



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUI

Ata de Reunião Nº 40 - TRE/PRESI/DG/STI

ATA DE REUNIÃO DO COMITÊ DIRETIVO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DA REUNIÃO

Data	Horário		Local	Coordenador da Reunião
30/11/2023	11:00h	11:40h	Videoconferência	Anderson Lima

PAUTA

1. Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI 2023.

PARTICIPANTES

Nome	Unidade
Denise Vieira Berger Miranda	DG
Isis Eugênia Ribeiro de Moura	CRE
Anderson Cavalcanti de Lima	STI
Sidnei Antunes Ribeiro	SAOF
Ana Kallyne Rodrigues Dantas Soares	SJ
Antônio Manoel Silveira de Sousa	NSEGI
Danilo Nascimento Cruz	NSEGI
Francisco Juramar Leitão Machado	GPJI

DISCUSSÃO DA PAUTA E DECISÕES

Discussão	Decisão / Pendência	Responsável	Data Limite
Abertura	Recepcionados os presentes, foi realizada a abertura da reunião.	Anderson Lima	Não se aplica

Discussão	Decisão / Pendência	Responsável	Data Limite
Apresentação da pauta	Apresentação da pauta e listagem dos assuntos a serem discutidos na reunião.	Anderson Lima	Não se aplica
Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI 2023	Explicação acerca da metodologia utilizada para obtenção do grau de satisfação dos usuários dos serviços de TI.	Anderson Lima	Não se aplica
	Exposição dos itens avaliados na pesquisa e informações gerais acerca dos resultados obtidos, conforme dados contantes no evento 0001965081.	Anderson Lima	Não se aplica
	Apresentação do Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI (SEI nº 0001965357). O resultado geral obtido foi de 85,36% de satisfação quanto aos serviços de TI, abaixo da meta prevista, que era de 89% para o exercício de 2023. O item com menor nível de satisfação associado foi referente à comunicação de dados com o TRE, respondido apenas pelas Zonas do interior do estado, com apenas 56,53% de satisfação. Destacou-se entre os pontos positivos, a educação e cordialidade no atendimento da Central de Serviços, que obteve um grau de 98,20% de satisfação.	Anderson Lima	Não se aplica
Outras informações	Como parte integrante dessa ata segue a apresentação utilizada na reunião (SEI nº 0001965081) e o Relatório da Pesquisa de Satisfação de TI 2023 (SEI nº 0001965357).	Anderson Lima	Não se aplica
	Não havendo outros assuntos a serem tratados, a Dra. Denise agradeceu aos presentes e finalizou a reunião.	Anderson Lima	Não se aplica

## ASSINATURA DOS MEMBROS DO COMITÊ DIRETIVO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Nome	Unidade	Assinatura
Denise Vieira Berger Miranda	DG	Assinatura Eletrônica
Isis Eugênia Ribeiro de Moura	CRE	Assinatura Eletrônica
Anderson Cavalcanti de Lima	STI	Assinatura Eletrônica
Sidnei Antunes Ribeiro (substituto)	SAOF	Assinatura Eletrônica
Ana Kallyne Rodrigues Dantas Soares	SJ	Assinatura Eletrônica

Em 30 de novembro de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Sidnei Antunes Ribeiro, Secretário da SAOF, substituto**, em 01/12/2023, às 13:10, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Denise Vieira Berger Miranda, Diretora-Geral**, em 01/12/2023, às 17:53, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Kallyne Rodrigues Dantas Soares, Analista Judiciário**, em 04/12/2023, às 09:39, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Moraes Junior, Secretário(a) de Gestão de Pessoas**, em 04/12/2023, às 11:18, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Isis Eugênia Ribeiro de Moura, Coordenador(a) da Corregedoria Regional Eleitoral**, em 05/12/2023, às 09:54, 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 08/12/2023, às 10:01, 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](https://sei.tre-pi.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0001965060** e o código CRC **E1DFACAC**.



--

# Comitê Diretivo de Tecnologia da Informação

---

Reunião Ordinária – SEI nº 0015887-70.2023.6.18.8000

30 de novembro de 2023



**Tribunal Regional Eleitoral**  
do Piauí

---

## 1. Pesquisa de Satisfação de TI

# Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI

---

## Metodologia

- Período de 17 de outubro a 10 de novembro de 2023
- 13 itens de avaliação – serviços de TI
- Escala de satisfação:  
muito insatisfeito, insatisfeito, satisfeito e muito satisfeito
- Participação de 111 servidores (35% das zonas e 65% da Sede)
- 14% dos usuários internos dos serviços de TI



# Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI

---

## Itens de Avaliação

1. Atendimento da Central de Serviços de TI
2. Canais de atendimento disponibilizados pela Central de Serviços de TI
3. Adequação dos equipamentos de informática
4. Serviço de manutenção dos equipamentos
5. Programas instalados no computador dos usuários
6. Serviços de internet, intranet, e-mail, wi-fi, vpn e suporte à realização de videoconferências e audiências virtuais



# Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI

---

## Itens de Avaliação

- 7. Sistemas corporativos
- 8. Comunicação de dados com o TRE
- 9. Atuação da STI
- 10. Pontos positivos na atuação da STI
- 11. Pontos negativos nos serviços oferecidos pela STI
- 12. Sugestões para melhoria da atuação da STI

# Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI

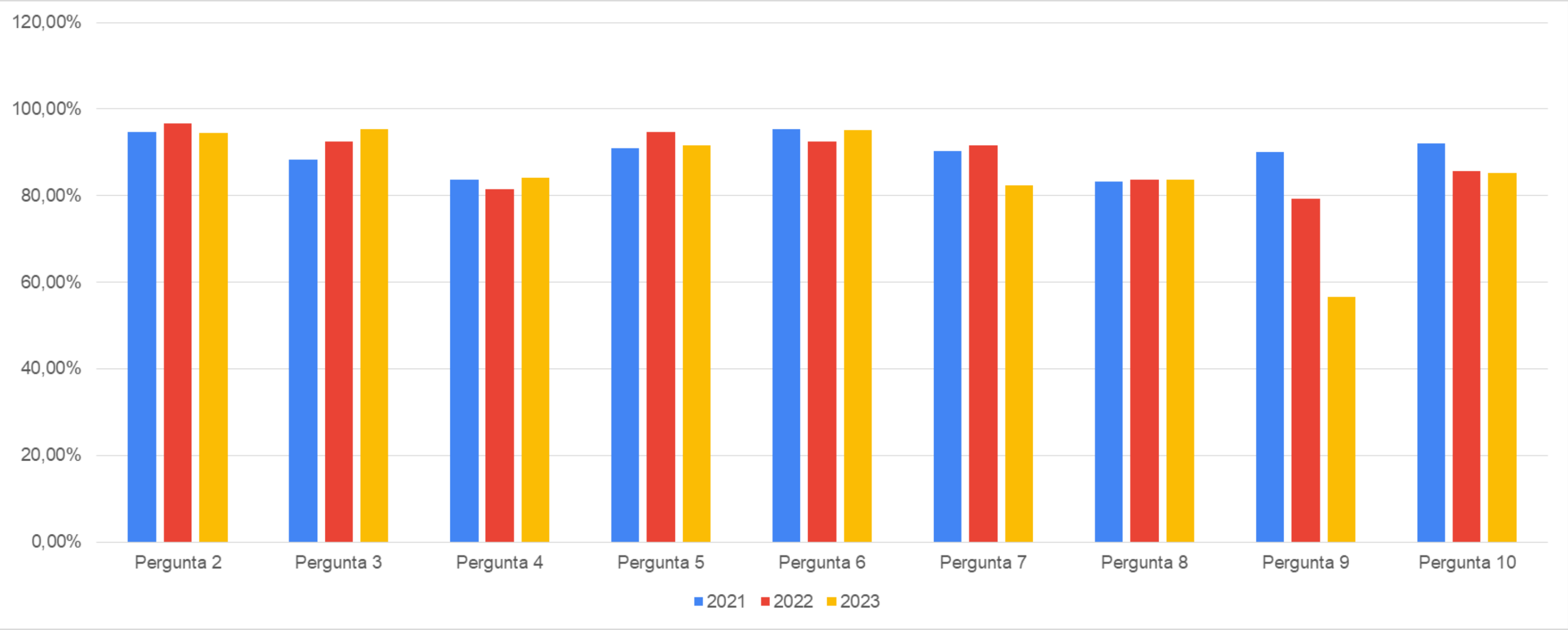
## Resultado

- Índice de satisfação igual ao somatório das respostas “satisfeito” ou “muito satisfeito” pelo total de itens da pergunta.
- Meta do Índice de Satisfação dos Serviços de TI no PDTI para 2023 era de 89%.
- Resultado geral obtido foi 85,36% (89,40% em 2022)
- Melhor resultado  
Educação e cordialidade no atendimento da Central de Serviços de TI (98,25%)
- Resultado mais baixo  
Velocidade do link de comunicação de dados (51,35%)



# Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI

## Comparativo 2021 x 2022 x 2023



### Perguntas

- 2. Atendimento da Central de Serviços de TI (94,48%)
- 3. Canais de atendimento disponibilizados pela Central de Serviços de TI (95,45%)
- 4. Adequação dos equipamentos de informática (84,04%)
- 5. Serviço de manutenção dos equipamentos (91,56%)
- 6. Programas instalados nos computadores dos usuários (95,05%)
- 7. Serviços de internet, intranet, e-mail, wi-fi, vpn e suporte à realização de videoconferências e audiências virtuais (82,28%)
- 8. Sistemas corporativos (83,73%)
- 9. Comunicação de dados com o TRE (56,53%)
- 10. Atuação da STI (85,14%)

**Abrir  
Relatório**

# Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI

---

## Deliberações

- Encaminhamento do relatório da Pesquisa de Satisfação de TI pela STI a todas as unidades.

**Atenção**

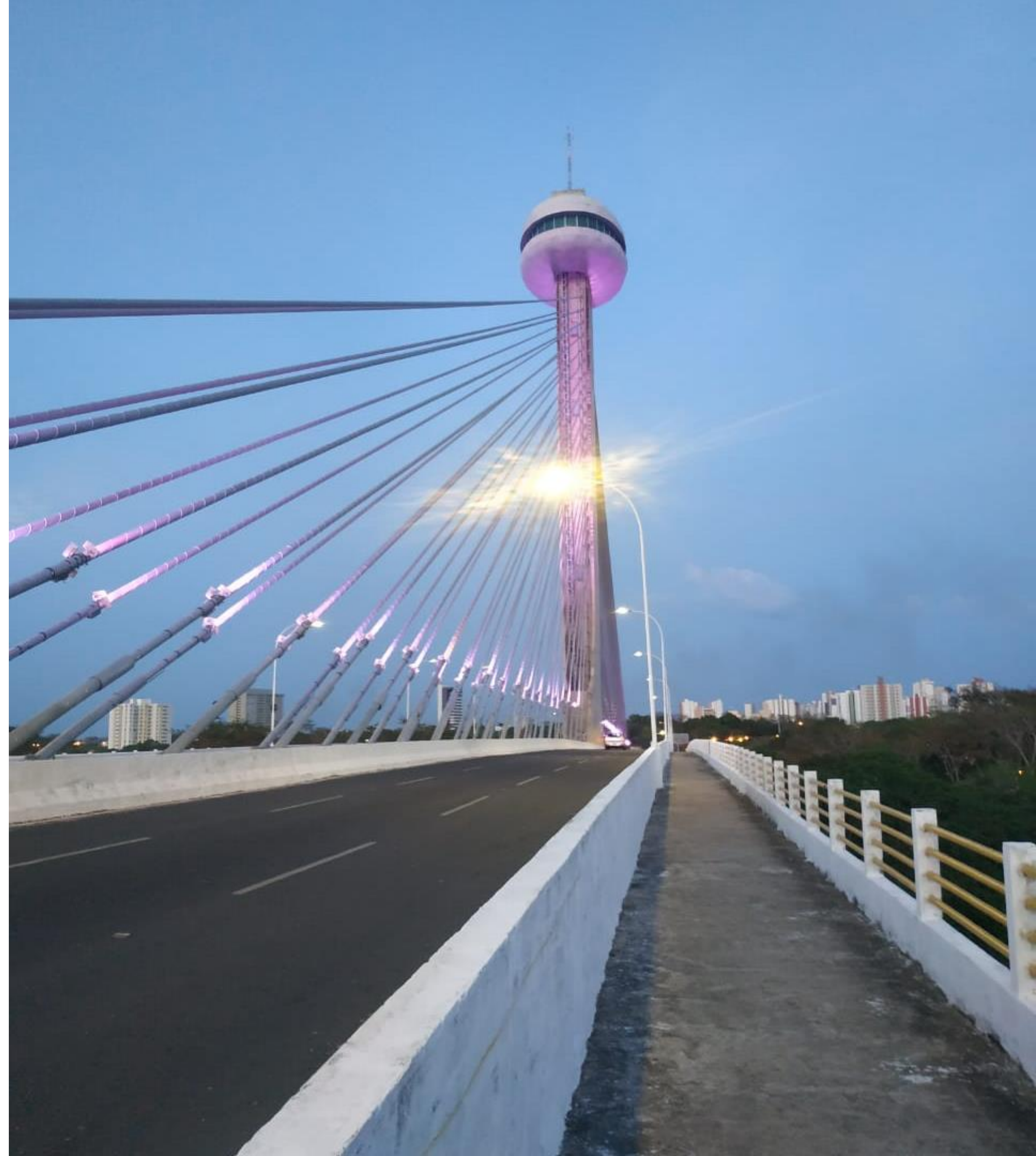


---

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



**Tribunal Regional Eleitoral**  
do Piauí





# RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TI 2023

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

NOVEMBRO DE 2023



## 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 2023, a meta estimada para o grau de satisfação dos usuários dos serviços de TI no Plano Diretor de Tecnologia da Informação era de 89%.

## II. Metodologia

A Pesquisa de Satisfação dos Serviços de TI 2023 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 outubro a 10 de novembro de 2023.

O questionário foi constituído por 13 (treze) 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 - Comunicação de dados com o TRE;
- Pergunta 10 - Atuação da STI;
- Pergunta 11 - Pontos positivos na atuação da STI;
- Pergunta 12 - Pontos negativos nos serviços oferecidos pela STI;
- Pergunta 13 - Sugestões para a STI melhorar a sua atuação.

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, três 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 111 (cento e onze) usuários e o nível de satisfação destes usuários com os serviços de TI obtido foi de **85,36%**. Serão apresentados nos próximos tópicos, os resultados individuais para cada pergunta constante no formulário.

#### Comparativo entre os resultados de 2022 e 2023

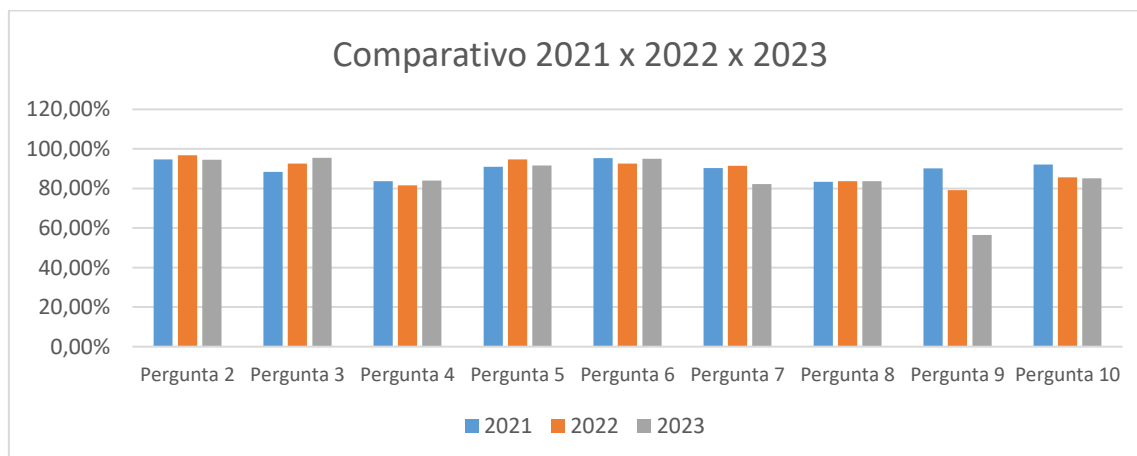
Comparando-se os resultados coletados no exercício de 2021 e 2022 com os do exercício 2023, observa-se que houve uma discreta redução do nível de satisfação.

Em 2021, 76 usuários responderam e o nível de satisfação foi de 90,43%. No exercício de 2022, a pesquisa foi respondida por 87 usuários e o resultado do nível de satisfação foi de 89,40%.

O item que apresentou maior redução do nível de satisfação em relação aos anos anteriores foi a comunicação de dados com o TRE-PI, que sofreu queda de aproximadamente 23%.

O Gráfico 1 - Comparativo 2021 x 2022 x 2023 apresenta a comparação entre os resultados obtidos entre 2021 a 2023.

Gráfico 1 - Comparativo 2021 x 2022 x 2023



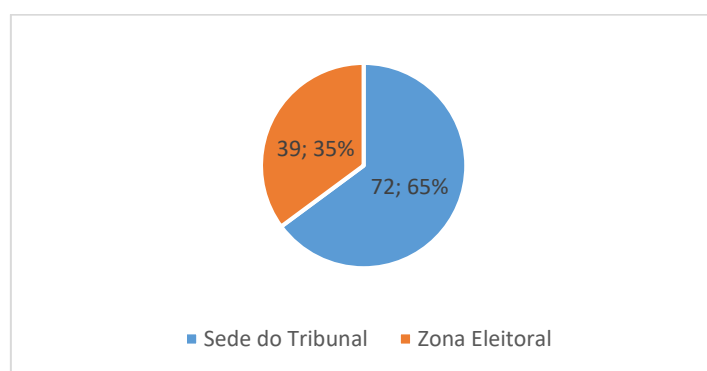


### Pergunta 1 - Onde você desempenha suas atividades?

Dos 111 usuários respondentes, 72 foram da Sede do Tribunal e 39 das Zonas Eleitorais. Considerando a quantidade de 802 de usuários internos de recursos de TI, constata-se que a pesquisa foi respondida por aproximadamente 14% dos usuários internos de TI, conforme dados apresentados no Gráfico 2 - Lotação dos servidores.

Em 2022, 87 usuários responderam à pesquisa, quantidade equivalente a 11% do total de usuários internos.

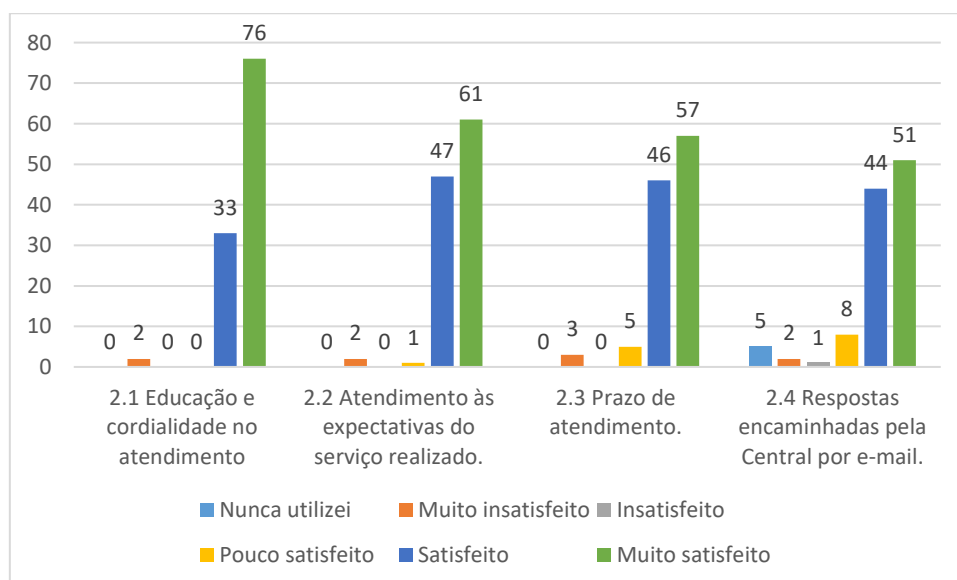
Gráfico 2 - Lotação dos servidores



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

O nível de satisfação quanto ao atendimento da Central de Serviços de TI obtido foi de 94,48%, conforme Gráfico 3 - Atendimento da Central de Serviços.

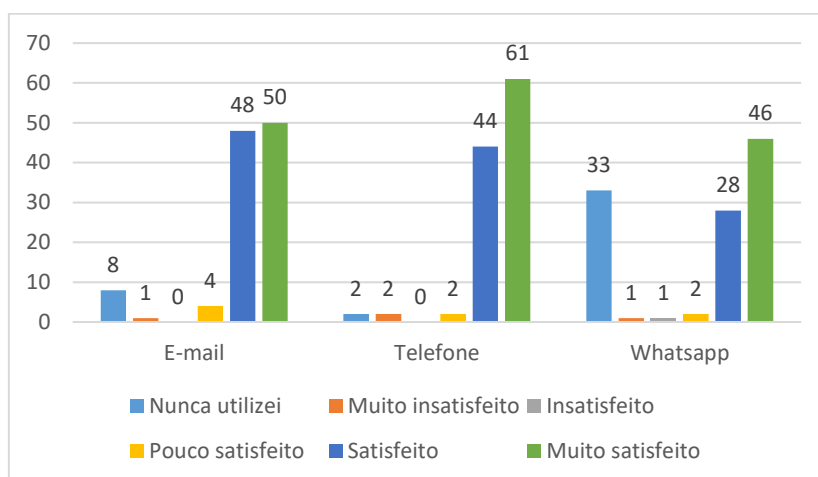
Gráfico 3 - Atendimento da Central de Serviços



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

O nível de satisfação quanto aos canais de atendimento disponibilizados pela Central de Serviços de TI obtido foi de 95,45%, conforme Gráfico 4 - Canais de atendimento disponibilizados pela Central de Serviços de TI.

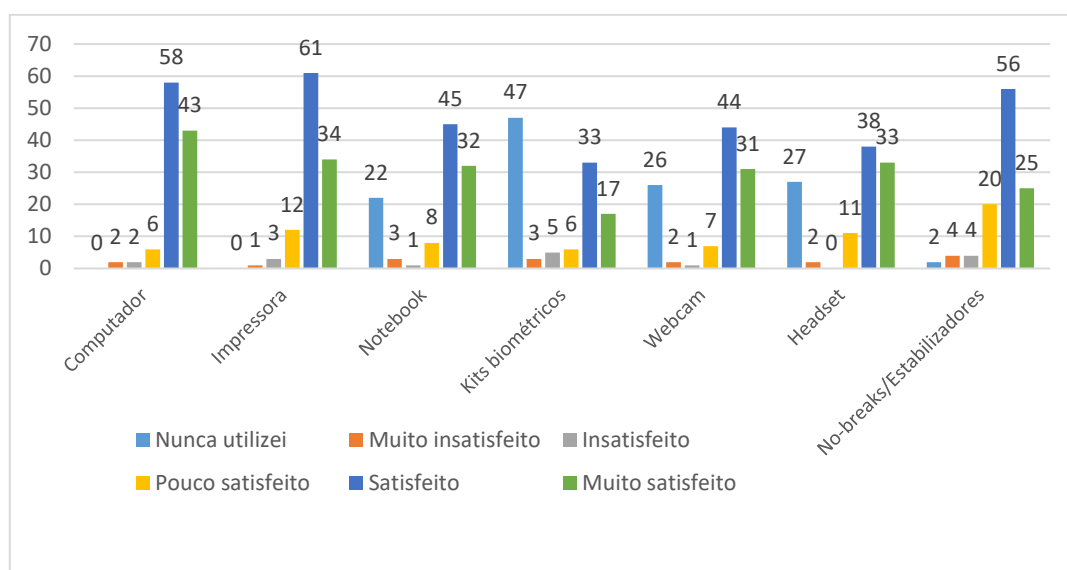
Gráfico 4 - Canais de atendimento disponibilizados pela Central de Serviços de TI



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

O nível de satisfação quanto à adequação dos equipamentos de informática para o desempenho das atividades obtido foi de 84,04%, conforme Gráfico 5 - Adequação dos equipamentos de informática.

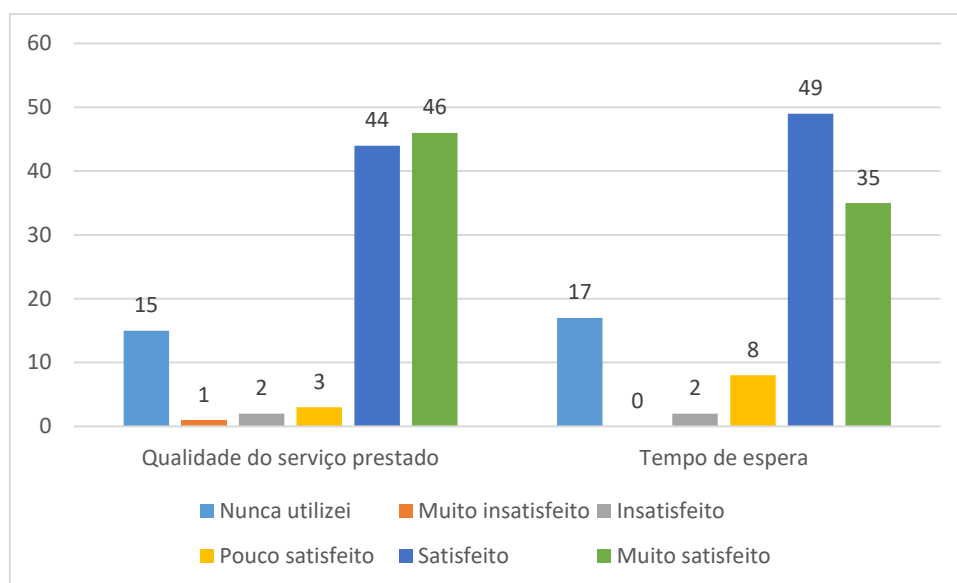
Gráfico 5 - Adequação dos equipamentos de informática



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 quanto ao serviço de manutenção dos equipamentos que são enviados à sede do TRE-PI para conserto obtido foi de 91,56%, conforme Gráfico 6 - Serviço de manutenção dos equipamentos.

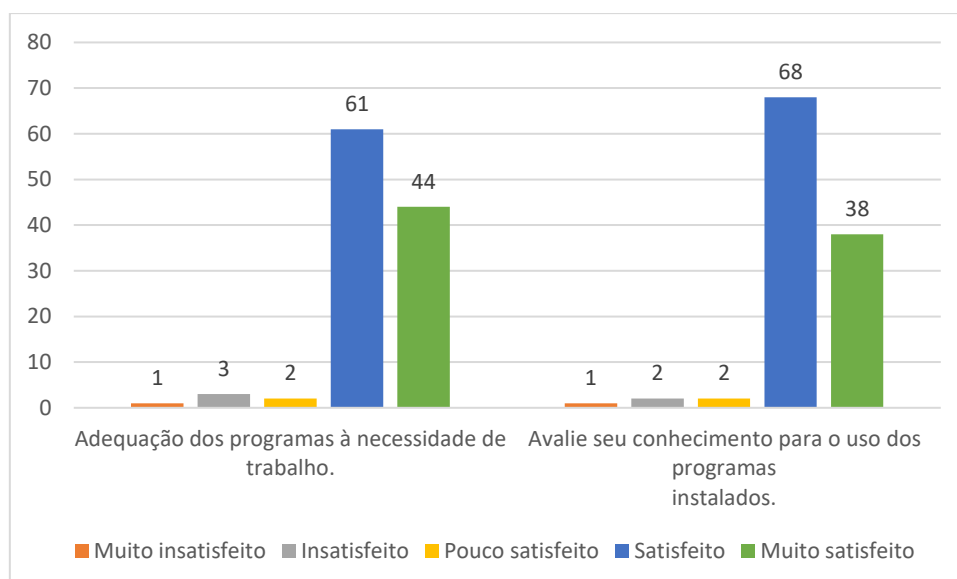
Gráfico 6 - Serviço de manutenção dos equipamentos



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

O nível de satisfação quanto aos programas instalados nos computadores dos usuários obtido foi de 95,05%, conforme Gráfico 7 - Programas instalados nos computadores.

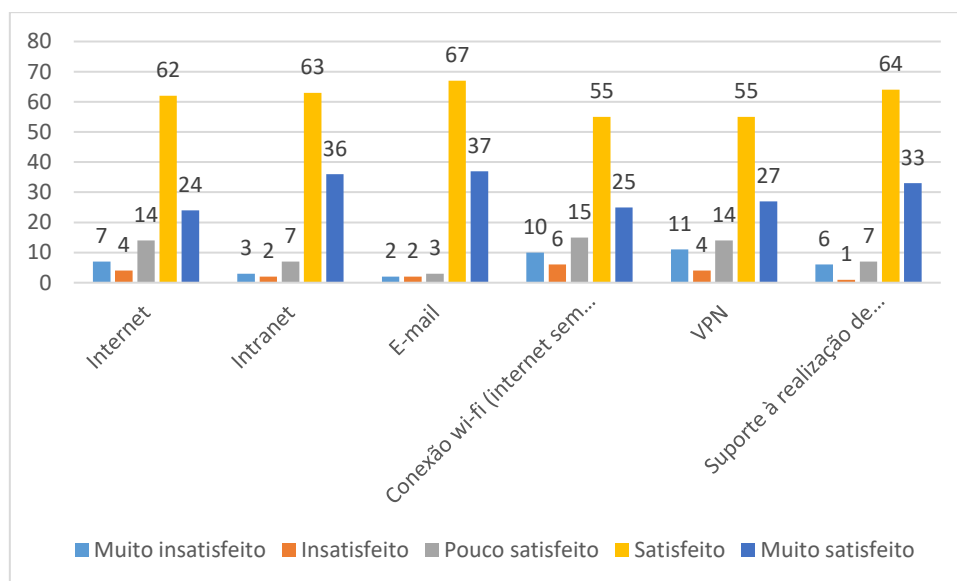
Gráfico 7 - Programas instalados nos computadores



Pergunta 7 - Como você avalia os serviços de internet, intranet, e-mail, wi-fi e suporte à realização de videoconferências e audiências virtuais?

O nível de satisfação quanto aos serviços de internet, intranet, e-mail, wi-fi e suporte à realização de videoconferências e audiências virtuais obtido foi de 82,28%, conforme 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

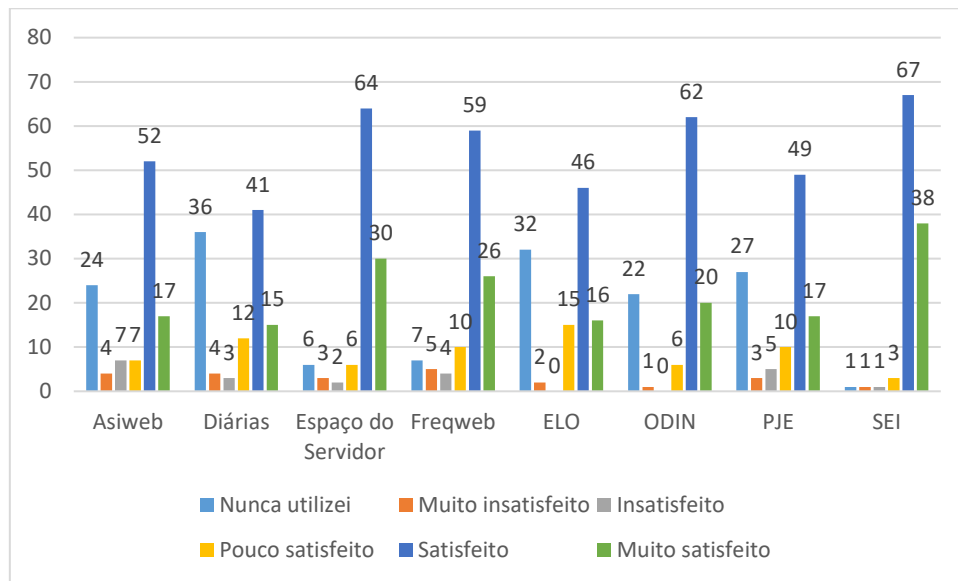


Pergunta 8 - Como você avalia os seguintes sistemas quanto à facilidade de uso?

O nível de satisfação com os sistemas corporativos quanto à facilidade de uso obtido foi de 83,73%, conforme Gráfico 9 – Sistemas Corporativos. O nível de satisfação individual para cada sistema está relacionado a seguir:

- Asiweb – 79,31%;
- Diárias – 74,67%;
- Espaço do Servidor – 89,52%;
- Freqweb – 81,73%;
- ELO – 78,48%;
- ODIN – 92,13%;
- PJE – 78,57%;
- SEI – 95,45%

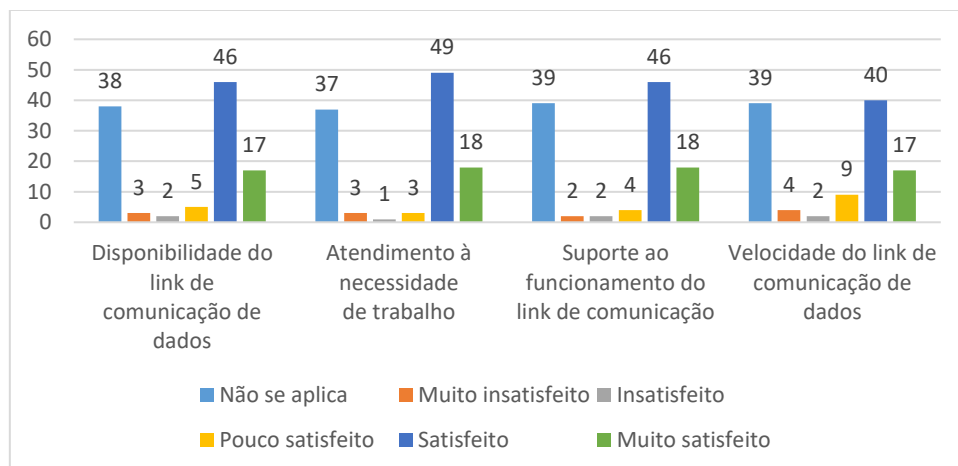
Gráfico 9 – Sistemas Corporativos



#### Pergunta 9 - Como você avalia a comunicação de dados com o TRE?

O nível de satisfação quanto à comunicação de dados com o TRE obtido foi 56,53%, conforme Gráfico 10 - Comunicação de dados com o TRE

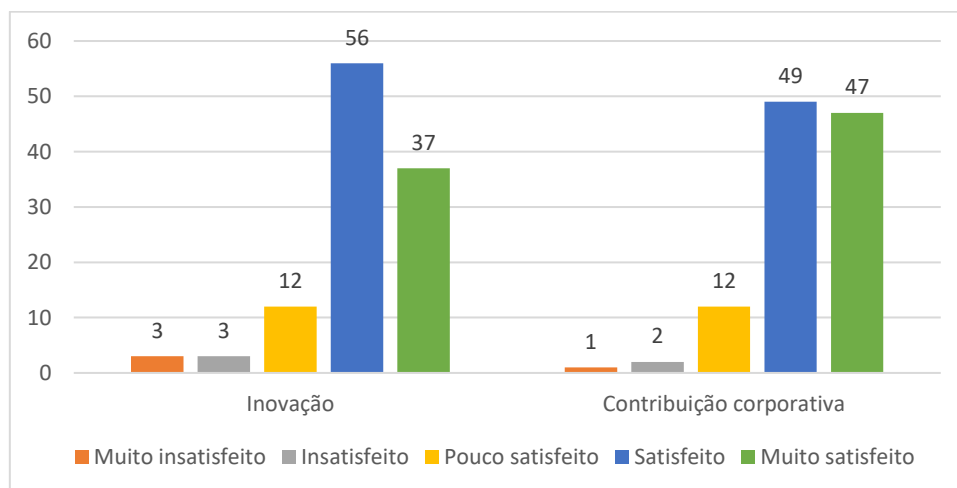
Gráfico 10 - Comunicação de dados com o TRE



## Pergunta 10 - Como você avalia a atuação da STI?

O nível de satisfação quanto à atuação da STI obtido foi 85,14%, conforme Gráfico 11 - Atuação da STI.

Gráfico 11 - Atuação da STI



## Pergunta 11 - Na sua opinião, quais os pontos positivos você observa na atuação da STI?

Foram registradas 55 respostas, consolidadas na Tabela 1 - Pontos positivos na atuação da STI. Os pontos positivos mais apontados foram relativos ao atendimento prestado pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

Tabela 1 - Pontos positivos na atuação da STI

Atendimento
Qualidade do serviço prestado pela Central de Serviços e dos equipamentos disponibilizados aos usuários.
Competência, Simpatia, Acessibilidade, Presteza.
Disponibilidade e presteza no atendimento.
A presteza no serviço.
Rápido retorno no atendimento das demandas.
A cordialidade, eficiência e eficácia na resolução dos problemas de nós usuários.
Eficiência e rapidez no atendimento.
Atendimento aos serviços solicitados pelos servidores para credenciamento do uso dos sistemas da JE.
Equipe sempre à disposição para solucionar os problemas ora existentes.
Agilidade.
Gentileza e presteza dos serviços dos terceirizados.
Atendimento rápido aos chamados.
Dedicação e presteza.
HelpDesk excelente, facilidade de resolução de problemas, educação, profissionais qualificados.
Cordialidade e pronto atendimento.

A celeridade da solução dos problemas e a cordialidade dos servidores.
Agilidade e presteza no atendimento é muito satisfatória.
Presteza, cordialidade e tentativa de resolução de todos os problemas.
Presteza, confiança nos serviços prestados, agilidade.
Agilidade, preparo técnico e disponibilidade.
Presteza, conhecimento técnico, simpatia, cordialidade.
Atendimento e agilidade no atendimento dos chamados
Agilidade de Marcos e Susi ao atender e solucionar as demandas enviadas a Central.
Cordialidade, atenção, educação, paciência e profissionalismo.
Sempre prestativo em qualquer situação.
Agilidade, pronto atendimento.
Presteza, competência para dar soluções às demandas e efetivo interesse pelo trabalho desenvolvido nas Zonas.
Atenciosos.
Rapidez no atendimento.
Presteza da equipe.
A rapidez do atendimento
Diligência no atendimento e inovação.
Presteza nos atendimentos, rapidez nas respostas disponíveis, excelente nível de organização/formatação das atividades.
Servidores comprometidos e presteza no atendimento.
Todos estão disponíveis para resolver as demandas.
Presteza no atendimento.
<b>Equipe</b>
A Secretaria de Tecnologia da Informação busca aprimorar e oferecer as melhores alternativas em serviço, equipamentos, sistemas e aplicativos para o pronto atendimento ao público interno e externo.
Nível de conhecimento dos servidores/colaboradores e a cordialidade.
Comprometimento da equipe.
Constante atualização dos servidores da área de TI e preocupação com a segurança das informações.
Pessoal qualificado.
Servidores altamente capacitados
Compromisso, segurança, técnicos muito capacitados
<b>Outros</b>
Muito satisfeito.
Inovação e competência.
Boa capacidade de resolução de problemas.
Competência e proatividade.
Disponibilidade.
Eficiência, principalmente, incluindo conhecimento técnico e cordialidade.
Preocupação constante com a evolução dos recursos de tecnologia.
A começar pela própria STI ter condições primeiramente, pra assim suprir as necessidades de outrem em todos os aspectos que lhe dizem respeito.
Acessibilidade
Que melhore principalmente a conexão da internet, mas que ao meu ver, não depende única e exclusivamente do setor, depende da gestão do tribunal em investir em novos equipamentos e contratações de empresas que prestem o serviço adequadamente.
Preparo.

Pergunta 12 - Que pontos negativos você encontra nos serviços oferecidos pela STI?

Foram coletadas 35 (trinta e cinco) respostas relativas aos pontos negativos nos serviços oferecidos pela STI, registradas na Tabela 2 - Pontos negativos nos serviços oferecidos pela STI. Entretanto, 11 dessas respostas relatam apenas que não foram identificados pontos negativos.

*Tabela 2 - Pontos negativos nos serviços oferecidos pela STI*

<b>Internet</b>
Poderia ser mais proativa, identificando as necessidades das unidades e fornecendo soluções.
Empresas que prestam serviço referente à internet nas zonas do interior não atendem a demanda em tempo oportuno quando há problemas relacionados a falta de internet no cartório. No item 9, respondi considerando o suporte prestado por essas empresas.
O link de internet está lento.
Somente à internet do tribunal, que apresenta intercorrências.
Serviço de internet.
Poucos tutoriais e os que tem não são disponibilizados de forma fácil. Dificuldade para inserção de informações nas páginas da intranet e internet. Falta de mensuração de acessos às páginas.
A conexão com a internet está instável.
Internet deixa a desejar.
Internet instável e lenta.
<b>Inovação</b>
Poucas inovações, insuficiência de pessoal
Poucas inovações.
<b>Atendimento</b>
Demora em alguns atendimentos.
Um pouco de demora no atendimento.
Atendimento por telefone
Não poder resolver as demandas das Zonas com celeridade, pois quase sempre depende de serviços de terceiros.
<b>Equipamentos</b>
Não é nem o trabalho da STI, mas os equipamentos em si, principalmente as impressoras e kits biométricos, estão bastante sucateados
Equipamentos antigos, especialmente impressoras.
Equipamentos com muitos defeitos
<b>Outros</b>
Possuir mais pessoas para suporte presenciais e no próprio Setor, mais equipamentos, hardwares para nas ocasiões emergenciais poder fazer-se folgadas permutas.
Concentração de demandas em alguns servidores.
Muita coisa não depende do Regional, fica dependendo do TSE.
Só o AsiWeb que há dificuldades em voltar a página anterior e é pouco amigável
Apresenta demora, por limitação do quadro, na parte de desenvolvimento de sistemas para facilitar o trabalho diário.
Ultimamente o sistema ITAR está apresentando problemas de funcionamento, com demora de retorno ao normal
<b>Satisfeitos</b>
Não tem.
Não vejo pontos negativos.



Não encontro pontos negativos, uma vez que os serviços do setor são prestados adequadamente.
Não há.
Nenhum ponto negativo.
Até então nenhum.
Sem pontos negativos, apenas sugestões.
No momento, não recorro pontos negativos.
Não encontro pontos negativos.
Sem pontos negativos.
Muito satisfeito.

Pergunta 13 - Que sugestões você pode apresentar para a STI melhorar a sua atuação?

A Tabela 3 - Sugestões para a STI melhorar sua atuação relaciona as 32 (trinta e duas) sugestões apontadas pelos usuários para que a STI melhore sua atuação.

*Tabela 3 - Sugestões para a STI melhorar sua atuação*

<b>Inovação</b>
Sugiro que a STI busque conhecer melhor os processos de trabalho do Tribunal, de modo a oferecer ferramentas para melhorar esses processos. Muitas vezes é a própria unidade que tem que solicitar o desenvolvimento ou aquisição de sistemas, mas como área técnica, a TI conhece as ferramentas existentes e tem mais capacidade de apontar soluções.
Inovar mais.
Mais inovações.
Buscar mais e mais melhorias para todos os servidores.
Criatividade/Inovação.
<b>Internet</b>
Melhoria nos serviços de internet. A qualidade não atende às necessidades dos serviços nas Zonas Eleitorais da capital.
Nos últimos dias estávamos com muitos problemas com acesso VPN, mas houve melhoramento.
Melhorias na velocidade da internet e no acesso de wi-fi.
Melhoria da internet.
Investir mais atenção na estabilidade de sinal da rede. Adotar VPN mais estável.
<b>Equipamentos</b>
Substituição dos equipamentos que já estão obsoletos e muitas vezes enviá-los para a manutenção eles voltam pior do que foram.
Aumentar o quadro pessoal no Setor para suporte e ter equipamentos sobressalentes.
Considerando as respostas acima, apenas para justificar, no tocante ao e-mail, sei da importância para o setor de fazer uma triagem e, em razão disso, priorizar a abertura de chamado por este meio. O problema é para quem abre o chamado, caso a situação seja de urgência, em face de alguma necessidade da Zona (um prazo importante a cumprir), sobre o qual a STI não é obrigada a estar ciente. Por isso entendo que whatsapp e telefone são meios mais efetivos. O número de impressoras é baixo para atender as necessidades da Zona, e o de Webcam e headset também. Sobre tudo quando se trata de reunião ou audiência virtual, ocasião em que o Juiz também utiliza um kit. No tocante à VPN, após a instalação da nova chave atualmente é bem mais burocrático e, além disso, uma vez em uso, penso que a frequência com que ela cai, pedindo novamente a inserção de usuário e senha, é excessiva. Espero que, com o DUO, isso possa ser minimizado. E como sugestão, a aquisição de mesa digitalizadora para os Cartórios ajudaria bastante, pois ainda necessitamos muito escanear

processos físicos, para atender a solicitações do Departamento de Polícia Federal, e fazer isso nas impressoras atuais é trabalhoso e atrapalha o fluxo do atendimento eleitoral.
Aquisição de equipamentos novos.
Melhoria dos equipamentos.
<b>Elogios</b>
Muito satisfeito.
Continuar mantendo o excelente padrão de excelência que já possuem.
Continuar mantendo sua competência, simpatia, acessibilidade e presteza.
<b>Outros</b>
Fazer o serviço sem que precise esperar o sistema para resolver só.
Melhoria dos pontos negativos apresentados.
Criar sistema para gerir informações do SAS, melhorar conexão.
Acesso à base de dados de resultados das eleições agilizaria muitas demandas.
Divulgar o canal de atendimento pelo whatsapp, se houver.
Melhoria nos atendimentos por parte da SEINF, disponibilização de armários para arquivamentos e guarda de materiais de informática.
Melhorar o desempenho da tecnologia nos cartório eleitorais.
Um melhor direcionamento para atendimento das demandas de rotina - desenvolvimento de sistemas.
Contratar mais servidores de TI para agilizar o atendimento da demanda.
Ter soluções mais adequadas a cada setor do tribunal.
Às vezes entrar em contato com o setor após algum reparo, enviar alguns avisos por e-mail ou WhatsApp sobre atualizações das máquinas, mais cursos sobre segurança cibernética, enfim essas coisas agregariam bastante o serviço pra nós usuários.

## IV. Conclusão

Diante dos resultados encontrados no presente relatório, verificou-se que o nível de satisfação dos usuários dos serviços de TI ficou abaixo da meta prevista para 2023, que era de 89%, tendo sido obtido o grau de 85,36% de satisfação dos usuários de serviços de TI.

Além da mensuração da satisfação dos usuários internos dos recursos de TI, as informações coletadas foram úteis para a identificação de pontos a serem melhorados, bem como reconhecimento dos pontos positivos.

Destacou-se entre os pontos positivos a educação e cordialidade no atendimento da Central de Serviços, que obteve um grau de 98,20% de satisfação.

A velocidade do link de comunicação de dados com o TRE foi o item cujo nível de satisfação associado foi o mais baixo, sendo de apenas 51,35%.

Assim, é essencial que as informações constantes do presente relatório sejam submetidas às análises do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e do Comitê Diretivo de Tecnologia da Informação, para definição das iniciativas a serem adotadas em resposta aos resultados obtidos.