



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

2020



PODER
JUDICIÁRIO
DE ALAGOAS

COMPOSIÇÃO

DESEMBARGADOR KLEVER RÊGO LOUREIRO

PRESIDENTE

DESEMBARGADOR JOSÉ CARLOS MALTA MARQUES

VICE-PRESIDENTE

DESEMBARGADOR FÁBIO JOSÉ BITTENCOURT ARAÚJO

CORREGEDOR-GERAL DA JUSTIÇA

DESEMBARGADOR WASHINGTON LUIZ DAMASCENO FREITAS

DESEMBARGADORA ELISABETH CARVALHO NASCIMENTO

DESEMBARGADOR SEBASTIÃO COSTA FILHO

DESEMBARGADOR PEDRO AUGUSTO MENDONÇA DE ARAÚJO

DESEMBARGADOR OTÁVIO LEÃO PRAXEDES

DESEMBARGADOR ALCIDES GUSMÃO DA SILVA

DESEMBARGADOR TUTMÉS AIRAN DE ALBUQUERQUE MELO

DESEMBARGADOR PAULO BARROS DA SILVA LIMA

DESEMBARGADOR FERNANDO TOURINHO DE OMENA SOUZA

DESEMBARGADOR JOÃO LUIZ AZEVEDO LESSA

DESEMBARGADOR DOMINGOS DE ARAÚJO LIMA NETO

DESEMBARGADOR CELYRIO ADAMASTOR TENÓRIO ACCIOLY

JUÍZES AUXILIARES DA PRESIDÊNCIA

JUIZ DE DIREITO CARLOS CAVALCANTI DE ALBUQUERQUE FILHO

JUIZ DE DIREITO MANOEL CAVALCANTE DE LIMA NETO

JUIZ DE DIREITO ORLANDO ROCHA FILHO

Elaboração

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

Revisão geral e apoio técnico

Clóvis Gomes da Silva Correia - Assessor-chefe

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

Clóvis Gomes da Silva Correia - Assessor-chefe

Planejamento, processos de trabalho e normatização

Catalina Velásquez de Oliveira - Coordenadora de Gestão de Processos

Guilherme Rossilho - Analista Judiciário - Apoio Especializado - Economia

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

José Alves de Araújo Neto - Economia

Yasminne Valéria Almeida Cavalcante - Administração

Apoio logístico: Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação.

Apresentação

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

Para alcance desse desiderato, necessário se faz que a gestão esteja atenta a toda evolução ocorrida durante o período e adote as medidas necessárias à correção de rumo, quando verificadas que as 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	Tipo de respondente	13
3.2	Atendimento	13
3.3	Instalações e acesso físico	14
3.4	Serviços judiciais	17
3.5	Portal TJAL	17
3.6	Avaliação geral	20
3.7	Trabalho remoto	24
4	Quadro resumo do percentual de avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom”	28
5	Conclusões	29

Lista de Figuras

1	Tipo de respondente	13
2	Tempo de espera para o atendimento	14
3	Cordialidade no atendimento	15
4	Clareza das informações prestadas pelo atendente	15
5	Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	16
6	Limpeza e organização dos espaços	16
7	Facilidade para localizar os setores internos	17
8	Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	18
9	Cumprimento dos prazos de movimentação processual	18
10	Tempo transcorrido para julgamento dos processos	19
11	Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais	19
12	Facilidade na busca dos serviços e informações apresentadas no site do TJAL	20
13	Fornecimento de serviços úteis por meio do portal do TJAL (DJe, consulta de processos, certidão eletrônica, sistema push, peticionamento eletrônico, Portal do Advogado etc.)	21
14	Atualização das informações publicadas na página do TJAL	21
15	Conteúdo da página de notícias do TJAL	22
16	Acesso à pesquisa de jurisprudência e de legislação via portal do TJAL	22
17	Grau de confiança na Instituição TJAL	23
18	Grau de produtividade e eficiência da Instituição TJAL	23
19	Contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade social	24
20	Contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade ambiental	25
21	Se sentiu prejudicado no período de trabalho remoto	25
22	Qualidade do atendimento no período de trabalho remoto	26
23	Qualidade dos serviços no período de trabalho remoto	26
24	Preferência pelo formato de realização de audiências	27

Lista de Tabelas

1	Percentual de avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom”	28
---	--	----

1 Introdução

O presente relatório traz os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Poder Judiciário de Alagoas realizada no ano de 2020, 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, suportes técnicos e de comunicação oferecidos, e a qualidade do trabalho remoto, 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 2021-2026.

Os questionários foram disponibilizados de forma totalmente virtual 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, trabalho remoto, 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.

Devido à pandemia do novo coronavírus, esta pesquisa foi aplicada de forma totalmente virtual, disponibilizada no portal do TJAL (diferentemente dos anos anteriores em que a pesquisa era aplicada presencialmente e virtualmente). Para isso, utilizou-se um método não probabilístico, através de questionários disponibilizados na internet, em que os usuários responderam por meio do portal do Poder Judiciário, respeitando o período de aplicação da pesquisa já preestabelecido.

3 Resultados

Esta pesquisa ficou disponível no portal do Tribunal de 03 de novembro de 2020 a 31 de dezembro de 2020 e contou com a participação de 138 usuários dos serviços da justiça alagoana. O modelo do questionário aplicado pode ser vislumbrado ao final deste relatório.

O questionário se divide em sete seções, sendo elas: identificação do tipo de respondente, avaliações do atendimento, das instalações e acesso físico, dos serviços judiciais, do portal do Tribunal, avaliação de forma geral e quanto ao período de trabalho remoto.

3.1 Tipo de respondente

Na Figura 1 podemos ver que a maioria dos respondentes se identificaram como “Advogado” (52,2%), seguido de “Parte” (26,1%). Dentre os que se identificaram como “Outros” foram citados assessor, assistente de escritório, perito, psicóloga, tradutor e servidor público.

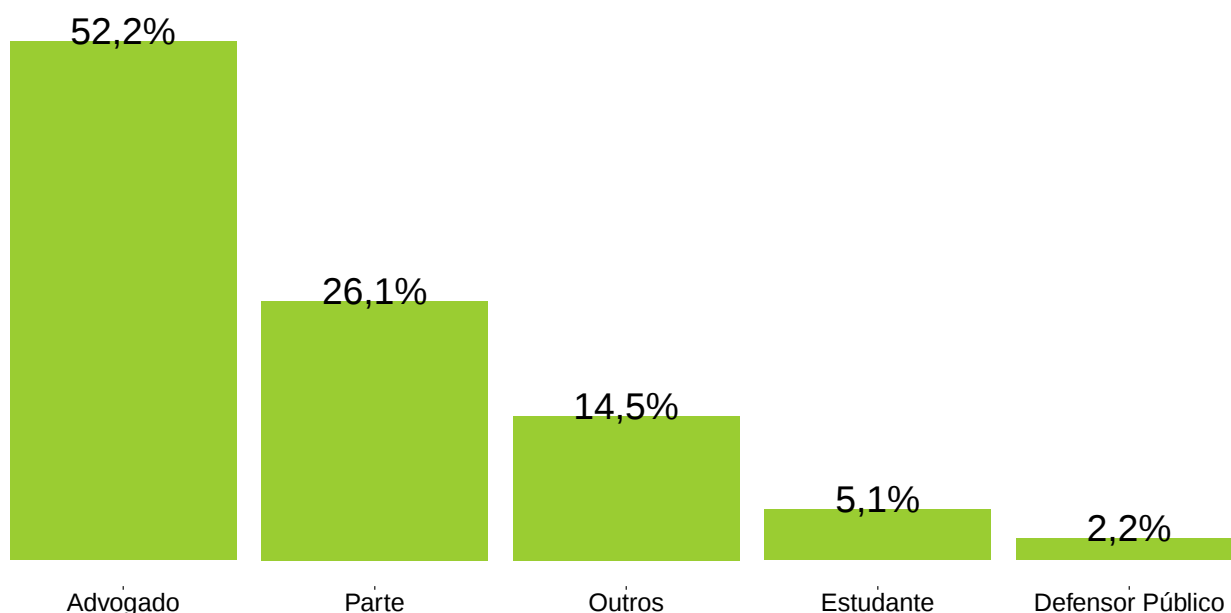


Figura 1: Tipo de respondente

3.2 Atendimento

As figuras 2 - 5 se referem ao atendimento. Na Figura 2 podemos ver que quanto ao tempo de espera para o atendimento, a maioria das avaliações foram consideradas “Ruim” (34,1%), seguidas de “Regular” (29%), totalizando aproximadamente 63% das respostas.

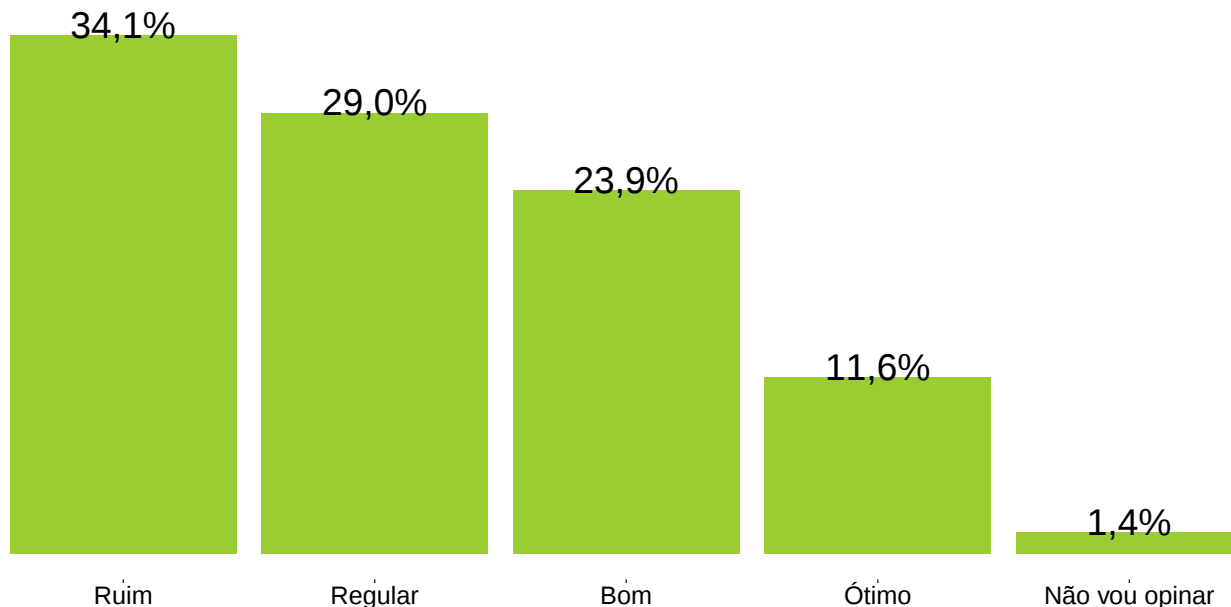


Figura 2: Tempo de espera para o atendimento

A Figura 3 refere-se à cordialidade no atendimento. Podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (40,6%), seguidas de “Regular” (29,7%), totalizando mais de 70% das respostas.

A Figura 4 trata da clareza das informações prestadas pelo atendente. Podemos ver que, mais uma vez, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (44,2%), seguidas de “Regular”, totalizando mais de 75% das respostas.

Na Figura 5 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 “Bom” (44,2%), seguidas de “Regular” (26,8%), totalizando 71% das respostas.

3.3 Instalações e acesso físico

As figuras 6 - 8 se referem às instalações e acesso físico. Na Figura 6 podemos ver que quanto à limpeza e organização dos espaços, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (36,2%), seguidas de “Regular” (23,2%), totalizando mais de 59% das respostas.

A Figura 7 trata da facilidade para localizar os setores internos. Podemos ver que novamente, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (37%), seguidas de “Regular” (30,4%), totalizando mais de 67% das respostas.

A Figura 8 se refere à adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais. Podemos ver que a maioria dos respondentes avaliou como “Regular” (31,2%),

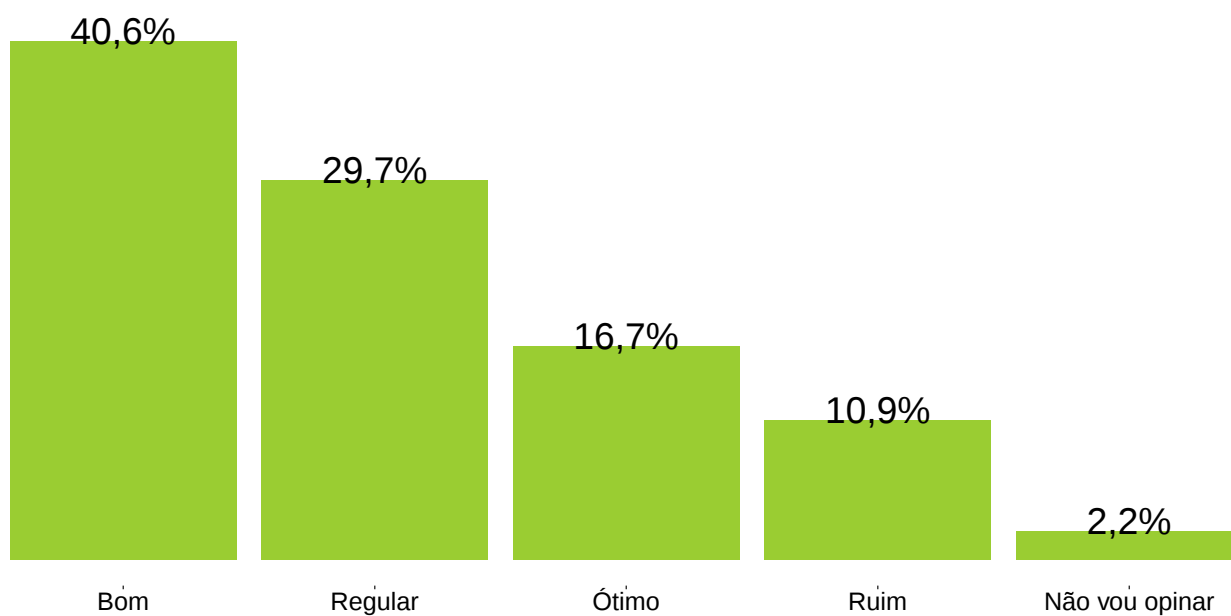


Figura 3: Cordialidade no atendimento

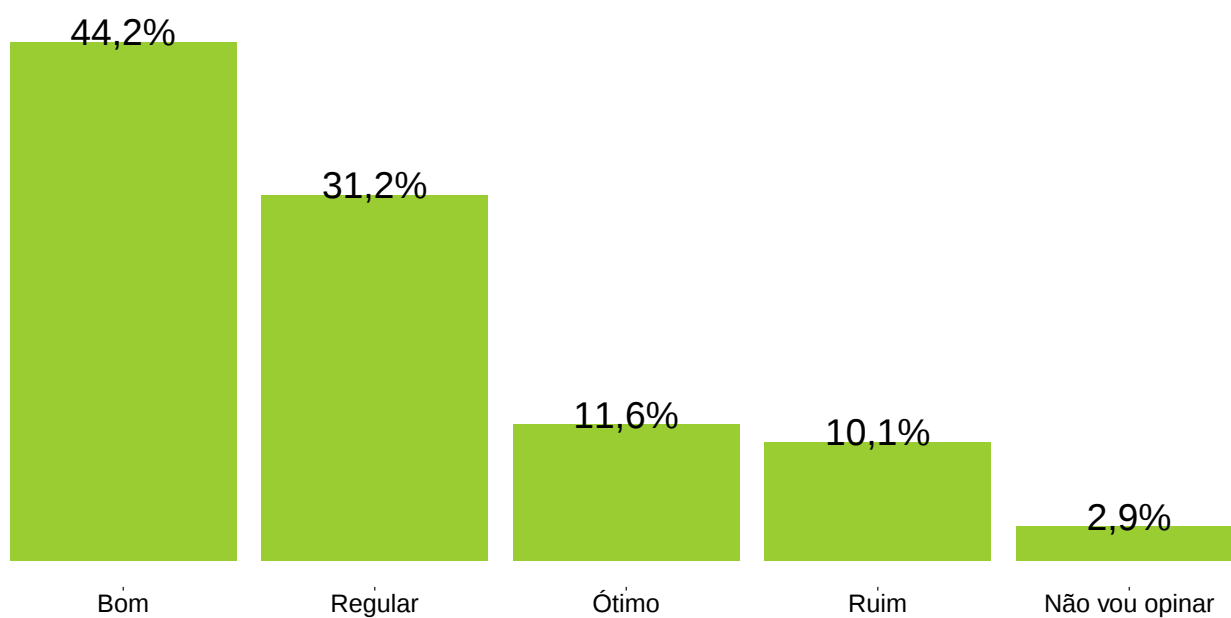


Figura 4: Clareza das informações prestadas pelo atendente

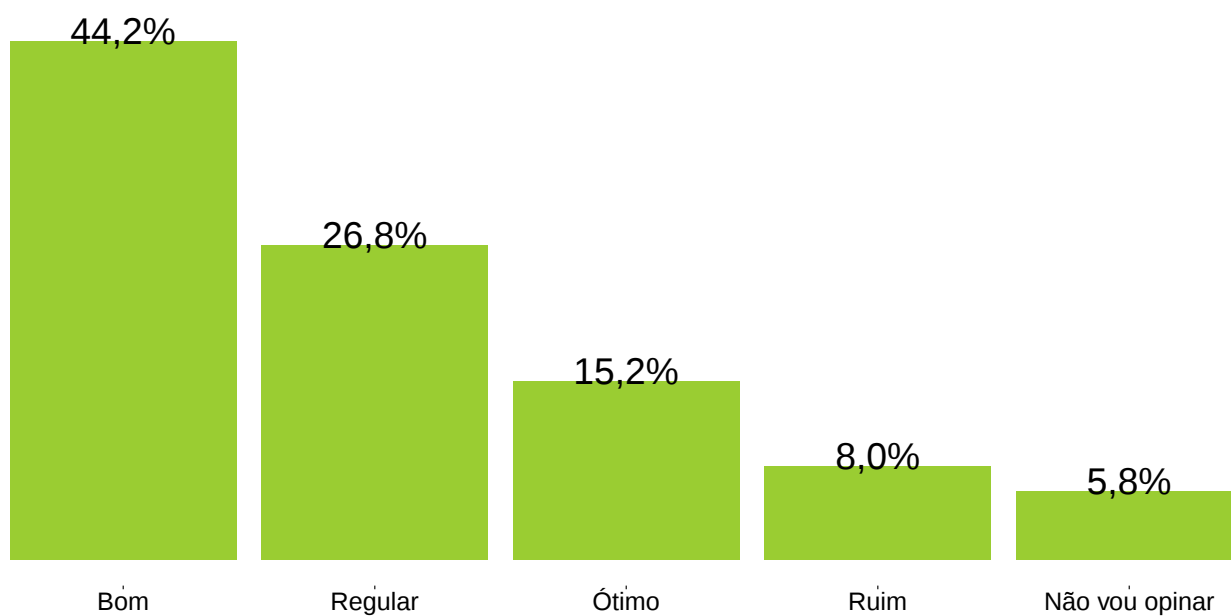


Figura 5: Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas

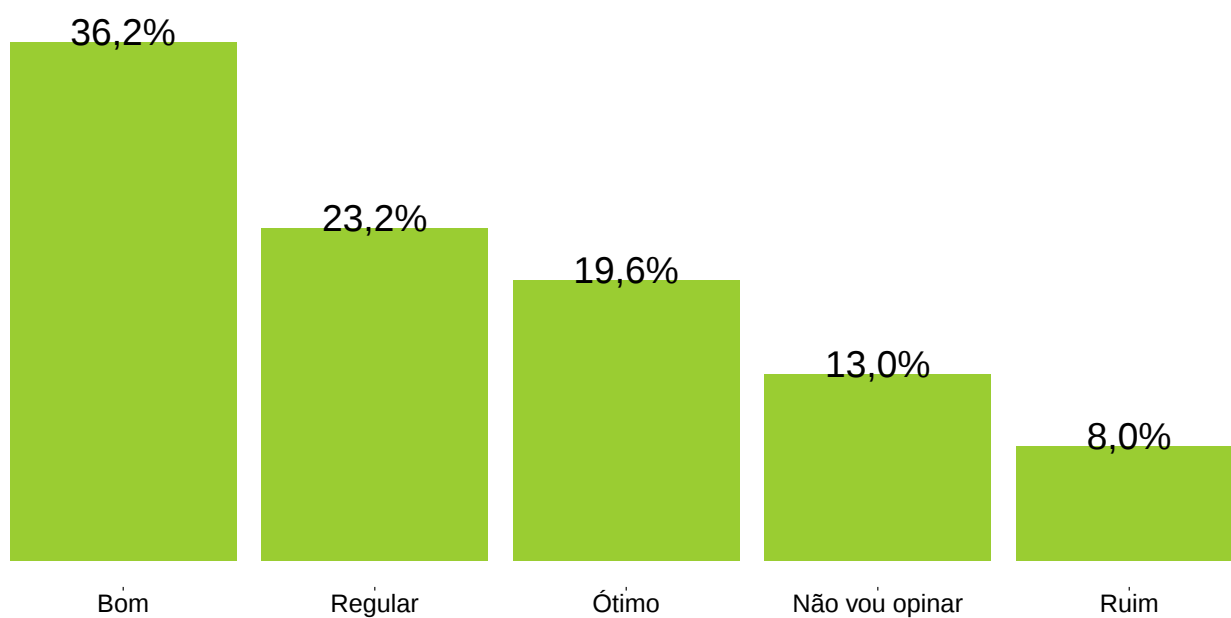


Figura 6: Limpeza e organização dos espaços

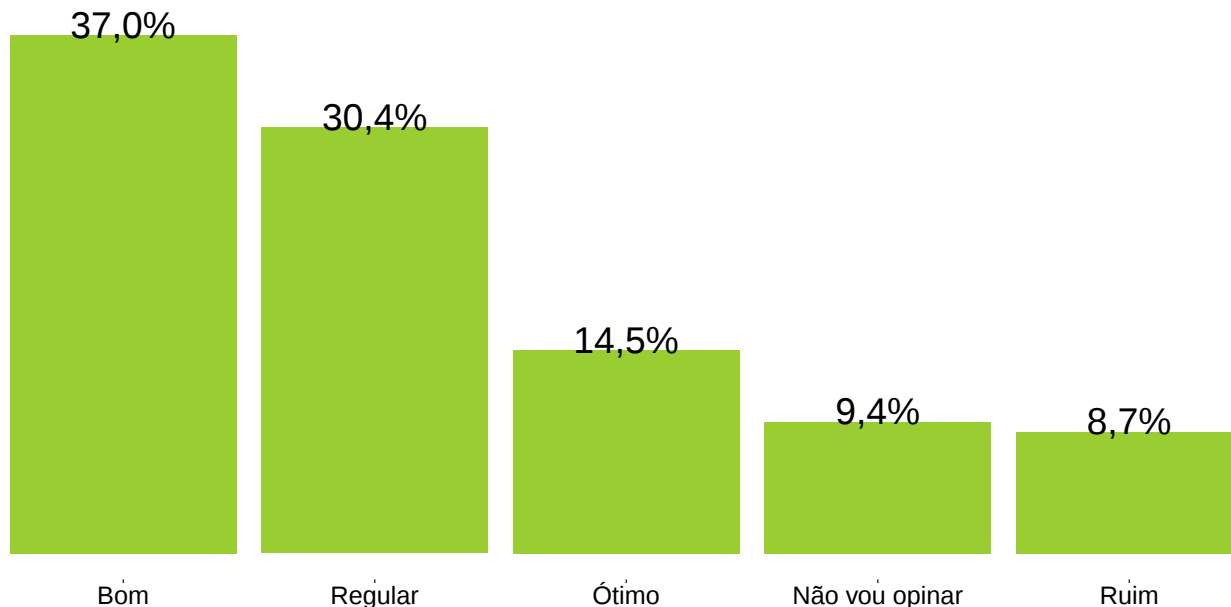


Figura 7: Facilidade para localizar os setores internos

29,7% preferiram não opinar e 23,9% consideram “Bom”.

3.4 Serviços judiciais

As figuras 9 - 11 se referem aos serviços judiciais. Na Figura 9 podemos ver que quanto ao cumprimento dos prazos de movimentação processual, a maioria das avaliações foram consideradas “Ruim” (58,7%), seguidas de “Regular” (23,2%), totalizando quase 82% das respostas.

A Figura 10 se refere ao tempo transcorrido para julgamento dos processos. Podemos ver que novamente a maioria das avaliações foram consideradas “Ruim” (59,4%), seguidas de “Regular” (22,5%), totalizando quase 82% das respostas.

Na Figura 11 podemos ver que quanto ao serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom”, seguidas de “Regular”, totalizando mais de 65% das respostas.

3.5 Portal TJAL

Na Figura 12 podemos ver que quanto à facilidade na busca dos serviços e informações apresentadas no site do TJAL, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (52,2%), seguidas de “Ótimo” (21,7%), somando quase 74% das avaliações.

Na Figura 13 temos que quanto ao fornecimento de serviços úteis por meio do portal do TJAL, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (52,2%), seguidas de “Ótimo”

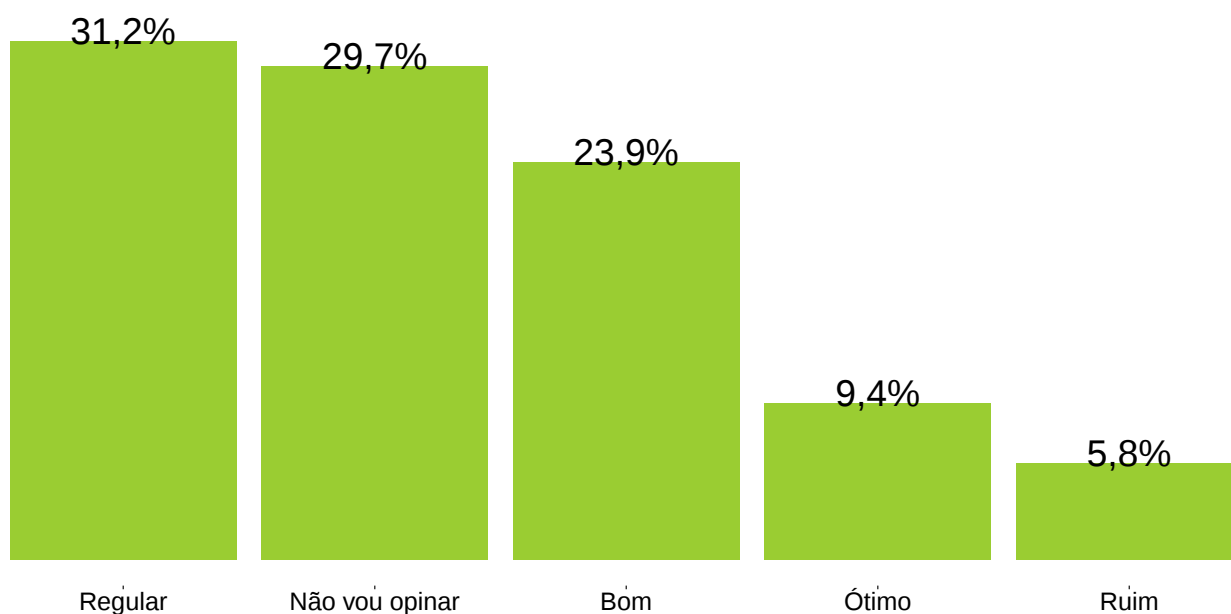


Figura 8: Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais

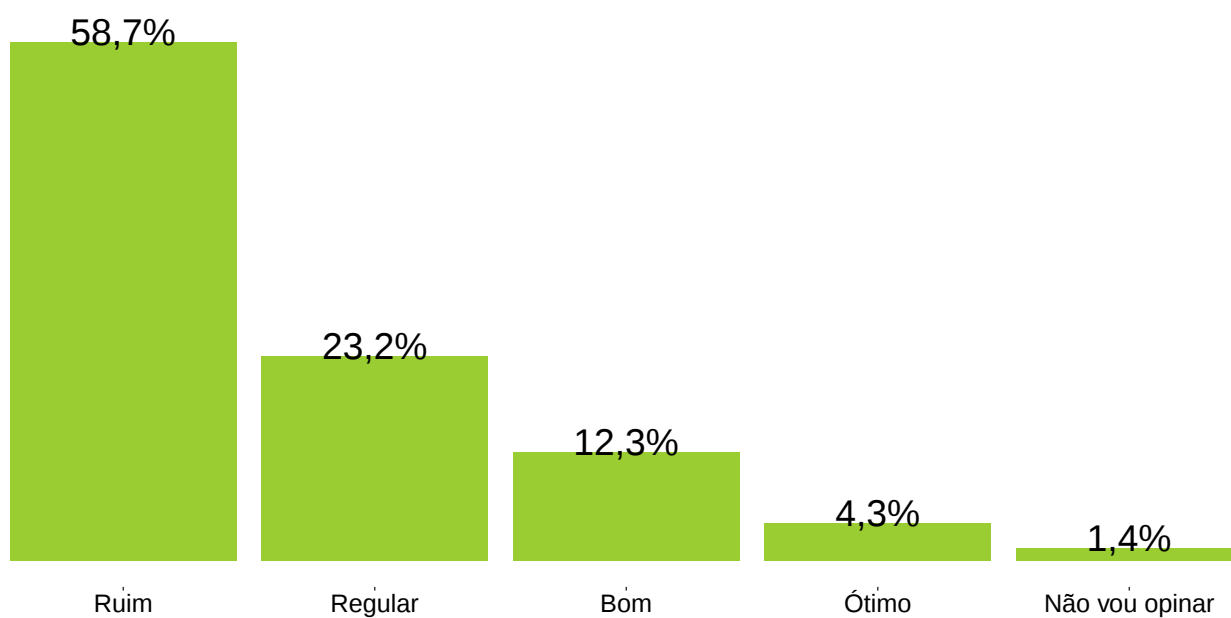


Figura 9: Cumprimento dos prazos de movimentação processual

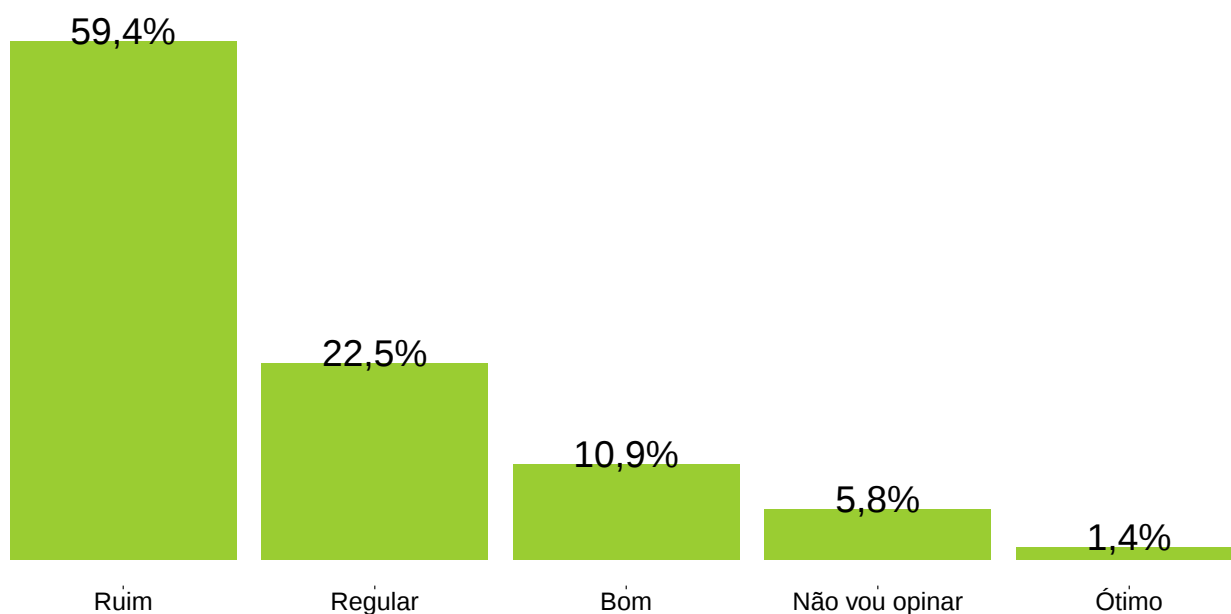


Figura 10: Tempo transcorrido para julgamento dos processos

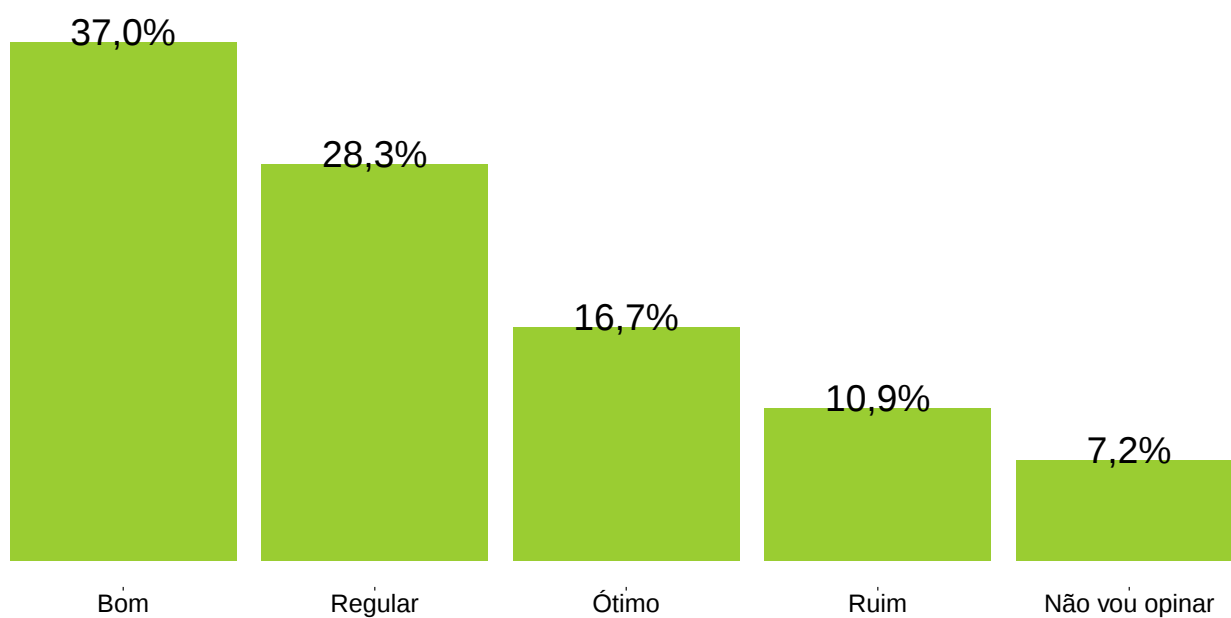


Figura 11: Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais

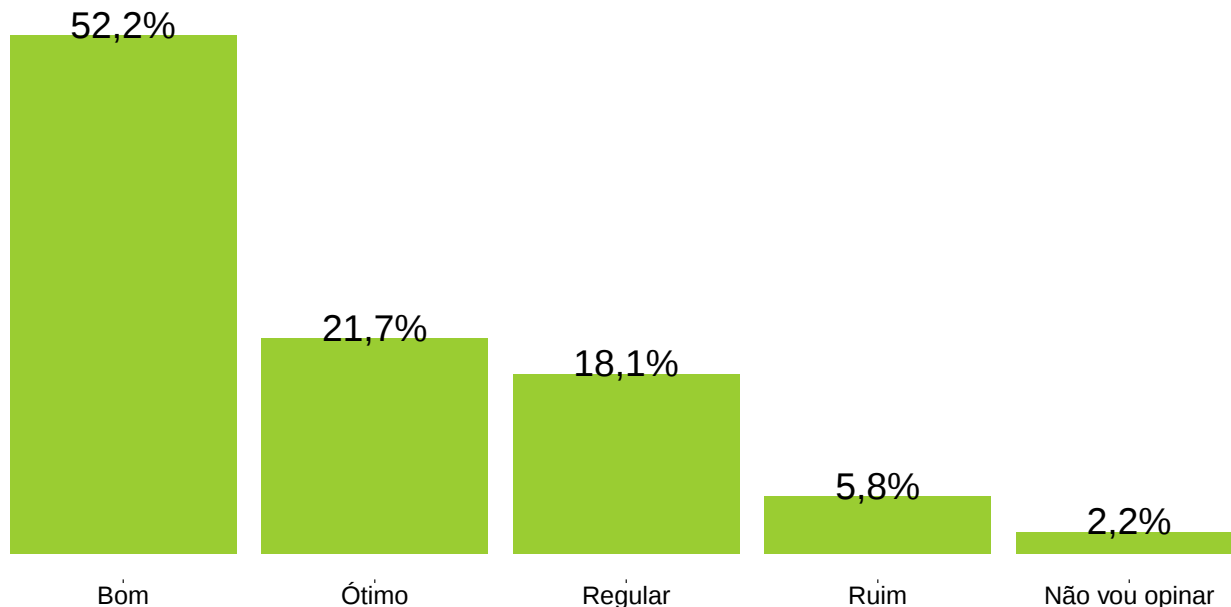


Figura 12: Facilidade na busca dos serviços e informações apresentadas no site do TJAL

(20,3%), somando mais de 72% das avaliações.

A Figura 14 refere-se à atualização das informações publicadas na página do TJAL. Podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (52,9%), seguidas de “Ótimo” (19,6%), somando 72,5% das avaliações.

Na Figura 15 podemos ver que quanto ao conteúdo da página de notícias do TJAL, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (50,7%), seguidas de “Ótimo” (21%), somando 71,7% das avaliações.

Por fim, a Figura 16 refere-se ao acesso à pesquisa de jurisprudência e de legislação via portal do TJAL. Podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Regular” (34,1%), seguidas de “Bom” (27,5%). As avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” somam 41,3% das avaliações.

3.6 Avaliação geral

Na Figura 17 podemos ver que quanto ao grau de confiança na instituição TJAL, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (34,1%), seguidas de “Regular” (30,4%). As avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” somam 45% das avaliações.

A Figura 18 refere-se ao grau de produtividade e eficiência da instituição TJAL. Podemos ver que a maioria das avaliações foram consideradas “Ruim” (29,7%), seguidas de “Regular” (29%). As avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” somam apenas 34,1% das avaliações.

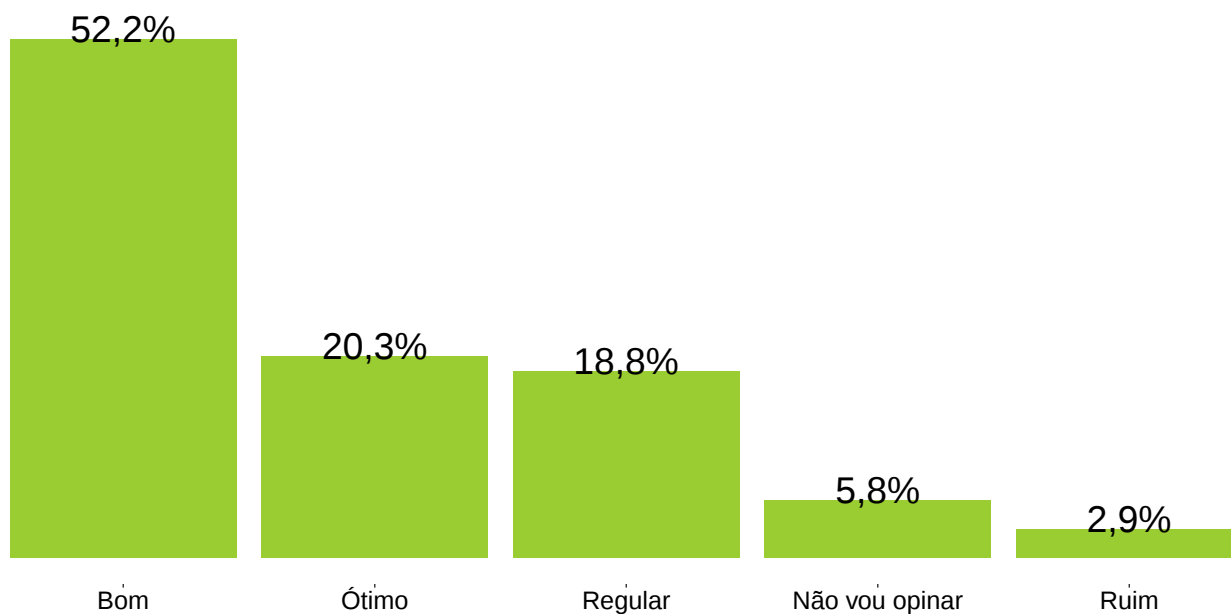


Figura 13: Fornecimento de serviços úteis por meio do portal do TJAL (DJe, consulta de processos, certidão eletrônica, sistema push, peticionamento eletrônico, Portal do Advogado etc.)

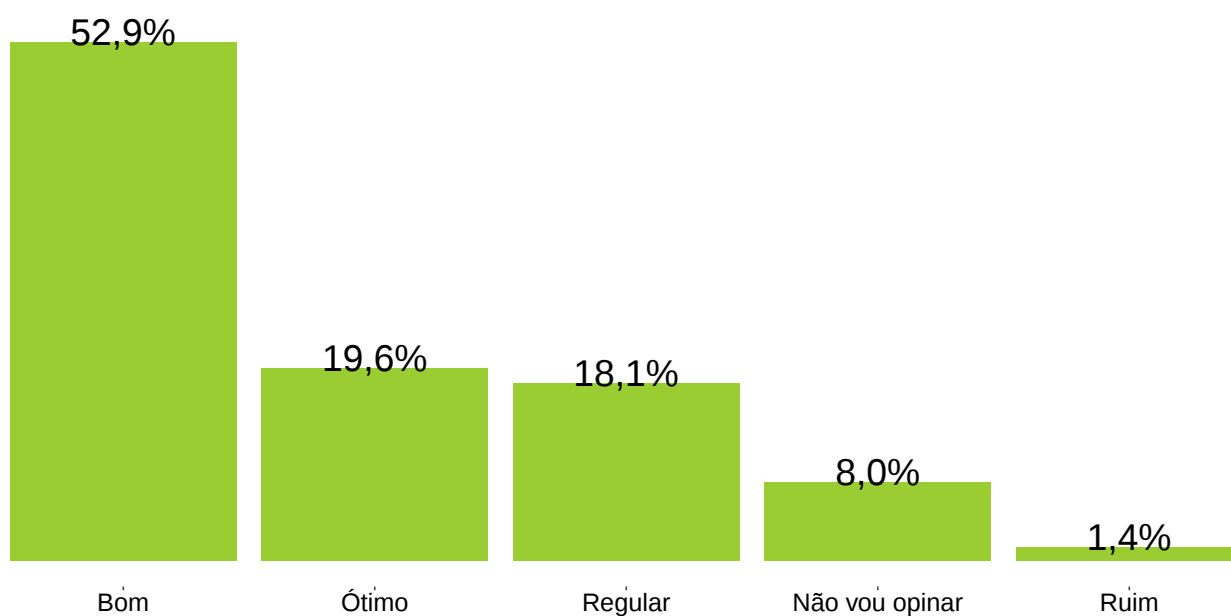


Figura 14: Atualização das informações publicadas na página do TJAL

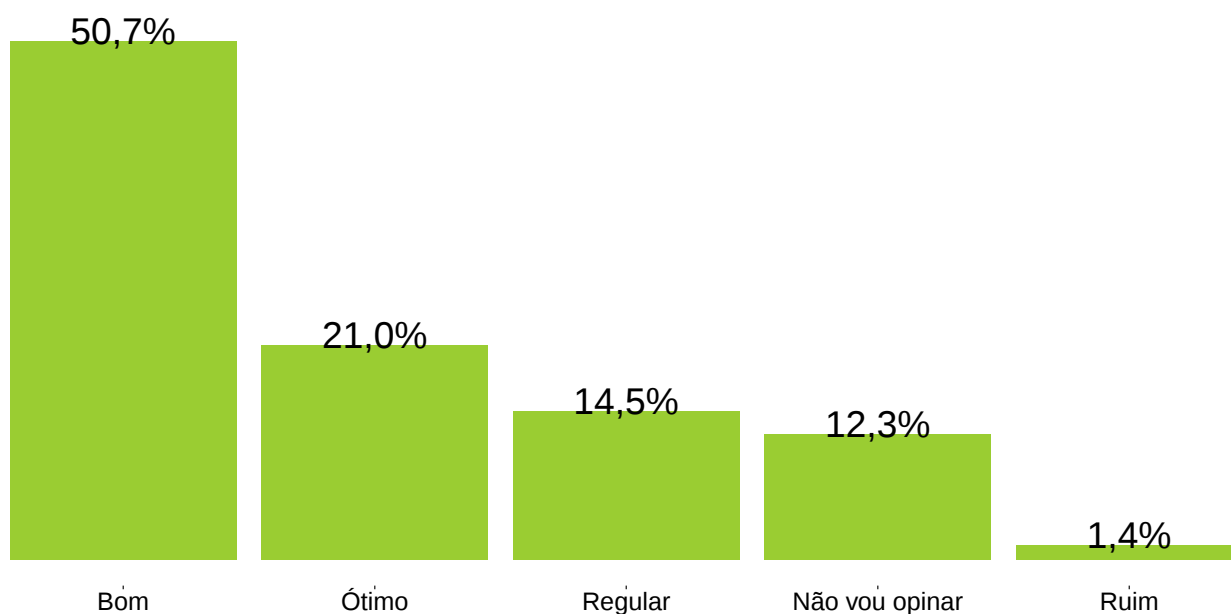


Figura 15: Conteúdo da página de notícias do TJAL

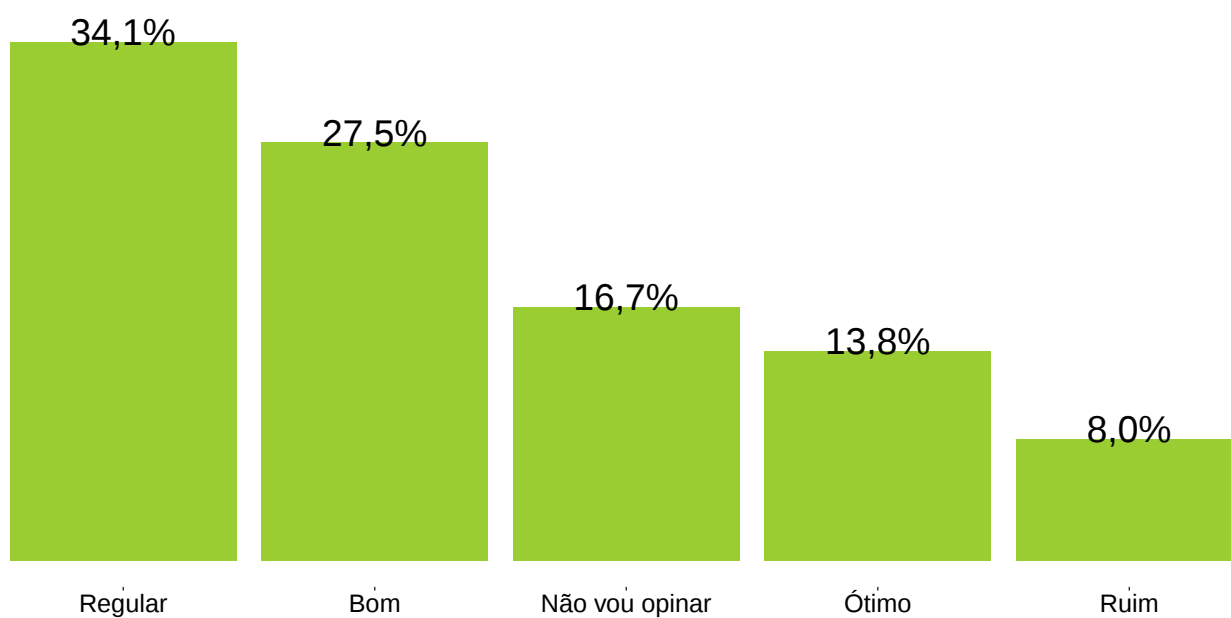


Figura 16: Acesso à pesquisa de jurisprudência e de legislação via portal do TJAL

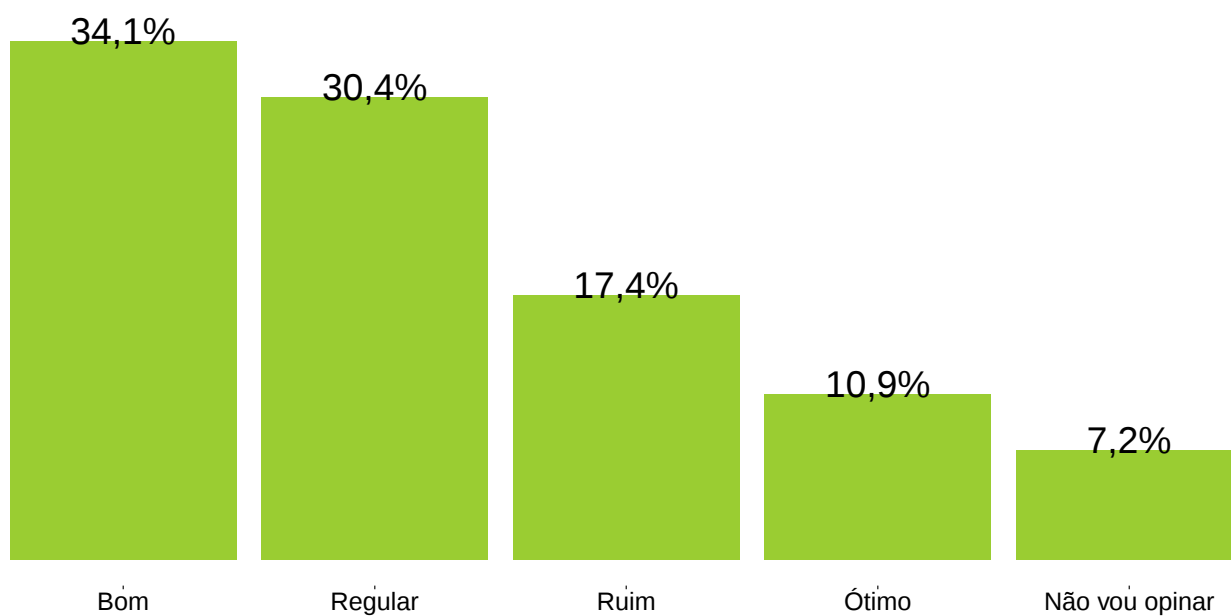


Figura 17: Grau de confiança na Instituição TJAL

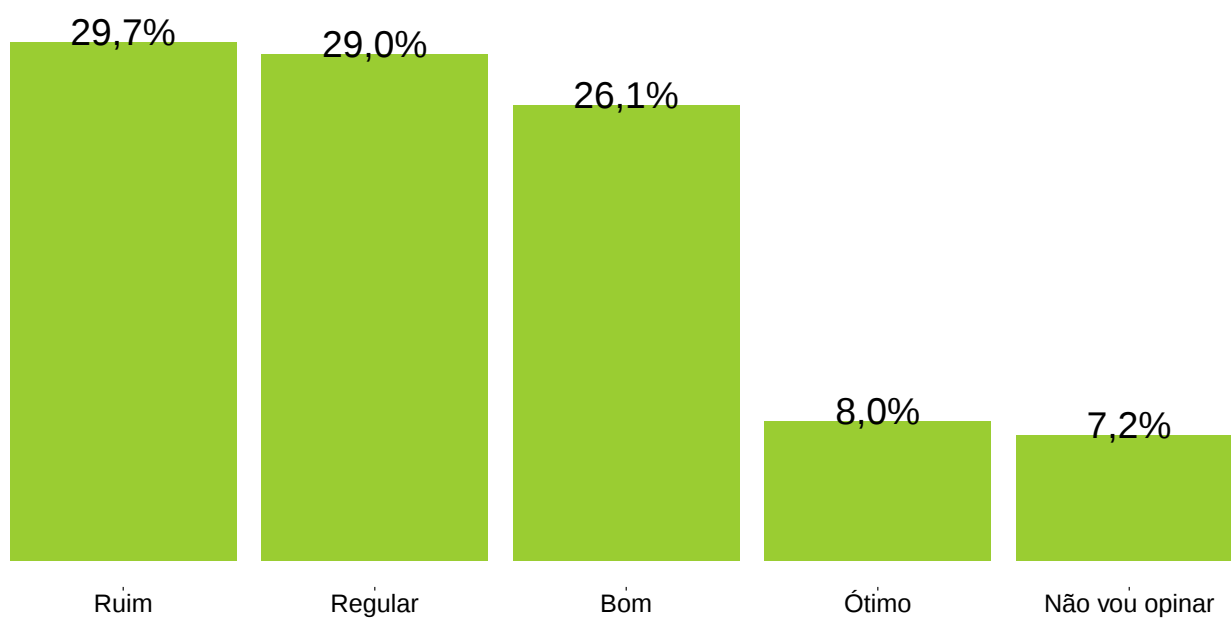


Figura 18: Grau de produtividade e eficiência da Instituição TJAL

Na Figura 19 podemos ver que quanto à contribuição do judiciário no que diz respeito à responsabilidade social, a maioria das avaliações foram consideradas “Bom” (30,4%), seguidas de “Regular” (29%). As avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” somam 42% das avaliações.

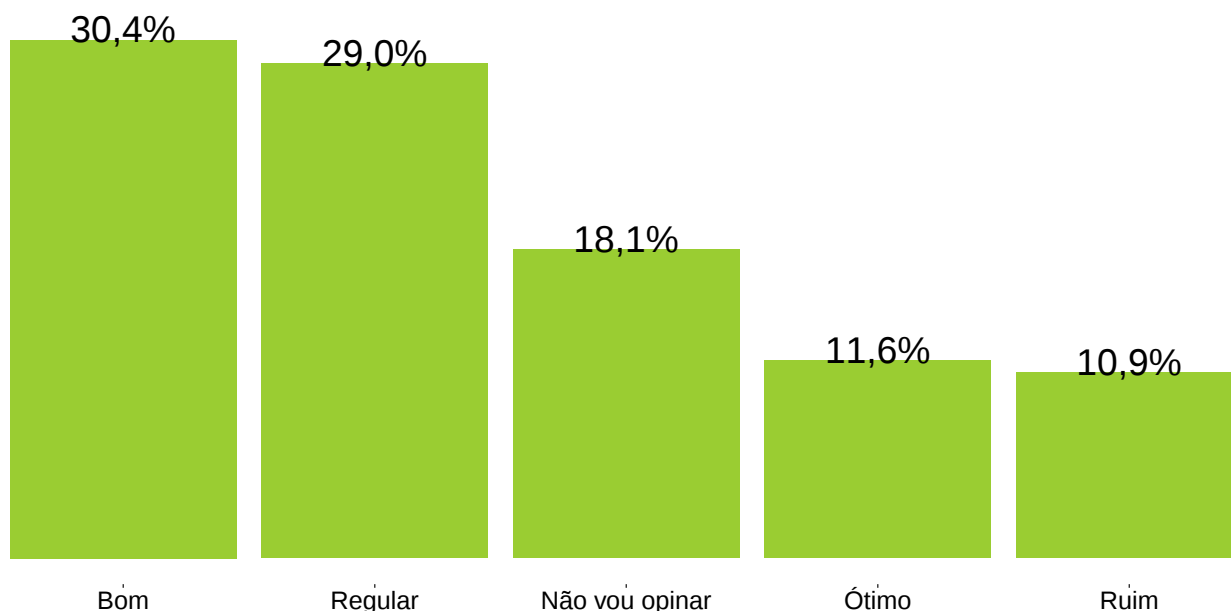


Figura 19: Contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade social

Por fim, a Figura 20 refere-se à contribuição do judiciário no que diz respeito à responsabilidade ambiental. Podemos ver que a maioria dos respondentes preferiu não opinar sobre o assunto (30,4%) e 29% consideram “Regular”. As avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” somam apenas 34% das avaliações.

3.7 Trabalho remoto

A Figura 21 apresenta o resultado das respostas à pergunta “Se sentiu prejudicado no período de trabalho remoto?”. Podemos ver que a opinião ficou bastante dividida entre sim e não, com diferença de apenas 1 ponto percentual.

Na Figura 22 podemos ver que quanto à qualidade do atendimento no período de trabalho remoto, a maioria dos respondentes (43%) acredita que continuou a mesma, enquanto 25% avalia que piorou e 23% que melhorou.

Na Figura 23 podemos ver que quanto à qualidade dos serviços no período de trabalho remoto, a maioria dos respondentes (42%) acredita que continuou a mesma, enquanto 25% avalia que melhorou e 22% que piorou.

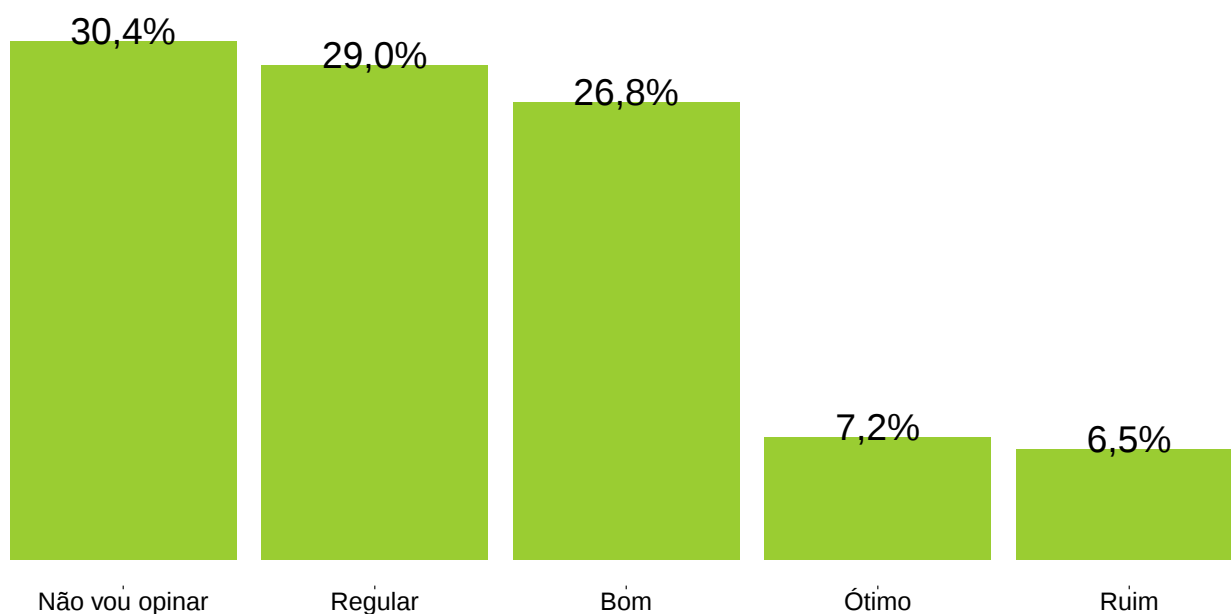


Figura 20: Contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade ambiental

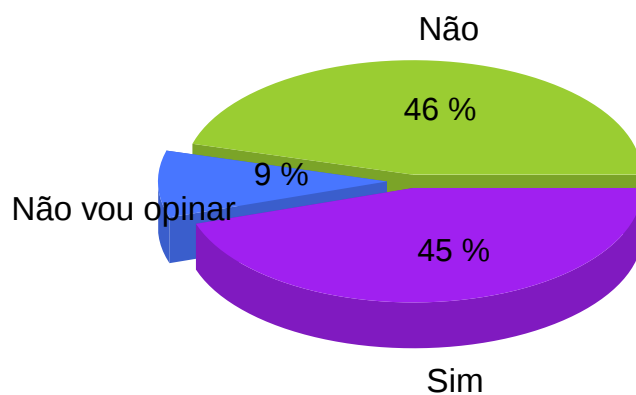


Figura 21: Se sentiu prejudicado no período de trabalho remoto

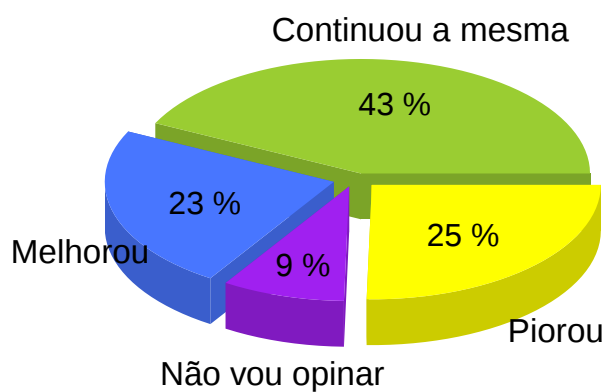


Figura 22: Qualidade do atendimento no período de trabalho remoto

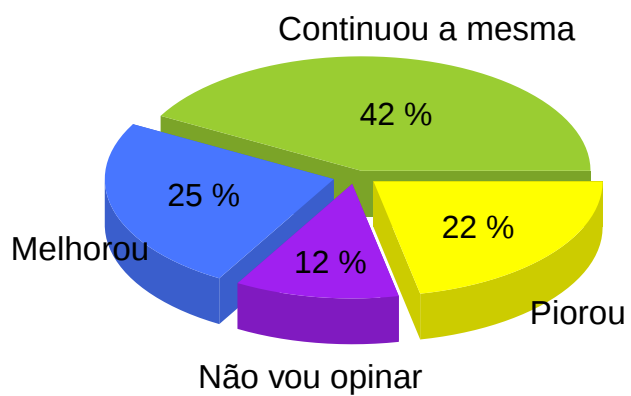


Figura 23: Qualidade dos serviços no período de trabalho remoto

Por fim, perguntamos aos respondentes a preferência pelo formato da realização de audiências e a maioria (62%) disse preferir o formato virtual (ver Figura 24).

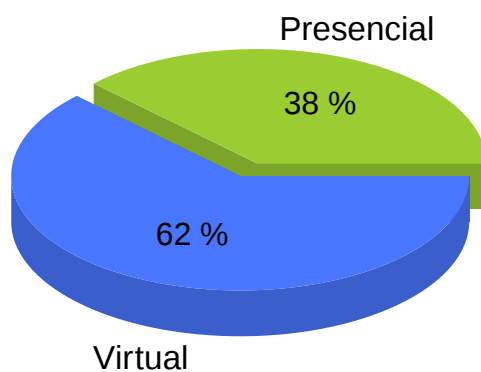


Figura 24: Preferência pelo formato de realização de audiências

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

Indicador	2020
Tempo de espera para o atendimento	35,5%
Cordialidade no atendimento	27,6%
Clareza das informações prestadas pelo atendente	55,8%
Conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas	59,4%
Limpeza e organização dos espaços	55,8%
Facilidade para localizar os setores internos	51,5%
Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais	33,3%
Cumprimento dos prazos de movimentação processual	16,6%
Tempo transcorrido para julgamento dos processos	16,7%
Serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais	53,7%
Facilidade na busca dos serviços e informações apresentadas no site do TJAL	73,9%
Fornecimento de serviços úteis por meio do portal do TJAL	72,5%
Atualização das informações publicadas na página do TJAL	72,5%
Conteúdo da página de notícias do TJAL	71,7%
Acesso à pesquisa de jurisprudência e de legislação via portal do TJAL	41,3%
Grau de confiança na instituição TJAL	45%
Grau de produtividade e eficiência da instituição TJAL	34,1%
Contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade social	42%
Contribuição do judiciário no que diz respeito à responsabilidade ambiental	34%

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

5 Conclusões

A pesquisa alcançou em sua maioria a classe dos advogados, correspondendo à 52,2% dos respondentes, seguido das partes (26,1%). Ainda, contou com a participação de estudantes (5,1%), defensores públicos (2,2%) e outros usuários (14,5%).

Considerando o indicador do plano estratégico que mede a taxa de confiança no Poder Judiciário através do somatório das avaliações do tipo “Ótimo” e “Bom” dividido pelo total de avaliações, o resultado foi de 48,32%.

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 46,86%.

Na Tabela 1 em que se apresenta o percentual de avaliações do tipo “Bom” e “Ótimo” para cada indicador, podemos ver que alguns desses indicadores apresentam desempenho inferior a 50% (marcados em vermelho) e necessitam de maior atenção, pois a maioria dos respondentes está insatisfeita, sendo eles: Tempo de espera para o atendimento, Cordialidade no atendimento, Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais, Cumprimento dos prazos de movimentação processual, Tempo transcorrido para julgamento dos processos, Acesso à pesquisa de jurisprudência e de legislação via portal do TJAL, Grau de confiança na instituição TJAL, Grau de produtividade e eficiência da instituição TJAL, Contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade social e Contribuição do judiciário no que diz respeito à responsabilidade ambiental.

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.

**Questionário da Pesquisa de Satisfação Externa dos
Usuários**

Processo

Gestão Estratégica

Código

F.APMP.07.02

Folha nº

1/3**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS**

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**Se "Outros", qual?**

Quanto ao atendimento (presencial, virtual, e-mail ou telefone), como você avalia:

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Não vou
opinar**O tempo de espera para o atendimento**☐☐☐☐☐**Se "Ruim", deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.**

A cordialidade no atendimento☐☐☐☐☐**Se "Ruim", deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.**

A clareza das informações prestadas pelo atendente☐☐☐☐☐**Se "Ruim", deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.**

O conhecimento do atendente com relação às atividades por ele executadas☐☐☐☐☐**Se "Ruim", deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.**

Quanto às instalações e o espaço físico, como você avalia:

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Não vou
opinar**Limpeza e organização dos espaços**☐☐☐☐☐**Se "Ruim", deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.**

Facilidade para localizar os setores internos☐☐☐☐☐**Se "Ruim", deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.**

Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais☐☐☐☐☐**Se "Ruim", deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.**

Esta cópia quando impressa será considerada não controlada

Questionário da Pesquisa de Satisfação Externa dos Usuários

Processo

Gestão Estratégica

Código

F.APMP.07.02

Folha nº

2/3

Quanto aos serviços judiciais, como você avalia:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O cumprimento dos prazos de movimentação processual	☐	☐	☐	☐	☐
Se “Ruim”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.					
O tempo transcorrido para julgamento dos processos	☐	☐	☐	☐	☐
Se “Ruim”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.					
O serviço de intimações e/ou publicações dos atos judiciais	☐	☐	☐	☐	☐
Se “Ruim”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.					

Quanto ao Portal, como você avalia:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
Facilidade na busca dos serviços e informações apresentadas no site do TJAL	☐	☐	☐	☐	☐
Se “Ruim”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.					
O fornecimento de serviços úteis por meio do portal do TJAL (DJ - e, consulta de processos, certidão eletrônica, sistema push, peticionamento eletrônico, Portal do Advogado, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
Se “Ruim”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.					
Atualização das informações publicadas na página do TJAL	☐	☐	☐	☐	☐
Se “Ruim”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.					
O conteúdo da página de notícias do TJAL	☐	☐	☐	☐	☐
Se “Ruim”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.					
O acesso à pesquisa de jurisprudência e de legislação via portal do TJAL	☐	☐	☐	☐	☐
Se “Ruim”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.					

**Questionário da Pesquisa de Satisfação Externa dos
Usuários**

Processo

Gestão Estratégica

Código

F.APMP.07.02

Folha nº

3/3

De uma forma geral, como você avalia:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não vou opinar
O grau de confiança na Instituição TJAL	☐	☐	☐	☐	☐
Se “Ruim”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.					
O grau de produtividade e eficiência da Instituição TJAL	☐	☐	☐	☐	☐
Se “Ruim”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.					
A contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade social	☐	☐	☐	☐	☐
Se “Ruim”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.					
A contribuição do Judiciário no que diz respeito à responsabilidade ambiental	☐	☐	☐	☐	☐
Se “Ruim”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.					

Quanto ao período de trabalho remoto e as adaptações devido à pandemia do novo coronavírus:	Sim	Não	Não vou opinar	
Você se sentiu prejudicado?	☐	☐	☐	
Se “Sim”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.				
	Melhorou	Piorou	Continuou a mesma	Não vou opinar
A qualidade do atendimento durante esse período:	☐	☐	☐	☐
Se “Piorou”, deixe um comentário para nos ajudar a melhorar.				
A qualidade dos serviços prestados durante esse período	☐	☐	☐	☐
Se “Piorou”, porque?				
	Virtual	Presencial		
Você prefere a realização de audiências por meio virtual ou presencial?	☐	☐		

Deixe seu comentário/sugestão de forma geral ou em relação à uma unidade específica (nesse caso, identifique-a)