



## APRESENTAÇÃO

Este documento fornece um resumo da Pesquisa de Satisfação sobre os serviços de TI, que foi realizada no Tribunal de Justiça de Pernambuco em 2013.

## PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada no período compreendido entre 03/02/2014 a 14/03/2014. Disponibilizada 24h por dia no ambiente da intranet do TJPE e através do e-mail.

## PÚBLICO DA PESQUISA

O público alvo da pesquisa foi composto por: magistrados, servidores, terceirizados, estagiários e voluntários. Ou seja, todos os indivíduos que são usuários de serviços de TIC do TJPE.

Com a população da pesquisa de aproximadamente 10000 indivíduos é preciso ter um número mínimo de respostas para que a pesquisa seja conclusiva.

Para se chegar a este número mínimo de respostas, foi utilizada uma calculadora de cálculo amostral, disponível em [www.calculoamostral.vai.la](http://www.calculoamostral.vai.la), que determina qual a amostra necessária em uma pesquisa, a partir de alguns parâmetros, tais como o nível de confiança e o erro amostral. Para esta pesquisa o nível de confiança adotado foi de 95% e o erro amostral de 3%. Com esses valores encontramos que é preciso o quantitativo mínimo de 965 pesquisas respondidas ou 9,65% da população.

Participaram da pesquisa 1281 pessoas, ou seja, 12,81% da população, distribuídos da seguinte forma:

- Magistrados: 44 (9,64% do total de magistrados)
- Servidores: 1206 (17,07% do total de servidores)
- Terceirizados: 07 (0,45% do total de terceirizados)
- Estagiários: 23 (3,69% do total de estagiários)
- Voluntários: 01 (0,31% do total de Voluntários)

## FERRAMENTA UTILIZADA

Foi utilizado um software gratuito intitulado por Instant.Ly.

## AGRADECIMENTOS

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação agradece a todos que participaram da pesquisa de satisfação de 2013, sobre os serviços de TIC.

## RESULTADO DA PESQUISA

### 1. Perfil do Usuário

#### 1.1. Perfil do usuário

Dos perfis existentes que responderam a pesquisa, a grande maioria era do tipo servidor, com 94,15%, registramos também a participação dos magistrados (3,43%), estagiários (1,80%), terceirizados (0,55%) e voluntários (0,08%). Houve um aumento de participações na pesquisa de 36,27% em relação ao ano de 2012.

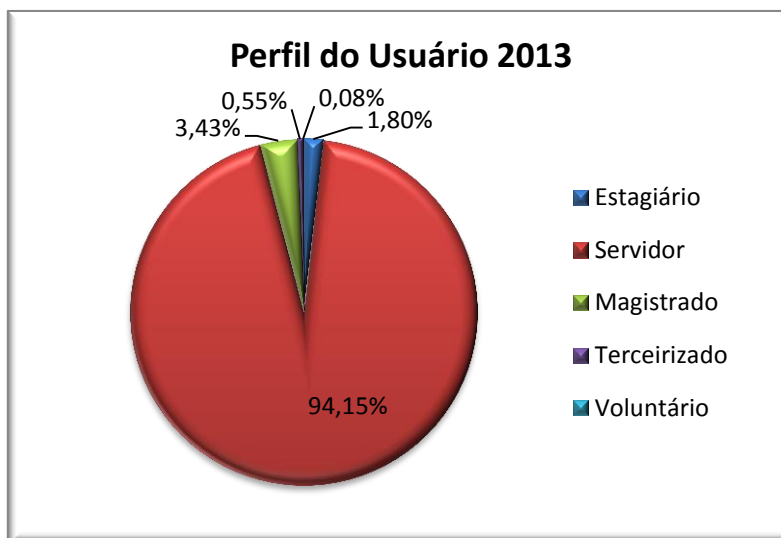


Figura 1 – Perfil do Usuário

## 1.2. Área de atuação

Das áreas do Tribunal de Justiça, notamos claramente que houve uma maior participação das pessoas que estão lotadas nas Varas (38,56%), seguida da Diretoria Geral (10,54%) e da Secretaria Judiciária (10,23%). As demais áreas do Tribunal participaram da pesquisa em uma menor escala.

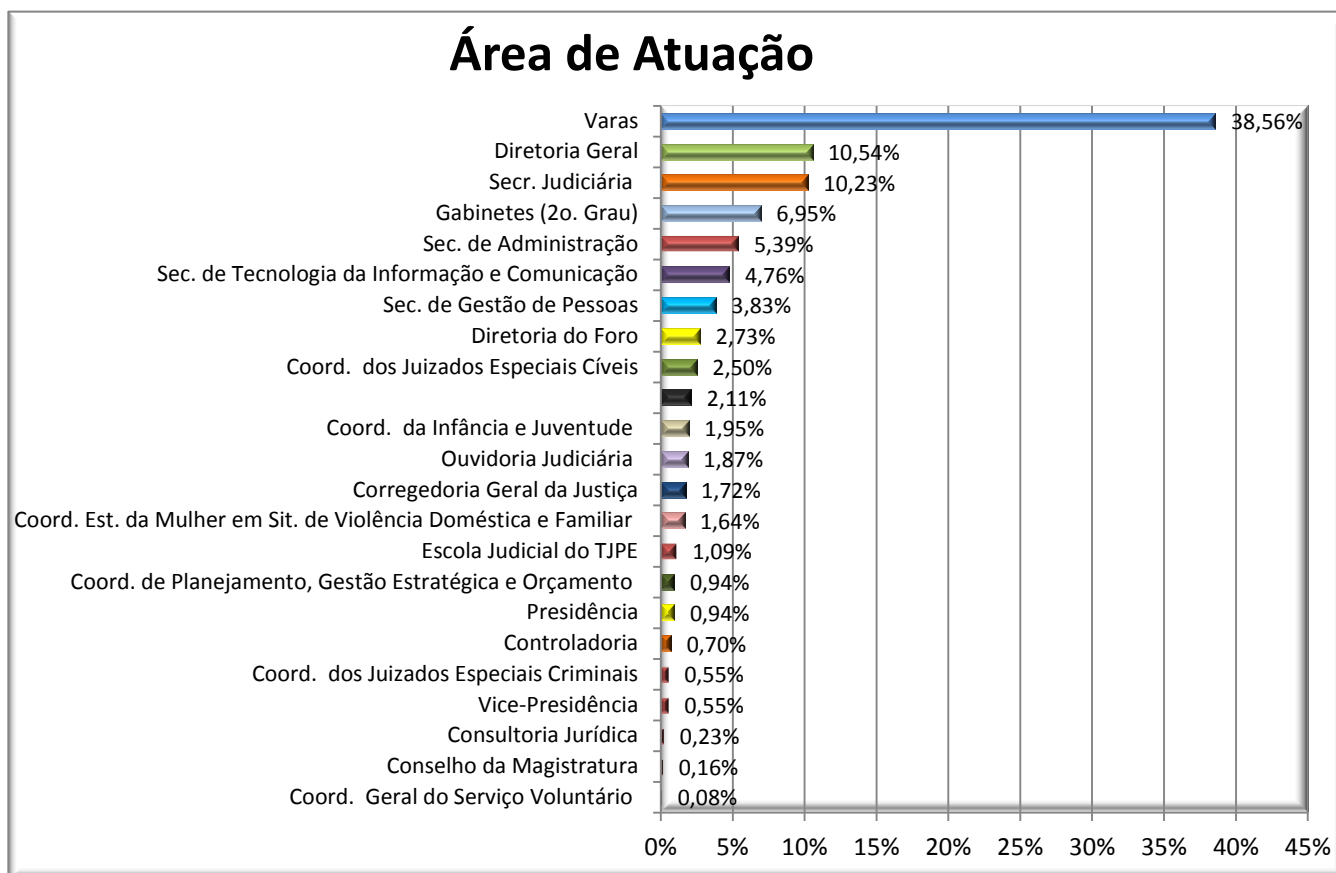


Figura 2 – Área de Atuação

## 1.3. Distribuição geográfica

Dentre as 1281 pessoas que participaram da pesquisa, a maior parte delas está na Capital (50%), seguido pela Região Metropolitana (28%) e Interior (22%).

Em relação ao ano de 2012, podemos observar uma diminuição de 6,15% da participação dos servidores da Capital, entretanto, observamos um pequeno aumento na participação dos servidores da Região Metropolitana (3,11%) e do Interior (2,53%).

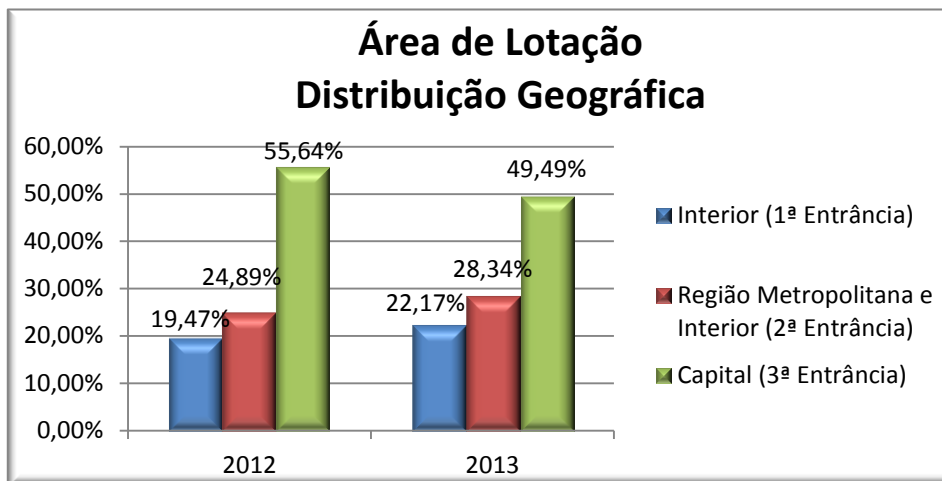


Figura 3 – Distribuição Geográfica

## 2. Grau de Satisfação

### 2.1. Central de Serviços – Atendimento Telefônico

O grau de satisfação dos usuários de TIC com a equipe da Central de Serviços em relação ao Atendimento Telefônico é baseado em quatro quesitos: *cortesia*, *tempo de atendimento*, *conhecimento para atendimento da solicitação* e *horário de serviço conveniente*.

No quesito “Cortesia”, o grau de satisfação atingiu 97,8%, uma leve queda em relação ao ano anterior, mas ainda satisfatório. Avaliando o aspecto “Tempo de Atendimento” a satisfação foi de 90,4%. O grau de “Conhecimento para atendimento da solicitação” atingiu 90,4% e o “Horário de serviço conveniente” ficou em 93,9%.

No geral, observamos que houve uma satisfação dos usuários em todos os quesitos pesquisados do atendimento telefônico.

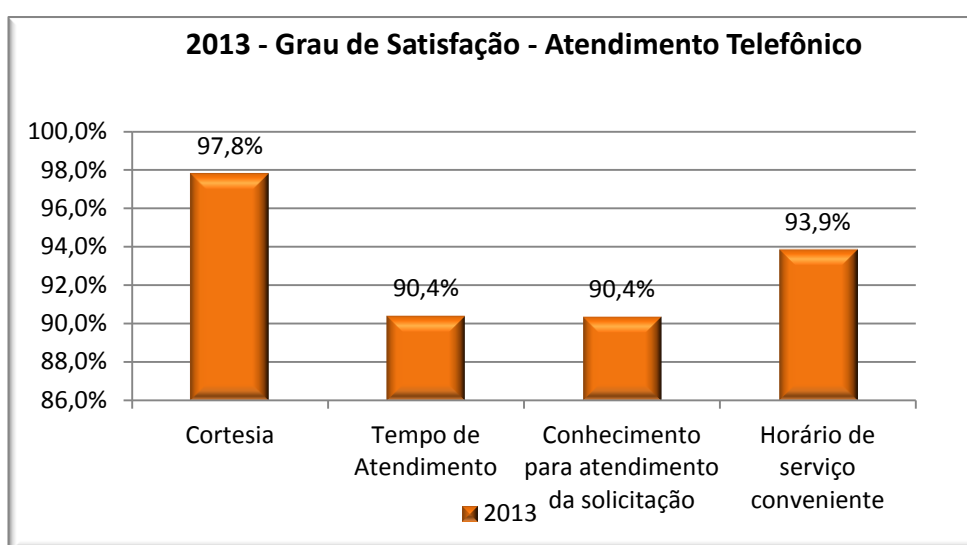


Figura 4 – Grau de Satisfação no Atendimento Telefônico

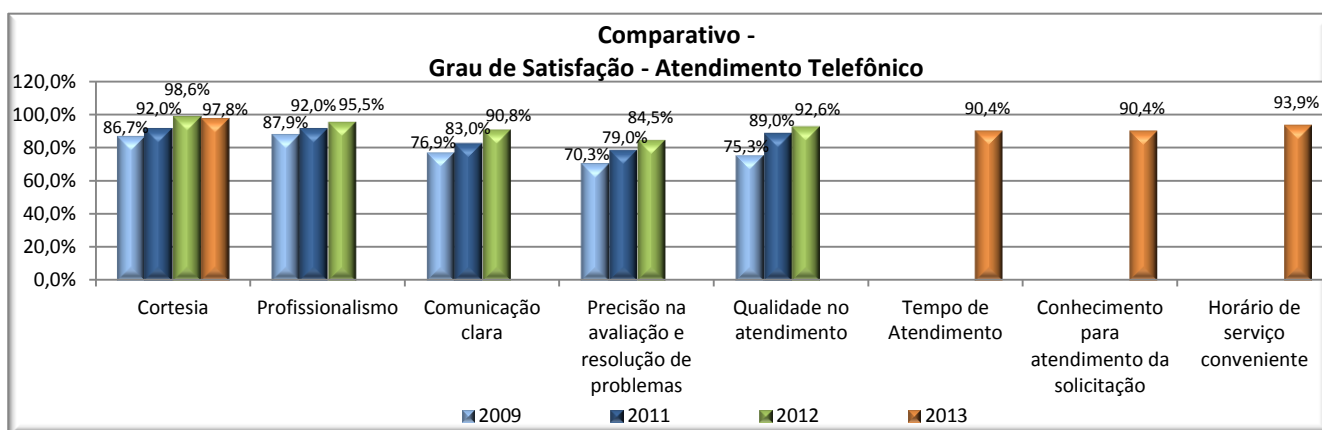


Figura 5 – Comparativo do Grau de Satisfação no Atendimento Telefônico

**Observação:** Os quesitos “*Profissionalismo*”, “*Comunicação clara*”, “*Precisão na avaliação e resolução de problemas*” e “*Qualidade no atendimento*” não foram avaliados nesta pesquisa. Os quesitos “*Tempo de Atendimento*”, “*Conhecimento para atendimento da solicitação*” e “*Horário de serviço conveniente*” desta questão começaram a ser avaliados nesta pesquisa e por isso não se pôde comparar com os anos anteriores. Em 2010, não foi realizada pesquisa em virtude da implantação da nova Central de Serviços.

## 2.2. Central de Serviços – Atendimento Presencial

O grau de satisfação dos usuários de TIC com a equipe da Central de Serviços em relação ao Atendimento Presencial é baseado em quatro quesitos: *cortesia*, *profissionalismo*, *efetividade no atendimento da solicitação* e *tempo no atendimento*.

Nos quesitos “*Cortesia*” e “*Profissionalismo*” obtivemos, respectivamente, os índices de satisfação 97,6% e 96,7%. Ambos com uma leve queda em relação ao ano de 2012, contudo ainda considerado um ótimo resultado. Sobre a efetividade no atendimento da solicitação tivemos um pequeno aumento de 1,94% em relação ao ano anterior, atingindo, em 2013, 87,66%. No aspecto Tempo de atendimento, analisado somente nesta pesquisa de 2013, atingimos 99,8% de satisfação.

No geral, houve um índice muito bom na satisfação dos usuários em todos os quesitos pesquisados para a Equipe de Atendimento Presencial.

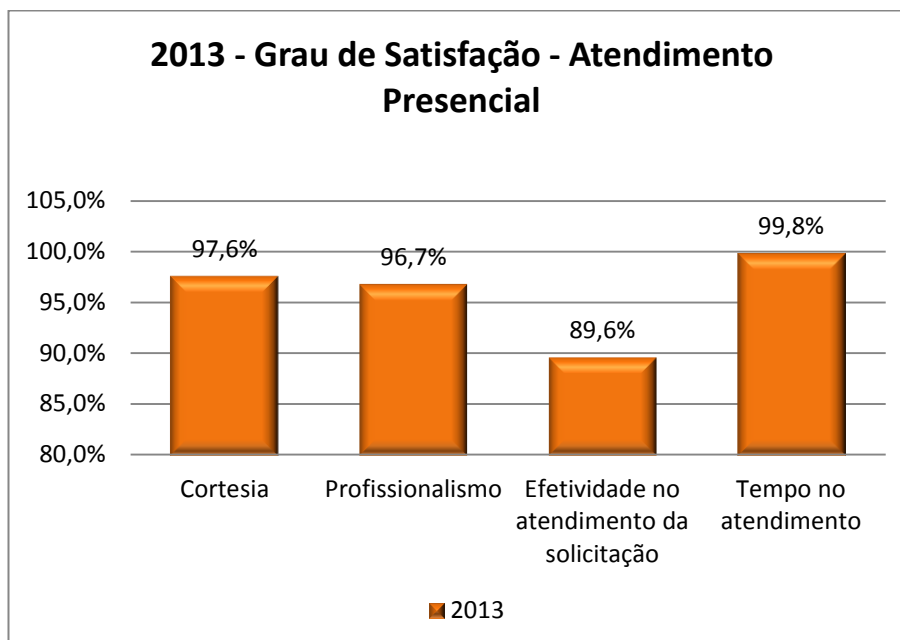


Figura 7 – Grau de Satisfação no Atendimento Presencial

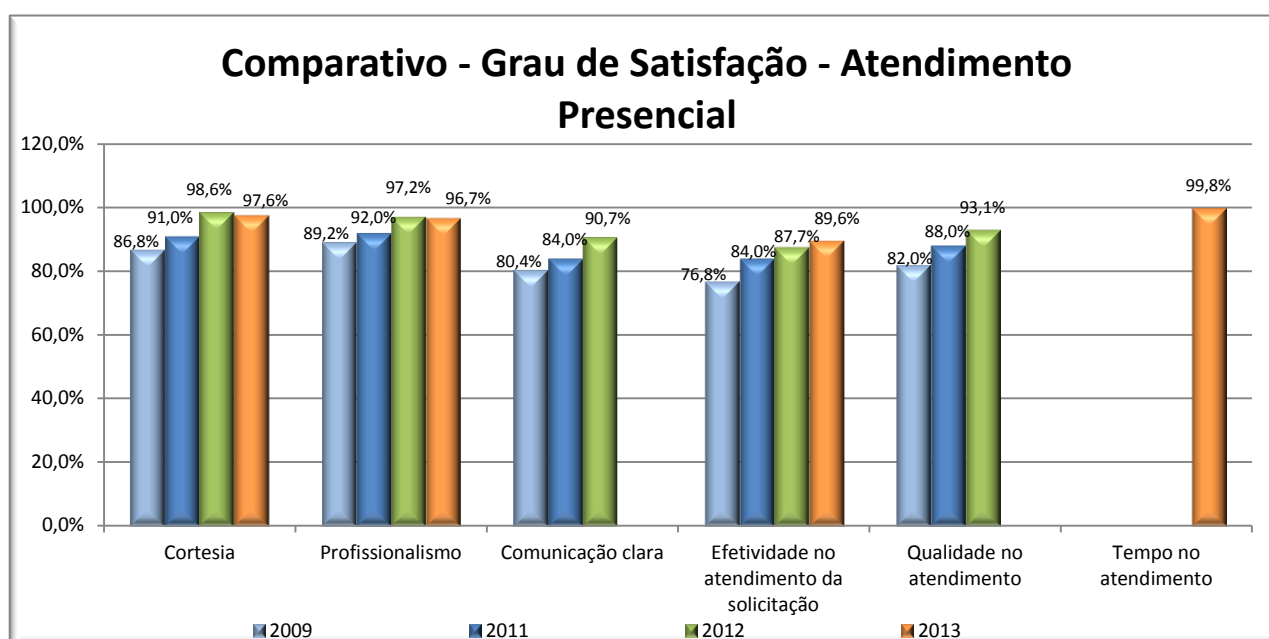


Figura 8 – Comparativo do Grau de Satisfação no Atendimento Presencial

**Observação:** Os quesitos Comunicação clara e Qualidade no atendimento não foram avaliados nesta pesquisa. O quesito *Efetividade no atendimento da solicitação* de 2013 foi comparado com o quesito *Precisão na avaliação e resolução de problemas* de 2012.

### 2.3. Conhecimento do Catálogo de Serviços

O objetivo dessa questão foi analisar a proporção de usuários do TJPE que têm conhecimento sobre o Catálogo de Serviços de TIC. Apenas 21,78% dos pesquisados responderam conhecer o catálogo de serviços de TIC. Este resultado demonstra um decréscimo em relação a 2012, onde obtivemos 41,17%. Com

isto observamos, claramente, que a Setic vem falhando em comunicar os serviços de TIC para os usuários do TJPE.

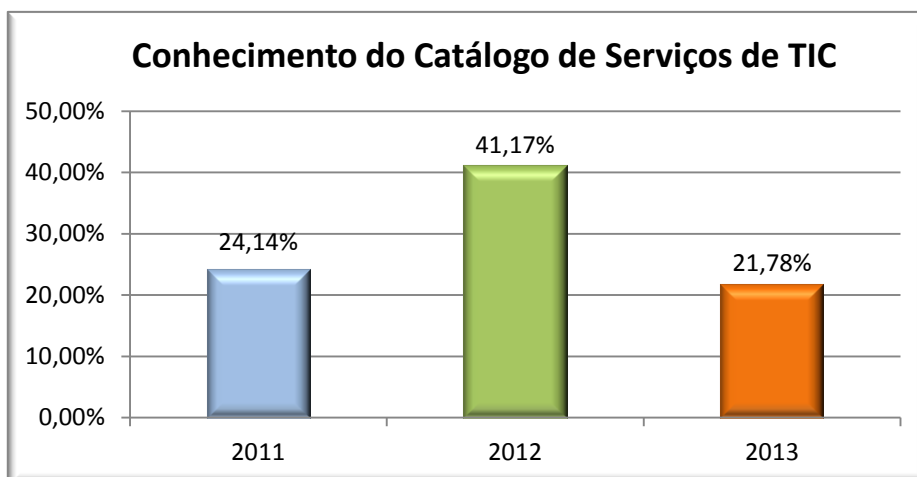


Figura 9– Conhecimento do Catálogo de Serviços de TIC

#### 2.4. Forma de Contato com a Central de Serviços

Dentre os meios de acesso à Central de Serviços de TIC, notamos claramente, assim como nos anos anteriores, a preferência dos usuários pelo uso do Telefone (73,93%). Em relação à Interface Web apenas 26,07% dos usuários preferem esse meio.

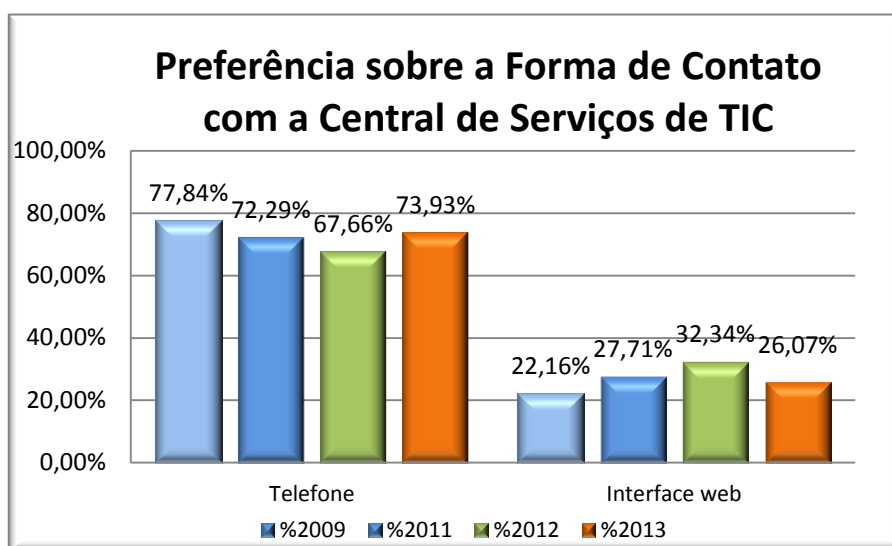


Figura 10 – Forma de contato

## 2.5. Satisfação com serviços mais demandados ou críticos

Esta questão abordou a satisfação dos usuários da SETIC para serviços mais demandados e/ou críticos analisando os aspectos a seguir:

2.5.1. **Equipamentos de informática** (micros, impressoras, scanner, etc.) (Fig. 11) – 77% dos pesquisados em 2013 se mostraram satisfeitos com os equipamentos de informática. Um índice 5% melhor se comparado ao ano de 2012, porém, ainda inferior ao ano de 2011, nosso melhor resultado.

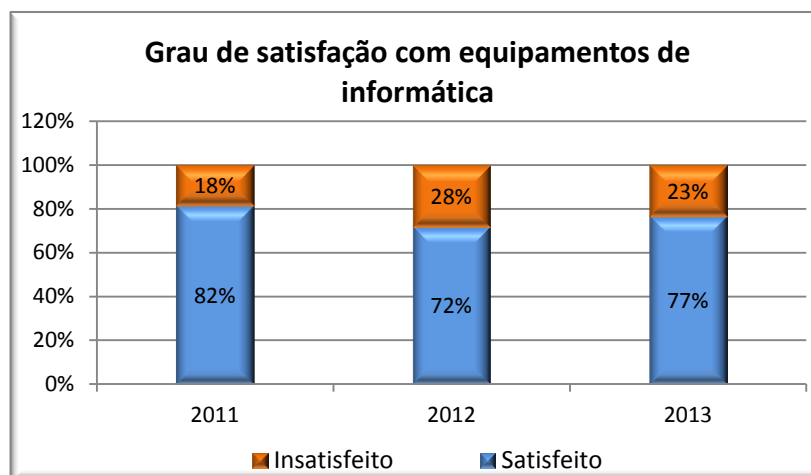


Figura 11 – Grau de satisfação com equipamentos de Informática

2.5.2. **Qualidade dos sistemas utilizados** (Fig. 12) – 82% dos pesquisados em 2013 se mostraram satisfeitos com um dos cinco aspectos de qualidade dos sistemas utilizados, que são: facilidade de uso, disponibilidade, funcionalidade, treinamento e documentação. Este percentual representa um aumento de 7,64% em relação ao ano anterior, demonstrando uma clara evolução da qualidade dos sistemas de informática entregues pela Setic.

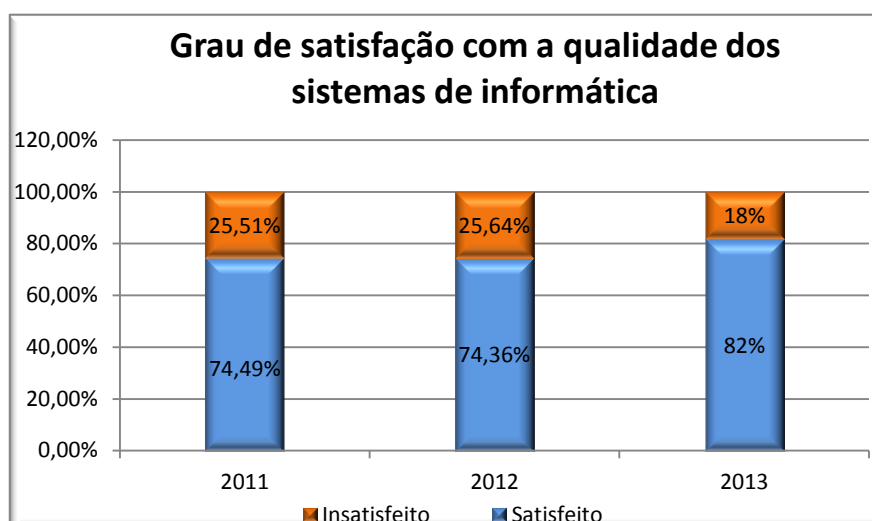


Figura 12 – Grau de Satisfação – Qualidade dos sistemas de Informática

2.5.3. **Treinamento e documentação dos sistemas de informática** (Fig. 13) – Apenas 8,42% dos pesquisados em 2013 se mostraram satisfeitos com o treinamento e documentação dos sistemas de



informática. Uma queda bastante acentuada em relação aos anos anteriores. Este dado revela que a Setic precisa tomar ações urgentes, a fim de melhorar a qualidade das documentações e treinamentos disponibilizados aos usuários de TIC do TJPE. A falta disto (documentos e treinamentos de qualidade para os usuários) pode refletir negativamente em diversos outros indicadores importantes de qualidade.

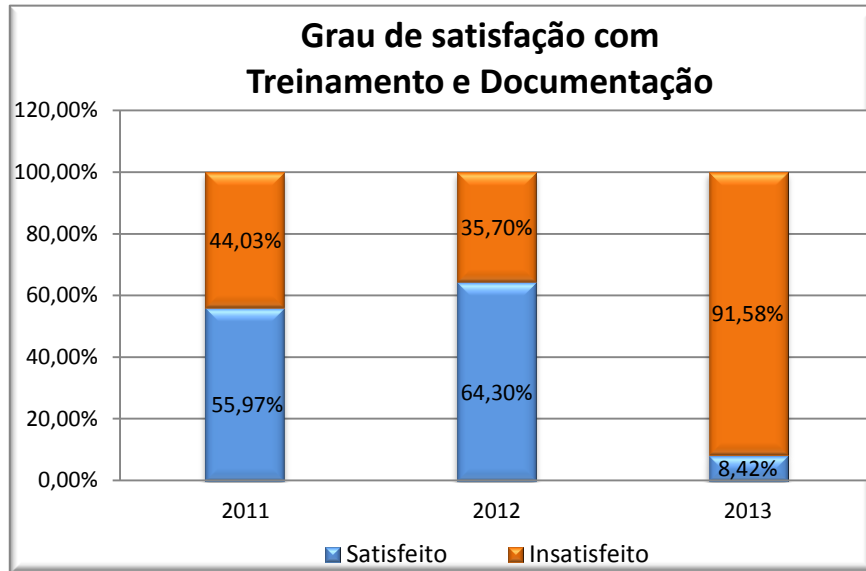


Figura 13 – Grau de Satisfação – Treinamento e Documentação de Sistemas de Informática

2.5.4. **Disponibilidade dos sistemas** (Fig. 14) – Apenas 41,99% dos pesquisados em 2013 se mostraram satisfeitos com a disponibilidade dos sistemas. Uma queda de 27,9% em relação ao ano de 2012. A disponibilidade dos sistemas é um fator que contribui diretamente para a produtividade do TJPE e que, portanto, é bastante importante. Desta forma, a Setic precisa evoluir rapidamente neste quesito a fim de contribuir com o aumento da produtividade do Tribunal.

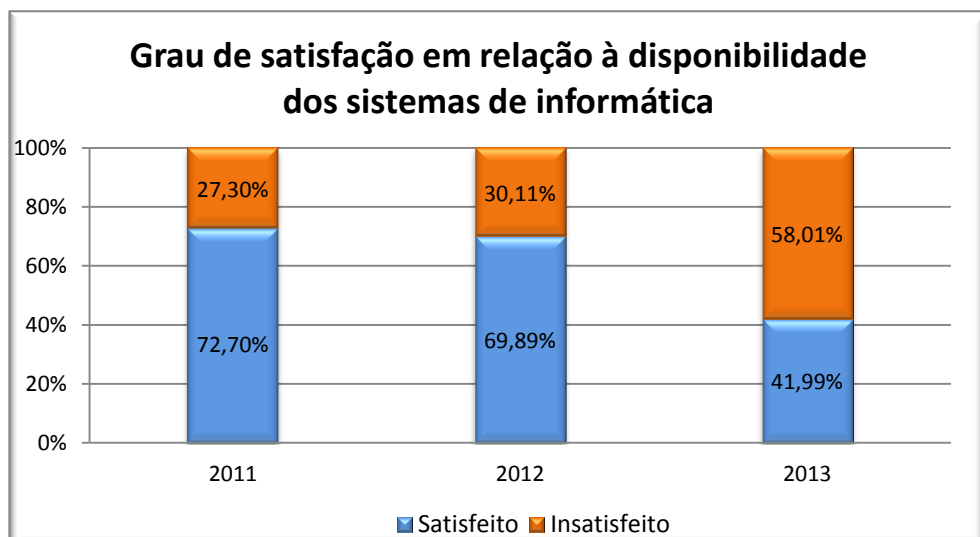


Figura 14 – Grau de Satisfação – Disponibilidade dos Sistemas de Informática

2.5.5. **Satisfação dos usuários sobre os serviços disponíveis no Portal (internet e intranet)** (Fig. 15) – 86,08% dos pesquisados em 2013 se mostraram satisfeitos com os serviços disponíveis no Portal. Um resultado 0,30% inferior ao do ano passado, mas que demonstra que a Setic conseguiu manter um padrão de qualidade mesmo tendo o portal passado por uma grande reestruturação, o que é bastante positivo.

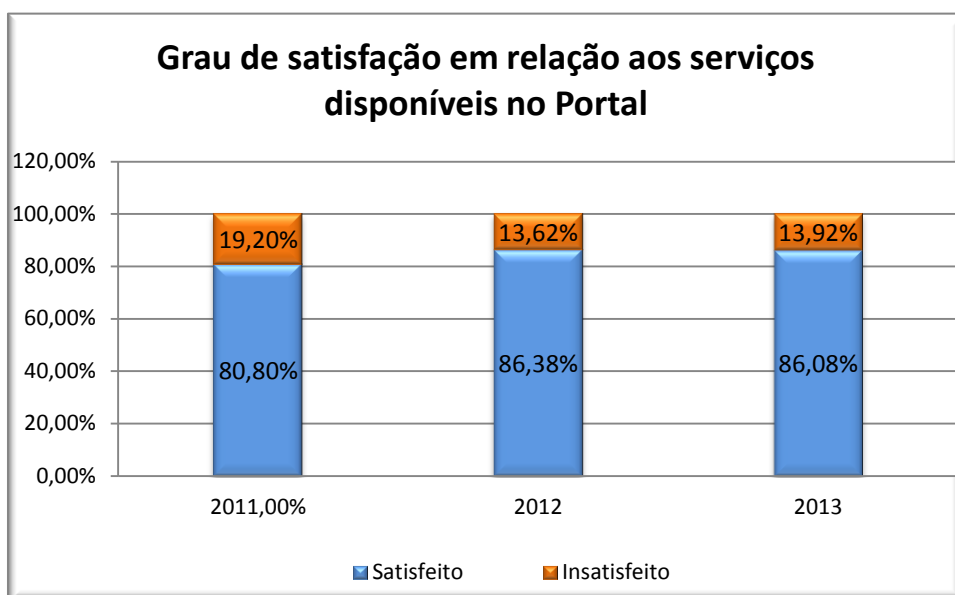


Figura 15 – Grau de Satisfação – Serviços Disponíveis no Portal

### 3. RESULTADO DAS RESPOSTAS ABERTAS E SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES

Do total de 1281 participantes da pesquisa, 571 responderam às questões abertas das quais, conseguimos extrair 1121 sugestões.

Estas sugestões foram categorizadas em Aplicativos, Atendimento ao Usuário, Email (Correio Eletrônico), Equipamentos, Assuntos Externos à Setic, Gestão de Pessoas, Governança, Inovação, Percepção de Satisfação, Portal, Redes, Relacionamento Sistemas e Telefonia, 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 (31,13%) foi categorizada como percepção de satisfação, seguido por Sistemas (18,52%), Atendimento ao usuário (16,55%) e Redes (9,12%). As demais categorias tiveram, individualmente, menor representatividade, porém quando juntas representaram 24,69% das sugestões dadas.

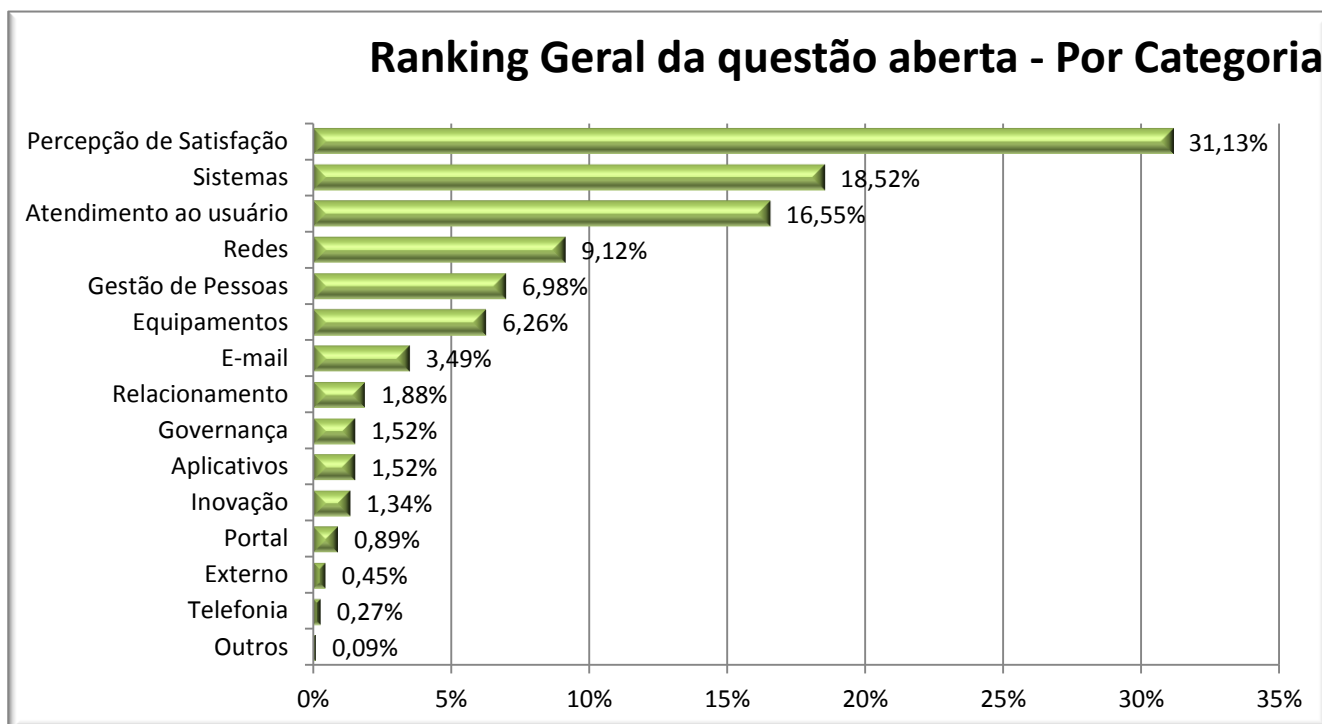


Figura 16 – Ranking Geral da questão aberta – Por Categoria

Ao fazermos um Ranking da questão aberta sem categorizá-la, percebemos, de maneira mais significativa, que 23,96% dos pesquisados responderam que não tinham comentários a fazer ou não tinham opinião, outros 10,99%, sugeriram melhorar a qualidade dos sistemas, 6,76% elogiaram ou disseram que estavam satisfeitos com os serviços prestados, 6,49% sugeriram aumentar a velocidade da intranet e 6,31% gostariam que o tempo de atendimento/solução fosse melhorado.

## Ranking Geral da questão aberta - Detalhado

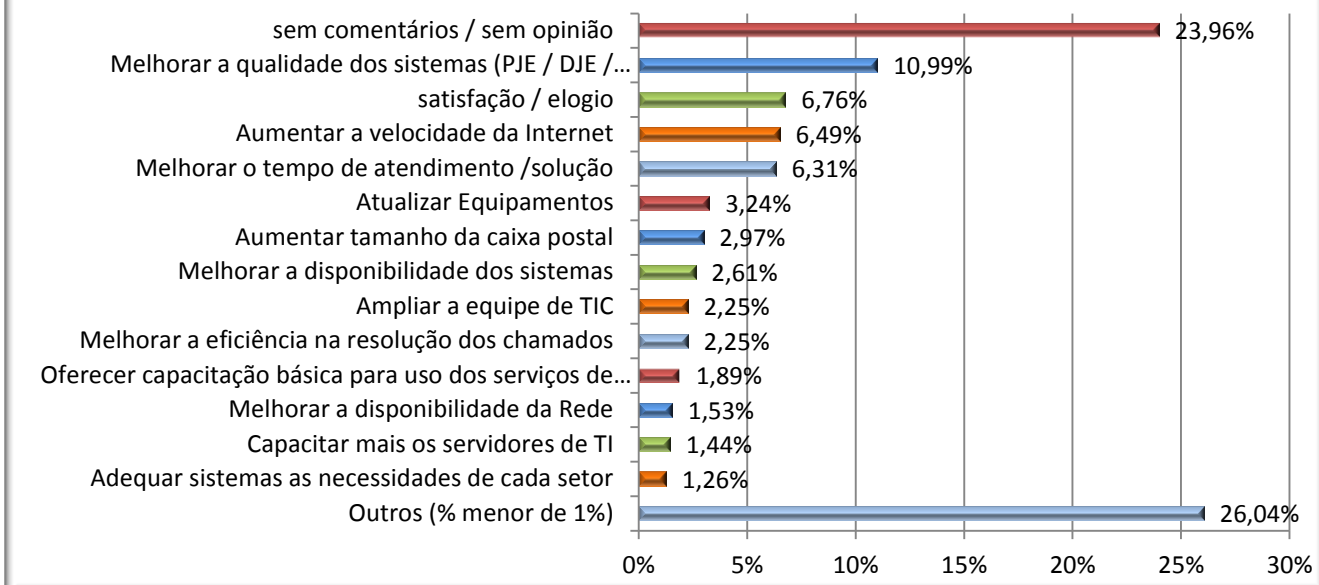


Figura 16 – Ranking Geral da questão aberta – Detalhado

### 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.

#### **4. CONSIDERAÇÕES SOBRE A PESQUISA**

Esta 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 2009, 2011 e 2012. Para isso foi medido o grau de satisfação dos usuários internos (magistrados, servidores e estagiários, terceirizados, voluntários, à disposição) em vários quesitos na prestação dos serviços de TIC do Poder Judiciário de Pernambuco.

Além dos quesitos avaliados em 2011 e 2012, foram acrescentados quesitos mais específicos em 2013 a fim de obter informações mais detalhadas sobre a percepção dos usuários.

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, muito trabalho a se fazer e muitos detalhes a se aprimorar para que a Setic consiga alcançar a excelência operacional que é um dos seus objetivos.

#### **5. PESSOAS ENVOLVIDAS NESTA PESQUISA**

##### **✓ ELABORAÇÃO DAS QUESTÕES**

Alessandra Almeida

Ana Luísa (AGTIC/NGS)

Claudia Sanzochi (AGTIC/NGS)

##### **✓ OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA**

Claudia Sanzochi (AGTIC/NGS)

Rodrigo Belo (AGTIC/NGP)

##### **✓ DIVULGAÇÃO**

ASCOM – Assessoria de Comunicação do TJPE – Núcleo de Mídia

##### **✓ CONSOLIDAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

Ana Luísa (AGTIC/NGPS)

Claudia Sanzochi (AGTIC/NGPS)

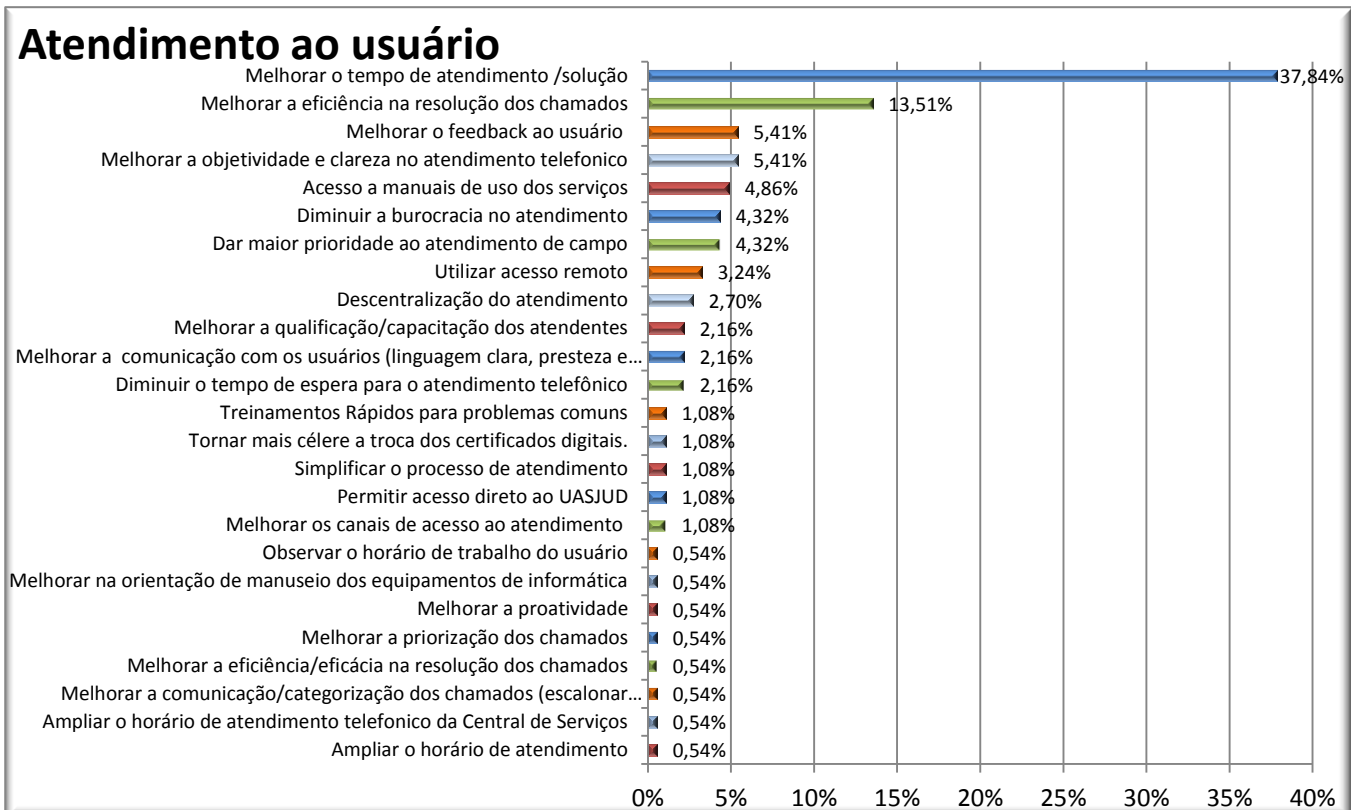
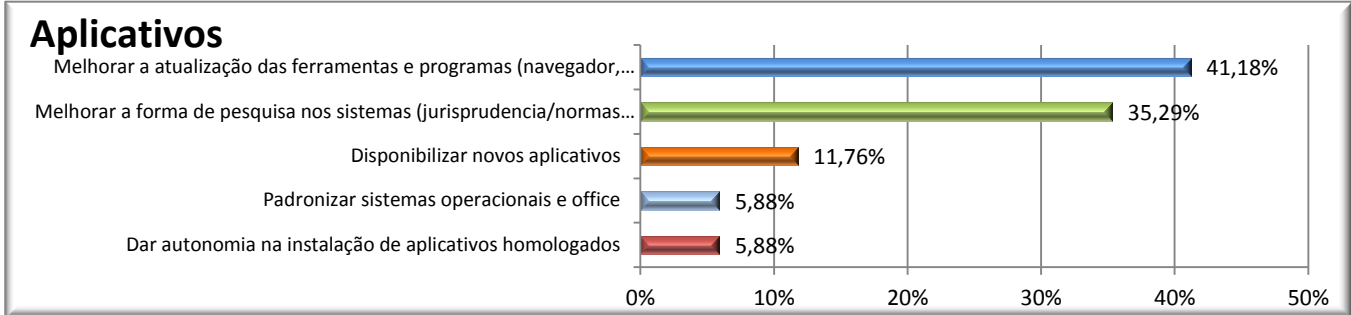
José Flavio (AGTIC/NGPS)

Rodrigo Belo (AGTIC/NGPS)

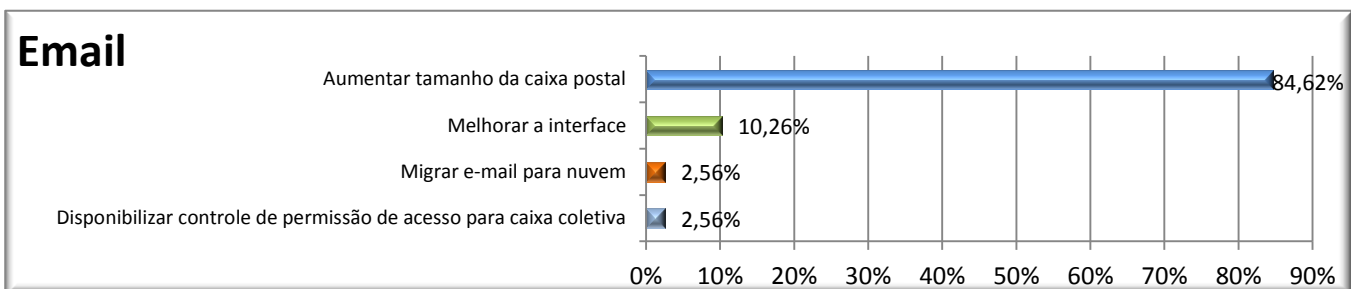
##### **✓ REVISÃO**

Napoleão Borges (AGTIC/NGPS)

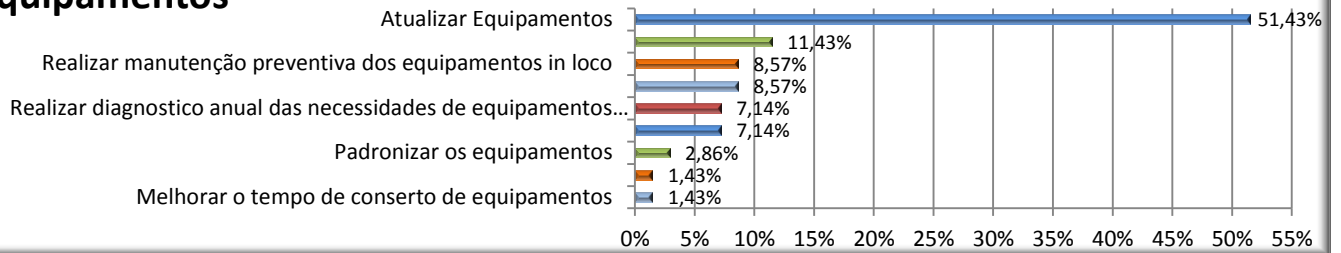
APÊNDICE A



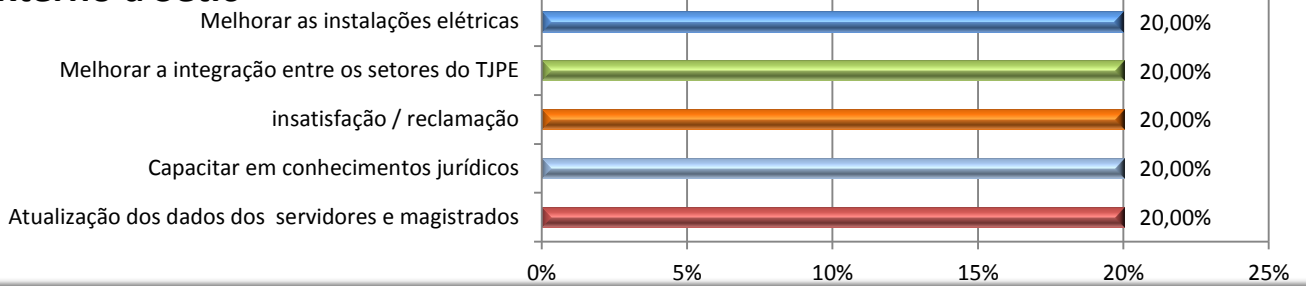
+



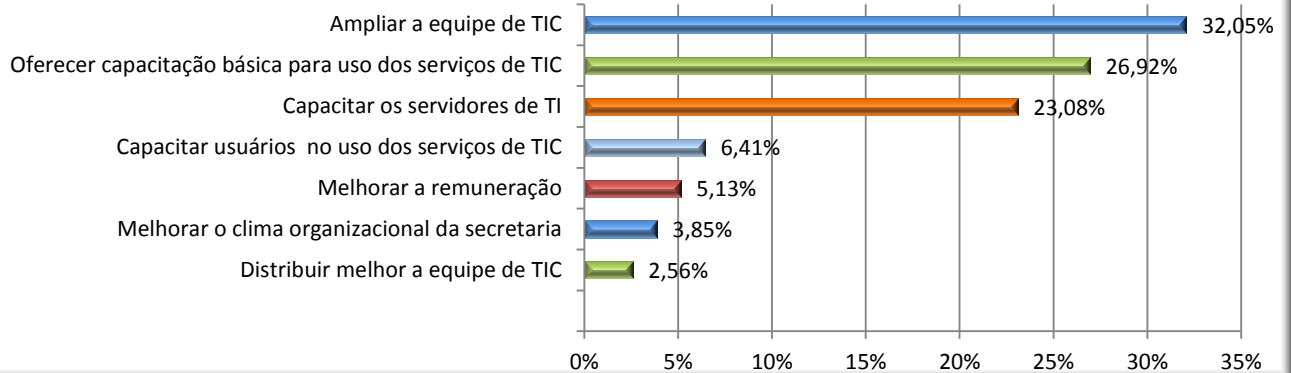
## Equipamentos



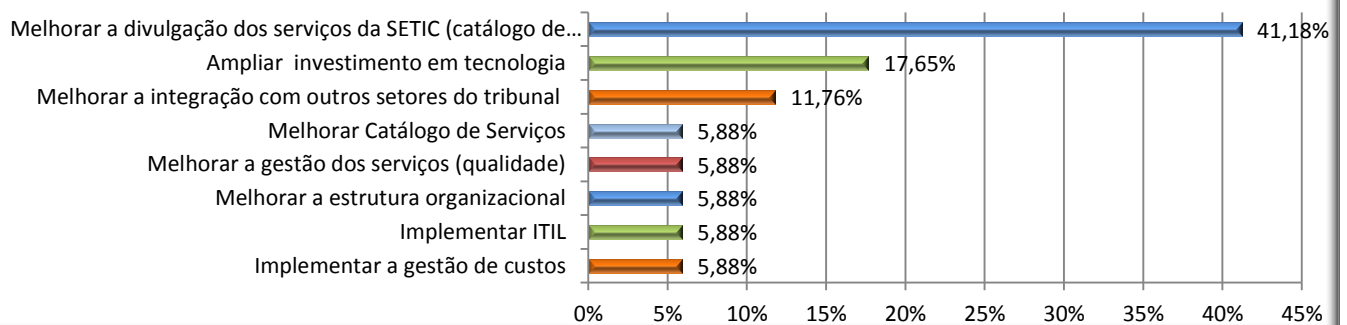
## Externo à Setic



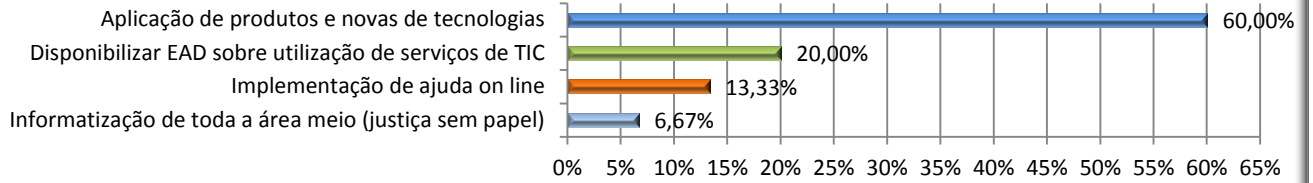
## Gestão de Pessoas



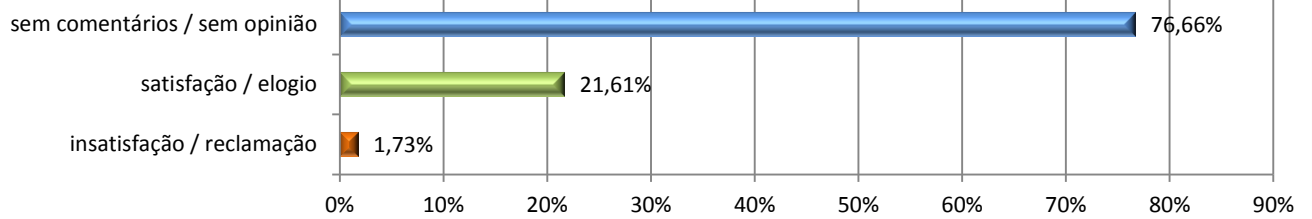
## Governança



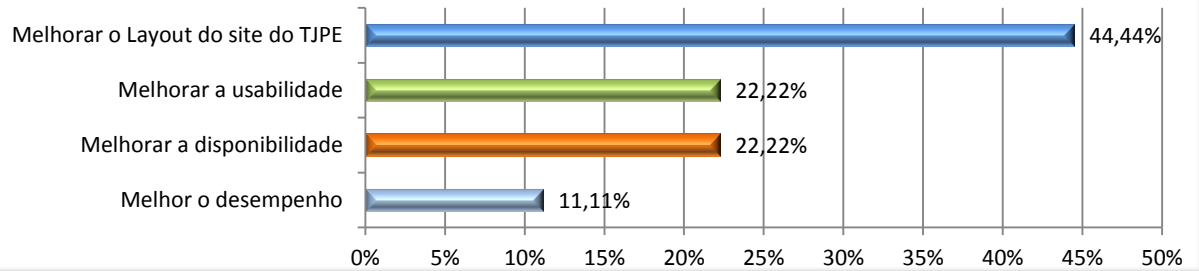
## Inovação



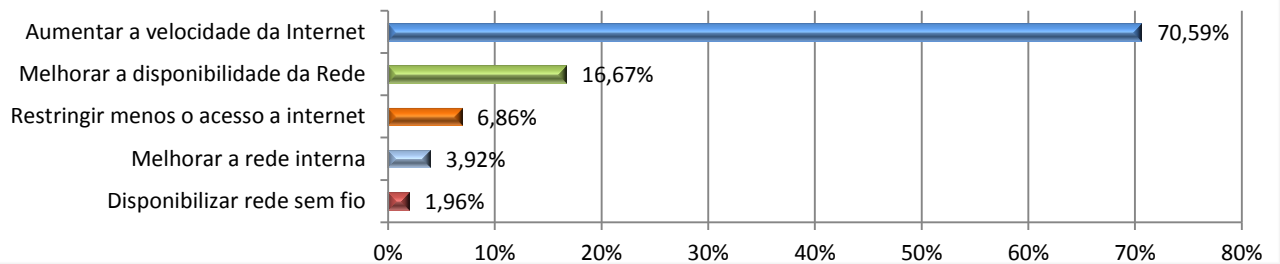
## Percepção da satisfação



## Portal

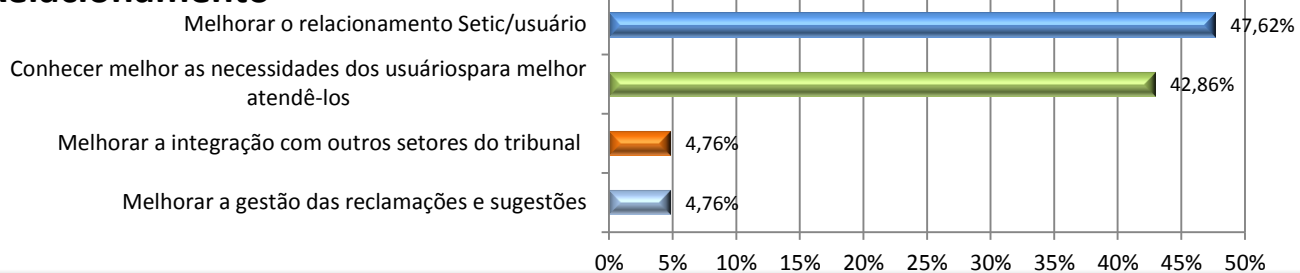


## Redes

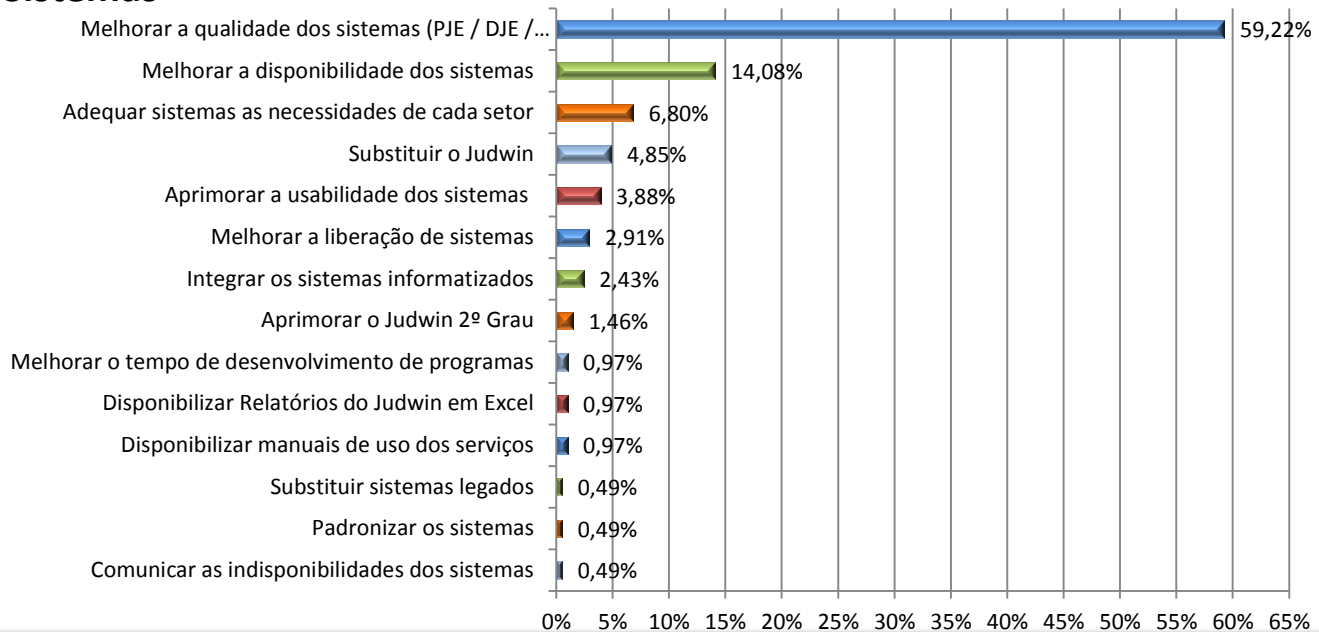




## Relacionamento



## Sistemas



## Telefonia

