

Pesquisa de Satisfação STI 2021

Avaliação e Resultados

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

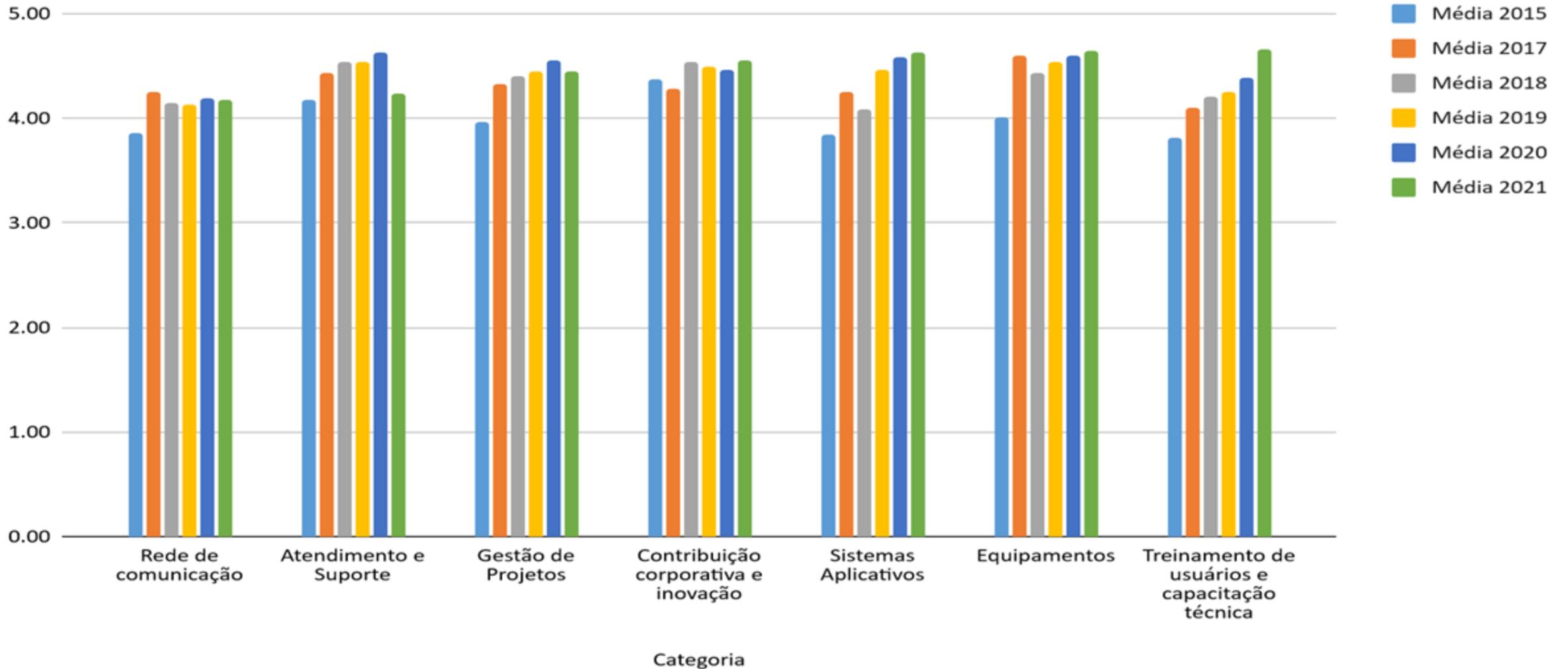
- Público-Alvo
 - Todos os usuários ativos que utilizam recursos da STI (servidores, requisitados, removidos, estagiários...)
- Universo
 - No momento da coleta, havia 261 usuários ativos no TRE.
- Amostra
 - 46 respostas, ou seja, 19% dos usuários.
- Período da Pesquisa
 - 15/12/2021 a 05/01/2021
- 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	2020	2021
Qtd de Perguntas	28	28	29	28	28	27
Qtd de Respostas	51	55	74	81	65	46
Qtd Ativos	-	-	224	245	243	244
% participação	-	-	33%	33%	27%	19%
Média Geral*	4,01	4,33	4,34	4,41	4.49	4.44
Categoria - Menor Média	Treinamento de Usuários	Treinamento de Usuários	Sistemas Aplicativos	Rede de Comunicação	Rede de Comunicação	Rede de Comunicação
Categoria - Maior Média	Contribuição corporativa e inovação	Equipamentos	Contribuição corporativa e inovação	Equipamentos	Atendimento e Suporte	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]	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.]	Treinamento de usuários e capacitação técnica [A equipe da STI está preparada para resolver os problemas e atender minhas demandas.]

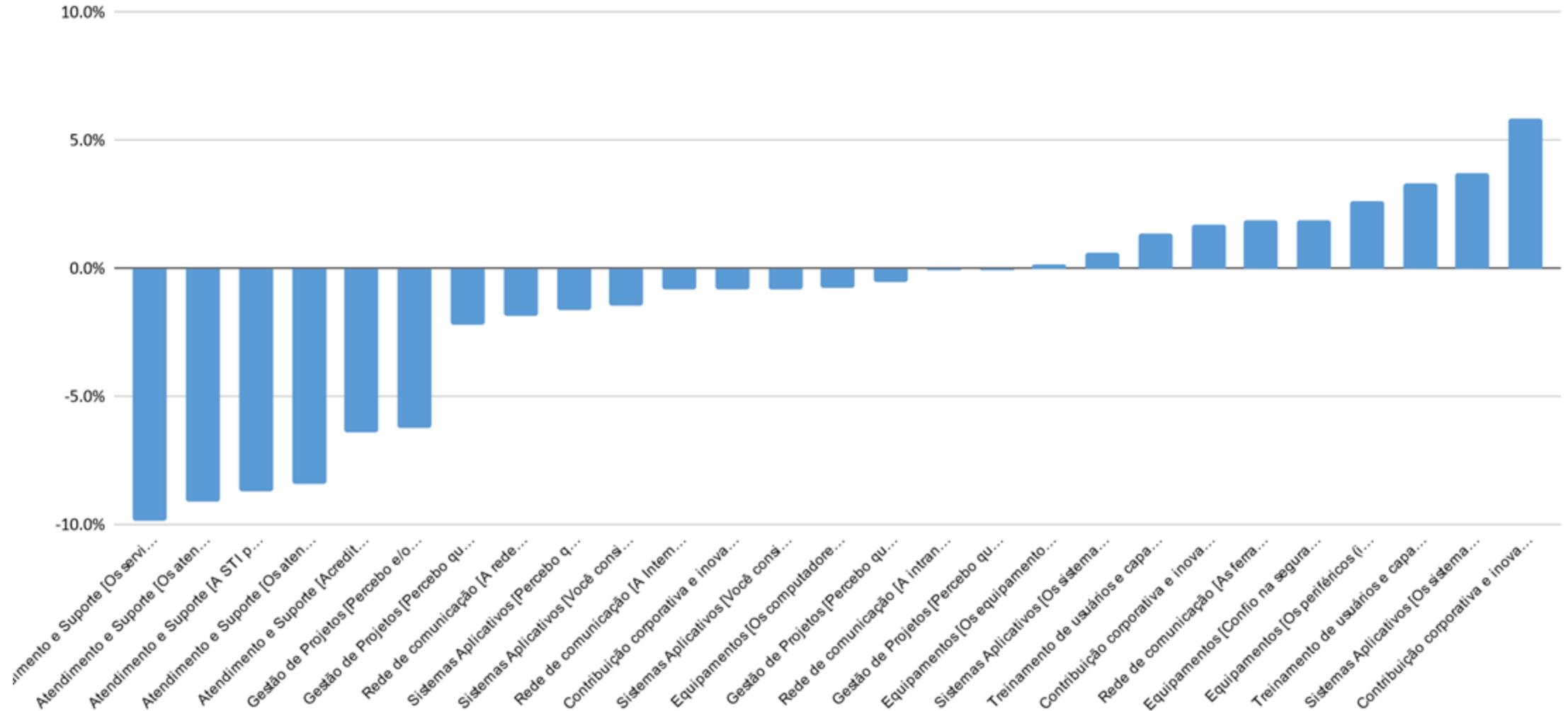
Notas Médias por Categoria

Média 2015, Média 2017, Média 2018, Média 2019, Média 2020...



Evolução ou Redução por Pergunta

Evolução Por Pergunta - 2021



Fonte de dados

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