



PESQUISA de SATISFAÇÃO

Justiça se faz com participação

RELATÓRIO CONCLUSIVO PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANO 2018



Des. CEZÁRIO SIQUEIRA NETO
Presidente do Tribunal de Justiça de Sergipe

Des. DIÓGENES BARRETO
Presidente do Comitê Gestor de Planejamento Estratégico

MÁRCIA MARTINS CARDOSO DE SOUZA
Secretário de Planejamento e Administração

FELIPE BAPTISTA PRUDENTE
Diretor de Planejamento e Desenvolvimento

Dra. IRACY RIBEIRO MANGUEIRA MARQUES
Gestora do Macrodesafio Garantia dos Direitos da Cidadania

Coordenadores da Pesquisa

José André Silva de Goes
Sidney dos Santos Silva
Thyago Avelino Santana dos Santos

Tabulação

José André Silva de Goes
Sidney dos Santos Silva
Thyago Avelino Santana dos Santos

Supervisores

Antônio Rocha dos Santos – Fórum de Estância
Roque Lima Sarmento Filho – Fórum de Lagarto
José Góis de Souza Filho – Fórum de Tobias Barreto
Sterphany de Andrade Santos – Fórum de Simão Dias
Karine Oliveira Leite – Fórum de Canindé do São Francisco
Jeová Santos – Fórum de Itabaiana
Carlos Arnon Souza Almeida – Fórum de N. Sra. da Glória
Juracy de Arimatéia Rosa Junior – Fórum de São Cristóvão
Amauri Carvalho de Oliveira – Fórum da UFS/São Cristóvão
Jimmy Dionísio dos Santos – Fórum do Marcos Freire N.Sra. Socorro
Mizael Fonseca Andrade – N.Sra. Socorro Sede
Fabio Brito Coelho – Fórum Parque dos Fários/N.Sra. Socorro
Manuel Messias de Araújo – Fórum Integrados I
Washington Luiz Torres – Fórum Integrados II
Manoela Lima Barreto – Fórum Integrados III
Josileide dos Santos Cruz – Fórum Integrados IV
Ivan Freire da Fonseca Filho – Fórum Olímpio Mendonça VEMPA/VEC
Danilo Caetano Silva Costa – Fórum Gumersindo Bessa
Clodoaldo de Santana Vieira – Juizado da Infância e Juventude

Sumário

Apresentação.....	5
Mapa de Sergipe com todos as Comarcas Pesquisadas.....	7
Resultado.....	8
Conclusões Gerais de toda a Amostragem da Pesquisa.....	8
Serviços Procurados no Fórum.....	8
Faixa etária do público pesquisado e Escolaridade.....	9
Tempo de Espera nas Recepções/Distribuição.....	10
Avaliação do Atendimento nas Recepções/Distribuição.....	10
Tempo de Espera e Avaliação do Atendimento nas Secretarias.....	12
Tempo de Atraso para o início da Primeira Audiência e Conhecimento da conciliação.....	13
Infraestrutura e Segurança nos Fóruns.....	15
Motivos da Avaliação Ruim e Péssimo para Segurança e Avaliação da Ouvidoria.....	16
Avaliação do Site e Combate a Corrupção pelo Judiciário.....	17
Confiabilidade no Judiciário em 2018 e Comparação com Anos anteriores.....	18
Resultados da Pesquisa em Aracaju por Prédio.....	18
Fórum Gumersindo Bessa.....	18
Fóruns Integrados I.....	21
Fóruns Integrados II.....	25
Fóruns Integrados III.....	28
Fóruns Integrados IV.....	31
Juizados da Infância e Juventude.....	34
Vara de Execuções Penais e de Medidas e Penas Alternativas.....	37
Resultados da Pesquisa no Interior Geral e por Prédio.....	40
Fóruns da Comarca de São Cristóvão Sede.....	40
Fóruns da Comarca de São Cristóvão - UFS.....	43
Fóruns da Comarca de Nossa Senhora do Socorro Sede.....	46
Fóruns da Comarca de Nossa Senhora do Socorro Marcos Freire.....	49
Fóruns da Comarca de Nossa Senhora do Socorro Pq. dos Faróis.....	53
Fórum da Comarca de Estância.....	56
Fórum da Comarca de Nossa Senhora da Glória.....	59
Fórum da Comarca de Itabaiana.....	62
Fórum da Comarca de Lagarto	65
Fórum da Comarca de Simão Dias.....	68
Fórum da Comarca de Tobias Barreto.....	71
Fórum da Comarca de Canindé de São Francisco.....	73
Lições Aprendidas com a Pesquisa de Satisfação do Ano de 2018.....	76
Registros da Pesquisa Feitos pelo Grupo do WhatsApp.....	77

Relatório Conclusivo da 10ª Edição da Pesquisa de Satisfação - Ano de 2018

Apresentação

Objetivando medir a satisfação do usuário nos serviços prestados pelo Poder Judiciário de Sergipe, foi efetuada a 10ª edição da pesquisa de satisfação, *in loco*; neste ano os fóruns contemplados com a pesquisa foram: Aracaju, Nossa Senhora de Socorro, São Cristóvão, Nossa Senhora da Glória, Simão Dias, Canindé do São Francisco, Estância, Itabaiana, Lagarto e Tobias Barreto através da Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento deste órgão, no período de 14 a 25 de maio de 2018, prorrogado até o dia 10 de junho em virtude da greve nacional dos caminhoneiros. A metodologia utilizada teve como referencial, o número dos processos em andamento, tendo como amostra do universo pesquisado, a aplicação de 2.006 questionários em 10 cidades e 19 Fóruns, a mão de obra utilizada sem ônus para o TJSE foi de 78 (setenta e oito) pesquisadores Estagiários de Nível Superior do TJSE e requisitados de algumas prefeituras. Esta pesquisa tem uma margem de erro de 5% com nível de confiabilidade de 95%.

O questionário foi mantido em sua estrutura base de perguntas objetivas aplicadas no ano anterior (2017) para medir os seguintes tópicos: a identificação do entrevistado, o tipo de serviço que procura no fórum, qualidade no atendimento das recepções gerais e das secretarias judiciais, a regularidade da 1ª audiência, vantagens da conciliação, infraestrutura, segurança. Além disto, tiveram perguntas específicas referentes aos serviços oferecidos tais como: site do TJSE, Ouvidoria, Crimes Contra a Administração bem como a Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano. Porém, a pedido do NUPEMEC, foi adicionada a pergunta: “Você sabia que o TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos?”, a fim de ampliar a apuração de eficácia das ações desenvolvidas pelos CEJUSCs.

A Ouvidoria Geral solicitou a reformulação da pergunta aplicada no ano anterior (2017), sem que alterasse a apuração do resultado para tabulação e histórico evolutivo dos percentuais anuais.

Para a pesquisa de satisfação de 2018 foram mantidos os níveis ruim e péssimo com subitens para que o entrevistado informasse o motivo de sua insatisfação com a prestação de serviço judicial.

As inovações implantadas na 10ª edição da Pesquisa de Satisfação foram mantidas, tais como: perguntas para identificar o perfil do entrevistado (idade e grau de escolaridade); o questionário foi confeccionado no formato autoexplicativo com direcionamentos simples a fim de melhor entendimento do pesquisador e reduzir a margem de erro na marcação das respostas; apesar de a pesquisa ainda ter sido aplicada com questionários impressos, os estagiários-pesquisadores após as entrevistas

alimentaram o *link* específico da pesquisa no *Google Forms* com o fito de agilizar a etapa de tabulação e apuração dos resultados.

Por fim, é de suma importância esclarecer que na maioria dos resultados percentuais, trabalhamos com números inteiros, o que poderá ocasionar na soma dos percentuais de cada avaliação uma diferença de 1% para mais ou para menos, bem como que a partir dos resultados tabulados na pesquisa serão encaminhados às Diretorias e Setores competentes para fins de melhoramento do serviço à disposição do jurisdicionado.

Todos os gráficos relacionados à pesquisa nos Fóruns estão descritos na forma de *link* na página dos dados de cada Fórum, para acessá-los basta copiar o link nos navegadores Firefox ou Chrome.

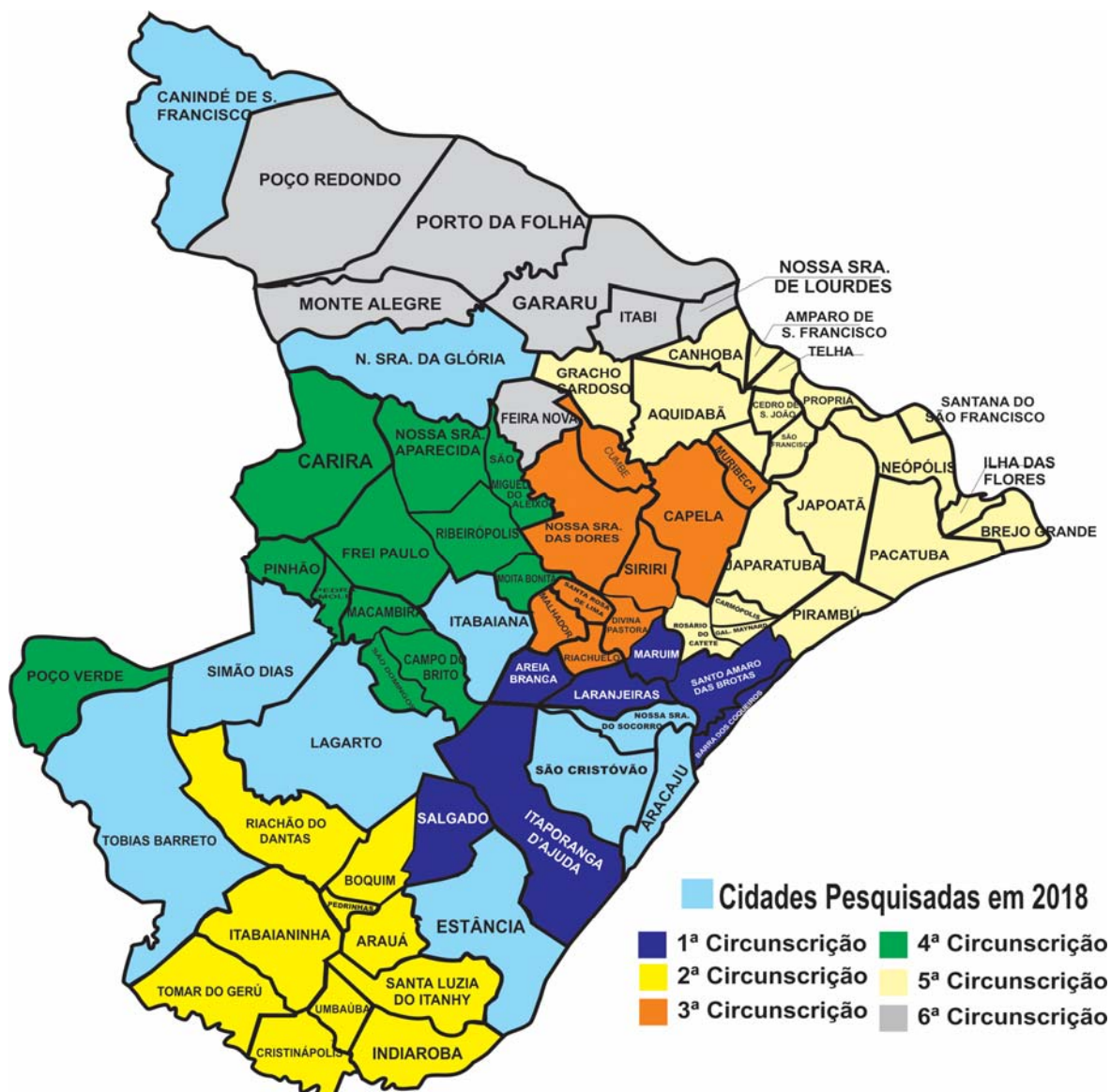
Outrossim, importante registrar a tabela comparativa entre o número de processos em andamento e quantidade de servidores lotados nos Fóruns pesquisados com a finalidade de subsidiar estudos relacionados aos índices apurados nesta pesquisa:

CASOS NOVOS EM ANDAMENTO E QUANTIDADE DE SERVIDORES POR COMARCA*

COMARCA	PRÉDIO	Nº DE CASOS NOVOS	Nº DE SERVIDORES
ARACAJU	FÓRUM GUMERSINDO BESSA	20.337	525
ARACAJU	FÓRUNS INTEGRADOS I - FORUM MARIA VIRGINIA LEITE FRANCO	5.220	51
ARACAJU	FÓRUNS INTEGRADOS II - FORUM MINISTRO ARMANDO LEITE ROLLEMBERG	4.894	60
ARACAJU	FORUNS INTEGRADOS III - FORUM MINISTRO JOSE ARNALDO DA FONSECA	9.328	105
ARACAJU	FORUNS INTEGRADOS IV - FORUM DES. FERNANDO RIBEIRO FRANCO	2.763	39
ARACAJU	FÓRUM DES. LUÍS CARLOS FONTES DE ALENCAR – JUIZADO DA INFÂNCIA JUVENTUDE	618	51
ARACAJU	FÓRUM OLÍMPIO MENDONÇA – VEMPA/VEC	1.295	29
SAO CRISTOVAO	FORUM DES. GILSON GOES - SEDE	836	30
	FORUM PROF. GONCALO ROLLEMBERG LEITE - UFS	1.840	22
NOSSA SENHORA DO SOCORRO	FÓRUM DES. ARTUR OSCAR DE OLIVEIRA DEDA - SEDE	3.231	57
	FORUM DESEMBARGADOR PEDRO BARRETO DE ANDRADE - MFREIRE	2.923	31

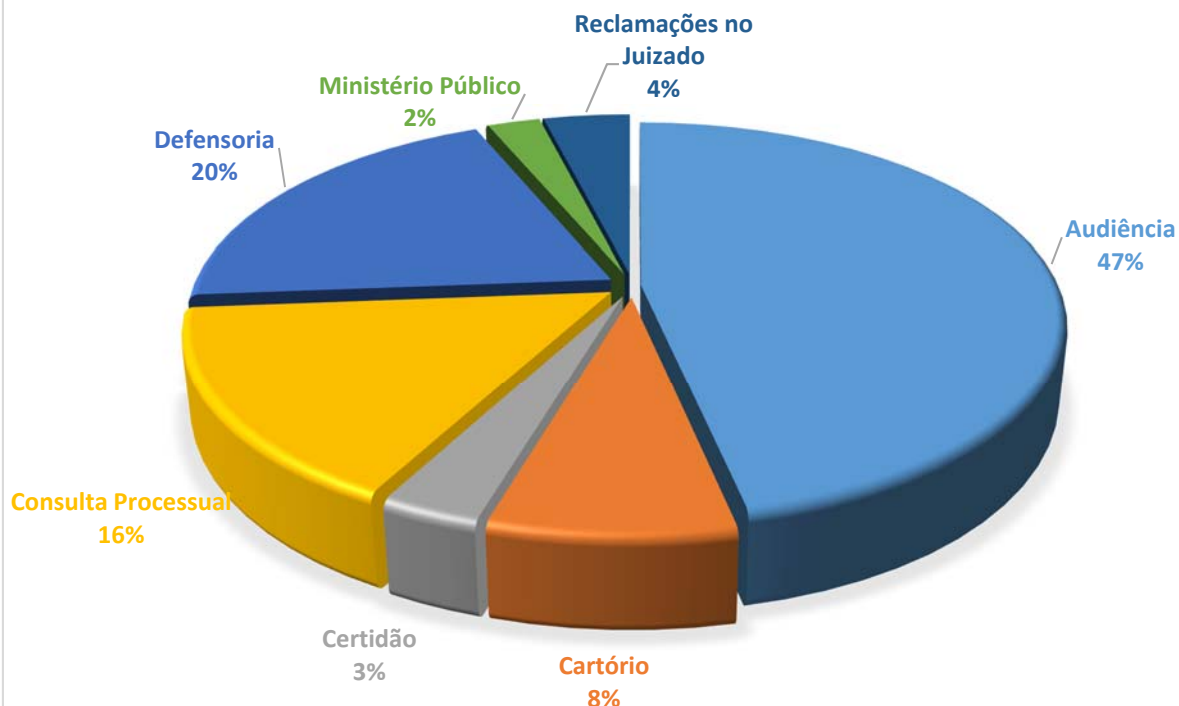
	FORUM BEL. LUIZ ANTONIO BARRETO – PQ DOS FAROIS	682	20
ESTANCIA	FORUM MIN. HEITOR DE SOUZA	3.644	80
NOSSA SENHORA DA GLÓRIA	FORUM JUIZ ALOISIO VILAS BOAS - SEDE	1.431	41
	FORUM DES. BELMIRO DA SILVEIRA GOIS – FEIRA NOVA	408	
	FORUM JUIZ MANOEL SOARES PINTO – MONTE ALEGRE	174	
ITABAIANA	FORUM MAURICIO GRACCHO CARDOSO	3.421	79
LAGARTO	FORUM DES. EPAMINONDAS SILVA DE ANDRADE LIMA	3.732	77
SIMAO DIAS	FORUM DES. GERVASIO DE CARVALHO PRATA	1.691	42
TOBIAS BARRETO	FORUM JUIZ JOAO FONTES DE FARIA	1.164	34
CANINDE DE SAO FRANCISCO	FORUM DOM JUVENCIO DE BRITO	853	20

* Casos novos em andamento e quantidade de servidores por Comarca foram gerados em 06/07/2018

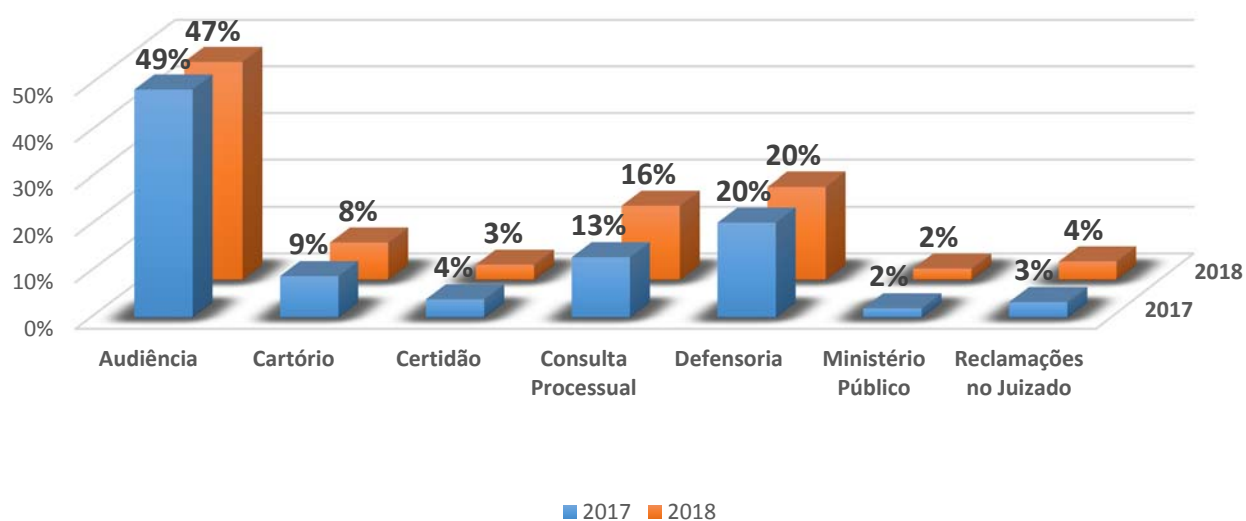


Conclusões Gerais de toda a Amostragem da Pesquisa

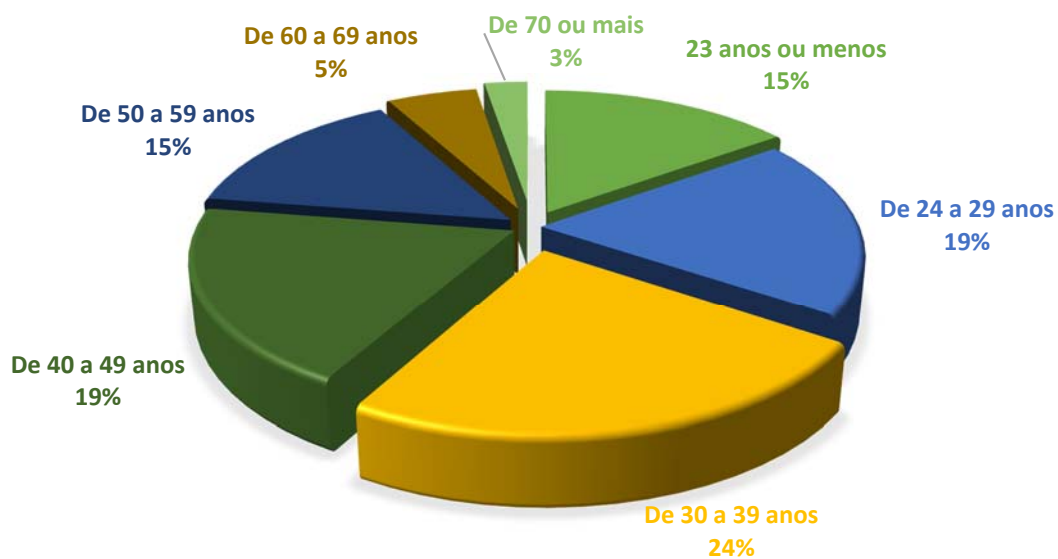
QUE TIPO DE SERVIÇO VOCÊ PROCURA NO FÓRUM?



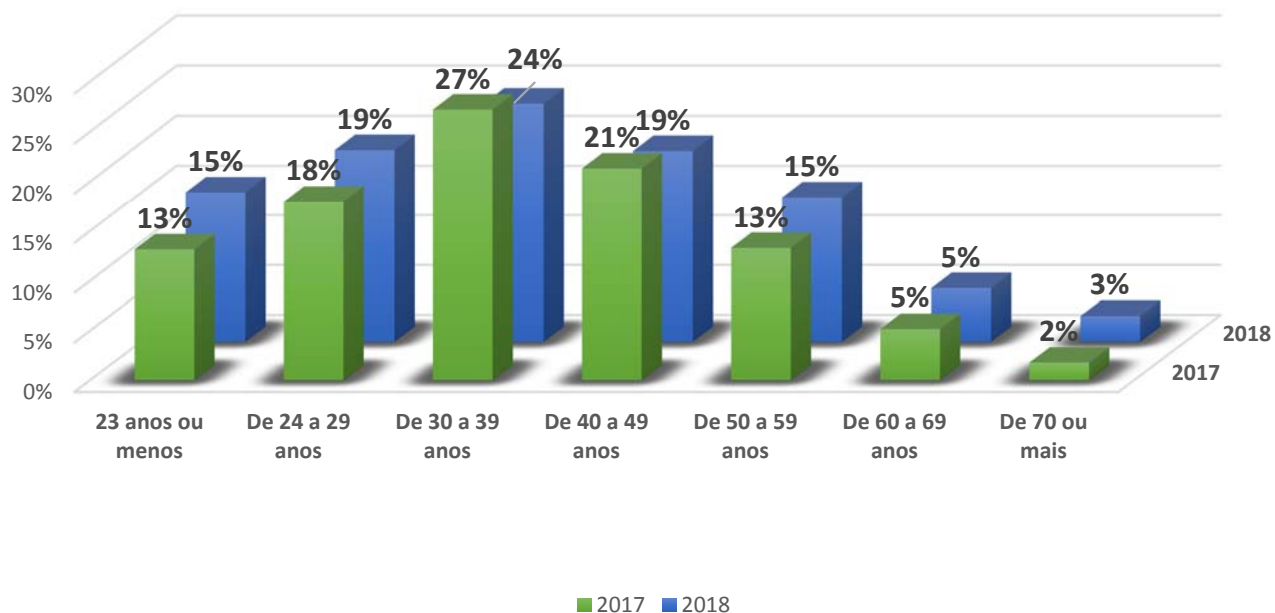
COMPARATIVO SERVIÇOS PROCURADOS NOS FÓRUMS 2017-2018



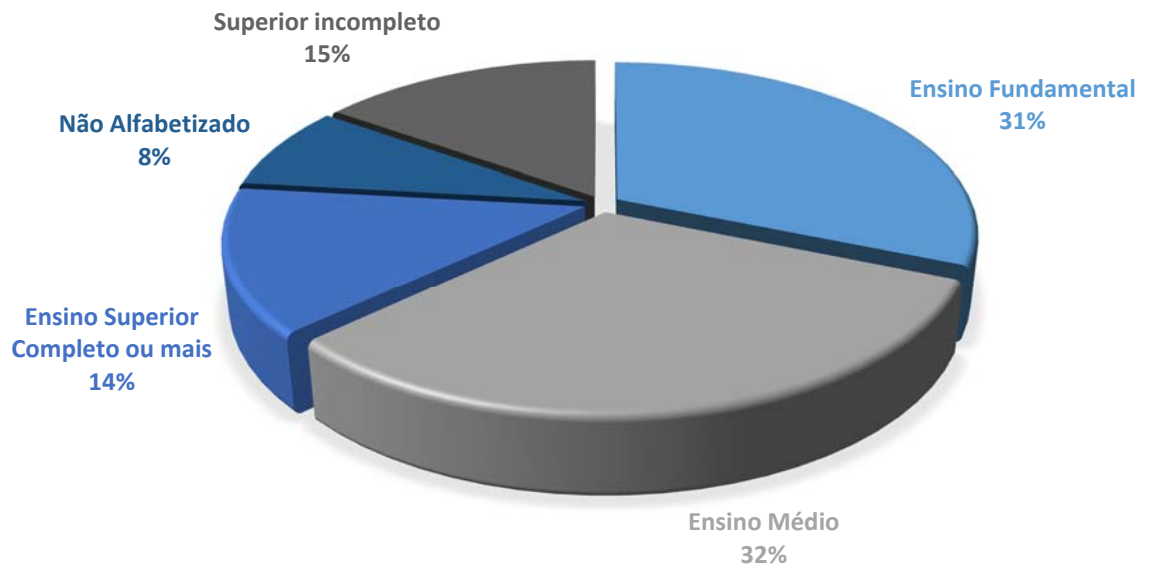
QUAL SUA IDADE?



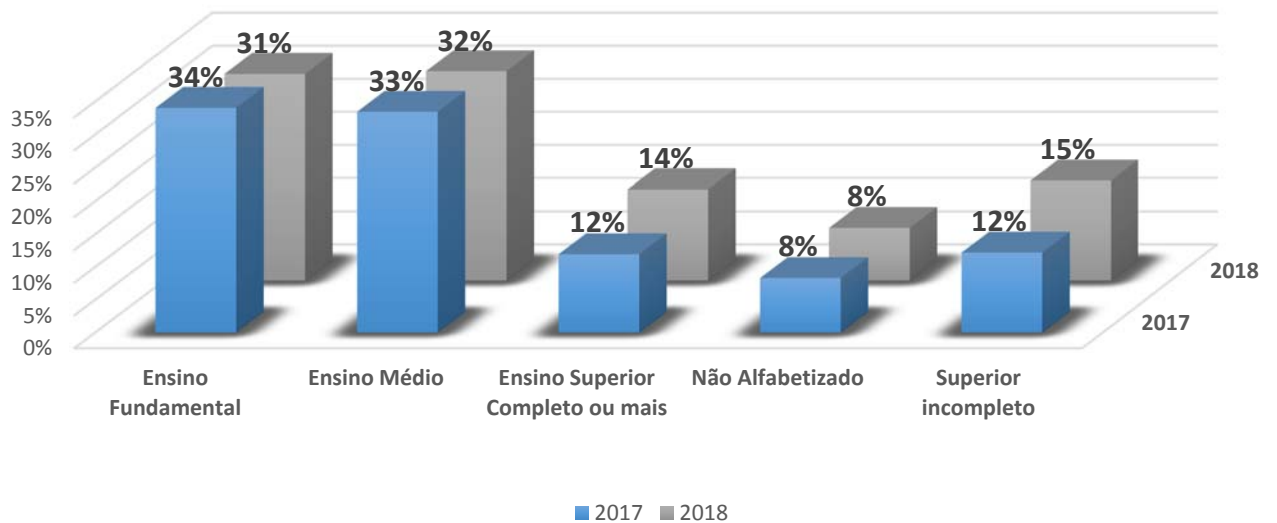
COMPARATIVO DE IDADE 2017-2018



QUAL É O SEU GRAU DE ESCOLARIDADE?

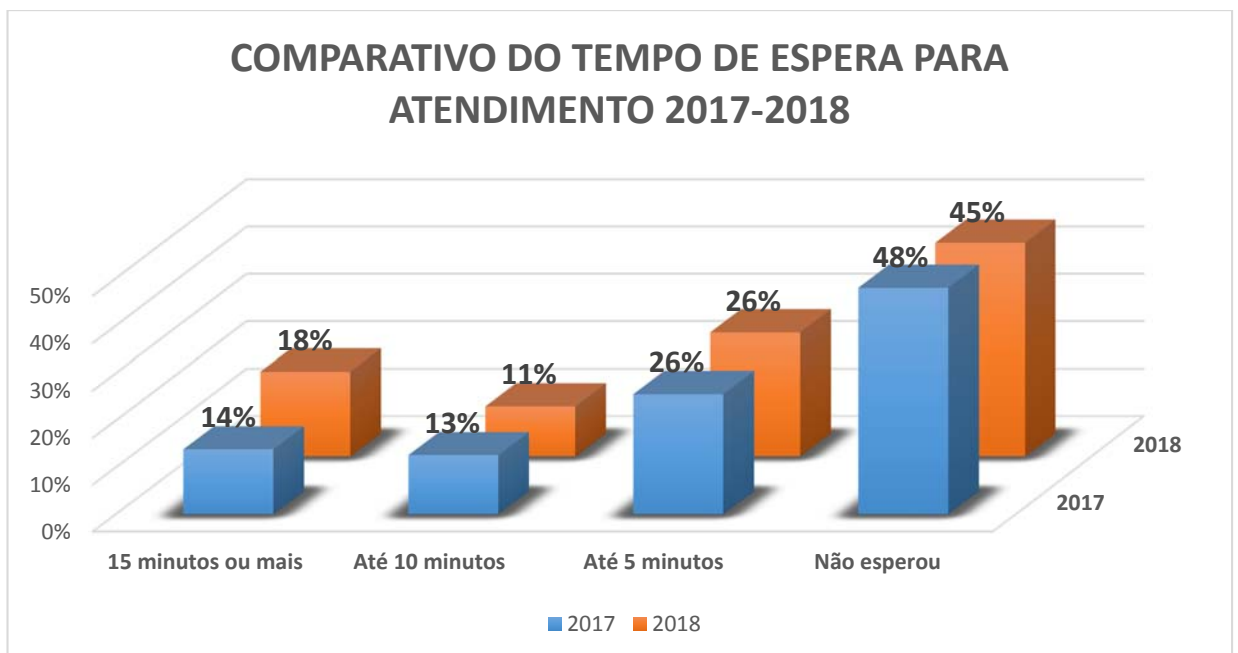


COMPARATIVO DE ESCOLARIDADE 2017-2018



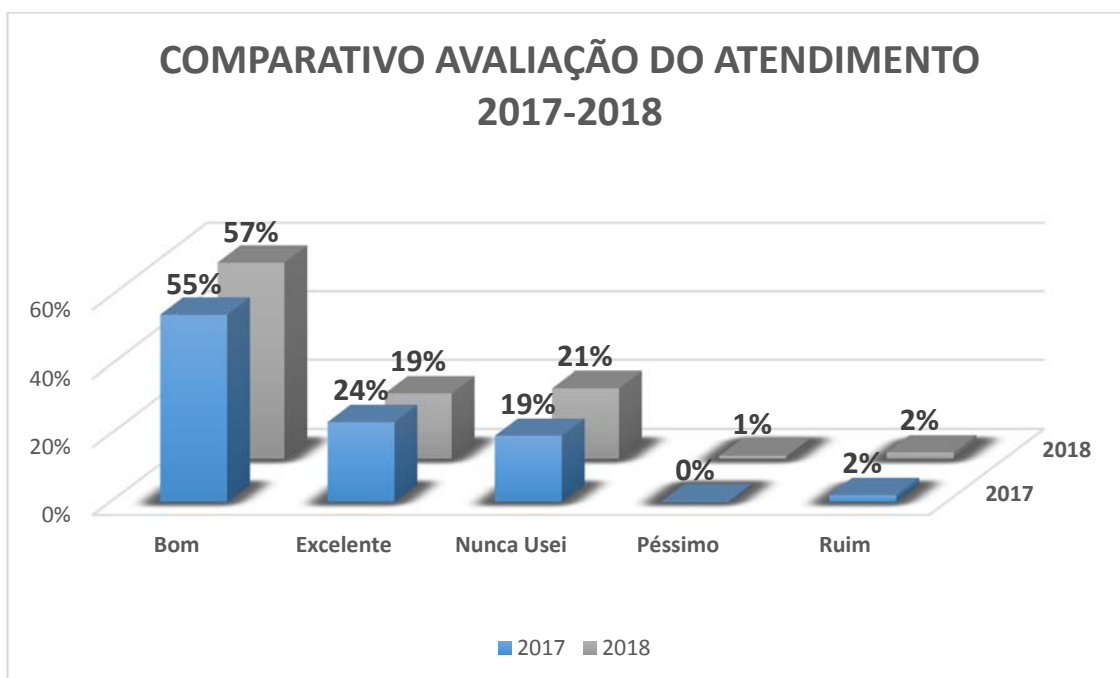
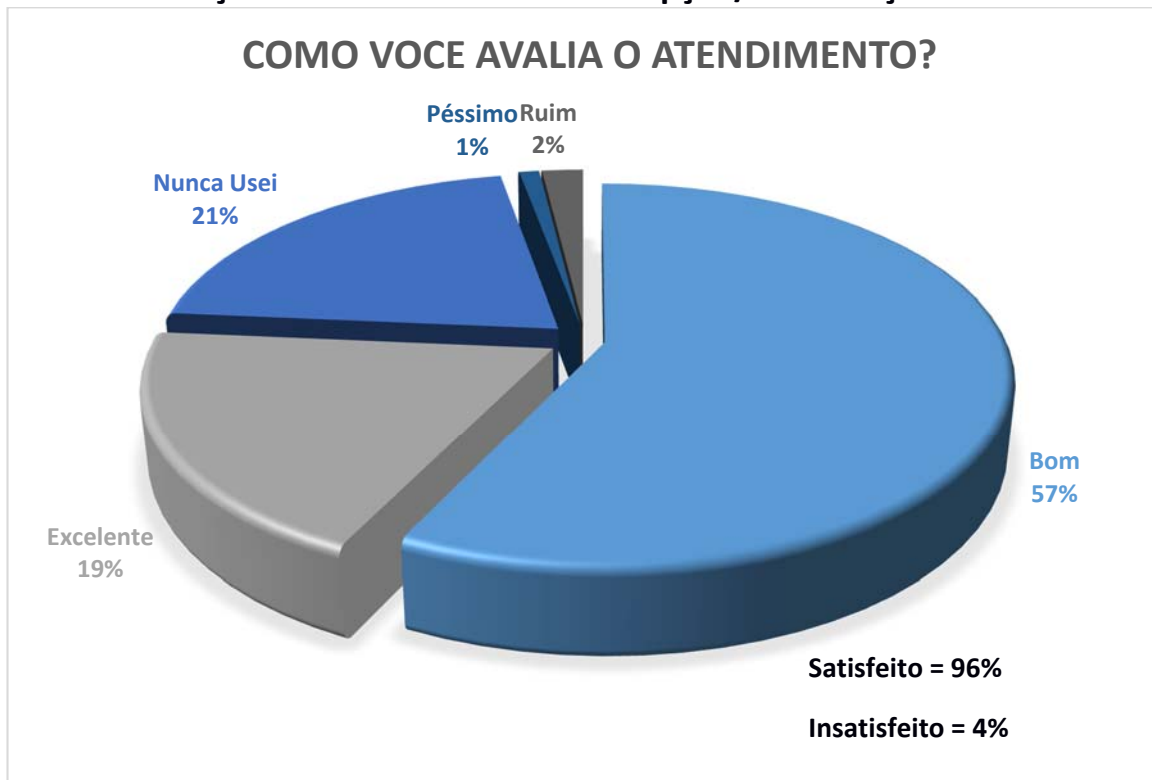
Atendimento Geral

O gráfico abaixo ilustra a percepção dos entrevistados em relação ao tempo de espera no Atendimento Geral/Distribuição.

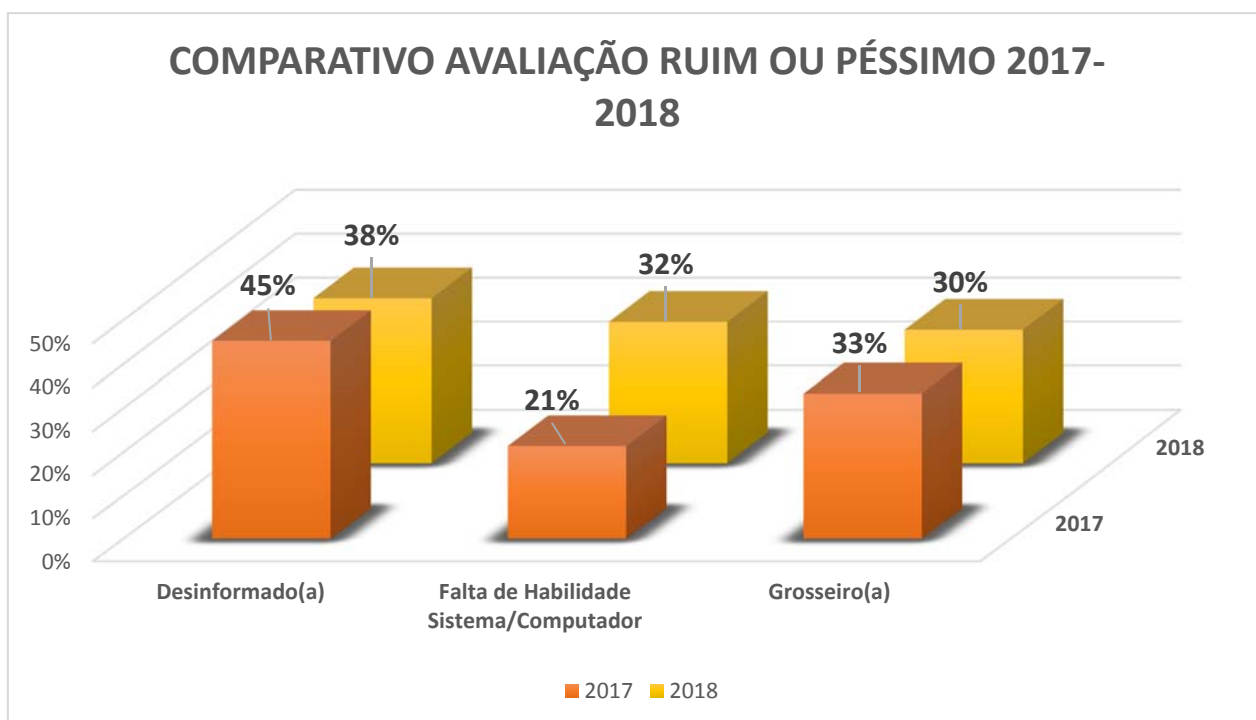
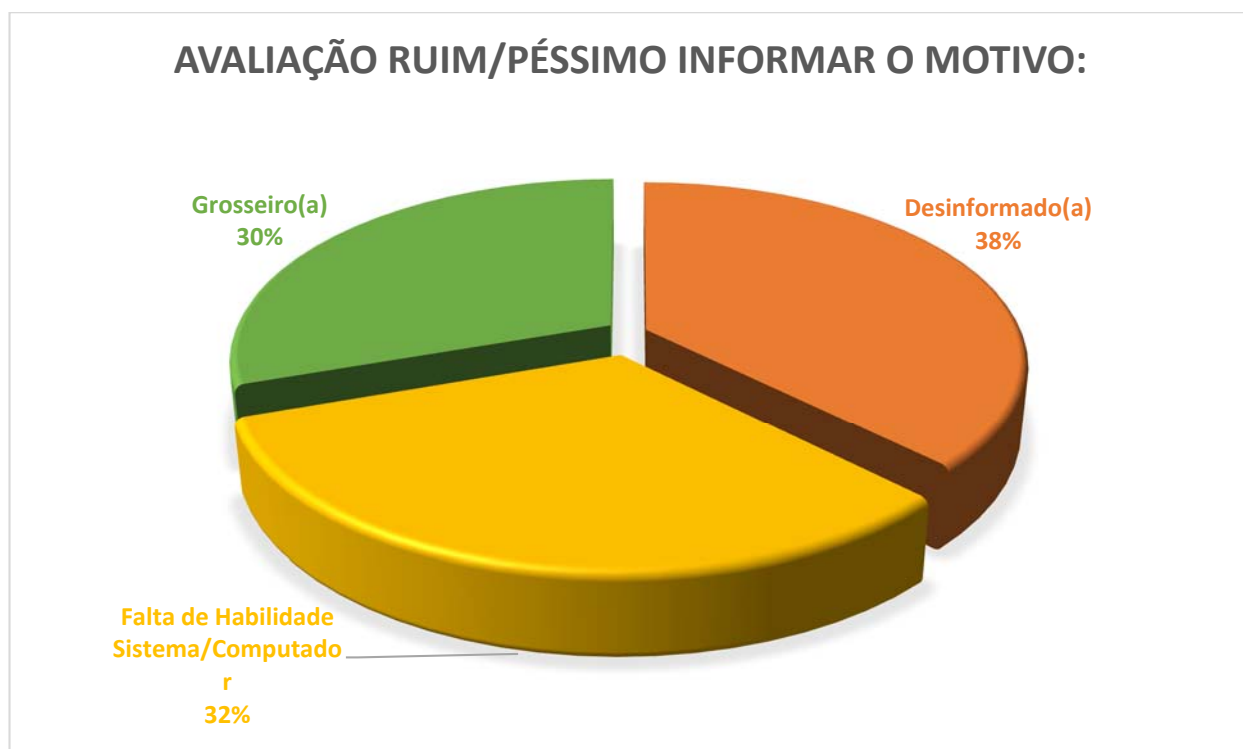


Segue abaixo a avaliação da qualidade do atendimento por parte dos entrevistados.

Avaliação do Atendimento da Recepção/Distribuição

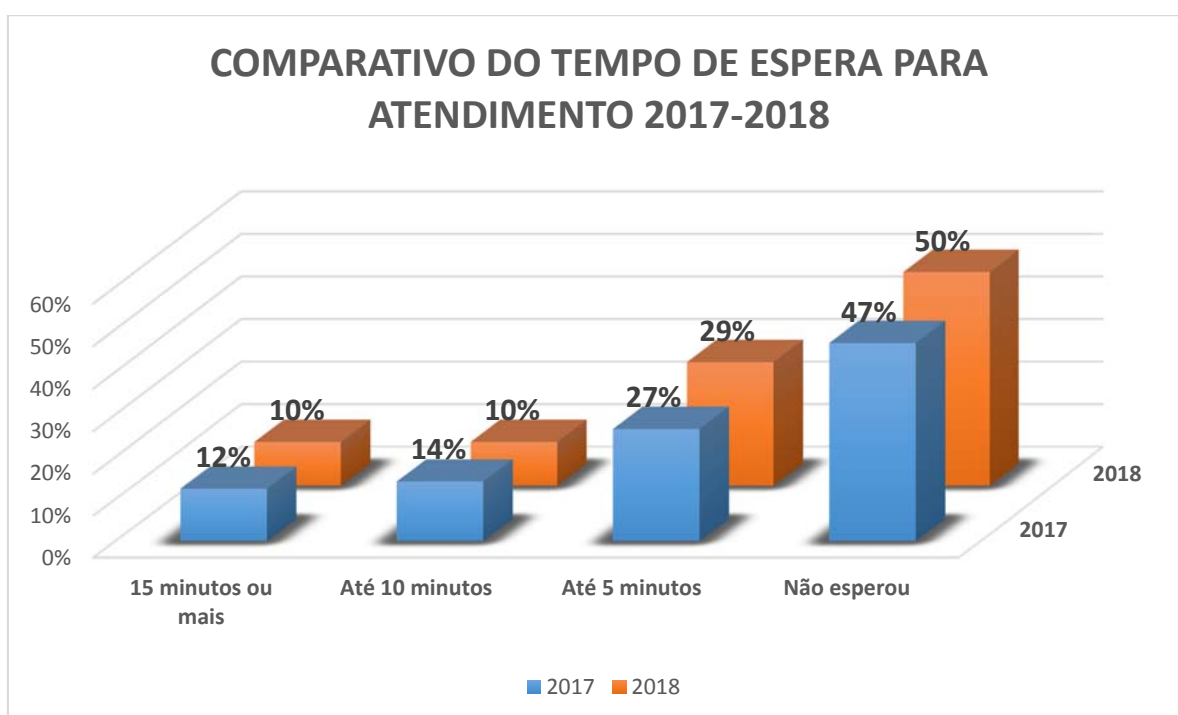
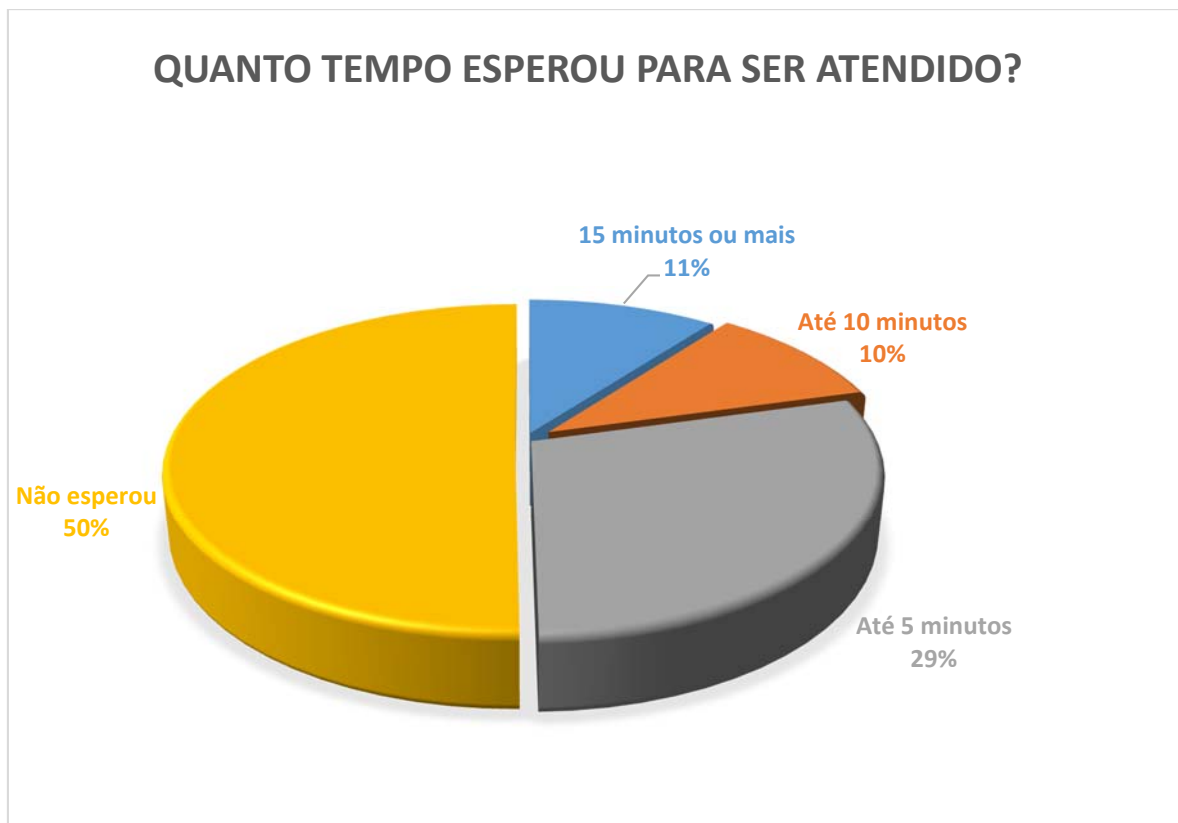


Os 3% que avaliaram o atendimento das recepções e distribuições como ruim e péssimo identificaram os motivos abaixo.

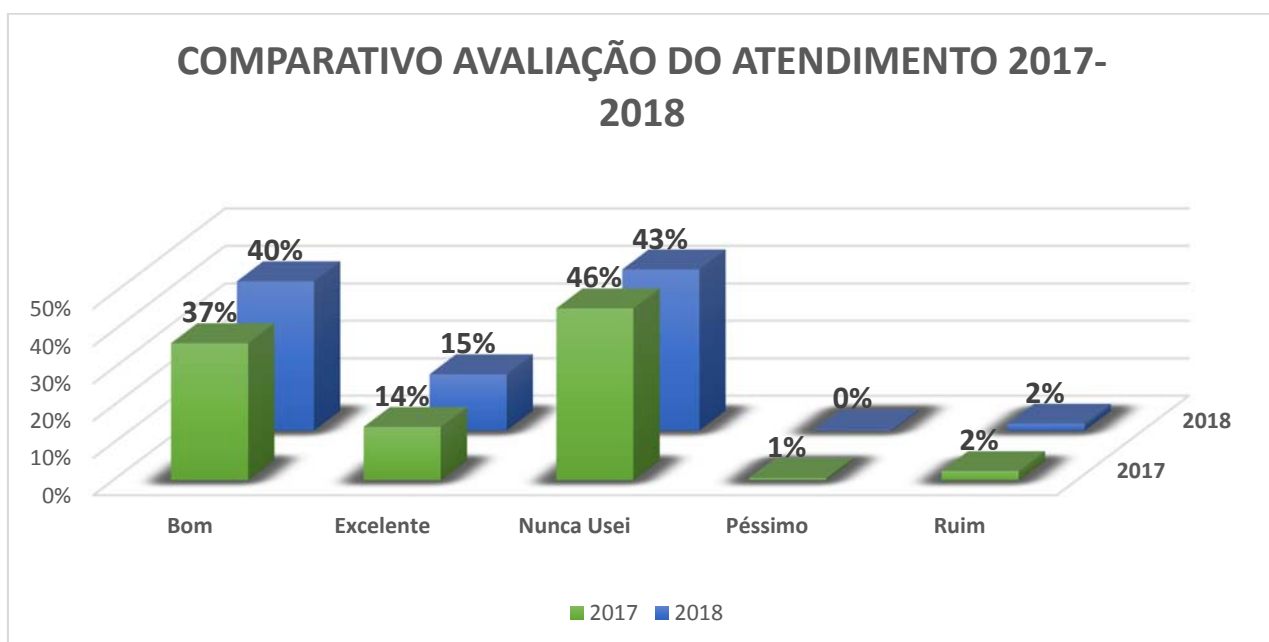


Secretarias Judiciais

O gráfico abaixo ilustra a percepção dos entrevistados em relação ao tempo de espera nas Secretarias Judiciais.

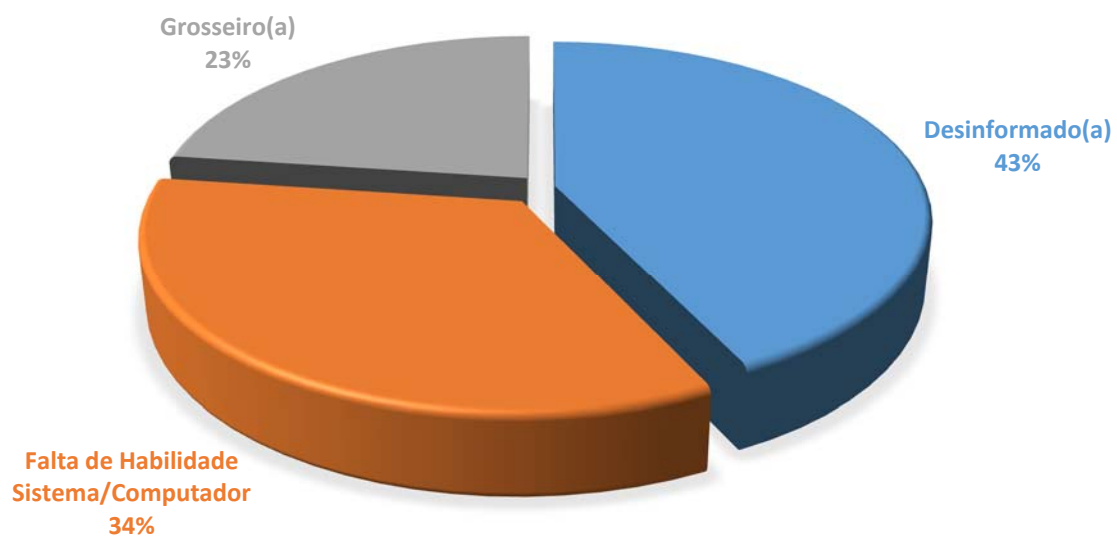


Segue abaixo a avaliação da qualidade do atendimento por parte dos entrevistados.

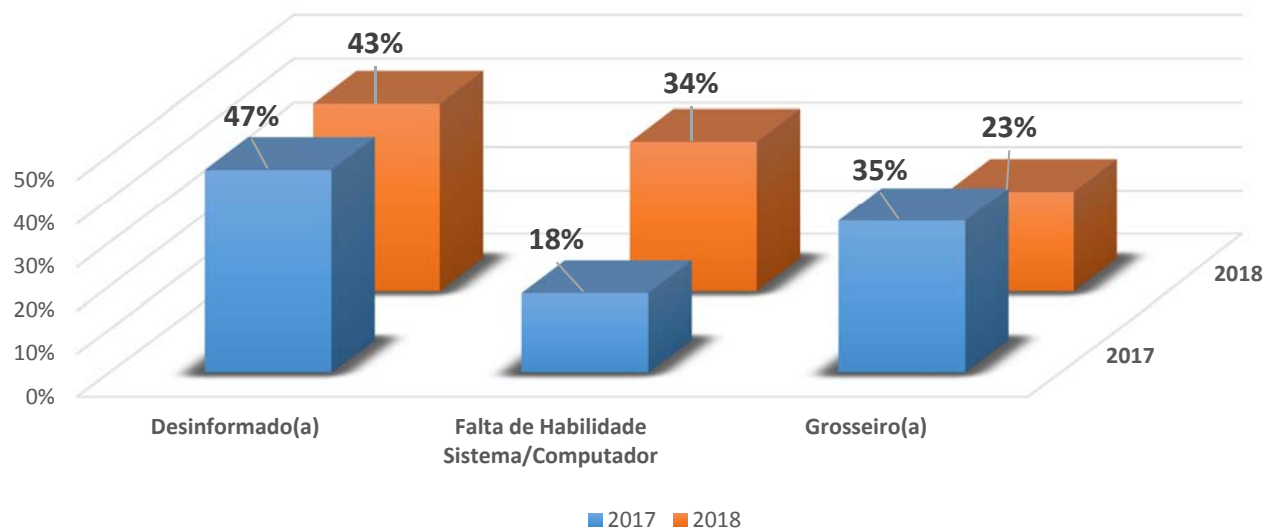


Os 2% que avaliaram o atendimento dos cartórios como ruim e péssimo identificaram os motivos abaixo.

AVALIAÇÃO RUIM/PÉSSIMO INFORMAR O MOTIVO:



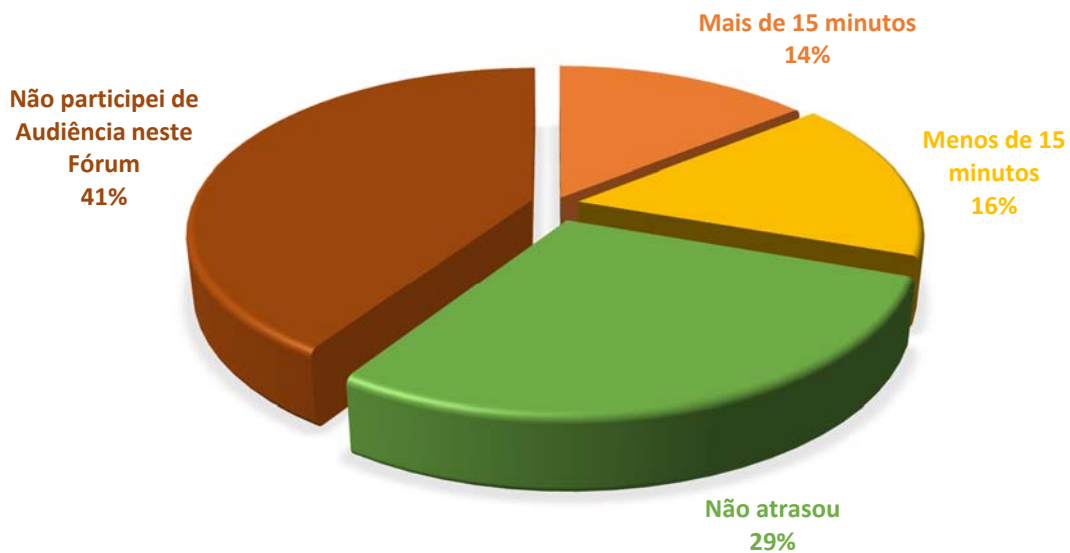
COMPARATIVO AVALIAÇÃO RUIM OU PÉSSIMO 2017-2018



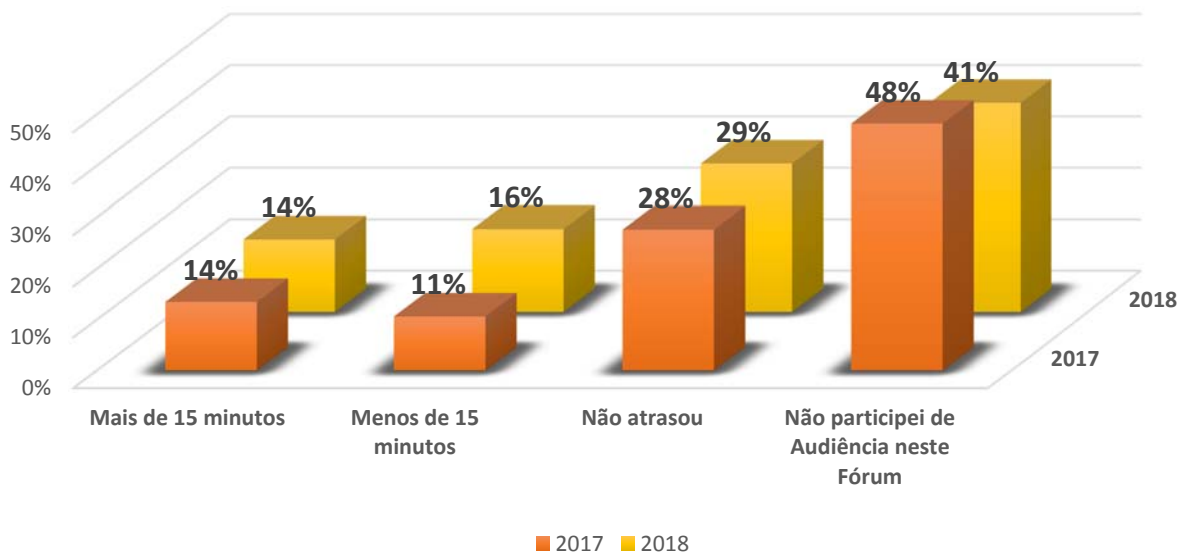
Audiências

O Gráfico abaixo ilustra o percentual de atraso da 1ª audiência dentre os **30%** entrevistados.

CASO JÁ TENHA PARTICIPADO DE AUDIÊNCIA NESTE FÓRUM E TENHA SIDO A 1ª AUDIÊNCIA, INFORME O TEMPO QUE ATRASOU.

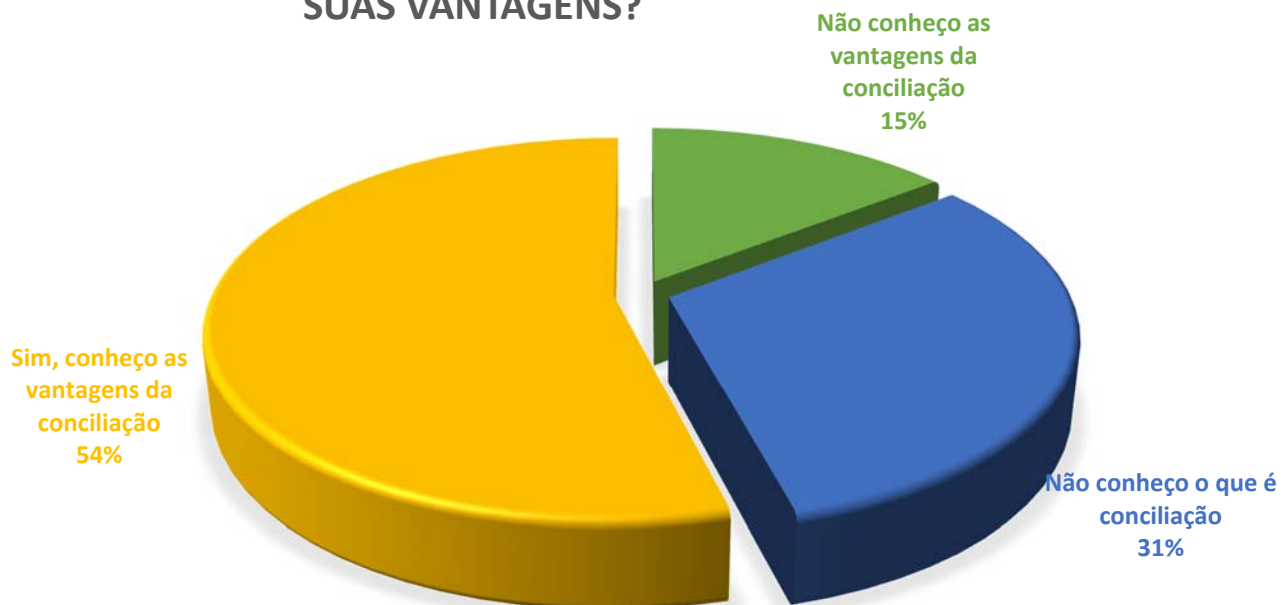


COMPARATIVO DE ATRASO DA 1ª AUDIÊNCIA

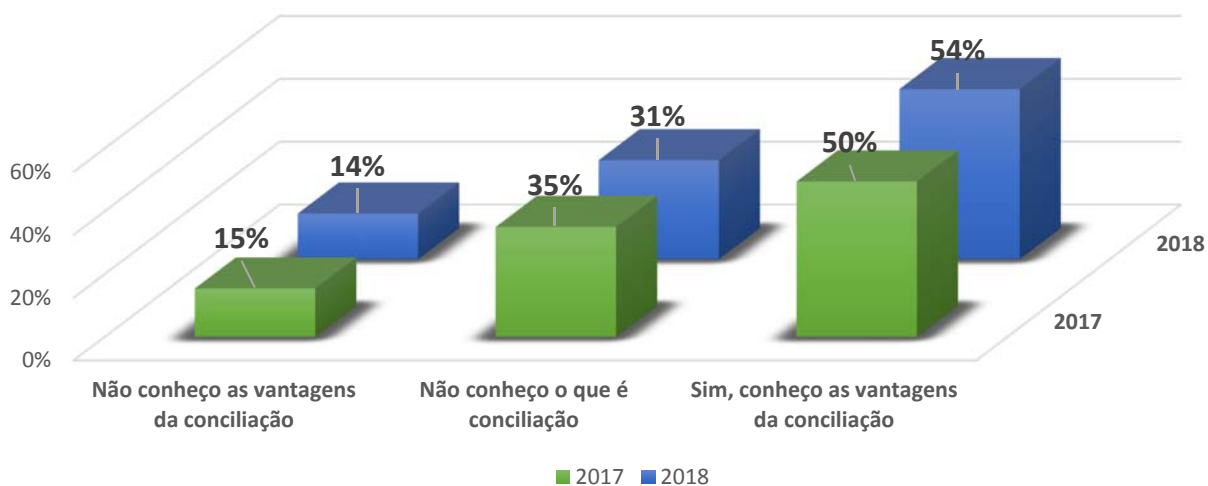


Em relação à conciliação o gráfico abaixo ilustra qual o conhecimento que os entrevistados tem sobre a conciliação e suas vantagens.

VOCÊ TEM CONHECIMENTO SOBRE A CONCILIAÇÃO E SUAS VANTAGENS?

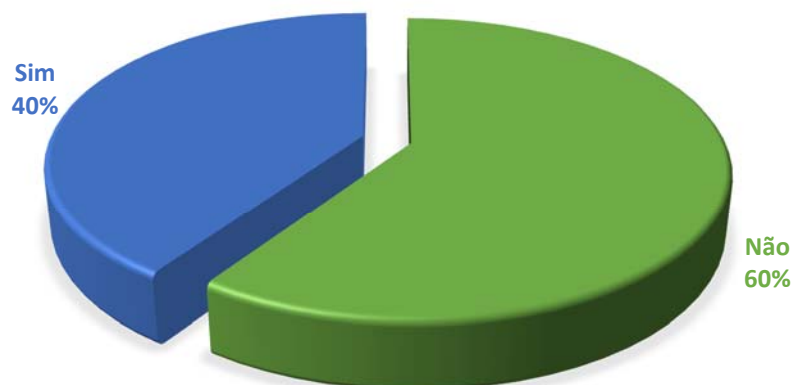


COMPARATIVO DE CONHECIMENTO SOBRE CONCILIAÇÃO 2017-2018



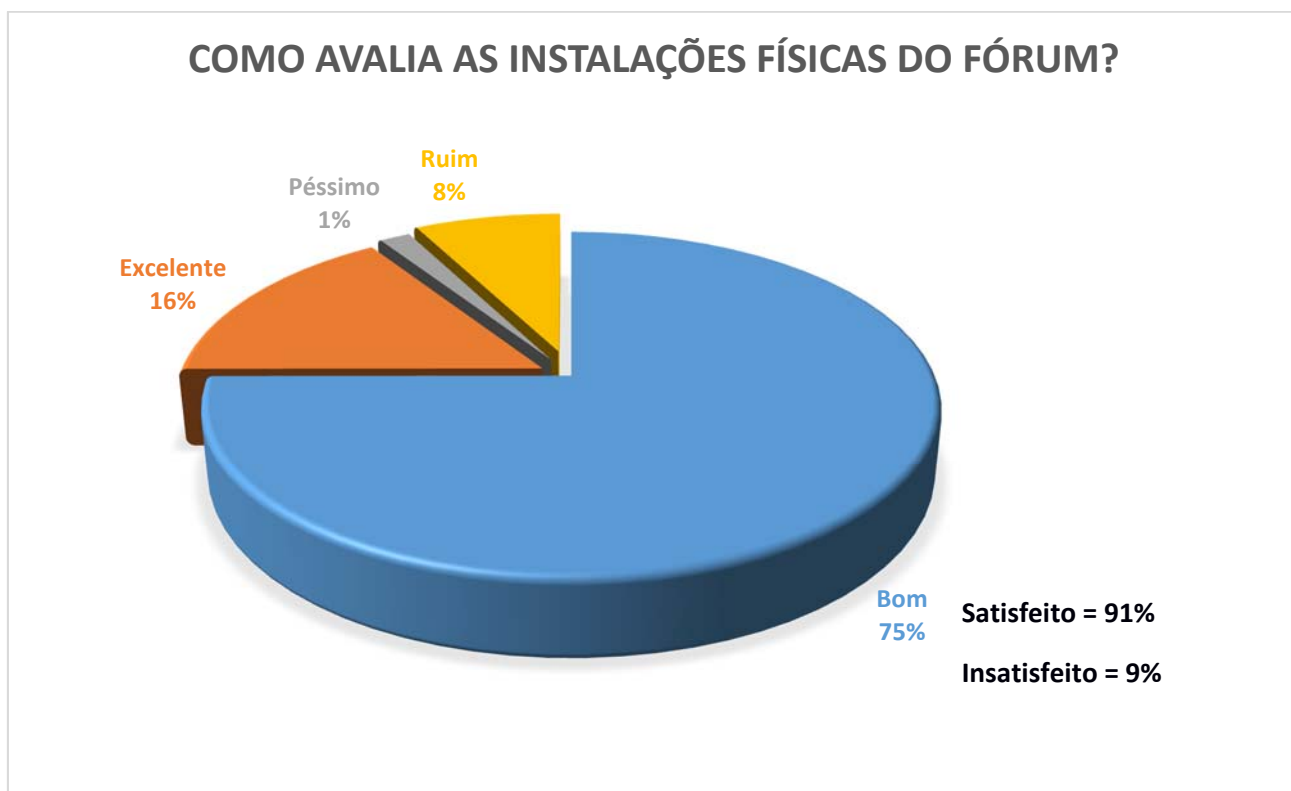
Em relação a pergunta de terem conhecimento de que no TJSE existe um setor onde o conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos.

VOCÊ SABIA QUE NO TJSE EXISTE UM SETOR ONDE SEU CONFLITO PODE SER RESOLVIDO SEM PROCESSO E SEM CUSTOS?

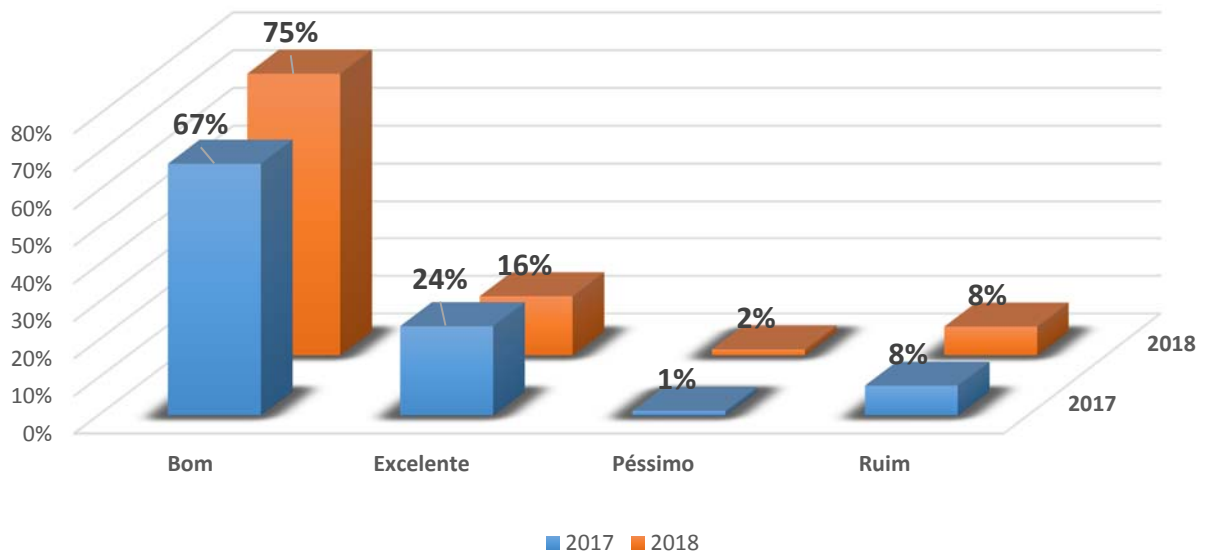


Infraestrutura

A seguir, mostraremos a evolução da satisfação dos usuários em relação a infraestrutura dos fóruns. Neste ano aprofundamos esta avaliação, solicitando os motivos dos que avaliaram ruim e péssimo. O intuito é aumentarmos à nossa percepção diante de uma opinião mais pontual dos usuários, a fim de corrigirmos de forma mais eficientes os problemas gerados pela pesquisa.

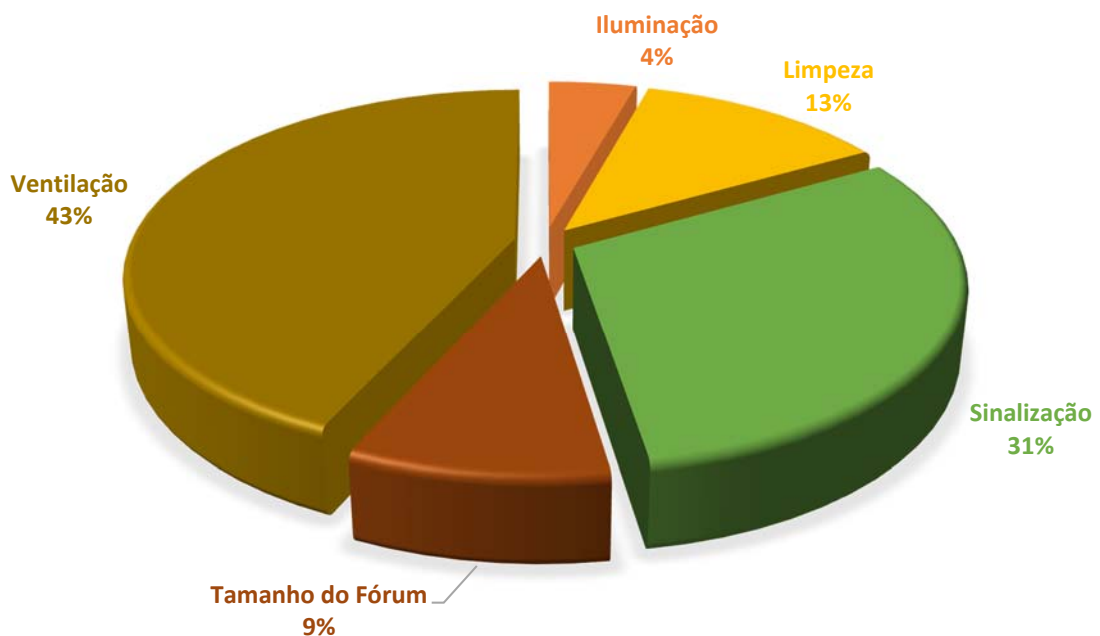


COMPARATIVO DE AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO FÓRUM 2017-2018

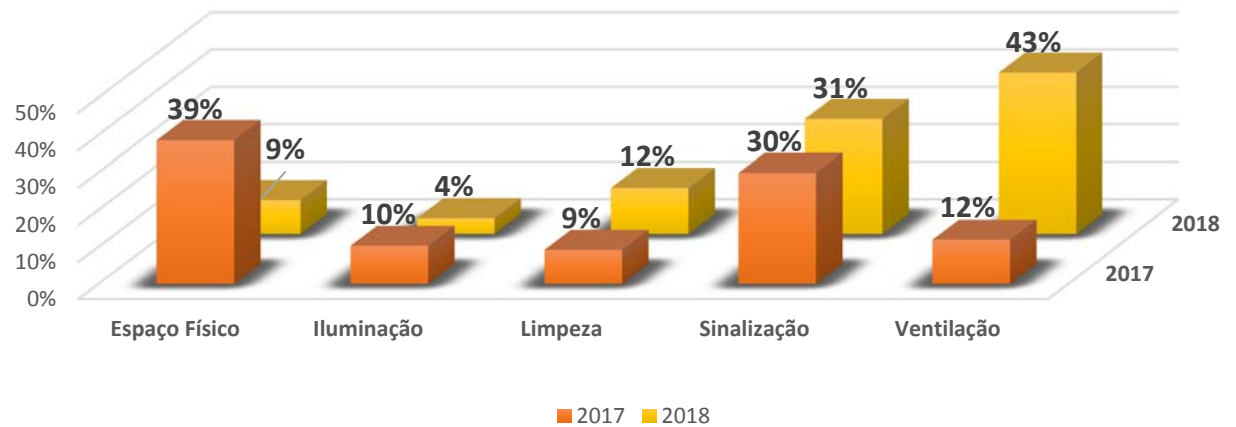


Os 9% que avaliaram as instalações físicas como ruim e péssimo identificaram os motivos abaixo.

AVALIAÇÃO RUIM OU PÉSSIMO INFORMAR O MOTIVO:

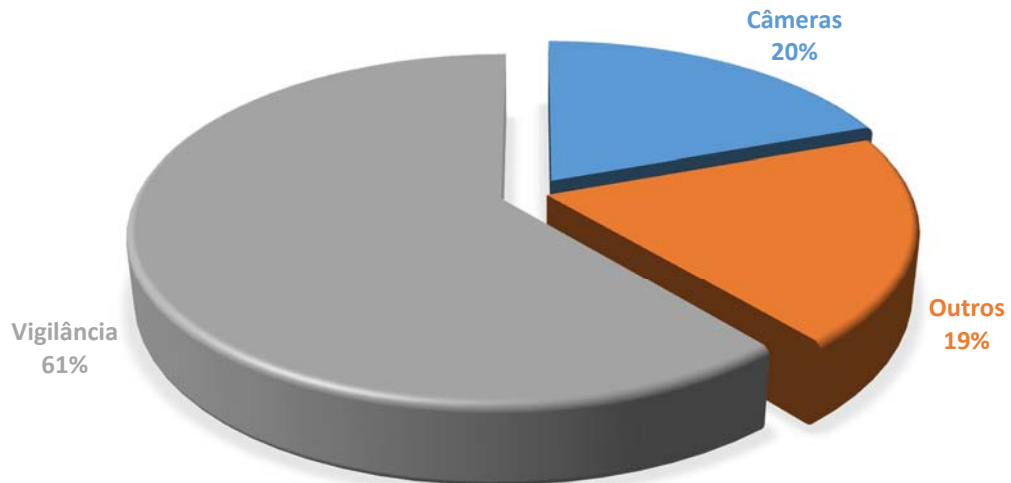


COMPARATIVO DE AVALIAÇÃO RUIM OU PÉSSIMO EM RELAÇÃO AS INSTALAÇÕES FÍSICAS

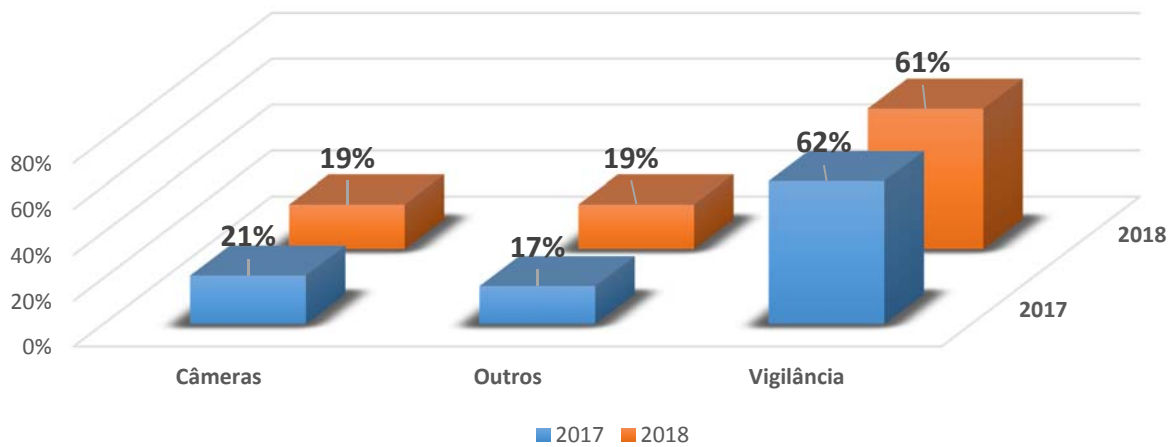


Os 8% que avaliaram a Segurança nos Fóruns como ruim e péssimo identificaram os motivos abaixo.

AVALIAÇÃO RUIM OU PÉSSIMO INFORMAR O MOTIVO:



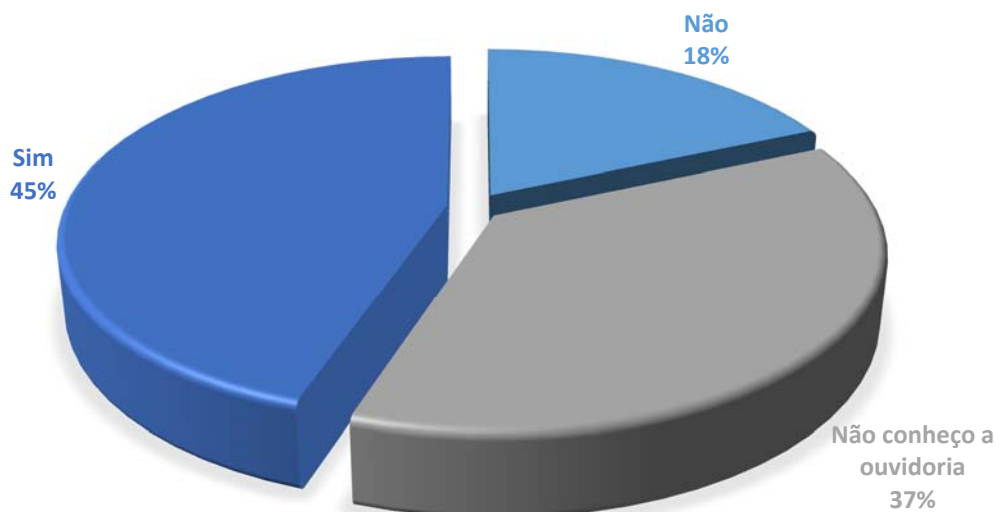
AVALIAÇÃO DE RUIM OU PÉSSIMO EM RELAÇÃO A SEGURANÇA



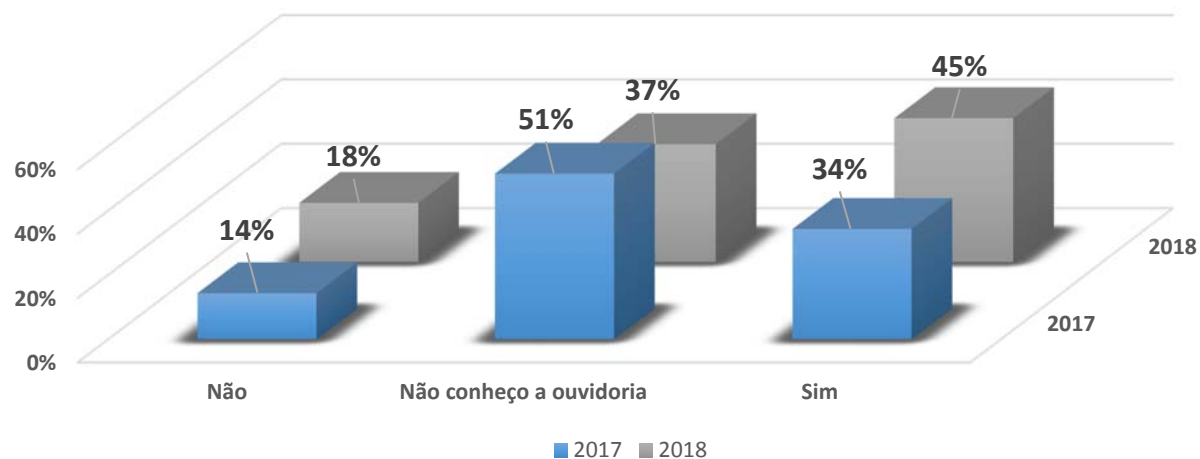
Ouvidoria

Percepção dos entrevistados sobre o conhecimento dos serviços prestados pela ouvidoria.

SABIA QUE NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA EXISTE UM SETOR ESPECÍFICO, QUE RECEBE RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO JUDICIÁRIO SERGIPANO, CHAMADO OUVIDORIA?

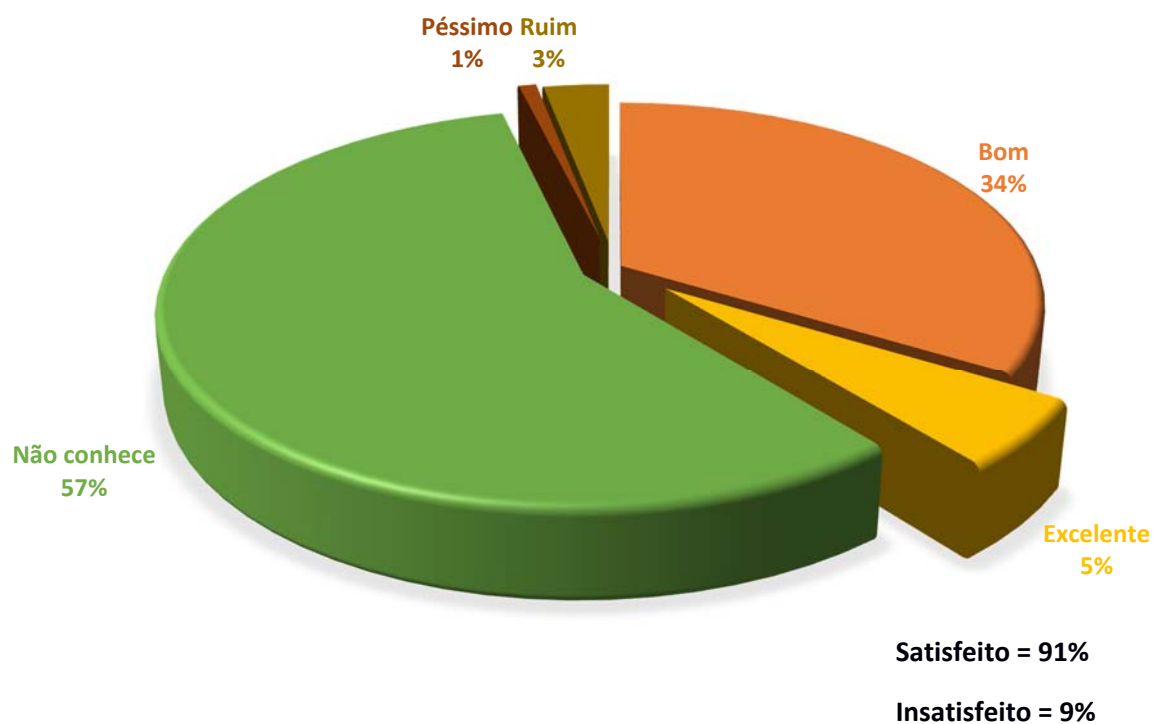


COMPARATIVO DE CONHECIMENTO DA OUVIDORIA 2017-2018

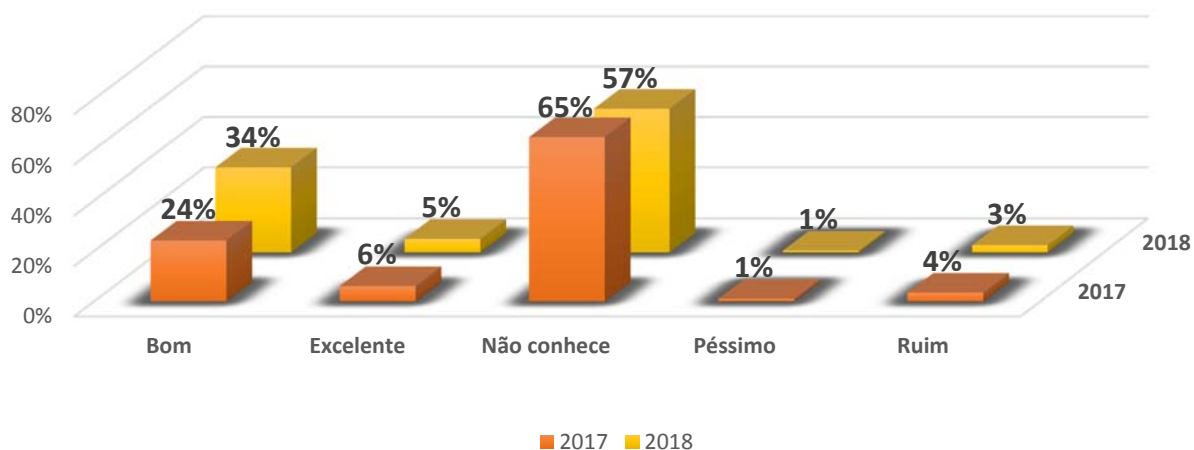


A ilustração abaixo mostra a percepção dos entrevistados em relação ao acesso ao site, considerando apenas a opinião dos que conhecem o site, obtivemos o **39%** de usuários satisfeitos e **4%** de insatisfeitos.

COMO AVALIA O SITE DO TJSE ?

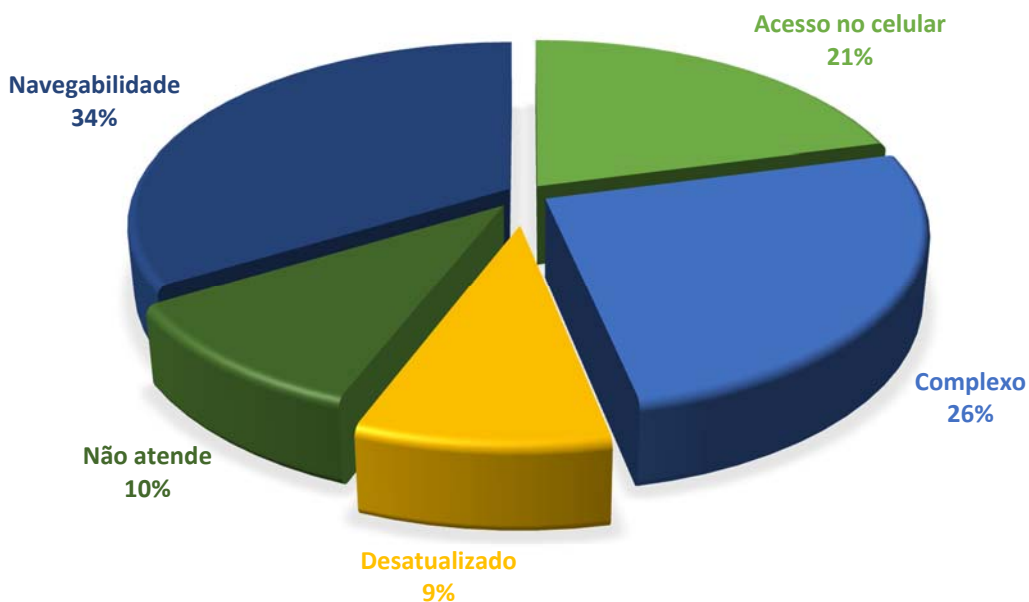


COMPARATIVO DE AVALIAÇÃO DO SITE DO TJSE 2017-2018

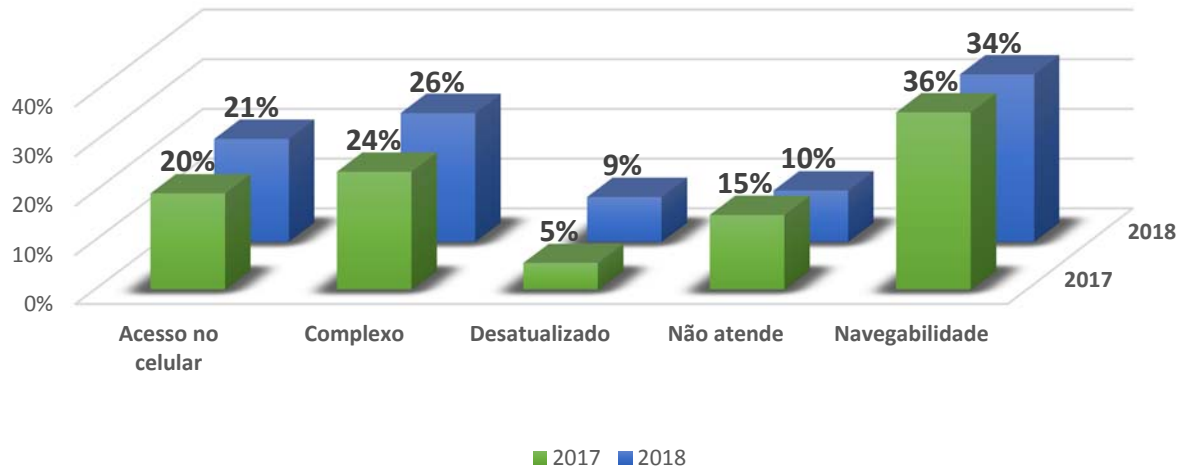


Os 4% que avaliaram o site como ruim e péssimo identificaram os motivos abaixo.

AVALIAÇÃO RUIM OU PÉSSIMO INFORMAR O MOTIVO:



COMPARATIVO RUIM OU PÉSSIMO EM RELAÇÃO AO SITE

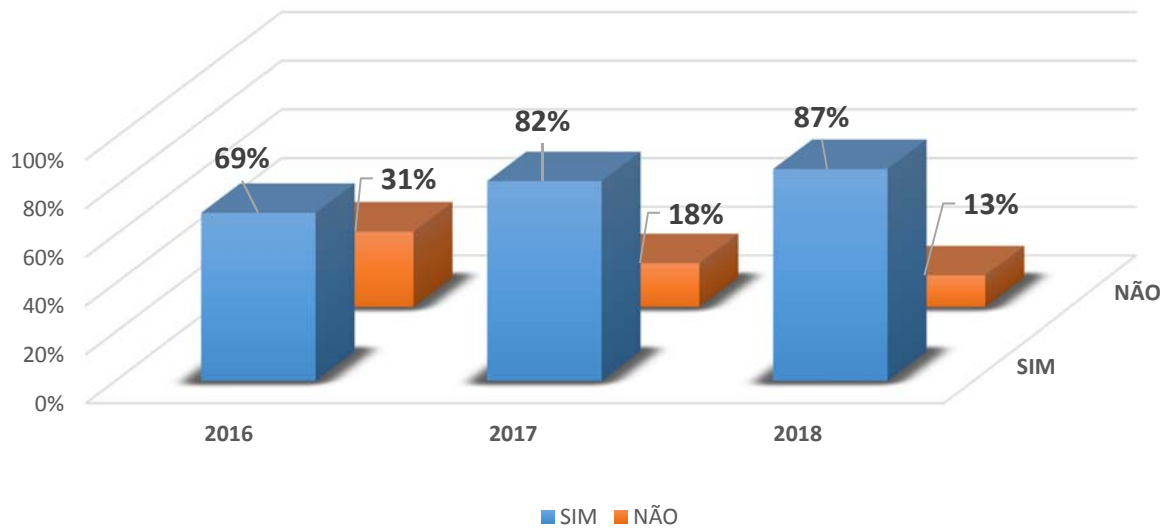


Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

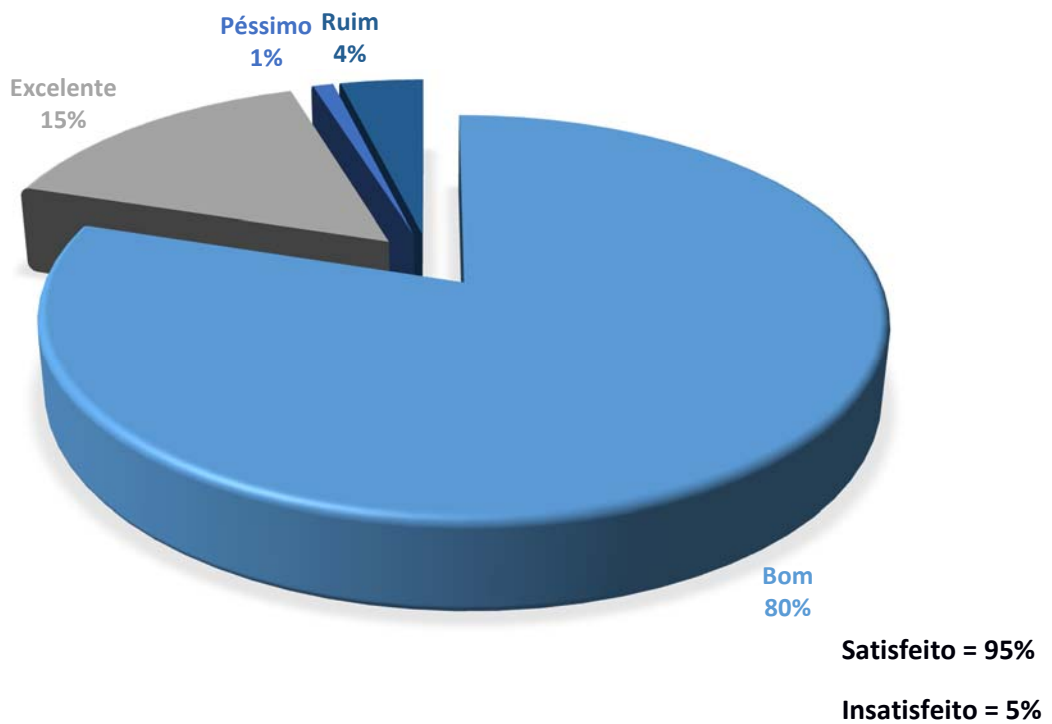
Essa sessão é dividida em duas partes, primeiro perguntamos aos entrevistados se eles achavam que o Judiciário Sergipano ajuda a combater a corrupção e depois, perguntamos se eles confiavam no Judiciário. A título de referência comparamos os resultados com os dois anos anteriores.



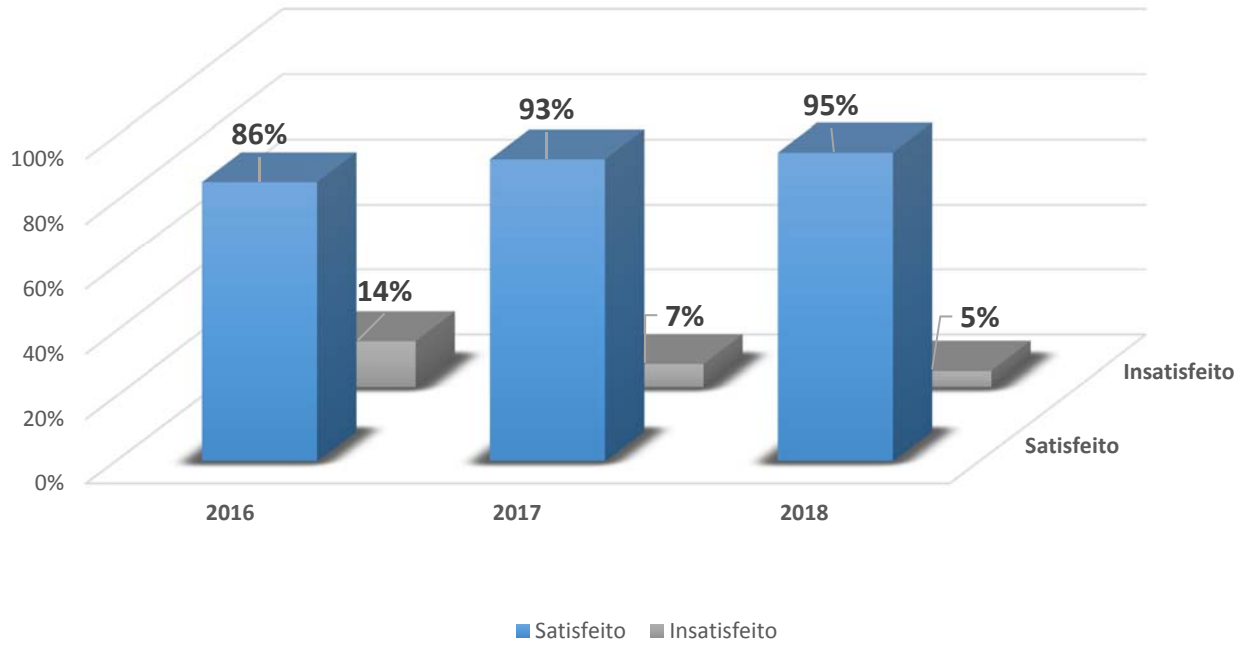
COMPARATIVO DE CONFIABILIDADE NO JUDICIÁRIO DE SERGIPE 2016 - 2018



COMO VOCÊ AVALIA OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SERGIPE?



SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SERGIPE 2016-2018



Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Fórum Gumersindo Bessa

Link de Acesso aos Gráficos:

<https://docs.google.com/forms/d/1io8uWY86UF2pZJ4MIP3CkgDw0sz1uHfIW0iafmnUVvM/edit>

Identificação do entrevistado por idade

- 17,3% dos usuários têm 23 anos ou menos.
- 16,5% De 24 a 29 anos.
- 23% De 30 a 39 anos.
- 19,4% De 40 a 49 anos.
- 16,5% De 50 a 59 anos.
- 5% De 60 a 69 anos.
- 2,2% De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- 0,7% Não Alfabetizado.
- 21,6% Ensino Fundamental.
- 34,5% Ensino Médio.
- 19,4% Ensino Superior incompleto.
- 23,7% Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- 61,9% dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- 11,5% serviço de Consulta processual
- 0% serviço de Certidões.
- 0,7% procuram atendimento com promotores.
- 22,3% procuram atendimento com defensores.
- 10% procuram serviços do Cartório
- 1,4% Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- 33,8% dos usuários são partes em processo.
- 30,2% Acompanhante.
- 18% Testemunha.
- 18% Outros (Preposto).

ATENDIMENTO

Atendimento Geral/Distribuição

- **52,5%** informaram que não esperaram para serem atendidos.
- Já em relação à avaliação do atendimento **83,4%** responderam excelente ou bom; sendo que em 2017, **94,30%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **12,2%** não sabiam responder, **4,3%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **20%** por desinformação do servidor, **80%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- **64,7%** dos pesquisados já usaram os serviços da Secretaria Judicial. Desses usuários, **47,6%** não esperam para serem atendidos, **33%** esperaram até 5 minutos; **10,7%** até 10 minutos e **8,7%** esperaram 15 minutos ou mais. Na pesquisa realizada em 2017 registrou-se um percentual de **10,9%** esperaram mais de 10min para atendimento, havendo dessa forma uma melhora nesse aspecto.
- **61,8%** avaliam o atendimento como excelente ou bom.

Audiências

- **33,8%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Dos usuários que participaram da primeira audiência da pauta, **33,8%** informaram que a audiência não atrasou, **19,4%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **22,3%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos, sendo que em 2017 **21,4%** dos casos do atraso foi de 20 a 30 minutos. Ainda, **24,5%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **51,4%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **38%**. Ainda, **42,1%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **6,4%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **42,4%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **57,6%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **95,7%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **93,6%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
-
- **4,3%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **42,9%** pela limpeza, **28,6%** pela sinalização, **14,3%** pela ventilação, **14,3%** pela iluminação e **0%** pelo espaço físico.
-

- **89,9%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **10,1%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **88,5%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **88,3%**. Ainda, **11,6%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **18,8%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **75%** pela vigilância e **6,3%** outros.

Ouvidoria

- **27,3%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **48,6%**.
- **20,9%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **51,8%** sabem sua função; em 2017, eram **40%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **68,3%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **40,7%**.
- Destes que utilizaram, **58,2%** consideram como excelente ou bom.
- **10,1%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **7,7%** opinaram problema na navegabilidade, **0%** no acesso por dispositivos móveis, **53,8%** pela complexidade, **30,8%** pela desatualização e **7,7%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **24,5%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **22,1%**; **18%** não souberam responder, **40,3%** consideraram a atuação excelente ou boa e **17,3%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **82%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **73,6%**; **95%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, apenas **87,9%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **5%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários dos Fóruns Integrados I – (3º Juizado Especial Cível, 26ª Vara Cível, 27ª Vara Cível e 9º Juizado Especial Cível)

Link de Acesso aos Gráficos:

https://docs.google.com/forms/d/1sBQm1bteoitTtRD4UHVqU0uTb_RZVo4EvDocRIE13yl/edit#responses

Identificação do entrevistado por idade

- **3,3%** dos usuários têm 23 anos ou menos.
- **23,3%** De 24 a 29 anos.
- **20%** De 30 a 39 anos.
- **30%** De 40 a 49 anos.
- **13,3%** De 50 a 59 anos.
- **6,7%** De 60a 69 anos.
- **3,3%** De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- **0%** Não Alfabetizado.
- **36,7%** Ensino Fundamental.
- **46,7%** Ensino Médio.
- **10%** Ensino Superior incompleto.
- **6,7%** Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- **43,3** dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- **20%** serviço de Consulta processual
- **0%** serviço de Certidões.
- **0%** procuram atendimento com promotores.
- **33,3%** procuram atendimento com defensores.
- **3,3%** procuram serviços do Cartório
- **0%** Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- **83,3%** dos usuários são partes em processo.
- **16,7%** Acompanhante.
- **0%** Testemunha.

- **0%** Outros (Preposto).

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **60,7%** não esperaram para ser atendidos; **7,1%** esperaram **menos** de 05 minutos; **10,7%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **20,8%**. Ainda, **21,4%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **80%** responderam excelente ou bom; sendo que em 2017, **93%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **10%** não sabiam responder, **10%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **33,3%** por grosseria do servidor, **0%** por desinformação do servidor, **66,7%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- **60%** dos pesquisados já usaram os serviços das Secretarias Judiciais, sendo que em 2017, **83,3%**. Desses usuários, **56,3%** não esperaram para ser atendidos, **12,5%** esperaram **menos** de 05 minutos, **18,8%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **12,5%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **46,6%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **40%** nunca usaram o serviço e **13,3%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **50%** por desinformação do servidor, **50%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **53,3%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Dos usuários que participaram da primeira audiência da pauta, **53,3%** informaram que a audiência não atrasou, **3,3%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **13,3%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos, sendo que em 2017 **16,7%** dos casos do atraso foi mais de 20 minutos. Ainda, **40%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **50%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **60%**. Ainda, **40%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **10%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **23,3%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **76,7%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **80%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **90%** dos usuários opinaram como satisfeitos.

- **20%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela limpeza, **0%** pela sinalização, **83,3%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **16,7%** pelo espaço físico.
- **73,3%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **26,6%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **83,3%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **86,7%**. Ainda, **30%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **20%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **80%** pela vigilância.

Ouvidoria

- **33,3%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **40%**.
- **13,3%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **53,3%** sabem sua função; em 2017, eram **53,3%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **23,3%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **50%**.
- Destes que utilizaram, **16,6%** consideram como excelente ou bom; em 2017, eram **46,7%**.
- **6,6%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **50%** opinaram problema na navegabilidade, **0%** no acesso por dispositivos móveis, **0%** pela complexidade, **50%** pela desatualização e **0%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **23,3%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **23,3%**; **30%** não souberam responder, **33,4%** consideraram a atuação excelente ou boa e **11%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **63,3%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **73,3%**; **83,4%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, foram **93,3%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **16,6%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários dos Fóruns Integrados II – (1º Juizado Especial Cível, 8º Juizado Especial Cível, 19ª Vara Cível e 24ª Vara Cível)

Link de Acesso aos Gráficos:

<https://docs.google.com/forms/d/1kqB0KMIIdgXojohV8TVMbzyTa5q-RenD-8w6liaup4S8/edit#responses>

Identificação do entrevistado por idade

- 16,7% dos usuários têm 23 anos ou menos.
- 10% De 24 a 29 anos.
- 30% De 30 a 39 anos.
- 16,7% De 40 a 49 anos.
- 6,7% De 50 a 59 anos.
- 10% De 60a 69 anos.
- 10% De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- 3,3% Não Alfabetizado.
- 6,7% Ensino Fundamental.
- 36,7% Ensino Médio.
- 33,3% Ensino Superior incompleto.
- 20% Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- 50% dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- 33,3% serviço de Consulta processual
- 0% serviço de Certidões.
- 0% procuram atendimento com promotores.
- 13,3% procuram atendimento com defensores.
- 3,3% procuram serviços do Cartório
- 0% Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- 83,3% dos usuários são partes em processo.
- 13,3% Acompanhante.
- 0% Testemunha.
- 3,3% Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **21,4%** não esperaram para ser atendidos; **25%** esperaram **menos** de 05 minutos; **35,7%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **6,9%**. Ainda, **17,9%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **86,7%** responderam excelente ou bom; sendo que em **2017: 96,7%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **10%** não sabiam responder, **3,3%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **100%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **50%** não esperaram para ser atendidos, **39,3%** esperaram **menos** de 05 minutos, **3,6%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **7,1%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **73,4%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **23,3%** nunca usaram o serviço e **3,3%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **100%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **50%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **50%** informaram que a audiência não atrasou, **10%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **10%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos, sendo que em 2017 **23,3%** dos casos do atraso foi mais de 10 minutos. Ainda, **30%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **76,7%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **53,3%**. Ainda, **20%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **3,3%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **46,7%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **53,3%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **93,4%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **96,7%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **6,7%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela limpeza, **0%** pela sinalização, **100%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **0%** pelo espaço físico.
- **96,7%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **3,3%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **80%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **73,4%**. Ainda, **20%** dos usuários consideram como ruim ou

péssima, desdobrando-se em **16,7%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **66,7%** pela vigilância e **16,7%** por pessoas armadas no fórum.

Ouvidoria

- **33,3%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **36,7%**.
- **13,3%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **53,3%** sabem sua função; em 2017, eram **43,3%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **63,3%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **36,7%**.
- **60%** consideram como excelente ou bom.
- **3,3%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **0%** opinaram problema na navegabilidade, **100%** no acesso por dispositivos móveis, **0%** pela complexidade, **0%** pela desatualização e **0%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **20%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **13,3%**; **26,7%** não souberam responder, **50%** consideraram a atuação excelente ou boa e **3,3%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **76,7%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **86,7%**; **93,4%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, apenas **100%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **0%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários dos Fóruns Integrados III – (2º, 4º, 5º e 10º Juizado Especial Cível, Juizado Especial Criminal, 23ª Vara Cível e 25ª Vara Cível)

Link de Acesso aos Gráficos:

https://docs.google.com/forms/d/10WkQklsEwRH-kAVv6U6zP-SjgxsU3aLH7a_3K29GZVk/edit#responses

Identificação do entrevistado por idade

- 10% dos usuários têm 23 anos ou menos.
- 21,7% De 24 a 29 anos.
- 21,7% De 30 a 39 anos.
- 16,7% De 40 a 49 anos.
- 20% De 50 a 59 anos.
- 5% De 60 a 69 anos.
- 5% De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- 0% Não Alfabetizado.
- 15% Ensino Fundamental.
- 35% Ensino Médio.
- 18,3% Ensino Superior incompleto.
- 31,7% Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- 65% dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- 5% serviço de Consulta processual
- 1,7% serviço de Certidões.
- 0% procuram atendimento com promotores.
- 13,3% procuram atendimento com defensores.
- 11,7% procuram serviços do Cartório.
- 3,3% Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- 73,3% dos usuários são partes em processo.
- 15% Acompanhante.
- 5% Testemunha.
- 5% Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **68,5%** não esperaram para ser atendidos; **22,2%** esperaram **menos** de 05 minutos; **3,7%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **14%**. Ainda, **5,6%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **91,7%** responderam excelente ou bom; sendo que em **2017, 93,3%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **8,3%** nunca usaram o serviço, **0%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **0%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **68,2%** não esperaram para ser atendidos, **9,1%** esperaram **menos** de 05 minutos, **9,1%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos **13,6%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **25%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **71,7%** nunca usaram o serviço e **3,4%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **100%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **38,3%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **38,3%** informaram que a audiência não atrasou, **11,7%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **3,3%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos, sendo que em 2017 **8,3%** dos casos do atraso foi mais de 20 minutos. Ainda, **46,7%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **60%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **70%**. Ainda, **13,3%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **26,7%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **36,7%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **63,3%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **81,6%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **51,7%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **18,3%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela limpeza, **30%** pela sinalização, **70%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **0%** pelo espaço físico.

- **91,7%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **8,4%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **85%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **76,7%**. Ainda, **15%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **11,1%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **77,8%** pela vigilância e **11,1%** por pessoas armadas no fórum.

Ouvidoria

- **48,3%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **16,7%**.
- **20%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **31,7%** sabem sua função; em 2017, eram **71,7%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **31,7%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **46,7%**.
- **30%** consideram como excelente ou bom.
- **1,7%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **0%** opinaram problema na navegabilidade, **0%** no acesso por dispositivos móveis, **100%** pela complexidade, **0%** pela desatualização e **0%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **18,3%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **31,7%**; **28,3%** não souberam responder, **35%** consideraram a atuação excelente ou boa e **18,4%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **68,3%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **81,7%**; **88,3%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, apenas **86,7%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **13,3%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários dos Fóruns Integrados IV – (7º Juizado Especial Cível e 28ª Vara Cível)

Link de Acesso aos Gráficos:

https://docs.google.com/forms/d/1GpEROrJudWwvpZwMD1CfrMwHIOXBRGiBbMDM9C_luUk/edit#responses

Identificação do entrevistado por idade

- 16,7% dos usuários têm 23 anos ou menos.
- 13,3% De 24 a 29 anos.
- 26,7% De 30 a 39 anos.
- 16,7% De 40 a 49 anos.
- 20% De 50 a 59 anos.
- 6,7% De 60a 69 anos.
- 0% De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- 3,3% Não Alfabetizado.
- 33,3% Ensino Fundamental.
- 50% Ensino Médio.
- 3,3% Ensino Superior incompleto.
- 10% Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- 23,3% dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- 56,7% procuram atendimento com defensores.
- 3,3% procuram serviços do Cartório
- 13,3% consultas processuais.
- 3,3% serviço de Certidões

Relação com a Unidade avaliada

- 80% dos usuários são partes em processo.
- 10% Acompanhante.
- 0% Testemunha.
- 10% Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **46,7%** não esperaram para ser atendidos; **50%** esperaram **menos** de 05 minutos; **0%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **14%**. Ainda, **3,3%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **90%** responderam excelente ou bom; sendo que em **2017, 93,3%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **0%** nunca usaram o serviço, **10%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **50%** por grosseria do servidor, **50%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **66,7%** não esperaram para ser atendidos, **33,3%** esperaram **menos** de 05 minutos, **0%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **0%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **36,7%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **60%** nunca usaram o serviço e **3,3%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **100%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **36,7%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **33,3%** informaram que a audiência não atrasou, **0%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **3,3%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos, sendo que em 2017 **8,3%** dos casos do atraso foi mais de 20 minutos. Ainda, **63,3%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **53,3%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **70%**. Ainda, **26,7%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **20%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **33,3%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **66,7%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **90%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **51,7%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **10%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela limpeza, **0%** pela sinalização, **100%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **0%** pelo espaço físico.

- **100%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **0%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **86,6%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **76,7%**. Ainda, **13,3%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **50%** pela vigilância e **50%** outros motivos.

Ouvidoria

- **23,3%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **16,7%**.
- **10%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **66,7%** sabem sua função; em 2017, eram **71,7%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **20%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **46,7%**.
- **16,6%** consideram como excelente ou bom.
- **3,3%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **0%** opinaram problema na navegabilidade, **0%** no acesso por dispositivos móveis, **0%** pela complexidade, **0%** pela desatualização e **100%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **40%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **31,7%**; **23,3%** não souberam responder, **20%** consideraram a atuação excelente ou boa e **16,6%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **60%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **81,7%**; **70%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, apenas **86,7%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **30%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Fórum Des. Luis Carlos Fontes de Alencar (16ª e 17ª Juizados da Infância e Juventude).

Link de Acesso aos Gráficos:

<https://docs.google.com/forms/d/1OsqwdJ26wZ8wdRkVV2DkB7g4VHkb0Q02XGednK-1qsU/edit#responses>

Identificação do entrevistado por idade

- **19%** dos usuários têm 23 anos ou menos.
- **19%** De 24 a 29 anos.
- **23,8%** De 30 a 39 anos.
- **28,6%** De 40 a 49 anos.
- **4,8%** De 50 a 59 anos.
- **4,8%** De 60a 69 anos.
- **0%** De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- **0%** Não Alfabetizado.
- **19%** Ensino Fundamental.
- **28,6%** Ensino Médio.
- **19%** Ensino Superior incompleto.
- **33,3%** Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- **47,6%** dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- **9,5%** serviço de Consulta processual
- **0%** serviço de Certidões.
- **0%** procuram atendimento com promotores.
- **38,1%** procuram atendimento com defensores.
- **4,8%** procuram serviços do Cartório
- **0%** Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- **42,9%** dos usuários são partes em processo.
- **33,3%** Acompanhante.
- **9,5%** Testemunha.
- **14,3%** Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **64,7%** não esperaram para ser atendidos; **17,6%** esperaram **menos** de 05 minutos; também **0%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **0%**. Ainda, **17,6%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **90,5%** responderam excelente ou bom; sendo que em **2017, 100%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **9,5%** nunca usaram o serviço, **0%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **0%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **70%** não esperaram para ser atendidos, **10%** esperaram **menos** de 05 minutos, **0%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **20%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **47,6%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **52,4%** nunca usaram o serviço e **0%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **0%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **9,5%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **9,5%** informaram que a audiência não atrasou, **19%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **14,3%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos, sendo que em 2017 **20%** dos casos do atraso foi mais de 15 minutos. Ainda, **57,1%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **52,4%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens. Ainda, **33,3%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **14,3%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **47,6%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **52,4%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **90,4%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **100%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **9,5%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela limpeza, **0%** pela sinalização, **50%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **50%** pelo espaço físico.

- **71,5%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **28,6%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **90,5%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **90%**. Ainda, **9,5%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **50%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **0%** pela vigilância e **50%** outros.

Ouvidoria

- **23,8%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **85%**.
- **66,7%** conhecem e sabem das funções; em 2017, eram **15%**.
- **9,5%** conhecem mas não sabem suas funções.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **52,4%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **15%**.
- **47,6%** consideram como excelente ou bom.
- **4,8%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **100%** opinaram problema na navegabilidade, **0%** no acesso por dispositivos móveis, **0%** pela complexidade, **0%** pela desatualização e **0%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **4,8%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **5%**; **19%** não souberam responder, **66,7%** consideraram a atuação excelente ou boa e **9,5%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **85,7%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **85%**; **85,7%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, **100%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **14,3%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Fórum Olímpio Mendonça (7ª Vara Criminal de Aracaju e Vara de Execução de Medidas e Penas Alternativas)

Link de Acesso aos Gráficos:

<https://docs.google.com/forms/d/17NQigjfyWumxo6V5Kzmdw9yn3QzP0a7bi1GtO8FvroY/edit#responses>

Identificação do entrevistado por idade

- **5%** dos usuários têm 23 anos ou menos.
- **30%** De 24 a 29 anos.
- **35%** De 30 a 39 anos.
- **20%** De 40 a 49 anos.
- **10%** De 50 a 59 anos.
- **0%** De 60 a 69 anos.
- **0%** De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- **0%** Não Alfabetizado.
- **20%** Ensino Fundamental.
- **40%** Ensino Médio.
- **25%** Ensino Superior incompleto.
- **15%** Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- **20%** dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- **45%** serviço de Consulta processual
- **5 %** serviço de Certidões.
- **0%** procuram atendimento com promotores.
- **20%** procuram atendimento com defensores.
- **10%** procuram serviços do Cartório
- **0%** Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- **20%** dos usuários são partes em processo.
- **70%** Acompanhante.
- **10%** Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **45%** não esperaram para ser atendidos; **30%** esperaram **menos** de 05 minutos; **10%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **9,1%**. Ainda, **15%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **70%** responderam excelente ou bom; sendo que em **2017, 55%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **25%** nunca usaram o serviço, **5%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **100%** por grosseria do servidor, **0%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **60%** não esperaram para ser atendidos, **30%** esperaram **menos** de 05 minutos, **5%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **5%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **65%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **35%** nunca usaram o serviço e **0%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **0%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **10%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **10%** informaram que a audiência não atrasou, **5%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **5%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos, sendo que em 2017 **5%** dos casos do atraso foi mais de 20 minutos. Ainda, **80%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **55%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **75%**. Ainda, **30%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **15%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **35%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **65%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **95%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, também **100%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **5%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **100%** pela limpeza, **0%** pela sinalização, **0%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **0%** pelo espaço físico.

- **95%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **5%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **95%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **95%**. Ainda, **5%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **100%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **0%** pela vigilância e **0%** por pessoas armadas no fórum.

Ouvidoria

- **20%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **45%**.
- **20%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **60%** sabem sua função; em 2017, eram **20%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **85%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **50%**.
- **80%** consideram como excelente ou bom.
- **5%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **0%** opinaram problema na navegabilidade, **100%** no acesso por dispositivos móveis, **0%** pela complexidade, **0%** pela desatualização e **0%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **15%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **25%**; **40%** não souberam responder, **40%** consideraram a atuação excelente ou boa e **5%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **70%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **70%**; **95%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, apenas **75%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **5%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Des. Gilson Goes - Sede da Comarca de São Cristóvão (1ª Vara Cível e Vara Criminal).

Link de Acesso aos Gráficos:

<https://docs.google.com/forms/d/1IEuDZ0962vcF062tMuLu85j8qlyPbPKyRAGmHvA-6VM/edit#responses>

Identificação do entrevistado por idade

- **9,9%** dos usuários têm 23 anos ou menos.
- **11%** De 24 a 29 anos.
- **35,2%** De 30 a 39 anos.
- **14,3%** De 40 a 49 anos.
- **18,7%** De 50 a 59 anos.
- **8,8%** De 60 a 69 anos.
- **2,2%** De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- **4,4%** Não Alfabetizado.
- **42,2%** Ensino Fundamental.
- **44%** Ensino Médio.
- **2,2%** Ensino Superior incompleto.
- **6,6%** Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- **47,3%** dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- **6,6%** serviço de Consulta processual
- **1,1%** serviço de Certidões.
- **5,5%** procuram atendimento com promotores.
- **11%** procuram atendimento com defensores.
- **28,6%** procuram serviços do Cartório
- **0%** Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- **50,5%** dos usuários são partes em processo.
- **20,9%** Acompanhante.
- **14,3%** Testemunha.
- **14,3%** Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **49%** não esperaram para ser atendidos; **16,3%** esperaram **menos** de 05 minutos; **10,2%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **7,9%**. Ainda, **24,5%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **57,2%** responderam excelente ou bom; sendo que em **2017**, **38,9%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **40,7%** nunca usaram o serviço, **2,2%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **50%** por desinformação do servidor, **50%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **48,7%** não esperaram para ser atendidos, **25,6%** esperaram **menos** de 05 minutos, **17,9%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **7,7%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **50%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **46,7%** nunca usaram o serviço e **3,3%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **100%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **30,8%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **30,8%** informaram que a audiência não atrasou, **14,3%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **12,1%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos. Ainda, **42,9%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **46,2%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **45,6%**. Ainda, **40,7%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **13,2%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **44%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **56%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **94,5%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **88,9%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **5,5%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **20%** pela limpeza, **0%** pela sinalização, **80%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **0%** pelo espaço físico.

- **86,8%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **13,2%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **94,5%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **82,2%**. Ainda, **5,5%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **20%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **20%** pela vigilância e **60%** por pessoas armadas no fórum.

Ouvidoria

- **45,1%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **64,4%**.
- **8,8%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **46,2%** sabem sua função; em 2017, eram **25,6%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **22,2%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **22,2%**.
- **20,9%** consideram como excelente ou bom.
- **2,2%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **50%** opinaram problema na navegabilidade, **0%** no acesso por dispositivos móveis, **50%** pela complexidade, **0%** pela desatualização e **0%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **5,5%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **20%**; **19,8%** não souberam responder, **48,4%** consideraram a atuação excelente ou boa e **26,4%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **72,5%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **75,6%**; **100%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, apenas **90%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **0%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Prof. Gonçalo Rollemberg Leite(UFS) - Comarca de São Cristóvão (2ª Vara Cível e Juizado Especial Cível e Criminal).

Link de Acesso aos Gráficos:

<https://docs.google.com/forms/d/12aqKTmsKKoUaNJQ6ZiIKHi9qRpKkXkrLDtg1QQvFY20/edit#responses>

Identificação do entrevistado por idade

- 16,7% dos usuários têm 23 anos ou menos.
- 11,1% De 24 a 29 anos.
- 30% De 30 a 39 anos.
- 23,3% De 40 a 49 anos.
- 13,3% De 50 a 59 anos.
- 4,4% De 60 a 69 anos.
- 1,1% De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- 3,3% Não Alfabetizado.
- 25,6% Ensino Fundamental.
- 56,7% Ensino Médio.
- 6,7% Ensino Superior incompleto.
- 7,8% Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- 25,6% dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- 14,4% serviço de Consulta processual
- 1,1% serviço de Certidões.
- 0% procuram atendimento com promotores.
- 51,1% procuram atendimento com defensores.
- 7,8% procuram serviços do Cartório
- 0% Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- 83,3% dos usuários são partes em processo.
- 7,8% Acompanhante.
- 4,4% Testemunha.
- 4,5% Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **83,3%** não esperaram para ser atendidos; **8,3%** esperaram **menos** de 05 minutos; **3,6%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **10,5%**. Ainda, **4,8%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **95,5%** responderam excelente ou bom; sendo que em **2017, 86,6%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **3,3%** nunca usaram o serviço, **1,1%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **100%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **85,5%** não esperaram para ser atendidos, **5,8%** esperaram **menos** de 05 minutos, **2,9%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **5,8%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **72,4%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **25,6%** nunca usaram o serviço e **1,1%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **100%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **41,1%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **20%** informaram que a audiência não atrasou, **7,8%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **6,7%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos. Ainda, **44,4%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **67,8%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **61,1%**. Ainda, **23,3%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **8,9%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **50%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **50%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **96,7%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **92,2%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **3,3%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela limpeza, **33,3%** pela sinalização, **33,3%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **33,3%** pelo espaço físico.
- **90%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **10%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **94,4%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **91,1%**. Ainda, **5,5%** dos usuários consideram como ruim ou

péssima, desdobrando-se em **0%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **80%** pela vigilância e **20%** por pessoas armadas no fórum.

Ouvidoria

- **50%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; **em 2017, eram 31,1%.**
- **11,1%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **38,9%** sabem sua função; em 2017, eram **56,7%.**

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **57,8%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **26,7%.**
- **54,5%** consideram como excelente ou bom.
- **3,3%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **33,3%** opinaram problema na navegabilidade, **0%** no acesso por dispositivos móveis, **33,3%** pela complexidade, **0%** pela desatualização e **33,3%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **21,1%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **24,4%**; **41,1%** não souberam responder, **44,5%** consideraram a atuação excelente ou boa e **12,2%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **74,4%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **78,9%**; **93,3%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, **93,3%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **6,6%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Des. Artur Oscar de Oliveira Deda – Sede da Comarca de N. Sra. de Socorro (1ª e 2ª Vara Cível, 1ª e 2ª Vara Criminal e 2º Juizado Especial Cível e Criminal).

Link de Acesso aos Gráficos:

<https://docs.google.com/forms/d/1j-gGr6WZd4h6UXV3vHZixLaoI6BobuJG6CyJOQD8noc/edit#responses>

Identificação do entrevistado por idade

- 16,3% dos usuários têm 23 anos ou menos.
- 12,5% De 24 a 29 anos.
- 27,5% De 30 a 39 anos.
- 21,3% De 40 a 49 anos.
- 13,8% De 50 a 59 anos.
- 7,5% De 60 a 69 anos.
- 1,2% De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- 2,5% Não Alfabetizado.
- 31,3% Ensino Fundamental.
- 45% Ensino Médio.
- 10% Ensino Superior incompleto.
- 11,3% Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- 52,5% dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- 10% serviço de Consulta processual
- 0% serviço de Certidões.
- 0% procuram atendimento com promotores.
- 25% procuram atendimento com defensores.
- 10% procuram serviços do Cartório
- 2,5% Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- 56,3% dos usuários são partes em processo.
- 31,3% Acompanhante.
- 8,8% Testemunha.
- 3,6% Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **20,5%** não esperaram para ser atendidos; **11,4%** esperaram **menos** de 05 minutos; **11,4%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **10,2%**. Ainda, **56,8%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **45%** responderam excelente ou bom; sendo que em **2017, 57,2%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **53,8%** nunca usaram o serviço, **1,2%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **100%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **48,7%** não esperaram para ser atendidos, **25,6%** esperaram **menos** de 05 minutos, **17,9%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **7,7%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **41,8%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **57,1%** nunca usaram o serviço e **1,1%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **0%** por desinformação do servidor, **100%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **27,5%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **27,5%** informaram que a audiência não atrasou, **8,8%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **12,5%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos. Ainda, **42,5%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **50%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **43,8%**. Ainda, **35%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **15%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **35%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **65%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **92,5%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **87,6%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **7,5%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela limpeza, **33,3%** pela sinalização, **50%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **16,7%** pelo espaço físico.
- **80%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **20%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.

- **88,8%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **78,8%**. Ainda, **11,2%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **11,1%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **44,4%** pela vigilância e **44,4%** por pessoas armadas no fórum.

Ouvidoria

- **37,5%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **75%**.
- **13,8%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **48,8%** sabem sua função; em 2017, eram **16,2%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **36,3%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **21,2%**.
- **31,2%** consideram como excelente ou bom.
- **5%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **25%** opinaram problema na navegabilidade, **25%** no acesso por dispositivos móveis, **0%** pela complexidade, **25%** pela desatualização e **25%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **31,3%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **33,8%**; **15%** não souberam responder, **30,1%** consideraram a atuação excelente ou boa e **23,7%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **82,5%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **61,3%**; **86,3%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, apenas **92,5%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **13,8%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Desembargador Pedro Barreto de Andrade, Marcos Freire – Comarca de N. Sra. de Socorro (3ª Vara Cível e 1º Juizado Especial Cível e Criminal).

Link de Acesso aos Gráficos:

<https://docs.google.com/forms/d/1uvmD6oi6RwIEdcKGbEBzhzBhyxvSns8KBEittTZEXA/edit#responses>

Identificação do entrevistado por idade

- 8% dos usuários têm 23 anos ou menos.
- 20% De 24 a 29 anos.
- 42% De 30 a 39 anos.
- 6% De 40 a 49 anos.
- 18% De 50 a 59 anos.
- 4% De 60a 69 anos.
- 2% De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- 2% Não Alfabetizado.
- 38% Ensino Fundamental.
- 36% Ensino Médio.
- 14% Ensino Superior incompleto.
- 10% Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- 42% dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- 12% serviço de Consulta processual
- 0% serviço de Certidões.
- 0% procuram atendimento com promotores.
- 44% procuram atendimento com defensores.
- 2% procuram serviços do Cartório
- 0% Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- 72% dos usuários são partes em processo.
- 24% Acompanhante.
- 4% Testemunha.
- 0% Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **44,7%** não esperaram para ser atendidos; **17%** esperaram **menos** de 05 minutos; **4,3%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **27,7%**. Ainda, **34%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **88%** responderam excelente ou bom; sendo que em **2017, 94%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **2%** nunca usaram o serviço, **4%** responderam ruim ou péssimo.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **52,2%** não esperaram para ser atendidos, **13%** esperaram **menos** de 05 minutos, **21,7%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **13%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **46%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **52%** nunca usaram o serviço e **2%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **100%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **48%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **48%** informaram que a audiência não atrasou, **4%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **6%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos. Ainda, **42%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **46%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **30%**. Ainda, **44%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **10%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **36%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **64%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **90%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **100%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **10%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela limpeza, **0%** pela sinalização, **100%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **0%** pelo espaço físico.

- **94%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **6%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **90%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **90%**. Ainda, **4%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **50%** pela vigilância e **50%** outros.

Ouvidoria

- **48%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **42%**.
- **4%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **48%** sabem sua função; em 2017, eram **40%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **34%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **34%**.
- **32%** consideram como excelente ou bom.
- **2%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **0%** opinaram problema na navegabilidade, **0%** no acesso por dispositivos móveis, **0%** pela complexidade, **0%** pela desatualização e **2%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **10%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **14%**; **44%** não souberam responder, **34%** consideraram a atuação excelente ou boa e **12%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **84%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **76%**; **98%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, apenas **92%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **2%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Bel. Luiz Antônio Barreto, Pq. dos Faróis – Comarca de N. Sra. de Socorro (4ª Vara Cível).

Link de Acesso aos Gráficos:

<https://docs.google.com/forms/d/1eOPdMNFuJvtBtK5g3gp-kL6ZBoaYCFtMTjckYSHtgU/edit#responses>

Identificação do entrevistado por idade

- **10%** dos usuários têm 23 anos ou menos.
- **10%** De 24 a 29 anos.
- **36,7%** De 30 a 39 anos.
- **20%** De 40 a 49 anos.
- **16,7%** De 50 a 59 anos.
- **6,7%** De 60 a 69 anos.
- **0%** De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- **10%** Não Alfabetizado.
- **33,3%** Ensino Fundamental.
- **43,3%** Ensino Médio.
- **13,3%** Ensino Superior incompleto.
- **0%** Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- **60%** dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- **3,3%** serviço de Consulta processual
- **0%** serviço de Certidões.
- **0%** procuram atendimento com promotores.
- **36,7%** procuram atendimento com defensores.
- **0%** procuram serviços do Cartório
- **0%** Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- **60%** dos usuários são partes em processo.
- **3,3%** Acompanhante.
- **0%** Testemunha.
- **37,7%** Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **73,3%** não esperaram para ser atendidos; **10%** esperaram **menos** de 05 minutos; **3,3%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **3,7%**. Ainda, **13,3%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **93,4%** responderam excelente ou bom; sendo que em **2017, 90%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **6,7%** nunca usaram o serviço, **0%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **0%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **90%** não esperaram para ser atendidos, **10%** esperaram **menos** de 05 minutos, **0%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **0%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **60%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **40%** nunca usaram o serviço e **0%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **0%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **60%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **60%** informaram que a audiência não atrasou, **16,7%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **0%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos. Ainda, **23,3%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **53,3%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **76,7%**. Ainda, **6,7%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **40%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **13,3%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **88,7%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **100%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, também **100%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **0%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela limpeza, **0%** pela sinalização, **0%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **0%** pelo espaço físico.

- **96,7%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **3,3%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **100%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **96,7%**. Ainda, **0%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **0%** pela vigilância e **100%** por pessoas armadas no fórum.

Ouvidoria

- **23,3%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **76,7%**.
- **20%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **56,7%** sabem sua função; em 2017, eram **23,3%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **10%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **16,7%**.
- **0%** consideram como excelente ou bom.
- **10%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **100%** opinaram problema na navegabilidade, **0%** no acesso por dispositivos móveis, **0%** pela complexidade, **0%** pela desatualização e **0%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **3,3%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **33,3%**; **36,7%** não souberam responder, **33,3%** consideraram a atuação excelente ou boa e **26,7%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **83,3%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **66,7%**; **100%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, apenas **93,3%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **0%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Min. Heitor de Souza – Comarca de Estância (1ª e 2ª Vara Cível, Vara Criminal e Juizado Especial Cível e Criminal).

Link de Acesso aos Gráficos:

https://docs.google.com/forms/d/1n4TPPEOT_LvwHPuEK4WxdYld7KfZsBV-cS6QJddZ9gg/edit#responses

Identificação do entrevistado por idade

- 16,1% dos usuários têm 23 anos ou menos.
- 24,4% De 24 a 29 anos.
- 25,6% De 30 a 39 anos.
- 15,5% De 40 a 49 anos.
- 14,9% De 50 a 59 anos.
- 2,4% De 60 a 69 anos.
- 1,2% De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- 1,2% Não Alfabetizado.
- 35,7% Ensino Fundamental.
- 31% Ensino Médio.
- 20,8% Ensino Superior incompleto.
- 11,3% Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- 54,8% dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- 14,3% serviço de Consulta processual
- 1,2% serviço de Certidões.
- 0% procuram atendimento com promotores.
- 22% procuram atendimento com defensores.
- 4,2% procuram serviços do Cartório
- 3,6% Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- 63,1% dos usuários são partes em processo.
- 13,7% Acompanhante.
- 6,5% Testemunha.
- 16,7% Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **40%** não esperaram para ser atendidos; **31,3%** esperaram **menos** de 05 minutos; **5%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **15,4 %**. Ainda, **23,8%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **89,3%** responderam excelente ou bom; sendo que em **2017: 77,1%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **4,2%** nunca usaram o serviço, **6,6%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **30%** por grosseria do servidor, **30%** por desinformação do servidor, **40%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **27,4%** não esperaram para ser atendidos, **43,4%** esperaram **menos** de 05 minutos, **9,4%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **19,8%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **59,5%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **38,1%** nunca usaram o serviço e **2,4%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **66,7%** por desinformação do servidor, **33,3%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **37,5%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **37,5%** informaram que a audiência não atrasou, **14,9%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **20,2%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos. Ainda, **27,4%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **63,7%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **52,9%**. Ainda, **24,4%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **11,9%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **42,9%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **57,1%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **88,1%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **90%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **11,9%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **21,1%** pela limpeza, **26,3%** pela sinalização, **47,4%** pela ventilação, **5,3%** pela iluminação e **0%** pelo espaço físico.

- **68,4%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **31,6%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **86,3%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **91,2%**. Ainda, **13,7%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **9,5%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **61,9%** pela vigilância e **28,6%** por outros motivos.

Ouvidoria

- **38,7%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; **em 2017, eram 62,9%**.
- **22,6%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **38,7%** sabem sua função; em 2017, eram **29,4%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **42,9%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **37,1%**.
- **36,3%** consideram como excelente ou bom.
- **6,6%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **22,2%** opinaram problema na navegabilidade, **33,3%** no acesso por dispositivos móveis, **33,3%** pela complexidade, **11,1%** pela desatualização e **0%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **15,5%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **15,3%**; **25,6%** não souberam responder, **41,1%** consideraram a atuação excelente ou boa e **17,9%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **82,7%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **82,9%**; **89,9%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, apenas **90,6%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **10,1%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Juiz Aloísio Vilas Boas – Comarca de N. Sra. da Glória (1ª e 2ª Vara Cível e Criminal).

Link de Acesso aos Gráficos:

https://docs.google.com/forms/d/1kyaEk_Z7kqm3DhKd371a81TTghfGLOa6DjhqMdQxhiw/edit#responses

Identificação do entrevistado por idade

- 13,3% dos usuários têm 23 anos ou menos.
- 21,1% De 24 a 29 anos.
- 17,9% De 30 a 39 anos.
- 23,9% De 40 a 49 anos.
- 15,6% De 50 a 59 anos.
- 5,5% De 60a 69 anos.
- 2,8% De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- 17,4% Não Alfabetizado.
- 24,8% Ensino Fundamental.
- 25,2% Ensino Médio.
- 13,3% Ensino Superior incompleto.
- 19,3% Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- 52,3% dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- 6,4% serviço de Consulta processual
- 2,8% serviço de Certidões.
- 8,7% procuram atendimento com promotores.
- 7,8% procuram atendimento com defensores.
- 9,2% procuram serviços do Cartório
- 12,8% Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- 62,4% dos usuários são partes em processo.
- 12,4% Acompanhante.
- 17,4% Testemunha.
- 7,8% Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **52,9%** não esperaram para ser atendidos; **28,1%** esperaram **menos** de 05 minutos; **13,7%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **12,9%**. Ainda, **5,2%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **71,6%** responderam excelente e bom; sendo que em **2017: 58,2%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **28,4%** nunca usaram o serviço, **0%** responderam ruim e péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **0%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **50%** não esperaram para ser atendidos, **29,6%** esperaram **menos** de 05 minutos, **13%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **7,4%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **44,1%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **53,7%** nunca usaram o serviço e **2,3%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **20%** por desinformação do servidor, **80%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **29,4%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **17,4%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **9,2%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos. Ainda, **44%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **53,7%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **46,9%**. Ainda, **25,2%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **21,1%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **36,2%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **63,8%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **77,1%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **92,3%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **22,9%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **19,2%** pela limpeza, **13,5%** pela sinalização, **1,9%** pelo espaço físico e **5,8%** pela iluminação.

- **78,9%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **21,1%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **79,9%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **87,2%**. Ainda, **10,1%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **7,1%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **75%** pela vigilância e **17,9%** por pessoas armadas no fórum.

Ouvidoria

- **30,3%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **63,2%**.
- **15,1%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **54,6%** sabem sua função; em 2017, eram **17,7%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **34,9%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **41,8%**.
- **32,6%** consideram como excelente ou bom.
- **2,3%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **60%** opinaram problema na navegabilidade, **40%** no acesso por dispositivos móveis, **0%** pela desatualização e **0%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **3,2%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **6,8%**; **40,4%** não souberam responder, **47,2%** consideraram a atuação excelente ou boa e **9,2%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **96,3%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **91,8%**; **99,1%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, apenas **97,7%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **0,9%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Maurício Graccho Cardoso – Comarca Itabaiana (1ª e 2ª Vara Cível, 1ª e 2ª Vara Criminal e Juizado Especial Cível).

Link de Acesso aos Gráficos:

https://docs.google.com/forms/d/1TmCTK7L1FqdKNV4jRdnKnSKn3W2wcM_pdFIPBDHR_s/edit#responses

Identificação do entrevistado por idade

- **29,8%** dos usuários têm 23 anos ou menos.
- **29,2%** De 24 a 29 anos.
- **13,7%** De 30 a 39 anos.
- **15,5%** De 40 a 49 anos.
- **7,5%** De 50 a 59 anos.
- **4,3%** De 60a 69 anos.
- **0%** De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- **8,1%** Não Alfabetizado.
- **31,7%** Ensino Fundamental.
- **24,8%** Ensino Médio.
- **23%** Ensino Superior incompleto.
- **12,4%** Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- **39,1%** dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- **22,4%** serviço de Consulta processual
- **3,7%** serviço de Certidões.
- **0%** procuram atendimento com promotores.
- **18,6%** procuram atendimento com defensores.
- **7,5%** procuram serviços do Cartório
- **8,7%** Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- **57,1%** dos usuários são partes em processo.
- **21,1%** Acompanhante.
- **6,8%** Testemunha.
- **15%** Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **36,6%** não esperaram para ser atendidos; **37,5%** esperaram **menos** de 05 minutos; **20,5%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **11,5%**. Ainda, **5,4%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **67,7%** responderam excelente e bom; sendo que em **2017: 74,4%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **30,4%** nunca usaram o serviço, **1,9%** responderam ruim e péssimo, desdobrando-se em **50%** por grosseria do servidor, **25%** por desinformação do servidor, **25%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **38,6%** não esperaram para ser atendidos, **42,1%** esperaram **menos** de 05 minutos, **14,9%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **4,4%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **66,5%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **31,7%** nunca usaram o serviço e **1,9%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **100%** por grosseria do servidor, **0%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **27,3%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **27,3%** informaram que a audiência não atrasou, **20,5%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **6,2%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos. Ainda, **46%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **55,9%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **46,9%**. Ainda, **34,8%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **9,3%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **49,1%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **50,9%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **78,2%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **81,3%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **21,7%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **5,6%** pela limpeza, **86,1%** pela sinalização, **0%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **8,3%** pelo espaço físico.

- **96,9%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **3,1%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **95,7%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **93,2%**. Ainda, **4,3%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **83,3%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **16,7%** pela vigilância e **0%** por outros motivos.

Ouvidoria

- **60,2%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **42,5%**.
- **9,3%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **30,4%** sabem sua função; em 2017, eram **33,1%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **46%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **33,1%**.
- **42,8%** consideram como excelente ou bom.
- **3,1%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **42,9%** opinaram problema na navegabilidade, **14,3%** no acesso por dispositivos móveis, **0%** pela complexidade, **0%** pela desatualização e **42,9%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **10,6%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **31,7%**; **39,8%** não souberam responder, **41%** consideraram a atuação excelente ou boa e **8,7%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **93,8%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **81,3%**; **96,9%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, apenas **91,9%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **3,1%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Des. Epaminondas Silva de Andrade Lima– Comarca Lagarto (1ª e 2ª Vara Cível, Vara Criminal e Juizado Especial Cível).

Link de Acesso aos Gráficos:

https://docs.google.com/forms/d/1I-LPyVKalBVbFTC8IYidCJatqYmryiEQ6NkhVs_arKY/edit#responses

Identificação do entrevistado por idade

- 13,3% dos usuários têm 23 anos ou menos.
- 17,8% De 24 a 29 anos.
- 22,8% De 30 a 39 anos.
- 26,1% De 40 a 49 anos.
- 15% De 50 a 59 anos.
- 2,2% De 60 a 69 anos.
- 2,8% De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- 6,7% Não Alfabetizado.
- 42,2% Ensino Fundamental.
- 28,3% Ensino Médio.
- 13,9% Ensino Superior incompleto.
- 8,9% Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- 58,3% dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- 13,3% serviço de Consulta processual
- 0,6% serviço de Certidões.
- 1,7% procuram atendimento com promotores.
- 15% procuram atendimento com defensores.
- 10% procuram serviços do Cartório
- 1,1% Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- 63,9% dos usuários são partes em processo.
- 17,2% Acompanhante.
- 10% Testemunha.
- 8,9% Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **45,6%** não esperaram para ser atendidos; **17,6%** esperaram **menos** de 05 minutos; **14,7%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos; sendo que em 2017 eram **7,2%**. Ainda, **22,1%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **69,4%** responderam excelente ou bom; sendo que em **2017: 90,6%** estavam satisfeitos com atendimento. Já **29,4%** nunca usaram o serviço, **1,2%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **0%** por grosseria do servidor, **100%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **50,8%** não esperaram para ser atendidos, **20,3%** esperaram **menos** de 05 minutos, **12,7%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **16,1%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **56,1%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **42,8%** nunca usaram o serviço e **1,2%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **50%** por grosseria do servidor, **50%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **31,7%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **31,7%** informaram que a audiência não atrasou, **8,3%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **11,7%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos. Ainda, **48,3%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **43,3%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, sendo que em 2017 este índice foi de **41,1%**. Ainda, **35%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **21,7%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **26,7%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **73,3%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **96,7%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **96,7%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **3,4%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela limpeza, **0%** pela sinalização, **20%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **80%** pelo espaço físico.

- **82,2%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **17,8%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **95%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **91,1%**. Ainda, **5%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **50%** pela vigilância e **50%** por outros motivos.

Ouvidoria

- **39,4%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **57,2%**.
- **22,8%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **37,8%** sabem sua função; em 2017, eram **36,1%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **29,4%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **26,7%**.
- **27,8%** consideram como excelente ou bom.
- **1,7%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **70%** opinaram problema na navegabilidade, **0%** no acesso por dispositivos móveis, **25%** pela complexidade, **0%** pela desatualização e **0%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **16,1%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **15,6%**; **32,2%** não souberam responder, **33,3%** consideraram a atuação excelente ou boa e **18,4%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **85%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **80%**; **96,1%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, apenas **95%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **3,9%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Juiz João Fernandes de Britto – Comarca de Simão Dias (1ª e 2ª Vara Cível e Criminal).

Link de Acesso aos Gráficos:

<https://docs.google.com/forms/d/1khWZlzGB1S06pGqtg9RnYumbQQx4eMRvj5rbJziin1g/edit#responses>

Identificação do entrevistado por idade

- 14% dos usuários têm 23 anos ou menos.
- 16,7% De 24 a 29 anos.
- 19,1% De 30 a 39 anos.
- 20,5% De 40 a 49 anos.
- 14,4% De 50 a 59 anos.
- 7,4% De 60a 69 anos.
- 7,9% De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- 15,8% Não Alfabetizado.
- 20,5% Ensino Fundamental.
- 24,2% Ensino Médio.
- 20,9% Ensino Superior incompleto.
- 18,6% Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- 33,5% dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- 16,7% serviço de Consulta processual
- 11,6% serviço de Certidões.
- 7,9% procuram atendimento com promotores.
- 13,5% procuram atendimento com defensores.
- 9,8% procuram serviços do Cartório
- 7% Reclamações nos Juizados Especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- 46,5% dos usuários são partes em processo.
- 29,8% Acompanhante.
- 10,7% Testemunha.
- 13% Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **14,1%** não esperaram para ser atendidos; **43,2%** esperaram **menos** de 05 minutos; **18,9%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos. Ainda, **23,8%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **85,4%** responderam excelente ou bom. Já **11,6%** nunca usaram o serviço, **2,8%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **14,3%** por grosseria do servidor, **57,1%** por desinformação do servidor, **28,6%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- Dos pesquisados, **44,7%** não esperaram para ser atendidos, **33,5%** esperaram **menos** de 05 minutos, **11,2%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **10,6%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **82,3%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **16,7%** nunca usaram o serviço e **0,9%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **100%** por grosseria do servidor, **0%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **23,7%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Ainda sobre a primeira audiência da pauta, **23,7%** informaram que a audiência não atrasou, **35,3%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **18,1%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos. Ainda, **22,8%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **51,6%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens. Ainda, **14,9%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **33,5%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **58,1%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **41,9%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **98,2%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom.
- **1,9%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **14,3%** pela limpeza, **71,4%** pela sinalização, **0%** pela ventilação, **14,3%** pela iluminação e **0%** pelo espaço físico.
- **97,7%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **2,3%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **94,4%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança. Ainda, **5,6%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **71,4%** pela

ausência ou problemas nas câmeras, **28,6%** pela vigilância e **0%** por pessoas armadas no fórum.

Ouvidoria

- **28,8%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria
- **17,2%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **54%** sabem sua função.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **62,3%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal.
- **58,6%** consideram como excelente ou bom.
- **3,7%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **44,4%** opinaram problema na navegabilidade, **55,6%** no acesso por dispositivos móveis, **0%** pela complexidade, **0%** pela desatualização e **0%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **1,9%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, **35,8%** não souberam responder, **50%** consideraram a atuação excelente ou boa e **2,4%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **99,5%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017 eram **89,5%**, **100%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom.
- **0%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Juiz João Fontes de Faria – Comarca de Tobias Barreto (1ª e 2ª Vara Cível e Criminal).

Link de Acesso aos Gráficos:

https://docs.google.com/forms/d/1h_Lj8vYnjQEaKS0HkoARJ0pZG-r3JXzyHXREjcv3-uQ/edit#responses

Identificação do entrevistado por idade

- 14,7% dos usuários têm 23 anos ou menos.
- 13,8% De 24 a 29 anos.
- 22,4% De 30 a 39 anos.
- 17,2% De 40 a 49 anos.
- 19,8% De 50 a 59 anos.
- 9,5% De 60 a 69 anos.
- 2,6% De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- 11,2% Não Alfabetizado.
- 43,1% Ensino Fundamental.
- 32,8% Ensino Médio.
- 5,2% Ensino Superior incompleto.
- 7,8% Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- 41,4% vão ao fórum para participar de audiências.
- 5,2% Cartório.
- 0% Reclamações juizados Especiais.
- 22,4% Consulta processual.
- 30,2% Defensoria.
- 0,9% Promotores.

Relação com a Unidade avaliada

- 65,5% dos usuários são partes em processo.
- 21,6% Acompanhante.
- 7,8% Testemunha.
- 5,1% Outros.

Atendimento Geral

- **53,9%** dos usuários não esperaram para serem atendidos.
- **53,9%** dos usuários não esperaram para serem atendidos, **13,2%** esperaram até 5 minutos, **3,9%** até 10 minutos e **28,9%** 15 minutos ou mais.
- **60%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom, e **7,7%** como ruim ou péssimo.

Secretarias Judiciais

- **63,8%** dos usuários nunca usaram os serviços da Secretaria Judicial.
- **45,2%** dos usuários não esperaram para serem atendidos, **16,7%** esperaram até 5 minutos, **14,3%** até 10 minutos e **23,8%** 15 minutos ou mais.
- **31,8%** avaliaram como excelente ou bom o atendimento **4,3%** ruim ou péssimo.

Audiências

- Daqueles que participaram de audiência, **24,1%** não tiveram suas audiência atrasadas e **15,5%** atrasaram mais de 15 minutos.
- **42,2%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens.
- **28,4%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **71,6%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **94,9%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom. Em 2017, **78,5%** dos usuários opinaram como satisfeitos.
- **5,1%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **16,7%** pela limpeza, **16,7%** pela sinalização, **33,3%** pela ventilação, **0%** pela iluminação e **33,3%** pelo espaço físico.
- **78,4%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **21,6%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.
- **87%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança, sendo que em 2017 o resultado foi de **92,2%**. Ainda, **7,8%** dos usuários consideram como ruim, desdobrando-se em **11,1%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **88,9%** pela vigilância e **0%** por pessoas armadas no fórum.

Ouvidoria

- **43,1%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria; em 2017, eram **51,7%**.
- **24,1%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **32,8%** sabem sua função; em 2017, eram **35,3%**.

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **38,8%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal em 2017 eram **19%**.

- Destes que utilizaram, **100** consideram como excelente ou bom; em 2017, eram **100%**.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **33,6%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, sendo que em 2017, eram **12,1%**; **19%** não souberam responder, **32,7%** consideraram a atuação excelente ou boa e **14,7%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **84,5%** confiam no Judiciário, sendo que em 2017, eram **81%**; **93,1%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom, sendo que em 2017, **94%** estavam satisfeitos com os serviços.
- **6,9%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Dom Juvêncio de Brito– Canindé de São Francisco

Link de Acesso aos Gráficos:

https://docs.google.com/forms/d/1rbGclum_HAoLZBHDYmUy1a8izaSXRm2Ffm2UhrXIEFM/edit#responses

Identificação do entrevistado por idade

- 13,2% dos usuários têm 23 anos ou menos.
- 23,9% De 24 a 29 anos.
- 27,2% De 30 a 39 anos.
- 16,2% De 40 a 49 anos.
- 12,9% De 50 a 59 anos.
- 5,1% De 60 a 69 anos.
- 1,5% De 70 ou mais.

Identificação do entrevistado por grau de escolaridade

- 12,1% Não Alfabetizado.
- 38,6% Ensino Fundamental.
- 23,9% Ensino Médio.
- 14% Ensino Superior incompleto.
- 11,4% Ensino Superior Completo ou mais.

Serviços procurados no Fórum

- 43,4% dos usuários vão ao Fórum para participar de audiências.
- 27,2% serviço de Consulta processual
- 11,8% procuram atendimento com defensores.
- 5,9% procuram serviços do Cartório
- 0,7% procuram atendimento com promotores.
- 3,7% reclamação de juizados especiais.

Relação com a Unidade avaliada

- 71% dos usuários são partes em processo.
- 18,8% Acompanhante.
- 6,6% Testemunha.
- 4,4% Outros.

ATENDIMENTO

Atendimento Geral

- **46,2%** não esperaram para ser atendidos; **27,8%** esperaram **menos** de 05 minutos; **8,5%** esperaram menos de 10 minutos para serem atendidos. Ainda, **17,5%** esperaram 15 min ou mais.
- Já em relação à avaliação do atendimento **75,7%** responderam excelente ou bom. Já **23,9%** não sabiam responder, **0,4%** responderam ruim ou péssimo, desdobrando-se em **100%** por grosseria do servidor, **0%** por desinformação do servidor, **0%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Secretarias Judiciais

- **48,9%** dos pesquisados já usaram os serviços das Secretarias Judiciais. Desses usuários, **58,3%** não esperaram para ser atendidos, **33,3%** esperaram **menos** de 05 minutos, **4,9%** esperaram até 10 minutos para serem atendidos e **3,5%** esperaram 15 minutos ou mais.
- **47,4%** avaliaram o atendimento como excelente ou bom; **51,1%** nunca usaram o serviço e **1,1%** avaliaram o atendimento como ruim ou péssimo, desdobrando-se em **33,3%** por grosseria do servidor, **33,3%** por desinformação do servidor, **33,3%** por falta de habilidade com o sistema/computador pelo servidor.

Audiências

- **9,9%** dos usuários pesquisados já participaram da primeira audiência da pauta sem atraso.
- Dos usuários que participaram da primeira audiência da pauta, **9,9%** informaram que a audiência não atrasou, **17,3%** tiveram suas audiências atrasadas em menos de 15 minutos e **22,1%** tiveram suas audiências atrasadas em mais de 15 minutos. Ainda, **50,7%** não participaram de audiência no Fórum pesquisado.
- **56,3%** dos usuários têm conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens. Ainda, **33,8%** responderam que não conhecem o que é conciliação e **9,9%** não conhecem as vantagens da conciliação.
- **40,1%** dos usuários sabiam que no TJSE existe um setor onde seu conflito pode ser resolvido sem processo e sem custos e **59,9%** não tinham conhecimento sobre isso.

Infraestrutura

- **94,5%** avaliaram nossas instalações físicas como excelente ou bom.
- **5,5%** dos usuários consideram nossas instalações físicas como ruim ou péssima, desdobrando-se em **0%** pela limpeza, **0%** pela sinalização, **54,5%** pela ventilação, **18,2%** pela iluminação e **27,3%** pelo espaço físico.
- **94,5%** dos usuários consideram a acessibilidade de portadores de necessidades especiais ou com dificuldade de locomoção excelente ou bom; **5,5%** dos usuários consideram ruim ou péssimo.

- **93%** dos usuários consideram excelente ou boa a segurança. Ainda, **7%** dos usuários consideram como ruim ou péssima, desdobrando-se em **11,1%** pela ausência ou problemas nas câmeras, **77,8%** pela vigilância e **11,1%** por outros motivos.

Ouvidoria

- **27,2%** não sabem que o TJSE possui uma Ouvidoria;
- **30,1%** conhecem, mas não sabem das funções; Dos que conhecem a ouvidoria, **42,6%** sabem sua função;

Divulgação dos Serviços Oferecidos

- **40,4%** dos usuários já utilizam o site do Tribunal.
- Destes que utilizaram, **36,1%** consideram como excelente ou bom;
- **4,4%** dos usuários consideram como ruim ou péssima: **33,3%** opinaram problema na navegabilidade, **16,7%** no acesso por dispositivos móveis, **50%** pela complexidade, **0%** pela desatualização e **0%** informou que o site não atende às necessidades.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

- **11,4%** dos usuários não consideram o Judiciário atuante no combate à corrupção, **36%** não souberam responder, **46,7%** consideraram a atuação excelente ou boa e **5,9%** consideraram a atuação ruim ou péssima.
- **93%** confiam no Judiciário, **97,8%** avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como excelente ou bom.
- **2,2%** consideram como ruim ou péssima a prestação dos serviços prestados pelo TJSE.

LIÇÕES APRENDIDAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO LIÇÕES APRENDIDAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2017

Melhoria no Controle da Pesquisa

Para diminuirmos a margem de erro inerente a toda pesquisa estatística por amostragem, foram tomadas as seguintes medidas de segurança:

- Treinamento no auditório da EJUSE – Anexo I, 8º andar – dia 07/05/2018, às 08h, com todos os estagiários e supervisores de fórum (da capital e do interior), devidamente convocados pelo Presidente deste Poder.
- Elaboração de lista com estagiários-pesquisadores suplentes para o caso de ausência/impossibilidade durante o período da pesquisa.
- Entrega de Formulários pelo Supervisor ao Entrevistador no dia da pesquisa.
- Tabela de Controle de Formulários com: horário de entrega, horário de devolução e quantidade.
- Na formatação do formulário foram mantidas algumas modificações implantadas no exercício anterior (2017): nome personalizado do entrevistador, marca d'água colorida da logo do Planejamento no meio de página, número do formulário, quantidade de formulários total entregue ao entrevistador e nome do local que será feito a entrevista.

Melhoria na Comunicação entre Entrevistadores, Supervisores e Coordenadores

- Objetivando facilitar a comunicação geramos uma tabela com os campos nomes, telefones, matrícula e lotação, importamos para os contatos do Gmail e criamos um grupo com todos os dados dos supervisores.
- Todo o Material da Pesquisa, com as devidas Instruções, foi enviado de uma só vez, via e-mail, utilizando o grupo criado anteriormente.
- Criamos um grupo no *Whatsapp* dos Supervisores com base no grupo criado anteriormente no Gmail, usando a Tecnologia de Contatos em Nuvem, ou seja, acessando os contatos da conta de e-mail criada no celular.
- As interações realizadas na rede social do *Whatsapp*, por meio das postagens de textos e fotos, gerou nos atores que fizeram parte da pesquisa uma maior sinergia, senso de responsabilidade do trabalho a ser realizado e resolução das intercorrências de forma mais eficiente.
- Confeção de Certificado de Participação para os Estagiários Pesquisadores, disponível para envio por e-mail em arquivo digital no formato PDF e assinado pelo SEI.

- Relatório conclusivo por unidade com uma melhor ilustração dos gráficos com ênfase na diversificação das cores e formas para facilitar a leitura dos resultados.

COORDENADORES



REGISTRO FEITO PELOS SUPERVISORES E POSTADO NO GRUPO DO WHATSAPP

PESQUISADORES

