

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	4
1.4. Tempo de Serviço	4
2. Grau de Satisfação	5
2.1. Grau de satisfação dos serviços prestados pela SETIC	5
2.2. Central de Serviços – Atendimento Telefônico	5
2.3. Central de Serviços – Atendimento Presencial	6
2.4. Equipamentos de TIC	6
2.5. Acesso à Internet	7
2.6. Serviço de Telefonia	7
2.7. Serviço de Correio Eletrônico TJPEMAIL	8
2.8. Sistema Processo Judicial Eletrônico – PJE	9
2.9. Sistema Diário da Justiça Eletrônico - DJE	9
2.10. Sistema TJPEMETAS	10
2.11. Sistema Malote Digital	10
2.12. Serviço Portal (Serviços disponíveis no Portal e na Intranet)	11
RESULTADO DAS RESPOSTAS ABERTAS E SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A PESQUISA	14
PESSOAS ENVOLVIDAS NA ELABORAÇÃO DA PESQUISA	15
Apêndice A – SUGESTÕES POR CATEGORIA	16

APRESENTAÇÃO

Este documento fornece um relatório do resultado da Pesquisa de Satisfação sobre os serviços de TIC, que foi realizada no Tribunal de Justiça de Pernambuco em 2015.

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 2012, 2013 e 2015. 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 2012 e 2013, foram acrescentados quesitos mais específicos em 2015 a fim de obter informações mais detalhadas sobre a percepção dos usuários.

A pesquisa foi realizada no período compreendido entre 16/12/2015 a 30/01/2016 e teve a participação de **641** pessoas.

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação agradece a todos que participaram da pesquisa de satisfação de 2015, sobre os serviços de TIC.

RESULTADO DA PESQUISA

1. Perfil do Usuário

1.1. Tipo de Usuário

Dos usuários que responderam à pesquisa, a grande maioria (96,72%) é do tipo servidor. Registramos também a participação dos magistrados (2,34%), estagiários (0,47%) e terceirizados (0,47%). Não houve participação de voluntários.

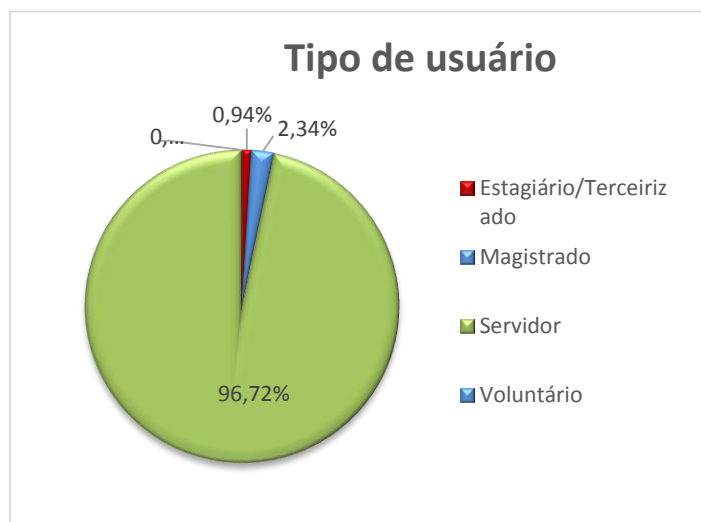


Figura 1 – Tipo do Usuário

1.2. Local de Atuação

Das 641 pessoas que participaram da pesquisa, a maior parte delas atuam na Capital (47,58%), seguido do Interior (40,25%) e da Região Metropolitana (12,17%).

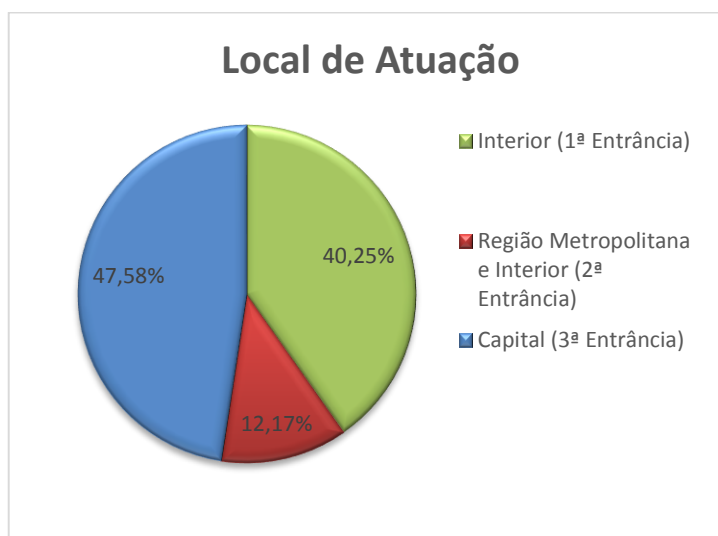


Figura 2 – Local de Atuação

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 (43,21%), Outros (20,59%), Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (6,55%) e Gabinetes-2º Grau (5,62%). As demais áreas do Tribunal nominadas participaram da pesquisa em uma menor escala.

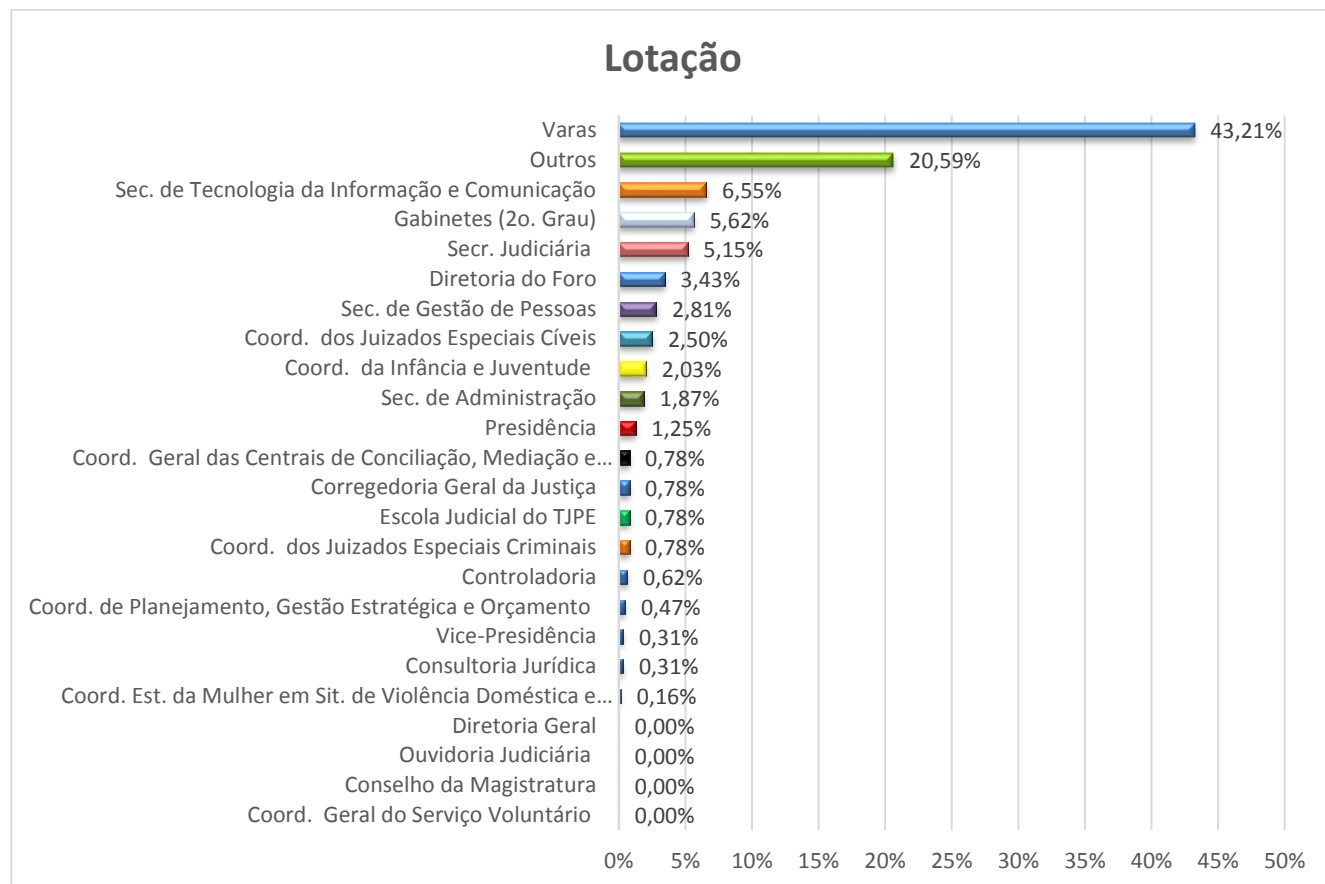


Figura 3 – Lotação

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 (33%) e com 4 a 9 anos (29%). Acima de 10 anos, com 10 a 15 anos (12%) e acima de 15 anos (26%).

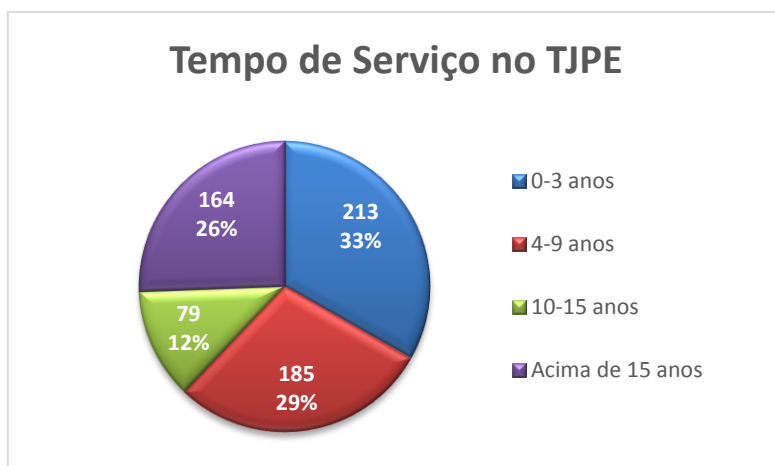


Figura 4 – Tempo de serviço dos participantes

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, 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, o *tempo de resolução das solicitações (83%)*. **A média alcançada foi 90,83%.**

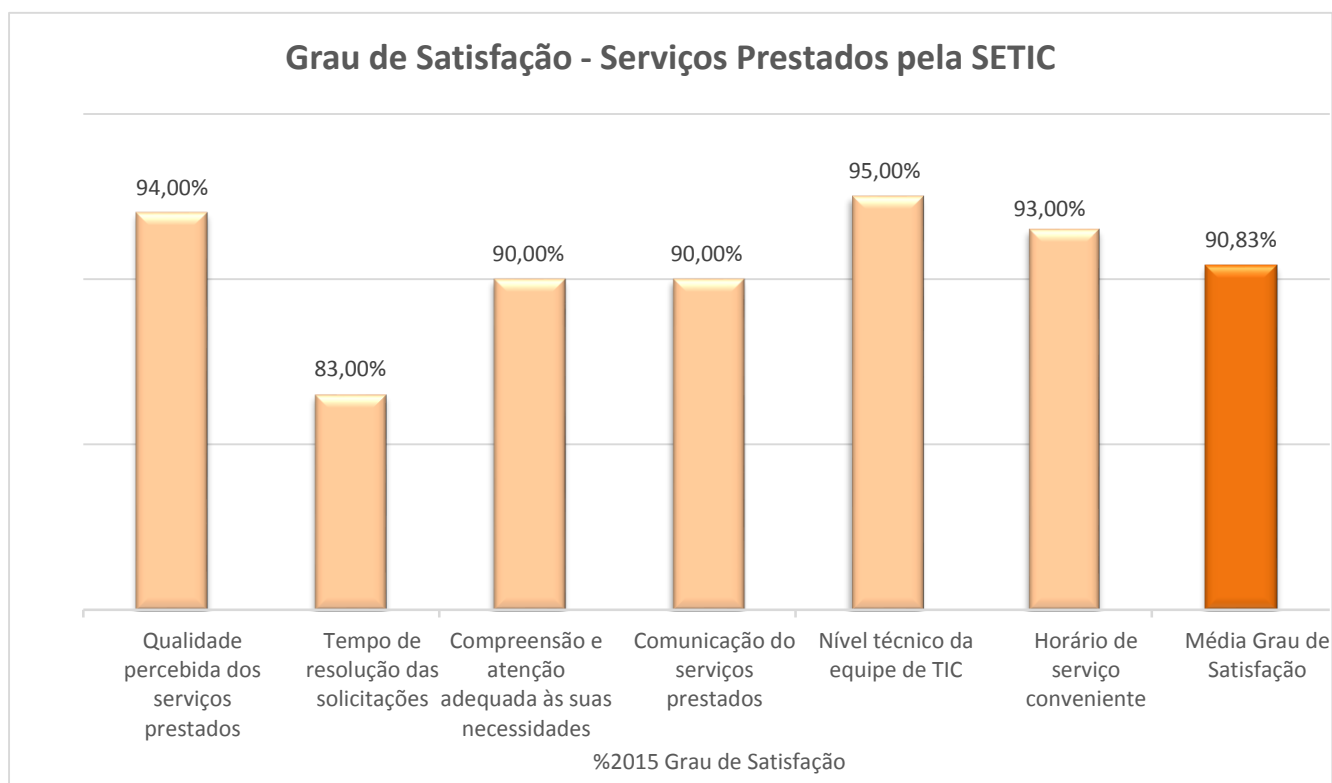


Figura 5 – Grau de Satisfação – Serviços prestados pela SETIC

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 como 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%) e o menor, o *tempo de atendimento (82%)*. **A média alcançada foi 89,75%.**

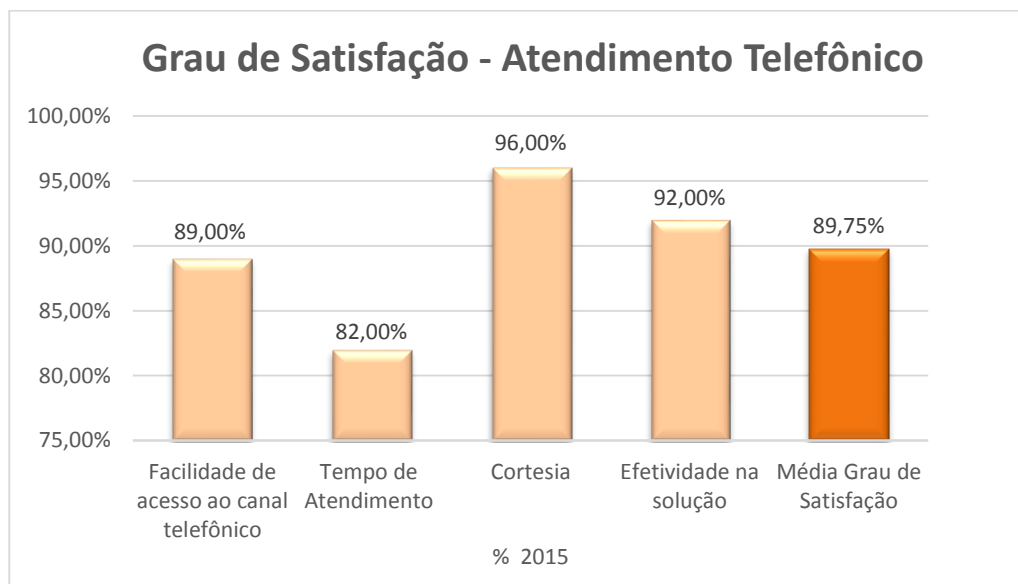


Figura 6 –Grau de satisfação Central de Serviços – Atendimento Telefônico

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: *tempo no atendimento, cortesia, efetividade na solução*. O maior grau de satisfação foi em relação ao quesito cortesia (96%) e o menor, o *tempo de atendimento (86%)*. **A média alcançada foi 91,33%.**

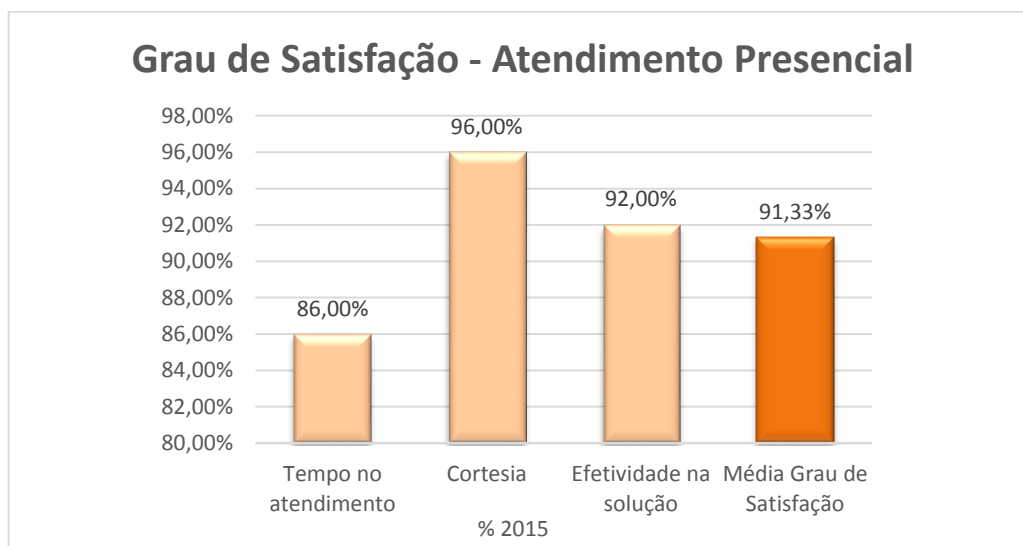


Figura 7 – Grau de Satisfação no Atendimento Presencial

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 (93,29%) e o menor, desempenho (76,13%). **A média alcançada foi 83,78%.**

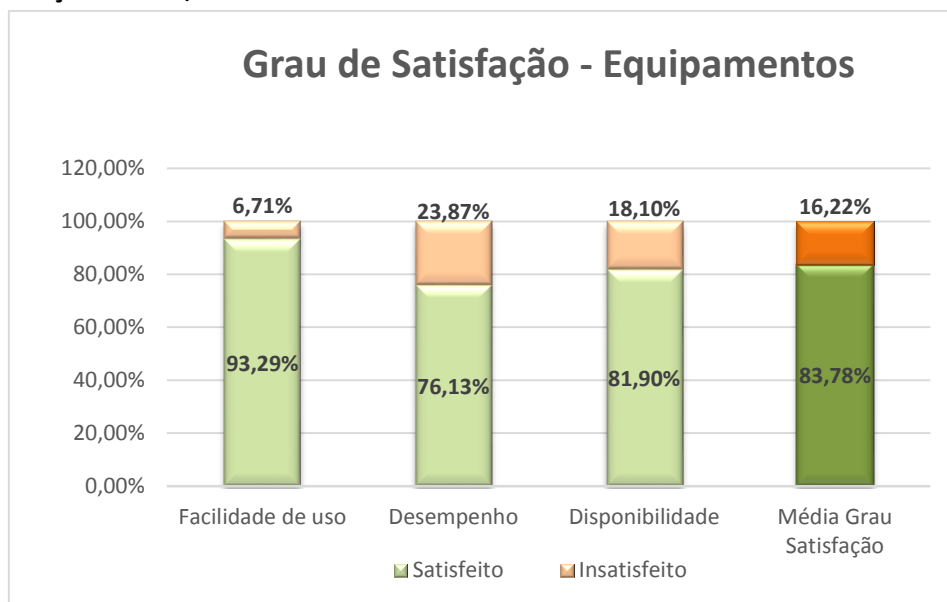


Figura 08 – Grau de satisfação dos Equipamentos de TIC

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 (74,26%) e disponibilidade (75,51%). **A média alcançada foi 74,88%, abaixo da meta de 80% estabelecida no PETIC (Planejamento Estratégico de TIC).**

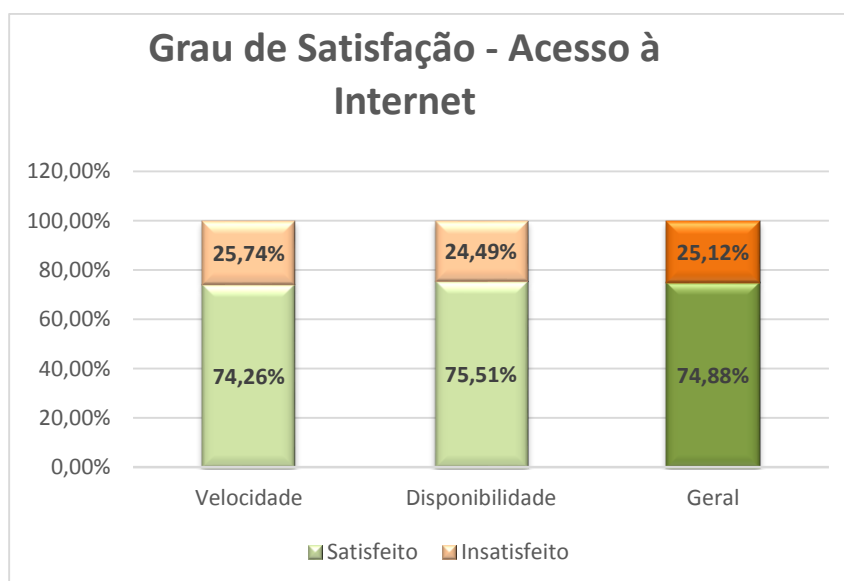


Figura 09 – Grau de satisfação do Acesso à Internet

2.6. Serviço de Telefonia

Na questão 9, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço de Telefonia. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (92,98%), *disponibilidade* (88,77%), funcionalidades

(88,77%) e atendimento técnico (91,58%). **A média alcançada foi 90,52%.** Este serviço não foi avaliado nos anos anteriores, pois não era atendido pela SETIC.

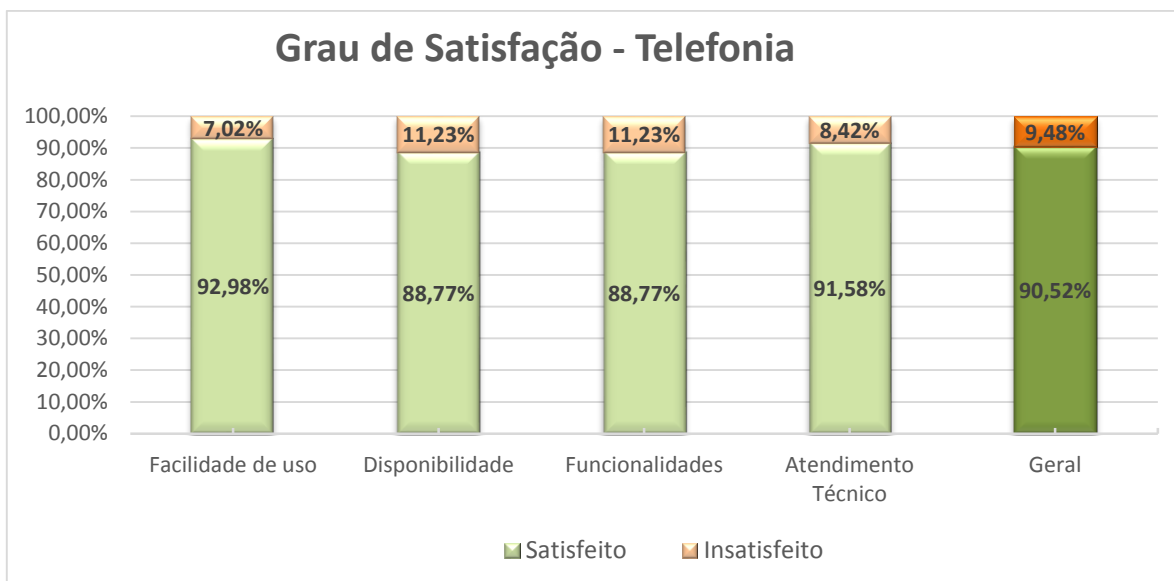


Figura 10 – Grau de satisfação com Serviço de Telefonia

2.7. Serviço de Correio Eletrônico TJPMAIL

Na questão 10, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Correio Eletrônico TJPMAIL. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (91,11%), *disponibilidade* (91,11%), *funcionalidades* (81,28%), *capacidade de armazenamento* (53,51%) e *atendimento técnico* (93,60%). **A média alcançada foi 82,12%.**

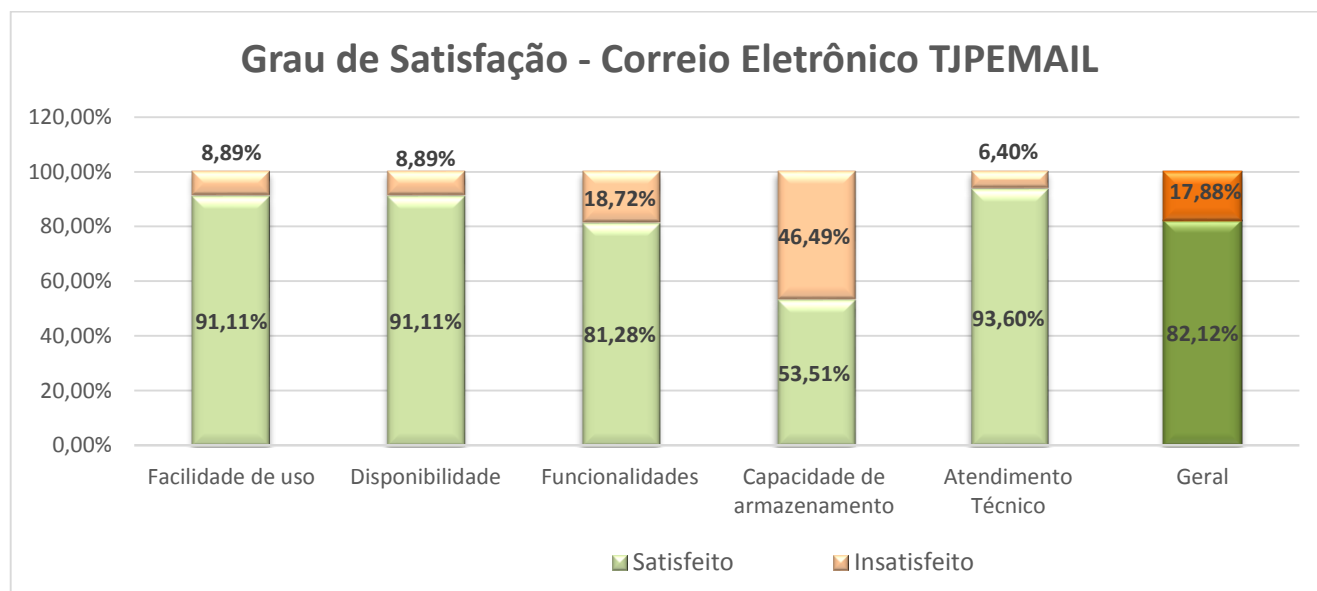


Figura 11 – Grau de Satisfação – Correio Eletrônico

2.8. Sistema Processo Judicial Eletrônico – PJE

Na questão 11, 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* (72,51%), *disponibilidade* (64,52%), *funcionalidades* (69,62%), *atendimento técnico* (76,40%), *atualizações* (67,95%), *treinamento* (61,00%) e *documentação* (67,26%). **A média alcançada foi 68,46%, abaixo da meta de 80% estabelecida no PETIC (Planejamento Estratégico de TIC).**

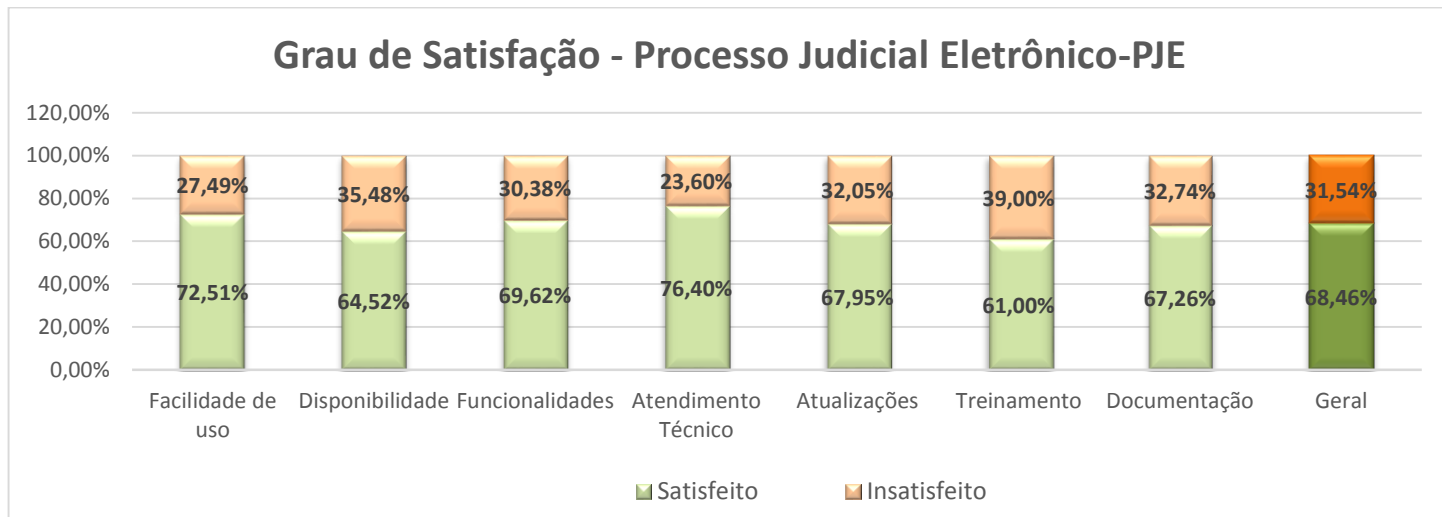


Figura 12 – Grau de Satisfação – PJE

2.9. Sistema Diário da Justiça Eletrônico - DJE

Na questão 12, 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* (96,00%), *disponibilidade* (97,38%), *funcionalidades* (93,52%), *atendimento técnico* (97,48%), *atualizações* (96,93%), *treinamento* (81,82%) e *documentação* (96,63%). **A média alcançada foi 93,76%.**

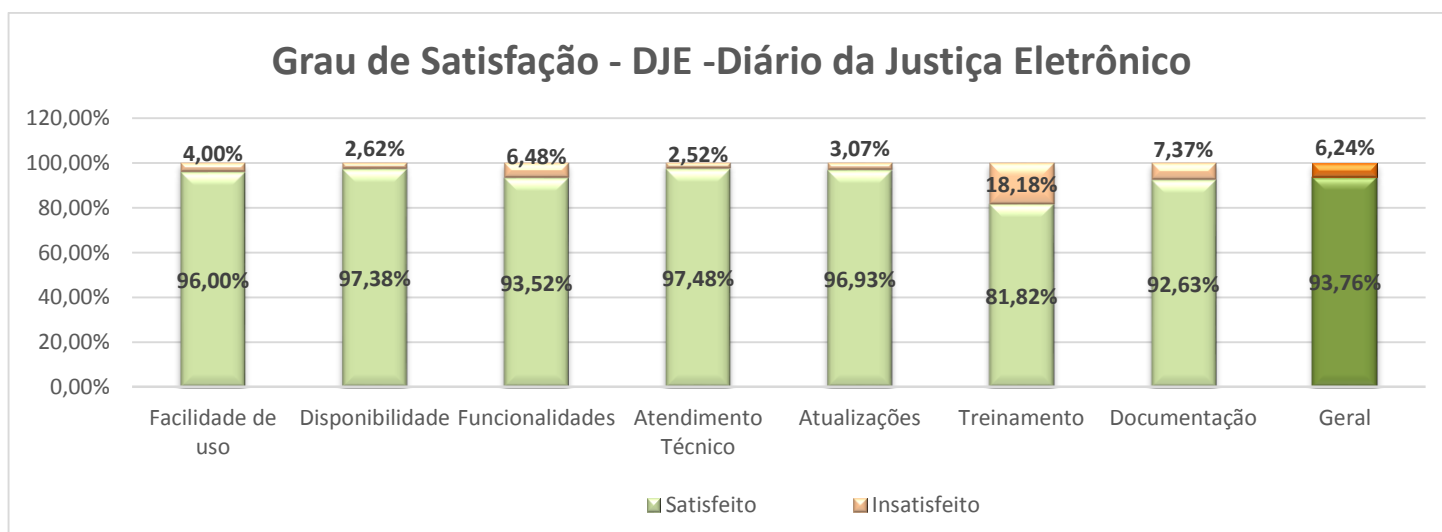


Figura 13 – Grau de Satisfação – DJE

2.10. Sistema TJPEMETAS

Na questão 13, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço TJPEMETAS. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (86,64%), *disponibilidade* (90,06%), *funcionalidades* (88,07%), *atendimento técnico* (91,12%), *atualizações* (88,22%), *treinamento* (78,06%) e *documentação* (86,25%). **A média alcançada foi 87,20%**. Entretanto, observamos que *treinamento* é um aspecto do serviço a ser melhorado. Este serviço não foi avaliado nos anos anteriores.

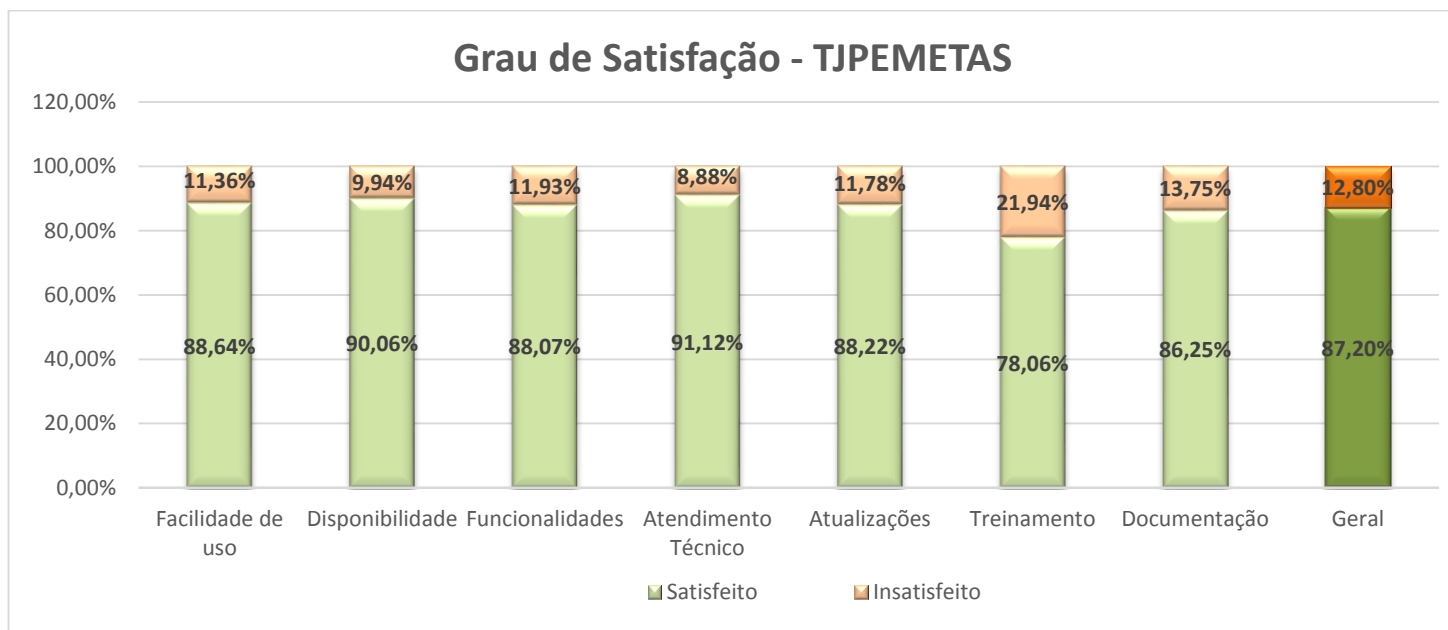


Figura 14 – Grau de Satisfação – TJPEMETAS

2.11. Sistema Malote Digital

Na questão 13, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Malote Digital. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (87,28%), *disponibilidade* (90,24%), *funcionalidades* (89,05%), *atendimento técnico* (90,72%), *atualizações* (89,79%), *treinamento* (78,57%) e *documentação* (87,76%). **A média alcançada foi 87,63%**. Entretanto, observamos que *treinamento* é um aspecto do serviço a ser melhorado.

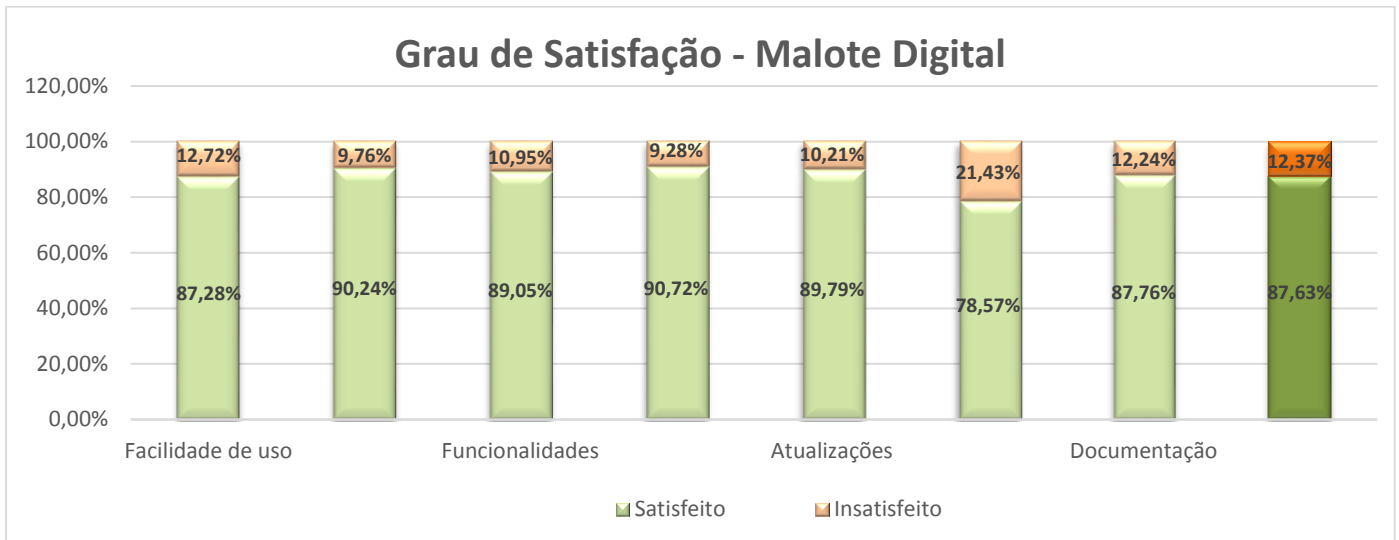


Figura 15 – Grau de Satisfação – Malote Digital

2.12. Serviço Portal (Serviços disponíveis no Portal e na Intranet)

Na questão 14, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Portal. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (90,45%), *disponibilidade* (92,13%), *funcionalidades* (88,74%), *atendimento técnico* (94,44%), *atualizações* (89,83%), *treinamento* (80,20%) e *documentação* (88,44%). **A média alcançada foi 89,18%.**

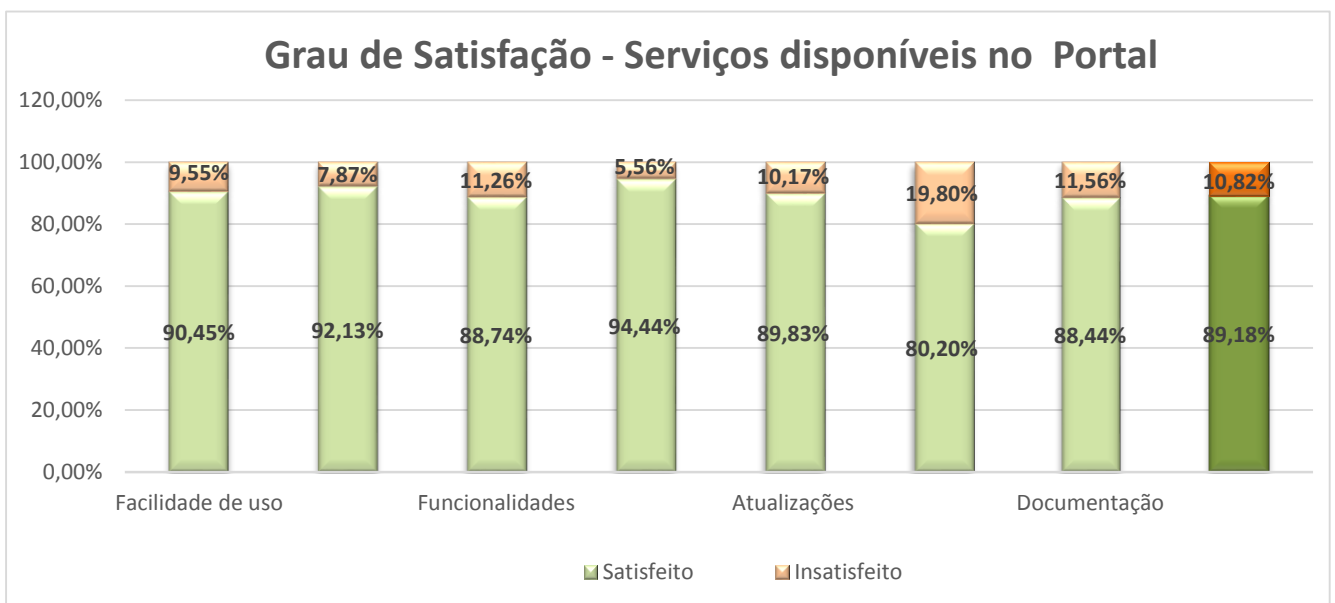


Figura 16 – Grau de Satisfação – Serviços Disponíveis no Portal

RESULTADO DAS RESPOSTAS ABERTAS E SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES

Do total de 641 participantes da pesquisa, 206 responderam às questões abertas das quais, conseguimos extrair 308 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 (27,53%), seguido de Atendimento ao Usuário (26,13%), E-mail (11,15%), Equipamentos (9,06%) e Redes (7,32%). As demais categorias representaram 18,81% das sugestões dadas.

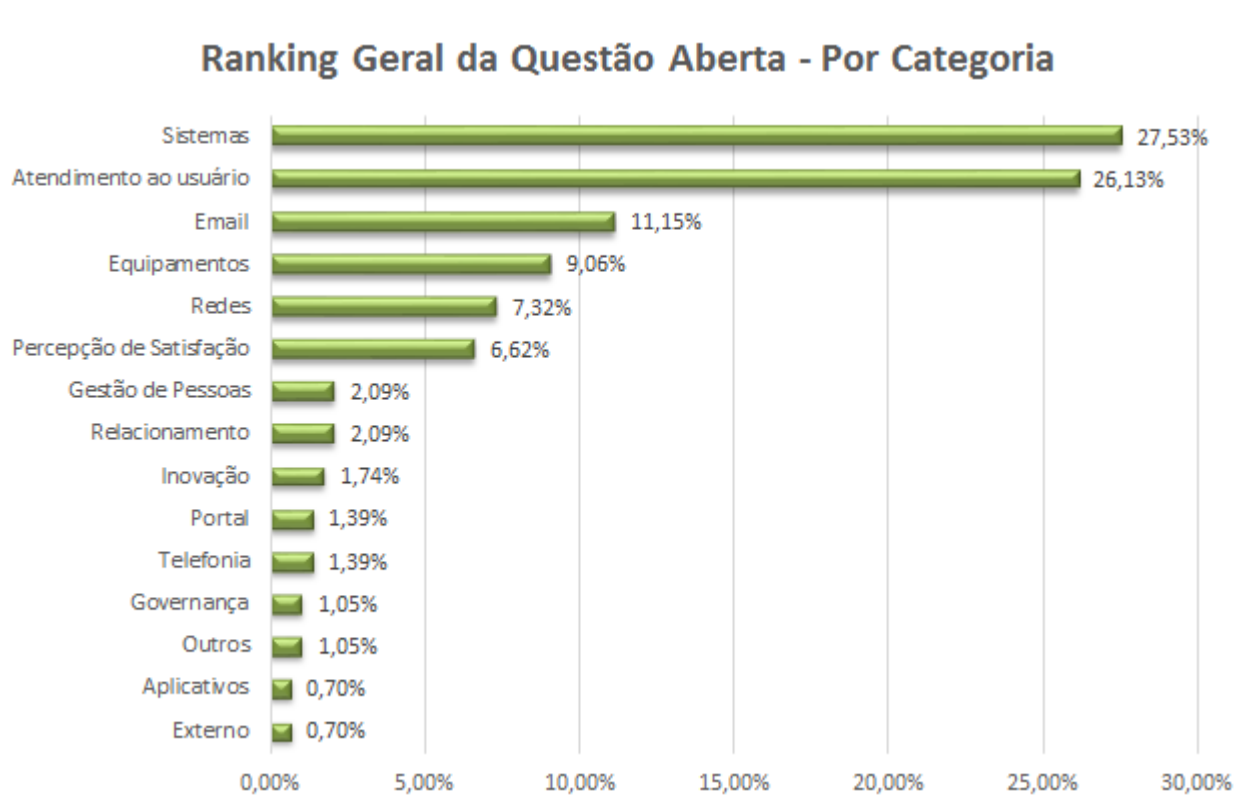


Figura 17 – Ranking Geral da Questão Aberta – Por Categoria

Ao fazermos um Ranking da questão aberta sem categorizá-la, percebemos, de maneira mais significativa, 9,41% dos pesquisados responderam que necessitam de um tamanho maior de caixa postal de e-mail, 8,71% sugeriram melhorar o tempo de atendimento/solução fosse melhorado, 5,92% pedem para aumentar a velocidade da internet, 4,53% solicitam melhorar a qualidade do sistema PJE e 4,18% elogiaram ou disseram que estavam satisfeitos com os serviços prestados.

Ranking Geral da Questão Aberta - Detalhado

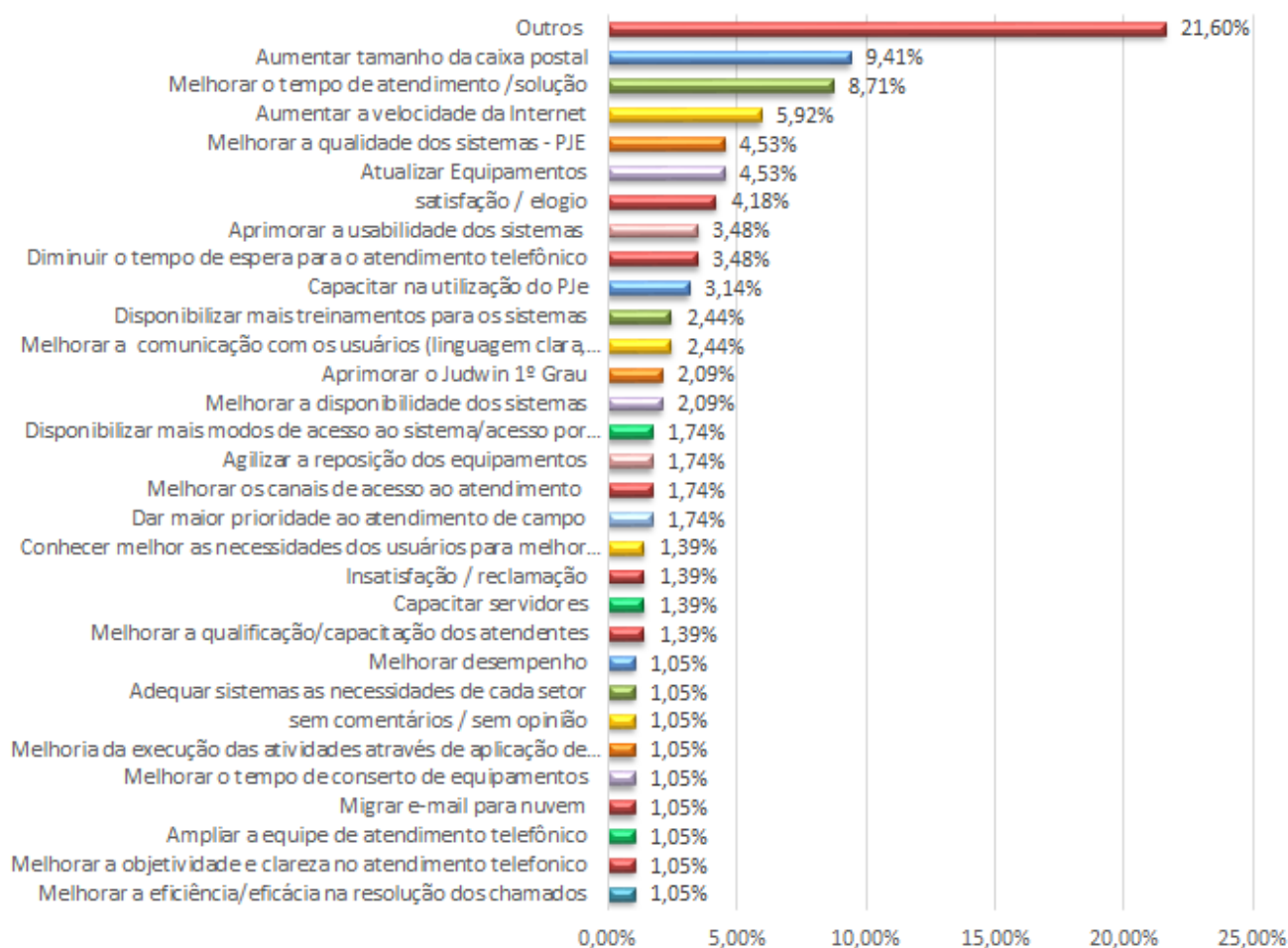


Figura 18 – Ranking Geral da questão aberta – Detalhado

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 90,83%. Valor acima da meta de 80% estabelecida no PETIC (Planejamento Estratégico de TIC) e 5,33% acima do índice alcançado em 2012.

Todos os serviços alcançaram a meta de grau de satisfação de 80% estabelecida no PETIC, com exceção dos serviços “Acesso à Internet” e “Processo Judicial Eletrônico – PJE. Não alcançaram também a meta, os aspectos “desempenho” do serviço “Equipamentos de TIC” e “treinamento” dos serviços “Malote Digital” e “TJPEMetas”.

Observamos melhoria em relação ao grau de satisfação obtido em 2012 e 2013 dos seguintes serviços: Equipamentos, Acesso à Internet, Malote Digital e Portal. E diminuição do grau de satisfação dos serviços: Atendimento Telefônico, Atendimento Presencial, TJPEMAIL, PJE e DJE.

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, aspectos a se aprimorar para que a SETIC consiga alcançar a excelência operacional que é um dos seus objetivos.

PESSOAS ENVOLVIDAS NA ELABORAÇÃO DA PESQUISA

ELABORAÇÃO DAS QUESTÕES

- Percival Barbosa - AGTIC
- Napoleão Borges AGTIC/NGP
- Ana Luísa AGTIC/NGP
- Claudia Sanzochi 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

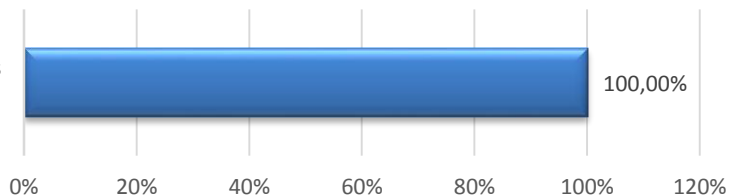
REVISÃO

- Ana Luisa - AGTIC/NGP

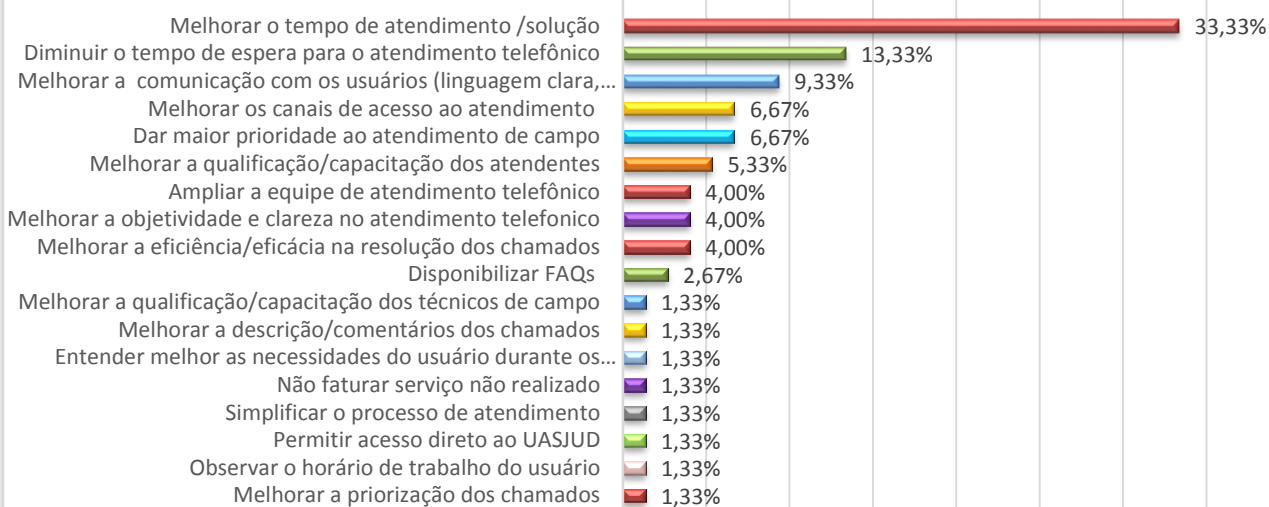
APÊNDICE A – SUGESTÕES POR CATEGORIA

Aplicativos

Melhorar a atualização das ferramentas e programas
(navegador, office, java)



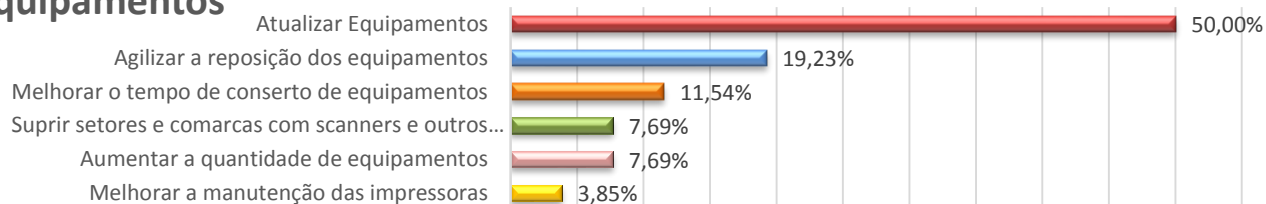
Atendimento ao usuário



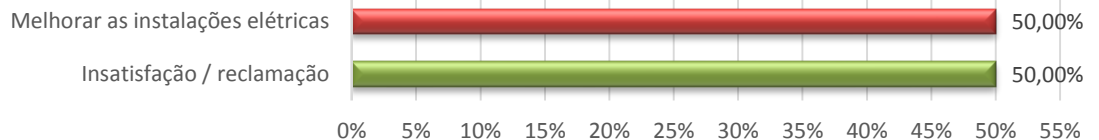
Email



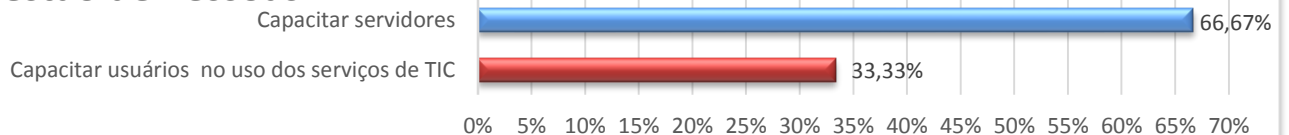
Equipamentos



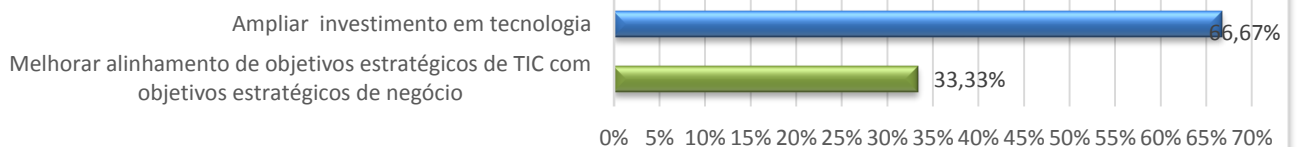
Externo à Setic



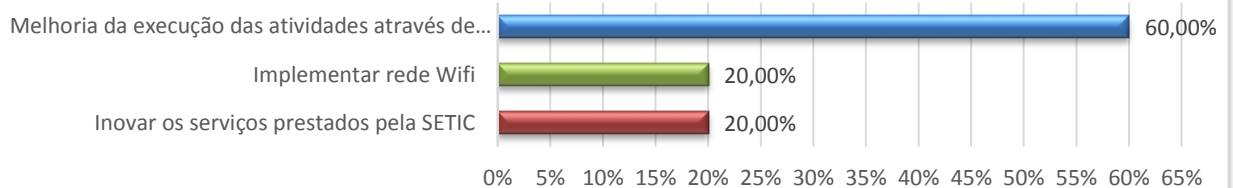
Gestão de Pessoas



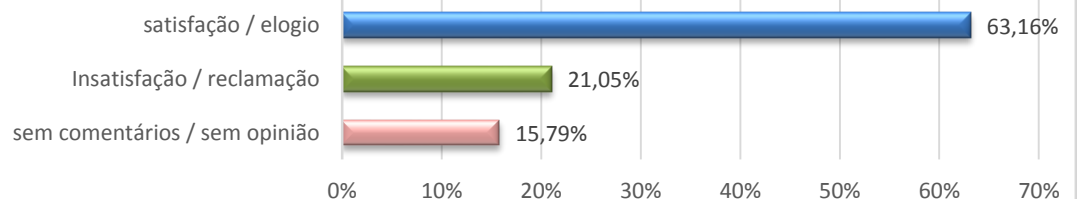
Governança



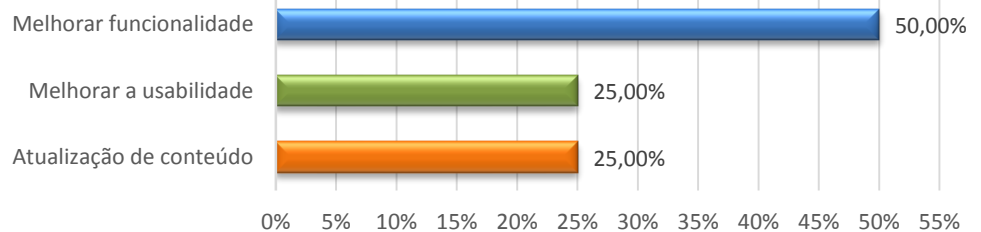
Inovação



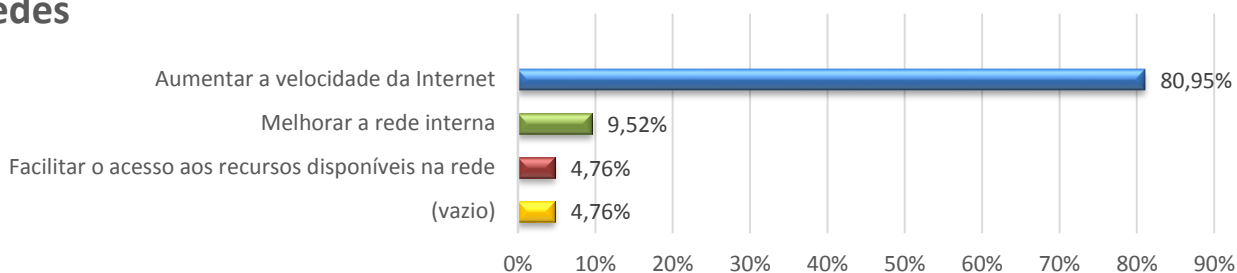
Percepção da satisfação



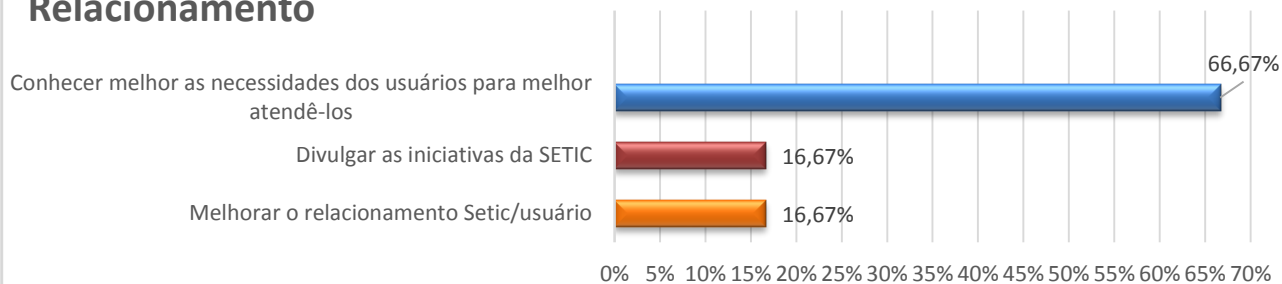
Portal



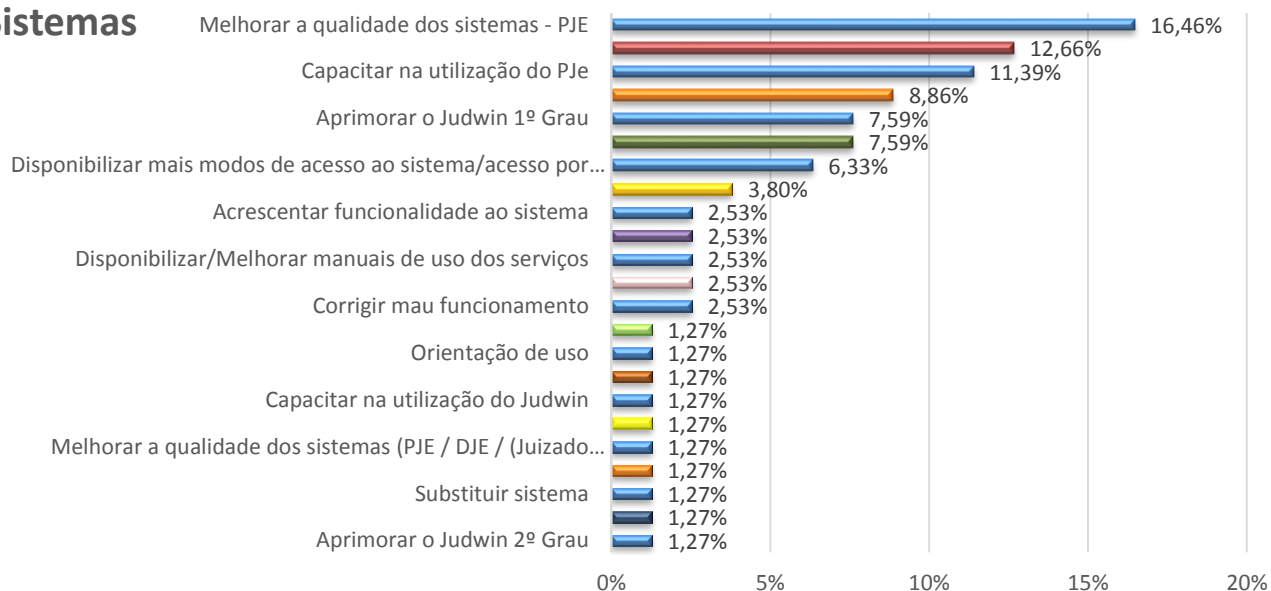
Redes



Relacionamento



Sistemas



Telefonia

