



RELATÓRIO CONCLUSIVO

14ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DO TJSE

ANO 2022

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 Karolayne Sales dos Santos

José André Silva de Goes

TABULAÇÃO

Jesy Karolayne 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

Sumário

APRESENTAÇÃO	1
CONCLUSÕES GERAIS CONSIDERANDO TODA AMOSTRAGEM DA PESQUISA	2
Qualificação do Usuário	2
Serviços Utilizados ou Avaliados pelos Usuários	4
Comparação Anual do Tipo de Serviço Utilizado pelos Usuários (2020-2022)	5
Modalidade da Prestação dos Serviços	6
Papel do Usuário Quando Utilizou o Serviço do TJSE	7
Tempo de Espera para Ser Atendido nos Serviços Procurados	8
Tempo de Espera Conforme Modalidade de Atendimento	9
Satisfação dos Usuários com o Atendimento Prestado pelos Servidores do TJSE	10
Comparação Anual da Satisfação dos Usuários com o Atendimento Prestado pelos Servidores do TJSE (2020 - 2022)	11
Motivo da Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Servidor	12
Avaliação do Atendimento da Ouvidoria	13
Avaliação do Atendimento da Corregedoria	15
Avaliação da Infraestrutura dos Serviços Tecnológicos	17
Avaliação da Atuação do TJSE no Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa	19
Avaliação da Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano	21
Comparação Anual da confiabilidade dos cidadãos no TJSE (2020 - 2022)	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 Prestado 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 prestado durante a 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 da Informação	53
SUGESTÕES, CONCLUSÕES E LIÇÕES APRENDIDAS COM RELAÇÃO A EXECUÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2022	54



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 23 de maio a 22 de junho de 2022.

Essa foi a 14ª 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, a partir de 2020, temos realizado a pesquisa no formato 100% virtual.

O questionário foi mantido em sua estrutura base de perguntas objetivas aplicadas em 2021 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 autoexplicativo, 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, tais como: redes sociais e disponibilização de banner no site.

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

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

A pesquisa contabilizou uma amostra, do universo pesquisado, de 252 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.

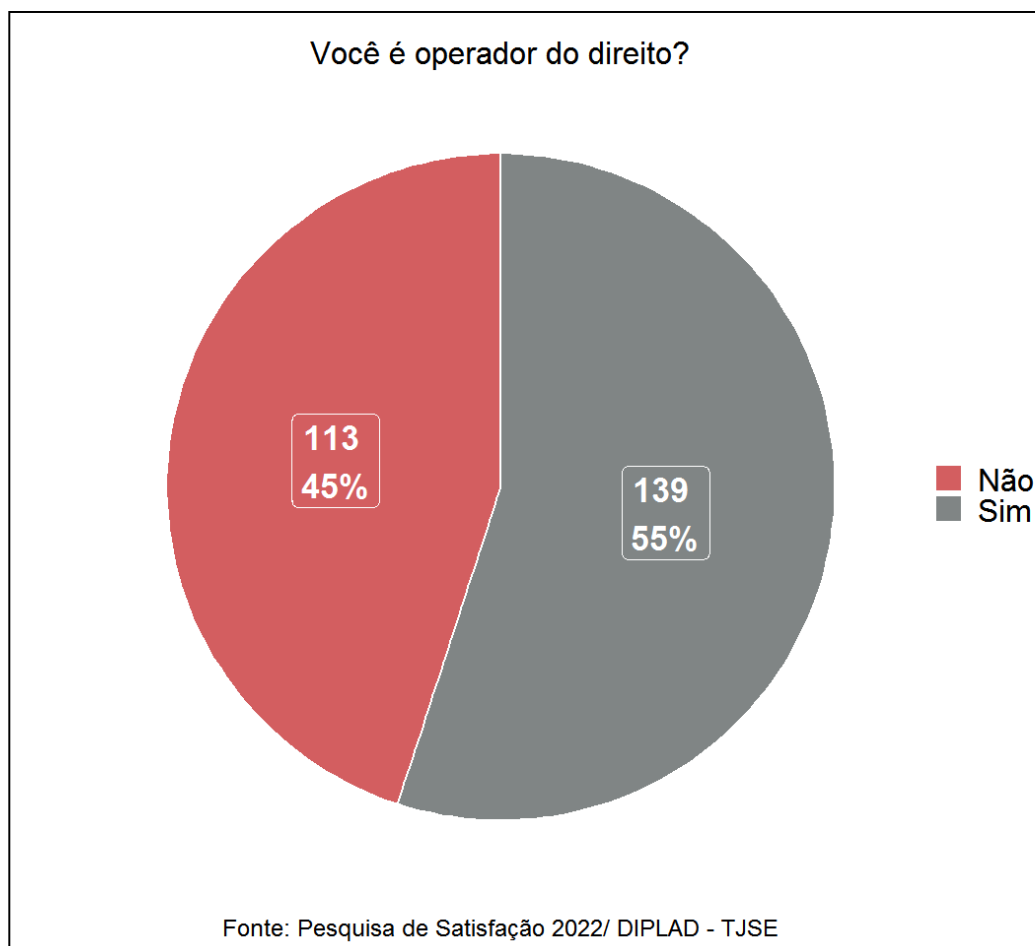
Ressalta-se que, em alguns resultados percentuais, trabalhamos com números inteiros, o que poderá ocasionar diferença de aproximadamente 1% na soma dos percentuais de cada avaliação.

Os resultados tabulados serão encaminhados às Diretorias e aos 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: [“PORTAIS > Planejamento Estratégico > Projetos da Diretoria > Pesquisa de Satisfação”](#).

CONCLUSÕES GERAIS CONSIDERANDO TODA AMOSTRAGEM DA PESQUISA

Qualificação do Usuário

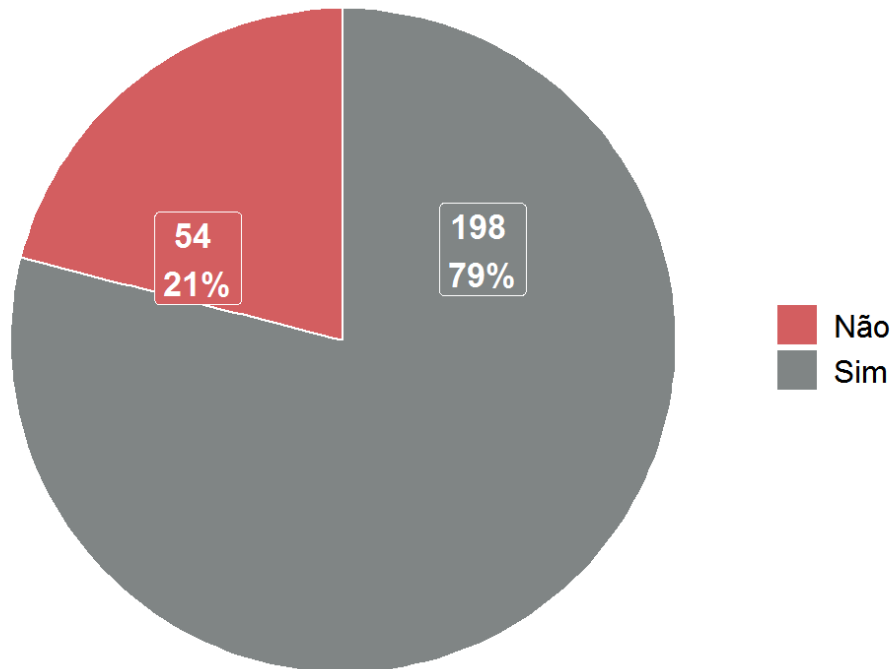


A pesquisa de satisfação realizada em 2022, assim como nos últimos dois anos, foi direcionada a todos os cidadãos interessados em avaliar os serviços prestados pelo Tribunal de Justiça de Sergipe. Diante dessa amplificação, buscou-se diferenciar os cidadãos que avaliaram o TJSE, sejam eles operadores do Direito, responsáveis pela operacionalização e gestão do sistema jurídico (ex: Advogado, Promotor, Defensor etc), ou o cidadão comum que não pertence à classe anterior.

Com a categorização, observa-se que, das 252 respostas, a maior parcela (55%) das avaliações foi obtida dos profissionais operadores do Direito, que estão diretamente envolvidos com o sistema judiciário e representam o cidadão comum nos trâmites judiciais.

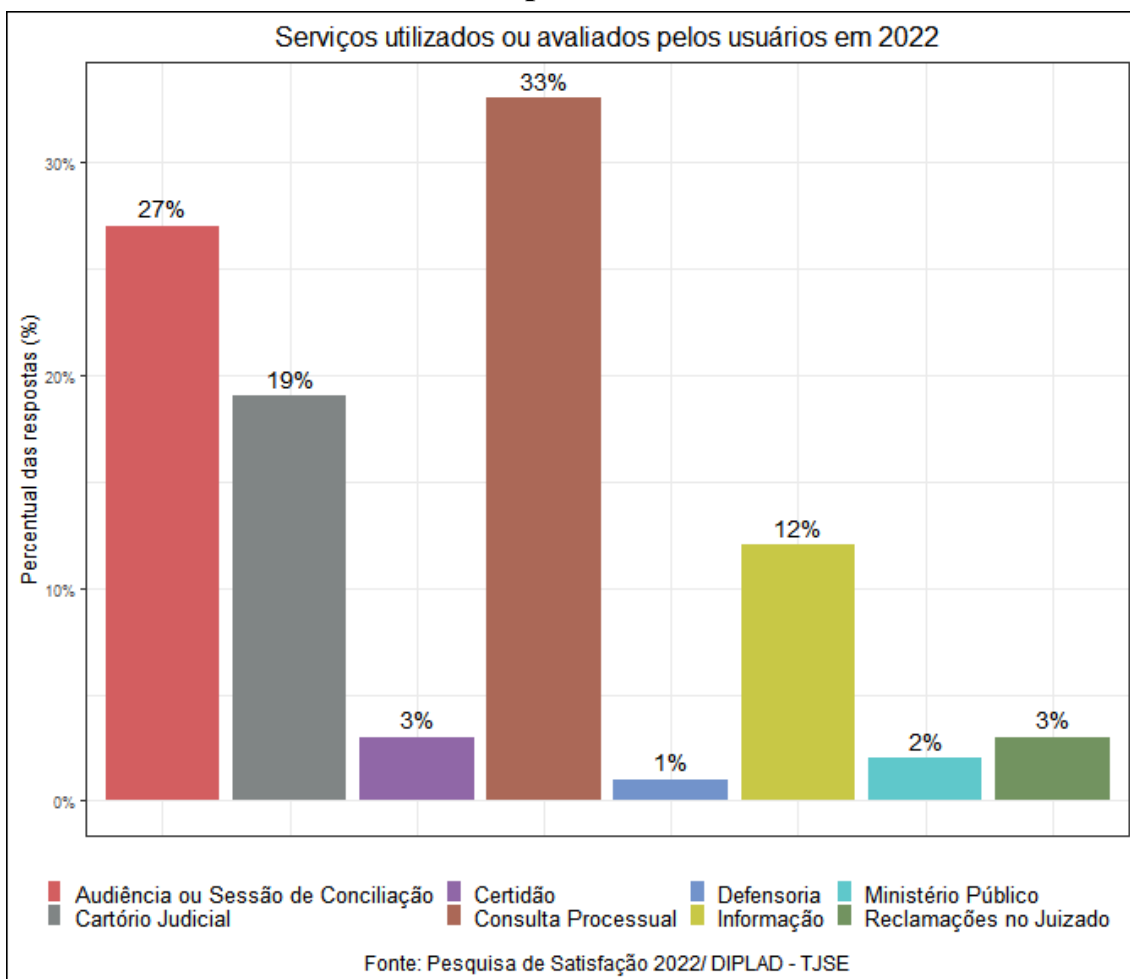
Em 2022, registra-se que 79% das respostas são ou foram dadas por usuários efetivos dos serviços oferecidos pelo TJSE: 65,6% são operadores do Direito e 34,4% cidadãos comuns.

Você utilizou algum serviço do TJSE em 2022?



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2022/ DIPLAD - TJSE

Serviços Utilizados ou Avaliados pelos Usuários



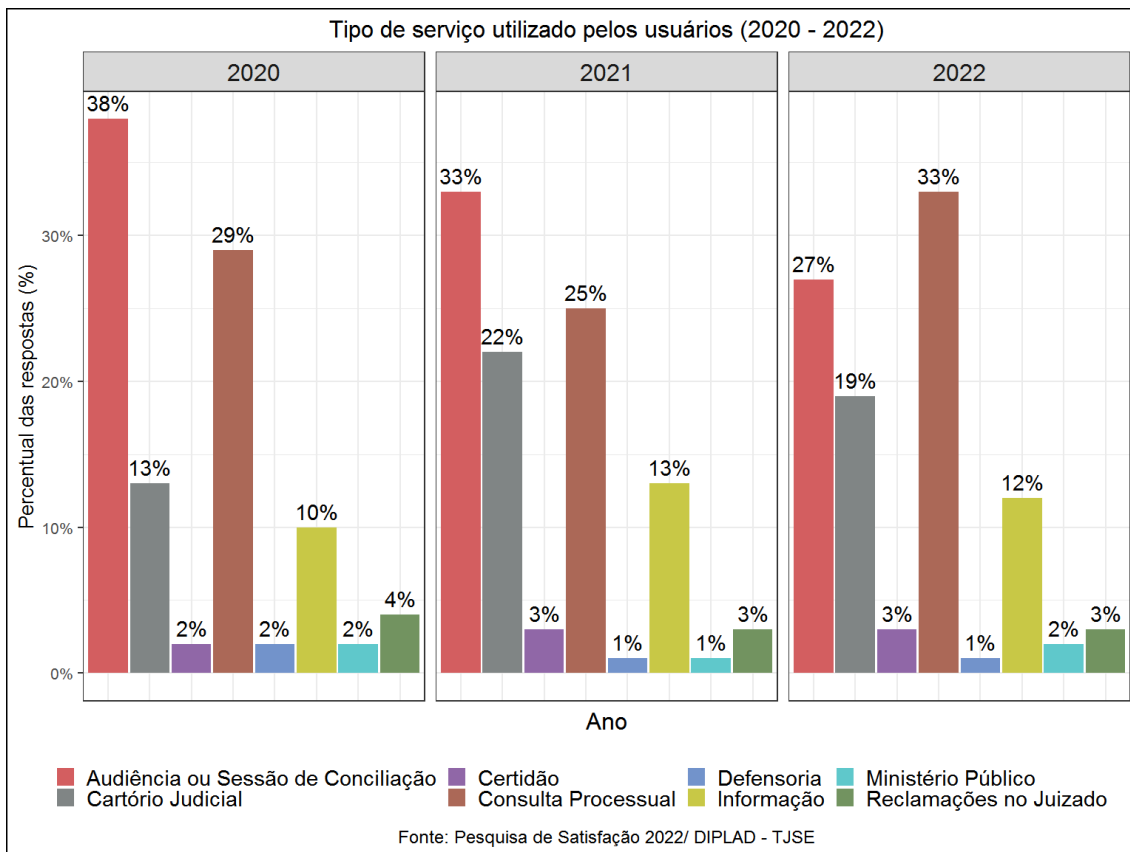
Nota-se que a Consulta Processual foi o serviço mais procurado com 33%, seguido da Audiência ou Sessão de Conciliação (27%) e Cartório Judicial (19%).

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 26% e Consulta Processual com 22%. Já entre os usuários não operadores do Direito, a Consulta Processual obteve maior percentual (54%), seguido da Informação com 23% e os serviços de Audiência/Sessão de Conciliação com 7%.

Percentual de Cidadão Comum ou Operador de Direito que Utilizaram os Serviços oferecidos pelo TJSE		
Serviços	Cidadão comum	Operador do direito
Audiência ou Sessão de Conciliação	7,35%	37,69%
Cartório Judicial	4,41%	26,15%

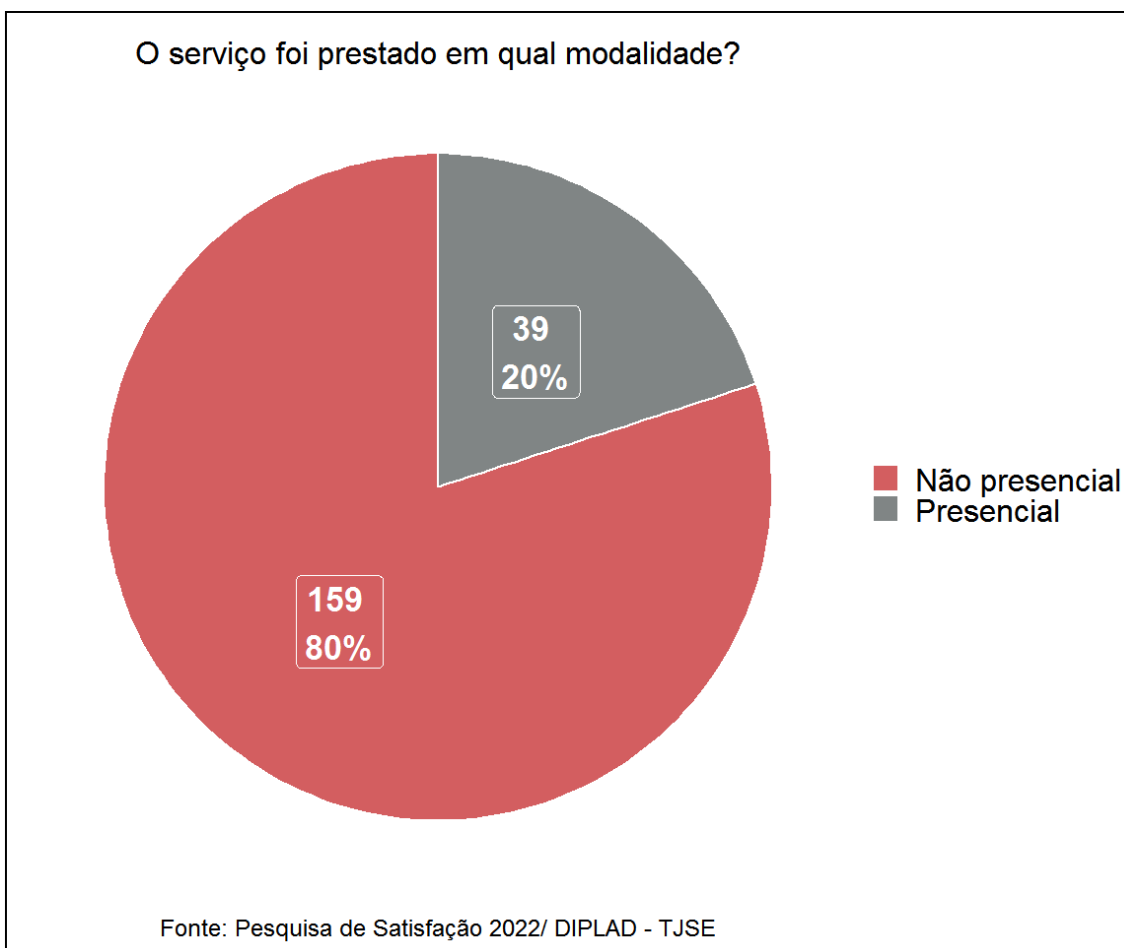
Consulta Processual	54,41%	22,31%
Informação	23,53%	6,15%
Certidão	4,41%	2,31%
Ministério Público	0,00%	2,31%
Reclamações no Juizado	4,41%	2,31%
Defensoria	1,47%	0,77%
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2022/ DIPLAD - TJSE		

Comparação Anual do Tipo de Serviço Utilizado pelos Usuários (2020-2022)



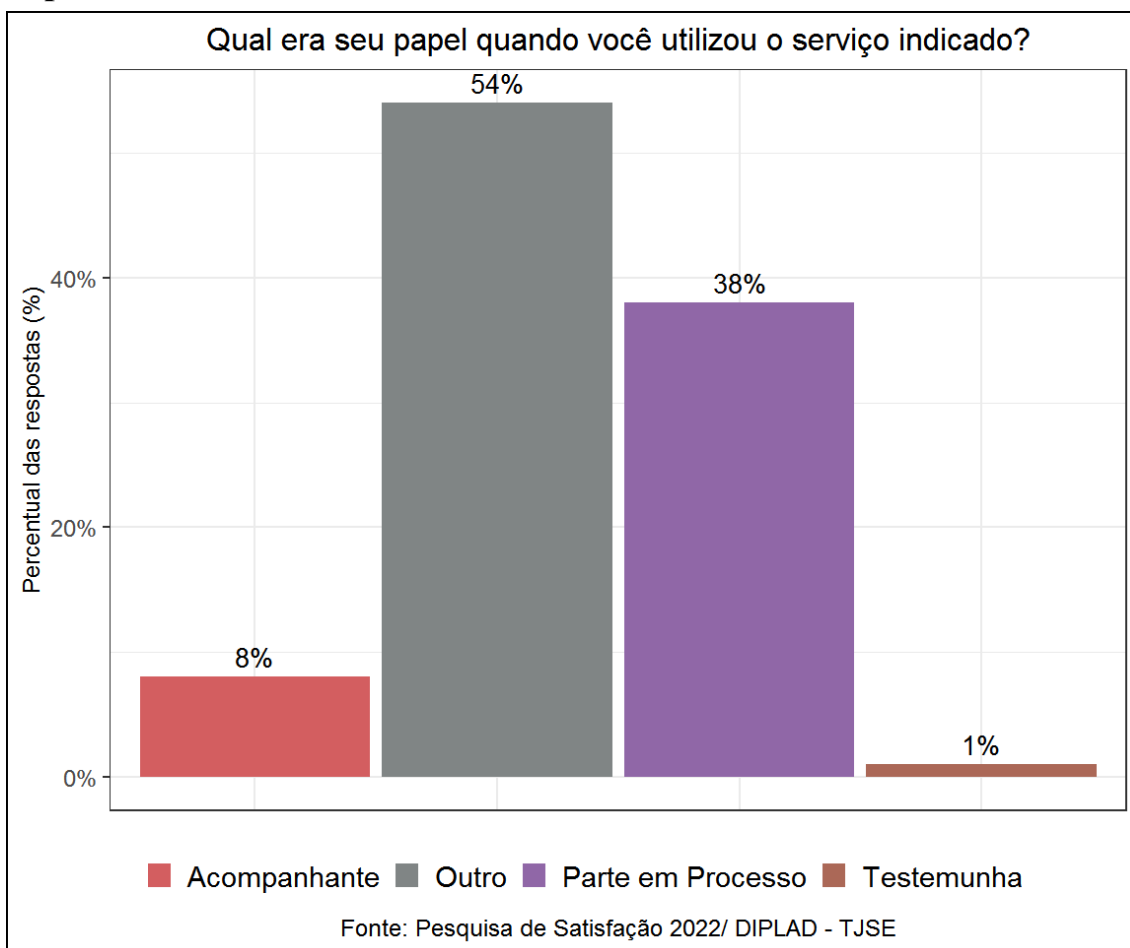
Ao comparar entre as três últimas edições da pesquisa, anos 2020, 2021 e 2022, observa-se que o serviço frequentemente procurado pelo usuário é a Audiência ou Sessão de Conciliação, exceto em 2022, pois prevaleceu a consulta processual entre os pesquisados.

Modalidade da Prestação dos Serviços



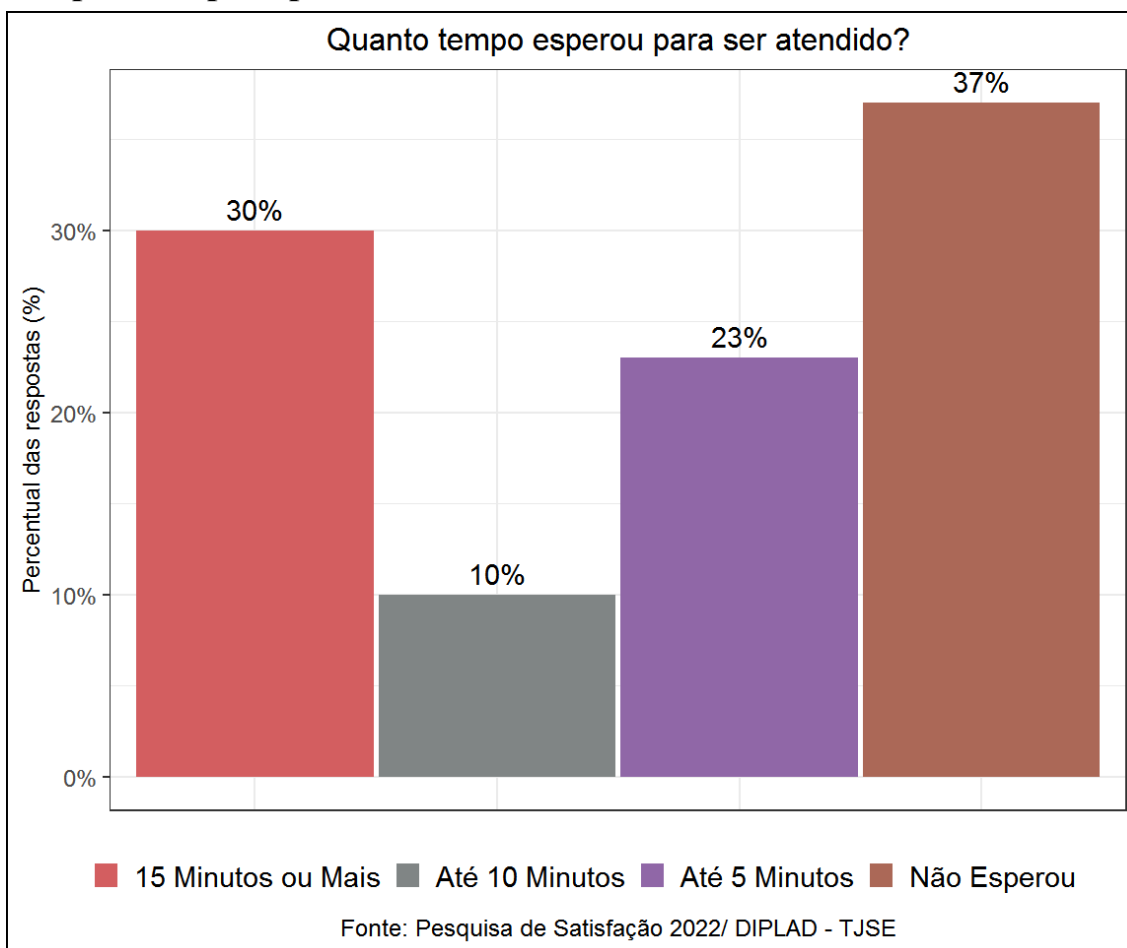
Tendo em vista as mudanças que ocorreram em 2020, após deflagração da Pandemia de Covid19, boa parte dos serviços do TJSE foram oferecidos de modo on-line ou virtual; diante desta situação, desde a edição da pesquisa em 2020, propõe-se verificar a modalidade em que o serviço foi prestado, seja ainda presencial ou à distância por meio virtual, on-line, e-mail, dentre outros. Os resultados mostraram que 80% dos usuários avaliaram o serviço prestado de modo não presencial (on-line, virtual, e-mail, whatsapp, ligação telefônica etc), enquanto 20% avaliaram o serviço prestado presencialmente.

Papel do Usuário Quando Utilizou o Serviço do TJSE



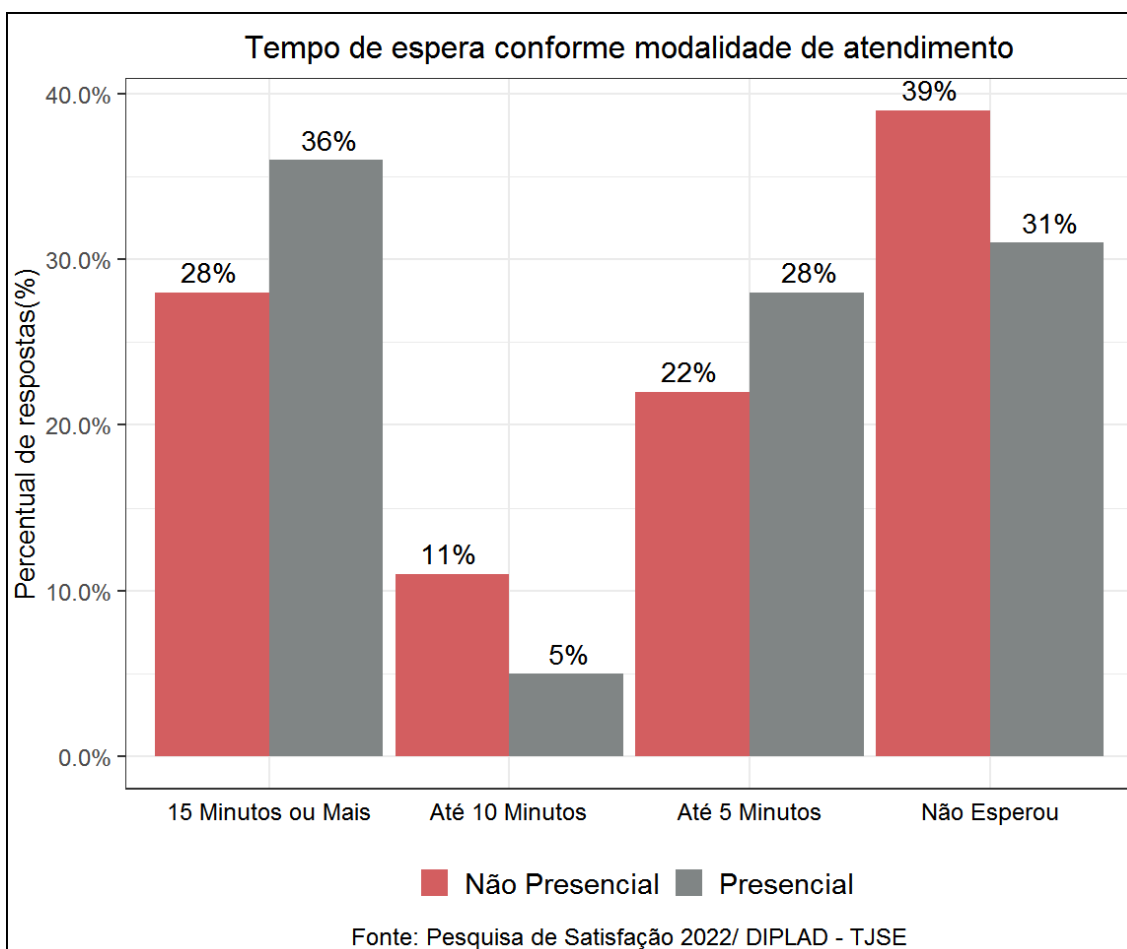
Na maioria das respostas obtidas, os usuários dos serviços do TJSE responderam que seu papel não se enquadra entre as possíveis categorias: Acompanhante, Testemunha ou Parte em Processo (Outro = 54%). Grande parcela das respostas também veio dos usuários que são Parte em Processo, sendo de 38%, e 8% dos usuários que disseram ser Acompanhantes ou Testemunha. Esse resultado assemelha-se ao que foi observado na edição de 2021.

Tempo de Espera para Ser Atendido nos Serviços Procurados



Diferentemente de 2021, em que o atendimento entre os pesquisados tiveram mais de 15 minutos de espera, no ano de 2022 os pesquisados afirmaram não ter esperado para receber o atendimento (37%), mas o quantitativo daqueles que esperaram 15 minutos ou mais também foi representativo (30%). Observa-se que 33% dos usuários esperaram até 10 minutos para conseguir o atendimento no serviço por eles procurado.

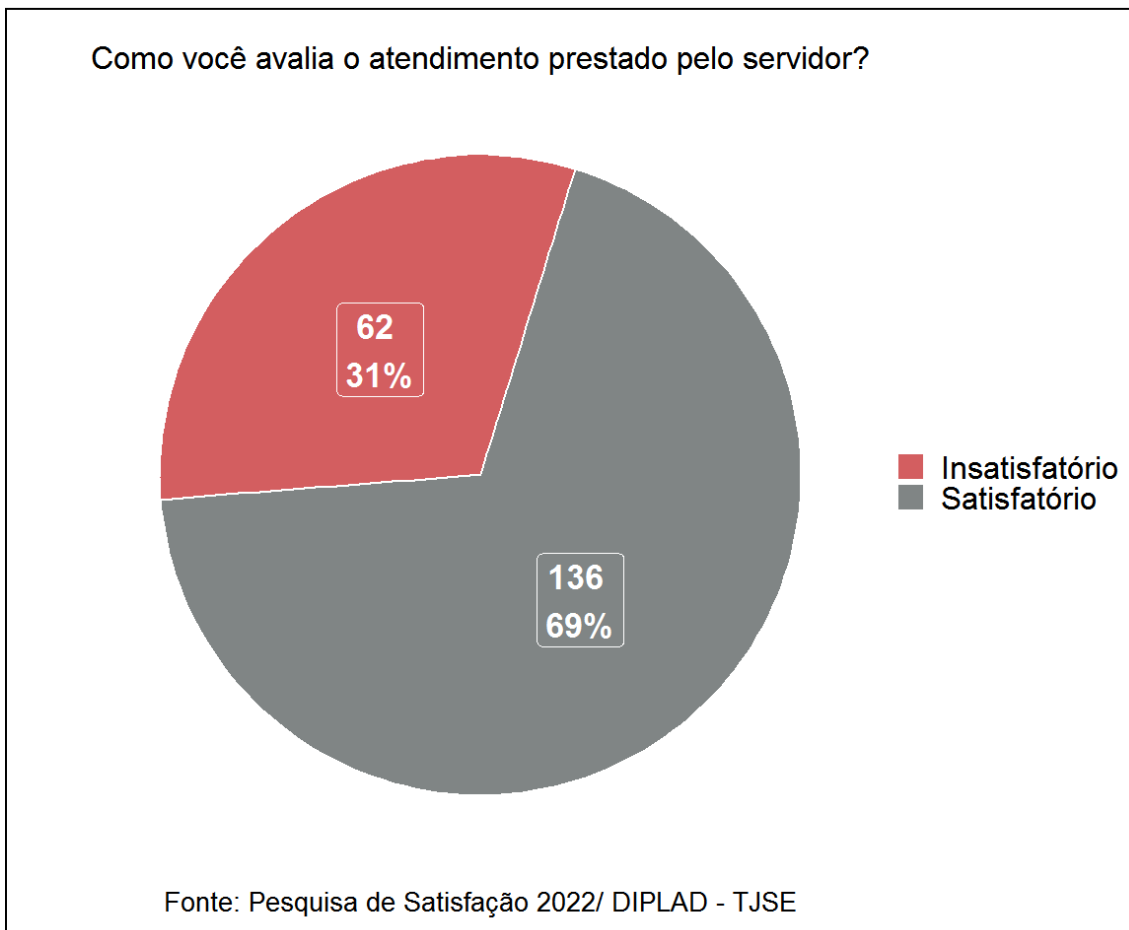
Tempo de Espera Conforme Modalidade de Atendimento



Nesta edição, observa que houve diferença percentual entre a maneira como o serviço é prestado (Presencial ou Não Presencial) e o tempo que o usuário espera para ser atendido. Como verificam-se nas avaliações, os atendimentos não presenciais em sua maioria não houve espera pelo usuário (39%); por outro lado, quanto aos atendimentos presenciais, a maior parte dos usuários esperou 15 minutos ou mais para serem atendidos (36%).

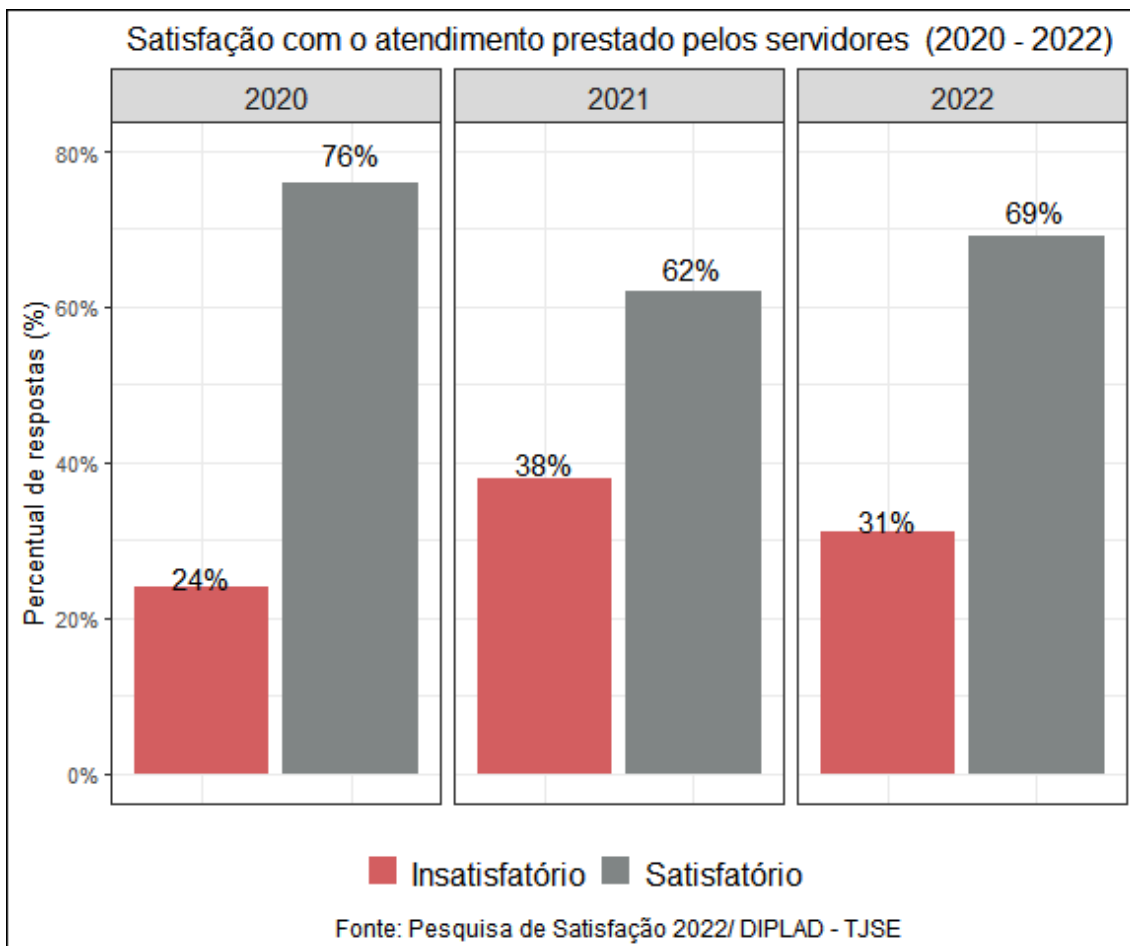
Para o tempo de até 10 minutos de espera, a diferença é de seis pontos percentuais entre os modos de prestação do serviço, 11% não presencial contra 5% presencial. A parcela de usuários que esperaram até 5 minutos é maior no serviço prestado de modo presencial (28%), em contraposição a 22% dos atendimentos realizados de modo não presencial.

Satisfação dos Usuários com o Atendimento Prestado pelos Servidores do TJSE



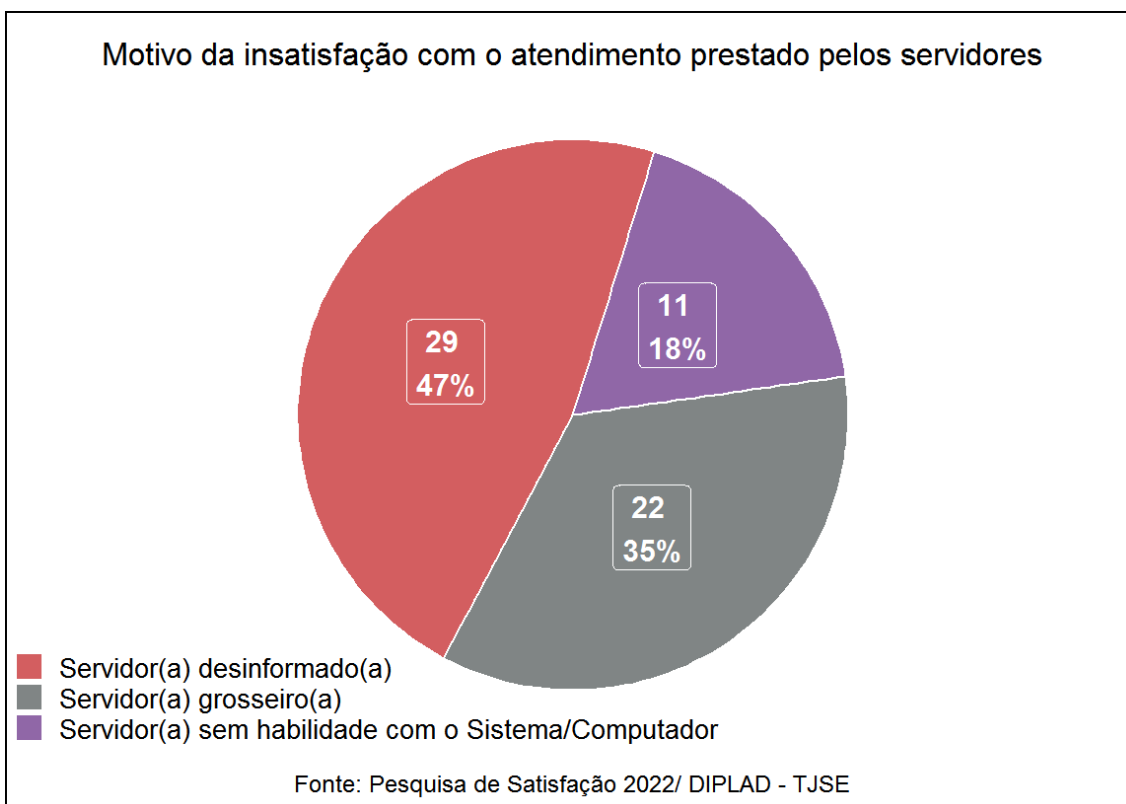
Um dos objetivos da pesquisa foi averiguar a satisfação do usuário com o atendimento prestado pelo servidor. Os resultados da pesquisa mostram que 69% dos usuários estão satisfeitos com o atendimento oferecido contra 31% que declararam estar insatisfeitos.

Comparação Anual da Satisfação dos Usuários com o Atendimento Prestado pelos Servidores do TJSE (2020 - 2022)



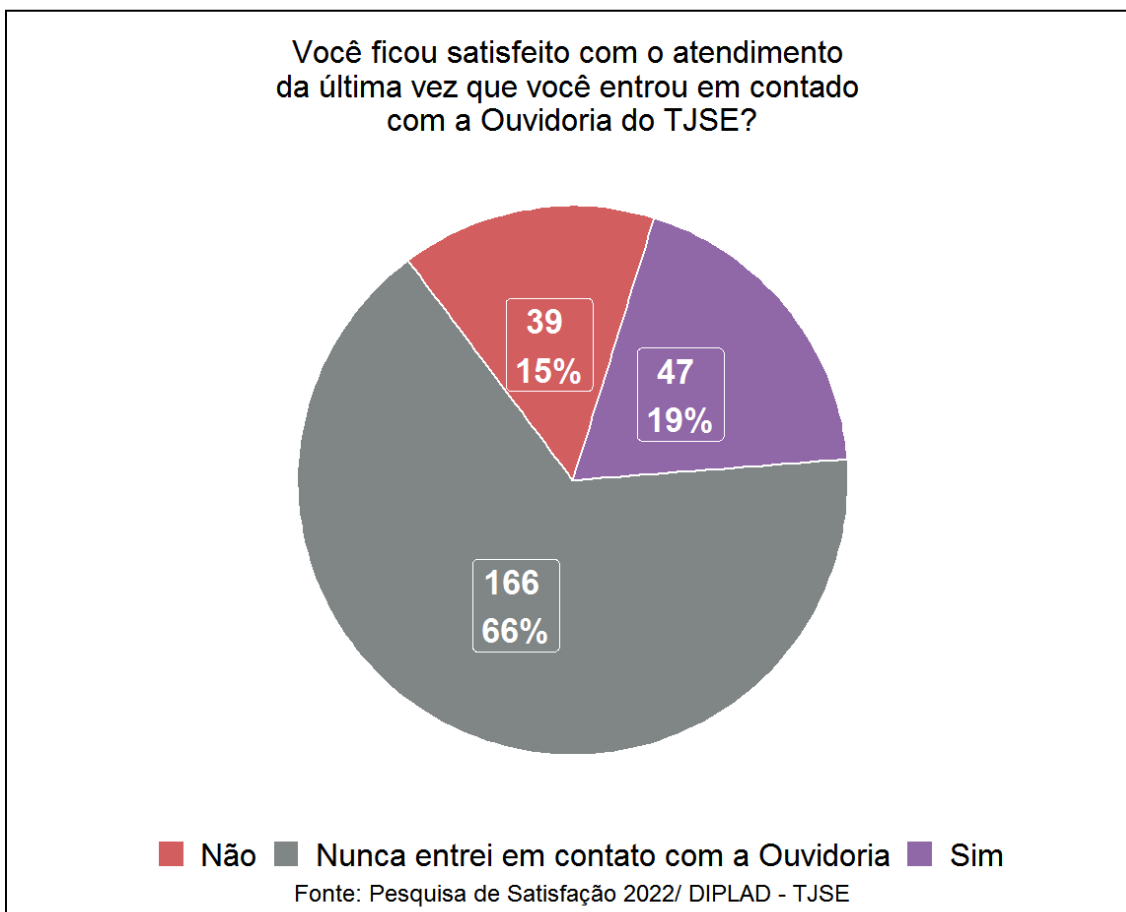
Por meio da comparação anual dos resultados, verifica-se que a satisfação dos efetivos usuários com os serviços prestados pelo Tribunal aumentou 7 pontos percentuais em comparação a 2021. Após o impacto da pandemia de covid-19 na prestação dos serviços presenciais deste Tribunal, a adaptação e qualificação dos servidores no atendimento e realização dos procedimentos de trabalho de modo online pode ter corroborado para o aumento da satisfação dos usuários em 2022, sendo de 69% neste ano e 62% em 2021.

Motivo da Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Servidor



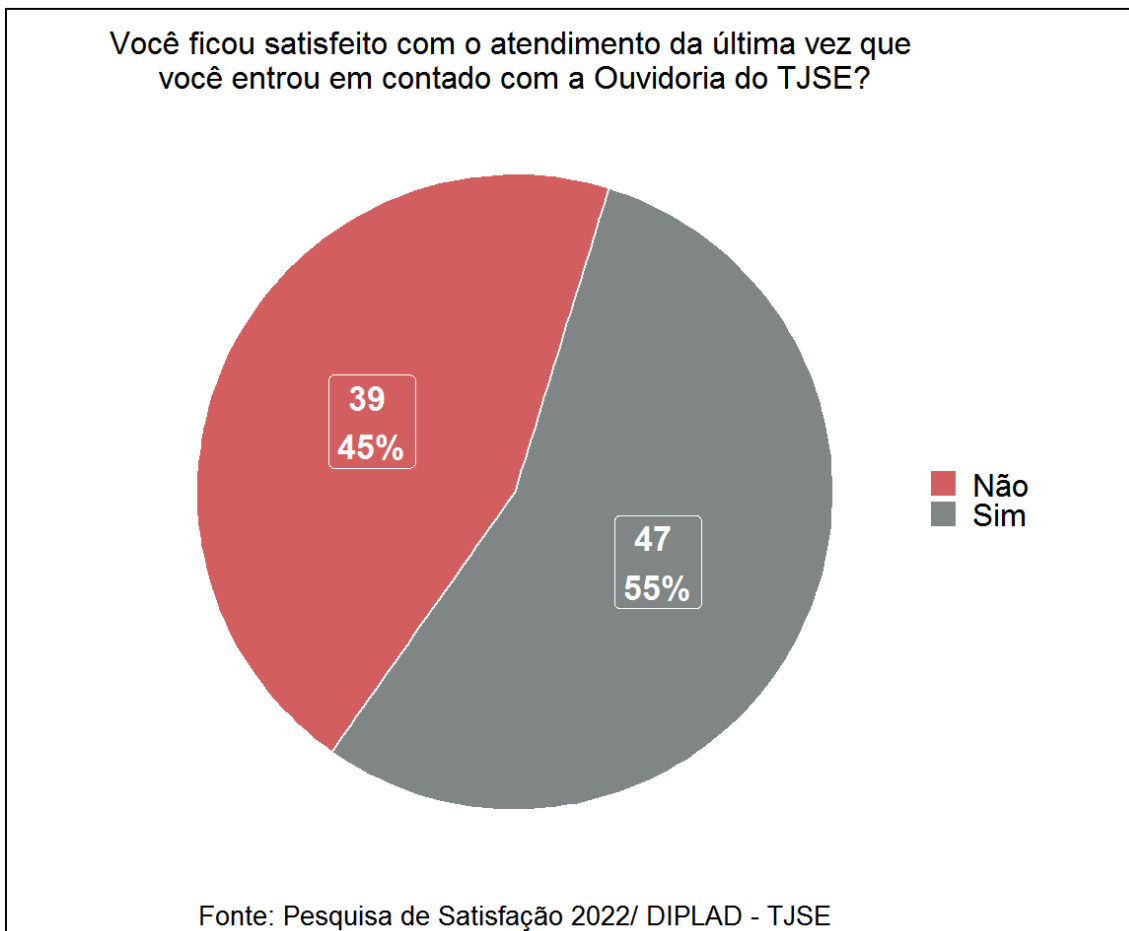
Ao questionar os 31% dos usuários que disseram estar insatisfeitos com o atendimento prestado, nota-se que, em 47% das avaliações, os usuários disseram que o servidor(a), ao realizar o atendimento, não possuía o conhecimento necessário, ou seja, estava desinformado(a). Em 35% das avaliações, registra-se que o servidor(a) foi grosseiro(a) e 18% afirmaram que o servidor(a) não possuía habilidades com o sistema/computador.

Avaliação do Atendimento da Ouvidoria



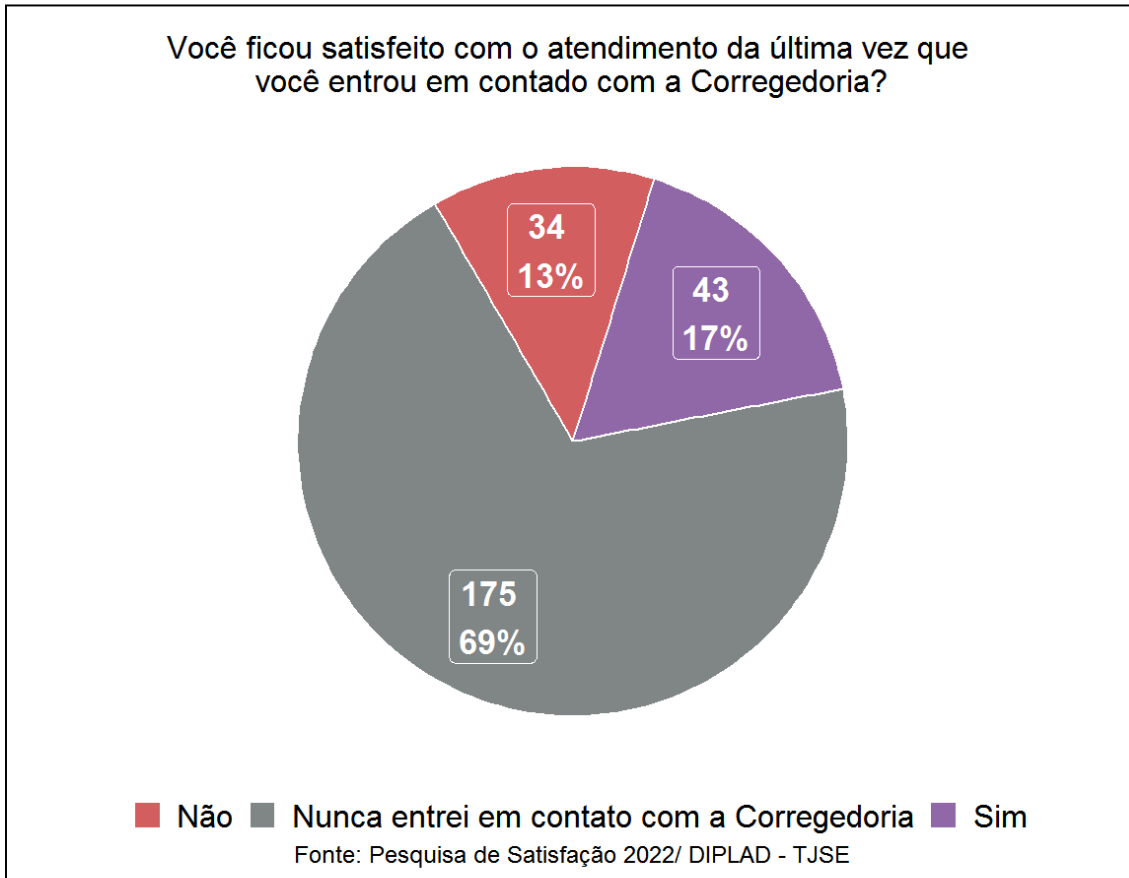
Independente do cidadão ser ou não usuário efetivo dos serviços do Tribunal, foi questionado a todos se o atendimento prestado pela Ouvidoria, para abrir reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações sobre os serviços prestados pelo TJSE, foi satisfatório. Com isso, verifica-se que 66% dos 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:



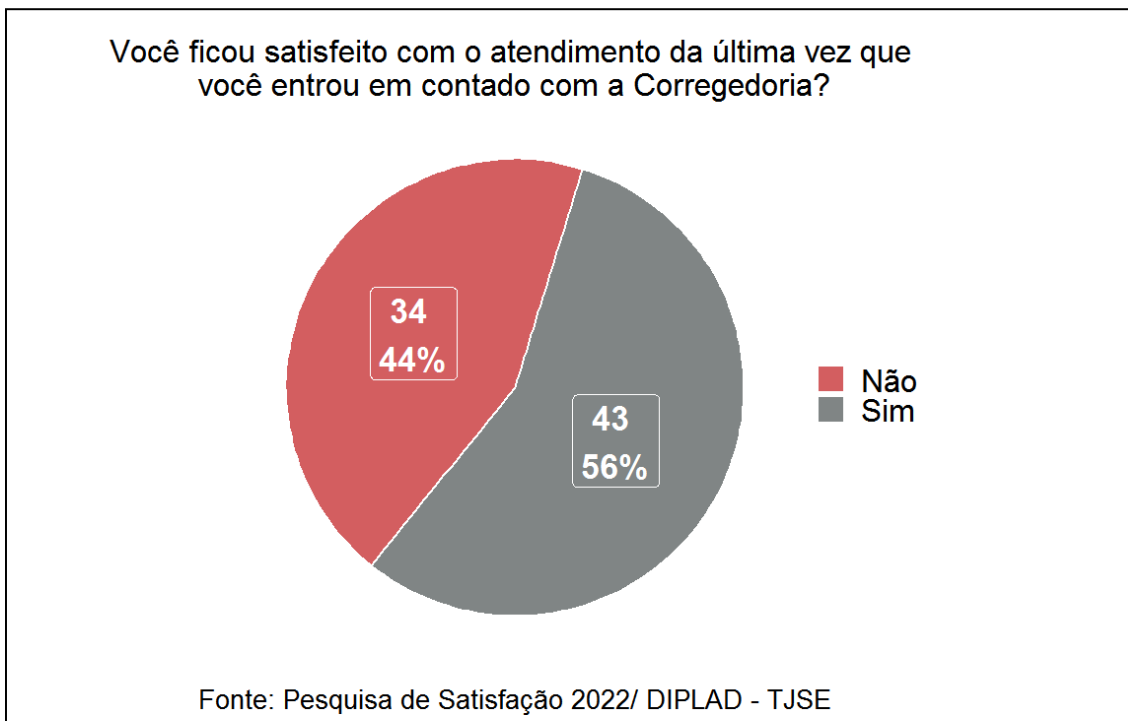
Entre os cidadãos que já utilizaram o serviço da Ouvidoria para abrir reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações sobre os serviços prestados pelo TJSE, a maior parte (55%) informa estar satisfeita com o atendimento.

Avaliação do Atendimento da Corregedoria



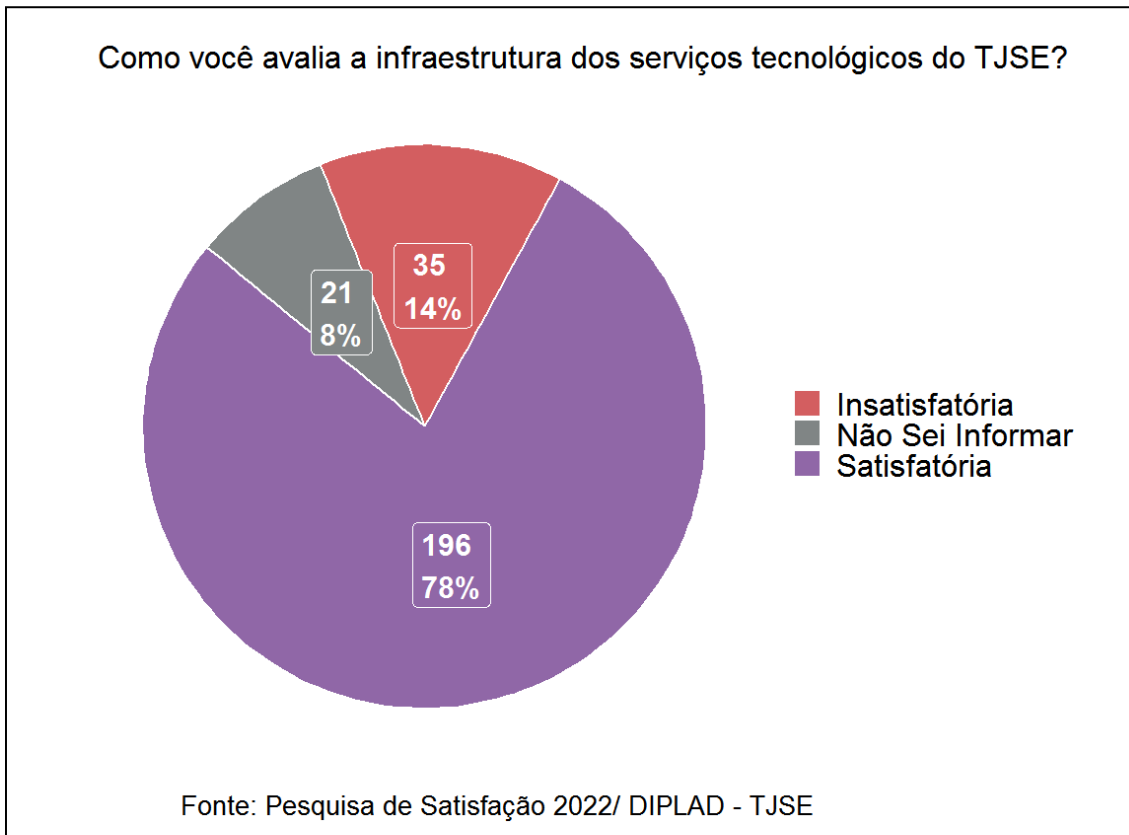
Foi questionado ao cidadão se o atendimento prestado pela Corregedoria, para efetuar uma consulta ou esclarecer dúvidas, foi satisfatório. Em resposta, quase 70% dos cidadãos que responderam a pesquisa disseram que nunca entraram em contato com a Corregedoria do TJSE.

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



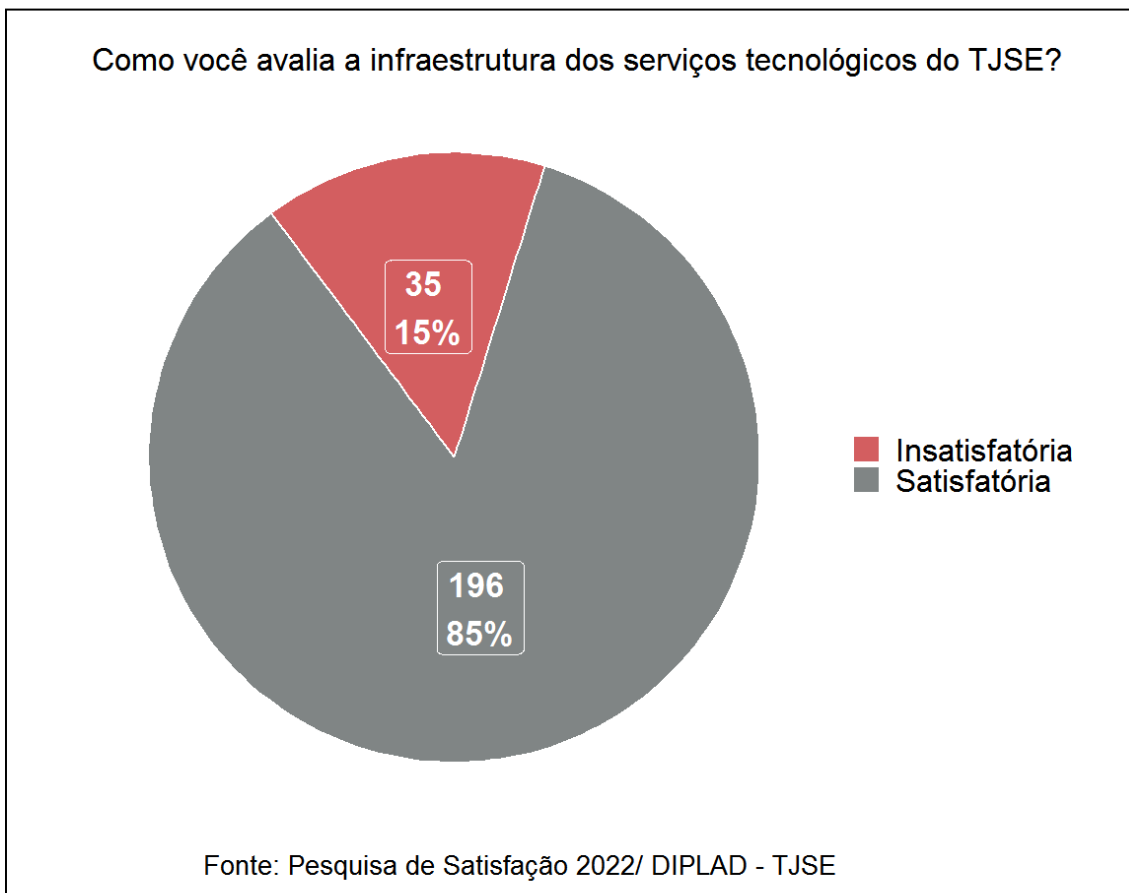
Entre os cidadãos que tiveram contato com a Corregedoria, 56% informaram estar satisfeitos com o atendimento.

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 8% dos cidadãos, que responderam a pesquisa, não souberam informar ou opinar sobre a infraestrutura dos serviços tecnológicos oferecidos.

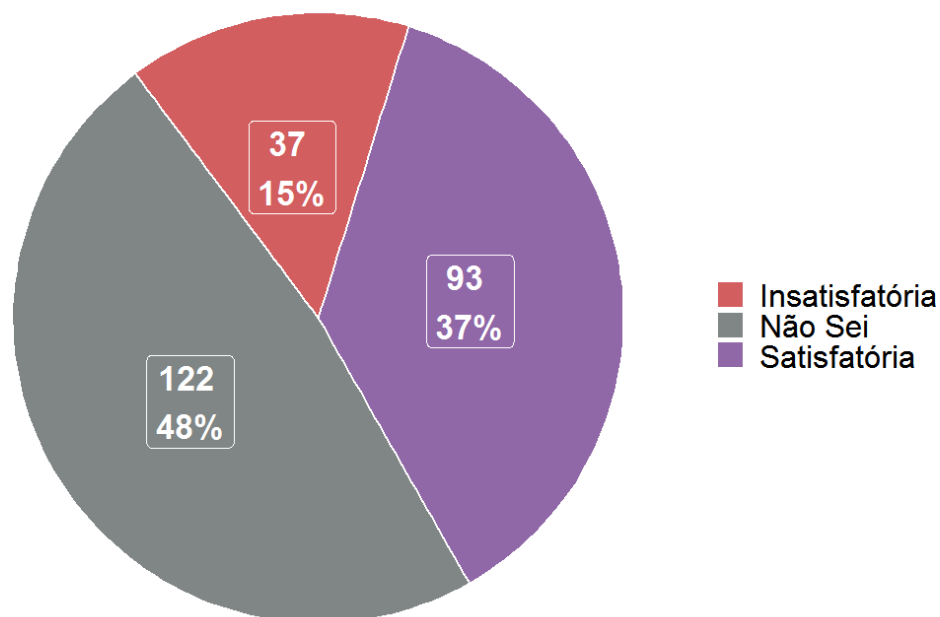
Desconsiderando a parcela dos cidadãos que não souberam opinar sobre a Infraestrutura Tecnológica, tem-se:



Dentre a parcela dos cidadãos que soube opinar sobre a Infraestrutura Tecnológica oferecida pelo TJSE, 85% informaram estar satisfeitos com o serviço oferecido.

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

Como você avalia a atuação do TJSE no combate à corrupção e à improbidade administrativa?

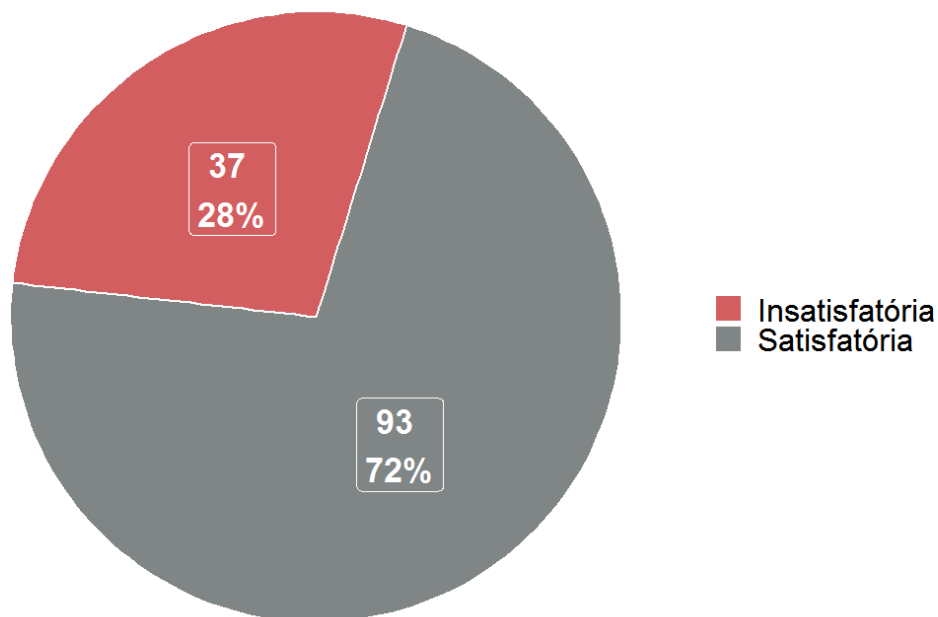


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2022/ DIPLAD - TJSE

A Pesquisa de Satisfação 2022 mostrou que quase metade dos cidadãos que responderam a pesquisa não soube avaliar ou compreender como o Poder Judiciário age no Combate à Corrupção e a Improbidade Administrativa. 37% afirmaram que a atuação do TJSE é satisfatória e 15% 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:

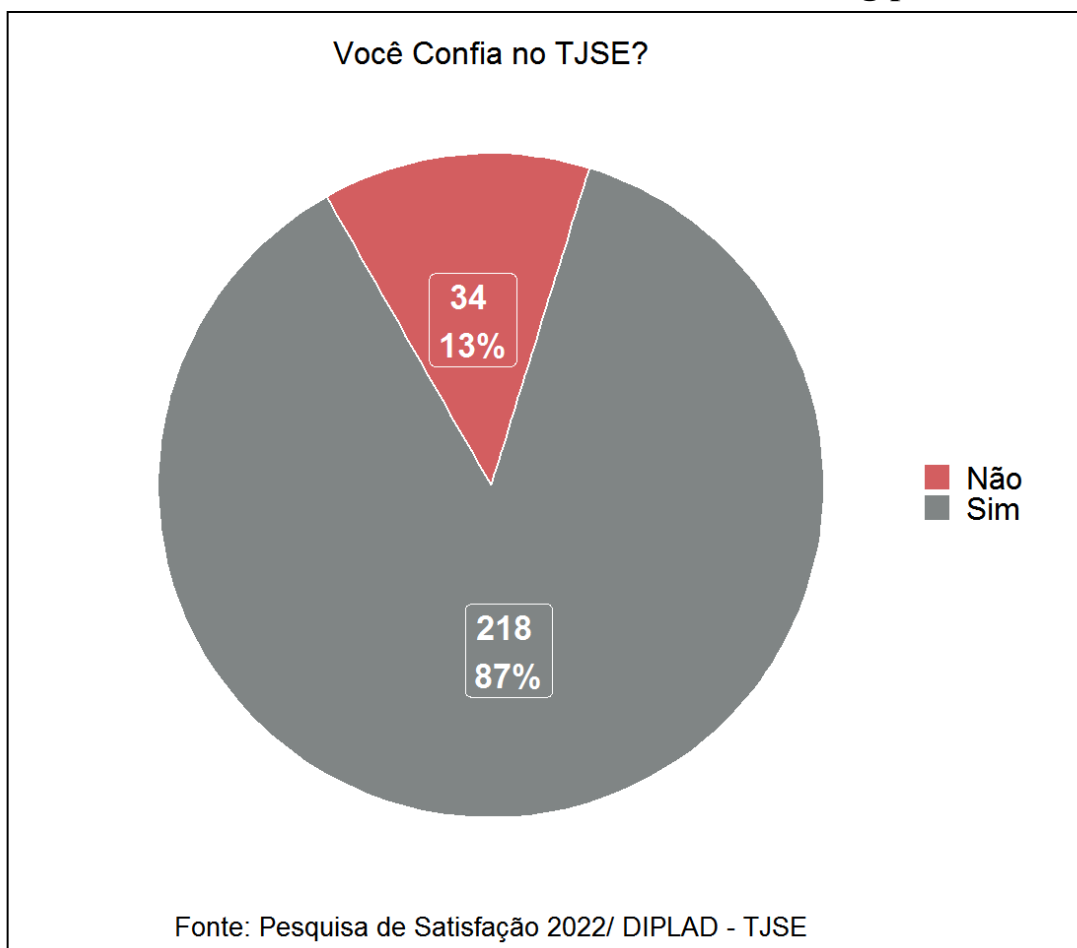
Como você avalia a atuação do TJSE no combate à corrupção e à improbidade administrativa?



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2022/ DIPLAD - TJSE

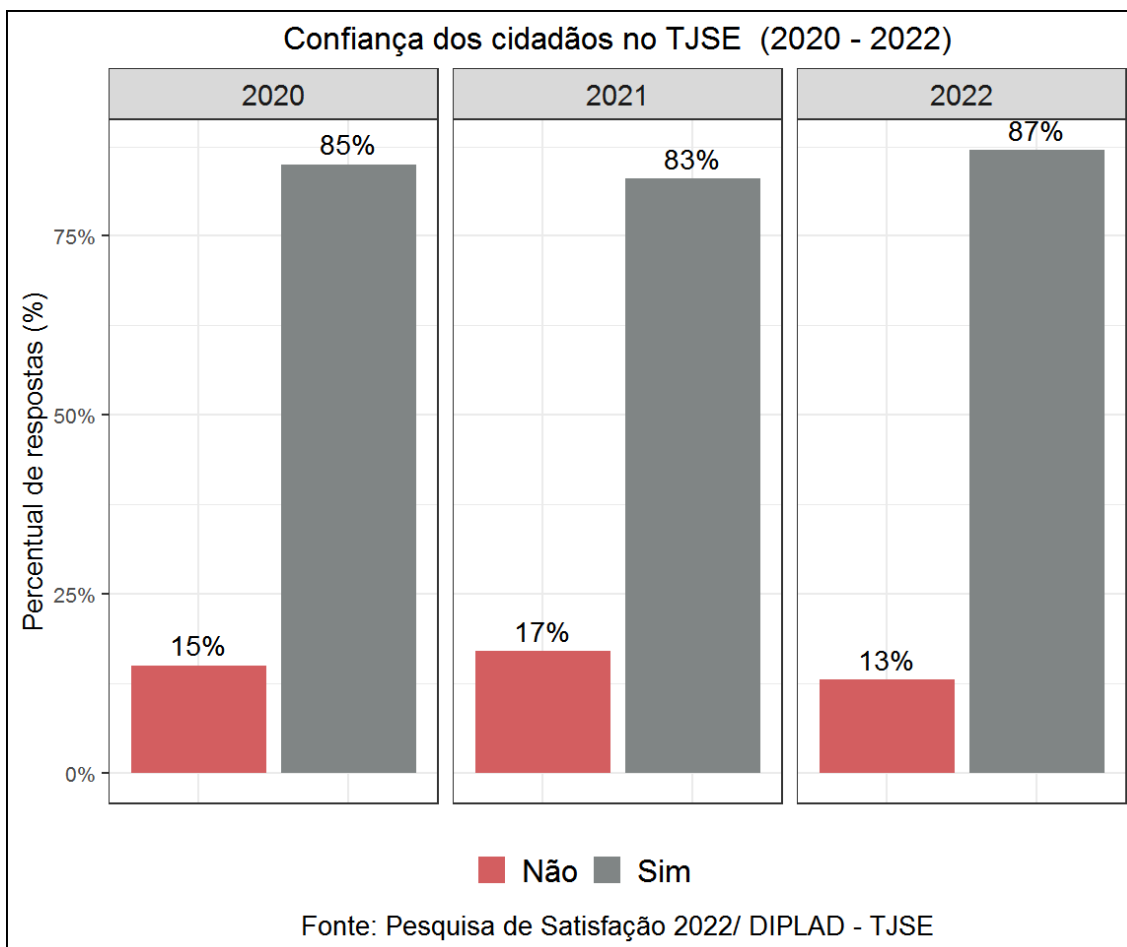
Cerca de 72% dos cidadãos que souberam avaliar como o Poder Judiciário age no Combate à Corrupção e a Improbidade Administrativa, declararam estar satisfeitos com a atuação do Tribunal Sergipano.

Avaliação da Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano



Assim como vem sendo demonstrado em edições anteriores da Pesquisa de Satisfação, o resultado da pesquisa em 2022 confirma o elevado patamar de confiabilidade dos cidadãos para com o Judiciário Sergipano. Nesta edição de 2022, cerca de 87% das respostas confirmaram o significativo percentual de cidadãos que acreditam e confiam no Tribunal de Justiça de Sergipe.

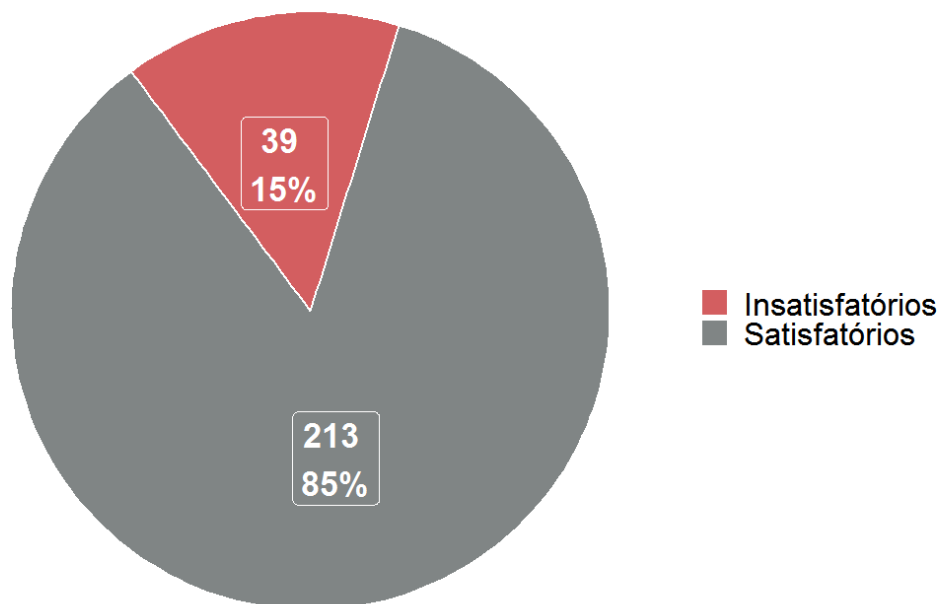
Comparação Anual da confiabilidade dos cidadãos no TJSE (2020 - 2022)



Nesta edição da pesquisa de satisfação observa-se que o percentual de cidadãos que confiam no Tribunal de Justiça sergipano foi superior ao percentual observado nos últimos dois anos.

Avaliação Geral dos Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

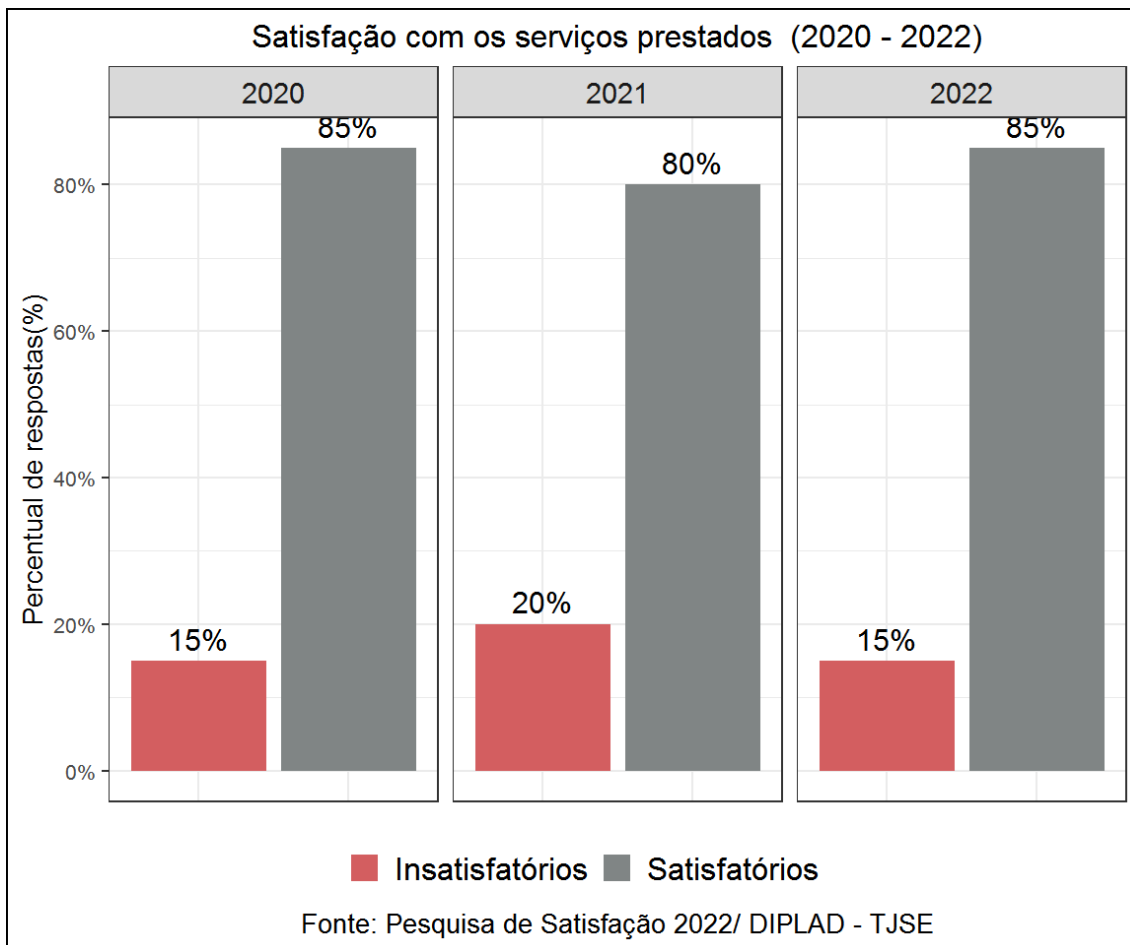
De modo geral, no conjunto, como você avalia os serviços prestados pelo TJSE ?



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2022/ DIPLAD - TJSE

Todos os cidadãos que responderam a pesquisa expuseram sua opinião quanto aos serviços oferecidos pelo Judiciário Sergipano à sociedade. Aproximadamente 85% 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 2022 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

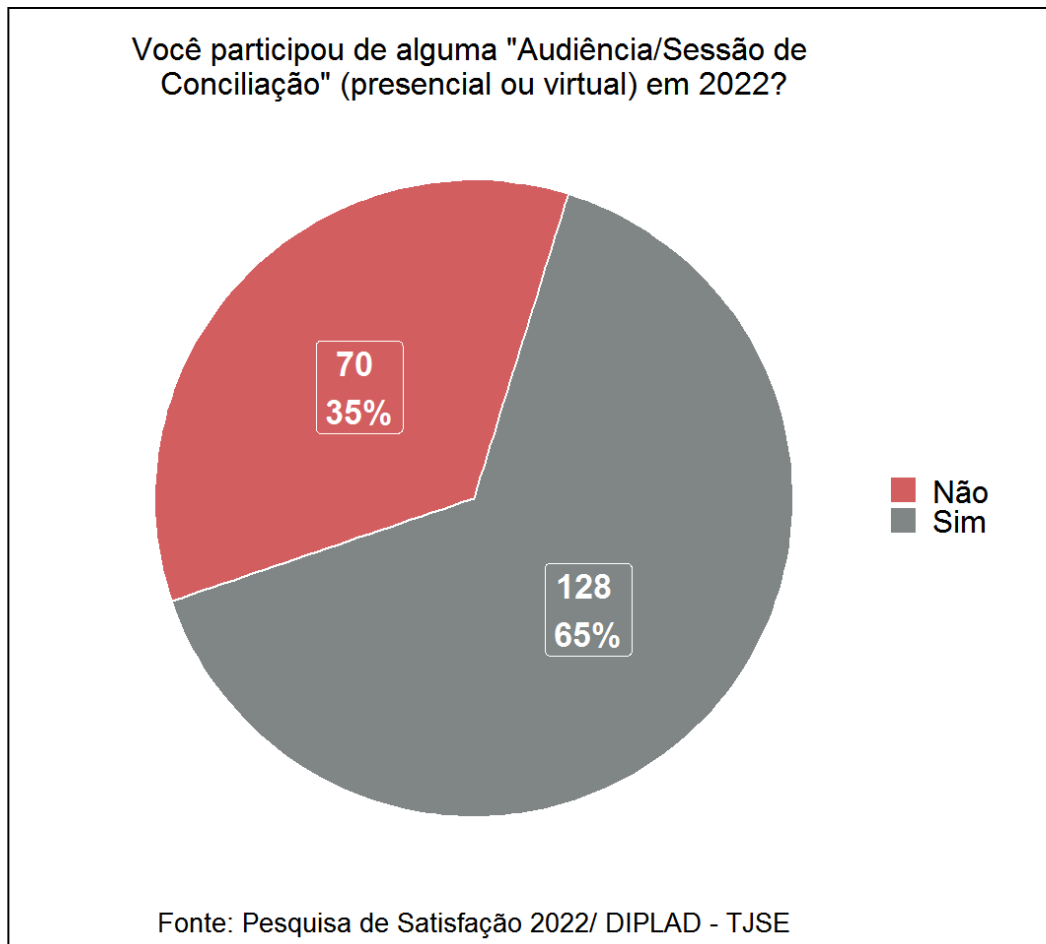
Observa-se que dentre os serviços procurados pelos usuários efetivos do TJSE, num primeiro momento, através da pergunta “Que tipo de serviço você utilizou ou deseja avaliar?” (Q3), 54 cidadãos se dispuseram a avaliar o serviço prestado durante a audiência/sessão conciliação. No entanto, posteriormente, foi questionado a todos os usuários, através da pergunta “Você participou de alguma audiência/sessão de conciliação (presencial ou virtual) em 2022?” (Q9), inclusive aqueles que a princípio não desejaram avaliar a audiência/sessão de conciliação, se eles participaram de alguma audiência em 2022 e a avaliação dessa audiência, totalizando um valor de 128 usuários.

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

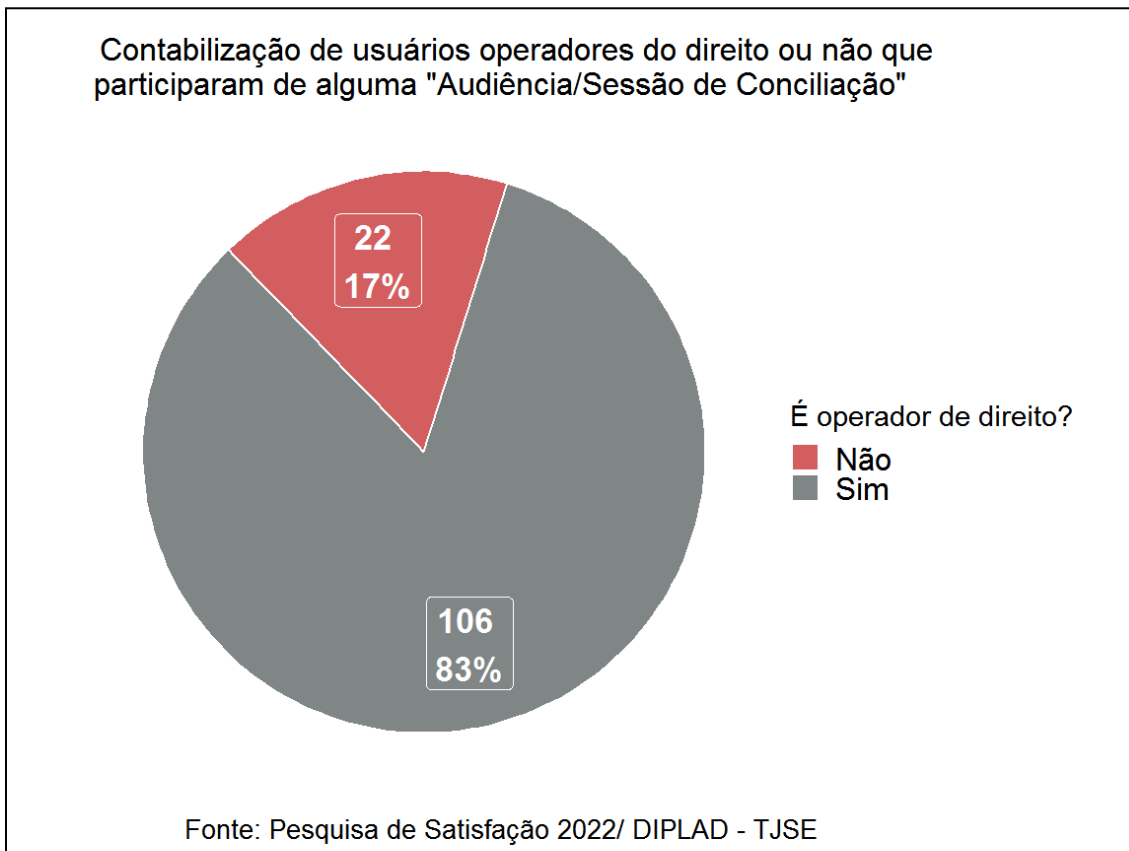
Na tabela a seguir, apresenta-se a relação anteriormente mencionada, é possível observar a intersecção entre a avaliação dos usuários que participaram de audiência (Q9) e demais serviços avaliados (Q3).

QUANTITATIVO DE CIDADÃOS QUE AVALIARAM O SERVIÇO DE AUDIÊNCIA/SESSÃO DE CONCILIAÇÃO			
(dentre os 79% que efetivamente utilizaram algum serviço)			
Q3 - Serviços procurados ou avaliados	Q9 - Participação do usuário em audiência (presencial ou virtual) em 2022		Total Geral
	Não	Sim	
Audiência ou Sessão de Conciliação	0	54	54
Cartório Judicial	7	30	37
Certidão	4	2	6
Consulta Processual	43	23	66
Defensoria	0	2	2
Informação	14	10	24
Ministério Público	1	2	3
Reclamações no Juizado	1	5	6
Total Geral	70	128	198

Com isso, observa-se que dos cidadãos que efetivamente utilizaram um serviço do TJSE em 2022, a maioria (65%) participou de alguma Audiência Presencial ou Virtual.

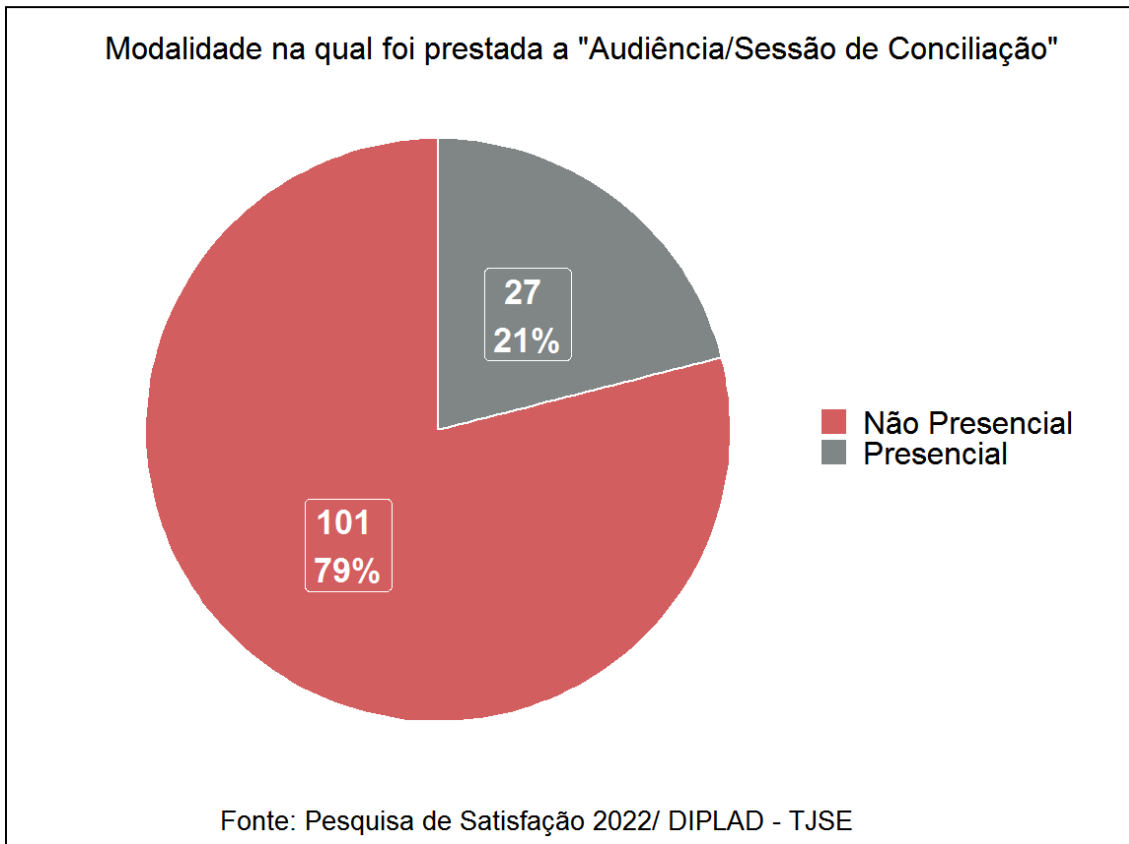


Qualificação do Usuário do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação



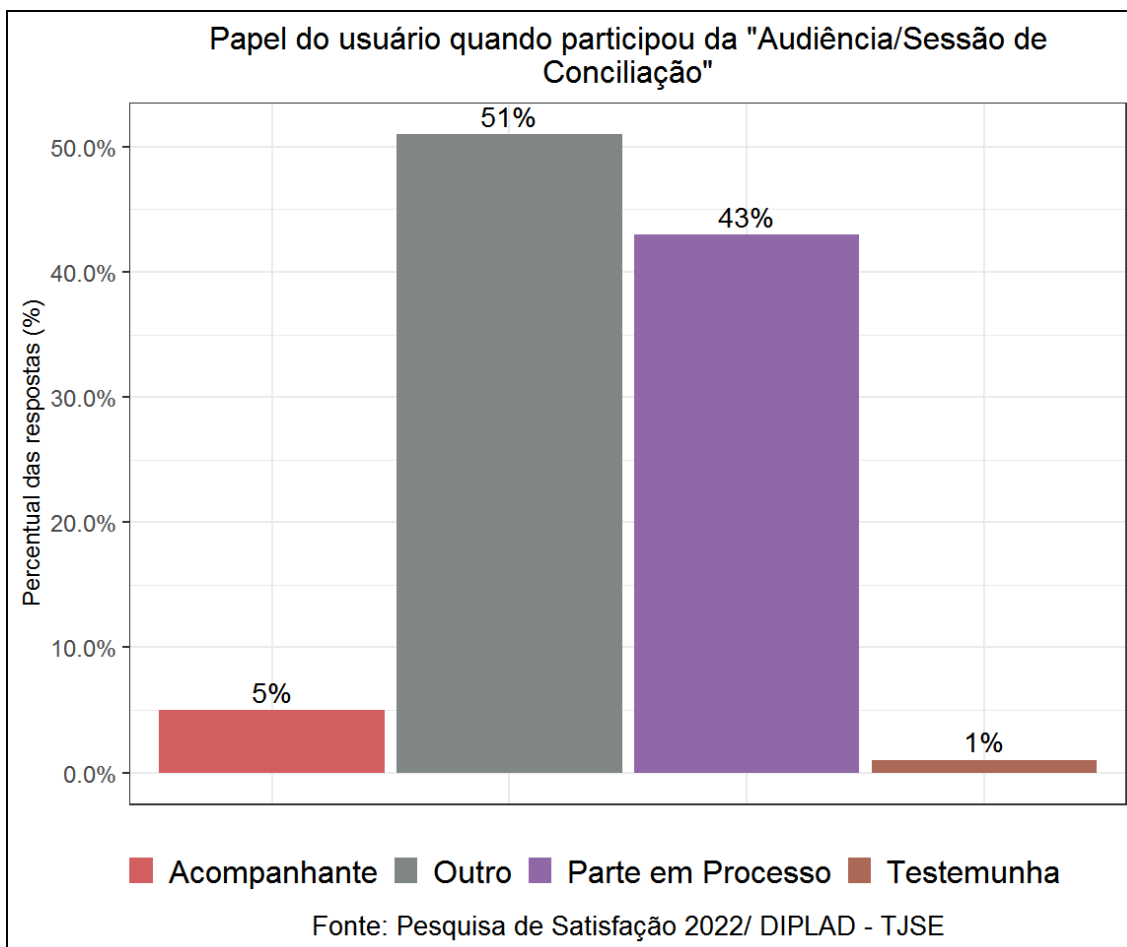
Dentre os usuários que participaram de alguma “audiência/sessão de conciliação”, observa-se que 83% das respostas foram obtidas do profissional operador de Direito, contra 17% do cidadão comum.

Modalidade da Prestação do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação



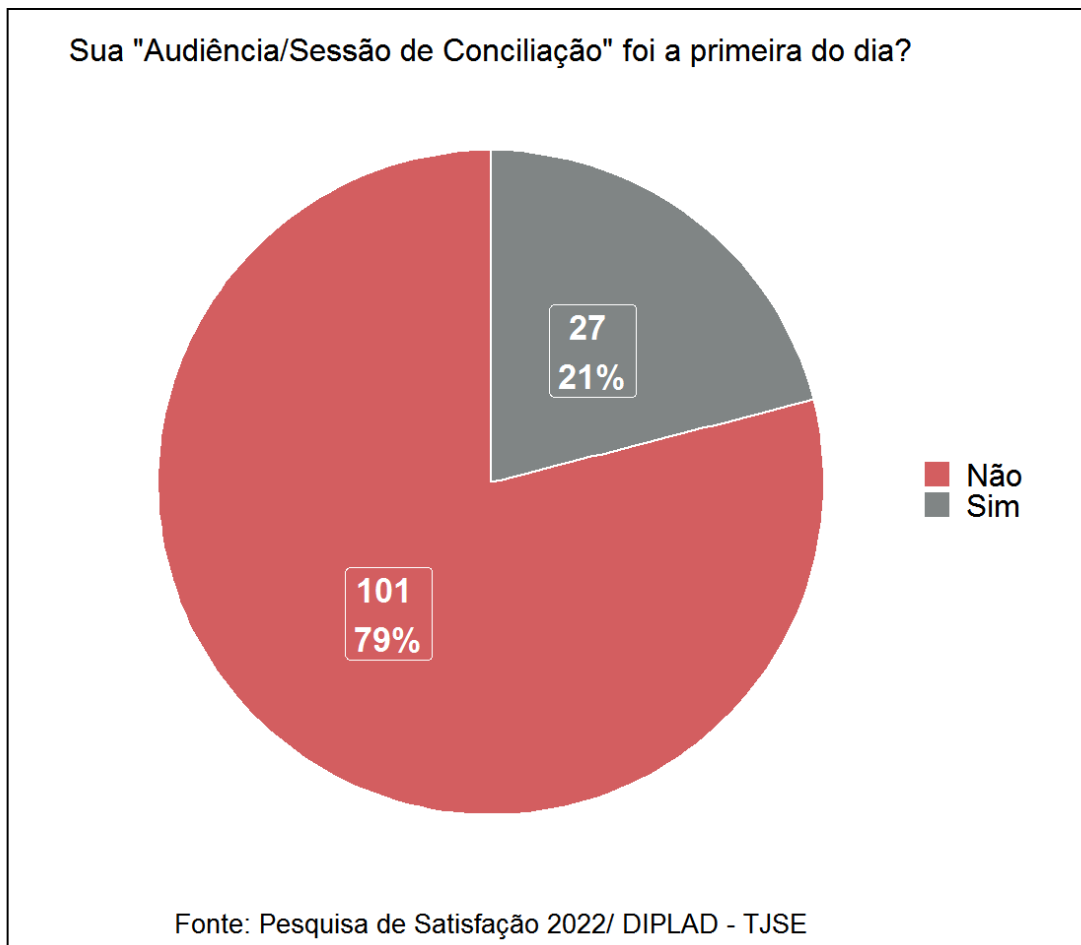
Observou-se que a maior parte das audiências/sessão de conciliação ocorreu de modo não presencial (79%) e, aproximadamente 21% foram prestadas presencialmente

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



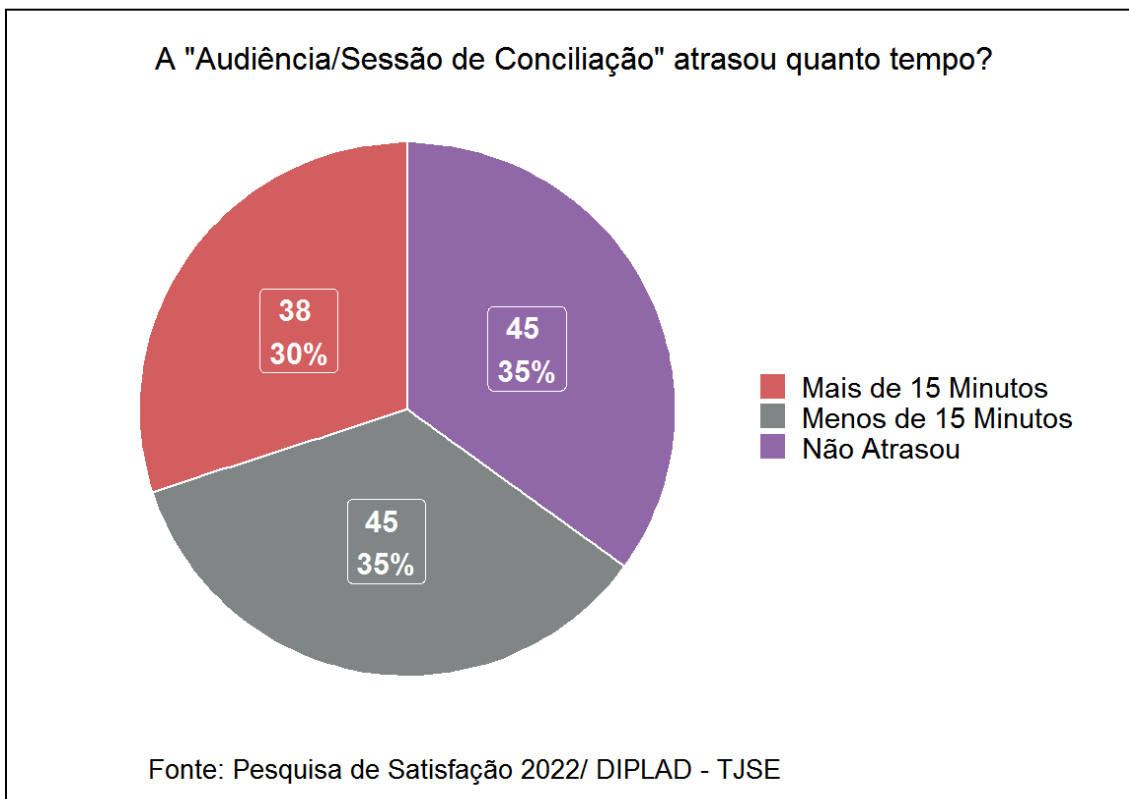
Entre os cidadãos que utilizaram ou avaliaram a audiência/sessão conciliação, 43% das respostas foram obtidas dos cidadãos que são Parte em Processo, apenas 5% são Acompanhantes e 51% escolheram a opção “Outro”.

1ª Audiência/Sessão de Conciliação do Dia



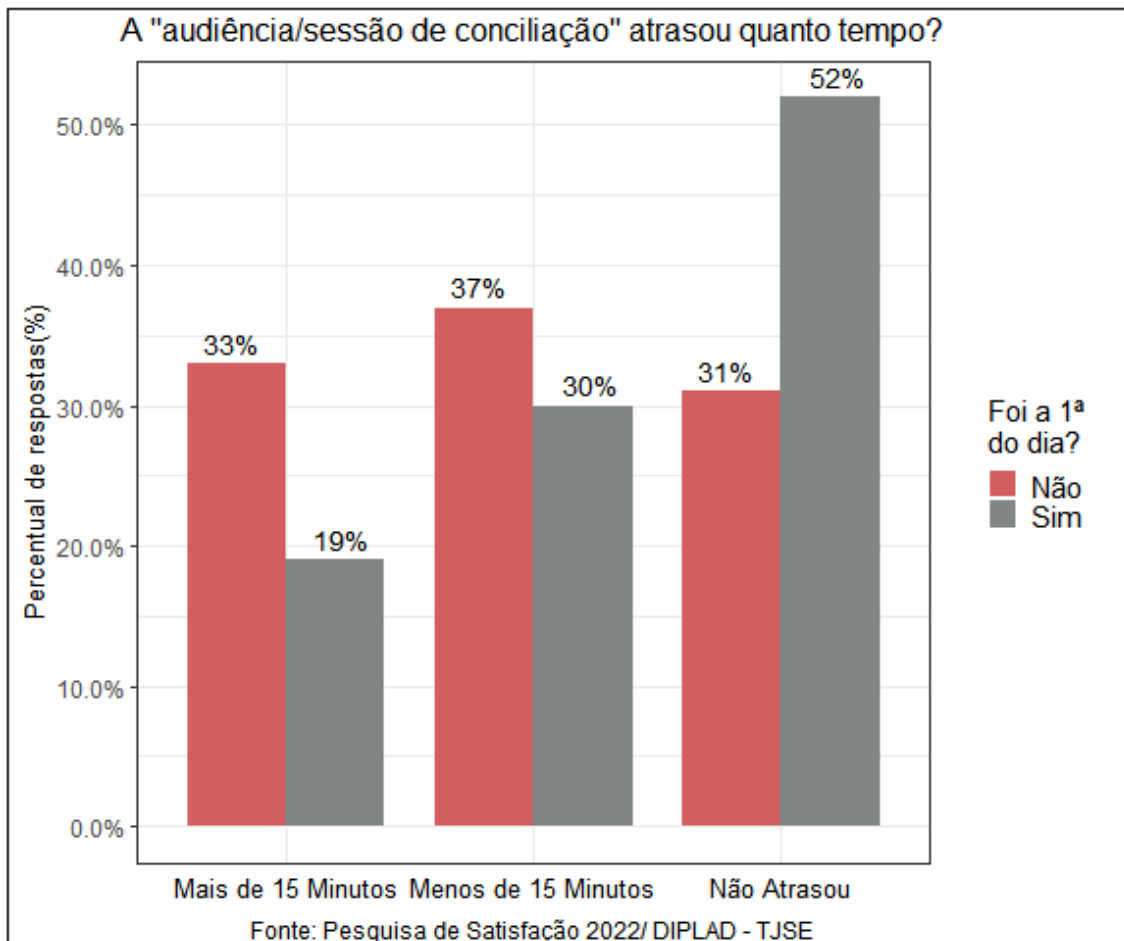
Entre aqueles que participaram de alguma Audiência/Sessão de Conciliação, 79% destas não foram a primeira do dia.

Tempo de Atraso para Início da Audiência/Sessão de Conciliação



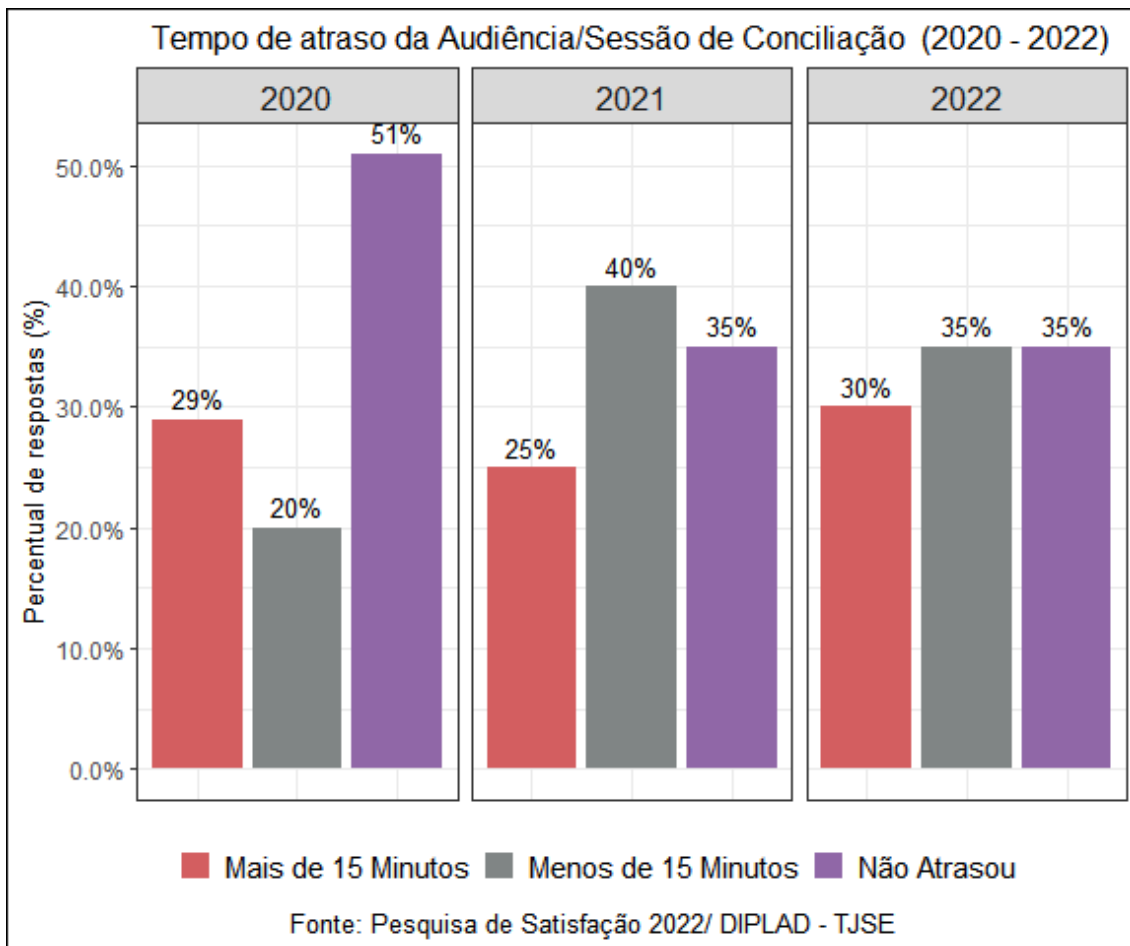
Ao avaliar se tais Audiências/Sessões de Conciliação não ocorreram de acordo com o agendamento, ou seja, atrasaram, verifica-se que 35% delas ocorreram conforme horário esperado. Em 35% dos casos houve atraso de menos de 15 minutos e, aproximadamente, 30% delas ocorreram após 15 minutos do horário estabelecido.

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



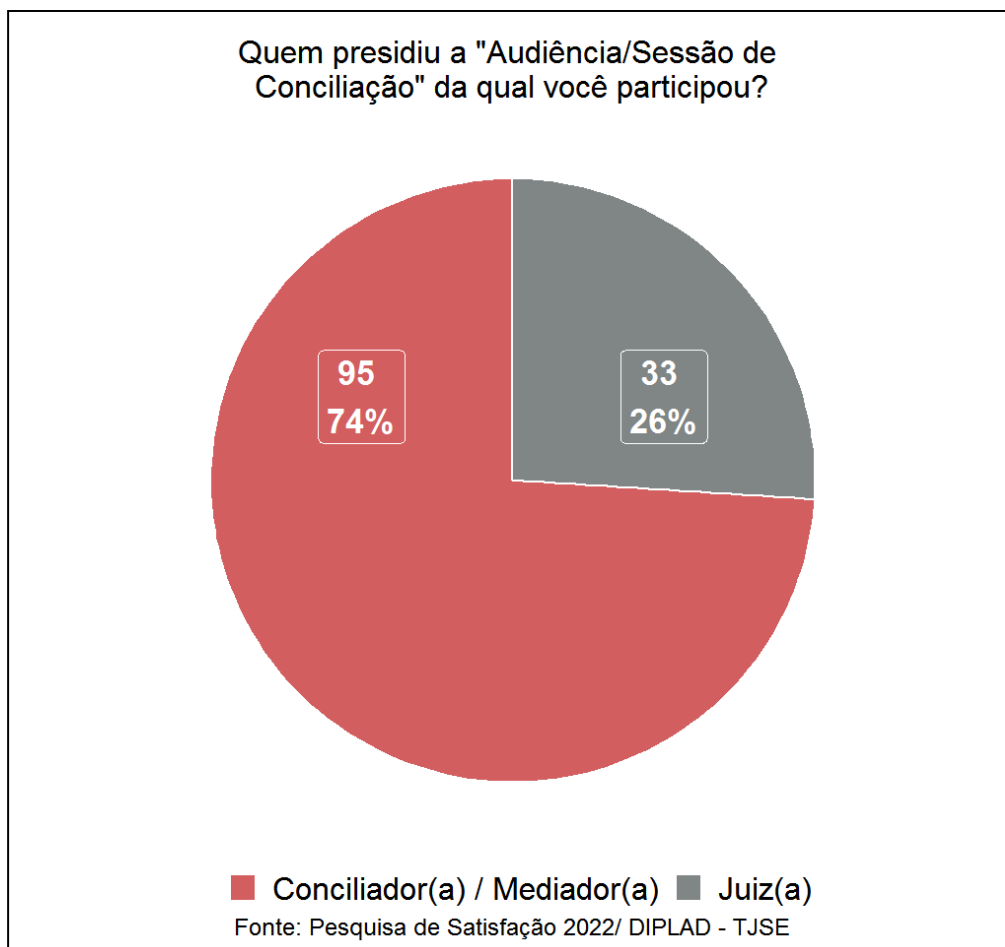
Os resultados da pesquisa de satisfação mostram que para os casos dos usuários que avaliaram o serviço de audiência/sessão de conciliação prestado em 2022, a ordem de realização da audiência interferiu no tempo que estes usuários tiveram que esperar pela reunião. Nota-se que entre as audiências/sessões de conciliação que foram a 1ª do dia, a maioria dos usuários (52%) informou não haver atraso, no entanto, quando a audiência/sessão de conciliação não foi a primeira do dia, 37% das respostas afirmaram que houve atraso de menos de 15 minutos, e 33% afirmaram que houve atraso de mais de 15 minutos.

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



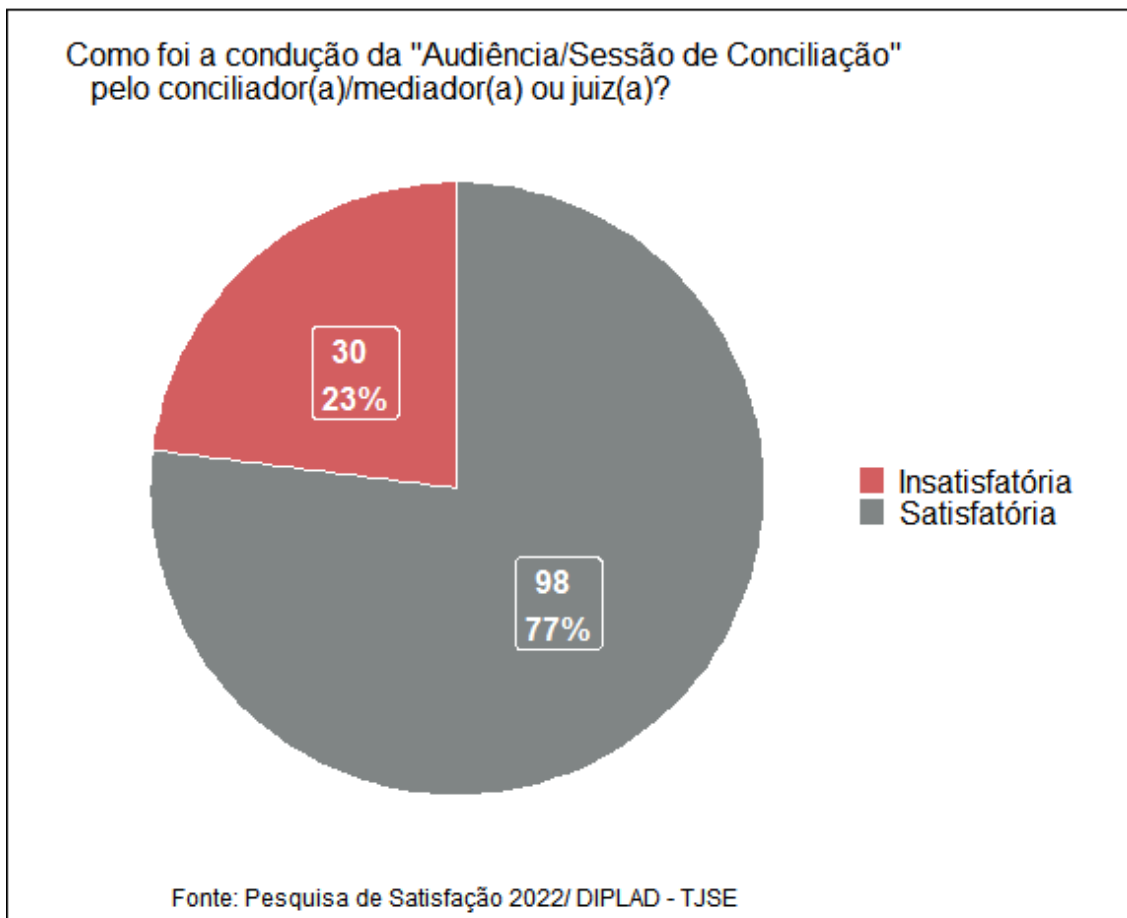
Ao comparar os resultados da pesquisa nos últimos anos, observa-se que houve redução de audiência/sessão de conciliação com atraso de menos de 15 minutos em comparação a 2021. No entanto, houve aumento no percentual de audiência/sessão de conciliação com atraso de mais de 15 minutos.

Quem Presidiu a Audiência/Sessão de Conciliação



Registra-se que 74% das Audiências/Sessões de Conciliação foram conduzidas por Conciliador(a)/Mediador(a), contra 26% das Audiências/Sessões de Conciliação conduzidas por Juiz(a).

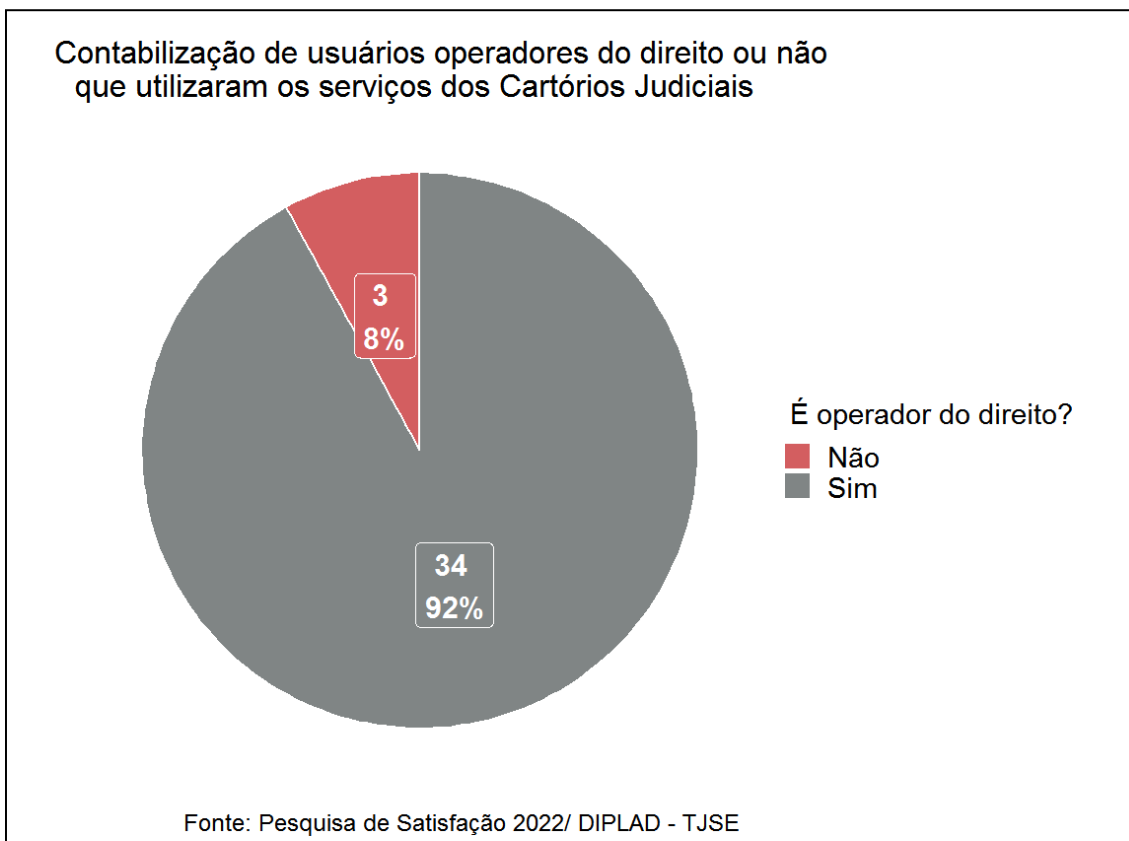
Avaliação da Atuação de quem Presidiu a Audiência/Sessão de Conciliação



Em 77% dos casos, os usuários disseram estar satisfeitos com a maneira que a referida Audiência/Sessão de Conciliação foi conduzida.

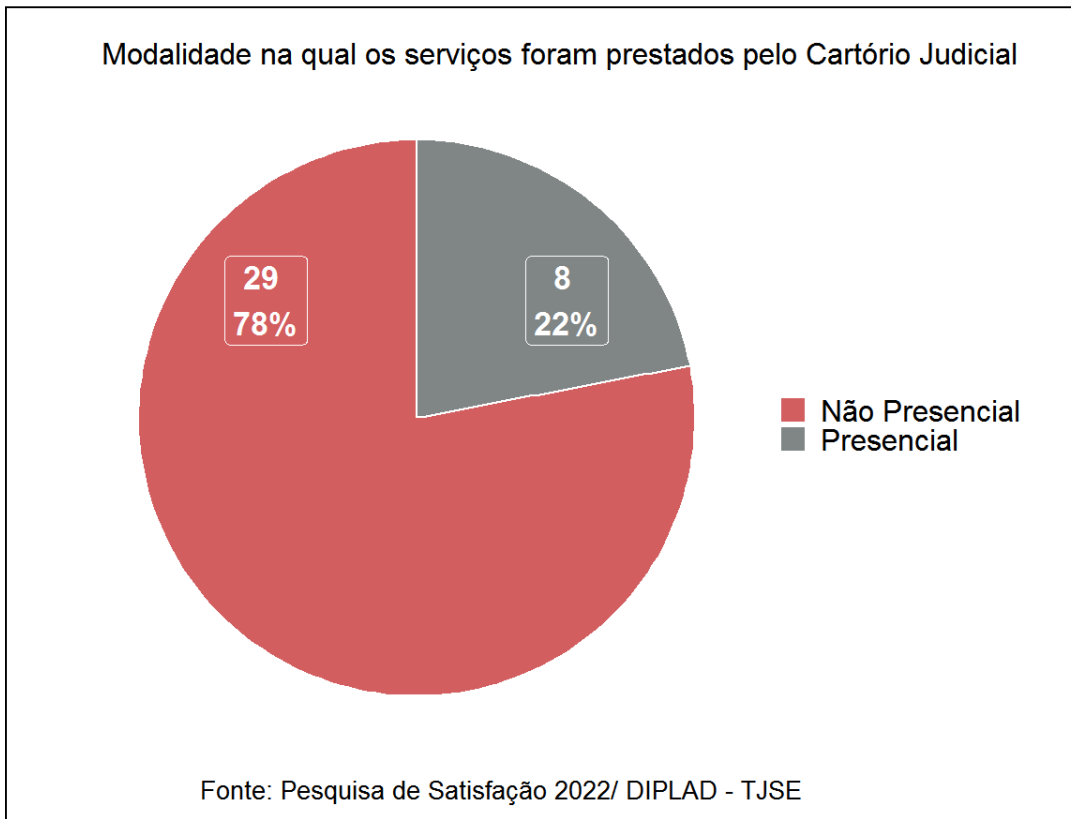
Cartórios Judiciais

Qualificação do Usuário que Utilizou os Cartórios Judiciais



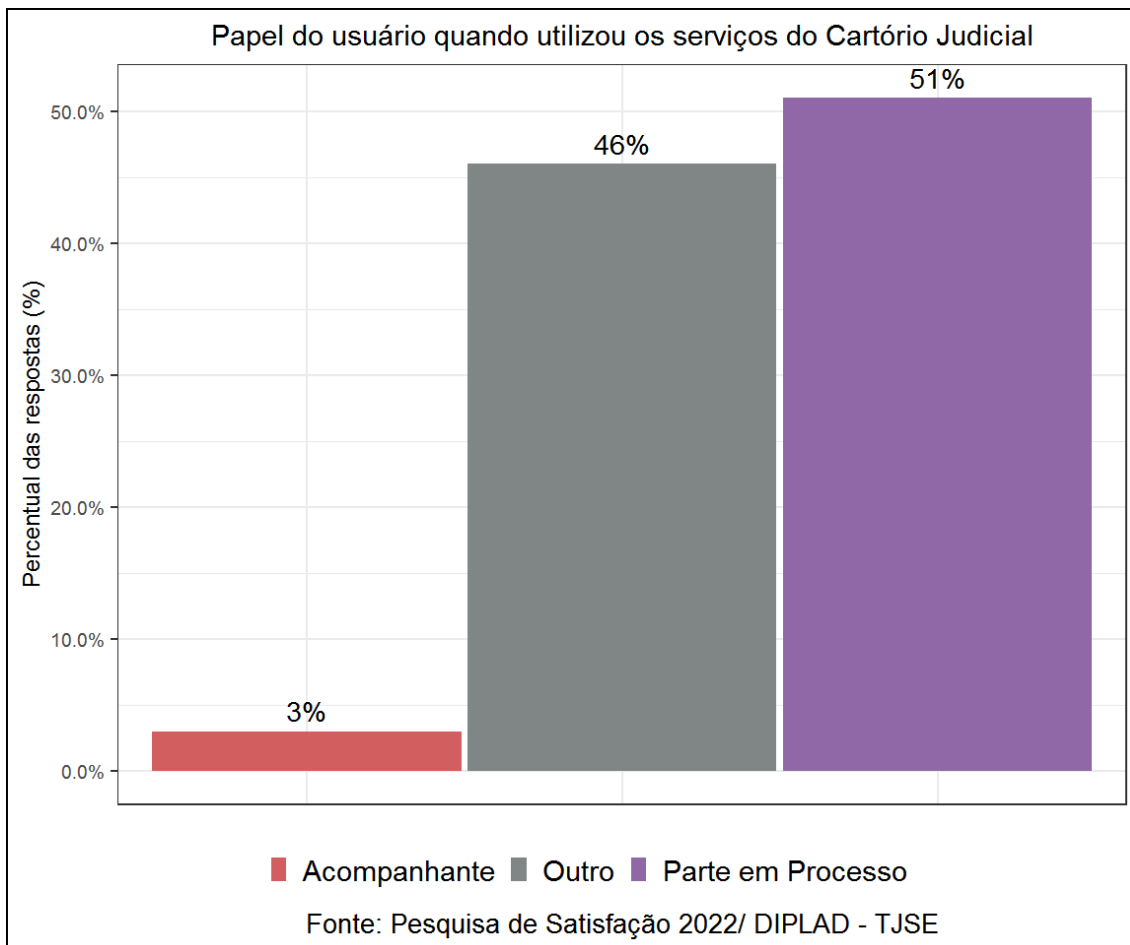
Entre os serviços utilizados ou avaliados pelos usuários do TJSE, a prestação de serviços nos Cartórios Judiciais corresponde a 19% ou 37 usuários, conforme apresentado anteriormente. Dentre esses usuários, 92% são operadores do Direito.

Modalidade da Prestação do Serviço pelo Cartório Judicial



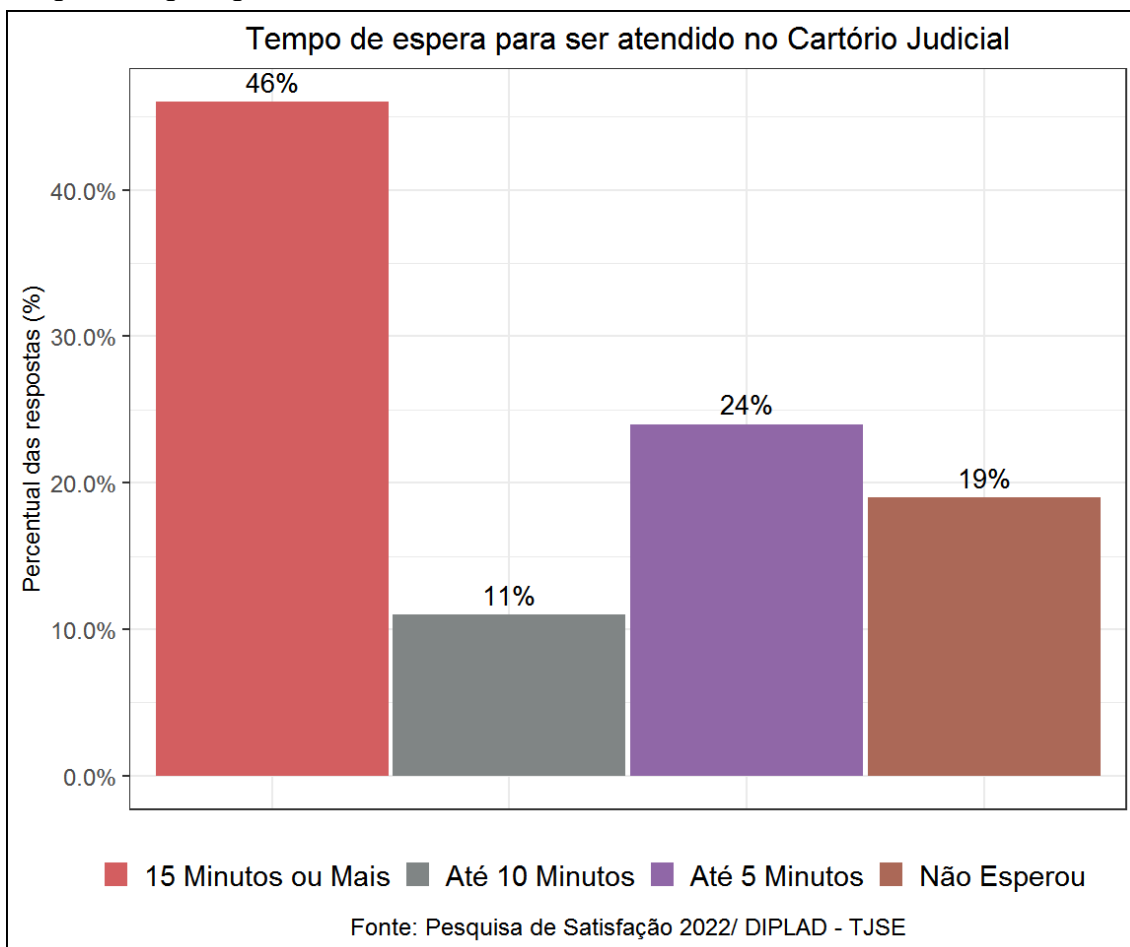
Observa-se que 78% dos serviços oferecidos pelo Cartório Judicial aos usuários que responderam a pesquisa foram prestados de modo não presencial.

Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço no Cartório Judicial



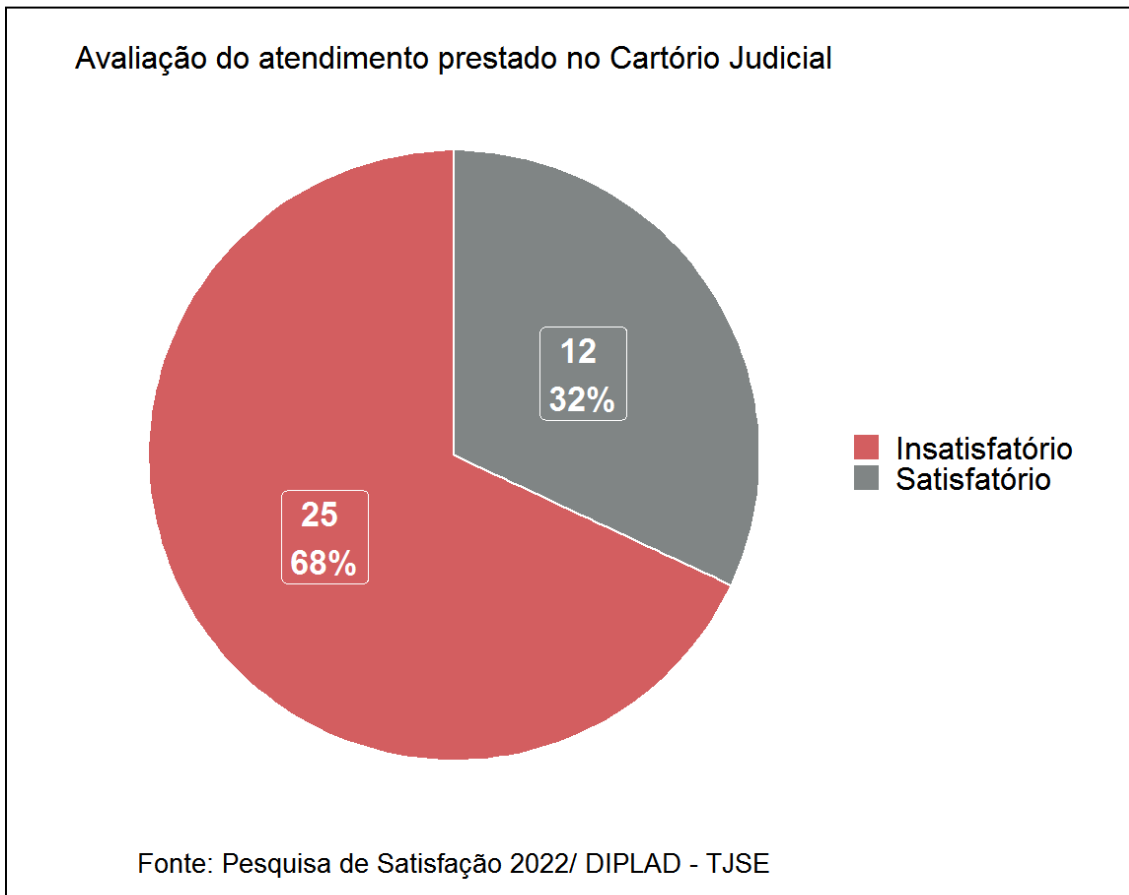
Entre os cidadãos que utilizaram ou avaliaram os serviços do Cartório Judicial, 51% são parte em processo, cerca de 3% são acompanhantes e 46% não são parte em processo nem acompanhante.

Tempo de Espera para Ser Atendido no Cartório Judicial



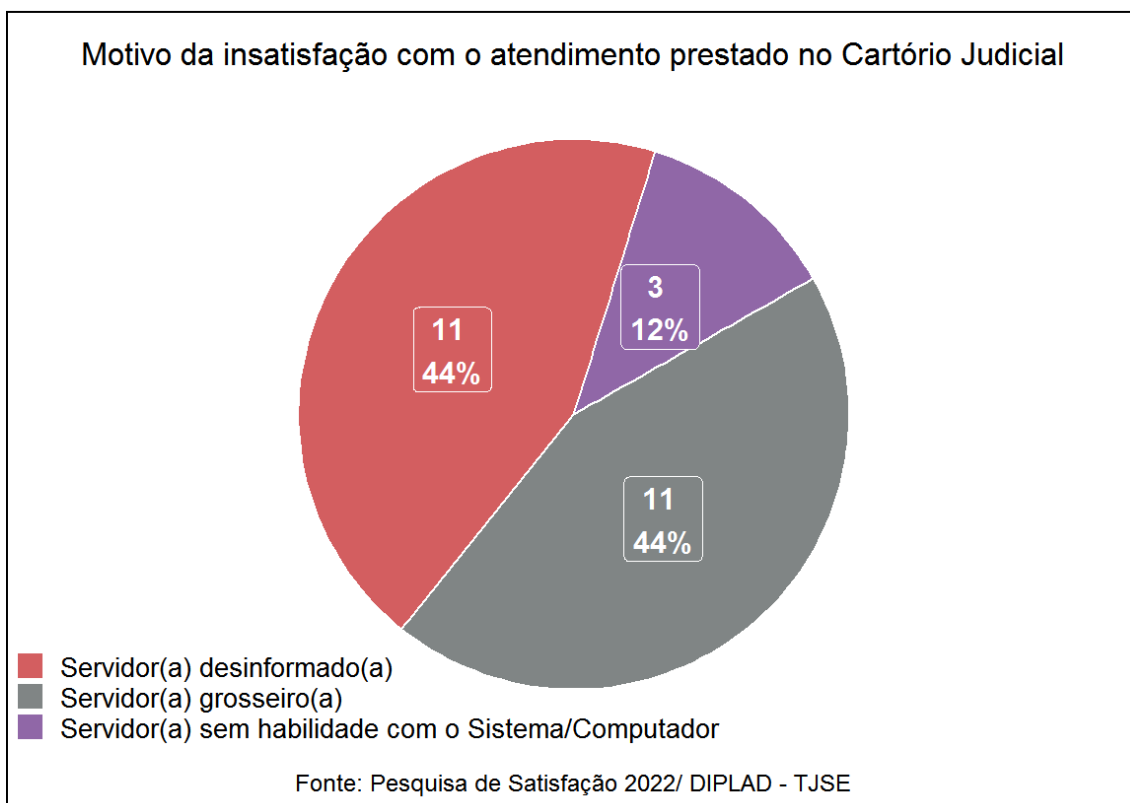
Observa-se que 46% dos usuários do serviço do Cartório Judicial esperaram 15 minutos ou mais para serem atendidos, um percentual de 24% disseram ter esperado até 5 minutos para serem atendidos e 19% dos atendimentos nos Cartório Judiciais foram prestados sem atraso.

Avaliação do Atendimento Prestado no Cartório Judicial



Cerca de 68% dos usuários que avaliaram o serviço prestado pelo Cartório Judicial afirmaram que o atendimento foi insatisfatório.

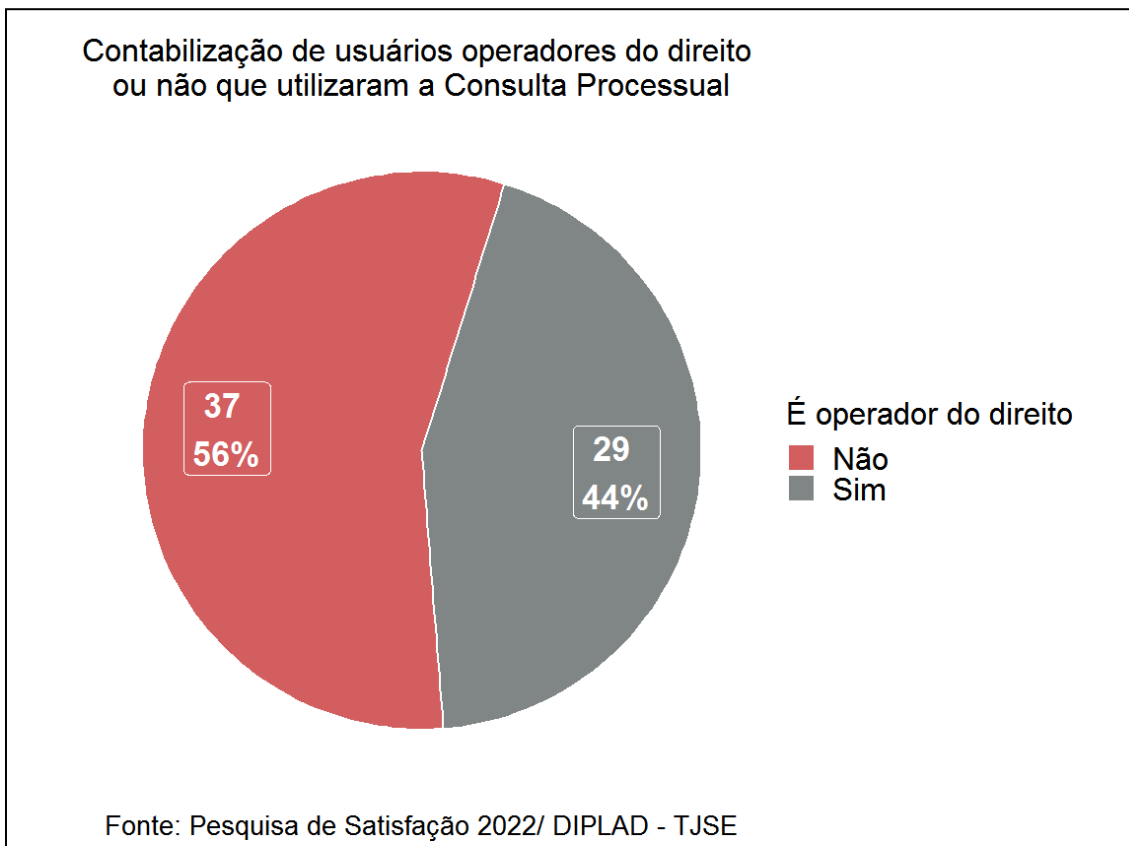
Motivo da Insatisfação com o Atendimento Prestado no Cartório Judicial



Entre os cidadãos que avaliaram o serviço prestado no cartório judicial, 44% informaram que os servidores não possuíam conhecimento necessário para prestar o serviço, também foi 44% o percentual daqueles que consideraram que o servidor foi rude ao prestar o serviço. Outros 12% disseram estar insatisfeitos, pois os servidores não possuíam habilidade com o sistema/computador.

Consulta Processual

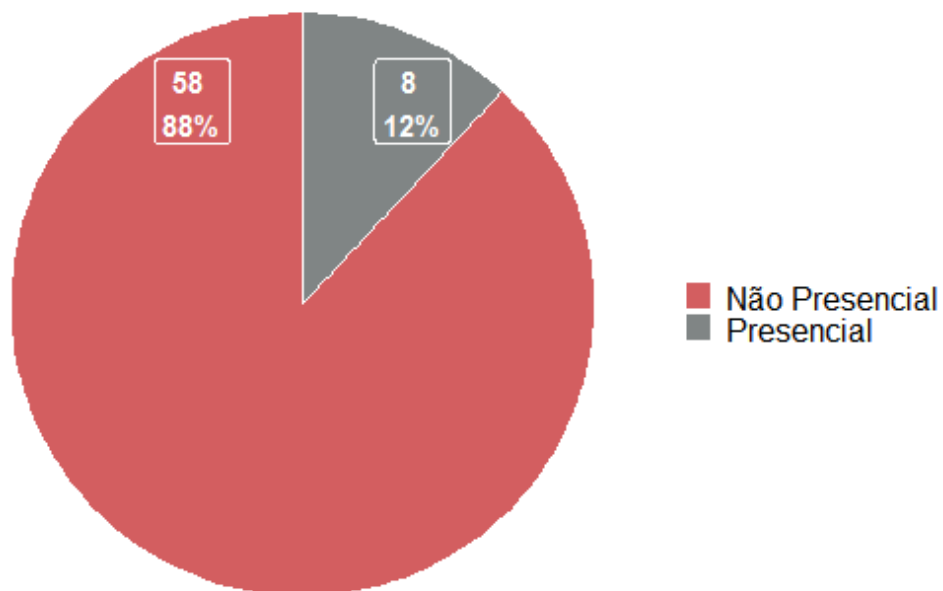
Qualificação do Usuário que Utilizou a Consulta Processual



Entre os serviços utilizados ou avaliados pelos usuários do TJSE, a Consulta Processual corresponde a 33% ou 66 usuários, conforme já apresentado anteriormente. Dentre esses usuários, 44% são operadores do Direito.

Modalidade da Prestação do Serviço de Consulta Processual

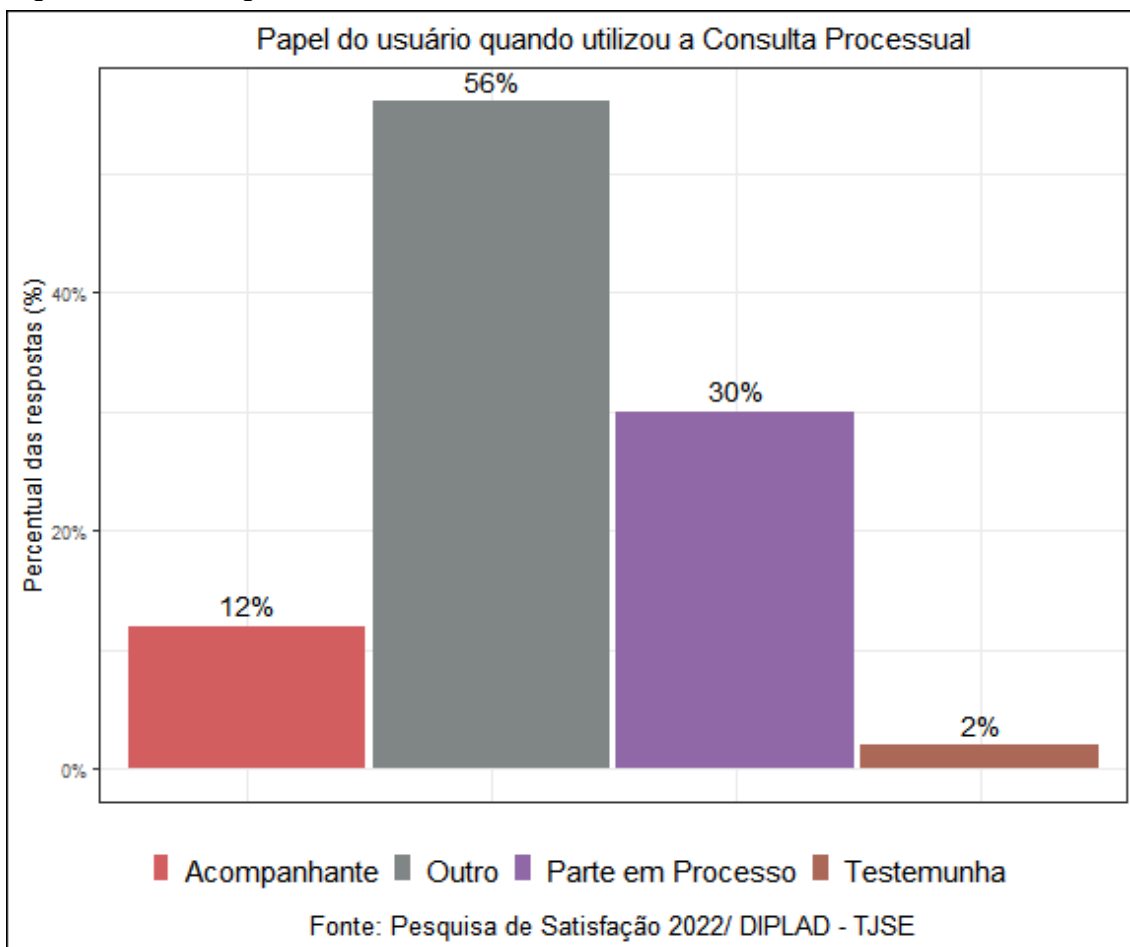
Modalidade na qual foi prestada a Consulta Processual



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2022/ DIPLAD - TJSE

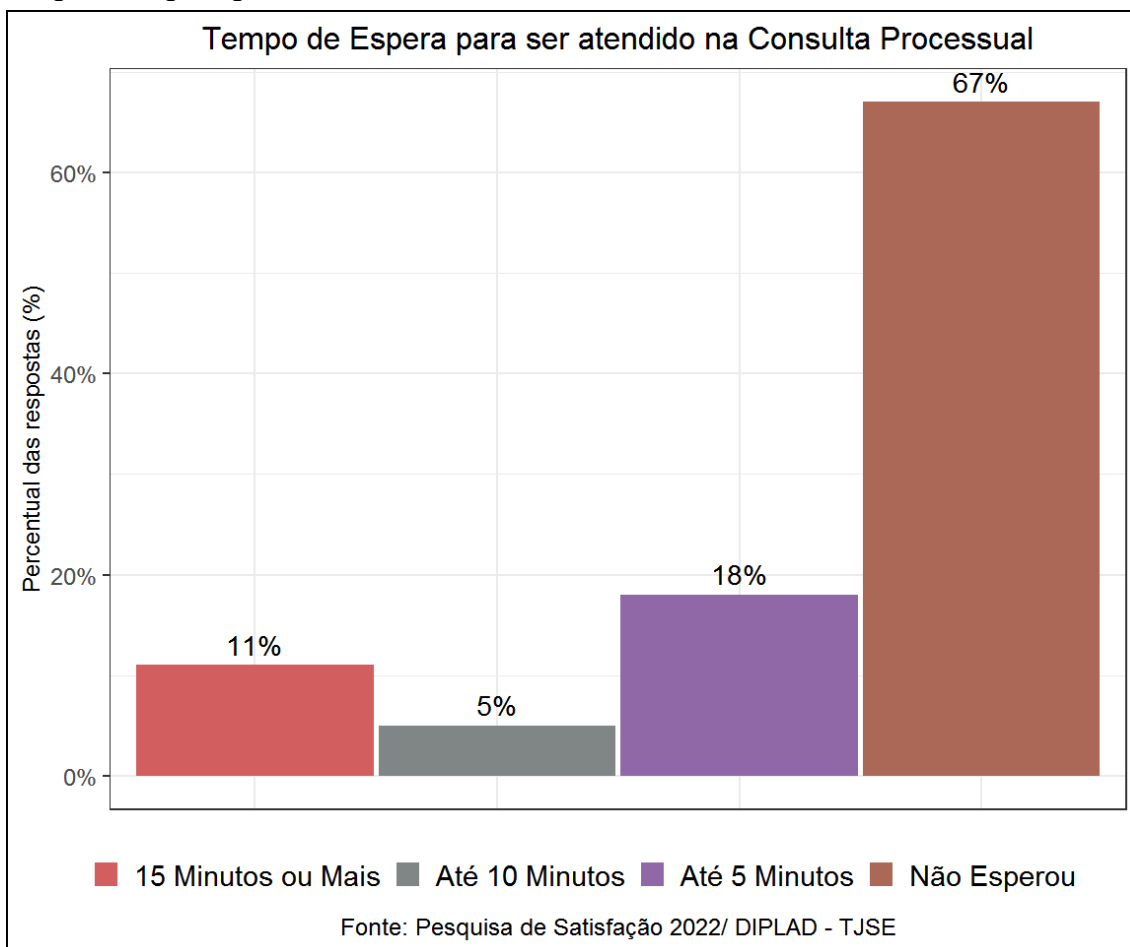
Observa-se que, aproximadamente, 88% das Consultas Processuais ocorreram de modo não presencial.

Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço de Consulta Processual



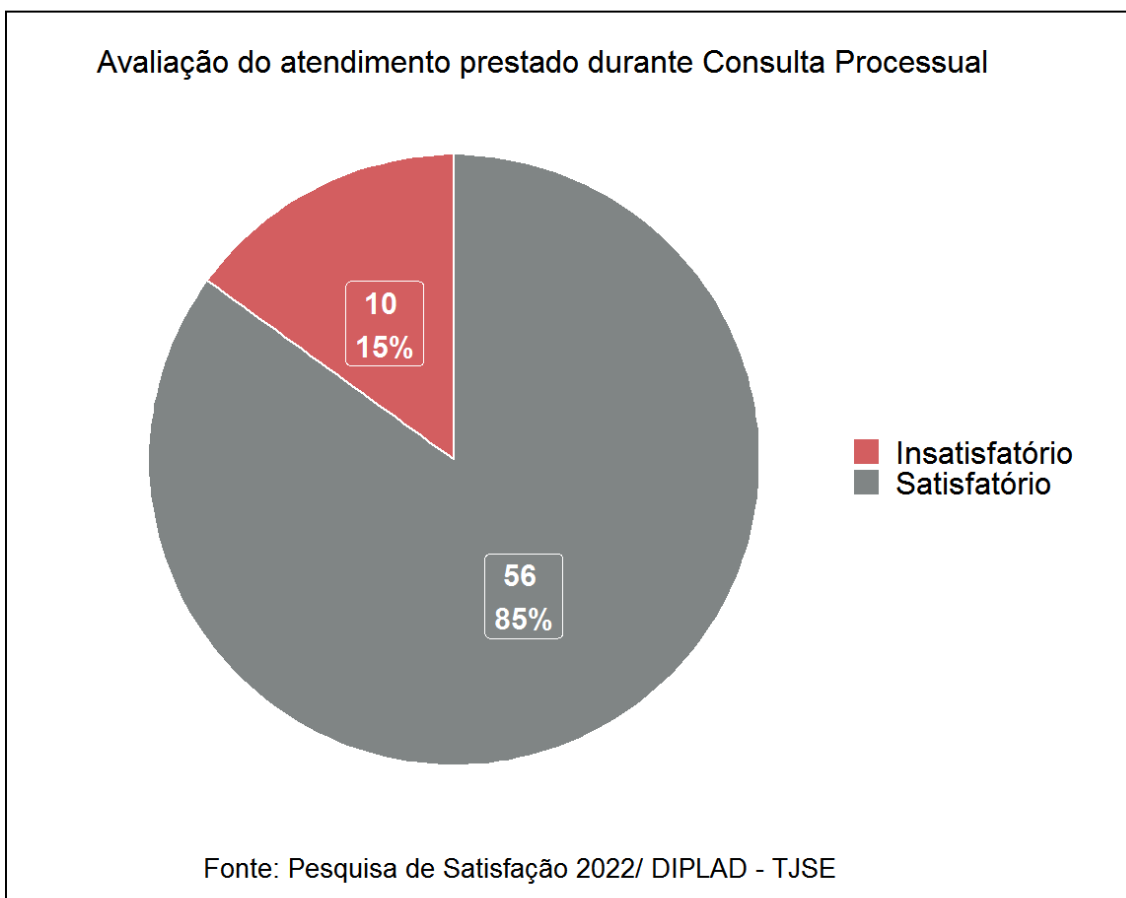
Verifica-se que 30% dos cidadãos que avaliaram a Consulta Processual são parte em processo, 12% são acompanhantes e 56% não são parte em processo nem acompanhante.

Tempo de Espera para Ser Atendido na Consulta Processual



Observa-se que quase 70% dos pesquisados, que avaliaram o serviço de Consulta Processual, não esperaram pelo atendimento, 18% disseram que o atendimento atrasou até 5 minutos, 11% dos atendimentos atrasaram até 15 minutos ou mais e apenas 5% dos atendimentos foram prestados em até 10 minutos.

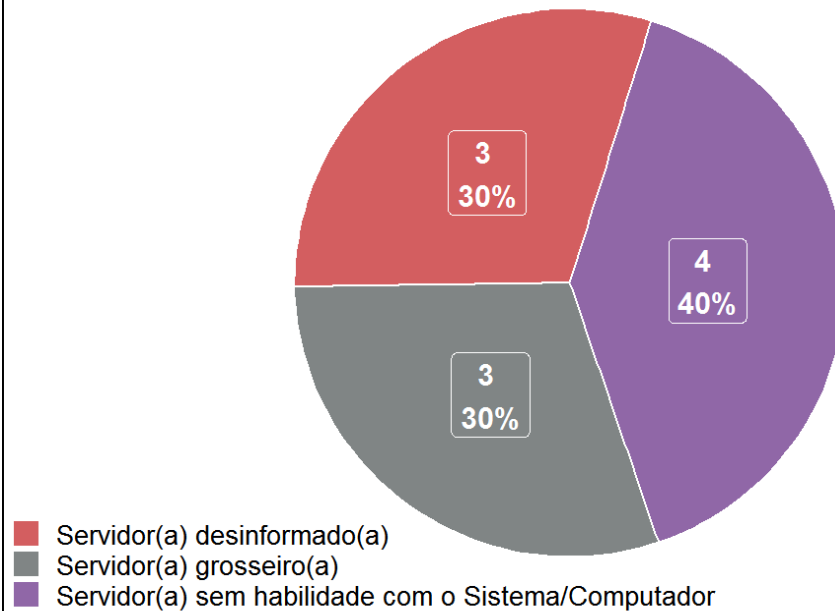
Avaliação do Atendimento Prestado na Consulta Processual



Quando questionado ao cidadão sobre sua avaliação a respeito do atendimento prestado pelo servidor durante a consulta processual, verifica-se que aproximadamente 85% dos usuários avaliaram o atendimento como satisfatório.

Motivo da insatisfação com o atendimento prestado durante a Consulta Processual

Motivo da insatisfação com o atendimento prestado durante Consulta Processual

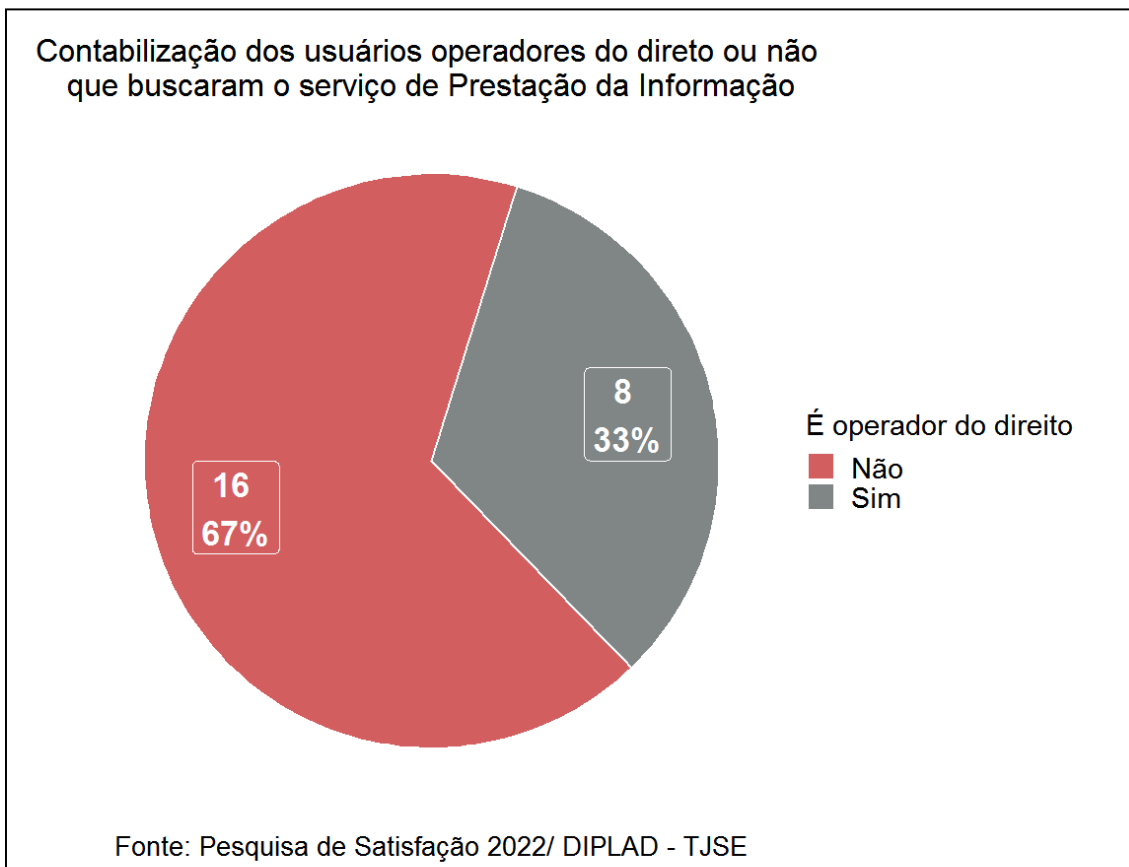


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2022/ DIPLAD - TJSE

Dentre os 15% das respostas indicando insatisfação com o atendimento na consulta processual, observa-se que 30% dos cidadãos insatisfeitos acreditam que o problema é a falta de informação dos servidores, 30% acreditam que é a grosseria e outros 40% é a falta de habilidade do servidor na interação com o Sistema/Computador.

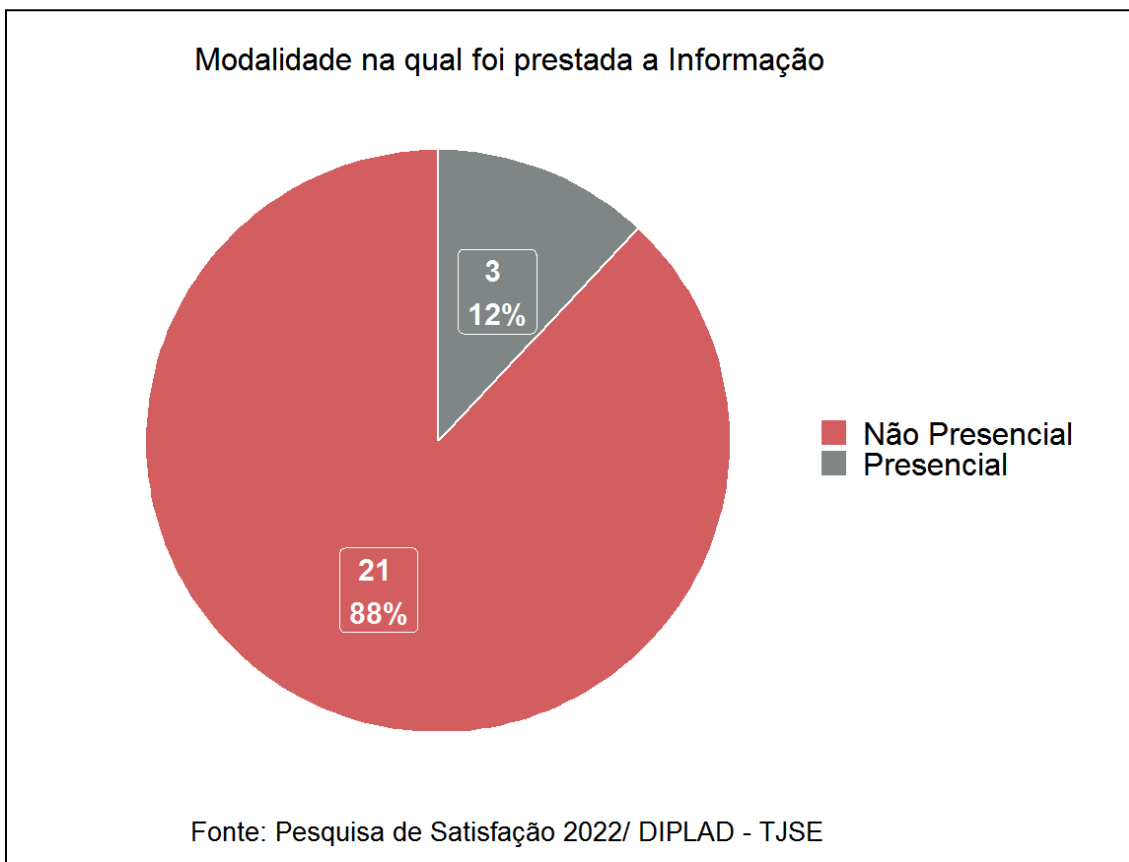
Prestação de Informação

Qualificação do Usuário que Buscou o serviço de Prestação de Informação



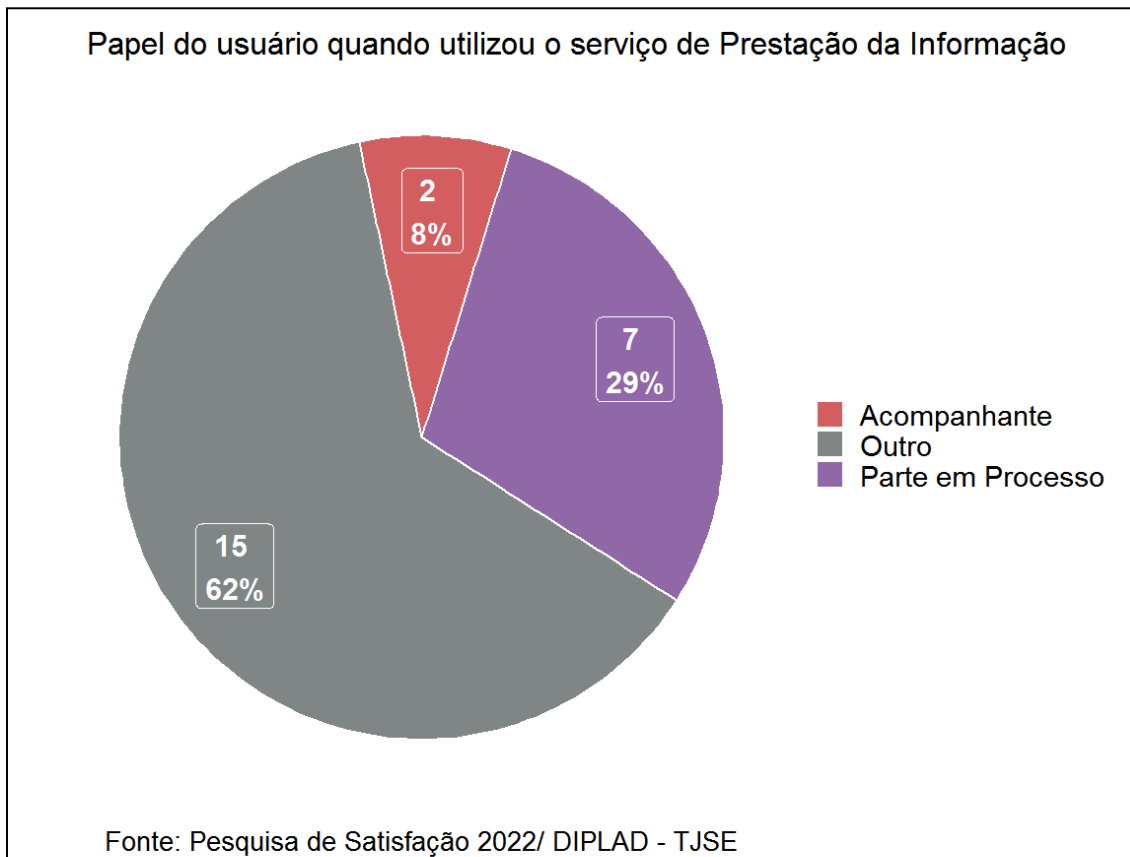
Assim como nas últimas edições, neste ano foi possível avaliar a satisfação dos cidadãos que apenas buscaram informações junto ao Poder Judiciário Sergipano. Entre os 12% dos cidadãos que buscaram qualquer informação junto ao TJSE, 67% corresponde ao percentual daqueles que não são operadores do Direito.

Modalidade Utilizada no Acesso ao Serviço Prestação de Informação



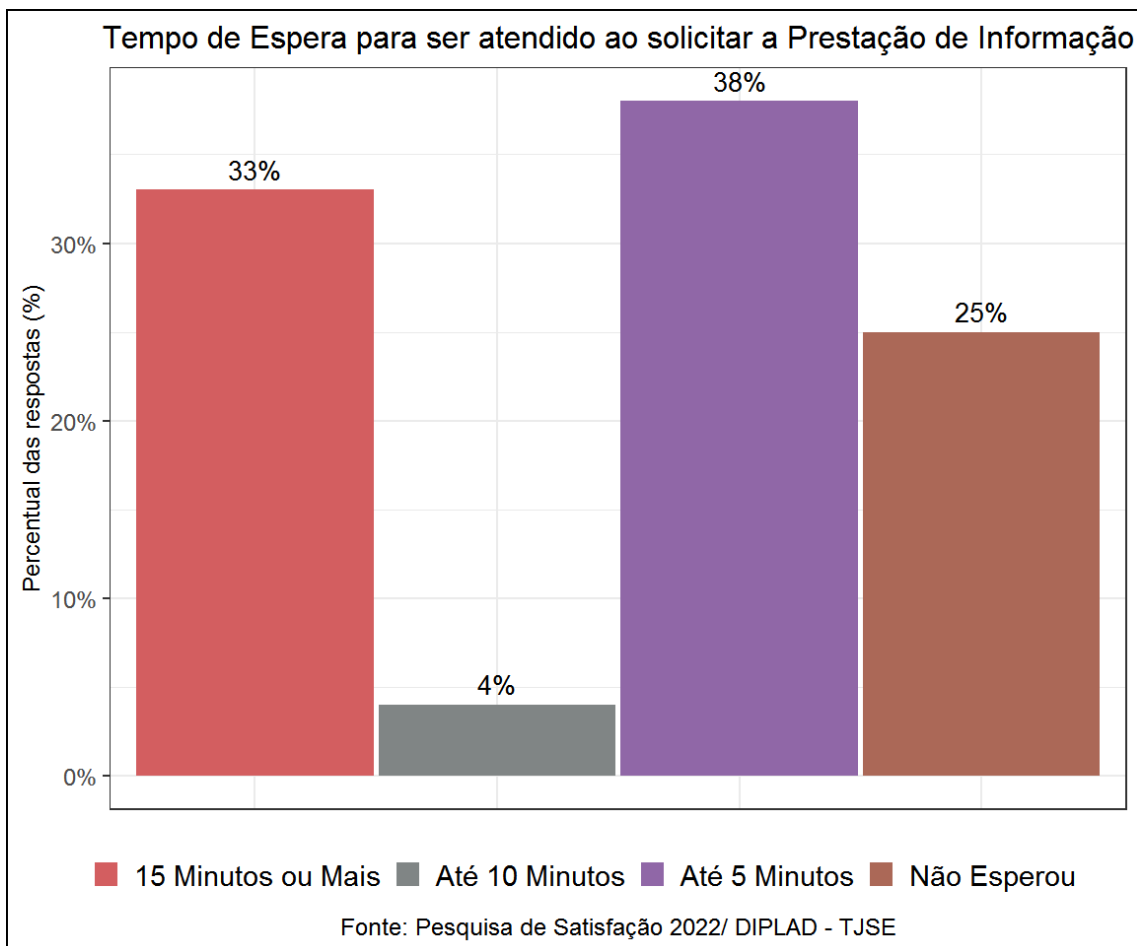
Aproximadamente 88% das informações foram prestadas ao usuário de modo não presencial (on-line ou virtual).

Papel do Usuário que Utilizou o Serviço de Prestação de Informação



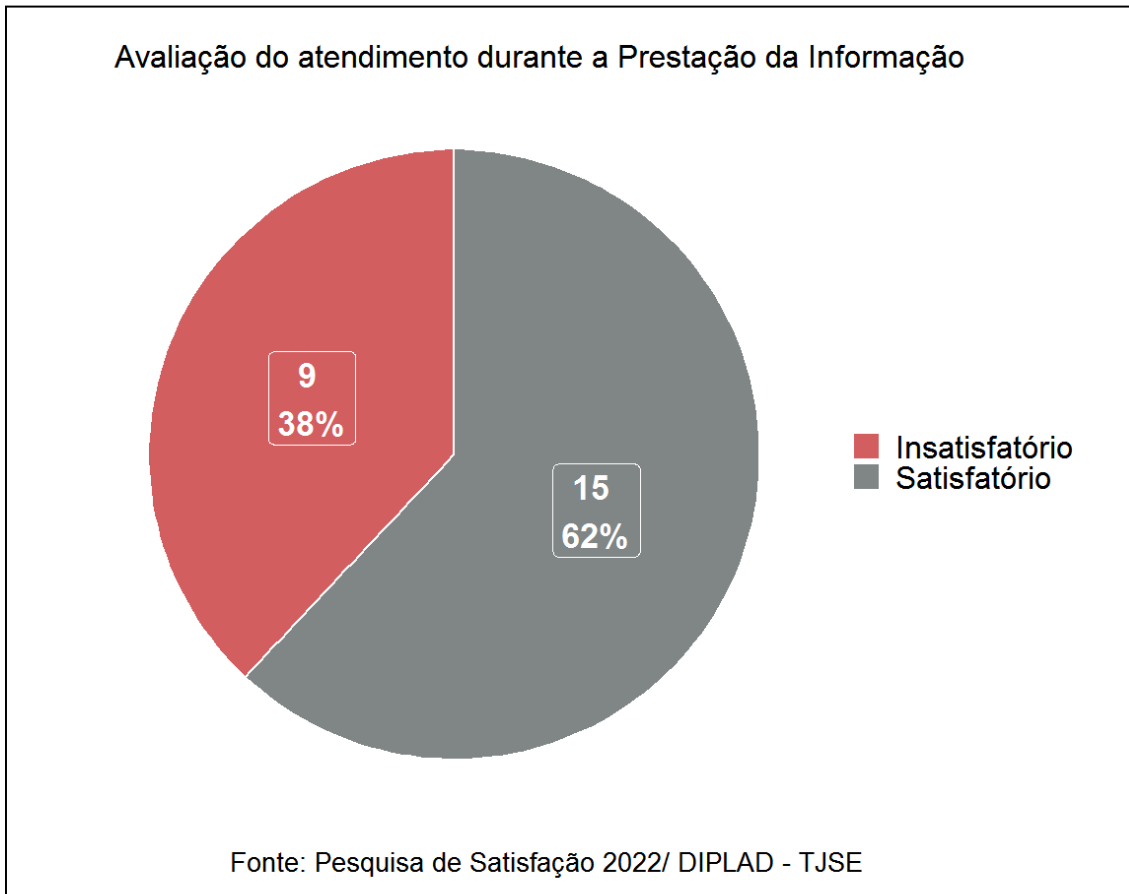
Entre os cidadãos que buscaram informações e avaliaram este serviço, registra-se que 37% destes são parte em processo ou acompanhante.

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, a maior parcela declarou que o atendimento atrasou em até 5 minutos (38%), enquanto 33% disseram ter atrasado 15 minutos ou mais. 25% dos usuários não esperaram para receber a informação e outros 4% receberam a informação em até 10 minutos.

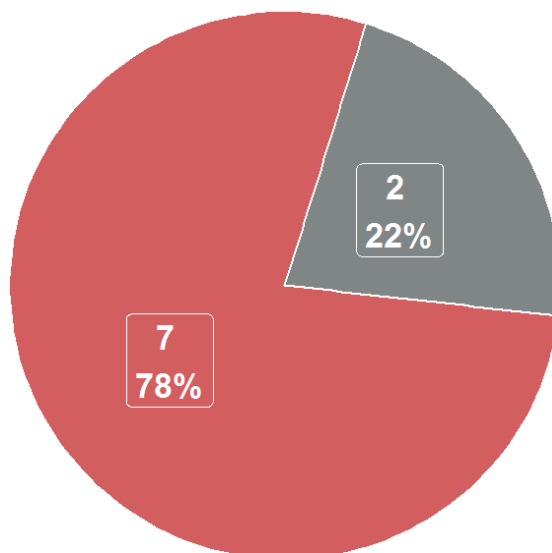
Avaliação do Serviço de Prestação de Informação



Cerca de 62% dos usuários, que avaliaram a prestação da informação, declararam estar satisfeitos, contra 38% que afirmaram estar insatisfeitos com o atendimento prestado.

Motivo da Insatisfação com o Atendimento durante a Prestação da Informação

Motivo da insatisfação com o atendimento durante a Prestação de Informações



■ Servidor(a) desinformado(a) ■ Servidor(a) grosseiro(a)

Fonte: Pesquisa de Satisfação 2022/ DIPLAD - TJSE

Dentre os 38% das respostas indicando insatisfação com o atendimento durante a prestação de informação, observa-se que 78% dos cidadãos insatisfeitos acreditaram que o problema foi a falta de informação dos servidores, 22% disseram que foi a grosseria dos servidores.

SUGESTÕES, CONCLUSÕES E LIÇÕES APRENDIDAS COM RELAÇÃO A EXECUÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2022

Em 2020, 2021 e 2022, em decorrência da pandemia, a pesquisa foi realizada de forma 100% on-line. 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 on-line simplificou os procedimentos necessários para sua realização e otimizou os custos, tais como: de logística, da utilização da força laboral dos servidores, coordenadores e estagiários, de aquisição de camisetas (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 de o entrevistador estar cara a cara com o entrevistado, possivelmente provocava uma certa retração e contenção por uma parcela dos entrevistados, na hora de dar as respostas. Essa questão foi percebida comparando o teor dos textos das respostas, do tipo aberta, antes e depois de 2020, pois no formato virtual as respostas e opiniões passaram a ser mais incisivas. Como uma parte das respostas continham palavras de baixo calão, compilamos estas expressões em documento à parte para análise interna.

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), sendo que 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.

Em 2022, a pesquisa ficou disponível por 30 dias e mantivemos a base de perguntas, o que facilitou a sua execução. Atingimos a marca de 252 questionários respondidos, ou seja, 92 respostas a mais que em 2021.

Destacamos alguns números e respectivas observações:

1. A satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pelo TJSE ficou em 85%, ou seja, 5% maior que em 2021.
2. Outro ponto que merece destaque foram os 87% de cidadãos que afirmaram ter confiança no papel do TJSE dentro da nossa sociedade.
3. Sugere-se que o TJSE faça campanhas para disseminar quais ações são desenvolvidas com foco no Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa, visto que 48% dos cidadãos afirmaram que não sabem aferir o desempenho do Tribunal nesse quesito.
4. Considerando que 70% dos cidadãos disseram que nunca entraram em contato com a Corregedoria e 66% nunca entraram em contato com a Ouvidoria, sugere-se que seja feito um estudo para definir se seria interessante fazer alguma campanha de divulgação desses dois importantes serviços prestados pelo TJSE.
5. Considerando que 31% dos cidadãos demonstraram não estar satisfeitos com o atendimento recebido; no âmbito desta porcentagem, a maioria reclamou sobre desinformação e grosseria por parte dos servidores. Sugere-se continuar investindo na melhoria do preparo dos servidores para conseguirmos prestar, cada vez mais, um serviço de excelência no atendimento ao cidadão.
6. 80% dos cidadãos informaram que utilizaram serviço “não presencial”, demonstrando que a prestação de serviços, através de ferramentas on-line, precisa ser cada vez mais aprimorada e ampliada.
7. A “Consulta Processual” e a “Audiência/Sessão de Conciliação” foram utilizados por 60% dos usuários que responderam ao questionário.

A Pesquisa de Satisfação 2022 foi concluída com sucesso, graças ao empenho dos envolvidos (Gestor do Macrodesafio e servidores da SETECI, DICOM, DIPLAD, DIVIPLAP e 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 atenderem 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 desta pesquisa.