

PROAD 1110/2023

MANIFESTAÇÃO

Trata-se dos resultados obtidos através da aplicação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Internos de TIC - 2023, aplicada durante o período de 13 a 31/03/2023, destinada a aferir a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, em especial sobre atendimento e suporte, equipamentos, Internet e correio eletrônico, portais do TRT14a região, sistemas desenvolvidos pela secretaria e prestação de demais serviços.

A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado via Formulários Google, cujo endereço eletrônico foi divulgado durante o período de campanha nos principais meios de comunicação interna providos pela SECOM.

O formulário foi dividido em 18 perguntas, sendo duas delas abertas.

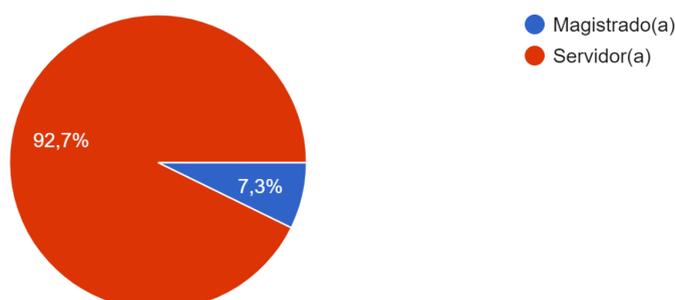
As perguntas foram divididas em sete núcleos, a saber:

- Grau de satisfação com os sistemas de TIC
- Satisfação com o atendimento prestado pelo suporte técnico de TIC
- Satisfação com os equipamentos e outros serviços de TIC
- Sobre o TELETRABALHO
- Quer nos dizer algo?

A pesquisa teve participação expressiva, superando o quantitativo de participantes das três últimas edições. A amostra contou com 220 respostas, sendo 204 (92,7%) servidores e 16 (7,3%) magistrados. Dos quais 145 (66,5%) em trabalho presencial e 73 (33,5%) em teletrabalho ou trabalho remoto, dos 218 respondentes a esta questão.

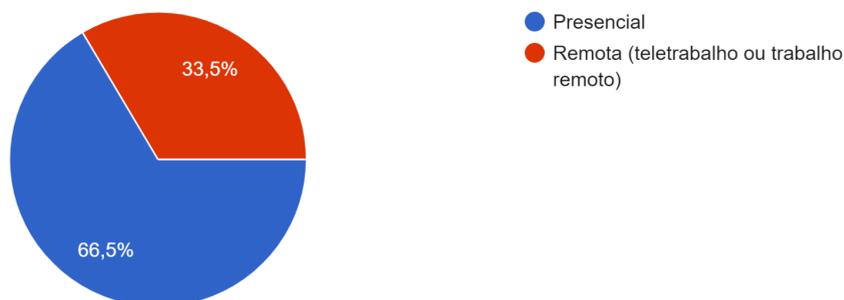
Você é...?

220 respostas



Você realiza suas atividades laborais de forma:

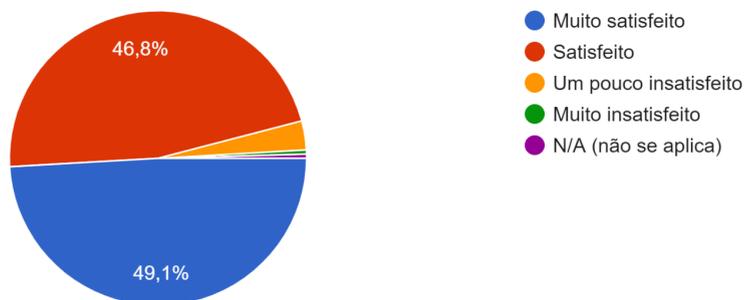
218 respostas



Quando questionados quanto a satisfação geral com os sistemas de TIC fornecidos pela SETIC (ex.: PJe, Proad etc), 108 (49,1%) consideraram-se muito satisfeitos e 103 (46,8%) satisfeitos. Desta forma, consideramos que houve um aumento expressivo no percentual de respostas “muito satisfeitos”, passando de 32% (obtidos na pesquisa anterior) para 46,8%.

Qual sua satisfação geral com os sistemas de TIC fornecidos pela SETIC (ex.: PJe, Proad etc)?

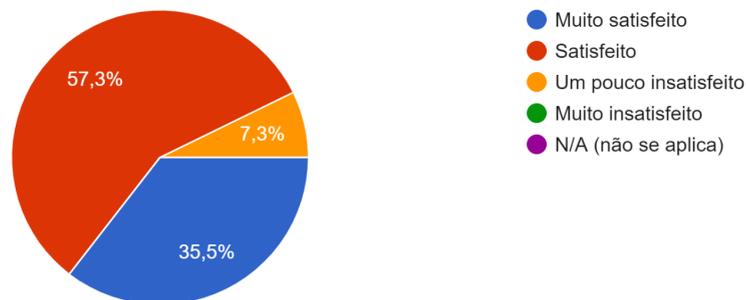
220 respostas



Quanto a satisfação com o portal de Internet, os usuários indicaram um percentual de 35,5% (78) como muito satisfeitos e de 57,3% (126) como satisfeitos. Em relação à pesquisa anterior, houve um incremento de respostas “muito satisfeitos”, passando de 27,1% para 35,5%.

Satisfação com o Portal de Internet (www.trt14.jus.br)

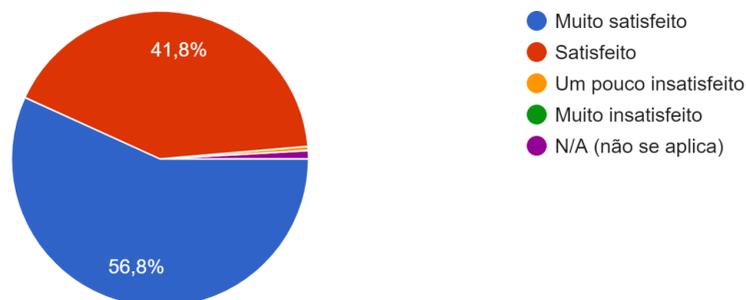
220 respostas



Quanto ao correio eletrônico (e-mail), 125 (56,8%) indicaram estar muito satisfeitos e 92 (41,8%) satisfeitos. Na pesquisa anterior obtivemos o percentual de 50% de muito satisfeitos e 46,8% de satisfeitos.

Satisfação com o Correio Eletrônico (e-mail) do TRT 14ª região

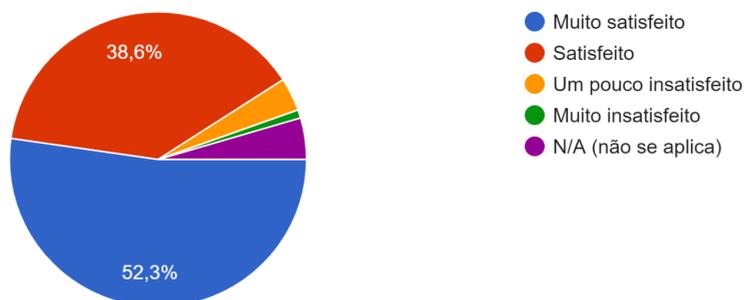
220 respostas



Com relação a satisfação com o suporte técnico REMOTO prestado pela Central de Serviços de TIC, 52,3% (115) indicaram estar muito satisfeitos; enquanto que 38,6% (85) apontaram estar satisfeitos. Cabe destacar que houve incremento no percentual de “muito satisfeito” quando comparado com a pesquisa anterior, passando de 43,6% para 52,3%.

Satisfação com o suporte técnico REMOTO prestado pela Central de Serviços de TIC

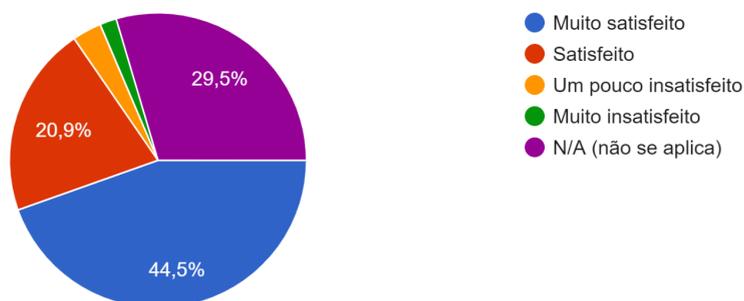
220 respostas



No que tange a satisfação com o suporte técnico PRESENCIAL (no local) prestado pela Central de Serviços, 44,5% (98) indicaram estar “muito satisfeitos” e 20,9% (46), satisfeitos. Na pesquisa anterior, os resultados obtidos foram 42,4% de “muito satisfeitos” e 32,4, “satisfeitos”.

Satisfação com o suporte técnico PRESENCIAL (no local) prestado pela Central de Serviços

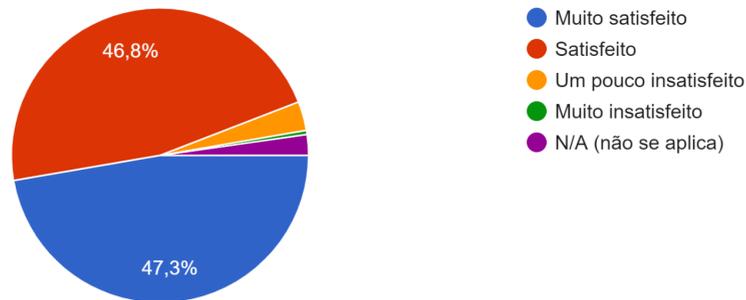
220 respostas



Quando questionados sobre a satisfação com relação ao tempo de atendimento da Central de Serviços, 47,3% (104) disseram estar muito satisfeitos, enquanto que 46,8% (103) indicaram estar satisfeitos. Na pesquisa anterior, os resultados obtidos foram 36,7% de “muito satisfeitos” e 55,3% "satisfeitos".

Satisfação com relação ao tempo de atendimento da Central de Serviços

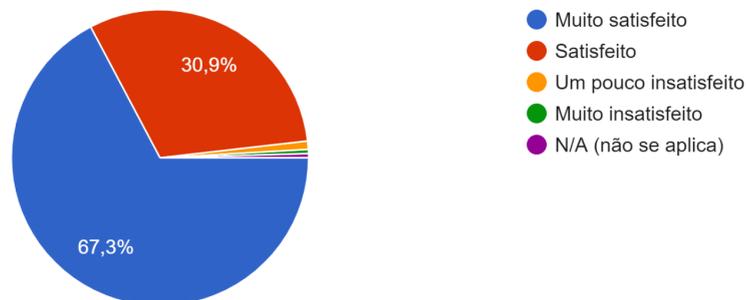
220 respostas



No tocante aos aspectos de CORTESIA e EDUCAÇÃO no atendimento, 67,3% (148) consideram-se muito satisfeitos e para 30,9% (68), satisfeitos. Na pesquisa anterior, os resultados obtidos foram 59% de “muito satisfeitos” e 36,2% “satisfeitos”.

Considerando os aspectos de CORTESIA e EDUCAÇÃO no atendimento, qual seu grau de satisfação com os técnicos TIC?

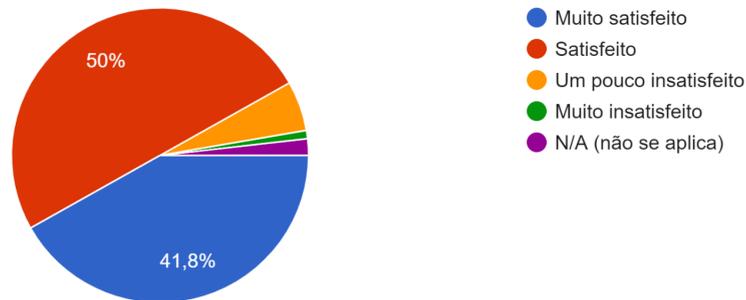
220 respostas



Quanto ao grau de satisfação em relação à ferramenta de abertura de chamados SAU/Assyst, 41,8% (92) indicaram estar muito satisfeitos e 50% (110) encontram-se satisfeitos.

Qual sua satisfação em relação a ferramenta de abertura de chamados SAU/Assyst?

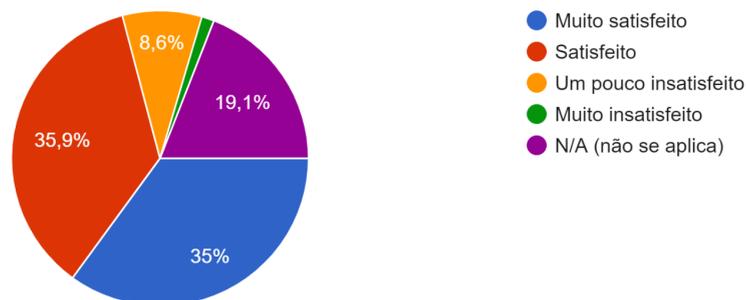
220 respostas



Com relação ao grau de satisfação com os equipamentos e outros serviços de TIC, foram questionados:

Qual sua satisfação com os equipamentos de TIC postos à sua disposição (computador, monitor, impressora, etc)?

220 respostas

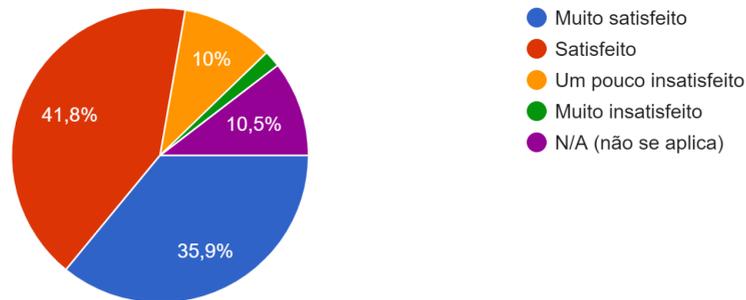


Na pesquisa anterior, 25% indicaram estar muito satisfeitos, resultando em um incremento de 10% em 2023.

Questionados quanto à velocidade de acesso à rede de dados, 35,9% (79) indicaram estar muito satisfeitos e 41,8% (92), satisfeitos. Em 2020, os resultados obtidos foram 21,8% e 50,5% respectivamente.

Qual sua satisfação com a velocidade de acesso à rede de comunicação de dados?

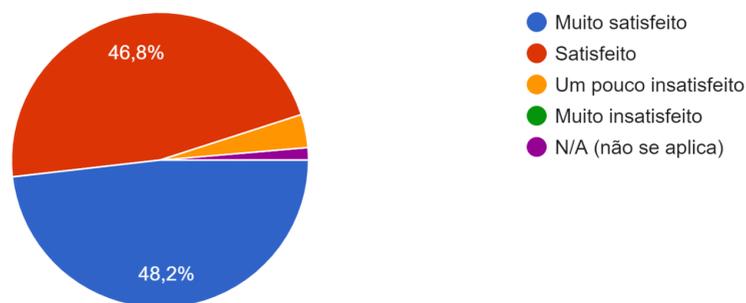
220 respostas



Com relação ao grau de satisfação com o serviço de colaboração em nuvem, obtivemos 48,2% (106) de respostas “muito satisfeito” e 46,8% (103) como satisfeitos. Na pesquisa anterior obtivemos 36,7% e 55,3%, respectivamente. Cabe ressaltar que o presente levantamento foi realizado após a migração para a nuvem em substituição à rede local de dados.

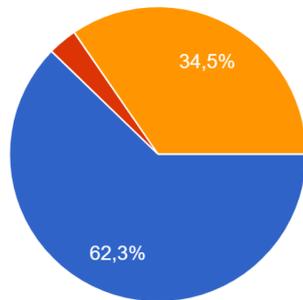
Qual sua satisfação com o serviço de colaboração em nuvem atualmente em uso pelo TRT14 (Google Drive, Documentos Google, Planilhas Google, Google Chat, Agenda, Google Meet, etc)?

220 respostas



Sobre o teletrabalho, foram questionados:

Você considera possuir os recursos necessários e suficientes (mesa, cadeira, computador, conexão à internet etc) para trabalhar adequadamente a par...ua própria percepção de produtividade e conforto)
220 respostas

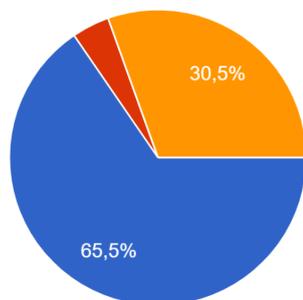


- SIM, possuo os recursos físicos necessários e suficientes para executar meu trabalho à distância com produtividade.
- NÃO possuo os recursos físicos necessários e suficientes para executar meu trabalho à distância com produtividade.
- N/A - Não se aplica

Onde constatou-se que apenas 3,2% (7) informaram não possuir os recursos físicos necessários ao labor em modalidade não presencial.

Quanto ao domínio de habilidades necessárias à execução das atividades laborais a partir de casa responderam:

Você considera possuir conhecimentos de tecnologia suficientes para realizar seu trabalho a partir de sua casa, de forma adequada e com a mesma pr... que tinha enquanto trabalhava presencialmente?
220 respostas

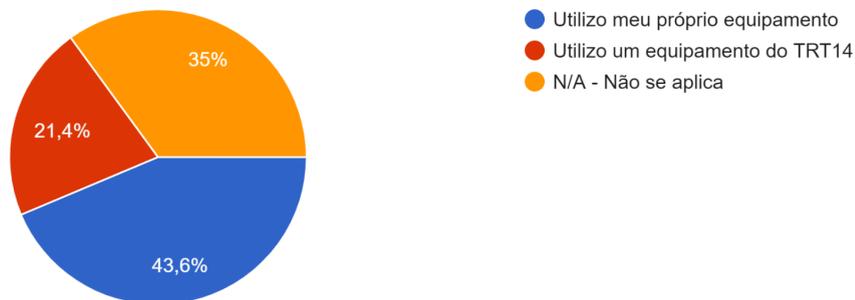


- Sim, considero possuir os conhecimentos em tecnologia necessários para executar adequadamente o meu trabalho de forma remota.
- Não, tenho dificuldades em alguns aspectos tecnológicos que impactam na adequada execução de meu trabalho na forma remota.
- N/A - Não se aplica

Quanto a origem dos equipamentos atualmente em uso em trabalho não presencial, responderam:

Você está utilizando seu próprio computador (notebook ou desktop) ou está usando um equipamento do TRT14 para trabalhar remotamente?

220 respostas

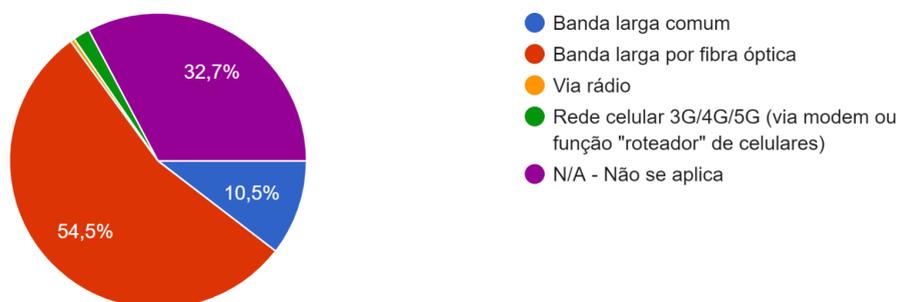


Este dado é bastante relevante no tocante à cibersegurança, visto que a SETIC vem indicando como boa prática a adoção exclusiva de equipamentos institucionais em sua rede de dados como forma de redução de riscos.

Com relação à conexão de internet utilizada responderam:

Qual tipo de conexão à internet você utiliza para realizar o seu trabalho de forma remota?

220 respostas

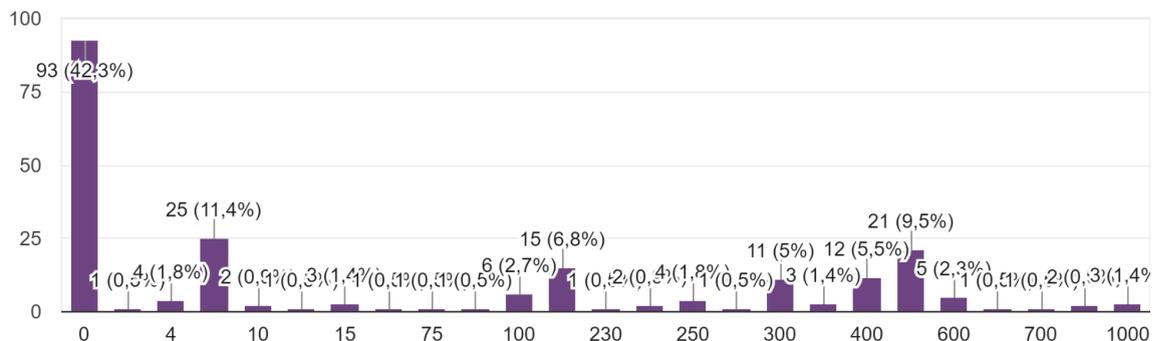


Desta forma, percebe-se que a grande maioria, 54,5% dos entrevistados faz uso de banda larga por fibra óptica, garantindo conectividade de qualidade para o exercício do labor fora das unidades institucionais.

Quanto à velocidade utilizada, percebe-se uma grande variação de larguras de banda contratadas. Isto pode ocorrer por desconhecimento no momento de responder ao questionário visto que a questão é aberta ou por, de fato, ser de grande variação.

Qual a velocidade da sua internet? Digite apenas o número que corresponde à velocidade contratada da sua internet em megabits (ex. digite... saiba ou não esteja no regime de trabalho remoto.

220 respostas



Para a pergunta aberta “Quer nos dizer algo?” obtivemos as respostas constantes no [anexo](#).

Por fim, creditamos o aumento do grau de satisfação geral da pesquisa ao incremento de servidores, aos investimentos em capacitação do corpo técnico e ao patrocínio da alta administração nas ações de melhoria promovidas pela SETIC.

Os dados obtidos permitirão, através da identificação de eventuais problemas, promover melhorias nos serviços fornecidos pela SETIC, de forma a garantir o trabalho pleno de todos os usuários internos dos serviços de TIC.

Pelo exposto, solicitamos autorização para dar ampla publicidade dos resultados obtidos na pesquisa.

Porto Velho, 04 de abril de 2023.

ROBERT ARMANDO ROSA
Secretário de TIC

CHRISTIANNE ARAÚJO MENDONÇA
Chefe da Divisão de Governança, Apoio à Gestão de TIC e Iniciativas Nacionais