



PESQUISA DE SATISFAÇÃO
2021



RELATÓRIO CONCLUSIVO

13ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DO TJSE

ANO 2021

Des. EDSON ULISSES DE MELO
Presidente do Tribunal de Justiça de Sergipe

Des. RICARDO MÚCIO SANTANA DE ABREU LIMA
Presidente do Comitê Gestor de Planejamento Estratégico

VALMIR DE FARIAS LIMA JÚNIOR
Secretário de Planejamento e Administração

FELIPE BAPTISTA PRUDENTE
Diretor de Planejamento e Desenvolvimento

**GESTOR DO MACRODESAFIO
FORTALECIMENTO DA RELAÇÃO INTERINSTITUCIONAL DO
JUDICIÁRIO COM A SOCIEDADE**

Luciano Freire Araújo

COORDENADORES DA PESQUISA

Charlton Alexandro Andrade Almeida

Jesy Karolyne Sales dos Santos

José André Silva de Goes

TABULAÇÃO

Jesy Karolyne Sales dos Santos

APOIO

SECRETARIA-CHEFE DE GABINETE

Diretoria de Comunicação

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Diretoria de Sistemas de Gestão Organizacional

Sumário

APRESENTAÇÃO	1
CONCLUSÕES GERAIS CONSIDERANDO TODA A AMOSTRAGEM DA PESQUISA	3
Qualificação do Usuário	3
Serviços Utilizados ou Avaliados pelos Usuários	5
Comparação Anual do Tipo de Serviço Utilizado pelos Usuários (2020-2021)	6
Modalidade da Prestação dos Serviços	7
Papel do Usuário Quando Utilizou o Serviço do TJSE	8
Tempo de Espera para Ser Atendido nos Serviços Procurados	9
Tempo de Espera Conforme Modalidade de Atendimento	10
Satisfação dos Usuários com o Atendimento Prestado pelos Servidores do TJSE	11
Comparação Anual da Satisfação dos Usuários com o Atendimento Prestado Pelos Servidores do TJSE (2020 - 2021)	12
Motivo da Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Servidor	13
Avaliação do Atendimento da Ouvidoria	14
Avaliação do Atendimento da Corregedoria	16
Avaliação da Infraestrutura dos Serviços Tecnológicos	18
Avaliação da Atuação do TJSE no Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa	20
Avaliação da Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano	22
Avaliação Geral dos Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano	23
Comparação Anual da Satisfação dos Cidadãos com os Serviços Prestados pelo TJSE	24
CONCLUSÕES CONSIDERANDO A AVALIAÇÃO INDIVIDUAL NO SERVIÇO PROCURADO	25
Audiência/Sessão de Conciliação	25
Qualificação do Usuário do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação	27
Modalidade da Prestação do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação	28
Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço Audiência/Sessão de Conciliação	29
1ª Audiência/Sessão de Conciliação do Dia	30
Tempo de Atraso para Início da Audiência/Sessão de Conciliação	31
Tempo de Atraso para Início da Audiência/Sessão de Conciliação e se a Referida Audiência/Sessão de Conciliação foi ou não a 1ª do Dia	32
Comparação Anual do Tempo de Atraso para Início da Audiência/Sessão de Conciliação	33
Quem Presidiu a Audiência/Sessão de Conciliação	34

Avaliação da Atuação de quem Presidiu a Audiência/Sessão de Conciliação	35
Cartórios Judiciais	36
Qualificação do Usuário que Utilizou os Cartórios Judiciais	36
Modalidade da Prestação do Serviço pelo Cartório Judicial	37
Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço no Cartório Judicial	38
Tempo de Espera para Ser Atendido no Cartório Judicial	39
Avaliação do Atendimento Prestado no Cartório Judicial	40
Motivo da Insatisfação com o Atendimento no Cartório Judicial	41
Consulta Processual	42
Qualificação do Usuário que Utilizou a Consulta Processual	42
Modalidade da Prestação do Serviço de Consulta Processual	43
Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço de Consulta Processual	44
Tempo de Espera para Ser Atendido na Consulta Processual	45
Avaliação do Atendimento Prestado na Consulta Processual	46
Motivo da Insatisfação com o Atendimento Durante Consulta Processual	47
Prestação de Informação	48
Qualificação do Usuário que Buscou o serviço de Prestação de Informação	48
Modalidade Utilizada no Acesso ao Serviço Prestação de Informação	49
Papel do Usuário que Utilizou o Serviço de Prestação de Informação	50
Tempo de Espera para Ser Atendido na Utilização do Serviço Prestação de Informação	51
Avaliação do Serviço de Prestação de Informação	52
Motivo da Insatisfação com o Atendimento Durante a Prestação de Informações	53
INFORMAÇÕES HISTÓRICAS	54
Tipo de Serviço Utilizado pelos Usuários nos Últimos Três Anos	54
Tempo de Atraso da Audiência/Sessão de Conciliação nos Últimos Três Anos	55
Percentual de Usuários que Confiam no Poder Judiciário Sergipano nos Últimos Três Anos	56
Nível de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pelo Judiciário Sergipano nos Últimos Três Anos	57
Avaliação da Atuação do TJSE no Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa nos Últimos Três Anos	58
CONCLUSÕES E LIÇÕES APRENDIDAS COM RELAÇÃO A EXECUÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2021	59



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 19 de julho a 13 de agosto de 2021.

Essa foi a 13ª edição da Pesquisa de Satisfação e foi diligenciada e coordenada pela Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento (DIPLAD) do TJSE.

Em decorrência da pandemia, houve a necessidade de respeitarmos alguns protocolos sanitários, entre eles o distanciamento social. Desta forma, em 2020, realizamos, pela primeira vez, a pesquisa no formato 100% virtual.

Em razão de a pandemia não ter cessado, neste ano de 2021, utilizamos a mesma metodologia do ano anterior de aplicação de questionário.

O questionário foi mantido em sua estrutura base de perguntas objetivas aplicadas em 2020 para medir os seguintes tópicos: tipos de serviços mais procurados nos fóruns, qualidade do atendimento nos cartórios judiciais, a regularidade da 1ª (primeira) 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. Continuamos seguindo a premissa do anonimato.

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. Para torná-lo mais atrativo visualmente, acrescentamos algumas imagens às perguntas.

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

Ressaltamos que, em 2021, não utilizamos a divulgação através do envio de emails para os cidadãos que foram partes em audiências, em razão das diretrizes relacionadas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Também, não utilizamos as telefonistas, pois percebemos, em 2020, que o custo-benefício não foi satisfatório, visto que houve toda uma preparação e treinamento da equipe, em detrimento do baixo número de cidadãos que aceitaram responder ao questionário por telefone, principalmente por sentirem-se inseguros com relação ao anonimato.

O questionário on-line pôde ser acessado por qualquer cidadão com interesse em dar sua opinião.

A realização da pesquisa só foi possível graças à ajuda da Secretaria de Tecnologia da Informação (SETECI) e da Diretoria de Comunicação (DICOM).

A pesquisa contabilizou uma amostra, do universo pesquisado, de 344 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.



Em 2021, acrescentamos mais um tópico no presente relatório: “INFORMAÇÕES HISTÓRICAS”. O objetivo é comparar algumas informações apuradas no ano em curso com os 2 (dois) anos anteriores.

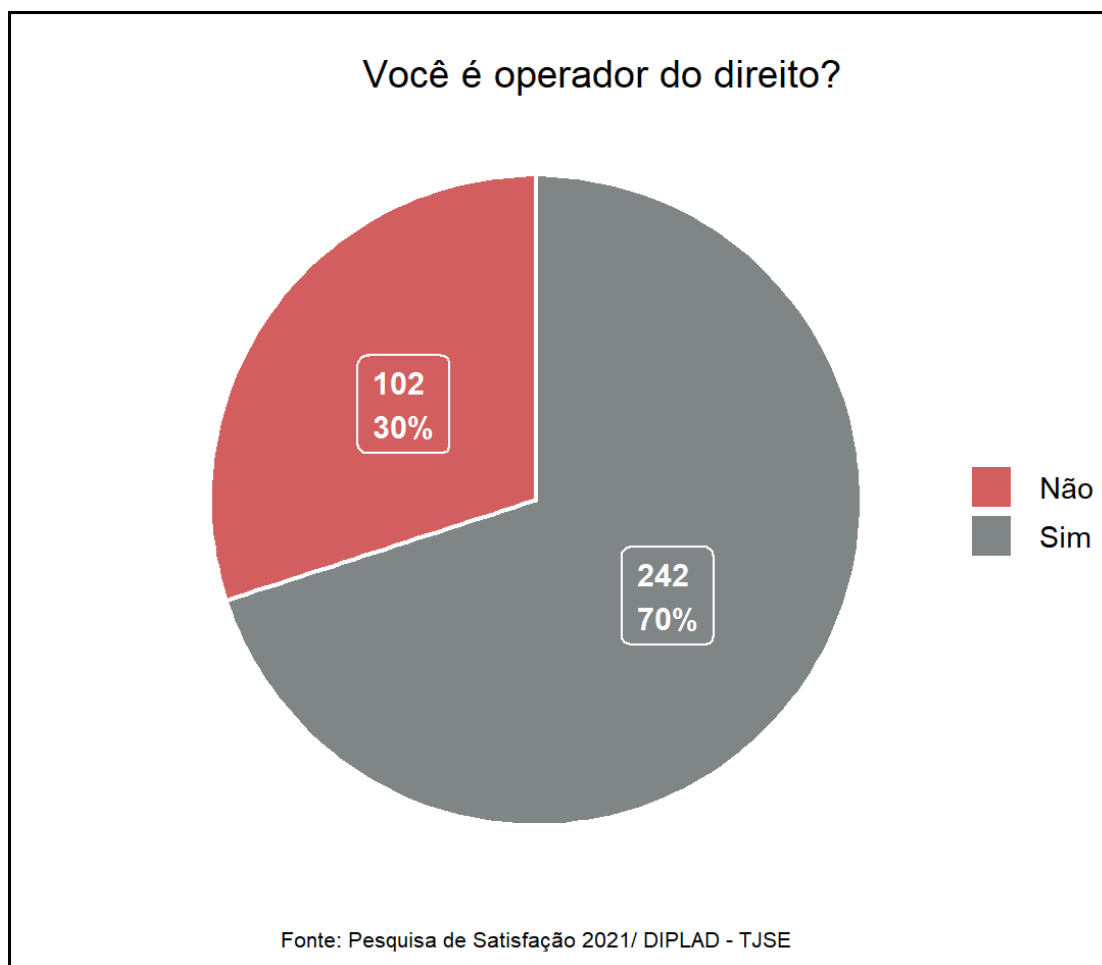
Ressalta-se que, em alguns resultados percentuais trabalhamos com números inteiros, o que poderá ocasionar diferença de aproximadamente 1% na soma dos percentuais de cada avaliação.

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

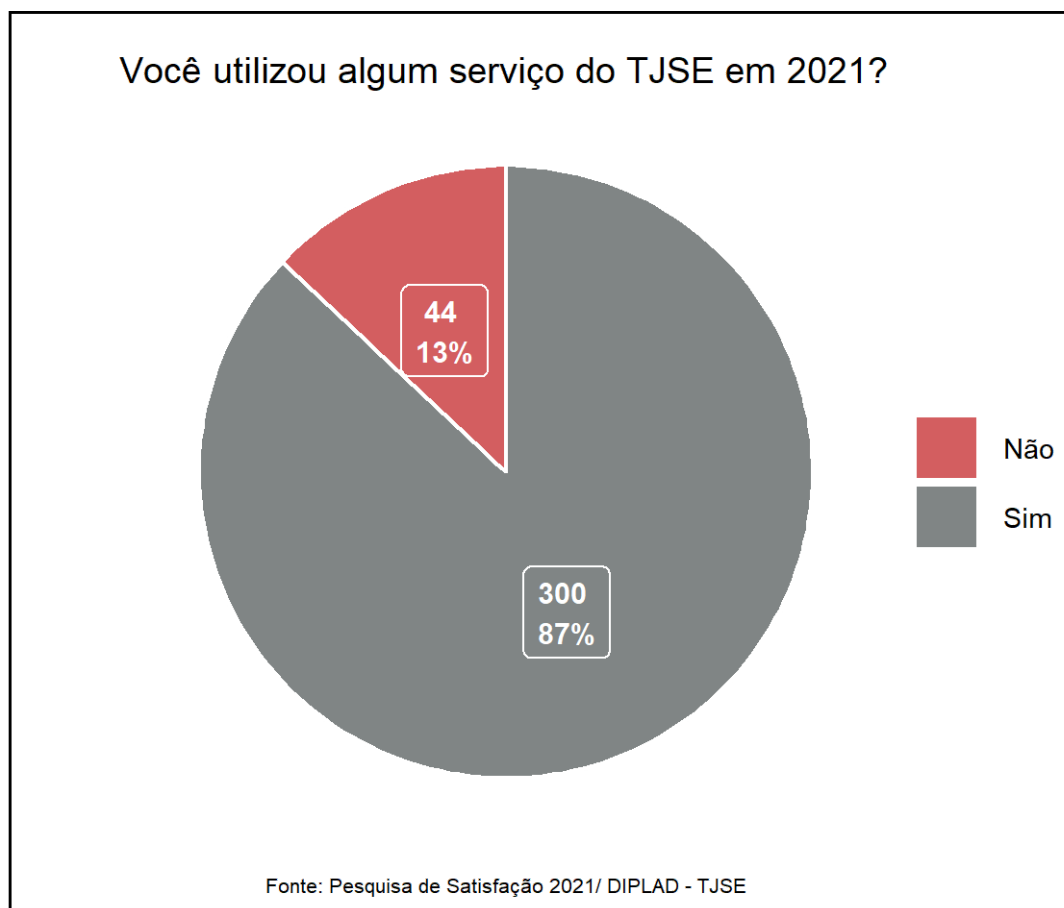
Qualificação do Usuário



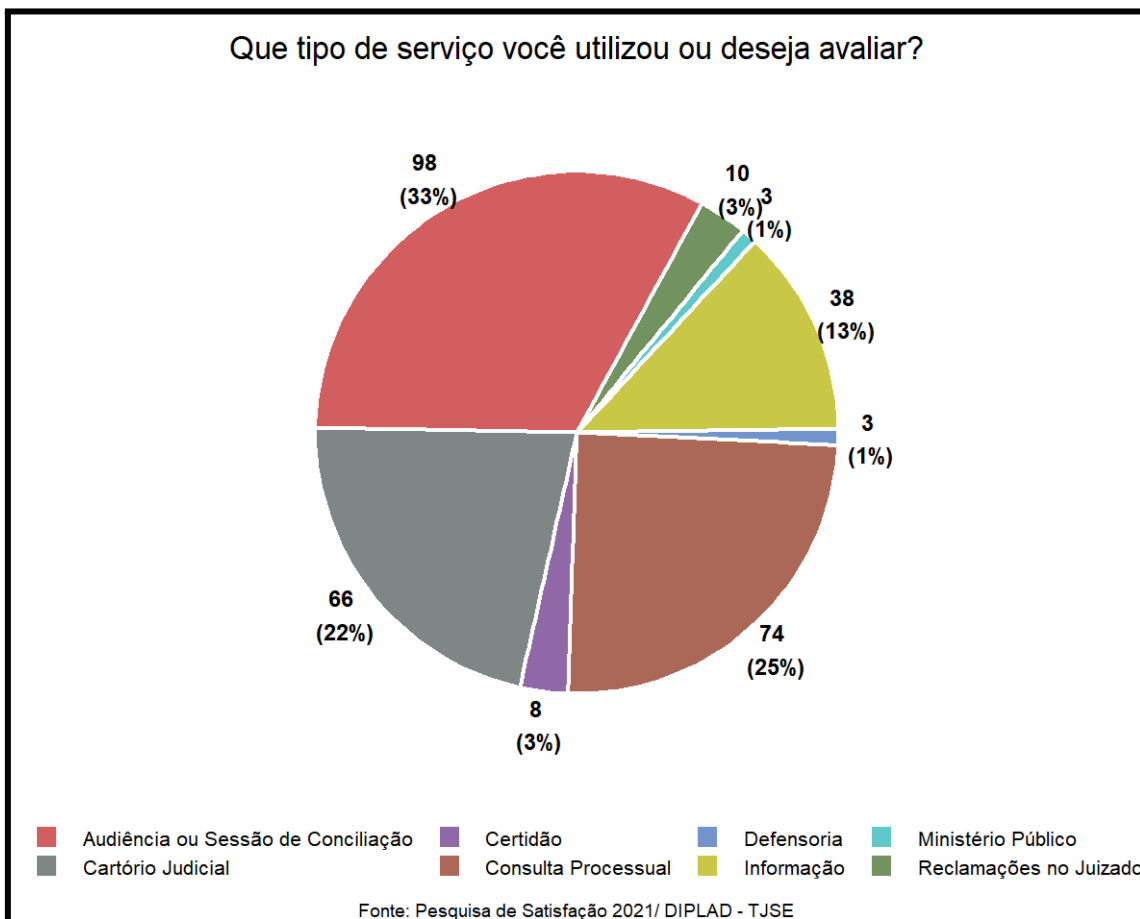
A pesquisa de satisfação realizada em 2021, assim como no último ano, foi direcionada a todos os cidadãos interessados em avaliar os serviços prestados pelo Tribunal de Justiça de Sergipe. Diante dessa amplificação da pesquisa, a criação de categorias foi uma alternativa para qualificar e diferenciar os cidadãos que avaliaram o TJSE por meio da pesquisa, sejam eles Operadores do Direito, aqueles que são responsáveis pela gestão do sistema jurídico (ex: Advogado, Promotor, Defensor etc), ou o Cidadão Comum, aqueles que não pertencem à classe Operador do Direito.

Com a categorização, observa-se que das 344 respostas, a maior parcela (70%) das avaliações foram obtidas dos profissionais operadores do direito, que estão diretamente envolvidos com o sistema judiciário e representam o cidadão comum nos trâmites jurídicos.

Após saber quem avaliou os serviços do TJSE, propôs-se verificar quantos são os usuários diretos destes serviços, ou seja, quem efetivamente buscou ou utilizou algum serviço prestado pelo TJSE. Registra-se que 87% das respostas são ou foram usuários do TJSE em 2021, destes 78% são operadores do direito, contra 22% cidadãos comuns.

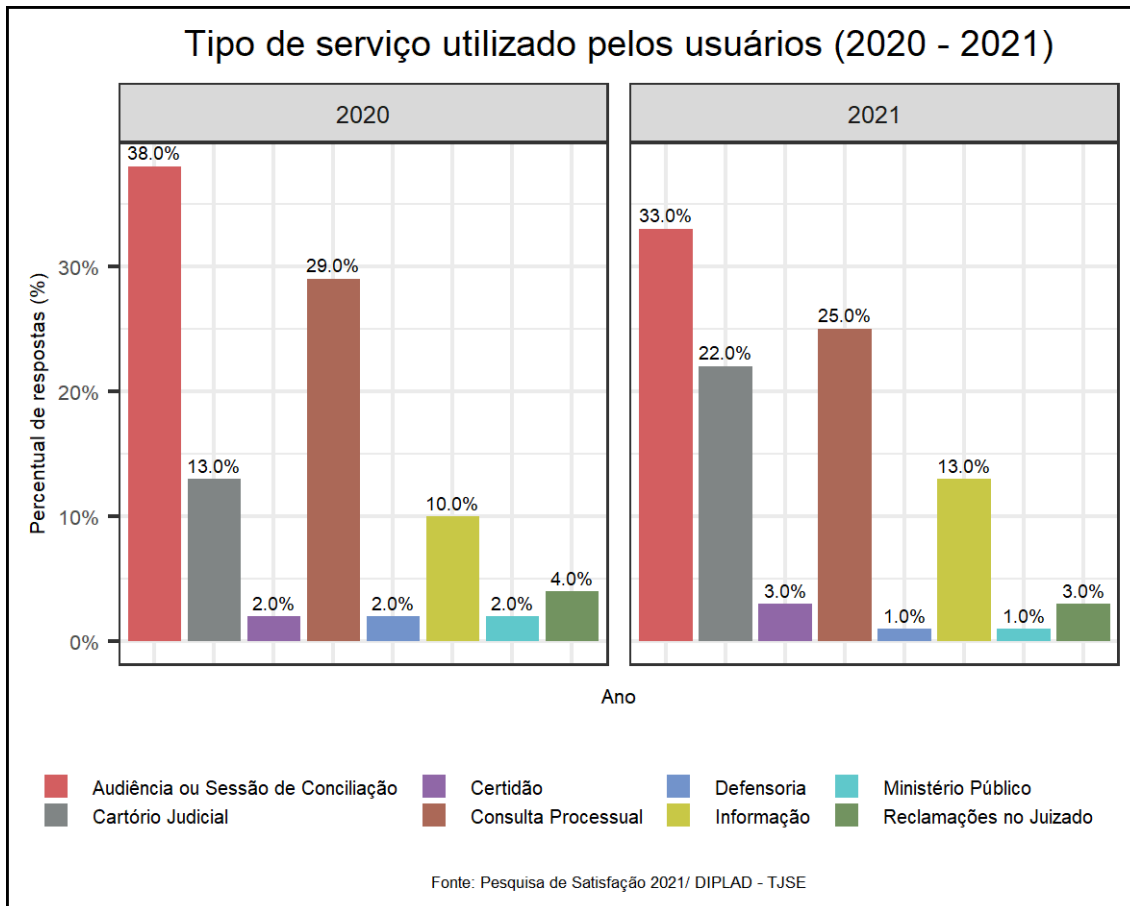


Serviços Utilizados ou Avaliados pelos Usuários



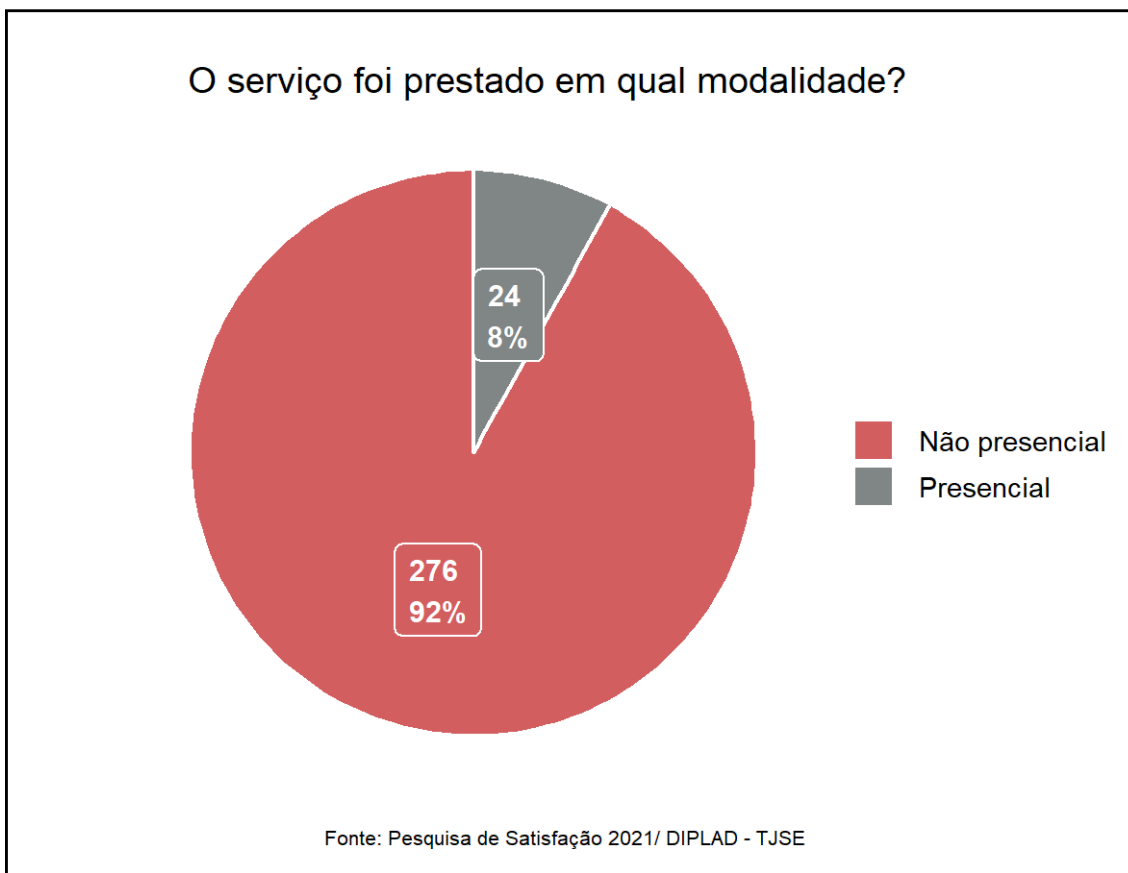
Nota-se que a Audiência ou Sessão de Conciliação foi o serviço mais procurado com 33%, seguido da Consulta Processual (25%) e Cartório Judicial (22%). Observa-se que há relevante diferença na procura dos serviços quando distingue-se o usuário, pois entre os operadores do direito, a Audiência ou Sessão de Conciliação representa 38%, seguida de Cartório Judicial com 25% e Consulta Processual com 18%. Já entre os usuários não operadores do direito, a Consulta Processual obteve maior percentual (48%), seguido da Informação com 15% e os serviços Audiência/Sessão de Conciliação e Cartório Judicial com 12%.

Comparação Anual do Tipo de Serviço Utilizado pelos Usuários (2020-2021)



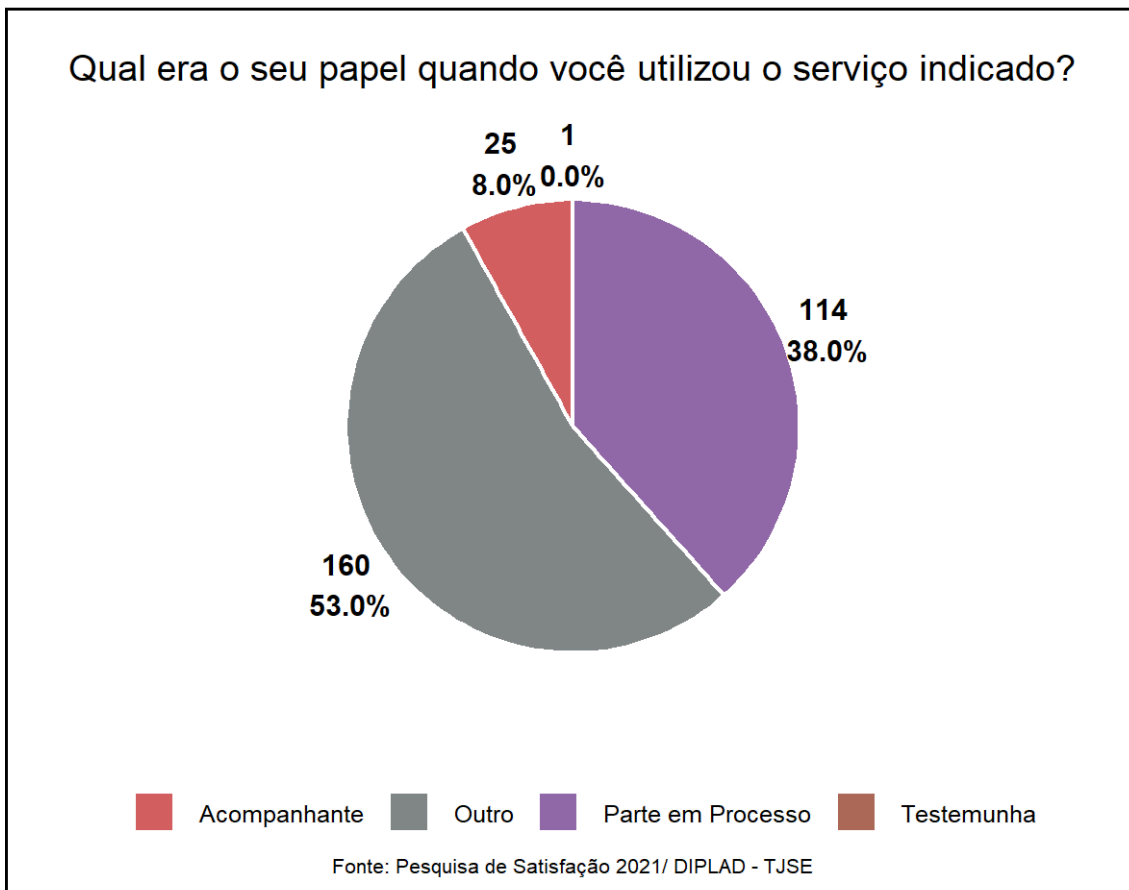
Ao comparar entre as duas edições da pesquisa, anos de 2021 e 2020, o serviço frequentemente procurado pelo usuário, observa-se que a Audiência ou Sessão de Conciliação foi o serviço com maior número de respostas, tanto em 2020 (38%) quanto em 2021 (33%), seguida pela Consulta Processual e Cartório Judicial.

Modalidade da Prestação dos Serviços



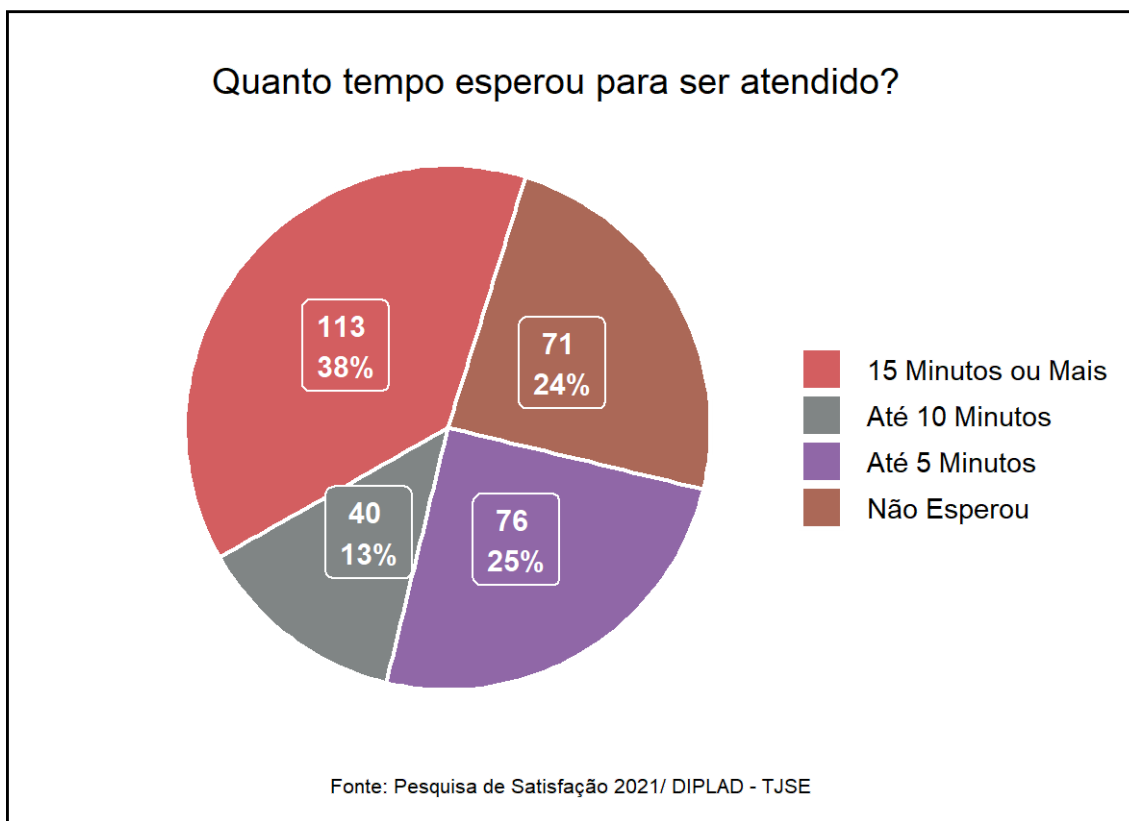
Tendo em vista as mudanças que ocorreram em 2020 após deflagração da Pandemia de Covid19, boa parte dos serviços do TJSE foram oferecidos de modo Online ou virtual, com isto, desde a edição da pesquisa em 2020, propõe-se verificar a modalidade em que o serviço foi prestado, seja ainda presencial ou à distância por meio Virtual, Online, Email, dentre outros. Os resultados mostraram que 92% dos usuários avaliaram o serviço prestado de modo não presencial (Online, Virtual, Email, Whatsapp, Ligação Telefônica etc), enquanto 8% avaliaram o serviço prestado presencialmente.

Papel do Usuário Quando Utilizou o Serviço do TJSE



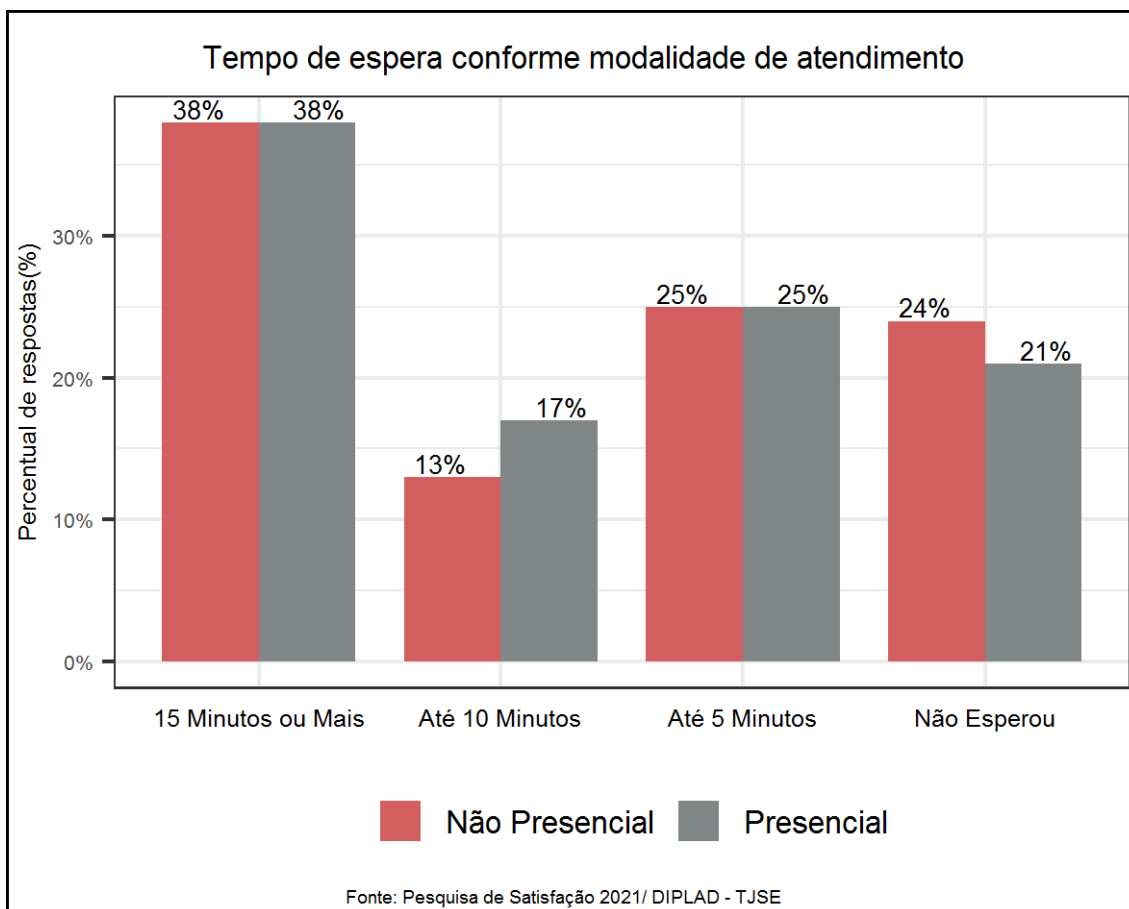
Na maioria das respostas obtidas, os usuários dos serviços do TJSE responderam que seu papel não se enquadra entre as possíveis categorias: Acompanhante, Testemunha ou Parte em Processo (Outro = 53%). Grande parcela das respostas também veio dos usuários que são Parte em Processo, sendo de 38%, e 8% dos usuários disseram ser Acompanhantes ou Testemunha.

Tempo de Espera para Ser Atendido nos Serviços Procurados



O tempo de espera para os usuários serem atendidos nos serviços procurados no TJSE foi de 15 minutos ou mais, na maior parte dos casos 38%. Um quarto dos usuários pesquisados disseram ter esperado até 5 minutos pelo atendimento (25%), Outros 24% não esperaram pelo atendimento, e 13% deles esperaram até 10 minutos.

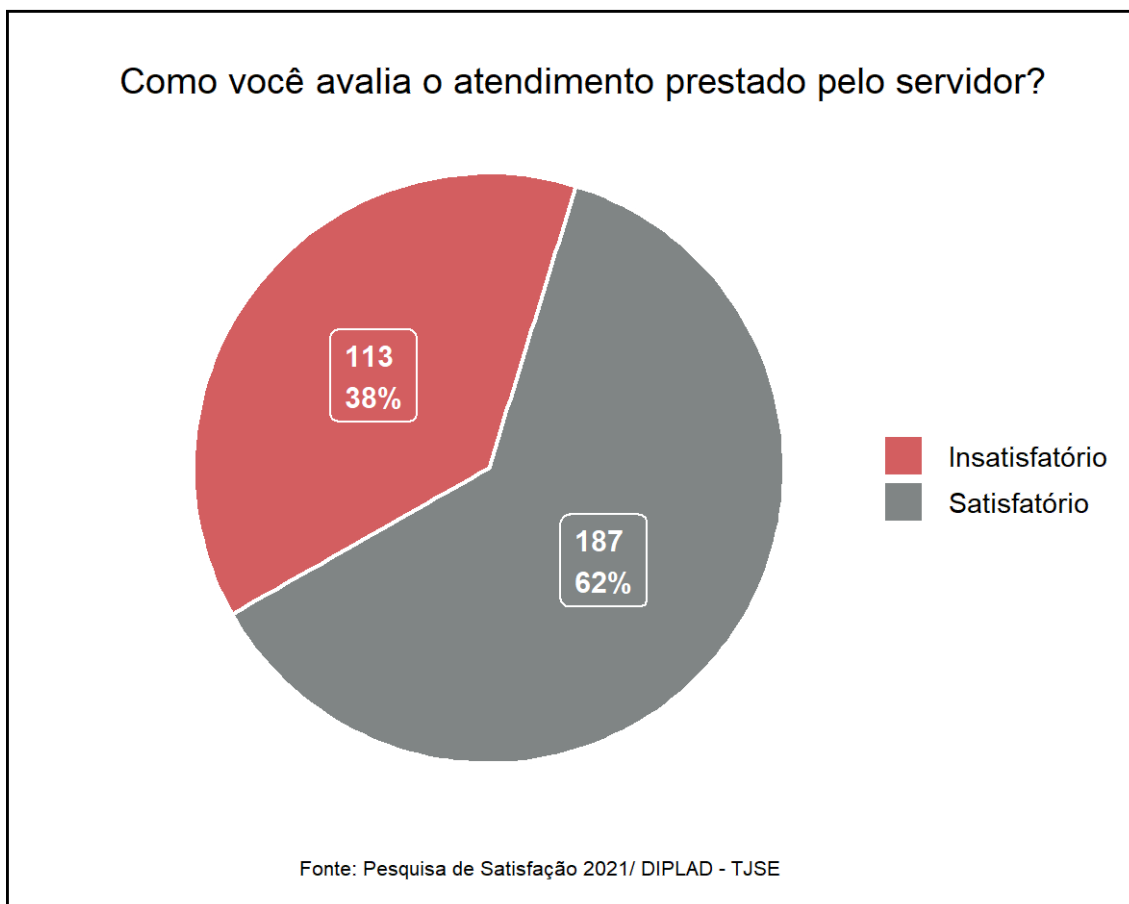
Tempo de Espera Conforme Modalidade de Atendimento



Verifica-se nos resultados da pesquisa que não há uma diferença percentual relevante entre a maneira como o serviço é prestado (Presencial ou Não Presencial) e o tempo que o usuário espera para ser atendido, pois nas avaliações dos serviços prestados, tanto não presencial quanto presencialmente, 38% disseram atrasar 15 minutos ou mais e 25% dos usuários disseram atrasar até 5 minutos. Para o tempo de até 10 minutos de espera, a diferença é de apenas quatro pontos percentuais entre os modos de prestação do serviço, 13% não presencial contra 17% presencial. A parcela de usuários que não esperaram para ser atendidos é maior no serviço prestado de modo não presencial (24%), contra 21% dos atendimentos realizados de modo presencial.

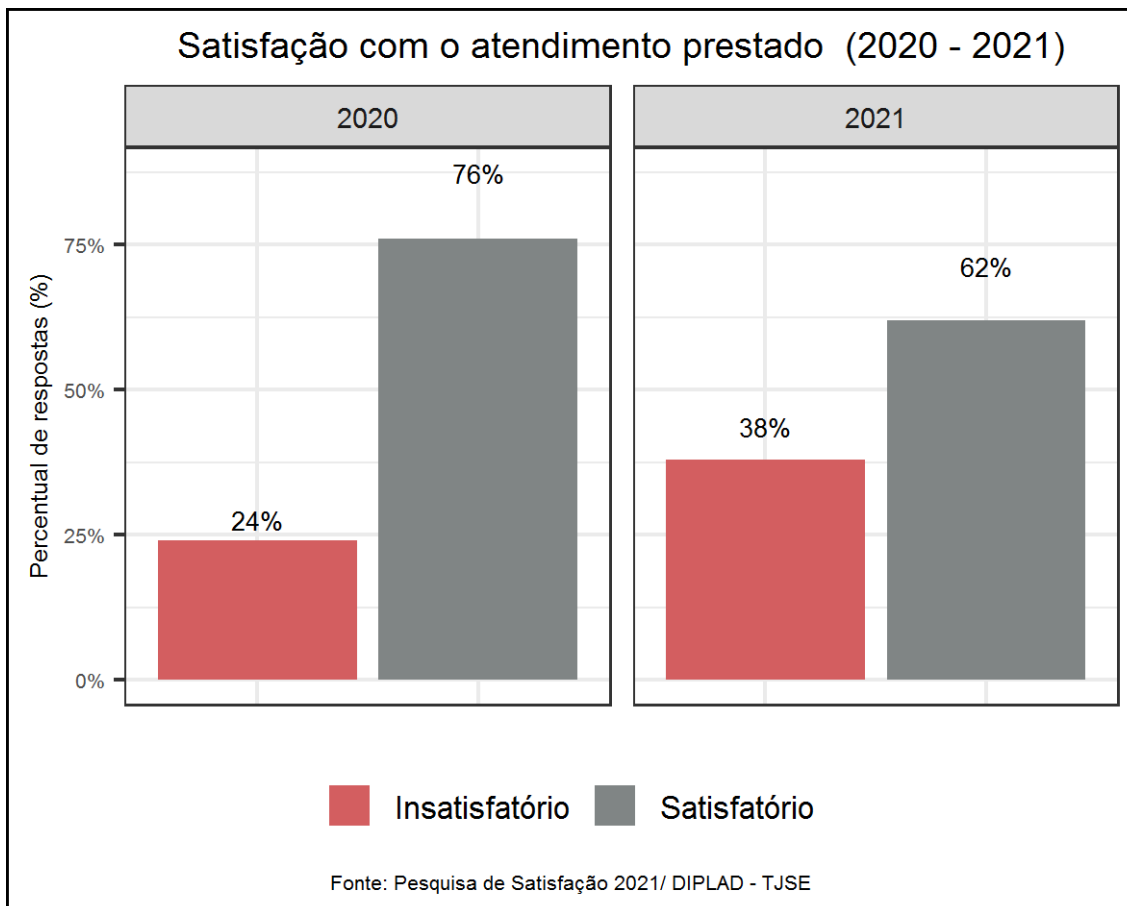
Em suma, diante da amostra obtida na pesquisa em 2021, o tempo de espera para o usuário ser atendido de modo não presencial foi sempre igual ou inferior ao tempo de espera dos usuários que avaliaram o serviço prestado de modo presencial.

Satisfação dos Usuários com o Atendimento Prestado pelos Servidores do TJSE



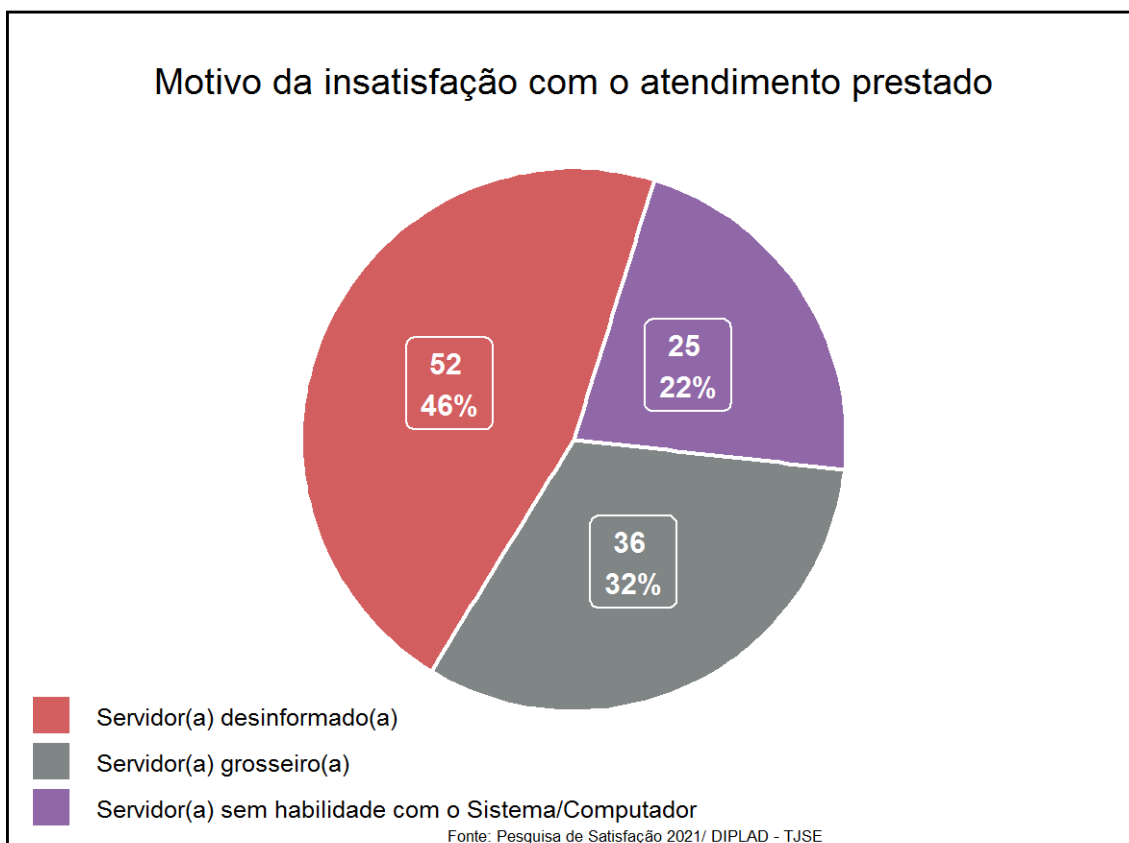
Um dos objetivos da pesquisa foi averiguar a satisfação do usuário com o atendimento prestado pelo servidor. Os resultados da pesquisa mostram que 62% dos usuários estão satisfeitos com o atendimento oferecido, contra 38% que declararam estar insatisfeitos.

Comparação Anual da Satisfação dos Usuários com o Atendimento Prestado Pelos Servidores do TJSE (2020 - 2021)



Por meio da comparação anual dos resultados, verifica-se que a satisfação dos efetivos usuários para com os serviços prestados pelo Tribunal sofreu redução em comparação a 2020, mas ainda se mantém em alto patamar. Ao observar o gráfico acima, registra-se que em 2021 o nível de satisfação dos cidadãos que usaram os serviços prestados pelo TJSE foi de 62%, contra 76% em 2020.

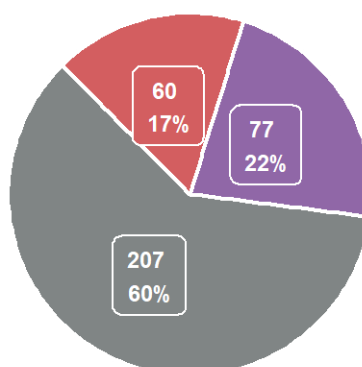
Motivo da Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Servidor



Ao questionar os 38% dos usuários que disseram estar insatisfeitos com o atendimento prestado, nota-se que em 46% das avaliações os usuários dizem que o servidor(a), ao realizar o atendimento, não possuía o conhecimento necessário, ou seja, estava desinformado(a). Em 32% das avaliações registra-se que o servidor(a) foi grosseiro(a), e 22% afirmam que o servidor(a) não possuía habilidades com o sistema/computador.

Avaliação do Atendimento da Ouvidoria

Você ficou satisfeito com o atendimento da última vez que você entrou em contato com a Ouvidoria para abrir reclamações, sugestões, elogios e pedido de informações sobre os serviços prestados pelo TJSE?

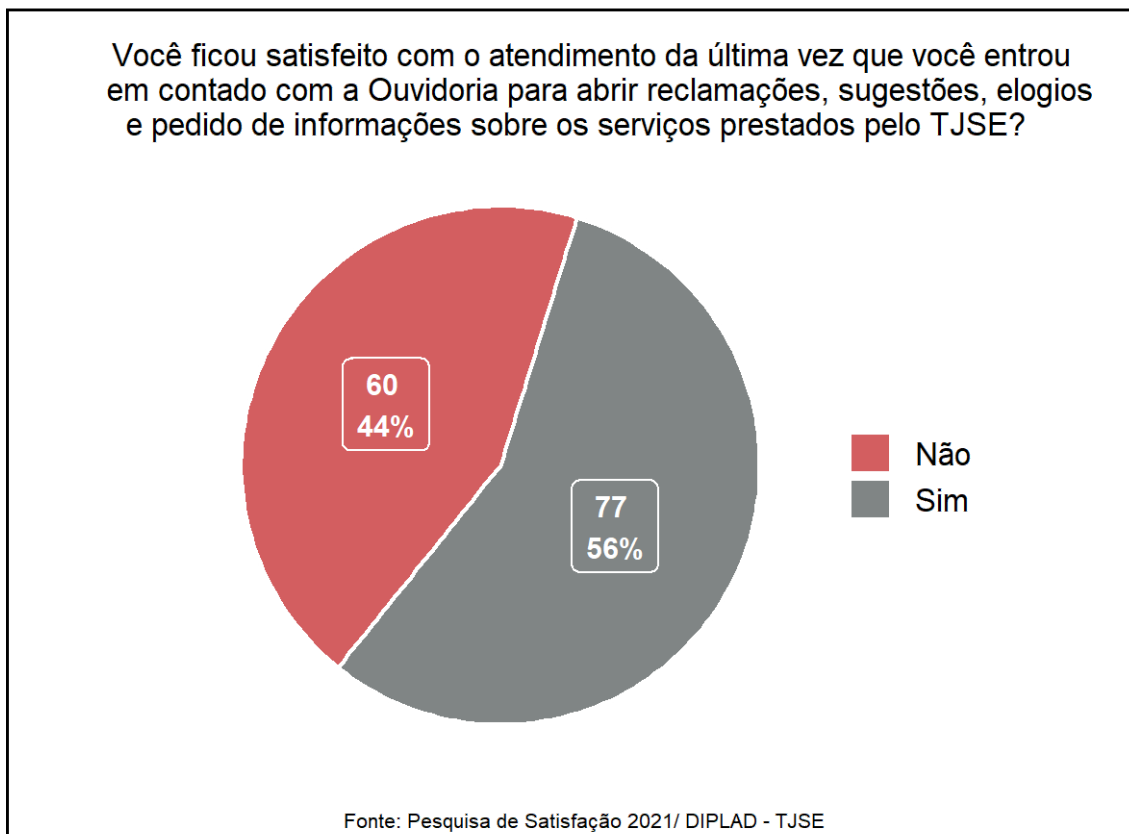


■ Não ■ Nunca entrei em contato com a Ouvidoria ■ Sim

Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

Independente do cidadão ser ou não usuário efetivo dos serviços do Tribunal, foi questionado a todos 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, verifica-se que 60% dos cidadãos que responderam a pesquisa nunca entraram em contato com a Ouvidoria do TJSE, mostrando que este ainda é um serviço pouco procurado.

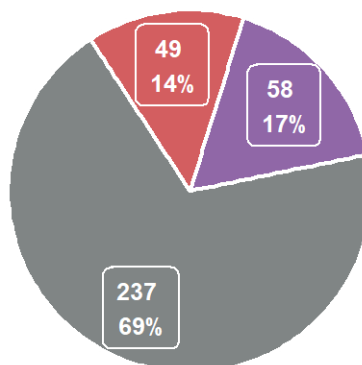
Desconsiderando a parcela dos cidadãos que nunca entraram em contato com a Ouvidoria, tem-se:



Entre os cidadãos que já utilizaram o serviço da Ouvidoria para abrir reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações sobre os serviços prestados pelo TJSE, a maior parte (56%) informa estar satisfeita com o atendimento.

Avaliação do Atendimento da Corregedoria

Você ficou satisfeito com o atendimento da última vez que você entrou em contato com a Corregedoria para efetuar uma consulta ou esclarecer dúvidas?

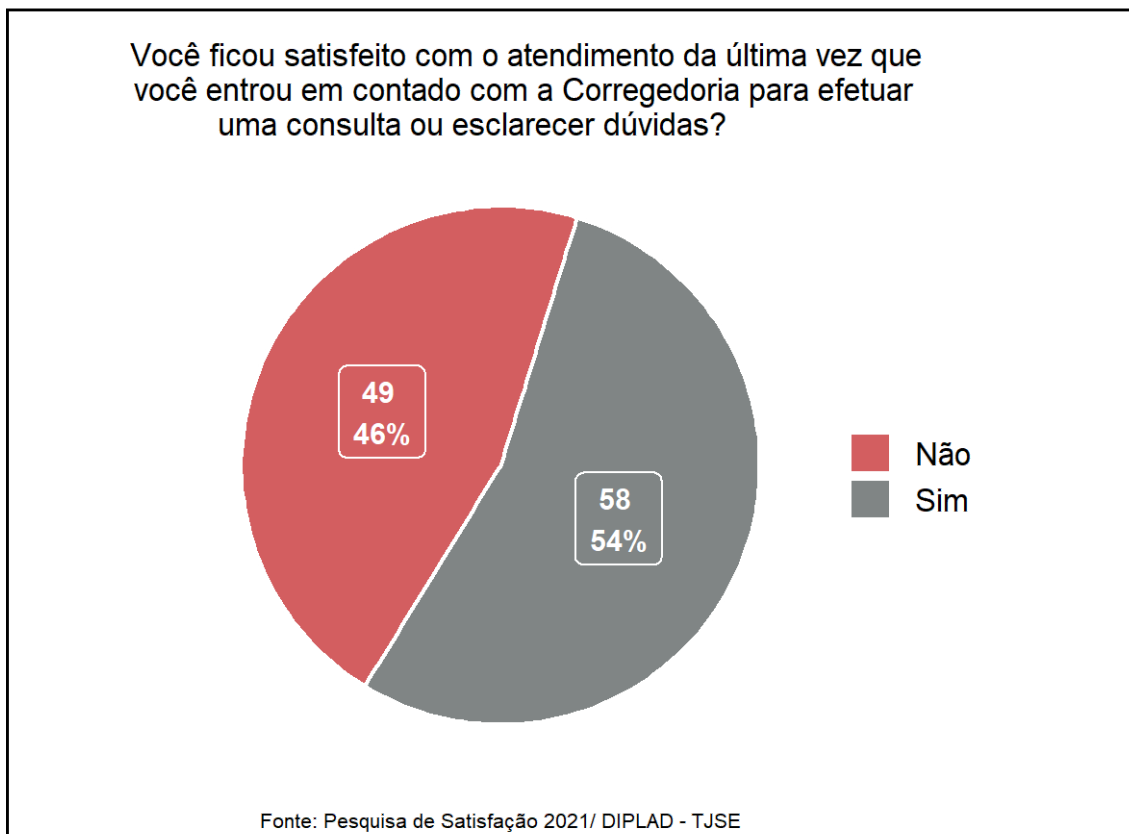


■ Não ■ Nunca entrei em contato com a Corregedoria ■ Sim

Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

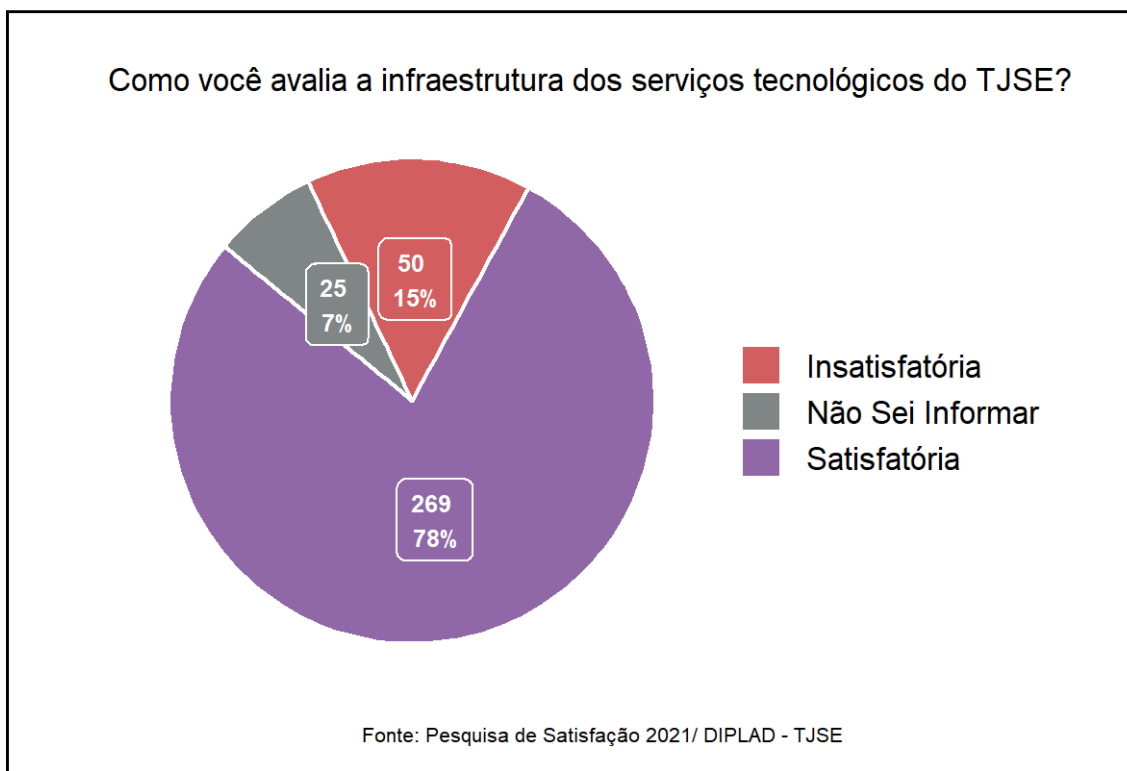
Foi questionado ao cidadão se o atendimento prestado pela Corregedoria para efetuar uma consulta ou esclarecer dúvidas foi satisfatório. Em resposta, quase 70% dos cidadãos que responderam a pesquisa disseram que nunca entraram em contato com a Corregedoria do TJSE.

Desconsiderando a parcela dos cidadãos que nunca entraram em contato com a Corregedoria, tem-se:



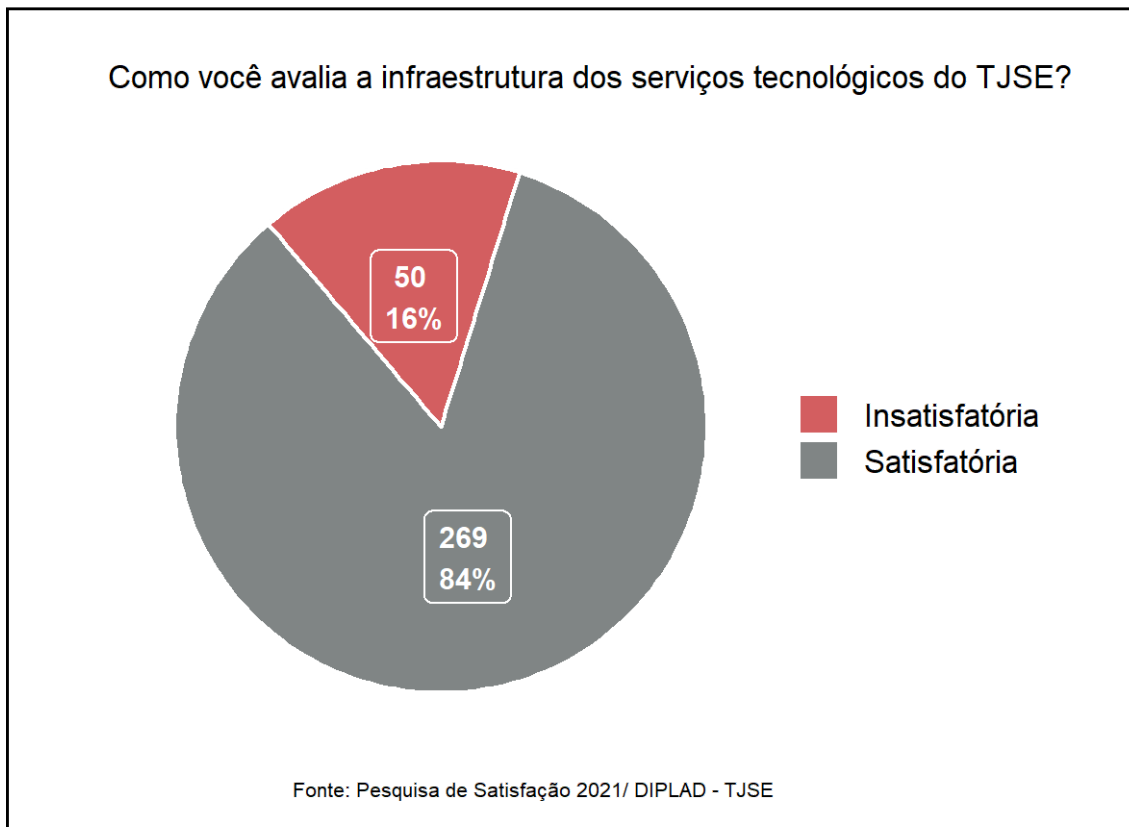
Entre os cidadãos que tiveram contato com a Corregedoria, 54% informaram estar satisfeitos com o atendimento.

Avaliação da Infraestrutura dos Serviços Tecnológicos



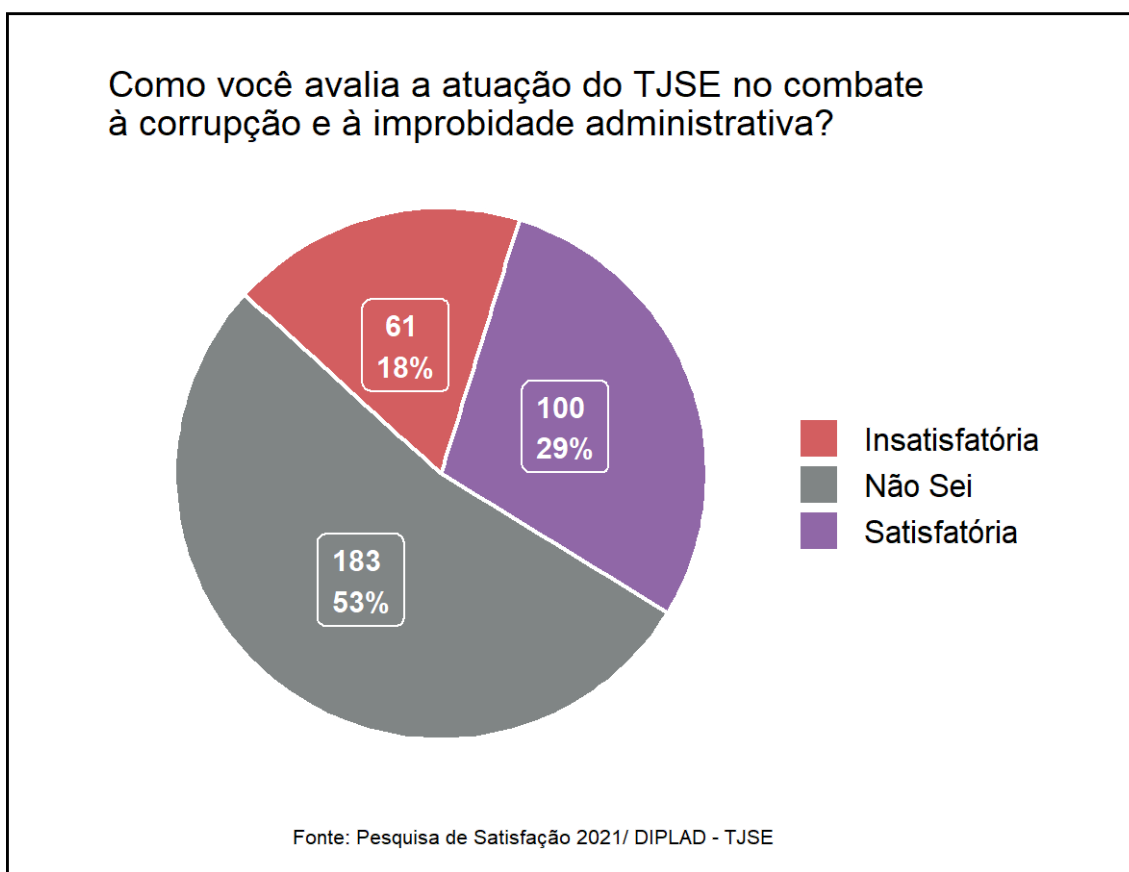
Propôs-se ao cidadão que avaliasse a infraestrutura tecnológica oferecida pelo Poder Judiciário Sergipano (exemplo: Sistema de Acompanhamento de Processos Judiciais e Audiências por Videoconferência). Os resultados da pesquisa mostraram que 7% dos cidadãos, que responderam a pesquisa, não souberam informar ou opinar sobre a infraestrutura dos serviços tecnológicos oferecidos.

Desconsiderando a parcela dos cidadãos que não souberam opinar sobre a Infraestrutura Tecnológica, tem-se:



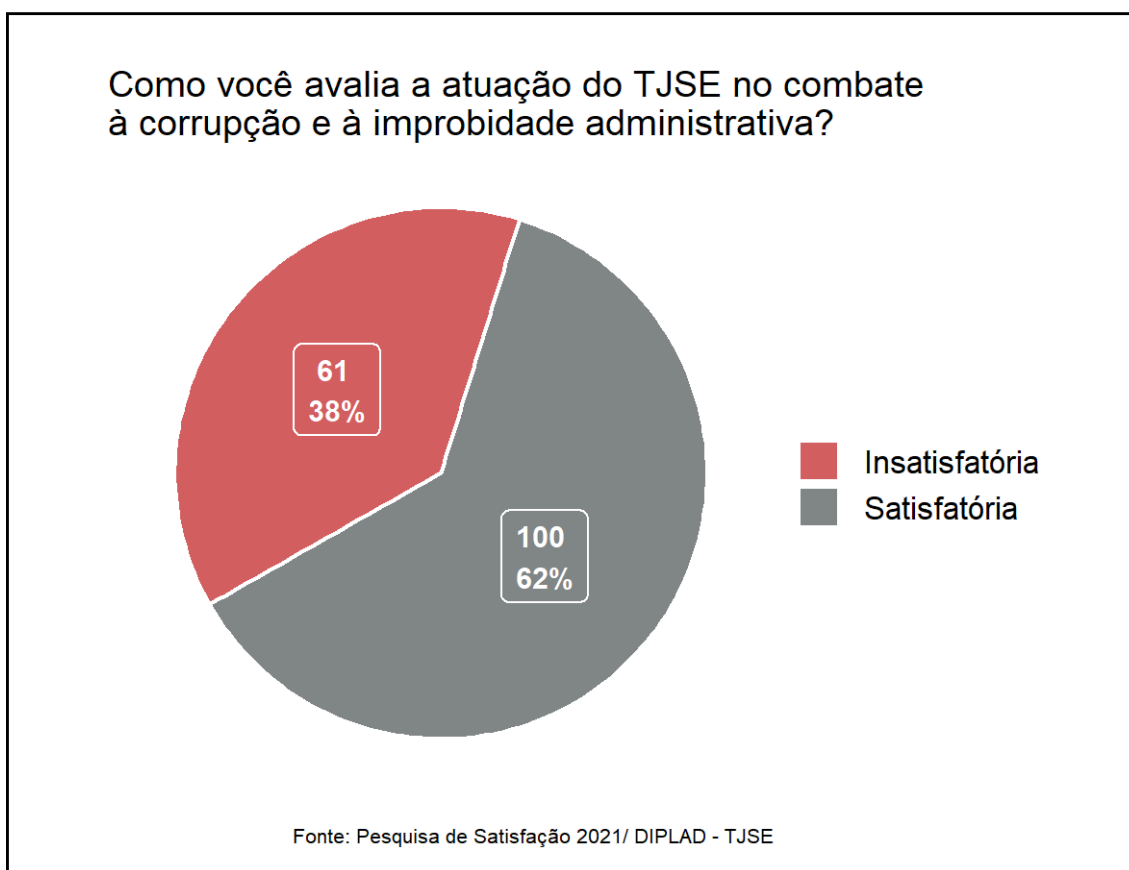
Dentre a parcela dos cidadãos que souberam opinar sobre a Infraestrutura Tecnológica oferecida pelo TJSE, 84% informaram estar satisfeitos com o serviço oferecido.

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



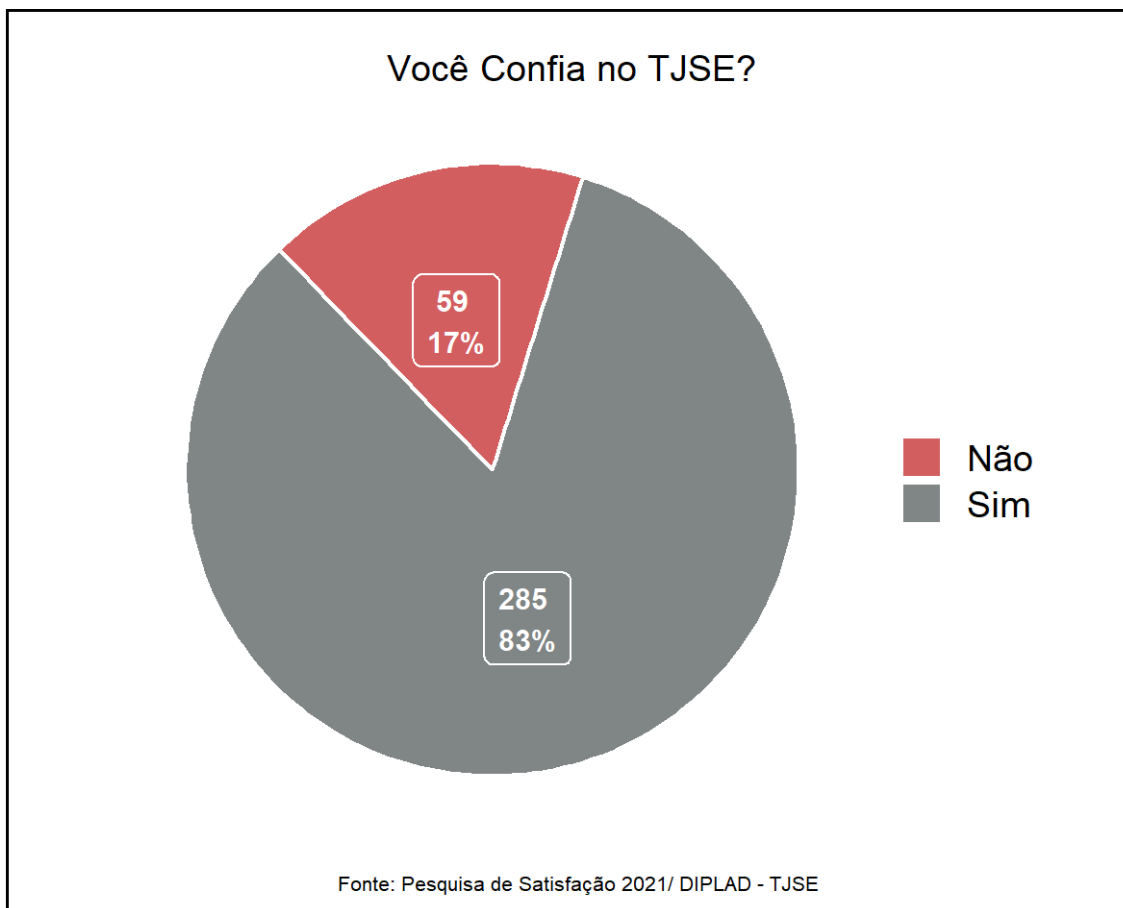
A Pesquisa de Satisfação 2021 mostrou que mais da metade dos cidadãos que responderam a pesquisa não sabem avaliar ou compreender como o Poder Judiciário age no Combate à Corrupção e a Improbidade Administrativa. Apenas 29% afirmam que a atuação do TJSE é satisfatória e 18% deles estão insatisfeitos com a atuação do TJSE nesse quesito.

Desconsiderando a parcela dos cidadãos que não souberam opinar sobre a atuação do TJSE no Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa, tem-se:



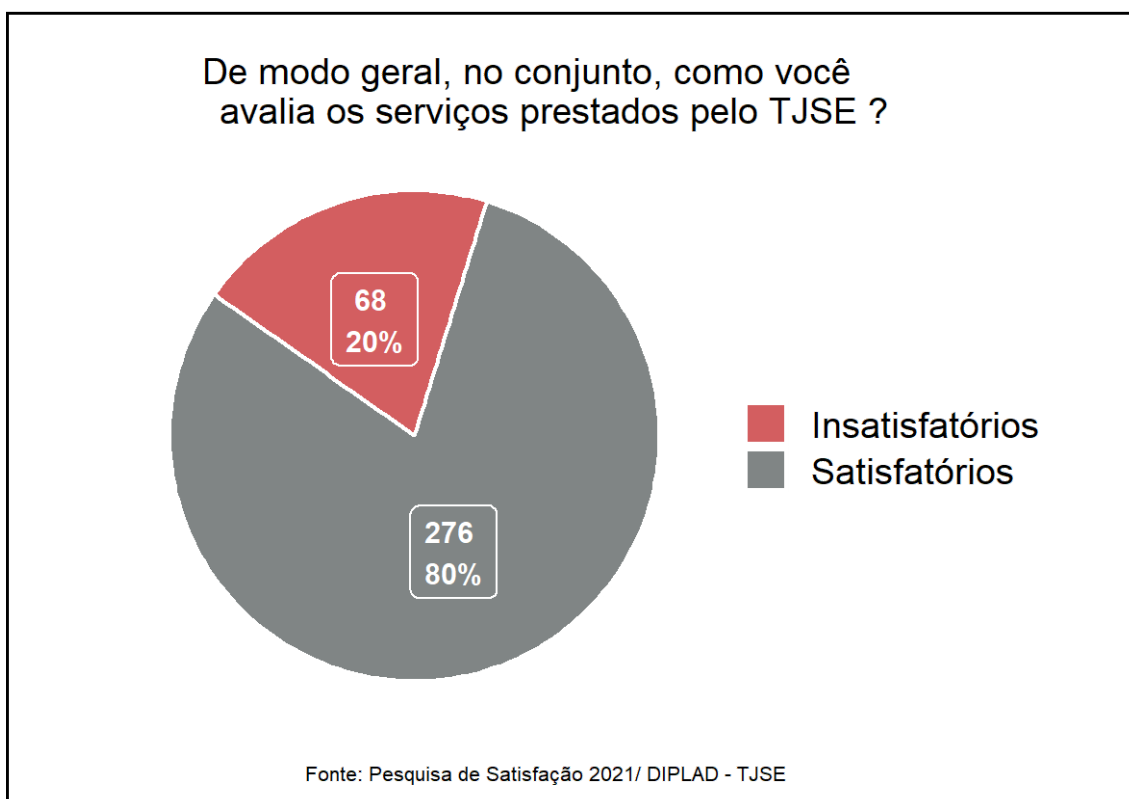
Cerca de 62% dos cidadãos, que souberam avaliar como o Poder Judiciário age no Combate à Corrupção e a Improbidade Administrativa, declararam estar satisfeitos com a atuação do Tribunal Sergipano.

Avaliação da Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano



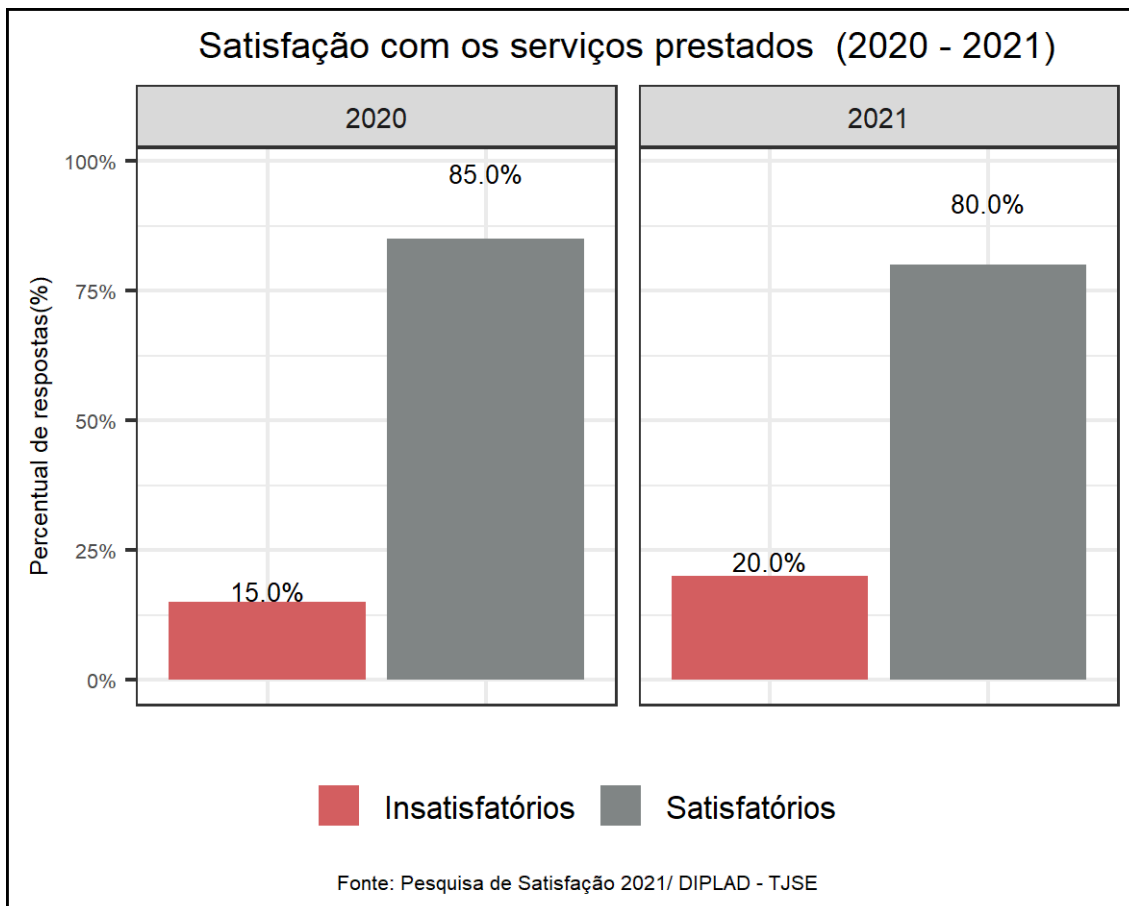
Assim como vem sendo demonstrado em edições anteriores da Pesquisa de Satisfação, o resultado da pesquisa em 2021 confirma o elevado patamar de confiabilidade dos cidadãos para com o Judiciário Sergipano. Nesta edição de 2021, cerca de 83% das respostas confirmam o significativo percentual de cidadãos que acreditam e confiam no Tribunal de Justiça de Sergipe.

Avaliação Geral dos Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano



Todos os cidadãos que responderam a pesquisa expuseram sua opinião quanto aos serviços oferecidos pelo Judiciário Sergipano à sociedade. Aproximadamente 80% destes cidadãos disseram estar satisfeitos com os serviços oferecidos pelo TJSE.

Comparação Anual da Satisfação dos Cidadãos com os Serviços Prestados pelo TJSE



O resultado da pesquisa de satisfação realizada em 2021 confirma o alto percentual de satisfação dos cidadãos com os serviços oferecidos pelo Tribunal Sergipano à sociedade, registrado em edições anteriores da pesquisa.

CONCLUSÕES CONSIDERANDO A AVALIAÇÃO INDIVIDUAL NO SERVIÇO PROCURADO

Audiência/Sessão de Conciliação

Observa-se que dentre os serviços procurados pelos usuários efetivos do TJSE, num primeiro momento, através da pergunta “Que tipo de serviço você utilizou ou deseja avaliar?” (Q3), 98 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 “Você participou de alguma audiência/sessão de conciliação (presencial ou virtual) em 2021” (Q9), inclusive aqueles que a princípio não desejariam avaliar a audiência/sessão de conciliação, se eles participaram de alguma audiência em 2021 e a avaliação dessa audiência, totalizando um valor de 232 usuários.

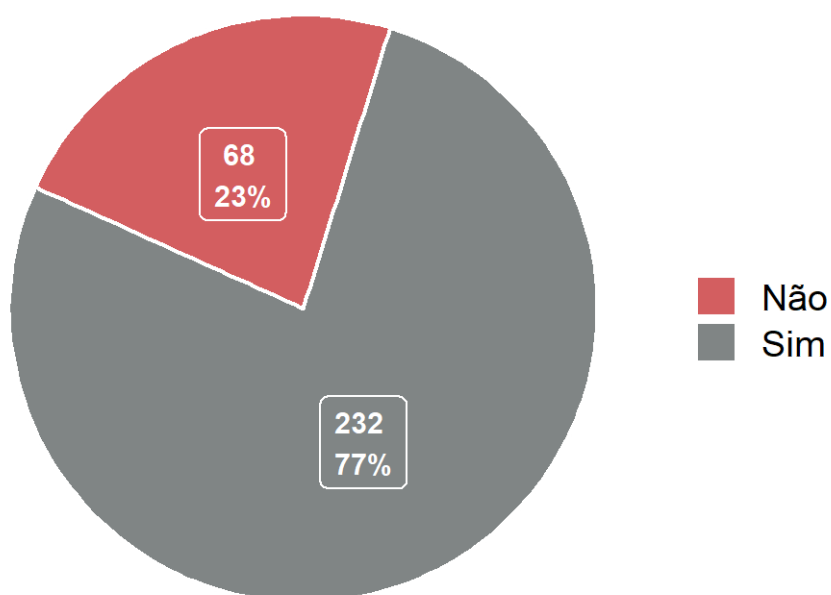
Ou seja, dessa forma obteve-se a avaliação da audiência/sessão de conciliação dos usuários que também avaliaram outros serviços.

Na tabela a seguir apresenta-se a relação anteriormente mencionada, em que é possível observar a intersecção entre a avaliação dos usuários que participaram de audiência (Q9) e demais serviços avaliados (Q3).

QUANTITATIVO DE CIDADÃOS QUE AVALIARAM O SERVIÇO DE AUDIÊNCIA/SESSÃO DE CONCILIAÇÃO			
(dentre os 83,5% que efetivamente utilizaram algum serviço)			
Q3 - Serviços pesquisados ou avaliados	Q9 - Participação do usuário em audiência (presencial ou virtual) em 2021		Total Geral
	Não	Sim	
Audiência ou Sessão de Conciliação	4	94	98
Cartório Judicial	11	55	66
Certidão	4	4	8
Consulta Processual	37	37	74
Defensoria	0	3	3
Informação	10	28	38
Ministério Público	0	3	3
Reclamações no Juizado	2	8	10
Total Geral	68	232	300

Com isso, observa-se que dos cidadãos que efetivamente utilizaram um serviço do TJSE em 2021, a maioria (77%) participou de alguma Audiência Presencial ou Virtual.

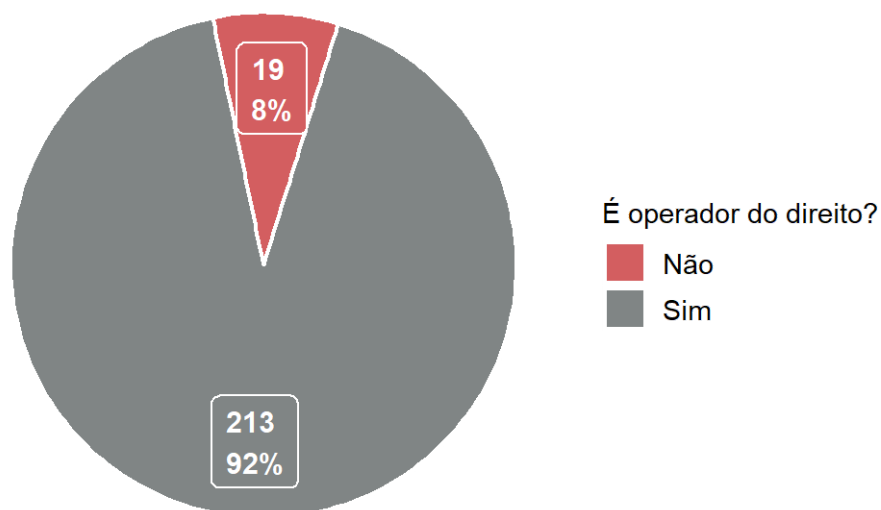
Contabilização de usuários que participaram de alguma "audiência/sessão de conciliação" (presencial ou virtual) em 2021



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

Qualificação do Usuário do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação

Contabilização de usuários operadores do direito ou não que participaram de alguma "audiência/sessão de conciliação"

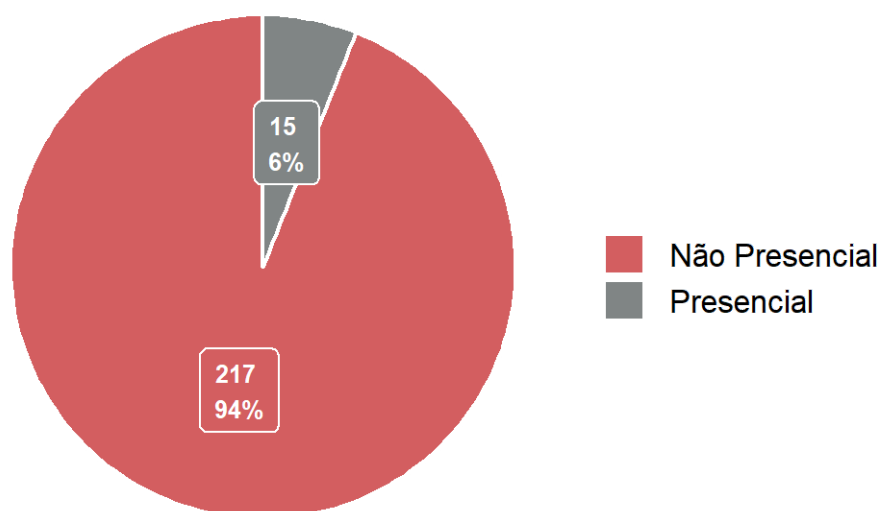


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

Dentre os usuários que participaram de alguma “audiência/sessão de conciliação”, observa-se que 92% das respostas foram obtidas do profissional operador de direito, contra 8% do cidadão comum.

Modalidade da Prestação do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação

Modalidade na qual foi prestada a "audiência/sessão de conciliação"

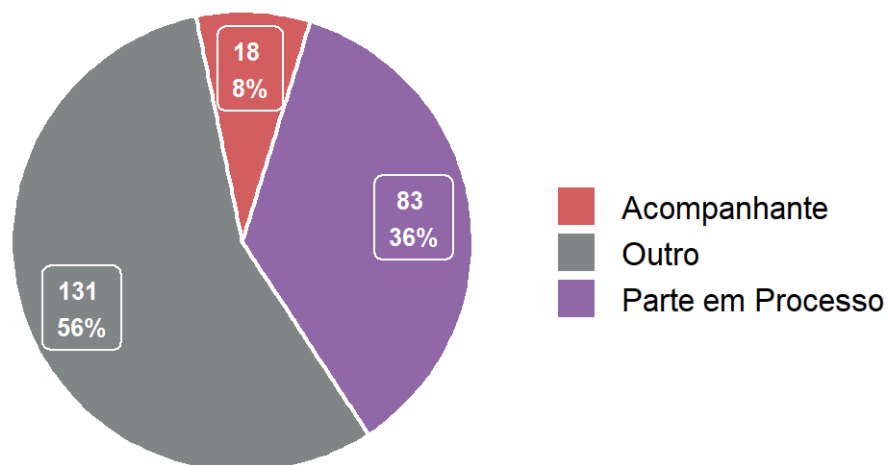


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

Observou-se que a maior parte das audiências/sessão de conciliação ocorreu de modo não presencial (94%) e, aproximadamente, 6% foram prestadas presencialmente.

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

Papel do usuário quando participou da "audiência/sessão de conciliação"

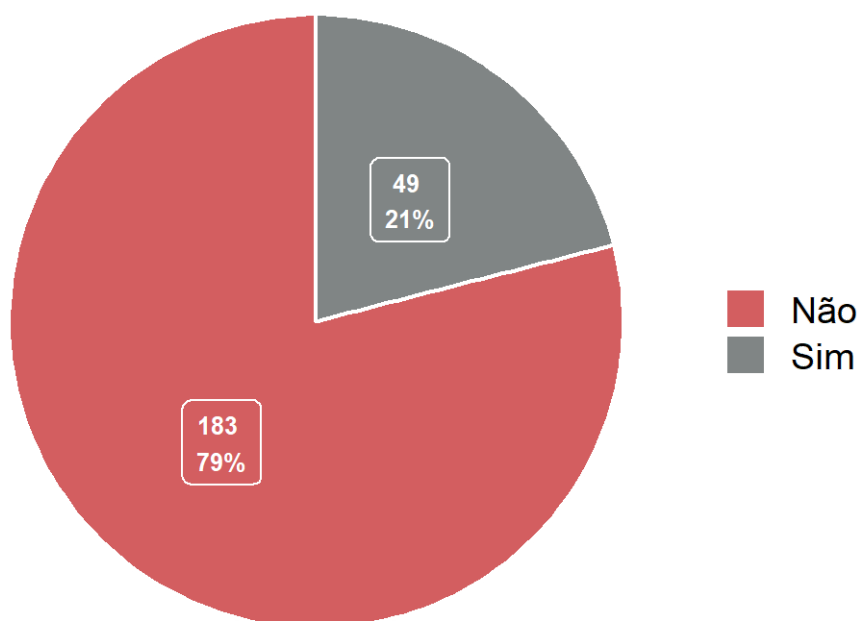


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

Entre os cidadãos que utilizaram ou avaliaram a audiência/sessão conciliação, 36% das respostas foram obtidas dos cidadãos que são Parte em Processo, apenas 8% são Acompanhantes e 56% escolheram a opção “Outro”.

1ª Audiência/Sessão de Conciliação do Dia

Sua "audiência/sessão de conciliação" foi a primeira do dia?

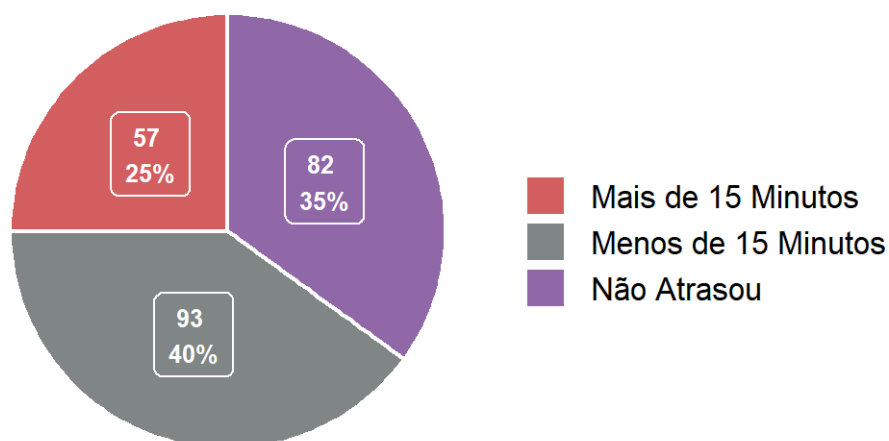


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

Entre aqueles que participaram de alguma Audiência/Sessão de Conciliação, 79% destas não foram a primeira do dia.

Tempo de Atraso para Início da Audiência/Sessão de Conciliação

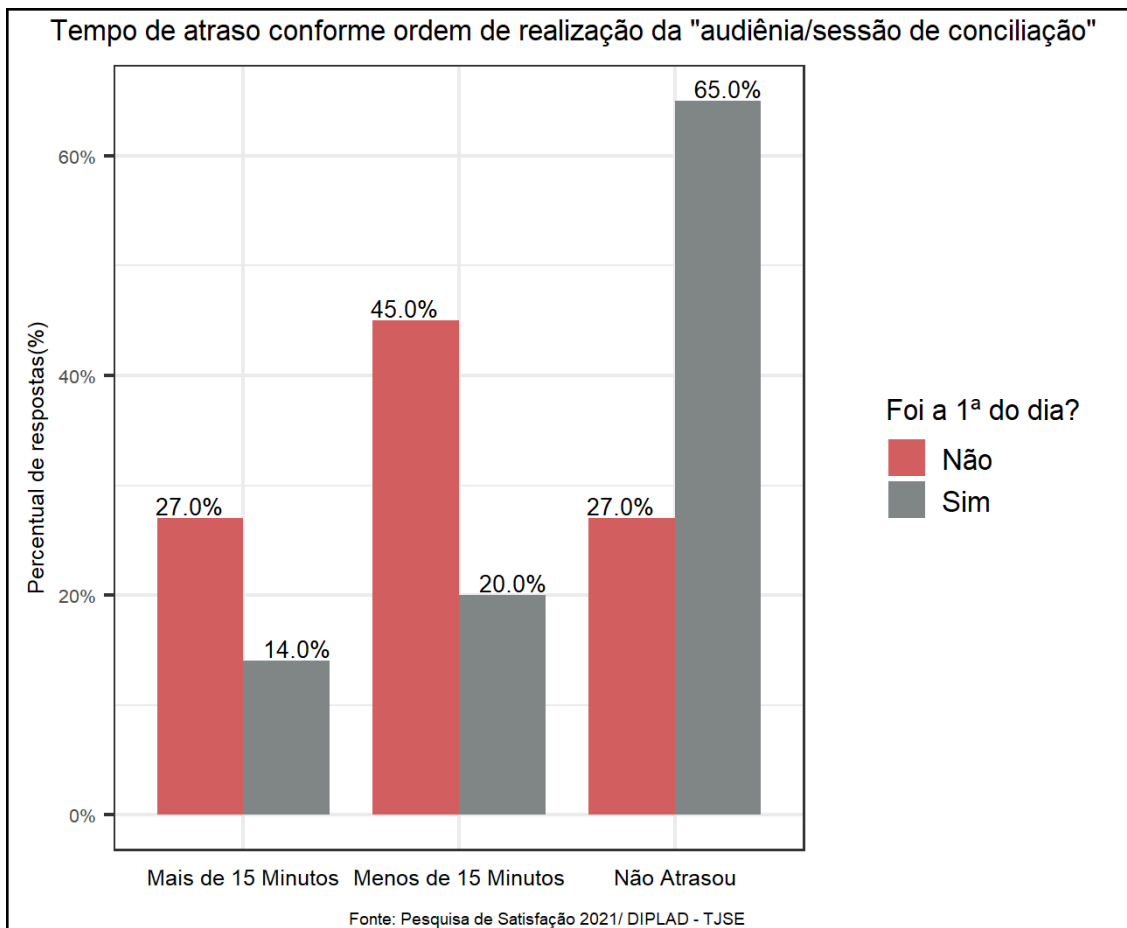
A "audiência/sessão de conciliação" atrasou quanto tempo?



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

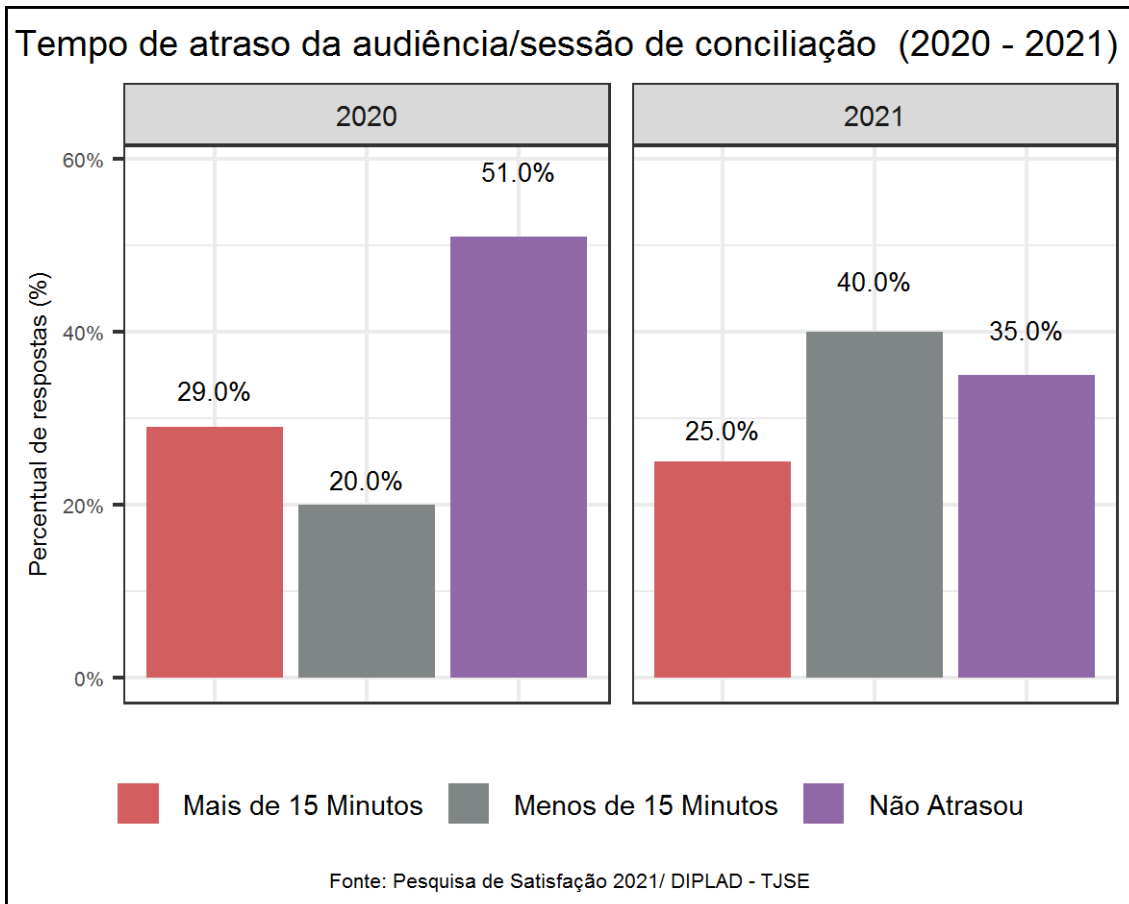
Ao avaliar se tais Audiências/Sessões de Conciliação não ocorreram de acordo com o agendamento, ou seja, atrasaram, verifica-se que 35% delas ocorreram conforme horário esperado. Em 40% dos casos houve atraso de menos de 15 minutos, e aproximadamente, 25% delas ocorreram após 15 minutos do horário estabelecido.

Tempo de Atraso para Início da Audiência/Sessão de Conciliação e se a Referida Audiência/Sessão de Conciliação foi ou não a 1ª do Dia



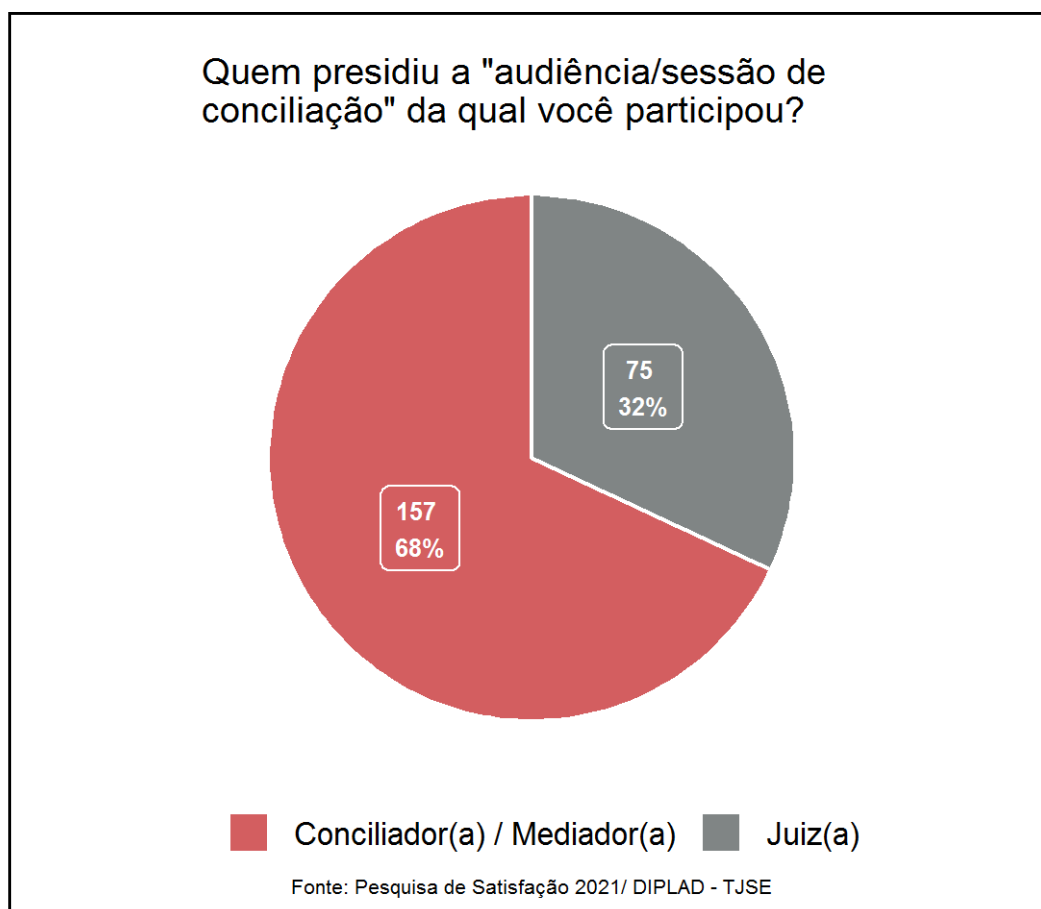
Os resultados da pesquisa de satisfação mostram que para os casos dos usuários que avaliaram o serviço de audiência/sessão de conciliação prestado em 2021, a ordem de realização da audiência interferiu no tempo que estes usuários tiveram que esperar pela reunião. Nota-se que entre as audiências/sessões de conciliação que foram a 1ª do dia, a maioria dos usuários (65%) informou não haver atraso, no entanto, quando a audiência/sessão de conciliação não foi a primeira do dia, a maioria das respostas afirma que houve atraso de menos de 15 minutos (45%), e 27% afirmaram que houve atraso de mais de 15 minutos.

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



Ao comparar os resultados da pesquisa entre os anos de 2020 e 2021, observa-se que houve significativo aumento de audiência/sessão de conciliação com atraso de menos de 15 minutos. Positivamente, houve redução no percentual de audiência/sessão de conciliação com atraso de mais de 15 minutos.

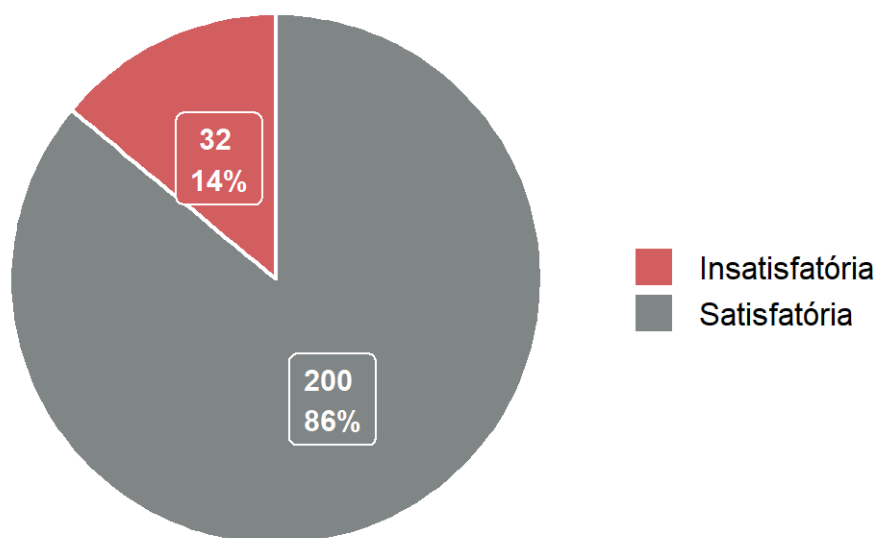
Quem Presidiu a Audiência/Sessão de Conciliação



Registra-se que 68% das Audiências/Sessões de Conciliação foram conduzidas por Conciliador(a)/Mediador(a), contra 32% das audiências/sessões de conciliação conduzidas por Juiz(a).

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

Como foi a condução da "audiência/sessão de conciliação" pelo conciliador(a)/mediador(a) ou juiz(a)?



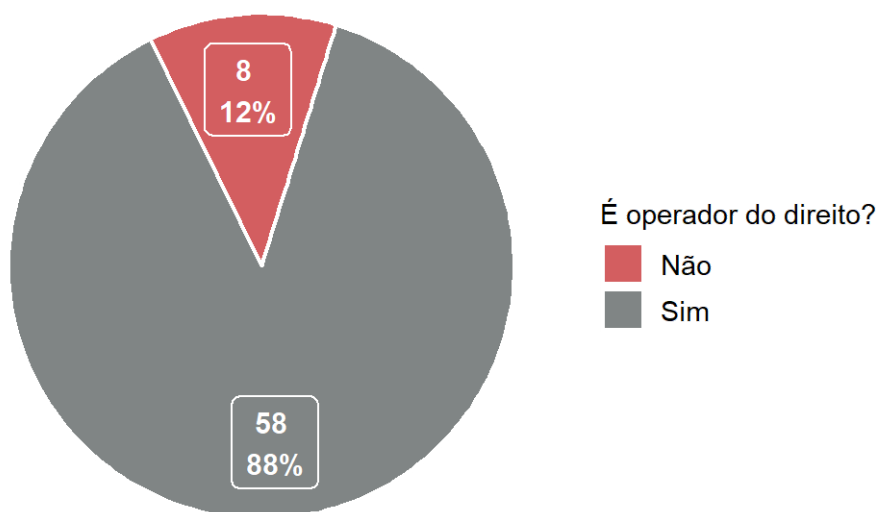
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

Em 86% 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

Contabilização de usuários operadores do direito ou não
que utilizaram os serviços dos Cartórios Judiciais

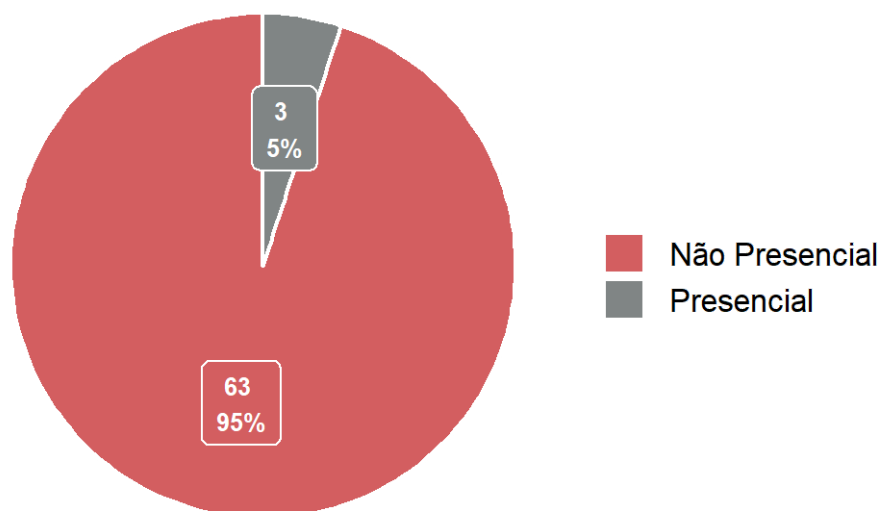


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

Entre os serviços utilizados ou avaliados pelos usuários do TJSE, a prestação de serviços nos Cartórios Judiciais corresponde a 22% ou 66 usuários, conforme apresentado anteriormente, e dentre esses usuários, 88% são operadores do direito.

Modalidade da Prestação do Serviço pelo Cartório Judicial

Modalidade na qual os serviços foram prestados pelo Cartório Judicial

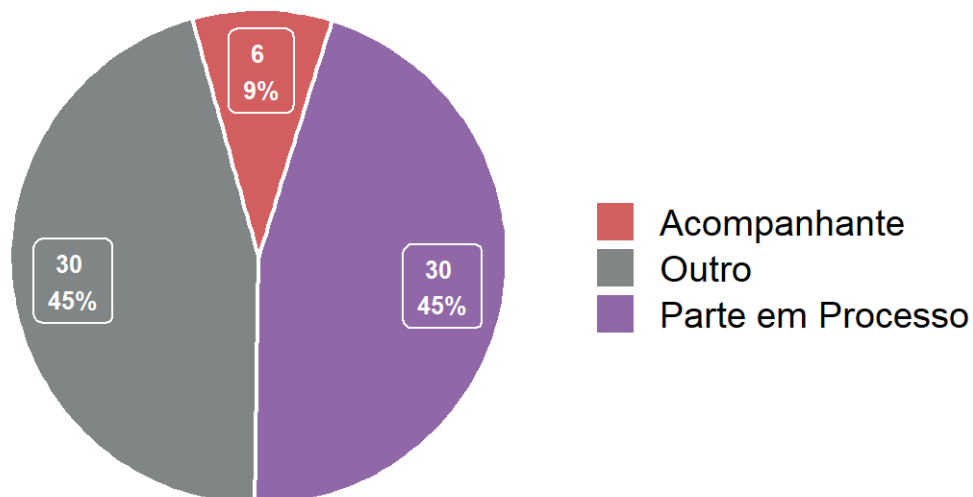


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

Observa-se que 95% dos serviços oferecidos pelo Cartório Judicial aos usuários que responderam a pesquisa foram prestados de modo não presencial.

Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço no Cartório Judicial

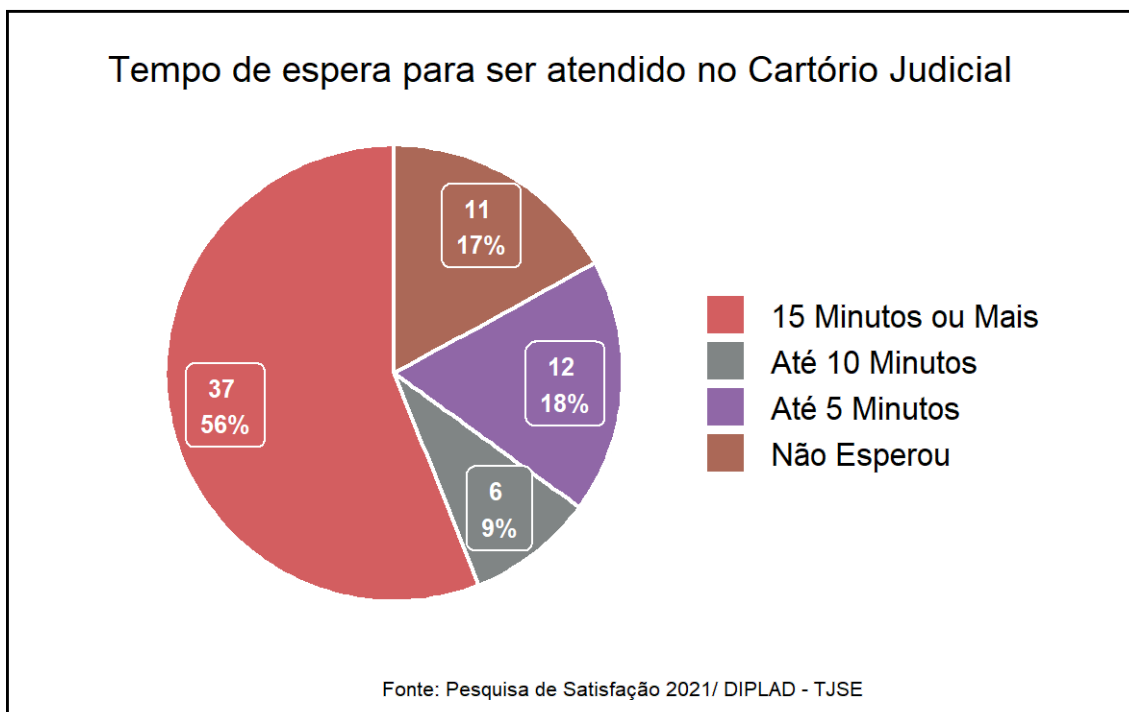
Papel do usuário quando utilizou os serviços do Cartório Judicial



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

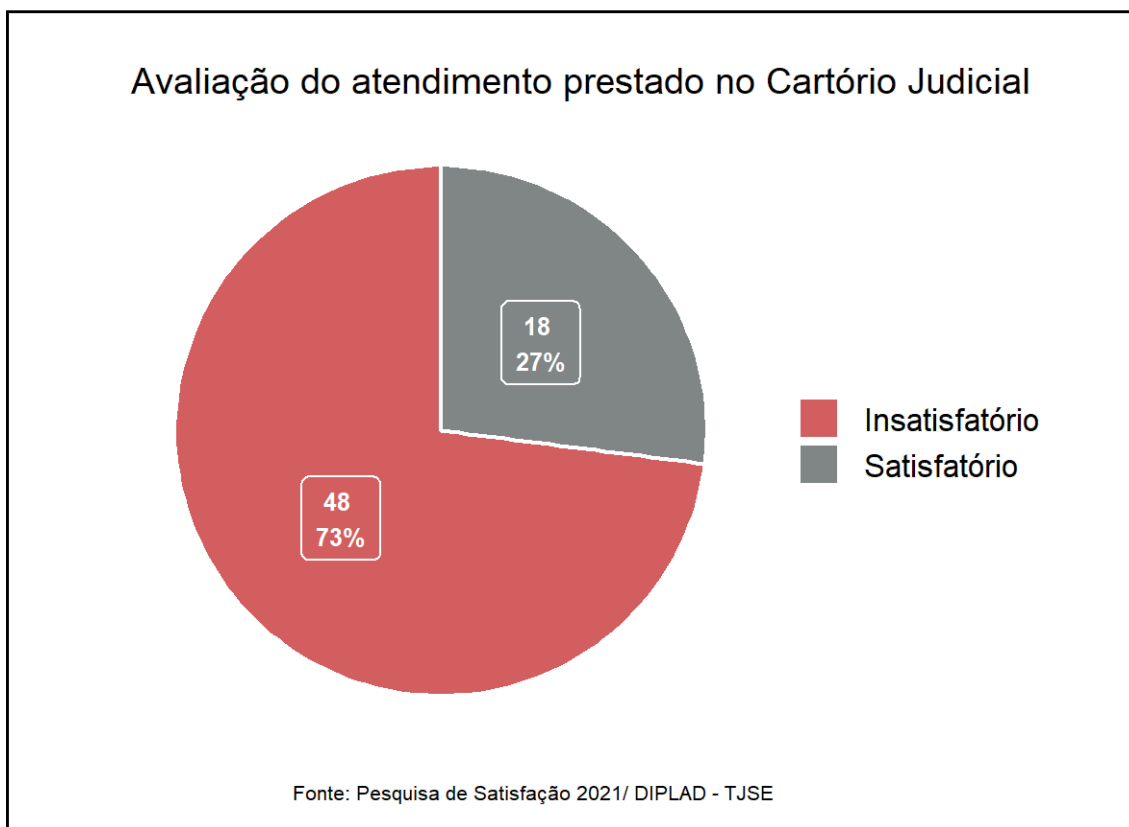
Entre os cidadãos que utilizaram ou avaliaram os serviços do Cartório Judicial, 45% são parte em processo, cerca de 9% são acompanhantes e 45% não são parte em processo ou acompanhante.

Tempo de Espera para Ser Atendido no Cartório Judicial



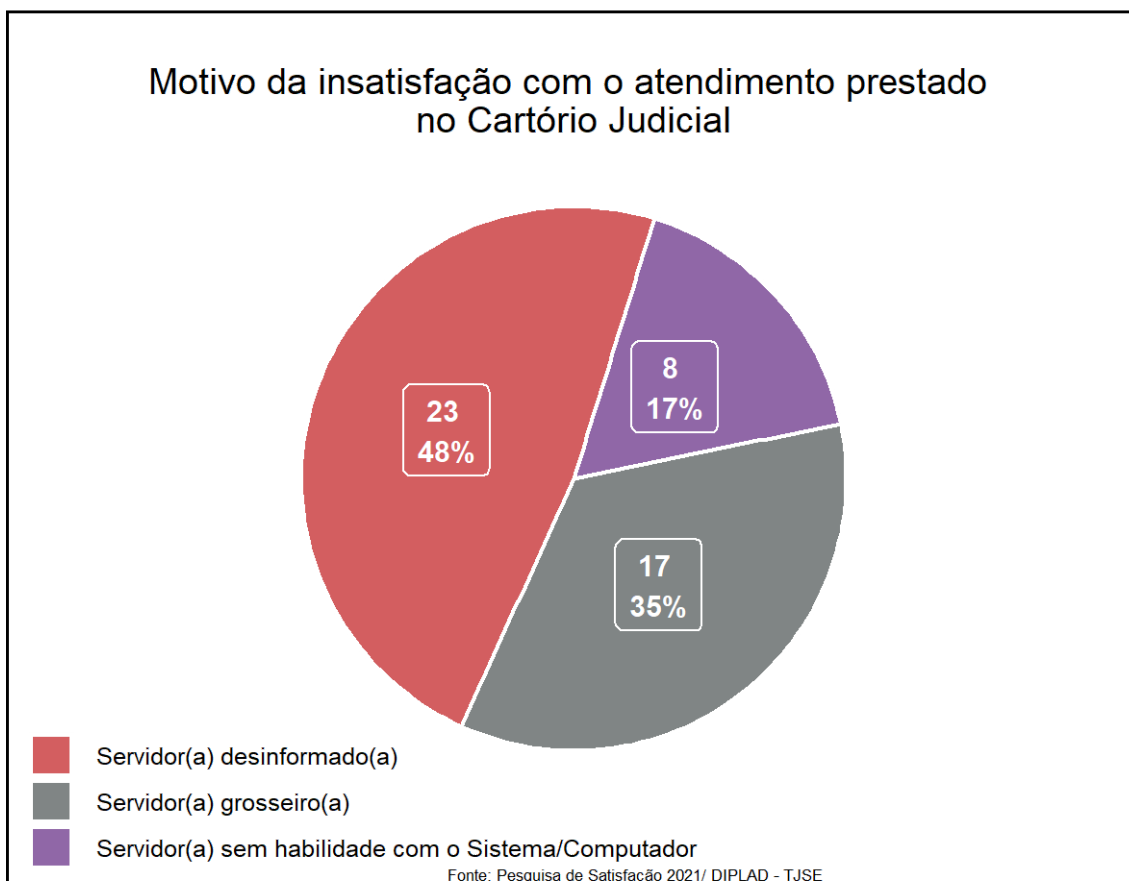
Observa-se que 56% dos usuários do serviço do Cartório Judicial esperaram 15 minutos ou mais para serem atendidos, um percentual de 17% disseram não ter esperado para serem atendidos e 27% dos atendimentos foram prestados em até 10 minutos.

Avaliação do Atendimento Prestado no Cartório Judicial



Cerca de 73% dos casos dos usuários que avaliaram o serviço prestado pelo Cartório Judicial afirmaram que o atendimento foi insatisfatório.

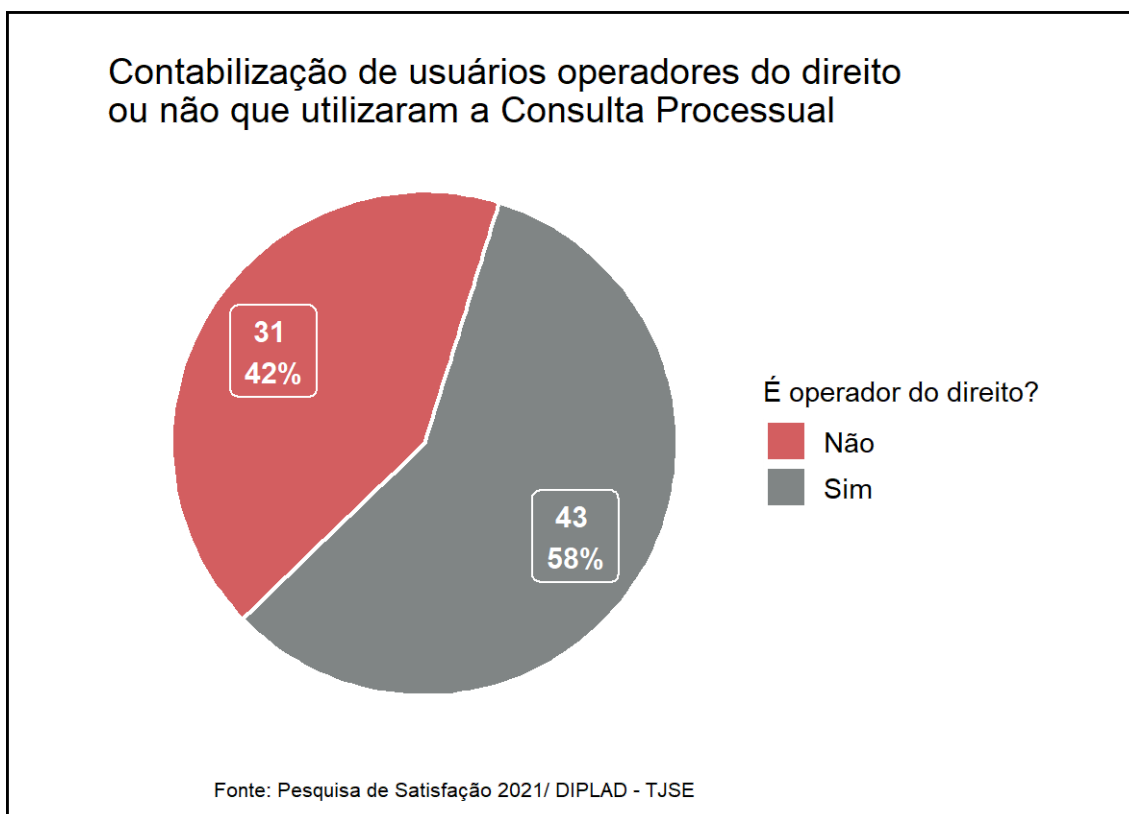
Motivo da Insatisfação com o Atendimento no Cartório Judicial



Dentre os 73% das respostas indicando insatisfação com o atendimento no Cartório Judicial, observa-se que 48% dos cidadãos insatisfeitos acreditam que o problema é a falta de informação dos servidores, 35% acreditam que é a grosseria e 17% que é a falta de habilidade do servidor na interação com o Sistema/Computador.

Consulta Processual

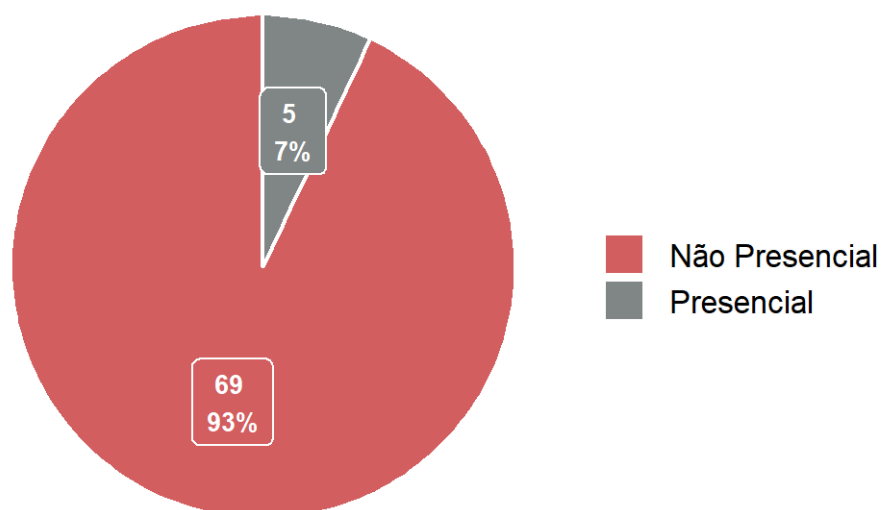
Qualificação do Usuário que Utilizou a Consulta Processual



Entre os serviços utilizados ou avaliados pelos usuários do TJSE, a Consulta Processual corresponde a 25% ou 74 usuários, conforme já apresentado anteriormente. Dentre esses usuários, 58% são operadores do direito.

Modalidade da Prestação do Serviço de Consulta Processual

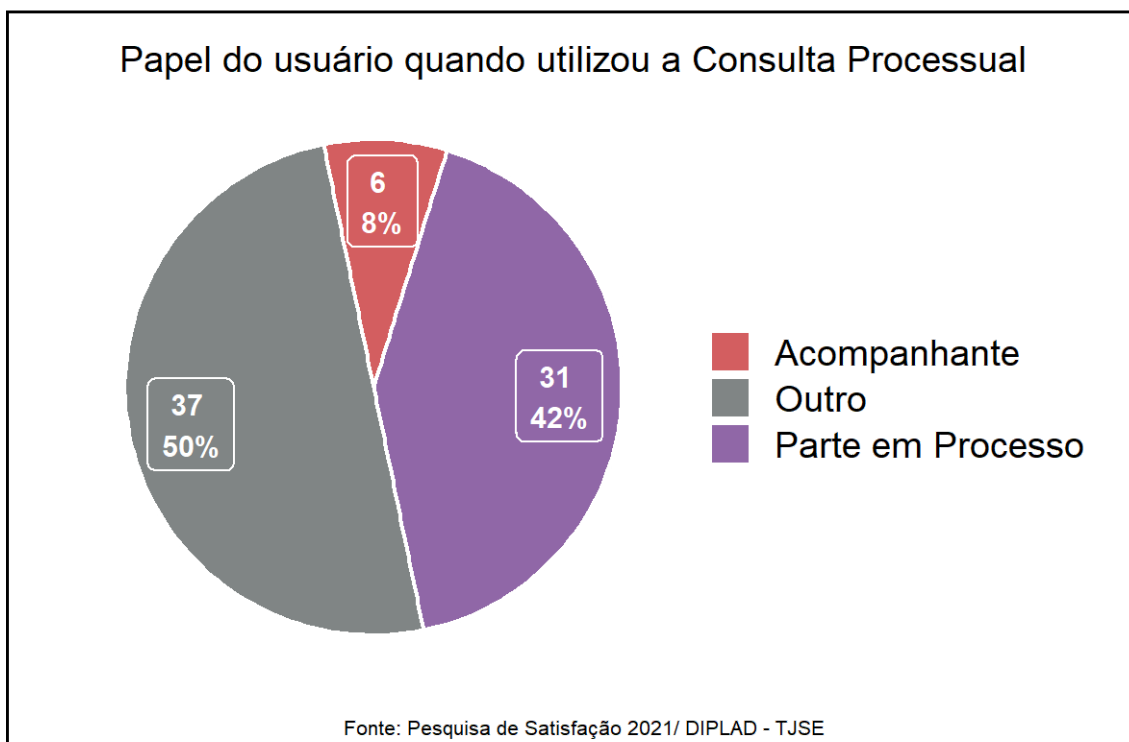
Modalidade na qual foi prestada a Consulta Processual



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

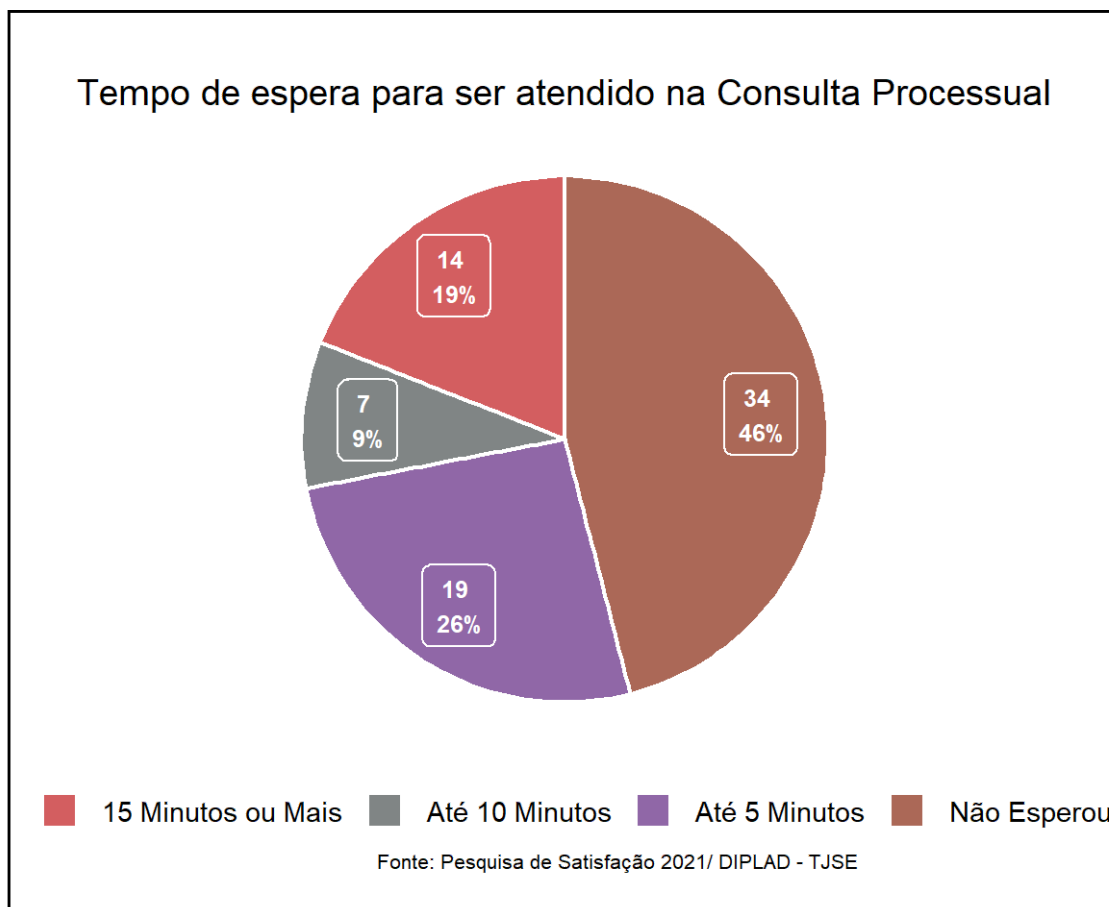
Observa-se que, aproximadamente 93% das Consultas Processuais ocorreram de modo não presencial.

Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço de Consulta Processual



Verifica-se que 42% dos cidadãos que avaliaram a Consulta Processual são parte em processo, 8% são acompanhantes e 50% não são parte em processo nem acompanhante.

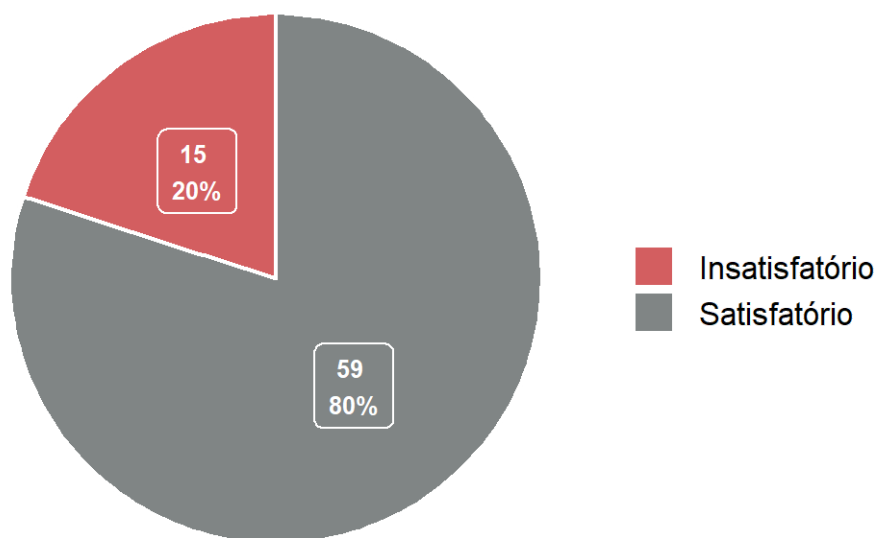
Tempo de Espera para Ser Atendido na Consulta Processual



Observa-se que 46% dos cidadão que utilizaram a Consulta Processual não esperaram para serem atendidos, 26% disseram que o atendimento atrasou até 5 minutos, 9% dos atendimentos atrasaram até 10 minutos e 19% dos atendimentos foram prestados em 15 minutos ou mais.

Avaliação do Atendimento Prestado na Consulta Processual

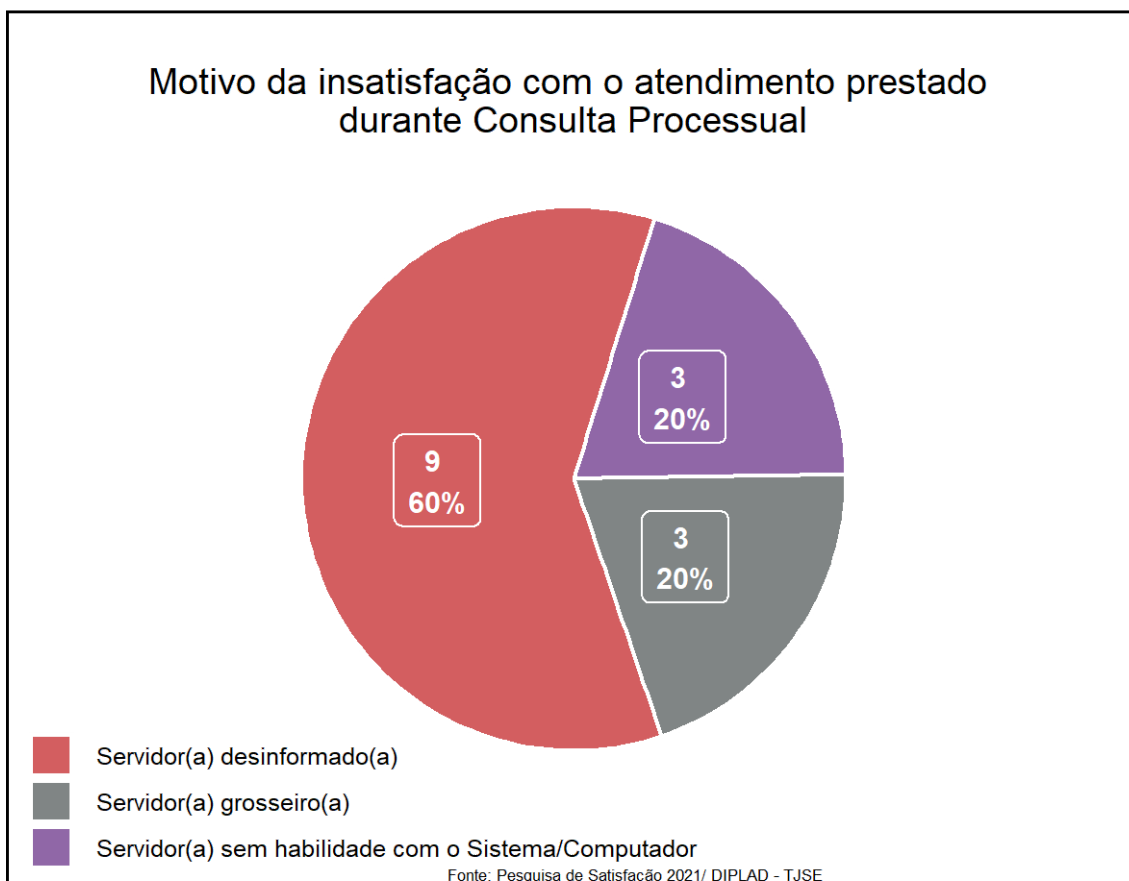
Avaliação do atendimento prestado durante Consulta Processual



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

Quando questionado ao cidadão sobre sua avaliação a respeito do atendimento prestado pelo servidor durante a consulta processual verifica-se que aproximadamente 80% dos usuários avaliaram a Consulta Processual como satisfatória.

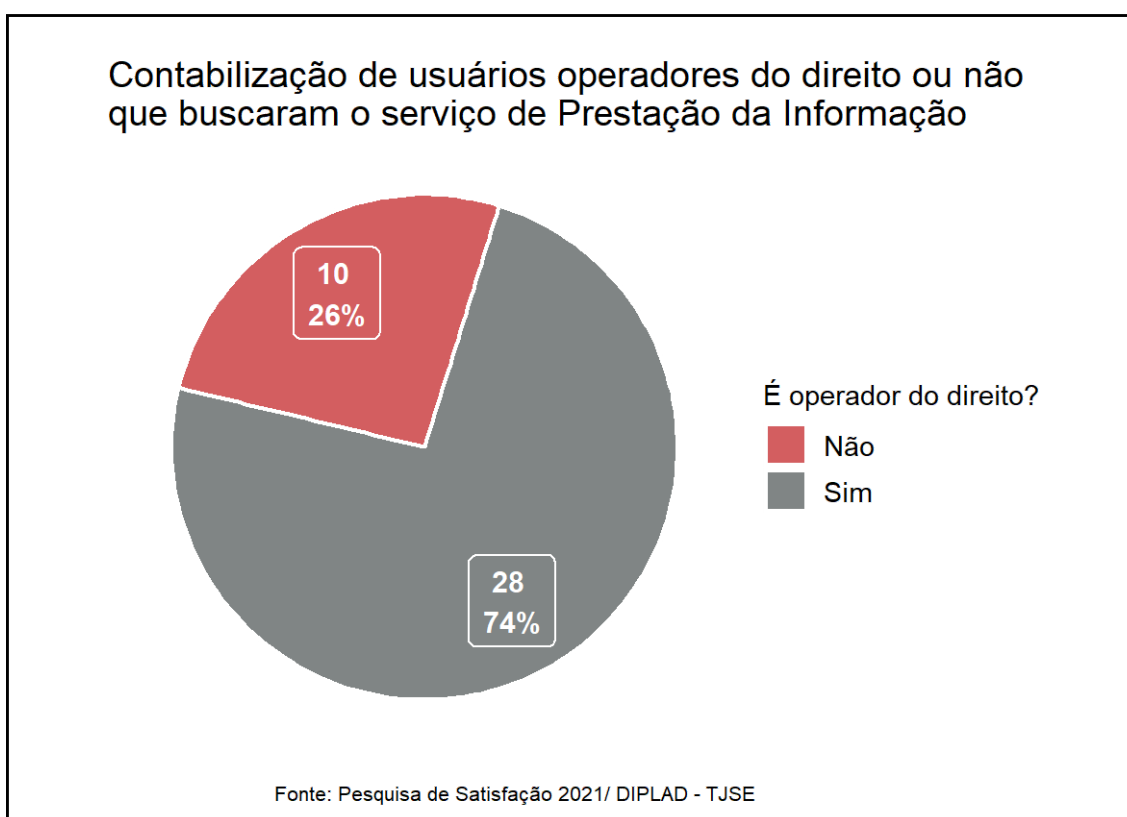
Motivo da Insatisfação com o Atendimento Durante Consulta Processual



Dentre os 20% das respostas indicando insatisfação com a prestação do serviço de Consulta processual, observa-se que 60% dos cidadãos insatisfeitos acreditam que o problema é a falta de informação dos servidores, 20% acreditam que é a grosseria e 20% que é a falta de habilidade na interação com o Sistema/Computador.

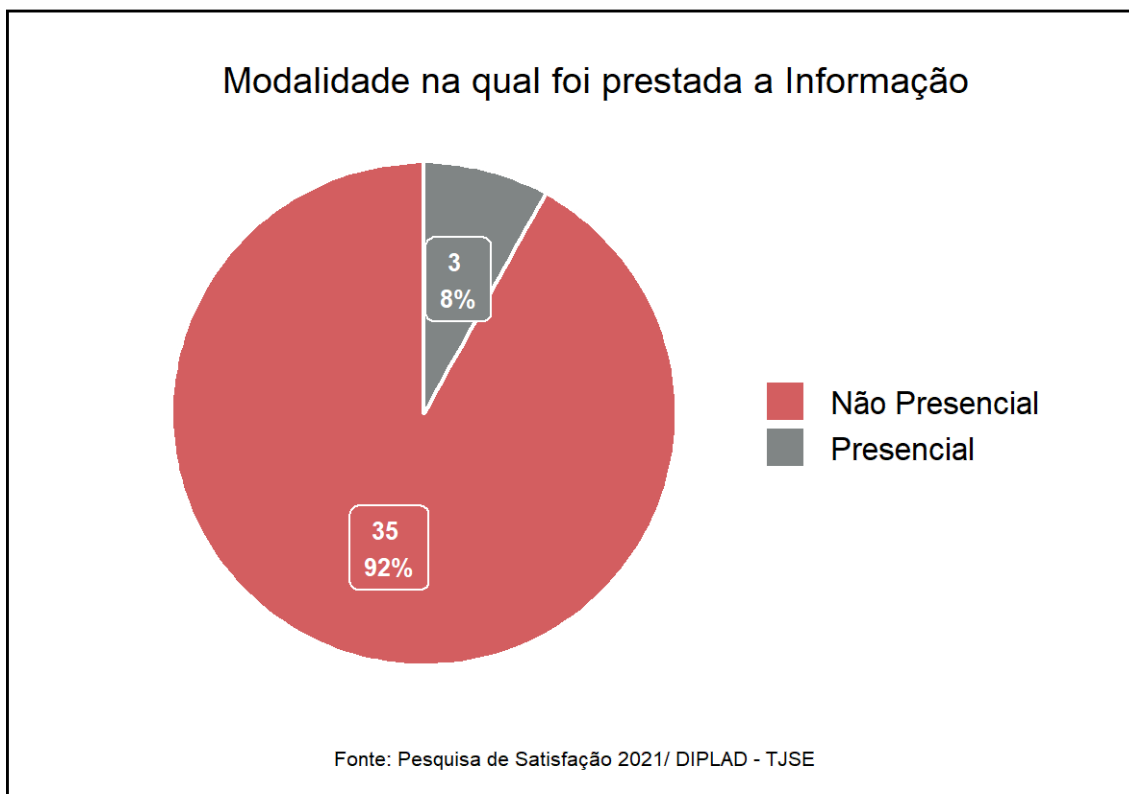
Prestação de Informação

Qualificação do Usuário que Buscou o serviço de Prestação de Informação



Assim como na edição anterior, nesta edição foi possível avaliar a satisfação dos cidadãos que apenas buscaram informações junto ao Poder Judiciário Sergipano. Entre os 38 cidadãos que buscaram qualquer informação junto ao TJSE, 74% corresponde ao percentual daqueles que são operadores do direito.

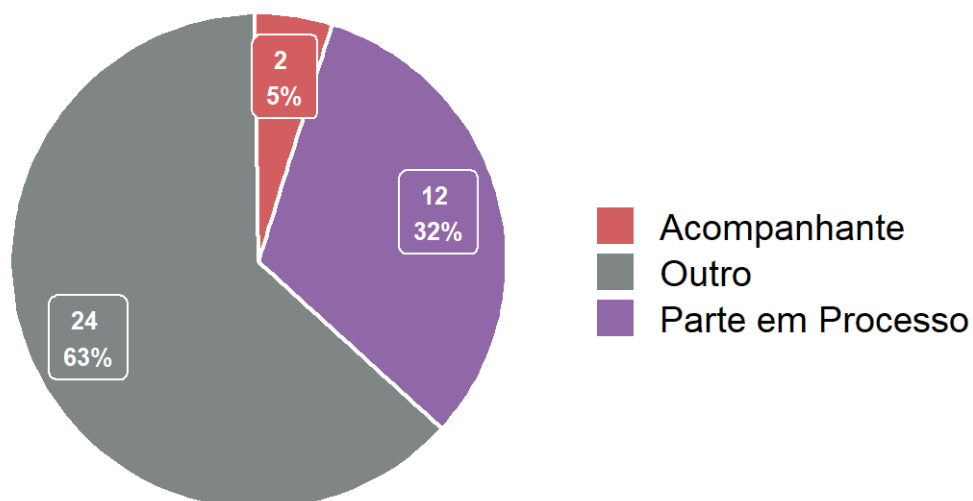
Modalidade Utilizada no Acesso ao Serviço Prestação de Informação



Aproximadamente 92% das informações foram prestadas ao usuário de modo não presencial (online ou virtual).

Papel do Usuário que Utilizou o Serviço de Prestação de Informação

Papel do usuário quando utilizou o serviço de Prestação da Informação

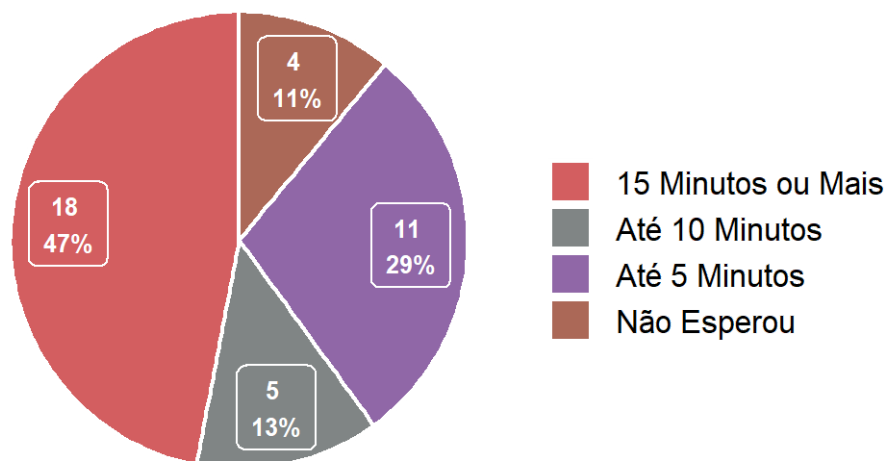


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

Entre os cidadãos que buscaram informações e avaliaram este serviço, registra-se que 37% destes usuários são parte em processo ou acompanhante.

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

Tempo de espera para ser atendido ao solicitar a Prestação de Informação

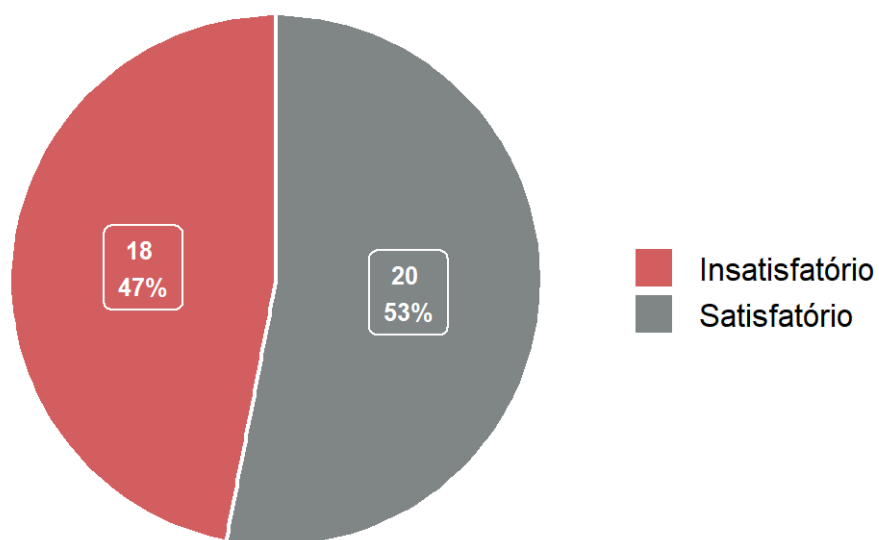


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

Observa-se que entre os usuários que avaliaram o atendimento diante da prestação da informação, a maior parcela declarou que o atendimento atrasou em mais de 15 minutos (47%), enquanto 11% disseram não ter esperado para serem atendidos. Os que esperaram entre 5 e 10 minutos pelo atendimento correspondem ao percentual de 24%.

Avaliação do Serviço de Prestação de Informação

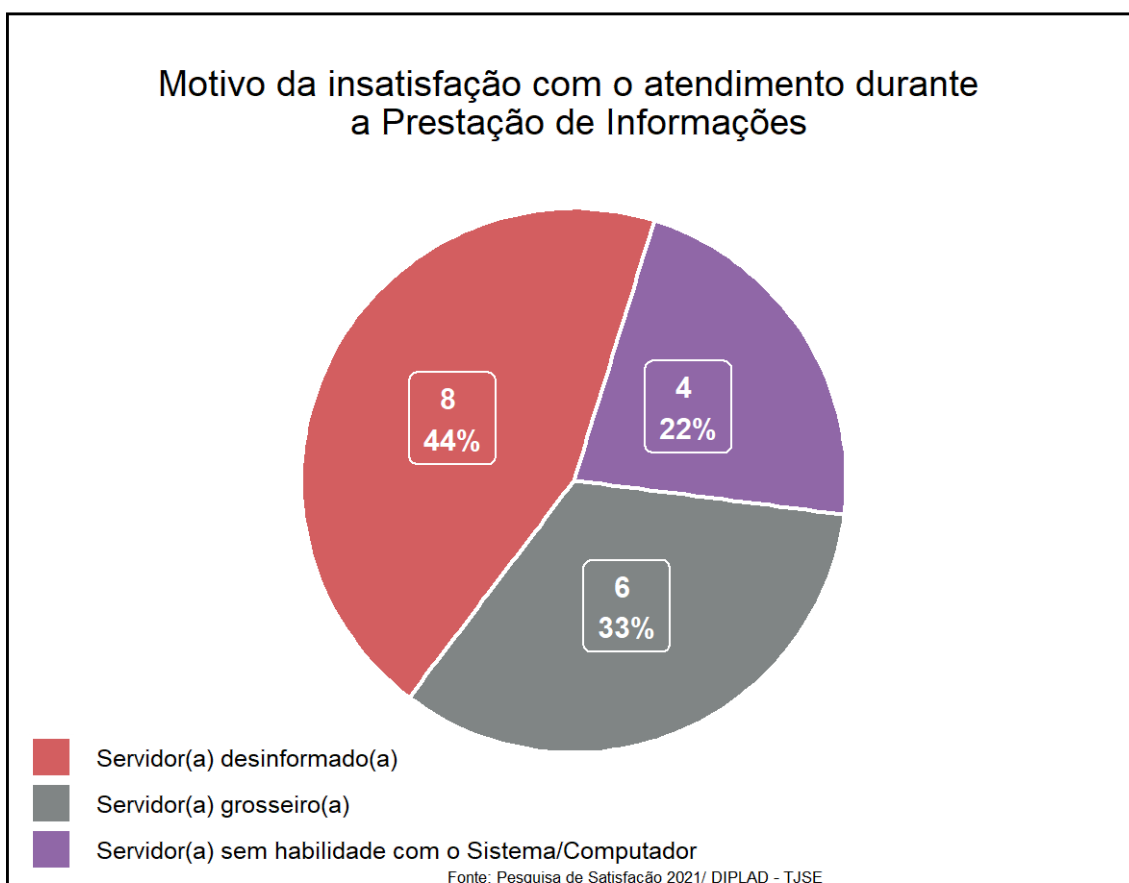
Avaliação do atendimento durante a Prestação de Informação



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

O patamar de satisfação e insatisfação entre os cidadãos que avaliaram o atendimento prestado quando procurado uma informação é aproximadamente equivalente. Cerca de 53% dos usuários que avaliaram esse serviço declararam estar satisfeitos, contra 47% que informaram estar insatisfeitos com o atendimento prestado.

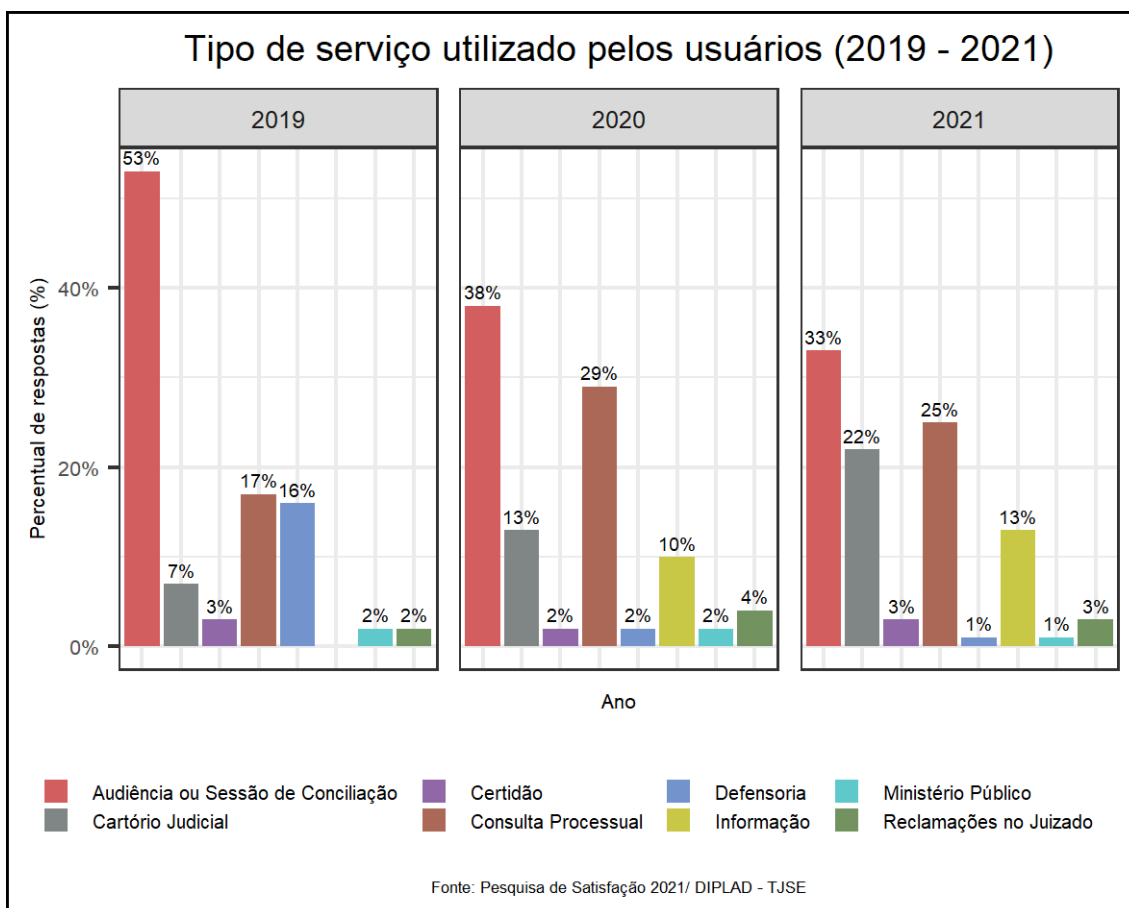
Motivo da Insatisfação com o Atendimento Durante a Prestação de Informações



Dentre os 47% das respostas indicando insatisfação com o atendimento durante a prestação de informação, observa-se que 44% dos cidadãos insatisfeitos acreditam que o problema é a falta de informação dos servidores, 33% acreditam que é a grosseria e 22% que é a falta de habilidade do servidor na interação com o Sistema/Computador.

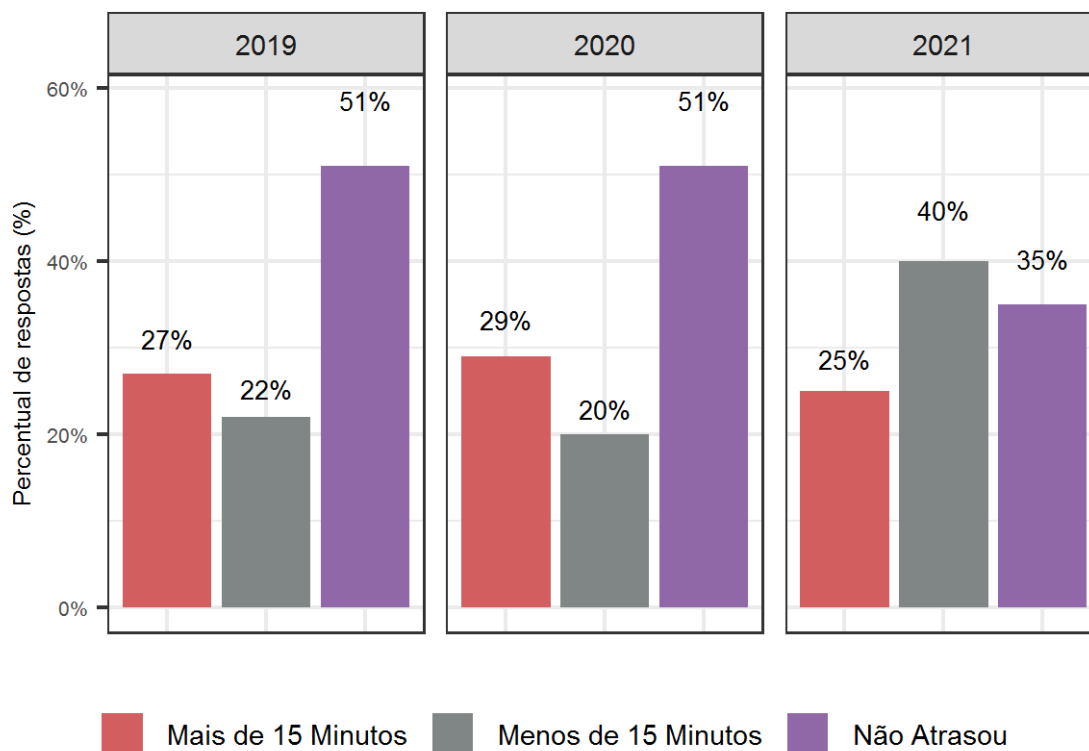
INFORMAÇÕES HISTÓRICAS

Tipo de Serviço Utilizado pelos Usuários nos Últimos Três Anos



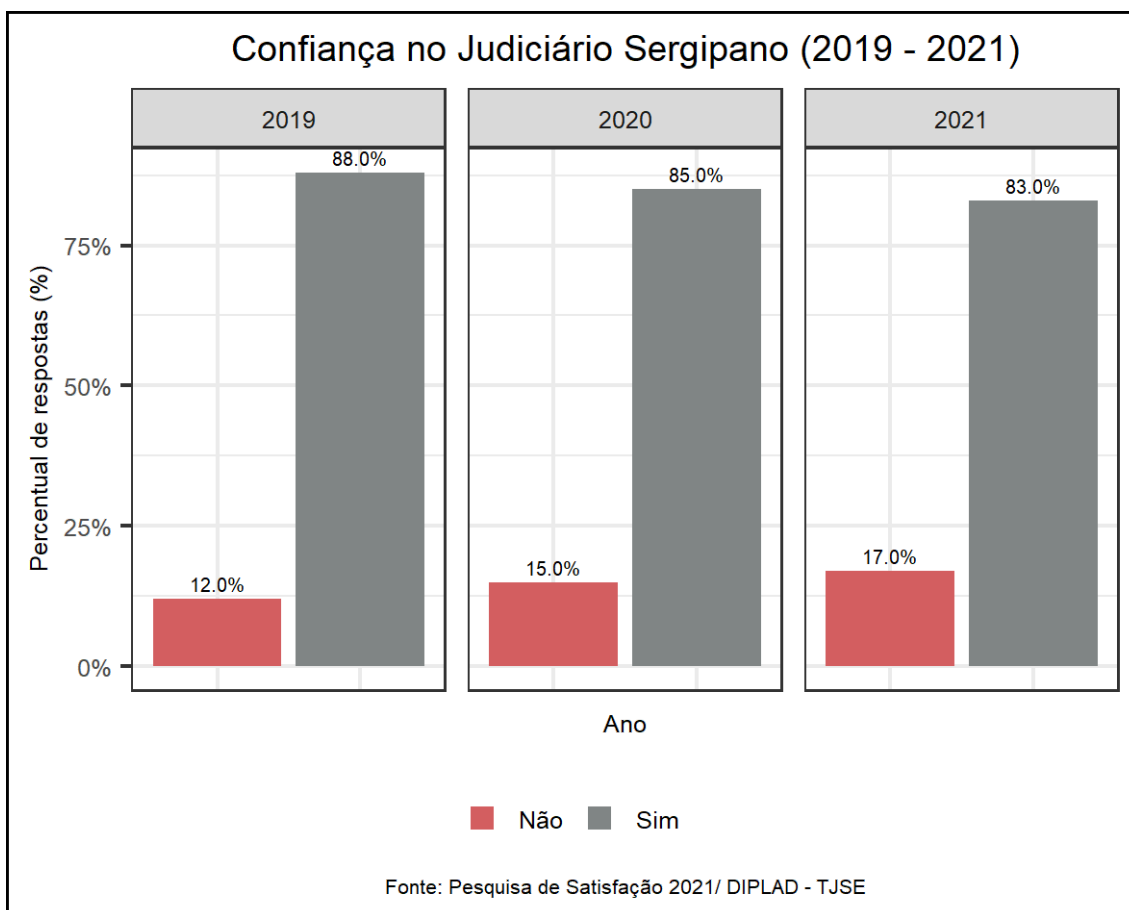
Tempo de Atraso da Audiência/Sessão de Conciliação nos Últimos Três Anos

Tempo de atraso da audiência/sessão de conciliação (2019 - 2021)

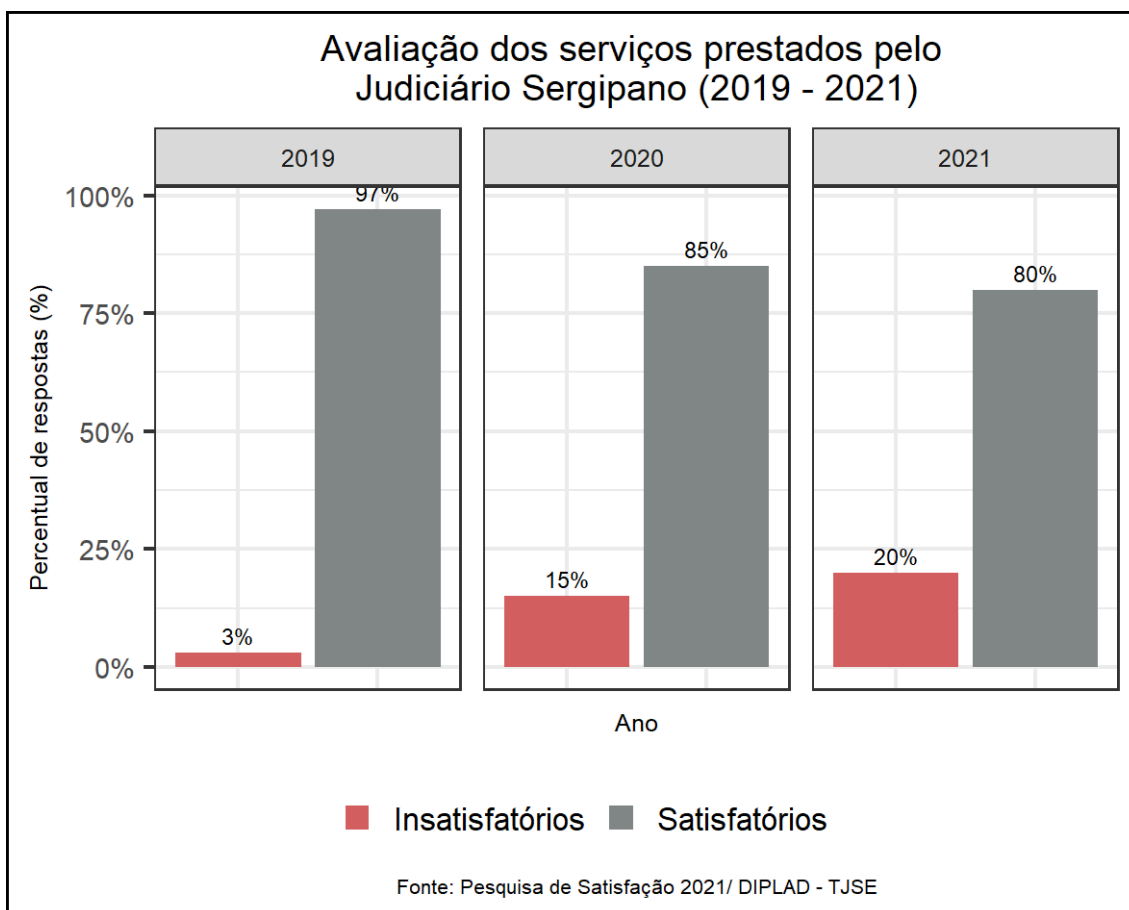


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2021/ DIPLAD - TJSE

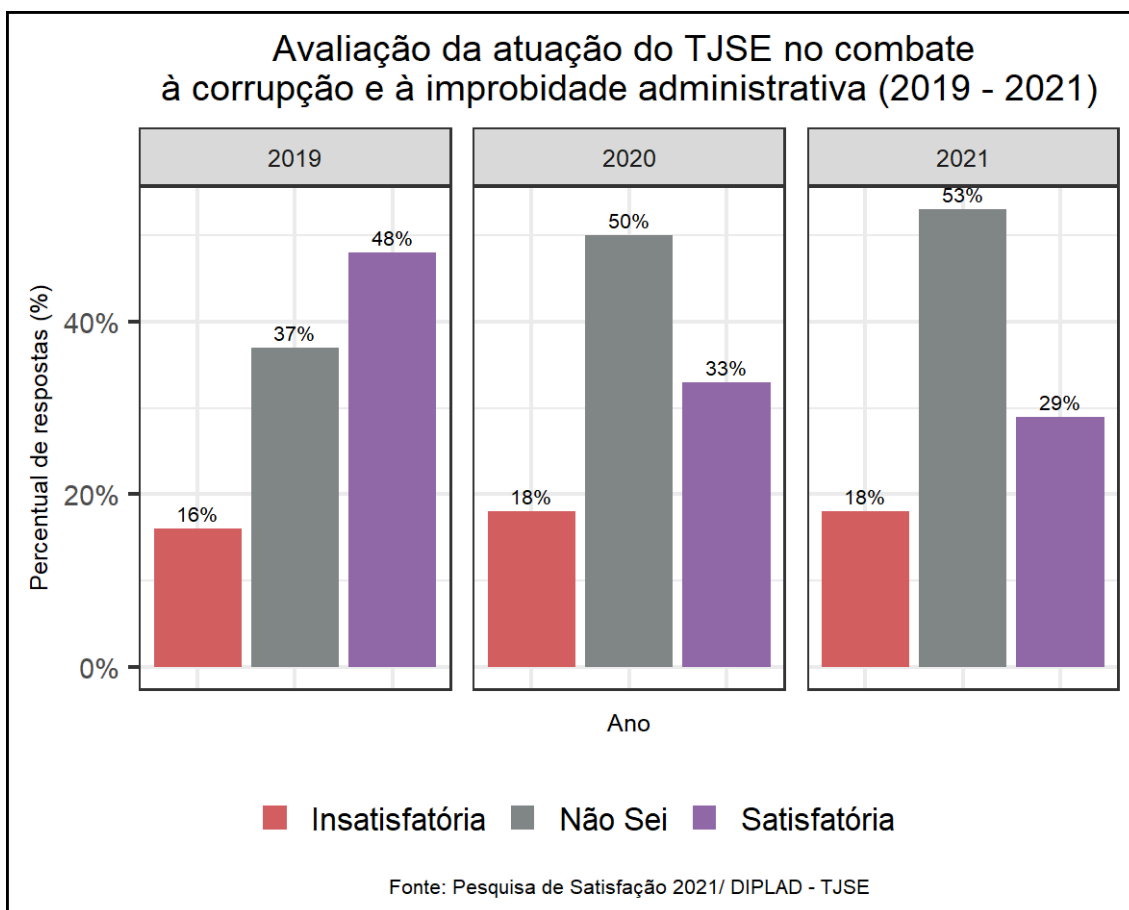
Percentual de Usuários que Confiam no Poder Judiciário Sergipano nos Últimos Três Anos



Nível de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pelo Judiciário Sergipano nos Últimos Três Anos



Avaliação da Atuação do TJSE no Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa nos Últimos Três Anos



CONCLUSÕES E LIÇÕES APRENDIDAS COM RELAÇÃO A EXECUÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2021

Em 2020 e 2021, em decorrência da pandemia, a pesquisa foi realizada de forma 100% online. Essa experiência tem demonstrado ser um bom caminho a ser seguido ao longo dos próximos anos, independentemente de pandemia. Devemos trabalhar para aperfeiçoar essa modalidade de realização da pesquisa tornando-a padrão. É fato que a execução da pesquisa de forma online simplificou os procedimentos necessários para sua realização e otimizou os custos: de logística, da utilização da força laboral dos servidores, coordenadores e estagiários, de aquisição de camisas (não mais necessária).

Apesar de nunca termos solicitado identificação dos entrevistados nas edições anteriores da pesquisa, que eram realizadas de forma presencial (anteriores a 2020), 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, onde as respostas e opiniões estão mais incisivas. Como uma parte das respostas continham palavras de baixo calão, compilamos as mesmas em documento à parte para análise interna.

Em 2021, a pesquisa ficou disponível por 26 dias e mantivemos a base de perguntas, o que facilitou a sua execução. Atingimos a marca de 344 questionários respondidos, ou seja, 29 respostas a mais que em 2020.

Ressaltamos que a partir do ano de 2020, fizemos algumas alterações nas perguntas e opções de respostas, o que provocou alterações na série histórica. Assim, em algumas situações, não é possível efetuarmos comparações com anos anteriores.

A pesquisa foi coordenada pela DIVIPLAP (Divisão de Planos e Programas), mas as tabulações das respostas foram realizadas pela equipe da DIVIEPLAJE (Divisão de Estatística e Planejamento Estratégico) através da ferramenta "RStudio"



que é um software livre de desenvolvimento integrado para linguagem R, uma linguagem de programação para gráficos e estatística computacional.

A Pesquisa de Satisfação 2021 foi concluída com sucesso, graças ao empenho dos envolvidos (Gestor do Macrodesafio e servidores da: SETECI, DICOM, DIPLAD, DIVIPLAP, DIVIEPLAJE).

O presente relatório, após aprovado pela Gestão do TJSE, é encaminhado para as diversas áreas responsáveis pelos serviços avaliados, de tal forma a tomarem as providências cabíveis para atender aos pontos de melhoria identificados.

Informamos que este e todos os relatórios das edições anteriores da pesquisa encontram-se publicados no Portal do Planejamento Estratégico na seção “Pesquisa de Satisfação”.

Esperamos que as informações aqui apresentadas possam colaborar com o aprimoramento dos serviços prestados pelo TJSE e agradecemos a todos os cidadãos que contribuíram respondendo às perguntas da pesquisa.