

Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos com a informática em 2022



RESULTADO



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
PERFIL DOS PARTICIPANTES	5
Perfil dos participantes por categoria funcional e área de atuação	5
Perfil dos participantes por perfil e tempo de atuação no Tribunal	6
Perfil dos participantes por perfil e localização	7
RESULTADOS DA PESQUISA	8
Dimensão SISTEMAS	8
Dimensão COMUNICAÇÃO	8
Dimensão CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	9
Dimensão SERVIÇOS DIGITAIS	10
Índice de Satisfação com os Sistemas Nacionais de TIC da JT (ISSNA-CSJT)	10
Indicadores de Resultados e Metas do PDTIC 2022 da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT-9ª Região	11
Índice de Satisfação - IS da Cesta de Indicadores Estratégicos – CIE do Plano Estratégico da Justiça do Trabalho (PEJT) 2021-2026	12
Resultados da Pesquisa (por item)	12
Análise dos Resultados	14
Conclusão	18

INTRODUÇÃO

A **Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos com a Informática** em 2022 visou medir novamente o índice de satisfação de usuários externos com a qualidade dos serviços e sistemas 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 2022, conforme determina a ENTIC-JUD 2021-2026 ([RES CNJ 370/2022](#)), 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 (ISSNA-CSJT), conforme [PDTIC-JT 2021-2022 Versão 1.0 \(Ato CSJT. GP.SG.SETIC.NUGOV 78 2022\)](#).

Em relação aos indicadores correlacionados no PDTIC 2022, 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**, no **Twitter @TRT_PR**, no **Instagram** e com novidades: convite a participar pelo [Youtube](#) e **URA** (gravação telefônica automática na Central de Serviços), além de envio de materiais de campanha para divulgação na AATPR, OAB-PR, MPT, PFN, SICONTIBA, FECOPAR e APEPAR.

A disponibilização da pesquisa ocorreu entre 24/10 e 27/11. Foram recebidas 44 participações de diversas origens, sendo 79,55% de participantes identificados como advogados trabalhistas.

O resultado da pesquisa foi encaminhado às Divisões da STI 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. Foram recebidas 380 respostas, o que significa uma participação de aproximadamente 12,8%¹ dos magistrados, servidores, colaboradores terceirizados e estagiários ativos no Órgão.

O resultado da pesquisa foi encaminhado às Divisões da STI 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.

¹ Dados obtidos da página <https://www.trt9.jus.br/transparencia/#gestaopessoas> em 08/12/2022, sendo 201 membros, 2.204 servidores, 352 colaboradores terceirizados e 214 estagiários.

PERFIL DOS PARTICIPANTES

Assim como foi feito em 2021, 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 e área de atuação, podendo o participante escolher mais de uma opção.

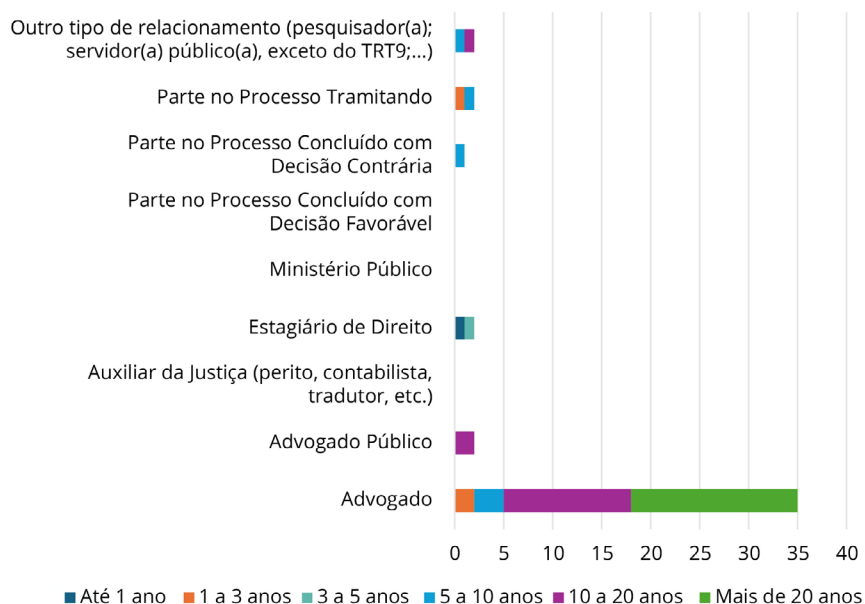
PERFIL	ÁREA DE AUTUAÇÃO (PODENDO SER + 1)			TOTAL
	1º GRAU	2º GRAU	ADMINISTRATIVO	
Advogado	33	25	1	54
Advogado Público	2	2	-	4
Auxiliar da Justiça (perito, contabilista, tradutor e outros)	-	-	-	-
Estagiário de Direito	2	-	1	3
Ministério Público	-	-	-	-
Parte do Processo Concluído com Decisão Favorável	-	-	-	-
Parte do Processo Concluído com Decisão Contrária	-	1	-	1
Parte do Processo Tramitando	1	1	-	2
Outro tipo de relacionamento (pesquisador, servidor público, exceto do TRT9, fornecedor e outros)	1	1	1	3
TOTAL	39	30	3	67

Perfil dos participantes por perfil e tempo de atuação 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	-	2	-	3	13	17	35
Advogado Público	-	-	-	-	2	-	2
Auxiliar da Justiça (perito, contabilista, tradutor e outros)	-	-	-	-	-	-	-
Estagiário de Direito	1	-	1	-	-	-	2
Ministério Público	-	-	-	-	-	-	0
Parte do Processo Concluído com Decisão Favorável	-	-	-	-	-	-	0
Parte do Processo Concluído com Decisão Contrária	-	-	-	1	-	-	1
Parte do Processo Tramitando	-	1	-	1	-	-	2
Outro tipo de relacionamento (pesquisador, servidor público, fornecedor e outros)	-	-	-	1	1	-	2
TOTAL	1	3	1	6	16	17	44

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

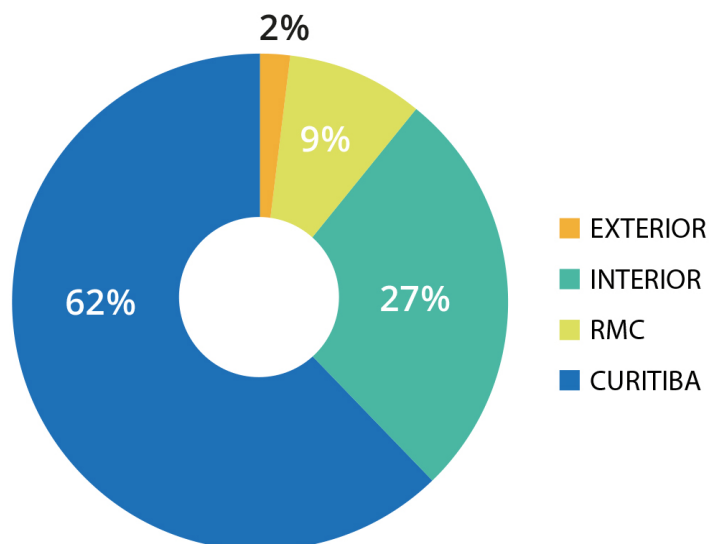


Perfil dos participantes por perfil e localização

QUADRO 3 - Quantidade de participantes por perfil e localização

CATEGORIA FUNCIONAL	LOCAL DE TRABALHO					TOTAL
	CAPITAL	RMC	INTERIOR	OUTRO ESTADO	EXTERIOR	
Advogado	23	3	9	-	-	35
Advogado Público	1	-	1	-	-	2
Auxiliar da Justiça (perito, contabilista, tradutor e outros)	-	-	-	-	-	-
Estagiário de Direito	-	-	1	-	1	2
Ministério Público	-	-	-	-	-	0
Parte do Processo Concluído com Decisão Favorável	-	-	-	-	-	0
Parte do Processo Concluído com Decisão Contrária	-	-	1	-	-	1
Parte do Processo Tramitando	1	1	-	-	-	2
Outro tipo de relacionamento (pesquisador, servidor público, fornecedor e outros)	2	-	-	-	-	2
TOTAL	27	4	12	-	1	44

GRÁFICO 2 - Quantidade de participantes por perfil e localização



RESULTADOS DA PESQUISA

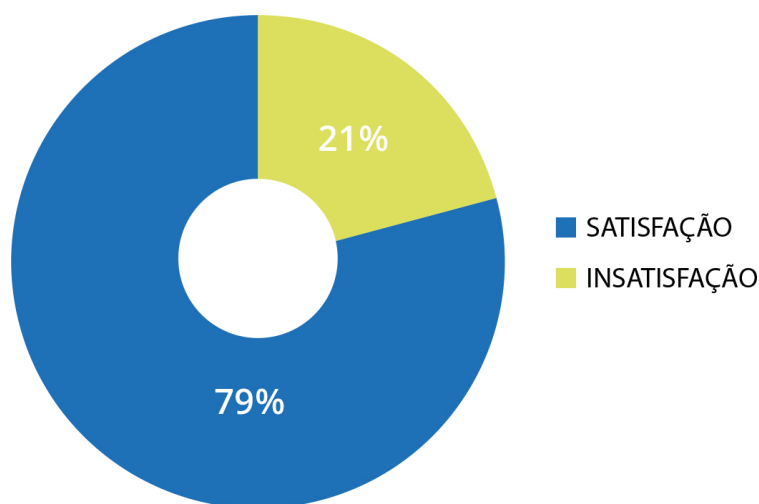
Em cada item do questionário o participante poderia escolher entre cinco opções: *Muito Insatisfeito, Insatisfeito, Satisfeito, Muito Satisfeito e Não utilizo / Não sei.*

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-se as respostas *Não se aplica / Não utilizo.*

Dimensão SISTEMAS

A satisfação do usuário com os Sistemas do TRT-9ª Região foi analisada por meio dos itens: *1.1 Satisfação Geral com PJe-JT, 1.2 Satisfação com DEJT e 1.3 Satisfação com CNDT.*

GRÁFICO 3 - Índice de satisfação dos usuários com os Sistemas de informática disponibilizados



Dimensão COMUNICAÇÃO

A satisfação do usuário com a comunicação das informações prestadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) foram analisadas por meio dos itens:

1 - Clareza do texto das informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT9;

2 - Tempestividade (previsão e oportunidade) das informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT9;

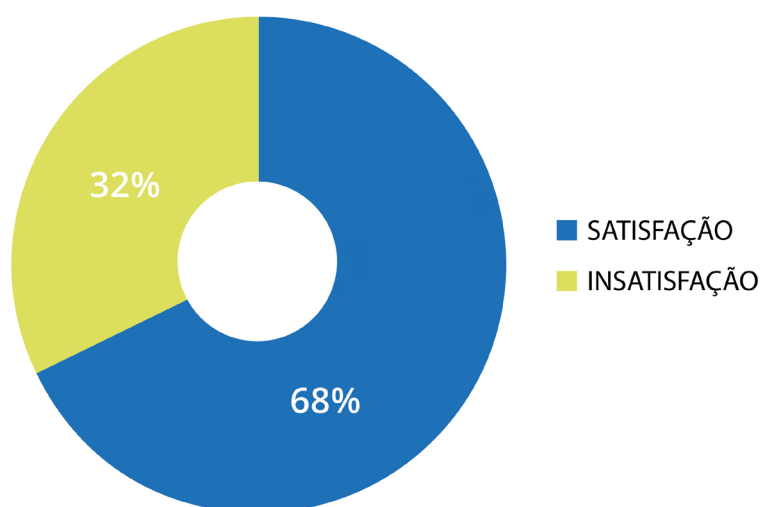
3 - Disponibilidade e facilidade de acesso às informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT9;

4 - Eficiência dos canais de comunicação com a TIC;

5 - Com as informações sobre as prioridades de projetos e ações da área de TIC;

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

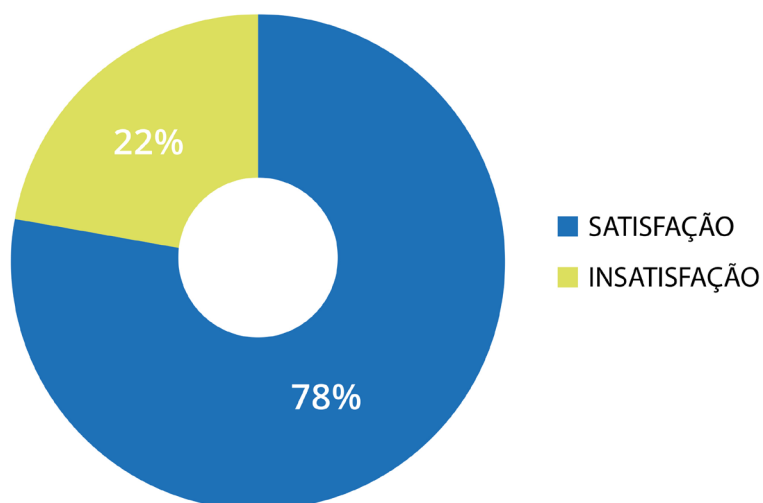
GRÁFICO 4 - Índice de satisfação dos usuários com a comunicação da STI



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.

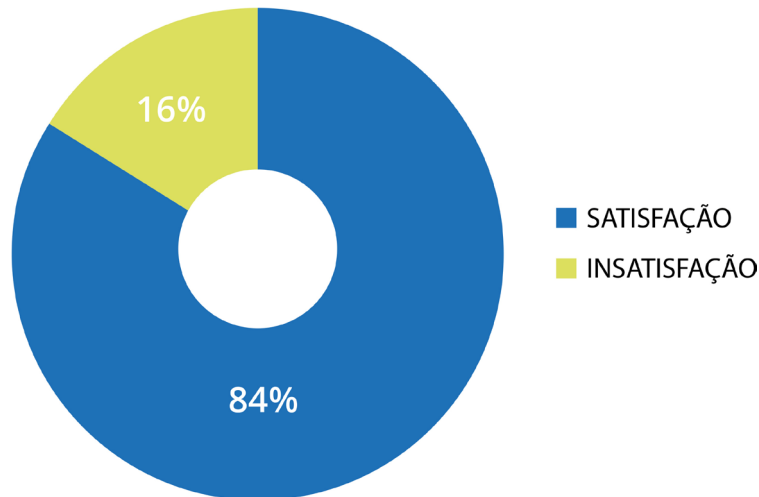
GRÁFICO 5 - Índice de satisfação dos usuários com Central de Serviços de TI



Dimensão SERVIÇOS DIGITAIS

Na dimensão Serviços Digitais, foram analisados os componentes: 4.1 *De modo geral, qual o seu grau de satisfação com os serviços digitais oferecidos pelo TRT9, contidos na CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO?*, 4.2 *De modo geral, qual o seu grau de satisfação com os serviços digitais oferecidos pelo TRT9, contidos no Programa Justiça 4.0?* .

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 Versão 1.0 \(Ato CSJT.GP.SG.SETIC.NUGOV 78 2022\)](#), temos 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 2022, as questões pertinentes à Dimensão Sistemas (Nacionais) obtiveram a média de **0,7944** em satisfação, resultado superior ao **0,75** esperado pela meta bimestral do CSJT.

Indicadores de Resultados e Metas do PDTIC 2022 da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT-9ª Região

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 Internos de TIC:

Componentes de Gestão de TI para medição de desempenho (Serviços e/ou Processos de TI)	Objetivo relacionado (Considerando ENTIC-JUD)	Indicador de desempenho	Meta	Critérios 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%	Satisfação, Qualidade	<p>1) Sociedade;</p> <p>2) Instâncias Externas de Governança;</p> <p>3) Instâncias Externas de Apoio à Governança;</p> <p>4) Instâncias Internas de Governança;</p> <p>5) Instâncias Internas de Apoio à Governança;</p> <p>6) Área de Gestão de TIC.</p>

Em 2022, as questões pertinentes à Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de TIC obtiveram a média de **74,65% em satisfação**, resultado inferior aos **80%** esperados pela meta do [PDTIC 2022 do TRT9](#).

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 05/12/2022, 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 Internos de Informática.

Dimensão SISTEMAS

ITEM	RESULTADOS SISTEMAS DE INFORMÁTICA	
	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO
1.1 - Qual o seu grau de satisfação geral com o sistema PJe-JT (Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho)?	43,90%	56,10%
1.2 - Qual o seu grau de satisfação com o sistema DEJT (Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho)?	8,57%	91,43%
1.3 - Qual o seu grau de satisfação com o sistema CNDT (Certidão Negativa de Débito Trabalhista)?	3,23%	96,77%
MÉDIA DAS NOTAS	20,56%	79,44%

Dimensão COMUNICAÇÃO DE TIC

ASPECTO	RESULTADOS COMUNICAÇÃO DE TIC	
	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO
Clareza do texto das informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT9	29,73%	70,27%
Tempestividade (previsão e oportunidade) das informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT9	33,33%	66,67%
Disponibilidade e facilidade de acesso às informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT9	36,11%	63,89%
Eficiência dos canais de comunicação com a TIC	33,33%	66,67%
Com as informações sobre as prioridades de projetos e ações da área de TIC	31,43%	68,57%
Com os avisos sobre as indisponibilidades de sistemas, programadas ou não, bem como sobre a tempestividade da publicação das respectivas certidões de indisponibilidade	25,71%	74,29%
MÉDIA DAS NOTAS	31,63%	68,37%

Dimensão CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

ASPECTO	RESULTADOS CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	
	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)	24,14%	75,86%
3.2 - Qual o seu grau de satisfação com a Central de Serviços de TI quanto à cordialidade?	10,34%	89,66%
3.3 - Qual o seu grau de satisfação com a Central de Serviços de TI quanto à qualidade das soluções?	27,59%	72,41%
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).	27,59%	72,41%
MÉDIA DAS NOTAS	22,41%	77,59%

Dimensão SERVIÇOS DIGITAIS

ITEM	RESULTADOS SOLUÇÕES DE INFORMÁTICA	
	INSATISFAÇÃO	SATISFAÇÃO
4.1 De modo geral, qual o seu grau de satisfação com os serviços digitais oferecidos pelo TRT9, contidos na CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO? (Link: https://www.trt9.jus.br/portal/secoes.xhtml?id=68)	12,73%	87,27%
4.2 - De modo geral, qual o seu grau de satisfação com os serviços digitais oferecidos pelo TRT9, contidos no Programa Justiça 4.0?	15,38%	84,62%
MÉDIA DAS NOTAS	16,36%	83,64%

Análise dos Resultados

Os gestores e responsáveis técnicos da STI realizaram uma análise mais detalhada dos itens da pesquisa sob sua responsabilidade, justificando, assim, os resultados e propondo eventuais melhorias, caso cabíveis:

■ QUESTÕES

1.1 Satisfação Geral com o PJe-JT

Lentidão na resolução de chamados relativos ao serviço (atendimento técnico)

▶ Chamados do PJe e satélites muitas vezes dependem de envio de chamados de suporte ao CSJT. Internamente o que pode ser realizado é um melhor acompanhamento de chamados abertos e mais de N dias para que sejam feitas as devidas cobranças de respostas às equipes competentes do CSJT ou outros regionais

Dificuldades para utilizar o sistema (não intuitivo)

Falta de informações sobre as funcionalidades do sistema (Manuais/Treinamento)

▶ Necessário atuar junto com ao Comitê do PJe, EJ e OAB.

O sistema não oferece os recursos necessários para atender minhas necessidades de trabalho (funcionalidades)

▶ Os advogados podem enviar pedidos de melhoria diretamente através da OAB para o Comitê Gestor Regional e Nacional

1.2 Satisfação com DEJT

- ▶ Sistema fornecido e administrado pelo TST.

1.3 Satisfação com CNDT

- ▶ Sistema fornecido e administrado pelo TST.

2. Dimensão “COMUNICAÇÃO”

Análise da CSMSJ:

- ▶ Comentários foram muito genéricos, mas o que especificamente menciona sistema judiciários correspondem a reclamações sobre erros que não são necessariamente indisponibilidades

Análise da SCSTI:

- ▶ Os comentários mencionados na Dimensão Comunicação foram abrangidos pelas respostas específicas nas questões 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4.

3.1 Tempo de Solução nos atendimentos na Central de Serviço de TI

Apesar do atingimento de **75% de satisfação**, nota-se que parte dos usuários demonstra insatisfação neste quesito. A Central de Serviços de Tecnologia da Informação possui monitoramento e responde a metas rigorosas de atendimento, que vêm sendo cumpridas adequadamente pela equipe terceirizada. Porém, um percentual significativo de chamados dependes do acionamento de equipes especializadas do Tribunal ou mesmo de agentes externos, o que pode contribuir para a insatisfação de parte dos usuários, que percebem um tempo de atendimento superior ao da maioria das soluções prestadas pela Central de Serviços. Ademais, a solução de dificuldades relacionadas aos sistemas nacionais por vezes demanda atualizações dos sistemas e liberação de novas versões, o que depende do calendário de atualização dos sistemas e impacta diretamente na satisfação dos usuários.

3.2 Cordialidade nos atendimentos

Indicadores de satisfação acima da meta. Os comentários enviados pelos usuários insatisfeitos foram avaliados individualmente e tratam de limitações naturais dos serviços. Portanto, os serviços continuarão sendo monitorados e aprimorados durante sua execução, em concomitância com a gestão do contrato de terceirização da Central de Serviços de Tecnologia da Informação.

3.3 Qualidade das soluções nos atendimentos

Apesar do atingimento de **72% de satisfação** neste quesito, o comentário específico realizado neste campo remete à administração de sistemas nacionalizados, cuja solução de dificuldades reportadas depende de atendimento externo ao TRT9 e por vezes são corrigidas apenas com o lançamento de novas versões dos sistemas, o que é causa de insatisfação para parte dos usuários externos da Central de Serviços. Todavia, trata-se de questão relacionada à natureza das soluções prestadas, sendo que os serviços terceirizados, prestados pela Central de Serviços, são monitorados e auditados constantemente na busca de melhoria contínua em todo o processo.

3.4 Disponibilidade da Central de Serviços

As principais menções estão relacionadas à dificuldade de acesso aos canais de atendimento e ao horário de atendimento. Apesar dos canais de atendimento estarem disponíveis no portal do Tribunal, com todas as informações pertinentes, a disponibilidade e acessibilidade serão ampliadas a partir da próxima contratação, que será licitada brevemente, e contará com serviço de atendimento automatizado via chat, que funcionará ininterruptamente e receberá atualizações constantes sobre as principais dúvidas dos usuários internos e externos.

4.1 Satisfações com a Carta de Serviços ao Usuário

Avaliação da STISJ:

► Quanto as considerações do usuário, informamos que está em execução projeto institucional visando promover a atualização do Regulamento Geral, abrangendo a estrutura, as competências e vinculações das áreas, por meio de processo estruturado e ferramenta de automatização.

Avaliação da CSIR:

▶ Reclamações de lentidão poderiam ser causadas por problema no banco de dados (e também pelo servidor web). Contudo, na prática, elas são geralmente culpa do sistema (de como é codificação), pois os problemas de lentidão por infraestrutura costumam ser também esporádicos. A recomendação seria para que os usuários informassem os pontos mais críticos para investigação.

4.2 Satisfação com o Programa Justiça 4.0

Dificuldades para utilizar o sistema (não intuitivo)

Falta de informações sobre as funcionalidades do sistema

▶ Necessário atuar junto com a Ej para realização de cursos.

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 2022, as questões pertinentes à Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de TIC obtiveram a média de **74,65% em satisfação**, resultado inferior aos **80%** esperados pela meta do PDTIC 2022 do TRT9.

Outrossim, considerando o PDTIC-JT Versão 1.0 do CSJT, as questões pertinentes à Dimensão Sistemas (Nacionais) obtiveram a média de **0,7944** em satisfação, resultado **superior ao 0,75** esperado pela meta bimestral do CSJT.

Em comparação, no ano de 2021, o percentual apurado para o mesmo índice foi de **91,86%**, obtido na pesquisa realizada pelo TRT-PR, cuja meta determinada no PDTIC-2021 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.

Houve a participação de apenas 44 usuários externos², sendo a maioria de advogados (quase **79,55%** do total respondente), apesar de haver quase 5.000 advogados trabalhistas inscritos na OAB-PR e de ter havido reiteradas chamadas realizadas pela ASCOM e pelas instituições parceiras durante a campanha e na prorrogação.

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**

² Em 2021, foram 46 participações. Em levantamento realizado no Edital do Pregão Eletrônico 64/2019, o total de usuários externos que atuaram em processos em dois anos (dados pesquisados em 12/04/2019), foi de 75.000 pessoas, considerando advogados, procuradores, auxiliares da justiça (peritos, tradutores etc.), partes em processo, entre outros, de todos os Estados Brasileiros.



TRT-9ª REGIÃO
Paraná