



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

Período: 01/09/2018 a 30/09/2018

Data: 04/10/2018

Versão 1.1



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

1º VICE-PRESIDENTE

Desembargador Arquelau Araújo Ribas

CORREGEDOR-GERAL

Desembargador Rogério Luis Nielsen Kanayama

SECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Maria Alice de Carvalho Panizzi

SUPERVISOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO

Desembargador Marcelo Gobbo Dalla Dea

EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO

Alessio Roman Junior

Aluizio Carlos Wanderley Grochocki

Pablo Tavares



2º VICE-PRESIDENTE

Desembargadora Lídia Maejima

CORREGEDOR

Desembargador Mario Helton Jorge

SUBSECRETÁRIO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

André Luiz Massad

DIRETOR DO DEPTO. DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Nelson Joaquim Santos

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, 2018. 17 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 2017 e 2018.....	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 2017/2018.....	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) dos usuários internos do TJPR, no período de 01/09/2018 a 30/09/2018.

Durante um prazo de 30 dias foram registradas 396 respostas voluntárias, sendo aproximadamente 6% (25) de Magistrados, 88% (348) de Servidores Concursados/Comissionados, 5% (20) Estagiários e 1% (3) Serventuário/Extrajudicial. Destaca-se que esta amostra representa menos de 2% do total de usuários de TIC no TJPR.

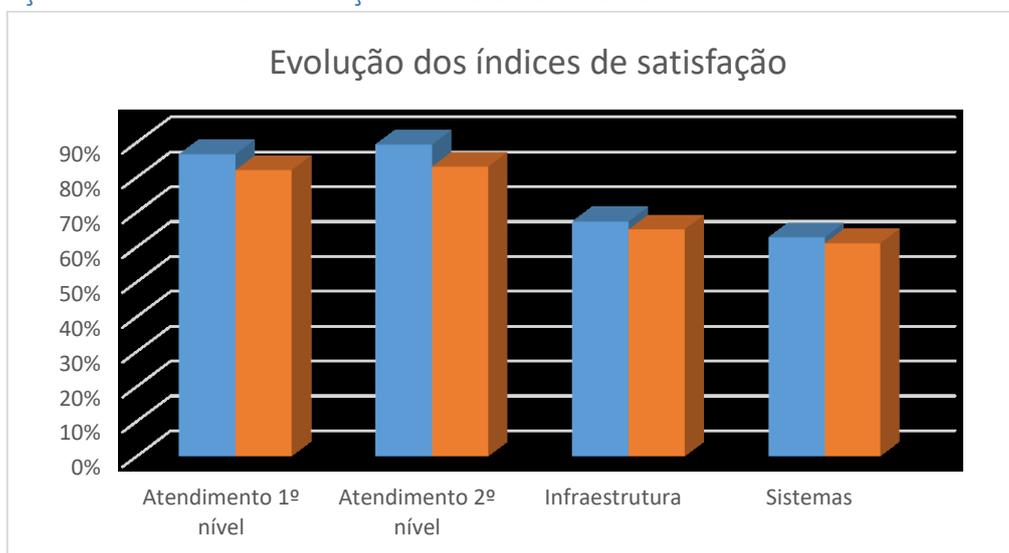
A seguir o resumo dos índices e o comparativo com o ano anterior, informações mais detalhadas são apresentadas nas demais seções deste relatório.

Resumo dos índices de satisfação

Atendimento 1º nível	82%
Atendimento 2º nível	83%
Infraestrutura	67%
Sistemas de Informação*	61%

Obs.: (*) Sistemas exclusivos do TJPR o índice 78% e Sistemas externos o índice 53%

Evolução do Índice de Satisfação entre 2017 e 2018



Quadro resumo gerencial	2017	2018	Varição
Atendimento 1º nível	87%	82%	-5 %
Atendimento 2º nível	89%	83%	-7 %
Infraestrutura	67%	65%	-3 %
Sistemas	63%	61%	-2 %
Média geral	76%	72%	-4 %

A pesquisa

Período de realização da pesquisa

A pesquisa ficou disponível para preenchimento por 1 mês, no período compreendido entre 01/09/2018 a 30/09/2018.

Publicidade para responder à pesquisa

Efetuada 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	25	6,3%
2 Servidor concursado	301	76,2%
3 Servidor cargo em comissão	47	11,9%
4 Estagiário	20	5,0%
5 Serventuário/Extrajudicial	3	0,8%

Por Idade			Extremos	
até 20	7	2%	Mais novo	21
21 a 35	198	50%	Mais velho	71
36 a 45	116	29%		
46 a 55	48	12%		
56 a 65	23	6%		
mais 65	4	1%		

Por Tempo de TJ			Extremos	
0 a 5	131	33%	Mais novo	0
6 a 10	171	43%	Mais antigo	47
11 a 20	54	14%		
>20	40	10%		

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	10	3	7	8
Insatisfeito	12	12	15	16
Indiferente	14	16	11	8
Satisfeito	67	67	74	71
Muito Satisfeito	78	83	74	78

Porcentagem das respostas

1º nível de atendimento	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
Muito insatisfeito	6%	2%	4%	4%
Insatisfeito	7%	7%	8%	9%
Indiferente	8%	9%	6%	4%
Satisfeito	37%	37%	41%	39%
Muito Satisfeito	43%	46%	41%	43%

Avaliação pelo método NPS

1º nível de atendimento	82% Média aritmética final de satisfação			
	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
NPS - Insatisfeito	20%	17%	18%	18%
NPS - Satisfeito	80%	83%	82%	82%

- 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	13	12	14	14
Insatisfeito	10	11	24	29
Indiferente	35	26	23	20
Satisfeito	111	118	129	128
Muito Satisfeito	162	164	141	140

Porcentagem de respostas

2º nível de atendimento	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
Muito insatisfeito	4%	4%	4%	4%
Insatisfeito	3%	3%	7%	9%
Indiferente	11%	8%	7%	6%
Satisfeito	34%	36%	39%	39%
Muito Satisfeito	49%	50%	43%	42%

Avaliação pelo método NPS

2º nível de atendimento	83% Média aritmética final de satisfação			
	Cordialidade	Capacidade	Rapidez	Qualidade solução
NPS - Insatisfeito	18%	15%	18%	19%
NPS - Satisfeito	82%	85%	82%	81%

- 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	2,99	75%
Impressoras/scanners. Etc	2,77	69%
Serviços de comunicação	2,57	64%
Portal TJPR	2,56	64%
Área restrita TJPR	2,45	61%
Documentação de sistemas	2,16	54%
Média Geral	2,58	65%

Em relação aos sistemas mais utilizados

Sistemas	Média de satisfação		Qtd.
Projudi	2,35	59%	334
Pje	1,16	29%	13
Hércules	2,65	66%	171
Hermes	2,44	61%	18
eMandado	2,76	69%	17
Oráculo	2,58	65%	36
Athos/Publique-se	2,88	72%	14
SEI	2,58	65%	121
Outros	2,55	64%	60
Média Geral	2,44	61%	

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

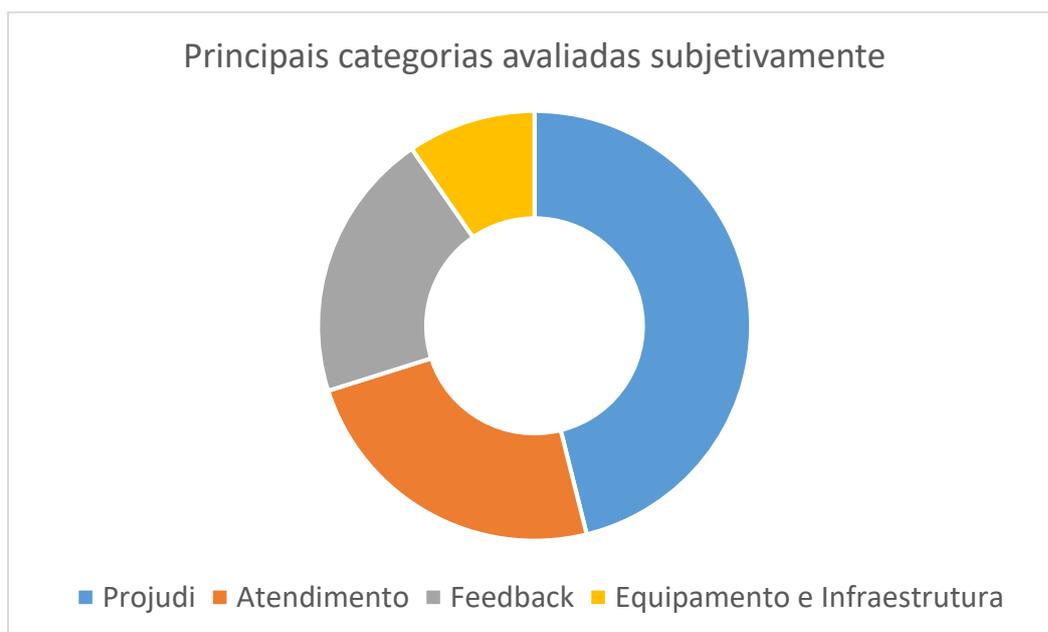
- 0 – Muito Insatisfeito
- 1 – Insatisfeito
- 2 – Indiferente
- 3 – Satisfeito
- 4 – Muito Satisfeito

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	125	39%
Atendimento	65	20%
Feedback	55	17%
Equipamento e Infraestrutura	26	8%
Portal/Intranet	24	8%
SEI	18	6%
Jurisprudência	3	1%
Mensageiro	3	1%
TOTAL	319	



Em relação a cada uma das categorias:

Projudi	Total	%
Lentidão/indisponibilidade	38	30%
Sugestão de melhoria	38	30%
Dificuldade de uso	23	18%
Qualidade no Atendimento/Suporte	9	7%
Falta treinamento/documentação	9	7%
Elogio	5	4%
Demora no Atendimento/Suporte	3	2%
Unificação de partes	0	0%
TOTAL	125	

Equipamento e Infraestrutura	Total	%
Lentidão/indisponibilidade	3	12%
Qualidade no Atendimento/Suporte	1	4%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
Sugestão de melhoria	3	12%
Elogio	0	0%
Crítica ao equipamento/serviço	19	73%
TOTAL	26	

Comentários gerais ao DTIC	Total	%
Falta de comunicação	14	25%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
Sugestão de melhoria	34	62%
Elogio	7	13%
TOTAL	55	

Atendimento	Total	%
Dificuldade de uso	8	12%
Qualidade no Atendimento/Suporte	24	37%
Demora no Atendimento/Suporte	2	3%
Sugestão de melhoria	7	11%
Elogio	9	14%
Falta treinamento/documentação	15	23%
TOTAL	65	

SEI	Total	%
Lentidão/indisponibilidade	0	0%
Dificuldade de uso	13	72%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
Sugestão de melhoria	3	17%
Elogio	1	6%
Falta treinamento/documentação	1	6%
TOTAL	18	

Portal/Intranet	Total	%
Lentidão/indisponibilidade	2	8%
Crítica ao conteúdo/formatação	16	67%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
Sugestão de melhoria	5	21%
Elogio	1	4%
TOTAL	24	

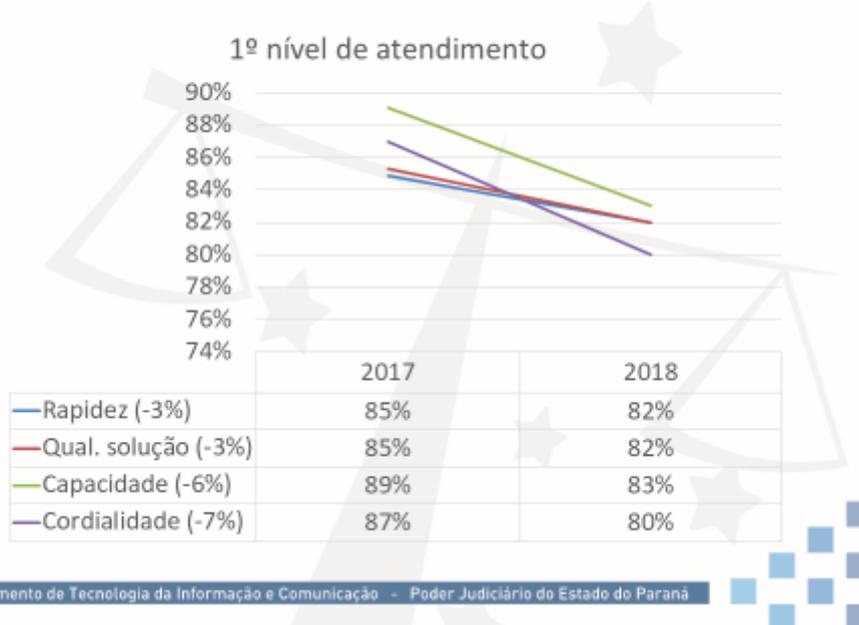
Mensageiro	Total	%
Lentidão/indisponibilidade	1	33%
Dificuldade de uso	1	33%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
Sugestão de melhoria	1	33%
Elogio	0	0%
Falta treinamento/documentação	0	0%
TOTAL	3	

Jurisprudência	Total	%
Lentidão/indisponibilidade	0	0%
Dificuldade de uso	2	67%
Qualidade no Atendimento/Suporte	0	0%
Demora no Atendimento/Suporte	0	0%
Sugestão de melhoria	1	33%
Elogio	0	0%
Falta treinamento/documentação	0	0%
TOTAL	11	

Evolução 2017/2018

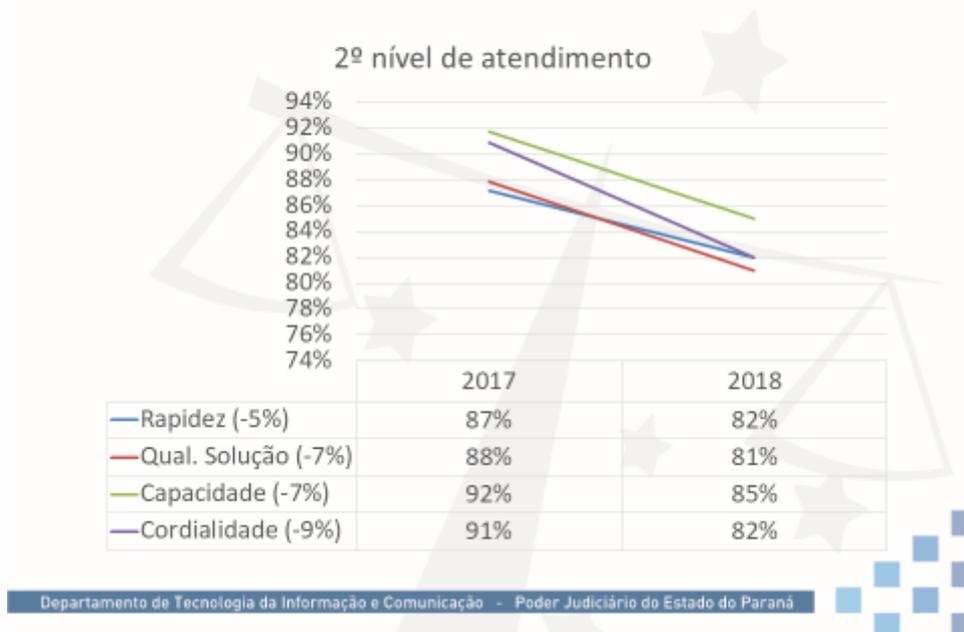
Comparativo de satisfação com o atendimento de 1º nível

■ Evolução 2017 - 2018



Comparativo de satisfação com o atendimento de 2º nível

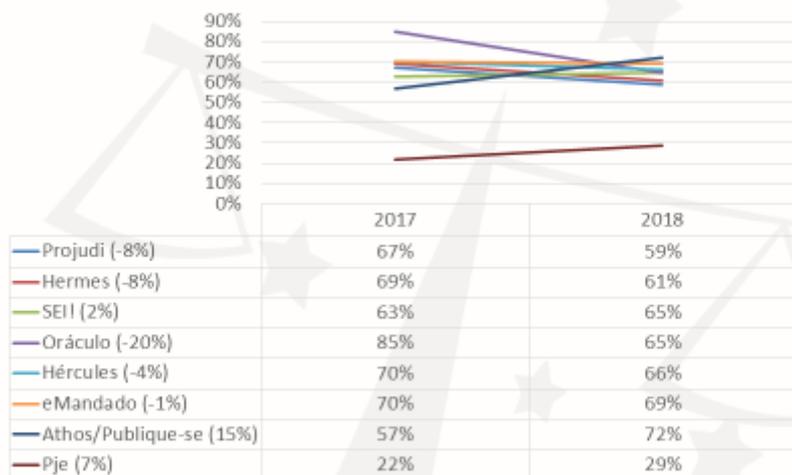
■ Evolução 2017 - 2018



Comparativo de satisfação com os sistemas

■ Evolução 2017 - 2018

Avaliação dos sistemas mais utilizados

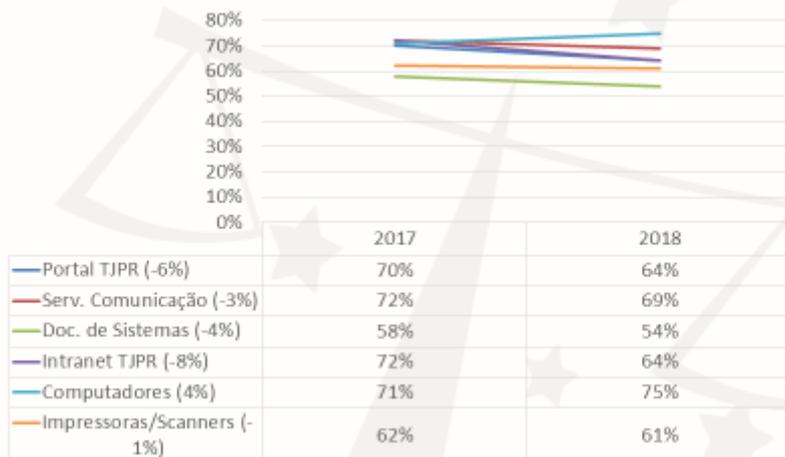


Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - Poder Judiciário do Estado do Paraná

Comparativo de satisfação com a infraestrutura

■ Evolução 2017 - 2018

Avaliação da infraestrutura geral



Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - Poder Judiciário do Estado do Paraná

Conclusões

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

“Atingir, em 2018 o índice mínimo de 88% dos usuários internos satisfeitos com os serviços prestados pela área de TIC”, tivemos pelo método NPC:

- 82% de satisfação com o 1º nível de atendimento;
- 83% com o 2º nível de atendimento;
- 65% com a Infraestrutura;
- 61% com os Sistemas de Informação;
- Média final de 72%, abaixo da meta de 2018, e indicou uma piora de quase 4% em relação ao ano anterior.

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 61% para 78%.

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

- 1) falta de quantidade e qualidade de equipamentos, principalmente impressoras e scanners;
- 2) falta de cortesia e de padronização dos atendimentos;
- 3) bastante citada a distância entre o DTIC e o usuário, com muitos comentários pedindo uma comunicação mais próxima, principalmente no que se refere a alterações em sistemas e treinamentos.

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

- 1) lentidão e indisponibilidades constantes do sistema Projudi;
- 2) padronização de interfaces dos sistemas
- 3) substituição do PJe e Judwin pelo Projudi;
- 4) simplificação de uso, principalmente Projudi e SEI;
- 5) necessidade de melhoria no portal do TJPR e na Intranet.

Foram registrados também muitos elogios, compreendendo desde as soluções de TI implantadas até a atendimentos recebidos.

Esta pesquisa apesar da extremamente 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 permanecem satisfeitos com o DTIC, seja com seus sistemas, estrutura ou atendimento.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Entretanto a diminuição dos índices em relação a 2017 alerta para a necessidade de melhorias urgentes em diversas áreas e procedimentos, sejam nos setores de desenvolvimento de sistemas, infraestrutura ou atendimento.

Responsável pela aplicação e compilação das informações:

Márcio Mortensen Wanderley
Divisão de Atendimento a Usuários
DTIC/TJPR (41 – 3200.4998)