

Pesquisa de Satisfação – Serviços de Informática do TJAL

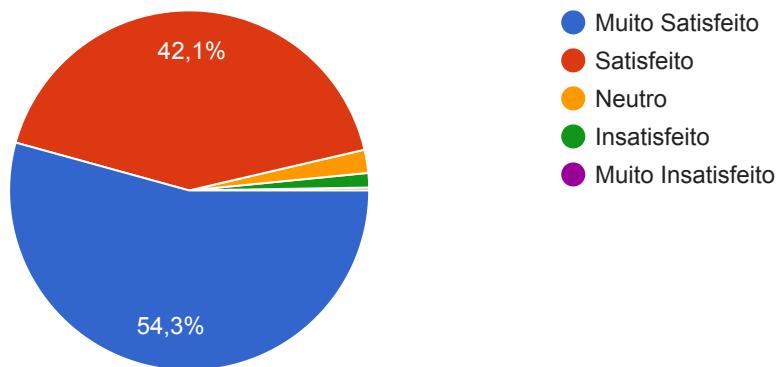
385 respostas

ATENDIMENTO DO SUPORTE TÉCNICO

 Copiar

Qual a sua satisfação com o atendimento prestado pelo suporte técnico da DIATI?

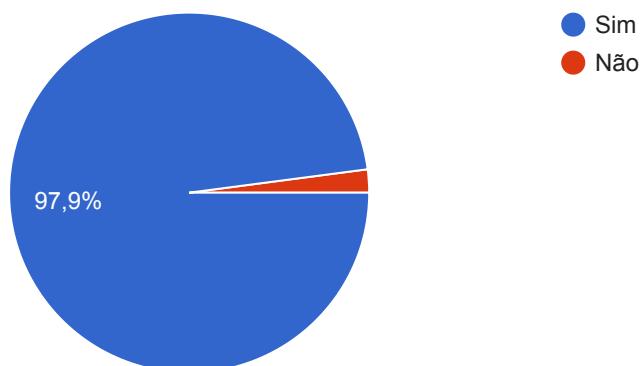
385 respostas



O tempo de resposta para a sua solicitação foi adequado?

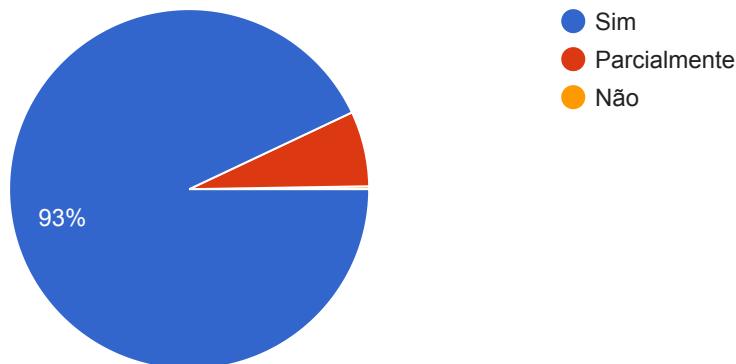
 Copiar

385 respostas



Os atendentes demonstram conhecimento técnico e resolvem sua solicitação de forma satisfatória?

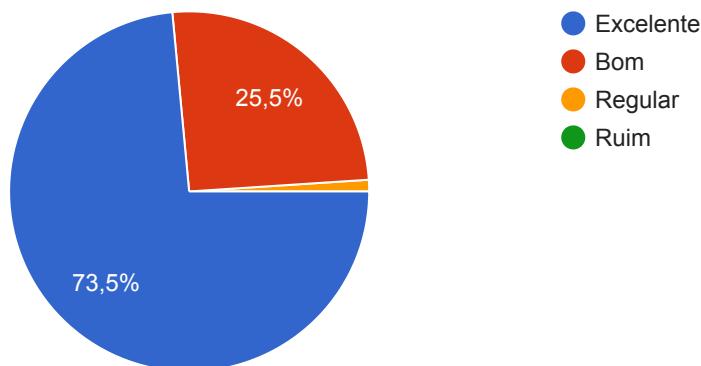
385 respostas



- Sim
- Parcialmente
- Não

Como você avalia a cordialidade e profissionalismo da equipe de suporte?

385 respostas

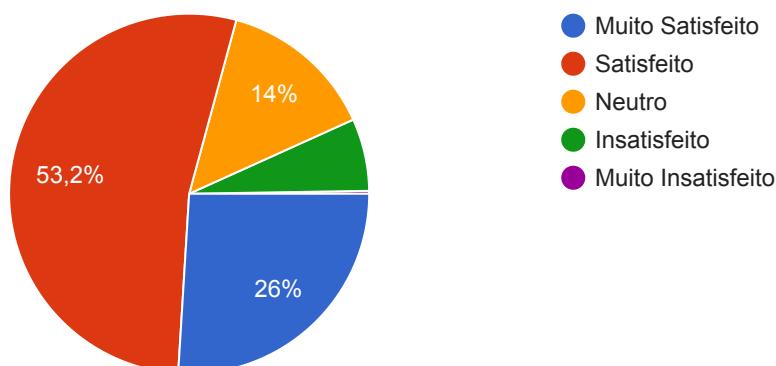


- Excelente
- Bom
- Regular
- Ruim

INFRAESTRUTURA E SISTEMAS

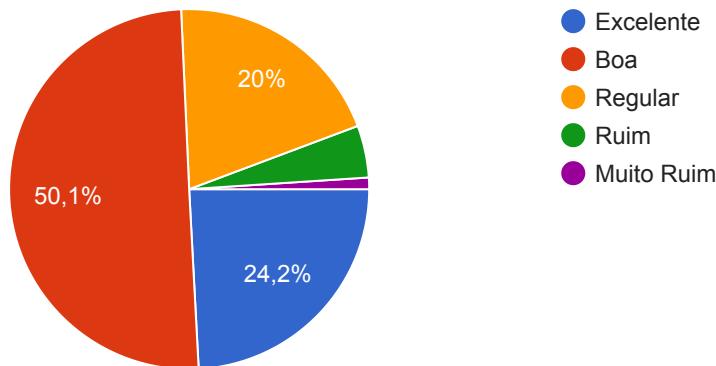
Qual sua satisfação com a disponibilidade e funcionamento dos sistemas institucionais (SAJ, SAI, INTRAJUS e outros)?

385 respostas



como você avalia a qualidade da rede de internet e conectividade na sua unidade?

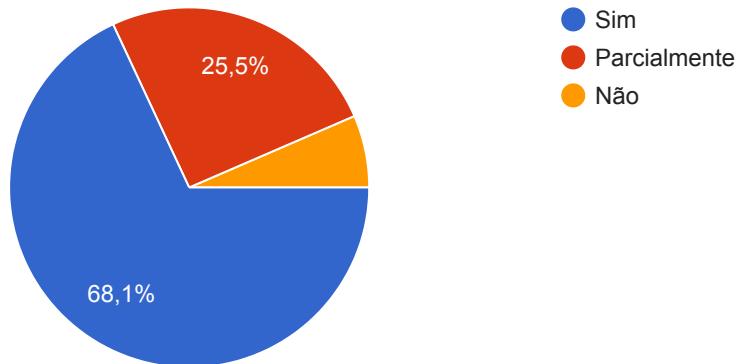
385 respostas



- Excelente
- Boa
- Regular
- Ruim
- Muito Ruim

O seu equipamento de trabalho (computador, impressora, etc) atende às suas necessidades?

385 respostas

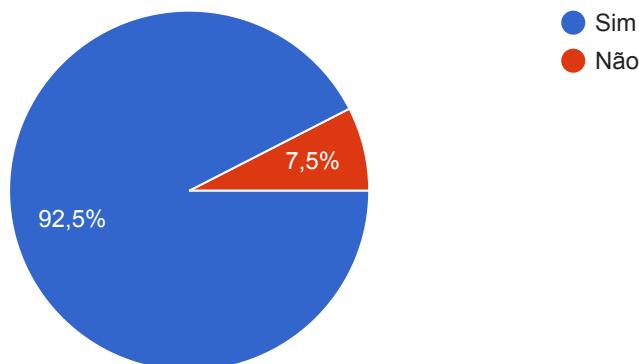


- Sim
- Parcialmente
- Não

COMUNICAÇÃO E MELHORIAS

Você sente que recebe informações claras e antecipadas sobre atualizações ou manutenções nos sistemas?

385 respostas



- Sim
- Não

Você tem sugestões para melhoria dos serviços de informática prestados pelo TJAL?

166 respostas

Não

NÃO

não

Não

TROCA DOS COMPUTADORES VELHOS POR NOVOS E MELHORIA NA VELOCIDADE DA INTERNET

aqui no nosso setor a internet fica lenta

Não.

valeria a pena ter uma internet masi potente

Atualização de Equipamentos

satisfeito

Primeiramente gostaria de parabenizar pela agilidade! Hoje abri um chamado e foi respondido em 30 segundos! Fiquei bastante impressionada! Quanto a melhorias, aponto a necessidade de Wi-Fi na comarca de Piranhas. A internet é exclusivamente a cabo e por vezes acaba não atendendo totalmente as necessidades.

FAZER CURSO BÁSICO DE INFORMÁTICA E OUTROS

como sugestão, fazer levantamento das dificuldades de cada servidor, nos sistemas, por unidade e dar treinamento aos servidores presencialmente.

Seria bom existir tipo um manual para informar como devemos executar as funções do sistema SAJ.

A maior dificuldade é com a lentidão do SAJ,

Sistema SAI mais intuitivo para o usuário.

Atualizar computadores

Computadores mais rápidos, com pelo menos SSD no lugar de HD.

Apesar das evoluções já atingidas, sugiro aprimorar o sajweb e vpn.

Não isso em razão da excelência dos serviços.

Melhorar as máquinas computadores e digitalizadores da Sala de Oficiais de Justiça, computadores obsoletos necessita de melhorias e que venha uma fiscalização pois em uma sala com 10 computadores só funciona 5.

Melhoria das máquinas

Substituir o HD por SSD nos computadores mais antigos.

Aderir ou criar ATP, ata de registro de preços, focada em equipamentos e ferramentas de informática voltados a acessibilidade (monitores maiores, teclados extendidos, braços extensores para monitores , programas etc), com a finalidade de nivelar as condições de trabalho para PCDs

AS MÁQUINAS (COMPUTADORES, TECLADOS, ETC..) DA CUSTÓDIA SÃO VELHAS

Atualização dos equipamentos. Computadores muito antigos e consequentemente muito lentos.

NOVOS EQUIPAMENTOS

Infelizmente, não por que sou quase leigo no assunto

- 1 - Incluir no cabeçalho/endereçamento no ofício do intrajus o destinatário selecionado. Atualmente, precisa reescrever o destinatário (nome e cargo) no ofício.
- 2 - Melhorar a disponibilidade do SAJ insights nos finais de semana.

Somente a melhora da internet

Não. Serviço muito bem prestado.

Melhora da internet

Melhor internet e atendimento mais direto.

Gostaria muito que os sistemas funcionassem melhor, principalmente o insights, quase todos os meses não conta o último dia útil.

Que o Diário de Justiça volte a ser o que era antes. Hoje em dia tem sido bem difícil trabalhar com esse diário cheio de erros.

Troca dos computadores e outros equipamentos antigos por novos

Retornar ao suporte do Pacote Office; Renovar os computadores, tem muitos antigos que já estão travando.

O sistema ao fazer alguma atualização sempre logo após suas atualizações demonstra algum erro, como se não fizesse teste para verificar tais erros.

Os comutadores estão defasados e não refletem a necessidade atual. Os sistemas demoram muito para iniciar e tem muita instabilidade. Durante o último plantão o sistema apresentou muita instabilidade e a equipe do SAJ apenas fica disponível até às 12h, enquanto o plantão só acaba no mínimo às 13:30. Estou fazendo curso de programação oferecido pelo CNJ e para automatizar várias atividades do gabinete é preciso computador e sistema sem instabilidade para não travar.

Quando ligamos pra tirar alguma dúvida é muito barulho, fica difícil escutar.

A PLATAFORMA DO SISTEMA SAI DEVERIA SER MAIS INTUITIVA. O SAJ É LENTO E ATRAPALHA A AGILIDADE NO DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO.

Necessitamos de novos computadores com capacidade ampla, pois os que utilizamos estão lentos e alguns nem funcionam.

Turma excelente, bem capacitada e muito educada. Sempre muito prestativos, solícitos e bem humorados. Um dos melhores setores do TJAL. Só agradecer por ter profissionais tão bons à nossa disposição.

Tem que melhorar para que possamos trabalhar com mais agilidade principalmente para salvar os documentos, quando os expedimos.

Trocar alguns equipamentos, como CPU

Sim. Muitas vezes é necessário um contato direto (por meio de telefone) para solicitar auxílio ao suporte SAJ e os números disponibilizados para atendimento demoram a atender ou vivem dando sinal de ocupado.

Disponibilidade em todos os computadores para realizar reunião online

Facilitar uma abertura de chamado e aumentar os telefones para atendimento

Precisa de uma velocidade melhor na internet

Nesta OPORTUNIDADE, NÃO!

Satisfeito

nao

Disponibilizar equipamentos para quem está em teletrabalho

Apenas rever o SAJ que apresenta muitas falhas e dificulta a devolução dos mandados o que compromete a produtividade e celeridade

Melhores computadores. Melhoria na rede

Mesmo com boa conexão e os aparelhos eficientes o SAJ ainda atrapalha a produtividade por lentidão, travamento e falta de ferramentas eficazes para o bom desenvolvimento das

atividades cotidianas.

Instalação de antivírus atualizado

Equipamentos melhore, internet mais rápida

Fornecimento de mouses ergonômicos p/ servidores

Disponibilização de ferramentas de inteligência artificial.

Wifi na Unidade de Trabalho

Além de conhecimento de informática e manuseio do sistema SAJ; é necessário conhecimento na área jurídica para entender a demanda; o atendimento feito por alguns dos prestadores de serviço geralmente é bom; mas têm algumas falhas. Uma vez ao tentar explicar o problema; o prestador de serviço mesmo eu explicando, não entendeu e pediu que se fosse feito o atendimento remoto; não deveria se cogitado isso (isso eu não tenho provas porque foi só uma ligação e as ligações não são gravadas, o que é um erro); outro momento fiz um chamado pelo intrajus; expliquei na demanda o que necessitava e talvez por não ter conhecimento jurídico; o prestador de serviço, não atendeu a solicitação

Computadores estão muito lento

Já estou muito satisfeita e não tenho sugestões.

Excelente serviço prestado, com atendimento espetacular. MUITO OBRIGADO

A prestação do serviço feito pela equipe do DIATI, está de parabéns. No entanto a prestação de serviço feito pela empresa PRINTPAGE sobre impressora deixa muito a desejar.

Licenças Office

Colocar SSDs nos computadores mais抗igos aumentaria bastante a produtividade.

Noto que após as 12h o serviço fica muito lento e também que os computadores estão precisando algum recondicionamento para acelerá-los.

TREINAMENTO PARA SISTEMAS NOVOS

melhor acesso a internet

O sinal de internet no 3º tribunal do júri da Capital têm algumas oscilações quando se realiza audiências por vídeo conferência ou pelo sistema zoom meeting.

Há computadores no setor抗igos e lentos que necessitam ser trocados

Uma central de atendimento que filtre a necessidade do servidor

Não, está perfeito.

RECEBER DICAS DIRECIONADAS AO CARGO DE OFICIAL DE JUSTIÇA SOBRE FUNCIONALIDADES DO SAJ E DEMAIS SISTEMAS, A FIM DE EVITAR, APENAS, O SUB-USO

- 1) O SAI poderia ser mais intuitivo;
- 2) O registro de chamados poderia ser mais indicativo, como ter status com cores vermelho, verde, amarelo;
- 3) O SAJ está cada vez mais pior, creio que seja pela chegada do E-Proc;
- 4) Meu computador(Lenovo ThinkCentre M93p SFF Computador PE00BXK9 - tombo 86223) tem gabinete antigo, com peças razoáveis(aparentemente), mas que não é suficiente para trabalhar com fluidez adequada. Trava ao abrir o explorador de arquivos, pra inicializar o navegador Chrome é uma eternidade, demora para inicializar os programas quando inicio a sessão. Às vezes, leva até 10 minutos de quando abro a sessão até o momento em que bato o ponto.

A sala dos oficiais de justiça (210) é frequenteada por mais de 100 oficiais e possui apenas 10 computadores, sendo 4 deles extremamente obsoletos que reduzem a produtividade, além de:

- Cada computador possui apenas 1 monitor;
- Há computadores sem scanner;
- Há apenas 2 impressoras compartilhadas para impressão de todos os mandados da capital, que não funcionam adequadamente e não são substituídas;
- Não há padronização na configuração das impressoras e scanners das máquinas, gerando atraso no trabalho;
- Os computadores não permitem acesso de rede com login e senha individuais dos usuários, gerando dificuldade em se logar nos diversos serviços utilizados, além de deixar as contas expostas.

Como se trata de uma sala separada da central de mandados, onde o uso é intenso e em forma de rodízio, é importante que haja um planejamento do suporte técnico para visita diária programada ao setor para acompanhamento e solução dos problemas que ocorrem diariamente.

MELHORIAS NA INTERNET

SAJ menos lento

Colocar mais pessoas capacitadas para dar suporte no SAJ SG.

Só melhorar mais o SAJ e falta de Wi-Fi para suprir as nossas necessidades quando o sistema de rede não funciona

NÃO. ESTOU MUITO SATISFEITA.

Troca dos sistemas utilizados pelo tribunal, são morosos e arcaicos

Computadores novos.

Equipamentos novos e Internet com velocidade adequada para o trabalho

Alguns computadores estão bastante lentos.

Aumentar a Velocidade da internet, da rede e VPN

por enquanto, tá tudo OK!

Reposição de computadores já usados por novos, pois alguns apresentam lentidão, travamento.

AS VEZES ENFRENTO LENTIDÃO NO USO DA MÁQUINA

Seria muito importante que o suporte Dati (SAJ e Manutenção de Redes e Equipamentos) nos plantões fosse extensivo até o término efetivo dos plantões.

Renovação dos computadores, que são muito lentos e impedem o trabalho com eficácia. Tem dias que demoro mais de meia hora apenas para ligar o computador.

Que essa tecnologia continue mas avançadas, para que podemos ter melhorias em nosso setor.

Deveria haver mais rapidez nos casos de urgência em que fazemos pelo whatsapp.

Nenhuma

Satisfeita

Não

O serviço de publicação e certificação de disponibilização no DJE precisa ser mais confiável.

Não!

Mais 38 respostas estão ocultas

AVALIAÇÃO GERAL

Em uma escala de 0 a 10, qual a sua satisfação geral com os serviços de informática do TJAL?

 Copiar

385 respostas

