



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1. INTRODUÇÃO:

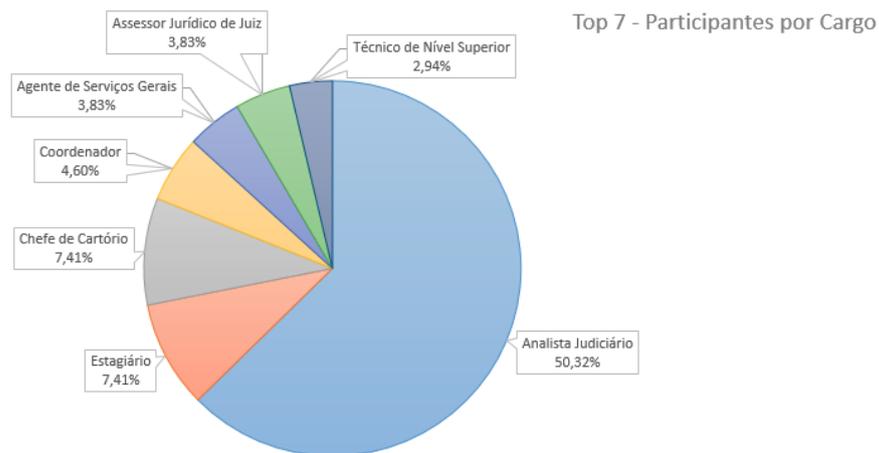
A Secretaria de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul realizou uma pesquisa junto aos seus **usuários internos** a fim de mensurar o grau de satisfação desses usuários quanto à qualidade no atendimento, à qualidade dos equipamentos de informática (computadores, scanners, impressoras), bem como a satisfação dos usuários quanto aos sistemas jurisdicionais e administrativos da instituição.

2. PERÍODO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada no período de 21/11/2016 até 02/12/2016, por meio de formulário disponibilizado na intranet do TJMS.

3. PÚBLICO DA PESQUISA

Participaram da pesquisa 783 (setecentos e oitenta e três) colaboradores, representando **18% aproximadamente** do total de servidores ativos do PJMS, representados conforme segue:



4. CONCEITOS AVALIADOS NA PESQUISA

4.1. Qualidade do Atendimento:

- Da Central de Serviços via telefone;
- Do Suporte Técnico presencial realizado por terceirizados;
- Do Suporte Técnico realizado pelos Servidores da STI;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

Tribunal de Justiça

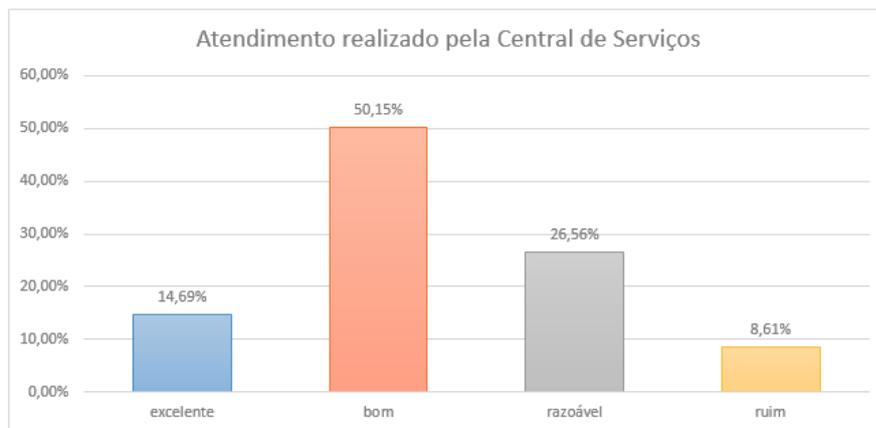
Secretaria de Tecnologia da Informação

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- Do Suporte Técnico realizado pelos ATIS;
 - Do Suporte Técnico às impressoras;
- 4.2. Qualidade dos Recursos e Equipamentos de informática;
 - 4.3. Tempo de Resolução dos chamados;
 - 4.4. A satisfação em relação ao Sistema de Automação da Justiça;
 - 4.5. A satisfação em relação aos Sistemas Administrativos;

5. RESULTADO DA PESQUISA

5.1. Satisfação quanto à qualidade do Atendimento prestado pela Central de Serviços, via telefone 3314-1718.



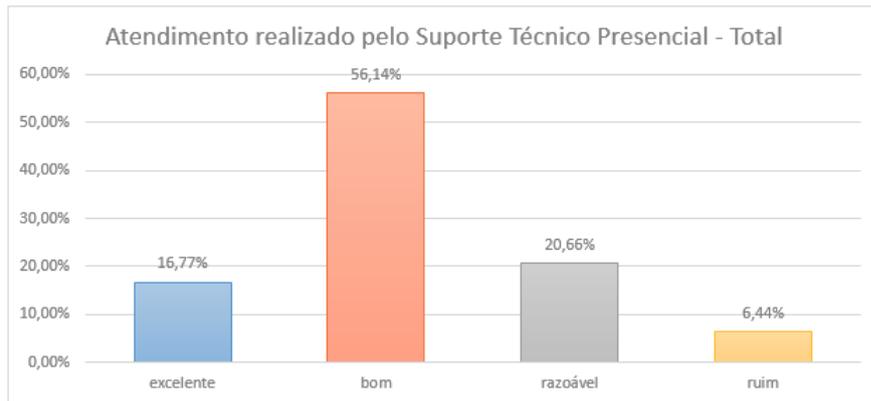
*Os dados acima apresentados demonstram que **64% (aproximadamente)** dos usuários consideram o atendimento da Central de Serviços como bom ou excelente, todavia, os demais usuários (35% aproximadamente) não estão totalmente satisfeitos ou consideram o atendimento ruim. Desta forma, o resultado evidencia a necessidade de tratativas, a fim de aumentar o nível de satisfação dos usuários quanto ao atendimento via telefone.*

5.2. Satisfação quanto à qualidade do suporte técnico presencial realizado pela equipe de Terceirizados.



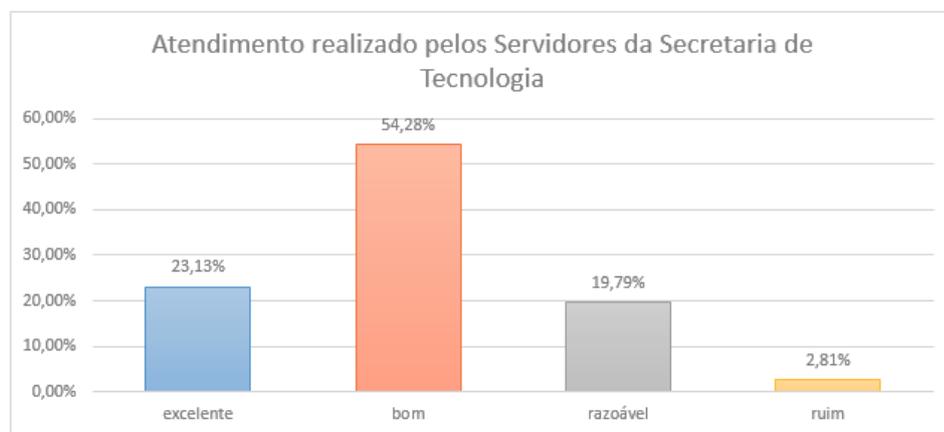
Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Os dados acima apresentados demonstram que **72% (aproximadamente)** dos usuários consideram o suporte técnico presencial como bom ou excelente, todavia, os demais usuários (27% aproximadamente) não estão totalmente satisfeitos ou consideram o atendimento ruim. Destarte, os dados apresentam que o suporte presencial por terceirizados está mais bem conceituado quando comparado ao atendimento da Central de Serviços via telefone, entretanto, serão necessárias ações de melhorias a fim de aumentar o nível de satisfação para 80%.

5.3. Satisfação quanto à qualidade do atendimento prestado pelos Servidores da Secretaria de Tecnologia.



Os dados acima apresentados demonstram que **77% (aproximadamente)** dos usuários consideram o atendimento prestado pelos servidores como bom ou excelente, todavia,



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

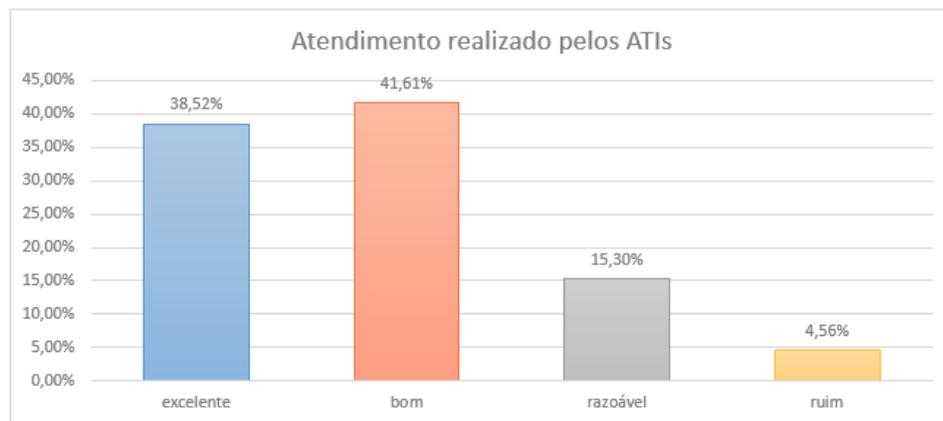
Tribunal de Justiça

Secretaria de Tecnologia da Informação

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

os demais usuários (23% aproximadamente) não estão totalmente satisfeitos ou consideram o atendimento ruim.

5.4. Satisfação quanto à qualidade do atendimento prestado pelos ATIs (Assistente Técnico de Informática).



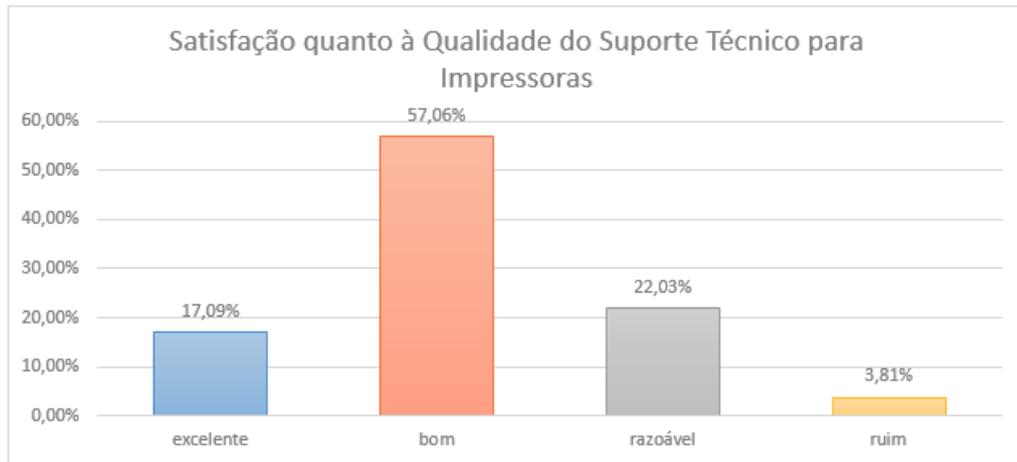
Os dados acima apresentados demonstram elevado nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pelos ATIS, **80% (aproximadamente)** dos usuários consideram o suporte técnico presencial como bom ou excelente.

5.5. Satisfação quanto à qualidade do suporte técnico às impressoras realizado pela equipe de Terceirizados.



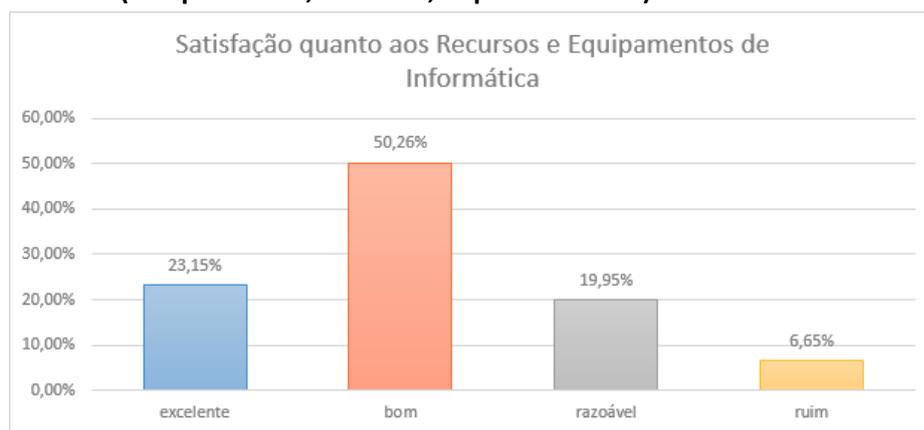
Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Os dados acima apresentados demonstram elevado nível de satisfação quanto ao suporte técnico às impressoras, **74% (aproximadamente)** dos usuários consideram o suporte técnico como bom ou excelente.

5.6. Satisfação quanto aos recursos e equipamentos de informática necessários para o seu trabalho (computadores, scanners, impressoras etc.).



Aproximadamente, 73% dos usuários consideram que os recursos e equipamentos de informática são de excelente ou boa qualidade. Assim, fica evidente a satisfação dos usuários neste quesito.

5.7. Satisfação quanto ao tempo de espera para resolução do chamado.

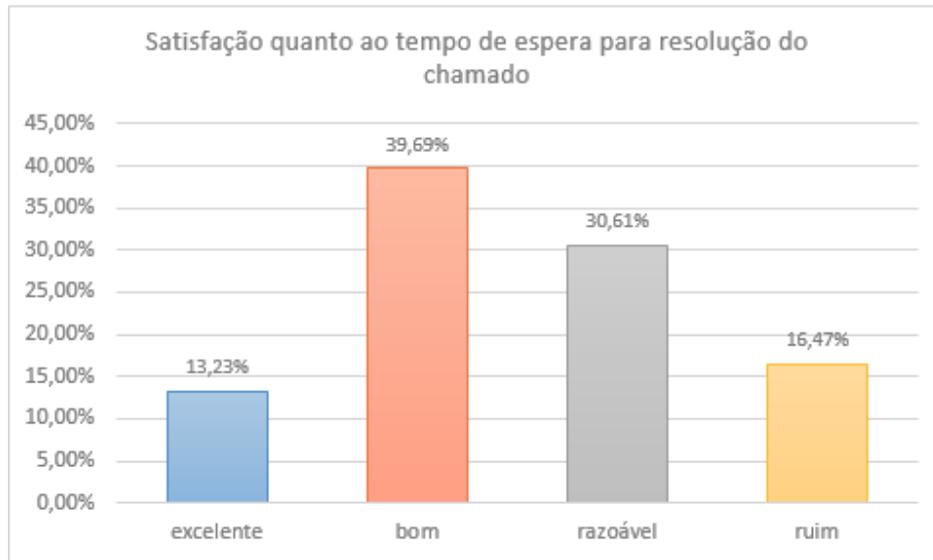


Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

Tribunal de Justiça

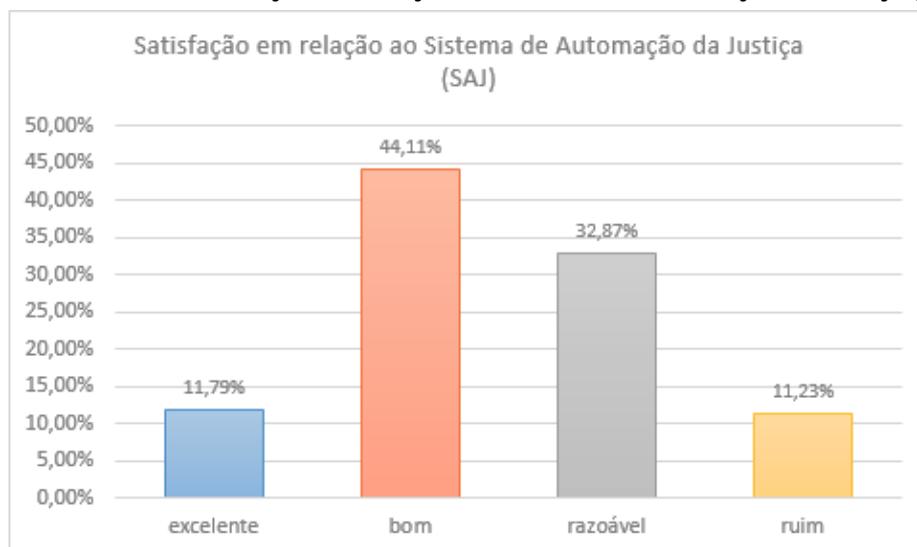
Secretaria de Tecnologia da Informação

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Quanto ao tempo para resolução dos chamados, os dados mostram que aproximadamente **47% dos usuários consideram como razoável ou ruim** o tempo demandado para resolução do chamado, destarte, fica evidente a necessidade de tratativas para celeridade do atendimento, a saber: revisar os Acordos de Nível de Serviço (ANS) a fim de assegurar um atendimento rápido e eficiente, bem como publicação dos ANS para transparência juntamente com os usuários de TIC.

5.8. Qual o seu nível de satisfação em relação ao Sistema de Automação da Justiça (SAJ).





Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

Tribunal de Justiça

Secretaria de Tecnologia da Informação

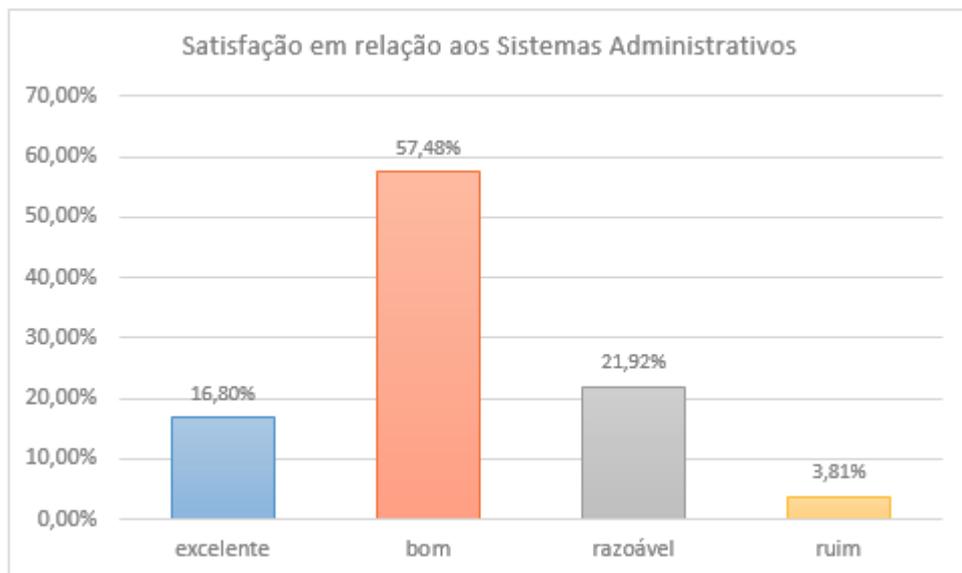
RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quanto à satisfação em relação ao Sistema de Automação da Justiça, os dados apresentados evidenciam que aproximadamente **55% dos usuários consideram o sistema como bom ou excelente para suas atividades**. Entretanto, elevado número de usuários (44% aproximadamente) não demonstraram satisfação.

Considerando que para os usuários que responderam seu nível de satisfação como ruim, foi apresentado um campo descritivo para relatar sua insatisfação ou sugestão de melhoria. Em análise desses dados, segue a síntese das principais reclamações:

1. Apresenta lentidão constantemente;
2. Sistema trava constantemente;
3. Instabilidade e falhas no sistema;
4. Demora no atendimento do chamado;

5.9. Qual o seu nível de satisfação quanto ao suporte e desenvolvimento de novas funcionalidades nos sistemas administrativos (SCDPA, SGP, SGF, Portal, Intranet e outros).



Quanto à satisfação em relação aos Sistemas Administrativos, os dados apresentados evidenciam que aproximadamente **74% dos usuários consideram os sistemas como bom ou excelente**. Considerando que foi apresentado um campo descritivo para o usuário relatar sua insatisfação ou sugestão de melhoria, bem como para informar



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

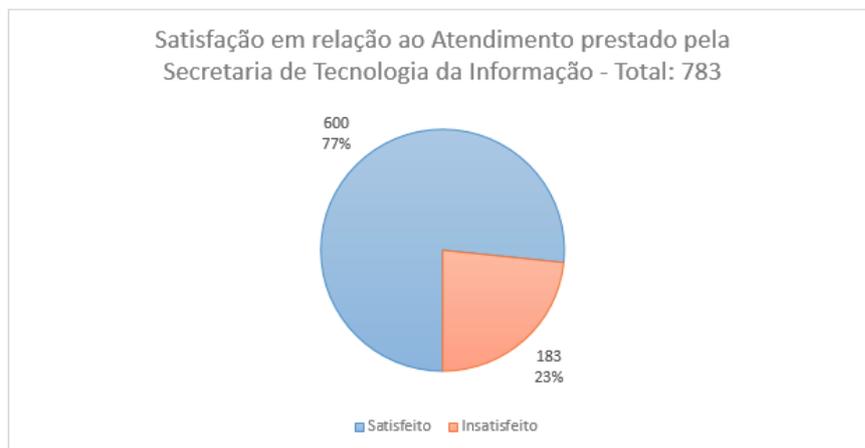
RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

qual sistema o usuário estava se referindo devido a gama de sistemas administrativos existentes.

Em análise desses dados, segue os três sistemas que foram avaliados como ruins, por ranking de reclamação;

1. SAPRE
 - a. Sistema inconstante;
 - b. Sistema muito complexo;
 - c. Sistema trava constantemente;
2. SCDPA
 - a. Sistema trava constantemente;
 - b. Sistema muito lento;
 - c. Sistema de difícil usabilidade;
3. INTRANET

5.10. De maneira geral, a satisfação com o atendimento prestado pela Secretaria de Tecnologia da Informação.



Satisfeito: Considerando os usuários que responderam seu nível de satisfação excelente ou bom, 77%.

Insatisfeito: Considerando os usuários que responderam seu nível da satisfação razoável ou ruim, 23%.

Embora a pesquisa demonstre um nível elevado de satisfação, para consecução das metas estabelecidas na ENTIC-JUD serão necessárias ações de melhorias a fim de alcançar, no mínimo, 80% de satisfação.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

Tribunal de Justiça

Secretaria de Tecnologia da Informação

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A seguir, um resumo das sugestões e reclamações dos participantes.

Sugestões de Melhoria

Atendimento	<ul style="list-style-type: none">• Maior rapidez e agilidade nas resoluções dos chamados;• Agilizar prestação de serviços, sobretudo dos terceirizados;• Melhorar o Atendimento da Central de Serviços;• Criar um chat para atendimento a fim de evitar ligações interurbanas;• Criar mais opções de pesquisa legislativas na intranet e atualizar frequentemente;• Colocar pessoas mais capacitadas para prestarem bom atendimento;• Incentivar o desenvolvimento corporativo da STI;• Mais celeridade e simpatia;• Capacitar os ATIs;• Dividir o atendimento por matéria (Cível, crime, execução);• Melhorar a comunicação nos atendimentos;• Desburocratizar o sistema de atendimento;• Incentivar uso do pidgin para agilizar o atendimento;• Substituir Terceirizados por ATIs que são mais capacitados;
Sistemas Jurisdicionais e Administrativos	<ul style="list-style-type: none">• Pesquisar mecanismos que o SAJ trave menos;• Pesquisar mecanismos para acabar com a lentidão do SAJ;• Aplicar as funcionalidades que estão dando certo no 1º Grau no SAJ 2º Grau;
Recursos e Equipamentos de informática	<ul style="list-style-type: none">• Melhorar infraestrutura com WI-FI e distribuir mais impressoras;• Melhorar a tecnologia, e substituir os computadores por novos que devem ser de ponta;



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

Tribunal de Justiça

Secretaria de Tecnologia da Informação

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Reclamações

Atendimento	<ul style="list-style-type: none">• Os chamados demoram muito para serem resolvidos;• Atender com mais eficiência ao invés de ficar repassando ligações;• O Atendimento da Central de Serviços não funciona;• Central não entende o problema e ligam apenas para anexar imagem da tela com problema;• A Terceirização piorou o atendimento;• Central de Serviços sequer ouviu o problema e já transferiu a ligação;• ATI se ausenta muito da comarca;• Pessoas muito Arrogantes;• Não entram em contato quando a tratativa for demorada para dar ciência ao usuário;• Atendimentos dos chamados de magistrados estão demorando muito;
Sistemas Jurisdicionais e Administrativos	<ul style="list-style-type: none">• Lentidão do SAJ;• Melhorar Interação com a corregedoria;• SAJ muito lento e atrapalha celeridade da prestação jurisdicional;
Recursos e Equipamentos de informática	<ul style="list-style-type: none">• Computadores com mensagens de erros;