



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

Resultado da Pesquisa de Satisfação com os Serviços Prestados pela área de Informática do TCE-GO

Abril/2015

Gerência de Tecnologia da Informação

Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos da pesquisa de satisfação com os serviços prestados pela área de Tecnologia da Informação do TCE-GO, realizada junto a seus usuários internos no período de 19 de março a 10 de abril de 2015.

A pesquisa foi aplicada por meio de um questionário disponibilizado no sítio eletrônico do Órgão. Ao final obteve-se a participação de 148 pessoas, o que corresponde a aproximadamente 20 % do total de usuários ativos.

Agradecemos todos aqueles que responderam ao questionário, e formularam seus comentários, críticas, sugestões e elogios. Essa participação é importante para fomentar a melhoria dos serviços prestados e proporcionar ações que impactem positivamente no nível dos atendimentos disponibilizados aos nossos usuários.

Metodologia Aplicada

Foi elaborado um questionário contendo nove questões fechadas e uma aberta. As questões fechadas abordaram os seguintes temas:

- Avaliação do atendimento prestado pela área de Tecnologia da Informação;
- Avaliação das soluções de sistema disponibilizadas;
- Avaliação do relacionamento e comunicação com a área de TI do TCE-GO.

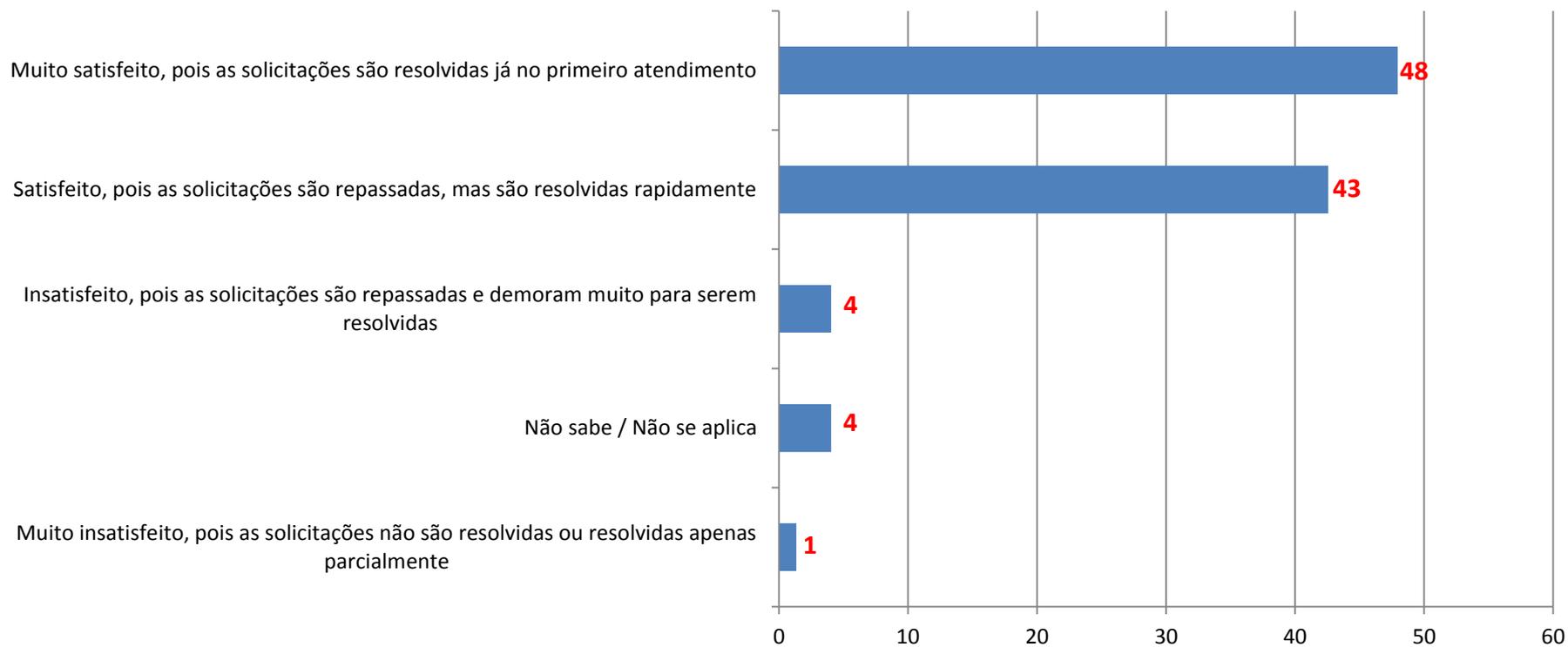
A questão aberta consistia em um campo texto de preenchimento opcional no qual o servidor poderia deixar registradas suas sugestões, críticas, reclamações e/ou elogios.

Nas questões fechadas, exceto na questão de número seis, o usuário deveria escolher apenas uma das seguintes opções: Muito Satisfeito, Satisfeito, Muito Insatisfeito, Insatisfeito e Não Sabe/Não se aplica. A questão aberta era opcional.

Resultados

Tema: Avaliação do atendimento

Pergunta 1: Qual o seu grau de satisfação em relação as solicitações feitas à Gerencia de Tecnologia da Informação:

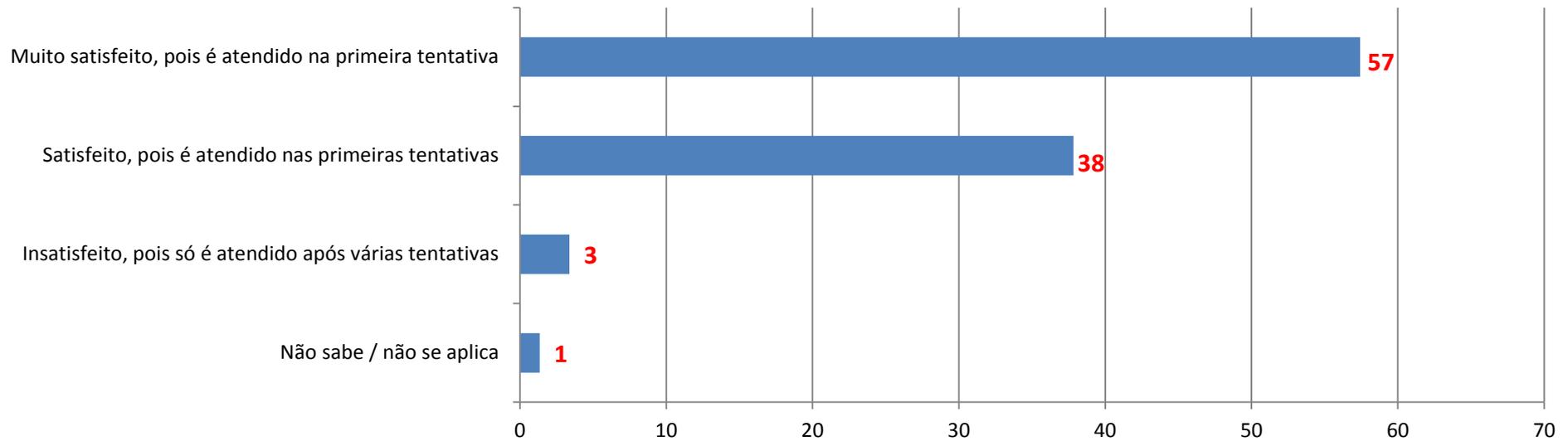


* Valores em percentual

Resultados

Tema: Avaliação do atendimento

Pergunta 2: Em relação ao atendimento prestado pelo Serviço de Suporte Técnico, você está:

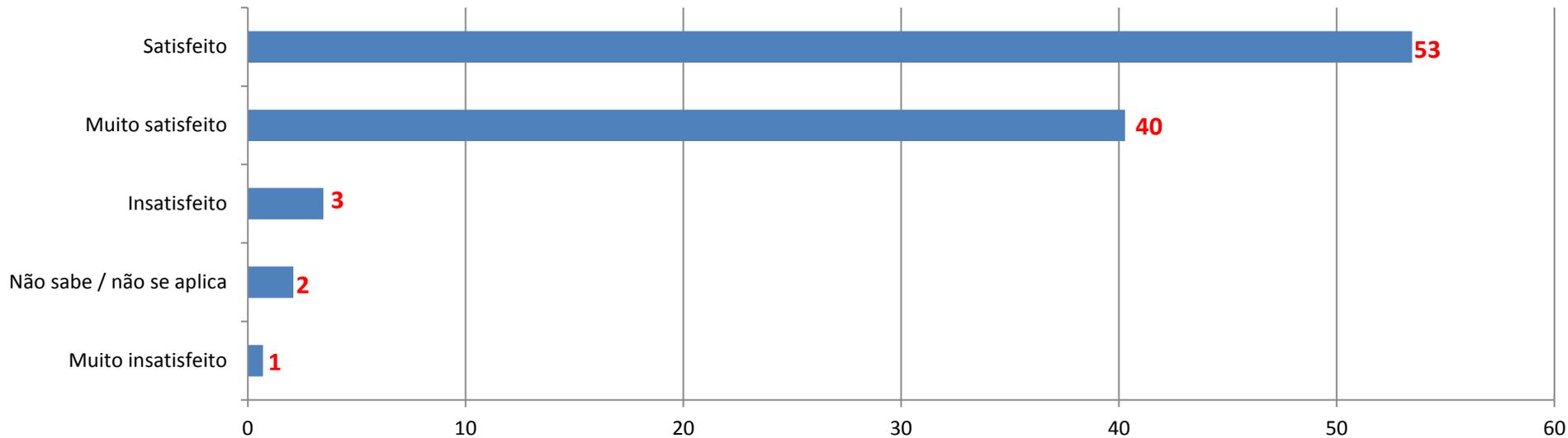


* Valores em percentual

Resultados

Tema: Avaliação das soluções de sistema disponibilizadas

Pergunta 3: Em relação ao novo sistema Help Desk, qual seu nível de satisfação:

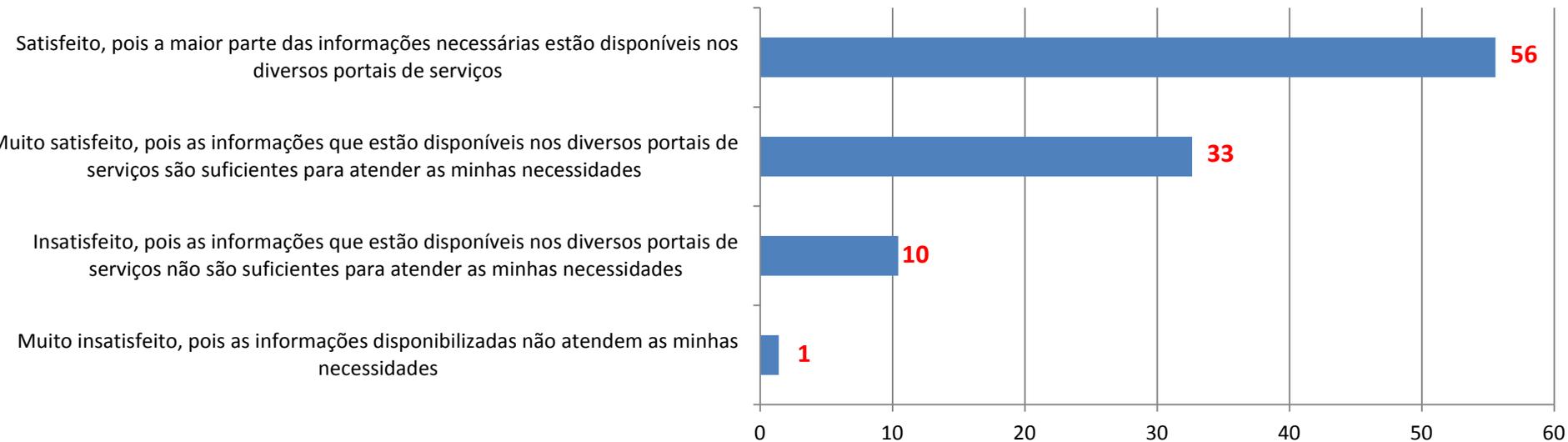


* Valores em percentual

Resultados

Tema: Avaliação das soluções de sistema disponibilizadas

Pergunta 4: Qual seu grau de satisfação em relação aos serviços disponibilizados no sitio eletrônico do TCEGO:

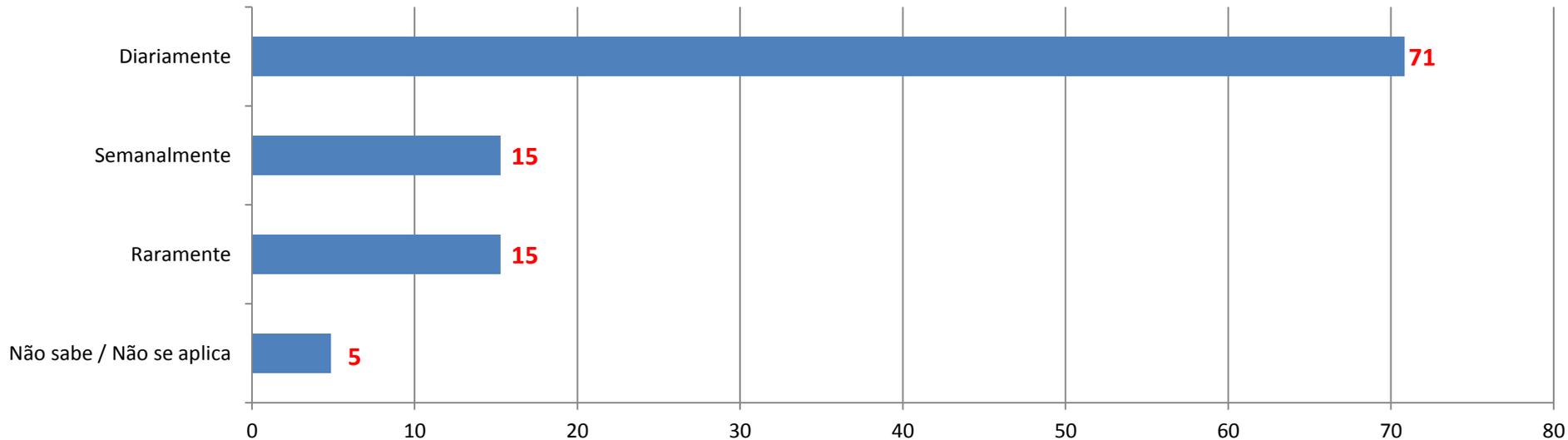


* Valores em percentual

Resultados

Tema: Avaliação das soluções de sistema disponibilizadas

Pergunta 5: Qual a frequência de utilização do sistema GPRO/Estação Digital em suas atividades:



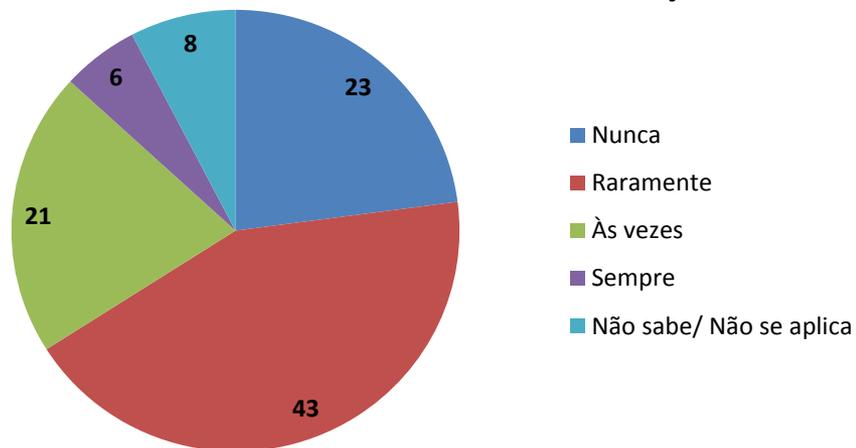
* Valores em percentual

Resultados

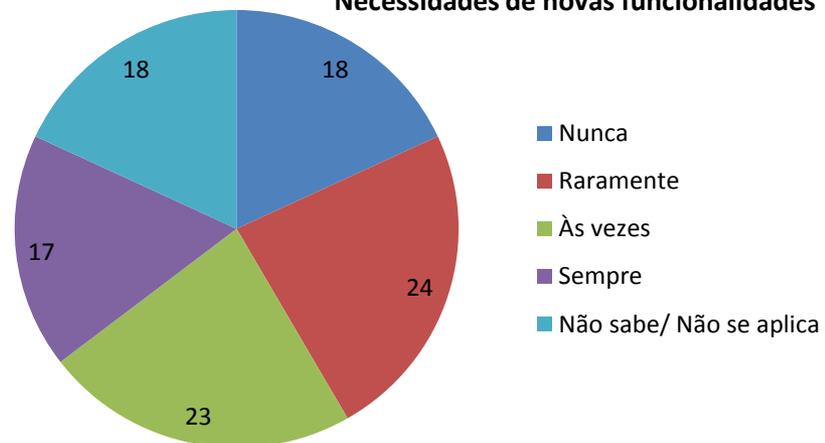
Tema: Avaliação das soluções de sistema disponibilizadas

Pergunta 6: No sistema GPRO/Estação Digital com que frequência ocorrem as dificuldades listadas abaixo:

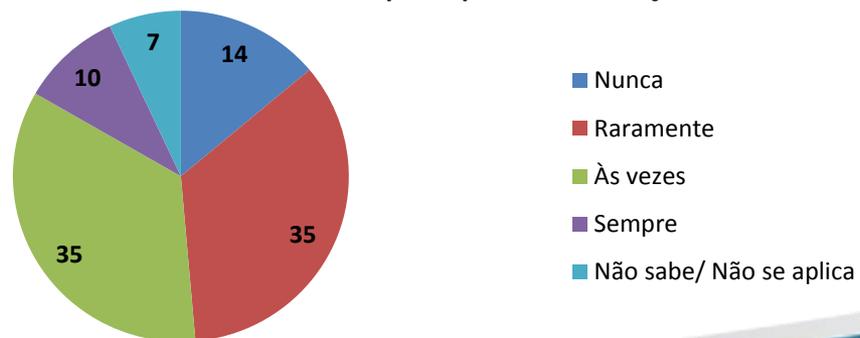
Dúvidas na utilização do sistema



Necessidades de novas funcionalidades



Falhas que impedem a utilização do sistema



Resultados

Tema: Avaliação das soluções de sistema disponibilizadas

Pergunta 7: Qual seu grau de satisfação em relação as funcionalidades para produção de documentos do GPRO/Estação Digital:

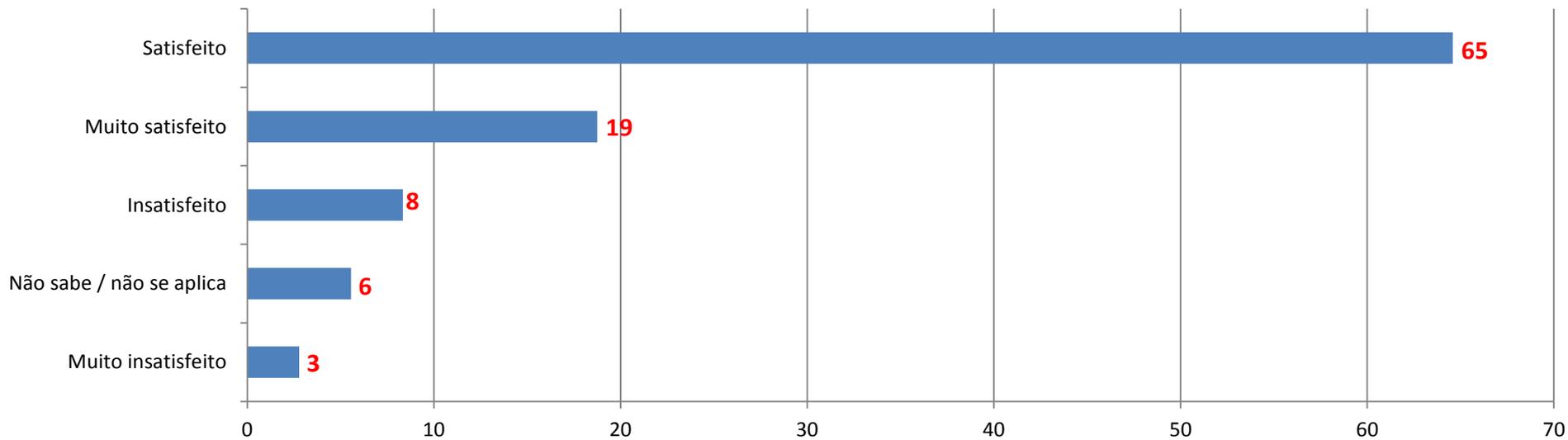


* Valores em percentual

Resultados

Tema: Avaliação das soluções de sistema disponibilizadas

Pergunta 8: Em relação aos outros sistemas disponibilizados pelo Tribunal, qual seu nível de satisfação:

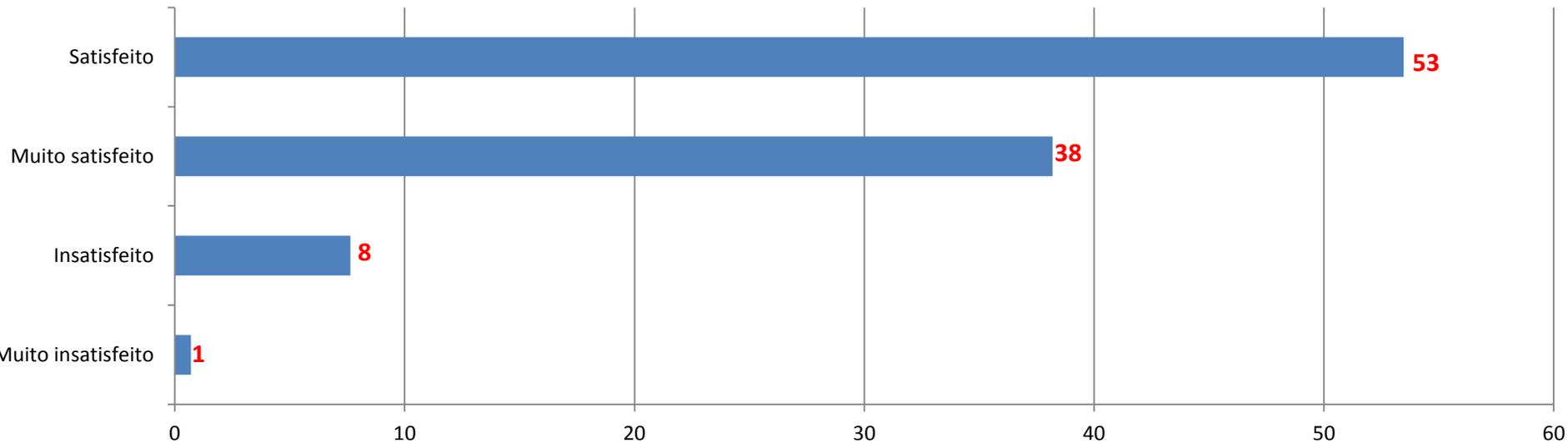


* Valores em percentual

Resultados

Tema: Avaliação do relacionamento e comunicação com a área de TI TCE-GO

Pergunta 9: Qual o seu grau de satisfação com a TI de um modo geral?



* Valores em percentual

Resultados

Tema: Questão aberta

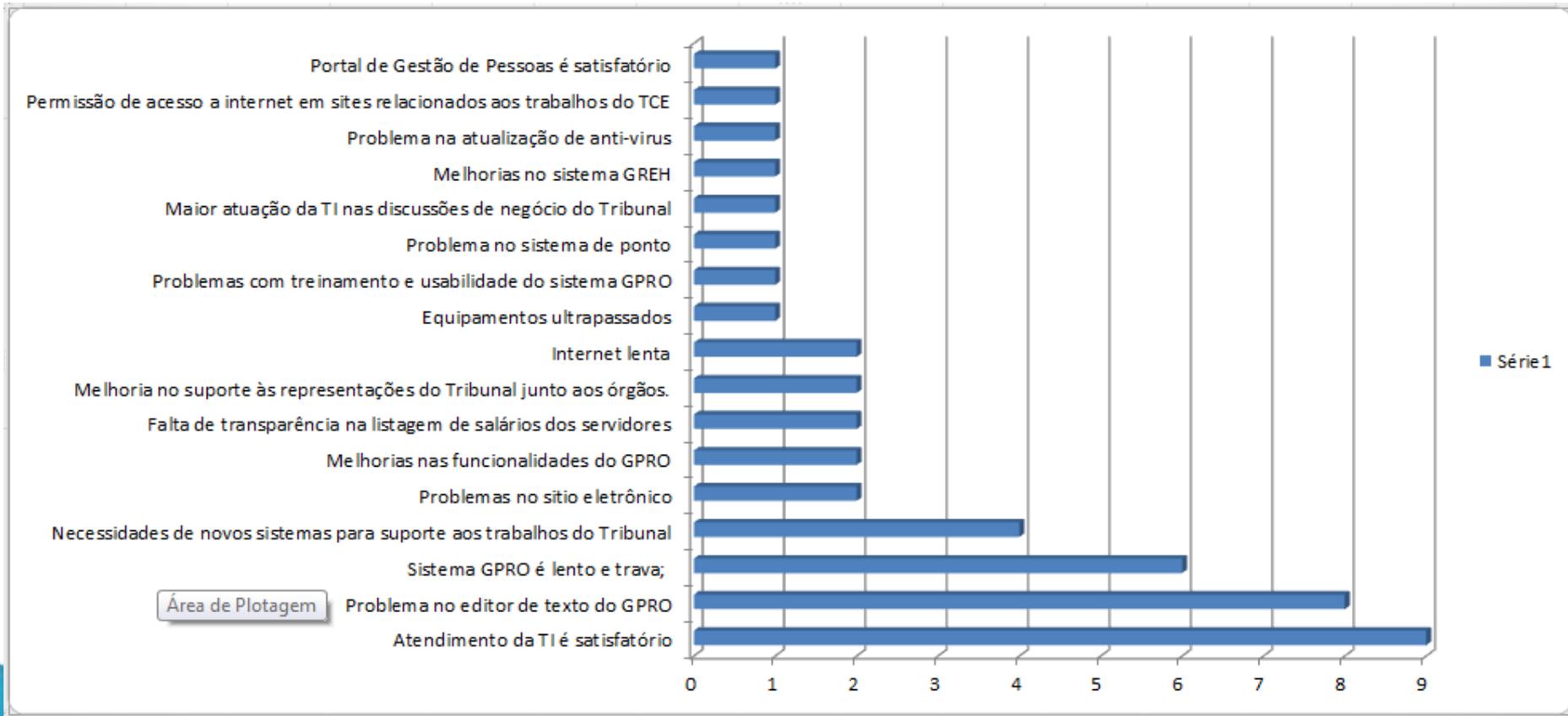
34 entrevistados responderam a questão aberta. Após análise das respostas, foi possível identificar as observações em comum conforme a tabela abaixo:

Categoria	Quantidade
Atendimento da TI é satisfatório	9
Problema no editor de texto do GPRO	8
Sistema GPRO é lento e trava;	6
Necessidades de novos sistemas para suporte aos trabalhos do Tribunal	4
Problemas no sitio eletrônico	2
Melhorias nas funcionalidades do GPRO	2
Falta de transparência na listagem de salários dos servidores	2
Melhoria no suporte às representações do Tribunal junto aos órgãos.	2
Internet lenta	2
Equipamentos ultrapassados	1
Problemas com treinamento e usabilidade do sistema GPRO	1
Problema no sistema de ponto	1
Maior atuação da TI nas discussões de negócio do Tribunal	1
Melhorias no sistema GREH	1
Problema na atualização de anti-virus	1
Permissão de acesso a internet em sites relacionados aos trabalhos do TCE	1
Portal de Gestão de Pessoas é satisfatório	1

Resultados

Tema: Questão aberta

34 entrevistados responderam a questão aberta. Após análise das respostas, foi possível identificar as observações em comum conforme a tabela abaixo:



Conclusão

A Gerência de Tecnologia da Informação analisará o resultado da pesquisa, buscando identificar as principais sugestões e melhorias associados à área de TI, segundo seus usuários.

Essa análise resultará em ações que serão realizadas com vistas a atingir uma melhoria na qualidade dos serviços prestados e consequente ampliação do grau de excelência dos mesmos junto aos usuários do Tribunal de Contas do Estado de Goiás e, por extensão à sociedade em geral.