



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**Relatório de Análise dos Resultados da Pesquisa de Satisfação  
com Usuários Externos de Tecnologia da Informação do TRT8 de  
2017**

## **1 Objetivos da Pesquisa de Satisfação**

A pesquisa de satisfação tem como objetivo geral realizar um diagnóstico sobre os serviços prestados pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal para os jurisdicionados do Tribunal, aferindo o grau de satisfação dos usuários externos (Advogado, Advocacia Pública, Defensor Público, Ministério Público, Estagiários e outros). Dessa maneira, com base nos resultados dessa pesquisa, será possível direcionar futuras ações preventivas e corretivas, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Tribunal.

Vale ressaltar que a apesar da Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN) ser a responsável pelos serviços de TIC prestados, há outras áreas do Tribunal que contribuem significativamente nos serviços e sistemas disponibilizados aos jurisdicionados.

Como objetivo específico, a pesquisa de satisfação visa a atender uma das metas (Meta 3.3) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), no qual define: **"Alcançar 80% de satisfação dos usuários externos até 2020". A trajetória dessa meta define que para o ano de 2017 seja alcançado pelo menos 65% de satisfação dos usuários externos.**

## **2 Amostragem da Pesquisa**

A amostragem desta pesquisa é de **471 usuários externos**, que representam os jurisdicionados que atuam nesta Justiça Especializada.

## **3 Data de Coleta de Respostas**

A coleta das respostas dos usuários internos foi realizada entre os dias 20 de novembro a 15 de dezembro de 2017.

## 4 Metodologia

A pesquisa foi realizada pela internet, disponível para todos os jurisdicionados do Tribunal via formulário *on line*, com anonimato garantido e possibilidade de envio de uma única resposta por usuário.

Foi disponibilizada uma pesquisa qualitativa/quantitativa com a utilização de um questionário que avaliou os serviços, os sistemas e a satisfação geral com a área de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal.

As questões apresentadas aos usuários foram elaboradas pelo Comitê Gestor de Execução de TIC e aprovadas pelo Comitê de Governança de TIC. Vale salientar que, além das questões objetivas, havia um item no formulário para inserção de texto livre que possibilitou ao usuário dissertar sobre sugestões, críticas e elogios.

De modo a mensurar o índice de satisfação geral, estabelecido no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação, foi exposto na pesquisa o seguinte item de avaliação: **"Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT8"**. Como possibilidade de respostas, foram apresentadas aos usuários as seguintes opções:

- "Muito Satisfeito";
- "Satisfeito";
- "Indiferente";
- "Insatisfeito";
- "Muito Insatisfeito".

O índice de satisfação geral dos usuários foi obtido da razão do total de respostas positivas (respostas indicadas como "Muito Satisfeito" e " Satisfeito") pela quantidade total de respostas. O valor obtido desse índice (percentual), unicamente, é o resultado proposto pelo indicador da META 3.3 do PETIC do Tribunal.

## Parte I

Análise dos resultados relacionados  
ao perfil do usuário externo

### 1 Identificação da Relação do Usuário Externo com o Tribunal

Com o objetivo de identificar qual a relação que os usuários respondentes têm com o Tribunal foi feita a seguinte pergunta: "Qual é a sua relação com o órgão avaliado?". O gráfico 1 mostra o resultado.

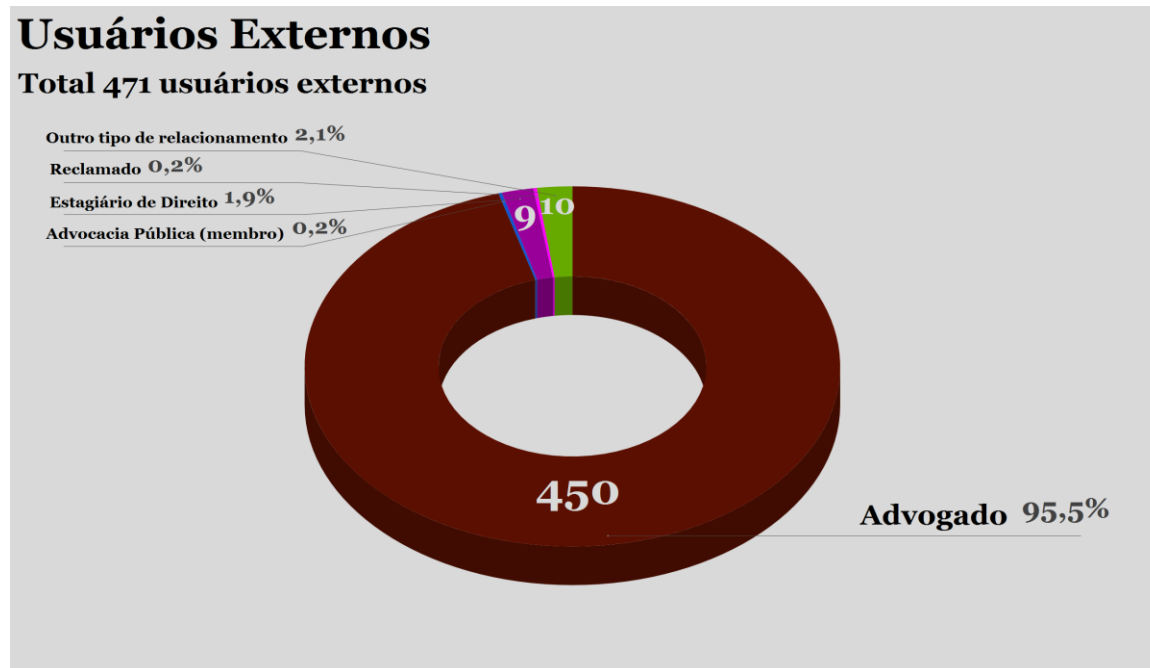


Gráfico 1 - Identificação da relação dos usuários externos com o Tribunal.

## 2 Identificação dos Usuários com Deficiência

Com o objetivo de identificar os usuários que são pessoas com deficiência, foi feita a seguinte pergunta: "Você é uma pessoa com deficiência?". O gráfico 2 mostra o resultado.

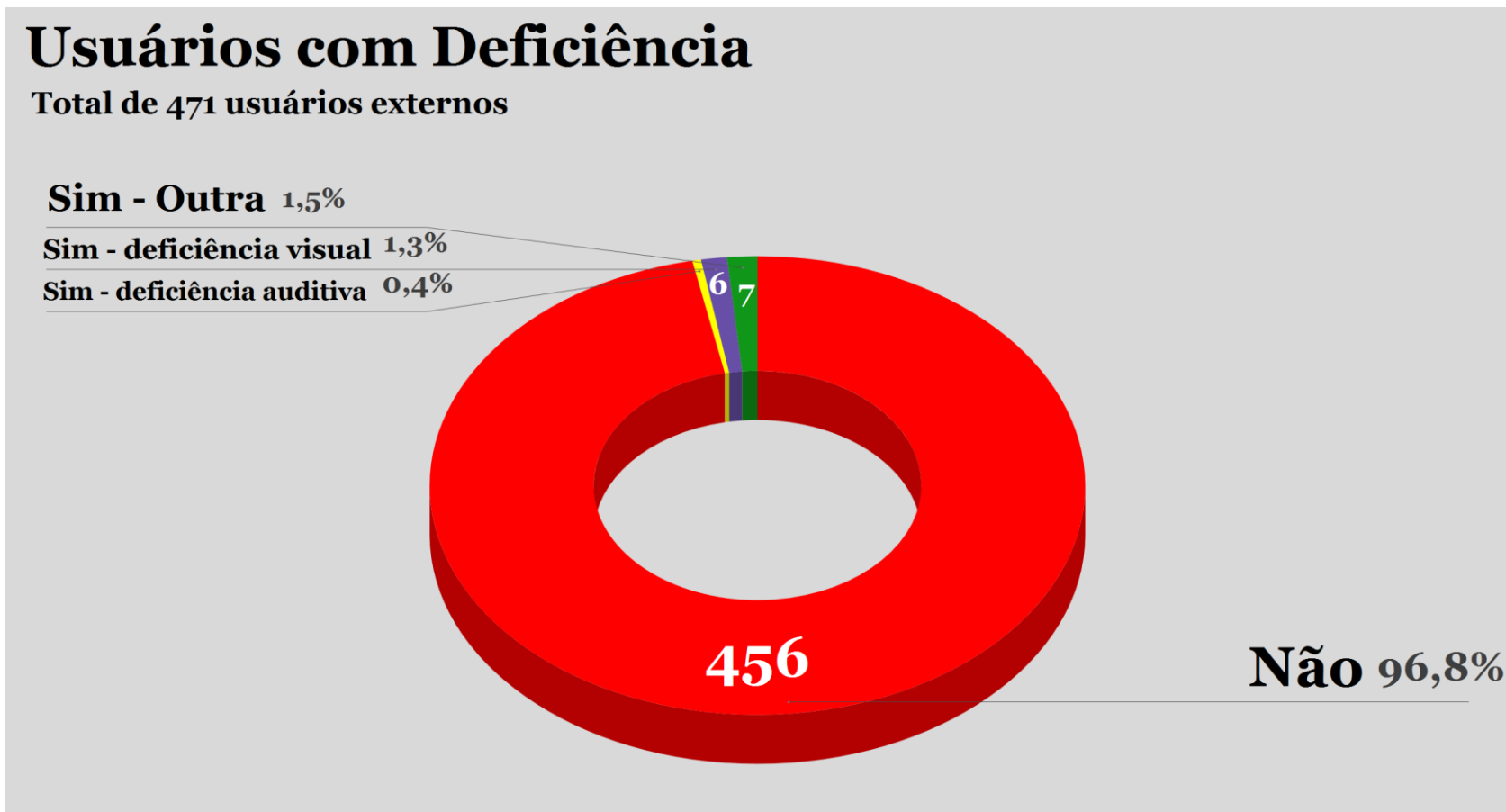


Gráfico 2 - Tempo de serviço no Tribunal.

## Parte II

Análise dos resultados relacionados  
a avaliação dos serviços e sistemas do TRT8

### 1 Portal do TRT8

Na seção de serviços foi apreciado o Portal do TRT8. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Portal do TRT8. O gráfico 1 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

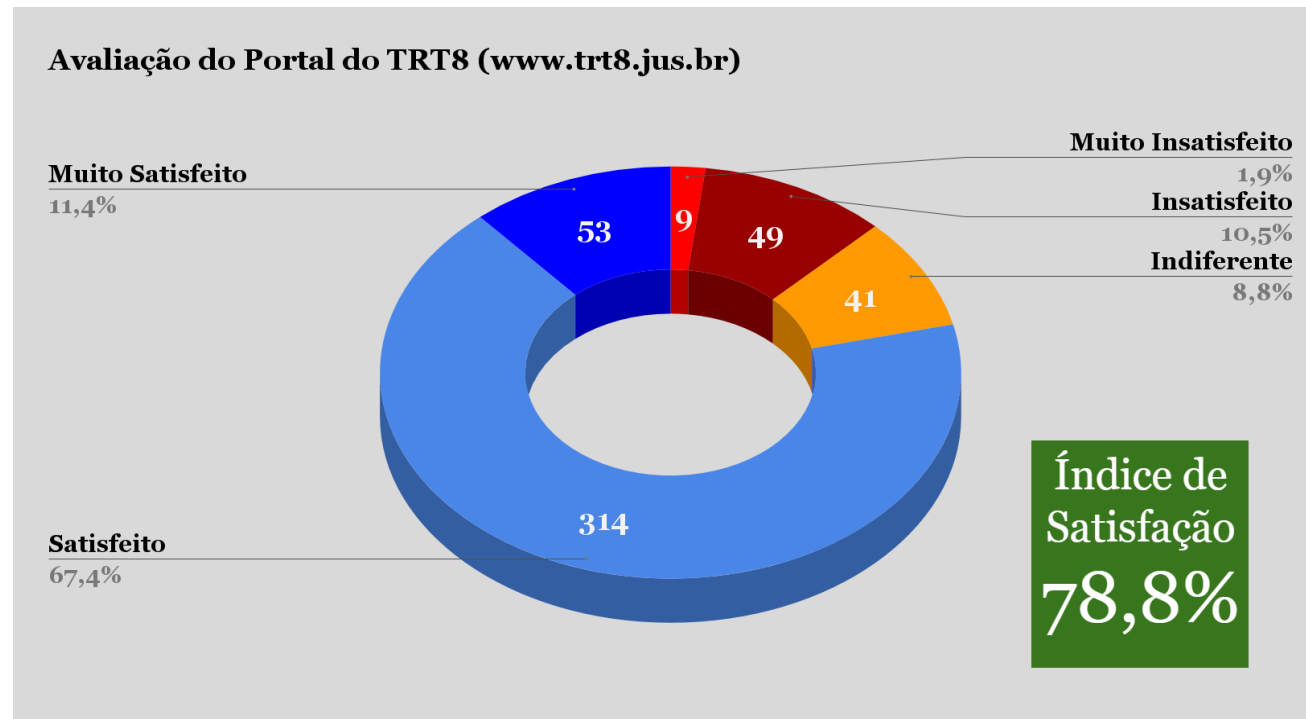


Gráfico 1 - Avaliação do Portal do TRT8.

## 2 Consulta Processual do PJe

Na seção de serviços foi apreciada a Consulta Processual do PJe. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação a Consulta Processual do PJe. O gráfico 2 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

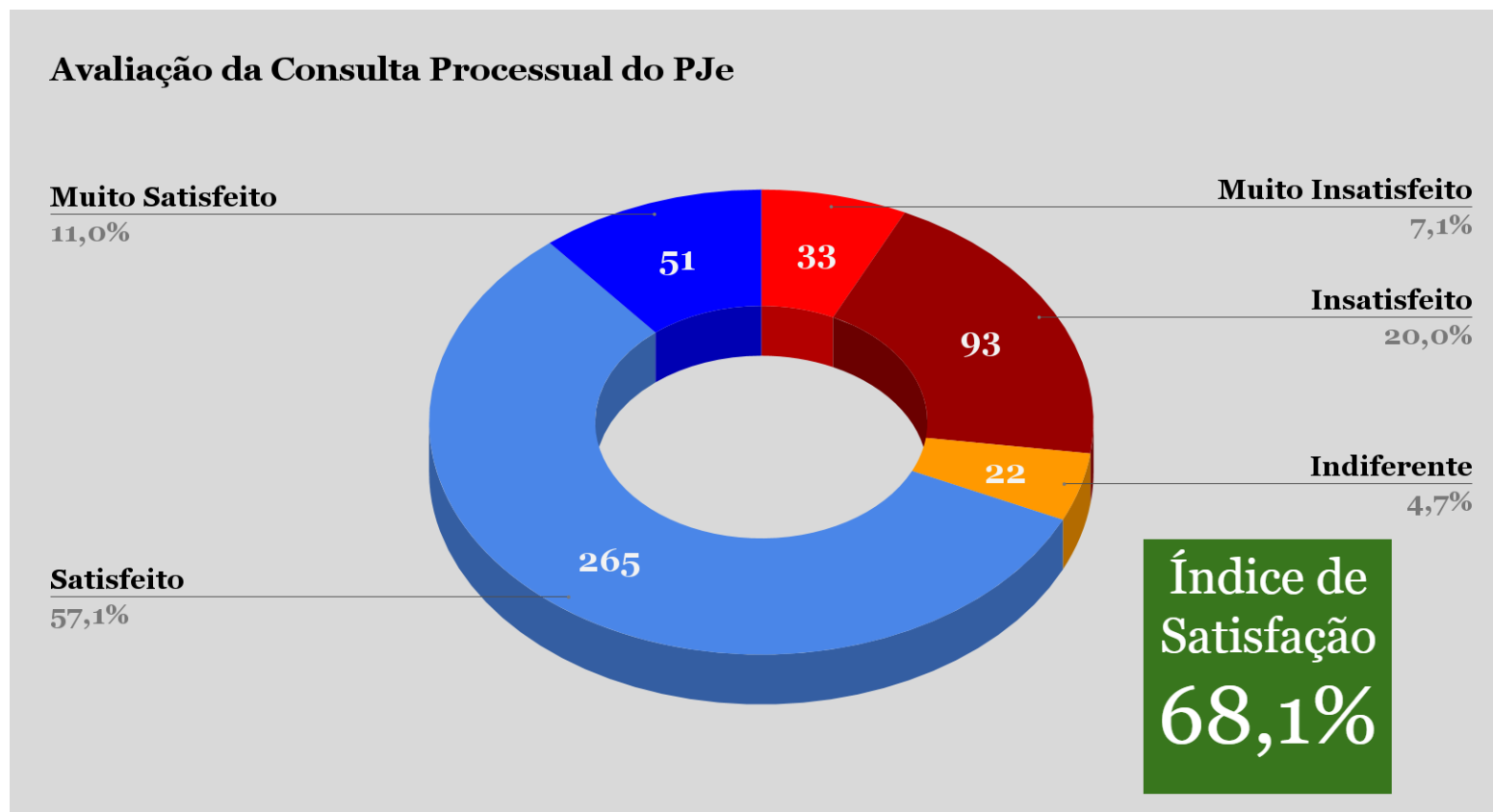


Gráfico 2 - Avaliação da Consulta Processual do PJe.

### 3 Consulta Processual de Autos Físicos

Na seção de serviços foi apreciada a Consulta Processual de Autos Físicos. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação a Consulta Processual de Autos Físicos. O gráfico 3 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

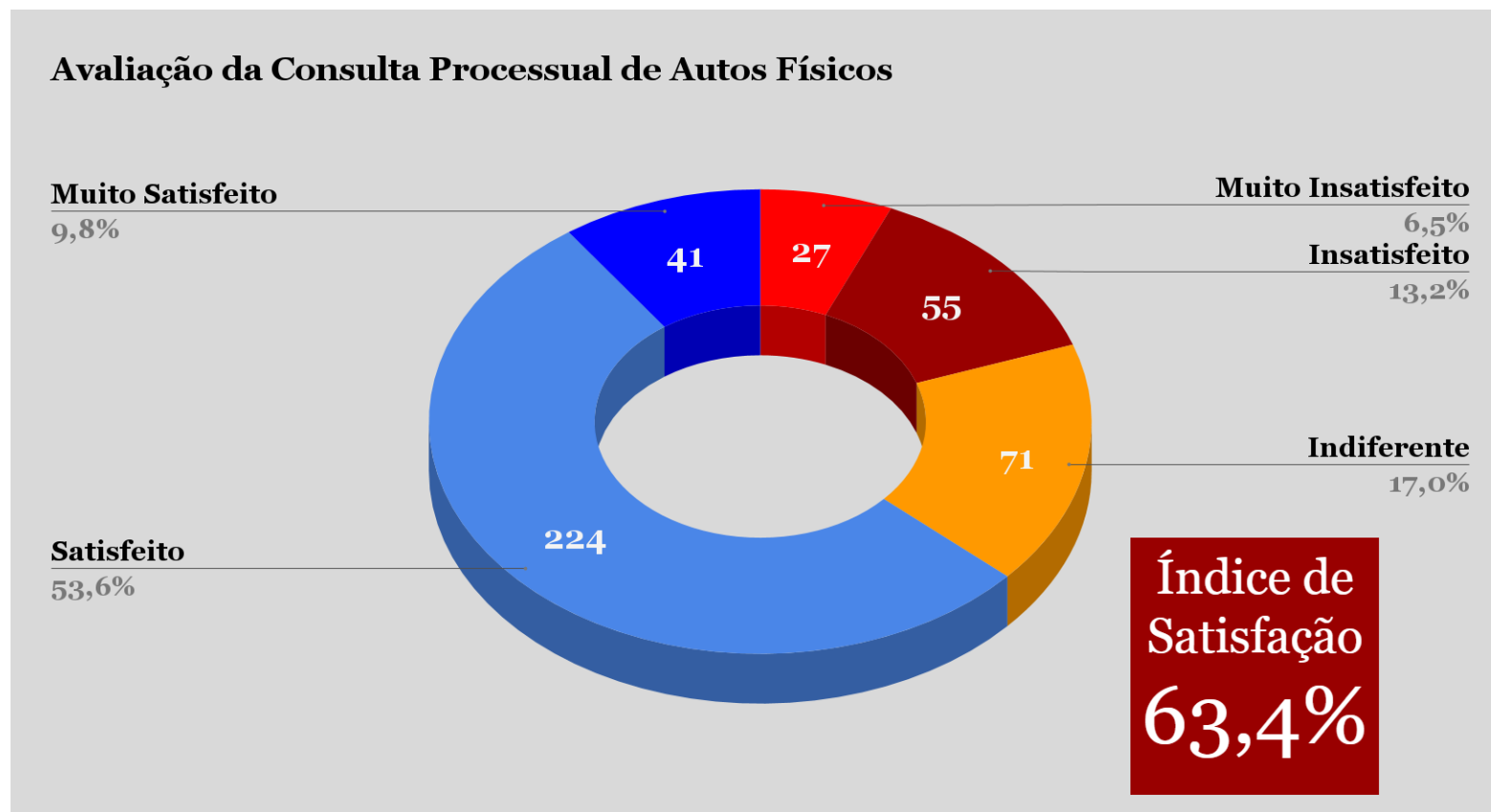


Gráfico 3 - Avaliação da Consulta Processual de Autos Físicos.



#### 4 Acesso à Informação de Licitações e Contratos

Na seção de serviços foi avaliado o Acesso à Informação de Licitações e Contratos. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Acesso à Informação de Licitações e Contratos. O gráfico 4 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

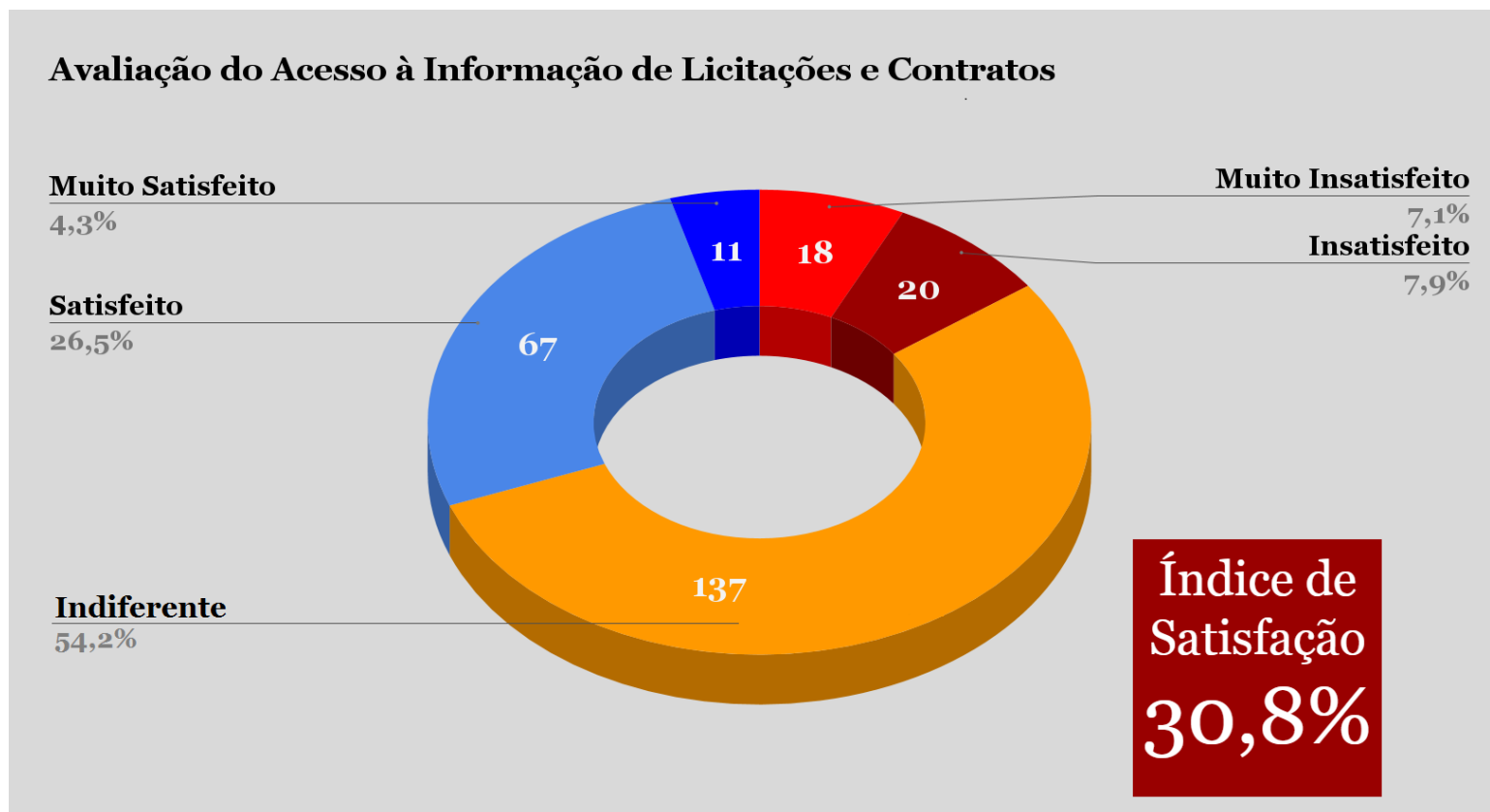


Gráfico 4 - Avaliação do Acesso à Informação de Licitações e Contratos.

## 5 Consulta de Jurisprudência do TRT8

Na seção de serviços foi avaliada a Consulta de Jurisprudência do TRT8. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação a Consulta de Jurisprudência do TRT8. O gráfico 5 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

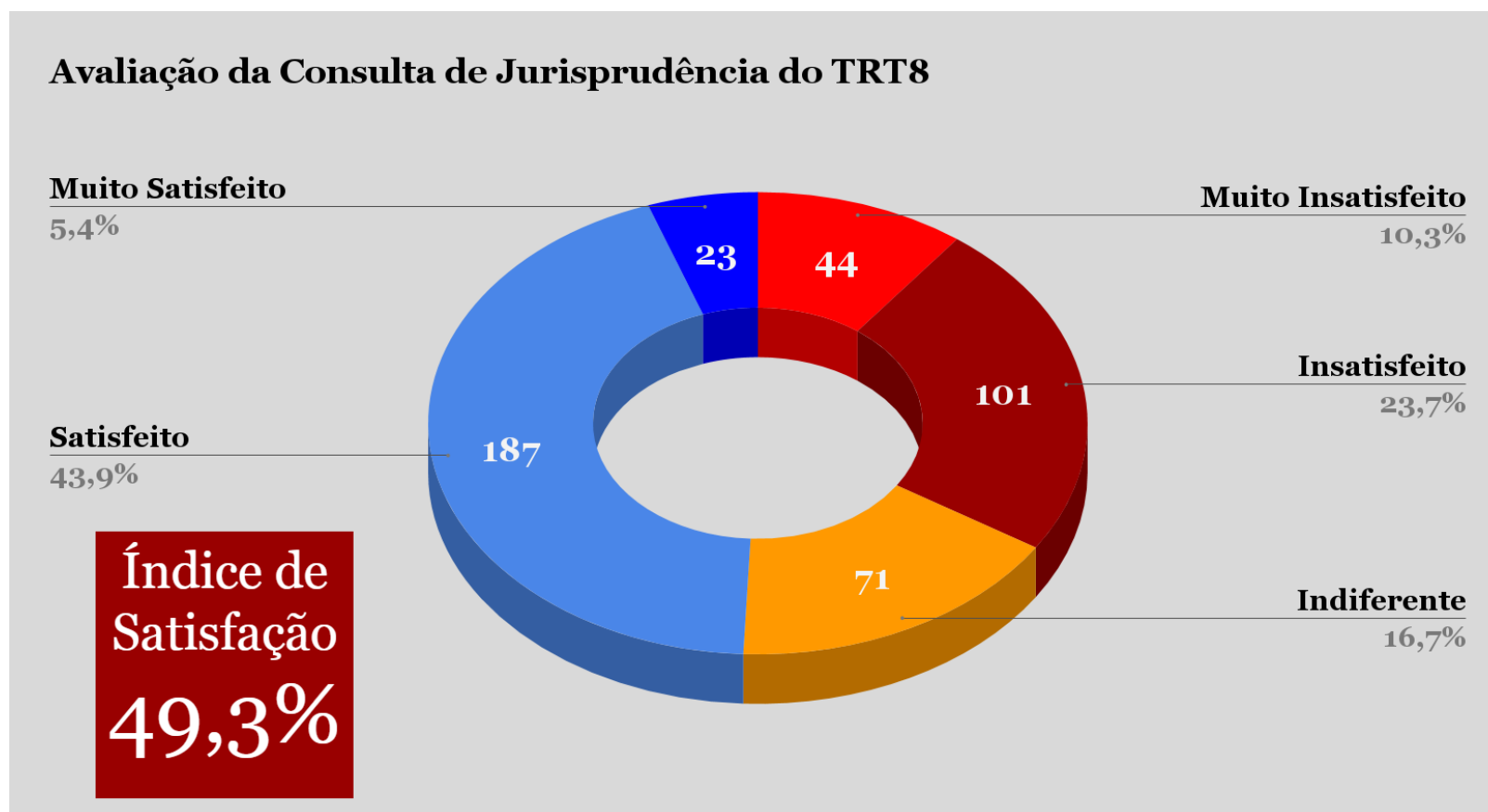


Gráfico 5 - Avaliação da Consulta de Jurisprudência.

## 6 TRT - PUSH

Na seção de serviços foi avaliado o TRT - PUSH. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao TRT - PUSH. O gráfico 6 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

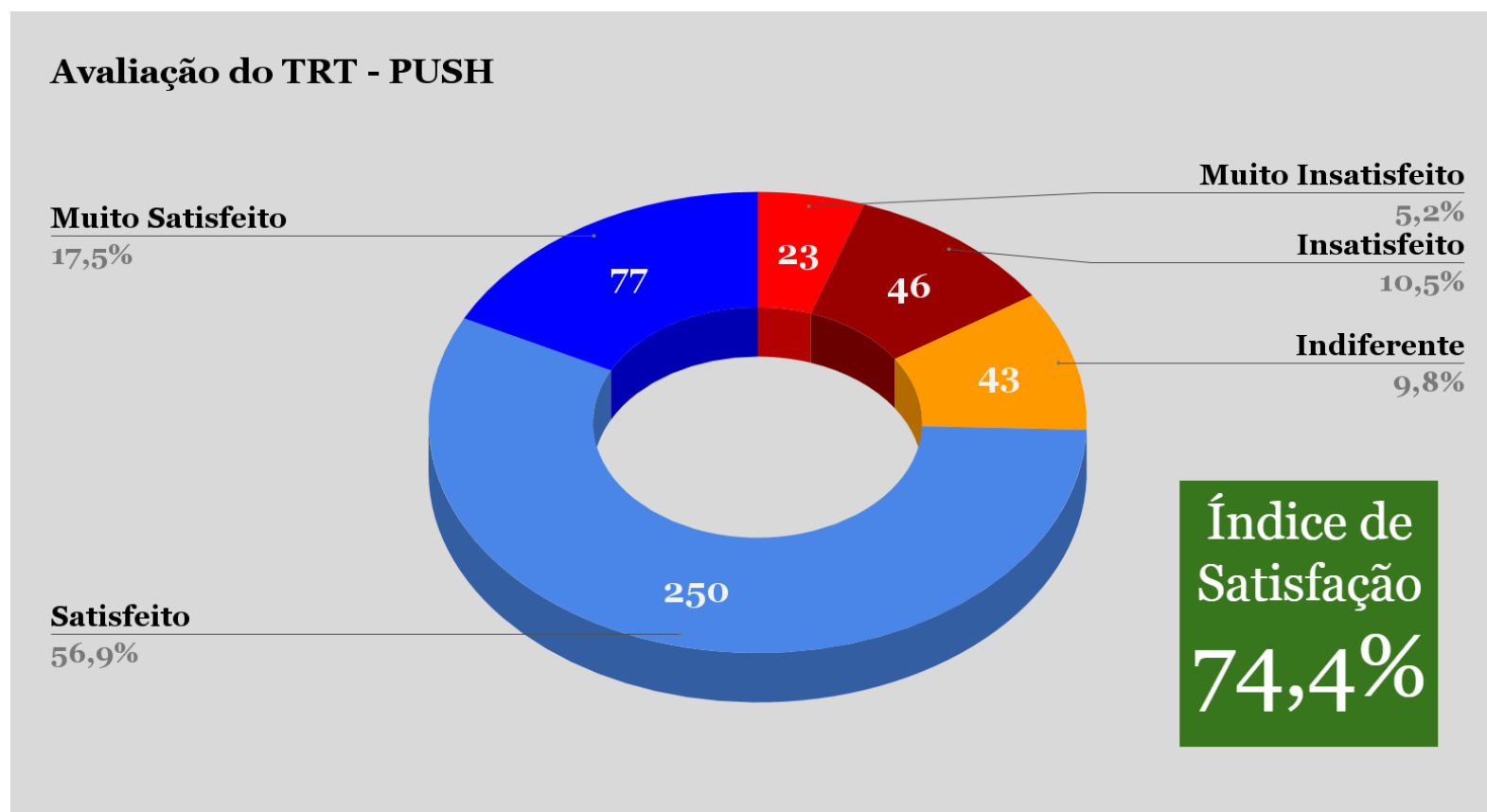


Gráfico 6 - Avaliação do TRT - PUSH.

## **7 Escritório Virtual**

Na seção de serviços foi avaliado o Escritório Virtual. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Escritório Virtual. O gráfico 7 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

## Avaliação do Escritório Virtual

**Muito Satisfeito**

12,5%

47

**Muito Insatisfeito**

6,6%

**Insatisfeito**

12,8%

48

**Indiferente**

18,4%

69

**Satisfeito**

49,7%

187

**Índice de  
Satisfação  
62,3%**

Gráfico 7 - Avaliação do Escritório Virtual.

### 8 PJe - Processo Judicial Eletrônico

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe - Processo Judicial Eletrônico. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao PJe - Processo Judicial Eletrônico. O gráfico 8 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

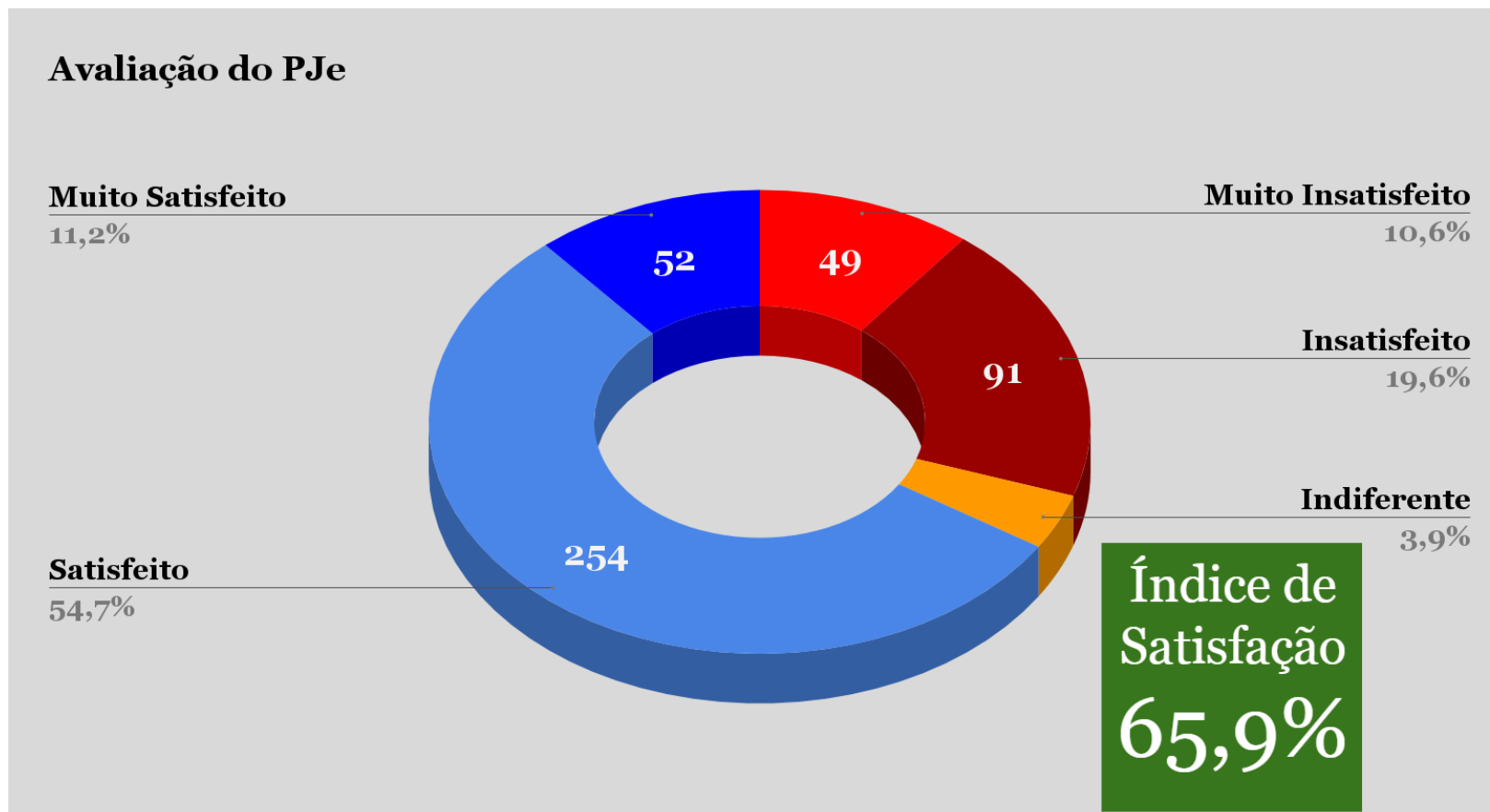


Gráfico 8 - Avaliação PJe - Processo Judicial Eletrônico.

### 9 PJe - Calc Cidadão

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe - Calc Cidadão. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao PJe - Calc Cidadão. O gráfico 9 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

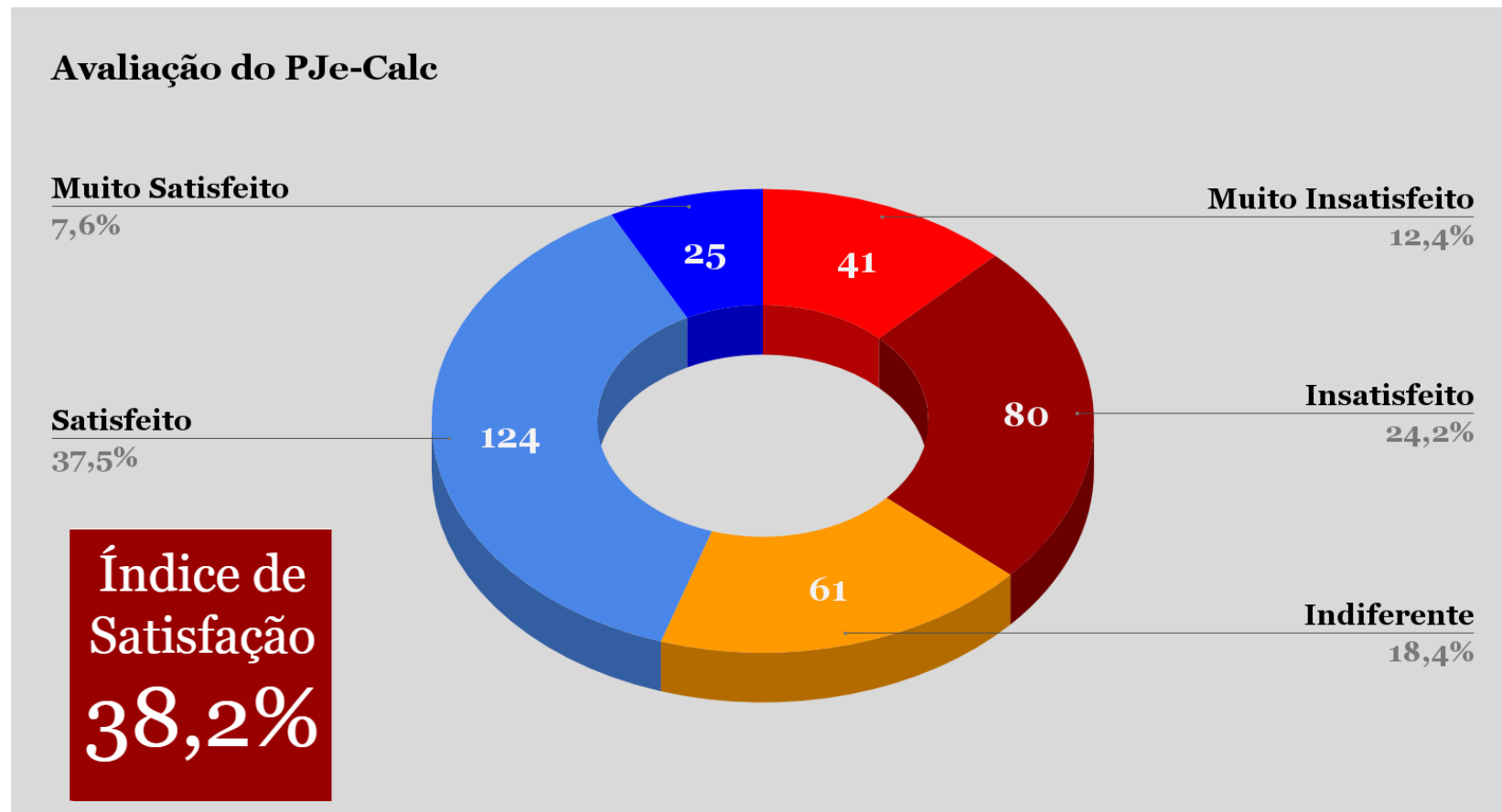


Gráfico 9 - Avaliação do PJe - Calc Cidadão.

## 10 SimVida

Na seção de sistemas foi avaliado o SimVida. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao SimVida. O gráfico 10 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

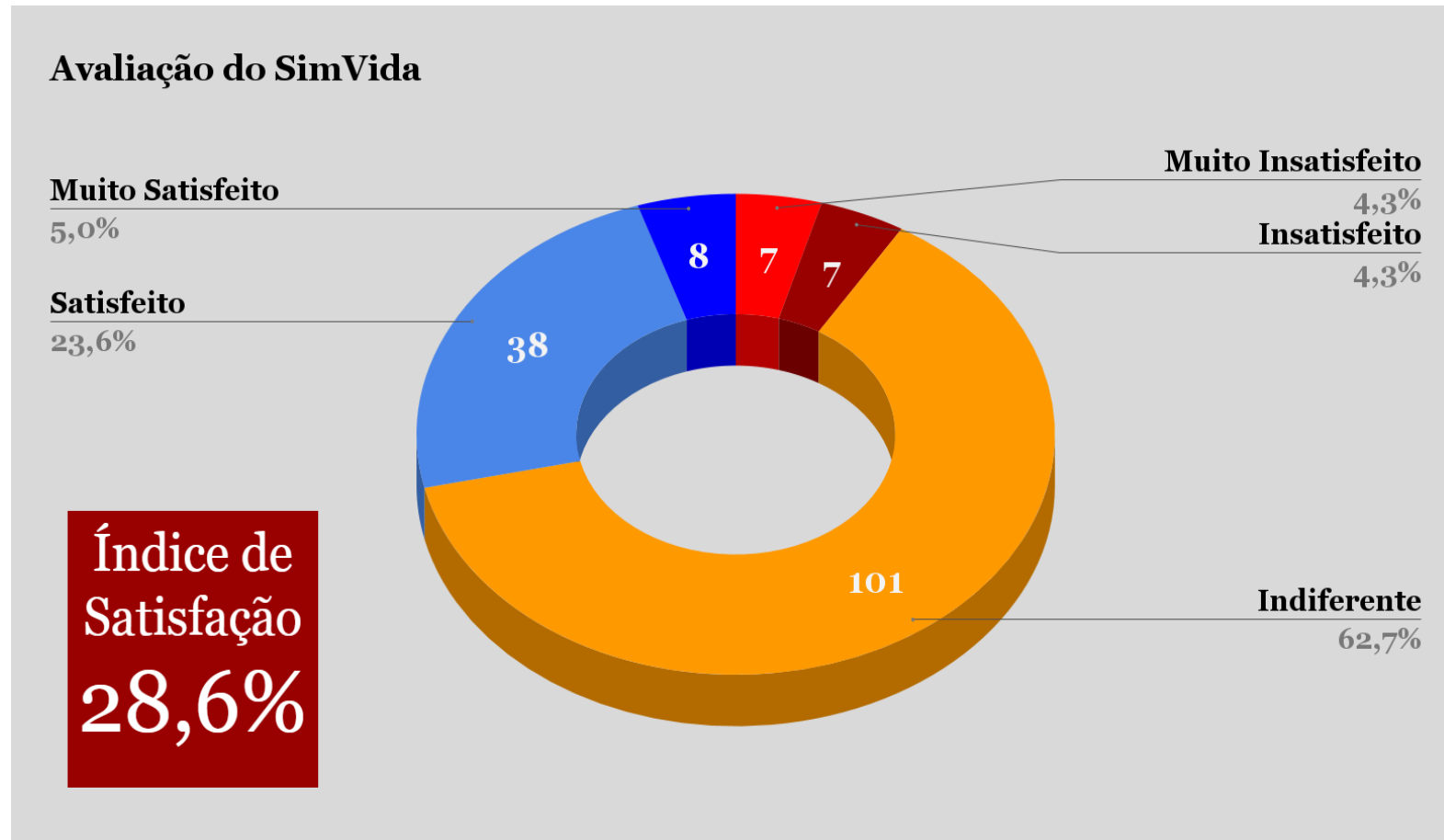


Gráfico 10 - Avaliação do SimVida.

## 11 JTe Mobile

Na seção de sistemas foi avaliado o Jte Mobile. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Jte Mobile. O gráfico 11 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.



## Avaliação do JTe Mobile

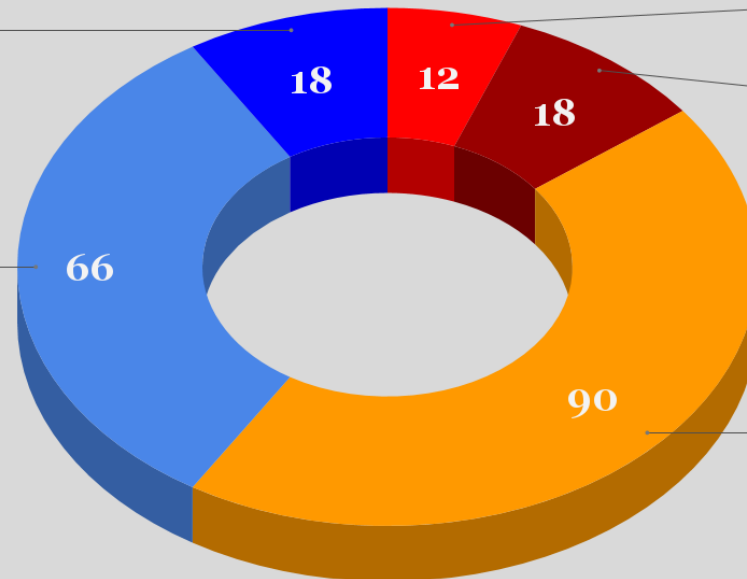
**Muito Satisfeito**

8,8%

**Satisfeito**

32,4%

**Índice de Satisfação**  
**41,2%**



**Muito Insatisfeito**

5,9%

**Insatisfeito**

8,8%

**Indiferente**

44,1%

Gráfico 11 - Avaliação do JTe Mobile.

### 12 Disponibilidade do PJe - Processo Judicial Eletrônico

Na seção de serviços foi avaliada a Disponibilidade do PJe - Processo Judicial Eletrônico. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação a Disponibilidade do PJe -

Processo Judicial Eletrônico. Especificamente neste item do formulário foi informado ao usuário: **"Desconsidere as manutenções programadas do PJe normatizadas pelas pela Resolução do CSJT nº 185/2017"**. O gráfico 12 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

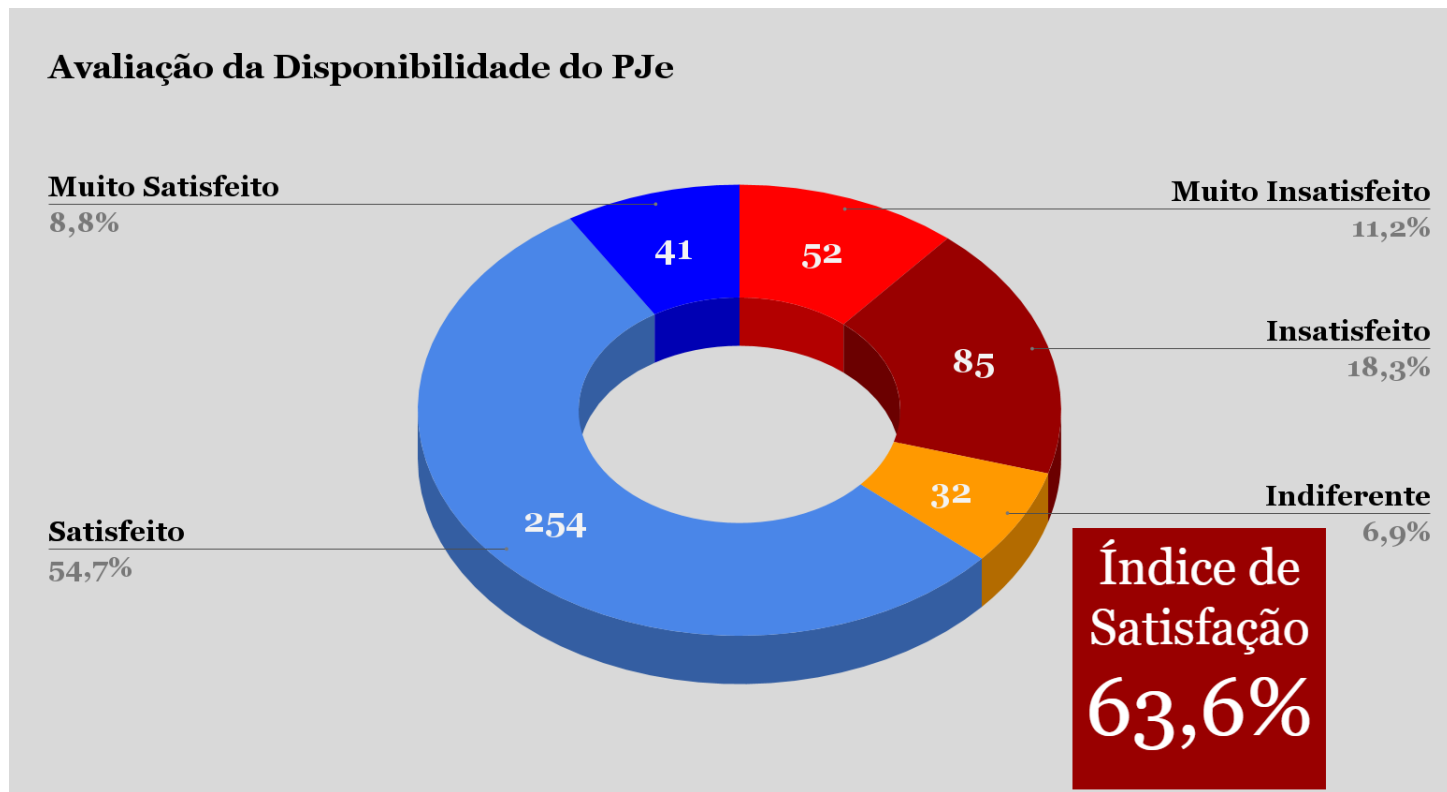


Gráfico 12 - Avaliação da Disponibilidade do PJe.

### 13 Rede sem Fio (Wi-Fi)

Na seção de serviços foi avaliada a Rede sem Fio (Wi-Fi). Foi solicitado ao usuário que indicasse

o seu nível de satisfação em relação a Rede sem Fio (Wi-Fi). Especificamente neste item do formulário foi informado ao usuário: "**Rede disponibilizada para acesso ao sites .GOV, .JUS e das OABs**". O gráfico 13 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

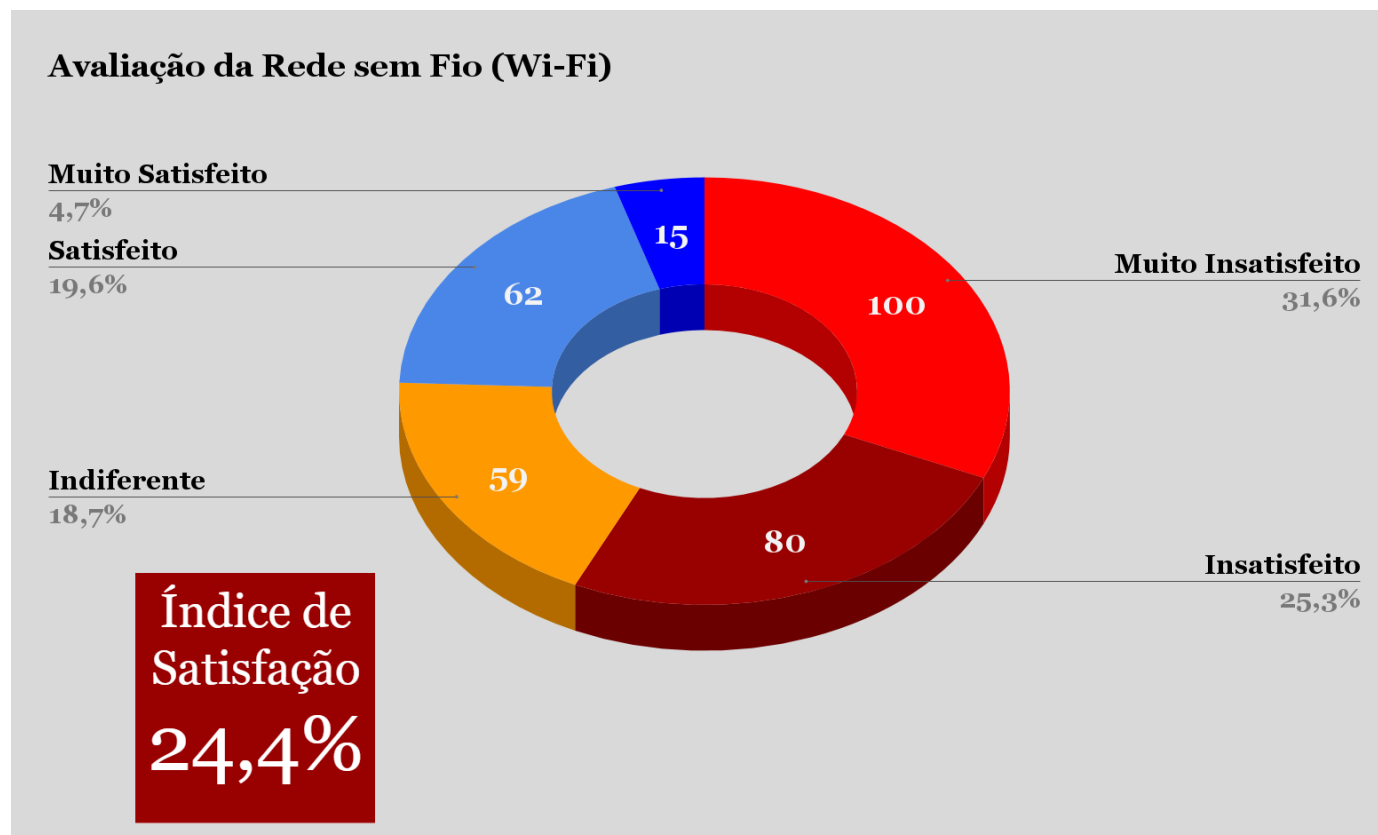


Gráfico 13 - Avaliação da Rede sem Fio (Wi-Fi).

## 14 Computadores Disponibilizados para o Autoatendimento do PJe

Na seção de serviços foi avaliado os Computadores Disponibilizados para o Autoatendimento do PJe. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação aos Computadores Disponibilizados para o Autoatendimento do PJe. O gráfico 14 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o serviço.

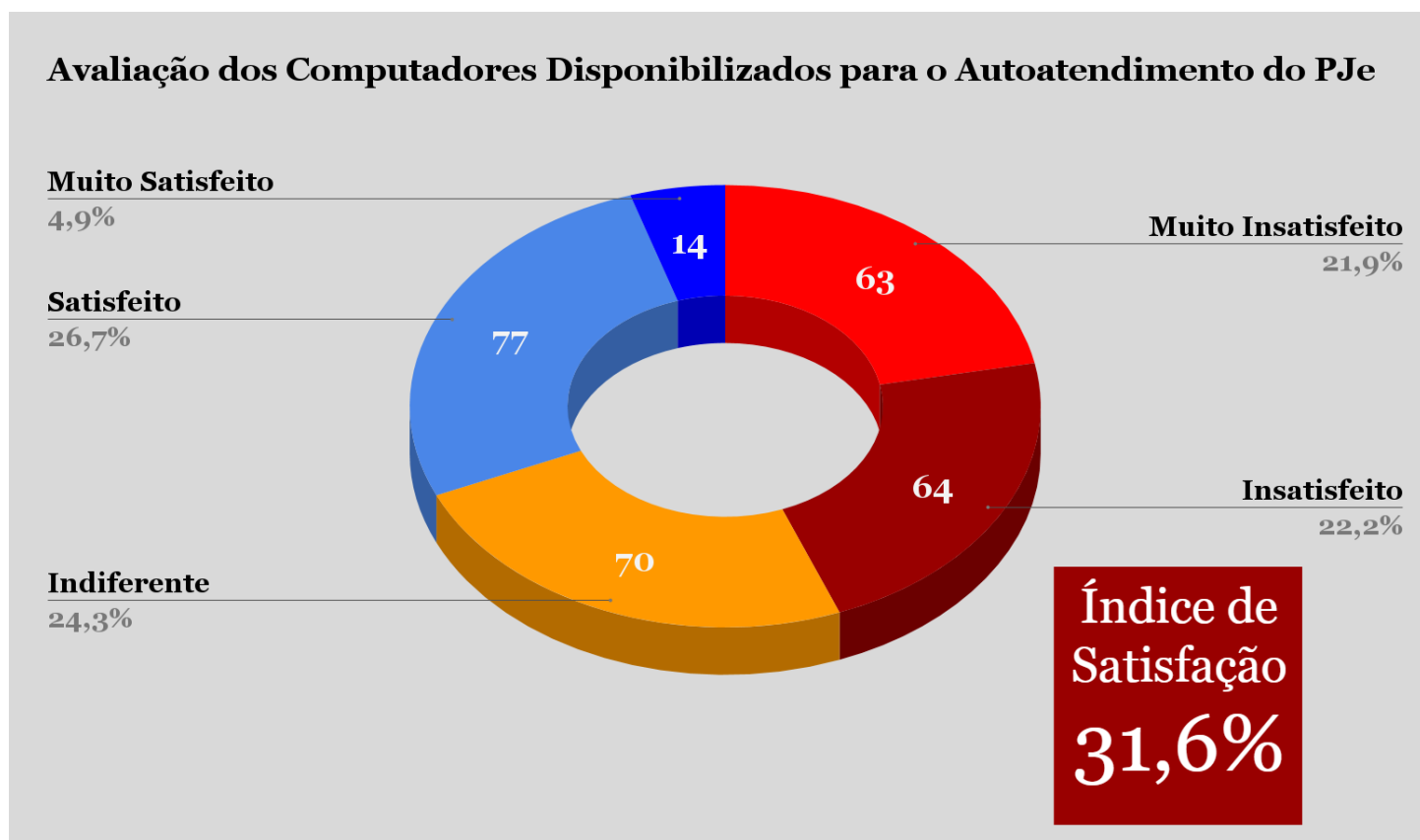


Gráfico 14 - Avaliação dos Computadores Disponibilizados para Autoatendimento do PJe.

### **Parte III**

Análise dos resultados  
relacionados a satisfação geral

#### **1 Avaliação do Grau de Satisfação Geral em Relação a TI do TRT8**

Em um item específico do formulário disponibilizado para o usuário foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT8"**.

De acordo com o gráfico 1, pode-se concluir que o **índice de satisfação dos usuários externos é de aproximadamente 61,6%** (correspondente a 290 respostas positivas de um total de 471 respostas).

## Avaliação do Grau de Satisfação Geral em Relação a TI do TRT8

**Muito Satisfeito**

4,7%

**Muito Insatisfeito**

5,9%

**Insatisfeito**

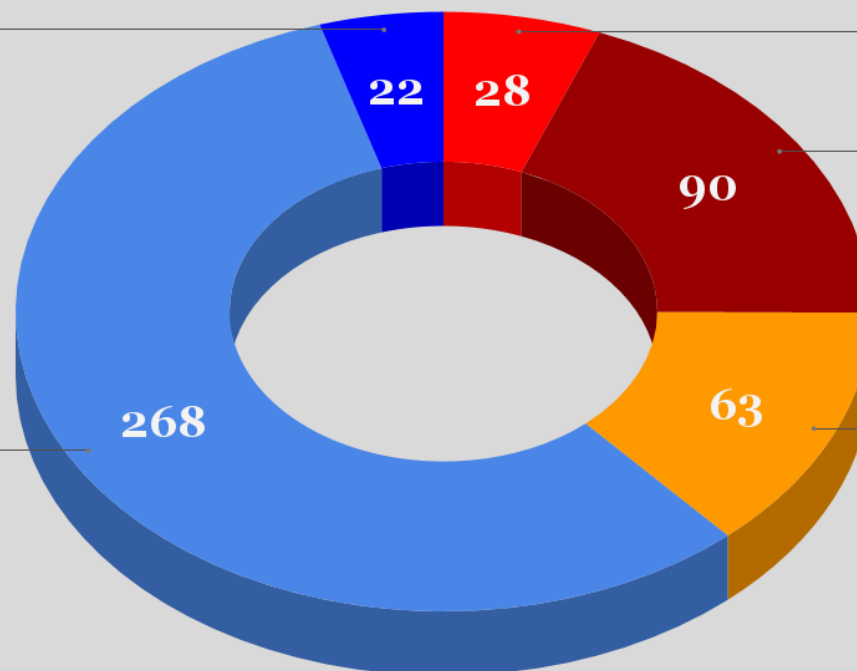
19,1%

**Indiferente**

13,4%

**Satisfeito**

56,9%



**Índice de Satisfação**  
**61,6%**

Gráfico 1 - Avaliação do Grau de Satisfação Geral em Relação a TI do TRT8.

## **Parte IV**

Observações registradas pelos usuários

### **1 Classificação das Sugestões, Críticas e Elogios Registrados pelos Usuários**

Nesta pesquisa havia um item para inserção de texto livre pelo usuário. Possibilitando o registro de sugestões, críticas e elogios. Desse modo, foram analisadas todas as respostas registradas e em seguida realizada a classificação das mesmas. O resultado pode ser verificado no gráfico 1.

## Sugestões, Críticas ou Elogios Registrados pelo Usuários na Pesquisa

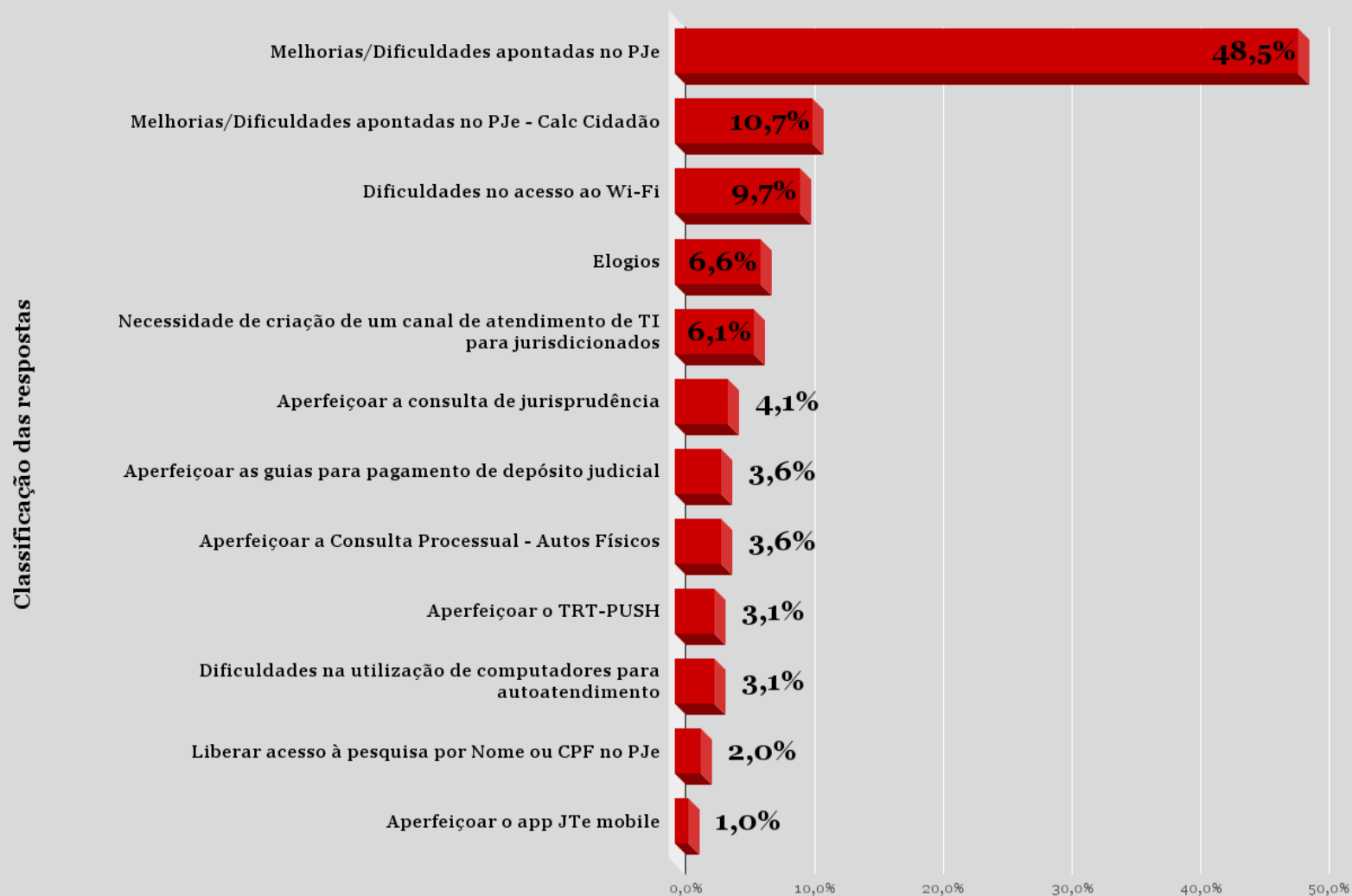


Gráfico 1 - Classificação das Sugestões, Críticas e Elogios Registrados pelos Usuários.



## Considerações Finais

A primeira pesquisa de satisfação com usuários externos de TI realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 8ª região é resultado da decisão da alta administração em avaliar a satisfação dos jurisdicionados quanto aos serviços, recursos e sistemas de TI disponibilizados pelo Tribunal.

Além disso, a pesquisa com usuários externos é um meio de aferir uma das metas (Meta 3.3) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) do Tribunal, no qual define: " Alcançar 80% de satisfação dos usuários externos até 2020".

De acordo com o resultado apresentado na Parte III deste documento, **o índice de satisfação dos usuários externos é de aproximadamente 61,6%**. Com esse resultado a meta do PETIC proposta para 2017 (alcançar índice de satisfação de 65%) não foi alcançada.

Por fim, os resultados, as críticas e sugestões apresentados na pesquisa servirão como subsídios para os próximos investimentos e planos de ações do Tribunal e da SETIN, visando sempre ao aperfeiçoamento dos serviços prestados aos jurisdicionados.

## Anexo

### Formulário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de TI de 2017

**TRT8**  
Pará e Amapá

Secretaria de Tecnologia da Informação

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EXTERNOS DE TI 2017**

\*Obrigatório

**Qual é a sua relação com o órgão avaliado? \***

- Advogado
- Advocacia Pública (membro)
- Defensor Público (membro)
- Ministério Público (membro)
- Estagiário de Direito
- Reclamante
- Reclamado
- Outro tipo de relacionamento

**Você é uma pessoa com deficiência? \***

- Não
- Sim, deficiência auditiva
- Sim, deficiência visual
- Sim, outra



**Como você avalia a rede sem fio (wi-fi) disponibilizada pelo TRT8? \***

Rede disponibilizada para acesso ao sites .GOV, .JUS e das OABs

Não utilizo      Muito  
satisfeito      Satisfeito      Indiferente      Insatisfeito      Muito  
Insatisfeito

**Como você avalia os computadores disponibilizados para o autoatendimento do PJe – Processo Judicial Eletrônico? \***

Não utilizo      Muito  
satisfeito      Satisfeito      Indiferente      Insatisfeito      Muito  
Insatisfeito

**Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT8 \***

Muito  
Satisfeito      Satisfeito      Indiferente      Insatisfeito      Muito  
Insatisfeito

**Faça sua sugestão, crítica ou elogio sobre os serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT8**