

Pesquisa de Satisfação STI 2020

Janeiro/2021

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 261 usuários ativos no TRE.
- Amostra
 - 65 respostas, ou seja, 25% dos usuários.
- Período da Pesquisa
 - 15/12/2020 a 30/12/2020
- 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

Item	2015	2017	2018	2019	2020
Qtd de Perguntas	28	28	29	28	28
Qtd de Respostas	51	55	74	81	65
Qtd Ativos	-	-	224	245	243
% participação	-	-	33%	33%	27%
Média Geral <i>Pontuação máxima: 5</i>	4,01	4,33	4,34	4,41	4,49
Categoria Menor Pontuação	Treinamento de Usuários	Treinamento de Usuários	Sistemas Aplicativos	Rede de Comunicação	Rede de Comunicação
Categoria Maior Pontuação	Contribuição corporativa e inovação	Equipamentos	Contribuição corporativa e inovação	Equipamentos	Atendimento e Suporte
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]	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.]	Atendimento e Suporte [Os serviços prestados pela STI têm sido melhorados satisfatoriamente.]

Aumento no nível de satisfação: **89,80%**

Notas Médias por Categoria

PESQUISA DE SATISFAÇÃO STI 2020

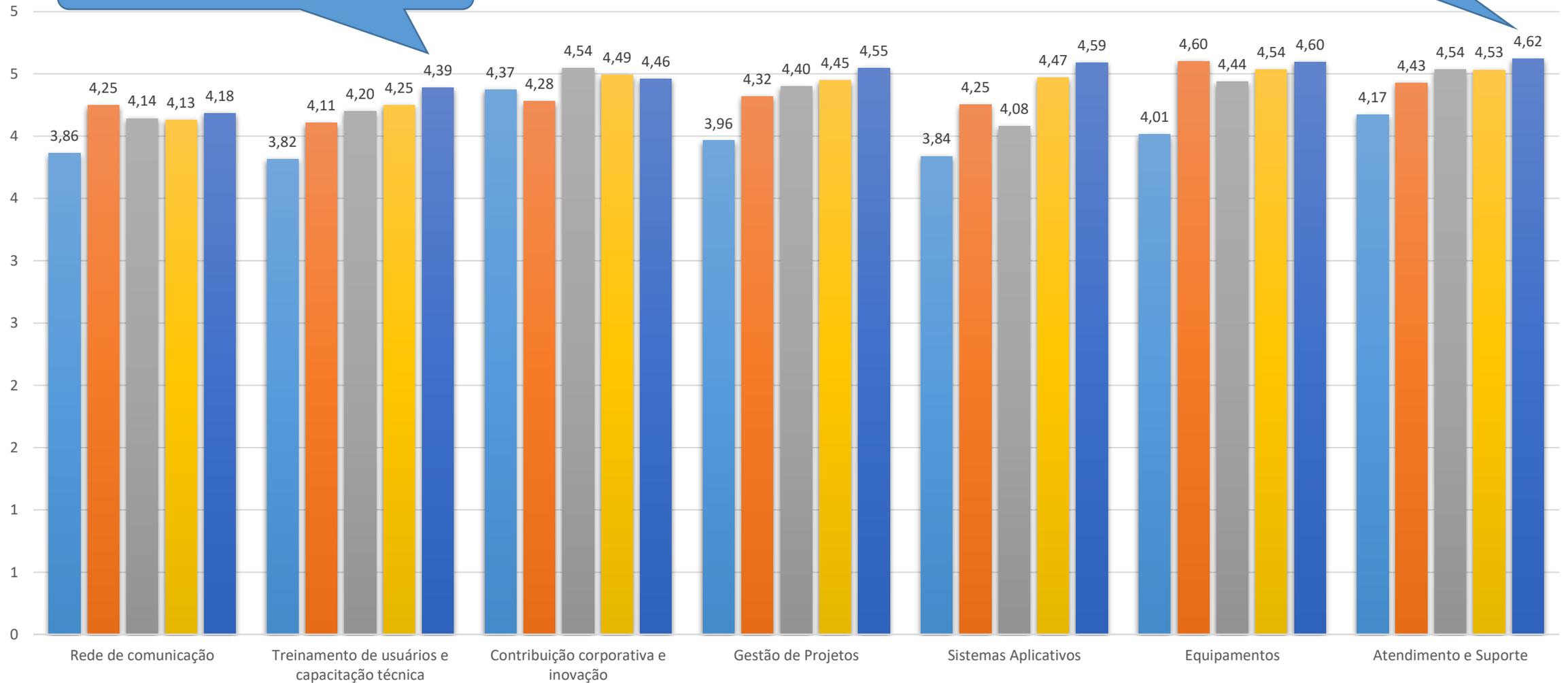
MÉDIA POR CATEGORIA

Nota máxima: 5

Categoria **Treinamento de usuários e capacitação técnica** foi a que mais avançou %

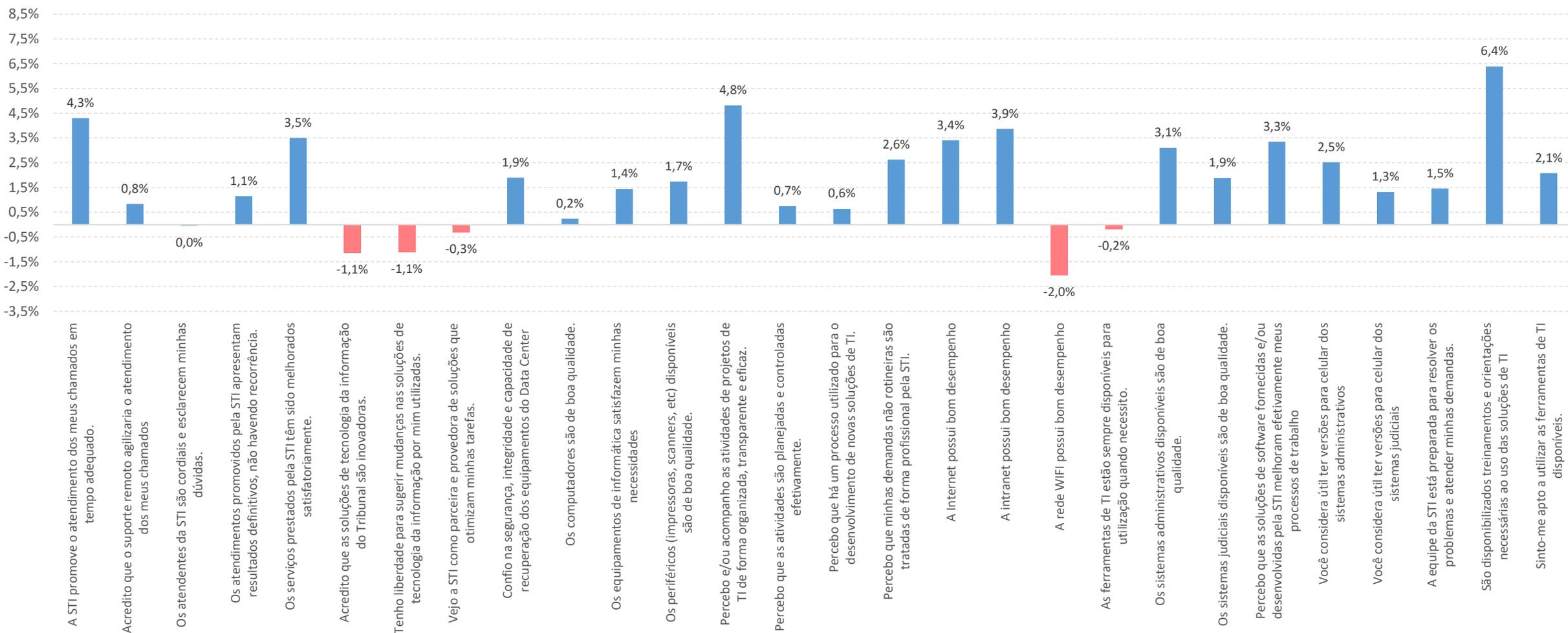
Categoria **Atendimento e Suporte** recebeu a maior pontuação na pesquisa

■ Média 2015 ■ Média 2017 ■ Média 2018 ■ Média 2019 ■ Média 2020



Evolução ou Redução por Pergunta

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



Oportunidades de melhoria

Nova infraestrutura de WIFI foi contratada e será implantada em definitivo em 2021.

Categoria	Pergunta (Sem Categoria)	Média 2015	Média 2017	Média 2018	Média 2019	Média 2020	Varição 2020
Rede de comunicação	A rede WIFI possui bom desempenho	4,00	4,00	3,61	3,68	3,60	-2,0%
Contribuição corporativa e inovação	Acredito que as soluções de tecnologia da informação do Tribunal são inovadoras.	4,33	4,22	4,49	4,43	4,38	-1,1%
Contribuição corporativa e inovação	Tenho liberdade para sugerir mudanças nas soluções de tecnologia da informação por mim utilizadas.	4,24	4,09	4,44	4,32	4,27	-1,1%
Contribuição corporativa e inovação	Vejo a STI como parceira e provedora de soluções que otimizam minhas tarefas.	4,55	4,53	4,70	4,74	4,72	-0,3%
Rede de comunicação	As ferramentas de TI estão sempre disponíveis para utilização quando necessito.	4,02	4,31	4,35	4,53	4,52	-0,2%
Atendimento e Suporte	Os atendentes da STI são cordiais e esclarecem minhas dúvidas.	4,53	4,64	4,79	4,73	4,72	0,0%

- Melhorar o WIFI
- Melhorar a disponibilidade de ferramentas de TI
- Melhorar o eixo Contribuição corporativa e inovação

A rede de comunicação de dados foi a que mais sofreu em 2020 devido aos novos sistemas do TSE, que, muitas vezes, estavam off-line, dando a sensação para o usuário que o problema estava relacionado à rede de comunicação.

Fonte da pesquisa

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