



APMP

ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E
MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

2019

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS



QUEREMOS SUA
OPINIÃO



PODER
JUDICIÁRIO
DE ALAGOAS



FOTO ORLANDO DE ALMEIDA / GETTY IMAGES

COMPOSIÇÃO

DESEMBARGADOR TUTMÉS AIRAN DE ALBUQUERQUE MELO

PRESIDENTE

DESEMBARGADOR SEBASTIÃO COSTA FILHO

VICE-PRESIDENTE

DESEMBARGADOR FERNANDO TOURINHO DE OMENA SOUZA

CORREGEDOR-GERAL DA JUSTIÇA

DESEMBARGADOR WASHINGTON LUIZ DAMASCENO FREITAS

DESEMBARGADORA ELISABETH CARVALHO NASCIMENTO

DESEMBARGADOR JOSÉ CARLOS MALTA MARQUES

DESEMBARGADOR PEDRO AUGUSTO MENDONÇA DE ARAÚJO

DESEMBARGADOR OTÁVIO LEÃO PRAXEDES

DESEMBARGADOR ALCIDES GUSMÃO DA SILVA

DESEMBARGADOR KLEVER RÊGO LOUREIRO

DESEMBARGADOR PAULO BARROS DA SILVA LIMA

DESEMBARGADOR FÁBIO JOSÉ BITTENCOURT ARAÚJO

DESEMBARGADOR JOÃO LUIZ AZEVEDO LESSA

DESEMBARGADOR DOMINGOS DE ARAÚJO LIMA NETO

DESEMBARGADOR CELYRIO ADAMASTOR TENÓRIO ACCIOLY

JUÍZES AUXILIARES DA PRESIDÊNCIA

JUIZ DE DIREITO ALEXANDRE LENINE DE JESUS PEREIRA

JUIZ DE DIREITO MANOEL CAVALCANTE DE LIMA NETO

JUIZ DE DIREITO YGOR VIEIRA FIGUEIRÊDO

Elaboração

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

Revisão geral e apoio técnico

Assessoria de Planejamento e Modernização do Poder Judiciário - APMP

Composição da 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

Divisão de Gerenciamento de Projetos / Núcleo Socioambiental

Alexandre de Caiado Castro Moraes - Coordenador

Divisão de Estatística

Amós Henrique Araújo - Analista Judiciário - Apoio Especializado - Administração

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

Sérgio Walney Mendes Martins - Assessor - Direito

Estagiários

Arlanicson Pedro Santos Nobre - Administração

Douglas Barbosa da Fonseca - Economia

Felipe Augusto Silva Sampaio Leite - Administração

Apoio logístico: Departamento Central de Material e Patrimônio / Setor de Transporte /
Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação.

Apresentação

A Estratégia 2015-2020 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 esse período e adote as medidas necessárias à correção de rumo, quando verificadas que as medidas ou 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 será 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 jurisdicionados acerca dos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

Sumário

1	Introdução	11
2	Metodologia	12
3	Resultados	13
3.1	Sede do Tribunal de Justiça	13
3.1.1	Atendimento da recepção e protocolo	14
3.1.2	Atendimento das Secretarias	15
3.1.3	Instalações e acesso físico	17
3.1.4	Serviços judiciais	18
3.2	Turmas Recursais	20
3.2.1	Atendimento	20
3.2.2	Instalações e acesso físico	23
3.2.3	Serviços judiciais	23
3.3	Varas e Juizados	26
3.3.1	Capital	27
3.3.1.1	Atendimento	27
3.3.1.2	Instalações e acesso físico	28
3.3.1.3	Serviços judiciais	31
3.3.2	1ª Entrância	33
3.3.2.1	Atendimento	33
3.3.2.2	Instalações e acesso físico	37
3.3.2.3	Serviços judiciais	38
3.3.3	2ª Entrância	39
3.3.3.1	Atendimento	40
3.3.3.2	Instalações e acesso físico	42
3.3.3.3	Serviços judiciais	42
3.3.4	3ª Entrância	45
3.3.4.1	Atendimento	45
3.3.4.2	Instalações e acesso físico	48
3.3.4.3	Serviços judiciais	50
3.4	Portal TJAL	51
4	Quadro resumo do percentual de avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom”	58

Lista de Figuras

1	Tipo de respondente	13
2	Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	14
3	Clareza das informações prestadas pelo atendente	14
4	Tempo de espera para o atendimento	15
5	Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	15
6	Clareza das informações prestadas pelo atendente	16
7	Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	16
8	Limpeza e organização dos espaços	17
9	Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	17
10	Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	18
11	Segurança no local	18
12	Cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo Órgão	19
13	Tempo transcorrido para julgamento dos processos	19
14	Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais	20
15	Tipo de respondente	21
16	Tempo de espera para o atendimento	21
17	Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	22
18	Clareza das informações prestadas pelo atendente	22
19	Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	23
20	Limpeza e organização dos espaços	24
21	Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	24
22	Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	25
23	Cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo Órgão	25
24	Tempo transcorrido para julgamento dos processos	26
25	Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais	26
26	Tipo de respondente	27
27	Tempo de espera para o atendimento	28
28	Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	29
29	Clareza das informações prestadas pelo atendente	29
30	Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	30
31	Limpeza e organização dos espaços	30
32	Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	31
33	Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	32
34	Cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias	32

35	Tempo transcorrido para julgamento dos processos	33
36	Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais	34
37	Tipo de respondente	34
38	Tempo de espera para o atendimento	35
39	Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	35
40	Clareza das informações prestadas pelo atendente	36
41	Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas . . .	36
42	Limpeza e organização dos espaços	37
43	Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	37
44	Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais .	38
45	Cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias	38
46	Tempo transcorrido para julgamento dos processos	39
47	Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais	39
48	Tipo de respondente	40
49	Tempo de espera para o atendimento	40
50	Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	41
51	Clareza das informações prestadas pelo atendente	41
52	Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas . . .	42
53	Limpeza e organização dos espaços	43
54	Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	43
55	Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais .	44
56	Cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias	44
57	Tempo transcorrido para julgamento dos processos	45
58	Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais	46
59	Tipo de respondente	46
60	Tempo de espera para o atendimento	47
61	Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	47
62	Clareza das informações prestadas pelo atendente	48
63	Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas . . .	48
64	Limpeza e organização dos espaços	49
65	Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	49
66	Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais .	50
67	Cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias	50
68	Tempo transcorrido para julgamento dos processos	51
69	Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais	52
70	Tipo de respondente	52

71	Acesso à página do TJAL na internet	53
72	Fornecimento de serviços úteis por meio do portal do TJAL (DJe, consulta de processos, certidão eletrônica, sistema push, peticionamento eletrônico, Portal do Advogado etc.)	53
73	Atualização das informações publicadas na página do TJAL	54
74	Conteúdo da página de notícias do TJAL	54
75	Acesso à pesquisa de jurisprudência e de legislação via portal do TJAL	55
76	Grau de confiança na Instituição TJAL	55
77	Grau de produtividade e eficiência da Instituição TJAL	56
78	Contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade social	56
79	Contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade ambiental	57

Lista de Tabelas

1	Sede do Tribunal	58
2	Turmas Recursais	58
3	Varas e juizados	59
4	Portal TJAL	59

1 Introdução

O presente relatório traz os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Poder Judiciário de Alagoas realizada no ano de 2019, com o objetivo de diagnosticar o nível de satisfação dos usuários dessa instituição.

Esta pesquisa procurou medir a percepção dos usuários acerca das ações do Tribunal de Justiça de Alagoas no que tange à qualidade dos serviços prestados por esta Justiça, quanto às instalações físicas e aos 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 usuários quanto à instituição; informações precisas e atualizadas quanto às necessidades dos usuários; relações de lealdade com os usuários; e confiança desenvolvida em função de maior aproximação com o usuário.

As informações sobre os níveis de satisfação dos usuários constituem uma das maiores prioridades do TJAL, comprometido com qualidade e celeridade de seus serviços, junto a seus usuários. A importância de um trabalho de tal natureza é reforçada pelo caráter estratégico possuído pelas pesquisas sobre satisfação de usuários, 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 2020: Garantia dos direitos de cidadania, Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional, Instituição da governança judiciária e Melhoria da infraestrutura e governança de TIC.

Os questionários foram disponibilizados, de modo presencial, na sede do Tribunal, nas varas e juizados localizados na capital e interior de Alagoas, e nas turmas recursais. Também foram disponibilizados de modo eletrônico, no portal deste Tribunal, com amplo acesso aos jurisdicionados, advogados, defensores, promotores, estudantes e outros usuários. A pesquisa abordou aspectos relativos às informações processuais, instalações físicas, serviços fornecidos por meio do portal, acessibilidade, cumprimento dos prazos processuais, entre outros assuntos.

2 Metodologia

Quando se pretende gerar informações de uma população específica, tendo-se como referência uma base de dados, dois são os métodos de aplicação, de uma forma geral. O primeiro se dá por intermédio de um censo, em que todos os elementos de uma população são inquiridos. O segundo, através de um subconjunto desta população (amostra), que detenha todas as suas características, constituindo-se assim, uma amostra representativa capaz de reproduzir, adequadamente, os parâmetros dessa população. A amostragem é dita como probabilística se todos os elementos da população tiverem probabilidade conhecida, e diferente de zero, de pertencer à amostra. Caso contrário, a amostragem será não-probabilística.

Para os questionários aplicados de modo presencial, foi adotado o segundo método, e o tamanho da população considerada para o cálculo do tamanho da amostra foi o número de processos em andamento por unidade. Para cada unidade, foi calculada um tamanho de amostra, considerando-se uma amostragem aleatória simples, tendo-se como parâmetro uma proporção p de valor igual a 50% e um erro de amostragem de 10%.

Os questionários foram respondidos por pessoas que se encontravam circunstancialmente no local da pesquisa, ou seja, de modo presencial, na sede do Tribunal, nas varas e juizados localizados na capital e interior de Alagoas, e turmas recursais.

Na pesquisa disponibilizada no portal do TJAL, utilizou-se um método não probabilístico, através de questionários disponibilizados na internet, na modalidade online, em que os usuários responderam por meio do portal do Poder Judiciário, respeitando o período de aplicação da pesquisa já preestabelecido.

3 Resultados

A pesquisa contou com a participação de 3.217 usuários dos serviços da justiça alagoana. Sendo 574 de forma online e 2.643 de forma presencial. Esses 2.643 questionários se subdividiram em 4 respondentes na sede do Tribunal, 21 nas turmas recursais e 2.618 nas varas e juizados. Dentre os respondentes nas varas e juizados, 748 foram nas unidades da capital (aproximadamente 29%) e 1870 no interior. Sendo que, no interior, 617 pertenciam à primeira entrância, 710 à segunda entrância e 543 à terceira entrância.

Os modelos dos questionários aplicados podem ser vislumbrados ao final deste relatório.

3.1 Sede do Tribunal de Justiça

Como dito anteriormente, apenas 4 pessoas responderam a pesquisa disponibilizada na sede do Tribunal. Ao longo dos resultados que serão descritos a seguir, veremos que as respostas não foram muito homogêneas dentre os 4 respondentes; eles não concordaram integralmente em nenhuma das perguntas.

O questionário aplicado na sede do Tribunal se divide em 5 seções, sendo elas: identificação do tipo de respondente, avaliações do atendimento da recepção e protocolo, do atendimento das secretarias, das instalações e acesso físico, e dos serviços judiciais.

Na Figura 1 podemos ver que 3 respondentes se intitularam como “Estudantes” (75%) e 1 como “Outros”, dentre as sugestões de respostas disponibilizadas no formulário.

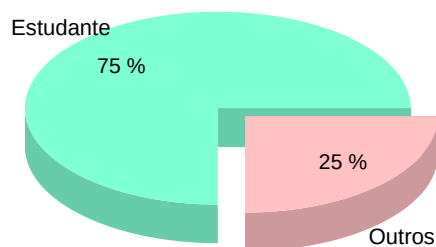


Figura 1: Tipo de respondente

3.1.1 Atendimento da recepção e protocolo

As figuras 2 e 3 apresentam o resultado das avaliações quanto ao atendimento da recepção e protocolo. Na Figura 2 temos que quanto à cordialidade e presteza no atendimento, 3 respondentes avaliaram como “Ótimo” e 1 não respondeu a pergunta. Na Figura 3, que se refere à clareza das informações, 2 pessoas classificaram como “Bom” (50%), 1 como “Ótimo” e 1 deixou em branco.

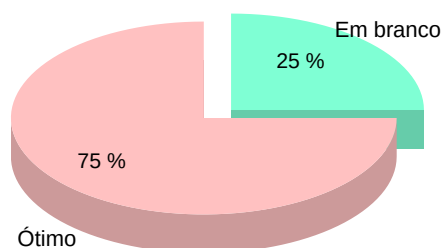


Figura 2: Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público

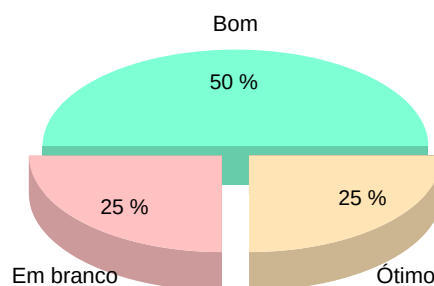


Figura 3: Clareza das informações prestadas pelo atendente

3.1.2 Atendimento das Secretarias

As figuras 4 - 7 tratam do atendimento das Secretarias. Na Figura 4 podemos ver que quanto ao tempo de espera para o atendimento, metade dos respondentes avaliaram como “Ótimo” e a outra metade como “Bom”; assim como para a avaliação da cordialidade e presteza no atendimento, como pode ser visto na Figura 5; e na clareza das informações prestadas, como pode ser visto na Figura 6. Já na Figura 7 que trata do conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas, 2 pessoas avaliaram como “Bom”, 1 como “Ótimo” e outra preferiu não opinar.

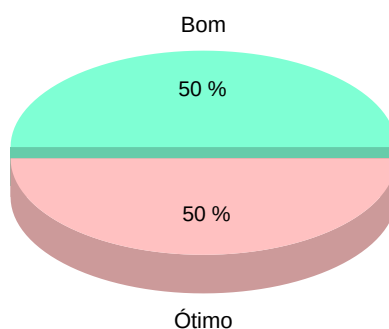


Figura 4: Tempo de espera para o atendimento

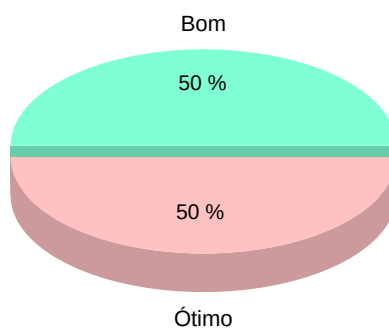


Figura 5: Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público

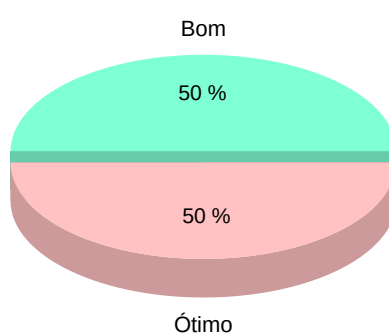


Figura 6: Clareza das informações prestadas pelo atendente

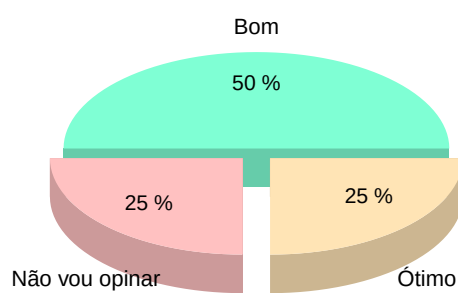


Figura 7: Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas

3.1.3 Instalações e acesso físico

As figuras 8 - 11 se referem às instalações e acesso físico. Na Figura 8 podemos ver que quanto à limpeza e organização dos espaços, metade dos respondentes avaliaram como “Ótimo” e a outra metade como “Regular”.

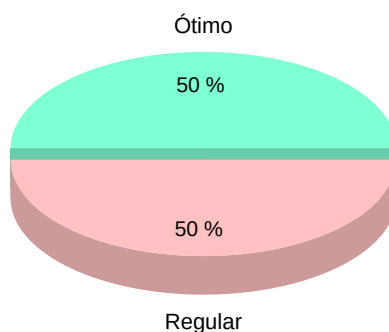


Figura 8: Limpeza e organização dos espaços

Quanto à facilidade para localizar setores internos, metade dos respondentes avaliaram como “Bom” e a outra metade como “Ruim”, como pode ser visto na Figura 9.

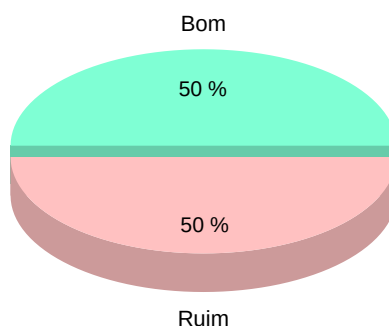


Figura 9: Facilidade para localizar e encontrar os setores internos

Em relação à adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais, 2 pessoas avaliaram como “Bom”, 1 como “Ruim”, e outra como “Ótimo”, como pode ser visto na Figura 10.

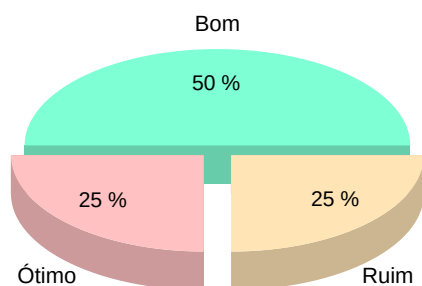


Figura 10: Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais

Por fim, em relação à segurança no local, 2 pessoas avaliaram como “Ótimo”, 1 como “Bom”, e outra como “Regular”, como pode ser visto na Figura 11.

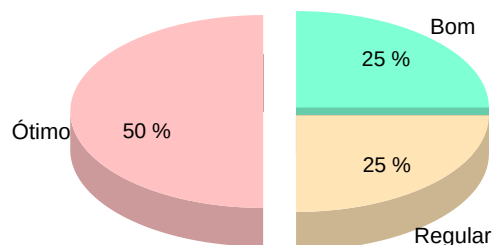


Figura 11: Segurança no local

3.1.4 Serviços judiciais

As figuras 12 - 14 tratam da avaliação dos serviços judiciais. A avaliação foi segmentada por Órgão julgador. Na Figura 12 podemos ver que quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual, as avaliações foram muito heterogêneas dentre os quatro respondentes, chegando ao ponto de cada um ter uma resposta diferente, como por exemplo das 1ª,

2ª e 3ª Câmaras, em que as respostas se subdividiram em “Ótimo”, “Bom”, “Ruim” e “Não vou opinar”.



Figura 12: Cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo Órgão

A Figura 13 se refere ao tempo transcorrido para julgamento dos processos. Assim como na Figura 12, vemos que as respostas são bastante heterogêneas. Por exemplo, as avaliações da Seção Especializada Cível, Câmara Criminal e 2ª Câmara Cível se subdividem em “Ótimo”, “Bom”, “Ruim” e “Não vou opinar”.



Figura 13: Tempo transcorrido para julgamento dos processos

Na Figura 14 podemos ver as avaliações quanto ao serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais. Assim como nas figuras 12 e 13, vemos que as respostas são bastante heterogêneas dentre os respondentes. Por exemplo, as avaliações da Seção Especializada

Cível e 1ª, 2ª e 3ª Câmaras se subdividem em “Ótimo”, “Bom”, “Ruim” e “Não vou opinar”. Ou seja, mais uma vez, os quatro participantes tiveram opiniões diferentes.

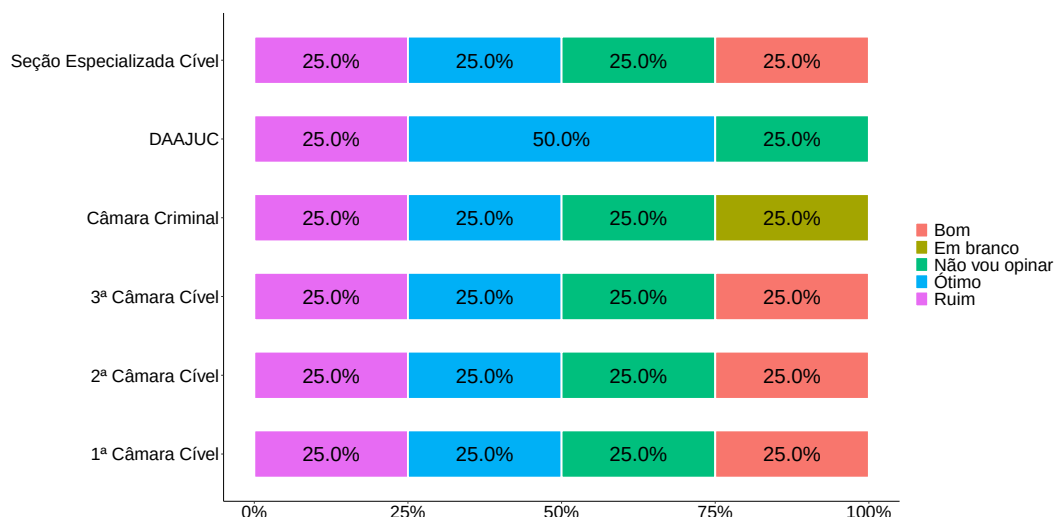


Figura 14: Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais

3.2 Turmas Recursais

Como já mencionado, houveram 21 participantes na pesquisa das turmas recursais, sendo 3 na 1ª Turma, 5 na 2ª Turma e 13 na 6ª Turma.

O questionário aplicado nas turmas recursais se divide em 4 seções, sendo elas: identificação do tipo de respondente, avaliações do atendimento, das instalações e acesso físico, e dos serviços judiciais.

Na Figura 15 podemos ver que na 1ª Turma Recursal, dentre os 3 respondentes, 1 se identificou como “Estudante”, 1 como “Outros” e 1 como “Parte”. Na 2ª Turma, 80% dos respondentes se identificaram como “Advogado” e 20% como “Parte”. Por fim, na 6ª Turma, 69,2% se identificou como “Advogado”, 15,4% como “Estudante”, 7,7% como “Parte” e 7,7% como “Outros”.

3.2.1 Atendimento

As figuras 16 - 19 se referem ao atendimento. Na Figura 16 podemos ver que quanto ao tempo de espera para o atendimento, na 1ª Turma Recursal, 100% das avaliações foram do tipo “Ótimo”. Na 2ª Turma, 60% das avaliações foram consideradas “Ótimo”, 20% “Bom” e 20% “Regular”. Já na 6ª Turma, 76,9% das avaliações foram consideradas “Ótimo” e 23,1% “Bom”.

A Figura 17 trata da cordialidade e presteza no atendimento. Na 1ª Turma Recursal, 66,7% das respostas foram do tipo “Ótimo” e 33,3% “Bom”. Na 2ª Turma, 60% das avaliações foram

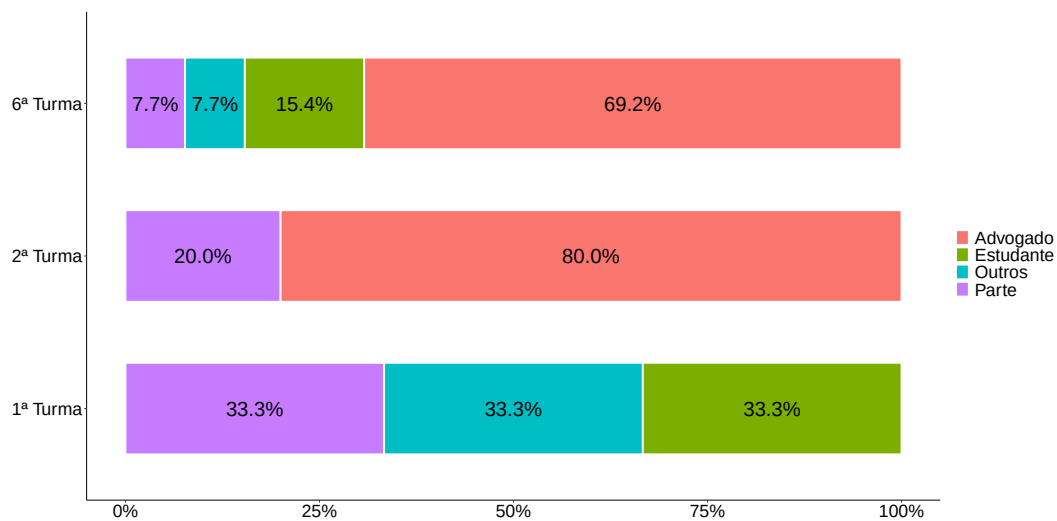


Figura 15: Tipo de respondente

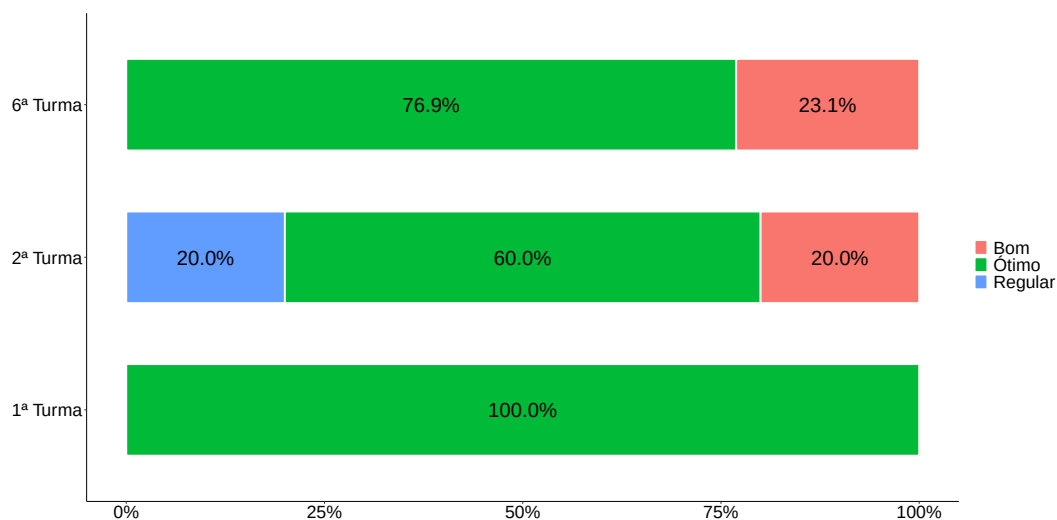


Figura 16: Tempo de espera para o atendimento

consideradas “Ótimo” e 40% “Regular”. Já na 6ª Turma, 76,9% das avaliações foram consideradas “Ótimo”, 15,4% “Bom” e 7,7% estavam em branco.

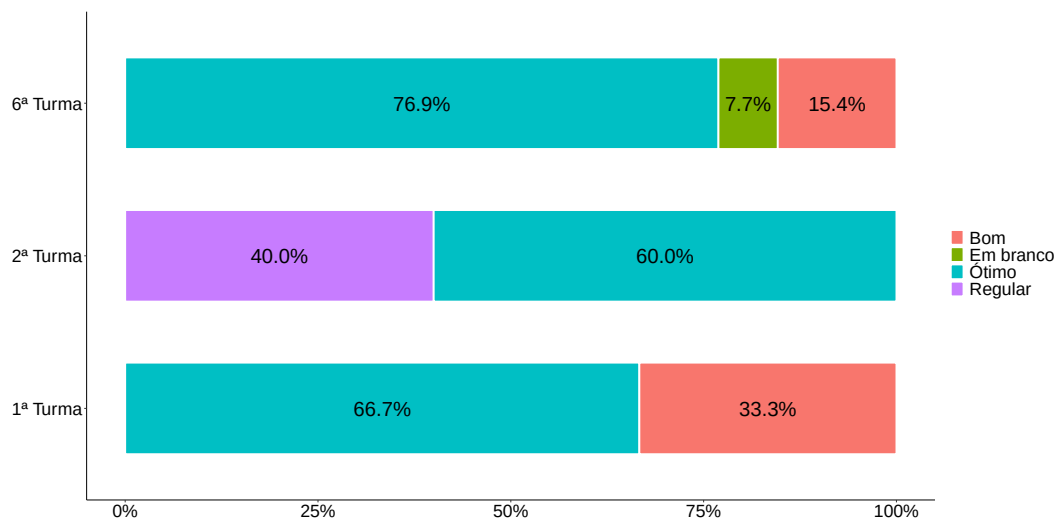


Figura 17: Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público

Na Figura 18 podemos ver as avaliações quanto à clareza das informações prestadas. Na 1ª Turma Recursal, 66,7% das respostas foram do tipo “Ótimo” e 33,3% “Bom”. Na 2ª Turma, 60% das avaliações foram consideradas “Ótimo”, 20% “Ruim”, e 20% “Regular”. Já na 6ª Turma, 69,2% das avaliações foram consideradas “Ótimo” e 30,8% “Bom”.

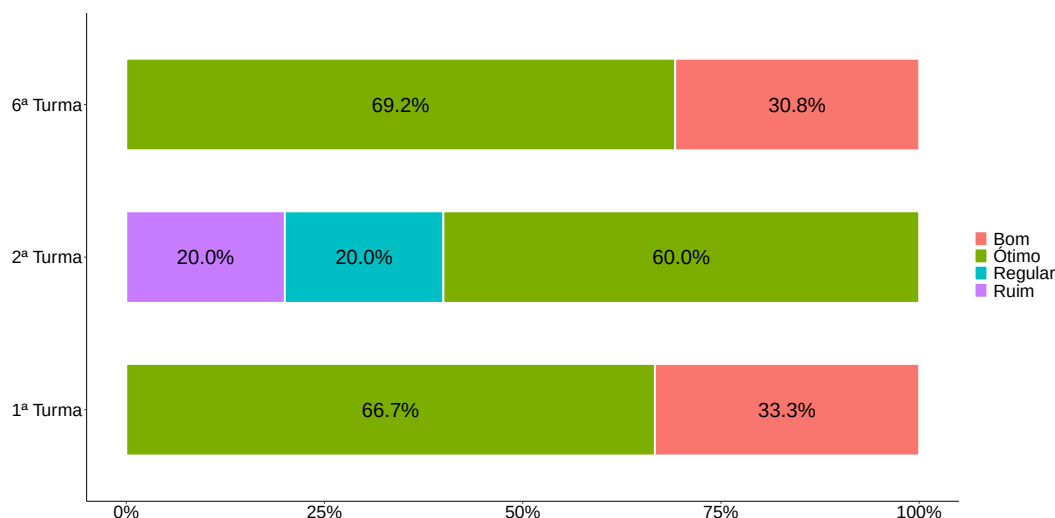


Figura 18: Clareza das informações prestadas pelo atendente

A Figura 19 refere-se ao conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas. Na 1ª Turma Recursal, 66,7% das respostas foram do tipo “Ótimo” e 33,3% “Bom”.

Na 2ª Turma, 60% das avaliações foram consideradas “Ótimo” e 40% “Regular”. Já na 6ª Turma, 69,2% das avaliações foram consideradas “Ótimo” e 30,8% “Bom”.

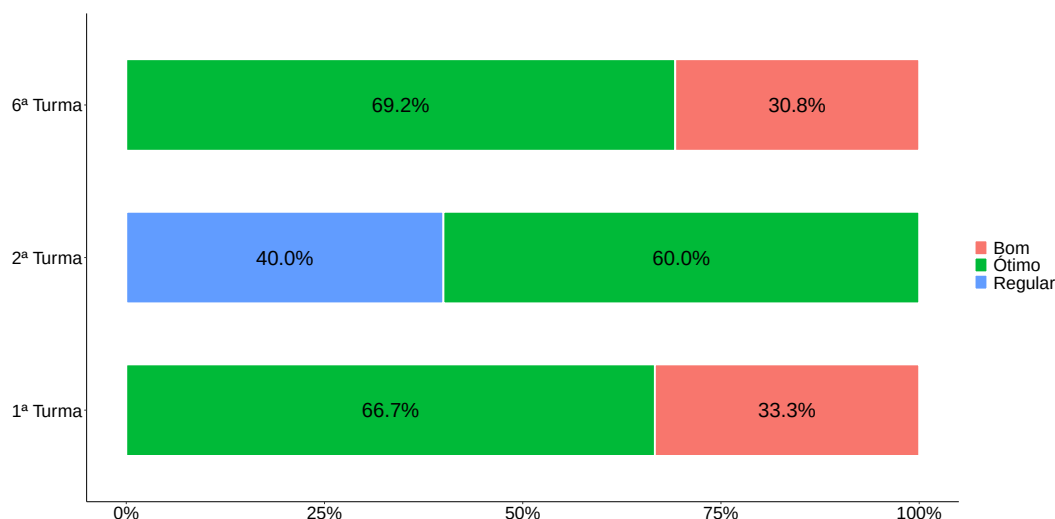


Figura 19: Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas

3.2.2 Instalações e acesso físico

As figuras 20 - 22 se referem às instalações e acesso físico. Na Figura 20 podemos ver que quanto à limpeza e organização dos espaços, na 1ª Turma Recursal, 66,7% das respostas foram do tipo “Ótimo” e 33,3% “Regular”. Na 2ª Turma, 60% das avaliações foram consideradas “Bom” e 40% “Ótimo”. Já na 6ª Turma, 84,6% das avaliações foram consideradas “Ótimo” e 15,4% “Bom”.

A Figura 21 trata da facilidade para localizar e encontrar os setores internos. Na 1ª Turma Recursal, 66,7% das respostas foram do tipo “Ótimo” e 33,3% “Regular”. Na 2ª Turma, 40% das avaliações foram consideradas “Ótimo” e 60% “Bom”. Já na 6ª Turma, 76,9% das avaliações foram consideradas “Ótimo” e 23,1% “Bom”.

Na Figura 22 podemos ver as avaliações quanto à adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais. Na 1ª Turma Recursal, 66,7% das respostas foram do tipo “Ótimo” e 33,3% “Regular”. Na 2ª Turma, 40% das avaliações foram consideradas “Ótimo”, 40% “Bom”, e 20% estavam em branco. Já na 6ª Turma, 76,9% das avaliações foram consideradas “Ótimo” e 23,1% “Bom”.

3.2.3 Serviços judiciais

As figuras 23 - 25 se referem aos serviços judiciais. Na Figura 23 podemos ver que quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual, na 1ª Turma Recursal, cada um

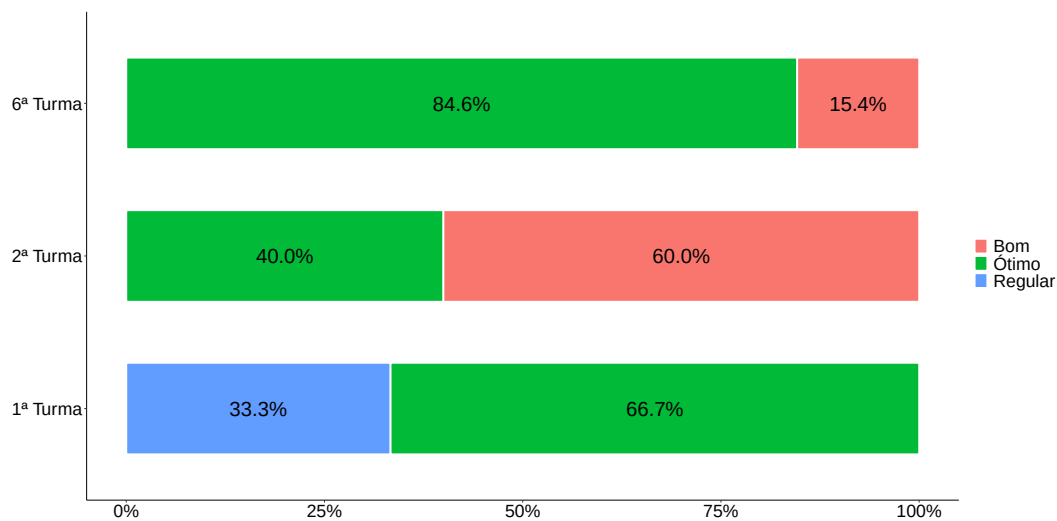


Figura 20: Limpeza e organização dos espaços

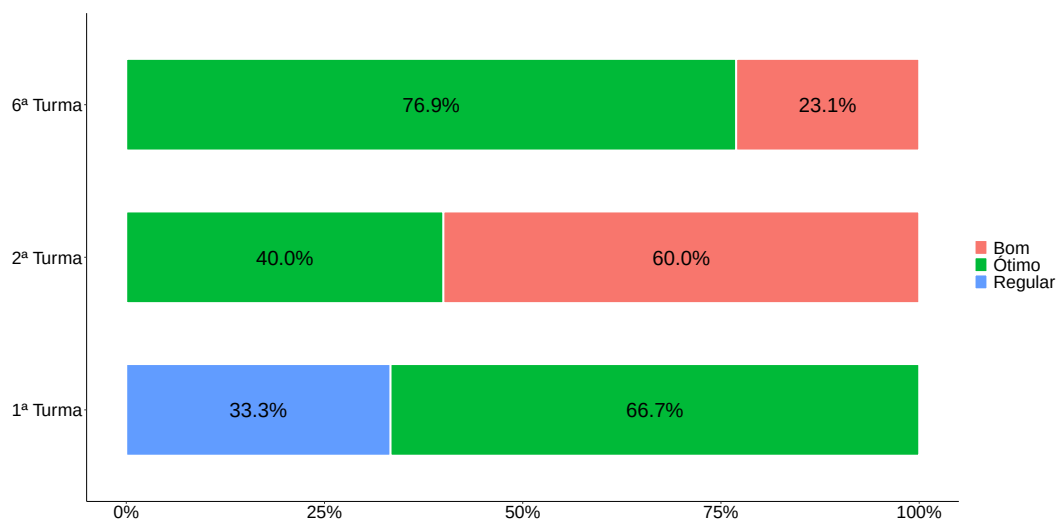


Figura 21: Facilidade para localizar e encontrar os setores internos

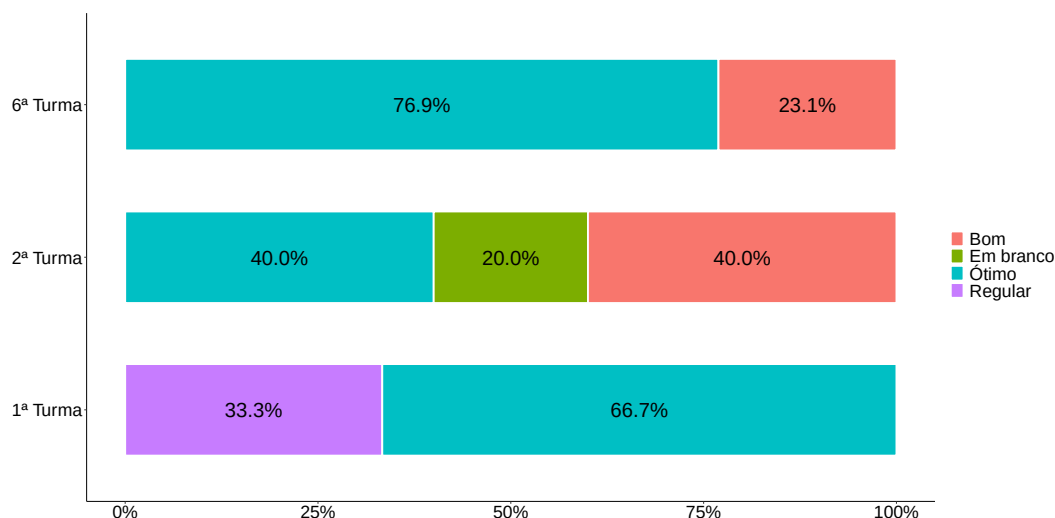


Figura 22: Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais

dos 3 respondentes teve uma opinião diferente, sendo elas “Bom”, “Ótimo” e “Regular”. Na 2ª Turma, 60% das avaliações foram consideradas “Ruim”, 20% “Regular” e 20% “Ótimo”. Já na 6ª Turma, 53,8% das avaliações foram consideradas “Ótimo” e 46,2% “Bom”.

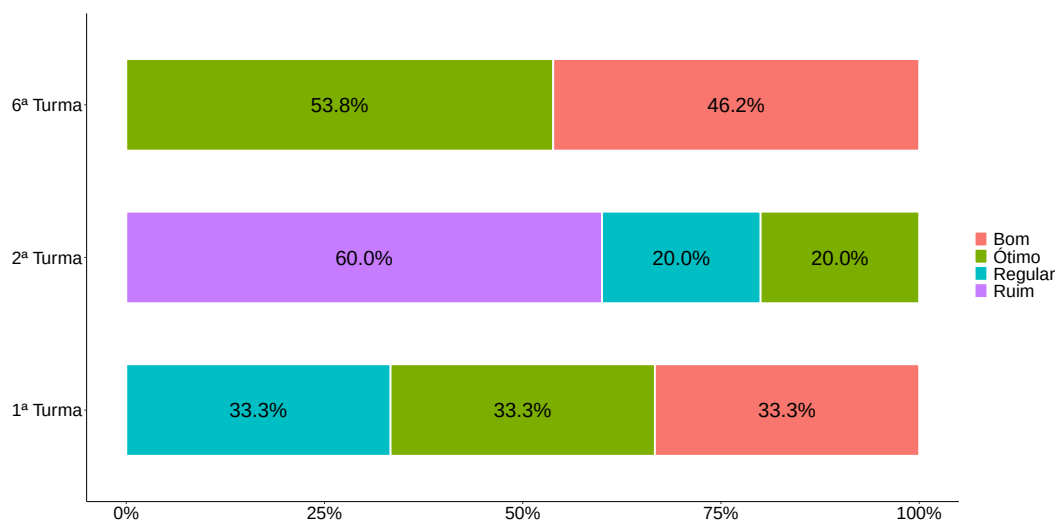


Figura 23: Cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo Órgão

Na Figura 24 podemos ver que em relação ao tempo transcorrido para julgamento dos processos, na 1ª Turma Recursal, cada um dos 3 respondentes teve uma opinião diferente, sendo elas “Bom”, “Ótimo” e uma resposta em branco. Na 2ª Turma, 40% das avaliações foram consideradas “Ruim”, 40% “Ótimo” e 20% “Regular”. Já na 6ª Turma, 53,8% das avaliações foram consideradas “Ótimo”, 38,5% “Bom” e 7,7,% “Regular”.

A Figura 25 trata do serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais. Novamente,

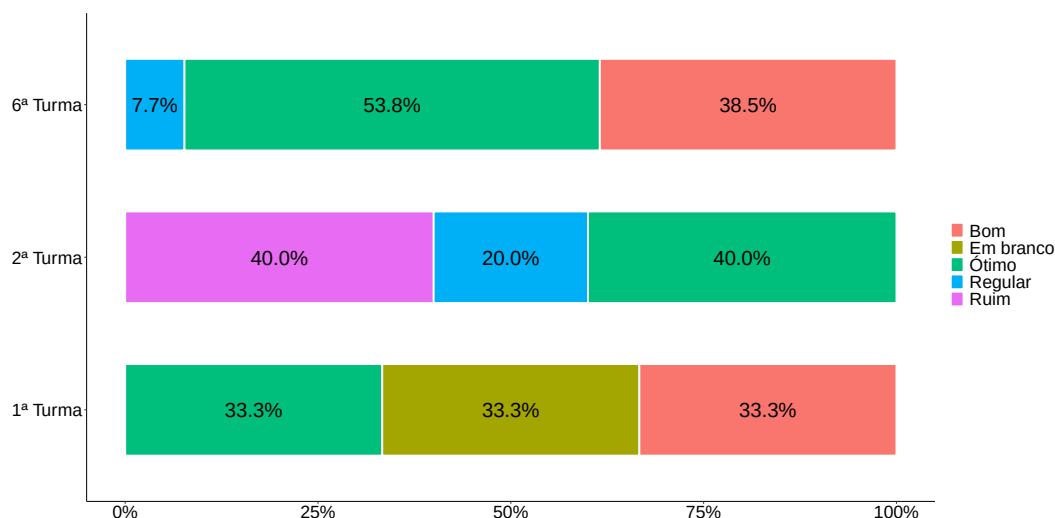


Figura 24: Tempo transcorrido para julgamento dos processos

na 1ª Turma Recursal, cada um dos 3 respondentes teve uma opinião diferente, sendo elas “Bom”, “Ótimo” e “Regular”. Na 2ª Turma, 40% das avaliações foram consideradas “Bom”, 20% “Ótimo”, 20% “Regular” e 20% “Ruim”. Já na 6ª Turma, 61,5% das avaliações foram consideradas “Ótimo” e 38,5% “Bom”.

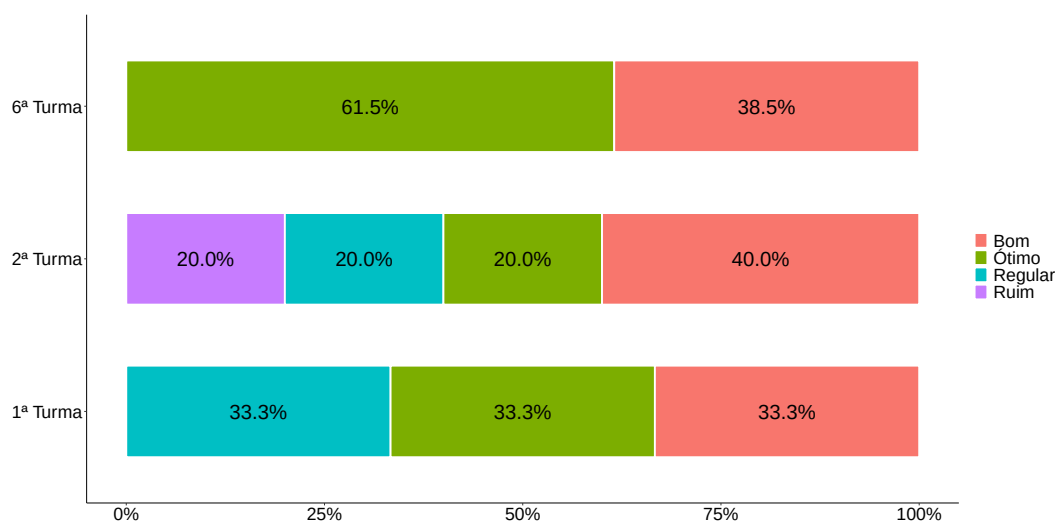


Figura 25: Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais

3.3 Varas e Juizados

Nas varas e juizados, houveram 2.618 respondentes. A análise foi dividida entre varas e juizados da Capital, e o restante do interior subdividido em 1ª entrância, 2ª entrância e

3ª entrância, uma vez que uma análise feita unidade a unidade se tornaria muito extensa e exaustiva.

Como já mencionado anteriormente, participaram da pesquisa 748 pessoas na Capital; e no interior, 617 na 1ª entrância, 710 na 2ª entrância e 543 na 3ª entrância.

O questionário aplicado nas varas e juizados se divide em 4 seções, sendo elas: identificação do tipo de respondente, avaliações do atendimento, das instalações e acesso físico, e dos serviços judiciais.

3.3.1 Capital

Na Figura 26 podemos ver que na Capital, nas varas de competência cível e criminal, a maioria dos respondentes se identificaram como “Advogado”, enquanto nos juizados, a maioria se identificou como “Parte”, seguido de “Advogado”.

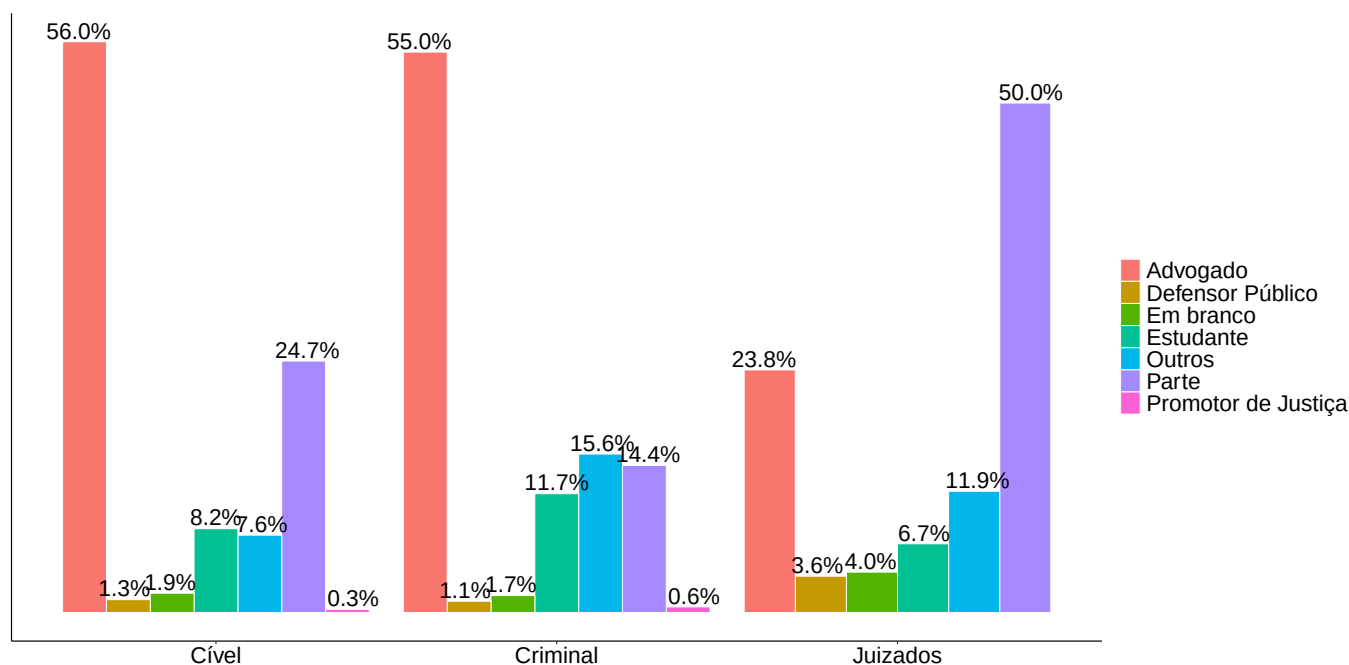


Figura 26: Tipo de respondente

3.3.1.1 Atendimento As figuras 27 - 30 se referem ao atendimento. Na Figura 27 podemos ver que quanto ao tempo de espera para o atendimento, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando mais de 80% das respostas para cada competência.

A Figura 28 refere-se à cordialidade e presteza no atendimento. Podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando mais de 80% das

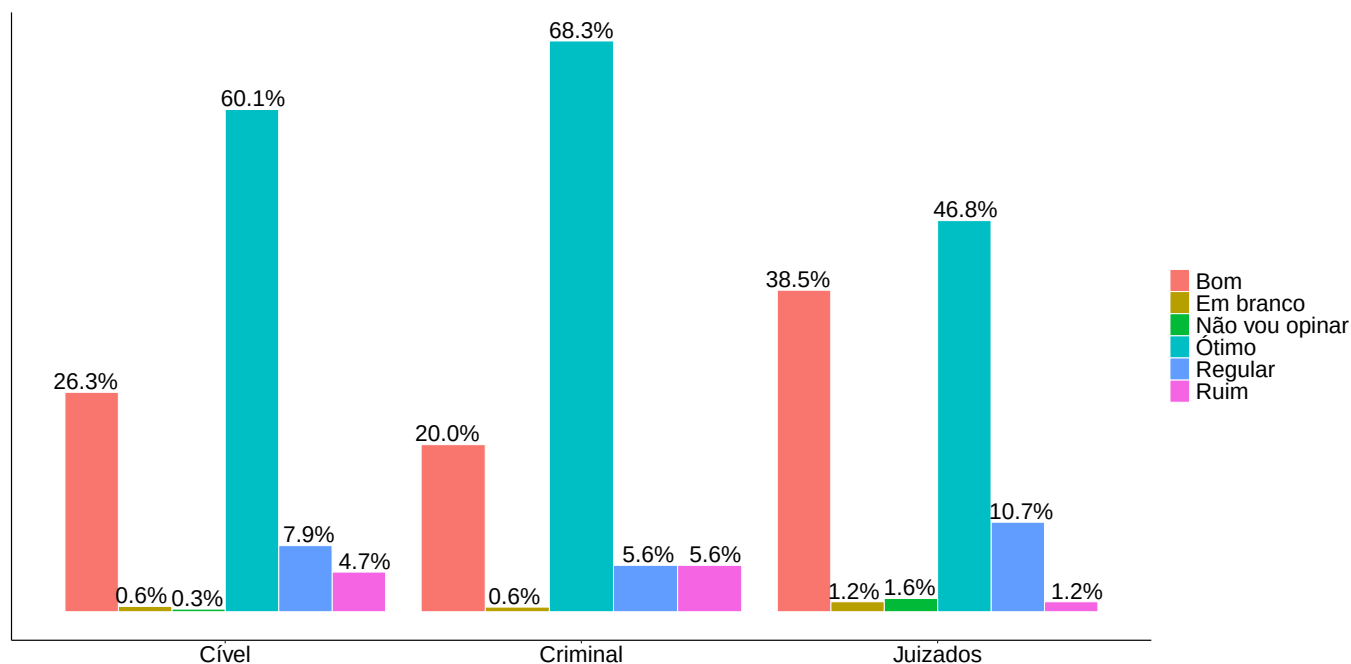


Figura 27: Tempo de espera para o atendimento

respostas para cada competência.

A Figura 29 trata da clareza das informações prestadas pelo atendente. Podemos ver que, mais uma vez, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando pelo menos 70% das respostas para cada competência.

Na Figura 30 podemos ver as avaliações quanto ao conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas. Vemos que, novamente, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando pelo menos 76% das respostas para cada competência.

Note que nas figuras 27 - 30, quando se trata dos juizados, as respostas tendem a se dividir de forma mais parecida entre “Ótimo” e “Bom”, enquanto nas varas de competência cível e criminal, o “Ótimo” se sobrepõe.

3.3.1.2 Instalações e acesso físico As figuras 31 - 33 se referem às instalações e acesso físico. Na Figura 31 podemos ver que quanto à limpeza e organização dos espaços, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando mais de 78% das respostas para cada competência. É importante notar que, seguido das respostas do tipo “Bom”, aparecem as respostas do tipo “Regular” se sobressaindo, com pelo menos 10% das avaliações.

A Figura 32 trata da facilidade para localizar os setores internos. Podemos ver que as respostas tendem a se dividir de forma mais parecida entre “Ótimo” e “Bom”, com o “Bom”

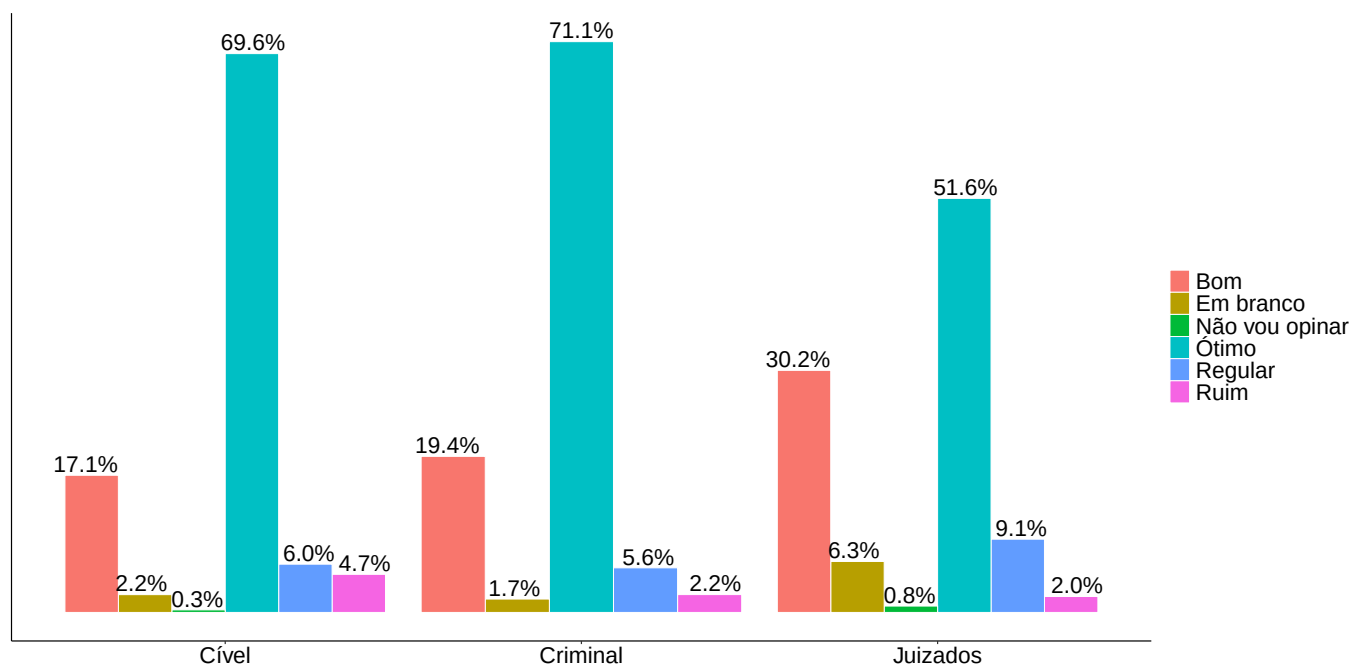


Figura 28: Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público

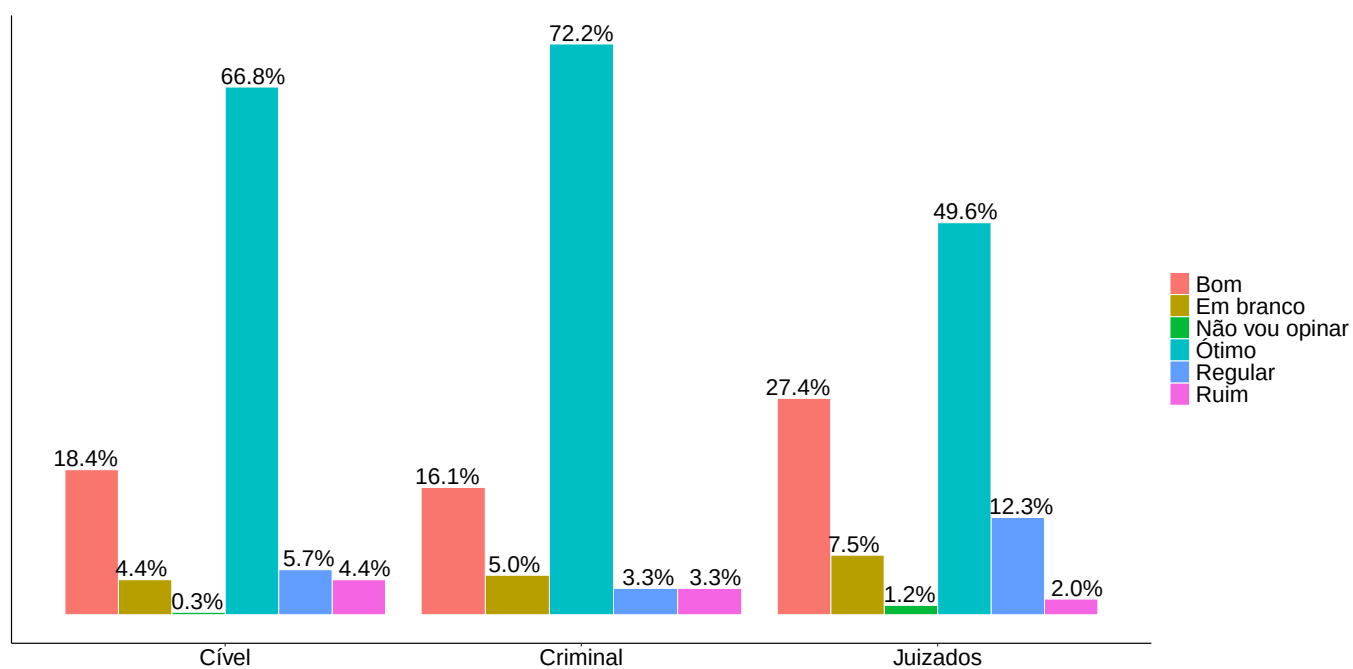


Figura 29: Clareza das informações prestadas pelo atendente

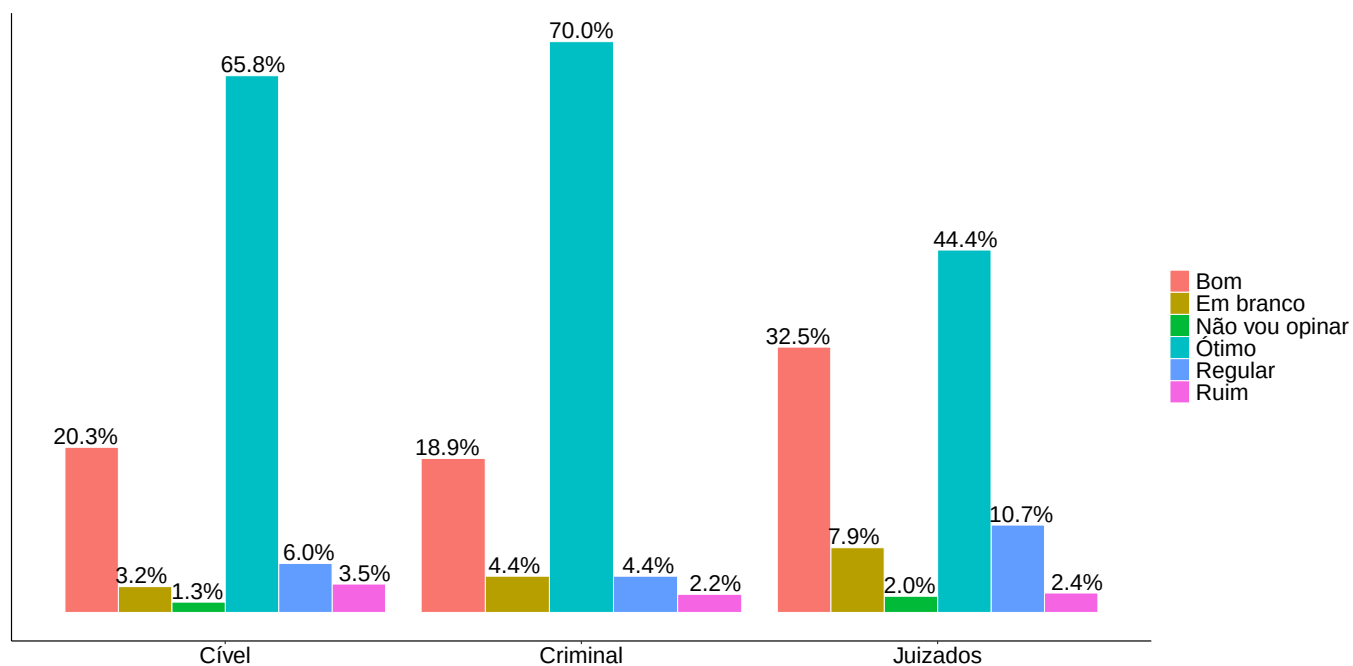


Figura 30: Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas

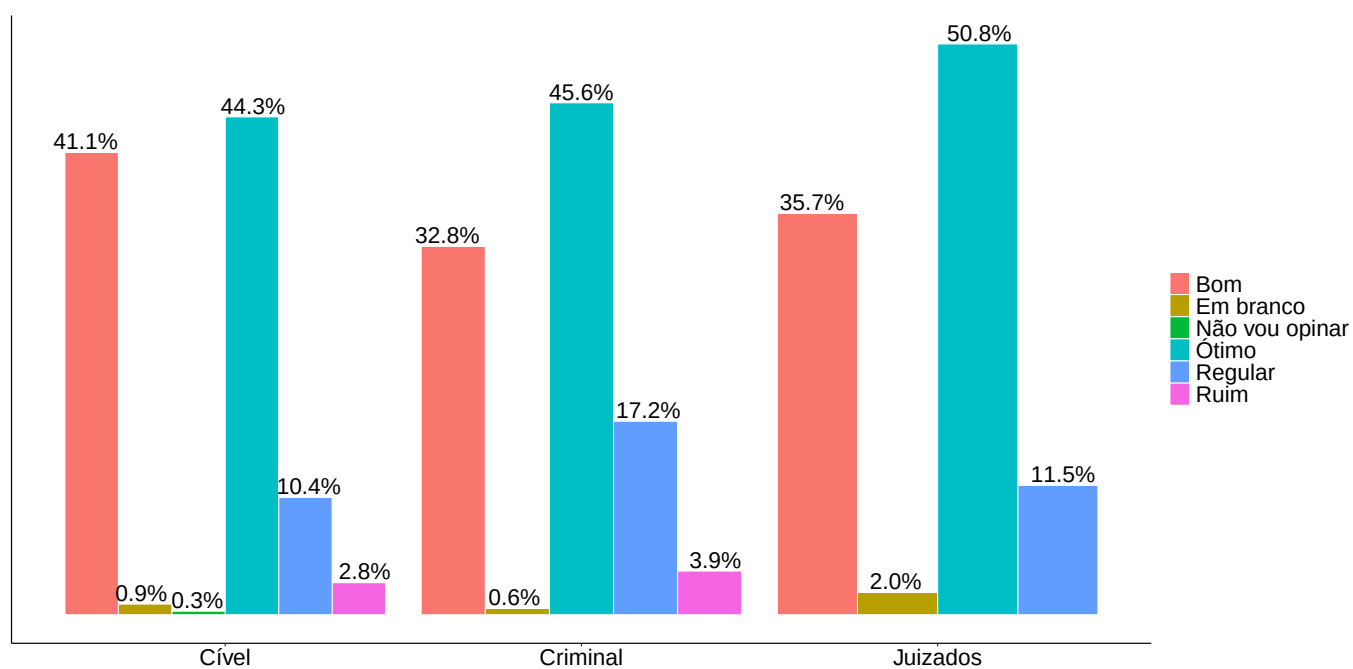


Figura 31: Limpeza e organização dos espaços

se sobressaindo na competência cível. As respostas do tipo “Ótimo” e “Bom” totalizam pelo menos 76% das respostas para cada competência. Mais uma vez, observe as respostas do tipo “Regular” se sobressaindo.

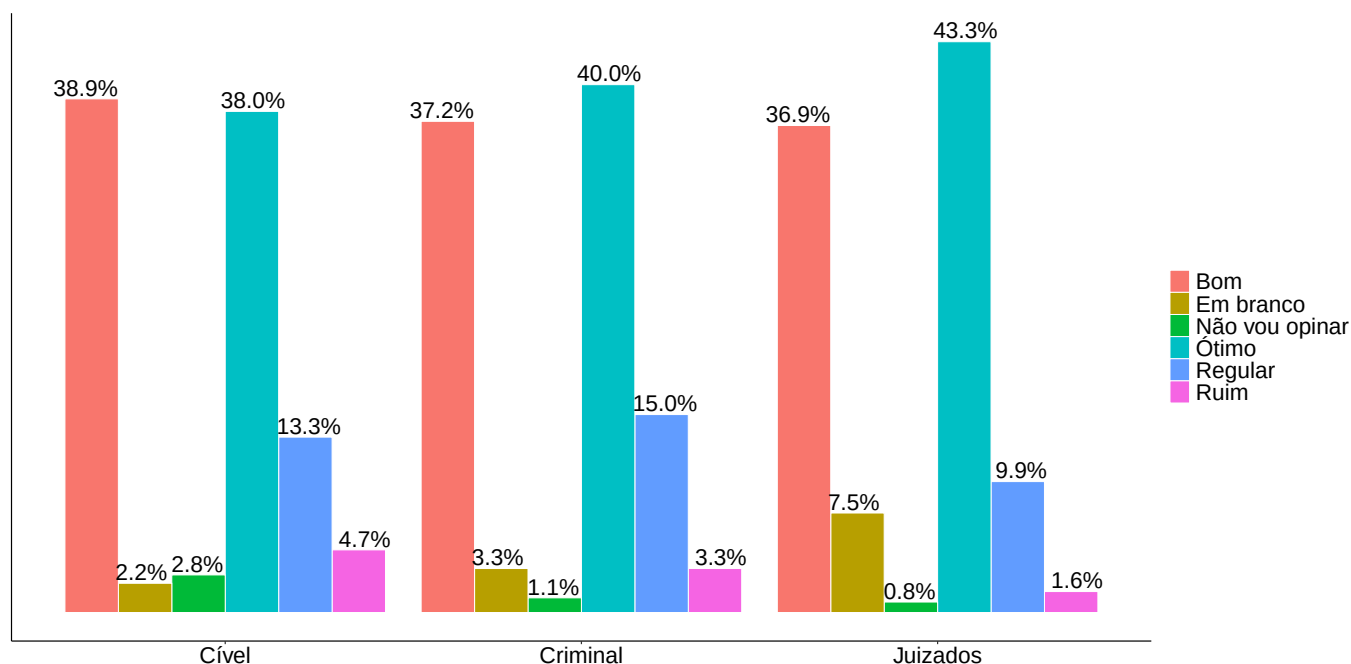


Figura 32: Facilidade para localizar e encontrar os setores internos

A Figura 33 se refere à adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais. Podemos ver, novamente, que as respostas tendem a se dividir de forma mais homogênea entre “Ótimo” e “Bom”, com o “Bom” se sobressaindo na competência cível. As respostas do tipo “Ótimo” e “Bom” totalizam pelo menos 53% das respostas para cada competência. Aqui, vemos uma redução no total de respostas do tipo “Ótimo” e “Bom”, e novamente, as respostas do tipo “Regular” aparecem com maior frequência, chegando até 20,6% nas varas de competência criminal. Ademais, observe o crescimento das respostas do tipo “Ruim”, chegando a 13,3% nas varas de competência criminal.

3.3.1.3 Serviços judiciais As figuras 34 - 36 se referem aos serviços judiciais. Na Figura 34 podemos ver que quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual, nas varas de competência cível e criminal, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, enquanto que nos juizados, a maioria foram do tipo “Bom”, seguido de “Ótimo”, totalizando mais de 60% das respostas para cada competência. É importante notar que, seguido das respostas do tipo “Bom” e “Ótimo”, aparecem as respostas do tipo “Regular” e “Ruim” somando pelo menos 28% das avaliações.

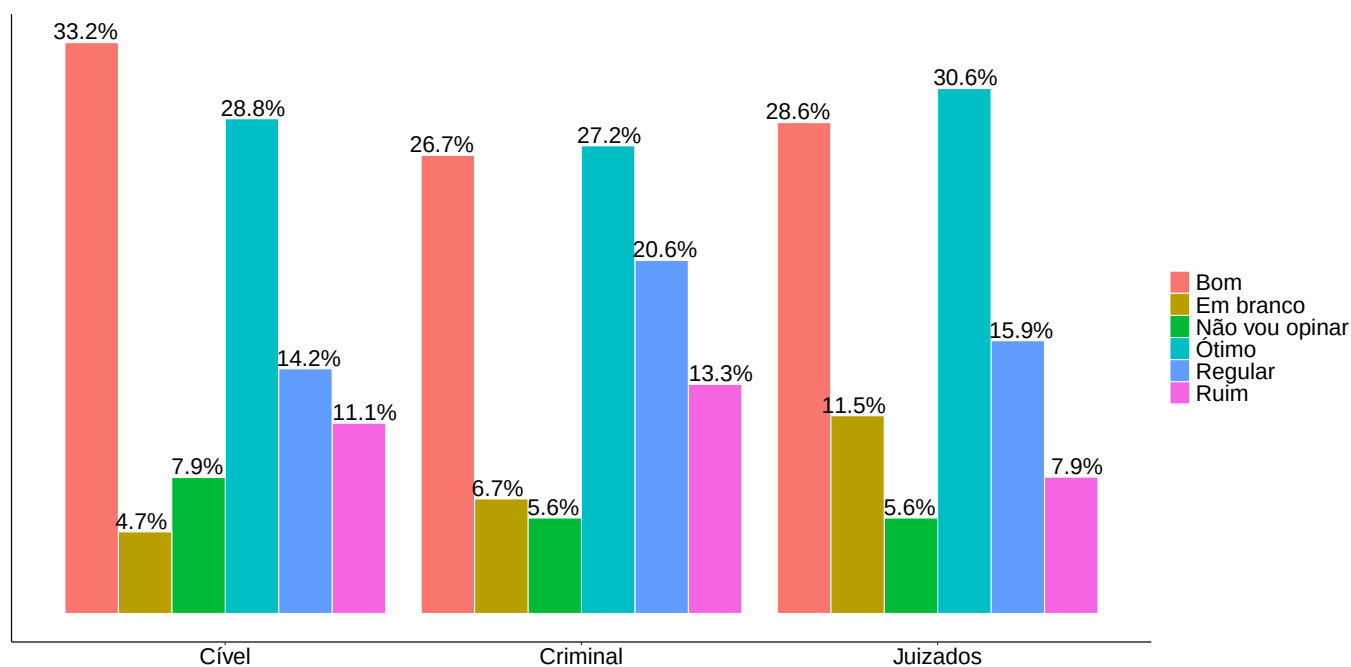


Figura 33: Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais

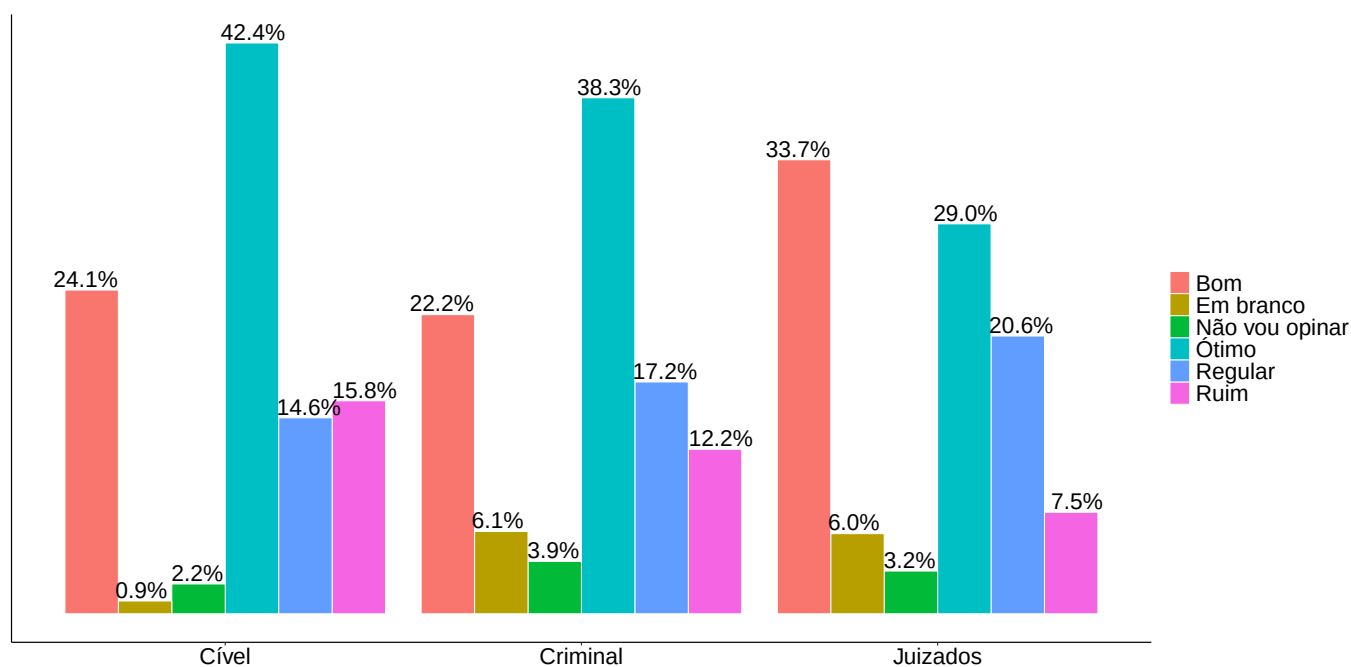


Figura 34: Cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias

A Figura 35 se refere ao tempo transcorrido para julgamento dos processos. Podemos ver que as respostas do tipo “Ótimo” e “Bom” não são mais as mais frequentes. Nas varas de competência cível, as respostas do tipo “Ótimo” (30,1%) aparecem seguidas das respostas do tipo “Ruim” (24,1%). Nas varas de competência criminal, as respostas do tipo “Ótimo” aparecem seguidas do “Regular” e a soma das respostas do tipo “Bom” e “Ótimo” não atingem nem 50%. Nos juizados, as respostas mais frequentes foram “Bom”, seguidas de “Regular”.

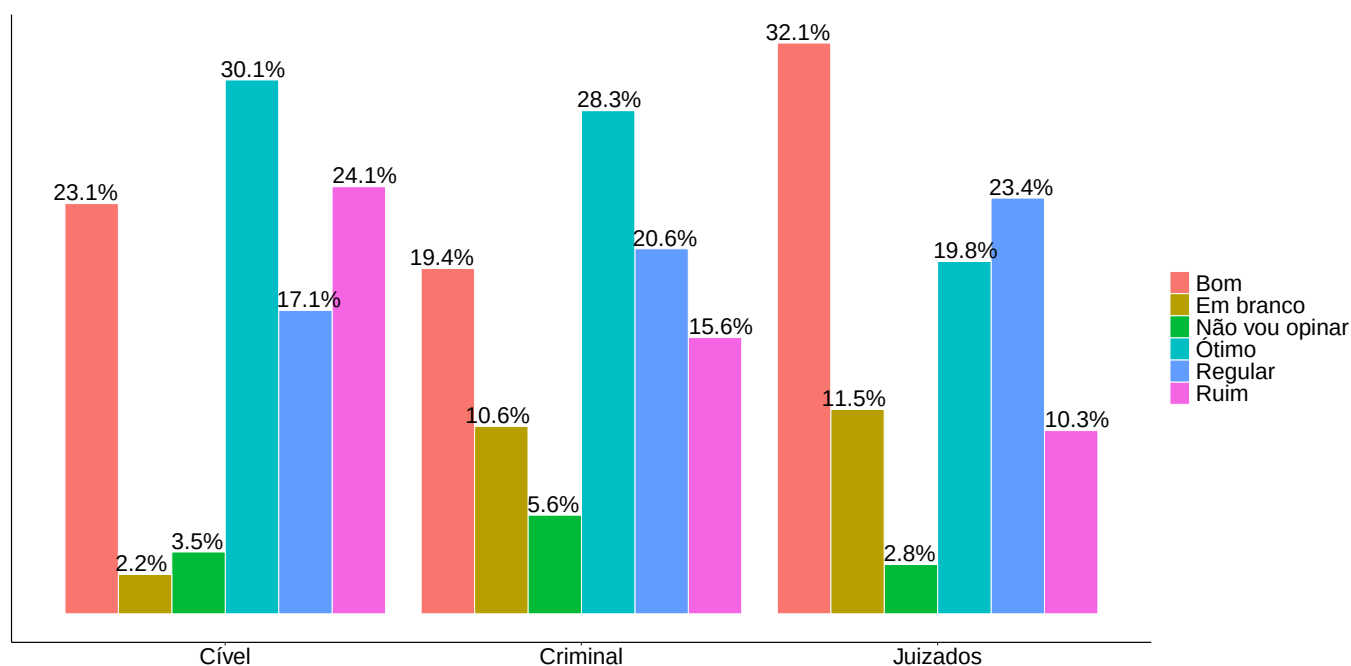


Figura 35: Tempo transcorrido para julgamento dos processos

Na Figura 36 podemos ver que quanto ao serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom” nas varas, e “Bom”, seguidas de “Ótimo” nos juizados, totalizando pelo menos 61% das respostas para cada competência. É sempre importante observar que, seguido dessas respostas aparecem um quantitativo razoável de respostas do tipo “Regular” e “Ruim”.

3.3.2 1ª Entrância

Na Figura 37 podemos ver que nas unidades de 1ª entrância, a maioria dos respondentes se identificaram como “Outros” (32%), seguido de “Advogado” (25%).

3.3.2.1 Atendimento As figuras 38 - 41 se referem ao atendimento. Na Figura 38 podemos ver que quanto ao tempo de espera para o atendimento, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando mais de 80% das respostas.

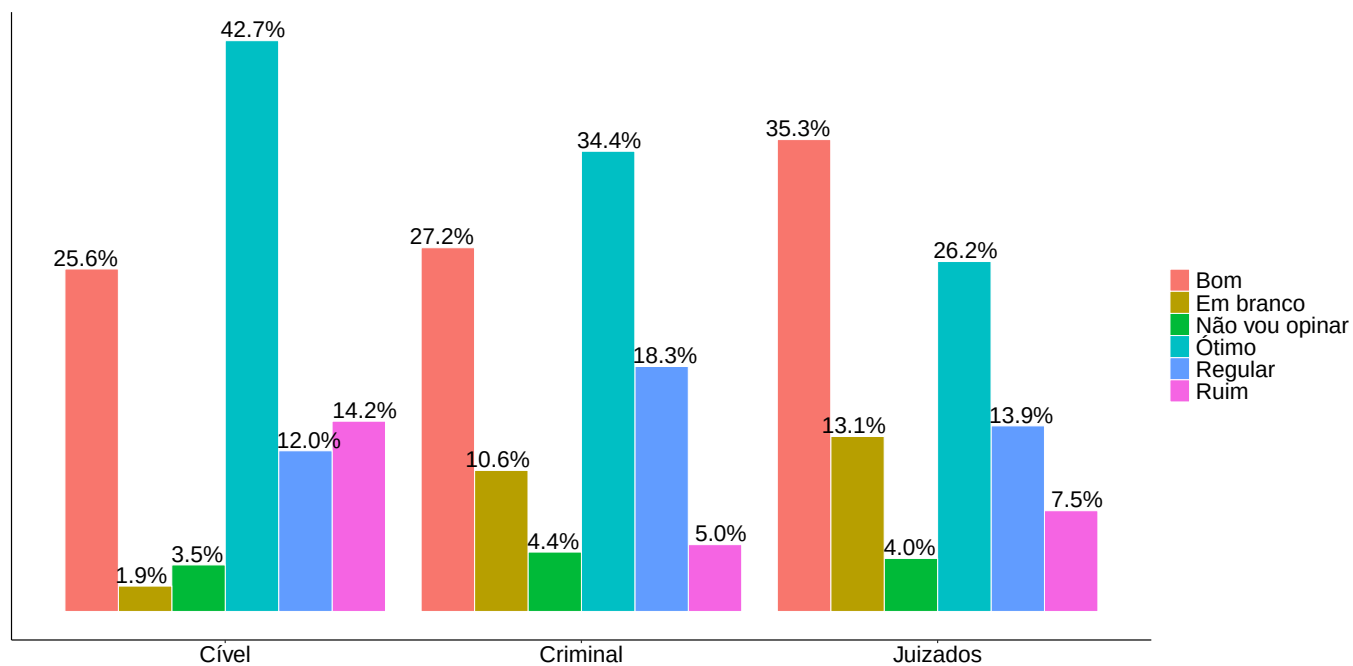


Figura 36: Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais

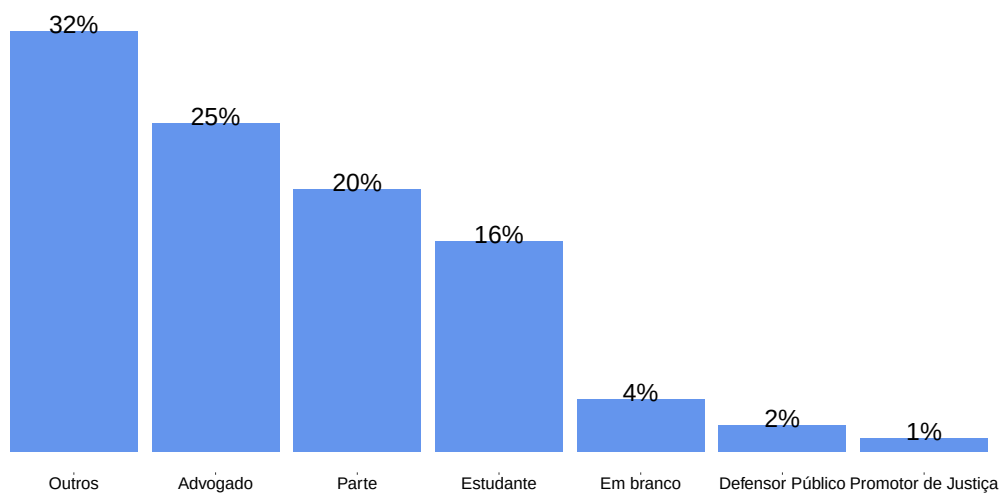


Figura 37: Tipo de respondente

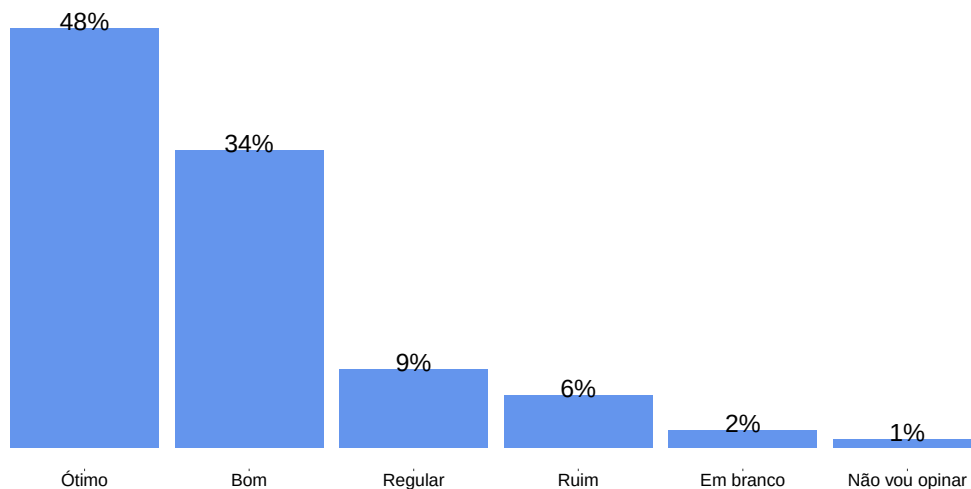


Figura 38: Tempo de espera para o atendimento

A Figura 39 trata da cordialidade e presteza no atendimento, podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando mais de 80% das respostas.

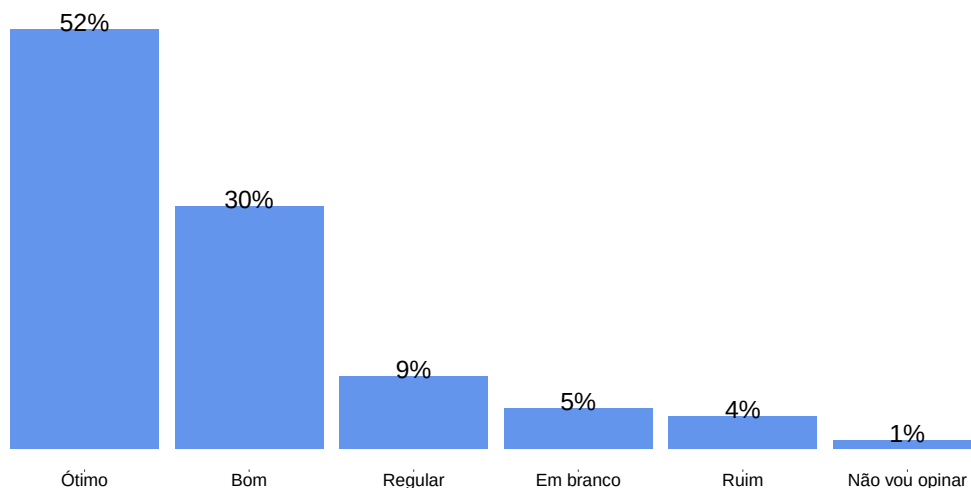


Figura 39: Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público

A Figura 40 refere-se à clareza das informações, temos que a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando mais de 80% das respostas.

Na Figura 41 podemos ver o resultado das avaliações quanto ao conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas, temos que a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando, mais uma vez, mais de 80% das respostas. Ou seja, na 1ª entrância o atendimento foi avaliado positivamente, de forma geral.

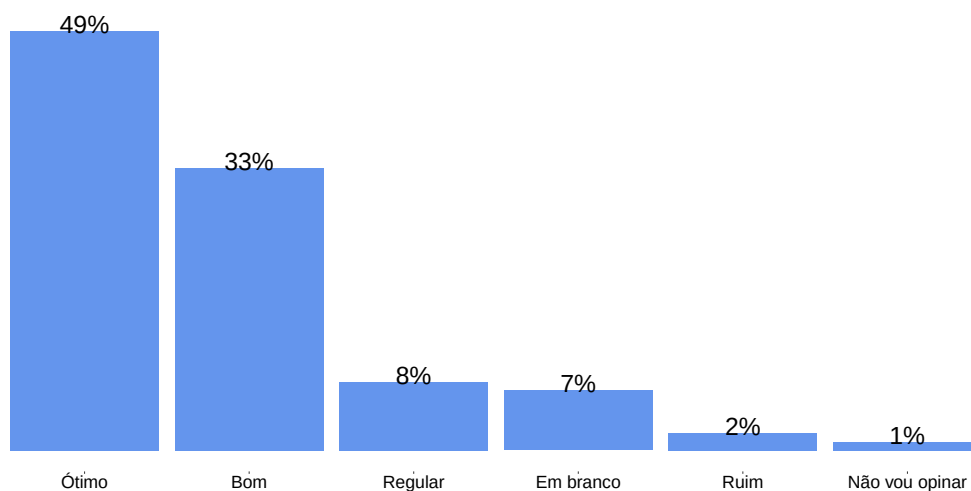


Figura 40: Clareza das informações prestadas pelo atendente

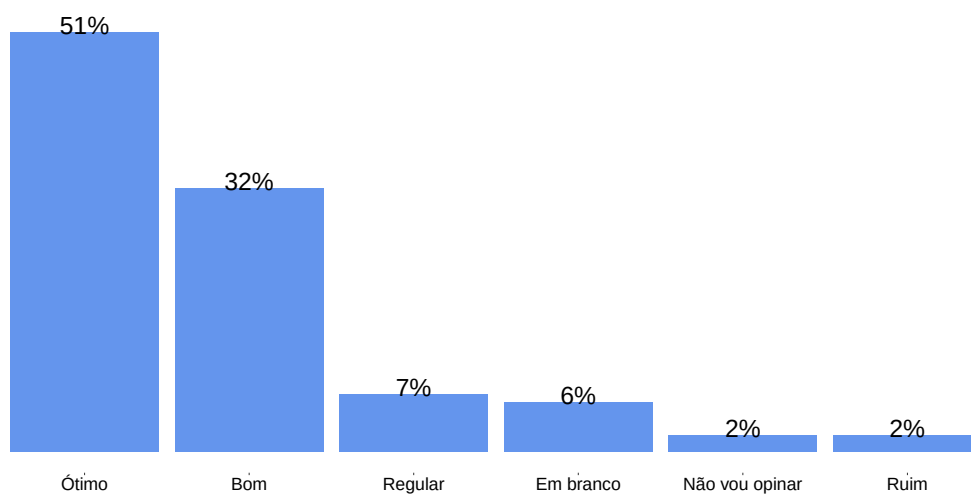


Figura 41: Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas

3.3.2.2 Instalações e acesso físico As figuras 42 - 44 se referem às instalações e acesso físico. Na Figura 42 podemos ver que quanto à limpeza e organização dos espaços, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando mais de 85% das respostas.

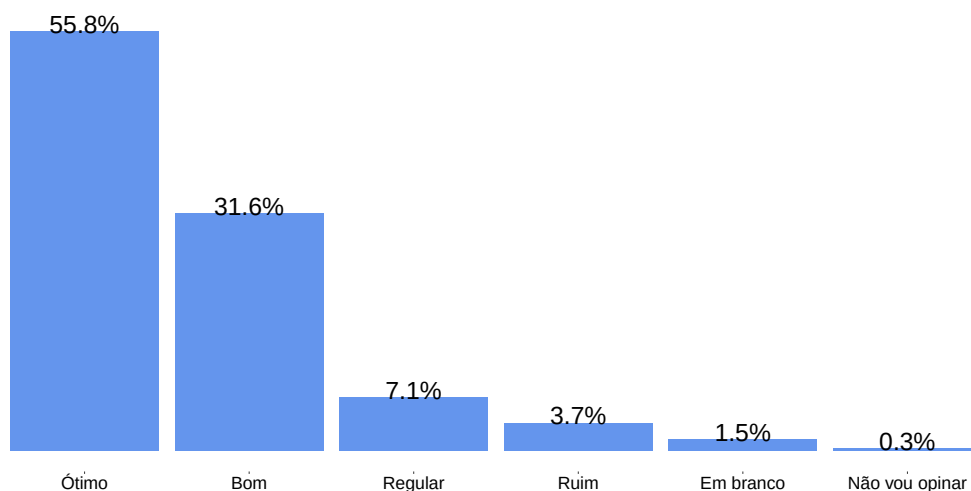


Figura 42: Limpeza e organização dos espaços

A Figura 43 refere-se à facilidade para localizar e encontrar os setores internos, temos que a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando mais de 80% das respostas.

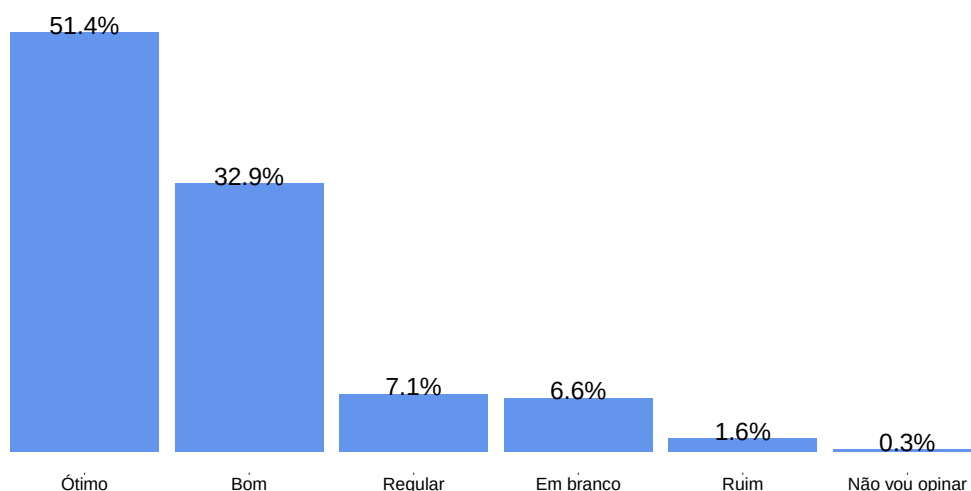


Figura 43: Facilidade para localizar e encontrar os setores internos

Na Figura 44 podemos ver o resultado das avaliações quanto à adequação do ambiente

para pessoas portadoras de necessidades especiais, temos que a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando mais de 70% das respostas.

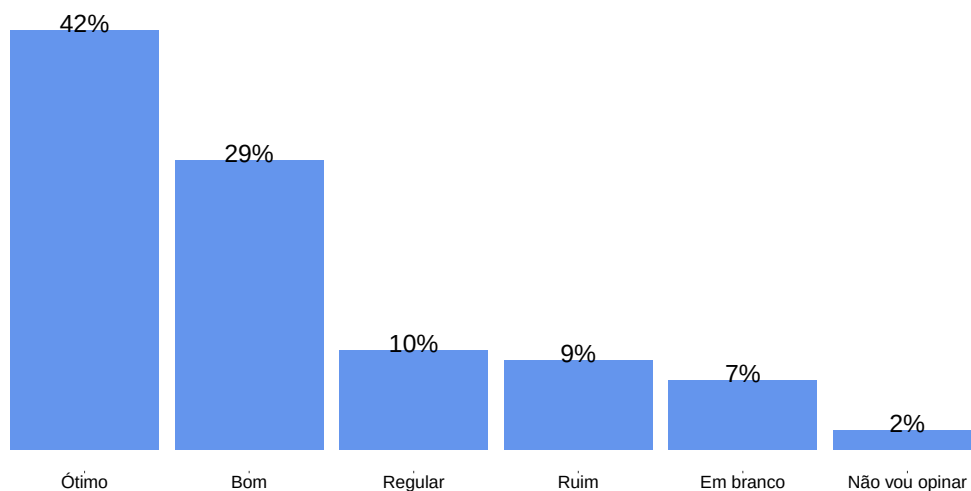


Figura 44: Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais

3.3.2.3 Serviços judiciais As figuras 45 - 47 se referem aos serviços judiciais. Na Figura 45 podemos ver que quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”, seguidas de “Ótimo”, totalizando 68% das respostas. Observe que em seguida aparece a avaliação do tipo “Regular” com 19%.

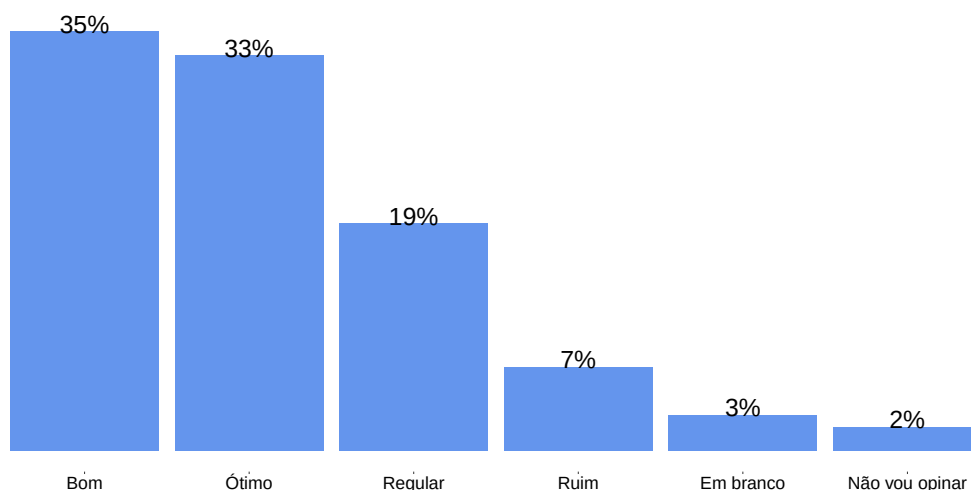


Figura 45: Cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias

Na Figura 46 podemos ver o resultado das avaliações quanto ao tempo transcorrido para julgamento dos processos, temos que a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”,

seguidas de “Ótimo”, totalizando 56% das respostas. Observe que em seguida aparece a avaliação do tipo “Regular” com 22%.

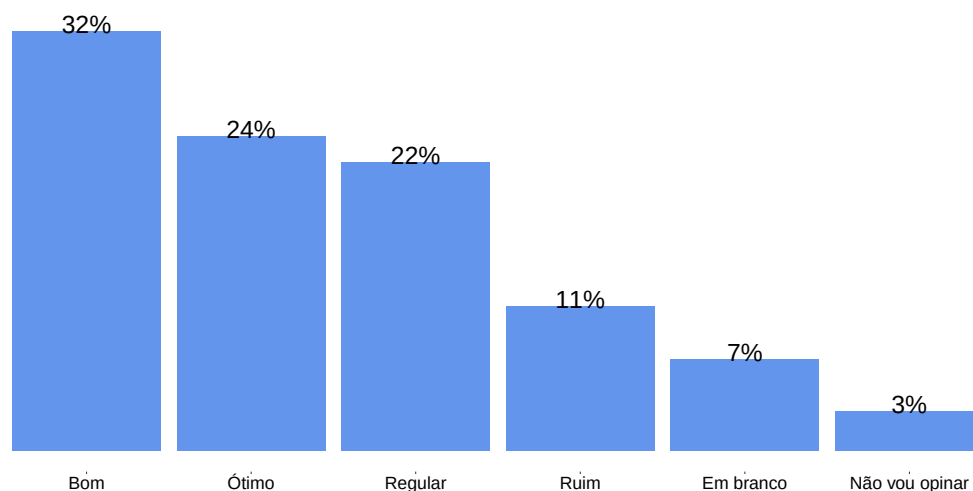


Figura 46: Tempo transcorrido para julgamento dos processos

A Figura 47 refere-se ao serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais, podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”, seguidas de “Ótimo”, totalizando 70% das respostas. Observe que em seguida aparece a avaliação do tipo “Regular” com 15%.

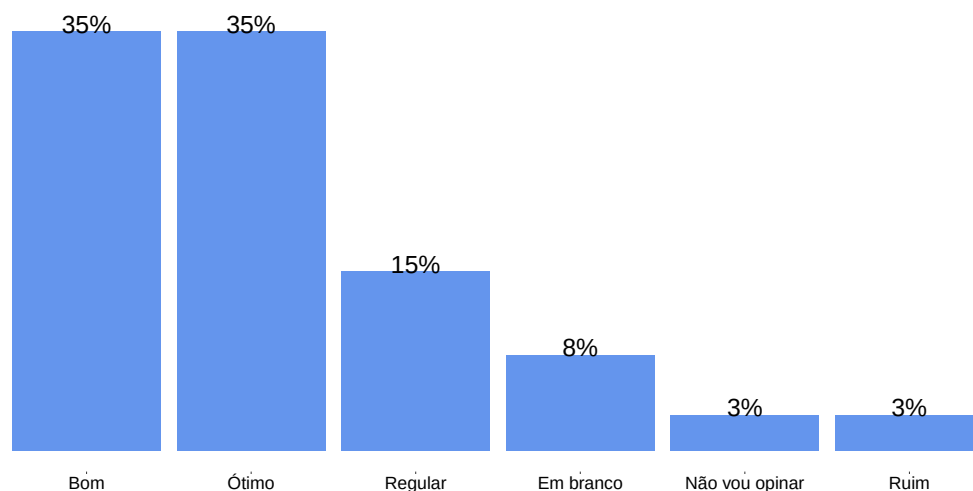


Figura 47: Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais

3.3.3 2ª Entrância

Na Figura 48 podemos ver que nas unidades de 2ª entrância, nas varas de competência cível e nos juizados, a maioria dos respondentes se identificaram como “Advogado”, enquanto

nas varas de competência cível e criminal e criminal, a maioria se identificou como “Parte”. Por fim, nas varas únicas, a maioria dos respondentes se identificou como “Outros”.

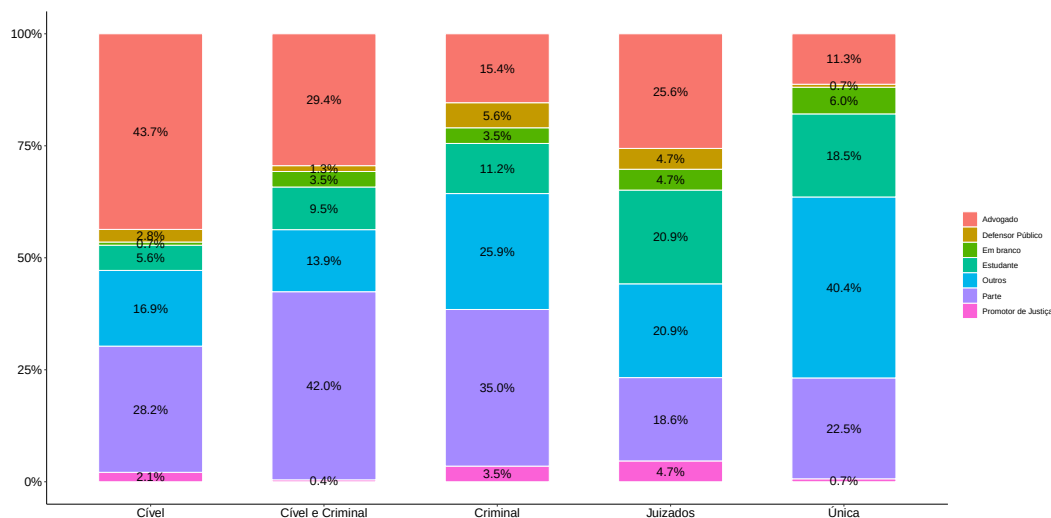


Figura 48: Tipo de respondente

3.3.3.1 Atendimento As figuras 49 - 52 se referem ao atendimento. Na Figura 49 podemos ver que quanto ao tempo de espera para o atendimento, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom” (exceto para as varas únicas, em que o contrário acontece), totalizando mais de 80% das respostas nos juizados e nas varas únicas, e mais de 90% no restante das unidades.

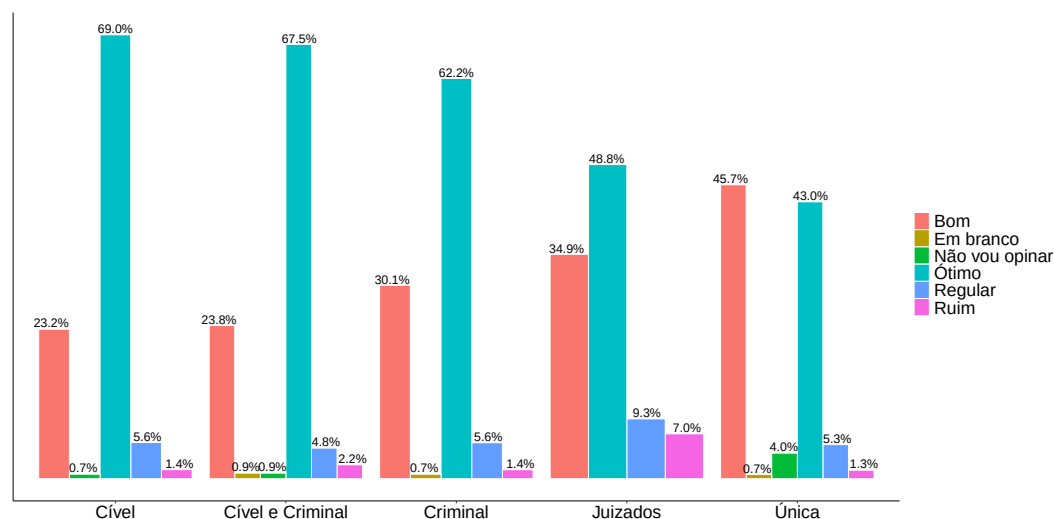


Figura 49: Tempo de espera para o atendimento

Na Figura 50 podemos ver que quanto à cordialidade e presteza no atendimento, a mai-

oria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom” (exceto para as varas únicas, em que o contrário acontece), totalizando mais de 80% das respostas nas varas de competência cível, criminal e juizados, mais de 90% nas varas de competência cível e criminal e mais de 70% nas varas únicas.

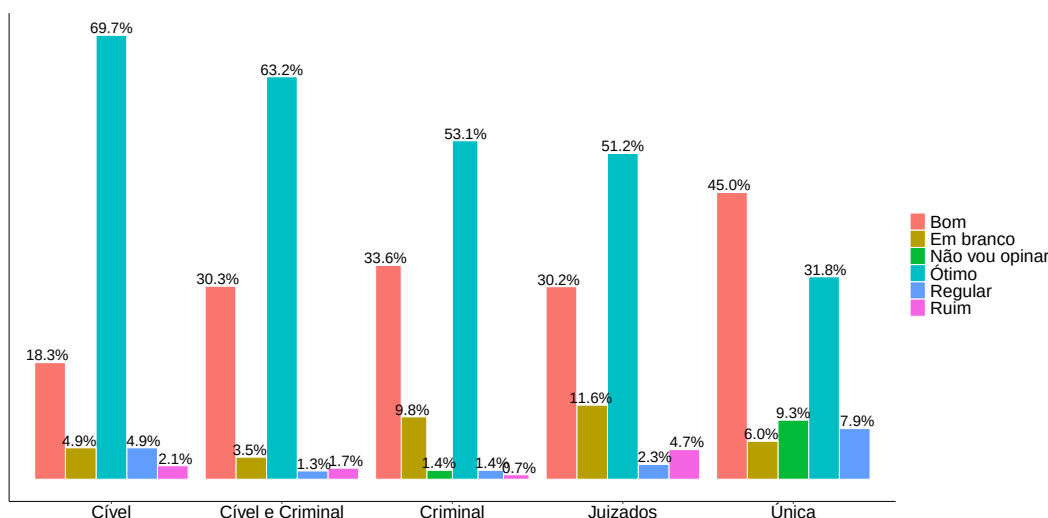


Figura 50: Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público

A Figura 51 trata da clareza das informações prestadas. A maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom” (exceto para as varas únicas, em que o contrário acontece), totalizando mais de 80% das respostas nas varas de competência cível e de competência criminal, mais de 90% nas varas de competência cível e criminal e mais de 70% nas varas únicas e nos juizados.

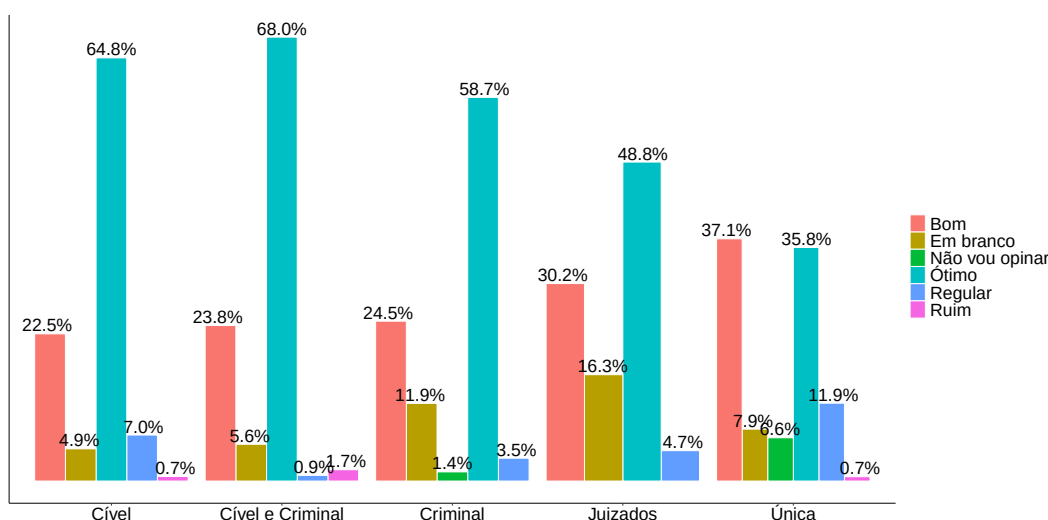


Figura 51: Clareza das informações prestadas pelo atendente

Na Figura 52 podemos ver que quanto ao conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando mais de 80% das respostas nas varas de competência cível, cível e criminal e criminal e mais de 70% nas varas únicas e nos juizados.

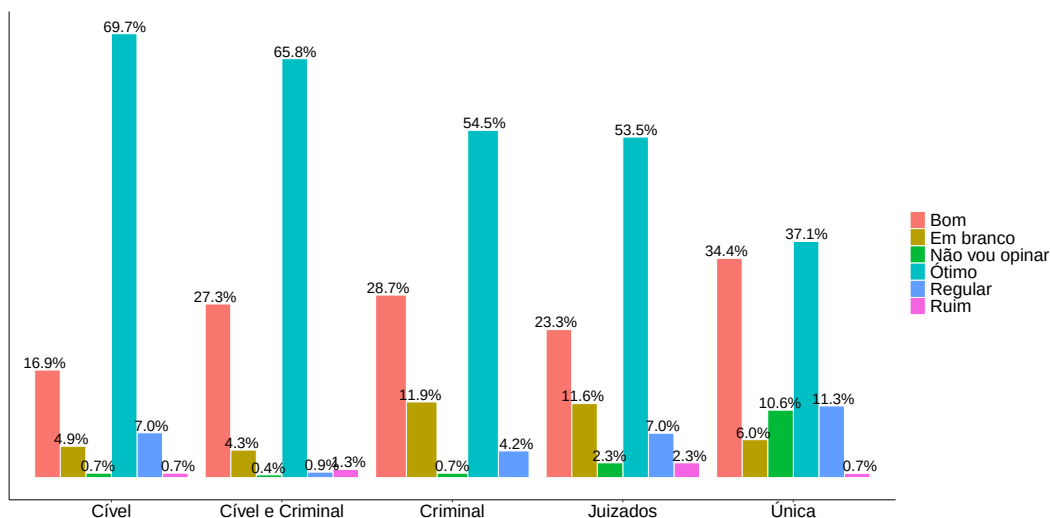


Figura 52: Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas

3.3.3.2 Instalações e acesso físico As figuras 53 - 55 se referem às instalações e acesso físico. Na Figura 53 podemos ver que quanto à limpeza e organização dos espaços, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom” (exceto para as varas únicas, em que o contrário acontece), totalizando mais de 90% das respostas, exceto nas varas únicas, que totaliza pouco mais de 70%. Nesta, 13,9% dos respondentes avaliaram como “Regular”.

Na Figura 54 podemos ver que quanto à facilidade para localizar e encontrar os setores internos, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom” (exceto para as varas únicas, em que o contrário acontece), totalizando mais de 80% das respostas nas varas de competência cível, cível e criminal e criminal e mais de 70% nas varas únicas e nos juizados.

A Figura 55 refere-se à adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais. A maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, exceto para as varas únicas, em que a avaliação mais frequente foi “Bom” seguida de “Regular”. Nas varas de competência cível, a avaliação “Bom” aparece empatada com a “Regular”.

3.3.3.3 Serviços judiciais As figuras 56 - 58 se referem aos serviços judiciais. Na Figura 56 podemos ver que quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual,

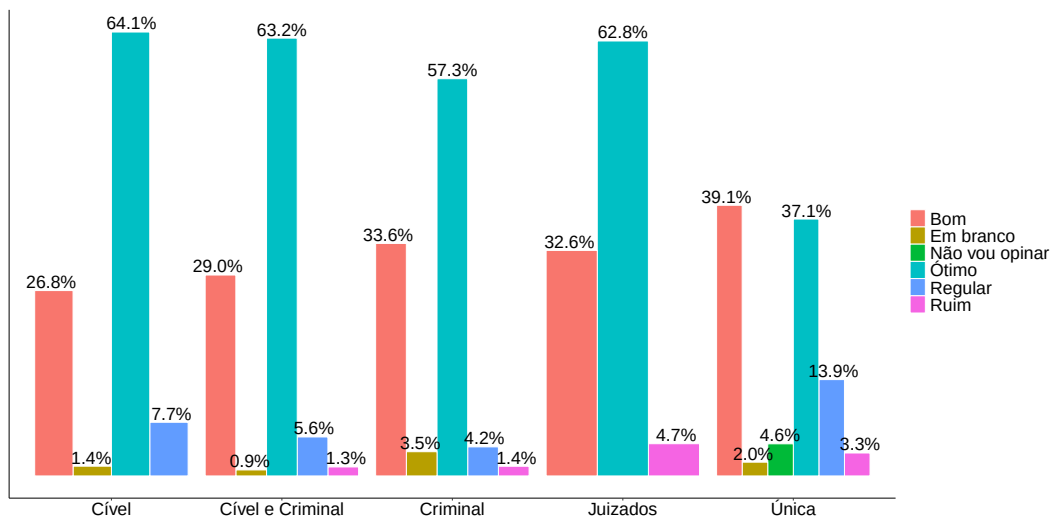


Figura 53: Limpeza e organização dos espaços

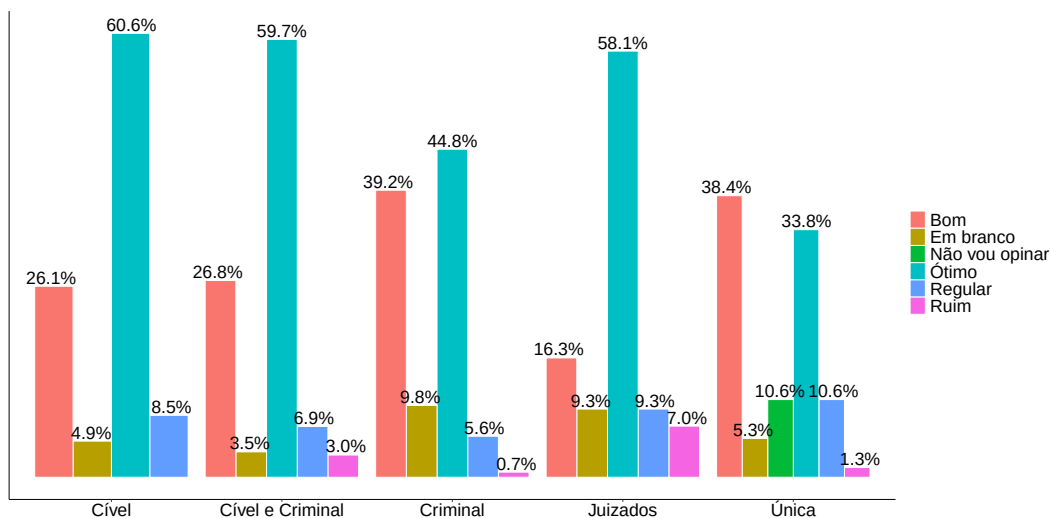


Figura 54: Facilidade para localizar e encontrar os setores internos

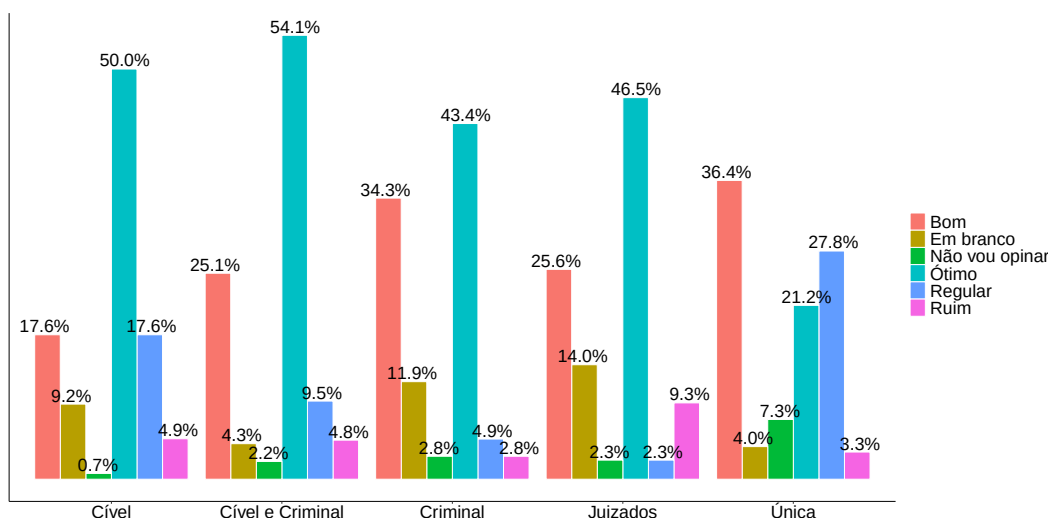


Figura 55: Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais

a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo” nas varas de competência cível e nas de competência criminal. Nos juizados e nas varas únicas, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”. Nas varas de competência cível e criminal, a maioria das avaliações foram deixadas em branco, mas seguido dessas, aparecem as respostas do tipo “Ótimo”. Observe que as avaliações regulares aparecem com uma certa frequência, chegando a 20,9% nos juizados.

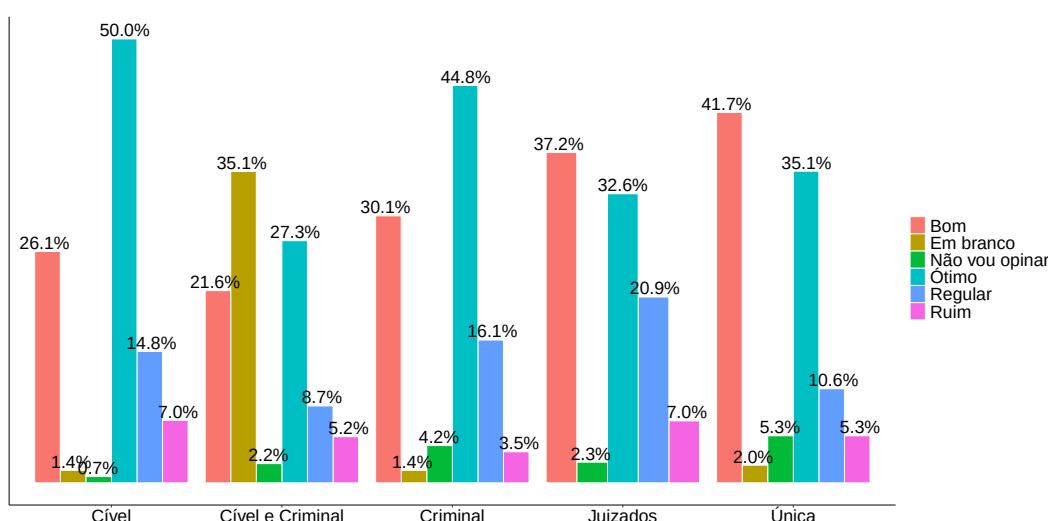


Figura 56: Cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias

Na Figura 57 podemos ver que quanto ao tempo transcorrido para julgamento dos processos, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo” nas varas de competência cível, seguidas de “Bom” e depois de “Regular” e “Ruim” empatados, representando 28,2%. Nas va-

ras de competência cível e criminal, a maioria das avaliações foram deixadas em branco, mas seguido dessas, aparecem as respostas do tipo “Bom”. Nos juizados, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Regular”. Nas varas únicas e de competência exclusivamente criminal, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”, seguidas de “Ótimo”. Observe que as avaliações regulares e ruins aparecem com uma certa frequência, chegando a somar 41,9% nos juizados.

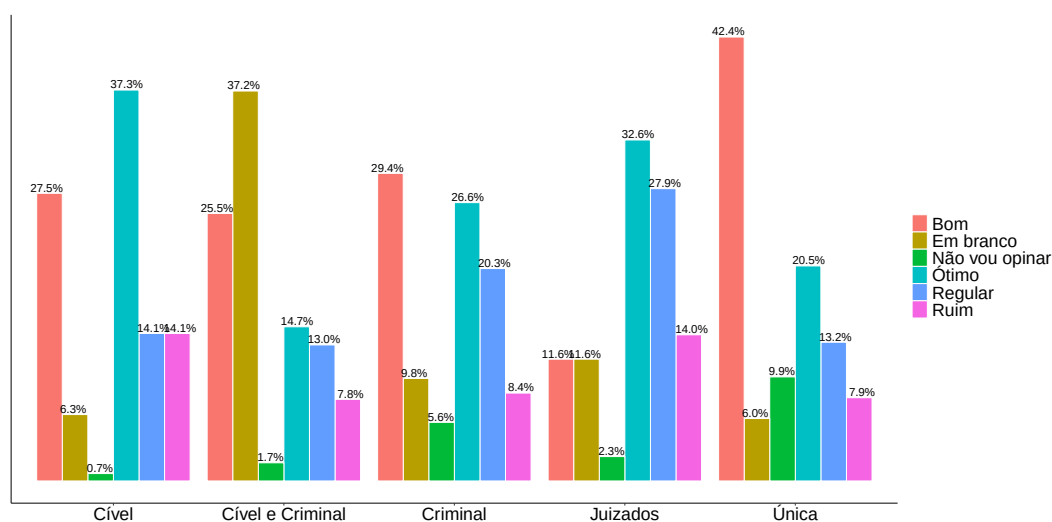


Figura 57: Tempo transcorrido para julgamento dos processos

Na Figura 58 podemos ver que quanto ao serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom” nas varas de competência cível e de competência criminal. Nas varas de competência cível e criminal a maioria das avaliações foram deixadas em branco, mas seguido dessas, aparecem as respostas do tipo “Bom”. Nos juizados e nas varas únicas, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”, seguidas de “Ótimo”.

3.3.4 3ª Entrância

Na Figura 59 podemos ver que nas unidades de 3ª entrância do interior, nas varas de competência cível e de competência criminal, a maioria dos respondentes se identificaram como “Advogado”, enquanto nos juizados, a maioria se identificou como “Parte”, seguido de “Advogado” empatado com “Outros”.

3.3.4.1 Atendimento As figuras 60 - 63 se referem ao atendimento. Na Figura 60 podemos ver que quanto ao tempo de espera para o atendimento, a maioria das avaliações

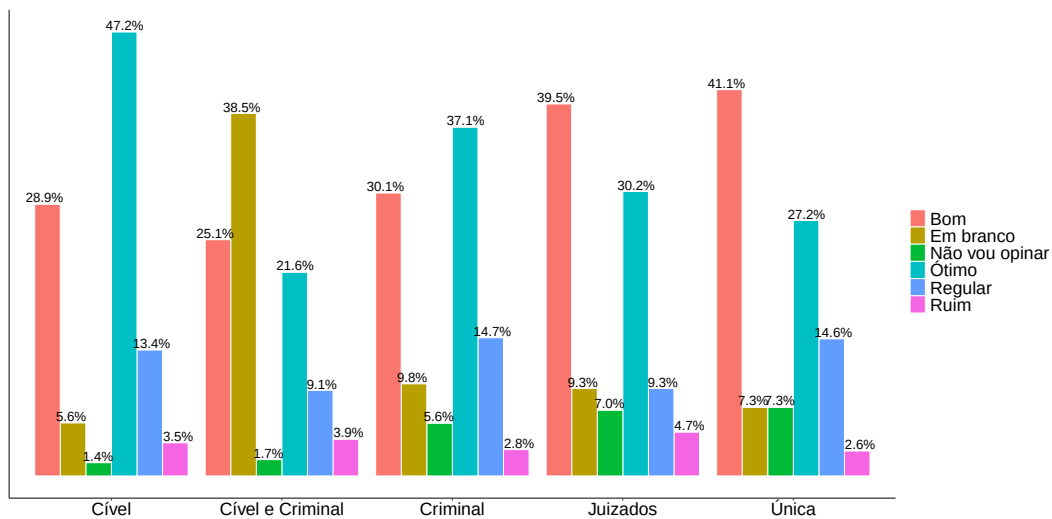


Figura 58: Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais

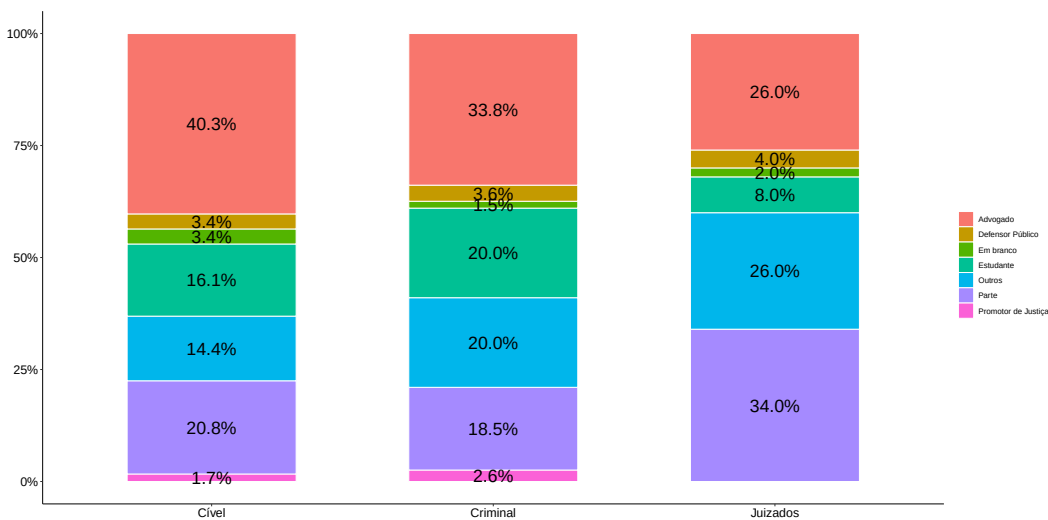


Figura 59: Tipo de respondente

foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando mais de 90% das respostas para cada competência.

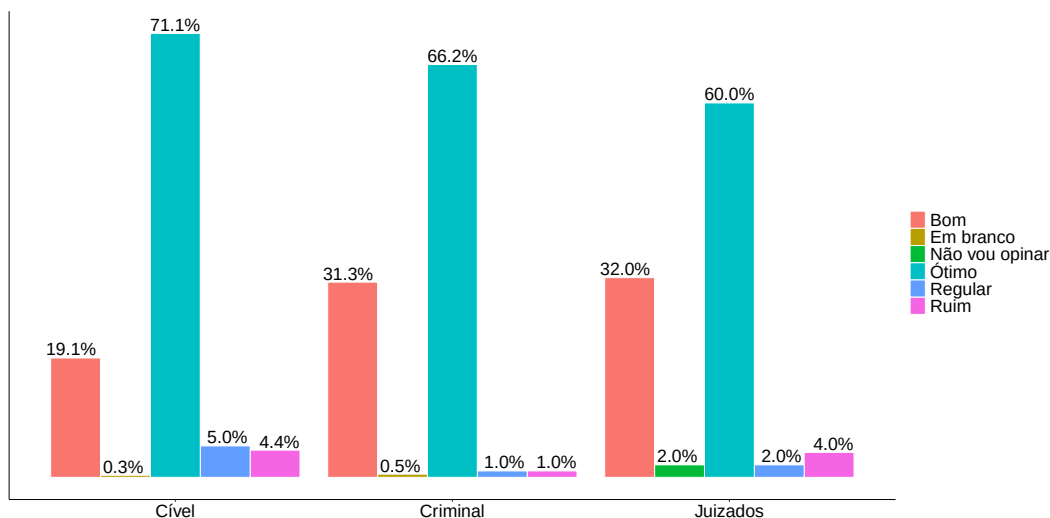


Figura 60: Tempo de espera para o atendimento

A Figura 61 refere-se à cordialidade e presteza no atendimento. Podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom” (exceto para os juizados no qual esses valores encontram-se empatados), totalizando mais de 84% das respostas para cada competência.

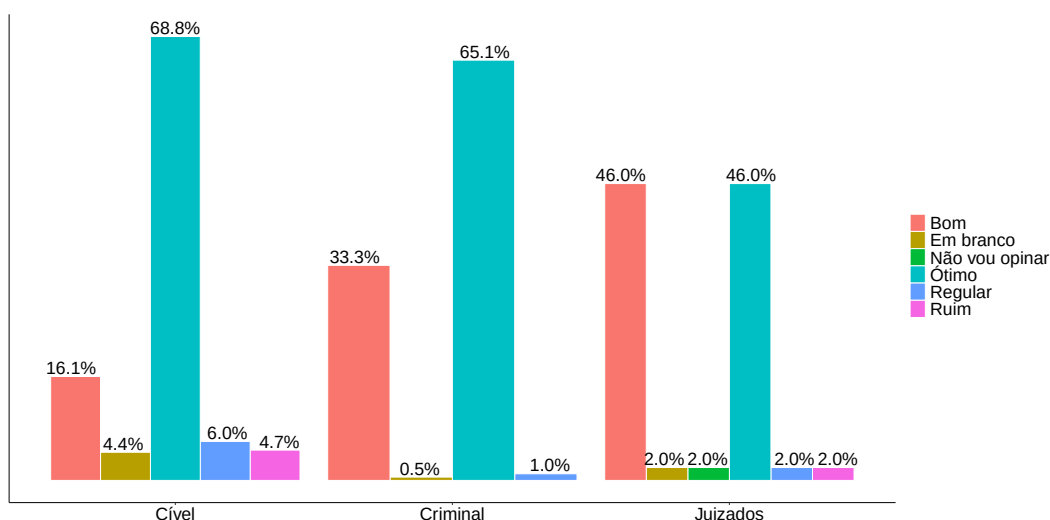


Figura 61: Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público

A Figura 62 trata da clareza das informações prestadas pelo atendente. Podemos ver que, mais uma vez, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando pelo menos 84% das respostas para cada competência.

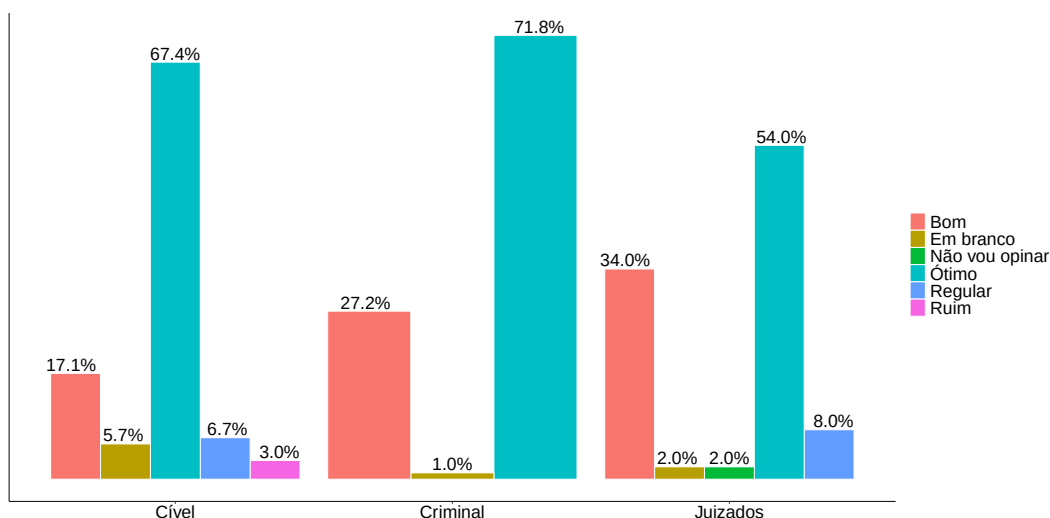


Figura 62: Clareza das informações prestadas pelo atendente

Na Figura 63 podemos ver as avaliações quanto ao conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas. Vemos que, novamente, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando pelo menos 80% das respostas para cada competência.

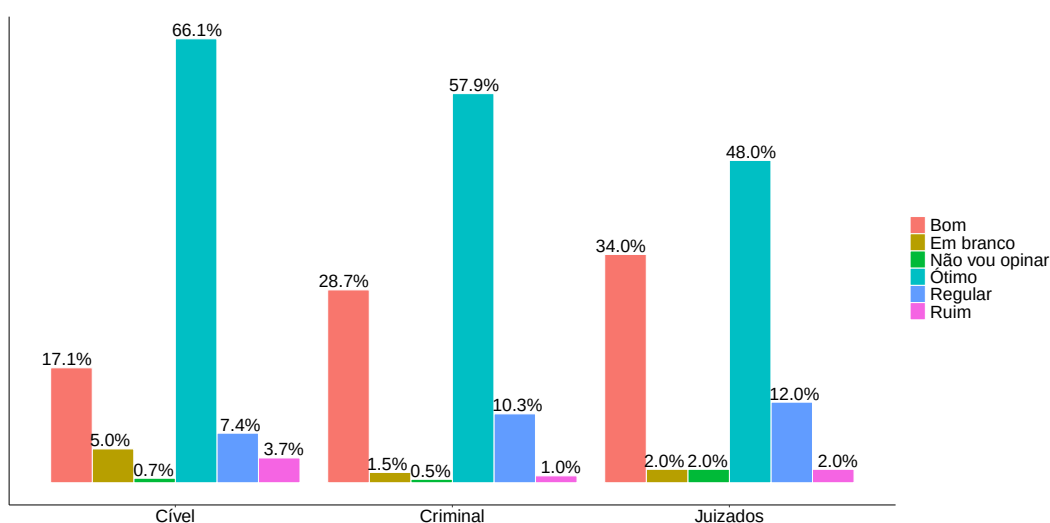


Figura 63: Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas

3.3.4.2 Instalações e acesso físico As figuras 64 - 66 se referem às instalações e acesso físico. Na Figura 64 podemos ver que quanto à limpeza e organização dos espaços, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando pelo menos 90% das respostas para cada competência.

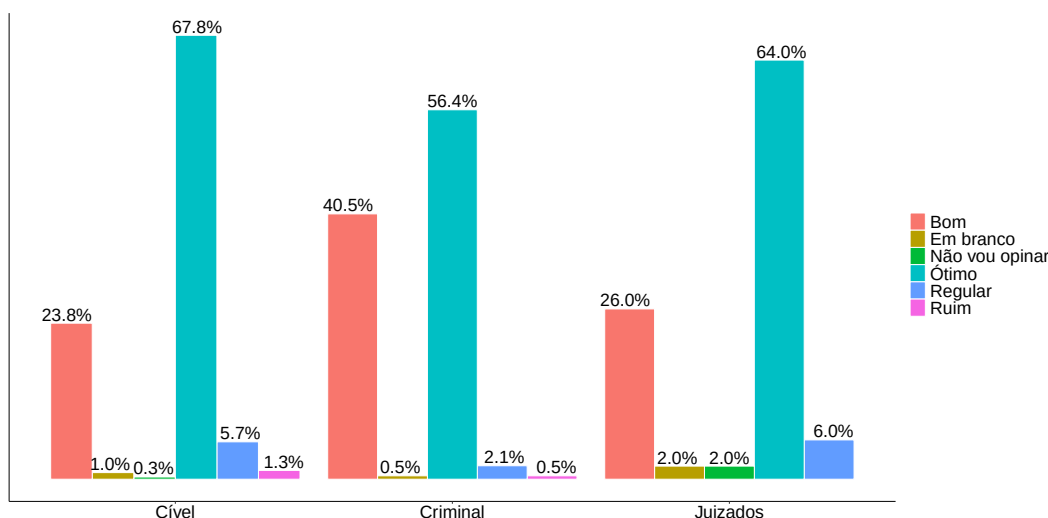


Figura 64: Limpeza e organização dos espaços

A Figura 65 trata da facilidade para localizar os setores internos. Podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando pelo menos 84% das respostas para cada competência.

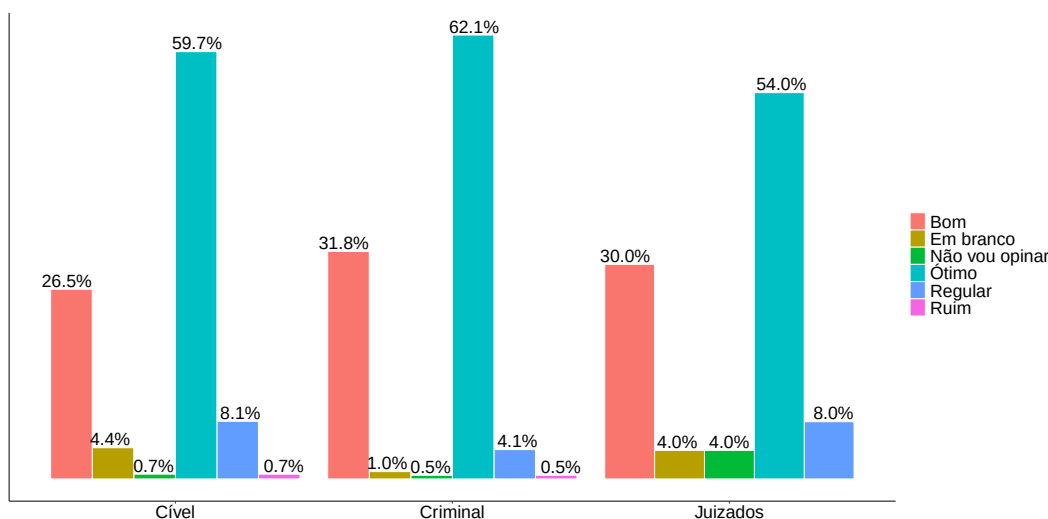


Figura 65: Facilidade para localizar e encontrar os setores internos

A Figura 66 se refere à adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais. Podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom” (exceto para as varas de competência criminal em que o contrário acontece), totalizando pelo menos 64% das respostas para cada competência. Aqui, vemos uma redução no total de respostas do tipo “Ótimo” e “Bom”, e as respostas do tipo “Regular” aparecem com maior frequência, chegando à 15,1% nas varas de competência cível.

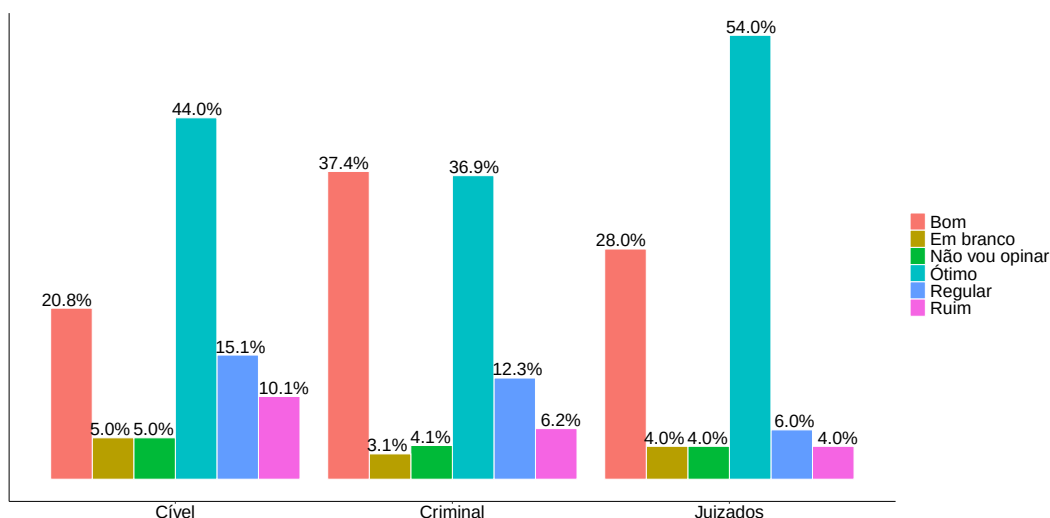


Figura 66: Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais

3.3.4.3 Serviços judiciais As figuras 67 - 69 se referem aos serviços judiciais. Na Figura 67 podemos ver que quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando pelo menos 64% das respostas para cada competência. É importante observar que, seguido das respostas do tipo “Bom” e “Ótimo”, aparecem as respostas do tipo “Regular” e “Ruim” somando até 30% das avaliações nos juizados.

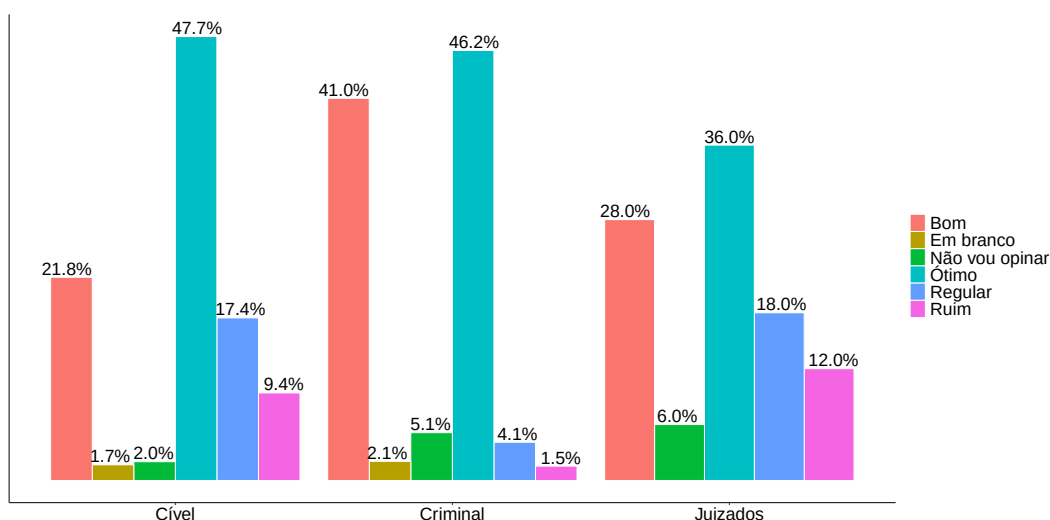


Figura 67: Cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias

A Figura 68 se refere ao tempo transcorrido para julgamento dos processos. Podemos ver que as respostas do tipo “Ótimo” e “Bom” não são mais as mais frequentes nas varas

de competência cível. Nesse caso, seguido de “Ótimo”, aparece a resposta “Regular”. No restante, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom”, totalizando pelo menos 54% das respostas para cada competência. É importante observar que, seguido das respostas do tipo “Bom” e “Ótimo”, aparecem as respostas do tipo “Regular” e “Ruim” somando até 38% das avaliações nos juizados.

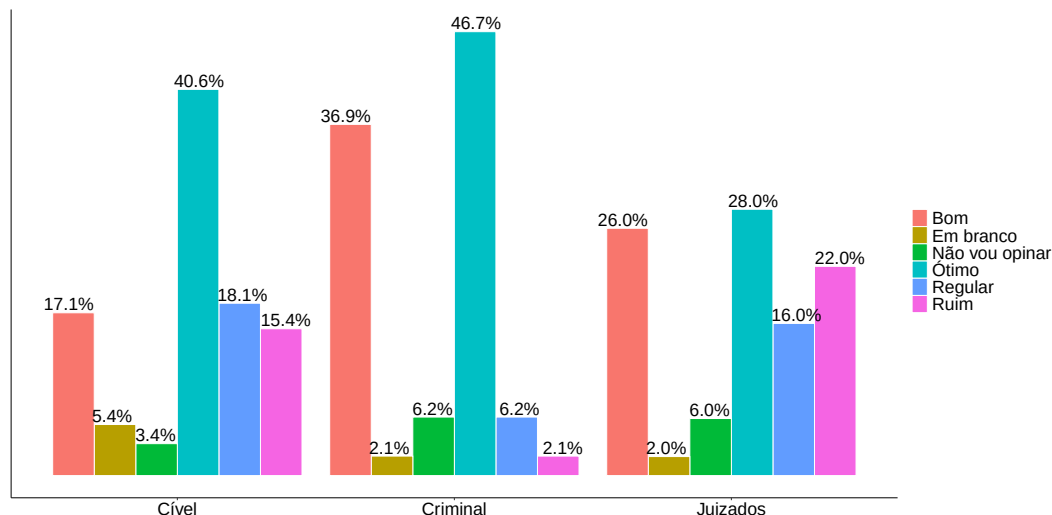


Figura 68: Tempo transcorrido para julgamento dos processos

Na Figura 69 podemos ver que quanto ao serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais, a maioria das avaliações foram consideradas “Ótimo”, seguidas de “Bom” nas varas, e “Bom”, seguidas de “Ótimo” nos juizados, totalizando pelo menos 69% das respostas para cada competência. É importante observar que seguido dessas respostas aparecem um quantitativo razoável de respostas do tipo “Regular” e “Ruim”, que alcançou, por exemplo, 22% nos juizados.

3.4 Portal TJAL

Como mencionado anteriormente, houveram 574 respondentes do formulário online disponibilizado no portal do TJAL. Na Figura 70 podemos ver que a maioria dos respondentes foram advogados, representando 33,6%.

Na Figura 71 podemos ver que quanto ao acesso à página do TJAL na internet, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”, seguidas de “Ótimo”, somando 77% das avaliações.

Na Figura 72 temos que quanto ao fornecimento de serviços úteis por meio do portal do TJAL, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”, seguidas de “Ótimo”, somando 68% das avaliações.

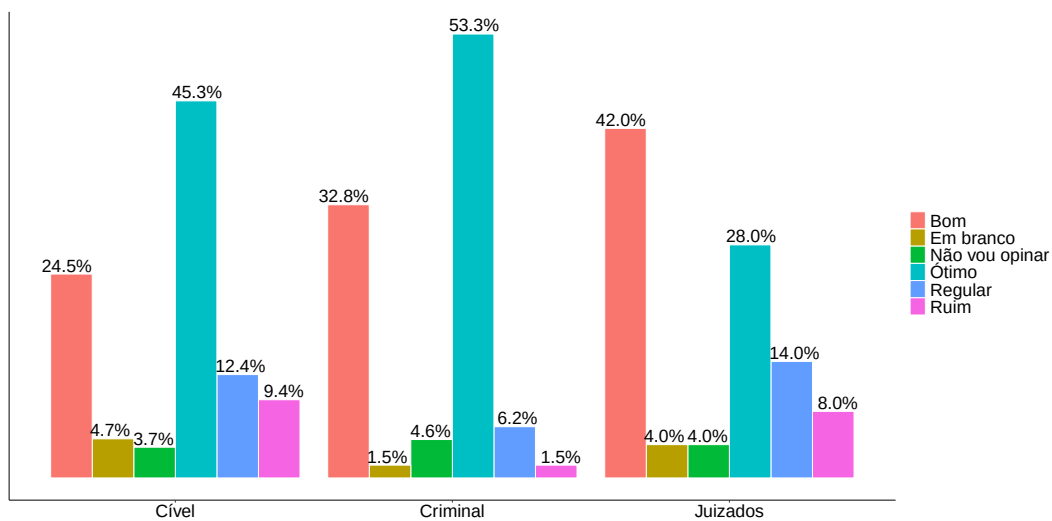


Figura 69: Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais

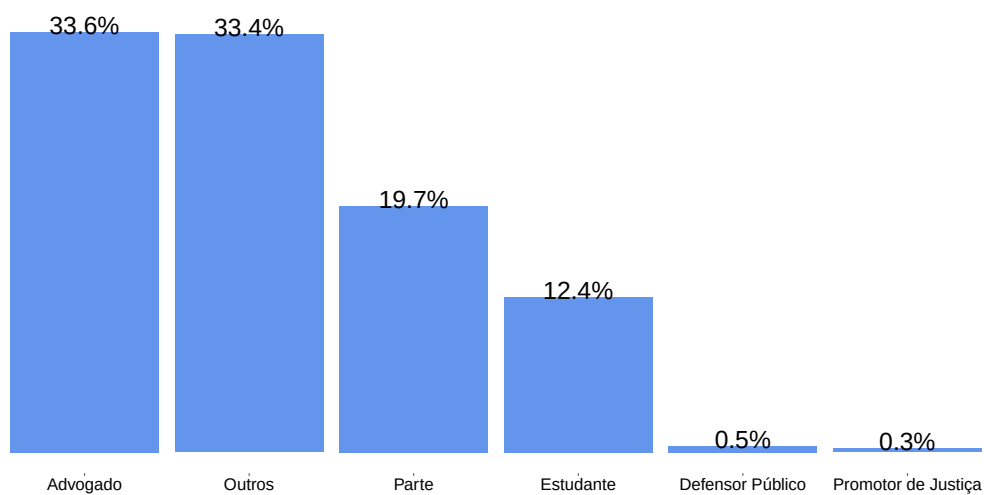


Figura 70: Tipo de respondente

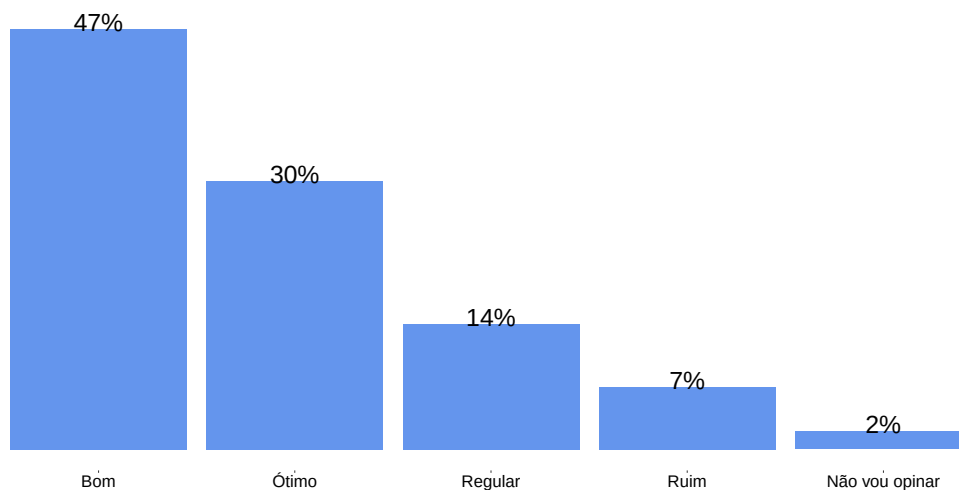


Figura 71: Acesso à página do TJAL na internet

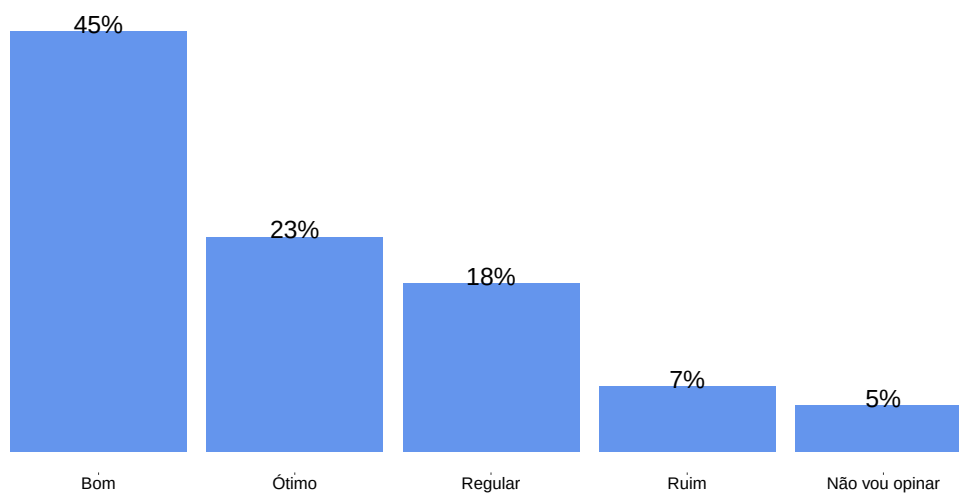


Figura 72: Fornecimento de serviços úteis por meio do portal do TJAL (DJe, consulta de processos, certidão eletrônica, sistema push, peticionamento eletrônico, Portal do Advogado etc.)

A Figura 73 refere-se à atualização das informações publicadas na página do TJAL. Podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”, seguidas de “Ótimo”, somando 68% das avaliações.

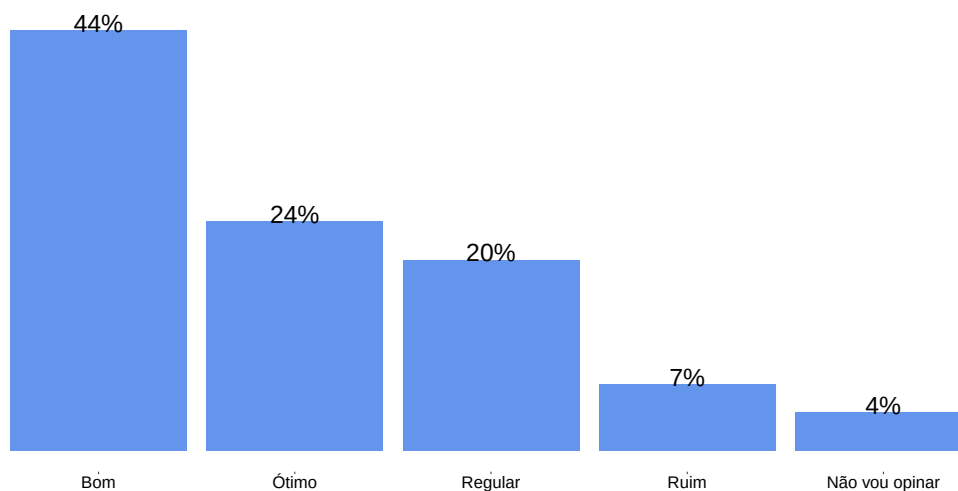


Figura 73: Atualização das informações publicadas na página do TJAL

Na Figura 74 podemos ver que quanto ao conteúdo da página de notícias do TJAL, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”, seguidas de “Ótimo”, somando 67% das avaliações.

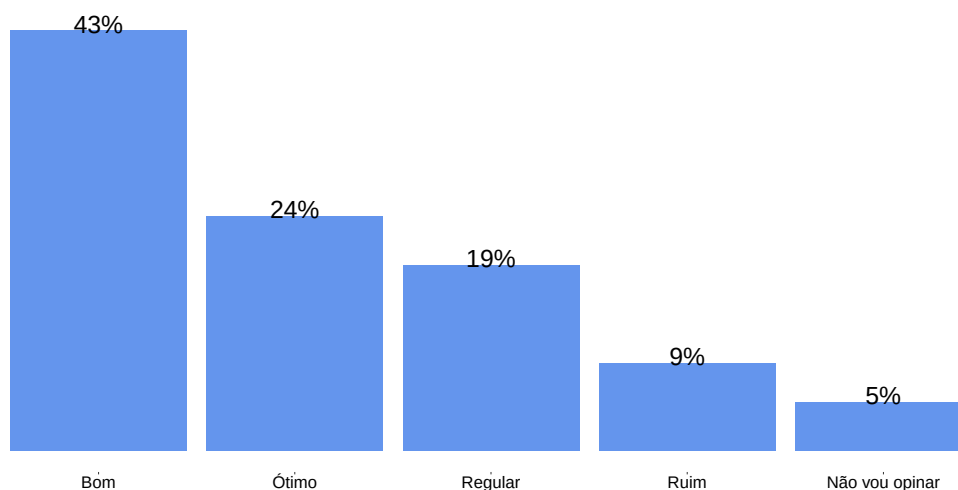


Figura 74: Conteúdo da página de notícias do TJAL

A Figura 75 refere-se ao acesso à pesquisa de jurisprudência e de legislação via portal do TJAL, podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”, seguidas de “Regular” (26%). As avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” somam apenas 46% das avaliações.

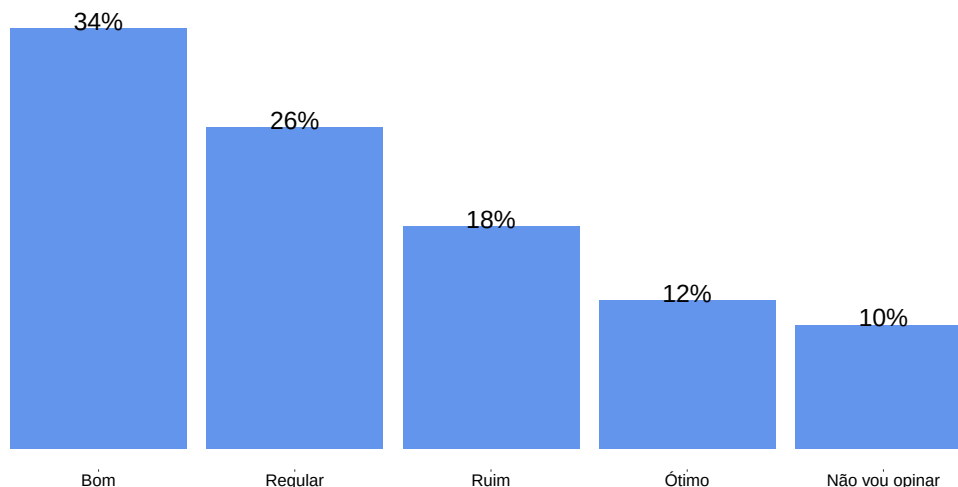


Figura 75: Acesso à pesquisa de jurisprudência e de legislação via portal do TJAL

Na Figura 76 podemos ver que quanto ao grau de confiança na instituição TJAL, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”, seguidas de “Ruim” (26%). As avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” somam apenas 46% das avaliações.

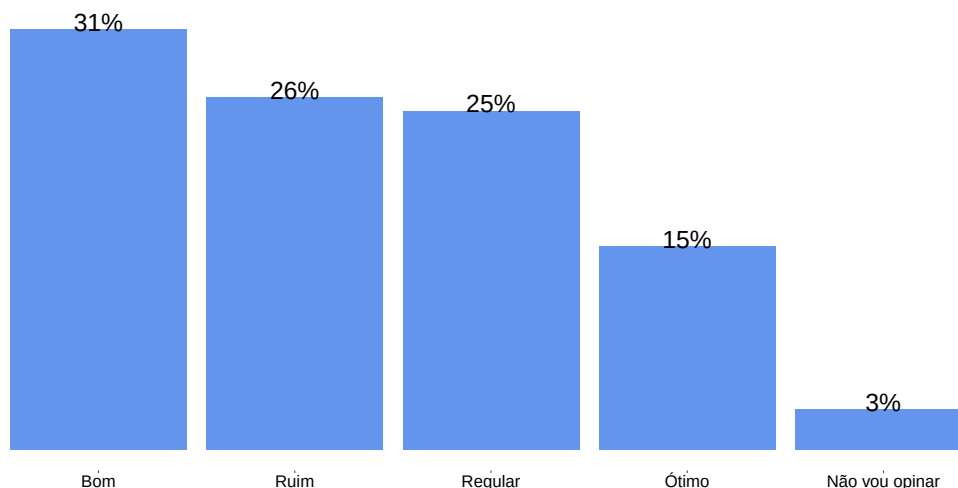


Figura 76: Grau de confiança na Instituição TJAL

A Figura 77 refere-se ao grau de produtividade e eficiência da instituição TJAL. Podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Ruim” (39%), seguidas de “Regular” (29%). As avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” somam apenas 30% das avaliações.

Na Figura 78 podemos ver que quanto à contribuição do judiciário no que diz respeito à responsabilidade social, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”, seguidas de “Regular” (26%). As avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” somam apenas 40% das avaliações.

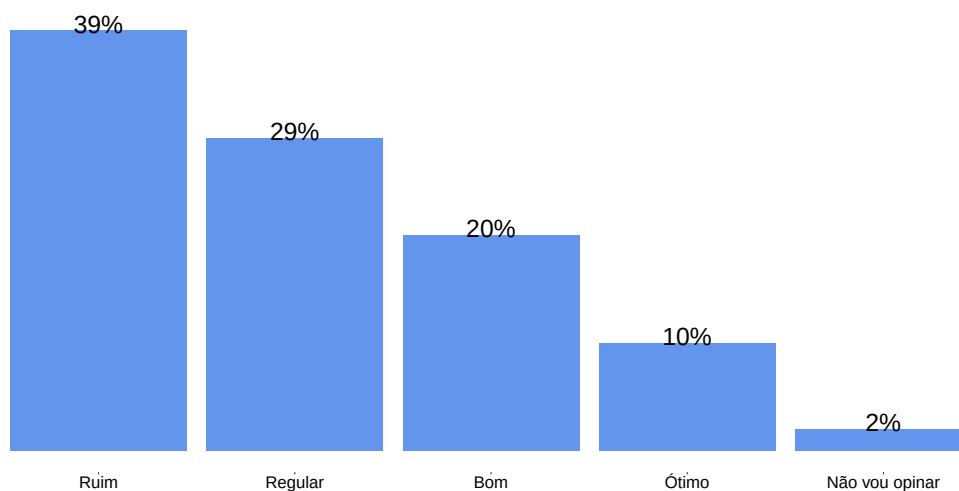


Figura 77: Grau de produtividade e eficiência da Instituição TJAL

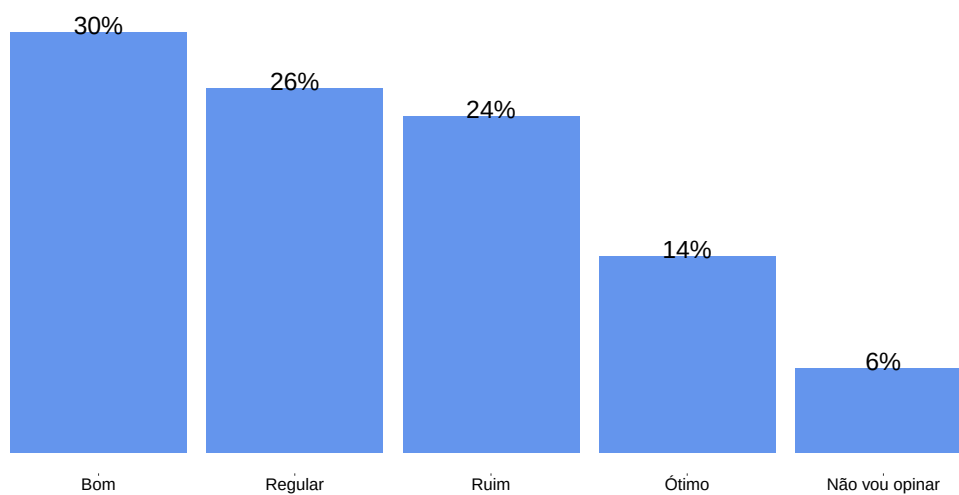


Figura 78: Contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade social

Por fim, a Figura 79 refere-se à contribuição do judiciário no que diz respeito à responsabilidade ambiental. Podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (28%), seguidas de “Regular” (28%). As avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” somam apenas 38% das avaliações.

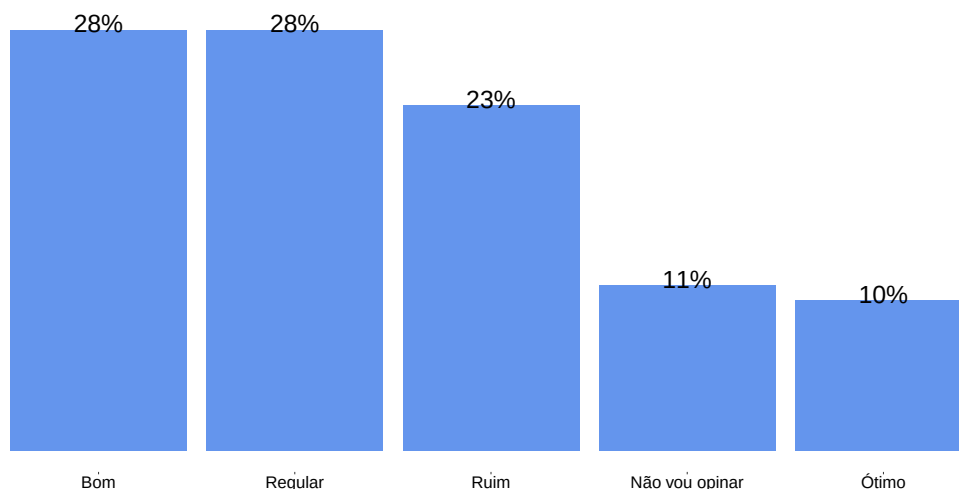


Figura 79: Contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade ambiental

Nas figuras 71 - 79 podemos notar que em nenhuma das perguntas feitas no formulário online foi obtida maioria das respostas do tipo “Ótimo”.

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

Indicador	2016/2017	2019
A cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	-	75%
A clareza das informações prestadas pelo atendente	-	75%
O tempo de espera para o atendimento	50%	100% ↑
A cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	-	100%
A clareza das informações prestadas pelo atendente	-	100%
O conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	50%	75% ↑
Limpeza e organização dos espaços	60%	50% ↓
Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	50%	50%
Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	60%	75% ↑
Segurança no local	90%	75% ↓
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão - 1ª Câmara Cível	40%	50% ↑
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão - 2ª Câmara Cível	40%	50% ↑
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão - 3ª Câmara Cível	40%	50% ↑
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão - Câmara Criminal	40%	50% ↑
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão - Seção Especializada Cível	-	50%
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão - DAAJUC	-	25%
O tempo transcorrido para julgamento dos processos - 1ª Câmara Cível	40%	50% ↑
O tempo transcorrido para julgamento dos processos - 2ª Câmara Cível	40%	50% ↑
O tempo transcorrido para julgamento dos processos - 3ª Câmara Cível	40%	50% ↑
O tempo transcorrido para julgamento dos processos - Câmara Criminal	40%	50% ↑
O tempo transcorrido para julgamento dos processos - Seção Especializada Cível	-	50%
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais - 1ª Câmara Cível	40%	50% ↑
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais - 2ª Câmara Cível	40%	50% ↑
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais - 3ª Câmara Cível	40%	50% ↑
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais - Câmara Criminal	40%	25% ↓
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais - Seção Especializada Cível	-	50%
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais - DAAJUC	-	50%

Tabela 1: Sede do Tribunal

Indicador	2016/2017	2019
O tempo de espera para o atendimento	85,7%	95,2% ↑
A Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	85,7%	85,7%
A clareza das informações prestadas pelo atendente	71,4%	90,5% ↑
O conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	85,7%	90,5% ↑
Limpeza e organização dos espaços	71,4%	95,2% ↑
Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	71,4%	95,3% ↑
Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	71,4%	90,5% ↑
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão	-	76,2%
O tempo transcorrido para julgamento dos processos	-	76,2%
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais	-	85,7%

Tabela 2: Turmas Recursais

Indicador	2016/2017	2019
O tempo de espera para o atendimento	81,1%	88% ↑
A Cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	84,1%	86,1% ↑
A clareza das informações prestadas pelo atendente	84%	84,5% ↑
O conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	82,3%	83,7% ↑
Limpeza e organização dos espaços	77,3%	88% ↑
Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	75,6%	82,9% ↑
Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	53,3%	67,5% ↑
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão	63,4%	68,1% ↑
O tempo transcorrido para julgamento dos processos	51,5%	56,3% ↑
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais	63,4%	67,7% ↑

Tabela 3: Varas e juizados

Indicador	2016/2017	2019
Acesso à página do TJAL na Internet	68%	77,5% ↑
O fornecimento de serviços úteis por meio do portal do TJAL	58,3%	68,7% ↑
Atualização das informações publicadas na página do TJAL	60%	68,6% ↑
O conteúdo da página de notícias do TJAL	62,5%	67% ↑
O acesso à pesquisa de jurisprudência e de legislação via portal do TJAL	39,5%	45,8% ↑
O grau de confiança na instituição TJAL	37,7%	46% ↑
O grau de produtividade e eficiência da instituição TJAL	21,3%	30,7% ↑
A contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade social	28,8%	44% ↑
A contribuição do judiciário no que diz respeito à responsabilidade ambiental	30%	38,4% ↑

Tabela 4: Portal TJAL

5 Conclusões

A pesquisa alcançou em sua maioria a classe dos advogados, correspondendo à 33% dos respondentes, seguido das partes (25%). Ainda, contou com a participação de estudantes (13%), defensores públicos (2%), promotores de justiça (1%), outros usuários (23%) e 3% de respostas em branco.

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 74%, representando um aumento de 20 pontos percentuais comparado à pesquisa realizada em 2016/2017, em que o indicador foi de 54%.

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 79%, enquanto em 2016/2017 o resultado foi de 66%.

Nas tabelas 1 - 4 em que se apresenta um quadro comparativo do percentual de avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” da pesquisa realizada em 2019 com a realizada em 2016/2017, podemos ver que nos formulários aplicados nas varas e juizados e no portal do TJAL houve um avanço positivo para todas as perguntas feitas. No entanto, é importante destacar que quanto ao formulário online disponibilizado no portal, os índices de avaliações positivas quanto à pesquisa de jurisprudência, grau de confiança, grau de produtividade, responsabilidade social e ambiental, ainda são baixos (abaixo de 50%). Nas turmas recursais, todos os indicadores também mostraram avanço, exceto por um que se manteve constante. Por fim, no questionário disponibilizado na sede do Tribunal, uma avaliação se manteve constante quanto à facilidade para localizar os setores internos, e três retrocederam: limpeza e organização, segurança e serviços de intimações na Câmara Criminal. Cabe observar que algumas avaliações estão abaixo de 50% como cumprimento dos prazos no DAAJUC e serviço de intimações na Câmara Criminal.

É importante salientar que deve se dar atenção especial aos comentários e sugestões deixados pelos respondentes, com suas queixas, críticas, sugestões de melhoria e elogios, para que possamos trilhar o melhor caminho de forma à atender as necessidades dos jurisdicionados, procurando sempre a melhora dos serviços oferecidos.

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 – SEDE DO TRIBUNAL

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.

Você está respondendo este questionário como:

☐ Advogado ☐ Parte ☐ Estudante ☐ Defensor Público ☐ Promotor de Justiça ☐ Outros

Marque apenas os serviços que foram utilizados por você, de acordo com a legenda abaixo:

Ótimo - Bom - Regular - Ruim - Não vou opinar

Quanto ao atendimento da recepção e protocolo como você avalia:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
A cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	☐	☐	☐	☐	☐
A clareza das informações prestadas pelo atendente	☐	☐	☐	☐	☐

Quanto ao atendimento das Secretarias como você avalia:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O tempo de espera para o atendimento	☐	☐	☐	☐	☐
A cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	☐	☐	☐	☐	☐
A clareza das informações prestadas pelo atendente	☐	☐	☐	☐	☐
O conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	☐	☐	☐	☐	☐

Quanto às instalações e o acesso físico:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
Limpeza e organização dos espaços	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	☐	☐	☐	☐	☐
Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	☐	☐	☐	☐	☐
Segurança no local	☐	☐	☐	☐	☐

Quanto aos serviços judiciais como você avalia:		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo Órgão:	1ª Câmara Cível	☐	☐	☐	☐	☐
	2ª Câmara Cível	☐	☐	☐	☐	☐
	3ª Câmara Cível	☐	☐	☐	☐	☐
	Câmara Criminal	☐	☐	☐	☐	☐
	Seção Especializada Cível	☐	☐	☐	☐	☐
	DAAJUC	☐	☐	☐	☐	☐
O tempo transcorrido para julgamento dos processos:	1ª Câmara Cível	☐	☐	☐	☐	☐
	2ª Câmara Cível	☐	☐	☐	☐	☐
	3ª Câmara Cível	☐	☐	☐	☐	☐
	Câmara Criminal	☐	☐	☐	☐	☐
	Seção Especializada Cível	☐	☐	☐	☐	☐
	DAAJUC	☐	☐	☐	☐	☐
O serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais:	1ª Câmara Cível	☐	☐	☐	☐	☐
	2ª Câmara Cível	☐	☐	☐	☐	☐
	3ª Câmara Cível	☐	☐	☐	☐	☐
	Câmara Criminal	☐	☐	☐	☐	☐
	Seção Especializada Cível	☐	☐	☐	☐	☐
	DAAJUC	☐	☐	☐	☐	☐

CONTINUA NO VERSO ->

Deixe seu comentário/sugestão

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – TURMA RECURSAL

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.

Você está respondendo este questionário como:

- ☐ Advogado ☐ Parte ☐ Estudante ☐ Defensor Público ☐ Promotor de Justiça
☐ Outros

Marque apenas os serviços que foram utilizados por você, de acordo com a legenda abaixo:

Ótimo - Bom - Regular - Ruim - Não vou opinar

Quanto ao atendimento como você avalia:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O tempo de espera para o atendimento	☐	☐	☐	☐	☐
A cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	☐	☐	☐	☐	☐
A clareza das informações prestadas pelo atendente	☐	☐	☐	☐	☐
O conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	☐	☐	☐	☐	☐

Quanto às instalações e o acesso físico:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
Limpeza e organização dos espaços	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	☐	☐	☐	☐	☐
Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	☐	☐	☐	☐	☐

Quanto aos serviços judiciais como você avalia:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo Órgão	☐	☐	☐	☐	☐
O tempo transcorrido para julgamento dos processos	☐	☐	☐	☐	☐
O serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais	☐	☐	☐	☐	☐

Deixe seu comentário/sugestão

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – VARAS E JUIZADOS

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.

Você está respondendo este questionário como:

☐ Advogado ☐ Parte ☐ Estudante ☐ Defensor Público ☐ Promotor de Justiça ☐ Outros

Esta avaliação corresponde a que unidade?

Vara. Qual? _____

Juizado. Qual? _____

Marque apenas os serviços que foram utilizados por você, de acordo com a legenda abaixo:

Ótimo - Bom - Regular - Ruim - Não vou opinar

Quanto ao atendimento como você avalia:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O tempo de espera para o atendimento	☐	☐	☐	☐	☐
A cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	☐	☐	☐	☐	☐
A clareza das informações prestadas pelo atendente	☐	☐	☐	☐	☐
O conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	☐	☐	☐	☐	☐

Quanto às instalações e o acesso físico:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
Limpeza e organização dos espaços	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	☐	☐	☐	☐	☐
Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	☐	☐	☐	☐	☐

Quanto aos serviços judiciais como você avalia:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias	☐	☐	☐	☐	☐
O tempo transcorrido para julgamento dos processos	☐	☐	☐	☐	☐
O serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais	☐	☐	☐	☐	☐

Deixe seu comentário/sugestão



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – PORTAL

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.

Você está respondendo este questionário como:

- ☐ Advogado ☐ Parte ☐ Estudante ☐ Defensor Público ☐ Promotor de Justiça
☐ Outros

Marque apenas os serviços que foram utilizados por você, de acordo com a legenda abaixo:
Ótimo - Bom - Regular - Ruim - Não vou opinar

Quanto ao Portal como você avalia:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
Acesso à página do TJ-AL na Internet	☐	☐	☐	☐	☐
O fornecimento de serviços úteis por meio do portal do TJ-AL (DJ - e, consulta de processos, certidão eletrônica, sistema push, peticionamento eletrônico, Portal do Advogado, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
Atualização das informações publicadas na página do TJ-AL	☐	☐	☐	☐	☐
O conteúdo da página de notícias do TJ-AL	☐	☐	☐	☐	☐
O acesso à pesquisa de jurisprudência e de legislação via portal do TJ-AL	☐	☐	☐	☐	☐

De uma forma geral como você avalia:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O grau de confiança na Instituição TJ-AL	☐	☐	☐	☐	☐
O grau de produtividade e eficiência da Instituição TJ-AL	☐	☐	☐	☐	☐
A contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade social	☐	☐	☐	☐	☐
A contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade ambiental	☐	☐	☐	☐	☐

Deixe seu comentário/sugestão