



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ
Pç. Nossa Senhora da Salete - Bairro Centro Cívico - CEP 80530-912 - Curitiba - PR - www.tjpr.jus.br

OFÍCIO Nº 8266720 - DTIC-GOV

SEI!TJPR Nº 0126418-38.2022.8.16.6000
SEI!DOC Nº 8266720

Excelentíssimo Senhor

Desembargador ROGÉRIO ETZEL

Digníssimo Presidente do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

Senhor Presidente:

Tendo em vista o contido na Resolução nº 370 de 28 de janeiro de 2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que dispõe sobre a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), ressalto o seguinte artigo:

Art. 17. As soluções de aprimoramento à interação com a sociedade deverão ser realizadas por meio de canais e serviços digitais simples e intuitivos, em busca de estabelecer padrão mínimo de qualidade para os serviços digitais do Poder Judiciário.

§ 1º As soluções de que trata o caput proporcionam experiência consistente de atendimento ao cidadão e integra dados do Poder Judiciário, reduzindo custos e ampliando a oferta de serviços digitais, além de retirar do cidadão o ônus do deslocamento e apresentação de documentos.

§ 2º **Cada órgão será responsável em promover a divulgação ampla das pesquisas de satisfação e experiência do usuário.**

Art. 18. Para avaliar a satisfação do usuário, **cada órgão deverá oferecer meio de avaliação ou pesquisa de satisfação padronizado** com o objetivo de aprimorar a percepção de utilidade das informações dos serviços, monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços prestados, baseado nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários.

§ 1º Para aperfeiçoar os atendimentos, os órgãos deverão implantar processos de gestão baseados em modelos e boas práticas de mercado, e definir parâmetros de pesquisa com o objetivo de uniformizar e gerar indicadores mais precisos e equiparados entre os órgãos do Poder Judiciário.

§ 2º Para melhorar os serviços prestados ao cidadão, os órgãos do Poder Judiciário deverão implantar estratégias flexíveis e aderentes às especificidades locais, regionais e próprias de cada segmento do Poder Judiciário de forma colaborativa visando a eficiência operacional interna, humanização do atendimento de TIC, simplificação dos processos internos da área de TIC e otimização dos processos de trabalho.

Considerando o contido no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2021-2022 (SEI!TJPR 0108897-80.2022.8.16.6000 doc. 8114304) e aprovado pelo Desembargador Presidente José Laurindo de Souza Netto em 29/09/2022 (SEI!Doc. 8203862) destaco o

objetivo estratégico de TIC OETIC.1. Aumentar a Satisfação dos usuários do Sistema Judiciário e medido pelo IETIC.1.2 - Índice de satisfação dos usuários, monitorado pelo Planejamento Estratégico Institucional 2021-2026 do TJPR, com meta de atender 80% de execução deste indicador até 2026.

Desta forma, consulto Vossa Excelência, sobre a possibilidade de aplicação do questionário de avaliação sobre os serviços prestados pela área de TIC do TJPR, através da divulgação de formulário específico no Portal do TJPR (doc. 8278508) a partir de 07/11/2022 até 26/11/2022. A divulgação será veiculada com o auxílio do Departamento de Comunicação e para tal apresentamos uma sugestão de texto:

O DTIC disponibilizou a partir de hoje e por um período de 20 (vinte) dias, uma Pesquisa de Satisfação relativo aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação prestados. Tal medida visa atender à Resolução 370/2021 do CNJ, onde estão previstas medições periódicas do "Índice de Satisfação dos Usuários de TIC", bem como para avaliações quanto a melhorias e aperfeiçoamentos que deverão ser implementadas. Esta pesquisa é anônima e cada usuário deverá preenchê-la uma única vez. Entendemos que a participação dos usuários é de extrema importância para guiar as próximas ações a serem tomadas pelo DTIC, e fomentar a melhoria contínua dos serviços de tecnologia da informação e comunicação prestados no Poder Judiciário do Paraná.

Esta pesquisa ficará disponível até 26/11/2022 através do endereço: <https://forms.office.com/r/YU8NTFsk1M>

Na oportunidade, apresento à Vossa Excelência, os meus votos de consideração e estima.

Respeitosamente,

Curitiba, *datado e assinado eletronicamente*

Me. RAFAEL CONINCK TEIGÃO

Diretor do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL CONINCK TEIGÃO, Diretor de Departamento**, em 04/11/2022, às 18:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjpr.jus.br/validar> informando o código verificador **8266720** e o código CRC **EEF76787**.

Pesquisa de Satisfação dos Usuários de TIC – 2022

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJPR tem por objetivo conhecer o grau de satisfação e a qualidade dos serviços prestados pelo DTIC-TJPR, e contribuirá para o seu constante aperfeiçoamento.

Convidamos os Senhores e as Senhoras a preencher o formulário de avaliação a seguir.

Tempo estimado para conclusão: 2 minutos

* Obrigatória

1. Por favor, selecione o seu vínculo funcional: *

- Magistrada ou magistrado
- Servidora concursada ou servidor concursado
- Servidora ou servidor ocupante de cargo em comissão
- Serventuário ou foro extrajudicial
- Estagiária ou estagiário
-

2. Selecione sua lotação funcional: *

- Primeiro Grau
- Segundo Grau
- Secretaria

Página 1 de 2

Este conteúdo foi criado pelo proprietário do formulário. Os dados que você enviar serão enviados ao proprietário do formulário. A Microsoft não é responsável pela privacidade ou práticas de segurança de seus clientes, incluindo aqueles do proprietário deste formulário. Nunca forneça sua senha.

Da plataforma Microsoft Forms | [Política de privacidade](#) | [Condições de uso](#)

* Obrigatória

Selecione a opção que melhor corresponde à sua satisfação sobre os seguintes serviços:

3. Os **canais de comunicação** disponibilizados pelo DTIC-TJPR para o atendimento das solicitações: *

 

4. A qualidade das informações disponibilizadas aos usuários na **Base de Conhecimento** do DTIC-TJPR, na barra de pesquisa superior da página (<https://siga.tjpr.jus.br>): *

 

5. Os **serviços e soluções digitais** utilizados diariamente em suas atividades (e-mails, videoconferência, balcão virtual, etc.): *

 

6. A **infraestrutura tecnológica** (computadores, redes, scanners, impressoras, periféricos, etc.): *

 

7. Os **sistemas de informação** desenvolvidos pelo DTIC-TJPR (Projudi, Hercules, Hermes, Sistema Uniformizado, SGP, entre outros): *

8. As medidas de **segurança da informação** adotadas pelo DTIC-TJPR: *

9. Em uma **avaliação geral**, como classificaria os serviços de tecnologia da informação e comunicação prestados pelo DTIC-TJPR? *

10. Por gentileza, utilize o espaço abaixo para sugestões visando a melhoria dos serviços prestados pelo DTIC-TJPR.

[Voltar](#)

Página 2 de 2

Este conteúdo foi criado pelo proprietário do formulário. Os dados que você enviar serão enviados ao proprietário do formulário. A Microsoft não é responsável pela privacidade ou práticas de segurança de seus clientes, incluindo aqueles do proprietário deste formulário. Nunca forneça sua senha.

Da plataforma Microsoft Forms | [Política de privacidade](#) | [Condições de uso](#)