



PESQUISA de SATISFAÇÃO

Justiça se faz com participação

RELATÓRIO CONCLUSIVO

11ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO TJSE

ANO 2019



Des. OSÓRIO DE ARAÚJO RAMOS FILHO
Presidente do Tribunal de Justiça de Sergipe

Des. EDSON ULISSES DE MELO
Presidente do Comitê Gestor de Planejamento Estratégico

ERICK SILVA DE ANDRADE
Secretário de Planejamento e Administração

FELIPE BAPTISTA PRUDENTE
Diretor de Planejamento e Desenvolvimento

**GESTORA DO MACRODESAFIO
GARANTIA DOS DIREITOS DA CIDADANIA**

Dra. Rosa Geane Nascimento Santos

COORDENADORES DA PESQUISA

Charlton Alexandro Andrade Almeida

José André Silva de Goes

Sidney dos Santos Silva

TABULAÇÃO

Andrea Pedral dos Santos Ramiro

Charlton Alexandro Andrade Almeida

José André Silva de Goes

SUPERVISORES

Amauri Carvalho de Oliveira – Fórum da UFS/São Cristóvão

Antônio Rocha dos Santos – Fórum de Estância

Carlos Arnon Souza Almeida – Fórum de N. Sra. da Glória

Clodoaldo de Santana Vieira – Fórum des. Luís Carlos Fontes de Alencar (16a / 17a)

Danilo Caetano Silva Costa – Fórum Gumersindo Bessa

Fabio Brito Coelho – Fórum Parque dos Faróis/N.Sra. do Socorro

Felipe Costa De Mendonça – Fórum de Itabaiana

Ivan Freire da Fonseca Filho – Fórum Olímpio Mendonça VEMPA/VEC

Jimmy Dionísio dos Santos – Fórum do Marcos Freire N.Sra. do Socorro

João De Assis Martins Júnior– Fórum de Canindé do São Francisco

José Góis de Souza Filho – Fórum de Tobias Barreto

Josileide dos Santos Cruz – Fórum Integrados IV

Juracy de Arimatéia Rosa Junior – Fórum de São Cristóvão

Maria Rivaneide Oliveira – Fórum Integrados III

Mizael Fonseca Andrade – Fórum N.Sra. do Socorro Sede

Patrícia Barreto Fontes – Fórum Integrados II

Roque Lima Sarmento Filho – Fórum de Lagarto

Sterphany de Andrade Santos – Fórum de Simão Dias

Sumário

Apresentação	1
Conclusões Gerais Considerando Toda a Amostragem da Pesquisa	3
Serviços procurados pelos entrevistados nos Fóruns	3
Relação dos entrevistados com os Fóruns	4
Atendimento Geral/Distribuição	4
Cartórios Judiciais.....	8
Audiências	11
Infraestrutura	13
Ouvidoria.....	16
Serviços de Informática.....	16
Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa	19
Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano	20
Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano	21
Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Fórum Gumersindo Bessa	23
Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários dos Fórum Armando Leite Rollemberg - Integrados II – (1º Juizado Especial Cível, 8º Juizado Especial Cível, 19ª Vara Cível e 24ª Vara Cível).....	27
Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários dos Fórum Min. José Arnaldo da Fonseca - Integrados III – (2º, 4º, 5º e 10º Juizado Especial Cível, Juizado Especial Criminal, 23ª Vara Cível e 25ª Vara Cível)	31
Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários dos Fórum Des. Fernando Ribeiro Franco - Integrados IV – (7º Juizado Especial Cível e 28ª Vara Cível)	35
Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Fórum Des. Luís Carlos Fontes de Alencar (16ª e 17ª Juizados da Infância e Juventude).	39
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).....	44
Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Des. Gilson Góes - Sede da Comarca de São Cristóvão (1ª Vara Cível e Vara Criminal).	49
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).....	54
Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Dom Juvêncio de Brito– Canindé de São Francisco.....	59
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).	64
Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Gov. Marcelo Deda Chagas – Comarca de Simão Dias (1ª e 2ª Vara Cível e Criminal).	68

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 e Criminal).	72
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 e Criminal).	77
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).	81
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, 2ª e 3ª Vara Criminal e 2º Juizado Especial Cível e Criminal).	85
Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Des. Pedro Barreto de Andrade, Marcos Freire – Comarca de N. Sra. de Socorro (3ª Vara Cível e 1º Juizado Especial Cível e Criminal).	89
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).	94
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).	98
CONCLUSÕES E LIÇÕES APRENDIDAS COM RELAÇÃO A EXECUÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2019	102
REGISTROS FOTOGRÁFICOS	104

Relatório Conclusivo

da

11ª Edição da Pesquisa de Satisfação - Ano de 2019

Apresentação

Através de uma Consulta Pública, foi realizada a 11ª edição da Pesquisa de Satisfação dos cidadãos para com os serviços prestados pelo Poder Judiciário de Sergipe. Foram contempladas as mesmas cidades da edição anterior, quais foram: Aracaju, Nossa Senhora de Socorro, São Cristóvão, Nossa Senhora da Glória, Simão Dias, Canindé do São Francisco, Estância, Itabaiana, Lagarto e Tobias Barreto.

A pesquisa foi diligenciada e coordenada pela Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento (DIPLAD) do TJSE, no período de 10 de junho a 05 de julho de 2019, já contemplando as solicitações de prorrogação. A metodologia utilizada teve como referencial, o número dos processos em andamento, tendo como amostra do universo pesquisado, a aplicação de 2006 questionários em 10 cidades e 18 Fóruns, a mão de obra utilizada, sem ônus para o TJSE, foi de 3 coordenadores servidores da DIPLAD, 20 supervisores dos fóruns, 79 pesquisadores Estagiários de Nível Superior do TJSE e alguns 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 (2018) para medir os seguintes tópicos: tipos de serviços mais procurados nos fóruns, qualidade do atendimento nos atendimentos gerais e dos cartórios judiciais, a regularidade da 1ª audiência, satisfação com a condução das audiências, avaliação da infraestrutura e da segurança, opinião sobre Site do TJSE, conhecimento sobre a existência da Ouvidoria, TJSE no combate à corrupção, bem como a Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano.

Para a pesquisa de satisfação de 2019 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.

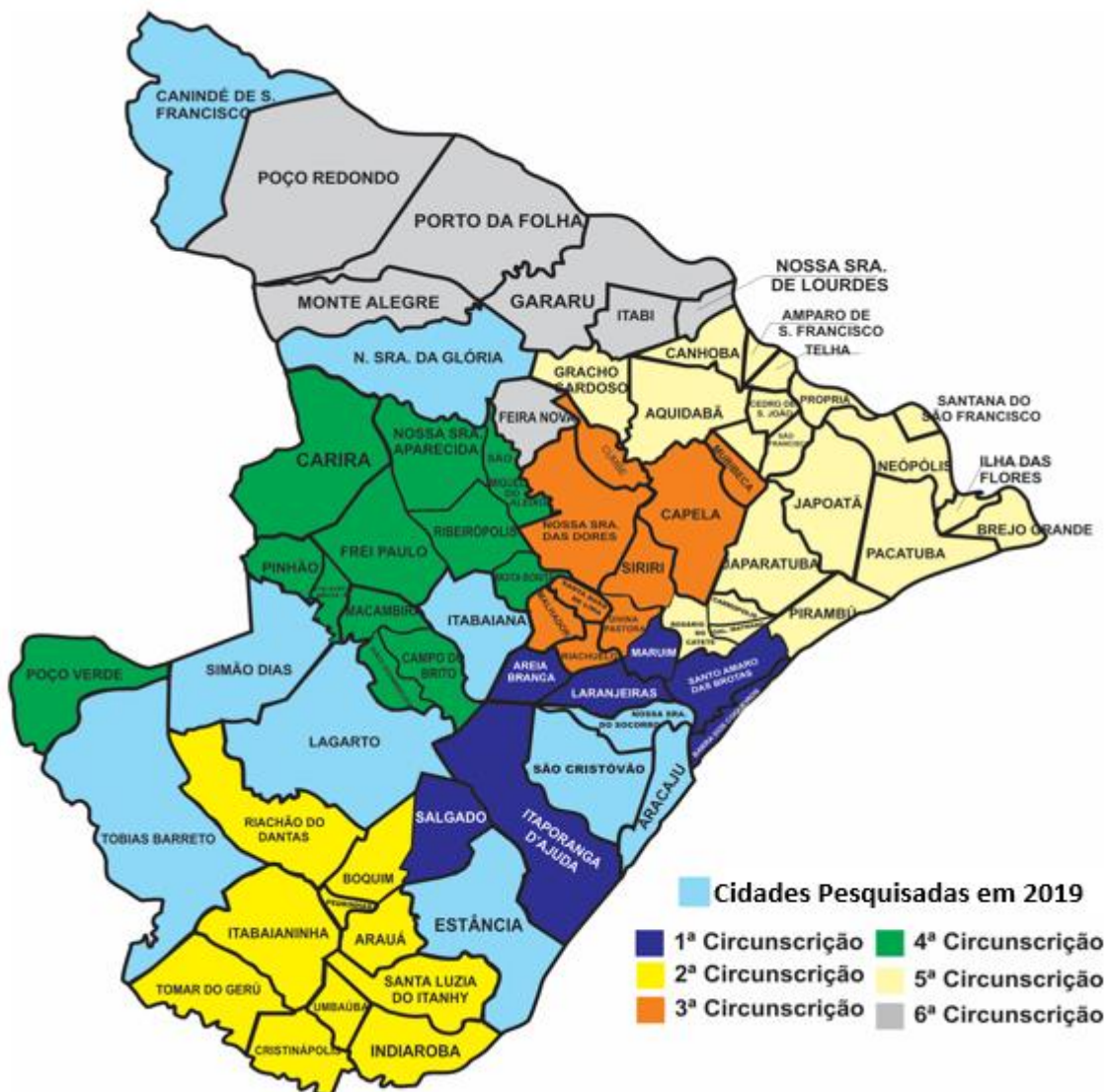
Nesta edição, foram excluídas, as perguntas de identificação do perfil do entrevistado (idade e grau de escolaridade). O questionário continuou sendo confeccionado no formato autoexplicativo com direcionamentos simples a fim de melhor entendimento do pesquisador e reduzir a margem de erro na marcação das respostas; apesar de a pesquisa ainda ter sido aplicada com questionários impressos, os estagiários-pesquisadores, após as entrevistas, alimentaram formulários eletrônicos

através de *link* específico do *Google Forms* com o objetivo de agilizar a etapa de tabulação e apuração dos resultados.

Ressalta-se que, em alguns resultados percentuais, trabalhamos com números inteiros, o que poderá ocasionar diferença de aproximadamente 1% na soma dos percentuais de cada avaliação.

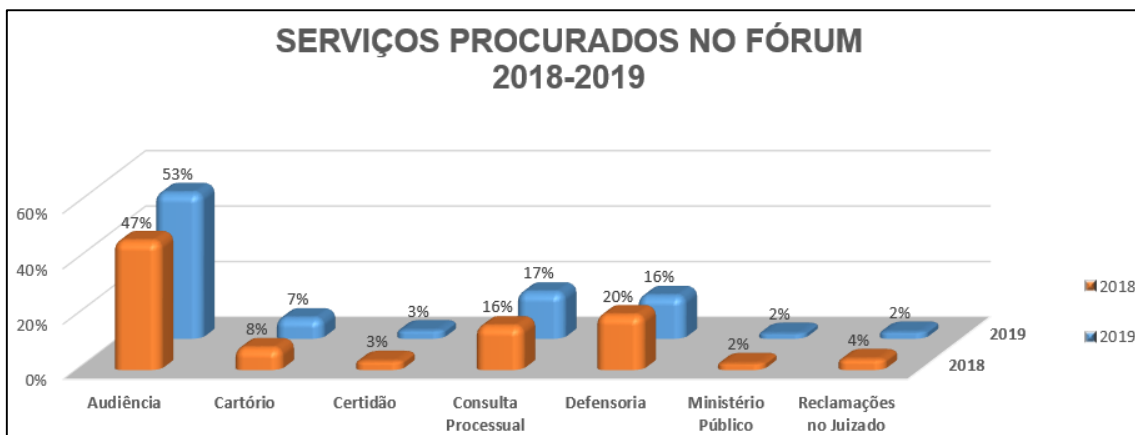
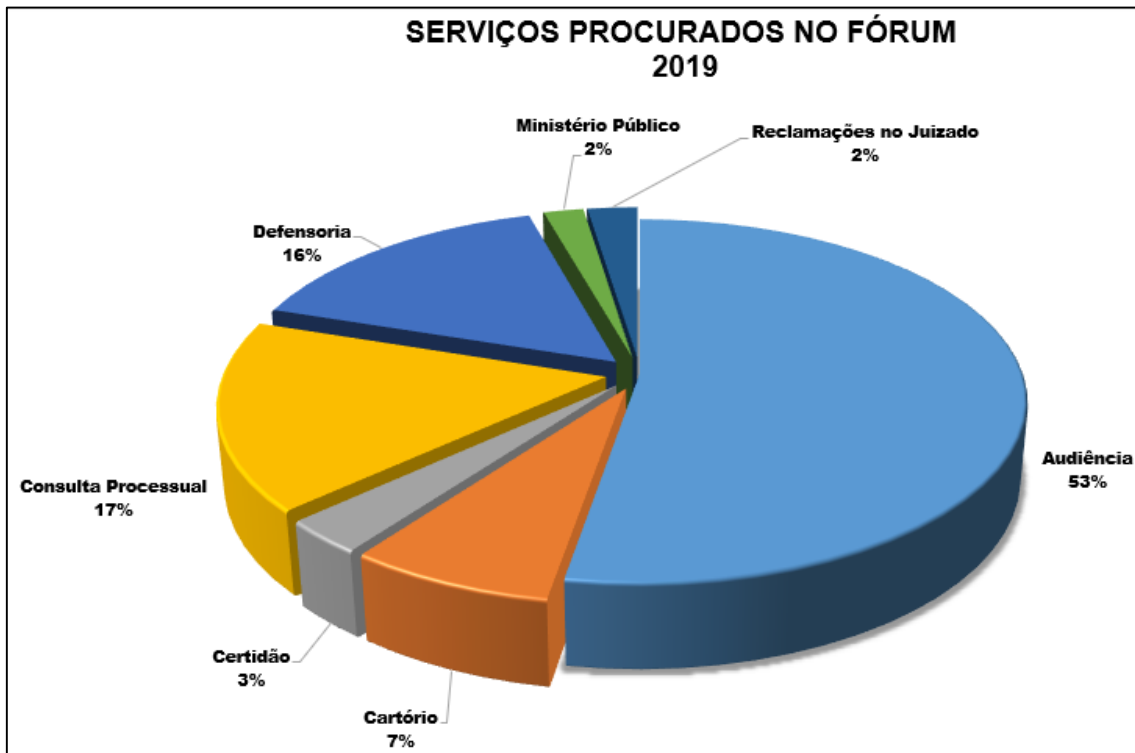
Os resultados tabulados serão encaminhados às Diretorias e Setores competentes para fins de melhoramento do serviço à disposição do jurisdicionado.

Nesta edição, optou-se por apresentar os números individuais dos fóruns em formato de tabelas simples, com o objetivo de facilitar a leitura das informações.



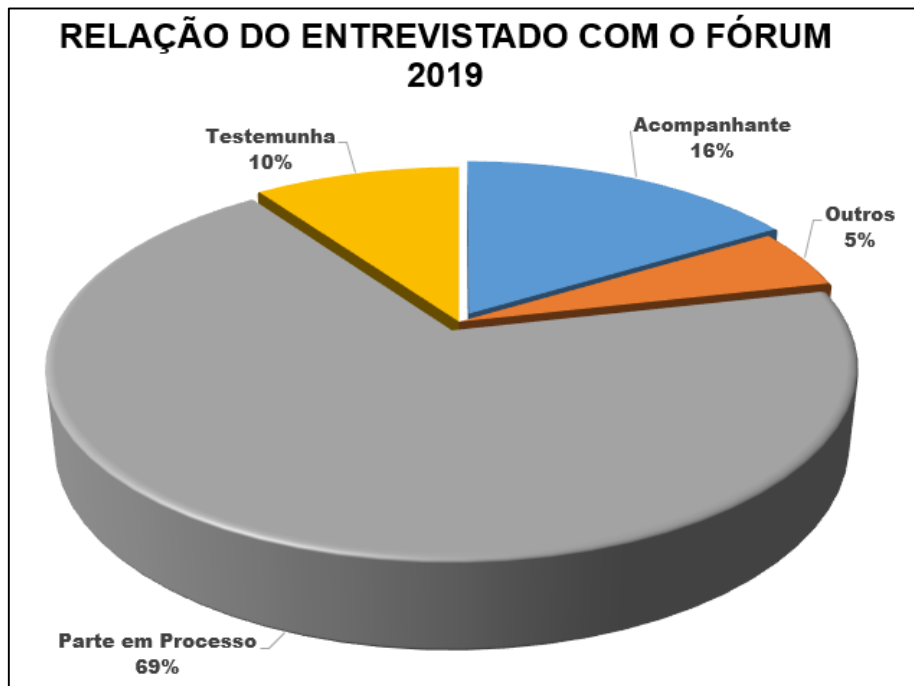
Conclusões Gerais Considerando Toda a Amostragem da Pesquisa

Serviços procurados pelos entrevistados nos Fóruns



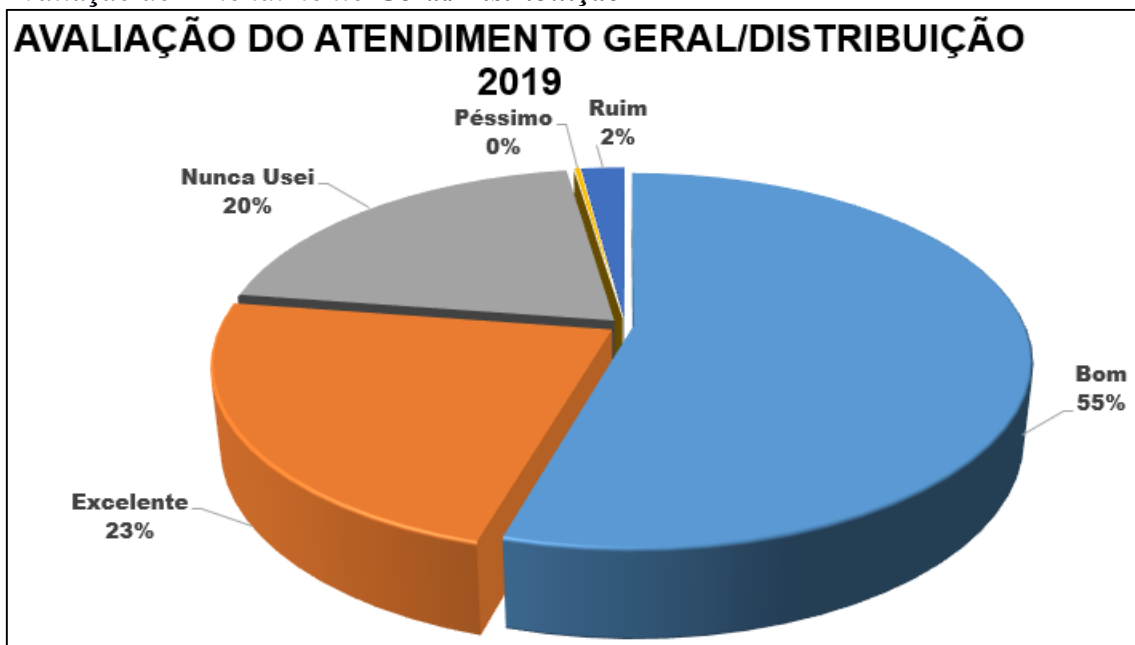
Analisando os dados de 2018 e 2019, pode-se verificar que a audiência continua sendo o serviço mais procurado, seguido da procura pelos serviços da Defensoria Pública e da Consulta Processual.

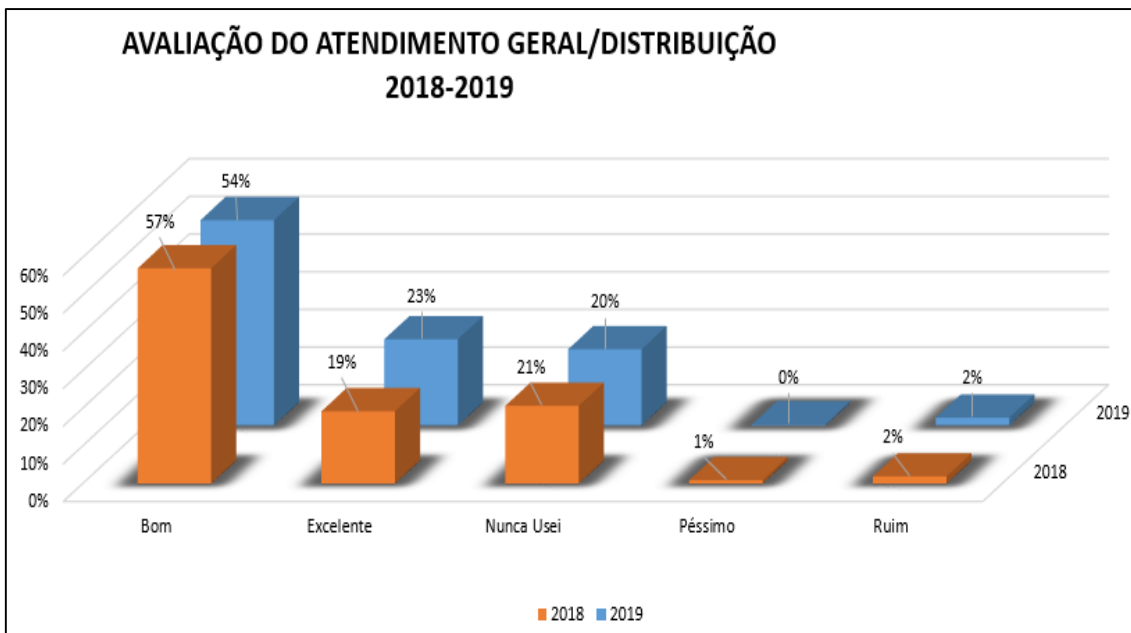
Relação dos entrevistados com os Fóruns



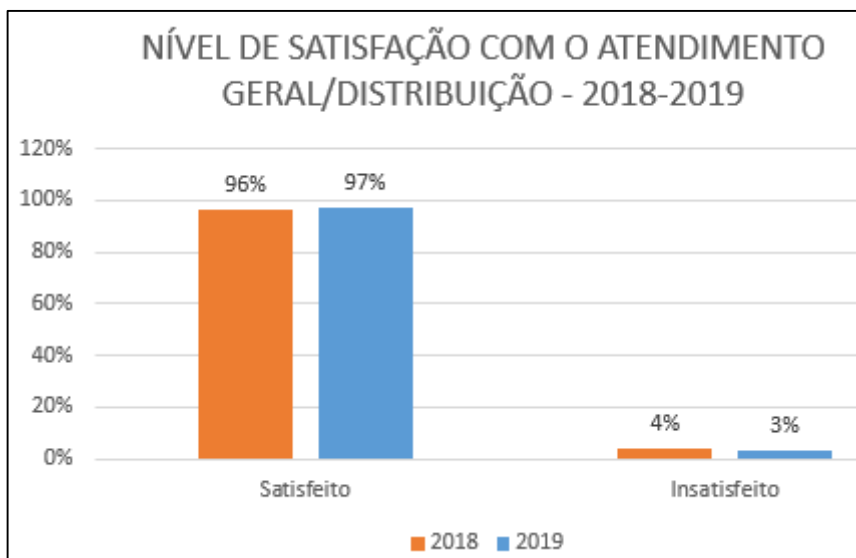
Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do "Atendimento Geral/Distribuição"

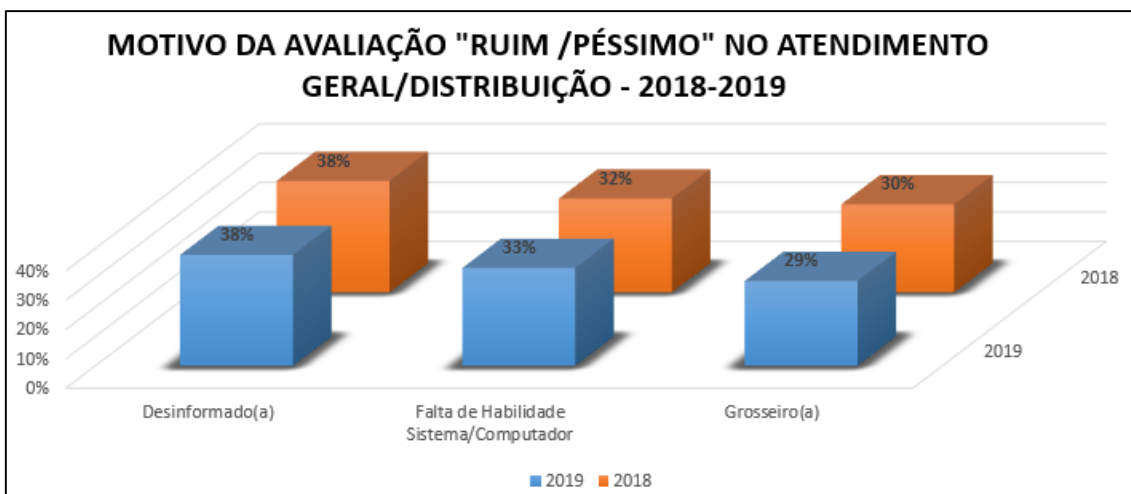
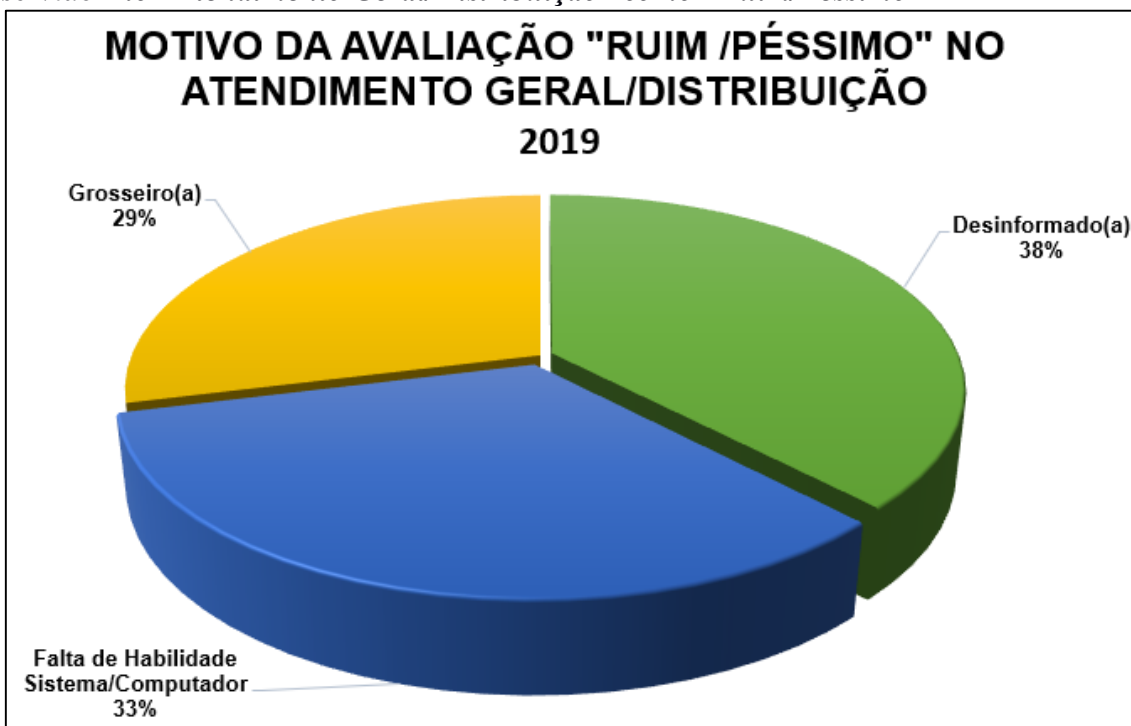




Levando em consideração que, efetivamente, 79% dos entrevistados, em 2019, utilizaram os serviços do “Atendimento Geral/Distribuição”, podemos considerar que o percentual de satisfação (Excelente/Bom) e insatisfação (Ruim/Péssimo) é:

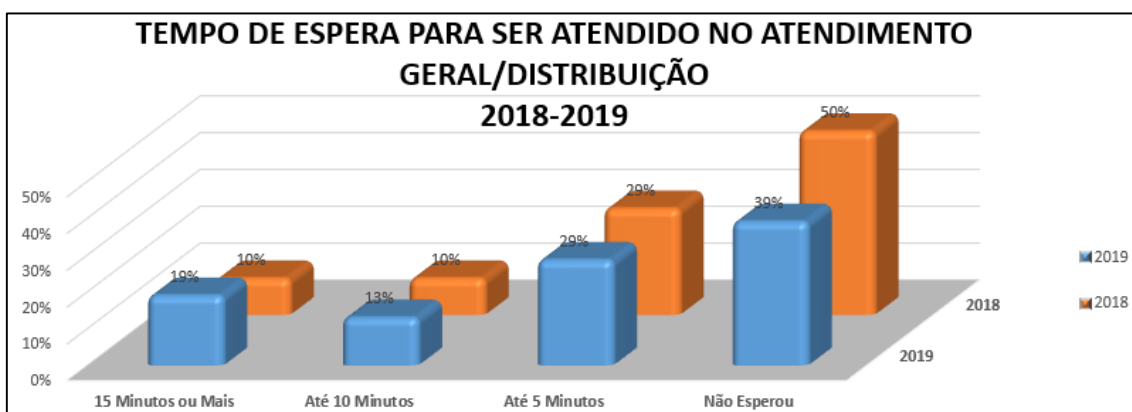
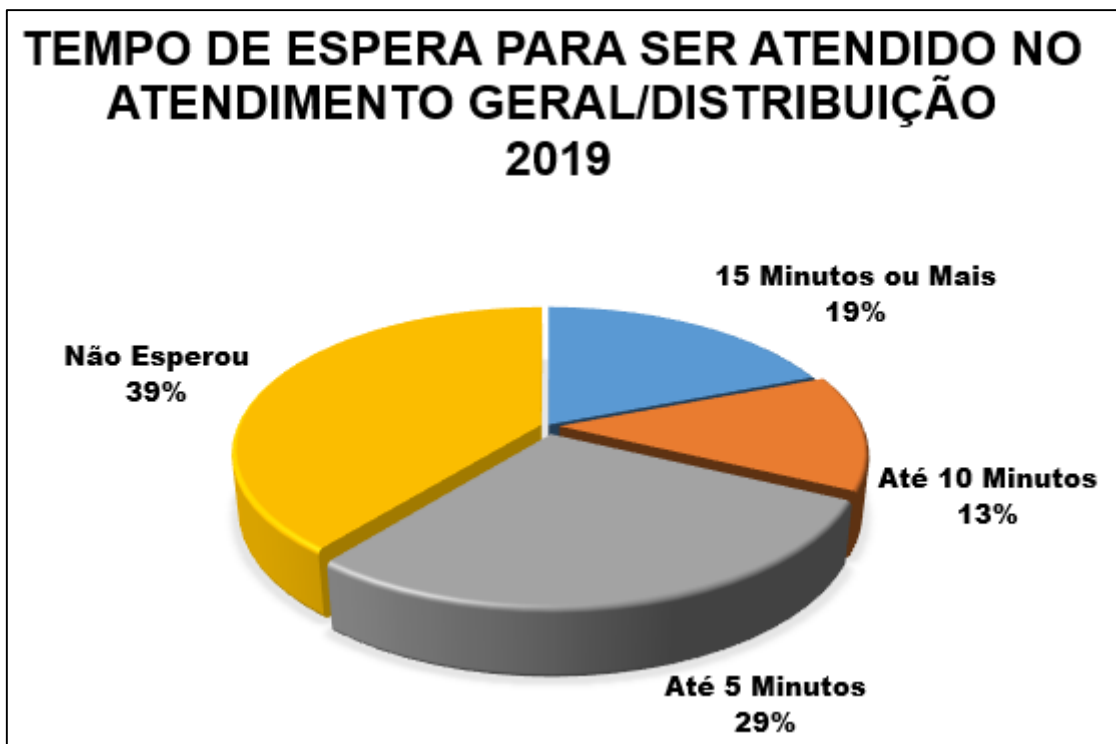


Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”



A maioria dos 2% dos entrevistados, em 2019, que avaliaram o atendimento dos servidores nos “Atendimentos Gerais/Distribuições” do TJSE como “Ruim/Péssimo”, acreditam que os servidores precisam conhecer melhor os procedimentos e rotinas de trabalho da instituição.

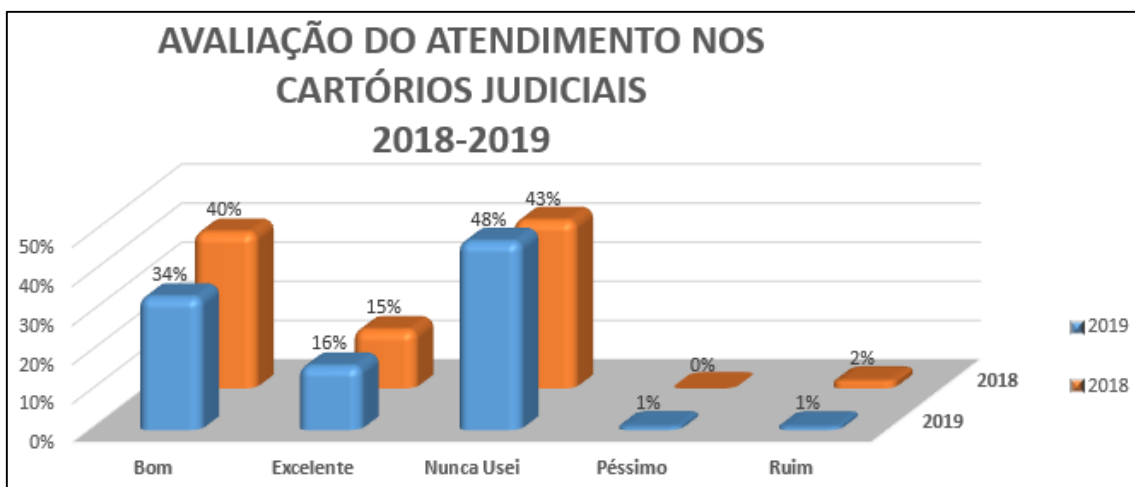
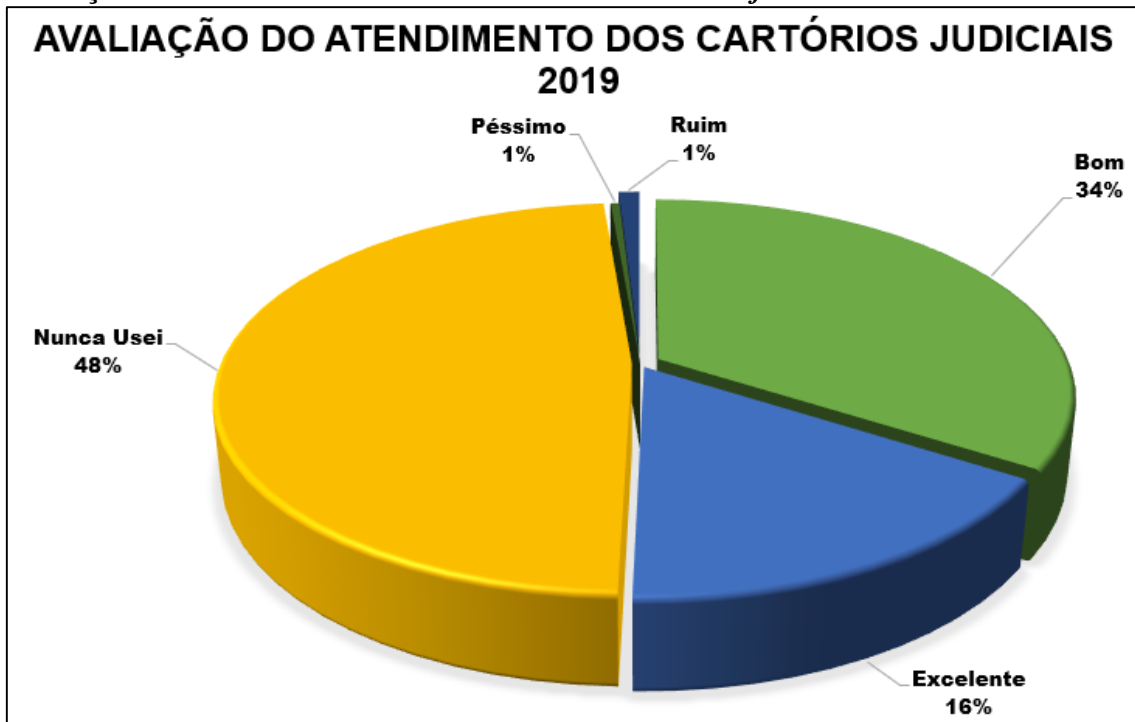
Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição”



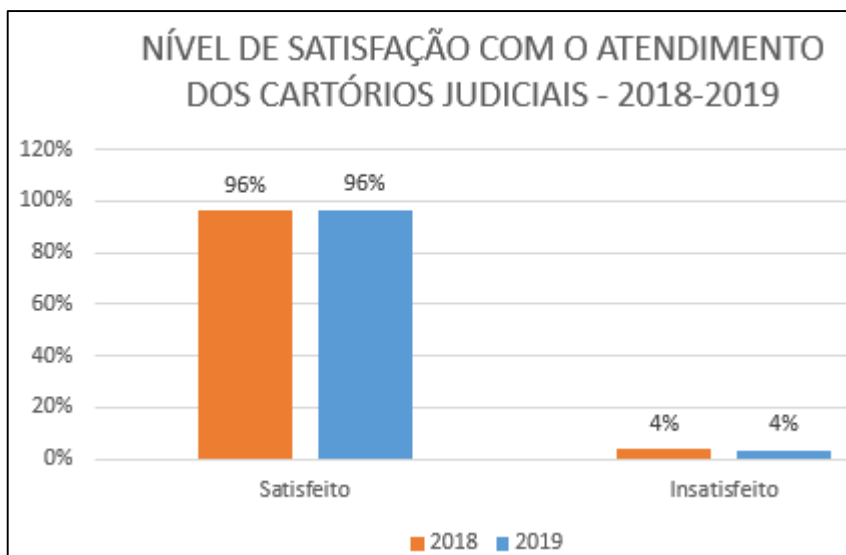
Verifica-se que em 2019 houve um acréscimo de 11% no atraso dos atendimentos nos setores de atendimento geral e distribuição, sendo significativo o aumento nos casos em que os atrasos alcançaram ou ultrapassaram os 15 minutos.

Cartórios Judiciais

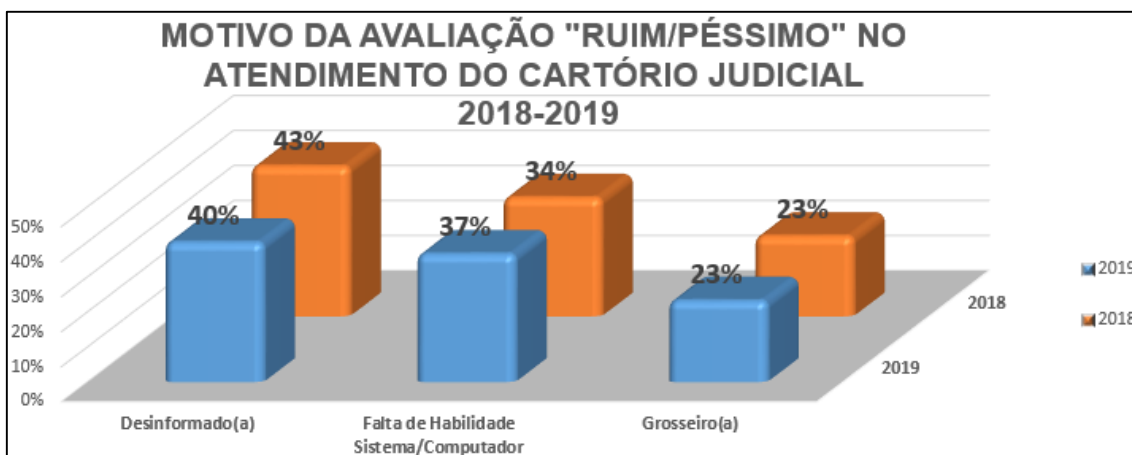
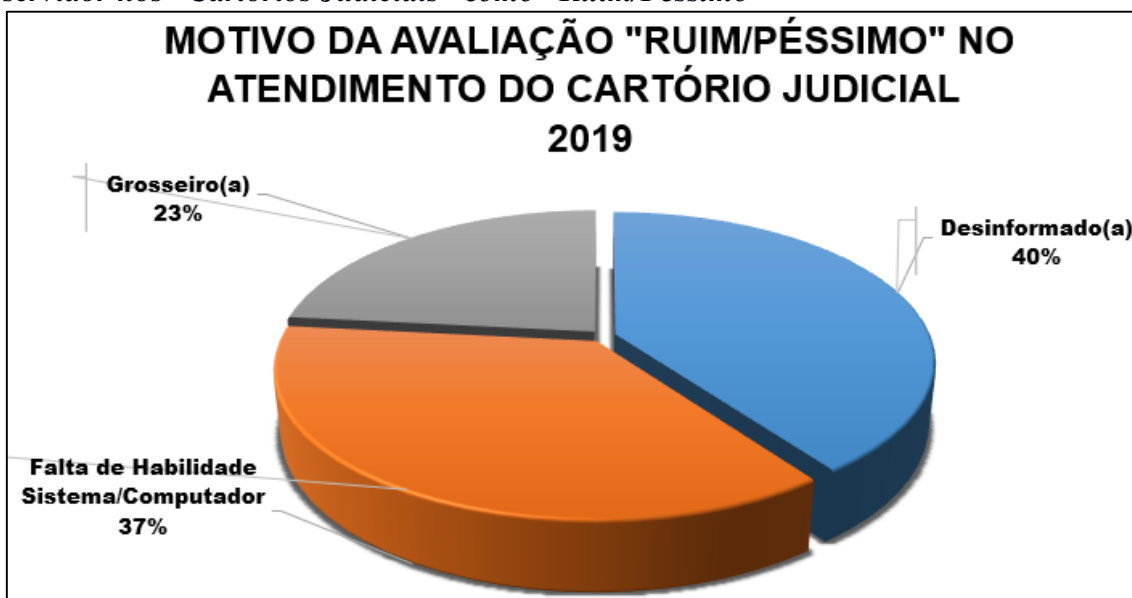
Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” dos fóruns



Levando em consideração que, efetivamente, 57% dos entrevistados, em 2019, utilizaram os serviços do “Cartórios Judiciais”, podemos considerar que o percentual de satisfação (Excelente/Bom) e insatisfação (Ruim/Péssimo) é:



Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”



Tal qual observou-se no “Atendimento Geral/Distribuição”, a maioria dos 2% dos entrevistados, em 2019, que avaliaram o atendimento dos servidores nos “Cartórios Judiciais” do TJSE como “Ruim/Péssimo”, acreditam que os servidores precisam conhecer melhor os procedimentos e rotinas de trabalho da instituição.

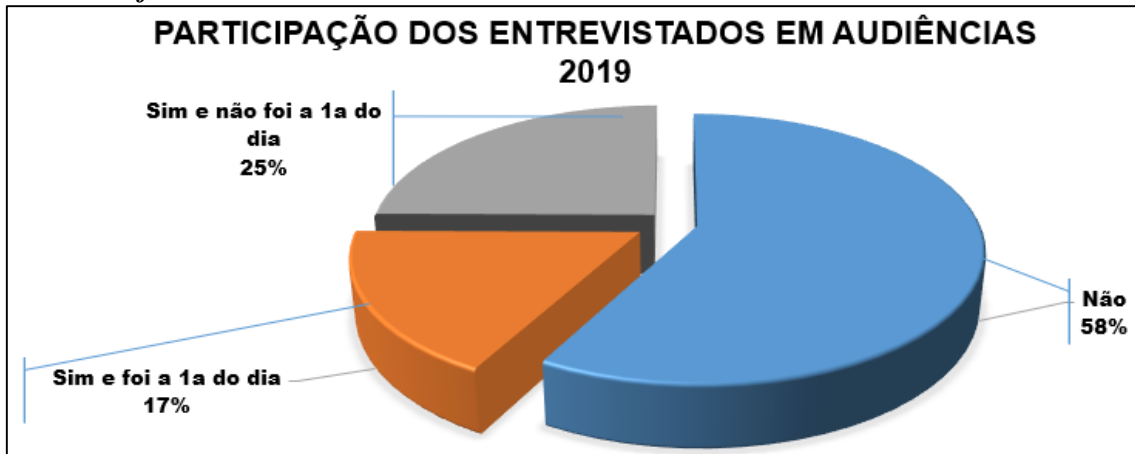
Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” dos fóruns



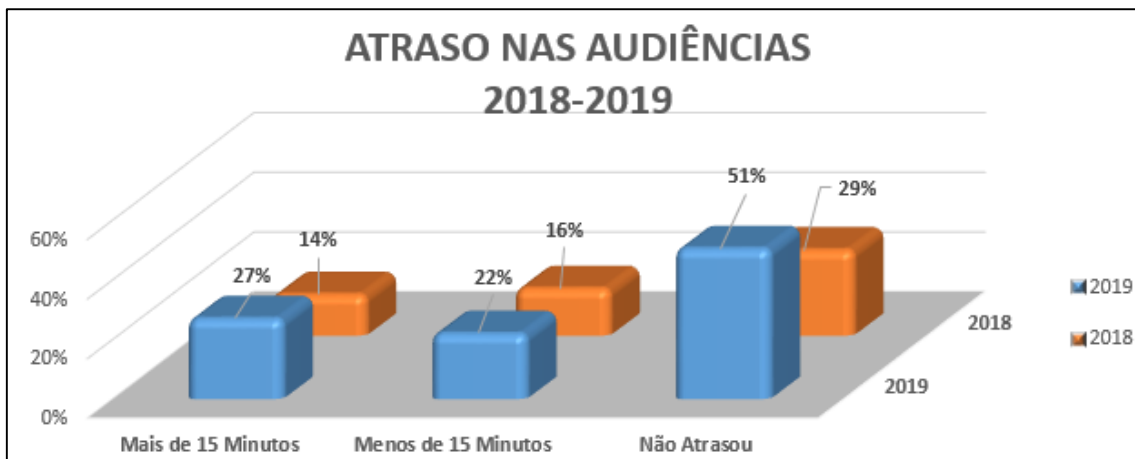
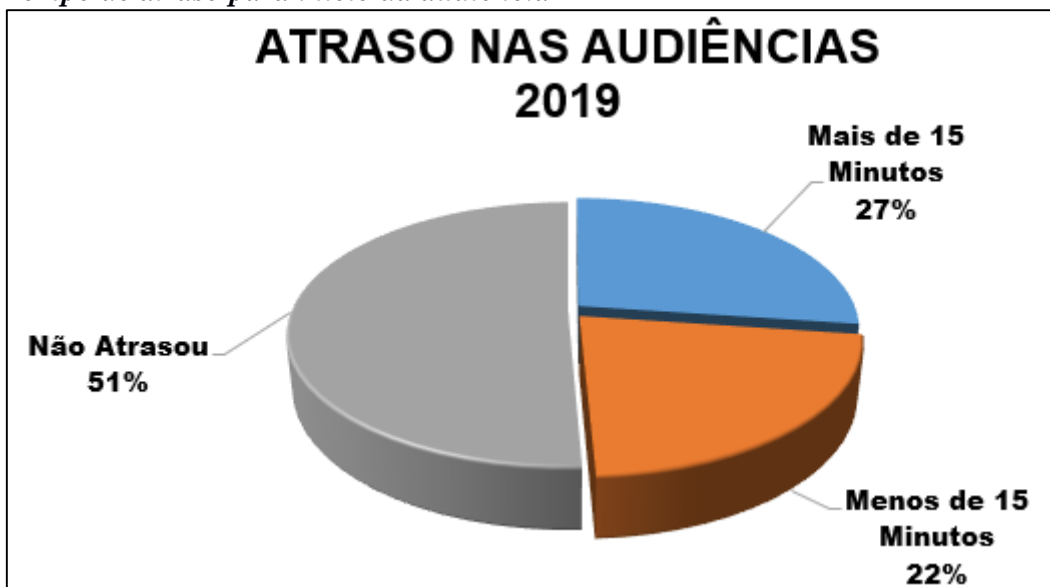
Verifica-se que em 2019 houve um acréscimo de 4% no atraso dos atendimentos nos cartórios judiciais, mas ficou contido na faixa dos 5 aos 10 minutos.

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia



Tempo de atraso para início da audiência

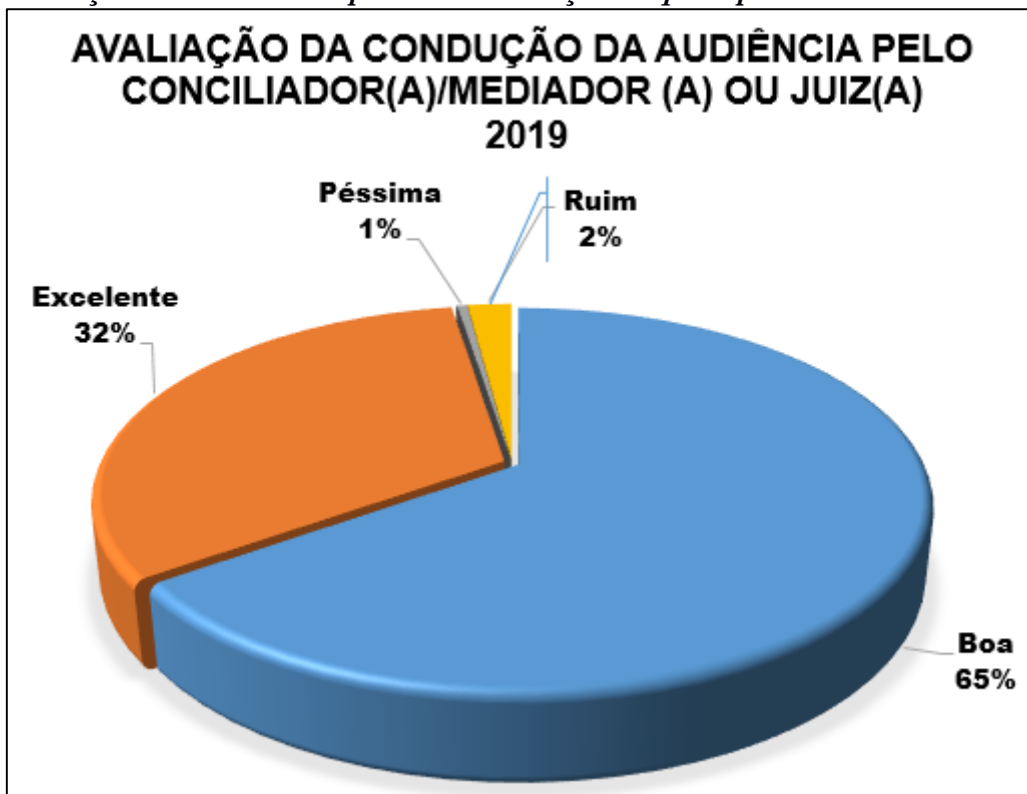


Verifica-se que em 2019 houve um acréscimo positivo de 22% das audiências que ocorreram no horário marcado, ou seja, sem atraso. Porém, dentre àquelas em que houve atraso, identificou-se um incremento na faixa de 15 minutos e acima.

Quem presidiu a audiência



Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

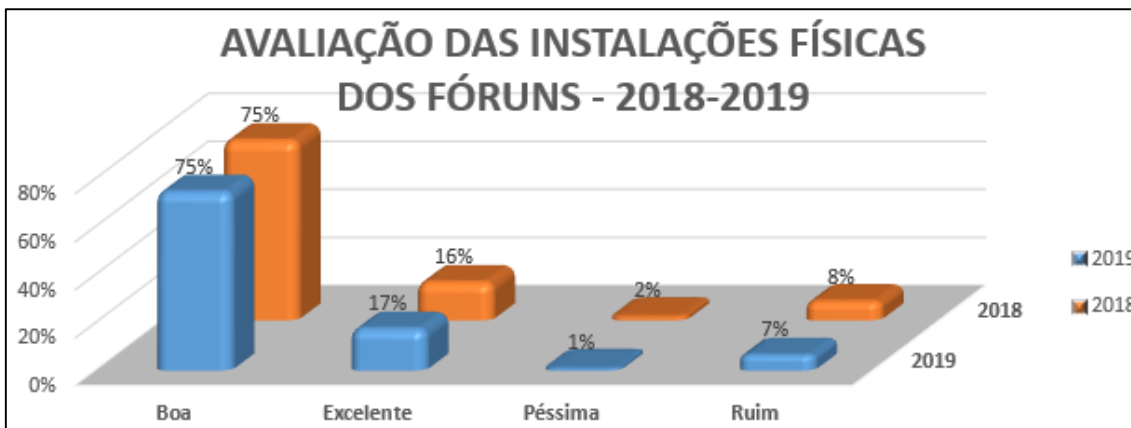
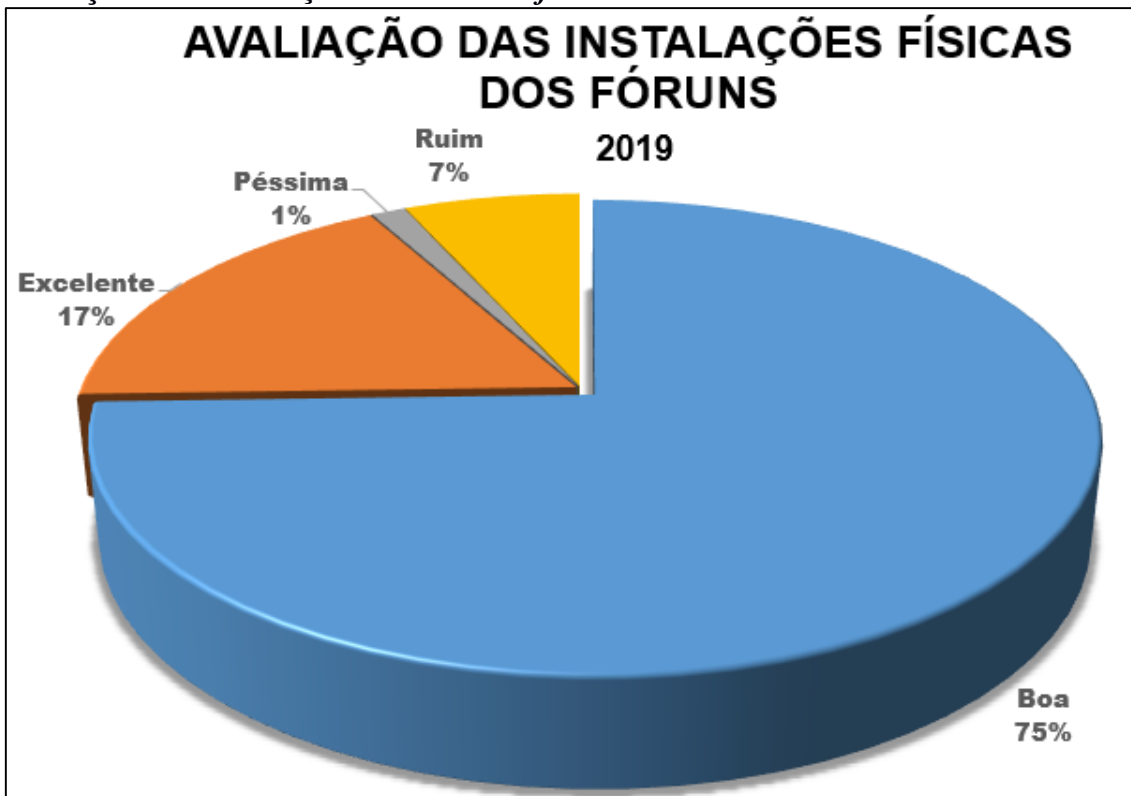


Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a condução da audiência pelo “conciliador(a)/mediador(a) ou magistrado(a)” como “Ruim/Péssima”

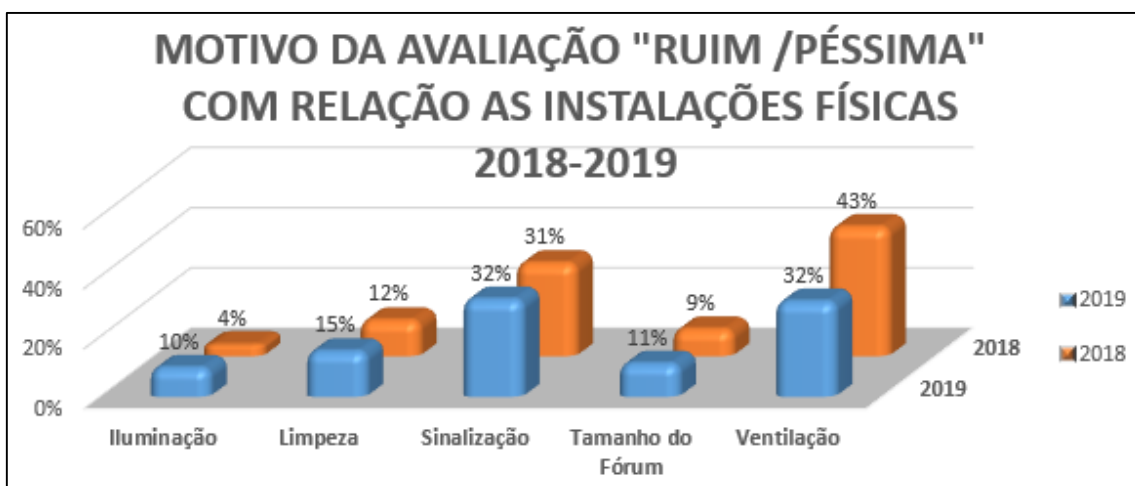
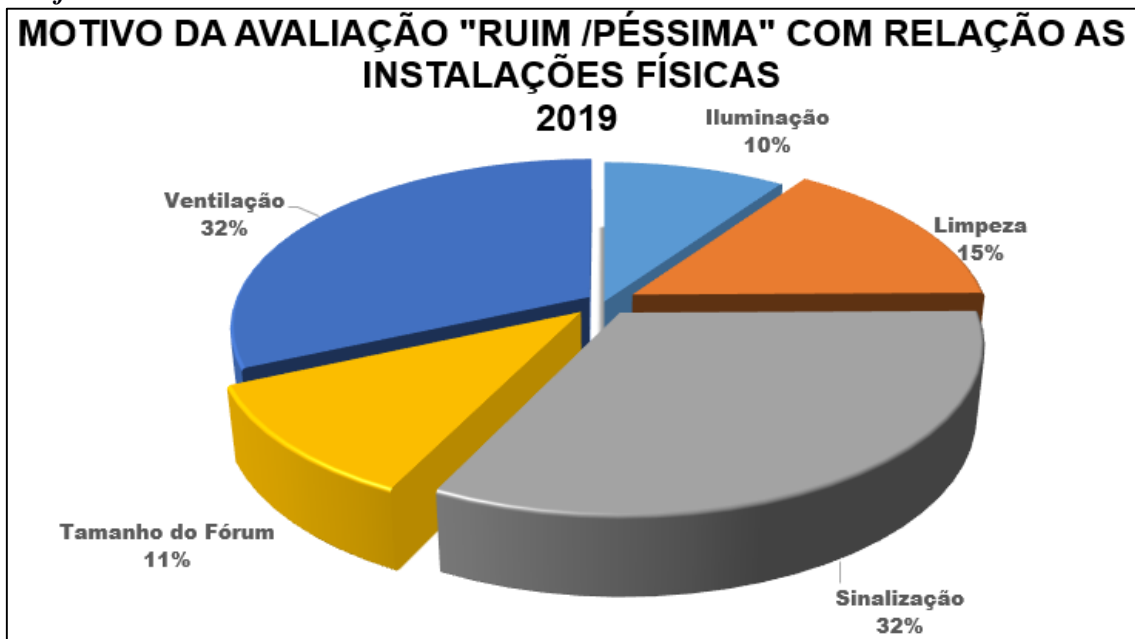
Houve problemas de relacionamento interpessoal, problemas de comunicação, a condenação foi injusta, deu muitas chances ao réu, não concedeu o resultado desejado do entrevistado, não se manifestou muito e ficou mais ouvindo que falando, no dia da audiência não houve Defensor Público, não teve autoridade no momento para resolver a situação.

Infraestrutura

Avaliação das “Instalações Físicas” dos fóruns

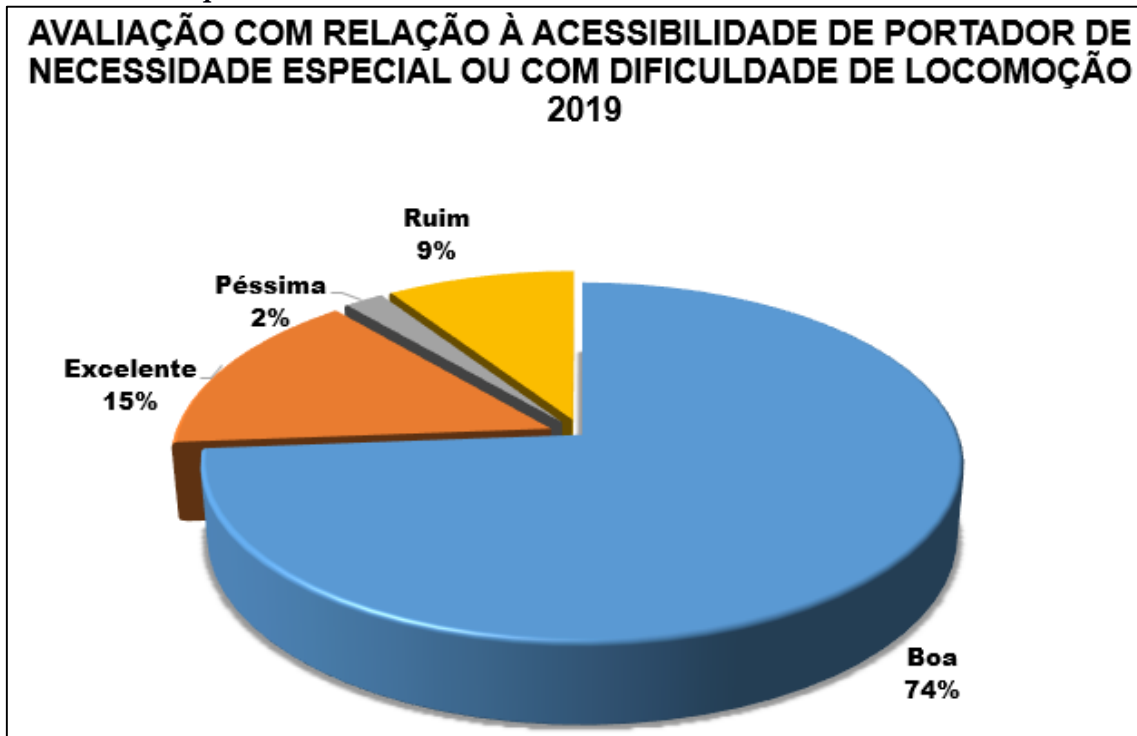


Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas nos fóruns como “Ruim/Péssima”

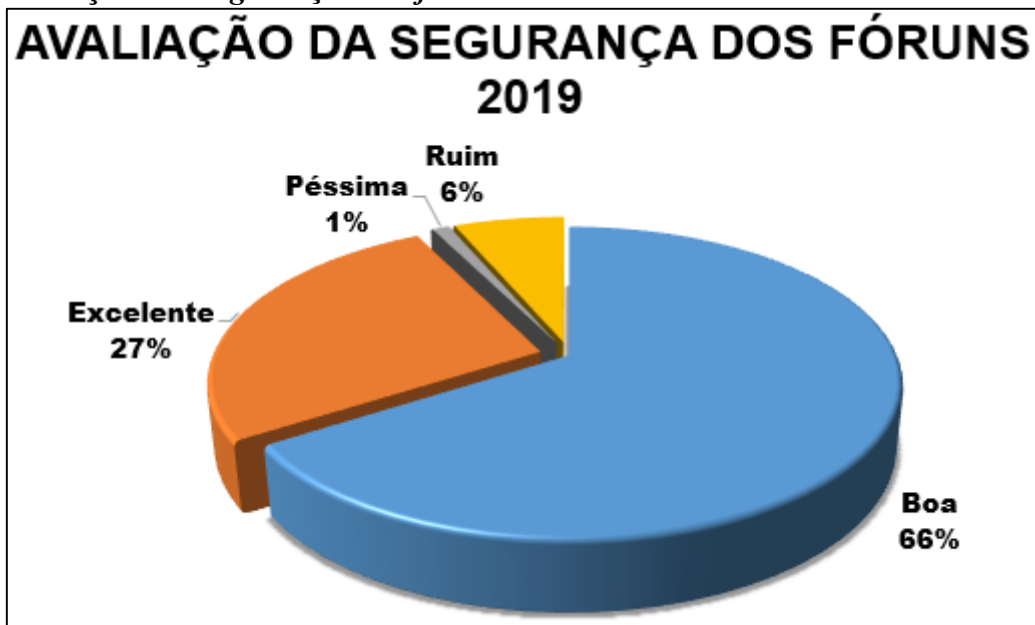


Como pode ser observado, os problemas com Sinalização e Ventilação continuam sendo os maiores problemas indicados pelos entrevistados.

Avaliação das condições dos fóruns com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais



Avaliação da “Segurança” dos fóruns

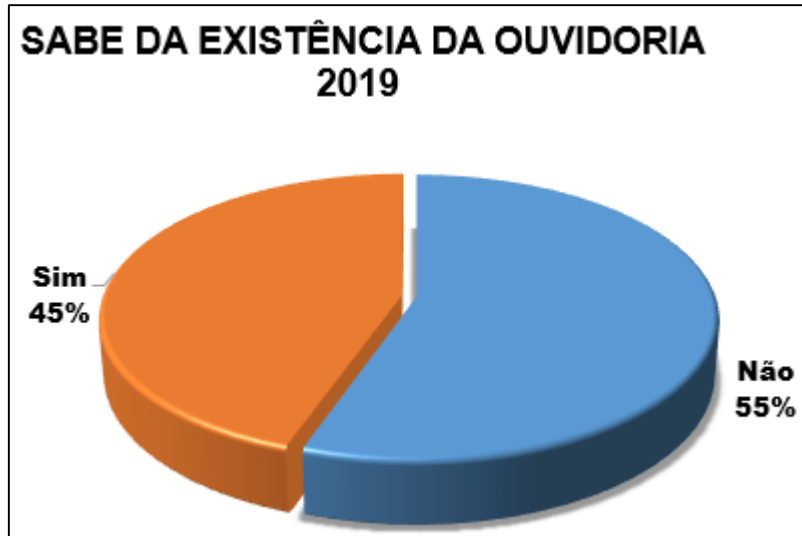


Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança nos fóruns como “Ruim/Péssima”

A porta de entrada não oferece segurança, deveria ter mais policiamento, ausência de detector de metais ou que esteja funcionando, poucas câmeras, deveria ter mais seguranças, falta de revista dos visitantes e suas bolsas, já houve invasão, pouca fiscalização nas esteiras.

Ouvidoria

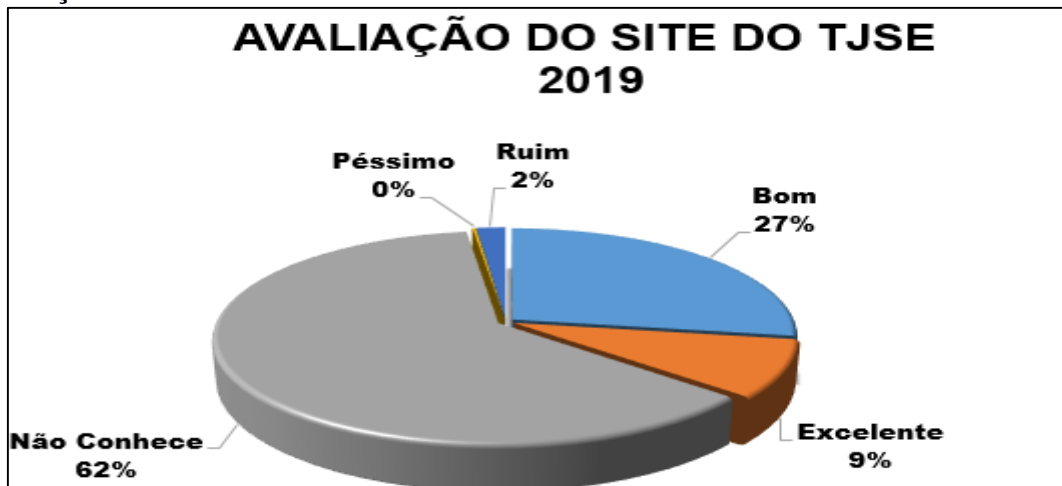
Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria

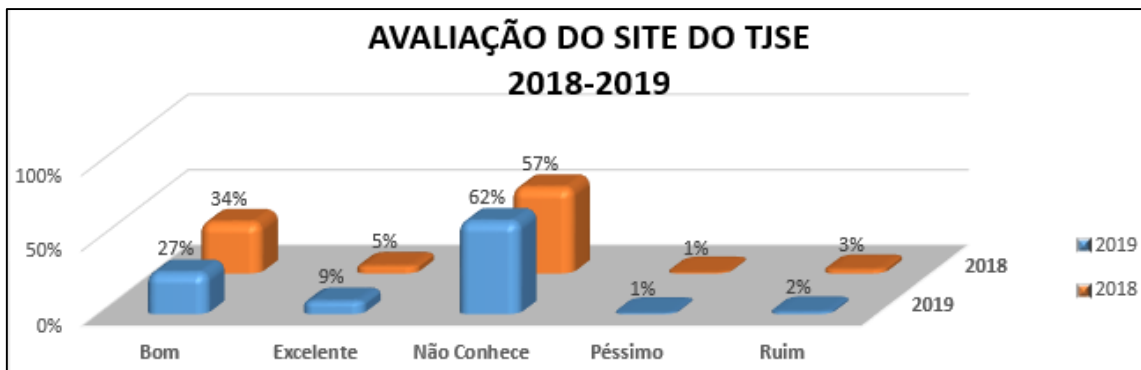


Ainda é alto o desconhecimento dos entrevistados com relação à existência da Ouvidoria.

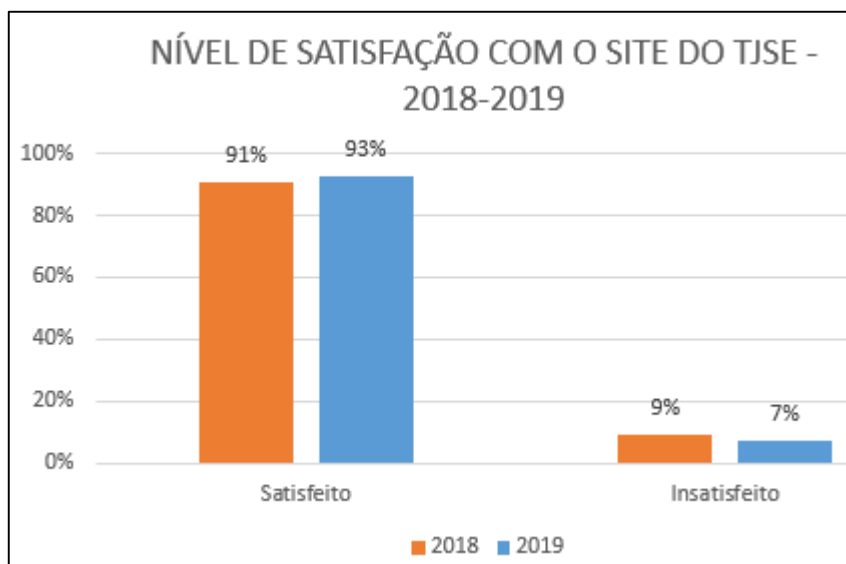
Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

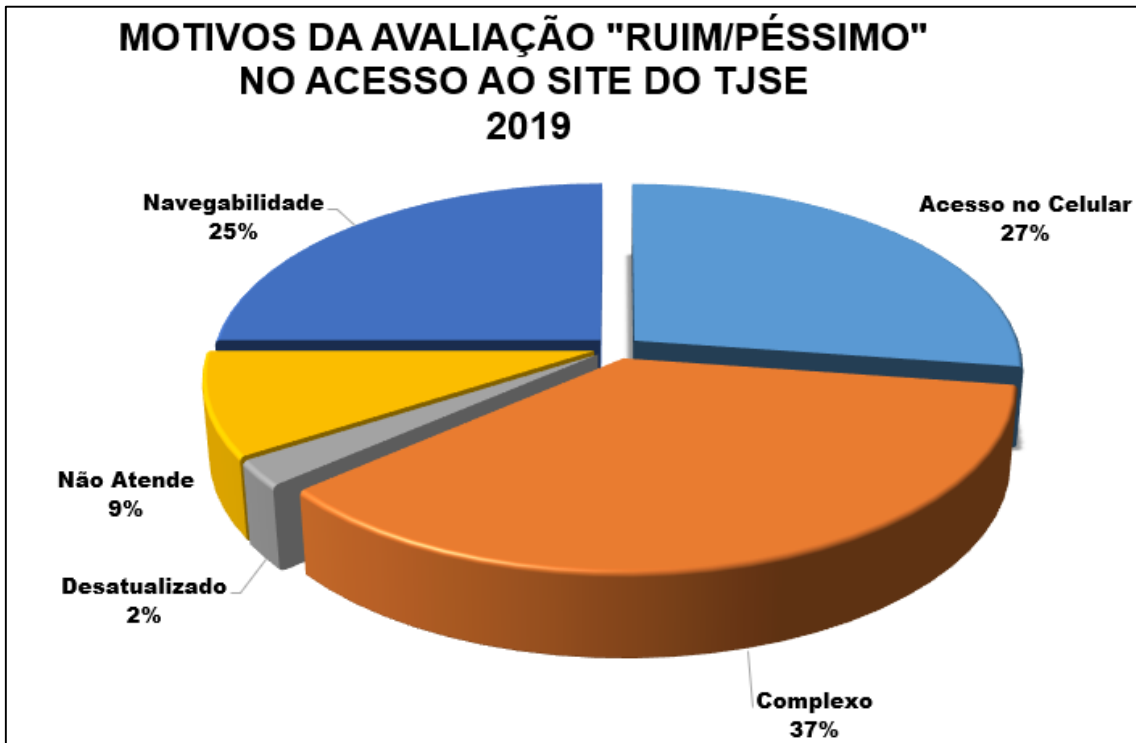




Levando em consideração que, efetivamente, apenas 39% dos entrevistados, em 2019, utilizaram o “Site do TJSE”, podemos considerar que o percentual de satisfação (Excelente/Bom) e insatisfação (Ruim/Péssimo) é:



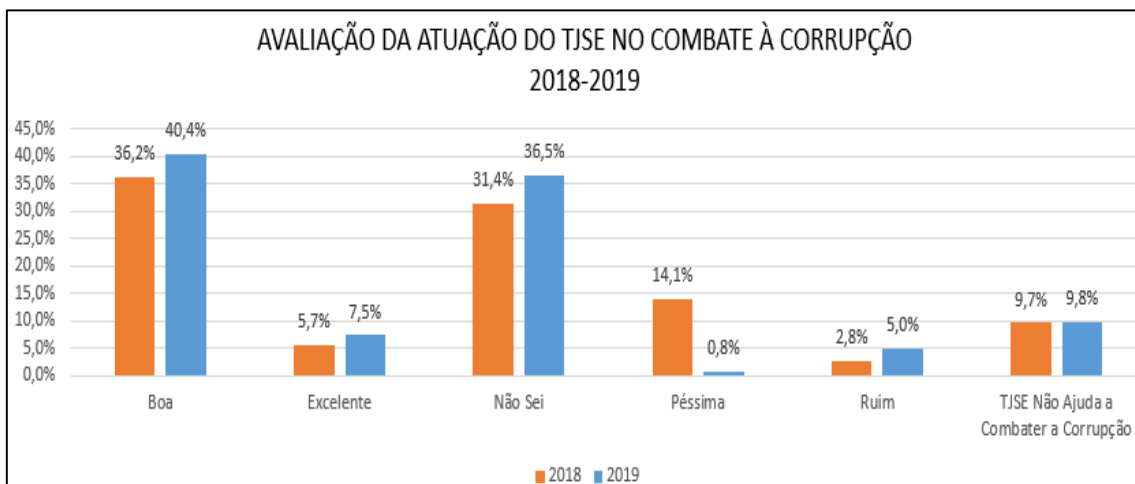
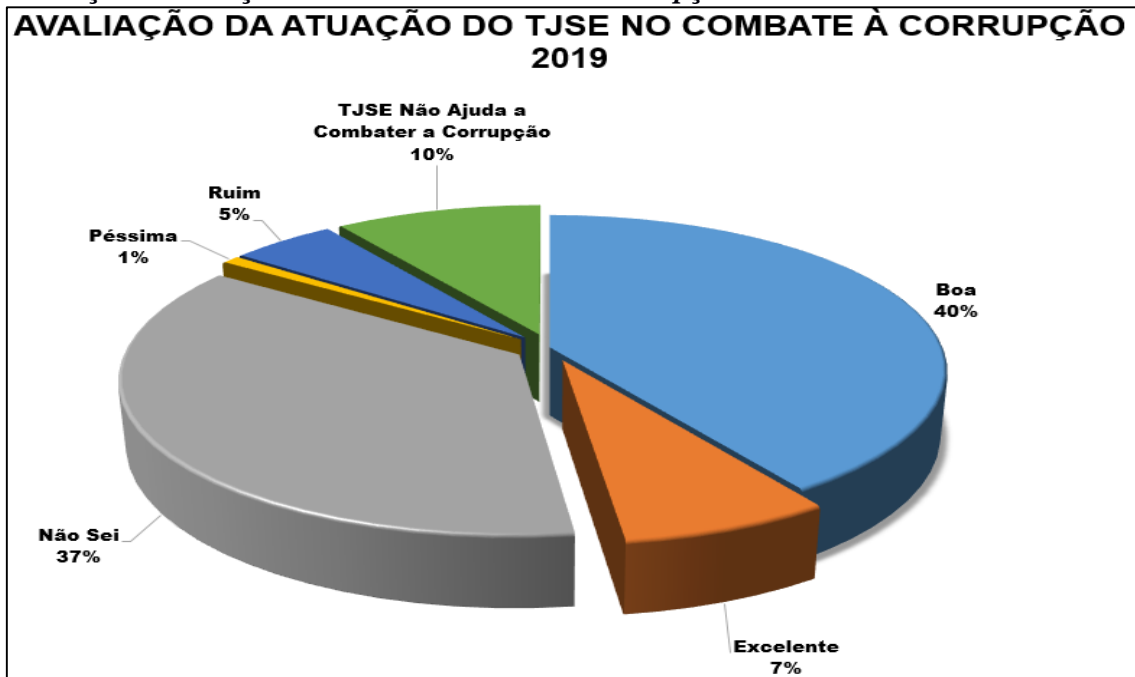
Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”



Dentre os 3% dos entrevistados, em 2019, que avaliaram o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”, verifica-se que a maior reclamação foi com relação à complexidade, seguido pela dificuldade de navegação e acesso pelo celular.

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

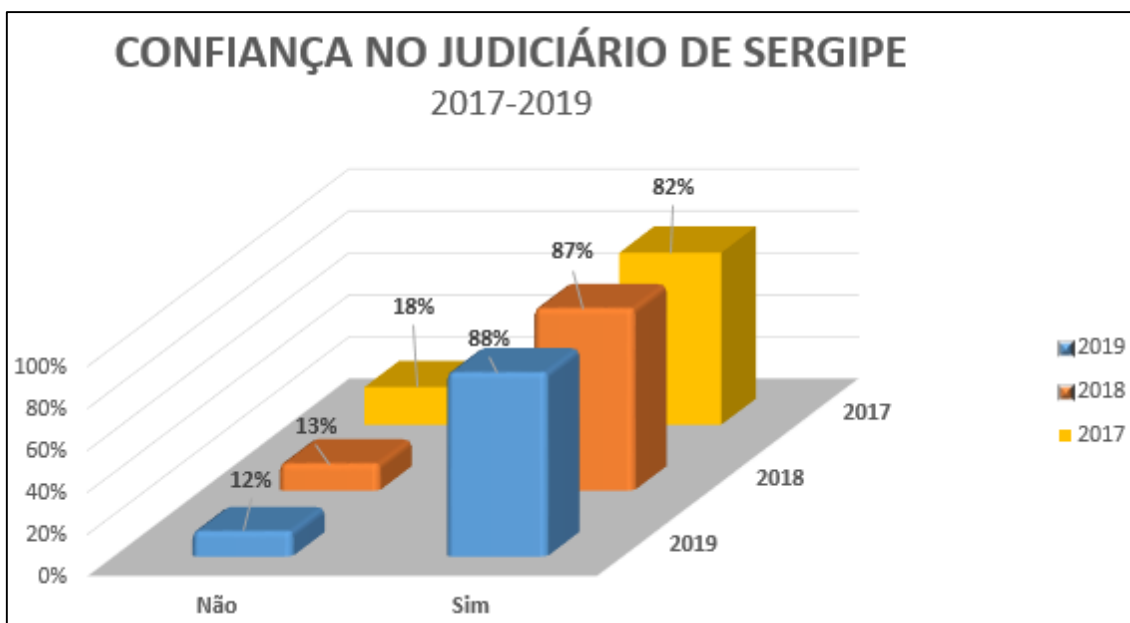
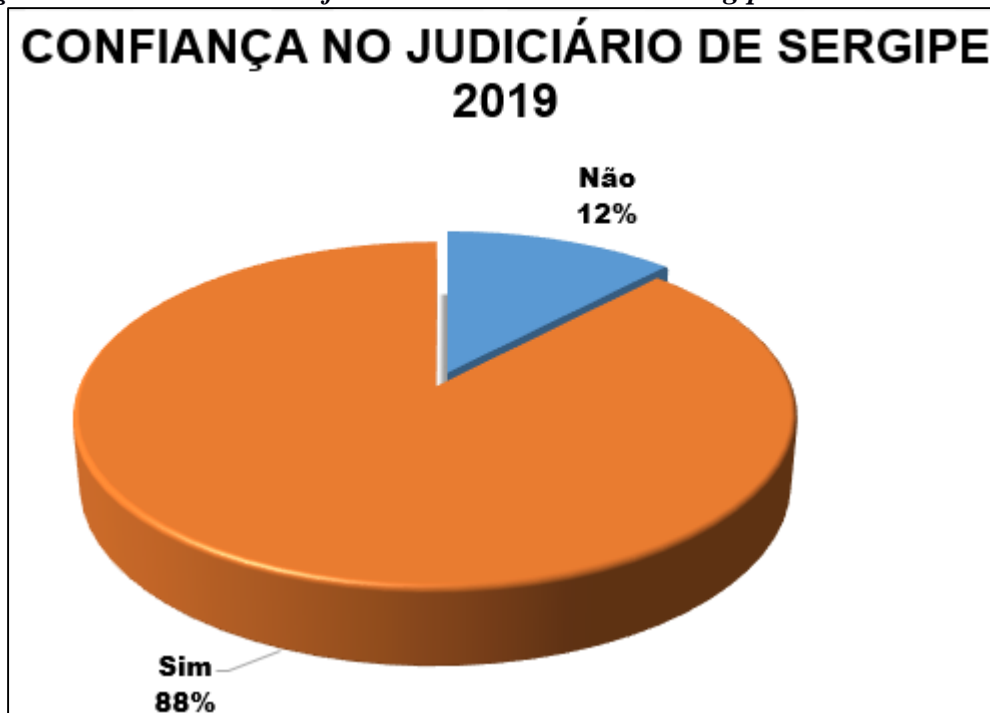
Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção



Verifica-se que um parcela significativa dos entrevistados não entende como o Poder Judiciário age no combate à corrupção. Menos da metade dos entrevistados acreditam que a atuação do Judiciário é “Excelente/Boa” nessa questão. Ressalta-se que a soma dos percentuais do “Ruim/Péssima” passou de 16,9% em 2018 para 5,8% em 2019.

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

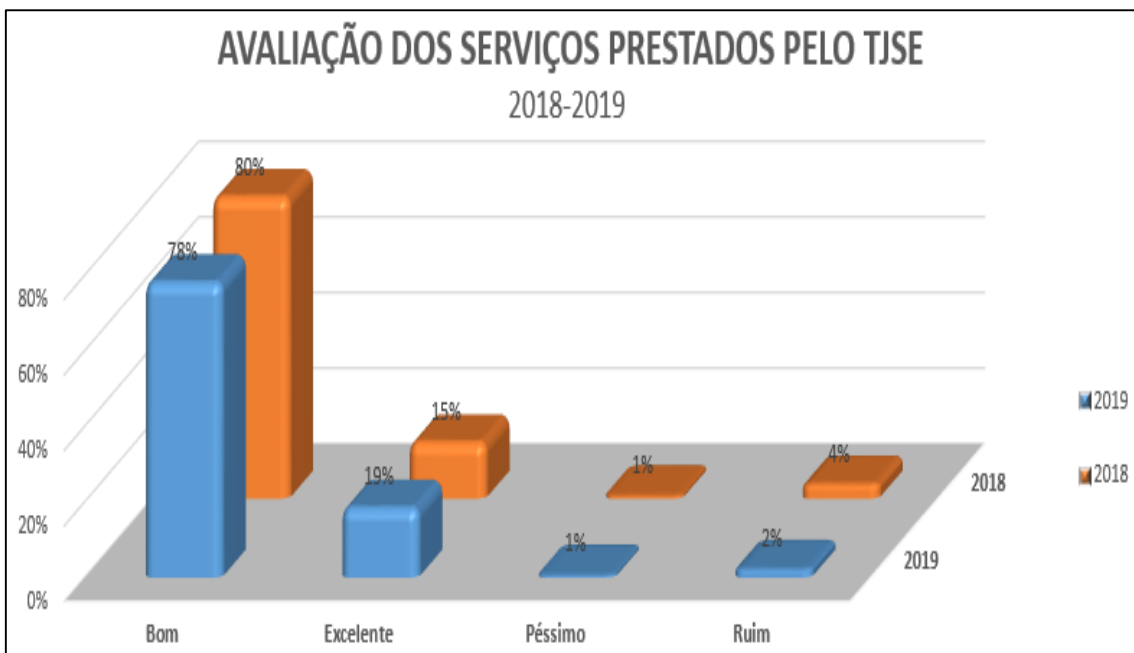
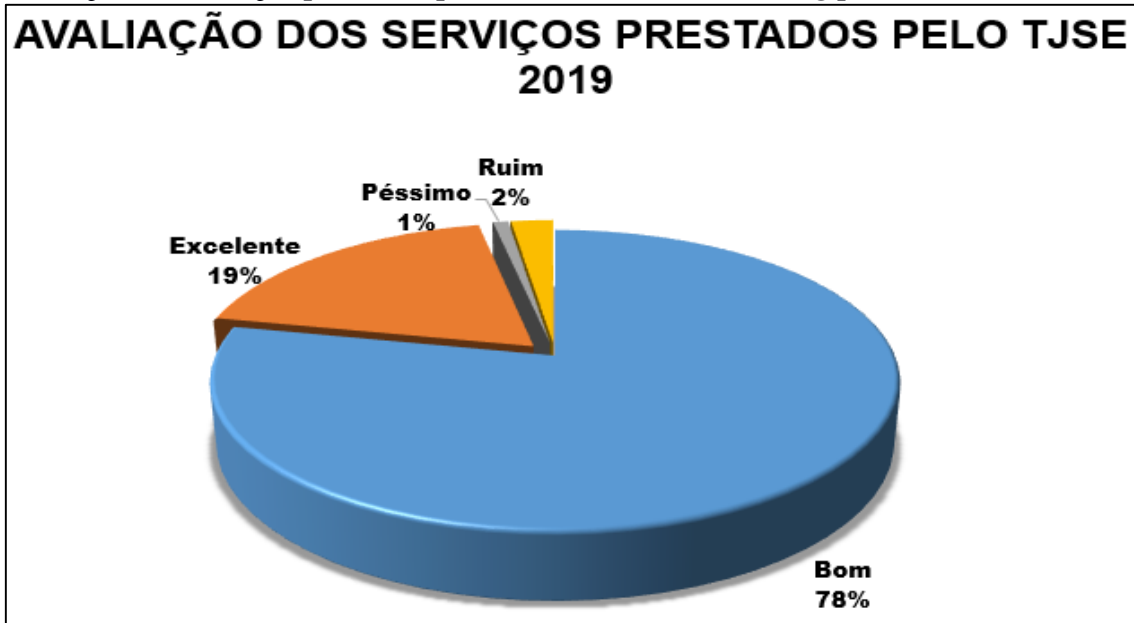
Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano



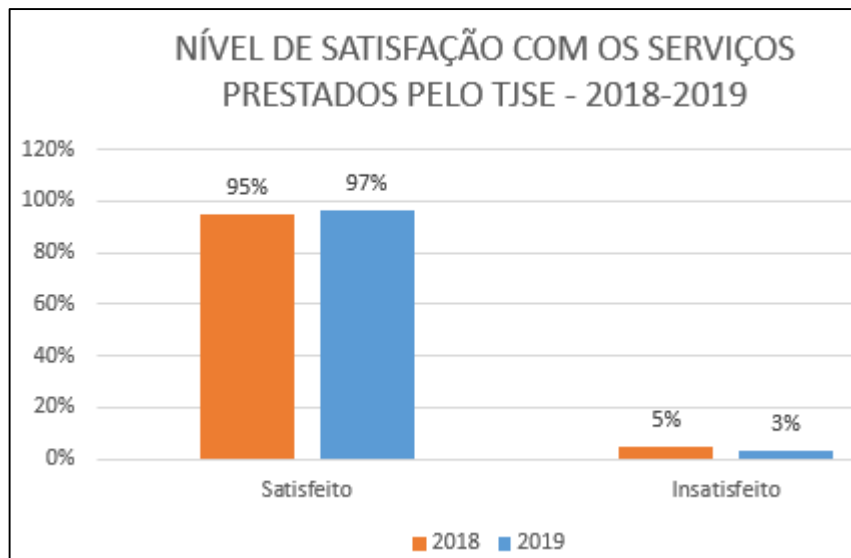
Os entrevistados confirmaram o excelente patamar de confiança no Judiciário Sergipano que tem sido observado ao longo dos anos.

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano



Analisando os dados acima, verificamos que o percentual de satisfação (Excelente/Bom) e insatisfação (Ruim/Péssimo) para com os serviços prestados pelo TJSE é:



Os 3% dos entrevistados, em 2019, que avaliaram os serviços prestados pelo TJSE como “Ruim/Péssimo”, citaram alguns motivos para terem chegado a essa avaliação. Segue uma compilação desses motivos:

Morosidade no atendimento em todos os setores, morosidade na tramitação processual, descaso de servidores, não concorda com as decisões nos processos judiciais, os serviços deixam a desejar, insatisfação com a defensoria pública, o cancelamento de audiências é informado em cima da hora, mal tratado por magistrado, problemas de comunicação entre servidores e cidadãos, existe discriminação a depender da condição financeira, restaurante horrível, espera mais ação do judiciário no combate a corrupção, precisou voltar várias vezes ao fórum para resolver as coisas.

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

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	61,90%	57,06%
Cartório	10,00%	8,24%
Certidão	0,00%	2,35%
Consulta Processual	12,00%	8,24%
Defensoria	22,30%	22,94%
Ministério Público	0,70%	0,59%
Reclamações no Juizado	1,40%	0,59%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	30,20%	12,94%
Parte em processo	33,80%	61,18%
Testemunha	18,00%	12,94%
Outros	18,00%	12,94%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	90,00%	80,59%
Ruim/Péssimo	10,00%	7,06%
Nunca Usei	0,00%	12,35%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	20,00%	35,71%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	80,00%	35,71%
Grosseiro(a)	0,00%	28,57%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2019
15 Minutos ou Mais	29,73%
Até 10 Minutos	7,43%
Até 5 Minutos	21,62%
Não Esperou	41,22%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	61,80%	45,88%
Ruim/Péssimo	0,00%	5,00%
Nunca Usei	38,20%	49,41%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2019
Desinformado(a)	18,18%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	45,45%
Grosseiro(a)	36,36%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	8,70%	21,13%
Até 10 Minutos	10,70%	12,68%
Até 5 Minutos	33,00%	29,58%
Não Esperou	47,60%	36,62%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	76,20%	50,00%
Sim e foi a 1a do dia	33,80%	20,59%
Sim e não foi a 1a do dia	----	29,41%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	22,30%	25,00%
Menos de 15 Minutos	19,40%	7,14%
Não Atrasou	33,80%	67,86%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	21,69%
Juiz(a)	78,31%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	96,39%
Ruim/Péssimo	3,61%

Infraestrutura*Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Boa	95,70%	90,59%
Ruim/Péssimo	1,90%	9,41%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	14,30%	6,25%
Limpeza	43,00%	25,00%
Sinalização	28,60%	56,25%
Tamanho do Fórum	0,00%	6,25%
Ventilação	14,30%	6,25%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	89,90%	86,47%
Ruim/Péssimo	10,10%	13,53%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	88,50%	95,88%
Ruim/Péssimo	11,60%	4,12%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	18,80%	20,00%
Vigilância	75,00%	40,00%
Outros	6,00%	40,00%

Ouvidoria*Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria*

	2018	2019
Não	28,80%	50,59%
Sim	72,70%	49,41%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	58,20%	49,41%
Ruim/Péssimo	10,10%	1,76%
Não Conhece	31,70%	48,82%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	0,00%	40,00%
Não Atende à Necessidade	7,70%	40,00%
Navegabilidade Inadequada	7,00%	20,00%
Site Desatualizado	30,80%	0,00%
Complexidade	53,80%	0,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	40,00%	39,41%
Não Sei	18,00%	33,53%
Péssima/Ruim	17,30%	13,53%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	24,50%	13,53%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	8,00%	24,12%
Sim	82,00%	75,88%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	95,00%	97,06%
Ruim/Péssimo	5,00%	2,94%

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

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	50,00%	53,33%
Cartório	3,30%	3,33%
Certidão	0,00%	3,33%
Consulta Processual	33,00%	16,67%
Defensoria	13,30%	23,33%
Ministério Público	0,00%	0,00%
Reclamações no Juizado	0,00%	0,00%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	13,30%	16,67%
Parte em processo	83,30%	70,00%
Testemunha	0,00%	6,67%
Outros	3,30%	6,67%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	86,70%	86,67%
Ruim/Péssimo	3,30%	6,67%
Nunca Usei	0,00%	6,67%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	100,00%	100,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	0,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	17,90%	33,33%
Até 10 Minutos	35,70%	3,33%
Até 5 Minutos	25,00%	30,00%
Não Esperou	21,40%	33,33%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	73,40%	56,67%
Ruim/Péssimo	0,00%	0,00%
Nunca Usei	23,30%	43,33%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2019
Desinformado(a)	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%
Grosseiro(a)	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	7,10%	33,33%
Até 10 Minutos	3,60%	0,00%
Até 5 Minutos	39,30%	66,67%
Não Esperou	50,00%	0,00%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	50,00%	50,00%
Sim e foi a 1a do dia	50,00%	23,33%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	26,67%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	10,00%	13,33%
Menos de 15 Minutos	10,00%	6,67%
Não Atrasou	50,00%	80,00%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	33,33%
Juiz(a)	66,67%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	100,00%
Ruim/Péssimo	0,00%

Infraestrutura*Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Boa	93,40%	83,33%
Ruim/Péssimo	6,70%	16,67%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	0,00%	0,00%
Limpeza	0,00%	0,00%
Sinalização	0,00%	100,00%
Tamanho do Fórum	0,00%	0,00%
Ventilação	100,00%	0,00%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	96,70%	86,47%
Ruim/Péssimo	3,30%	8,82%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	80,00%	90,00%
Ruim/Péssimo	20,00%	4,12%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	16,70%	0,00%
Vigilância	66,70%	33,33%
Outros	17,00%	66,67%

Ouvidoria*Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria*

	2018	2019
Não	33,30%	56,67%
Sim	66,60%	43,33%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	60,00%	40,00%
Ruim/Péssimo	3,30%	0,00%
Não Conhece	37,70%	60,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	2,00%	0,00%
Não Atende à Necessidade	0,00%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	0,00%	0,00%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	1,30%	0,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	50,00%	36,67%
Não Sei	26,70%	46,67%
Péssima/Ruim	3,30%	3,33%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	20,00%	13,33%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	76,70%	23,33%
Sim	23,30%	76,67%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	100,00%	96,67%
Ruim/Péssimo	0,00%	3,33%

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários dos Fórum Min. José Arnaldo da Fonseca - Integrados III – (2º, 4º, 5º e 10º Juizado Especial Cível, Juizado Especial Criminal, 23ª Vara Cível e 25ª Vara Cível)

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	65,00%	78,33%
Cartório	11,70%	1,67%
Consulta Processual	5,00%	3,33%
Defensoria	13,00%	13,33%
Reclamações no Juizado	3,30%	3,33%
Ministério Público	0,00%	0,59%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	15,00%	20,00%
Parte em processo	73,30%	71,67%
Testemunha	5,00%	5,00%
Outros	5,00%	3,33%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	91,70%	88,33%
Ruim/Péssimo	0,00%	1,67%
Nunca Usei	8,30%	10,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	0,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	100,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	5,60%	21,43%
Até 10 Minutos	3,70%	19,64%
Até 5 Minutos	22,20%	30,36%
Não Esperou	68,50%	28,57%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	25,00%	43,33%
Ruim/Péssimo	3,40%	3,34%
Nunca Usei	71,70%	53,33%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	100,00%	50,00%
Falta de Habilidade Sistema/Computador	0,00%	50,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	13,60%	6,67%
Até 10 Minutos	9,10%	26,67%
Até 5 Minutos	9,10%	26,67%
Não Esperou	71,70%	40,00%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	38,30%	48,33%
Sim e foi a 1a do dia	61,70%	18,33%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	33,33%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	3,30%	37,93%
Menos de 15 Minutos	11,70%	27,59%
Não Atrasou	38,30%	34,48%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	54,84%
Juiz(a)	45,16%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	100,00%
Ruim/Péssimo	0,00%

Infraestrutura*Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Boa	81,60%	85,00%
Ruim/Péssimo	18,40%	15,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	0,00%	0,00%
Limpeza	0,00%	14,29%
Sinalização	30,00%	28,57%
Tamanho do Fórum	0,00%	0,00%
Ventilação	70,00%	57,14%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	91,70%	90,00%
Ruim/Péssimo	8,40%	10,00%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	85,00%	86,67%
Ruim/Péssimo	15,00%	13,33%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	11,10%	0,00%
Vigilância	75,00%	50,00%
Outros	11,10%	50,00%

Ouvidoria*Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria*

	2018	2019
Não	48,30%	48,33%
Sim	51,70%	51,67%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	30,00%	50,00%
Ruim/Péssimo	1,70%	5,00%
Não Conhece	68,30%	45,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	0,00%	0,00%
Não Atende à Necessidade	0,00%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	0,00%	66,67%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	100,00%	33,33%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	35,00%	41,67%
Não Sei	28,30%	30,00%
Péssima/Ruim	18,40%	1,67%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	18,30%	26,67%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	31,70%	26,67%
Sim	68,30%	73,33%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	86,70%	91,67%
Ruim/Péssimo	13,30%	8,33%

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários dos Fórum Des. Fernando Ribeiro Franco - Integrados IV – (7º Juizado Especial Cível e 28ª Vara Cível)

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	23,30%	56,67%
Cartório	3,30%	6,67%
Certidão	3,30%	3,33%
Consulta Processual	13,00%	3,33%
Defensoria	56,70%	23,33%
Ministério Público	0,00%	0,00%
Reclamações no Juizado	0,00%	6,67%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	10,00%	16,67%
Parte em processo	80,00%	56,67%
Testemunha	0,00%	6,67%
Outros	10,00%	20,00%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	83,40%	86,67%
Ruim/Péssimo	4,30%	6,67%
Nunca Usei	12,20%	12,35%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	50,00%	100,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	0,00%
Grosseiro(a)	50,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	0,00%	19,23%
Até 10 Minutos	0,00%	7,43%
Até 5 Minutos	33,30%	11,54%
Não Esperou	66,70%	69,23%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	36,70%	26,67%
Ruim/Péssimo	3,30%	0,00%
Nunca Usei	60,00%	73,33%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	100,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	0,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	0,00%	25,00%
Até 10 Minutos	0,00%	50,00%
Até 5 Minutos	33,30%	25,00%
Não Esperou	66,70%	36,62%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	63,30%	70,00%
Sim e foi a 1a do dia	36,70%	13,33%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	16,67%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	3,30%	0,00%
Menos de 15 Minutos	0,00%	25,00%
Não Atrasou	33,30%	75,00%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	37,50%
Juiz(a)	62,50%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	100,00%
Ruim/Péssimo	0,00%

Infraestrutura*Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Boa	90,00%	96,67%
Ruim/Péssimo	10,00%	3,33%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	0,00%	0,00%
Limpeza	0,00%	0,00%
Sinalização	0,00%	0,00%
Tamanho do Fórum	0,00%	0,00%
Ventilação	100,00%	0,00%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	100,00%	80,00%
Ruim/Péssimo	0,00%	20,00%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	86,60%	73,33%
Ruim/Péssimo	13,30%	26,67%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	0,00%	0,00%
Vigilância	50,00%	12,50%
Outros	50,00%	87,50%

Ouvidoria*Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria*

	2018	2019
Não	28,80%	43,33%
Sim	76,70%	56,67%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	16,60%	33,33%
Ruim/Péssimo	3,30%	6,67%
Não Conhece	80,00%	60,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	0,00%	0,00%
Não Atende à Necessidade	100,00%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	0,00%	100,00%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	0,00%	0,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	20,00%	33,33%
Não Sei	23,30%	33,33%
Péssima/Ruim	16,60%	26,67%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	40,00%	6,67%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	40,00%	40,00%
Sim	60,00%	60,00%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	70,00%	97,06%
Ruim/Péssimo	30,00%	10,00%

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

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	47,60%	50,00%
Cartório	4,80%	0,00%
Certidão	0,00%	5,00%
Consulta Processual	9,50%	20,00%
Defensoria	38,10%	25,00%
Ministério Público	0,00%	0,00%
Reclamações no Juizado	0,00%	0,00%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	33,30%	10,00%
Parte em processo	42,90%	70,00%
Testemunha	9,50%	5,00%
Outros	14,30%	15,00%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	90,50%	100,00%
Ruim/Péssimo	0,00%	0,00%
Nunca Usei	9,50%	0,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	0,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	0,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	64,70%	22,22%
Até 10 Minutos	0,00%	16,67%
Até 5 Minutos	17,60%	22,22%
Não Esperou	17,60%	38,89%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	47,60%	60,00%
Ruim/Péssimo	0,00%	0,00%
Nunca Usei	52,40%	40,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2019
Desinformado(a)	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%
Grosseiro(a)	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	20,00%	44,44%
Até 10 Minutos	0,00%	0,00%
Até 5 Minutos	10,00%	22,22%
Não Esperou	70,00%	33,33%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	57,10%	75,00%
Sim e foi a 1a do dia	42,90%	10,00%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	15,00%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	14,30%	20,00%
Menos de 15 Minutos	19,00%	60,00%
Não Atrasou	9,50%	20,00%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	40,00%
Juiz(a)	60,00%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	100,00%
Ruim/Péssimo	0,00%

Infraestrutura*Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Boa	90,40%	95,00%
Ruim/Péssimo	9,60%	5,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	0,00%	0,00%
Limpeza	0,00%	0,00%
Sinalização	0,00%	0,00%
Tamanho do Fórum	50,00%	100,00%
Ventilação	50,00%	0,00%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	71,50%	90,00%
Ruim/Péssimo	28,60%	10,00%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	90,50%	95,00%
Ruim/Péssimo	9,50%	5,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	50,00%	0,00%
Vigilância	0,00%	100,00%
Outros	50,00%	0,00%

Ouvidoria

Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria

	2018	2019
Não	23,80%	55,00%
Sim	76,20%	45,00%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	47,60%	30,00%
Ruim/Péssimo	4,80%	5,00%
Não Conhece	47,60%	65,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	0,00%	0,00%
Não Atende à Necessidade	0,00%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	100,00%	0,00%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	0,00%	100,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	66,70%	65,00%
Não Sei	19,00%	15,00%
Péssima/Ruim	9,50%	15,00%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	4,80%	5,00%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	85,70%	25,00%
Sim	14,30%	75,00%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	85,70%	95,00%
Ruim/Péssimo	14,30%	5,00%

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)

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	20,00%	20,00%
Cartório	0,00%	0,00%
Certidão	5,00%	10,00%
Consulta Processual	45,00%	50,00%
Defensoria	20,00%	20,00%
Ministério Público	0,00%	0,00%
Reclamações no Juizado	0,00%	0,00%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	70,00%	25,00%
Parte em processo	20,00%	70,00%
Testemunha	0,00%	0,00%
Outros	10,00%	5,00%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	70,00%	50,00%
Ruim/Péssimo	5,00%	10,00%
Nunca Usei	25,00%	40,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	20,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	80,00%	100,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	15,00%	25,00%
Até 10 Minutos	10,00%	25,00%
Até 5 Minutos	30,00%	43,75%
Não Esperou	45,00%	6,25%

Cartórios Judiciais*Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Bom	65,00%	50,00%
Nunca Usei	35,00%	50,00%
Ruim/Péssimo	0,00%	0,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	0,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	0,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	5,00%	0,00%
Até 10 Minutos	5,00%	57,14%
Até 5 Minutos	30,00%	42,86%
Não Esperou	60,00%	0,00%

Audiências*Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia*

	2018	2019
Não	90,00%	85,00%
Sim e foi a 1a do dia	10,00%	10,00%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	5,00%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	5,00%	60,00%
Menos de 15 Minutos	5,00%	40,00%
Não Atrasou	10,00%	0,00%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	0,00%
Juiz(a)	100,00%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	75,00%
Ruim/Péssimo	25,00%

Infraestrutura*Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Boa	95,00%	100,00%
Ruim/Péssimo	5,00%	0,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Iluminação	0,00%	0,00%
Limpeza	100,00%	0,00%
Sinalização	0,00%	0,00%
Tamanho do Fórum	0,00%	0,00%
Ventilação	0,00%	0,00%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	95,00%	90,00%
Ruim/Péssimo	5,00%	10,00%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	95,00%	85,00%
Ruim/Péssimo	5,00%	15,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	100,00%	25,00%
Vigilância	0,00%	75,00%
Outros	0,00%	0,00%

Ouvidoria*Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria*

	2018	2019
Não	20,00%	40,00%
Sim	80,00%	60,00%

Serviços de Informática*Avaliação sobre o Site do TJSE*

	2018	2019
Excelente/Bom	80,00%	20,00%
Não Conhece	15,00%	70,00%
Ruim/Péssimo	5,00%	10,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	100,00%	0,00%
Não Atende à Necessidade	0,00%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	0,00%	33,33%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	0,00%	66,67%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa*Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção*

	2018	2019
Boa/Excelente	40,00%	55,00%
Não Sei	40,00%	35,00%
Péssima/Ruim	5,00%	0,00%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	15,00%	10,00%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	70,00%	15,00%
Sim	30,00%	85,00%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	95,00%	95,00%
Ruim/Péssimo	5,00%	5,00%

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

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	47,30%	57,78%
Cartório	28,60%	6,67%
Certidão	1,10%	11,11%
Consulta Processual	6,60%	2,22%
Defensoria	11,00%	16,67%
Ministério Público	5,50%	4,44%
Reclamações no Juizado	0,00%	1,11%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	20,90%	30,00%
Parte em processo	50,50%	45,56%
Testemunha	14,30%	12,22%
Outros	14,30%	12,22%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	57,00%	52,00%
Ruim/Péssimo	2,00%	3,00%
Nunca Usei	41,00%	44,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	50,00%	75,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	50,00%	0,00%
Grosseiro(a)	0,00%	25,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	24,50%	9,38%
Até 10 Minutos	10,20%	15,63%
Até 5 Minutos	16,30%	29,69%
Não Esperou	49,00%	45,31%

Cartórios Judiciais**Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum**

	2018	2019
Excelente/Bom	50,00%	43,00%
Ruim/Péssimo	3,00%	3,00%
Nunca Usei	47,00%	53,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	100,00%	100,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	0,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	7,70%	9,52%
Até 10 Minutos	17,90%	23,81%
Até 5 Minutos	25,60%	38,10%
Não Esperou	48,70%	28,57%

Audiências**Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia**

	2018	2019
Não	42,90%	77,78%
Sim e foi a 1a do dia	30,80%	18,89%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	3,33%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	12,10%	15,38%
Menos de 15 Minutos	14,30%	15,38%
Não Atrasou	30,80%	69,23%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	7,14%
Juiz(a)	92,86%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	95,00%
Ruim/Péssimo	5,00%

Infraestrutura*Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Boa	94,50%	99,00%
Ruim/Péssimo	5,50%	1,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	0,00%	0,00%
Limpeza	20,00%	0,00%
Sinalização	0,00%	0,00%
Tamanho do Fórum	0,00%	0,00%
Ventilação	80,00%	0,00%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	87,00%	93,00%
Ruim/Péssimo	13,00%	7,00%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	94,50%	92,00%
Ruim/Péssimo	5,50%	8,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	20,00%	33,33%
Vigilância	20,00%	16,67%
Outros	60,00%	50,00%

Ouvidoria

Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria

	2018	2019
Não	45,00%	56,67%
Sim	55,00%	43,33%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	21,00%	39,00%
Ruim/Péssimo	2,00%	4,00%
Não Conhece	77,00%	58,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	0,00%	0,00%
Não Atende à Necessidade	0,00%	50,00%
Navegabilidade Inadequada	50,00%	50,00%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	50,00%	0,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	48,40%	56,00%
Não Sei	19,80%	16,00%
Péssima/Ruim	26,40%	3,00%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	5,50%	26,00%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	27,00%	15,56%
Sim	73,00%	84,44%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	100,00%	93,00%
Ruim/Péssimo	0,00%	7,00%

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).

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	25,60%	18,89%
Cartório	7,80%	7,78%
Certidão	1,10%	1,11%
Consulta Processual	14,40%	15,56%
Defensoria	51,10%	52,22%
Ministério Público	0,00%	2,22%
Reclamações no Juizado	0,00%	2,22%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	7,80%	6,67%
Parte em processo	83,30%	91,11%
Testemunha	4,40%	0,00%
Outros	4,50%	2,22%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	95,50%	87,78%
Ruim/Péssimo	1,10%	4,44%
Nunca Usei	3,30%	7,78%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	100,00%	33,33%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	33,33%
Grosseiro(a)	0,00%	33,33%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	4,80%	32,18%
Até 10 Minutos	3,60%	2,30%
Até 5 Minutos	8,30%	16,09%
Não Esperou	83,30%	49,43%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	72,40%	62,23%
Ruim/Péssimo	1,10%	3,33%
Nunca Usei	25,60%	34,44%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	100,00%	25,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	25,00%
Grosseiro(a)	0,00%	50,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	5,80%	15,38%
Até 10 Minutos	2,90%	3,85%
Até 5 Minutos	5,80%	21,15%
Não Esperou	85,50%	59,62%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	44,40%	55,56%
Sim e foi a 1a do dia	55,60%	13,33%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	31,11%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	6,70%	19,51%
Menos de 15 Minutos	7,80%	4,88%
Não Atrasou	20,00%	75,61%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	77,50%
Juiz(a)	22,50%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	93,02%
Ruim/Péssimo	6,98%

Infraestrutura*Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Boa	96,70%	95,55%
Ruim/Péssimo	3,30%	4,44%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	0,00%	0,00%
Limpeza	0,00%	0,00%
Sinalização	33,30%	33,33%
Tamanho do Fórum	33,30%	0,00%
Ventilação	33,30%	66,66%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	90,00%	84,44%
Ruim/Péssimo	10,00%	15,56%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	94,40%	97,78%
Ruim/Péssimo	5,50%	2,22%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	0,00%	0,00%
Vigilância	80,00%	100,00%
Outros	20,00%	0,00%

Ouvidoria

Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria

	2018	2019
Não	50,00%	60,00%
Sim	50,00%	40,00%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	54,50%	27,78%
Ruim/Péssimo	3,30%	2,22%
Não Conhece	42,20%	70,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	0,00%	33,33%
Não Atende à Necessidade	33,33%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	33,33%	33,33%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	33,33%	33,33%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	44,50%	52,22%
Não Sei	41,10%	22,22%
Péssima/Ruim	12,20%	3,33%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	21,10%	22,22%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	26,00%	15,56%
Sim	74,00%	84,44%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	93,00%	96,00%
Ruim/Péssimo	7,00%	4,00%

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

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	43,40%	47,78%
Cartório	5,90%	3,33%
Certidão	0,70%	3,33%
Consulta Processual	27,20%	41,85%
Defensoria	11,80%	1,11%
Ministério Público	0,00%	0,00%
Reclamações no Juizado	3,70%	2,59%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	18,80%	14,44%
Parte em processo	71,00%	71,48%
Testemunha	6,60%	10,37%
Outros	4,40%	3,70%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	75,70%	79,26%
Ruim/Péssimo	0,40%	1,11%
Nunca Usei	23,90%	19,63%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	0,00%	50,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	50,00%
Grosseiro(a)	100,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	17,50%	16,67%
Até 10 Minutos	8,50%	11,43%
Até 5 Minutos	27,80%	27,62%
Não Esperou	46,20%	44,29%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	47,40%	50,37%
Ruim/Péssimo	1,10%	1,11%
Nunca Usei	51,10%	48,52%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	33,33%	50,00%
Falta de Habilidade Sistema/Computador	33,33%	50,00%
Grosseria	33,33%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	3,50%	2,20%
Até 10 Minutos	4,90%	6,59%
Até 5 Minutos	33,30%	42,86%
Não Esperou	58,30%	48,35%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	50,70%	61,85%
Sim e foi a 1a do dia	49,30%	12,96%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	25,19%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	22,10%	41,00%
Menos de 15 Minutos	17,30%	16,00%
Não Atrasou	9,90%	43,00%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	70,71%
Juiz(a)	29,29%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	97,27%
Ruim/Péssimo	2,73%

Infraestrutura

Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	94,50%	90,00%
Ruim/Péssimo	5,50%	10,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Sinalização	0,00%	7,69%
Tamanho do Fórum	27,30%	19,23%
Ventilação	54,50%	73,08%
Iluminação	18,20%	0,00%
Limpeza	0,00%	0,00%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	94,50%	88,89%
Ruim/Péssimo	5,50%	11,11%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	93,00%	98,15%
Ruim/Péssimo	7,00%	1,85%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	11,10%	16,67%
Vigilância	77,80%	0,00%
Outros	11,10%	83,33%

Ouvidoria**Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria**

	2018	2019
Não	27,20%	55,56%
Sim	72,70%	44,44%

Serviços de Informática**Avaliação sobre o Site do TJSE**

	2018	2019
Excelente/Bom	36,10%	46,30%
Não Conhece	69,60%	53,33%
Ruim/Péssimo	4,40%	0,37%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	16,70%	100,00%
Não Atende à Necessidade	0,00%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	33,30%	0,00%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	50,00%	0,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	0,00%	42,96%
Não Sei	36,00%	44,44%
Péssima/Ruim	0,00%	3,33%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	16,00%	9,26%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	7,00%	6,67%
Sim	93,00%	93,33%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	97,80%	96,67%
Ruim/Péssimo	2,20%	3,33%

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).

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	41,40%	45,00%
Cartório	5,20%	7,00%
Certidão	0,00%	3,00%
Consulta Processual	22,40%	35,00%
Defensoria	30,20%	5,00%
Ministério Público	0,90%	3,00%
Reclamações no Juizado	0,00%	2,00%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	21,60%	22,00%
Outros	5,10%	5,00%
Parte em processo	65,50%	65,00%
Testemunha	7,80%	8,00%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	60,00%	88,00%
Ruim/Péssimo	7,70%	1,00%
Nunca Usei	32,00%	11,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	50,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	20,00%	0,00%
Grosseiro(a)	30,00%	100,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	28,90%	8,50%
Até 10 Minutos	3,90%	13,20%
Até 5 Minutos	13,20%	24,50%
Não Esperou	53,90%	53,80%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	31,80%	79,00%
Ruim/Péssimo	4,30%	0,00%
Nunca Usei	63,90%	21,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	25,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	50,00%	0,00%
Grosseiro(a)	25,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	23,8%	5,6%
Até 10 Minutos	14,3%	18,9%
Até 5 Minutos	16,7%	17,8%
Não Esperou	45,2%	57,8%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	60,40%	65,00%
Sim e foi a 1a do dia	39,60%	14,00%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	21,00%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	15,50%	20,93%
Menos de 15 Minutos	60,40%	6,98%
Não Atrasou	24,10%	72,09%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	65,85%
Juiz(a)	34,15%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	98,00%
Ruim/Péssimo	2,00%

Infraestrutura*Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Boa	94,90%	95,00%
Ruim/Péssimo	5,10%	5,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	0,00%	50,00%
Limpeza	16,70%	0,00%
Sinalização	16,70%	0,00%
Tamanho do Fórum	33,33%	0,00%
Ventilação	33,33%	50,00%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	78,00%	97,00%
Ruim/Péssimo	22,00%	3,00%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	92,20%	93,00%
Ruim/Péssimo	7,80%	7,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	11,10%	87,50%
Vigilância	88,90%	12,50%
Outros	0,00%	0,00%

Ouvidoria*Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria*

	2018	2019
Não	43,10%	42,00%
Sim	57,00%	58,00%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	100,00%	45,00%
Ruim/Péssimo	0,00%	1,00%
Não Conhece	0,00%	54,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	0,00%	0,00%
Não Atende à Necessidade	0,00%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	0,00%	100,00%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	0,00%	0,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	32,70%	53,00%
Não Sei	19,00%	44,00%
Péssima/Ruim	14,70%	1,00%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	33,60%	2,00%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	15,00%	3,00%
Sim	84,50%	97,00%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	93,00%	100,00%
Ruim/Péssimo	6,90%	0,00%

Relatório Conclusivo da Pesquisa de Satisfação Usuários do Fórum Gov. Marcelo Deda Chagas – Comarca de Simão Dias (1ª e 2ª Vara Cível e Criminal).

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	33,50%	72,73%
Consulta Processual	16,70%	2,73%
Defensoria	13,50%	24,09%
Reclamações no Juizado	7,00%	0,45%
Promotoria	7,90%	0,00%
Cartório	9,80%	0,00%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	29,80%	10,00%
Parte em processo	46,50%	82,73%
Testemunha	10,70%	6,82%
Outros	13,00%	0,45%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	85,40%	67,27%
Ruim/Péssimo	2,80%	1,36%
Nunca Usei	11,60%	31,36%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	57,10%	100,00%
Grosseria	14,30%	0,00%
Falta de Habilidade no Computador	28,60%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	23,80%	33,12%
Até 10 Minutos	18,90%	18,47%
Até 5 Minutos	43,20%	32,48%
Não Esperou	14,10%	15,92%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	82,30%	14,55%
Ruim/Péssimo	0,90%	0,00%
Nunca Usei	16,70%	85,45%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	57,10%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	28,60%	0,00%
Grosseiro(a)	14,30%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	10,60%	28,57%
Até 10 Minutos	11,20%	9,52%
Até 5 Minutos	33,50%	47,62%
Não Esperou	44,70%	14,29%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	76,30%	43,18%
Sim e foi a 1a do dia	23,70%	26,82%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	30,00%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	18,10%	29,51%
Menos de 15 Minutos	35,30%	31,15%
Não Atrasou	23,70%	39,34%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	33,64%
Juiz(a)	22,73%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	99,55%
Ruim/Péssimo	0,45%

Infraestrutura

Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	98,20%	99,09%
Ruim/Péssimo	1,90%	0,91%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Sinalização	71,40%	50,00%
Ventilação	0,00%	50,00%
Limpeza	14,30%	0,00%
Iluminação	14,30%	0,00%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	97,70%	92,73%
Ruim/Péssimo	2,30%	7,27%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	94,40%	90,45%
Ruim/Péssimo	5,60%	9,55%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	71,40%	11,76%
Vigilância	28,60%	76,47%
Outros	0,00%	11,76%

Ouvidoria

Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria

	2018	2019
Não	28,80%	56,36%
Sim	71,20%	43,64%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	58,60%	20,91%
Ruim/Péssimo	3,70%	0,00%
Não Conhece	37,70%	79,09%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	55,60%	0,00%
Não Atende à Necessidade	0,00%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	44,40%	0,00%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	0,00%	0,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	50,00%	53,18%
Não Sei	35,80%	22,73%
Péssima/Ruim	2,40%	18,18%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	1,90%	5,91%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	0,50%	7,27%
Sim	99,50%	92,73%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	100,00%	96,36%
Ruim/Péssimo	0,00%	3,64%

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 e Criminal).

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	58,30%	64,44%
Cartório	10,00%	10,00%
Certidão	0,60%	1,11%
Consulta Processual	13,30%	8,89%
Defensoria	15,00%	10,00%
Ministério Público	1,70%	3,89%
Reclamações no Juizado	1,00%	1,67%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	17,20%	23,89%
Outros	8,90%	8,89%
Parte em Processo	63,90%	54,44%
Testemunha	10,00%	12,78%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	69,40%	56,11%
Ruim/Péssimo	1,20%	0,00%
Nunca Usei	29,40%	43,89%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	100,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	0,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	22,10%	21,93%
Até 10 Minutos	14,70%	17,54%
Até 5 Minutos	17,60%	25,44%
Não Esperou	45,60%	35,09%

Cartórios Judiciais*Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Bom	56,10%	43,89%
Ruim/Péssimo	1,20%	1,11%
Nunca Usei	42,80%	55,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	50,00%	100,0%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	0,00%
Grosseiro(a)	50,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	16,10%	8,54%
Até 10 Minutos	12,70%	7,32%
Até 5 Minutos	20,30%	20,73%
Não Esperou	50,80%	63,41%

Audiências*Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia*

	2018	2019
Não	68,30%	62,78%
Sim e foi a 1a do dia	31,70%	10,56%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	26,67%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	11,70%	31,34%
Menos de 15 Minutos	8,30%	22,39%
Não Atrasou	31,70%	46,27%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	50,75%
Juiz(a)	49,25%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	95,80%
Ruim/Péssimo	4,20%

Infraestrutura*Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Boa	96,70%	98,30%
Ruim/Péssimo	3,40%	1,70%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	0,00%	0,00%
Limpeza	0,00%	0,00%
Sinalização	0,00%	0,00%
Tamanho do Fórum	80,00%	50,00%
Ventilação	20,00%	50,00%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	82,20%	91,67%
Ruim/Péssimo	17,80%	8,33%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	95,00%	97,22%
Ruim/Péssimo	5,00%	2,78%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	0,00%	40,00%
Vigilância	50,00%	40,00%
Outros	50,00%	20,00%

Ouvidoria

Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria

	2018	2019
Não	39,40%	62,22%
Sim	60,60%	37,78%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	27,80%	26,10%
Ruim/Péssimo	1,70%	1,70%
Não Conhece	70,50%	72,20%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	0,00%	0,00%
Não Atende à Necessidade	0,00%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	70,00%	0,00%
Site Desatualizado	0,00%	50,00%
Complexidade	25,00%	50,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	33,30%	28,30%
Não Sei	32,20%	61,10%
Péssima/Ruim	18,40%	2,80%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	16,10%	7,80%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	15,00%	11,67%
Sim	85,00%	88,33%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	96,00%	98,00%
Ruim/Péssimo	4,00%	2,00%

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 e Criminal).

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	39,10%	48,13%
Cartório	7,50%	5,63%
Certidão	3,70%	5,00%
Consulta Processual	22,40%	13,75%
Defensoria	18,60%	20,63%
Ministério Público	0,00%	2,50%
Reclamações no Juizado	8,70%	4,38%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	21,10%	15,00%
Parte em processo	57,10%	13,13%
Testemunha	6,80%	0,00%
Outros	15,00%	71,88%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	67,70%	70,00%
Ruim/Péssimo	1,90%	1,88%
Nunca Usei	30,40%	28,10%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	25,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	25,00%	0,00%
Grosseiro(a)	50,00%	100,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	5,40%	9,02%
Até 10 Minutos	20,50%	6,56%
Até 5 Minutos	37,50%	37,70%
Não Esperou	36,60%	46,72%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	66,50%	63,75%
Ruim/Péssimo	1,90%	0,00%
Nunca Usei	31,70%	36,25%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	0,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	0,00%
Grosseiro(a)	100,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	4,40%	3,45%
Até 10 Minutos	14,90%	8,05%
Até 5 Minutos	42,10%	26,44%
Não Esperou	38,60%	62,07%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	46,00%	44,38%
Sim e foi a 1a do dia	54,00%	25,00%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	30,63%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	6,20%	17,05%
Menos de 15 Minutos	20,50%	37,50%
Não Atrasou	27,30%	45,45%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	37,50%
Juiz(a)	62,50%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	98,85%
Ruim/Péssimo	1,15%

Infraestrutura*Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Boa	78,20%	81,88%
Ruim/Péssimo	21,80%	18,13%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	0,00%	10,71%
Limpeza	5,60%	0,00%
Sinalização	86,10%	60,71%
Tamanho do Fórum	8,30%	17,86%
Ventilação	0,00%	10,71%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	78,20%	84,38%
Ruim/Péssimo	21,80%	15,63%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	95,70%	82,00%
Ruim/Péssimo	4,30%	18,13%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	83,30%	51,72%
Vigilância	16,70%	34,48%
Outros	0,00%	13,79%

Ouvidoria*Verificação se os entrevistados sabem sobre a existência da Ouvidoria*

	2018	2019
Não	60,20%	68,13%
Sim	39,80%	31,88%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	42,80%	33,13%
Ruim/Péssimo	3,10%	1,88%
Não Conhece	54,10%	65,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	14,30%	75,00%
Não Atende à Necessidade	42,90%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	42,90%	25,00%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	0,00%	0,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	41,00%	45,00%
Não Sei	39,80%	41,25%
Péssima/Ruim	8,70%	5,63%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	10,60%	8,13%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	93,80%	14,38%
Sim	6,20%	85,63%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	96,90%	98,13%
Ruim/Péssimo	3,10%	1,88%

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).

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	52,30%	47,73%
Cartório	9,20%	15,00%
Certidão	2,80%	5,91%
Consulta Processual	6,40%	15,00%
Defensoria	7,80%	2,27%
Ministério Público	8,70%	7,27%
Reclamações no Juizado	12,80%	6,82%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	12,40%	17,73%
Parte em processo	62,40%	69,09%
Testemunha	17,40%	10,00%
Outros	7,80%	3,18%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	71,60%	84,55%
Ruim/Péssimo	0,00%	2,27%
Nunca Usei	28,40%	13,18%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	0,00%	50,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	25,00%
Grosseiro(a)	0,00%	25,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	5,20%	9,80%
Até 10 Minutos	13,70%	24,51%
Até 5 Minutos	28,10%	28,43%
Não Esperou	52,90%	37,25%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	44,10%	69,55%
Ruim/Péssimo	2,30%	0,91%
Nunca Usei	53,70%	29,55%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	20,00%	50,00%
Falta de Habilidade Sistema/Computador	80,00%	50,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	7,40%	4,88%
Até 10 Minutos	13,00%	13,82%
Até 5 Minutos	29,60%	38,21%
Não Esperou	50,00%	43,09%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	44,00%	58,64%
Sim e foi a 1a do dia	29,40%	12,73%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	28,64%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	9,20%	25,58%
Menos de 15 Minutos	17,40%	37,21%
Não Atrasou	0,00%	37,21%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	57,95%
Juiz(a)	42,05%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	98,90%
Ruim/Péssimo	1,10%

Infraestrutura

Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	77,10%	83,64%
Ruim/Péssimo	22,90%	16,36%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	5,80%	20,59%
Limpeza	19,20%	38,24%
Sinalização	13,50%	26,47%
Tamanho do Fórum	1,90%	5,88%
Ventilação	0,00%	8,82%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	78,90%	83,64%
Ruim/Péssimo	21,10%	16,36%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	79,90%	95,00%
Ruim/Péssimo	10,10%	5,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	7,10%	27,27%
Vigilância	75,00%	72,73%
Outros	17,90%	0,00%

Ouvidoria

Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria

	2018	2019
Não	28,80%	56,36%
Sim	69,70%	43,64%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	32,60%	40,45%
Ruim/Péssimo	2,30%	4,55%
Não Conhece	65,10%	55,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	40,00%	10,00%
Não Atende à Necessidade	60,00%	10,00%
Navegabilidade Inadequada	0,00%	10,00%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	0,00%	70,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	47,00%	55,91%
Não Sei	40,40%	38,64%
Péssima/Ruim	9,20%	2,27%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	3,20%	3,18%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	3,70%	5,00%
Sim	96,30%	95,00%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	99,10%	99,09%
Ruim/Péssimo	0,90%	0,91%

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, 2ª e 3ª Vara Criminal e 2º Juizado Especial Cível e Criminal).

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	52,50%	42,50%
Cartório	10,00%	26,30%
Consulta Processual	10,00%	18,80%
Defensoria	25,00%	12,50%
Reclamações Juizados	2,50%	0,00%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	31,30%	17,50%
Parte em processo	56,30%	58,75%
Testemunha	8,80%	16,25%
Outros	3,60%	7,50%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	45,00%	90,00%
Ruim/Péssimo	1,20%	0,00%
Nunca Usei	53,80%	10,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	100,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	0,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	56,80%	18,06%
Até 10 Minutos	11,40%	13,89%
Até 5 Minutos	11,40%	29,17%
Não Esperou	20,50%	38,89%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	41,80%	71,25%
Ruim/Péssimo	1,10%	0,00%
Nunca Usei	57,10%	28,75%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	100,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	0,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	7,70%	2,63%
Até 10 Minutos	17,90%	18,42%
Até 5 Minutos	25,60%	55,26%
Não Esperou	48,70%	23,68%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	42,50%	63,75%
Sim e foi a 1a do dia	57,50%	22,50%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	13,75%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	12,50%	54,55%
Menos de 15 Minutos	8,80%	21,21%
Não Atrasou	27,50%	24,24%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	15,15%
Juiz(a)	84,85%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	100,00%
Ruim/Péssimo	0,00%

Infraestrutura

Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	92,50%	92,50%
Ruim/Péssimo	7,5%	7,5%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	0,00%	0,00%
Limpeza	0,00%	33,33%
Sinalização	33,30%	0,00%
Tamanho do Fórum	16,70%	33,33%
Ventilação	50,00%	33,33%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	80,00%	91,25%
Ruim/Péssimo	20,00%	8,75%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	88,80%	98,75%
Ruim/Péssimo	11,20%	1,25%

Ouvidoria

Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria

	2018	2019
Não	37,50%	45,00%
Sim	62,50%	55,00%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	31,20%	58,75%
Ruim/Péssimo	5,00%	0,00%
Não Conhece	63,8%	41,25%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	30,00%	68,75%
Não Sei	15,00%	16,25%
Péssima/Ruim	23,70%	1,25%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	31,30%	13,75%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	17,50%	8,75%
Sim	82,50%	91,25%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	86,20%	97,50%
Ruim/Péssimo	13,80%	2,50%

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

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	42,00%	60,00%
Cartório	2,00%	0,00%
Certidão	0,00%	0,00%
Consulta Processual	12,00%	4,00%
Defensoria	44,00%	30,00%
Ministério Público	0,00%	0,00%
Reclamações no Juizado	0,00%	6,00%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	24,00%	6,00%
Parte em processo	72,00%	80,00%
Testemunha	4,00%	14,00%
Outros	0,00%	0,00%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	88,00%	88,00%
Ruim/Péssimo	4,00%	12,00%
Nunca Usei	2,00%	0,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	100,0%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	33,33%
Grosseiro(a)	0,00%	66,67%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	34,00%	26,53%
Até 10 Minutos	4,30%	6,12%
Até 5 Minutos	17,00%	44,90%
Não Esperou	44,70%	22,45%

Cartórios Judiciais*Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Bom	46,00%	28,00%
Ruim/Péssimo	2,00%	2,00%
Nunca Usei	52,00%	70,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	100,00%	100,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	0,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	13,00%	28,57%
Até 10 Minutos	22,00%	14,29%
Até 5 Minutos	13,00%	28,57%
Não Esperou	52,20%	28,57%

Audiências*Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia*

	2018	2019
Não	42,00%	58,00%
Sim e foi a 1a do dia	58,0%	20,00%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	22,00%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	6,00%	40,00%
Menos de 15 Minutos	4,00%	10,00%
Não Atrasou	48,00%	50,00%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	47,62%
Juiz(a)	52,38%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	95,24%
Ruim/Péssimo	4,76%

Infraestrutura

Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	90,00%	80,00%
Ruim/Péssimo	10,00%	20,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	0,00%	0,00%
Limpeza	0,00%	12,50%
Sinalização	0,00%	12,50%
Tamanho do Fórum	0,00%	0,00%
Ventilação	100,00%	75,00%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	94,00%	74,00%
Ruim/Péssimo	6,00%	26,00%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	90,00%	60,00%
Ruim/Péssimo	10,00%	40,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	50,00%	0,00%
Vigilância	0,00%	42,11%
Outros	50,00%	57,89%

Ouvidoria*Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria*

	2018	2019
Não	48,00%	66,00%
Sim	52,00%	34,00%

Serviços de Informática*Avaliação sobre o Site do TJSE*

	2018	2019
Excelente/Bom	32,00%	26,00%
Ruim/Péssimo	2,00%	4,00%
Não Conhece	66,00%	70,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	0,00%	0,00%
Não Atende à Necessidade	2,00%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	0,00%	0,00%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	0,00%	100,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa*Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção*

	2018	2019
Boa/Excelente	34,00%	48,00%
Não Sei	44,00%	40,00%
Péssima/Ruim	12,00%	4,00%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	10,00%	8,00%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	16,00%	28,00%
Sim	84,00%	72,00%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	92,00%	90,00%
Ruim/Péssimo	2,00%	10,00%

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).

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	54,80%	43,53%
Cartório	4,20%	11,18%
Certidão	1,20%	2,35%
Consulta Processual	14,30%	21,76%
Defensoria	22,00%	18,82%
Ministério Público	0,00%	0,59%
Reclamações no Juizado	3,6%	1,76%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	13,70%	17,65%
Parte em processo	63,10%	68,82%
Testemunha	6,50%	10,59%
Outros	16,70%	2,94%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	89,30%	88,82%
Ruim/Péssimo	6,60%	0,59%
Nunca Usei	4,20%	10,59%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor no “Atendimento Geral/Distribuição” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	30,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	40,00%	100,00%
Grosseiro(a)	30,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	23,80%	14,38%
Até 10 Minutos	5,00%	10,63%
Até 5 Minutos	31,30%	34,38%
Não Esperou	40,00%	40,63%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	89,30%	48,24%
Ruim/Péssimo	6,60%	1,18%
Nunca Usei	4,20%	50,59%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	66,67%	33,33%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	33,33%	66,67%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	23,80%	13,56%
Até 10 Minutos	5,00%	16,95%
Até 5 Minutos	31,30%	42,37%
Não Esperou	40,00%	27,12%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	27,40%	64,12%
Sim e foi a 1a do dia	37,50%	14,12%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	21,76%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	20,20%	6,45%
Menos de 15 Minutos	14,90%	17,74%
Não Atrasou	37,50%	75,81%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	49,18%
Juiz(a)	50,82%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	96,72%
Ruim/Péssimo	3,28%

Infraestrutura*Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Boa	88,10%	97,10%
Ruim/Péssimo	11,90%	2,90%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	5,30%	16,67%
Limpeza	21,10%	33,33%
Sinalização	26,30%	16,67%
Tamanho do Fórum	0,00%	0,00%
Ventilação	47,40%	33,33%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	68,40%	89,40%
Ruim/Péssimo	31,60%	10,60%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	95,00%	95,30%
Ruim/Péssimo	5,00%	4,70%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	9,50%	25,00%
Vigilância	61,90%	75,00%
Outros	28,60%	0,00%

Ouvidoria*Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria*

	2018	2019
Não	39,40%	65,29%
Sim	60,60%	34,71%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	27,80%	25,29%
Ruim/Péssimo	1,70%	2,94%
Não Conhece	70,50%	71,76%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	33,30%	75,00%
Não Atende à Necessidade	0,00%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	22,20%	0,00%
Site Desatualizado	11,10%	0,00%
Complexidade	0,00%	25,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	41,10%	57,10%
Não Sei	25,60%	32,90%
Péssima/Ruim	17,90%	1,18%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	15,50%	8,80%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	15,00%	8,24%
Sim	85,00%	91,76%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	96,10%	97,06%
Ruim/Péssimo	3,90%	2,94%

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).

Serviços procurados pelos entrevistados no Fórum

	2018	2019
Audiência	60,00%	66,67%
Cartório	0,00%	6,67%
Certidão	0,00%	3,33%
Consulta Processual	3,30%	6,67%
Defensoria	36,70%	16,67%
Ministério Público	0,00%	0,00%
Reclamações no Juizado	0,00%	0,00%

Relação dos entrevistados com o Fórum

	2018	2019
Acompanhante	3,30%	16,67%
Parte em processo	60,00%	76,67%
Testemunha	37,70%	3,33%
Outros	3,30%	3,33%

Atendimento Geral/Distribuição

Avaliação do “Atendimento Geral/Distribuição”

	2018	2019
Excelente/Bom	93,40%	80,00%
Ruim/Péssimo	0,00%	0,00%
Nunca Usei	6,60%	20,00%

Tempo de espera para ser atendido no “Atendimento Geral/Distribuição” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	13,30%	13,79%
Até 10 Minutos	3,30%	3,45%
Até 5 Minutos	10,00%	27,59%
Não Esperou	73,30%	55,17%

Cartórios Judiciais

Avaliação do atendimento nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Bom	60,00%	60,00%
Ruim/Péssimo	0,00%	3,33%
Nunca Usei	40,00%	36,67%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o atendimento do servidor nos “Cartórios Judiciais” como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Desinformado(a)	0,00%	0,00%
Falta de Habilidade Sistema / Computador	0,00%	100,00%
Grosseiro(a)	0,00%	0,00%

Tempo de espera para ser atendido nos “Cartórios Judiciais” do Fórum

	2018	2019
15 Minutos ou Mais	13,30%	22,22%
Até 10 Minutos	3,30%	0,00%
Até 5 Minutos	10,00%	22,22%
Não Esperou	73,40%	55,56%

Audiências

Verificação se houve a participação do entrevistado em audiência e se a referida audiência foi ou não a 1ª audiência do dia

	2018	2019
Não	23,30%	70,00%
Sim e foi a 1a do dia	76,70%	20,00%
Sim e não foi a 1a do dia	0,00%	10,00%

Tempo de atraso para início da audiência

	2018	2019
Mais de 15 Minutos	0,00%	40,00%
Menos de 15 Minutos	16,70%	10,00%
Não Atrasou	60,00%	50,00%

Quem presidiu a audiência

	2019
Conciliador(a) / Mediador(a)	71,43%
Juiz(a)	28,57%

Avaliação do entrevistado para com a atuação de quem presidiu a audiência

	2019
Excelente/Boa	85,71%
Ruim/Péssimo	14,29%

Infraestrutura*Avaliação das “Instalações Físicas” do Fórum*

	2018	2019
Excelente/Boa	100,00%	100,00%
Ruim/Péssimo	0,00%	0,00%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem as instalações físicas no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Iluminação	0,00%	0,00%
Limpeza	0,00%	0,00%
Sinalização	0,00%	0,00%
Tamanho do Fórum	0,00%	0,00%
Ventilação	0,00%	0,00%

Avaliação das condições do Fórum com relação a acessibilidade de portadores de necessidades especiais

	2018	2019
Excelente/Boa	100,00%	93,33%
Ruim/Péssimo	0,00%	6,67%

Avaliação da “Segurança” do Fórum

	2018	2019
Excelente/Boa	100,00%	93,33%
Ruim/Péssimo	0,00%	6,67%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem a segurança no Fórum como “Ruim/Péssima”

	2018	2019
Câmeras	0,00%	0,00%
Vigilância	0,00%	50,00%
Outros	0,00%	50,00%

Ouvidoria*Verificação se os entrevistados sabiam sobre a existência da Ouvidoria*

	2018	2019
Não	23,30%	60,00%
Sim	76,70%	40,00%

Serviços de Informática

Avaliação sobre o Site do TJSE

	2018	2019
Excelente/Bom	0,00%	23,33%
Ruim/Péssimo	10,00%	3,33%
Não Conhece	10,00%	73,33%

Motivos que levaram uma parcela dos entrevistados a avaliarem o Site do TJSE como “Ruim/Péssimo”

	2018	2019
Dificuldade no Acesso pelo Celular	0,00%	0,00%
Não Atende à Necessidade	0,00%	0,00%
Navegabilidade Inadequada	100,00%	100,00%
Site Desatualizado	0,00%	0,00%
Complexidade	0,00%	0,00%

Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa

Avaliação da atuação do TJSE no combate à corrupção

	2018	2019
Boa/Excelente	33,30%	33,33%
Não Sei	36,70%	63,33%
TJSE Não Ajuda a Combater a Corrupção	3,30%	3,33%
Ruim/Péssima	26,70%	0,00%

Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Verificação se o entrevistado confia no Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Não	83,30%	16,67%
Sim	16,70%	83,33%

Satisfação com os Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

	2018	2019
Excelente/Boa	100,00%	96,67%
Ruim/Péssimo	0,00%	3,33%

CONCLUSÕES E LIÇÕES APRENDIDAS COM RELAÇÃO A EXECUÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2019

Apesar de termos contato com o apoio do gestor responsável pela Pesquisa de Satisfação 2018, que, em momento algum, negou-se a prestar informações e dicas sobre a condução dos trabalhos, e tendo o apoio dos 2 coordenadores da edição 2018, verificamos ao longo da execução das tarefas que havia uma complexidade que não estava aparente e não conseguia ser claramente esclarecida.

Percebemos que cada uma das tarefas da pesquisa foi executada por servidores distintos, com conhecimentos especializados, e que utilizaram ferramentas tecnológicas específicas em cada ação. Nos deparamos com a utilização de planilhas eletrônicas elaboradas usando o Libre Office Calc, outras usando o MS Office Excel, documentos de texto também elaborados com ferramentas distintas, a necessidade de plugins da Adobe para o MS Word na hora de confecção dos certificados por mala direta, o Google Drive e o Google Forms, Whatsapp, Email etc.

Tentamos seguir ao máximo o script indicado, mas verificamos que é muito importante que seja feito um mapeamento detalhado do processo de trabalho envolvido na execução da Pesquisa de Satisfação Anual do TJSE. Desta forma, poderemos catalogar as ferramentas utilizadas, seguir roteiros bem guiados, executar checklists, seguir modelos de documentos e identificar claramente os papéis envolvidos.

Com relação ao treinamento, verificamos quão complicado é tentar reunir mais de uma centena de estagiários e os respectivos supervisores de fóruns em um auditório. Infelizmente, o treinamento ocorreu em um dia de muita chuva o que prejudicou sobremaneira o andamento da pesquisa, pois alguns alertas de boas condutas que foram apresentados no treinamento, acabaram não sendo colocados em prática por uma parcela dos pesquisadores e por alguns supervisores, o que contribuiu para algumas ocorrências pontuais, tais como:

1. Em alguns casos, não se respeitou a numeração dos formulários físicos quando foram lançadas as informações coletadas no Google Forms.
2. Alguns formulários físicos foram jogados no lixo após seus dados terem sido lançados no Google Forms, quando deveriam ter sido devolvidos à DIPLAD.
3. Alguns operadores do direito foram entrevistados, contrariando a diretriz geral.
4. As informações de alguns formulários foram lançadas no Google Forms de um fórum diverso da lotação do pesquisador.
5. Alguns formulários físicos foram levados, pelo pesquisador para sua casa em uma cidade no interior do estado, o que provocou atraso na devolução dos formulários para a Diretoria de Planejamento.

Ressaltamos que o material utilizado no treinamento foi enviado por email para os supervisores, mas acreditamos que deveríamos ter enviado para os estagiários também.

Criamos um grupo no Whatsapp específico para facilitar e agilizar a comunicação com os Supervisores da pesquisa, mas mantivemos a comunicação por email como um meio adicional e complementar de estarmos alinhados. Sugerimos que, para as próximas edições, seja aberto um canal mais direto com os pesquisadores (estagiários das varas).

Alguns estagiários informaram que estavam com dificuldades em executar as entrevistas, pois não estavam sendo liberados de suas atividades corriqueiras nas varas. Acreditamos que seja necessário um contato maior com os magistrados antes do início da pesquisa.

As tabelas de controle de entrega e devolução dos formulários físicos precisam ser aprimoradas para que sejam mais efetivas.

Como já era costume nas outras edições, geramos os certificados de participação e disponibilizamos para os Pesquisadores, Supervisores e Coordenadores. Os estagiários (Pesquisadores) utilizam os certificados para comprovar atividades extras nas Universidades/Faculdades de Direito. Para gerar os certificados, como o plugin da ADOBE utilizado em 2018 estava expirado, pesquisamos e utilizamos um plugin/macro criado para o MS Word. A necessidade dos plugins é facilitar a geração de cada certificado em um arquivo PDF individual e renomeado com o nome de cada participante.

A tabulação dos dados coletados mostrou novos desafios no processo de execução da Pesquisa de Satisfação. As pequenas modificações realizadas anualmente no questionário, provocam lacunas nos comparativos de série histórica. Além disso, as diferentes formas de armazenar os dados e de publicizar as informações, também causam dificuldades nas comparações entre os anos. Faz-se necessário equilibrar as novas demandas de informações com as necessidades de manter uma série histórica de comparações anuais. Outro ponto de atenção identificado foi que a elaboração dos gráficos a partir do Libre Office Calc traria uma dificuldade maior ao trabalho de tabulação, por isso, solicitamos a instalação do MS Office Excel nas máquinas dos tabuladores. Acreditamos que precisamos amadurecer o procedimento de tabulação, de tal forma a facilitar as próximas pesquisas.

O relatório final da Pesquisa estava previsto para ficar pronto até o final de setembro/2019, porém, para atender a uma solicitação do CNJ, modificamos o cronograma de fechamento do referido relatório e foi direcionada a máxima prioridade para a elaboração do mesmo.

Paralelamente à execução da Pesquisa 2019, efetuamos o descarte dos formulários físicos dos anos anteriores. Essa ação foi realizada em conjunto com a Diretoria de Administração (DIAD), que ajudou na logística de agendamento com a CARE (empresa responsável pela reciclagem dos papéis descartados pelo TJSE) e com o setor de transporte para disponibilização de um carro, que foi utilizado por um servidor da DIPLAD para que pudesse acompanhar o referido descarte.

Apesar das ocorrências, acima elencadas, a Pesquisa de Satisfação 2019 foi concluída com sucesso, graças ao empenho dos envolvidos diretamente (Pesquisadores, Supervisores, Coordenadores, Gestora do Macrodesafio) e indiretamente (servidores da área administrativa, fornecedor das camisas, magistrados e servidores dos fóruns participantes).

Esperamos que as informações aqui apresentadas possam colaborar com o aprimoramento dos serviços prestados pelo TJSE.

REGISTROS FOTOGRÁFICOS COORDENADORES



TREINAMENTO



REGISTROS FOTOGRÁFICOS REALIZADOS PELOS PESQUISADORES, SUPERVISORES, COORDENADORES E EQUIPE DE COMUNICAÇÃO DO TJSE

