

Cloves Eloide de Souza

Um estudo de caso sobre a satisfação dos usuários de Serviços de Tecnologia da Informação, prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho 12ª Região

**INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA – IFSC
CÂMPUS FLORIANÓPOLIS**

Trabalho de
Conclusão
apresentado ao Curso
Superior de Gestão da
Tecnologia da
Informação do
Instituto Federal de
Santa Catarina –
Campus Florianópolis
para a obtenção do
diploma de Tecnólogo
em Gestão da
Tecnologia da
Informação.

Orientador:
Prof.º Felipe Cantorio
Soares

FLORIANÓPOLIS – SC Dezembro/2017

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor.

Souza, Cloves Eloide de Souza
 Um estudo de caso sobre a satisfação dos usuários
 de Serviços de Tecnologia da Informação, prestados pelo Tribunal
 Regional do Trabalho 12ª Região / Cloves Eloide
 de Souza Souza ; orientação de Prof.º Felipe Cantório
 Soares Soares. - Florianópolis, SC, 2017.
 64 p.
 Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) - Instituto Federal
 de Santa Catarina, Câmpus Florianópolis. CST
 em Gestão de TI. Departamento Acadêmico de Saúde
 e Serviços.
 Inclui Referências.

1. Serviços. 2. Tecnologia. 3. Satisfação. 4. Informação.
 5. Estudo. I. Soares, Prof.º Felipe Cantório
 Soares. II. Instituto Federal de Santa Catarina. Departamento
 Acadêmico de Saúde e Serviços. III. Título.

Catalogado por: (Nome do Bibliotecário e Registro no CRB)

Cloves Eloide de Souza

Um estudo de caso sobre a satisfação de usuários de Serviços de Tecnologia da Informação, prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região

Este trabalho foi julgado adequado para obtenção do título em Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação, pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, e aprovado na sua forma final pela comissão avaliadora abaixo indicada.

Florianópolis, 06 de dezembro de 2017.

 Prof. Felipe Cantório Soares, Dr
 Orientador

Instituto Federal de Santa Catarina

Dedico este trabalho à minha mãe que sempre me apoiou e me incentivou em todos os meus planos e realizações. Pessoa sobremaneira especial em minha vida, muitas vezes deixando de lado seus próprios sonhos para que eu pudesse ter condições de alcançar os meus.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que por sua misericórdia e por seu amor me permitiu mais esta realização. Agradeço também à minha esposa, aos meus pais, aos meus irmãos e às minhas filhas, que sempre me apoiaram e acompanharam em minha caminhada para galgar mais este degrau.

“Aplica o teu coração à instrução e os teus ouvidos às palavras do conhecimento.” [Pv 23:12](#)

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar a satisfação dos usuários dos serviços de Tecnologia da Informação, prestados aos usuários pelo Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região. Avaliar a percepção dos usuários dos serviços de TI durante o ano de 2016, utilizando uma pesquisa de satisfação de usuários. Apresentar os serviços de TI disponibilizados para o atendimento dos usuários Internos e externos. Analisar o perfil dos usuários que utilizam os serviços de TI do TRT da 12ª Região. Apresentar as ferramentas, os métodos e os processos utilizados para atender aos usuários. A pesquisa, de carácter explicativo, fez inferências analíticas sobre dados quantitativos, que foram obtidos com utilização de questionários no presente Estudo de Caso. Foram analisados aspectos da estrutura, dos serviços e do atendimento prestado aos usuários da instituição. Concluiu-se que tanto a estrutura utilizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região quanto os serviços e atendimento prestados pela instituição são adequados para 93,33% dos usuários internos.

Palavras-Chave: Tecnologia, Suporte, Satisfação dos usuários;

ABSTRACT

This work aims to analyze the users satisfaction with the services of the Industrial Tribunal of twelfth region. The perception of the service' users of the TI services during 2016 year is also assessed with a user satisfaction survey. The available services for internal and external users' attendance will be showed. This issue intends to analyze users' profile that access the IT services of the Industrial Tribunal of twelfth region. To show the Tools, the methods and the processes used. The survey, of explanatory character, carried out analytical inferences about quantitative data, achieved with application of questionnaires on the present case study. Were analysed aspects of structure, of the services and of the suporte service within the institution. It was concluded that not only the structure used by the Industrial Tribunal of twelfth region but also the services and support services are appropriate for 93,33% of the internal users.

Keywords: Tecnology, Support,user satisfaction;

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1 – Modelo ACSI	17
Figura 2.2 – Serviços Administrativos do TRT12	22
Figura 2.3 – Gestão de Pessoas	23
Figura 2.4 – A Primeira Instância	24
Figura 2.5 – Secretaria de Tecnologia de Informação e Comunicação	25
Figura 2.6 – Processo de Gerenciamento de Incidentes	32
Figura 2.7 – Processo de Cumprimento de Requisições	32
Figura 3.1 – Cálculo da Amostragem	35

LISTAS DE QUADROS

Quadro 2.1 – Lista dos Critérios, Itens e Pontuações PQP	19
Quadro 2.2 – Relação de ativos utilizados pelo TRT12 em 2016	25
Quadro 2.3 – Formação Continuada – Plano de Trabalho 2016	26
Quadro 3.1 – Questões utilizadas	35
Quadro 4.1 – Análise Extratificada	41

LISTAS DE TABELAS

Tabela 3.1 – Estrutura do Formulário da Pesquisa.....	31
Tabela 3.2 – Participantes da pesquisa.....	34
Tabela 4.1 – Questão geral utilizada para análise extratificada.....	35
Tabela 4.2 – Informações sobre a Pesquisa.....	37

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

ACSI – American Customer Satisfaction Index – Modelo Norte-Americano de pesq. de satisfação de usuários

ANS – Acordo de Nível de Serviço

AUD – Sistema de Apoio às Audiências

CSJT – Conselho Superior da Justiça do Trabalho

CPC – Código de Processo Civil

CTPJe – Comitê Técnico do Processo Judicial Eletrônico

DEJT – Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho

DOE – Diário Oficial Eletrônico

EaD – Ensina a Distância

EJUD12 – Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região

EJUS2 – Sistema de acompanhamento de sessões e elaboração de votos

E-REC – Sistema de elaboração de recursos de revista e agravos do Tribunal Regional do Trabalho

GIGS – Sistema de Gestão Interna de Gabinetes e Secretarias

IC – Itens de Configuração

IFSC – Instituto Federal de Santa Catarina

ISO – Organização Internacional de Padronização

ITIL – Information Technology Infrastructure Library - Conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.

JURISCALC – Programa para apoio na elaboração de sentenças líquidas

OAB-SC – Ordem dos Advogados do Brasil de Santa Catarina

PDI – Plano de Desenvolvimento Individual

PJe – Processo Judicial Eletrônico

PJE-CALC – Sistema de auxílio para cálculos trabalhistas

PMB – Prêmio Malcolm Baldrige

PNQ – Prêmio Nacional de Qualidade

PROVI – Sistema de Processo Virtual do Tribunal do Trabalho da 12ª Região

SEDES – Serviço de Desenvolvimento de Sistemas

SEDUC – Serviço de Educação Corporativa

SEINFRA – Serviço de Infraestrutura

SESUP – Serviço de Suporte.

SETIC – Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

STDI – Sistema de Transmissão de Dados e Imagens do TRT12

TI – Tecnologia da Informação

TRT12 – Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região

VNC – Virtual Network Computin

WEB – Conjunto de Sistemas e Documentos disponibilizados na internet

Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	14
1.1 Objetivos.....	15
2 DESENVOLVIMENTO.....	16
2.1 Satisfação dos usuários.....	16
2.2 Usuário ou Cliente.....	16
2.3 O Usuário de TI.....	17
2.4 Índices Nacionais e Setoriais de Satisfação de Clientes.....	17
2.5 A importância da Pesquisa de Satisfação de Clientes/ Usuários.....	18
2.6 O Serviço de TI.....	20
2.7 A Infraestrutura Organizacional do TRT12.....	20
2.8 A Infraestrutura de TIC do TRT12.....	24
2.8 A capacitação dos servidores.....	26
2.9 Sistemas de Informação disponibilizados pela instituição.....	27
2.9.1 O Processo Judicial Eletrônico – PJe.....	27
2.9.2 Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho - DEJT.....	28
2.9.3 Sistemas Judiciários Legados.....	28
2.9.4 Sistemas satélites do PJe.....	28
2.9.5 Processo Administrativo Virtual – PROAD.....	29
2.10 Metodologia de atendimento aos usuários.....	29
2.11 Ferramentas utilizadas para atendimento aos usuários.....	30
2.12 Processos de atendimento aos usuários.....	31
2.13 A Elaboração da pesquisa.....	32
3 METODOLOGIA.....	33
3.1 Tipos de Amostragem.....	33
3.2 Tamanho da amostra obtida e grau de confiabilidade da pesquisa.....	34
3.2.1 Cálculo da amostral.....	34
3.3 Definição dos objetivos da pesquisa.....	34
3.4 Elaboração dos formulários.....	35
3.4.1 Opções de resposta.....	37
3.5 A aplicação dos questionários.....	38
3.6 Público alvo.....	39

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	40
4.1 Organização e análise dos dados obtidos.....	40
4.5 Relatórios.....	42
5 Considerações finais.....	43
APENDICE A.....	46
Seção 1 – Quanto à sua área de atuação.....	46
Seção 2 – Quanto às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) disponibilizadas pelo Tribunal.....	47
Seção 3 – Especificamente em relação ao Atendimento dos Chamados do Processo Judicial Eletrônico – PJe.....	51
Seção 4 – Quanto ao Atendimento dos Chamados de TIC (exceto PJe).....	55
Seção 5 – Fechamento.....	60
APENDICE B.....	61
Análise extratificada da Seção 2 – Quanto às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) disponibilizadas pelo Tribunal.....	61

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, a Satisfação dos Usuários com a infraestrutura de informática, com os serviços oferecidos e com o suporte aos serviços são alguns dos fatores determinantes de sucesso para as empresas. Quando se trata de traçar metas e alcançar objetivos a longo e médio prazo, a Tecnologia da Informação aparece como provedor de soluções. Anteriormente tratada como simples auxílio na execução de tarefas, hoje a TI é utilizada para automação de processos, melhoria da comunicação e meio de armazenamento de informações.

Há uma preocupação crescente dos órgãos públicos com a melhoria do atendimento aos usuários de seus serviços. A satisfação e reconhecimento são alvos dos esforços, investimentos em infraestrutura e capacitação de funcionários do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

Neste contexto, é apresentada a percepção dos usuários dos Serviços e de Infraestrutura do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região em um Estudo de Caso. O estudo, baseado em pesquisa quantitativa, utilizou questionários aplicados aos usuários internos.

No caso de uso deste estudo, a Tecnologia da Informação é apresentada como apoio no cumprimento da missão institucional do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região e é amplamente utilizada para alavancar suas estratégias e resultados. É importante porém, verificar até que ponto os recursos de TI disponibilizados pelo TRT12 têm alcançado a satisfação dos usuários. Com este objetivo foi realizada uma avaliação da visão dos usuários quanto a esses serviços. Será apresentada a fundamentação teórica para o uso de pesquisas de satisfação no apoio à elaboração de diretrizes e no direcionamento de esforços.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo geral

Este trabalho se propõe a analisar, com base em pesquisa realizada, o Nível de Satisfação dos usuários internos da estrutura e dos serviços disponibilizados, bem como o atendimento prestado para orientação e resolução de problemas pelo Tribunal do Trabalho da 12ª Região durante o ano de 2016.

1.1.2 Objetivos específicos

1.1.2.1 Mapear os recursos de infraestrutura de hardware do TRT12;

1.1.2.2 Apresentar os serviços disponibilizados aos usuários;

1.1.2.3 Pesquisar e analisar as ferramentas e os processos utilizados para o atendimento aos usuários;

1.1.2.4 Elaborar uma pesquisa de satisfação dos usuários internos do TRT12.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Satisfação dos usuários

Ao se tratar do tema apresentado neste trabalho, começou-se inicialmente definindo seu foco e alvo. Nascentes(1988, p. 574) afirma que a satisfação é:

“Ato ou efeito de satisfazer ou de satisfazer-se; contentamento, sensação agradável que se manifesta, quando as coisas correm de acordo com a vontade; cessação de um desejo, produzida pela posse do objeto desejado [...]”.

Segundo Chiavenato (2003, p. 155),

“Eficácia é uma medida do alcance de resultados, enquanto a eficiência é uma medida da utilização dos recursos nesse processo. Em termos econômicos, a eficácia de uma empresa refere-se à sua capacidade de satisfazer uma necessidade da sociedade por meio do suprimento de seus produtos (bens ou serviços) [...]”

Para que seja alcançada a satisfação dos usuários é necessário que haja eficácia dos serviços prestados e a utilização consciente dos recursos.

Segundo Kotler (2000, p. 58), “Satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desenho (ou resultado) percebido de um produto em relação às expectativas do comprador.”

Segundo Ferreira (1999.p 1822), “Satisfazer: realizar, desempenhar, cumprir[...] corresponder ao desejo e à esperança[...] ”.

“O Cliente satisfeito não pedirá reparações, pois a transação em particular atendeu aos seus anseios.[...] CORRÊA, (2002 p. 91)”.

No caso de uso estudado, a satisfação do usuário é objetivo primário.

Segundo Giansi (2006, p. 75), “O relacionamento entre o cliente e a empresa pode ser influenciado pelo resultado do processo de prestação de serviço[...]”. O autor chama a atenção para importância de se atender às expectativas do cliente na prestação de serviços.

2.2 Usuário ou Cliente

Segundo Ferreira (1999, p. 2037), “Usuário: cada um daqueles que usam ou desfrutam alguma coisa coletiva, ligada a um serviço público ou particular[...]”. Quanto ao cliente, segue definido pelo autor como “Ferreira (1999, p. 486) [...] Aquele que usa os serviços ou consome os produtos de

determinada empresa ou profissional[...]”. Ambos os termos portanto, podem ser utilizados na denominação dos participantes da presente pesquisa de satisfação.

Os servidores que utilizam os sistemas internos e as pessoas que fazem uso dos sistemas disponibilizados externamente pela organização são usuários. Ao denominá-los clientes, fica demonstrado que os serviços não são somente disponibilizados, mas também que existe o interesse da instituição no atendimento às suas necessidades, alterando assim o patamar de relacionamento.

2.3 O Usuário de TI

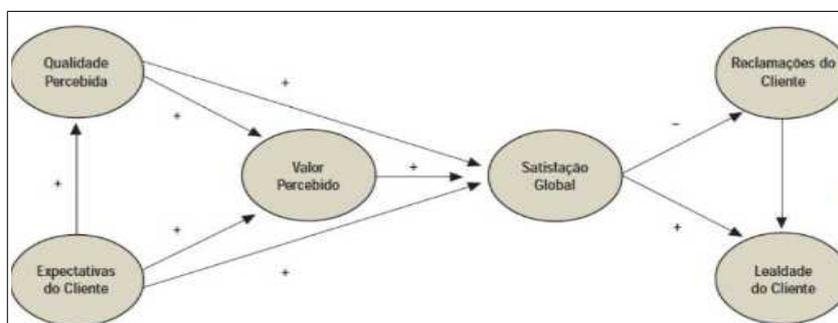
O usuário ou cliente é quem vai usufruir do serviço prestado. É quem compra o produto, negocia, realiza acordos, tais como o ANS, onde são expostos o comportamento esperado dos sistemas e o tempo mínimo para a realização de atendimento. É ele também quem fornece os requisitos para o serviço que será entregue e avalia os resultados.

2.4 Índices Nacionais e Setoriais de Satisfação de Clientes

É apresentado aqui um modelo de índice para medida de satisfação de clientes. O ACSI é baseado em marketing realizado para empresas, indústrias e setores econômicos. Utiliza estudos de BenchMarking para apresentar um modelo que relaciona qualidade e valores.

Segundo Kotler (2000, p.249), “BenchMarking é a arte de aprender com as empresas que apresentam um desempenho superior em algumas tarefas[...]”.

Figura 2.1 – Modelo ACSI



Fonte: Adaptado de Fornell et al.(1996, p. 8).

A figura 2.1, mostra o *American Customer Satisfaction Index (ACSI)*, que é um modelo Norte-Americano de pesquisa de satisfação de usuários. O modelo utiliza o conceito de perspectiva agregada, onde relaciona diretamente as expectativas do cliente com a qualidade e valores percebidos por ele. A soma desses fatores gera o nível de Satisfação Global que, em última instância, pode levar a reclamações sobre os serviços prestados ou à lealdade do cliente. O modelo adiciona ainda análises ao nível do mercado aos estudos de nível individual. São levados em consideração os estímulos e as ocasiões de uso dos serviços prestados na análise da satisfação do cliente.

2.5 A importância da Pesquisa de Satisfação de Clientes/ Usuários

Uma das maiores demonstrações de respeito e valorização é a busca constante da satisfação dos clientes/usuários. Em uma gestão comprometida com a qualidade dos produtos e serviços, existe um lugar de destaque para as pesquisas de satisfação, cujos resultados oferecem diretrizes e subsídios para a melhoria contínua dos processos.

O interesse pela satisfação do cliente passa a fazer parte da imagem da empresa. Kotler (2000, p 59) afirma que

“Para empresas centradas no cliente, a satisfação de clientes é ao mesmo tempo um meta e uma ferramenta de marketing. Empresas que alcançam altos índices de satisfação de clientes fazem questão que seu mercado-alvo saiba disso.”

Organizações que têm como meta atingir e manter consideráveis índices de satisfação dos clientes com seus serviços, podem verificar os índices alcançados em entidades certificadoras como a ISO 9000. Esses índices evidenciam os esforços administrativos em busca da qualidade em empresas de todo o mundo.

Instituído em 1992 no Brasil, o Prêmio Nacional de Qualidade(PNQ), cuja estrutura segue o Prêmio Malcolm Baldrige, nos apresenta um quadro onde nos traz itens e pontuação máxima, adotados em seu critério de avaliação. Assim como o Malcolm Baldrige estabelece critério de qualidade para as empresas norte-americanas, o Prêmio Nacional de Qualidade nos direciona para um olhar mais cuidadoso e analítico para o assunto “Satisfação do Cliente”.

A lista de critérios é apresentada no quadro 2.1 a seguir:

Quadro 2.1 – Lista dos Critérios, Itens e Pontuações PNQ

Critérios e Itens	Pontuação máxima
1. Liderança:	110
1.1. Sistema de liderança	80
1.2. Responsabilidade pública e cidadania	30
2. Planejamento estratégico:	80
2.1. Processo de desenvolvimento e de desdobramento da estratégia	40
2.2. Estratégia e planos da organização	40
3. Foco no cliente e no mercado:	80
3.1. Conhecimento sobre o cliente e o mercado	40
3.2. Relacionamento com o cliente e medição de sua satisfação	40
4. Informação e análise:	80
4.1. Gestão das informações relativas à organização	25
4.2. Gestão das informações comparativas	15
4.3. Análise crítica do desempenho da organização	40
5. Desenvolvimento e gestão de pessoas:	100
5.1. Sistemas de trabalho	40
5.2. Educação, treinamento e desenvolvimento dos funcionários	30
5.3. Bem-estar e satisfação dos funcionários	30
6. Gestão de processos:	100
6.1. Gestão de processos relativos ao produto	60
6.2. Gestão de processos de apoio	20
6.3. Gestão de processos relativos aos fornecedores e às parcerias	20
7. Resultados do negócio:	450
7.1. Resultados relativos à satisfação dos clientes	130
7.2. Resultados financeiros e relativos ao mercado	130
7.3. Resultados relativos aos funcionários	35
7.4. Resultados relativos aos fornecedores e parceiros	25
7.5. Resultados operacionais e relativos à qualidade do produto	130
TOTAL DE PONTOS	1000

Fonte: Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade(1997).

Ao avaliar a qualidade das empresas, verificou-se que os itens relacionados à satisfação do cliente (relacionamento com o cliente e medição de sua satisfação; resultados relativos à satisfação dos clientes) somam 170 pontos, isto é, 17% do total, sendo que os resultados relativos unicamente à satisfação dos clientes correspondem a 130 pontos. Esse dado nos chama a atenção para a importância do desenvolvimento, constância e observância das pesquisas sobre a satisfação de clientes.

2.6 O Serviço de TI

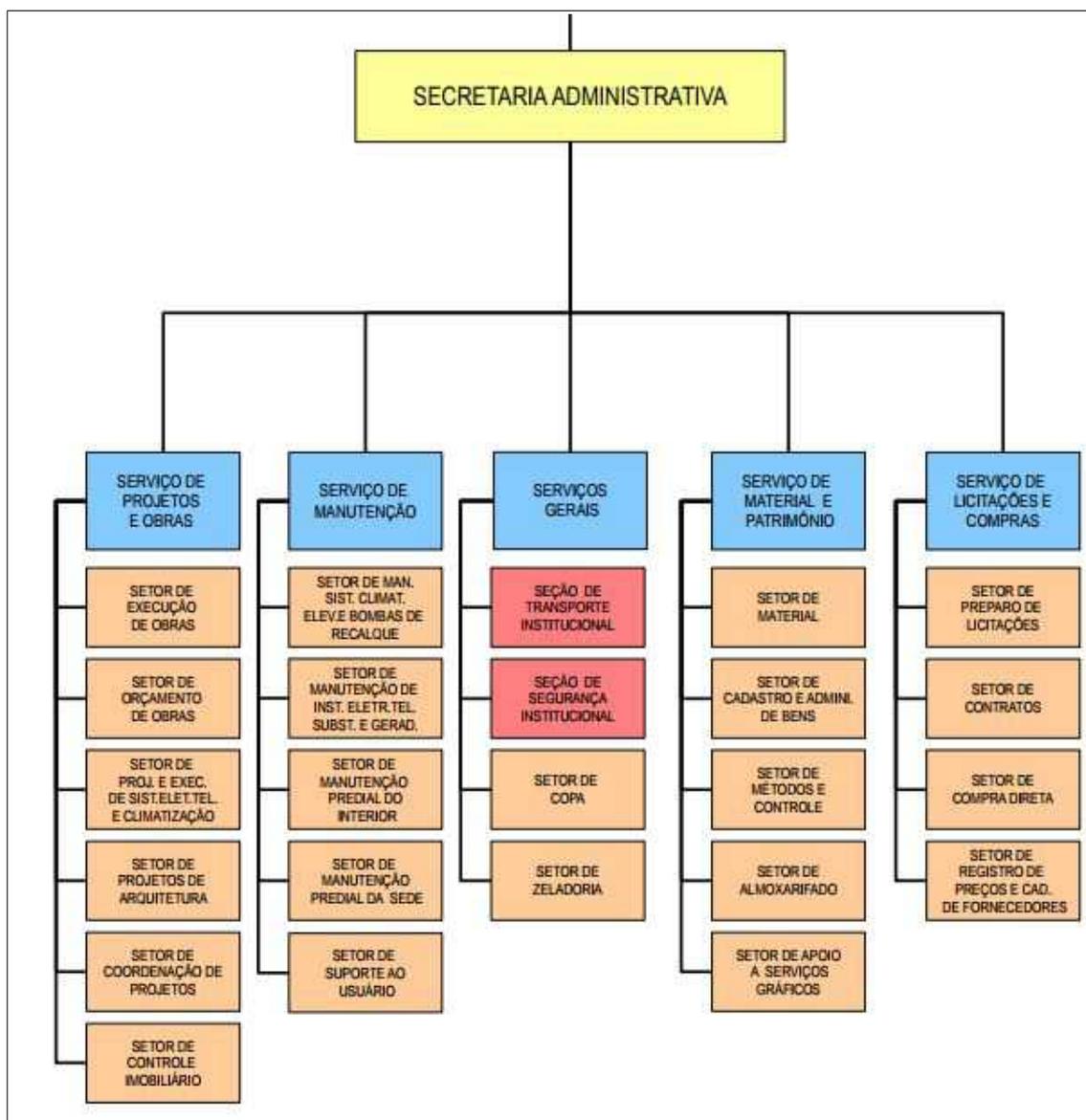
Os Serviços de TI são resultados de esforços conjugados entre uma ou mais equipes de TI. Nesse processo, também participam os responsáveis pelo negócio e, por vezes, o cliente ao qual o serviço se destina. É mencionada a expressão “por vezes”, porque nem sempre os clientes e usuários são consultados no desenho e desenvolvimento dos serviços. Vale lembrar ainda que a visão de serviço pela área de TI e pelos responsáveis pelo negócio podem apresentar algumas diferenças e, muitas vezes, até divergências de definição. Exemplificando, pode-se dizer que, para a área de informática, um exemplo de serviço de TI seria a disponibilização do acesso à internet através de um *link* contratado de um provedor, alguns ativos de rede como roteador, *Firewall* e *Proxy*, todos conectados à rede local através de alguns *Switches*.

O serviço pode também ser também visto como o resultado de um processo que tem início uma solicitação, engloba um conjunto de ações e, por fim, apresenta um resultado ou uma entrega para quem solicitou o serviço.

2.7 A Infraestrutura Organizacional do TRT12

Fundado no dia 11 de dezembro de 1981 pelo Juiz-presidente, Dr. José Fernandes da Câmara Canto Rufino, o Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região contava em 2016 com um conjunto de ativos e serviços que foram atualizados e aperfeiçoados ao longo dos seus 37 anos de existência.

Figura 2.2 – Serviços Administrativos do TRT12



Fonte: Página do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região¹

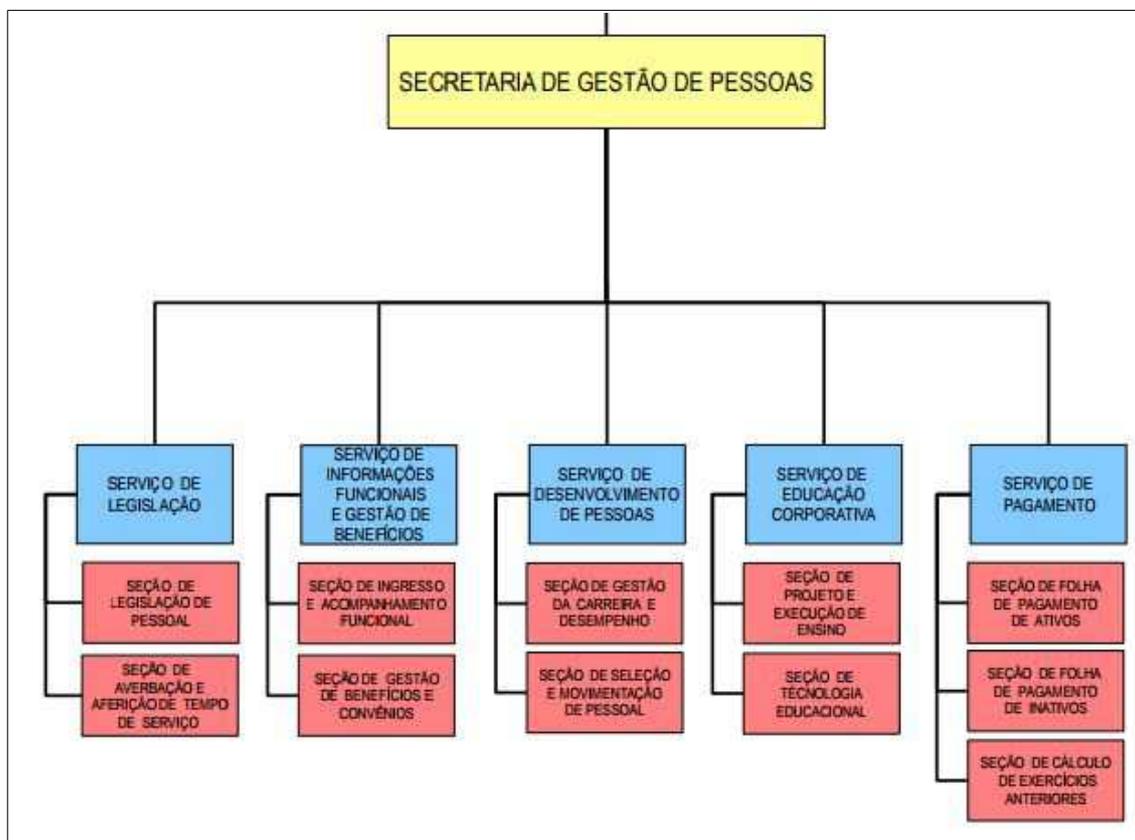
De acordo com a figura 2.2, o Tribunal do Trabalho de Santa Catarina está organizado em secretarias. Cada secretaria contém diversos serviços, que

¹ Disponível em: http://www.trt12.jus.br/portal/documents/Organograma_Setembro_2017.pdf. Acesso em dez. 2017.

http://www.trt12.jus.br/portal/areas/informatica/intranet/documentos/planos_processos/4GerenciamentodelIncidentes.pdf Acesso em dez. 2017.

distribuem suas atividades por setores de acordo com sua responsabilidade e área de atuação. A área administrativa conta com cinco Serviços.

Figura 2.3 – Gestão de Pessoas

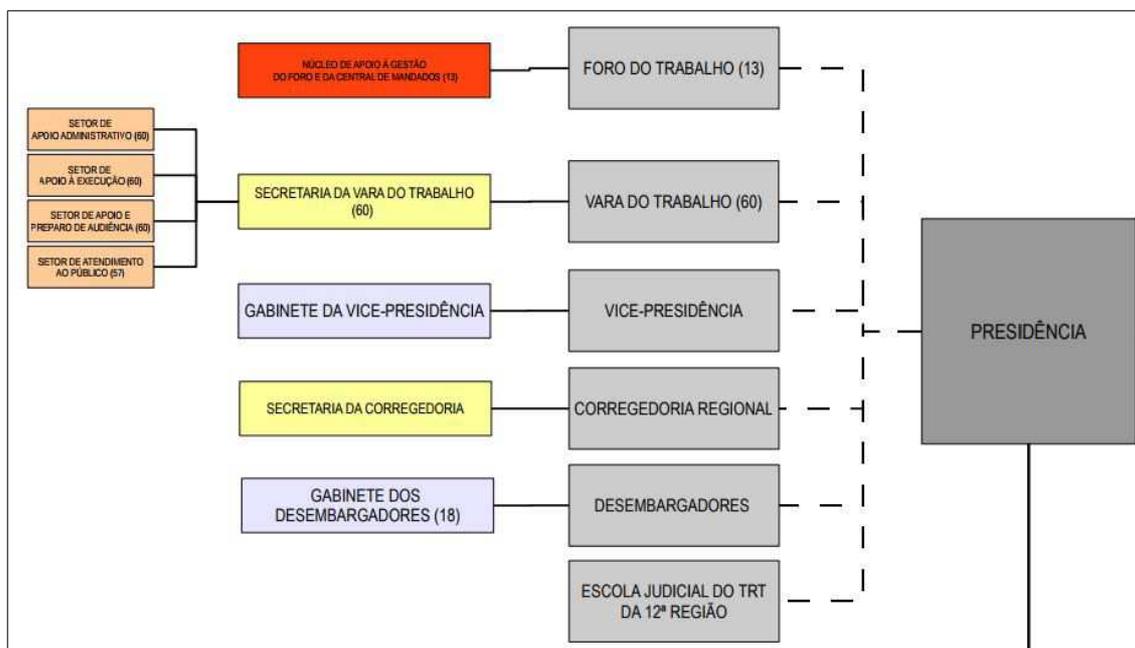


Fonte: Página do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região²

Na Figura 2.3, apresenta-se a organização da gestão de pessoas do TRT12, onde o Serviço de Desenvolvimento de Pessoas provê ambiente para disseminação de informações sobre os Sistemas de Informática disponibilizados aos usuários.

² Disponível em: http://www.trt12.jus.br/porta/document/Organograma_Setembro_2017.pdf. Acesso em dez. 2017. Acesso em dez. 2017.

Figura 2.4 – A Primeira Instância



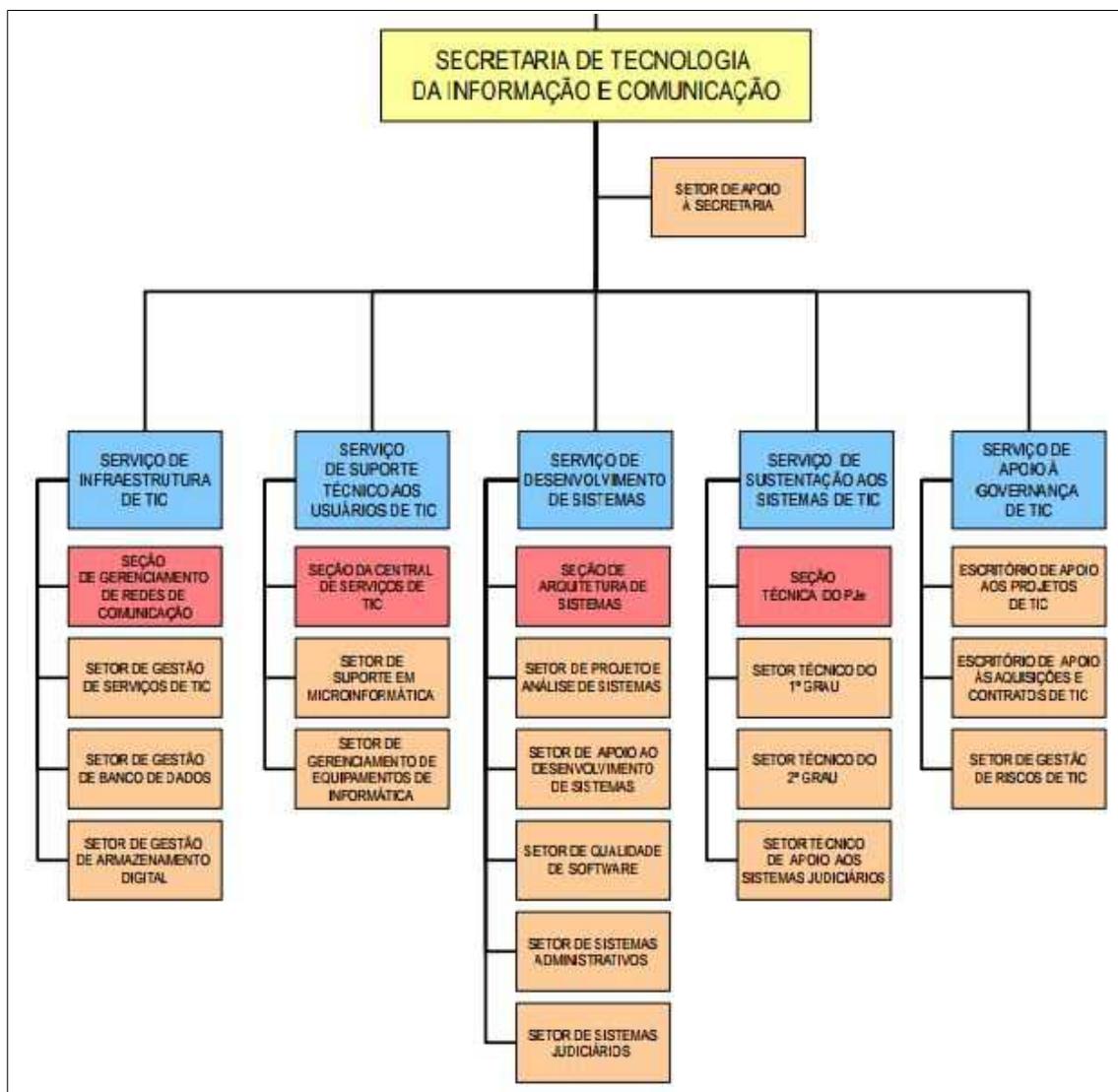
Fonte: Página do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região³

A figura 2.4 mostra as Unidades da Primeira Instância e sua estrutura de apoio. A instituição, que na época de sua fundação possuía 14 juntas de conciliação, atualmente chamadas de Varas do Trabalho, hoje conta com mais de 48 Unidades Judiciárias.

³ Disponível em: http://www.trt12.jus.br/portal/documents/Organograma_Setembro_2017.pdf. Acesso em dez. 2017. Acesso em dez. 2017.

2.8 A Infraestrutura de TIC do TRT12

Figura 2.5 – Secretaria de Tecnologia de Informação e Comunicação



Fonte: Site do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região⁴

A figura 2.5 apresenta os serviços que compõe a secretaria de informática do Tribunal do Trabalho de Santa Catarina. O Serviço de Suporte aos Usuários de TIC, é o responsável por receber as demandas de chamados e encaminhar as correções e soluções necessárias para o restabelecimento e a otimização dos serviços. A Seção de Central de Serviços atual como único ponto de contato para encaminhamento dos incidentes e das requisições de

⁴ Disponível em: http://www.trt12.jus.br/portal/documents/Organograma_Setembro_2017.pdf. Acesso em dez. 2017. Acesso em dez. 2017.

origem interna e das solicitações de usuários externos, seja por e-mail ou por telefone.

Os equipamentos de informática do TRT12 são padronizados para as Unidades e atualizados periodicamente – 30% do parque a cada 3(três) anos – sendo que parte das máquinas substituídas é doada para outras instituições.

A equipe de TI também conta com contratos de Suporte e Manutenção para os ativos, o que permite que seja acionada a garantia sempre que preciso.

Quadro 2.2 Relação de ativos utilizados pelo TRT12 em 2016

Equipamento	Marca	Configuração
Microcomputadores	Positivo	MODELO MASTER C81 – PROCESSADOR INTEL CORE i5, 8GB RAM, 240GB SSD, WINDOWS 10.
Servidores de Rede	Intel	POWEREDGE BLADE M830 4X PROCESSADORES INTEL XEON E5-4620: 2X HD 300GB: 16X – MEMÓRIA 32 GB RDIMM DUAL RANK
Pontos de acesso	Cisco	MODELO AIRCAP1702I-ZK9BR – PONTO DE ACESSO PARA REDE SEM FIO COMPATÍVEIS COM CONTROLADORA
Switches	Dell	MODELO: BROCADE 6505 – CONCENTRADOS DE REDE DE ALTO DESEMPENHO PARA AMAZENAMENTO DE DADOS.
Impressoras	Riso	MODELO: EZ590 – DUPLICADORA DIGITAL MONOCROMÁTICA

Fonte: Criação do autor.

O quadro 2.2, mostra a configuração de parte dos ativos utilizados pelo órgão no período em que foi realizada a pesquisa de satisfação. Todos dentro de garantia e contemplados por contrato de manutenção. Esta configuração foi fornecida para uso dos funcionários, bem como disponibilizada para uso dos advogados nas Salas das OAB-SC, presentes na maioria das Unidades Judiciárias.

2.8 A capacitação dos servidores

Quadro 2.3 – Formação Continuada – Plano de Trabalho 2016

1º Semestre	Evento
Janeiro	7/jan PJe-JT para Gabinetes da Administração 2014-2015 presencial
Fevereiro	29/fev a 18/abr Curso de Libras Básico – parte 2 EaD 25/fev: 1ª Reunião da Direção da EJUD12 e o Comitê Técnico-Científico 24/fev Utilização de Suprimento de Fundos – turma 2 presencial + EaD 15 e 16/fev Atuação em Sala de Audiência presencial 12/fev Palestra: Feedback e PDI – turma 4 presencial 5/fev Palestra: Feedback e PDI – turma 3 presencial 4/fev Palestra: Feedback e PDI – turma 2 presencial 3/fev Utilização de Suprimento de Fundos – turma 1 presencial 2/fev Palestra: Feedback e PDI – turma 1 presencial
Março	31-3 a 1º-4: 1º Módulo de Formação Continuada de Magistrados 28/mar a 15/abr Fotografia como meio de prova EaD 22/mar Videoconferência Utilização de Suprimento de Fundos EaD 18/mar Aulão Novo CPC – 2ª edição presencial + EaD 8 a 10/mar PJe-JT para Gabinetes de Desembargador presencial
Abril	11-4 a 1-5: Fórum Virtual sobre Blindagem Patrimonial
Mai	Dias 12 e 13: 3º Módulo de Formação Continuada de Magistrados De 16-5 a 17-6: Curso de Formação de Formadores EaD
Junho	Dia 10: 2ª Reunião da Direção da EJUD12 e o Comitê Técnico-Científico De 26-6 a 7-8: Curso O Juiz e a Mídia – EaD
2º Semestre	
Julho	Dia 29: II Encontro Pedagógico da EJ-12
Agosto	Dia 8: Palestra Virtual sobre Blindagem Patrimonial Dias 18 e 19: 4º Módulo de Formação Continuada de Magistrados De 26-8 a 29-9 Curso de Formação de Formadores EaD
Setembro	26/set a 10/nov Reciclagem Anual dos Agentes de Segurança EaD 23/set Videoconferência – Orientações sobre Regras de Aposentadoria EaD 22/set Seminário Temático Novo CPC: Procedimentos comuns Presencial 20/set a 4/nov PJe-JT 1º Grau – Fluxo Completo – parte 2 EaD 19 e 20/set Governança na Prática – Avançado Presencial 08/set Seminário Temático Novo CPC: Recursos Presencial 02 e 09/set Palestra Feedback e PDI Presencial 02 e 09/set Videoconferência Feedback e PDI EaD 02/set Videoconferência 8 passos para a gestão do estresse EaD
Outubro	De 17-10 a 6-12: Curso de Teoria Geral do Juízo Conciliatório EaD De 26 a 28: 6º Módulo de Formação Continuada de Magistrados
Novembro	23 e 24/nov Projeto Básico com novo modelo do TRT12 Presencial 18/nov a 5/dez Cinema e Educação Corporativa – Filme: A qualquer preço 16/nov a 8/dez Fiscalização de Contratos de Serviços Terceirizados EaD 10 e 11/nov Introdução à Gestão e Modelagem de Processos Presencial 8 e 9/nov Licitação e Contratos – Básico Presencial 7 a 10/nov Sentença Liquidada com Juriscalc Presencial

Fonte: Criação do autor.

Quanto ao investimento em capacitação, foram registrados no período vários eventos internos e externos visando o aperfeiçoamento dos servidores para o exercício de suas atribuições. O Quadro 2.3 apresenta parte dos eventos e seus Temas, que abrangem desde Palestras até Seminários de orientação.

2.9 Sistemas de Informação disponibilizados pela instituição

Os principais sistemas oferecidos aos usuários abrangem mais de 90% das tarefas executadas. Uma listagem está disponível no Catálogo de Serviços de TIC na intranet. São tratados aqui 5 (cinco) dos principais sistemas, os quais figuram como ferramentas importantes para o alcance dos objetivos institucionais. São eles:

2.9.1 O Processo Judicial Eletrônico – PJe

É atualmente o principal sistema oferecido pela instituição. Fruto de uma iniciativa nacional, o Processo Eletrônico está presente na maioria dos estados brasileiros e faz parte do Portfólio do TRT12. O sistema abrange todas as instâncias da justiça, sendo disponibilizado para Procuradores do Ministério Público, Advogados, Peritos e também para o público em geral.

O funcionamento do sistema é totalmente web, o permite que seja acessado de qualquer lugar. O programa segue fluxos periodicamente atualizados e otimizados pelos departamentos de TIC dos regionais. Hoje o sistema conta com mais de 19 mil usuários e permitiu aos jurisdicionados atuação em mais de 95 mil novos processos no ano de 2016 (sendo esse número somente na 1ª Instância, formada pelas Unidades Judiciárias do 1º Grau). O objetivo do sistema é elaborar os autos e registrar os atos dos processos da jurisdição do Tribunal. Foi adotado como padrão nacional na Justiça do Trabalho desde 30 de novembro de 2015 e é atualmente a única porta de entrada para os novos processos no Tribunal. Algumas operações complementares são realizadas em sistemas auxiliares chamados satélites. O responsável técnico pelo sistema é o Comitê Técnico do PJe (CTPJe) e o responsável de negócios o Comitê Gestor Nacional do PJe na Justiça do Trabalho, ambos atuando em nível nacional. Internamente o sistema conta com o apoio técnico dos setores (SEINFRA, SEDES, SESUP).

2.9.2 Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho - DEJT

Atualmente regido Portaria Presi. Nº124/2016. O DEJT é um importante veículo de comunicação das matérias administrativas e judiciárias do TRT12. Permite a publicação de informações do processo eletrônico – PJe e dos atos administrativos. Seu conteúdo engloba informações como diários, matérias e feriados) e pode ser consultado todos os dias a partir das 19 h. Contém as edições de todos os órgãos da Justiça do Trabalho.

O serviço, disponibilizado pelo CSJT, permite realizar as publicações oficiais judiciárias e administrativas de todos os órgãos da Justiça do Trabalho na internet. Sua função foi unificar e homogeneizar as publicações na internet, figurando como importante ferramenta para os Tribunais que já publicavam matérias e permitindo a realização da tarefa para os que ainda não ofereciam o serviço.

As publicações oficiais são obrigatórias e baseiam-se no princípio da publicidade, sendo a base para definição dos prazos das possíveis ações na sequência de cada processo. O sistema está disponível para os advogados, procuradores, partes e também para o público em geral.

2.9.3 Sistemas Judiciários Legados

Os sistemas legados não sofrem acréscimo de mais funcionalidades. Foram descontinuados e estão sendo paulatinamente migrados para as tecnologias atuais. Alguns são mantidos pelo seu valor histórico. O DOE, o Provi e o STDI são exemplos dessa modalidade de sistema. Este último abriga processos anteriores à implantação do Processo Judicial Eletrônico. Já o DOE – Diário Oficial Eletrônico, permite a publicação de matérias judiciárias para processos físicos e permitiu também a publicação de matérias administrativas até a data de 15-07-2016.

2.9.4 Sistemas satélites do PJe

As operações auxiliares ou complementares do Processo Judicial Eletrônico são realizadas pelos sistemas satélites. Trata-se de um conjunto de rotinas que apoiam o funcionamento do PJe, provendo funcionalidades ainda não implementadas no sistema. Dentre eles podemos citar o Aud, eJus2, E-

Rec, Gigs e PJe-Calc. Passaremos aqui a falar um pouco sobre os sistemas satélites do PJe que já estavam em funcionamento no TRT12 até 31/12/2016.

2.9.4.1 Sistema de Apoio às Audiências – AUD

As Audiências realizadas nas dependências do TRT12 utilizam o AUD - Sistema de Apoio às Audiências. Instalado em todas as salas de audiência do 1º grau do Tribunal de Santa Catarina, o sistema está sob responsabilidade técnica dos setores SEDES/SETIC, apoiados pelo suporte à operação do SESUP/SETIC. A aplicação provê maior flexibilidade e velocidade no processamento de informações utilizadas nas audiências, com automatização de personalização de documentos através do seu editor de textos. Com ele foi possível a integração dos sistemas judiciais e a realização de audiências de modo independente do sistema principal(PJe) caso este apresente alguma instabilidade.

2.9.4.2 PJe Push

O PJe PUSH, que consiste no envio automático de e-mail aos Advogados informando que um de seus processos cadastrados sofrera movimentação no sistema, pode ser habilitado/desabilitado de acordo com a necessidade do usuário.

Para a utilização do sistema é necessário que o usuário se cadastre e relacione os processos de seu interesse.

2.9.5 Processo Administrativo Virtual – PROAD

Este sistema possibilita o controle de todos os expedientes administrativos do TRT12, tais como protocolos internos e externos e processos de compra. Trata-se de uma ferramenta eletrônica de documentos administrativos, que permite a migração da gestão do papel para o virtual.

O sistema dispõe de um módulo para conversão de documentos em PDF/A, único formato atualmente aceito. A ferramenta é utilizada internamente pelos servidores do Tribunal e todos os documentos que “trafegam” por ela são assinados digitalmente, garantindo a segurança e a autenticidade das informações.

2.10 Metodologia de atendimento aos usuários

O Tribunal do Trabalho de Santa Catarina utiliza as práticas ITIL para nortear os procedimentos e as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Tecnologia de Informação para o atendimento aos usuários internos e externos.

“ITIL, sigla do inglês IT Infrastructure Library. É a mais abrangente e mundialmente reconhecida abordagem para gerenciamento de serviços em TI.” (STATDLOBER, 2006, p.34)

Ao utilizar essa abordagem, o órgão conta com orientações importantes para a gestão dos serviços disponibilizados em seu portfólio e da sua infraestrutura. O ponto único de contato com os usuários no TRT12 é a Central de Serviços de informática, que tem a responsabilidade de resolução de incidentes e dar encaminhamento às requisições.

Algumas atividades realizadas pela equipe de atendimento, que conta com vários níveis de tratamento de chamados, são:

- Mapeamento dos relacionamentos entre IC e Serviços;
- Criação, disponibilização e gerência de um Catálogo de Serviços;
- Elaboração de Acordos de Níveis de Serviço (ANS);
- Criação de uma base de conhecimento;
- Desenvolvimento e disponibilização de procedimentos de Atendimento.

2.11 Ferramentas utilizadas para atendimento aos usuários

Algumas das ferramentas utilizadas para atingir os objetivos no atendimento aos usuários internos e externo são:

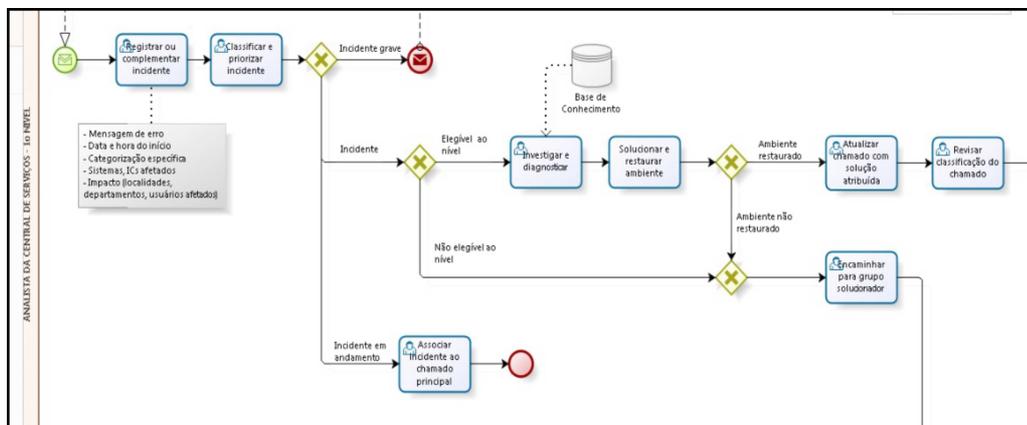
– Assyst, software baseado nos princípios da Itil V3 para gerenciamento de chamados.

-VNC – Virtual Network Computing. Protocolo de internet que permite a visualização de interfaces gráficas remotas. Amplamente utilizado para suporte aos usuários internos.

-Teletrabalho – Ambiente que permite aos servidores interagir remotamente com os sistemas internos do TRT12, através de protocolos de segurança.

2.12 Processos de atendimento aos usuários

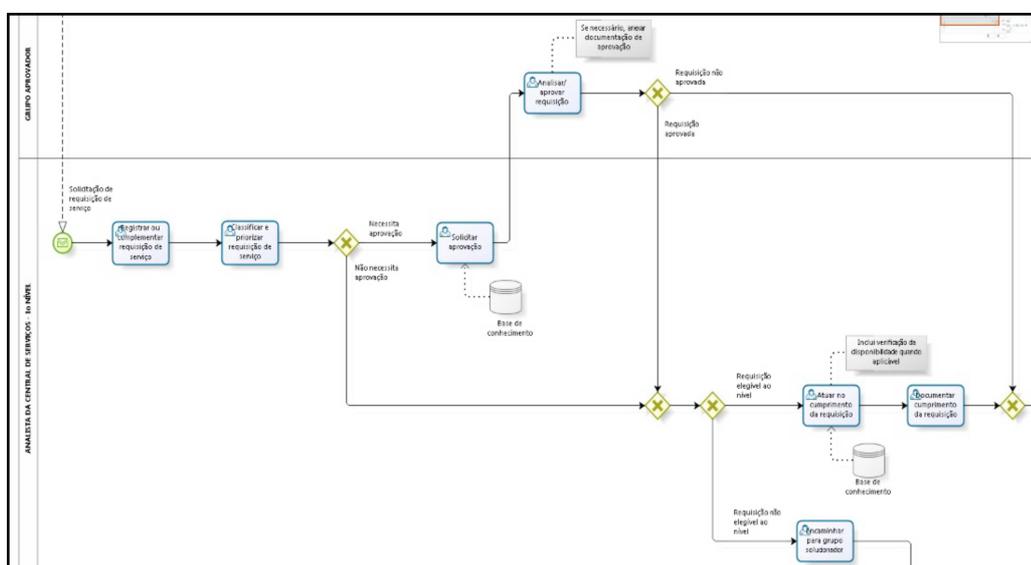
Figura 2.6 – Processo de Gerenciamento de Incidentes



Fonte: página do Tribunal do Trabalho da 12ª Região⁵

A figura 2.6 apresenta parte do processo de gerenciamento de incidentes utilizado pelo TRT da 12ª Região. Nesse desenho, as solicitações chegam por vários meios para Central de Atendimento, a qual realiza o registro, a classificação e a priorização do chamado de acordo com as informações passadas pelo usuário e ratificadas pelo atendente de 1º Nível.

Figura 2.7 – Processo de Cumprimento de Requisições



Fonte: Adaptado da página do Tribunal do Trabalho da 12ª Região⁶

5 Disponível em:

[Http://www.trt12.jus.br/portal/areas/informatica/intranet/documentos/planos_processos/4GerenciamentodeIncidentes.pdf](http://www.trt12.jus.br/portal/areas/informatica/intranet/documentos/planos_processos/4GerenciamentodeIncidentes.pdf). Acesso em dez. 2017.

Na figura 2.7 temos a representação de uma parte do processo de cumprimento de requisições utilizado pelo TRT da 12ª Região. Também nesse desenho, as solicitações chegam para a Central de Serviços, que verifica a possibilidade de manutenção, a disponibilidade de garantia e a disponibilidade dos equipamentos. É a Central também que faz o registro e o devido encaminhamento da requisição, acionando outros níveis de atendimento de acordo com a necessidade.

2.13 A Elaboração da pesquisa

Os formulários foram enviados por e-mail e ficaram também disponibilizados na página do sítio do TRT12. O universo da pesquisa contou com procuradores do ministério público, advogados, peritos e servidores, sendo também disponibilizado para o público em geral.

6 Disponível em:

[Http://www.trt12.jus.br/portal/areas/informatica/intranet/documentos/planos_processos/4GerenciamentodelIncidentes.pdf](http://www.trt12.jus.br/portal/areas/informatica/intranet/documentos/planos_processos/4GerenciamentodelIncidentes.pdf). Acesso em dez. 2017.

3 METODOLOGIA

O estudo, baseado em pesquisa quantitativa, utilizou os questionários aplicados aos usuários internos.

Quanto ao método utilizado na elaboração deste trabalho de conclusão de curso, utilizou-se um questionário estruturado em um formulário com vários tipos de questões, o que permitiu posteriormente uma análise do conteúdo sob diferentes aspectos. Quanto à natureza, foi utilizada a análise descritiva.

Optou-se por adotar uma abordagem quantitativa, partindo da caracterização da pesquisa e apresentação da população e, em seguida, à exposição das etapas executadas.

Com base nas informações levantadas pelos formulários, foi criado um plano de trabalho para análise das respostas, com aplicação de filtros e análise extratificada.

Por fim foram apresentados os níveis de satisfação encontrados e a sua implicação para efeito deste trabalho.

3.1 Tipos de Amostragem

Gil (1999, p.100) define amostra como "subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelece ou se estimam as características desse universo ou população".

Segundo Marconi e Lakatos (2002, p. 41), amostra "é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo".

De acordo com a sistemática utilizada para obter os dados da pesquisa, o resultado da aplicação dos formulários gerou uma amostra de 213 participantes de uma população de 1.779, total de usuários internos dos serviços de Tecnologia de Informação, disponibilizados pela instituição.

Quando se trata da tarefa de obter amostra, temos algumas opções de procedimento:

1 – Amostragem casual ou aleatória simples: onde os participantes da pesquisa aparecem como resultado semelhante ao de um sorteio, e cada um é escolhido sem obedecer critérios.

2 – Amostragem proporcional extratificada: Aqui, características comuns a um grupo de participantes auxiliam na separação em grupos para análise posterior, formando subpopulações ou estratos

3 – Amostragem sistemática: Método geralmente utilizado para populações previamente ordenadas, onde a divisão dos grupos é feita de acordo com fórmulas matemáticas que resultam em subgrupos de tamanho semelhantes.

Amostragem é portanto o processo de seleção da amostra ou de um grupo de indivíduos de uma população, com o objetivo de estudar e analisar a população total. No caso deste estudo, o universo é a quantidade total de usuários cadastrados nos sistemas judiciários do TRT da 12ª Região.

3.2 Tamanho da amostra obtida e grau de confiabilidade da pesquisa

Oteve-se na pesquisa um tamanho da população de 1.779, que é o número de usuários ativos no TRT da 12ª Região no ano de 2016.

O Nível de Confiança de pesquisa é a probabilidade de que a amostra represente o nível de satisfação dos usuários.

3.2.1 Cálculo da amostral

Para o cálculo da amostra foram utilizadas as fórmulas da figura 3.1, propostas por Barbetta(2002) em sua metodologia.

Figura 3.1 – Cálculo da Amostragem

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2}$$

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$$

Fonte: BARBETTA, P. A. 5ª ed., 2002.

N = Tamanho da População: 1779 usuários

E_0 = erro amostral tolerável: 6,44% ($E_0 = 0,0644$)

$n_0 = 1/(0,0644)^2 = 1/0,00415 = 241$ usuários

n(tamanho da amostra corrigido) = 212,2 usuários

Nível de Confiança da pesquisa = 95%,

3.3 Definição dos objetivos da pesquisa

Foi utilizado o formulário do Google Forms para a elaboração da pesquisa, que ficou disponível para acesso no período de 09 de janeiro a 17 de fevereiro de 2017. Buscou-se trazer informações sobre a visão dos usuários quanto aos serviços de TI e a infraestrutura disponibilizados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região. Também procurou reunir dados sobre o atendimento oferecido para o esclarecimento de dúvidas e a resolução de problemas.

3.4 Elaboração dos formulários

A ferramenta utilizada para elaboração do questionário foi o formulário Google. Os recursos disponibilizados permitiram incluir questões de múltipla escolha, de listas suspensas e de escalas lineares. Como mostra a Tabela 3.1, o formulário utilizado na pesquisa de satisfação apresentou 5 (cinco) seções e contou com 27 questões.

Tabela 3.1 Estrutura do Formulário da Pesquisa

Seções	Primeira seção	Segunda seção	Terceira seção	Quarta seção	Quinta seção	Formulários Respondidos
5	1	8	7	9	2	213

Fonte: Criação do autor.

Quadro 3.1 – Questões utilizadas

Questões utilizadas na pesquisa
Seção 1 - Quanto à sua área de atuação
Questão 1. Assinale a sua área de atuação no Tribunal.
Seção 2 - Quanto às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) disponibilizadas pelo Tribunal
Questão 2. A infraestrutura tecnológica (computadores, redes, scanners, etc) disponibilizada pelo Tribunal para o seu uso é adequada?
Questão 3. As soluções de comunicação e colaboração (e-mail, chat, drive, etc) oferecidas pelo Tribunal são adequadas?
Questão 4. O Portal do Tribunal (internet e intranet) permite que você trabalhe de forma adequada?
Questão 5. O Processo Judicial Eletrônico - PJe atende às suas necessidades de serviço?
Questão 6. Os demais sistemas judiciários (exemplo: SAP1, PROVI, SAP2N, AUD, Assine Acórdãos, etc) atendem às suas necessidades de serviço?

Questões utilizadas na pesquisa
Questão 7. O PROAD atende às suas necessidades de serviço?
Questão 8. Os demais sistemas administrativos (exemplo: autoatendimento, SRH, SUN, SIGEO, etc) atendem às necessidades de serviço?
Questão 9. De maneira geral, os sistemas de informática que você usa são adequados?
Seção 3 - Especificamente em relação ao Atendimento dos Chamados do Processo Judicial Eletrônico - PJe
Questão 10. Com que frequência você registra chamados na Central de Serviços de TIC relacionados ao PJe?
Questão 11. As equipes de suporte do PJe estão preparadas para resolver os problemas?
Questão 12. O atendimento prestado pelas equipes de suporte do PJe é cordial e educado?
Questão 13. Você consegue acompanhar o andamento dos seus chamados relacionados ao PJe de forma adequada?
Questão 14. Os seus chamados relacionados ao PJe são atendidos em tempo adequado?
Questão 15. Na sua opinião qual é o horário mais adequado para atendimento de chamados do PJe?
Questão 16. De maneira geral, o atendimento aos seus chamados de TIC relacionados ao PJe é satisfatório?
Seção 4 - Quanto ao Atendimento dos Chamados de TIC (exceto PJe)
Questão 17. Com que frequência você registra chamados na Central de Serviços de TIC?
Questão 18. Os problemas no uso dos serviços de TIC são solucionados com o mínimo de impacto no seu trabalho?
Questão 19. Você consegue acompanhar o andamento dos seus chamados de forma adequada?
Questão 20. As equipes da área de TIC (exemplo: atendimento, desenvolvimento de sistemas, suporte, gerentes de projeto) estão preparadas tecnicamente para resolver os problemas?
Questão 21. Os seus chamados são atendidos em tempo adequado?
Questão 22. As equipes terceirizadas da área de TIC estão preparadas tecnicamente para resolver os problemas?
Questão 23. O atendimento prestado pelas equipes da área de TIC é cordial e educado?
Questão 24. Na sua opinião qual é o horário adequado de atendimento aos chamados de TIC?
Questão 25. De maneira geral, o atendimento aos seus chamados de TIC é satisfatório?
Seção 5 - Fechamento
Questão 25. De maneira geral, o atendimento aos seus chamados de TIC é satisfatório?

Questões utilizadas na pesquisa

Questão 27. Descreva sucintamente o principal ponto a ser melhorado em relação a prestação dos serviços de TIC do Tribunal no campo abaixo(máximo 150 caracteres)

Fonte: Criação do autor.

De acordo com o quadro 3.1, pode-se observar que na primeira seção, a pesquisa buscou definir a área de atuação do usuário no Tribunal, com as opções: “Área Judiciária-Primeiro Grau”, “Área Judiciária-Segundo Grau”, e “Área Administrativa.

A segunda seção, com oito perguntas, trouxe questões sobre as soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) disponibilizadas pelo Tribunal, incluindo sua infraestrutura tecnológica, os serviços, o Portal, as informações administrativas, os sistemas administrativos e judiciários, com destaque para o Processo Judicial Eletrônico – PJe, sistema desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em parceria com os tribunais e a participação da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) para a automação do Judiciário.

A terceira seção, com sete perguntas, possibilitou ao usuário apresentar sua opinião sobre vários aspectos do atendimento dos Chamados do Processo Judicial Eletrônico – PJe.

As nove questões apresentadas na quarta seção foram sobre aspectos do atendimento aos chamados de TIC, excetuando-se o Processo Judicial Eletrônico – PJe, já contemplado na seção 3. Neste grupo foi chamada a atenção para a usabilidade, o tempo de atendimento e até para o nível de preparo dos atendentes.

A quinta seção, com duas questões, permitiu ao usuário, uma avaliação geral, bem como a utilização de um espaço para uma descrição sucinta sobre o principal ponto a ser melhorado em relação a prestação dos serviços de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

3.4.1 Opções de resposta

Seguindo o modelo criado em 1932 por Rensis Likert, psicólogo norte-americano, a escala utilizada na pesquisa possuía 5 opções de respostas contabilizadas como válidas para as perguntas (“Sempre”, “Frequentemente”,

“Às vezes”, “Raramente” e “Nunca”). Foi acrescentada ainda uma opção não contabilizada para efeitos de avaliação (“Não se aplica”).”

3.5 A aplicação dos questionários

O método utilizado para a aplicação dos formulários da pesquisa foi o envio de e-mails para os funcionários da instituição.

Foi disponibilizado também na página do Tribunal um link para acesso ao formulário de pesquisa na intranet.

3.6 Público alvo

A população e a amostra são apresentados na tabela 3.2, onde podemos verificar a quantidade de usuários que participaram da pesquisa de acordo com sua área de atuação. A pesquisa teve um total de 213 formulários respondidos, os quais tiveram a participação de Magistrados e Servidores ativos das áreas Judiciária e Administrativa. Esse total corresponde a aproximadamente 11,97% dos 1.779 usuários ativos na instituição em 2016.

Tabela 3.2 – Participantes da pesquisa

Resposta	Usuários	(%)
Área Judiciária - Primeiro Grau	111	52,1
Área Judiciária -Segundo Grau	31	14,6
Área Administrativa	71	33,3
Totais	213	100

Fonte: Criação do autor.

Nos Apêndices A e B são apresentados os quadros de análise das questões utilizadas nos formulários da pesquisa.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Organização e análise dos dados obtidos

Nesta seção, serão apresentadas as atividades realizadas para a sistematização da pesquisa, os filtros utilizados, e os relatórios gerados.

As informações foram organizadas em planilha e colocadas em relatórios de acordo com a seção.

O relatório final contou com Tabelas, Gráficos e imagens que permitiram identificar diferentes aspectos da pesquisa.

4.2 Análise extratificada

Tabela 4.1 – Questão geral utilizada para análise extratificada

	Totais	
<i>Respostas</i>	<i>Usuários</i>	<i>(%)</i>
Sempre	40	18,8
Frequentemente	146	68,5
Às Vezes	25	11,7
Raramente	1	0,5
Nunca	1	0,5
Não se aplica	0	0
Totais	213	100

Fonte: Criação do autor.

A Tabela 4.1 mostra que 27 usuários demonstraram insatisfação com os serviços prestados, assinalando as respostas “Às Vezes”, “Raramente” e “Nunca” para a questão geral: “Questão 9. De maneira geral, os sistemas de informática que você usa são adequados?”.

O total de registros que atende a essa condição foi de 27 usuários que correspondem a 12,68% dos formulários respondidos.

Com a finalidade de identificar os principais aspectos que estão vinculados a este resultado faremos uma análise extratificada das respostas. Para isso serão analisados os resultados de cada uma das questões da seção 2 (questões 2 a 8) levando em conta apenas as respostas deste conjunto de participantes.

Os resultados são apresentados no quadro 4.1 e nos quadros 6.6 a 6.12 do Apêndice B.

Quadro 4.1 – Análise Extratificada

Questão	Resposta			
	“Às Vezeas”	“Raramente”	“Nunca”	Total
A infraestrutura tecnológica (computadores, redes, scanners, etc) disponibilizada pelo Tribunal para o seu uso é adequada?	11	03		14
As soluções de comunicação e colaboração (e-mail, chat, drive, etc) oferecidas pelo Tribunal são adequadas?	06	02		08
O Portal do Tribunal (internet e intranet) permite que você trabalhe de forma adequada?	03	03		06
O Processo Judicial Eletrônico – PJe atende às suas necessidades de serviço?	12	02	03	17
Os demais sistemas judiciários (exemplo: SAP1, PROVI, SAP2N, AUD, Assine Acórdãos, etc) atendem às suas necessidades de serviço?	06	01	01	08
O PROAD atende às suas necessidades de serviço?	08	01	01	10
Os demais sistemas administrativos (exemplo: autoatendimento, SRH, SUN, SIGEO, etc) atendem às necessidades de serviço?	05	02	01	08

Fonte: Criação do autor.

De acordo com o quadro 4.1 apresentado, verificou-se que entre os motivos de insatisfação dos usuários está o Processo Judicial eletrônico. O sistema, disponibilizado em 2015, é periodicamente atualizado buscando a correção de falhas. Verificou-se ainda que infraestrutura tecnológica disponibilizada também aparece como motivo de descontentamento entre os usuários.

4.5 Relatórios

Tabela 4.2 – Informações sobre a Pesquisa

Avaliação dos Resultados	Totais
Total de usuários consultados	1779 Usuários
Total de usuários que responderam a pesquisa	213 Usuários
Principais Serviços avaliados na pesquisa	15 Serviços principais
Tempo total em que a pesquisa ficou disponível	39 dias

Fonte: Criação do autor.

Os resultados da pesquisa ficaram disponíveis para acesso no site do TRT12 em maio de 2017, através de um dos seus conhecidos veículos de comunicação, o “In Vigilando” e revelaram ao público os detalhes da visão dos usuários sobre os serviços de Tecnologia da Informação, prestados pelo órgão. Tais resultados podem atualmente ser acessados pelo link abaixo.

<http://www.trt12.jus.br/portal/areas/ascom/extranet/documentos/ResultadosGerais-PesquisadeSatisfacaoInterna-V1.3.pdf>

5 Considerações finais

No caso de uso utilizado por este trabalho, verificou-se que a pesquisa de satisfação realizada, provocou a necessidade de divulgar melhor os recursos de infraestrutura. Os resultados da pesquisa mostraram que 93,33% dos usuários internos estão satisfeitos com os recursos disponibilizados. Verificou-se ainda que, dos 27 usuários (12,67% dos responderam a pesquisa) que demonstraram insatisfação com os Sistemas de Informática do Tribunal, 12 (44% dos 27 usuários) chamaram a atenção para a necessidade de melhorias no Processo Judicial Eletrônico.

A pesquisa de satisfação de usuários teve importante papel como ferramenta utilizada na melhoria dos processos e na conquista da confiança dos usuários na infraestrutura e nos sistemas de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

Percebeu-se que a maioria dos usuários não tem conhecimento de todos os recursos disponibilizados pelo TRT12 e tem dificuldades na solução de falhas já conhecidas nos sistemas. Foi sugerida a criação de uma base de conhecimento que proporcione orientações aos usuários quanto a funcionalidades dos sistemas e resolução e eventuais falhas. Sugeriu-se ainda que sejam elaborados tutoriais e páginas listando perguntas frequentes para possibilitar melhor conhecimento dos sistemas e da infraestrutura.

REFERÊNCIAS

BARBETTA, Pedro Alberto. Estatística aplicada às ciências sociais, Ed UFSC, 5ª ed., 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7.ed. rev. E atual. Rio de Janeiro:Elsevier, 2003.

CORRÊA, Henrique L. Gestão de Serviços: Lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes, 1. ed. 2002 – São Paulo

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo Aurélio. Século XXI: o dicionário da língua portuguesa. 1999 – Rio de Janeiro.

FORNELL, C. et al. The American customer satisfaction index : nature, purpose, and findings. Journal of Marketing, v. 60, n. 4, p. 07-18, Oct. 1996.

GIANESI, Irineu G. N. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. – 1. Ed. 1994 – 14. Reimpressão (2006).

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1999.

KOTLER, Philip, Administração de marketing: a edição do novo milênio, 10ª edição – 2000 – São Paulo

Pesquisa de Satisfação Interna Serviços de TIC Prestados em 2016 - Resultados Gerais. Acessível em.

<http://www.trt12.jus.br/portal/areas/ascom/extranet/documentos/ResultadosGerais-PesquisadeSatisfacaoInterna-V1.3.pdf>.

Acesso em 13 nov. 2017

Pesquisa revela satisfação dos usuários com qualidade dos serviços de informática do Tribunal. Acessível em.

<http://www.trt12.jus.br/portal/areas/ascom/extranet/invigilando/2017/190517.jsp#n2>. Acesso em 13 nov. 2017

Relatório da Corregedoria – 2016

<http://www.trt12.jus.br/portal/areas/secor/extranet/documentos/RELATORIOCO RREGEDORIA2016a.pdf>. Acessado em 22 nov. 2017

Relatório Gestão 2016 - 2017-04-27

<http://www.trt12.jus.br/portal/areas/ASCRI/intranet/documentos/PC-2016RelatoriodeGestao.pdf>. Acessado em 22 nov. 2017

ROSSI, Carlos Alberto Vargas; SLONGO, Luiz Antonio. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. Revista de Administração Contemporânea, Rev. adm. contemp. vol.2 no.1 Curitiba Jan./Apr. 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65551998000100007>. Acesso em: 13 Nov. 2017.

STATDLOBER, Juliano. Help-Desk com Qualidade. Rio de Janeiro: Brasport, 2006,p.1-36.

APENDICE A

Seção 1 – Quanto à sua área de atuação

Quadro 6.1 – Questão 1. Assinale a sua área de atuação no Tribunal.

Resposta	Usuários	(%)	
Área Judiciária - Primeiro Grau	111	52,1	<p style="text-align: center;">Em relação ao público interno, o maior número de respostas recebidas originou-se dos usuários da Área Judiciária de Primeiro Grau</p> <p style="text-align: center;">Estas respostas totalizaram 52,1% dos formulários preenchidos (111 usuários).</p>
Área Judiciária -Segundo Grau	31	14,6	
Área Administrativa	71	33,3	
Totais	213	100	

Fonte: Criação do autor.

Seção 2 – Quanto às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) disponibilizadas pelo Tribunal

Tabela 6.1 – Questão 2. A infraestrutura tecnológica (computadores, redes, scanners, etc) disponibilizada pelo Tribunal para o seu uso é adequada?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	76	35,7	76	35,85
Frequentemente	109	51,2	109	51,42
Às Vezes	22	10,3	22	10,38
Raramente	3	1,4	3	1,41
Nunca	2	0,9	2	0,94
Não se aplica	1	0,5	-----	-----
Totais	213	100	212	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.2 – Questão 3. As soluções de comunicação e colaboração (e-mail, chat, drive, etc) oferecidas pelo Tribunal são adequadas?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	85	39,9	85	40,10
Frequentemente	110	51,6	110	51,89
Às Vezes	14	6,6	14	6,6
Raramente	2	0,9	2	0,94
Nunca	1	0,5	1	0,47
Não se aplica	1	0,5	-----	-----
Totais	213	100	212	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.3 – Questão 4. O Portal do Tribunal (internet e intranet) permite que você trabalhe de forma adequada?

Resposta	Finais	
	Usuários	(%)
Sempre	68	31,9
Frequentemente	118	55,4
Às Vezes	22	10,3
Raramente	4	1,9
Nunca	1	0,5
Não se aplica	0	0
Totais	213	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.4 – Questão 5. O Processo Judicial Eletrônico - PJe atende às suas necessidades de serviço?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	11	5,2	11	07,43
Frequentemente	75	35,2	75	50,68
Às Vezes	49	23,0	49	33,11
Raramente	9	4,2	9	06,08
Nunca	4	1,9	4	02,70
Não se aplica	65	30,5	-----	-----
Totais	213	100	148	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.5 – Questão 6. Os demais sistemas judiciais (exemplo: SAP1, PROVI, SAP2N, AUD, Assine Acórdãos, etc) atendem às suas necessidades de serviço?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	24	11,3	24	16,90
Frequentemente	92	43,2	92	64,79
Às Vezes	22	10,3	22	15,49
Raramente	2	0,9	2	01,41
Nunca	2	0,9	2	01,41
Não se aplica	71	33,4	-----	-----
Totais	213	100	142	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.6 – Questão 7. O PROAD atende às suas necessidades de serviço?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	74	34,7	74	35,07
Frequentemente	108	50,7	108	51,19
Às Vezes	25	11,8	25	11,85
Raramente	3	1,4	3	01,42
Nunca	1	0,5	1	0,47
Não se aplica	2	0,9	-----	-----
Totais	213	100	211	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.7 – Questão 8. Os demais sistemas administrativos (exemplo: autoatendimento, SRH, SUN, SIGEO, etc) atendem às necessidades de serviço?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	64	30,0	64	34,97
Frequentemente	99	46,5	99	54,10
Às Vezes	16	7,5	16	08,74
Raramente	3	1,4	3	01,64
Nunca	1	0,5	1	0,55
Não se aplica	30	14,1	-----	-----
Totais	213	100	183	100

Fonte: Criação do autor.

Quadro 6.2 – Questão 9. De maneira geral, os sistemas de informática que você usa são adequados?

Resposta	Totais		<p>Constatou-se que 18,8% dos usuários avaliaram os sistemas de TIC como “Sempre” adequados para as suas atividades e 68,5% como “Frequentemente” adequados.</p> <p>Estas respostas totalizaram 87,3% dos formulários preenchidos (186 usuários)</p>
	Usuários	(%)	
Sempre	40	18,8	
Frequentemente	146	68,5	
Às Vezes	25	11,7	
Raramente	1	0,5	
Nunca	1	0,5	
Não se aplica	0	0	
Totais	213	100	

Fonte: Criação do autor.

Seção 3 – Especificamente em relação ao Atendimento dos Chamados do Processo Judicial Eletrônico – PJe

Tabela 6.8 – Questão 10. Com que frequência você registra chamados na Central de Serviços de TIC relacionados ao PJe?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Pelo menos uma vez por quinzena	28	13,1	28	18,30
Pelo menos uma vez por mês	41	19,2	41	26,80
Pelo menos uma vez cada 3 meses	33	15,5	33	21,57
Pelo menos uma vez cada 6 meses	26	12,2	26	16,99
Pelo menos uma vez por ano	11	5,2	11	07,19
Menos de uma vez por ano	14	6,6	14	09,15
Não se aplica	60	28,2	-----	-----
Totais	213	100	153	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.9 – Questão 11. As equipes de suporte do PJe estão preparadas para resolver os problemas?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	46	21,7	46	31,51
Frequentemente	76	35,8	76	52,05
Às Vezes	22	10,5	22	15,07
Raramente	2	0,9	2	01,37
Nunca	0	0	0	0
Não se aplica	66	31,1	-----	-----
Totais	212	100	146	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.10 – Questão 12. O atendimento prestado pelas equipes de suporte do PJe é cordial e educado?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	101	47,6	101	71,63
Frequentemente	37	17,5	37	26,24
Às Vezes	3	1,4	3	02,13
Raramente	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Não se aplica	71	33,5	-----	-----
Totais	212	100	141	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.11 – Questão 13. Você consegue acompanhar o andamento dos seus chamados relacionados ao PJe de forma adequada?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	66	31,0	66	48,53
Frequentemente	52	24,4	52	38,24
Às Vezes	12	5,6	12	08,82
Raramente	2	0,9	2	01,47
Nunca	4	1,9	4	02,94
Não se aplica	77	36,2	-----	-----
Totais	213	100	136	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.12 – Questão 14. Os seus chamados relacionados ao PJe são atendidos em tempo adequado?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	56	26,3	56	41,18
Frequentemente	57	26,8	57	41,91
Às Vezes	17	7,9	17	12,5
Raramente	4	1,9	4	02,94
Nunca	2	0,9	2	01,47
Não se aplica	77	36,2	-----	-----
Totais	213	100	136	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.13 – Questão 15. Na sua opinião qual é o horário mais adequado para atendimento de chamados do PJe?

Resposta	Finais	
	Usuários	(%)
Segunda a sexta-feira das 12h às 19h	95	51,4
Segunda a sexta-feira das 7h30 às 19h30	67	36,2
Outros	23	12,4
Totais	185	100

Fonte: Criação do autor.

Quadro 6.3 – Questão 16. De maneira geral, o atendimento aos seus chamados de TIC relacionados ao PJe é satisfatório?

Resposta	Totais		Finais		<p>Constatou-se que 37,14% dos usuários avaliaram o atendimento aos chamados de TIC relacionados ao PJe como “Sempre” adequados para as suas atividades e 50,72% como “Frequentemente” satisfatórios.</p> <p>Estas respostas totalizaram 87,86% dos formulários preenchidos (123 usuários)</p>
	Usuários	(%)	Usuários	(%)	
Sempre	52	24,4	52	37,14	
Frequentemente	71	33,3	71	50,72	
Às Vezes	11	5,2	11	07,86	
Raramente	5	2,3	5	03,57	
Nunca	1	0,5	1	0,71	
Não se aplica	73	34,3	-----	-----	
Totais	213	100	140	100	

Fonte: Criação do autor.

Seção 4 – Quanto ao Atendimento dos Chamados de TIC (exceto PJe)

Tabela 6.14 – Questão 17. Com que frequência você registra chamados na Central de Serviços de TIC?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Pelo menos uma vez por quinzena	28	13,1	28	13,86
Pelo menos uma vez por mês	45	21,1	45	22,28
Pelo menos uma vez cada 3 meses	68	31,9	68	33,66
Pelo menos uma vez cada 6 meses	35	16,4	35	17,33
Pelo menos uma vez por ano	15	7,1	15	07,43
Menos de uma vez por ano	11	5,2	11	05,44
Não se aplica	11	5,2	-----	-----
Totais	213	100	202	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.15 – Questão 18. Os problemas no uso dos serviços de TIC são solucionados com o mínimo de impacto no seu trabalho?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	66	31,0	66	32,19
Frequentemente	110	51,6	110	53,66
Às Vezes	26	12,2	26	12,68
Raramente	1	0,5	1	0,49
Nunca	2	0,9	2	0,98
Não se aplica	8	3,8	-----	-----
Totais	213	100	205	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.16 – Questão 19. Você consegue acompanhar o andamento dos seus chamados de forma adequada?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	91	42,7	91	44,83
Frequentemente	81	38,1	81	39,90
Às Vezes	23	10,8	23	11,33
Raramente	6	2,8	6	02,96
Nunca	2	0,9	2	0,98
Não se aplica	10	4,7	-----	-----
Totais	213	100	203	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.17 – Questão 20. As equipes da área de TIC (exemplo: atendimento, desenvolvimento de sistemas, suporte, gerentes de projeto) estão preparadas tecnicamente para resolver os problemas?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	73	34,3	73	35,78
Frequentemente	107	50,2	107	52,45
Às Vezes	24	11,3	24	11,77
Raramente	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Não se aplica	9	4,2	-----	-----
Totais	213	100	204	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.18 – Questão 21. Os seus chamados são atendidos em tempo adequado?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	69	32,4	69	33,82
Frequentemente	102	47,9	102	50,0
Às Vezes	32	15,0	32	15,69
Raramente	1	0,5	1	0,49
Nunca	0	0,0	0	0,0
Não se aplica	9	4,2	-----	-----
Totais	213	100	204	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.19 – Questão 22. As equipes terceirizadas da área de TIC estão preparadas tecnicamente para resolver os problemas?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	48	22,5	48	23,88
Frequentemente	101	47,4	101	50,25
Às Vezes	40	18,9	40	19,90
Raramente	12	5,6	12	05,97
Nunca	0	0,0	0	0,0
Não se aplica	12	5,6	-----	-----
Totais	213	100	201	100

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.20 – Questão 23. O atendimento prestado pelas equipes da área de TIC é cordial e educado?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	152	71,4	152	73,08
Frequentemente	52	24,4	52	25,0
Às Vezes	4	1,9	4	01,92
Raramente	0	0,0	0	0
Nunca	0	0,0	0	0
Não se aplica	5	2,3	-----	-----

Totais	213	100	208	100
--------	-----	-----	-----	-----

Fonte: Criação do autor.

Tabela 6.21 – Questão 24. Na sua opinião qual é o horário adequado de atendimento aos chamados de TIC?

Resposta	Finais	
	Usuários	(%)
Segunda a sexta-feira das 12h às 19h	124	58,8
Segunda a sexta-feira das 7h30 às 19h30	77	36,5
Outros	10	4,7
Totais		

Fonte: Criação do autor.

Quadro 6.4 – Questão 25. De maneira geral, o atendimento aos seus chamados de TIC é satisfatório?

Resposta	Totais		Finais		
	Usuários	(%)	Usuários	(%)	
Sempre	80	37,6	80	38,46	<p>Constatou-se que 38,46% dos usuários avaliaram o atendimento aos seus chamados de TIC como “Sempre” satisfatórios e 56,25% dos usuários como “Frequentemente” satisfatórios.</p> <p>Estas respostas totalizaram 94,71% dos formulários preenchidos (197 usuários)</p>
Frequentemente	117	54,9	117	56,25	
Às Vezes	11	5,2	11	05,29	
Raramente	0	0,0	0	0,0	
Nunca	0	0,0	0	0,0	
Não se aplica	5	2,3	-----	-----	
Totais	213	100	208	100	

Fonte: Criação do autor.

Seção 5 – Fechamento

Quadro 6.5 – Questão 26. Na sua avaliação os serviços de TIC prestados pelo Tribunal são adequados?

Resposta	Totais		Finais		<p>Constatou-se que 28,1% dos usuários avaliaram os serviços de TIC como “Sempre” satisfatórios e 65,23% dos usuários como “Frequentemente” adequados.</p> <p>Estas respostas totalizaram 93,33% dos formulários preenchidos (196 usuários)</p>
	Usuários	(%)	Usuários	(%)	
Sempre	59	27,7	59	28,1	
Frequentem ente	137	64,3	137	65,23	
Às Vezes	14	6,6	14	06,67	
Raramente	0	0,0	0	0,0	
Nunca	0	0,0	0	0,0	
Não se aplica	3	1,4	-----	-----	
Totais	213	100	210	100	

Fonte: Criação do autor.

APENDICE B

Análise extratificada da Seção 2 – Quanto às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) disponibilizadas pelo Tribunal

Quadro 6.6 – Questão 2: A infraestrutura tecnológica (computadores, redes, impressoras, etc) disponibilizada pelo Tribunal para o seu uso é adequada?

Resposta	Finais		Constatou-se que 11,11% dos usuários avaliaram os serviços de TIC como “Raramente” adequado. (03 usuários).
	Usuários	(%)	
Sempre	5	18,52	
Frequentemente	8	29,63	
Às Vezes	11	40,74	
Raramente	3	11,11	
Nunca	0	0,00	
Não se aplica	-----	-----	
Totais	27	100,00	

Fonte: Criação do autor.

Quadro 6.7 – Questão 3: As soluções de comunicação e colaboração (e-mail, chat, drive, etc) oferecidas pelo Tribunal são adequadas?

Resposta	Totais		Finais		Constatou-se que 7,69% dos usuários avaliaram os serviços de TIC como “Raramente” adequado (02 usuários)
	Usuários	(%)	Usuários	(%)	
Sempre	6	22,22	6	23,08	
Frequentemente	12	44,44	12	46,15	
Às Vezes	6	22,22	6	23,08	
Raramente	2	7,41	2	7,69	
Nunca	0	0,00	0	0,00	
Não se aplica	1	3,70	-----	-----	
Totais	27	100,00	26	100,00	

Fonte: Criação do autor.

Quadro 6.8 – Questão 4: O Portal do Tribunal (internet e intranet) permite que você trabalhe de forma adequada?

Resposta	Finais	
	Usuários	(%)
Sempre	4	14,81
Frequentemente	17	62,96
Às Vezes	3	11,11
Raramente	3	11,11
Nunca	0	0,00
Não se aplica	-----	-----
Totais	27	100,00

Constatou-se que 11,11% dos usuários avaliaram os serviços de TIC como “Raramente” adequado (03 usuários)

Fonte: Criação do autor.

Quadro 6.9 – Questão 5: O Processo Judicial Eletrônico – PJe atende às suas necessidades de serviço?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	0	0,00	0	0,00
Frequentemente	0	0,00	0	0,00
Às Vezes	12	44,44	12	70,59
Raramente	2	7,41	2	11,76
Nunca	3	11,11	3	17,65
Não se aplica	10	37,04	-----	-----
Totais	27	100,00	17	100,00

Constatou-se que 11,76% dos usuários avaliaram os serviços de TIC como “Raramente” adequado e 17,65% dos usuários como “Nunca” atende às suas necessidades de serviço.

Estas respostas totalizaram 29,41% do Universo avaliado (05 usuários)

Fonte: Criação do autor.

Quadro 6.10 – Questão 6: Os demais sistemas judiciais (exemplo: SAP1, PROVI, SAP2N, AUD, Assine Acórdãos, etc) atendem às suas necessidades de serviço?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	2	7,41	2	10,53
Frequentemente	9	33,33	9	47,37
Às Vezes	6	22,22	6	31,58
Raramente	1	3,70	1	5,26
Nunca	1	3,70	1	5,26
Não se aplica	8	29,63	-----	-----
Totais	27	100,00	19	100,00

Constatou-se que 5,26% dos usuários avaliaram os serviços de TIC como “Raramente” adequado e 5,26% dos usuários como “Nunca” adequados.

Estas respostas totalizaram 10,52% do Universo avaliado (02 usuários)

Fonte: Criação do autor.

Quadro 6.11 – Questão 7: O PROAD atende às suas necessidades de serviço?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	3	11,11	3	11,54
Frequentemente	13	48,15	13	50,00
Às Vezes	8	29,63	8	30,77
Raramente	1	3,70	1	3,85
Nunca	1	3,70	1	3,85
Não se aplica	1	3,70	-----	-----
Totais	27	100,00	26	100,00

Constatou-se que 3,85% dos usuários avaliaram os serviços de TIC como “Raramente” adequado e 3,85% dos usuários como “Nunca” adequados.

Estas respostas totalizaram 7,7% do Universo avaliado (02 usuários)

Fonte: Criação do autor.

Quadro 6.12 – Questão 8: Os demais sistemas administrativos (exemplo: autoatendimento, SRH, SUN, SIGEO, etc) atendem às necessidades de serviço?

Resposta	Totais		Finais	
	Usuários	(%)	Usuários	(%)
Sempre	1	3,70	1	4,76
Frequentemente	12	44,44	12	57,14
Às Vezes	5	18,52	5	23,81
Raramente	2	7,41	2	9,52
Nunca	1	3,70	1	4,76
Não se aplica	6	22,22	-----	-----
Totais	27	100,00	21	100,00

Constatou-se que 9,52% dos usuários avaliaram os serviços de TIC como “Raramente” adequados e 4,76% dos usuários como “Nunca” adequados.

Estas respostas totalizaram 14,28% do Universo avaliado (03 usuários)

Fonte: Criação do autor.

APÊNDICE F – Declaração de finalização de trabalho de curso



INSTITUTO FEDERAL
SANTA CATARINA

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA
CAMPUS FLORIANÓPOLIS

DECLARAÇÃO DE FINALIZAÇÃO DE TRABALHO DE CURSO

Declaro que o(a) estudante ELVES ELAÍDE DE SOUZA,

matrícula nº 12/001987-6 do Curso Superior de

Gestão da Tecnologia da Informação defendeu o trabalho intitulado

Um estudo de caso sobre a satisfação dos usuários dos serviços de tecnologia da informação, prestados pelo Tribunal Regional do

o qual está apto a fazer parte do banco de dados da Biblioteca Hercílio Luz do Instituto Federal de

Santa Catarina, Câmpus Florianópolis.

Trabalho
da 12ª região

Florianópolis, 06 de FEVEREIRO de 2018.

Prof. Orientador do TCC