



RELATÓRIO CONCLUSIVO

15ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO TJSE

ANO 2023

Des. RICARDO MÚCIO SANTANA DE ABREU LIMA
Presidente do Tribunal de Justiça de Sergipe

Desa. IOLANDA SANTOS GUIMARÃES
Presidenta do Comitê Gestor de Planejamento Estratégico

CARLOS BENJAMIM CARVALHO DA CRUZ
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

João Vitor Dourado

José André Silva de Goes

TABULAÇÃO

João Vitor Dourado

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	4
CONCLUSÕES GERAIS CONSIDERANDO TODA AMOSTRAGEM DA PESQUISA	5
Qualificação Do Usuário	5
Serviços Utilizados Ou Avaliados Pelos Usuários	7
Comparação Anual Do Tipo De Serviço Utilizado Pelos Usuários (2021 - 2023)	9
Modalidade Da Prestação Dos Serviços	10
Papel Do Usuário Quando Utilizou O Serviço Do TJSE	11
Tempo De Espera Para Ser Atendido Nos Serviços Procurados	12
Tempo De Espera Conforme Modalidade De Atendimento	13
Satisfação dos Usuários com o Atendimento Prestado pelos Servidores do TJSE	14
Comparação Anual da Satisfação dos Usuários com o Atendimento Prestado pelos Servidores do TJSE (2021 - 2023)	15
Motivo da Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Servidor	16
Avaliação do Atendimento da Ouvidoria	17
Avaliação do Atendimento da Corregedoria	19
Avaliação da Infraestrutura dos Serviços Tecnológicos	20
Avaliação da Atuação do TJSE no Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa	22
Avaliação da Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano	24
Conforme constatado em edições anteriores da Pesquisa de Satisfação, os resultados de 2023 reiteram o alto nível de confiança depositado pelos cidadãos no Judiciário de Sergipe. Nesta edição, aproximadamente 83% das respostas corroboram o expressivo percentual de cidadãos que têm confiança e acreditam na atuação do Tribunal de Justiça de Sergipe.	24
Comparação Anual da confiabilidade dos cidadãos no TJSE (2021 - 2023)	25
Avaliação Geral dos Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano	26
Comparação Anual da Satisfação dos Cidadãos com os Serviços Prestados pelo TJSE	27
CONCLUSÕES CONSIDERANDO A AVALIAÇÃO INDIVIDUAL NO SERVIÇO PROCURADO	28
Audiência/Sessão de Conciliação	28
Qualificação do Usuário do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação	30
Modalidade da Prestação do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação	31
Papel do Usuário quando utilizou o Serviço Audiência/Sessão de Conciliação	32
1ª Audiência/Sessão de Conciliação do Dia	33
Tempo de Atraso para Início da Audiência/Sessão de Conciliação	34
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	35
Comparação Anual do Tempo de Atraso para Início da Audiência/Sessão de Conciliação	36
Quem Presidiu a Audiência/Sessão de Conciliação	37
Avaliação da Atuação de quem Presidiu a Audiência/Sessão de Conciliação	38
Cartórios Judiciais	39
Qualificação do Usuário que utilizou os Cartórios Judiciais	39
Modalidade da Prestação do Serviço pelo Cartório Judicial	40
Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço no Cartório Judicial	41

Tempo de Espera para Ser Atendido no Cartório Judicial	42
Avaliação do Atendimento Prestado no Cartório Judicial	43
Motivo da Insatisfação com o Atendimento Prestado no Cartório Judicial	44
Consulta Processual	45
Qualificação do Usuário que Utilizou a Consulta Processual	45
Modalidade da Prestação do Serviço de Consulta Processual	46
Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço de Consulta Processual	47
Tempo de Espera para Ser Atendido na Consulta Processual	48
Avaliação do Atendimento Prestado na Consulta Processual	49
Motivo da insatisfação com o atendimento prestado durante a Consulta Processual	50
Prestação de Informação	51
Qualificação do Usuário que buscou o serviço de Prestação de Informação	51
Modalidade Utilizada no Acesso ao Serviço Prestação de Informação	52
Papel do Usuário que Utilizou o Serviço de Prestação de Informação	53
Tempo de Espera para Ser Atendido na Utilização do Serviço Prestação de Informação	54
Avaliação do Serviço de Prestação de Informação	55
Motivo da Insatisfação com o Atendimento durante a Prestação da Informação	56
ANÁLISES, CONCLUSÕES E APRENDIZADOS DECORRENTES DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2023	57



APRESENTAÇÃO

O Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE), visando compreender as percepções dos cidadãos em relação à instituição e identificar áreas passíveis de aprimoramento na prestação dos serviços oferecidos, conduziu mais uma Consulta Pública no período de 09 de Outubro a 20 de Novembro de 2023.

Esta foi a 15ª edição da Pesquisa de Satisfação, coordenada pela Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento (DIPLAD) do TJSE. Em virtude da pandemia, medidas de distanciamento social foram observadas, resultando na transição para um formato exclusivamente virtual desde 2020.

O questionário manteve a estrutura de perguntas objetivas aplicadas em 2022, abordando temas como: demandas mais comuns nos fóruns, qualidade do atendimento nos cartórios judiciais, regularidade das primeiras audiências, satisfação com as audiências conduzidas, avaliação da infraestrutura tecnológica, desempenho da Ouvidoria, esforços do TJSE no combate à corrupção e confiabilidade no Judiciário Estadual de Sergipe. A confidencialidade dos respondentes foi mantida.

Aprimoramos o formato do questionário com instruções claras e diretas, buscando minimizar erros nas respostas e torná-lo mais acessível ao cidadão. Também introduzimos elementos visuais para tornar o questionário mais atrativo. Para ampliar a participação, adotamos diversas estratégias de divulgação, como a utilização de redes sociais e banners no site. O acesso ao questionário online foi aberto a todos os cidadãos interessados em expressar suas opiniões.

A realização desta pesquisa foi viabilizada pelo apoio fundamental da Secretaria de Tecnologia da Informação (SETECI) e da Diretoria de Comunicação (DICOM). Obtivemos uma amostra de 254 questionários respondidos, representando uma pesquisa de opinião não probabilística, direcionada a todos os cidadãos interessados em avaliar os serviços do TJSE. Os resultados obtidos permitem uma avaliação da satisfação dos cidadãos em relação à amostra coletada.

Salientamos que, em alguns resultados percentuais, foram considerados números inteiros, podendo gerar uma variação aproximada de 1% na soma total dos percentuais de cada avaliação. Os resultados tabulados serão enviados às respectivas diretorias e setores competentes para análise e possíveis implementações visando aprimorar os serviços oferecidos aos jurisdicionados.

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”](#).



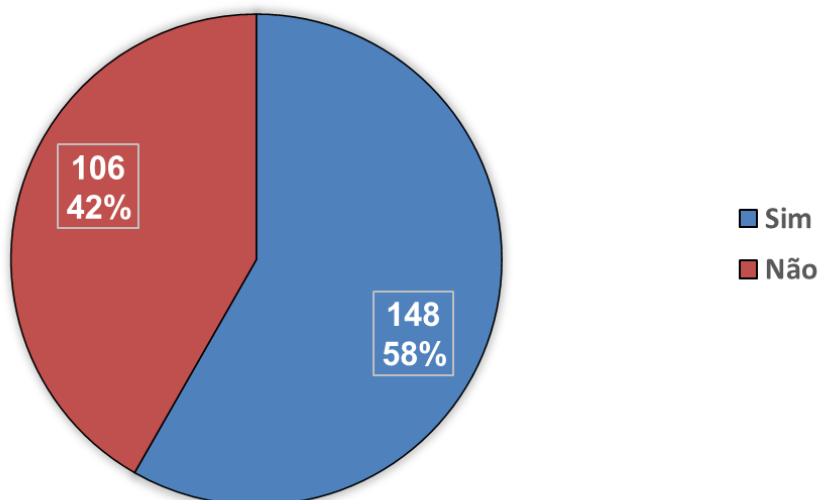
CONCLUSÕES GERAIS CONSIDERANDO TODA AMOSTRAGEM DA PESQUISA

Qualificação Do Usuário

A pesquisa de satisfação realizada em 2023, assim como nos últimos 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, aqueles ligados ao campo jurídico, como advogados, promotores, defensores, responsáveis pela operacionalização e gestão do sistema legal, e os cidadãos comuns que não fazem parte dessa categoria.

Com a segmentação das respostas, verificou-se que, dentre as 254 avaliações recebidas, a maioria expressiva 58% foi fornecida por profissionais Operadores do Direito. Esses profissionais estão intimamente ligados ao sistema judiciário, atuando como representantes do cidadão comum nos processos judiciais.

VOCÊ É OPERADOR DO DIREITO?

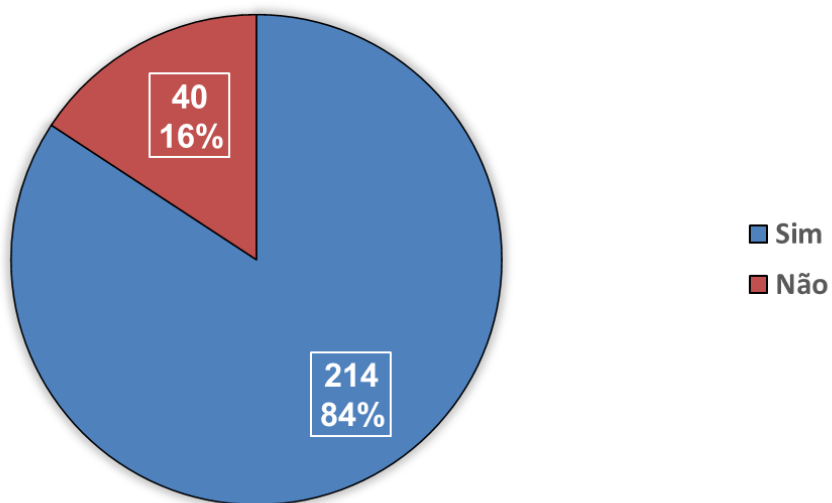


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Em 2023, constata-se que 84% das respostas foram fornecidas por usuários ativos dos serviços disponibilizados pelo TJSE, sendo 65,4% representados por operadores do Direito e 34,6% por cidadãos comuns.

VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO DO TJSE EM 2023?

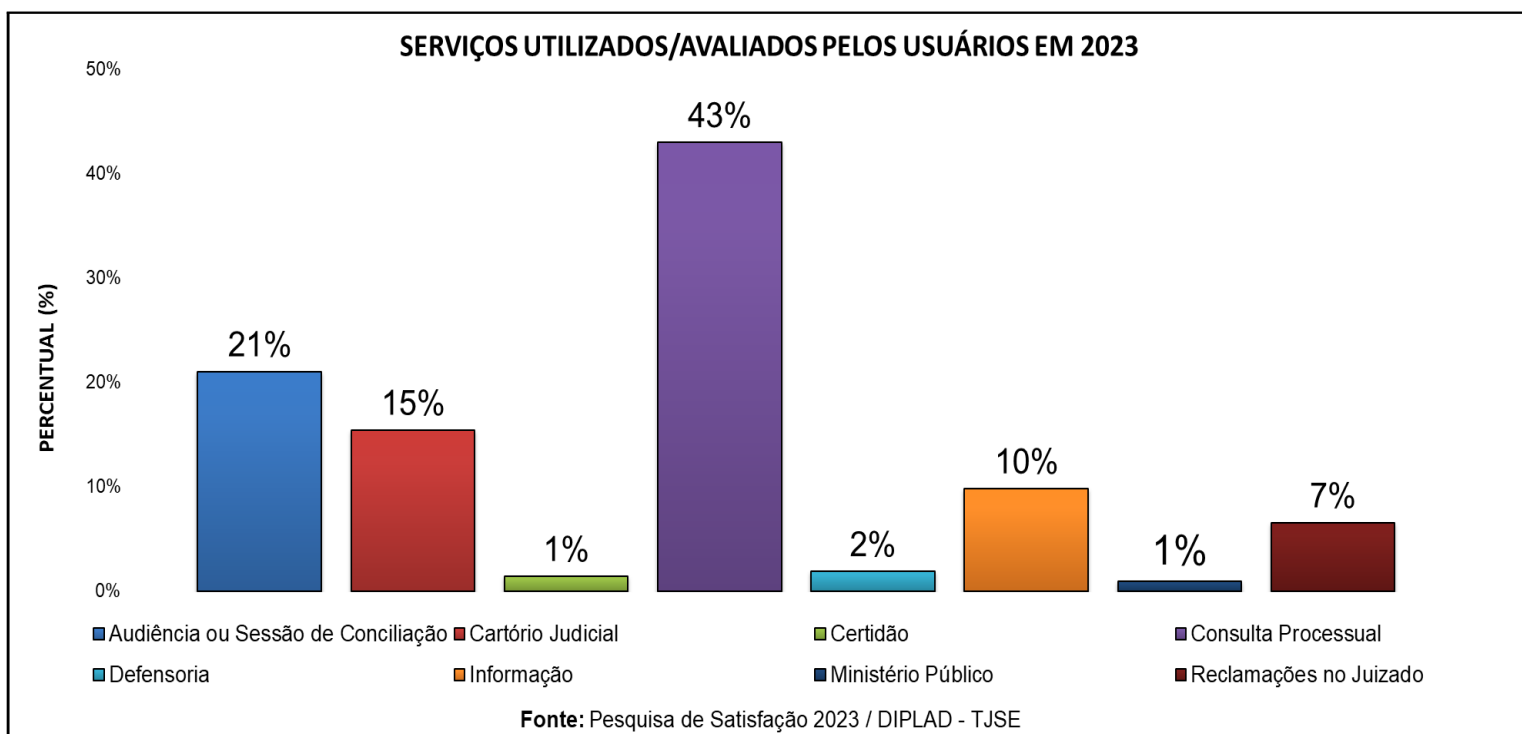


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Serviços Utilizados Ou Avaliados Pelos Usuários

A demanda mais significativa concentrou-se na busca pela Consulta Processual, representando 43% do total de serviços procurados. Em sequência, a Audiência ou Sessão de Conciliação obteve 21% da procura, seguida pelo Cartório Judicial, que registrou uma demanda de 15%.



A tabela abaixo exibe os percentuais de utilização dos serviços oferecidos pelo Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE) por Operadores do Direito e Cidadãos Comuns. Esses dados revelam distinções significativas nas preferências e necessidades entre os dois conjuntos de usuários, refletindo diferentes prioridades dentro do âmbito jurídico.

A Consulta Processual desponta como o serviço mais solicitado por ambas as categorias: 35% pelos Operadores do Direito e 57% pelos Cidadãos Comuns. Esse interesse expressivo sugere uma busca contínua por informações relacionadas ao andamento dos processos judiciais.

Na sequência, a Audiência ou Sessão de Conciliação aparece como o serviço mais procurado pelos Operadores do Direito, totalizando 25% de utilização por esse grupo.



Por outro lado, o serviço de Informação mostra uma preferência mais acentuada por parte dos Cidadãos Comuns, com 16% de utilização.

Percentual de Cidadão Comum ou Operador de Direito que Utilizaram os Serviços Oferecidos pelo TJSE		
SERVIÇOS	OPERADOR DO DIREITO	CIDADÃO COMUM
Audiência ou Sessão de Conciliação	25,86%	12,04%
Cartório Judicial	22,27%	1,34%
Certidão	1,25%	1,68%
Consulta Processual	35,20%	57,50%
Defensoria	1,67%	2,25%
Informação	6,46%	16,05%
Ministério Público	0,83%	1,12%
Reclamações no Juizado	6,46%	8,02%
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE		

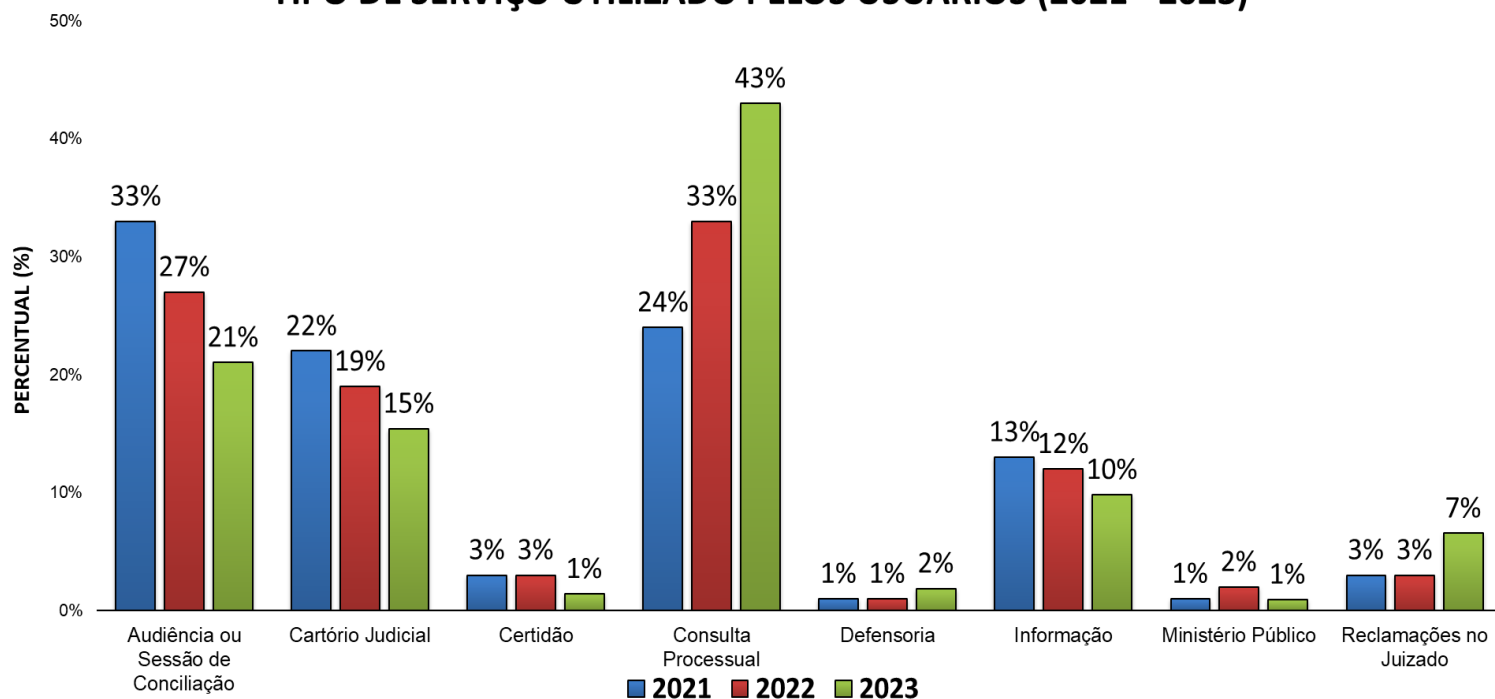


Comparação Anual Do Tipo De Serviço Utilizado Pelos Usuários (2021 - 2023)

Observa-se uma variação nas preferências ao longo dos anos para cada tipo de serviço. A Audiência ou Sessão de Conciliação, por exemplo, apresentou uma queda gradual de 33% em 2021 para 21% em 2023, indicando uma possível mudança na procura por esse serviço. Em contrapartida, a Consulta Processual teve um aumento significativo de 24% em 2021 para 43% em 2023, revelando um aumento considerável na utilização desse serviço pelos respondentes ao longo dos anos avaliados.

Essa análise evidencia mudanças nas preferências dos usuários em relação aos serviços oferecidos pelo órgão ao longo do período considerado, refletindo possíveis adaptações ou evoluções nas necessidades e interesses dos usuários em relação aos serviços jurídicos disponibilizados.

TIPO DE SERVIÇO UTILIZADO PELOS USUÁRIOS (2021 - 2023)



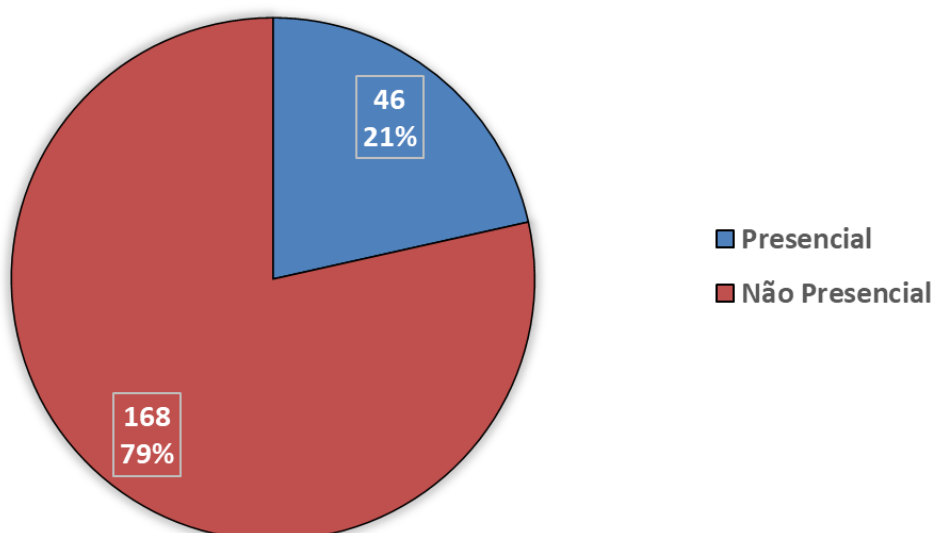
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Modalidade Da Prestação Dos Serviços

Após o advento da Pandemia de Covid-19 em 2020, mudanças foram implementadas nos serviços oferecidos pelo TJSE, adaptando-os para modalidades online ou virtuais. Com o intuito de refletir essa transição, desde a pesquisa realizada em 2020, procurou-se analisar a forma como os serviços foram prestados, seja de modo presencial ou à distância, por meio virtual, online, e-mail, WhatsApp, entre outros meios. Os resultados obtidos revelam que 79% dos usuários avaliaram o serviço prestado de forma não presencial (online, virtual, e-mail, WhatsApp, ligação telefônica etc), enquanto 21% avaliaram o serviço de forma presencial.

O SERVIÇO FOI PRESTADO EM QUAL MODALIDADE?

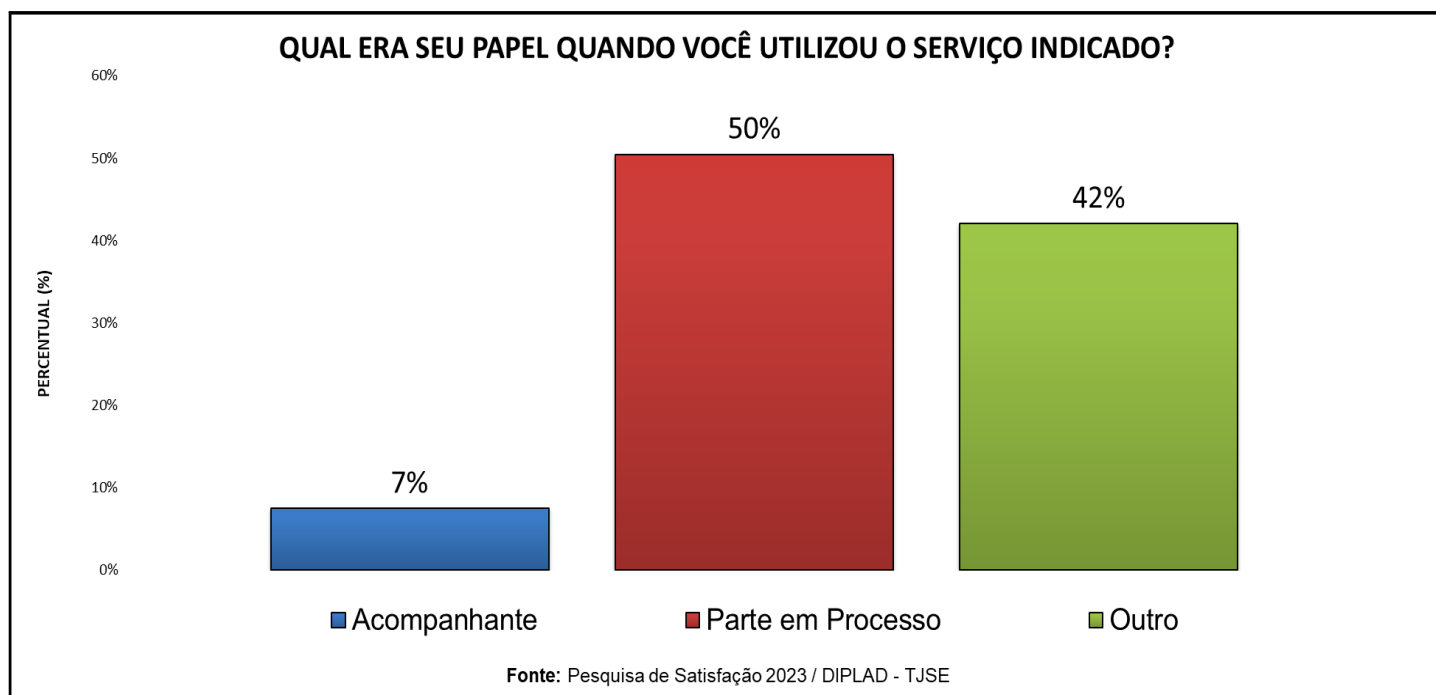


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Papel Do Usuário Quando Utilizou O Serviço Do TJSE

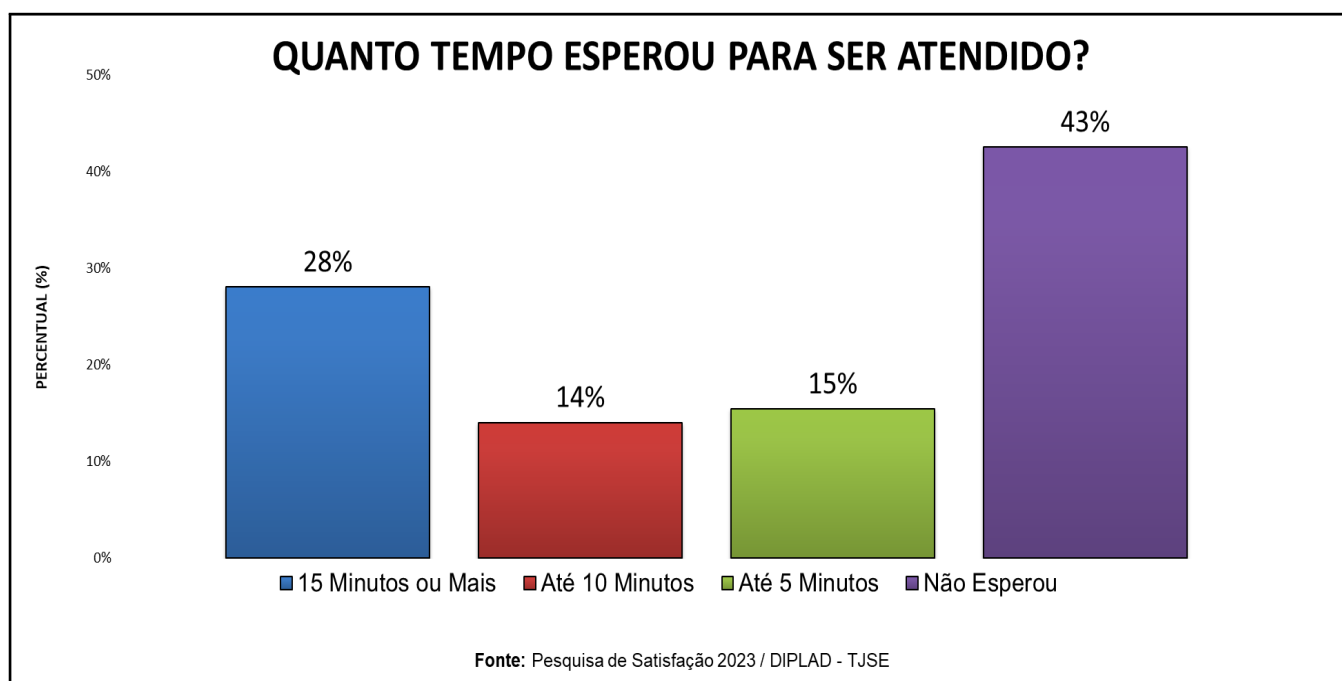
Ao analisar as respostas dos usuários que utilizaram os serviços do TJSE, constatou-se que a maioria se identificou como Parte em Processo, totalizando 50% das respostas. Em contrapartida, 7% dos usuários afirmaram ser Acompanhantes, enquanto 42% foram categorizados como desempenhando um "Outro" papel. Esta distribuição destaca a predominância de usuários que estão ativamente envolvidos como Partes em Processo, ao passo que uma parcela significativa foi classificada sob um espectro variado de outros papéis. Isso demonstra a diversidade de interações e situações nas quais os usuários que responderam a pesquisa se encontram ao utilizar os serviços oferecidos pelo Tribunal de Justiça de Sergipe.





Tempo De Espera Para Ser Atendido Nos Serviços Procurados

A análise dos dados apresentados no gráfico revela a diversidade dos tempos de espera dos usuários ao acessarem os serviços oferecidos pelo Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE). Constatou-se que uma parcela expressiva, correspondente a 43% dos respondentes, declarou não ter aguardado por atendimento. Por outro lado, 28% relataram esperar por 15 minutos ou mais, enquanto 15% aguardaram até 5 minutos e 14% aguardaram por até 10 minutos antes de serem atendidos.



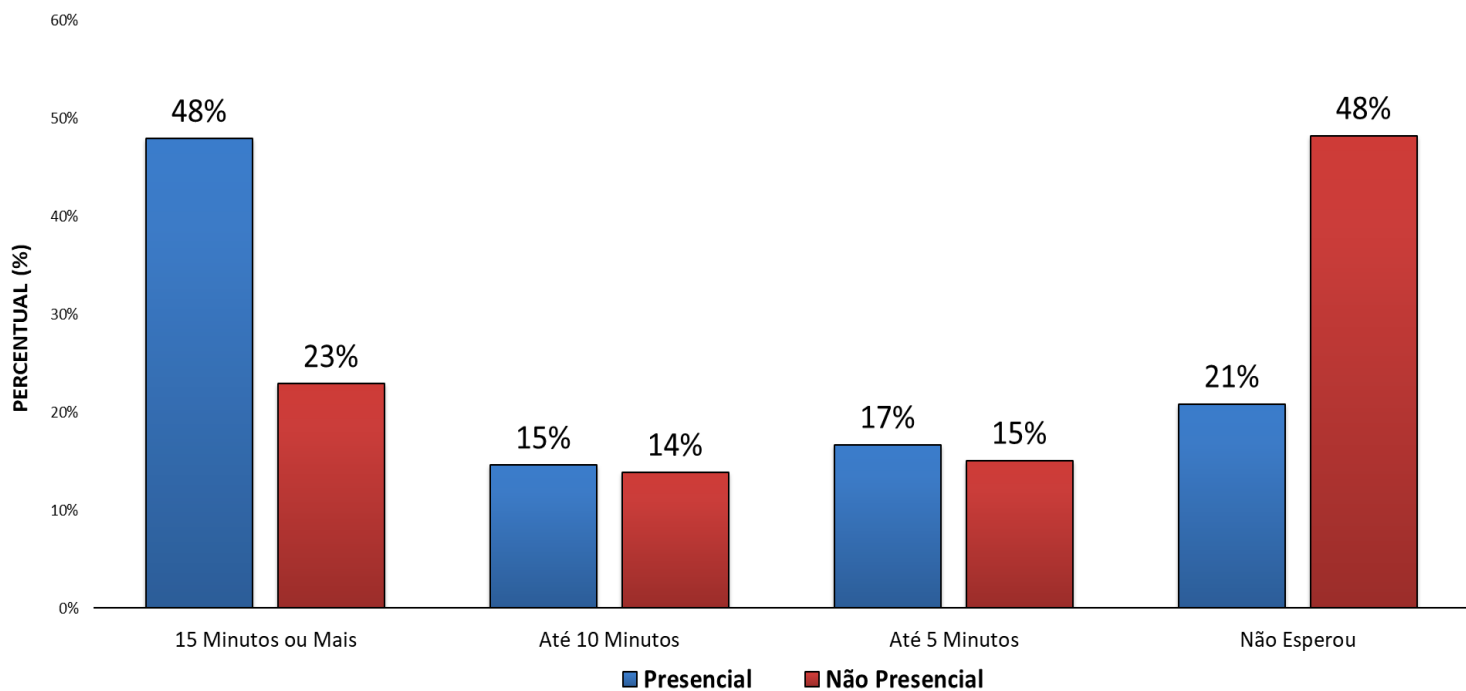


Tempo De Espera Conforme Modalidade De Atendimento

Nesta etapa, destaca-se a diferença percentual entre o tipo de atendimento Presencial ou Não Presencial e o tempo de espera relatado pelos usuários. Os dados indicam que na maioria dos atendimentos não presenciais, 48% dos usuários relataram não ter esperado para serem atendidos. Em contrapartida, nos atendimentos presenciais, houve uma prevalência significativa com 48% dos usuários relatando terem esperado 15 minutos ou mais.

Quanto ao período de espera de até 10 minutos, a diferença entre atendimentos presenciais (15%) e não presenciais (14%) é mínima. Similarmente, para aqueles que aguardaram até 5 minutos, a diferença é pequena, com 17% nos atendimentos presenciais e 15% nos atendimentos não presenciais.

TEMPO DE ESPERA CONFORME MODALIDADE DE ATENDIMENTO



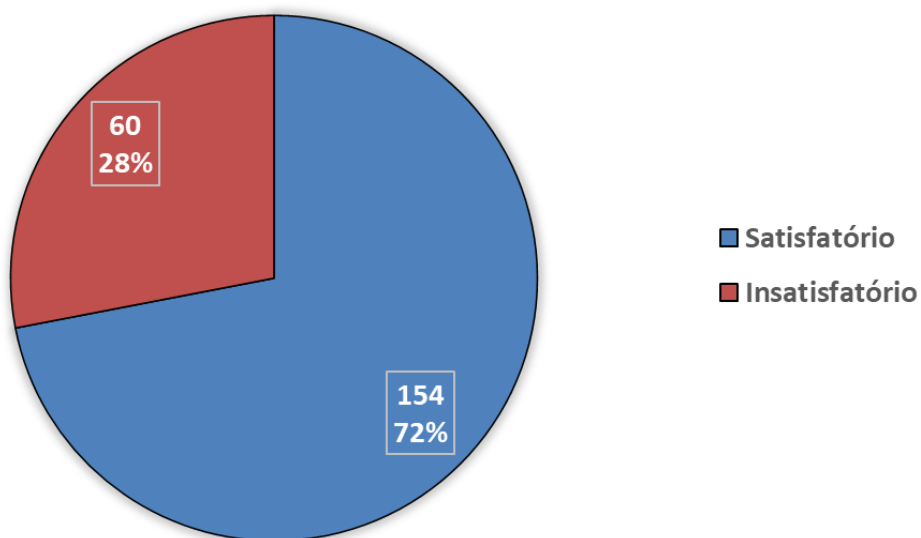
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Satisfação dos Usuários com o Atendimento Prestado pelos Servidores do TJSE

A pesquisa também visou investigar a percepção dos usuários em relação ao atendimento fornecido pelos servidores do TJSE. Os resultados revelaram que 72% dos usuários demonstraram estar satisfeitos com o atendimento recebido, enquanto 28% manifestaram insatisfação.

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR?



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE

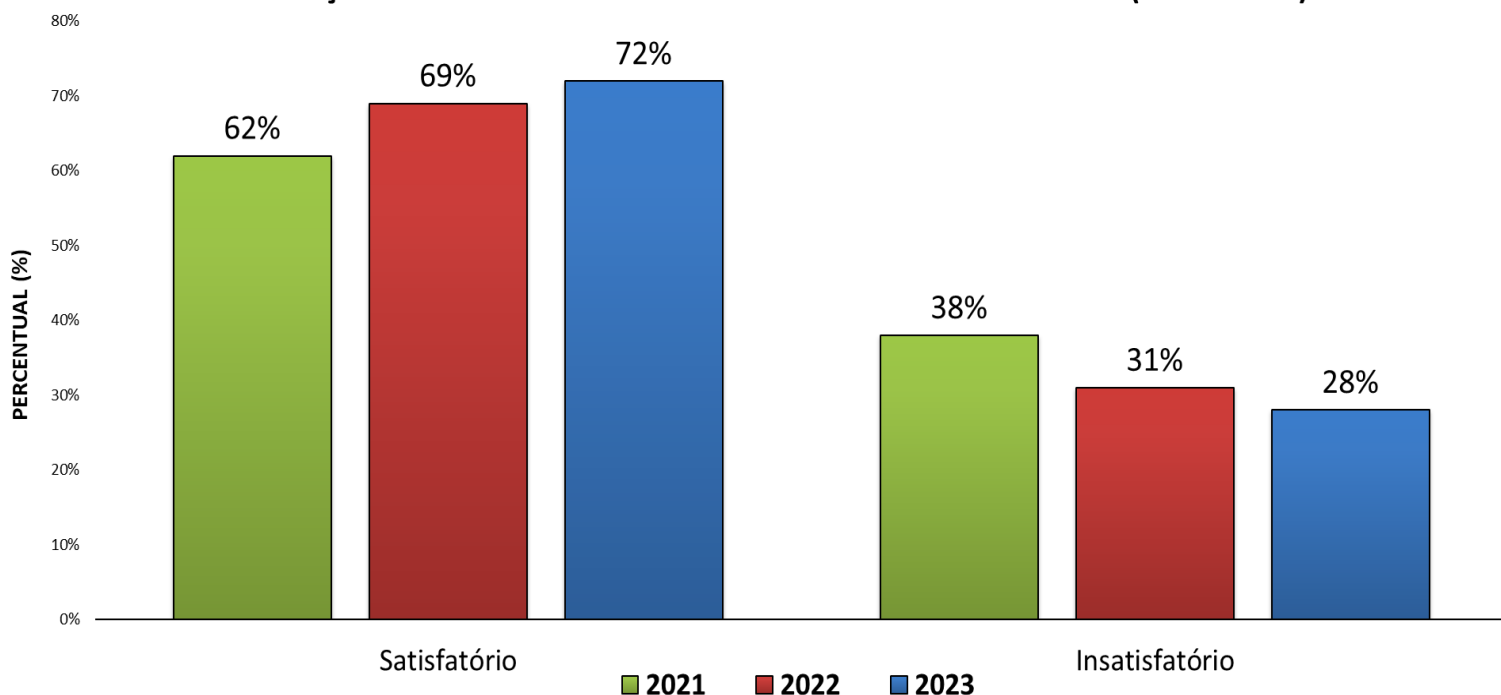


Comparação Anual da Satisfação dos Usuários com o Atendimento Prestado pelos Servidores do TJSE (2021 - 2023)

O gráfico a seguir representa a comparação anual da satisfação dos usuários em relação ao atendimento fornecido pelos servidores do Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE) ao longo de três anos consecutivos: 2021, 2022 e 2023.

Os dados revelam uma tendência positiva de satisfação ao longo do período analisado. Em 2021, 62% dos usuários indicaram estar satisfeitos com o atendimento, enquanto 38% demonstraram insatisfação. Em 2022, houve uma melhora na satisfação, com 69% dos usuários satisfeitos e 31% insatisfeitos. Já em 2023, a satisfação cresceu ainda mais, atingindo 72% dos usuários, enquanto a insatisfação diminuiu para 28%. Verifica-se uma evolução gradual e positiva na percepção dos usuários em relação ao atendimento oferecido pelos servidores do TJSE ao longo desses três anos, indicando um progresso na qualidade do serviço prestado.

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO PELOS SERVIDORES (2021 - 2023)



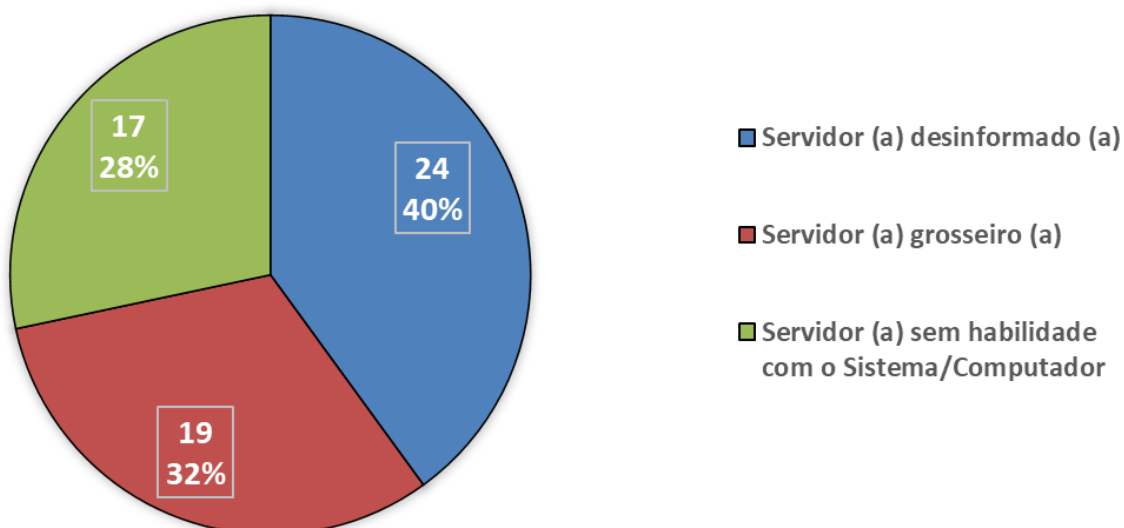
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Motivo da Insatisfação com o Atendimento Prestado pelo Servidor

Ao investigar os 28% de usuários insatisfeitos com o atendimento recebido, observa-se que em 40% das avaliações, os usuários expressaram que o servidor(a) responsável pelo atendimento não possuía o conhecimento necessário, demonstrando falta de informação na área. Em 32% das avaliações, foi apontado que o servidor(a) se comportou de maneira rude ou inadequada. Adicionalmente, 28% dos usuários mencionaram que o servidor(a) apresentava deficiências nas habilidades em lidar com o sistema ou o computador, comprometendo a eficiência do atendimento prestado.

MOTIVO DA INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO PELOS SERVIDORES



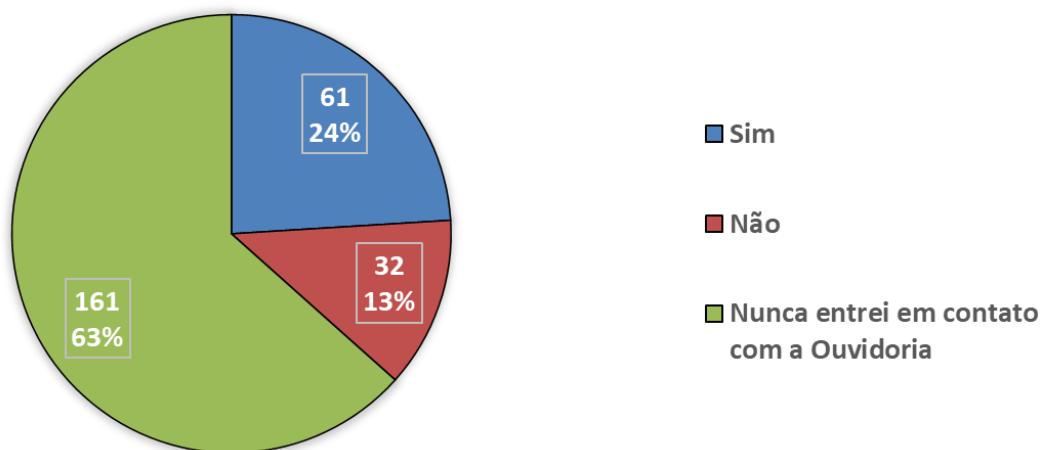
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Avaliação do Atendimento da Ouvidoria

Independentemente do envolvimento ativo do cidadão nos serviços do Tribunal, questionou-se sobre a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria para lidar com reclamações, sugestões, elogios e solicitações de informações referentes aos serviços do TJSE. Os resultados apontam que 63% dos participantes da pesquisa nunca utilizaram os serviços da Ouvidoria, mostrando que este ainda é um serviço pouco procurado.

VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O ATENDIMENTO DA ÚLTIMA VEZ QUE VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A OUVIDORIA PARA ABRIR RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO TJSE?

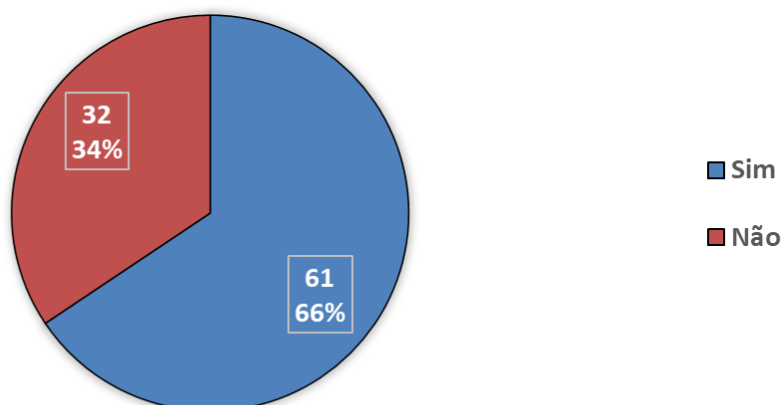


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Excluindo a parcela dos cidadãos que não contataram a Ouvidoria, constata-se que entre aqueles que utilizaram o serviço da Ouvidoria para registrar reclamações, sugestões, elogios e solicitações de informações sobre os serviços do TJSE, a maioria, representando 66%, declara estar satisfeita com o atendimento recebido, refletindo a percepção positiva dos que fizeram uso desse canal específico de comunicação oferecido pelo Tribunal.

VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O ATENDIMENTO DA ÚLTIMA VEZ QUE VOCÊ ENTROU EM CONTATO COM A OUVIDORIA PARA ABRIR RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO TJSE?



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE

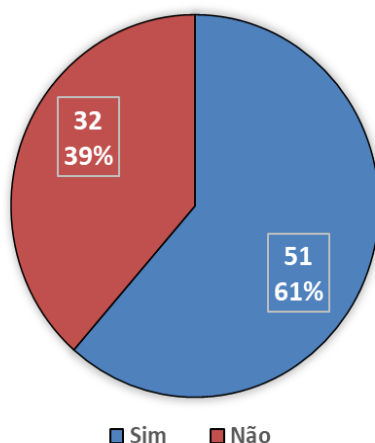


Avaliação do Atendimento da Corregedoria

Os cidadãos foram indagados sobre a qualidade do atendimento fornecido pela Corregedoria para consultas ou esclarecimento de dúvidas. Dos respondentes da pesquisa, 67% relataram nunca terem buscado contato com a Corregedoria do TJSE, indicando novamente uma baixa procura por esse canal de atendimento.

Excluindo aqueles que não buscaram contato com a Corregedoria, constata-se que entre os cidadãos que utilizaram os serviços desse setor, 61% afirmaram estar satisfeitos com o atendimento recebido.

**VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O ATENDIMENTO DA ÚLTIMA VEZ QUE VOCÊ
ENTROU EM CONTATO COM A CORREGEDORIA PARA EFETUAR UMA CONSULTA
OU ESCLARECER DÚVIDAS?**



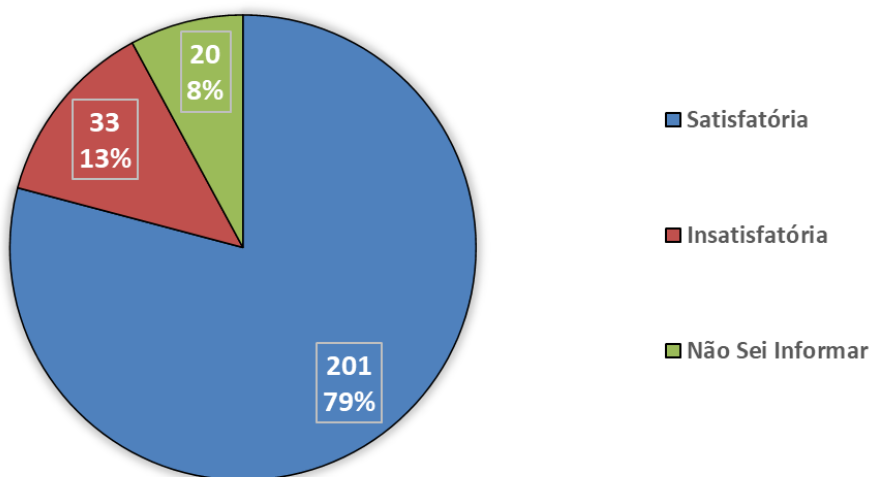
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Avaliação da Infraestrutura dos Serviços Tecnológicos

Foi solicitado aos cidadãos que avaliassem a infraestrutura tecnológica disponibilizada pelo Poder Judiciário de Sergipe, abrangendo exemplos como o Sistema de Acompanhamento de Processos Judiciais e Audiências por Videoconferência. Segundo os resultados da pesquisa, 8% dos participantes não puderam fornecer uma opinião ou informação sobre a qualidade da infraestrutura dos serviços tecnológicos oferecidos.

COMO VOCÊ AVALIA A INFRAESTRUTURA DOS SERVIÇOS TECNOLÓGICOS DO TJSE

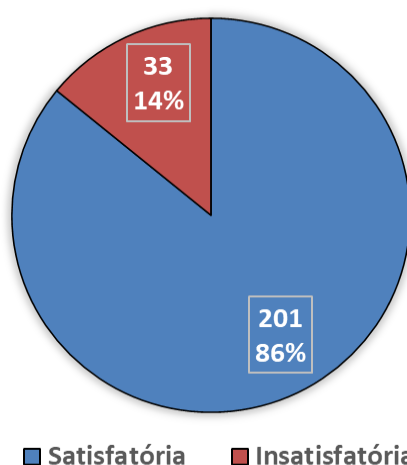


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Excluindo aqueles que não forneceram opinião sobre a Infraestrutura Tecnológica, observa-se que 86% relataram estar satisfeitos com o serviço prestado. Destaca-se uma percepção altamente positiva daqueles que conseguiram expressar uma avaliação sobre a infraestrutura tecnológica disponibilizada.

COMO VOCÊ AVALIA A INFRAESTRUTURA DOS SERVIÇOS TECNOLÓGICOS DO TJSE



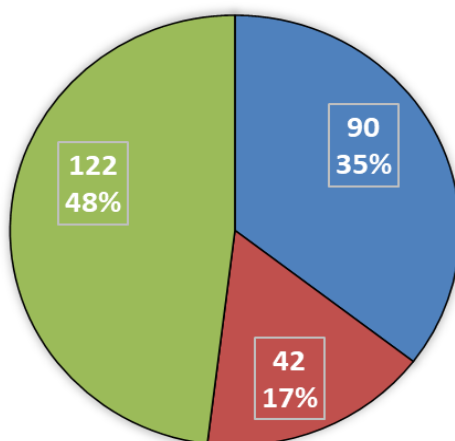
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



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

Os resultados da Pesquisa de Satisfação 2023 indicam que quase metade dos cidadãos participantes não se sentiu capaz de avaliar ou compreender adequadamente as ações do Poder Judiciário em relação ao Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa. Dentre os respondentes, 35% avaliaram positivamente a atuação do TJSE nesse aspecto, enquanto 17% expressaram insatisfação com o desempenho do Tribunal nesse quesito específico.

COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DO TJSE NO COMBATE À CORRUPÇÃO E À IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA?



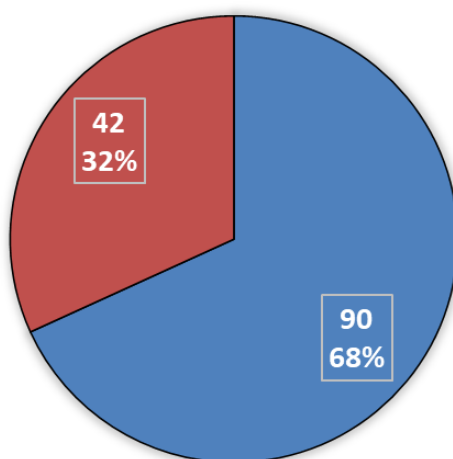
■ Satisfatória ■ Insatisfatória ■ Não Sei

Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Considerando apenas aqueles que expressaram uma opinião sobre a atuação do TJSE no Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa, constata-se que aproximadamente 68% dos cidadãos que foram capazes de avaliar como o Poder Judiciário age nesse contexto declararam estar satisfeitos com a atuação do Tribunal de Sergipe.

**COMO VOCÊ AVALIA A ATUAÇÃO DO TJSE NO COMBATE À CORRUPÇÃO E
À IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA?**



■ Satisfatória ■ Insatisfatória

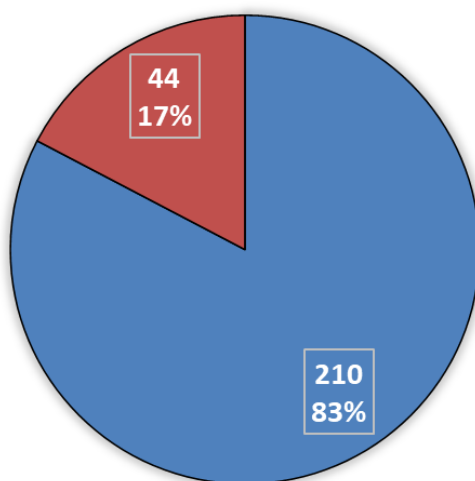
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Avaliação da Confiabilidade no Judiciário Estadual Sergipano

Conforme constatado em edições anteriores da Pesquisa de Satisfação, os resultados de 2023 reiteram o alto nível de confiança depositado pelos cidadãos no Judiciário de Sergipe. Nesta edição, aproximadamente 83% das respostas corroboram o expressivo percentual de cidadãos que têm confiança e acreditam na atuação do Tribunal de Justiça de Sergipe.

VOCÊ CONFIA NO TJSE?



■ Sim

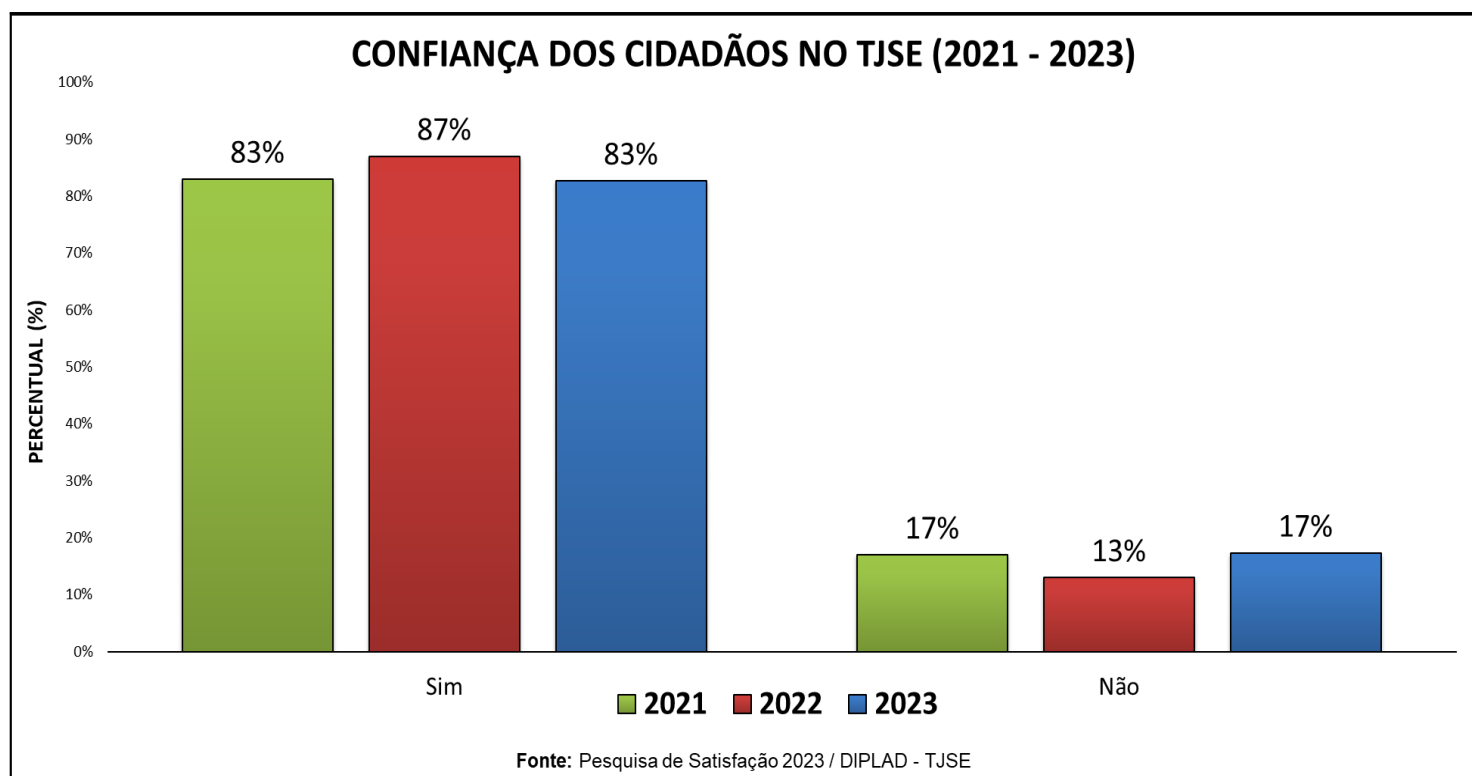
■ Não

Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Comparação Anual da confiabilidade dos cidadãos no TJSE (2021 - 2023)

A análise comparativa anual da confiança dos cidadãos no TJSE sugere uma semelhança nos resultados entre 2023 e 2021. Em ambos os anos, a confiança no Tribunal de Justiça de Sergipe se manteve estável em 83%. Vale ressaltar que o ano de 2022 apresentou o melhor resultado, com uma confiança de 87%. Apesar das variações, os resultados se mantiveram próximos ao longo desses anos, demonstrando uma consistência notável na percepção da comunidade em relação à confiança no Tribunal de Justiça de Sergipe.

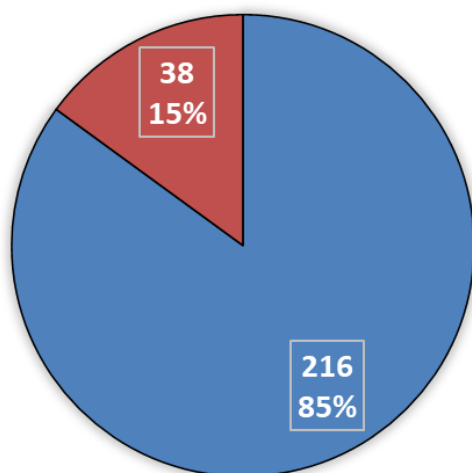




Avaliação Geral dos Serviços Prestados pelo Judiciário Estadual Sergipano

Todos os participantes da pesquisa forneceram suas impressões sobre os serviços disponibilizados pelo Judiciário de Sergipe à comunidade. Cerca de 85% desses participantes expressaram satisfação com os serviços oferecidos pelo TJSE. Essa constatação destaca uma considerável aprovação em relação aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça de Sergipe, conforme a visão dos respondentes da pesquisa.

DE FORMA GERAL, COMO VOCÊ AVALIA OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO TJSE?



■ Satisfatórios ■ Insatisfatórios

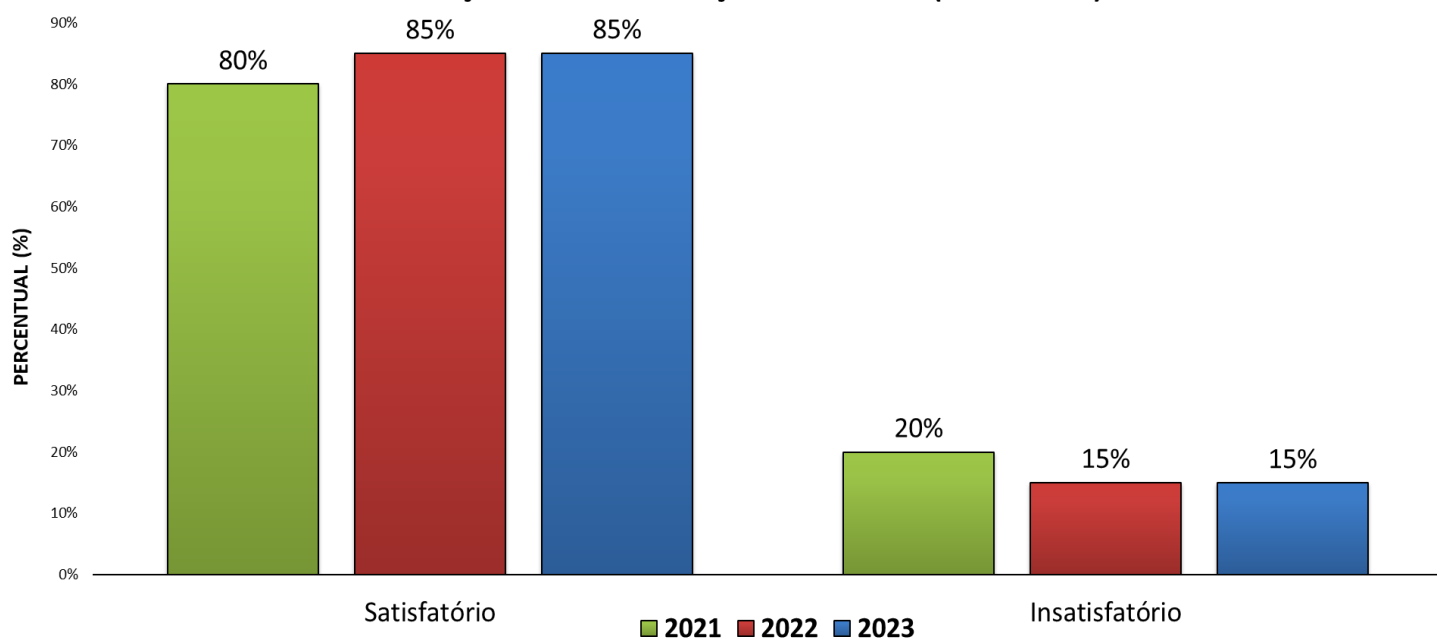
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



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

Analizando a tendência ao longo dos três últimos anos da pesquisa, observa-se uma estabilidade marcante nos resultados. O índice de aprovação dos serviços prestados pelo TJSE permaneceu inalterado em relação ao último ano, mantendo-se em 85%, refletindo uma constância notável na satisfação dos entrevistados. Por outro lado, os 15% de insatisfação também se mantiveram estáveis, indicando a mesma parcela de entrevistados que expressaram descontentamento com os serviços oferecidos.

SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS (2021 - 2023)



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



CONCLUSÕES CONSIDERANDO A AVALIAÇÃO INDIVIDUAL NO SERVIÇO PROCURADO

Audiência/Sessão de Conciliação

Ao analisar a participação dos usuários do TJSE em Audiências/Sessões de Conciliação, nota-se que, inicialmente, 45 cidadãos estavam dispostos a avaliar esse serviço, conforme indicado pela pergunta "Que tipo de serviço você utilizou ou deseja avaliar?" (Q3). Posteriormente, através da questão "Você participou de alguma audiência/sessão de conciliação (presencial ou virtual) em 2023?" (Q9), foi indagado a todos os usuários, incluindo aqueles inicialmente não interessados em avaliar a audiência/sessão de conciliação, se participaram de alguma sessão em 2023 e como avaliaram essa experiência, totalizando 139 usuários. Assim, foi possível obter a avaliação da audiência/sessão de conciliação dos usuários que também avaliaram outros serviços.

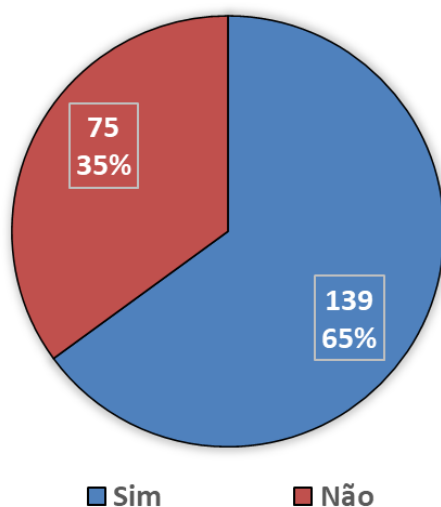
A tabela subsequente demonstra a relação mencionada anteriormente, apresentando a interseção entre a avaliação dos usuários que participaram de audiências (Q9) e avaliaram demais serviços (Q3).

QUANTITATIVO DE CIDADÃOS QUE AVALIARAM O SERVIÇO DE AUDIÊNCIA/SESSÃO DE CONCILIAÇÃO			
Q3 - Serviços procurados ou avaliados	Q9 - Participação do usuário em audiência (presencial ou virtual) em 2023		Total Geral
	Não	SIM	
Audiência ou Sessão de Conciliação	3	42	45
Cartório Judicial	4	29	33
Certidão	1	2	3
Consulta Processual	48	44	92
Defensoria	3	1	4
Informação	14	7	21
Ministério Público	1	1	2
Reclamações no Juizado	1	13	14
Total Geral	75	139	214
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE			



Nesse contexto, é evidente que entre os cidadãos que fizeram uso efetivo de algum serviço oferecido pelo TJSE em 2023, a maior parte 65% esteve presente em alguma Audiência, seja presencial ou virtual, ressaltando a significativa participação desses usuários em Audiências.

VOCÊ PARTICIPOU DE ALGUMA "AUDIÊNCIA/SESSÃO DE CONCILIAÇÃO" (PRESENCIAL OU VIRTUAL) EM 2023?



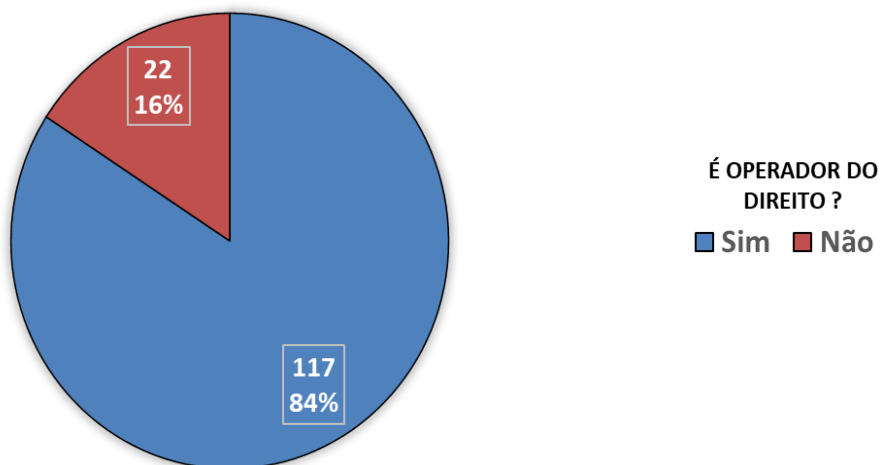
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Qualificação do Usuário do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação

Entre os participantes das "audiências/sessões de conciliação", destaca-se que 84% das respostas foram provenientes de profissionais operadores do Direito, enquanto apenas 16% corresponderam aos cidadãos comuns.

CONTABILIZAÇÃO DE USUÁRIOS OPERADORES DO DIREITO OU NÃO QUE PARTICIPARAM DE ALGUMA "AUDIÊNCIA/SESSÃO DE CONCILIAÇÃO"



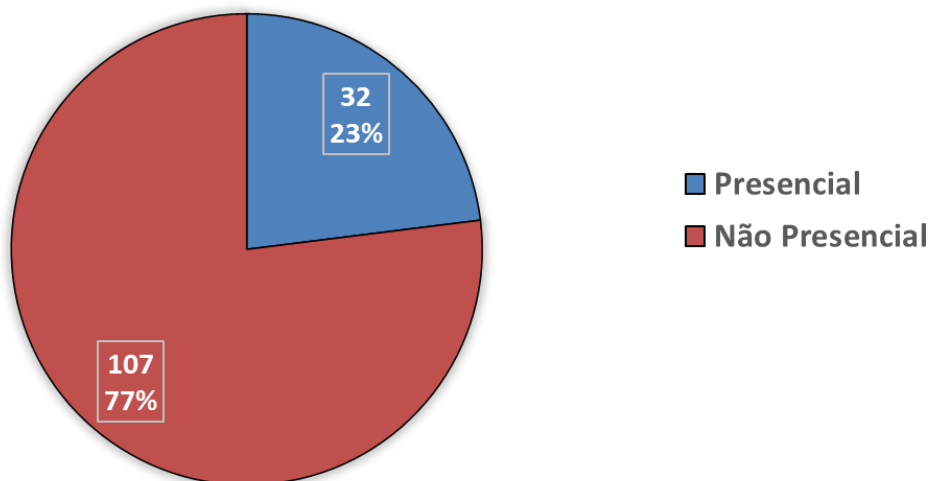
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Modalidade da Prestação do Serviço Audiência/Sessão de Conciliação

A análise da modalidade de prestação do serviço de Audiência/Sessão de Conciliação revelou que a maioria, equivalente a 77%, ocorreu de maneira não presencial, enquanto cerca de 23% foram realizadas presencialmente.

MODALIDADE NA QUAL FOI PRESTADA A "AUDIÊNCIA/SESSÃO DE CONCILIAÇÃO"



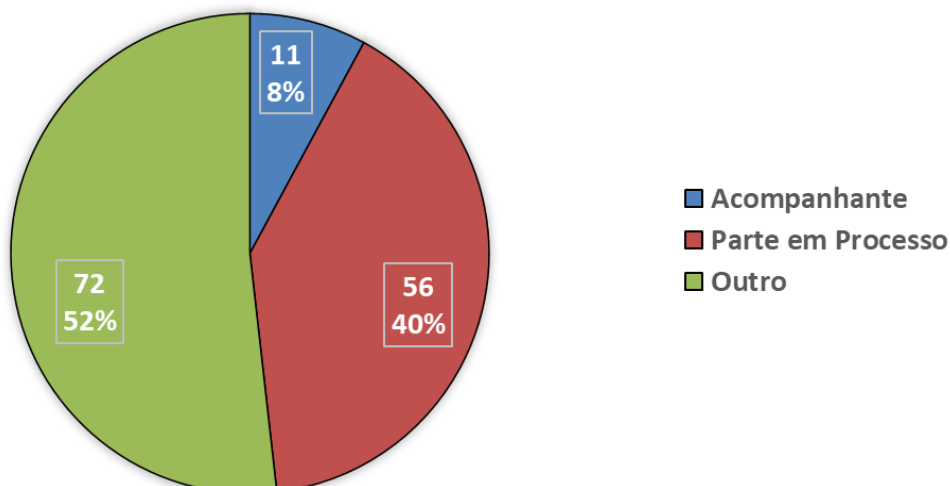
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



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

Entre os participantes que utilizaram ou avaliaram a audiência/sessão de conciliação, constatou-se que 40% das respostas provieram dos cidadãos que atuam como Parte em Processo, apenas 8% representaram os Acompanhantes, enquanto expressivos 52% optaram pela categoria "Outro".

PAPEL DO USUÁRIO QUANDO PARTICIPOU DA
"AUDIÊNCIA/SESSÃO DE CONCILIAÇÃO"



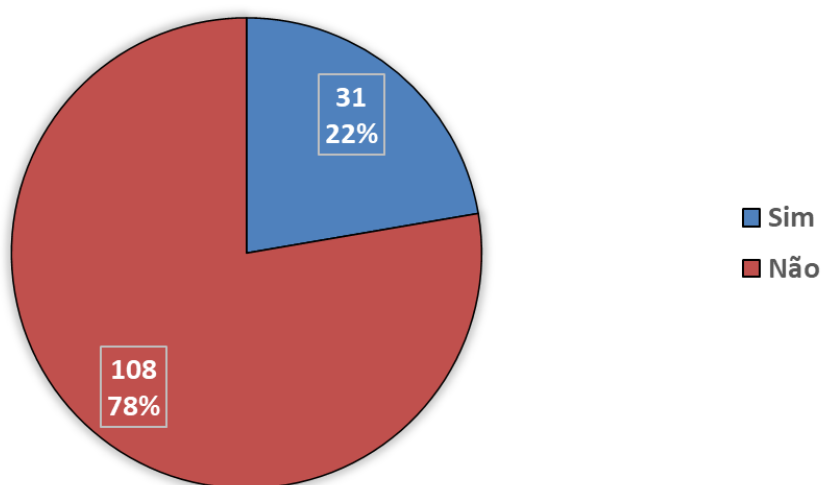
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



1ª Audiência/Sessão de Conciliação do Dia

Dentre os participantes de Audiências/Sessões de Conciliação, constatou-se que 78% delas não foram as primeiras do dia.

SUA "AUDIÊNCIA/SESSÃO DE CONCILIAÇÃO" FOI A PRIMEIRA DO DIA?



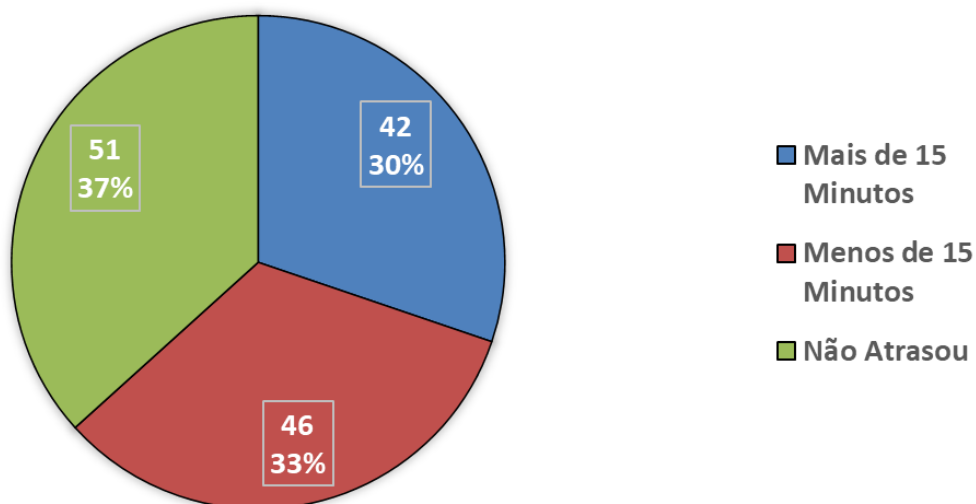
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Tempo de Atraso para Início da Audiência/Sessão de Conciliação

Ao analisar a pontualidade das Audiências/Sessões de Conciliação em relação ao agendamento, constatou-se que em 37% dos casos, elas transcorreram no horário estipulado. Em 33% das situações, houve um atraso de menos de 15 minutos, enquanto aproximadamente 30% das audiências ocorreram após um atraso superior a 15 minutos em relação ao horário previsto.

A "AUDIÊNCIA/SESSÃO DE CONCILIAÇÃO" ATRASOU QUANTO TEMPO?

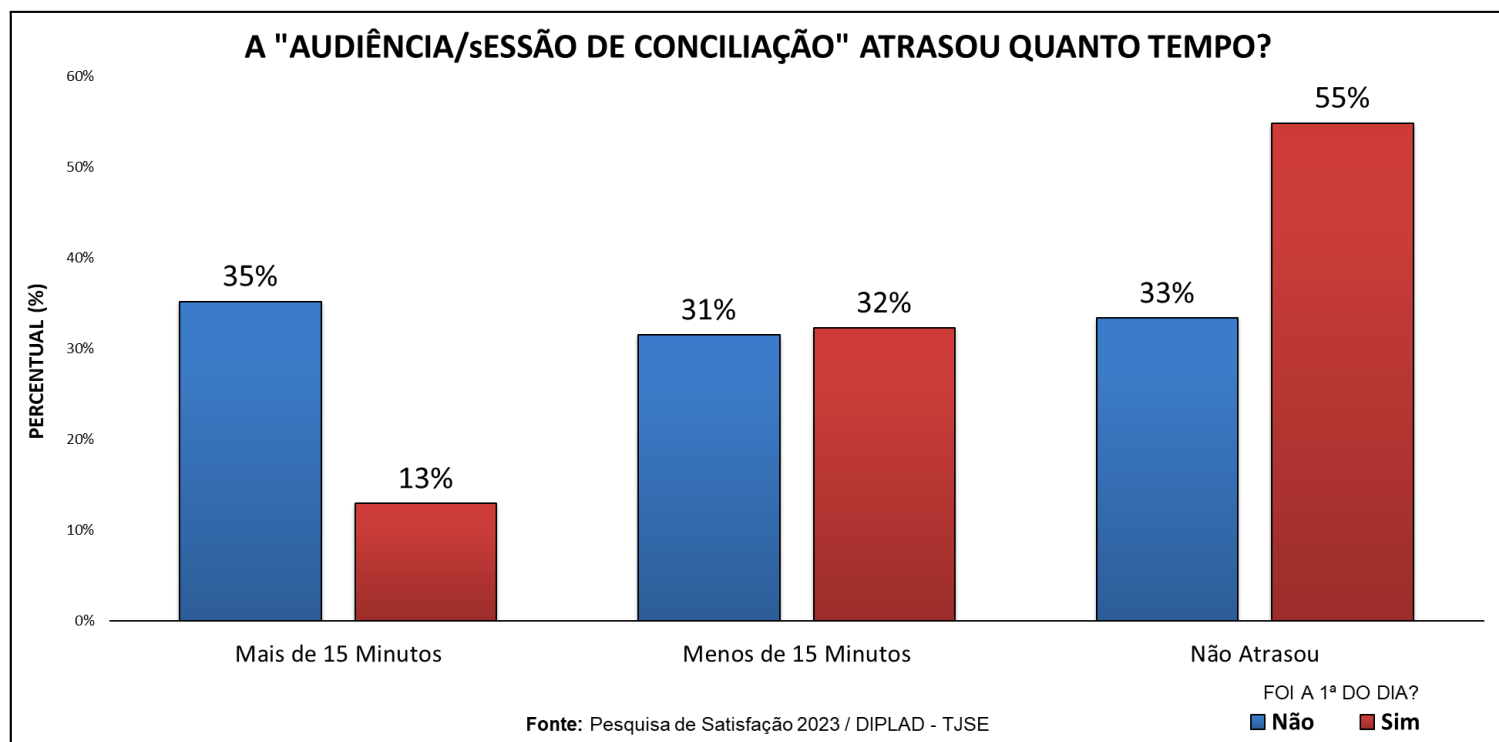


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



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

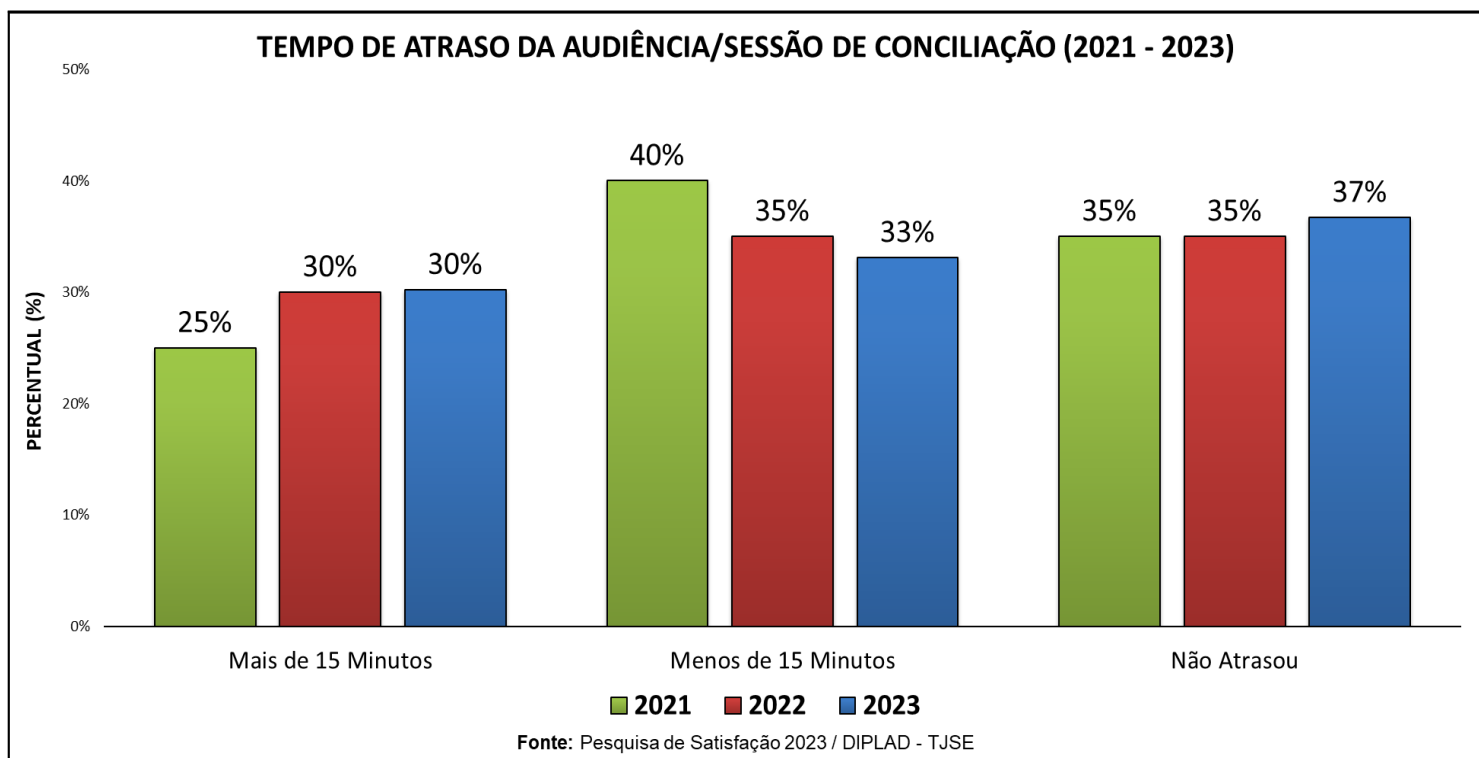
Os dados da pesquisa de satisfação revelam uma relação entre a ordem de realização das Audiências/Sessões de Conciliação em 2023 e o tempo de espera dos usuários por esses compromissos. Quando a audiência/sessão de conciliação foi a primeira do dia, a maioria dos usuários, correspondendo a 55%, relatou ausência de atrasos. Porém, quando essas reuniões não foram as primeiras do dia, 35% dos participantes indicaram atrasos superiores a 15 minutos, enquanto 31% apontaram atrasos de menos de 15 minutos, evidenciando que a ordem de realização das audiências influenciou no tempo de espera relatado pelos usuários.





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

Na comparação dos dados anuais da pesquisa, destaca-se uma redução no número de Audiências/Sessões de Conciliação com atrasos inferiores a 15 minutos em relação ao ano de 2022. No entanto, permaneceu inalterado o percentual de atrasos superiores a 15 minutos, mantendo-se em 30%.

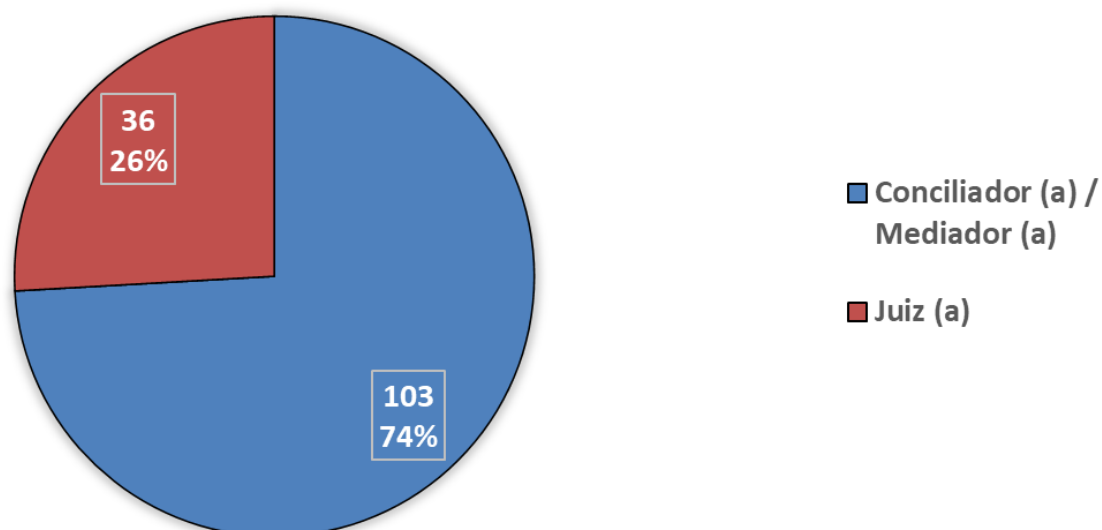




Quem Presidiu a Audiência/Sessão de Conciliação

Verificou-se que 74% das Audiências/Sessões de Conciliação foram realizadas por Conciliador(a)/Mediador(a), enquanto 26% delas foram conduzidas por Juiz(a).

QUEM PRESIDIU A "AUDIÊNCIA/SESSÃO DE CONCILIAÇÃO" DA QUAL VOCÊ PARTICIPOU?



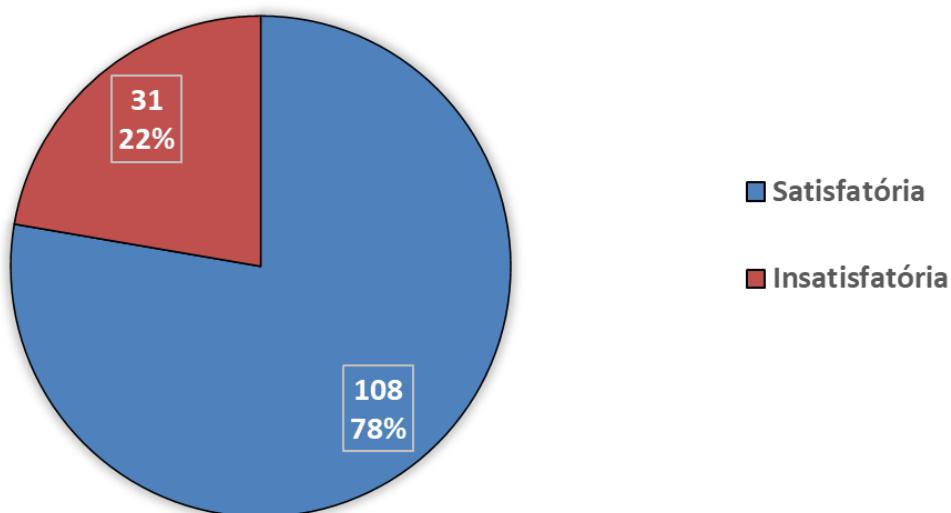
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



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

Em 78% das ocorrências, os usuários expressaram contentamento em relação à condução das Audiências/Sessões de Conciliação.

COMO FOI A CONDUÇÃO DA "AUDIÊNCIA/SESSÃO DE CONCILIAÇÃO" PELO CONCILIADOR(A)/MEDIADOR(A) OU JUIZ(A)?



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE

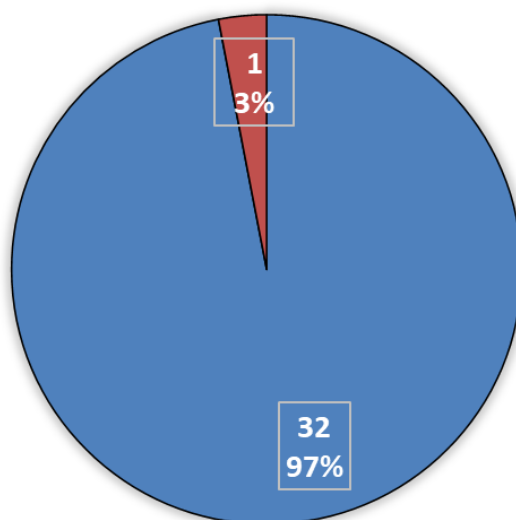


Cartórios Judiciais

Qualificação do Usuário que utilizou os Cartórios Judiciais

Entre os serviços utilizados ou avaliados pelos usuários do TJSE, a utilização dos Cartórios Judiciais foi registrada por 33 usuários, conforme mencionado anteriormente. Neste grupo, 97% são profissionais do Direito.

CONTABILIZAÇÃO DE USUÁRIOS OPERADORES DO DIREITO OU NÃO QUE UTILIZARAM OS SERVIÇOS DOS CARTÓRIOS JUDICIAIS



É OPERADOR DO
DIREITO ?

■ SIM ■ NÃO

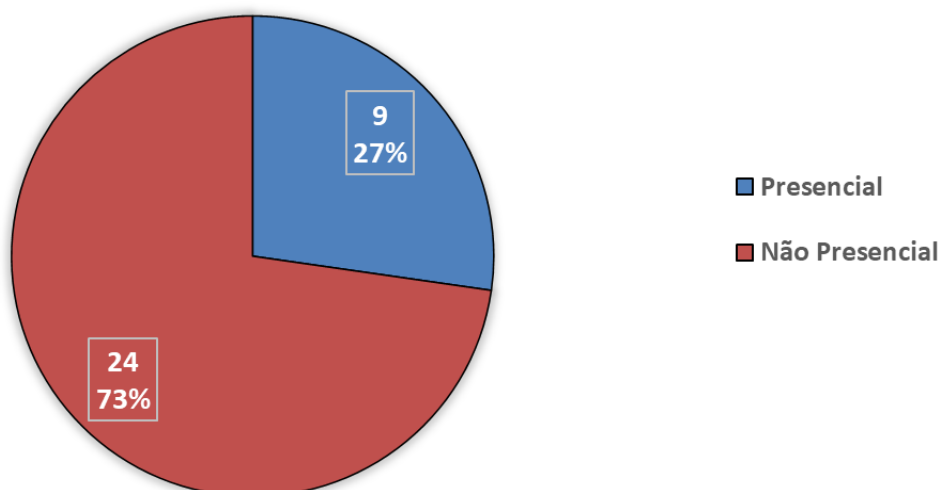
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Modalidade da Prestação do Serviço pelo Cartório Judicial

Verifica-se que 73% dos serviços fornecidos pelo Cartório Judicial aos respondentes da pesquisa foram realizados de maneira remota, sem a necessidade de presença física.

MODALIDADE NA QUAL OS SERVIÇOS FORAM PRESTADOS PELO
CARTÓRIO JUDICIAL?



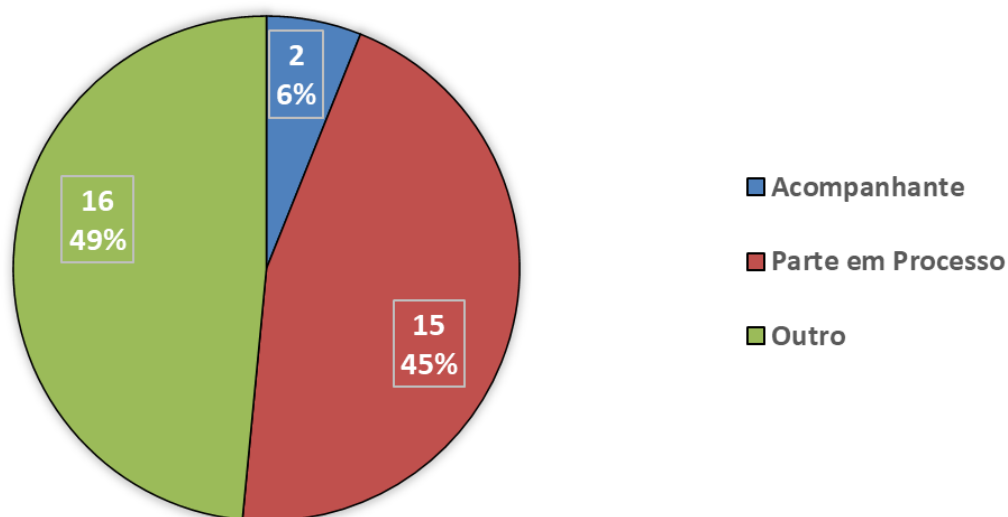
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço no Cartório Judicial

Dentre os cidadãos que fizeram uso ou avaliaram os serviços oferecidos pelo Cartório Judicial, constatou-se que 45% são partes em processo, aproximadamente 6% são acompanhantes e 49% não se enquadram como partes em processo ou acompanhantes.

**PAPEL DO USUÁRIO QUANDO UTILIZOU O SERVIÇO NO
CARTÓRIO JUDICIAL**

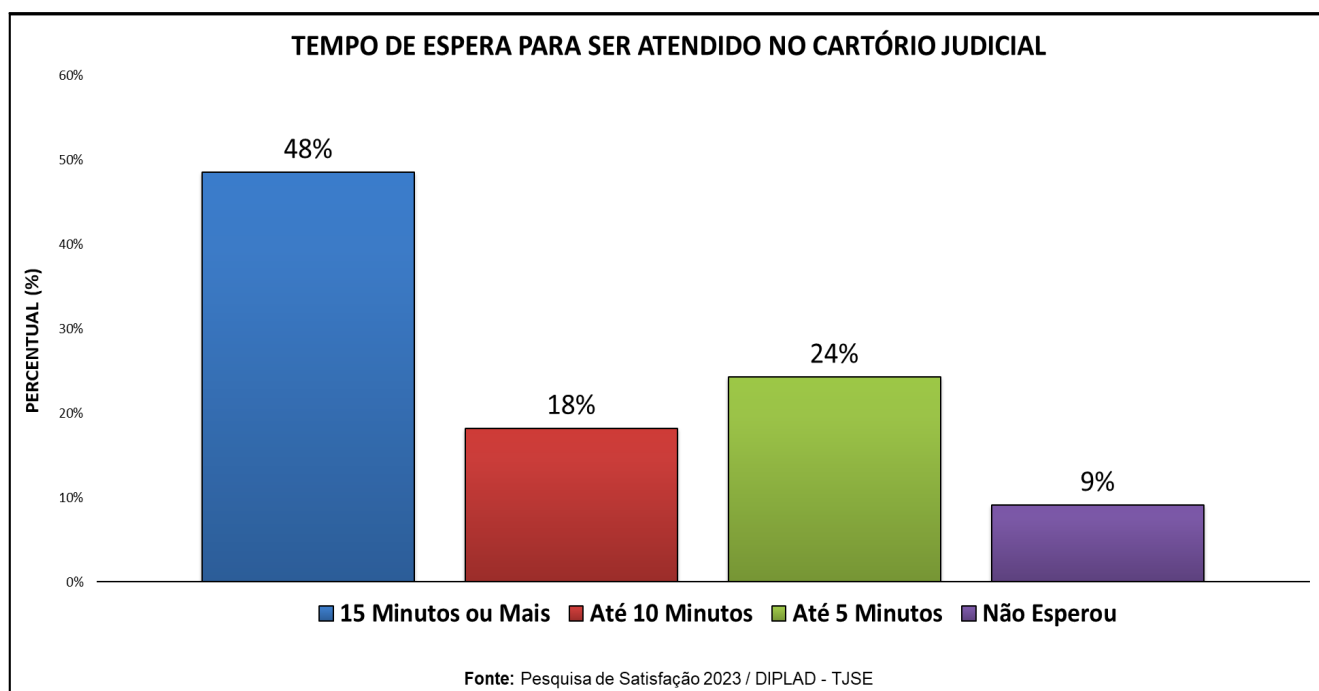


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Tempo de Espera para Ser Atendido no Cartório Judicial

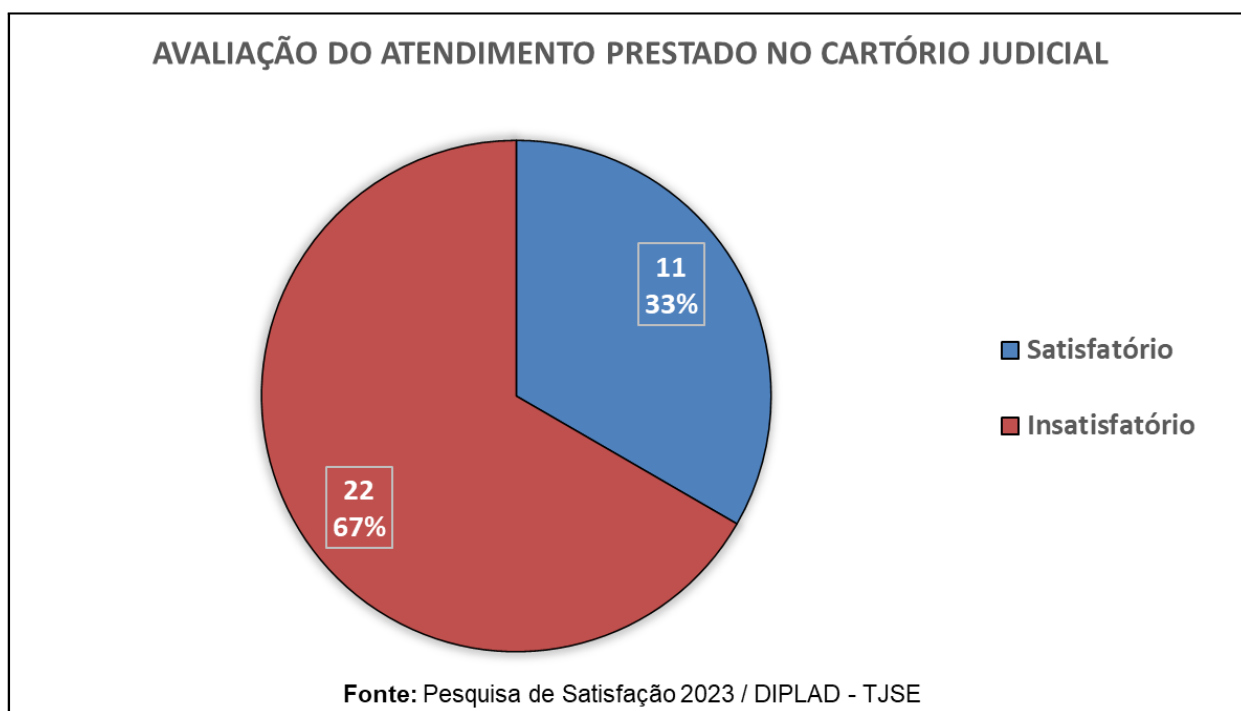
Entre os usuários que recorreram aos serviços do Cartório Judicial, 48% relataram aguardar por 15 minutos ou mais para o atendimento. Cerca de 24% informaram um tempo de espera de até 5 minutos, 18% sinalizaram atrasos de até 10 minutos, enquanto 9% dos atendimentos no Cartório Judicial foram pontuais, realizados sem atrasos.





Avaliação do Atendimento Prestado no Cartório Judicial

Na avaliação do atendimento prestado pelo Cartório Judicial, aproximadamente 67% dos usuários indicaram que o serviço foi considerado insatisfatório.

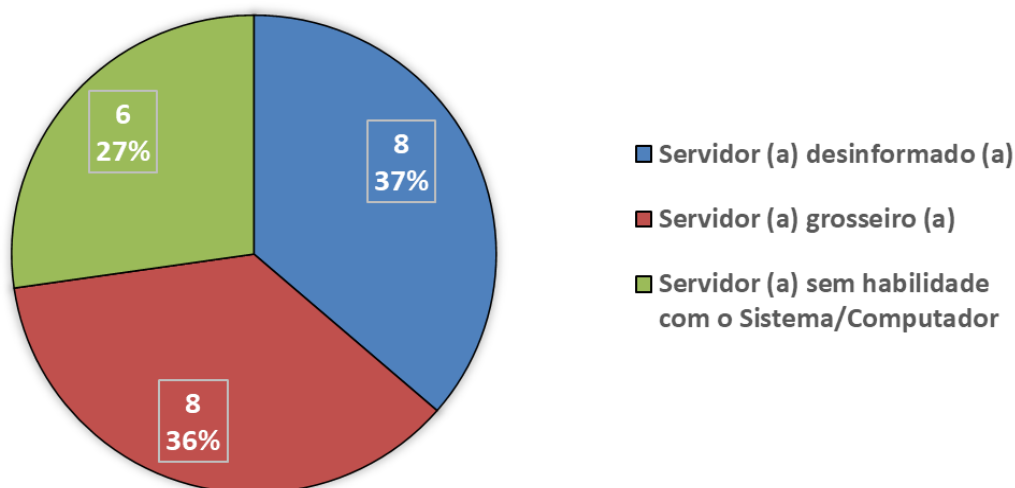




Motivo da Insatisfação com o Atendimento Prestado no Cartório Judicial

Na avaliação do atendimento oferecido pelo cartório judicial, 37% dos cidadãos identificaram que os servidores não dispunham do conhecimento necessário, enquanto 36% perceberam uma conduta rude no atendimento. Além disso, 27% expressaram insatisfação devido à falta de habilidade dos servidores com o sistema ou computador.

**MOTIVO DA INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO
NO CARTÓRIO JUDICIAL**



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE

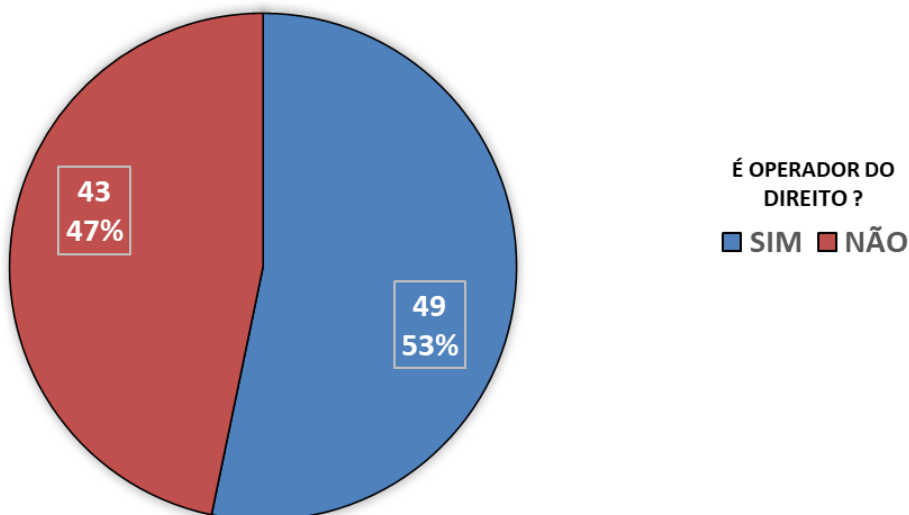


Consulta Processual

Qualificação do Usuário que Utilizou a Consulta Processual

Entre os serviços utilizados ou avaliados pelos usuários do TJSE, a Consulta Processual teve a participação de 92 usuários, conforme mencionado previamente. Nesse grupo específico, 53% são profissionais do Direito.

CONTABILIZAÇÃO DE USUÁRIOS OPERADORES DO DIREITO OU NÃO QUE UTILIZARAM A CONSULTA PROCESSUAL



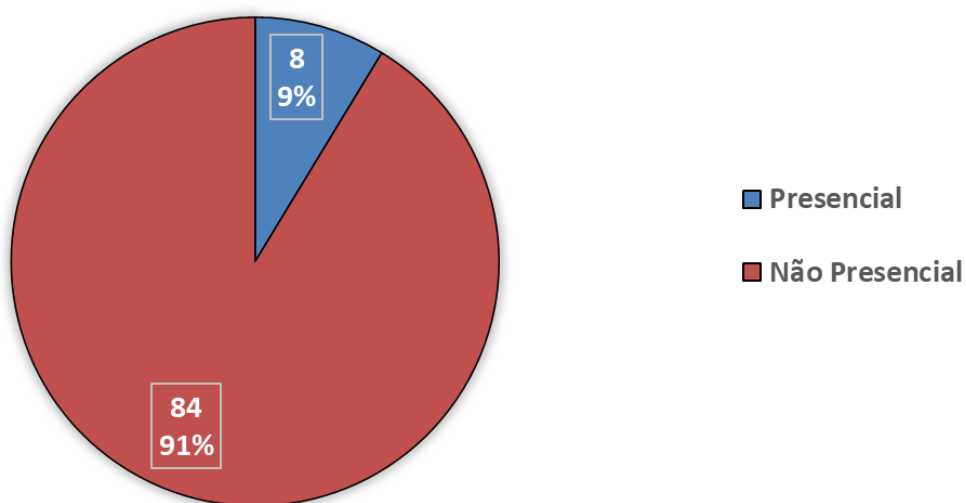
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Modalidade da Prestação do Serviço de Consulta Processual

Verifica-se que cerca de 91% das Consultas Processuais foram realizadas de forma remota.

MODALIDADE NA QUAL OS SERVIÇOS FORAM PRESTADOS A CONSULTA PROCESSUAL

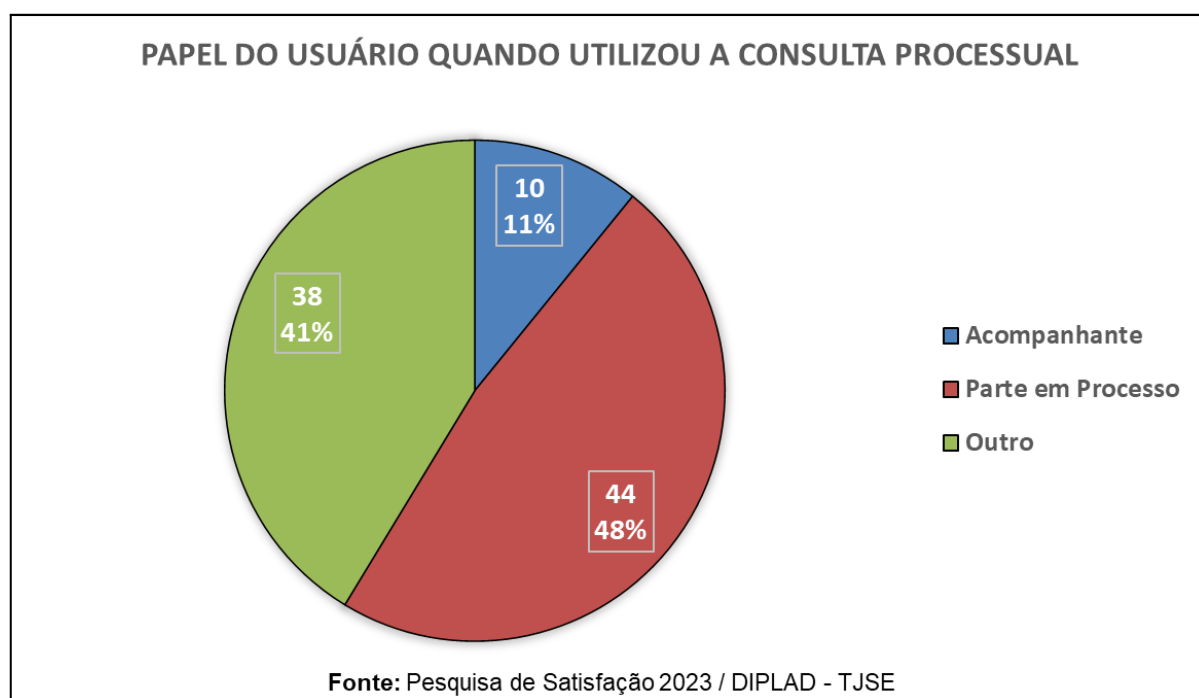


Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Papel do Usuário quando Utilizou o Serviço de Consulta Processual

Verifica-se que 48% dos indivíduos que avaliaram a Consulta Processual são partes em processo, enquanto 11% atuam como acompanhantes, e 41% não se enquadram como parte no processo ou acompanhantes.

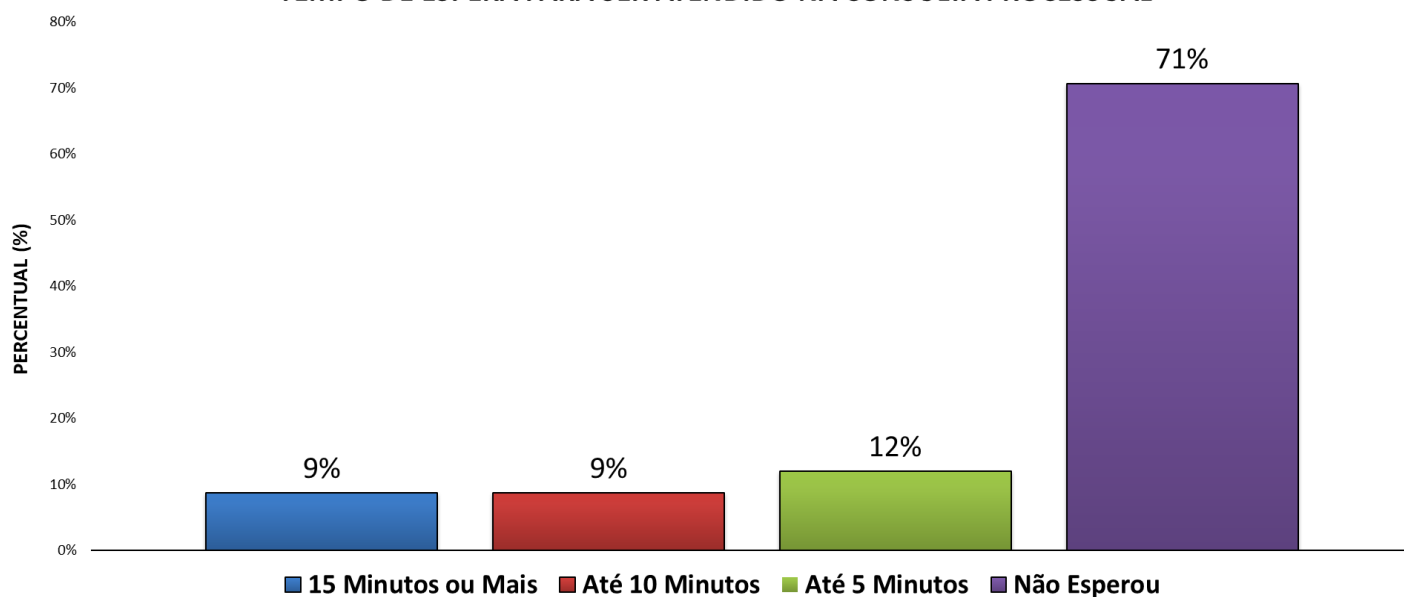




Tempo de Espera para Ser Atendido na Consulta Processual

Analisando a experiência dos avaliadores no serviço de Consulta Processual, constatou-se que a maioria, representando 71%, não necessitou esperar pelo atendimento. Dos que aguardaram, 12% relataram um atraso de até 5 minutos, enquanto 9% enfrentaram atrasos de 15 minutos ou mais.

TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO NA CONSULTA PROCESSUAL



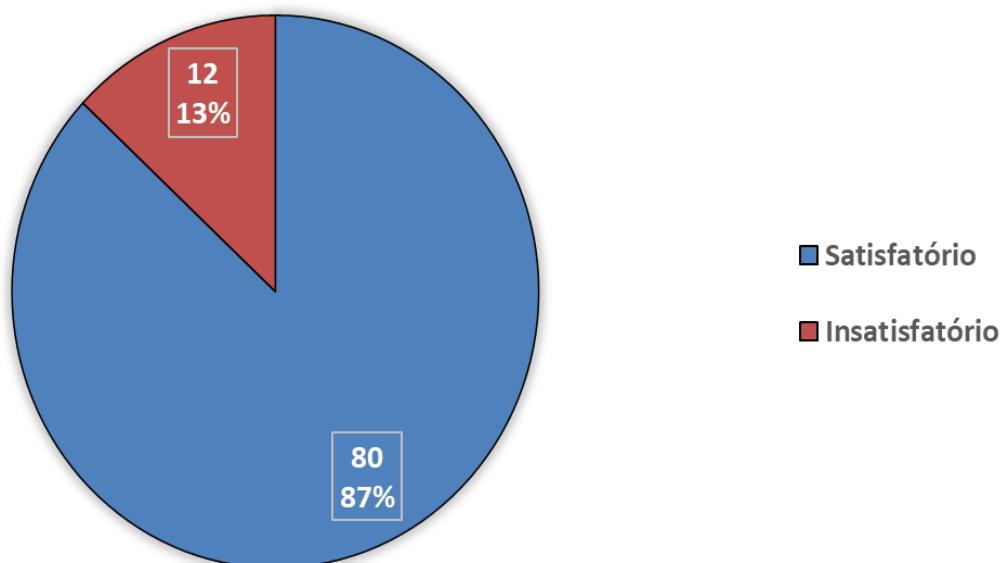
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Avaliação do Atendimento Prestado na Consulta Processual

Ao analisar a percepção dos usuários sobre o atendimento durante a consulta processual, a maioria expressou uma avaliação positiva 87%, indicando um serviço satisfatório por parte do servidor.

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO NA CONSULTA PROCESSUAL



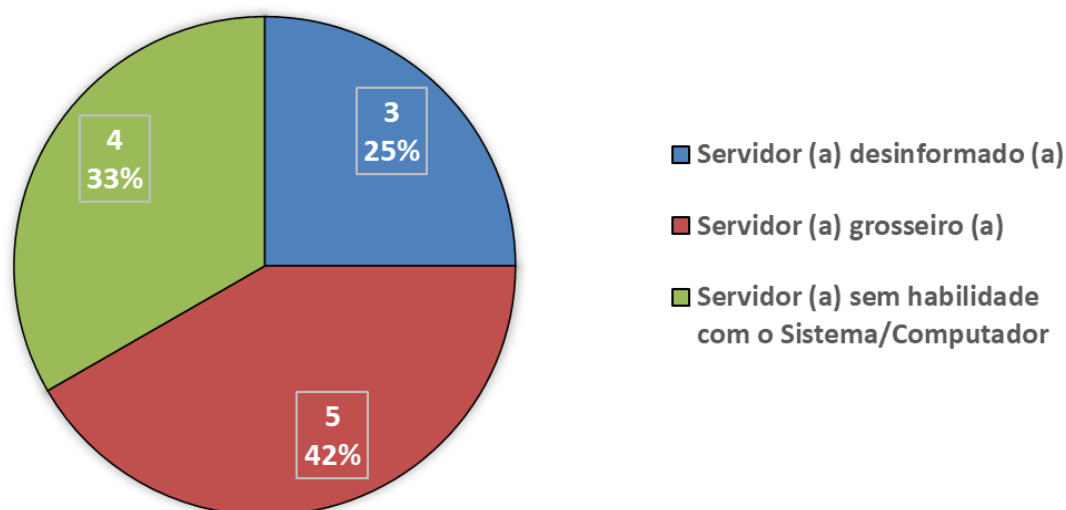
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Motivo da insatisfação com o atendimento prestado durante a Consulta Processual

Analisando os 13% de respostas que expressaram insatisfação no atendimento durante a consulta processual, percebe-se que 25% dos cidadãos insatisfeitos apontaram a falta de informações por parte dos servidores, enquanto 42% mencionaram a falta de cortesia no atendimento. Outros 33% destacaram a falta de habilidade dos servidores ao lidar com o Sistema/Computador.

**MOTIVO DA INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO
DURANTE A CONSULTA PROCESSUAL**



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE

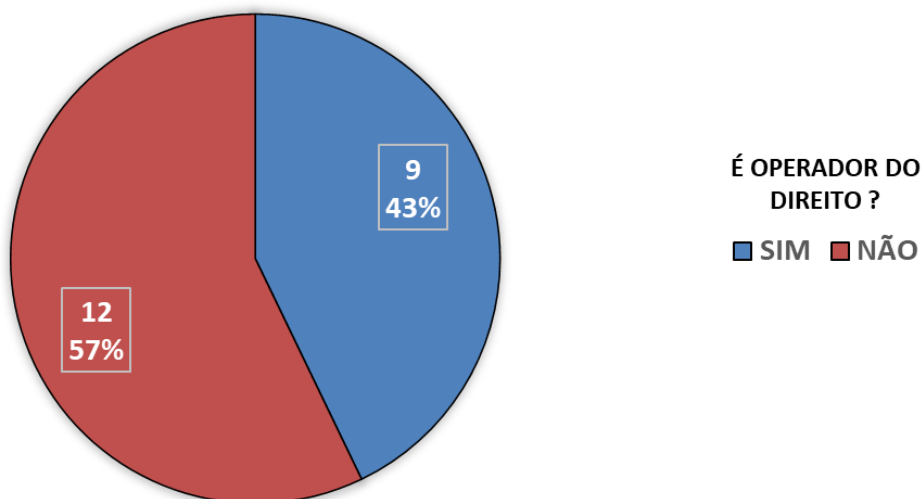


Prestação de Informação

Qualificação do Usuário que buscou o serviço de Prestação de Informação

Semelhante às edições anteriores, neste ano foi viável avaliar a satisfação daqueles que meramente buscaram informações no âmbito do Poder Judiciário Sergipano. Dos 21 cidadãos que buscaram informações no TJSE, 57% não têm vínculos com a área jurídica.

CONTABILIZAÇÃO DE USUÁRIOS OPERADORES DO DIREITO OU NÃO QUE BUSCARAM O SERVIÇO DE PRESTAÇÃO DA INFORMAÇÃO



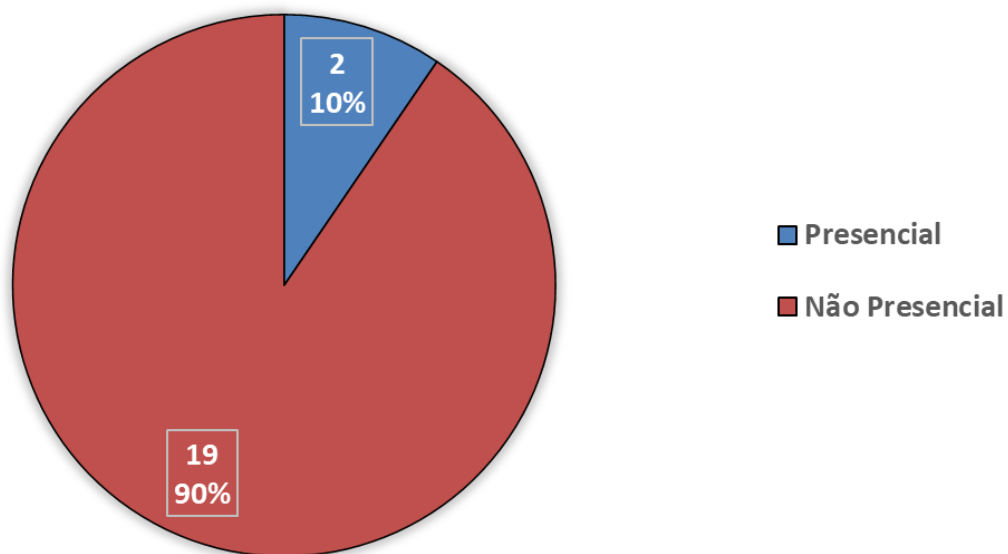
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Modalidade Utilizada no Acesso ao Serviço Prestação de Informação

Cerca de 90% das informações foram disponibilizadas aos usuários de maneira remota, seja através do ambiente online ou de forma virtual.

MODALIDADE NA QUAL FOI PRESTADA A INFORMAÇÃO



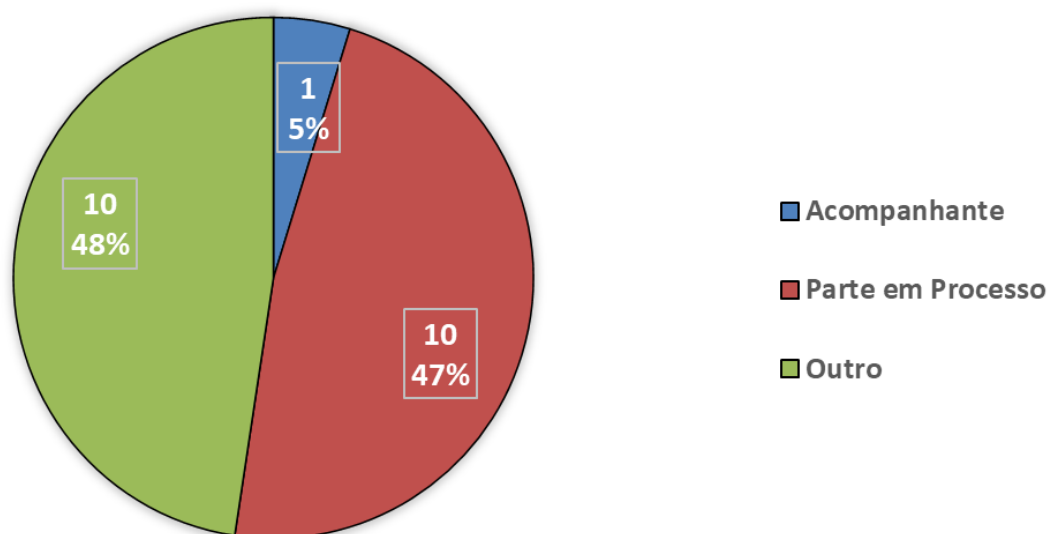
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Papel do Usuário que Utilizou o Serviço de Prestação de Informação

Dos cidadãos que buscaram informações e avaliaram esse serviço, 52% foram identificados como parte envolvida no processo ou como acompanhantes.

PAPEL DO USUÁRIO QUE UTILIZOU O SERVIÇO DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO



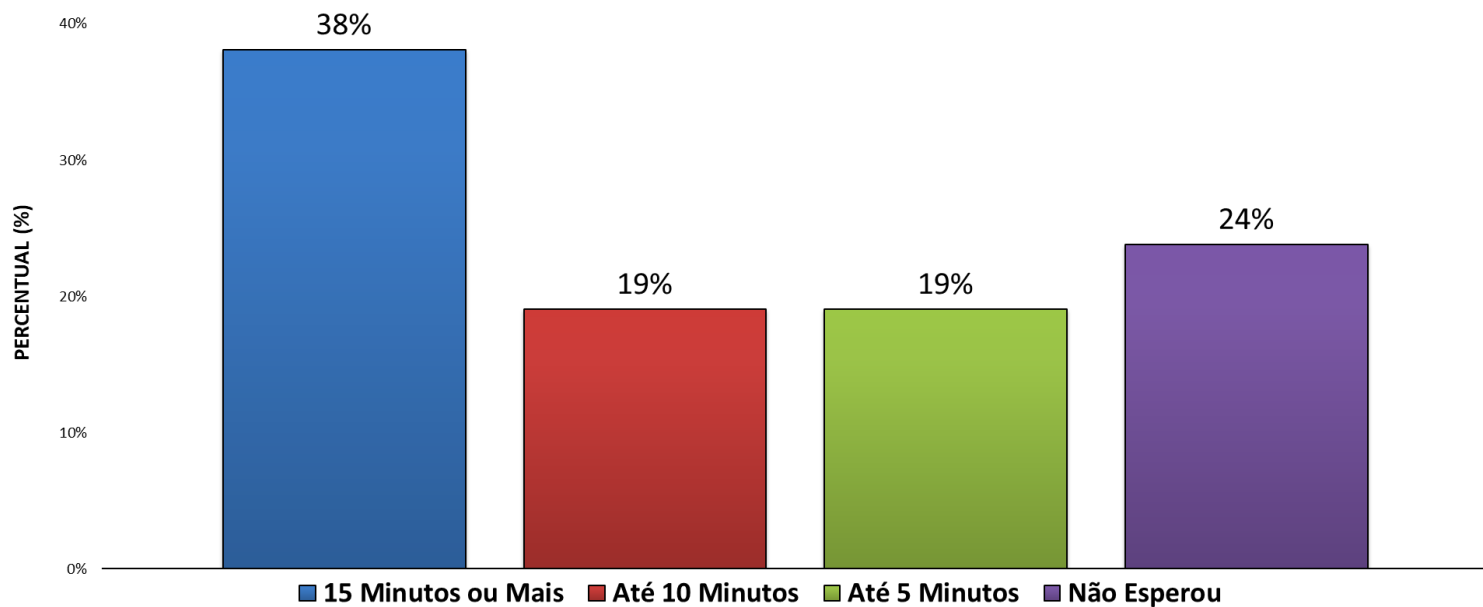
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



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

Na avaliação do serviço de prestação de informação, usuários vivenciaram diferentes tempos de espera: 38% tiveram atrasos de 15 minutos ou mais, 19% em até 10 minutos, outros 19% esperaram no máximo 5 minutos, enquanto 24% não aguardaram. Essa diversidade reflete as diferentes experiências dos usuários ao buscar informações.

TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO NA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO



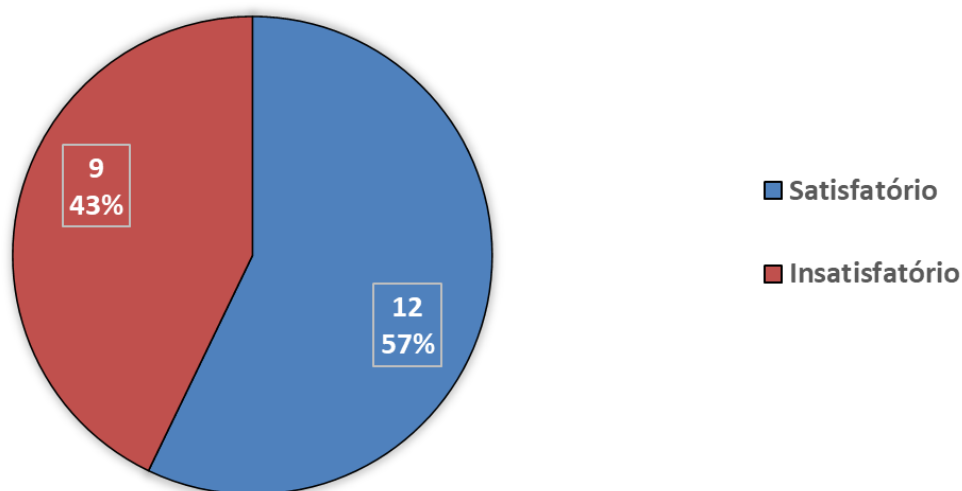
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Avaliação do Serviço de Prestação de Informação

A análise do serviço de prestação de informações revela que 57% dos usuários que avaliaram o serviço declararam estar satisfeitos, enquanto 43% afirmaram estar insatisfeitos com o atendimento recebido.

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DURANTE A PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO



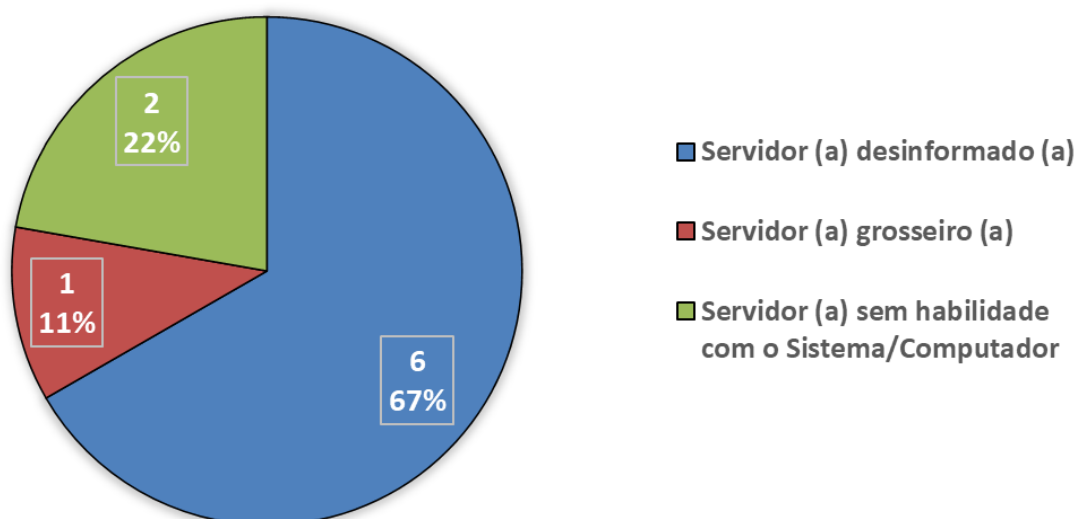
Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



Motivo da Insatisfação com o Atendimento durante a Prestação da Informação

Dos 43% das respostas indicando insatisfação com o atendimento durante a prestação de informação, 67% destacaram a falta de informação dos servidores como principal problema, enquanto 22% mencionaram a falta de habilidade do servidor com o sistema. Adicionalmente, 11% citaram que houve comportamento grosseiro por parte do servidor.

MOTIVO DA INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DURANTE A PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES



Fonte: Pesquisa de Satisfação 2023 / DIPLAD - TJSE



ANÁLISES, CONCLUSÕES E APRENDIZADOS DECORRENTES DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2023

Desde o ano de 2020, em decorrência da pandemia, a condução integral da pesquisa via plataforma online tem se mostrado uma abordagem notável e estratégica. Esta experiência revela-se como um modelo promissor a ser mantido e aprimorado nos próximos ciclos, independentemente do contexto pandêmico. A transição para o formato online simplificou procedimentos operacionais e otimizou custos, como logística, utilização de recursos humanos, incluindo servidores, coordenadores e estagiários, além da supressão de despesas associadas a itens físicos, como uniformes, papel, tinta de impressora.

É pertinente destacar que, em contraste com as edições presenciais anteriores a 2020, onde a identificação dos entrevistados não era requerida, a interação presencial entre entrevistador e entrevistado, provavelmente, provocava uma certa inibição, refletindo nas respostas. Esta observação tornou-se evidente ao comparar o teor das respostas em formato aberto antes e após 2020: no ambiente virtual, as opiniões se tornaram mais diretas. Contudo, uma parcela das respostas exibiu linguagem imprópria, sendo catalogadas para análise interna.

A partir de 2020, foram implementadas modificações nas perguntas e opções de resposta, impactando a consistência da série histórica. Por conseguinte, em determinados contextos, comparações com anos anteriores tornaram-se inviáveis.

A pesquisa foi coordenada pela DIVIPLAP (Divisão de Planos e Programas). As tabulações das respostas e a análise dos resultados foram conduzidas pela equipe da DIVIEPLAJE (Divisão de Estatística e Planejamento Estratégico) utilizando a ferramenta 'RStudio'. Este software, de código aberto, é um ambiente integrado para a linguagem R, empregada em análises estatísticas e gráficos computacionais. Adicionalmente, o Microsoft Excel foi empregado como recurso complementar para processamento e análise de dados.

Durante o ano de 2023, a pesquisa esteve acessível ao público por um intervalo de 43 dias, mantendo a consistência na estrutura das perguntas da edição anterior. Esta manutenção estrutural contribuiu significativamente para a eficiência do



processo de coleta de dados. Neste período, registramos a participação de 254 respondentes, evidenciando um incremento de 2 respostas em comparação com o ano precedente, em 2022. Este resultado reforça a tendência de um aumento gradual, embora modesto, na adesão e participação ativa no levantamento, sinalizando uma resposta positiva e crescente à pesquisa.

Apresentamos a seguir alguns levantamentos acompanhados das devidas observações:

1. A satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pelo TJSE permaneceu em 85%, mantendo o mesmo índice de desempenho alcançado em 2022.
2. Destaca-se o expressivo percentual de 83% dos cidadãos que afirmaram ter confiança no papel desempenhado pelo TJSE na nossa sociedade.
3. Recomenda-se que o TJSE desenvolva campanhas para divulgar as ações voltadas ao Combate à Corrupção e à Improbidade Administrativa, dado que 48% dos cidadãos manifestaram desconhecimento sobre o desempenho do Tribunal nesse aspecto.
4. Diante do fato de que 67% dos cidadãos nunca contataram a Corregedoria e 63% nunca utilizaram a Ouvidoria, sugere-se a realização de um estudo para avaliar a viabilidade de campanhas de divulgação desses importantes serviços oferecidos pelo TJSE.
5. Levando em consideração que 28% dos cidadãos expressaram insatisfação com o atendimento recebido, com queixas predominantemente relacionadas à desinformação e à grosseria por parte dos servidores, recomenda-se continuar investindo no aprimoramento da capacitação do quadro, visando à excelência no atendimento ao cidadão.
6. Observa-se que 79% dos cidadãos utilizaram serviços não presenciais, destacando a necessidade de contínuo aprimoramento e expansão dos serviços oferecidos por meio de plataformas online.
7. Os serviços de "Consulta Processual" e "Audiência/Sessão de Conciliação" foram utilizados por 64% dos usuários que responderam ao questionário, indicando uma demanda bastante significativa por esses serviços.



A conclusão bem-sucedida da Pesquisa de Satisfação 2023 é resultado do comprometimento dos envolvidos, incluindo o Gestor do Macrodesafio e os servidores da SETECI, DICOM, DIPLAD, DIVIPLAP e DIVIEPLAJE.

Após a aprovação pela Gestão do TJSE, este relatório é encaminhado às áreas responsáveis pelos serviços avaliados. Seu propósito é orientar e incentivar a implementação de ações pertinentes para abordar as áreas identificadas para melhoria.

Informamos que todos os relatórios, incluindo este, das edições anteriores da pesquisa, estão disponíveis no Portal do Planejamento Estratégico, na seção dedicada à 'Pesquisa de Satisfação'.

Expressamos a expectativa de que as informações apresentadas neste relatório contribuam significativamente para aprimorar os serviços oferecidos pelo TJSE. Agradecemos profundamente a todos os cidadãos que colaboraram ao responder às questões desta pesquisa.