



Pesquisa de
SATISFAÇÃO
2023



COMPOSIÇÃO

DESEMBARGADOR FERNANDO TOURINHO DE OMENA SOUZA

PRESIDENTE

DESEMBARGADOR ORLANDO ROCHA FILHO

VICE-PRESIDENTE

DESEMBARGADOR DOMINGOS DE ARAÚJO LIMA NETO

CORREGEDOR-GERAL DA JUSTIÇA

DESEMBARGADOR WASHINGTON LUIZ DAMASCENO FREITAS

DESEMBARGADORA ELISABETH CARVALHO NASCIMENTO

DESEMBARGADOR JOSÉ CARLOS MALTA MARQUES

DESEMBARGADOR OTÁVIO LEÃO PRAXEDES

DESEMBARGADOR ALCIDES GUSMÃO DA SILVA

DESEMBARGADOR TUTMÉS AIRAN DE ALBUQUERQUE MELO

DESEMBARGADOR KLEVER RÊGO LOUREIRO

DESEMBARGADOR PAULO BARROS DA SILVA LIMA

DESEMBARGADOR FÁBIO JOSÉ BITTENCOURT ARAÚJO

DESEMBARGADOR JOÃO LUIZ AZEVEDO LESSA

DESEMBARGADOR CELYRIO ADAMASTOR TENÓRIO ACCIOLY

DESEMBARGADOR CARLOS CAVALCANTI DE ALBUQUERQUE FILHO

DESEMBARGADOR IVAN VASCONCELOS BRITO JUNIOR

DESEMBARGADOR FÁBIO COSTA DE ALMEIDA FERRARIO

DESEMBARGADOR PAULO ZACARIAS DA SILVA

JUÍZES AUXILIARES DA PRESIDÊNCIA

JUIZ DE DIREITO ANTONIO RAFAEL WANDERLEY CASADO DA SILVA

JUIZ DE DIREITO JOÃO PAULO MARTINS DA COSTA

JUÍZA DE DIREITO LORENA CARLA SANTOS VASCONCELOS SOTTO-MAYOR

Elaboração

Inara Françoise de Souza Pereira - Analista Judiciária - Apoio Especializado - Estatística

Revisão geral e apoio técnico

Clóvis Gomes da Silva Correia - Assessor-chefe

Composição da Assessoria de Planejamento e Modernização do Poder Judiciário - APMP

Clóvis Gomes da Silva Correia - Assessor-chefe

Planejamento, processos de trabalho e normatização

Catalina Velásquez de Oliveira - Coordenadora de Gestão de Processos

Guilherme Rossilho - Analista Judiciário - Apoio Especializado - Economia

Julia Regina Peixoto Hermenegildo da Silva - Assessora (Direito)

Divisão de Gerenciamento de Projetos / Núcleo Socioambiental / Núcleo de Acessibilidade e Inclusão

Alexandre de Caiado Castro Moraes - Coordenador

Ramon Felix da Silva Cota - Assessor (Economia)

Divisão de Estatística

Amós Henrique Araújo - Analista Judiciário - Apoio Especializado - Administração

Inara Françoise de Souza Pereira - Analista Judiciária - Apoio Especializado - Estatística

Estagiários(as)

Emilly Oliveira da Silva - Administração

Letícia Ferreira da Silva - Economia

Thalyson Matheus Lopes dos Santos - Administração

Apresentação

A Estratégia do Poder Judiciário de Alagoas tem em vista o enfrentamento dos Macrodesafios estabelecidos com a finalidade de uma prestação jurisdicional acessível, célere e efetiva. Tal estratégia, encontra-se fundamentada nos valores institucionais com vistas a uma maior aproximação da sociedade.

Para alcance desse desiderato, necessário se faz que a gestão esteja atenta a toda evolução ocorrida durante o período e adote as medidas necessárias à correção de rumo, quando verificadas que as ações propostas não apresentaram o resultado suficiente para os fins estabelecidos.

Nesse contexto de análise e melhoria contínua, a pesquisa de satisfação apresenta-se como importante ferramenta a ser utilizada na gestão estratégica dos tribunais por contribuir de forma objetiva para o avanço da gestão implementada.

Esta pesquisa de satisfação realizada pelo Tribunal de Justiça de Alagoas é de fundamental importância para os próximos passos da administração, uma vez que indicará ao gestor as necessidades a serem priorizadas, considerando-se acima de tudo a percepção decorrente da avaliação dos(as) jurisdicionados(as) acerca dos serviços prestados pelo Poder Judiciário de Alagoas.

Sumário

1	Introdução	11
2	Metodologia	12
3	Resultados	13
3.1	Tipo de respondente	13
3.2	Atendimento e serviços prestados	13
3.3	Serviços prestados pela unidade	17
3.4	Estrutura física	20
3.5	Avaliações gerais	24
4	Quadro resumo do percentual de avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom”	30
5	Conclusões	31

Lista de Figuras

1	Tipo de respondente	13
2	Atendimento na unidade	14
3	Serviço prestado pelos(as) servidores(as)	15
4	Serviço prestado pelo(a) magistrado(a)	16
5	Tempo de duração dos processos	17
6	Balcão Virtual	18
7	Atendimento por telefone fixo	19
8	Atendimento por e-mail	20
9	Limpeza e organização dos espaços	21
10	Segurança no local	22
11	Acessibilidade	23
12	Estrutura física e acomodações da unidade	24
13	Portal do TJAL	25
14	Sistema de consulta de processos	26
15	Grau de confiança na Instituição TJAL	27
16	Grau de produtividade e eficiência da Instituição TJAL	28
17	Preferência pelo formato da modalidade de prática dos atos processuais	29

Lista de Tabelas

1	Percentual de avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom”	30
---	--	----

1 Introdução

O presente relatório traz os resultados da Pesquisa de Satisfação dos(as) Usuários(as) do Poder Judiciário de Alagoas realizada no ano de 2023, com o objetivo de diagnosticar o nível de satisfação dos(as) usuários(as) dessa instituição.

Esta pesquisa procurou medir a percepção dos(as) usuários(as) acerca das ações do Tribunal de Justiça de Alagoas no que tange à qualidade dos serviços prestados por esta Justiça, atendimento, estrutura física e suportes técnicos e de comunicação oferecidos; indicando caminhos para as decisões futuras de melhoria nos pontos considerados de maior carência.

A pesquisa proporciona benefícios como: percepção dos(as) usuários(as) quanto à instituição; informações precisas e atualizadas quanto às necessidades dos(as) usuários(as); relações de lealdade com os(as) usuários(as); e confiança desenvolvida em função de maior aproximação com o(a) usuário(a).

As informações sobre os níveis de satisfação dos(as) usuários(as) constituem uma das maiores prioridades do TJAL, comprometido com qualidade e celeridade de seus serviços. A importância de um trabalho de tal natureza é reforçada pelo caráter estratégico possuído pelas pesquisas de satisfação de usuários(as), uma vez que fornecem o conhecimento essencial para a construção e crescimento da instituição.

Ademais, cumpre ressaltar a importância dessa pesquisa como ferramenta útil para o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário de Alagoas, apoiando iniciativas dos Macrodesafios da Estratégia 2021-2026, uma vez que, aborda aspectos relativos às informações processuais, instalações físicas, serviços fornecidos por meio do portal, acessibilidade, entre outros assuntos.

2 Metodologia

Os questionários foram disponibilizados de forma virtual por acesso no portal deste Tribunal e por *QR Code* disponibilizado nas unidades judiciárias, com amplo acesso aos(as) jurisdicionados(as), advogados(as), defensores(as), promotores(as), estudantes e outros(as) usuários(as), respeitando o período de aplicação da pesquisa já preestabelecido.

A pesquisa ficou disponível no portal do Tribunal de 08 de maio de 2023 a 22 de junho de 2023 e contou com a participação de 229 usuários(as) dos serviços da justiça alagoana. O modelo do questionário aplicado pode ser vislumbrado ao final deste relatório.

3 Resultados

O questionário aplicado se divide em seis seções, sendo elas: identificação do tipo de respondente e unidade de avaliação; avaliação geral do atendimento, serviços prestados por servidores(as) e magistrados(as) e tempo de duração dos processos; avaliação dos serviços prestados pela unidade; estrutura física; avaliação geral do portal e sistema de consulta de processos, além de grau de confiança e produtividade; e o bloco final quanto à modalidade dos atos processuais e espaço aberto para comentários.

3.1 Tipo de respondente

Os(as) participantes da pesquisa podiam se identificar como advogado(a), parte, réu(ré), defensor(a) público(a), promotor(a) de justiça, estudante, ou outro, caso não se identificasse com as opções dispostas. Na Figura 1 é possível observar que a maioria dos(as) respondentes se identificaram como “Advogado(a)” (57,2%), seguido de “Parte” (21,4%).

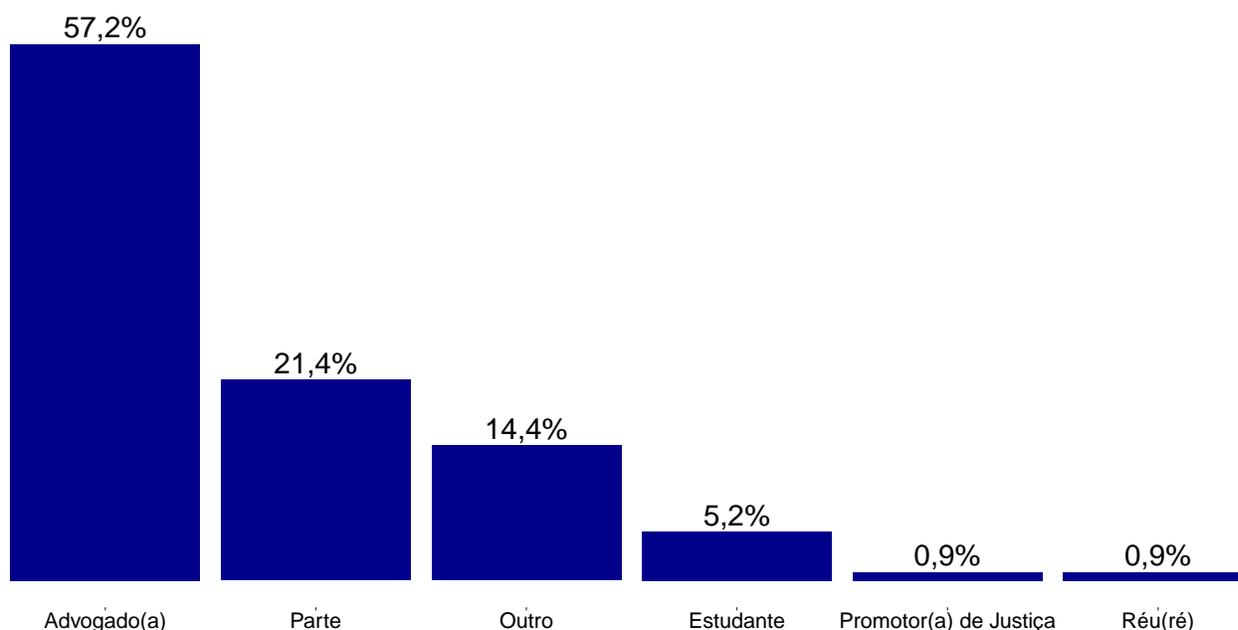


Figura 1: Tipo de respondente

3.2 Atendimento e serviços prestados

Nesta seção os(as) usuários(as) puderam avaliar o atendimento na unidade, serviços prestados por magistrados(as) e servidores(as) e tempo de duração dos processos. Na Figura 2

pode-se ver que quanto ao atendimento, a maioria das avaliações foram consideradas “Ruim” (32,3%), seguidas de “Ótimo” (24,9%). As avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom” totalizam 45% das respostas.

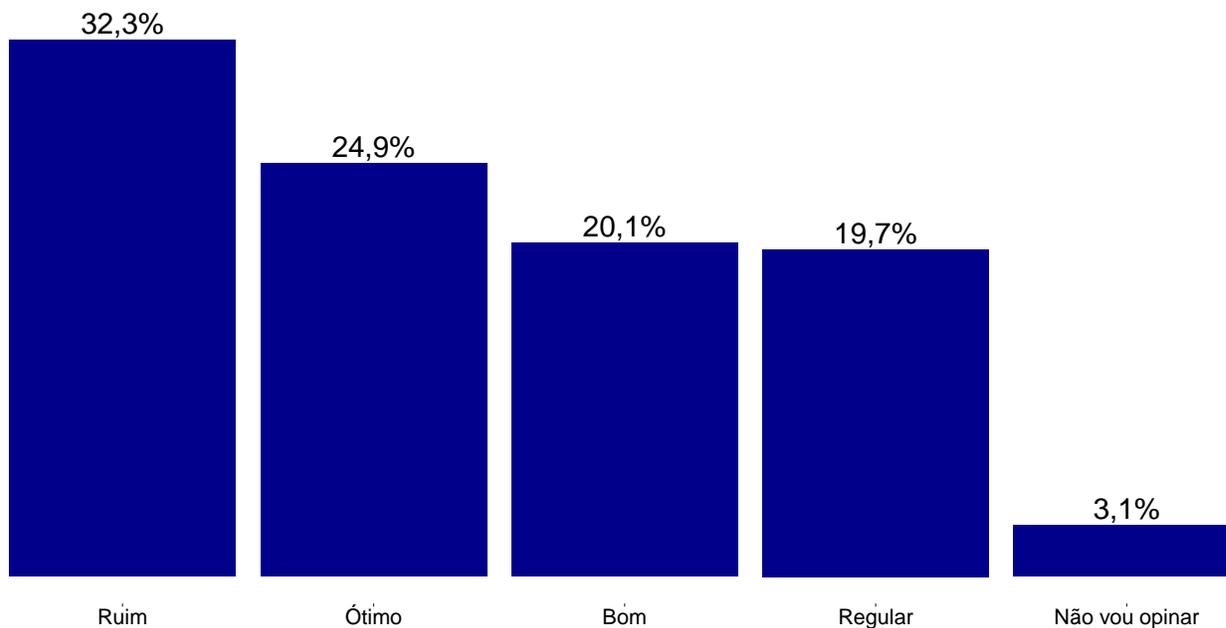


Figura 2: Atendimento na unidade

A Figura 3 refere-se ao serviço prestado pelos(as) servidores(as). É possível observar que a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo” (28,8%), seguidas de “Regular” (26,2%). As respostas do tipo “Ótimo” e “Bom” somam 48,5% das respostas.

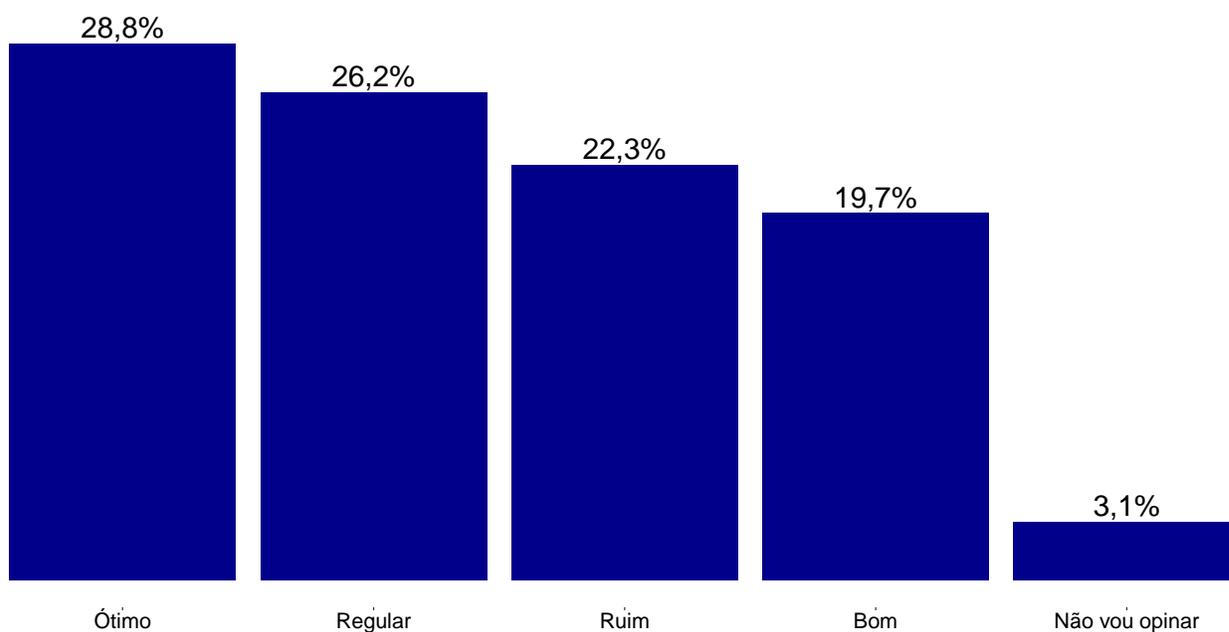


Figura 3: Serviço prestado pelos(as) servidores(as)

A Figura 4 trata do serviço prestado pelo(a) magistrado(a). É possível ver que, a maioria das avaliações foram consideradas “Ruim” (31,4%), seguidas de “Ótimo” (24,9%). As avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom” totalizam 40,2% das respostas.

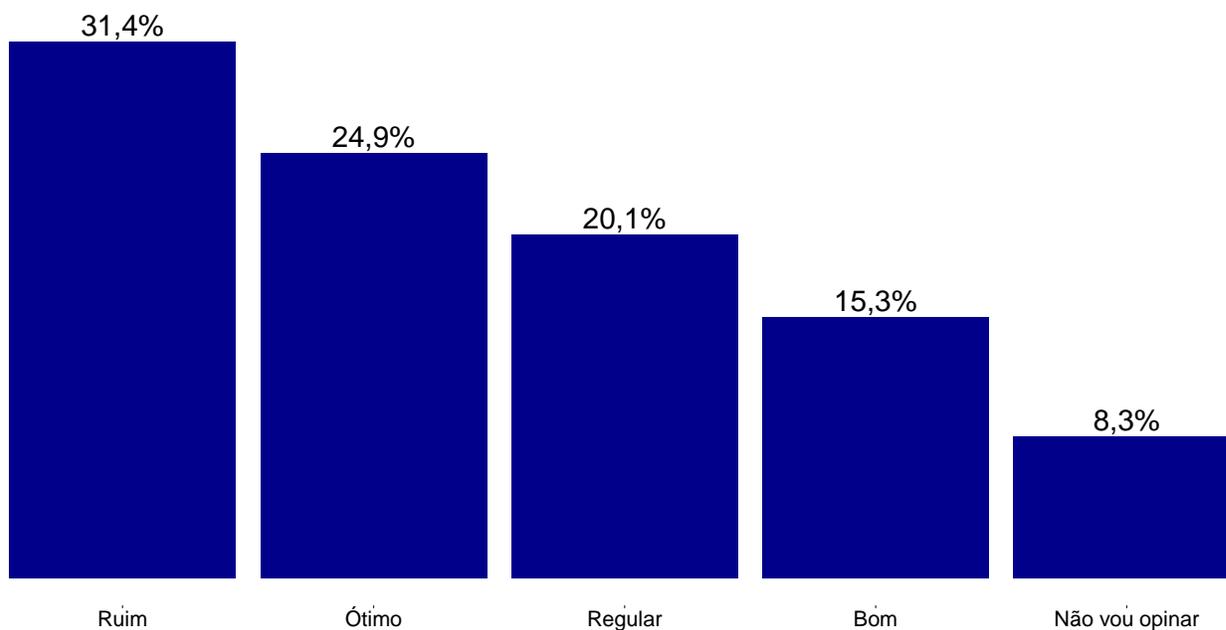


Figura 4: Serviço prestado pelo(a) magistrado(a)

Na Figura 5 é possível observar que quanto ao tempo de duração dos processos, a maioria das avaliações foram consideradas “Ruim” (62,4%), seguidas de “Bom” (12,7%), totalizando mais de 75% das respostas.

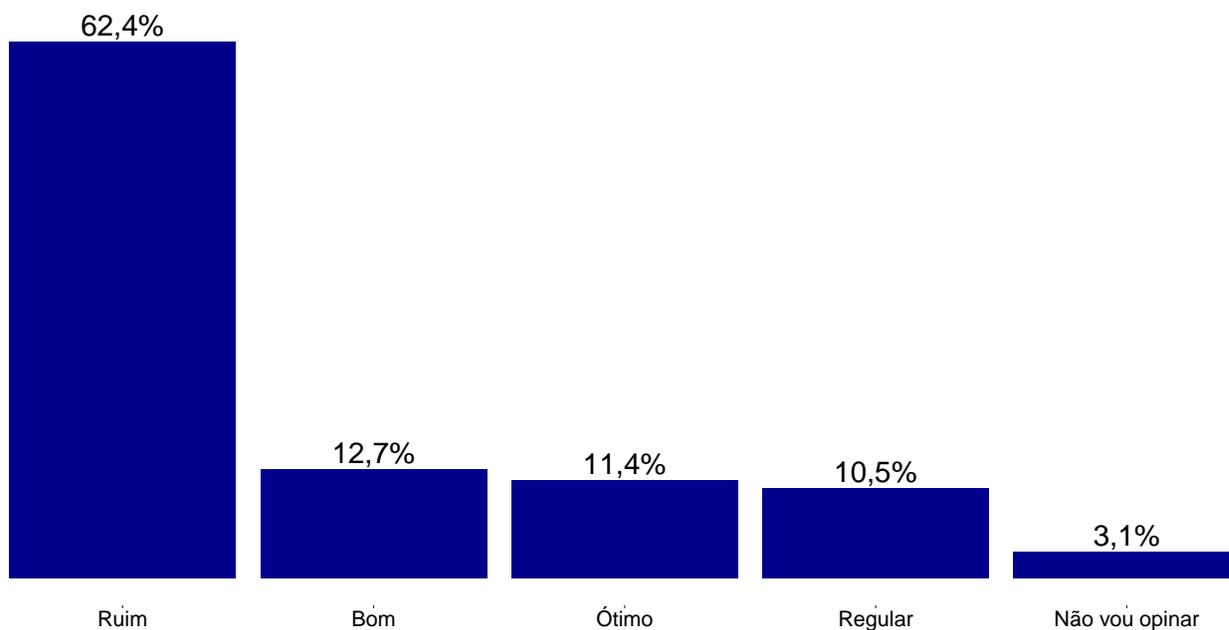


Figura 5: Tempo de duração dos processos

3.3 Serviços prestados pela unidade

Nesse bloco os(as) respondentes avaliaram os atendimentos por Balcão Virtual, telefone fixo e e-mail. A Figura 6 trata da avaliação do Balcão Virtual. É possível ver que, a maioria das avaliações foram consideradas “Regular” (26,6%), seguidas de “Ruim” (25,8%), somando mais de 52% das respostas. As avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom” totalizam 41% das respostas.

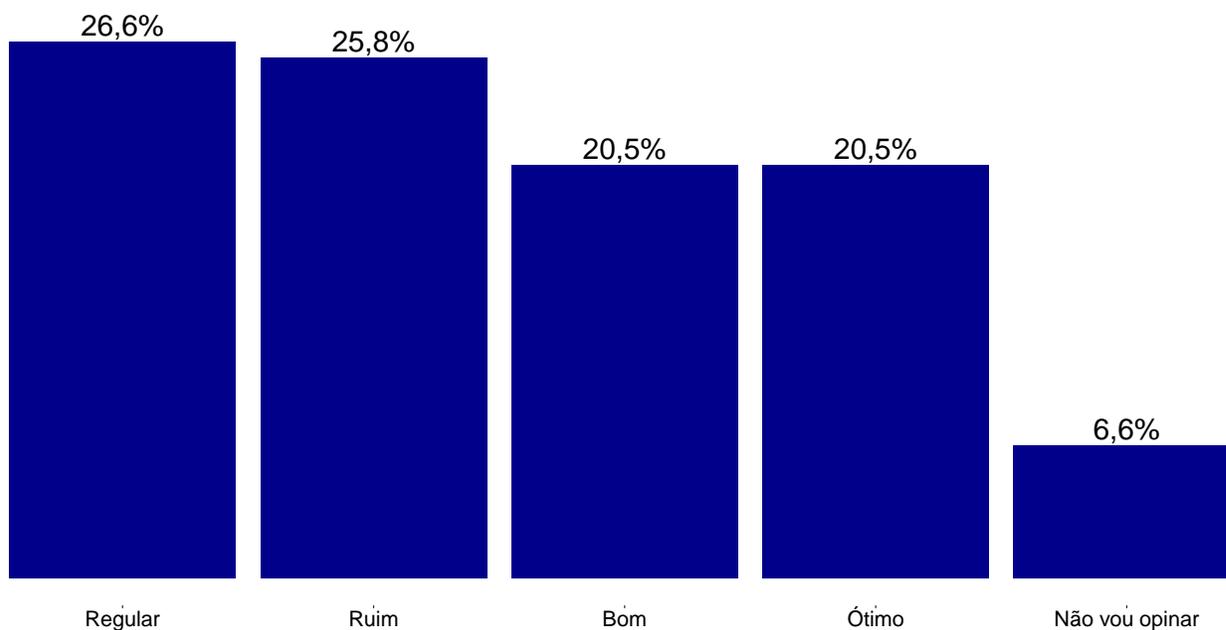


Figura 6: Balcão Virtual

A Figura 7 se refere ao atendimento por telefone fixo. É possível observar que a maioria dos(as) respondentes avaliou como “Ruim” (37,1%) e 18,3% consideraram “Bom”. As avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom” totalizam 35,8% das respostas.

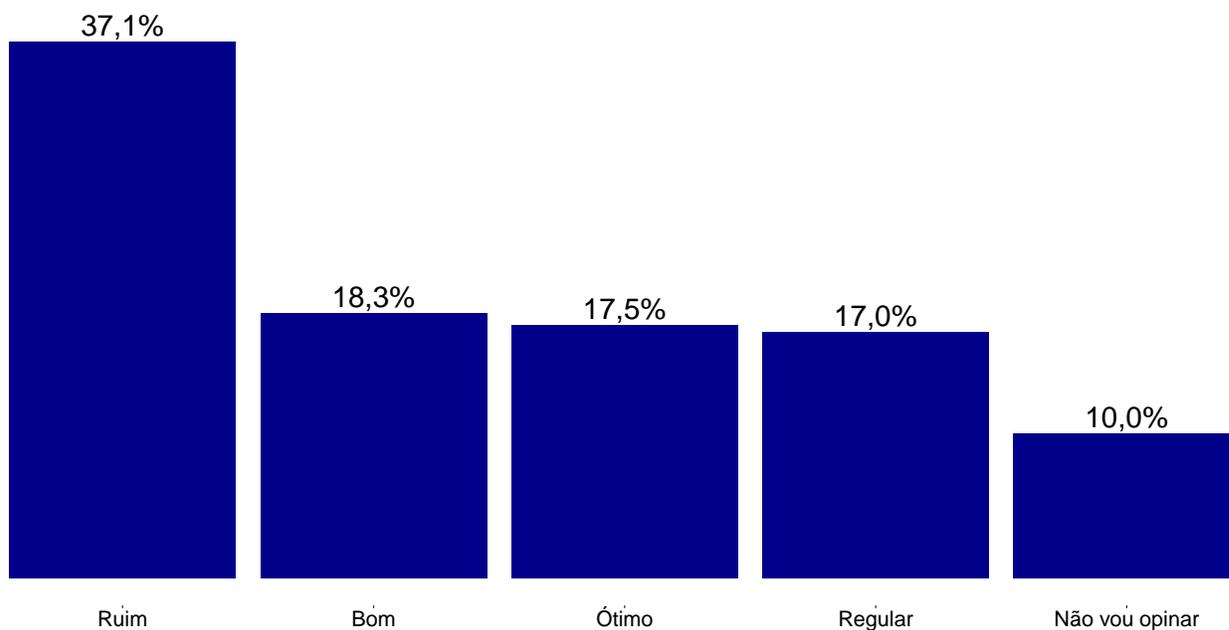


Figura 7: Atendimento por telefone fixo

Na Figura 8 é possível ver que quanto ao atendimento por e-mail, a maioria das avaliações foram consideradas “Ruim” (29,7%), seguidas de “Não vou opinar” (27,1%), e em seguida por “Regular” (17,5%), totalizando mais de 74% das respostas.

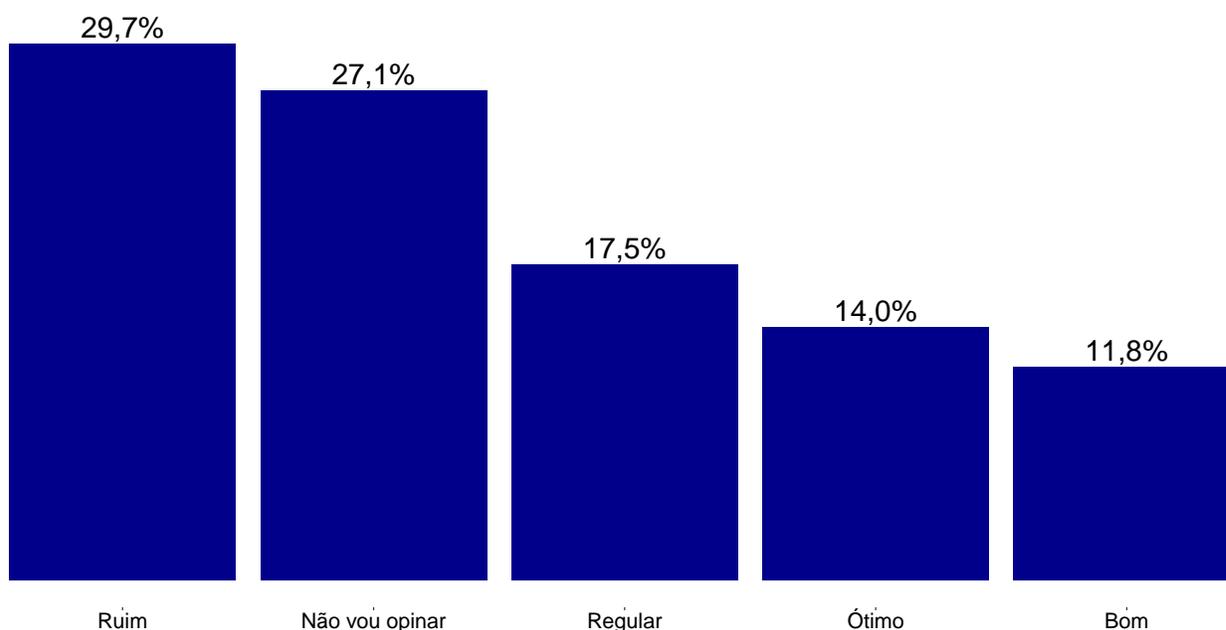


Figura 8: Atendimento por e-mail

3.4 Estrutura física

Nesta seção os(as) usuários(as) puderam avaliar a estrutura física das unidades em relação à limpeza e organização, segurança, acessibilidade e acomodações de forma geral. A Figura 9 refere-se à limpeza e organização dos espaços. É possível observar que a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (38,4%), seguidas de “Ótimo” (22,3%), totalizando mais de 60% das respostas.

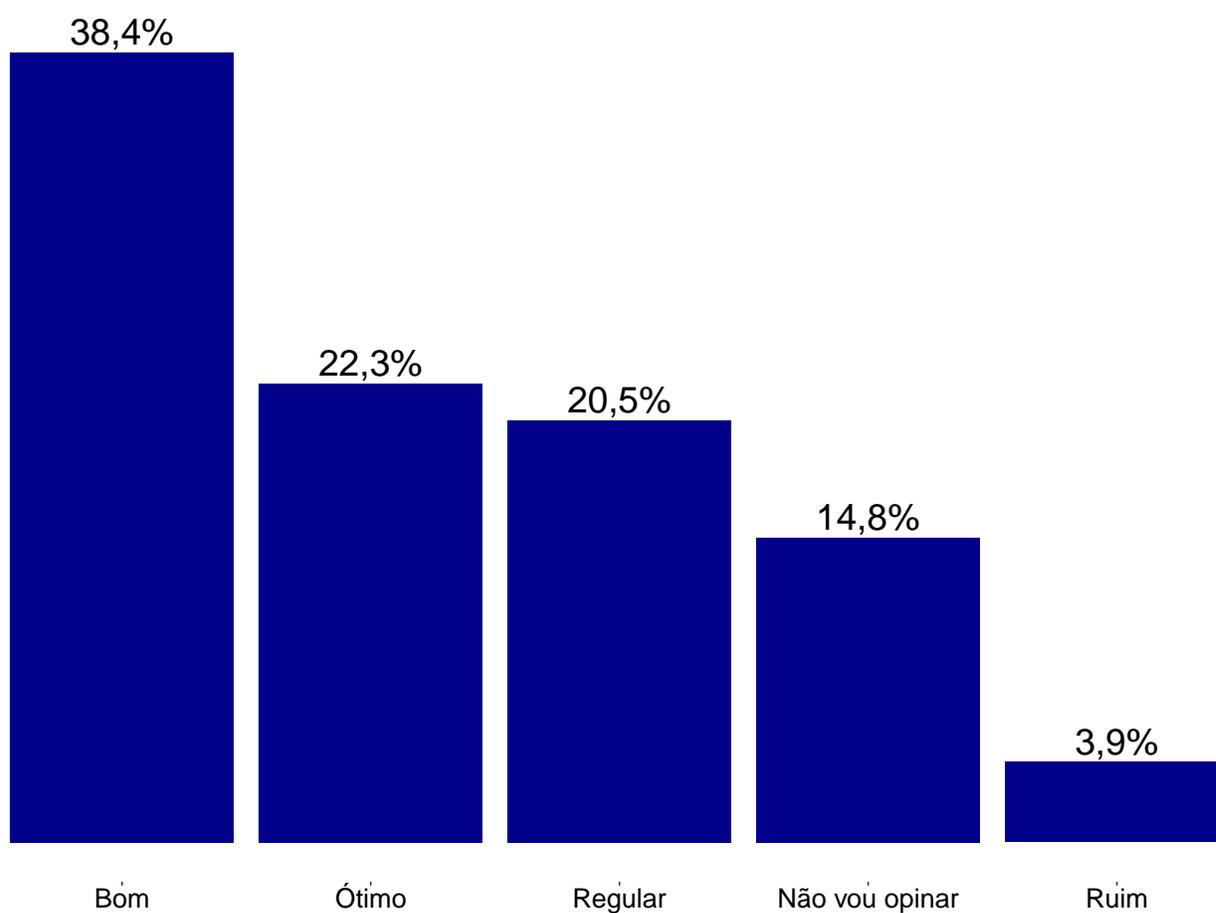


Figura 9: Limpeza e organização dos espaços

Na Figura 10 pode-se ver que quanto à segurança no local, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (33,6%), seguidas de “Regular” (22,7%), totalizando mais de 56% das respostas. As avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom” totalizam 55% das respostas.

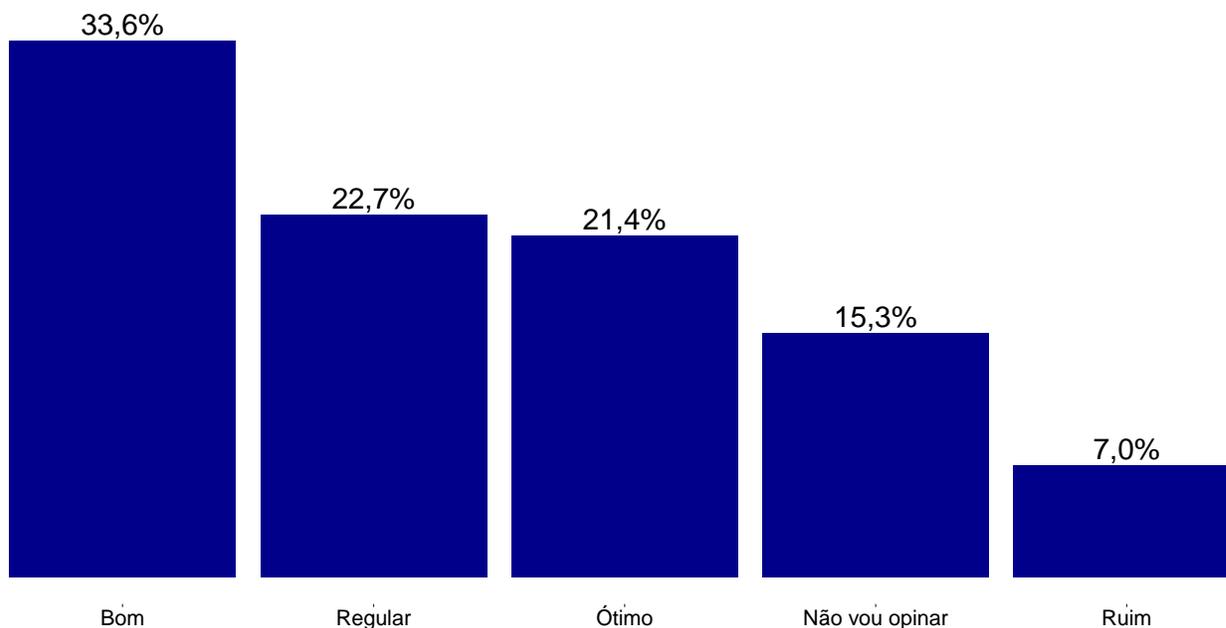


Figura 10: Segurança no local

Com relação a acessibilidade, é possível ver na Figura 11 que a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (37,1%), seguidas de “Ótimo” (21,4%), somando mais de 58% das avaliações.

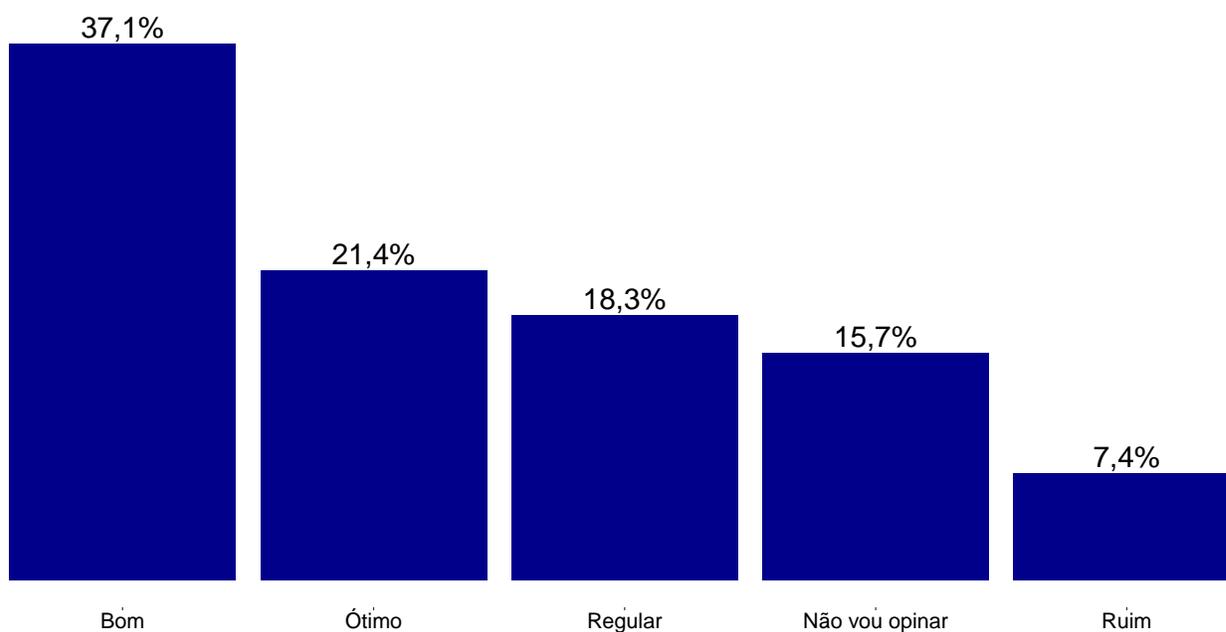


Figura 11: Acessibilidade

Na Figura 12 pode-se observar que quanto a estrutura física e acomodações da unidade, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (32,8%), seguidas de “Regular” (27,9%), somando mais de 60% das avaliações. As avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom” totalizam 50,3% das respostas.

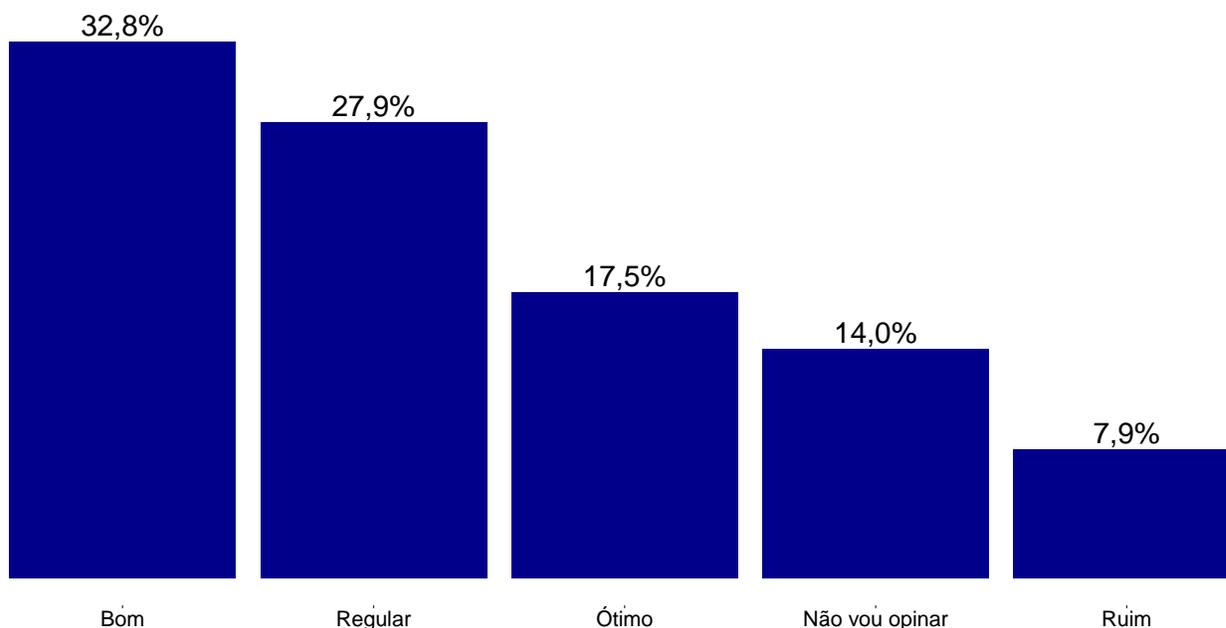


Figura 12: Estrutura física e acomodações da unidade

3.5 Avaliações gerais

Neste bloco os(as) respondentes foram perguntados(as) sobre o portal do TJAL, o sistema de consulta de processos, o grau de confiança na Instituição TJAL, o grau de produtividade e eficiência da Instituição TJAL e a preferência da prática da modalidade dos atos processuais. A Figura 13 refere-se a avaliação do Portal do TJAL. É possível observar que a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (46,3%), seguidas de “Ótimo” (26,6%), somando 72,9% das avaliações.

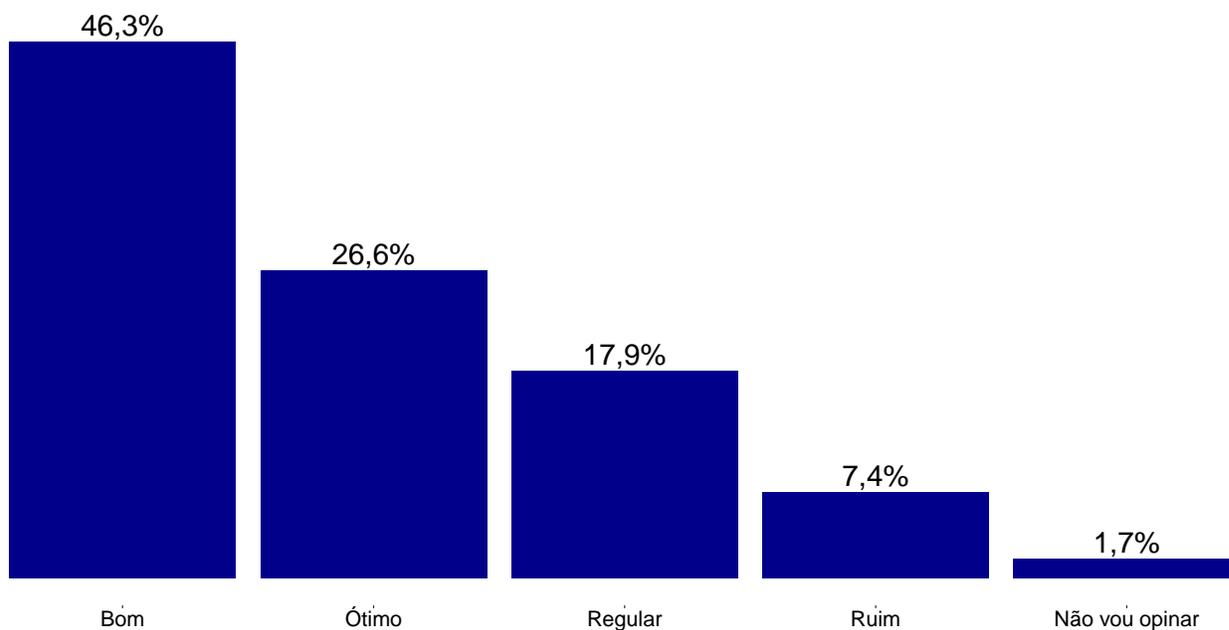


Figura 13: Portal do TJAL

Na Figura 14 é possível ver que quanto ao sistema de consulta de processos, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (44,5%), seguidas de “Ótimo” (32,3%), totalizando 76,8% das avaliações.

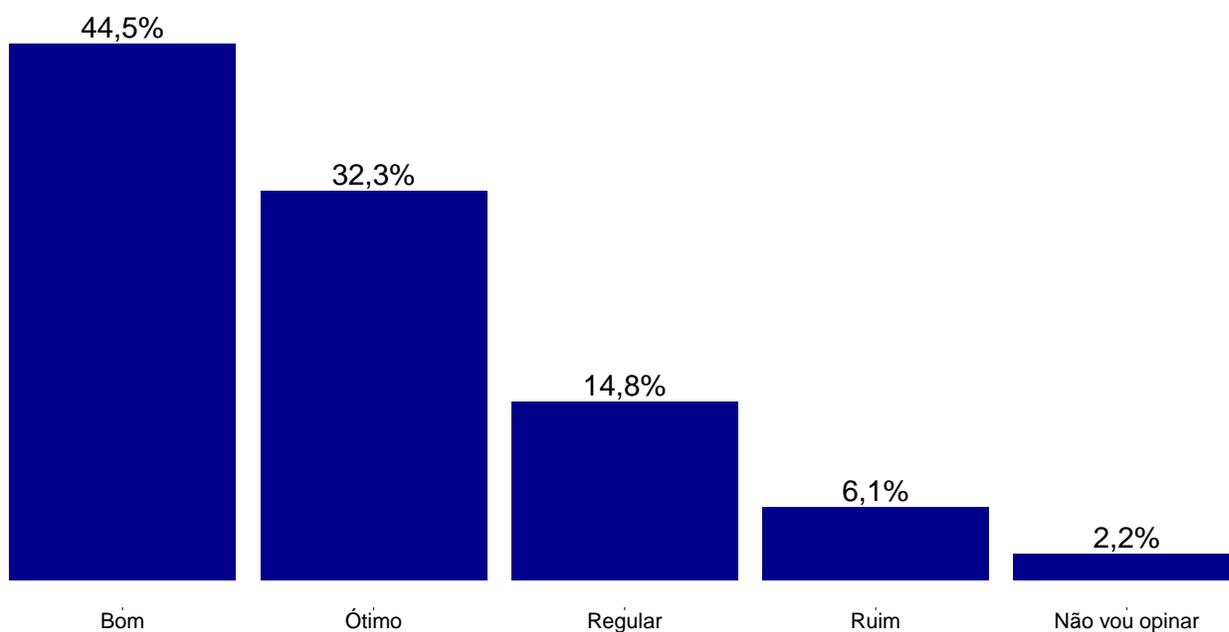


Figura 14: Sistema de consulta de processos

A Figura 15 trata do grau de confiança na Instituição TJAL. Pode-se observar que a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (33,2%), seguidas de “Ótimo” (27,9%), somando 61,1% das avaliações.

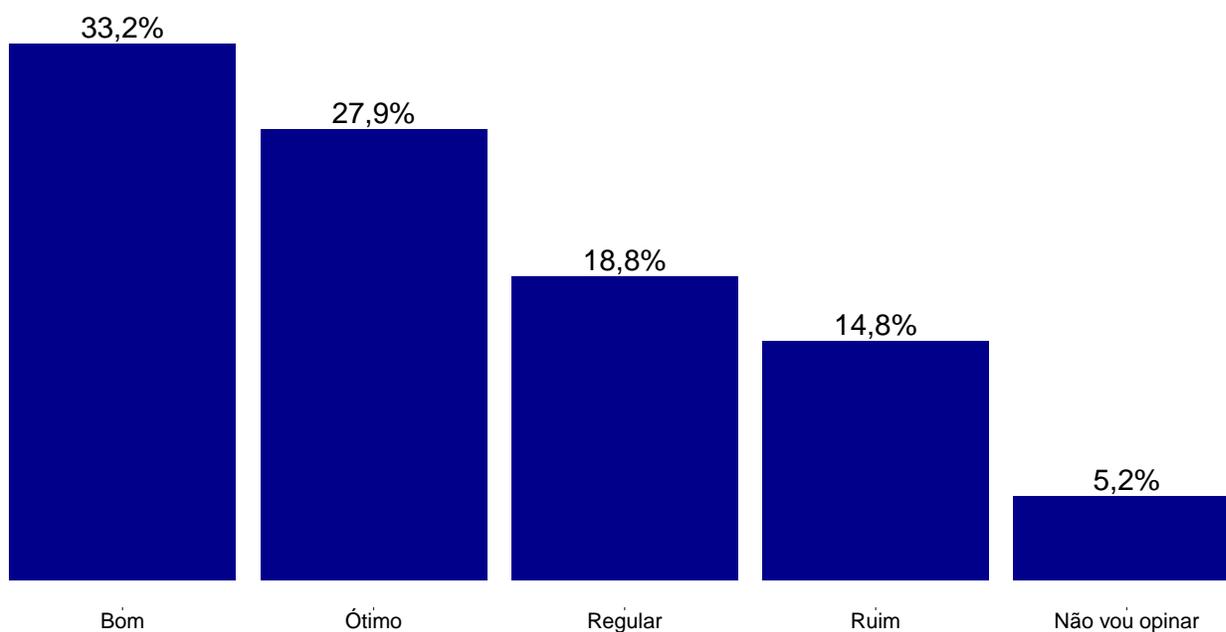


Figura 15: Grau de confiança na Instituição TJAL

Na Figura 16 é possível ver que quanto ao grau de produtividade e eficiência da Instituição TJAL, a maioria das avaliações foram consideradas “Regular” (29,7%), seguidas de “Ruim” (25,8%). As avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” somam 38,5% das avaliações.

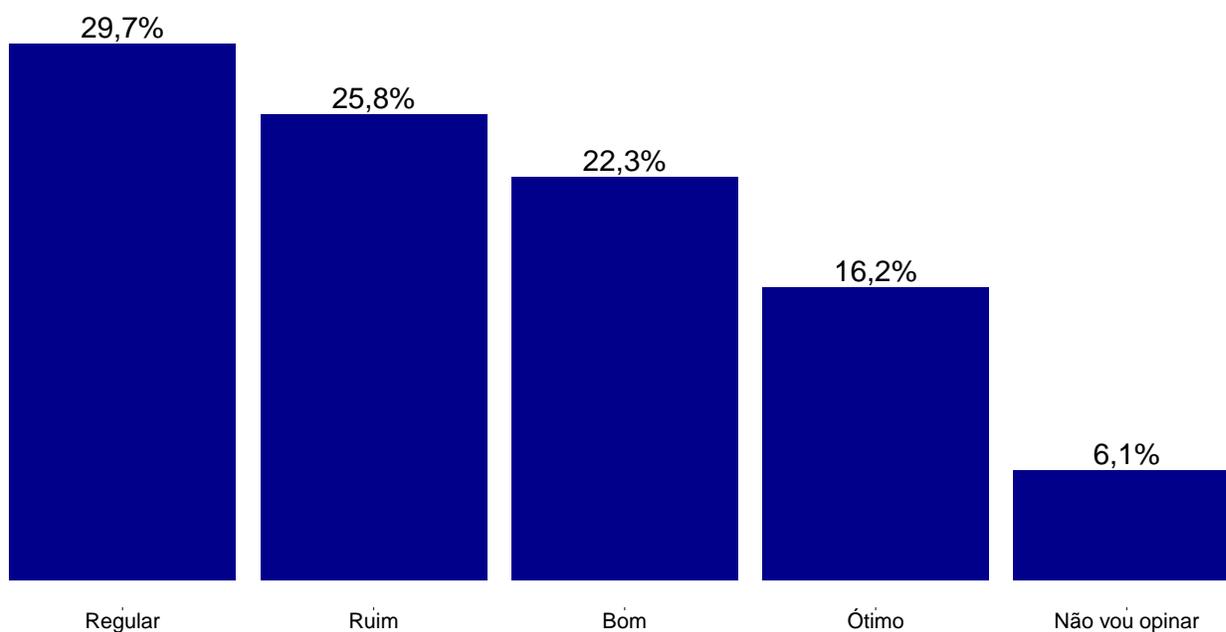


Figura 16: Grau de produtividade e eficiência da Instituição TJAL

Por fim, perguntamos aos(as) respondentes a preferência pelo formato da modalidade de prática dos atos processuais e a maioria (55%) disse preferir o formato eletrônico (ver Figura 17).

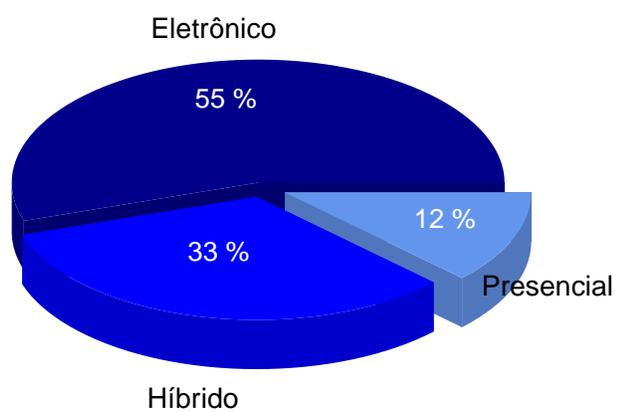


Figura 17: Preferência pelo formato da modalidade de prática dos atos processuais

4 Quadro resumo do percentual de avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom”

Indicador	Percentual
Atendimento na unidade	45,0%
Serviço prestado pelos(as) servidores(as)	48,5%
Serviço prestado pelo(a) magistrado(a)	40,2%
Tempo de duração dos processos	24,0%
Balcão Virtual	41,0%
Atendimento por telefone fixo	35,8%
Atendimento por e-mail	25,8%
Limpeza e organização dos espaços	60,7%
Segurança no local	55,0%
Acessibilidade	58,5%
De forma geral, a estrutura física e acomodações da unidade	50,2%
Portal do TJAL	72,9%
Sistema de consulta de processos	76,9%
Grau de confiança na Instituição TJAL	61,1%
Grau de produtividade e eficiência da Instituição TJAL	38,4%

Tabela 1: Percentual de avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom”

5 Conclusões

A pesquisa alcançou em sua maioria a classe dos(as) advogados(as), correspondendo a 57,2% dos respondentes, seguido das partes (21,4%). Ainda, contou com a participação de estudantes (5,2%), promotores(as) de justiça (0,9%), réus (0,9%) e outros(as) usuários(as) (14,4%).

Considerando o indicador do plano estratégico que mede a taxa de confiança no Poder Judiciário através do somatório das avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom” dividido pelo total de avaliações, o resultado foi de 48,9%. Já em relação ao outro indicador do plano estratégico que mede a satisfação com instalações e acesso físico através do somatório das avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” quanto às instalações e acesso físico dividido pelo total dessas avaliações, o resultado alcançado foi de 56,11%. Em relação a última pesquisa realizada em 2020, houve um aumento no desempenho de ambos os indicadores em que seus resultados foram 48,3% e 46,9%, respectivamente.

Na Tabela 1 em que se apresenta o percentual de avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” para cada indicador, é possível ver que alguns desses indicadores apresentam desempenho inferior a 50% (marcados em vermelho) e necessitam de maior atenção, pois a maioria dos(as) respondentes não está satisfeita, sendo eles: Atendimento na unidade, Serviço prestado pelos(as) servidores(as), Serviço prestado pelo(a) magistrado(a), Tempo de duração dos processos, Balcão Virtual, Atendimento por telefone fixo, Atendimento por e-mail e Grau de produtividade e eficiência da Instituição TJAL. Sugere-se dar atenção privilegiada ao Tempo de duração dos processos que apresentou o desempenho mais baixo com apenas 24% de avaliações positivas.

É importante salientar também que deve-se dar atenção especial aos comentários e sugestões deixados pelos(as) respondentes, com suas queixas, críticas, sugestões de melhoria e elogios, para que se possa trilhar o melhor caminho de forma à atender as necessidades dos(as) jurisdicionados(as), procurando sempre a melhora dos serviços ofertados. Analisadas as respostas enviadas, destaque-se as demandas mais mencionadas: maior celeridade processual, melhoria no atendimento (presencial e virtual), melhora nos fluxos dos sistemas disponíveis e realização dos feitos de forma virtual.

Ressalta-se que as ações decorrentes das informações constantes deste relatório deverão ser implementadas no plano de ações desta Justiça, em consonância com as diretrizes do CNJ – Conselho Nacional de Justiça e com o Planejamento Estratégico deste Tribunal, de modo a torná-lo reconhecido pela sociedade alagoana como referência de credibilidade na prestação de serviço jurisdicional.

Pesquisa de Satisfação Externa dos Usuários

* Indica uma pergunta obrigatória

Esta pesquisa é muito importante para nós, pois sua opinião, de forma transparente e sincera é muito valiosa para medirmos a qualidade dos serviços prestados pelo Poder Judiciário de Alagoas.

1. **Você está respondendo este questionário como: ***

Marcar apenas uma oval.

- Advogado(a)
- Parte
- Réu(ré)
- Defensor(a) Público(a)
- Promotor(a) de Justiça
- Estudante
- Outro

2. **Qual unidade/órgão julgador (vara/juizado/câmara) deseja avaliar?**

De modo geral, como avalia:

3. O atendimento na unidade? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

4. O serviço prestado pelos(as) servidores(as)? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

5. O serviço prestado pelo(a) magistrado(a)? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

6. O tempo de duração dos processos? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

Como avalia os seguintes serviços prestados pela unidade:

7. Balcão Virtual? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

8. Atendimento por telefone fixo? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

9. Atendimento por e-mail? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

Quanto à estrutura física, como avalia:

10. Limpeza e organização dos espaços? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

11. Segurança no local? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

12. Acessibilidade? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

13. De forma geral, a estrutura física e acomodações da unidade? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

De forma geral, como avalia:

14. O Portal do TJAL? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

15. O sistema de consulta de processos? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

16. O grau de confiança na Instituição TJAL? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

17. O grau de produtividade e eficiência da Instituição TJAL? *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Não vou opinar

18. **Prefere a modalidade dos atos processuais praticados por meio: ***

Marcar apenas uma oval.

- Eletrônico
- Presencial
- Híbrido

19. **Deixe seu comentário/crítica/elogio/sugestão:**

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

