações* (84%), *treinamento* (73%) e *documentação* (82%). **A média alcançada foi 82,43%**. No geral, os usuários se mostraram satisfeitos. Entretanto, observamos que treinamento é um aspecto do serviço a ser melhorado

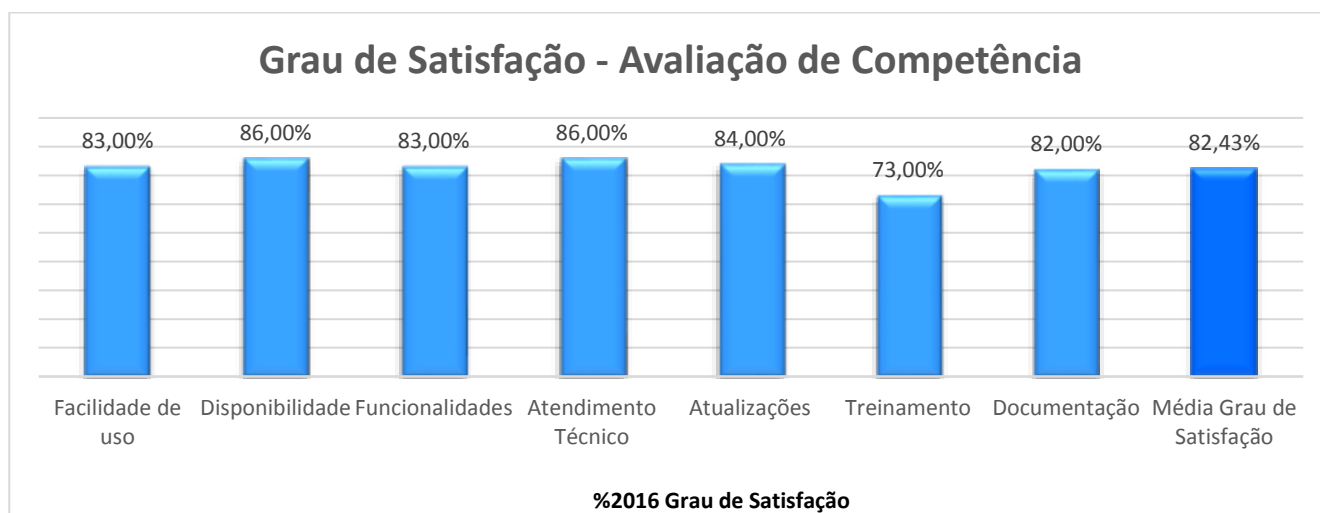


Figura 27 – Grau de Satisfação – Avaliação de Competência

Como este serviço foi disponibilizado em 2016, não há comparativo com os outros anos.

2.14. Sistema Portal (Serviços disponíveis no Portal e na Intranet)

Na questão 18, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Portal. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (90%), *disponibilidade* (93%), *funcionalidades* (87%), *atendimento técnico* (92%), *atualizações* (88%), *treinamento* (78%) e *documentação* (86%). **A média alcançada foi 87,71%**. Entretanto, observamos que treinamento é um aspecto do serviço a ser melhorado

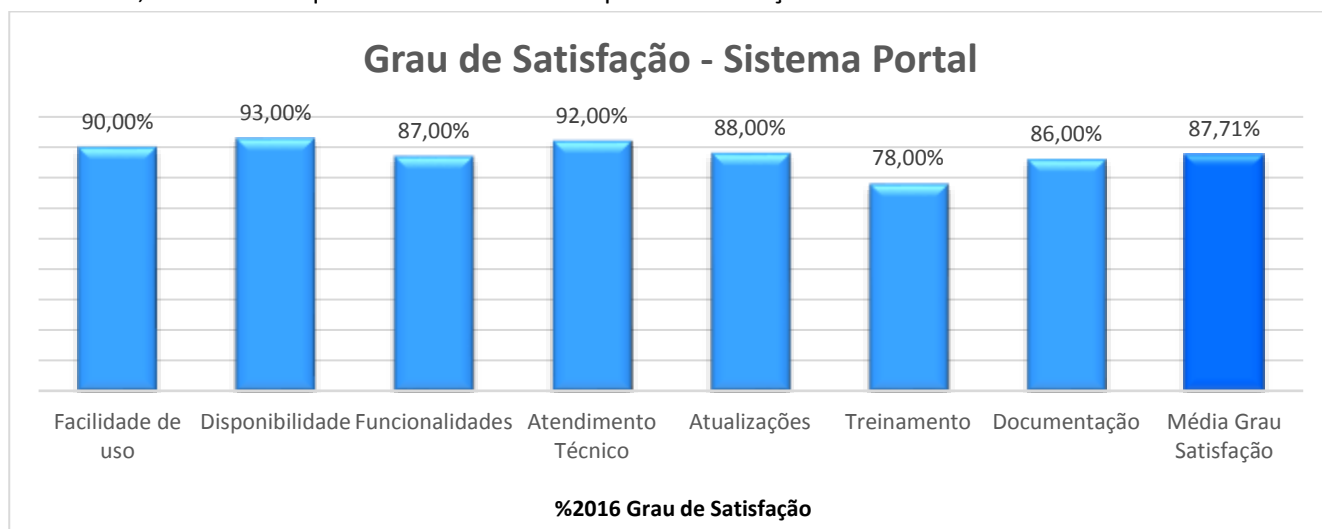


Figura 28 – Grau de Satisfação – Sistema Portal

Análise comparativa (2013, 2015 e 2016): 87,71% dos pesquisados em 2016 se mostraram satisfeitos com os serviços disponíveis no Portal. Um resultado menor que 2015 (-1,47%) e 1,63% superior ao ano 2013.

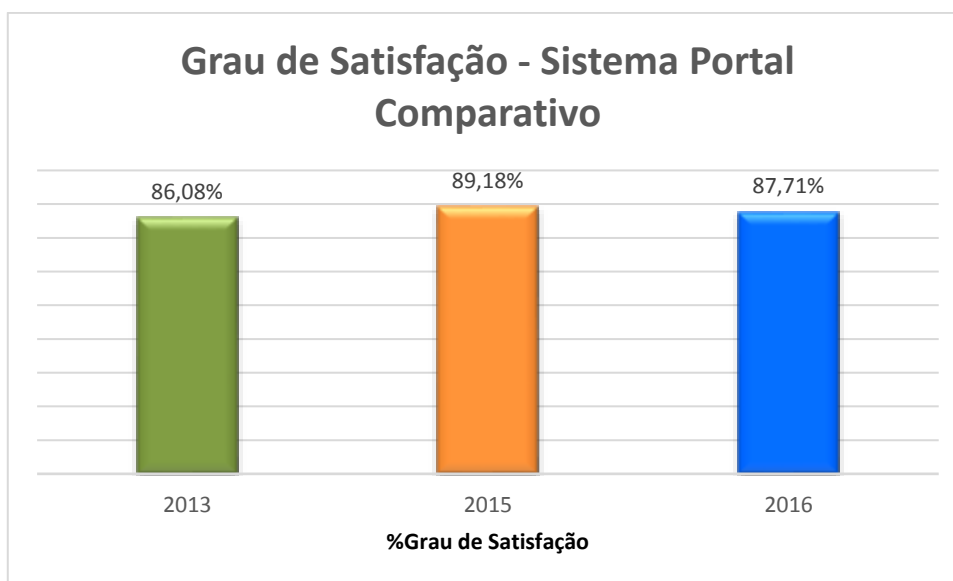


Figura 29 – Comparativo - Grau de Satisfação – Serviços disponíveis no Portal

RESULTADO DAS RESPOSTAS ABERTAS E SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES

Do total de 781 participantes da pesquisa, 242 responderam às questões abertas das quais, conseguimos extrair 350 sugestões.

Estas sugestões foram categorizadas em Sistemas, Atendimento ao Usuário, Email (Correio Eletrônico), Equipamentos, Redes, Percepção de Satisfação, Gestão de Pessoas, Relacionamento, Inovação, Portal, Telefonia, Governança, Outros, Aplicativos e Assuntos Externos à Secretaria, a fim de facilitar o encaminhamento para as áreas da SETIC para que elas possam analisá-las e dar o tratamento adequado.

Podemos observar que grande parte das sugestões foi para melhoria dos Sistemas (23,51%), seguido de Atendimento ao Usuário (22,29%), E-mail (12,86%), Equipamentos (10,00%) e Redes (7,71%). As demais categorias representaram 31,13% das sugestões dadas.

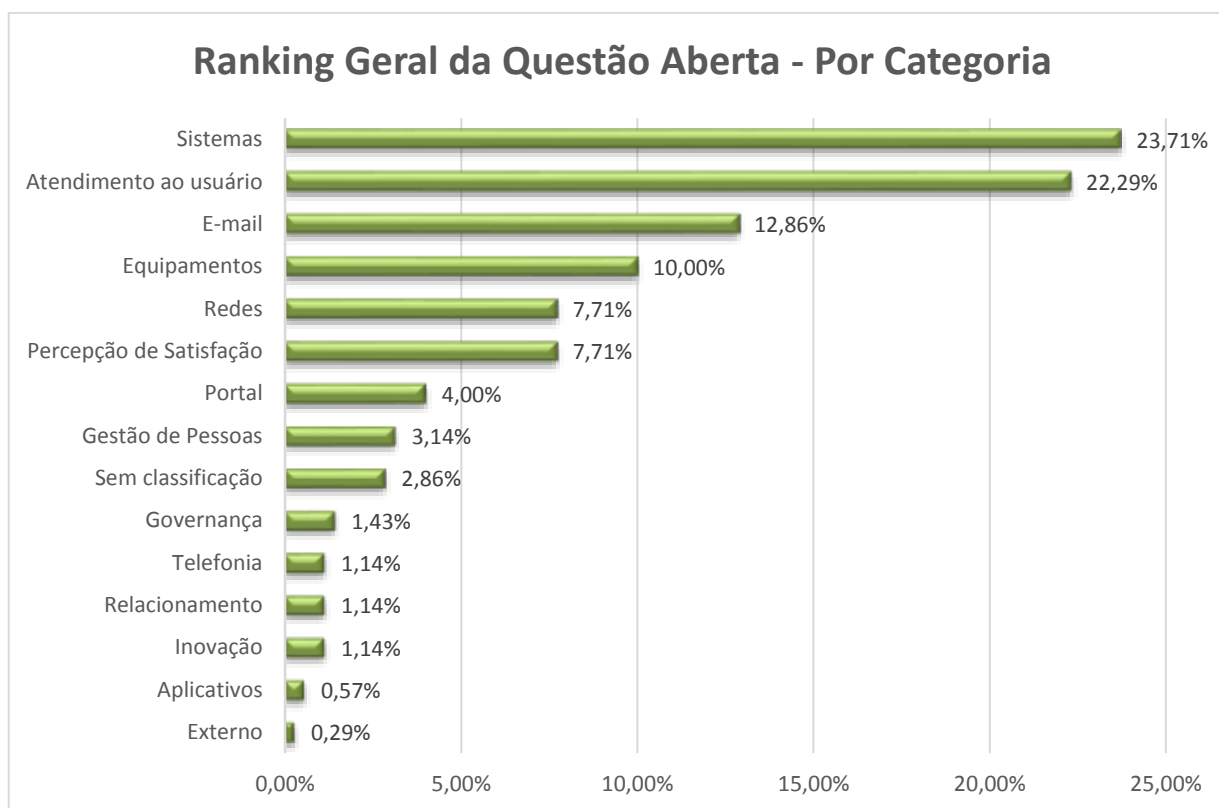


Figura 30 – Ranking Geral da Questão Aberta – Por Categoria

Ao fazermos um Ranking da questão aberta sem categorizá-la, percebemos, de maneira mais significativa, 10,57% dos pesquisados responderam que necessitam de um tamanho maior de caixa postal de e-mail, 8,00% sugeriram disponibilizar/melhorar treinamento para sistemas, 6,57% sugeriram aumentar a velocidade da internet, 6,00% que o tempo de atendimento/solução fosse melhorado e 4,57% elogiaram ou disseram que estavam satisfeitos com os serviços prestados.



Figura 31 – Ranking Geral da questão aberta – Detalhado

Observações:

1. O detalhamento por categoria poderá ser visto no Anexo 1 deste documento.
2. Algumas sugestões dadas pelos participantes foram muito específicas e foram entendidas como solicitações que podem ser registradas pela Central de Serviços para encaminhamento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A PESQUISA

De uma forma resumida, observamos os seguintes resultados:

O grau de satisfação dos aspectos gerais dos serviços prestados pela SETIC, alcançou 90,17%. Valor acima da meta de 90% estabelecida no PETIC (Planejamento Estratégico de TIC). Houve uma pequena diminuição de 0,66pp ou 0,73% do índice alcançado em 2015(90,83%).

Dos aspectos avaliados, o maior grau de satisfação foi em relação ao *nível técnico da equipe de TIC (95%)* e o menor, ao *tempo médio de atendimento dos serviços de TIC (84%)*.

Alcançaram a meta de grau de satisfação em 2016, os serviços avaliados: Atendimento Presencial (93,33%) e Diário da Justiça eletrônico (92,57%)

Os serviços avaliados, Telefonia (89,25%), Portal (87,71%), Portal WEB de Atendimento (85,47%), Malote Digital (84,14%), TJPEMetas (83,33%), Avaliação de Competência (82,43%), Equipamentos (80,62%) e TJPEMail (80,00%) ficaram próximos da meta.

Não tiveram boa avaliação, os serviços: Acesso à Internet (71,00%) e Processo Judicial Eletrônico – PJE (66,71%).

Observamos melhoria em relação ao grau de satisfação obtido em 2015 apenas do seguinte:

Atendimento Presencial (93,33%)

As sugestões de melhorias mais indicadas pelos participantes da pesquisa foram: aumentar o tamanho da caixa postal de e-mail, melhorar o tempo de atendimento/solução, aumentar a velocidade da internet e melhorar a qualidade do sistema PJE.

Através dos dados analisados, foram identificados pontos de melhoria que serão analisados a fim de aumentar a qualidade dos serviços de TIC. De uma maneira geral, entendemos que houve uma boa prestação dos serviços, contudo, ficou claro que há, ainda, vários aspectos a se aprimorar para que a SETIC alcance a excelência operacional que é um dos seus objetivos.

PESSOAS ENVOLVIDAS NA ELABORAÇÃO DA PESQUISA

ELABORAÇÃO DAS QUESTÕES

- Percival Barbosa - AGTIC
- Ana Luísa AGTIC/NGP

OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA

- Claudia Sanzochi AGTIC/NGP
- Rodrigo Belo - AGTIC/NGP

DIVULGAÇÃO

- ASCOM – Assessoria de Comunicação do TJPE – Núcleo de Mídia

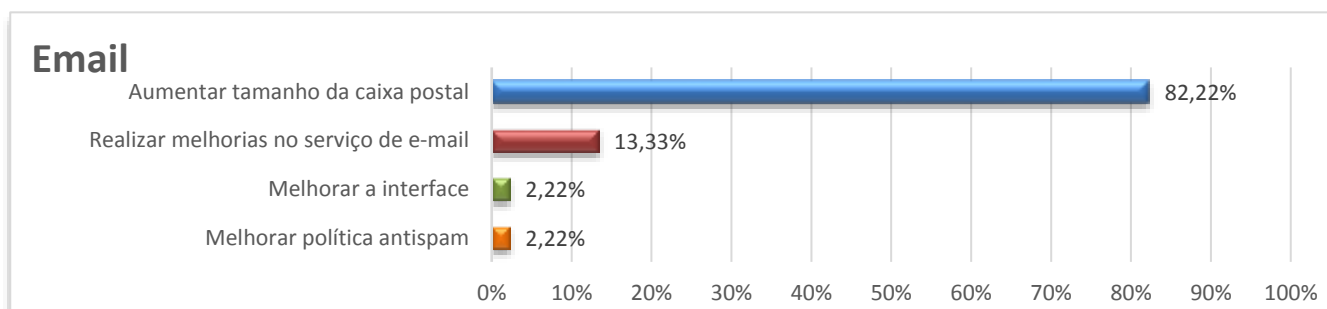
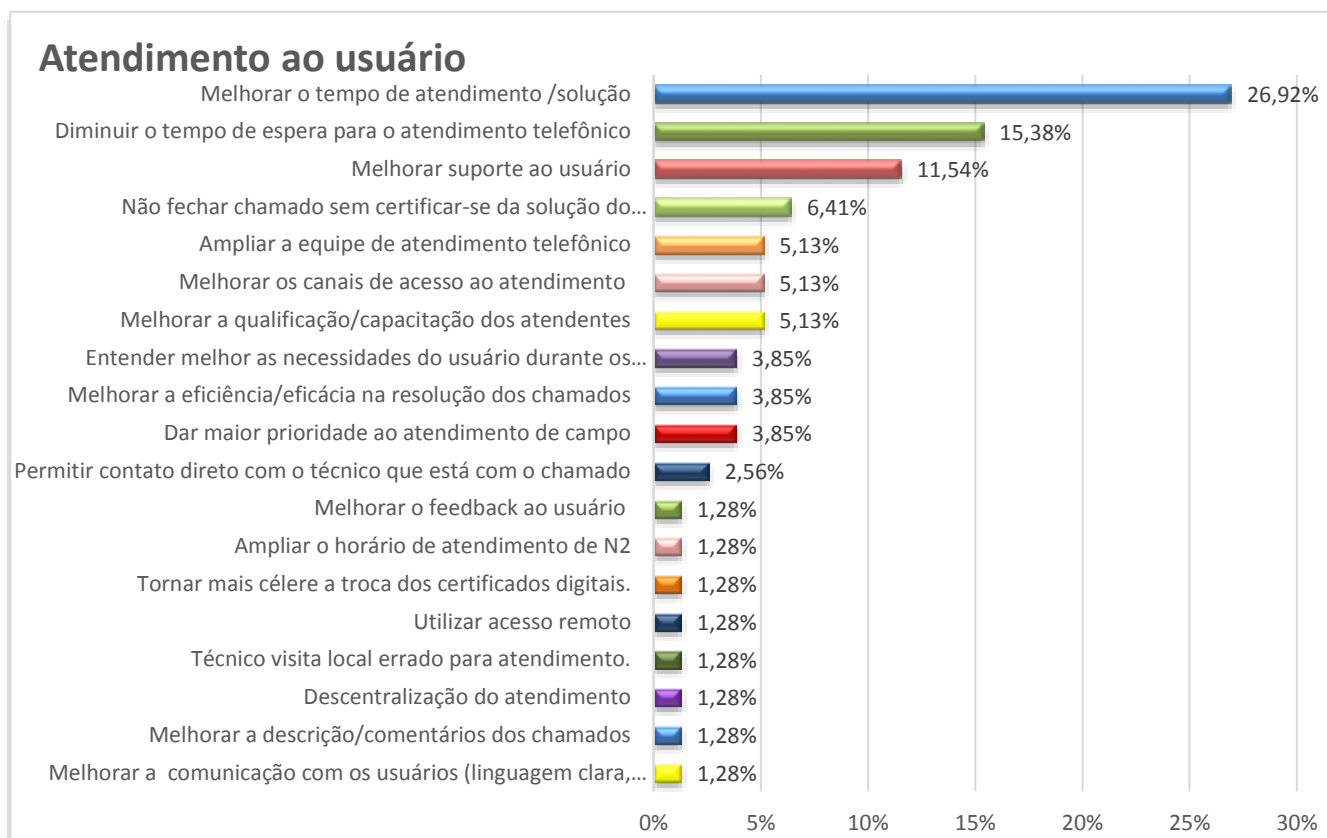
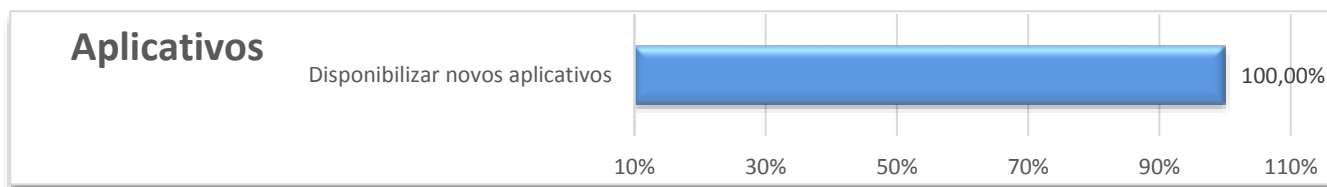
CONSOLIDAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

- Ana Luísa – AGTIC/NGP
- Claudia Sanzochi - AGTIC/NGP
- Rodrigo Belo - AGTIC/NGP
- Arthur Orlando -AGTIC/NGP

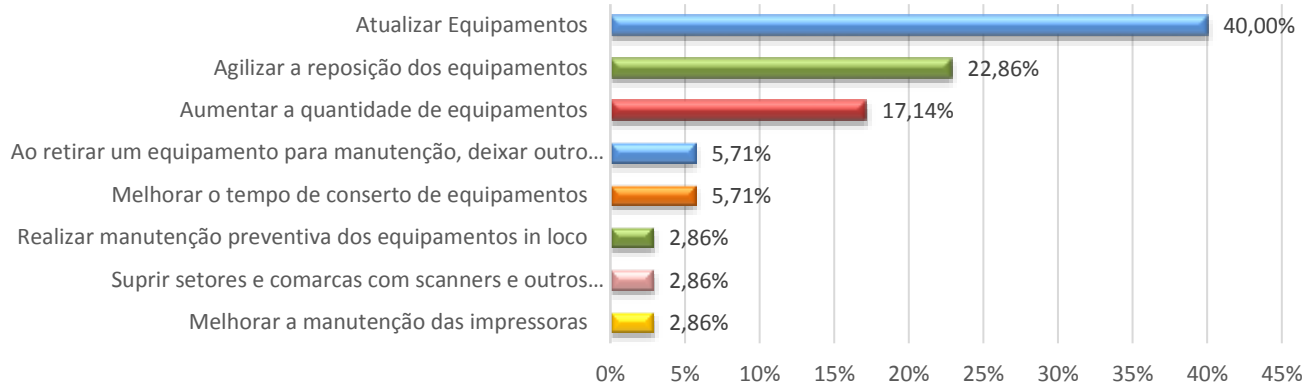
REVISÃO

- Ana Luisa - AGTIC/NGP

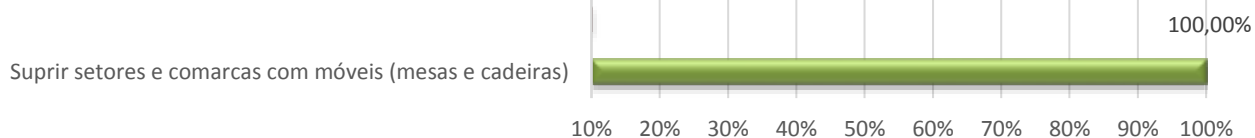
APÊNDICE A – SUGESTÕES DE MELHORIA POR CATEGORIA



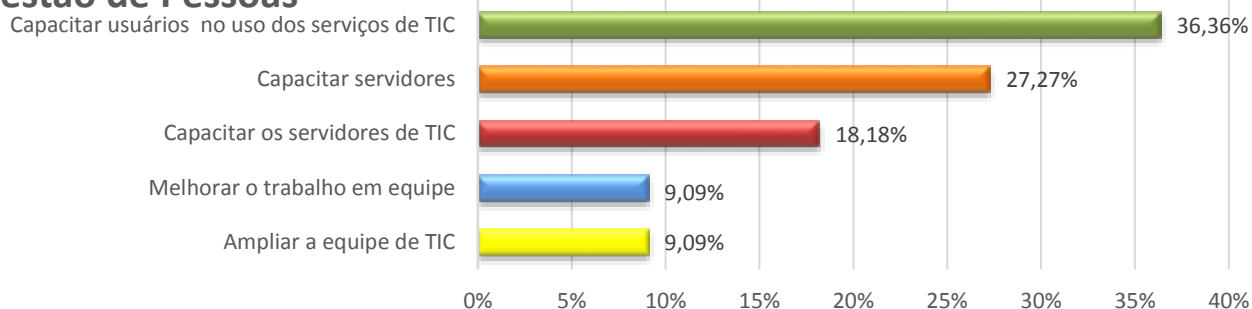
Equipamentos



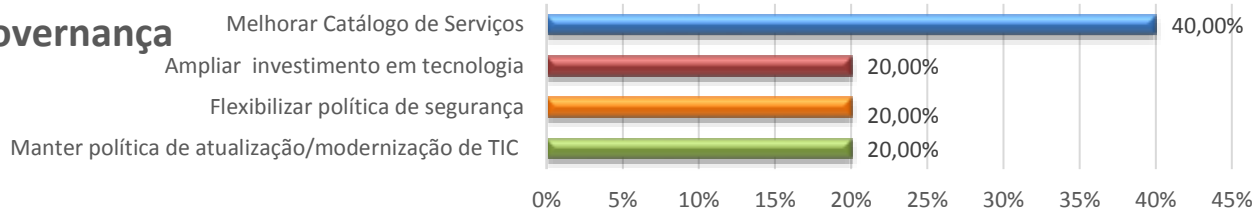
Externo à Setic



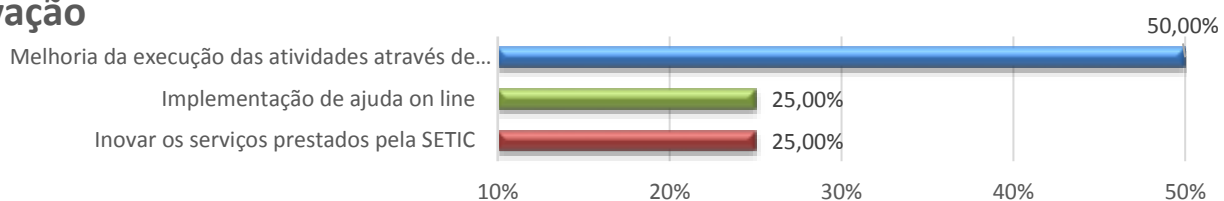
Gestão de Pessoas



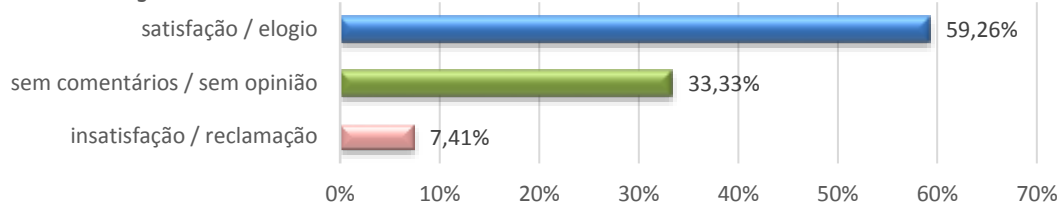
Governança



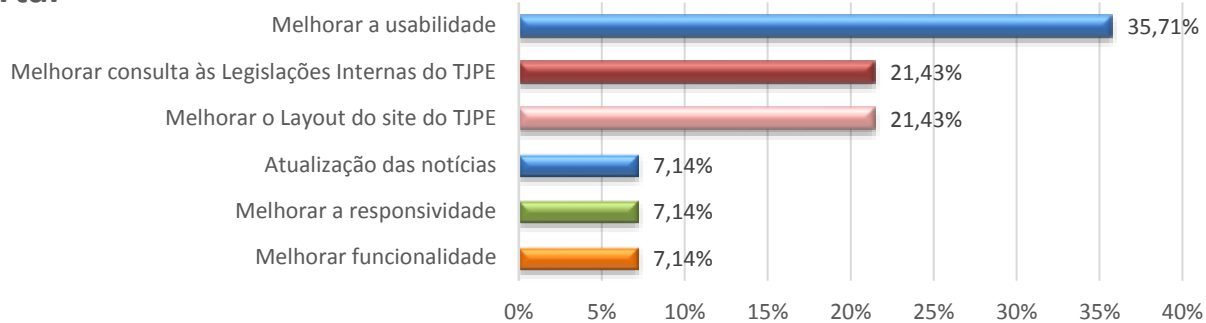
Inovação



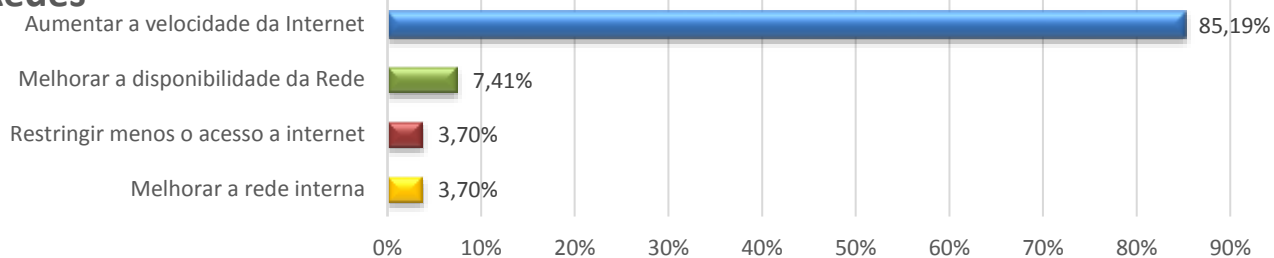
Percepção da satisfação



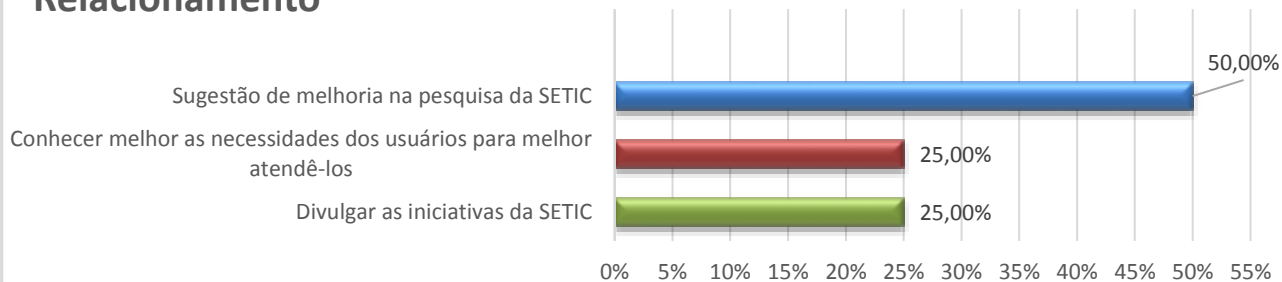
Portal



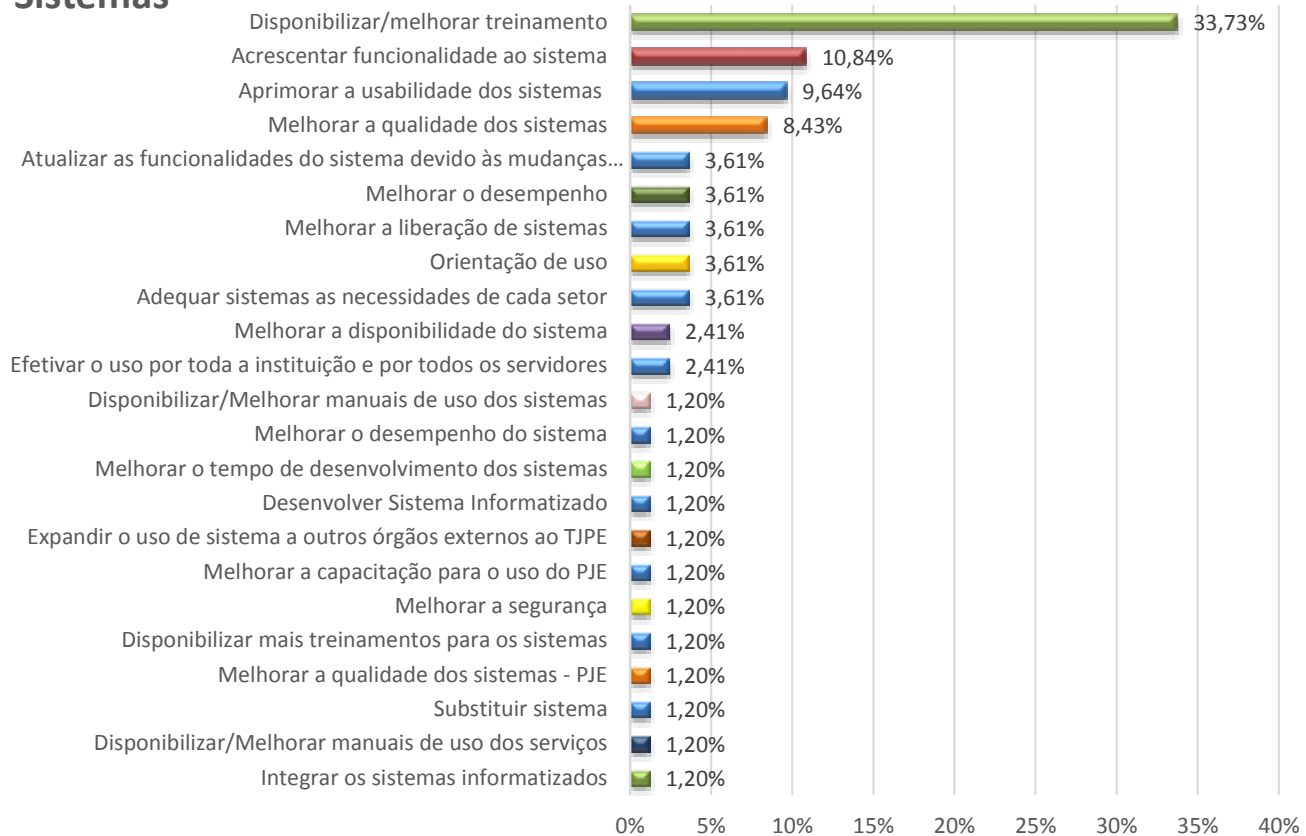
Redes



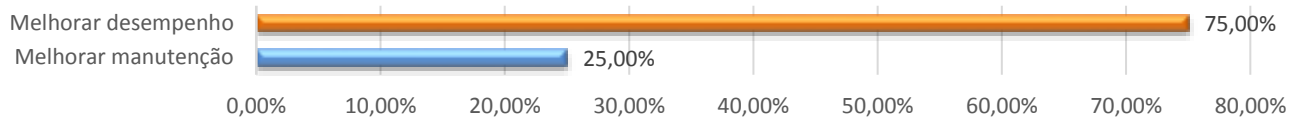
Relacionamento



Sistemas



Telefonia



APÊNDICE B – SUGESTÕES DE MELHORIA POR SERVIÇO

