



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE SERVIÇOS DE TIC / 2012



APRESENTAÇÃO

Este documento fornece um resumo do relatório da Pesquisa de Satisfação que foi realizada no Tribunal de Justiça de Pernambuco em 2012 sobre os serviços prestados pela SETIC.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada no período de 24/09 a 30/10 do ano de 2012, disponibilizada por e-mail e 24h por dia no ambiente da intranet do TJPE.

PÚBLICO DA PESQUISA

O público alvo da pesquisa foram magistrados, servidores, terceirizados, estagiários e voluntários, ou seja, todos os indivíduos que são usuários de serviços de TIC do TJPE.

Com a população da pesquisa de aproximadamente 5686 indivíduos é preciso ter um número mínimo de pesquisas respondidas para que a pesquisa seja conclusiva. Para se chegar a esse número foi utilizada uma calculadora especial que calcula valor da amostra a partir de um determinado nível de confiança e erro amostral. O nível de confiança adotado foi de 95% e o erro amostral de 3,5%. Com esses valores encontramos que é preciso o quantitativo mínimo de 690 pesquisas respondidas.

Participaram da pesquisa 940 pessoas, distribuídos da seguinte forma:

- Magistrados: 49
- Servidores: 792
- Terceirizados: 08
- Estagiários: 90
- Voluntários: 01

FERRAMENTA UTILIZADA

Foi utilizado um software gratuito intitulado por SurveysPro.

AGRADECIMENTOS

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação agradece a todos que participaram da pesquisa de satisfação de 2012, sobre os serviços de TIC.

RESULTADO DA PESQUISA

Perfil do Usuário

A primeira questão abordou o perfil das pessoas pesquisadas (Fig. 1), com ampla participação dos servidores (84,26%), contando também com a participação dos magistrados (5,21%), estagiários (9,57%), terceirizados (0,85%) e voluntários (0,11). Estes números mostram que houve a participação de todos os perfis de usuários internos do TJPE (Fig. 1).

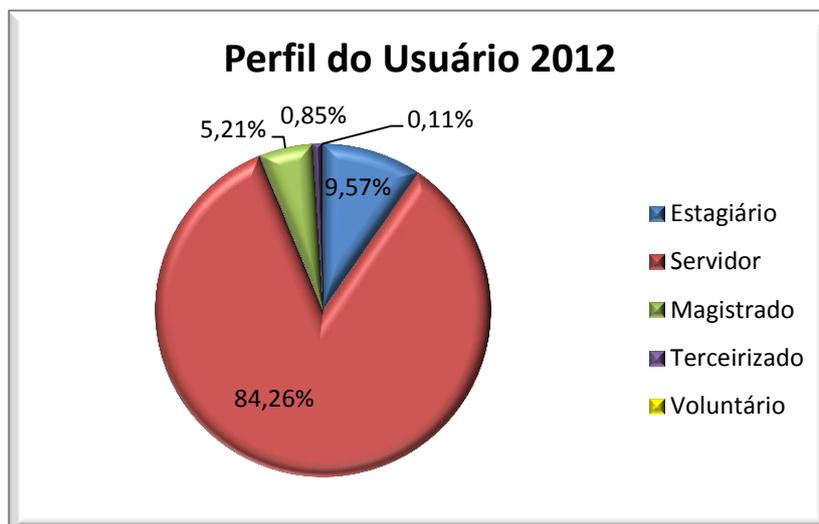


Figura 1 – Perfil do Usuário

A segunda questão mostrou que o número de pessoas que participaram da pesquisa (Fig. 2) foi na maioria das Varas (44,79%), a área Administrativa ficou com 25,85%. A participação dos Gabinetes foi de 12,45% e de Informática (Tecnologia) foi de 9,26%.



Figura 2 – Área de Atuação

Na terceira questão avaliou-se a distribuição geográfica (Fig. 3) dos usuários do TJPE correspondendo: 19,47% ao interior; 24,89% à Região Metropolitana do Recife e a grande maioria na Capital com 55,64%.

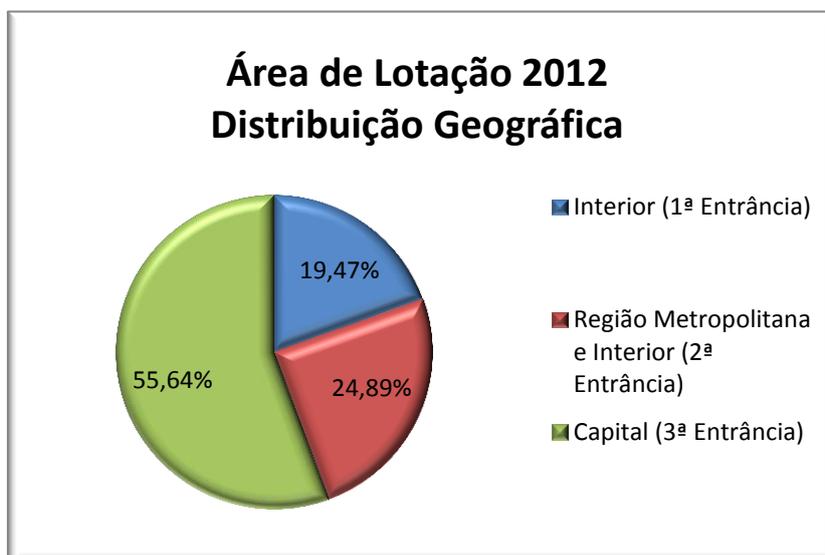


Figura 3 – Distribuição Geográfica

A quarta questão foi para analisar a proporção de usuários do TJPE que tem conhecimento sobre o Catálogo de Serviços de TIC (Fig. 4). O resultado mostrou que houve um aumento no número de usuários que conhecem o catálogo, passando de 24,14% em 2011 para 41,17% em 2012.

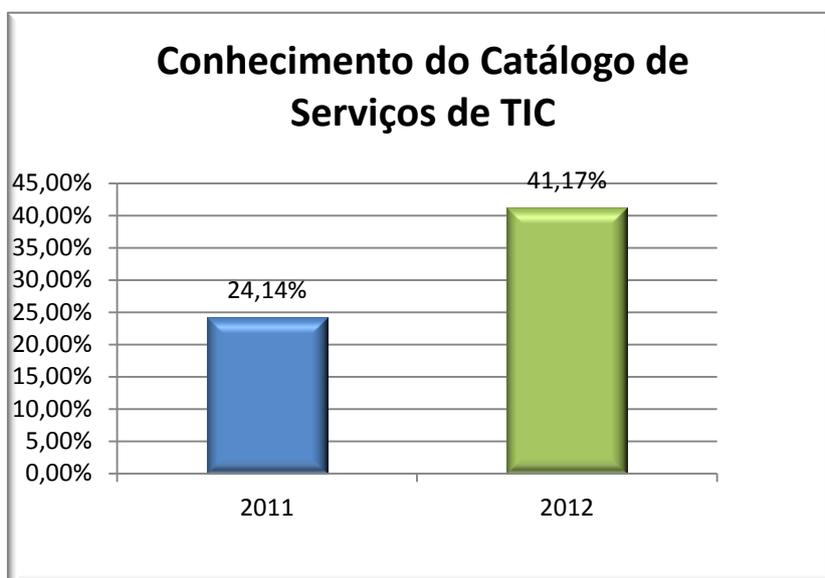


Figura 4 – Conhecimento do Catálogo de Serviços de TIC

A frequência média de utilização da Central de Serviços de TIC foi avaliada na quinta questão (Fig. 5). Analisando os dados coletados nas três pesquisas (2009, 2011 e 2012), observou-se diminuição da frequência diária, de 11,28% em 2009, 8,64% em 2011 e 5,53% em 2012. Entre 11% e 13% dos usuários utilizam a Central de Serviços semanal ou quinzenalmente. Mais de 50% dos usuários utilizam mensalmente, sendo 49,33% em 2009, 62,41% em 2011 e 58,40% em 2012.

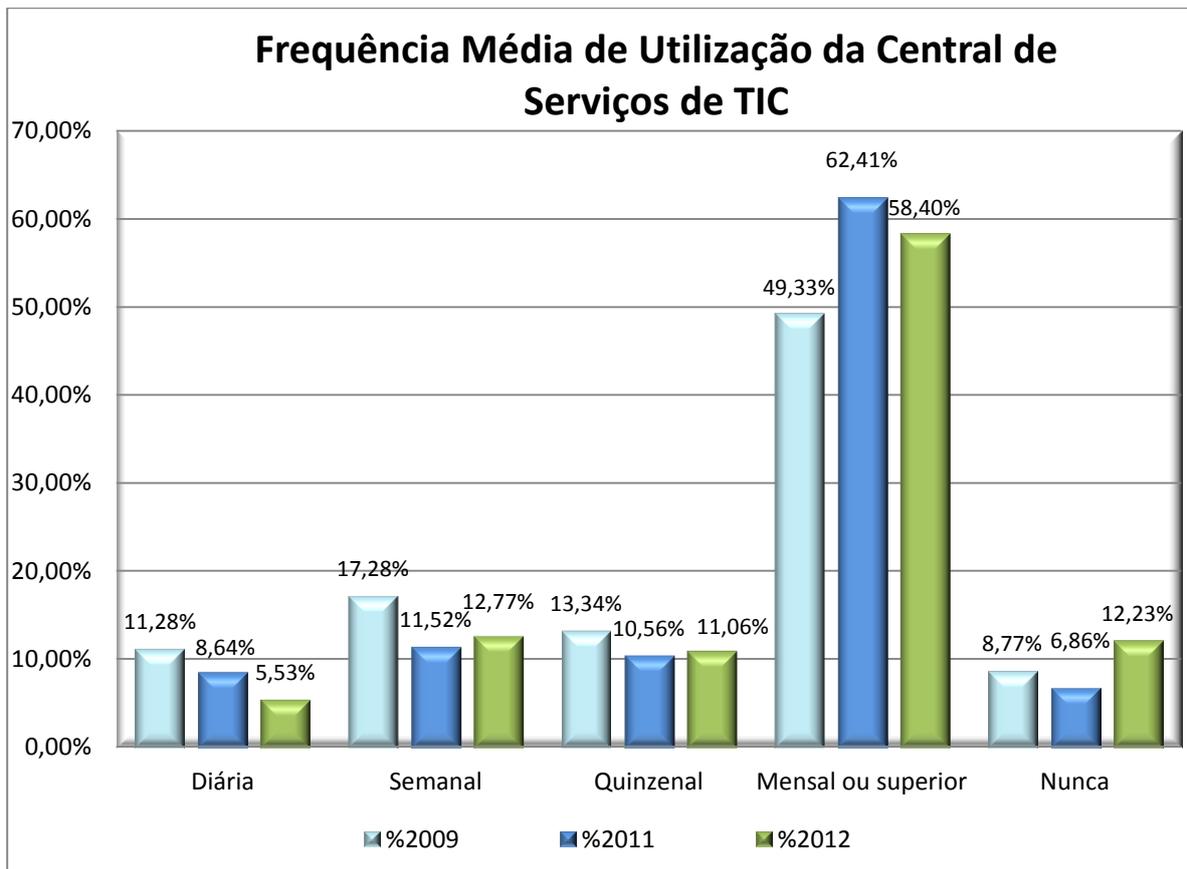


Figura 5 – Frequência Média de Utilização da Central de Serviços

A preferência sobre a forma de contato com a Central de Serviços de TIC (Fig. 6) é por telefone, sendo 77,84% em 2009, 72,29% em 2011 e 67,66% em 2012. Porém, em 2012 houve um aumento no contato via web, de 22,16% em 2009, 27,71% em 2011 para 32,34% em 2012.

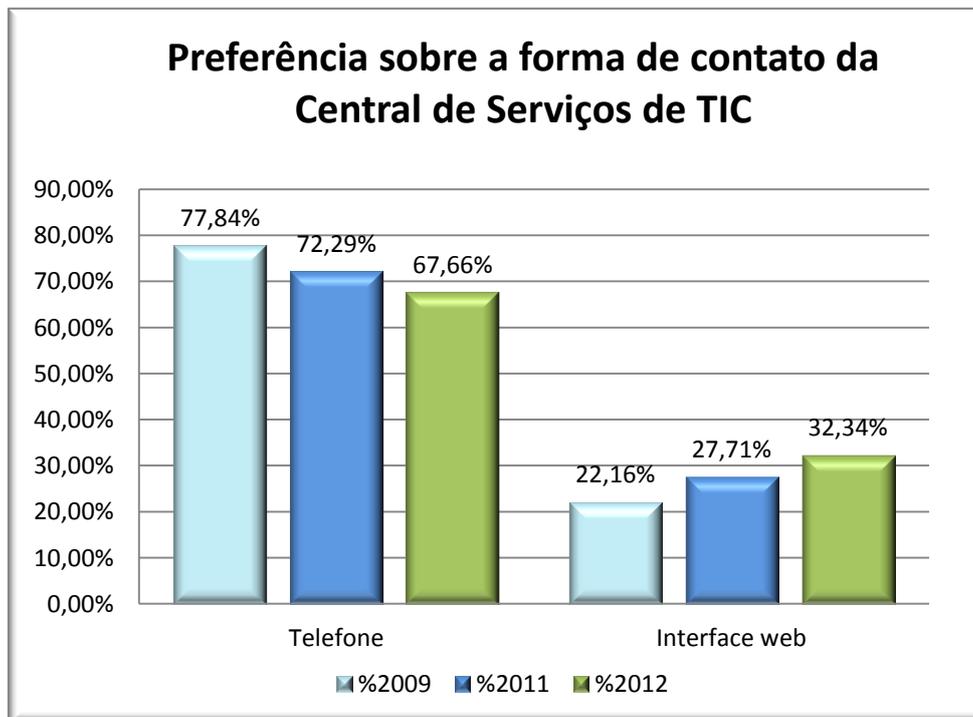


Figura 6 – Forma de contato

Grau de Satisfação

Em todos os quesitos pesquisados, consideramos o grau de satisfação sendo a soma das alternativas “Muito satisfeito” e “Satisfeito”.

Nesta questão analisou-se o aplicativo de solicitação dos serviços de TIC via Web (Fig. 7). Este quesito não foi medido em 2009 nem 2011. O grau de satisfação com este aplicativo foi de 65%, sendo que 26,06% dos usuários nunca utilizaram.

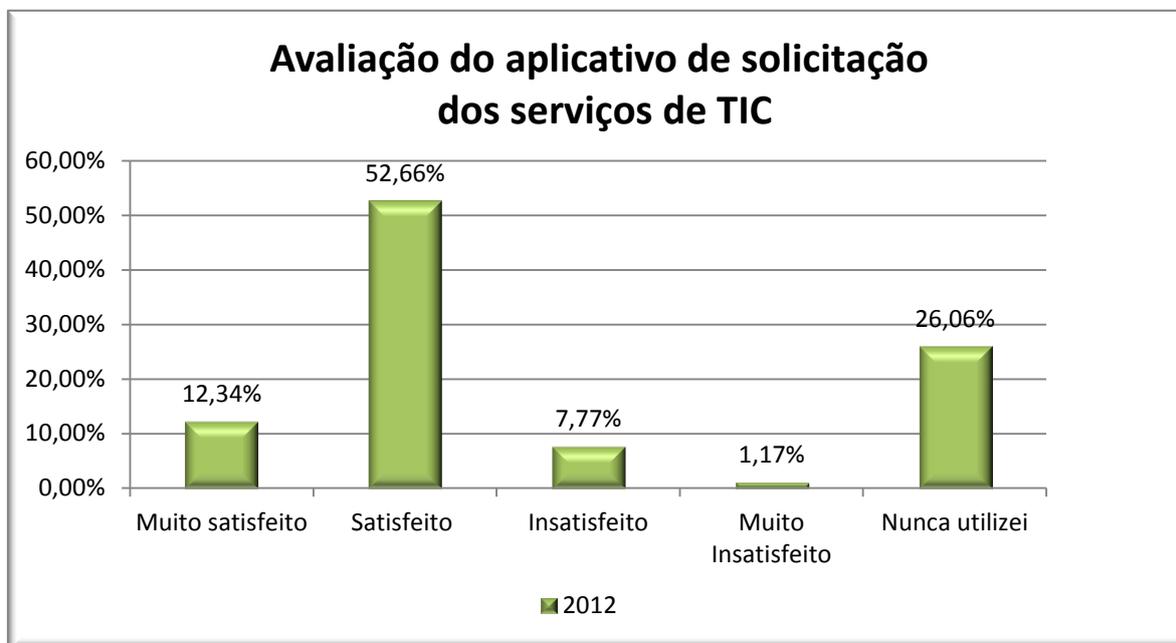


Figura 7 – Avaliação do Aplicativo Web

O grau de satisfação dos usuários de TIC com a equipe da Central de Serviços (Fig. 8) foi a oitava questão. Avaliando o aspecto Cortesia, a satisfação foi de 86,73% em 2009, em comparação ao índice de 2011, que foi de 92% e aumentou em 2012 para 98,61%. No aspecto profissionalismo, a satisfação variou de 87,89% em 2009 para 92,00% em 2011, melhorando em 2012 para 95,48%. Sobre a clareza de comunicação, o índice na satisfação foi de 76,95% em 2009, 83,00% em 2011 e melhor em 2012 com 90,84%. Sobre a precisão na avaliação e resolução dos problemas, foi de 70,31% para 79,00% em 2011 e em 2012 aumentou para 84,45%. O aspecto da qualidade no atendimento o índice foi de 75,32% em 2009 para 89,00% em 2001 e 92,59% em 2012. No geral, houve um incremento no grau de satisfação dos usuários em todos os quesitos pesquisados nesta questão. Foi identificado que aproximadamente 8% dos usuários pesquisados nunca utilizou a Central de Serviços.

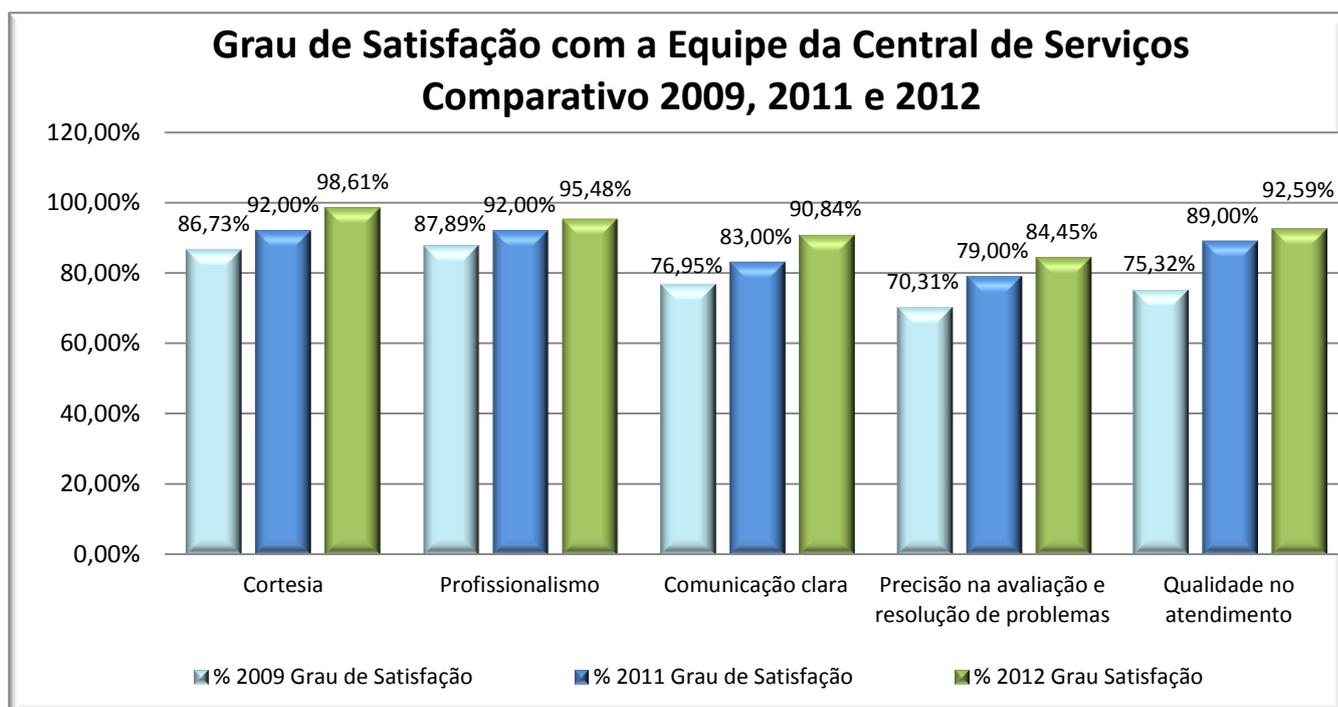


Figura 8 – Grau de Satisfação Equipe Central de Serviços

A nona questão foi sobre o grau de satisfação com a equipe de atendimento em campo da Central de Serviços de TIC (Fig. 9). 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 e 2012). No aspecto cortesia, o índice de satisfação foi de 86,85% em 2009 para 91% 2011 e aumentou para 98,59% em 2012. No aspecto do profissionalismo, a satisfação variou de 89,17% em 2009 para 92,00% em 2011, melhorando em 2012 para 97,18%. Sobre a clareza de comunicação, o índice na satisfação foi de 80,44% em 2009, 84% em 2011 e melhor em 2012 com 90,72%. Sobre a precisão na avaliação e resolução dos problemas, foi de 76,83% para 84% em 2011 e em 2012 aumentou para 87,66%. O aspecto da qualidade no atendimento o índice foi de 81,96% em 2009 para 88% em 2011 e 93,07% em 2012. No geral, houve um incremento no grau de satisfação dos usuários em todos os quesitos pesquisados para a Equipe de Atendimento em Campo. Nesta questão, foi identificado que 9% dos usuários pesquisados nunca utilizaram a Central de Serviços.

Grau de Satisfação com a Equipe de Atendimento em Campo Comparativo 2009, 2011 e 2012

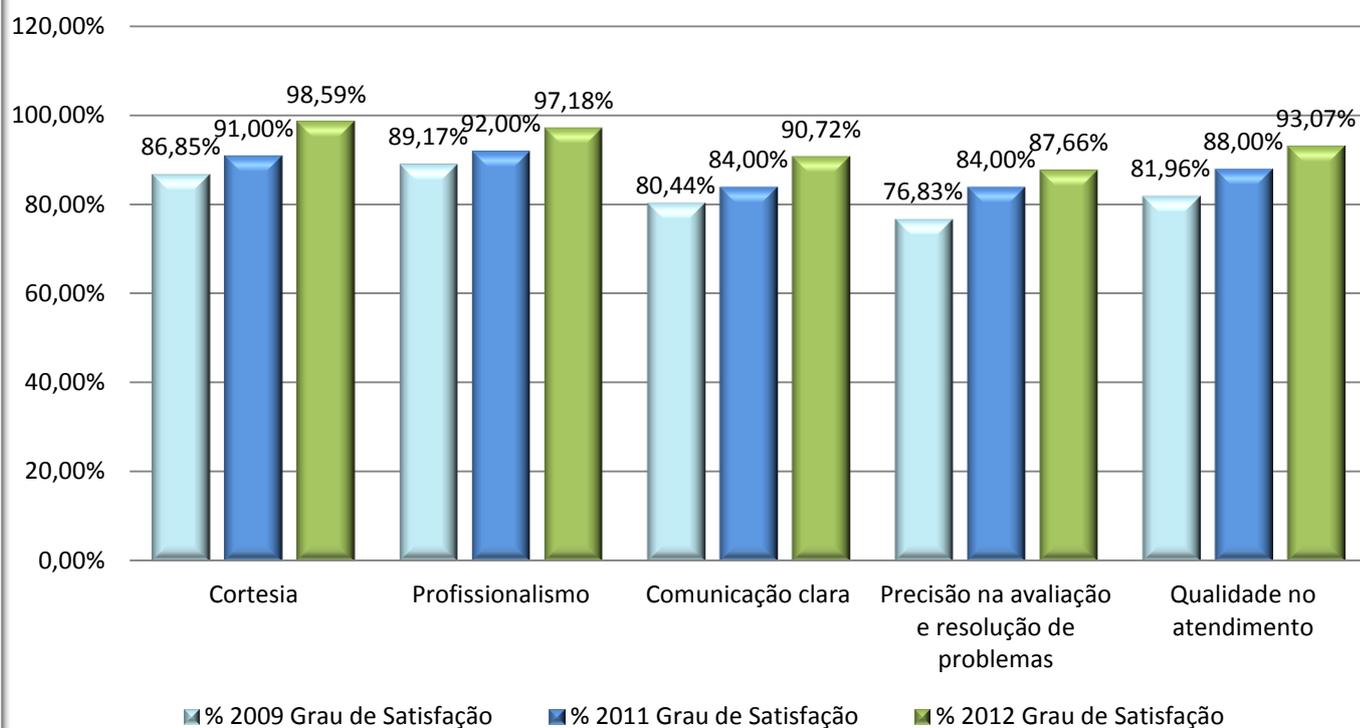


Figura 9 – Grau de Satisfação – Equipe de Atendimento em Campo

A questão 10 abordou a satisfação dos usuários da SETIC com os equipamentos de informática (micros, impressoras, scanner, etc.) (Fig. 10). A maioria dos pesquisados se mostrou satisfeito, com um índice de satisfação (muito satisfeito + satisfeito) de 81,62% em 2011 e 71,92% em 2012.

Grau de Satisfação com os equipamentos de informática

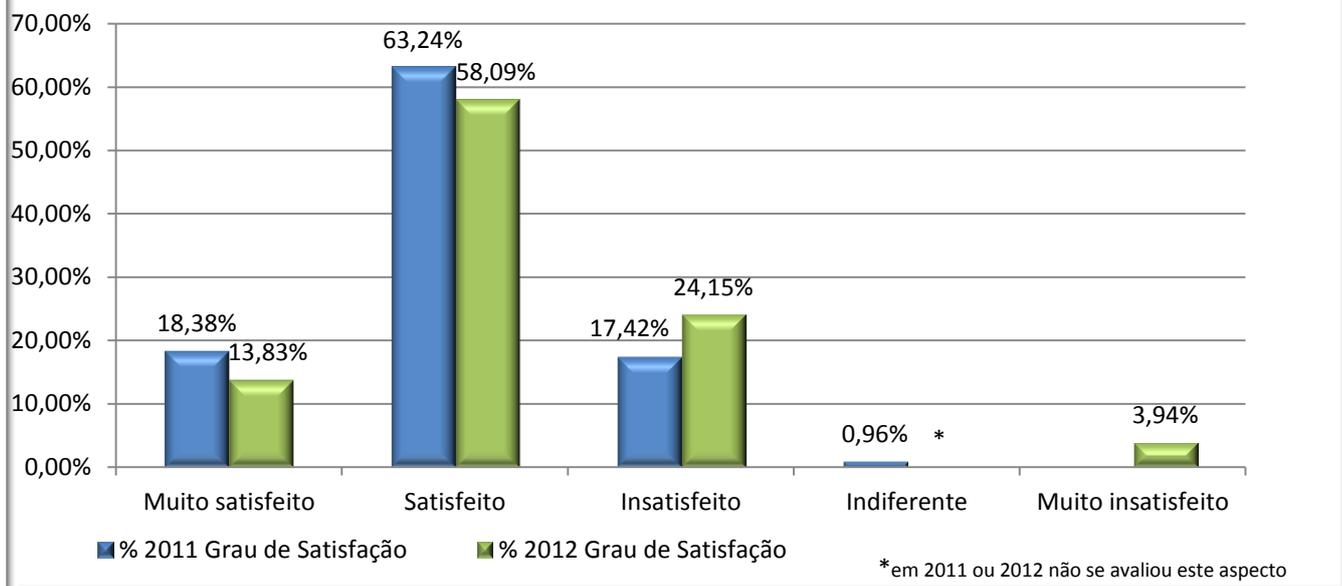


Figura 10 – Grau de Satisfação - Equipamentos de Informática

Na questão 11, o aspecto abordado foi a qualidade dos sistemas utilizados pelo usuário no ambiente de trabalho do TJPE (telas, relatórios, linguagem clara e operação fácil) (Fig. 11). O índice de satisfação neste aspecto foi de 74,49% em 2011 e 74,36% em 2012. Em 2009 este aspecto não foi abordado.

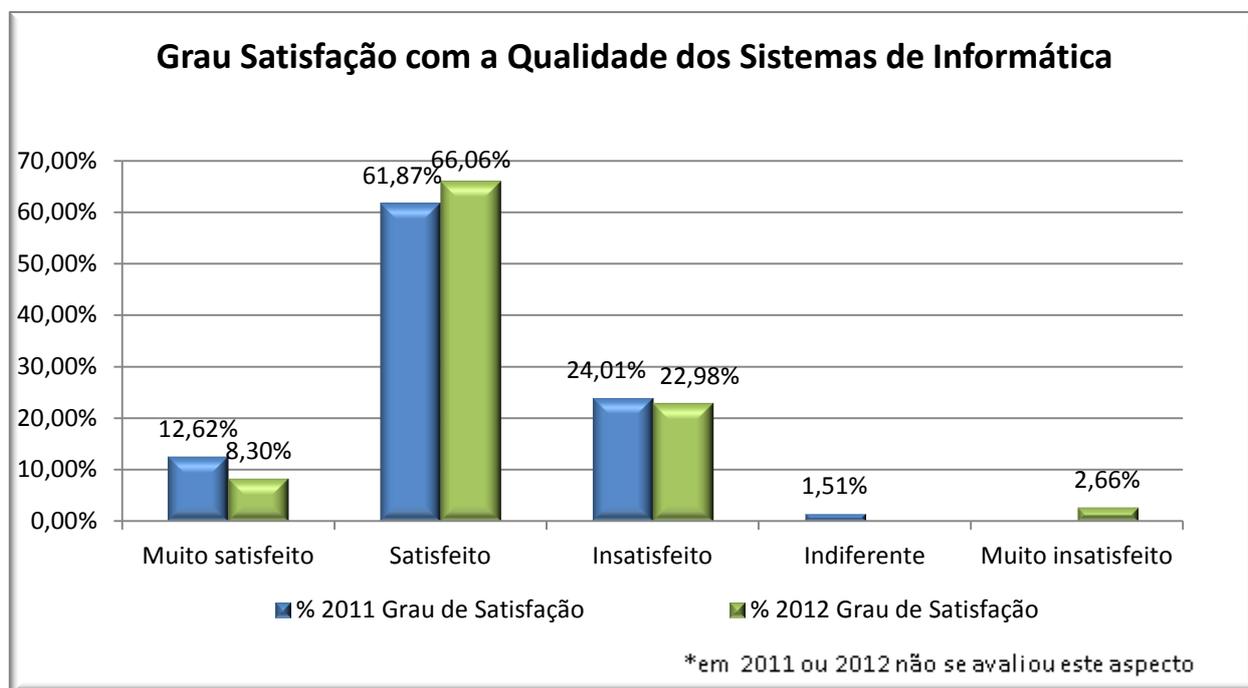


Figura 11 – Grau de Satisfação – Qualidade dos sistemas de Informática

A questão 12 foi sobre a satisfação dos nossos usuários quanto à documentação (manuais de utilização) dos sistemas de informática (Fig. 12). Neste aspecto, o grau de satisfação foi de 55,97% em 2011 e 50,96% em 2012. Este dado revela que aproximadamente metade dos usuários pesquisados não está utilizando a documentação dos sistemas ou a documentação não está satisfatória, ou não tiveram algum treinamento para utilização dos sistemas disponíveis.

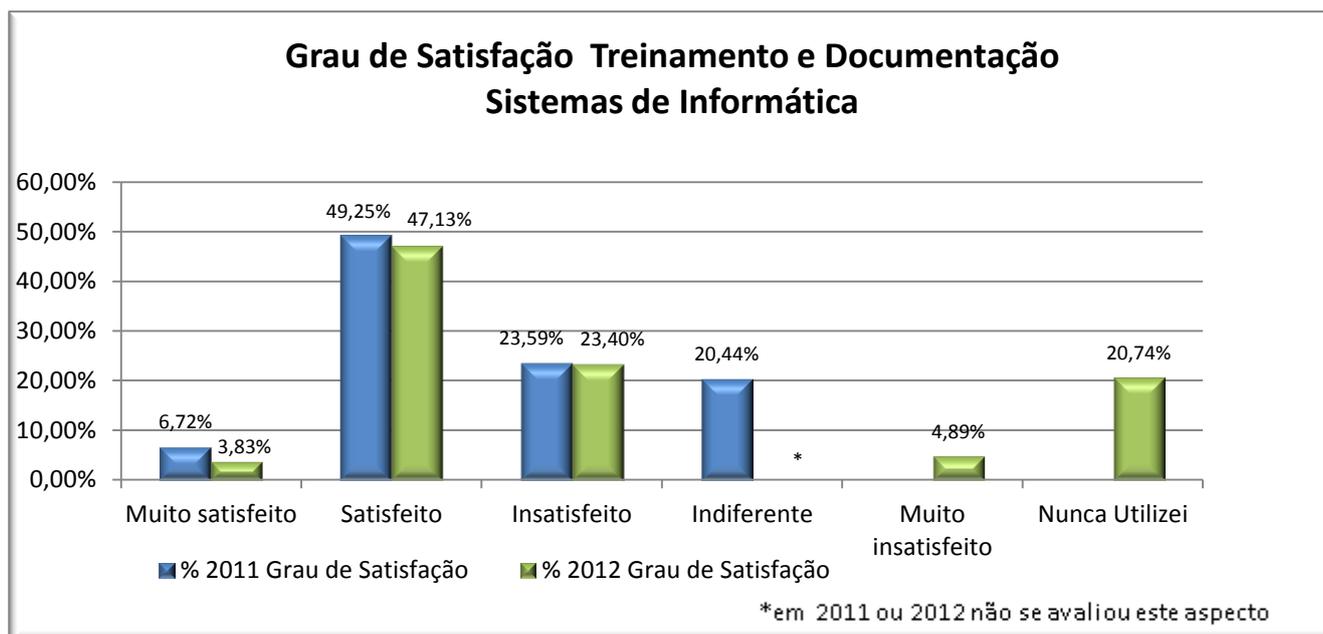


Figura 12 – Grau de Satisfação – Treinamento e Documentação de Sistemas de Informática

O aspecto da disponibilidade dos sistemas foi abordado na questão 13. O índice de satisfação foi de 72,7% em 2011 e 69,89% em 2012. (Fig. 13)

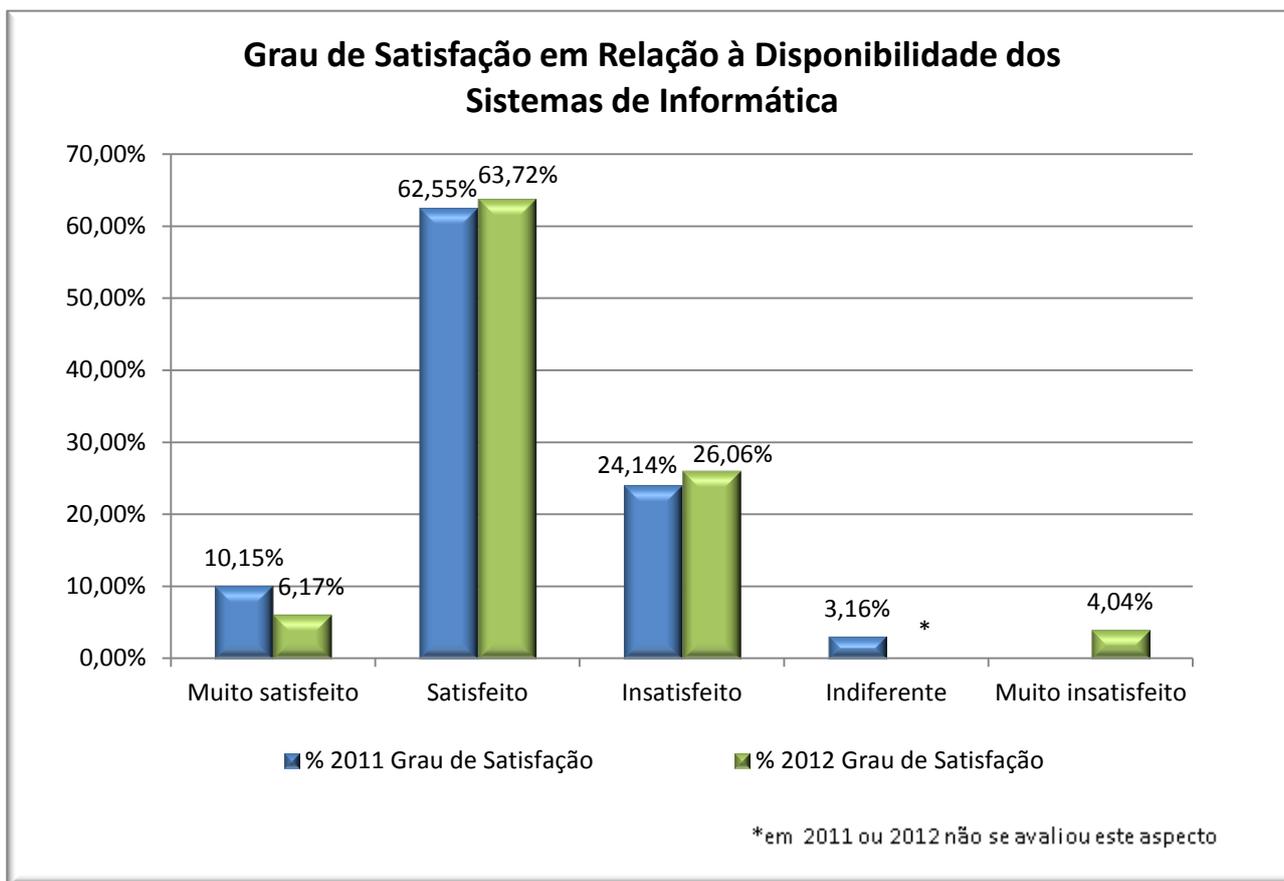


Figura 13 – Grau de Satisfação – Disponibilidade dos Sistemas de Informática

Em relação à satisfação dos usuários sobre os serviços disponíveis no Portal (internet e intranet) (Fig. 14), abordado na questão 14, o índice de satisfação foi de 80,8% em 2011 e 86,38 em 2012.

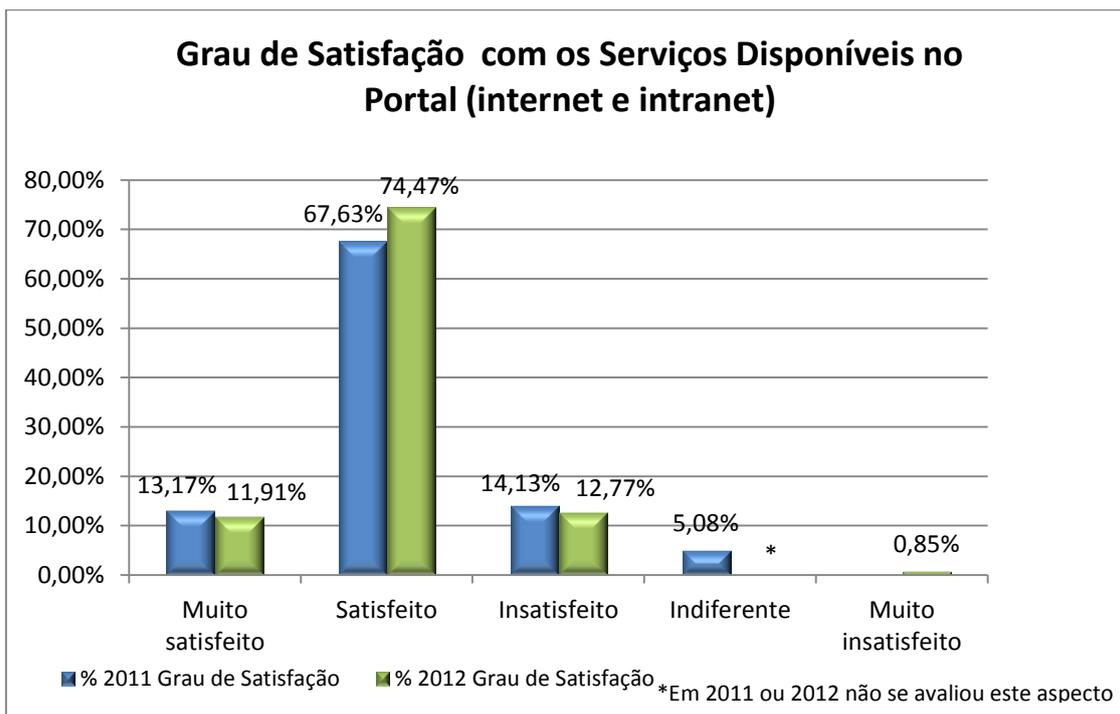


Figura 14 – Grau de Satisfação – Serviços Disponíveis no Portal

Na questão 15, foram avaliados e comparados com a pesquisa de 2009 e 2011 alguns aspectos sobre os serviços prestados pela SETIC (Fig. 15). Começando pelo quesito “Compreensão e atenção adequada às suas necessidades”, o grau de satisfação foi de 85,54%, medido apenas em 2012. Para o quesito “Qualidade das soluções de Tecnologia”, também medido apenas em 2012, foi de 83,43%. O grau do quesito “Entrega de serviços sem necessidade de correções” (2012) foi de 80,65%. “Resposta às suas solicitações no tempo apropriado” obteve um grau de satisfação (2012) de 76,45%. No quesito “Cumprimento de prazos na entrega dos serviços” (2012), o grau de satisfação foi de 77,75%. Sobre o aspecto “Tempo para contato inicial”, o índice de satisfação foi de 47,03% em 2009 para 86,00% em 2011 e 87,23% em 2012. Uma melhoria significativa depois da implantação da Central de Serviços.

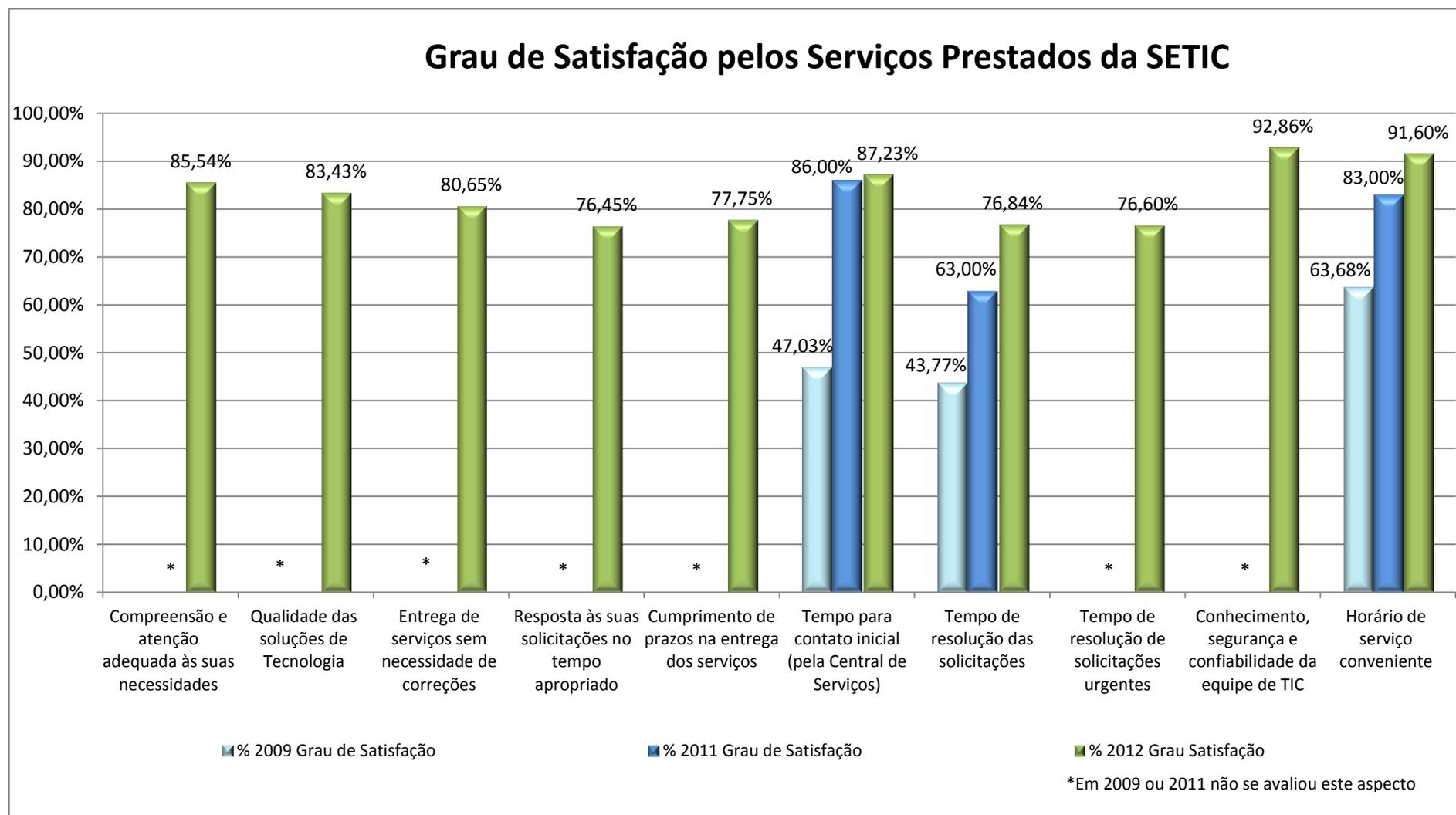
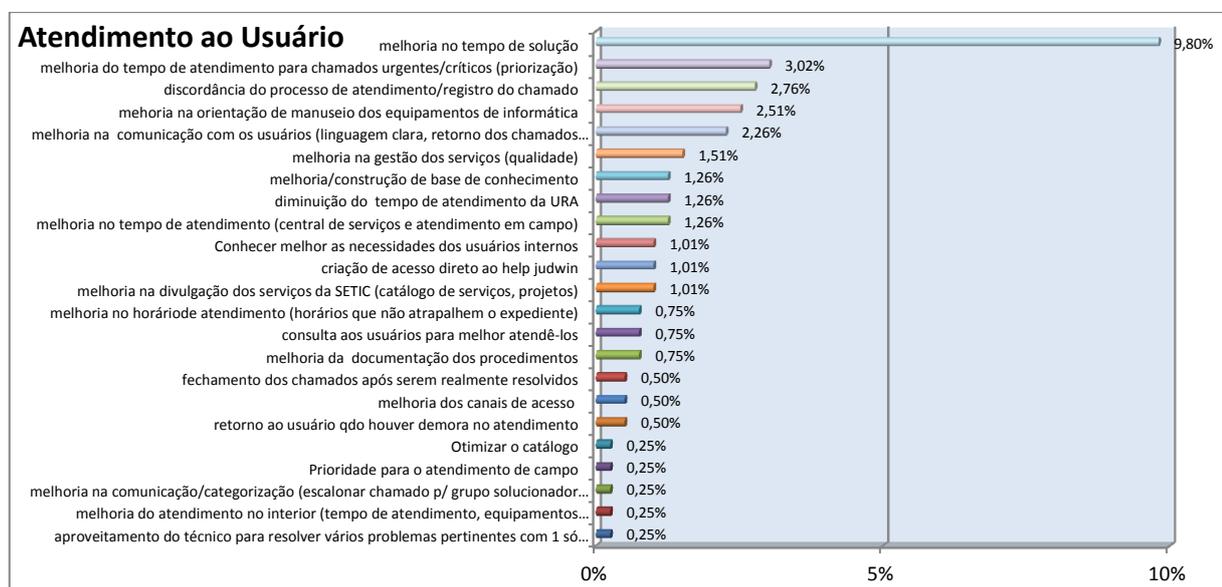


Figura 15 – Grau de Satisfação – Serviços Prestados pela SETIC

O “Tempo de resolução das solicitações” foi outro aspecto abordado e o índice de satisfação foi de 43,77% em 2009 para 63,00% em 2011 e 76,84% em 2012. O “Tempo de resolução para solicitações urgentes” ficou com 76,6% de satisfação, somente medido em 2012. Quanto ao item “Conhecimento, segurança e confiabilidade da equipe de TIC”, foi medido somente em 2012, sendo de 92,86%. Este índice mostra que os usuários confiam na equipe de TIC. Quanto ao “Horário de serviço conveniente” (horário em que o serviço está disponível ao usuário), o índice foi de 63,68% em 2009 para 83,00% em 2011 e 91,60% em 2012. No geral, mais de 75% dos usuários estão satisfeitos com todos os quesitos pesquisados.

RESULTADO DAS RESPOSTAS ABERTAS E SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES

A décima sexta questão foi aberta onde o usuário poderia fazer sugestões, críticas ou elogios. Do total de 940 participantes, 348 deram sua opinião. As respostas foram classificadas em Atendimento ao Usuário, Equipamentos e Infraestrutura, Sistemas e Novas Tecnologias, Recursos Humanos, Solicitações e Sugestões e Outros. Foram selecionadas algumas respostas para ilustrar as sugestões de melhoria fornecidas pelos participantes.

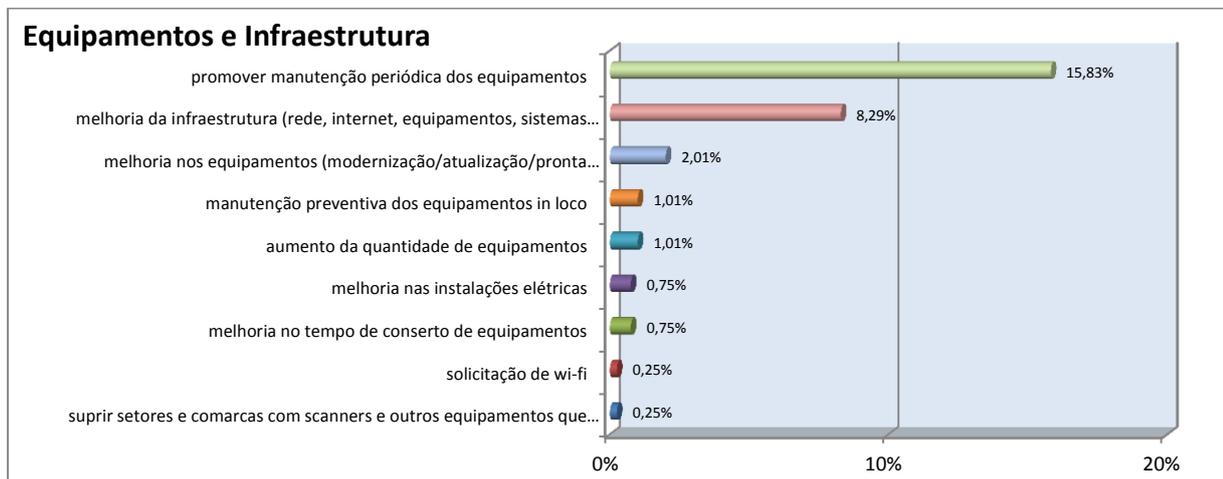


Em relação ao Atendimento ao usuário, identificou-se que ainda é preciso melhorar o tempo de atendimento, principalmente os que os usuários indicam como urgentes para desempenhar suas funções.

“Creio que os serviços prestados são de qualidade. Apenas algumas solicitações demoram a ser atendidas. Penso que se alguns problemas pudessem ser resolvidos “à distância”, facilitaria a resolução e não precisaria que a equipe se deslocasse aos diversos fóruns do Estado.”

“Comunicar ao solicitante, quando houver demora no atendimento do chamado, os motivos da demora.”

“É necessário manter uma linha aberta para problemas urgentes. Algumas vezes durante uma audiência surge um problema e a resposta ao chamado só pode ser feita em outra ocasião (esperar o retorno do chamado).Então ficamos tentando resolver o problema no sistema ou em uma impressora e quando vamos ser atendidos já se passaram horas e outra solução já foi dada.”



Também se identificou a necessidade de promover manutenções periódicas nos equipamentos e melhoria na infraestrutura de rede, principalmente no interior. A melhoria desta infraestrutura poderá melhorar também a lentidão em alguns sistemas.

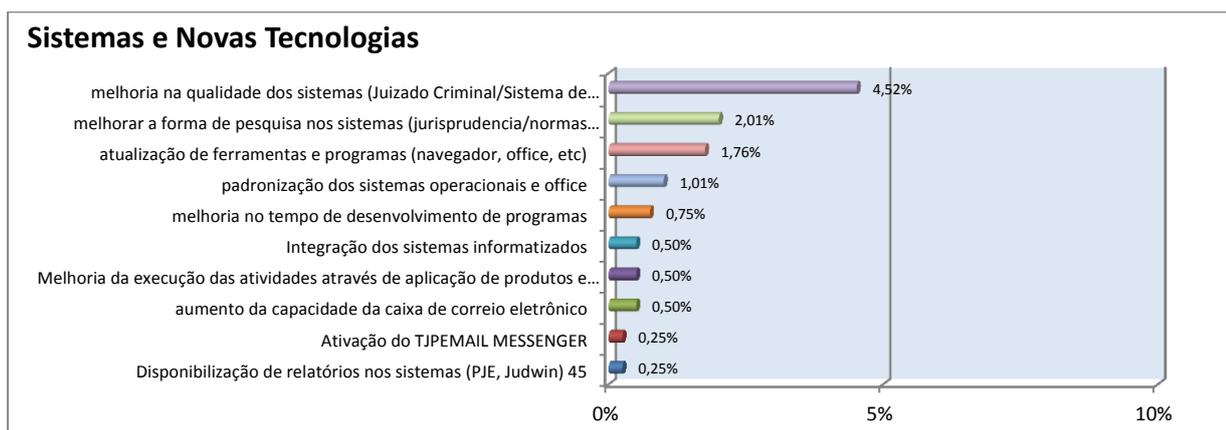
“Opino no sentido de a SETIC solicitar aos gestores das Comarcas, principalmente do interior, informações sobre as necessidades de equipamentos e as funcionalidades deste, bem como a velocidade de transmissão e recebimentos de dados com relação ao sistema judwin, uma vez que esse sistema, tem uma velocidade muito baixa, principalmente em comarcas do interior, o que acarreta prejuízos no bom andamento dos trabalhos nas comarcas.”

“Melhorar os equipamentos que estão ultrapassados vão diminuir bastante os problemas.”

“Pelo fato de o setor em que estou lotada se encontrar em (...) há uma demora na chegada de uma equipe técnica para solucionar problemas nos equipamentos. Fora isso, estou satisfeita com a prestação dos serviços.”

“Ter mais atenção nas nossas solicitações de equipamentos e serviços, bem como periodicamente visitar as unidades para realizar manutenção nos equipamentos de informática. Saudações.”

“Aumentar a velocidade de conexão, otimizar o sistema judwin a fim de evitar o retrabalho.”



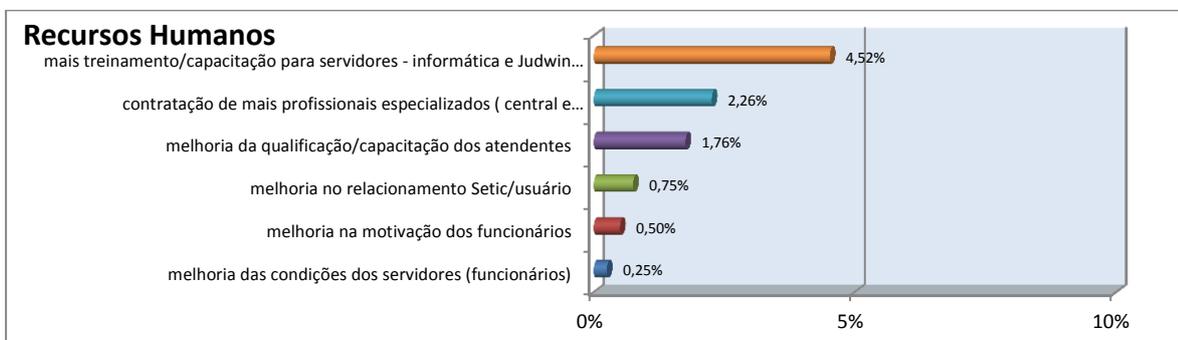
Quanto à qualidade os sistemas, ainda tem-se a dificuldade de consultar as Normas Internas e Legislação no site do TJPE. Também foram citados para melhoria os sistemas de Juizados Criminais, Sistema de Materiais e Judwin 1º. Grau.

“Desde que foi criada a SETIC, houve uma melhora grande nos serviços de TI, no entanto, nós que utilizamos sistema de Juizados, temos sempre reclamado da lentidão desse sistema que interfere grandemente, no andamento dos serviços. Perdemos muito tempo, além dos erros que apresentam, vez por outra. Acho que isso tem que ser melhorado. Obrigada!”

(...) Melhorar o sistema de busca no site do TJPE em relação às normas internas, o qual, diga-se de passagem, é bastante complicado e ineficiente. É mais rápido recorrer ao site de busca do que localizar uma norma em nosso site (...)

“Nas comarcas do interior precisa-se urgente resolver problemas no sistema judwin e internet, vez que a velocidade da rede tem prejudicado o uso do sistema e o desenvolvimento do trabalho nas varas.”

“Melhorar os atendimentos de urgência e melhorar as funcionalidades do judwin.”



Foi solicitado mais capacitação em informática e Judwin para os servidores.

“Disponibilizar treinamento para os servidores, especialmente sobre aplicativos mais utilizados nos gabinetes (...) Melhorar o sistema de buscas de normas internas e da jurisprudência, pois são muito arcaicos e dificultam as pesquisas e as referências das decisões . (...)”

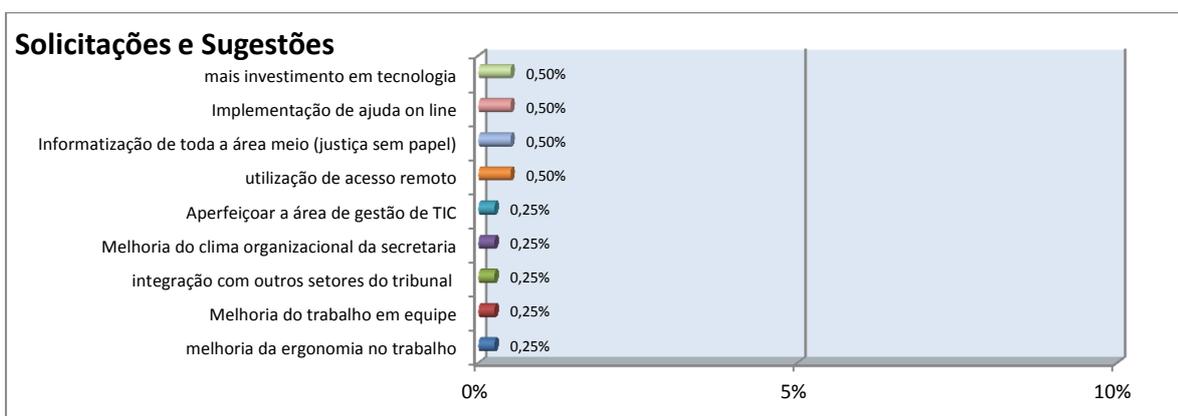
“Realizar treinamentos on-line.”

“O atendimento da SETIC é, na minha opinião, perfeito...o que pode ser melhorado é a elaboração de manuais e até cursos voltados para o treinamento eficaz do servidor a fim de utilizar todas as ferramentas disponíveis.”

“Aumentar a equipe de apoio técnico operacional.”

“Formar mais equipe para o atendimento, bem como, oferecer equipamentos mais qualificados, principalmente impressoras.”

“Capacitar melhor os atendentes do serviço via telefone.”

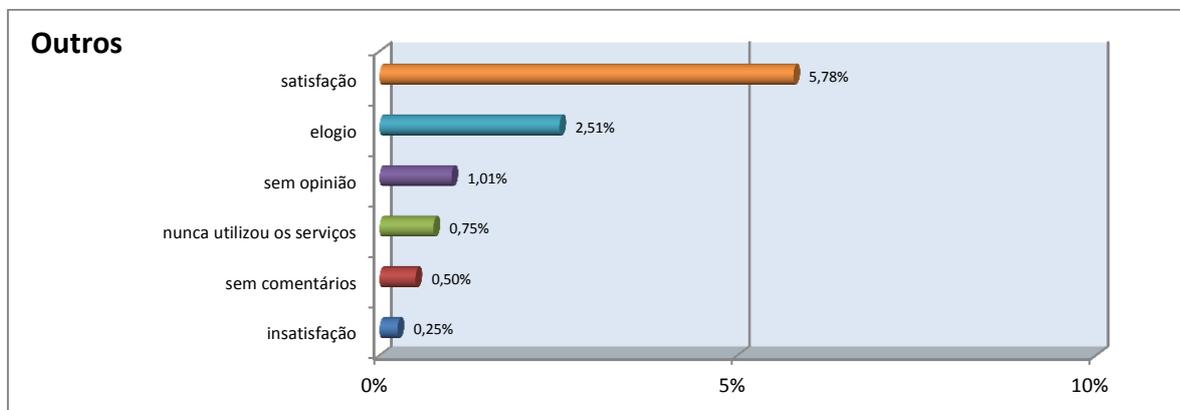


Algumas sugestões dadas pelos participantes foram muito específicas e foram entendidas como solicitações que podem ser registradas pela Central de Serviços para encaminhamento.

“Usar o acesso remoto, como antigamente, para solucionar problemas mais simples (de configuração e pronto atendimento). Muitas vezes algo que poderia ser resolvido em poucos minutos (via acesso remoto) precisa aguardar o deslocamento do técnico em até 48h ou mais.”

“Ter centros de atendimento mais próximos das comarcas de interior para diminuir o tempo entre a solicitação e a efetiva prestação do serviço.”

“Vistorias em cada comarca para prevenção de problemas e identificação das necessidades de melhorias para posterior implementação.”



No geral, apenas 0,25% dos usuários se consideraram insatisfeitos, 8,21% se consideraram satisfeitos e elogiaram a prestação dos serviços de TIC.

“Os serviços de informática do TJPE deu um grande salto de qualidade, hoje temos uma equipe que atende as necessidades de seus usuários com muita competência e profissionalismo. É modelo de eficiência para os demais órgãos de apoio (...).”

“No momento encontro-me satisfeita com a qualidade, visto que sempre tive um bom atendimento.”

“Satisfeito pelo atendimento, pela colaboração da equipe da SETIC.”

“Devem sempre tentar manter a qualidade no nível alto como está!”

CONSIDERAÇÕES SOBRE A PESQUISA

Esta pesquisa teve como objetivo principal avaliar a percepção dos usuários do TJPE em relação aos serviços providos pela SETIC. Além de comparar com os anos anteriores de 2009 e 2011 serviu para analisar a evolução da nova Central de Serviços. Para isso foi medido o grau de satisfação dos usuários internos (magistrados, servidores e estagiários, terceirizados, voluntários, à disposição) em vários quesitos na prestação dos serviços de TIC do Poder Judiciário de Pernambuco.

Além dos quesitos avaliados em 2011, foram acrescentados quesitos mais específicos em 2012 a fim de obter informações mais detalhadas sobre a percepção dos usuários.

Esta pesquisa demonstrou que ter uma Central de Serviços de TIC como ponto único de contato é fundamental para uma organização do porte do TJPE.

Através dos dados analisados, foram identificados pontos de melhoria que serão analisados a fim de aumentar a qualidade dos serviços de TIC. De uma maneira geral, houve melhoria na prestação dos serviços. Ainda há muito trabalho por fazer para se obter mais qualidade na prestação dos serviços de TIC. O objetivo da SETIC é buscar excelência operacional através da melhoria contínua dos seus serviços.

PESSOAS ENVOLVIDAS NESTA PESQUISA

✓ **ELABORAÇÃO DAS QUESTÕES**

Claudia Sanzochi (AGTIC/NGS)

Juliana Lima (AGTIC/NGS)

Ana Luísa (AGTIC/NGS)

✓ **OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA**

Claudia Sanzochi (AGTIC/NGS)

✓ **DIVULGAÇÃO**

ASCOM – Assessoria de Comunicação do TJPE – Patricia Mesquita

DIAT – Diretoria de Atendimento da Setic – Sebastião Filho

GERE- Gerencia de Relacionamento da Setic – Isabella Gayão

✓ **CONSOLIDAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

Jonatas Cruz (AGTIC/NGS)

Claudia Sanzochi (AGTIC/NGS)

Juliana Lima (AGTIC/NGS)

Ana Luísa (AGTIC/NGS)

✓ **REVISÃO**

Alessandra Almeida (AGTIC)

✓ **CONSULTORIA**

Rodrigo Belo (AGTIC/NGP)