



Tribunal de Justiça de Pernambuco  
Diretoria de Informática

Gerência de Tecnologia  
Unidade de Melhoria Contínua de Serviços de TI

Versão  
01.00

## **RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE TI**

*Para realizar grandes coisas, nós não devemos  
apenas agir, mas também sonhar. Não devemos  
apenas planejar, mas também acreditar.  
- Anatole France*

Recife-PE  
Abril/2009

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	4
3. OBJETIVOS.....	4
4. METODOLOGIA.....	4
5. PLANO AMOSTRAL.....	5
6. FORMULÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA.....	6
7. CONSOLIDAÇÃO DOS DADOS.....	10
8. ANÁLISE DOS DADOS.....	13
9. SUGESTÕES DAS PESSOAS PESQUISADAS PARA MELHORIA DO SERVIÇO .....	19
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
11. PESSOAS ENVOLVIDAS NA ELABORAÇÃO DESTE DOCUMENTO.....	23
12. AGRADECIMENTOS.....	23
13. REFERÊNCIAS.....	24
13.1. BIBLIOGRÁFICAS.....	24
13.2. NA INTERNET.....	24

## **1. APRESENTAÇÃO**

Este documento fornece informações sobre a pesquisa de satisfação que foi realizada no Tribunal de Justiça de Pernambuco sobre o serviço de Suporte Técnico de TI.

Primeiramente serão descritos os dados sobre o período de realização da pesquisa, os objetivos, a metodologia utilizada, o plano amostral e o formulário utilizado na pesquisa.

Após esta parte, será feita uma consolidação dos dados, seguida de uma análise destes dados, algumas sugestões de melhoria apresentadas pelas pessoas pesquisadas, e finalizando com as considerações finais sobre esta pesquisa.

A Diretoria de Informática agradece a todos que participaram da pesquisa de satisfação, realizada em setembro de 2009, sobre o serviço de Suporte Técnico de TI. Foi com a sua ajuda que conseguimos traçar um diagnóstico do estágio atual do serviço que engloba o Help Desk e o Atendimento em Campo, identificando os pontos em que o serviço é bem avaliado e os itens que merecem nossa especial atenção, servindo como direcionador para a definição e implantação do novo serviço de Suporte de TI.

## **2. PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA**

A pesquisa foi realizada no período de 01 até 15 de setembro de 2009, disponibilizada 24h por dia no ambiente pessoal do site do TJPE, que pode ser acessado pela Internet.

## **3. OBJETIVOS**

Os objetivos principais desta pesquisa foram os seguintes:

- Observar a impressão que os servidores do TJPE tem sobre o atual serviço de Suporte Técnico de TI, avaliando tanto o serviço como um todo, como avaliando, através de alguns critérios, o Help Desk e o Atendimento em Campo;
- Analisar a percepção quantitativa da qualidade do serviço através de alguns aspectos como: tempo de atendimento, tempo de resolução de chamado, percentual de chamados resolvidos na primeira ligação e frequência de utilização do serviço (Suporte Técnico de TI);
- Analisar as preferências do usuário em relação ao serviço em questão. O que ele julga como fundamental no serviço de Suporte Técnico de TI. Além disso, conhecer as preferências entre as formas de acesso ao Suporte Técnico de TI pelos usuários; e
- Permitir que o servidor sugerisse aspectos de melhoria no atual serviço de Suporte de TI.

## **4. METODOLOGIA**

A pesquisa foi realizada na Intranet por meio de formulário eletrônico.

A ferramenta utilizada para implementação da pesquisa foi um serviço de realização de pesquisas chamado EsurveysPro, disponível gratuitamente na internet.

As vantagens da adoção desta ferramenta nesta pesquisa foram:

- Gerenciamento da elaboração de questionários com flexibilidade de tipos de questões;
- Economia de tempo e esforços, já que não foi necessário desenvolver uma aplicação para esta pesquisa;
- Facilidade na coleta e consolidação dos resultados;

- Não utilização da infra-estrutura interna de rede para hospedar esta aplicação;
- Utilização de um serviço gratuito para se realizar a pesquisa; e
- Número de questões e respostas ilimitadas da pesquisa pela conta gratuita.

Para incentivar as pessoas a participarem da pesquisa, a realização da pesquisa foi divulgada no boletim do NAVI e na Intranet.

## 5. PLANO AMOSTRAL

O público pesquisado foi de pessoas que acessam a Intranet do TJPE. Houve uma preocupação em registrar apenas uma pesquisa para cada pessoa que logasse na Intranet, evitando que o resultado desta pesquisa fosse de certa maneira tendencioso.

Participaram da pesquisa 1117 pessoas, sendo que 1020 declaram já terem utilizado de alguma forma o serviço de Suporte Técnico de TI e 97 pessoas declaram não ter utilizado ainda o serviço.

Um dado que chamou a atenção foi que 3250 pessoas, neste período de realização da pesquisa, foram avisadas da pesquisa e somente 1117 aceitaram a participar dela. Ou seja, 2133 pessoas optaram por não participar desta pesquisa.

A pesquisa foi divulgada através da Revista Online da Secretaria de Gestão de Pessoas (Comunica), através do site e do e-mail funcional do TJPE.

Pode-se observar através do gráfico 01, o quantitativo diário de pessoas que participaram da pesquisa.

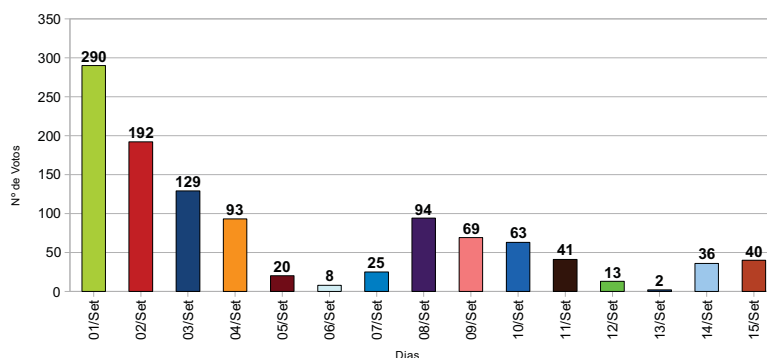


Gráfico 01: Número de pesquisas respondidas diariamente

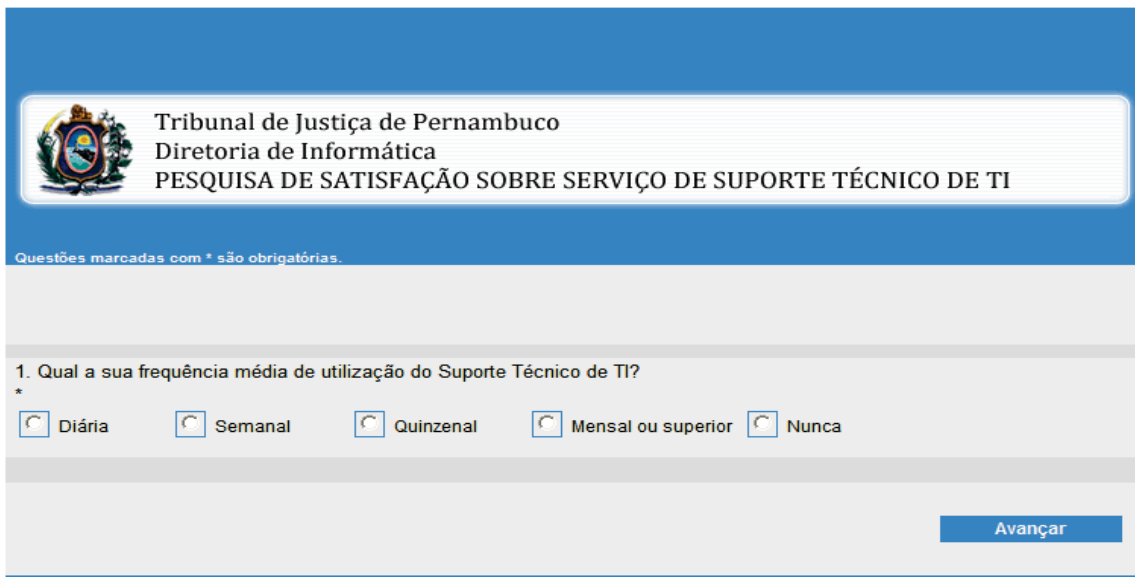
## 6. FORMULÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA

Foi elaborado formulário estruturado com questões fechadas e abertas oportunizando aos usuários, sugerir, criticar ou elogiar os serviços recebidos.

A pesquisa possibilitou ter uma visão melhor da opinião dos servidores do TJPE sobre o serviço de Suporte Técnico de TI, mostrando o seu grau de satisfação em relação ao mesmo (questões 2 a 4), o tempo médio de atendimento e a resolutividade do Help Desk (questões 5 a 7), sugestão de pontos de melhoria (questão 8), além dos meios preferenciais de acessibilidade do Help Desk (questão 10).

### Primeira Página da Pesquisa

Como pode-se ver na figura 01, no formulário da pesquisa, o usuário poderia selecionar a opção “Nunca”, na primeira questão, indicando não ter utilizado ainda o serviço. Com isso era redirecionado para responder a pesquisa a partir da questão 9, já que ele não teria condições de avaliar um serviço que ele nunca utilizou.



Tribunal de Justiça de Pernambuco  
Diretoria de Informática  
PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DE TI

Questões marcadas com \* são obrigatórias.

1. Qual a sua frequência média de utilização do Suporte Técnico de TI?  
\*

Diária     Semanal     Quinzenal     Mensal ou superior     Nunca

Avançar

Figura 01: Primeira Página da Pesquisa

## Segunda Página da Pesquisa

<sup>1</sup> Serviço de apoio a usuários para registro, suporte e resolução de problemas técnicos de tecnologia da informação.

<sup>2</sup> Atendimento realizado pelo técnico especializado que desloca-se até o local que necessita do suporte técnico.

### 2. Como você avalia a equipe do Help Desk<sup>1</sup>?

\*

	Insuficiente	Regular	Bom	Ótimo
Cortesia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profissionalismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicação clara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Precisão na avaliação e resolução de problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade no atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 3. Como você avalia a equipe do Atendimento em Campo<sup>2</sup>?

\*

	Insuficiente	Regular	Bom	Ótimo
Cortesia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profissionalismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicação clara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Precisão na avaliação e resolução de problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade no atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Segunda Página da Pesquisa (cont.)

4. Como você avalia, de maneira geral, o Serviço de Suporte Técnico?  
\*

	Insuficiente	Regular	Bom	Ótimo
Tempo para contato inicial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de resolução de um chamado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de serviço conveniente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade do serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Quanto tempo leva em média para sua ligação ser atendida pelo Help Desk<sup>1</sup>?  
\*

0 a 4 min    5 a 10 min    11 a 15 min    16 a 30 min    Mais que 30 min

6. Qual o percentual de problemas resolvidos na primeira ligação para o Help Desk<sup>1</sup>?  
\*

0 a 20%    21 a 40%    41 a 60%    61 a 80%    81 a 100%

7. Quando você faz uma solicitação ao Suporte Técnico, em quanto tempo, em média, seu problema é resolvido?  
\*

6 horas    12 horas    24 horas    36 horas    Mais que 36 horas

8. Na sua opinião, como podemos melhorar a qualidade do serviço de Suporte Técnico?

[Voltar](#)   [Avançar](#)



### Terceira Página da Pesquisa

9. O que é fundamental para você no serviço de Suporte Técnico? Escolha a opção que você considera mais relevante.

\*

- Rapidez na solução ou restauração do serviço
- Paciência e cortesia no atendimento
- Facilidade em saber o andamento do serviço (transparência)
- Equipe de atendimento com maior nível de capacitação
- Maior número de pessoas para atendimento
- Outro (Favor, especificar)

10. Em ordem de preferência, enumere as formas que você gostaria de entrar em contato com o Help Desk<sup>1</sup> (marque apenas uma opção em cada coluna).

\*

	1°	2°	3°
E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aplicação na Intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Voltar

Avançar

 Tribunal de Justiça de Pernambuco Diretoria de Informática	<b>Gerência de Tecnologia</b> <b>Unidade de Melhoria Contínua de Serviços de TI</b>	<b>Versão</b> <b>01.00</b>
--	--	-------------------------------

## 7. CONSOLIDAÇÃO DOS DADOS

A tabelas mostradas abaixo se referem às questões da pesquisa de satisfação, mostrando o percentual e número de votos para cada alternativa da questões.

1. Qual a sua frequência média de utilização do Suporte Técnico de TI	%	Votos
Diária	11,29	126
Semanal	17,29	193
Quinzenal	13,35	149
Mensal ou Superior	49,37	551
Nunca	8,69	97

2. Como você avalia a equipe do Help Desk?	Insuficiente	Regular	Bom	Ótimo
Cortesia	0,0%	12,0%	61,0%	25,0%
Profissionalismo	1,0%	11,0%	59,0%	28,0%
Comunicação Clara	3,0%	19,0%	54,0%	22,0%
Precisão na avaliação e resolução de problemas	6,0%	23,0%	52,0%	18,0%
Qualidade no atendimento	5,0%	19,0%	54,0%	20,0%

3. Como você avalia a equipe do atendimento em campo?	Insuficiente	Regular	Bom	Ótimo
Cortesia	1,0%	11,0%	56,0%	30,0%
Profissionalismo	0,0%	10,0%	55,0%	33,0%
Comunicação Clara	2,0%	17,0%	54,0%	25,0%
Precisão na avaliação e resolução de problemas	2,0%	20,0%	50,0%	25,0%
Qualidade no atendimento	2,0%	15,0%	54,0%	27,0%

4. Como você avalia, de maneira geral, o serviço de suporte técnico?	Insuficiente	Regular	Bom	Ótimo
Tempo para contato inicial	20,0%	32,0%	38,0%	8,0%
Tempo de resolução de um chamado	17,0%	38,0%	35,0%	8,0%
Horário de serviço conveniente	10,0%	25,0%	53,0%	10,0%
Qualidade do serviço	3,0%	19,0%	59,0%	17,0%

5. Quanto tempo leva em média para sua ligação ser atendida pelo Help Desk?	%	Votos
0 a 4 minutos	26,78	230
5 a 10 minutos	30,85	265
11 a 15 minutos	13,04	112
16 a 30 minutos	11,64	100
Mais que 30 minutos	17,09	152

6. Qual o percentual de problemas resolvidos na primeira ligação para o Help Desk?	%	Votos
0 a 20%	14,44	124
21 a 40%	15,37	132
41 a 60%	21,30	183
61 a 80%	27,47	236
81 a 100%	21,42	184

7. Quando você faz uma solicitação ao suporte técnico, em quanto tempo, em média, seu problema é resolvido?	%	Votos
6 horas	18,04	155
12 horas	10,01	86
24 horas	24,68	212
36 horas	22,58	194
Mais que 36 horas	24,68	212

8. Na sua opinião, como podemos melhorar a qualidade do serviço de suporte técnico?
373 (de um total de 1117) pessoas sugeriram pontos de melhoria.

9. O que é fundamental para você no serviço de suporte técnico? Escolha a opção que você considera mais relevante.	%	Votos
Rapidez na solução ou restauração do serviço	67,95	598
Paciência e cortesia no atendimento	5,23	46
Facilidade em saber o andamento do serviço (transparência)	2,05	18
Equipe de atendimento com maior nível de capacitação	6,70	59
Maior número de pessoas para atendimento	15,34	135
Outros	2,73	24

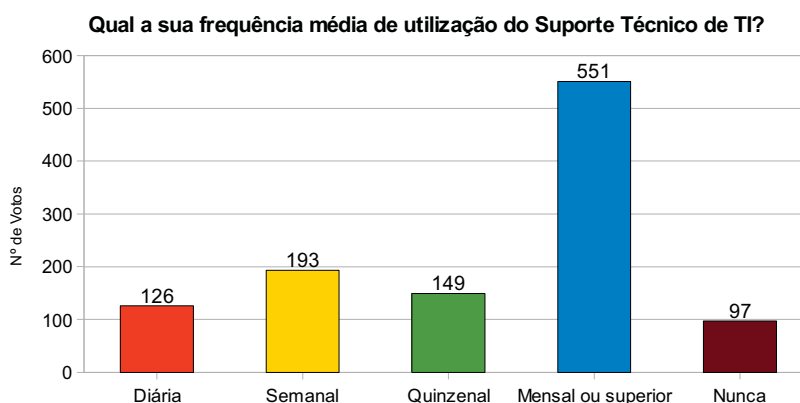
10. Em ordem de preferência, enumere as formas que você gostaria de entrar em contato com o Help Desk (marque apenas uma opção em cada coluna)	1º	2º	3º
E-mail	14,0%	35,0%	49,0%
Telefone	66,0%	20,0%	13,0%
Aplicação na intranet	18,0%	44,0%	36,0%

## 8. ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados da primeira questão (Gráfico 02) da pesquisa apontaram que 91,30% dos servidores pesquisados já utilizaram o serviço de Suporte Técnico de TI, trata-se portanto de um serviço caracterizado como de alta utilização.

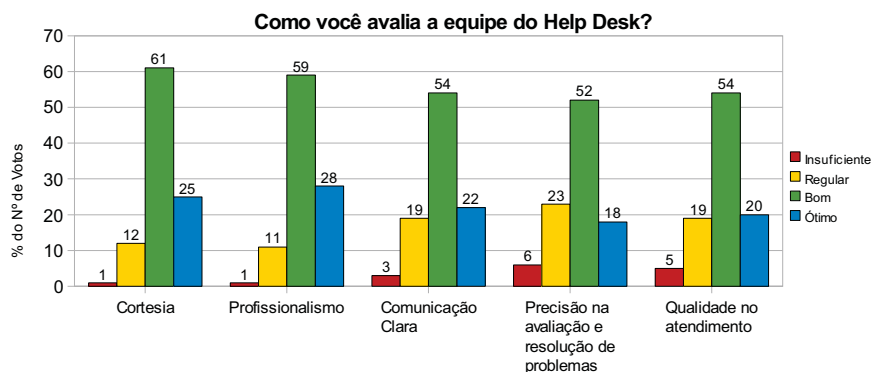
Entre os servidores que já utilizaram o serviço tivemos a seguinte distribuição: 11,29% o usam diariamente; 17,29% o usam semanalmente; 13,35% o usam quinzenalmente e 49,37% o usam mensalmente ou superior. Consta-se que a maior parte desse grupo de servidores (49,37%) tem uma frequência de uso apenas mensal ou superior, porém uma parcela significativa (41,93%) tem uma frequência de uso que varia de diariamente a quinzenalmente, o que pode representar problemas recorrentes.

Apenas 8,69% dos servidores responderam que nunca utilizaram os serviços de Suporte Técnico de TI.



*Gráfico 02: Resultado da Primeira Questão da Pesquisa*

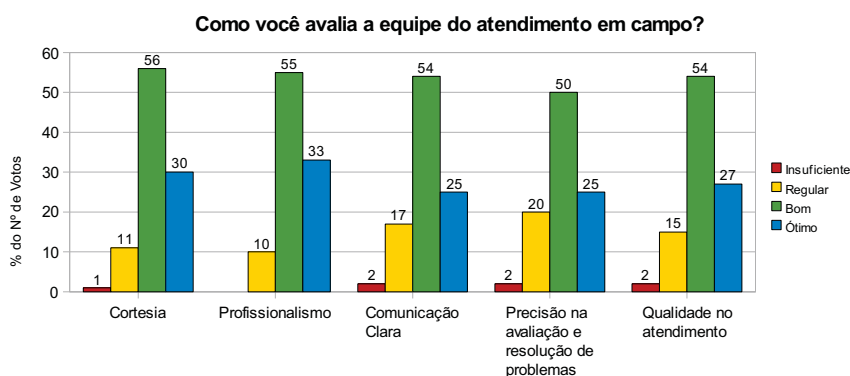
A segunda questão, demonstrada na Gráfico 03, faz uma abordagem sobre a avaliação da equipe de Help Desk, a partir dos aspectos da cortesia, profissionalismo, comunicação clara, qualidade no atendimento e precisão na avaliação e resolução do problema, atribuindo níveis de satisfação em relação a esses aspectos. De uma forma geral, o nível de satisfação do usuário entre as opções de bom/ótimo atingiu níveis entre 70% a 85% em todos os itens da questão avaliada.



*Gráfico 03: Resultado da Segunda Questão da Pesquisa*

A terceira questão (Gráfico 04) está estruturada da mesma forma que a questão anterior, sendo que a avaliação é feita em relação a equipe de atendimento em campo. Novamente o nível de satisfação dos usuário situados nas opções bom/ótimo alcançou taxas acima de 80% em todos os itens abrangidos pela questão.

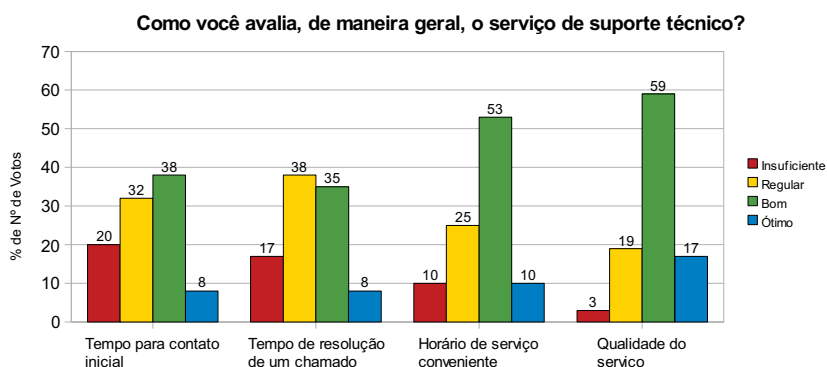
Um ponto a destacar entre as questões 2 e 3 é o nível de insatisfação que em ambos os casos apresentou um baixo percentual, porém na avaliação da equipe de atendimento em campo, este é significativamente inferior em relação à avaliação da equipe de Help Desk.



*Gráfico 04: Resultado da Terceira Questão da Pesquisa*

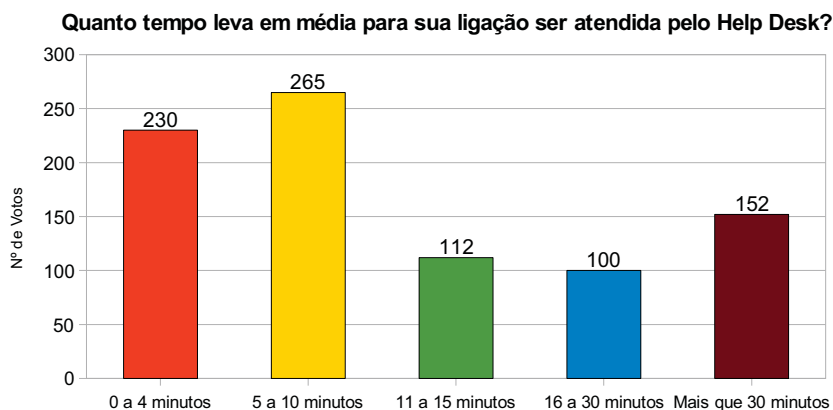
A quarta questão (Gráfico 05) traz uma avaliação do suporte técnico (englobando tanto a equipe de Help Desk como a de atendimento em campo) atribuindo níveis de satisfação para os seguintes aspectos: tempo para contato inicial, tempo para resolução de um chamado, horário de serviço conveniente e qualidade

do serviço. Dentre os aspectos que chamam a atenção, constata-se que 20% dos servidores consideraram como insuficiente o tempo para contato inicial e para 17% o tempo de resolução de um chamado também é insuficiente. Além disso, 10% dos servidores estão insatisfeitos com o horário de funcionamento do serviço de suporte técnico, serviço este que não tem sua disponibilidade durante todo o expediente dos servidores.



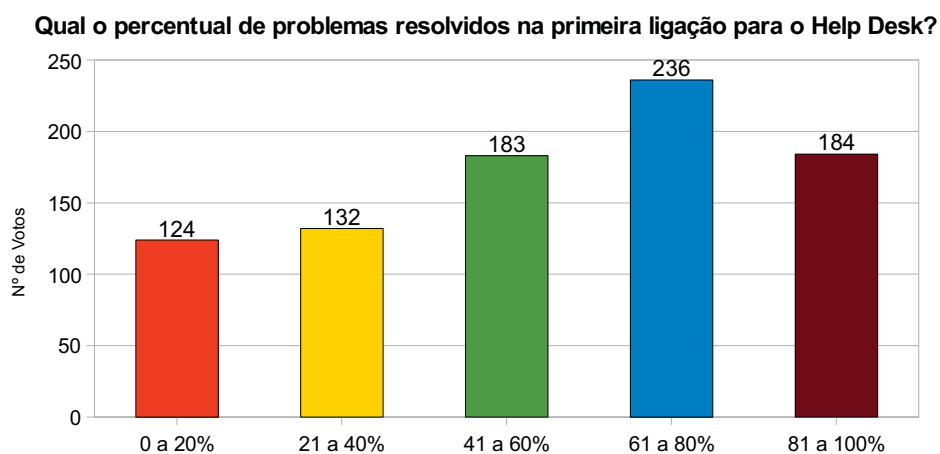
*Gráfico 05: Resultado da Quarta Questão da Pesquisa*

A quinta questão tratava sobre o tempo médio de atendimento das ligações efetuadas para o Help Desk. Como resultado (Gráfico 06) coletado na pesquisa, 57,63% das pessoas pesquisadas disseram que são atendidas pelo Help Desk em até 10 minutos, sendo 26,78% em até 4 minutos e 30,85% entre 5 a 10 minutos, porém uma parcela significativa de 17,89% respondeu que suas ligações demoravam mais de 30 minutos para serem atendidas pelo Help Desk, demonstrando um subdimensionamento da equipe de atendimento em relação ao quantitativo de chamadas entrantes.



*Gráfico 06: Resultado da Quinta Questão da Pesquisa*

A sexta questão (Gráfico 07) aborda o percentual de resolutividade dos problemas na primeira ligação realizada para o Help Desk. Constatou-se uma certa equivalência entre as opções disponíveis na pesquisa, com 27,47% das pessoas respondendo que entre 61% a 80% de seus problemas eram resolvidos na primeira ligação para o Help Desk e em segundo com 21,42% ficou a opção de 81% a 100%.



*Gráfico 07: Resultado da Sexta Questão da Pesquisa*

Na sétima questão (Gráfico 08), a pessoa pesquisada indicava em quanto tempo seu problema era resolvido após o contato com o suporte técnico, considerando tanto a resolutividade pelo atendimento do Help Desk como pelo atendimento em campo. Constatou-se que 47,26% das pessoas responderam que seus problemas eram resolvidos em 36 horas ou mais, o que pode ser consequência do quantitativo da equipe envolvida na operação de suporte técnico, além da complexidade do tipo de problema. Em terceiro lugar com 24,68% foi indicado que o problemas eram resolvidos em 24 horas.



Quando você faz uma solicitação ao suporte técnico, em quanto tempo, em média, seu problema é resolvido?

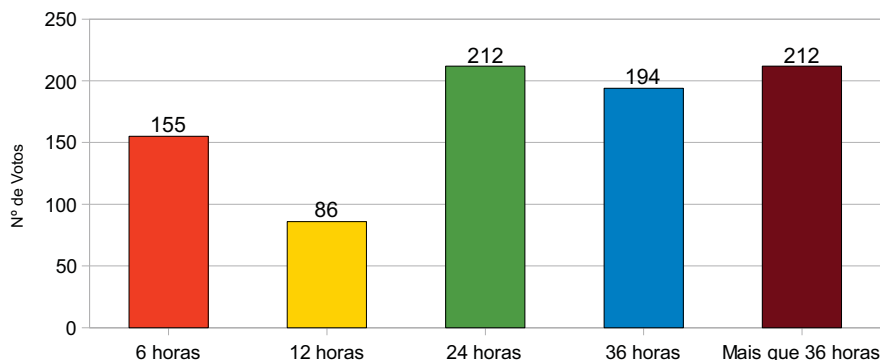


Gráfico 08: Resultado da Sétima Questão da Pesquisa

A oitava questão foi aberta, ou seja, o usuário poderia fazer sugestões para melhoria do atual serviço de Suporte Técnico de TI. De um total de 1117 pessoas pesquisadas, apenas 373 enviaram algum tipo de sugestão ou apenas preencheram o campo para não ficar vazio. O tópico posterior vai fazer uma análise destas sugestões propostas pelas pessoas pesquisadas.

Na nona questão (Gráfico 09), a pessoa pesquisada escolhia o que ela considerava como fundamental no serviço de suporte técnico. Fazendo um ranking destas opções, as mais votadas foram: rapidez na solução ou restauração do serviço (67,95%); maior número de pessoas para o atendimento (15,34%); equipe de atendimento com maior nível de capacitação (6,70%); paciência e cortesia no atendimento (5,23%). Observa-se com estes dados que o usuário do serviço prioriza a velocidade da resolução do seu problema.

O que é fundamental para você no serviço de suporte técnico?  
Escolha da opção mais relevante

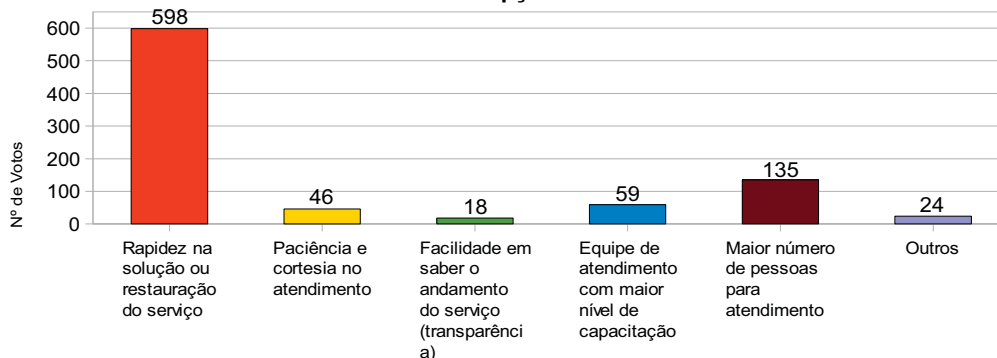
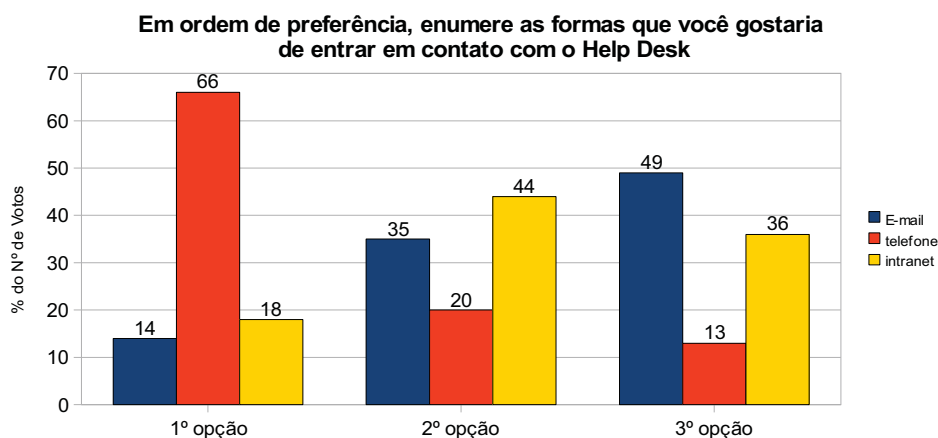


Gráfico 09: Resultado da Nona Questão da Pesquisa

E finalmente, na décima questão (Gráfico 10), o foco era identificar qual o meio preferido do servidor para entrar em contato com o Help Desk, sendo disponibilizadas as opções de email, telefone e aplicação na intranet, sendo solicitado que entre estas ele identificasse qual a sua 1ª, 2ª e 3ª opção de acesso. O resultado obtido foi que o telefone ficou como 1ª opção de acesso ao Help Desk com 66% de preferência, em segundo, ainda como 1ª opção de acesso, com 18% ficou aplicação na intranet e em terceiro o email com 14%. Constata-se que o usuário prioriza o contato direto como meio de resolução do seu problema, refletindo uma percepção que desta forma será atendido mais rapidamente, como visto na questão anterior.



*Gráfico 10: Resultado da Décima Questão da Pesquisa*

Como 2ª opção de acesso a mais votada foi aplicação na intranet com 44% das preferências e como 3ª opção de acesso o email com 49% foi o mais votado.

## 9. SUGESTÕES DAS PESSOAS PESQUISADAS PARA MELHORIA DO SERVIÇO

Por se tratar de uma pergunta de respostas totalmente abertas, na questão 8 (Gráfico 11) foi utilizada a estratégia de agrupar as palavras chaves pinçadas das respostas dos pesquisados, buscando objetivar as melhorias identificadas para o atual serviço de Suporte Técnico de TI.

Diante de um número de 373 sugestões de melhoria do serviço em questão, selecionou-se algumas para ilustrar a visões dos usuários sobre o atual Serviço de Suporte Técnico de TI.

### Sugestão 1

Quando se necessita do serviço em questão, a impressão que se tem é de que há uma grande solicitação do mesmo em contra partida há uma carência de funcionários, não sendo prontamente atendidas às solicitações. Em relação à consulta de jurisprudência através do site, a situação se torna ainda mais grave, uma vez que, em que pese a máxima importância do serviço, verifica-se que o mesmo se torna indisponível por largos períodos, prejudicando totalmente o serviço realizado nos gabinetes. Em tais situações, frise-se que sequer é possível conseguir uma informação a respeito da previsão de regularidade do serviço, sendo a ligação repassada a diversos setores sem qualquer esclarecimento. (...)

### Sugestão 2

O pessoal de TI do TJPE é altamente qualificado, mas entrar em contato com o helpdesk é uma odisseia. Para melhorar o serviço, CRIEM MAIS RAMAIS TELEFÔNICOS PARA O HELP DESK, uma vez que os ramais 5995 e 5996 são insuficientes para atender à demanda (ACHO MELHOR DIZER ASSIM, POIS NÃO QUERO SER INJUSTO EM DIZER QUE NINGUÉM ATENDE MINHAS LIGAÇÕES). A demora é tanta que, muitas vezes, eu prefiro não telefonar, pois é sempre um estresse para mim e todos os colegas de meu setor LIGAR PARA O HELP DESK (prepare-se para perder o dia, até que alguma pessoa atenda ao telefone).

### Sugestão 3

Deve-se colocar mais pessoas para o atendimento telefônico, e isso a partir das 7 horas da manhã. Referente à equipe de campo, deve-se colocar equipes para assumir o serviço mais cedo, quando chegam nas comarcas que funcionam pela manhã já é meio-dia(12 horas) e terminam o serviço depois do fechamento do Foro que é às 13 horas, com isso já se teve todo o período do expediente, antes da chegada da equipe, prejudicado. Além de forçar algum funcionário a largar depois do expediente por ter acontecido algo de que não teve culpa, pois também não há manutenção preventiva como se deveria ter.

### Sugestão 4

Deveria ser implantado o Service Operation do ciclo de vida do ITIL, com controle dos chamados reincidentes, agrupamento de chamados por tipo, por exemplo, com o objetivo de se ter um controle maior dos problemas e possibilidade de ação pró-ativa. Tudo isso formando uma base de dados histórica e estatística, para com isso, em última instância, após as mudanças terem sido implantadas, ser possível medir o real ganho na melhoria dos serviços.

Como pode-se ver pelo gráfico 11 a rapidez no atendimento é a sugestão de melhoria mais citada pelas pessoas que responderam a pesquisa. Várias pessoas reclamaram que não conseguem ter um atendimento rápido pelo número insuficiente de pessoas no Help Desk, e conseqüentemente, poucos ramais para atender os usuários.

A aquisição de melhores equipamentos e/ou melhor plano de manutenção destes também foi um ponto bastante citado em muitas das sugestões. A manutenção preventiva nos equipamentos novos poderia diminuir o número de abertura de chamados para o Suporte Técnico de TI.

Outra sugestão de melhoria, que ficou como terceiro mais citada, foi a ocorrência de mais treinamentos para as equipes de atendimento. Apesar de que houve também sugestões para que fossem feitos mais treinamentos com os próprios usuários dos sistemas e aplicativos que utilizam no seu dia-a-dia de trabalho.

Segue no Gráfico 11 uma amostra do que os usuários mais sugeriram como melhoria do Serviço de Suporte Técnico de TI.



Gráfico 11: Resultado da Oitava Questão da Pesquisa

 <p>Tribunal de Justiça de Pernambuco Diretoria de Informática</p>	<p><b>Gerência de Tecnologia</b> <b>Unidade de Melhoria Contínua de Serviços de TI</b></p>	<p><b>Versão</b> <b>01.00</b></p>
---	--	---------------------------------------

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta pesquisa pôde-se ter mais certeza sobre algumas impressões pessoais sobre o serviço de Suporte Técnico de TI, e outras impressões que, por não ter tido uma pesquisa anterior, nunca se teve algo registrado para análise.

Com o objetivo de sempre analisar a visão do usuário sobre o serviço prestado, procurou-se nesta pesquisa analisar tanto o aspecto qualitativo como quantitativo na avaliação do nível de serviço prestado pelo atual Serviço de Suporte Técnico de TI. A visão quantitativa pode ser observada nas questões que pedem que o usuário estime valores médios sobre algum aspecto analisado, como exemplo, que tempo em média ele leva para ser atendido pelo Help Desk.

Analisando então a primeira questão da pesquisa, observou-se que quase metade (49,37%) das pessoas pesquisadas utilizam o serviço de Suporte Técnico esporadicamente a cada mês ou período até maior que um mês.

Na avaliação da equipe do Help Desk, pode-se concluir que deve melhorar nos aspectos de comunicação clara com o usuário e precisão na avaliação e resolução de problemas, além de melhorar na qualidade do atendimento. Para a contratação do novo serviço de Service Desk, o TJPE mostrou-se preocupado, na Licitação, com o nível de capacitação da equipe de atendimento que vai prestar o suporte por telefone e pelo pessoal de atendimento em campo.

Analisando com os mesmos aspectos, a avaliação sobre o atendimento em campo, pode-se observar uma pequena diferença nos dados que nos leva a concluir que a percepção do usuário é melhor sobre a equipe de atendimento em campo. Este era um ponto já era esperado pela maioria das pessoas, mesmo sendo uma diferença pouca mostrada na pesquisa. Independente deste resultado, o importante é que haja um serviço de qualidade em ambas as equipes (Help Desk e Atendimento em Campo). Analisando esta percepção do usuário pode-se direcionar iniciativas no sentido de melhorar algum aspecto no atendimento ao usuário.

Outros aspectos foram analisados nesta pesquisa, através da questão 4, sobre o serviço de Suporte Técnico de TI. Dois deles chamaram a atenção como itens a melhorar muito, que são: “Tempo para Contato Inicial” e o “Tempo de Resolução de um Chamado”. Ou seja, o usuário quer ser atendido e de forma rápida, sem esperas ou indisponibilidade nos ramais telefônicos. Além disso, quer que o seu chamado seja resolvido

num tempo mais breve possível para que não interfira no bom andamento do seu trabalho.

Através do novo serviço de Suporte Técnico de TI os tempos de atendimento e resolução de chamados serão estipulados e deverão ser cumpridos para que o serviço não seja prejudicado, e para que a empresa responsável pelo atendimento não seja penalizada de alguma forma, caso não cumpra estes tempos acordados.

Segundo as pessoas pesquisadas, o tempo médio para que a ligação seja atendida pelo Help Desk é de 5 a 10 minutos, acompanhada da segunda opção mais escolhida que foi de um tempo de 0 a 4 minutos. Este resultado mostrou-se duvidoso, já que uma das maiores reclamações no dia-a-dia está no fato da pessoa querer ser atendida pelo Help Desk e não conseguir.

Já em relação ao tempo médio de resolução de problema pelo Suporte Técnico de TI, os valores apresentados pela percepção do usuário tendem para resolução em mais de 36 horas. Como já foi dito anteriormente estes tempo serão acordados com a empresa que deverá prestar o serviço de Suporte Técnico de TI e com as unidades do próprio TJPE envolvidas na resolução do chamado técnico, que participarão como níveis superiores de atendimento.

Analisando a expectativa do usuário sobre o atual serviço de Suporte Técnico, pôde-se observar que o usuário acha fundamental no serviço em questão que haja rapidez na solução ou restauração do serviço. E para que isso aconteça vários fatores devem ser analisados para que os acordos de nível de serviço sejam cumpridos.

Por fim da pesquisa foi analisada a preferência do usuário em entrar em contato com o Help Desk. A grande maioria (66%) ainda prefere o contato por telefone. Um índice de 18% prefere a aplicação na intranet. Bem aproximado dos 14% que preferem o contato com o Suporte Técnico de TI pelo e-mail. Isso é um ponto interessante a ser tratado. O usuário entendendo que pode ser atendido pelo sistema de chamados técnicos e que o atendimento pode ter algumas vantagens que o atendimento por telefone, pode adquirir a cultura de confiar a resolução do seu chamado a um sistema que pode lhe oferecer informações atualizadas sobre o andamento do seu chamado e que o tempo de resolução estaria previsto pelo acordo de nível de serviço.

O nível de excelência é perseguido por grande parte das pessoas preocupadas com nível de serviço. Sabe-se que para se chegar a este nível exige-se muito trabalho e dedicação. A integração entre as unidades envolvidas no processo, entre a empresa fornecedora do serviço e o TJPE também são pontos críticos para o sucesso na implantação do novo serviço de Suporte Técnico de TI do TJPE.

## 11. PESSOAS ENVOLVIDAS NA ELABORAÇÃO DESTE DOCUMENTO

### 11. 1. RESPONSÁVEIS PELA CONSOLIDAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

- *Justiniano Vasconcelos*
- *Rodrigo Belo*

### 11.2. REVISORES

- *Ana Luisa*
- *Anna Claudia*
- *Juliana Lima*
- *Luciana Muniz*
- *Napoleão Barreto*

## 12. AGRADECIMENTOS

Agradecemos à Diretoria de Informática e a Gerência de Tecnologia pela autorização de publicar esta pesquisa.

À Simone, chefe da Unidade de Help Desk, pela análise e sugestões de questões da pesquisa.

Ao apoio de todas as pessoas que fazem parte da Unidade de Melhoria Contínua de Serviços de TI, que colaboraram com críticas e sugestões na elaboração da pesquisa. À Ana Luisa por permitir que a pesquisa fosse realizada, além das sugestões e críticas.

Ao pessoal da Unidade de Aplicações, pelo desenvolvimento do código para integrar a pesquisa à intranet. À Claudia, pela colaboração para que esta integração fosse possível. Ao Anselmo pelo desenvolvimento do código-fonte e dedicação.

À equipe do NAVI pela ajuda na divulgação da pesquisa.

E finalmente, às pessoas que responderam a pesquisa e entenderam o objetivo desta para a melhoria dos nossos serviços.

## **13. REFERÊNCIAS**

### **13.1. BIBLIOGRÁFICAS**

Relatório de Pesquisa de Opinião Fórum Rodolfo Aureliano. Realizada em Abril de 2008.

STURN, Rick; MORRIS, Wayne e JANDER, Mary. Service Level Management: fundamentos do gerenciamento de níveis de serviço. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

### **13.2. NA INTERNET**

Serviço gratuito na internet para realização de pesquisas on-line EsurveysPro:  
<http://www.esurveyspro.com>.