



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

**Relatório de Análise dos Resultados da Pesquisa de Satisfação  
de Tecnologia da Informação com usuários Internos do TRT8 de  
2021**

**Belém - PA  
2021**



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

## 1 Objetivos da Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação tem como objetivo geral, realizar um diagnóstico a respeito dos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação aos jurisdicionados do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, aferindo o grau de satisfação dos usuários internos (magistrados, servidores e estagiários). Dessa maneira, com base nos resultados desta pesquisa, será possível direcionar futuras ações preventivas e corretivas, visando o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Tribunal.

Vale ressaltar que 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 a meta do Plano Diretor de TIC (PDTIC) 2021-2022, no qual define: **"Aumentar a satisfação dos usuários internos de recursos de TIC"**. Esta meta está alinhada ao Objetivo Estratégico 1: "Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário", e medida consoante o indicador 1.2 - Índice de Satisfação dos Usuários. A trajetória dessa meta define que para o ano de 2021 seja alcançado pelo menos 85% de satisfação dos usuários internos.

## 2 Amostragem da Pesquisa

A amostragem desta pesquisa é de **262 usuários internos** que responderam a pesquisa de um total 1.480 (entre magistrados,



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

servidores e estagiários do Tribunal), representando 17,7% do total de usuários internos. Em relação aos magistrados, 13 participaram da pesquisa de um total de 113, representando assim 11,5% do total de magistrados do Tribunal. Sobre os servidores, 232 participaram da pesquisa de um total de 1.227, representando assim 18,9% do total de servidores do Tribunal. Sobre a participação dos estagiários, 17 responderam a pesquisa de um total de 140, o que representa 12,1% dos total de estagiários do Tribunal.

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

A coleta das respostas dos usuários internos foi realizada no período de 13 de setembro a 01 de outubro de 2021.

### **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 e aprovadas pelo Comitê Gestor de TIC. Vale salientar que, além das questões objetivas, havia um item no formulário para inserção de



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

texto livre que possibilitou ao usuário dissertar sobre sugestões, críticas e elogios.

Para a pesquisa de 2021, foram adicionadas algumas questões em relação a pesquisa realizada em 2019:

- Na seção 01:
  - Os estagiários foram incluídos na pesquisa.
  - Em relação ao local de trabalho, foram incluídas as opções de Teletrabalho (Resolução TRT 34/2018) e Trabalho Remoto Temporário (Ato conjunto PRESI/CR nº 07/2020).
- Na seção 02:
  - Foram incluídas duas perguntas para as pessoas com deficiência apontarem se necessitam de tecnologia assistiva e se o Tribunal fornecia os recursos tecnológicos adequados para o pleno desenvolvimento das suas atividades.
- Na seção 04:
  - Foi excluído dos sistemas avaliados o sistema Mentorh.
  - Foram incluídos os sistemas: SGRH (Módulo Desktop do Sistema de Gestão de Pessoas), SIGEP-Online (Módulo Web do Sistema de Gestão de Pessoas), CN (Central de Notícias), SIGEC (Sistema de Gestão de Contratos) e Hórus - Painel de Monitoramento da Produtividade do 1º e 2º graus.
- Na seção 05:
  - Foi excluído o item **"Quanto à capacidade de armazenamento de arquivos na rede interna do Tribunal (pastas na rede U: , H: , T: , etc"**



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

- o Foi incluído o Google Meet entre as ferramentas de colaboração avaliadas.

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 internos de TIC foi obtido pela 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 para medir o alcance da meta definida no Plano Diretor de TIC(PDTIC) 2021-2022 do TRT da 8ª Região.

**INDICADOR: Índice de satisfação dos usuários internos ([Total de respostas positivas/Total de respostas] x 100)**



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

**Parte I**

Análise dos resultados relacionados a  
identificação do perfil do usuário

**1 Identificação dos cargos dos usuários**

Com o objetivo de identificar os cargos dos usuários respondentes, foi feita a seguinte pergunta: **"Você se enquadra em qual situação no Tribunal?"**. O gráfico 1 mostra o resultado.

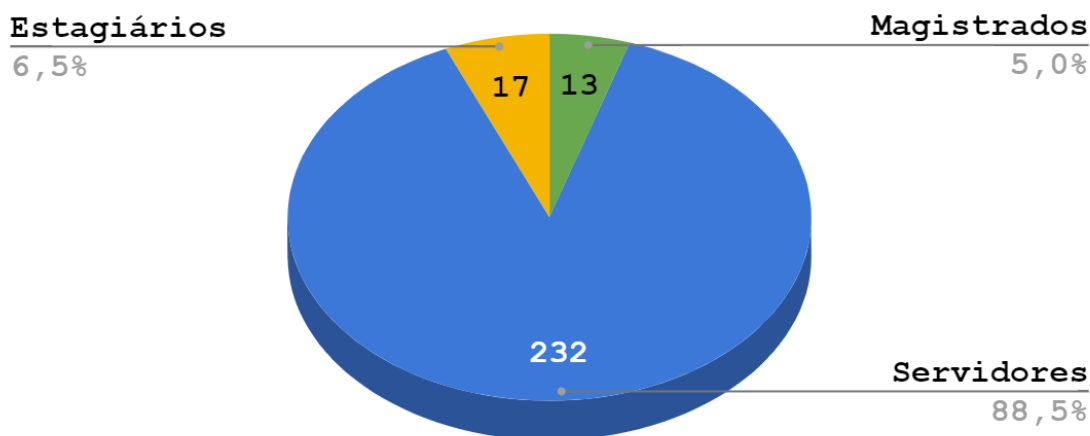


Gráfico 1 - Perfil dos usuários respondentes

Você se enquadra em qual situação no Tribunal?			
Perfil dos usuários	2019	2021	Oscilação
Magistrados	18	13	-27,8%
Servidores	331	232	-29,9%
Estagiários	N/A*	17	N/A

\*Em 2019 os estagiários não participaram da pesquisa.



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

## 2 Local de trabalho dos usuários no Tribunal

Com o objetivo de identificar o local de trabalho do usuário no Tribunal, foi feita a seguinte pergunta: "Qual o seu local de trabalho no Tribunal?". O gráfico 2 mostra o resultado.

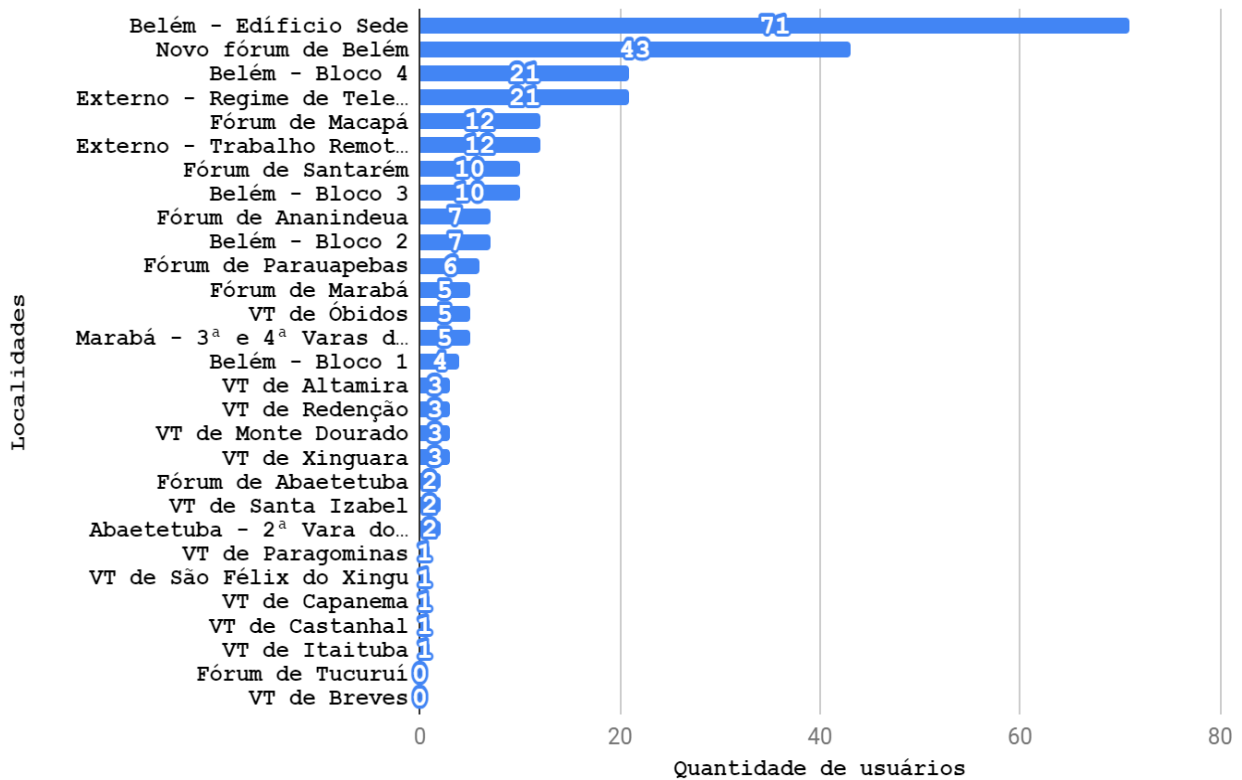


Gráfico 2 - local de trabalho dos usuários



### 3 Identificação dos Usuários com Deficiência

Com o objetivo de identificar os usuários com deficiência, foi feita a seguinte pergunta: **"Você é uma pessoa com deficiência?"**. O gráfico 3 mostra o resultado.

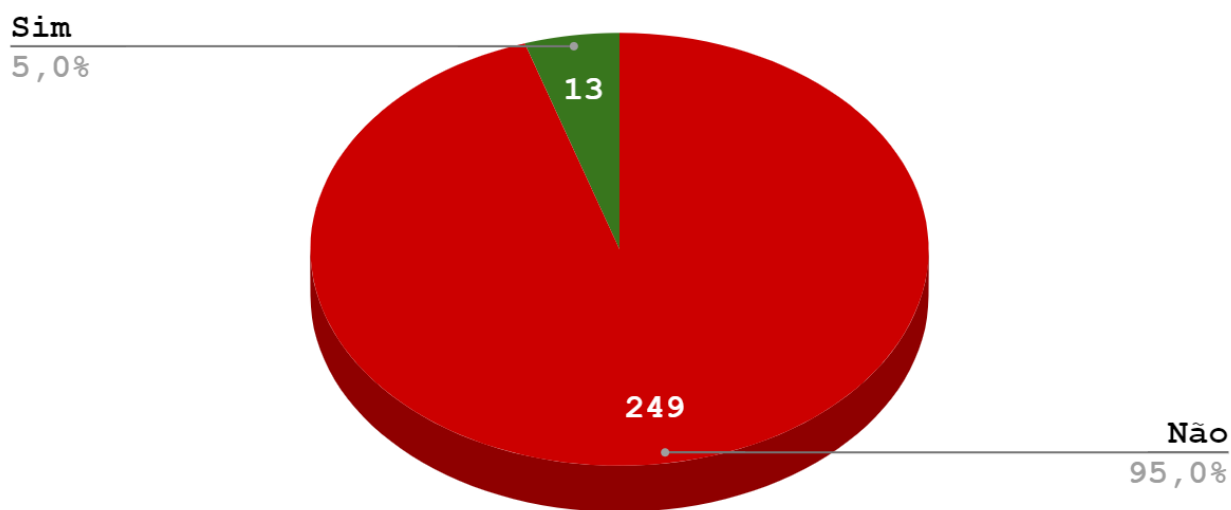


Gráfico 3 - Usuários com deficiência

Usuários com deficiência			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Não	336	249	-25,9%
Sim	13	13	0,0%





### 3.1 Classificação das deficiências

De acordo com as opções de respostas relacionadas à pergunta da seção anterior, é possível classificar as deficiências identificadas. O gráfico 4 ilustra o resultado.

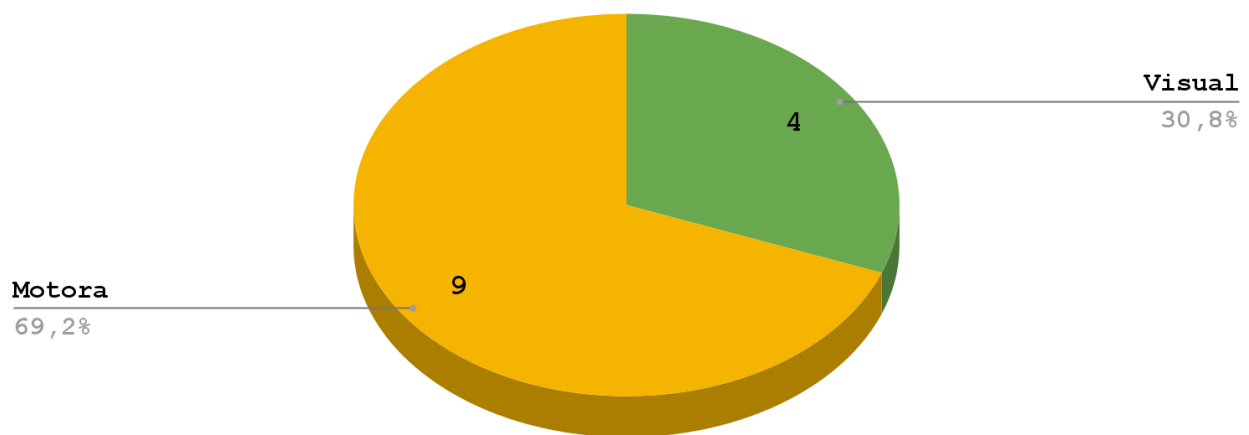


Gráfico 4 - Usuários com deficiência

Usuários com deficiência			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Auditiva	3	0	-100,0%
Visual	4	4	0,0%
Motora	3	9	200,0%
Outra	3	0	-100,0%



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

### 3.2 Local de Trabalho dos usuários com deficiência

De acordo com os dados coletados na seção anterior(03), foi refinado o resultado para identificar o local de trabalho das pessoas com deficiência. O gráfico 5 mostra o resultado.

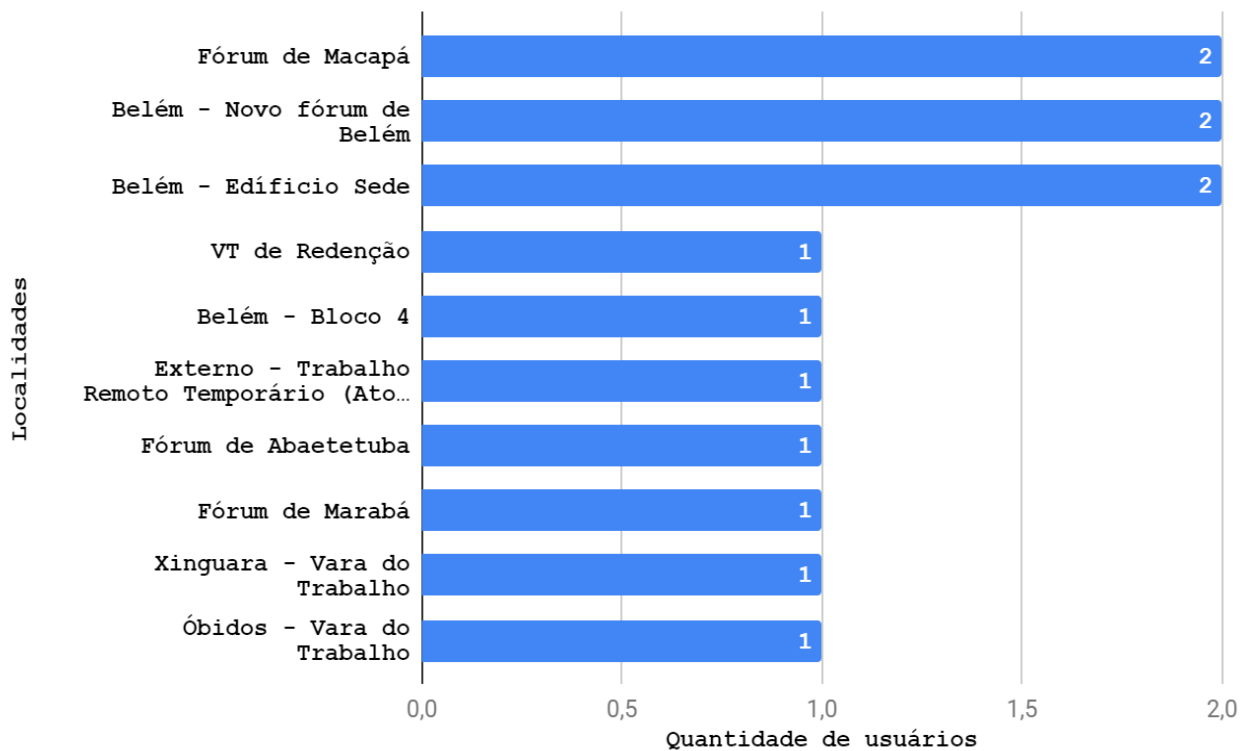


Gráfico 5 - Locais de trabalho dos usuários com deficiência



### 3.3 Tecnologia Assistiva

Com o objetivo de identificar se os usuários com deficiência precisam de tecnologia assistiva para desenvolver as atividades laborais, foi feita a seguinte pergunta: **"Você precisa de tecnologia assistiva para desenvolver as suas atividades?"**. O gráfico 6 mostra o resultado.

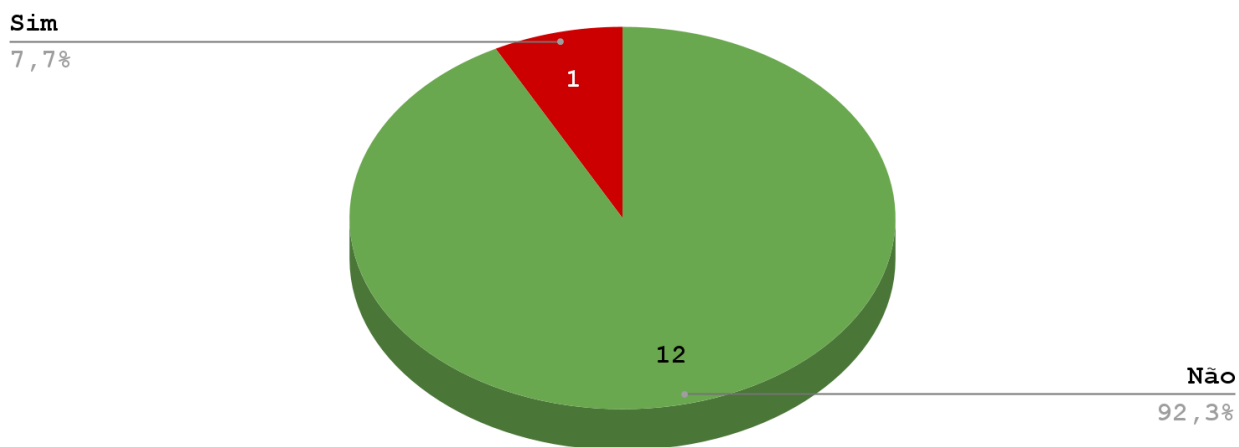


Gráfico 6 - Necessidade de tecnologia assistiva

Você precisa de tecnologia assistiva para desenvolver as suas atividades?	
Alternativas	2021
Não	92,3%
Sim	7,7%

\*Esta pergunta não foi feita na pesquisa de satisfação de 2019



### 3.4 Recursos tecnológicos

Com o objetivo de identificar se o TRT8 já fornece os recursos tecnológicos necessários para os usuários com deficiência desenvolverem suas atividades, foi feita a seguinte pergunta: **"O Tribunal já fornece os recursos tecnológicos necessários para viabilizar o pleno desenvolvimento das suas atividades?"**. O gráfico 7 mostra o resultado.

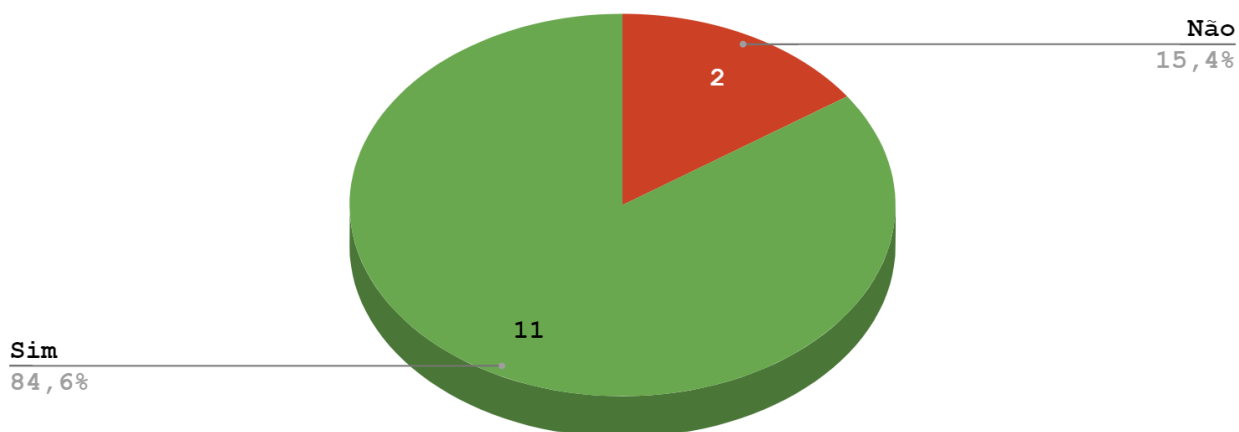


Gráfico 7 - Recursos tecnológicos para viabilidade das atividades

O Tribunal já fornece os recursos tecnológicos necessários para viabilizar o pleno desenvolvimento das suas atividades	
Alternativas	2021
Não	15,4%
Sim	84,6%

\*Esta pergunta não foi feita na pesquisa de satisfação de 2019



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

## Parte II

Análise dos resultados relacionados  
ao atendimento ao usuário

### 1 Sistema da Central de Serviços (Sistema de abertura de chamados)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o sistema da central de serviços, mais especificamente sobre a facilidade na abertura do chamado, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Quanto ao sistema da Central de Serviços (sistema de abertura de chamados), avalie". O gráfico 8 ilustra o resultado.

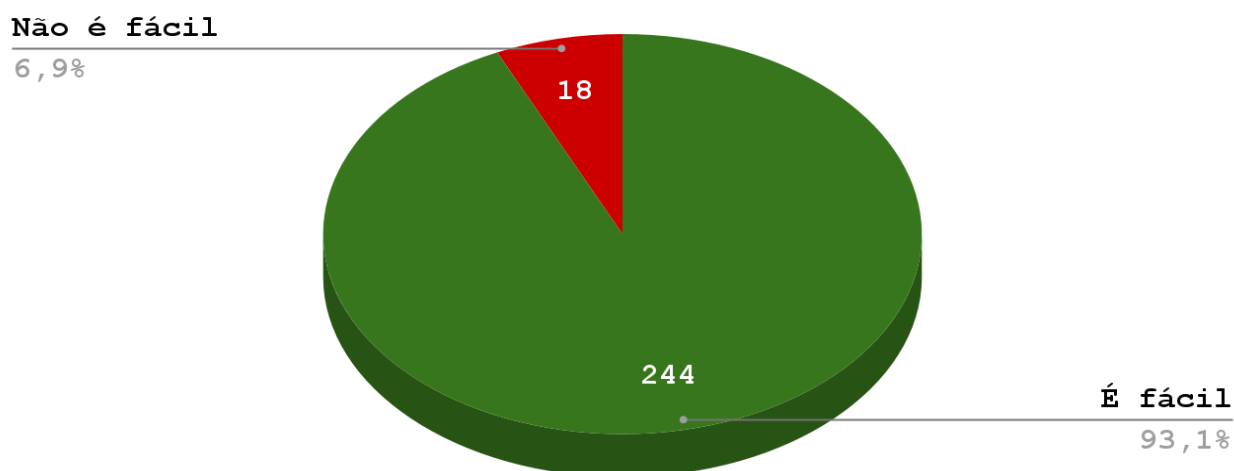


Gráfico 8 - Sistema de abertura de chamados

Central de Serviços - Abertura de chamado			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
É fácil	92,0%	93,1%	1,2%



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

## 2 Canais de acesso de atendimento disponibilizado ao usuário

Na seção de atendimento ao usuário foram avaliados os seguintes canais de acesso à Central de Serviços disponíveis ao usuário: Página WEB, Telefone, Aplicativo TRT8 Corporativo e E-mail. Os gráficos abaixo demonstram o resultado para cada um dos canais de atendimento:

### 2.1 Central de Serviços - <https://centraldeservicos.trt8.jus.br>

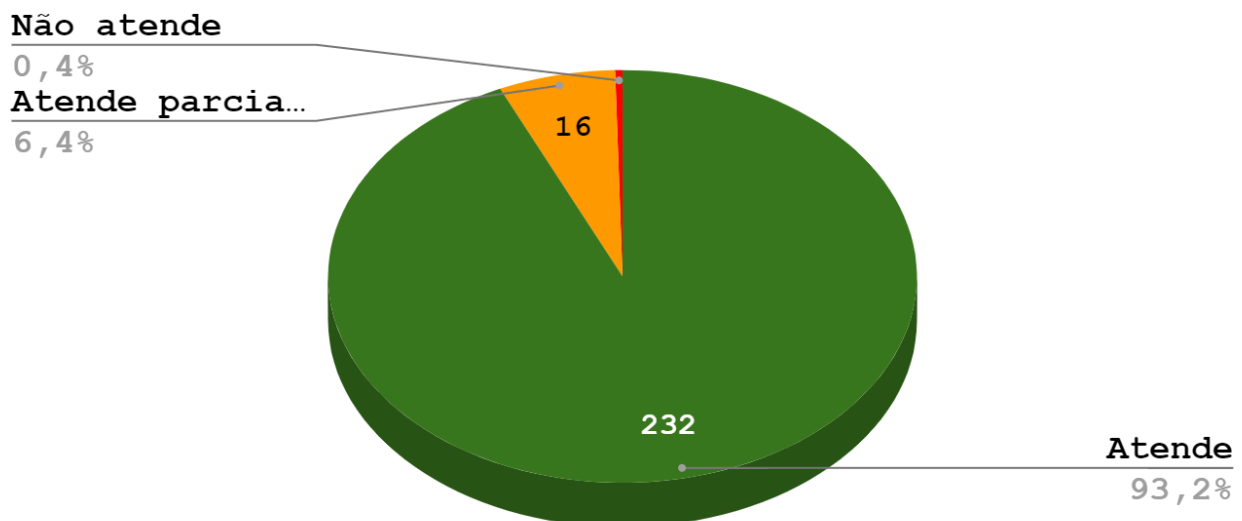


Gráfico 9 - Canal de atendimento - WEB

Central de Serviços - WEB ( <a href="https://centraldeservicos.trt8.jus.br">https://centraldeservicos.trt8.jus.br</a> )	
Alternativas	2021
Atende	93,2%
Atende parcialmente	6,4%
Não atende	0,4%



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

## 2.2 Central de Serviços - Telefone (91-4008-7144)

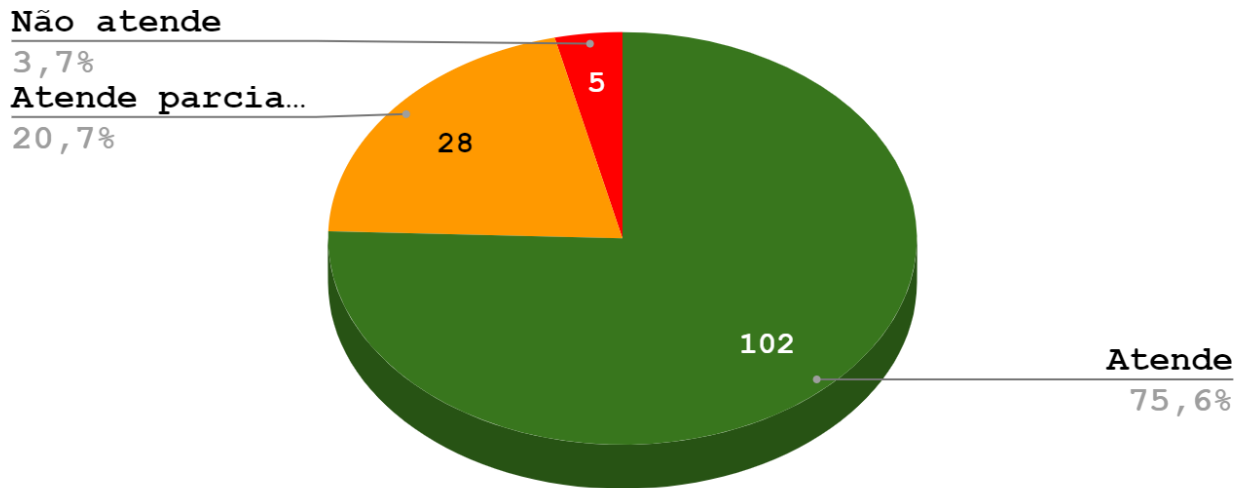


Gráfico 10 - Canal de atendimento - Telefone

Central de Serviços - Telefone (91-4008-7144)	
Alternativas	2021
Atende	75,6%
Atende parcialmente	20,7%
Não atende	3,7%



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

### 2.3 Central de Serviços - Aplicativo Móvel TRT8 Corporativo

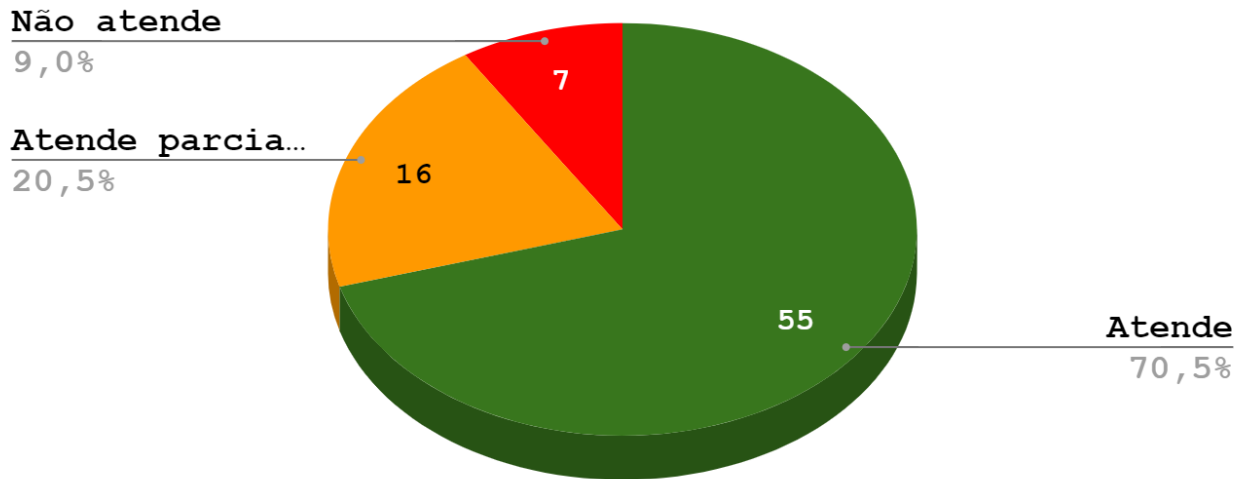


Gráfico 11 - Canal de atendimento - Aplicativo móvel

Central de Serviços - Aplicativo móvel TRT8 Corporativo	
Alternativas	2021
Atende	70,5%
Atende parcialmente	20,5%
Não atende	9,0%





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

**2.4 Central de Serviços (centraldeservicos@trt8.jus.br)**

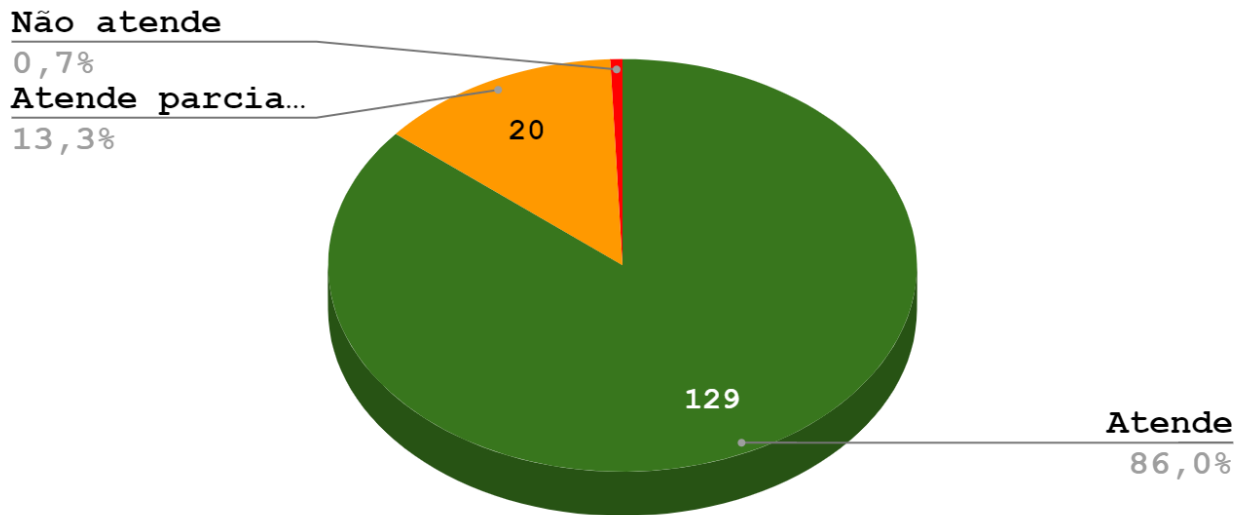


Gráfico 12 - Canal de atendimento - E-mail

Central de Serviços - E-mail (centraldeservicos@trt8.jus.br)	
Alternativas	2021
Atende	86,0%
Atende parcialmente	13,3%
Não atende	0,7%



## 2 Horário de atendimento disponibilizado ao usuário

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o horário de atendimento disponibilizado ao usuário, sendo feita a seguinte pergunta: "Considerando o horário de atendimento disponibilizado ao usuário, das 8h às 16h, é conveniente para você?" O gráfico 13 ilustra o resultado.

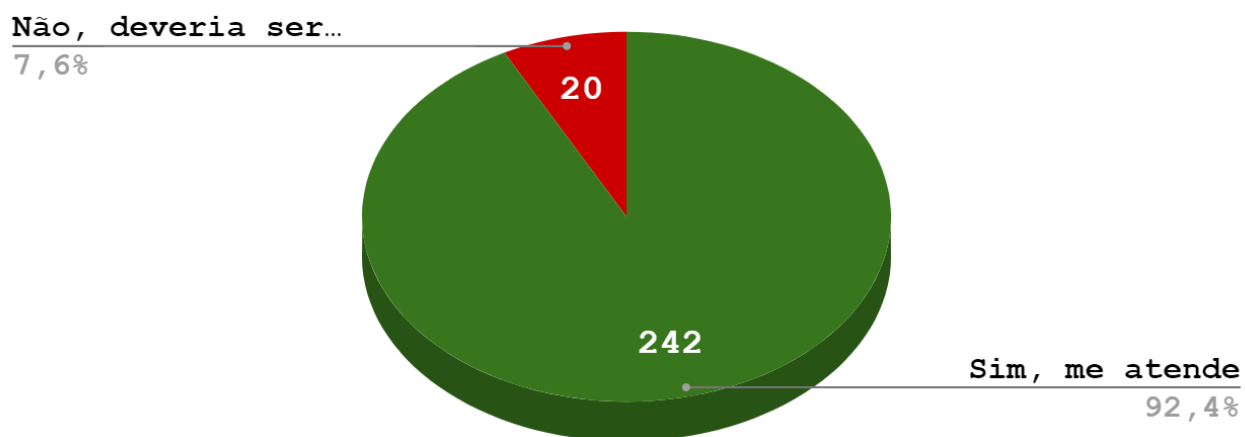


Gráfico 13 - Horário de atendimento disponibilizado ao usuário

Horário de Atendimento			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Sim, me atende	93,7%	92,4%	-1,3%
Não, deveria ser ampliado	6,3%	7,6%	1,3%



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

### 3 Cortesia (Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a cortesia no atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Cortesia[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]". O gráfico 14 ilustra o resultado.

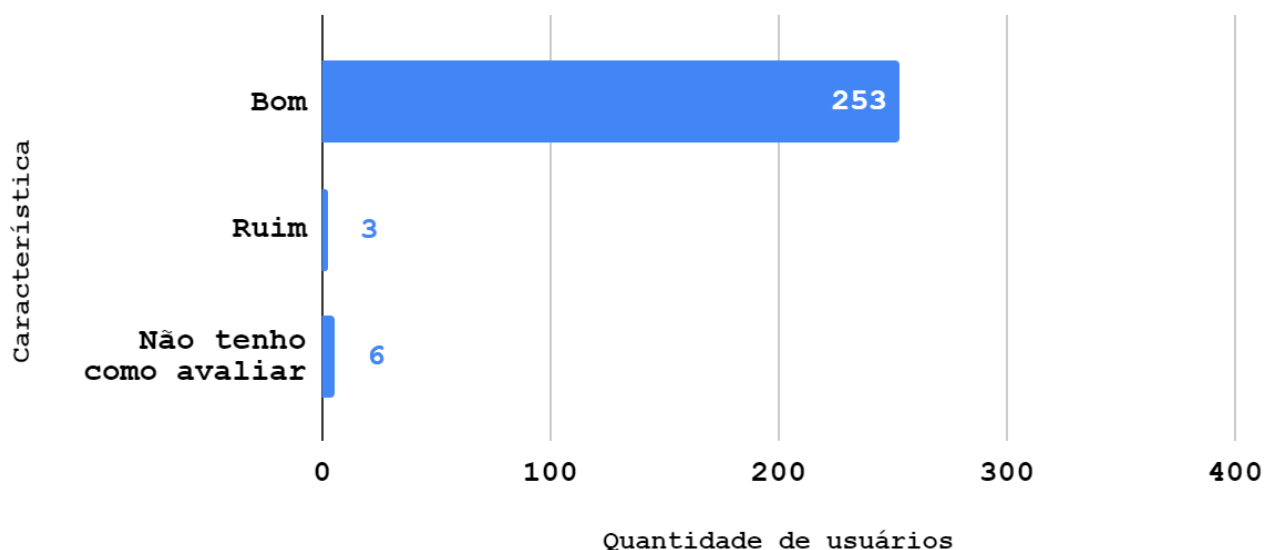


Gráfico 14 - Cortesia

Cortesia			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Bom	94,8%	96,6%	1,7%
Ruim	1,4%	1,1%	-0,3%
Não tenho como avaliar	3,7%	2,3%	-1,4%



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

#### 4 Comunicação clara (Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a clareza da comunicação no atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**Comunicação clara[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]**". O gráfico 15 ilustra o resultado.

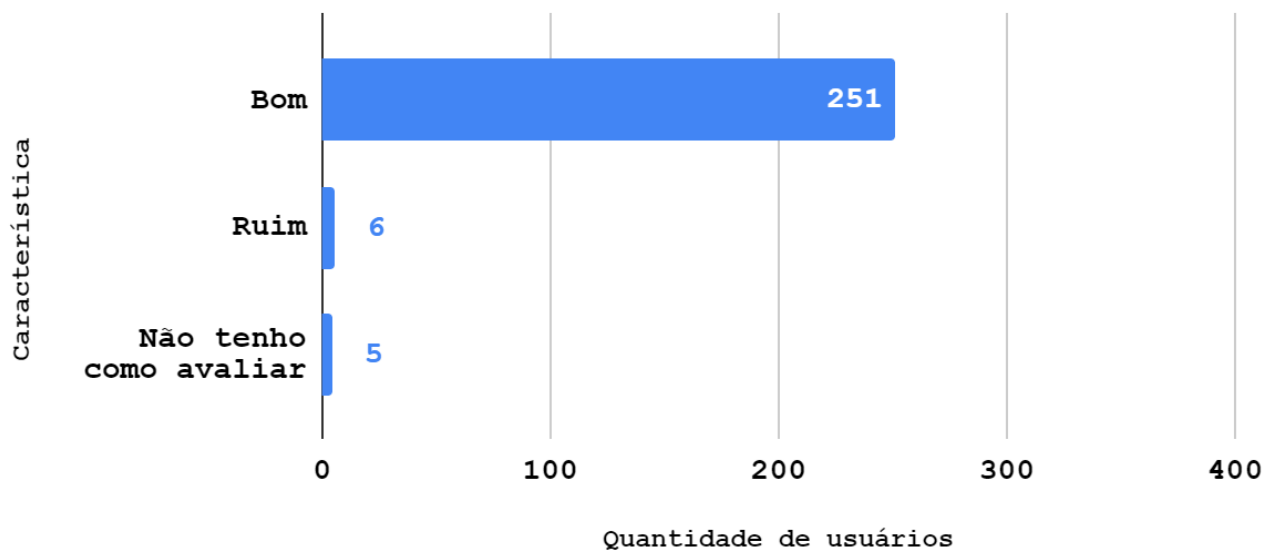


Gráfico 15 - Clareza na Comunicação

Comunicação clara			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Bom	92,8%	95,8%	3,0%
Ruim	4,9%	2,3%	-2,6%
Não tenho como avaliar	2,3%	1,9%	-0,4%



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

## 5 Precisão na resolução da requisição (Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a precisão na resolução da requisição do atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Precisão na resolução da requisição[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]"**. O gráfico 16 ilustra o resultado.

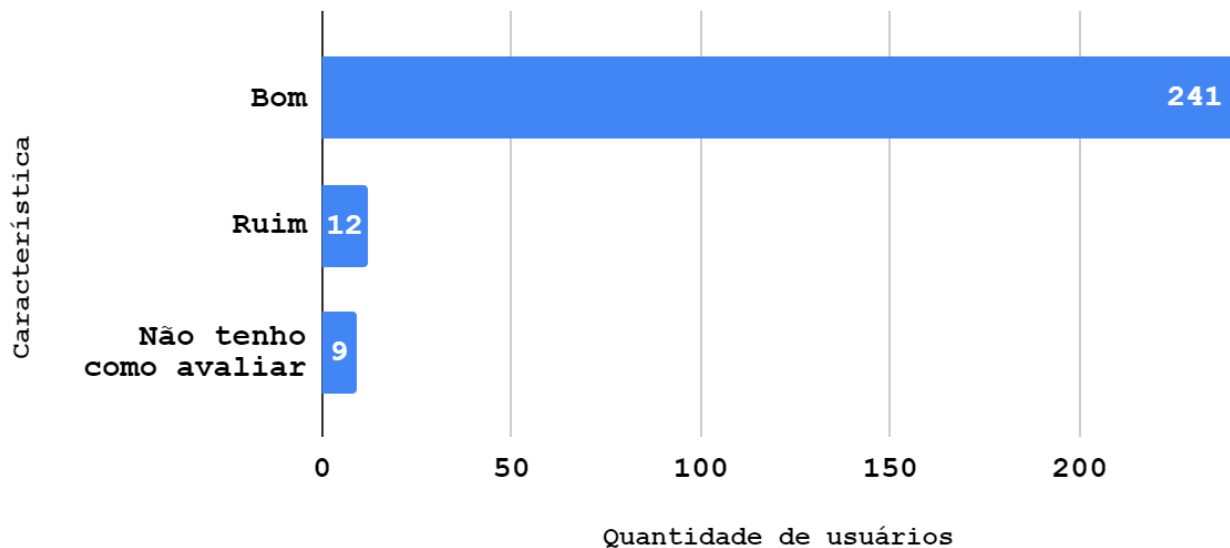


Gráfico 16 - Precisão na resolução da requisição

Precisão na Resolução da Requisição			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Bom	90,5%	92,0%	1,4%
Ruim	5,7%	4,6%	-1,2%
Não tenho como avaliar	3,7%	3,4%	-0,3%



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

## 6 Tempo para contato inicial (Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a precisão na resolução da requisição do atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Tempo para contato inicial [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]"**. O gráfico 17 ilustra o resultado.

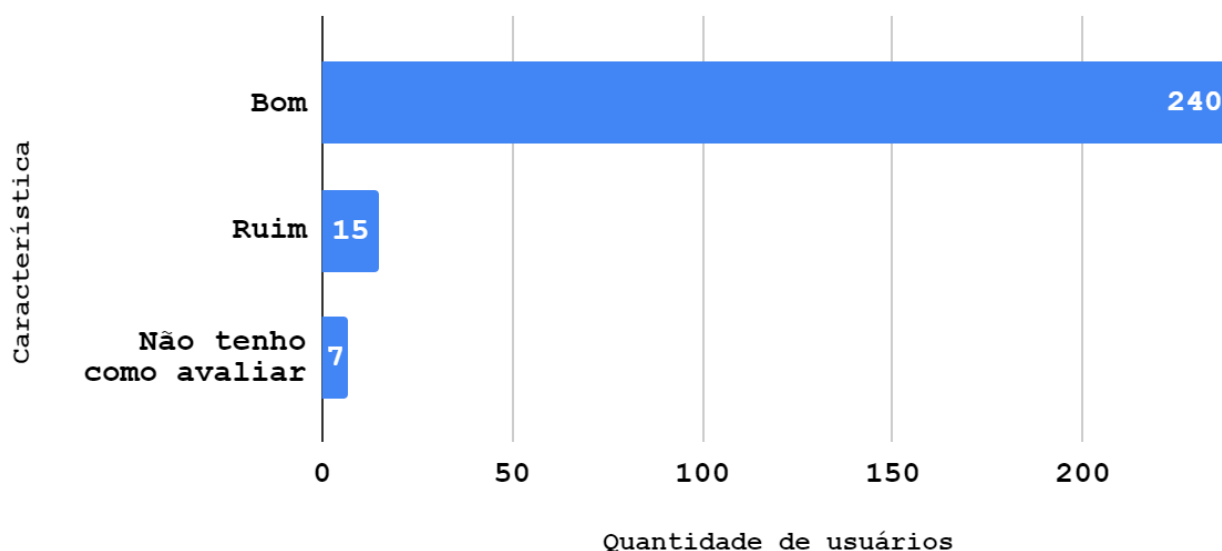


Gráfico 17 - Tempo para contato inicial

Tempo para contato inicial			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Bom	93,4%	91,6%	-1,8%
Ruim	3,7%	5,7%	2,0%
Não tenho como avaliar	2,9%	2,7%	-0,2%



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

## 7 Tempo para resolução da requisição (Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a precisão na resolução da requisição do atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Tempo para resolução da requisição [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]"**. O gráfico 18 ilustra o resultado.

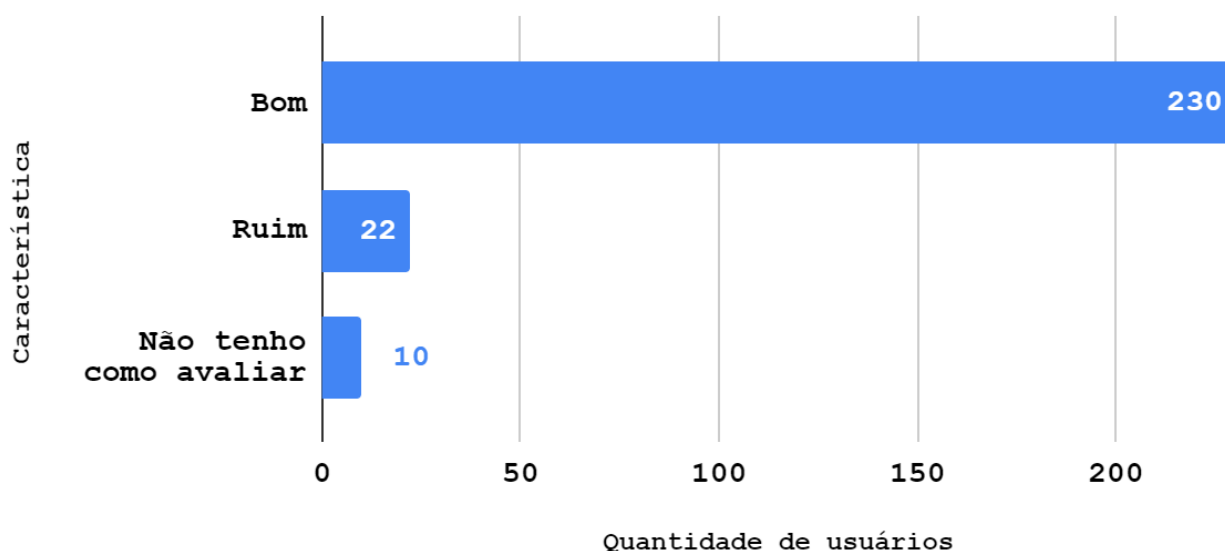


Gráfico 18 - Tempo para resolução da requisição

Tempo para Resolução da Requisição			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Bom	90,3%	87,8%	-2,5%
Ruim	6,0%	8,4%	2,4%
Não tenho como avaliar	3,7%	3,8%	0,1%



## 8 Canais de comunicação (Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada se os canais de comunicação disponibilizados atendem a necessidade do usuário, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Canais de comunicação (chat, email, telefone, etc) . [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]"**. O gráfico 19 ilustra o resultado.

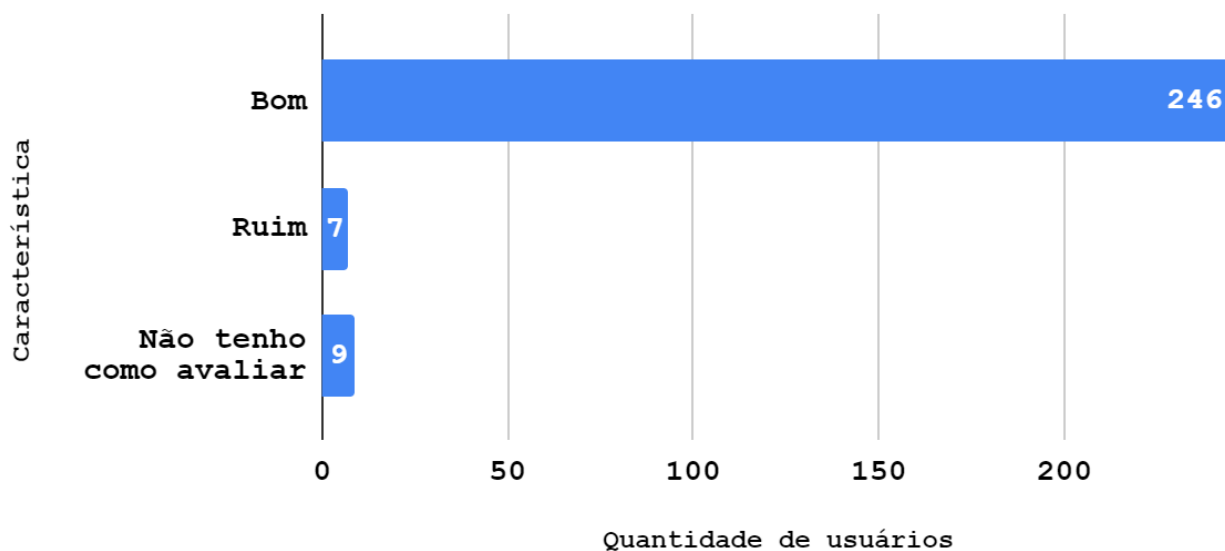


Gráfico 19 - Canais de comunicação

Canais de comunicação	
Alternativas	2021
Bom	93,9%
Ruim	2,7%
Não tenho como avaliar	3,4%





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

## 9 Satisfação Geral (Quanto ao serviço de atendimento ao usuário)

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliada a precisão na resolução da requisição do atendimento, sendo solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**Satisfação geral[Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie]**". O gráfico 20 ilustra o resultado.

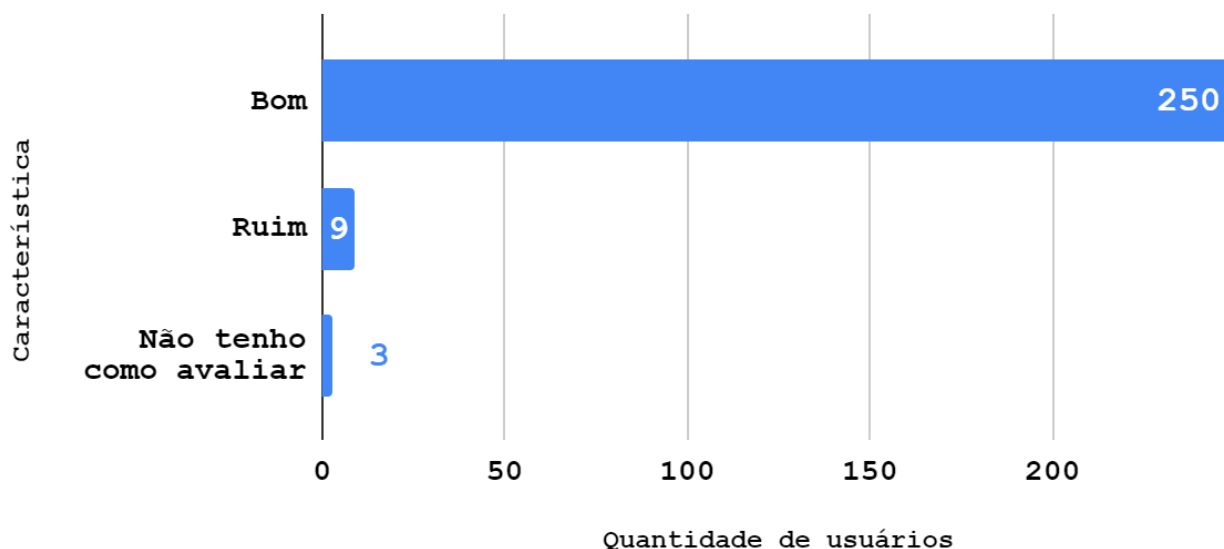


Gráfico 20 - Satisfação Geral

Quanto ao serviço de atendimento ao usuário - SATISFAÇÃO GERAL			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Bom	93,7%	95,4%	1,7%
Ruim	3,7%	3,4%	-0,3%
Não tenho como avaliar	2,6%	1,1%	-1,5%



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

## 10 Característica mais relevante em um atendimento

Na seção de atendimento ao usuário foi avaliado o que é mais relevante para o usuário em um atendimento. Foi feita a seguinte pergunta: "O que é mais relevante para você em um atendimento?", O gráfico 14 ilustra o resultado.

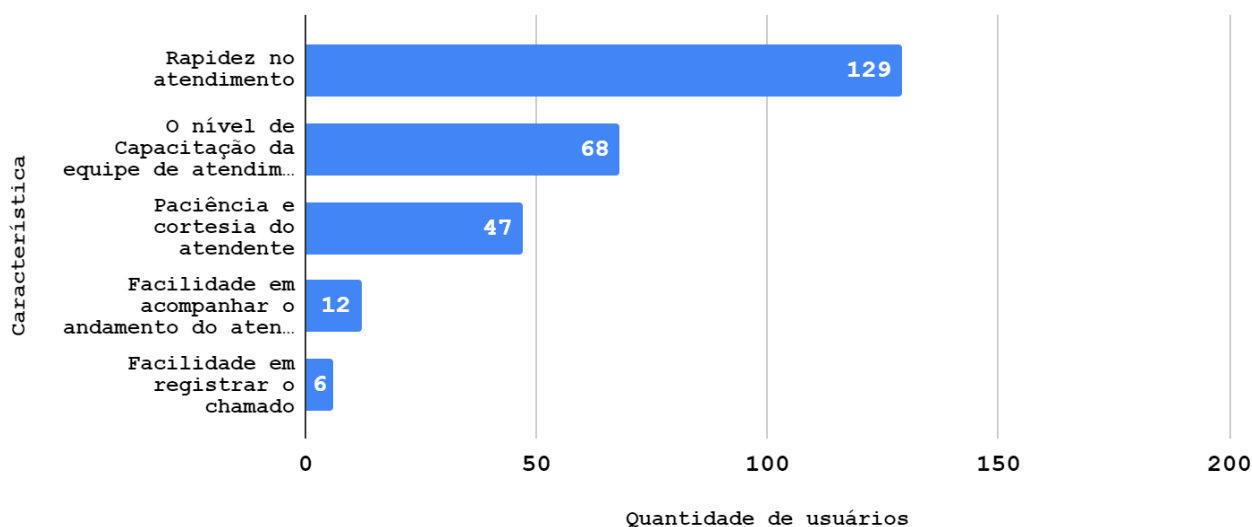


Gráfico 14 - Característica mais relevante em um atendimento

Característica relevante em um atendimento			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Rapidez no atendimento	50,1%	49,2%	-0,9%
O nível de Capacitação da equipe de atendimento	28,7%	26,0%	-2,7%
Paciência e cortesia do atendente	14,0%	17,9%	3,9%
Facilidade em acompanhar o andamento do atendimento	3,4%	4,6%	1,1%
Facilidade em registrar o chamado	3,7%	2,3%	-1,4%



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

**Parte III**

Análise dos resultados relacionados  
ao atendimento aos sistemas

**1 Portal do TRT8**

Na seção de sistemas foi avaliado o portal do TRT8. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "**Portal do TRT8 [Com relação às suas necessidades, avalie]**". O gráfico 15 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

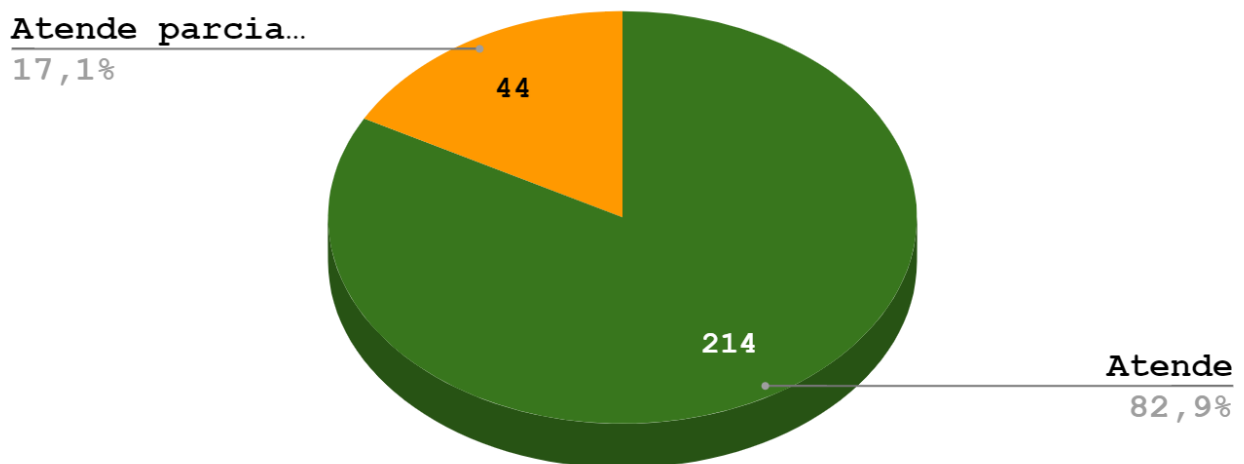


Gráfico 15 - Avaliação do portal do TRT8

Portal do TRT8			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Atende	79,9%	82,9%	3,0%
Atende parcialmente	18,3%	17,1%	-1,3%
Não atende	1,7%	0,0%	-1,7%



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

## 2 PJe 1º Grau

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe 1º Grau. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"PJe 1º Grau [Com relação às suas necessidades, avalie]"**. O gráfico 16 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

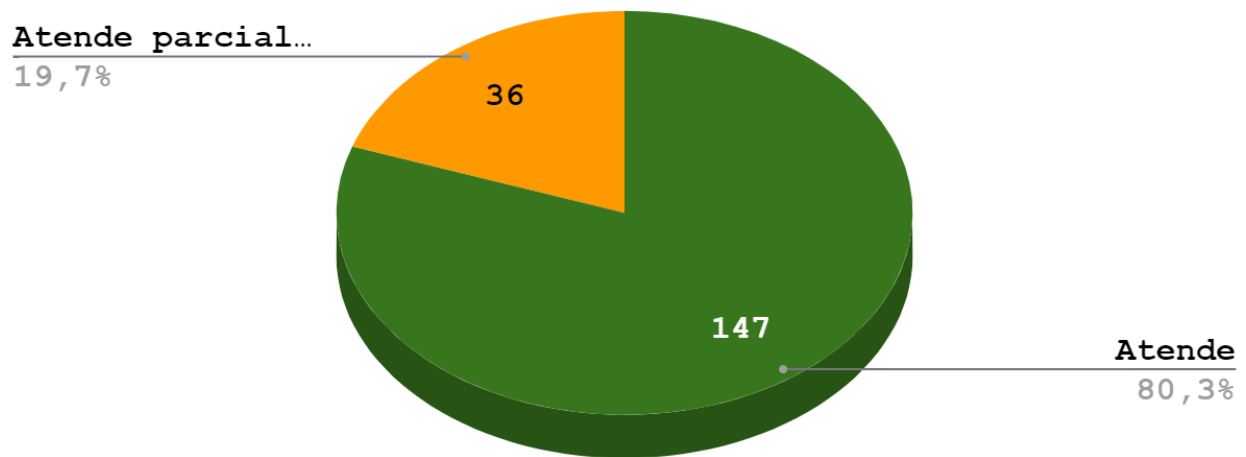


Gráfico 16 - Avaliação do PJe 1º Grau

PJE 1º Grau			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Atende	69,1%	80,3%	11,2%
Atende parcialmente	28,5%	19,7%	-8,8%
Não atende	2,3%	0,0%	-2,3%



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

### 3 PJe 2º Grau

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe 2º Grau. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "PJe 2º Grau [Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 17 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

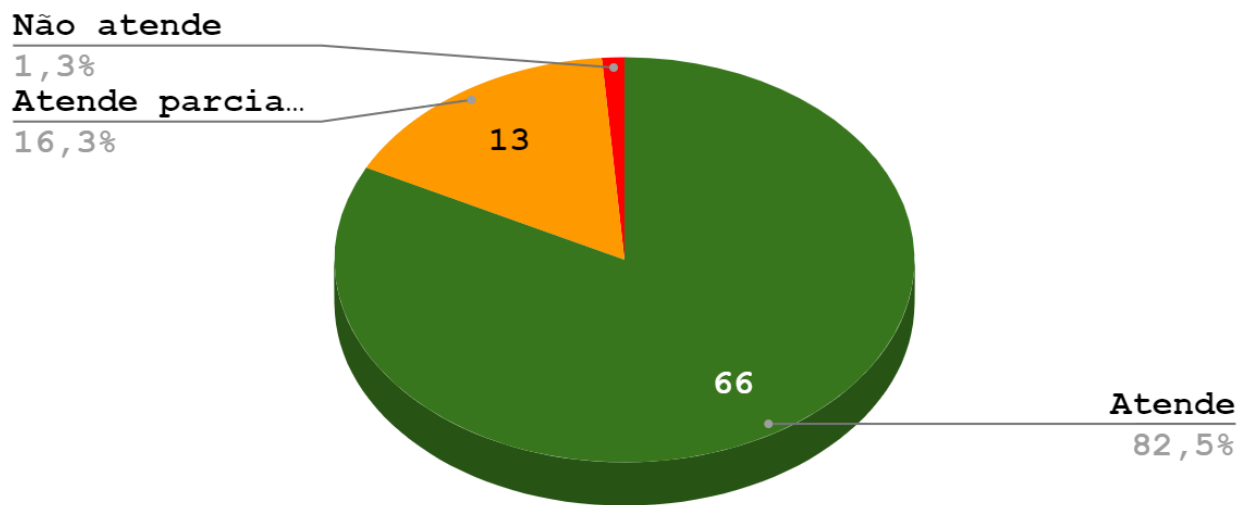


Gráfico 17 - Avaliação do PJe 2º Grau

PJE 2º Grau			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Atende	65,3%	82,5%	17,2%
Atende parcialmente	31,5%	16,3%	-15,2%
Não atende	3,2%	1,3%	-2,0%



#### 4 PJe-Calc

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe-Calc. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "PJe-Calc[Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 18 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

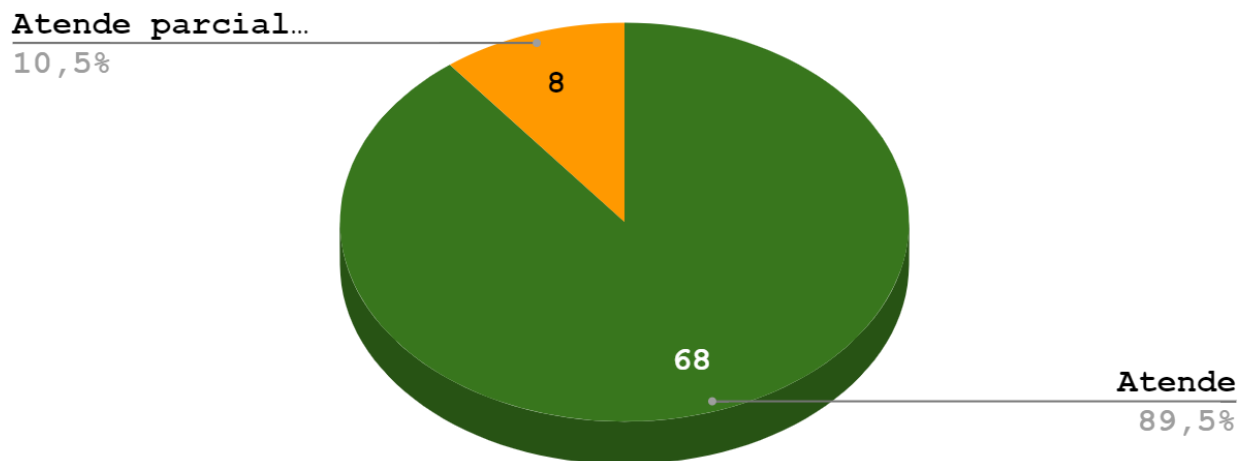


Gráfico 18 - Avaliação do PJe-Calc

PJe-Calc			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Atende	76,7%	89,5%	12,8%
Atende parcialmente	20,0%	10,5%	-9,5%
Não atende	3,3%	0,0%	-3,3%



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

## 5 PROAD

Na seção de sistemas foi avaliado o PJe-Calc. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "PROAD[Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 19 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

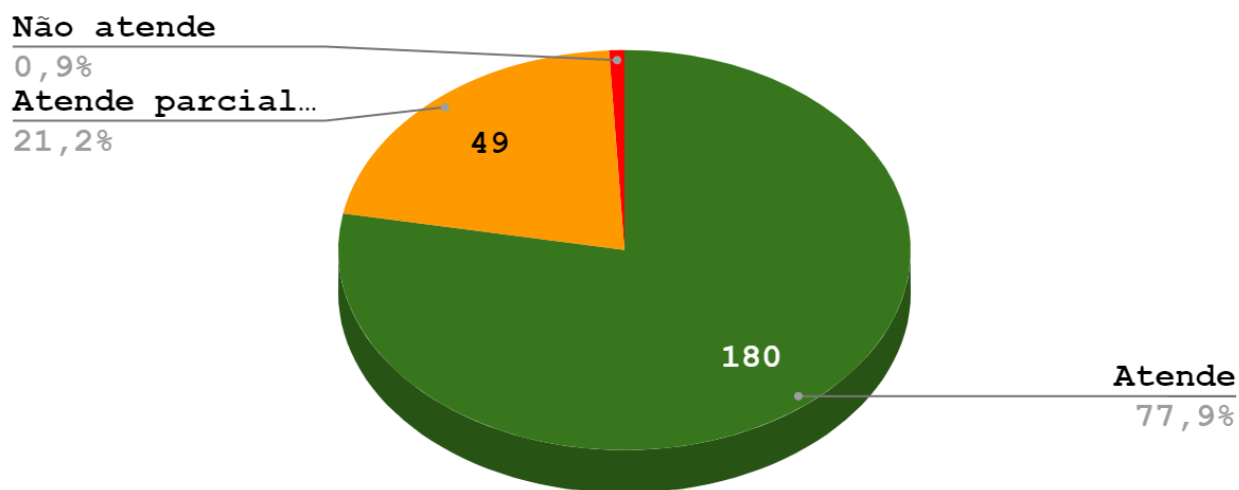


Gráfico 19 - Avaliação do PROAD

PROAD			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Atende	70,7%	77,9%	7,2%
Atende parcialmente	27,2%	21,2%	-5,9%
Não atende	2,2%	0,9%	-1,3%



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

## 7 SCMP

Na seção de sistemas foi avaliado o SCMP. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "SCMP[Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 20 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

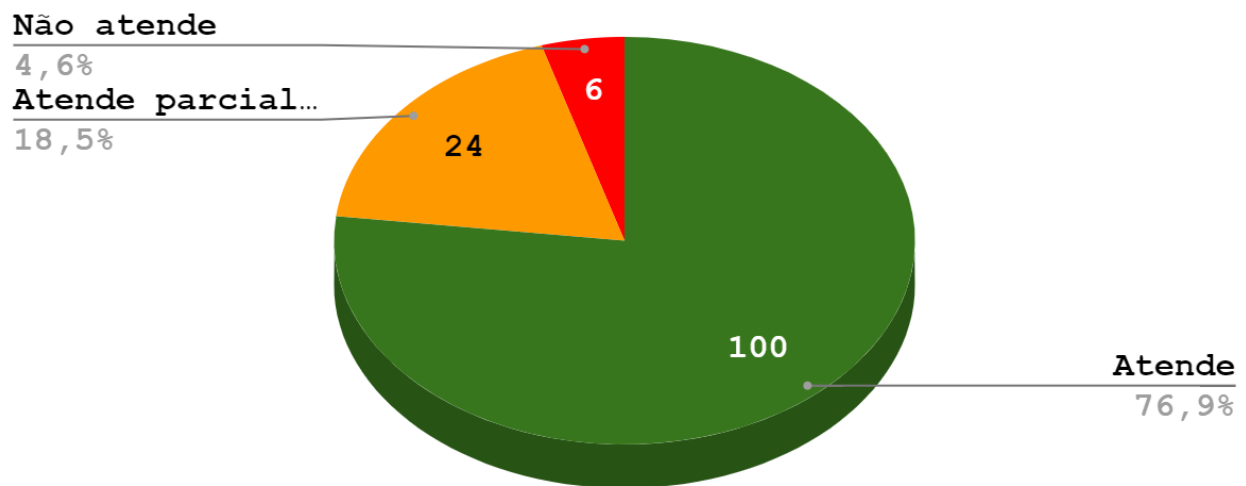


Gráfico 20 - Avaliação do SCMP

SCMP			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Atende	74,0%	76,9%	2,9%
Atende parcialmente	23,3%	18,5%	-4,9%
Não atende	2,7%	4,6%	1,9%





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

## 8 GPREC

Na seção de sistemas foi avaliado o GPREC. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "GPREC[Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 21 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

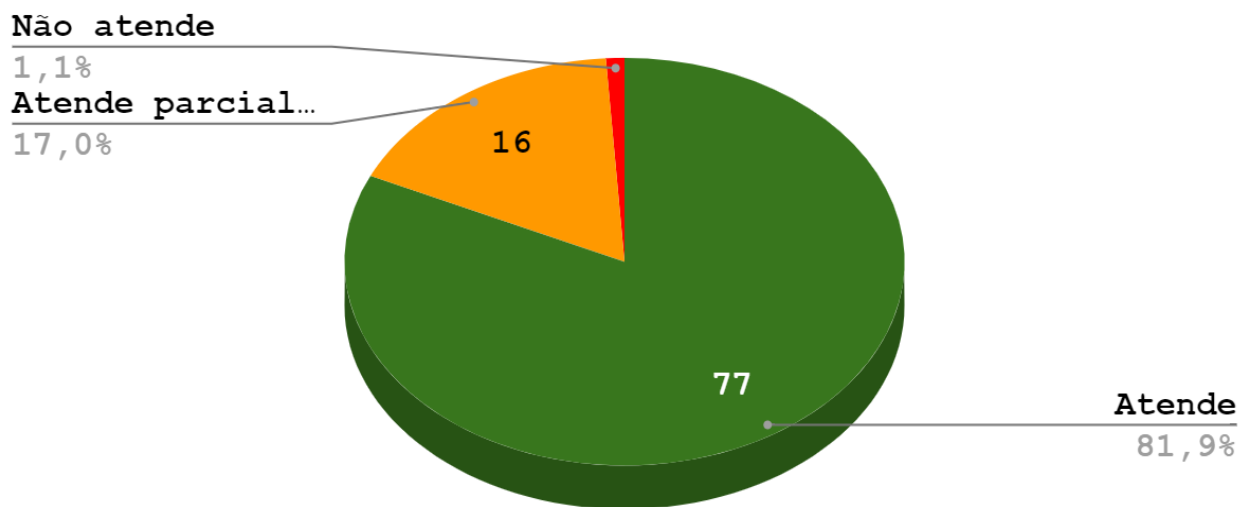


Gráfico 21 - Avaliação do GPREC

GPREC			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Atende	66,1%	81,9%	15,8%
Atende parcialmente	30,4%	17,0%	-13,3%
Não atende	3,6%	1,1%	-2,5%



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

## 8 SGRH

Na seção de sistemas foi avaliado o SGRH. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "SGRH[Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 22 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

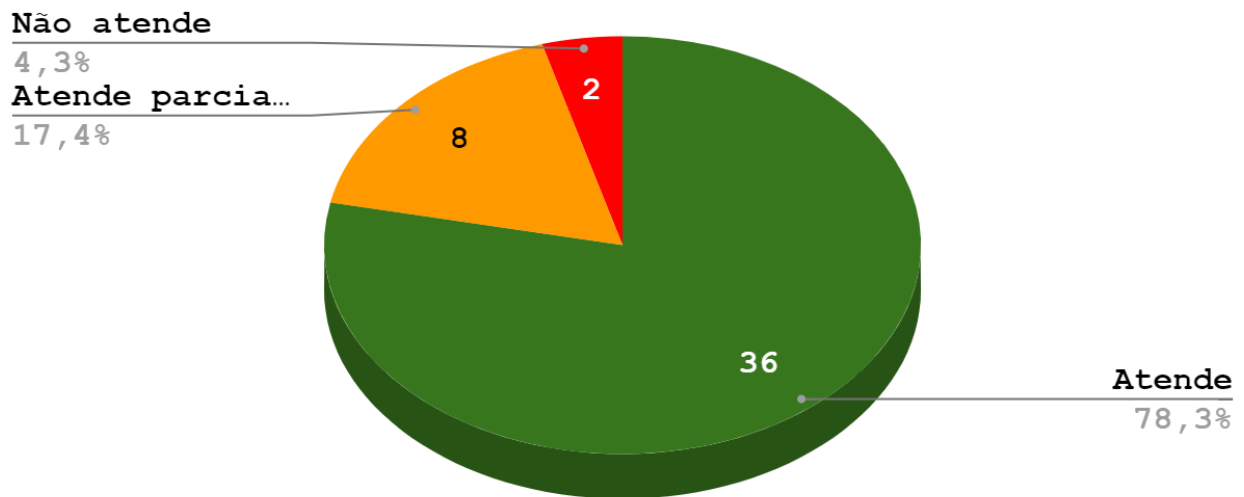


Gráfico 22 - Avaliação do SGRH

SGRH	
Alternativas	2021
Atende	78,3%
Atende parcialmente	17,4%
Não atende	4,3%



## 8 SIGEP-Online

Na seção de sistemas foi avaliado o SIGEP-Online. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"SIGEP-ONLINE [Com relação às suas necessidades, avalie]"**. O gráfico 23 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

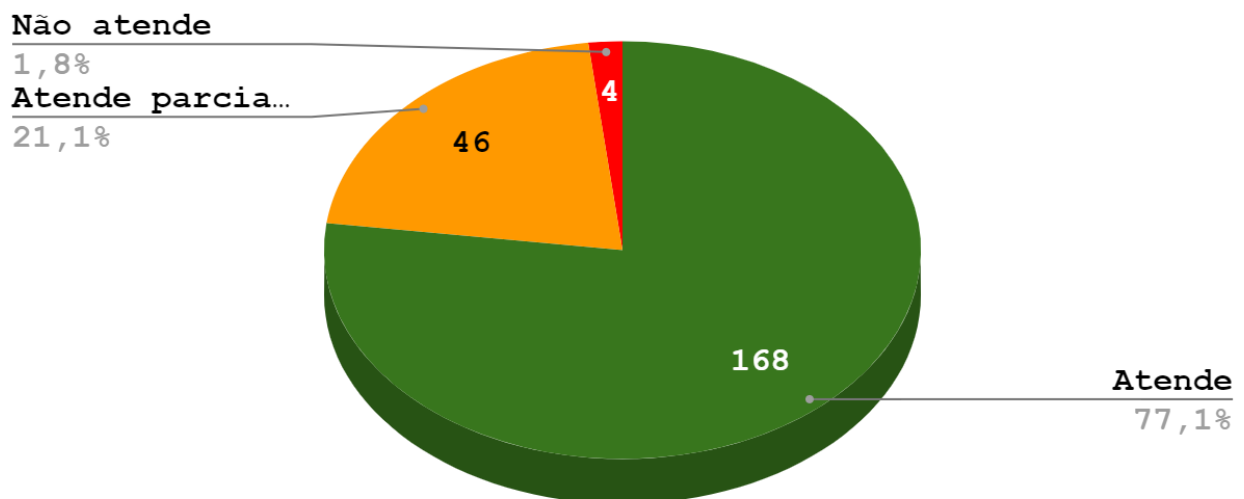


Gráfico 23 - SIGEP-Online

SIGEP-Online	
Alternativas	2021
Atende	77,1%
Atende parcialmente	21,1%
Não atende	1,8%



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

## 8 CN(Central de Notícias)

Na seção de sistemas foi avaliado a Central de Notícias. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "CN(Central de Notícias) [Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 24 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

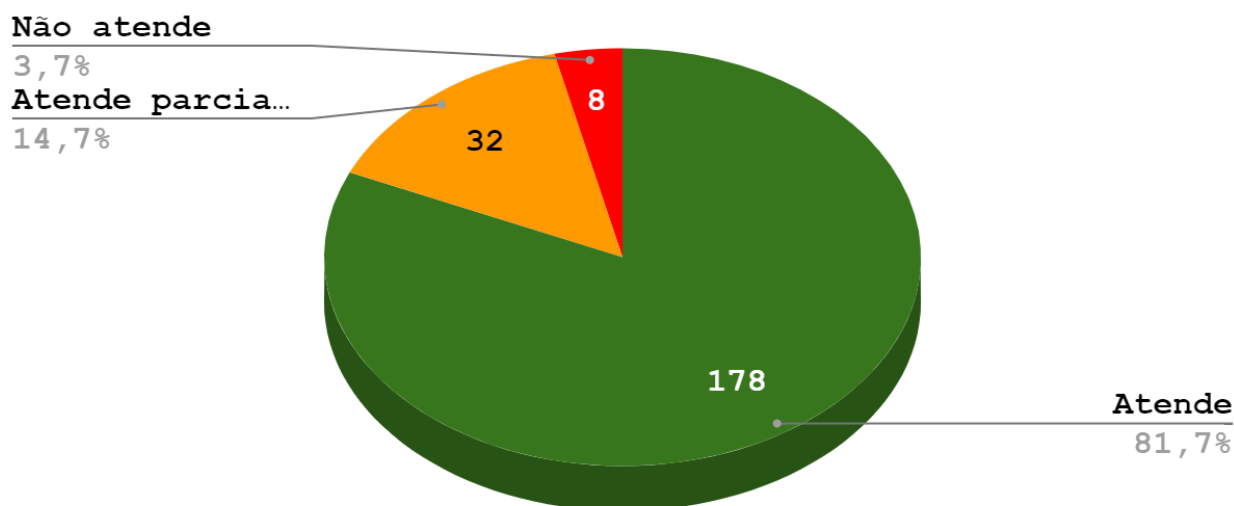


Gráfico 24 - Central de Notícias

CN (Central de Notícias)	
Alternativas	2021
Atende	81,7%
Atende parcialmente	14,7%
Não atende	3,7%



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

## 8 SIGEC

Na seção de sistemas foi avaliado o SIGEC. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: “SIGEC[Com relação às suas necessidades, avalie]”. O gráfico 25 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

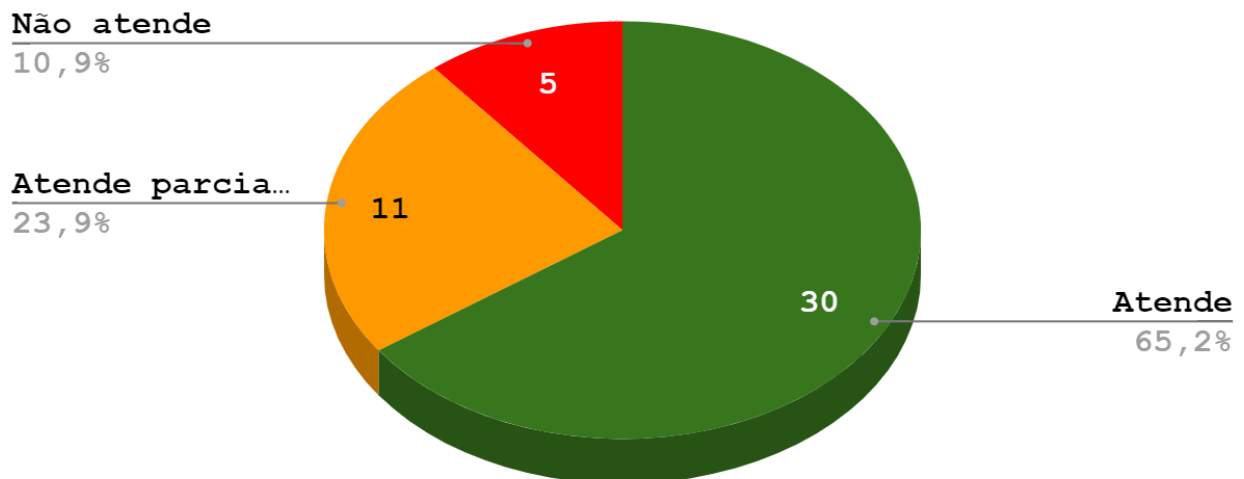


Gráfico 25 - Avaliação do SIGEC

SIGEC	
Alternativas	2021
Atende	65,2%
Atende parcialmente	23,9%
Não atende	10,9%



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

## 8 HÓRUS

Na seção de sistemas foi avaliado o HÓRUS. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "HÓRUS[Com relação às suas necessidades, avalie]". O gráfico 26 ilustra o resultado apenas dos usuários que utilizam o sistema.

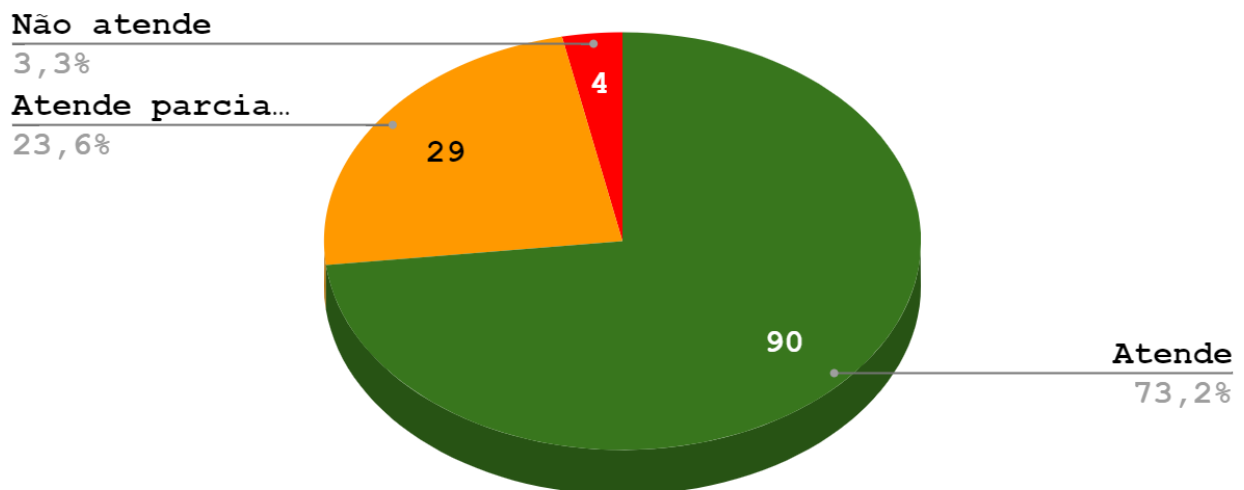


Gráfico 26 - HÓRUS

Hórus	
Alternativas	2021
Atende	73,2%
Atende parcialmente	23,6%
Não atende	3,3%



#### Parte IV

### Análise dos resultados relacionados a infraestrutura de TI

#### 1 Computador disponibilizado para o usuário

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliado o computador disponibilizado ao usuário. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal?". O gráfico 27 mostra o resultado.

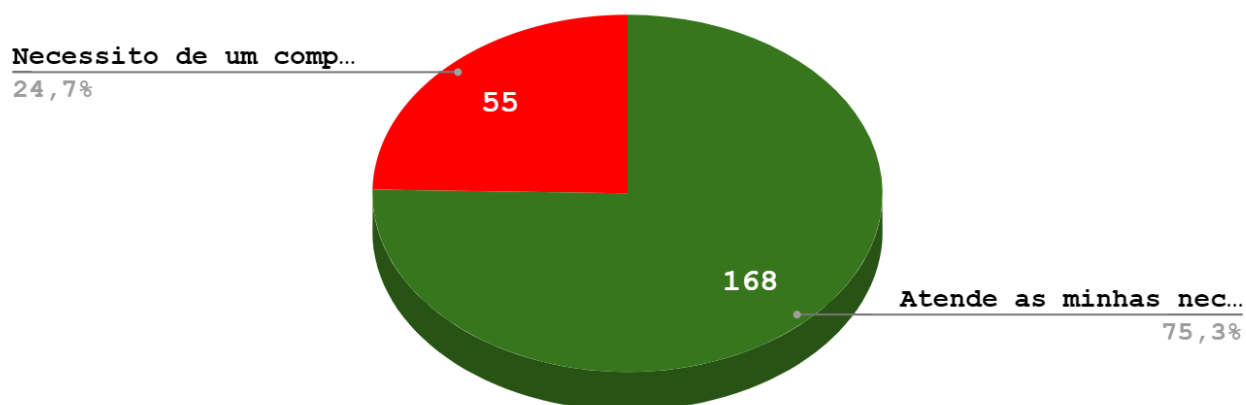


Gráfico 27 - Avaliação do computador disponibilizado pelo Tribunal

Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
O computador Atende as minhas necessidades	84,0%	75,3%	-8,7%
Necessito de um computador melhor	16,0%	24,7%	8,7%



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

### 1.1 Local de Trabalho dos Usuários que necessitam de computador de melhor qualidade

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar o local de trabalho dos usuários que necessitam de computador de melhor qualidade. O gráfico 28 ilustra o resultado.

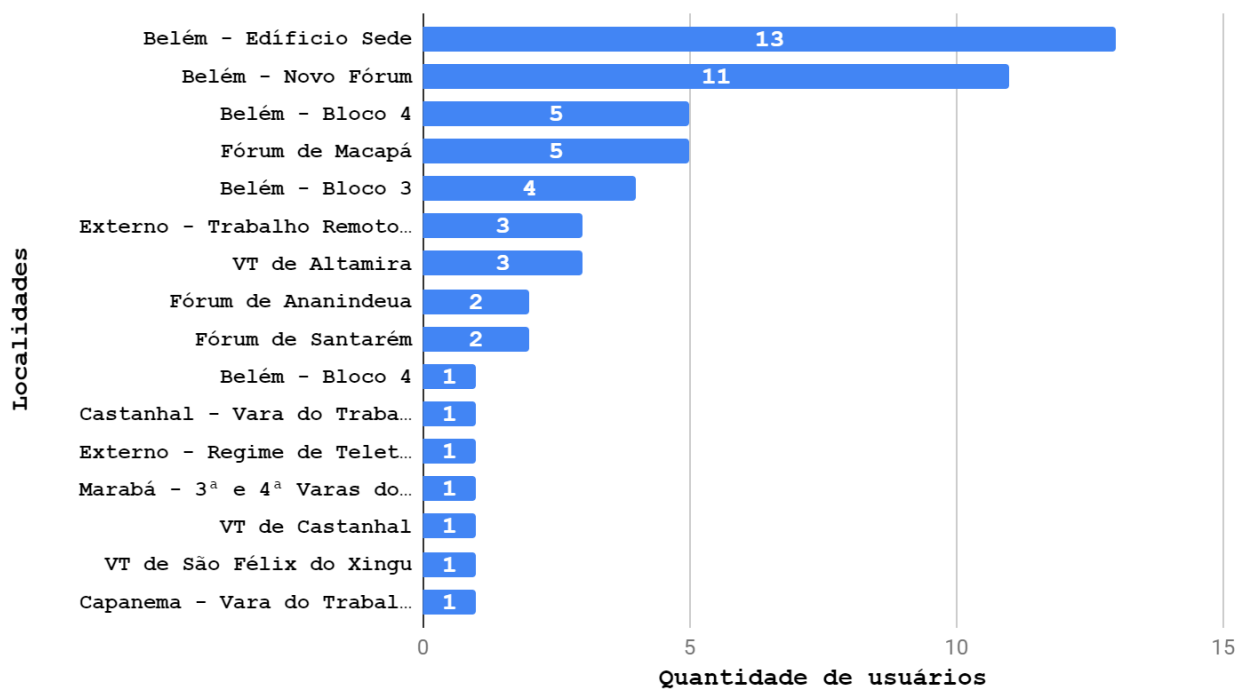


Gráfico 28 - Local de trabalho dos usuários que necessitam de computadores de melhor qualidade

## 2 Notebook disponibilizado pelo Tribunal





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

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliado o notebook disponibilizado ao usuário. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal?". O gráfico 29 mostra o resultado.

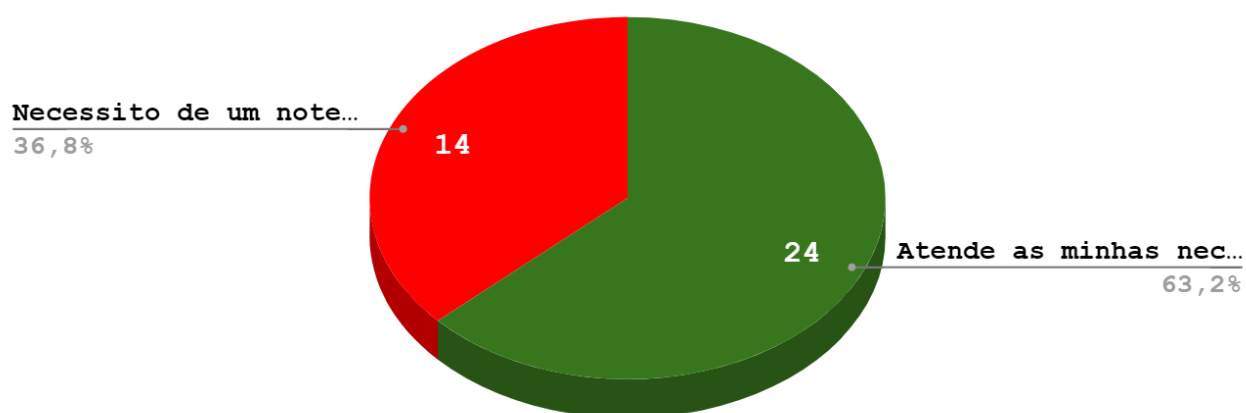


Gráfico 29 - Avaliação do notebook disponibilizado pelo Tribunal

Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Atende as minhas necessidades	71,8%	63,2%	-8,6%
Necessito de um notebook melhor	28,2%	36,8%	8,6%

## 2.1 Local de Trabalho dos Usuários que necessitam de um



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

### notebook de melhor qualidade

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar o local de trabalho dos usuários que necessitam de computador de melhor qualidade. O gráfico 28 ilustra o resultado.

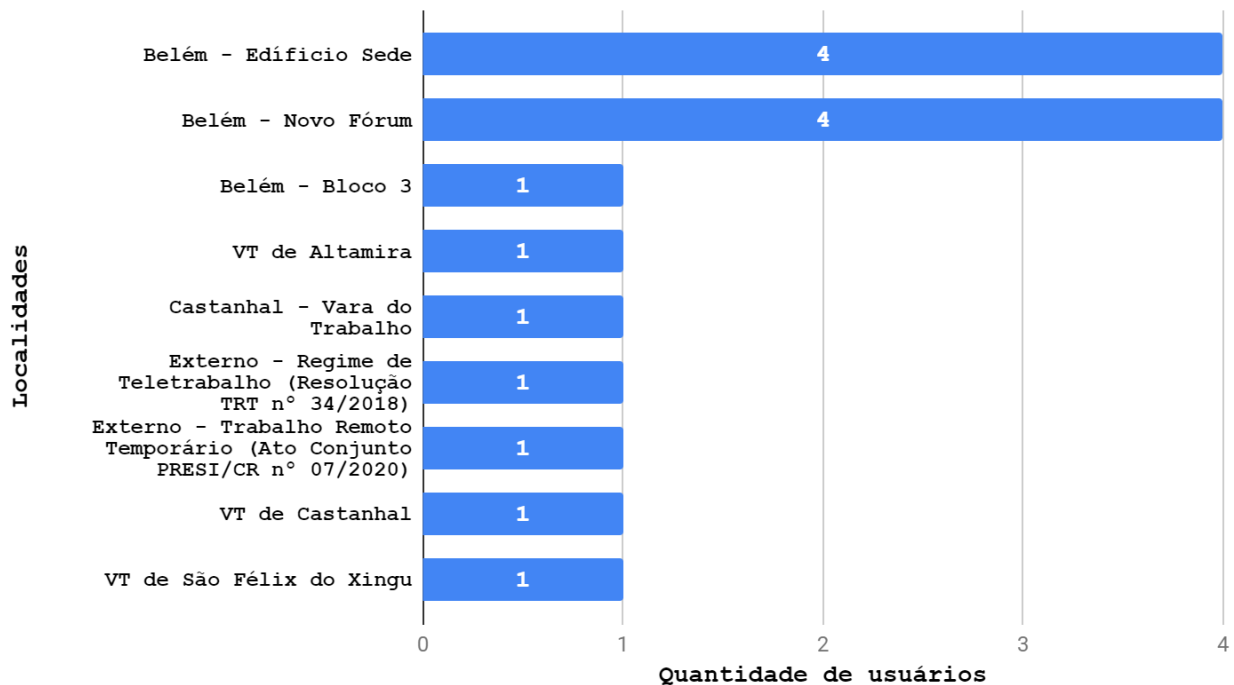


Gráfico 30 - Local de trabalho dos usuários que necessitam de notebooks de melhor qualidade



### 3 Equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliado o equipamento disponibilizado ao usuário. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Como você avalia os equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal?". O gráfico 31 mostra o resultado.

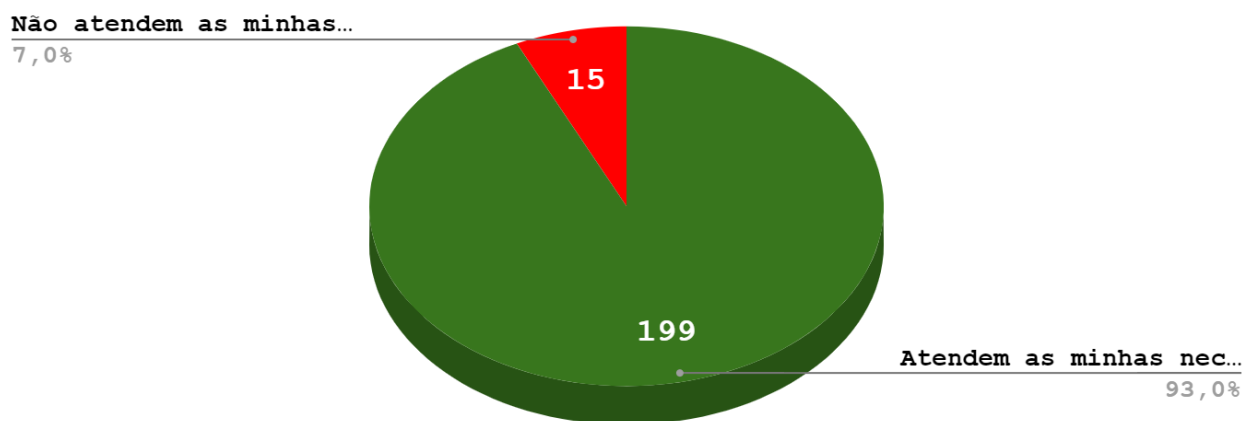


Gráfico 31 - Avaliação dos equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal

Como você avalia os equipamentos de impressão e digitalização disponibilizados pelo Tribunal			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Atendem as minhas necessidades	92,8%	93,0%	0,2%
Não atendem as minhas necessidades	7,2%	7,0%	-0,2%



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

#### 4 Velocidade de acesso à Internet para navegação em sites externos

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a velocidade de acesso à Internet para navegação em sites externos. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Quanto ao acesso à Internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, sites institucionais do CNJ e TST, portais de notícias, etc.) [VELOCIDADE]. O gráfico 32 mostra o resultado.

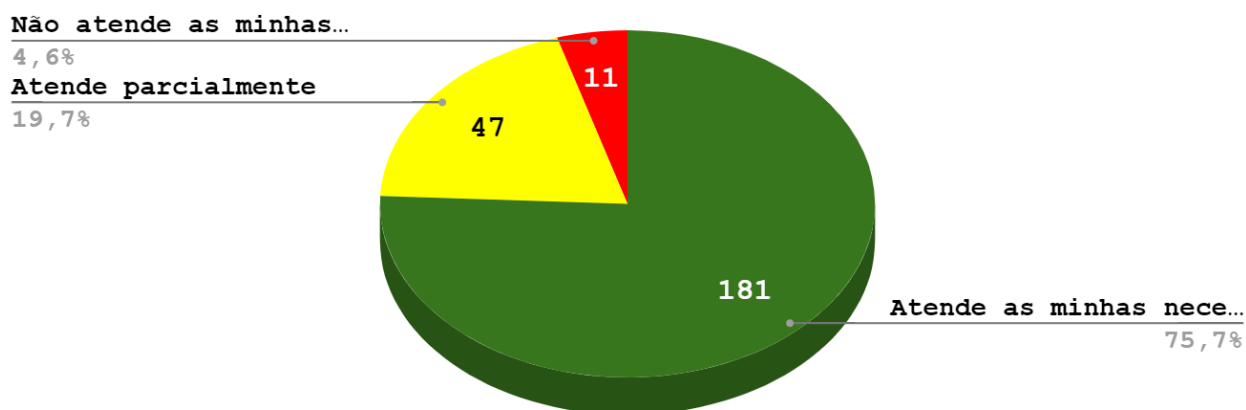


Gráfico 32 - Velocidade de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal

Quanto à velocidade de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.)

Alternativas	2021
Atende as minhas necessidades	79,4%
Atende parcialmente	20,6%
Não atende as minhas necessidades	4,6%



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

#### 4.1 Local de Trabalho dos Usuários que necessitam de um acesso à Internet melhor (Velocidade)

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar o local de trabalho dos usuários que necessitam de uma internet de melhor velocidade (considerando-se apenas as respostas **Não atende/Atende parcialmente**). O gráfico 33 ilustra o resultado.

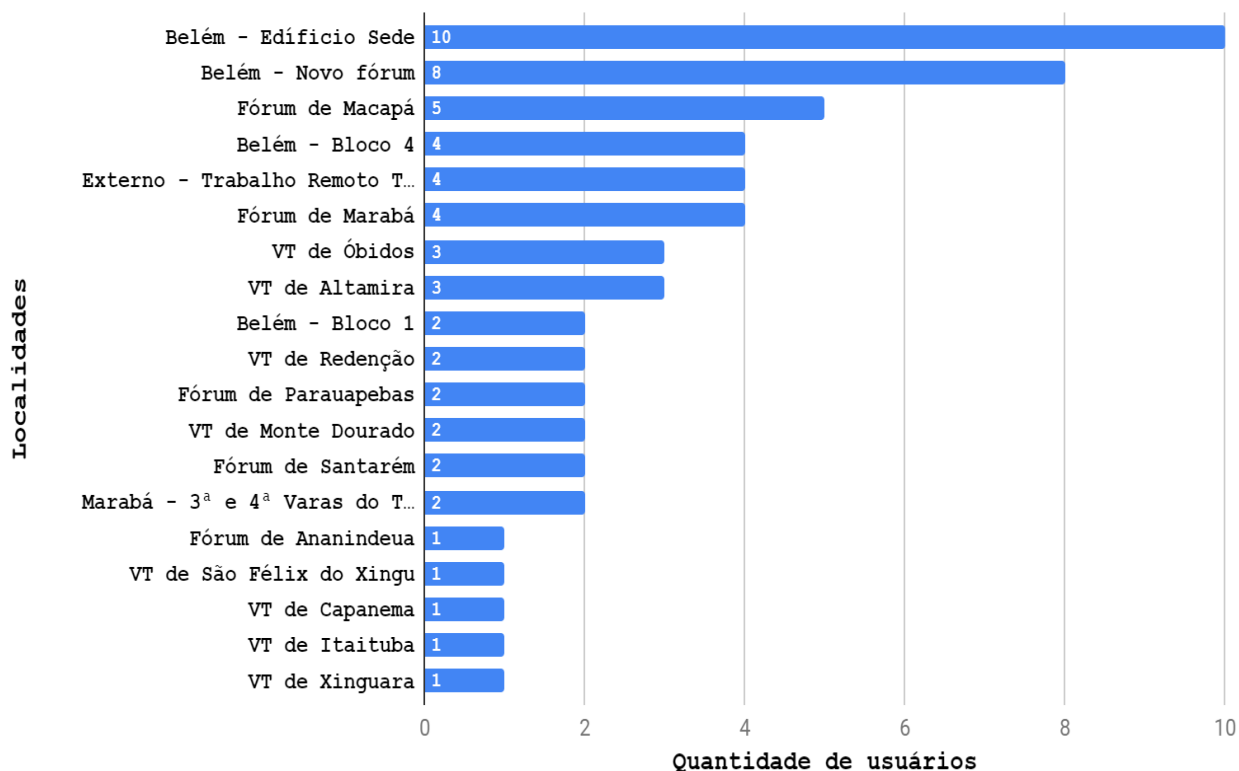


Gráfico 33 - Local de trabalho dos usuários que necessitam de Internet de melhor velocidade



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

## 5 Disponibilidade de acesso à Internet para navegação em sites externos

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a disponibilidade de acesso à Internet para navegação em sites externos. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Quanto ao acesso à Internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, sites institucionais do CNJ e TST, portais de notícias, etc.) [DISPONIBILIDADE]. O gráfico 34 mostra o resultado.

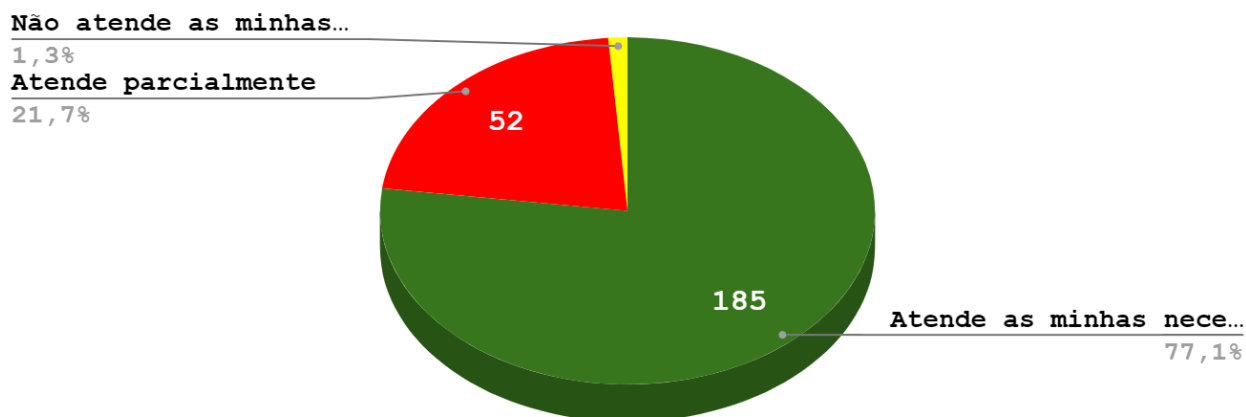


Gráfico 34 - Disponibilidade de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal

Quanto à disponibilidade de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.)	
Alternativas	2021
Atende as minhas necessidades	77,1%
Atende parcialmente	21,7%
Não atende as minhas necessidades	1,3%



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

### 5.1 Local de Trabalho dos Usuários que necessitam de um acesso à Internet melhor (Disponibilidade)

De acordo com os dados coletados da seção anterior (1), o resultado foi refinado para identificar o local de trabalho dos usuários que necessitam de uma internet com disponibilidade melhor (considerando-se apenas as respostas **Não atende/Atende parcialmente**). O gráfico 35 ilustra o resultado.

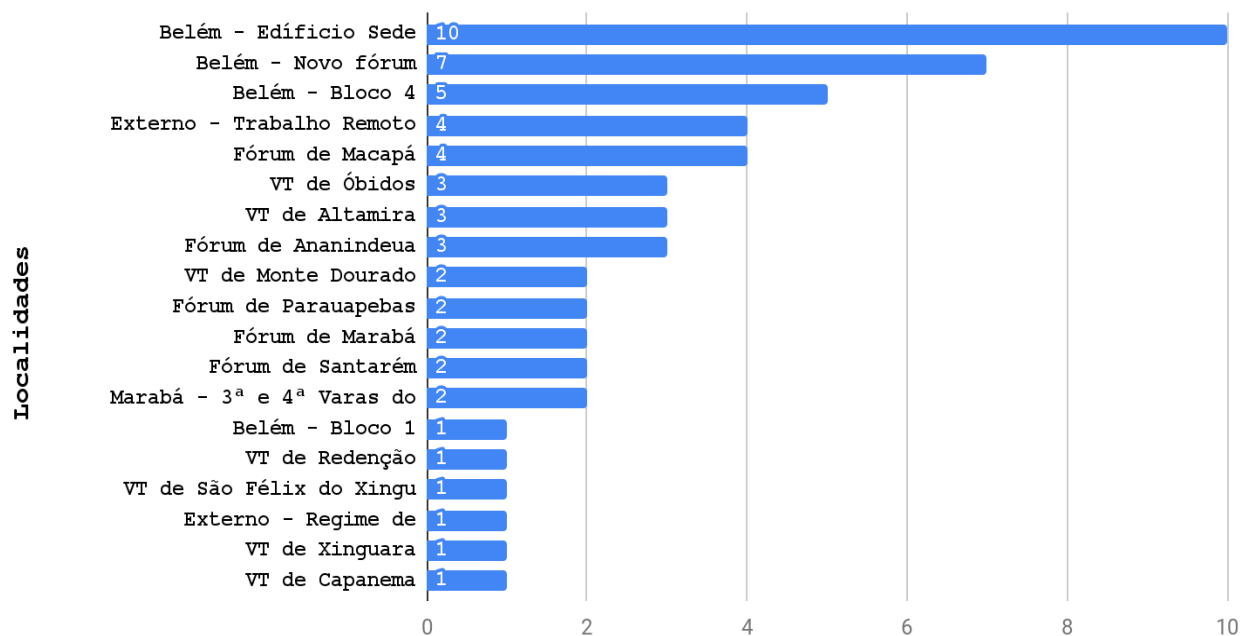


Gráfico 35 - Local de trabalho dos usuários que necessitam de Internet de melhor velocidade



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

## 6 Política de acesso à sites (categoria, horário, etc.)

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a disponibilidade de acesso à Internet para navegação em sites externos. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Quanto ao acesso à Internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, sites institucionais do CNJ e TST, portais de notícias, etc.)" [Política de acesso à sites (categoria, horário, etc.)]. O gráfico 36 mostra o resultado.

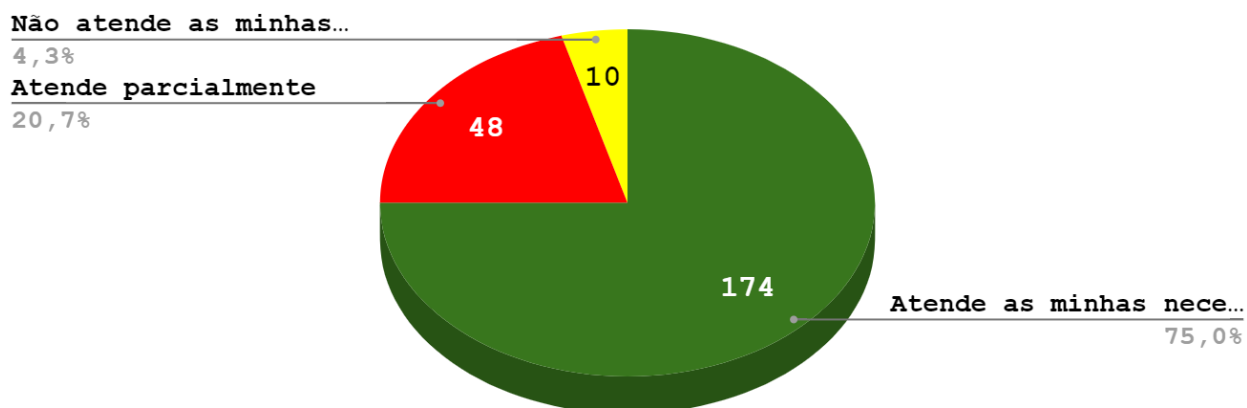


Gráfico 36 - Política de acesso à internet para navegação em sites externos ao Tribunal

Política de acesso à sites (categoria, horário, etc.)	
Alternativas	2021
Atende as minhas necessidades	75,0%
Atende parcialmente	20,7%
Não atende as minhas necessidades	4,3%





## 7 Rede WIFI (TRT8 Corporativo) disponível no Tribunal

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a rede WIFI disponível no Tribunal (TRT8 Corporativo). Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: "Como você avalia a rede WIFI (TRT8 Corporativo) disponível no Tribunal?". O gráfico 37 mostra o resultado.

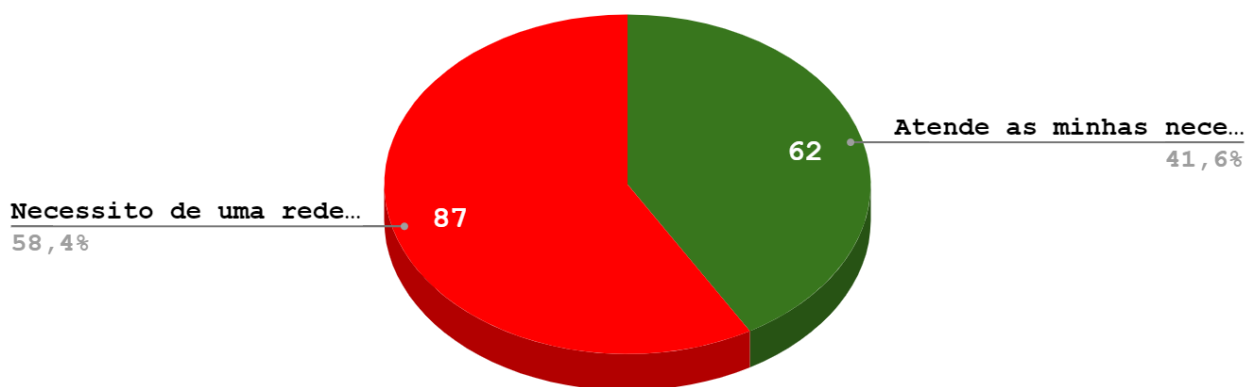


Gráfico 37 - Avaliação da Rede WIFI (TRT8 Corporativo)

Como você avalia a rede WIFI (TRT8 Corporativo) disponível no Tribunal?			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Atende as minhas necessidades	46,3%	41,6%	-4,7%
Necessito de uma rede WIFI melhor	53,7%	58,4%	4,7%



## 8 Ferramenta de comunicação de correio eletrônico

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a ferramenta de comunicação de correio eletrônico (e-mail). Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Como você avalia a ferramenta de correio eletrônico(e-mail)"**. O gráfico 38 mostra o resultado.

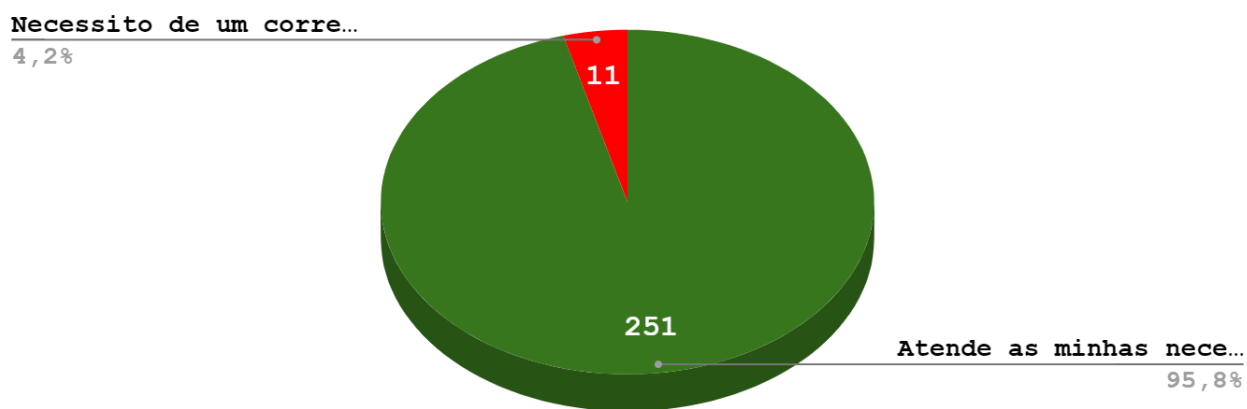


Gráfico 38 - Avaliação do E-mail Corporativo

Como você avalia a ferramenta de comunicação de correio eletrônico (e-mail)?			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Atende as minhas necessidades	98,0%	95,8%	-2,2%
Necessito de um correio eletrônico de melhor qualidade	2,0%	4,2%	2,2%



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

## 9 Ferramentas de colaboração do Google

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a utilização das ferramentas Google disponibilizadas pelo Tribunal. Foi feita a seguinte pergunta para o usuário: "Quais ferramentas de colaboração Google você utiliza?". O gráfico 39 ilustra o resultado.

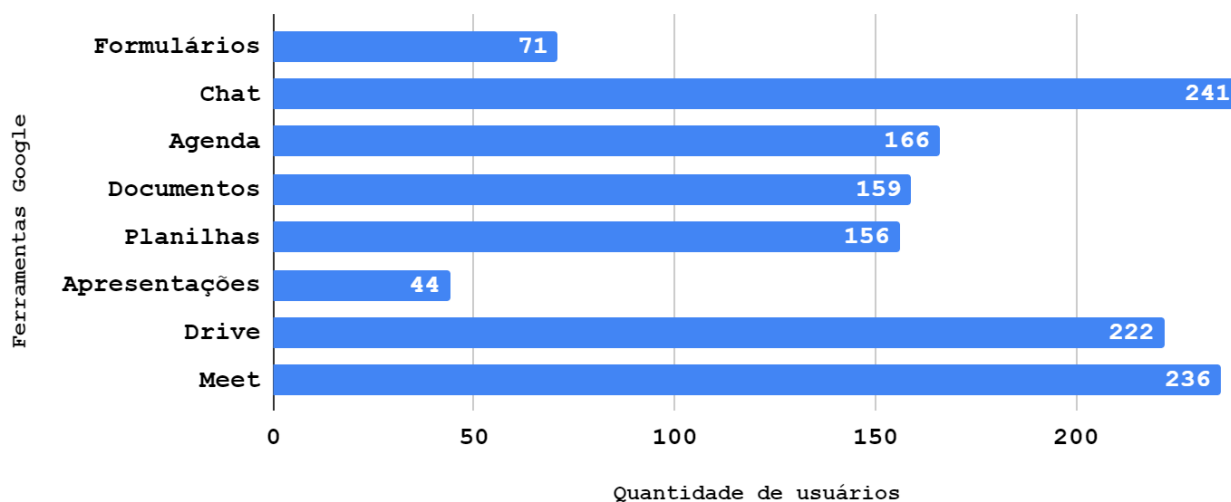


Gráfico 39 - Utilização das Ferramentas Google

Quais ferramentas de colaboração do Google você utiliza?			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Formulários	20,34%	27,10%	6,8%
Chat	74,50%	91,98%	17,5%
Agenda	36,96%	63,36%	26,4%
Documentos	56,16%	60,69%	4,5%
Planilhas	55,87%	59,54%	3,7%
Apresentações	10,03%	16,79%	6,8%
Drive	N/A*	84,73%	N/A*
Meet	N/A*	90,08%	N/A*

\*As ferramentas Drive e Meet não foram avaliadas na pesquisa de satisfação de 2019.



## 10 Capacidade de armazenamento de arquivos no Google Drive

Na seção de infraestrutura de TI foi avaliada a ferramenta de comunicação de correio eletrônico (e-mail). Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **"Quanto à capacidade de armazenamento de arquivos no seu Google Drive"**. O gráfico 40 mostra o resultado.

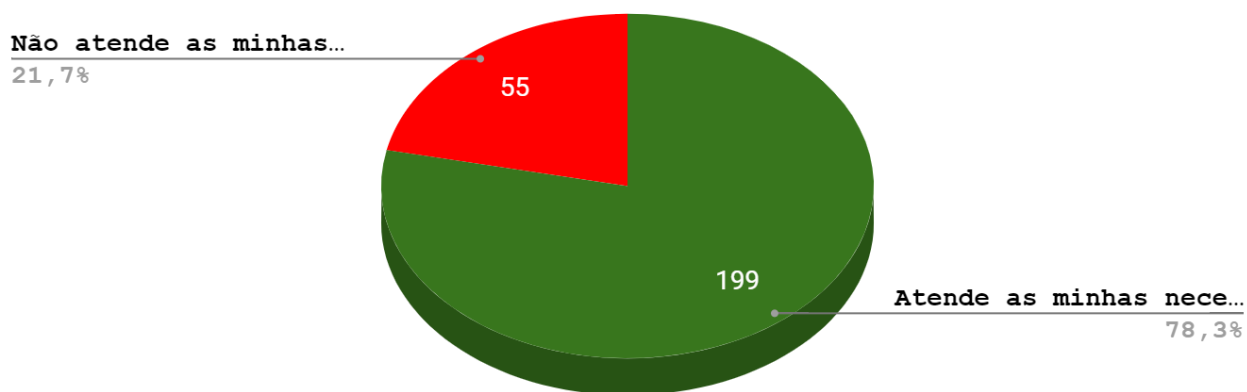


Gráfico 40 - Avaliação da capacidade de armazenamento de arquivos no seu Google Drive

Quanto à capacidade de armazenamento de arquivos no seu Google Drive:			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Atende as minhas necessidades	88,6%	78,3%	-10,3%
Não atende as minhas necessidades	11,4%	21,7%	10,3%

## 11 Conhecimento e utilização do Google Drive Departamental



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

Na seção de infraestrutura de TI foi perguntado aos usuários se eles já possuem conhecimento ou se já utilizam o Google Drive Departamental. Foi solicitada a seguinte apreciação pelo usuário: **“Você conhece ou já está utilizando o Google Drive Departamental (em substituição ao H:)?”**. O gráfico 41 mostra o resultado.

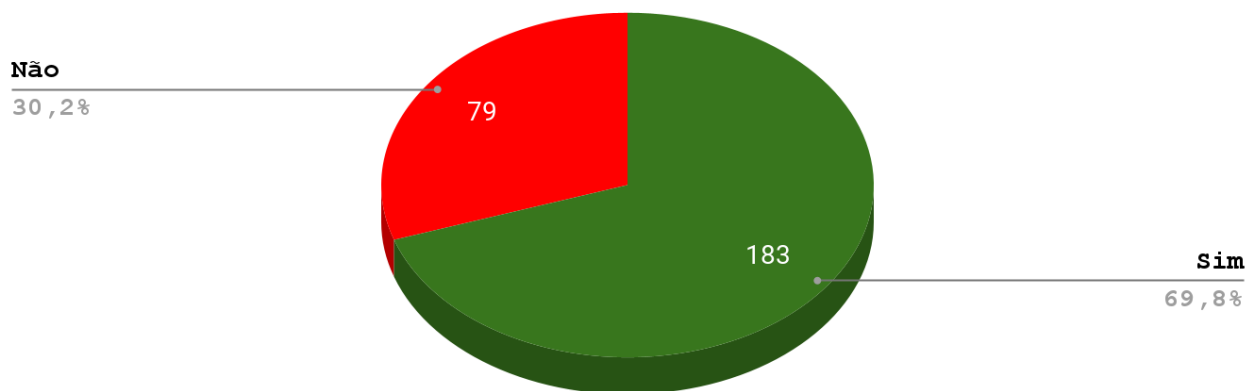


Gráfico 41 - Conhecimento e utilização do Google Drive Departamental

Você conhece ou já está utilizando o Google Drive Departamental (em substituição ao H:)?	
Alternativas	2021
Sim	69,8%
Não	30,2%





## Parte V

### Análise dos resultados relacionados à Segurança da Informação

#### 1 Segurança de TI contra invasões

Na seção de Segurança da Informação foi avaliada a segurança de TI contra invasões. Foi feita a seguinte pergunta: **"Como você avalia a Segurança de TI contra invasões (vírus, spam, malwares etc.)"**. O gráfico 42 mostra o resultado.

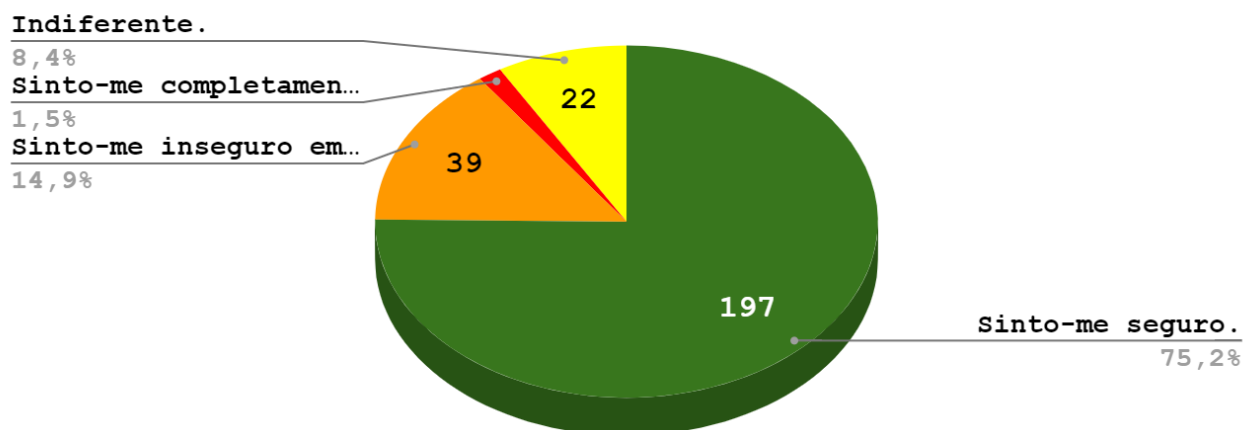


Gráfico 42 - Avaliação da Segurança de TI contra invasões

Como você avalia a Segurança de TI contra invasões (vírus, spam, malwares etc.)?			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Sinto-me seguro.	68,8%	75,2%	6,4%
Sinto-me inseguro em algumas ocasiões.	22,6%	14,9%	-7,8%
Sinto-me completamente inseguro.	2,0%	1,5%	-0,5%
Indiferente.	6,6%	8,4%	1,8%



## 2 Conhecimento da Política de Segurança da Informação

Na seção de Segurança da Informação foi feita uma avaliação sobre o conhecimento dos usuários a respeito da Política de Segurança da Informação. Foi feita a seguinte pergunta: **"Você conhece a Política de Segurança da Informação, instituída pela Resolução nº 52/2015 do Tribunal?"**. O gráfico 43 mostra o resultado.

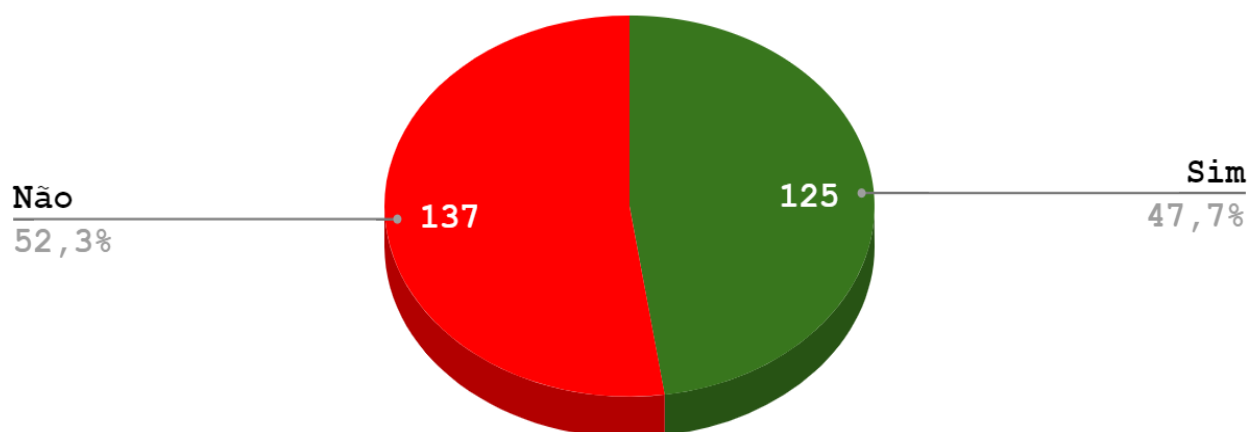


Gráfico 43 - Avaliação sobre o conhecimento dos usuários a respeito da Política de Segurança da Informação

Você conhece a Política de Segurança da Informação, instituída pela Resolução nº 052/2015 do Tribunal?			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Sim	44,7%	47,7%	3,0%
Não	55,3%	52,3%	-3,0%



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

### 3 Conhecimento sobre normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação

Na seção de Segurança da Informação foi feita uma avaliação sobre o conhecimento dos usuários a respeito de normativos do Tribunal que tratam da utilização de recursos de Tecnologia da Informação. Foi feita a seguinte pergunta: **"Você conhece a Resolução nº 08/2018 que estabelece normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação?"**. O gráfico 44 mostra o resultado.

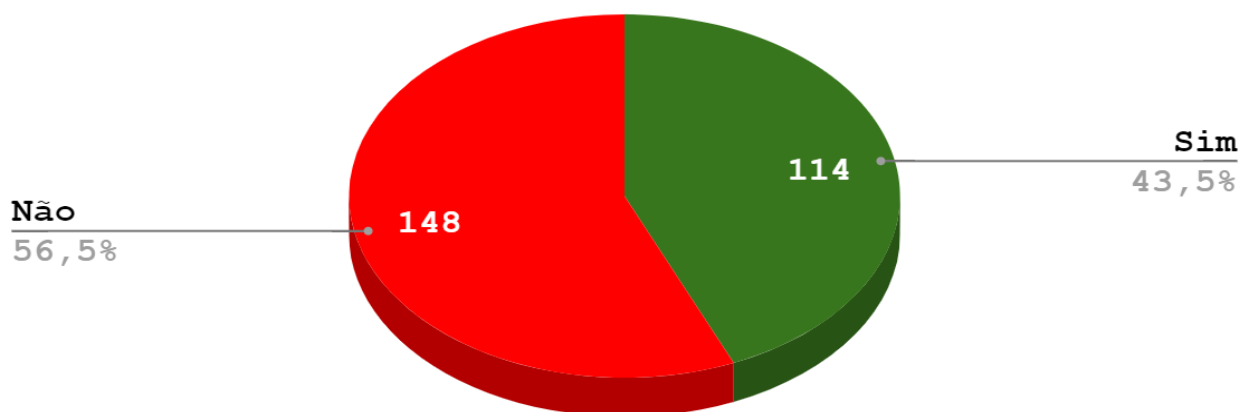


Gráfico 44 - Conhecimento dos usuários a respeito das normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação

Você conhece a Resolução nº 08/2018, que estabelece normas de utilização dos recursos TI?			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Sim	41,8%	43,5%	1,7%
Não	58,2%	56,5%	-1,7%





#### 4 Conhecimento sobre práticas de Segurança da Informação

Na seção de Segurança da Informação foi avaliada se os usuários possuem conhecimentos sobre práticas de segurança de TI. Foi feita a seguinte pergunta: **"Você possui conhecimentos sobre práticas de segurança de TI para se manter seguro (navegação segura na Internet, senhas seguras, acesso a links inseguros etc.)?"**. O gráfico 45 mostra o resultado.

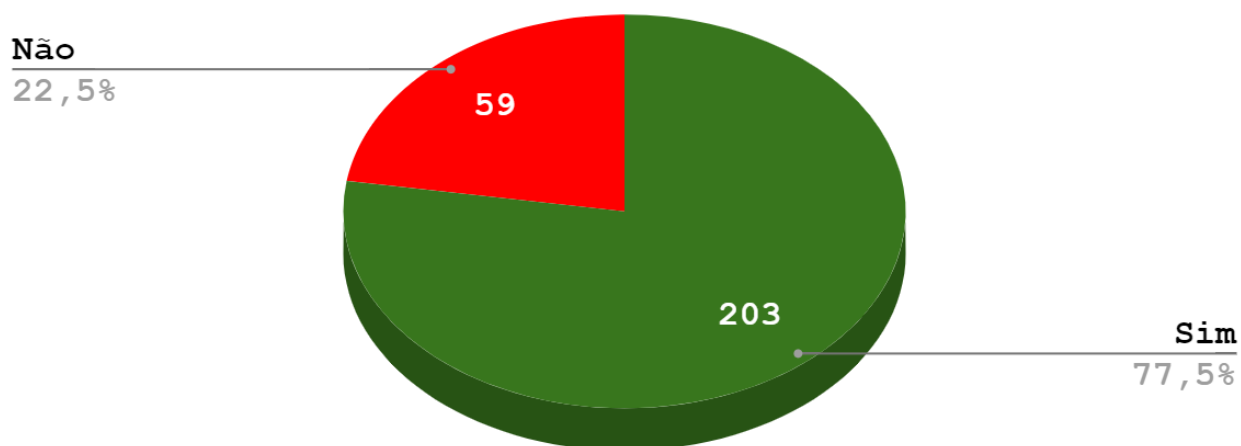


Gráfico 45 - Conhecimento dos usuários sobre prática de segurança de TI.

Você possui conhecimentos sobre práticas de segurança de TI para se manter seguro (navegação segura na internet, senhas seguras, acesso a links inseguros etc?)			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Sim	67,3%	77,5%	10,2%
Não	32,7%	22,5%	-10,1%



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

## Parte VI

Análise do resultado relacionado à visão geral

### 1 Avaliação do Grau de Satisfação Geral em relação aos serviços prestados pela SETIN

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 46, pode-se concluir que o índice de satisfação dos usuários internos é de aproximadamente **98,5%** (correspondente a soma dos usuários que indicaram as opções Muito Satisfeito e Satisfeito).

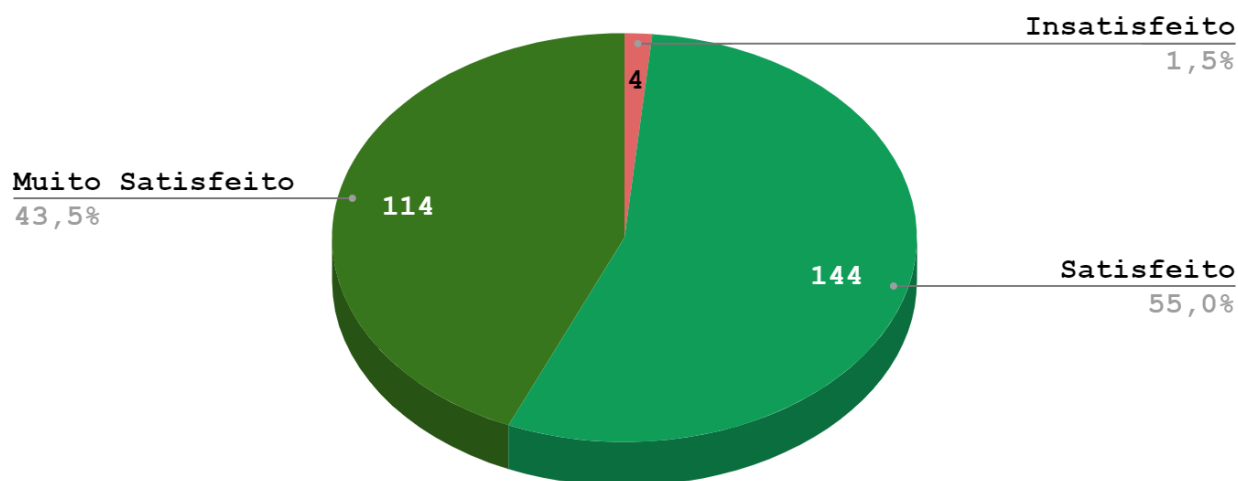


Gráfico 46 - Avaliação do Grau de Satisfação Geral da SETIN



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

<b>Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN</b>			
<b>Alternativas</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação</b>
Muito Insatisfeito	0,6%	0,0%	-0,6%
Insatisfeito	1,4%	1,5%	0,1%
Indiferente	2,0%	0,0%	-2,0%
Satisfeito	63,3%	55,0%	-8,4%
Muito Satisfeito	32,7%	43,5%	10,8%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>96,0%</b>	<b>98,5%</b>	<b>2,5%</b>

### 1.1 Avaliação dos Magistrados

De acordo com os dados coletados na seção anterior, o resultado foi refinado para identificar a avaliação geral apenas dos magistrados. O gráfico 47 ilustra o resultado.

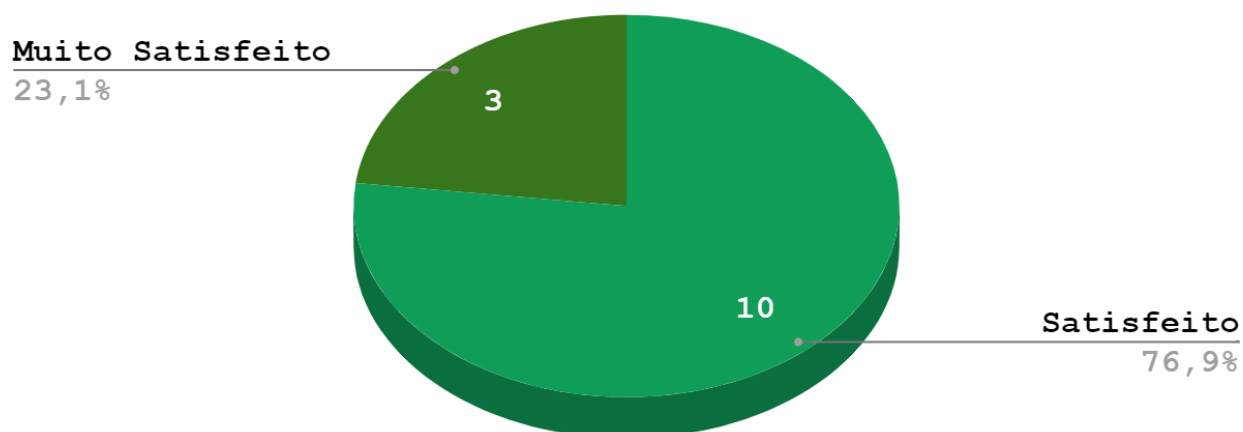


Gráfico 47 - Avaliação do Grau de Satisfação Geral da SETIN pelos Magistrados

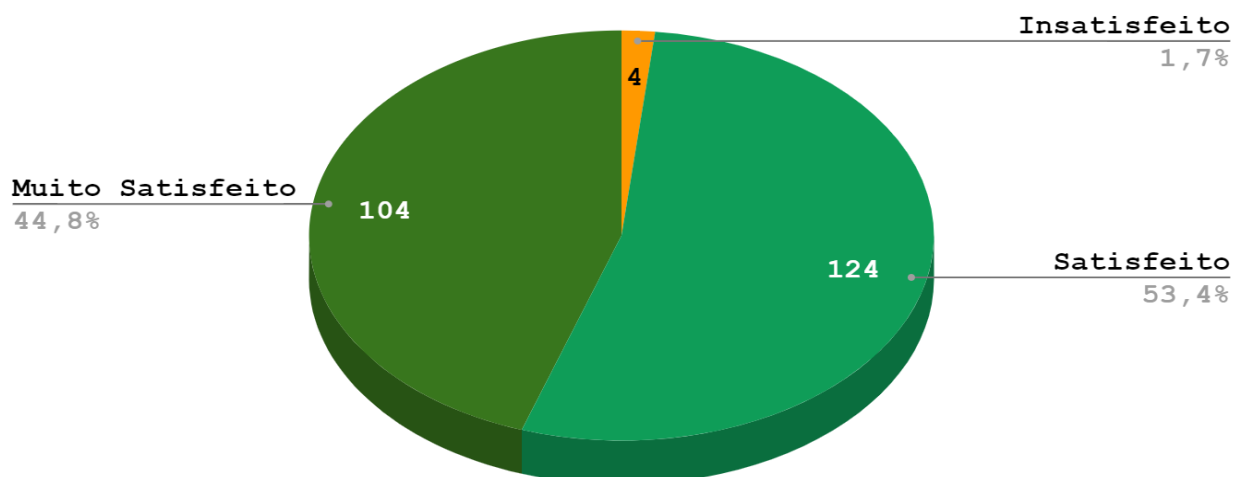


PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

<b>Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN - Magistrados</b>			
<b>Alternativas</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação</b>
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%	0,0%
Insatisfeito	5,6%	0,0%	-5,6%
Indiferente	5,6%	0,0%	-5,6%
Satisfeito	44,4%	76,9%	32,5%
Muito Satisfeito	44,4%	23,1%	-21,4%
<b>Índice de Satisfação</b>	<b>88,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>11,1%</b>

## 1.2 Avaliação dos Servidores

De acordo com os dados coletados na seção anterior, o resultado foi refinado para identificar a avaliação geral apenas dos Servidores. O gráfico 48 ilustra o resultado.





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

Gráfico 48 - Avaliação do Grau de Satisfação Geral da SETIN  
pelos Servidores

<b>Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN - Servidores</b>			
<b>Alternativas</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação</b>
Muito Insatisfeito	0,6%	0,0%	-0,6%
Insatisfeito	1,2%	1,7%	0,5%
Indiferente	1,8%	0,0%	-1,8%
Satisfeito	64,4%	53,4%	-10,9%
Muito Satisfeito	32,0%	44,8%	12,8%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>96,4%</b>	<b>98,3%</b>	<b>1,9%</b>

## 1.2 Avaliação dos Estagiários

De acordo com os dados coletados na seção anterior, o resultado foi refinado para identificar a avaliação geral apenas dos Servidores. O gráfico 49 ilustra o resultado.



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

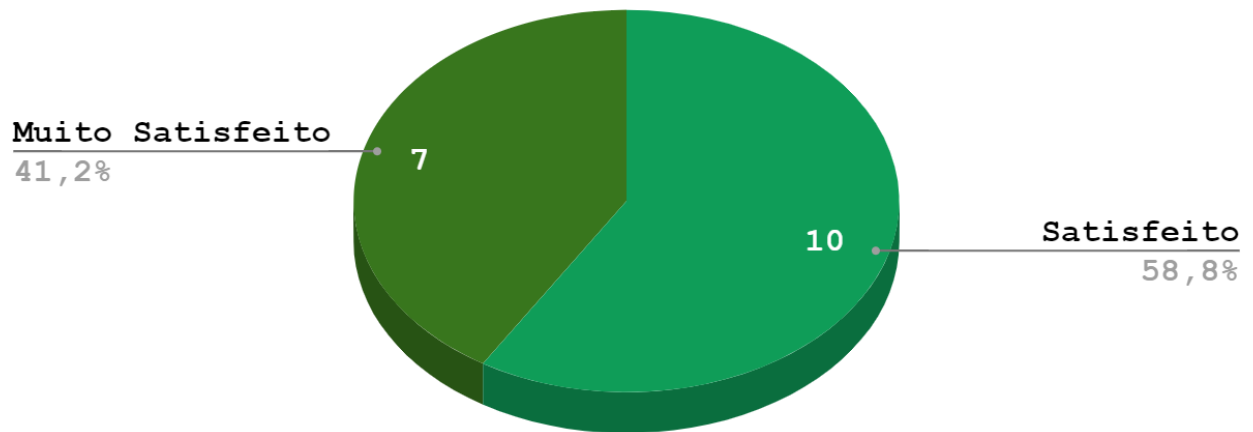


Gráfico 49 - Avaliação do Grau de Satisfação Geral da SETIN pelos Estagiários

Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN - Estagiários	
Alternativas	2021
Muito Insatisfeito	0,0%
Insatisfeito	0,0%
Indiferente	0,0%
Satisfeito	58,8%
Muito Satisfeito	41,2%
<b>Índice de Satisfação</b>	<b>100,0%</b>



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

## **Considerações Finais**

A pesquisa de satisfação com usuários internos de TI de 2021 realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 8ª região é resultado da decisão da alta administração em avaliar a satisfação dos usuários internos de TI quanto aos serviços, recursos e sistemas de TIC disponibilizados pelo Tribunal.

Além disso, a pesquisa com usuários internos é um meio de aferir uma das metas do Plano Diretor de TIC 2021-2022: "Aumentar a satisfação dos usuários internos de recursos de TIC".

De acordo com o resultado apresentado na Parte VI deste documento, **o índice de satisfação dos usuários internos é de 98,5%**. Com esse resultado a meta disposta no PDTIC para 2021 (alcançar índice de satisfação de 85%) 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 o aperfeiçoamento dos serviços prestados aos jurisdicionados.



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

**ANEXO I**

**Quadro comparativo detalhado dos Resultados das Pesquisas de Satisfação dos Usuários internos de TIC 2019 e 2021**

<b>Informações sobre o usuário</b>			
<b>Perfil do usuário</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Magistrados	18	13	-27,8%
Servidores	331	232	-29,9%
Estagiários	N/A	17	N/A
Total de usuários internos	349	262	-24,9%
<b>Pessoa com Deficiência</b>			
<b>Você é uma pessoa com deficiência</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Sim	13	13	0,0%
<b>Você precisa de tecnologia assistiva para desenvolver as suas atividades?</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Sim	N/A	7,7%	N/A
<b>O Tribunal já fornece os recursos tecnológicos necessários para viabilizar o pleno desenvolvimento das suas atividades?</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Não	N/A	15,4%	N/A
<b>Atendimento ao Usuário de TIC</b>			
<b>Quanto ao sistema de</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação</b>





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

<b>Ordem de Serviço (sistema de abertura de chamados), avalie:</b>			<b>2019/2021</b>
É fácil abrir e acompanhar os chamados	92,0%	93,1%	+1,1%
<b>Quanto ao canal de acesso à Central de Serviços (<a href="https://centraldeservicos.trt8.jus.br">https://centraldeservicos.trt8.jus.br</a>)</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	N/A	93,2%	N/A
Atende parcialmente	N/A	6,4%	N/A
Não atende	N/A	0,4%	N/A
<b>Quanto ao canal de acesso à Central de Serviços Telefone (91-4008-7144)</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	N/A	75,6%	N/A
Atende parcialmente	N/A	20,7%	N/A
Não atende	N/A	3,7%	N/A
<b>Quanto ao canal de acesso à Central de Serviços - Aplicativo TRT8 Corporativo</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	N/A	70,5%	N/A
Atende parcialmente	N/A	20,5%	N/A
Não atende	N/A	9,0%	N/A
<b>Quanto ao canal de acesso à Central de Serviços - E-mail <a href="mailto:centraldeservicos@trt8.jus.br">centraldeservicos@trt8.jus.br</a></b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	N/A	86,0%	N/A
Atende parcialmente	N/A	13,3%	N/A



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

Não atende	N/A	0,7%	N/A
<b>Considerando o horário de atendimento disponibilizado ao usuário, das 08h às 16h, é conveniente para você?</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Sim, me atende	93,7%	92,4%	-1,3%
<b>Cortesia [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Bom	94,8%	96,6%	+1,8%
<b>Comunicação clara [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Bom	92,8%	95,8%	+3,0%
<b>Precisão na resolução da requisição [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Bom	90,5%	92,0%	+1,5%
<b>Tempo para contato inicial [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Bom	93,4%	91,6%	-1,8%
<b>Tempo para resolução da requisição [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Bom	90,3%	87,8%	-2,5%
<b>Canais de comunicação [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>



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

Bom	N/A	93,9%	N/A
<b>Satisfação geral [Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Bom	93,7%	95,4%	+1,7%
<b>O que é mais relevante para você em um atendimento?</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Rapidez no atendimento	50,1%	49,2%	-0,9%
O nível de capacitação da equipe de atendimento	28,7%	26,0%	-2,7%
Paciência e cortesia no atendimento	14,0%	17,9%	+3,9%
Facilidade em acompanhar o andamento do atendimento	3,4%	4,6%	+1,2%
Facilidade em registrar o chamado	3,7%	2,3%	-1,4%
<b>Sistemas de Informação</b>			
<b>Portal do TRT8 [Com relação às suas necessidades, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	79,9%	82,9%	+3,0%
<b>PJe 1º Grau [Com relação às suas necessidades, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	69,1%	80,3%	+11,2%
<b>PJe 2º Grau [Com relação às suas necessidades, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	65,3%	82,5%	+17,2%
<b>PJe-Calc [Com relação às</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação</b>



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

<b>suas necessidades, avalie:]</b>			<b>2019/2021</b>
Atende	76,7%	89,5%	+12,8%
<b>PROAD[Com relação às suas necessidades, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	70,7%	77,9%	+7,2%
<b>SCMP[Com relação às suas necessidades, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	74,0%	76,9%	+2,9%
<b>GPREC[Com relação às suas necessidades, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	66,1%	81,9%	+15,9%
<b>SGRH[Com relação às suas necessidades, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	N/A	78,3%	N/A
<b>SIGEP[Com relação às suas necessidades, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	N/A	77,1%	N/A
<b>Central de Notícias[Com relação às suas necessidades, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	N/A	81,7%	N/A
<b>SIGEC[Com relação às suas necessidades, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	N/A	65,2%	N/A
<b>HÓRUS[Com relação às suas necessidades, avalie:]</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende	N/A	73,2%	N/A
<b>Infraestrutura de TIC</b>			



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

<b>Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal?</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
O computador atende as minhas necessidades	84,0%	75,3%	-8,7%
<b>Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal?</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
O notebook atende as minhas necessidades	71,8%	63,2%	-8,6%
<b>Como você avalia os equipamentos de impressão disponibilizados pelo Tribunal?</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Os equipamentos de impressão atendem às minhas necessidades	92,8%	93,0%	+0,2%
<b>Quanto à velocidade de acesso à Internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.):</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
O acesso à Internet atende as minhas necessidades	N/A	79,4%	N/A
<b>Quanto à disponibilidade de acesso à Internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.):</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
O acesso à Internet atende as minhas	N/A	77,1%	N/A



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

necessidades			
<b>Quanto à política de acesso à sites (categoria, horário, etc.) (Google, Wikipedia, sites institucionais do CNJ e TST etc.):</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
O acesso à Internet atende as minhas necessidades	N/A	75,0%	N/A
<b>Como você avalia a rede WIFI (TRT8 Corporativo) disponível no Tribunal</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Atende as minhas necessidades	46,3%	41,6%	-4,7%
<b>Como você avalia a ferramenta de correio eletrônico (e-mail)</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
O correio eletrônico atende as minhas necessidades	98,0%	95,8%	-2,2%
<b>Quanto à capacidade de armazenamento de arquivos do Google Drive:</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
A capacidade de armazenamento de arquivos do Google Drive atende as minhas necessidades	88,6%	78,3%	-10,3%
<b>Você conhece ou já está utilizando o Google Drive Departamental (em substituição ao H:)?</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Sim	N/A	69,8%	N/A
<b>Segurança da Informação</b>			
<b>Como você avalia a</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação</b>



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

<b>Segurança de TI contra invasões (vírus, spam, malwares etc.)?</b>			<b>2019/2021</b>
Sinto-me seguro	68,8%	75,2%	6,4%
<b>Você conhece a Política de Segurança da Informação, instituída pela Resolução nº 052/2015 do Tribunal?</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Sim	44,7%	47,7%	+3,0%
<b>Você conhece a Resolução nº 08/2018 que estabelece normas de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação?</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Sim	41,8%	43,5%	+1,7%
<b>Você possui conhecimentos sobre práticas de segurança de TI para se manter seguro (navegação segura na internet, senhas seguras, acesso a links inseguros etc.)?</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Sim	67,3%	77,5%	+10,2%
<b>Satisfação Geral em relação aos serviços prestados pela SETIN</b>			
<b>Alternativas</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação 2019/2021</b>
Satisfação dos magistrados	88,9%	100%	+17,5%
Satisfação dos servidores	96,4%	98,3	+1,9%
Satisfação dos estagiários	N/A	100%	N/A
<b>Satisfação geral</b>	<b>96,0%</b>	<b>98,5%</b>	<b>2,5%</b>



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

## Anexo II

### Formulário base da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Internos de TIC de 2021

**Pesquisa de Satisfação SETIN**

Queremos aprimorar os serviços que prestamos a você e sua opinião é muito importante!

PERÍODO:  
13/09 a 01/10/2021

 |  TRT-8ª REGIÃO  
Paz e Amizade

## Pesquisa de Satisfação SETIN - 2021 - Público Interno

Queremos aprimorar os serviços que prestamos a você e sua opinião é muito importante!

Nosso formulário é anônimo e confidencial. Participe!





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

Você se enquadra em qual situação no Tribunal? \*

- Magistrada/Magistrado
- Servidora/Servidor
- Estagiária/Estagiário

Qual é o seu local físico de trabalho no Tribunal? \*

Escolher ▼

Você é uma pessoa com deficiência? \*

- Não
- Sim, deficiência auditiva
- Sim, deficiência física
- Sim, deficiência visual
- Outro: \_\_\_\_\_



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

Quanto ao serviço de atendimento ao usuário, avalie: \*

	Bom	Ruim	Não tenho como avaliar
Cortesia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicação clara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Precisão na resolução da requisição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo para contato inicial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo para resolução da requisição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canais de comunicação (chat, e-mail, telefone, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfação geral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

O que é mais relevante para você em um atendimento? \*

- Rapidez no atendimento
- Paciência e cortesia do atendente
- Facilidade em acompanhar o andamento do atendimento
- Facilidade em registrar o chamado
- O nível de capacitação da equipe de atendimento



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

Deixe sua sugestão para aperfeiçoar o serviço de atendimento ao usuário e suporte técnico de TI.

Sua resposta

---



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

## Sistemas de Informação

Com relação às suas necessidades, avalie os sistemas abaixo: \*

	Atende	Atende parcialmente	Não atende	Não utilizo
Portal do TRT8 (Portal Institucional do TRT8)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PJe 1º Grau (Processo Judicial Eletrônico de 1º Grau)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PJe 2º Grau (Processo Judicial Eletrônico de 2º Grau)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PJe-Calc (Sistema de Cálculo Trabalhista)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PROAD (Processo Administrativo Eletrônico)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SCMP (Sistema de Controle de Materiais e Patrimônio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GPrec (Sistema de Gestão de Precatórios)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



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

SGRH (Módulo Desktop do Sistema de Gestão de Pessoas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIGEP-Online (Módulo Web do Sistema de Gestão de Pessoas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CN (Central de Notícias)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIGEC (Sistema de Gestão de Contratos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hórus - Painel de Monitoramento da Produtividade do 1º e 2º Graus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Deixe sua sugestão para aperfeiçoar os sistemas de informação implantados no Tribunal.

Sua resposta

---



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

## Infraestrutura de TIC

Como você avalia o computador disponibilizado pelo Tribunal? \*

- O computador atende as minhas necessidades
- Necessito de um computador de melhor qualidade
- Não utilizo computador disponibilizado pelo Tribunal

Como você avalia o notebook disponibilizado pelo Tribunal? \*

- O notebook atende as minhas necessidades
- Necessito de um notebook de melhor qualidade
- Não utilizo notebook institucional

Como você avalia os equipamentos de impressão e digitalização disponibilizados pelo Tribunal? \*

- Os equipamentos de impressão e digitalização atendem as minhas necessidades
- Os equipamentos de impressão e digitalização não atendem as minhas necessidades
- Não utilizo equipamentos de impressão e digitalização



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

Quanto ao acesso à Internet para navegação em sites externos ao Tribunal (Google, sites institucionais do CNJ e TST, portais de notícias, etc.): \*

	Atende	Atende parcialmente	Não atende	Não se aplica
Velocidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Política de acesso à sites (categoria, horário, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Como você avalia a rede sem fio (TRT8 Corporativo) disponível no Tribunal? \*

- A rede sem fio (TRT8 Corporativo) atende as minhas necessidades
- Necessito de uma rede sem fio de melhor qualidade
- Não utilizo

Como você avalia a ferramenta de comunicação de correio eletrônico (e-mail)? \*

- O correio eletrônico atende as minhas necessidades
- Necessito de um correio eletrônico de melhor qualidade
- Não utilizo



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

Quais ferramentas de colaboração do Google você utiliza?

- Chat
- Agenda
- Meet
- Drive
- Documentos
- Planilhas
- Apresentações
- Formulários

Quanto à capacidade de armazenamento da sua conta Google: \*

A cota individual de usuário é de 30GB compartilhada entre os recursos Google (Gmail, Drive, etc.).

- A capacidade de armazenamento da minha conta Google atende as minhas necessidades
- Necessito de maior capacidade de armazenamento na minha conta Google
- Não utilizo





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

Você conhece ou já está utilizando o Google Drive Departamental (em substituição ao H:)? \*

A cota de armazenamento do Google Drive departamental é ilimitada.

Sim

Não

Deixe sua sugestão para aperfeiçoar os serviços e infraestrutura de TI.

Sua resposta

---



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

## Segurança da Informação

Como você avalia a Segurança de TI contra invasões (vírus, spam, malwares etc.)? \*

- Sinto-me seguro
- Indiferente
- Sinto-me inseguro em algumas ocasiões
- Sinto-me completamente inseguro

Você conhece a Política de Segurança da Informação instituída pela Resolução nº 052/2015 do Tribunal? \*

[https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/governanca-de-ti/politica\\_de\\_seguranca\\_da\\_informacao.pdf](https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/governanca-de-ti/politica_de_seguranca_da_informacao.pdf)

- Sim
- Não

Você conhece a Resolução nº 08/2018, que estabelece normas de utilização dos recursos de TI? \*

<https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/governanca-de-ti/resolucao-8-2018.pdf>

- Sim
- Não



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

Você possui conhecimentos sobre práticas de segurança de TI para se manter seguro (navegação segura na Internet, utilização de senhas fortes, não compartilhar senhas, etc.)? \*

- Sim
- Não

Deixe sua sugestão para melhorar o serviço de segurança da informação.

Sua resposta

---

### Visão Geral

Avalie o seu grau de satisfação geral em relação aos serviços prestados pela SETIN. \*

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

Deixe sua sugestão, crítica ou elogio relacionados aos serviços prestados pela SETIN.

Sua resposta

---