



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

**Resultado da Pesquisa de Satisfação dos
Usuários Externos de TIC - 2023**

Belém - PA

JAN/2024



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2023

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 Públicos, 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 - 2023

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.

2. Amostragem da Pesquisa de 2023

A amostragem da pesquisa realizada no ano de 2023 teve **239 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 20 de novembro a 19 de dezembro de 2023.

4. Metodologia

A pesquisa foi realizada pela internet, disponível para todos os jurisdicionados do Tribunal, via formulário *on-line*, com anonimato garantido.

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 Subcomitê Gestor de TIC, composto pelos gestores das diversas áreas da SETIN. 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.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2023

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:

- "Satisfeito";
- "Insatisfeito";
- "Não conheço";
- "Não utilizo".

O índice de satisfação geral dos usuários foi obtido em razão do total de respostas positivas (respostas indicadas como "Satisfeito") pela quantidade total de respostas dos usuários que utilizam/conhecem o referido serviço (respostas indicadas como "não conheço/não utilizo" foram desconsideradas para efeitos de cálculo de satisfação).

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 advogados e procuradores cadastrados no serviço PUSH.

5. Apresentação do Resultados

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

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? "**.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2023

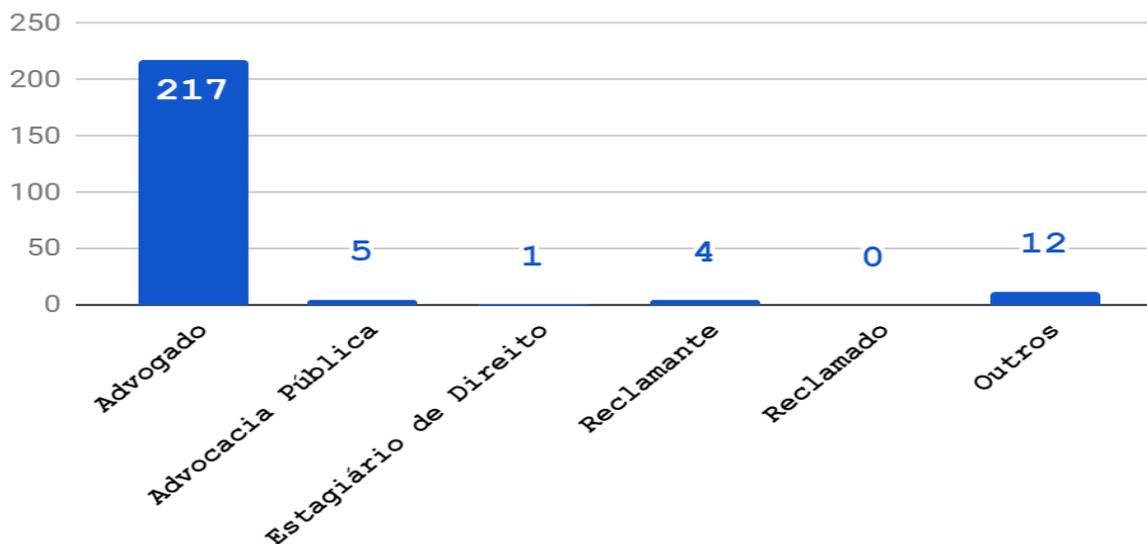


Gráfico 1 - Perfil dos usuários respondentes

Como se pode ver no gráfico acima, a participação dos advogados foi expressiva, representando pouco mais de 90% do universo dos respondentes.

Houve um aumento expressivo no número de participantes da pesquisa em relação à pesquisa de satisfação de 2022, saltando de 85 para 239 respostas. Tal fato se deve em grande parte pelo fato da pesquisa de satisfação de TIC ter sido inserida dentro da pesquisa de satisfação institucional, conduzida pela Secretaria de Gestão Estratégica do Tribunal. A estratégia de incluir a pesquisa de satisfação de TIC na pesquisa institucional surgiu a partir da baixa adesão da pesquisa de tic nos anos anteriores, e como forma de simplificar em uma única pesquisa, diversos temas, incluindo os serviços de tecnologia da informação.

5.2. Identificação dos Usuários com Deficiência

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?"**.



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2023

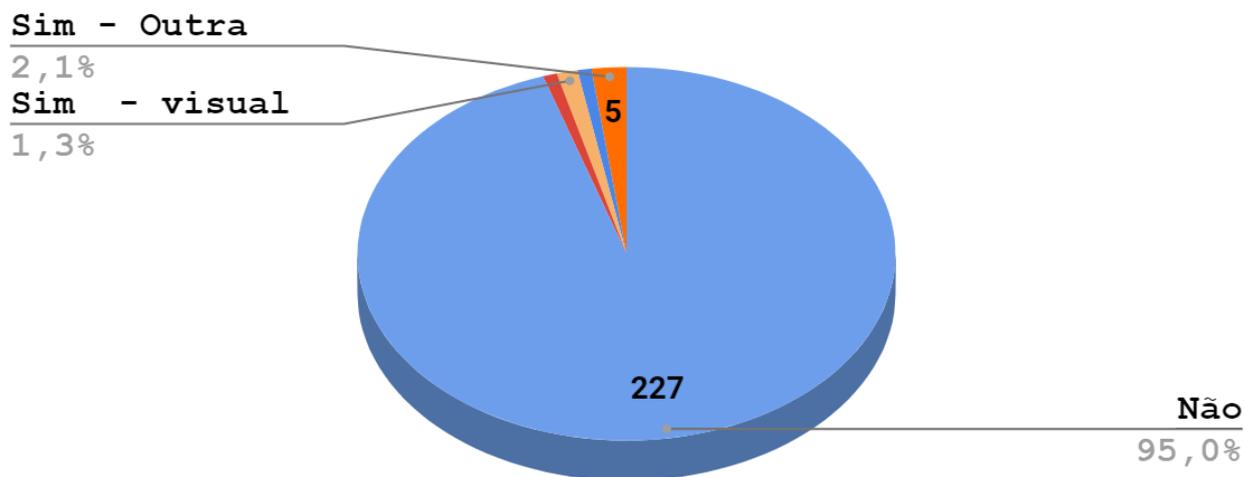


Gráfico 2 - Usuários com deficiência

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 de TIC

Nesta seção serão apresentados os resultados quanto à avaliação dos serviços de TIC. Cabe ressaltar que todos os gráficos mostram apenas os usuários que utilizam esse sistema/serviço determinado na questão, ou seja, foram desconsiderados no cálculo os usuários que assinalaram "não utilizo" ou "não conheço".

5.3.1. Canal de Atendimento ao Usuário Externo (CAPE)

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação ao CAPE - Canal de Atendimento ao Usuário Externo, 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 - 2023

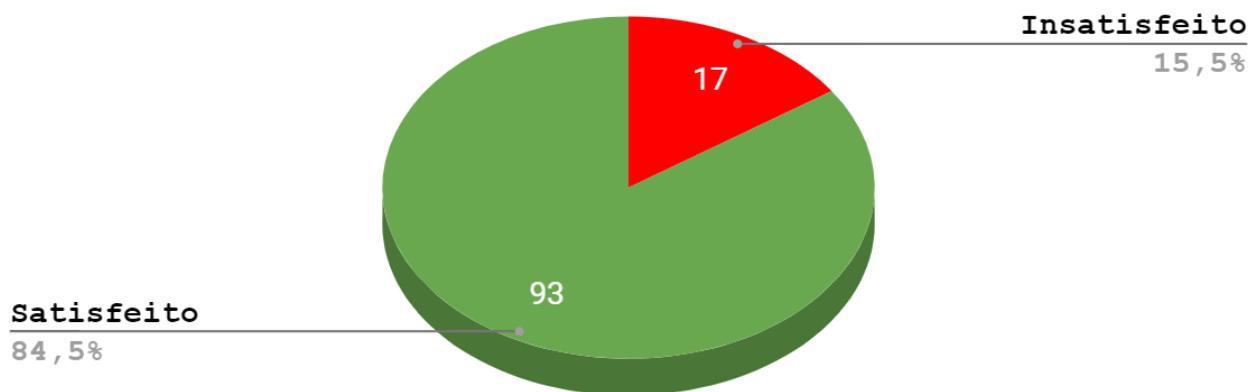


Gráfico 3 - CAPE

| CAPE | | |
|--------------|------|------------|
| Alternativas | 2023 | Satisfação |
| Insatisfeito | 17 | 84,5% |
| Satisfeito | 93 | |

A tabela acima apresenta o índice de satisfação dos usuários externos que utilizam a CAPE.

5.3.2. Disponibilidade do PJe - Processo Judicial Eletrônico

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação à disponibilidade do PJe, 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 - 2023

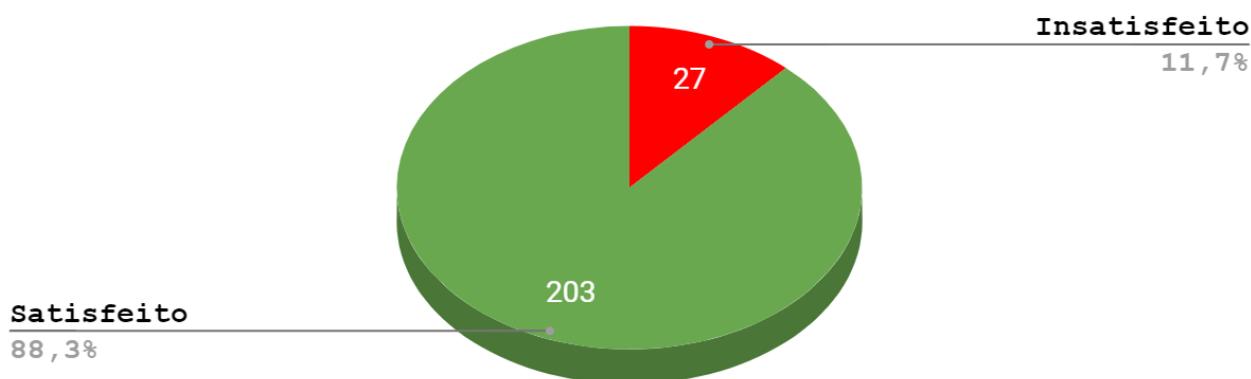


Gráfico 4 - Disponibilidade do PJe

| PJe - Disponibilidade | | |
|-----------------------|------|------------|
| Alternativas | 2023 | Satisfação |
| Insatisfeito | 27 | 88,3% |
| Satisfeito | 203 | |

A tabela acima apresenta os resultados da avaliação dos usuários quanto à disponibilidade do PJe. As respostas de campo aberto serão analisadas a fim de detectar os pontos que podem ser melhorados em relação a este serviço.

5.3.3. Computadores disponibilizados nas salas de audiência

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação em relação aos computadores disponibilizados aos advogados nas salas de audiência para acessarem o PJe, 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 - 2023

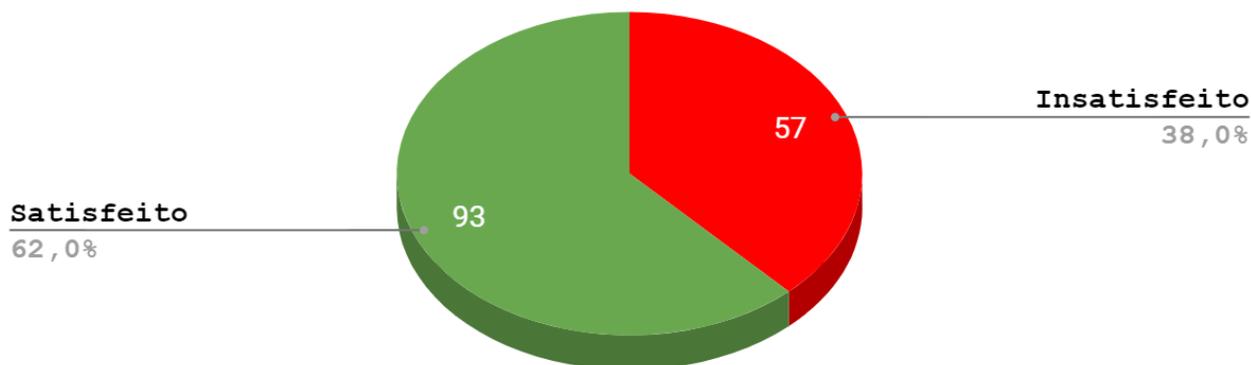


Gráfico 5 - Computadores - salas de audiência

| Computadores - salas de audiências | | |
|------------------------------------|------|------------|
| Alternativas | 2023 | Satisfação |
| Insatisfeito | 57 | 62,0% |
| Satisfeito | 93 | |

O resultado de 62% apontado na pesquisa, denota um baixo nível de satisfação em relação aos computadores disponibilizados aos advogados para acesso ao PJe nas salas de audiência. As respostas de campo aberto serão analisadas a fim de detectar os pontos que podem ser melhorados em relação a este serviço.

5.3.4. Satisfação Geral

Foi solicitado ao usuário que indicasse o seu nível de satisfação geral em relação aos serviços de tecnologia da informação prestados pelo TRT8, 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 - 2023

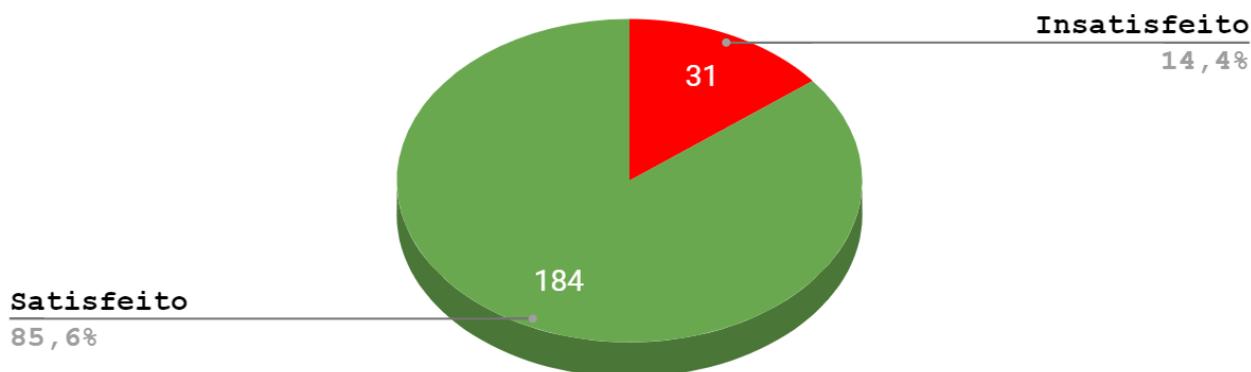


Gráfico 6 - Satisfação Geral

| Satisfação Geral | | |
|------------------|------|------------|
| Alternativas | 2023 | Satisfação |
| Insatisfeito | 31 | 85,6% |
| Satisfeito | 184 | |

A tabela acima mostra os resultados da avaliação geral de satisfação do usuário externo em relação aos serviços de tecnologia da informação prestados pela SETIN do TRT da 8ª Região. O índice de 85,6% de satisfação denota o atingimento da meta de 80% de satisfação definida no PDTIC 2023-2024. Entretanto, as respostas de campo aberto serão analisadas a fim de detectar os pontos que podem ser melhorados em relação aos serviços prestados.

6. Considerações Finais



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2023

Esta é a sexta 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 2023-2024, alcançar o índice de satisfação geral de 80% em 2023. Com o **índice de 85,6% de satisfação** como resultado, a meta foi alcançada para o PDTIC 2023-2024.

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 - 2023

Anexo I

Formulário da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de TI de 2022

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - 2023



Prezado(a) usuário(a),

Sua opinião é fundamental para o aprimoramento dos serviços oferecidos pelo Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região. Suas respostas nos ajudarão a entender suas necessidades e expectativas, permitindo-nos oferecer um serviço com qualidade cada vez melhor.

Este formulário contém algumas **perguntas** que cobrem alguns aspectos de sua interação com o Tribunal. Todos os dados dos respondentes serão **anônimos** e **confidenciais**, utilizados exclusivamente para fins de análise estatística.

Agradecemos por dedicar alguns minutos do seu tempo. Suas opiniões nos ajudarão a continuar aperfeiçoando nossos serviços para melhor atendê-lo(a).

Você é uma pessoa com deficiência? *

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Não
- Sim, deficiência visual
- Sim, deficiência auditiva
- Sim, deficiência física
- Outra



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2023

Qual sua relação com o TRT da 8ª Região (PA/AP)? *

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

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

Como você avalia o serviço prestado por meio do [Canal de Atendimento ao Usuário Externo - CAPE](#), utilizado para registro de incidentes e solicitações relacionadas aos serviços de Tecnologia da Informação do TRT8?

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Estou satisfeito
- Não estou satisfeito
- Não utilizo a CAPE
- Não conheço a CAPE



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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS - 2023

Como você avalia a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação disponibilizados pelo TRT8? *

Escolha uma resposta para cada uma das afirmações abaixo:

| | Satisfeito | Insatisfeito | Não utilizo |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Disponibilidade do PJe... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Rede sem fio (TRT8_Pu... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Computadores disponi... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

Escolha uma resposta para cada uma das afirmações abaixo:

| | Satisfeito | Insatisfeito | Não utilizo |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Sua avaliação | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

Texto de resposta longa
