

## Divulgados os resultados da pesquisa de avaliação dos serviços prestados pelo NUTEC durante o Plantão Extraordinário

O Núcleo de Tecnologia da Informação (NUTEC) divulgou recentemente os resultados da pesquisa de avaliação dos serviços prestados durante o Plantão Extraordinário em decorrência da pandemia de Covid-19, no período de 23 de março a 5 de outubro de 2020.

Na primeira pesquisa, um universo de 1.575 pessoas respondeu ao questionário em toda a Primeira Região. Dessas pessoas, 156 foram da Seção Judiciária da Bahia, 30 delas da área administrativa. O questionário foi aplicado no início da quarentena, quando ainda todos estavam atordoados com a situação e a maioria das unidades não havia se planejado para o teletrabalho. Em relação à TI, a maior queixa foi o acesso através da VPN. O NUTEC fez as seguintes ações: individualmente promoveu o acesso à VPN Checkpoint; criou as chaves criptografadas na Seccional; distribuiu as chaves por e-mail, com tutorial de instalação; e acesso, com opção de suporte técnico em equipamento particular via aplicativos Microsoft Teams para sistemas da Justiça Federal.

Em parceria com o TRF1, criou um pool de APLS (servidores de aplicação), acrescentando mais três máquinas virtuais, além das duas existentes; passou a usar o software OpenVPN, disponibilizado pelo TRF1 para substituir gradualmente o antigo acesso VPN via software zebedee. O NUTEC garantiu aos servidores do NUCGP (Núcleo de Gestão de Pessoas) e do NUCAF (Núcleo de Administração Financeira) prioridade no acesso VPN via checkpoint, de modo que não houve atraso nas folhas de pagamento nem em pagamentos decorrentes de problemas de infraestrutura de TI. Também proporcionou-se às Turmas Recursais que realizassem suas sessões de julgamento remotamente, pelo MS Teams. Foram realizadas inúmeras configurações do PJE em equipamentos particulares de usuários e proporcionado o acesso de casa de alguns sistemas logados, como o TRF1doc, muito usado pelos magistrados para proferirem sentenças, por meio

de máquinas virtuais, uma vez que esses sistemas não funcionam nos servidores de aplicação.

Na segunda pesquisa, 237 pessoas responderam às mesmas questões da pesquisa anterior. Como avaliada na primeira pesquisa, de um modo geral, a experiência do regime de trabalho remoto tem sido positiva. Não obstante as dificuldades relatadas, a pesquisa revelou que, desde que instituído o regime de trabalho remoto pela calamidade pública, decorrente da pandemia de Covid-19, apenas 9,28% dos servidores descartam a hipótese de teletrabalho voluntário, e 46,41% manifestaram vontade de continuar trabalhando em regime remoto.

Constatou-se, também, que os obstáculos ao teletrabalho impostos pelo elevado acervo de processos físicos são exacerbados pelo mau funcionamento da VPN. Com efeito, a dificuldade de acesso à rede remota do Tribunal foi o fator que mais impactou negativamente o trabalho remoto em comparação com o presencial, segundo 72,11% dos respondentes. Os dados coletados indicam, ainda, que

dos que necessitam da VPN, 2,67% fizeram a solicitação, mas ela ainda não foi atendida; 37,96% a utilizam de forma satisfatória; e 59,35% têm a VPN, mas esta tem funcionado insatisfatoriamente. Esses problemas já foram sanados, tanto no que se refere à VPN quanto no que se refere aos acessos remotos aos servidores de aplicação. Com todas as dificuldades apresentadas, houve nas questões abertas elogios ao suporte de TI.

Na terceira pesquisa, objeto desse processo, 219 pessoas responderam às 09 perguntas objetivas que avaliaram o NUTEC durante o período do plantão extraordinário. Nem todos preencheram todas as questões. Esse número corresponde a 12,17% dos usuários de TI da Seção Judiciária da Bahia, estimado em aproximadamente 1.800 pessoas. Desse total de pessoas, 37 magistrados (17,1%) e 153 servidores (70,5%) responderam de maneira anônima e não obrigatória. A ideia era obter o maior índice de honestidade nas respostas (figura 1).

Segundo o diretor do NUTEC, Álvaro Antônio Brito Reis, as respostas da ava-

liação foram muito positivas, com uma avaliação muito boa do Núcleo de Tecnologia da Informação da Bahia. Destacam-se as respostas sobre a sensação de segurança e da importância do trabalho da TI. 94,9% responderam que estavam seguros com o atendimento e 98,2% concordam que o trabalho do NUTEC-BA foi importante.

Outro número digno de registro é a avaliação da melhora dos serviços: 50% dos pesquisados responderam que o trabalho melhorou muito; 18,1% disseram que houve uma pequena melhora e 29,6% afirmaram que o serviço permaneceu o mesmo. Os pontos fortes do núcleo apontados na pesquisa (poderiam escolher mais de uma opção) foram: solução do problema (61%), capacidade técnica (60%), presteza (59,2%) e gentileza (58,7%). O ponto fraco (questão respondida apenas por 102 pessoas) respondido foi a dificuldade de acesso ao servidor ou técnico: 48%. A pesquisa completa pode ser conferida no SEI, documento 11627530.

### Qual é seu vínculo com a Justiça Federal?

217 respostas

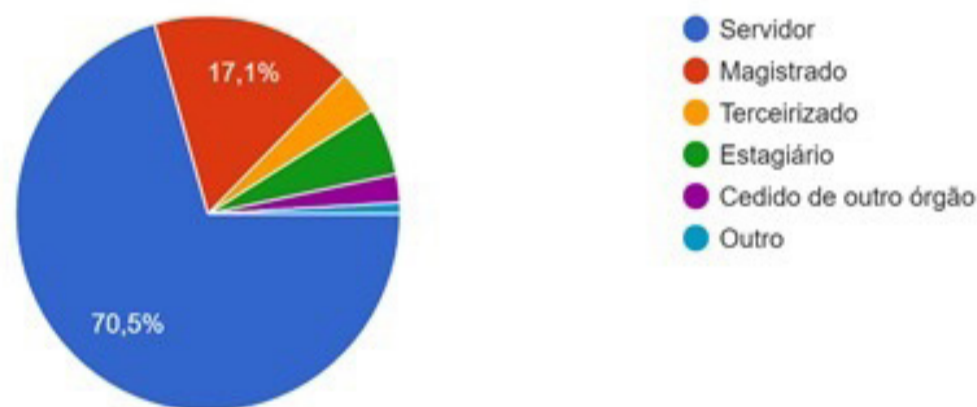


FIGURA 1

### Como você avalia os serviços prestados pelo NUTEC durante o período da pandemia, de 23/03/2020 a 05/10/2020?

216 respostas

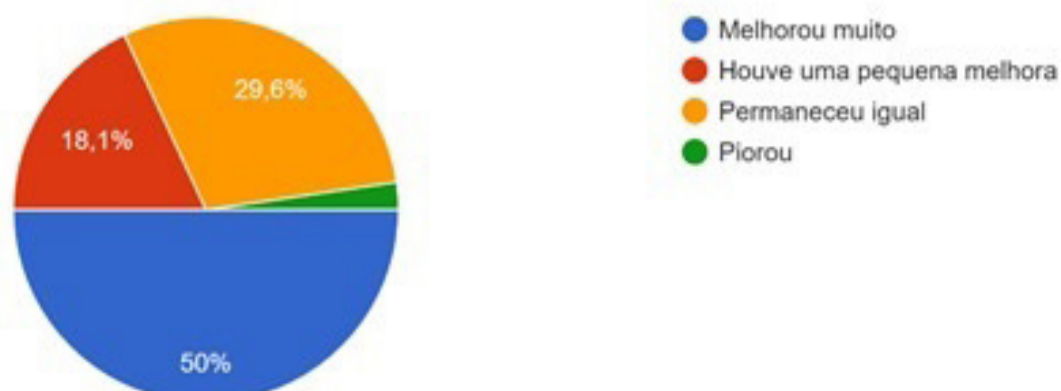


FIGURA 2

**Aniversariantes: Hoje:** Renata Bandeira Machado Chaves (20ª Vara), Viviane Campos Trevisan (4ª Vara), Liliâne Cardoso Cotrim Vieira (Guanambi), José Eduardo Palmeira de Queiroz (NUASG) e Beatriz dos Santos Mendes (Feira de Santana). **Amanhã:** Selma Barros Coelho (5ª Vara), Fabrício Vampré de Oliveira Côrtes (NUCGP), Diego Pereira Silva (Eunapolis) e Ramaiana da Hora Dos Santos (Cojef). **Domingo:** Edmar Cardoso Correia de Oliveira (Nucju). **Segunda-feira:** Juíza Federal Mei Lin Lopes Wu Bandeira (7ª Vara), Jose Raimundo da Mata Neri (Nuasg), Dirceu Lelis Aranha (Jequié) e Gabrielly Moraes de Souza (Paulo Afonso). **Parabéns!!!**