

Relatório de Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU) com os serviços de TIC

Este documento fornece informações sobre a pesquisa de satisfação que foi realizada no Tribunal de Justiça do Paraná em 2016 sobre a satisfação dos usuários com os serviços de TIC e será apresentado nas seguintes partes:

Sumário

A pesquisa	2
Período de realização da pesquisa	2
Publicidade para responder à pesquisa	2
Formulário apresentado e perguntas realizadas comentadas.....	2
As respostas	5
Quantificação e qualificação dos respondentes	5
Questões objetivas.....	6
Em relação à avaliação do 1º nível de atendimento.....	6
Em relação à avaliação do 2º nível de atendimento.....	7
Em relação aos equipamentos e infraestrutura fornecida	8
Em relação aos sistemas mais utilizados.....	9
Questões subjetivas	11
Principais categorias avaliadas subjetivamente.....	11
Em relação a cada uma das categorias:	12
Conclusões	14

A Diretoria do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Paraná agradece a todos que participaram desta pesquisa. A qual servirá para balizar a tomada de decisões em busca de uma satisfação cada vez maior de nossos usuários.

A pesquisa

Período de realização da pesquisa

A pesquisa ficou disponível para preenchimento por 2 meses, no período compreendido entre 14/07/2016 a 15/09/2016

Publicidade para responder à pesquisa

Efetuada chamadas no painel de Sistemas Informatizados, no ambiente da Intranet por duas vezes.

Formulário apresentado e perguntas realizadas comentadas

O formulário apresentado apresenta-se a seguir. Tomamos a liberdade de comentar o objetivo de cada pergunta efetuada para melhor entendimento.

Pesquisa de Satisfação no Atendimento do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)

Por favor responda esta breve pesquisa para que possamos melhorar nosso atendimento, avaliando os itens abaixo com uma nota de 1 a 5, sendo 1 para muito insatisfeito e 5 para muito satisfeito

Este formulário estará disponível pelo período de 2 meses, sendo permitido um único preenchimento por usuário. As informações serão totalmente anônimas.

Qual sua idade?

Há quantos anos trabalha no TJPR?

Qual o seu vínculo com o TJPR?

Identificar se o respondente é Magistrado, Servidor concursado/Servidor em cargo em comissão, estagiário ou Serventuário/Extrajudicial

Suas demandas foram comunicadas por meio de contato TELEFÔNICO com a central de atendimentos do TJPR?

Visa identificar o nível de satisfação com os técnicos de atendimento de 1º nível (principalmente da central de atendimentos). As 4 próximas perguntas somente foram respondidas por quem selecionou SIM para esta questão

Em relação aos atendimentos TELEFÔNICOS efetuados, por favor avalie o técnico de atendimento

- Cordialidade do técnico
- Capacidade técnica
- Rapidez na resolução ou encaminhamento das demandas
- Qualidade das soluções adotadas

Suas demandas foram registradas por outro meio ou encaminhadas a um técnico de atendimento, que entrou em contato posteriormente, seja por e-mail, telefone ou ainda em atendimento presencial?

Visa identificar o nível de satisfação com os técnicos de atendimento de segundo nível (principalmente DAU ou NRI). As 4 próximas perguntas somente foram respondidas por quem selecionou SIM para esta questão

Por favor avalie este técnico de atendimento

- Cordialidade do técnico
- Capacidade técnica
- Rapidez na resolução das demandas
- Qualidade das soluções adotadas

Em relação aos itens abaixo, qual sua satisfação em relação ao Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação?

- Computadores (computadores de mesa ou notebooks)
- Outros equipamentos (impressoras, scanners, etc.)
- Serviços de comunicação (internet, telefonia, e-mail, Lync)
- Portal do TJPR (Internet)
- Área restrita TJPR (Intranet)
- Documentação de sistemas (manuais, vídeo-aulas, treinamentos locais)

Somente esta opção possui a possibilidade de resposta "Não se aplica/Não utilizei"

Por favor selecione o sistema que mais utiliza no TJPR

Qual seu nível de satisfação com este sistema?

Por favor selecione o segundo sistema que mais utiliza no TJPR

Qual seu nível de satisfação com este sistema?

Em sua opinião, como podemos melhorar nossos serviços?

Campo subjetivo, o qual foi tabulado manualmente e reduzido às principais avaliações enviadas

As respostas

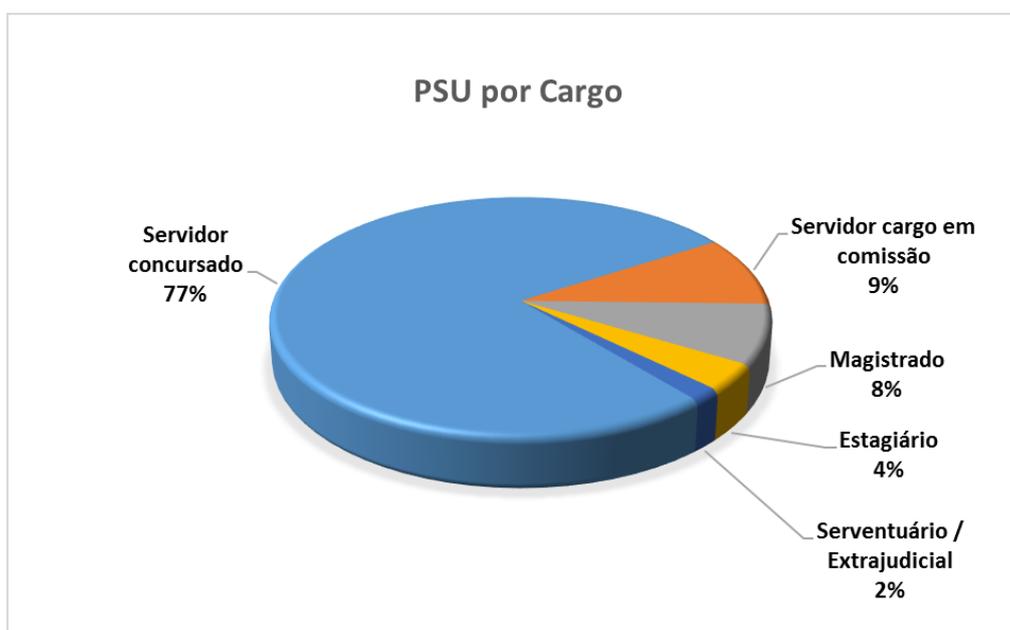
Quantificação e qualificação dos respondentes

Foram recebidas um total de 699 avaliações, destas sendo:

Por Cargo	
1 Magistrado	56
2 Servidor concursado	531
3 Servidor cargo em comissão	65
4 Estagiário	25
5 Serventuário/Extrajudicial	12

Por Idade			Extremos	
até 20	7	1%	Mais novo	16
21 a 35	398	57%	Mais velho	74
36 a 45	171	24%		
46 a 55	92	13%		
56 a 65	14	2%		
mais 65	5	1%		

Por Tempo de TJ			Extremos	
0 a 5	373	53%	Mais novo	0
6 a 10	176	25%	Mais antigo	46
11 a 20	80	11%		
>20	54	8%		



Questões objetivas

Em relação à avaliação do 1º nível de atendimento

Quantidade de respostas

1º nível de atendimento	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
Muito insatisfeito	11	12	14	17
Insatisfeito	22	18	31	31
Indiferente	16	22	24	16
Satisfeito	128	123	112	120
Muito Satisfeito	86	86	81	79

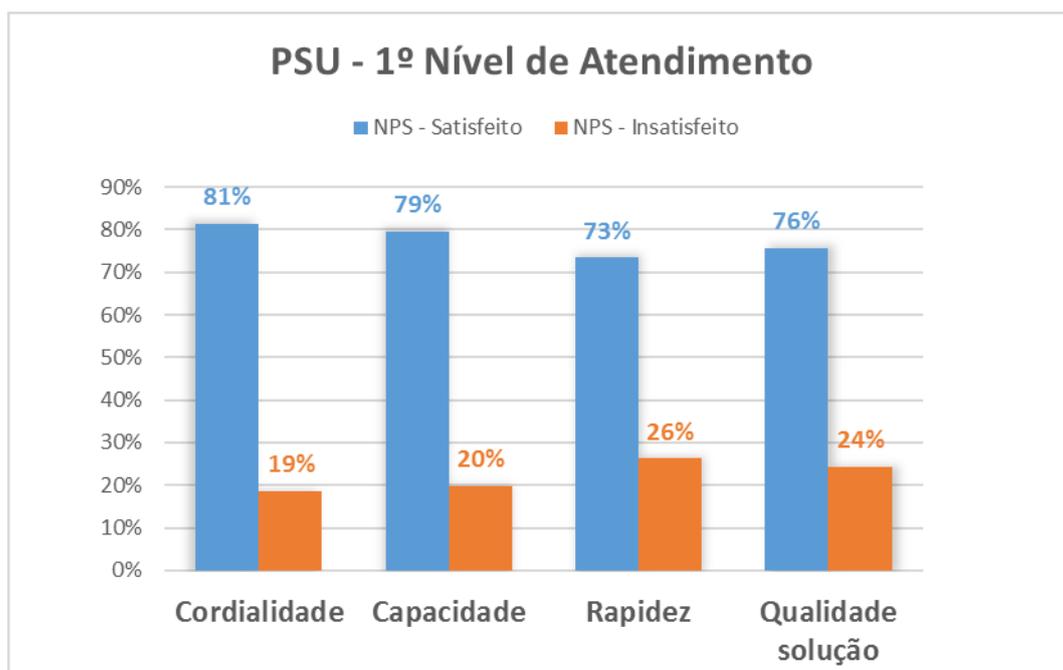
Porcentagem das respostas

1º nível de atendimento	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
Muito insatisfeito	4%	5%	5%	6%
Insatisfeito	8%	7%	12%	12%
Indiferente	6%	8%	9%	6%
Satisfeito	49%	47%	43%	46%
Muito Satisfeito	33%	33%	31%	30%

Avaliação pelo método NPS

1º nível de atendimento	77% Média aritmética final de satisfação			
	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
NPS - Satisfeito	81%	79%	73%	76%
NPS - Insatisfeito	19%	20%	26%	24%

- De maneira simplificada, o Método NPS classifica as respostas Satisfeito e Muito Satisfeito como "Satisfeito" e as respostas Muito Insatisfeito, Insatisfeito e indiferente como sendo "Insatisfeito".



Em relação à avaliação do 2º nível de atendimento

Quantidade de respostas

2º nível de atendimento	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
Muito insatisfeito	28	23	43	38
Insatisfeito	15	26	72	39
Indiferente	54	43	50	55
Satisfeito	243	257	209	246
Muito Satisfeito	235	226	201	197

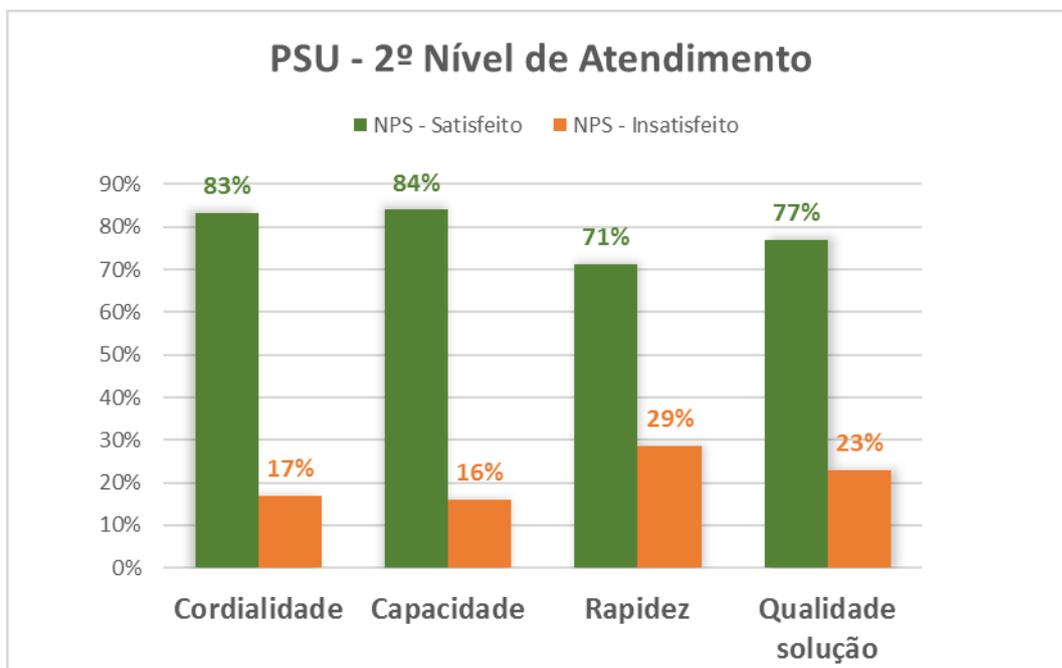
Porcentagem de respostas

2º nível de atendimento	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
Muito insatisfeito	5%	4%	7%	7%
Insatisfeito	3%	5%	13%	7%
Indiferente	9%	7%	9%	10%
Satisfeito	42%	45%	36%	43%
Muito Satisfeito	41%	39%	35%	34%

Avaliação pelo método NPS

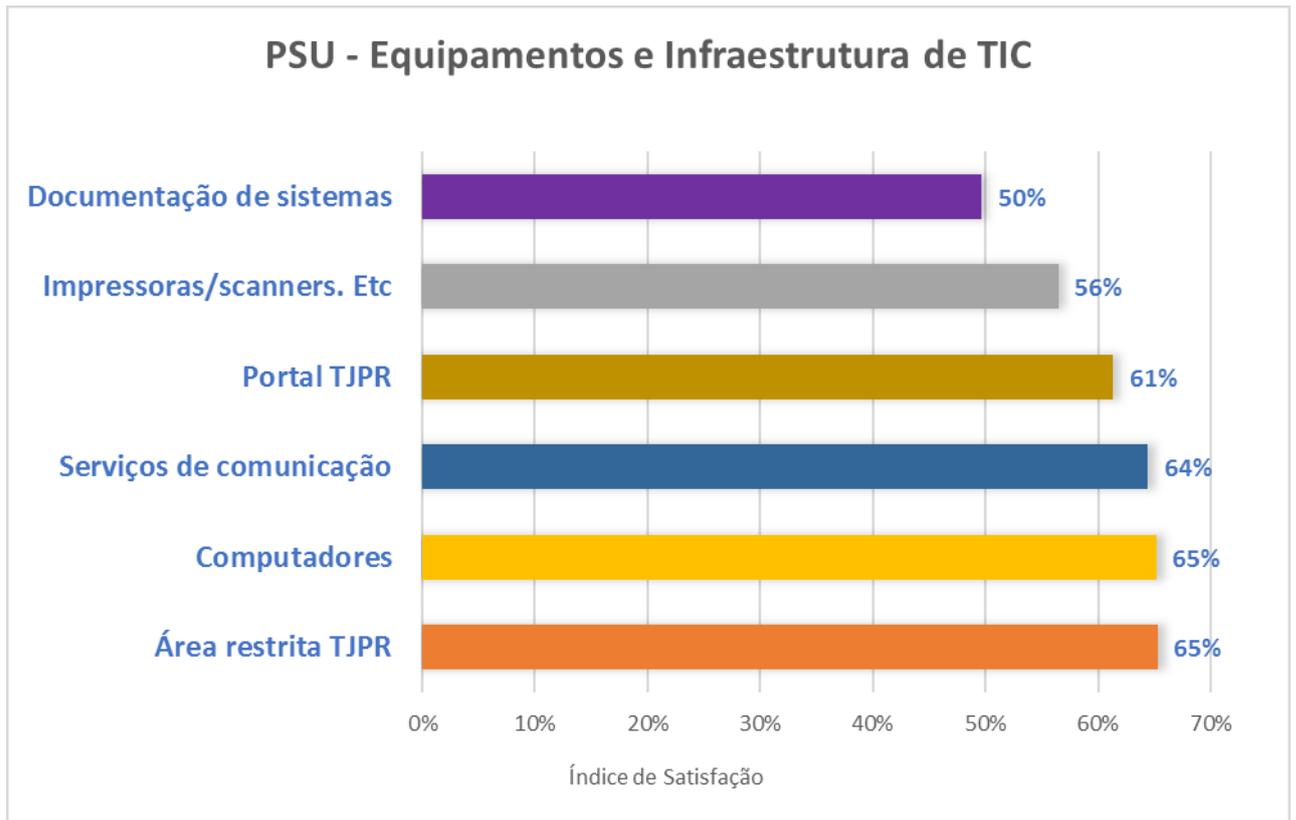
2º nível de atendimento	79% Média aritmética final de satisfação			
	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
NPS - Satisfeito	83%	84%	71%	77%
NPS - Insatisfeito	17%	16%	29%	23%

- De maneira simplificada, o Método NPS classifica as respostas Satisfeito e Muito Satisfeito como "Satisfeito" e as respostas Muito Insatisfeito, Insatisfeito e indiferente como sendo "Insatisfeito".



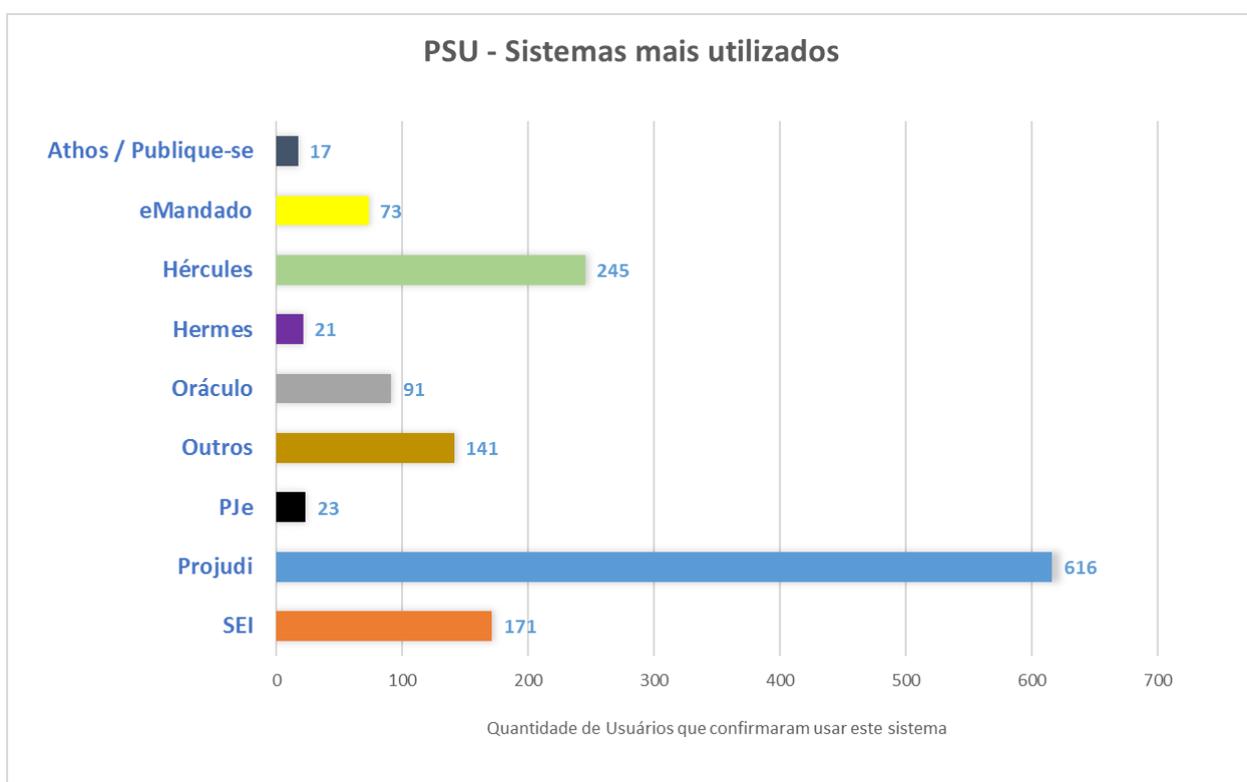
Em relação aos equipamentos e infraestrutura fornecida

Outros serviços	Média de satisfação	
Computadores	2,61	65%
Impressoras/scanners, etc	2,26	56%
Serviços de comunicação	2,58	64%
Portal TJPR	2,45	61%
Área restrita TJPR	2,61	65%
Documentação de sistemas	1,99	50%

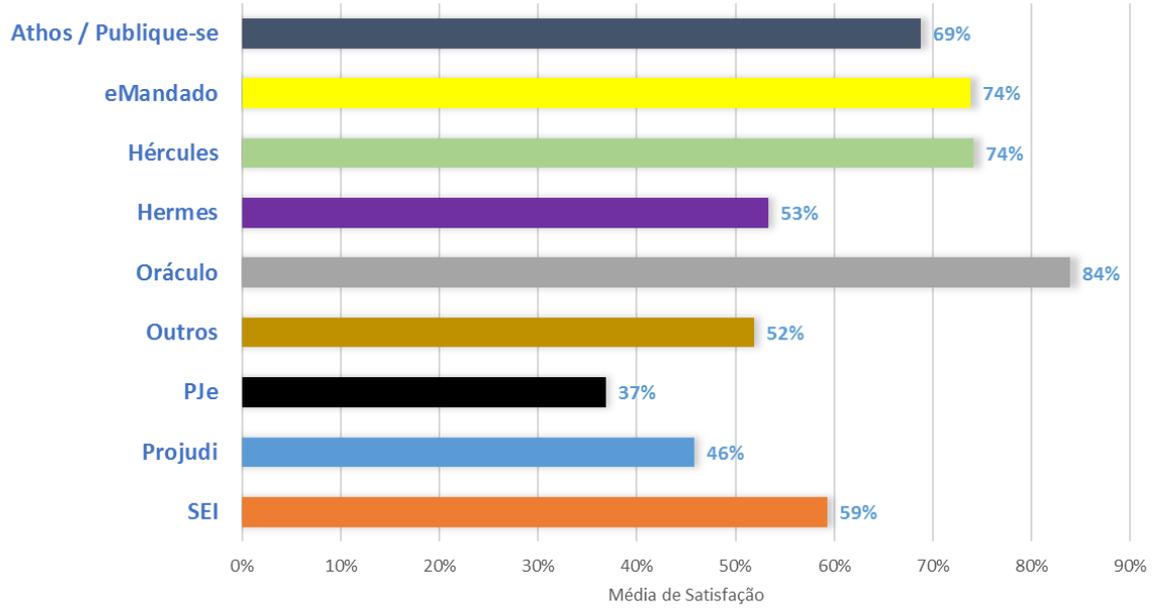


Em relação aos sistemas mais utilizados

Sistemas	Média de satisfação		Qtd.
Projudi	1,83	46%	616
Hércules	2,96	74%	245
SEI	2,37	59%	171
Outros	2,08	52%	141
Oráculo	3,36	84%	91
eMandado	2,95	74%	73
Pje	1,47	37%	23
Hermes	2,13	53%	21
Athos/Publique-se	2,75	69%	17



PSU - Média de Satisfação

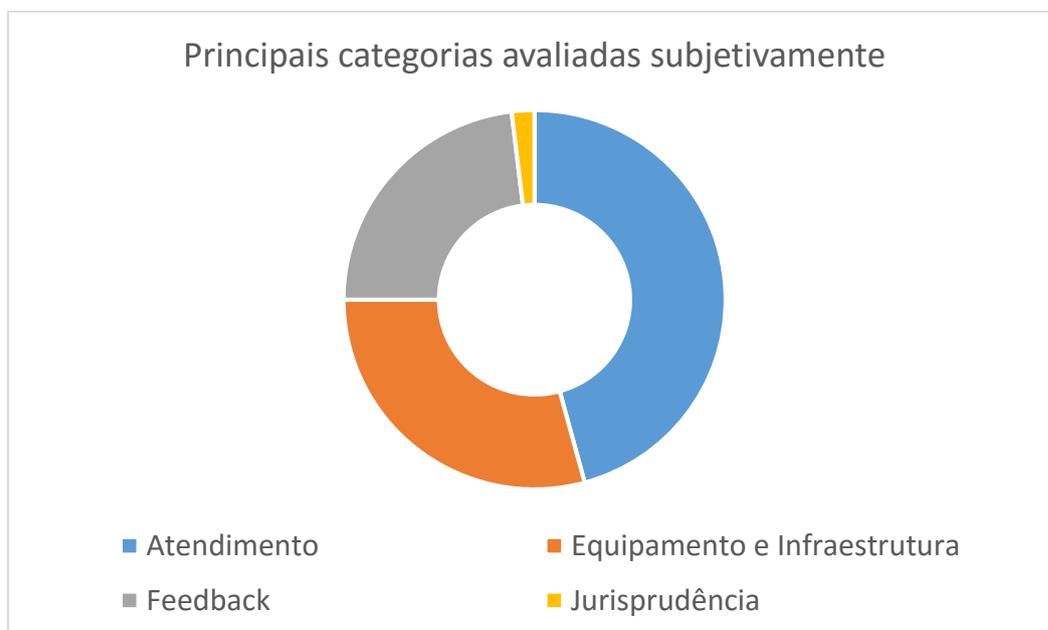


Questões subjetivas

Foi efetuado um levantamento manual tabulando e agrupando as principais avaliações fornecidas pelos usuários. Em resumo seguem os temas e as avaliações:

Principais categorias avaliadas subjetivamente

Principais Categorias Avaliadas	Total	%
Atendimento	119	18%
Equipamento e Infraestrutura	76	12%
Feedback	60	9%
Jurisprudência	5	1%
Mensageiro	11	2%
Portal/Intranet	27	4%
Projudi	313	48%
SEI	35	5%
TOTAL	646	



Em relação a cada uma das categorias:

Atendimento	Total	%
Dificuldade de uso	3	3%
Qualidade no Atendimento/Suporte	30	25%
Demora no Atendimento/Suporte	19	16%
Sugestão de melhoria	27	23%
Elogio	34	29%
Falta treinamento/documentação	6	5%
TOTAL	119	

Equipamento e Infraestrutura	Total	%
Lentidão/indisponibilidade	8	11%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	2	3%
Sugestão de melhoria	10	13%
Elogio	2	3%
Crítica ao equipamento/serviço	54	71%
TOTAL	76	

Feedback	Total	%
Falta de comunicação	29	48%
Demora no Atendimento/Suporte	1	2%
Sugestão de melhoria	15	25%
Elogio	15	25%
TOTAL	60	

Jurisprudência	Total	%
Lentidão/indisponibilidade	0	0%
Dificuldade de uso	5	100%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
Sugestão de melhoria	0	0%
Elogio	0	0%
Falta treinamento/documentação	0	0%
TOTAL	5	

Mensageiro	Total	%
Lentidão/indisponibilidade	0	0%
Dificuldade de uso	5	45%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
Sugestão de melhoria	6	55%
Elogio	0	0%
Falta treinamento/documentação	0	0%
TOTAL	11	

Portal/Intranet	Total	%
Lentidão/indisponibilidade	0	0%
Crítica ao conteúdo/formatação	23	85%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
Sugestão de melhoria	4	15%
Elogio	0	0%
TOTAL	27	

Projudi	Total	%
Lentidão/indisponibilidade	148	47%
Dificuldade de uso	25	8%
Qualidade no Atendimento/Suporte	6	2%
Demora no Atendimento/Suporte	12	4%
Sugestão de melhoria	53	17%
Elogio	17	5%
Falta treinamento/documentação	25	8%
Unificação de partes	27	9%
TOTAL	313	

SEI	Total	%
Lentidão/indisponibilidade	0	0%
Dificuldade de uso	22	63%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
Sugestão de melhoria	7	20%
Elogio	1	3%
Falta treinamento/documentação	5	14%
TOTAL	35	

Conclusões

Tendo em vista o indicador “Índice de Satisfação dos Usuários de TIC” da meta 9.1 do PETI do CNJ: “atingir, em 2016 o índice mínimo de 80% dos usuários internos satisfeitos com os serviços prestados pela área de TIC”, tivemos, pelo método NPC, 77% de satisfação com o 1º nível de atendimento e 79% com o 2º nível de atendimento.

Algumas falhas foram identificadas nesta pesquisa. Notamos, por exemplo, que de acordo com as respostas subjetivas, muitos usuários não conseguiram compreender o conceito de 1º e 2º níveis de atendimento, confundindo os atendimentos telefônicos com os atendimentos do SAU, por exemplo, bem como houve uma certa confusão em relação à avaliação de satisfação dos serviços do DTIC com a satisfação com algum determinado atendimento, tendo observações citando um determinado atendimento pendente de resolução, por exemplo.

De um modo geral, as principais reclamações foram em relação à estabilidade e lentidão no sistema Projudi, lentidão na resolução das solicitações de unificação de cadastros e na qualidade de equipamentos, principalmente impressoras e scanners. Falta de treinamento, cortesia e padronização dos atendimentos. Também bastante citada a distância entre o DTIC e o usuário, com muitos comentários pedindo uma comunicação mais próxima.

As sugestões, normalmente específicas para determinados sistemas, pleiteiam padronização de interfaces, simplificação de uso (principalmente Projudi e SEI), unificação de sistemas (1º e 2º graus) e, em sua impossibilidade, integração de sistemas, principalmente Projudi e eMandado. Bastante citada a necessidade de melhoria no portal do TJPR e na Intranet.

Os elogios foram diversos e generalizados, aos sistemas e aos técnicos, de acordo com os números mostrados.

Estes números, que refletem um universo de cerca de 700 usuários, não foram testados quanto à significância da amostragem, ou seja, podem não representar o universo de usuários internos do TJPR. Para tanto são necessários procedimentos estatísticos. Ainda assim, as avaliações e comentários subjetivos mostram que, excluindo-se alguns problemas pontuais definidos, os usuários mostraram-se bastante satisfeitos com o DTIC, seja com seus sistemas, estrutura ou atendimento.

Tendo sido a primeira pesquisa efetuada, os dados servirão como base para avaliações da evolução a ser registradas nas pesquisas anuais subsequentes. Uma melhor formatação e explicação dos temas a serem avaliados também nos parece necessário para que os dados sejam mais fidedignos.

A planilha com todos os resultados brutos está disponível em [\\tjpr-fs1\di\\$\Central Atendimento\Pesquisa de satisfação - Final](\\tjpr-fs1\di$\Central Atendimento\Pesquisa de satisfação - Final)

Maiores informações com:
Márcio Mortensen Wanderley
Divisão de Atendimento a Usuários
DTIC/TJPR
41-3200-4998