



TRT-13ª REGIÃO
Paraíba

Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC 2024

**ASSESSORIA DE GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO**

Novembro/2024

Desembargador Presidente

Thiago de Oliveira Andrade

Juiz Auxiliar da Presidência

Lindinaldo Silva Marinho

Secretaria-Geral da Presidência

Hyderlandson Coelho da Costa

Secretaria de Governança e Gestão Estratégica

Max Frederico Guedes Pereira

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Bruno Rafael de Araújo Sales

Assessoria de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Elaboração e Revisão

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Bruno Rafael de Araújo Sales

Sumário

1. Introdução	4
2. Visão Geral	5
2.1 Objetivo	5
2.2 Justificativa	5
3. Metodologia	6
4. Respondentes	6
4.1. Público interno	6
4.2. Público externo	6
5. Avaliação das respostas à pesquisa	7
5.1 Usuários Internos	7
5.1.1 Índices de Satisfação por Serviço	7
5.1.2 Índice Geral de Satisfação	8
5.1.3 Análise dos Comentários	8
5.1.3.1. Atendimento	8
5.1.3.2. Equipamentos	8
5.1.3.3. Google Workspace	8
5.1.3.4. Acesso à Internet	9
5.1.3.5. PROAD	9
5.1.3.6. Sispae	9
5.1.3.7. Portais da Intranet e Internet	9
5.1.3.8. Zoom e Google Meet	9
5.1.3.9. Sistema PJe	9
5.1.3.10. SIGS	10
5.1.3.11. SIGEP JT	10
5.1.3.12. Considerações Finais	10
5.2 Usuários Externos	11
5.2.1 Índices de Satisfação por Serviço	11
5.2.2 Índice Geral de Satisfação	11
5.2.3 Análise dos Comentários	11
5.2.3.1. Atendimento	11
5.2.3.2. Sistema de Videoconferência	12
5.2.3.3. Sistema PJe, Portal PJe e JTE	12
5.2.3.4. Portal de Serviços	12
5.2.3.5. Considerações Finais	12
6. Índice de Satisfação com os Sistemas de TIC - ISTIC	12
7. Considerações Finais e Encaminhamentos	13

1. Introdução

Este relatório apresenta os resultados da última pesquisa de satisfação sobre os serviços de TI prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) aos usuários internos e externos do TRT da 13ª Região.

Para viabilizar esse conhecimento, a enquete para os usuários internos e externos foi conduzida entre os dias 14 e 31 de outubro de 2024, na internet, intranet e demais mídias sociais do Tribunal, focando, no primeiro caso, magistrados, servidores e estagiários, e, no segundo caso, advogados, peritos, procuradores, partes e demais interessados.

Esse trabalho deu origem ao presente documento, no qual serão conhecidos os resultados da sondagem, bem como as suas conclusões. Além disso, a metodologia adotada, as medições obtidas e um resumo dos principais comentários deixados pelos respondentes serão apresentados em detalhe.

Diante de tal cenário, o presente relatório revela-se de grande importância, uma vez que põe em foco a percepção dos usuários internos e externos sobre os serviços de TIC e, em última instância, fornece uma avaliação do próprio Tribunal e da atuação de suas unidades. Os resultados da pesquisa fazem parte do plano de ação de TIC que compõe o Plano Diretor de Tecnologia da informação do TRT 13ª Região.

Desse modo, as informações trazidas por esse relatório são de interesse de toda a sociedade e imprescindíveis para a melhoria dos serviços de TIC do TRT da 13ª Região.

2. Visão Geral

2.1 Objetivo

O objetivo principal na elaboração deste relatório é produzir um instrumento de diagnóstico e avaliação da percepção dos usuários internos e externos do Tribunal acerca da experiência com os serviços de TIC oferecidos pela SETIC.

Essa compreensão, decodificada em termos quantitativos, dará ensejo à mensuração dos indicadores de TIC, necessários à sinalização do desempenho dos serviços de TIC.

Além disso, e com auxílio do viés qualitativo, o conhecimento obtido servirá de insumo para possibilitar um adequado balizamento na tomada de decisões institucionais e um melhor planejamento e controle de todas as ações e serviços fornecidos pela SETIC do TRT 13ª Região.

2.2 Justificativa

O presente documento, e a pesquisa que lhe deu origem, tem como fundamento a necessidade de auxiliar o TRT da 13ª Região no direcionamento das suas ações rumo ao alcance da visão de futuro organizacional e ao correto desempenho da missão institucional, previstas em seu Plano Estratégico (PEI).

Segundo o Objetivo Estratégico nº 9 do referido Plano, o Tribunal deve **Aprimorar a Governança de TIC e a Proteção de Dados**. Por sua vez, o Plano Diretor de TIC (PDTIC), plenamente alinhado ao documento anterior, define, no seu plano de ação, a atividade **Pesquisa de Satisfação de TIC - 2024**. Além disso, o PDTIC está alinhado ao ENTIC-JUD 2021-2026 em relação ao objetivo n. 1, que cuida de **Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário**.

Diante dessa perspectiva, o trabalho ora apresentado vem ao encontro das diretrizes apontadas, dado que promove a medição da percepção dos usuários de TIC e realiza diagnóstico útil ao aprimoramento da experiência destes, contribuindo sobremaneira para o caminho necessário ao alcance da visão de futuro almejada pela organização.

3. Metodologia

A avaliação se deu em relação aos principais serviços oferecidos pela Secretaria de TIC do TRT da 13ª Região, tanto para usuários internos quanto para externos.

Para cada serviço avaliado, as opções foram disponibilizadas de acordo com a escala Likert¹ contendo os seguintes valores: Muito Satisfeito, Satisfeito, Indiferente, Insatisfeito e Muito Insatisfeito.

Para a realização do cômputo do índice de satisfação de cada serviço, foram levados em consideração o somatório das opções *Muito Satisfeito* e *Satisfeito* dividido sobre o total de respostas do serviço em questão.

Além do índice de satisfação de cada serviço, foi calculado também o índice de satisfação de cada público, ou seja, interno e externo.

Por fim, foi calculado o índice de satisfação geral, através da média aritmética dos índices de satisfação de cada público.

4. Respondentes

4.1. Público interno

Período de realização da pesquisa: 14/10 a 31/10/2024

Total de usuários internos: 1.052

Usuários internos respondentes: 177

4.2. Público externo

Período de realização da pesquisa: 14/10 a 31/10/2024

Total de usuários externos: em torno de 16.078

Usuários externos respondentes: 41

¹ https://pt.wikipedia.org/wiki/Escala_Likert

5. Avaliação das respostas à pesquisa

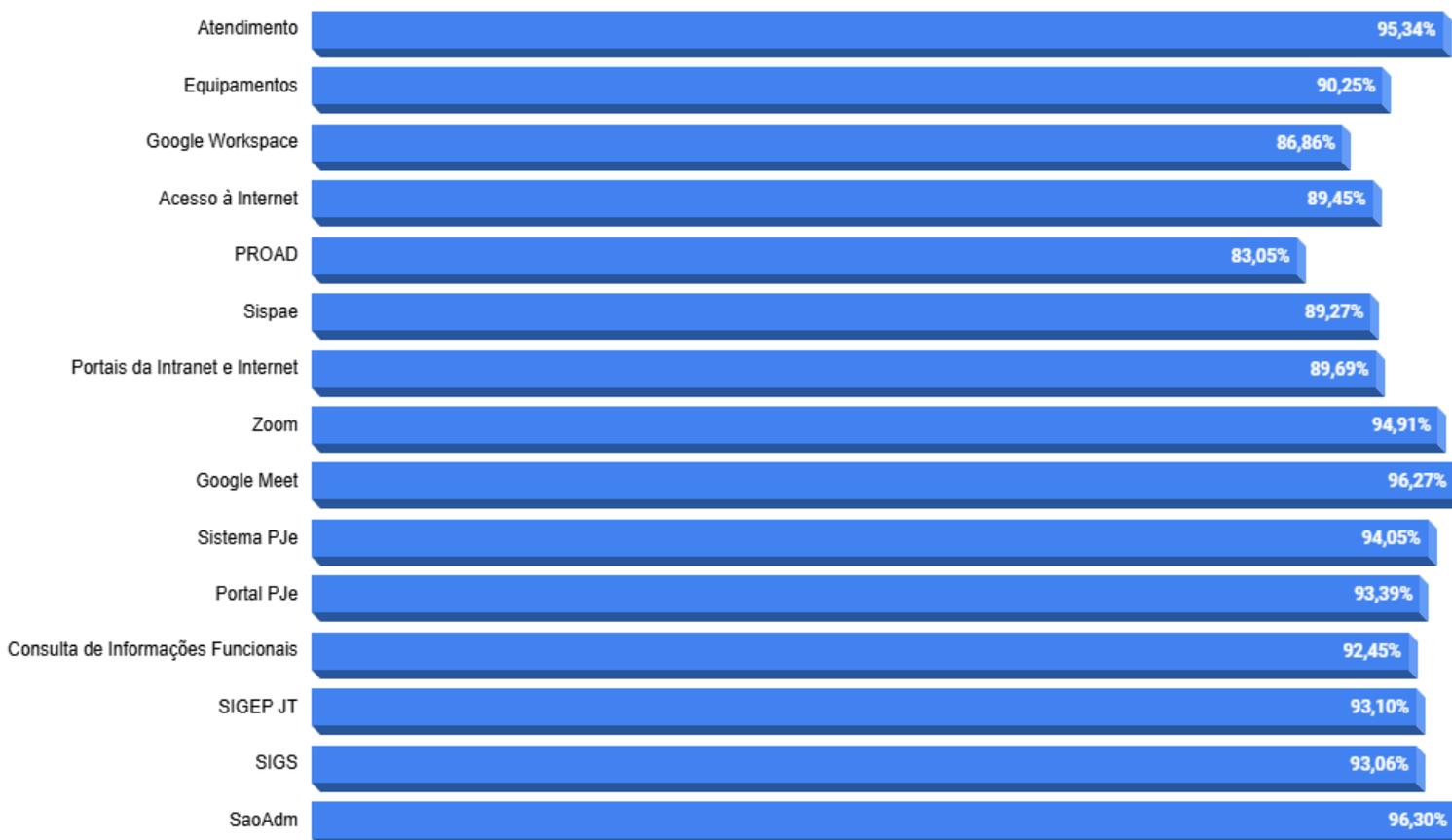
Nesta seção, será realizada a análise das respostas dos usuários acerca de suas experiências com os serviços de TIC oferecidos pela SETIC deste Tribunal no ano de 2024.

Para auxiliar no entendimento, serão utilizados gráficos e tabelas, acompanhadas da devida análise, e breves considerações acerca das respostas dos usuários internos acerca dos principais serviços de TIC oferecidos pela SETIC.

5.1 Usuários Internos

5.1.1 Índices de Satisfação por Serviço

Segue, abaixo, o índice de satisfação dos usuários internos para cada serviço oferecido pelo Secretaria de TIC:



Índices de satisfação por serviço de TIC para o público interno

5.1.2 Índice Geral de Satisfação

O índice geral de satisfação dos serviços oferecidos para os usuários internos deve ser calculado pela média aritmética dos índices de satisfação de cada serviço. Sendo assim, o índice de satisfação para os usuários internos ficou em **91,33%**.

5.1.3 Análise dos Comentários

5.1.3.1. Atendimento

- Aspectos positivos: a maioria dos comentários elogia a qualidade do atendimento, com servidores descritos como competentes, prestativos e eficientes. Muitos destacam a presteza e a simpatia no atendimento.
- Pontos a melhorar: alguns usuários gostariam de um atendimento mais personalizado para certos chamados, mencionando que isso reduziria a necessidade de retrabalho. Sugestão de um tutorial sobre como abrir chamados e mais orientação técnica detalhada para demandas específicas. Comentários sobre a demora na resolução e o uso de respostas padrões que nem sempre atendem às necessidades específicas.

5.1.3.2. Equipamentos

- Aspectos positivos: muitos elogiam a qualidade dos equipamentos e sugerem que todos os assistentes de juízes, especialmente os em teletrabalho, deveriam receber notebooks do tribunal.
- Pontos a melhorar: reclamam de problemas com a durabilidade e qualidade de alguns dispositivos, como monitores, mouses e impressoras. Há falta de portas USB em certos computadores, dificuldades com câmeras e fones de ouvido desconfortáveis. Relatam uma longa espera para o conserto de impressoras e mencionam a necessidade de melhorias nas câmeras usadas para reuniões online.

5.1.3.3. Google Workspace

- Aspectos positivos: muitos elogiam a integração e facilidade de uso, embora alguns façam uso limitado da ferramenta.
- Pontos a melhorar: alguns usuários sentem falta de permissão para acesso ao Workspace a partir do exterior e mais treinamento sobre o uso de certas ferramentas, como o Google Drive. Existem dificuldades com a busca e organização de arquivos, especialmente com planilhas e a precisão da busca no drive.

5.1.3.4. Acesso à Internet

- Aspectos positivos: a velocidade e estabilidade da conexão no desktop são destacadas positivamente.
- Pontos a melhorar: problemas recorrentes de conectividade com Wi-Fi, especialmente em locais específicos como a ACS. Recomendam a criação de uma rede Wi-Fi para advogados e público geral no tribunal. Sugestão de melhorias para suportar eventos online de outros tribunais, que exigem uma taxa de download mais alta.

5.1.3.5. PROAD

- Pontos a melhorar: diversos usuários acham a interface do sistema pouco intuitiva e burocrática, com uma navegação confusa e ferramentas limitadas. Pedem por um curso de capacitação para novos usuários e sugestões de integração do sistema ao PJe.

5.1.3.6. Sispae

- Pontos a melhorar: sugestões de ampliação de serviços disponíveis no sistema e permissão de acesso para aposentados. Comentários que sugerem um sistema mais acessível e abrangente para facilitar o uso.

5.1.3.7. Portais da Intranet e Internet

- Aspectos positivos: atualizações na interface são bem recebidas, com elogios ao design mais acessível.
- Pontos a melhorar: comentários sobre lentidão, instabilidade e dificuldades de navegação no portal, além de algumas seções inacessíveis em dispositivos móveis. Sugestão para destacar os links mais úteis e facilitar o acesso a informações como contracheques.

5.1.3.8. Zoom e Google Meet

- Aspectos positivos: ambos são utilizados para reuniões, com preferência pelo Google Meet por sua estabilidade.
- Pontos a melhorar: Zoom apresenta problemas de conexão e travamentos frequentes durante reuniões.

5.1.3.9. Sistema PJe

- Aspectos positivos: reconhecido por facilitar as tarefas processuais, agilizando andamentos.

- Pontos a melhorar: relatos de instabilidade e bugs, como problemas com o desaparecimento de menus e barras de ferramentas. Sugestões para melhorias nas funcionalidades e inclusão de um curso para novos usuários.

5.1.3.10. SIGS

- Aspectos positivos: fácil acesso.
- Pontos a melhorar: algumas limitações no sistema, como dificuldades de agendamento e falta de opções para escolha de dependentes.

5.1.3.11. SIGEP JT

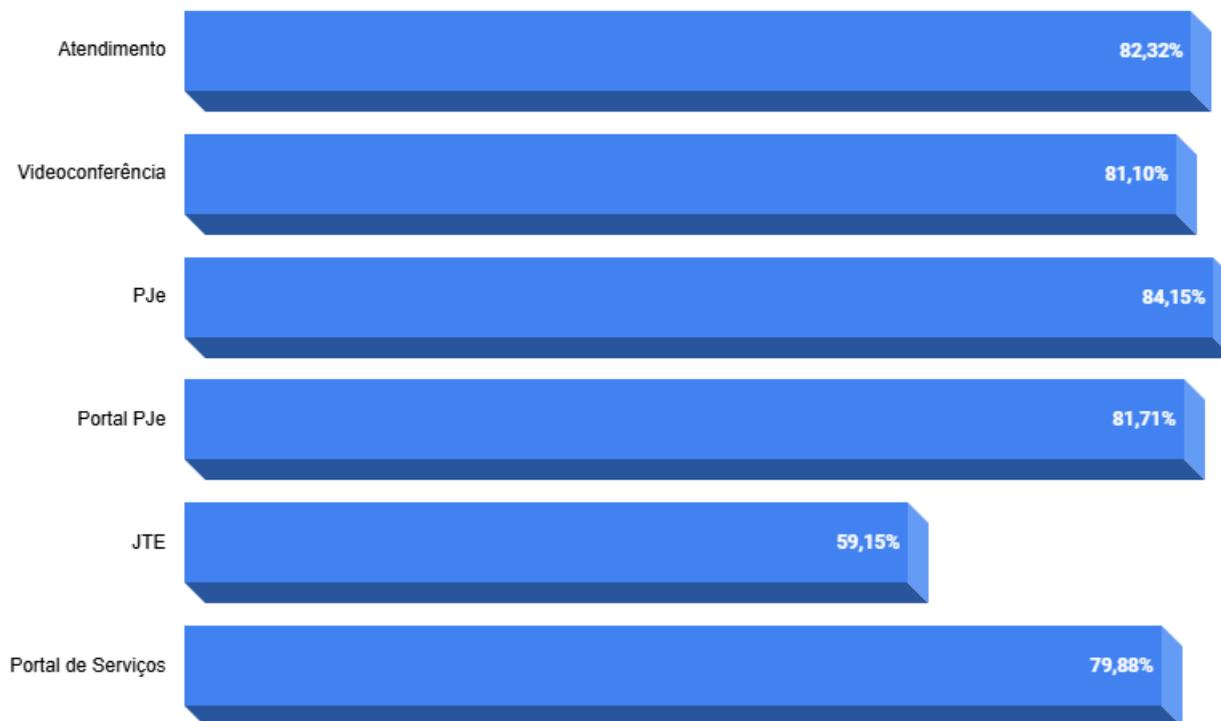
- Pontos a melhorar: o sistema apresenta problemas de funcionamento em dispositivos Android.

5.1.3.12. Considerações Finais

Em geral, a SETIC é bem avaliada, com reconhecimento pela competência e presteza da equipe. Algumas sugestões foram feitas para maior agilidade no suporte, especialmente no que se refere ao conserto de equipamentos e mais informações sobre mudanças e atualizações nos sistemas.

5.2 Usuários Externos

5.2.1 Índices de Satisfação por Serviço



Resumo dos índices de satisfação por serviço de TIC para o público externo

5.2.2 Índice Geral de Satisfação

O índice geral de satisfação dos serviços oferecidos para os usuários externos deve ser calculado pela média aritmética dos índices de satisfação de cada serviço. Sendo assim, o índice de satisfação para os usuários externos ficou em **78,05%**.

5.2.3 Análise dos Comentários

5.2.3.1. Atendimento

- Aspectos positivos: comentários indicam que a prestação de serviços ao público é satisfatória, com destaque para a busca contínua do departamento pela excelência.
- Pontos a melhorar: alguns usuários mencionam dificuldades em entender as orientações recebidas devido à falta de conhecimento técnico. Sugere-se padronizar a agilidade entre as diferentes varas do trabalho para que todas apresentem níveis de resposta equivalentes.

5.2.3.2. Sistema de Videoconferência

- Aspectos positivos: o sistema é elogiado por facilitar o trabalho dos advogados.
- Pontos a melhorar: dificuldades relatadas com o uso do Zoom, considerado menos intuitivo do que o Google Meet ou Microsoft Teams. Sugere-se oferecer alternativas e simplificar o acesso para entrada nas audiências, que nem sempre é rápido.

5.2.3.3. Sistema PJe, Portal PJe e JTE

- Aspectos positivos: o sistema facilita a organização e o acompanhamento processual.
- Pontos a melhorar: comparações foram feitas com o TJPE, considerado mais intuitivo. Há reclamações sobre limitações de caracteres especiais no nome dos arquivos. No JTE, usuários desejam o retorno das notificações em tempo real, que foram alteradas em 2024.

5.2.3.4. Portal de Serviços

- Aspectos positivos: usuários elogiam a transparência e acessibilidade dos serviços.
- Pontos a melhorar: recomendam incluir vídeos curtos com dicas sobre o uso do PJe, para tornar o sistema mais amigável e acessível.

5.2.3.5. Considerações Finais

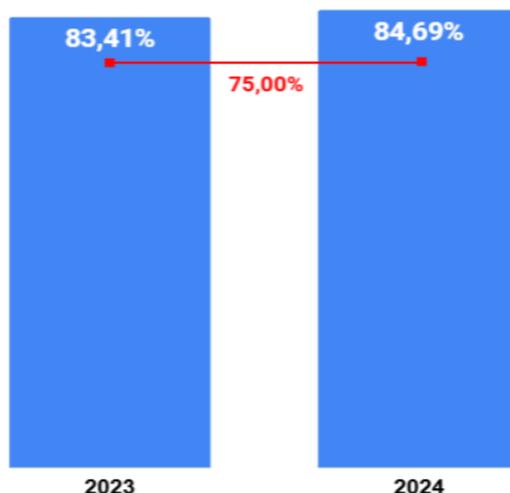
Sugestões incluem maior transparência sobre honorários de peritos e uma série de vídeos educativos de curta duração para o uso otimizado do PJe. A avaliação geral do serviço é positiva, com sugestões de melhorias contínuas.

6. Índice de Satisfação com os Sistemas de TIC - ISTIC

O TRT13 possui o Índice de Satisfação com os Sistemas de TIC (ISTIC) como indicador estratégico e que possui como meta o valor de 75%, conforme Plano Estratégico Institucional 2021 a 2026². Este índice é calculado pela média aritmética dos índices de satisfação dos públicos interno e externo. Assim, este ano, o índice ficou em **84,69%**. Em 2023, este índice estava em 83,41%, o que demonstrar uma discreta melhora em relação à satisfação com os serviços de TIC, conforme mostra o gráfico abaixo:

2

<https://www.trt13.jus.br/age/planejamento-estrategico-2021-2026/planejamento-estrategico-2021-2026/CADERNO%20PEI%20TRT13%202021-2026%20Versao%20Final%20-1.pdf>



Índice de Satisfação com os Sistemas de TIC (ISTIC) nos anos 2023 e 2024

7. Considerações Finais e Encaminhamentos

A análise dos comentários sobre os serviços providos pela Secretaria de TIC destacou vários itens positivos, mas identificou pontos de melhoria que orientam os seguintes encaminhamentos:

1. **Capacitação e Comunicação:** investir em treinamentos periódicos e tutoriais práticos para melhorar o uso de sistemas e ferramentas, incluindo orientações mais claras sobre abertura de chamados e funcionalidades avançadas dos serviços oferecidos.
2. **Otimização de Infraestrutura:** atualizar e ampliar os recursos tecnológicos, priorizando a substituição de equipamentos com problemas ou fora de garantia e melhorias na cobertura e estabilidade do Wi-Fi disponibilizado pelo Tribunal.
3. **Melhoria de Sistemas e Interfaces:** tornar os serviços mais intuitivos e funcionais, com foco em acessibilidade e ampliando a integração entre os serviços.
4. **Padronização e Agilidade no Atendimento:** padronizar os níveis de serviço e resposta entre unidades, promovendo um atendimento mais eficiente, personalizado e ágil para atender às expectativas dos usuários.
5. **Aprimoramento de Portais:** reforçar a responsividade e acessibilidade dos portais, facilitando o acesso através de dispositivos móveis.

Essas ações fortalecerão o papel da Secretaria de TIC como referência em excelência e inovação, oferecendo serviços mais eficientes e intuitivos e promovendo um atendimento cada vez mais alinhado às necessidades dos usuários internos e externos ao Tribunal do Trabalho da 13ª Região.