



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC

Relatório de prestação de contas referente ano 2021

Data: *09/05/2022*

Versão *3.0*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC
Prestação de Contas referente a 2021

Desembargador José Laurindo de Souza Netto

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (gestão 2021- 2022)

Desembargador Luiz Osório Moraes Panza

1º Vice-Presidente

Desembargadora Joeci Machado Camargo

2º Vice-Presidente

Desembargador Luiz Cezar Nicolau

Corregedor-Geral

Desembargador Espedito Reis do Amaral

Corregedor

Desembargador Marcelo Gobbo Dalla Dea

Supervisor de Tecnologia da Informação e Comunicação

Mariana da Costa Turra Brandão

Secretária do Tribunal de Justiça

Janaína Guimarães Sá

Subsecretária do Tribunal de Justiça

Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJPR

Desembargador Rogério Etzel

Presidente do Comitê

Desembargador Marcelo Gobbo Dalla Déa

Vice-Presidente do Comitê

Dr. Anderson Ricardo Fogaça

Juiz Auxiliar da Presidência

Dra. Ângela Maria Machado Costa

Juíza Auxiliar da 1ª Vice-Presidência

Dr. Luciano Carrasco Falavinha Souza

Juiz Auxiliar da 2ª Vice-Presidência

Dr. Alexandre Gomes Gonçalves

Juiz Auxiliar da Corregedoria-Geral da Justiça

Dr. Marcos Caires Luz

Juiz de Direito, representante da AMAPAR -
Associação dos Magistrados do Paraná

Mariana da Costa Turra Brandão

Secretária deste Tribunal de Justiça

Vinícius Rodrigues Lopes

Diretor do Departamento de Planejamento

Rafael Coninck Teigão

Diretor do Departamento de Tecnologia da
Informação e Comunicação

Alessio Roman Junior

Servidor do Departamento de Tecnologia da
Informação e Comunicação

Pablo Tavares

Servidor do Departamento de Tecnologia da
Informação e Comunicação

Leonardo de Andrade Ferraz Fogaça

Assessor Jurídico-Administrativo da Presidência

Gerson Mikalixen Junior

Servidor da Corregedoria-Geral da Justiça



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC
Prestação de Contas referente a 2021

Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGESTIC)

Alberto Heitor Molinari
Alessio Roman Junior
Carlos Jose Johann Kolb
Cideclei Machado
Danilo Kovalechyn
Ersan Rafael Holstein
Jean Paul Bonnevalle
Luiz Fernando Moletta Alves

Magno Mario Bayer Filho
Márcio Mortensen Wanderley
Pablo Tavares
Paulo Alfredo Ribas Toledo
Paulo Henrique Waromby
Rafael Coninck Teigão

Portaria TJPR nº4217/2021 eDJ nº 2977 em 21/05/2021 (SEI/TJPR 0033045-60.2016.8.16.6000)

Equipe Técnica de Elaboração deste documento (servidores do DTIC)

Alessio Roman Junior
Daniel Targa Dias Anastacio
Gustavo Malaquias de Paula
Jefferson Wanderley Jacob
Johnatan Daniel Fromholz Lima
Pablo Tavares
Renan Rafael Marcon
Ricardo Schrickte Gielow
Sidnei Augusto Drovetto Junior

Brasil. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. Prestação de Contas da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de TIC do TJPR referente ao ano 2021 / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. - Curitiba: TJPR, 2022. 42 p.: il.

1. Tecnologia da informação. 2. Gestão pública. 3. Administração Pública. 4. Gestão e Governança. 5. Pesquisa de Satisfação de TIC. 6. Indicadores Estratégicos. 7. PDTIC.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC
Prestação de Contas referente a 2021

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Autor(es)	Descrição
2.0	02/02/2022	Equipe de Apoio a Gestão e Governança de TIC	Criação do documento conforme Pesquisa de Satisfação dos Usuários de TIC do TJPR (SEI 0138001-54.2021.8.16.6000)
2.1	04/02/2022	Equipe de Apoio a Gestão e Governança de TIC	Revisão do documento pelo CGESTIC para contemplar as necessidades e aprovado pela reunião deste comitê em 04/02/2022 ata disponível no SEI/TJPR 0033045-60.2016.8.16.6000
3.0	09/05/2022	Equipe de Apoio a Gestão e Governança de TIC	Inclusão do retorno do DTIC às menções mais representativas identificadas na questão nº 24 do questionário (pg. 40).

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	6
2.	METODOLOGIA.....	7
3.	QUESTIONÁRIO E ANÁLISE DOS DADOS.....	8
3.1.	Questionário: SEÇÃO 1 – ATENDIMENTO E INFORMAÇÕES	8
3.1.	Questionário: SEÇÃO 2 – Quanto às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação Disponibilizadas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	19
3.1.	Questionário: SEÇÃO 3 – Especificamente em relação ao Processo Judicial Eletrônico - PROJUDI .	30
3.1.	Questionário: SEÇÃO 4 – Satisfação Geral e Sugestão de Melhorias	34
4.	CONCLUSÃO	42

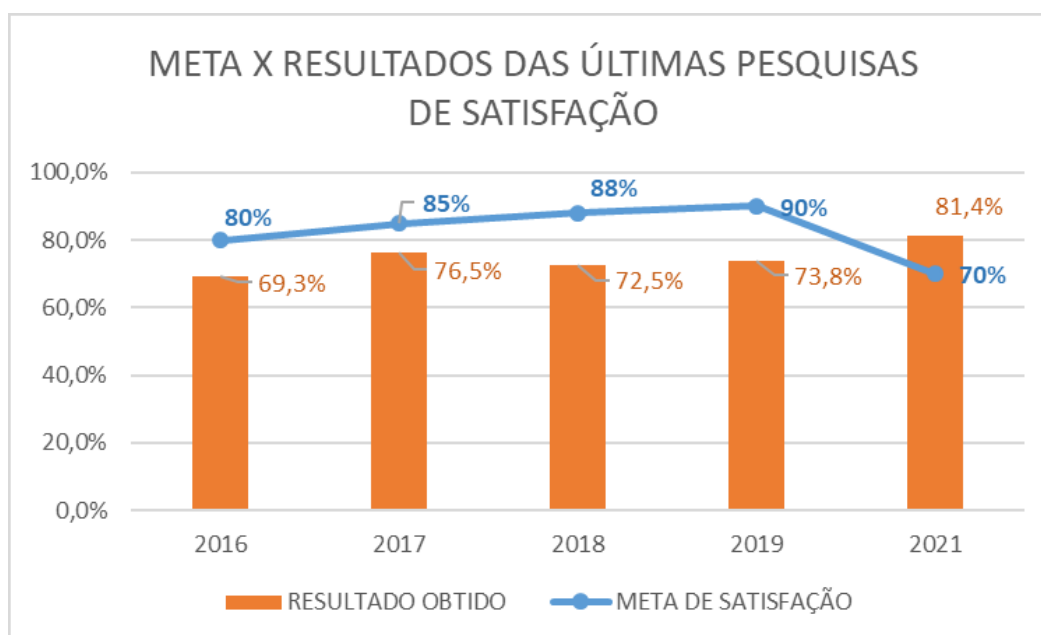
1. INTRODUÇÃO

Conforme informação disposta no SEI! [0138001-54.2021.8.16.6000](#), a pesquisa de satisfação foi divulgada em 02/12/2021 na notícia publicada no portal TJPR e constante no endereço https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/id/58476222. Além disso, em 14/12/2021, também foi enviado via sistema Mensageiro, mensagem reforçando a informação sobre a existência da pesquisa de satisfação disponibilizada no endereço <https://forms.office.com/r/VszkL5bZCp>, a qual teve o formulário disponibilizado até o dia 16/12/2021.

O público alvo foi o interno do TJPR, composto por: Magistrados e Magistradas, Servidores e Servidoras Concursados, Servidores e Servidoras em cargo em comissão, Estagiários e Estagiárias, e Serventuários / Extrajudicial.

Abaixo são demonstrados dados gerais históricos das Pesquisas de Satisfação de Usuários de TIC (PSU-TIC) disponibilizadas por este Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação realizadas anualmente, desde 2016:

- **Ano de 2016:** 700 participantes; com a meta de 80% de satisfação e valor obtido de 69,3% na pesquisa;
- **Ano de 2017:** 2014 participantes; com a meta de 85% de satisfação e valor obtido de 76,5% na pesquisa;
- **Ano de 2018:** 395 participantes; com a meta de 88% de satisfação e valor obtido de 72,5% na pesquisa;
- **Ano de 2019:** 758 participantes; com a meta de 90% de satisfação e valor obtido de 73,8% na pesquisa;
- **Ano de 2020:** pesquisa não realizada (SEI! Doc. [5971184](#)); com meta de 95% de satisfação e valor não obtido;
- **Ano de 2021:** 528 participantes; com a meta de 70% de satisfação e valor obtido de 81,4% na pesquisa. Os resultados referentes a esta pesquisa são detalhados no presente documento.



2. METODOLOGIA

Frisa-se que as pesquisas anteriores (de 2016 a 2019) inseriam-se no escopo da ENTIC-JUD, instituída pela Resolução CNJ Nº 211 de 15/12/2015 para o sexênio 2015-2020. Observa-se também que nos períodos de 2016 a 2019, os resultados das pesquisas de satisfação sempre foram inferiores às metas definidas.

Já em 2021, agora no contexto da ENTIC-JUD (instituída pela Resolução CNJ Nº 370 de 28/01/2021, que revogou a Resolução CNJ Nº 211/2015 e possui vigência para o sexênio 2021-2026), o resultado obtido em termos de satisfação dos usuários (81,4%), foi superior à meta para o período, que era de 70% de satisfação, de acordo com o Plano Diretor de TIC 2021 vs. 2.0 (conforme SEI! Doc. [6493755](#)). De modo igual, mesmo que o valor da meta tenha sido menor para 2021, percebe-se que em relação aos anos anteriores, o valor alcançado foi maior que os obtidos entre os anos de 2016 e 2019. Tal valor de satisfação é calculado pela média dos valores obtidos na questão específica (nº 23) que será melhor detalhada ao final deste documento.

Importante destacar que a avaliação dos resultados apresentados neste documento foi realizada sobre os dados extraídos da planilha gerada pela ferramenta Microsoft Forms, utilizada para a elaboração dos formulários de pesquisa e disponibilizada no endereço disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/documents/15390/60632656/Pesquisa+de+Satisfa%C3%A7%C3%A3o+de+Usu%C3%A1rios+de+TIC+-+PSU+-+2021+-+Publicada.xlsx/4a76365d-cd78-ae96-6512-89cf43faf69b>

O questionário continha de 22 a 24 perguntas. Essa variação ocorreu porque duas perguntas (nºs 3 e 8), dependendo da alternativa preenchida pelo usuário, disponibilizavam outras perguntas (nºs 4 e 9) no intuito de refinar a escolha anterior. Dessa forma, todos os respondentes poderiam preencher no mínimo 22 e no máximo 24 questões. Dentre estas, apenas a última questão (nº 24) era subjetiva/aberta, as demais eram respondidas de forma objetiva/múltipla escolha.

Além disso, as questões foram subdivididas em 4 Seções:

- 1- Atendimento e Informações;
- 2- Quanto às soluções de TIC Disponibilizadas pelo TJPR;
- 3- Especificamente em relação ao Processo Judicial Eletrônico – PROJUDI; e
- 4- Satisfação Geral e Sugestão de Melhorias.

Essa divisão foi realizada para que fosse possível segmentar avaliações por grupos de assuntos inter-relacionados dentro da pesquisa.

A seguir são apresentadas as seções, perguntas, gráficos, tabelas com o somatório das respostas obtidas, e ainda a análise sobre cada questão exibida no formulário de pesquisa.

3. QUESTIONÁRIO E ANÁLISE DOS DADOS

3.1. Questionário: SEÇÃO 1 – ATENDIMENTO E INFORMAÇÕES

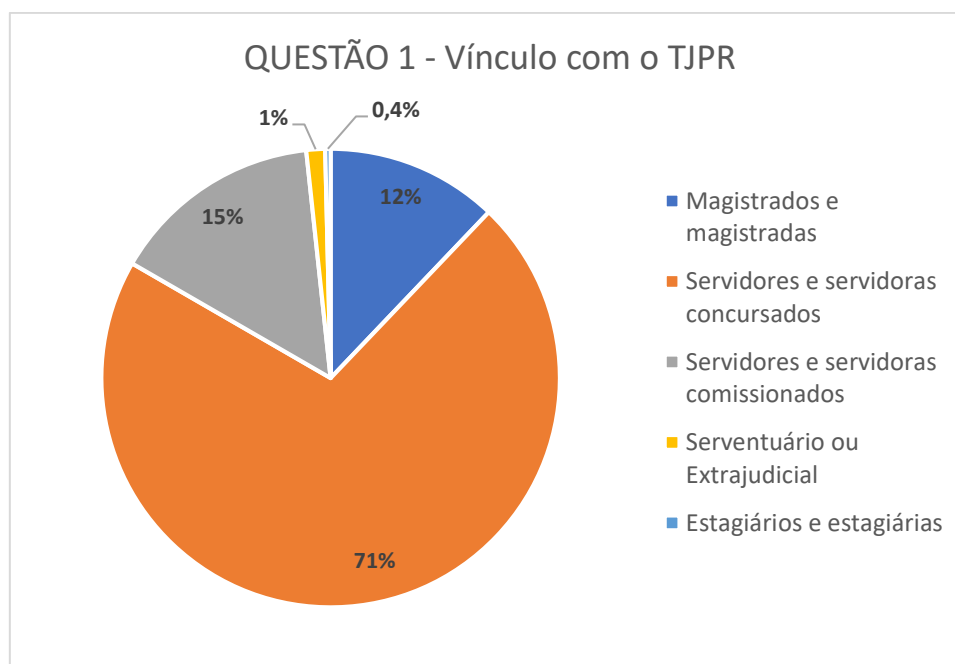
QUESTÃO 1:

Por favor, selecione o seu vínculo com o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

- Magistrada ou Magistrado
- Servidora ou Servidor Concursado
- Servidora ou Servidor Cargo em Comissão
- Serventuário ou Extrajudicial
- Estagiária ou Estagiário

RESPOSTAS:

QUESTÃO 1	Tema: Vínculo com o TJPR	
Classe	Nº de respostas da classe	% de respondentes por classe
Magistrados e magistradas	64	12%
Servidores e servidoras concursados	376	71%
Servidores e servidoras comissionados	79	15%
Serventuário ou Extrajudicial	7	1%
Estagiários e estagiárias	2	0,4%
TOTAL	528	



A pesquisa obteve 528 respostas e verifica-se que a proporção de Servidores e Servidoras concursados representa a grande maioria dos respondentes (71%), enquanto a participação de Estagiários ou Estagiárias foi relativamente a menor dentre os perfis participantes (0,4%).

Considerando a classe de Magistrados e Magistradas, 64 dos seus 927 membros responderam a pesquisa de satisfação, o que representa 7% de participação.

Já considerando a classe de Servidores e Servidoras concursados, 376 dos seus 5564 membros responderam a pesquisa de satisfação, o que representa 7%.

Levando-se em conta a classe de Servidores e Servidoras comissionados, 79 dos seus 3148 membros responderam a pesquisa de satisfação, o que representa 3%.

Já em relação à classe de Serventuários ou Extrajudiciais, 7 dos seus 4918 membros responderam a pesquisa de satisfação, o que representa 0,1%. Dois (2) Estagiários ou Estagiárias responderam a pesquisa de satisfação, o que representa 0,05% dos 4103 membros dessa classe.

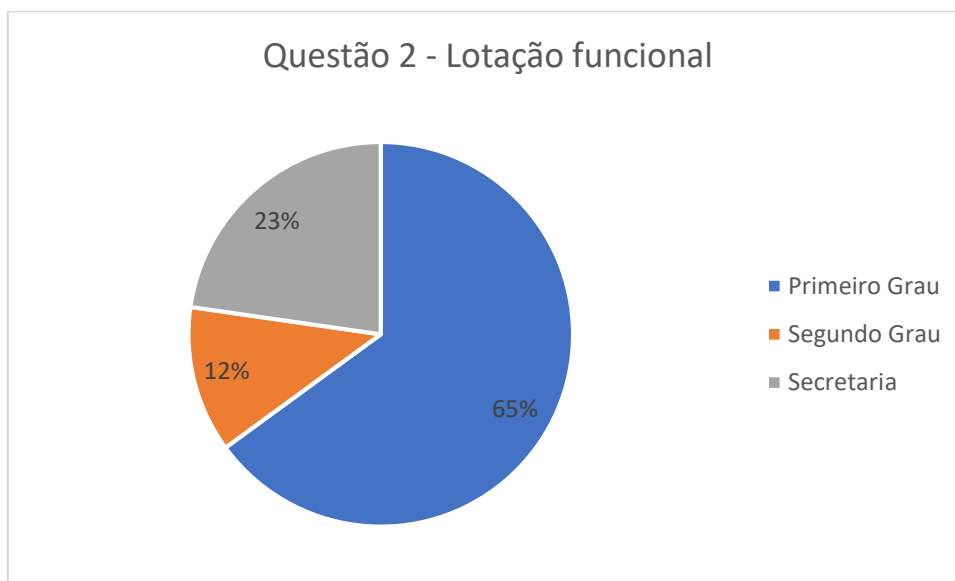
QUESTÃO 2:

Assinale em que grau ocorre a sua lotação funcional no Tribunal.

- Primeiro Grau
- Segundo Grau
- Secretaria

RESPOSTAS:

QUESTÃO 2	Tema: Lotação funcional	
Primeiro Grau	343	65%
Segundo Grau	65	12%
Secretaria	120	23%
TOTAL	528	



Verifica-se que diante das respostas obtidas na presente questão que a maior parte dos respondentes pertence ao Primeiro Grau de jurisdição, enquanto a soma do número de respondentes pertencentes ao Segundo Grau e Secretaria correspondem a praticamente metade daqueles.

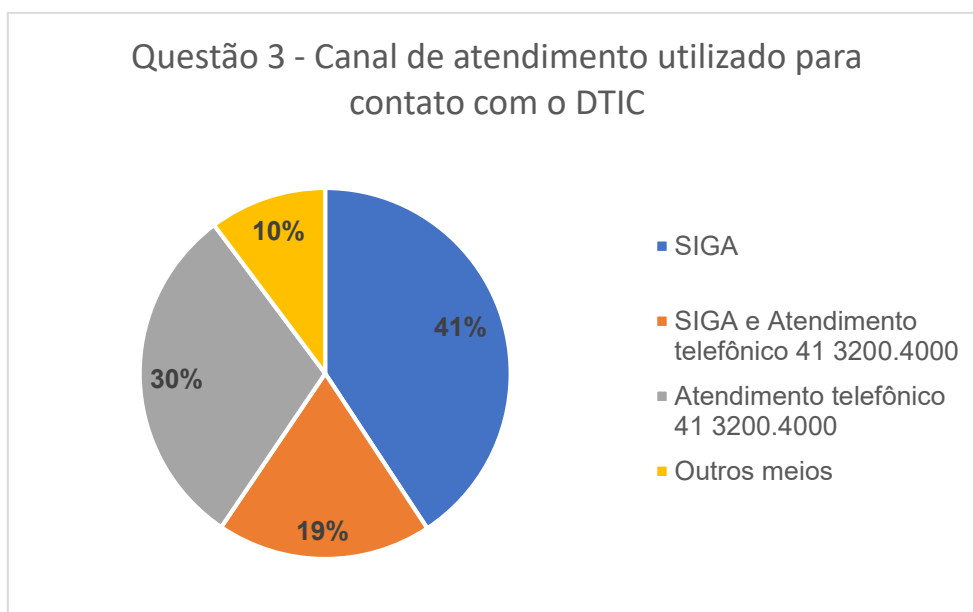
QUESTÃO 3:

Qual canal de atendimento o(a) senhor(a) utiliza para entrar em contato com a equipe do DTIC - Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Paraná?

- Central de Serviços de TIC (portal internet www.tjpr.jus.br/tecnologia sistema SIGA)
- Central de Serviços de TIC (atendimento telefônico 41 3200.4000)
- www.tjpr.jus.br/tecnologia (Sistema SIGA) e 41 3200.4000
- Outros Meios

RESPOSTAS:

QUESTÃO 3	Tema: Canal de atendimento utilizado para contato com o DTIC	
SIGA	215	41%
SIGA e Atendimento telefônico 41 3200.4000	99	19%
Atendimento telefônico 41 3200.4000	160	30%
Outros meios	54	10%
TOTAL	528	



A partir dos resultados obtidos e demonstrados acima percebe-se que 90% (41%+19%+30%) das respostas referem-se a atendimentos realizados pela Central de Atendimento de TIC, via telefone (41 3200.4000) ou via sistema Siga (www.tjpr.jus.br/tecnologia).

A questão 4 a seguir refina a análise sobre as respostas obtidas com os 10% dos usuários que responderam “Outros meios”.

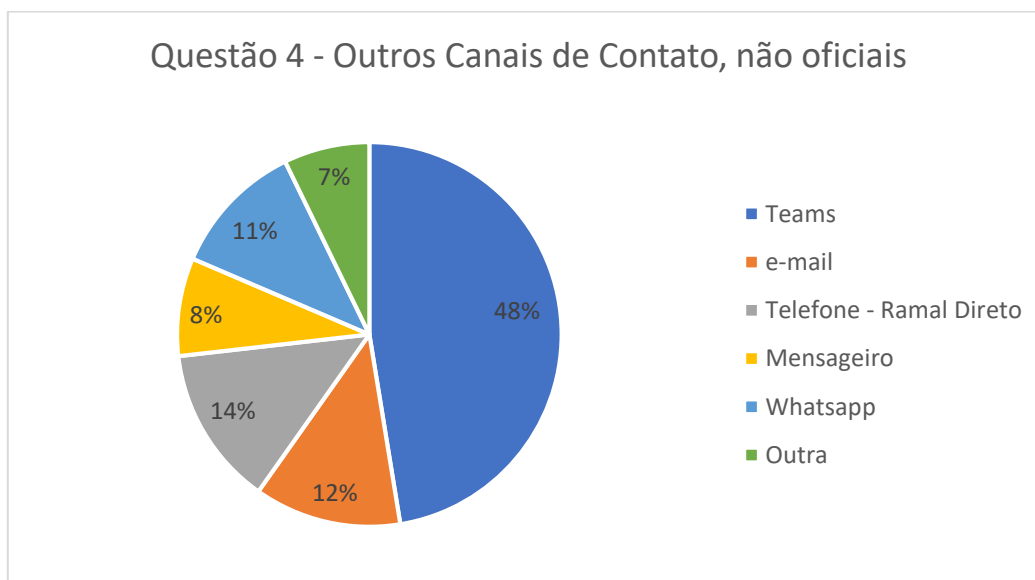
QUESTÃO 4:

Outros Canais de Contato, não oficiais:

- Teams
- E-mail
- Telefone - Ramal Direto
- Mensageiro
- Whatsapp
- Outra

RESPOSTAS:

QUESTÃO 4	Tema: Outros Canais de Contato, não oficiais	
Teams	46	47%
e-mail	12	12%
Telefone - Ramal Direto	13	13%
Mensageiro	8	8%
Whatsapp	11	11%
Outra	7	7%
TOTAL	97	



Destaca-se que os usuários que responderam a alternativa “Outros meios” na questão 3, eram levados a responder a questão 4.

Assim, verifica-se que dentre os usuários que não utilizam os meios oficiais de atendimento pelo DTIC (Telefone 41 3200.4000 ou via sistema SIGA), 47% destes entram em contato com a equipe do DTIC via comunicador Teams; 13% destes utilizam ligação diretamente para o ramal do servidor do DTIC. De outra forma; 12% destes usuários utiliza o e-mail; 11% utiliza a ferramenta Whatsapp; 8% usa o

Mensageiro; e 7% ainda usam outro meio de comunicação para entrar em contato com a equipe do DTIC.

A partir da análise da questão a seguir as respostas que envolverem periodicidade apresentarão os seguintes valores como opção: **Sempre**, **Frequentemente**, **Às vezes**, **Raramente** ou **Nunca**. Assim, para a realização da análise foi realizada uma segmentação que classifica as respostas obtidas em **Satisfatórias** ou **Insatisfatórias**. Para isso, a somatória das respostas **Sempre** e **Frequentemente** de uma determinada questão representa um nível Satisfatório para o DTIC. Enquanto a somatória das respostas **Às vezes**, **Raramente** e **Nunca** representa um nível Insatisfatório para o departamento. O quadro a seguir demonstra como o cálculo é realizado:

Sempre	+	Frequentemente		=	Satisfatório
Às vezes	+	Raramente	+	Nunca	= Insatisfatório

Já as respostas envolvendo uma avaliação qualitativa do atendimento terão os seguintes valores como opção de resposta: **Muito Bom**, **Bom**, **Normal**, **Ruim** ou **Muito Ruim**. De forma semelhante à situação trazida no parágrafo anterior, a soma das respostas **Muito Bom** e **Bom** representa um nível **Satisfatório** para o DTIC e a soma das outras respostas, quais sejam **Normal**, **Ruim** e **Muito Ruim**, representa um nível **Insatisfatório** para o DTIC:

Muito Bom	+	Bom		=	Satisfatório
Normal	+	Ruim	+	Muito Ruim	= Insatisfatório

As questões respondidas com a opção **Não se aplica**, foram desconsideradas para que o resultado retrate com mais fidelidade a realidade avaliada pela questão.

QUESTÃO 5:

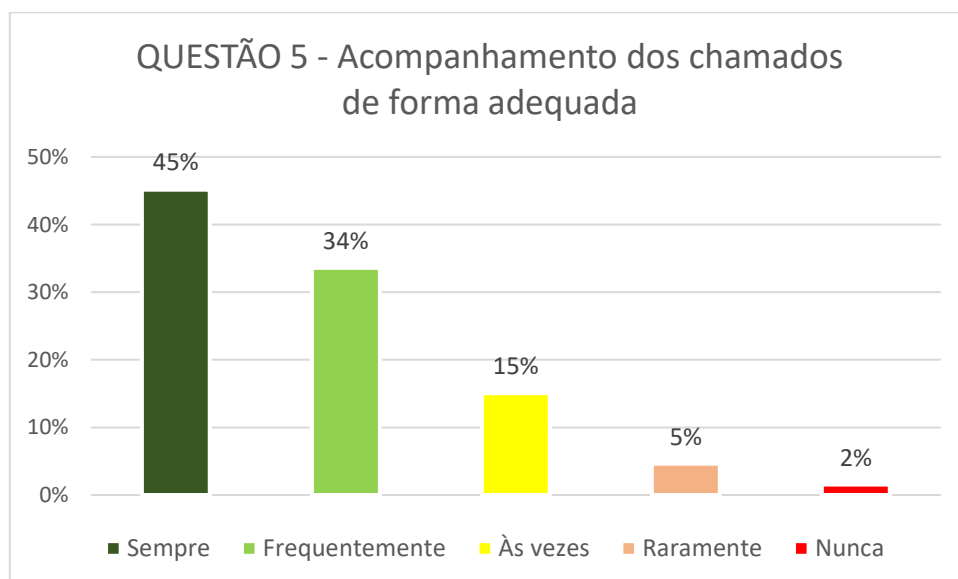
O(A) senhor(a) consegue acompanhar o andamento dos seus chamados de forma adequada?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 5	Tema: Acompanhamento dos chamados de forma adequada				
Sempre	234	45%	Satisfatório	408	79%
Frequentemente	174	34%			
Às vezes	78	15%	Insatisfatório	110	21%
Raramente	24	5%			
Nunca	8	2%			
Não se aplica	-	-			
TOTAL	518				

Verifica-se que 45% dos usuários avaliaram que "Sempre" conseguem acompanhar o andamento dos seus chamados de forma adequada e ainda que 34% "Frequentemente" conseguem o mesmo. Tais respostas totalizam 79%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



QUESTÃO 6:

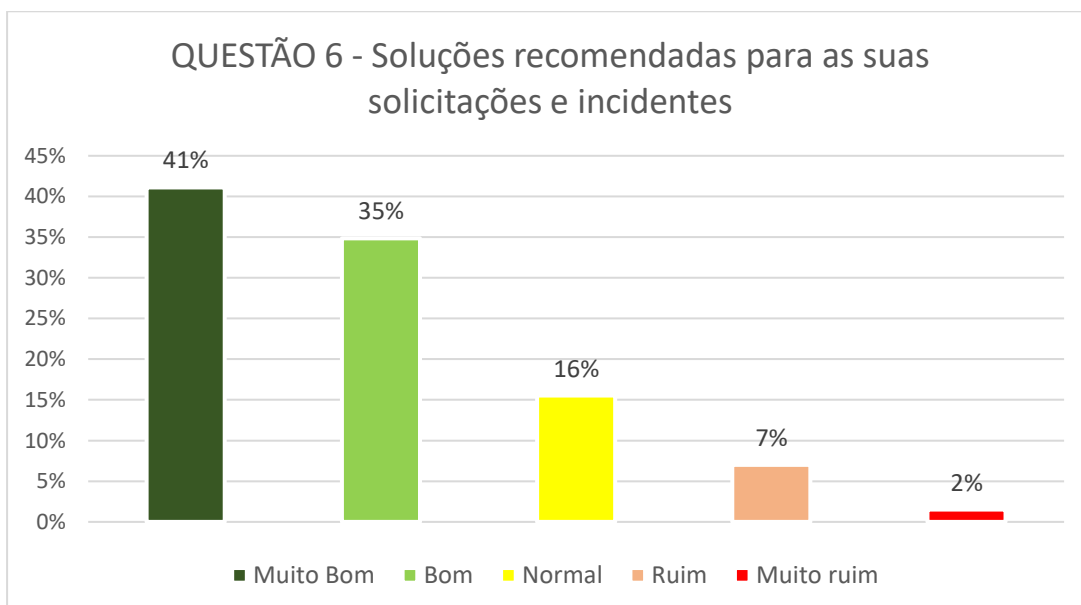
Como o(a) senhor(a) avalia as soluções recomendadas (parciais ou definitivas) para as suas solicitações ou incidentes?

- Muito Bom
- Bom
- Normal
- Ruim
- Muito ruim

RESPOSTAS:

QUESTÃO 6	Tema: Avaliação das soluções recomendadas para as solicitações e incidentes				
Muito Bom	217	41%	Satisfatório	401	76%
Bom	184	35%			
Normal	82	16%	Insatisfatório	127	24%
Ruim	37	7%			
Muito ruim	8	2%			
TOTAL	528				

Verifica-se que 41% dos usuários avaliaram como "Muito bom" e 35% como "Bom" as soluções recomendadas pelo DTIC para as suas solicitações e incidentes. Tais respostas totalizam 76%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



QUESTÃO 7:

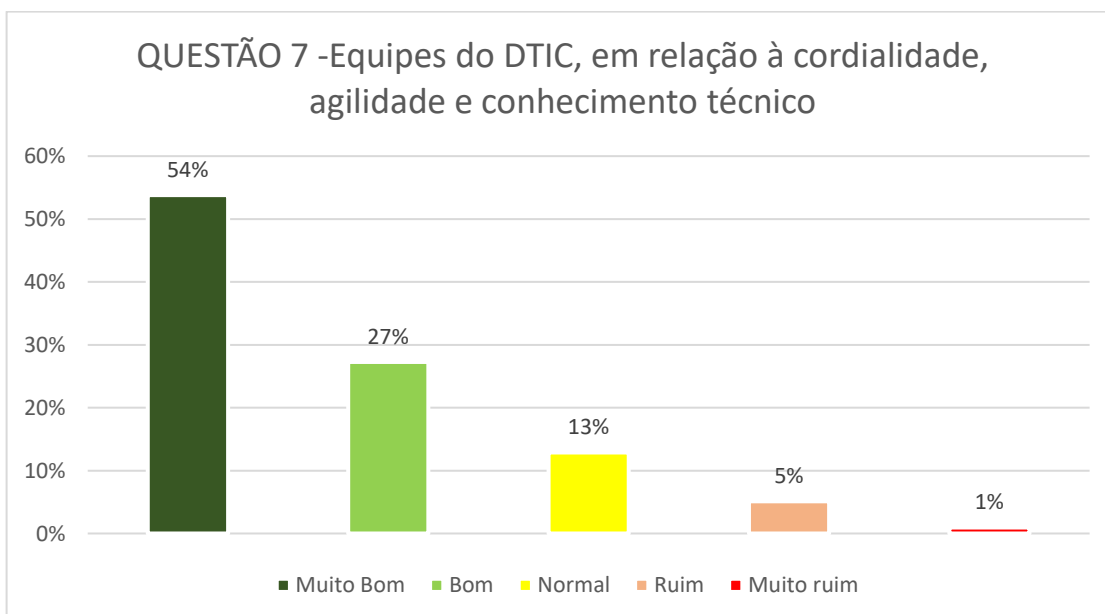
Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento prestado pelas equipes do DTIC, em relação à cordialidade, agilidade e conhecimento técnico, nos canais de atendimento utilizados?

- Muito Bom
- Bom
- Normal
- Ruim
- Muito ruim

RESPOSTAS:

QUESTÃO 7	Tema: Equipes do DTIC, em relação à cordialidade, agilidade e conhecimento técnico				
Muito Bom	284	54%	Satisfatório	428	81%
Bom	144	27%			
Normal	68	13%	Insatisfatório	100	19%
Ruim	27	5%			
Muito ruim	5	1%			
TOTAL	528				

Verifica-se que 54% dos usuários avaliaram como "Muito bom" e 27% como "Bom" o aspecto relacionado à cordialidade, agilidade e conhecimento técnico das equipes do DTIC. Tais respostas totalizam 81%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



QUESTÃO 8:

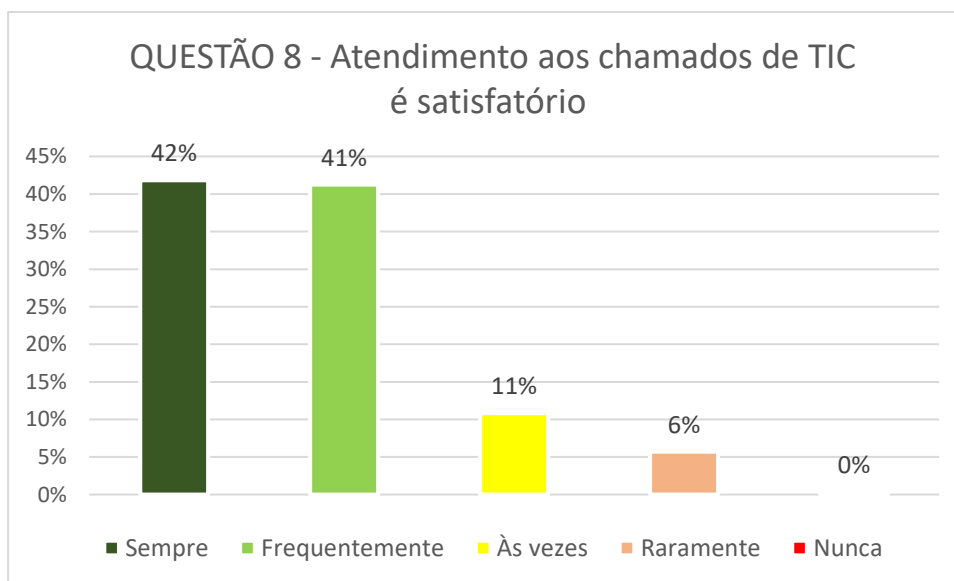
De maneira geral, o atendimento aos seus chamados de Tecnologia da Informação e Comunicação é satisfatório?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 8	Tema: Atendimento aos chamados de TIC é satisfatório				
Sempre	220	42%	Satisfatório	437	83%
Frequentemente	217	41%			
Às vezes	57	11%	Insatisfatório	89	17%
Raramente	30	6%			
Nunca	2	0%			
Não se aplica	-				
TOTAL	526				

Verifica-se que 42% dos usuários avaliaram que de maneira geral "Sempre" recebem atendimento satisfatório e que 41% "Frequentemente" recebem o mesmo. Tais respostas totalizam 83%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



Os respondentes que escolheram as respostas **Raramente** ou **Nunca** nesta questão foram levados a motivar a sua escolha respondendo a questão 9, a qual tem suas respostas analisadas a seguir.

QUESTÃO 9:

De maneira geral, o atendimento aos seus chamados de TIC é satisfatório? (Nunca ou Raramente). Por favor nos ajude a identificar abaixo a alternativa que melhor descreve o motivo:

- O serviço não fazia parte do escopo do analista, e por isso fui direcionado (a) para outra via de atendimento;
- O (a) analista não tinha conhecimento para executar o serviço que eu precisava;
- O(a) analista foi descortês;
- O tempo de atendimento ou de solução foi muito longo;
- Outra

RESPOSTAS:

QUESTÃO 9	Tema: Ao responder 'Raramente' e 'Nunca' na questão anterior (nº 8), o usuário era solicitado a motivar a sua resposta:	
O serviço não fazia parte do escopo do analista, e por isso fui direcionado (a) para outra via de atendimento;	2	
O (a) analista não tinha conhecimento para executar o serviço que eu precisava;	3	
O(a) analista foi descortês;	12	
O tempo de atendimento ou de solução foi muito longo;	2	
Outra	13	
TOTAL	32	

Observa-se que 6% dos respondentes da questão nº 8 (obtidas com o somatório das respostas **Raramente** e **Nunca**) responderam a questão nº 9. Destas, verifica-se que 12 respostas indicam a falta de cordialidade e 13 respostas indicam outro motivo de insatisfação.

Aos que responderam a opção **Outra** foi disponibilizado um campo com respostas subjetivas. Para uma melhor análise, essas respostas foram adicionadas ao conjunto de respostas obtidas na questão nº 24 que também era de conteúdo aberto e subjetivo. Assim, recomenda-se a leitura da análise dessa questão mais adiante.

3.1. Questionário: SEÇÃO 2 – Quanto às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação Disponibilizadas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

QUESTÃO 10:

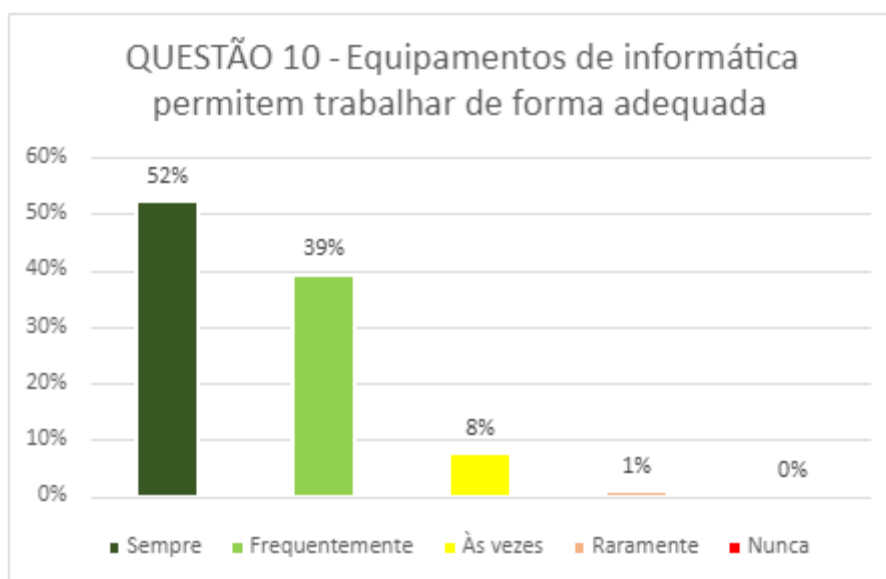
Os equipamentos de informática (computador, monitor, impressora, etc.) disponibilizados pelo Tribunal permitem que o(a) senhor(a) trabalhe de forma adequada?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 10	Tema: Equipamentos de informática permitem trabalhar de forma adequada				
Sempre	260	52%	Satisfatório	455	91%
Frequentemente	195	39%			
Às vezes	38	8%	Insatisfatório	43	9%
Raramente	4	1%			
Nunca	1	0%			
Não se aplica	-				
TOTAL	498				

Verifica-se que 52% dos usuários avaliaram que os equipamentos de informática "Sempre" permitem realizar o trabalho de forma adequada e 39% avaliaram que "Frequentemente" ocorre o mesmo. Tais respostas totalizam 91%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC
Prestação de Contas referente a 2021

QUESTÃO 11:

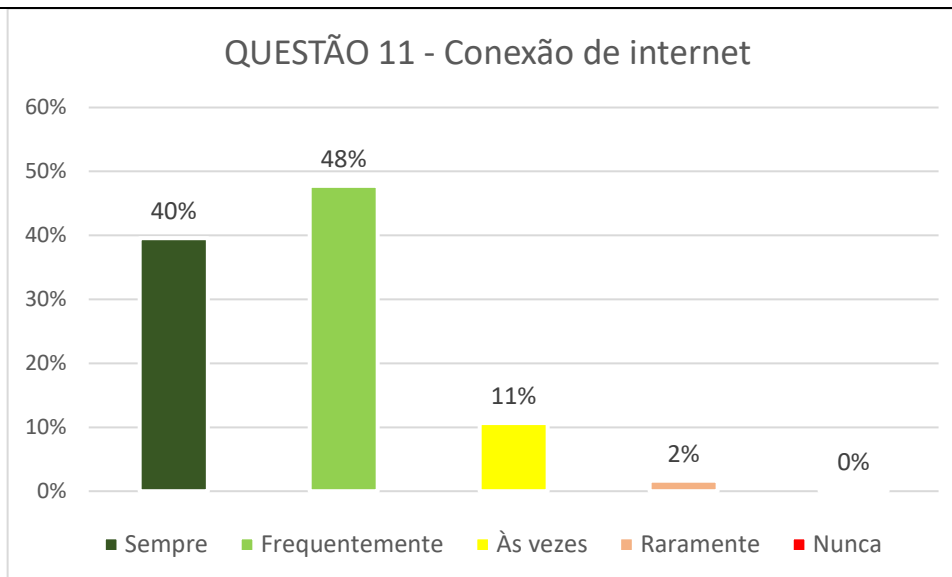
A conexão de internet disponibilizada pelo Tribunal permite que o(a) senhor(a) trabalhe de forma adequada?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 11	Tema: Conexão de internet				
Sempre	193	40%	Satisfatório	426	87%
Frequentemente	233	48%			
Às vezes	52	11%	Insatisfatório	62	13%
Raramente	8	2%			
Nunca	2	0%			
Não se aplica	-				
TOTAL	488				

Verifica-se que 40% dos usuários avaliaram que a conexão de Internet disponibilizada pelo TJPR "Sempre" permite realizar o trabalho de forma adequada e 39% avaliaram que "Frequentemente" ocorre o mesmo. Tais respostas totalizam 87%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



QUESTÃO 12:

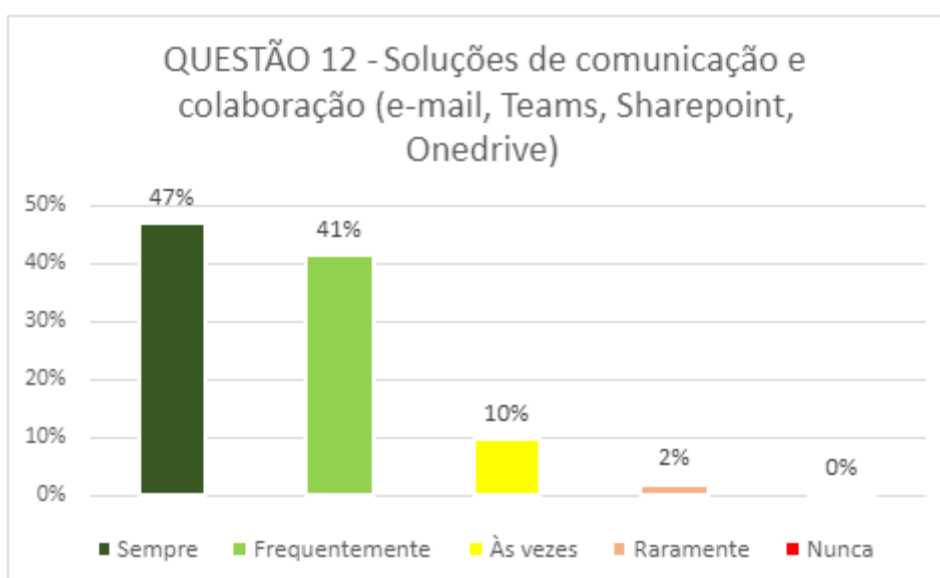
As soluções de comunicação e colaboração (email, Teams, Sharepoint, Onedrive) oferecidas pelo Tribunal são adequadas?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 12	Tema: Soluções de comunicação e colaboração (e-mail, Teams, Sharepoint, Onedrive)				
Sempre	245	47%	Satisfatório	462	88%
Frequentemente	217	41%			
Às vezes	51	10%	Insatisfatório	62	12%
Raramente	10	2%			
Nunca	1	0%			
Não se aplica	-				
TOTAL	524				

Verifica-se que 47% dos usuários avaliaram que as soluções de comunicação e colaboração oferecidas pelo TJPR "Sempre" são adequadas e 41% avaliaram que "Frequentemente" são adequadas. Tais respostas totalizam 88%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



QUESTÃO 13:

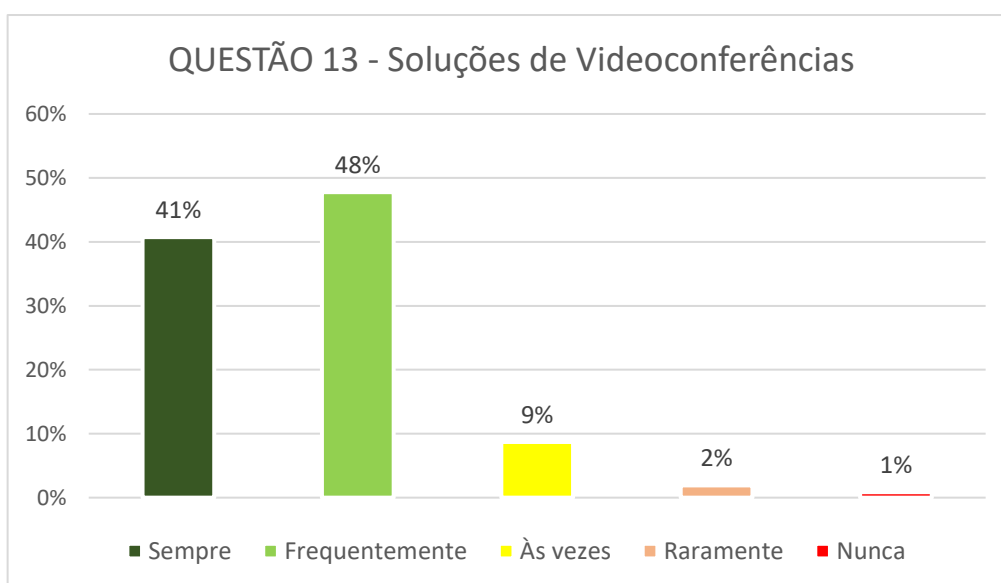
As soluções de Videoconferências disponibilizadas pelo Tribunal atendem o trabalho de forma adequada?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 13	Tema: Soluções de Videoconferências				
Sempre	192	41%	Satisfatório	417	89%
Frequentemente	225	48%			
Às vezes	41	9%	Insatisfatório	54	11%
Raramente	9	2%			
Nunca	4	1%			
Não se aplica	-				
TOTAL	471				

Verifica-se que 41% dos usuários avaliaram que as soluções de Videoconferência disponibilizadas pelo TJPR "Sempre" atendem o trabalho de forma adequada, e ainda que 48% avaliaram que "Frequentemente" ocorre o mesmo. Tais respostas totalizam 89%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC
Prestação de Contas referente a 2021

QUESTÃO 14:

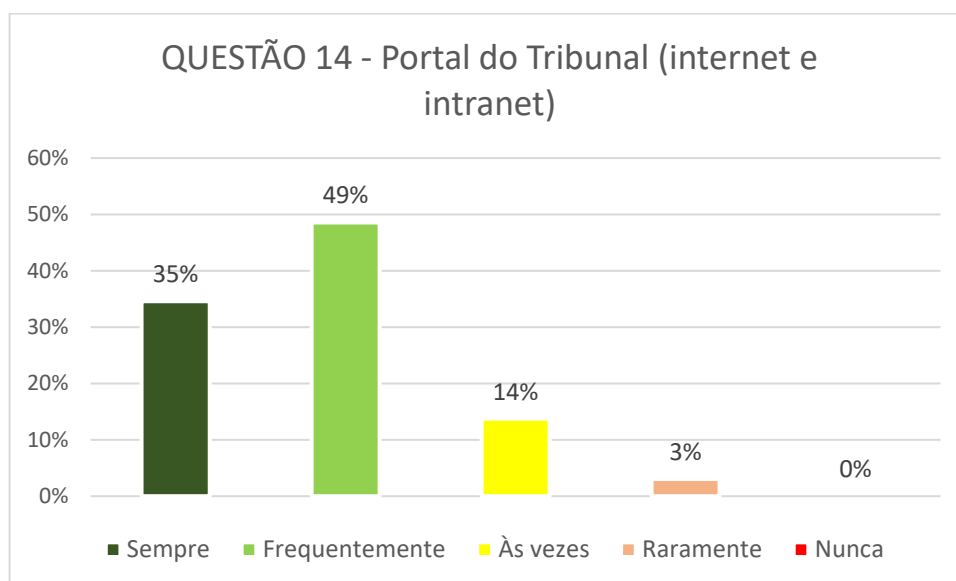
O Portal do Tribunal (internet e intranet) permite que o seu trabalho seja executado de forma adequada?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 14	Tema: Portal do Tribunal (internet e intranet)				
Sempre	181	35%	Satisfatório	435	83%
Frequentemente	254	49%			
Às vezes	72	14%	Insatisfatório	88	17%
Raramente	16	3%			
Nunca	0	0%			
Não se aplica	-				
TOTAL	523				

Verifica-se que 35% dos usuários avaliaram que o Portal do TJPR (internet e intranet) "Sempre" permite que o seu trabalho seja executado de forma adequada, e ainda que 49% avaliaram que "Frequentemente" ocorre o mesmo. Tais respostas totalizam 83%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



QUESTÃO 15:

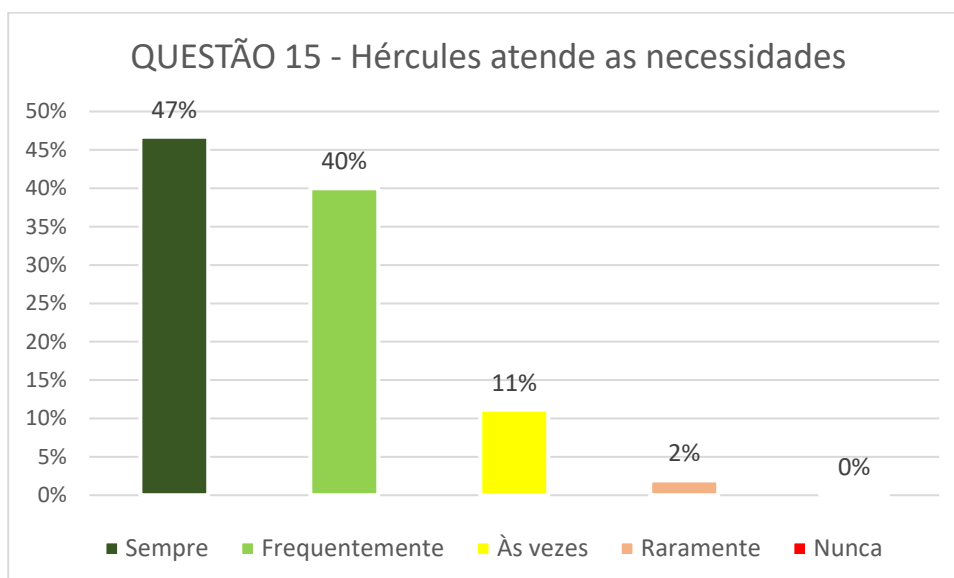
O sistema Hércules disponibilizado pelo Tribunal atende às suas necessidades de serviço?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 15	Tema: Hércules atende às suas necessidades				
Sempre	243	47%	Satisfatório	451	87%
Frequentemente	208	40%			
Às vezes	58	11%	Insatisfatório	69	13%
Raramente	10	2%			
Nunca	1	0%			
Não se aplica	-				
TOTAL	520				

Verifica-se que 47% dos usuários avaliaram que o sistema Hércules "Sempre" atende às suas necessidades, e ainda que 40% avaliaram que "Frequentemente" ocorre o mesmo. Tais respostas totalizam 87%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



QUESTÃO 16:

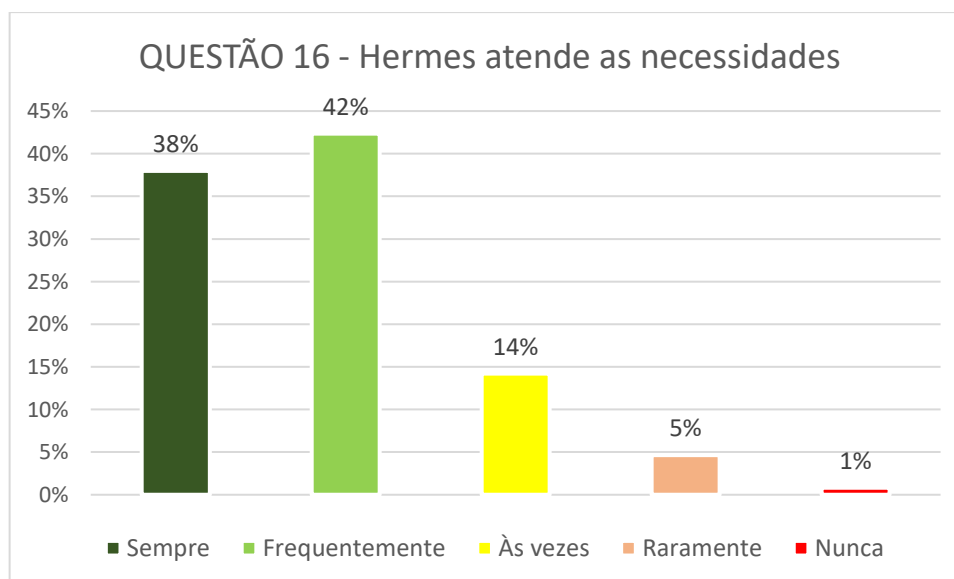
O sistema Hermes disponibilizado pelo Tribunal atende às suas necessidades de serviço?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 16	Tema: Hermes atende as necessidades				
Sempre	139	38%	Satisfatório	294	80%
Frequentemente	155	42%			
Às vezes	52	14%	Insatisfatório	72	20%
Raramente	17	5%			
Nunca	3	1%			
Não se aplica	-				
TOTAL	366				

Verifica-se que 38% dos usuários avaliaram que o sistema Hermes "Sempre" atende às suas necessidades, e ainda que 42% avaliaram que "Frequentemente" ocorre o mesmo. Tais respostas totalizam 80%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



QUESTÃO 17:

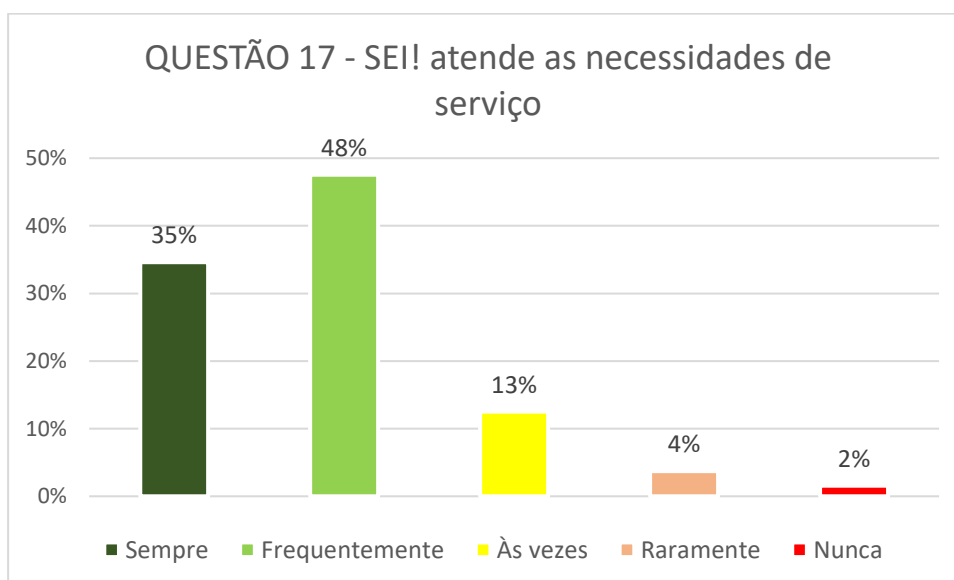
O sistema SEI! atende às suas necessidades de serviço?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 17	Tema: SEI! atende as necessidades de serviço				
Sempre	177	35%	Satisfatório	420	82%
Frequentemente	243	48%			
Às vezes	64	13%	Insatisfatório	91	18%
Raramente	19	4%			
Nunca	8	2%			
Não se aplica	-				
TOTAL	511				

Verifica-se que 35% dos usuários avaliaram que o sistema SEI! "Sempre" atende às suas necessidades, e ainda que 48% avaliaram que "Frequentemente" ocorre o mesmo. Tais respostas totalizam 82%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



QUESTÃO 18:

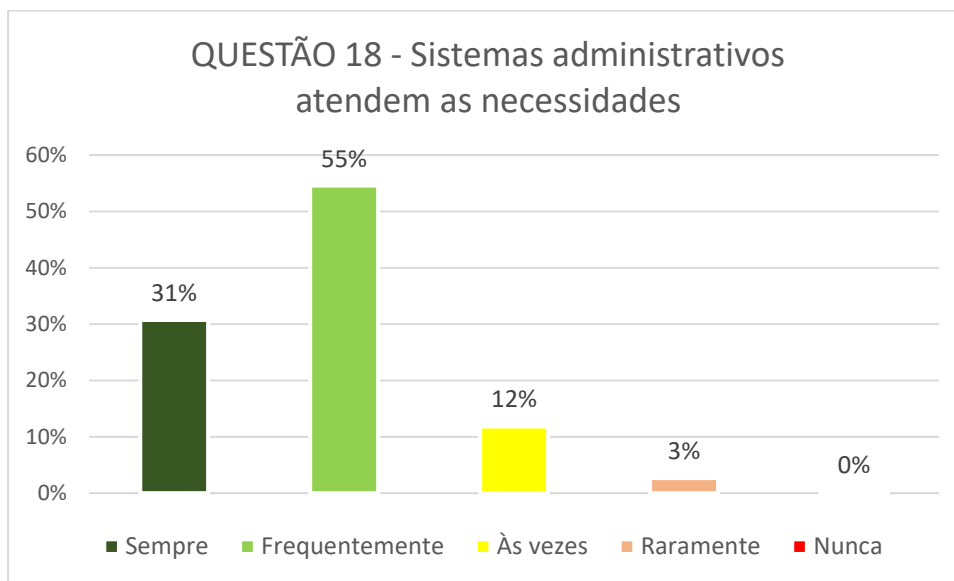
De maneira geral, os sistemas administrativos de informática atendem às suas necessidades de serviço?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 18	Tema: Sistemas administrativos atendem as necessidades				
Sempre	161	31%	Satisfatório	447	85%
Frequentemente	286	55%			
Às vezes	62	12%	Insatisfatório	77	15%
Raramente	14	3%			
Nunca	1	0%			
Não se aplica	-				
TOTAL	524				

Verifica-se que 31% dos usuários avaliaram que os sistemas administrativos "Sempre" atendem às suas necessidades, e ainda que 55% avaliaram que "Frequentemente" ocorre o mesmo. Tais respostas totalizam 85%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



3.1. Questionário: SEÇÃO 3 – Especificamente em relação ao Processo Judicial Eletrônico - PROJUDI

QUESTÃO 19:

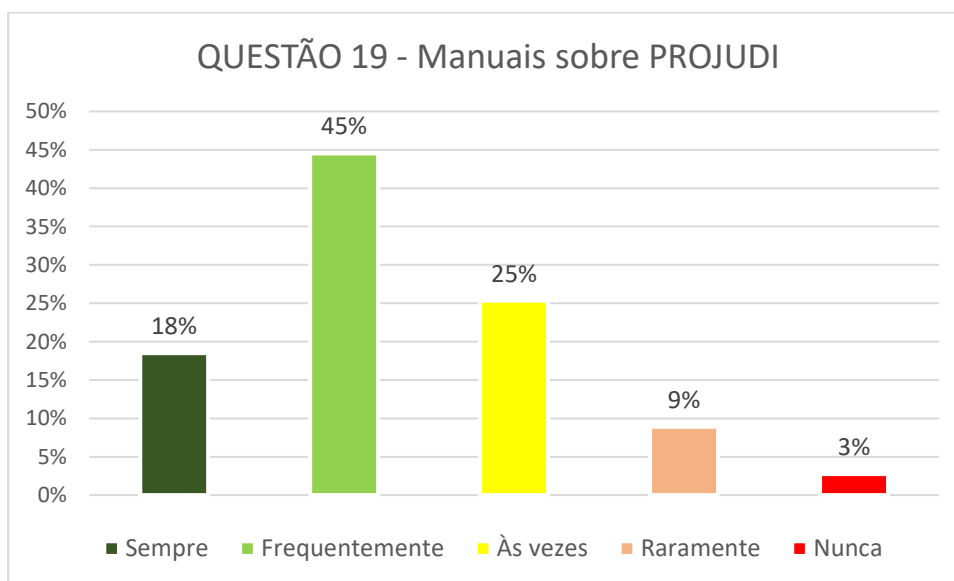
Os artigos e manuais sobre PROJUDI disponibilizados no Portal do Tribunal atendem às suas necessidades de serviço?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 19	Tema: Manuais sobre PROJUDI				
Sempre	81	18%	Satisfatório	276	63%
Frequentemente	195	45%			
Às vezes	111	25%	Insatisfatório	162	37%
Raramente	39	9%			
Nunca	12	3%			
Não se aplica	-				
TOTAL	438				

Verifica-se que 18% dos usuários avaliaram que os artigos e manuais sobre PROJUDI disponibilizados no Portal do TJPR "Sempre" atendem às suas necessidades, e ainda que 45% avaliaram que "Frequentemente" ocorre o mesmo. Tais respostas totalizam 63%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



QUESTÃO 20:

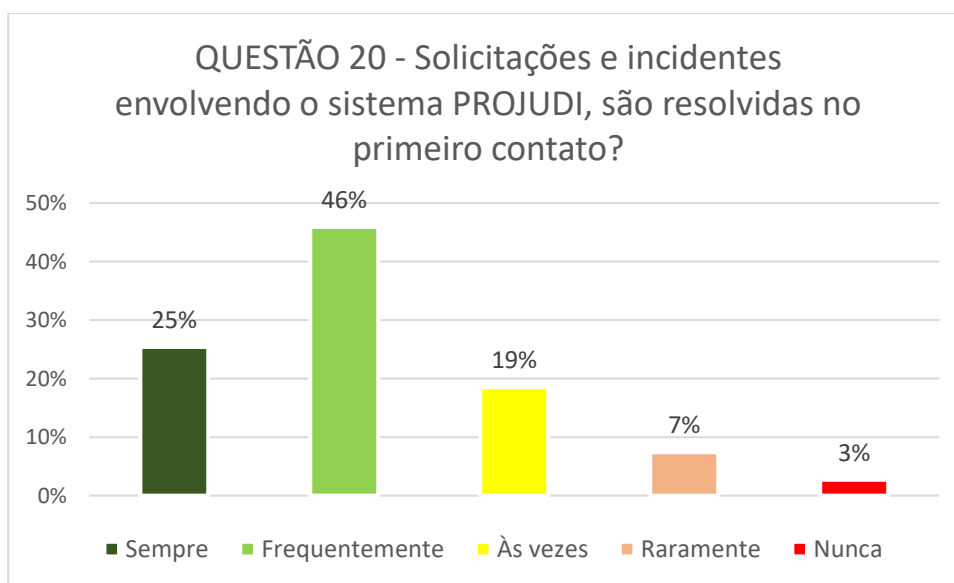
As solicitações e incidentes envolvendo o sistema PROJUDI, registradas através do sistema SIGA e/ou atendimento telefônico com o DTIC, são resolvidas em seu primeiro contato?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 20	Tema: Solicitações e incidentes envolvendo o sistema PROJUDI, são resolvidas no primeiro contato?				
Sempre	103	25%	Satisfatório	289	71%
Frequentemente	186	46%			
Às vezes	75	19%	Insatisfatório	116	29%
Raramente	30	7%			
Nunca	11	3%			
Não se aplica	-				
TOTAL	405				

Verifica-se que 25% dos usuários avaliaram que as solicitações e incidentes envolvendo o sistema PROJUDI, registradas através do sistema SIGA e/ou atendimento telefônico com o DTIC, são "Sempre" resolvidas em seu primeiro contato, e ainda que 46% avaliaram que "Frequentemente" tais situações são resolvidas em seu primeiro contato. Tais respostas totalizam 71%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



QUESTÃO 21:

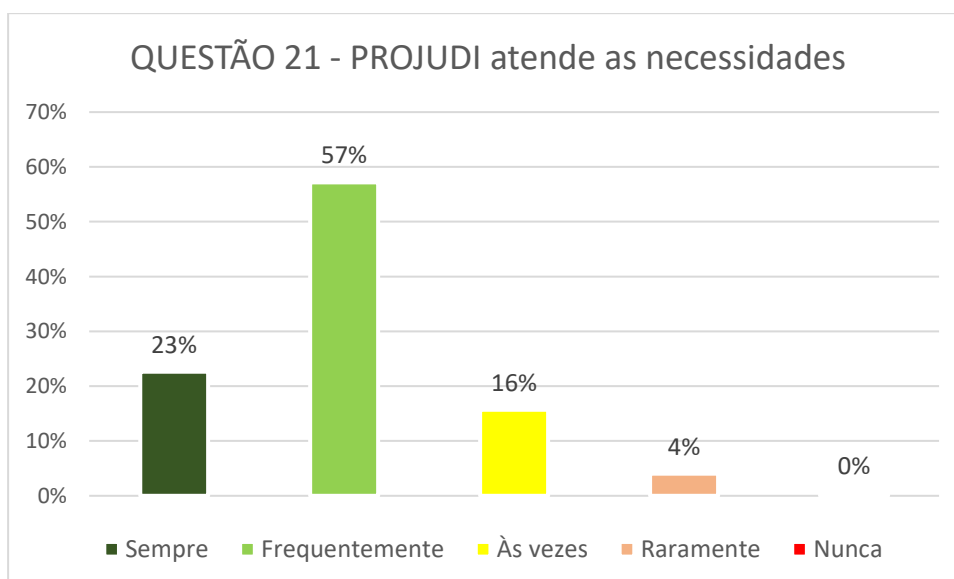
O sistema PROJUDI atende às suas necessidades de serviço?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 21	Tema: PROJUDI atende as necessidades				
Sempre	101	23%	Satisfatório	356	80%
Frequentemente	255	57%			
Às vezes	70	16%	Insatisfatório	90	20%
Raramente	18	4%			
Nunca	2	0%			
Não se aplica	-				
TOTAL	446				

Verifica-se que 23% dos usuários avaliaram que o sistema Projudi "Sempre" atende às suas necessidades, e ainda que 57% avaliaram que "Frequentemente" ocorre o mesmo. Tais respostas totalizam 80%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



QUESTÃO 22:

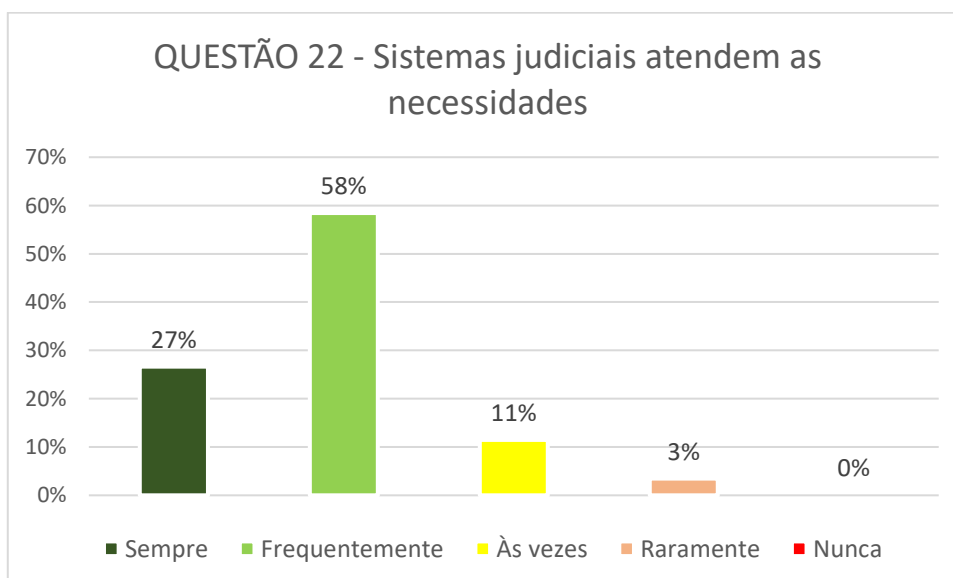
De maneira geral, os sistemas judiciais de informática atendem às suas necessidades de serviço?

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca
- Não se aplica

RESPOSTAS:

QUESTÃO 22	Tema: Sistemas judiciais atendem as necessidades				
Sempre	123	27%	Satisfatório	393	85%
Frequentemente	270	58%			
Às vezes	53	11%	Insatisfatório	69	15%
Raramente	16	3%			
Nunca	0	0%			
Não se aplica	-				
TOTAL	462				

Verifica-se que 27% dos usuários avaliaram que os sistemas judiciais "Sempre" atendem às suas necessidades, e ainda que 58% avaliaram que "Frequentemente" ocorre o mesmo. Tais respostas totalizam 85%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



3.1. Questionário: SEÇÃO 4 – Satisfação Geral e Sugestão de Melhorias

QUESTÃO 23:

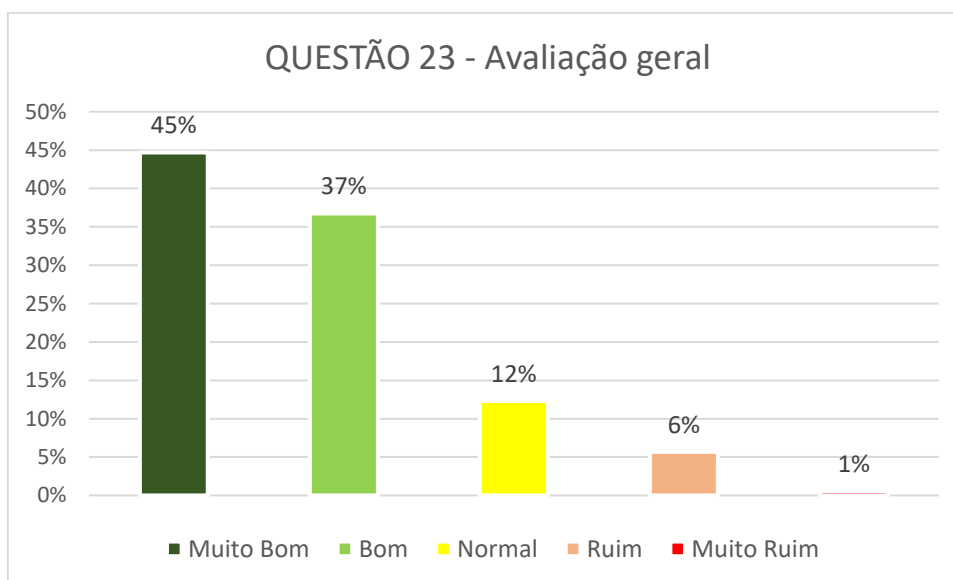
Na sua avaliação geral, como o(a) senhor(a) classificaria os serviços de tecnologia da informação e comunicação prestados pelo Tribunal?

- Muito Bom
- Bom
- Normal
- Ruim
- Muito ruim

RESPOSTAS:

QUESTÃO 23	Tema: Avaliação geral				
Muito Bom	236	45%	Satisfatório	430	81%
Bom	194	37%			
Normal	65	12%	Insatisfatório	98	19%
Ruim	30	6%			
Muito Ruim	3	1%			
TOTAL	528				

Verifica-se que 45% dos usuários classificaram a avaliação geral dos serviços de TIC prestados pelo TJPR como "Muito Bom", e ainda que 37% classificaram a avaliação geral como "Bom". Tais respostas totalizam 81%, as quais representam o percentual de usuários que avaliaram o aspecto em questão como "Satisfatório".



QUESTÃO 24:

Por gentileza, escreva abaixo a sua sugestão para melhoria dos serviços prestados pelo DTIC:

(Campo aberto e textual, para comentários, sugestões e críticas)

ANÁLISE DAS RESPOSTAS:

Do total de 528 respondentes da pesquisa, 214 responderam a presente questão subjetiva, porém foram descartadas 8 destas, pois continham textos irrelevantes como “N/d”, “Sem sugestão”, “não tenho sugestões, no momento”, etc. Assim, restaram 206 respostas subjetivas a serem classificadas. Frisa-se que as 13 respostas subjetivas obtidas na questão nº 9 também foram incluídas nessa análise. Informa-se ainda que os seus respondentes também preencheram concomitantemente a questão nº 24, o que não alterou o valor anterior de 206 respostas válidas.

Salienta-se que pelo fato de a resposta ser aberta a qualquer tipo de manifestação, esta poderia conter elogios, somados a críticas ou sugestões aos diversos sistemas, equipes ou procedimentos do DTIC. Ademais, cada resposta poderia conter uma ou mais menções a diferentes categorias de assuntos. Após a leitura de cada uma dessas respostas foi realizado um agrupamento para possibilitar a contabilização.

Devido à relevância que o sistema Projudi possui no ambiente do TJPR, foram criadas categorias específicas relacionados a esse sistema. A tabela a seguir mostra as categorias vinculadas ao Projudi, o número de menções à categoria e ainda o percentual destas em relação ao número total de 206 respostas válidas da questão subjetiva nº 24:

PROJUDI		
CATEGORIA/CLASSIFICAÇÃO	MENÇÕES	% de menções em relação às 206 respostas da Questão nº 24
PROJUDI Elogio	2	1%
PROJUDI Crítica/sugestão	75	36%
PROJUDI-Usabilidade	11	5%
PROJUDI-Disponibilidade	34	17%
PROJUDI-Tarefas adm./burocráticas	3	1%
PROJUDI- Avisar previamente sobre mudanças	6	3%
TOTAL	54	

Utilizando-se o princípio de Pareto (o qual afirma que, para muitos eventos, aproximadamente 80% dos efeitos vêm de 20% das causas), verifica-se que excetuando as duas primeiras categorias referentes a elogios e críticas/sugestões, mais de 80% das 54 menções estão relacionadas às seguintes categorias:

- **PROJUDI-Usabilidade**
- **PROJUDI-Disponibilidade**

Para facilitar a categorização dos assuntos, como pode-se observar na tabela acima, Críticas e Sugestões foram agrupadas em uma mesma categoria, pois, de forma implícita, uma crítica contém

uma sugestão de melhoria a ser considerada pelo DTIC. Esse mesmo raciocínio foi utilizado para as categorizações que não incluem o Projudi também.

Dessa forma, além de categorias relacionadas ao Projudi, foram criadas categorias relacionadas a outros assuntos. A tabela a seguir demonstra estas categorias, o número de menções de cada uma delas e ainda o percentual em relação ao número total de 206 respostas válidas para a questão subjetiva nº24:

OUTRAS CATEGORIAS - EXCETO PROJUDI		
CATEGORIA/CLASSIFICAÇÃO	MENÇÕES	% de menções em relação às 206 respostas da Questão nº 24
Elogio outros	33	16%
Críticas/sugestões/solicitações.	154	75%
Atendimentos em geral	68	33%
Processos/estrutura/equipe/serviços/normas do DTIC / TJPR	56	27%
SIGA	53	26%
Maior Participação do usuário	22	11%
Processo de/e Desenvolvimento de software	17	8%
Comunicação do DTIC	13	6%
Equipamentos/Hardware	13	6%
Cliques/usabilidade em geral	12	7%
Manuais/capacitação	10	5%
SEI!	10	5%
HÉRCULES	9	4%
Internet no interior do estado	7	3%
Plantão do DTIC	7	3%
Teams e soluções de comunicação e colaboração	7	3%
Portal	6	3%
HERMES	5	2%
Athos	4	2%
S.A.U.	3	1%
Jurisprudência	2	1%
MENSAGEIRO	2	1%
SEEU	2	1%
Outras	10	5%
TOTAL DE MENÇÕES	338	

Verifica-se que, ao utilizar o princípio de Pareto, excetuando as duas primeiras categorias referentes a elogios e críticas/sugestões, cerca de 80% das 338 menções estão relacionadas às seguintes categorias:

- **Atendimentos em geral**
- **Processos/estrutura/equipe/serviços/normas do DTIC / TJPR**

- **SIGA**
- **Maior Participação do usuário**
- **Processo de/e Desenvolvimento de software**
- **Cliques/usabilidade em geral**
- **Comunicação do DTIC**
- **Equipamentos/Hardware**
- **Manuais/capacitação e**
- **SEI!**

Por outro lado, as 10 categorias a seguir foram agrupadas nesta tabela em **Outras**, pois cada uma delas contabilizou apenas uma 1 menção: **BI-IA, CAJU, Disponibilidade de sistemas em geral, E-DJ, Fundos, Malote digital, Precatórios, SDP, Sistemas judiciais em geral e Whatsapp Business p/ Windows**.

Analisando as informações dispostas na planilha por meio de filtros e ainda as tabelas acima percebe-se resumidamente que:

- Elogios relacionados ao quesito “Atendimentos em geral”: **27** respostas (13%);
- Elogios relacionados à categoria “Processos/estrutura/equipe/serviços/normas do TJPR / DTIC”: **31** respostas (15%);
- Elogio relacionado ao sistema SDP- Sistema Distribuidor do Paraná: **1** (0,5%);
- Críticas, sugestões ou solicitações relacionadas ao quesito “Processos/estrut./equipe/serviços/normas do TJPR / DTIC”: **32** (16%);
- Críticas, sugestões ou solicitações: **149** (72%);
- Críticas, sugestões ou solicitações relacionadas ao quesito “Atendimentos em geral”: **47** (23%);

Respostas subjetivas - Magistrados e Magistradas

A análise da presente pesquisa realizou também uma segmentação diferenciada voltada para o perfil de Magistrados e Magistradas. Assim, foram avaliadas as 33 respostas subjetivas desta classe e a categorização obtida é a demonstrada nas duas tabelas a seguir. A primeira envolve exclusivamente o sistema Projudi e a segunda, outros aspectos/categorias excetuando esse sistema.

Classificação baseada nas menções de magistrados e magistradas ao sistema Projudi

CATEGORIA/CLASSIFICAÇÃO	MENÇÕES	% de menções em relação aos 64 Magistrados (as) respondentes da Q24
PROJUDI-Elogio	1	2%
PROJUDI-Crítica/sugestão	17	27%
PROJUDI-Disponibilidade	11	17%
PROJUDI-Usabilidade	6	9%
PROJUDI-Avisar previamente sobre mudanças	4	6%
PROJUDI-Tarefas adm./burocráticas	3	5%
TOTAL	24	

Novamente, usando o princípio de Pareto, observa-se que excetuando as duas primeiras categorias referentes a elogios e críticas/sugestões, mais de 80% das 24 menções de magistrados e magistradas estão relacionadas às seguintes categorias:

- PROJUDI-Usabilidade
- PROJUDI-Disponibilidade e
- PROJUDI-Avisar previamente sobre mudanças.

Classificação baseada nas menções de magistrados e magistradas às demais categorias (ou seja, excetuando-se o Projudi)

CATEGORIA/CLASSIFICAÇÃO	MENÇÕES	% de menções em relação aos 64 Magistrados (as) respondentes da Q24
Elogios não relacionados ao Projudi	2	3%
Críticas/sugestões/solicitações	23	36%
Maior Participação do usuário	13	20%

Cliques/usabilidade em geral	8	13%
Atendimentos em geral	7	11%
Plantão do DTIC	7	11%
Processos/estrutura/equipe/serviços/normas do DTIC / TJPR	4	6%
Manuais/capacitação	3	5%
Processo de/e Desenvolvimento de software	3	5%
SIGA	3	5%
Comunicação do DTIC	2	3%
HERCULES	2	3%
SEI	2	3%
HERMES	1	2%
Internet no interior do estado	1	2%
MENSAGEIRO	1	2%
TOTAL	57	

Verifica-se que excetuando as duas primeiras categorias referentes a elogios e críticas/sugestões, mais de 80% das 57 menções de magistrados e magistradas estão relacionadas às seguintes categorias:

- **Maior Participação do usuário**
- **Cliques/usabilidade em geral**
- **Atendimentos em geral**
- **Plantão do DTIC**
- **Processos/estrutura/equipe/serviços/normas do DTIC / TJPR**
- **Manuais/capacitação**
- **Processo de/e Desenvolvimento de software e**
- **SIGA**

Já as categorias elencadas a seguir não contabilizaram nenhuma menção dentre a classe de magistrados e magistradas: **Athos, BI-IA, CAJU, Disponibilidade de sistemas em geral, E-DJ, Equipamentos/Hardware, FUNDOS, Jurisprudência, Portal, Precatórios, S.A.U., SDP, SEEU, Sistemas judiciais em geral, Teams e soluções de comunicação e colaboração, Whatsapp Business p/ Windows.**

Analisando as informações dispostas na planilha por meio de filtros e ainda as tabelas acima percebe-se resumidamente que dentre Magistrados e Magistradas:

- 33 responderam a questão subjetiva (nº24), representando 55% dos 64 que responderam a pesquisa;
- 18 fizeram menção ao Projudi, sendo 17 críticas/sugestões e 1 elogio ao sistema, o que representa 27% e 2% respectivamente;
- 23 fizeram críticas/sugestões relacionadas a outros assuntos/categorias não vinculadas diretamente ao Projudi, representando 36%;
- 2 fizeram elogios a outros assuntos/categorias não vinculadas diretamente ao Projudi, representando 3% dos respondentes da classe.

Considerações do DTIC em relação aos temas mais mencionados na questão subjetiva

Conforme citado anteriormente, de acordo com o resultado obtido na Pesquisa de Satisfação de Usuários de TIC do TJPR do ano de 2021, foram obtidas 206 respostas subjetivas válidas na questão nº 24. Na categorização executada, dentre os temas mais abordados (utilizando-se o princípio de Pareto- 80/20) foram selecionados os mais relevantes, os quais são listados a seguir:

1. Atendimentos em geral;
2. Cliques/usabilidade em geral;
3. Comunicação do DTIC;
4. Equipamentos/Hardware;
5. Maior participação do usuário;
6. Manuais/capacitação;
7. Plantão do DTIC;
8. Processo de Desenvolvimento de software;
9. Processos/estrutura/equipe/serviços/normas do DTIC / TJPR;
10. Projudi;
11. SEI! TJPR;
12. Solução de Informação e Gestão de Atendimentos - SIGA.

A seguir são informados alguns direcionamentos que serão tomados pelo DTIC:

1. Atendimentos em geral

O DTIC está realizando a implantação de uma ferramenta para o atendimento e revisando os processos de trabalho interno, além de uma série de capacitações para a equipe técnica. Espera-se resultados positivos na qualidade do atendimento de maneira geral.

2. Cliques/usabilidade em geral

Em relação à usabilidade e o seu consequente ganho em termos de produtividade para usuários dos sistemas suportados pelo DTIC, encontra-se em andamento a criação de uma unidade especializada, por meio da reestruturação do departamento (SEI! TJPR [0107467-30.2021.8.16.6000](https://seil.tjpr.jus.br/0107467-30.2021.8.16.6000)). Tal unidade terá a responsabilidade de executar suas atividades dentro do que a legislação relacionada (e-PING, e-MAG, e-PWG) e as boas práticas de mercado predizem.

3. Comunicação do DTIC

O departamento vem trabalhando na melhoria contínua nos seus processos de comunicação tanto interna quanto externamente. A ferramenta Microsoft Teams tem sido a mais utilizada para isso. De qualquer forma, o departamento está sempre aberto a sugestões que possam auxiliar nesse quesito e os canais usados para o envio solicitações desse tipo devem ser o sistema SIGA (<https://siga.tjpr.jus.br/>) ou a Central de Atendimento telefônico (41) 3200.4000.

4. Equipamentos/Hardware

Solicitações de equipamentos devem ser efetuadas via [sistema Hérmes](#). Demais solicitações devem ser realizadas via canais oficiais: [sistema SIGA](#) ou via central telefônica (41) 3200.4000.

5. Maior Participação do usuário

Devido à importância do referido tema, os processos de trabalho estão sendo ajustados, incluindo a metodologia de desenvolvimento de software, a transparência das informações do portal, o envolvimento de grupos de trabalho externos ao DTIC para auxiliar na homologação de sistemas, entre outras ações.

6. Plantão do DTIC

Este tema está sendo tratado no expediente SEI! TJPR 0060331-76.2017.8.16.6000.

7. Portal

A equipe técnica do DTIC fará ajustes no mecanismo de busca no intuito de melhorar o funcionamento da ferramenta.

8. Processo de/e Desenvolvimento de software

O DTIC está reformulando a sua metodologia de desenvolvimento e sustentação de software em conjunto com a reestruturação do departamento, que trará mais agilidade, envolvimento da área comercial e transparência das correções e melhorias aplicadas em cada versão.

9. Processos/estrutura/equipe/serviços/normas do DTIC / TJPR

Com a reestruturação do DTIC, novos processos, ferramentas serão revisados com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados.

10. Projudi

Sendo um dos sistemas sob responsabilidade do DTIC, o Projudi também receberá as melhorias conforme exposto nos tópicos acima.

11. SEI

O sistema SEI! TJPR é um sistema terceirizado desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4). Muitas das sugestões recebidas já estão implementadas no sistema e constam no treinamento disponibilizado pela EJUD-TJPR no endereço <https://ead.tjpr.jus.br/course/view.php?id=427>. De qualquer forma, sugestões de alterações podem ser realizadas via abertura de registro no [sistema Siga](#).

12. Solução de Informação e Gestão de Atendimentos – SIGA

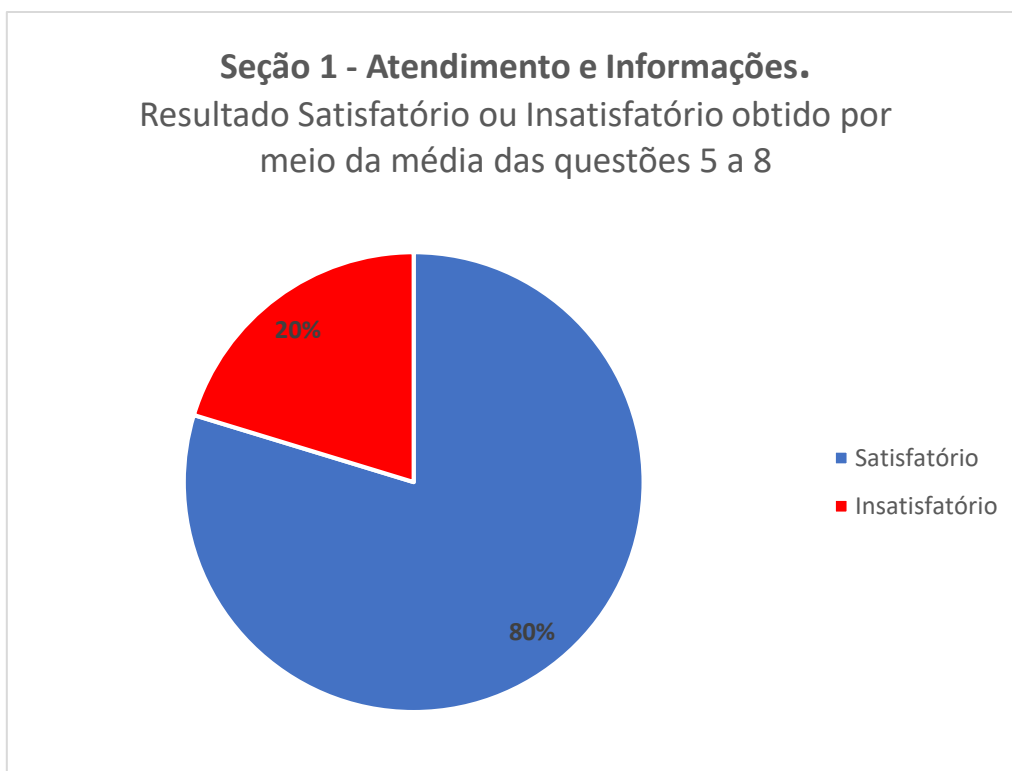
Esta ferramenta está em processo de implantação do DTIC para agilizar e permitir melhor gerenciamento dos atendimentos. Todas as sugestões e problemas relatados estão sendo analisados pela equipe responsável.

4. CONCLUSÃO

Após a avaliação de cada questão de forma isolada, as 4 Seções do formulário de pesquisa (**Seção 1 - Atendimento e Informações; Seção 2 - Quanto às soluções de TIC Disponibilizadas pelo TJPR; Seção 3 - Especificamente em relação ao Processo Judicial Eletrônico – PROJUDI; e Seção 4 - Satisfação Geral e Sugestão de Melhorias**) foram avaliadas separadamente por meio do cálculo da média das suas apurações consideradas Satisfatórias e Insatisfatórias para o departamento.

Portanto, na **Seção 1 - Atendimento e Informações**, foram constatados os seguintes resultados:

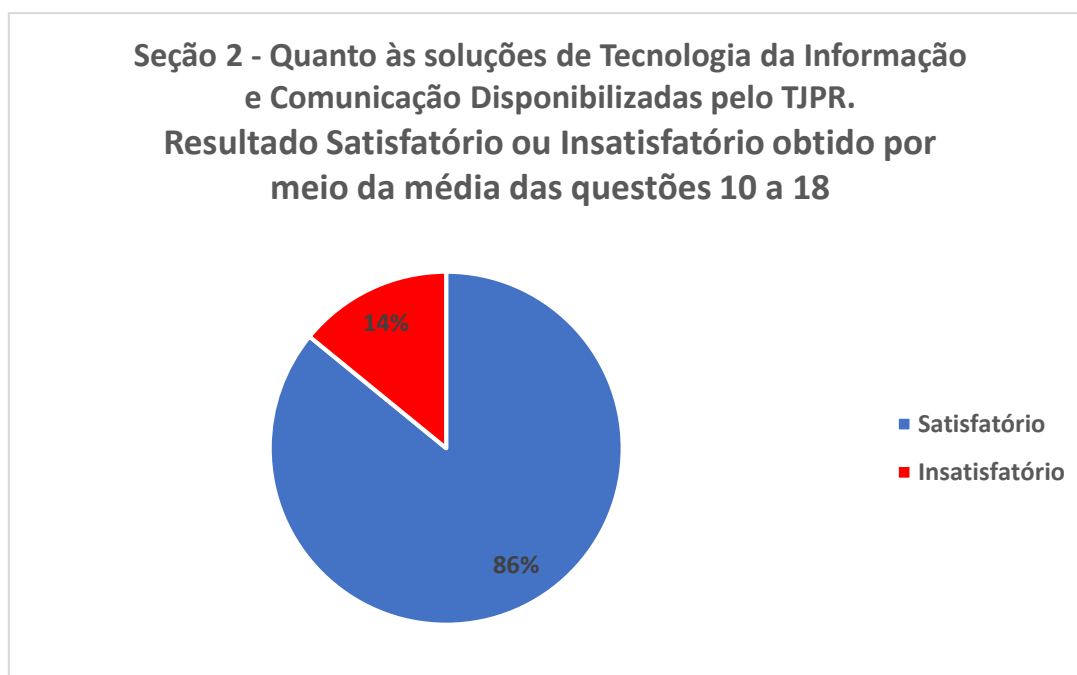
AVALIAÇÃO DAS QUESTÕES DA SEÇÃO 1	Seção 1 - Atendimento e Informações. Resultado Satisfatório ou Insatisfatório obtido por meio da média das questões 5 a 8	
Muito Bom/Sempre Bom/Frequentemente	Satisfatório	80%
Normal/Às vezes Ruim/Raramente Muito Ruim/Nunca	Insatisfatório	20%



Sendo assim, observa-se que a avaliação em relação ao atendimento fornecido pela equipe do DTIC foi considerada satisfatória pela maioria dos usuários respondentes (80%).

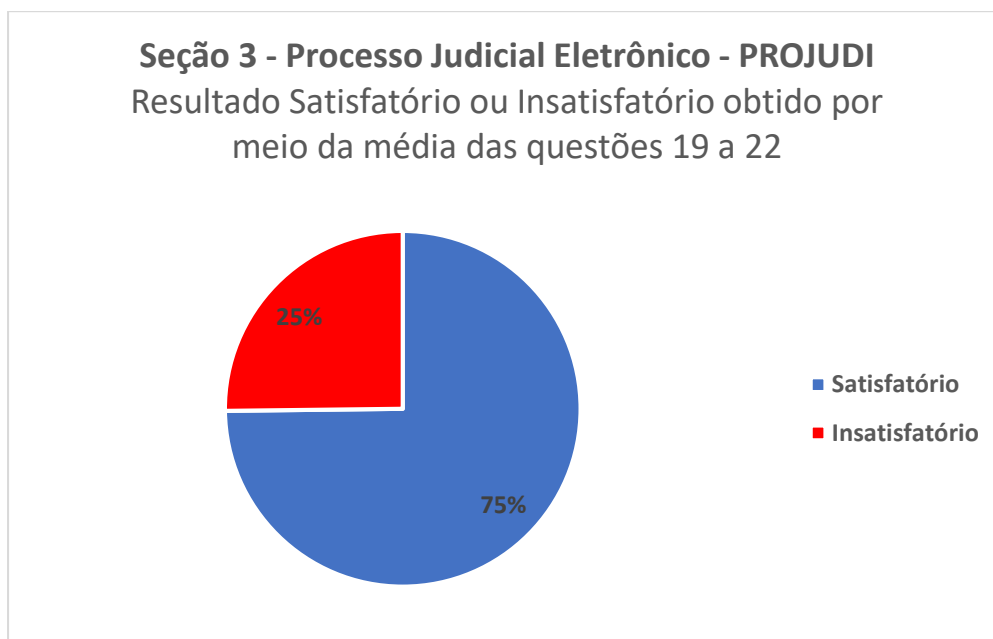
Partindo para a avaliação da **Seção 2** que resume o percentual de **satisfação dos usuários em relação às Soluções de TIC disponibilizadas pelo TJPR**, constata-se que 86% dos respondentes avaliaram tal aspecto como satisfatório e apenas 14% como insatisfatório, como pode-se observar no quadro e gráfico a seguir.

AVALIAÇÃO DAS QUESTÕES DA SEÇÃO 2	Resultado Satisfatório ou Insatisfatório obtido por meio da média das questões 10 a 18 da Seção 2 - Quanto às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação Disponibilizadas pelo TJPR	
Muito Bom/Sempre Bom/Frequentemente	Satisfatório	86%
Normal/Às vezes Ruim/Raramente Muito Ruim/Nunca	Insatisfatório	14%

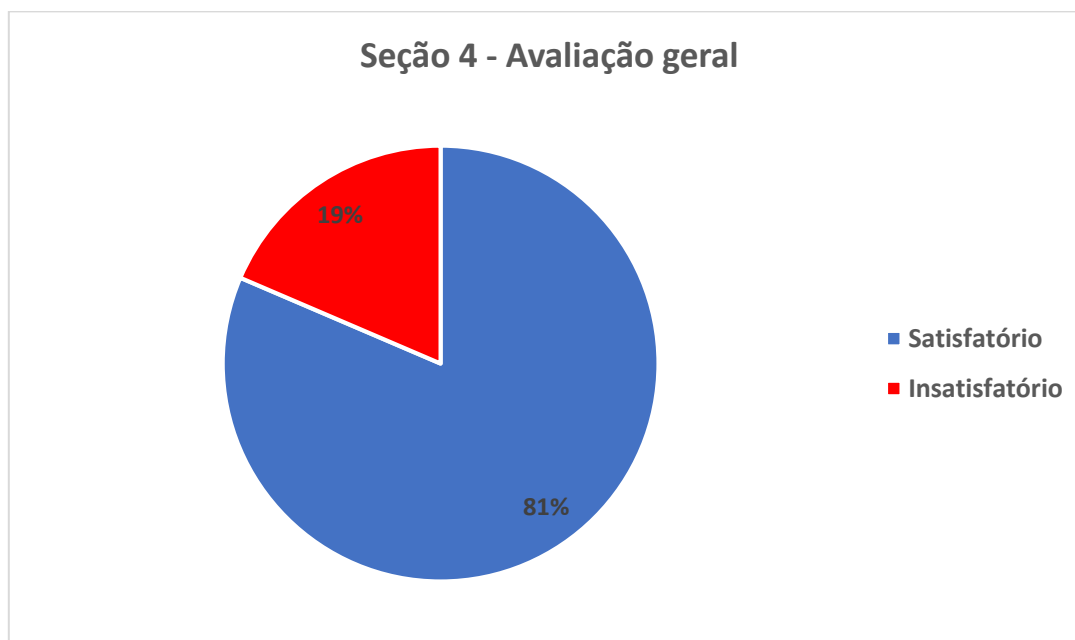


Já avaliando os resultados alcançados com a análise das respostas obtidas na **Seção 3 - Especificamente em relação ao Processo Judicial Eletrônico - PROJUDI**, constata-se que 75% dos respondentes avaliaram tal aspecto como satisfatório e 25% como insatisfatório, como pode-se observar no quadro e gráfico a seguir.

AVALIAÇÃO DAS QUESTÕES DA SEÇÃO 3	Resultado Satisfatório ou Insatisfatório obtido por meio da média das questões 19 a 22 da Seção 3 - Especificamente em relação ao Processo Judicial Eletrônico - PROJUDI	
Muito Bom/Sempre Bom/Frequentemente	Satisfatório	75%
Normal/Às vezes Ruim/Raramente Muito Ruim/Nunca	Insatisfatório	25%



Por fim, avaliando os resultados obtidos com a análise das respostas obtidas na **Seção 4 - Satisfação Geral e Sugestão de Melhorias**, verifica-se que, questionados sobre a avaliação geral dada ao DTIC, 81% dos usuários demonstraram estar satisfeitos. Em contrapartida apenas 19% destes consideram a avaliação geral do departamento como insatisfatória. Tal resultado demonstra uma evolução significativa em relação aos obtidos nas pesquisas anteriores, conforme já demonstrado no início deste documento.



Este indicador é representado pelas respostas obtidas na questão 23 que perguntava sobre a satisfação geral em relação ao DTIC. O resultado alcançado foi muito positivo pois além de ser expressivo, ultrapassou a meta estipulada, que era de obtenção de 70% de satisfação, conforme consta no SEI! Doc. [6493755](#).

Conclui-se assim que dentre as 4 Seções de perguntas, a melhor avaliação foi dada à **Seção 2 - Quanto às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação Disponibilizadas pelo TJPR**, com 86% de respostas consideradas **Satisfatórias**. Esse resultado é expressivo pois esta seção era a que possuía o maior número de questões (do nº10 ao nº18), totalizando 9 perguntas relacionadas a **equipamentos de informática, conexão de Internet, soluções de comunicação e colaboração, videoconferência, portal, sistemas Hércules, Hermes, Sei e Sistemas administrativos**.