

RESULTADO DA
PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DOS USUÁRIOS EXTERNOS
COM A INFORMÁTICA



Tribunal Regional do Trabalho
9ª Região | Paraná

Sumário

1

Introdução	2
Perfil dos Participantes.....	3
Perfil dos participantes por perfil, tempo e área de atuação no TRT-PR.....	3
Perfil dos participantes por perfil e tempo de atuação no Tribunal	4
Perfil dos participantes por perfil e localização	6
RESULTADOS DA PESQUISA.....	8
Dimensão Serviço: "Atendimento Remoto de Primeiro Nível - N1"	8
Dimensão Serviço: "Atendimento Remoto de Segundo Nível – N2".....	9
Dimensão Sistemas.....	10
Indicador ISUE - Índice de Satisfação dos Usuários Externos com a Informática.....	10
Resultados da Pesquisa (por item)	11
Análise dos Resultados	14
Conclusão	18

Introdução

2

A **Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos com a Informática** visou medir o índice de satisfação de usuários externos (ISUE) com a qualidade dos serviços e sistemas fornecidos pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Justiça do Trabalho.

Cumriu-se também a necessidade de execução do [Planejamento Estratégico de TIC 2015-2020](#), aprovado pela [RA Pleno 44/2019](#), vinculado ao Objetivo Estratégico 4 do PETIC, "Entregar produtos, equipamentos e serviços do Portfólio de Informática, alinhados aos requisitos do Tribunal" e ao Objetivo Estratégico 03 - Aprimorar a infraestrutura e Governança de TIC - do Plano Estratégico Institucional vigente PEI 2015-2020, juntamente com a [Resolução CSJT 257/2020](#), em que foi definido o escopo da pesquisa de 2020 para os Indicadores de Pesquisas de Satisfação Interna (ISUI) e Externa (ISUE).

Com apoio fundamental da Assessoria de Comunicação (ASCOM), foram enviados convites e lembretes aos usuários externos com orientações e link da pesquisa, por meio de notícias no **Portal do TRT-PR**, no **Twitter @TRT_PR** e no envio de materiais de campanha para divulgação na AATPR, OAB-PR, MPT, PFN, SICONTIBA, FECOPAR e APEPAR.

A disponibilização da pesquisa ocorreu entre 12/8 e 31/8/2020, com prorrogação até 17/9, para ampliação de coleta de dados e de participação.

Foram recebidas 142 respostas de diversas origens, sendo 66,9% de participantes identificados como advogados trabalhistas.

O resultado da pesquisa foi encaminhado às Divisões da Secretaria de Tecnologia de Informações para apreciação e forma de subsídio para ações futuras, visando o atendimento satisfatório das demandas institucionais e da efetividade na prestação jurisdicional.

Agradecemos a todos pelo apoio na execução da campanha e aos participantes que responderam à pesquisa.

Perfil dos Participantes

A fim de se ter uma visão geral do perfil dos respondentes, sem haver a identificação do participante, foram inseridas questões referentes à: relação com o TRT-PR, área de atuação, local de trabalho e tempo de atuação.

Os resultados a seguir mostram o perfil geral dos participantes.

Perfil dos participantes por perfil, tempo e área de atuação no TRT-PR

Quadro 1 - Quantidade de participantes da Pesquisa de Satisfação com a Informática e área de atuação, **podendo o participante escolher mais de uma opção.**

Perfil	Área de Autuação (podendo ser + 1)			Total
	1º grau	2º grau	Administrativo	
Advogado	94	70	6	170
Advogado Público	4	3	-	7
Auxiliar da Justiça (perito, contabilista, tradutor e outros)	2	-	-	2
Estagiário de Direito	4	3	1	8
Ministério Público	3	3	-	6
Parte do Processo Concluído com Decisão Favorável	-	-	-	0
Parte do Processo Concluído com Decisão Contrária	-	-	-	0
Parte do Processo Tramitando	7	1	-	8

Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	3	-	-	3
Outro tipo de relacionamento (pesquisador, servidor público, fornecedor e outros)	13	5	8	26
Total	130	85	15	230

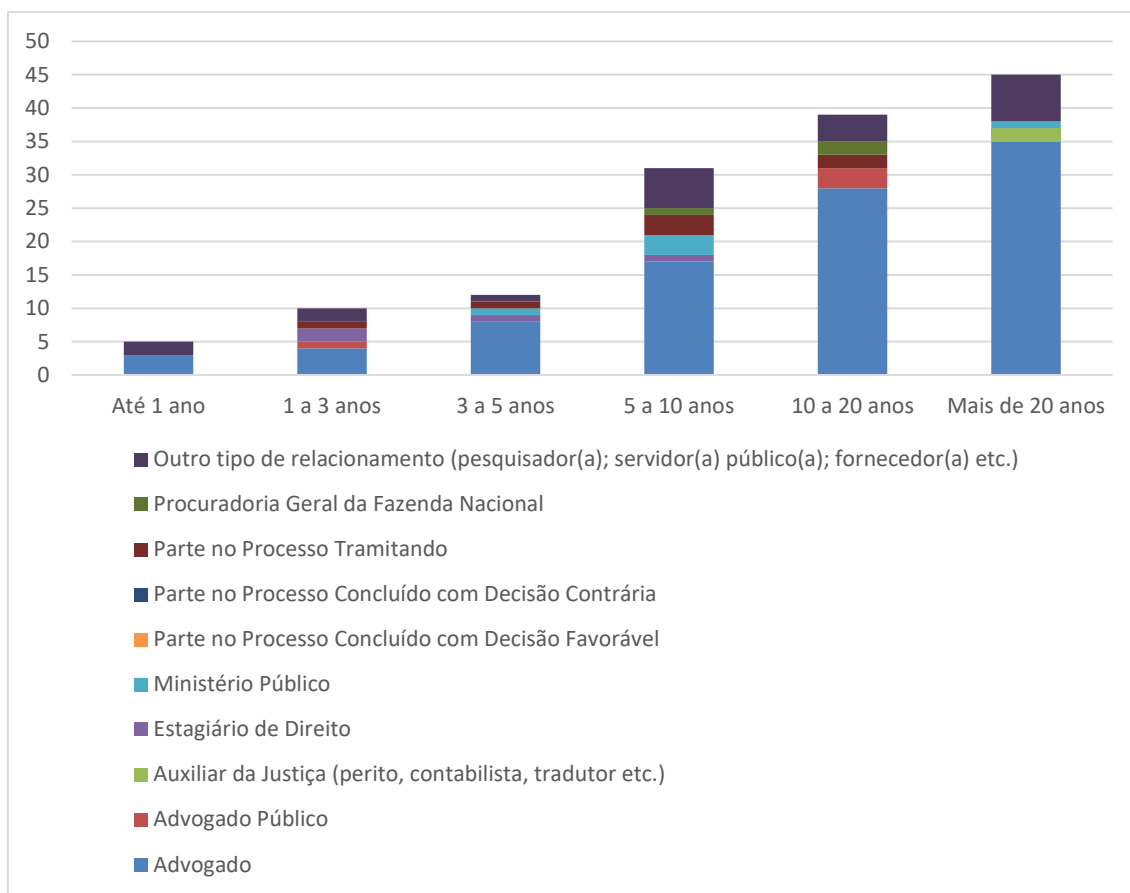
Perfil dos participantes por perfil e tempo de atuação no Tribunal

Quadro 2 – Quantidade de participantes por perfil e tempo de atuação no Tribunal.

Perfil	Tempo de Serviço no Tribunal						Total
	Até 1 ano	1 a 3 anos	3 a 5 anos	5 a 10 anos	10 a 20 anos	Mais de 20 anos	
Advogado	3	4	8	17	28	35	95
Advogado Público	-	1	-	-	3	-	4
Auxiliar da Justiça (perito, contabilista, tradutor e outros)	-	-	-	-	-	2	2
Estagiário de Direito	-	2	1	1	-	-	4
Ministério Público	-	-	1	3	-	1	5
Parte do Processo Concluído com Decisão Favorável	-	-	-	-	-	-	0

Parte do Processo Concluído com Decisão Contrária	-	-	-	-	-	-	0
Parte do Processo Tramitando	-	1	1	3	2	-	7
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	-	-	-	1	2	-	3
Outro tipo de relacionamento (pesquisador, servidor público, fornecedor e outros)	2	2	1	6	4	7	22
Total	5	10	12	31	39	45	142

Gráfico 1 - Participantes por perfil e tempo de atuação no Tribunal



Perfil dos participantes por perfil e localização

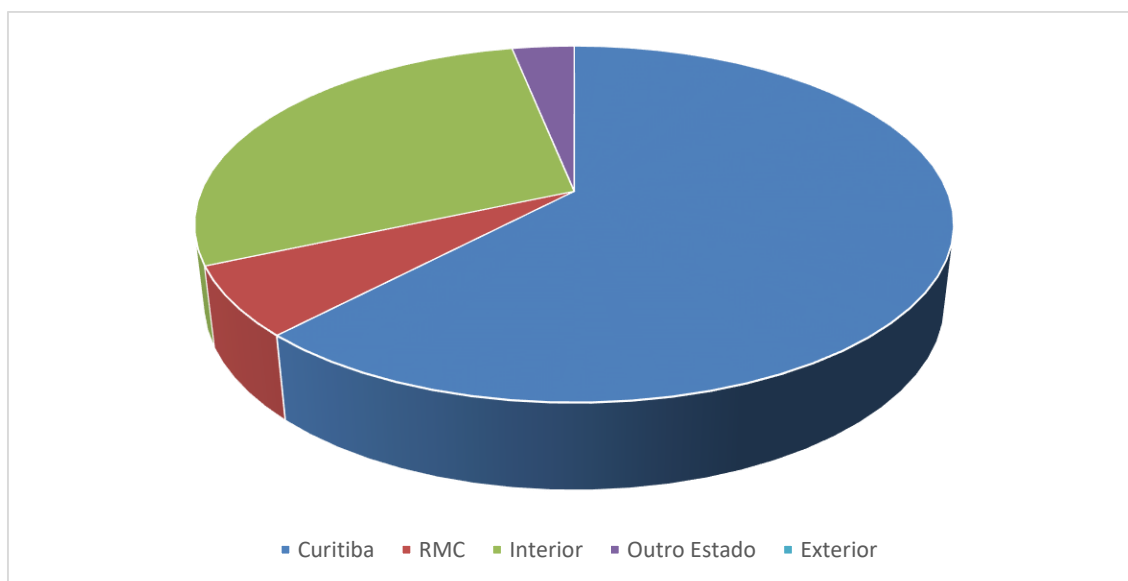
Quadro 3 - Quantidade de participantes por perfil e localização.

Categoria funcional	Local de trabalho					Total
	Capital	RMC	Interior	Outro Estado	Exterior	
Advogado	59	6	27	3	-	95
Advogado Público	1	-	3	-	-	4
Auxiliar da Justiça (perito,	1	-	1	-	-	2

7

contabilista, tradutor e outros)						
Estagiário de Direito	2	-	2	-	-	4
Ministério Público	3	-	2	-	-	5
Parte do Processo Concluído com Decisão Favorável	-	-	-	-	-	0
Parte do Processo Concluído com Decisão Contrária	-	-	-	-	-	0
Parte do Processo Tramitando	2	-	4	1	-	7
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	-	-	3	-	-	3
Outro tipo de relacionamento (pesquisador, servidor público, fornecedor e outros)	15	2	3	2	-	22
Total	83	8	45	6	0	142

Gráfico 2 - Distribuição dos participantes por Localidade.



RESULTADOS DA PESQUISA

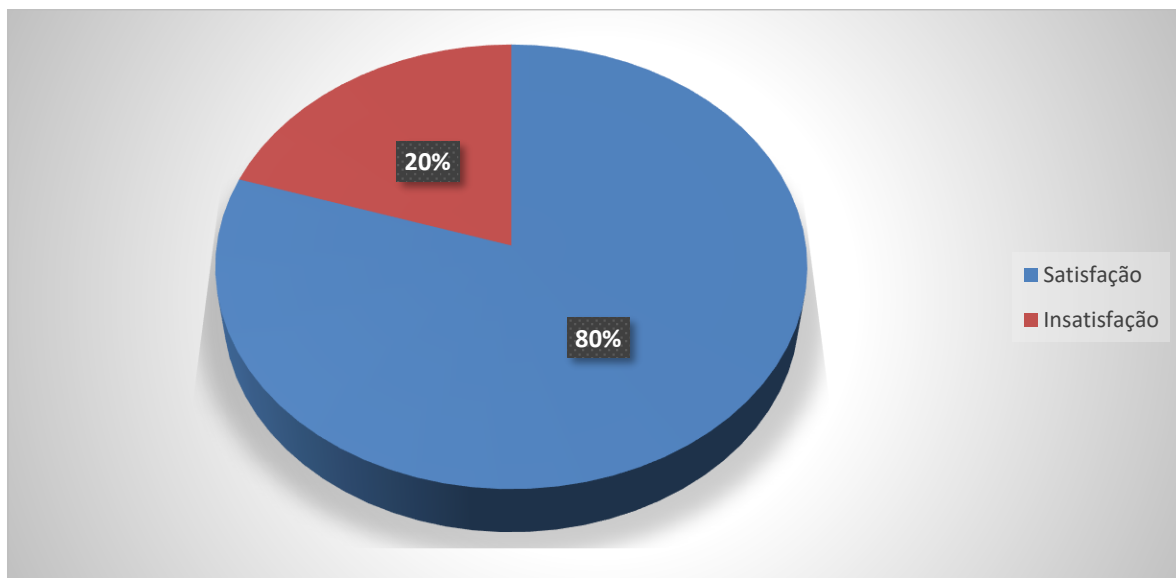
Em cada item, no questionário, o participante poderia escolher entre cinco opções: "Muito Insatisfeito", "Insatisfeito", "Satisfeito", "Muito Satisfeito" e "Não utilizo / Não sei".

Com isso, padronizou-se que o índice de satisfação obtido para cada questão é uma medida percentual das respostas "Satisfeito" e "Muito Satisfeito" em relação ao total de respostas, desconsiderando as respostas "Não se aplica / Não utilizo".

Dimensão Serviço: "Atendimento Remoto de Primeiro Nível - N1"

Na dimensão "Atendimento Remoto de Primeiro Nível - N1", foram analisados os componentes: "1.1 Tempo de Solução", "1.2 Cordialidade", "1.3 Qualidade das Soluções" e "1.4 Disponibilidade".

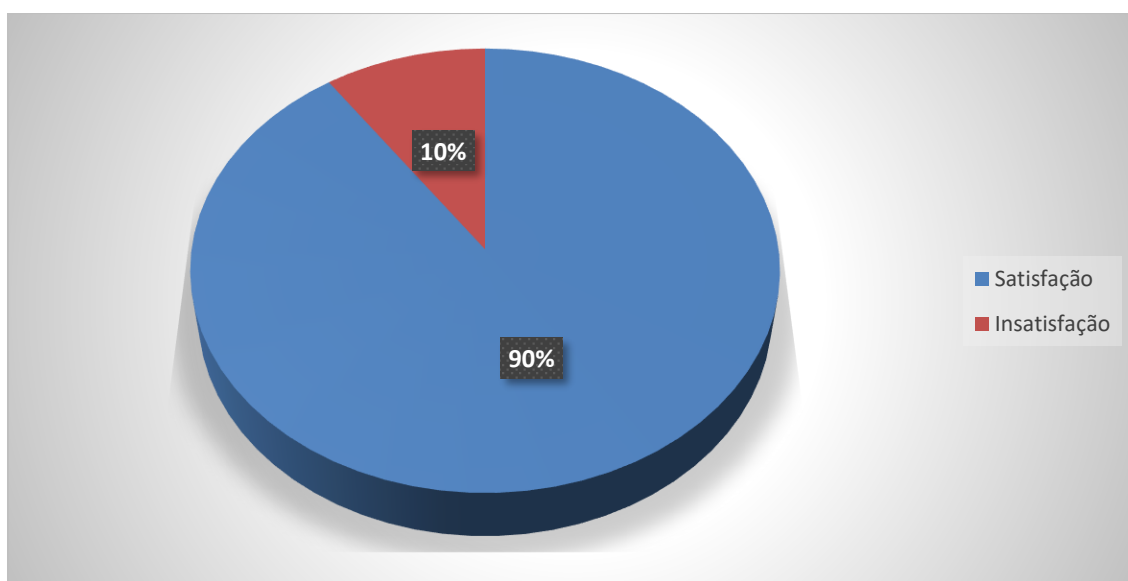
Gráfico 3 - Índice de satisfação dos usuários com o serviço de Atendimento Remoto de Primeiro Nível – N1, da área de informática do Tribunal



Dimensão Serviço: "Atendimento Remoto de Segundo Nível – N2"

A satisfação do usuário com o serviço de "Atendimento Remoto de Segundo Nível – N2" foi analisada por meio dos itens: "2.1 Cordialidade" e "2.2 Qualidade das Soluções".

Gráfico 4 - Índice de satisfação dos usuários com o serviço de "Atendimento Remoto de Segundo Nível – N2" de informática disponibilizados

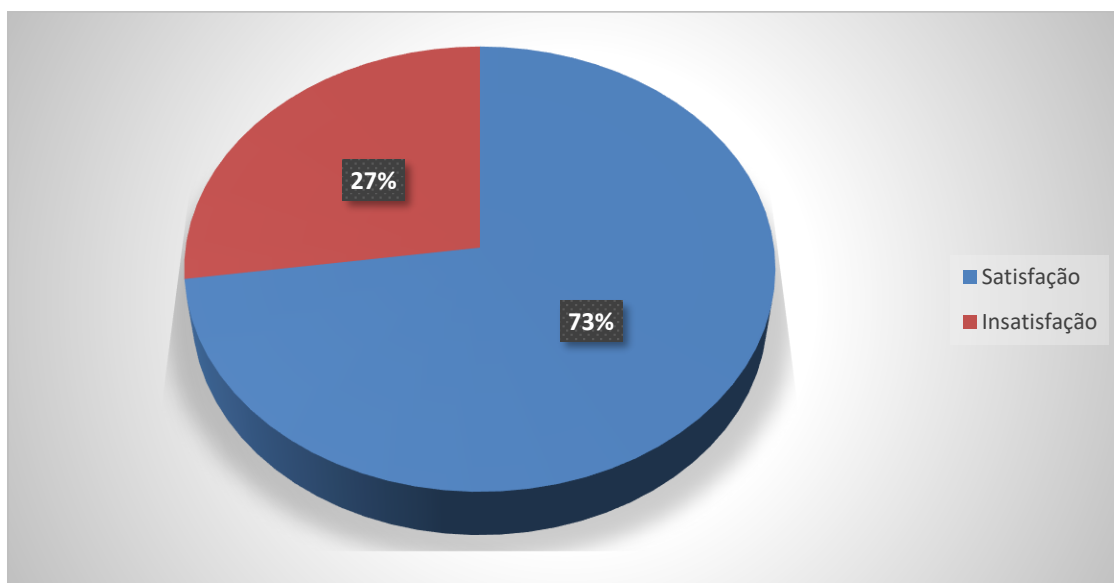


Dimensão Sistemas

A satisfação do usuário com os Sistemas do TRT-9ª Região foi analisada por meio dos itens: "3.1 Satisfação Geral com Pje-JT", "3.2 Satisfação com usabilidade Pje", "3.3 Satisfação com disponibilidade Pje", "3.4 DEJT" e "3.5 CNDT".

10

Gráfico 5 - Índice de satisfação dos usuários com os Sistemas de informática disponibilizados



Indicador ISUE - Índice de Satisfação dos Usuários Externos com a Informática.

Conforme atualização do ISUE pela [Resolução CSJT 257/2020](#), tem-se os seguintes aspectos:

Objetivo	Primar pela Satisfação do Usuário de TIC.
O que medir	Percentual médio de satisfação de usuários externos com a qualidade dos serviços e sistemas fornecidos pela área de TIC.
Quem mede	Levantamento: Secretarias de TIC dos TRTs. e a SETIC/CSJT. Alimentação no SIGEST: Idem.
Quando medir	Acompanhamento: Anual. Apuração: Anual.

Onde medir	Questionário de avaliação padrão.					
Como medir	Aplicação de questionário de avaliação.					
Metas	80% de satisfação até 2020.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	(linha de base)	60%	65%	70%	75%	80%

Fórmula de cálculo do indicador ISUE, conforme [Resolução CSJT 257/2020](#):

$$\text{ISUE} = (\text{Nota Apurada} / \text{Nota Máxima}) \times 100$$

Variáveis:

- Nota Apurada = Nota apurada por questionário de avaliação de satisfação do usuário externo aplicada pelo TRT ou CSJT em relação aos serviços e sistemas nacionais (Anexo II), equivalente à soma das perguntas respondidas com o grau "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito";
- Nota Máxima = Nota máxima que pode ser alcançada no questionário, equivalente ao total de perguntas;

Resultado do indicador ISUE no TRT-PR para 2020 = 77,48%

Obs: A meta estabelecida no [Planejamento Estratégico de TIC 2015-2020](#) ao indicador ISUE, para o ano de 2020, era de também **80%**.

Obs.: O resultado do indicador ISUE para 2019 foi de **68,66%** (considerando a utilização da pesquisa realizada pelo CSJT).

Resultados da Pesquisa (por item)

Índice de satisfação dos usuários apurados em cada item da **Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de Informática**.

Dimensão "Serviço: Atendimento Remoto de Primeiro Nível – N1"

		Resultados	
		Atendimento de N1	
Aspecto		Insatisfação	Satisfação

12

1.1 - Com o tempo decorrido desde a abertura da solicitação de serviço (registro de chamado técnico ou contato telefônico) até a sua conclusão (com a solução do problema)	21,51%	78,49%
1.2 - Qual o seu grau de satisfação com a central de atendimento REMOTO quanto à cordialidade?	9,78%	90,22%
1.3 - Qual o seu grau de satisfação com a central de atendimento REMOTO quanto à qualidade das soluções?	23,91%	76,09%
1.4 Disponibilidade da Central de Serviços de TI, em termos de horário de funcionamento (atualmente, das 8h30 às 17h30) e facilidade de acesso aos canais de abertura de incidentes ou requisições de TI (via chat, atendimento telefônico ou por meio do sistema Assyst).	24,73%	75,27%

Dimensão "Serviço: Atendimento Remoto de Segundo Nível – N2"

Aspecto	Resultados	
	Atendimento de N2	
	Insatisfação	Satisfação
2.1 Qual o seu grau de satisfação com o atendimento técnico PRESENCIAL ou negocial ESPECIALIZADO quanto à cordialidade?	8,77%	91,23%
2.2 Qual o seu grau de satisfação com o atendimento técnico PRESENCIAL ou negocial ESPECIALIZADO quanto à qualidade das soluções?	10,71%	89,29%

Dimensão "Sistemas"

13

Item	Resultados	
	Sistemas de Informática	
	Insatisfação	Satisfação
3.1 - Qual o seu grau de satisfação geral com o sistema PJe-JT (Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho)?	45,54%	54,46%
3.2 - Qual o seu grau de satisfação com a usabilidade do PJe-JT (Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho)?	43,24%	56,76%
3.3 - Qual o seu grau de satisfação com a disponibilidade do PJe-JT (Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho)?	21,43%	78,57%
3.4 - Qual o seu grau de satisfação com o sistema DEJT (Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho)?	8,60%	91,40%
3.5 - Qual o seu grau de satisfação com o sistema CNDT (Certidão Negativa de Débito Trabalhista)?	8,0%	92,0%

Análise dos Resultados

Os gestores e responsáveis técnicos da Secretaria de Tecnologia da Informação realizaram uma análise mais detalhada dos itens da pesquisa sob sua responsabilidade, justificando, assim, os resultados e propondo eventuais melhorias, caso cabíveis:

14

Questão	Análise
1.1 Tempo de Solução - N1 1.3 Qualidade das Soluções – N1	Os usuários externos que se expressaram insatisfeitos com este quesito e com o de qualidade das soluções referem-se provavelmente à limitação de tratamento de dificuldades relacionadas aos pré-requisitos ou de falhas conhecidas nos sistemas. Em razão da diversidade de equipamentos e sistemas operacionais utilizados pelos usuários externos, é de sua responsabilidade a instalação dos requisitos mínimos para a utilização dos sistemas do Tribunal. Por outro lado, soluções de falhas nos sistemas podem levar tempo, principalmente, aquelas que dependam de atualização de sistemas nacionais, cujo desenvolvimento não ocorre no âmbito deste Regional.
1.2 Cordialidade – N1	Indicadores de satisfação acima da meta. Os comentários enviados pelos usuários insatisfeitos foram avaliados individualmente e tratam de limitações naturais do serviço. Portanto, os serviços continuarão sendo monitorados e aprimorados durante sua execução, em concomitância com a gestão do Contrato de Terceirização da Central de Serviços de TI.
1.4 Disponibilidade – N1	Os usuários que se manifestaram insatisfeitos quanto à disponibilidade, informaram, em sua maioria, que tiveram dificuldade de acesso aos canais de atendimento da Central de Serviços de TI. Ocorre que, no decorrer do presente ano, a página da Central de Serviços de TI no portal do Tribunal já foi alvo de reestruturação com o objetivo de facilitar o acesso aos canais de atendimento. Além disso, está prevista a unificação dos canais de atendimento do Tribunal pelo projeto Conecta TRT9, que oferecerá um novo canal de acesso à Central de Serviços, mais simples e com ainda mais destaque no portal do Tribunal.
2.1 Cordialidade – N2 2.2 Qualidade das soluções – N2	Indicadores de satisfação acima da meta. Os comentários enviados pelos usuários insatisfeitos foram avaliados individualmente e tratam de limitações naturais do serviço. Portanto, os serviços

Questão	Análise
	continuarão sendo monitorados e aprimorados durante sua execução, em concomitância com a gestão do Contrato de terceirização da Central de Serviços de TI.
3.1 Satisfação Geral com o PJe-JT 3.2 Satisfação com usabilidade no PJe-JT 3.3 Satisfação com disponibilidade do PJe-JT	Relacionado ao motivo de insatisfação “<i>LENTIDÃO NA RESOLUÇÃO DE CHAMADOS RELACIONADOS AO PJE-JT (ATENDIMENTO TÉCNICO)</i>”, tem-se o seguinte a informar: - Os chamados técnicos são atendidos pela Seção Específica SSPJe (Seção de Suporte ao PJe); - São monitorados e possuem nível de serviço aprovado pelo Comitê Gestor Regional do PJe do TRT9, com ANS de 80% dos chamados em até 5 dias úteis; - O acompanhamento é feito pelos índices do PETIC: - ISI - ÍNDICE DE SOLUÇÃO DOS INCIDENTES OCORRIDOS NO SISTEMA PJE, NO PRAZO (SEGUNDO O ANS) – envolve os incidentes que demandam abertura de chamado ao CSJT; - ISITRT - ÍNDICE DE SOLUÇÃO LOCAL DOS INCIDENTES OCORRIDOS NO SISTEMA PJE-JT, NO PRAZO (SEGUNDO O ANS) – apenas chamados resolvidos localmente. - Ambos vêm sendo constantemente atingidos, com exceção do mês de Março, quando, devido a entrada de nova versão do PJe, os chamados tendem a aumentar, assim como, o índice ISI em janeiro, devido ao impacto do recesso; - Entendemos, portanto, ser necessária a realização de pesquisa complementar para delimitar quais chamados técnicos geram insatisfação, se: - os especificamente relacionados ao suporte ao sistema PJe, ou - chamados gerais de outros serviços que suportam o sistema, como chamados de lentidão e quando o serviço encontra-se indisponível.
3.1 Satisfação Geral com o PJe-JT	Relacionado aos motivos de insatisfação: - <i>DIFICULDADES PARA UTILIZAR O SERVIÇO (NÃO INTUITIVO)</i>,

Questão	Análise
3.2 Satisfação com usabilidade no PJe-JT 3.3 Satisfação com disponibilidade do PJe-JT	- <i>FALTA DE INFORMAÇÕES SOBRE AS FUNCIONALIDADES DO SERVIÇO (MANUAIS/TREINAMENTO),</i> - <i>O SISTEMA NÃO OFERECE OS RECURSOS NECESSÁRIOS PARA ATENDER MINHAS NECESSIDADES DE TRABALHO (FUNCIONALIDADES),</i> tem-se o seguinte a informar: • Considerando que o desenvolvimento do sistema PJe cabe ao CSJT, inclusive a produção de manuais, entendemos que os comentários já colhidos dos usuários devem ser encaminhados aos Comitês Regional e Nacional, solicitando as melhorias pedidas; • Para que os pedidos atendam ao interesse da maioria, entendemos necessária a realização de pesquisa complementar para gerar relatório das insatisfações com os itens já apontados; • Quanto aos usuários externos, entendemos ainda que parte da solução pode estar na implantação do Sistema do CNJ Escritório Digital do Advogado; • O TRT9 vem tentando sem sucesso desde o início do ano a solução de problemas do referido Sistema junto ao CNJ; • Implantamos e testamos em homologação com sucesso, porém, em produção, o sistema apresenta erros; • Em contato com o CNJ, fomos informados que as versões de produção e homologação são distintas e ainda não existe previsão de quando a versão de homologação irá para produção. Fomos informados ainda que a responsabilidade sobre o sistema estava sendo transferida do CNJ para a OAB.
3.1 Satisfação Geral com o PJe-JT 3.2 Satisfação com usabilidade no PJe-JT 3.3 Satisfação com disponibilidade do PJe-JT	Relacionado aos motivos de insatisfação: - <i>INDISPONIBILIDADE CONSTANTE DO SERVIÇO (SERVIÇO FORA DO AR),</i> - <i>TEMPO DE RESPOSTA DO SERVIÇO (APRESENTA LENTIDÃO),</i> tem-se o seguinte a informar: • Observa-se que o serviço PJe é utilizado por um número muito maior de usuários e somente um pequeno grupo de usuários responderam essas questões da pesquisa; • Sobre a questão (serviço fora do ar), através da pesquisa, não conseguimos saber se a insatisfação foi sobre as manutenções programadas (troca de versão, atualização da

Questão	Análise
	infraestrutura, etc.) ou de manutenções emergenciais (manutenções corretivas por falha na infraestrutura ou aplicação) e nem sobre o dia ou período da indisponibilidade; • Outra questão (lentidão do sistema) não é possível saber se a causa da lentidão é por conta da infraestrutura/sistema do TRT ou da infraestrutura do próprio usuário (provedor de internet ou equipamento de acesso); • Desta forma as análises destes quesitos ficam prejudicadas não só pela baixíssima representatividade dos usuários que responderam a pesquisa como também sobre a causa exata da insatisfação. A pesquisa não trouxe essa assertiva pois seria um detalhamento excessivo para o usuário responder. Seria desestimulante e tornaria o questionário muito extenso e cansativo, porém a indisponibilidade do sistema é medido mensalmente através das certidões de indisponibilidade e possui indicadores no planejamento estratégico da JT (TIP – Tempo de Indisponibilidade Total Programada do sistema PJe e TINP - Tempo de Indisponibilidade Total Não Programada do sistema PJe).

Conclusão

18

A realização de pesquisas de satisfação é essencial para se obter a percepção geral dos usuários em relação à TIC, além de auxiliar na identificação de falhas e oportunidades de melhorias.

Alcançou-se a marca de **77,48%** de contentamento, 2,52% abaixo da meta de **80%** definida pelo [CSJT](#), para 2020.

Em 2019, o percentual apurado para o índice ISUE foi de **68,66%**, obtido na pesquisa realizada pelo [CSJT](#) e adotado pelo TRT-PR, conforme possibilidade prevista no [Planejamento Estratégico de TIC 2015-2020](#).

Forneceu-se a opção para o usuário externo indicar os motivos de insatisfação quando marcasse as opções "Insatisfeito" ou "Muito Insatisfeito", possibilitando melhor análise e busca da excelência e melhoria contínua por parte dos responsáveis.

Houve a participação de apenas 142 usuários externos¹, sendo a maioria de advogados (quase 67% do total respondente), apesar de haver quase 5.000 advogados trabalhistas inscritos na [OAB-PR](#) e de ter havido reiteradas chamadas realizadas pela ASCOM e pelas instituições parceiras durante a campanha e na prorrogação.

Não obstante o baixo retorno, o resultado desta pesquisa servirá de subsídio para o aprimoramento dos serviços prestados pela área de TIC (Informática) do TRT-PR e, assim, orientar o seu planejamento.

Eventuais dúvidas ou sugestões relativas à pesquisa podem ser encaminhadas ao e-mail pesquisa.informatica@trt9.jus.br.

¹ Em levantamento realizado no Edital do Pregão Eletrônico 64/2019, o total de usuários externos que atuaram em processos em dois anos (dados pesquisados em 12/04/2019), foi de 75.000 pessoas, considerando advogados, procuradores, auxiliares da justiça (peritos, tradutores etc.), partes em processo, entre outros, de todos os Estados Brasileiros.