

MANIFESTAÇÃO

Trata-se dos resultados obtidos através da aplicação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Internos de TIC - 2025, aplicada durante o período de 26 a 13/06/2025, destinada a aferir a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, em especial sobre atendimento e suporte, equipamentos, Internet e correio eletrônico, portais do TRT14a região, sistemas desenvolvidos pela secretaria e prestação de demais serviços.

A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado via Formulários Google, cujo endereço eletrônico foi divulgado durante o período de campanha nos principais meios de comunicação interna providos pela SECOM.

O formulário foi dividido em 24 perguntas, sendo duas delas abertas.

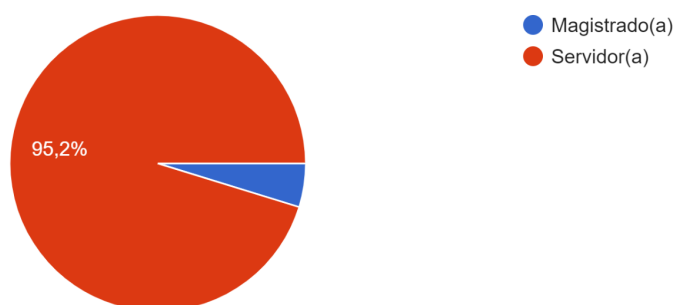
As perguntas foram divididas em sete núcleos, a saber:

- Grau de satisfação com os sistemas de TIC
- Satisfação com o atendimento prestado pelo suporte técnico de TIC
- Satisfação com os equipamentos e outros serviços de TIC
- Sobre o TELETRABALHO
- Quer nos dizer algo?

A pesquisa teve participação expressiva. A amostra contou com 231 respostas, sendo 220 (95,2%) servidores e 11 (4,8%) magistrados. Dos quais 104 (45%) em trabalho presencial e 86 (37,2%) em teletrabalho e 41 (17,7%) em trabalho híbrido. Deste universo, 46 participantes indicaram interesse em receber contato posterior.

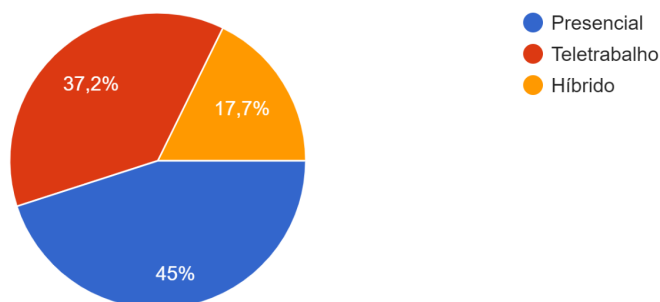
Você é...?

231 respostas



Você realiza suas atividades laborais de forma:

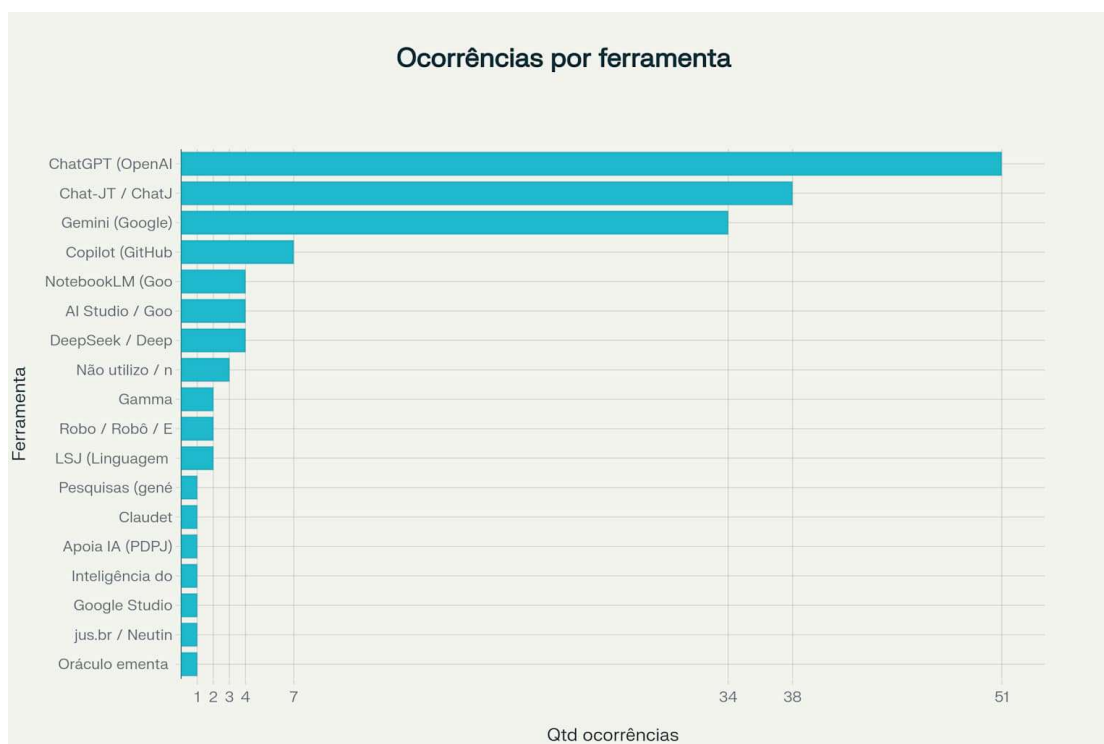
231 respostas



Os participantes foram questionados sobre as ferramentas de inteligência artificial utilizadas. Foram recebidas 119 respostas que indicaram o uso das seguintes soluções:

Ferramenta / Tecnologia	Ocorrências
ChatGPT (OpenAI)	51
Chat-JT / ChatJT / IA JT / IA da JT / ia.jt	38
Gemini (Google)	34
Copilot (GitHub ou Microsoft)	7
NotebookLM (Google)	4
DeepSeek / Deepseek	4
AI Studio / Google AI Studio / AIStudio	4
LSJ (Linguagem Simples Jurídica)	2
Gamma	2
Claude	1
Apoia IA (PDPJ)	1
jus.br / Neutinho	1
Oráculo ementa jurídica	1
Robo / Robô / Extensão	2

Google Studio	1
Inteligência do Canva e Envato	1
Pesquisas (genérico)	1
Não utilizo / não utilizo regularmente	3



Considerações:

Algumas respostas citaram **mais de uma ferramenta** (por exemplo: “Gemini, ChatGPT, DeepSeek”), por isso o total de ocorrências **excede o número total de respostas**.

“ChatGPT” inclui todas as variantes como: chatgpt, Chat Gpt, GPT, CHAT GPT, etc.

“Chat-JT” foi agrupado com “ChatJT”, “IA JT”, “ia.jt.jus.br/chat/” e variações.

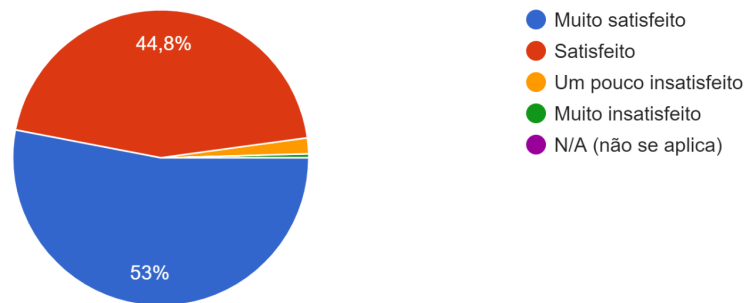
Itens genéricos como “Pesquisas” ou “robô” foram mantidos separadamente por não especificarem claramente a ferramenta.

Quando questionados quanto a satisfação geral com os sistemas de TIC fornecidos pela SETIC (ex.: PJe, Proad etc), 123 (53%) consideraram-se muito satisfeitos e 104 (44,8%) satisfeitos. Desta forma, consideramos que houve

aumento no percentual de respostas “muito satisfeitos”, passando de 51,0% (obtidos na pesquisa anterior) para 53%.

Qual sua satisfação geral com os sistemas de TIC fornecidos pela SETIC (ex.: PJe, Proad etc)?

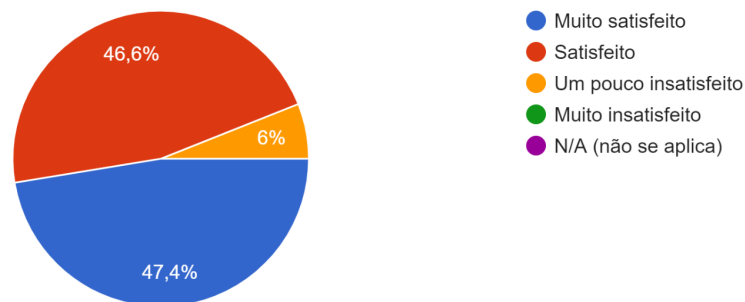
232 respostas



Quanto a satisfação com o portal de Internet, os usuários indicaram um percentual de 47,4% (110) como muito satisfeitos e de 46,6% (108) como satisfeitos. Em relação à pesquisa anterior, houve um incremento de respostas “muito satisfeitos”, passando de 47,0% para 47,4%.

Satisfação com o Portal de Internet (www.trt14.jus.br)

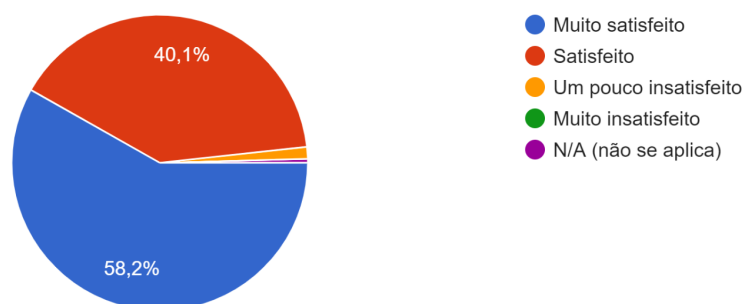
232 respostas



Quanto ao correio eletrônico (e-mail), 135 (58,2%) indicaram estar muito satisfeitos e 93 (40,1%) satisfeitos. 3 participantes (1,3%) indicaram estar um pouco insatisfeitos.

Satisfação com o Correio Eletrônico (e-mail) do TRT 14ª região

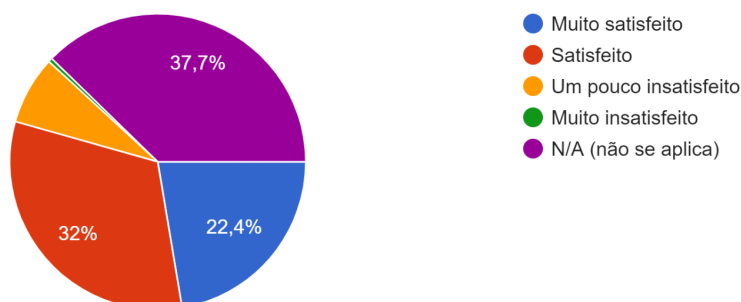
232 respostas



Quanto a satisfação com o Sistema de Jurisprudência, 22,4% (51) indicaram estar muito satisfeitos, 32,0% (73) responderam que estão satisfeitos, 86 (37,7%) não utilizam a aplicação, 7,5% (17) responderam que estão um pouco insatisfeitos.

Satisfação com o Sistema de Jurisprudência

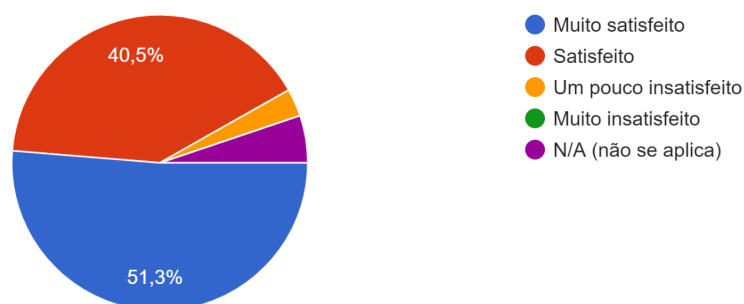
228 respostas



Com relação a satisfação com o suporte técnico REMOTO prestado pela Central de Serviços de TIC, 51,3% (119) indicaram estar muito satisfeitos; enquanto que 40,5% (94) apontaram estar satisfeitos. Isto representa um incremento de 1,1% no grau de satisfação (muito satisfeito) quando comparado ao ano anterior.

Satisfação com o suporte técnico REMOTO prestado pela Central de Serviços de TIC

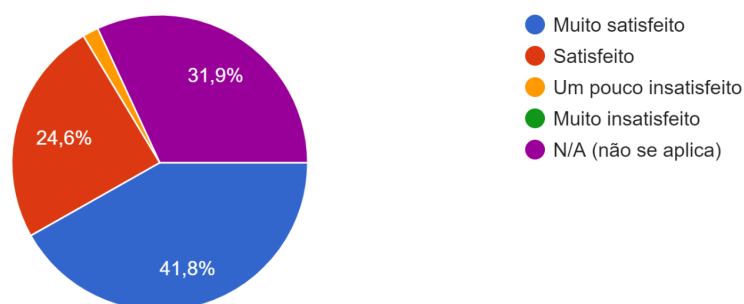
232 respostas



No que tange a satisfação com o suporte técnico PRESENCIAL (no local) prestado pela Central de Serviços, 41,8% (97) indicaram estar “muito satisfeito” e 24,6% (57), satisfeitos; 74 (31,9%) indicaram não utilizar o serviço e 4 (1,7%) indicaram estar um pouco insatisfeitos. Na pesquisa anterior, os resultados obtidos foram 48,6% (120) de “muito satisfeito” e 20,6% (51), “satisfeitos”. Este resultado pode ser explicado em razão da adoção do teletrabalho por parte dos usuários.

Satisfação com o suporte técnico PRESENCIAL (no local) prestado pela Central de Serviços

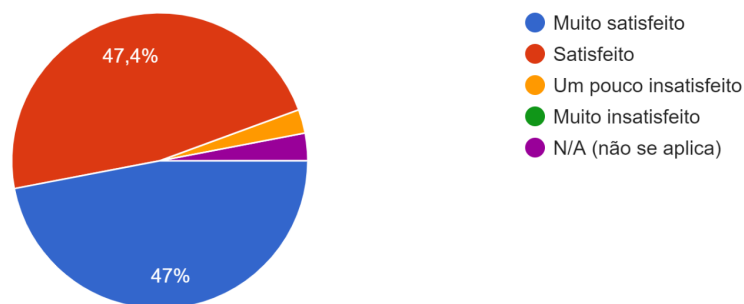
232 respostas



Quando questionados sobre a satisfação com relação ao tempo de atendimento da Central de Serviços, 47% (109) disseram estar muito satisfeitos, enquanto que 47,4% (110) indicaram estar satisfeitos. Na pesquisa anterior, os resultados obtidos foram 43,7% (108) de “muito satisfeitos” e 51,4% (127) “satisfeitos”. O que representa melhora do grau de satisfação e reflete a mudança no uso destes serviços pelos servidores e magistrados em razão do teletrabalho.

Satisfação com relação ao tempo de atendimento da Central de Serviços

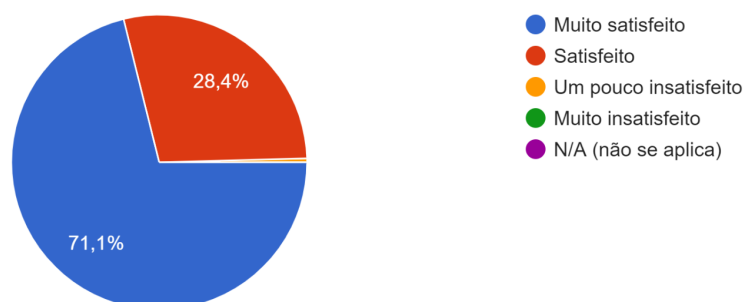
232 respostas



No tocante aos aspectos de CORTESIA e EDUCAÇÃO no atendimento, 71,1% (165) consideram-se muito satisfeitos e para 28,4% (66), satisfeitos; 1 (0,4%) demonstrou estar um pouco insatisfeito com a ferramenta. Na pesquisa anterior, os resultados obtidos foram 72,1% (178) de “muito satisfeitos” e 27,1% (67) “satisfeitos”. Os números refletem a mudança comportamental no uso dos serviços em razão do teletrabalho, onde os usuários passaram a demandar mais a central de serviços. No entanto, identificamos a necessidade de alinhamento com a empresa prestadora de serviços a fim de garantir o grau de excelência na prestação destes serviços.

Considerando os aspectos de CORTESIA e EDUCAÇÃO no atendimento, qual seu grau de satisfação com os técnicos TIC?

232 respostas

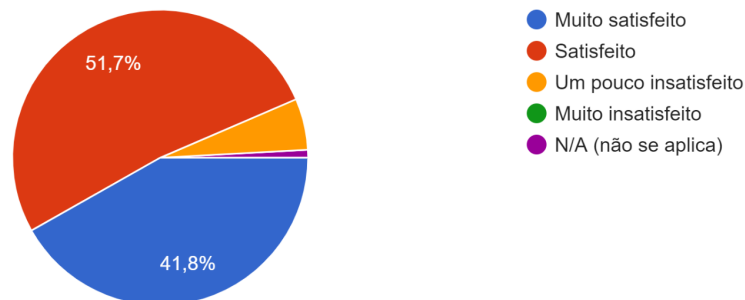


Quanto ao grau de satisfação em relação à ferramenta de abertura de chamados SAU/Assyst, 41,8% (97) indicaram estar muito satisfeitos e 51,7% (120) encontram-se satisfeitos; 13 (5,6%) responderam que estão um pouco insatisfeitos com a ferramenta. Para 2 (0,9%), não se aplica. Quando somados os percentuais de “Muito satisfeito” e “Satisfeito” obtemos 94,7% em 2024 e 93,5% em 2025. Entendemos que esta pequena variação decorre da exigência de abertura de chamados através da ferramenta. No entanto, destacamos a necessidade de

manutenção deste procedimento por tratar-se de boa prática.

Qual sua satisfação em relação a ferramenta de abertura de chamados SAU/Assyst?

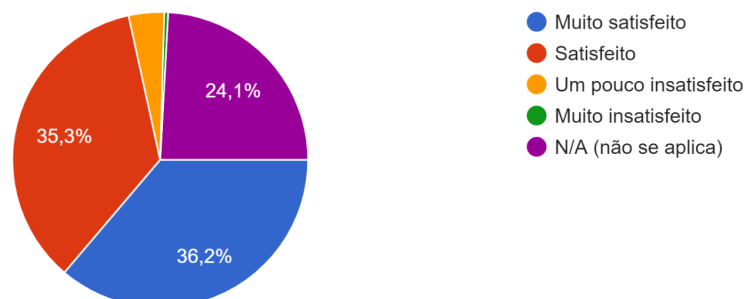
232 respostas



Com relação ao grau de satisfação com os equipamentos e outros serviços de TIC, foram questionados:

Qual sua satisfação com os equipamentos de TIC postos à sua disposição (computador, monitor, impressora, etc)?

232 respostas



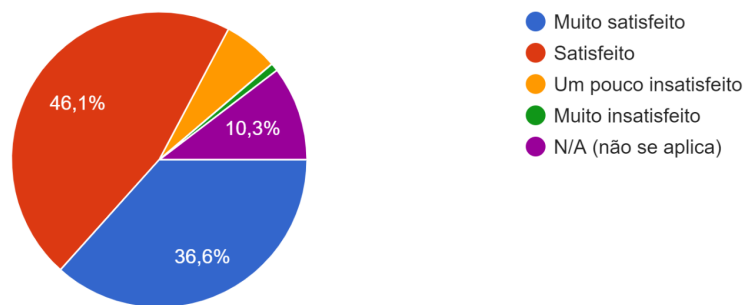
Na pesquisa anterior, 40,1% indicaram estar muito satisfeitos e 34%, satisfeitos e as respostas a “N/A (não se aplica)” 18,6%. Em 2025, percebe-se um decréscimo nos que responderam “muito satisfeito”, passando a 36,2% (84), leve aumento nos que responderam estar “Satisfeitos”, 35,3% (82) e aumento considerável nas respostas a “N/A (não se aplica)” 24,1%.

Entendemos que esta variação decorre da adoção do teletrabalho, onde temos um número menor de usuários dos equipamentos de TIC colocados à disposição.

Questionados quanto à velocidade de acesso à rede de dados, 36,6% (85) indicaram estar muito satisfeitos, 46,1% (107) satisfeitos e 10,3% (24) não utilizam este serviço. Em 2024, os resultados obtidos foram 40,9% (101), 44,1% (109) e 5,7% (14) respectivamente.

Qual sua satisfação com a velocidade de acesso à rede de comunicação de dados?

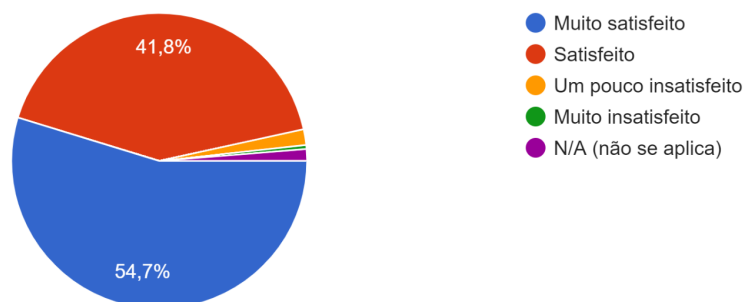
232 respostas



Com relação ao grau de satisfação com o serviço de colaboração em nuvem, obtivemos 54,7% (127) de respostas “muito satisfeito” e 41,8% (97) como satisfeitos.

Qual sua satisfação com o serviço de colaboração em nuvem atualmente em uso pelo TRT14 (Google Drive, Documentos Google, Planilhas Google, Google Chat, Agenda, Google Meet, etc)?

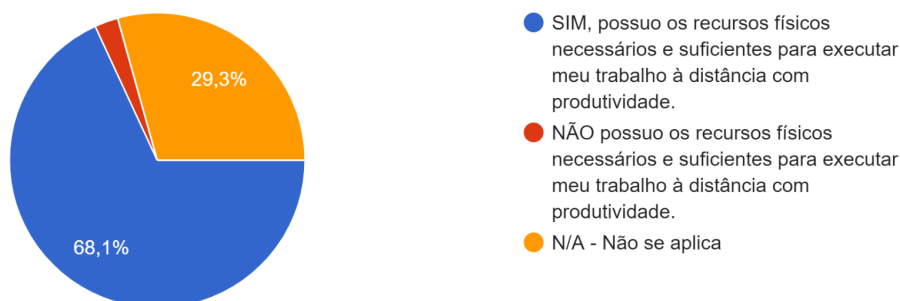
232 respostas



Sobre o teletrabalho, foram questionados:

Você considera possuir os recursos necessários e suficientes (mesa, cadeira, computador, conexão à internet etc) para trabalhar adequadamente a par...ua própria percepção de produtividade e conforto)

232 respostas



Para 68,1% (158) dos entrevistados, os recursos físicos utilizados são suficientes para executar o trabalho a distância com produtividade. Em 2024 este percentual era de 64%.

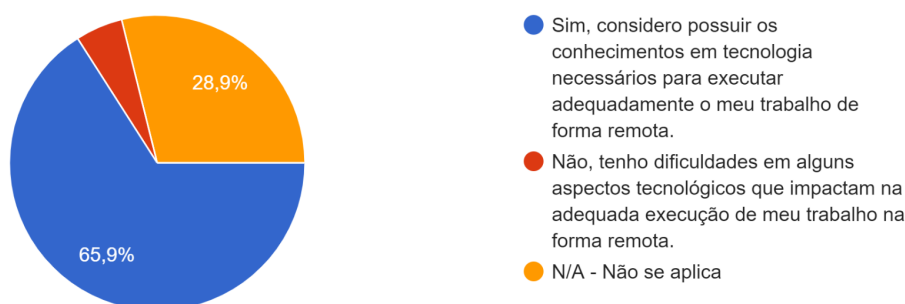
Constatou-se ainda a redução dos que informaram não possuir os recursos físicos necessários ao labor em modalidade não presencial, passando a 2,6% (6) em 2025 contra 3,2% (8) na pesquisa anterior.

Entendemos que os servidores e magistrados investiram em infraestrutura de TIC para exercer o teletrabalho.

Quanto ao domínio de habilidades necessárias à execução das atividades laborais a partir de casa responderam:

Você considera possuir conhecimentos de tecnologia suficientes para realizar seu trabalho a partir de sua casa, de forma adequada e com a mesma pr... que tinha enquanto trabalhava presencialmente?

232 respostas

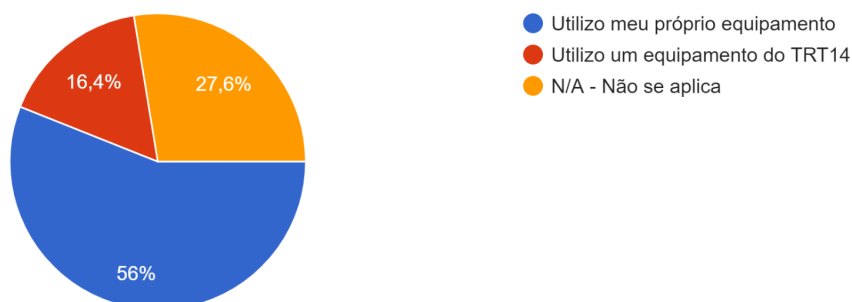


Dos entrevistados, 5,2% (12) consideram ter dificuldades em alguns aspectos tecnológicos que impactam na adequada execução do trabalho de forma remota. Na pesquisa anterior este percentual era de 3,2%.

Quanto a origem dos equipamentos atualmente em uso em trabalho não presencial, responderam:

Você está utilizando seu próprio computador ou está usando um equipamento do TRT14 para trabalhar remotamente?

232 respostas



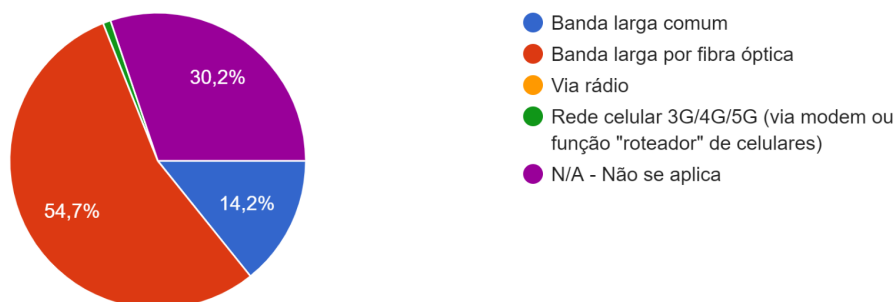
Dos entrevistados, 56% (130) indicaram fazer uso de equipamentos próprios, enquanto que 16,4% (38) utilizam equipamentos institucionais. Na pesquisa anterior, 52,2% utilizavam equipamentos próprios e 15,8%, institucionais.

Este dado é bastante relevante no tocante à cibersegurança, visto que a SETIC vem indicando como boa prática a adoção exclusiva de equipamentos institucionais em sua rede de dados como forma de redução de riscos.

Com relação à conexão de internet utilizada responderam:

Qual tipo de conexão à internet você utiliza para realizar o seu trabalho de forma remota?

232 respostas



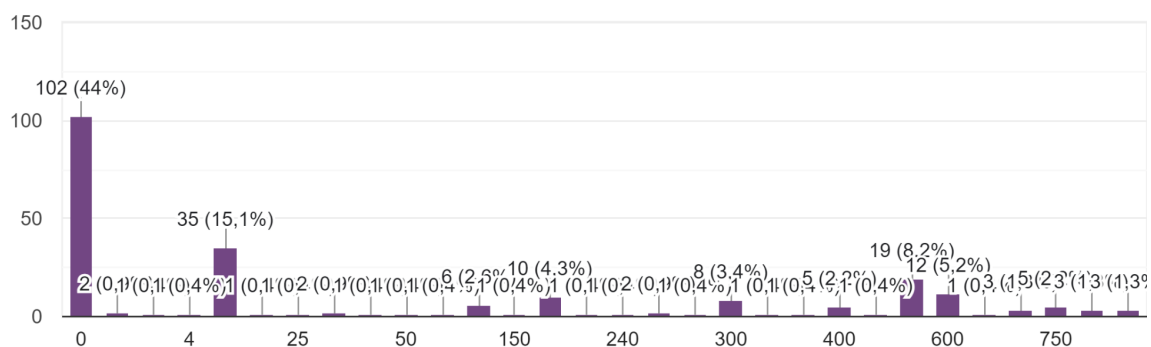
Desta forma, percebe-se que a grande maioria, 54,7% (127) dos entrevistados faz uso de banda larga por fibra óptica, garantindo conectividade de qualidade para o exercício do labor fora das unidades institucionais.

Quanto à velocidade utilizada, percebe-se uma grande variação de larguras

de banda contratadas. Isto pode ocorrer por desconhecimento no momento de responder ao questionário visto que a questão é aberta ou por, de fato, ser de grande variação.

Qual a velocidade da sua internet? Digite apenas o número que corresponde à velocidade contratada da sua internet em megabits (ex. digite... saiba ou não esteja no regime de trabalho remoto.

232 respostas



Para a pergunta aberta “Quer nos dizer algo?” Obtivemos as respostas constantes no [anexo](#).

Por fim, creditamos o aumento do grau de satisfação geral da pesquisa ao incremento de servidores, aos investimentos em capacitação do corpo técnico, às melhorias aplicadas ao incremento de velocidade na rede de dados, aos investimentos realizados em cibersegurança e ao patrocínio da alta administração nas ações de melhoria promovidas pela SETIC.

Os dados obtidos permitirão, através da identificação de eventuais problemas, promover melhorias nos serviços fornecidos pela SETIC, de forma a garantir o trabalho pleno de todos os usuários internos dos serviços de TIC.

Os resultados obtidos foram apresentados e aprovados pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação na 46ª reunião em 18/07/2025 e pelo Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação na 66ª reunião em 26/06/2025.

Pelo exposto, solicitamos autorização para dar ampla publicidade dos resultados obtidos na pesquisa.

Porto Velho, 21 de julho de 2025.

ROBERT ARMANDO ROSA
Secretário de TIC