



MEGAQUALITY

CONSULTORIA

Soluções inteligentes para sua empresa.

RESULTADOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO PARA O JURISDACIONADO

Thaynara Thalessa M. A . S. De Araújo

Estatística

Conre nº 10.378



Sumário

RESULTADOS	1
APRESENTAÇÃO	3
RESULTADO DA PESQUISA	4
1. Perfil do Jurisdicionado:	4
2. Conhecimento e Informação:	5
2.1 Plataforma Online do Poder Judiciário do Piauí:	5
2.2 Sistema de Conciliação do Poder Judiciário do Piauí:	6
2.3 Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Piauí:	7
2.4 Projeto Justiça Itinerante:	9
3. Avaliação do funcionamento do Poder Judiciário do TJPI:	10
3.1 Serviço e Tempo de espera:	10
3.2 Comunicação:	11
3.3 Tempo e Prazos de Tramitações e Processos:	11
3.4 Atuação:	13
3.5 Atendimento, Instalações e Serviços:	14
3.6 Confiança:	15

APRESENTAÇÃO

Este documento fornece um relatório do resultado da Pesquisa de Satisfação para o Jurisdicionado sobre os serviços oferecidos pelo Tribunal de Justiça do estado do Piauí.

O objetivo principal foi avaliar a percepção dos usuários do TJ-PI em relação aos seus serviços, medindo o seu grau de satisfação e possíveis sugestões. Para essa pesquisa contou-se com a participação de 1.815 jurisdicionados.

RESULTADO DA PESQUISA

1. Perfil do Jurisdicionado:

O início do questionário foi destinado ao estudo do perfil sociodemográfico do jurisdicionado, a fim de conhecer o público para o qual se destina o trabalho do poder Judiciário do Estado no Piauí. Os resultados podem ser observados na tabela abaixo:

Tabela 1-Perfil Sociodemográfico dos Jurisdicionados. (Fonte: Megaquality Consultoria.)

Sexo:	N	%
Feminino	896	49,37
Masculino	919	50,63
Idade:		
De 16 a 24 anos	271	14,93
De 25 a 34 anos	710	39,12
De 35 a 44 anos	462	25,46
De 45 a 59 anos	289	15,92
60 anos ou mais	83	4,57
Renda Familiar em salário mínimo (SM):		
Até 1 SM	690	38,02
Mais de 1 a 3 SM	624	34,38
Mais de 10 SM	62	3,42
Mais de 3 a 5 SM	229	12,62
Mais de 5 a 10 SM	119	6,56
Não sei	91	5,00
Grau de Escolaridade		
Ensino Fundamental Completo	141	7,77
Ensino Fundamental Incompleto	271	14,93
Ensino Médio Completo	446	24,57
Ensino Médio Incompleto	171	9,42
Ensino Superior Completo	414	22,81
Ensino Superior Incompleto	347	19,12
Não sei	25	1,38
Atividade Profissional		
Desemprego	282	15,54
Estuda	192	10,58
Trabalha	967	53,28
Trabalha/Estuda	374	20,60

Fonte: Megaquality Consultoria.

2. Conhecimento e Informação:

2.1 Plataforma Online do Poder Judiciário do Piauí:

Nas questões 6 e 7, foram abordados o grau de conhecimento e satisfação sobre a plataforma online do Poder Judiciário do Piauí. Observa-se que a grande maioria (44,3%) do jurisdicionado afirmou não conhecer o site, quase 70% dos jurisdicionados nunca acessaram a página disponível na internet.

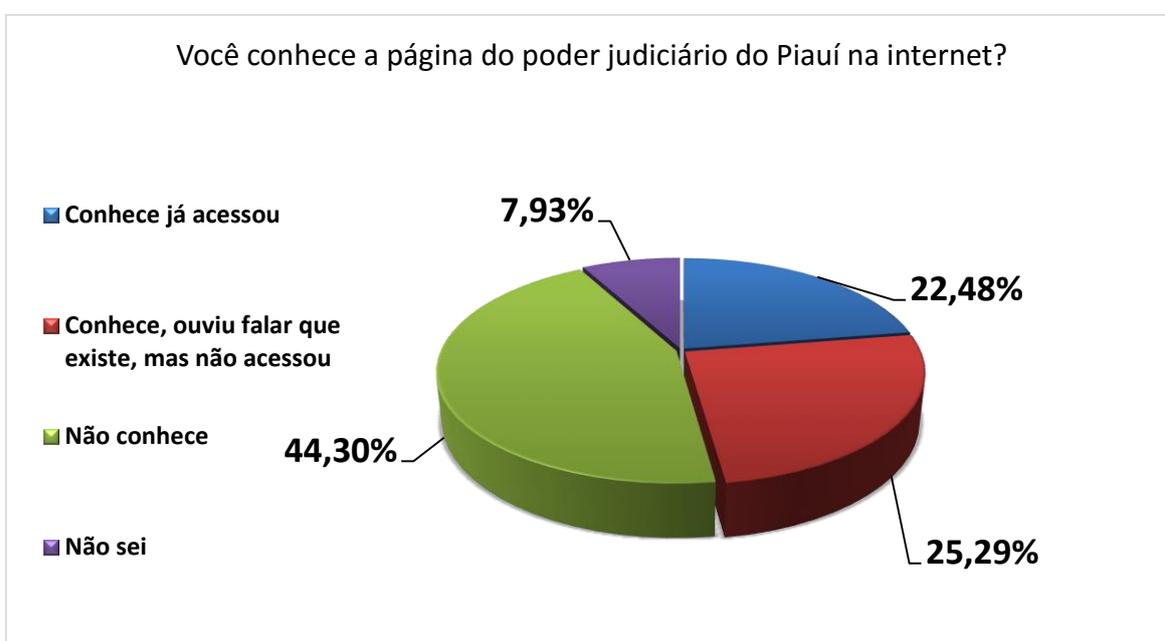


Figura 1-Gráfico de setor referente ao questionamento: “Você conhece a página do poder judiciário do Piauí na internet?”. (Fonte: Megaquality Consultoria).

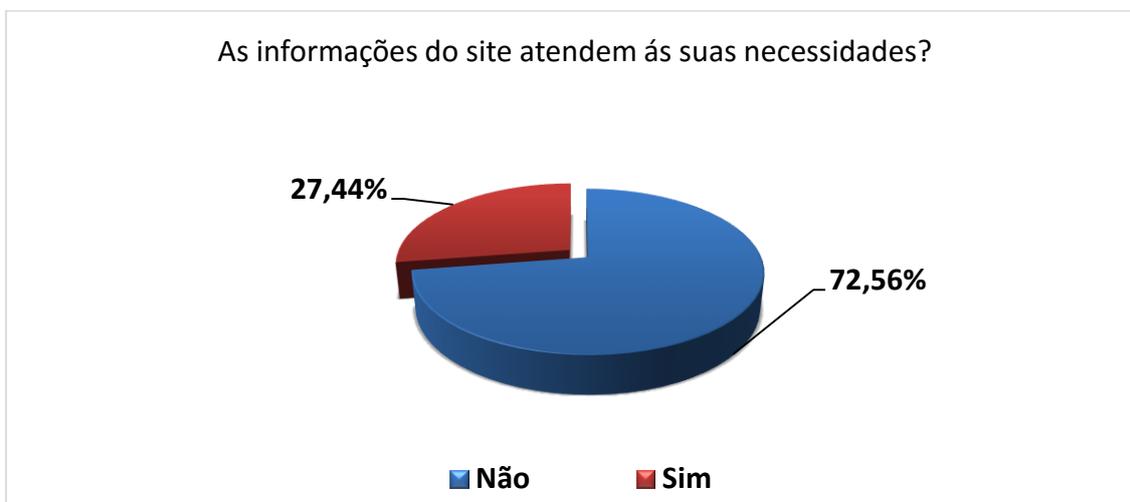


Figura 2-Gráfico de setor referente ao questionamento: “As informações do site atendem às suas necessidades?”. (Fonte: Megaquality Consultoria).

2.2 Sistema de Conciliação do Poder Judiciário do Piauí:

Na sequência do questionário é abordado o conhecimento e satisfação do jurisdicionado em relação à conciliação e suas vantagens, bem como a participação ou não do entrevistado na Semana da Conciliação Nacional do CNJ. Os resultados podem ser observados abaixo.

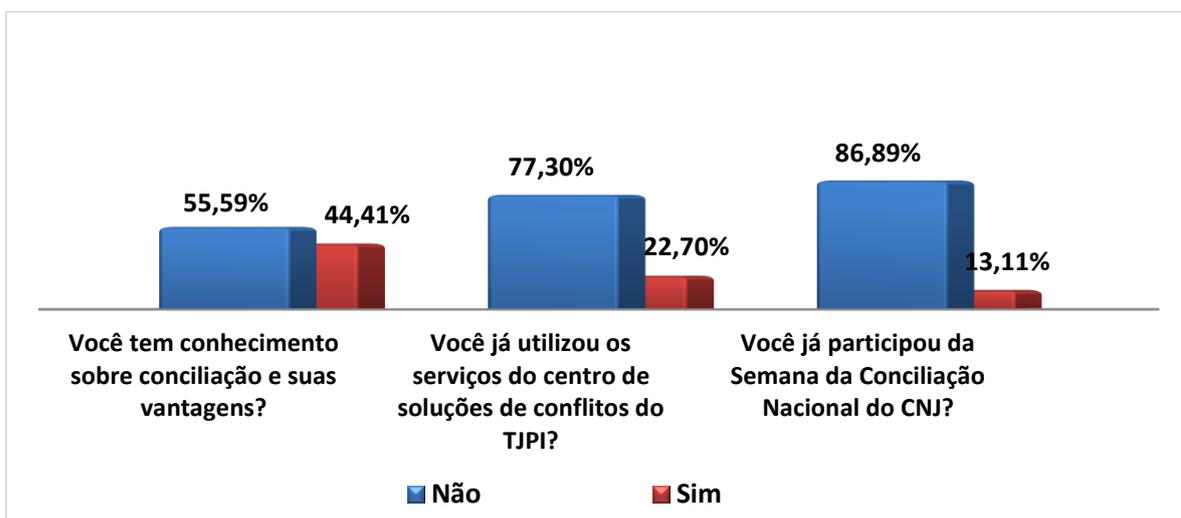


Figura 3-Gráfico de colunas referente ao questionamento sobre os serviços de Conciliação oferecidos pelo TJ-PI. (Fonte: Megaquality Consultoria).

2.3 Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Piauí:

Outro tópico questionado foi o Sistema de Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, utilizado para reclamações, sugestões e pedidos de informações sobre os serviços judiciários. Mais de 50% dos Jurisdicionados afirmaram não conhecer a Ouvidoria do TJ-PI. Dos 44,4% que afirmam conhecer o serviço, apenas 19,6% deles já utilizou algum dos seus serviços.

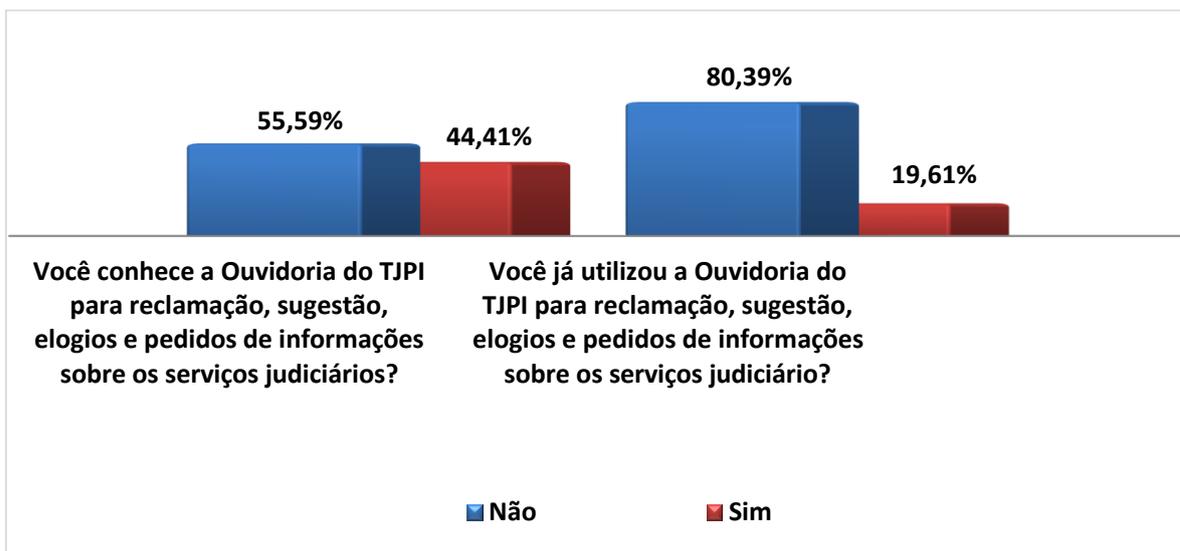


Figura 4-Gráfico de colunas referente ao questionamento sobre os serviços de Ouvidoria oferecidos pelo TJ-PI. (Fonte: Megaquality Consultoria).

Pelo fato que muitos não conheceram o sistema de Ouvidoria fornecido pelo TJ-PI, era previsto que a maior parte do Jurisdicionado não saberia opinar sobre os mesmos. Dos que souberam opinar 11,74% classificaram os serviços como “ÓTIMO”.

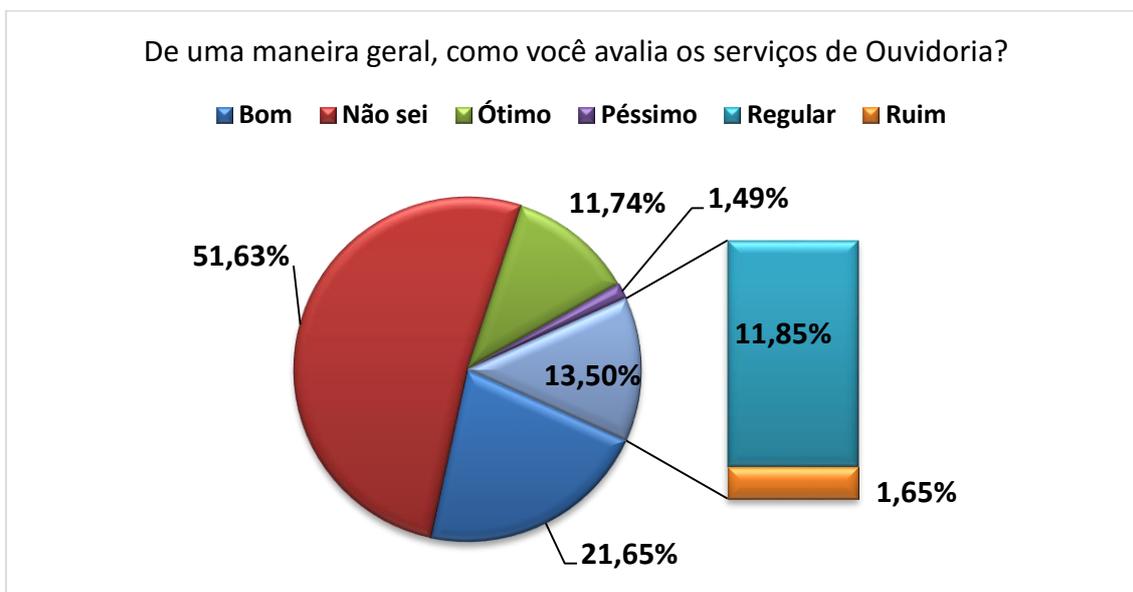


Figura 5-Gráfico de setor referente ao questionamento: “De uma maneira geral, como você avalia os serviços de Ouvidoria?”. (Fonte: Megaquality Consultoria).

2.4 Projeto Justiça Itinerante:

As três últimas questões do quesito Conhecimento e Informação aborda o Projeto Justiça Itinerante oferecido pelo Poder Judiciário do Estado. Nos resultado é possível observar que a maior parte do Jurisdicionado (70,19%) conhece o projeto, entretanto, 76,97% dos entrevistados nunca utilizou os serviços disponíveis.

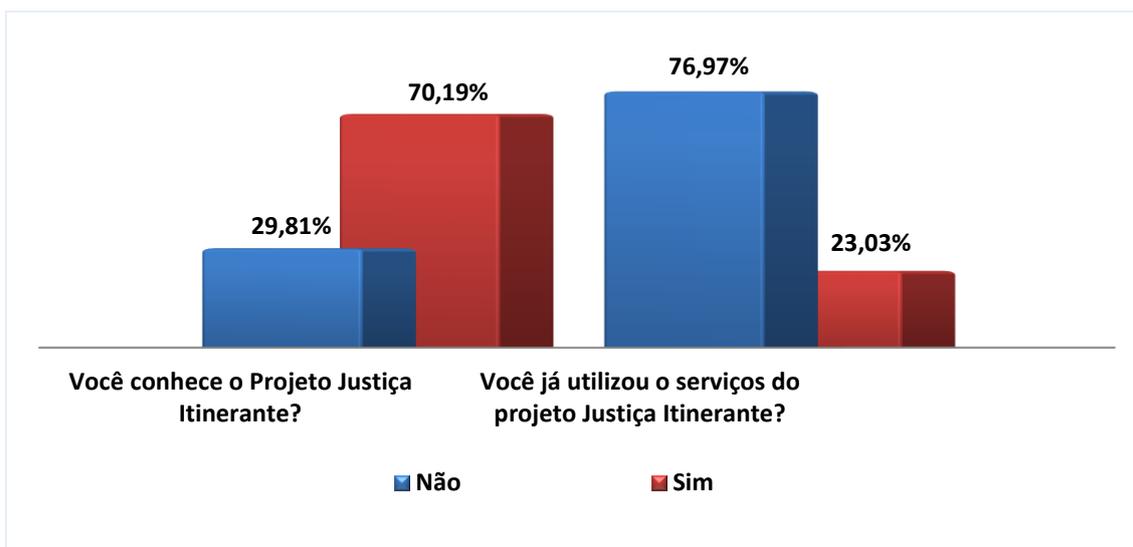


Figura 6- Gráfico de colunas referente ao questionamento sobre o projeto Justiça Itinerante oferecido pelo TJ-PI. (Fonte: Megaquality Consultoria).

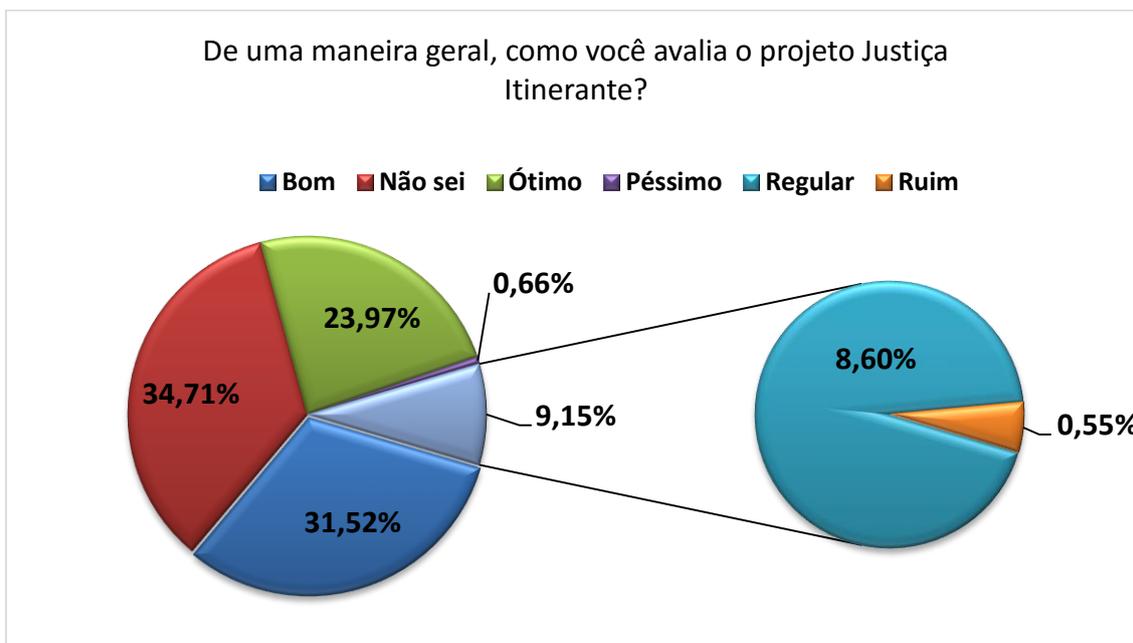


Figura 7-Gráfico de setor referente ao questionamento: "De uma maneira geral, como você avalia o projeto Justiça Itinerante?". (Fonte: Megaquality Consultoria).

3. Avaliação do funcionamento do Poder Judiciário do TJPI:

3.1 Serviço e Tempo de espera:

No que se referem aos serviços buscados pelos Jurisdicionados no Tribunal de Justiça do Estado do Piauí obtêm-se maior procura em Audiências (27,54%).

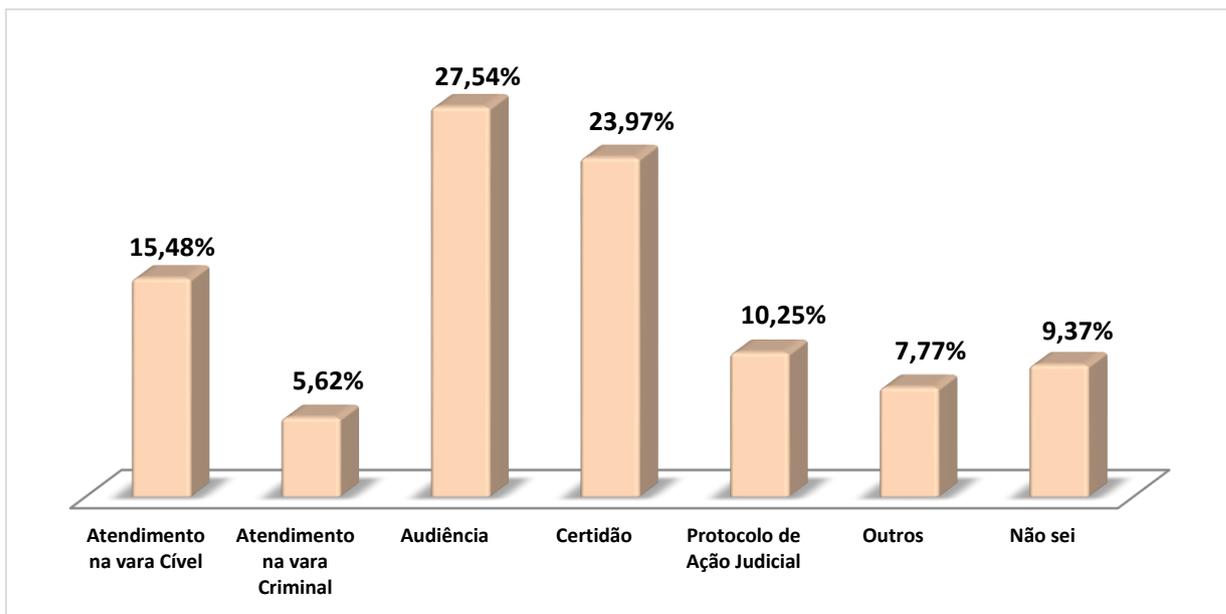


Figura 8-Gráfico de colunas referente ao questionamento: “Que tipo de serviço você utilizou nesse Fórum?”. (Fonte: Megaquality Consultoria).

Como é possível verificar no gráfico abaixo, cerca de 50% dos Jurisdicionados afirmam aguardar até 30 minutos pelos serviços buscados.

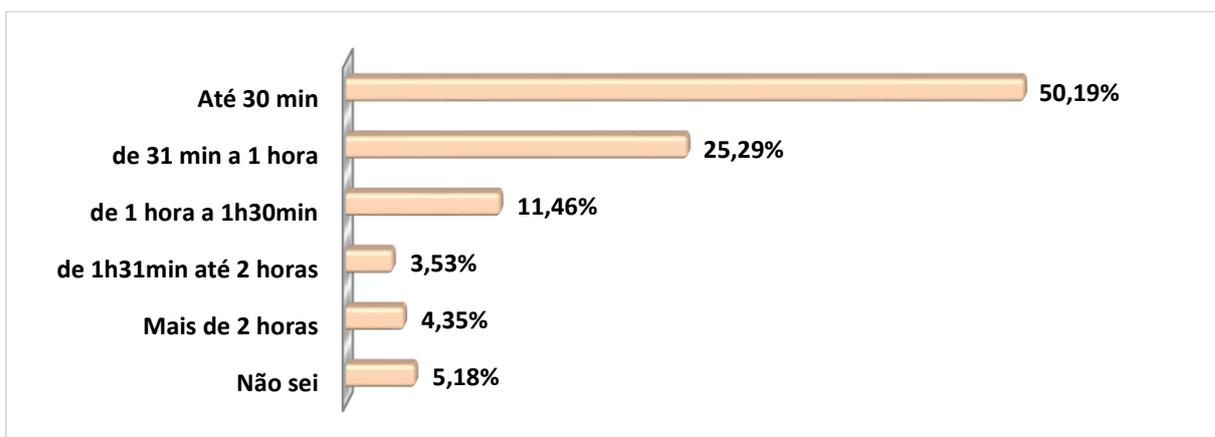


Figura 9-Gráfico de barras referente ao questionamento: “Quanto tempo aproximadamente esperou para ser atendido?”. (Fonte: Megaquality Consultoria).

3.2 Comunicação:

Uma boa comunicação é de extrema importância em qualquer órgão, e por isso também foi abordado na pesquisa. De acordo com 71,35% dos Jurisdicionado os funcionários da Justiça do Estado do Piauí são de fácil acesso, e quando solicitados esclarecem todas as informações necessárias. O declarado como menos acessível foram os juízes como é possível observar abaixo:

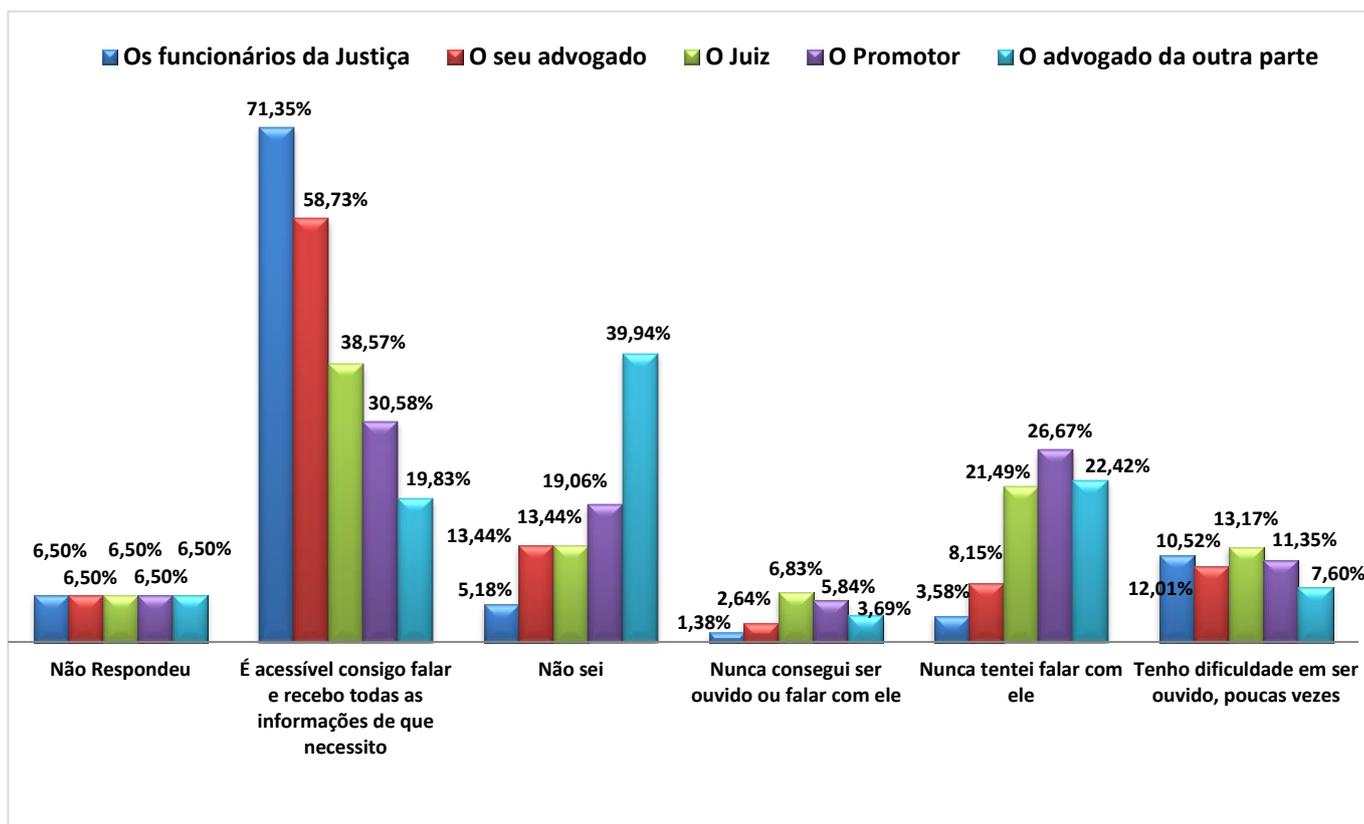


Figura 10-Gráfico de coluna referente ao questionamento: “Como é a sua comunicação com as pessoas abaixo identificadas?”. (Fonte: Megaquality Consultoria).

3.3 Tempo e Prazos de Tramitações e Processos:

As questões 20 e 21 foram destinadas à análise de tempo e prazos de tramitações e processos no Tribunal de Justiça do Estado do Piauí. Considerada lenta por 41,60% dos Jurisdicionado em relação ao tempo de Tramitação dos processos, 39,56% dos entrevistados afirmaram que os prazos de seus processos são muito longos, e que seus casos demoram a serem resolvidos.

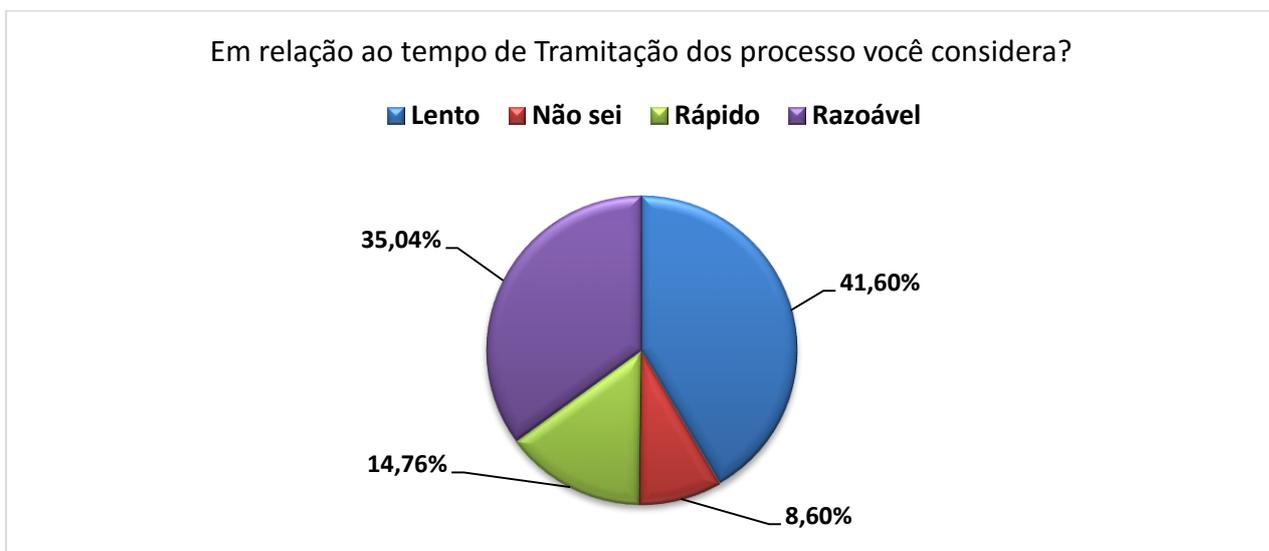


Figura 11-Gráfico de setor referente ao questionamento: “Em relação ao tempo de Tramitação dos processo você considera?”. (Fonte: Megaquality Consultoria).

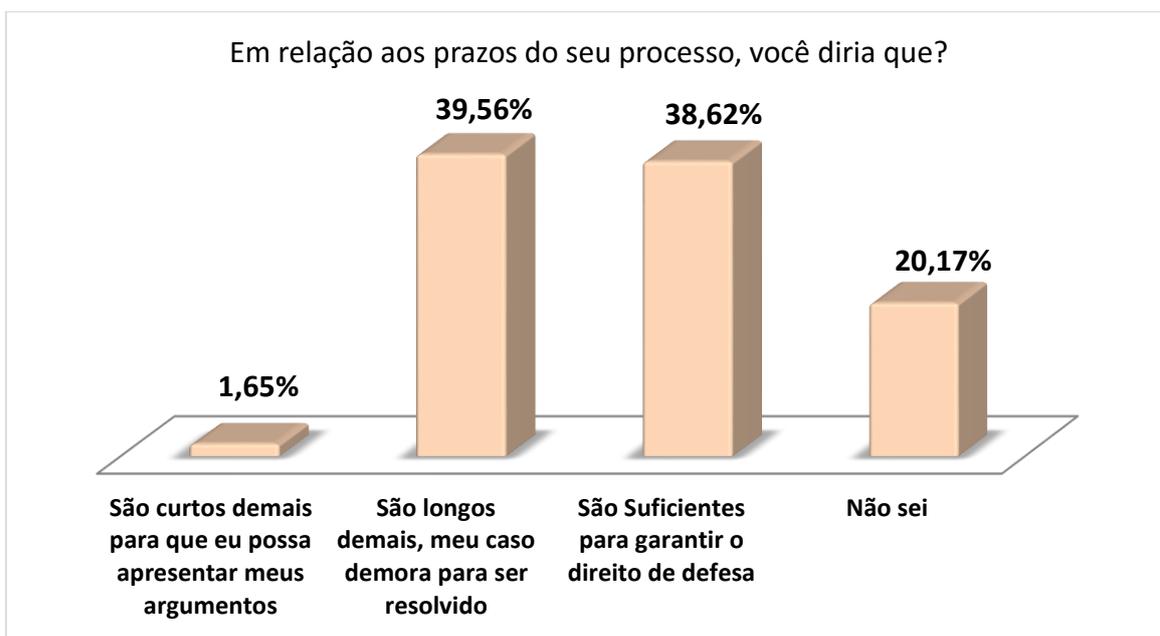


Figura 12-Gráfico de colunas referente ao questionamento: “Em relação aos prazos do seu processo, você diria que?”. (Fonte: Megaquality Consultoria).

3.4 Atuação:

Na continuação, perguntou-se a qual seria a classificação da atuação das pessoas listadas abaixo. Em geral todos foram classificados como tendo uma boa atuação, exceto “o advogado da outra parte”, onde 45,79% dos jurisdicionados não souberam opinar.

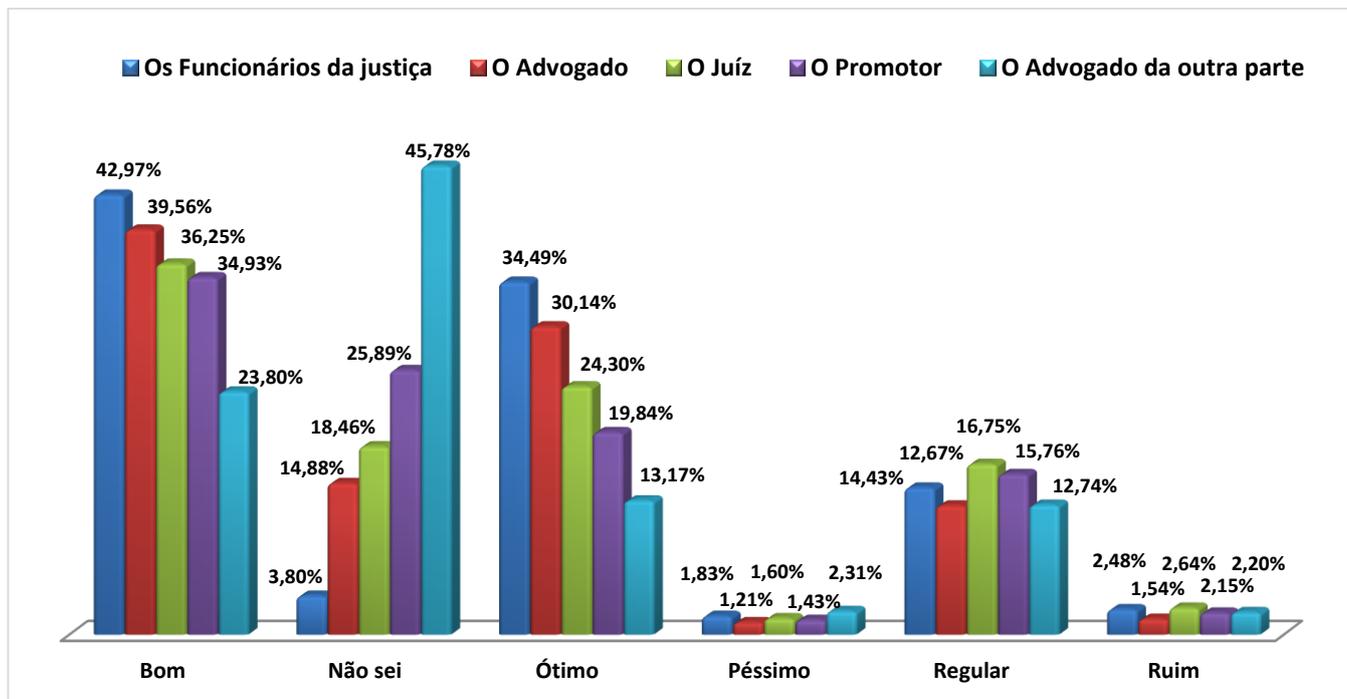


Figura 13-Gráfico de colunas referente ao questionamento: “Em relação às pessoas abaixo relacionadas, como você considere a sua atuação?”. (Fonte: Megaquality Consultoria).

3.5 Atendimento, Instalações e Serviços:

Em relação ao atendimento oferecido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, a maior parte dos entrevistados (44,57%) os classificou como “BOM”, quanto apenas 2.15% os consideraram “PÉSSIMO”.

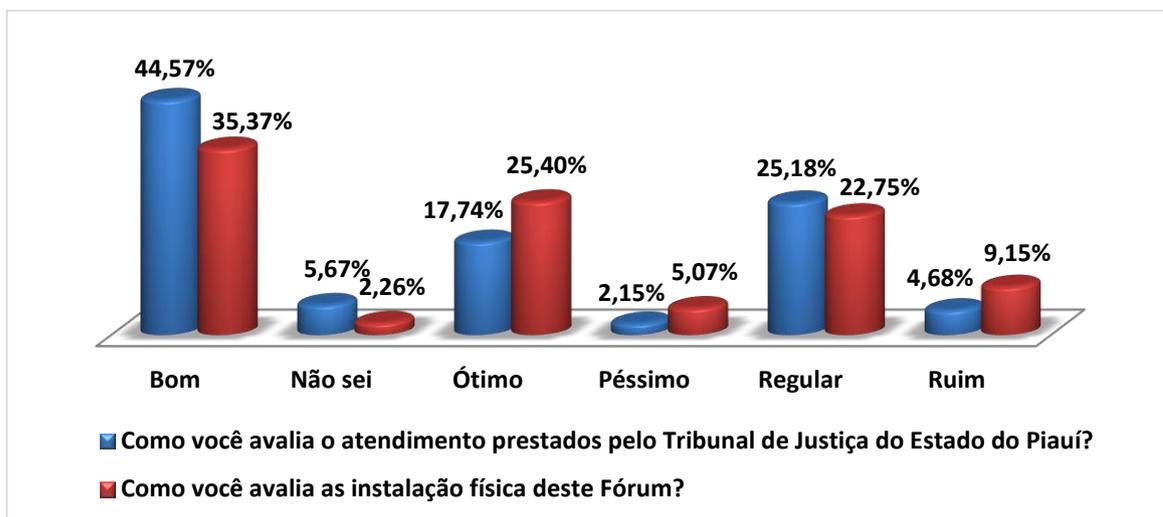


Figura 14-Gráfico de colunas referente aos serviços prestados pelo TJ-Pi e as instalações físicas do mesmo. (Fonte: Megaquality Consultoria).

Resultado parecido obteve-se quando perguntado sobre as instalações físicas do Fórum, onde 44,57% dos Jurisdicionados dizem ser uma boa estrutura, apenas uma minoria de 2,26% não souberam ou não quiseram opinar.

No que diz respeito aos serviços prestados pelo TJ-PI a grande maioria dos jurisdicionados (66,39%) sentem-se satisfeitos com os mesmos.

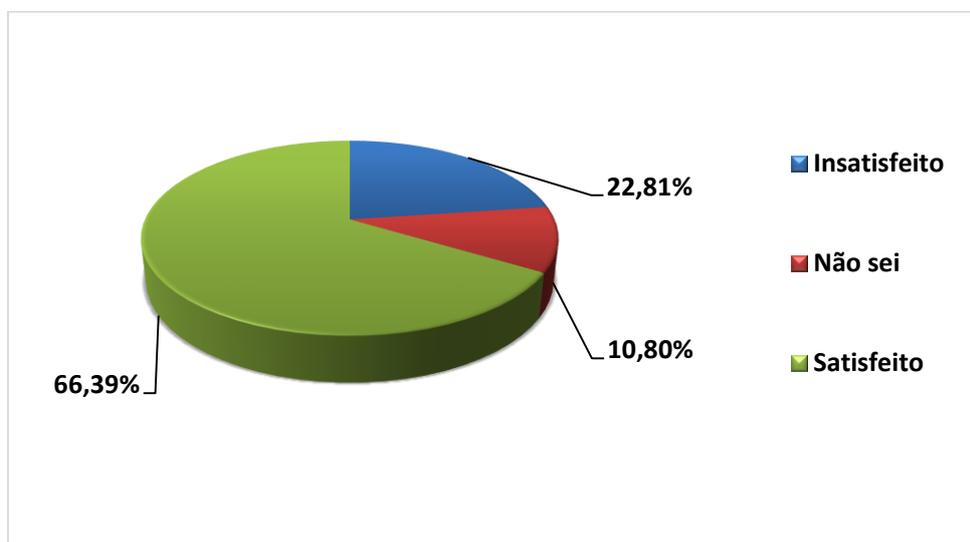


Figura 15-Gráfico de setor referente ao nível de satisfação dos Jurisdicionados em relação aos serviços prestados pelo TJ-PI. (Fonte: Megaquality Consultoria).

3.6 Confiança:

A última questão do questionário é de suma importância, pois avalia a confiança dos Jurisdicionados em relação ao Poder Judiciário do Estado do Piauí.

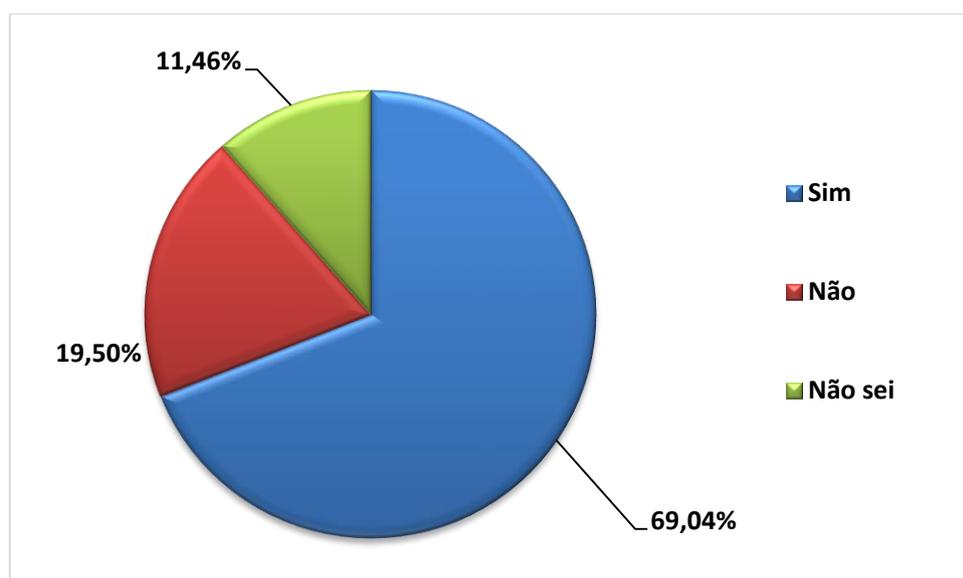


Figura 16-Gráfico de setor referente à confiança do Jurisdicionado no TJ-PI. (Fonte: Megaquality Consultoria).

A grande maioria, quase 70% dos entrevistados possui confiança no Poder Jurídico do Estado do Piauí.