



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO.....	2
RESULTADO DA PESQUISA	3
1. Serviço Portal Web de Atendimento TIC (Central de Serviços).....	3
2. Serviço Atendimento Telefônico (Central de Serviços).....	5
3. Serviço Atendimento Presencial (Central de Serviços)	7
4. Serviço Equipamentos de TIC.....	8
5. Serviço Acesso à Internet.....	11
6. Serviço Correio Eletrônico TJPEMAIL.....	12
7. Serviço Processo Judicial Eletrônico – PJE.....	14
8. Serviço SEI – Sistema Eletrônico de Informações	18
9. Serviço Portal Institucional (Serviços disponíveis no Portal).....	20
10. Serviço Intranet.....	22
11. Serviço SICOR.....	23
12. Serviço Videoconferência (Cisco Webex)	25
13. Avaliação dos Serviços prestados pela SETIC	27
CONSOLIDAÇÃO DA ÚLTIMA QUESTÃO DA PESQUISA (SUGESTÕES DE MELHORIA).....	29
CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A PESQUISA	31
PESSOAS ENVOLVIDAS NA REALIZAÇÃO DA PESQUISA	32

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 2021.

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 2021 é 90%.

Para entender a percepção dos usuários do TJPE em relação aos serviços providos pela SETIC, bem como comparar a sua evolução em relação aos anos de 2017 e 2019, 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.

A pesquisa foi realizada no período compreendido entre **29/11/2021 a 17/12/2021** e teve a participação de **734** pessoas.

Em relação às pesquisas anteriores, foram retiradas as questões referentes ao Tipo de Usuário, Local de Atuação, Área de Atuação, Tempo de Atuação e sobre o Grau de Satisfação dividido em critérios. Com objetivo de simplificar a avaliação e permitir que o usuário pudesse se expressar mais de forma subjetiva, foi feita uma questão aberta para cada questão sobre os serviços de TIC.

Alguns serviços deixaram de ser avaliados e outros foram acrescentados nesta pesquisa anual. Os que foram retirados da pesquisa foram: Telefonia; Diário da Justiça Eletrônico (DJE); TJPEMetas; e Rede Sem-fio (Wifi). E os que foram acrescentados na pesquisa foram: SICOR e Videoconferência (Cisco Webex).

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação agradece a colaboração de todos que participaram da pesquisa de satisfação de 2021, 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. Serviço Portal Web de Atendimento TIC (Central de Serviços)

Na primeira questão da pesquisa, foi questionado sobre o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao Portal Web de Atendimento TIC. O grau de satisfação sobre este serviço, pela Pesquisa, foi de 81,11%. Menor do que o calculado nas pesquisas de 2017 e 2019. Este valor foi calculado, desconsiderando os usuários que informaram que nunca usaram o serviço, o que representa 4,09% dos que responderam a pesquisa.

No item 1.1 foram consolidados os comentários que os usuários de TIC fizeram sobre este serviço nesta pesquisa.

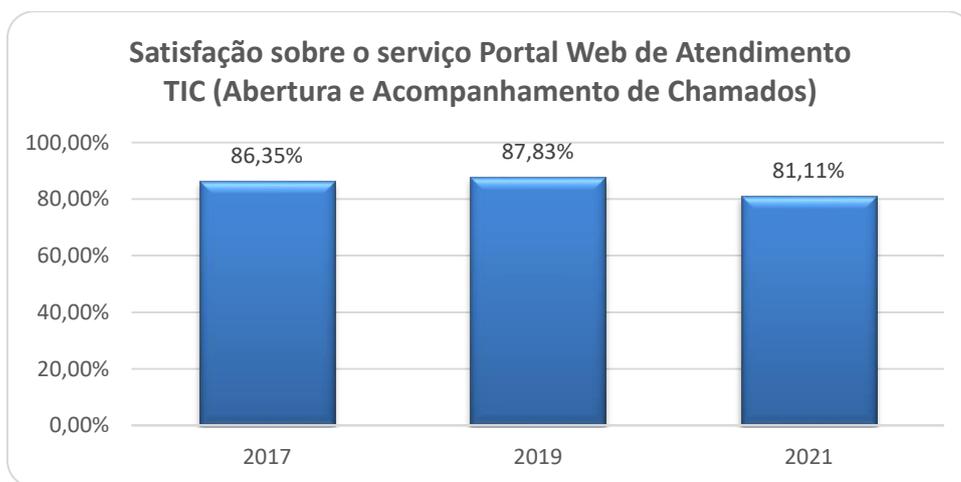


Figura 1 – Grau de satisfação – Portal Web de atendimento TIC

2.1. Consolidação dos comentários sobre este serviço

Os comentários foram categorizados e somente os que são críticas, elogios e sugestões que serão mostrados neste documento.

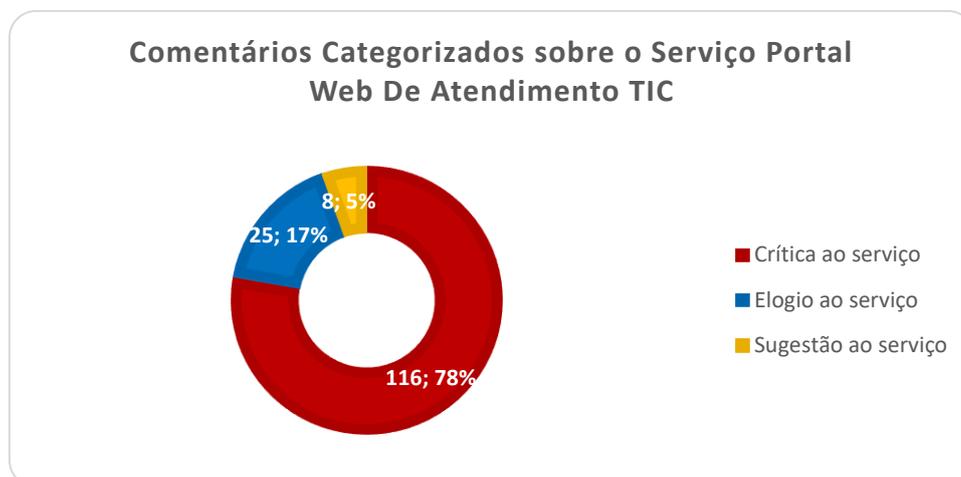


Figura 2 – Comentários categorizados – Portal Web de atendimento TIC

Para analisar melhor e ter uma percepção menos abrangente do que mais foi comentado pelas pessoas que responderam a pesquisa, foram criadas subcategorias que dependem do contexto de cada serviço. Neste caso, sobre o serviço Portal Web de Atendimento. Foram coletados 151 comentários de usuários, mas depois de filtrar só os elogios, críticas e sugestões, contabilizou 149 comentários, que foram agrupados, como pode-se observar na figura 3.

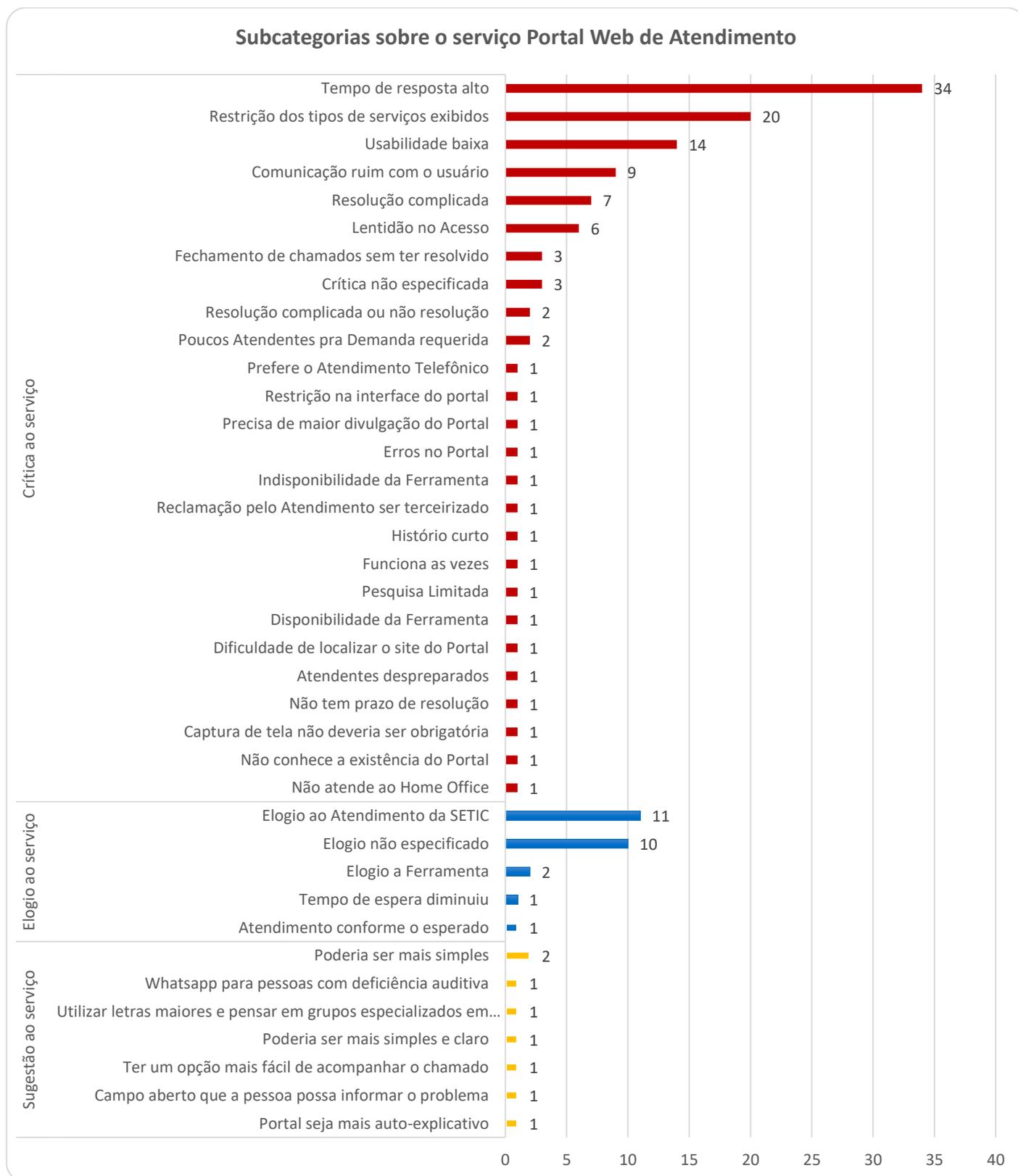


Figura 3 – Subcategorias dos comentários – Portal Web de atendimento TIC

2. Serviço Atendimento Telefônico (Central de Serviços)

Na questão 2, 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 contato com a Central de Serviços, tempo para começar a ser atendido e resolução do problema*. O grau de satisfação foi 74,33%. Menor que os das duas últimas pesquisas.

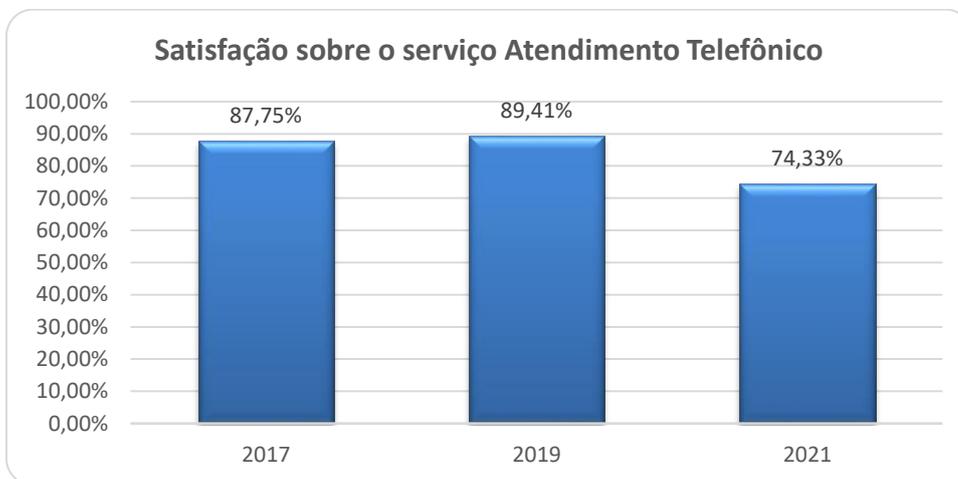


Figura 4 – Grau de satisfação Central de Serviços – Atendimento Telefônico

A figura 5 mostra o resultado para cada um dos critérios avaliados e a média final. Observou-se que o critério "Tempo para ser atendido" foi o que influenciou mais negativamente sobre a média de satisfação sobre o serviço.

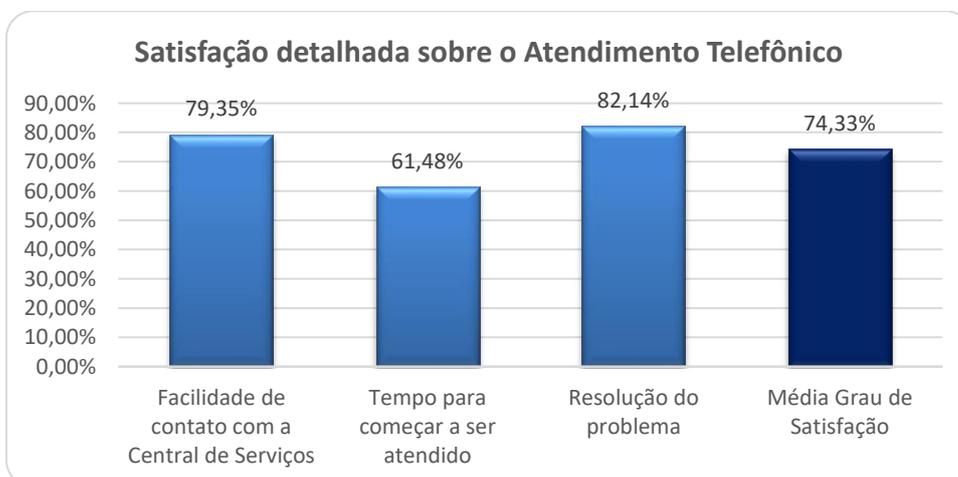


Figura 5 – Detalhes do Grau de Satisfação no Atendimento Telefônico

2.2. Consolidação dos comentários sobre este serviço

Na figura 6, observa-se a consolidação das categorias sobre os comentários feitos sobre o serviço Atendimento Telefônico.

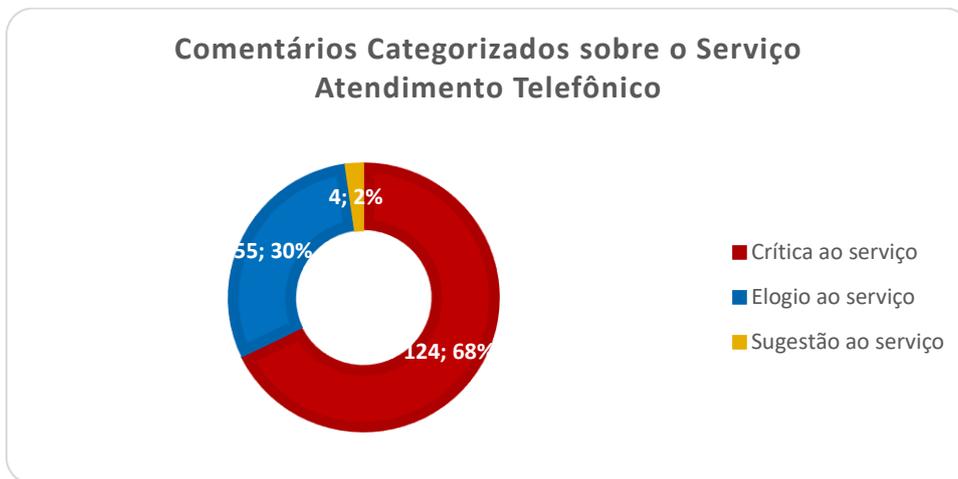


Figura 6 – Comentários categorizados – Atendimento Telefônico

Foram coletados 168 comentários de usuários, mas depois de filtrar só os elogios, críticas e sugestões, contabilizou 183 comentários, que foram agrupados, como pode-se observar na figura 7. Um comentário pode se desdobrar em mais de uma subcategoria.

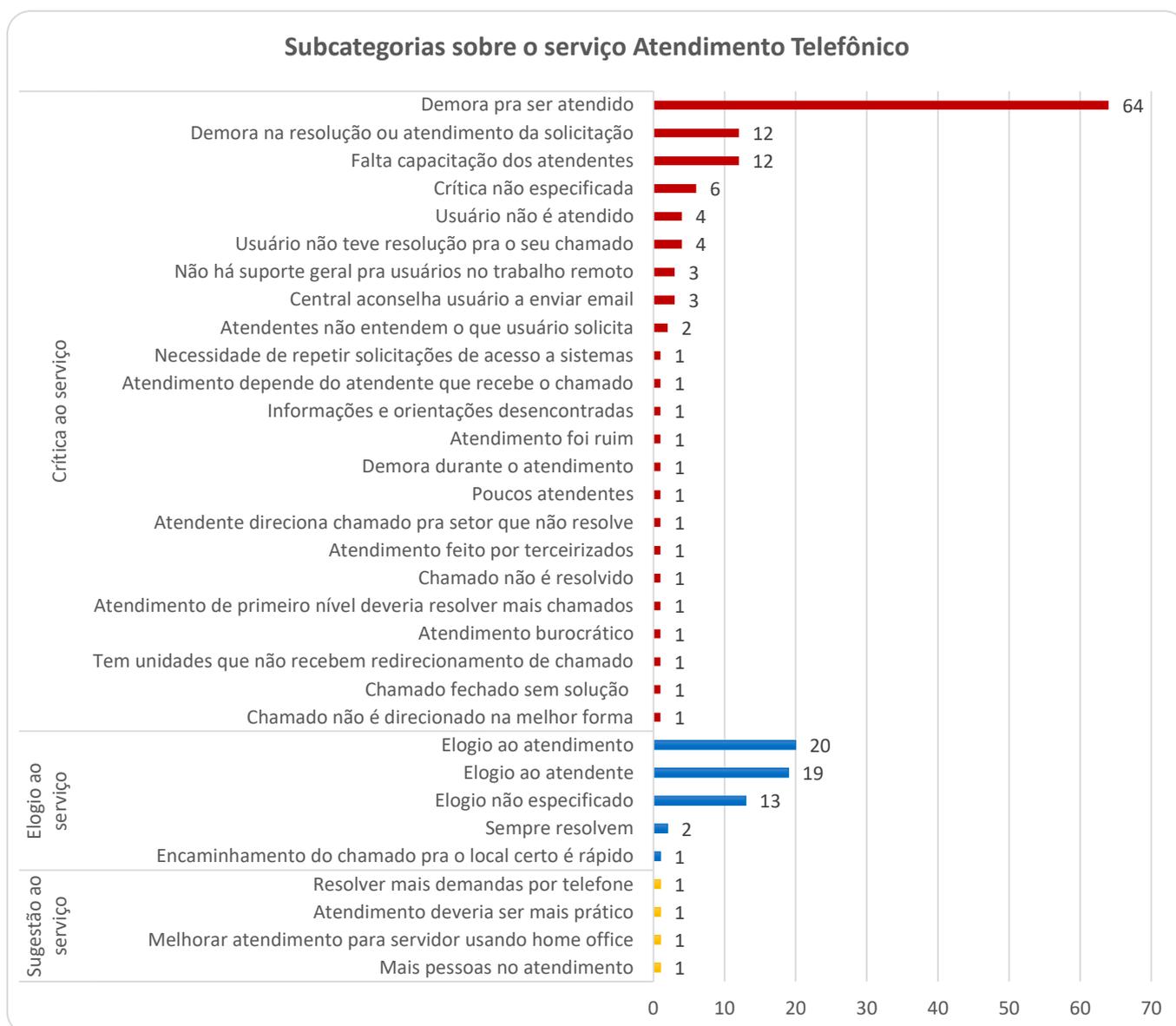


Figura 7 – Subcategorias dos comentários – Atendimento Telefônico

3. Serviço Atendimento Presencial (Central de Serviços)

Na questão 3, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao Atendimento Presencial com base nos aspectos. O grau de satisfação com este serviço ficou em 92,28%, abaixo dos observados nas duas últimas pesquisas. Mas apesar disso, ainda é um grau de satisfação muito bom para um serviço.

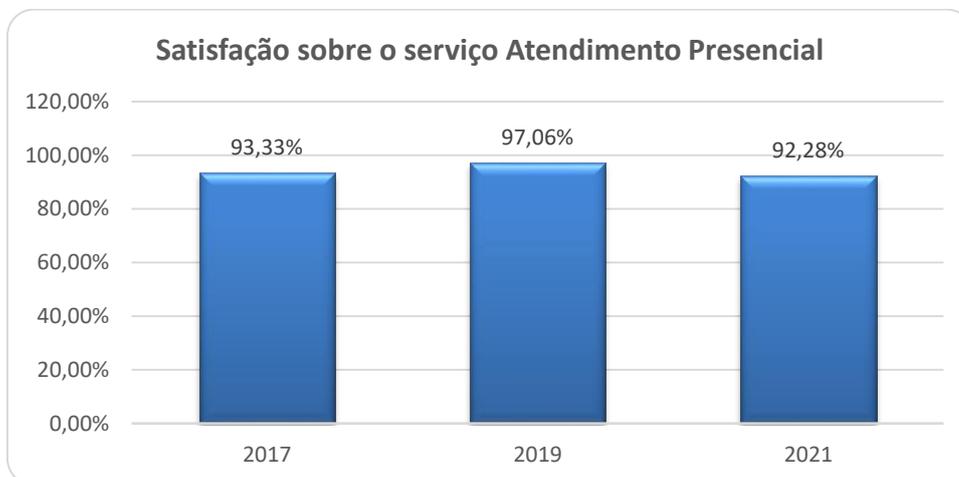


Figura 8 – Grau de Satisfação no Atendimento Presencial

3.1. Consolidação dos comentários sobre este serviço

Na figura 9, observa-se a consolidação das categorias sobre os comentários feitos sobre o serviço Atendimento Presencial.

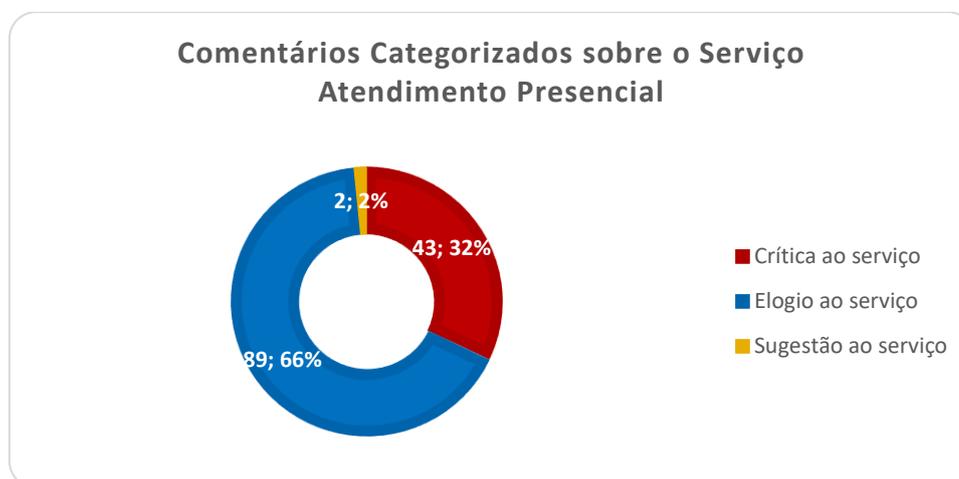


Figura 9 – Comentários categorizados – Atendimento Presencial

Foram coletados 133 comentários de usuários, mas depois de filtrar só os elogios, críticas e sugestões, contabilizou 134 comentários, que foram agrupados, como pode-se observar na figura 10.

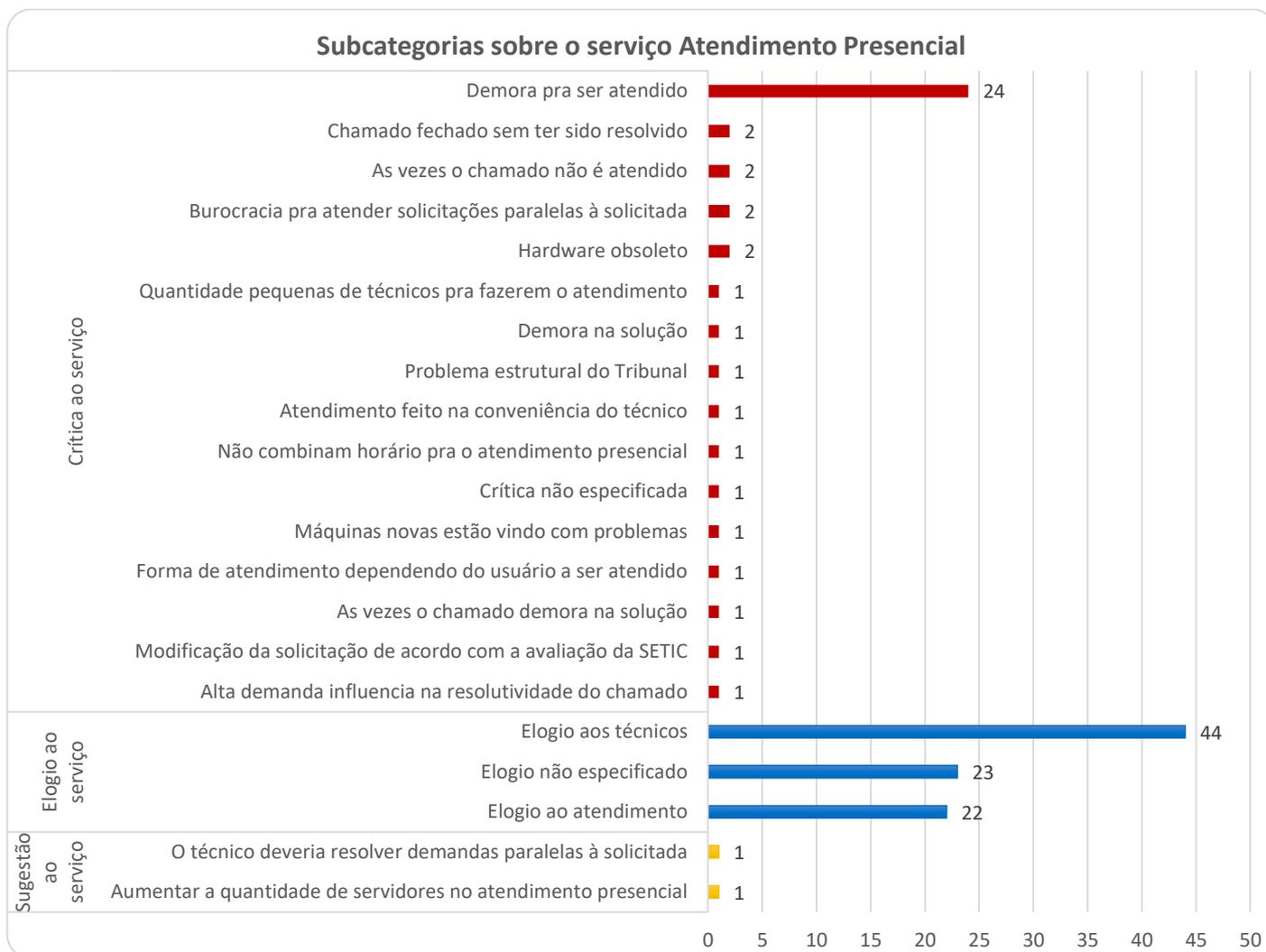


Figura 10 – Subcategorias dos comentários – Atendimento Presencial

4. Serviço Equipamentos de TIC

Na questão 4, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação aos Equipamentos de TIC. O grau de satisfação neste serviço foi 47,14%, muito abaixo do que foi calculado nas duas últimas pesquisas.

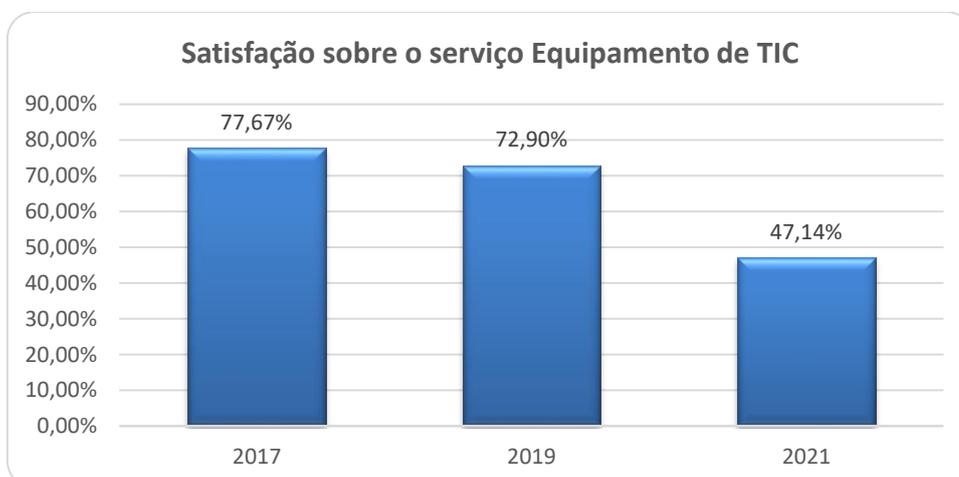


Figura 11 – Grau de satisfação com Equipamentos de TIC

4.1. Consolidação dos comentários sobre este serviço

Na figura 12, observa-se a consolidação das categorias sobre os comentários feitos sobre o serviço Equipamentos de TIC.

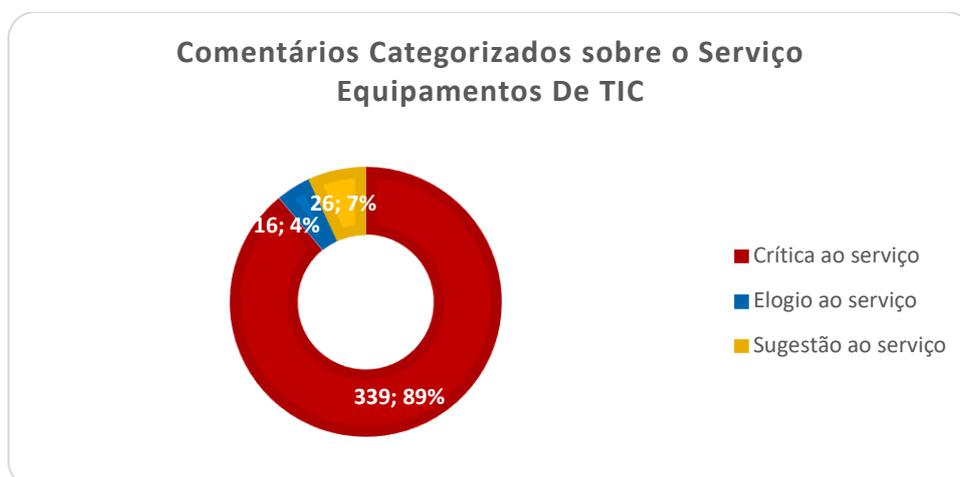


Figura 12 – Comentários categorizados – Equipamentos de TIC

Foram coletados 291 comentários de usuários, mas depois de filtrar só os elogios, críticas e sugestões, contabilizou 381 comentários, que foram agrupados, como pode-se observar na figura 13.

Subcategorias sobre o serviço Equipamentos de TIC

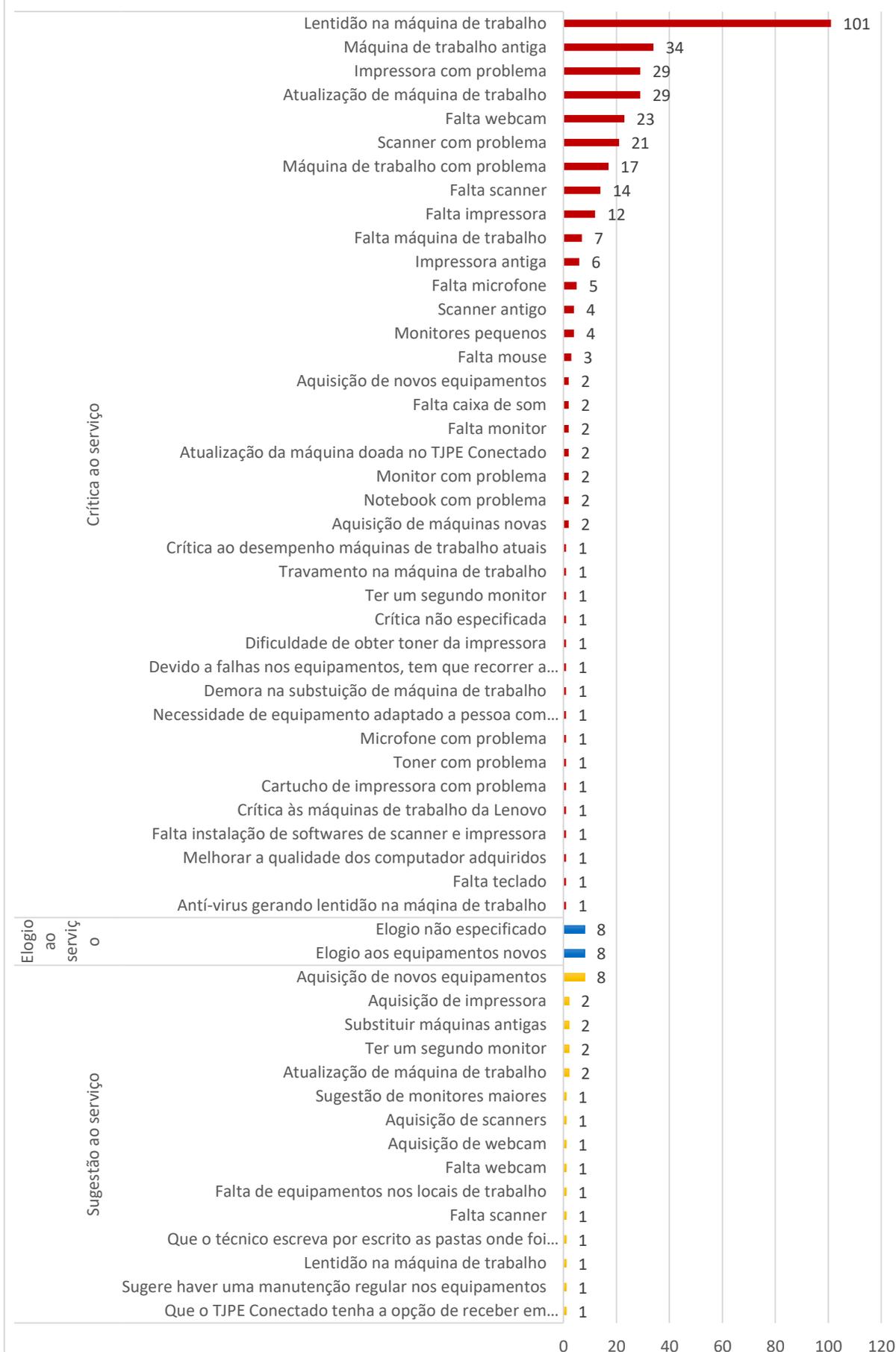


Figura 13 – Subcategorias dos comentários – Equipamentos de TIC

5. Serviço Acesso à Internet

Na questão 5, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao Acesso à Internet. O grau de satisfação calculado foi de 68,26%. Menor que valores calculados nas duas últimas pesquisas.

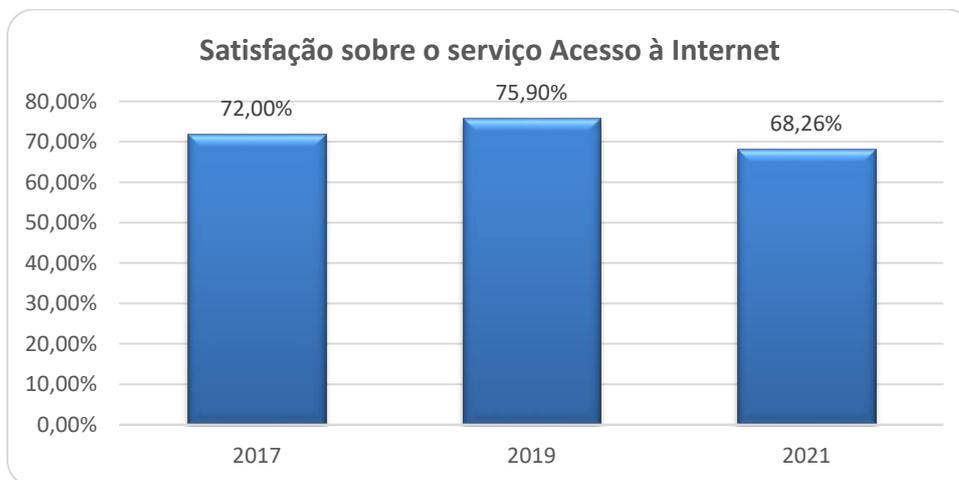


Figura 14 – Grau de satisfação do Acesso à Internet

5.1. Consolidação dos comentários sobre este serviço

Na figura 15, observa-se a consolidação das categorias sobre os comentários feitos sobre o serviço Acesso à Internet.

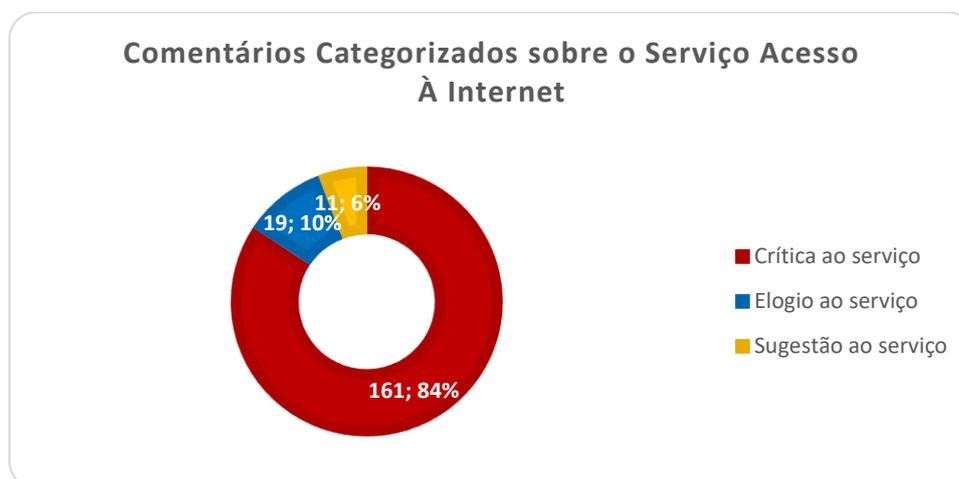


Figura 15 – Comentários categorizados – Acesso à Internet

Foram coletados 197 comentários de usuários, mas depois de filtrar só os elogios, críticas e sugestões, contabilizou 191 comentários, que foram agrupados, como pode-se observar na figura 16.

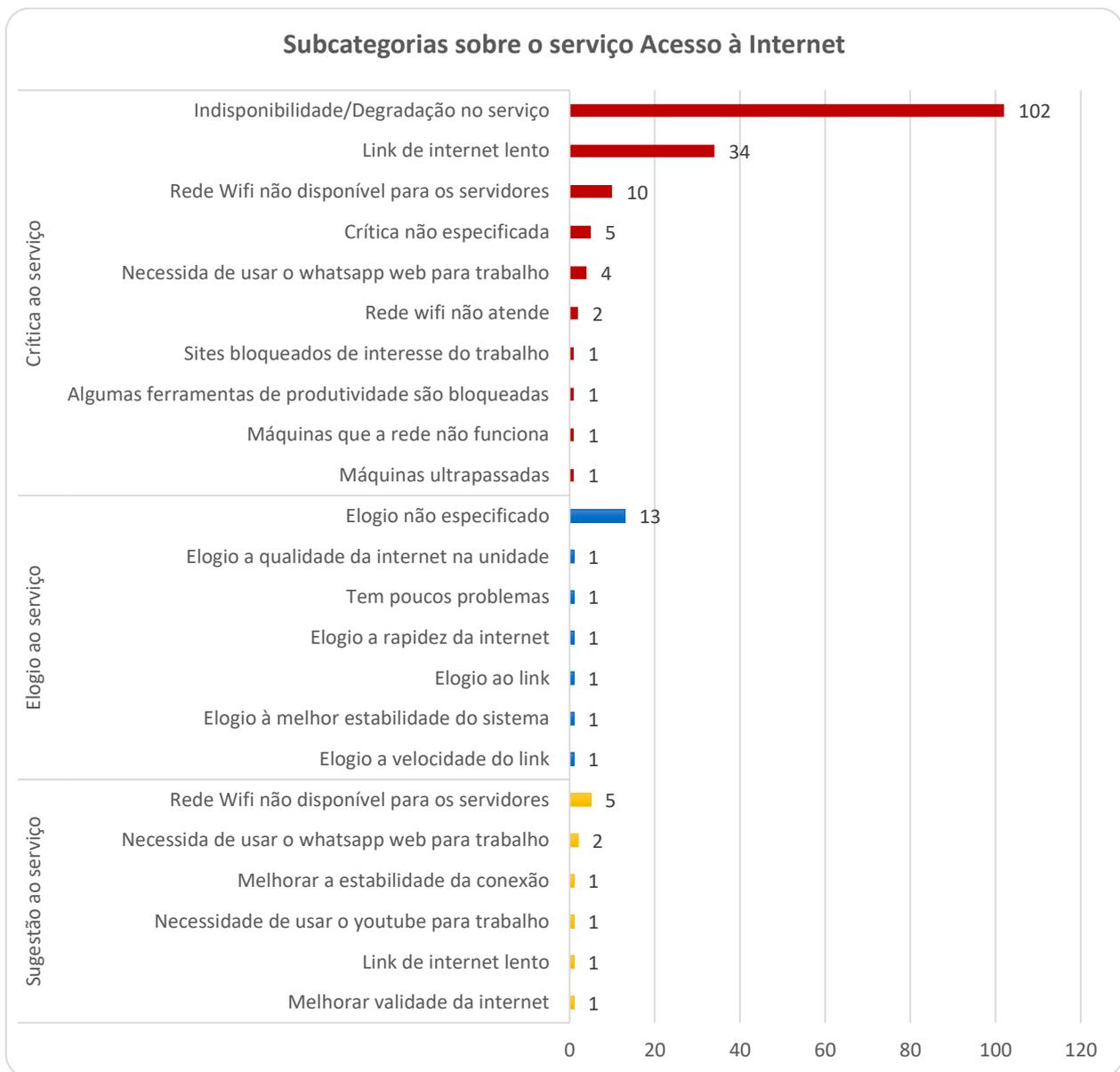


Figura 16 – Subcategorias dos comentários – Acesso à Internet

6. Serviço Correio Eletrônico TJPEMAIL

Na questão 6, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Correio Eletrônico TJPEMAIL. O grau de satisfação com este serviço foi calculado em 83,24%. Menor do que o valor das duas últimas pesquisas.

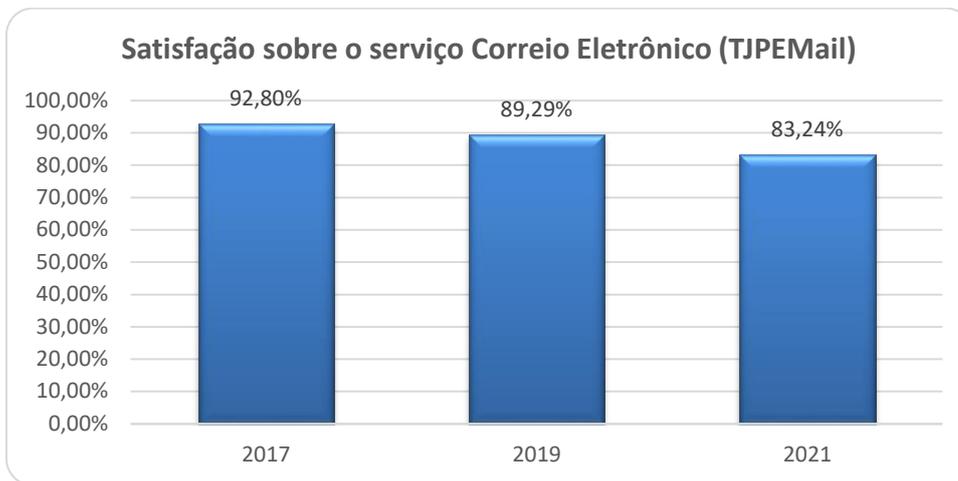


Figura 17 – Grau de Satisfação – Correio Eletrônico TJPEMail

6.1. Consolidação dos comentários sobre este serviço

Na figura 18, observa-se a consolidação das categorias sobre os comentários feitos sobre o serviço TJPEMail.

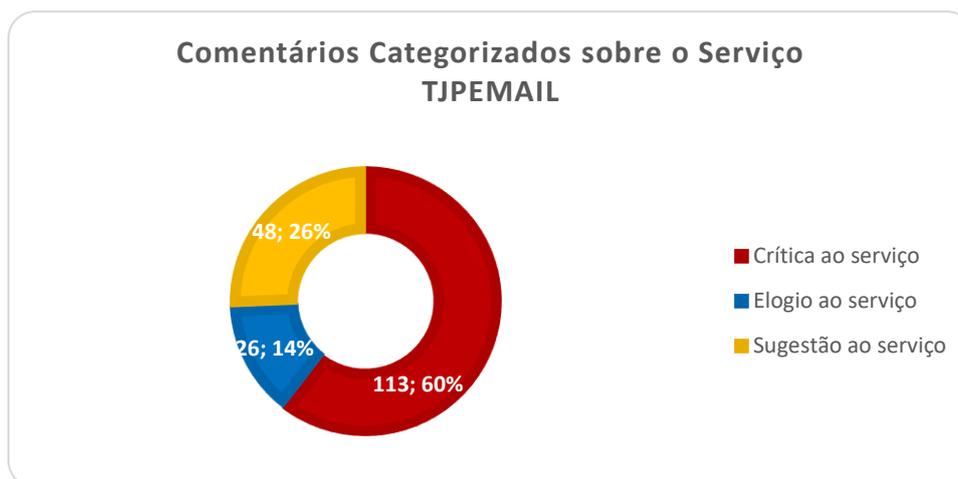


Figura 18 – Comentários categorizados – TJPEMail

Foram coletados 171 comentários de usuários, mas depois de filtrar só os elogios, críticas e sugestões, contabilizou 187 comentários, que foram agrupados, como pode-se observar na figura 19.

Subcategorias sobre o serviço TJPEMail



Figura 19 – Subcategorias dos comentários – TJPEMail

7. Serviço Processo Judicial Eletrônico – PJE

Na questão 7, 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 (77,12%), disponibilidade (51,57%), funcionalidades (64,51%), atendimento técnico (65,37%), treinamento (46,70%) e documentação (68,54%). A média alcançada foi 62,30%. Valor menor que a pesquisa de 2019, e maior que o valor da pesquisa de 2017, como visto na figura 20.

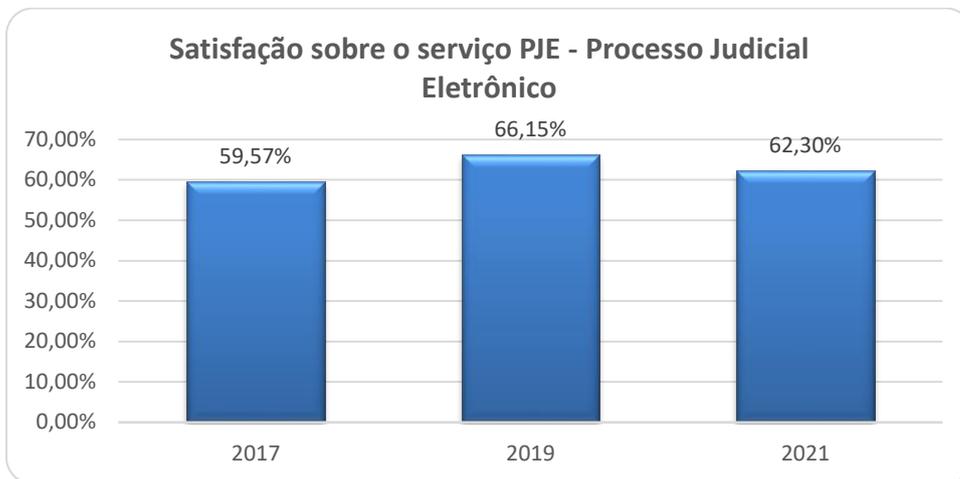


Figura 20 – Grau de Satisfação – PJE

A figura 21 mostra o resultado para cada um dos critérios avaliados e a média final. Observou-se que os critérios “Treinamento” e “Disponibilidade” foram os que influenciaram mais negativamente sobre a média de satisfação sobre o serviço.

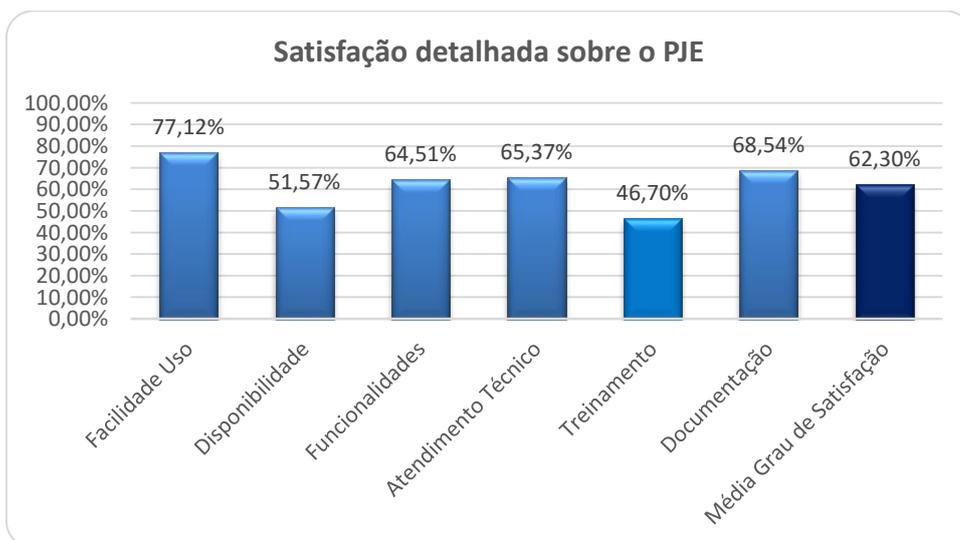


Figura 21 – Detalhes do Grau de Satisfação do PJE

7.1. Consolidação dos comentários sobre este serviço

Na figura 22, observa-se a consolidação das categorias sobre os comentários feitos sobre o serviço PJE.

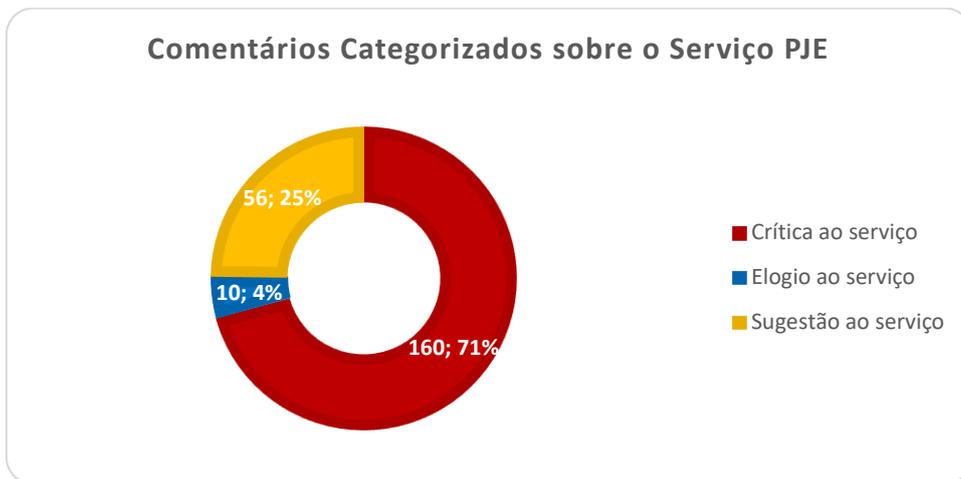


Figura 22 – Comentários categorizados – PJE

Foram coletados 190 comentários de usuários, mas depois de filtrar só os elogios, críticas e sugestões, contabilizou 226 comentários, que foram agrupados, como pode-se observar na figura 23.

Subcategorias sobre o serviço PJE

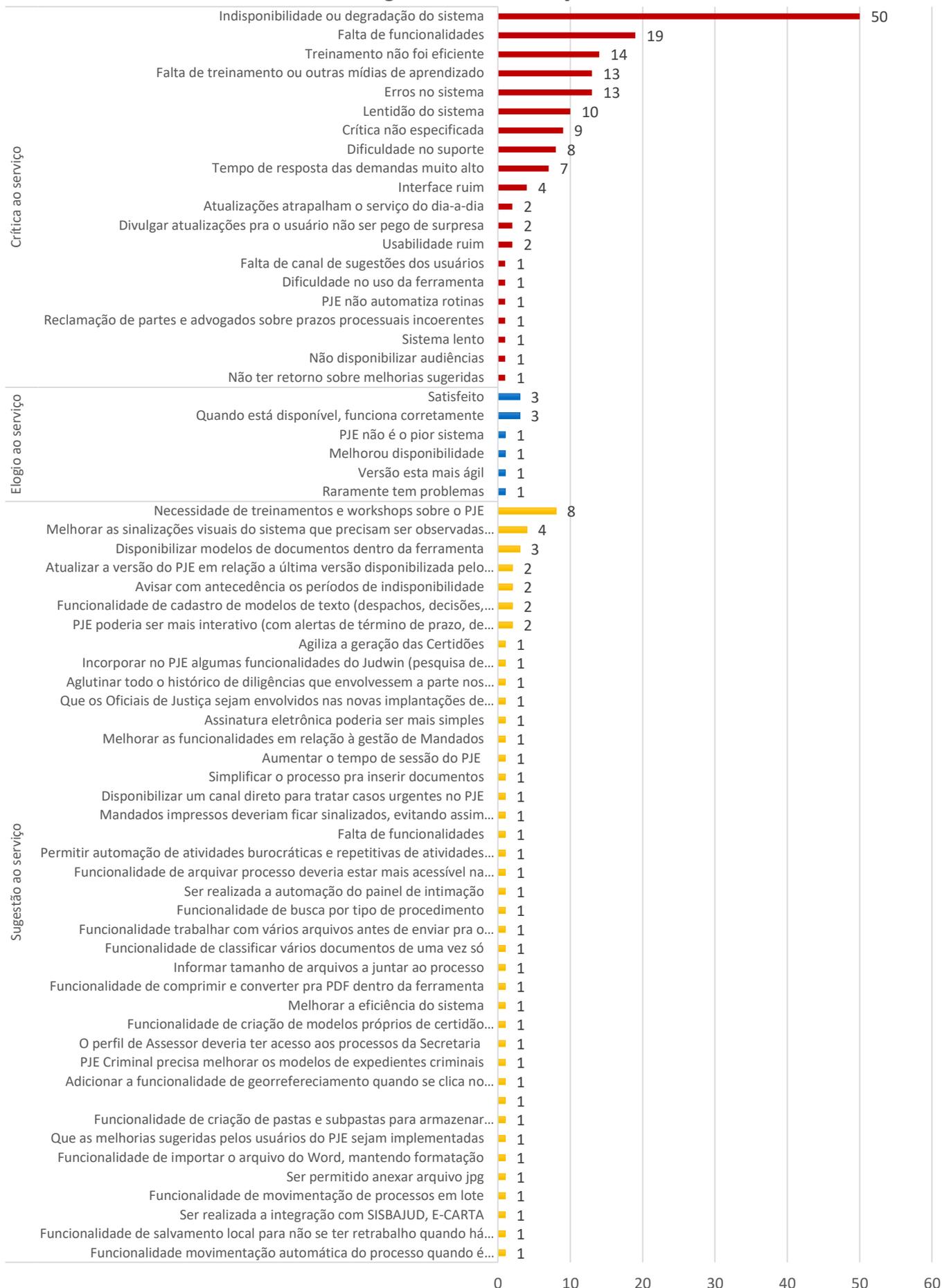


Figura 23 – Subcategorias dos comentários – PJE

8. Serviço SEI – Sistema Eletrônico de Informações

Na questão 8, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço SEI. Foram avaliados os quesitos: facilidade de uso (53,38%), disponibilidade (82,05%), funcionalidades (61,87%) e atendimento técnico (72,19%). A média alcançada foi 67,37%. Valor levemente inferior a pesquisa de 2019 e um pouco maior que o valor da pesquisa de 2017, como pode ser visto na figura 24.

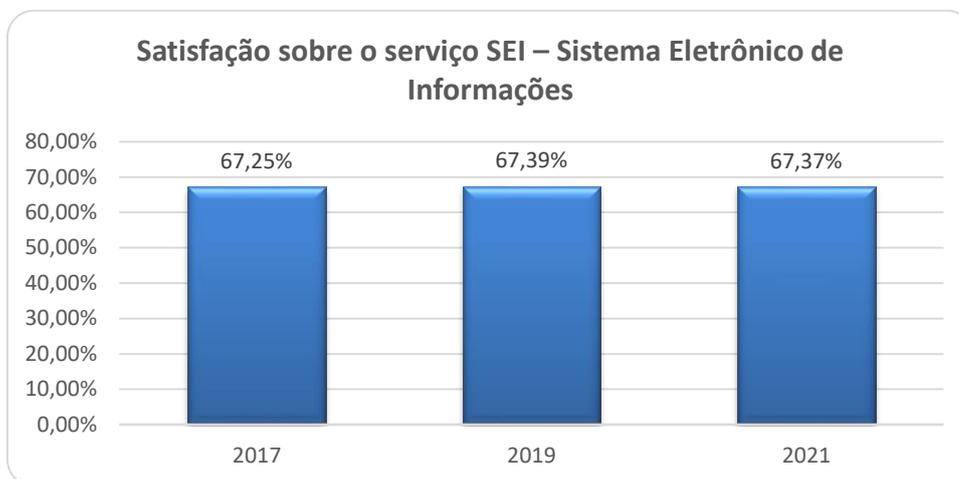


Figura 24 – Grau de Satisfação – SEI

A figura 25 mostra o resultado para cada um dos critérios avaliados e a média final. Observou-se que os critérios “Facilidade de Uso” e “Funcionalidades” foram os que influenciaram mais negativamente sobre a média de satisfação sobre o serviço.

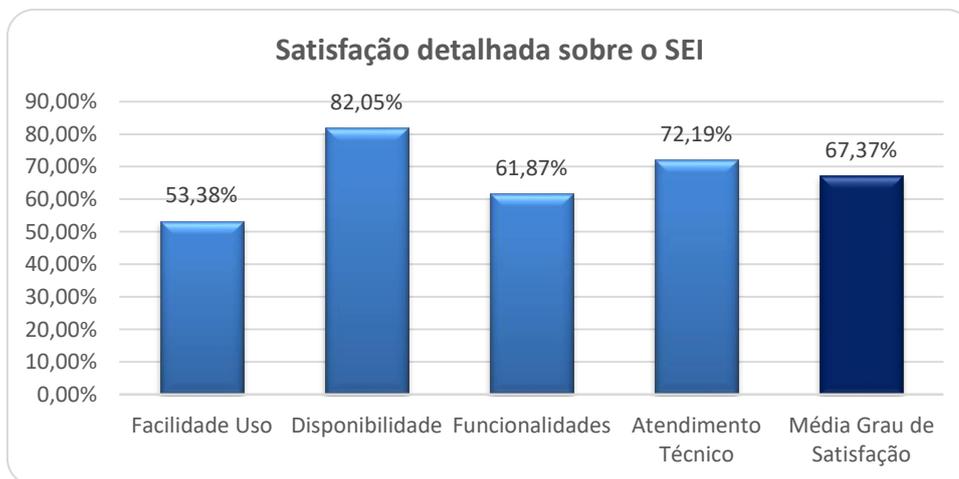


Figura 25 – Detalhes do Grau de Satisfação do SEI

8.1. Consolidação dos comentários sobre este serviço

Na figura 26, observa-se a consolidação das categorias sobre os comentários feitos sobre o serviço SEI.

Comentários Categorizados sobre o Serviço SEI

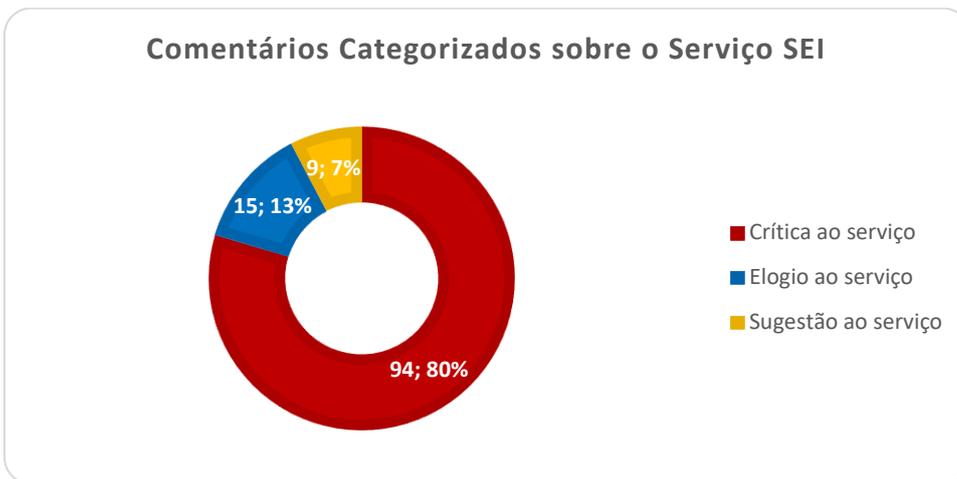


Figura 26 – Comentários categorizados – SEI

Foram coletados 141 comentários de usuários, mas depois de filtrar só os elogios, críticas e sugestões, contabilizou 118 comentários, que foram agrupados, como pode-se observar na figura 27.

Subcategorias sobre o serviço SEI

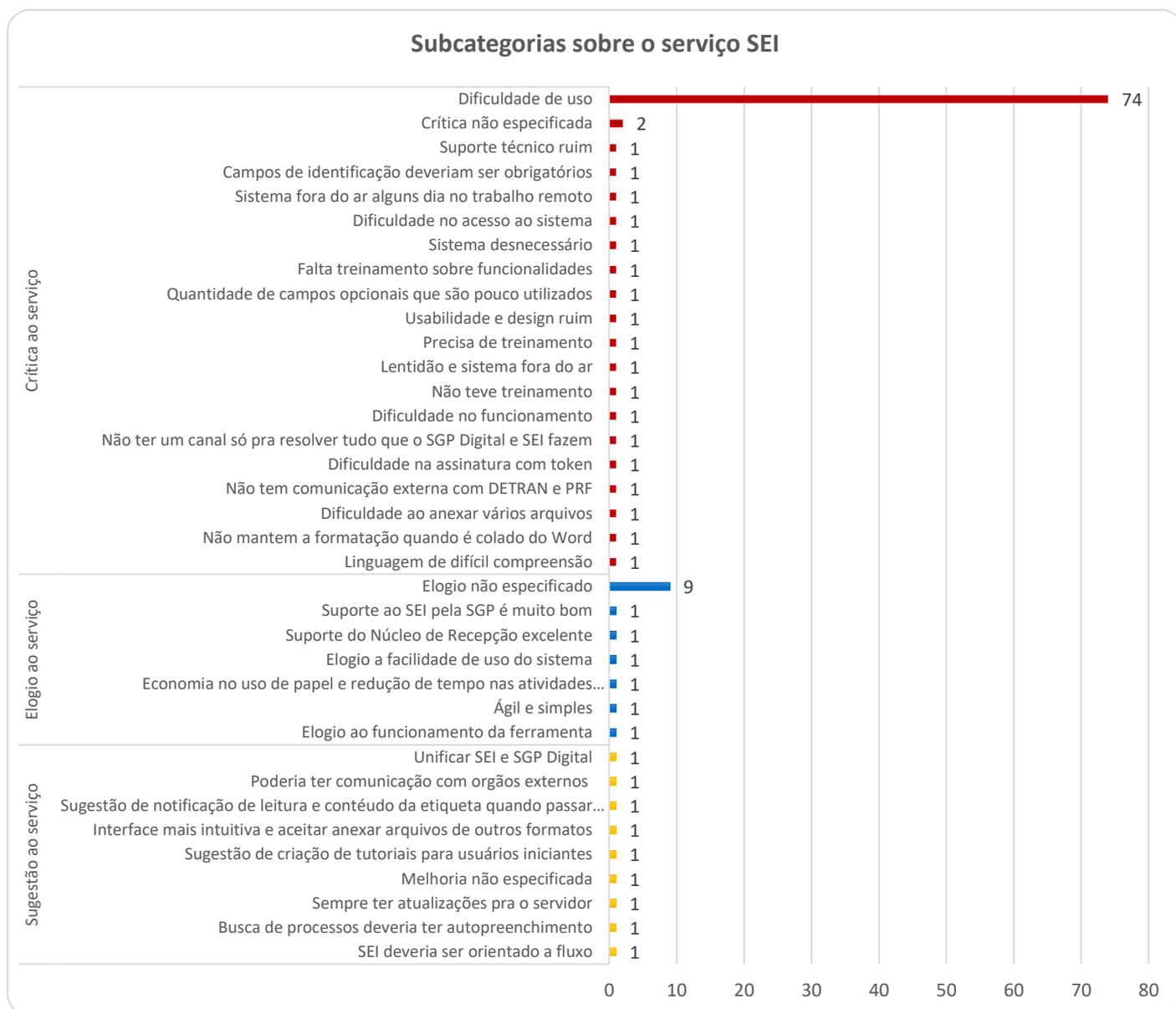


Figura 27 – Subcategorias dos comentários – SEI

9. Serviço Portal Institucional (Serviços disponíveis no Portal)

Na questão 9 foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao Portal Institucional. Foram avaliados os quesitos: facilidade de uso (86,91%), disponibilidade (89,74%), funcionalidades (84,62%) e atendimento técnico (89,24%). A média alcançada foi 87,63%. Valor maior que o da pesquisa de 2019 e menor que da pesquisa de 2017, como visto na figura 28.

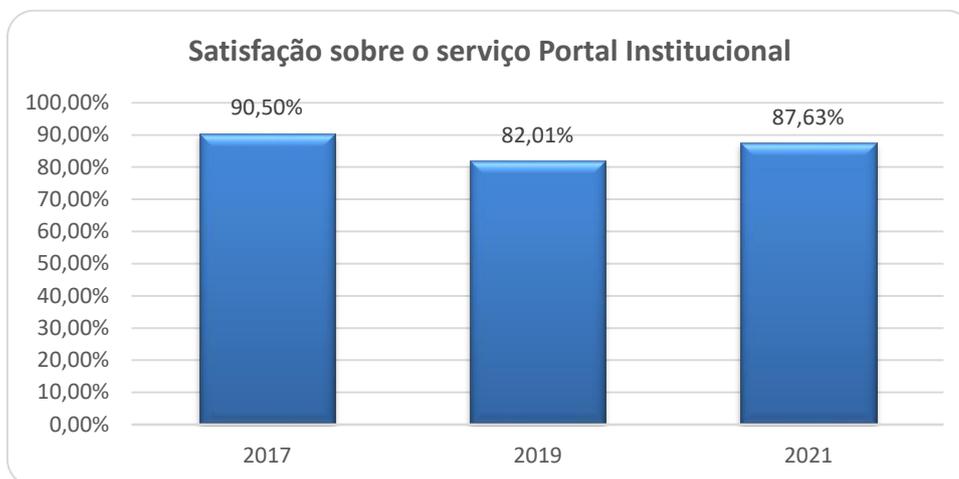


Figura 28 – Grau de Satisfação – Diárias

A figura 29 mostra o resultado para cada um dos critérios avaliados e a média final. Observou-se uma certa uniformidade nos valores dos critérios avaliados.

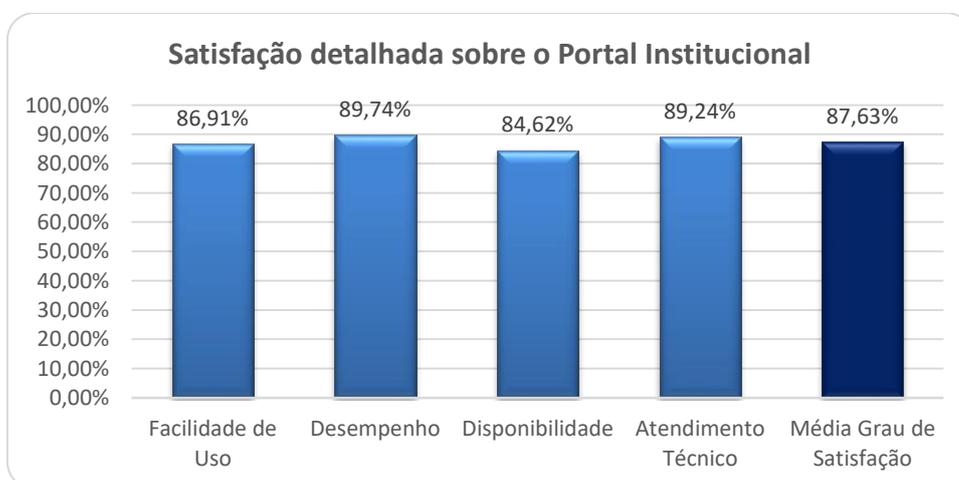


Figura 29 – Detalhes do grau de satisfação do Portal Institucional

9.1. Consolidação dos comentários sobre este serviço

Na figura 30, observa-se a consolidação das categorias sobre os comentários feitos sobre o serviço Portal Institucional.

Comentários Categorizados sobre o Serviço Portal Institucional

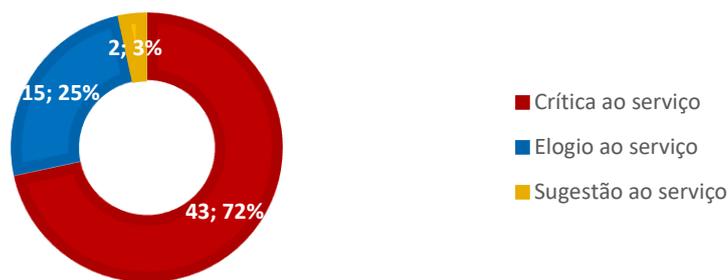


Figura 30 – Comentários categorizados – Portal Institucional

Foram coletados 65 comentários de usuários, mas depois de filtrar só os elogios, críticas e sugestões, contabilizou 60 comentários, que foram agrupados, como pode-se observar na figura 31.

Subcategorias sobre o serviço Portal Institucional

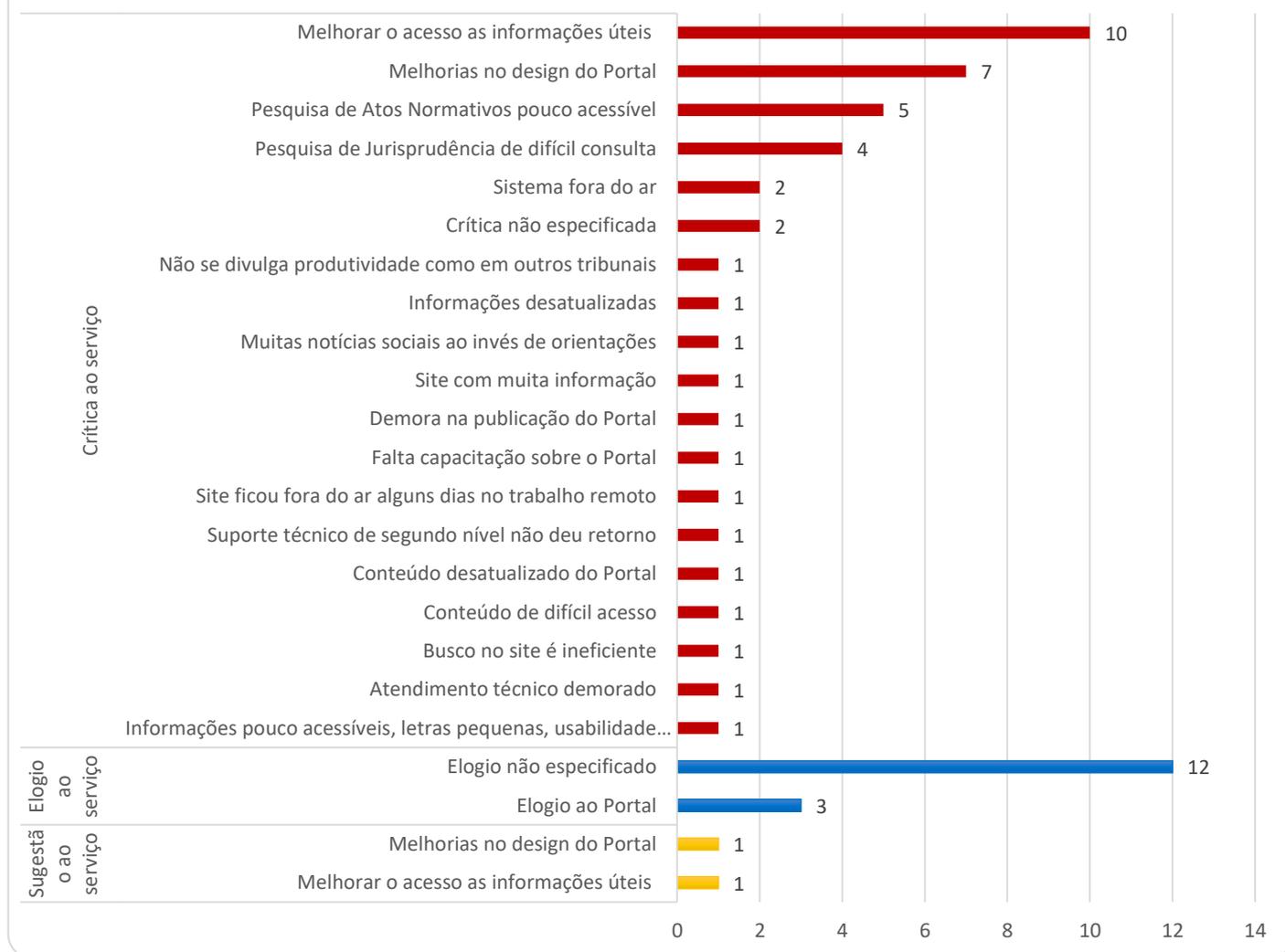


Figura 31 – Subcategorias dos comentários – Portal Institucional

10. Serviço Intranet

Na questão 10, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Intranet. Foram avaliados os quesitos: facilidade de uso (92,19%), disponibilidade (91,23%), funcionalidades (89,32%) e atendimento técnico (90,21%). A média alcançada foi 90,74%, um ótimo valor de satisfação para um serviço. Uma média maior que a da última pesquisa, que foi quando se começou a avaliar este serviço.

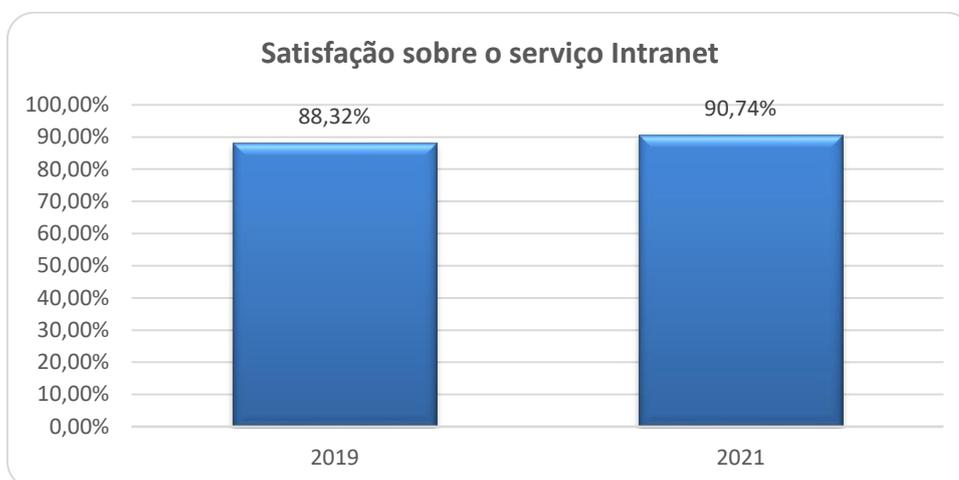


Figura 32 – Grau de Satisfação – Intranet

A figura 33 mostra o resultado para cada um dos critérios avaliados e a média final. Observou-se uma certa uniformidade nos valores dos critérios avaliados.

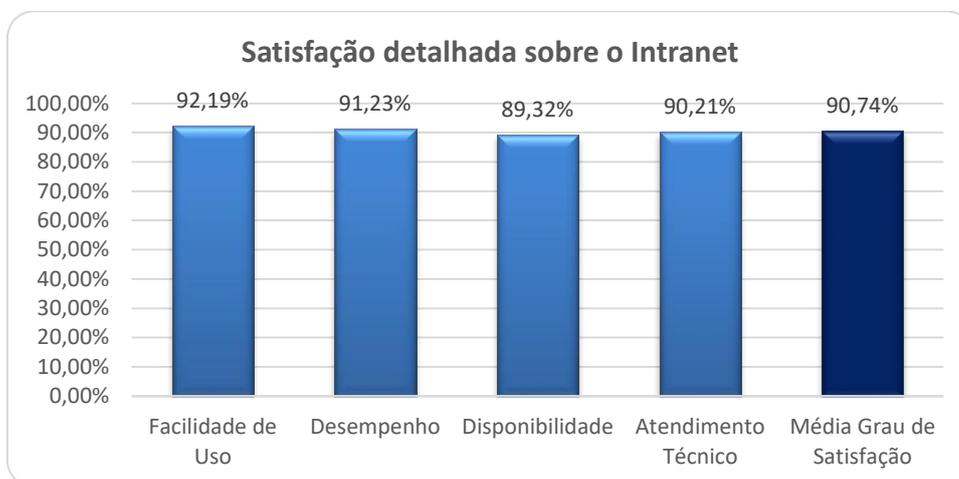


Figura 33 – Detalhamento do grau de satisfação da Intranet

10.1. Consolidação dos comentários sobre este serviço

Na figura 34, observa-se a consolidação das categorias sobre os comentários feitos sobre o serviço Intranet.

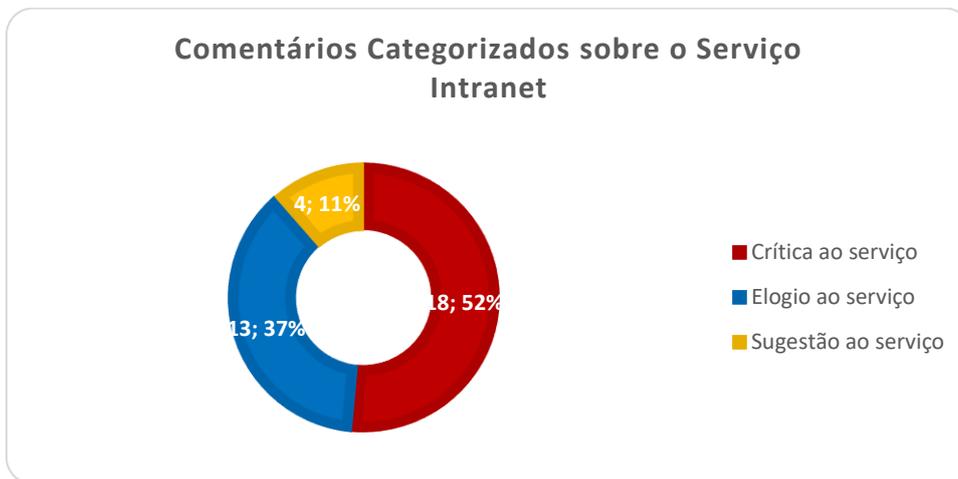


Figura 34 – Comentários categorizados – Intranet

Foram coletados 47 comentários de usuários, mas depois de filtrar só os elogios, críticas e sugestões, contabilizou 35 comentários, que foram agrupados, como pode-se observar na figura 35.

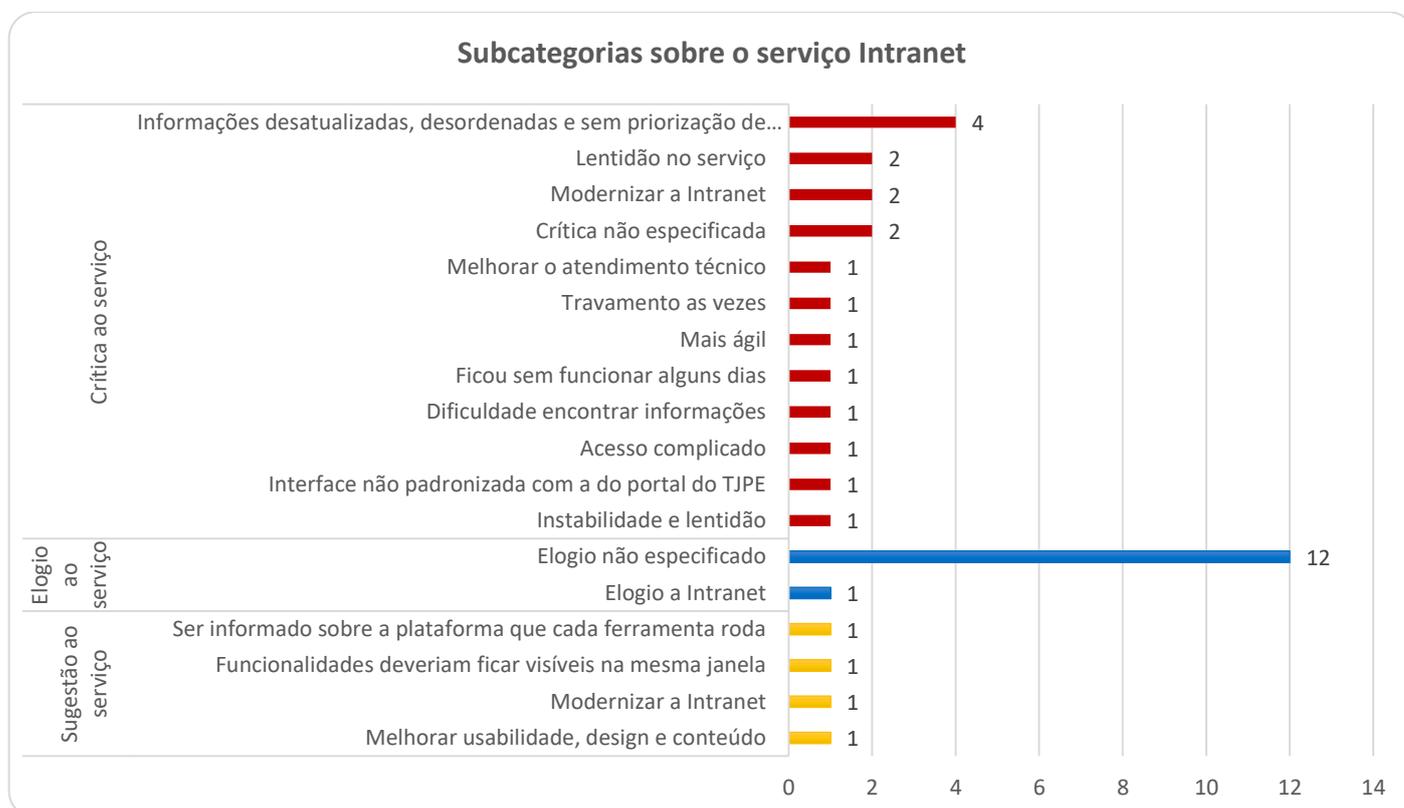


Figura 35 – Subcategorias dos comentários – Intranet

11. Serviço SICOR

Na questão 11, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Intranet. Foram avaliados os quesitos: facilidade de uso (78,59%), disponibilidade (78,80%), funcionalidades (71,28%) e atendimento técnico (80,59%). A média alcançada foi 77,31%. Este serviço não foi avaliado anteriormente para que seja feita alguma comparação com pesquisas passadas.



Figura 36 – Grau de Satisfação – SICOR

11.1. Consolidação dos comentários sobre este serviço

Na figura 37, observa-se a consolidação das categorias sobre os comentários feitos sobre o serviço SICOR.

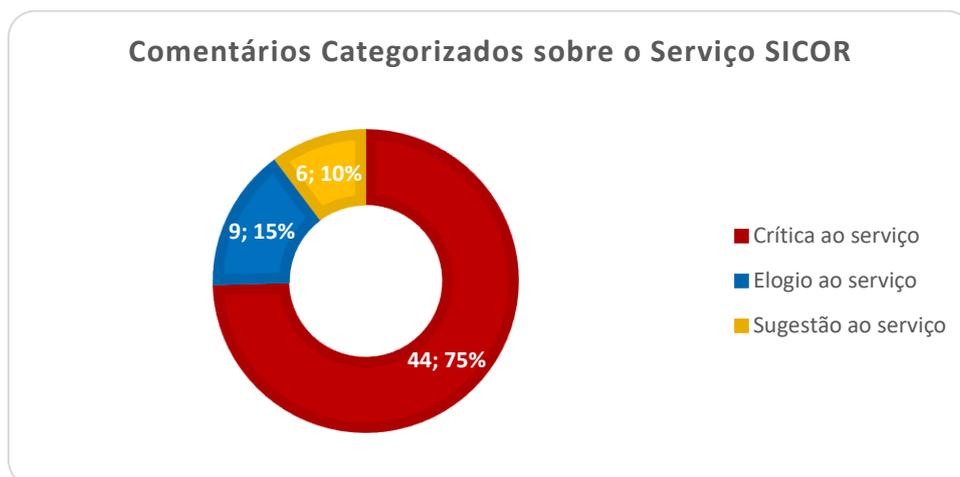


Figura 37 – Comentários categorizados – SICOR

Foram coletados 74 comentários de usuários, mas depois de filtrar só os elogios, críticas e sugestões, contabilizou 59 comentários, que foram agrupados, como pode-se observar na figura 38.

Subcategorias sobre o serviço SICOR

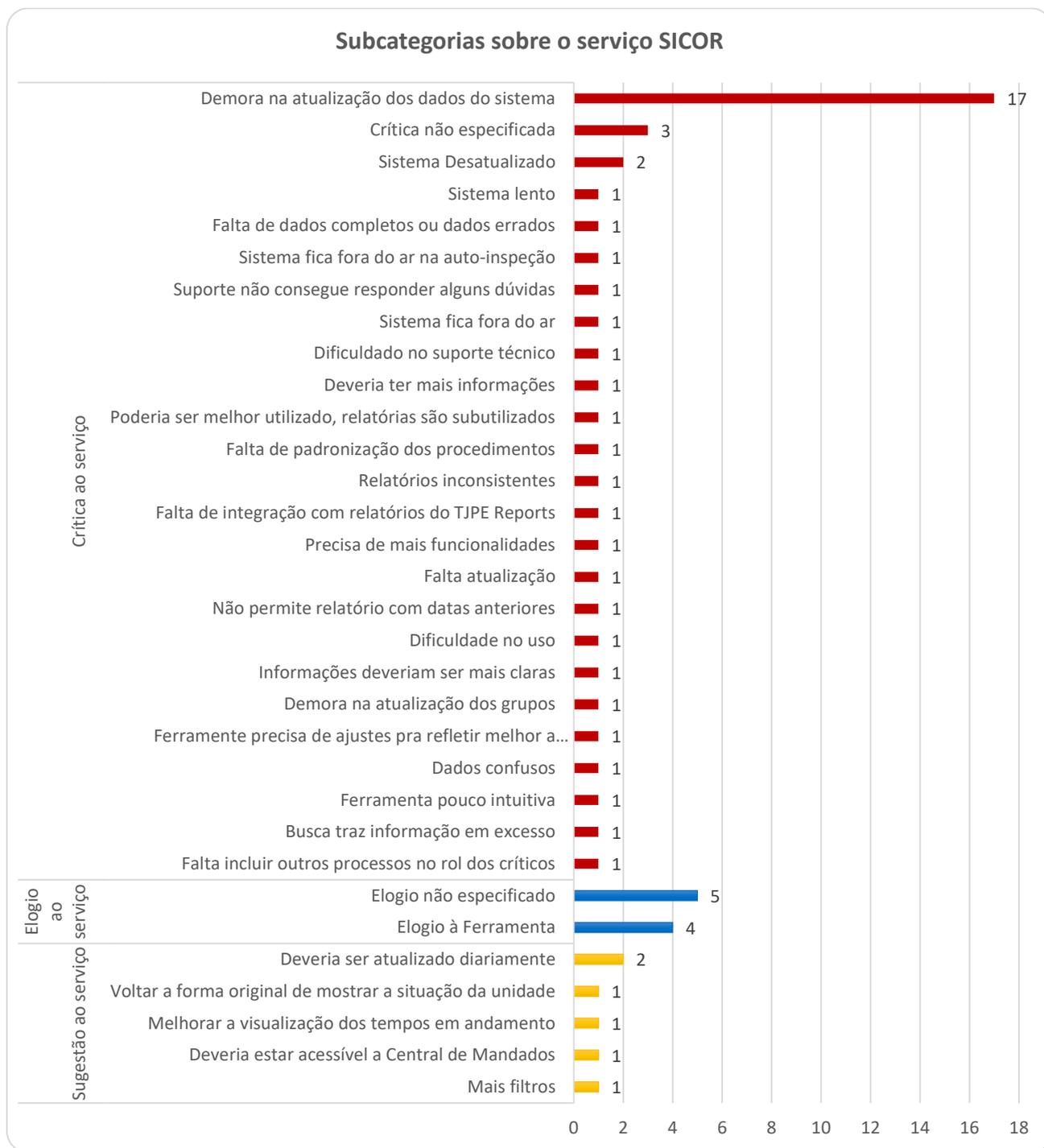


Figura 38 – Subcategorias dos comentários – SICOR

12. Serviço Videoconferência (Cisco Webex)

Na questão 12, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Videoconferência. Foram avaliados os quesitos: facilidade de uso (82,26%), disponibilidade (82,34%), funcionalidades (80,18%) e atendimento técnico (80,88%). A média alcançada foi 81,42%. Assim como o serviço SICOR, este serviço também não foi avaliado anteriormente para que seja feita alguma comparação com pesquisas passadas.

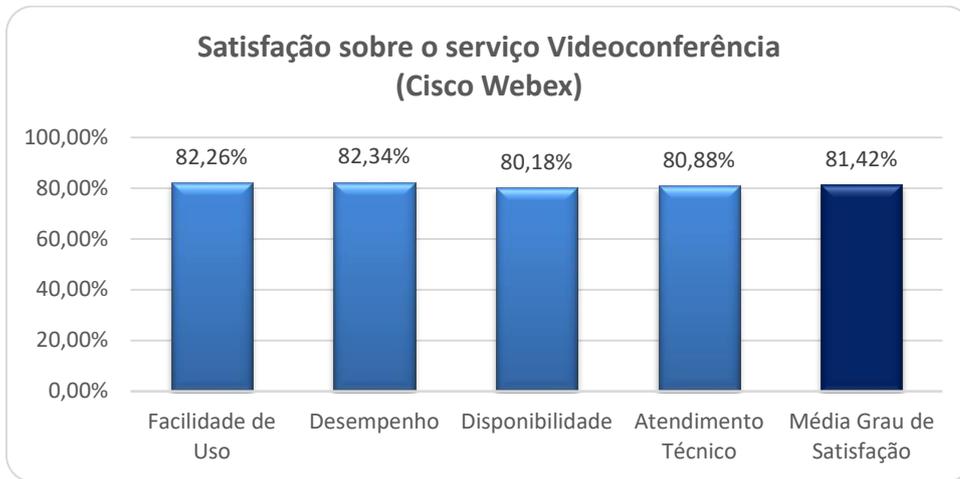


Figura 39 – Grau de Satisfação – Videoconferência

12.1. Consolidação dos comentários sobre este serviço

Na figura 40, observa-se a consolidação das categorias sobre os comentários feitos sobre o serviço Videoconferência.

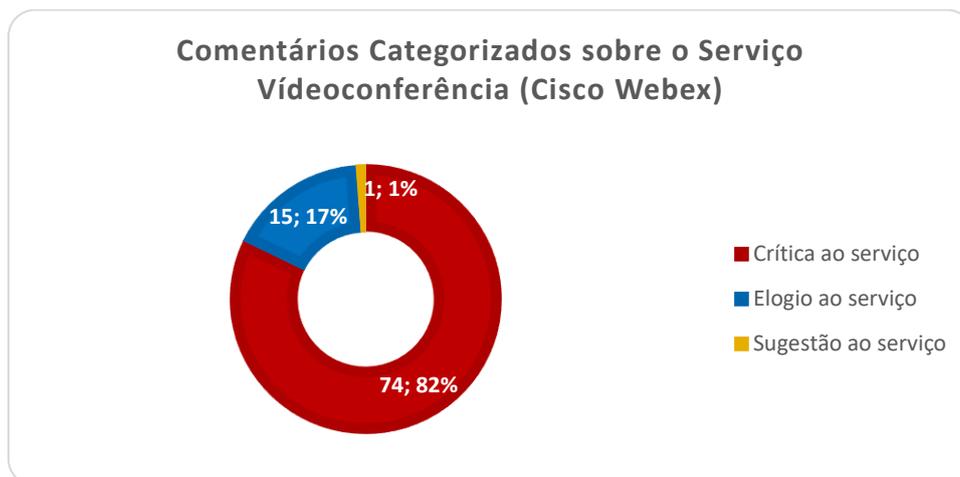


Figura 40 – Comentários categorizados – Videoconferência

Foram coletados 94 comentários de usuários, mas depois de filtrar só os elogios, críticas e sugestões, contabilizou 90 comentários, que foram agrupados, como pode-se observar na figura 41.

Subcategorias sobre o serviço Videoconferência (Cisco Webex)

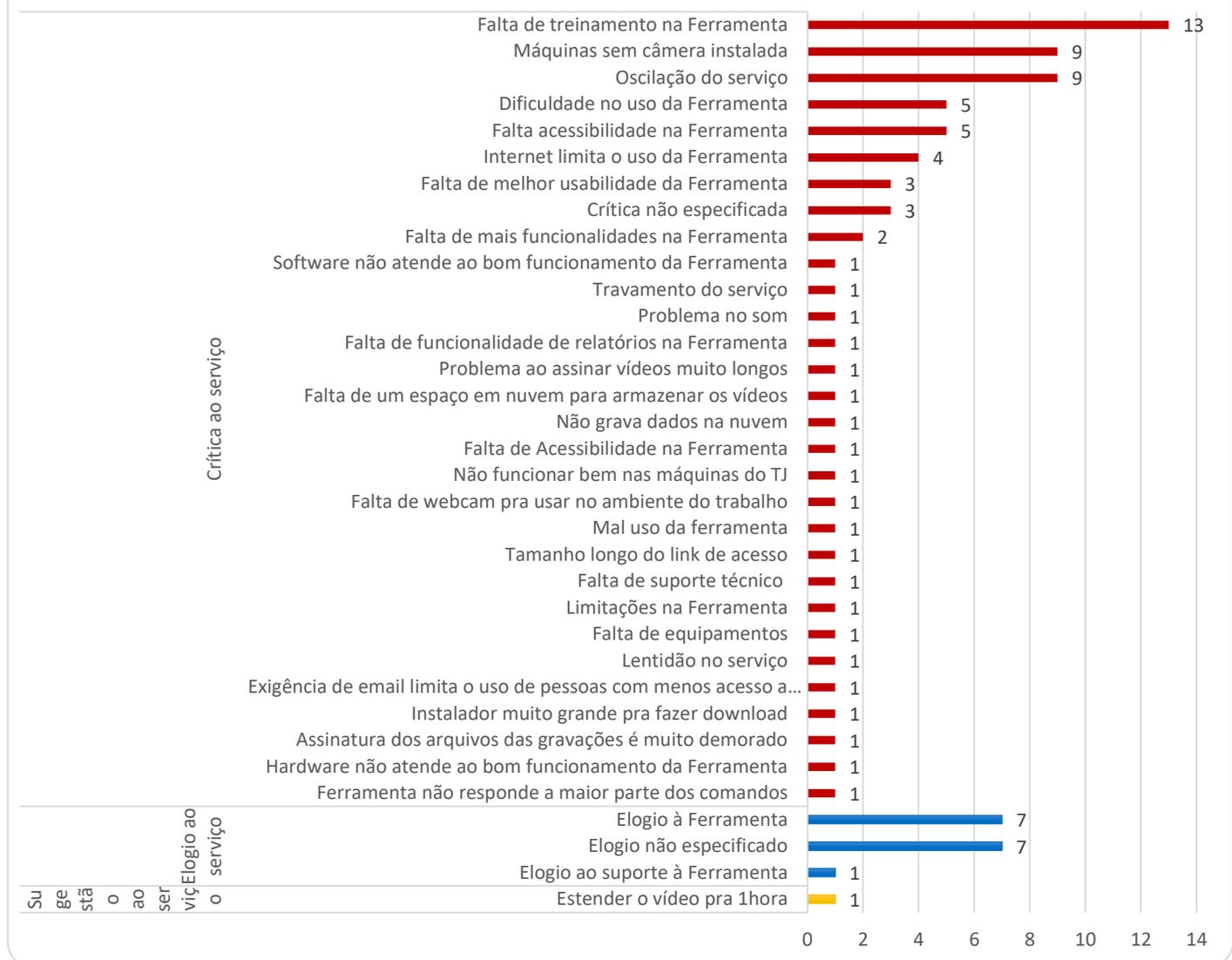


Figura 41 – Subcategorias dos comentários – Videoconferência

13. Avaliação dos Serviços prestados pela SETIC

Na questão 13, 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 42.

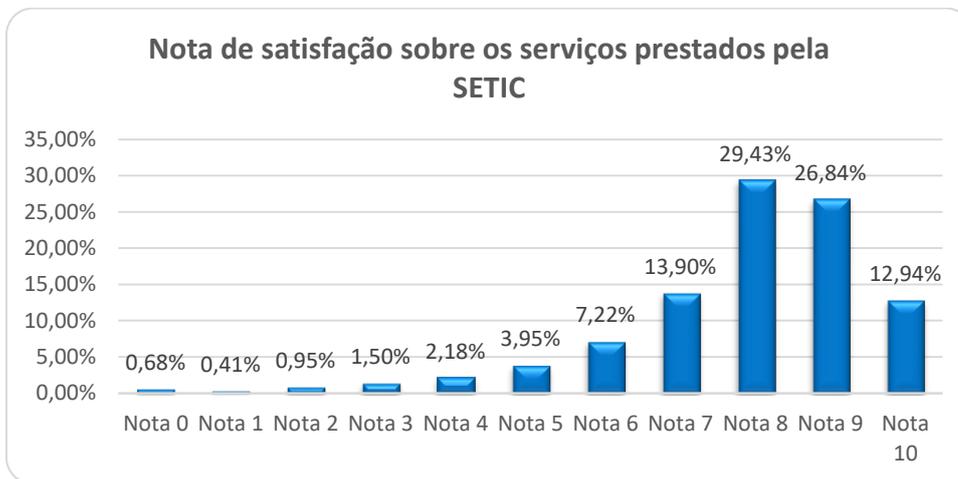


Figura 42 – Grau de Satisfação – Serviços da SETIC

Em relação à pesquisa de 2019, observou-se um aumento de nota 9, de 26,26% para 37,05%. Aumento da nota 6, de 2,52% para 7,22%. Leves aumentos nas notas 10, 7, 3, 2 e 0, como pode ser visto na figura 43.

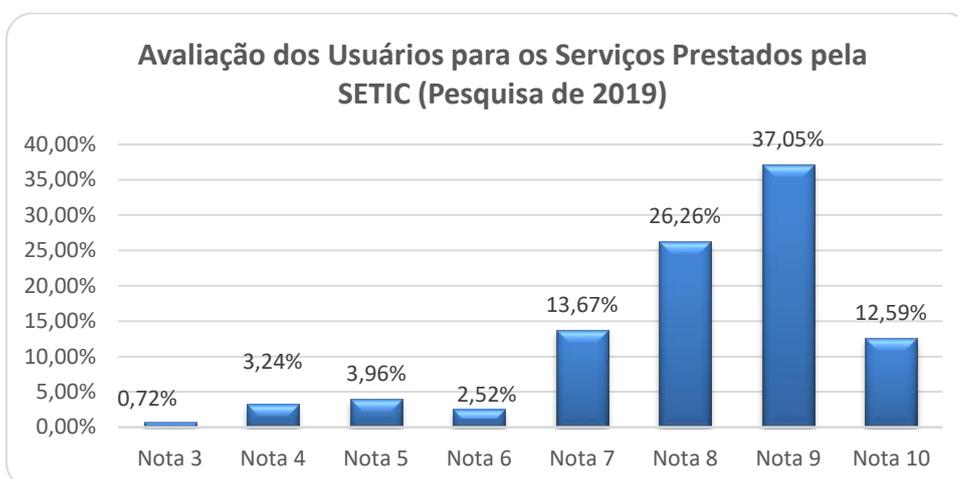


Figura 43 – Grau de Satisfação – Serviços da SETIC (2019)

CONSOLIDAÇÃO DA ÚLTIMA QUESTÃO DA PESQUISA (SUGESTÕES DE MELHORIA)

Do total de 734 participantes da pesquisa, 246 responderam a última questão da Pesquisa e conseguiu-se categorizar 428 registros sobre estes comentários. Vale lembrar que um comentário pode se desdobrar em mais de uma categoria.

Estes comentários foram categorizados em Sistemas, Atendimento ao Usuário, Percepção de Satisfação, Equipamentos, Gestão de Pessoas, Redes, E-mail, Telefonía, Portal, Inovação, a fim de facilitar o encaminhamento para as áreas da SETIC para que elas possam analisá-las e dar o tratamento adequado.

Pode-se observar que grande parte das sugestões foi para Atendimento ao Usuário (52,31%), seguido de Sistemas (39,86%), Equipamentos (14,59%), Percepção de Satisfação (12,46%), Gestão de Pessoas (12,10%), Redes (8,54%), Sem classificação (3,2%), Inovação (3,2%), Portal (1,78%), Aplicativos (1,07%), Governança (1,07%) e outros, como pode-se ver na figura 44.

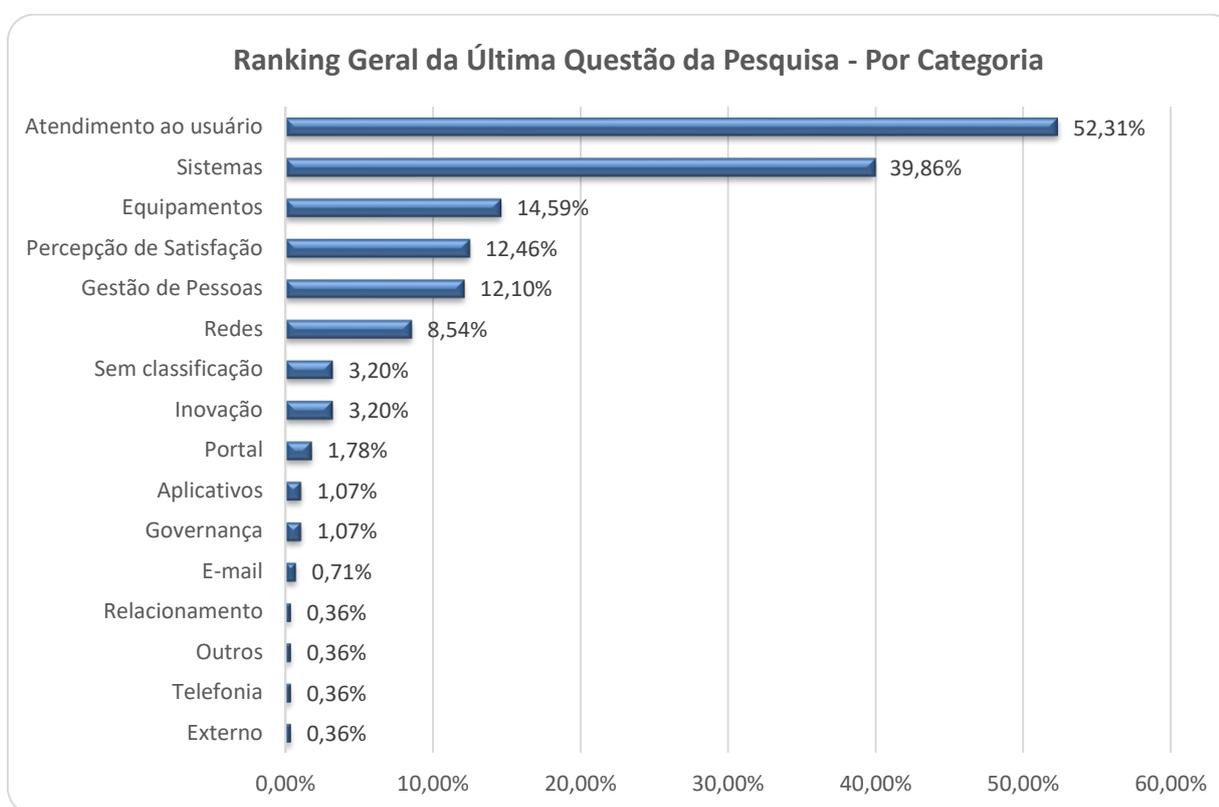


Figura 44 – Ranking Geral da Última Questão da Pesquisa – Por categoria

Na consolidação por subcategorias, observou-se que de maneira geral, as sugestões que tiveram mais ocorrência nos comentários feitos na pesquisa foram os mostrados na figura 45.

Ranking Geral da Última Questão da Pesq. - Por Subcategoria

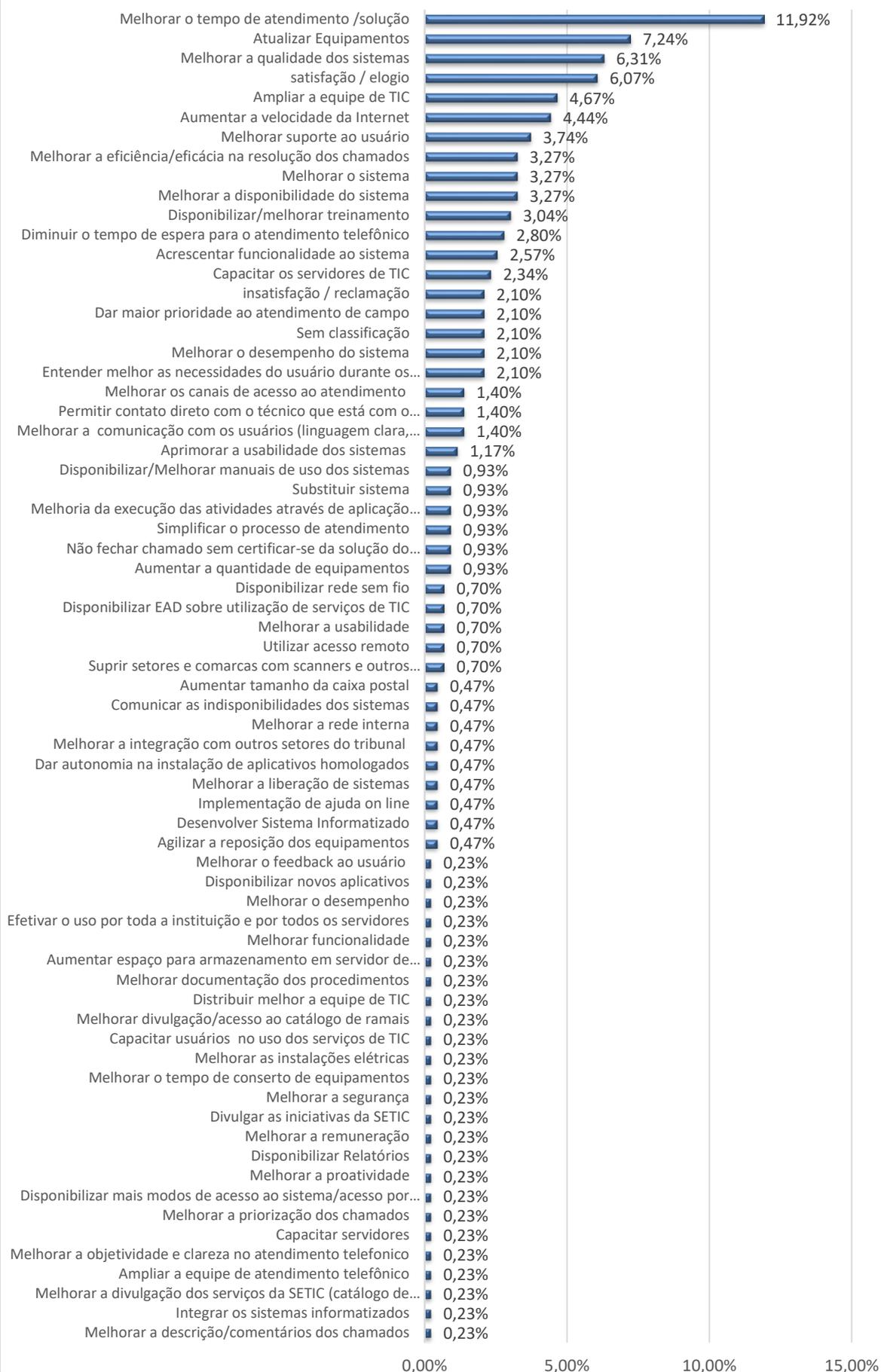


Figura 45 – Ranking Geral da Última Questão da Pesquisa – Por subcategoria

CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A PESQUISA

Todos os serviços avaliados nesta Pesquisa foram avaliados, quando possível, em relação às pesquisas Satisfação anteriores, para se observar se houve uma melhora ou piora na percepção do usuário em relação àquele serviço, ou de maneira geral, sobre os serviços prestados pela SETIC. Os dois serviços incluídos nesta pesquisa de 2021, SICOR e Videoconferência, portanto, não permitiram esta análise.

A grande maioria dos serviços avaliados tiveram piora em relação às duas pesquisas anteriores na satisfação dos usuários. Com algumas exceções, como: Portal Institucional, que melhorou um pouco (87,63%) em relação a 2019 (82,01%), mas foi pior do que em 2017 (90,50%); Intranet, que melhorou em 2021 (90,74%) em relação a 2019 (88,32%); SEI, com um índice de 67,37% em 2021, foi pouco melhor que em 2017 (67,25%) e um pouco pior que em 2019 (67,39%); e PJE, que em 2021 (62,30%) foi melhor que 2017 (59,57%), mas pior que em 2019 (66,15%).

Mas o fato de terem melhorado um pouco nesta pesquisa não significa que não devam melhorar mais. Como foi falado no início deste documento, a meta do Índice de Satisfação dos Usuários Internos na Prestação dos Serviços de TIC (Índice 04 – Plano Estratégico de TIC do TJPE) no ano de 2021, foi de 90%. Então, os serviços que tiveram um índice menor que esse, precisam melhorar a satisfação dos usuários.

Os outros serviços avaliados tiveram uma piora em relação às duas pesquisas anteriores. Uma análise que pode ser feita, é avaliar as subcategorias que tiveram mais ocorrência na questão aberta sobre este serviço e estabelecer uma estratégia para melhorar estes pontos que foram citados pelos usuários.

Um dado que chamou atenção nesta pesquisa foi a piora na satisfação sobre o serviço Equipamentos de TIC, que teve um índice de 77,67% (2017), de 72,90% (2019) e em 2021 teve um índice de 47,14%. E as subcategorias que tiveram maior ocorrência na questão aberta sobre este serviço, foi a de “Lentidão na máquina de trabalho (Crítica)”, seguido de “Máquina de trabalho antiga (Crítica)” e “Atualização da máquina de trabalho (Sugestão)”. Pontos que refletem esta visão negativa dos usuários sobre este serviço.

Em relação à última questão, sobre as sugestões dos usuários para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela SETIC, observou-se uma preocupação, numa ordem de maior ocorrência, com o “Melhorar o Tempo de Atendimento/Solução” dos chamados, seguido de “Atualizar Equipamentos”; e “Melhorar a qualidade dos sistemas”.

Portanto, esta pesquisa serve de base para que se busque esta visão geral e específica dos usuários sobre os serviços de TIC, e auxilie aos servidores da SETIC na identificação e divulgação de possíveis causas na prestação de serviços aos usuários de TIC do TJPE.

Tornar os usuários de TIC parte da solução é um caminho importante para que se melhore cada vez mais os serviços prestados pela SETIC.

PESSOAS ENVOLVIDAS NA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

ELABORAÇÃO DAS QUESTÕES

- 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
- Diego Oliveira - AGTIC/NGPS

REVISÃO

- Justiniano - AGTIC
- Iveruska - AGTIC/NGPS