



**TRT-16ª REGIÃO**

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

---

# **Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Internos de Tecnologia da Informação do TRT16 2023**

---

## Sumário

<b>1. Apresentação</b>	<b>2</b>
<b>2. Objetivos</b>	<b>2</b>
<b>2.1. Objetivos Gerais</b>	<b>2</b>
<b>2.2. Objetivos Específicos</b>	<b>2</b>
<b>3. Universo da Pesquisa</b>	<b>3</b>
<b>4. Amostra</b>	<b>3</b>
<b>5. Metodologia</b>	<b>4</b>
<b>6. Análise dos Resultados</b>	<b>4</b>
6.1. Pesquisa Interna	4
6.1.1. Ocupação	4
6.1.2. Sexo	5
Gráfico de respostas do Formulários Google. Título da pergunta: Gênero. Número de respostas: 117 respostas.	5
6.1.3. Local de Trabalho	5
6.1.4. Idade	5
6.1.5. Facilidade de Abrir Chamado	6
6.1.6. Facilidade de Acompanhar Chamado	7
6.1.7. Catálogo de Serviços	7
6.1.8. Central de Serviços	8
6.1.9. Suporte Técnico	9
6.1.10. Equipamentos e Sistemas	10
6.1.11. Sistemas	11
6.1.12. ISUI – Índice de Satisfação dos Usuários Internos	11
<b>7. Comparação dos Resultados</b>	<b>13</b>
7.1. Pesquisa de Satisfação Interna 2018-2023	13
7.1.1. Avaliação do Assyst	13
7.1.2. Avaliação da Central de Atendimento	14
7.1.3. Avaliação do Suporte Técnico Presencial (SUTEC)	14
7.1.4. Índice de Satisfação do Usuário Interno (ISUI)	15
<b>8. Considerações Finais</b>	<b>15</b>

## 1. Apresentação

A pesquisa sobre a satisfação dos usuários de TIC foi conduzida para entender a opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados ao público interno ao TRT16. A pesquisa foi realizada pela SETIC, com o apoio da Sessão de Comunicação Social para divulgação e do Setor Gráfico para impressão de banners. O objetivo é traçar planos estratégicos para melhorar os serviços.

A divulgação e aplicação da pesquisa ocorreram entre 13/11/2023 e 20/12/2023. A pesquisa foi divulgada por meios como o grupo de magistrados e servidores no Facebook, o portal do TRT16, a página inicial do PJe-JT e o envio de e-mails para a lista de servidores e magistrados. A pesquisa foi elaborada usando a ferramenta Google Forms (<https://www.google.com/forms/about/>).

Esse relatório documenta os procedimentos tomados para realização da pesquisa e discute seus resultados, sendo disposto em 7 (sete) tópicos: apresentação, corresponde à descrição inicial da pesquisa; objetivos, visa descrever os objetivos gerais e específicos da aplicação da pesquisa; universo da pesquisa, apresenta o grupo abrangido pela pesquisa; amostra, compreende a parcela dos participantes que responderam a pesquisa; metodologia, explica todos os métodos utilizados no desenvolvimento do projeto da pesquisa de satisfação; análise dos resultados, exibe gráficos para compreensão e análise das informações coletadas dos participantes; considerações finais, análise sobre as informações coletadas associada ao plano estratégico previamente estabelecido;

## 2. Objetivos

### 2.1. Objetivos Gerais

Avaliar a qualidade dos serviços prestados pela SETIC baseando-se no grau de satisfação dos usuários desses serviços, a fim de traçar medidas estratégicas visando correções e melhorias nos serviços de tecnologia fornecidos.

### 2.2. Objetivos Específicos

Buscar o aperfeiçoamento dos serviços a partir da medição do indicador ISUI (Índice de Satisfação de Usuários Internos).

Para conhecer melhor esses e outros objetivos estratégicos da SETIC é possível acessar o Planejamento Estratégico de TIC e o Plano Diretor de TIC pelo portal da Governança na seção Planejamento.

### 3. Universo da Pesquisa

O universo da pesquisa interna é totalizado por 765 (seiscentos e quarenta e quatro) participantes, sendo desses 56 (cinquenta e seis) magistrados, 586 (quinhentos e oitenta e seis) servidores e 123 (cento e vinte e três) estagiários. Estando esses lotados nas unidades administrativas e em 23 (vinte e três) varas, distribuídas na capital e no interior do estado do MA.

### 4. Amostra

O total de participantes da pesquisa de satisfação interna foi de 119, a partir disso foram estabelecidos os parâmetros a serem adotados para que a amostra pudesse representar o universo.

Para validar o espaço amostral da pesquisa foi utilizado a seguinte fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1-p)}{Z^2 * p * (1-p) + e^2 * (N-1)}$$

Onde:

n: Amostra Calculada

N: População

Z: variável normal padronizada associada ao nível de confiança

p: verdadeira probabilidade do evento

e: erro amostral

Na pesquisa em apreço, não foi determinado previamente um valor amostral, visto que os participantes respondiam espontaneamente o formulário. Deste modo, a fórmula apresentada foi utilizada para medir o nível de confiança dos resultados a partir da quantidade final de usuários que responderam a pesquisa e levando em consideração um nível de confiança de 95% (noventa e cinco por cento).

Com base na fórmula, com uma amostra de 119 participantes e um universo de 765 usuários, considerando “p” igual a 50% (cinquenta por cento), como usual para este

tipo de pesquisa, um valor de  $Z = 1.90$ , que corresponde a um nível de confiança de 95% (noventa e cinco por cento), o erro amostral foi calculado em aproximadamente 8%.

## 5. Metodologia

Foram desenvolvidos 1 (um) formulário, como mencionado na apresentação, voltado para o público interno. Por padrão, as perguntas utilizaram uma escala de 1 (um) a 5 (cinco), onde 1 (um) representa totalmente insatisfeito e 5 (cinco) totalmente satisfeito, para avaliar o grau de satisfação dos participantes em relação a serviços de TI prestados. Também foi estabelecido que resultados inferiores a 4 (quatro) seriam tratados como negativos e superiores ou iguais a 4 (quatro) como positivos.

Os formulários ficaram disponíveis por cerca de 1 (um) mês para serem respondidos espontaneamente pelos usuários internos.

A pesquisa direcionada aos usuários internos foi dividida em três principais eixos:

- A identificação do perfil do participante;
- A análise da qualidade do atendimento;
- A análise da qualidade dos equipamentos e sistemas.

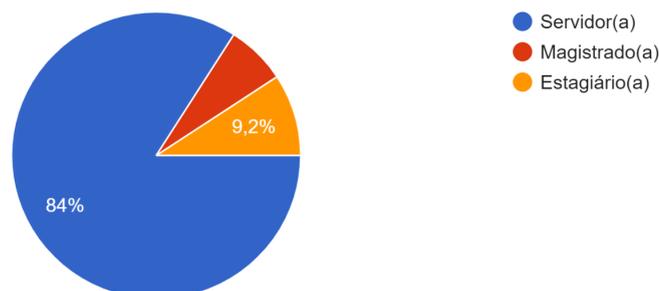
Foi deixado um espaço para os participantes descreverem sugestões ou reclamações sobre esses serviços.

## 6. Análise dos Resultados

### 6.1. Pesquisa Interna

#### 6.1.1. Ocupação

Ocupação  
119 respostas

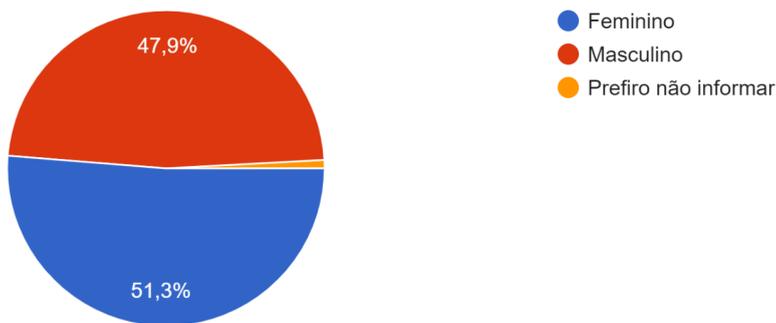


### 6.1.2. Sexo

Houve maior preponderância feminina entre os participantes.

Gênero

117 respostas

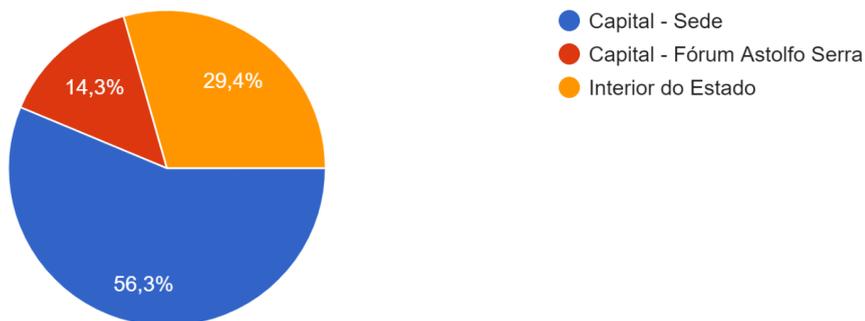


### 6.1.3. Local de Trabalho

A maioria dos participantes da pesquisa atuam no prédio sede do TRT16.

Local de Trabalho

119 respostas

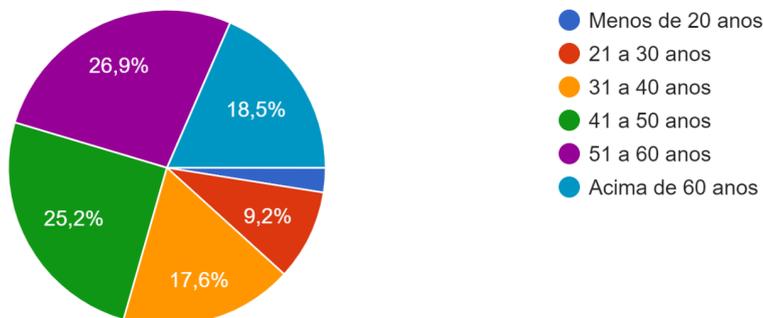


### 6.1.4. Idade

Nota-se uma boa adesão na faixa de 51 a 60 anos.

## Idade

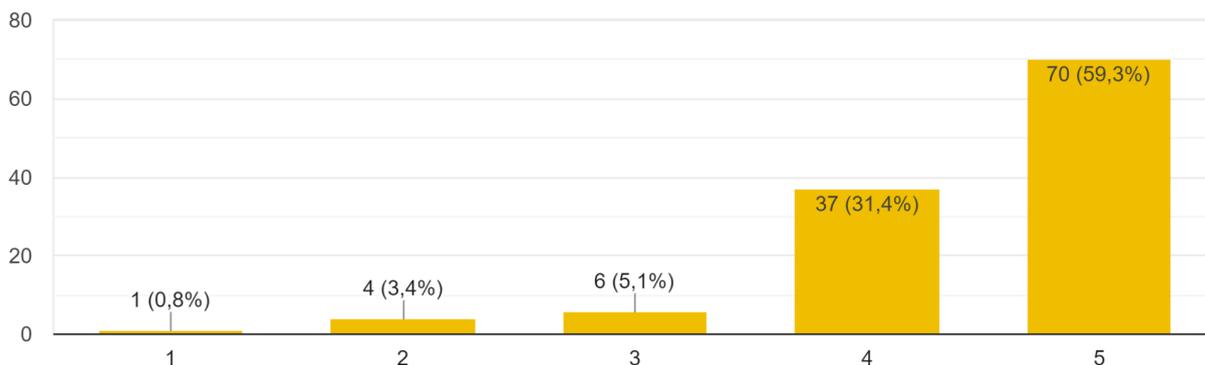
119 respostas



### 6.1.5. Facilidade de Abrir Chamado

Como você avalia a facilidade de abrir um chamado

118 respostas



Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
0,8%	3,4%	5,1%	31,4%	59,3%	118

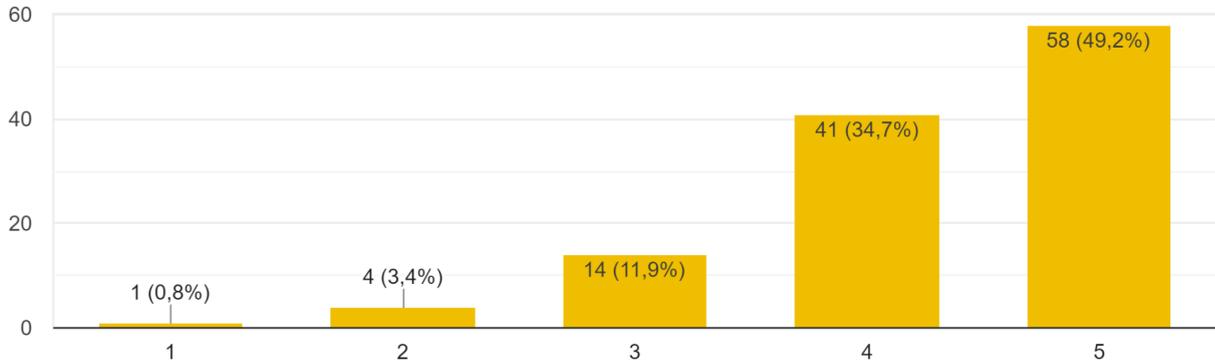
Negativo	Positivo
9,3%	90,7%

O mecanismo para abertura de chamados, seja pela ferramenta GLPI, pelo email [cati@trt16.jus.br](mailto:cati@trt16.jus.br) ou pelo telefone (9500) tem se popularizado bastante, tornando mais positiva a experiência do usuário.

### 6.1.6. Facilidade de Acompanhar Chamado

Como você avalia a facilidade de acompanhar o andamento de um chamado

118 respostas



Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
0,8%	3,4%	11,9%	34,7%	49,2%	118

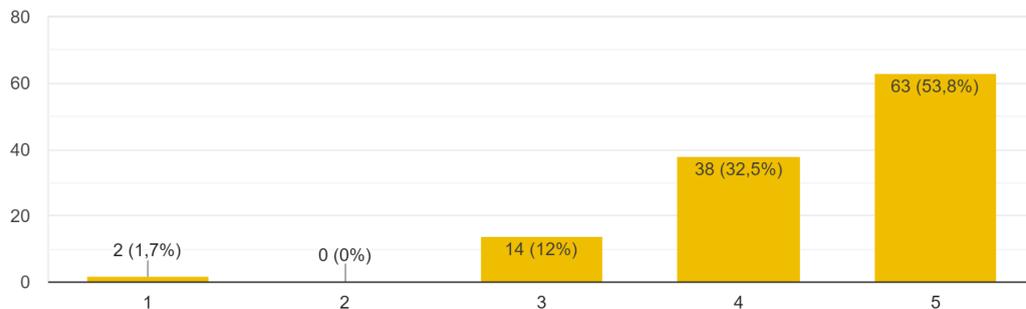
Negativo	Positivo
16,1%	83,9%

A ferramenta de acompanhamento de chamados ainda precisa ser melhorada, pois 16,1% dos entrevistados avaliaram negativamente essa funcionalidade. No entanto, o índice de satisfação aumentou em comparação com pesquisas anteriores.

### 6.1.7. Catálogo de Serviços

Suas necessidades são atendidas pelas opções de serviços disponibilizadas pela CTIC

117 respostas



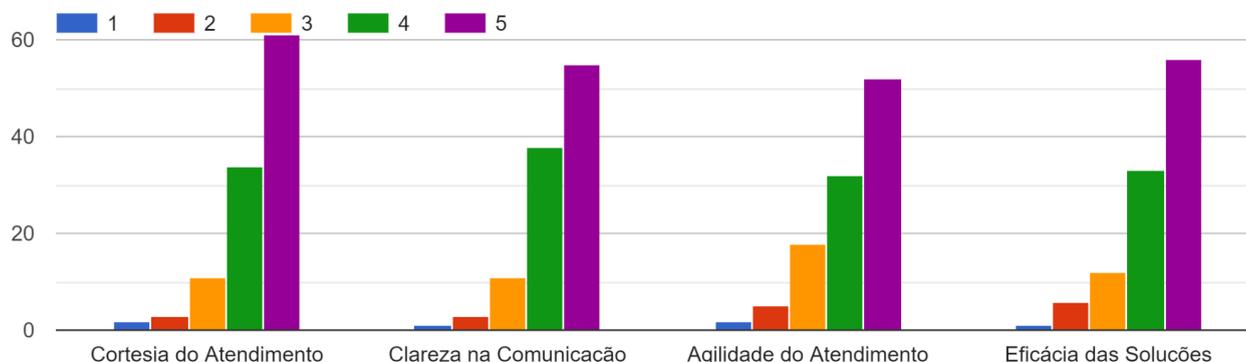
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
1,7%	0,0%	12%	32,5%	53,8%	117

Negativo	Positivo
13,7%	86,3%

A pesquisa apontou um índice de satisfação positivo de 86,3% quanto à abrangência do catálogo de serviços, que é utilizado pelos usuários para expor suas demandas. Isso indica que a maioria dos usuários está satisfeita com as opções disponibilizadas e que o catálogo está aderente para atender às necessidades dos usuários. O resultado não supera a conclusão da pesquisa anterior, que apontou um índice de 97,3%.

### 6.1.8. Central de Serviços

Como você avalia o atendimento da Central de Serviços (Ramal 9500)



Central de Serviços	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Cortesia	1,8%	2,7%	9,9%	30,6%	55,0%	111
Clareza	0,9%	2,8%	10,2%	35,2%	50,9%	108
Agilidade	1,8%	4,6%	16,5%	29,4%	47,7%	109
Eficácia	0,9%	5,6%	11,1%	30,6%	51,9%	108

**Central de Serviços**

**Negativo**

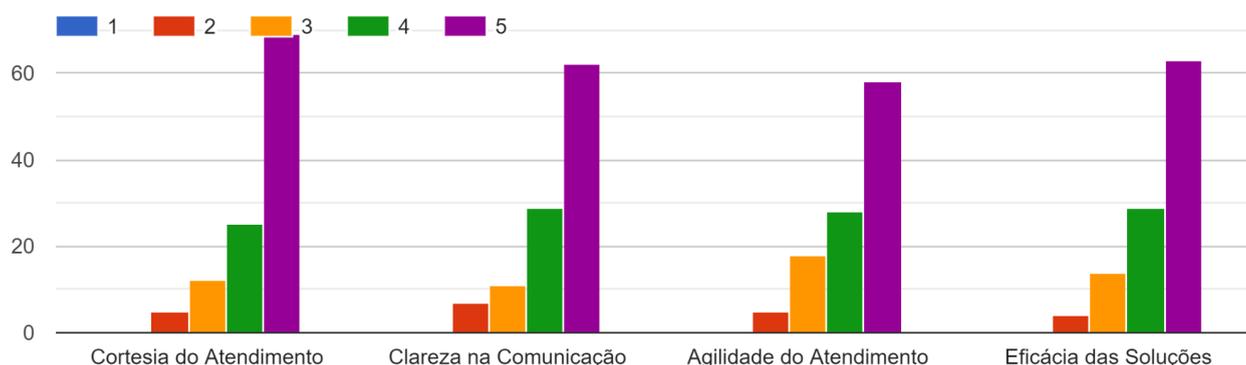
**Positivo**

Cortesia	14,4%	85,6%
Clareza	13,9%	86,1%
Agilidade	22,9%	77,1%
Eficácia	17,6%	82,4%

A avaliação do atendimento remoto apresentou índices de aprovação ligeiramente superiores aos apurados em 2022, mas comparado com a pesquisa de satisfação de 2021 ficou inferior ao índice de aprovação. Devemos considerar que em 2021 apresentou os melhores resultados da série histórica.

### 6.1.9. Suporte Técnico

Como você avalia o suporte técnico presencial (SUTEC)



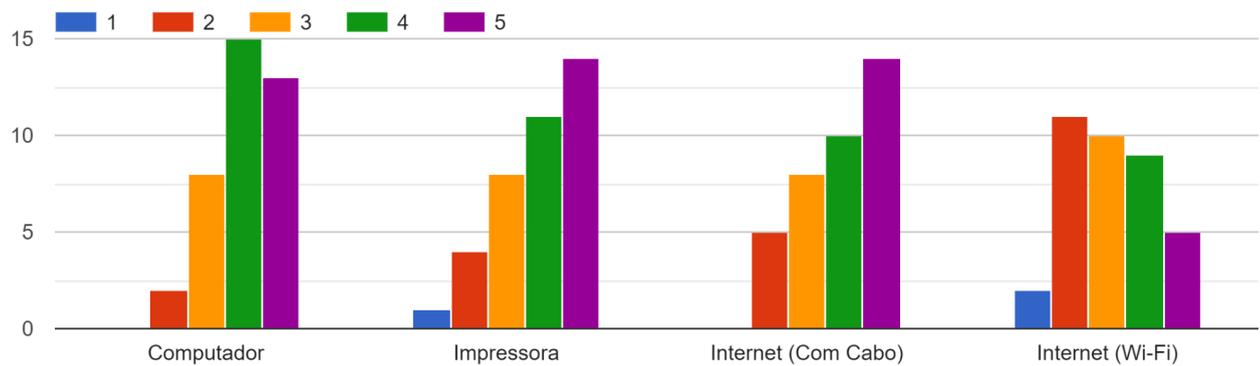
SUTEC	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Cortesia	0,0%	4,5%	10,8%	22,5%	62,2%	111
Clareza	0,0%	6,4%	10,1%	26,6%	56,9%	108
Agilidade	0,0%	4,6%	16,5%	25,7%	53,2%	109
Eficácia	0,0%	3,6%	12,7%	26,4%	57,3%	108

SUTEC	Negativo	Positivo
Cortesia	15,3%	84,7%
Clareza	16,5%	83,5%
Agilidade	21,1%	78,9%
Eficácia	16,4%	83,6%

Para o suporte presencial de 2º nível, a análise é parecida com a realizada para o suporte remoto e também apresentou um pequeno aumento da satisfação do usuário em relação a 2022.

### 6.1.10. Equipamentos e Sistemas

Nos diga o que você acha da qualidade dos equipamentos disponíveis em seu setor.



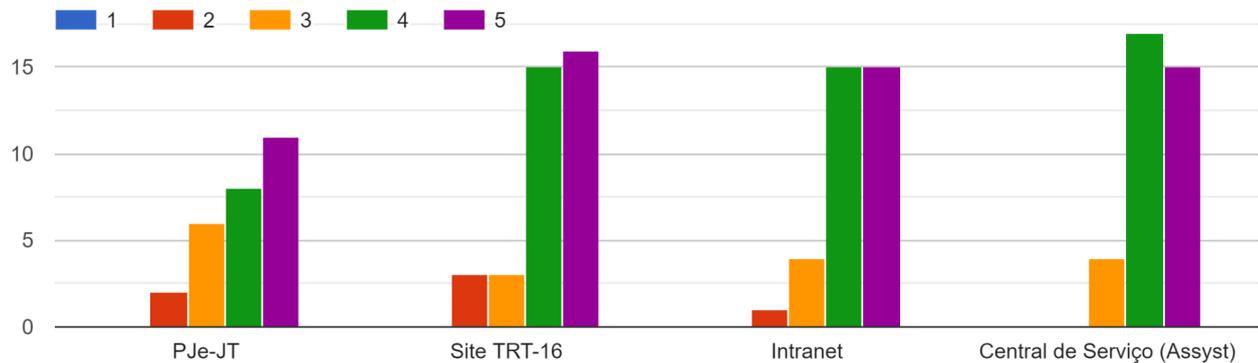
Item	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
Computador	0,9%	5,1%	12,8%	35,9%	45,3%	117
Impressora	1,7%	2,6%	20,7%	36,2%	38,8%	116
Internet Cabo	2,6%	8,7%	20,9%	30,4%	37,4%	115
Internet Wifi	14,7%	22,4%	19,0%	23,3%	20,7%	116

Item	Negativo	Positivo
Computador	18,8%	81,2%
Impressora	25,0%	75,0%
Internet Cabo	32,2%	67,8%
Internet Wifi	56,0%	44,0%

Novamente um destaque negativo para a conexão sem fio à Internet.

### 6.1.11. Sistemas

Nos diga o que você acha da qualidade dos sistemas que você utiliza.



Sistemas	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total de Respostas
PJe-JT	1,1%	1,1%	5,3%	49,5%	43,2%	95
Site TRT-16	0,0%	0,9%	8,7%	34,8%	55,7%	115
Intranet	0,9%	1,8%	7,9%	37,7%	51,8%	114
Central de Serviço (GLPI)	0,0%	0,0%	8,9%	40,2%	50,9%	112

Sistemas	Negativo	Positivo
PJe-JT	7,4%	92,6%
Site TRT-16	9,6%	90,4%
Intranet	10,5%	89,5%
Central de Serviço (GLPI)	8,9%	91,1%

A avaliação dos sistemas apresentou índices de aprovação muito superiores aos apurados em 2022. Menção para o novo sistema de chamados GLPI que superou em satisfação o antigo sistema Assyst.

### 6.1.12. ISUI – Índice de Satisfação dos Usuários Internos

O ISUI é um indicador monitorado pelo PETIC 2017 a 2020 que indicava o nível de satisfação dos usuários internos com os serviços de TIC prestados pelo TRT16.

A partir de 2021, passou-se a adotar o PDTIC com referencial estratégico alinhado ao Plano Estratégico 2021-2026 do TRT16 (PEI-TRT16) e ao Plano Diretor de TIC da Justiça do Trabalho 2021-2022 (PDTIC-JT).

No PDTIC 2021-2022, não há mais referência ao ISUI ou qualquer outro indicador para medir especificamente a satisfação dos usuários de serviços de tecnologia da informação. No entanto, optou-se por manter o cálculo do índice de satisfação nos moldes do ISUI para efeito histórico comparativo.

Deste modo, o índice referente ao ano de 2021 foi calculado como a média das avaliações positivas (respostas 4 e 5), como segue:

Haverá uma sessão específica deste relatório para tratar do comparativo anual dos indicadores.

<b>Perguntas do Questionário</b>	<b>Total Negativo</b>	<b>Total Positivo</b>	<b>Total de Respostas</b>	<b>Porcentagem Negativa</b>	<b>Porcentagem Positiva</b>
<b>Facilidade Abrir Chamado (Assyst)</b>	11	107	<b>118</b>	9,3%	90,7%
<b>Facilidade Acompanhar Chamado (Assyst)</b>	19	99	<b>118</b>	16,1%	83,9%
<b>Ofertas no Catálogo de Serviço (Assyst)</b>	16	101	<b>117</b>	13,7%	86,3%
<b>Cortesia do Atendimento (Ramal 9500)</b>	16	95	<b>111</b>	14,4%	85,6%
<b>Clareza na Comunicação (Ramal 9500)</b>	15	93	<b>108</b>	13,9%	86,1%
<b>Agilidade do Atendimento (Ramal 9500)</b>	25	84	<b>109</b>	22,9%	77,1%
<b>Eficácia das Soluções (Ramal 9500)</b>	25	89	<b>114</b>	21,9%	78,1%
<b>Cortesia do Atendimento (SUTEC)</b>	17	94	<b>111</b>	15,3%	84,7%
<b>Clareza na Comunicação (SUTEC)</b>	18	91	<b>109</b>	16,5%	83,5%
<b>Agilidade do Atendimento (SUTEC)</b>	23	86	<b>109</b>	21,1%	78,9%
<b>Eficácia das Soluções (SUTEC)</b>	18	92	<b>110</b>	16,4%	83,6%
<b>Equipamentos - PC</b>	22	95	<b>117</b>	18,8%	81,2%
<b>Equipamentos -Impressora</b>	29	87	<b>116</b>	25,0%	75,0%

Equipamentos - Internet	37	78	<b>115</b>	32,2%	67,8%
Equipamentos - Wifi	65	51	<b>116</b>	56,0%	44,0%
Sistemas - PJe-JT	7	88	<b>95</b>	7,4%	92,6%
Sistemas - Site TRT-16	11	104	<b>115</b>	9,6%	90,4%
Sistemas - Intranet	12	102	<b>114</b>	10,5%	89,5%
Sistemas - Assyst	10	102	<b>112</b>	8,9%	91,1%
			<b>ISUI</b>	<b>18,42%</b>	<b>81,6%</b>

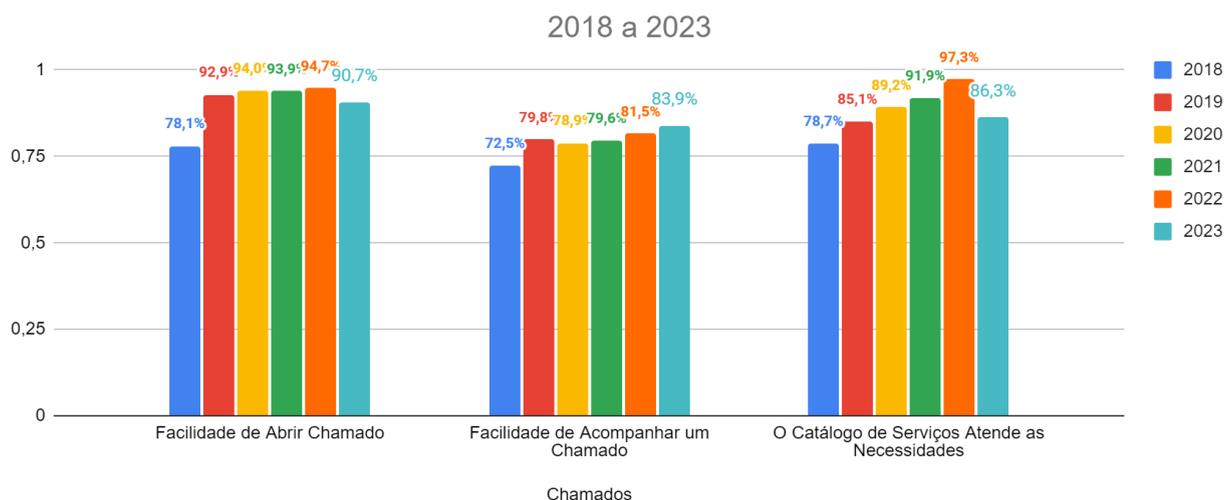
## 7. Comparação dos Resultados

Nesta sessão serão exibidos os gráficos comparativos de alguns resultados obtidos nos anos de 2018 a 2023, a fim de avaliar a evolução dos resultados obtidos.

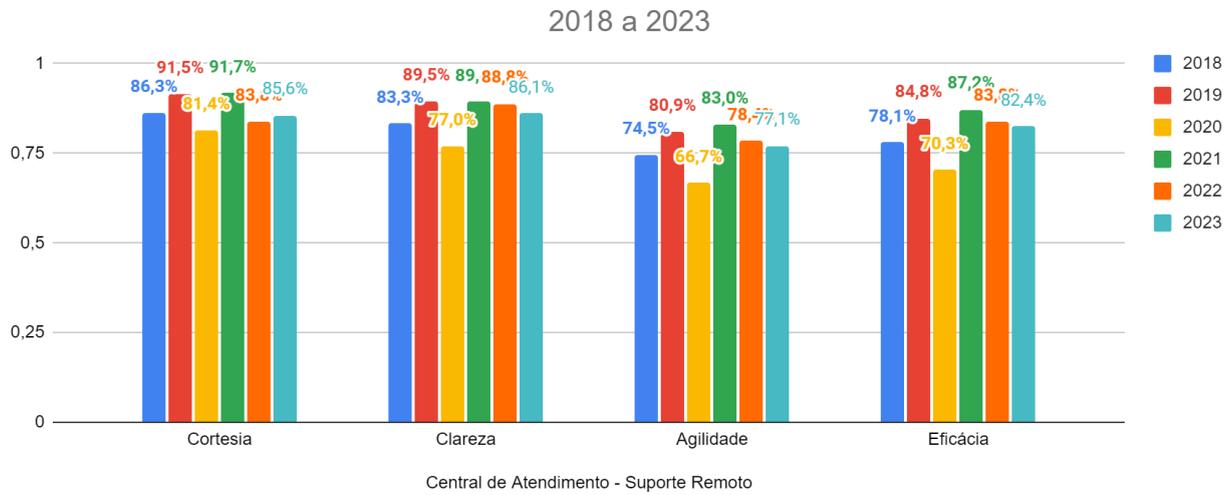
É importante ressaltar que os resultados apresentados são percentuais referentes a quantidade de respostas obtidas em cada ano, ou seja, em 2018 a pesquisa de satisfação interna obteve 250 respostas, porém no ano de 2019 o número de respostas foi de 156, dessa forma o percentual comparativo no gráfico de 2018 é referente as 250 respostas enquanto a de 2019 será de 156 respostas e assim sucessivamente.

### 7.1. Pesquisa de Satisfação Interna 2018-2023

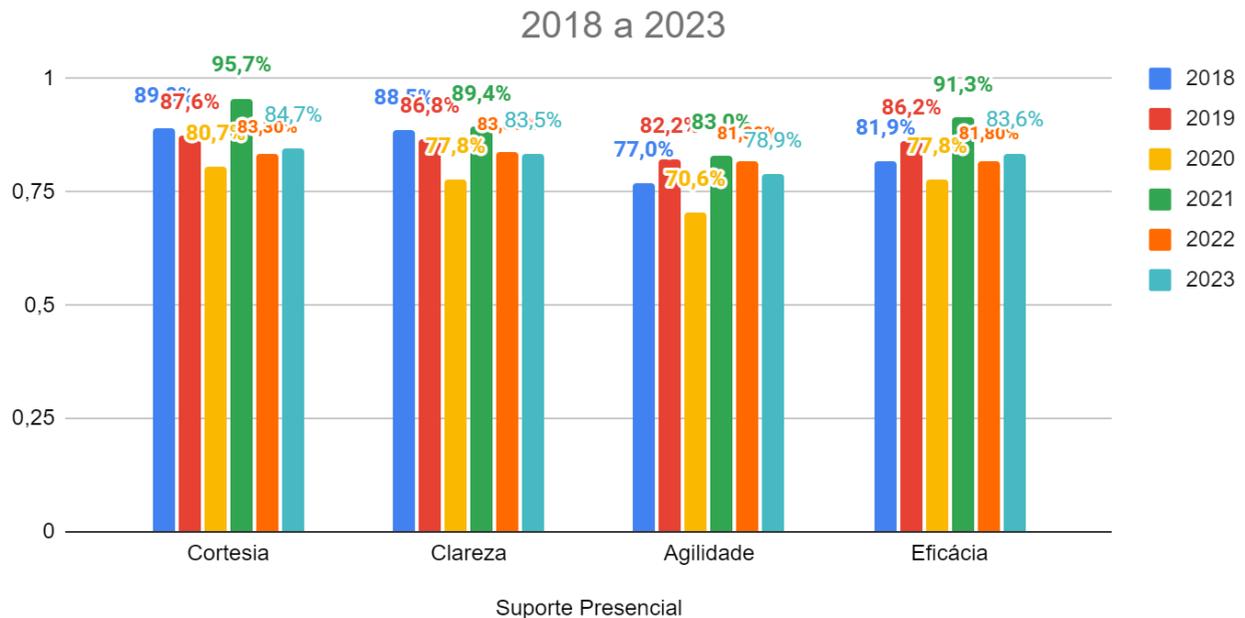
#### 7.1.1. Avaliação do Assyst



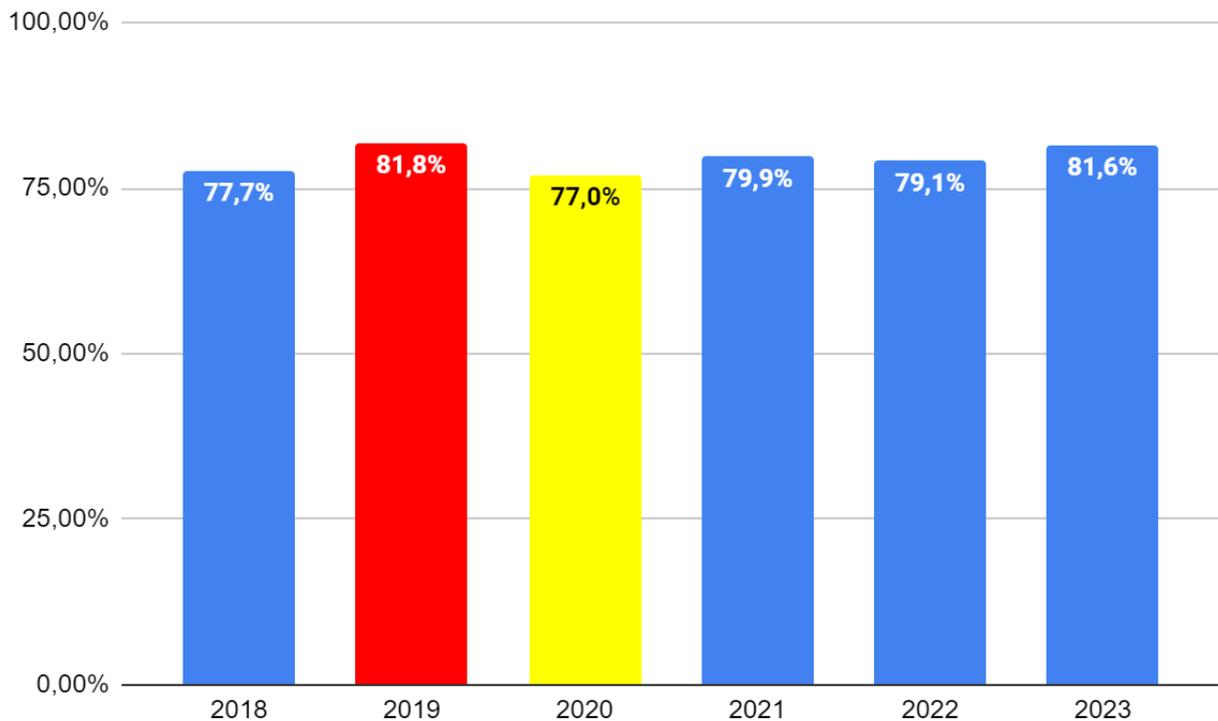
### 7.1.2. Avaliação da Central de Atendimento



### 7.1.3. Avaliação do Suporte Técnico Presencial (SUTEC)



#### 7.1.4. Índice de Satisfação do Usuário Interno (ISUI)



### 8. Considerações Finais

A participação do público foi superior ao registrado no ano passado, sendo possível traçar um panorama melhor do nível de satisfação dos usuários internos.

Em relação ao público interno, obteve-se um nível de satisfação de 81,6%, valor 2,5% acima do índice de satisfação de 2022. Em termos de planejamento do setor Apoio de Relacionamento com o Cliente, isso representa o cumprimento de meta estimulada superando o índice do ano passado.

Por sua vez, as respostas negativas agregadas às sugestões e críticas interpostas pelos usuários, possibilitam o levantamento de diversas necessidades que serão consideradas para que o usuário tenha sempre uma melhor experiência no uso dos serviços de TIC.

De modo geral, pôde-se depreender que qualquer plano de ações para melhoria da qualidade de serviços de tecnologia da informação passa impreterivelmente pela coleta e análise das percepções, opiniões e críticas dos usuários, bem como do seu nível de satisfação com os serviços oferecidos.