



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2020



PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DE SERGIPE

## RELATÓRIO CONCLUSIVO

### 12ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO TJSE

ANO 2020

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

Jesy Karolyne Sales dos Santos

José André Silva de Goes

**EQUIPE DE REALIZAÇÃO POR TELEFONE**

***TELEFONISTAS***

Aline Crives Ferreira

Daniele Ezequiel Nascimento

Maria de Lourdes Santos do Nascimento

Maria Virgínia Arlindo Xavier de  
Aragão

Simone de Carvalho Rocha

Vanea Menezes Cabral

***ENTREVISTADORES***

Jeová Santos

Manuel Messias de Araújo

Yara de Gois Machado

Cátia Cristina Almeida Porto

**TABULAÇÃO**

Jesy Karolyne Sales dos Santos

**APOIO**

***SECRETÁRIA-CHEFE DE GABINETE***

Diretoria de Comunicação

***SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO***

Diretoria de Administração

Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento

***SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO***

Diretoria de Desenvolvimento de Sistemas

Diretoria de Infraestrutura de TIC

Diretoria de Sistemas de Gestão Organizacional

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>CONCLUSÕES GERAIS CONSIDERANDO TODA A AMOSTRAGEM DA PESQUISA</b>	<b>3</b>
Qualificação do Usuário	3
Serviços Procurados ou Avaliados pelos Usuários	5
Modalidade da Prestação dos Serviços Procurados	7
Papel do Usuário Quando Utilizou o Serviço do TJSE	7
Tempo de Espera para Ser Atendido nos Serviços Procurados	8
Avaliação do Serviço Prestado pelo Judiciário Sergipano	9
Avaliação do Atendimento da Ouvidoria	11
Avaliação do Atendimento da Corregedoria	12
Avaliação da Infraestrutura dos Serviços Tecnológicos	14
Avaliação da Atuação do TJSE no Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa	15
Avaliação da Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano	16
Avaliação Geral dos Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano	17
<b>CONCLUSÕES CONSIDERANDO A AVALIAÇÃO INDIVIDUAL NO SERVIÇO PROCURADO</b>	<b>18</b>
Audiência/Sessão de Conciliação	18
Qualificação do Usuário do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação	19
Modalidade da Prestação do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação	20
Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço Audiência/Sessão de Conciliação	20
1a Audiência/Sessão de Conciliação do Dia	21
Tempo de Espera para Início da Audiência/Sessão de Conciliação	21
Tempo de Espera para Início da Audiência/Sessão de Conciliação e se a Referida Audiência/Sessão de Conciliação foi ou não a 1ª do dia	22
Comparação Anual do Tempo de Atraso para Início da Audiência/Sessão de Conciliação	23
Quem Presidiu a Audiência/Sessão de Conciliação	23
Avaliação da Atuação de quem Presidiu a Audiência/Sessão de Conciliação	24
Cartórios Judiciais	25
Qualificação do Usuário que Utilizou os Cartórios Judiciais	25
Modalidade da Prestação do Serviço pelo Cartório Judicial	25
Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço no Cartório Judicial	26
Tempo de Espera para Ser Atendido no Cartório Judicial	27

Avaliação do Atendimento Prestado no Cartório Judicial	28
Consulta Processual	28
Qualificação do Usuário que Utilizou a Consulta Processual	28
Modalidade da Prestação do Serviço da Consulta Processual	29
Papel do Usuário Quando Utilizou o Serviço de Consulta Processual	29
Tempo de Espera para Ser Atendido na Consulta Processual	30
Avaliação do Atendimento Prestado na Consulta Processual	31
Prestação de Informação	31
Qualificação do Usuário que Utilizou o Serviço de Prestação de Informação	31
Modalidade Utilizada no Acesso ao Serviço Prestação de Informação	32
Papel do Usuário que Utilizou o Serviço de Prestação de Informação	32
Tempo de Espera para Ser Atendido na Utilização do Serviço Prestação de Informação	33
Avaliação do Serviço de Prestação de Informação	34
<b>CONCLUSÕES E LIÇÕES APRENDIDAS COM RELAÇÃO A EXECUÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2020</b>	<b>35</b>



## APRESENTAÇÃO

O Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE), objetivando conhecer a opinião dos cidadãos com relação à instituição e identificar possíveis pontos de melhoria na prestação dos serviços oferecidos, realizou mais uma Consulta Pública no período de 30 de Setembro a 15 de Outubro de 2020.

Essa foi a 12ª edição da Pesquisa de Satisfação e, foi diligenciada e coordenada pela Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento (DIPLAD) do TJSE.

O ano de 2020 foi um ano de muitos desafios em decorrência do contexto pandêmico. Tivemos que sair da caixa, utilizarmos ainda mais a criatividade, mudarmos paradigmas e pré-conceitos.

A logística de realização foi bem diferente dos anos anteriores, pois não tivemos impressões dos formulários, não tivemos que treinar estagiários e supervisores, não tivemos que distribuir camisas nem os formulários físicos e, conseqüentemente, não foi necessário coletá-los.

A pesquisa foi conduzida de forma totalmente não presencial. Disponibilizamos um questionário on-line no site do TJSE que pôde ser acessado por qualquer cidadão com interesse em dar sua opinião. Enviamos também o link de acesso ao questionário para os emails de alguns cidadãos que participaram de audiências, presenciais ou virtuais, em 2020. Ainda, com o intuito de ampliar os meios de coleta das opiniões, as telefonistas do TJSE, ao receberem ligações, redirecionavam os cidadãos para uma equipe dedicada a realizar a pesquisa pela ligação telefônica. O redirecionamento só era realizado caso o cidadão concordasse.

Para que houvesse um maior número de respostas pelos cidadãos, procuramos abrir algumas frentes de divulgação: redes sociais, jornal televisivo e disponibilização de banner no site.

A realização da pesquisa só foi possível graças à ajuda da Secretaria de Tecnologia da Informação (SETECI) e da Diretoria de Comunicação (DICOM). Também contamos com o auxílio da Diretoria de Administração (DIAD), que cedeu servidores e telefonistas para contribuir na realização da consulta por ligação telefônica.

A pesquisa contabilizou uma amostra, do universo pesquisado, de 315 questionários respondidos. Essa amostra caracteriza-se por ser uma pesquisa de opinião não probabilística por acessibilidade ou conveniência, direcionada a todos os cidadãos que desejaram avaliar os serviços prestados pelo TJSE. Os resultados da pesquisa permitem avaliar a satisfação dos cidadãos diante da amostra obtida.

O questionário foi mantido quase todo em sua estrutura base de perguntas objetivas aplicadas no ano anterior (2019) para medir os seguintes tópicos: tipos de serviços mais procurados nos fóruns, qualidade do atendimento nos cartórios judiciais, a regularidade da 1ª Audiência, satisfação com a condução das Audiências, avaliação da infraestrutura tecnológica, avaliação do atendimento da Ouvidoria, TJSE no combate à corrupção, bem como a Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano.

Pequenas mudanças na abordagem e adição de perguntas foram realizadas para adaptar ao novo formato de aplicação, visto que antes era realizada por meio de



questionário físico presencial nos fóruns selecionados, e nessa edição os formulários foram preenchidos virtualmente nas plataformas do TJSE. Exemplos de tais mudanças foram a identificação do meio pelo qual o serviço fora prestado, seja ele virtual ou presencial, e a distinção do cidadão operador de direito e não operador de direito.

Para a pesquisa de satisfação de 2020 os níveis de resposta ruim e péssimo ou Bom e Excelente, para que o entrevistado informasse o motivo de sua satisfação/insatisfação com a prestação de serviço judicial, tornou-se mais objetivo através da escala de respostas proposta: Satisfeito e Insatisfeito.

Assim como na edição de 2019, nesta edição não foram solicitadas perguntas de identificação do perfil do entrevistado (idade e grau de escolaridade). O questionário continuou sendo confeccionado no formato auto explicativo com direcionamentos simples a fim de melhor entendimento do cidadão e reduzir a margem de erro na marcação das respostas. Os formulários foram alimentados eletronicamente 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 análise e implementação de possíveis melhorias do serviço à disposição do jurisdicionado.

As edições anteriores da pesquisa de satisfação podem ser acessadas no site do Planejamento Estratégico do TJSE.

## CONCLUSÕES GERAIS CONSIDERANDO TODA A AMOSTRAGEM DA PESQUISA

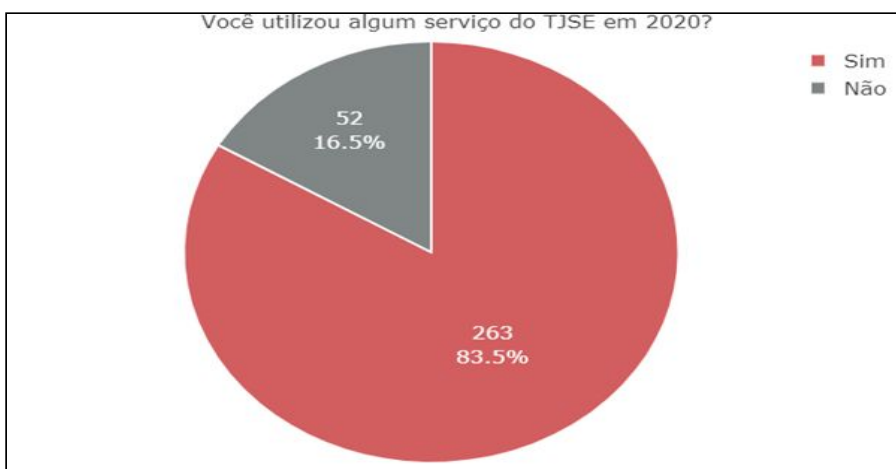
Ressaltamos que, diante do contexto e abordagem diversa utilizada na realização da pesquisa em 2019 e 2020, os gráficos comparativos entre os anos podem mostrar distorções significativas. Além disso, em alguns casos houve alterações na estrutura das perguntas, mas tentamos compatibilizar o máximo possível os resultados comparativos entre os anos de 2019 e 2020.

### Qualificação do Usuário



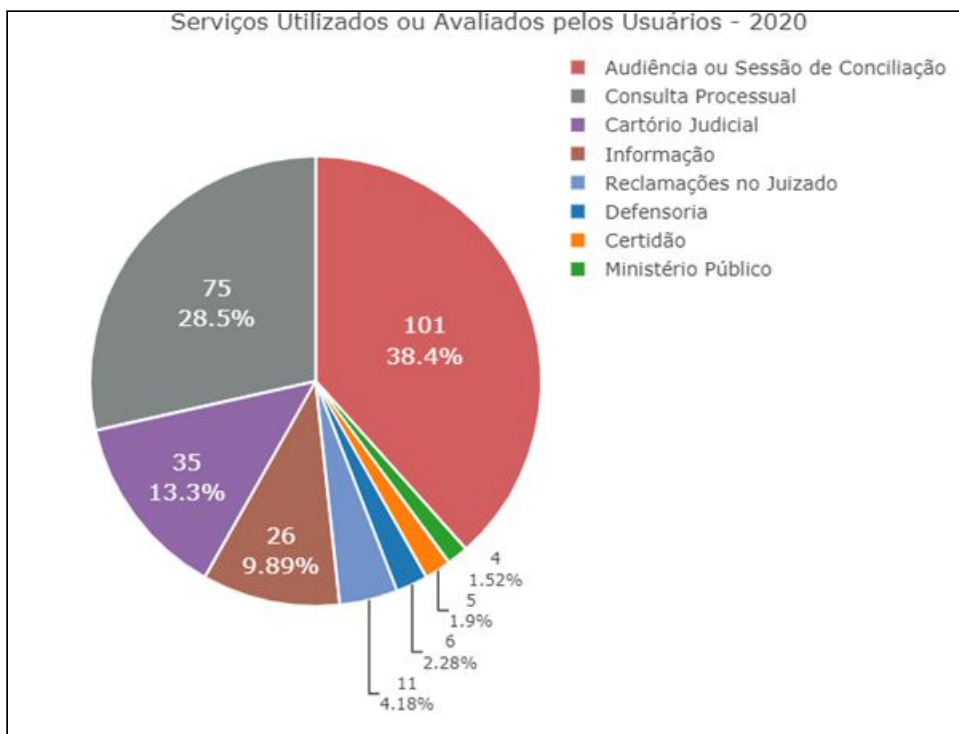
A pesquisa de satisfação do TJSE de 2020 foi levada para todos os interessados em avaliar os serviços prestados por este tribunal, por meio de ampla divulgação no site, em redes sociais e emissora de tv, além do contato direto do usuário com o TJSE por meio telefônico. Com isto, foi proposto qualificar (diferenciar) os cidadãos que avaliaram o TJSE por meio da Pesquisa de Satisfação, sejam eles Operadores de Direito, aqueles que são responsáveis pela gestão do sistema jurídico (ex: Advogado, Promotor, Defensor etc), ou Cidadão Comum, aqueles que não pertencem à classe Operador de Direito.

Averiguamos que das 315 respostas, a maioria (51,7%) das avaliações foram obtidas do cidadão comum ou não operador de direito.



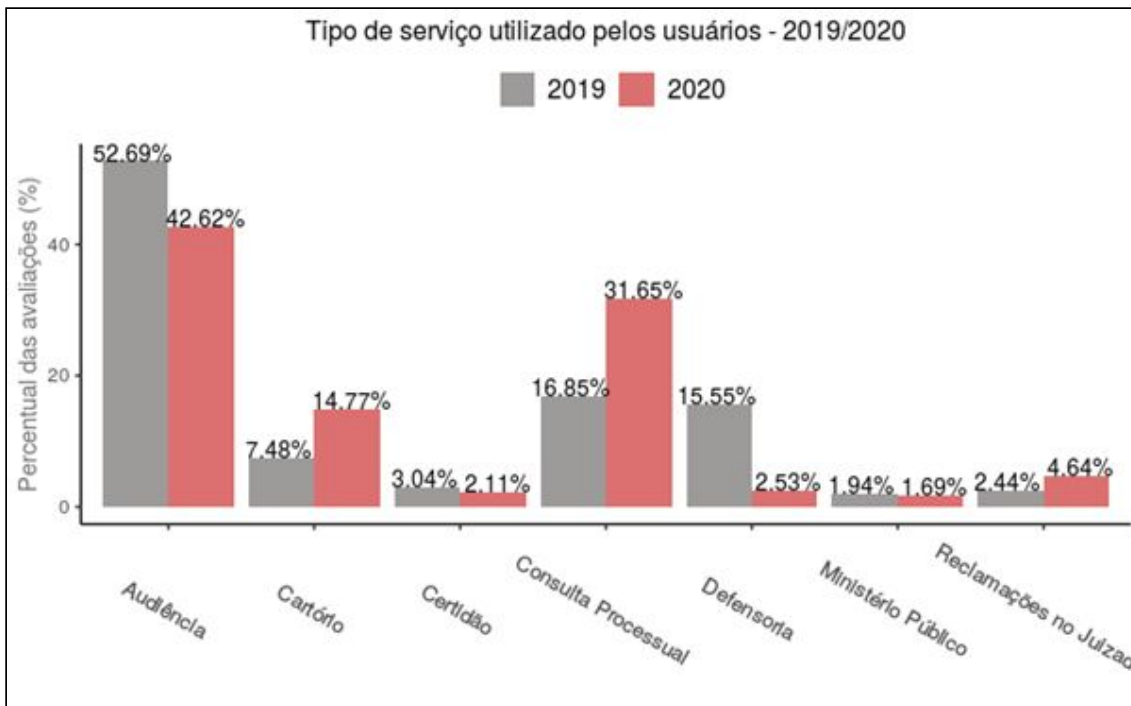
Após saber quem avaliou os serviços do TJSE, buscamos verificar quantos são os usuários diretos destes serviços, ou seja, quem efetivamente buscou ou utilizou algum serviço prestado pelo TJSE. Averiguamos que 83,5% (263) das respostas são ou foram usuários do TJSE em 2020, destes 44,9% são cidadãos comuns, contra 55,1% operadores de direito.

## Serviços Procurados ou Avaliados pelos Usuários



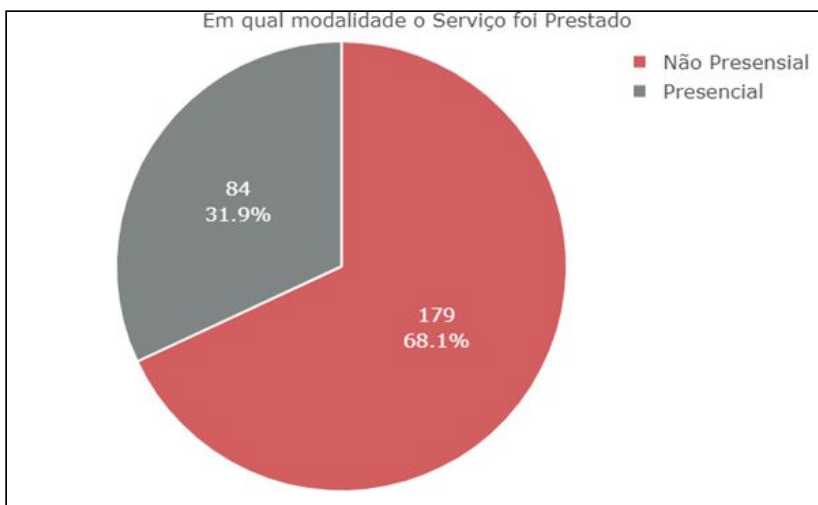
Verificamos que a Audiência ou Sessão de Conciliação foi o serviço mais procurado (38,4%), seguido da Consulta Processual (28,5%) e Cartório Judicial (13,3%).

Observamos que há relevante diferença na procura dos serviços quando distinguimos o usuário. Entre os Operadores de Direito, a Audiência ou Sessão de Conciliação representa 44,83%, seguida de Consulta Processual com 24,14% e Cartório Judicial (19,31%). Já entre os usuários não operadores de direito, a Consulta Processual obteve maior percentual (33,9%), seguido da Audiência ou Sessão de Conciliação com 30,51% e a Prestação de informações com 14,41%



Ao compararmos os resultados para os serviços mais utilizados entre os anos de 2019 e 2020, verificamos que, na nossa amostra, a Audiência ou Sessão de Conciliação foi o serviço mais procurado em 2020 (42,62%), como também foi este o serviço mais procurado nos Fóruns em 2019 com percentual de 52,56%.

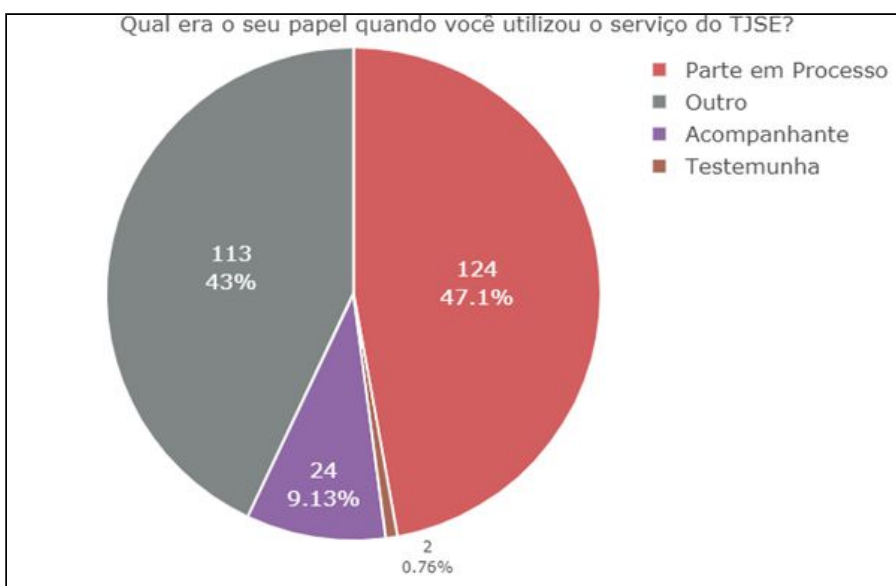
## Modalidade da Prestação dos Serviços Procurados



Tendo em vista as mudanças que ocorreram em 2020 após deflagração da Pandemia de Covid19, boa parte dos serviços do TJSE foram oferecidos de modo Online ou virtual, com isto foi proposto verificar a modalidade em que o serviço foi prestado, seja ainda presencial ou à distância por meio virtual ou online.

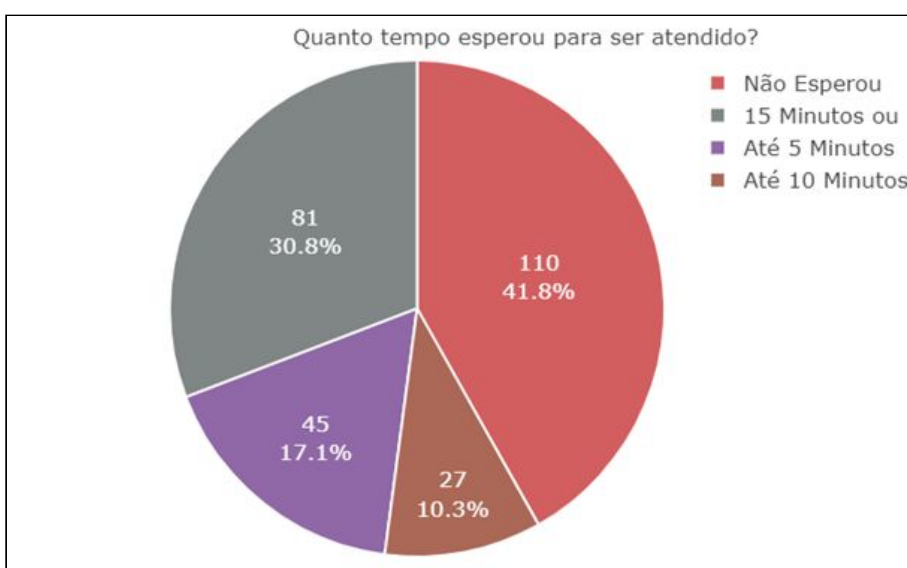
Verificamos que 68,1% utilizaram o serviço de modo não presencial (Online, Virtual, Email, Whatsapp, Ligação Telefônica etc), enquanto 31,9% avaliaram o serviço prestado presencialmente.

## Papel do Usuário Quando Utilizou o Serviço do TJSE

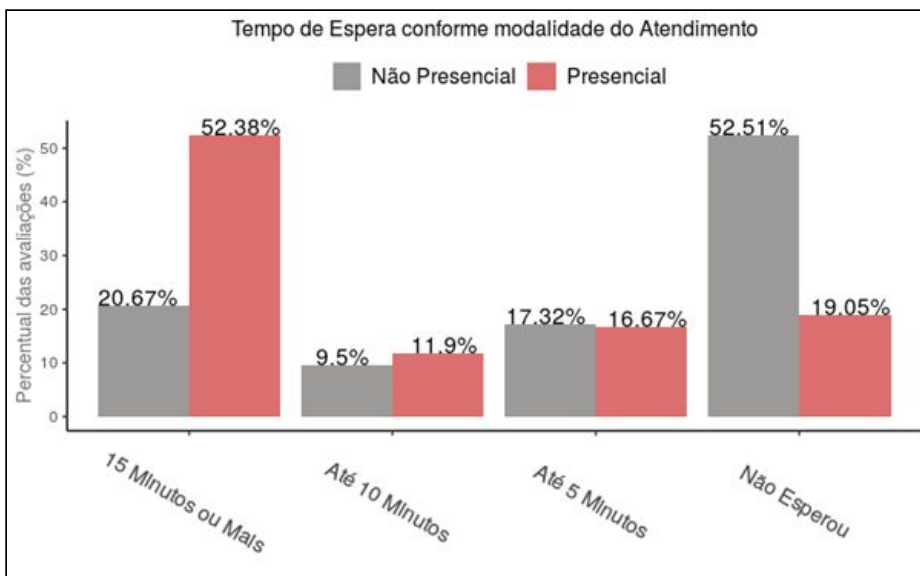


Na maioria dos casos obtidos, o papel desempenhado pelo usuário ao utilizar o serviço do TJSE foi ser Parte em Processo, sendo de 47,1% (124) o percentual de respostas considerando todos os usuários. Também obtivemos quantitativo aproximado de respostas dos usuários que não são Parte em Processo, Acompanhante ou Testemunha (Outros = 43%), e menos de 10% dos usuários disseram ser Acompanhantes (9,13%) ou Testemunhas (0,76%).

### Tempo de Espera para Ser Atendido nos Serviços Procurados

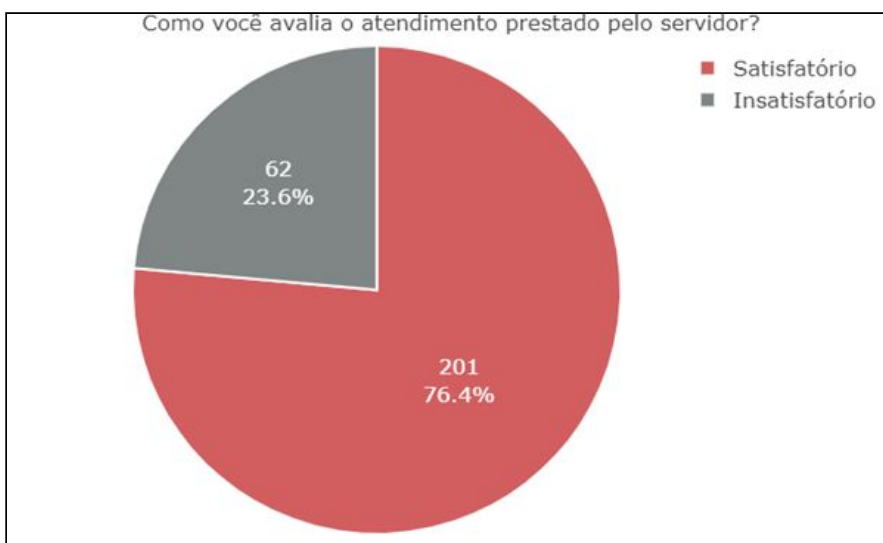


De modo geral, sem especificação de qual serviço foi avaliado pelo usuário, verificamos que em 41,8% dos atendimentos não houve atraso, 27,4% dos usuários esperaram até 10 minutos e 30,8% esperaram 15 minutos ou mais para serem atendidos.

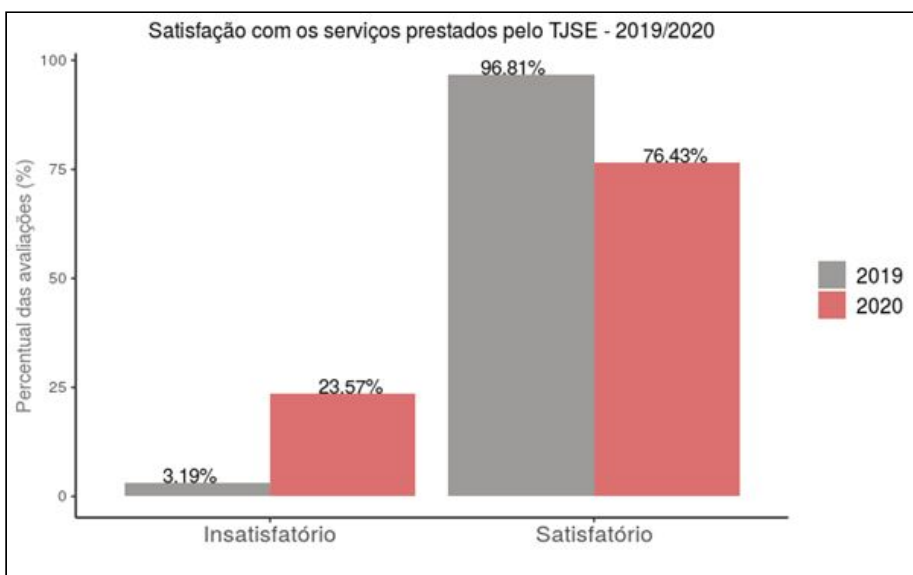


Verificamos que houve diferença percentual relevante no tempo de espera no atendimento de acordo com a modalidade em que o serviço foi prestado. Observamos que nas avaliações dos serviços prestados presencialmente, 52,38% disseram atrasar 15 minutos ou mais, enquanto 19,05% não esperaram. Por outro lado, nos serviços prestados de modo não presencial 52,51% deles não houve espera, 26,82% não esperaram mais de 10 minutos e apenas 20,67% esperaram 15 minutos ou mais.

## Avaliação do Serviço Prestado pelo Judiciário Sergipano

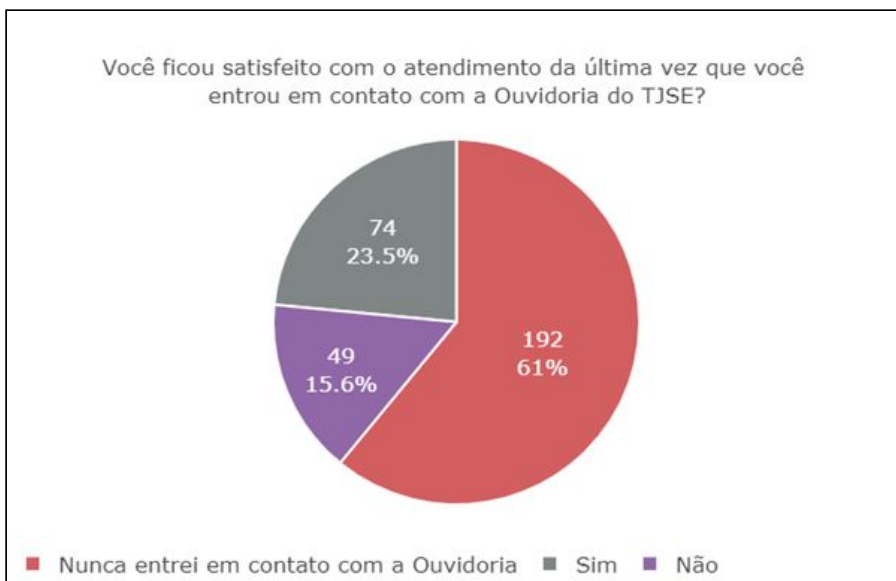


Foi proposto que o usuário avaliasse de modo geral todos os aspectos do atendimento prestado pelo servidor. Observamos que 76,4% dos usuários estão satisfeitos com o atendimento prestado.



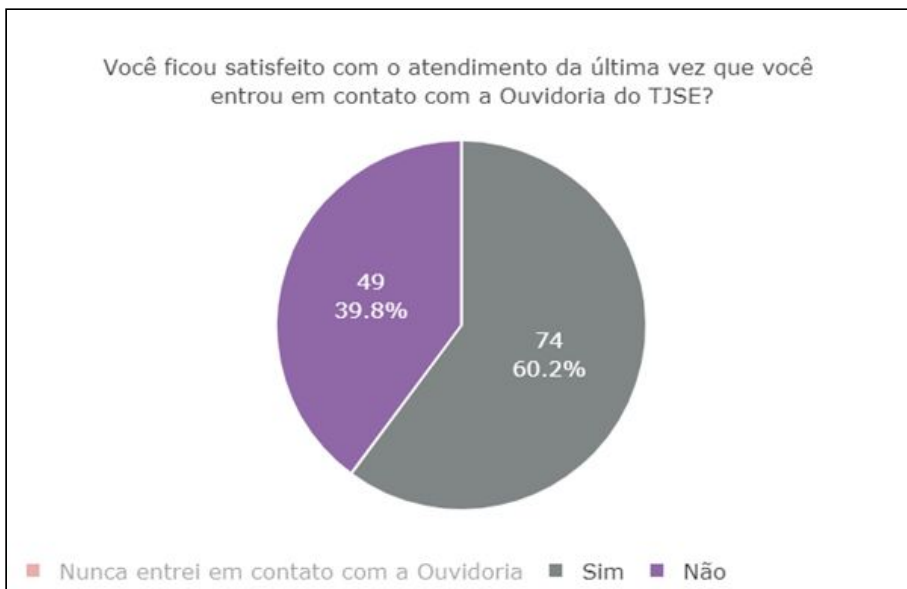
Por meio da comparação anual dos resultados verificamos que a satisfação dos efetivos usuários dos serviços prestados pelo Tribunal se mantém em alto patamar. Ao observarmos o gráfico acima, averiguamos que em 2020, o nível de satisfação dos cidadãos que usaram os serviços prestados pelo TJSE foi de 76,43%, contra 23,57% dos usuários que declararam insatisfação.

## Avaliação do Atendimento da Ouvidoria



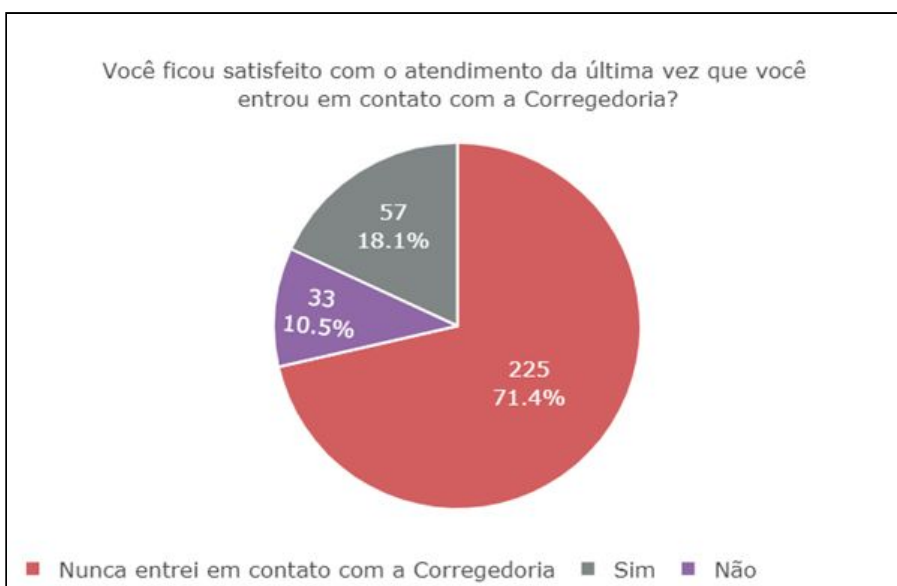
Foi questionado ao cidadão se o atendimento prestado pela Ouvidoria para abrir reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações sobre os serviços prestados pelo TJSE foi satisfatório. Com isso, verificamos que 61% dos cidadãos que responderam a pesquisa nunca entraram em contato com a Ouvidoria do TJSE, mostrando que este ainda é um serviço pouco procurado.

Desconsiderando a parcela dos cidadãos que nunca entraram em contato com a Ouvidoria, temos:



Entre os que já utilizaram o serviço da Ouvidoria, a maior parte (60,2%) informou estar satisfeita com o atendimento.

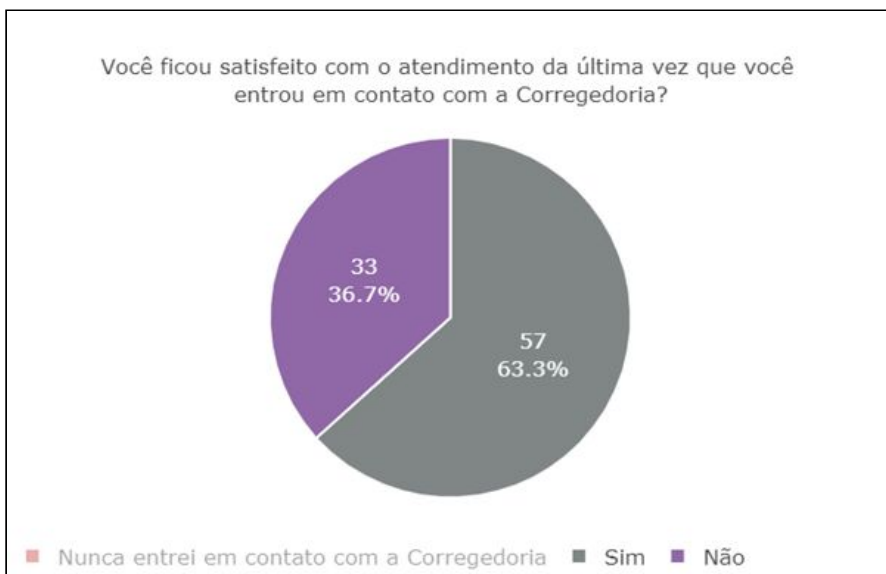
## Avaliação do Atendimento da Corregedoria



Foi questionado ao cidadão se o atendimento prestado pela Corregedoria para efetuar uma consulta ou esclarecer dúvidas foi satisfatório. Verificamos que 71,4% dos

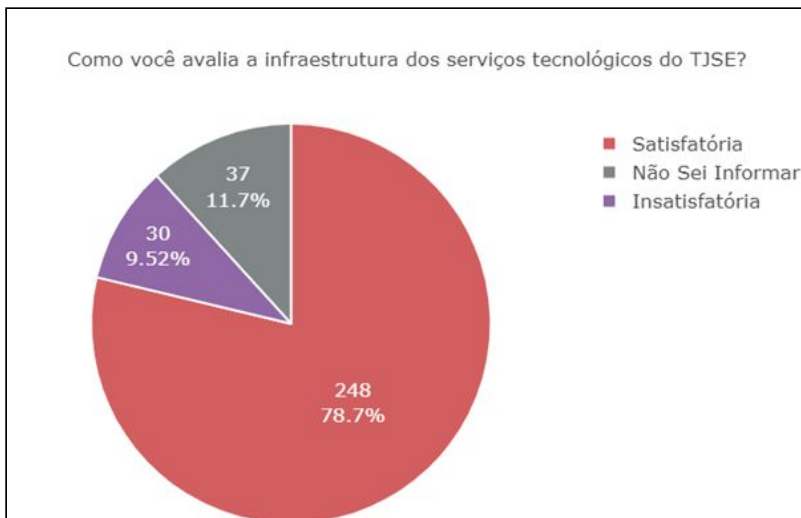
cidadãos que responderam a pesquisa nunca entraram em contato com a Corregedoria do TJSE.

Desconsiderando a parcela dos cidadãos que nunca entraram em contato com a Corregedoria, temos:



Entre os que já utilizaram este serviço, 63,3% informaram estar satisfeitos com o atendimento.

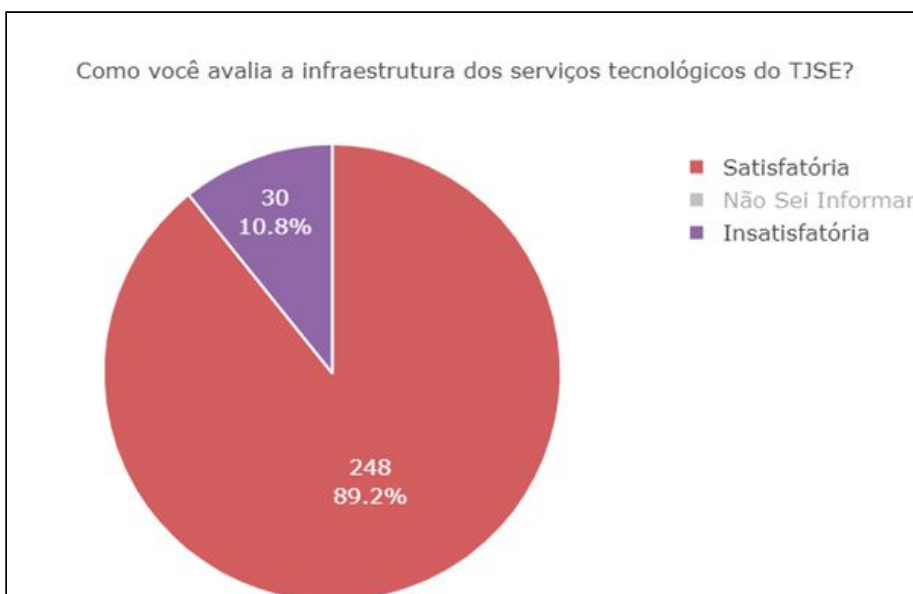
## Avaliação da Infraestrutura dos Serviços Tecnológicos



Nesta edição da pesquisa de Satisfação (Ano 2020) além de avaliar a satisfação do Cidadão com o site do TJSE, avaliamos a sua opinião a respeito da infraestrutura tecnológica oferecida pelo Poder Judiciário Sergipano (exemplo: Sistema de Acompanhamento de Processos Judiciais e Audiências por videoconferência).

Verificamos que 11,7% dos cidadãos, que responderam a pesquisa, não souberam informar ou opinar sobre a infraestrutura dos serviços tecnológicos oferecidos.

Desconsiderando a parcela dos cidadãos que não souberam opinar sobre a Infraestrutura Tecnológica, tivemos:



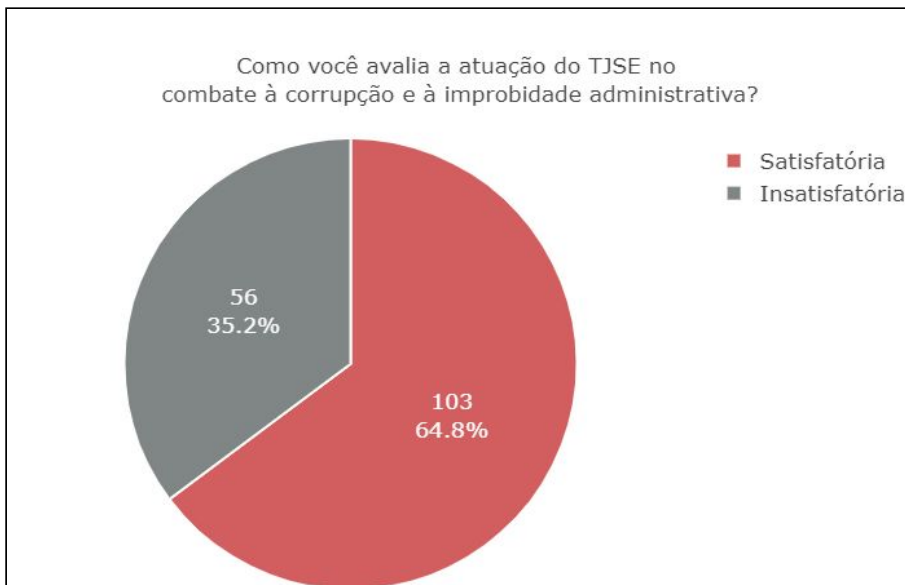
Dentre a parcela dos Cidadãos que souberam opinar, 89,2% informaram estar satisfeitos com a infraestrutura do serviço tecnológico do TJSE.

## **Avaliação da Atuação do TJSE no Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa**



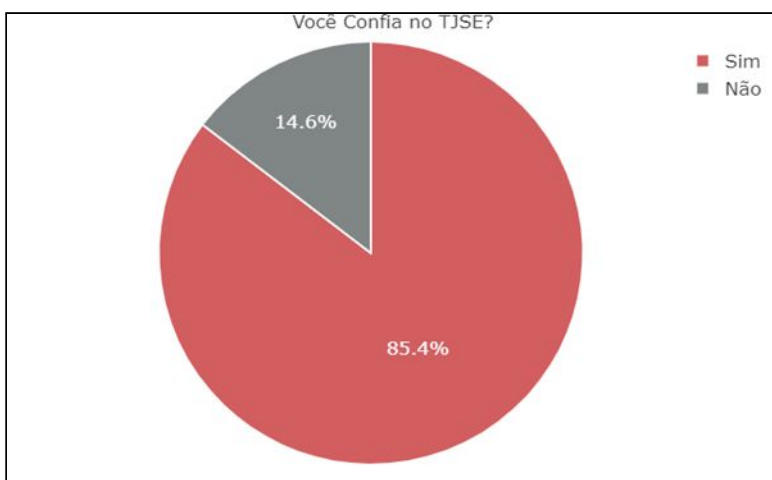
A pesquisa de Satisfação 2020 mostrou que aproximadamente metade dos cidadãos que responderam a pesquisa não sabem avaliar ou compreender como o Poder Judiciário age no Combate à Corrupção e a Improbidade Administrativa. Apenas 32,7% acreditam que a atuação do TJSE seja satisfatória e 17,8% deles estão insatisfeitos com a atuação do TJSE nesse quesito.

Desconsiderando a parcela dos cidadãos que não souberam opinar sobre Atuação do TJSE no Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa, tivemos:



Mais de 64% dos cidadãos, que souberam avaliar como o Poder Judiciário age no Combate à Corrupção e a Improbidade Administrativa, declararam estar satisfeitos com a atuação do Tribunal Sergipano.

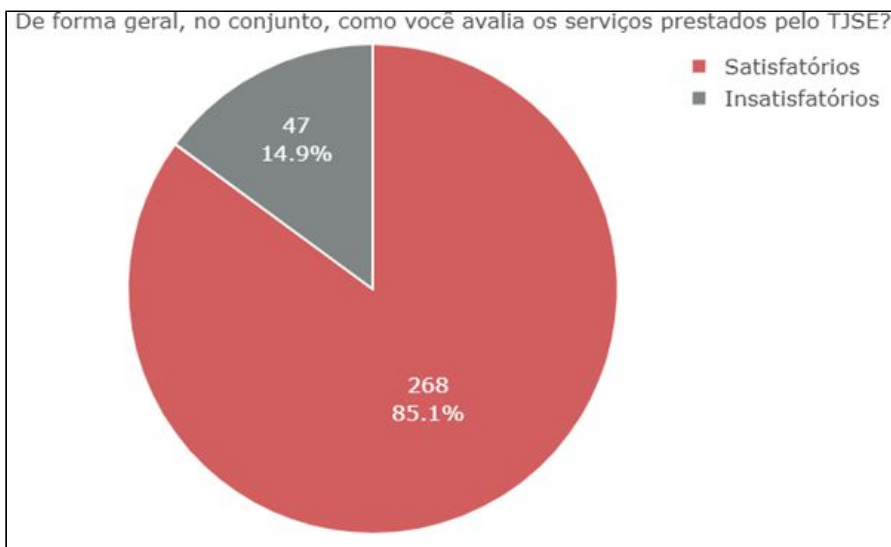
### Avaliação da Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano



Edições anteriores da pesquisa de Satisfação do TJSE vem mostrando contínuo elevado patamar de confiabilidade dos cidadãos para com o Judiciário Sergipano. Em

2020, os resultados da pesquisa, 85,4%, confirmam o significativo percentual de cidadãos que acreditam e confiam no Tribunal de Justiça de Sergipe.

## Avaliação Geral dos Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano



Diante do questionamento acerca dos serviços prestados pelo TJSE à sociedade, 85,1% dos cidadãos, que responderam a pesquisa de satisfação 2020, estão satisfeitos com os serviços oferecidos pelo TJSE.

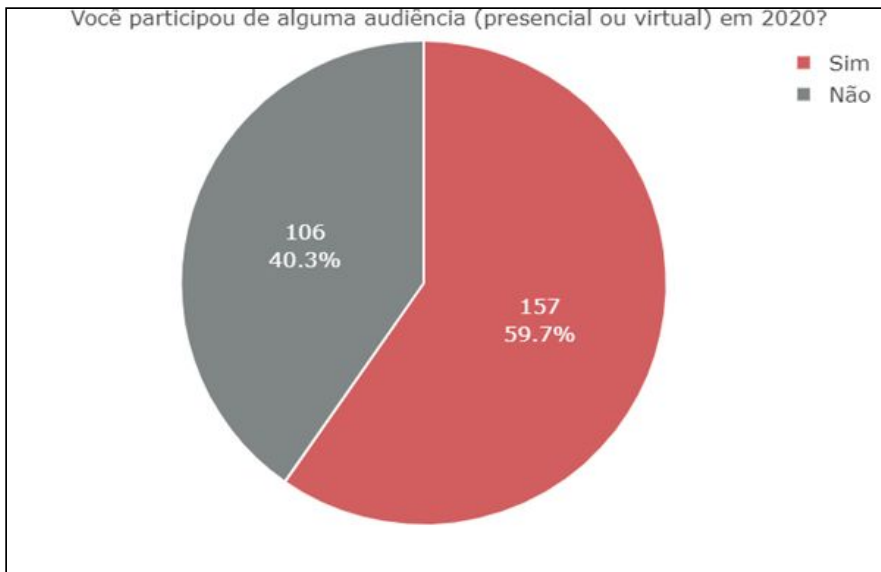
## CONCLUSÕES CONSIDERANDO A AVALIAÇÃO INDIVIDUAL NO SERVIÇO PROCURADO

### Audiência/Sessão de Conciliação

Observamos que, dentre os serviços procurados pelos usuários efetivos do TJSE, num primeiro momento, através da pergunta (Q3), 101 cidadãos se dispuseram a avaliar o serviço prestado durante a audiência/sessão conciliação. No entanto, posteriormente, foi questionado a todos os usuários, através da pergunta (Q9), inclusive aqueles que a princípio não desejariam avaliar a audiência/sessão de conciliação, se eles participaram de alguma audiência em 2020 e a avaliação dessa audiência, totalizando um valor de **157 cidadãos**. Ou seja, dessa forma obtivemos a avaliação da audiência/sessão de conciliação dos usuários que também avaliaram outros serviços.

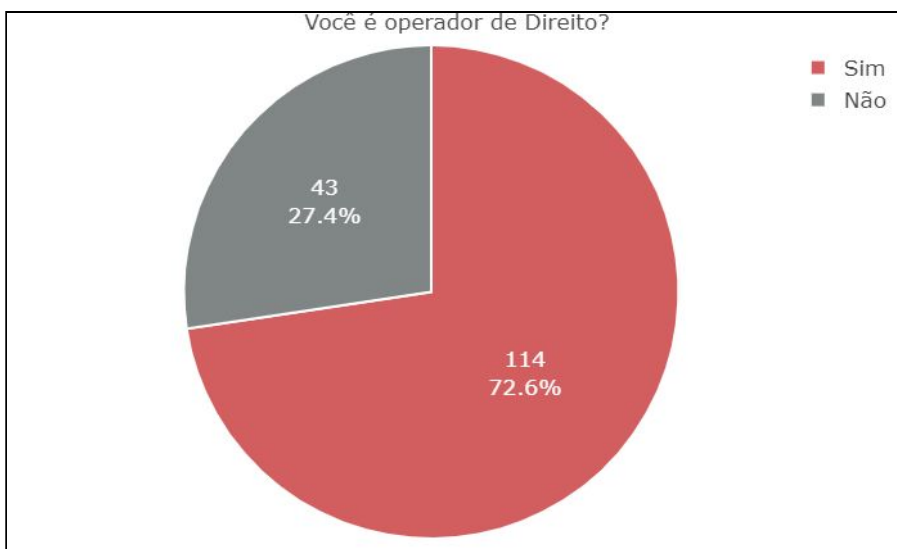
Na tabela a seguir apresentamos a relação anteriormente mencionada, onde podemos observar a intersecção entre a avaliação dos usuários que participaram de audiência (Q9) e demais serviços avaliados (Q3).

<b>QUANTITATIVO DE CIDADÃOS QUE AVALIARAM O SERVIÇO DE AUDIÊNCIA/SESSÃO DE CONCILIAÇÃO</b> (dentre os 83,5% que efetivamente utilizaram algum serviço)			
<b>Q3 - Serviços procurados ou avaliados</b>	<b>Q9 - Participação do usuário em audiência (presencial ou virtual) em 2020</b>		<i>Total geral</i>
	<i>Não</i>	<i>Sim</i>	
<b>Audiência ou Sessão de Conciliação</b>	12	89	<b>101</b>
<i>Cartório Judicial</i>	14	21	35
<i>Certidão</i>	4	1	5
<i>Consulta Processual</i>	46	29	75
<i>Defensoria</i>	3	3	6
<i>Informação</i>	17	9	26
<i>Ministério Público</i>	2	2	4
<i>Reclamações no Juizado</i>	8	3	11
<i>Total geral</i>	106	<b>157</b>	263



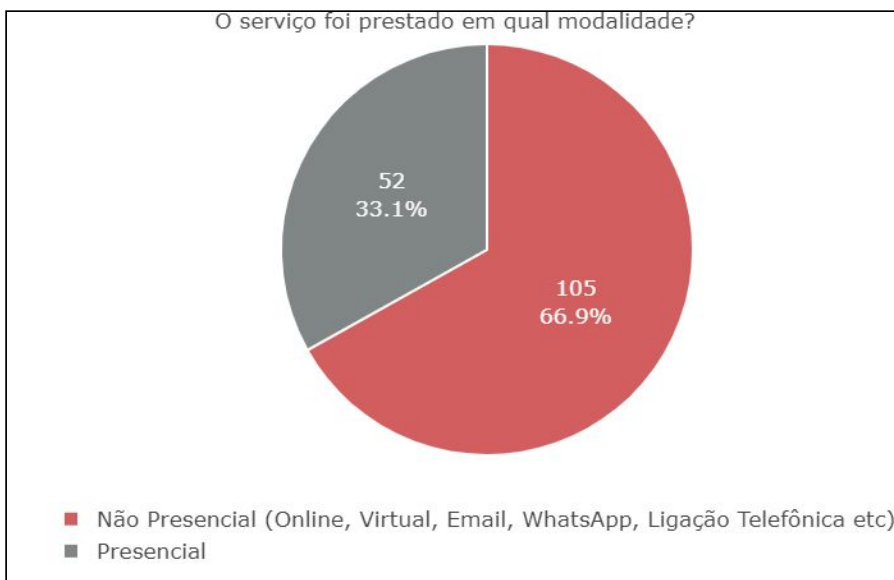
Com isso, verificou-se que, dos cidadãos que efetivamente utilizaram um serviço do TJSE em 2020, a maior parte (59,7%) participaram de alguma Audiência Presencial ou Virtual.

#### ***Qualificação do Usuário do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação***



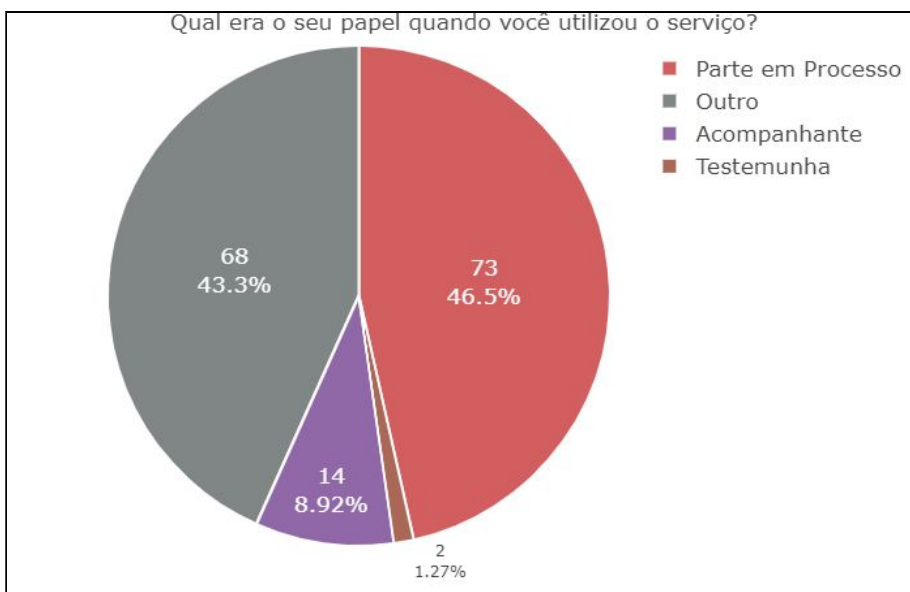
Dentre esses cidadãos, observamos que 72,6% das respostas foram obtidas do operador de direito, contra 27,4% do cidadão comum.

### ***Modalidade da Prestação do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação***



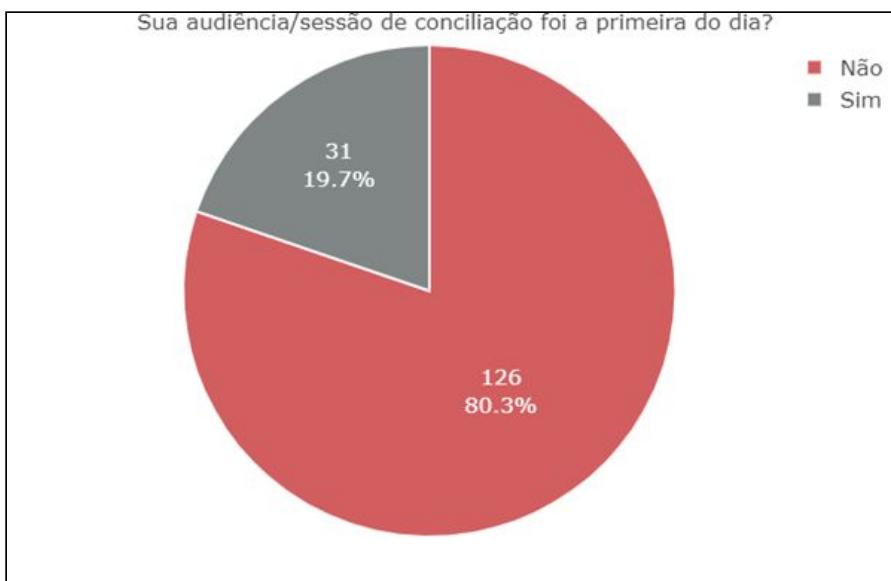
Observou-se que a maior parte das audiências/sessão de conciliação ocorreu de modo não presencial (66,9%) e, aproximadamente, um terço das audiências/sessão de conciliação (33,1%) foram prestadas presencialmente.

### ***Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço Audiência/Sessão de Conciliação***



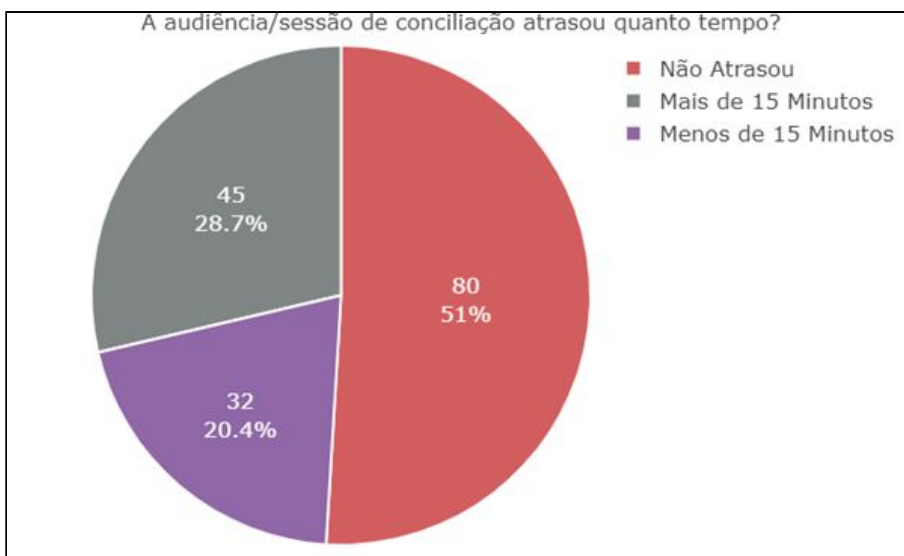
Verificou-se que entre os cidadãos que utilizaram ou avaliaram a audiência/sessão conciliação, 46,5% das respostas foram obtidas dos cidadãos que são Parte em Processo, apenas 10,19% são Acompanhantes ou Testemunhas e 43,3% escolheram a opção “Outro”.

### *1ª Audiência/Sessão de Conciliação do Dia*



Entre aqueles que participaram de alguma Audiência/Sessão de Conciliação, 80,3% destas não foram a primeira do dia.

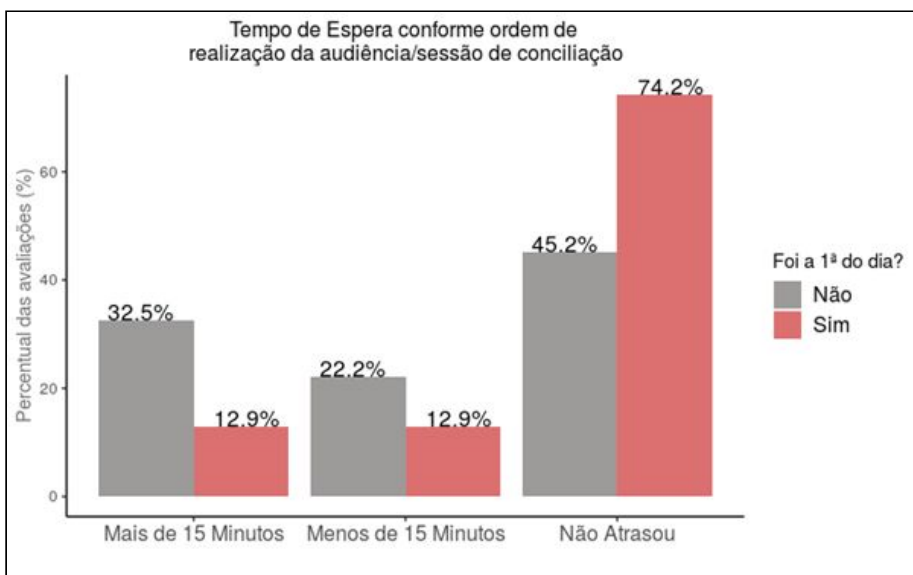
### *Tempo de Espera para Início da Audiência/Sessão de Conciliação*



Ao avaliar se tais Audiências/Sessões de Conciliação não ocorreram de acordo com o agendamento, ou seja, atrasaram, verifica-se que mais da metade foram realizadas conforme horário esperado. Em 20,4% dos casos houve atraso de menos de

15 minutos, e aproximadamente, 28,7% delas ocorreram após 15 minutos do horário estabelecido.

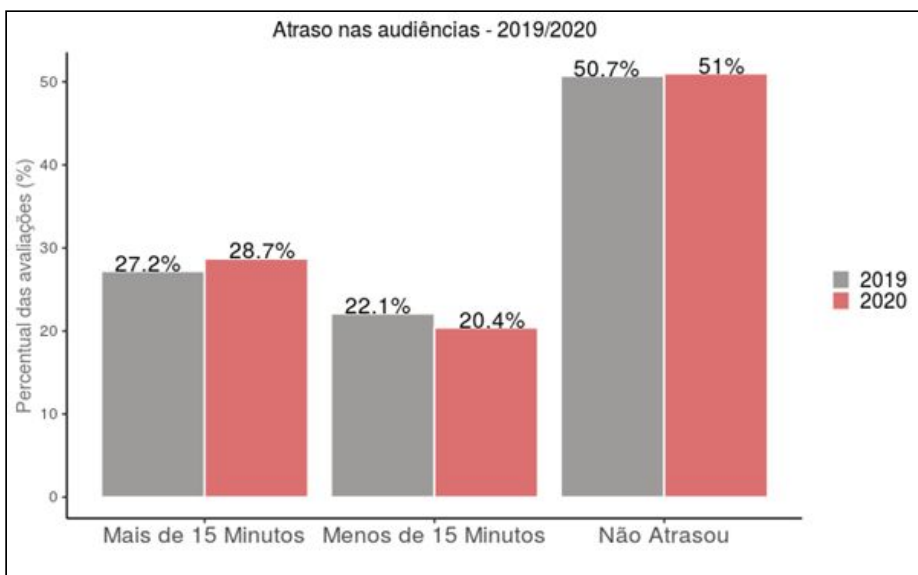
***Tempo de Espera para Início da Audiência/Sessão de Conciliação e se a Referida Audiência/Sessão de Conciliação foi ou não a 1ª do dia***



Verifica-se que independente do fato da Audiência/Sessão de Conciliação ser ou não a 1ª do dia, na maioria dos casos não houve atraso, sendo num percentual de aproximadamente 74,2% entre as 1ª Audiências/Sessão de Conciliação do dia e 45,2% entre as Audiência/Sessão de Conciliação que não foram a 1ª do dia.

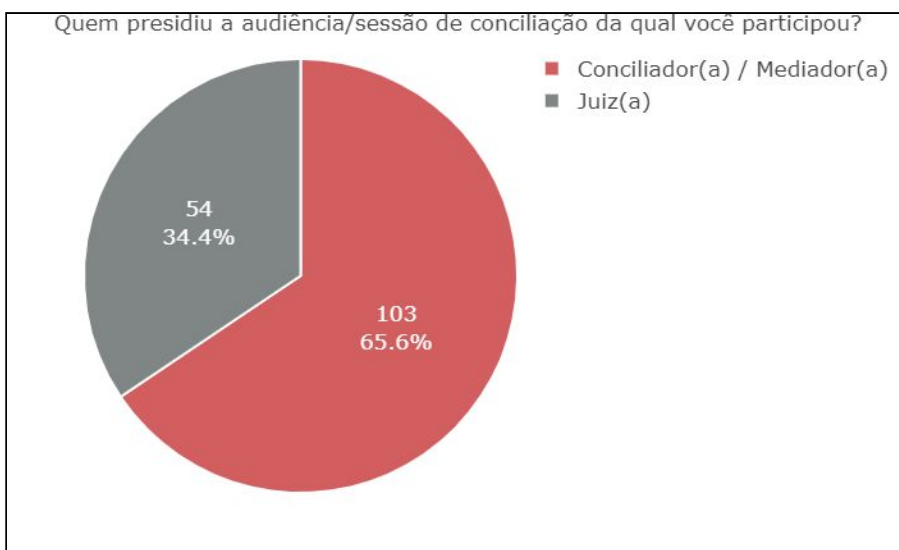
Observa-se que o maior percentual de atraso é registrado entre as Audiências/Sessões de Conciliação que não foram a 1ª do dia. Nesse caso, o atraso de mais de 15 minutos ocorreu com maior frequência (32,5%).

### *Comparação Anual do Tempo de Atraso para Início da Audiência/Sessão de Conciliação*



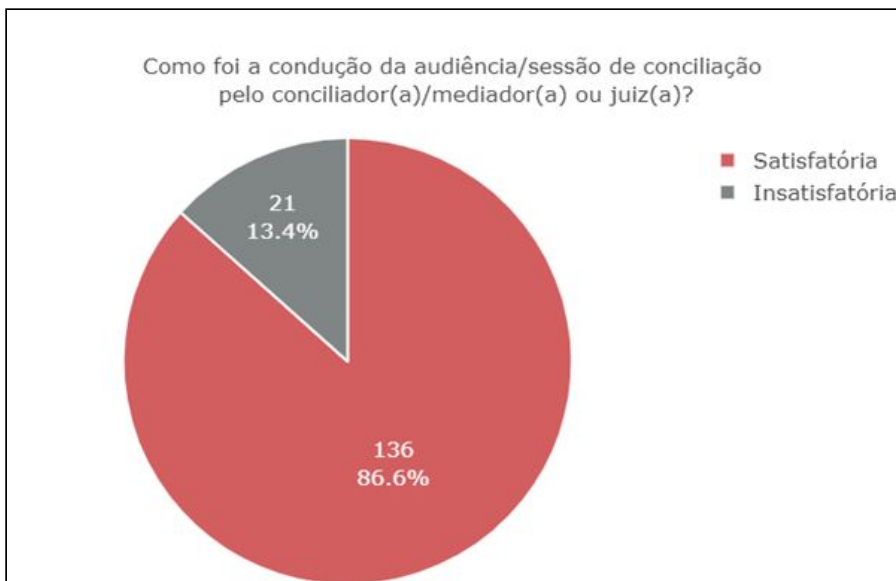
Verificamos, ao comparar os resultados da pesquisa entre os anos de 2019 e 2020, que o patamar de Audiências sem atraso permaneceu, ficando acima de 50%.

### *Quem Presidiu a Audiência/Sessão de Conciliação*



Registra-se que 65,6% das Audiências/Sessões de Conciliação foram conduzidas por Conciliador(a)/Mediador(a).

*Avaliação da Atuação de quem Presidiu a Audiência/Sessão de Conciliação*



Em 86,6% dos casos os usuários disseram estar satisfeitos com a maneira como a referida Audiência/Sessão de Conciliação foi conduzida.

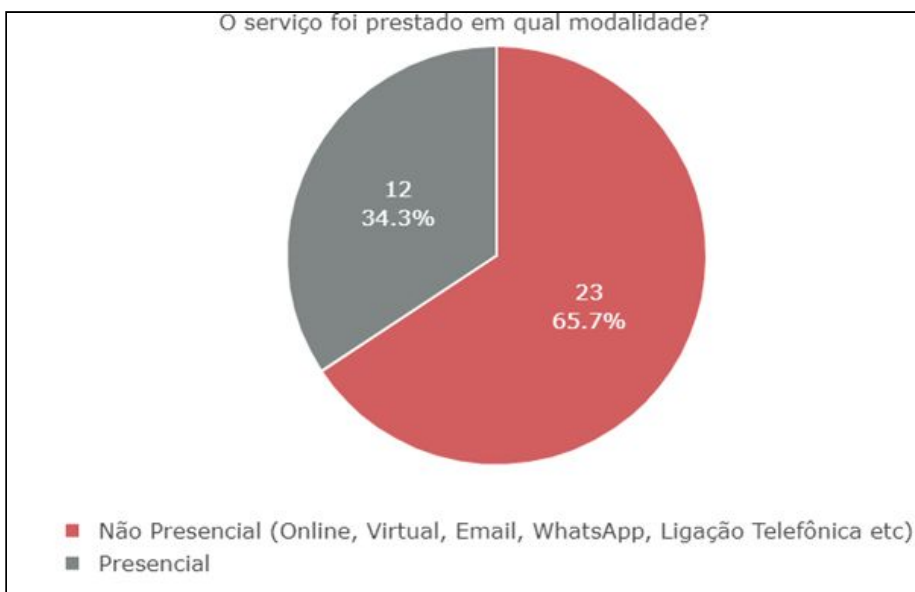
## Cartórios Judiciais

### *Qualificação do Usuário que Utilizou os Cartórios Judiciais*



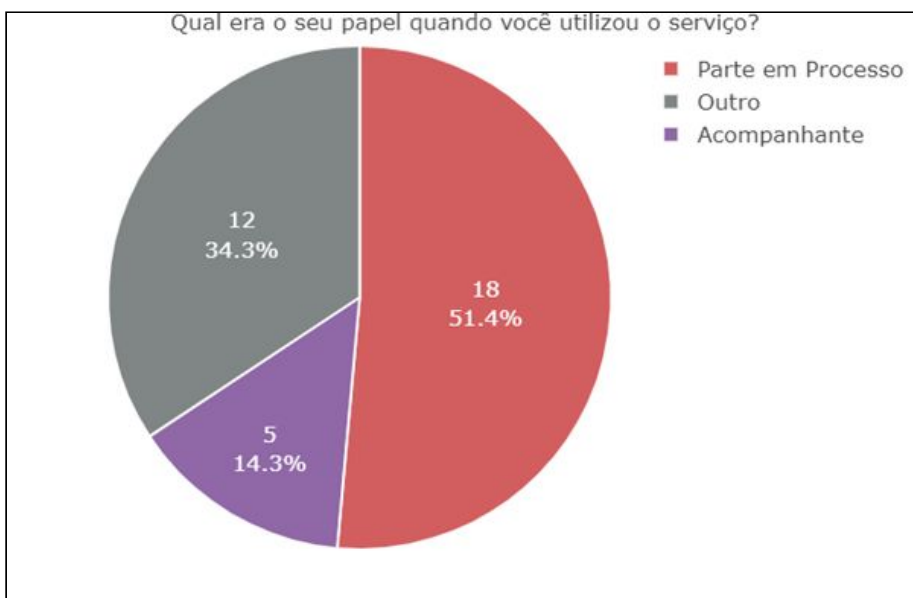
Entre os serviços utilizados ou avaliados pelos usuários do TSJE, a prestação de serviços nos Cartórios Judiciais corresponde a 13,3% ou 35 usuários, conforme apresentado anteriormente. Dentre esses usuários, 80% são operadores de direito.

### *Modalidade da Prestação do Serviço pelo Cartório Judicial*



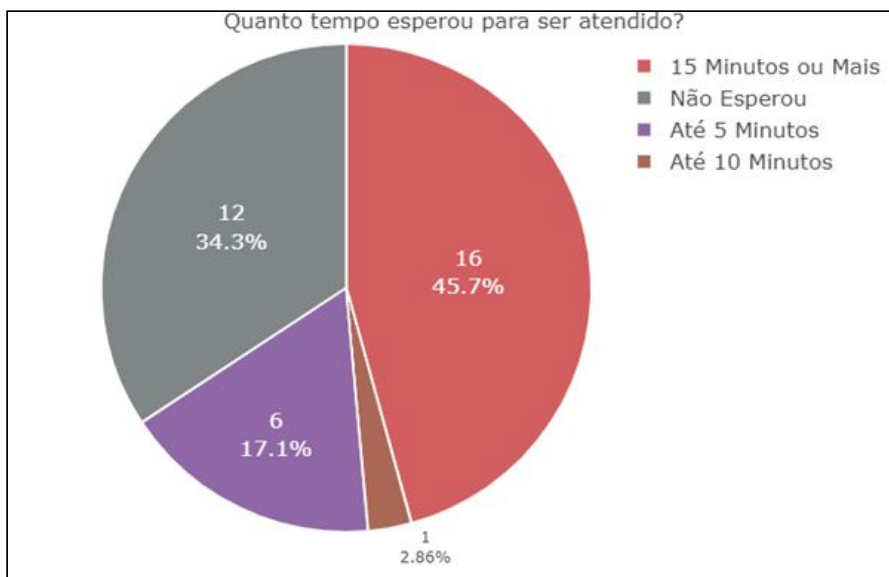
Observa-se que 65,7% dos serviços foram prestados no Cartório Judicial de modo não presencial.

### *Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço no Cartório Judicial*



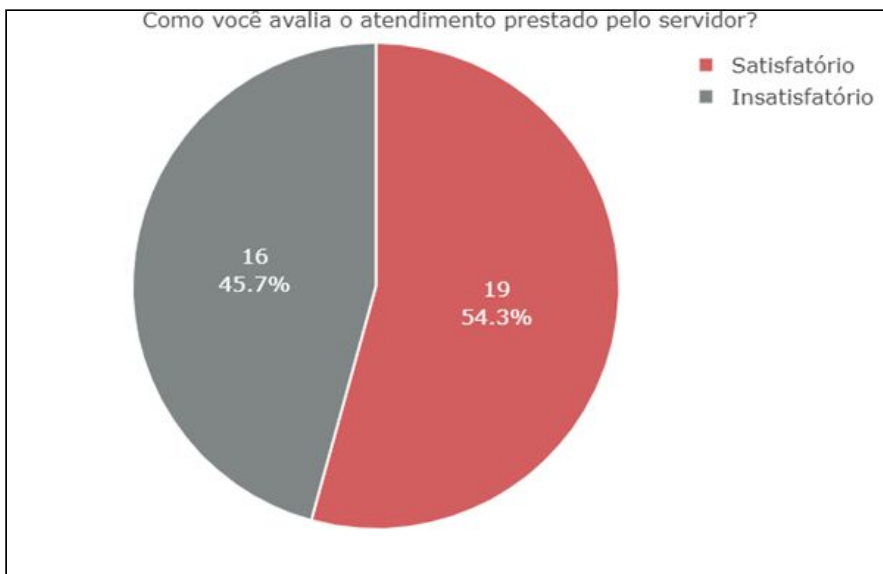
Verifica-se que entre os cidadãos que utilizaram ou avaliaram os serviços do Cartório Judicial, 51,4% são parte em processo, apenas 14,3% são testemunhas e 34,2% não são parte em processo ou testemunha.

### *Tempo de Espera para Ser Atendido no Cartório Judicial*



Observa-se que 34,3% dos usuários do serviço do Cartório Judicial não esperaram para serem atendidos, no entanto, um percentual maior (45,7%), disseram que o atendimento atrasou 15 minutos ou mais e 19,96% dos atendimentos foram prestados em até 10 minutos.

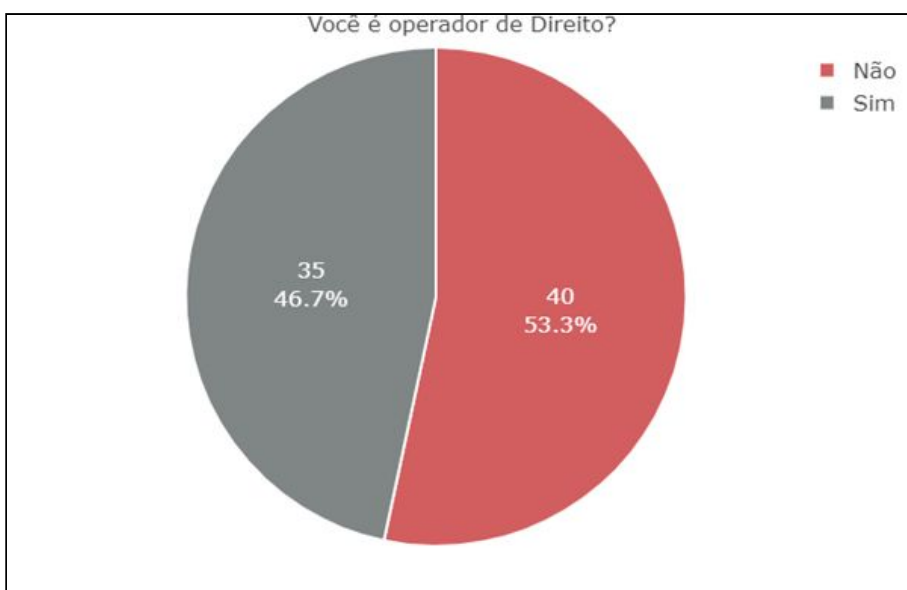
### *Avaliação do Atendimento Prestado no Cartório Judicial*



Verifica-se que mais da metade (54,3%) dos usuários avaliaram o atendimento no Cartório Judicial como satisfatório.

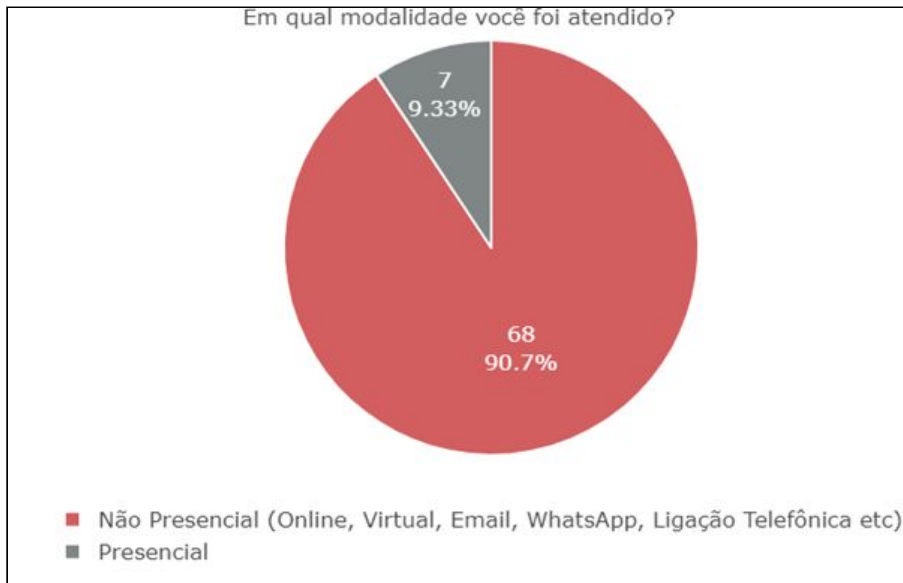
## **Consulta Processual**

### *Qualificação do Usuário que Utilizou a Consulta Processual*



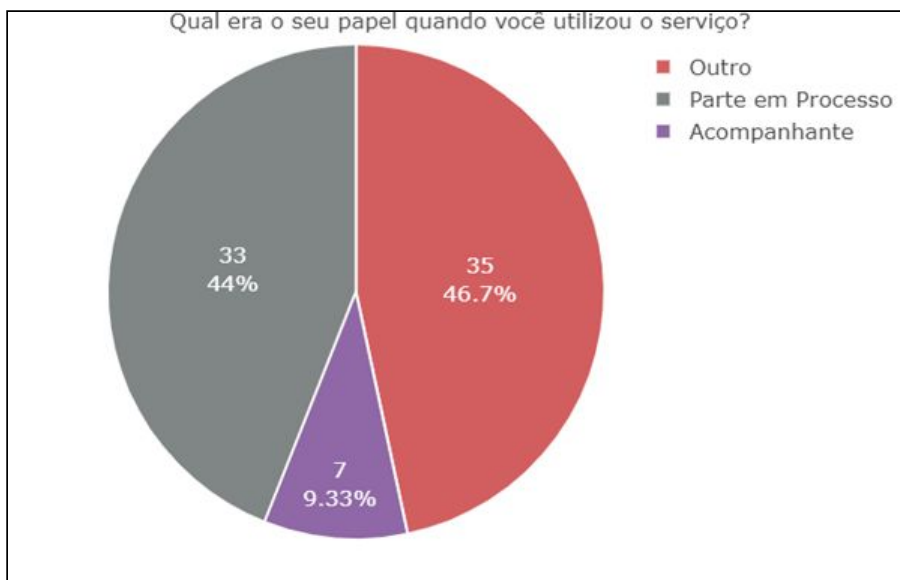
Entre os serviços utilizados ou avaliados pelos usuários do TJSE, a Consulta Processual corresponde a 28,5% ou 75 usuários, conforme já apresentado anteriormente. Dentre esses usuários, 46,7% são operadores de direito.

### ***Modalidade da Prestação do Serviço da Consulta Processual***



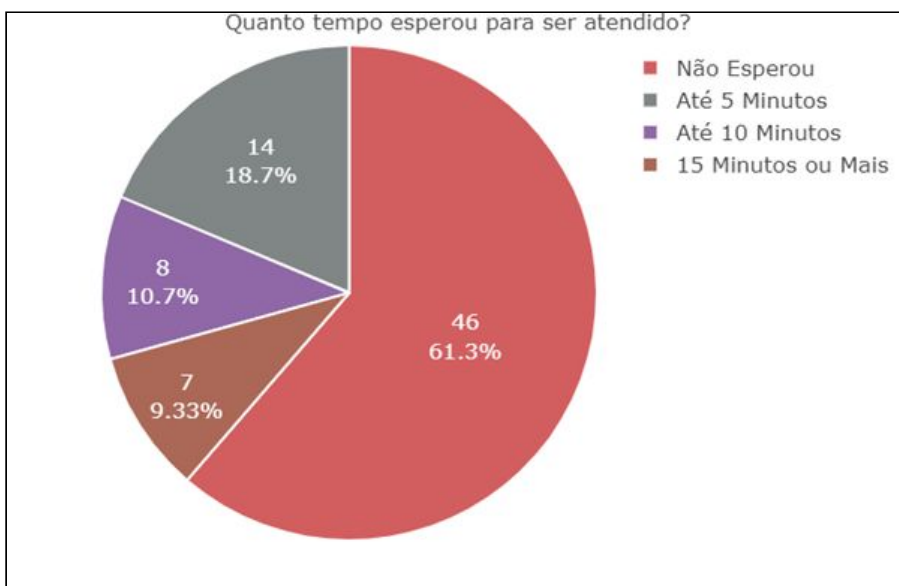
Observa-se que, aproximadamente 90,7% das Consultas Processuais ocorreram de modo não presencial.

### ***Papel do Usuário Quando Utilizou o Serviço de Consulta Processual***



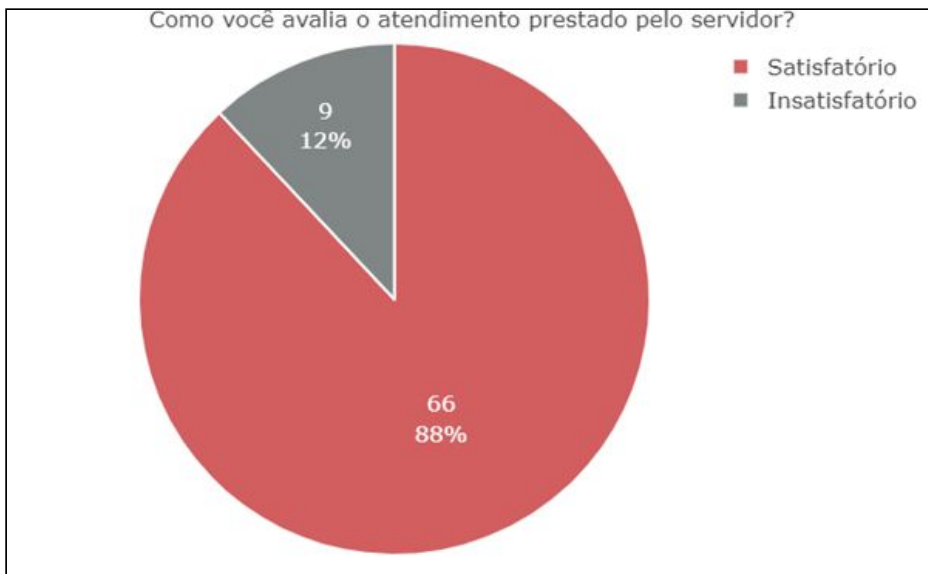
Verifica-se que 44% dos cidadãos que avaliaram a Consulta Processual são parte em processo, 9,33% são testemunhas e 46,7% não são parte em processo ou testemunha.

### ***Tempo de Espera para Ser Atendido na Consulta Processual***



Observa-se que 61,3% dos cidadão que utilizaram a Consulta Processual não esperaram para serem atendidos, 18,7% disseram que o atendimento atrasou até 5 minutos, 10,7% dos atendimentos atrasaram até 10 minutos e 9,33% deles foram prestados em 15 minutos ou mais.

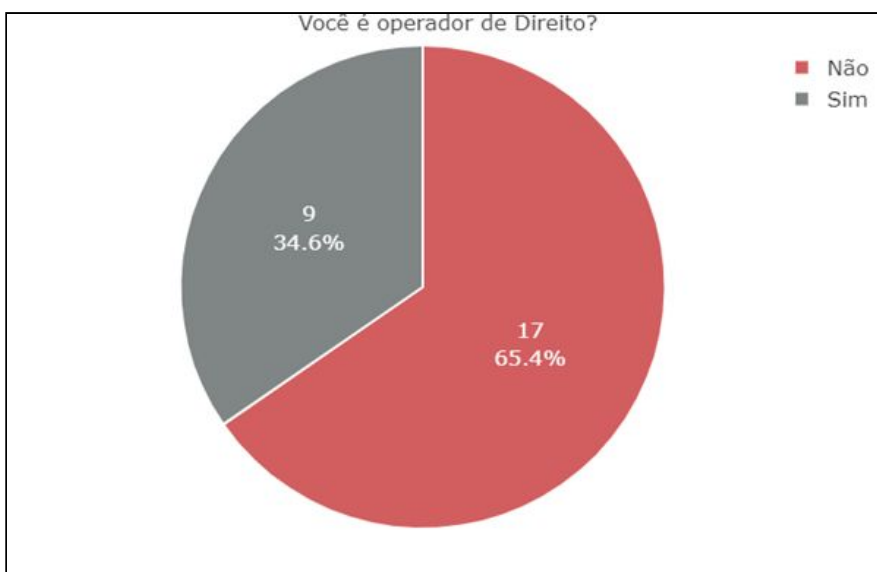
### *Avaliação do Atendimento Prestado na Consulta Processual*



Verifica-se que aproximadamente 88% dos usuários avaliaram a Consulta Processual como Satisfatória.

### **Prestação de Informação**

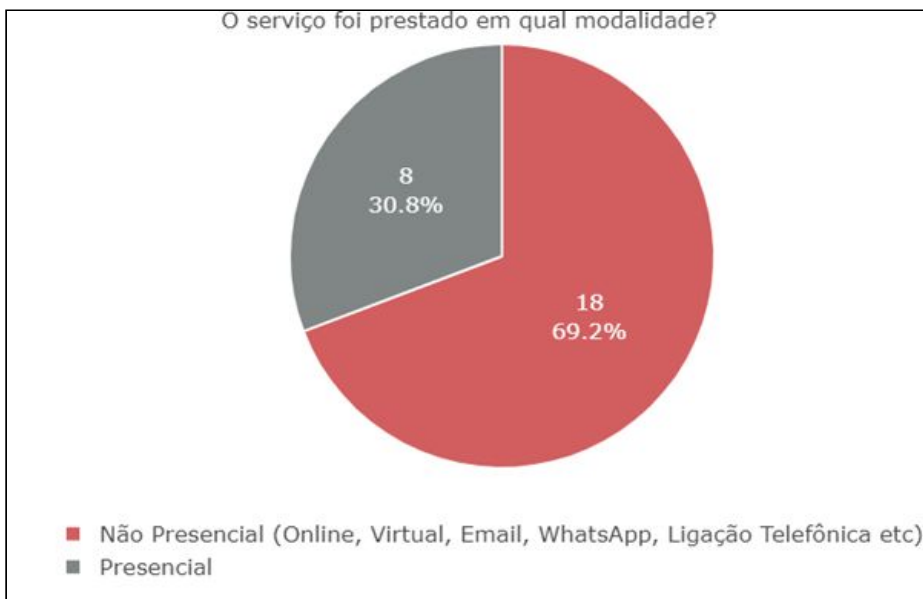
#### *Qualificação do Usuário que Utilizou o Serviço de Prestação de Informação*



Na pesquisa de Satisfação 2020 uma nova modalidade de serviço foi avaliada pelos usuários. Nesta edição foi possível avaliar a satisfação dos cidadãos que apenas

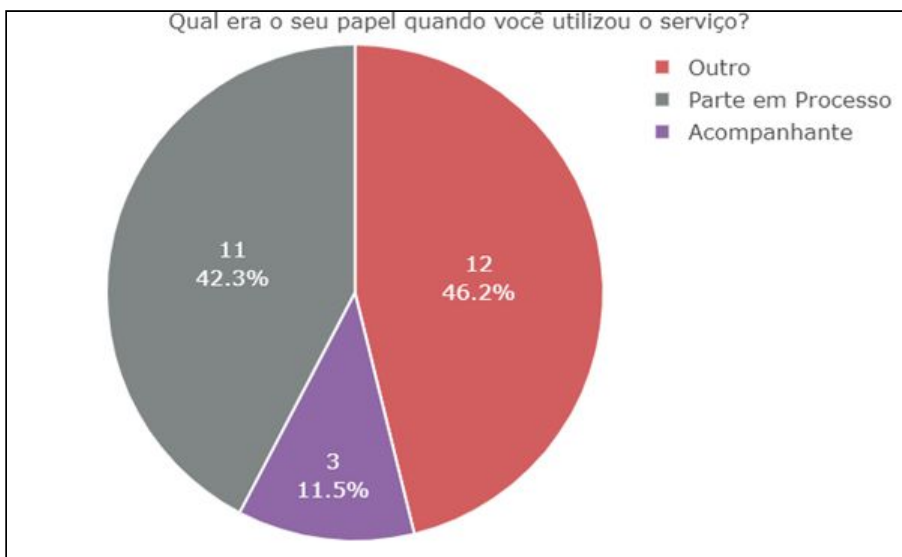
buscaram informações junto ao Poder Judiciário Sergipano. Entre os 26 cidadãos que buscaram qualquer informação junto ao TJSE, 65,4% corresponde ao percentual daqueles que não são Operadores de Direito.

### ***Modalidade Utilizada no Acesso ao Serviço Prestação de Informação***



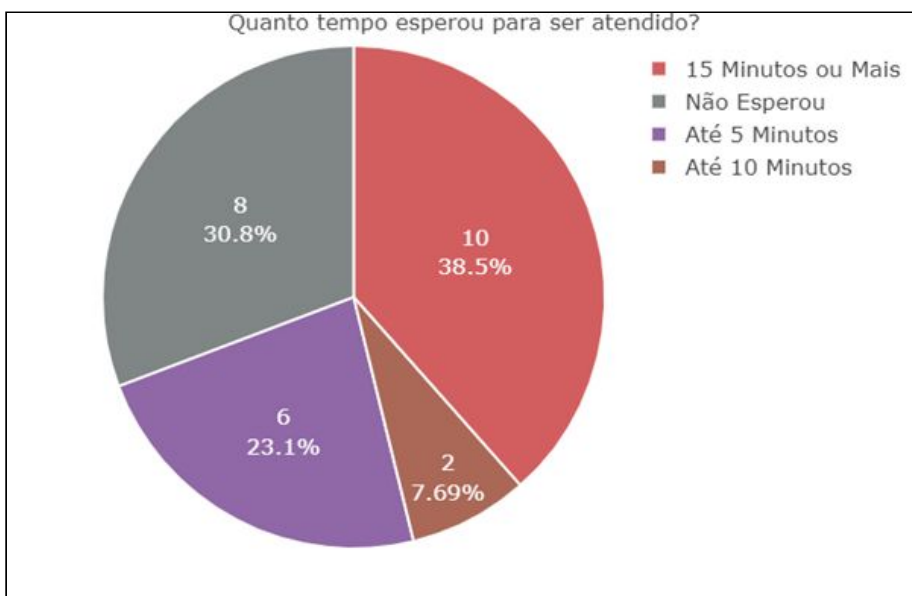
Verifica-se que aproximadamente 70% das informações foram prestadas de modo não presencial (online ou virtual).

### ***Papel do Usuário que Utilizou o Serviço de Prestação de Informação***



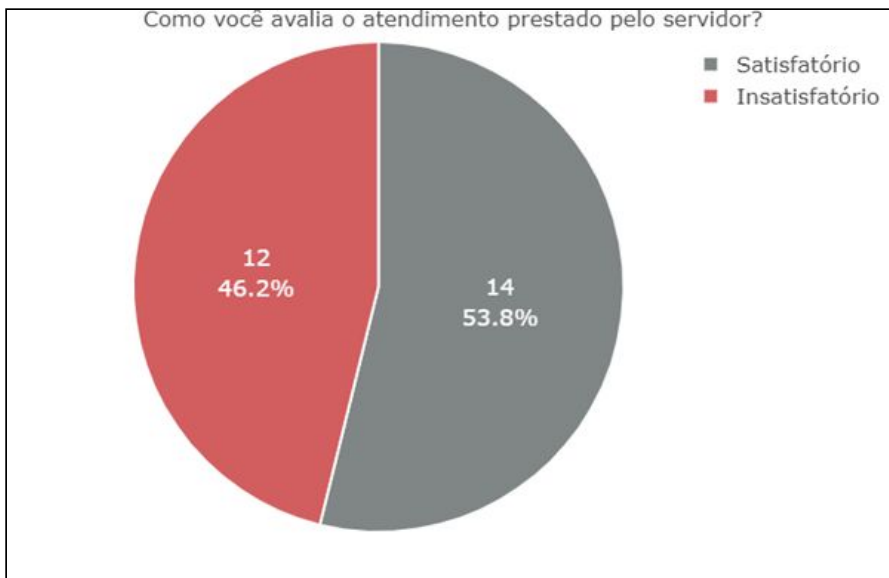
Entre os cidadãos que buscaram informações e avaliaram este serviço, registrou-se que 53,8% são parte em processo ou testemunhas.

### *Tempo de Espera para Ser Atendido na Utilização do Serviço Prestação de Informação*



Observa-se que entre os usuários que avaliaram o atendimento diante da prestação da informação, verifica-se que a maior parcela declarou que o atendimento atrasou em mais de 15 minutos (38,5%), enquanto 30,8% disseram não ter esperado para serem atendidos. Os que esperaram entre 5 e 10 minutos pelo atendimento correspondem ao percentual de 30,79%.

### *Avaliação do Serviço de Prestação de Informação*



O patamar de satisfação e insatisfação entre os cidadãos que avaliaram o atendimento prestado quando procurado informação é aproximadamente equivalente. Cerca de 54% dos usuários que avaliaram esse serviço declararam estar satisfeitos, contra 46% que informaram estar insatisfeitos com o atendimento prestado.



## **CONCLUSÕES E LIÇÕES APRENDIDAS COM RELAÇÃO A EXECUÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2020**

Diante do contexto decorrente da pandemia, acreditamos que foi acertada a definição de realizarmos a pesquisa de forma totalmente online. E mais, estamos confiantes que iremos aperfeiçoar essa modalidade de realização da pesquisa e torná-la oficial.

Houve uma simplificação de ações relacionadas à preparação, porém tivemos que planejar e pensar bastante em como disponibilizaríamos o questionário, como aumentaríamos a participação dos cidadãos, como tornaríamos a execução mais segura diante do contexto da internet.

Apesar de nunca termos solicitado identificação dos entrevistados nas edições anteriores da pesquisa, acreditamos que o fato do entrevistador estar cara a cara com o entrevistado, sempre provocou uma certa retração e contenção, por uma parcela dos entrevistados, na hora de dar as respostas. Essa questão foi percebida no teor dos textos recebidos através das respostas do tipo abertas. Como uma boa parte das respostas continham palavras de baixo calão, compilamos as mesmas em documento à parte para análise interna.

Realizamos a pesquisa no final de 2020, pois, em decorrência do contexto de pandemia, houve diversas repriorizações de ações e projetos da DIVIPLAP (Divisão de Planos e Programas), área responsável pela condução da realização da pesquisa. Assim, tivemos apenas 15 dias para efetuar a coleta das respostas dos cidadãos ao questionário. Desta forma, também não executamos a validação das modificações das perguntas com cada um dos setores responsáveis, apesar de termos adequado as perguntas ao novo contexto delineado sem fugir da essência do questionário de 2019.

Apesar dos esforços na divulgação da pesquisa, atingimos apenas 315 questionários respondidos.

Verificamos que, baseados no relato da equipe de telefonia, a utilização da central telefônica resultou em menos de 10 questionários preenchidos, ou seja, precisamos reavaliar o custo benefício desta ação.



Após o fechamento da elaboração deste relatório, iremos refazer o mapeamento do processo “Realizar Pesquisa de Satisfação” para refletir a forma como ela foi executada em 2020.

Esse ano também não foi necessário gerar certificados de participações, visto que não tivemos a participação de estagiários.

A tabulação dos dados coletados teve que lidar com as mudanças realizadas nas perguntas e respostas do questionário. A série histórica foi alterada, daí a impossibilidade de manter as comparações com anos anteriores, em alguns casos, até pela mudança significativa do contexto do presencial para online. As tabulações foram realizadas pela equipe da DIVIEPLAJE através da ferramenta “RStudio Cloud” que é um software livre de desenvolvimento integrado para linguagem R, uma linguagem de programação para gráficos e estatística computacional. O RStudio Cloud é uma versão em que o armazenamento dos dados e análises são realizadas em “nuvem”.

Apesar das ocorrências, acima elencadas, a Pesquisa de Satisfação 2020 foi concluída com sucesso, graças ao empenho dos envolvidos (Telefonistas, Servidores da DIAD, Coordenadores, Gestora do Macrodesafio, servidores da SETECI e da DICOM ).

O presente relatório é encaminhado para as diversas áreas responsáveis pelos serviços avaliados, de tal forma a poderem tomar as providências cabíveis para atender aos pontos de melhoria identificados.

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