

RELATÓRIO ANALÍTICO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS PARCEIROS DA
JUSTIÇA E COM O JURISDICIONADO - TJPI

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO TJPI	4
3. RESULTADOS E INDICADORES PRINCIPAIS.	4
3.1 Jurisdicionado	5
3.2 Parceiros da justiça	7
4. PLANO DE AÇÃO	8
4.1 Informações no site para os Cidadãos	8
4.2 Celeridade nos processos judiciais	10
Referencial	11

1. INTRODUÇÃO

Muitas empresas tem a preocupação de monitorar a satisfação do cliente de forma contínua (ZEITHAML; BITNER, 2003).

A maioria dos resultados, quando aplicados de forma isenta, podem dar uma dimensão da qualidade do produto ou serviço entregue ao cliente e direcionar a empresa para correção de falhas detectadas por meio da pesquisa de satisfação, para aumentar a percepção da qualidade.

Para analisar o comportamento dos clientes, parceiros e partes interessadas (*stakeholders*), a ferramenta da pesquisa de satisfação, tornou-se fundamental, possibilitando entender melhor as expectativas das partes. (ROSSI; SLOGO, 1998).

A pesquisa de satisfação ainda tem relação com a imagem que o cliente projeta sobre uma organização ao pensar nela. Muitas vezes a imagem que um possível cliente possui de uma determinada empresa, não necessariamente está relacionada com alguma experiência ou relação comercial com a mesma, e sim com o “senso comum” do seu ciclo social acerca da temática, ou ainda, com a experiência de um terceiro que a tenha relatado para o possível cliente.

Para respaldar a afirmativa, Kotler e Keller (2006), destacam que a imagem está relacionada ao modo como o cliente vê uma empresa, sendo que esta visão, pode ou não ser correspondente à imagem que a empresa projeta de si mesma.

2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO TJPI

De acordo com a pesquisa de satisfação realizada com os parceiros da justiça (advogados, defensores e promotores), e com o jurisdicionado (cidadãos e usuários da justiça do estado), que ocorreu de 22/05/2017 à 16/06/2017, obteve-se um total de 2.521 (duas mil, quinhentas e vinte e uma) respostas, sendo que o esperado eram 2.000 (duas mil). O total adicional foi de 26.05%.

Parte do sucesso na participação dos respondentes deu-se pela intensa publicidade dada à pesquisa pelas equipes envolvidas do TJ-PI e da liberação do questionário online para respostas. Da contribuição total, 1.693 respostas foram obtidas com os cidadãos na pesquisa de campo, por intermédio dos pesquisadores da Megaquality Consultoria, enquanto 124 foram obtidos de forma espontânea por cidadãos que acessaram o site e preencheram suas opiniões online. Com relação aos parceiros da justiça, 263 responderam online, enquanto 441 respostas foram obtidas em campo.

Com a análise dos resultados compilados, apresentados de forma sintética nos relatórios anexos, referentes a pesquisa de satisfação com ambos os públicos, a Megaquality Consultoria propõe, de acordo com os fatores críticos, que o TJ-PI trabalhe no planejamento e execução de um plano de ação, como alternativa para os *gaps* principais detectados.

3. RESULTADOS E INDICADORES PRINCIPAIS.

Considerando que o TJ-PI é uma “empresa” diferenciada, e que a proposta de valores a ser entregue aos seus “clientes” também tem peculiaridades quando comparado a um comércio, ou indústria, temos que considerar que a visão do consumidor sobre esta organização também é diferente.

Para compreender melhor a visão dos cidadãos, parceiros e usuários da justiça no estado do Piauí, sugere-se levar em consideração as principais questões e resultados, conforme demonstrativos à seguir:

3.1 Jurisdicionado

PERGUNTA	PORCENTAGENS COM MAIOR SIGNIFICÂNCIA
Você conhece a página do poder judiciário do Piauí na internet?	44,30% (Não conhece) 25,29% (Sabe que existe, mas nunca acessou)
As informações do site atendem às suas necessidades?	72,56% (Não)
Você tem conhecimento sobre conciliação e suas vantagens?	55,59% (Não)
Você já utilizou os serviços do centro de soluções de conflitos do TJPI?	77,30% (Não)
Você já participou da Semana de Conciliação Nacional do CNPJ?	85,89% (Não)
Você conhece a Ouvidoria do TJPI para reclamação, sugestão, elogios, e pedidos de informações sobre os serviços judiciários?	55,59% (Não)
Você já utilizou a Ouvidoria do TJPI para reclamação, sugestão, elogios e pedidos de informações sobre os serviços judiciários?	80,39% (Não)
De Maneira Geral, como você avalia os serviços da Ouvidoria?	53,63% (Não sei) 21,65% (Bom) 11,74% (Ótimo)
Você conhece o Projeto Justiça Itinerante?	70,19% (Sim)
Você já utilizou os serviços do projeto Justiça Itinerante?	76,97% (Não)
De modo geral, como você avalia o projeto justiça itinerante?	34,71% (Não sei) 31,52% (Bom) 23,97% (Ótimo)

De acordo com as informações acima, pode-se constatar que o principal fator que pode gerar uma baixa taxa de satisfação, é o acesso a informação.

Conforme demonstrado pela pesquisa, os jurisdicionados, embora frequentem a unidade do Fórum, não conhecem o site e aqueles que conhecem e acessam, acham que as informações contidas são insuficientes. Todos os outros dados apresentados corroboram com a ideia de que os pesquisados podem sentir certo grau de insatisfação justamente pelo fato de não conhecerem o site do TJPI e as facilidades que podem obter por meio dele. Apesar disso, a quantia representativa dos entrevistados que acessaram o site, informaram que os dados contidos neste canal de comunicação, não atendem as necessidades de informação dos cidadãos que o procuram.

Todas as outras questões sobre a satisfação dos cidadãos com os serviços prestados e a percepção sobre a qualidade no atendimento prestado pelos funcionários da justiça e outros envolvidos, tiveram como resultados, índices que indicam alto grau de aceitação, confiabilidade, percepção de qualidade e satisfação. Para exemplificar – de acordo com o relatório sintético e percentagens apresentadas – 69,04% dos entrevistados afirmaram que confiam na justiça do estado, enquanto 66,39% disseram que sentem-se satisfeitos com os serviços prestados pelo TJ-PI e 77,46% responderam como ótima e boa, a atuação dos funcionários da justiça.

3.2 Parceiros da justiça

Dentre as questões com maior representatividade para futuro planejamento estratégico e trabalho na solução dos *gaps*, destaca-se:

PERGUNTA	PORCENTAGENS COM MAIOR SIGNIFICÂNCIA
O protocolo do Tribunal de Justiça do Piauí é organizado e eficiente?	57,69% (SIM)
Em relação ao tempo de tramitação dos processos você considera, que este tempo é bom ou razoável?	48,29% (Não)
Você obtém facilmente as informações que necessita?	44,02% (SIM) 33,47% (Não)
O atendimento prestado na Secretaria da Vara é satisfatório?	40,46% (SIM)
O atendimento prestado na Justiça Estadual é Cordial?	44,44% (SIM)
O atendimento prestado na Justiça Estadual é ágil?	49,29% (Não)
O prazo para a marcação da primeira audiência é satisfatório?	50,14% (Não)

Através da análise destes indicadores cruciais e dos demais resultados da pesquisa, percebe-se que os parceiros da justiça possuem certo grau de insatisfação com os prazos judiciais, apesar disso, demonstram satisfação com o atendimento prestado pelo TJ-PI, seus representantes e funcionários. De acordo com os demais resultados, conclui-se que no geral, os juízes e desembargadores são considerados acessíveis fora das audiências e tratam os parceiros da justiça com respeito. Além do atendimento, os parceiros da justiça responderam positivamente e de forma representativa, as questões sobre a satisfação com o site do TJ-PI, avaliando-o inclusive com um bom layout e com notícias úteis. Os portais da ouvidoria, corregedoria geral da justiça, cobranças judiciais, estratégia, advogado, Themis Web 1º Grau, Themis Recursal 2º Grau, Certidão Negativa e Projudi também tiveram boas avaliações.

4. PLANO DE AÇÃO

Afim de promover melhorias nos pontos detectados, a Megaquality Consultoria, sugere a elaboração de estratégias que possam solucionar os dois pontos principais detectados:

- Melhorias no “canal web” para o jurisdicionado;
- Estudo para gerar maior celeridade nos processos.

4.1 Informações no site para os Cidadãos

De acordo com os dados, muitos pesquisados não acessam o site do TJ-PI e aqueles que acessam, não encontram as informações que procuram.

Parte dos resultados obtidos sobre o assunto, e que são diferentes quando comparado a opinião dos cidadãos com a opinião dos parceiros, pode se dar por conta da recente atualização no layout do site do TJ-PI. Em abril de 2017 foi lançado o novo layout que provavelmente pode ter passado por um período de testes e operado com instabilidade até que fosse consolidado (algo que é muito comum que ocorra quando existem atualizações em websites). É muito provável também que os cidadãos não acessem o site do TJ-PI com a mesma frequência que os parceiros da justiça.

Imagem 1. Site antigo do TJ-PI



Fonte: <http://www.tjpi.jus.br/antigo/>

Imagem 2. Site do TJ-PI com novo layout



Fonte: <http://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/>

As imagens 1 e 2 demonstram a diferença entre os dois portais do TJ-PI. Com a nova mudança é possível observar que os serviços ao cidadão estão muito mais explícitos do que o anterior, facilitando o acesso a informação pelos cidadãos interessados.

Como a ferramenta já está atualizada a aparentemente bastante funcional, faz-se necessário que sejam empenhados esforços no sentido de orientar os cidadãos à acessarem, conhecerem e obterem as possíveis resoluções de suas necessidades por meio do portal do TJ-PI.

Também é importante que os funcionários da justiça conheçam as ferramentas disponíveis para os usuários da justiça no estado e assim consigam orientar de maneira assertiva, quais são os serviços e informações que os cidadãos conseguem realizar ou obter por meio do portal e também quais são os passos para obtê-los. Pode ser necessário a formatação de um curso destinado aos servidores, abordando esta temática.

4.2 Celeridade nos processos judiciais

Ambos os públicos cuja a pesquisa de satisfação foi direcionada (Jurisdicionado e Parceiros da Justiça), apresentaram certos índices que indicam insatisfação com os prazos judiciais.

A complexidade destes processos, suas peculiaridades e variedades, além das diversas camadas judiciais e setores envolvidos, inviabiliza que uma solução simples e imediata seja proposta. É necessário um envolvimento interno e estudo mais aprofundado para concluir se existem margens para aumento na celeridade dos processos e rapidez nos atendimentos.

É sabido que a justiça brasileira como um todo, sofre com os mesmos problemas, devido às burocracias envolvidas e prazos necessários para efetivamente obter a resolução necessária para cada processo. Dentro das possibilidades de cada tribunal estadual, suas varas e juizados, é possível conduzir estudos que possam tirar conclusões e desenvolver ações para diminuição no tempo de atendimento e tramitação, gerando assim aumento na satisfação de todos os interessados e envolvidos com a justiça piauiense.

Referencial

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

ROSSI, C.; SLONGO, L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **RAC**, v. 2, n. 1, p. 101-125, jan./abr. 1998.

ZEITHAML, V.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.