

APRESENTAÇÃO

Este documento fornece um resumo do relatório da Pesquisa de Satisfação que foi realizada no Tribunal de Justiça de Pernambuco sobre os serviços prestados pela SETIC.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada no período de 21/11 até 31/12 do ano de 2011, disponibilizada 24h por dia no ambiente da intranet do TJPE, que pode ser acessado também pela Internet.

PÚBLICO DA PESQUISA

Participaram da pesquisa 729 pessoas, distribuídos da seguinte forma:

- Magistrados: 48
- Servidores: 617
- Terceirização: 10
- Servidor à disposição: 38
- Estagiário: 16

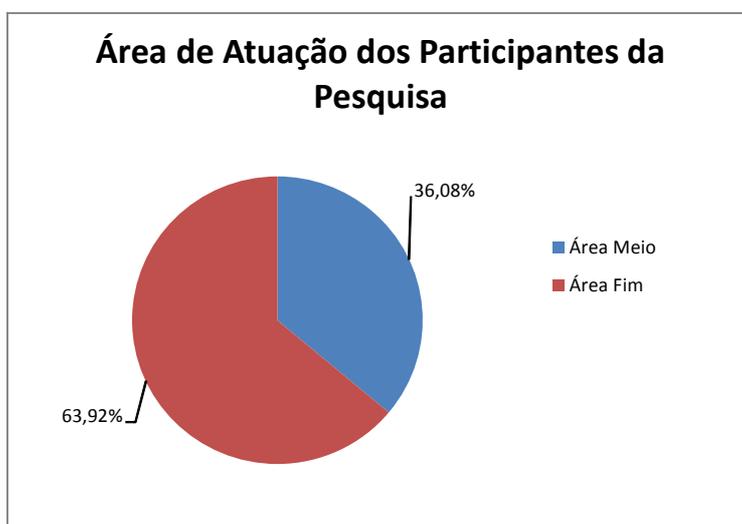
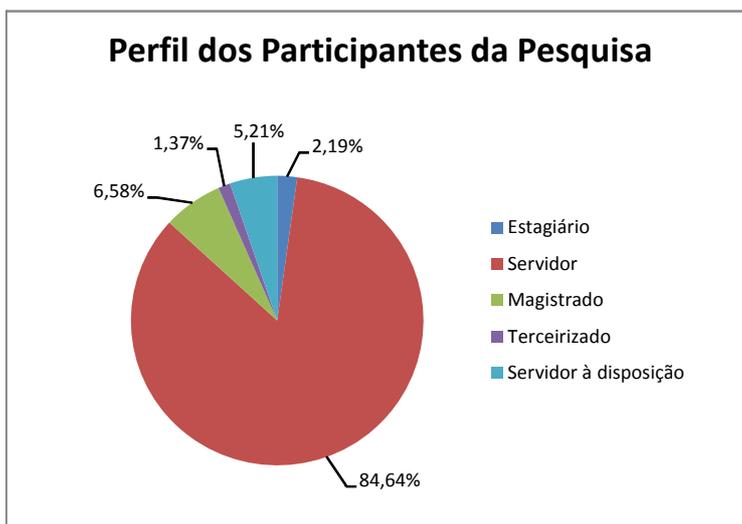
Utilizou-se uma calculadora para calcular o valor da amostra, considerando que uma pesquisa com amostragem aleatória simples sobre variáveis categóricas, ou seja, não numéricas. O link para a calculadora é o seguinte: <http://www.calculoamostral.vai.la>, desenvolvida por Glauber Santos.

Com a população da pesquisa de 7350, nível de confiança de 95% e erro amostral de 3,5%, chegou-se a uma amostra necessária de 709, que é o número mínimo de formulários da pesquisa para considerarmos a amostra significativa.

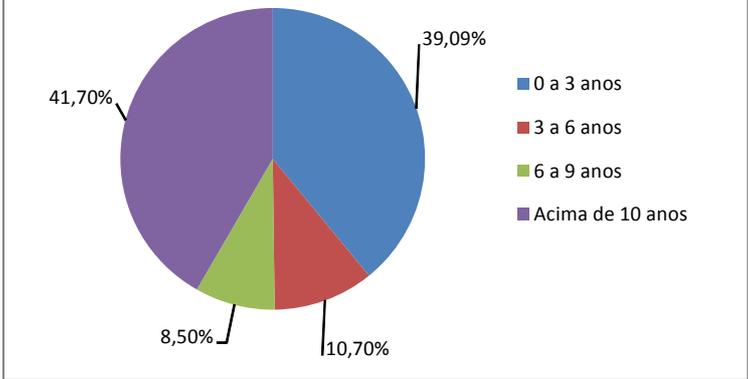
AGRADECIMENTOS

A Diretoria de Informática agradece a todos que participaram da pesquisa de satisfação, realizada em novembro/dezembro de 2011, sobre os serviços de TIC.

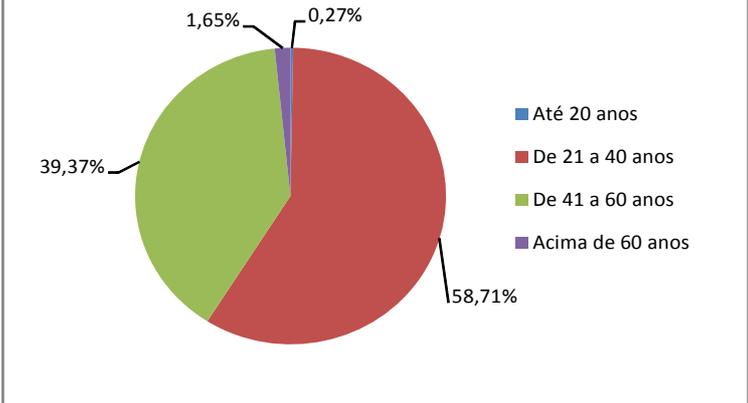
RESULTADO DE CADA QUESTÃO DA PESQUISA



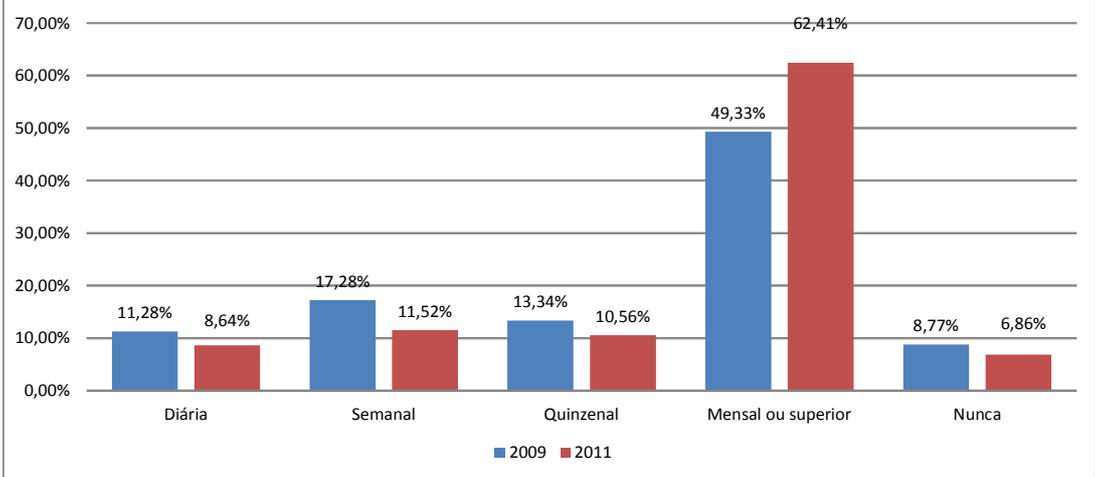
Tempo de Serviço dos Participantes da Pesquisa



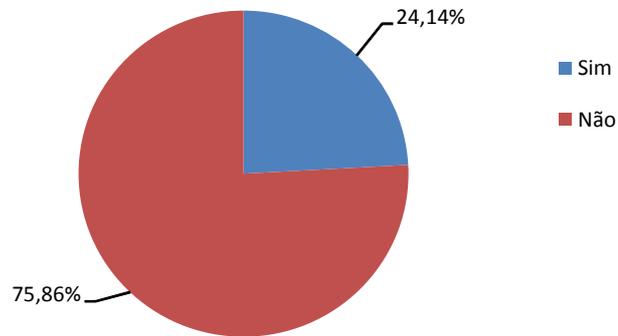
Faixa Etária dos Participantes da Pesquisa



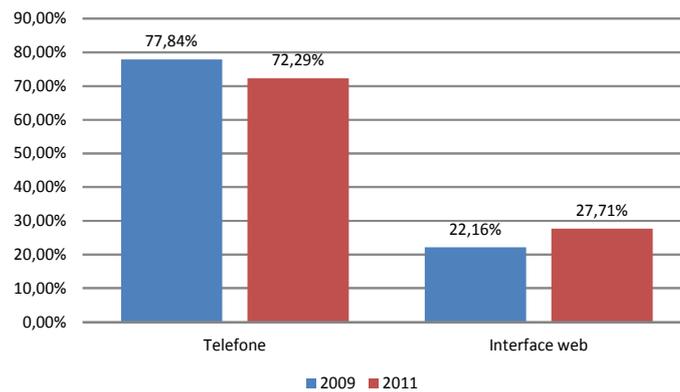
Frequência Média de Utilização da Central de Serviços de TIC



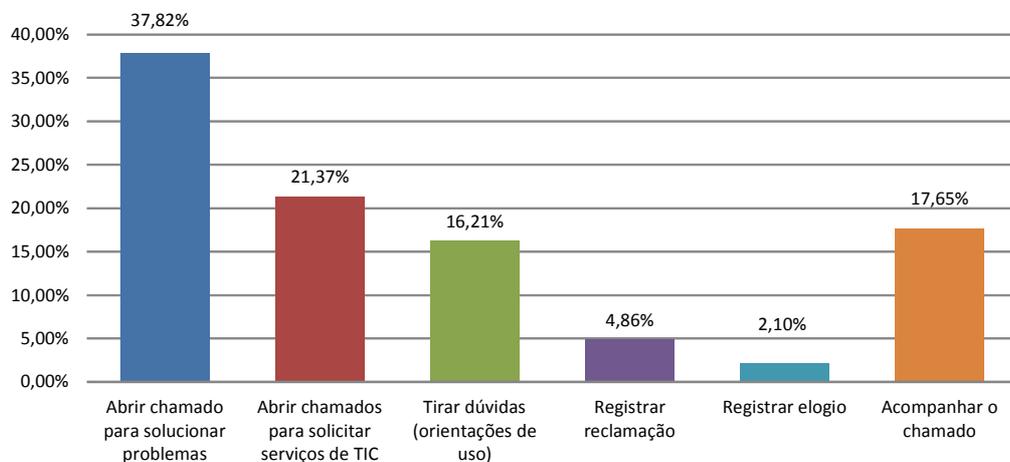
Conhecimento sobre o Catálogo de Serviços de TIC do TJPE



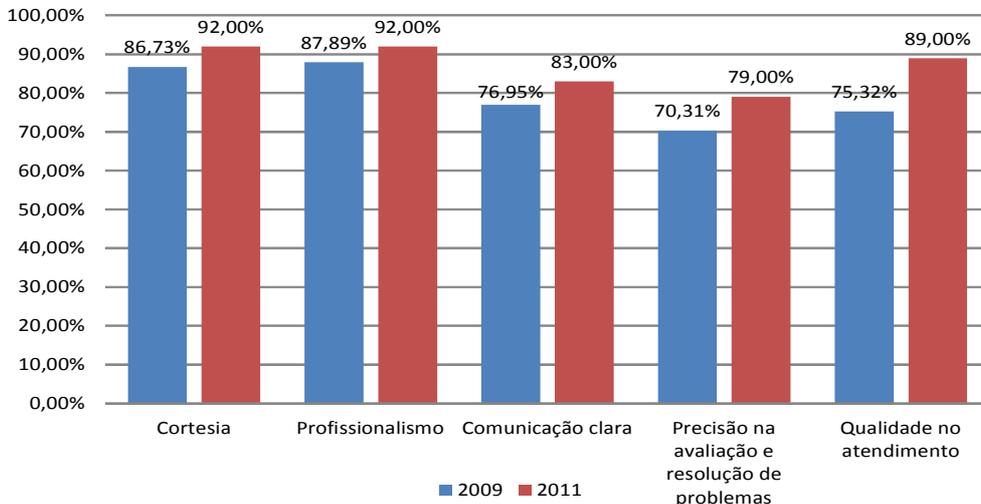
Preferência da Forma de Contato com a Central de Serviços de TIC



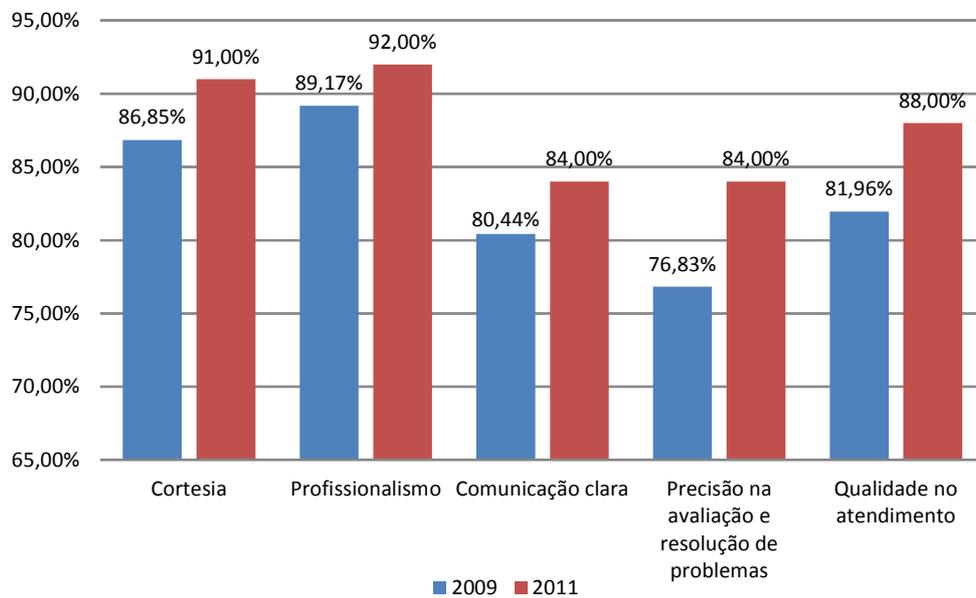
Utilização da Central de Serviços de TIC

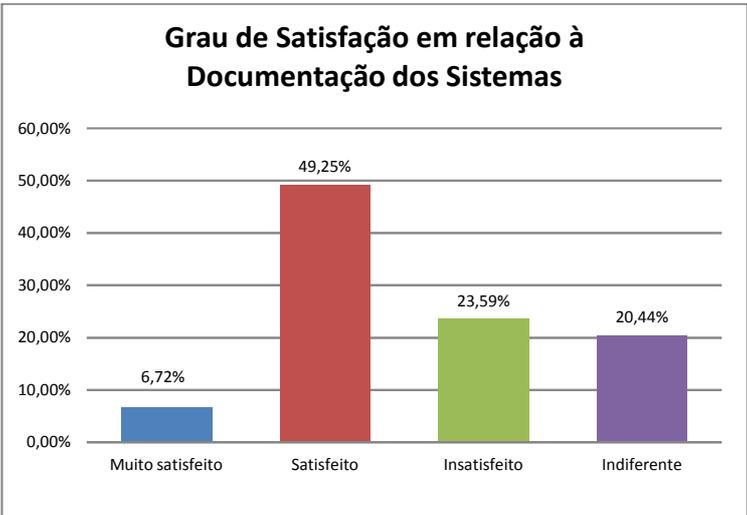
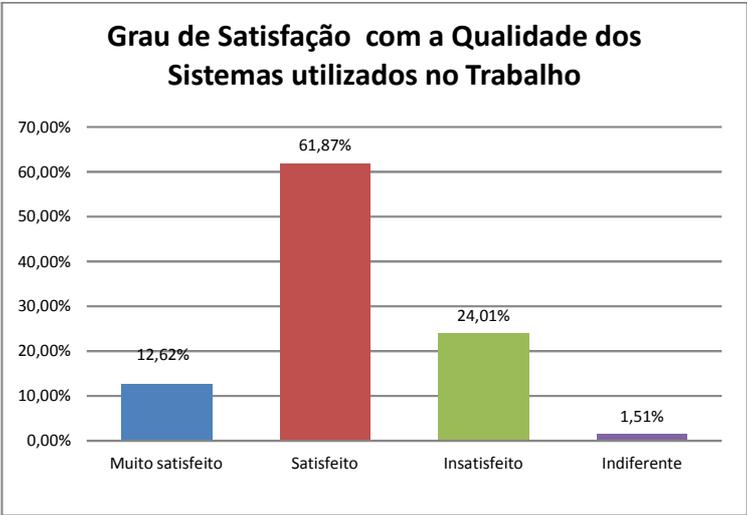
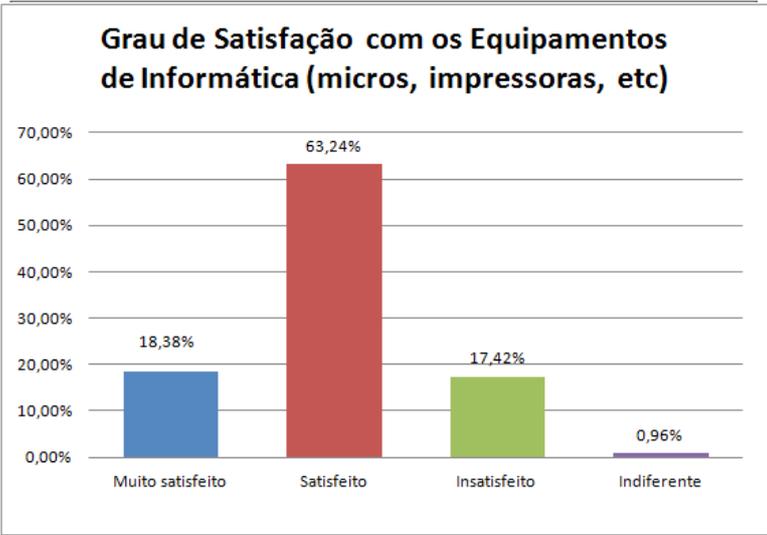


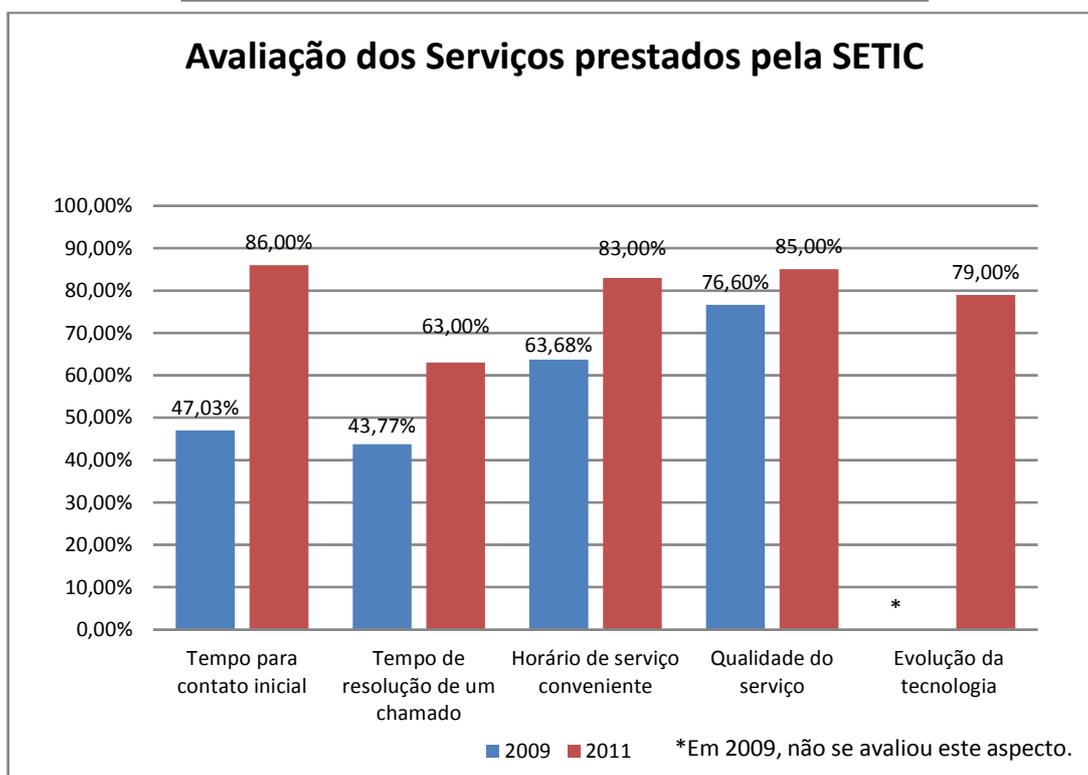
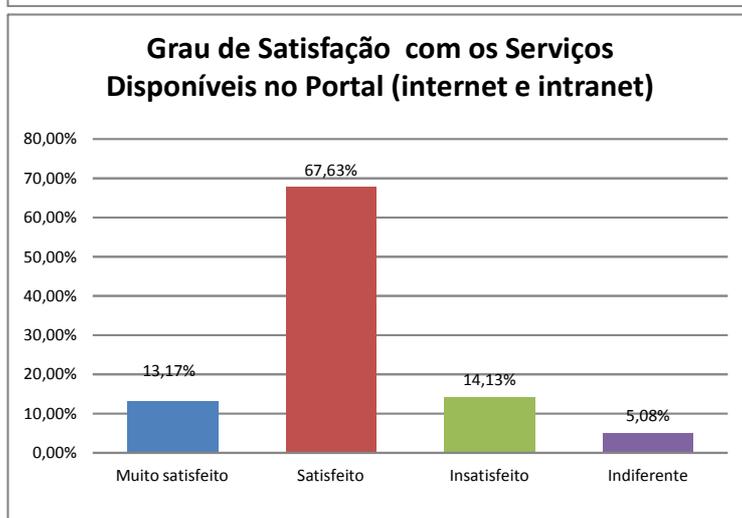
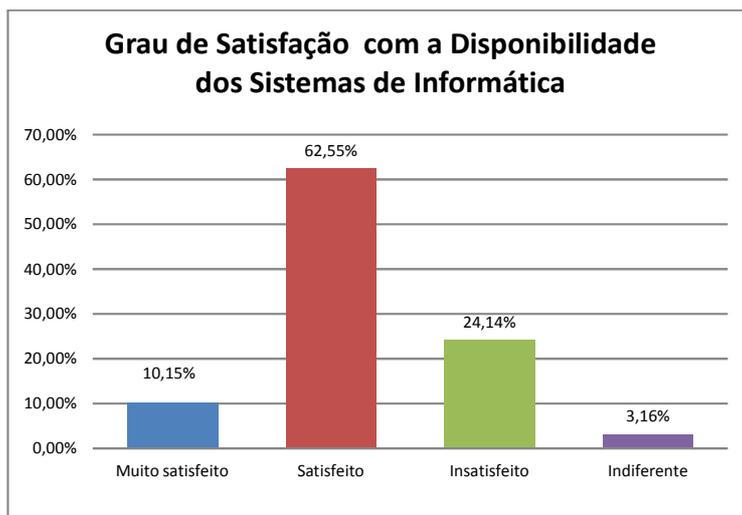
Grau de Satisfação com a Equipe da Central de Serviços (2011) e Helpdesk (2009)



Grau de Satisfação com a Equipe de Atendimento em Campo da Central de Serviços (2011) e Helpdesk (2009)







CONSIDERAÇÕES SOBRE A PESQUISA

Esta pesquisa teve como objetivo principal avaliar a percepção dos usuários do TJPE em relação aos serviços providos pela SETIC, se houve melhoria em relação à 2009, quando não tínhamos ainda um Service Desk funcionando, mas vários pontos servindo como Help Desk.

A primeira questão abordou o perfil das pessoas pesquisadas, com ampla participação dos servidores (84%), contando também com a participação dos magistrados (6,58%), servidores à disposição (5,21%), estagiários (2,19%) e terceirizados (1,37%). Estes números mostram que houve a participação de todos os perfis de usuários internos do TJPE.

A segunda questão mostrou que a proporção de pessoas que participaram da pesquisa foram na maioria da área fim (63,92%), com 36,08% representando a área Administrativa, de Tecnologia, ou seja, da área meio.

Na terceira questão avaliou-se a quantidade de tempo de serviço que o usuário tem no TJPE. Houve duas predominâncias: uma com os que tem tempo de serviço acima de 10 anos (41,70%) e outra com 0 a 3 anos de serviço (39,09%) no TJPE. O restante dos pesquisados tem de 3 a 9 anos de serviço (19,2%).

A faixa etária dos pesquisados foi avaliada na quarta questão, com predominância nas pessoas que tem de 21 a 40 anos (58,71%) e de 41 a 60 anos (39,37%). Poucas pessoas têm até 20 anos (0,27%) e acima de 60 anos (1,65%).

A frequência média de utilização da Central de Serviços de TIC foi avaliada na quinta questão. Como em 2009 foi feita esta pergunta, pôde-se fazer uma comparação dos resultados com esta pesquisa (2011). Portanto, analisando os dados coletados nas duas pesquisas, somente observou-se aumento na utilização mensal ou superior, com 49,33% (2009) e 62,41% (2011). Ou seja, deixou-se de se utilizar mais frequentemente este tipo de suporte ao usuário em 2011, já que as opções diariamente, semanalmente e quinzenalmente tiveram baixas nos seus valores.

A sexta questão foi para analisar a proporção de usuários do TJPE que tem conhecimento sobre o Catálogo de Serviços de TIC. E o resultado mostrou que 75,86% dos pesquisados não conhecem esta ferramenta que organiza, descreve e publica os serviços prestados pela SETIC aos nossos usuários do TJPE.

A preferência sobre a forma de contato com a Central de Serviços de TIC é por telefone (72,29%). Resultado um pouco diferente da preferência obtida em 2009, que foi de 77,84%. Ou seja, optou-se menos pelo contato por telefone em 2011, com crescimento da preferência pelo contato via web para abertura de chamados.

Na oitava questão, analisou-se qual a utilização da Central de Serviços para os usuários da SETIC. Nesta questão, o usuário poderia escolher mais de uma alternativa. A maioria dos pesquisados escolheu a opção “Abrir chamado para solucionar problemas” (37,82%), acompanhado da opção “Abri chamado para solicitar serviços de TIC” (21,37%) e em terceiro, “Acompanhar o chamado” (17,65%).

O grau de satisfação dos usuários de TIC pesquisados com a equipe da Central de Serviços foi a nona questão da pesquisa. Avaliando o aspecto Cortesia, em 2009, a satisfação foi de 86,73%, em comparação ao índice de 2011, que foi de 92%. No aspecto do profissionalismo, a satisfação variou de 87,89% para 92,00%. Sobre a clareza de comunicação, o

índice na satisfação foi de 76,95% para 83,00%. Sobre a precisão na resolução dos problemas, foi de 70,31% para 79,00% e a respeito da qualidade no atendimento o índice foi de 75,32% para 89,00%.

A décima questão foi sobre o grau de satisfação com a equipe de atendimento em campo da Central de Serviços da TIC. Os mesmos aspectos da questão anterior foram abordados para a equipe de atendimento em campo do Help Desk (2009) e da Central de Serviços (2011). No aspecto cortesia, o índice de satisfação foi de 86,85% (2009) para 91% (2011). Avaliando o profissionalismo, o índice foi de 89,17% para 92,00%. Sobre a clareza da comunicação, o índice foi de 80,44% para 84,00%. Sobre o aspecto relacionado a precisão na avaliação e resolução de problemas, o índice foi de 76,83% para 84,00%. E para o aspecto da qualidade no atendimento, a satisfação dos pesquisados foi de 81,96% para 88,00%.

A questão 11 abordou a satisfação dos usuários da SETIC com os equipamentos de informática (micros, impressoras, scanner, etc.). A maioria dos pesquisados se mostrou satisfeito, com um índice de satisfação (muito satisfeito + satisfeito) de 81,62%.

Na questão 12, o aspecto abordado foi a qualidade dos sistemas utilizados pelo usuário no ambiente de trabalho do TJPE. O índice de satisfação neste aspecto foi de 74,49%.

A questão 13 foi sobre a satisfação dos nossos usuários quanto à documentação (manuais de utilização) dos sistemas de informática. Neste aspecto houve uma satisfação de 55,97%, considerada muito baixa para os padrões normais, pois revela que boa parte dos usuários estão insatisfeitos (23,99%) ou são indiferentes (20,44%) com a documentação dos sistemas.

O aspecto da disponibilidade dos sistemas foi abordado na questão 14. O índice de satisfação foi de 72,7%. Sendo que 24,14% ainda estão insatisfeitos com este aspecto nos sistemas do TJPE.

Em relação à satisfação dos usuários sobre os serviços disponíveis no Portal (internet e intranet), abordado na questão 15, o índice de satisfação foi de 80,8%.

Na questão 16, foram avaliados e comparados com a pesquisa de 2009 alguns aspectos sobre os serviços prestados pela SETIC. Sobre o aspecto tempo para contato inicial, o índice de satisfação foi de 47,03% (2009) para 86,00% (2011). Uma melhoria significativa depois da implantação da Central de Serviços. O tempo de resolução de um chamado foi outro aspecto abordado e o índice de satisfação foi de 43,77% para 63,00%. Quanto ao horário de serviço conveniente (horário em que o serviço está disponível ao usuário), o índice foi de 63,68% para 83,00%. A qualidade do serviço foi avaliada e o índice foi de 76,60% para 85,00%. No último aspecto avaliado, sobre a evolução da tecnologia dos serviços prestados, como este aspecto não foi avaliado em 2009, tem-se apenas o índice de 2011, que foi de 79,00%.

Portanto, através de todos estes dados pode-se ver que as melhorias nos serviços, com a implantação da Central de Serviços, foi observada pelos que responderam a pesquisa e que fazem parte do TJPE. A SETIC tem mostrado cada vez mais que a Tecnologia da Informação e Comunicação é uma área estratégica para a entrega e suporte dos serviços aos usuários de TIC do TJPE e serviços que fazem interface direta com o cidadão. Pontos de melhoria foram identificados nesta pesquisa e serão trabalhados para que futuras pesquisas possam constatar o avanço contínuo na prestação dos serviços pela SETIC.

PESSOAS ENVOLVIDAS NESTE PESQUISA

- **RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DAS QUESTÕES**

Claudia Sanzochi (AGTIC/NGS)

Luciana Muniz (AGTIC/NGS)

Uda (AGTIC/NGS)

Juliana Lima (AGTIC/NGS)

- **RESPONSÁVEIS PELA OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA**

Rodrigo Belo (AGTIC/NGP)

- **RESPONSÁVEIS PELA CONSOLIDAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

Rodrigo Belo (AGTIC/NGP)

Claudia Sanzochi (AGTIC/NGS)

Uda (AGTIC/NGS)

- **REVISORES**

Ana Luisa (AGTIC)

