

Pesquisa de Satisfação STI 2018

19/12/2018

Sumário

- Objetivos
- Metodologia
- Dados gerais da Pesquisa
- Resultados por pergunta realizada
- Resultados por Categoria

Objetivo

- Objetivo
 - Mensurar a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pela STI
- Objetivos específicos
 - Identificar a percepção dos usuários em relação aos serviços de infraestrutura
 - Identificar a percepção dos usuários em relação aos Sistemas Desenvolvidos e Administrados pela STI
 - Identificar o grau de confiança dos usuários na STI
 - Identificar oportunidades de melhorias nos serviços da STI

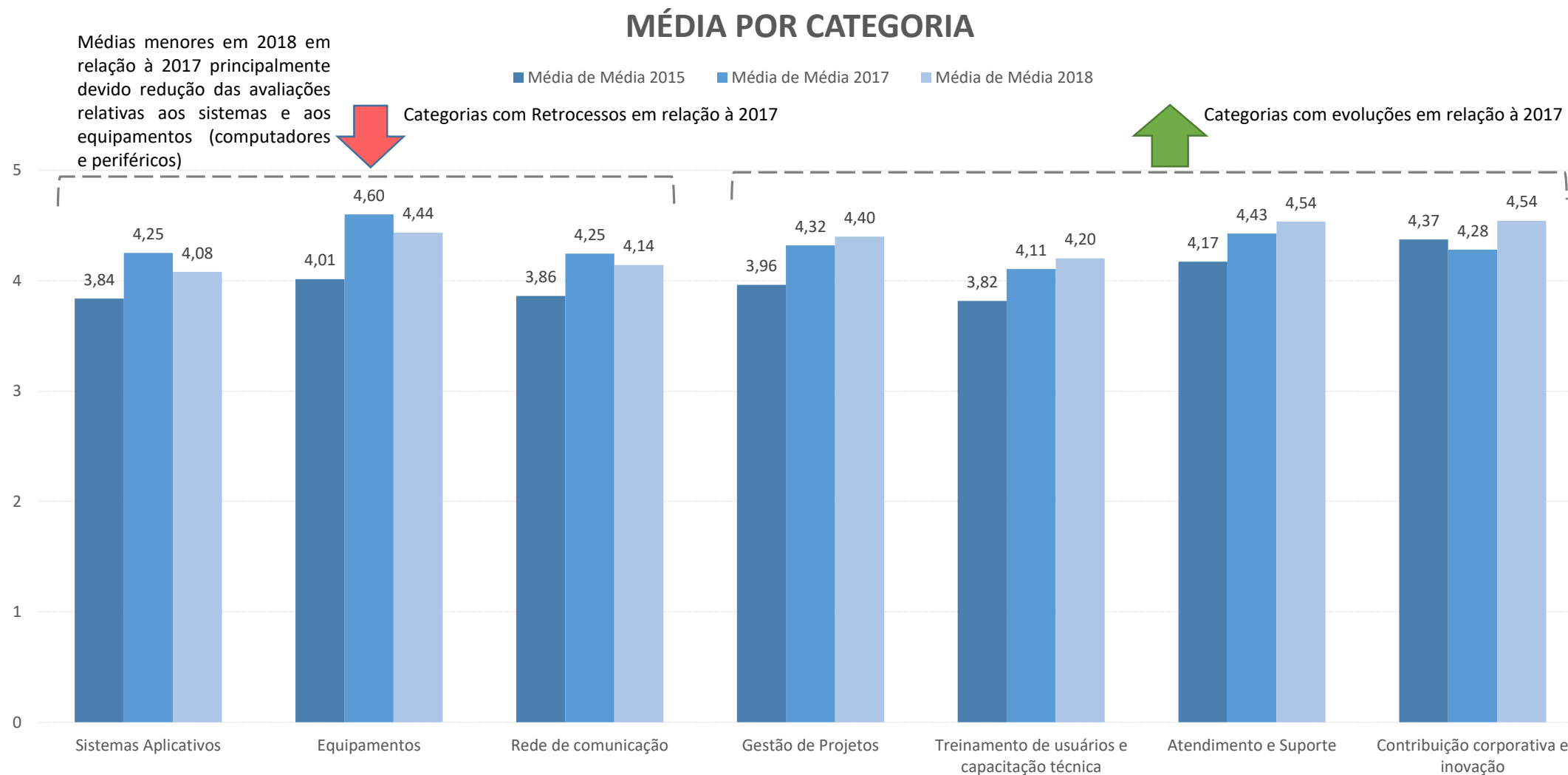
Metodologia

- Público-Alvo
 - Todos os usuários recursos da STI ativos (servidores, requisitados e estagiários)
- Universo
 - No momento da coleta, haviam 224 usuários ativos no TRE.
- Amostra
 - 74 usuários responderam a pesquisa, ou seja, 33% dos usuários.
- Período da Pesquisa
 - 27/11/2018 a 12/12/2018
- Forma de Coleta
 - Pesquisa realizada através de preenchimento de formulário online disponibilizado na Intranet e e-mail.
- Mensuração dos questionários
 - Cada pergunta possui cinco tipo de respostas possíveis, numa escala de 1 a 5.
 - 1 - Discordo totalmente
 - 2 - Discordo em grande parte
 - 3 - Concordo parcialmente
 - 4 - Concordo em grande parte
 - 5 - Concordo totalmente
 - Opcionalmente, o usuário podia escolher a opção “Não se Aplica”

Dados Gerais da Pesquisa

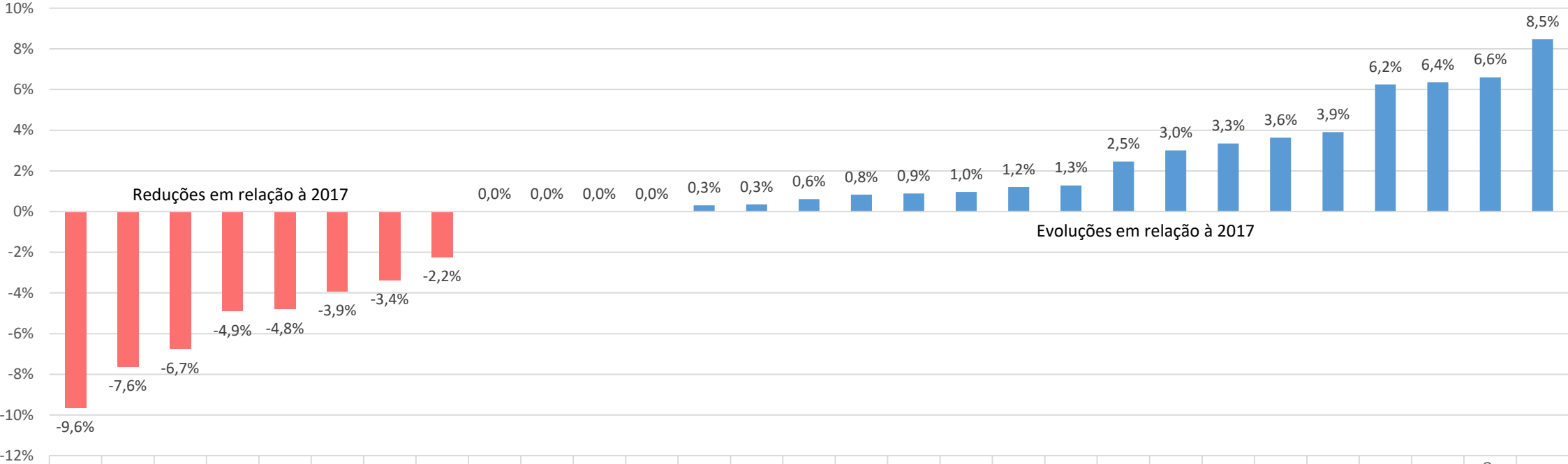
Item	2015	2017	2018
Qtd de Perguntas	28	28	29
Qtd de Respostas	51	55	74
Média Geral*	4,01	4,33	4,34
Categoria - Menor Média	Treinamento de Usuários	Treinamento de Usuários	Sistemas Aplicativos
Categoria - Maior Média	Contribuição corporativa e inovação	Equipamentos	Contribuição corporativa e inovação
Pergunta - Menor Média	Treinamento de usuários e capacitação técnica [São disponibilizados treinamentos e orientações necessárias ao uso das soluções de TI]	Treinamento de usuários e capacitação técnica [São disponibilizados treinamentos e orientações necessárias ao uso das soluções de TI]	Rede de comunicação [O acesso à rede WIFI é adequado (possui bom desempenho)]
Pergunta - Melhor Média	Contribuição corporativa e inovação [Vejo a STI como parceira e provedora de soluções que otimizam minhas tarefas.]	Equipamentos [As estações de trabalho (microcomputadores) são de boa qualidade.]	Atendimento e Suporte [Os atendentes da STI são cordiais e esclarecem minhas dúvidas.]

Notas Médias por Categoria



Notas Médias Por Pergunta

REDUÇÃO/EVOLUÇÃO POR PERGUNTA - 2017 para 2018



	O acesso à rede WIFI é adequado (possui bom desempenho)	Os sistemas disponíveis são suficientes e completos.	Os periféricos (impressoras, scanners, etc) disponíveis são de boa qualidade.	As estações de trabalho (microcomputadores) são de boa qualidade.	Os sistemas administrativos disponíveis são de boa qualidade.	Os equipamentos de informática satisfazem minhas necessidades	O acesso à Internet é adequado (possui bom desempenho)	O acesso à intranet é adequado (possui bom desempenho)	Acredito que o suporte remoto agilizará o atendimento dos meus chamados	O acesso aos sistemas administrativos é adequado (possui bom desempenho)	Você considera útil ter versões para celular dos sistemas administrativos	Você considera útil ter versões para celular dos sistemas judiciais	Sinto-me apto a utilizar as ferramentas de TI disponíveis.	Percebo que minhas demandas não rotineiras são tratadas de forma profissional pela STI.	Os sistemas judiciais disponíveis são de boa qualidade.	A STI promove o atendimento dos meus chamados em tempo adequado.	As ferramentas de TI estão sempre disponíveis para utilização quando necessário.	Percebo que há um processo utilizado para o desenvolvimento de novas soluções de TI.	A equipe da STI está preparada para resolver os problemas e atender minhas demandas.	Confio na segurança, integridade e capacidade de recuperação dos equipamentos do Data Center	Percebo e/ou acompanho as atividades de projetos de TI de forma organizada, transparente e eficaz.	Os serviços prestados pela STI têm sido melhorados satisfatoriamente.	Os atendentes da STI são cordiais e esclarecem minhas dúvidas.	Percebo que as atividades são planejadas e controladas efetivamente.	Vejo a STI como parceira e provedora de soluções que otimizam minhas tarefas.	Acredito que as soluções de tecnologia da informação do Tribunal são inovadoras.	São disponibilizados treinamentos e orientações necessárias ao uso das soluções de TI	Os atendimentos promovidos pela STI apresentam resultados definitivos, não havendo a necessidade de TI	Tenho liberdade para sugerir mudanças nas soluções de tecnologia da informação por mim utilizadas.
Série1	-9,6%	-7,6%	-6,7%	-4,9%	-4,8%	-3,9%	-3,4%	-2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	0,6%	0,8%	0,9%	1,0%	1,2%	1,3%	2,5%	3,0%	3,3%	3,6%	3,9%	6,2%	6,4%	6,6%	8,5%

Oportunidade de melhorias

Os itens que pioraram em 2018 em relação à 2017 foram melhores em 2017 em relação à 2015.
O que aconteceu?

Categoria	Pergunta (Sem Categoria)	Média 2018	Média 2017	Média 2015	Regressão em relação à 2017
Rede de comunicação	O acesso à rede WIFI é adequado (possui bom desempenho)	3,61	4,00	4,00	-9,6%
Sistemas Aplicativos	Os sistemas disponíveis são suficientes e completos.	3,93	4,25	3,76	-7,6%
Equipamentos	Os periféricos (impressoras, scanners etc.) disponíveis são de boa qualidade.	4,22	4,53	3,96	-6,7%
Equipamentos	As estações de trabalho (microcomputadores) são de boa qualidade.	4,44	4,67	3,78	-4,9%
Sistemas Aplicativos	Os sistemas administrativos disponíveis são de boa qualidade.	4,26	4,47	3,90	-4,8%
Equipamentos	Os equipamentos de informática satisfazem minhas necessidades	4,47	4,65	4,22	-3,9%
Rede de comunicação	O acesso à Internet é adequado (possui bom desempenho)	4,11	4,25	3,39	-3,4%
Rede de comunicação	O acesso à intranet é adequado (possui bom desempenho)	4,32	4,42	4,04	-2,2%
Atendimento e Suporte	Acredito que o suporte remoto agilizaria o atendimento dos meus chamados	4,37	N/A	N/A	0,0%
Rede de comunicação	O acesso aos sistemas administrativos é adequado (possui bom desempenho)	4,32	N/A	N/A	0,0%

- Em 2018 as principais reduções nas avaliações foram relacionadas à equipamento (computadores e periféricos) e sistemas.
- Na pesquisa de 2019, além de trabalhar para melhorar esses itens, podemos adicionar campos de observação nas perguntas, para tentar entender melhor a insatisfação do usuário

Fonte de dados

- Os dados brutos da pesquisa podem ser acessados [aqui](#).