

ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO  
DO PODER JUDICIÁRIO

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS 2017

▶ ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E  
MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO



PODER  
JUDICIÁRIO  
DE ALAGOAS

FOTO: ORLANDO DE ALMEIDA / VETOR: FREEPIK

## **ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO – APMP**

---

### **COMPOSIÇÃO**

**Desembargador OTÁVIO LEÃO PRAXEDES**  
PRESIDENTE

**Desembargador CELYRIO ADAMASTOR TENÓRIO ACCIOLY**  
VICE-PRESIDENTE

**Desembargador PAULO BARROS DA SILVA LIMA**  
CORREGEDOR-GERAL DA JUSTIÇA

**Desembargador WASHINGTON LUIZ DAMASCENO FREITAS**

**Desembargadora ELISABETH CARVALHO NASCIMENTO**

**Desembargador SEBASTIÃO COSTA FILHO**

**Desembargador JOSÉ CARLOS MALTA MARQUES**

**Desembargador PEDRO AUGUSTO MENDONÇA DE ARAÚJO**

**Desembargador ALCIDES GUSMÃO DA SILVA**

**Desembargador TUTMÉS AIRAN DE ALBUQUERQUE MELO**

**Desembargador KLEVER RÊGO LOUREIRO**

**Desembargador FERNANDO TOURINHO DE OMENA SOUZA**

**Desembargador FÁBIO JOSÉ BITTENCOURT ARAÚJO**

**Desembargador JOÃO LUIZ AZEVEDO LESSA**

**Desembargador DOMINGOS DE ARAÚJO LIMA NETO**

### **JUÍZES AUXILIARES DA PRESIDÊNCIA**

**CARLOS CAVALCANTI DE ALBUQUERQUE FILHO**

**HÉLIO PINHEIRO PINTO**

**YGOR VIEIRA FIGUEIREDO**



**Elaboração:**

Ilmo Wanderley Gallindo

**Revisão dos aspectos legais:**

Clóvis Gomes da Silva Correia

**Apoio:**

**Assessoria de Planejamento e Modernização do Poder Judiciário - APMP**

**Composição:**

**Clóvis Gomes da Silva Correia**

Assessor - Chefe da APMP

**Planejamento, Processos de Trabalho e Normatização:**

**Catalina Velásquez de Oliveira** - Coordenadora de Gestão de Processos

**Guilherme Rossilho** - Analista Judiciário Especializado

**Divisão de Gerenciamento de Projetos:**

**Alexandre de Caiado Castro Moraes** - Coordenador da DIGEP

**Divisão de Estatísticas:**

**Ilmo Wanderley Gallindo** – Estatístico/Assessor da APMP

**Sérgio Walney Mendes Martins** - Assessor da APMP

**Amós Henrique Araújo** - Analista Judiciário Especializado

**Estagiários: Bruna Rocha Tenório de Gauw** (Economia)

**Maria Izadora da Silva Lima** (Administração)

**Wesley Santos Alves** (Administração)

**Endereço:**

Tribunal de Justiça de Alagoas

Praça Marechal Deodoro, 319 - Centro.

Telefone: (82) 4009-3197/3222/3412

CEP.: 57.020-919, Maceó-AL

Home Page: [http://www.tjal.jus.br/?pag=apmp\\_planejamento](http://www.tjal.jus.br/?pag=apmp_planejamento)



## **Assessoria de Planejamento e Modernização do Poder Judiciário – APMP**

### **APOIO LOGÍSTICO**

#### **► DISPONIBILIZAÇÃO DAS URNAS E QUESTIONÁRIOS NOS LOCAIS DE COLETA**

Departamento Central de Material e Patrimônio – DCMP / Setor de Transporte / Agentes da Estratégia.

#### **► APOIO NA DISPONIBILIZAÇÃO DO QUESTIONÁRIO NA METODOLOGIA ONLINE**

Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação – DIATI

#### **► TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS**

Praça Marechal Deodoro, 319, 3º andar, Centro  
CEP: 57020-919 – Maceió/AL  
Site: [www.tjal.jus.br](http://www.tjal.jus.br)

#### **► CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA – OUVIDORIA**

Fone: (82) 4009-3256  
E-mail: [ouvidoria@tjal.jus.br](mailto:ouvidoria@tjal.jus.br)

#### **► ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO – APMP**

Fone: (82) 4009-3197  
E-mail: [apmp@tjal.jus.br](mailto:apmp@tjal.jus.br)

## 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

APRESENTAÇÃO .....	4
1-INTRODUÇÃO.....	6
2-SÍNTESE METODOLÓGICA.....	8
3- DIRECIONAMENTO INSTITUCIONAL .....	9
4 - MAPA ESTRATÉGICO DO PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS.....	10
5- FICHA TÉCNICA DO INDICADOR .....	11
6- ALINHAMENTO ESTRATÉGICO .....	11
7- RESULTADOS DA PESQUISA .....	12
VARAS E JUIZADOS .....	12
SEDE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA.....	33
TURMA RECURSAL.....	38
PORTAL TJ-AL .....	42
CONCLUSÃO.....	43
ANEXO I - MODELOS DOS QUESTIONÁRIOS .....	47

## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS**

### **1-Introdução**

O presente relatório traz os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Poder Judiciário Alagoano que foi realizada no período entre 05/12/2016 e 17/02/2017, com o objetivo de diagnosticar o nível de satisfação dos usuários dessa instituição.

Uma pesquisa de satisfação de usuários é um sistema de administração de informações que continuamente capta a voz do usuário, através da avaliação da performance da instituição a partir do ponto de vista do usuário. Esta pesquisa, assim, 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 os suportes técnicos e de comunicação oferecidos, indicando caminhos para as decisões futuras de melhoria nos pontos considerados de maior carência.

Há, também, vários outros benefícios proporcionados pela pesquisa de satisfação de usuários: percepção mais positiva desses usuários quanto à instituição; informações precisas e atualizadas quanto às necessidades dos usuários; relações de lealdade com os usuários, baseadas em ações corretivas; 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. Consequentemente, a pesquisa sobre a satisfação dos usuários insere-se entre os pré-requisitos que sustentam ações eficazes deste Tribunal.

Além dessas informações, 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.

Em uma pesquisa de satisfação de usuários a geração dos indicadores reveste-se de extrema importância, uma vez que é deles que resulta a validade deste tipo de pesquisa. Na prática isso significa dizer que o usuário precisará expressar estados de satisfação (e/ou insatisfação) em relação a elementos por ele valorizados nas suas relações com a instituição. De nada adiantará medir estados de satisfação e/ou insatisfação em relação a elementos para os quais os usuários se mostram indiferentes.

É importante alertar que, errar na definição dos indicadores de satisfação corresponde a errar na essência da pesquisa. Por mais perfeito que seja o plano de pesquisa nos seus aspectos de amostragem, procedimentos de coleta, análise e interpretação de resultados, ele sucumbirá

se sua base de sustentação estiver fragilizada pela ausência de bons indicadores de satisfação, gerados com base científica.

Ademais, cumpre ressaltar a importância dessa pesquisa como ferramenta útil para o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário de Alagoas, em cumprimento com ação apresentada no Plano de Ações do TJ/AL (prioridade 1), apoiando iniciativas dos temas e objetivos estratégicos: Responsabilidade Social: ***Promover a cidadania***; Acesso ao Sistema de Justiça: ***Facilitar o acesso à Justiça***; Atuação Institucional: ***Aprimorar a comunicação com o público externo***.

Os questionários foram disponibilizados, de modo presencial, na Sede do Tribunal, nas Varas e Juizados localizados na capital e interior de Alagoas, e em Turmas Recursais, e também foi disponibilizado questionário 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, pontualidade das audiências, entre outros assuntos.

## 2-Síntese Metodológica

Quando se pretende gerar informações de uma população específica, tendo-se como referência uma base primária de dados, dois são os métodos de aplicação, no tocante a geração desses dados. O primeiro se dá por intermédio de um censo, onde todos os elementos de uma população são inquiridos. O segundo, através de um seguimento desta população que detenha todas as suas características, constituindo-se, assim, numa amostra representativa capaz de reproduzir, adequadamente, segundo uma precisão desejada, os parâmetros dessa população.

O universo utilizado para a extração da amostra foi o número de processos em andamento por varas localizadas no interior e na capital.

Após a definição das variáveis a serem utilizadas, adotou-se o modelo casual proporcional, conforme expressão abaixo, tendo-se como parâmetro uma proporção “**p**” de valor igual a **50%**, o que conduziu, ao cálculo de uma amostra de tamanho máximo, assegurando um bom grau de representatividade, um erro de amostragem de **2,5%** e uma variância desejada de valor igual a **1,63 x 10<sup>-4</sup>**, que foi calculado levando em consideração o erro de amostragem mencionado e um nível de confiança sob a curva normal de **95%**.

Essa amostra foi formada 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, arrolados em ordem aleatória, até completar a amostra, que foi calculada em **1.538** entrevistas, assim distribuídos:

- Varas e Juizados (1.475 questionários);
- Turma Recursal (14 questionários);e
- Sede do Tribunal (49 questionários).

$$n_0 = ( z^2 p q / d^2) / [1 + (1/N)( z^2 p q / d^2) - 1]$$

### Onde:

**n<sub>0</sub>** = tamanho da amostra

**z<sup>2</sup>** = escore sob a curva normal

**p** = proporção adotada

**q** = complemento de “**p**”

**d** = erro de amostragem

**N** = número de elementos da população.

Na segunda pesquisa, utilizou-se um método não probabilístico, através de questionários disponibilizados na internet, na modalidade online, onde os usuários responderam por meio do

portal do Poder Judiciário, respeitando o período de aplicação da pesquisa já pré-estabelecido. A amostra foi composta por indivíduos que atendem o critérios de entrada até a data limite, com a vantagem em termos de custo e logística, além do pressuposto de que ela representa, adequadamente, a população alvo.

### 3- Direcionamento Institucional

- i. Missão:**  
Oferecer à sociedade uma prestação jurisdicional acessível, rápida e efetiva.
  
- ii. Visão:**  
Ser referência na prestação jurisdicional, fornecendo subsídios para a construção de uma sociedade livre, justa e equânime, decorrente de uma atividade jurisdicional efetiva mais ágil e humanitária.
  
- iii. Atributos de Valor para a Sociedade:**
  - a.** Credibilidade
  - b.** Celeridade
  - c.** Modernidade
  - d.** Acessibilidade
  - e.** Transparência
  - f.** Responsabilidade Social e Ambiental
  - g.** Imparcialidade
  - h.** Ética
  - i.** Probidade

#### 4 - MAPA ESTRATÉGICO DO PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS



## 5 - Ficha técnica do Indicador

<b>TEMA: RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>	
<b>INDICADOR: Índice de Satisfação do Cliente</b>	
<b>Objetivo Estratégico:</b> Promover a cidadania	
<b>Tipo de Indicador</b>	Efetividade
<b>O que mede</b>	Mede o percentual de satisfação dos clientes (diretos e interessados) com os principais serviços/infraestrutura oferecidos, por meio de questionário disponibilizado à sociedade.
<b>Quem mede</b>	APMP
<b>Quando medir</b>	Periodicidade anual
<b>Onde medir</b>	Sede do Tribunal de Justiça/AL - Varas e Juizados - Centros de Conciliação - Eventos da Justiça Itinerante - Turmas Recursais - Portal TJ-AL
<b>Por que medir</b>	Para conhecer a percepção do cliente quanto à qualidade dos serviços/infraestrutura oferecidos pelo Poder Judiciário, sua imagem perante à sociedade e promover melhorias.
<b>Como medir</b>	Somatório das avaliações Bom (B) e Ótimo (O) do período, dividido pelo total de avaliações do período, multiplicado por cem. (dados obtidos por meio da pesquisa de satisfação). $\frac{B + O}{\text{Total}} \times 100$
<b>Situação inicial</b>	Primeira Pesquisa de Satisfação realizada pelo Poder Judiciário alagoano
<b>Meta</b>	A ser definida pelo CGE

## 6 - Alinhamento estratégico

**Tema estratégico:** Responsabilidade Social

Objetivo estratégico: Promover a cidadania

**Tema estratégico:** Acesso ao Sistema de Justiça

Objetivo estratégico: Facilitar o acesso a Justiça

**Tema estratégico:** Atuação Institucional

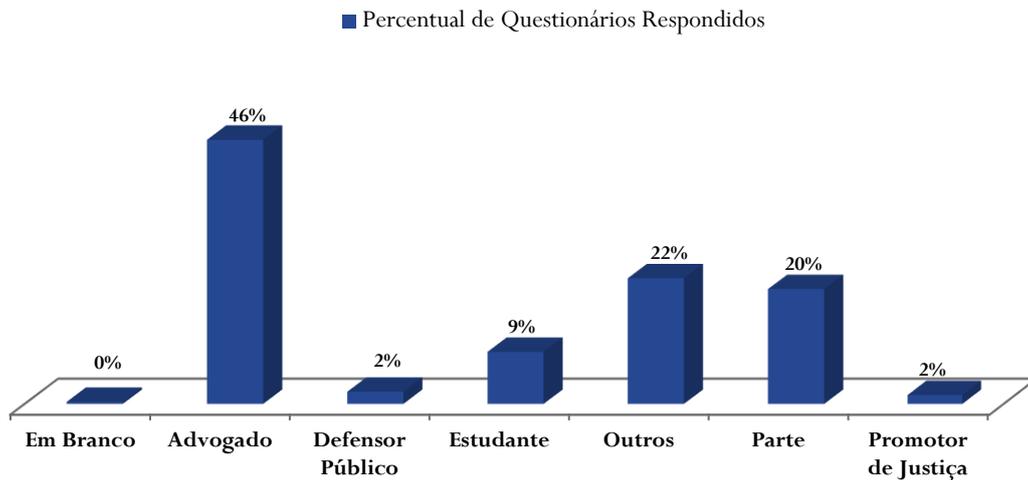
Objetivo estratégico: Aprimorar a comunicação com o público externo

**Planejamento estratégico 2015/2020:** Resolução nº 198, de 1º de julho de 2014 do TJ-AL.

## 7 - RESULTADOS DA PESQUISA

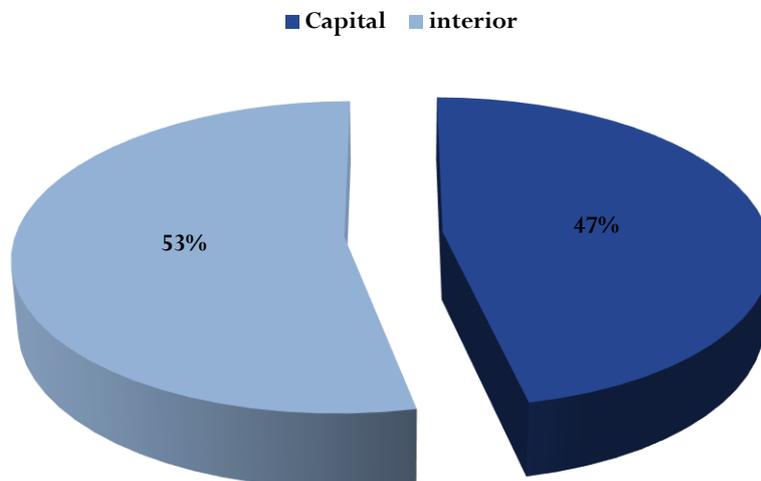
### I-VARAS E JUIZADOS

**GRÁFICO 1: Quantidade de opiniões recebidas por tipo de respondente-2016/2017**



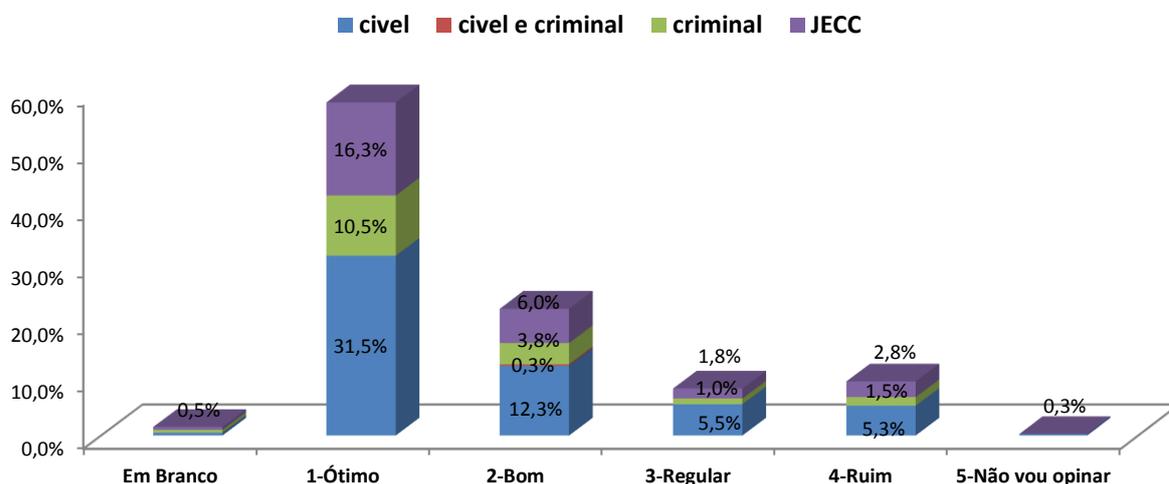
Conforme mostra o gráfico acima, a pesquisa obteve uma participação expressiva da classe dos advogados, com 391 respondentes, o que representa 46% de um total geral de 858 participantes/usuários das varas e juizados localizados na capital e interior de Alagoas.

**GÁFICO 2: Quantidade de opiniões recebidas (%) por localização-2016/2017**



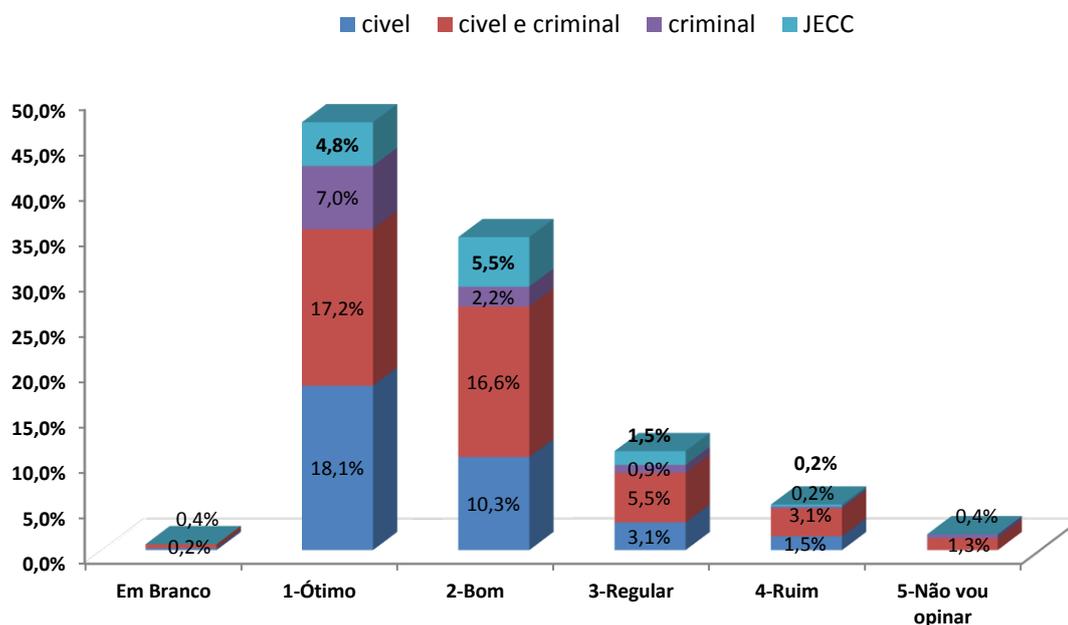
Dos 858 respondentes das varas e juizados, 400 estão localizados na capital Maceió (47% dos respondentes) e 458 estão localizados no interior de Alagoas (53% dos respondentes)

**GRÁFICO 3: Quanto ao tempo de espera para o atendimento por tipo de unidades jurisdicional localizada na capital-2016/2017**



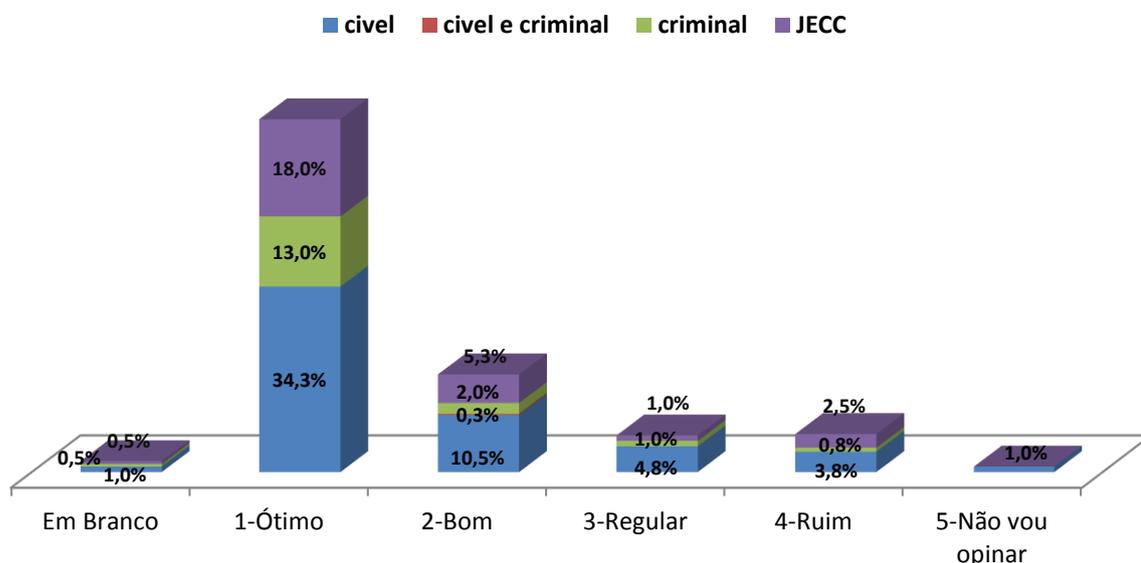
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, 80,5% conceituou como “ótimo e bom” o tempo de espera para o atendimento, sendo o percentual de 43,8% para as varas cíveis, 14,3% para as varas criminais e 22,3% para os juizados.

**GRÁFICO 4: Quanto ao tempo de espera para o atendimento por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior-2016/2017**



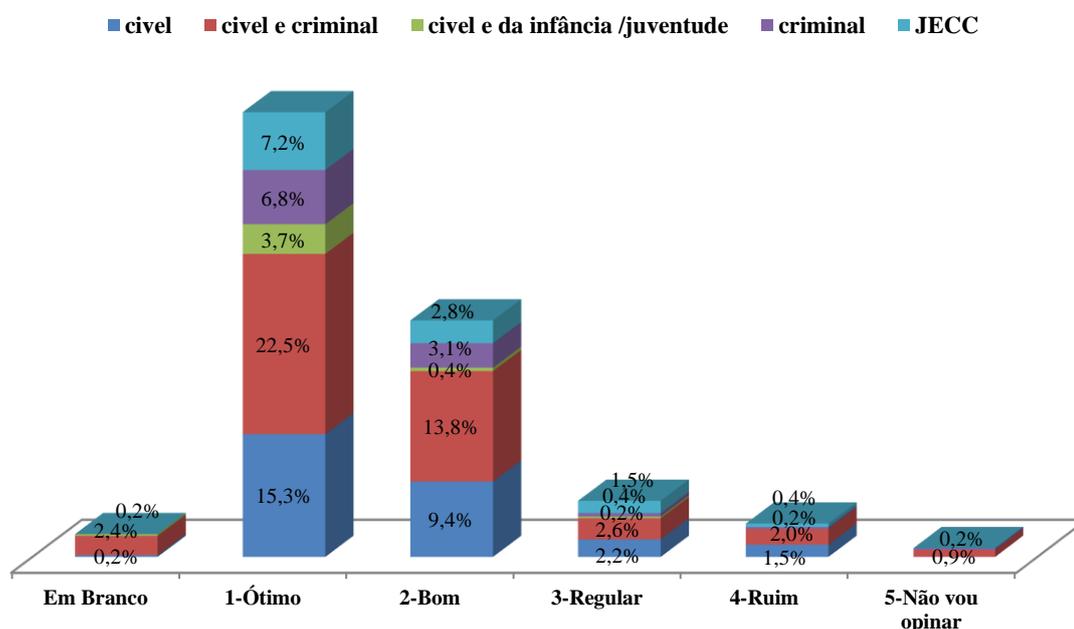
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, 81,7% conceituou como “ótimo e bom” o tempo de espera para o atendimento, sendo 28,4% para as varas cíveis, 9,2% para as varas criminais, 33,8% para as varas cíveis e criminais e 10,3% para os juizados.

**GRÁFICO 5: Quanto à cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital-2016/2017**



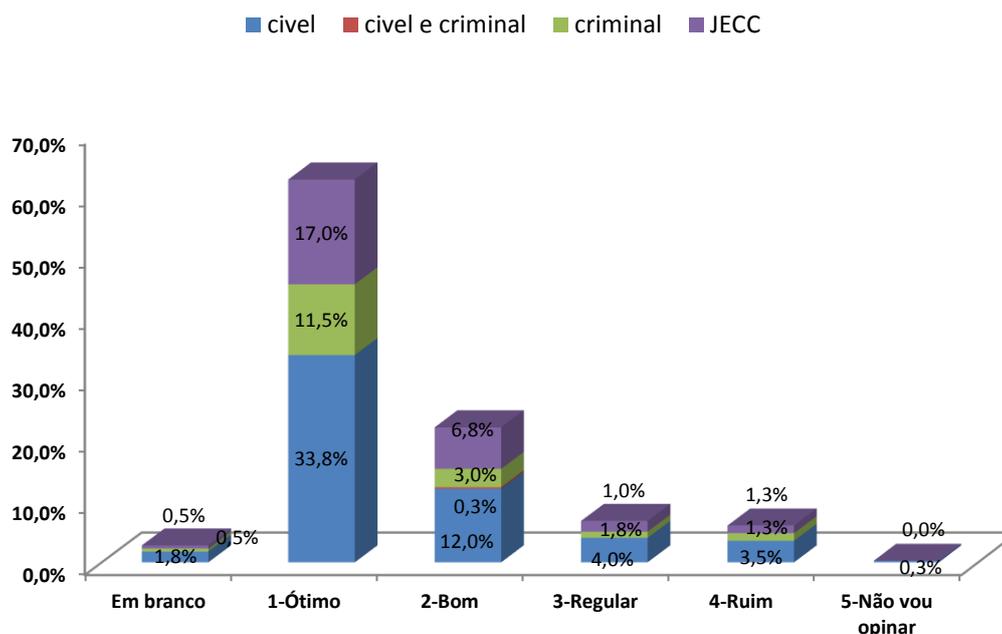
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, 83,3% conceituou como “ótimo e bom” a cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público, sendo 44,8% para as varas cíveis, 15,0% para as varas criminais, 0,3% para as varas cíveis e criminais e 23,3% para os juizados.

**GRÁFICO 6: Quanto à cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior-2016/2017**



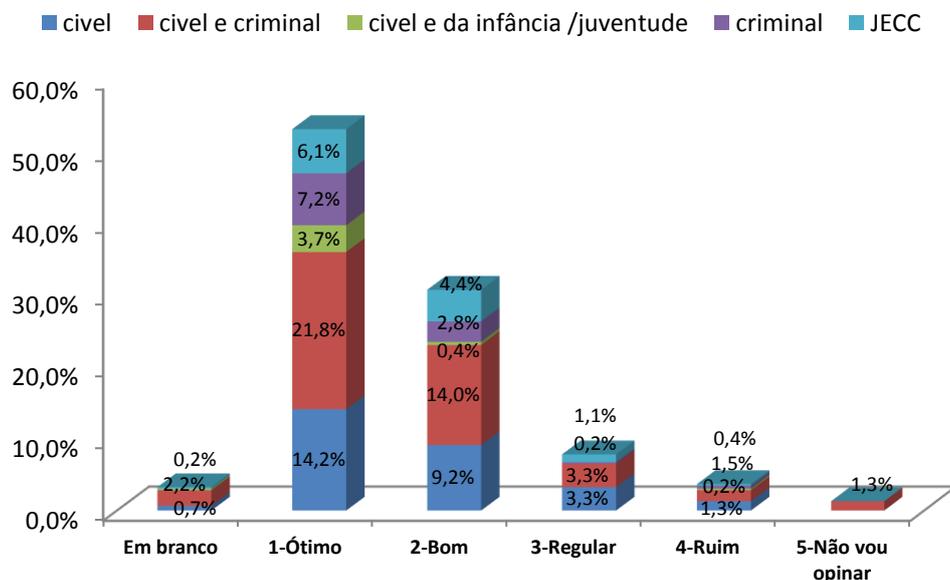
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, 84,9% conceituou como “ótimo e bom” a cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público, sendo 24,7% para as varas cíveis, 9,8% para as varas criminais, 36,2% para as varas cíveis e criminais, 10,0% para os juizados e 4,1% para as varas cíveis e da infância/juventude.

**GRÁFICO 7: Quanto à clareza das informações prestadas pelo atendente por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital-2016/2017**



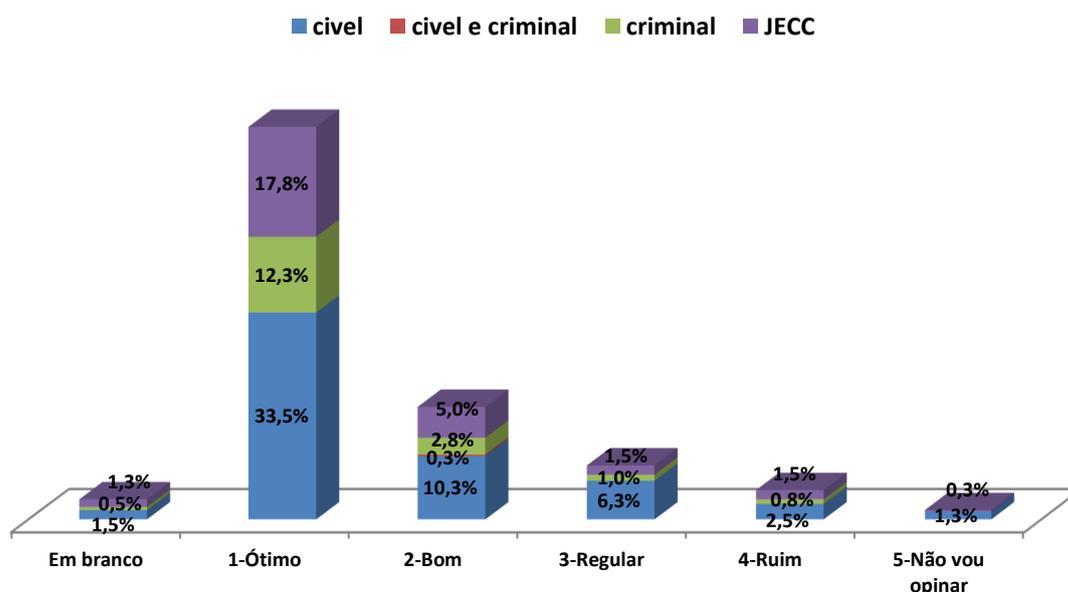
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, 84,3% conceituou como “ótimo e bom” a clareza das informações prestadas pelo atendente, sendo 45,8% para as varas cíveis, 14,5% para as varas criminais, 0,3% para as varas cíveis e criminais e 23,8% para os juizados.

**GRÁFICO 8: Quanto à clareza das informações prestadas pelo atendente por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior-2016/2017**



Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, 83,8% conceituou como “ótimo e bom” a clareza das informações prestadas pelo atendente, sendo 23,4% para as varas cíveis, 10,0% para as varas criminais, 35,8% para as varas cíveis e criminais, 10,5% para os juizados e 4,1% para as varas cíveis e da infância/juventude.

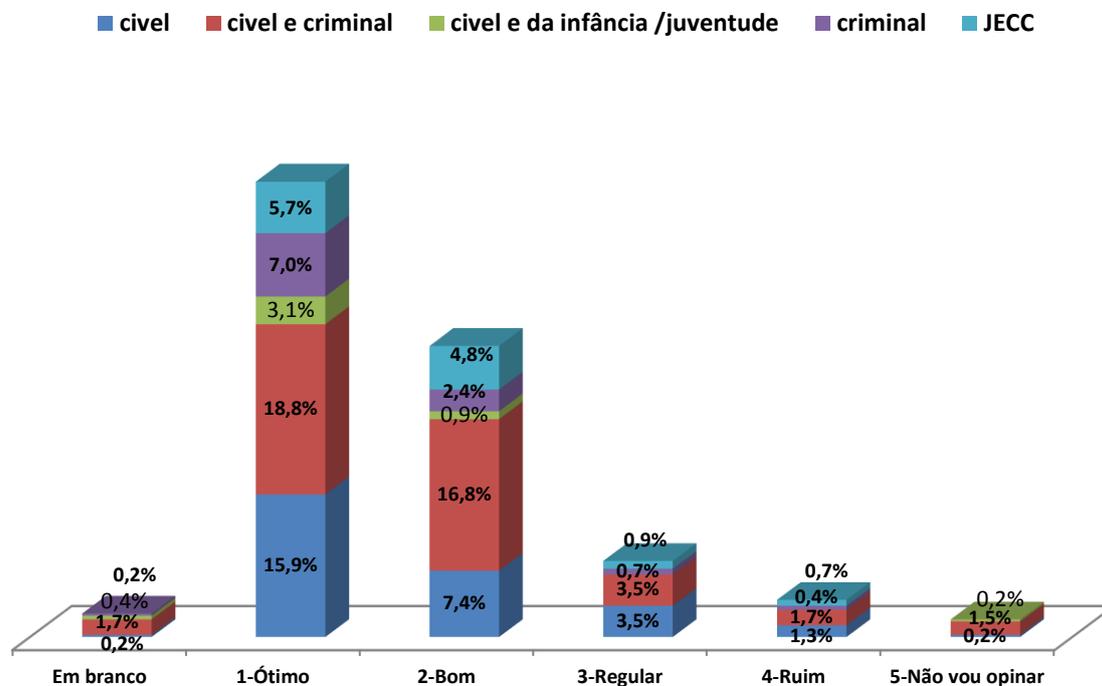
**GRÁFICO 9: Quanto ao conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital-2016/2019**



Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, 81,8% conceituou como “ótimo e bom” o conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas, sendo

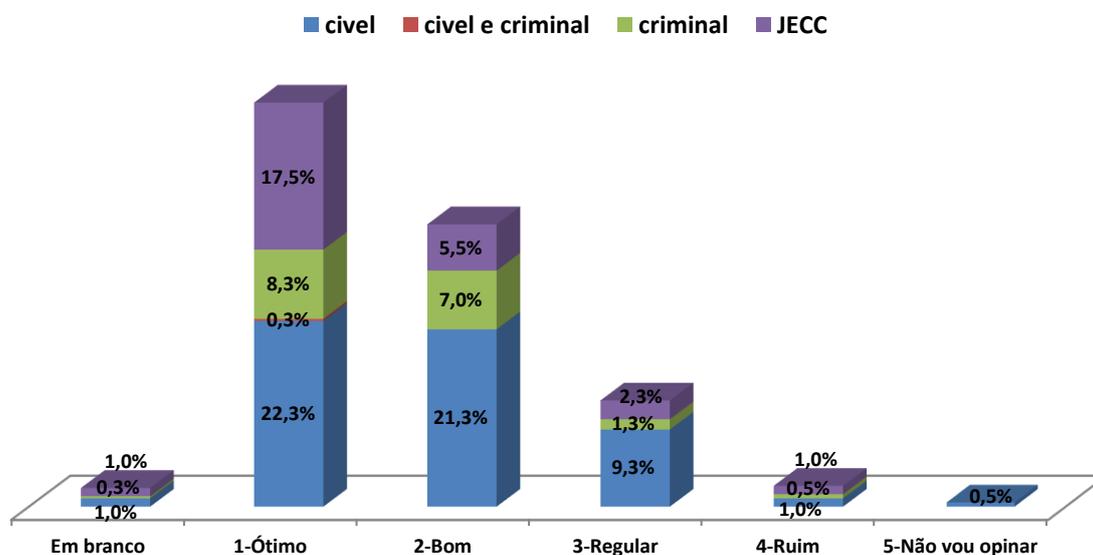
43,8% para as varas cíveis, 15,0% para as varas criminais, 0,3% para as varas cíveis e criminais e 22,8% para os juizados.

**GRÁFICO 10: Quanto ao conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior-2016/2107**



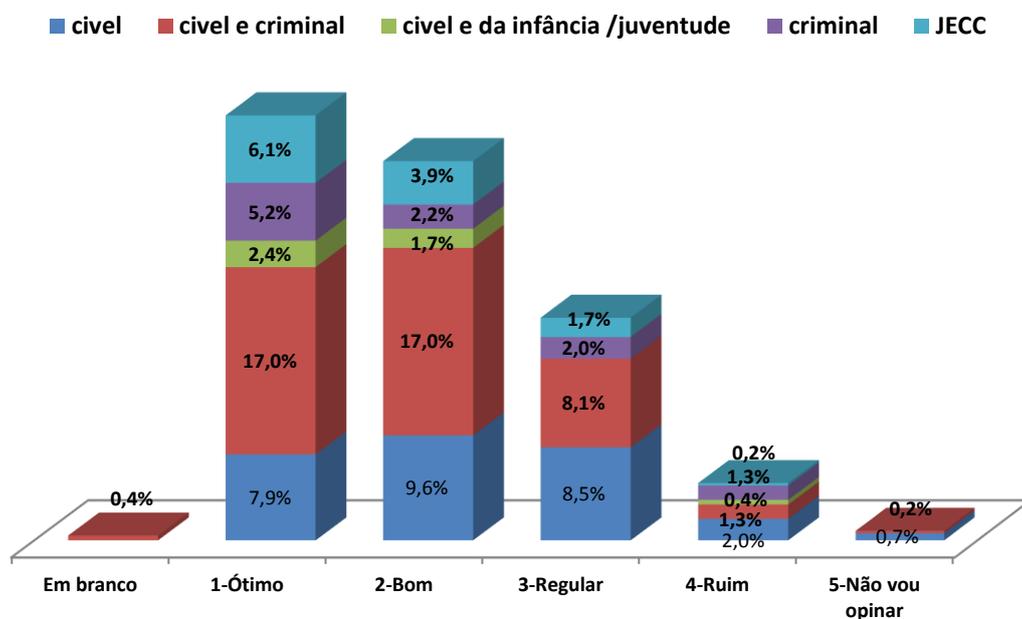
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, 82,8% conceituou como “ótimo e bom” o conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas, sendo 23,4% para as varas cíveis, 9,4% para as varas criminais, 35,6% para as varas cíveis e criminais, 10,5% para os juizados e 3,9% para as varas cíveis e da infância/juventude.

**GRÁFICO 11: Quanto à limpeza e organização dos espaços por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital-2016/2017**



Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, 82,0% conceituou como “ótimo e bom” a limpeza e organização dos espaços, sendo 43,5% para as varas cíveis, 15,3% para as varas criminais, 0,3% para as varas cíveis e criminais e 23,0% para os juizados.

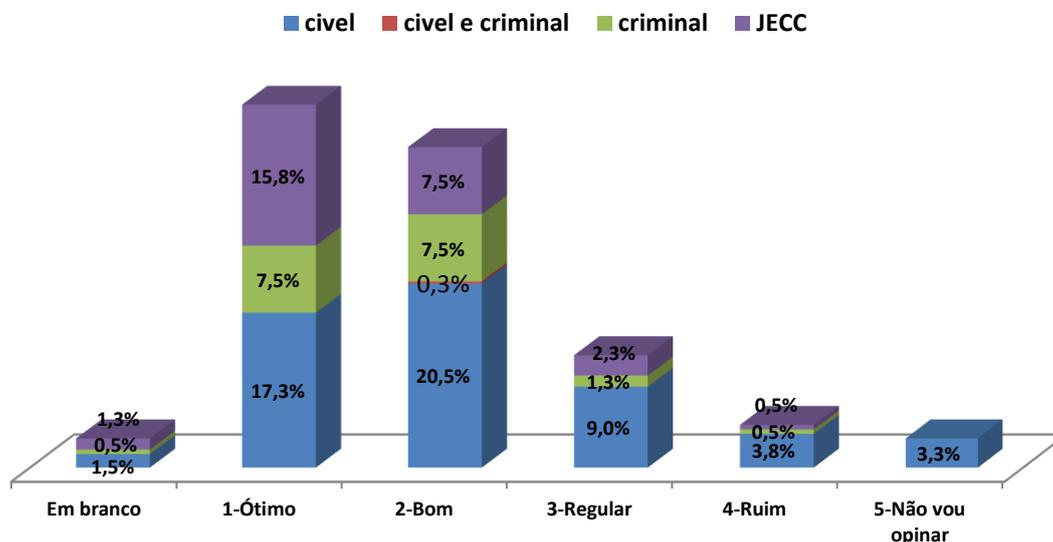
**GRÁFICO 12: Quanto à limpeza e organização dos espaços por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior-2016/2017**



Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, 73,1% conceituou como “ótimo e bom” a limpeza e organização dos espaços, sendo 17,5% para as varas cíveis, 7,4% para as

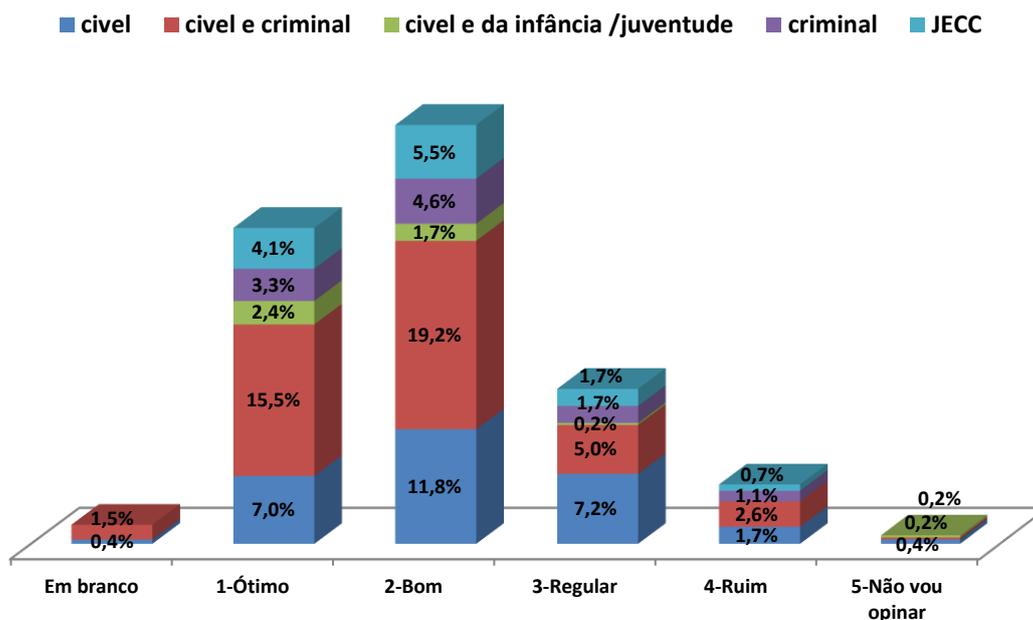
varas criminais, 34,1% para as varas cíveis e criminais, 10,0% para os juizados e 4,1% para as varas cíveis e da infância/juventude.

**GRÁFICO 13: Quanto à facilidade para localizar e encontrar os setores internos por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital-2016/2017**



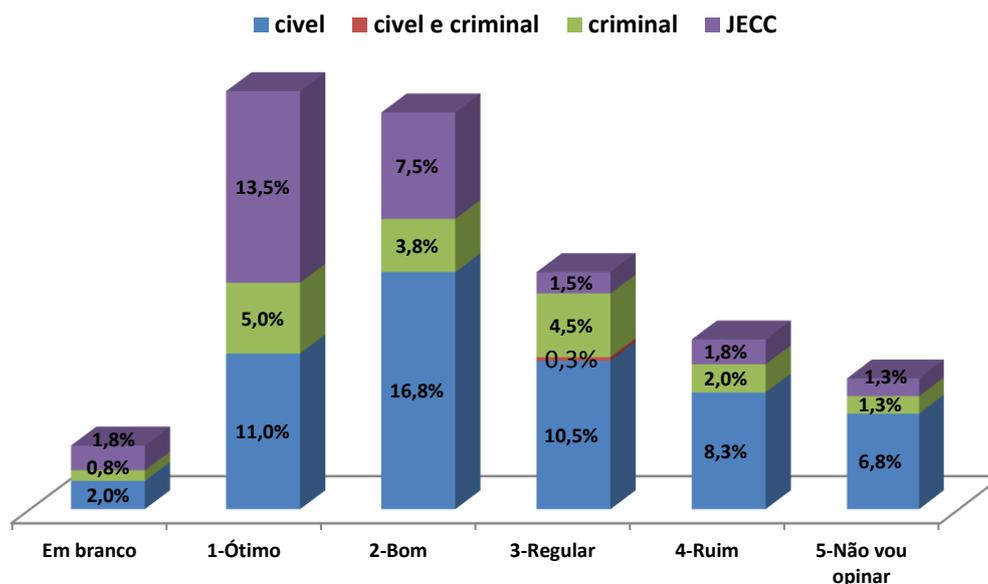
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, 76,3% conceituou como “ótimo e bom” a facilidade para localizar e encontrar os setores internos, sendo 37,8% para as varas cíveis, 15,0% para as varas criminais, 0,3% para as varas cíveis e criminais e 23,3% para os juizados.

**GRÁFICO 14: Quanto à facilidade para localizar e encontrar os setores internos por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior-2016/2017**



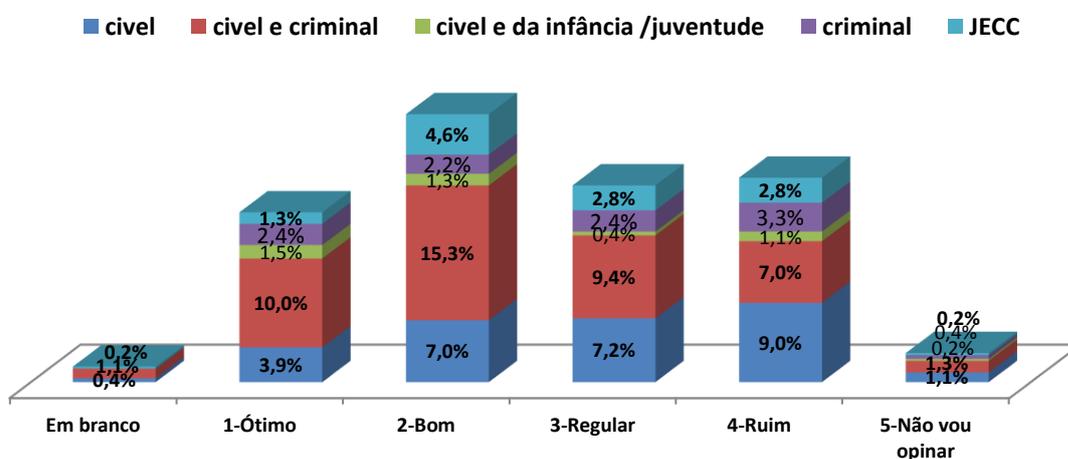
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, 75,1% conceituou como “ótimo e bom” a facilidade para localizar e encontrar os setores internos, sendo 18,8% para as varas cíveis, 7,9% para as varas criminais, 34,7% para as varas cíveis e criminais, 9,6% para os juizados e 4,1% para as varas cíveis e da infância/juventude.

**GRÁFICO 15: Quanto à adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital-2016/2017**



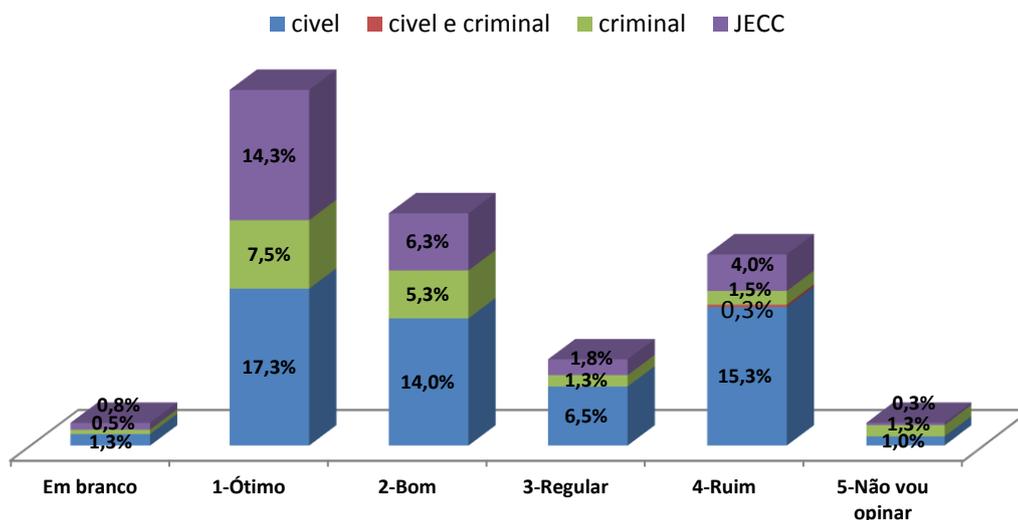
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, apenas 57,5% conceituou como “ótimo e bom” a adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais, sendo 27,8% para as varas cíveis, 8,8% para as varas criminais e 21,0% para os juizados.

**GRÁFICO 16: Quanto à adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior-2016/2017**



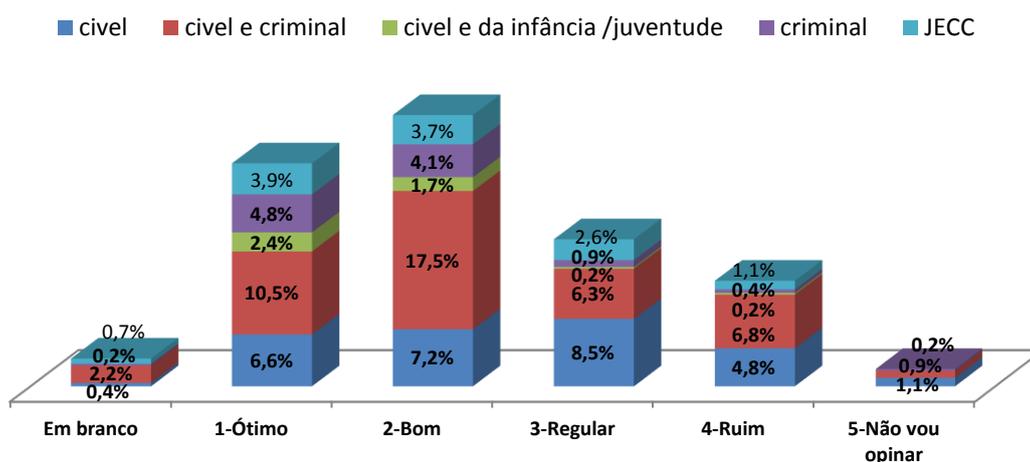
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, apenas 49,6% conceituou como “ótimo e bom” a adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais, sendo 10,9% para as varas cíveis, 4,6% para as varas criminais, 25,3% para as varas cíveis e criminais, 5,9% para os juizados e 2,8% para as varas cíveis e da infância/juventude.

**GRÁFICO 17: Quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital-2016/2017**



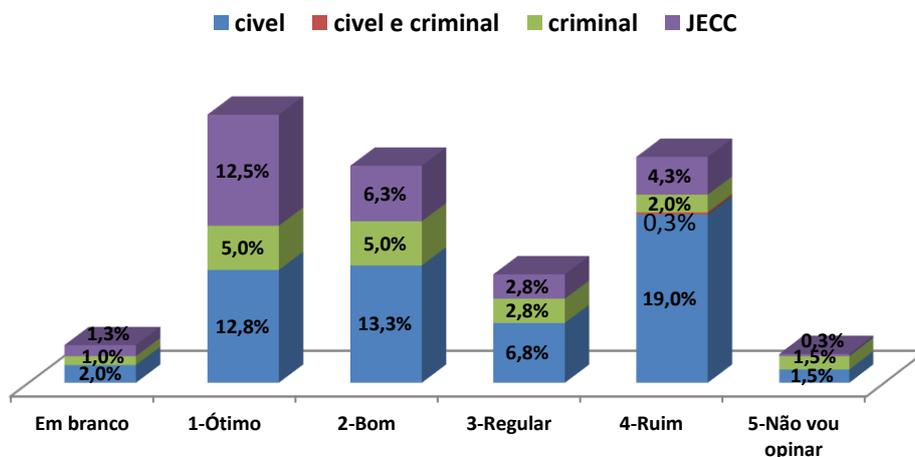
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, apenas 64,5% conceituou como “ótimo e bom” o cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias, sendo 31,3% para as varas cíveis, 12,8% para as varas criminais e 20,5% para os juizados.

**GRÁFICO 18: Quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior-2016/2017**



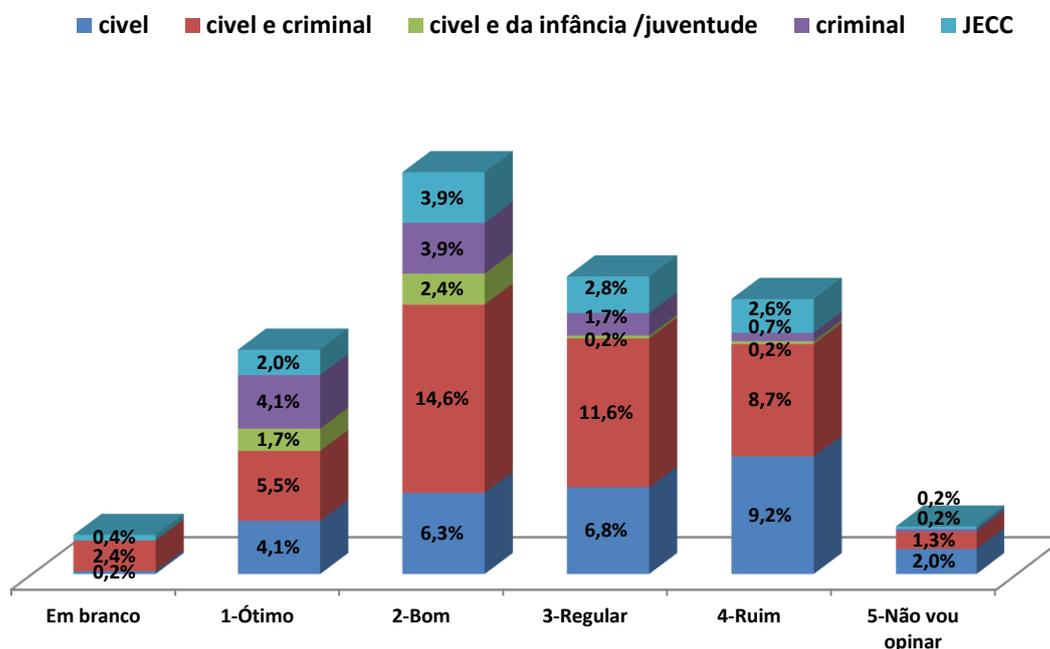
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, 62,4% conceituou como “ótimo e bom” o cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias, sendo 13,8% para as varas cíveis, 9,0% para as varas criminais, 27,9% para as varas cíveis e criminais, 7,6% para os juizados e 4,1% para as varas cíveis e da infância/juventude.

**GRÁFICO 19: Quanto ao tempo transcorrido para julgamento dos processos por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital-2016/2017**



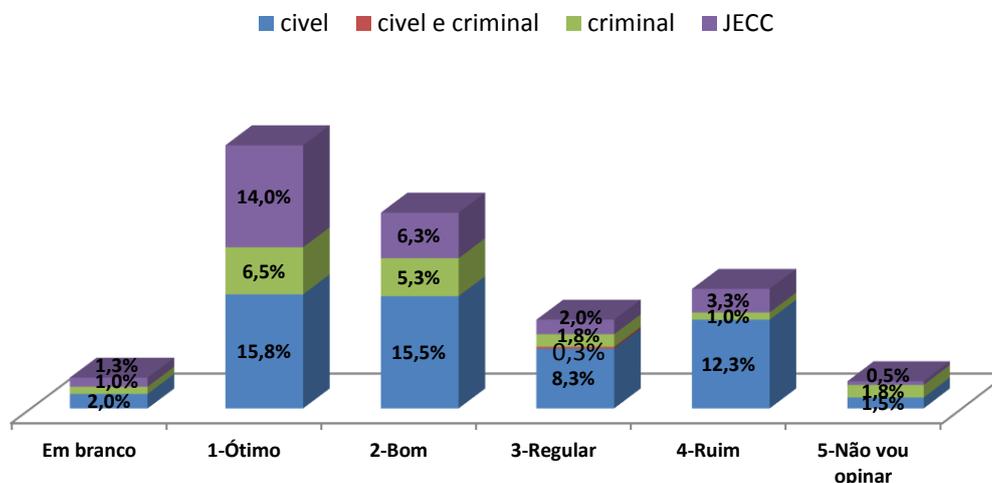
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, apenas 54,8% conceituou como “ótimo e bom” o tempo transcorrido para julgamento dos processos, sendo 26,0% para as varas cíveis, 10,0% para as varas criminais e 18,8% para os juizados.

**GRÁFICO 20: Quanto ao tempo transcorrido para julgamento dos processos por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior-2016/2017**



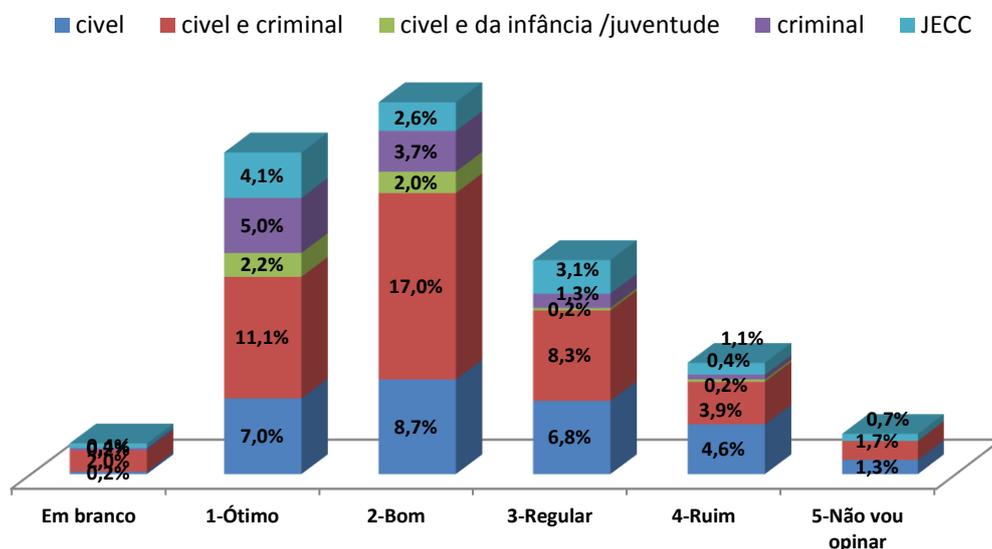
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, apenas 48,7% conceituou como “ótimo e bom” o tempo transcorrido para julgamento dos processos, sendo 10,5% para as varas cíveis, 8,1% para as varas criminais, 20,1% para as varas cíveis e criminais, 5,9% para os juizados e 4,1% para as varas cíveis e da infância/juventude.

**GRÁFICO 21: Quanto ao serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital-2016/2017**



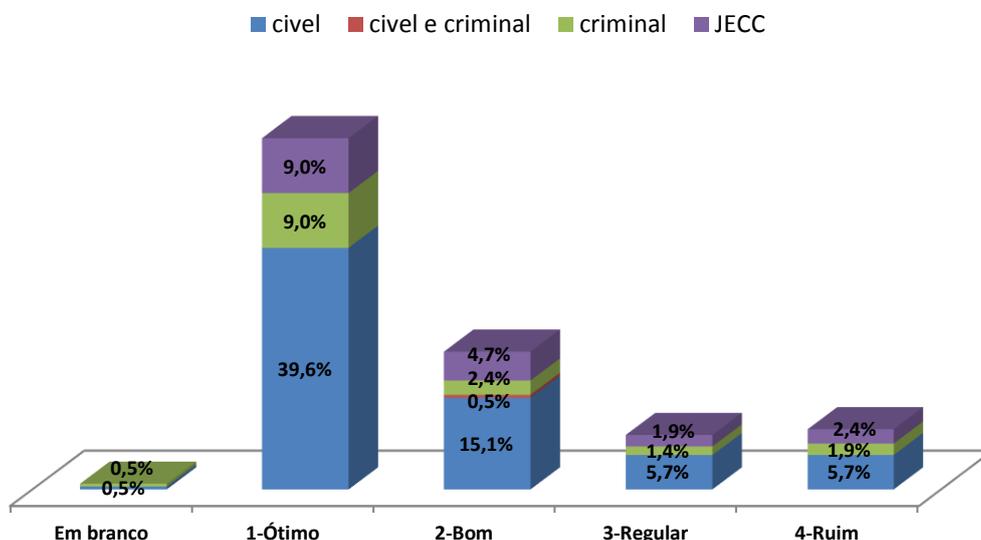
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, apenas 63,3% conceituou como “ótimo e bom” o serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais, sendo 31,3% para as varas cíveis, 11,8% para as varas criminais e 20,3% para os juizados.

**GRÁFICO 22: Quanto ao serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior-2016/2017**



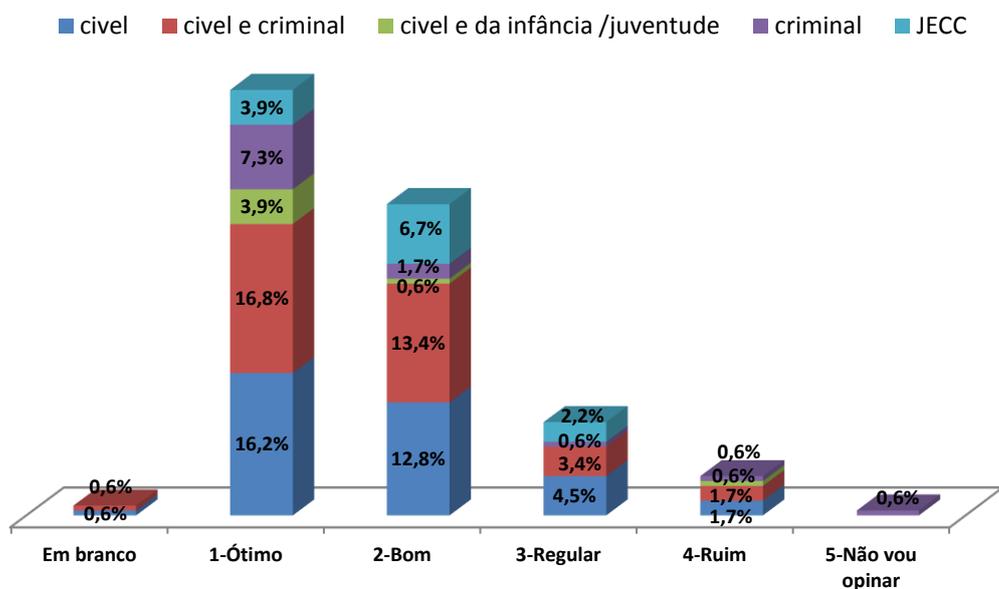
Do total de respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, 63,5% conceituou como “ótimo e bom” o serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais, sendo 15,7% para as varas cíveis, 8,7% para as varas criminais, 28,2% para as varas cíveis e criminais, 6,8% para os juizados e 4,1% para as varas cíveis e da infância/juventude.

**GRÁFICO 23: Tipo de respondente: Advogado quanto ao tempo de espera para o atendimento por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital-2016/2017**



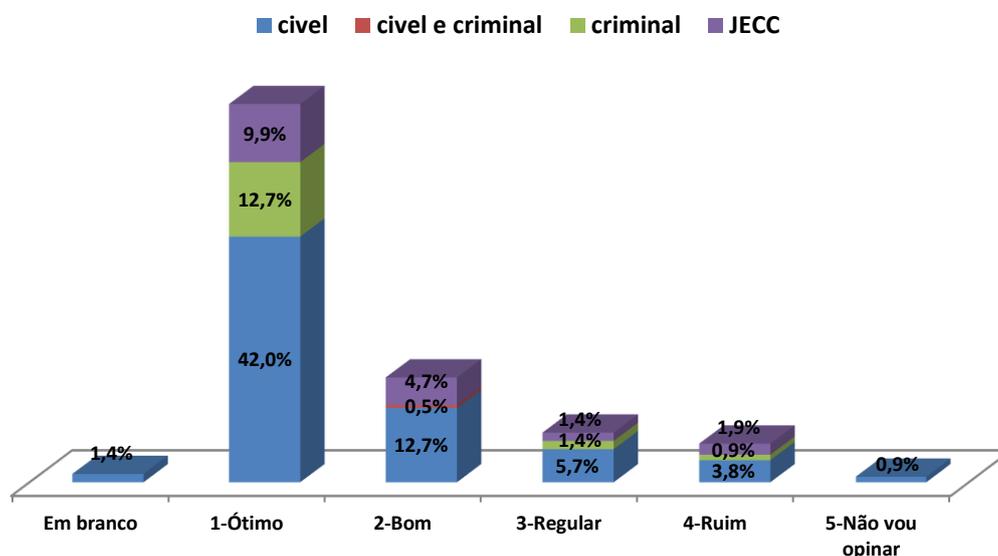
Do total de Advogados respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, 80,2% conceituou como “ótimo e bom” o tempo de espera para o atendimento, sendo 54,7% para as varas cíveis, 11,3% para as varas criminais, 0,5% para as varas cíveis e criminais e 13,7% para os juizados

**GRÁFICO 24: Tipo de respondente: Advogado quanto ao tempo de espera para o atendimento por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior-2016/2017**



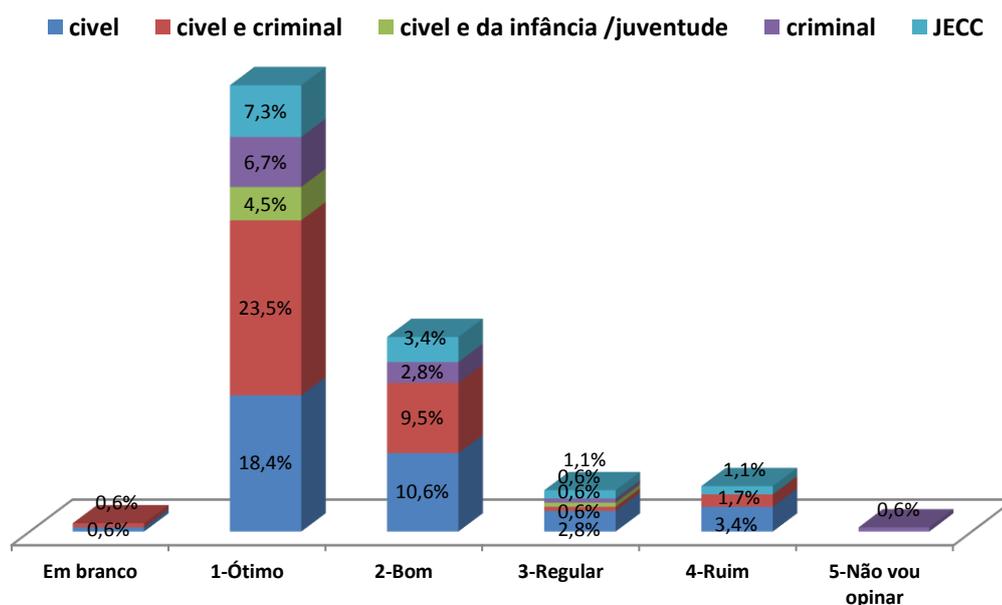
Do total de Advogados respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, 83,2% conceituou como “ótimo e bom” o tempo de espera para o atendimento, sendo 29,1% para as varas cíveis, 7,5% para as varas criminais, 25,5% para as varas cíveis e criminais, 7,5% para os juizados e 3,8% para as varas cíveis e da infância/juventude.

**GRÁFICO 25: Tipo de respondente: Advogado quanto a cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital-2016/2017**



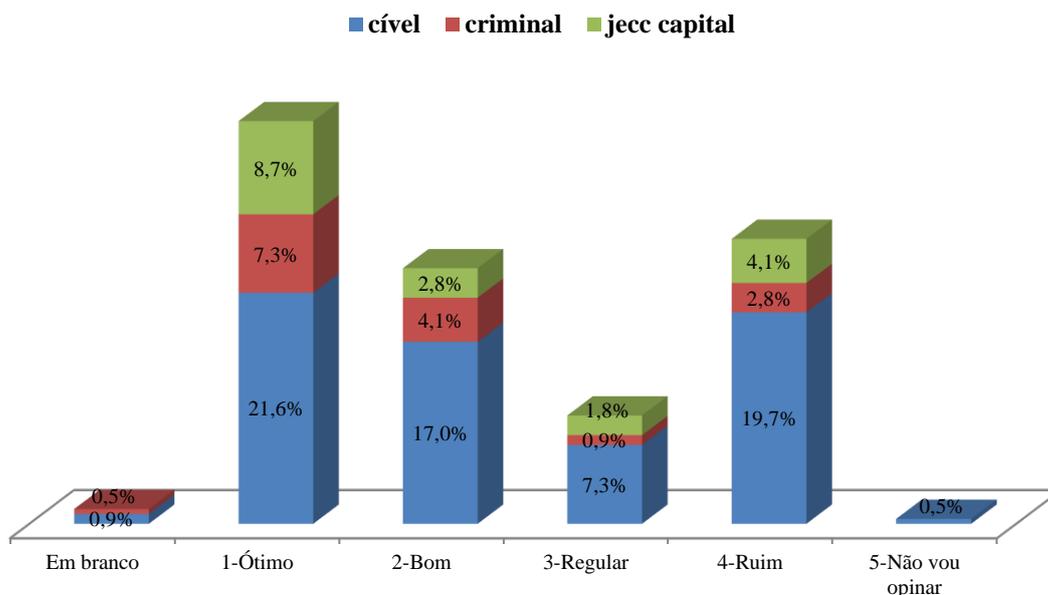
Do total de Advogados respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, 82,5% conceituou como “ótimo e bom” a cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público, sendo 54,7% para as varas cíveis, 12,7% para as varas criminais, 0,5% para as varas cíveis e criminais e 14,6% para os juizados.

**GRÁFICO 26: Tipo de respondente: Advogado quanto a cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior -2016/2017**



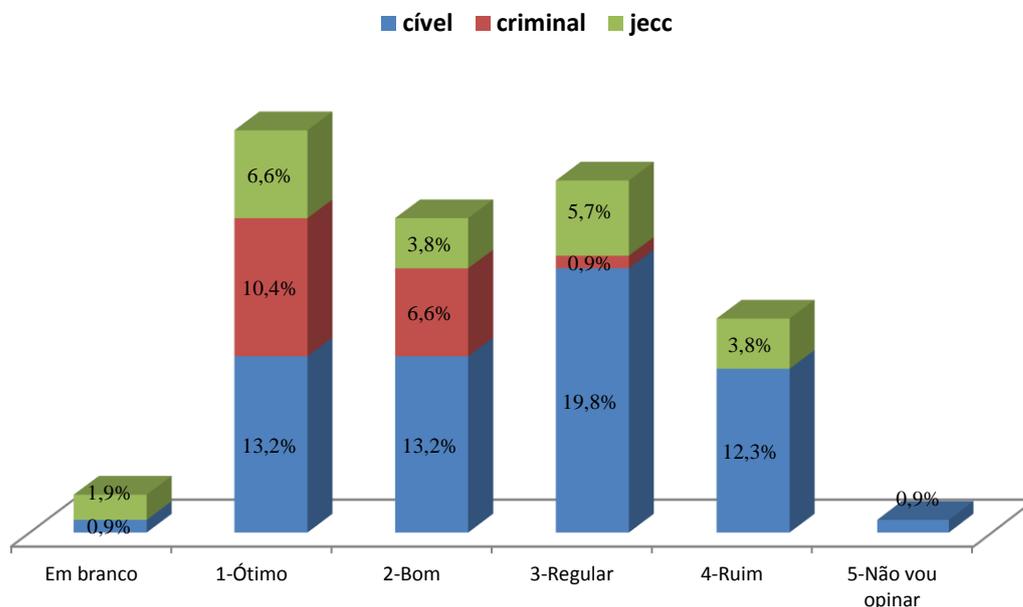
Do total de Advogados respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, 86,6% conceituou como “ótimo e bom” a cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público, sendo 29,1% para as varas cíveis, 9,5% para as varas criminais, 33,0% para as varas cíveis e criminais, 10,6% para os juizados e 4,5% para as varas cíveis e da infância/juventude.

**GRÁFICO 27: Tipo de respondente: Advogado quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital**



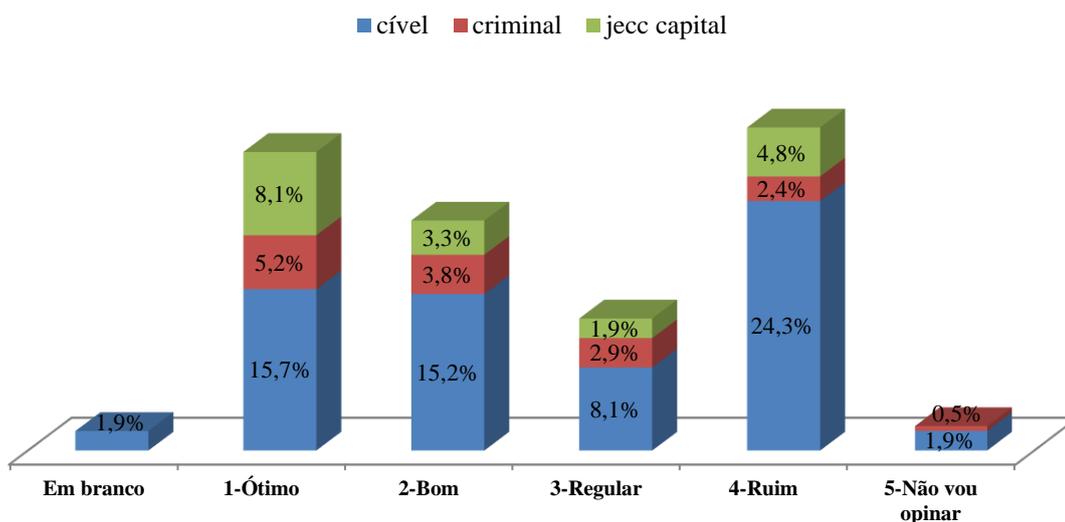
Do total de Advogados respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, apenas 49,35% conceituou como “ótimo e bom” o cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias, sendo 24,96% para as varas cíveis, 12,20% para as varas criminais e 12,20% para os juizados.

**GRÁFICO 28: Tipo de respondente: Advogado quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior**



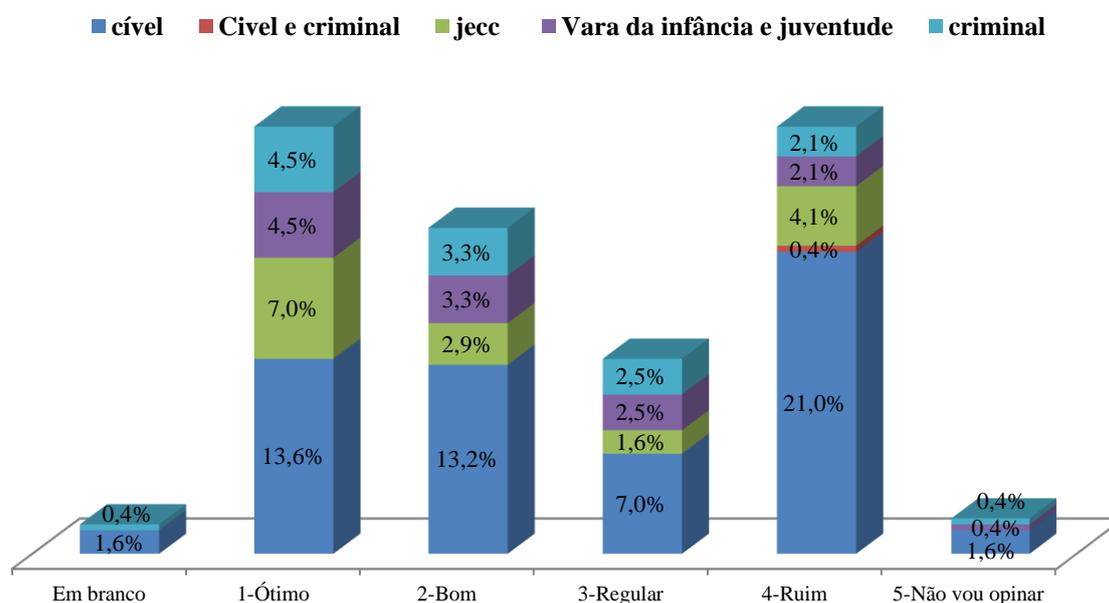
Do total de Advogados respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, 53,8% conceituou como “ótimo e bom” o cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias, sendo 26,4% para as varas cíveis, 17,0% para as varas criminais e 10,4% para os juizados.

**GRÁFICO 29: Tipo de respondente: Advogado quanto ao tempo transcorrido para julgamento dos processos por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital**



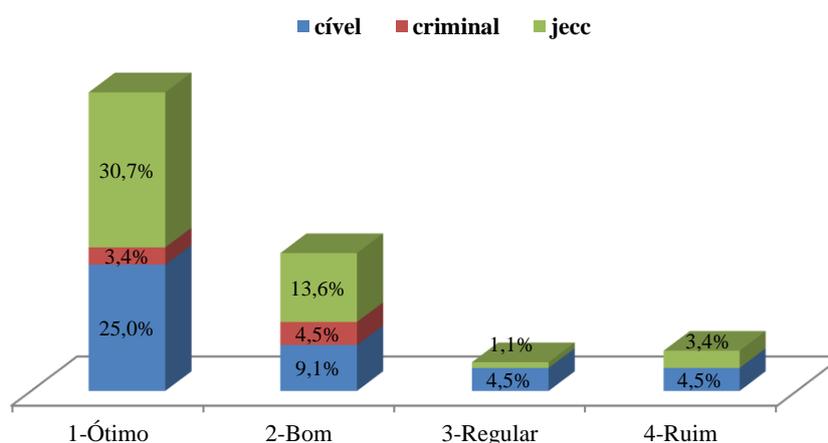
Do total de Advogados respondentes/usuários das varas e juizados localizados na capital, apenas 51,3% conceituou como “ótimo e bom” o tempo transcorrido para julgamento dos processos, sendo 30,4% para as varas cíveis, 9,0% para as varas criminais e 11,4% para os juizados.

**GRÁFICO 30: Tipo de respondente: Advogado quanto ao tempo transcorrido para julgamento dos processos por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior**



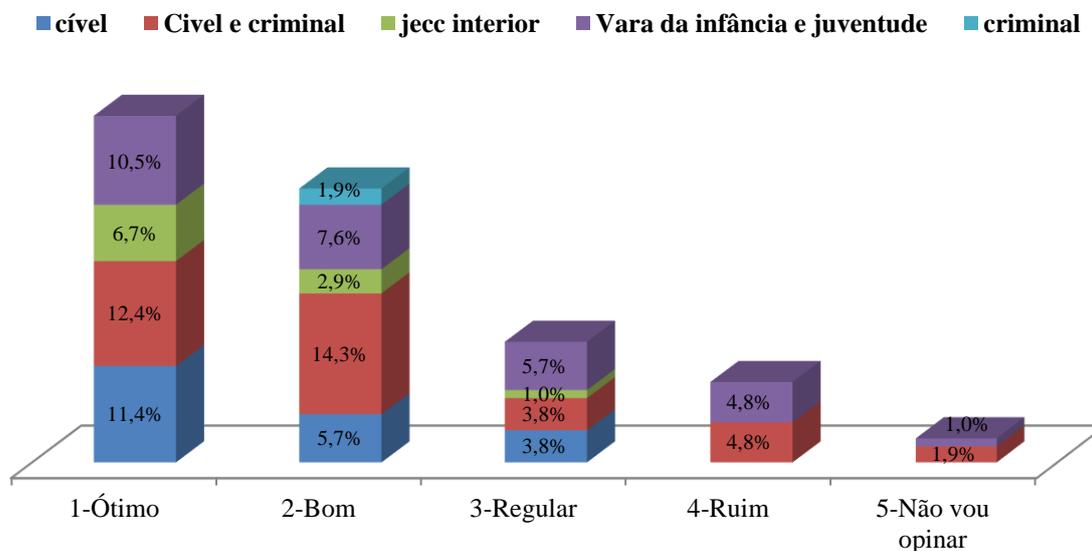
Do total de Advogados respondentes/usuários das varas e juizados localizados no interior, apenas 52,3% conceituou como “ótimo e bom” o tempo transcorrido para julgamento dos processos, sendo 26,8% para as varas cíveis, 7,8% para as varas criminais, 9,9% para os juizados e 7,8% para as varas cíveis e da infância/juventude.

**GRÁFICO 31: Tipo de respondente: Parte quanto ao tempo de espera para o atendimento por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital**



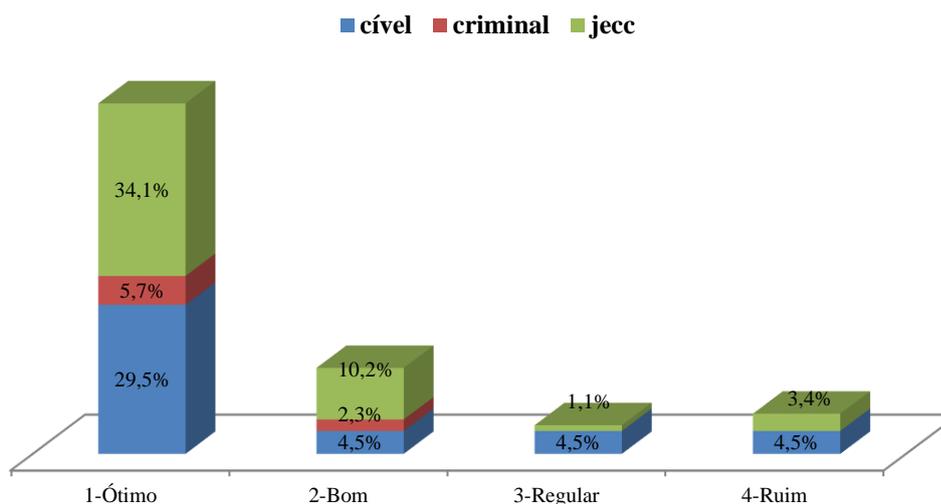
Do total das Partes respondentes/usuárias das varas e juizados localizados na capital, 86,3% conceituou como “ótimo e bom” o tempo de espera para o atendimento, sendo 34,1% para as varas cíveis, 7,9% para as varas criminais e 44,3% para os juizados.

**GRÁFICO 32: Tipo de respondente: Parte quanto ao tempo de espera para o atendimento por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior**



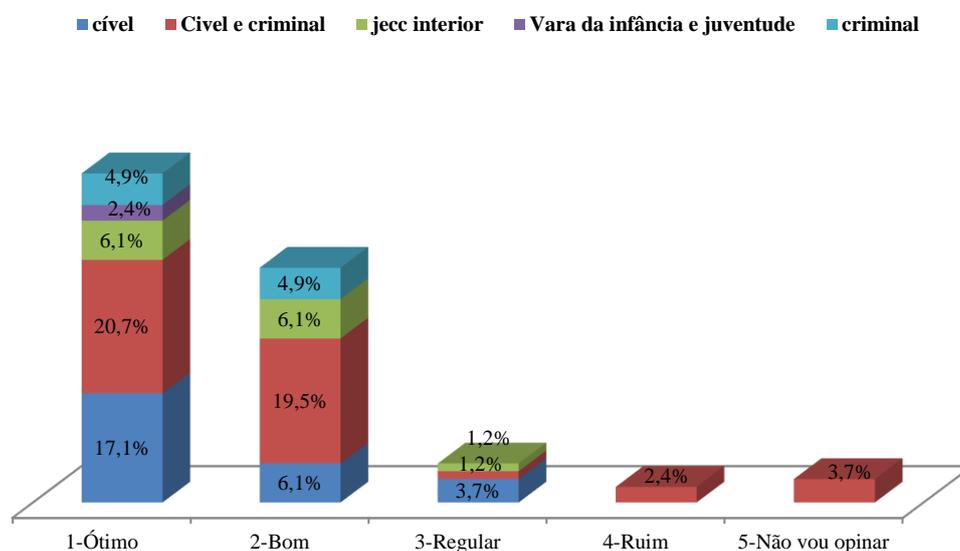
Do total das Partes respondentes/usuárias das varas e juizados localizados no interior, 73,4% conceituou como “ótimo e bom” o tempo de espera para o atendimento, sendo 17,1% para as varas cíveis, 1,9% para as varas criminais, 26,7% para as varas cíveis e criminais, 9,6% para os juizados e 18,1% para as varas cíveis e da infância/juventude.

**GRÁFICO 33: Tipo de respondente: Parte quanto à cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital**



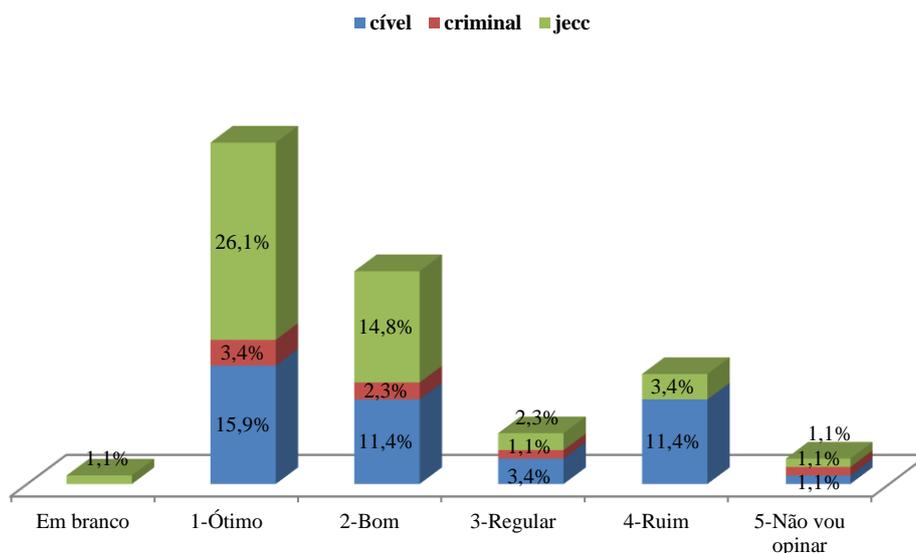
Do total das Partes respondentes/usuárias das varas e juizados localizados na capital, 86,3% conceituou como “ótimo e bom” a cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público, sendo 34,0% para as varas cíveis, 8,0% para as varas criminais e 44,3% para os juizados.

**GRÁFICO 34: Tipo de respondente: Parte quanto à cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior – 2016/2017**



Do total das Partes respondentes/usuárias das varas e juizados localizados no interior, 87,8% conceituou como “ótimo e bom” a cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público, sendo 23,2% para as varas cíveis, 9,8% para as varas criminais, 40,2% para as varas cíveis e criminais, 12,2% para os juizados e 2,4% para as varas cíveis e da infância/juventude.

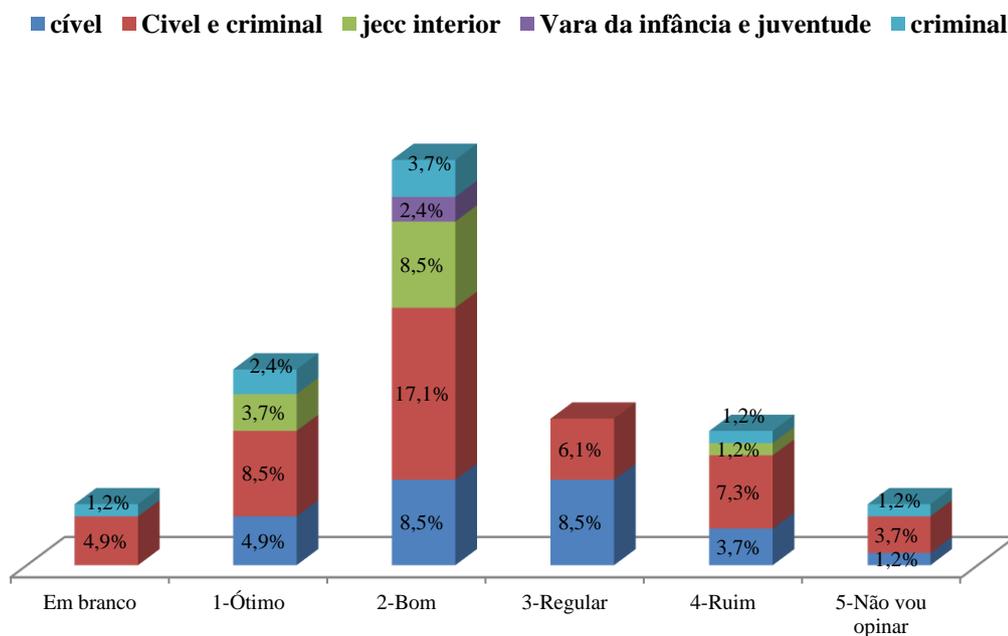
**GRÁFICO 35: Tipo de respondente: Parte quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital – 2016/2017**



Do total das Partes respondentes/usuárias das varas e juizados localizados na capital, apenas 73,9% conceituou como “ótimo e bom” o cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas

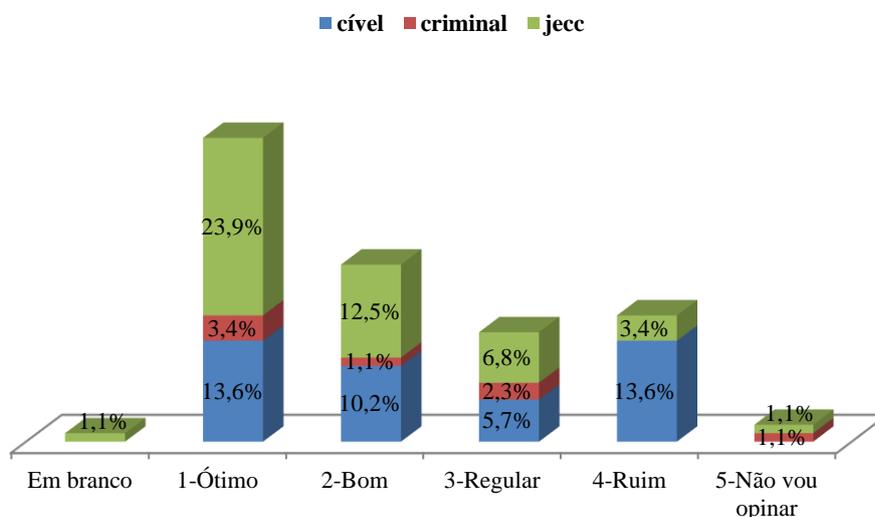
secretarias/escrivanias, sendo 27,3% para as varas cíveis, 5,7% para as varas criminais e 40,9% para os juizados.

**GRÁFICO 36: Tipo de respondente: Parte quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivanias por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior - 2016/2017**



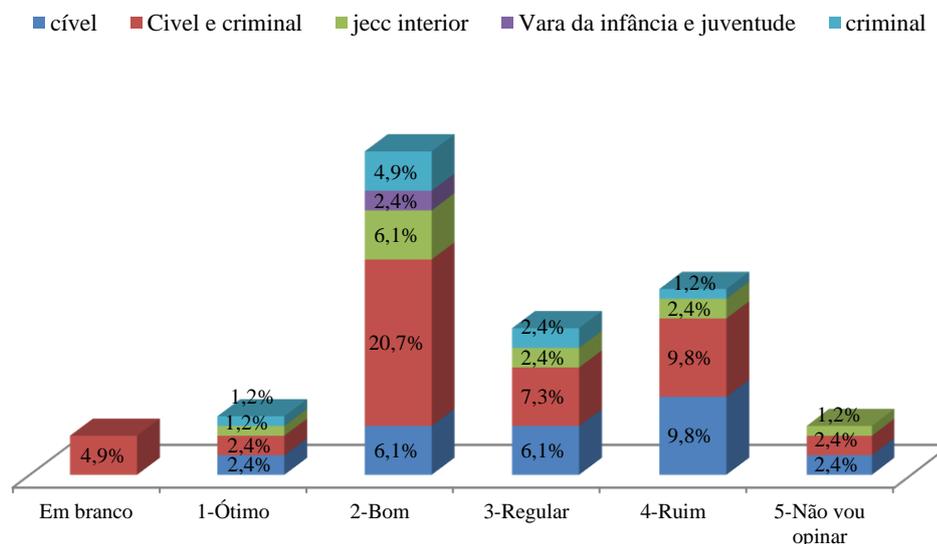
Do total das Partes respondentes/usuárias das varas e juizados localizados no interior, 59,7% conceituou como “ótimo e bom” o cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivanias, sendo 13,4% para as varas cíveis, 6,1% para as varas criminais, 25,6% para as varas cíveis e criminais, 12,2% para os juizados e 2,4% para as varas cíveis e da infância/juventude.

**GRÁFICO 37: Tipo de respondente: Parte quanto ao tempo transcorrido para julgamento dos processos por tipo de unidade jurisdicional localizada na capital - 2016/2017**



Do total das Partes respondentes/usuárias das varas e juizados localizados na capital, apenas 64,7% conceituou como “ótimo e bom” o tempo transcorrido para julgamento dos processos, sendo 23,8% para as varas cíveis, 4,5% para as varas criminais e 36,4% para os juizados.

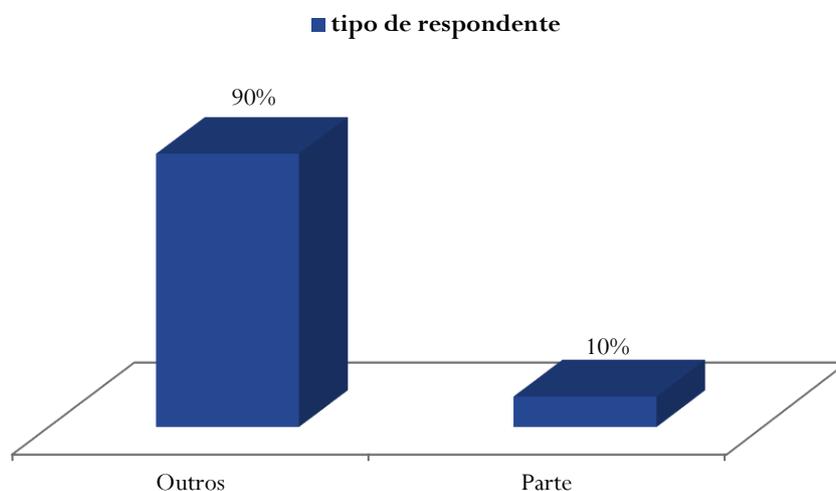
**GRÁFICO 38: Tipo de respondente: Parte quanto ao tempo transcorrido para julgamento dos processos por tipo de unidade jurisdicional localizada no interior - 2016/2017**



Do total das Partes respondentes/usuárias das varas e juizados localizados no interior, apenas 47,4% conceituou como “ótimo e bom” o tempo transcorrido para julgamento dos processos, sendo 8,5% para as varas cíveis, 6,1% para as varas criminais, 23,1% para as varas cíveis e criminais, 7,3% para os juizados e 2,4% para as varas cíveis e da infância/juventude.

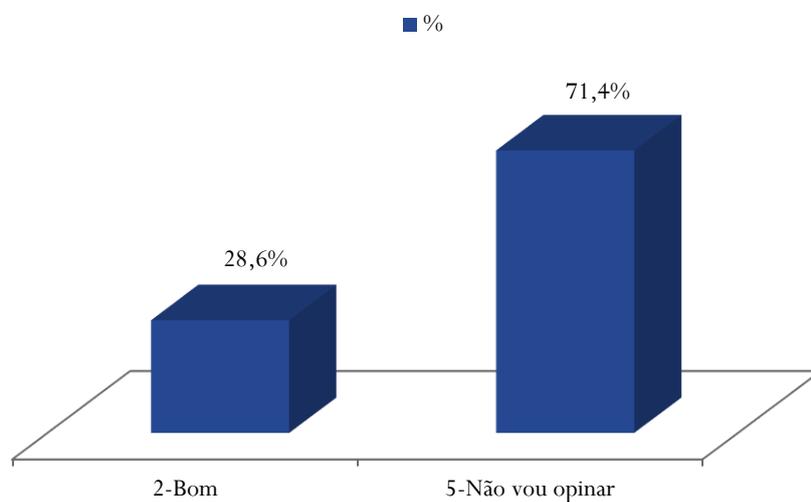
## SEDE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**GRÁFICO 38:** Quantidade de opiniões recebidas por tipo de respondente – 2016/2017



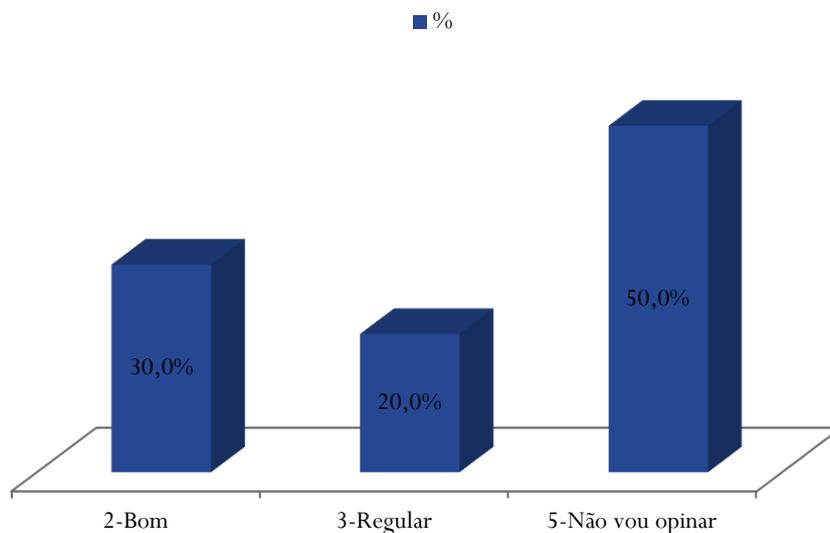
Conforme mostra o gráfico acima, a pesquisa registrou baixa participação, destacando as sugestões dos usuários classificados como “Outros” que correspondeu ao percentual de 90% do total de respostas, o restante das respostas foram obtidas pelos usuários classificados como “Parte” e representou apenas 10% da pesquisa na sede do Tribunal de Justiça.

**GRÁFICO 39:** Quanto ao tempo de espera para o atendimento – 2016/2017



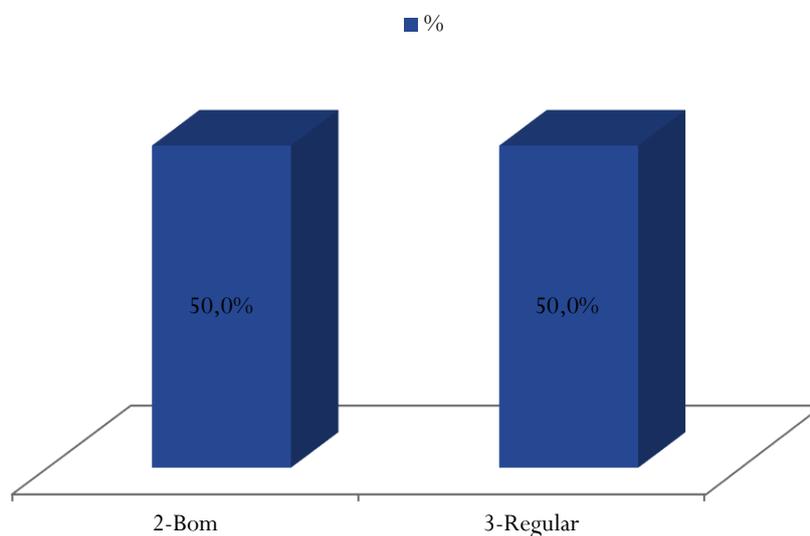
Apenas 28,6% dos usuários da sede do TJAL classificaram o tempo de espera para atendimento como Bom, enquanto que, 71,4% dos respondentes optaram por Não Opinar.

**GRÁFICO 40:** Quanto à clareza das informações prestadas pelo atendente da Secretaria Geral – 2016/2017



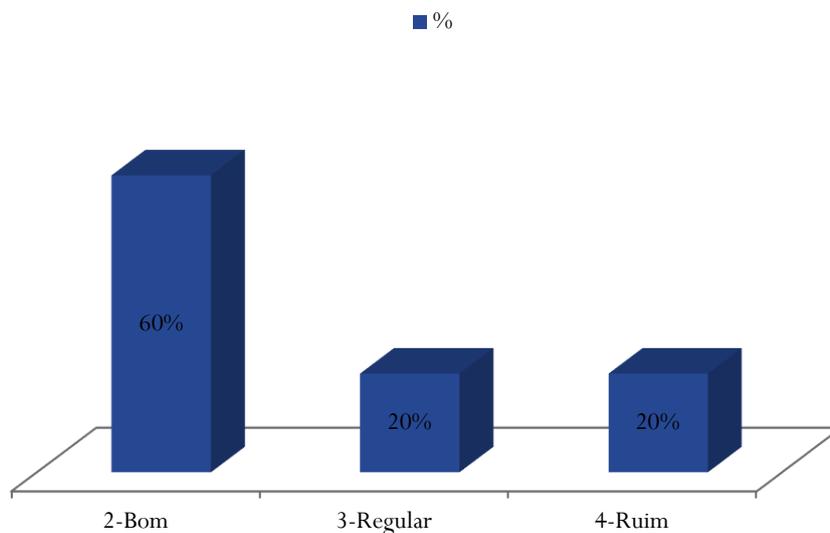
No que se refere a clareza das informações prestadas pelos atendentes, cerca de 30,0% dos usuários classificaram como Boa, cerca de 20,0% classificaram como Regular e do total das respostas obtidas 50,0% dos respondentes optaram por Não Opinar.

**GRÁFICO 41:** Quanto à limpeza e organização dos espaços – 2016/2017



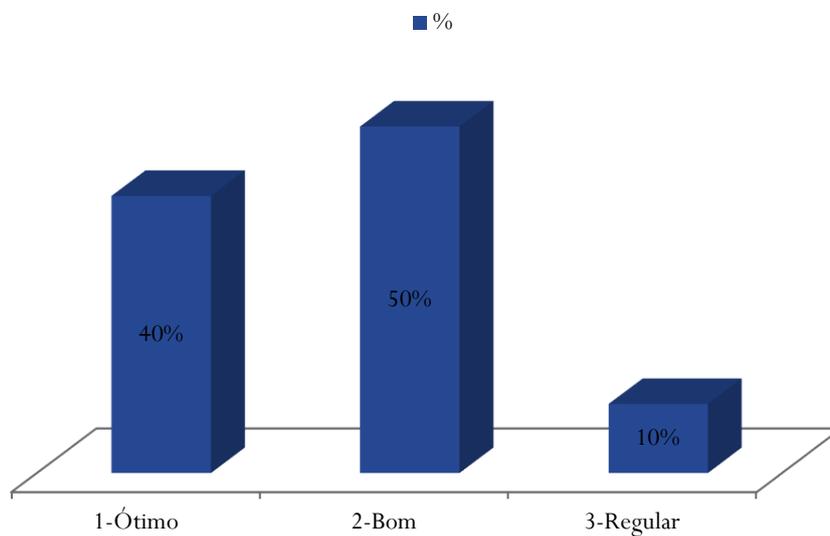
Do total de respondentes, apenas 50,0% classificou a limpeza e organização dos espaços como satisfatória. Porém, cerca de 50,0% classificou como regular.

**GRÁFICO 42: Quanto à adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais – 2016/2017**



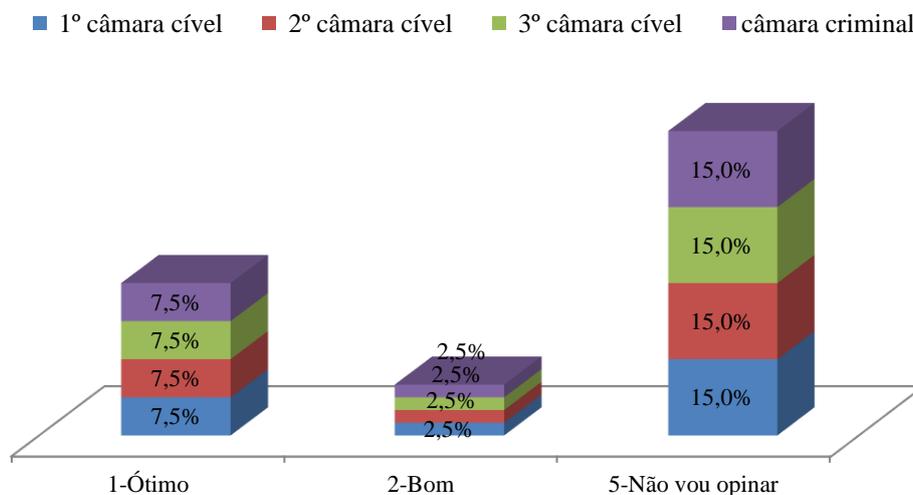
Conforme mostra o gráfico acima, 60,0% dos usuários classificaram adequação do ambiente para portadores de necessidades especiais como boa, 20,0% como regular e 20,0% como ruim.

**GRÁFICO 43: Quanto à segurança no local – 2016/2017**



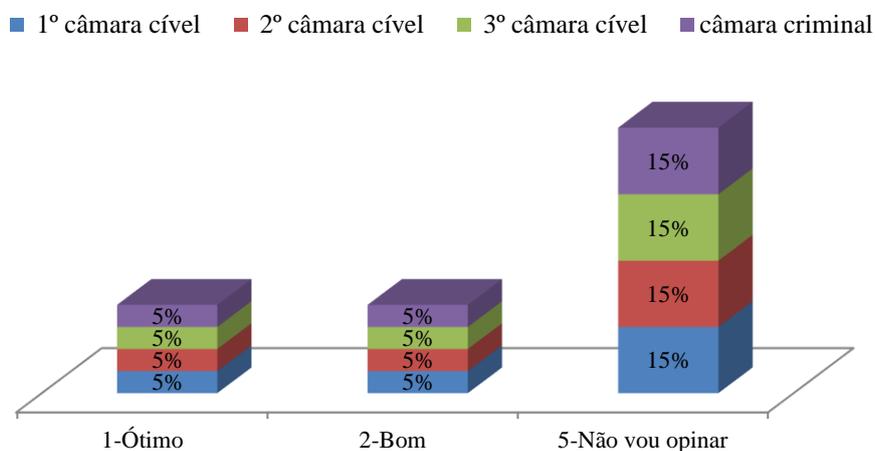
Quanto a segurança da sede do TJAL, 90,0% dos usuários classificaram como ótima e boa.

**GRÁFICO 44: Quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo Órgão nas Câmaras Cíveis e Criminal – 2016/2017**



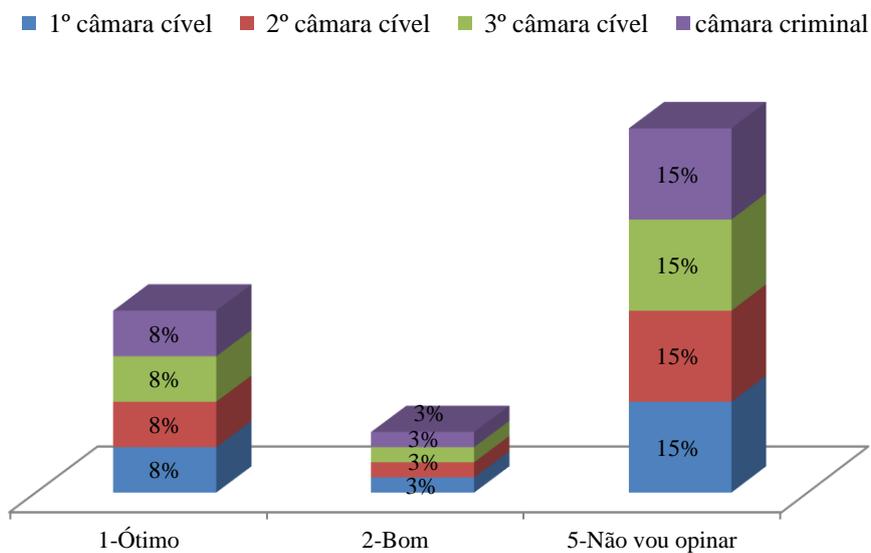
Do total de respondentes/usuários da Sede do Tribunal, apenas 40,0% conceituou como “ótimo e bom” o cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo Órgão nas Câmaras Cíveis e Criminal.

**GRÁFICO 45: Quanto ao tempo transcorrido para julgamento dos processos nas Câmaras Cíveis e Criminal – 2016/2017**



Do total de respondentes/usuários da Sede do Tribunal, apenas 40,0% conceituou como “ótimo e bom” o tempo transcorrido para julgamento dos processos nas Câmaras Cíveis e Criminal.

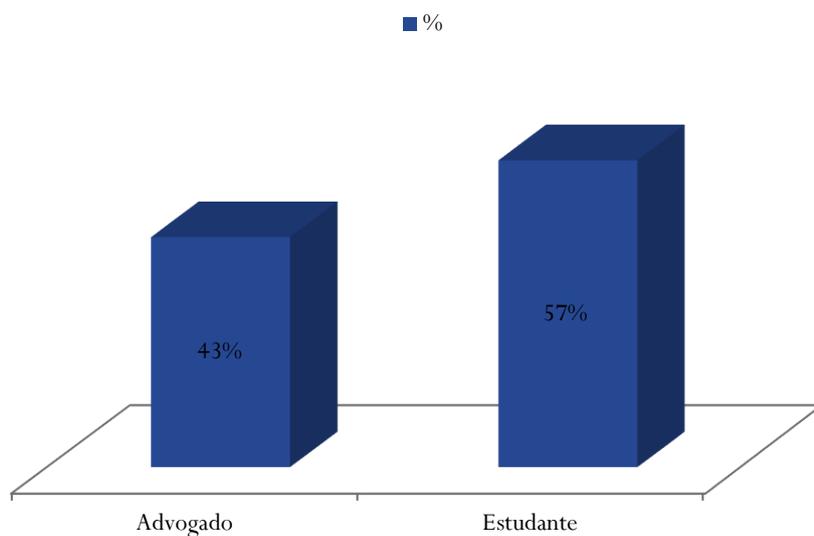
**GRÁFICO 46: Quanto ao serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais nas Câmaras Cíveis e Criminais – 2016/2017**



Do total de respondentes/usuários da Sede do Tribunal, 44,4% conceituou como “ótimo e bom” o serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais nas Câmaras Cíveis e Criminal.

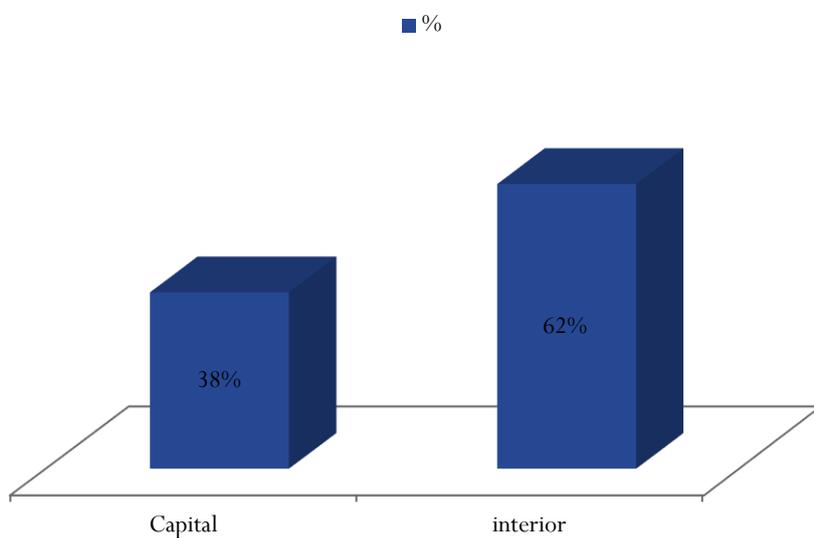
## TURMA RECURSAL

**GRÁFICO 46: Quantidade de opiniões recebidas por tipo de respondente – 2016/2017**



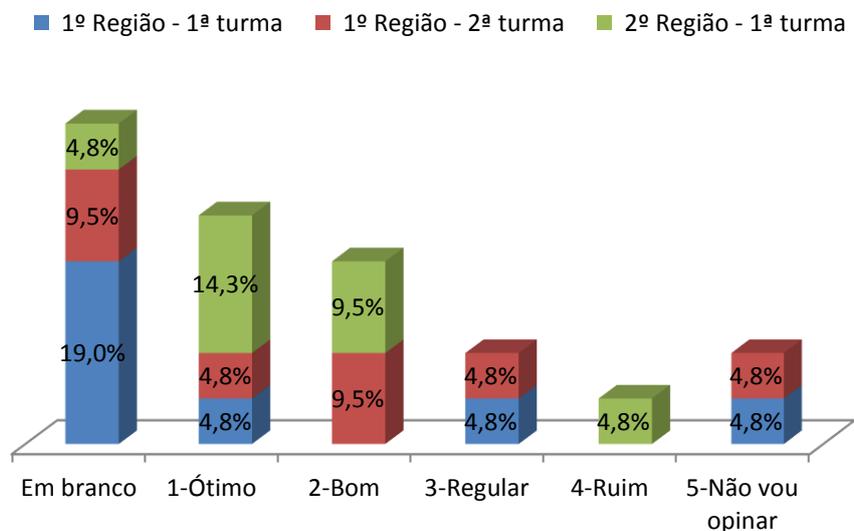
Conforme mostra o gráfico acima, a pesquisa obteve uma participação bastante inexpressiva, destacando-se a classe dos estudantes, que representou 57,0% do total.

**GRÁFICO 47: Quantidade de opiniões recebidas (%) por localização – 2016/2017**



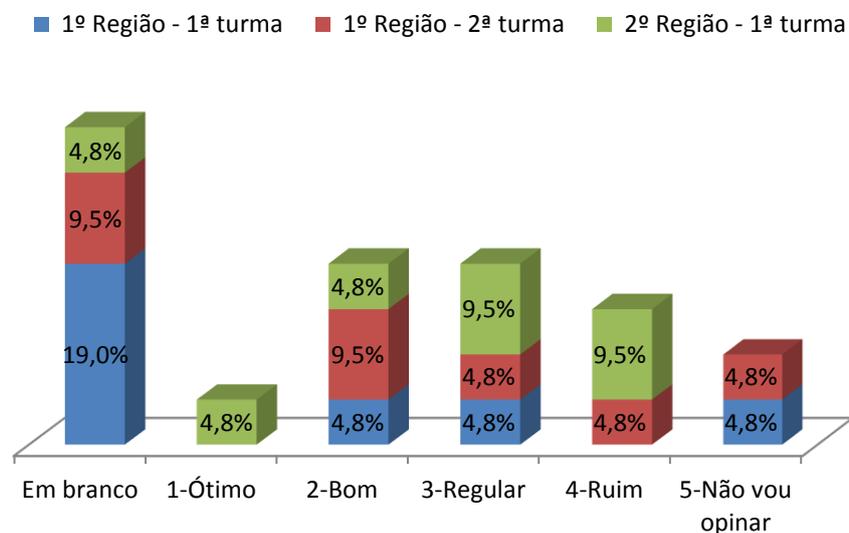
O gráfico acima mostra a participação em 62,0% de usuários da Turma Recursal de Arapiraca, enquanto que a turma recursal da capital apresentou 38,0%.

**GRÁFICO 48: Quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo Órgão nas Regiões e Turmas – 2016/2017**



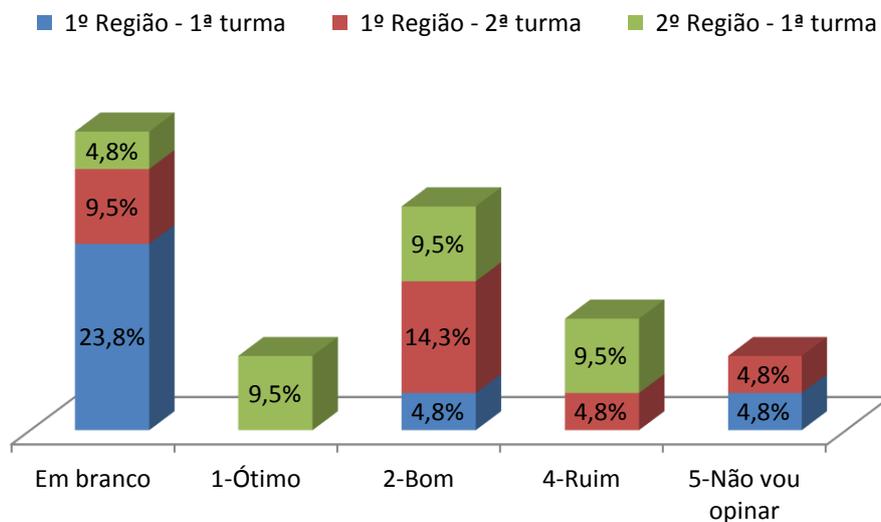
Do total de respondentes/usuários da Turma Recursal, apenas 42,9% conceituou como “ótimo e bom” o cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo Órgão nas Regiões e Turmas.

**GRÁFICO 49: Quanto ao tempo transcorrido para julgamento dos processos nas Regiões e Turmas – 2016/2017**



Do total de respondentes/usuários da Turma Recursal, apenas 23,9% conceituou como “ótimo e bom” o tempo transcorrido para julgamento dos processos nas Regiões e Turmas.

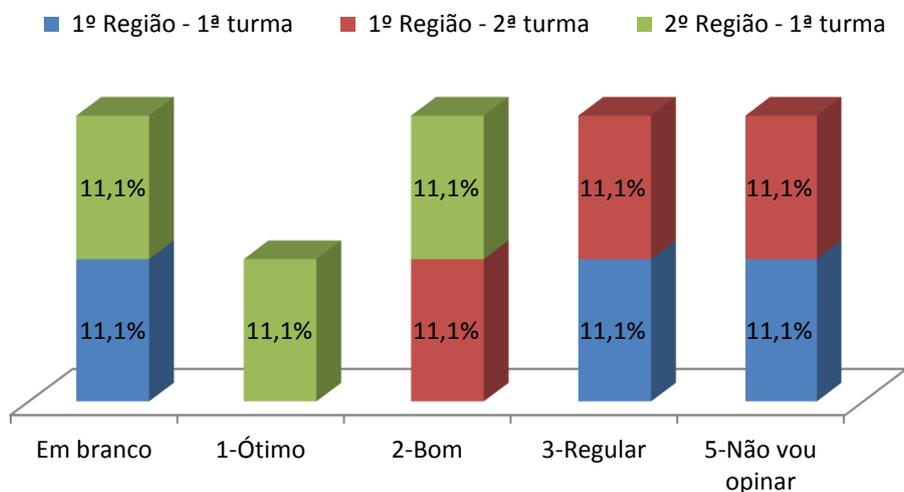
**GRÁFICO 49: Quanto ao serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais nas Regiões e Turmas – 2016/2017**



Do total de respondentes/usuários da Turma Recursal, apenas 38,10% conceituou como “ótimo e bom” o serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais nas Regiões e Turmas.

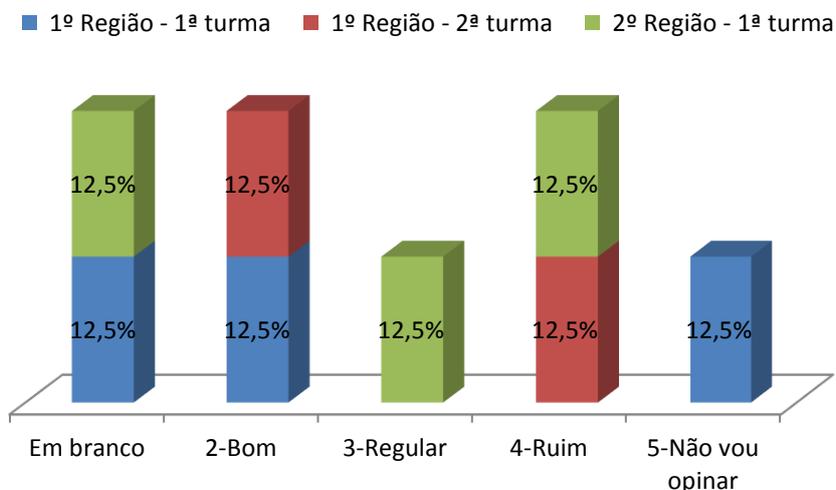
**GRÁFICO 49: Tipo de respondente: Advogado quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo Órgão nas Regiões e Turmas -2016/2017**

Gráfico 58 – Advogado x Cumprimento dos Prazos



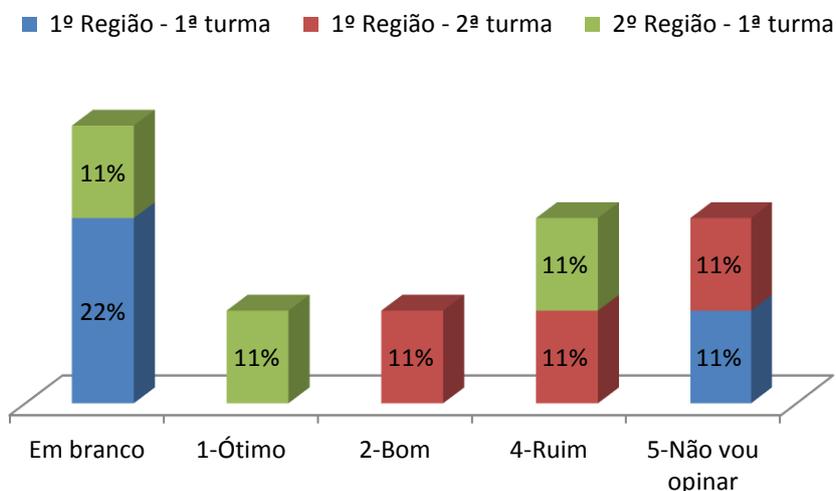
Do total de Advogados respondentes/usuários da Turma Recursal, 60,00% conceituou como “ótimo e bom” o cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo Órgão nas Regiões e Turmas.

**GRÁFICO 50: Tipo de respondente: Advogado ao tempo transcorrido para julgamento dos processos nas Regiões e Turmas – 2016/2017**



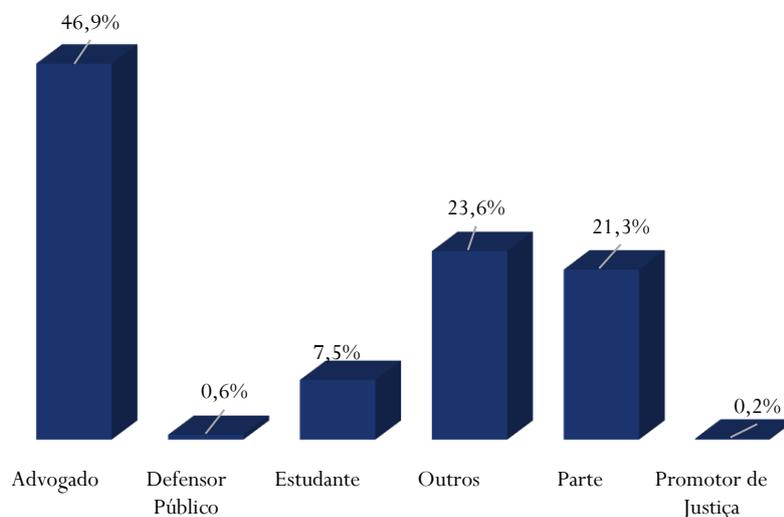
Do total de Advogados respondentes/usuários da Turma Recursal, 25,0% conceituou como “ótimo e bom” o tempo transcorrido para julgamento dos processos nas Regiões e Turmas.

**GRÁFICO 51: Tipo de respondente: Advogado ao serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais nas Regiões e Turmas – 2016/2017**



Do total de Advogados respondentes/usuários da Turma Recursal, 22,0% conceituou como “ótimo e bom” o serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais nas Regiões e Turmas.

**GRÁFICO 52: Quantidade de opiniões recebidas por tipo de respondente – 2016/2017**



Conforme mostra o gráfico acima, a pesquisa obteve uma participação expressiva tanto da classe dos advogados, que representou 46,9%, como de outros usuários do portal do Poder Judiciário de Alagoas, registrando participação de 23,6% dos participantes/usuários do site.

## CONCLUSÃO

A pesquisa alcançou a participação efetiva da classe dos advogados (46%), sendo suas opiniões de grande importância para o incremento das ações deste Tribunal. Do mesmo modo, obteve dados importantes das partes (20%), defensores públicos (2%), promotores de justiça (2%), estudantes (9%) e outros usuários (22%), atendidos nas Varas e Juizados, na Sede do Tribunal de Justiça, na Turma Recursal e através do Portal. Vale ressaltar que a participação dos mesmos na pesquisa foi fundamental para se ter uma amostra do grau de satisfação de autores e réus nesta Justiça, dando-nos uma ideia de como se encontra a imagem do Poder Judiciário no Estado perante a sociedade.

Sendo assim, a Pesquisa revelou o Índice de Satisfação do Cliente<sup>1</sup> de 54,4%, obtido pelo somatório das avaliações dos pesquisados que responderam conceito “Ótimo” e “Bom”. O que mostrou um redução de cerca de 9,7% pontos percentuais em relação à pesquisa realizada em 2013/14.

Destaquem-se, ainda, os Índices de Satisfação obtidos<sup>2</sup> por tipo de questionário disponibilizado à sociedade, conforme tabelas a seguir:

Tabela 1 – Varas e Juizados		
Indicadores	2013/14	2016/17
O tempo espera para o atendimento	73,0%	81,1% ↑
A Cordialidade (Afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	77,3%	84,1% ↑
A clareza das informações prestadas pelo atendente	77,0%	84,0% ↑
O conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	77,2%	82,3% ↑
Limpeza e organização dos espaços	74,4%	77,3% ↑
Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	72,3%	75,6% ↑
Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	46,8%	53,3% ↑
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias	59,4%	63,4% ↑
O tempo transcorrido para julgamento dos processos	45,6%	51,5% ↑
O serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais	58,8%	63,4% ↑

<sup>1</sup> Índice de Satisfação do Cliente – Mede o percentual de satisfação dos clientes com os principais serviços/infraestrutura oferecidos, por meio de questionário disponibilizado à sociedade.

<sup>2</sup> Índices de Satisfação obtidos – Os índices foram obtidos por meio do somatório das avaliações dos pesquisados que responderam conceito “Ótimo” e “Bom”. Como parâmetro considerou-se como satisfatórios índices acima de 60. Quanto maior for o índice melhor para a instituição.

**Tabela 2 – Índice – Sede do TJ-AL**

<b>Indicadores</b>	<b>2013</b>	<b>2016</b>
A Cordialidade (Afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	100,0%	50,0% ↓
A clareza das informações prestadas pelo atendente	100,0%	50,0% ↓
O tempo espera para o atendimento	100,0%	50,0% ↓
O conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	91,7%	50,0% ↓
Limpeza e organização dos espaços	91,7%	60,0% ↓
Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	83,3%	50,0% ↓
Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	83,3%	60,0% ↓
Segurança no local	83,3%	90,0% ↑
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão - 1ª Câmara Cível	66,7%	40,0% ↓
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão - 2ª Câmara Cível	83,3%	40,0% ↓
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão - 3ª Câmara Cível	75,0%	40,0% ↓
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão - Câmara Criminal	50,0%	40,0% ↓
O tempo transcorrido para julgamento dos processos - 1ª Câmara Cível	58,3%	40,0% ↓
O tempo transcorrido para julgamento dos processos - 2ª Câmara Cível	50,0%	40,0% ↓
O tempo transcorrido para julgamento dos processos - 3ª Câmara Cível	58,3%	40,0% ↓
O tempo transcorrido para julgamento dos processos - Câmara Criminal	33,3%	40,0% ↑
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais - 1ª Câmara Cível	75,0%	40,0% ↓
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais - 2ª Câmara Cível	75,0%	40,0% ↓
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais - 3ª Câmara Cível	75,0%	40,0% ↓
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais - Câmara Criminal	58,3%	40,0% ↓

**Tabela 3 – Turmas Recursais**

<b>Indicadores</b>	<b>2013/14</b>	<b>2016/17</b>
O tempo espera para o atendimento	100,0%	85,7% ↓
A Cordialidade (Afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	100,0%	85,7% ↓
A clareza das informações prestadas pelo atendente	100,0%	71,4% ↓
O conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	100,0%	85,7% ↓
Limpeza e organização dos espaços	100,0%	71,4% ↓
Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	100,0%	71,4% ↓
Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	85,7%	71,4% ↓
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão - 1ª Região - 1ª Turma	42,9%	14,3% ↓
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão - 1ª Região - 2ª Turma	28,6%	42,9% ↑
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo órgão - 2ª Região - 1ª Turma	85,7%	71,4% ↓
O tempo transcorrido para julgamento dos processos - 1ª Região - 1ª Turma	28,6%	14,3% ↓
O tempo transcorrido para julgamento dos processos - 1ª Região - 2ª Turma	0,0%	28,6% ↑
O tempo transcorrido para julgamento dos processos - 2ª Região - 1ª Turma	28,6%	28,6%
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais - 1ª Região - 1ª Turma	42,9%	14,3% ↓
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais - 1ª Região - 2ª Turma	14,3%	42,9% ↑
O serviço de intimações e /ou publicações dos atos judiciais - 2ª Região - 1ª Turma	57,1%	57,1%

**Tabela 4 – Portal TJAL**

<b>Indicadores</b>	<b>2013/14</b>	<b>2016/17</b>
Acesso à página do TJAL na Internet	76,7%	68,0% ↓
O Fornecimento de serviços úteis por meio do portal do TJAL	62,7%	58,3% ↓
Atualização das informações publicadas na página do TJAL	60,9%	60,0% ↓
O conteúdo da página de notícias do TJAL	59,9%	62,5% ↑
O acesso à pesquisa de jurisprudência e de legislação via portal do TJAL	46,5%	39,5% ↓
O grau de confiança na instituição TJAL	41,6%	37,7% ↓
O grau de produtividade e eficiência da instituição TJAL	31,0%	21,3% ↓
A contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade social	38,3%	28,8% ↓
A contribuição do judiciário no que diz respeito à responsabilidade ambiental	33,0%	30,0% ↓

Referendando-se aos índices obtidos, não satisfatórios, através de questionários disponibilizados nas Varas e Juizados, tem-se distinguido abaixo os índices obtidos por unidade jurisdicional, para obtenção de leitura detalhada:

Pode-se concluir que os menores índices de satisfação obtidos na pesquisa referem-se aos itens: infraestrutura, celeridade e serviços prestados pelo Poder Judiciário, no qual os mesmos itens são também excessivamente citados nos comentários e sugestões deixados pelos participantes nos questionários, e que se encontram na íntegra disponibilizados em anexo ao relatório. No entanto, a grande maioria dos respondentes relatou não somente esses itens, mas outros bastante relevantes. Os respondentes localizados na capital demonstraram ter dificuldade em falar com alguns magistrados, por conta dos horários e faltas, além de terem destacado a necessidade de contratação de mais servidores e magistrados para o Poder Judiciário. Aqueles localizados no interior de Alagoas destacaram o não cumprimento de prazos, falta de infraestrutura das varas e juizados, falta de servidores nas comarcas e a participação efetiva dos estagiários. Já os respondentes, usuários do Portal, além daqueles já citados anteriormente, merece atenção a necessidade de atualização dos dados referentes aos processos em tramitação, melhoria do sistema de busca e consulta processual, adoção de providências quanto ao excessivo número de servidores comissionados e a posse dos aprovados em concurso.

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.

## ANEXO I - Modelos dos questionários

### 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	<input type="checkbox"/>				
O fornecimento de serviços úteis por meio do portal do TJ-AL (DJ - e, consulta de processos, certidão eletrônica, sistema push, INFORP – Sistema de informação de réu preso etc.)	<input type="checkbox"/>				
Atualização das informações publicadas na página do TJ-AL	<input type="checkbox"/>				
O conteúdo da página de notícias do TJ-AL	<input type="checkbox"/>				
O acesso à pesquisa de jurisprudência e de legislação via portal do TJ-AL	<input type="checkbox"/>				

De uma forma geral como você avalia:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O grau de confiança na Instituição TJ-AL	<input type="checkbox"/>				
O grau de produtividade e eficiência da Instituição TJ-AL	<input type="checkbox"/>				
A contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade social	<input type="checkbox"/>				
A contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade ambiental	<input type="checkbox"/>				

**Deixe seu comentário/sugestão**

## PEQUISA 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	<input type="checkbox"/>				
A cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	<input type="checkbox"/>				
A clareza das informações prestadas pelo atendente	<input type="checkbox"/>				
O conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	<input type="checkbox"/>				

Quanto às instalações e o acesso físico:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
Limpeza e organização dos espaços	<input type="checkbox"/>				
Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	<input type="checkbox"/>				
Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	<input type="checkbox"/>				

Quanto aos serviços judiciais como você avalia:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelas secretarias/escrivânias	<input type="checkbox"/>				
O tempo transcorrido para julgamento dos processos	<input type="checkbox"/>				
O serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais	<input type="checkbox"/>				

**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 da recepção e protocolo como você avalia:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O tempo de espera para o atendimento	<input type="checkbox"/>				
A cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	<input type="checkbox"/>				
A clareza das informações prestadas pelo atendente	<input type="checkbox"/>				
O conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	<input type="checkbox"/>				

Quanto às instalações e o acesso físico:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
Limpeza e organização dos espaços	<input type="checkbox"/>				
Facilidade para localizar e encontrar os setores internos	<input type="checkbox"/>				
Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	<input type="checkbox"/>				

Quanto aos serviços judiciais como você avalia:		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O cumprimento dos prazos de movimentação processual pelo Órgão:	1ª Região - 1ª Turma	<input type="checkbox"/>				
	1ª Região - 2ª Turma	<input type="checkbox"/>				
	2ª Região 1ª Turma	<input type="checkbox"/>				
O tempo transcorrido para julgamento dos processos:	1ª Região - 1ª Turma	<input type="checkbox"/>				
	1ª Região - 2ª Turma	<input type="checkbox"/>				
	2ª Região 1ª Turma	<input type="checkbox"/>				
O serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais:	1ª Região - 1ª Turma	<input type="checkbox"/>				
	1ª Região - 2ª Turma	<input type="checkbox"/>				
	2ª Região 1ª Turma	<input type="checkbox"/>				

Deixe seu comentário/sugestão

## 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	<input type="checkbox"/>				
A clareza das informações prestadas pelo atendente	<input type="checkbox"/>				

Quanto ao atendimento da Secretaria Geral como você avalia:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O tempo de espera para o atendimento	<input type="checkbox"/>				
A cordialidade (afeição) e presteza (agilidade) no atendimento ao público	<input type="checkbox"/>				
A clareza das informações prestadas pelo atendente	<input type="checkbox"/>				
O conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	<input type="checkbox"/>				

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

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	<input type="checkbox"/>				
	2ª Câmara Cível	<input type="checkbox"/>				
	3ª Câmara Cível	<input type="checkbox"/>				
	Câmara Criminal	<input type="checkbox"/>				
O tempo transcorrido para julgamento dos processos:	1ª Câmara Cível	<input type="checkbox"/>				
	2ª Câmara Cível	<input type="checkbox"/>				
	3ª Câmara Cível	<input type="checkbox"/>				
	Câmara Criminal	<input type="checkbox"/>				
O serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais:	1ª Câmara Cível	<input type="checkbox"/>				
	2ª Câmara Cível	<input type="checkbox"/>				
	3ª Câmara Cível	<input type="checkbox"/>				
	Câmara Criminal	<input type="checkbox"/>				

**Deixe seu comentário/sugestão**