



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

**Resultado da Pesquisa de Satisfação dos  
Usuários Externos de TIC - 2021**

**Belém - PA**

**2022**



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

## 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 (SETIN) aos jurisdicionados do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, aferindo o grau de satisfação dos usuários externos, que estão nos grupos a seguir: Advogados, Advocacia Pública, Defensores Público, Membros do Ministério Público, Estagiários e outros. Dessa maneira, com base nos resultados da 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 ser a responsável pelos serviços de TIC prestados, há outras áreas do Tribunal que contribuem significativamente nos serviços e sistemas disponibilizados aos jurisdicionados. Cabe destacar ainda, que as metas e alinhamentos estratégicos são definidos pela alta administração.

Em janeiro de 2021, foi editada a nova Resolução da Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) - Resolução CNJ nº 370/2021 - que trata especificamente do tema pesquisa de satisfação. Na Seção IV - Atendimento e Suporte ao Usuário, em seu Art.17. §2º, tem redação:

***Cada órgão será responsável em promover a divulgação ampla das pesquisas de satisfação e experiência do usuário.***

e no Art. 18. tem redação:

***Para avaliar a satisfação do usuário, cada órgão deverá oferecer meio de avaliação ou pesquisa de satisfação padronizado com o objetivo de aprimorar a percepção de utilidade das informações dos serviços, monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços prestados, baseado***



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

***nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários.***

É com base nesses dispositivos que o TRT da 8ª Região vem realizando suas pesquisas de satisfação, com objetivo de implementar melhorias nos serviços prestados.

Em virtude da pandemia COVID-19, o TRT da 8ª Região decidiu suspender as pesquisas de satisfação em 2020, então não foram executadas naquele ano.

## **2. Amostragem da Pesquisa de 2021**

A amostragem da pesquisa realizada no ano de 2021 teve **114 usuários externos participantes**, que representam os jurisdicionados que atuam no TRT da 8ª Região.

## **3. Período de Coleta de Respostas**

A coleta das respostas dos usuários externos foi realizada entre os dias 06 de dezembro a 17 de dezembro 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 controle de envio de uma única resposta por usuário, por meio de uso de "cookies" no navegador do respondente.

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

As questões apresentadas aos usuários foram elaboradas pelo Comitê Gestor de TIC, composto pelos gestores das diversas áreas da SETIN e



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

aprovadas pelo Comitê de Governança de TIC, composto por membros da alta administração. 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, que serão tratadas por amostra e inseridas no plano de ações.

De modo a mensurar o índice de satisfação geral, estabelecido no Plano Diretor de TIC (PDTIC), 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 TRT da 8ª Região"*. 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 em razão do total de respostas positivas (respostas indicadas como "Muito Satisfeito" e "Satisfeito") pela quantidade total de respostas.

De forma a convocar os usuários para participarem, foram realizadas campanhas de divulgação da pesquisa, utilizando os vários canais de comunicação, que foram: panfletagem nos murais dos elevadores e áreas comuns, divulgação no portal institucional do TRT da 8ª Região por meio de "banner" e envio de mensagens automáticas para a caixa de mensagem dos jurisdicionados, pelo sistema PUSH.

## **5. Apresentação do Resultados**

### **5.1. Identificação da Relação do Usuário Externo com o Tribunal - Perfil dos Respondentes**



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

Com o objetivo de identificar qual a relação dos usuários respondentes com o Tribunal, foi feita a seguinte pergunta: **"Qual é a sua relação com o órgão avaliado? "**.

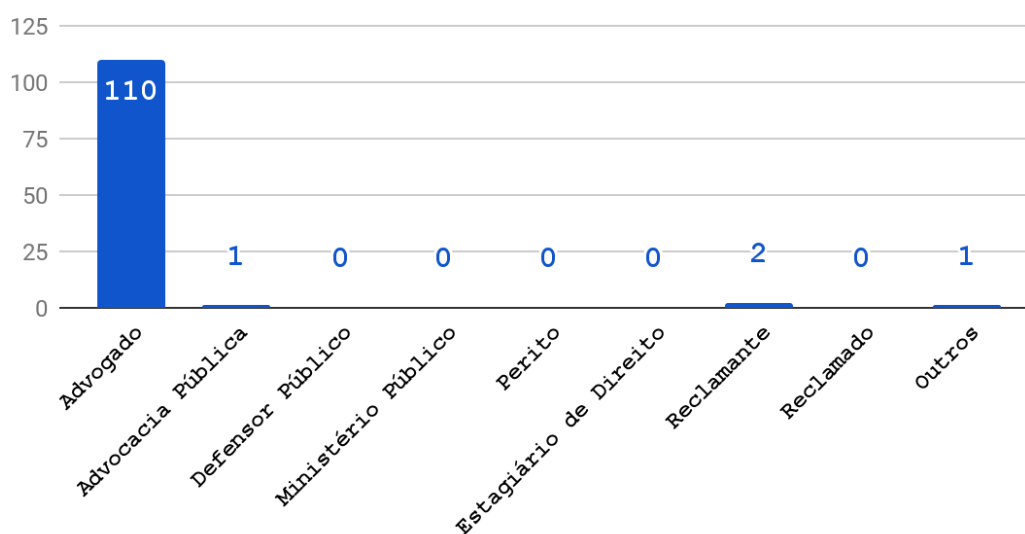


Gráfico 1 - Perfil dos usuários respondentes

Como se pode ver no gráfico acima, a participação dos advogados foi expressiva, representando pouco mais de 96% do universo dos respondentes.

Houve uma queda de quase 40% na participação geral dos respondentes em relação à pesquisa de 2019. Uma análise inicial, acredita-se que se deva ao pouco trânsito de jurisdicionados nas instalações físicas do TRT da 8ª Região e ao período em que a pesquisa foi realizada, muito próxima ao recesso regimental. Será analisada a realização da pesquisa nos meses de outubro ou novembro, ampliando os dias da vigência, com objetivo de ampliar o número de participantes.

## 5.2. Identificação dos Usuários com Deficiência



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

Com o objetivo de identificar os usuários com deficiência e promover ações para aumentar a acessibilidade aos sistemas e serviços, foi feita a seguinte pergunta: **"Você é uma pessoa com deficiência?"**. Do total de respondentes, 3 estão nesse grupo, sendo 2 com deficiência física e 1 com deficiência auditiva.

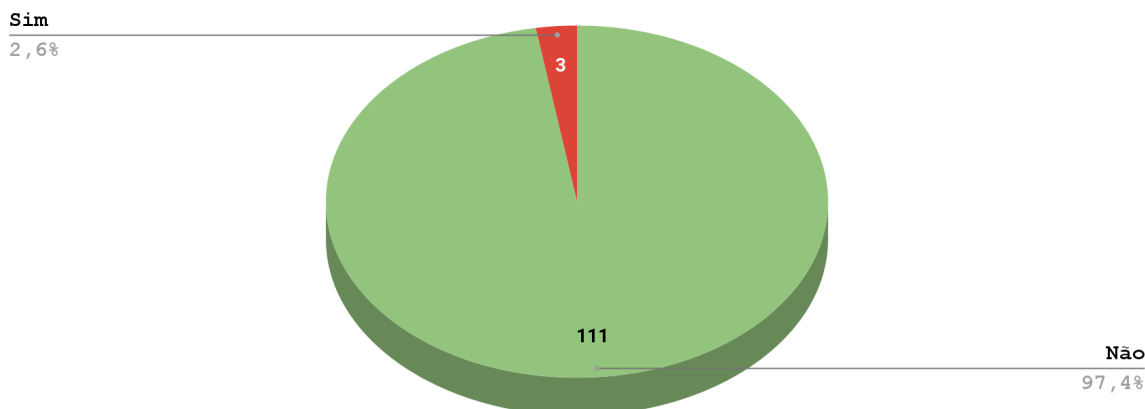


Gráfico 2 - Quantitativo de usuários com deficiência

Com base nos números, o TRT da 8ª Região irá analisar se há algum aprimoramento dos serviços e sistemas a ser implementado, uma vez que já proporcionamos acessibilidade em grande parte dos nossos serviços de TIC.

### 5.3. Avaliação dos Serviços e Sistemas de TIC

Nesta seção serão apresentados os resultados quanto à avaliação dos sistemas e serviços. Cabe ressaltar que todos os gráficos mostram apenas os usuários que utilizam os mesmos, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".

#### 5.3.1. Processo Judicial Eletrônico (PJe)

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

em relação ao PJe - Processo Judicial Eletrônico, os resultados foram os seguintes:

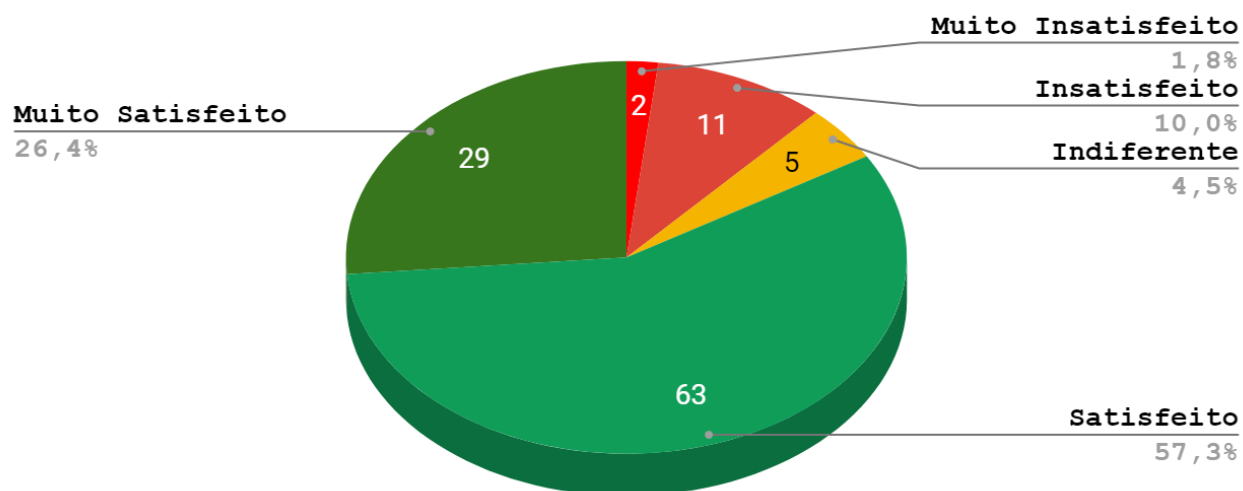


Gráfico 3 - Satisfação com PJe em 2021

PJe - Processo Judicial Eletrônico				
Alternativas	2018	2019	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	7,0%	7,3%	1,8%	-5,5%
Insatisfeito	15,3%	14,0%	10,0%	-4,0%
Indiferente	3,9%	5,6%	4,5%	-1,1%
Satisfeito	57,2%	53,9%	57,3%	3,4%
Muito Satisfeito	16,6%	19,1%	26,4%	7,3%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>73,8%</b>	<b>73,0%</b>	<b>83,6%</b>	10,6%

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação do Sistema PJe por seus usuários. Importante ressaltar que houve uma **melhoria de mais de 10% no índice de satisfação, alcançando o índice 83,6% em 2021**. Acredita-se que o resultado se deve à evolução do



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

sistema, implantação das atualizações logo que lançadas e investimentos em infraestrutura para aumentar a disponibilidade e desempenho do sistema.

### 5.3.2. Consulta Processual do PJe

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação a Consulta Processual do PJe, os resultados foram os seguintes:

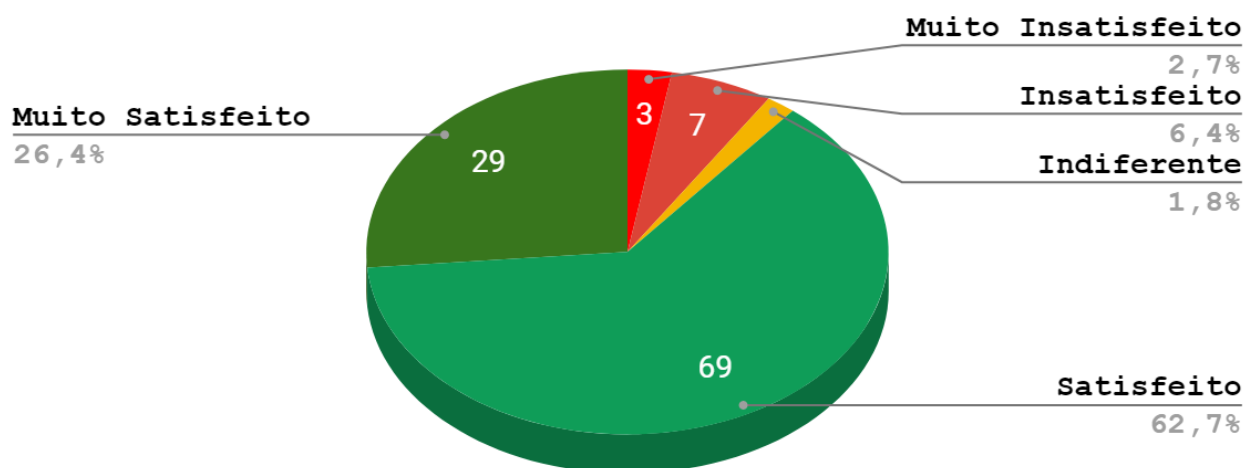


Gráfico 4 - Satisfação - Consulta processual do PJe

Consulta processual do PJe				
Alternativas	2018	2019	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	4,4%	6,8%	2,73%	-4,1%
Insatisfeito	12,8%	17,5%	6,36%	-11,2%
Indiferente	4,0%	10,2%	1,82%	-8,4%
Satisfeito	62,6%	47,46%	62,73%	15,3%





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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

Muito Satisfeito	16,3%	18,08%	26,36%	8,3%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>78,9%</b>	<b>65,54%</b>	<b>89,09%</b>	<b>23,6%</b>

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação da Consulta Processual do PJe por seus usuários. Importante ressaltar que houve uma **melhoria de mais de 23% no índice de satisfação, alcançando o índice 89,1% em 2021**. Acredita-se que o resultado se deve à evolução do sistema, implantação das atualizações logo que lançadas e investimentos em infraestrutura para aumentar a disponibilidade e desempenho do sistema.

### 5.3.3. Portal Institucional do TRT da 8ª Região

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Portal do TRT da 8ª Região, os resultados foram os seguintes:

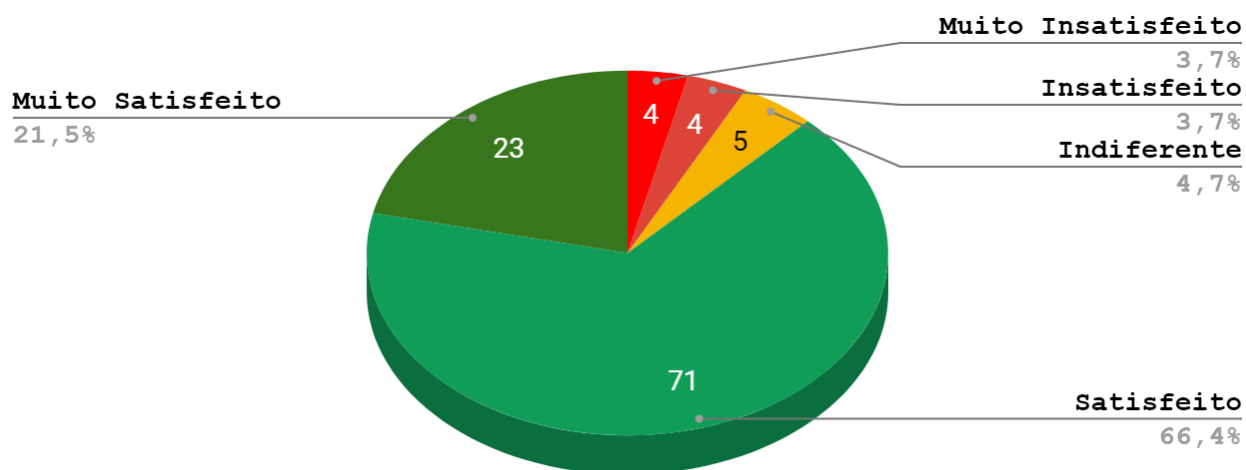


Gráfico 5 - Satisfação - Portal Institucional do TRT da 8ª Região

Portal do TRT da 8ª Região (www.TRT da 8ª Região.jus.br)				
Alternativas	2018	2019	2021	Oscilação



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

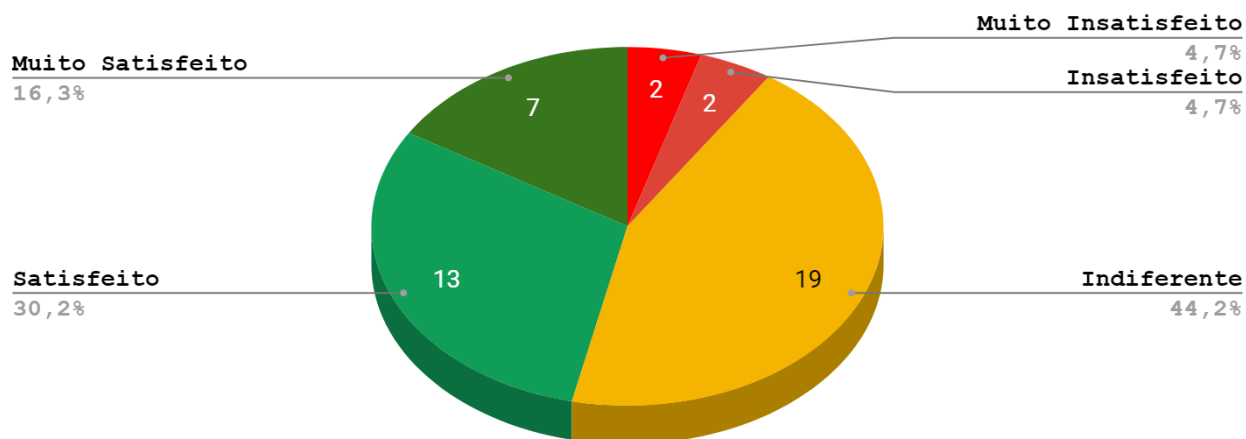
RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

Muito Insatisfeito	3,1%	3,9%	3,7%	-0,2%
Insatisfeito	5,8%	3,9%	3,7%	-0,2%
Indiferente	5,8%	7,8%	4,7%	-3,1%
Satisfeito	66,2%	63,7%	66,4%	2,7%
Muito Satisfeito	19,1%	20,7%	21,5%	0,8%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>85,3%</b>	<b>84,4%</b>	<b>87,9%</b>	<b>3,5%</b>

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação do Portal Institucional do TRT da 8ª Região por seus usuários. Importante ressaltar que houve uma **melhoria de 3,5% no índice de satisfação, alcançando o índice 84,4% em 2021**. Acredita-se que o resultado se deve ao aumento da familiaridade do usuário com o *layout* padronizado dos portais institucionais da Justiça do Trabalho, implementado no Portal do TRT da 8ª Região desde de 2019.

#### 5.3.4. 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, os resultados foram os seguintes:





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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

Gráfico 6 - Satisfação - Acesso à informação de Licitações e Contratos

Acesso à informação de licitações e contratos				
Alternativas	2018	2019	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	6,6%	5,3%	4,7%	-0,6%
Insatisfeito	11,0%	12,3%	4,7%	-7,6%
Indiferente	49,3%	36,8%	44,2%	7,3%
Satisfeito	25,0%	34,2%	30,2%	-4,0%
Muito Satisfeito	8,1%	11,4%	16,3%	4,9%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>33,1%</b>	<b>45,6%</b>	<b>46,5%</b>	<b>0,9%</b>

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação quanto ao Acesso à Informação de Licitações e Contratos do TRT da 8ª Região por seus usuários. Importante ressaltar que o **número de usuários foi baixo, somente 38% informaram que utilizam**. Como resultado, o índice de satisfação tem se mostrado muito baixo, mas pela análise, acredita-se que se deva ao maior número de respondentes serem do grupo de Advogados, que por serem da área judiciária, provavelmente utilizam pouco o serviço. Para melhorar o resultado, novas ações serão planejadas para divulgação das áreas de transparência do Portal Institucional do órgão, buscando atingir o público alvo. Cabe destacar que o TRT da 8ª Região ficou em 6º no Ranking da Transparência de 2021, dentre todos Tribunais Regionais do Trabalho.

#### 5.3.5. Consulta de Jurisprudência do TRT da 8ª Região

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação a Consulta de Jurisprudência do TRT da 8ª Região, os resultados foram os seguintes:



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

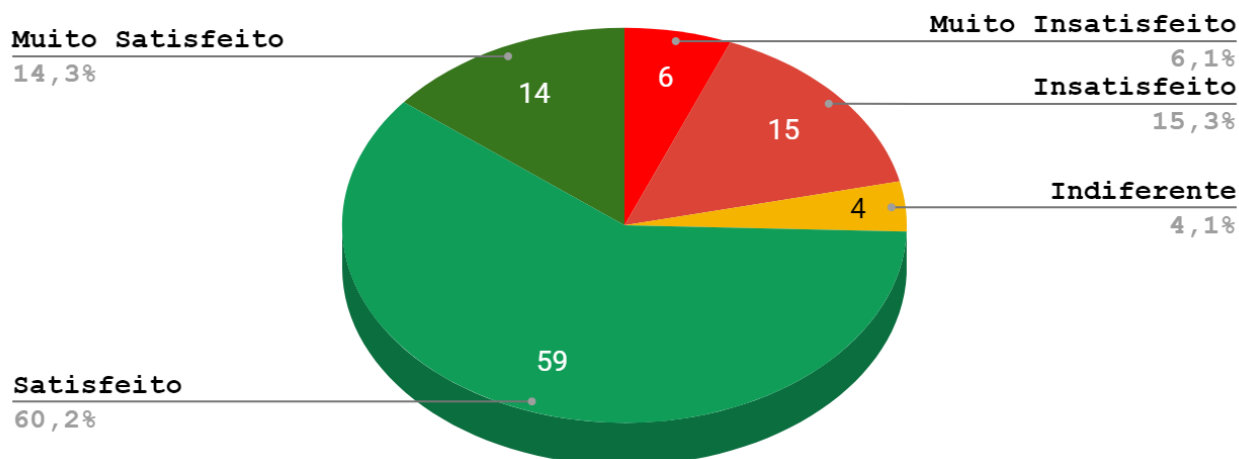


Gráfico 7 - Satisfação - Consulta de Jurisprudência do TRT da 8ª Região

Consulta de Jurisprudência do TRT da 8ª Região				
Alternativas	2018	2019	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	7,6%	7,2%	6,1%	-1,1%
Insatisfeito	19,2%	18,7%	15,3%	-3,4%
Indiferente	23,7%	11,4%	4,1%	-7,4%
Satisfeito	40,9%	49,4%	60,2%	10,8%
Muito Satisfeito	8,6%	13,3%	14,3%	1,0%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>49,5%</b>	<b>62,7%</b>	<b>74,5%</b>	<b>11,8%</b>

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação dos usuários quanto à Consulta de Jurisprudência do TRT da 8ª Região. Em 2021, houve uma **melhoria de quase 12% em relação à 2019, atingindo 74,5% de satisfação**, que pode ser justificada apenas pelo aumento da familiaridade do usuário com o sistema, uma vez que não foram implementadas iniciativas de evolução ou melhoramento do mesmo.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

5.3.6. TRT - PUSH

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao TRT - PUSH, os resultados foram os seguintes:

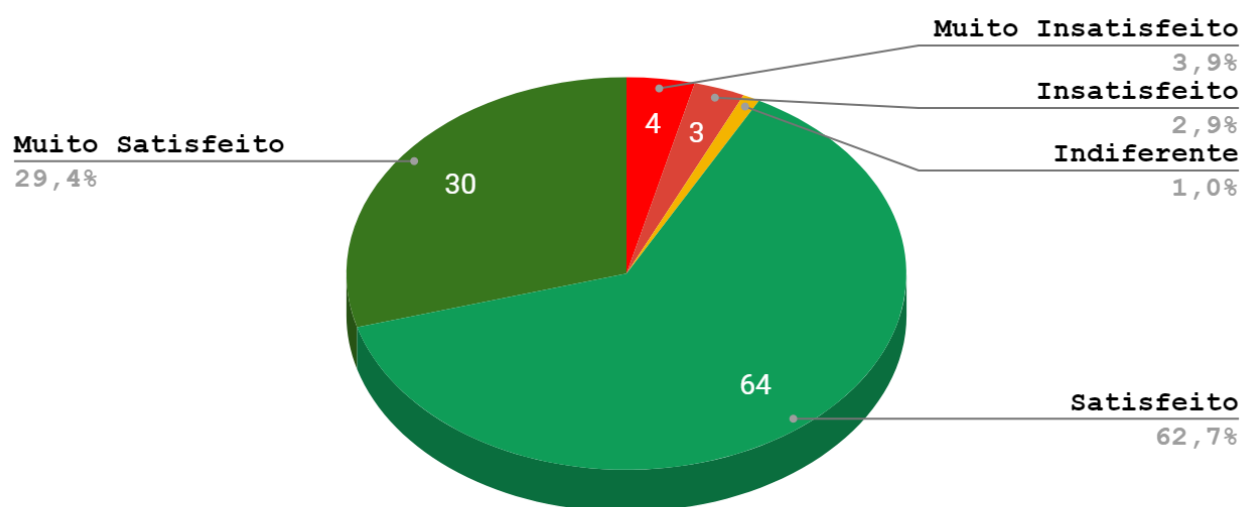


Gráfico 8 - Satisfação - TRT - PUSH

TRT - Push				
Alternativas	2018	2019	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	1,9%	4,8%	3,9%	-0,9%
Insatisfeito	9,3%	13,3%	2,9%	-10,4%
Indiferente	11,6%	9,1%	1,0%	-8,1%
Satisfeito	56,9%	50,9%	62,7%	11,8%
Muito Satisfeito	20,4%	21,8%	29,4%	7,6%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>77,3%</b>	<b>72,7%</b>	<b>92,2%</b>	<b>19,4%</b>

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação dos usuários quanto ao serviço provido pelo PUSH. Em 2021, houve uma



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

**melhoria de quase 20% em relação à 2019, atingindo 92,2% de satisfação,** que pode ser justificada pela redução do uso do Push de Processos Físicos, em razão dos avanços na migração de processos físicos para o PJe em 2020 e 2021. Dessa forma, acredita-se que, em 2021, o usuário tenha avaliado o Push do PJe, como um sistema mais moderno e estável.

### 5.3.7. Canal de Atendimento ao Público Externo - CAPE

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Canal de Atendimento ao Público Externo - CAPE, os resultados foram os seguintes:

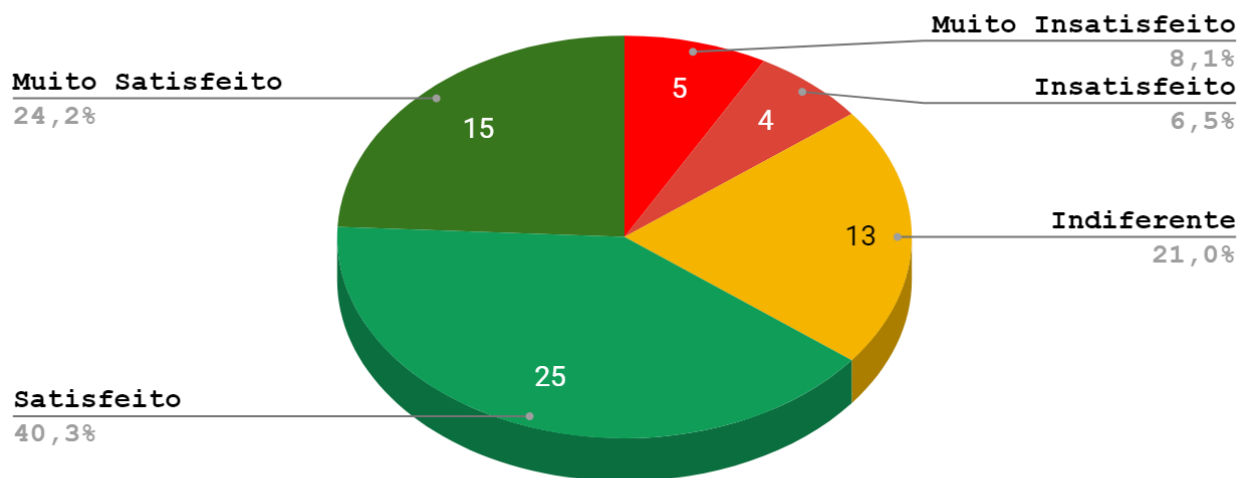


Gráfico 9 - Satisfação - CAPE

CAPE			
Alternativas	2019	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	4,9%	8,1%	3,2%
Insatisfeito	9,8%	6,5%	-3,3%
Indiferente	38,2%	21,0%	-17,2%



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

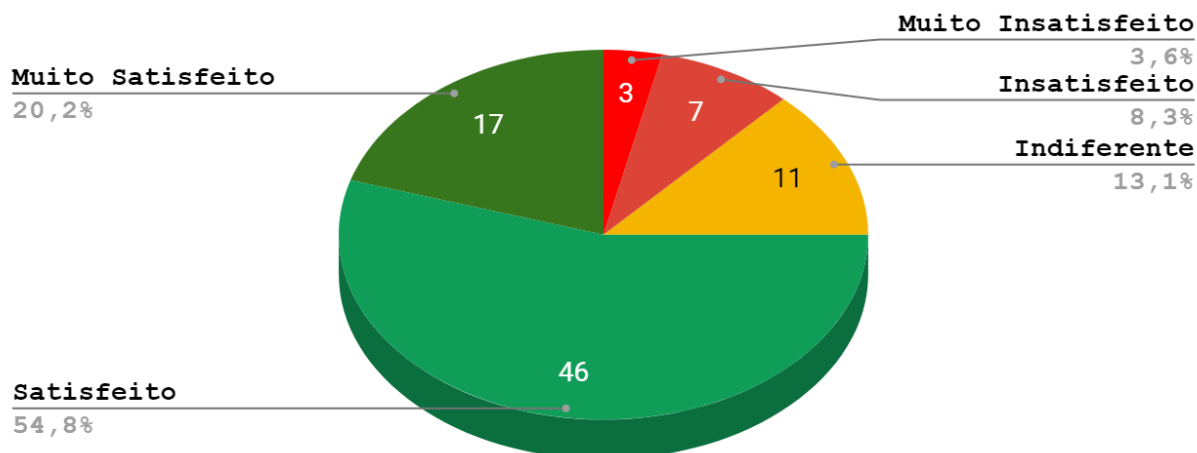
RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

Satisfeito	32,5%	40,3%	7,8%
Muito Satisfeito	14,6%	24,2%	9,6%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>47,2%</b>	<b>64,5%</b>	17,4%

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação dos usuários quanto à Central de Atendimento ao Público Externo. A CAPE foi implantada em 2019, portanto, não temos dados dos anos anteriores. Em 2021, houve uma **melhoria de quase 18% na avaliação em relação à 2019, atingindo 64,5% de satisfação**. Apesar da melhoria, a utilização do serviço foi baixa em relação aos participantes da pesquisa, **já que 45% informaram que não utilizam o serviço**. Como ação, o TRT8 irá realizar campanhas de divulgação e orientação de uso desse importante canal de atendimento aos nossos jurisdicionados.

### 5.3.8. PJe - Calc Cidadão

Foi avaliado o PJe - Calc Cidadão. Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao PJe - Calc Cidadão, os resultados foram os seguintes:





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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

Gráfico 10 - Satisfação - PJe-Calc Cidadão

PJe-Calc Cidadão				
Alternativas	2018	2019	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	13,2%	11,2%	3,6%	-7,6%
Insatisfeito	18,0%	21,1%	8,3%	-12,7%
Indiferente	15,3%	12,5%	13,1%	0,6%
Satisfeito	43,4%	40,1%	54,8%	14,6%
Muito Satisfeito	10,1%	15,1%	20,2%	5,1%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>53,4%</b>	<b>55,3%</b>	<b>75,0%</b>	<b>19,7%</b>

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação dos usuários quanto ao Pje-Calc Cidadão. Em 2021, houve uma **melhoria de quase 20% em relação à 2019, atingindo 75% de satisfação**. Acredita-se que o resultado se deve à evolução do sistema, implantação das atualizações logo que lançadas e investimentos em infraestrutura para aumentar a disponibilidade e desempenho do sistema.

#### 5.3.9. JTe Mobile

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao Jte Mobile, os resultados foram os seguintes:





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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

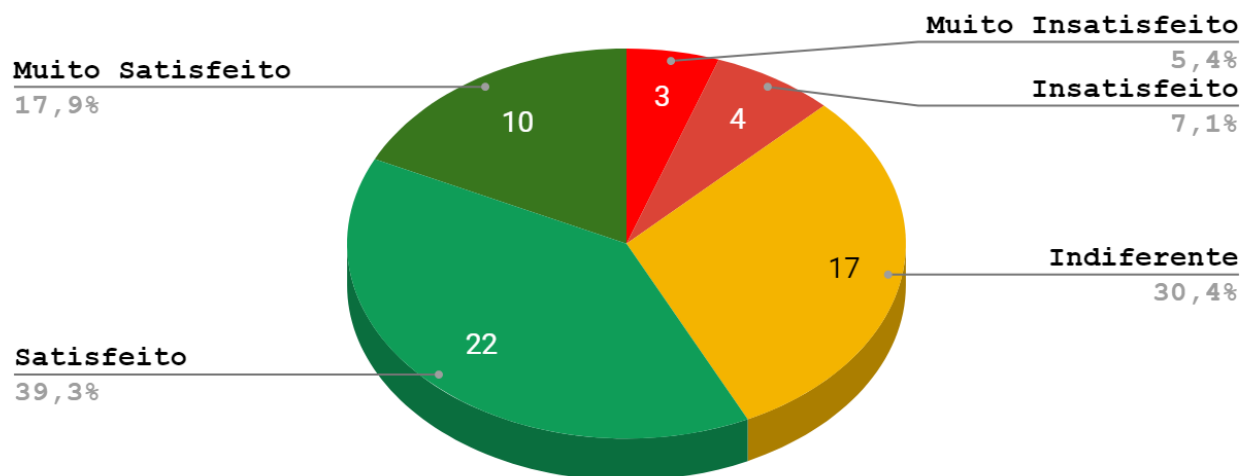


Gráfico 11 - Satisfação - JTe Mobile

JTe Mobile				
Alternativas	2018	2019	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	6,2%	5,0%	5,4%	0,4%
Insatisfeito	10,0%	9,2%	7,1%	-2,0%
Indiferente	35,4%	34,2%	30,4%	-3,8%
Satisfeito	36,2%	37,5%	39,3%	1,8%
Muito Satisfeito	12,3%	14,2%	17,9%	3,7%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>48,5%</b>	<b>51,7%</b>	<b>57,1%</b>	<b>5,5%</b>

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação dos usuários ao sistema JTe Mobile. Em 2021, houve uma **melhoria de 5,5% na avaliação em relação à 2019, atingindo 57,1% de satisfação**. Apesar da melhoria, o índice ficou abaixo do esperado e inclusive em relação à utilização, **já que 50% dos participantes informaram que não utilizam o serviço**. Como ação, o TRT8 irá realizar campanhas de divulgação e orientação de uso desse sistema aos nossos jurisdicionados.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

**5.3.10. Balcão Virtual**

O Balcão Virtual do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região foi instituído pela Resolução CNJ nº 372/2021 e permite a advogados e partes interessadas nos processos acessar, por meio de videoconferência, os serviços durante o horário do atendimento ao público externo. Por ser um serviço novo, foi o primeiro ano de avaliação.

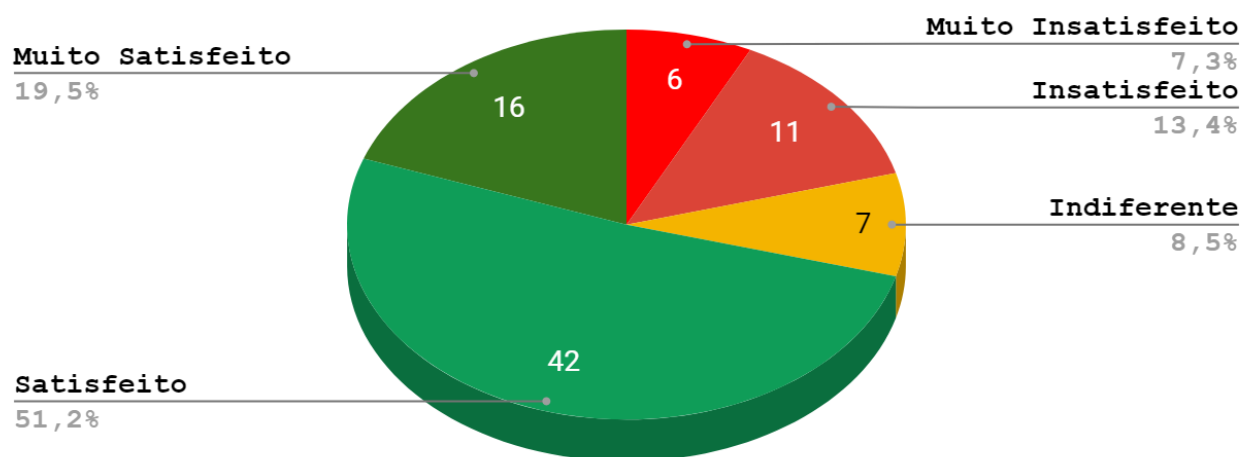


Gráfico 12 - Satisfação - Balcão Virtual

Balcão Virtual		
Alternativas	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	7,3%	-
Insatisfeito	13,4%	-
Indiferente	8,5%	-
Satisfeito	51,2%	-
Muito Satisfeito	19,5%	-



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

<b>Índice de satisfação</b>	<b>70,7%</b>	<b>-</b>
-----------------------------	--------------	----------

A tabela acima apresenta a avaliação dos usuários quanto ao Serviço Balcão Virtual. O índice de **satisfação foi de quase 71%** e mais de 70% dos usuários informaram que utilizaram o serviço, Por ser um serviço novo, consideramos um resultado muito bom, já que está em aprimoramento constante. Como ação, o TRT8 irá realizar campanhas de divulgação e orientação de uso desse importante canal de atendimento aos nossos jurisdicionados, explicando como funciona, horários de atendimento e como acessar.

#### 5.3.11. Atermação Virtual - Serviço de Reclamação Trabalhista

Permite os serviços virtuais de tomada de reclamação e prestação de informações por aplicativo de mensagens, formulários eletrônicos e e-mail, formalizados pelo Ato Normativo CR N° 02/2020.

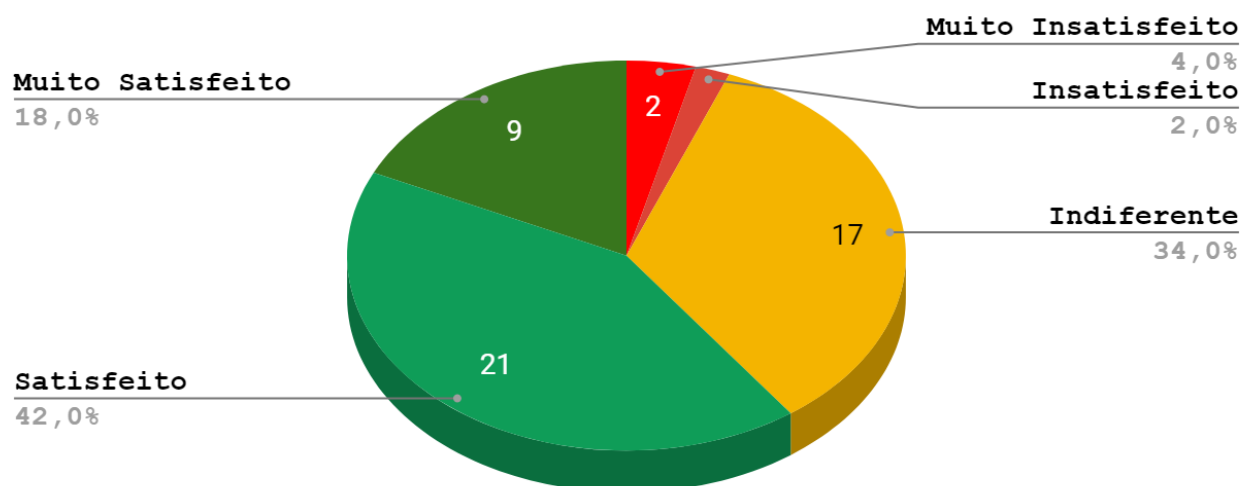


Gráfico 13 - Satisfação - Atermação Virtual



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

Atermação Virtual		
Alternativas	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	4,0%	-
Insatisfeito	2,0%	-
Indiferente	34,0%	-
Satisfeito	42,0%	-
Muito Satisfeito	18,0%	-
<b>Índice de satisfação</b>	<b>60,0%</b>	<b>-</b>

A tabela acima apresenta a avaliação dos usuários quanto ao Serviço de Atermação Virtual. Por ser um serviço novo, não temos dados de avaliação dos anos anteriores. **Apenas 44% dos participantes informaram que utilizam o serviço.** O índice de **satisfação foi de 60% entre os que usam.** Como ação, o TRT8 irá realizar campanhas de divulgação e orientação de uso desse importante canal de atendimento aos nossos jurisdicionados.

#### 5.3.12. Zoom - Atos Processuais

É a plataforma de videoconferência do TRT da 8ª Região para prática de atos processuais.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

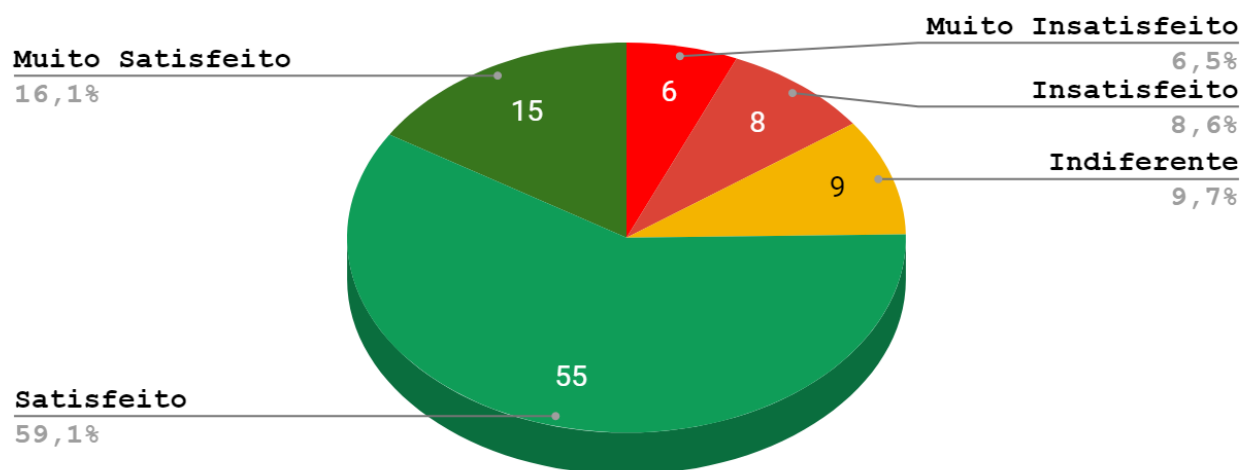


Gráfico 14 - Satisfação - Zoom

Zoom (Atos Processuais)		
Alternativas	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	6,5%	-
Insatisfeito	8,6%	-
Indiferente	9,7%	-
Satisfeito	59,1%	-
Muito Satisfeito	16,1%	-
<b>Índice de satisfação</b>	<b>75,3%</b>	-

A tabela acima apresenta a avaliação dos usuários quanto ao Serviço de Zoom (Atos Processuais). Por ser um serviço novo, não temos dados de avaliação dos anos anteriores. O índice de **satisfação foi de 75,3% entre os que usam**. Como ação, o TRT8 irá ampliar a divulgação do serviço nos canais de comunicação do TRT da 8ª Região e tentar obter feedbacks dos jurisdicionados para entender as reclamações identificadas no campo aberto.



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

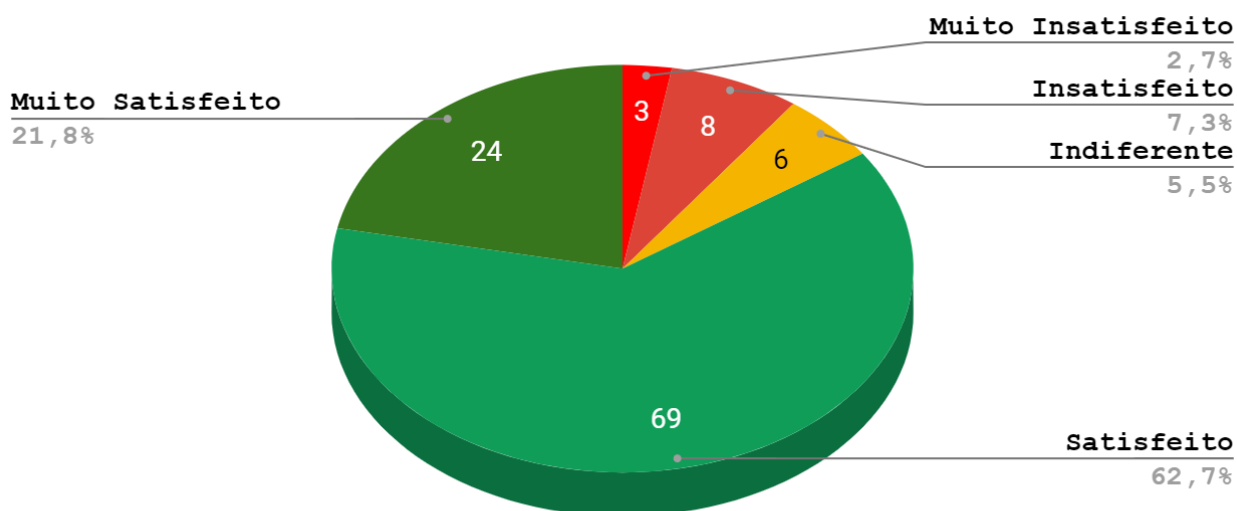
RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

#### 5.4. Avaliação da Qualidade dos Serviços

Nesta seção serão apresentados os resultados da avaliação quanto à qualidade dos serviços oferecidos pelo TRT da 8ª Região. Cabe ressaltar que todos os gráficos mostram apenas os usuários que tiveram experiência com os serviços, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo".

##### 5.4.1. Disponibilidade do PJe - Processo Judicial Eletrônico

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. Especificamente neste item do formulário foi informado ao usuário: **"Desconsidere as manutenções programadas do PJe normatizadas pelas pela Resolução do CSJT nº 185/2017"**, os resultados foram os seguintes:





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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

Gráfico 15 - Satisfação - Disponibilidade do PJe - Processo  
Judicial Eletrônico

Disponibilidade do PJe				
Alternativas	2018	2019	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	7,8%	7,4%	2,7%	-4,7%
Insatisfeito	8,7%	12,6%	7,3%	-5,3%
Indiferente	8,3%	9,7%	5,5%	-4,3%
Satisfeito	58,3%	52,6%	62,7%	10,2%
Muito Satisfeito	17,0%	17,7%	21,8%	4,1%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>75,2%</b>	<b>70,3%</b>	<b>84,5%</b>	<b>14,3%</b>

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação da disponibilidade do sistema PJe. Em 2021, houve uma **melhoria de pouco mais de 14% na avaliação em relação à 2019, atingindo 84,5% de satisfação**, que pode ser justificada por investimentos em infraestrutura tecnológica de armazenamento de dados, processamento, equipamentos de alimentação elétrica e links de rede com maior capacidade de atendimento da demanda.

#### 5.4.2. Rede sem Fio (Wi-Fi)

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação à Rede sem Fio (Wi-Fi). Especificamente neste item do formulário foi informado ao usuário: "**Rede Sem Fio (TRT da 8ª Região PÚBLICO)**", os resultados foram os seguintes:



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

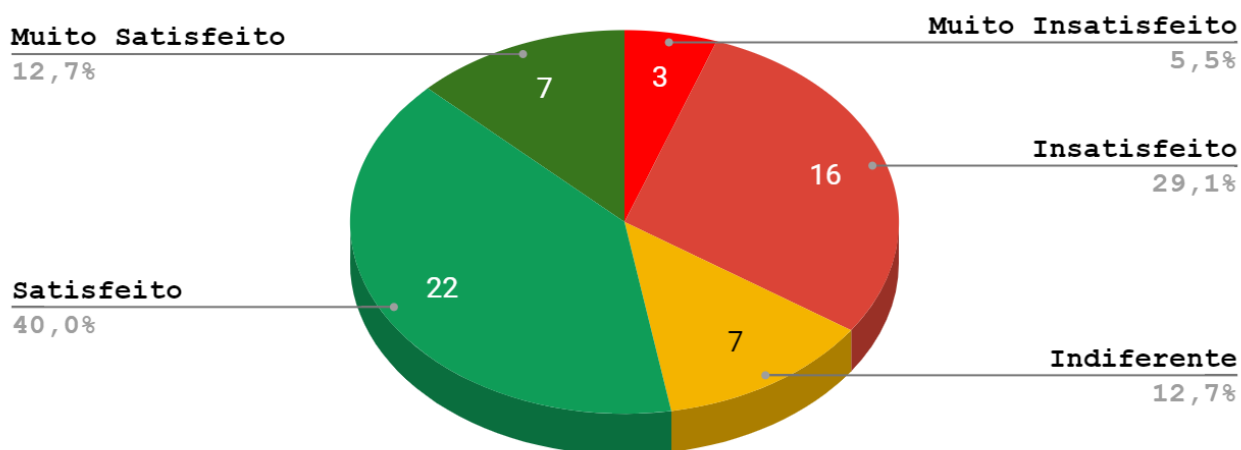


Gráfico 16 - Satisfação - Rede sem fio (Wi-Fi)

Rede sem fio (WIFI)				
Alternativas	2018	2019	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	26,1%	13,7%	5,5%	-8,3%
Insatisfeito	22,4%	28,2%	29,1%	0,8%
Indiferente	22,4%	24,4%	12,7%	-11,7%
Satisfeito	23,0%	23,7%	40,0%	16,3%
Muito Satisfeito	6,2%	9,9%	12,7%	2,8%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>29,2%</b>	<b>33,6%</b>	<b>52,7%</b>	<b>19,1%</b>

A tabela acima apresenta a evolução dos resultados da avaliação da Rede Sem Fio do TRT da 8ª Região. Em 2021, houve uma **melhoria de pouco mais de 19% na avaliação em relação à 2019, atingindo 52,7% de satisfação**. O resultado foi considerado ainda baixo, frente a baixa utilização, já que **somente 48% informaram que utilizam o serviço**. Uma das ações será uma divulgação mais ampla da Rede Sem Fio pelos canais de comunicação do TRT da 8ª Região e também nas áreas que são atendidas por essa rede. Um ponto a se considerar na baixa utilização, foi a





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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

diminuição do trânsito de pessoas presencialmente nas dependências do TRT da 8ª Região.

### 5.4.3. 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, os resultados foram os seguintes:

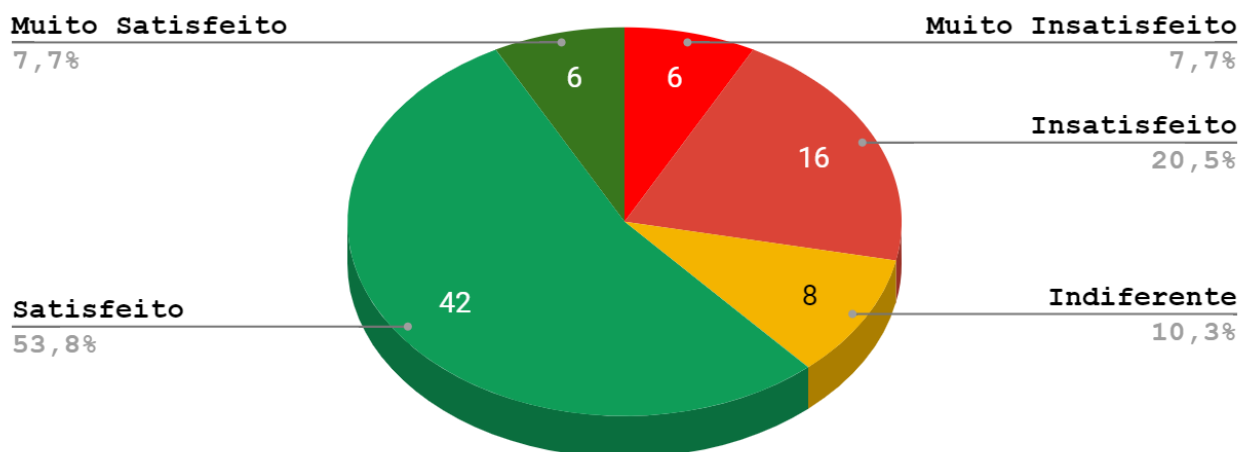


Gráfico 17 - Satisfação - Computadores para o autoatendimento do PJe

Computadores para o autoatendimento do PJe				
Alternativas	2018	2019	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	15,9%	7,1%	7,7%	0,5%
Insatisfeito	21,2%	23,4%	20,5%	-2,9%
Indiferente	27,2%	10,4%	10,3%	-0,1%
Satisfeito	29,8%	45,5%	53,8%	8,4%



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

Muito Satisfeito	6,0%	13,6%	7,7%	-5,9%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>35,8%</b>	<b>59,1%</b>	<b>61,5%</b>	<b>2,4%</b>

Houve uma pequena **variação 2,4% positiva em relação ao ano de 2019**. Destaca-se neste item que o número de usuários que informaram que **não usam os computadores foi de 81% do total de pesquisados**. Um ponto a se considerar na baixa utilização, foi a diminuição do trânsito de jurisdicionados presencialmente nas dependências do TRT da 8ª Região, inclusive por conta das audiências presenciais terem passado por período de realização telepresencial.

#### 5.4. Avaliação Geral das Ações de TIC durante a Pandemia COVID-19

Nesta seção serão apresentados os resultados da avaliação quanto às ações de TIC que foram executadas pelo TRT da 8ª Região para manter o atendimento dos jurisdicionados, por meio de serviços tecnológicos.

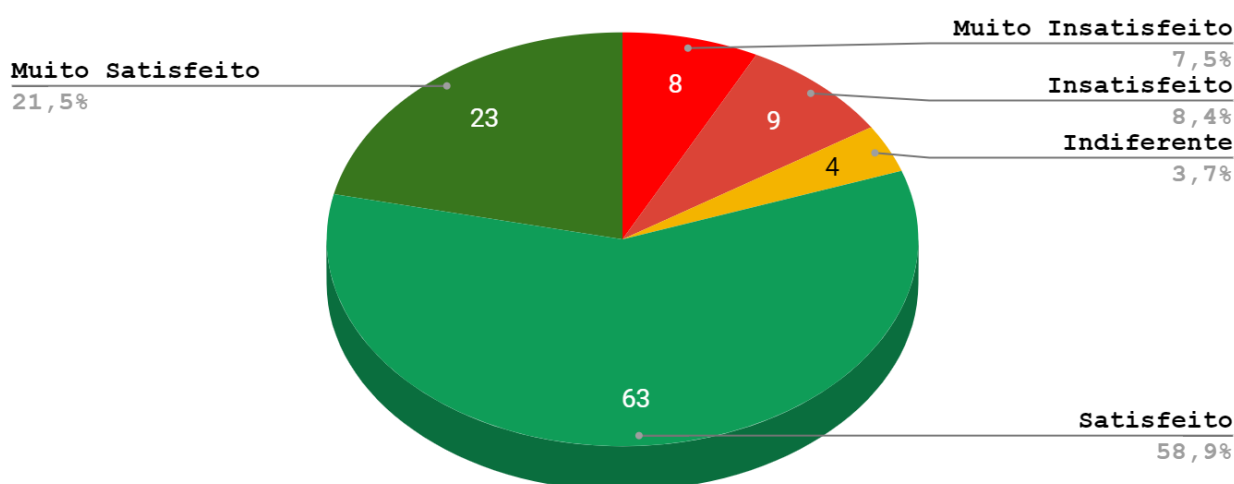


Gráfico 18 - Avaliação das ações de TIC durante a Pandemia COVID-19



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

<b>Ações de TIC durante Pandemia COVID-19</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>2021</b>	<b>Oscilação</b>
Muito Insatisfeito	7,5%	-
Insatisfeito	8,4%	-
Indiferente	3,7%	-
Satisfeito	58,9%	-
Muito Satisfeito	21,5%	-
<b>Índice de satisfação</b>	<b>80,4%</b>	<b>-</b>

#### 5.5. Avaliação do Grau de Satisfação Geral em Relação a TI do TRT da 8ª Região

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 TRT da 8ª Região"**.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

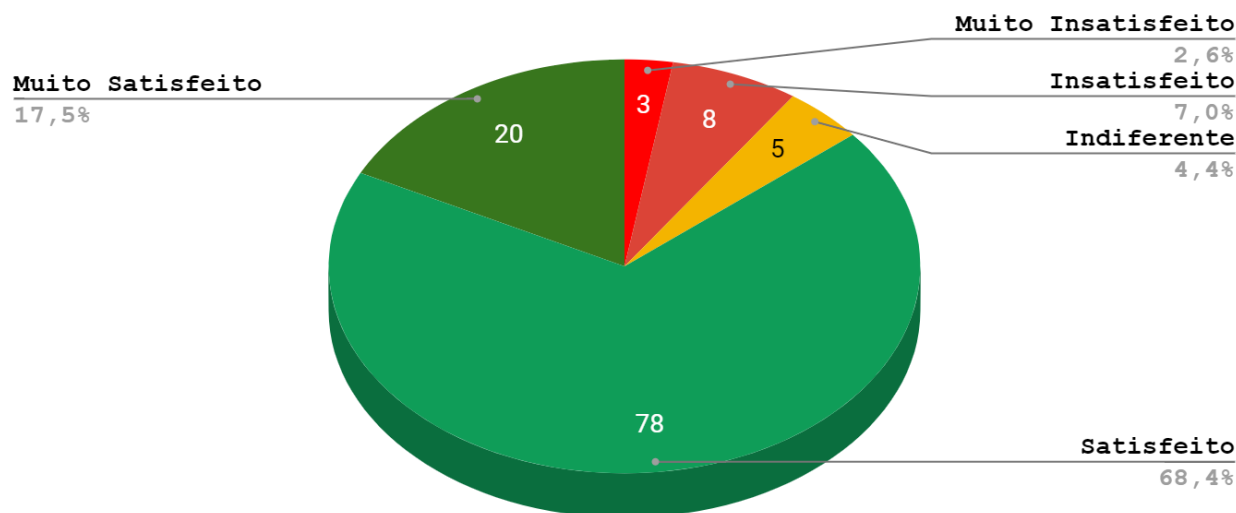


Gráfico 19 - Satisfação Geral

Grau de Satisfação Geral				
Alternativas	2018	2019	2021	Oscilação
Muito Insatisfeito	5,2%	4,8%	2,6%	-2,2%
Insatisfeito	11,6%	12,8%	7,0%	-5,8%
Indiferente	12,9%	10,2%	4,4%	-5,8%
Satisfeito	62,1%	60,4%	68,4%	8,0%
Muito Satisfeito	8,2%	11,8%	17,5%	5,8%
<b>Índice de satisfação</b>	<b>70,3%</b>	<b>72,2%</b>	<b>86,0%</b>	<b>13,8%</b>

De acordo com a tabela acima, pode-se concluir que o **índice de satisfação dos usuários externos é de aproximadamente 86%**. Houve uma **variação positiva de 13,8% em relação ao ano de 2019**. Resultado muito bom, uma vez que a área de TI do TRT da 8ª Região buscou a implantação de novas ferramentas frente aos novos desafios.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

### 5.6. Oscilação no período 2019 e 2021

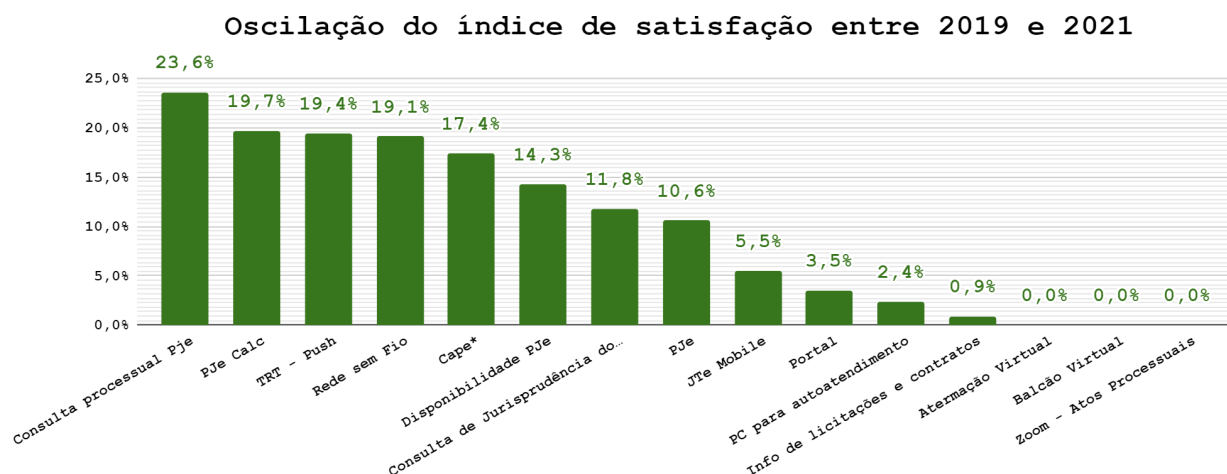


Gráfico 20 - Oscilação do índice de satisfação 2018/2019

O gráfico mostra a oscilação dos resultados do índice de satisfação dos serviços e sistemas de TIC do TRT da 8ª Região, conforme as pesquisas realizadas em 2019 e 2021. Este gráfico é de suma importância, pois permite que o Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região possa identificar o reflexo das ações realizadas no intervalo com o respectivo crescimento no nível de satisfação em cada serviço/sistema de TIC.

Houve mudanças na lista de serviços, sendo excluídos o **Escritório Virtual** e a **Consulta Processual de Autos Físicos**. Foram incluídos **Balcão Virtual**, **Atermação Virtual** e **Zoom - Atos Processuais**. Por isso os três últimos estão com variação zero.

Cabe destacar, que **todos os sistemas e serviços variaram positivamente em relação ao ano da pesquisa anterior**, que foi realizada em 2019.

### 5.7. Índice de Satisfação Geral em 2021 por Serviço/Sistema

O gráfico mostra o ranking de satisfação dos usuários externos por serviço e sistema do TRT da 8ª Região. Este gráfico é bastante



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

relevante pois evidencia quais os serviços e sistemas são mais bem avaliados, e principalmente, quais deles precisam de uma maior atenção devido a um resultado abaixo do esperado.

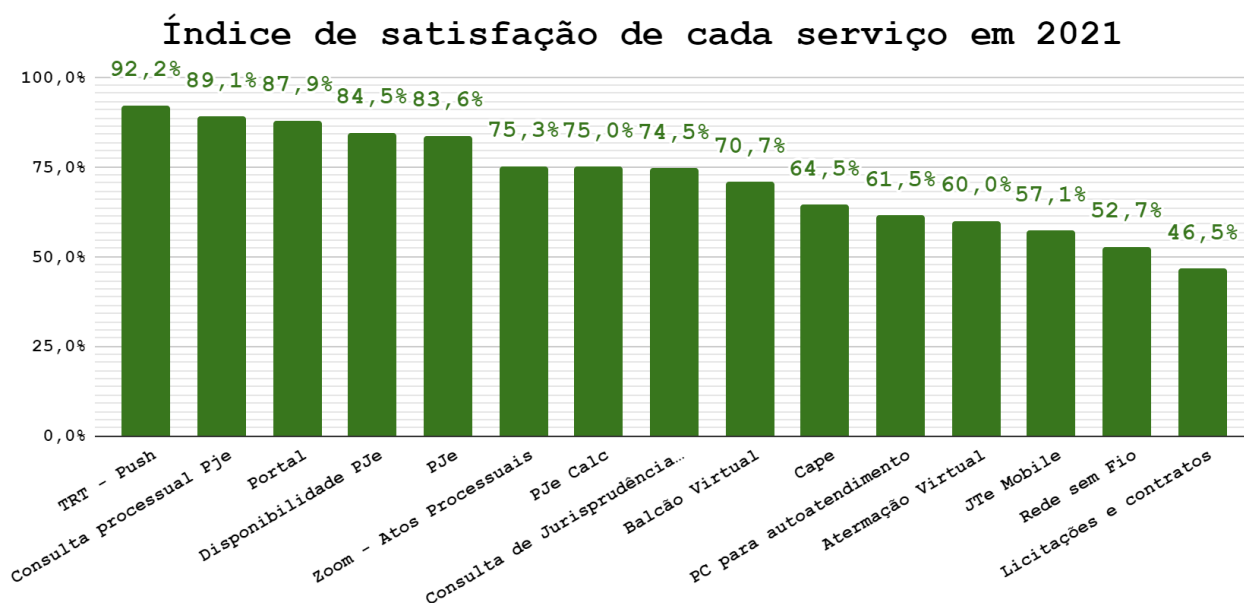


Gráfico 21 - Satisfação de cada serviço em 2021

## 6. Considerações Finais

Esta é a quarta pesquisa de satisfação com usuários externos de TI realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 8ª região, alinhada atualmente com Planejamento Estratégico Institucional do TRT da 8ª Região 2021-2026 e Estratégia de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD 2021-2026). A pesquisa de satisfação de usuários externos tem como meta estabelecida na Matriz de Alinhamento Tático-Estratégico do PDTIC 2021-2022, que busca alcançar o índice de satisfação geral de 70% em 2021 e ampliar esse índice para 75% em 2022.

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 de TI prestados aos jurisdicionados.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

**Anexo I**

**Formulário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de TI de 2021**

Este anexo mostra o formulário base utilizado na pesquisa de satisfação dos usuários externos.



**Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de TI - 2021**  
**Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (PA/AP)**

Esta pesquisa tem como objetivo colher sua avaliação, sugestões, elogios e críticas quanto aos recursos e serviços tecnológicos do TRT8, de forma que possamos melhorar nosso atendimento. A pesquisa é anônima, portanto seus dados pessoais não serão armazenados.

\* 1. Qual é a sua relação com o TRT8?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> Advogado                    | <input type="radio"/> Estagiário de Direito        |
| <input type="radio"/> Advocacia Pública (membro)  | <input type="radio"/> Reclamante                   |
| <input type="radio"/> Defensor Público (membro)   | <input type="radio"/> Reclamado                    |
| <input type="radio"/> Ministério Público (membro) | <input type="radio"/> Outro tipo de relacionamento |
| <input type="radio"/> Perito                      |  |





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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

\* 2. Você é uma pessoa com deficiência?

- Não
- Sim, deficiência auditiva
- Sim, deficiência física
- Sim, deficiência visual
- Outra(as) especifique

\* 3. Como você avalia os serviços de Tecnologia da Informação do TRT8?

	Não utilizo	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
PJe - Processo Judicial Eletrônico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PJe-Calc Cidadão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portal do TRT8 (www.trt8.jus.br)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulta Processual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso à Informações de Licitações e Contratos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulta de Jurisprudência do TRT8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TRT - PUSH	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canal de Atendimento ao Público Externo (CAPE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Balcão Virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atermação Virtual - Serviço Reclamação Trabalhista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
JTe Mobile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zoom (Atos processuais)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

\* 4. Como você avalia qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação disponibilizados pelo TRT8?

	Não utilizo	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Disponibilidade do PJe - Processo Judicial Eletrônico (desconsidere as manutenções programadas do PJe, normatizada pela Resolução CSJT nº 185/2017)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rede Sem Fio (TRT8_Publico)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Computadores disponibilizados nas salas de audiência para os advogados acessarem o PJe?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 5. Durante a pandemia COVID-19, como você avalia os recursos tecnológicos disponibilizados pelo TRT8? (WhatsApp Business, ferramentas para audiências/sessões telepresenciais, transmissões ao vivo das sessões pelo YouTube)

	Não Utilizei	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Sua avaliação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 6. De maneira geral, como você avalia qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT8?

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Sua avaliação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Concluído



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

**Anexo II**

**Análise das Respostas Abertas da seção Sugestões, Críticas ou Elogios**

Na pesquisa, como já informado, havia um item de campo livre para que os participantes pudessem complementar a avaliação com sugestões críticas e elogios. Os 60% dos participantes fizeram comentários que não foram publicados exatamente como foram enviados para preservar a privacidade. Então foram categorizados por área e tema. Esses feedbacks servirão de base para entendermos alguns resultados e criarmos ações para melhorar nossos serviços de TIC.

<b>Categoria</b>	<b>Sentimento</b>	<b>Resumo da participação</b>	<b>Nº Vezes</b>
Serviços	Elogio	Elogio livre quanto aos serviços e atendimento dos servidores da SETIN	27
Serviços	Reclamação	Balcão virtual deve ser melhorado principalmente em relação à disponibilidade de atendimento	7
Sistemas	Reclamação	A ferramenta Zoom é de difícil uso e instável	4
Serviços	Reclamação	Críticas livres	4
Serviços	Sugestão	Criação de canal não presencial para advogado falar com o Magistrado	3
Serviços	Sugestão	Que as audiências e CEJUSC continuem oferecendo atendimento virtual	3
Sistemas	Reclamação	Clareza nos resultados da pesquisa processual do PJe	2
Sistemas	Reclamação	Informações sobre movimentação processual por e-mail não está funcionando	2
Infraestrutura	Reclamação	Em Tucuruí os monitores de vídeo destinados aos advogados não estão sendo ligados durante as audiências	1
Comunicação	Reclamação	Os serviços devem ser melhor divulgados e explicados	1
Comunicação	Reclamação	Falhas nas comunicações de indisponibilidade	1
Comunicação	Reclamação	Falhas na certificação da indisponibilidade	1
Comunicação	Sugestão	Criação de painel com estatísticas processuais claras	1
Comunicação	Sugestão	Implantar atendimento por WhatsApp	1
Comunicação	Sugestão	Melhor comunicação das audiências telepresenciais	1
Sistemas	Reclamação	Consulta processual do PJe deveria permitir pesquisa por nome da parte	1



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2021

Sistemas	Sugestão	Os processos finalizados no PJe devem ser retirados da página principal	1
Sistemas	Sugestão	Permitir downloads de vários arquivos simultaneamente no PJe	1
Sistemas	Sugestão	Possibilidade de anexar vários tipos de mídia diretamente no PJe	1
Serviços	Sugestão	Aprimorar a emissão de alvará	1
Infraestrutura	Reclamação	Indisponibilidade da Rede sem fio	1
Infraestrutura	Reclamação	Atualização dos computadores de Marabá	1
Infraestrutura	Sugestão	Mais câmeras em Marabá na sala de audiência, uma para cada parte	1
Sistemas	Reclamação	Incompatibilidade do PJe com MacBook	1