

Pesquisa de Satisfação de Usuários de TIC

PSU - 2021

* Obrigatória

Seção 1 - Atendimento e Informações

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

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

- Primeiro Grau
- Segundo Grau
- Secretaria

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 (<http://www.tjpr.jus.br/tecnologia>), sistema SIGA)
- Central de Serviços de TIC (atendimento telefônico 41 3200.4000)
- www.tjpr.jus.br/tecnologia (<http://www.tjpr.jus.br/tecnologia>) (Sistema SIGA) e 41 3200.4000
- Outros Meios

4. Outros Canais de Contato, não oficiais: *

Teams

e-mail

Telefone - Ramal Direto

Mensageiro

Whatsapp

Outra

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

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

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

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

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

De maneira geral, o atendimento aos seus chamados de TIC é satisfatório?

(Nunca ou Raramente)

9. 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 tempo de atendimento ou de solução foi muito longo;
- O(a) analista foi descortês;

Outra

Seção 2 - Quanto às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação

Disponibilizadas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

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

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

12. As soluções de comunicação e colaboração (e-mail, Teams, Sharepoint, Onedrive,) oferecidas pelo Tribunal são adequadas? *

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

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

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

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

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

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

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

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

17. O sistema SEI! atende às suas necessidades de serviço? *

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

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

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

Seção 3 - Especificamente em relação ao Processo Judicial Eletrônico - PROJUDI

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

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

21. O sistema PROJUDI atende às suas necessidades de serviço? *

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

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

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

Seção 4 - Satisfação Geral e Sugestão de Melhorias

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

Muito Bons

Bons

Normal

Ruim

Muito Ruim

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

Este conteúdo não é criado nem endossado pela Microsoft. Os dados que você enviar serão enviados ao proprietário do formulário.

 Microsoft Forms