

Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos com a informática em 2023



RESULTADO



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
PERFIL DOS PARTICIPANTES	4
Perfil dos participantes por categoria funcional e área de lotação	4
Perfil dos participantes por categoria funcional e tempo de serviço no Tribunal	5
Perfil dos participantes por categoria funcional e localização	6
RESULTADOS DA PESQUISA	7
Dimensão SISTEMAS	7
Dimensão COMUNICAÇÃO	8
Dimensão CENTRAL DE SERVIÇOS	8
Dimensão SERVIÇOS DIGITAIS	9
Índice de Satisfação com os Sistemas Nacionais de TIC da JT (ISSNA-CSJT)	9
Indicadores de Resultados e Metas do PDTIC 2022 da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT-9ª Região	10
Índice de Satisfação - IS da Cesta de Indicadores Estratégicos – CIE do Plano Estratégico da Justiça do Trabalho (PEJT) 2021-2026	11
Resultados da Pesquisa (por item)	11
Análise dos Resultados	13
Conclusão	37

INTRODUÇÃO

A **Pesquisa de Satisfação dos Usuários Internos** com a Informática em 2023 visou medir novamente o índice de satisfação de magistrados, servidores, colaboradores terceirizados e estagiários com a qualidade dos serviços, sistemas e equipamentos fornecidos pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Justiça do Trabalho.

Cumpriu-se também a necessidade de execução do **Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região** para o ano de 2023, conforme determina a ENTIC-JUD 2021-2026 (**RES CNJ 370/2023**), incluindo a medição de indicadores de desempenho relacionados aos Serviços de TIC.

Outrossim, a pesquisa abrangeu o Índice de Satisfação com os Sistemas Nacionais de TIC da JT (ISTIC-CSJT), conforme PDTIC-JT 2023-2024 (**Ato n. 66/CSJT.GP.SG.SETIC, de 9 de agosto de 2023**).

Em relação aos indicadores correlacionados no PDTIC 2023, tem-se: a Pesquisa de Satisfação Interna (com meta de 90% de satisfação) e a Pesquisa de Satisfação Externa (com meta de 80% de satisfação).

Com apoio fundamental da Assessoria de Comunicação (ASCOM), foram enviados convites e lembretes aos usuários externos com orientações e link da pesquisa, por meio de notícias no Portal do TRT-PR, além de convite a participar pela URA (gravação telefônica automática na Central de Serviços), assim como, de envio de materiais de campanha para divulgação na AATPR, OAB-PR, MPT, PFN, SICONTIBA, FECOPAR e APEPAR, incluindo também em 2023, DPU, CRC-PR, ANPM, APEP, PGM-Curitiba, DPE-PR e PGE-PR. Como novidade, foi disponibilizado convite no quadro de avisos do PJe durante o final da campanha. O período de coleta da pesquisa ocorreu entre 02/10 e 10/11.

Foram recebidas 62 participações de diversas origens, sendo **21 (33,87%)** de participantes identificados como advogados trabalhistas.

O resultado da pesquisa foi encaminhado às Divisões da Secretaria de Tecnologia de Informações para apreciação e forma de subsídio para ações futuras, visando o atendimento satisfatório das demandas institucionais e da efetividade na prestação jurisdicional.

Agradecemos a todos pelo apoio na execução da campanha e aos participantes que responderam à pesquisa.

PERFIL DOS PARTICIPANTES

Assim como foi feito em 2022, para se ter uma visão geral do perfil dos respondentes, sem haver a identificação do participante, foram inseridas questões referentes à: relação com o TRT-PR, área de atuação, local de trabalho e tempo de atuação.

Os resultados a seguir mostram o perfil geral dos participantes.

Perfil dos participantes por categoria funcional e área de lotação

Quadro 1 - Quantidade de participantes da Pesquisa de Satisfação com a Informática em 2023.

PERFIL	ÁREA DE AUTUAÇÃO (PODENDO SER + 1)			TOTAL
	1º GRAU	2º GRAU	ADMINISTRATIVO	
Advogado	3	-	-	21
Advogado Público	-	-	-	-
Auxiliar da Justiça (perito, contabilista, tradutor e outros)	-	-	-	-
Estagiário de Direito	-	-	-	-
Ministério Público	-	-	-	-
Parte em Processo	-	-	1	1
Outro tipo de relacionamento (pesquisador(a), fornecedor(a) e outros)	28	9	1	40
TOTAL	39	30	3	62

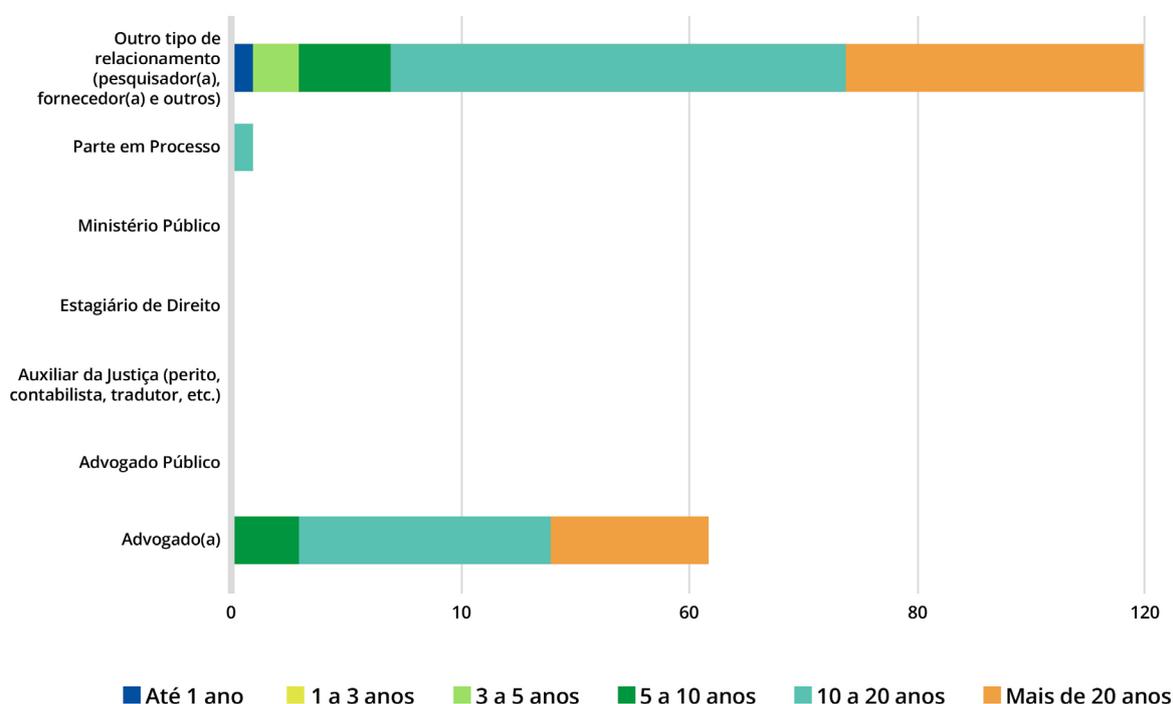
Perfil dos participantes por categoria funcional e tempo de serviço no Tribunal

QUADRO 2 - Quantidade de participantes por perfil e tempo de atuação no Tribunal.

CATEGORIA FUNCIONAL	TEMPO DE SERVIÇO NO TRIBUNAL						TOTAL
	Até 1 ano	1 a 3 anos	3 a 5 anos	5 a 10 anos	10 a 20 anos	Mais de 20 anos	
Advogado	-	-	-	3	11	7	21
Advogado Público	-	-	-	-	-	-	-
Auxiliar da Justiça (perito, contabilista, tradutor e outros)	-	-	-	-	-	-	-
Estagiário de Direito	-	-	-	-	-	-	-
Ministério Público	-	-	-	-	-	-	-
Parte em Processo	-	-	-	-	1	-	1
Outro tipo de relacionamento (pesquisador(a), fornecedor(a) e outros)	1	-	2	4	20	13	40
TOTAL	1	-	2	7	32	20	62

Gráfico 1 - Participantes por categoria funcional e tempo de serviço no Tribunal

Gráfico 1 - Participantes por perfil e tempo de atuação no Tribunal

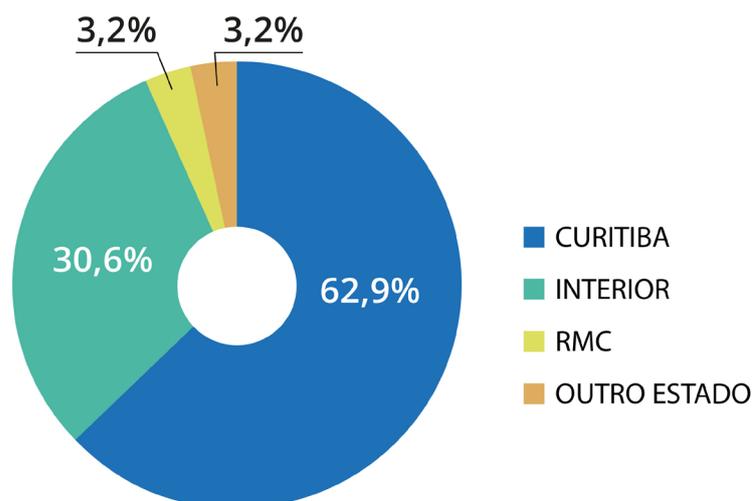


Perfil dos participantes por categoria funcional e localização

Quadro 3 - Quantidade de participantes por categoria funcional e localização.

CATEGORIA FUNCIONAL	LOCAL DE TRABALHO				EXTERIOR	TOTAL
	CAPITAL	RMC	INTERIOR	OUTRO ESTADO		
Advogado	16	1	4	-	-	21
Advogado Público	-	-	-	-	-	-
Auxiliar da Justiça (perito, contabilista, tradutor e outros)	-	-	-	-	-	-
Estagiário de Direito	-	-	-	-	-	-
Ministério Público	-	-	-	-	-	-
Parte em Processo	1	-	-	-	-	1
Outro tipo de relacionamento (pesquisador(a), fornecedor(a) e outros)	22	1	15	2	-	40
TOTAL	39	2	19	2	-	62

GRÁFICO 2 - Distribuição dos participantes por Localidade



RESULTADO DA PESQUISA

Em cada item, no questionário, o participante poderia escolher entre cinco opções: *Muito Insatisfeito, Insatisfeito, Satisfeito, Muito Satisfeito e Não utilizo/Não sei*.

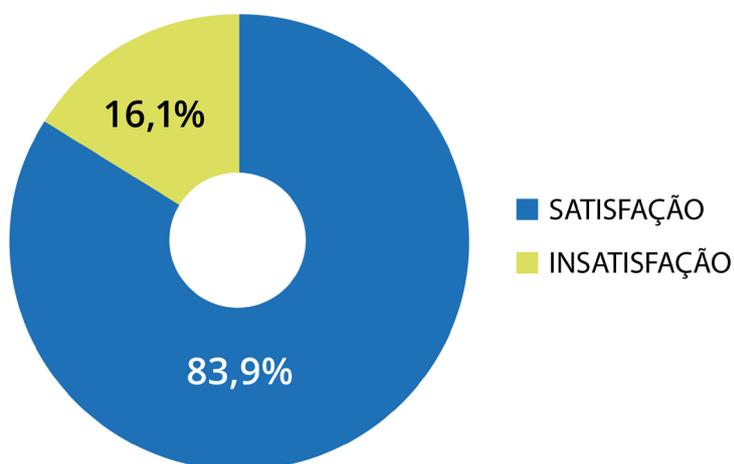
Com isso, padronizou-se que o índice de satisfação obtido para cada questão é uma medida percentual das respostas *Satisfeito* e *Muito Satisfeito* em relação ao total de respostas, desconsiderando as respostas *Não utilizo/Não sei*.

Dimensão SISTEMAS

A satisfação do usuário com os Sistemas do TRT-9ª Região foi analisada por meio dos itens: *1.1 Satisfação com a DISPONIBILIDADE (online e pronto para uso) do Sistema PJe* e *1.2 Satisfação com todas as demais características do Sistema PJe*.

Obs.: Apenas o item *1.1*, sobre a disponibilidade do PJe (de responsabilidade do TRT-PR), foi considerado para fins estatísticos, visto que o PJe é mantido pelo CSJT e o item *1.2* refere-se à satisfação do usuário com o Sistema como um todo.

GRÁFICO 3 - Índice de satisfação dos usuários com a DISPONIBILIDADE do Sistema PJe



Dimensão COMUNICAÇÃO

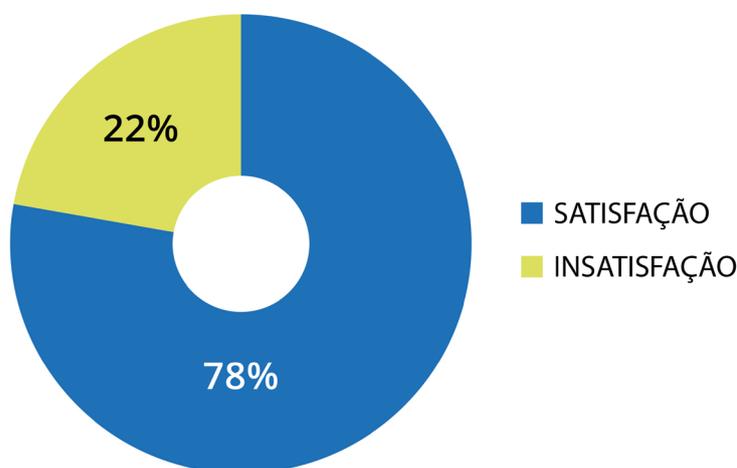
A satisfação do usuário com a comunicação das informações prestadas pela SGTIC foram analisadas por meio dos itens:

1 - Clareza do texto das informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT;

2 - Disponibilidade e facilidade de acesso às informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT-PR;

3 - Com os avisos sobre as indisponibilidades de sistemas, programadas ou não, bem como sobre a tempestividade da publicação das respectivas certidões de indisponibilidade.

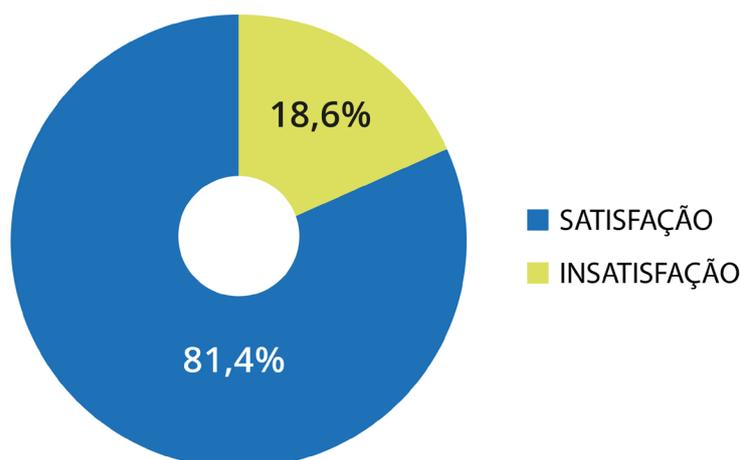
GRÁFICO 4 - Índice de satisfação dos usuários com a comunicação da SGTIC



Dimensão CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

Na dimensão Central de Serviços de TI, foram analisados os componentes: 3.1 Satisfação com Tempo de Solução, 3.2 Satisfação com Cordialidade, 3.3 Satisfação com Qualidade das Soluções e 3.4 Satisfação com Disponibilidade.

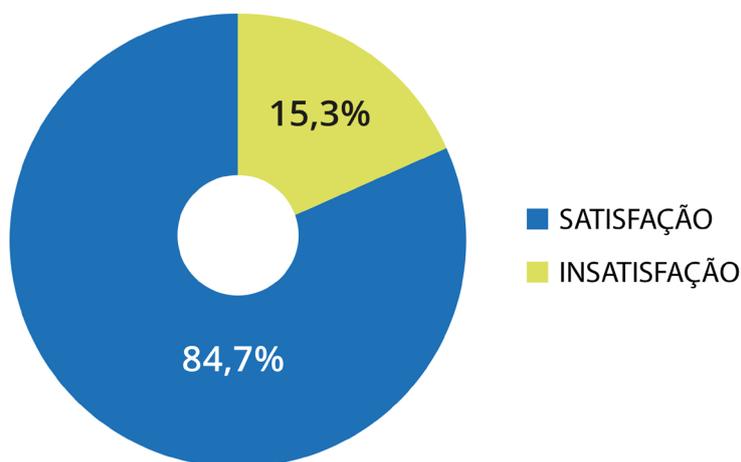
GRÁFICO 5 - Índice de satisfação dos usuários com a Central de Serviços de TI



Dimensão SERVIÇOS DIGITAIS

Na dimensão Serviços Digitais, foram analisados os componentes: 4.1 Satisfação com o Balcão Virtual e 4.2 - Satisfação com os serviços do Juízo 100% Digital.

GRÁFICO 6 - Índice de satisfação dos usuários com Serviços Digitais.



Índice de Satisfação com os Sistemas Nacionais de TIC da Justiça do Trabalho (ISSNA-CSJT)

Conforme **PDTIC-JT 2023-2024** ([Ato n. 66/CSJT.GP.SG.SETIC, de 9 de agosto de 2023](#)), tem-se a seguinte observação (fl.13):

- É importante ressaltar que há 2 indicadores provenientes do PE-JT que serão medidos em paralelo ao PDTIC-JT:
- Índice de Conformidade com a Privacidade e Proteção de Dados dos Usuários (ICPPDU-CSJT);
- Índice de Satisfação com os Sistemas Nacionais de TIC da JT (ISTIC-CSJT).

Tais indicadores, porém, possuem cadência bimestral e não serão impactados, neste primeiro momento, por OKRs do PDTIC-JT, apesar de estarem indiretamente relacionados ao indicador SOC-SJUD-01.

Sobre o índice ISNNA-CSJT (atual ISTIC-CSJT), do ciclo anterior 2021-2022, conforme **PDTIC-JT 2021-2022 Versão 1.0** ([Ato CSJT.GP.SG.SETIC.NUGOV 78_2022](#)), tem-se o seguinte monitoramento tático:

PERSPECTIVA	OBJETIVO (“EU VOU ...”)	CÓDIGO KR	RESULTADO-CHAVE (“...”, MEDIDO POR...*)
Sociedade	(OEN1) Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	PE-JT ISNNA	Obtenção de 0,75 de aprovação no ISSNA.*

*Indicador estratégico sobre o Índice de Satisfação com os Sistemas Nacionais (ISSNA), com periodicidade específica definida no PE-JT.

Em 2023, as questões da pesquisa de satisfação, pertinentes à Dimensão Sistemas (Nacionais e de responsabilidade do TRT-PR), obtiveram a média geral de **0,77** em satisfação, resultado superior ao **0,75** esperado pela meta bimestral do CSJT.

Indicadores de Resultados e Metas do PDTIC 2023 da STI do TRT9

Com o objetivo de permitir a avaliação do desempenho dos serviços e processos executados na área de TIC, foram propostos indicadores e metas a serem alcançados no **PDTIC 2022 do TRT9**, entre eles, o Índice de Satisfação dos Usuários Externos de TIC: Em 2023, as questões pertinentes à Pesquisa de Satisfação dos

Componentes de Gestão de TI para medição de desempenho (Serviços e/ou Processos de TI)	Objetivo relacionado (Considerando ENTIC-JUD)	Indicador de desempenho	Meta	Crítérios de desempenho a serem avaliados	Partes interessadas
1. Serviços de TIC	<p>OBJETIVO 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário</p> <p>OBJETIVO 5: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão</p> <p>OBJETIVO 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas</p>	2) Índice de Satisfação dos Usuários Externos de TIC	>= 80%	Conformidade e transparência	1) Sociedade; 2) Instâncias Externas de Governança; 3) Instâncias Externas de Apoio à Governança; 4) Instâncias Internas de Governança; 5) Instâncias Internas de Apoio À Governança; 6) Área de Gestão de TIC.

Usuários Externos de TIC obtiveram a média de **81,13%** em satisfação, resultado superior aos **80% esperados** pela meta do [PDTIC 2023 do TRT-PR](#).

Índice de Satisfação - IS da Cesta de Indicadores Estratégicos – CIE do Plano Estratégico da Justiça do Trabalho (PEJT) 2021-2026

Conforme [PEJT 2022-2026 Consolidado v.11](#), tem-se a seguinte meta:

PERSPECTIVA	OBJETO ESTRATÉGICO	CIE	METAS
Sociedade	Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais	Índice de satisfação - IS	Meta a ser fixada (art 2º) *

* Até a data de 11/12/2023, não havia sido comunicada a meta a ser atingida.

Resultados da Pesquisa (por item)

Índice de satisfação dos usuários apurados em cada item da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de Informática.

Dimensão SISTEMAS

ITEM	RESULTADOS SISTEMAS DE INFORMÁTICA	
	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO
1.1 - Qual o seu grau de satisfação com a DISPONIBILIDADE do sistema PJe-JT (Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho)?	(10) 16,13%	(52) 83,87%
1.2 - Qual o seu grau de satisfação com as demais características do sistema PJe-JT (Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho)?	(18) 29,51%	(43) 70,49%
MÉDIA DAS NOTAS	(28) 22,76%	(95) 77,24%
MÉDIAS DAS NOTAS (considerando o item de responsabilidade do TRT-PR)	(10) 16,13%	(52) 83,87%

Dimensão COMUNICAÇÃO DE TIC

ASPECTO	RESULTADOS COMUNICAÇÃO DE TIC	
	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO
2.1 - Clareza do texto das informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT-PR	(11) 18,64%	(48) 81,36%
2.2 - Disponibilidade e facilidade de acesso às informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT-PR	(13) 22,41%	(45) 77,59%
2.3 - Com os avisos sobre as indisponibilidades de sistemas, programadas ou não, bem como sobre a tempestividade da publicação das respectivas certidões de indisponibilidade	(15) 24,59%	(46) 75,41%
MÉDIAS DAS NOTAS	(39) 21,91%	(139) 78,09%

Dimensão CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

ASPECTO	RESULTADOS CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI	
	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO
3.1 - Qual o seu grau de satisfação com o tempo decorrido desde a abertura da solicitação de serviço (registro de chamado técnico ou contato telefônico) até a sua conclusão (com a solução do problema)	(11) 19,30%	(46) 80,70%
3.2 - Qual o seu grau de satisfação com a Central de Serviços de TI quanto à cordialidade?	(05) 8,77%	(52) 91,23%
3.3 - Qual o seu grau de satisfação com a Central de Serviços de TI quanto à qualidade das soluções?	(12) 21,43%	(44) 78,57%
3.4 - Qual o seu grau de satisfação com a disponibilidade da Central de Serviços de TI, em termos de horário de funcionamento (atualmente, das 8h às 18h) e facilidade de acesso aos canais de abertura de incidentes ou requisições de TI (via chat, atendimento telefônico ou por meio do sistema Assyst).	(14) 25%	(42) 75%
MÉDIA DAS NOTAS	(42) 18,58%	(184) 81,42%

Dimensão SERVIÇOS DIGITAIS

ITEM	RESULTADOS SOLUÇÕES DE INFORMÁTICA	
	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO
4.1 De modo geral, qual o seu grau de satisfação com o Balcão Virtual?	(08) 19,05%	(34) 80,95%
4.2 - De modo geral, qual o seu grau de satisfação com os serviços do Juízo 100% Digital?	(05) 11,63%	(38) 88,37%
MÉDIA DE NOTAS	(13) 15,29%	(72) 84,71%

Análise dos Resultados

Os gestores e responsáveis técnicos da Secretaria Geral de Tecnologia da Informação analisaram detalhadamente os itens da pesquisa sob sua responsabilidade, justificando, assim, os resultados e propondo eventuais melhorias, caso cabíveis:

SISTEMAS

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

- 1) Sistema não oferece extrato processual separado da lista de peças.
- 2) O novo painel não permite busca por nome das parte, nem filtro por cidade/vara.
- 3) O sistema não oferece seleção de peças separadas ou agrupadas para gerar PDF de partes específicas dos autos.
- 4) O leitor integrado de PDF não possui ferramentas de seleção, destaque, anotações, etc.
- 5) Não é possível pagnar/folhear entre as peças como se fosse um caderno processual de verdade.
- 6) A ordenação padrão da lista de peças é invertida. Por padrão os autos ficam organizados da seguinte maneira, por exemplo: (7,8,9,10),(4,5,6),(1,2,3,4,5).
- 7) No Firefox, sempre que o usuário alterna entre os métodos de entrada por senha ou certificado digital, é necessário limpar os cookies, senão o sistema trava. Sistema não oferece extrato processual separado da lista de peças.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Sistema com vários problemas, toda vez que atualizam é um pesadelo.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

- 1) A cada momento tenho que limpar a memória cache e “reinstalar/reconfigurar” o *Shodo* (que não deveria nem existir na minha opinião), pelo <https://127.0.0...> Basta mudar de grau que tem que realizar todo o procedimento.
- 2) Ao distribuir uma demanda, se fechar não consegue encontrar mais para prosseguir. Tem que recomeçar tudo novamente e rezar para que não feche nada.
- 3) Ao distribuir as vezes o CPF ou CNPJ não carrega o mesmo ocorrendo com o CEP.
- 4) As visualizações dos andamentos dos processos ao lado esquerdo continuam sem poder fazer muita coisa, como selecionar favorito
- 5) A juntada de áudios e vídeos é por outro sistema como também a visualização. O programa não informa que há tais tipos de provas juntadas. Aliás é complicado juntar áudios e vídeos.
- 6) A numeração de IDs ora aparece com páginas ora sem. Em processos com arquivos grandes apenas o “n”. ID simples gera dificuldades.
- 7) Há outros pequenos problemas menores que indicarei em outra pesquisa.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

É lamentável um sistema de processos que não permite a busca de processos por parte dos nomes dos clientes do escritório.

É risível um sistema eletrônico de processos não seja capaz de numerar em ordem crescente os atos dos processos.

O sistema, apesar de avanços, segue pouco intuitivo, de péssima interface com o usuário. O PJe é muito inferior ao Projudi do TJPR, ao Eproc, ao eSAJ e mesmo ao antigo Escritório Digital do TRT9.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Quando tenta abrir um arquivo não carrega. Não é possível baixar um documento com os anexos.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Sistema com muita instabilidade.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Sobre a questão (serviço fora do ar), através da pesquisa, não conseguimos saber se a insatisfação foi sobre as manutenções programadas (troca de versão, atualização da infraestrutura, etc.) ou de manutenções emergenciais (manutenções corretivas por falha na infraestrutura ou aplicação) e nem sobre o dia ou período da indisponibilidade. Outra questão (lentidão do sistema) não é possível saber se a causa da lentidão é por conta da infraestrutura/sistema do TRT ou da infraestrutura do próprio usuário (provedor de internet ou equipamento de acesso).

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Após digitar a senha do certificado digital, a página fecha como se houvesse concluído o movimento e, apesar disso, não realiza o protocolo. É extremamente inseguro. Isso obriga a ficar abrindo o processo na sequência para verificar se de fato houve a juntada da manifestação nos autos. Além disso, há erros frequentes em razão da inconsistência de cruzamento de dados com a receita federal, especialmente quando da distribuição de novas ações. Repito, o ajuizamento de novos processos é horrível.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

O PJe prioriza advogados, quando a anormalidade é com perito é muito moroso, estou a uma semana sem acesso por instabilidade no sistema, e parece que quando a anormalidade é apenas com perito não é dada a atenção devida. Importante salientar, que também temos prazos, cobranças e não priorizar para resolver a instabilidade no sistema gera uma insatisfação muito grande, pois, querendo ou não, os magistrados vão cobrar os laudos em dia, os agendamentos, as repostas dos quesitos.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Pouco didático/intuitivo.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Sistema muito instável e cada vez que é feita uma alteração fica ainda pior.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

“Sobre a questão (serviço fora do ar), através da pesquisa, não conseguimos saber se a insatisfação foi sobre as manutenções programadas (troca de versão, atualização da infraestrutura, etc.) ou de manutenções emergenciais (manutenções

corretivas por falha na infraestrutura ou aplicação) e nem sobre o dia ou período da indisponibilidade. Outra questão (lentidão do sistema) não é possível saber se a causa da lentidão é por conta da infraestrutura/sistema do TRT ou da infraestrutura do próprio usuário (provedor de internet ou equipamento de acesso)."

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Sistema muito instável, sendo que toda vez que tem atualização traz um retrocesso ou novo problema. Também são necessários muitos "cliques" para se obter os procedimentos, dentre outras dificuldades encontradas. Enfim, para quem trabalhou com o antigo sistema (SUAP) no Paraná, o PJe é muito insatisfatório e precisa de muita melhora.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

O velho SUAP tinha cadastro de diligências para os Oficiais de Justiça. Então, havia uma contagem no sistema da produtividade. Além da possibilidade de rápido levantamento para cobrança de custas das partes. Hoje em dia as diligências ficam perdidas nas certidões. Não há uma contagem e o Judiciário abre mão de receita.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Estou irredimido em relação ao lançamento de resultados das sessões no PJe 2º Grau. Há grande número de lançamento de resultados das sessões realizadas para serem efetivados em tempo exíguo pela secretaria de uma forma bastante rudimentar em termos de tecnologia, haja vista a necessidade de realizar diversos cliques no mouse para lançamento dos resultados. Logo, venho sugerir a implementação

no PJe de um lançamento prévio pelos servidores que realizam as minutas dos Acórdãos (que é distribuído a vários servidores que analisam detalhadamente cada voto, bastando apenas inserirem o lançamento prévio da minuta: Exemplo: Conhecido o Recurso de xxxx e provido), e , após as sessões, o Desembargador ao assinar o Acórdão o movimento já seria lançado no processo. Isso já ocorre por exemplo com Despachos e Decisões processuais, sendo que há lançamento do movimento no Despacho/Decisão e o Desembargador ao assinar o movimento já é lançado. Porém, aqueles processos que houve divergência, conforme inserção no PJe, com o devido símbolo da “bandeira vermelha” conforme consta no campo lançamento de resultados, esses não seriam efetivados, ficando como resquício no lançamento para serem realizados pelos servidores das Turmas. Se essa sugestão fosse implementada numa futura atualização do PJe, seria de grande valia para os trabalhos das secretarias das Turmas após as sessões, já que agilizaria os trabalhos, havendo maior otimização do tempo. Também seria mais eficaz ao jurisdicionado, posto que muitos advogados após as sessões já querem ser notificados dos resultados dos julgamentos e do modo como é feito atualmente existe um lapso temporal para efetivação do lançamento de todos os resultados. Ou seja, a implementação desse dispositivo no PJe iria de encontro ao princípio da celeridade processual, trazendo agilidade ao processo e buscaria a prestação jurisdicional no menor tempo possível. Dessa forma, solicito que a sugestão seja encaminhada ao Comitê Gestor Regional do PJe para apreciação.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

O PJE necessita de uma ampla melhoria na automatização interna, que proporcione ao usuário agilidade, conexão entre as atividades e a movimentação dos processos, diminuição significativa dos “cliques”.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Para cadastrar execução é muito trabalhoso. Deveria ser apenas um link dentro da RT, uma vez que a execução é uma copia fiel dos autos principais.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Para protocolar inicial o sistema é falho, não salva a petição inicial, quase nunca é possível encaminha todos os documentos que acompanham a inicial na ocasião do protocolo, tendo que ser feita por petição a juntada dos documentos que instruem a inicial. O tamanho dos arquivos para protocolo é muito limitado. Enfim, é um sistema que é difícil de trabalhar e não é funcional.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Permitir o protocolo de petições por meio de login e senha.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Para a segurança, a realização do cadastro de login e senha deve ser realizada por meio do certificado.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Não gosto de ter que acessar o sistema novamente para consulta de processo que esta em 2º ou 3º Grau. No meu sentir, facilitaria sobremaneira se, por meio de acesso único, fosse possível ver o processo desde a VT até o TST.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Pouco satisfeito com demais características do PJe.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Em relação ao atendimento da informática, muitíssimo satisfeita. Mas quanto ao PJe, o fato de não haver junção dos autos, causa muito transtorno.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Sugiro incluir no PJe uma aba unificada para buscas pelo nome do cliente, além da classe judicial e fase processual (que são inúteis) e não só pelo documento da parte e número do processo.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Sugiro reiterar ofício aos servidores para que cadastrem os prazos nas abas expedientes, para ficar mais fácil o controle dos prazos processuais em algumas varas eles esquecem de incluir esses prazos.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Incluir no pesquisar a possibilidade de busca pelo nome do cliente.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

A consulta dos prazos processuais de primeiro e segundo grau deveriam aparecer numa aba só.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

No acervo geral deveriam aparecer os processos de todos os estados que o advogado está cadastrado, para não precisar entrar em cada PJe/TRT diferente para consultar.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Nos processos que já estão em segredo de justiça não deveria ter a opção de sigilo dos documentos e o usuário em visualização deveria ser menor, porque fica em vermelho e dificulta a leitura.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

As buscas de processo de primeiro e segundo grau poderiam ser conjuntas nas últimas movimentações.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

No acervo geral deveriam aparecer os processos de todos os estados que o advogado está cadastrado, para não precisar entrar em cada PJe/TRT diferente para consultar.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

COMUNICAÇÃO

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

As informações sempre são atrasadas, depois que o problema já aconteceu e não oferecem soluções, mas apenas uma justificativa (quando há). Quando há indisponibilidade do sistema PJe em período suficiente para causar a suspensão dos prazos, a certidão de indisponibilidade e a informação sobre a suspensão dos prazos são disponibilizados SEMPRE INTEMPESTIVAMENTE, após o decurso do prazo, gerando insegurança para o advogado. A TI nunca está disponível e nunca assume a responsabilidade por certificar que o sistema está indisponível e que os prazos serão suspeitos. Os funcionários do setor de Tecnologia da Informação NUNCA respondem aos questionamentos sobre indisponibilidades e suspensão dos prazos, demonstrando claramente que não querem ajudar.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As certidões de indisponibilidade do PJe decorrentes tanto de manutenções programadas como de eventos não programados são publicadas até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. Ainda informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Não são inseridas as informações na capa do site do Tribunal.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Avaliar interação entre CSIR, SGTIC e ASCOM.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

TRT demora para lançar as certidões de indisponibilidade.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As certidões de indisponibilidade do PJe decorrentes tanto de manutenções programadas como de eventos não programados são publicadas até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. Ainda informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

O atendimento do setor de TI é ruim.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Conforme previsão contratual, são realizados treinamentos mensais para atualização dos conhecimentos da equipe técnica. A Central de Serviços realiza os atendimentos com base nas melhores práticas internacionais, preconizadas pela ITIL4, e a documentação de soluções faz parte da rotina e dos procedimentos vigentes. Todavia, é inevitável que existam profissionais com diversos níveis de experiência na equipe. Ainda conforme o contrato, a contratada é incentivada a manter os profissionais, com baixos índices de rotatividade, para controlar e reduzir os impactos das substituições nos quadros de profissionais.

Por força do contrato de prestação dos serviços da Central de Serviços de TI, um chamado só pode ser encerrado quando houver anuência do solicitante. A equipe de fiscalização técnica apura e age nas situações em que são detectados desvios.

Os processos vigentes contemplam duas oportunidades em que o solicitante pode demonstrar sua insatisfação com a solução aplicada:

- 1) Quando o chamado for encerrado, o solicitante pode acessar o portal do Assyst e realizar a devolução do chamado, de modo que haverá novo acionamento da equipe técnica para solução definitiva.
- 2) Após o encerramento do chamado, o solicitante pode responder à pesquisa de satisfação, informando os pontos em que o chamado não foi atendido a contento. Todos os chamados com manifestações de satisfação declaradas *Regular* ou *Ruim* são avaliados pela monitoria da contratada e pela equipe de fiscalização do contrato.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

As informações poderiam ser mais claras e os avisos, quando abertos no celular travam e não permitem marcar como lidos.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Como meio de comunicação oficial, os comunicados de TI são enviados por padrão via correio eletrônico para todos os usuários envolvidos na situação a ser reportada. Para tratamento da questão técnica reportada, recomenda-se a abertura de um chamado, já que a falha reportada não é recorrente entre os usuários de TI do Tribunal.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

As certidões de indisponibilidade demoram muito para sair.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As certidões de indisponibilidade do PJe decorrentes tanto de manutenções programadas como de eventos não programados são publicadas até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

A disponibilização das certidões de indisponibilidade do sistema por mais de 60 minutos deve ser imediata, ou seja, no 61º minuto após o início da indisponibilidade.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As certidões de indisponibilidade do PJe decorrentes tanto de manutenções programadas como de eventos não programados são publicadas até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

É preciso vencer inúmeros obstáculos para conseguir ser atendido. Quando isso ocorre, o suporte simplesmente não te ajuda a resolver. A resposta padrão: “mande um *print* que iremos analisar”... Aí já se foi o prazo... Se recusam a reconhecer a instabilidade do sistema e não emitem certidão para devolução do prazo.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Os canais de atendimento, bem como o horário de disponibilidade da Central de Serviços de TI estão disponíveis no Portal do TRT9: <https://www.trt9.jus.br/portal/centralServicosTI.xhtml>

Os tempos de atuação da Central de Serviços são controlados e aferidos mensalmente, sendo que desvios são tratados por via contratual. Entretanto, o tempo de solução de chamados depende essencialmente da complexidade da situação apresentada e do tempo de resposta de todas as áreas envolvidas, não só da Central de Serviços de TI.

Quanto à emissão de certidões, sugere-se encaminhar para avaliação da CSIR.

Por força do contrato de prestação dos serviços da Central de Serviços de TI, um chamado só pode ser encerrado quando houver anuência do solicitante. A equipe de fiscalização técnica apura e age nas situações em que são detectados desvios.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Se recusam a reconhecer a instabilidade do sistema e não emitem certidão para devolução do prazo.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Sempre que constatada indisponibilidade decorrente de eventos não programados são publicadas Certidões de indisponibilidade do PJe até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Tem que dar destaque no site do TRT-PR pois a indisponibilidade implica no trabalho de todos que utilizam o sistema. Citando não apenas indisponibilidade para advogados, considerar também para peritos. Pois, se a informação não é repassada os magistrados podem pensar que estamos fazendo corpo mole.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As certidões de indisponibilidade do PJe decorrentes tanto de manutenções programadas como de eventos não programados são publicadas até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. As certidões de indisponibilidade são publicadas no site do Tribunal, na Internet, na área de *Certidões*, opção *Certidões de Indisponibilidade de Sistemas*. Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Demora na comunicação de indisponibilidades/divulgação no sistema.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As certidões de indisponibilidade do PJe decorrentes tanto de manutenções programadas como de eventos não programados são publicadas até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. As certidões de indisponibilidade são publicadas no site do Tribunal, na Internet, na área de *Certidões*, opção *Certidões de Indisponibilidade de Sistemas*. Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

A comunicação corporativa precisa melhorar com URGÊNCIA.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Os comunicados de TI seguem minutas padrão e um processo preestabelecido de encaminhamento, cumprindo com as políticas vigentes do TRT9 e requisitos do CSJT quanto ao PJe. Seriam necessárias mais informações para avaliação da insatisfação do usuário.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Precisa de mais ampla divulgação das certidões de Indisponibilidade do sistema.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As certidões de indisponibilidade são publicadas no site do Tribunal, na Internet, na área de *Certidões*, opção *Certidões de Indisponibilidade de Sistemas*. Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Maior clareza e divulgação da indisponibilidade do sistema para os peritos, como no presente momento. A TI não sabe que fala com leigos em informática.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As certidões de indisponibilidade são publicadas no site do Tribunal, na Internet, na área de *Certidões*, opção *Certidões de Indisponibilidade de Sistemas*. Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Penso que devemos primar pelo vocabulário inclusivo. Não sei o que é TIC.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

É a sigla para Tecnologia da Informação e Comunicação, sinônimo para Informática. Penso que devemos substituir por Informática.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

A comunicação corporativa precisa melhorar com URGÊNCIA.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Os comunicados de TI seguem minutas padrão e um processo preestabelecido de encaminhamento, cumprindo com as políticas vigentes do TRT9 e requisitos do CSJT quanto ao PJe. Seriam necessárias mais informações para avaliação da insatisfação do usuário.

CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Os técnicos do TRT sempre dizem que dependem do CNJ para solucionar os problemas, ou seja, nunca conseguem solucionar adequadamente as demandas apresentadas. Além disso, o atendimento fora do horário de expediente do Tribunal é praticamente inexistente.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Os tempos de atuação da Central de Serviços são controlados e aferidos mensalmente, sendo que desvios são tratados por via contratual. Entretanto, o tempo de solução de chamados depende essencialmente da complexidade da situação apresentada e do tempo de resposta de todas as áreas envolvidas, não só da Central de Serviços de TI.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Poderiam disponibilizar contatos para um regime de plantão entre 18hs e 23h59.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

De acordo com a Política 40/2019, a Central de Serviços de TI está disponível no horário de atendimento interno do TRT, sendo que contatos ou registros realizados fora desse horário são tratados a partir do próximo expediente, com exceção de hipóteses de atendimento em plantões judiciais, situação que deve ser tratada com a urgência necessária, podendo ocorrer o atendimento pelo plantão.

Sugestão de encaminhamento: Registrar quantidade de manifestações semelhantes e consultar a administração sobre o atendimento à solicitação.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

É preciso vencer inúmeros obstáculos para conseguir ser atendido. Quando isso ocorre, o suporte simplesmente não te ajuda a resolver. A resposta padrão: “mande um *print* que iremos analisar”... Aí já se foi o prazo... Se recusam a reconhecer a instabilidade do sistema e não emitem certidão para devolução do prazo.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Os canais de atendimento, bem como o horário de disponibilidade da Central de Serviços de TI estão disponíveis no Portal do TRT9: <https://www.trt9.jus.br/portal/centralServicosTI.xhtml>. Diante de milhares de atendimentos mensais, as equipes são treinadas para atuar de forma padrão e documentar soluções para maior efetividade no atendimento. São envidados esforços constantes para aprimorar processos e tornar os atendimentos mais ágeis e assertivos. Todavia, é natural que soluções de maior complexidade requeiram uma investigação mais detalhada e mais comunicação para o correto diagnóstico e correção da falha.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Por que o cadastro é para ter sorteio automático e isso não está acontecendo? São nomeados sempre os mesmos peritos, sem oportunidades aos novos.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Sugestão de encaminhamento: Enviar à área responsável pelo sorteio de peritos.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Leigos em geral na área de TI não acompanham as informações.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

As equipes de atendimento são constantemente treinadas para atender de forma amigável e profissional. Todavia, o cumprimento dos requisitos básicos para acesso aos sistemas do TRT é de responsabilidade do usuário externo.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Existe a necessidade URGENTE de melhoria ao atendimento para o 1º Grau, principalmente no interior.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Sem informações específicas, para avaliação da insatisfação exposta.

Os processos vigentes contemplam duas oportunidades em que o solicitante pode demonstrar sua insatisfação com a solução aplicada:

- 1) Quando o chamado for encerrado, o solicitante pode acessar o portal do *Assyst* e realizar a devolução do chamado, de modo que haverá novo acionamento da equipe técnica para solução definitiva.
- 2) Após o encerramento do chamado, o solicitante pode responder à pesquisa de satisfação, informando os pontos em que não foi atendido a contento. Todos os chamados com manifestações de satisfação declaradas como *Regular* ou *Ruim* são avaliados pela monitoria da contratada e pela equipe de fiscalização do contrato.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Desconheço essa forma de abertura de chamado (via *chat*)

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Os canais de atendimento, bem como o horário de disponibilidade da Central de Serviços de TI estão disponíveis no Portal do TRT9: <https://www.trt9.jus.br/portal/centralServicosTI.xhtml>.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Faz-se necessário o início mais cedo dos serviços de TI, posto que as audiências muitas vezes iniciam antes e não temos o suporte adequado nos horários de início de audiência. Quanto à qualidade das soluções, muitas vezes não temos tempo de ler os tais “manuais” que nos são repassados para soluções e precisamos de soluções mais eficientes nesse sentido.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

De acordo com a Política 40/2019, a Central de Serviços de TI estará disponível no horário de atendimento interno do Tribunal, sendo que contatos ou registros realizados fora desse horário serão tratados a partir do próximo expediente, com exceção de hipóteses de atendimento em plantões judiciais, situação que deverá ser tratada com a urgência necessária, podendo ocorrer o atendimento pelo plantão ou sobreaviso na área de TI.

Sugestão de encaminhamento: Registrar a quantidade de manifestações semelhantes e consultar a administração sobre o atendimento à solicitação.

Em busca de ampliar a efetividade dos atendimentos, em especial aos usuários externos, está em fase de implantação uma solução de atendimento via Assistente Virtual, que irá contemplar scripts detalhados de soluções conhecidas para os casos recorrentes. As demais soluções continuarão sendo atendidas pelas equipes de atendimento da Central de Serviços de TI.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

O PJE está com problema de indisponibilidade para os peritos, mas até agora as varas não foram informadas da ocorrência. Os atrasos na entrega vão ficar como responsabilidade dos peritos.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Sugestão de encaminhamento: Enviar à área responsável acesso dos peritos ao PJe.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Teve tarefa que demorou mais de dois meses para resolver.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Os tempos de atuação da Central de Serviços são controlados e aferidos mensalmente, sendo que desvios são tratados por via contratual. Entretanto, o tempo de solução de chamados depende essencialmente da complexidade da situação apresentada e do tempo de resposta de todas as áreas envolvidas, não só da Central de Serviços de TI.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Outro dia, entrei em contato porque o arquivo era maior no protocolo da petição inicial, queria saber como proceder, uma vez que o arquivo só aceita ser enviado de uma só vez. Fui muito bem atendida pela servidora que me informou que não teria o que fazer.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Elogio, não há necessidade de tratamento.

SERVIÇOS DIGITAIS

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Algumas varas demoram para atender o balcão virtual ou simplesmente deixam de atender, mas no geral, o atendimento é bom e eficiente.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Elogio, não há necessidade de tratamento.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Muitas varas não disponibilizam servidores durante todo o horário de atendimento para atender ao balcão virtual. Inúmeras vezes já aconteceu de o usuário entrar na videoconferência, mas não haver nenhum servidor na Vara para atendimento.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Sua reclamação pode ser aberta diretamente na Ouvidoria do TRT-PR, por envolver servidores:

https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=FORMULARIO_OUVIDORIA.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Preguiça dos servidores no atendimento e pouca celeridade no juízo 100% digital.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Sua reclamação pode ser aberta diretamente na Ouvidoria do TRT-PR, por envolver servidores:

https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=FORMULARIO_OUVIDORIA.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Não tem no sistema a opção para juízo 4.1.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Sua reclamação pode ser aberta diretamente na Ouvidoria do TRT-PR, por envolver servidores:

https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=FORMULARIO_OUVIDORIA.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

É preciso aguardar por um longo período até conseguir ser atendido.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Sua reclamação pode ser aberta diretamente na Ouvidoria do TRT-PR, por envolver servidores:

https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=FORMULARIO_OUVIDORIA.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Acho o serviço ótimo, porém, o servidor raramente aparece no vídeo, responde como se fosse chamada de áudio.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Sua reclamação pode ser aberta diretamente na Ouvidoria do TRT-PR, por envolver servidores:

https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=FORMULARIO_OUVIDORIA.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Falta de contato pessoal com atores do Judiciário. Servidores mais novos não atendem à demanda dos advogados mais velhos.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Sua reclamação pode ser aberta diretamente na Ouvidoria do TRT-PR, por envolver servidores:

https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=FORMULARIO_OUVIDORIA.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Balcão Virtual não deveria ser obrigatório o uso de vídeo. Razão pela qual os atendimentos se tornam lentos devido aos travamentos que vídeo ocasiona. Uma foto do servidor já seria suficiente.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

A permanência da comunicação remota por vídeo facilita o contato com o jurisdicionado que possui dificuldades de deslocamento e com as ferramentas eletrônicas.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Balcão virtual é uma ferramenta de atendimento ao público que demanda tempo excessivo (toma muitos minutos desnecessariamente dentro do próprio atendimento). Tendo em vista que a maioria dos usuários, que já são poucos e usualmente querem pedir andamento de processo, continuam a fazer contato por meio de telefone, presencialmente na secretaria e via e-mail encaminhado a cada unidade, creio que o balcão virtual é um canal de atendimento desnecessário. Também acaba por restringir os servidores a sua estação de trabalho, atrapalhando o fluxo do serviço na secretaria.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

A permanência da comunicação remota facilita ao jurisdicionado que possui dificuldades de deslocamento.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Protocolo de petição inicial.

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

Precisaria ser mais específico para análise. Caso deseje, pode-se contatar a Central de Serviços pelo telefone: (41) 3310-7120.

■ MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

É bastante estressante ter que cumular tantas funções ao mesmo tempo: minutar despachos e decisões, atender telefone, balcão, chat e ainda por cima balcão virtual. Não existe um momento que possamos não ficar tensos entre 11h-17h, pois caso alguém entre no balcão e não seja imediatamente admitido, já começa a choradeira e reclamação. Não somos máquinas! São pessoas operando vários sistemas ao mesmo tempo!

■ ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC

A permanência da comunicação remota facilita ao jurisdicionado que possui dificuldades de deslocamento.

CONCLUSÃO

A realização de pesquisas de satisfação é essencial para se obter a percepção geral dos usuários em relação à TIC, além de auxiliar na identificação de falhas e oportunidades de melhorias.

Em 2023, as questões pertinentes à Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de TIC obtiveram a média de **81,13%** em satisfação, resultado superior aos **80% esperados** pela meta do PDTIC 2023 do TRT-PR.

Outrossim, considerando o PDTIC-JT Versão 1.0 do CSJT, as questões pertinentes à Dimensão Sistemas (Nacionais) obtiveram a média de **0,77** em satisfação, resultado superior ao **0,75** esperado pela meta bimestral do CSJT.

Em comparação, no ano de 2022, o percentual apurado para o mesmo índice foi de **74,65%**, obtido na pesquisa realizada pelo TRT-PR, cuja meta determinada no PDTIC-2022 era de **80%**.

Forneceu-se a opção para o usuário externo indicar os motivos de insatisfação quando marcasse as opções *Insatisfeito* ou *Muito Insatisfeito*, possibilitando melhor análise e busca da excelência e melhoria contínua por parte dos responsáveis.

Neste ano, em adicional, forneceu-se a opção do usuário externo também informar sugestões ou elogios, quando marcasse as opções *Satisfeito* ou *Muito Satisfeito*.

Houve a participação de apenas 62 usuários externos¹, sendo 21 de advogados (quase 33,87% do total respondente), apesar do apoio da AATPR, da [OAB-PR](#) e demais parceiros.

Não obstante o baixo retorno, o resultado desta pesquisa servirá de subsídio para o aprimoramento dos serviços prestados pela área de TIC (Informática) do TRT-PR e, assim, orientar o seu planejamento.

Eventuais dúvidas ou sugestões relativas à pesquisa podem ser encaminhadas ao e-mail pesquisa.informatica@trt9.jus.br.

¹ Em 2022, foram 44 participações.



TRT-9ª REGIÃO
Paraná