

Pesquisa de Satisfação STI 2019

Janeiro/2020

Sumário

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

Objetivo

- Objetivo Geral
 - 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 ativos que utilizam recursos da STI (servidores, requisitados, removidos, estagiários...)
- Universo
 - No momento da coleta, havia 246 usuários ativos no TRE.
- Amostra
 - 80 respostas
- Período da Pesquisa
 - 11/12/2019 a 18/12/2019
- 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 poderia escolher a opção “Não se Aplica”

Dados Gerais da Pesquisa

Ano / Item	2015	2017	2018	2019
Qtd de Perguntas	28	28	29	28
Qtd de Respostas	51	55	74	81
Qtd Ativos	-	-	224	245
% participação	-	-	33%	33%
Média Geral*	4,01	4,33	4,34	4,41
Categoria - Menor Média	Treinamento de Usuários	Treinamento de Usuários	Sistemas Aplicativos	Rede de Comunicação
Categoria - Maior Média	Contribuição corporativa e inovação	Equipamentos	Contribuição corporativa e inovação	Equipamentos
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)]	Rede de comunicação [A rede WIFI 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.]	Contribuição corporativa e inovação [Vejo a STI como parceira e provedora de soluções que otimizam minhas tarefas.]

Aumento no nível de satisfação: **88,20%**

Notas Médias por Categoria

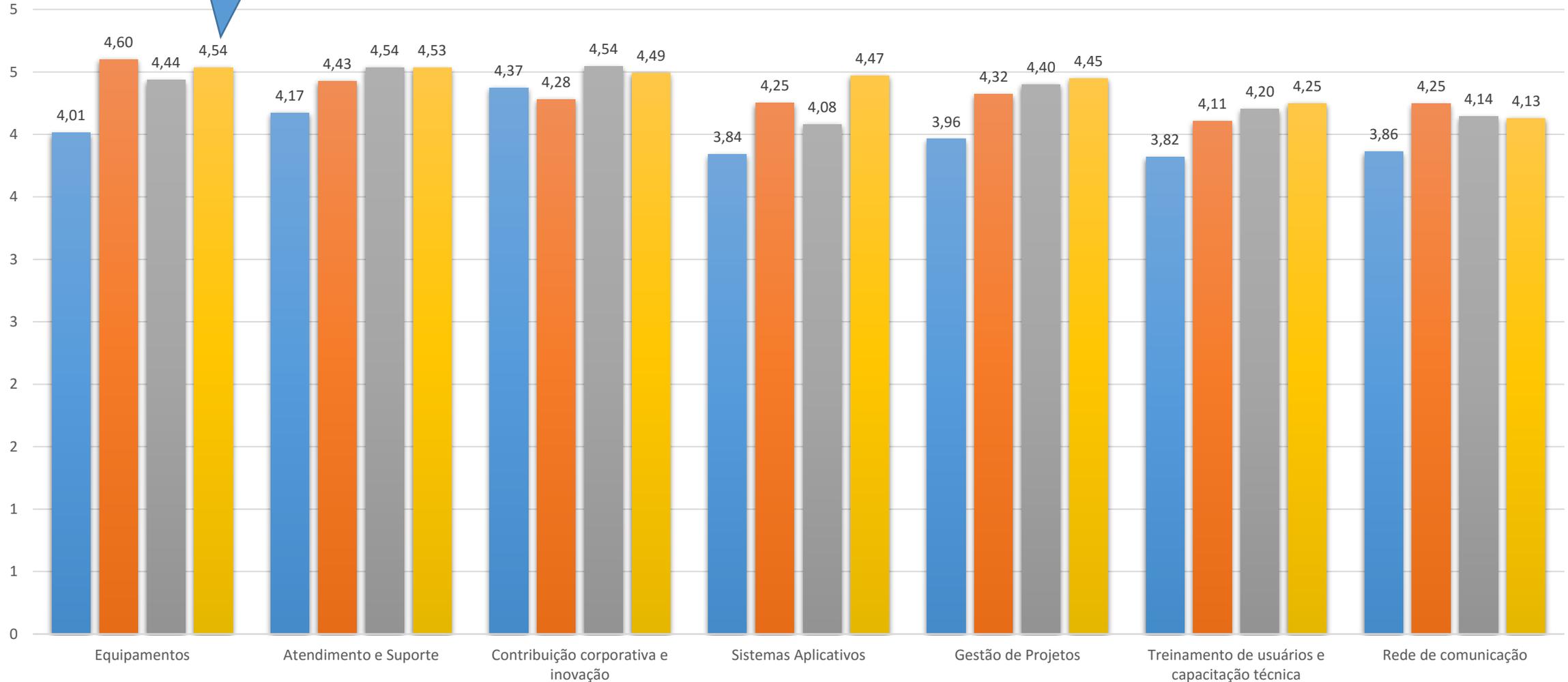
Categoria **Atendimento e Suporte** recebeu a maior pontuação na pesquisa

PESQUISA DE SATISFAÇÃO STI 2019

MÉDIA POR CATEGORIA

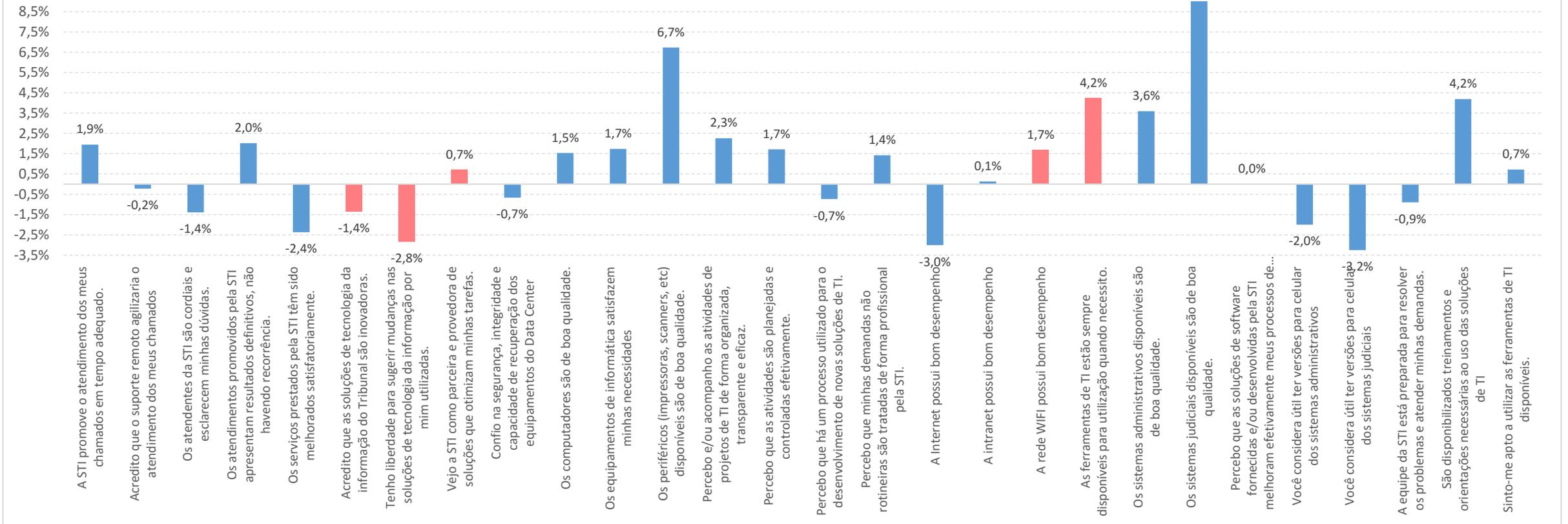
Nota máxima: 5

■ Média 2015 ■ Média 2017 ■ Média 2018 ■ Média 2019



Evolução ou Redução por Pergunta

PESQUISA SATISFAÇÃO STI 2020
EVOLUÇÃO/REDUÇÃO DA NOTA OBTIDA POR PERGUNTA - 2018 PARA 2019



Oportunidades de melhoria

Principais oportunidade de melhoria: melhorar rede de comunicação e contribuição corporativa

Categoria	Pergunta (Sem Categoria)	Categoria	Média 2015	Média 2017	Média 2018	Média 2019	Variação %
Rede de comunicação	A Internet possui bom desempenho	Rede de Comunicação	3,39	4,25	4,11	3,99	-3,0%
Contribuição corporativa e inovação	Tenho liberdade para sugerir mudanças nas soluções de tecnologia da informação por mim utilizadas.	Contribuição Corporativa e Inovação	4,24	4,09	4,44	4,32	-2,8%
Atendimento e Suporte	Os serviços prestados pela STI têm sido melhorados satisfatoriamente.	Atendimento e Suporte	4,31	4,61	4,75	4,64	-2,4%
Atendimento e Suporte	Os atendentes da STI são cordiais e esclarecem minhas dúvidas.	Atendimento e Suporte	4,53	4,64	4,79	4,73	-1,4%
Contribuição corporativa e inovação	Acredito que as soluções de tecnologia da informação do Tribunal são inovadoras.	Contribuição Corporativa e Inovação	4,33	4,22	4,49	4,43	-1,4%