RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EXTERNOS COM A INFORMÁTICA EM 2023

Tribunal Regional do Trabalho
9ª Região | Paraná

Sumário

Introdução..... 2
Perfil dos Participantes..... 3
Perfil dos participantes por perfil, tempo e área de atuação no TRT-PR..... 4
Perfil dos participantes por perfil e tempo de autuação no Tribunal.....5
Perfil dos participantes por perfil e localização..... 6
RESULTADOS DA PESQUISA.....7
Dimensão SISTEMAS..... 8
Dimensão COMUNICAÇÃO..... 9
Dimensão CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI..... 10
Dimensão SERVIÇOS DIGITAIS..... 10
Índice de Satisfação com os Sistemas Nacionais de TIC da JT (ISTIC-CSJT)..... 11
Indicadores de Resultados e Metas do PDTIC 2023 da Secretaria Geral de Tecnologia da Informação do TRT-9ª Região.....12
Índice de Satisfação - IS da Cesta de Indicadores Estratégicos – CIE do Plano Estratégico da Justiça do Trabalho (PEJT) 2023-2026.....13
Resultados da Pesquisa (por item)..... 13
Análise dos Resultados..... 16
Conclusão..... 28

Introdução

A **Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos com a Informática em 2023** visou medir novamente o índice de satisfação de usuários externos com a qualidade dos serviços e sistemas fornecidos pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Justiça do Trabalho.

Cumpriu-se também a necessidade de execução do Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região para o ano de 2023, conforme determina a ENTIC-JUD 2021-2026 (RES CNJ 370/2023), incluindo a medição de indicadores de desempenho relacionados aos Serviços de TIC.

Outrossim, a pesquisa abrangeu o Índice de Satisfação com os Sistemas Nacionais de TIC da JT (ISTIC-CSJT), conforme PDTIC-JT 2023-2024 (Ato n. 66/CSJT.GP.SG.SETIC, de 9 de agosto de 2023).

Em relação aos indicadores correlacionados no PDTIC 2023, tem-se: a Pesquisa de Satisfação Interna (com meta de 90% de satisfação) e a Pesquisa de Satisfação Externa (com meta de 80% de satisfação).

Com apoio fundamental da Assessoria de Comunicação (ASCOM), foram enviados convites e lembretes aos usuários externos com orientações e link da pesquisa, por meio de notícias no **Portal do TRT-PR**, além de convite a participar pela URA (gravação telefônica automática na Central de Serviços), assim como, de envio de materiais de campanha para divulgação na AATPR, OAB-PR, MPT, PFN, SICONTIBA, FECOPAR e APEPAR, incluindo também em 2023, DPU, CRC-PR, ANPM, APEP, PGM-Curitiba, DPE-PR e PGE-PR. Como novidade, foi disponibilizado convite no quadro de avisos do PJe durante o final da campanha.

O período de coleta da pesquisa ocorreu entre 02/10 e 10/11.

Foram recebidas 62 participações de diversas origens, sendo 21 (33,87%) de participantes identificados como advogados trabalhistas.

O resultado da pesquisa foi encaminhado às Divisões da Secretaria de Tecnologia de Informações para apreciação e forma de subsídio para ações futuras, visando o atendimento satisfatório das demandas institucionais e da efetividade na prestação jurisdicional.

Agradecemos a todos pelo apoio na execução da campanha e aos participantes que responderam à pesquisa.

Perfil dos Participantes

Assim como foi feito em 2022, para se ter uma visão geral do perfil dos respondentes, sem haver a identificação do participante, foram inseridas questões referentes à: relação com o TRT-PR, área de atuação, local de trabalho e tempo de atuação.

Os resultados a seguir mostram o perfil geral dos participantes.

Perfil dos participantes por perfil, tempo e área de atuação no TRT-PR

Quadro 1 - Quantidade de participantes da Pesquisa de Satisfação com a Informática e área de atuação, ***podendo o participante escolher mais de uma opção****.*

	Área de Autuação				
Perfil	1º Grau	2º Grau	Ambos os Graus	Administrativo	**Total**
Advogado	3	-	18	-	**21**
Advogado Público	-	-	-	-	**-**
Auxiliar da Justiça (perito, contabilista, tradutor e outros)	-	-	-	-	**-**
Estagiário de Direito	-	-	-	-	**-**
Ministério Público	-	-	-	-	**-**
Parte em Processo	-	-	-	1	**1**
Outro tipo de relacionamento (pesquisador(a),	28	9	2	1	**40**

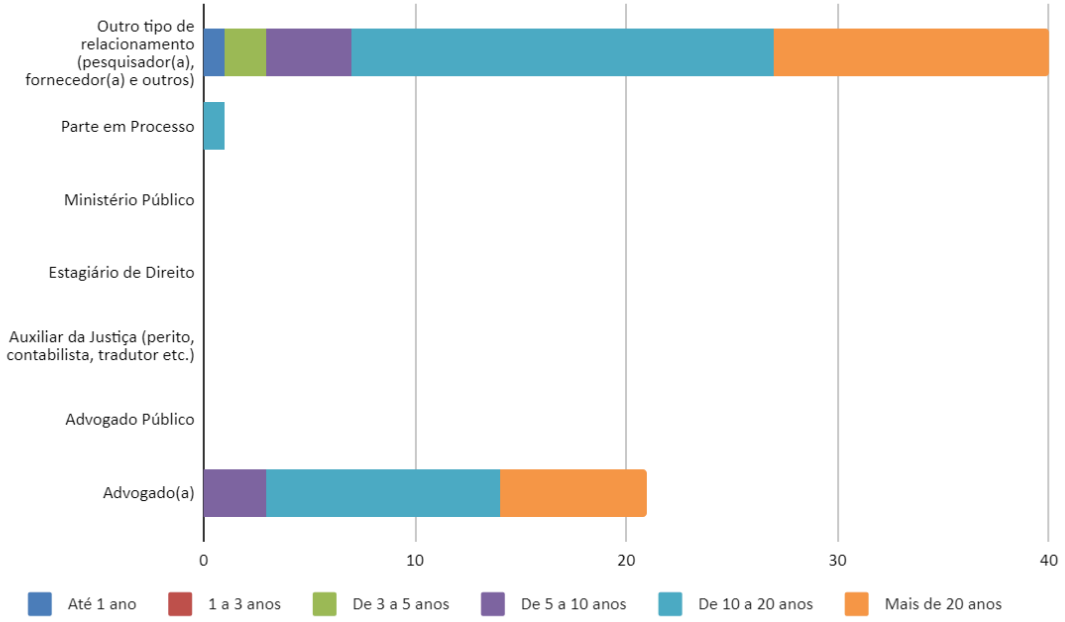
fornecedor(a) e outros)					
Total	**31**	**9**	**20**	**2**	**62**

Perfil dos participantes por perfil e tempo de autuação no Tribunal

Quadro 2 – Quantidade de participantes por perfil e tempo de autuação no Tribunal.

	Tempo de Serviço no Tribunal						
Perfil	Até 1 ano	1 a 3 anos	3 a 5 anos	5 a 10 anos	10 a 20 anos	Mais de 20 anos	**Total**
Advogado	-	-	-	3	11	7	**21**
Advogado Público	-	-	-	-	-	-	**-**
Auxiliar da Justiça (perito, contabilista, tradutor e outros)	-	-	-	-	-	-	**-**
Estagiário de Direito	-	-	-	-	-	-	**-**
Ministério Público	-	-	-	-	-	-	**-**
Parte em Processo	-	-	-	-	1	-	**1**
Outro tipo de relacionamento (pesquisador (a), fornecedor(a) e outros)	1	-	2	4	20	13	**40**
Total	**1**	**-**	**2**	**7**	**32**	**20**	**62**

Gráfico 1 - Participantes por perfil e tempo de autuação no Tribunal



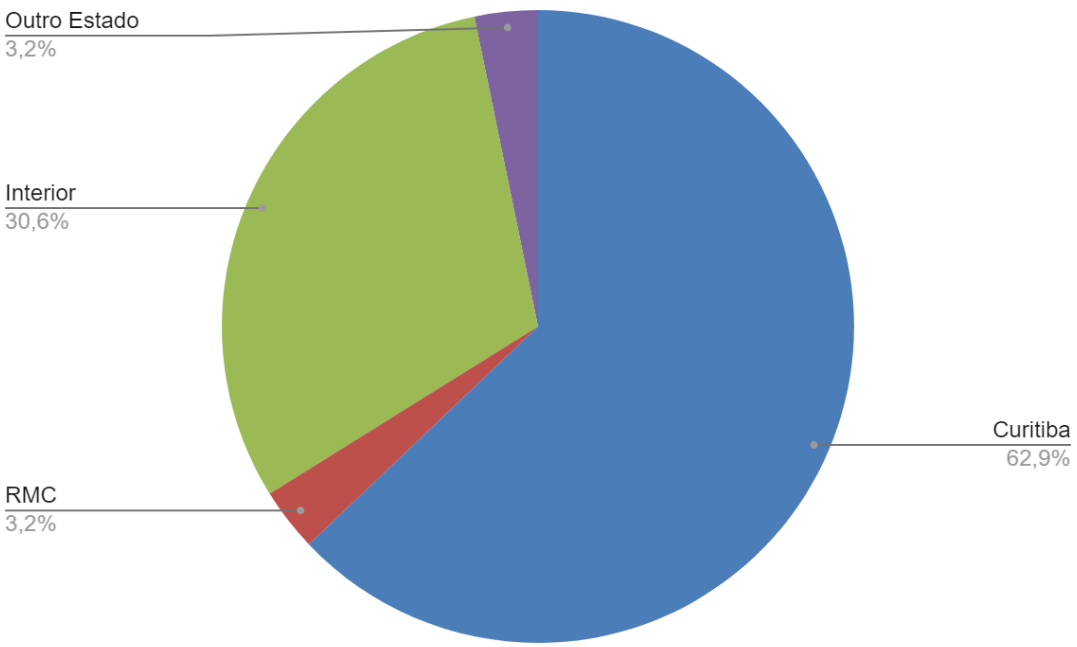
Perfil dos participantes por perfil e localização

Quadro 3 - Quantidade de participantes por perfil e localização.

	Local de trabalho					
Categoria funcional	Capital	RMC	Interior	Outro Estado	Exterior	**Total**
Advogado	16	1	4	-	-	**21**
Advogado Público	-	-	-	-	-	-
Auxiliar da Justiça (perito, contabilista, tradutor e outros)	-	-	-	-	-	-

Estagiário de Direito	-	-	-	-	-	-
Ministério Público	-	-	-	-	-	-
Parte em Processo	1	-	-	-	-	**1**
Outro tipo de relacionamento (pesquisador(a), fornecedor(a) e outros)	22	1	15	2	-	**40**
Total	**39**	**2**	**19**	**2**	-	**62**

Gráfico 2 - Distribuição dos participantes por Localidade.



RESULTADOS DA PESQUISA

Em cada item, no questionário, o participante poderia escolher entre cinco opções: "Muito Insatisfeito", "Insatisfeito", "Satisfeito", "Muito Satisfeito" e "Não utilizo / Não sei".

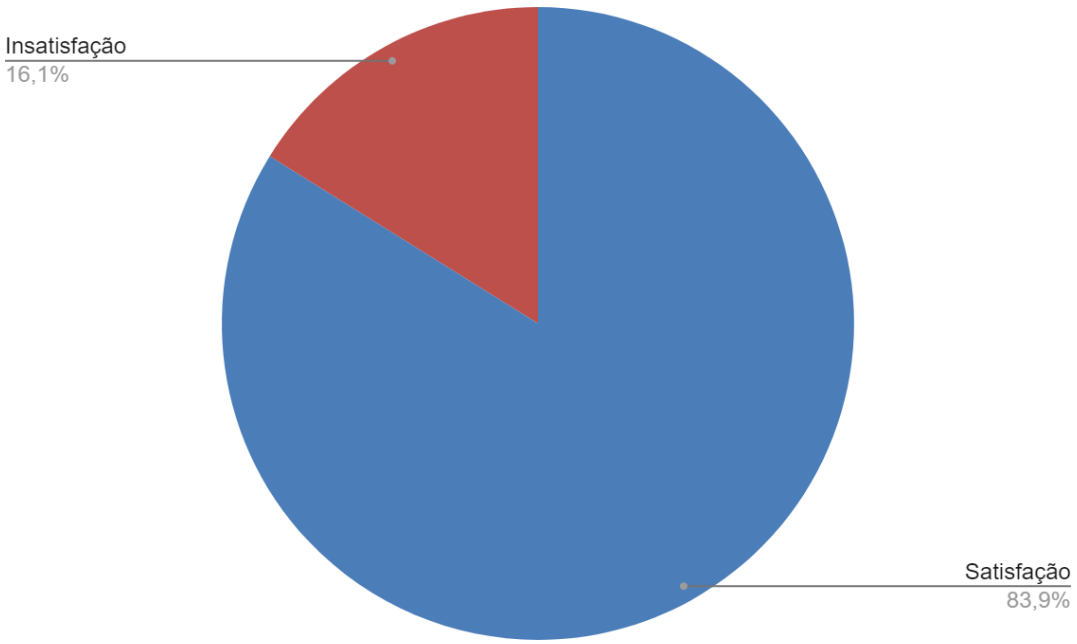
Com isso, padronizou-se que o índice de satisfação obtido para cada questão é uma medida percentual das respostas "Satisfeito" e "Muito Satisfeito" em relação ao total de respostas, desconsiderando as respostas "Não utilizo / Não sei".

Dimensão SISTEMAS

A satisfação do usuário com os Sistemas do TRT-9ª Região foi analisada por meio dos itens: "1.1 Satisfação com a DISPONIBILIDADE (online e pronto para uso) do Sistema PJe" e "1.2 Satisfação com todas as demais características do Sistema PJe".

Obs.: Apenas o item 1.1, sobre a disponibilidade do PJe (de responsabilidade do TRT-PR), foi considerado para fins estatísticos, visto que o PJe é mantido pelo CSJT e o item 1.2 refere-se à satisfação do usuário com o Sistema como um todo.

Gráfico 3 - Índice de satisfação dos usuários com a DISPONIBILIDADE do Sistema PJe de informática



Dimensão COMUNICAÇÃO

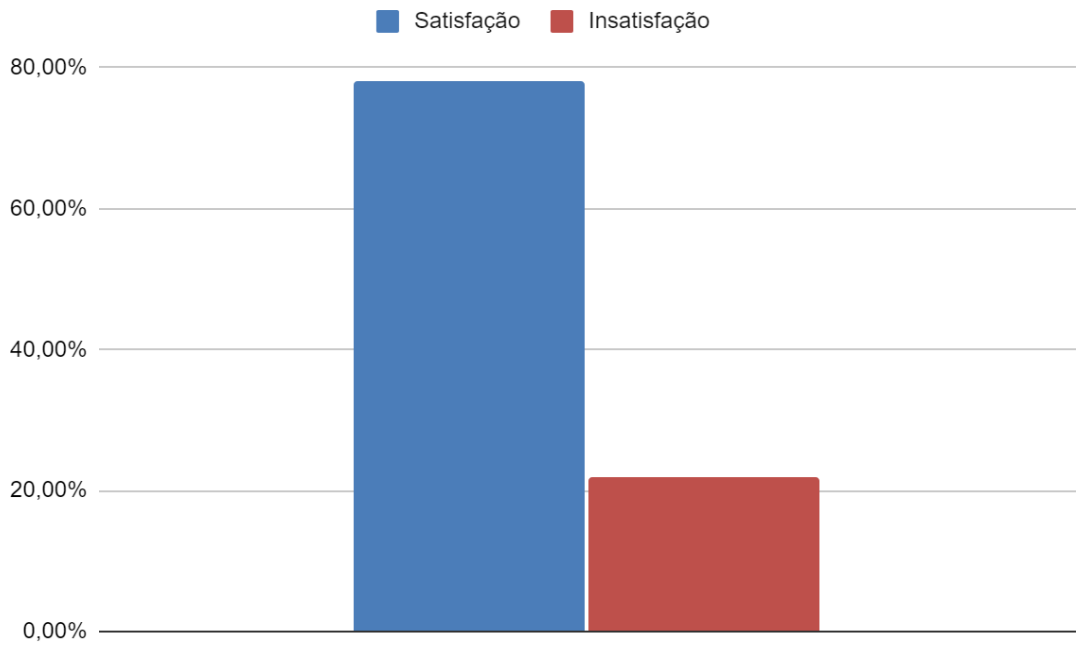
A satisfação do usuário com a comunicação das informações prestadas pela Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTIC) foram analisadas por meio dos itens:

1 - Clareza do texto das informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT-PR;

2 - Disponibilidade e facilidade de acesso às informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT-PR;

3 - Com os avisos sobre as indisponibilidades de sistemas, programadas ou não, bem como sobre a tempestividade da publicação das respectivas certidões de indisponibilidade.

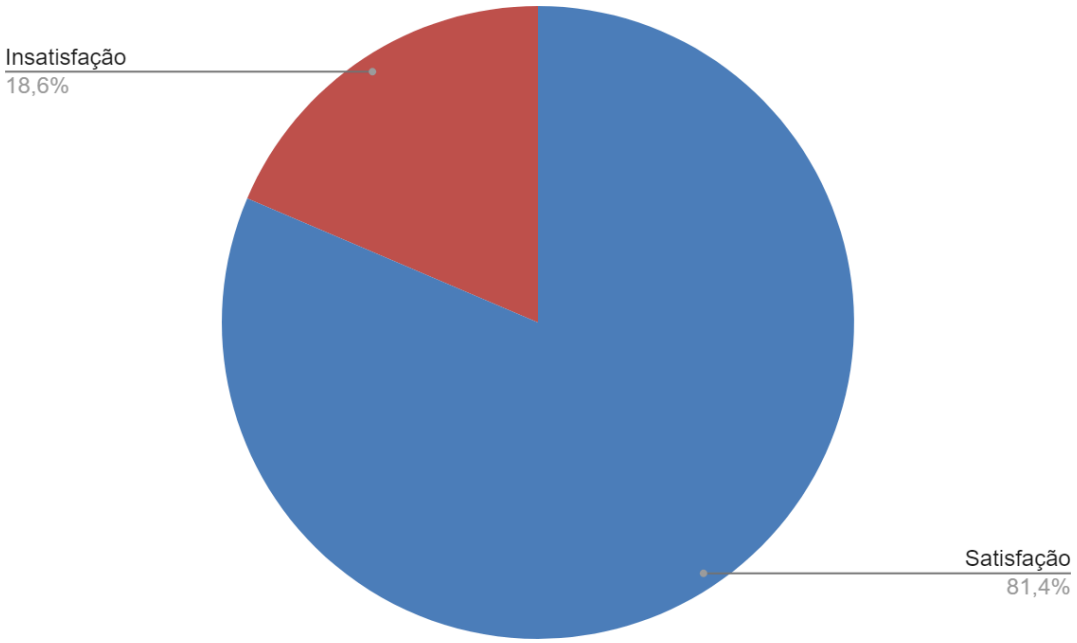
Gráfico 4 - Índice de satisfação dos usuários com a comunicação da SGTIC.



Dimensão CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

Na dimensão Central de Serviços de TI, foram analisados os componentes: "3.1 Satisfação com Tempo de Solução", "3.2 Satisfação com Cordialidade", “3.3 Satisfação com Qualidade das Soluções” e “3.4 Satisfação com Disponibilidade”.

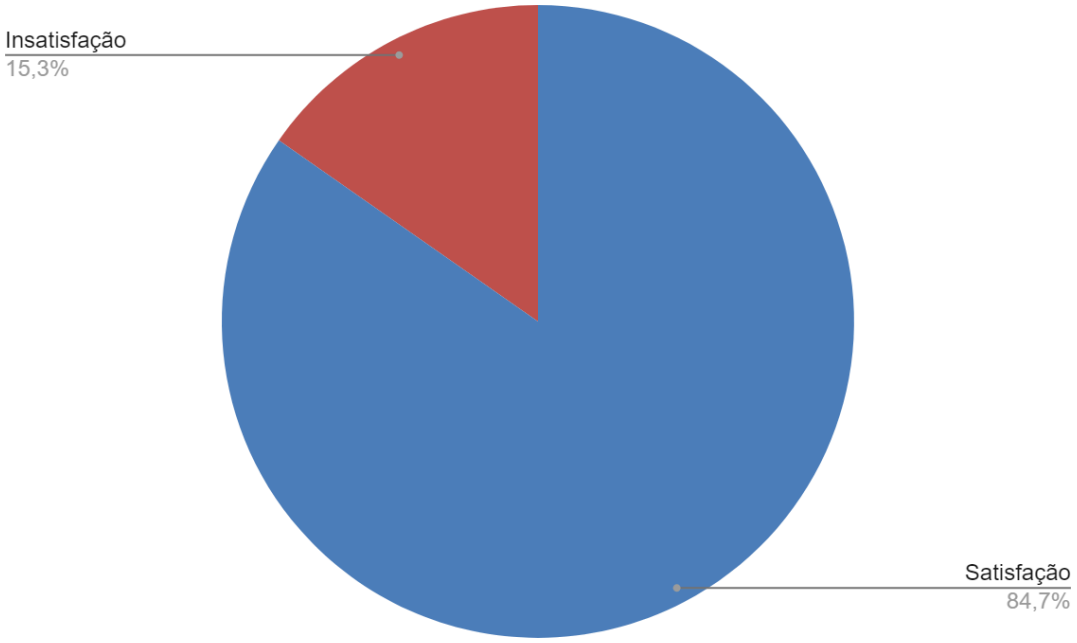
Gráfico 5 - Índice de satisfação dos usuários com a Central de Serviços de TI.



Dimensão SERVIÇOS DIGITAIS

Na dimensão Serviços Digitais, foram analisados os componentes: " 4.1 Satisfação com o Balcão Virtual", " 4.2 - Satisfação com os serviços do Juízo 100% Digital”.

Gráfico 6 - Índice de satisfação dos usuários com Serviços Digitais.



Índice de Satisfação com os Sistemas Nacionais de TIC da JT (ISTIC-CSJT).

Conforme PDTIC-JT 2023-2024 (Ato n. 66/CSJT.GP.SG.SETIC, de 9 de agosto de 2023).tem-se a seguinte observação (fl.13):

> É importante ressaltar que há 2 indicadores provenientes do PE-JT que serão medidos em paralelo ao PDTIC-JT:
>
> ● Índice de Conformidade com a Privacidade e Proteção de Dados dos Usuários (ICPPDU-CSJT);
>
> ● Índice de Satisfação com os Sistemas Nacionais de TIC da JT(ISTIC-CSJT).
>
> Tais indicadores, porém, possuem cadência bimestral e não serão impactados, neste primeiro momento, por OKRs do PDTIC-JT, apesar de estarem indiretamente relacionados ao indicador SOC-SJUD-01.

Sobre o índice ISNNA-CSJT (atual ISTIC-CSJT), do ciclo anterior 2021-2022, conforme PDTIC-JT 2021-2022 Versão 1.0 (Ato CSJT.GP.SG.SETIC.NUGOV 78_2022), tem-se o seguinte monitoramento tático:

Perspectiva	Objetivo ("Eu vou ...")	Código KR	Resultado-Chave ("..., medido por...")
Sociedade	(OEN1) Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	PE-JT ISNNA	Obtenção de 0,75 de aprovação no ISSNA.*

*Indicador estratégico sobre o Índice de Satisfação com os Sistemas Nacionais (ISSNA), com periodicidade específica definida no PE-JT. Obs.: Atualmente, o ISSNA denomina-se: Índice de Satisfação com os Sistemas Nacionais de TIC da JT (ISTIC-CSJT).

Em 2023, as questões desta pesquisa de satisfação, pertinentes à Dimensão Sistemas (Nacionais e de responsabilidade do TRT-PR), obtiveram a média geral de **0,7724** em satisfação, resultado superior ao **0,75** esperado pela meta bimestral do CSJT.

Indicadores de Resultados e Metas do PDTIC 2023 da Secretaria Geral de Tecnologia da Informação do TRT-9ª Região.

Com o objetivo de permitir a avaliação do desempenho dos serviços e processos executados na área de TIC, foram propostos indicadores e metas a serem alcançados no PDTIC 2023 do TRT-PR, entre eles, o Índice de Satisfação dos Usuários Externos de TIC:

Componentes de Gestão de TI para medição de desempenho (Serviços e/ou Processos de TI)	Objetivo relacionado (Considerando ENTIC-JUD)	Indicador de desempenho	Meta	Critérios de desempenho a serem avaliados	Partes interessadas
1. Serviços de TIC	Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário Objetivo 5: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e	2) Índice de Satisfação dos Usuários Externos de TIC	>= 80%	Conformidade e transparência	1) Sociedade; 2) Instâncias Externas de Governança; 3) Instâncias Externas de Apoio à Governança; 4) Instâncias Internas de Governança; 5) Instâncias Internas de Apoio À Governança; 6) Área de Gestão de TIC.

	Soluções Corporativas				

Em 2023, as questões pertinentes à Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de TIC obtiveram a média de **81,13%** em satisfação, resultado superior aos **80%** esperados pela meta do PDTIC 2023 do TRT-PR.

Índice de Satisfação - IS da Cesta de Indicadores Estratégicos – CIE do Plano Estratégico da Justiça do Trabalho (PEJT) 2023-2026

Conforme PEJT 2023-2026 Consolidado v.11, tem-se a seguinte meta:

Perspectiva	Objeto Estratégico	CIE	Metas
Sociedade	Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais	Índice de satisfação - IS	Meta a ser fixada (art 2º) *

*Até a data de 11/12/2023, não havia sido comunicada a meta a ser atingida.

Resultados da Pesquisa (por item)

Índice de satisfação dos usuários apurados em cada item da **Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de Informática**.

Dimensão "Sistemas"

	Resultados Sistemas de Informática	
Item	Insatisfação	Satisfação
1.1 - Qual o seu grau de satisfação com a DISPONIBILIDADE do sistema PJe-JT (Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho)?	(10) 16,13%	(52) 83,87%

1.2 - Qual o seu grau de satisfação com as demais características do sistema PJe-JT (Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho)?	**(18) 29,51%**	**(43) 70,49%**
MÉDIA DAS NOTAS	**(28) 22,76%**	**(95) 77,24%**
MÉDIA DAS NOTAS (considerando o item de responsabilidade do TRT-PR)	**(10) 16,13%**	**(52) 83,87%**

Dimensão COMUNICAÇÃO DE TIC

	Resultados Comunicação de TIC	
Aspecto	**Insatisfação**	**Satisfação**
Clareza do texto das informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT-PR	**(11) 18,64%**	**(48) 81,36%**
Disponibilidade e facilidade de acesso às informações divulgadas sobre TIC nos canais informativos do TRT-PR	**(13) 22,41%**	**(45) 77,59%**
Com os avisos sobre as indisponibilidades de sistemas, programadas ou não, bem como sobre a tempestividade da publicação das respectivas certidões de indisponibilidade	**(15) 24,59%**	**(46) 75,41%**
MÉDIA DAS NOTAS	**(39) 21,91%**	**(139) 78,09%**

Dimensão CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

	Resultados

	Central de Serviços de TIC	
Aspecto	**Insatisfação**	**Satisfação**
3.1 - Qual o seu grau de satisfação com o tempo decorrido desde a abertura da solicitação de serviço (registro de chamado técnico ou contato telefônico) até a sua conclusão (com a solução do problema)	**(11) 19,30%**	**(46) 80,70%**
3.2 - Qual o seu grau de satisfação com a Central de Serviços de TI quanto à cordialidade?	**(05) 8,77%**	**(52) 91,23%**
3.3 - Qual o seu grau de satisfação com a Central de Serviços de TI quanto à qualidade das soluções?	**(12) 21,43%**	**(44) 78,57%**
3.4 - Qual o seu grau de satisfação com a disponibilidade da Central de Serviços de TI, em termos de horário de funcionamento (atualmente, das 8h às 18h) e facilidade de acesso aos canais de abertura de incidentes ou requisições de TI (via chat, atendimento telefônico ou por meio do sistema Assyst).	**(14) 25%**	**(42) 75%**
MÉDIA DAS NOTAS	**(42) 18,58%**	**(184) 81,42%**

Dimensão SERVIÇOS DIGITAIS

	Resultados Serviços Digitais	
Aspecto	**Insatisfação**	**Satisfação**
4.1 De modo geral, qual o seu grau de satisfação com o Balcão Virtual?	**(08) 19,05%**	**(34) 80,95%**
4.2 - De modo geral, qual o seu grau de satisfação com os serviços do Juĩzo 100% Digital?	**(05) 11,63%**	**(38) 88,37%**

MÉDIA DAS NOTAS	**(13) 15,29%**	**(72) 84,71%**

Análise dos Resultados

Os gestores e responsáveis técnicos da Secretaria Geral de Tecnologia da Informação realizaram uma análise mais detalhada dos itens da pesquisa sob sua responsabilidade, justificando, assim, os resultados e propondo eventuais melhorias, caso cabíveis:

2.1 SISTEMAS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
1) Sistema não oferece extrato processual separado da lista de peças. 2) O novo painel não permite busca por nome das parte, nem filtro por cidade/vara. 3) O sistema não oferece seleção de peças separadas ou agrupadas para gerar PDF de partes específicas dos autos. 4) O leitor integrado de PDF não possui ferramentas de seleção, destaque, anotações, etc. 5) Não é possível paginar/folhear entre as peças como se fosse um caderno processual de verdade. 6) A ordenação padrão da lista de peças é invertida. Por padrão os autos ficam organizados da seguinte maneira, por exemplo: (7,8,9,10),(4,5,6),(1,2,3,4,5). 7) No Firefox, sempre que o usuário alterna entre os métodos de entrada por senha ou certificado digital, é necessário limpar os cookies, senão o sistema trava.Sistema não oferece extrato processual separado da lista de peças.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

2.1 SISTEMAS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Sistema com vários problemas, toda vez que atualizam é um pesadelo.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
1-a cada momento tenho que limpar a memória cache e “reinstalar/reconfigurar” o shodo (que não deveria nem existir na minha opinião), pelo HTTPS://127.0.0..... . Basta mudar de grau que tem que realizar todo o procedimento. 2-ao distribuir uma demanda, se fechar não consegue encontrar mais para prosseguir. Tem que recomeçar tudo novamente e rezar para que não feche nada 3- ao distribuir as vezes o CPF ou CNPJ não carrega o mesmo ocorrendo com o CEP 4-as visualizações dos andamentos dos processos ao lado esquerdo continuam sem poder fazer muita coisa, como selecionar favorito 5- juntada de áudios e vídeos é per outro sistema como também a visualização. O programa não informa que há tais tipos de provas juntadas. Aliás é complicado juntar áudios e vídeos. 6- a numeração de IDs ora aparece com páginas ora sem. Em processos com arquivos grandes apenas o n. ID simples gera dificuldades. 7-Há outros pequenos problemas menores que indicarei em outra pesquisa.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
É lamentável um sistema de processos que não permite a busca de processos por parte dos nomes dos clientes do escritório. É risível um sistema eletrônico de processos não seja capaz de numerar em ordem crescente os atos dos processos. O sistema, apesar de avanços, segue pouco intuitivo, de péssima interface com o usuário. O PJe é muito inferior ao Projudi do TJPR, ao Eproc, ao eSAJ e mesmo ao antigo Escritório Digital do TRT9.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

2.1 SISTEMAS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Quando tenta abrir um arquivo não carrega. Não é possível baixar um documento com os anexos.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
Sistema com muita instabilidade	Sobre a questão (serviço fora do ar), através da pesquisa, não conseguimos saber se a insatisfação foi sobre as manutenções programadas (troca de versão, atualização da infraestrutura, etc.) ou de manutenções emergenciais (manutenções corretivas por falha na infraestrutura ou aplicação) e nem sobre o dia ou período da indisponibilidade. Outra questão (lentidão do sistema) não é possível saber se a causa da lentidão é por conta da infraestrutura/sistema do TRT ou da infraestrutura do próprio usuário (provedor de internet ou equipamento de acesso).

2.1 SISTEMAS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Após digitar a senha do certificado digital, a página fecha como se houvesse concluído o movimento e, apesar disso, não realiza o protocolo. É extremamente inseguro. Isso obriga a ficar abrindo o processo na sequencia para verificar se de fato houve a juntada da manifestação nos autos. Além disso, há erros frequentes em razão da inconsistência de cruzamento de dados com a receita federal, especialmente quando da distribuição de novas ações. Repito, o ajuizamento de novos processos é horrível.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
O PJe prioriza advogados, quando a anormalidade é com perito é muito moroso, estou a uma semana sem acesso por instabilidade no sistema, e parece que quando a anormalidade é apenas com perito não é dada a atenção devida. Importante salientar, que também temos prazos, cobranças e não priorizar para resolver a instabilidade no sistema gera uma insatisfação muito grande, pois, querendo ou não, os magistrados vão cobrar os laudos em dia, os agendamentos, as repostas dos quesitos.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
pouco didático/intuitivo	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

2.1 SISTEMAS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Sistema muito instável e cada vez que é feita uma alteração fica ainda pior.	"Sobre a questão (serviço fora do ar), através da pesquisa, não conseguimos saber se a insatisfação foi sobre as manutenções programadas (troca de versão, atualização da infraestrutura, etc.) ou de manutenções emergenciais (manutenções corretivas por falha na infraestrutura ou aplicação) e nem sobre o dia ou período da indisponibilidade. Outra questão (lentidão do sistema) não é possível saber se a causa da lentidão é por conta da infraestrutura/sistema do TRT ou da infraestrutura do próprio usuário (provedor de internet ou equipamento de acesso)."

2.1 SISTEMAS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Sistema muito instável, sendo que toda vez que tem atualização traz um retrocesso ou novo problema. Também são necessários muitos "cliques" para se obter os procedimentos, dentre outras dificuldades encontradas. Enfim, para quem trabalhou com o antigo sistema (SUAP) no Paraná, o PJe é muito insatisfatório e precisa de muita melhora.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
O velho SUAP tinha cadastro de diligências para os Oficiais de Justiça. Então, havia uma contagem no sistema da produtividade. Além da possibilidade de rápido levantamento para cobrança de custas das partes. Hoje em dia as diligências ficam perdidas nas certidões. Não há uma contagem e o Judiciário abre mão de receita.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

2.1 SISTEMAS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Estou irresignado em relação ao lançamento de resultados das sessões no PJe 2o Grau. Há grande número de lançamento de resultados das sessões realizadas para serem efetivados em tempo exíguo pela secretaria de uma forma bastante rudimentar em termos de tecnologia, haja vista a necessidade de realizar diversos cliques no mouse para lançamento dos resultados. Logo, venho sugerir a implementação no PJe de um lançamento prévio pelos servidores que realizam as minutas dos Acórdãos (que é distribuído a vários servidores que analisam detalhadamente cada voto, bastando apenas inserirem o lançamento prévio da minuta: Exemplo: Conhecido o Recurso de xxxx e provido), e , após as sessões, o Desembargador ao assinar o Acórdão o movimento já seria lançado no processo. Isso já ocorre por exemplo com Despachos e Decisões processuais, sendo que há lançamento do movimento no Despacho/Decisão e o Desembargador ao assinar o movimento já é lançado. Porém, aqueles processos que houve divergência, conforme inserção no PJe, com o devido símbolo da "bandeira vermelha" conforme consta no campo lançamento de resultados, esses não seriam efetivados, ficando como resquício no lançamento para serem realizados pelos servidores das Turmas. Caso houvesse essa implementação dessa sugestão numa futura atualização do PJe seria de grande valia para os trabalhos das secretarias das Turmas após as sessões, uma vez que facilitaria e agilizaria os trabalhos, havendo maior otimização do tempo para cumprimento de outras determinações pela secretarias após as sessões. Também seria mais eficaz ao jurisdicionado, posto que muitos advogados após as sessões já querem ser notificados dos resultados dos julgamentos e do modo como é feito atualmente existe um lapso temporal para efetivação do lançamento de todos os resultados. Ou seja, a implementação desse dispositivo no PJe iria de encontro ao princípio da celeridade processual, trazendo agilidade ao processo e buscaria a prestação jurisdicional no menor tempo possível. Dessa forma, solicito que a sugestão seja encaminhadada ao Comitê Gestor Regional do PJe para apreciação.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

2.1 SISTEMAS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
O PJE necessita de uma ampla melhoria na automatização interna, que proporcione ao usuário agilidade, conexão entre as atividades e a movimentação dos processos, diminuição significativa dos "cliques".	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
PARA CADASTRAR EXECUÇÃO É MUITO TRABALHOSO. DEVERIA SER APENAS UM LINK DENTRO DA RT, UMA VEZ QUE A EXECUÇÃO É UMA COPIA FIEL DOS AUTOS PRINCIPAIS..	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
Para protocolar inicial o sistema é falho, não salva a petição inicial, quase nunca é possivel encaminhadar todos os documentos que acompanham a inicial na ocasião do protocolo, tendo que ser feita por petição a juntada dos documentos que instruem a inicial. O tamanho dos arquivos para protocolo é muito limitado. Enfim, é um sistema que é difícil de trabalhar e não é funcional.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

2.1 SISTEMAS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Permitir o protocolo de petiçoes por meio de login e senha.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
Para a segurança, a realizaçao do cadastro de login e senha deve ser realizada por meio do certificado.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
Nao gosto de ter que acessar o sistema novamente para consulta de processo que esta em 2o. ou 3o. grau. No meu sentir facilitaria sobremaneira se, por meio de acesso único fosse possível ver o processo desde a VT até o TST.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

2.1 SISTEMAS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Pouco satisfeito com demais características do PJe.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
Em relação ao atendimento da informática, muitíssimo satisfeita. Mas quanto ao PJe, o fato de não haver junção dos autos, causa muito transtorno.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
Sugiro incluir no PJe uma aba unificada para buscas pelo nome do cliente, alem da classe judicial e fase processual (que sao inueteis) e não só pelo documento da parte e numero do processo.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

2.1 SISTEMAS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Sugiro reiterar oficio aos servidores para que cadastrem os prazos nas abas expedientes, para ficar mais facil o controle dos prazos processuais em algumas varas eles esquecem de incluir esses prazos;	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
incluir no pesquisar a possibilidade de busca pelo nome do cliente;	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
a consulta dos prazos processuais de primeiro e segundo grau deveriam aparecer numa aba só;	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

2.1 SISTEMAS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
N acervo geral deveriam aparecer os processos de todos os estados que o advogado esta cadastrado, para não precisar entrar em cada pje/trt diferente para consultar;	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
Nos processos que ja estao em segredo de justiça não deveria ter a opção de sigilo dos documentos e o usuario em visualização deveria ser menor, porque fica em vermelho e dificulta a leitura.	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.
As buscas de processo de primeiro e segundo grau poderiam ser conjuntas nas ultimas movimentações;	As manifestações e demandas dos usuários relacionadas aos sistemas nacionais serão encaminhadas aos competentes colegiados temáticos para apreciação.

2.2 COMUNICAÇÃO	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
As informações sempre são atrasadas, depois que o problema já aconteceu e não oferecem soluções, mas apenas uma justificativa (quando há). Quando há indisponibilidade do sistema PJe em período suficiente para causar a suspensão dos prazos, a certidão de indisponibilidade e a informação sobre a suspensão dos prazos são disponibilizados SEMPRE INTEMPESTIVAMENTE, após o decurso do prazo, gerando insegurança para o advogado. A TI nunca está disponível e nunca assume a responsabilidade por certificar que o sistema está indisponível e que os prazos serão suspeitos. O funcionários do setor de tecnologia da informação NUNCA respondem aos questionamentos sobre indisponibilidades e suspensão dos prazos, demonstrando claramente que não querem ajudar.	As certidões de indisponibilidade do PJe decorrentes tanto de manutenções programadas como de eventos não programados são publicadas até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.
Não são inseridas as informações na capa do site do tribunal	Avaliar interação entre CSIR, SGTIC e ASCOM
TRT demora para lançar as certidões de indisponibilidade,	As certidões de indisponibilidade do PJe decorrentes tanto de manutenções programadas como de eventos não programados são publicadas até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

o atendimento do setor de TI é ruim.	Conforme previsão contratual, são realizados treinamentos mensais para atualização dos conhecimentos da equipe técnica. A Central de Serviços realiza os atendimentos com base nas melhores práticas internacionais, preconizadas pela ITIL4, e a documentação de soluções faz parte da rotina e dos procedimentos vigentes. Todavia, é inevitável que existam profissionais com diversos níveis de experiência na equipe. Ainda conforme o contrato, a contratada é incentivada a manter os profissionais, com baixos índices de rotatividade, para controlar e reduzir os impactos das substituições nos quadros de profissionais. Por força do contrato de prestação dos serviços da Central de Serviços de TI, um chamado só pode ser encerrado quando houver anuência do solicitante. A equipe de fiscalização técnica apura e age nas situações em que são detectados desvios. Os processos vigentes contemplam duas oportunidades em que o solicitante pode demonstrar sua insatisfação com a solução aplicada: 1 - Quando o chamado for encerrado, o solicitante pode acessar o portal do Assyst e realizar a devolução do chamado, de modo que haverá novo acionamento da equipe técnica para solução definitiva. 2 - Após o encerramento do chamado, o solicitante pode responder à pesquisa de satisfação, informando os pontos em que o chamado não foi atendido a contento. Todos os chamados com manifestações de satisfação declaradas como "regular" ou "ruim" são avaliados pela monitoria da contratada e pela equipe de fiscalização do contrato.

2.2 COMUNICAÇÃO	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
As informações poderiam ser mais claras e os avisos quando abertos no celular travam, não permitem marcar como lidos	Como meio de comunicação oficial, os comunicados de TI são enviados por padrão via correio eletrônico para todos os usuários envolvidos na situação a ser reportada. Para tratamento da questão técnica reportada, recomenda-se a abertura de um chamado, já que a falha reportada não é recorrente entre os usuários de TI do Tribunal.
As certidões de indisponibilidade demoram muito para sair.	As certidões de indisponibilidade do PJe decorrentes tanto de manutenções programadas como de eventos não programados são publicadas até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.
A disponibilização das certidão de indisponibilidade do sistema por mais de 60 minutos deve ser imediata - ou seja, no 61o minuto após o inicio da indisponibilidade	As certidões de indisponibilidade do PJe decorrentes tanto de manutenções programadas como de eventos não programados são publicadas até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

2.2 COMUNICAÇÃO	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
É preciso vencer inúmeros obstáculos para conseguir ser atendido. Quando isso ocorre, o suporte simplesmente não te ajuda a resolver. A resposta padrão: "mande um print que iremos analisar"... Aí já se foi o prazo... Se recusam a reconhecer a instabilidade do sistema e não emitem certidão para devolução do prazo.	Os canais de atendimento, bem como o horário de disponibilidade da Central de Serviços de TI estão disponíveis no Portal do TRT9: https://www.trt9.jus.br/portal/centralServicosTI.xhtml Os tempos de atuação da Central de Serviços são controlados e aferidos mensalmente, sendo que desvios são tratados por via contratual. Entretanto, o tempo de solução de chamados depende essencialmente da complexidade da situação apresentada e do tempo de resposta de todas as áreas envolvidas, não só da Central de Serviços de TI. Quanto à emissão de certidões, sugere-se encaminhar para avaliação da CSIR.
Se recusam a reconhecer a instabilidade do sistema e não emitem certidão para devolução do prazo.	Sempre que constatada indisponibilidades decorrente de eventos não programados são publicadas Certidões de indisponibilidade do PJe até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

2.2 COMUNICAÇÃO	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Tem que dar destaque na página do TRT09 pois a indisponibilidade implica no trabalho de todos que utilizam o sistema. Citando não apenas indisponibilidade para advogados, considerar também a indisponibilidade para peritos. Pois, se a informação não é repassada os magistrados podem pensar que estamos fazendo corpo mole.	As certidões de indisponibilidade do PJe decorrentes tanto de manutenções programadas como de eventos não programados são publicadas até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. As certidões de indisponibilidade são publicadas no site do Tribunal na Internet, na área de "Certidões", opção "Certidões de Indisponibilidade de Sistemas". Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.
demora na comunicação de indisponibilidades/divulgação no sistema	As certidões de indisponibilidade do PJe decorrentes tanto de manutenções programadas como de eventos não programados são publicadas até 12h do próximo dia, conforme normativo vigente. As certidões de indisponibilidade são publicadas no site do Tribunal na Internet, na área de "Certidões", opção "Certidões de Indisponibilidade de Sistemas". Adicionalmente informamos que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

2.2 COMUNICAÇÃO	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
A comunicação corporativa precisa melhorar com URGÊNCIA.	Os comunicados de TI seguem minutas padrão e um processo preestabelecido de encaminhamento, cumprindo com as políticas vigentes do TRT9 e requisitos do CSJT quanto ao PJe. Seriam necessárias mais informações para avaliação da insatisfação do usuário.
Precisa de mais ampla divulgação das certidões de Indisponibilidade do sistema.	As certidões de indisponibilidade são publicadas no site do Tribunal na Internet, na área de "Certidões", opção "Certidões de Indisponibilidade de Sistemas". Informamos também que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.
maior clareza e divulgação da indisponibilidade do sistema para os peritos, como no presente momento. A TI não sabe que fala com leigos em informática.	As certidões de indisponibilidade são publicadas no site do Tribunal na Internet, na área de "Certidões", opção "Certidões de Indisponibilidade de Sistemas". Informamos também que estamos realizando melhorias para acelerar o processo de publicação de certidões de indisponibilidades.

2.2 COMUNICAÇÃO	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Penso que devemos primar pelo vocabulário inclusivo. Nao sei o que é TIC	TIC é a sigla para Tecnologia da Informação e Comunicação, sinônimo para Informática. Penso que devemos substituir TIC por Informática, como fazemos com o nome da Pesquisa.

2.3 CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Geralmente, os chamados são respondidos depois que o prazo processual já se esgotou. Os funcionários do setor de TI nunca respondem aos questionamentos com boa vontade. Fazem questão de demonstrar intencionalmente que não estão preocupados com o problema do usuário, como se a responsabilidade por resolver os problemas fosse do próprio usuário e como se eles (a TI) não tivessem a obrigação de ajudar. Considerando que os prazos processuais se encerram às 23:59:59 e que os peticionamentos podem ser feitos 24h por dia, a TI também deveria estar disponível obrigatoriamente 24h por dia. Tentar solucionar um problema de peticionamento, no dia do prazo processual, após as 18h é impossível. É como se tivéssemos voltado à época do peticionamento em papel.	Para tratamento do caso específico, seriam necessárias mais informações, como o número do chamado em questão. De acordo com a Política 40/2019, a Central de Serviços de TI estará disponível no horário de atendimento interno do Tribunal, sendo que contatos ou registros realizados fora desse horário serão tratados a partir do próximo expediente, com exceção de hipóteses de atendimento em plantões judiciários, situação que deverá ser tratada com a urgência necessária, podendo ocorrer o atendimento pelo plantão ou sobreaviso na área de TI. Sugestão de encaminhamento: Registrar a quantidade de manifestações semelhantes e consultar a administração sobre o atendimento à solicitação.
Quando precisei não consegui contato telefônico, nem via chat, e não tive o meu chamado respondido.	Os canais de atendimento, bem como o horário de disponibilidade da Central de Serviços de TI estão disponíveis no Portal do TRT9: https://www.trt9.jus.br/portal/centralServicosTI.xhtml
Os técnicos do TRT sempre dizem que dependem do CNJ para solucionar os problemas, ou seja, nunca conseguem solucionar adequadamente as demandas apresentadas. Além disso, o atendimento fora do horário de expediente do Tribunal é praticamente inexistente.	Os tempos de atuação da Central de Serviços são controlados e aferidos mensalmente, sendo que desvios são tratados por via contratual. Entretanto, o tempo de solução de chamados depende essencialmente da complexidade da situação apresentada e do tempo de resposta de todas as áreas envolvidas, não só da Central de Serviços de TI.

2.3 CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Poderiam ser disponibilizados contatos para um regime de plantão entre as 18hs e 23h59.	De acordo com a Política 40/2019, a Central de Serviços de TI estará disponível no horário de atendimento interno do Tribunal, sendo que contatos ou registros realizados fora desse horário serão tratados a partir do próximo expediente, com exceção de hipóteses de atendimento em plantões judiciários, situação que deverá ser tratada com a urgência necessária, podendo ocorrer o atendimento pelo plantão ou sobreaviso na área de TI. Sugestão de encaminhamento: Registrar a quantidade de manifestações semelhantes e consultar a administração sobre o atendimento à solicitação.
É preciso vencer inúmeros obstáculos para conseguir ser atendido. Quando isso ocorre, o suporte simplesmente não te ajuda a resolver. A resposta padrão: "mande um print que iremos analisar"... Aí já se foi o prazo... Se recusam a reconhecer a instabilidade do sistema e não emitem certidão para devolução do prazo.	Os canais de atendimento, bem como o horário de disponibilidade da Central de Serviços de TI estão disponíveis no Portal do TRT9: https://www.trt9.jus.br/portal/centralServicosTI.xhtml Diante de milhares de atendimentos mensais, as equipes são treinadas para atuar de forma padrão e documentar soluções para maior efetividade no atendimento. São envidados esforços constantes para aprimorar processos e tornar os atendimentos mais ágeis e assertivos. Todavia, é natural que soluções de maior complexidade requeiram uma investigação mais detalhada e mais comunicação para o correto diagnóstico e correção da falha.

2.3 CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
PORQUE O CADASTRO É PARA TER SORTEIO AUTOMÁTICO E ISSO NÃO ESTÁ ACONTECENDO, SÃO NOMEADOS SEMPRE OS MESMOS PERITOS, SEM OPORTUNIDADES AOS NOVOS	Sugestão de encaminhamento: Enviar à área responsável pelo sorteio de peritos.
...leigos em geral na área de TI não acompanham as informações	As equipes de atendimento são constantemente treinadas para atender de forma amigável e profissional. Todavia, o cumprimento dos requisitos básicos para acesso aos sistemas do TRT é de responsabilidade do usuário externo.
Existe a necessidade URGENTE de melhoria ao atendimento para o 1o grau, principalmente no interior.	Sem informações específicas, para avaliação da insatisfação exposta. Os processos vigentes contemplam duas oportunidades em que o solicitante pode demonstrar sua insatisfação com a solução aplicada: 1 - Quando o chamado for encerrado, o solicitante pode acessar o portal do Assyst e realizar a devolução do chamado, de modo que haverá novo acionamento da equipe técnica para solução definitiva. 2 - Após o encerramento do chamado, o solicitante pode responder à pesquisa de satisfação, informando os pontos em que o chamado não foi atendido a contento. Todos os chamados com manifestações de satisfação declaradas como "regular" ou "ruim" são avaliados pela monitoria da contratada e pela equipe de fiscalização do contrato.

2.3 CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Desconheço essa forma de abertura de chamado (via chat)	Os canais de atendimento, bem como o horário de disponibilidade da Central de Serviços de TI estão disponíveis no Portal do TRT9: https://www.trt9.jus.br/portal/centralServicosTI.xhtml
Faz-se necessário o início mais cedo dos serviços de TI, posto que as audiências muitas vezes iniciam antes e não temos o suporte adequado nos horários de início de audiência. Quanto à qualidade das soluções, muitas vezes não temos tempo de ler os tais "manuais" que nos são repassados para soluções e precisamos de soluções mais eficientes nesse sentido	De acordo com a Política 40/2019, a Central de Serviços de TI estará disponível no horário de atendimento interno do Tribunal, sendo que contatos ou registros realizados fora desse horário serão tratados a partir do próximo expediente, com exceção de hipóteses de atendimento em plantões judiciários, situação que deverá ser tratada com a urgência necessária, podendo ocorrer o atendimento pelo plantão ou sobreaviso na área de TI. Sugestão de encaminhamento: Registrar a quantidade de manifestações semelhantes e consultar a administração sobre o atendimento à solicitação. Em busca de ampliar a efetividade dos atendimentos, em especial aos usuários externos, está em fase de implantação uma solução de atendimento via Assistente Virtual, que irá contemplar scripts detalhados de soluções conhecidas para os casos recorrentes. As demais soluções continuarão sendo atendidas pelas equipes de atendimento da Central de Serviços de TI.
o PJE está com problema de indisponibilidade para os peritos, mas até agora as varas não foram informadas da ocorrência. Os atrasos na entrega vão ficar como responsabilidade dos peritos	Sugestão de encaminhamento: Enviar à área responsável acesso dos peritos ao PJe.

2.3 CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
teve tarefa que demorou mais de dois meses para resolver	Os tempos de atuação da Central de Serviços são controlados e aferidos mensalmente, sendo que desvios são tratados por via contratual. Entretanto, o tempo de solução de chamados depende essencialmente da complexidade da situação apresentada e do tempo de resposta de todas as áreas envolvidas, não só da Central de Serviços de TI.
Outro dia entrei em contato porque o arquivo era maior no protocolo da petição inicial, queria saber como proceder, uma vez que o arquivo só aceita ser enviado de uma só vez. Fui muito bem atendida pela servidora que me informou que não teria o que fazer.	Elogio, não há necessidade de tratamento.

2.4 SERVIÇOS DIGITAIS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Algumas varas demoram para atender o balcão virtual ou simplesmente deixam de atender, mas no geral, o atendimento é bom e eficiente.	elogio
Muitas varas do trabalho não disponibilizam servidores durante todo o horário de atendimento para atender ao balcão virtual. Inúmeras vezes já aconteceu de o usuário entrar na videoconferência, mas não haver nenhum servidor na Vara para atendimento.	Sua reclamação pode ser aberta diretamente na Ouvidoria do TRT-PR, por envolver servidores: https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=FORMULARIO_OUVIDORIA

2.4 SERVIÇOS DIGITAIS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Preguiça dos servidores no atendimento e pouca celeridade no juízo 100% digital	Sua reclamação pode ser aberta diretamente na Ouvidoria do TRT-PR, por envolver servidores: https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=FORMULARIO_OUVIDORIA
Não tem no sistema a opção para juízo 4.1	Sua reclamação pode ser aberta diretamente na Ouvidoria do TRT-PR, por envolver servidores: https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=FORMULARIO_OUVIDORIA
É preciso aguardar por um longo período até conseguir ser atendido.	Sua reclamação pode ser aberta diretamente na Ouvidoria do TRT-PR, por envolver servidores: https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=FORMULARIO_OUVIDORIA

2.4 SERVIÇOS DIGITAIS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Acho o serviço ótimo, porem, o servidor raramente aparece no video, responde como se fosse chamada de audio.	Sua reclamação pode ser aberta diretamente na Ouvidoria do TRT-PR, por envolver servidores: https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=FORMULARIO_OUVIDORIA
falta de contato pessoal com atores do judiciário... SERVIDORES MAIS NOVOS NÃO ATENDEM À DEMANDA DOS ADVS MAIS VELHOS...	Sua reclamação pode ser aberta diretamente na Ouvidoria do TRT-PR, por envolver servidores: https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=FORMULARIO_OUVIDORIA
Balcão Virtual não deveria ser obrigatório o uso de video. Razão pela qual os os atendimentos se tornam lentos devido aos travamentos que video ocasiona. Uma foto do servidor já seria suficiente.	A permanência da comunicação remota por vídeo facilita o contato com o jurisdiscionário que possui dificuldades de deslocamento e com as ferramentas eletrônicas.

2.4 SERVIÇOS DIGITAIS	
MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	**ANÁLISE DA EQUIPE DE TIC**
Balcão virtual é uma ferramenta de atendimento ao público que demanda tempo excessivo (toma muitos minutos desnecessariamente dentro do próprio atendimento). Tendo em vista que a maioria dos usuários, que já são poucos e usualmente querem pedir andamento de processo, continuam a fazer contato por meio de telefone, presencialmente na secretaria e via e-mail encaminhado a cada unidade, creio que o balcão virtual é um canal de atendimento desnecessário. Também acaba por restringir os servidores a sua estação de trabalho, atrapalhando o fluxo do serviço na secretaria.	A permanência da comunicação remota facilita ao jurisdiscionário que possui dificuldades de deslocamento.
Protocolo de petição inicial.	Precisaria ser mais específico para análise. Caso deseje, pode-se contatar a Central de Serviços pelo telefone: (41) 3310-7120.
É bastante estressante ter que cumular tantas funções ao mesmo tempo: minutar despachos e decisões, atender telefone, balcão, chat e ainda por cima balcão virtual. Não existe um momento que possamos não ficar tensos entre 11h-17h, pois caso alguém entre no balcão e não seja imediatamente admitido, já começa a choradeira e reclamação. Não somos máquinas! São pessoas operando vários sistemas ao mesmo tempo!	A permanência da comunicação remota facilita ao jurisdiscionado que possui dificuldades de deslocamento.

Conclusão

A realização de pesquisas de satisfação é essencial para se obter a percepção geral dos usuários em relação à TIC, além de auxiliar na identificação de falhas e oportunidades de melhorias.

Em 2023, as questões pertinentes à Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos de TIC obtiveram a média de **81,13%** em satisfação, resultado superior aos **80%** esperados pela meta do PDTIC 2023 do TRT-PR.

Outrossim, considerando o PDTIC-JT Versão 1.0 do CSJT, as questões pertinentes à Dimensão Sistemas (Nacionais) obtiveram a média de **0,7724** em satisfação, resultado superior ao **0,75** esperado pela meta bimestral do CSJT.

Em comparação, no ano de 2022, o percentual apurado para o mesmo índice foi de **74,65%**, obtido na pesquisa realizada pelo TRT-PR, cuja meta determinada no PDTIC-2022 era de **80%.**

Forneceu-se a opção para o usuário externo indicar os motivos de insatisfação quando marcasse as opções "Insatisfeito" ou "Muito Insatisfeito", possibilitando melhor análise e busca da excelência e melhoria contínua por parte dos responsáveis.

Neste ano, em adicional, forneceu-se a opção do usuário externo tambem informar sugestões ou elogios, quando marcasse as opções satisfeito ou muito satisfeito.

Houve a participação de apenas 62 usuários externos[1], sendo 21 de advogados (quase 33,87% do total respondente), apesar do apoio da AATPR, OAB-PR e demais parceiros.

Não obstante o baixo retorno, o resultado desta pesquisa servirá de subsídio para o aprimoramento dos serviços prestados pela área de TIC (Informática) do TRT-PR e, assim, orientar o seu planejamento.

Eventuais dúvidas ou sugestões relativas à pesquisa podem ser encaminhadas ao e-mail pesquisa.informatica@trt9.jus.br.

[1] Em 2022, foram 44 participações.