



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	2
RESULTADO DA PESQUISA.....	3
1. Perfil do Usuário.....	3
1.1. Tipo de Usuário	3
1.2. Local de Atuação	3
1.3. Lotação.....	3
1.4. Tempo de Serviço.....	4
2. Grau de Satisfação.....	5
2.1. Central de Serviços – Portal Web de Atendimento TIC	5
2.2. Central de Serviços - Atendimento Telefônico	5
2.3. Central de Serviços – Atendimento Presencial.....	6
2.4. Equipamentos de TIC	8
2.5. Acesso à Internet.....	8
2.6. Serviço de Telefonia	9
2.7. Serviço de Rede Sem Fio (WIFI).....	10
2.8. Serviço de Correio Eletrônico TJPEMAIL.....	11
2.9. Sistema Processo Judicial Eletrônico – PJE	12
2.10. Sistema Diário da Justiça Eletrônico - DJE	13
2.11. Sistema TJPEMETAS	14
2.12. SEI – Sistema Eletrônico de Informações	15
2.13. Portal Institucional (Serviços disponíveis no Portal).....	16
2.14. Intranet	17
2.15. Avaliação dos Serviços prestados pela SETIC.....	18
RESULTADO DAS RESPOSTAS ABERTAS E SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A PESQUISA.....	23
PESSOAS ENVOLVIDAS NA REALIZAÇÃO DA PESQUISA	24

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 2019.

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 2016 e 2017. 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. No ano de 2018 não houve realização de pesquisa de satisfação.

A pesquisa foi realizada no período compreendido entre **03/06/2019 a 03/07/2019** e teve a participação de **278** pessoas.

Em relação às pesquisas anteriores, a questão que perguntava sobre a avaliação geral dos serviços prestados foi modificada para o usuário avaliar de zero a dez para os serviços prestados pela SETIC. O serviço Diárias foi retirado da pesquisa a partir deste ano. E foram adicionados dois novos serviços na pesquisa, que são: Rede Sem Fio (WIFI) e Intranet, que nas pesquisas anteriores era avaliado junto com o Portal TJPE.

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 2019 é 90%.

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação agradece a colaboração de todos que participaram da pesquisa de satisfação de 2019, 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 (95,68%) é do tipo servidor. Registramos também a participação dos magistrados (3,24%) e terceirizados (1,08%). Não houve participação de voluntários nem de estagiários.

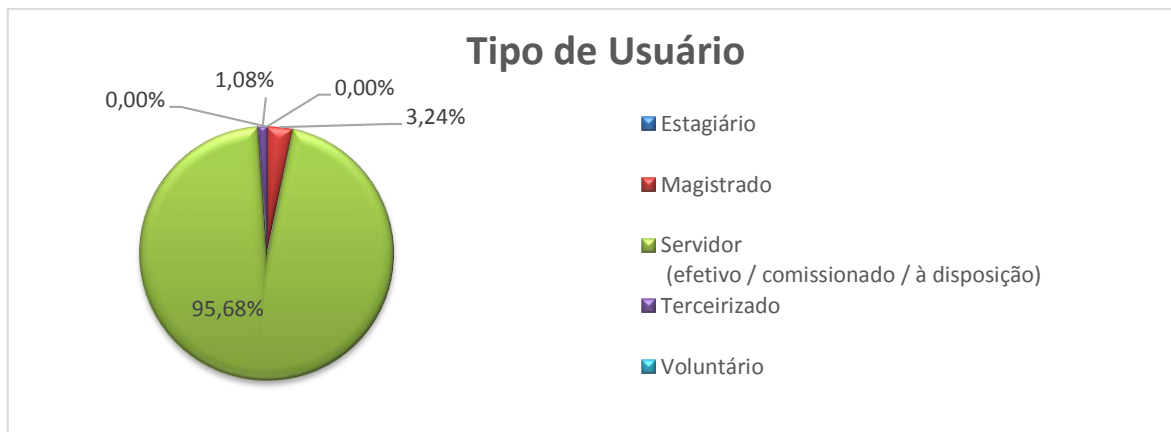


Figura 1 – Tipo do Usuário

1.2. Local de Atuação

Das 278 pessoas que participaram da pesquisa, a maior parte delas atuam na Capital (60,79%), seguido do Interior (26,62%) e da Região Metropolitana (12,59%).

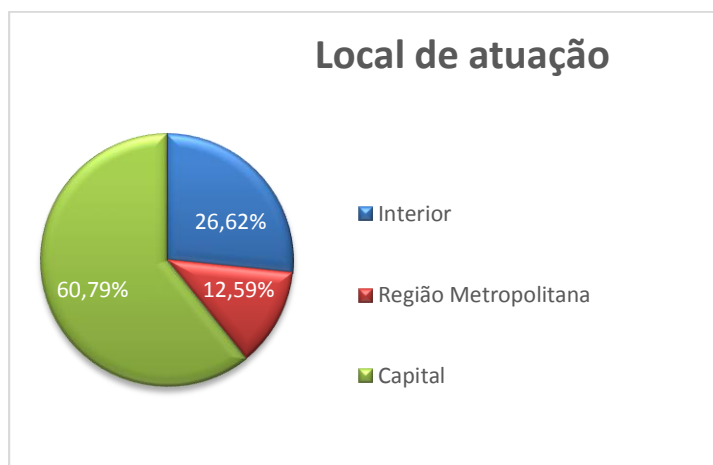


Figura 2 – Local de Atuação

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 (35,25%), Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (17,63%) e Presidência (6,47%). As demais áreas do Tribunal nominadas participaram da pesquisa em uma menor escala.

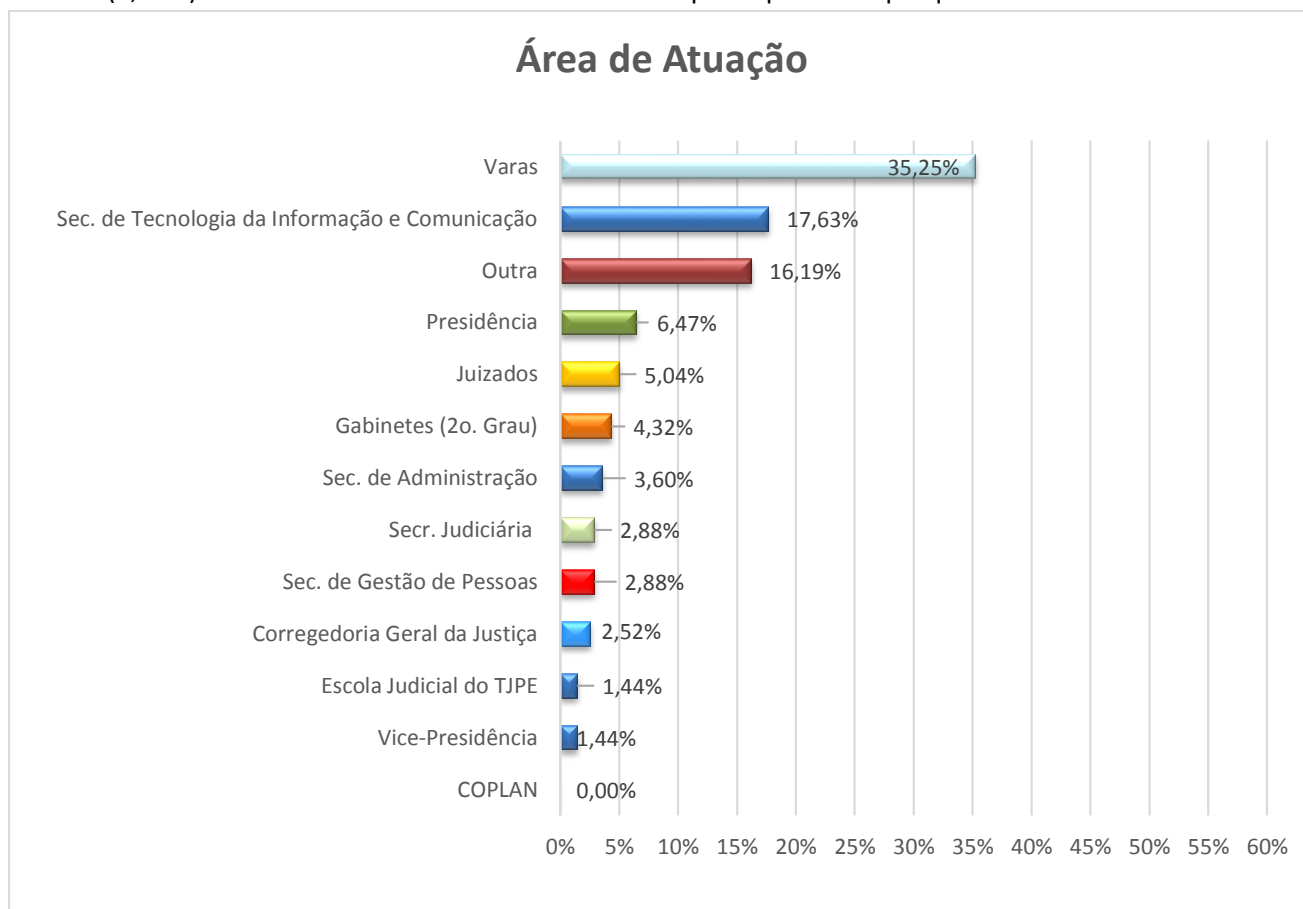


Figura 3 – Área de Atuação

1.4. Tempo de Serviço

Em relação ao tempo de serviço do usuário no TJPE, a faixa que teve maior valor percentual foi dos participantes com mais de 15 anos de TJPE, com 40,29%. Em segundo lugar, a faixa dos 10 a 15 anos de serviço, com 38,13%. Logo em seguida, em terceiro lugar, foi a faixa de 4 a 9 anos, com 17,27%. E na faixa dos 0 a 3 anos, com 4,32%.

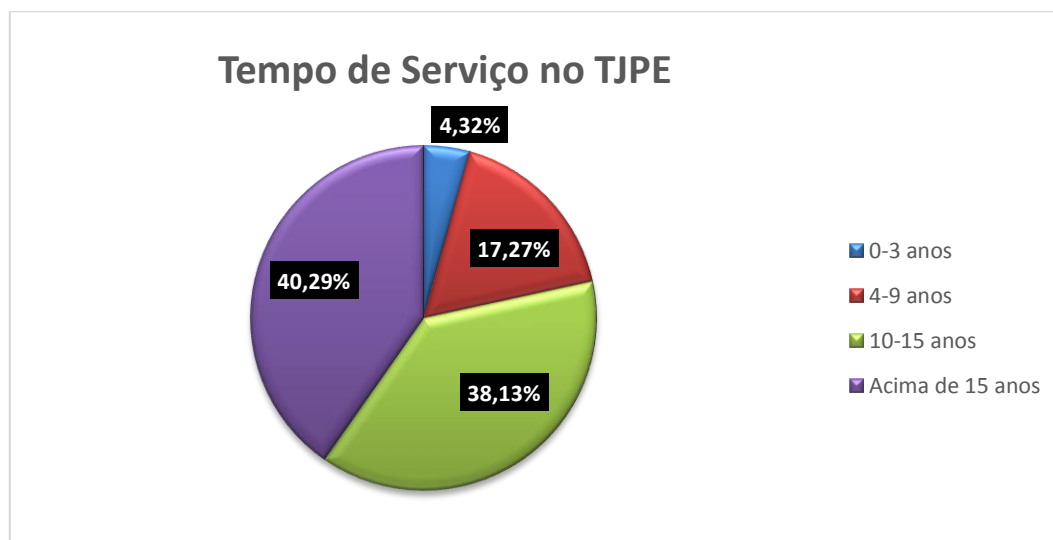


Figura 4 – Tempo de serviço dos participantes

2. Grau de Satisfação

2.1. Central de Serviços – Portal Web de Atendimento TIC

Na questão 5 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* e *funcionalidades*. O maior grau de satisfação foi em relação ao aspecto *disponibilidade* (93,25%) e o menor, ao aspecto *funcionalidades* (83,73%). **A média alcançada foi de 87,83%.**

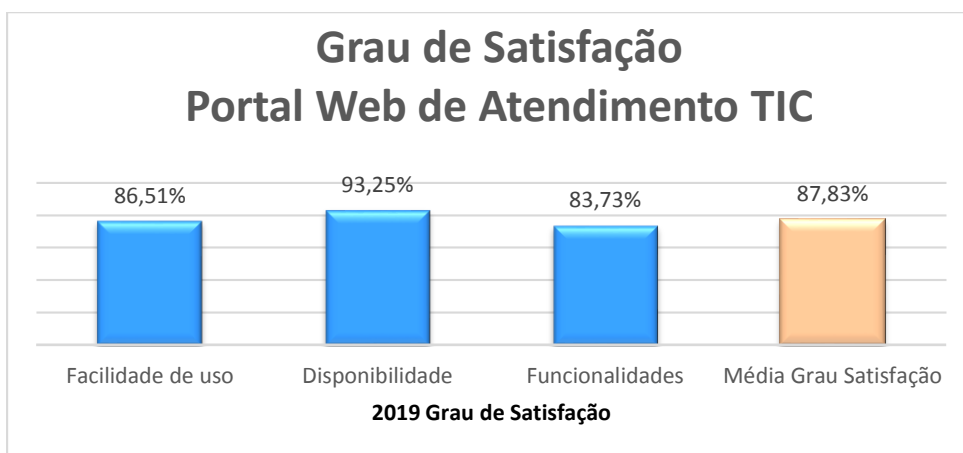


Figura 7 –Grau de satisfação – Portal Web de atendimento TIC

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): o aumento da média em 2019 em relação aos anos anteriores foi devido ao aumento da satisfação nos três aspectos mencionados de alguns pontos percentuais, com pode ser visto na figura 8.

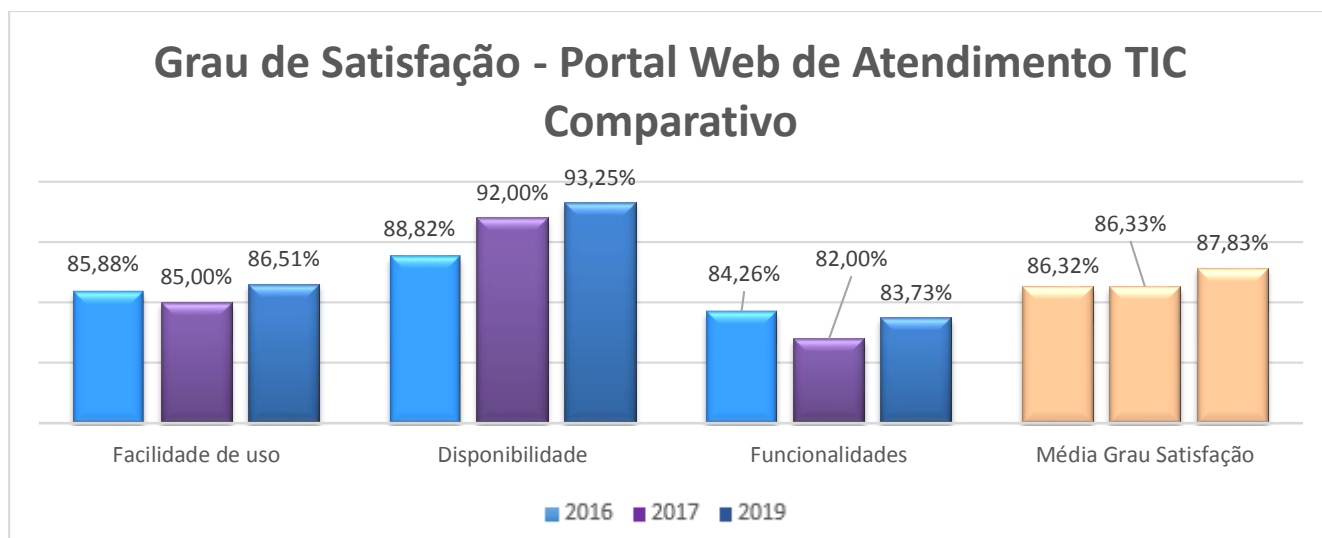


Figura 8 –Comparativo de Grau de satisfação do Portal Web de atendimento TIC

2.2. Central de Serviços - Atendimento Telefônico

Na questão 6, 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* (96,65%) e o menor, ao *tempo de atendimento* (79,93%). **A média alcançada foi 89,41%.**

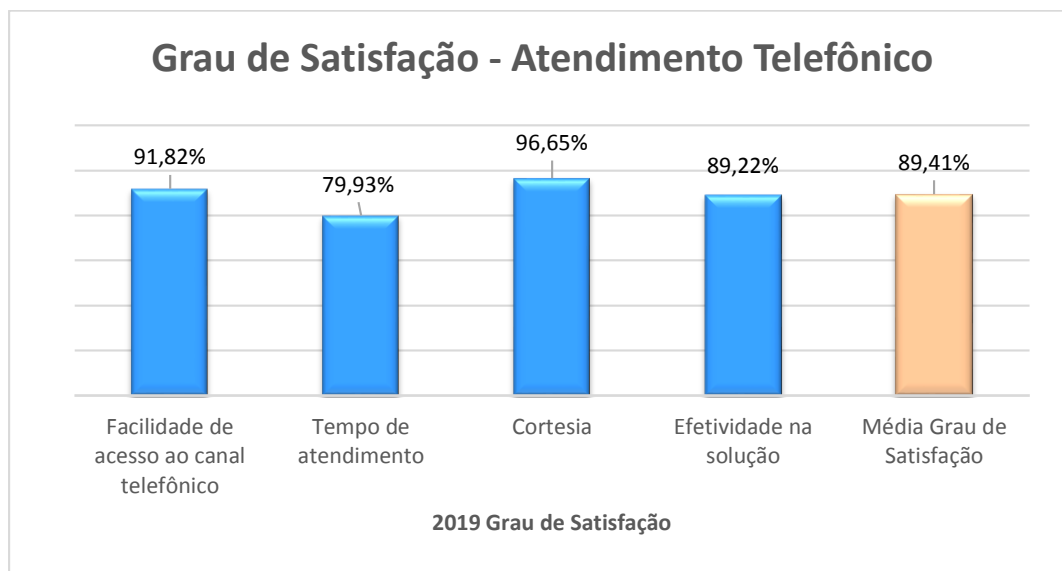


Figura 9 –Grau de satisfação Central de Serviços – Atendimento Telefônico

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): nos aspectos de Facilidade de Acesso e Efetividade da Solução houve melhoria de alguns pontos percentuais no ano de 2019 em relação aos anos anteriores mencionados, como visto na figura 10. Em relação ao tempo de atendimento, houve perda na satisfação só em relação a 2017. E em relação a cortesia, só houve melhoria na satisfação em relação a 2017.

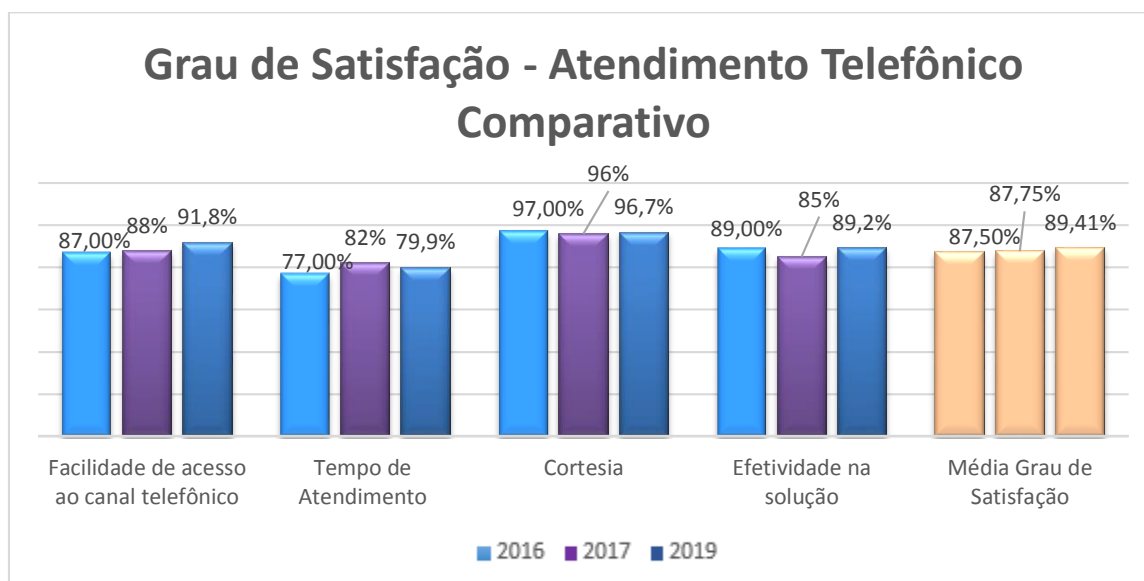


Figura 10 – Comparativo do Grau de Satisfação no Atendimento Telefônico

2.3. Central de Serviços – Atendimento Presencial

Na questão 7, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao Atendimento Presencial com base nos aspectos: *cortesia e efetividade na solução*. **A média alcançada foi 97,06%, constatando um ótimo grau de satisfação.**

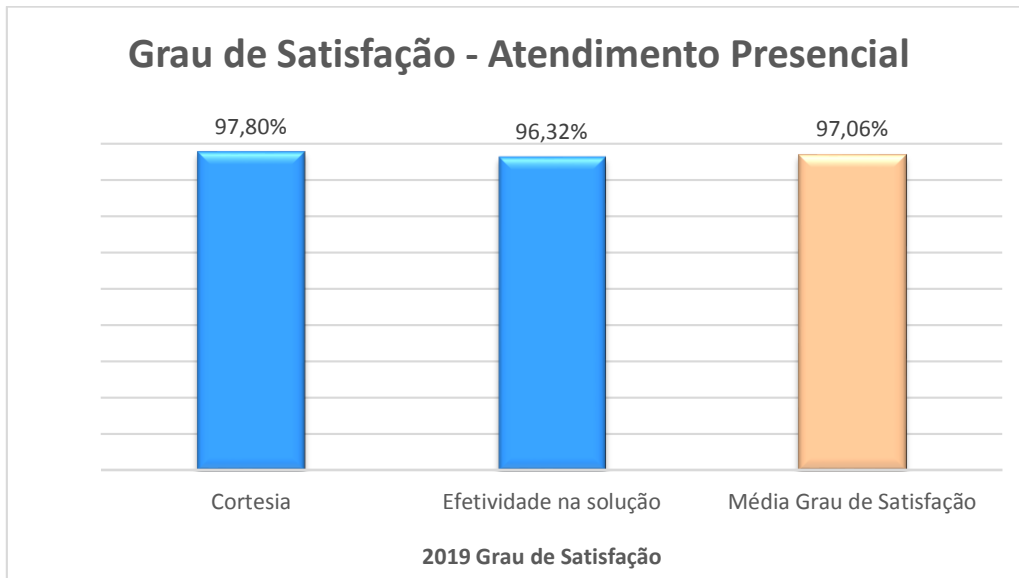


Figura 11 – Grau de Satisfação no Atendimento Presencial

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): O aumento na média da satisfação foi devido a melhoria no aspecto Efetividade na solução, pois o aspecto Cortesia houve uma leve diminuição no seu valor.

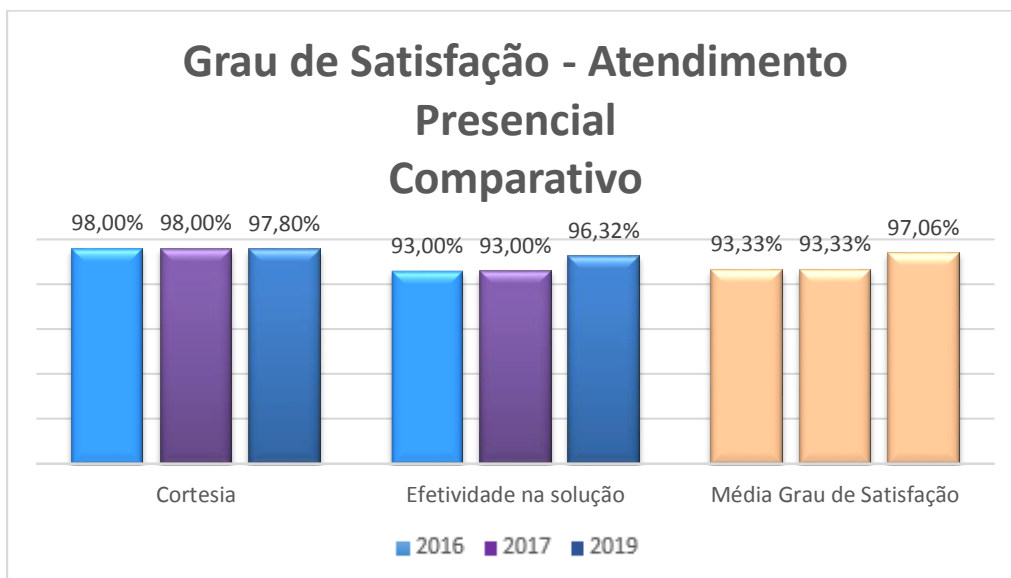


Figura 12 – Comparativo do Grau de Satisfação no Atendimento Presencial

2.4. Equipamentos de TIC

Na questão 8, 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, com 83,09% e o menor, desempenho, com 60,43%. **A média alcançada foi 72,90%.**

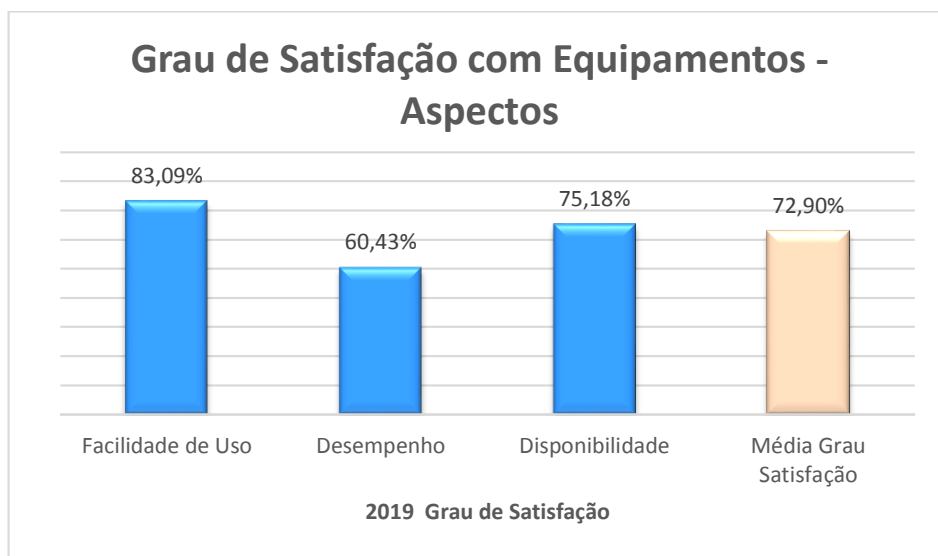


Figura 13 – Grau de satisfação com Equipamentos de TIC

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): Houve uma diminuição na satisfação deste serviço em relação aos anos mencionados. Como se pode ver na figura 14, a diminuição na satisfação foi nos três aspectos, com maior intensidade no aspecto desempenho.

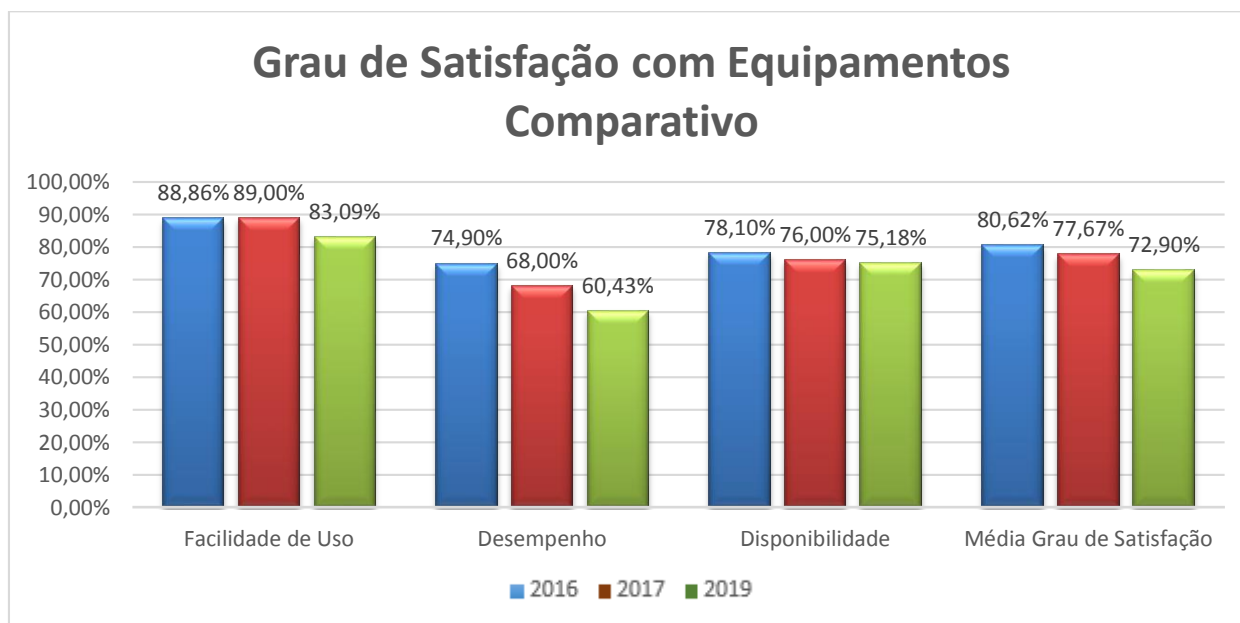


Figura 14 – Comparativo do Grau de satisfação com Equipamentos de TIC

2.5. Acesso à Internet

Na questão 9, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao Acesso à Internet. Foram avaliados os quesitos: velocidade de conexão (70%) e disponibilidade (74%). **A média alcançada foi 72%.**

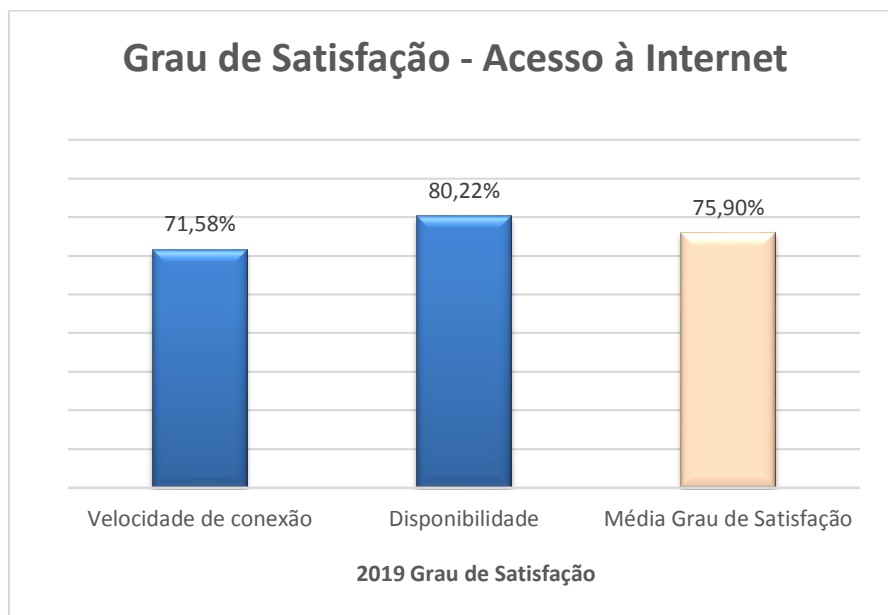


Figura 15 – Grau de satisfação do Acesso à Internet

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): Houve melhoria nos dois aspectos mencionados, com maior intensidade no aspecto Disponibilidade, como pode ser visto na figura 16.

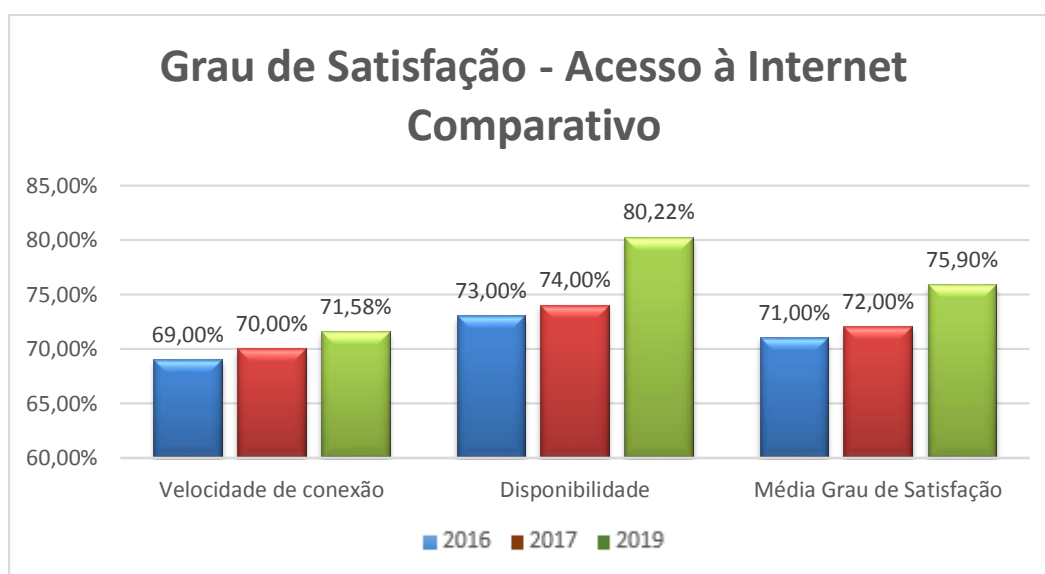


Figura 16 – Comparativo do Grau de satisfação com Acesso à Internet

2.6. Serviço de Telefonia

Na questão 10, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço de Telefonia. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (93,17%), *disponibilidade* (92,81%), *funcionalidades* (89,57%) e *atendimento técnico* (93,17%). **A média alcançada foi 92,18%.**

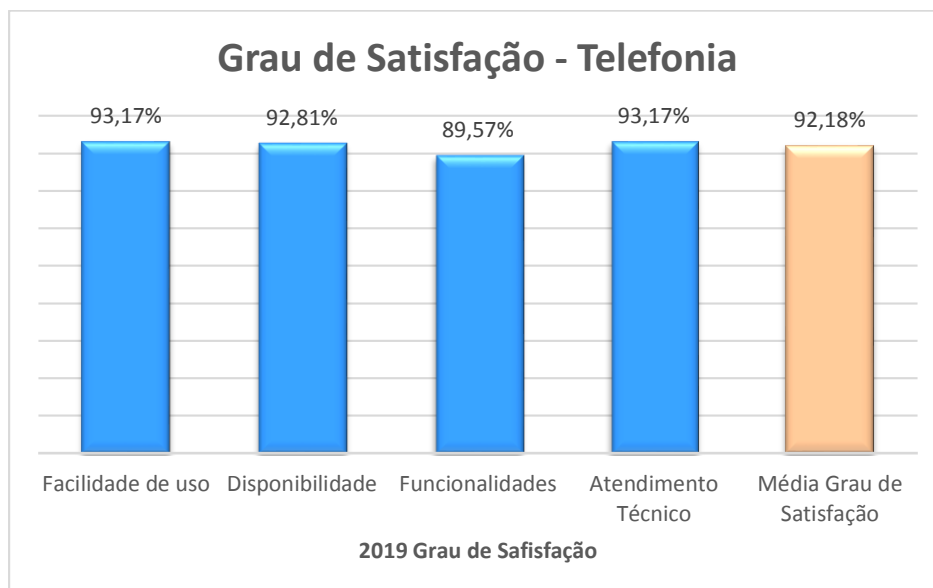


Figura 16 – Grau de satisfação com Serviço de Telefonia

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): Houve aumento em todos aspectos questionados na pesquisa sobre o serviço de Telefonia, com maior intensidade nos aspectos de Disponibilidade e Atendimento Técnico, como pode ser visto na figura 17.

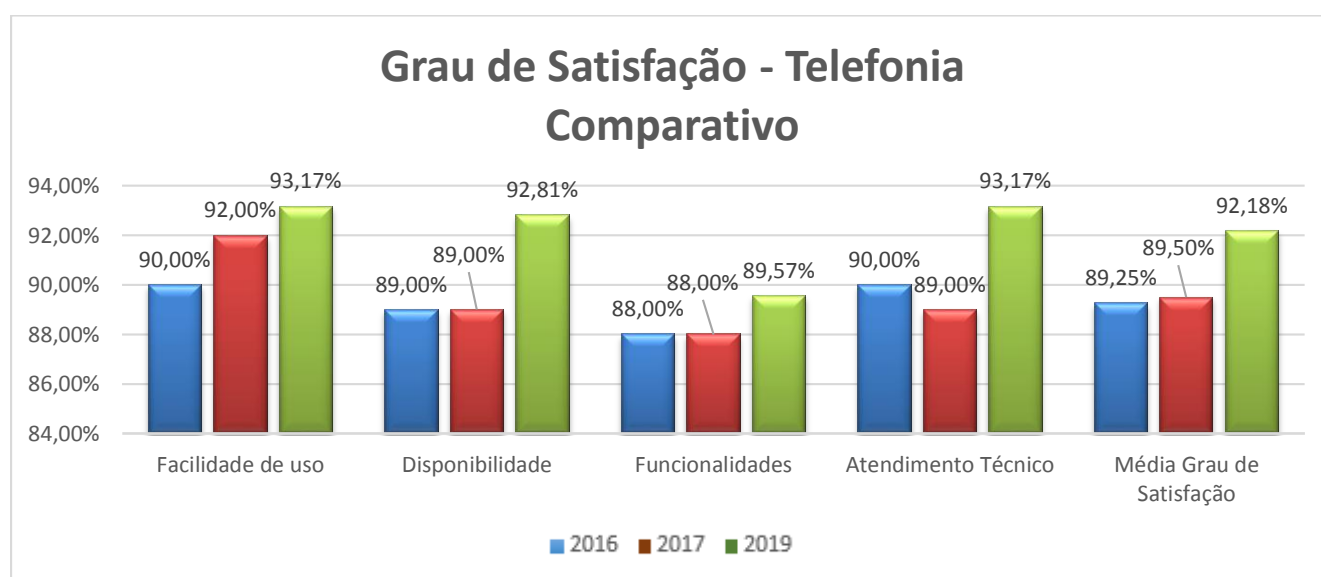


Figura 17 – Comparativo do Grau de satisfação com Serviço de Telefonia

2.7. Serviço de Rede Sem Fio (WIFI)

Na questão 11, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço de Rede Sem Fio (WIFI). Foram avaliados os quesitos: disponibilidade e velocidade. **A média alcançada foi 44,75%**. Os valores dos critérios avaliados podem ser vistos na figura 17.

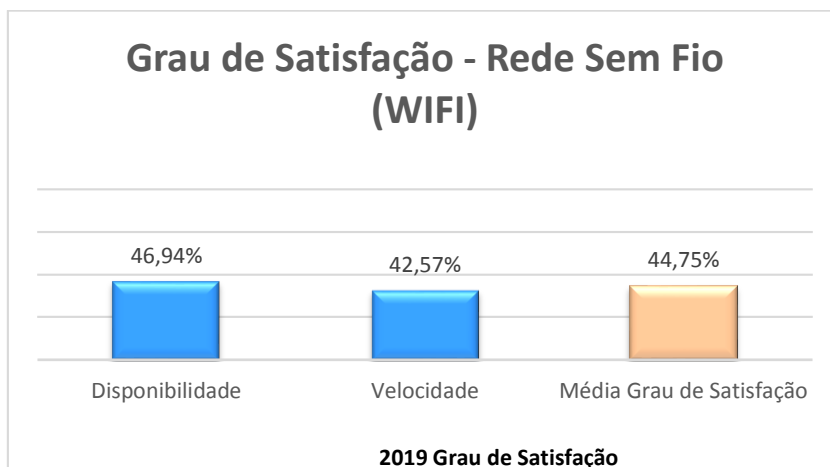


Figura 17 – Grau de Satisfação – Rede Sem Fio (WIFI)

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): como este serviço passou a ser avaliado na pesquisa a partir de 2019, não existem dados históricos para fazer comparação.

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* (87%), *disponibilidade* (96,03%), *funcionalidades* (84,84%), *capacidade de armazenamento* (83,39%) e *atendimento técnico* (95,20%). **A média alcançada foi 89,29%.**

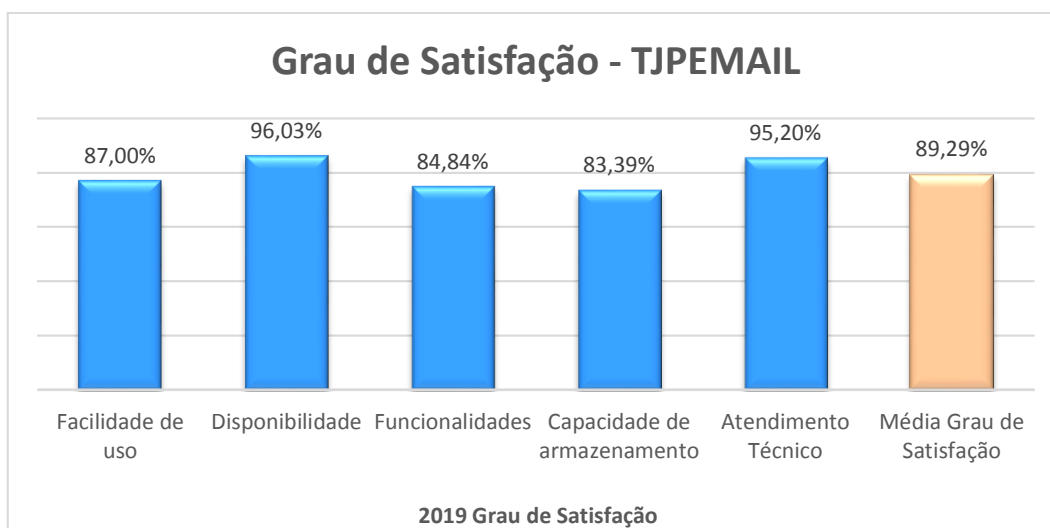


Figura 18 – Grau de Satisfação – Correio Eletrônico TJPMAIL

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): Só houve um leve aumento no aspecto Atendimento Técnico, entretanto, nos outros aspectos houve diminuição na satisfação. Isso refletiu na média, como pode ser visto na figura 19.

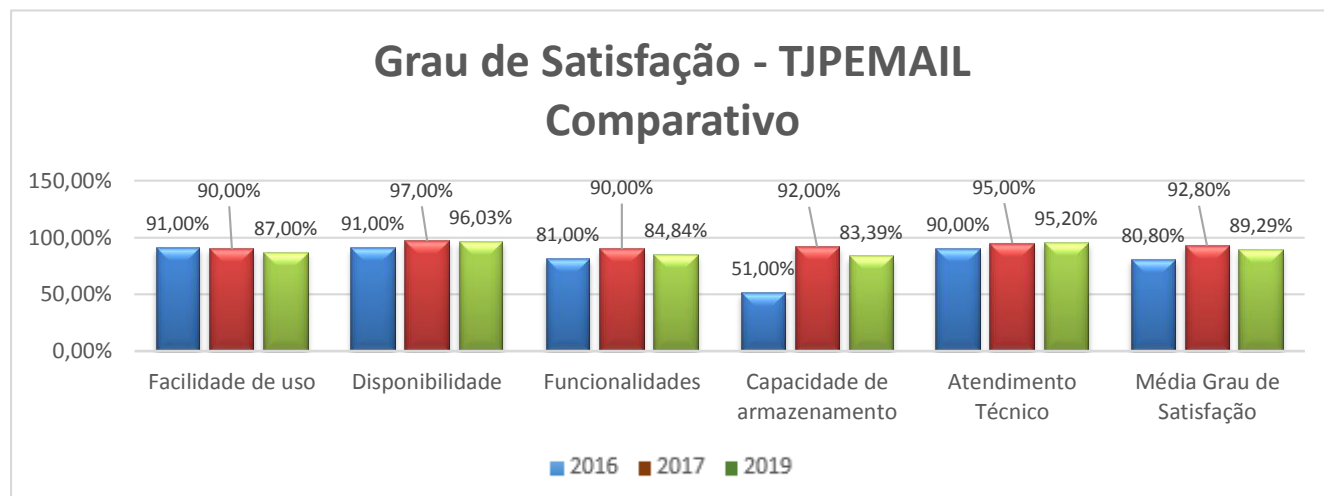


Figura 19 – Comparativo do Grau de Satisfação – Correio Eletrônico

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* (71,15%), *disponibilidade* (60,26%), *funcionalidades* (61,04%), *atendimento técnico* (76,06%), *atualizações* (67,53%), *treinamento* (63,51%) e *documentação* (63,51%). **A média alcançada foi 66,15%.**

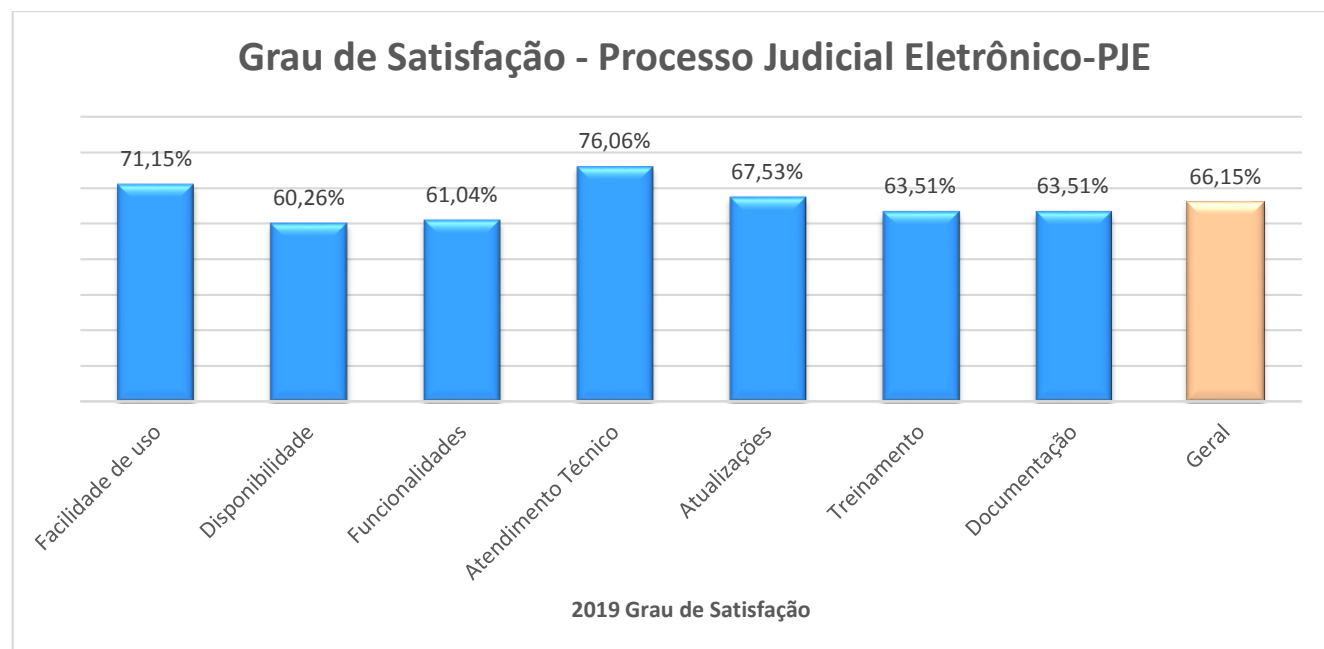


Figura 20 – Grau de Satisfação – PJE

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): todos critérios avaliados tiveram aumento na satisfação, com maior intensidade nos aspectos de Treinamento, Atualizações e Facilidades de Uso. Isto pode ser percebido na figura 21. A média de satisfação foi maior que a média de 2017, mas ainda não foi maior que a média de 2016.

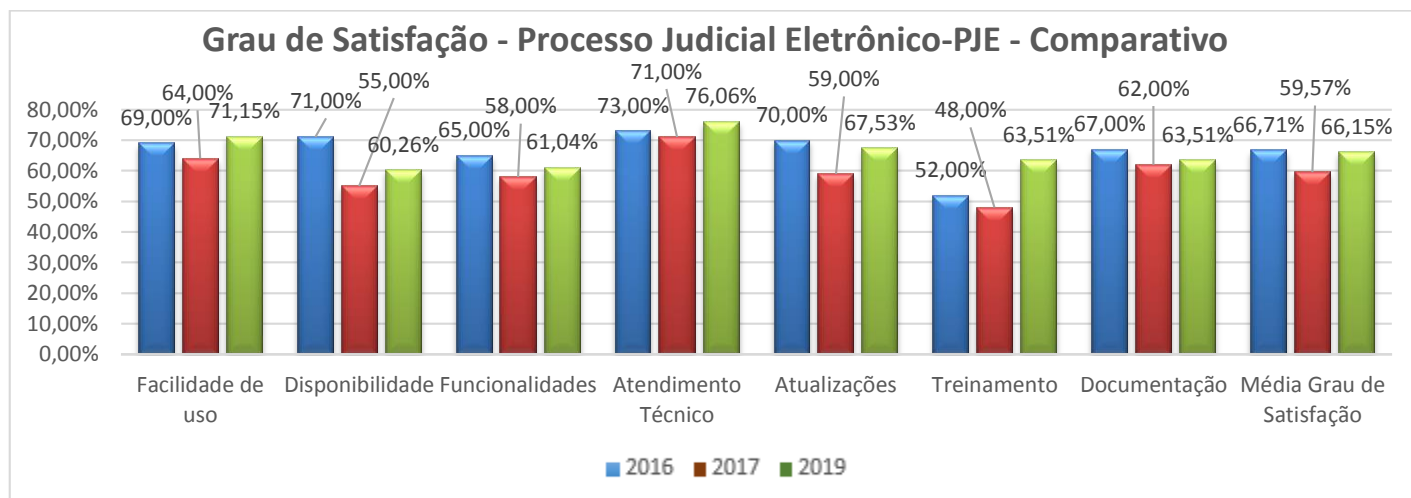


Figura 21 – Comparativo - Grau de Satisfação – PJE

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* (92,92%), *disponibilidade* (97,53%), *funcionalidades* (89,83%) e *atendimento técnico* (96,22%). **A média alcançada foi 94,12%.**

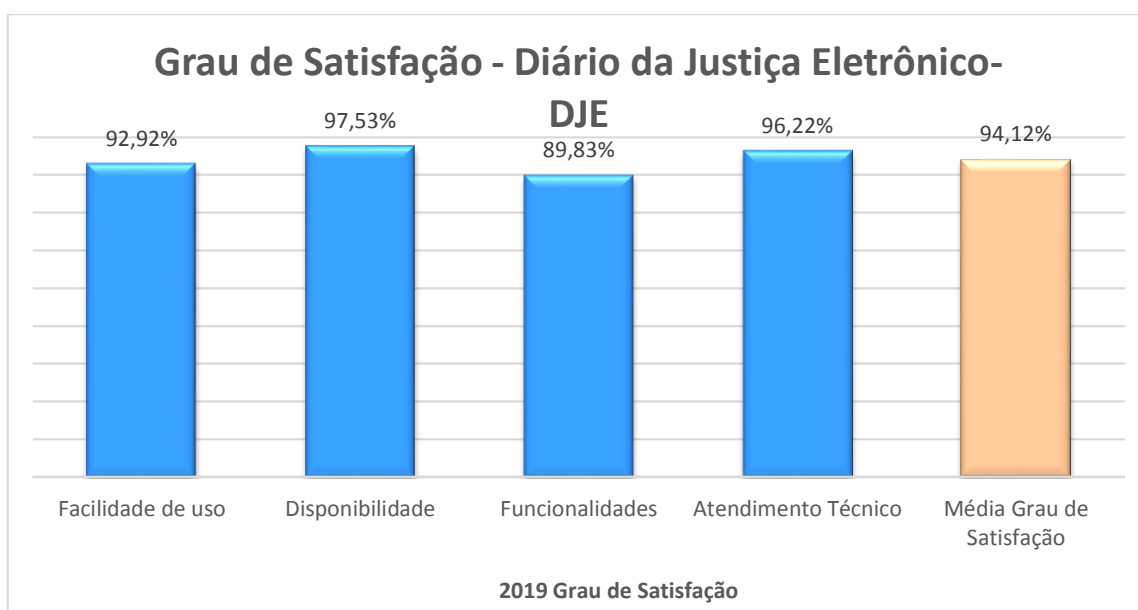


Figura 22 – Grau de Satisfação – DJE

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): Só houve leve melhora na avaliação do aspecto Disponibilidade, e nos outros aspectos houve diminuição na avaliação dos usuários, como pode ser visto na figura 23. A média de avaliação dos usuários de 2019 foi menor que os anos anteriores.

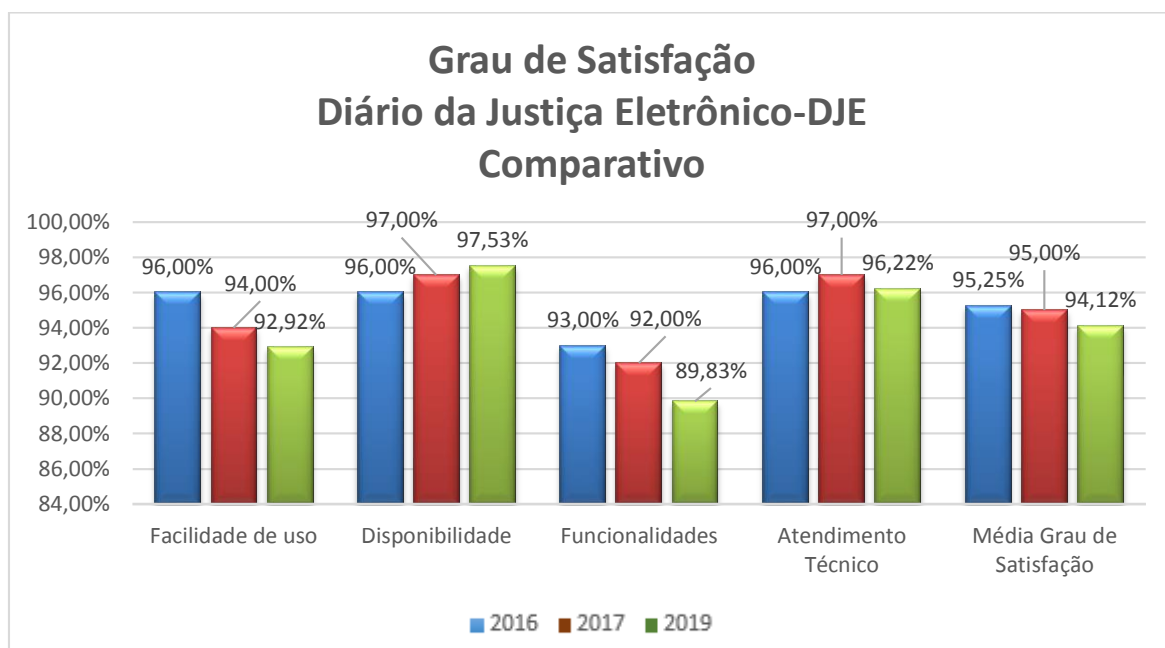


Figura 23 – Comparativo - Grau de Satisfação – DJE

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* (72,73%), *disponibilidade* (80,18%), *funcionalidades* (75,45%) e *atendimento técnico* (79,12%). **A média alcançada foi 76,87%.**

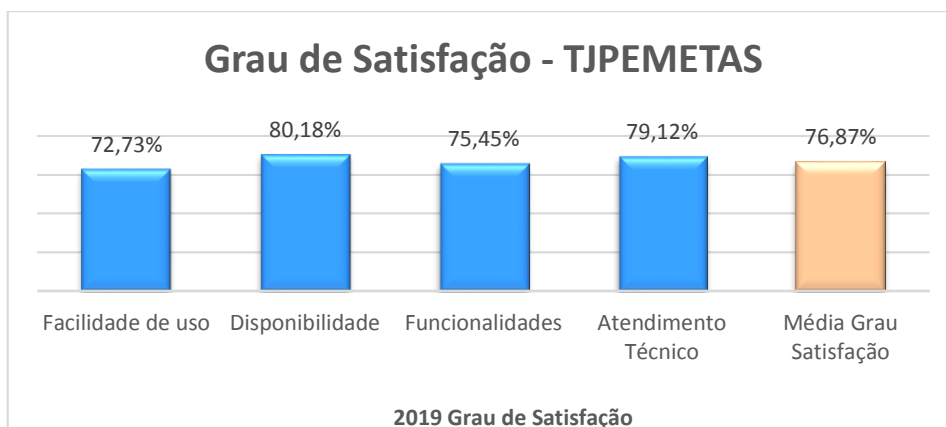


Figura 24 – Grau de Satisfação – TJPEMETAS

Análise comparativa (2017 e 2019): em todos aspectos houve diminuição na avaliação dos usuários, mas com mais intensidade nos aspectos Facilidade de Uso e Atendimento Técnico, como pode ser visto na figura 25.

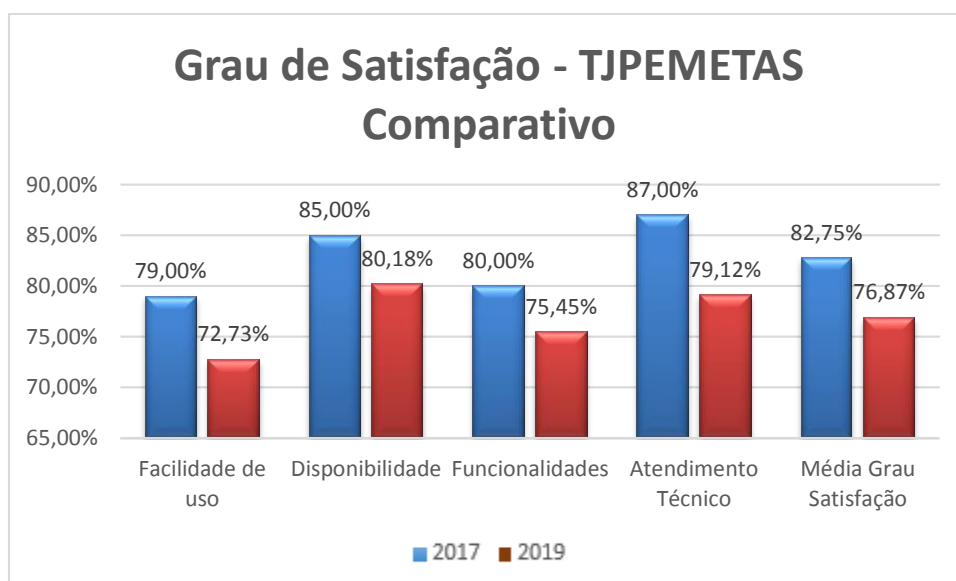


Figura 25 – Comparativo - Grau de Satisfação – TJPEMETAS

2.12. SEI – Sistema Eletrônico de Informações

Na questão 16, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço SEI. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (52,53%), *disponibilidade* (81,11%), *funcionalidades* (59,91%) e *atendimento técnico* (76,02%). **A média alcançada foi 67,39%.**

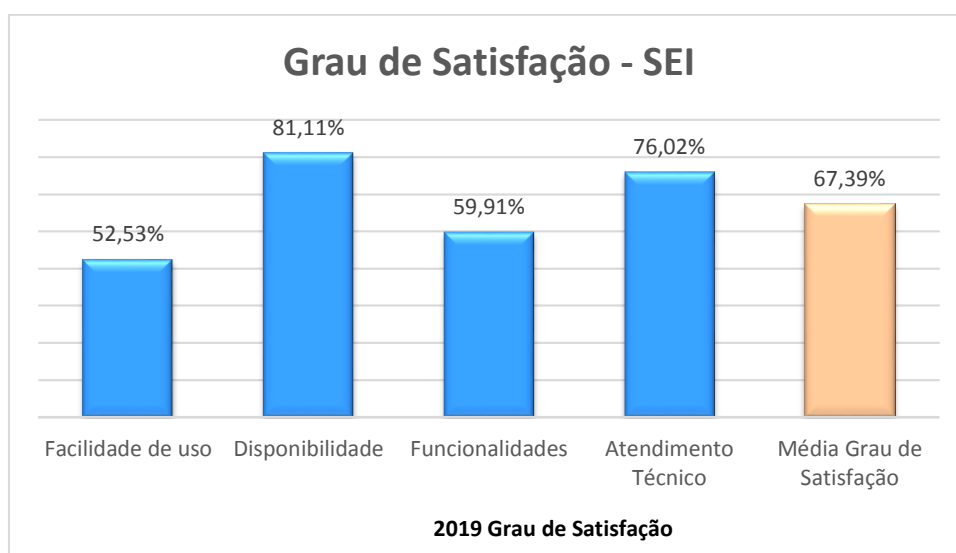


Figura 26 – Grau de Satisfação – SEI

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): só houve melhora em relação ao ano 2017 nos aspectos: Disponibilidade e Atendimento Técnico. Mas não houve melhoria em relação à avaliação feita em 2016 em todos os aspectos avaliados. Na média, observou-se um leve aumento em relação a 2017, como pode ser visto na figura 27.

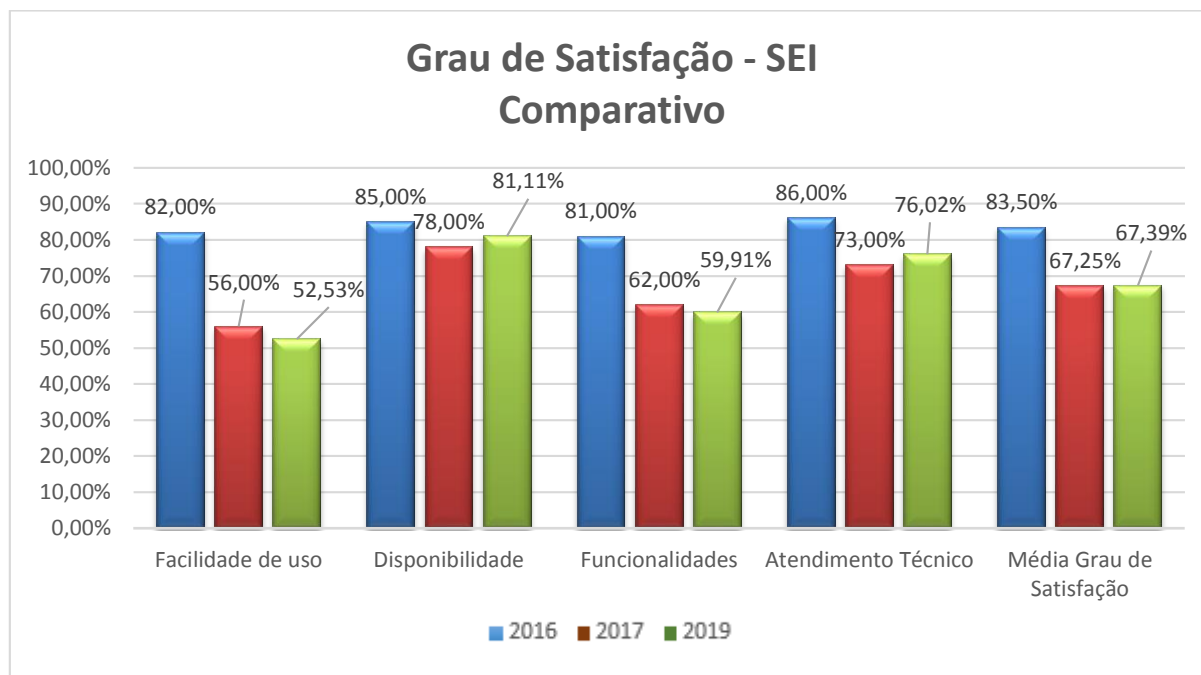


Figura 27 – Comparativo - Grau de Satisfação - SEI

2.13. Portal Institucional (Serviços disponíveis no Portal)

Na questão 17 foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao Portal Institucional. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (83,09%), *disponibilidade* (88,49%), *funcionalidades* (77,34%) e *atendimento técnico* (79,14%). **A média alcançada foi 82,01%.**

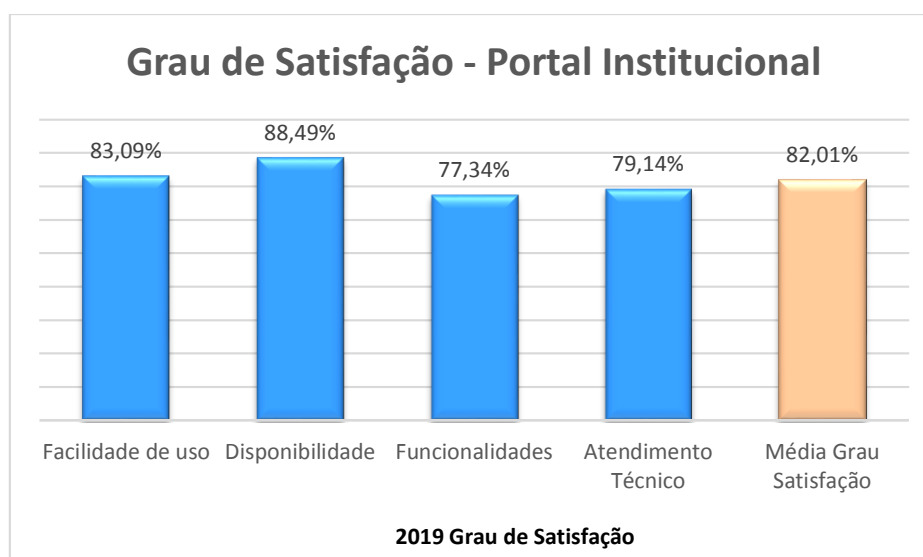


Figura 27 – Grau de Satisfação – Diárias

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): houve diminuição da satisfação dos usuários em todos os aspectos avaliados nesta pesquisa de 2019, com mais intensidade nos aspectos de Funcionalidades e Atendimento Técnico, como pode ser visto na figura 28. Portanto, a média de satisfação do serviço foi menor que nos anos anteriores.

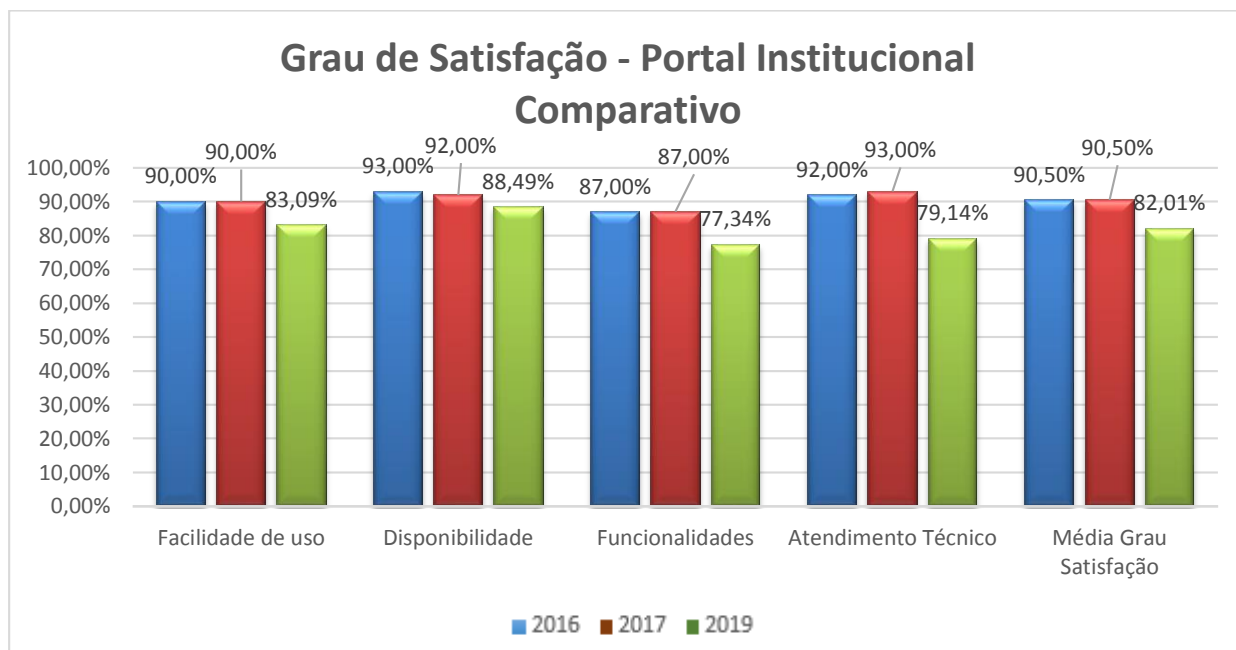


Figura 28 – Comparativo - Grau de Satisfação - Portal Institucional

2.14. Intranet

Na questão 18, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Intranet. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (85,87%), *disponibilidade* (93,84%), *funcionalidades* (81,88%) e *atendimento técnico* (91,67%). **A média alcançada foi 88,32%.**

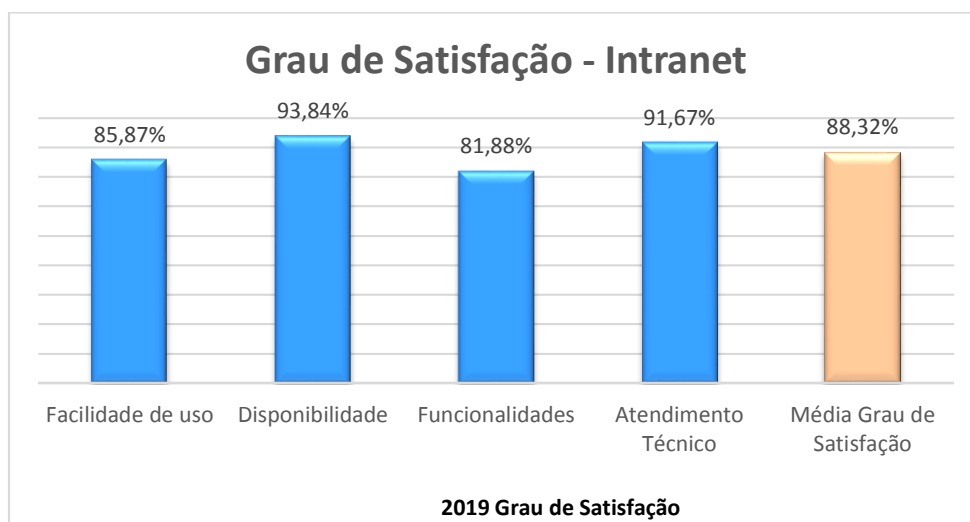


Figura 29 – Grau de Satisfação – Sistema Portal

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): como este serviço passou a ser avaliado na pesquisa a partir de 2019, não existem dados históricos para fazer comparação.

2.15. Avaliação dos Serviços prestados pela SETIC

Na questão 19, foi questionado aos usuários que expressassem uma nota sobre a sua satisfação com os serviços de TIC prestados pela SETIC. A escala foi definida como de zero a dez. O resultado pode ser visto na figura 30.

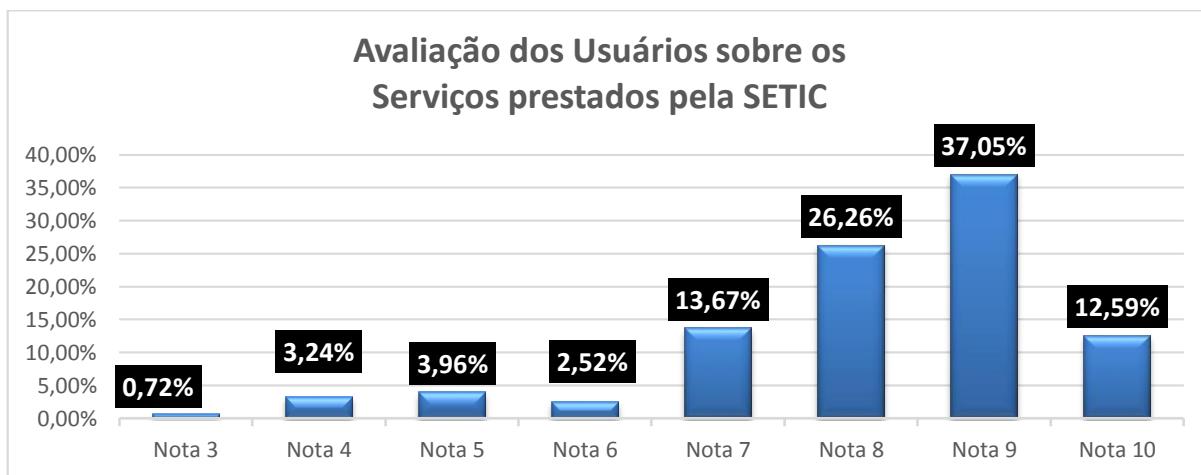


Figura 30 – Grau de Satisfação – Serviços da SETIC

Análise comparativa (2016, 2017 e 2019): como esta avaliação foi feita a partir de 2019, não existem dados históricos para fazer comparação.

RESULTADO DAS RESPOSTAS ABERTAS E SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES

Do total de 278 participantes da pesquisa, 107 responderam às questões abertas das quais, conseguimos extrair 147 sugestões.

Estas sugestões foram categorizadas em Sistemas, Atendimento ao Usuário, Percepção de Satisfação, Equipamentos, Gestão de Pessoas, Redes, E-mail, Telefonia, Portal, Inovação, 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 (38,78%), seguido de Equipamentos (13,61%), Atendimento ao Usuário (12,24%), Percepção de Satisfação (10,88%), Redes (10,20%), Portal (5,44%), Relacionamento (2,04%), E-mail (2,04%), Governança (2,04%), Gestão de Pessoas (1,36%), Outros (0,68%) e Aplicativos (0,68%).

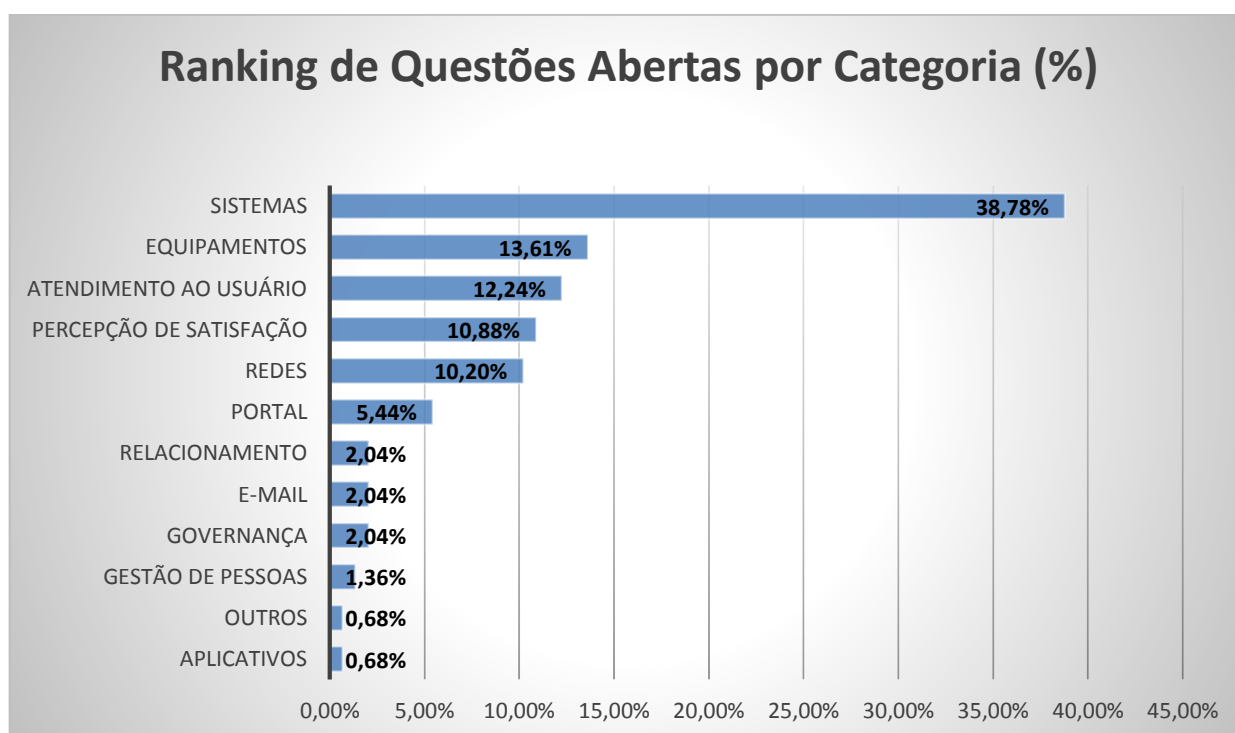


Figura 31 – Ranking Geral da Questão Aberta – Por Categoria

Ao fazermos um Ranking da questão aberta sem categorizá-la, percebemos, por ordem decrescente de percentual que: 15,75% dos pesquisados responderam que necessitam “Melhorar o Sistema”; 9,59% sugeriram “Atualizar Equipamentos”; 7,53% sugeriram “Melhorar a Transferência de Dados”; 6,85% sugeriram “Disponibilizar/Melhorar Treinamento” e 5,48% fizeram algum tipo de elogio os serviços prestados pela SETIC. Para ter uma visão completa deste ranking, observar a figura 32.

As figuras 33 e 34 mostram uma consolidação das melhorias sugeridas por serviço. Foram sugestões que citaram diretamente algum serviço no texto da sugestão de melhoria.

Ranking de Questões Abertas por Tipo (%)

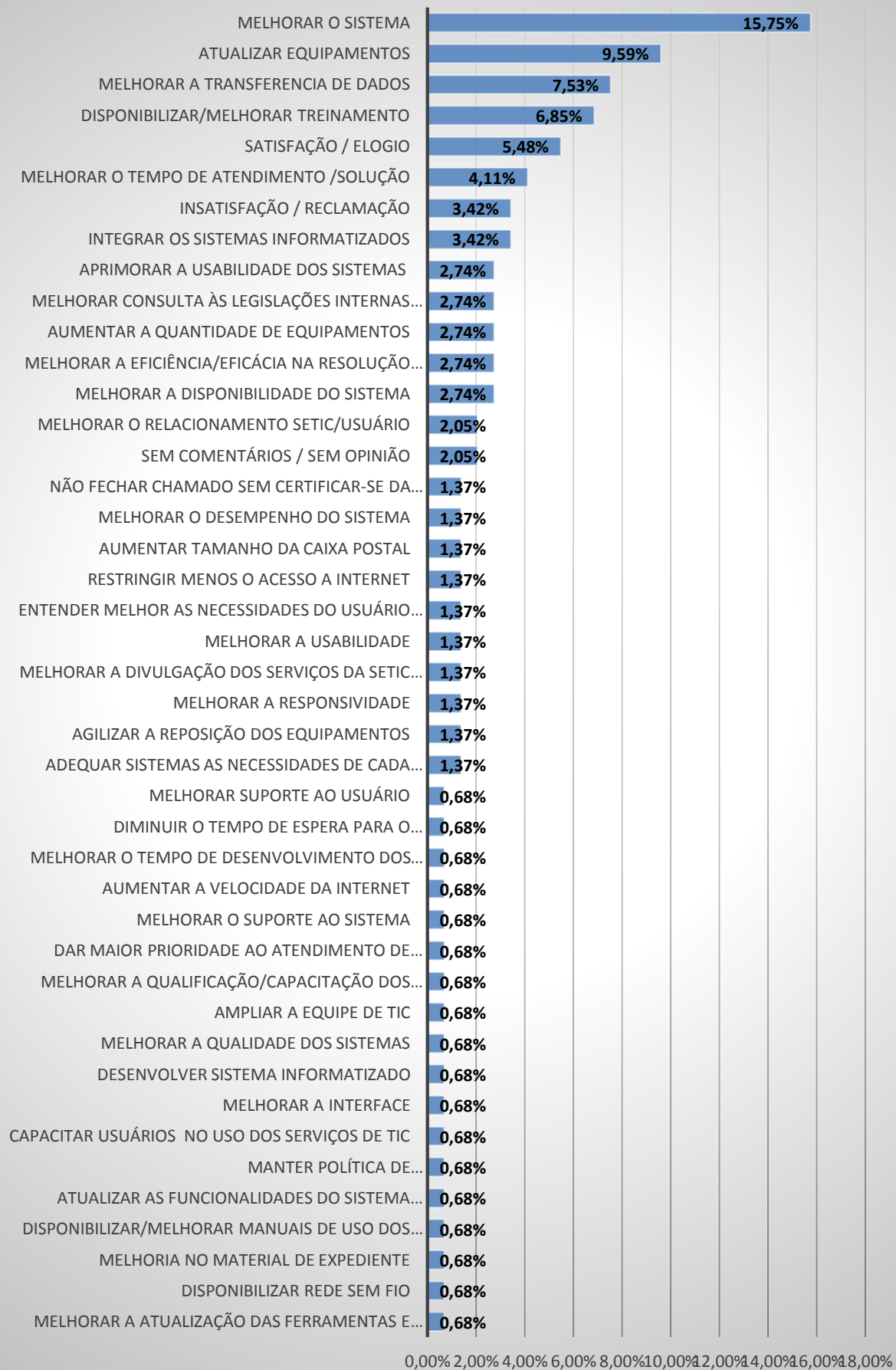


Figura 32 – Ranking Geral da questão aberta – Detalhado

Sugestões de Melhoria por Serviço (Gráfico 1)

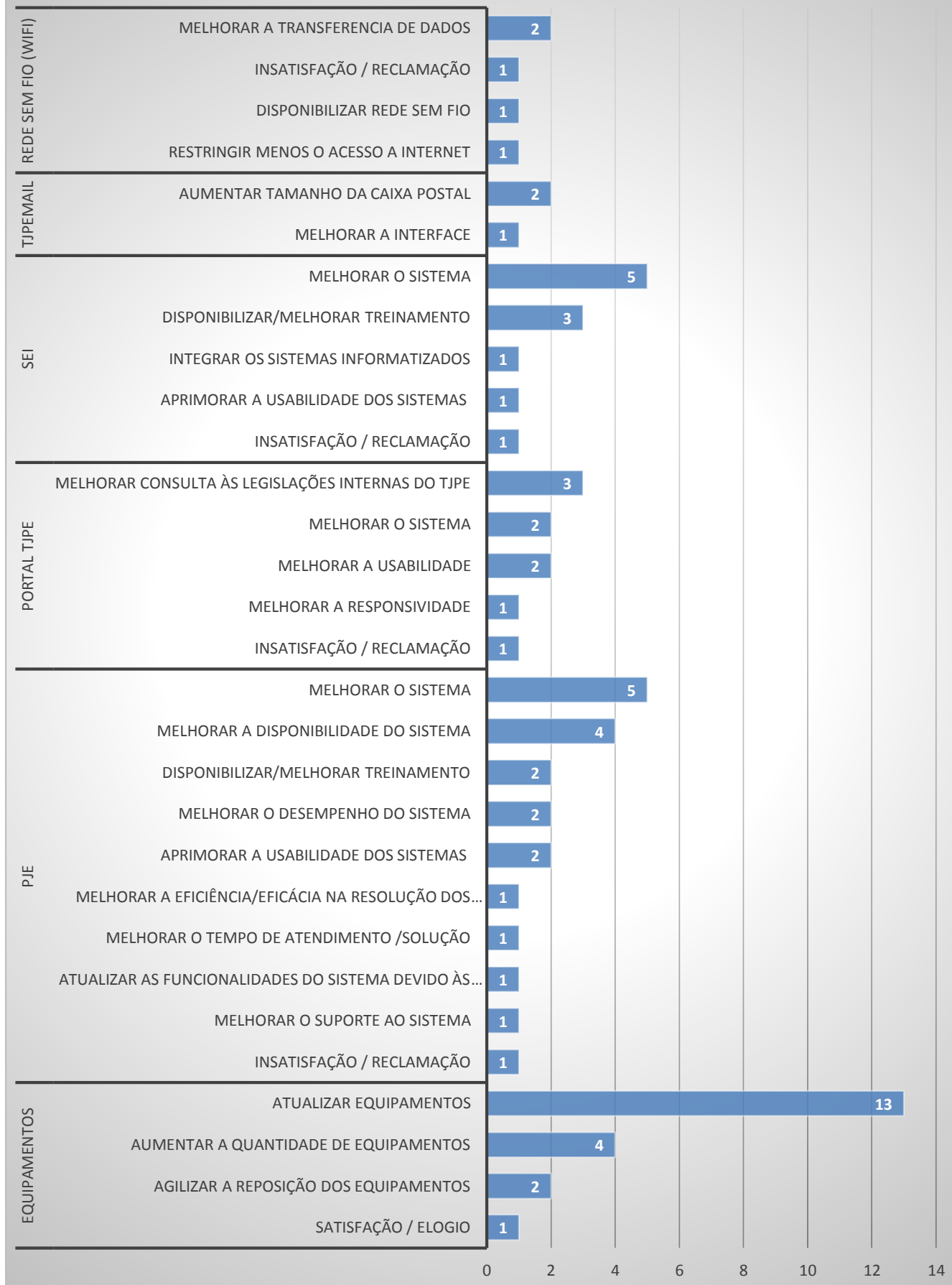


Figura 33 – Ranking Geral da questão aberta – Detalhado

Sugestões de Melhoria por Serviço (Gráfico 2)

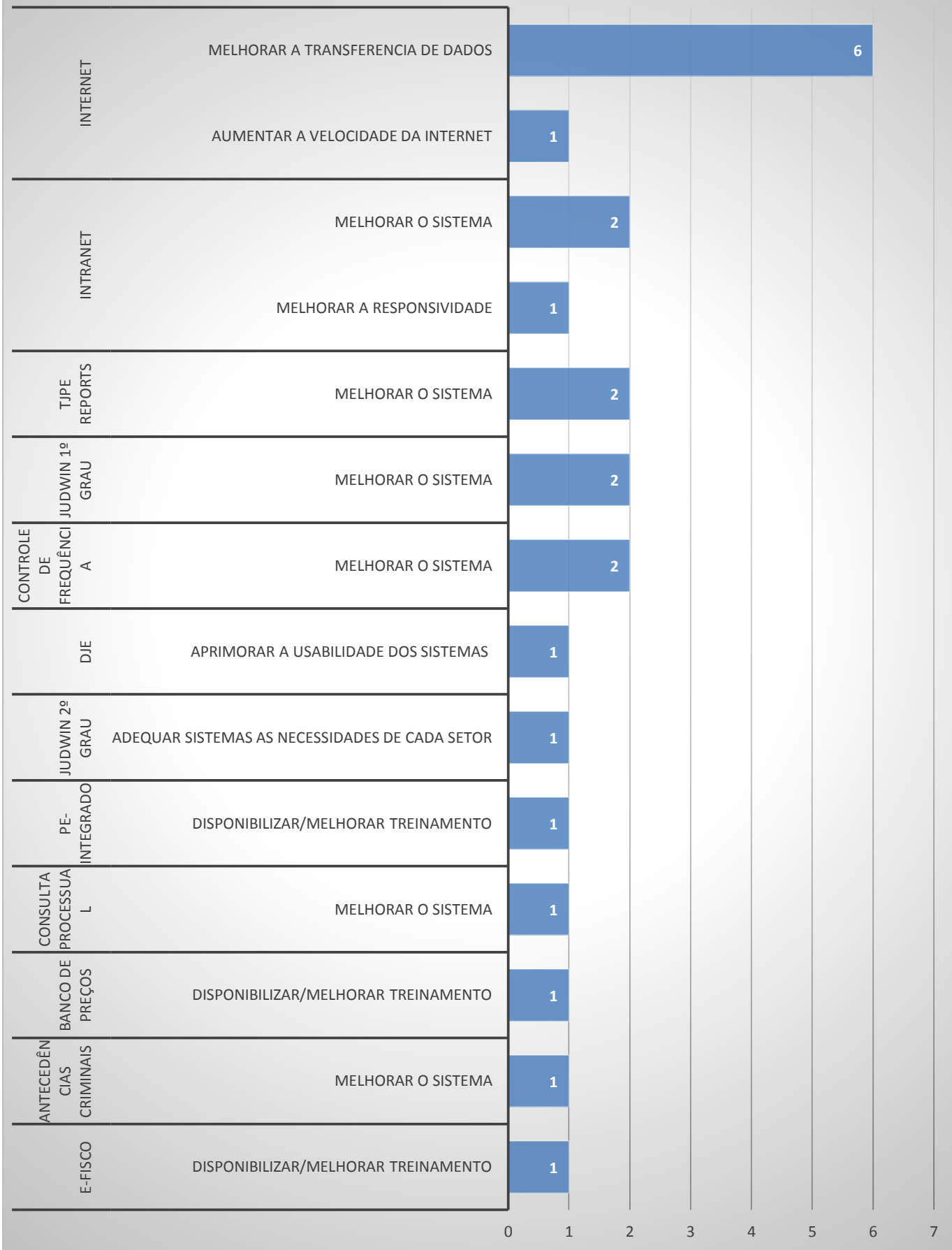


Figura 34 – Ranking Geral da questão aberta – Detalhado

CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A PESQUISA

Considerando a satisfação dos usuários com nota sete ou superior (Questão 19 da Pesquisa de Satisfação), obteve-se um percentual de 89,57% de satisfação dos usuários de TIC. Valor um pouco abaixo da meta de 90% estabelecida no PETIC (Planejamento Estratégico de TIC).

Mas para ter uma avaliação mais direcionada a algum serviço, foram feitas questões que avaliam os serviços especificamente e alguns de seus aspectos.

Como é de costume nas pesquisas de Satisfação que foram realizadas, o serviço Central de Serviços foi dividido em três: Portal de Atendimento Web, Atendimento Telefônico e Atendimento Presencial. Isto para avaliar melhor cada um em separado e permitir analisar pontos de melhoria em cada um deles. Então, pode aparecer como serviços diferentes na nossa análise, mas fazem parte de um mesmo serviço que se nomeou Central de Serviços.

Observou-se três serviços que tiveram uma média de satisfação abaixo de 70%. Estes serviços são: Rede Sem Fio (44,75%), PJE (66,15%) e SEI (67,39%). Os demais tiveram médias de satisfação superiores a 70%, com destaque para os que tiveram média maior que 90%, que foram os seguintes serviços: Telefonia (92,18%), DJE (94,12%) e Atendimento Presencial (97,06%).

No caso do serviço Rede Sem Fio (WIFI), os dois aspectos avaliados tiveram baixa satisfação (abaixo de 50%). Os aspectos analisados foram: Disponibilidade (sinal estar disponível para o usuário utilizar o serviço); Velocidade (velocidade de tráfego de dados para acessar algum site ou serviço pela Rede Sem Fio).

Sobre o PJE, os aspectos que tiveram menor satisfação (abaixo de 70%) pelos usuários foram: Disponibilidade (sistema estar sempre disponível quando o usuário necessitar), Funcionalidades (atender às necessidades do trabalho), Treinamento (treinamento suficiente e adequado para a operação do sistema), Documentação (documentação suficiente, clara e acessível para a boa utilização do sistema) e Atualizações (versões do sistema disponibilizadas sempre que necessário para a melhoria do sistema).

E sobre o SEI, dois aspectos tiveram avaliação baixa (abaixo de 60%): Facilidade de Uso (navegação e/ou operação fácil) e Funcionalidades.

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 REALIZAÇÃO DA PESQUISA

ELABORAÇÃO DAS QUESTÕES

- Percival Barbosa - AGTIC
- Ana Luísa AGTIC/NGPS

AJUSTE DE QUESTÕES

- Iveruska - AGTIC/NGPS

OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA

- Rodrigo Belo - AGTIC/NGPS

DIVULGAÇÃO

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

CONSOLIDAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

- Rodrigo Belo - AGTIC/NGPS

REVISÃO

- Justiniano - AGTIC
- Iveruska - AGTIC/NGPS