

RESULTADOS: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EXTERNOS SERVIÇOS DE TIC

2024



APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos na “Pesquisa de Satisfação em Serviços de Tecnologia da Comunicação”, realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, no período de 15 a 26 de janeiro de 2024.

A referida pesquisa teve como finalidade obter informações do público externo para aprimorar a qualidade e eficiência de ferramentas, como: Sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe), Portal do TRT-15, Balcão Virtual, sistema de notificações Push, Balcão Visual, e outros serviços relacionados à TIC. Além disso, os usuários tiveram a oportunidade de expressar suas opiniões, sugestões e críticas construtivas em relação às soluções e serviços oferecidos pelo TRT-15.

A pesquisa contou com a colaboração de 98 participantes, destacando o papel fundamental do envolvimento ativo dos usuários externos no processo de melhoria contínua do Tribunal. Os resultados encontrados serão apresentados a seguir.

COMPOSIÇÃO DA PESQUISA

A “Pesquisa de Satisfação em Serviços de Tecnologia da Comunicação” foi composta pelos seguintes itens:

- 1 **Qual é a sua relação com o TRT-15?**
- 2 **Você é uma pessoa com deficiência?**
- 3 **Como você avalia as soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT-15?**
- 4 **Como você avalia a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação disponibilizados pelo TRT-15?**
- 5 **Faça uma sugestão, crítica ou elogio sobre os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação prestados pelo TRT-15.**

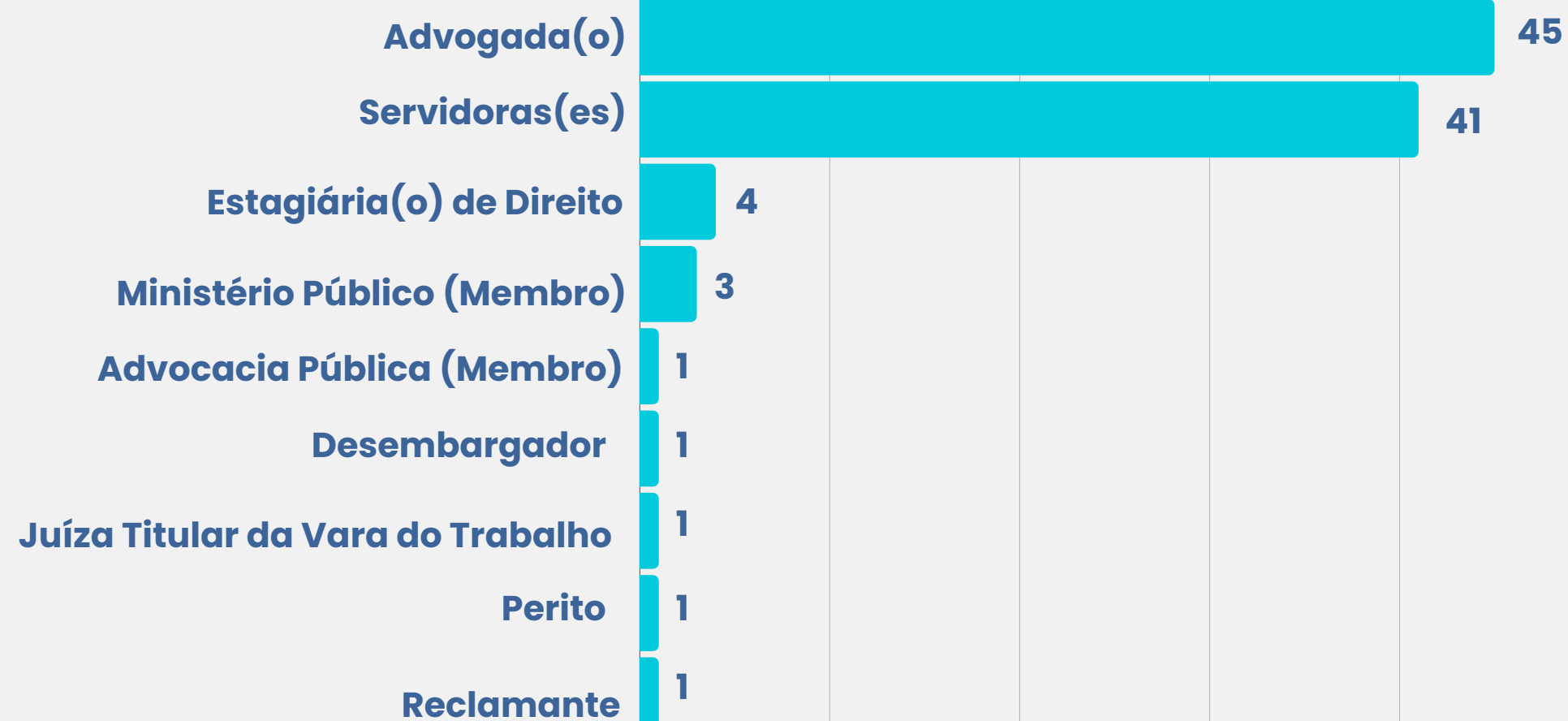


1

QUAL É A SUA RELAÇÃO COM O TRT-15?



Inicialmente, a pesquisa buscou avaliar a relação do participante com o TRT-15 e obteve uma diversidade de perfis, conforme mostra o gráfico abaixo, sendo que advogadas(os) e servidoras(es) foram os perfis mais frequentes, contando com 45 e 41 participantes, respectivamente. A análise da variedade de perfis usuários é importante para adaptar os serviços às demandas específicas de cada categoria, visando uma experiência mais eficiente e satisfatória para todos os envolvidos.



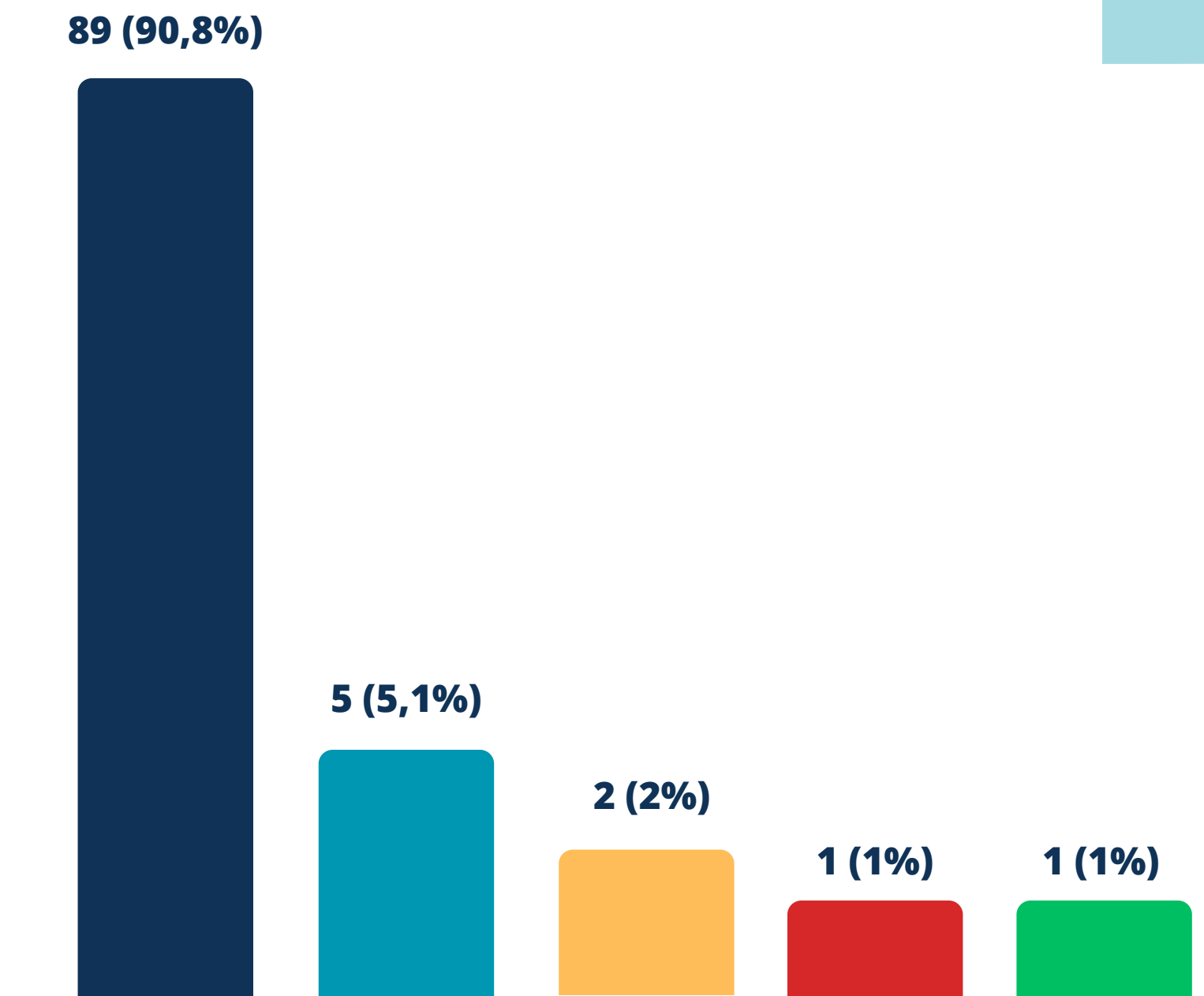
2

VOCÊ É UMA PESSOA COM DEFICIÊNCIA?

A segunda pergunta da pesquisa focou na presença de deficiências entre os respondentes, apresentando um panorama diversificado.

Dos 98 participantes, 89 indicaram não possuir nenhum tipo de deficiência. Esse grupo representa a maioria da amostra, sugerindo que a maior parte dos usuários de serviços de tecnologia da comunicação no TRT-15 não enfrenta desafios relacionados a deficiências.

No entanto, é relevante observar que 9 participantes (cerca de 9,2% do total) declararam possuir algum tipo de deficiência. Dentre esses, 5 participantes afirmaram ter deficiência física, 2 indicaram deficiência auditiva, 1 mencionou deficiência visual e 1 informou ser autista. Essa diversidade de deficiências ressalta a importância da acessibilidade e inclusão nos serviços de tecnologia da comunicação oferecidos pelo Tribunal.



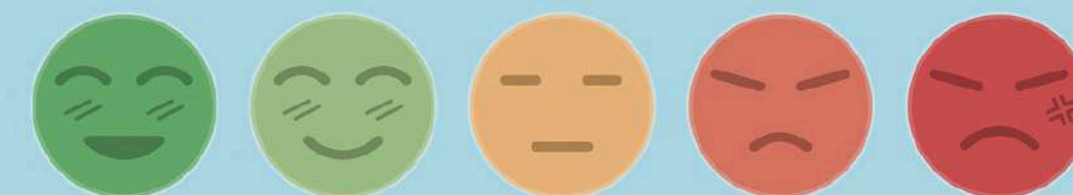
- Não é pessoa com deficiência
- Possui deficiência física
- Possui deficiência auditiva
- Possui deficiência visual
- Autismo

3

COMO VOCÊ AVALIA AS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO TRT-15?

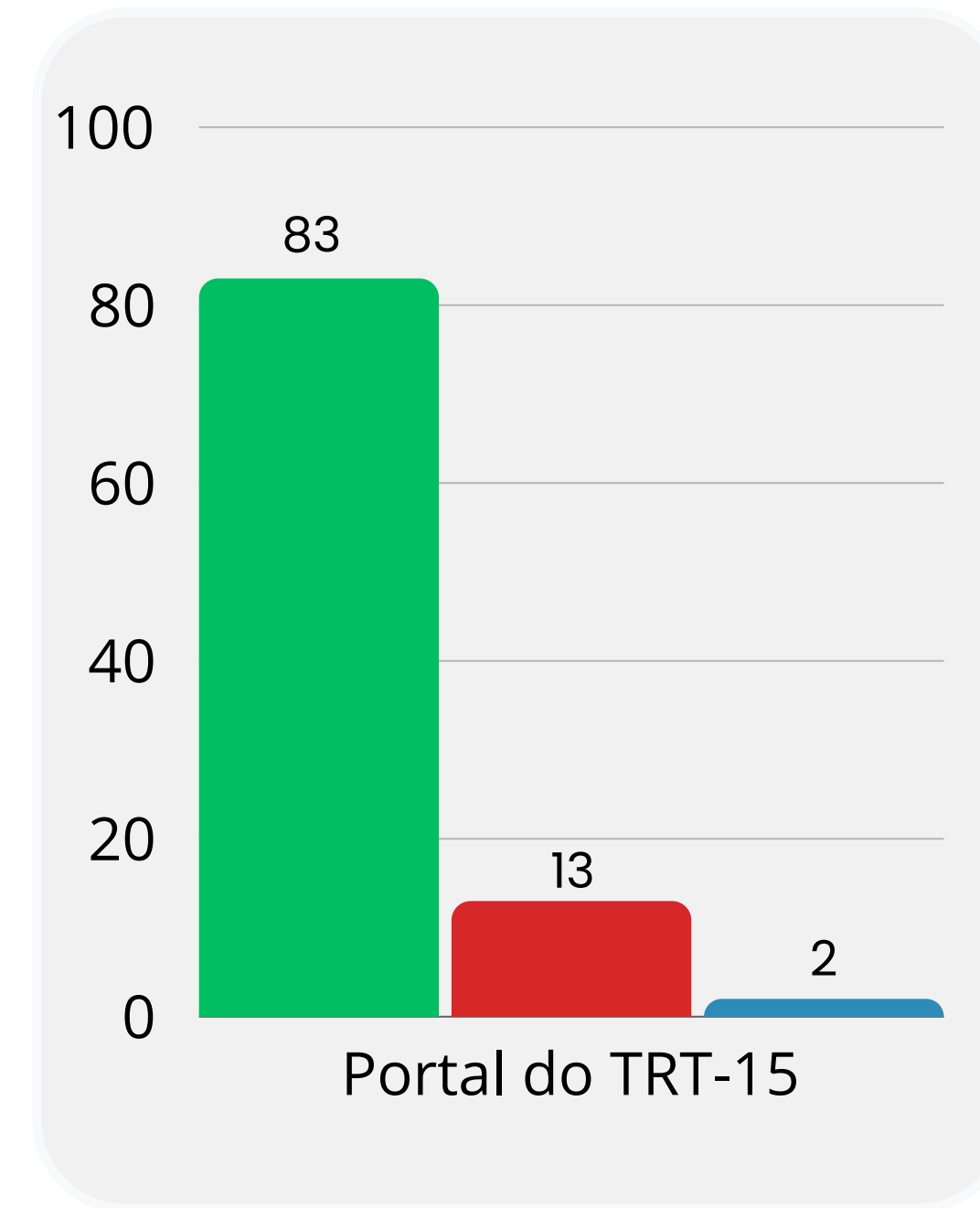
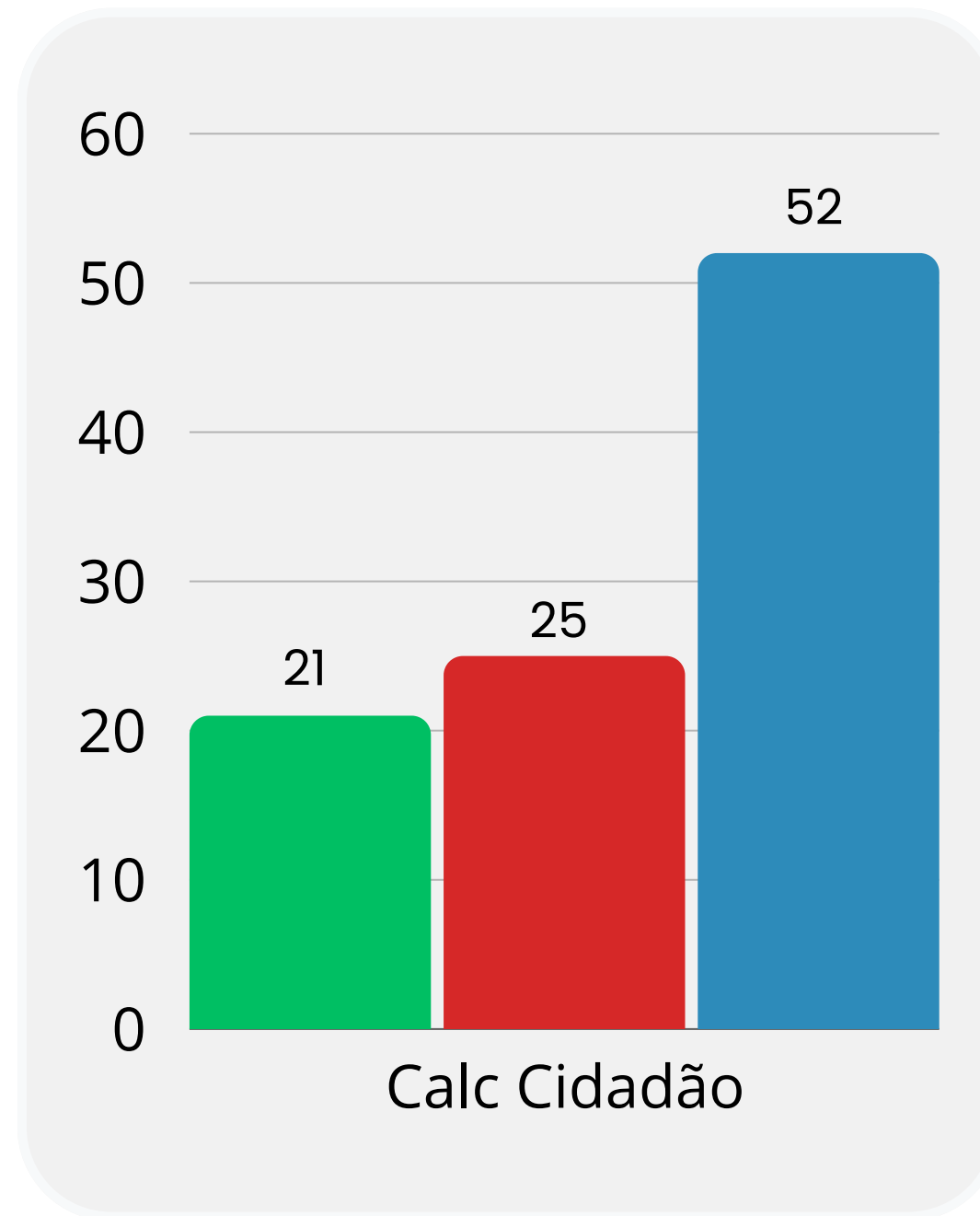
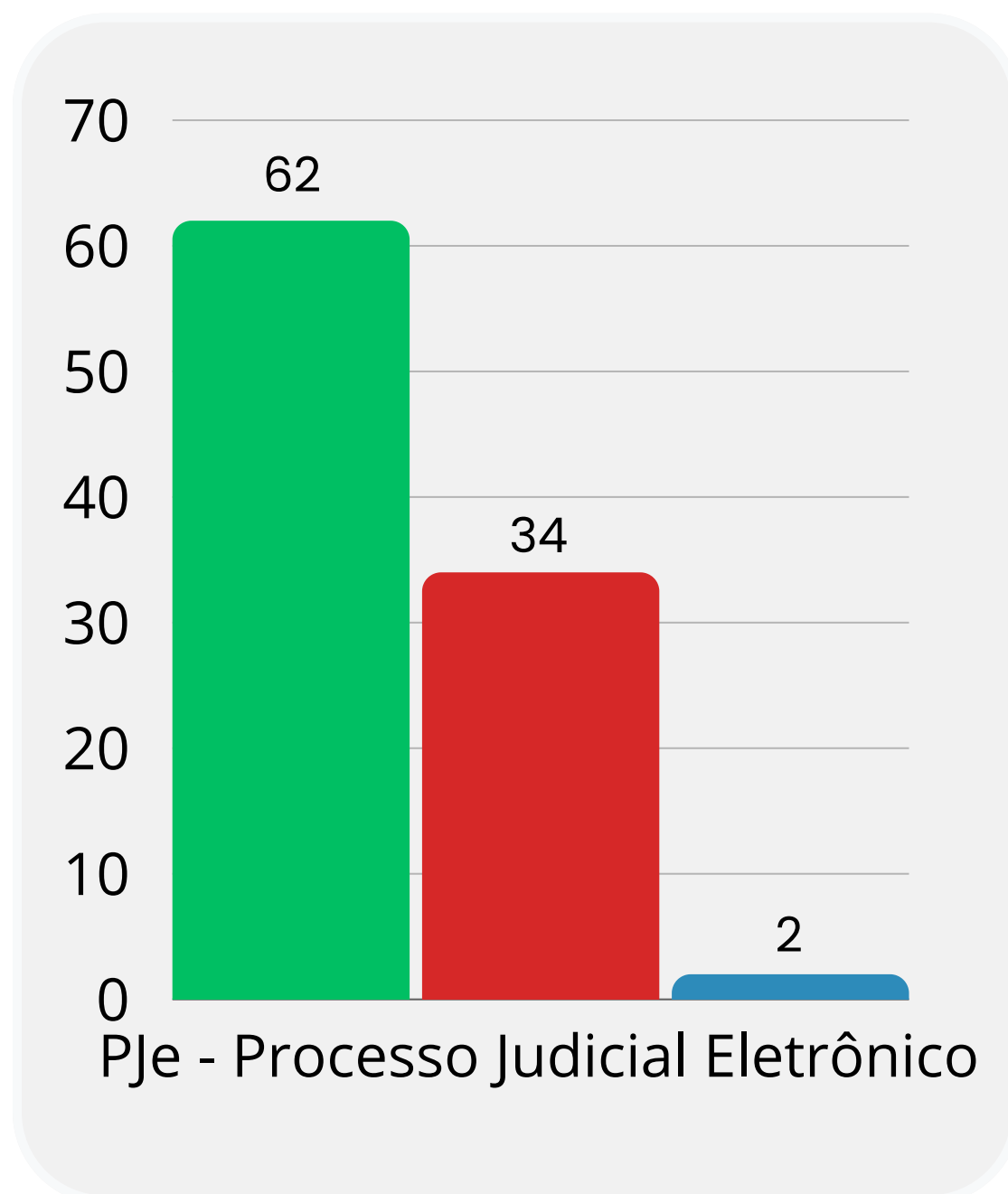
A terceira parte da pesquisa avaliou as soluções de tecnologia da informação e comunicação do TRT-15, entre as quais: Processo Judicial Eletrônico, Calc Cidadão, Portal do TRT-15, Consulta Processual, Consulta de Jurisprudência do TRT-15, TRT-PUSH, Balcão Virtual, Balcão Visual, JTe-Mobile, Zoom (atos processuais) e CEAT (Certidão Eletrônica de Ações Trabalhistas).

A solução menos utilizada pelos participantes da pesquisa foi a JTe-Mobile (66 participantes não utilizam); a mais bem avaliada foi o Portal do TRT-15, em que 83 usuários responderam estar satisfeitos com o serviço; e, por fim, a que teve o maior grau de insatisfação foi o Processo Judicial Eletrônico, com 34 pessoas insatisfeitas. A seguir, pode-se observar os gráficos com os resultados da pesquisa.



3

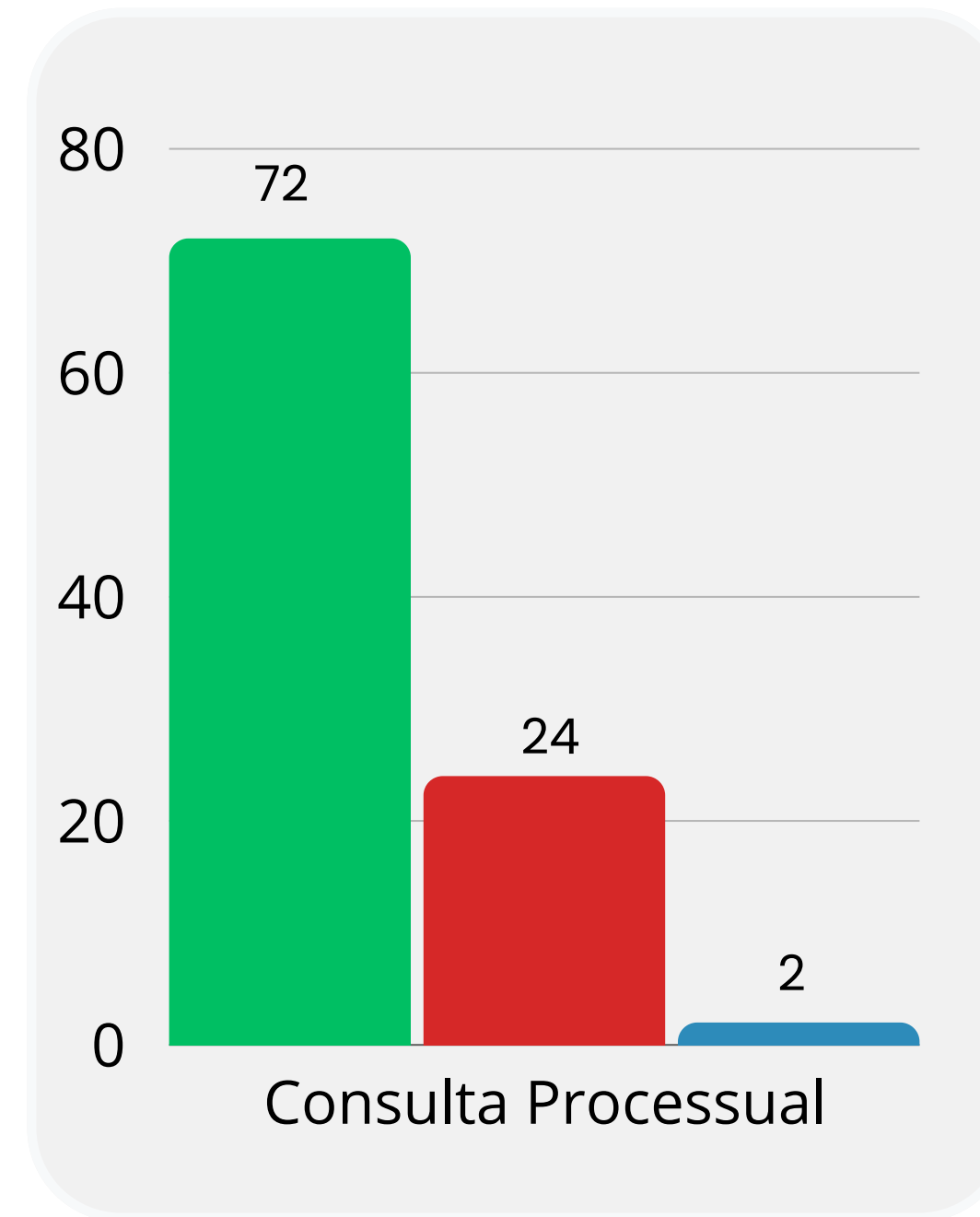
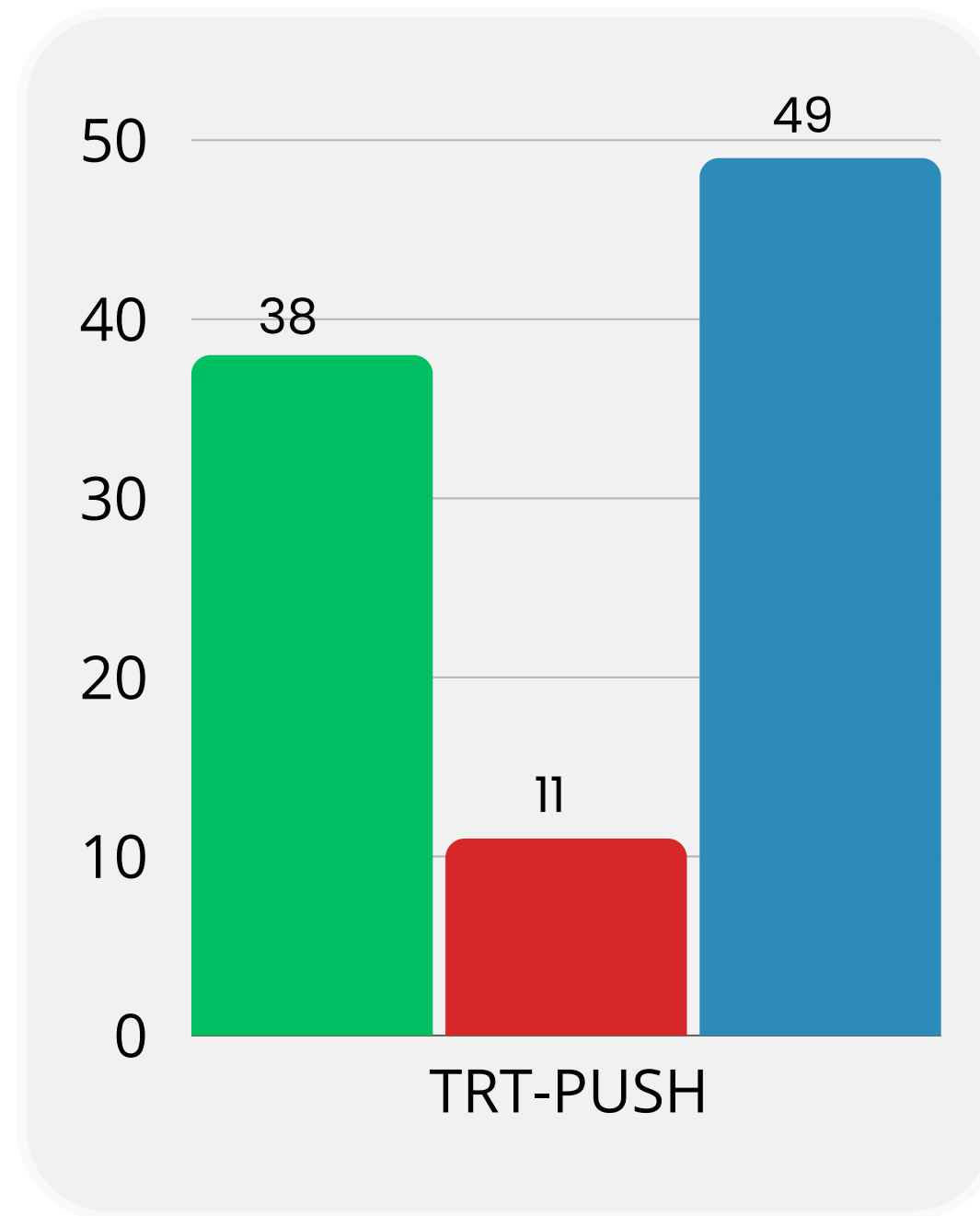
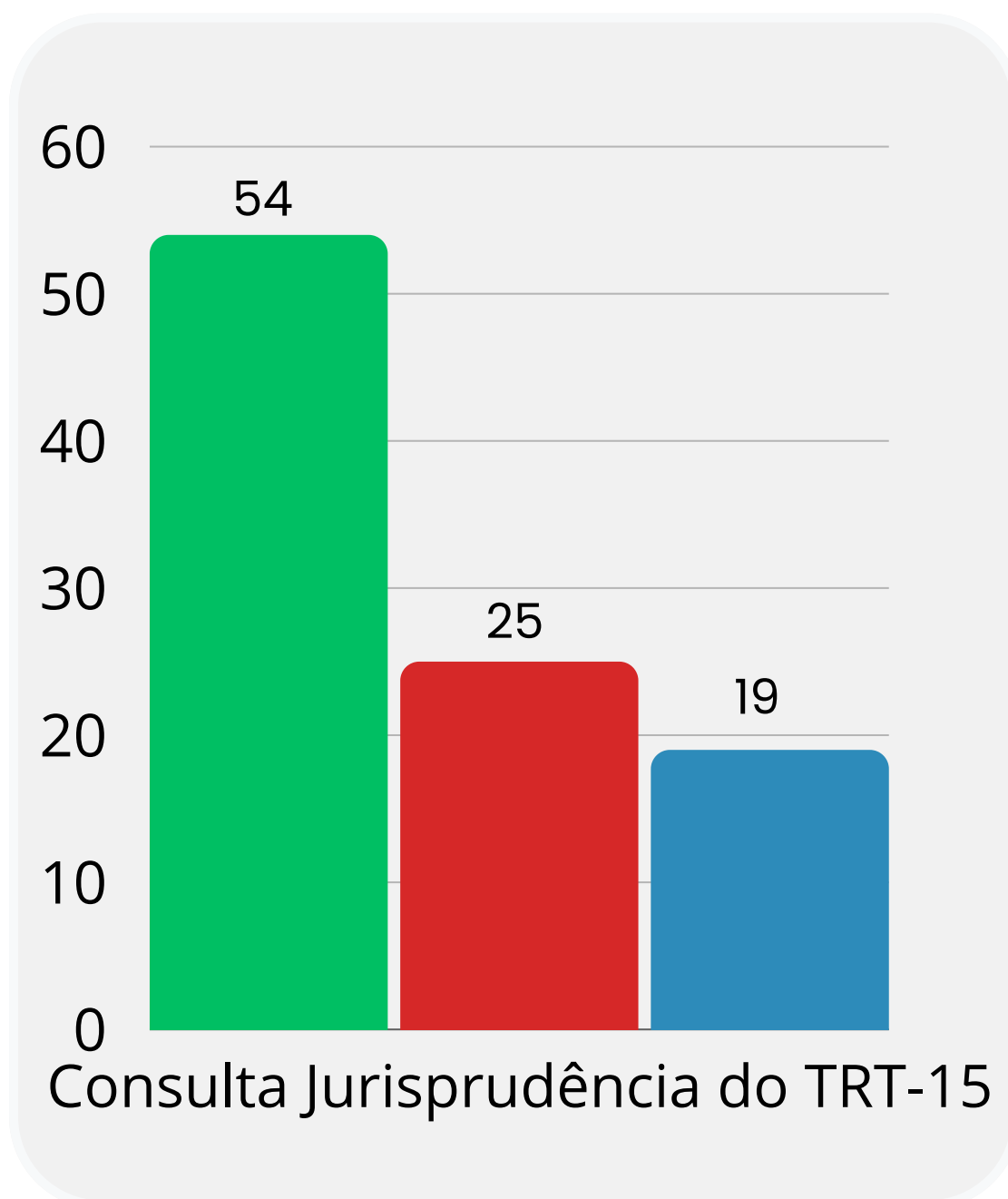
COMO VOCÊ AVALIA AS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO TRT-15?



■ Satisfeito ■ Insatisfeito ■ Não utilizo

3

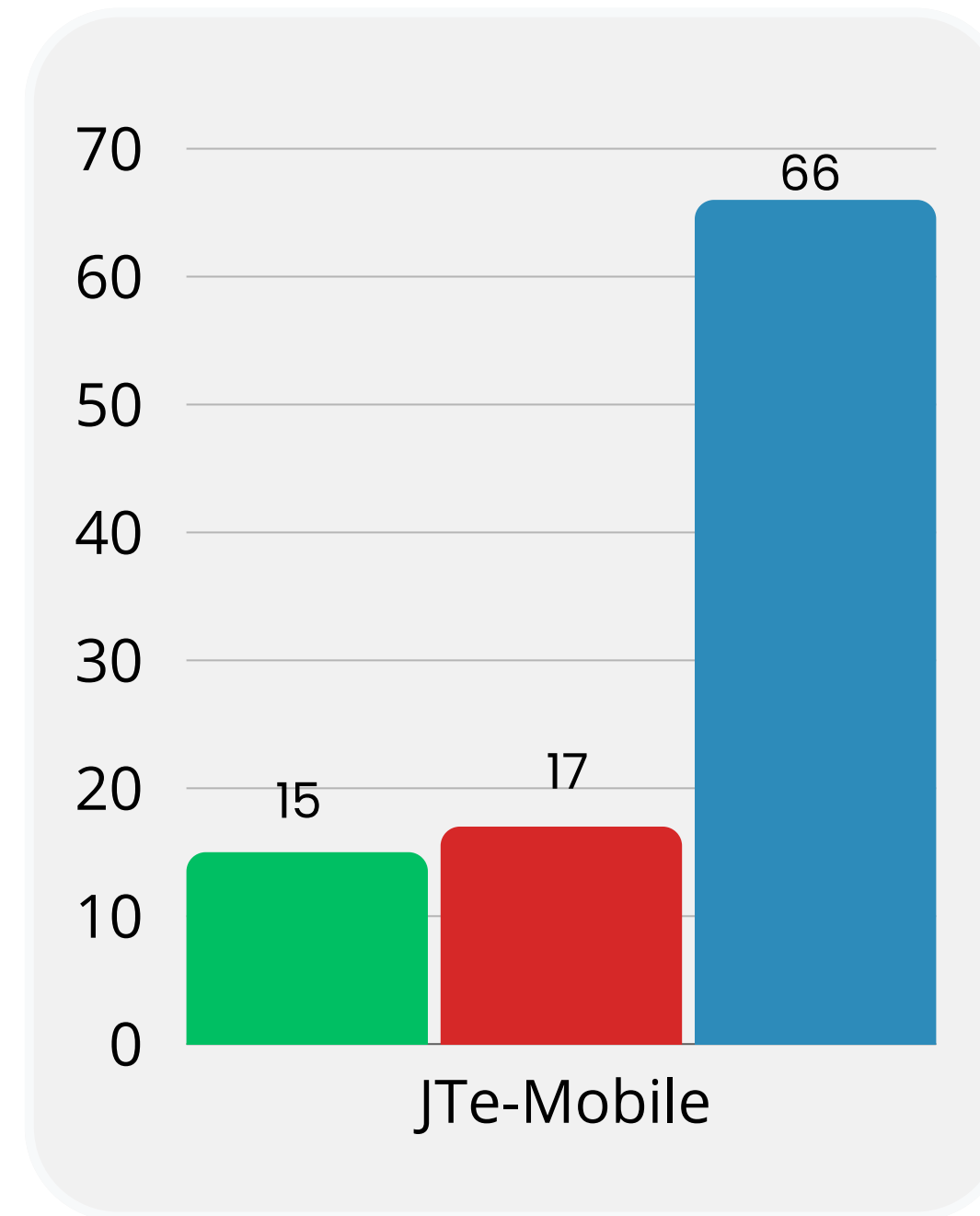
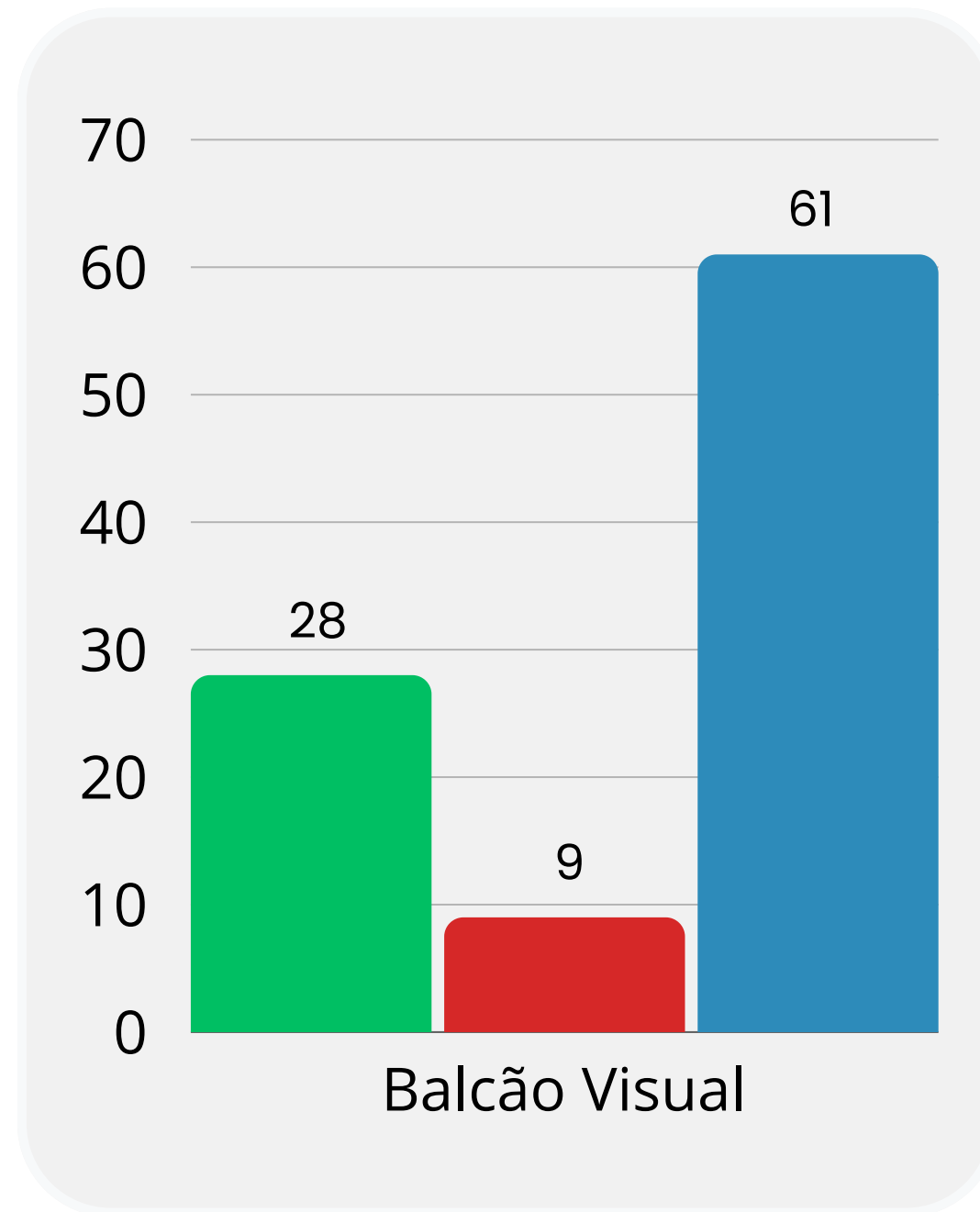
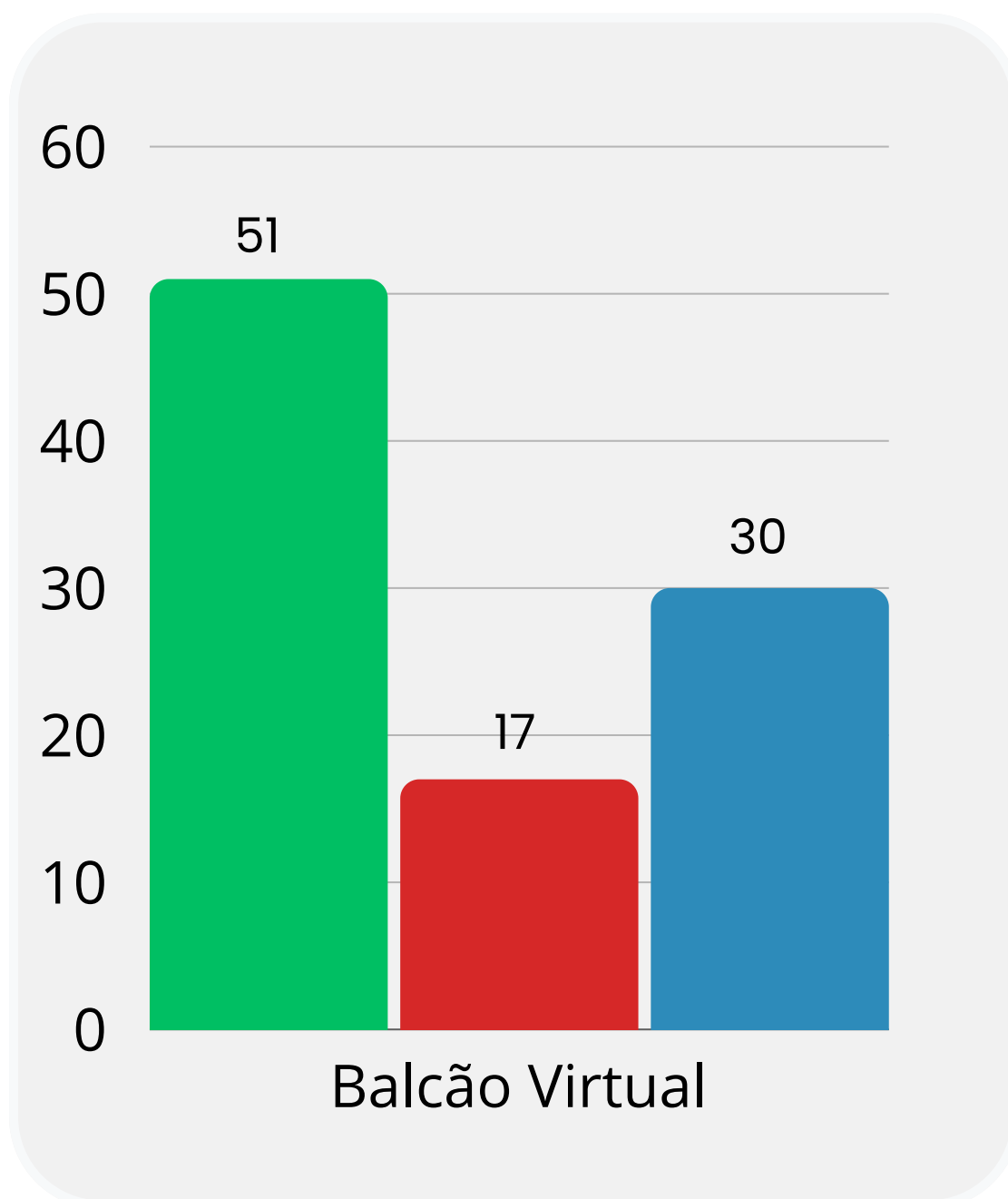
COMO VOCÊ AVALIA AS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO TRT-15?



■ Satisfeito ■ Insatisfeito ■ Não utilizo

3

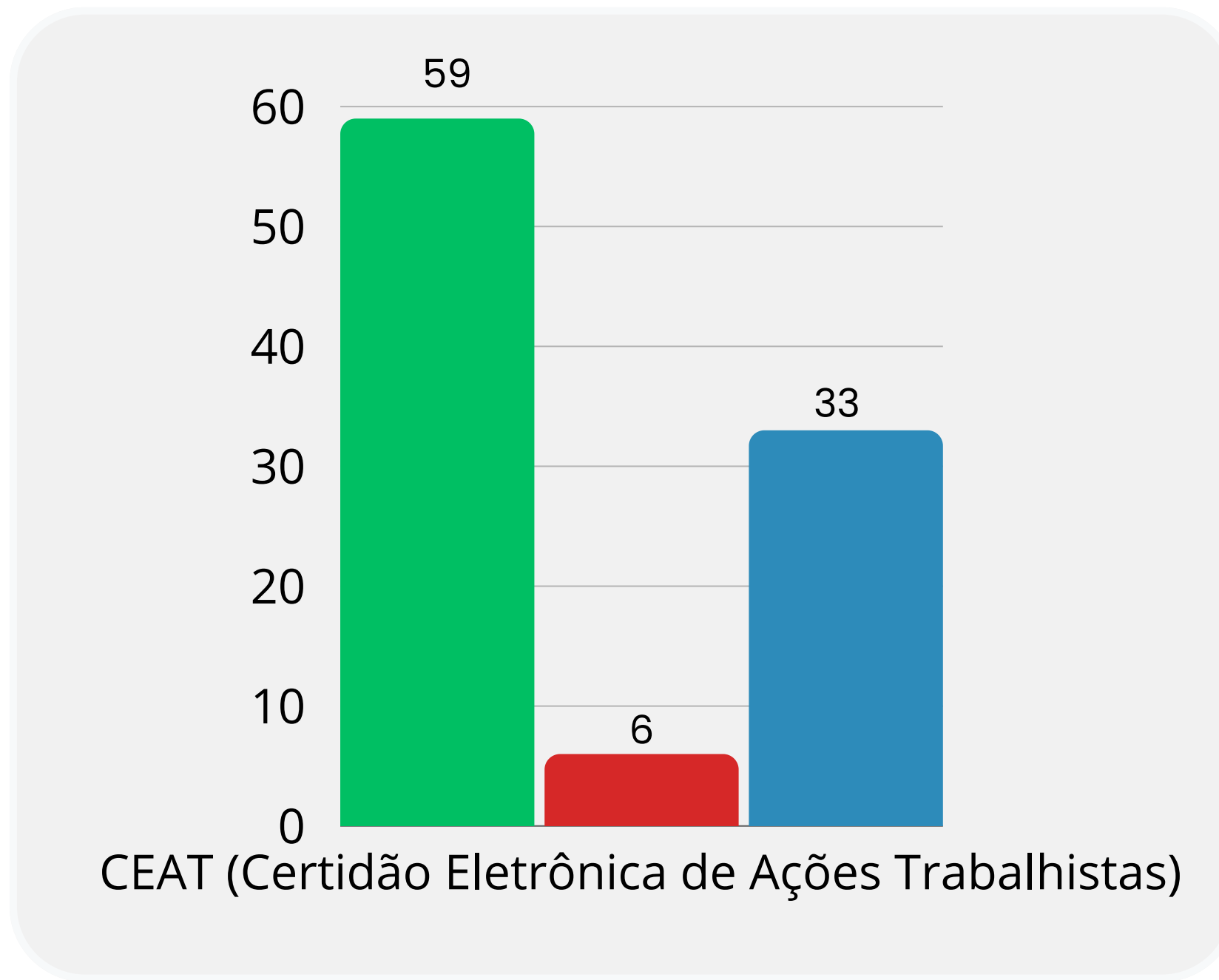
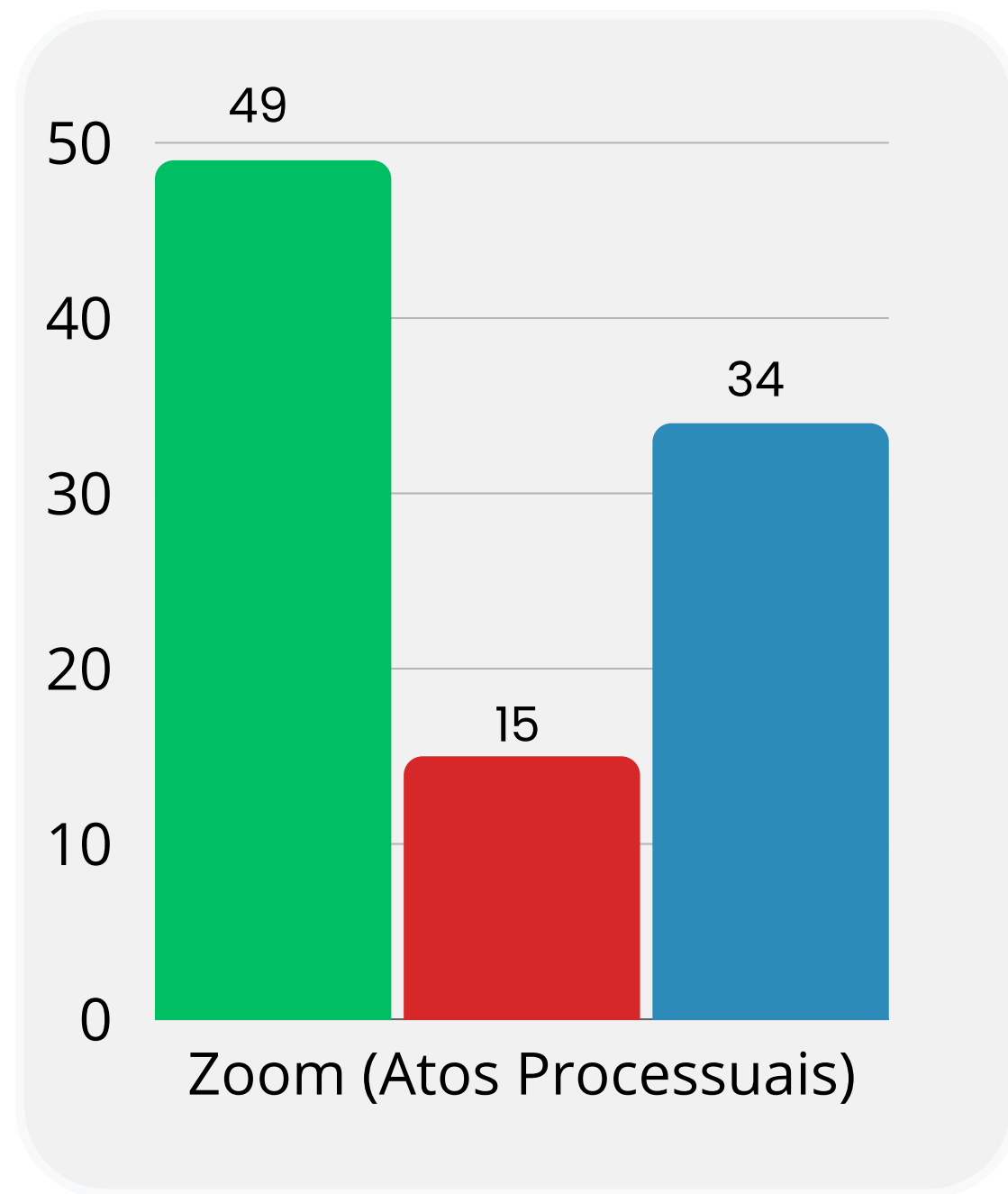
COMO VOCÊ AVALIA AS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO TRT-15?



■ Satisfeito ■ Insatisfeito ■ Não utilizo

3

COMO VOCÊ AVALIA AS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO TRT-15?



Satisfeito

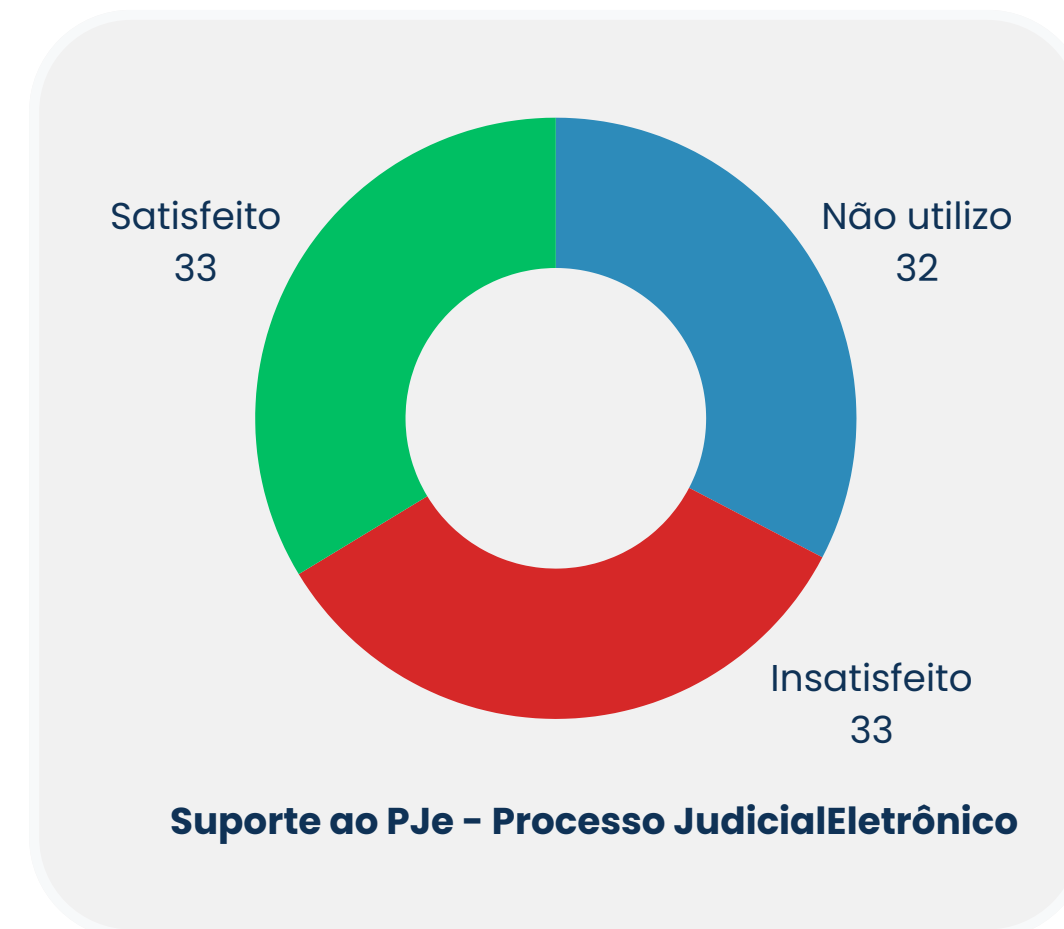
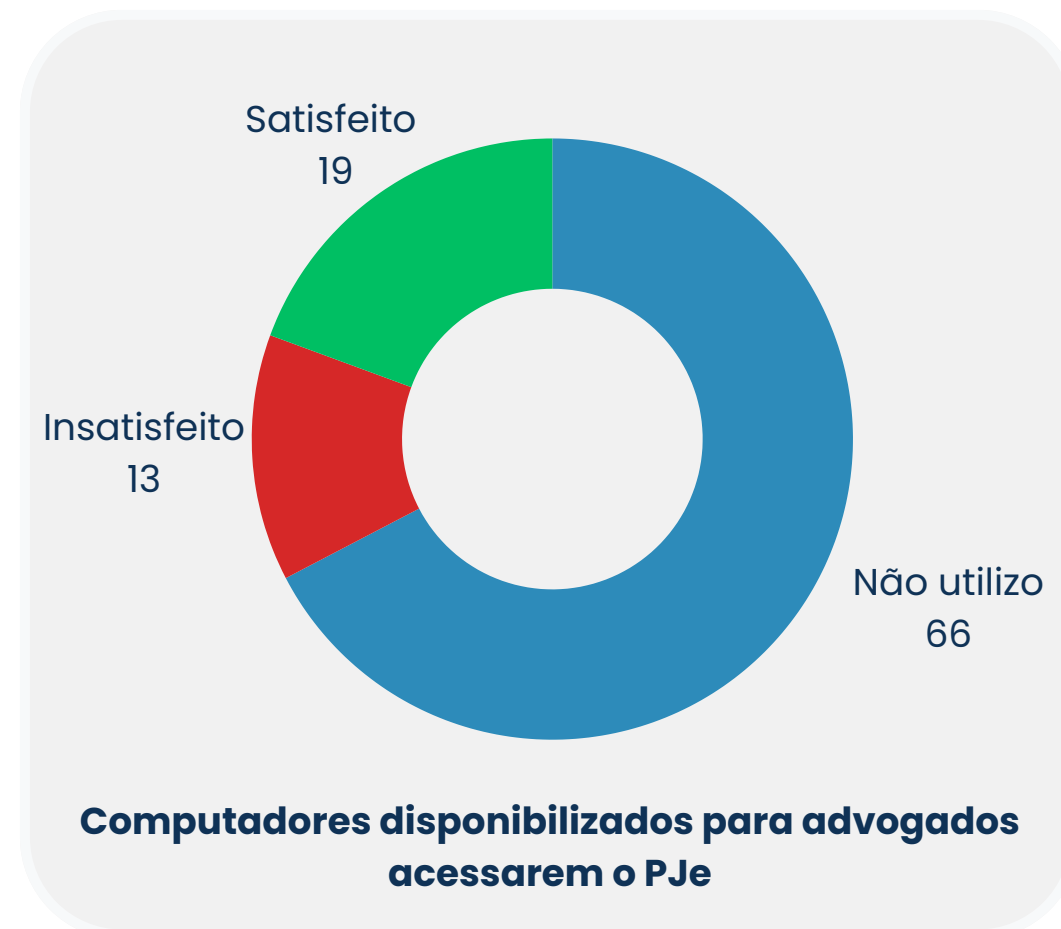
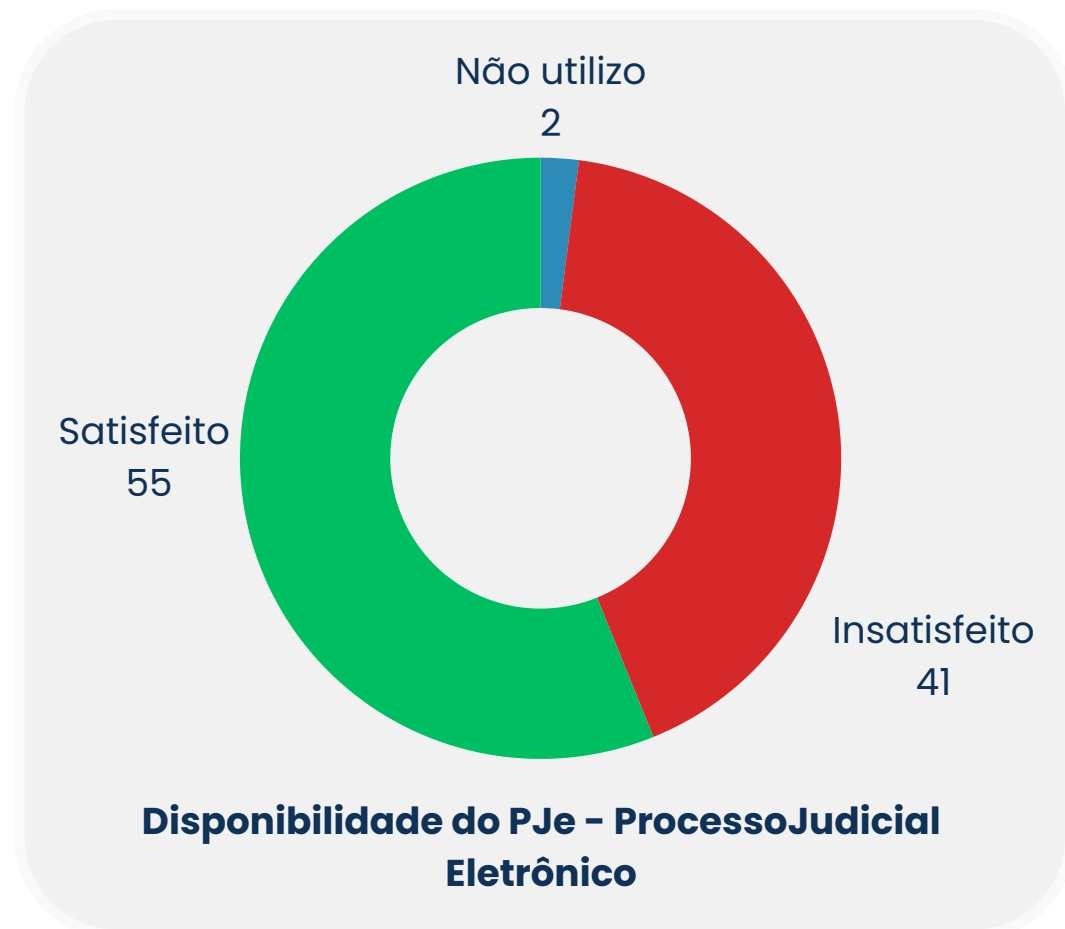
Insatisfeito

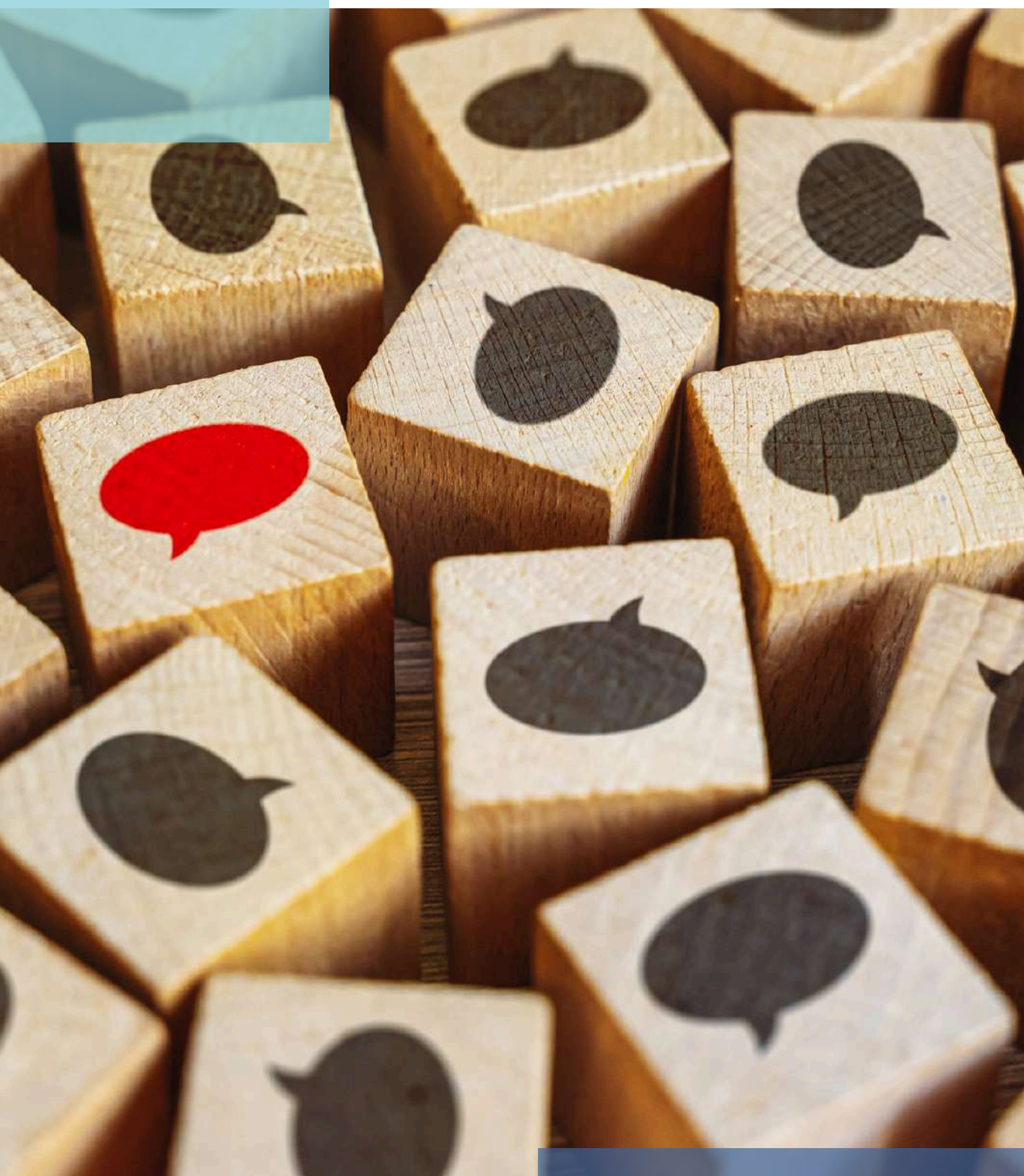
Não utilizo

4

COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADOS PELO TRT-15?

A quarta pergunta analisa a satisfação sobre a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação do TRT-15 e como resultado, dos 98 participantes, a disponibilidade do PJe contou com 55 satisfeitos e 42 insatisfeitos. Os computadores disponibilizados para advogados apresentam baixa utilização, já que 66 não utilizam, com 19 satisfeitos e 13 insatisfeitos entre os usuários. Quanto ao suporte ao PJe, a divisão é equitativa entre 33 satisfeitos e 33 insatisfeitos, com 32 participantes afirmando não utilizar o suporte. A pesquisa destaca a importância de abordar as áreas de insatisfação e não utilização para aprimorar a qualidade geral dos serviços de TIC, visando uma experiência mais eficiente e satisfatória para todos os usuários. Nos gráficos adiante, pode-se observar os resultados encontrados:





5

FAÇA UMA SUGESTÃO, CRÍTICA OU ELOGIO SOBRE OS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PRESTADOS PELO TRT-15.

A pesquisa foi finalizada com um campo em que os respondentes poderiam escrever uma sugestão, uma crítica ou um elogio sobre os serviços de TIC prestados pelo TRT-15. Dos 98 participantes, 38 deixaram comentários, que serão expostos nas próximas páginas. Essas respostas são importantes para identificar problemas, reconhecer boas práticas e também aprimorar a experiência do usuário.



SUGESTÕES



Gostaria de receber alertas sobre o processo por e-mail, mas o sistema está repleto de falhas, que o próprio TRT reconhece.



Consulta da jurisprudência pesquisa o termo "e" qndo não deveria busca-lo. Quase todos julgados sem ementa e tem que ficar buscando as informações para poder citar o julgado. Tjsp, STJ, etc já possuem campo para copiar a citação correta, pronta.



Sistema precisa ser melhor, mais intuitivo, menos burocrático e mais fácil de usar.



Push podia incluir o teor do ato/movimentação judicial, a exemplo do TJSP



No piluch pode sair o último andamento judicial ao invés de somente andamento evitando assim a entrada no processo diversas vezes, ganhando assim celeridade o advogado no seu dia a dia.. sugestão



Como sugestão, seria importante termos um protocolo de confirmação da juntada de documentos, a fim de assegurar e comprovar o cumprimento dos prazos.



SUGESTÕES



Bom dia. Sugestões: 1) somente abrir o CAPTCHA uma vez. Por exemplo: quando vamos tentar assinar formulário de participação em reunião no google meet, temos que clicar 4, 5 vezes; 2) Processo ficar piscando quando decorrido o prazo para pagamento. 3) Quando houver mais de uma Ré, possibilitar que o servidor coloque na aba que abre o PJE qual é a responsabilidade de cada uma delas (se solidária, principal ou subsidiária). No mais agradeço pelo desempenho que têm, pois o PJE é complexo.



Sugiro um sistema que não fique tão fora do ar.



Seria bom ter uma tela de confirmação/recibo de protocolo quando fazemos o envio da petição. Em duas ocasiões eu quase perdi o prazo porque fiz a assinatura, não retornou nenhuma mensagem (não retorna mesmo) e ao invés de protocolo, voltou para assinatura. Só que aparece nos Autos. Eu só percebi da primeira vez porque notei um ícone laranja na contestação, quando todos os demais ícones no canto esquerdo eram azuis ou cinza/preto. Poderia ter passado despercebido. Essa é outra coisa: seria bom saber o que aqueles pequenos ícones no canto esquerdo representam, talvez ao parar o ponteiro do mouse sobre o ícone, poderia fornecer a informação.



CRÍTICAS

PJE

- “Durante o ano de 2023 o PJE deixou muito a desejar. Extremamente lento em quase todos os dias de trabalho, principalmente após o almoço (das 13:00 às 16:00), onde, algumas vezes, nem funcionava. Junte-se a isso a falta de informação a respeito (ficávamos no escuro, nenhuma nota...) somada à resposta genérica dos chamados que eram abertos, dizendo que "lentidões pontuais poderiam ocorrer", e que "isso seria sanado com uma próxima versão". Detalhe: a versão utilizada tinha sido liberada há menos de 1 mês.”
- “Melhorar o acesso a PJe e informações claras e disponíveis.”
- “PJE na 15ª apresenta muito mais travamentos e lentidão do que em outros TRTs. A questão seria apenas o fluxo de acesso muito alto ou equipamentos insuficientes para tal fluxo? A internet nos juízos é insuficiente, em especial com a ordem de serem feitas audiências online a partir das instalações do juízo, e servidores todos trabalhando nas varas.”
- “Sou servidor lotado na Assessoria Jurídica do Tribunal e, tendo em vista a nossa atribuição regulamentar de acompanhamento processual das ações trabalhistas movidas em face do tribunal (responsável subsidiário), precisamos ter acesso ao sistema PUSH do PJe do TRT15 para cadastrar este tipo de ação com a finalidade de acompanhamento, porém este recurso não está disponível a servidores do próprio tribunal”
- “Tem que haver melhor estrutura, Pje sempre lento, travando, internet também ruim, como está lento e trava muito acabamos por perder o que estamos fazendo, ou seja, um retrabalho e muito atraso.”
- “Que haja maior celeridade do PJe e que não fique fora do ar com tanta frequência.”
- “Extrema lentidão quando entra uma versão nova do PJe.”
- “Melhoria do suporte de pesquisa e sanear as indisponibilidades do PJE”
- “O sistema PJE cria diversos entraves para o acesso, principalmente quando realizamos consultas processuais. Falhas, erros e o sistema de autenticação é lento.”



BALCÃO VIRTUAL

- “Melhorar o sistema do Balcão Virtual no sentido de se igualar ao sistema de Balcão Virtual do TRT da 2º Região.”
- “O balcão virtual funcionar no periodo da manhã ou que os e-mails enviados as VTs sejam respondidos, e nao empurrados para o balcão virtual.”
- “O balcão virtual deve sempre ser atendido. A finalidade da ferramenta é o atendimento, logo de nada adianta disponibilizar o atendimento e não ter servidor para atender.”

PJE CALC

- “PJE calc cidadão demanda uma acuidade de nível pericial para ser utilizado, poderia ser feita uma plataforma mais simples e intuitiva.”
- “Pje calc é "engessado", não representa a realidade do cálculo como o excel. Nao sou eu que falo isso, só peritos da própria justiça.”

OUVIDORIA E TREINAMENTO DE JUÍZES E SERVIDORES

- “Ouvidoria mais ativa, canais de atendimento eficazes, quando o advogado relatam os problemas, na maioria das vezes, o suporte informar que não há problemas quando há provas dos problemas, um atendimento sem “a confirmação de que há um problema em verificação pelo suporte” atribui um ônus desproporcional aos advogados, pois de um lado o prazo e do outro a impossibilidade de resolver ou juntar a confirmação dele nos autos para dilação de prazos. Treinamento do pj-calc aos juízes e servidores, nem eles sabem utilizar e não conseguem entender, por vezes, o resumo.”



X PROCESSOS PILOTOS

- “Processos pilotos, de alto volume são impossíveis de acessar, vide 000036052-2012.5.15.0007, a busca de ocorrências anteriores é péssima, ou quase impossível de se realizar.”
- “A abertura de processos pilotos de grande volume, é praticamente impossível, vide exemplo proc. 000036052-2012.5.15.0007, cuja visualização de atos atuais ou busca de ocorrências anteriores é impraticável. Ainda, documentos peticionados em sigilo, ficam totalmente abertos e expostos.”

X CEAT

- “A consulta CEAT poderia ter mais filtros, como temas dos processos.”

X ACESSO DE PROCESSOS

- “É necessário uma solução para viabilizar o acesso de processo em segredo de justiça para a parte que se utiliza do aplicativo; é necessário disponibilizar a consulta de julgados de processos físicos.”
- “Como servidora acredito é necessário uma melhora em nossos acessos para consultas processuais em primeiro grau, a jurisprudência (não só a recursal) e ao site. Sinto que muitas vezes encontro dificuldade em procurar um assunto, como as normas da corregedoria, por exemplo. Não há um instrumento de busca.”



X SISTEMAS

- “Sistemas muito complicados.”
- “Há necessidade de muitas melhorias ao sistema, pois as inconsistências no sistema, como indisponibilidade habitual, lentidão e até mesmo o suporte técnico falho enseja na exaustão do trabalho advocatício nesta justiça especializada.”

X ACESSIBILIDADE

- “Acessibilidade nas varas.”



ELOGIOS

Os serviços prestados pelo TRT-15 são de alta qualidade.

Satisfatória em trabalhar no TRT15, adoro minha Vara do trabalho, é uma família incrível, aonde todos se ajudam.

Acho que o nosso TRT-15 é excelente em matéria de tecnologia da informação e o PJE também é muito bom, funciona muito bem e é muito mais fácil trabalhar do que na fase de processos físicos. Obrigado

Acho os serviços muito adequados, dando total condição para nós funcionários exercer o trabalho.

Quando necessário a equipe do TRT sempre está à disposição para esclarecimentos ou ajuda.

parabéns.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO

 **RUA BARÃO DE JAGUARA, Nº 901 - CAMPINAS/SP**

 **(19) 3236-2100 / 3231-9500**