Relatório de Pesquisa de Satisfação dos Usuários com os Serviços de TIC

Período: 11/2016 a 10/2017

Data: 08/11/2017

Versão 1.0

DEPARTAMENTO DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná
Desembargador Renato Braga Bettega

1° VICE-PRESIDENTE
Desembargador Arquelau Araújo Ribas

2º VICE-PRESIDENTE
Desembargadora Lídia Maejima

CORREGEDOR-GERAL
Desembargador Rogério Luis Nielsen Kanayama

CORREGEDOR
Desembargador Mario Helton Jorge

SECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Maria Alice de Carvalho Panizzi

SUBSECRETÁRIO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA
André Luiz Massad

SUPERVISOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Desembargador Marcelo Gobbo Dalla Dea

DIRETOR DO DEPTO. DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Nelson Joaquim Santos

EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO
Alessio Roman Junior
Aluízio Carlos Wanderley Grochocki
Pablo Tavares

COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (CGETIC)
Fábio de Araújo
Fábio Luís Bruch
Jean Paul Bonnevialle
Luiz Fernando Moletta Alves
Magno Mario Bayer Filho
Márcio Mortensen Wanderley
Maria Esther Aguirra de Moraes
Maria Inês Levis Costa
Nelson Joaquim Santos
Rolf Mertens Junior
Wilson Jose Platner

Brasil. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.
Relatório de Avaliação de TIC / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. - Curitiba: TJPR, 2017. 15 p.: il.
1. Tecnologia da informação. 2. Gestão pública. 3. Administração Pública. 4. Gestão e Governança. 5. Processos de TI.

Sumário

Sumário 3
Resumo Executivo 4
Apresentação 4
Resumo dos índices de satisfação 4
Evolução do Índice de Satisfação entre 2016 e 2017 4
A pesquisa 5
Período de realização da pesquisa 5
Publicidade para responder à pesquisa 5
Formulário apresentado e perguntas realizadas comentadas 5
As respostas 7
Quantificação e qualificação dos respondentes 7
Questões objetivas 8
Em relação à avaliação do 1º nível de atendimento 8
Em relação à avaliação do 2º nível de atendimento 9
Em relação aos equipamentos e infraestrutura fornecida 10
Em relação aos sistemas mais utilizados 10
Questões subjetivas 11
Principais categorias avaliadas subjetivamente 11
Em relação a cada uma das categorias: 12
Evolução 2016/2017 14
Comparativo de satisfação com o atendimento de 1º nível 14
Comparativo de satisfação com o atendimento de 2º nível 14
Comparativo de satisfação com os sistemas 15
Comparativo de satisfação com a infraestrutura 15
Conclusões 16

Resumo Executivo

Apresentação

Esta pesquisa objetiva identificar o nível de Satisfação dos serviços do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) aos usuários internos do TJPR, no período de Nov/2016 a Out/2017.

Durante um prazo de 60 dias foram registradas 2014 respostas voluntárias, sendo aproximadamente 11% (219) de Magistrados, 74% (1700) de Servidores Concursados/Comissionados, 1% (20) Estagiários e 3.5% (72) Serventuário/Extrajudicial. Destaca-se que esta amostra representa 10% do total de usuários de TIC no TJPR.

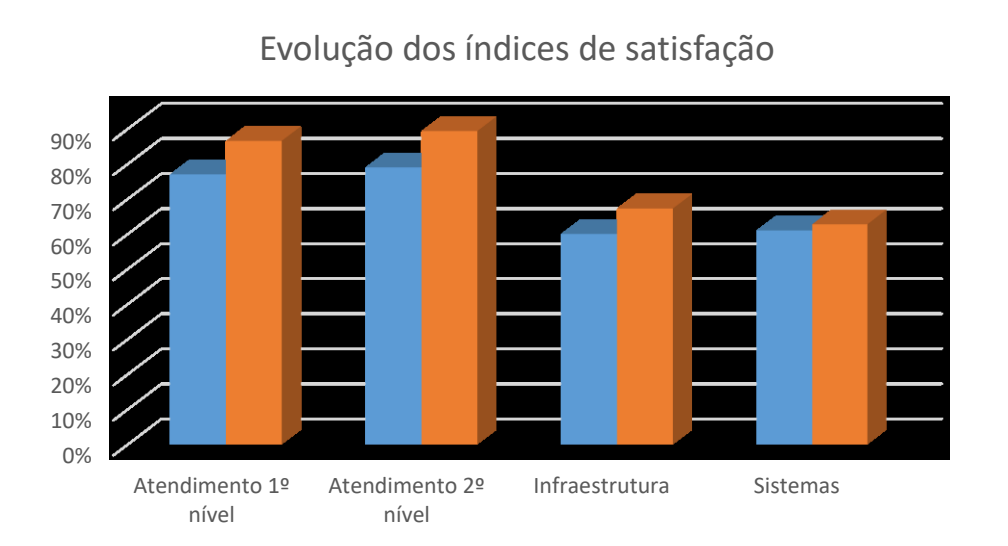
A seguir o resumo dos índices e o comparativo com o ano anterior, informações mais detalhadas são apresentadas nas demais seções deste relatório.

Resumo dos índices de satisfação

Atendimento 1º nível	87%
Atendimento 2ºnível	89%
Infraestrutura	67%
Sistemas de Informação*	63%

Obs.: (*) Sistemas exclusivos do TJPR o índice 69% e Sistemas externos o índice 42%

Evolução do Índice de Satisfação entre 2016 e 2017



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

A pesquisa

Período de realização da pesquisa

A pesquisa ficou disponível para preenchimento por 2 meses, no período compreendido entre 01/09/2017 a 31/10/2017

Publicidade para responder à pesquisa

Efetuadas chamadas no painel de Sistemas Informatizados, no ambiente da Intranet por duas vezes, bem como na área de notícias.

Formulário apresentado e perguntas realizadas comentadas

Segue o formulário apresentado. Tomou-se 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 2014 avaliações, destas sendo:

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%

Por Idade			**Extremos**	
até 20	5	0%	Mais novo	22
21 a 35	977	48%	Mais velho	84
36 a 45	603	30%		
46 a 55	312	15%		
56 a 65	92	5%		
mais 65	25	1%		

Por Tempo de TJ			**Extremos**	
0 a 5	805	40%	Mais novo	0
6 a 10	714	35%	Mais antigo	60
11 a 20	254	13%		
>20	241	12%		

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	29	25	34	27
Insatisfeito	38	31	51	45
Indiferente	58	49	60	69
Satisfeito	471	472	471	491
Muito Satisfeito	364	383	344	328

Porcentagem das respostas

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%

Avaliação pelo método NPS

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%

- 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	45	37	42	44
Insatisfeito	28	40	92	74
Indiferente	79	61	80	84
Satisfeito	796	823	831	843
Muito Satisfeito	711	698	614	614

Porcentagem de respostas

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%

Avaliação pelo método NPS

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%

- 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	2,83	71%
Impressoras/scanners. Etc	2,48	62%
Serviços de comunicação	2,87	72%
Portal TJPR	2,78	70%
Área restrita TJPR	2,87	72%
Documentação de sistemas	2,30	58%
Média Geral	**2,69**	**67,5%**

Em relação aos sistemas mais utilizados

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

Os valores de Média de Satisfação são as médias das notas atribuídas aos itens, variando de 0 a 4, sendo:

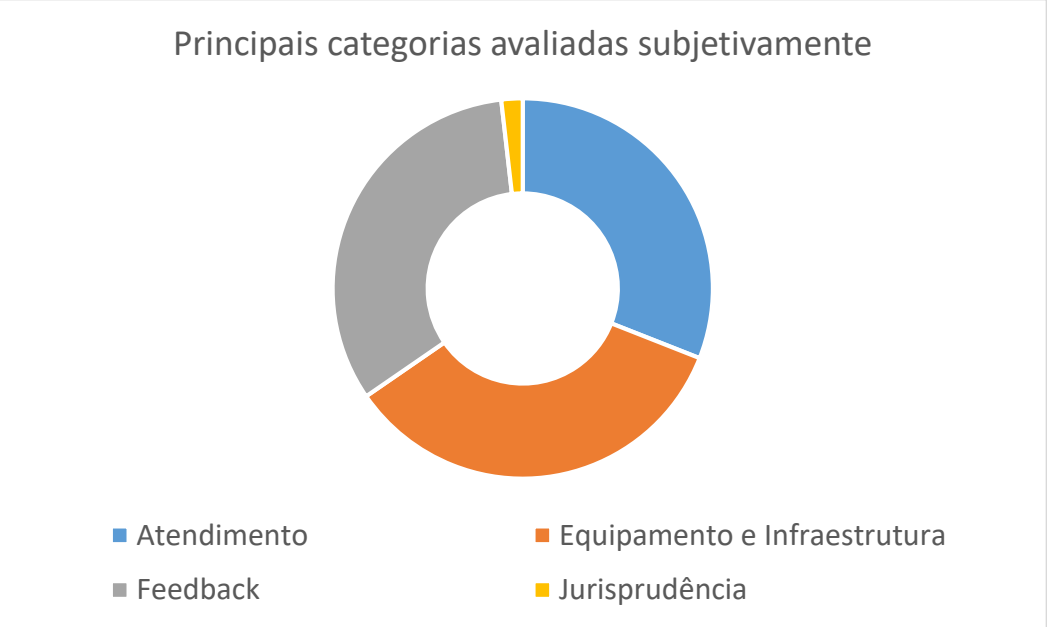
0 – Muito Insatisfeito
1 – Insatisfeito
2 – Indiferente
3 – Satisfeito
4 – Muito Satisfeito

Questões subjetivas

Foi efetuado um levantamento manual tabulando e agrupando os principais tópicos citados pelos usuários em suas opiniões subjetivas. Em resumo seguem os temas levantados:

Principais categorias avaliadas subjetivamente

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	



Em relação a cada uma das categorias:

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

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

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

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

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

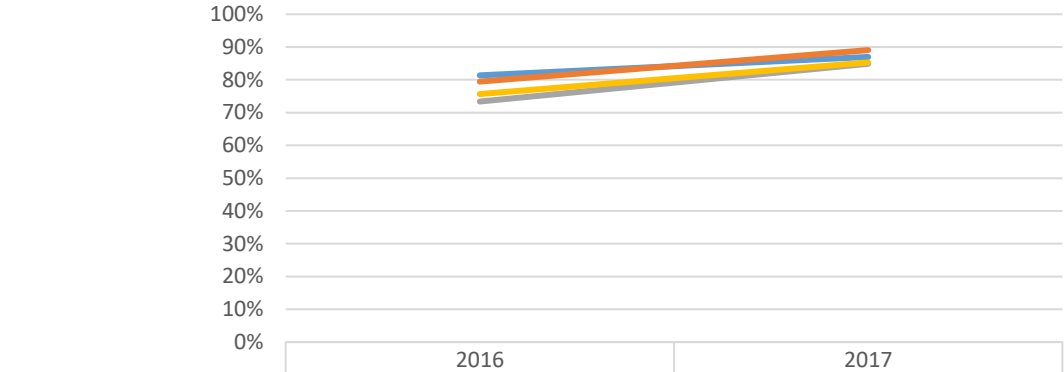
Portal/Intranet	Total	%
Lentidão/indisponibilidade	1	2%
Crítica ao conteúdo/formatação	50	86%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
Sugestão de melhoria	5	9%
Elogio	2	3%
TOTAL	58	

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

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

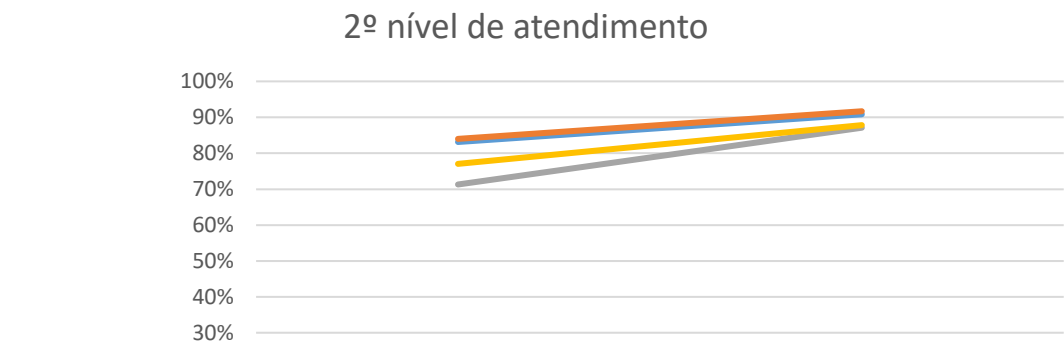
Evolução 2016/2017

Comparativo de satisfação com o atendimento de 1º nível



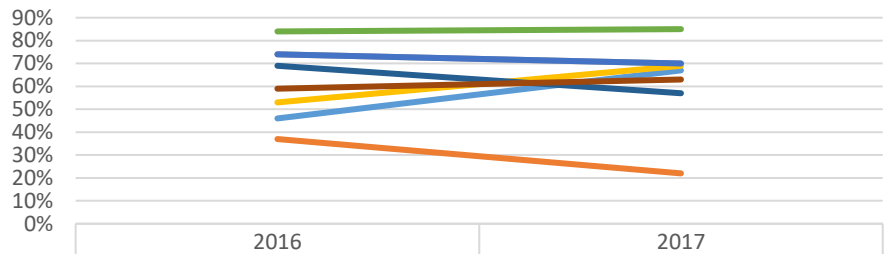
	2016	2017
Cordialidade	81%	87%
Capacidade	79%	89%
Rapidez	73%	85%
Qualidade da solução	76%	85%

Comparativo de satisfação com o atendimento de 2º nível



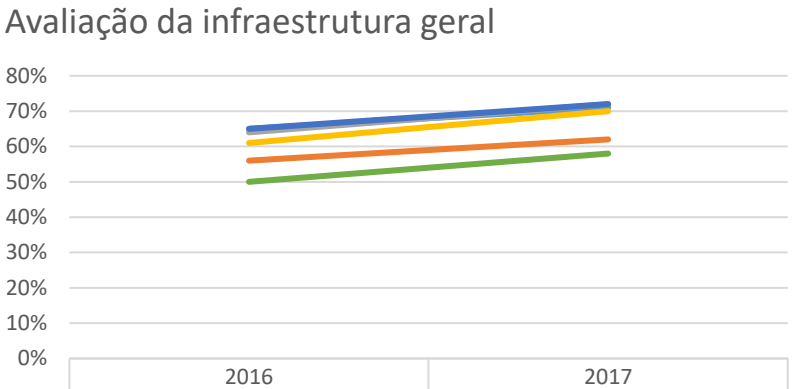
	2016	2017
Cordialidade	83%	91%
Capacidade	84%	92%
Rapidez	71%	87%
Qualidade solução	77%	88%

Comparativo de satisfação com os sistemas



	2016	2017
Projudi	46%	67%
Pje	37%	22%
Hércules	74%	70%
Hermes	53%	69%
eMandado	74%	70%
Oráculo	84%	85%
Athos/Publique-se	69%	57%
SEI!	59%	63%

Comparativo de satisfação com a infraestrutura



	2016	2017
Computadores	65%	71%
Impressoras/Scanners	56%	62%
Serviços de Comunicação	64%	72%
Portal TJPR	61%	70%
Intranet TJPR	65%	72%
Documentação de Sistemas	50%	58%

Conclusões

Tendo em vista o indicador "Índice de Satisfação dos Usuários de TIC" da meta 9.1 do PETIC-TJPR 2015-2020:

"Atingir, em 2017 o índice mínimo de 85% dos usuários internos satisfeitos com os serviços prestados pela área de TIC", tivemos pelo método NPC:

- 87% de satisfação com o 1º nível de atendimento;
- 89% com o 2º nível de atendimento;
- 67% com a Infraestrutura;
- 63% com os Sistemas de Informação;
- Média final de 76% embora indique uma melhora de 10% em relação ao ano anterior ainda ficou abaixo da meta de 2017.

Vale ressaltar que o índice de satisfação com os sistemas de informação poderia ser melhorado se fosse desconsiderado da análise os dois sistemas desenvolvidos fora deste tribunal, seria uma alteração de 63% para 69%.

De um modo geral, as principais reclamações mencionadas subjetivamente foram referentes a:

1) lentidão no retorno das sugestões;
2) falta de qualidade e de quantidade de equipamentos, principalmente computadores no 1º grau, impressoras e scanners;
3) falta de cortesia e de padronização dos atendimentos;
4) bastante citada a distância entre o DTIC e o usuário, com muitos comentários pedindo uma comunicação mais próxima.

Já as sugestões, normalmente específicas para determinados sistemas, pleiteiam:

1) padronização de interfaces dos sistemas
2) substituição do PJe pelo Projudi;
3) simplificação de uso, principalmente Projudi e SEI;
4) integração de sistemas, principalmente Projudi, eMandado e Oráculo;
5) necessidade de melhoria no portal do TJPR e na Intranet.

Foram registrados muitos elogios, desde as soluções de TI implantadas até mesmo menção aos colaboradores do DTIC.

Esta pesquisa apesar da baixa adesão perante o universo de quase 20 mil usuários pode não refletir completamente o senso da maioria, mas ainda assim, as avaliações e comentários subjetivos mostram que os usuários estão bastante satisfeitos com o DTIC, seja com seus sistemas, estrutura ou atendimento, sendo notada uma sensível melhora na satisfação em relação ao ano anterior

A planilha com todas as informações registradas está disponível em:

\\tjpr-fs1\di$\Central Atendimento\Pesquisa de satisfação 2017 - Final.xlsm

Responsável pela aplicação e compilação das informações:
Márcio Mortensen Wanderley
Divisão de Atendimento a Usuários
DTIC/TJPR (41 – 3200.4998)