



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUI

Ata de Reunião Nº 2 - TRE/PRESI/DG/STI

ATA DE REUNIÃO DO COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DA REUNIÃO

Data	Horário		Local	Coordenador da Reunião
22/01/2026	11:00h	12:20h	Videoconferência	Anderson Lima

PAUTA

1. Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI 2025.

PARTICIPANTES

Nome	Unidade
Ana Caroline Carvalho Portela	GABSTI
Anderson Cavalcanti de Lima	GABSTI
Antônio Manoel Silveira de Sousa	NSEGI
Leonardo Moraes Júnior	COELEI
Nadja Marcela Melo Silva Santiago	COSUT
Rosemberg Maia Gomes	CODIN

APRESENTAÇÃO

Discussão	Decisão / Pendência	Responsável	Data Limite
Abertura	Recepcionados os presentes, o Secretário apresentou a pauta da reunião.	Anderson Lima	Não se aplica

Discussão	Decisão / Pendência	Responsável	Data Limite
Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI 2025	Contextualização acerca das informações relacionadas à aquisição/pauta da reunião.	Anderson Lima	Não se aplica
	Apresentação dos dados consolidados. O índice geral de satisfação atingiu 93,04%, superando a meta de 93% estabelecida no PDTI e recuperando-se em relação ao ano anterior (77% em 2024), conforme apresentação de slides SEI nº 0002621555. Houve melhora significativa em relação à satisfação com a comunicação de dados, atribuída à instalação de links redundantes e aumento de velocidade. O item com o grau de satisfação mais baixo foi a adequação dos equipamentos de informática para o desempenho das atividades, que obteve 86,80% de satisfação.	Ana Caroline	Não se aplica
	Os membros do comitê discutiram propostas para solucionar os problemas relatados quanto a gestão de grupos no Gmail. As possibilidades apontadas foram ações de capacitação focadas em "Gestão de Grupos" e a utilização de filtros e organização de e-mails.	Ana Caroline	Não se aplica
	Exposição da minuta de Relatório de Pesquisa de Satisfação 2025, evento 0002621594.	Ana Caroline	Não se aplica

Discussão	Decisão / Pendência	Responsável	Data Limite
	Apresentação de relatório gerado por Inteligência Artificial que identificou a "Gestão de e-mail de grupo" como ponto de fricção e o ASWeb/Diárias como oportunidades de melhoria de usabilidade, conforme slides 0002621555.	Ana Caroline	Não se aplica
	Foram solicitados os seguintes ajustes no Relatório de Pesquisa de Satisfação 2025, evento 0002621594: • incluir no relatório uma tabela global com as notas de cada pergunta antes do detalhamento individual; • colocar um resumo antes das perguntas discursivas; • retirar o termo "e-mail" da pergunta 7; • acrescentar valores de subitens na pergunta 10; • fazer análise comparativa com anos anteriores na conclusão do relatório.	Membros do CGTI	Não se aplica
Outras Informações	Como partes integrantes desta ata seguem anexas a Apresentação de Slides (0002621555) e o Relatório da Pesquisa de Satisfação de TI 2025 (0002621594).	Anderson Lima	Não se aplica
	Não havendo outros assuntos a serem tratados, o Secretário de Tecnologia da Informação agradeceu aos presentes e finalizou a reunião.	Anderson Lima	Não se aplica

ASSINATURA DOS MEMBROS DO COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Nome	Unidade	Assinatura
Anderson Cavalcanti de Lima	GABSTI	Assinatura Eletrônica

Leonardo Moraes Júnior	COELEI	Assinatura Eletrônica
Rosemberg Maia Gomes	CODIN	Assinatura Eletrônica
Nadja Marcela Melo Silva Santiago	COSUT	Assinatura Eletrônica
Ana Caroline Carvalho Portela	GABSTI	Assinatura Eletrônica

Em 22 de janeiro de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **Rosemberg Maia Gomes, Coordenador de Desenvolvimento e Infraestrutura**, em 26/01/2026, às 07:08, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Moraes Junior, Coordenador de Eleições Informatizadas**, em 26/01/2026, às 08:12, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Nadja Marcela Melo Silva Santiago, Coordenador(a) de Suporte Técnico**, em 26/01/2026, às 09:35, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Caroline Carvalho Portela, Técnico Judiciário**, em 26/01/2026, às 10:28, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Cavalcanti de Lima, Secretário de Tecnologia da Informação**, em 26/01/2026, às 11:23, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pi.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0002621046** e o código CRC **A0595565**.

0001263-11.2026.6.18.8000

0002621046v10



--

Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação

Reunião Ordinária – SEI nº 0001263-11.2026.6.18.8000

22 de janeiro de 2026



Tribunal Regional Eleitoral
do Piauí

1. Pesquisa de Satisfação de TI

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI



Metodologia

- Período de 17 de novembro a 05 de dezembro de 2025
- Participação de 238 servidores (48% das zonas e 52% da Sede)
- 16 itens de avaliação – serviços de TI

Log In | Search Site

Tribunal Regional Eleitoral PI | Intranet | Notícias | Servidor | Serviços | Eleições | Legislação | Unidades | Zona Eleitoral | Institucional

Página Inicial / Notícias / Aberta Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI 2025

Aberta Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI 2025



O Tribunal Regional Eleitoral do Piauí (TRE-PI), através de sua Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), realiza pesquisa interna sobre o grau de satisfação dos serviços de TI 2025, prestados no âmbito do tribunal.

Essa pesquisa consiste na aplicação de um formulário online disponível a todas as pessoas usuárias internas de TI na página do TRE-PI na intranet e por e-mail, a partir desta segunda-feira (17/11) até o dia 05 de dezembro de 2025.

Acesse o formulário pelo link abaixo:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScZaT67Y9m88DRb8-NExZ6-6HqjvExGSIDjMAV-W3pITAVZvA/viewform>

Segundo o Secretário de TI, Dr. Anderson Cavalcanti de Lima o objetivo da iniciativa é identificar pontos de melhoria a serem avaliados e adequados pela STI na prestação dos seus serviços e aperfeiçoar as ferramentas tecnológicas existentes e identificar necessidades que impliquem no desenvolvimento de novas soluções de softwares.

Mais informações podem ser obtidas junto ao Gabinete da STI pelo telefone: (86) 2107-9653.

A STI agradece a habitual e valiosa colaboração de todos e ressalta que os dados obtidos serão importantes para aferição do alcance do objetivo estratégico de TI "Aumentar a Satisfação dos Usuários dos Serviços de TI" e contribuirão para o aumento do resultado no levantamento relativo ao IGovTIC-JUD, aplicado anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

Fonte: Secretaria de Tecnologia da Informação - STI/TRE-PI

Banner: Gráfica - TRE-PI

Xavier Filho - IMCOS/TRE-PI



Intranet

[Mapa do Site](#) [Contato](#) [Powered by Plone & Python](#)

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI

Resultado

- Índice de satisfação igual ao somatório das respostas “satisfeito” ou “muito satisfeito” pelo total de itens da pergunta, exceto as respostas “não utilizei”.
- Meta do Índice de Satisfação dos Serviços de TI no PDTI para 2023 era de 93%.
- Resultado geral obtido foi 93,04% (77,58% em 2023)
- Melhor resultado
Atendimento da Central de Serviços (97,7%)
- Resultado mais baixo
Equipamentos de informática (86,80%)



Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI

Perguntas

Pergunta 2 - Atendimento da Central de Serviços de TI;

Pergunta 3 - Canais de atendimento disponibilizados pela Central de Serviços de TI;

Pergunta 4 - Adequação dos equipamentos de informática para as atividades desempenhadas;

Pergunta 5 - Serviço de manutenção dos equipamentos que são enviados à sede do TRE-PI para conserto;

Pergunta 6 - Programas instalados nos computadores dos usuários;

Pergunta 7 - Serviços de internet, intranet e e-mail, wi-fi e suporte à realização de videoconferências e audiências virtuais;

Pergunta 8 - Sistemas corporativos;

Pergunta 9 – Plataforma Google Workspace;

Pergunta 10 – Plataforma Gmail;

Pergunta 11 - Pontos negativos na implantação do Gmail;

Pergunta 12 – Comunicação de dados com o TRE-PI;

Pergunta 13 – Nível de confiança de que o TRE- PI está preparado para prevenir e responder a ataques cibernéticos;

Pergunta 14 - Atuação da STI;

Pergunta 15 – Pontos positivos na atuação da STI;

Pergunta 16 – Pontos negativos na atuação da STI;

Pergunta 17 – Pontos positivos na atuação da STI.

TRE-PI

Pesquisa de Satisfação de TI 2025

Relatório de Resultados e Análise de Desempenho

A meta do PDTI foi superada com um índice histórico de 93,04%

93,04%

Satisfação Geral 2025



Meta estabelecida no PDTI: 93%



Base: 238 usuários respondentes

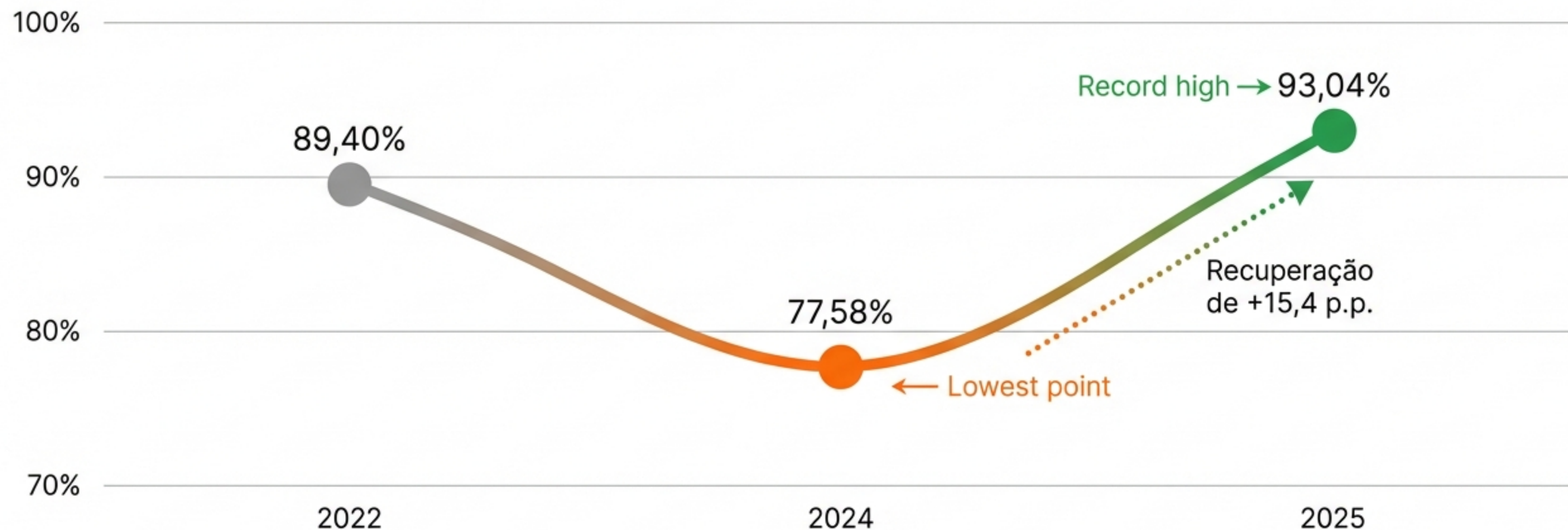


Escopo: 17 aspectos de serviços avaliados

O resultado confirma o alinhamento com o Objetivo Estratégico: “Aumentar a Satisfação dos Usuários dos Serviços de TI”. Este índice representa o cumprimento da missão de entregar soluções digitais que promovem a evolução do TRE-PI.

Uma trajetória de recuperação acentuada e retomada da confiança

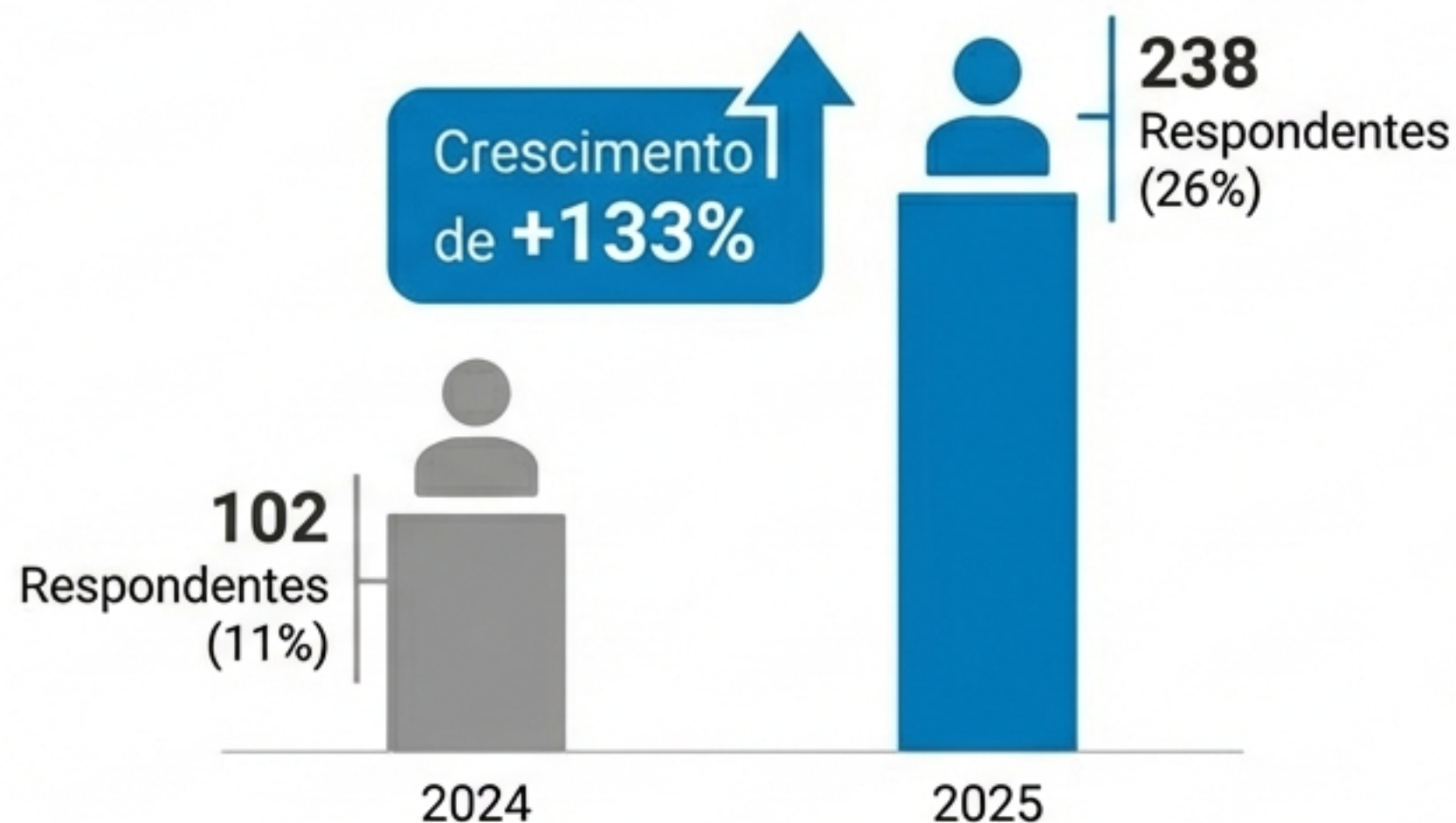
Evolução Histórica da Satisfação (2022-2025)



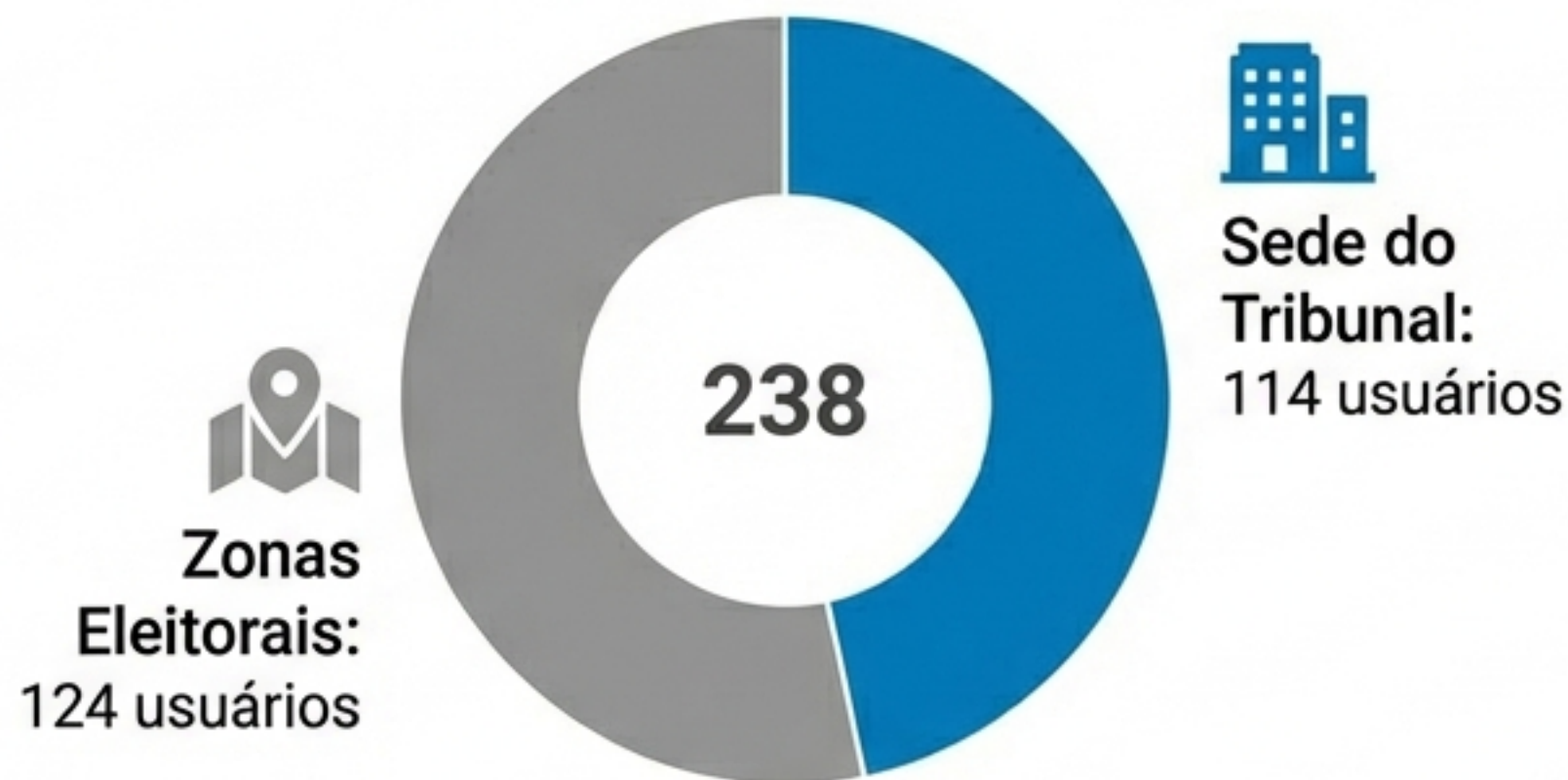
Após um período crítico em 2024, as ações corretivas e a modernização da infraestrutura resultaram no melhor índice da série histórica, validando a eficácia das mudanças implementadas no último ano.

O engajamento recorde fortalece a cultura de participação

Crescimento na Participação



Distribuição dos Respondentes (2025)



O salto na participação demonstra maior adesão dos servidores às iniciativas de aprimoramento. A pesquisa deixou de ser apenas um formulário para se tornar um canal efetivo de escuta institucional.

O Fator Humano: A excelência no atendimento é o nosso maior ativo



96,09%

Satisfação com a
Central de Serviços



95,34%

Canais de Atendimento
(WhatsApp, E-mail)



95,69%

Manutenção de
Equipamentos (Sede)



Cordialidade e educação dos atendentes. Agilidade na solução de problemas simples e máximo respeito pelos servidores que estão na ponta (1º grau).

A modernização via Google Workspace foi amplamente aprovada

93,64%

Satisfação com a Plataforma Workspace

A mudança de paradigma (do Zimbra para o Google) trouxe ganhos imediatos de produtividade e colaboração.



Armazenamento Infinito

“O e-mail não fica bloqueando por falta de espaço.” – Fim das cotas restritivas.



Inovação & IA

Integração nativa com IA (**Gemini**) e ferramentas como Notebook LM.

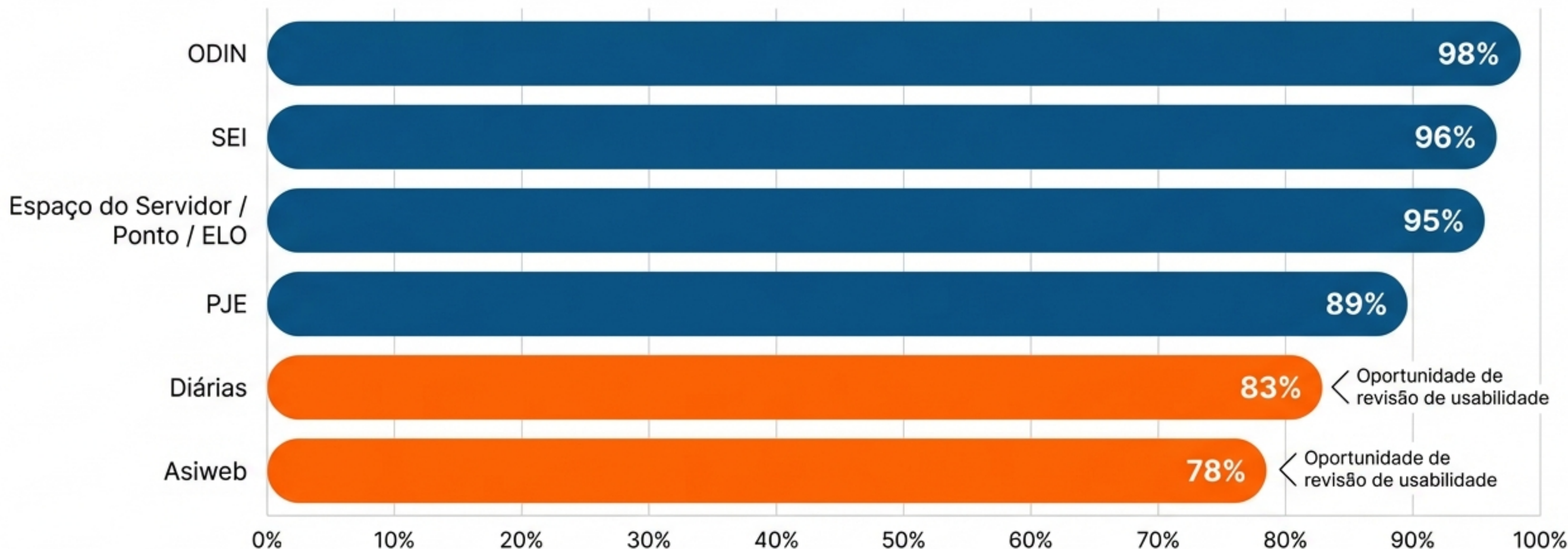


Mobilidade Total

Acesso facilitado em múltiplas plataformas (celular e nuvem) sem VPN complexa.

Desempenho do Ecossistema de Sistemas Corporativos

Média Geral: 91,26%



Sistemas críticos de gestão administrativa e judicial mantêm níveis de excelência. O **Asiweb** e o **sistema de Diárias** apresentam oportunidades claras para investimento em UX.

O Desafio da Infraestrutura: Onde precisamos investir



Adequação dos Equipamentos
(Nota mais baixa da pesquisa)

O Gargalo do Hardware

- Lentidão recorrente relatada a partir das 11:30h.
- Percepção de hardware “obsoleto” ou “arcaico” em contraste com softwares modernos.
- A manutenção é excelente (95%), mas o equipamento físico é um limitador para a performance do Google Workspace e PJE.

“

“Tentam ajudar na medida do possível com equipamentos arcaicos.” - Relato de usuário

A Curva de Aprendizado no novo ambiente de comunicação

Análise da Transição (Zimbra -> Gmail)

Pontos Fortes (O que melhorou)

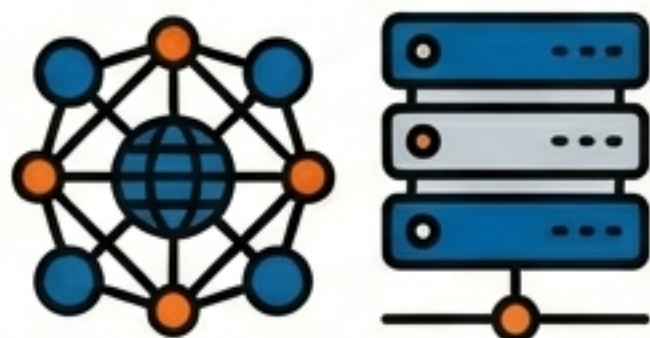
- ✓ Busca poderosa e veloz ("Igual ao Google")
- ✓ Filtros anti-spam eficientes
- ✓ Integração nativa com Drive e Agenda
- ✓ Armazenamento massivo

Pontos de Fricção (O que gera dúvida)

- ⚠ Gestão de e-mails de grupo (Unidades vs. Pessoal)
- ⚠ Confusão entre conta pessoal e corporativa
- ❓ Privacidade (Sensação de dados em servidor externo)
- ❓ Mudança de fluxo de trabalho (Marcadores vs. Pastas)

Conclusão: A ferramenta é potente, mas há uma demanda clara por treinamento específico sobre 'Grupos' e fluxos de trabalho.

Conectividade e Infraestrutura de Rede mantêm alta estabilidade



93,24%

**Comunicação de
Dados (Link TRE)**



91,74%

**Internet, Wi-Fi e
Videoconferência**



94,75%

Softwares Instalados

A infraestrutura de rede e software suporta bem a operação, garantindo a realização de audiências virtuais e o trabalho remoto sem interrupções críticas. O problema de performance está isolado nas estações de trabalho (endpoints), não na rede.

A Voz do Usuário: O que foi elogiado

“A integração da IA que propõe aprimorar resposta inteligente mais rápido. O uso do Gemini.”

Inovação

“Melhorou 1000% nas atividades desempenhadas, email, vídeos conferencias e documentos todos em um só lugar.”

Agilidade

“A equipe demonstra compromisso com a orientação aos usuários, promovendo um ambiente colaborativo.”

Atendimento

A Voz do Usuário: O que precisa de atenção

“

"Tentam ajudar na medida do possível com equipamentos arcaicos."

Hardware”

“

"Temos um equipamento muito bom, mas não sabemos como usar todas as suas funcionalidades. Falta treinamento."

Capacitação”

“

"O e-mail funcional da Zona Eleitoral era mais fácil pela plataforma anterior. A gestão de grupos ficou confusa."

Processos/Gmail”

O usuário reconhece o esforço da TI, mas esbarra em limitações físicas (PC antigo) e de conhecimento (Dúvidas operacionais).

Recomendações Estratégicas para o Ciclo 2026

01

Plano de Capacitação Contínua

Foco prático no Google Workspace, uso de IA (Gemini) e, principalmente, gestão de E-mails de Grupo para eliminar a curva de aprendizado.

02

Renovação do Parque Tecnológico

Prioridade absoluta: substituição de estações de trabalho antigas para resolver a lentidão de hardware e alinhar a máquina ao novo software.

03

Consolidação de Processos

Avaliar melhorias de UX no sistema Asweb e unificação definitiva dos fluxos de comunicação institucional.

04

Gestão da Comunicação

Aumentar a transparência sobre status de chamados e filas de atendimento para gerenciar a expectativa do usuário.

A STI como parceiro estratégico da Justiça Eleitoral

A recuperação da satisfação para 93,04% não é apenas uma métrica atingida, mas o reflexo de uma TI mais ágil, humana e moderna.

Próximos Passos: Submissão aos Comitês Gestores para garantir investimentos em Hardware e Capacitação.

Obrigado. | Secretaria de Tecnologia da Informação - TRE-PI | 2025

Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI

Deliberações

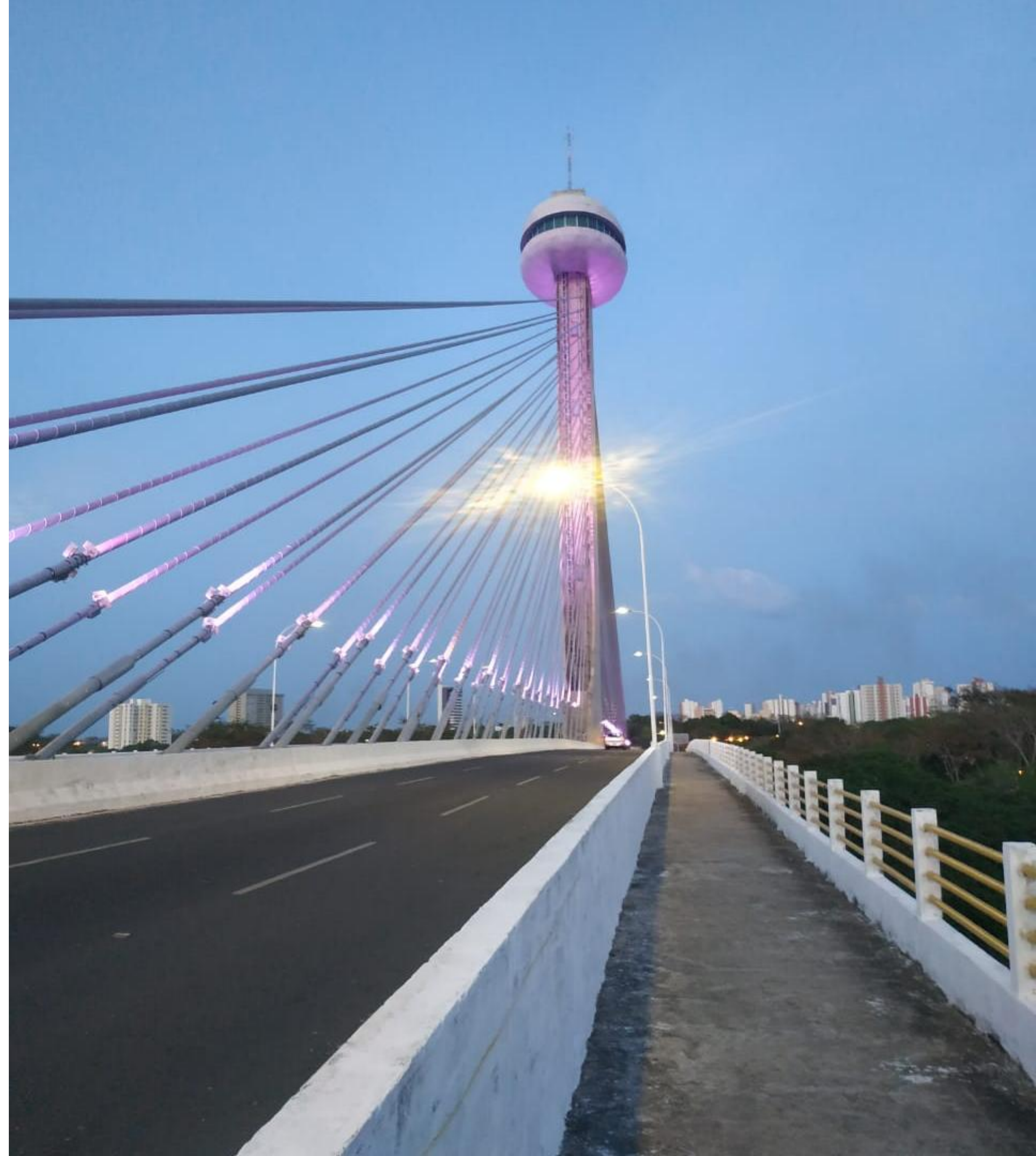
- Consolidação e encaminhamento do relatório da Pesquisa de Satisfação de TI pela STI a todas as unidades.
- Publicação do Painel da Pesquisa de Satisfação de TI 2025 na intranet

Atenção

Secretaria de Tecnologia da Informação
sti@tre-pi.jus.br
(86) 2107-9760



Tribunal Regional Eleitoral
do Piauí



STI

Secretaria da Tecnologia
da Informação

RELATÓRIO DA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 2025 ✕



**Tribunal Regional Eleitoral
do Piauí**

I. Introdução

A missão da Secretaria de Tecnologia da Informação, estabelecida para o ciclo 2021-2026, é entregar e manter serviços e soluções digitais que promovam a evolução tecnológica do TRE-PI para o cumprimento de sua missão institucional.

Entre os objetivos estratégicos que suportam a missão desta Secretaria, está relacionado o objetivo “Aumentar a Satisfação dos Usuários dos Serviços de TI”.

Nesse sentido, a pesquisa de satisfação é uma importante ferramenta para medir o alcance desse objetivo, visto que permite aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços de TI, bem como identificar pontos a serem melhorados na atuação da unidade.

Para o ano de 2025, a meta estimada para o grau de satisfação dos usuários dos serviços de TI no Plano Diretor de Tecnologia da Informação era de 93%.

II. Metodologia

A Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI 2025 foi realizada por meio de aplicação de questionário on-line, elaborado utilizando-se a ferramenta *Google Forms*, disponibilizado na intranet do TRE-PI no período de 17 de novembro a 05 de dezembro de 2025.

O questionário foi constituído por 17 (dezessete) perguntas que avaliavam os seguintes aspectos:

- Pergunta 2 - Atendimento da Central de Serviços de TI;
- Pergunta 3 - Canais de atendimento disponibilizados pela Central de Serviços de TI;
- Pergunta 4 - Adequação dos equipamentos de informática para as atividades desempenhadas;
- Pergunta 5 - Serviço de manutenção dos equipamentos que são enviados à sede do TRE-PI para conserto;
- Pergunta 6 - Programas instalados nos computadores dos usuários;
- Pergunta 7 - Serviços de internet, intranet e e-mail, wi-fi e suporte à realização de videoconferências e audiências virtuais;
- Pergunta 8 - Sistemas corporativos;
- Pergunta 9 – Plataforma Google Workspace;
- Pergunta 10 – Plataforma Gmail;
- Pergunta 11 - Pontos negativos na implantação do Gmail;
- Pergunta 12 – Comunicação de dados com o TRE-PI;
- Pergunta 13 – Nível de confiança de que o TRE- PI está preparado para prevenir e responder a ataques cibernéticos;
- Pergunta 14 - Atuação da STI;
- Pergunta 15 – Pontos positivos na atuação da STI;
- Pergunta 16 – Pontos negativos na atuação da STI;
- Pergunta 17 – Pontos positivos na atuação da STI.

- Para as perguntas objetivas, foi utilizada uma escala de satisfação composta pelos graus muito insatisfeito, insatisfeito, satisfeito e muito satisfeito, além da opção nunca utilizei ou não se aplica em algumas perguntas. Considerando a importância da opinião dos usuários de serviços de TI, foram elaboradas, ainda, quatro perguntas discursivas para possibilitar a coleta de informações adicionais.

Para cada subitem, foi calculado o nível de satisfação dividindo-se o total de respostas “satisfeito” e “muito satisfeito” pelo total de respostas, excluindo-se desse divisor o número relativo às respostas nunca utilizei ou não se aplica. Em seguida, foi calculado o nível de satisfação para cada pergunta objetiva, por meio de média aritmética simples dos resultados dos subitens. Por fim, foi realizada a média aritmética simples dos resultados de cada pergunta, chegando-se ao nível de satisfação dos usuários dos serviços de TI.

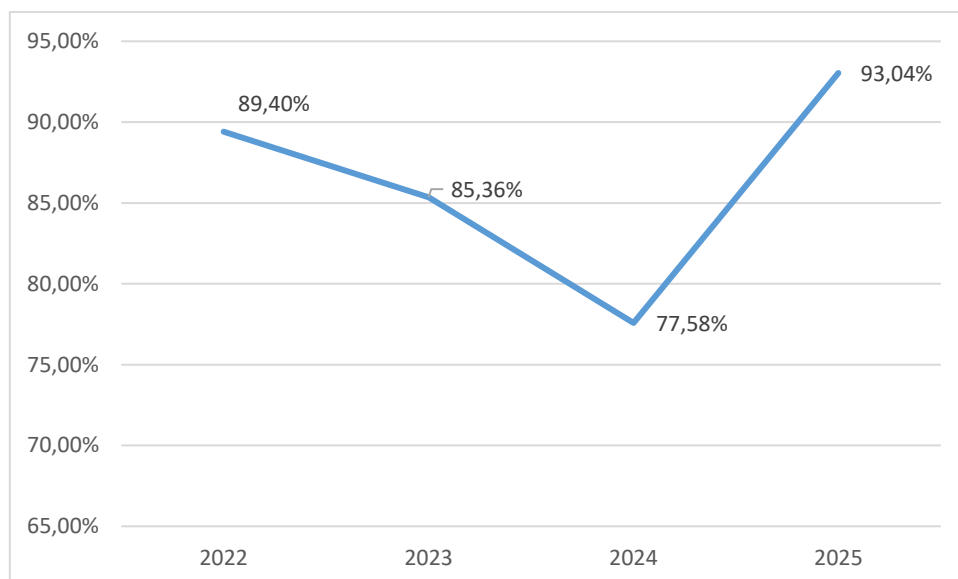
III. Resultados Obtidos

A pesquisa de satisfação foi respondida por 238 (duzentos e trinta e oito) usuários e o nível de satisfação destes usuários com os serviços de TI obtido foi de 93,04%. Serão apresentados nos próximos tópicos, os resultados individuais para cada pergunta constante no formulário.

Comparativo entre os resultados de 2022 a 2025

O Gráfico 1 - Comparativo 2022 a 2025 apresenta o comportamento do índice de satisfação dos usuários ao longo de quatro anos. É possível observar um cenário de recuperação acentuada após um período de queda, culminando no melhor resultado da série histórica em 2025.

Gráfico 1 - Comparativo 2022 a 2025

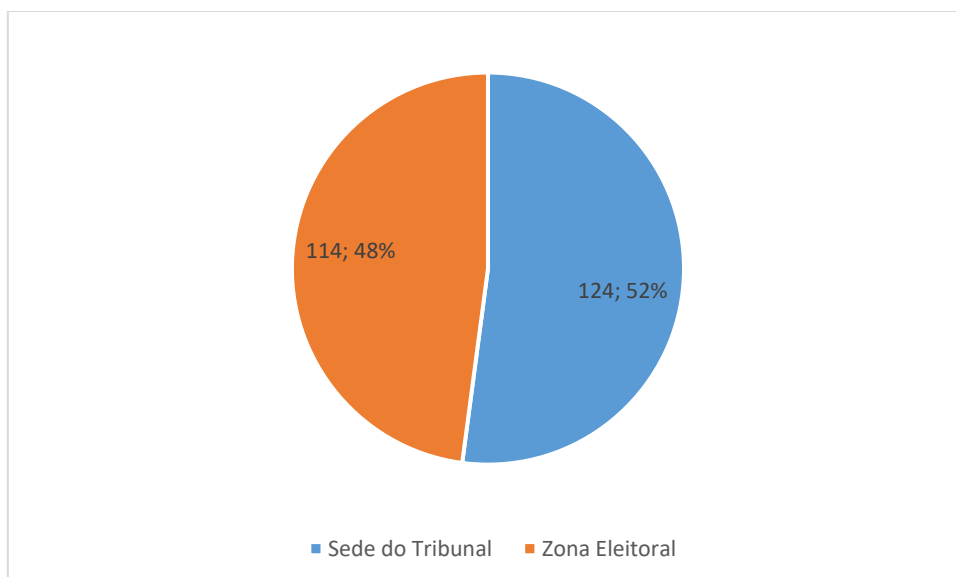


Pergunta 1 - Onde você desempenha suas atividades?

Dos 238 usuários respondentes, 114 são lotados na Sede do Tribunal e 124 atuam nas Zonas Eleitorais. Considerando o universo de 910 usuários internos de recursos de Tecnologia da Informação, verifica-se que a pesquisa alcançou a participação de aproximadamente 26% desse público, conforme demonstrado no Gráfico 2 - Lotação dos servidores.

Observa-se, portanto, uma evolução significativa no nível de engajamento quando comparado ao levantamento realizado em 2024, no qual a pesquisa contou com 102 respondentes, correspondentes a cerca de 11% do total de usuários internos. Esse aumento expressivo evidencia maior adesão dos servidores às iniciativas de avaliação e aprimoramento dos serviços de TI, indicando fortalecimento da cultura de participação institucional.

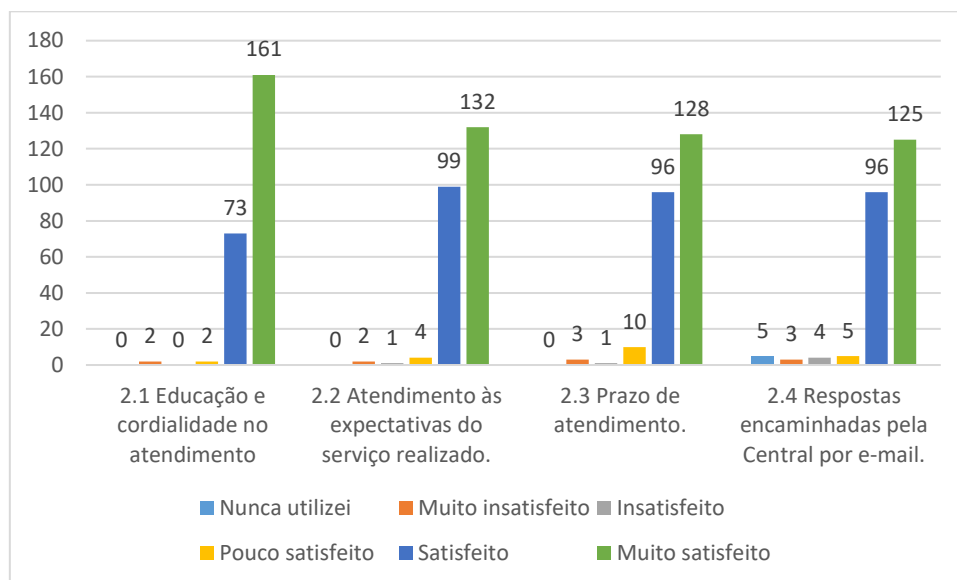
Gráfico 2 - Lotação dos servidores



Pergunta 2 - Como você avalia o atendimento da Central de Serviços de TI?

O nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela Central de Serviços de Tecnologia da Informação atingiu **96,09%**, conforme evidenciado no Gráfico 3 - Atendimento da Central de Serviços.

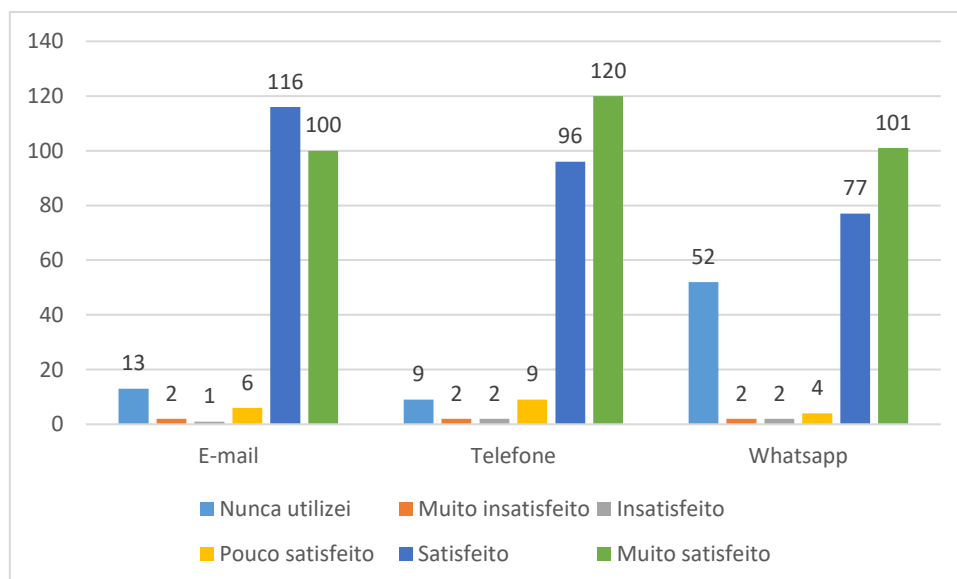
Gráfico 3 - Atendimento da Central de Serviços



Pergunta 3 - Como você avalia os canais de atendimento disponibilizados pela Central de Serviços de TI?

O grau de satisfação dos usuários em relação aos canais de atendimento disponibilizados pela Central de Serviços de Tecnologia da Informação alcançou **95,34%**, conforme apresentado no Gráfico 4 - Canais de atendimento disponibilizados pela Central de Serviços de TI.

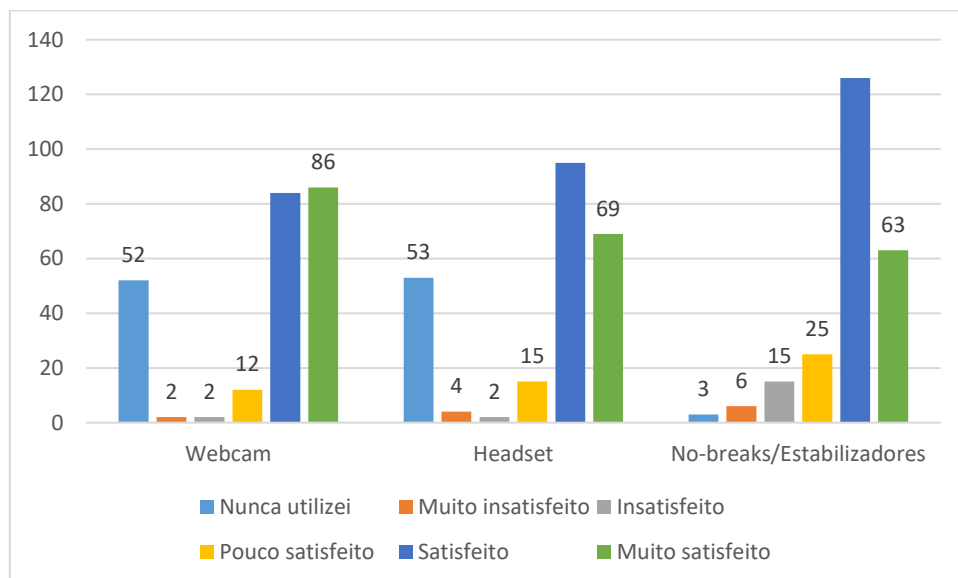
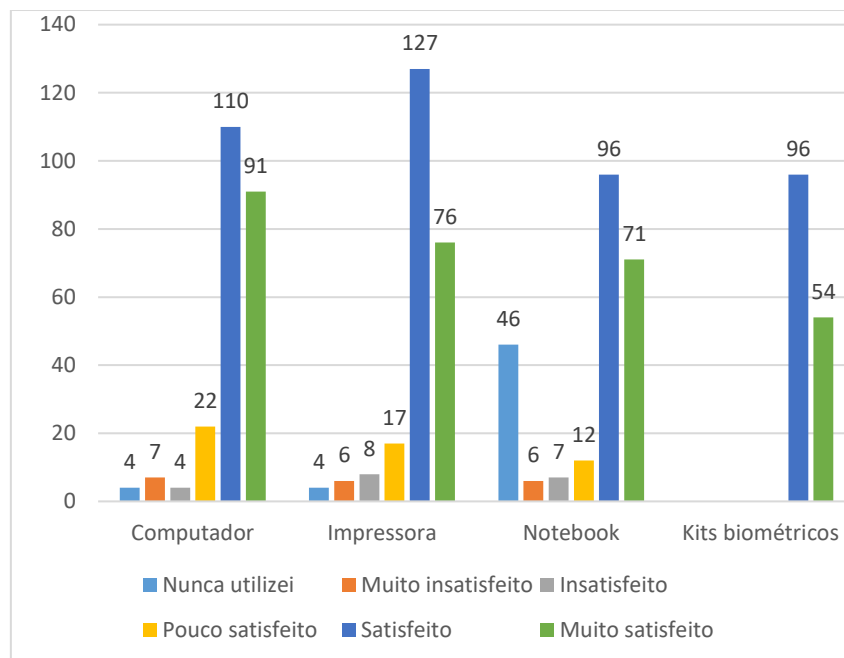
Gráfico 4 - Canais de atendimento disponibilizados pela Central de Serviços de TI



Pergunta 4 - Como você avalia a adequação dos equipamentos de informática para as atividades que você desempenha?

A avaliação dos usuários quanto à adequação dos equipamentos de informática para o desempenho de suas atividades indicou um índice de satisfação de 86,80%, conforme demonstrado no Gráfico 5 - Adequação dos equipamentos de informática.

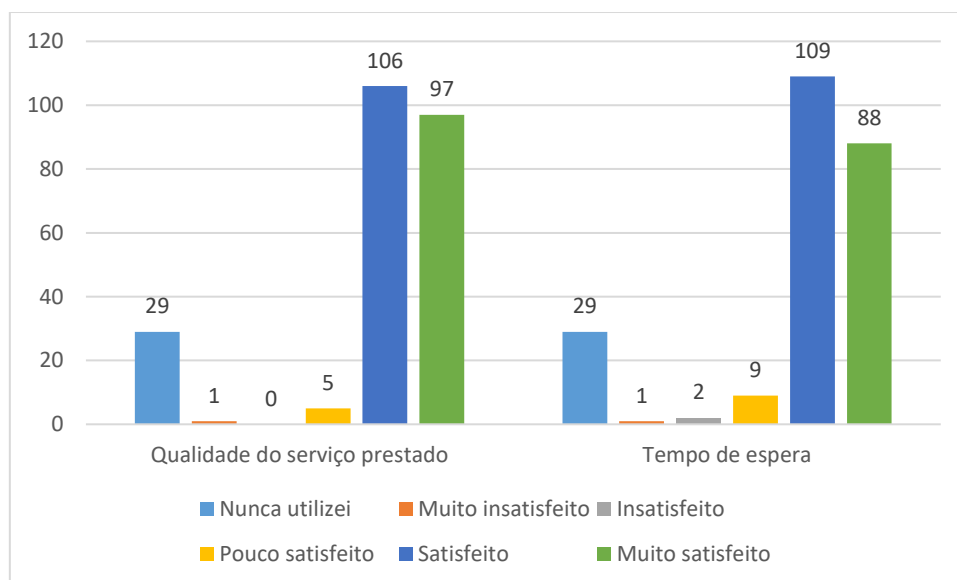
Gráfico 5 - Adequação dos equipamentos de informática



Pergunta 5 - Como você avalia o serviço de manutenção dos equipamentos que são enviados à sede do TRE-PI para conserto?

O nível de satisfação dos usuários quanto ao serviço de manutenção dos equipamentos encaminhados à sede do TRE-PI para conserto foi de **95,69%**, conforme demonstrado no Gráfico 6 - Serviço de manutenção dos equipamentos.

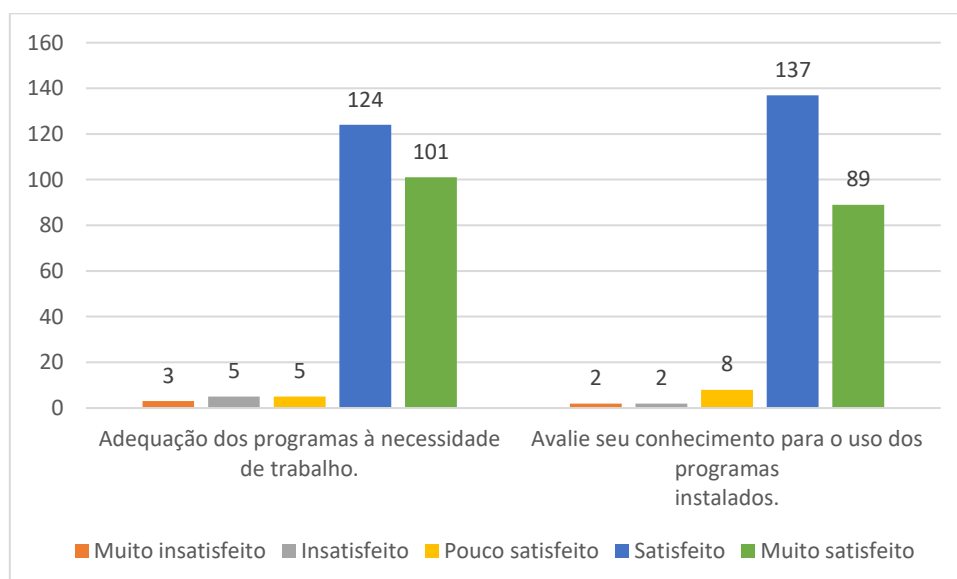
Gráfico 6 - Serviço de manutenção dos equipamentos



Pergunta 6 - Como você avalia os programas instalados em seu computador?

Em relação ao serviço de manutenção dos equipamentos encaminhados à sede do TRE-PI para conserto, o índice de satisfação registrado foi de **94,75%**, conforme apresentado no Gráfico 7 - Programas instalados nos computadores.

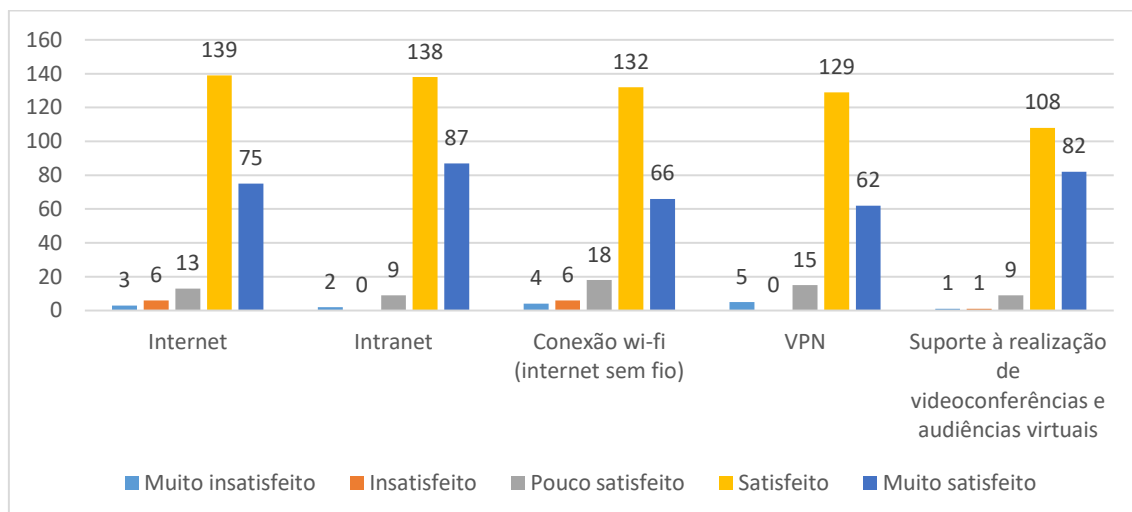
Gráfico 7 - Programas instalados nos computadores



Pergunta 7 - Como você avalia os serviços de internet, intranet e e-mail?

O nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços de internet, intranet, e-mail, wi-fi, bem como ao suporte para a realização de videoconferências e audiências virtuais, alcançou **91,74%**, conforme apresentado no Gráfico 8 - Serviços de internet, intranet, e-mail, wi-fi, videoconferências e audiências virtuais.

Gráfico 8 - Serviços de internet, intranet, e-mail, wi-fi, videoconferências e audiências virtuais

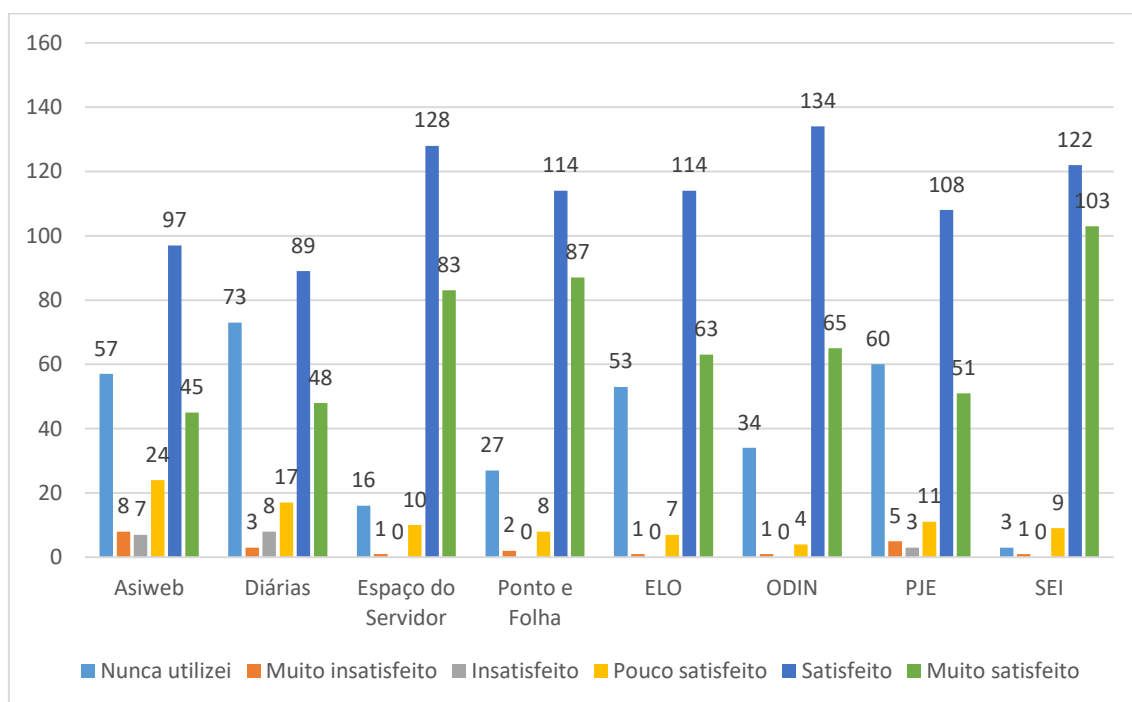


Pergunta 8 - Como você avalia os seguintes sistemas quanto à facilidade de uso?

O nível de satisfação com os sistemas corporativos quanto à facilidade de uso obtido foi de **91,26%**, conforme Gráfico 9 – Sistemas Corporativos. O nível de satisfação individual para cada sistema está relacionado a seguir:

- Asiweb – 78%;
- Diárias – 83%;
- Espaço do Servidor – 95%;
- Ponto e Folha – 95%;
- ELO – 95%;
- ODIN –98%;
- PJE – 89%;
- SEI –96%

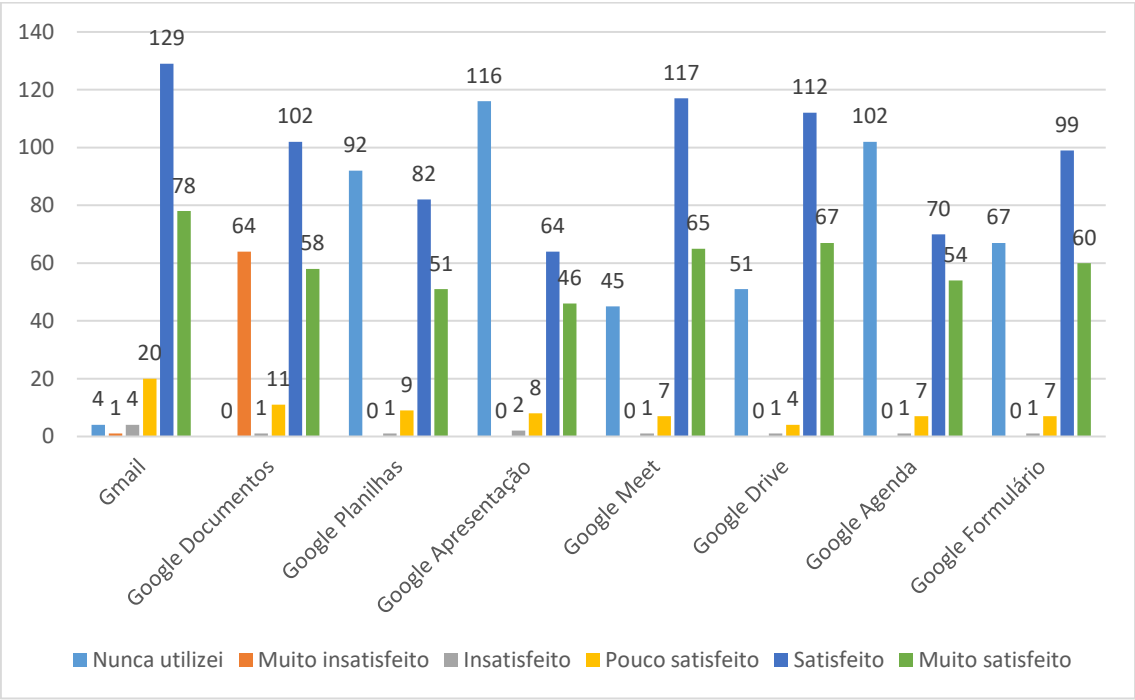
Gráfico 9 – Sistemas Corporativos



Pergunta 9 - Em relação à plataforma Google Workspace, como você avalia sua satisfação?

O nível de satisfação quanto à plataforma Google Workspace do TRE obtido foi **93,64%**, conforme Gráfico 10 - Plataforma Google Workspace .

Gráfico 10 - Plataforma Google Workspace



Pergunta 10 – Na sua opinião, que melhorias foram trazidas com a plataforma Gmail?

Melhorias Plataforma Gmail
Usabilidade em toda rede, integração com sistemas, aumento do tamanho dos anexos, possibilidade de uso de IA, aumento nas possibilidade de trabalho em grupo, dentre outras
Ok
Ainda não foi possível ver um retorno concreto dessas ferramentas
O acesso a vários outros programas.
O Gmail trouxe melhorias como grande armazenamento, busca rápida, organização por etiquetas e filtros, boa integração com serviços Google e segurança aprimorada contra spam e phishing.
Integração de vários aplicativos.
Integração com a IA.
O uso do gemini
A integração da IA que propõem aprimorar resposta inteligente mais rápido.
Peça complementar ao sistema SEI.
Melhor interface e opções oferecidas pelo Gmail.
Segurança e acessibilidade
Facilitou bastante na gravação das audiências e arquivo de documentos

Acho bem melhor de utilizar e tem muitas funções que ajudam no trabalho.
Facilidade de edição compartilhadas de documentos e planilhas.
Prefiro a plataforma de e-mails antiga, mais facilidade de uso
Não sei responder
Integração com a plataforma google e seus recursos
Não tenho opinião formada
Fácil manuseio
Inúmeros recursos, mas pouco treinamento pra utilização
Ótimo desempenho nas atividades
Nada a declarar
Integração com outros serviços do Google.
Interface mais intuitiva e organizada
Satisfeita
Falibilidade de acesso e sincronização com outros dispositivos e serviços.
O Gemini e a facilidade comunicação dos documentos.
Centralização de dados
Nada a declarar.
Possibilitou a ampliação das possibilidade de execução de diversas tarefas.
Notebook LM, Gemini, documentos e planilhas. O resto não serve pra muita coisa não.
Acesso ao email pelo celular particular e Gemini
Plataforma não é intuitiva, infelizmente.
Mais espaço
Recursos de IA, Busca Poderosa, Marcadores (Labels) em vez de Pastas
Ganho do Gemini e melhora na colaboração com outros servidores.
Sem opinião
Acredito que mais capacidade de armazenamento.
Melhor Interação
Integração com outros recursos
Nada a informar
A possibilidade de acesso de qualquer computador, inclusive fora da rede da justiça eleitoral.
Nunca utilizei outra plataforma.
A questão do grupo existente nele.
Grande capacidade de armazenamento
O compartilhamento de mensagens por grupos de trabalho.
Não sei dizer
E uma ferramenta de fácil acesso que não sentimos dificuldades, permite a colaboração e compartilhamento das informações entre os usuários em tempo real o que facilita trabalho, tem um armazenamento seguro e acessível as informações.
Não gostei dessa plataforma. Dificultou bastante, acho confusa
Possibilita a realização de várias tarefas
Muitas
Agilidade
O e-mail ficou pior em relação ao anterior
Não posso responder esta pergunta pois não conhecia a realidade antes da adoção da solução mencionada.
Praticidade na execução e agendamento de tarefas

Interface conhecida
Melhores ferramentas de trabalho e possibilidade de concentração de atividades em mesmo local (disponibilidade de vários programas para as tarefas do dia a dia online)-
Versatilidade
Sem comentários.
Armazenamento significativamente maior
MAIS OU MENOS, pela dificuldade de manuseio em algumas tarefas
Uma plataforma legal pra trabalhar.
Segurança reforçada
Integração com outros aplicativos, grupos de usuários por unidade
Sim
O Gmail trouxe mais agilidade, organização e integração à comunicação interna, facilitando a busca por informações, o armazenamento em nuvem e a produtividade diária
Google drive, google documentos
Acho que poderia melhorar mais e ficar no mesmo estilo do zimbra.
A possibilidade de utilizar os diversos serviços ofertados.
Deve haver um treinamento para utilizar as ferramentas
Capacidade de armazenamento.
Acesso facilitado em múltiplas plataformas; facilidade de uso das aplicações, acesso ao Gemini; e estabilidade no acesso.
Nenhuma
Não utilizo ainda.
Não sei opinar
A possibilidade de usar ias da google mais facilmente
Facilidade de acesso com garantia de salvamento automático e permissão para acesso em qualquer local onde o servidor estiver, desde que haja disponibilidade de internet.
Facilidade ao usar.
Acesso direto
Aplicabilidade
Especificamente com o Gmail, não vi muitas melhorias. Mas com o resto das aplicações do Google Workspace foram diversas melhorias.
Foi muito bem aceita.
Visualização dos e-mail
Aumento da produtividade.
A possibilidade de usar ias para o desenvolvimento de nossas atividades.
As novas funcionalidades otimizaram a execução das atividades.
Maior interatividade e centralização de serviços
Rapidez e espaço
O serviço de email é muito bom e permite integrar com outros recursos do Google, potencializando o desenvolvimento das atividades de trabalho.
Aumento da capacidade de armazenamento
Nada a relatar
A praticidade da I.A
Facilidade de acesso em qualquer lugar.
Disponibilidade de gravação de modelos de mensagens
O e-mail não fica bloqueando por falta de espaço
Muito boa

Mais efetivo para comunicação
Praticidade
Maior espaço de armazenamento, todos da unidade podem ter acesso e trocar informações e documento.
Não se aplica
Agilidade
Segurança
Na minha opinião, o Gmail trouxe melhorias importantes, como: 1. Organização prática 1.1. Agrupa mensagens automaticamente por categoria. 1.2. Mantém a caixa de entrada limpa. 1.3. Usa conversas encadeadas para mostrar todo o histórico em um só lugar. 2. Busca rápida e eficiente 2.1. A busca funciona como no Google. 2.2. Encontra e-mails antigos com poucos termos. 2.3. Evita perda de tempo rolando a caixa de entrada. 3. Integração com outros serviços 3.1. Funciona bem com Drive, Agenda e Meet. 3.2. Facilita anexar arquivos, marcar reuniões e fazer videochamadas. 4. Segurança reforçada 4.1. Filtros antispam fortes. 4.2. Verificação em duas etapas. 4.3. Alertas de atividade suspeita. 5. Acesso simples em qualquer lugar 5.1. Abre bem no celular, tablet e computador. 5.2. Sincroniza tudo na nuvem. 6. Recursos que ajudam no dia a dia 6.1. “Cancelar envio” para evitar erros. 6.2. Respostas automáticas inteligentes. 6.3. Filtros e marcadores para organizar tudo.
Agilidade
Ótima operacionalização

Melhorou 1000% nas atividades desempenhadas, email, vídeos conferencias e documentos todos em um só lugar
Facilitou o acesso aos sistemas
Por usar pouco os diversos ambientes, não tenho opinião.
Utilização da IA, Gemini e Notebook LM
Eu entendo que houve um acréscimo de funcionalidades em relação ao Zimbra e se bem utilizadas podem beneficiar a prestação do serviço à Justiça Eleitoral.
Precisa urgente de nova capacitação acerca das ferramentas disponíveis.
Facilidade com ferramentas como calendários compartilhados, chats em grupo e videoconferência.
São muitas
Sim
Vários serviços numa só plataforma.
Nada a relatar.
O Gmail trouxe inovação, capacidade de Armazenamento.
Ampla gama de aplicações muito boas. Entretanto, faltou um treinamento mais específico, pois temos um "equipamento" muito bom, mas não sabemos como usar todas as suas funcionalidades.
Considerando o que uso, não houve melhoria.
Não há comentários.
Armazenamento maior, organização dos emails enviados e recebidos, segurança etc.
Agilidade, boa funcionalidade nas atividades cartorárias.
Mais agilidade e confiabilidade nas informações
Mais rapidez no atendimento
Mais agilidade e confiabilidade no tratamento das informações.
Padronização, simplificação e maior disponibilidade de serviços
Muitas melhorias
Nenhuma
Acesso externo
Compartilhamento e colaboração mais facilitados, segurança, acesso de qualquer lugar com internet.
A plataforma Gmail trouxe mais organização. Facilidade no aceso aos e-mails e integração com os outro serviços do Google. Além disso a busca interna é a mais rápida e eficiente, e o armazenamento em nuvem facilita o acesso as mensagens de qualquer dispositivo. A usabilidade também melhorou,deixando o trabalho mais ágil.
Interface mais moderna, intuitiva e rápida. Armazenamento maior e flexível.

Pergunta 11 –Que pontos negativos você encontrou com a implantação da nova plataforma Gmail?

Pontos negativos Gmail
Não poder compartilhar+AQ2:AQ237 arquivos do drive da unidade com o público externo.
Ok
Por ser modulado, algumas ferramentas não se adequam a atividade do cartório
A separação do e-mail institucional do servidor do e-mail da zona (até hoje não consigo separar).
O Gmail pode apresentar pontos negativos como possíveis preocupações com privacidade, interface considerada complexa por alguns usuários, dependência do ecossistema Google e falhas ocasionais nos filtros automáticos de e-mail.
Nenhum.
Dificuldade iniciais de adaptação.
Nenhum
Preocupações com a privacidade
O e-mail da Zona Eleitoral é muito ruim. Não traz todas as opções que existem no e-mail pessoal funcional, não possibilita a verificação de e-mails enviados a partir dele e muitas vezes as mensagens institucionais precisam ser enviadas pela conta pessoal do servidor.
Sem resposta
N
Não há.
Ainda não teve
Dificuldade de utilizar algumas funcionalidades
Não sei responder
NENHUM
Problemas na impressão de e-mails
Prefiro não opinar
Há vinculação com a conta pessoal causa uma mistura com a conta da zona.
Não migração de todos os e-mails anteriores
Nada a declara até o momento
Nada a declarar
Preocupação com a privacidade de dos dados.
Não identifiquei pontos negativos com a implantação da plataforma Gmail
Satisfeita
Os gupros não permitem manter uma relação de contatos centralizada que possa ser compartilhada com seus participantes e usada em serviços externos como Whatsapp. Cada usuário tem seus próprio contato.
O Meet.
Gerenciamento do e-mail
Nada a declarar.
Nenhum.
Todos os dados do TRE fiam expostos a um país estrangeiro. Uma espécie de "colonialismo" digital.
O ponto negativo se restringe ao Email, há dificuldade de controle de mensagens.
A forma como são disponibilizadas as mensagens, criando uma "corrente".
Não tem um email próprio da unidade e o encaminhamento de email é mais confuso
Ficou confuso o email pessoal com o da unidade

Nenhum.
Sem opinião
Em relação ao Zimbra, tornou menos amigável a organização, envio e recebimento de e-mails.
Quando um e-mail chega no setor com mais de 1 servidor não sabemos se houve resposta da demanda, pois só conseguimos visualizar os nossos e-mail enviados.
Maior dificuldade de organização dos emails.
O acesso ao e-mail funcional da Zona Eleitoral era mais fácil pela plataforma zimbra
O e-mail funcional deveria ser unificado ao e-mail da unidade quanto aos emails enviados, pelo menos, a fim de que aquilo que foi enviado no e-mail funcional seja visto nos enviados do e-mail da unidade e vice-versa, para facilitar que outro servidor tenha controle sobre os e-mails já respondidos pelo colega. Muitos servidores acabam usando o seu funcional porque é mais intuitivo e claro, inclusive quanto aos ícones (caixa de entrada, enviados, rascunhos, etc), diferentemente do e-mail da unidade (meus grupos, grupos recentes, todos os grupos, etc) que gera impasse.
Nada a informar
A dependência de uma plataforma privada e estrangeira para resguardo dos dados importantes para os trabalhos da justiça eleitoral.
Nunca utilizei outra plataforma.
NÃO TENHO ATE O MOMENTO.
Ainda não identifiquei um.
Não haver email dos setores, atrapalha muito
Nada a declara sobre esse item.
Achei confusa
Aprendendo a trabalhar com a ferramenta
Zero
Falta de treinamento /direcionamento para facilitar utilização/rotina de trabalho.
Controle de mensagens para unidades
Nenhum
Não posso responder esta pergunta pois não conhecia a realidade antes da adoção da solução mencionada.
Nenhum
Nada a registrar
Nenhum
Sem comentários.
Email po grupos. Achei um retrocesso. Quando o e-mail era por unidade tínhamos mais controle e eficiência na qualidade do serviço de e-mail.
Dependência de infraestrutura (internet)
Dificuldade de manuseio em algumas tarefas
ATE O MOMENTO NENHUM.
DEPENDÊNCIA DE CONEXÃO COM A INTERNET
Nenhum
Não detectei ainda
Difícil
O controle de entrada e saída de mensagens ficou complicado. Passível de equívocos e falhas, mesmo com verificação diária e atenta.
Falta de treinamento nesta area
Impossibilidade de imprimir os e-mails quando utilizamos o e-mail da zona.
Perdemos o e-mail da unidade. Confesso que tenho problemas no que diz respeito ao gerenciamento de mensagens de e-mail para minha unidade.

Email
Nenhuma
Não utilizo ainda.
Não sei opinar
.
Não se aplica
Até o momento não encontrei nenhum ponto negativo.
Nenhum
NENHUM
Também não vi ponto negativo, tanto faz do gmail pro zimbra.
Não houve tanta divulgação.
Não vejo pontos negativos.
Diversos, mas em especial o desaparecimento de e-mails da caixa ao serem lidos uma primeira vez. Além disso, o fato de recentemente um e-mail ter sido enviado pela EJE para a conta servidores@tre-pi.jus.br noticiando o curso de "IA voltado para Decisões Judiciais" e porém o citado e-mail não foi entregue a diversos servidores. Da minha unidade, apenas uma servidora recebeu. Depois de entrar em contato com a EJE soubemos que o problema afetou diversos servidores (que também não receberam a comunicação).
E-mails enviados pelo Grupo ficam restritos ao usuário que enviou.
Nenhum.
E-mails enviados sem a identificação da unidade como remetente
Nenhum
Nada a relatar
Não encontrei problemas
Nenhum.
Não disponibilização de opção de confirmação de recebimento da mensagem pelo destinatário
Não tem
NADA
Não sei
Não se aplica
Sem reclamação
Não se aplica
1. Mudança de ambiente 1.1. Quem vinha de outro sistema precisou reaprender funções. 1.2. Isso gerou dúvidas e resistência no início. 2. Excesso de recursos 2.1. Muitas opções podem confundir pessoas menos acostumadas com tecnologia. 2.2. A curva de aprendizado ficou maior. 3. Dependência da internet 3.1. A plataforma funciona melhor online. 3.2. Conexões lentas atrapalham o uso e a sincronização.

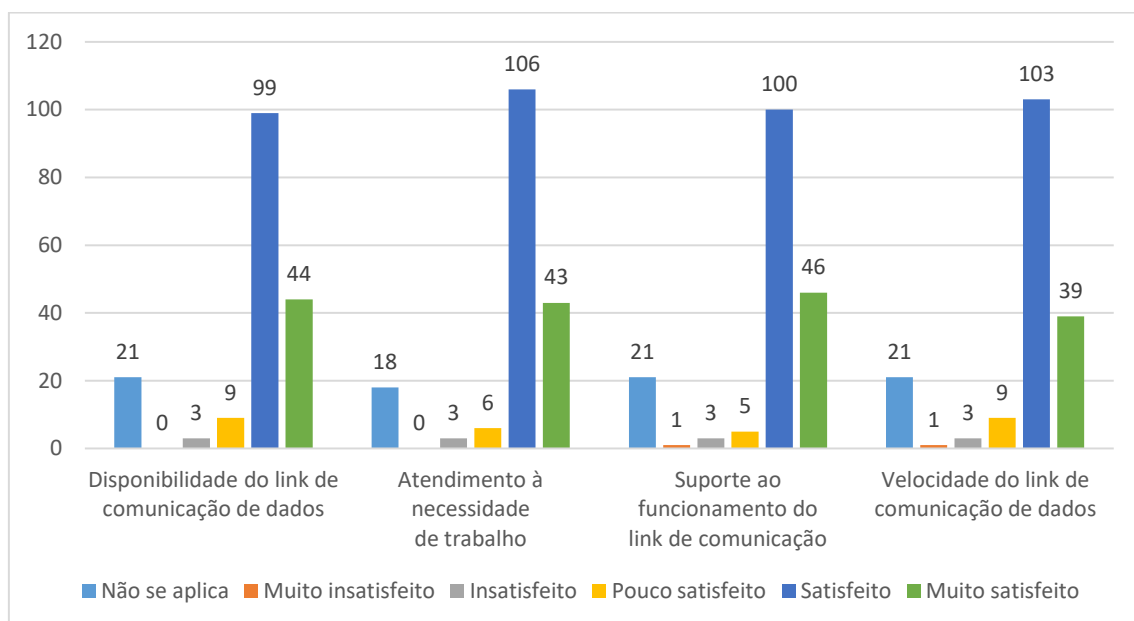
4. Layout diferente
4.1. A organização visual não agradou todo mundo.
4.2. Algumas funções ficaram “escondidas” em menus.
5. Integração forçada
5.1. A forte ligação com outros serviços do Google às vezes parece obrigatória.
5.2. Nem todas as equipes usam Drive, Meet ou Agenda.
6. Privacidade percebida
6.1. Algumas pessoas ficam desconfortáveis com a política de dados do Google.
6.2. Mesmo com segurança alta, a sensação de vigilância existe.
7. Busca avançada complexa
7.1. A busca simples é ótima, mas a avançada exige sintaxe específica.
7.2. Isso pode dificultar filtros mais finos.
Nenhuma
Nenhum
Não tem pontos negativos
Nenhum
Não tenho opinião.
Não vislumbro pontos negativos no uso da plataforma Gmail.
Falta de informação e capacitação.
Dependência da Internet.
Não estou sabendo de quais pontos negativos
.
Estou satisfeito.
.
O uso do e-mail não é muito intuitivo.
Ausência de e-mail da unidade
Nada a relatar.
Não encontrei pontos negativos.
Falta de treinamentos. Penso que os treinamentos devem ser contínuos também.
.
O email da unidade, o qual funcional como grupo deixa muito a desejar.
O manuseio é menos intuitivo. No email de unidades (em grupos) não se acessa a caixa de enviados. A exclusão de mensagens por um usuário não reflete para os demais.
Não há comentários.
O gmail apresenta muitos recursos, mas não consigo usar alguns ainda.
Sem observação
Nenhum
Nenhum

Nenhum
Nenhuma
Nenhum.
Alguns pontos negativos foram a adaptação inicial ao novo layout, a necessidade de aprender novas funções e a dependência da internet para acessar alguns recursos.
Adaptação à nova forma de organizar e-mails

Pergunta 12 - Como você avalia a comunicação de dados (link de comunicação) com o TRE?

O nível de satisfação dos usuários em relação à comunicação de dados do TRE-PI alcançou **93,24%**, conforme demonstrado no Gráfico 11 – Comunicação de Dados.

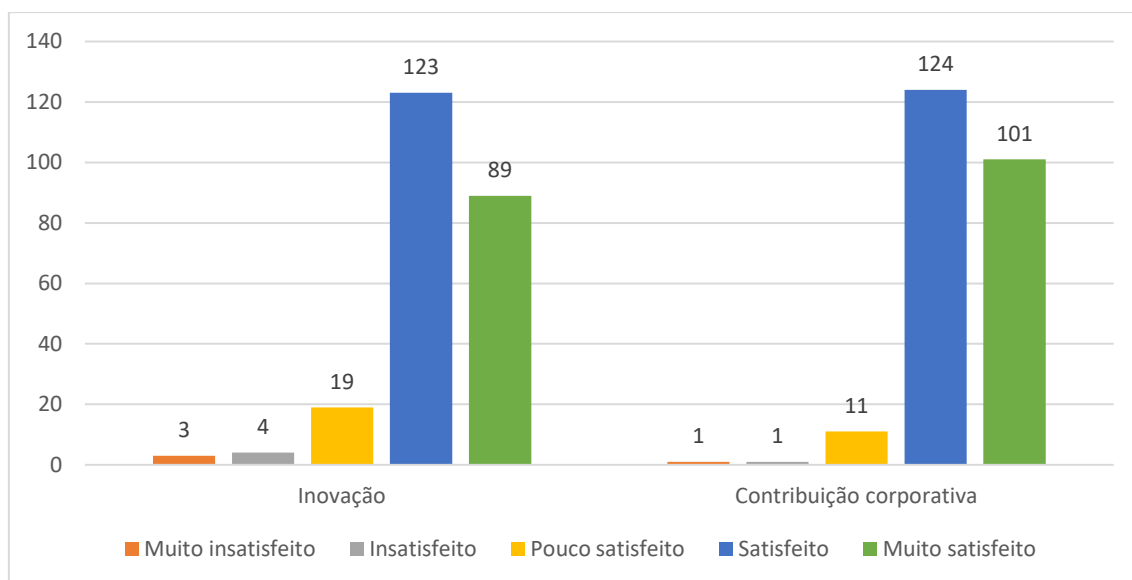
Gráfico 11 – Comunicação de Dados



Pergunta 13 – De uma maneira geral, como você avalia a atuação da STI?

O nível de satisfação dos usuários em relação à atuação da STI foi de **91,81%**, conforme apresentado no Gráfico 12 - Atuação da STI.

Gráfico 12 - Atuação da STI



Pergunta 14 – Na sua opinião, quais os pontos positivos você observa na atuação da STI?

Pontos Positivos atuação STI
Atendimento rápido a problemas simples
Integração e máximo respeito pelos servidores que estão na ponta (1 grau)
Ok
Equipe dedicada, sempre disponível para novos conhecimentos.
A disponibilidade e prontidão de todos os servidores em auxiliar a quem os procura para solução de problemas.
Na minha opinião, os principais pontos positivos da atuação da STI são a agilidade no suporte, a implementação de soluções tecnológicas que facilitam o trabalho, a manutenção eficiente dos sistemas e a capacidade de resolver problemas com rapidez e clareza.
Celeridade no atendimento.
Cordialidade
Atendimento rápido
Nível de capacitação e conhecimento dos servidores.
Equipe solícita e atenta em contribuir nas soluções das demandas.
Proatividade e interesse no bom andamento das atividades das Zonas Eleitorais.
Sempre estão dispostos a nos ajudar
Muitos canais de atendimento e cordialidade.
Servidores pró-ativos, disponíveis quando solicitados
Sempre disponível na solução dos problemas

Comunicação e educação dos atendentes
Gosto da eficiência em que as demandas são solucionadas.
A equipe de atendimento prévio (triagem) - central de atendimento whatsapp - deveria ter um treinamento para agilizar o atendimento, sinto dificuldade em entender a demanda e morosidade em repassar o caso ao setor competente, muitas vezes estamos como eleitor em atendimento e a morosidade faz ele desistir do atendimento.
Velocidade no atendimento
A disponibilidade e cortesia dos técnicos na resolução das demandas
Praticidade e agilidade
A cordialidade.
Nada a declarar
Estão sempre buscando apresentar soluções inovadoras, integradas, confiáveis e eficientes.
Agilidade no atendimento e na solução de demandas
Satisfeita
A presteza no atendimento dos chamados.
Nada a declarar.
Rapidez e atendimento educado.
São muitos. Por exemplo, por exemplo, o suporte aos atendimentos descentralizados.
Disposição para auxiliar nas dificuldades enfrentadas no uso de tecnologias.
Unidade preparada, servidores competentes e dedicados.
Atenção para resolução da demandas
Segurança da Informação, Inovação e Modernização, Apoio Técnico
Competência e eficiência
Acessibilidade dos servidores e agilidade no tratamento das demandas.
Sem opinião
Celeridade no atendimento
Agilidade
Inovação e modernização: Com a implementação do plataforma gmail e gemini para para todos os servidores.
Técnicos competente e atuantes
A rapidez na resolução de problemas.
Agilidade, disponibilidade no atendimento e dedicação em manter os sistemas funcionando de forma estável.
A CAPACIDADE DE RESOVER OS PROBLEMAS
Suporte Tecnico ao usuario, capacitação e orientação sobre segurança digital.
É uma equipe ágil na solução dos problemas apresentados.
Melhoria da eficiência operacional, suporte rápido, comunicação clara no que diz respeito aos esclarecimento sobre os serviços e sistemas.
Agilidade no atendimento para os servidores
Pronto atendimento
Força de trabalho e qualificação de todos.
Eficiência
Atualidade e eficiência no atendimento
Inovação pelo uso de tecnologias emergentes.
Proteção de dados
Prontidão, presteza, clareza, acessibilidade
Disponibilidade para auxílio, busca constante no sentido de deixar todas os serviços disponíveis, presteza,

Rapidez
Servidores bem capacitados e competentes para o serviço.
Segurança e Estabilidade
Disponibilidade, Agilidade e Presteza!
NADA A DECLARAR.
ACESSO A PROGRAMAS COMO JUSTO ACESSO ,UTILIZA A TECNOLOGIA PARA BENEFICIAR MUNICÍPIOS QUE NÃO TEM SEDE DO TRE.
Diligência e efetividade
A STI se destaca pela agilidade no suporte, pela eficiência na resolução de demandas tecnológicas, pela manutenção estável dos sistemas e pela implementação de soluções que modernizam e fortalecem a infraestrutura da Justiça Eleitoral
Rapidez, atenção, agilidade.
Pontualidade no atendimento
Atendimento, qualidade dos serviços
Equipe profissional e prestativa quanto às demandas dos Cartórios.
Acredito que nossa STI está apta a nos preparar para as novas tecnologias disruptivas (IA), capazes de causar impacto positivo no nosso órgão.
Conhecimento e presteza
Nenhum
Constante qualificação e dedicação dos servidores
Cordialidade, resolutividade de demandas.
Agilidade nos atendimentos, soluções dos problemas, estabilidade nos sistemas.
Efetividade
Prestatividade nos atendimentos, boa qualidade dos equipamentos disponibilizados, cortesia dos servidores e colaboradores. Os treinamentos de Segurança da Informação são excelentes.
Sempre ter plantonista no turno vespertino.
Assistência
Modernidade dos sistemas e equipamentos.
Empenho dos servidores da maioria das unidades em nos atender bem.
Prestação de atendimento da Central (servidores sempre gentis e disponíveis)
Eficiência, estratégia, inovação, disponibilidade, pro-atividade, e responsabilidade.
Atendimento rápido, cordialidade, pronta solução das demandas
Adequação e rapidez no atendimento de demandas
Atendimento e resolutividade
Competência e nível de conhecimento na área de TI
Agilidade
Disponibilidade e dedicação da equipe para resolver os problemas.
Tentam ajudar na medida do possível com equipamentos arcaicos
Sempre atualizando, inovando
EFICIÊNCIA E PRESTEZA
Agilidade e eficiência
Agilidade
NÃO SE APLICA
Na minha opinião, a atuação da STI do TRE-PI apresenta pontos positivos relevantes, com destaque para a qualidade do suporte oferecido às unidades, a agilidade no atendimento às demandas tecnológicas e a eficiência na manutenção dos sistemas institucionais. Observa-se também um esforço consistente na modernização das ferramentas de trabalho, na implementação de soluções que aumentam a segurança da

informação e na padronização de processos, o que contribui para maior confiabilidade e estabilidade dos serviços prestados. Além disso, a equipe demonstra compromisso com a orientação aos usuários, promovendo um ambiente colaborativo e facilitando a adaptação às novas plataformas e rotinas tecnológicas.
Prontos para atender e solucionar os problemas
Sempre com muito compromisso...
Rapidez na solução do problema
Prazo e cordialidade no atendimento.
Não tenho opinião.
Dedicação, pontualidade no atendimento às demandas, busca continuada por novas ferramentas
A Secretaria de Tecnologia da Informação tem um protagonismo no serviço público, especialmente após a pandemia e tem envidado todos os esforços para o aprimoramento do serviço prestado ao público interno e externo.
Procura apresentar as atualizações e inovações.
A modernização dos processos internos, automatização de tarefas e a eficiência operacional.
Tempo de resposta e resolução dos problemas
Proatividade.
Agilidade na resolução dos problemas.
Rapidez e presteza.
Por que promover a comunicação e eficiente entre os setores.
Não há comentários.
Presteza e agilidade no atendimento em todas as vezes que precisei.
Boa vontade de encontrar solução para as ocorrências.
Segurança dos sistemas, agilidade no desempenho dos servidores
Excelente atendimento, cordialidade, o pessoal estão sempre disponíveis para nos ajudar no que for necessário
Confiabilidade de que a estrutura de TI do Tribunal está sempre sendo modernizada e atendendo a todas as necessidades dos magistrados, servidores e da sociedade em geral.
Alto nível de capacitação e disponibilidade
Nada a comentar
A STI tem atendimento rápido, suporte eficiente e boa disponibilidade para resolver demandas. Demonstra organização e agilidade na solução de problemas.
Suporte técnico eficiente e prestativo. Agilidade no atendimento e resolução de problemas.

Pergunta 15 - Que pontos negativos você encontra nos serviços oferecidos pela STI?

Pontos negativos atuação STI
Desenvolvimento de soluções é lenta e pouco criativa. Soluções procuram atender apenas o básico e não buscam a excelência nos serviços. Falta de soluções integradas de ia. Muitas interrupções de serviços em videoconferências. Poucas ações de treinamento em soluções de ti para usuários.
Não vejo nenhum
Ok
Carece de melhor planejamento para adoção e implantação de novas tecnologias e softwares
Apenas uma observação: poderia ser permitido o uso de fone sem fio de ouvido.
Alguns pontos negativos que podem ser observados nos serviços oferecidos pela sti incluem demora em alguns atendimentos, dificuldade de comunicação em certos momentos, limitações de infraestrutura e lentidão na resolução de problemas mais complexos.
Nenhum.
.
Alguns equipamentos como no-break ficam pouco tempo funcionando após o retorno do conserto
Nenhum
Não há.
N
Acredito que não seja problema da sti, mas das operadoras de internet, o fato de sair do ar com alguma frequência, às vezes manhãs inteiras. Ademais disso, a pequena quantidade de no-breaks, impressoras, micros, notebooks e hubs para atender às necessidades das zonas.
Não tenho.
É recorrente que chamados sejam concluídos sem a adequada resolução do problema, sendo desejável que o demandante seja consultado antes do encerramento do chamado.
Nenhum
Não vejo pontos negativos
às vezes a demora no atendimento
Falta de cortesia de alguns poucos colegas da ti. É importante destacar que a maioria dos usuários não têm conhecimentos específicos de ti ou têm dificuldade de aprender/entender, o que demanda que os citados colegas sejam tratados com paciência. Sei que o aperreio aí para vocês é grande, mas este é um ponto negativo que deve ser observado e se possível melhorado.
Minha única observação é com a central, demais serviço da ti são excelente, profissionais possuem domínio do serviço e resolvem com agilidade. Além de possuírem um atendimento civilizado e gentil.
Baixa disponibilidade de serviços
Nada a declarar
A demora
Nada a declarar
As vezes o atendimento é lento burocrático.
No momento, não identifico pontos negativos nos serviços oferecidos pela sti
Satisfeita
Alguns colegas são burocráticos.
Nada a declarar.
Temos alguns processos muito manuais, como as horas extras e a comunicação via sei. Sinto falta de um sistema cronos ou de um siocrez
Demora de implantação de melhorias solicitadas em sistemas.
Desconheço.
A sti ter que priorizar quais sistemas a desenvolver

Problemas de conectividade, equipamentos obsoletos:
Sem opinião
A lentidão dos computadores, a partir das 11:30h da manhã, todos os dias.
Os tutoriais desenvolvidos sobre sistemas e aplicações algumas vezes utilizam uma linguagem excessivamente técnica o que dificulta a compreensão do usuário final sobre problemas e soluções. Seria interessante que além da simplificação do material, também fossem realizados vídeos tutoriais com o passo a passo.
Nada a informar
Não tenho encontrado
Não tenho o que pontuar.
O ramal pelo telefone que quase sempre esta fora de rede
Fechamento de chamado sem reslouchao do problema.
Os ramais do telefone com frequência fora de área.
Fechar o chamado sem ter resolvido o problema.
Pouca interação, difícil acesso
Pouco a se observar
Zero
Não vislumbro no momento
Falta de servidores
Nenhum
Nenhum
Comunicação e suporte ao usuário
Fracionamento de atribuições (não entendo bem a que setor me dirigir)
Nada a declarar.
Hackers
Não vejo
Não tem
Ramal as vezes está chamando, mais na verdade está ocupado em atendimento.
As vezes colocar hardware ultrapassado
Impossibilidade de utilizar as aplicação do microsoft office (word e excel), mesmo eu sendo assinante do serviço (não há limitação no uso de minha licença particular no ambiente de trabalho).
Velocidade do link de comunicação de dados
Nenhum
Devido à grande demanda, às vezes os atendimento dos chamados demoram.
Sem resposta.
Não se aplica
Nenhum
Nenhum
Falta melhorar em apresentar soluções que facilitem os trabalhos das demais unidades. A sti, como unidade técnica, deveria ficar mais atenta às oportunidades, como pesquisar sistemas desenvolvidos por outros tribunais e apresentar essas possibilidades para as demais unidades. Pelo que percebo, hoje unidades que não são detentoras dessa expertise é que precisam pesquisar e indicar os sistemas que querem que sejam implantados e a partir daí a sti atua. Mas a ti poderia ser mais proativa nisso, até mesmo em compartilhar soluções mais simples que facilitariam o serviço de muitos servidores, mas é desconhecida da maioria dos servidores.
Nenhum
Sem pontos negativos.

1) no quesito "7. Como você avalia os serviços de internet, intranet e e-mail?" não há respostas que permitam avaliar o serviço de e-mail.
2) dentre as alternativas de algumas questões da pesquisa, não há a resposta "não se aplica", que seria a alternativa ideal a ser marcada caso o servidor não utilizasse algum serviço pela falta de necessidade. Vou apresentar alguns exemplos. Como não estou em teletrabalho, não tenho tido a necessidade de usar a vpn. Então neste momento, não posso avaliar esse serviço. Porém, num outro momento, já tive essa necessidade, e naquela oportunidade tinha condições de avaliar. O mesmo acontece com o sistema de diárias. Nas eleições, precisei solicitar diárias para servidores e naquela ocasião o sistema respondeu bem. Porém agora, não tenho tido essa necessidade, logo não posso dizer se o sistema continua funcionando a contento. Assim, o ideal era termos a opção "não se aplica", afinal não posso dizer "nunca utilizei", mas também não posso selecionar "satisfeito" porque há dias não opero o sistema. Outro ponto: pje - não utilizo, mas já utilizei. Elo - utilizei há muito tempo, agora não mais. Falta, portanto, uma resposta mais adequada para situações como essas. Talvez, "pouco utilizo", "não se aplica" etc.
3) dificuldade de tratar com alguns servidores por telefone, que em geral informam estar indisponíveis por estarem participando de reunião.
Desenvolvimento de sistemas sgp (alta demanda para poucos servidores disponíveis)
No que precisei até o momento, sempre fui atendida a contento.
Nenhum
nada a relatar
Não encontrei problemas
Nenhum.
Equipamentos ultrapassados
Não percebo
Fornecimento de word e excell para teletrabalho
Não se aplica
Sem reclamação
Não se aplica
Na minha análise, alguns pontos negativos podem ser observados nos serviços oferecidos pela sti do tre-pi, especialmente no que se refere à eventual demora na conclusão de demandas mais complexas, decorrente do alto volume de solicitações e da limitação de equipe técnica. Também se percebe que a comunicação com as unidades, em determinados momentos, poderia ser mais clara e tempestiva, de modo a facilitar o acompanhamento das solicitações e esclarecer procedimentos. Além disso, a implementação de novas ferramentas nem sempre vem acompanhada de capacitação suficiente, o que pode gerar dúvidas e retrabalho. Por fim, alguns sistemas internos ainda apresentam instabilidade ou interface pouco intuitiva, o que impacta o fluxo de trabalho dos usuários e exige melhorias contínuas.
Nenhum
Nenhum
Não tem pontos negativos
Inovação e contribuição corporativa precisam melhorar
Não tenho opinião.
Não tenho opinião acerca de pontos negativos do serviço oferecido pela sti.
Falta capacitação acerca dos recursos e ferramentas de ti e ia disponíveis.
A demora para ser realizado os chamados. Poderiam ser um pouco mas ágil.
Não vejo nada de negativo
Lentidão e travamento do computador daten a partir do meio-dia dificultando a execução das atividades.
Nada a relatar.
Não tem pontos negativos.

Tarefas de alto impacto (a execução de tarefas importantes depende diretamente de sua eficiência) sendo realizadas exclusivamente por terceirizado. A saída do terceirizado tem impacto muito negativo sentido por alguns meses.
Não há comentários.
Não vejo nenhum ponto negativo nos serviços oferecidos pela sti.
Sem observação
Nenhum
Não existe pontos negativos
Nenhum, uma vez que todas as minhas necessidades em ti estão sendo plenamente atendidas.
Nada a comentar
Atendimento da central de atendimento
Alguns atendimento demoram em períodos maior demanda, e certas solicitações poderiam ser acompanhada de forma transparentes e informativas.
Não

16. Que sugestões você pode apresentar para a STI melhorar a sua atuação?

Sugestões para Melhoria na Atuação da STI
Criar canais de boas práticas e bom uso, dicas de usos de tecnologia ou reuniões de compartilhamento de usos de sistemas.
Ok
Planejamento sempre é necessário para qualquer unidade.
Estou satisfeito com os serviços oferecidos. Nada a acrescentar.
A STI poderia melhorar sua atuação investindo em comunicação mais clara, redução do tempo de atendimento, modernização da infraestrutura, além de oferecer treinamentos e orientações mais acessíveis para os usuários.
App próprio para abertura e acompanhamento dos chamados realizados.
Algum tipo de descrição do conserto realizado quando de um equipamento enviado
Estou satisfeita com os trabalho da STI
Criação de um sistema de self requisição/pagamento de diárias aos mesários.
Levar para os servidores como trabalhar com segurança com IA nas tarefas do Tribunal.
A atuação é impecável.
Não tenho.
- Melhorar o sistema de remoção para que os inscritos vejam em tempo real a sua classificação em relação a opção escolhida, tal qual ocorre em outros Tribunais; - A TI conceda acesso aos sistemas aos servidores e magistrados de ofício assim que as portarias sejam publicadas, inclusive em caso de substituição por férias.
Nenhum
Sem sugestões
Conferir sempre antes de encerrar o atendimento, se realmente o problema foi resolvido.
Melhorar nossa intranet. A organização das informações não são intuitivas, o que dificulta encontrar algumas soluções. Talvez se criasse uma página do tipo "Ponto do Conhecimento" (nome meramente ilustrativo), facilitaria o acesso. Outra possibilidade seria a criação de vídeos tutoriais para demandas recorrentes, colocando citados vídeos no "Ponto do conhecimento" sugerido. Outra melhoria seria criar um grupo de whatsapp da TI (ou do TRE) apenas para envio de informações, sem a interação dos participantes, que ficaria restrita ao grupo já existente. Isso facilitaria o envio de informações gerais,

especialmente no período eleitoral, em que nem todos tem tempo de ler todas as mensagens nos infinitos grupos. Sabemos que citado grupo gera agilidade na disseminação de informações importantes.
Treinar a equipe de atendimento da Central
Ouvir a demanda dos servidores
Avançar sempre por esse caminho desempenhado até aqui.
Rapidez.
Investir em IA
Procurar realizar os atendimentos com maior rapidez e eficiência.
No momento, considero que a atuação da STI está excelente e não tenho sugestões adicionais de melhoria
Satisfeita
A compra de novos equipamentos de trabalho.
Nada a declarar.
Copiar alguns sistemas informatizados que já deram certo em outros Regionais
Agilidade no atendimento de melhorias solicitadas em sistemas
Mantenham-se no nível de excelência apresentado.
Acredito que ter disponível mais desenvolvedores para as soluções tecnológicas que possam facilitar as rotinas de trabalho das unidades
Foco no Usuário e Qualidade do Suporte, Otimização de Processos Internos, Investimento em Infraestrutura e Prevenção
Sem sugestões
Os sistemas, todos os dias, por volta das 11:30h da manhã, tornam-se lentos. Esse fato já foi percebido por diversos usuários e em diversas máquinas, não sendo pontual. Assim, sugere-se verificar esse fato, visto que reduz sobremaneira a velocidade das atividades, visto que é necessário aguardar os sistemas processarem os dados com lentidão. A alternativa que se tem encontrado é desligar e religar o computador. No entanto, uma solução definitiva se faz necessário.
Implementação de ferramentas de automação para tarefas repetitivas exercidas no Cartório eleitoral, a exemplo do N8N.
Continuar na busca de inovação e treinamento continuado de seus técnicos.
No momento não há.
Sem sugestões.
Ate o momento estão trabalhando bem.
Inovação, agilidade no atendimento ao usuario
Até o momento, sem inovações para sugerir.
Melhorar a organização da infraestrutura de rede, realizar mapeamento nas zonas eleitorais para identificar a necessidade de substituição e atualização dos equipamentos(computadores, notebooks, kits biométricos, impressoras e demais dispositivos) para maior eficiência do trabalho.
Melhorar a comunicação com os demais setores, facilitar o acesso, dividir os conhecimentos
Nenhuma
Vamos acompanhar os avanços tecnológicos, sempre.
Nada a observar no momento
Contratação de servidores e mais recursos para proteção dos dados
Continuar fazendo o bom trabalho que já faz
Só elogios.
Sem sugestões.
Criar um sistema para os chamados
Reduzir o fracionamento de competências, ou tornar mais generalistas as áreas, fazendo com que um diálogo entre usuário e STI se dê com menos interlocutores na STI (conversar com 1 só e resolver todos os problemas seria o ideal!)

Nada a declarar.
Programas com mais segurança
Nenhuma
Continuar com a atenção de sempre.
Mais treinamento para os servidores utilizar as ferramentas
Disponibilizar o Microsoft Word e Excel.
Nenhuma sugestão
Desenvolvimento de programas que possam auxiliar as unidades e os servidores, como cálculos de aposentadorias e abonos de permanência
Sem sugestões.
Fornecer sistemas que atendam às minhas necessidades específicas.
Cursos de formação continuada na área de TI a fim de continuar prestando serviços de qualidade ao TRE.
Divulgar periodicamente soluções de TI que facilitem os trabalhos, que aumentem produtividade. Manter contato com outros Tribunais e divulgar internamente as soluções que possam ser úteis para que as unidades avaliem.
Divulgação das notícias de forma mais rápida
Aumentar o suporte aos servidores quanto ao uso das ferramentas de IA disponibilizadas pelo TRE-PI.
1) Designar pelo menos dois servidores para dar suporte exclusivo às necessidades da SGP. Na verdade, o ideal era termos um quantitativo maior que este. 2) Lotação de um profissional de TI na SGP para suporte direto às demandas desta Secretaria.
Não saberia dizer
Nada a relatar
Não encontrei nada a acrescentar
Continuar aperfeiçoando e inovando
Fornecer licença pra uso do word e excell
Não se aplica
Seguir com a mesma linha de trabalho
Não se aplica
Na minha opinião, algumas sugestões podem contribuir para o aprimoramento da atuação da STI do TRE-PI. Recomenda-se o fortalecimento da comunicação com as unidades, por meio de orientações mais claras, atualizações periódicas sobre o andamento das demandas e divulgação antecipada de mudanças tecnológicas. A ampliação das ações de capacitação, especialmente quando da implantação de novos sistemas ou ferramentas, também pode reduzir dúvidas, retrabalho e resistência dos usuários. Sugere-se, ainda, a adoção de mecanismos de priorização mais transparentes, que permitam compreender a ordem de tratamento das solicitações e garantam maior previsibilidade aos setores. Além disso, a modernização gradual de sistemas internos, com foco em estabilidade, usabilidade e integração, tende a melhorar a rotina das unidades. Por fim, a avaliação contínua dos indicadores de desempenho e a coleta de feedback dos usuários podem subsidiar ajustes estratégicos, fortalecendo a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.
Continuar com sua atuação de excelência
No momento não consigo visualizar.
Melhorar na questão de tutorias dos sistemas ou mesmo um site só com tutorias passo a passo em formato pdf, dos sistemas usado diariamente ex.: sei, pje, elo 22 entre outros
Não tenho sugestões.
Eu considero muito boa a atuação da STI, portanto não tenho conhecimento de sugestões a apresentar para melhorar a sua atuação.
Fornecer mais informação e capacitação.
Gerenciar melhor o tempo para que seja finalizado os chamados de forma mais ágil.

Na minha opinião, algo que contribuiu foi a disponibilidade de wi-fi nos cartórios facilitando e dando agilidade no pagamento de multas.
Substituição de alguns computadores por outros mais atualizados.
Nada a relatar.
Nada a declarar.
Minhas sugestões são: 1) treinamentos frequentes e 2) sistemas corporativos que facilitem nossos trabalhos.
Destinar tarefas de alto impacto para servidor efetivo.
Não há comentários.
Não tenho o que acrescentar, pois estou plenamente satisfeita com os serviços prestados pela STI.
Melhores equipamentos.
Mais cursos na área de segurança da informação
Estou satisfeito com o atendimento.
Talvez mais agilidade no desenvolvimento de soluções internas.
Grato pelos excelentes serviços prestados
Nada a comentar
Fazer reunião com os chefes das unidades da sti, principalmente quanto ao chefe da central de atendimento
Aprimorar a comunicação sobre o andamento das solicitações, reduzir o tempo de resposta e ampliar as orientações técnicas para facilitar o uso das ferramentas.
Automatizar processos repetitivos

IV. Conclusão

Diante dos resultados apresentados, conclui-se que a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do TRE-PI alcançou um desempenho histórico em 2025, atingindo um índice de satisfação global de **93,04%**. Este resultado é particularmente expressivo pois supera a meta de 93% estabelecida no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) para o referido ano.

A análise evolutiva demonstra uma recuperação acentuada da confiança dos usuários, revertendo a trajetória de queda observada entre 2022 (89,40%) e 2024, quando o índice atingiu seu ponto mais baixo (77,58%). Além do aumento na qualidade percebida, houve um fortalecimento da cultura de participação institucional, com o engajamento dos servidores saltando de 11% em 2024 para 26% em 2025.

Os principais pilares que sustentam este alto nível de aprovação incluem:

- **Excelência no Atendimento:** A Central de Serviços obteve 96,09% de aprovação, destacando-se a educação e cordialidade da equipe.
- **Eficiência dos Canais:** Os meios de contato (E-mail, Telefone e WhatsApp) atingiram 95,34% de satisfação.
- **Sucesso da Modernização:** A implementação da plataforma Google Workspace foi amplamente aceita, com 93,64% de satisfação, trazendo ganhos em armazenamento, busca e integração.
- **Confiabilidade de Sistemas:** Sistemas críticos como o ODIN (98%) e o SEI (96%) apresentam índices de excelência em usabilidade.

Apesar do êxito, o relatório identifica oportunidades de melhoria contínua, como a necessidade de treinamentos mais específicos para as ferramentas do Google e a substituição de equipamentos que ainda são percebidos como obsoletos por uma parcela dos usuários.

Em suma, a STI cumpre sua missão estratégica de promover a evolução tecnológica do Tribunal. Recomenda-se que estes resultados sejam submetidos aos Comitês Gestores para que as boas práticas de 2025 sejam consolidadas e sirvam de base para o novo ciclo de planejamento institucional.