TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO PARANÁ

DEPARTAMENTO DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

DEPARTAMENTO DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO

Pesquisa de satisfação dos usuários com os serviços do DTIC - 2017

Reunião do Comitê Gestor de TIC
10/11/2017

Índice:

- Resumo executivo
- Dados objetivos
- Dados subjetivos – avaliação
- Evolução 2016 - 2017
- Próximos passos

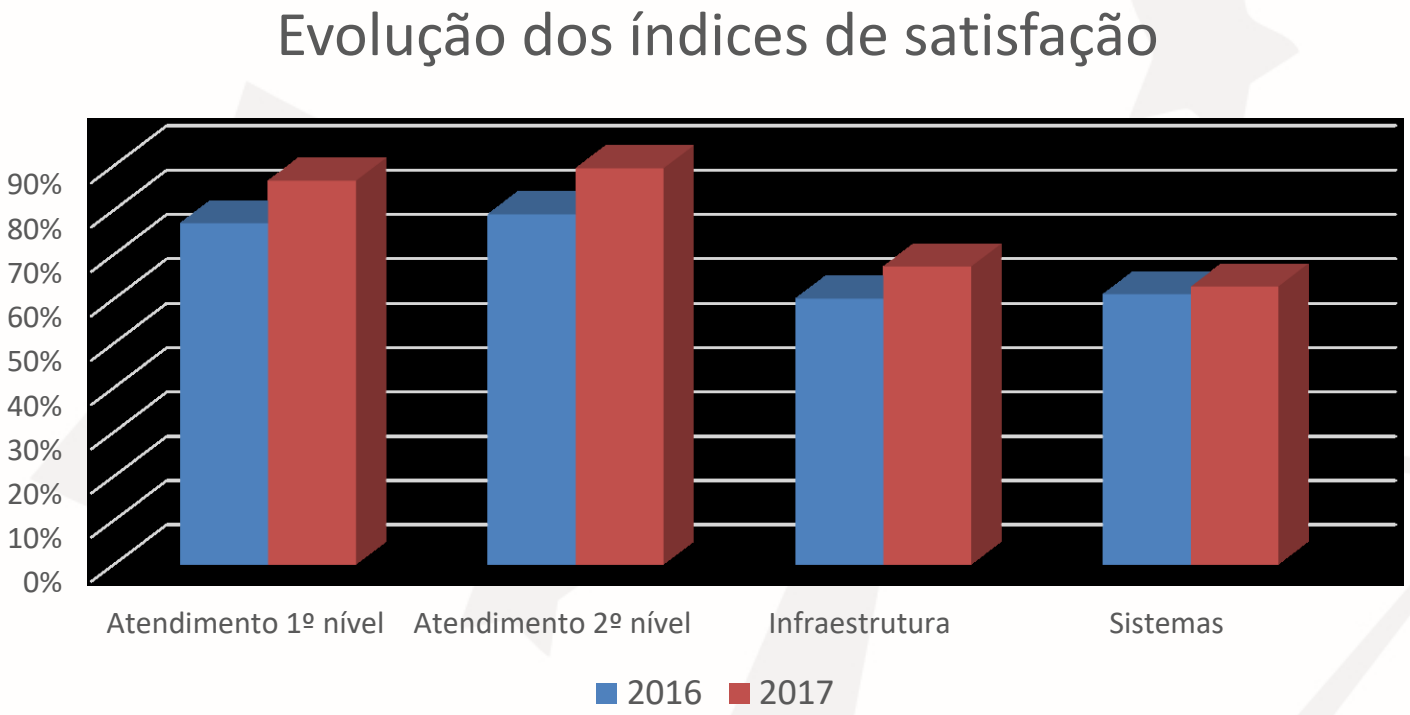
Resumo dos índices de satisfação

Atendimento 1º nível	87%
Atendimento 2º nível	89%
Infraestrutura	67%
Sistemas	63%

Resumo dos índices de satisfação

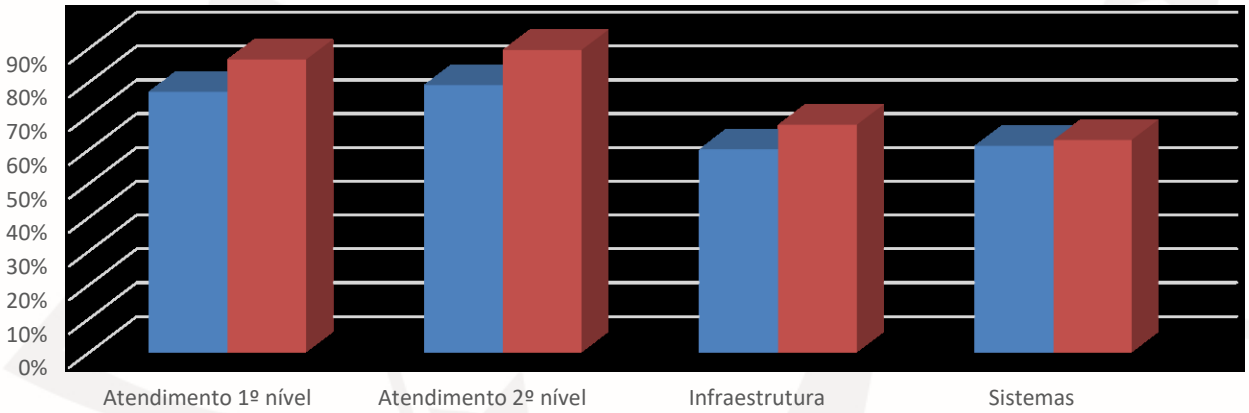
Atendimento 1º nível	87%
Atendimento 2º nível	89%
Infraestrutura	67%
Sistemas TJPR	69%
Sistemas externos	42%
Média de sistemas	63%

Resumo executivo



Resumo executivo

Evolução dos índices de satisfação



Quadro resumo gerencial	2016	2017	Variação
Atendimento 1º nível	77%	87%	10%
Atendimento 2º nível	79%	89%	10%
Infraestrutura	60%	67%	7%
Sistemas	(64%) 61%	(69%) 63%	(6%) 2%
Média geral	69%	76%	7%

Dados objetivos – Quantidade de respostas por cargo

Por Cargo				%
1	Magistrado		219	10,9%
2	Servidor concursado		1415	70,2%
3	Servidor cargo em comissão		289	14,3%
4	Estagiário		20	1%
5	Serventuário/Extrajudicial		72	3,5%

Dados objetivos – Avaliação do atendimento de 1º nível

1º nível de atendimento	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
Muito insatisfeito	3%	3%	4%	3%
Insatisfeito	4%	3%	5%	5%
Indiferente	6%	5%	6%	7%
Satisfeito	49%	49%	49%	51%
Muito Satisfeito	38%	40%	36%	34%

1º nível de atendimento	87%	Média aritmética final de satisfação		
	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
NPS - Insatisfeito	13%	11%	15%	15%
NPS - Satisfeito	87%	89%	85%	85%

Dados objetivos – Avaliação do atendimento de 2º nível

2º nível de atendimento	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
Muito insatisfeito	3%	2%	3%	3%
Insatisfeito	2%	2%	6%	4%
Indiferente	5%	4%	5%	5%
Satisfeito	48%	50%	50%	51%
Muito Satisfeito	43%	42%	37%	37%

2º nível de atendimento	89%	Média aritmética final de satisfação		
	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
NPS - Insatisfeito	9%	8%	13%	12%
NPS - Satisfeito	91%	92%	87%	88%

Dados objetivos – Avaliação da infraestrutura

Equipamentos e Infraestrutura	Média de satisfação (0-4)	
Serviços de comunicação	2,87	72%
Área restrita TJPR	2,87	72%
Computadores	2,83	71%
Portal TJPR	2,78	70%
Impressoras/scanners. Etc	2,48	62%
Documentação de sistemas	2,30	58%
Média Geral	2,69	67,5%

Dados objetivos – Avaliação dos sistemas mais utilizados

Sistemas mais utilizados	Média de satisfação (0-4)		Qtd.
Oráculo	3,39	85%	193
eMandado	2,79	70%	211
Hércules	2,79	70%	810
Hermes	2,76	69%	56
Projudi	2,70	67%	1709
SEI	2,54	63%	494
Outros	2,48	62%	384
Athos/Publique-se	2,28	57%	38
Pje	0,87	22%	92
Média Geral	2,51	63%	

Dados subjetivos - Avaliação

Dados tabulados em uma planilha padrão a partir de 744 comentários subjetivos e espontâneos efetuados pelos usuários.
Um comentário pode se referir a mais de uma categoria.

Principais Categorias Avaliadas	Total	%
Projudi	362	32%
Equipamento e Infraestrutura	209	19%
Comentários gerais ao DTIC	199	18%
Atendimento	188	17%
SEI	73	6%
Portal/Intranet	58	5%
Mensageiro	28	2%
Jurisprudência	11	1%
TOTAL	1128	

Dados subjetivos - Projudi

Projudi	Total	%
Sugestão de melhoria	150	41%
Lentidão/indisponibilidade	55	15%
Dificuldade de uso	54	15%
Falta treinamento/documentação	41	11%
Elogio	37	10%
Demora no Atendimento/Suporte	15	4%
Qualidade no Atendimento/Suporte	10	3%
Unificação de partes	0	0%
TOTAL	362	

Dados subjetivos – Equipamentos e Infraestrutura

Equipamento e Infraestrutura	Total	%
Critica ao equipamento/serviço	161	77%
Sugestão de melhoria	30	14%
Lentidão/indisponibilidade	12	6%
Elogio	3	1%
Qualidade no Atendimento/Suporte	2	1%
Demora no Atendimento/Suporte	1	0%
TOTAL	209	

Dados subjetivos – Comentários genéricos ao DTIC

Comentários gerais ao DTIC	Total	%
Falta de comunicação	94	47%
Elogio	53	27%
Sugestão de melhoria	50	25%
Demora no Atendimento/Suporte	2	1%
TOTAL	199	

Dados subjetivos - Atendimento

Atendimento	Total	%
Elogio	56	30%
Qualidade no Atendimento/Suporte	43	23%
Sugestão de melhoria	36	19%
Demora no Atendimento/Suporte	32	17%
Dificuldade de uso	13	7%
Falta treinamento/documentação	8	4%
TOTAL	188	

Dados subjetivos – SEI!

SEI	Total	%
Dificuldade de uso	44	60%
Falta treinamento/documentação	17	23%
Sugestão de melhoria	11	15%
Elogio	1	1%
Lentidão/indisponibilidade	0	0%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
TOTAL	73	

Dados subjetivos – Portal e Intranet

Portal/Intranet	Total	%
Critica ao conteúdo/formatação	50	86%
Sugestão de melhoria	5	9%
Elogio	2	3%
Lentidão/indisponibilidade	1	2%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
TOTAL	58	

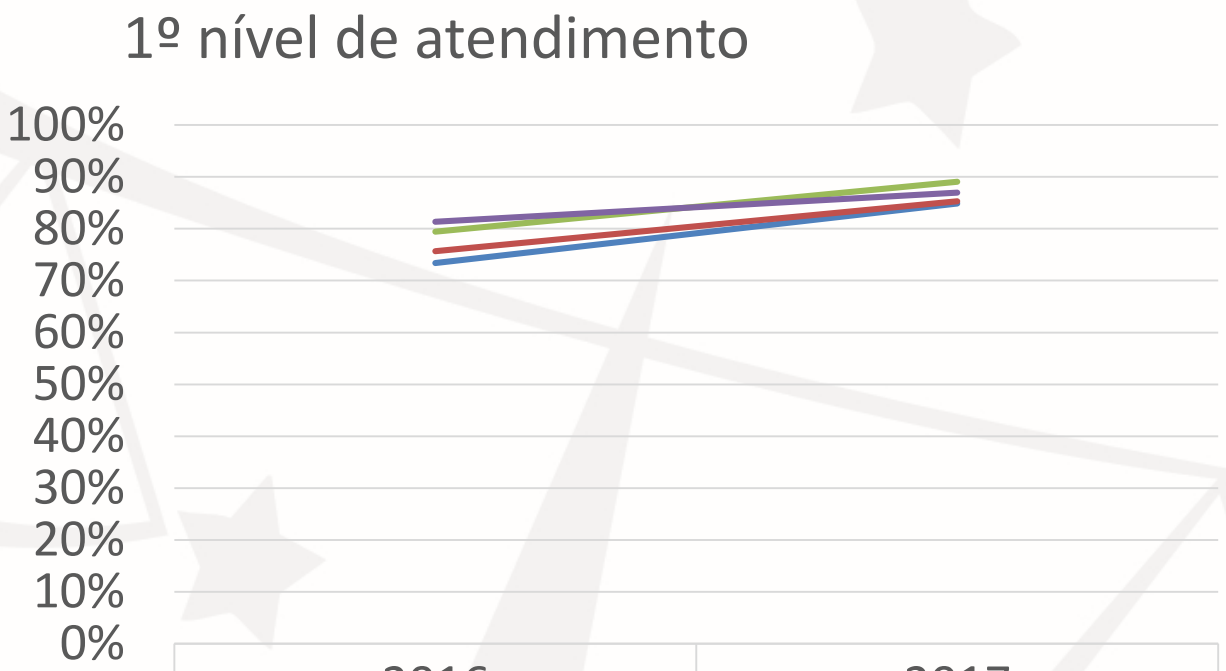
Dados subjetivos - Mensageiro

Mensageiro	Total	%
Sugestão de melhoria	20	71%
Dificuldade de uso	5	18%
Falta treinamento/documentação	2	7%
Elogio	1	4%
Lentidão/indisponibilidade	0	0%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
TOTAL	28	

Dados subjetivos - Jurisprudência

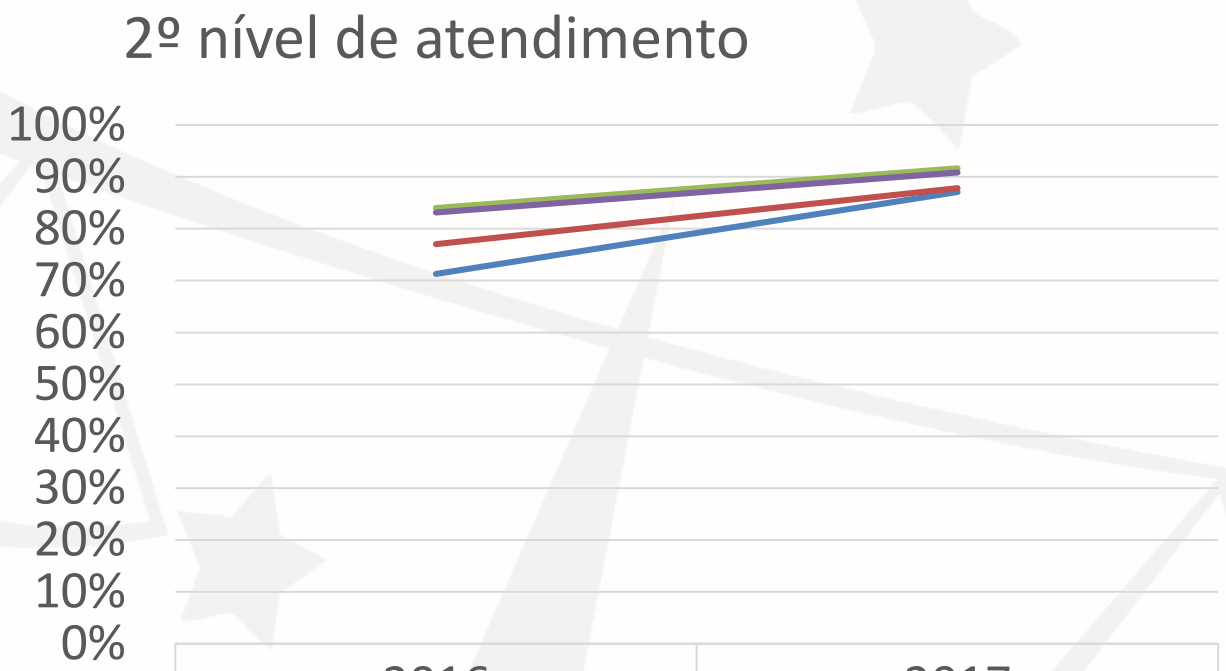
Jurisprudência	Total	%
Dificuldade de uso	10	91%
Sugestão de melhoria	1	9%
Lentidão/indisponibilidade	0	0%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
Elogio	0	0%
Falta treinamento/documentação	0	0%
TOTAL	11	

Evolução 2016 - 2017



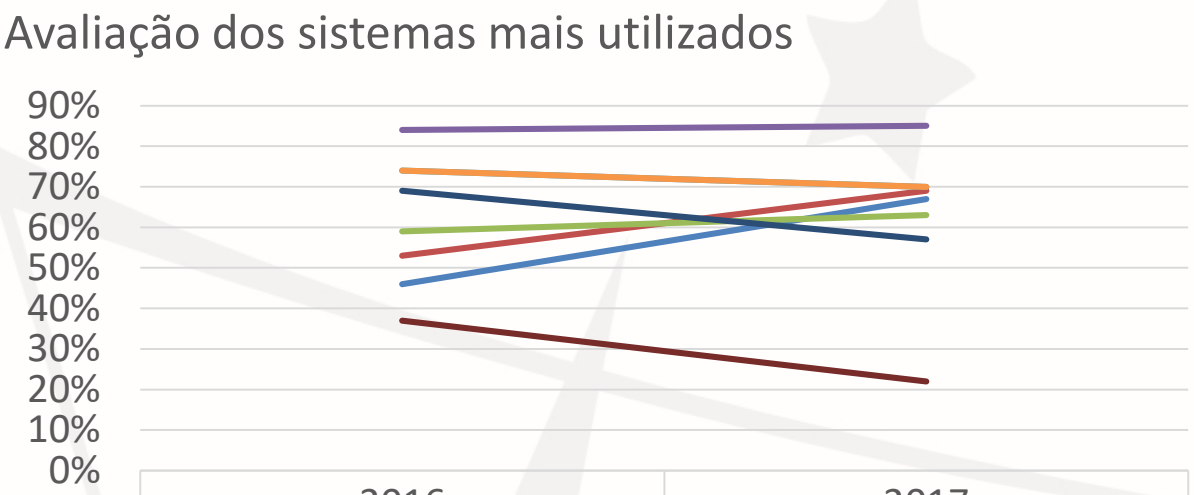
	2016	2017
Rapidez (12%)	73%	85%
Qual. solução (10%)	76%	85%
Capacidade (10%)	79%	89%
Cordialidade (6%)	81%	87%

Evolução 2016 - 2017



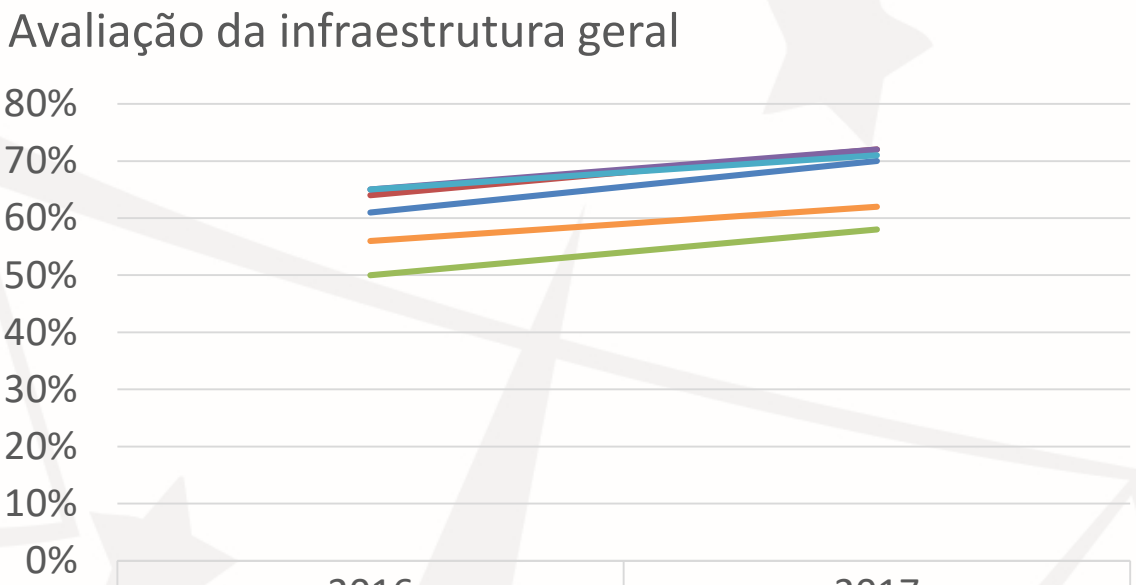
	2016	2017
Rapidez (16%)	71%	87%
Qual. Solução (11%)	77%	88%
Capacidade (8%)	84%	92%
Cordialidade (8%)	83%	91%

Evolução 2016 - 2017



	2016	2017
Projudi (21%)	46%	67%
Hermes (16%)	53%	69%
SEI! (4%)	59%	63%
Oráculo (1%)	84%	85%
Hércules (-4%)	74%	70%
eMandado (-4%)	74%	70%
Athos/Publique-se (-12%)	69%	57%
Pje (-15%)	37%	22%

Evolução 2016 - 2017



	2016	2017
Portal TJPR (9%)	61%	70%
Serv. Comunicação (8%)	64%	72%
Doc. de Sistemas (8%)	50%	58%
Intranet TJPR (7%)	65%	72%
Computadores (6%)	65%	71%
Impressoras/Scanners (6%)	56%	62%

Próximos passos...

As respostas subjetivas serão analisadas, uma a uma, de acordo com a tabulação mostrada. Com isso deverão ser identificadas as principais demandas, sugestões, críticas e elogios efetuados a cada item.

Com base neste estudo será possível discutir junto à Diretoria, e à cada divisão, os rumos a serem tomados visando dar uma resposta efetivas às demandas apresentadas.

A planilha, já com o recurso para verificar individualmente os comentários, está disponível em \\tjpr-fs1\di$\Central_Atendimento\Pesquisa de Satisfação 2017 - Final

DTIC – Divisão de Atendimento a Usuários
Central de serviços
mmw@tjpr.jus.br
(41) 3200-4998

DEPARTAMENTO DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO