



**Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Núcleo de Governança e Gestão de TIC
Escritório de Processos de TIC**

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC - 2019

Presidente do TRT da 13ª Região

Wolney de Macedo Cordeiro

Vice-Presidente do TRT da 13ª Região

Leonardo José Videres Trajano

Comitê de Governança de TIC

Des. Wolney de Macedo Cordeiro (Presidente)

Juiz Adriano Mesquita Dantas

Alexandre Gondim Guedes Pereira

Marcelo Teixeira Corrêa de Oliveira

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

Max Frederico Feitosa Guedes Pereira

Aryoswaldo José Brito Espínola

Ozanete Gondim Guedes Pereira

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

Diretor da SETIC

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

Chefe do NGGTIC

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

Equipe de Elaboração

Carlos Alberto Araújo Correia Filho

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

Sumário

1.Introdução	3
2. Visão Geral	4
3. Metodologia	5
3.1 Dados estatísticos	7
4. Avaliação das respostas à pesquisa	8
4.1 Avaliação das respostas dos usuários Internos	8
4.1.2 Análise de percepção por serviço	9
4.2 Avaliação das respostas dos usuários externos	15
4.2.1 Análise de percepção por serviço	15
5. Indicadores Estratégicos	18
6. Conclusão	20

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 foi conduzida durante todo o mês de junho de 2019, na internet e intranet do Tribunal, focando, no primeiro caso, servidores e magistrados, e, no segundo caso, advogados, peritos e procuradores.

Todo 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, o comparativo das pesquisas de 2018 e 2019 e um resumo do principais comentários deixados pelos respondentes serão apresentados em detalhe.

Diante de tal cenário, o atual 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 um avaliação do próprio Tribunal e da atuação de suas unidades.

Nesse sentido, e de forma mais objetiva, os dados obtidos refletirão em dois indicadores - *índice de satisfação dos usuários internos (ISUIL)* e *índice de satisfação dos usuários internos(ISUEL)* que fazem parte do objetivo estratégico do *PETIC* -, adotados pelo Plano Estratégico de TIC (PETIC) 2015-2020 para aferir o Objetivo Estratégico n.1 - Primar pela satisfação do usuário de TIC.

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 estratégicos 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 n. 7 do referido Plano, o Tribunal deve **garantir a infraestrutura e a governança de TIC**. O Plano Estratégico de TIC, por sua vez, plenamente alinhado ao documento anterior, define, no Objetivo Estratégico n. 1, a necessidade de **primar pela satisfação do usuário de TIC**, o que deve ser aferido regularmente por meio de indicadores próprios (ISUIL e ISUEL).

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 ajuste do caminho necessário ao alcance da visão de futuro almejada pela organização.

3. Metodologia

A metodologia utilizada para a realização da pesquisa e a elaboração deste relatório seguiu as boas práticas preconizadas na Metodologia de Gerenciamento de Portfólio e Projetos de TIC, elaborada pela SETIC deste Tribunal.

Contudo, por se tratar de uma ação de menor complexidade, apenas a instanciamento por meio de um plano de ação foi necessária, composto de um cronograma de execução e, adicionalmente, de plano de comunicação, como previsto na Metodologia.

No âmbito do projeto, também foram úteis a Técnica de Questionário e o Princípio de Pareto. A primeira diz respeito à elaboração de um conjunto de perguntas inter-relacionadas sobre um dado objeto. No caso em destaque, foram selecionadas questões relativas aos principais serviços de TIC, as quais abordaram cinco características essenciais, conforme preconizado no ITIL, quais sejam, *usabilidade, adequabilidade, eficiência, disponibilidade e continuidade*.

Para cada uma dessas características, foram elaboradas cinco perguntas padrão, a fim de avaliar a percepção do usuário. As questões foram as seguintes: *supera as expectativas, atende as expectativas, atende parcialmente, não atende e não uso o serviço*. Nesse cenário, os níveis mais altos de satisfação correspondem às alternativas *supera as expectativas* e *atende as expectativas*, sinalizando uma avaliação positiva. Assim, foram esses os registros considerados para se chegar aos indicadores de satisfação adotados neste relatório.

Com relação ao Princípio de Pareto, preceito também conhecido como regra 80/20, foi utilizada essa técnica para definir quais serviços deveriam ser avaliados na sondagem. Segundo o estudioso que dá nome a essa orientação, 80% das consequências advêm de 20% das causas. Por essa perspectiva, bastaria a análise

de apenas 20% dos fenômenos mais importantes para um dado evento, porque estes abarcariam 80% das consequências sobre ele.

Em vista disso e também da criticidade associada, foram selecionados 20% dos serviços de TIC existentes no Catálogo de Serviços de TIC que correspondem a 80% dos chamados abertos no sistema OTRS em 2019, dentre eles, PJE, correio eletrônico e equipamentos de informática.

No que toca à execução do projeto, o cronograma (Anexo I) definiu os seus marcos temporais. Em linhas gerais, as ações necessárias envolveram a preparação da pesquisa de satisfação, a formulação do questionário, a produção do formulário, a divulgação da enquete em vários canais de comunicação, a análise dos dados e a elaboração deste relatório.

O plano de comunicação (Anexo II), por sua vez, estabeleceu as ações necessárias à divulgação da pesquisa de satisfação, para que pudesse alcançar o maior número possível de respondentes.

A enquete deste ano foi a primeira a utilizar um plano de comunicação. Isso ocorreu porque, na pesquisa de 2018, houve uma baixa adesão dos respondentes. Contudo, com as ações adotadas houve um aumento significativo de respostas, especialmente dos usuários internos,

3.1 Dados estatísticos

Os dados estatísticos das pesquisas conduzidas em 2018 e 2019 estão sintetizados a seguir:

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC - 2018

Período de realização da Pesquisa: 13/12/2018 a 19/12/2019

Total de usuários internos em 2018: 1169

Usuários internos respondentes: 70

Principal faixa etária de resposta: 50-60 anos

Total de usuários externos: Indefinido

Usuários externos respondentes: 11

Principal faixa etária de resposta: 20 - 30 anos

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC - 2019

Período de realização da pesquisa: 01/06/2019 a 30/06/2019

Total de usuários internos: 1061¹

Usuários internos respondentes: 129

Principal faixa etária de resposta: 50-60 anos

Total de usuários externos: Indefinido

Principal faixa etária de resposta: 30- 40 anos

Usuários externos respondentes: 16

¹ Cálculo com base na consulta ao SIGEP em 17/07/2019, contemplando magistrados e servidores lotados no TRT da 13ª Região, de acordo com os seguintes critérios: efetivos, requisitados, removidos para este Tribunal e em exercício provisório.

4. 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 2019.

Para auxiliar no entendimento, serão utilizados gráficos e tabelas, acompanhadas pela respectiva interpretação.

4.1 Avaliação das respostas dos usuários Internos

De forma resumida, o índice de satisfação de cada serviço de TIC avaliado pelos usuários internos está ilustrado no gráfico abaixo.

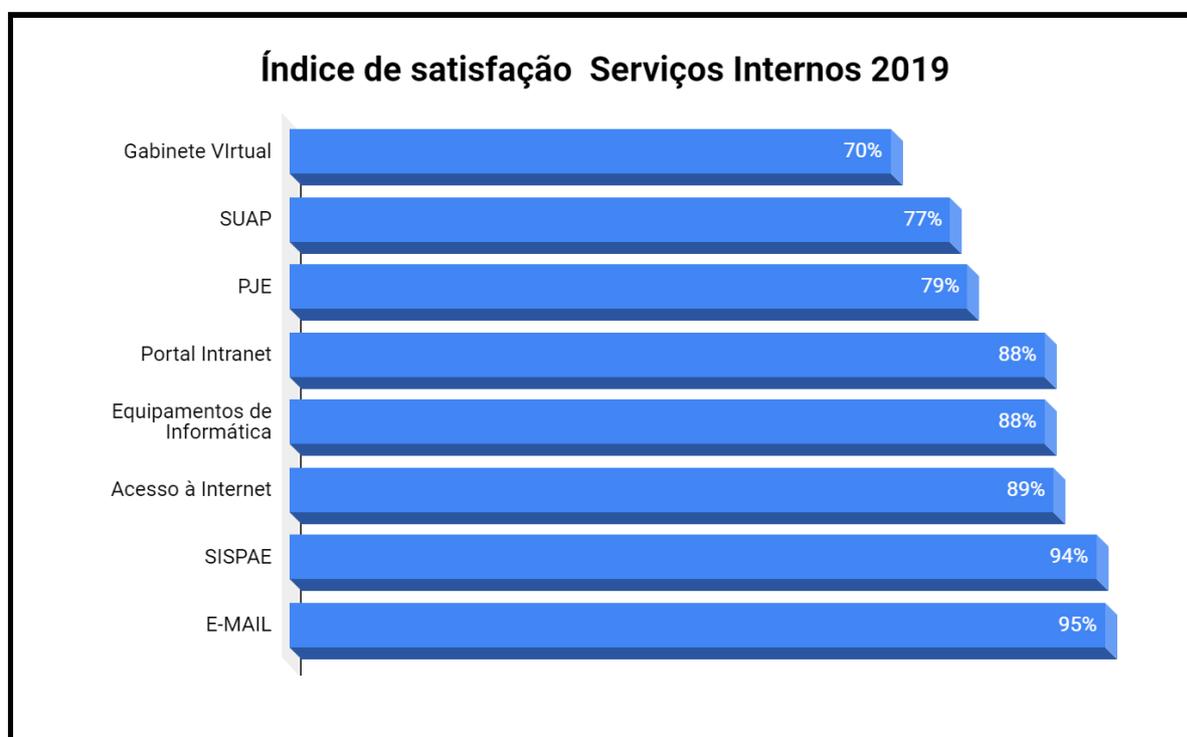


Gráfico 1: Resumo dos índices de satisfação por serviço de TIC

Dessas medições, percebe-se que, regra geral, os usuários internos avaliaram os serviços de TIC com índices acima de 70% de aprovação, relativamente aos critérios adotados, quais sejam, usabilidade, adequabilidade, eficiência, disponibilidade e continuidade.

Nessa perspectiva, os dados revelam uma boa aceitação desses serviços, o que é reforçado pela análise específica de cada um deles a seguir.

4.1.2 Análise de percepção por serviço

4.1.2.1 PJE

- 79% dos respondentes acham que o PJE supera ou atende as expectativas;
- Queda de 3% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Dificuldade no acompanhamento das atualizações (falta de capacitação);
 - Problemas de infraestrutura (link lento);
 - Problemas de usabilidade/funcionalidade;
 - Deficiência no atendimento às sugestões de melhoria.

4.1.2.2 SISPAE

- 94% dos respondentes acham que o SISPAE supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 2% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Problemas de funcionalidade;
 - Falta de capacitação na ferramenta.

4.1.2.3 Equipamentos de Informática

- 88% dos respondentes acham que o Equipamentos de Informática superam ou atendem as expectativas;
- Aumento de 1% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Deficiência na qualidade do equipamento;
 - Problemas no atendimento;
 - Usabilidade;
 - Elogios ao atendimento;

4.1.2.4 Gabinete Virtual

- 70% dos respondentes acham que o Gabinete Virtual supera ou atende as expectativas;
- Queda de 12% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Usabilidade/funcionalidade;

4.1.2.5 Acesso à Internet

- 89% dos respondentes acham que o Acesso à Internet supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 14% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Problemas de qualidade (link lento);
 - Problemas de disponibilidade;
 - Problemas de acesso à rede (excesso de senhas).

4.1.2.6 E-mail

- 95% dos respondentes acham que o E-mail supera ou atende as expectativas;
- Aumento de 3% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Problemas de funcionalidade (inexistência de grupos de e-mail);
 - Falta de capacitação na ferramenta;

4.1.2.7 Portal Intranet

- 88% dos respondentes acham que o Portal Intranet supera ou atende as expectativas;
- Mesmo percentual em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Problemas de Funcionalidade/usabilidade;

4.1.2.8 SUAP

- 77% dos respondentes acham que o SUAP supera ou atende as expectativas;
- Queda de 7% em relação à pesquisa anterior;
- Pontos de destaque:
 - Problemas de Funcionalidade/usabilidade;
 - Falta de capacitação na ferramenta;
 - Defeitos não sanados.

4.1.3 Comparativo dos resultados das pesquisas de 2018 e 2019

Analisando-se os dados da pesquisa de satisfação anterior e confrontando-a com os indicadores atuais, apresentados acima, percebe-se que houve variações na avaliação do usuário interno quanto aos serviços de TIC.

Serviços	Resultado 2018	Resultado 2019	Diferença
PJE	82%	79%	-3%
SISPAE	91%	94%	2%
Equipamentos de informática	87%	88%	1%
Gabinete Virtual	82%	70%	-12%
Acesso à internet	75%	89%	14%
E-mail	92%	95%	3%
Portal Intranet	88%	88%	0%
SUAP	84%	77%	-7%

Tabela 1: Comparação entre os índices de satisfação com os serviços de TIC em 2018 e 2019

Pela Tabela 1, observa-se que os serviços PJE, SUAP e Gabinete Virtual, obtiveram em 2019 avaliações inferiores às de 2018, com queda acentuada na percepção dos dois últimos serviços.

Por outro lado, a mesma tabela demonstra que houve uma melhoria na avaliação dos serviços SISPAE, Equipamentos de Informática, E-mail e Acesso à Internet, com destaque para este último.

De forma ilustrativa, essas oscilações também podem ser visualizadas no gráfico 02.

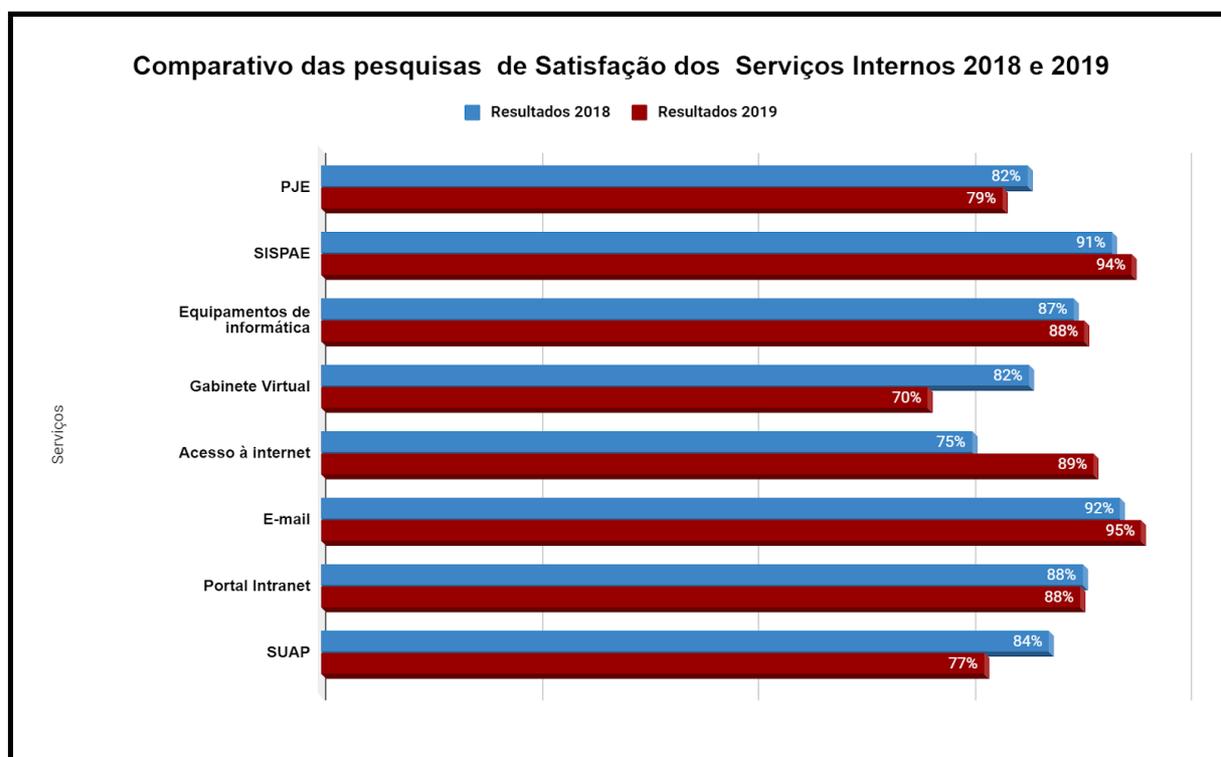


Gráfico 02: Comparação entre os índices de satisfação com os serviços de TIC em 2018 e 2019

4.1.4 Conclusão sobre a percepção dos usuários internos quanto aos serviços de TIC

Diante dos dados apresentados, pode-se concluir que os serviços de TIC avaliados, regra geral, apresentam uma boa qualidade, alcançando um percentual médio de 85% de avaliação positiva, portanto *atende ou supera as expectativas dos usuários*.

Nesse cenário, os serviços mais bem avaliados são e-mail, SISPAE e Internet, com 95%, 94% e 89% de aprovação, respectivamente.

Outrossim, sob o aspecto qualitativo, as avaliações apontam alguns pontos positivos. Dentre eles, pode-se destacar:

- Presteza e cordialidade no atendimento aos chamados;
- Rapidez no atendimento aos chamados;
- Qualidade dos serviços de TI.

Quanto aos pontos a melhorar, é necessário atentar para as seguintes necessidades:

- Capacitação dos servidores nas ferramentas de TIC oferecidas;
- Melhoria da velocidades de alguns links;
- Melhoria na funcionalidade/usabilidade de alguns sistemas;
- Melhoria na rapidez e na qualidade do atendimento de alguns chamados;

4.2 Avaliação das respostas dos usuários externos

De forma resumida, o índice de satisfação de cada serviço de TIC avaliado pelos usuários externos está ilustrado no gráfico abaixo.

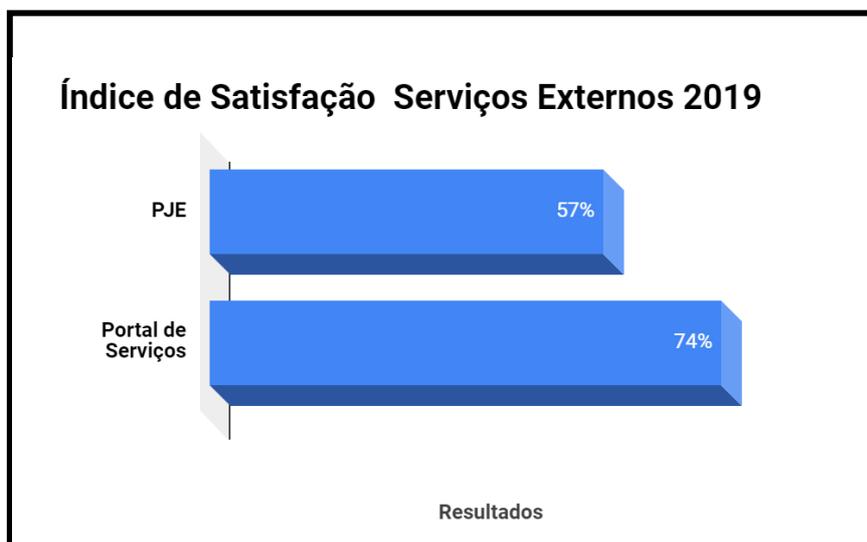


Gráfico 03: Resumo dos índices de satisfação por serviço de TIC

Dessas medições, percebe-se que os usuários externos avaliaram os serviços de TIC com índice médio de satisfação de 65% relativamente aos critérios adotados : usabilidade, adequabilidade, eficiência, disponibilidade e continuidade.

Nessa perspectiva, os dados revelam uma aceitação razoável desses serviços, o que é reforçado pela análise específica de cada um deles a seguir.

4.2.1 Análise de percepção por serviço

4.2.1.1 PJE

- 57% acham que o PJE supera ou atende as expectativas;
- Queda de 16% em relação à pesquisa anterior ;
- Pontos de destaque:
 - Deficiência no atendimento ;
 - Problemas de funcionalidade/usabilidade;
 - Defeitos não sanados;

4.2.1.2. Portal de Serviços

- 74% acham que o Portal de Serviços supera ou atende as expectativas;
- Queda de 8% em relação à pesquisa anterior ;
- Pontos de destaque:
 - Problemas de funcionalidade/usabilidade;

4.2.2. Comparativo dos resultados das pesquisas de 2018 e 2019

Analisando-se os dados da pesquisa de satisfação anterior e confrontando-a com os indicadores atuais, apresentados acima, percebe-se que houve variações na avaliação do usuário externo quanto aos serviços de TIC.

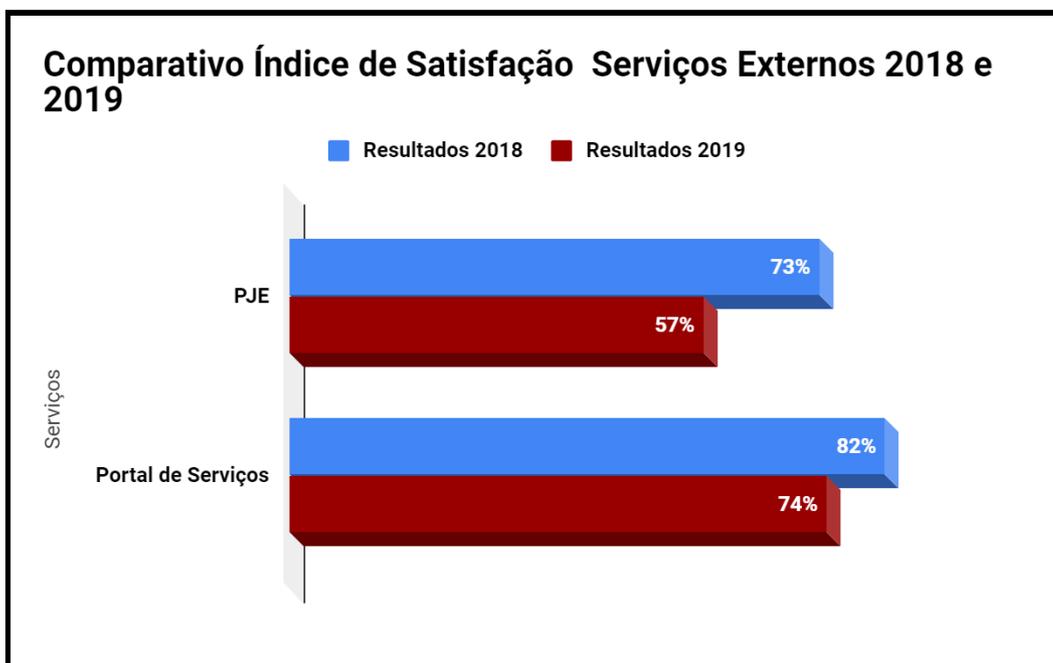


Gráfico 04: Comparação entre os índices de satisfação dos serviços de TIC em 2018 e 2019

De outra forma, essas oscilações também podem ser visualizadas na tabela a seguir:

Serviços	Resultados 2018	Resultados 2019	Diferença
PJE	73%	57%	-16%
Portal de Serviços	82%	74%	-8%

Tabela 2: Comparação entre os índices de satisfação com os serviços de TIC em 2018 e 2019

Pela Tabela 2, observa-se que os serviços PJE e Portal de Serviços obtiveram em 2019 avaliações inferiores às de 2018, com queda acentuada na percepção dos usuários externos.

4.2.3 Conclusão sobre os Serviços Externos Avaliados

A conclusão é que os serviços de TIC não foram tão bem avaliados pelos usuários externos, o que resultou numa queda de 12% no indicador ISUEL, em relação à pesquisa anterior. Contudo, é importante levar em conta a baixa adesão dos respondentes fora da instituição, como advogados e peritos, cuja amostra (16 pessoas no total) pode levar a distorções consideráveis no resultado da avaliação.

Nesse cenário, em que pese a ressalva, o serviço mais mal avaliado foi o PJE, com apenas 57% de aprovação.

No geral, as avaliações apontam para as seguintes necessidades:

- Melhoria no atendimento aos chamados;
- Melhoria na usabilidade/funcionalidade;

5. Indicadores Estratégicos

O Objetivo Estratégico do PETIC 2015-2020 *Primar pela satisfação dos usuários de TIC* é aferido por dois indicadores: **ISUIL**² (Índice de Satisfação dos Usuários Internos) e **ISUEL**³ (Índice de Satisfação dos Usuários Externos).

O primeiro indicador resume a avaliação dos principais serviços de TIC pelos usuários internos. Já o segundo sintetiza a avaliação pelos usuários externos.

Assim, com base nos indicadores individuais por serviço vistos acima, o ISUIL e o ISUEL alcançaram os seguintes valores:

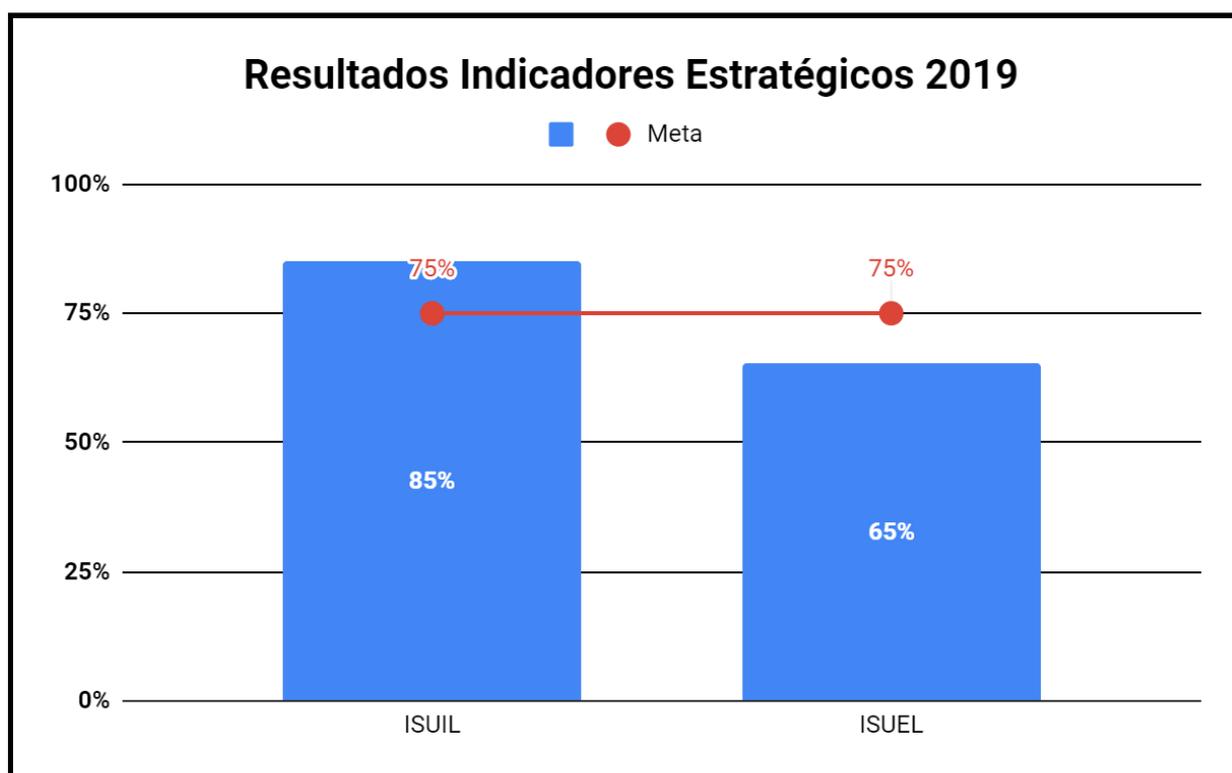


Gráfico 05: Resultado dos indicadores estratégicos de TIC.

² Segundo o PETIC 2015-2020 (pág. 13), a fórmula de cálculo do ISUIL é a seguinte:

ISUIL = (Nota apurada / Nota máxima) * 100%, em que:

- Nota Apurada = Nota apurada por questionário de avaliação de satisfação do usuário interno aplicada pelo TRT 13 em relação aos serviços e sistemas locais e aos equipamentos fornecidos pela área de TIC;
- Nota Máxima = Nota máxima que pode ser alcançada no questionário.

³ Segundo o PETIC 2015-2020 (pág. 12), a fórmula de cálculo do ISUEL é a seguinte:

ISUEL = (Nota apurada / Nota máxima) * 100%, em que:

- Nota Apurada = Nota apurada por questionário de avaliação de satisfação do usuário externo aplicada pelo TRT 13 em relação aos serviços e sistemas locais fornecidos pela área de TIC;
- Nota Máxima = Nota máxima que pode ser alcançada no questionário.

Pela análise dos resultados, percebe-se que o indicador ISUEL está abaixo da meta para 2019, pois, como visto, na avaliação dos usuários externos de TIC, os serviços revelam uma baixa satisfação. Por outro lado, os usuários internos avaliaram os serviços de tic de forma satisfatória e o resultado do indicador ISUIL ficou acima da meta esperada para o período.

5.1 Comparação dos indicadores estratégicos em relação à pesquisa anterior.

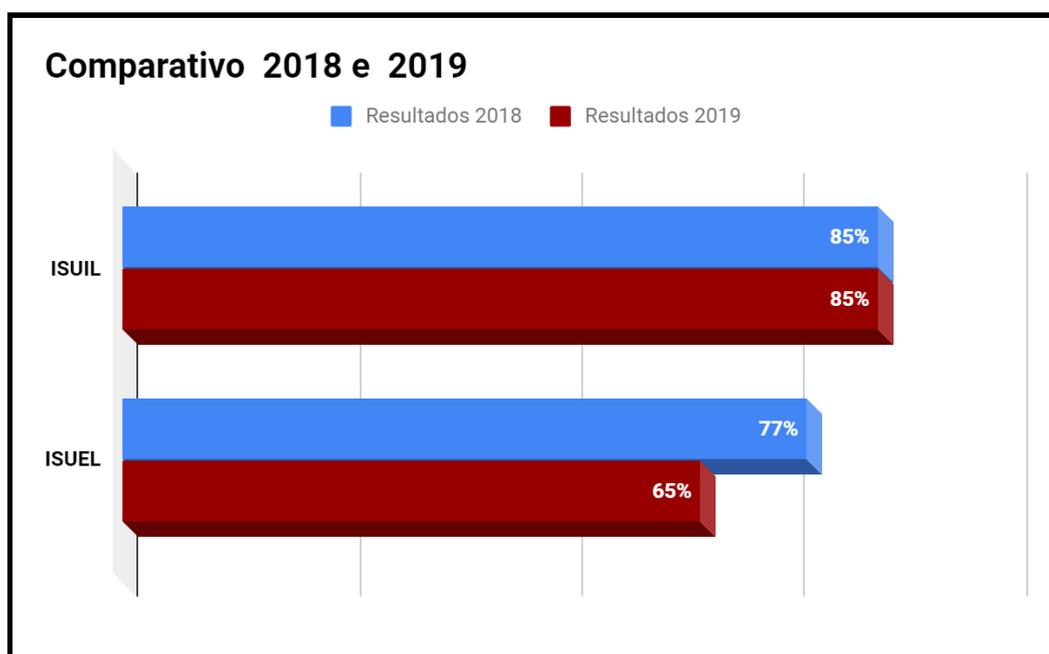


Gráfico 06: Comparativos dos resultados dos indicadores estratégicos em relação aos anos de 2018 e 2019.

Na avaliação geral entre a pesquisa de 2018 e 2019, percebe-se, pelo gráfico 06, que o indicador ISUIL permaneceu com o mesmo índice em comparação com os resultados de 2018. Em relação ao indicador ISUEL, todavia, houve uma queda de 12% no índice, causada pela baixa satisfação dos usuários externos com os serviços de TIC.

6. Conclusão

Diante dos resultados apresentados, conclui-se que as metas para o Objetivo Estratégico *Primar pela satisfação dos usuários de TIC*, presente no PETIC 2015-2020, não foram plenamente alcançadas em 2019.

Nesse contexto, como visto, o ISUIL manteve-se estável em 85%, superando a meta para 2019, que era de 75%. De todo modo, é importante que o Tribunal, por meio da SETIC e dos responsáveis negociais, promovam melhorias nos serviços avaliados, a fim de satisfazer plenamente as necessidades dos usuários internos. Para isso, e como um ponto de partida, poder-se-á contemplar este relatório e os comentários individuais fornecidos pelos respondentes durante a pesquisa.

Quanto ao ISUEL, restou clara a insatisfação dos usuários externos. Houve uma queda expressiva de 12% em relação à avaliação anterior.

Desse modo, mostra-se fundamental que os atores acima também busquem alternativas para contemplar um aperfeiçoamento da experiência desses usuários com os serviços de TIC. Nesse sentido, não apenas os comentários individuais fornecidos devem ser contemplados, mas também ações mais amplas devem ser consideradas, especialmente em conjunto com o CSJT, responsável pelo PJe, principal sistema externo avaliado.

Além disso, a SETIC deverá providenciar formas de tornar mais eficaz a divulgação de suas pesquisas ao público externo, para que mais pessoas possam respondê-las, tornando-as mais representativas da realidade.

Assim, em linhas gerais, com essas ações corretivas, juntamente com outras a serem discutidas oportunamente com os donos dos serviços, o Tribunal poderá satisfazer plenamente os seus usuários e, conseqüentemente, atingir, em 2020, a meta prevista para o objetivo estratégico em destaque.

Anexos

Anexo I - Cronograma com os marcos da Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TIC

Marcos	Previsão de conclusão
Planejamento da Pesquisa	15/05/2019
Informe sobre a Pesquisa	31/05/2019
Realização da Pesquisa	01/06/2019 a 30/06/2019
Consolidação dos resultados da Pesquisa	05/07/2019
Divulgação do relatório da pesquisa de satisfação para o CGOVTIC	12/07/2019

Anexo II - Plano de Comunicação

Plano de Comunicação					
Objetivo: Plano de comunicação para ampliar o alcance da Pesquisa de Satisfação de TIC 2019.1 entre os usuários internos e externos ao Tribunal.					
	O que	Quem	Onde	Quando	Foco
1	Disponibilizar matéria com o link para a pesquisa de satisfação dos usuários externos.	ACS	Internet	03/06/2019	Externo
2	Disponibilizar banner com o link para a pesquisa de satisfação dos usuários externos.	ACS	Internet	03/06/2019	Externo
3	Disponibilizar matéria com o link para a pesquisa de satisfação dos usuários internos.	ACS	Intranet	03/06/2019	Interno
4	Disponibilizar banner com o link para a pesquisa de satisfação dos usuários internos.	ACS	Intranet	03/06/2019	Interno
5	Enviar comunicação da pesquisa de satisfação aos usuários internos via lista interna	ACS	Lista de Transmissão do TRT 13	Semanalmente	Interno
6	Disponibilizar matéria com o link para a pesquisa de satisfação dos usuários externos no Portal da OAB	OAB	Portal da OAB	10/06/2019	Externo
7	Instruir o pessoal do NAU a solicitar o preenchimento da pesquisa de satisfação após cada atendimento por telefone.	Servidores do NAU	Telefone	13/06/2019	Interno/Externo
8	Instruir o pessoal do NAU a enviar solicitação de preenchimento da pesquisa de satisfação após a resposta a cada chamado feito via OTRS.	Servidores do NAU	OTRS	13/06/2019	Interno
9	Incluir solicitação de pesquisa de satisfação no Painel do PJE com foco no usuário externo	Chefe do Atendimento ao PJE	Painel de Comunicação do PJE	13/06/2019	Externo

10	Encaminhar ofício circular às unidades do TRT solicitando a resposta à pesquisa de satisfação	Presidência	Ofício Circular	14/06/2019	Interno
11	Enviar solicitação de resposta à Pesquisa de Satisfação via PUSH aos usuários externos	NDSPJE	Push	14/06/2019	Externo
12	Enviar e-mail a todos os usuários do TRT solicitando resposta à pesquisa de satisfação	Direção	e-mail	Semanalmente	Interno
13	Solicitar a resposta à pesquisa de satisfação aos gestores do TRT, via telefone	Direção	Telefone	13/06/2019 a 17/06/2019	Interno
14	Solicitar a resposta à pesquisa de satisfação aos gestores do TRT, via grupo de mensagens institucional	Direção	Comunicador (Whatsapp)	Semanalmente	Interno
15	Solicitar à AATRA-PB a resposta à pesquisa de satisfação	AATRA-PB	Telefone	03/06/2019	Externo
15	Solicitar à CENATEN que divulgue às partes e advogados a pesquisa de satisfação	CENATEN-PB	Telefone	04/06/2019	Externo