



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC - 2022

Data: *02/12/2022*

Versão 1.3

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 Dea

Vice-Presidente do Comitê

Dr. Anderson Ricardo Fogaça

Juiz Auxiliar da Presidência

Dra. Ângela Maria Machado Costa

Juíza Auxiliar da 1ª Vice-Presidência

Dra. Luciana Varella Carrasco

Juíza 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

Vinicius 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

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

Alberto Heitor Molinari
Alessio Roman Junior
Carlos Jose Johann Kolb
Cideclei Machado
Danilo Kovalechyn
Fábio da Luz Caiut
Gustavo Raphael Stein
Jefferson Wanderley Jacob
Johnatan Daniel Fromholz Lima
Lauro Andrey de Souza Bueno
Luiz Fernando Moletta Alves

Luiz Fernando Parizotto Mormul
Magno Mario Bayer Filho
Márcio Mortensen Wanderley
Marco Antônio Gomes Bernardino
Pablo Tavares
Paulo Alfredo Ribas Toledo
Paulo Henrique Waromby
Rafael Coninck Teigão
Zilei Carolina da Silveira de Lara

Portaria TJPR n.º 11565/2022 e DJ n.º 3272 em 24/08/2022 (SEI/TJPR 0033045-60.2016.8.16.6000)

Equipe Técnica de Elaboração deste documento (servidores do DTIC)

Andreia Karla Dorce
Gustavo Malaquias de Paula
Pablo Tavares
Renan Rafael Marcon

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Autor(es)	Descrição
1.0	25/11/2022	Equipe DTIC- GOV	Criação do documento conforme Pesquisa de Satisfação dos Usuários de TIC do TJPR (SEI 0126418-38.2022.8.16.6000)
1.2	01/12/2022	Equipe DTIC- GOV	Apresentação dos resultados ao CGESTIC da Pesquisa de Satisfação.
1.3	02/12/2022	Equipe DTIC- GOV	Revisado com sugestões durante a reunião do CGESTIC em 01/12/2022.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	6
2.	QUESTIONÁRIO E ANÁLISE DOS DADOS.....	8
	Questionário: QUESTÃO 1 – Vínculo funcional.....	8
	Questionário: QUESTÃO 2 – Lotação funcional	10
	Questionário: QUESTÃO 3 – Canais de comunicação	11
	Questionário: QUESTÃO 4 – Base de Conhecimento	13
	Questionário: QUESTÃO 5 – Serviços e soluções digitais	15
	Questionário: QUESTÃO 6 – Infraestrutura tecnológica	17
	Questionário: QUESTÃO 7 – Sistemas de Informação.....	19
	Questionário: QUESTÃO 8 – Segurança da informação	21
	Questionário: QUESTÃO 9 – Avaliação Geral.....	23
	Questionário: QUESTÃO 10 – Sugestões	25
3.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO SISTEMA SIGA	26

1. INTRODUÇÃO

Conforme informação contida no SEI! 0126418-38.2022.8.16.6000, a publicação da Pesquisa de Satisfação de Usuários – 2022 foi autorizada pelo Excelentíssimo Presidente do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação, Desembargador Rogério Etzel, em 07/11/2022, conforme despacho SEI! 8332919.

A Pesquisa de Satisfação faz parte do "objetivo estratégico de TIC OETIC.1. Aumentar a Satisfação dos usuários do Sistema Judiciário, medido pelo IETIC.1.2 - índice de satisfação dos usuários, com meta de alcançar 80% (oitenta por cento) de usuários internos satisfeitos com os serviços prestados pela área de TIC até 2026.

Ademais, como forma de atender ao contido na determinação do Excelentíssimo Presidente do CGOVTIC, a pesquisa foi publicada também nos seguintes meios:

- Em 09/11/2022, divulgada no portal intranet TJPR em 09/11/2022 disponibilizada no endereço DTIC REALIZA PESQUISA DE SATISFAÇÃO;
- Em 21/11/2022, encaminhada via sistema Mensageiro aos grupos Desembargador, Juiz Substituto de 2º grau, Juiz e Juiz Substituto de 1º grau, Funcionário (Secretaria), Funcionário (Foro Judicial), Funcionário (Foro Extrajudicial), mensagem reforçando a realização da pesquisa de Satisfação, disponível até o dia 26/11/2022;
- Em 24/11/2021, foi divulgada no canal TJPR Informa, visível a todos os usuários habilitados no Teams;
- Em 25/11/2022, encaminhada por e-mail, a todos os usuários do Tribunal de Justiça, a informação sobre os últimos dias para preencher a Pesquisa de Satisfação de Usuários do DTIC;
- Além destes, no dia 25/11/2022, foi encaminhada via whatsapp aos membros do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação, mensagem sobre os últimos dias para preencher a Pesquisa de Satisfação de Usuários do DTIC;

A Pesquisa de Satisfação foi aplicada no formato de questionário digital com 9 questões objetivas e 1 questão subjetiva, para sugestões.

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.
- **Ano de 2022:** 1844 participantes; com a meta de 72% de satisfação e valor obtido de 86%. Os resultados referentes a esta pesquisa são detalhados no presente documento.

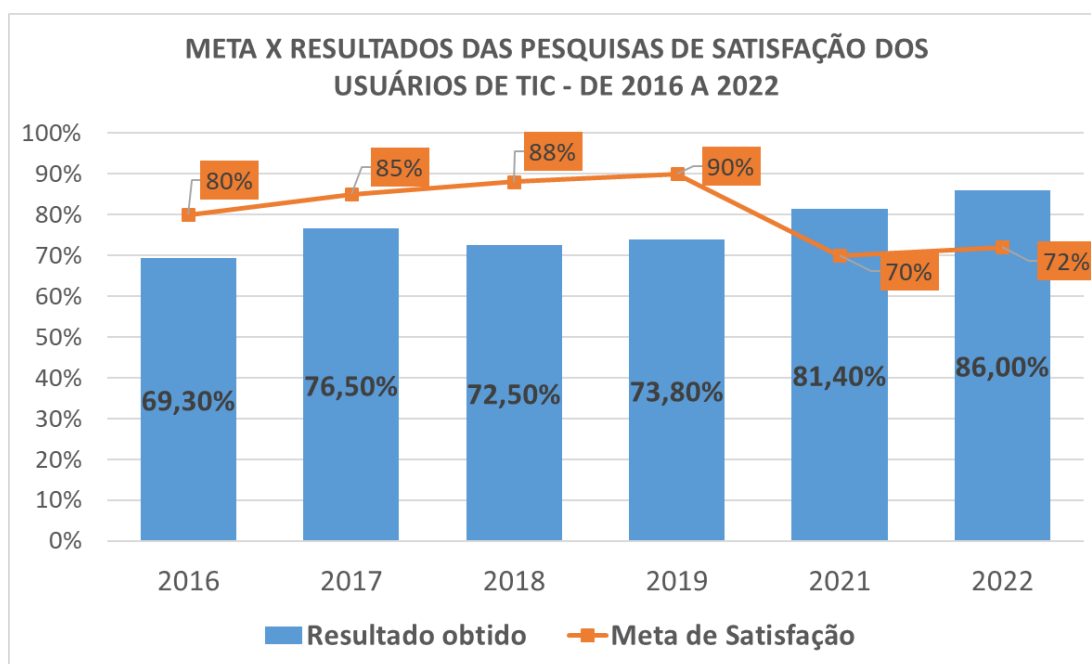


Gráfico 1: Pesquisas de satisfação 2016 – 2022

2. QUESTIONÁRIO E ANÁLISE DOS DADOS

QUESTÃO 1:

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
- Outra

RESPOSTAS:

QUESTÃO 1	Tema: Vínculo funcional	
	Classe	Nº de respostas da classe
Magistrada ou magistrado	126	7%
Servidora concursada ou servidor concursado	1070	58%
Servidora ou servidor ocupante de cargo em comissão	382	21%
Serventuário ou foro extrajudicial	26	1%
Estagiária ou estagiário	203	11%
Outra	37	2%
Total	1844	100%

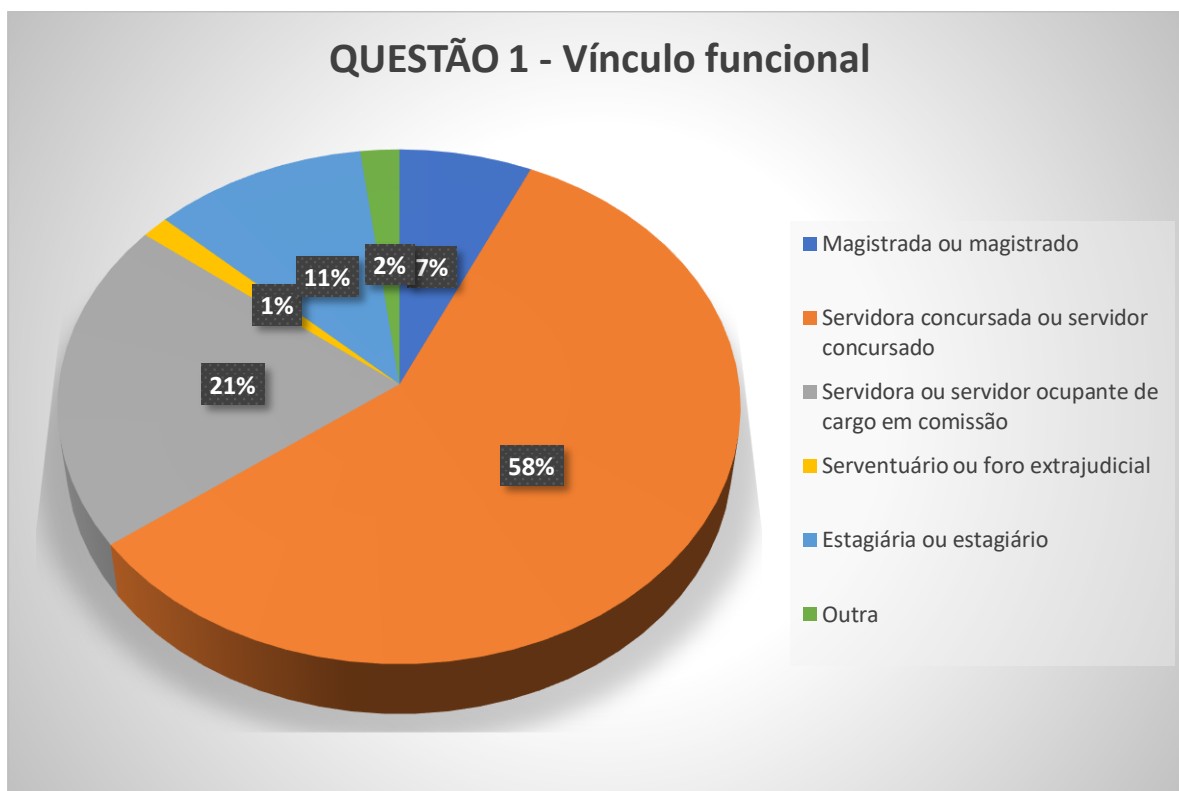


Gráfico 2: Vínculo funcional

A pesquisa obteve 1844 respostas, e em uma análise proporcional, assim como no ano de 2021, o percentual de **Servidores e Servidoras concursados** que participam, representa a grande maioria dos respondentes, ou seja 58%, enquanto a participação de **Serventuários ou foro extrajudicial** foi relativamente a menor dentre os perfis participantes, atingindo apenas 1%.

Em relação aos magistrados, em que pese o número total de cargos ocupados, 936 considerando **Desembargadores e Desembargadoras, Juízes e Juízas titulares e substitutos de 1º e 2º grau de jurisdição**, 126 membros responderam à pesquisa de satisfação, o que representa 11% do total de cargos.

Já considerando a classe de **Servidores e Servidoras concursados**, 1070 do total de 5850 responderam à pesquisa de satisfação, o que representa 18,29% do total do quadro.

Levando-se em conta a classe de **Servidores e Servidoras comissionados**, 382 dos seus 3148 responderam à pesquisa de satisfação, o que representa 12,13% do total.

Já em relação à classe de **Serventuários ou Extrajudiciais**, 26 dos seus 4947 membros responderam à pesquisa de satisfação, o que representa 0,52% do total. Com relação aos **estagiários e estagiárias**, 203 responderam à pesquisa de satisfação, o que representa 5% dos 4052 membros dessa classe.

QUESTÃO 2:

2. Selecione a sua **lotação funcional**:

- Primeiro Grau
- Segundo Grau
- Secretaria

RESPOSTAS:

QUESTÃO 2	Tema: Lotação funcional	
Primeiro Grau	1293	70%
Segundo Grau	250	14%
Secretaria	301	16%
Total	1844	100%

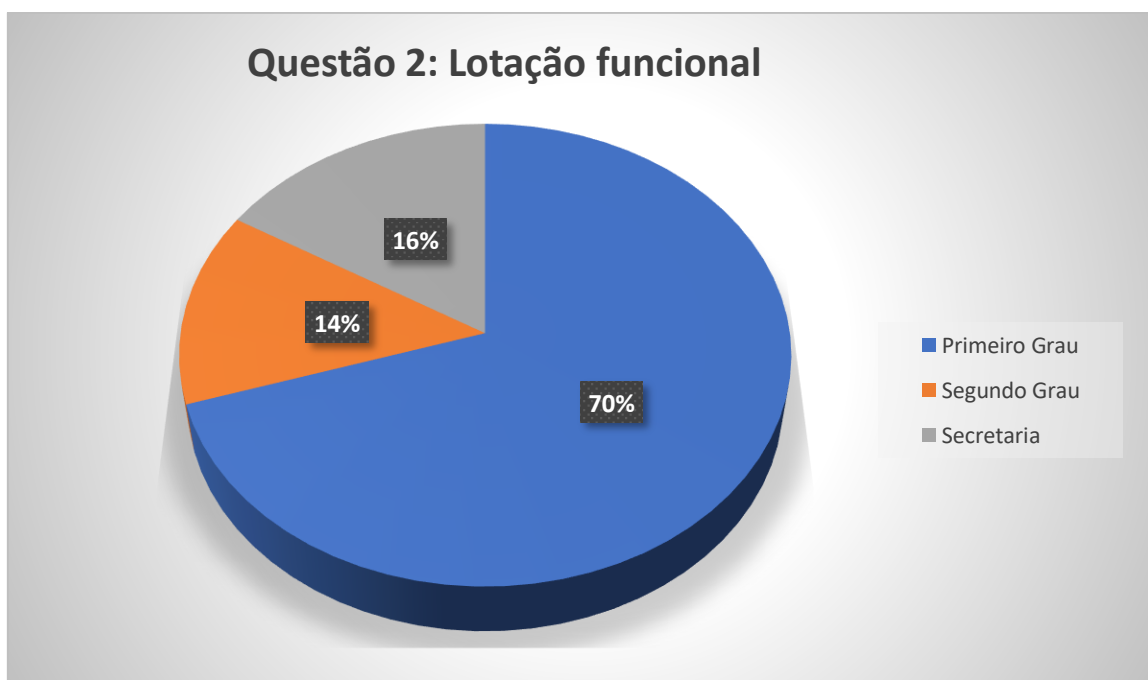


Gráfico 3: Lotação funcional

Assim como no ano anterior, a maior parte dos respondentes da presente questão pertence ao Primeiro Grau de jurisdição, enquanto o total de respostas relativas ao Segundo Grau de jurisdição e Secretaria, representa menos da metade do total de respostas.

QUESTÃO 3:

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

- 5 - Excelente
- 4 - Bom
- 3 - Regular
- 2 - Ruim
- 1 - Péssimo
- 0 - Não se aplica ou desconheço

RESPOSTAS:

QUESTÃO 3	Tema: Canais de Comunicação				
Excelente	717	39%	Satisfatório	1530	83%
Bom	813	44%			
Regular	190	10%	Insatisfatório	282	15%
Ruim	63	3%			
Péssimo	29	2%			
Não se aplica ou desconheço	32	2%	Outros	32	2%
Total	1844	100%			

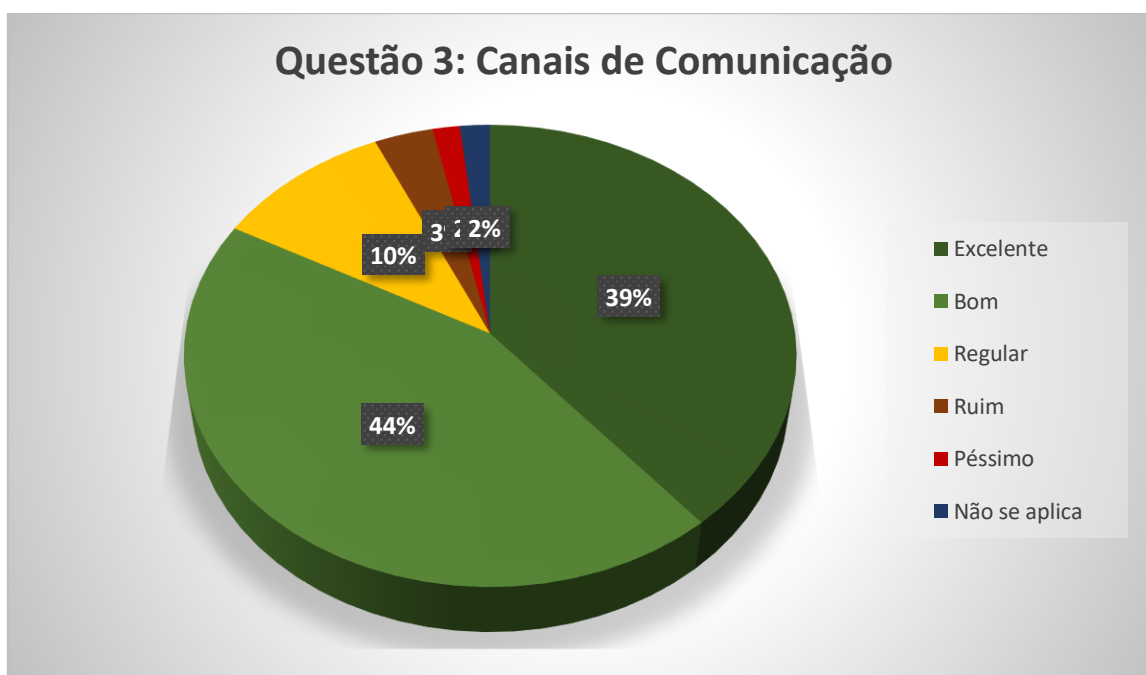
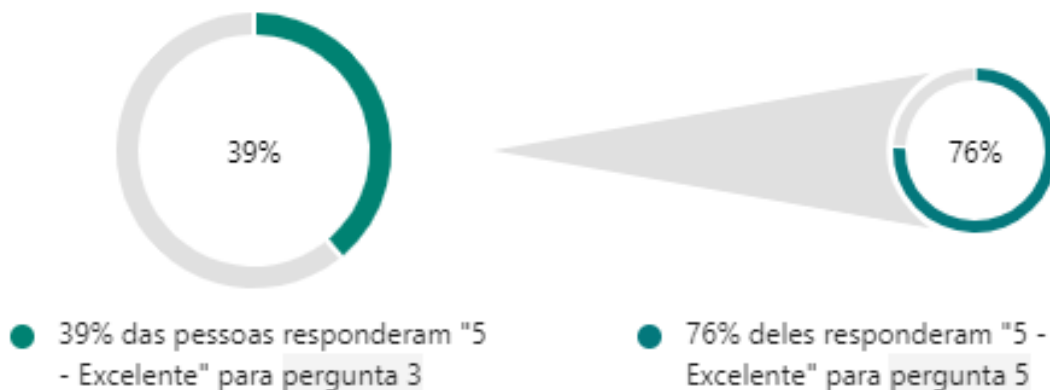


Gráfico 4: Canais de Comunicação

Com os resultados demonstrados acima, observa-se que os **canais de comunicação** disponibilizados pelo DTIC-TJPR para o atendimento das solicitações são considerados satisfatórios por 83% dos usuários respondentes.



Ainda, segundo a análise do Sistema Forms, os respondentes que consideram os **canais de comunicação** "Regular, Ruim ou Péssimo", representam 15% do total, ou seja, 282 usuários que também consideram insatisfatórios os serviços disponibilizados.

Além disso, 2% das pessoas que responderam 1 - **Péssimo** para esta pergunta, pertence aos quadros do **Primeiro Grau de jurisdição**.

QUESTÃO 4:

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 - Excelente
- 4 - Bom
- 3 - Regular
- 2 - Ruim
- 1 – Péssimo
- 0 – Não se aplica ou desconheço

RESPOSTAS:

QUESTÃO 4	Tema: Base de Conhecimento				
Excelente	561	31%	Satisfatório	1380	74%
Bom	819	44%			
Regular	263	14%	Insatisfatório	353	19%
Ruim	66	4%			
Péssimo	24	1%			
Não se aplica ou desconheço	111	6%	Outros	111	6%
Total	1844	100%			

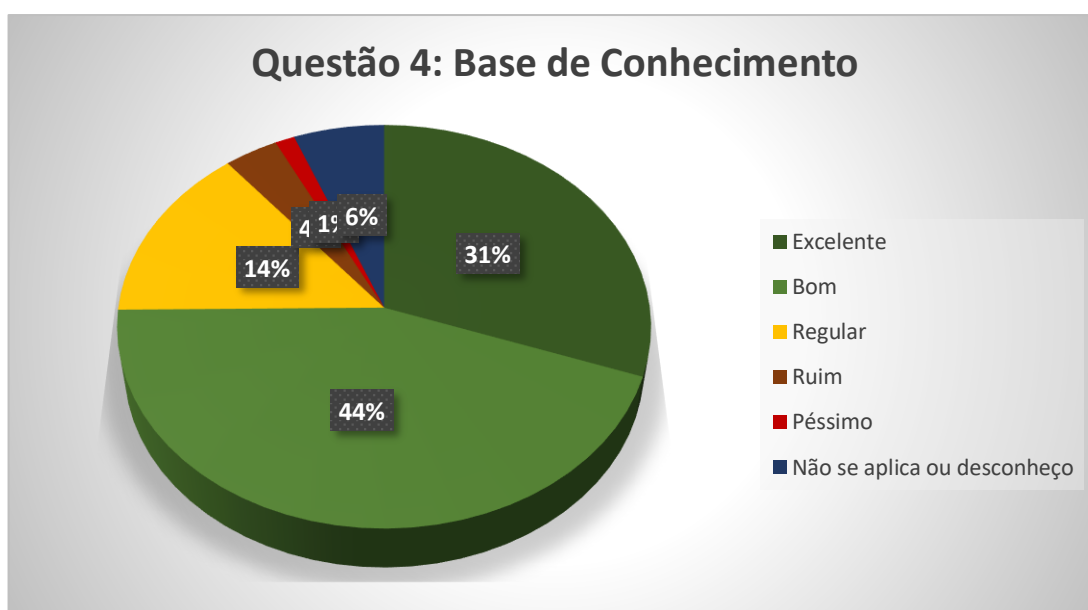


Gráfico 5: Base de Conhecimento

Nos resultados demonstrados, observa-se que 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>), é considerada satisfatória por 74% dos respondentes, que representa um total de 1380 respostas.

Em que pese 19%, 353 dos respondentes considerarem insatisfatório as informações disponibilizadas aos usuários na **Base de Conhecimento**, a opção “**Não se aplica ou desconheço**” foi selecionada por 6% dos respondentes, o que sugere uma necessidade maior de publicidade do recurso, uma vez que grande parte dos problemas recorrentes podem ser facilmente solucionados.

QUESTÃO 5:

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

- 5 - Excelente
- 4 - Bom
- 3 - Regular
- 2 - Ruim
- 1 – Péssimo
- 0 – Não se aplica ou desconheço

RESPOSTAS:

QUESTÃO 5	Tema: Serviços e soluções digitais				
Excelente	764	41%	Satisfatório	1599	86%
Bom	835	45%			
Regular	172	9%	Insatisfatório	213	12%
Ruim	28	2%			
Péssimo	13	1%			
Não se aplica ou desconheço	32	2%	Outros	32	2%
Total	1844	100%			

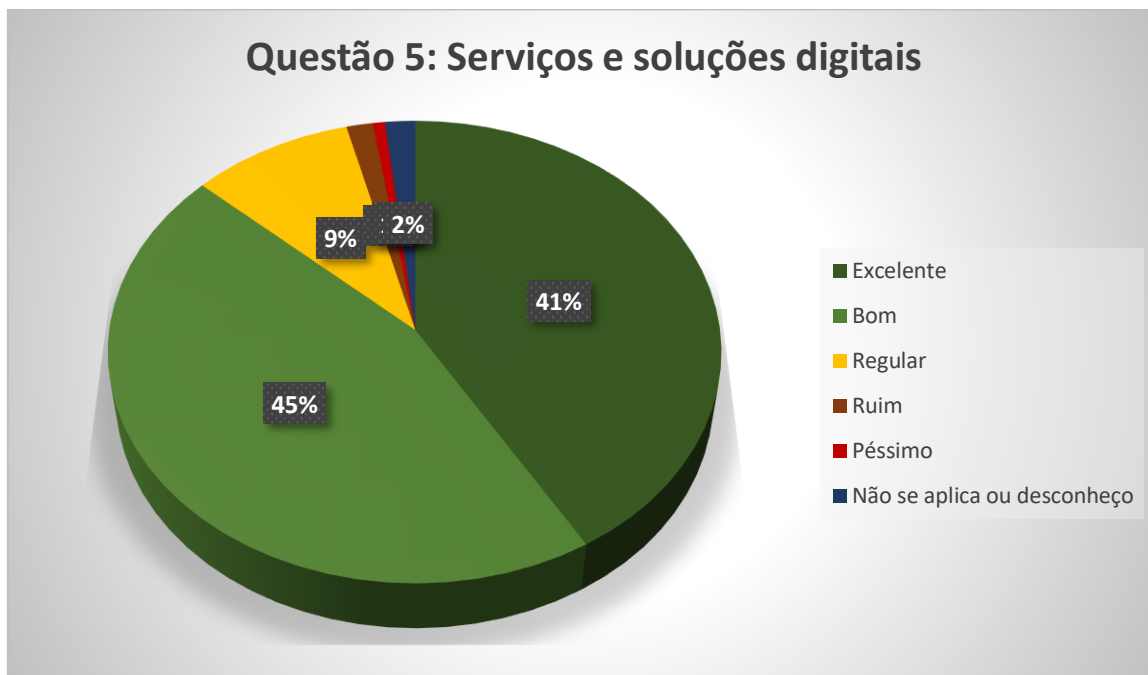


Gráfico 6: Serviços e soluções digitais

A análise dos dados coletados na PSU-2022 demonstra que os **serviços e soluções digitais** utilizados diariamente pelos usuários do DTIC-TJPR, tais como e-mails, videoconferência, balcão virtual, entre outros, foram considerados satisfatórios por 86% dos respondentes, o que representa 1599 respostas do total recebido.

De outro modo, os **Serviços Soluções digitais** foram considerados insatisfatórios por 12% dos respondentes, totalizando 213 respostas negativas ao quesito proposto na questão 5.

QUESTÃO 6:

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

- 5 - Excelente
- 4 - Bom
- 3 - Regular
- 2 - Ruim
- 1 – Péssimo
- 0 – Não se aplica ou desconheço

RESPOSTAS:

QUESTÃO 6	Tema: Infraestrutura tecnológica				
Excelente	701	38%	Satisfatório	1450	79%
Bom	749	41%			
Regular	262	14%	Insatisfatório	335	18%
Ruim	57	3%			
Péssimo	16	1%			
Não se aplica ou desconheço	59	3%	Outros	59	3%
Total	1844	100%			

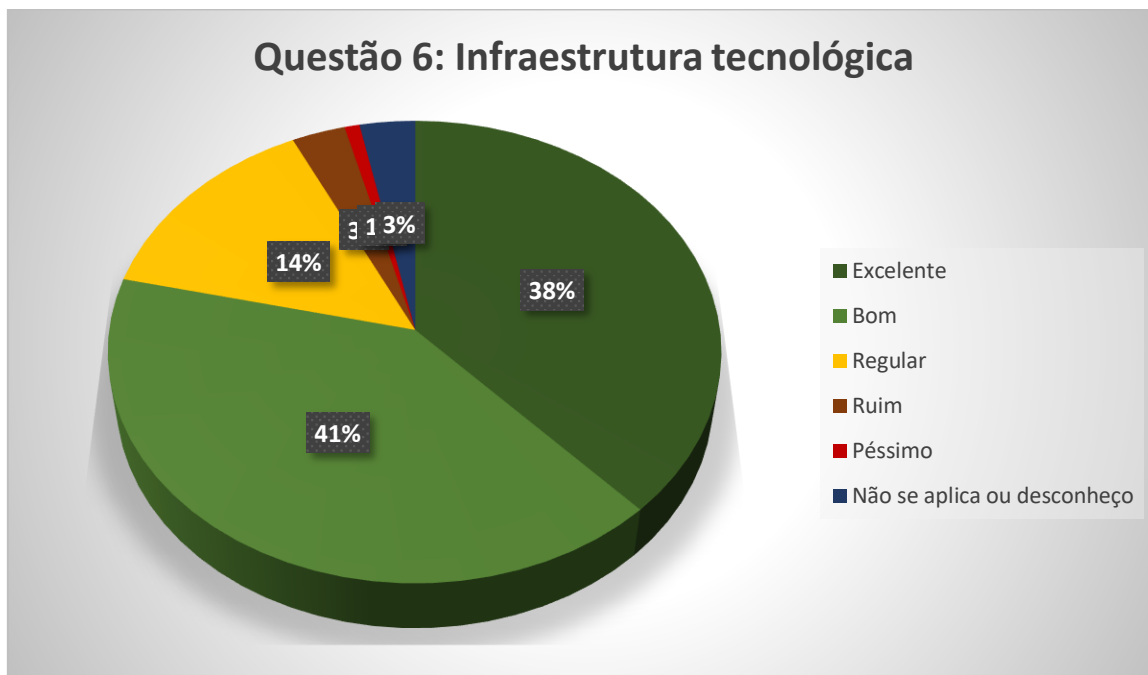


Gráfico 7: Infraestrutura tecnológica

Diante dos dados coletados, observamos que a infraestrutura tecnológica disponibilizada foi considerada satisfatória por 79% dos respondentes.

De modo geral, a infraestrutura foi considerada insatisfatória por apenas 18% dos respondentes.

QUESTÃO 7:

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

- 5 - Excelente
- 4 - Bom
- 3 - Regular
- 2 - Ruim
- 1 – Péssimo
- 0 – Não se aplica ou desconheço

RESPOSTAS:

QUESTÃO 7	Tema: Sistemas de Informação				
Excelente	623	34%	Satisfatório	1473	80%
Bom	850	46%			
Regular	299	16%	Insatisfatório	363	20%
Ruim	50	3%			
Péssimo	14	1%			
Não se aplica ou desconheço	8	0%	-	-	-
Total	1844	100%			

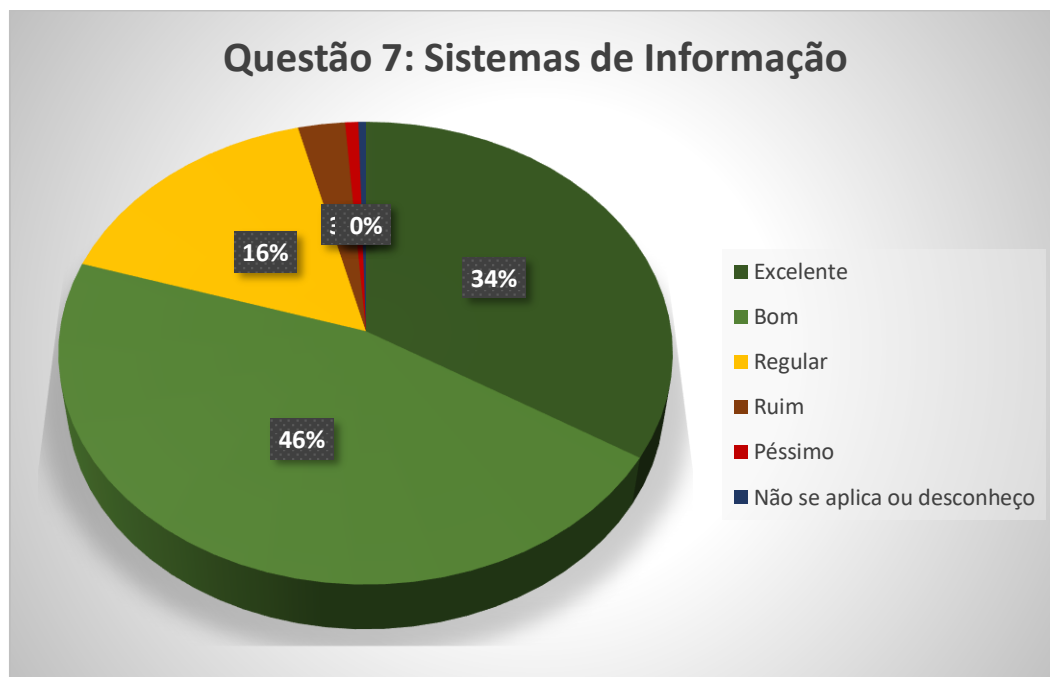


Gráfico 8: Sistemas de Informação

Da análise dos dados coletados, observamos que **os sistemas de informação** desenvolvidos pelo DTIC-TJPR, Projudi, Hercules, Hermes, Sistema Uniformizado, SGP, entre outros, foram considerados satisfatórios por 80% dos usuários respondentes, e insatisfatórios por 20%.

Em uma outra análise, dos que responderam **Ruim ou Péssimo** para a questão 7, 68% pertencem ao **Primeiro Grau**, como lotação funcional.

QUESTÃO 8:

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

- 5 - Excelente
- 4 - Bom
- 3 - Regular
- 2 - Ruim
- 1 – Péssimo
- 0 – Não se aplica ou desconheço

RESPOSTAS:

QUESTÃO 8	Tema: Segurança da Informação				
Excelente	843	46%	Satisfatório	1591	87%
Bom	748	41%			
Regular	99	5%	Insatisfatório	122	6%
Ruim	20	1%			
Péssimo	3	0%			
Não se aplica ou desconheço	131	7%	Outros	131	7%
Total	1844	100%			

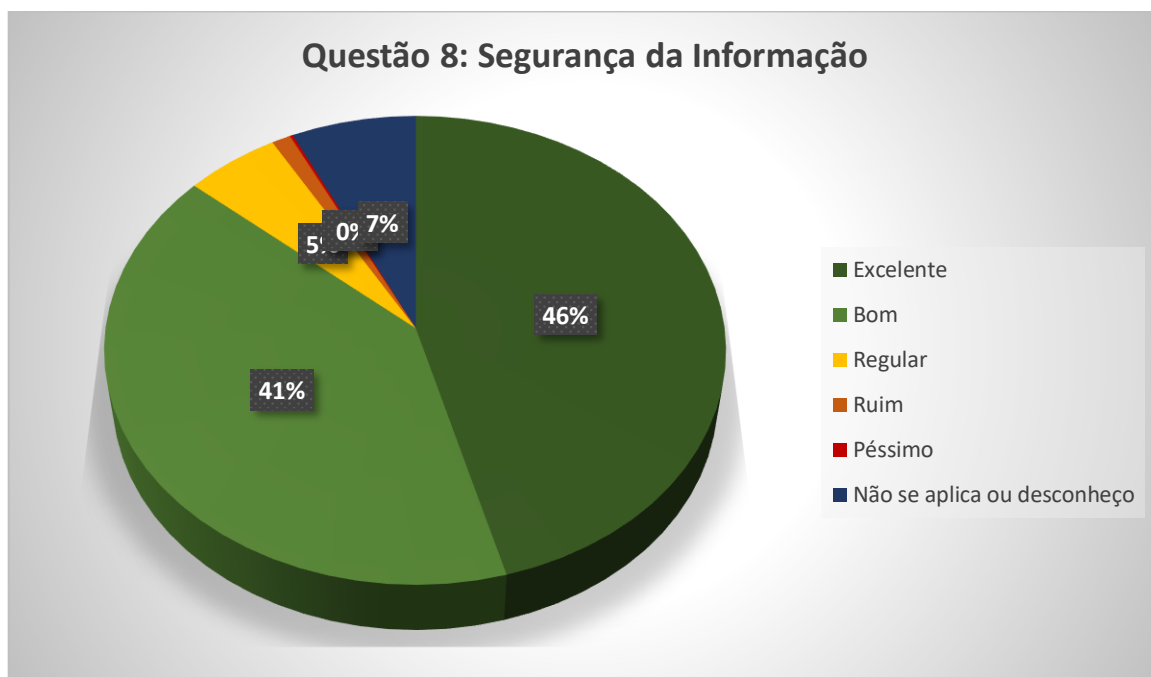


Gráfico 9: Segurança da Informação

Da análise dos dados coletados, as medidas de **Segurança da Informação** adotadas pelo DTIC-TJPR foram consideradas satisfatórias por 87% dos usuários respondentes, totalizando 1594 respostas, e insatisfatórias por 6% dos usuários.

Importante ressaltar que a opção **“Não se aplica ou desconheço”** foi selecionada por 7% dos usuários respondentes, o que sugere uma necessidade de maior publicidade das medidas de Segurança da Informação que são adotadas e praticadas pelo DTIC-TJPR.

QUESTÃO 9:

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

- 5 - Excelente
- 4 - Bom
- 3 - Regular
- 2 - Ruim
- 1 – Péssimo
- 0 – Não se aplica ou desconheço

RESPOSTAS:

QUESTÃO 9	Tema: Avaliação Geral				
	Excelente	726	39%	Satisfatório	1583
Bom	857	47%			
Regular	205	11%	Insatisfatório	258	14%
Ruim	38	2%			
Péssimo	15	1%			
Não se aplica ou desconheço	3	-	-	-	-
Total	1844	100%			

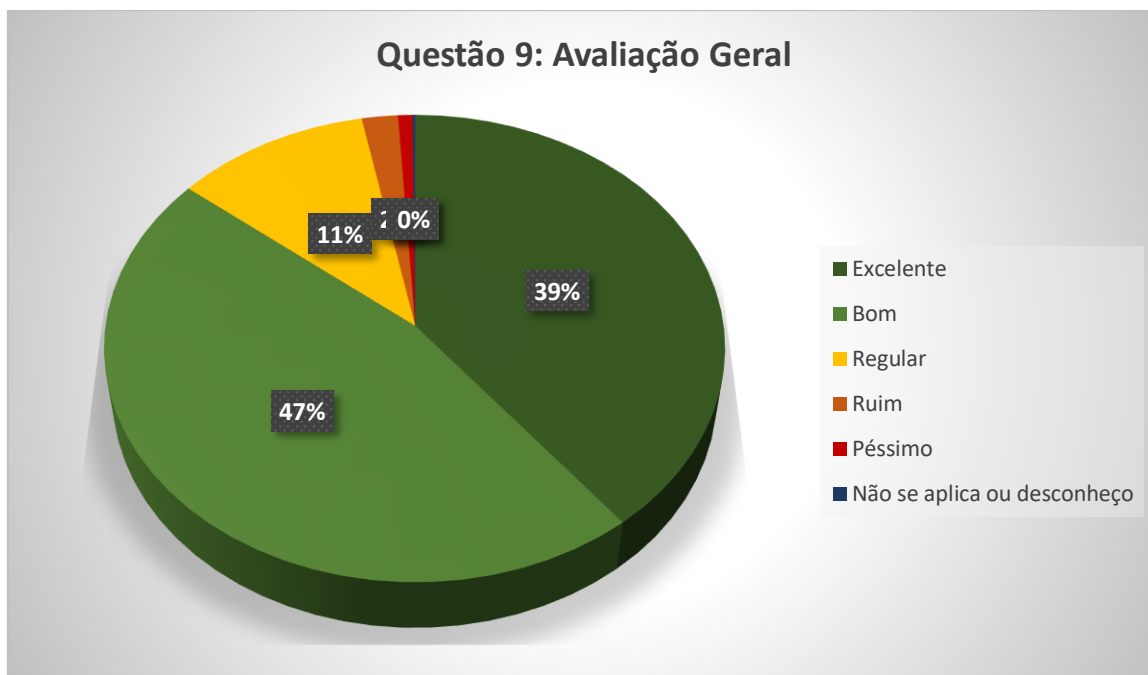


Gráfico 10: Avaliação Geral

Analisando os dados coletados, considerando a **avaliação geral**, os serviços de tecnologia da informação e comunicação prestados pelo DTIC-TJPR foram considerados satisfatórios por 86% dos usuários respondentes, totalizando 1583 respostas, e insatisfatórios por 14% dos usuários.

Importante ressaltar que a Satisfação dos Usuários de TIC no ano de 2022 superou a meta estabelecida em 14 pontos percentuais, conforme estabelecido pelo PDTIC 2021-2022, versão 2.1, alcançando o resultado de 86%.

QUESTÃO 10:

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

ANÁLISE DAS RESPOSTAS:

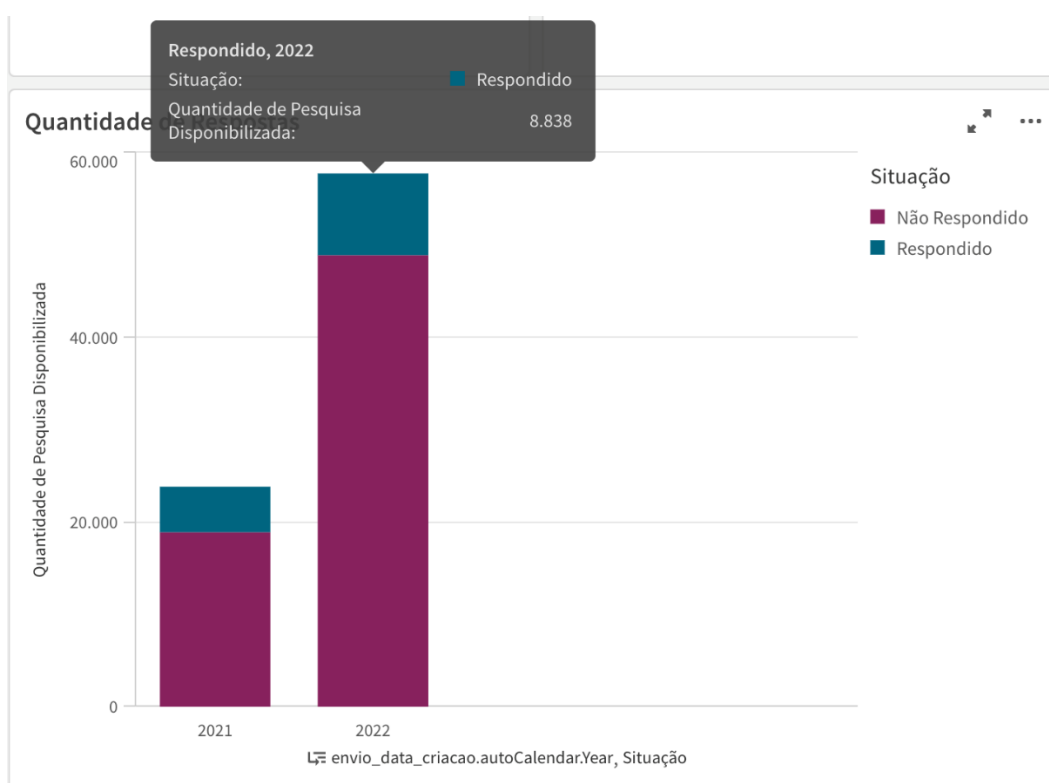
Do total de 1844 respondentes da pesquisa, houve 488 comentários classificados e os assuntos mais recorrentes são destacados a seguir:

- Melhoria do sistema de atendimento SIGA e do tempo de atendimento dos chamados, capacitação da equipe de atendimento e elogios a servidores do DTIC.
- Centralização dos canais de atendimento do DTIC e aprimoramento da comunicação com o Departamento.
- Melhoria da infraestrutura e equipamentos de TIC, como computadores antigos, especialmente no 1º Grau, impressoras, instabilidade da rede e do Wifi.
- Sugestões pontuais aos Sistemas de informação do TJPR, bem como sugestões gerais de melhoria na comunicação com os usuários. Foram citados: PROJUDI, SIGA, SEI, Hercules, Sistema Uniformizado, Teams, Mensageiro, SGP, Hermes, CAJU e SADE.
- Solicitação de treinamentos aos usuários dos Sistemas desenvolvidos pelo DTIC.
- Necessidade de atendimento do DTIC durante o plantão judicial.
- Aumento da estrutura de pessoal do DTIC, visando agilizar os atendimentos.

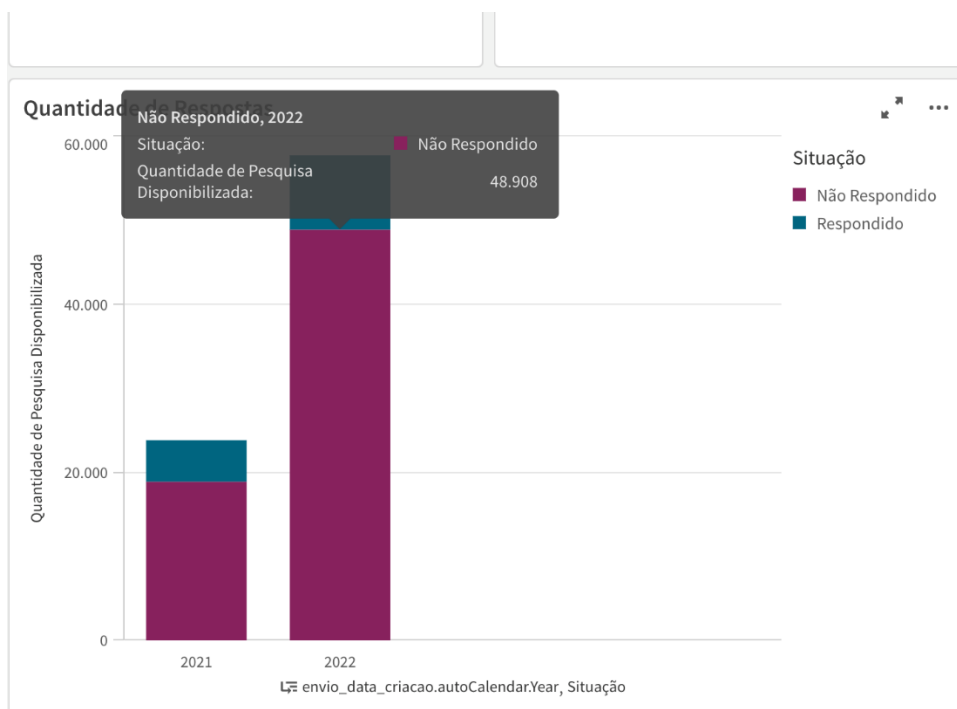
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO SISTEMA SIGA

A fim de complementar as informações coletadas na Pesquisa de Satisfação - 2022, como deliberado na Reunião do CGESTIC em 01/12/2022, conforme Ata 8426036, SEI! 0033045-60.2016.8.16.6000, visando subsidiar as ações a serem tomadas nos próximos ciclos de aplicação das pesquisas, foram acrescentados os gráficos da Pesquisa de Satisfação gerados a cada atendimento dos usuários de TIC através do Sistema SIGA.

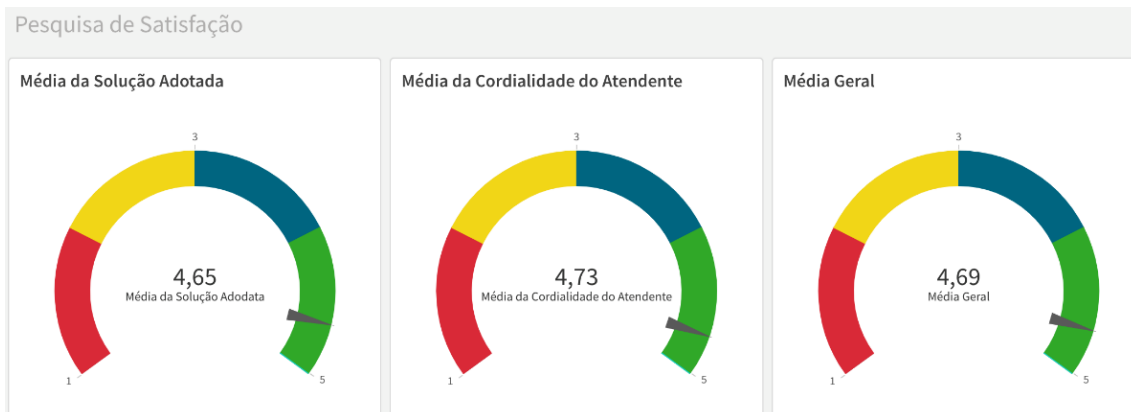
Importante ressaltar que a pesquisa é encaminhada a cada chamado finalizado, sendo opcional o seu preenchimento.



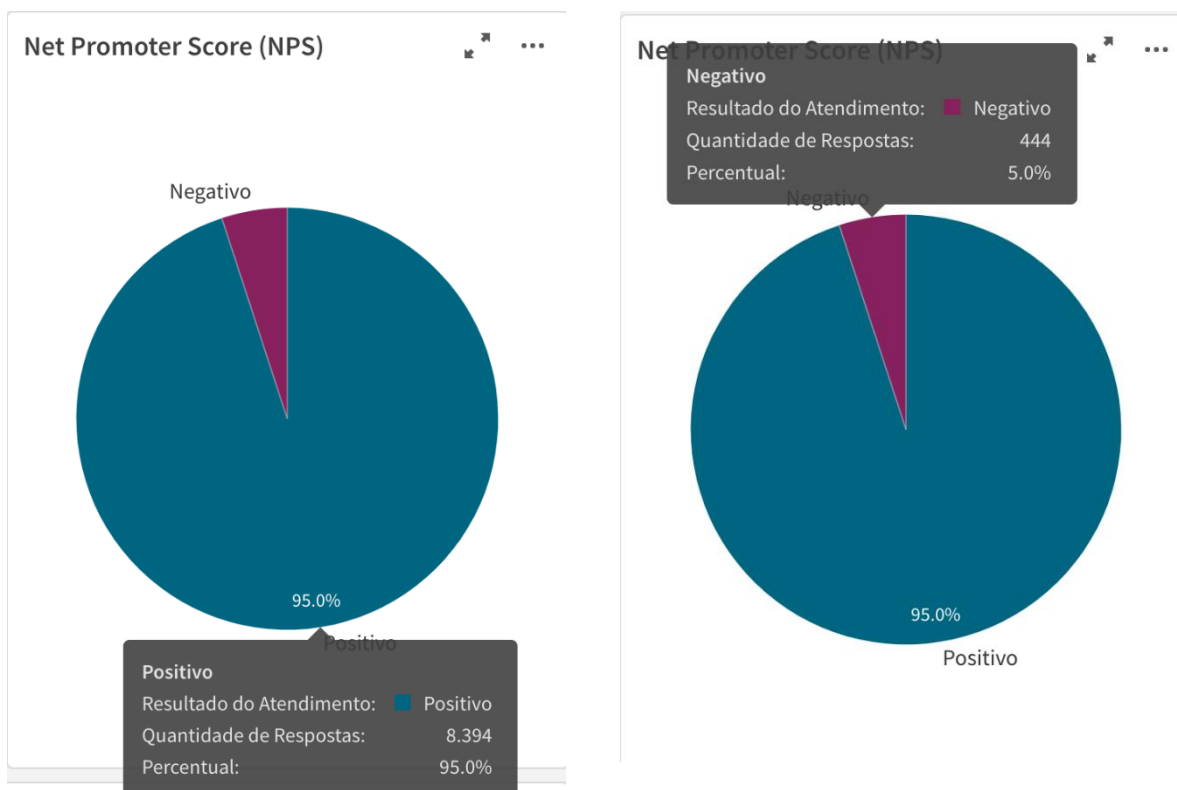
Analisando o gráfico é possível observar que em 2022 foram respondidas 8.838 pesquisas de satisfação sobre o atendimento realizado.



Neste gráfico é possível observar que em 2022 deixaram de ser respondidas 48.908 pesquisas de satisfação sobre o atendimento realizado.



O gráfico demonstra, numa escala de 1 a 5, a média das notas registradas ao final do atendimento pelos usuários sobre a solução adotada e sobre a cordialidade do atendente. A média geral da nota é de 4,69, muito próxima da escala máxima 5.



Nos gráficos acima é possível observar que dentre as 8.838 respostas, utilizando a metodologia NPSⁱ, **95% Satisfatório** (8.394 respostas) e **5% Insatisfatório** (444 respostas).

ⁱ Net Promoter Score: metodologia de pesquisa criada por Frederick F. Reichheld (2003), basicamente é proposto uma escala de notas para agrupar o grupo de usuários satisfeitos (nota 4 e 5) e outro grupo dos insatisfeitos (nota 1, 2 e 3).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ
Rua Álvaro Ramos, 157 - Bairro Centro Cívico - CEP 80530-190 - Curitiba - PR - www.tjpr.jus.br
Diretoria DTIC

DESPACHO Nº 8434062 - P-CGOVTIC

SEI:TJPR Nº 0126418-38.2022.8.16.6000
SEI:DOC Nº 8434062

1. Trata-se de expediente iniciado pelo Ilmo. Diretor do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação deste E. Tribunal de Justiça, para fins de realização da **pesquisa de satisfação de usuários de TIC relativa ao ano de 2022**, em consonância com a Resolução no 370/2021, do Conselho Nacional de Justiça e visando a coleta de informações visando à consecução de objetivos estratégicos, cuja meta seria alcançar 80% (oitenta por cento) de usuários satisfeitos com os serviços prestados na área de TIC até o ano de 2026.

Após autorizada a realização da supramencionada pesquisa, disponibilizou-se o respectivo formulário para preenchimento pelos usuários, publicou-se matéria na intranet do TJPR (8352221), registrou-se a iniciativa na Plataforma de Governança Digital Colaborativa do Poder Judiciário - Connect-Jus (8355031 e 8357635) e, após finalizado o período de pesquisa e obtidos os resultados, estes foram submetidos à aprovação do Comitê Gestor de TIC (8431295).

Após juntado a este expediente o respectivo relatório (8431307), retornou-se o feito para apreciação deste Comitê de Governança de TIC.

2. Do exame das providências adotadas no presente expediente, reafirma-se, inicialmente, que se coadunam às diretrizes instituídas pelo Conselho Nacional de Justiça.

Especificamente no que diz respeito ao relatório da pesquisa, observa-se que houve aumento no número total de usuários participantes; consigna-se que no ano de 2020 a pesquisa não foi realizada; em 2021, houve 528 (quinhentos e vinte e oito) participantes, oportunidade em que este CGOVTIC deliberou no sentido de promover ações com objetivo de incrementar o número de participantes da pesquisa, para fins de obter um resultado mais fidedigno e de maior representatividade em relação à aferição do efetivo grau de satisfação dos usuários dos serviços da área de TIC.

Adotadas providências para melhor estruturação do formulário e divulgação da pesquisa, **neste ano de 2022, observa-se a participação de 1.844** (mil, oitocentos e quarenta e quatro) usuários dos serviços de TIC, o que, não obstante ainda demande a reflexão acerca de medidas que possam incentivar a maior colaboração, representa um **aumento considerável em relação ao número de participantes do ano anterior**.

Oportuno mencionar que, além do aumento do número de participantes da pesquisa - o qual mais do que triplicou - também é possível depreender-se que houve **aumento do valor de satisfação dos usuários de serviços de TIC**, que passou de 81,4% (oitenta e um por cento e quatro décimos) em 2021 para **86% (oitenta e seis por cento) em 2022**.

Observa-se, ainda, que 58% (cinquenta e oito por cento) dos participantes da pesquisa foram servidores efetivos, 21% (vinte e um por cento) foram ocupantes de cargos em comissão, 11% (onze por cento) foram estagiários, 7% (sete por cento) foram magistrados e somente 1% (um por cento) foram atuantes no Foro Extrajudicial.

Sob outra ótica de análise, conforme destacou o relatório, 126 magistrados e magistradas responderam à pesquisa, o que representa 11% (onze por cento) do total de cargos; quanto aos servidores e servidoras efetivos, houve 1.070 (mil e setenta) participantes, o que representa 18.29% (dezoito por cento e vinte e nove centésimos) do total do quadro deste E. TJPR. Contudo, quanto aos estagiários e estagiárias, 203 (duzentos e três) responderam à pesquisa, totalizando 5% (cinco por cento) do total de usuários desse grupo; e, em relação ao Foro Extrajudicial, do total de 4.947 usuários, somente 26 (vinte e seis) participaram.

Tais constatações permitirão não somente a aferição de satisfação relativa ao presente ano, mas também possibilitarão o aprimoramento da pesquisa para o próximo ano, inclusive sob a perspectiva de adoção de medidas incentivo à participação relativa a grupos específicos de usuários.

Merecem destaque, ainda, as respostas obtidas por meio da décima pergunta do questionário, que constitui em espaço para **sugestões dos usuários**, que contemplaram temas como canais de atendimento do DTIC, melhoria de infraestrutura no 1º Grau de Jurisdição, melhorias pontuais em alguns sistemas, solicitação de treinamentos aos usuários, atendimento do DTIC durante o plantão, aumento da estrutura de pessoal e melhoria do atendimento via SIGA.

Quanto a este último ponto, contudo, mencionou-se no relatório que é realizada uma pesquisa de satisfação específica em cada chamado finalizado, que, destas, no ano de 2022, foram respondidas 8.838 (oito mil, oitocentos e trinta e oito), enquanto 48.908 (quarenta e oito mil, novecentas e oito) deixaram de ser respondidas; e, quanto aos usuários que avaliaram seus atendimentos no SIGA, 95% (noventa e cinco por cento) os classificaram como satisfatórios.

3. Ante todo o exposto, conforme deliberação na 11ª reunião de 2022 (8435716), este CGOVTIC manifesta **ciência e aprovação** dos resultados da pesquisa de satisfação de usuários de TIC referente ao ano de 2022, nos termos do relatório apresentado.

4. Encaminhe-se à D. Presidência, à Corregedoria-Geral da Justiça, à Corregedoria da Justiça e à Secretaria, para ciência.

5. Ainda, encaminhe-se à Assessoria de Comunicação, com recomendação de publicação dos resultados na intranet.

6. Finalmente, restitua-se ao DTIC, para publicidade, disponibilização na plataforma *Connect-Jus* e providências eventualmente necessárias, inclusive no sentido de propor ações que possibilitem o aumento da participação dos usuários e melhoria da qualidade dos serviços.

Curitiba, *data da assinatura digital*.

Des. Rogério Etzel



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Etzel, Desembargador**, em 14/12/2022, às 10:07, 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 **8434062** e o código CRC **D508BE46**.



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

DESPACHO Nº 8498860 - P-GP-ARF

SEI!TJPR Nº 0126418-38.2022.8.16.6000
SEI!DOC Nº 8498860

SEI Nº 0126418-38.2022.8.16.6000

I. Trata o presente expediente de realização da pesquisa de satisfação de usuários de TIC relativa ao ano de 2022.

II. Por meio do Despacho 8434062 do Exmo. Des. Rogério Etzel, Presidente do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação, este aprovou os resultados da pesquisa de satisfação de usuários de TIC referente ao ano de 2022, do que acuso ciência.

III. Nada mais havendo, encerre-se nesta Unidade.

Curitiba, *data da assinatura digital*.

DES. JOSÉ LAURINDO DE SOUZA NETTO

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná



Documento assinado eletronicamente por **José Laurindo de Souza Netto, Presidente do Tribunal de Justiça**, em 16/12/2022, às 15:14, 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 **8498860** e o código CRC **1CBD91AC**.