

## ÍNDICE

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>RESULTADO DA PESQUISA .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Perfil do Usuário .....</b>	<b>3</b>
1.1. Tipo de Usuário .....	3
1.2. Local de Atuação .....	3
1.3. Lotação .....	3
1.4. Tempo de Serviço .....	4
<b>2. Grau de Satisfação .....</b>	<b>4</b>
2.1. Grau de satisfação dos serviços prestados pela SETIC .....	4
2.2. Central de Serviços – Portal Web de Atendimento TIC .....	5
2.3. Central de Serviços - Atendimento Telefônico .....	6
2.4. Central de Serviços – Atendimento Presencial .....	7
2.5. Equipamentos de TIC .....	8
2.6. Acesso à Internet .....	9
2.7. Serviço de Telefonia .....	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. Diárias .....	16
2.14. Sistema Portal (Serviços disponíveis no Portal e na Intranet) .....	16
<b>RESULTADO DAS RESPOSTAS ABERTAS E SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES .....</b>	<b>18</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A PESQUISA .....</b>	<b>20</b>
<b>PESSOAS ENVOLVIDAS NA ELABORAÇÃO DA PESQUISA .....</b>	<b>21</b>
<b>Apêndice A – SUGESTÕES DE MELHORIA POR CATEGORIA .....</b>	<b>22</b>
<b>Apêndice B – SUGESTÕES DE MELHORIA POR SERVIÇO .....</b>	<b>25</b>

## 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 2017.

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 2015 e 2016. 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.

A pesquisa foi realizada no período compreendido entre **02/01/2018 a 16/02/2018** e teve a participação de **444** pessoas.

Em relação às pesquisas anteriores, foram alteradas as questões 16 e 17, que avaliavam os serviços Malote Digital e Avaliação de Competências. No lugar desses serviços foram alterados para avaliar os serviços SEI – Sistema Eletrônico de Informações e Diárias.

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 2017 é 90%.

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação agradece a colaboração de todos que participaram da pesquisa de satisfação de 2017, 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 (97,3%) é do tipo servidor. Registramos também a participação dos magistrados (1,8%) e terceirizados (0,9%). Não houve participação de voluntários nem de estagiários.

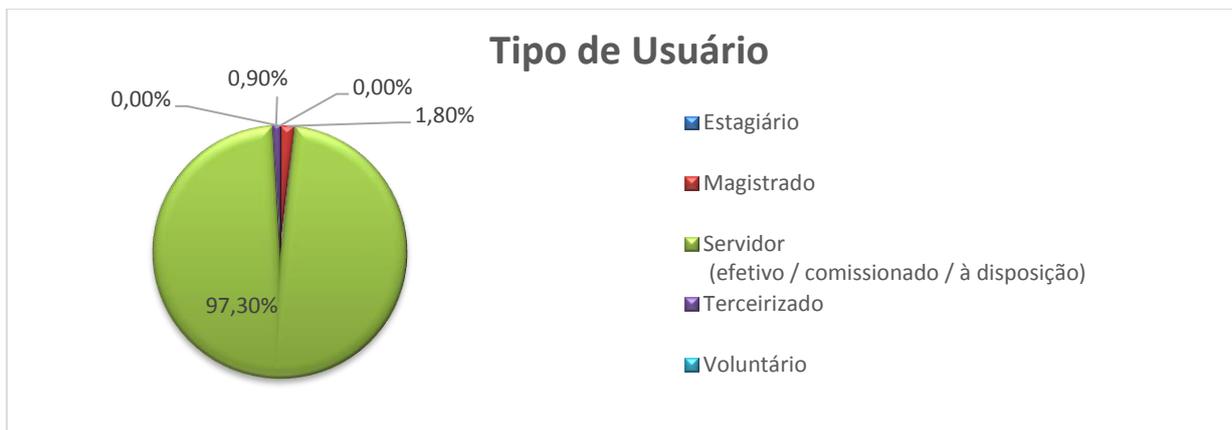


Figura 1 – Tipo do Usuário

#### 1.2. Local de Atuação

Das 444 pessoas que participaram da pesquisa, a maior parte delas atuam na Capital (54%), seguido do Interior (15%) e da Região Metropolitana (31%).

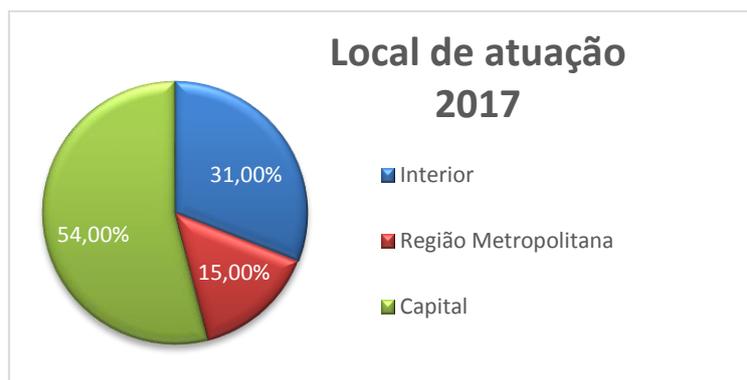


Figura 2 – Local de Atuação

#### 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 (50,45%), Secretaria de Tecnologia da Informação e

Comunicação (9,23%) e Juizados (6,53%). As demais áreas do Tribunal nominadas participaram da pesquisa em uma menor escala.

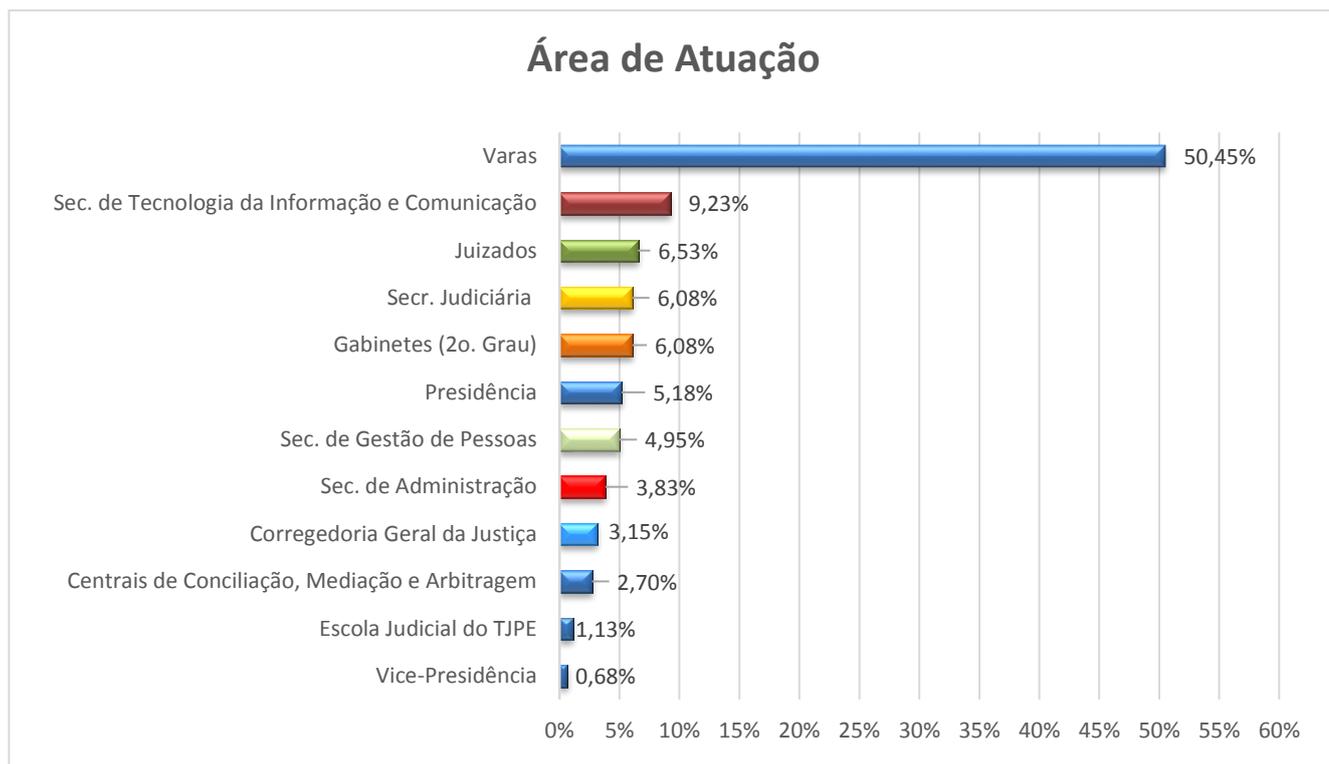


Figura 3 – Área de Atuação

#### 1.4. Tempo de Serviço

Em relação ao tempo de serviço do usuário no TJPE, a maioria dos participantes tem menos de 10 anos. Com 4 a 9 anos de serviço (49%) e acima de 15 anos (35%). Entre 10 a 15 anos (11%) e com 0 a 3 anos (5%).

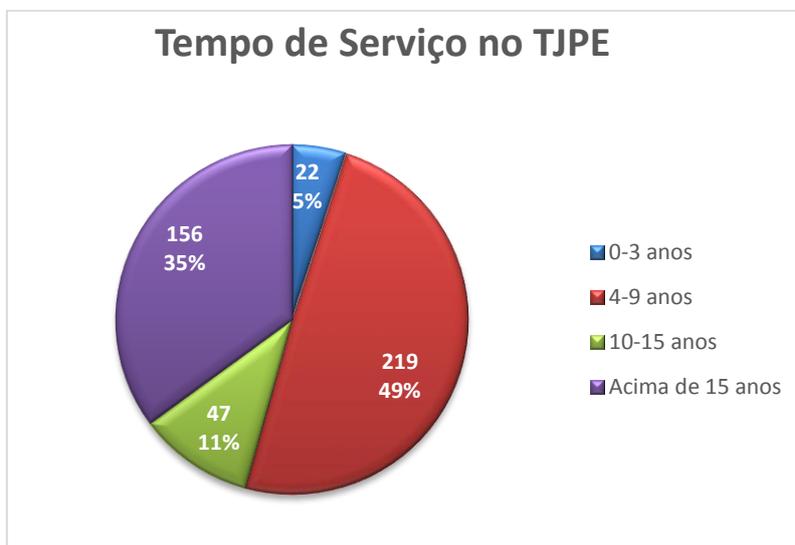


Figura 4 – Tempo de serviço dos participantes

## 2. Grau de Satisfação

### 2.1. Grau de satisfação dos serviços prestados pela SETIC

Na questão 5, avaliou-se os aspectos gerais em relação ao grau de satisfação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, tais como *qualidade percebida dos serviços prestados, tempo médio de*

atendimento, compreensão e atenção adequada às necessidades da instituição, comunicação, nível técnico da equipe de TIC e horário de serviço conveniente. O maior grau de satisfação foi em relação ao nível técnico da equipe de TIC (95%) e o menor, ao tempo médio de atendimento dos serviços de TIC (84%). A média alcançada foi 87,50% (meta=90%).

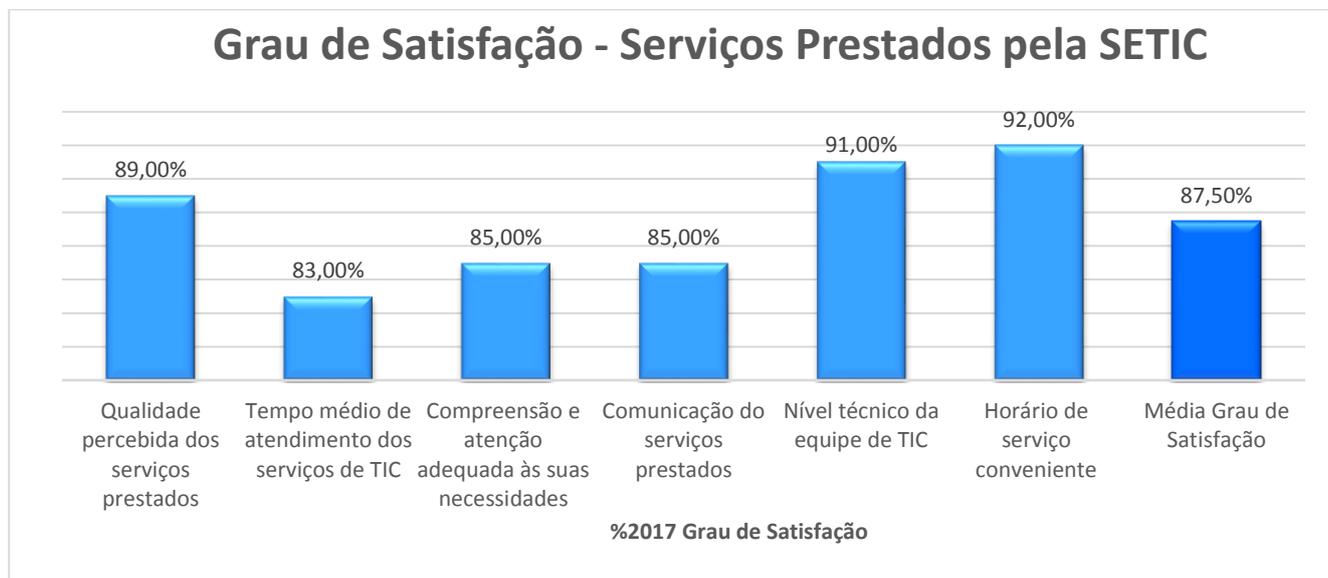


Figura 5 – Grau de Satisfação – Serviços prestados pela SETIC

Análise comparativa (2015, 2016, 2017): observou-se que a média do grau de satisfação diminuiu 2,67 pontos percentuais em relação ao ano de 2016, como também a maioria dos aspectos avaliados.

Em relação a 2015, houve uma diminuição da média do grau de satisfação em 3,33 pontos percentuais.

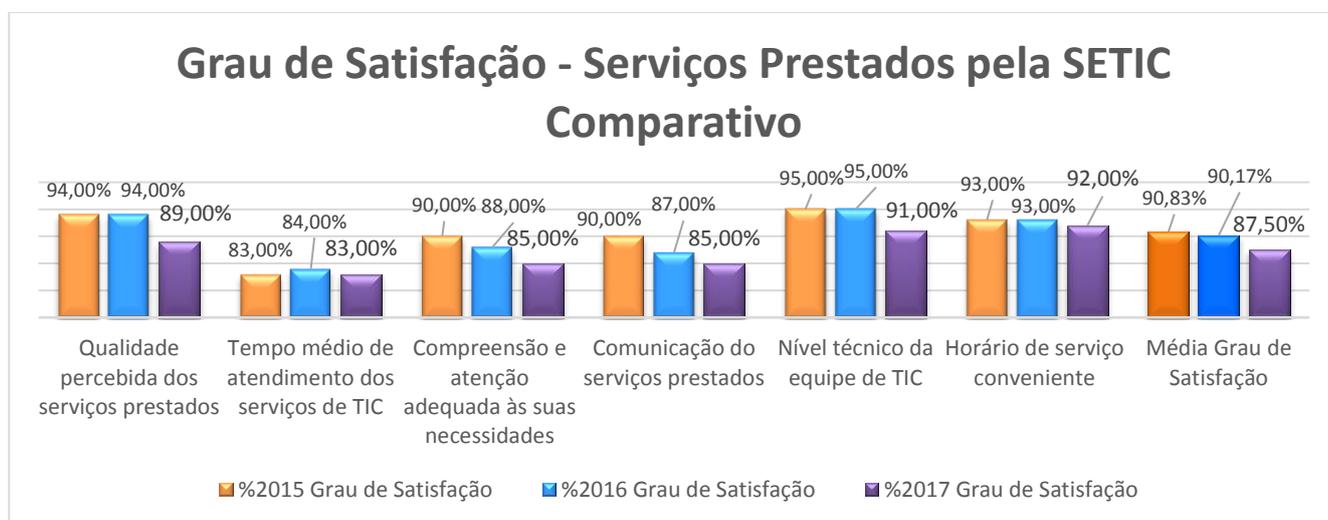


Figura 6 – Comparativo do Grau de satisfação dos serviços prestados pela SETIC

## 2.2. Central de Serviços – Portal Web de Atendimento TIC

Na questão 6 foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao Portal de Atendimento TIC, com base nos aspectos *facilidade de uso, disponibilidade, funcionalidades e tempo de atendimento*. O maior grau de satisfação foi em relação ao aspecto *disponibilidade* (92%) e o menor, ao *tempo de atendimento* (81%). A média alcançada foi de 85%.

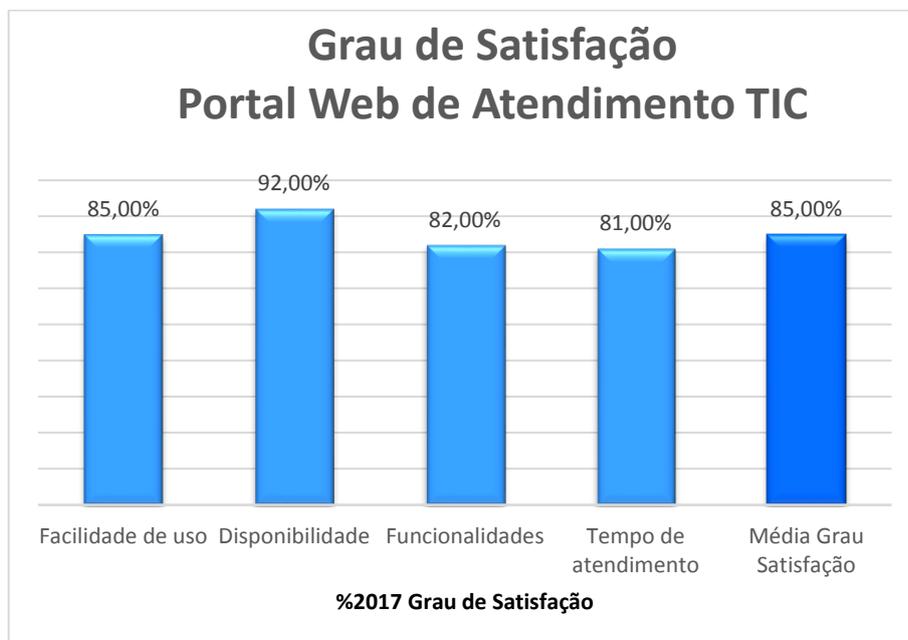


Figura 7 –Grau de satisfação – Portal Web de atendimento TIC

Análise comparativa (2016, 2017): somente o critério de *Disponibilidade* aumentou 3,18 pontos percentuais em relação à pesquisa de 2016. Os outros critérios diminuiram um pouco a avaliação. O resultado de 2017 foi muito parecido com o de 2016 em relação a este serviço.

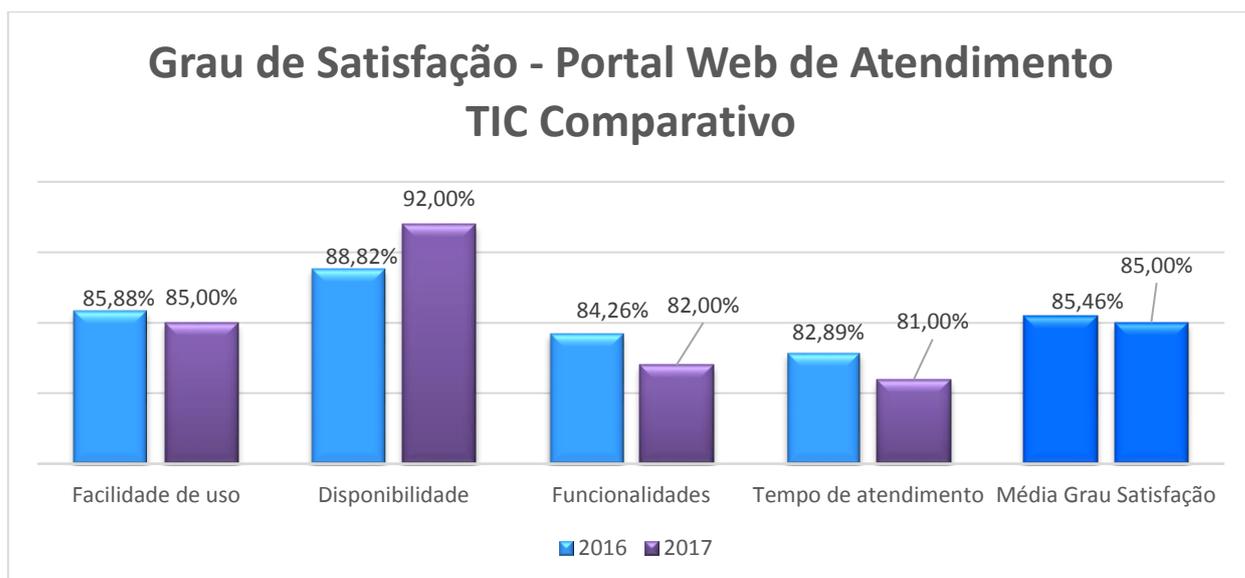


Figura 8 –Comparativo de Grau de satisfação do Portal Web de atendimento TIC

### 2.3. Central de Serviços - Atendimento Telefônico

Na questão 7, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC com a equipe da Central de Serviços em relação ao Atendimento Telefônico com base nos aspectos: *facilidade de acesso ao canal telefônico*, *tempo de atendimento*, *cortesia* e *efetividade na solução*. O maior grau de satisfação foi em relação ao quesito cortesia (96%) e o menor, ao *tempo de atendimento* (82%). **A média alcançada foi 87,75%.**

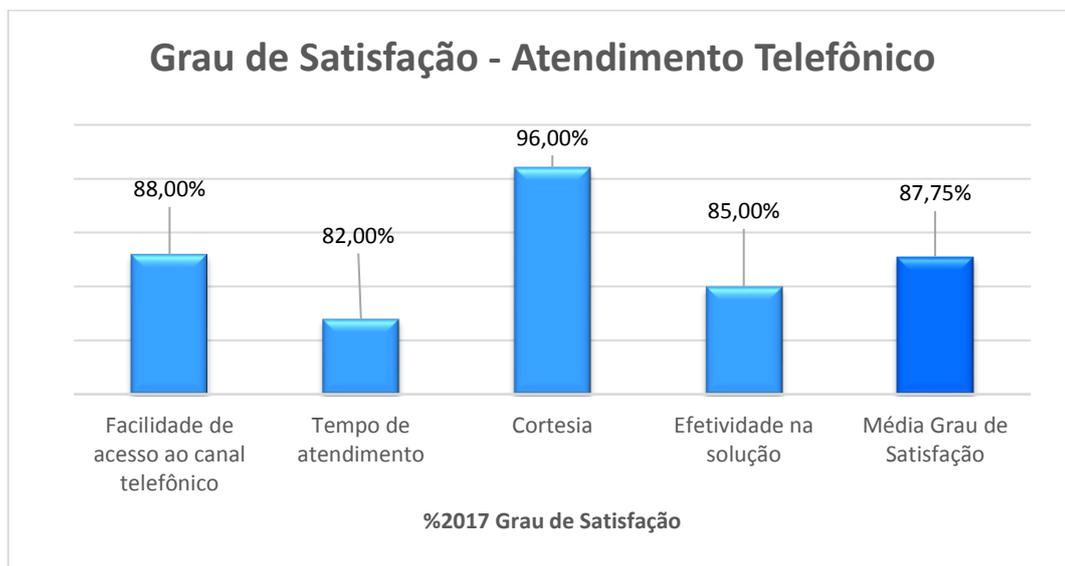


Figura 9 –Grau de satisfação Central de Serviços – Atendimento Telefônico

Análise comparativa (2015, 2016 e 2017): Os dois critérios que tiveram maior diferença foram Tempo de Atendimento e Efetividade na Solução.

Em relação a 2015, não houve alteração em 2017, mas em relação a 2016 houve um aumento de 5 pontos percentuais para a satisfação com o Tempo de Atendimento.

E sobre a Efetividade na Solução, em 2017 foi abaixo dos dois últimos anos (2015 e 2016), com diferenças de 7 e 4 pontos percentuais, respectivamente.

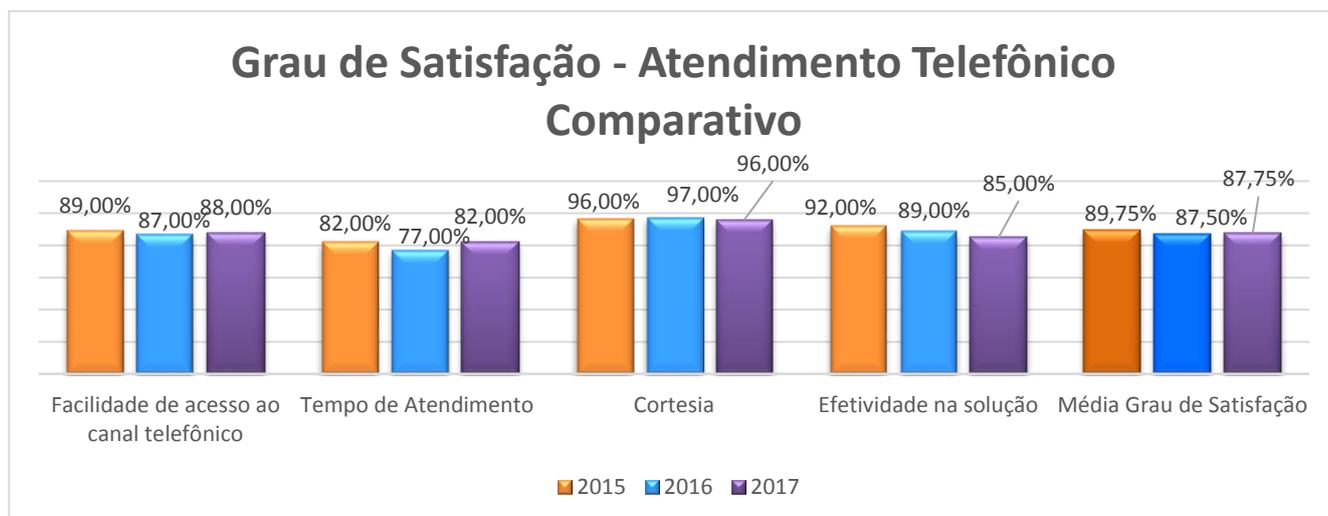


Figura 10 – Comparativo do Grau de Satisfação no Atendimento Telefônico

#### 2.4. Central de Serviços – Atendimento Presencial

Na questão 8, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao Atendimento Presencial com base nos aspectos: *tempo no atendimento, cortesia, efetividade na solução*. O maior grau de satisfação foi em relação ao quesito cortesia (97%) e o menor, o *tempo de atendimento (87%)*. **A média alcançada foi 91,33%, constatando um ótimo grau de satisfação.**

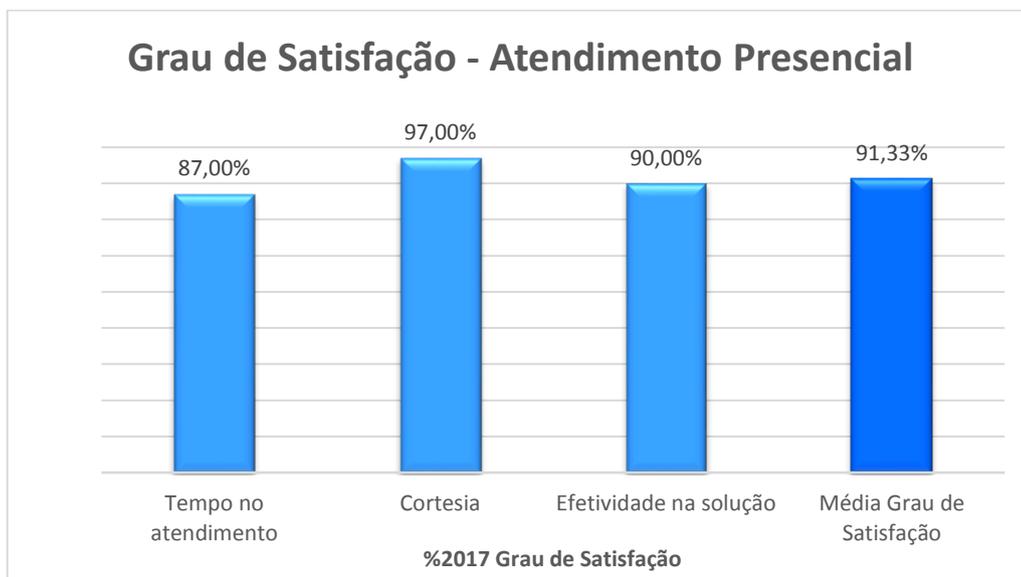


Figura 11 – Grau de Satisfação no Atendimento Presencial

Análise comparativa (2015, 2016 e 2017): As maiores diferenças, apesar de não serem pequenas, em relação aos anos de 2015 e 2016 foram nos critérios Tempo de Atendimento e Efetividade na Solução, com diferenças de 1 e 2 pontos percentuais, respectivamente sobre Tempo de Atendimento. E 2 e 3 pontos percentuais, em relação aos respectivos anos anteriores, sobre o critério de Efetividade na Solução.

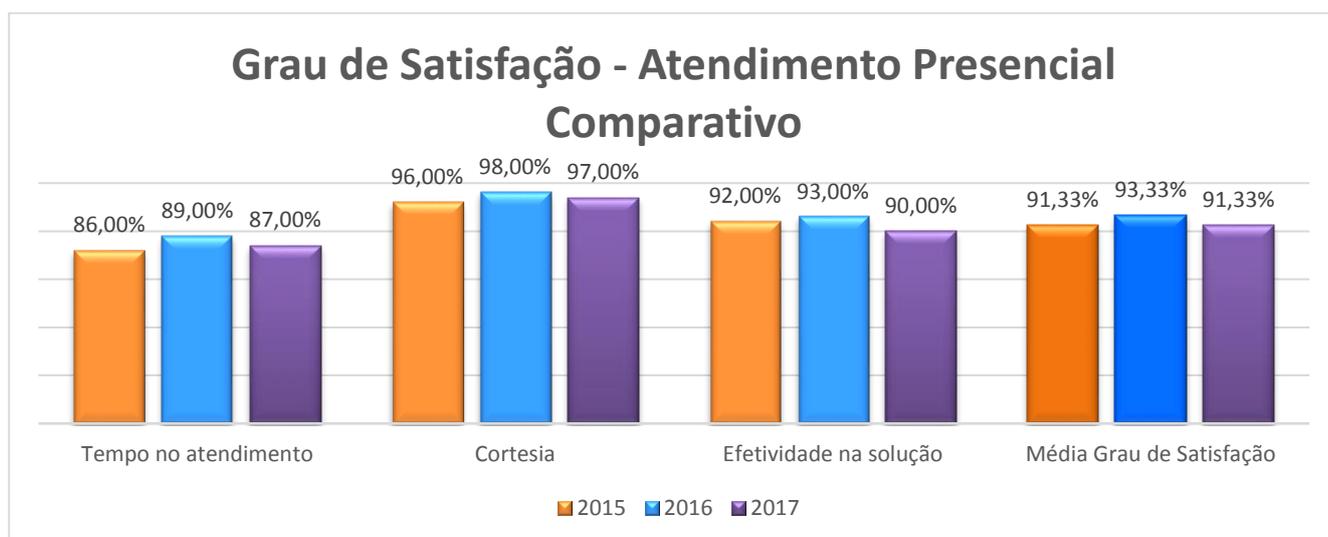


Figura 12 – Comparativo do Grau de Satisfação no Atendimento Presencial

## 2.5. Equipamentos de TIC

Na questão 9, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação aos Equipamentos de TIC com base nos aspectos: *facilidade de uso*, *desempenho* e *disponibilidade*. O maior grau de satisfação foi em relação ao quesito facilidade de uso (89%) e o menor, desempenho (68%). **A média alcançada foi 77,67%.**

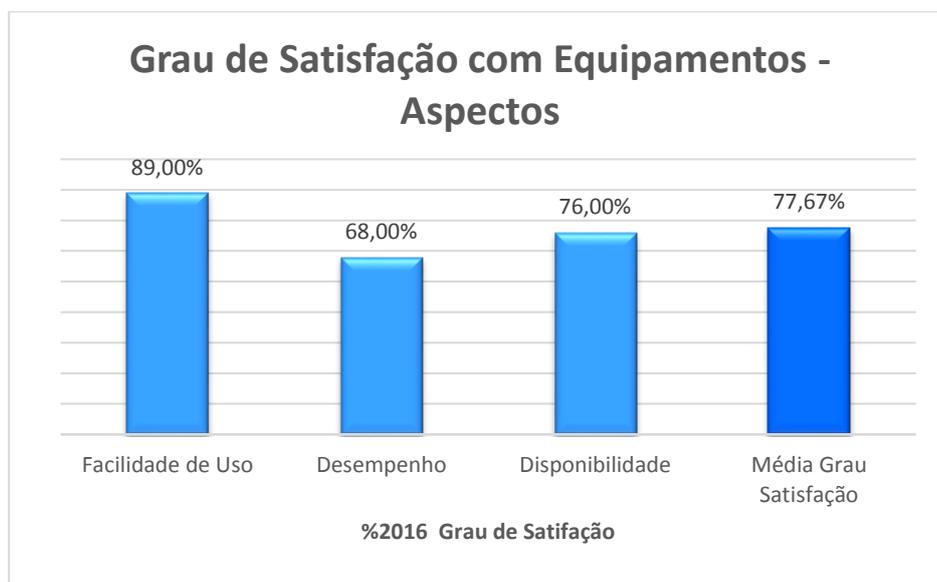


Figura 13 – Grau de satisfação com Equipamentos de TIC

Análise comparativa (2015, 2016 e 2017): Houve uma diminuição na satisfação em relação aos anos de 2015 e 2016 de 6,11 e 2,95 pontos percentuais, respectivamente.



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

## 2.6. Acesso à Internet

Na questão 10, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao Acesso à Internet. Foram avaliados os quesitos: velocidade de conexão (70%) e disponibilidade (74%). **A média alcançada foi 72%.**

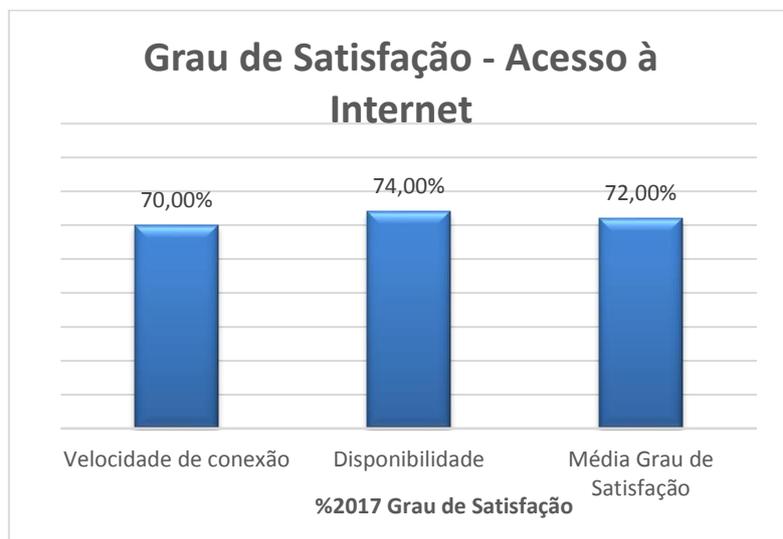


Figura 15 – Grau de satisfação do Acesso à Internet

Análise comparativa (2015, 2016 e 2017): Em relação a este serviço, houve uma diminuição em relação a 2015 de 2,88 pontos percentuais. Mas em relação a 2016, ele teve um aumento de 1 ponto percentual neste ano de 2017.



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

## 2.7. Serviço de Telefonia

Na questão 11, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço de Telefonia. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (92%), *disponibilidade* (89%), *funcionalidades* (88%) e *atendimento técnico* (89%). **A média alcançada foi 89,50%.**

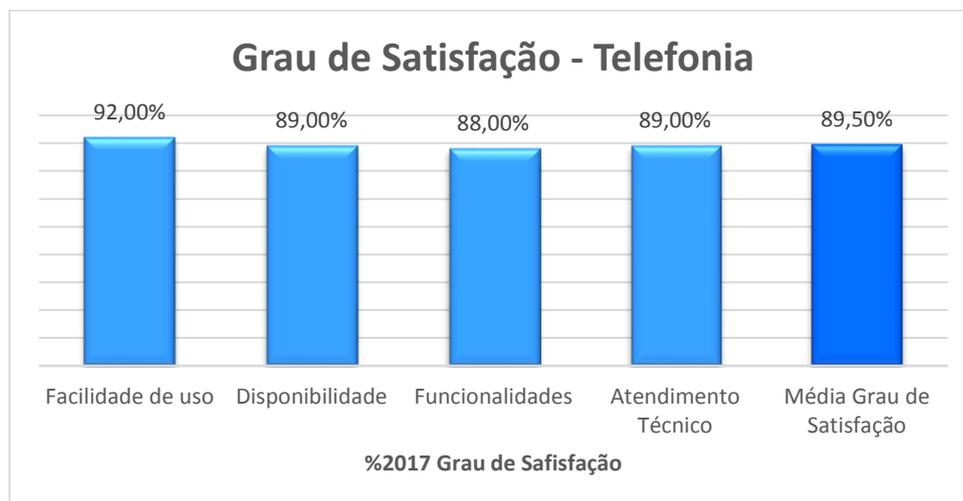


Figura 16 – Grau de satisfação com Serviço de Telefonia

Análise comparativa (2015, 2016 e 2017): os usuários se mostraram mais satisfeitos com o serviço de Telefonia, porém houve uma diminuição do grau de satisfação em 1,02 pontos percentuais em relação a 2015 e 0,25 pontos percentuais relativos a 2016.

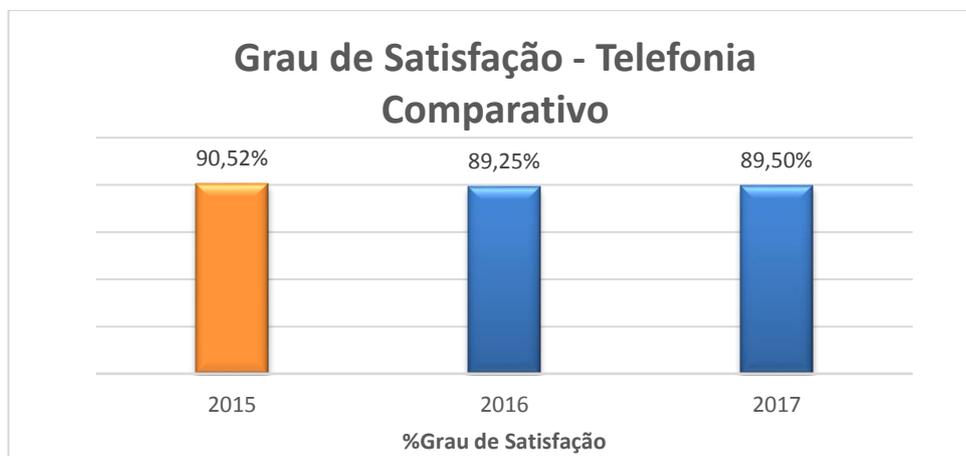


Figura 17 – Comparativo do Grau de satisfação com Serviço de Telefonia

## 2.8. Serviço de Correio Eletrônico TJPEMAIL

Na questão 12, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Correio Eletrônico TJPEMAIL. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (90%), *disponibilidade* (97%), *funcionalidades* (90%), *capacidade de armazenamento* (92%) e *atendimento técnico* (95%). **A média alcançada foi 92,80%.**

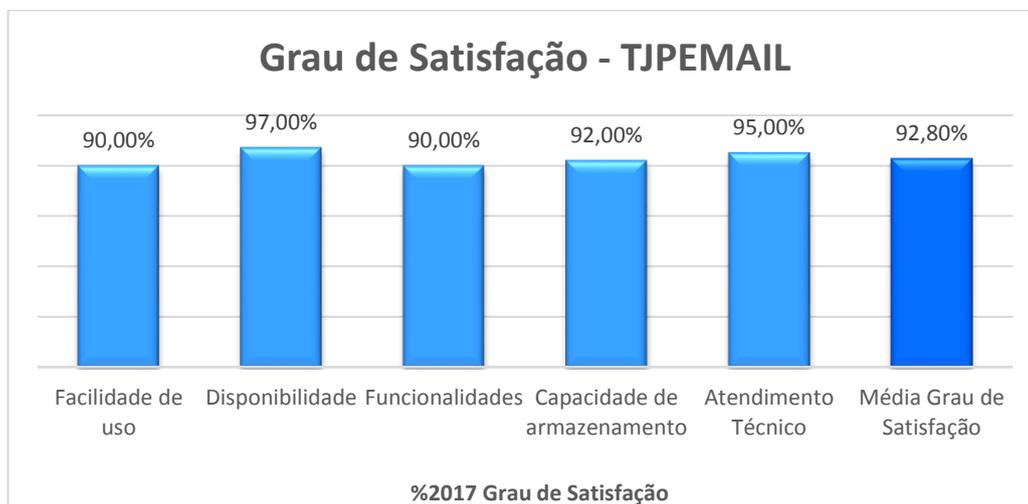


Figura 18 – Grau de Satisfação – Correio Eletrônico TJPEmail

Análise comparativa (2015, 2016 e 2017): os usuários se mostraram satisfeitos com o TJPEmail, porém, na média, houve uma diminuição do grau de satisfação em 2,12 pontos percentuais.

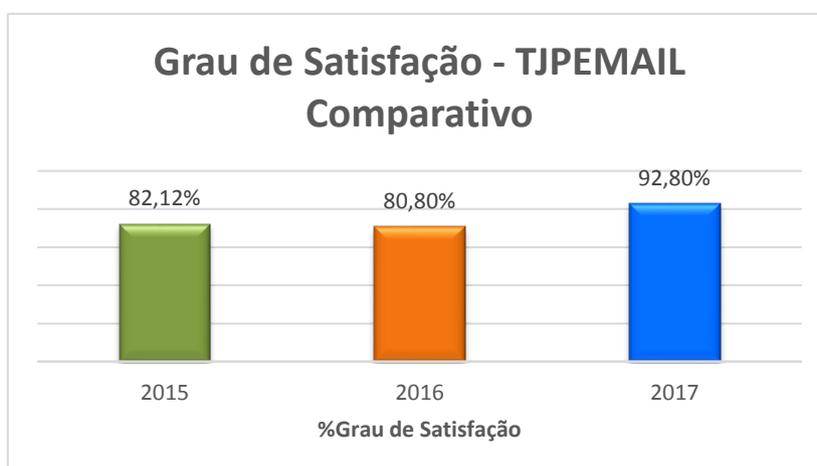


Figura 19 – Comparativo do Grau de Satisfação – Correio Eletrônico

### 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* (64%), *disponibilidade* (55%), *funcionalidades* (58%), *atendimento técnico* (71%), *atualizações* (59%), *treinamento* (48%) e *documentação* (62%). **A média alcançada foi 59,57%.**

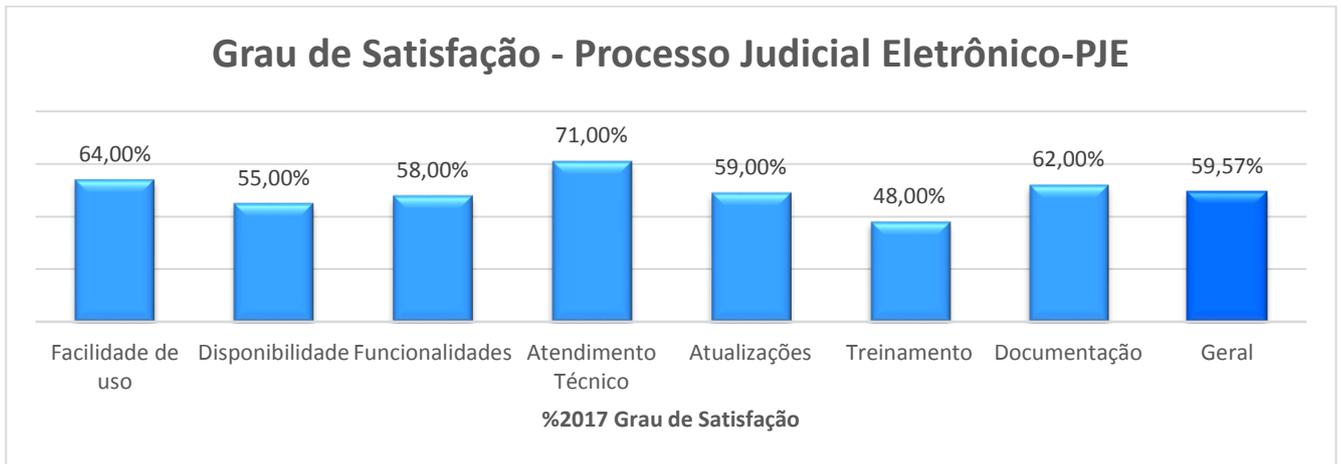


Figura 20 – Grau de Satisfação – PJE

Análise comparativa (2015, 2016 e 2017): os usuários não se mostraram muito satisfeitos com PJE pois houve uma diminuição do grau de satisfação de 8,89 pontos percentuais em relação a 2015 e de 7,14 pontos percentuais em relação a 2016.

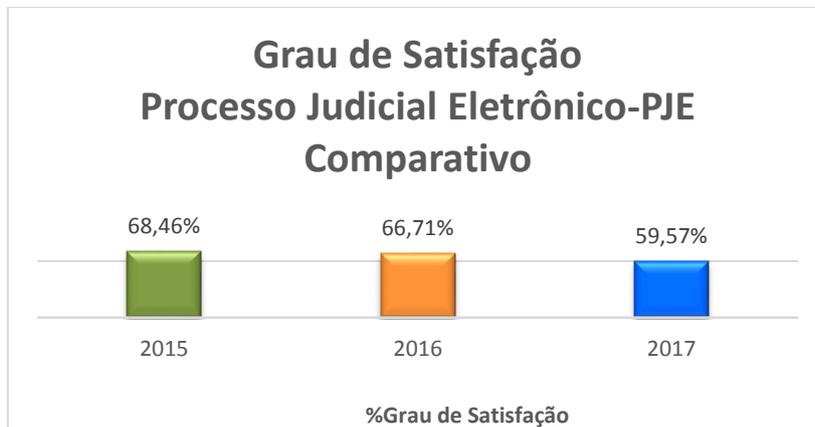


Figura 21 – Comparativo - Grau de Satisfação – PJE

#### 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* (94%), *disponibilidade* (97%), *funcionalidades* (92%), *atendimento técnico* (97%), *atualizações* (94%), *treinamento* (79%) e *documentação* (91%). **A média alcançada foi 92%.**

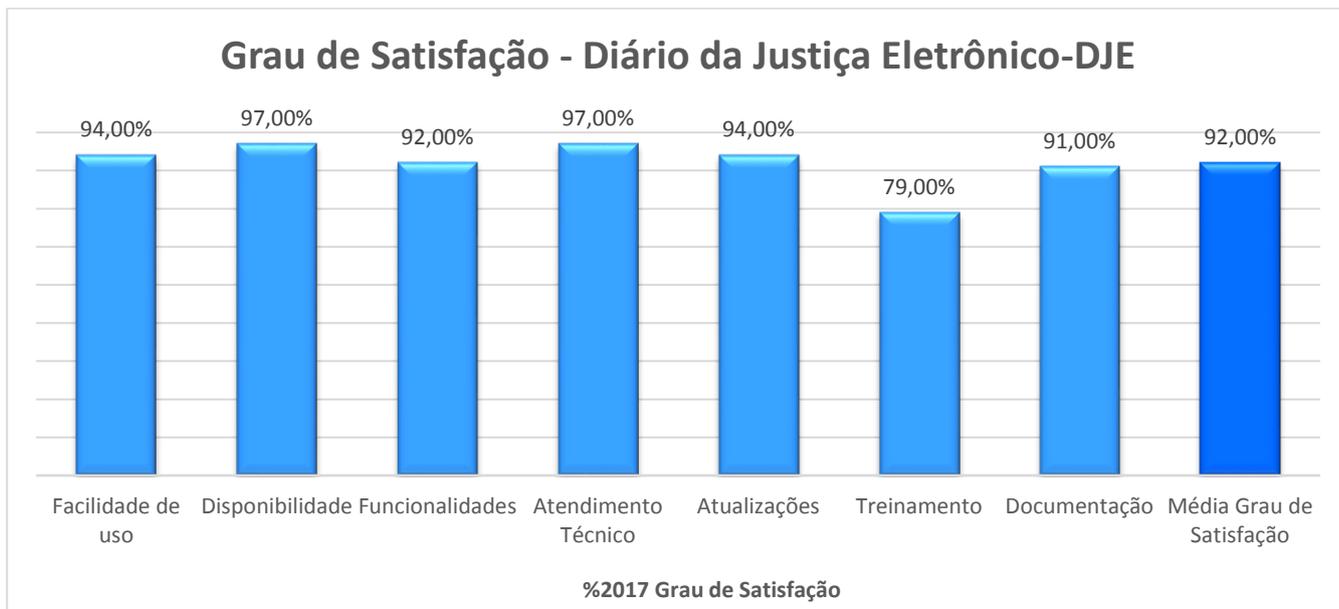


Figura 22 – Grau de Satisfação – DJE

Análise comparativa (2015, 2016 e 2017): os usuários se mostraram satisfeitos com o DJE, porém houve uma diminuição do grau de satisfação em 1,76 pontos percentuais em relação a 2015 e 0,57 pontos percentuais em relação a 2016.

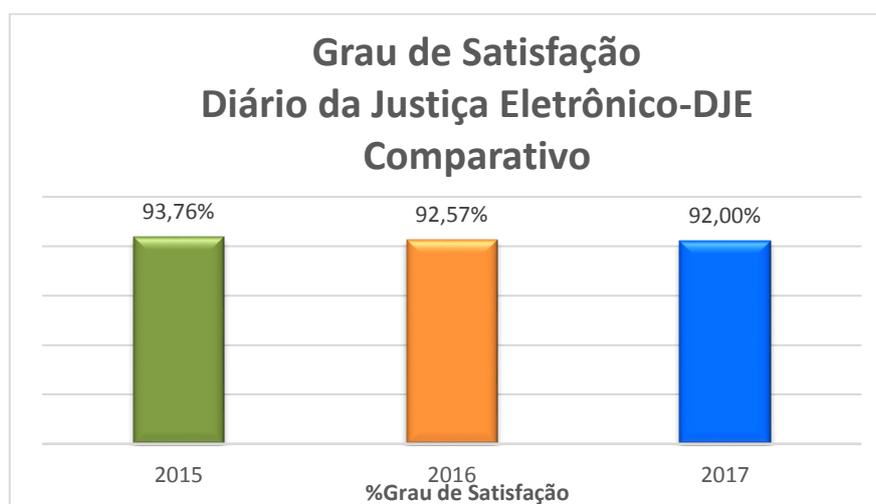


Figura 23 – Comparativo - Grau de Satisfação – DJE

#### 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* (79%), *disponibilidade* (85%), *funcionalidades* (80%), *atendimento técnico* (87%), *atualizações* (82%) e *documentação* (82%). **A média alcançada foi 82,50%.**

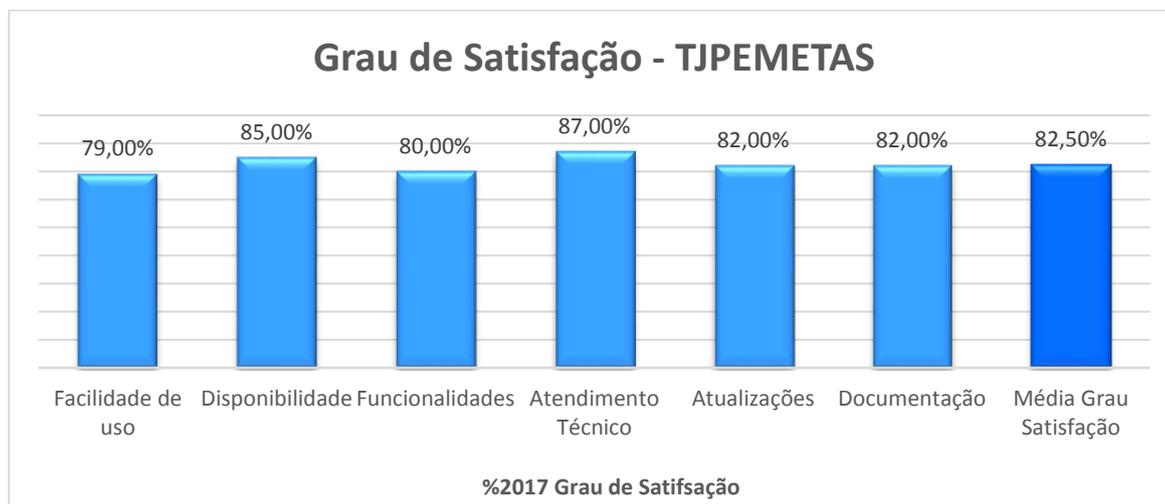


Figura 24 – Grau de Satisfação – TJPEMETAS

Análise comparativa (2015, 2016 e 2017): os usuários se mostraram satisfeitos com o TJPEMETAS, porém houve uma diminuição do grau de satisfação em 4,7 pontos percentuais em relação a 2015 e 0,83 pontos percentuais em relação a 2016.

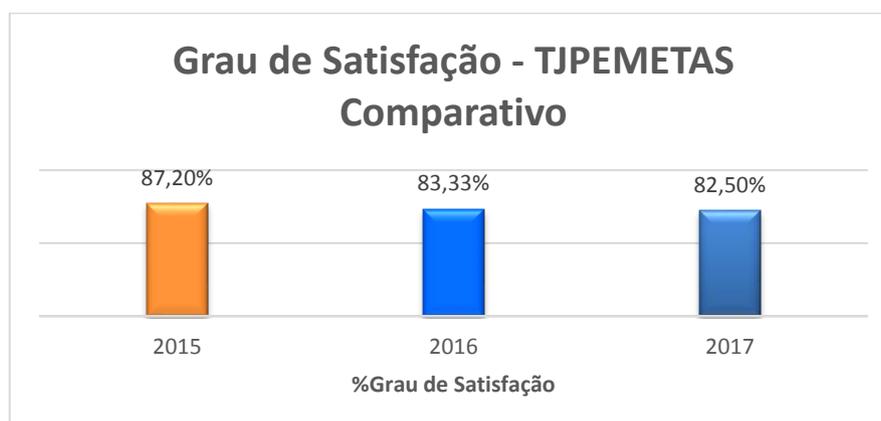


Figura 25 – Comparativo - Grau de Satisfação – TJPEMETAS

## 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* (56%), *disponibilidade* (78%), *funcionalidades* (62%), *atendimento técnico* (73%), *atualizações* (69%), *treinamento* (52%) e *documentação* (63%). **A média alcançada foi 64,71%**. Entretanto, observamos que *Treinamento* e *Facilidade de Uso* são aspectos principais do serviço a serem melhorados.



Figura 26 – Grau de Satisfação – SEI

Análise comparativa: este serviço não foi avaliado em pesquisas anteriores.

### 2.13. Diárias

Na questão 17 foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao sistema Diárias. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (76%), *disponibilidade* (78%), *funcionalidades* (75%), *atendimento técnico* (80%), *atualizações* (78%), *treinamento* (68%) e *documentação* (76%). **A média alcançada foi 75,86%**. Observou-se pela pesquisa que Treinamento é um aspecto do serviço a ser melhorado prioritariamente.

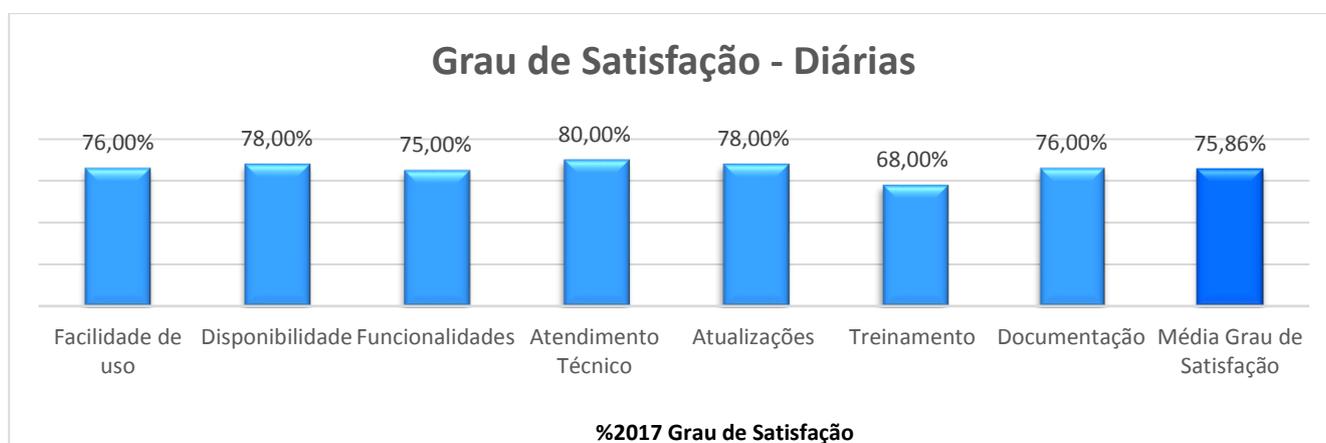


Figura 27 – Grau de Satisfação – Diárias

Análise comparativa: este serviço não foi avaliado em pesquisas anteriores.

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

Na questão 18, foi analisado o grau de satisfação dos usuários de TIC em relação ao serviço Portal. Foram avaliados os quesitos: *facilidade de uso* (90%), *disponibilidade* (92%), *funcionalidades* (87%), *atendimento técnico* (93%), *atualizações* (87%), *treinamento* (80%) e *documentação* (86%). **A média alcançada foi 87,86%**. Observou-se que o critério Treinamento é um aspecto do serviço que pode ser melhorado, pois teve a menor avaliação dentre os critérios avaliados.

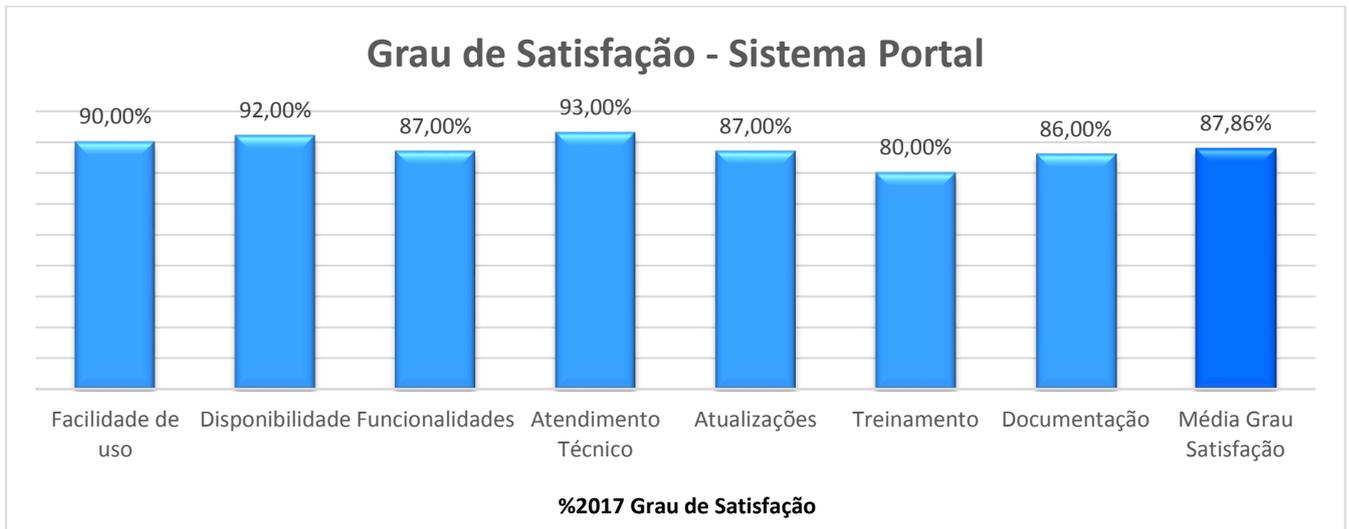


Figura 28 – Grau de Satisfação – Sistema Portal

Análise comparativa (2015, 2016 e 2017): Em 2017, 87,86% dos pesquisados se mostraram satisfeitos com os serviços disponíveis no Portal. Um resultado menor que 2015 (1,32 pontos percentuais) e 0,15 ponto percentual superior ao ano 2016.

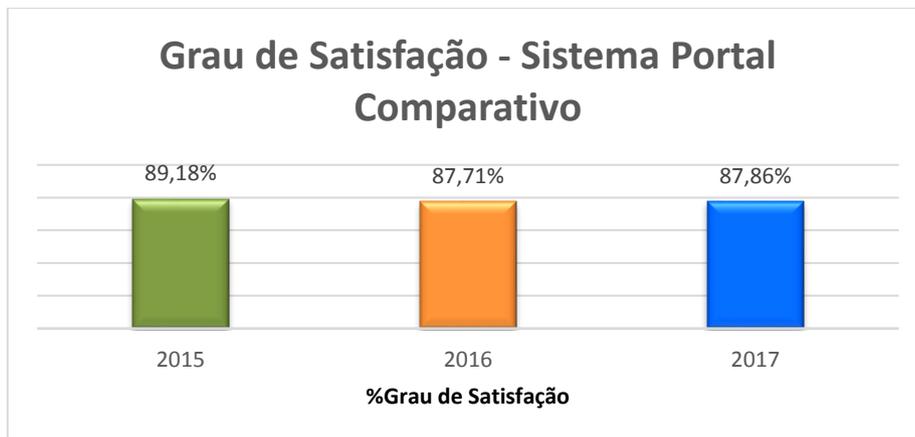


Figura 29 – Comparativo - Grau de Satisfação – Serviços disponíveis no Portal

## RESULTADO DAS RESPOSTAS ABERTAS E SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES

Do total de 444 participantes da pesquisa, 150 responderam às questões abertas das quais, conseguimos extrair 177 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 (40,68%), seguido de Atendimento ao Usuário (27,68%), Percepção de Satisfação (11,86%), Equipamentos (10,73%), Gestão de Pessoas (3,95%), Redes (1,69%), E-mail (1,13%), Telefonia (1,13%), Portal (0,56%) e Inovação (0,56%).

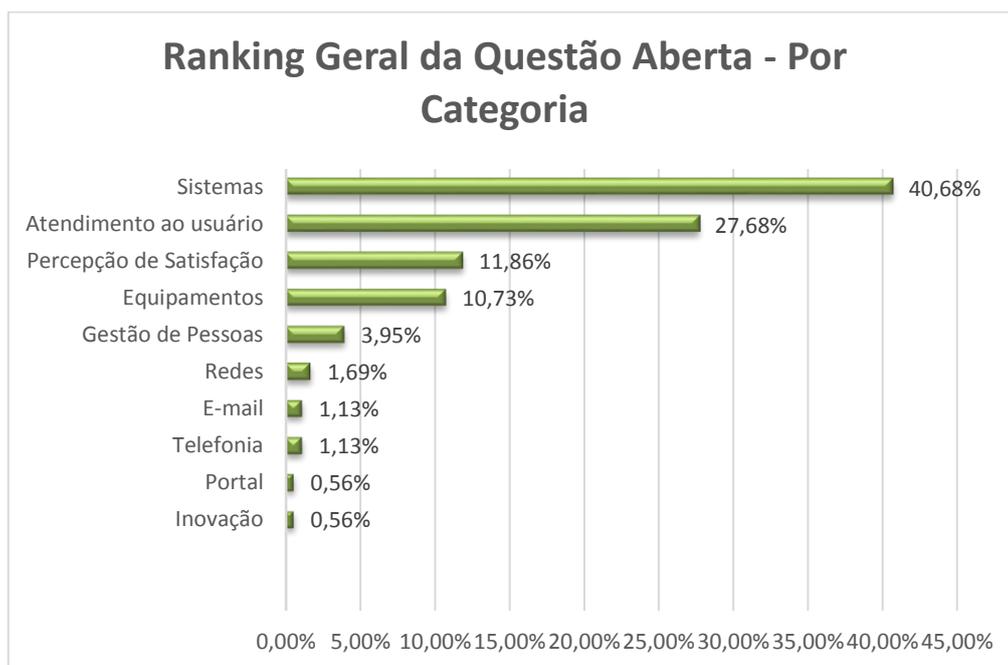


Figura 30 – Ranking Geral da Questão Aberta – Por Categoria

Ao fazermos um Ranking da questão aberta sem categorizá-la, percebemos, por ordem decrescente de percentual que: 7,34% dos pesquisados responderam que necessitam “Aprimorar a usabilidade dos sistemas”; 6,78% sugeriram “Melhorar o tempo de atendimento/solução”; 6,21% fizeram algum tipo de satisfação/elogio aos serviços da SETIC; 6,21% sugeriram “Melhorar a disponibilidade dos sistemas” e 5,65% sugeriram “Atualizar Equipamentos”. As demais sugestões podem ser vistas na figura 31.

## Ranking Geral das Questões Abertas Detalhado

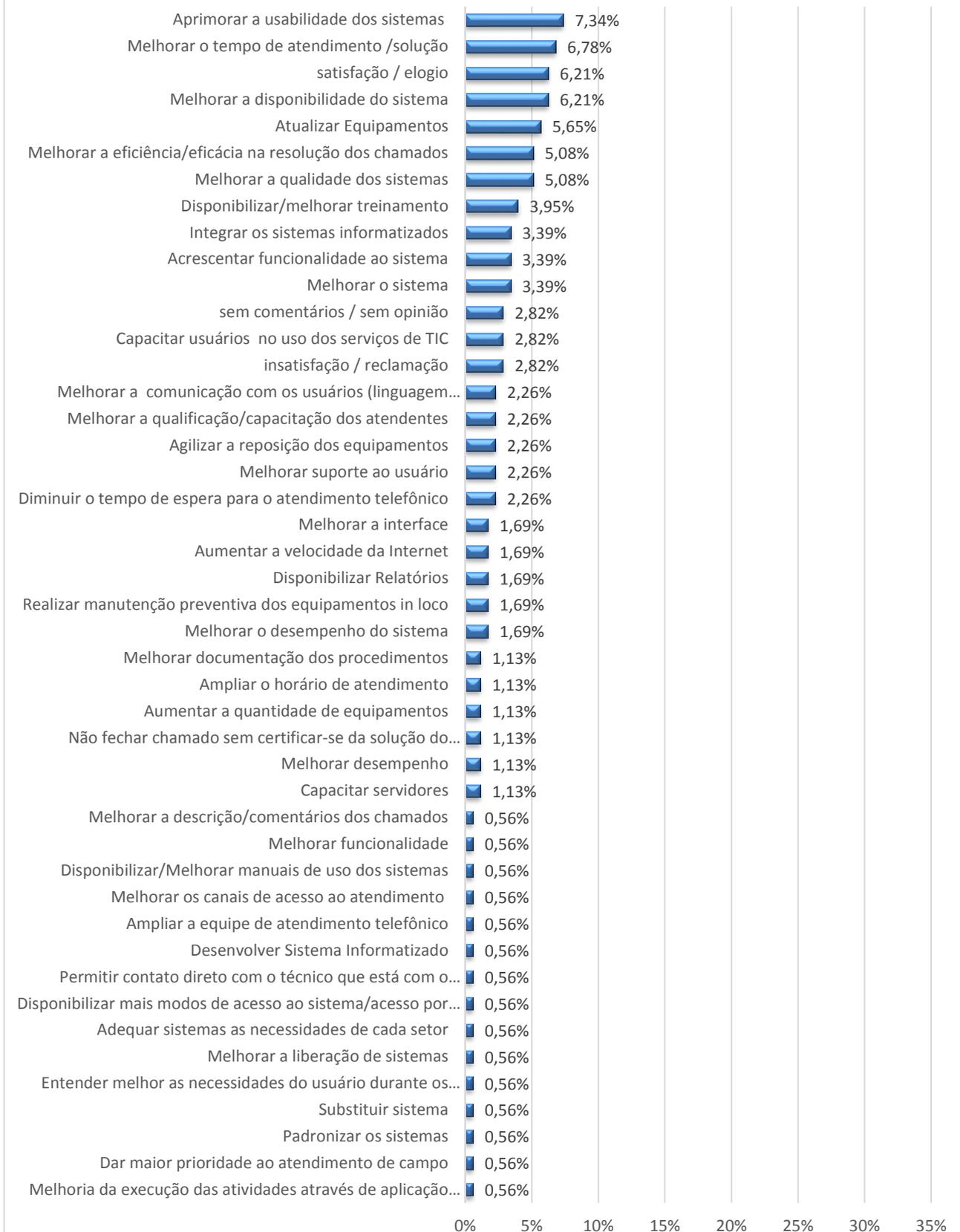


Figura 31 – Ranking Geral da questão aberta – Detalhado

## CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A PESQUISA

De uma forma resumida, observou-se os seguintes resultados:

O grau de satisfação dos aspectos gerais dos serviços prestados pela SETIC, alcançou 87,50%. Valor abaixo da meta de 90% estabelecida no PETIC (Planejamento Estratégico de TIC). Houve uma pequena diminuição de 2,67 pontos percentuais do índice alcançado em 2016 (90,17%).

Dos aspectos avaliados, o maior grau de satisfação foi em relação ao Horário de Serviço Conveniente (92%) e o menor, ao Tempo Médio de Atendimento dos Serviços de TIC (83%).

Alcançaram a meta de grau de satisfação (90%) em 2017, os serviços avaliados: TJPEMail (92,80%), DJE (92%) e Atendimento Presencial (91,33%).

Os seguintes serviços ficaram próximos da meta: Telefonia (89,50%), Portal TJPE (87,86%), Atendimento Telefônico (87,75%), Portal WEB de Atendimento (85%) e TJPEMetas (82,50%).

Os seguintes serviços que tiveram avaliação abaixo de 80% foram os seguintes: Equipamentos (77,67%), Diárias (75,86%), Acesso à Internet (72%), SEI (64,71%) e PJE (59,57%).

Observou-se melhoria em relação ao grau de satisfação obtido em 2016 apenas dos seguintes serviços: TJPEMail (aumento de 12,8 pontos percentuais); Telefonia (aumento de 0,25 pontos percentuais); e Portal TJPE (aumento de 0,15 pontos percentuais).

As cinco maiores sugestões de melhorias indicadas pelos participantes da pesquisa foram: Aprimorar a usabilidade dos sistemas; Melhorar o tempo de atendimento/solução; Satisfação/Elogio; Melhorar a disponibilidade do sistema; e Atualizar Equipamentos.

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

# **PESSOAS ENVOLVIDAS NA ELABORAÇÃO DA PESQUISA**

## **ELABORAÇÃO DAS QUESTÕES**

- Percival Barbosa - AGTIC
- Ana Luísa AGTIC/NGPS

## **OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA**

- Claudia Sanzochi AGTIC/NGPS
- Rodrigo Belo - AGTIC/NGPS

## **DIVULGAÇÃO**

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

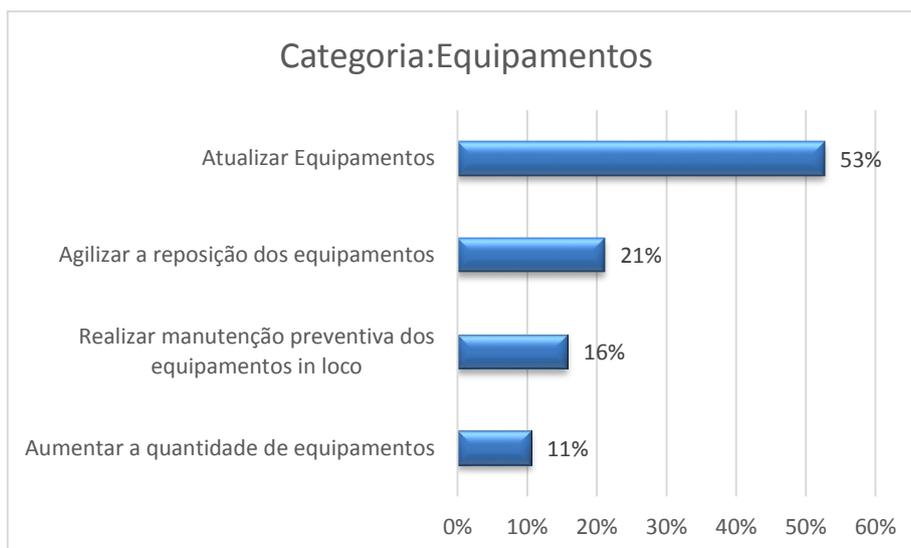
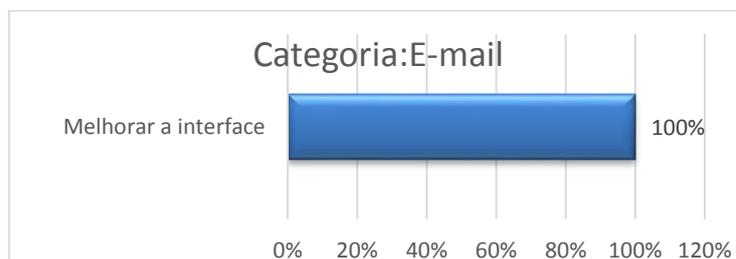
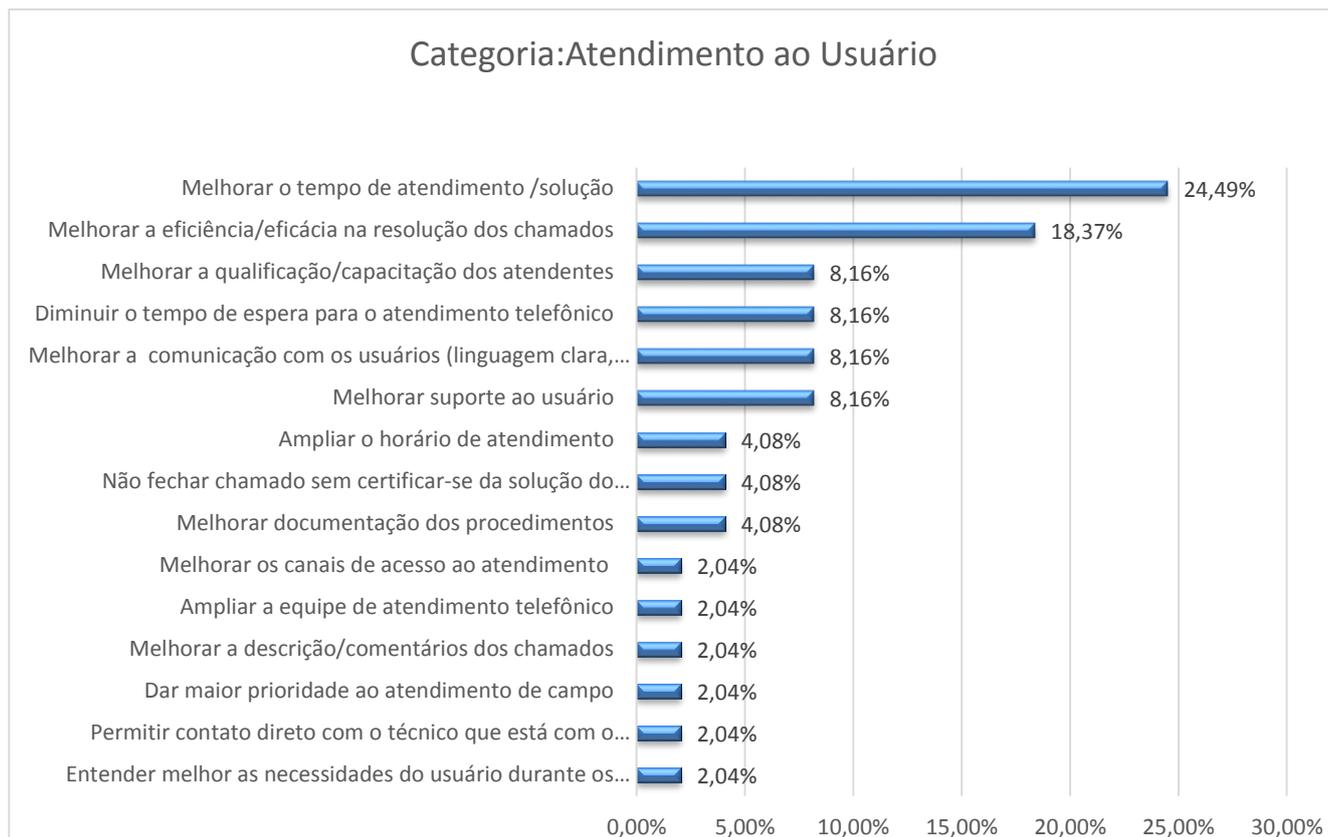
## **CONSOLIDAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

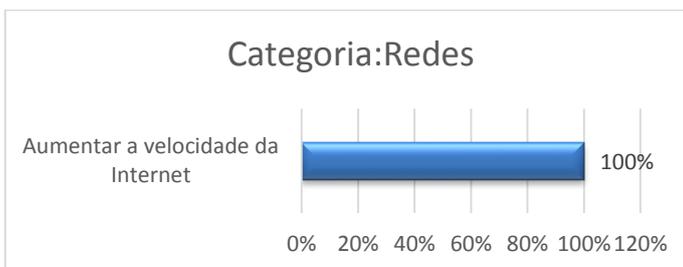
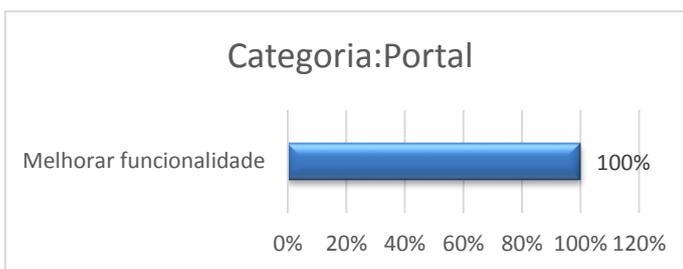
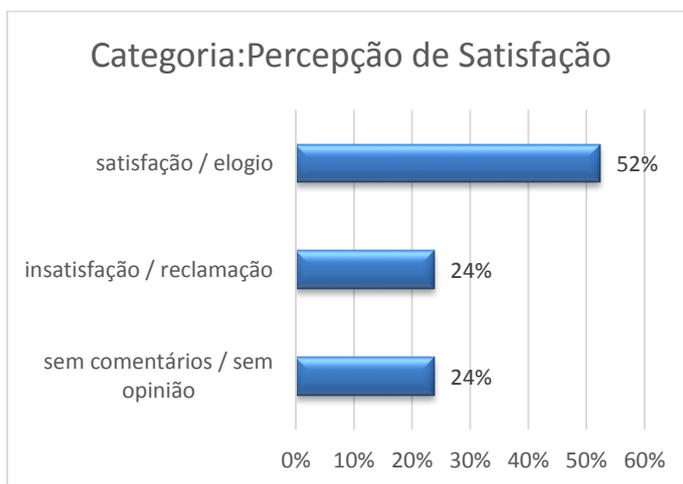
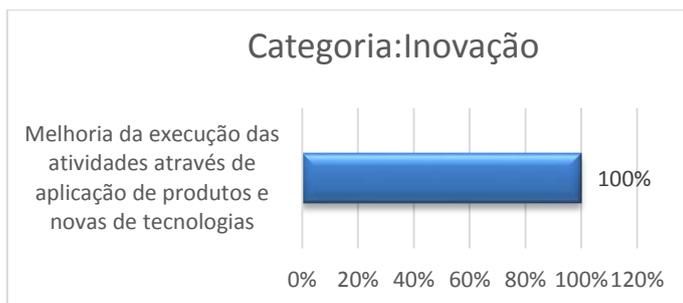
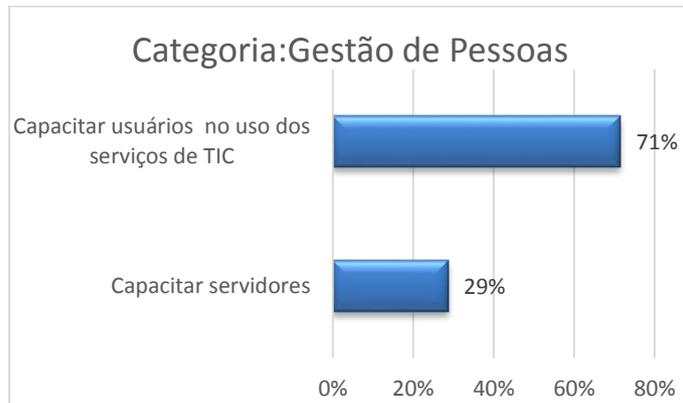
- Rodrigo Belo - AGTIC/NGPS
- Arthur Orlando - AGTIC/NGPS
- Diego Oliveira - AGTIC/NGPS

## **REVISÃO**

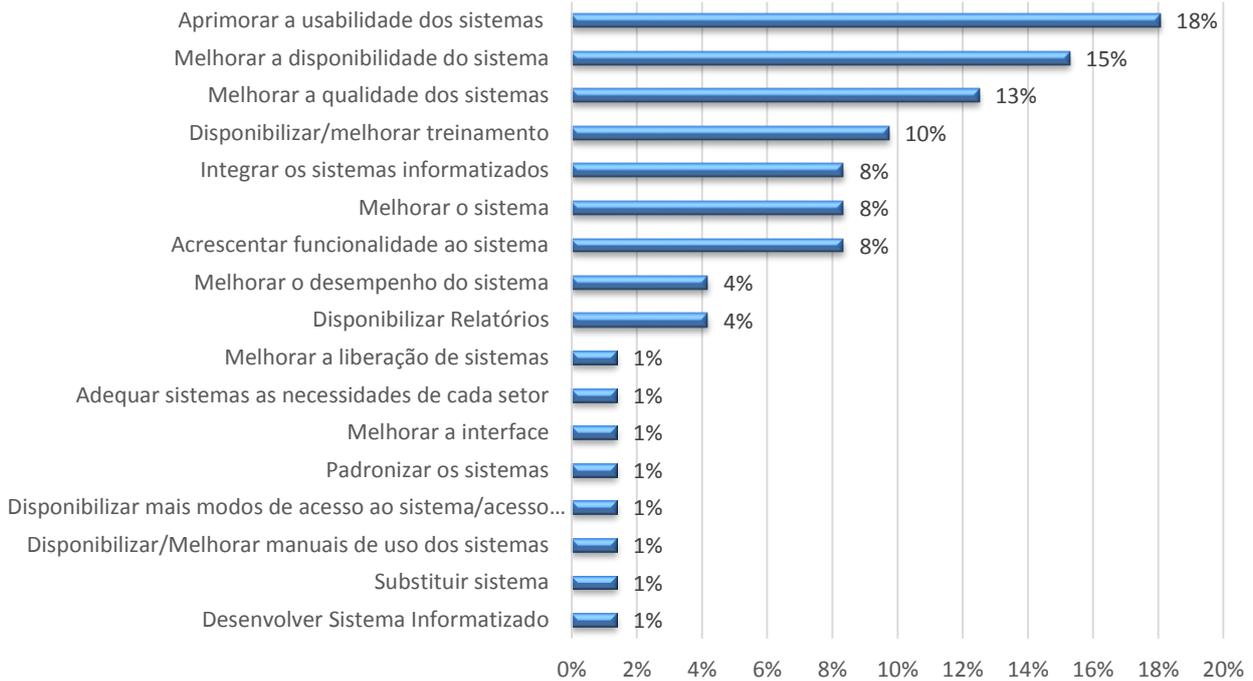
- Justiniano - AGTIC
- Iveruska - AGTIC/NGPS

## APÊNDICE A – SUGESTÕES DE MELHORIA POR CATEGORIA

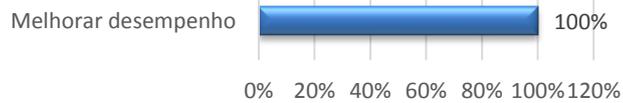




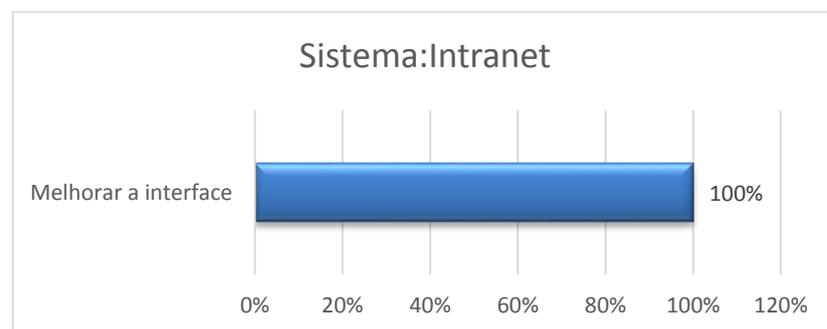
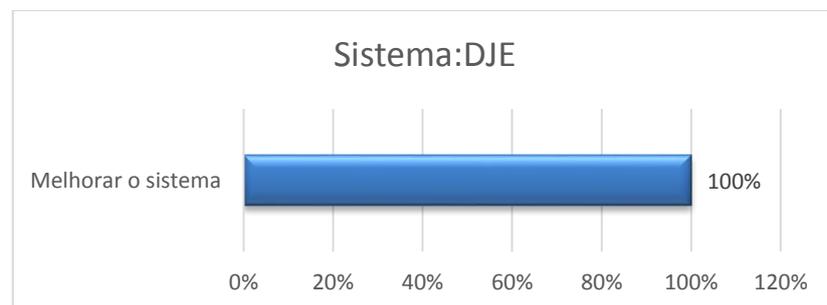
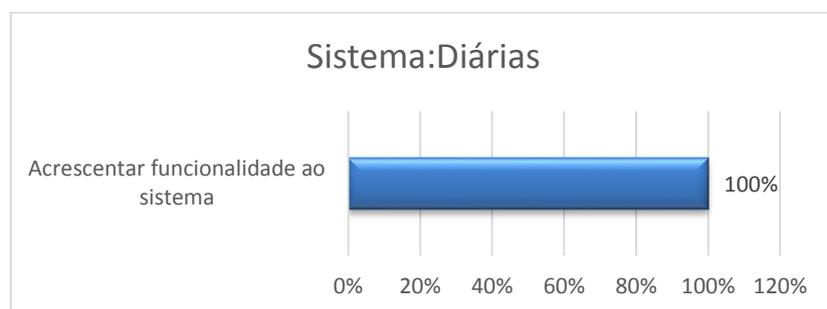
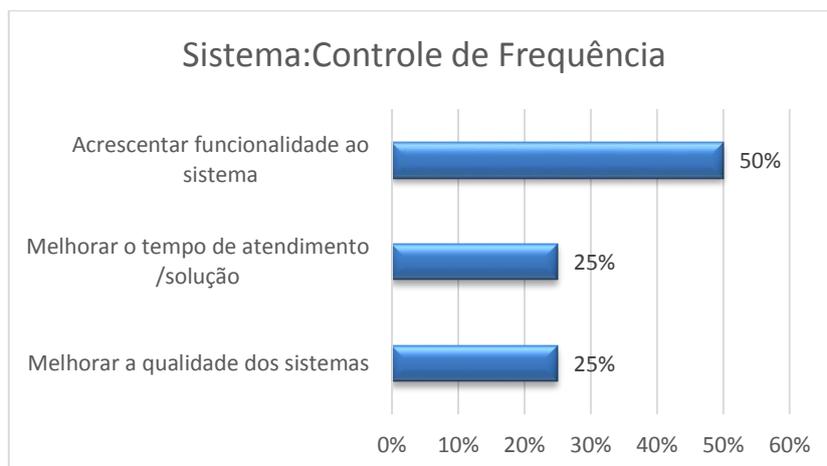
### Categoria: Sistemas



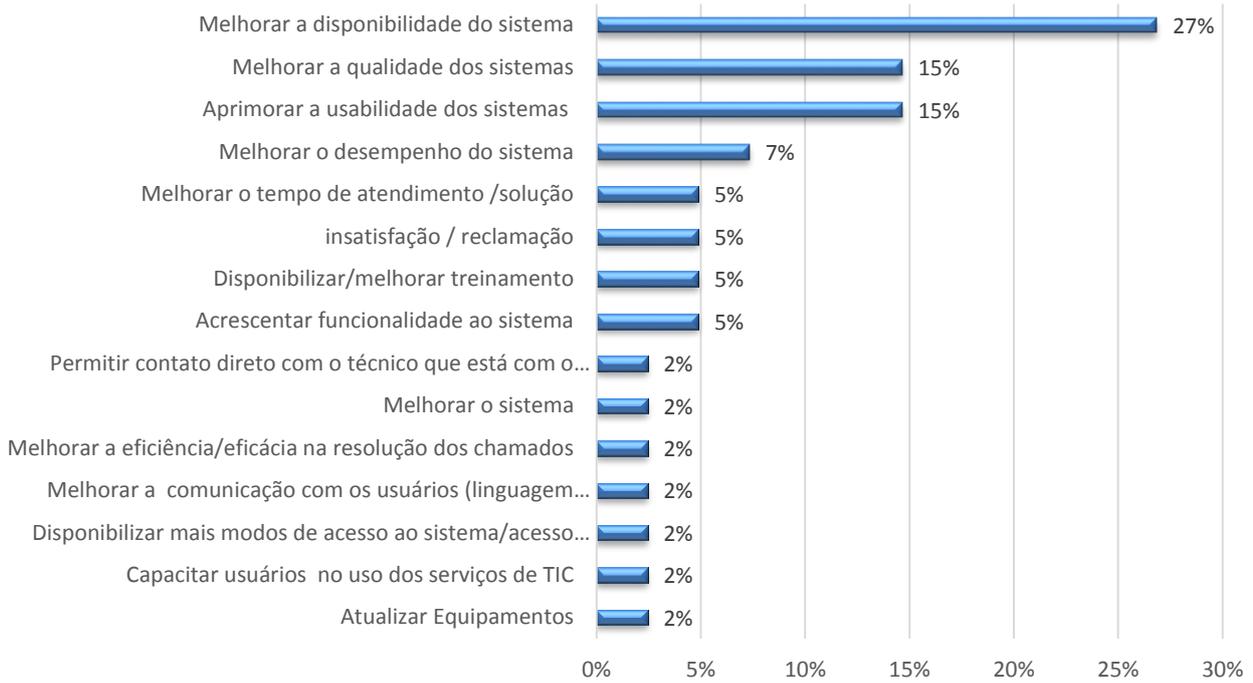
### Categoria: Telefonia



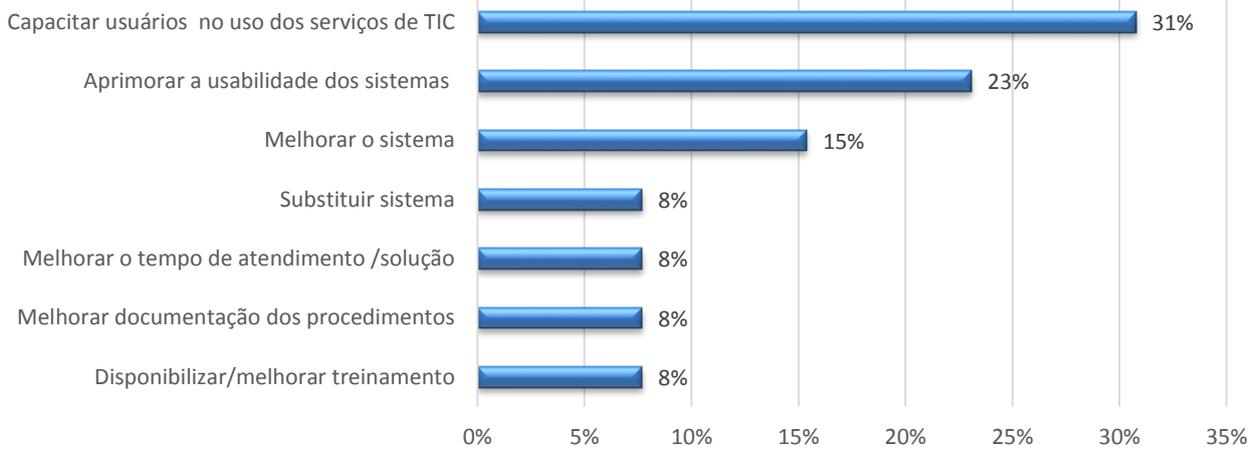
## APÊNDICE B – SUGESTÕES DE MELHORIA POR SERVIÇO



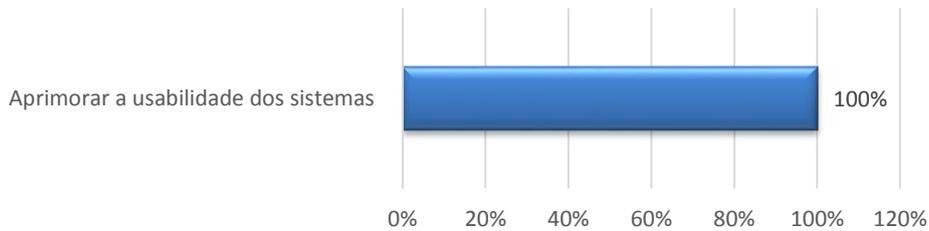
### Sistema:PJE



### Sistema:SEI

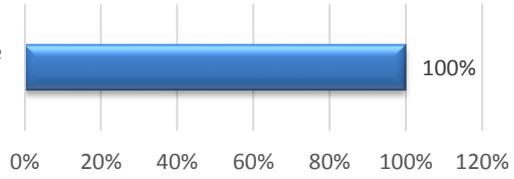


### Sistema:SGP Digital



### Sistema: TJPEMetas

Capacitar usuários no uso dos serviços de TIC



### Sistema:Zimbra

Melhorar a interface

