

RESULTADOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO PARA OS PARCEIROS DA JUSTIÇA

Thaynara Thalessa M. A . S. De Araújo

Estatística

Conre nº 10.378

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	3
Resultado da Pesquisa.....	4
1. Análise de Perfil:	4
2. Processos e Audiências:	5
2.1 Processos:	5
2.2 Audiências:	8
3. Comunicação:	12
4. Tecnologia:	17
5. Organização e Infraestrutura:	18
5.1 Organização:	18
5.2 Infraestrutura:	18
6. Sugestões:	21

APRESENTAÇÃO

Este documento fornece um relatório do resultado da Pesquisa de Satisfação para os Parceiros da Justiça do Estado do Piauí.

Para essa pesquisa contou-se com a participação de 702 Parceiros da Justiça do Estado do Piauí.

Resultado da Pesquisa

1. Análise de Perfil:

Iniciou-se o questionário com perguntas sobre o perfil dos Parceiros da Justiça do Estado do Piauí.

Tabela 1-Perfil dos Parceiros da Justiça do Estado do Piauí.

Sexo:	N	%
Feminino	231	32,91
Masculino	471	67,09
Idade:		
De 18 a 24 anos	48	6,84
De 25 a 34 anos	366	52,14
De 35 a 44 anos	196	27,92
De 45 a 59 anos	84	11,96
60 anos ou mais	8	1,14
Parceiro da Justiça:		
Advogado	640	91,17
Defensor	46	6,55
Promotor	16	2,28

Fonte: Megaquality Consultoria

Mais de 90% dos entrevistados são Advogados, enquanto a parcela de promotores foi de apenas 2,28%. No que diz respeito ao sexo dos Parceiros da Justiça do TJ-PI, mais de 50% são do sexo masculino e em relação à idade a maior parte dos parceiros está compreendida entre 25 a 34 anos.

2. Processos e Audiências:

2.1 Processos:

Um dos primeiros tópicos do questionário foi à organização e eficiência do Protocolo do Tribunal de Justiça do Piauí, onde 57,69% dos Parceiros da Justiça afirmaram acha-lo organizado e eficiente.

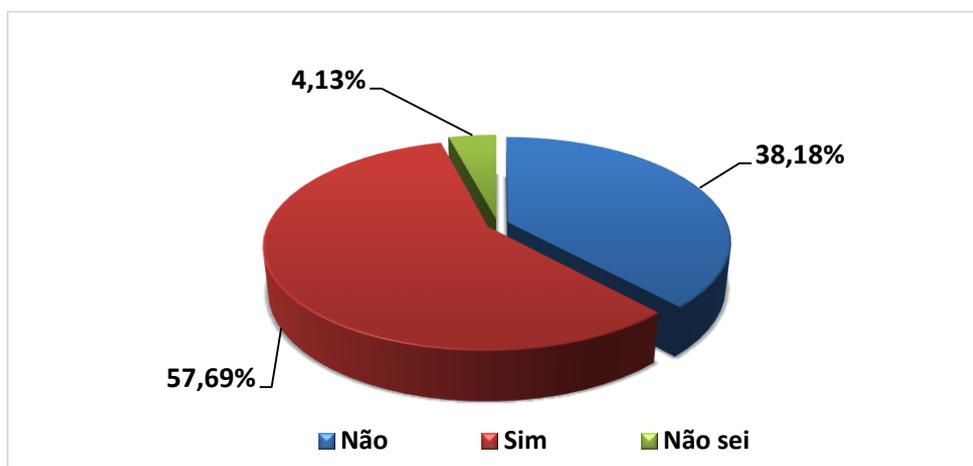


Figura 1-Gráfico de setor referente ao questionamento: "O protocolo do Tribunal de Justiça do Piauí é organizado e eficiente?". (Fonte: Megaquality Consultoria).

Em contrapartida quando questionado se o tempo de tramitação dos processos é bom ou razoável, quase mais de 40% dos entrevistados não concordaram com essa classificação. Apenas 21,79% dos parceiros afirmaram que este tempo é bom ou razoável como é possível verificar na figura abaixo:

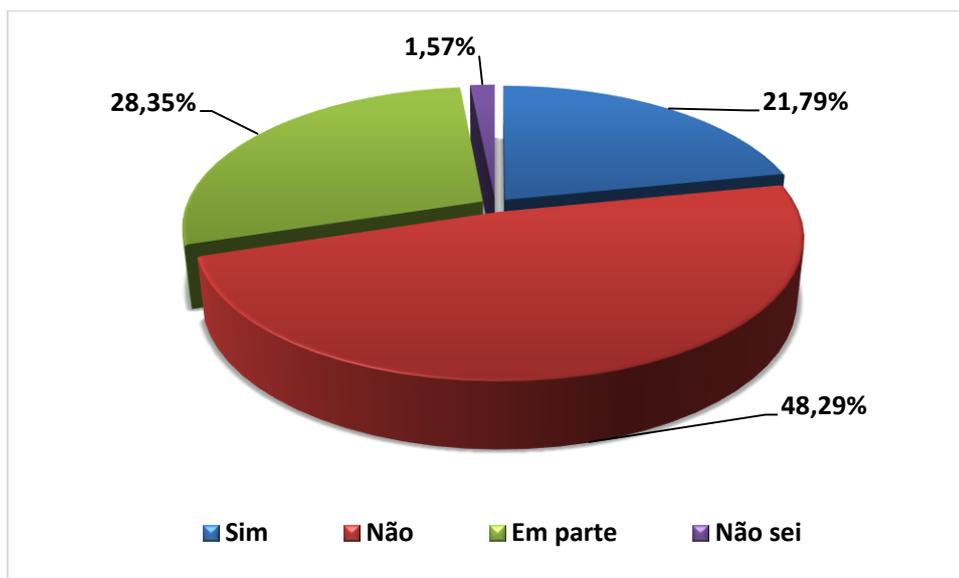


Figura 2-Gráfico de setor referente ao questionamento: “Em relação ao tempo de tramitação dos processos você considera, que este tempo é bom ou razoável?” (Fonte: Megaquality Consultoria).

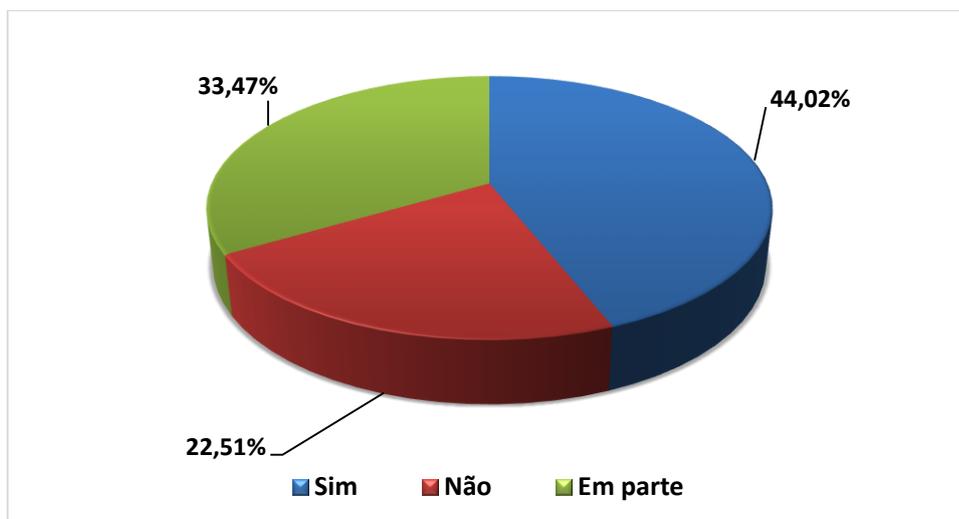


Figura 3-Gráfico de setor referente ao questionamento: “Você obtém facilmente as informações que necessita?” (Fonte: Megaquality Consultoria).

Em qualquer órgão, a busca por informação é constante e precisa ser eficiente. Como é possível observar na figura acima, aproximadamente 44% dos Parceiros da Justiça afirmam obter facilmente as informações que necessitam.

Na sequência, questionou-se sobre o atendimento prestado na Secretaria da Vara e na Justiça Estadual. Como resposta obteve-se que o atendimento prestado na Secretaria da Vara é satisfatório para 40,46% dos Parceiros da Justiça e cordial para 44,44% dos mesmos. Em contrapartida

o atendimento prestado na Justiça Estadual foi considerado não ágil por 49,29% dos Parceiros como mostra a figura abaixo.

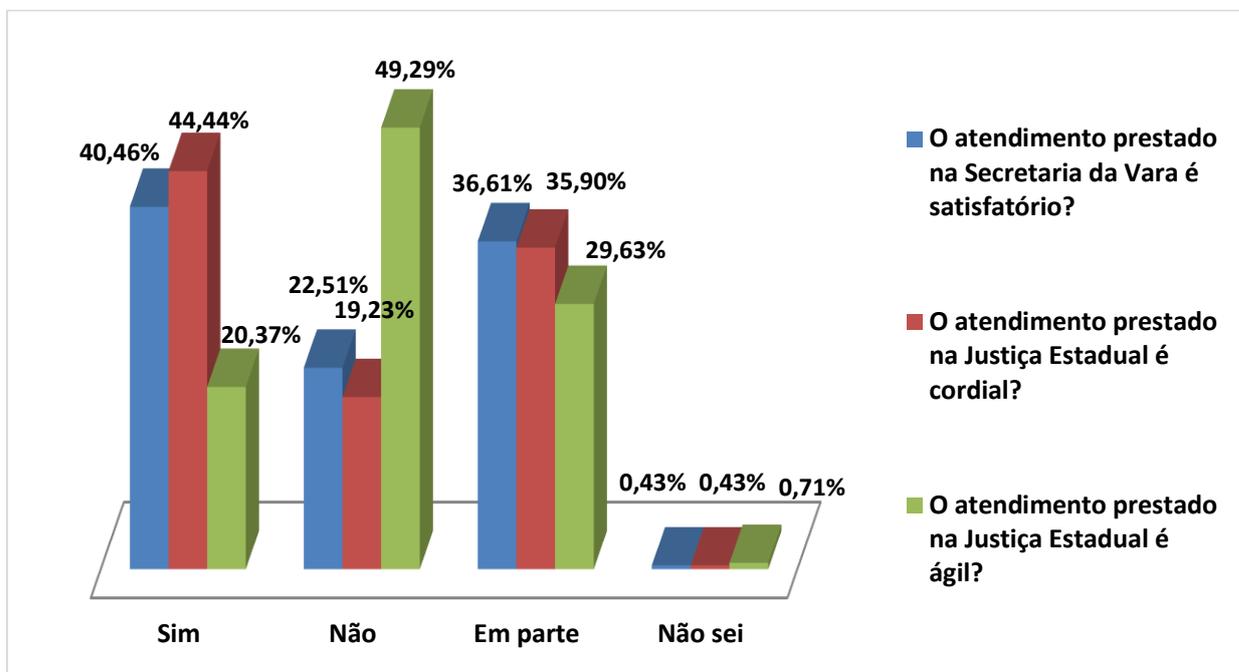


Figura 4-Gráfico colunas referente ao atendimento na Secretaria da Vara e na Justiça Estadual. (Fonte: Megaquality Consultoria).

2.2 Audiências:

Em relação às Audiências, o prazo na qual elas são marcadas foi o primeiro questionamento.

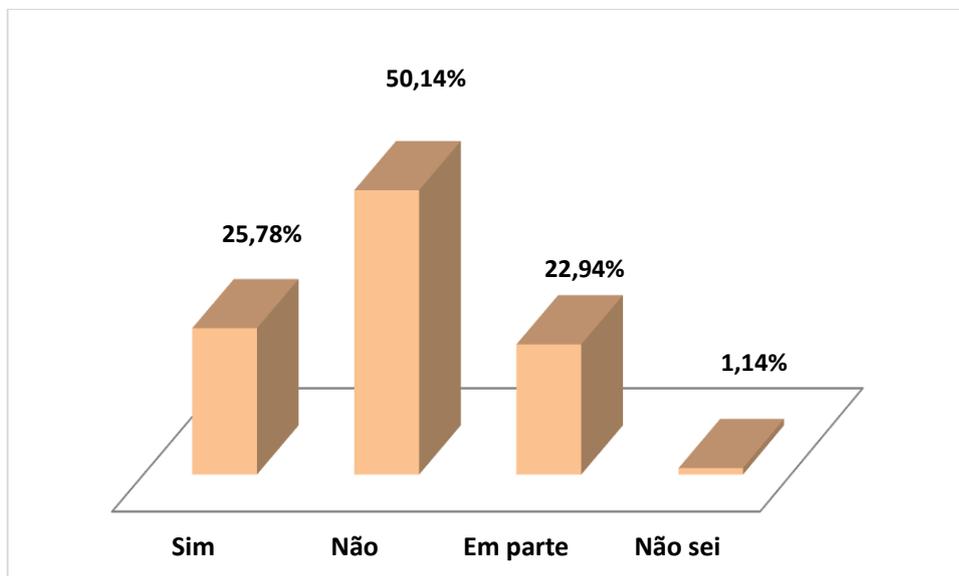


Figura 5-Gráfico colunas referente ao questionamento: "O prazo para a marcação da primeira audiência após a petição inicial é satisfatório?". (Fonte: Megaquality Consultoria).

Como resultado obteve-se que 50,14% dos Parceiros da Justiça não acham o prazo da marcação da primeira audiência após a petição inicial satisfatório, contra apenas 25,78% que acham o contrário, que o prazo é sim satisfatório. Os entrevistados afirmam também que as audiências não ocorrem nos horários previstos como se observa na figura abaixo.

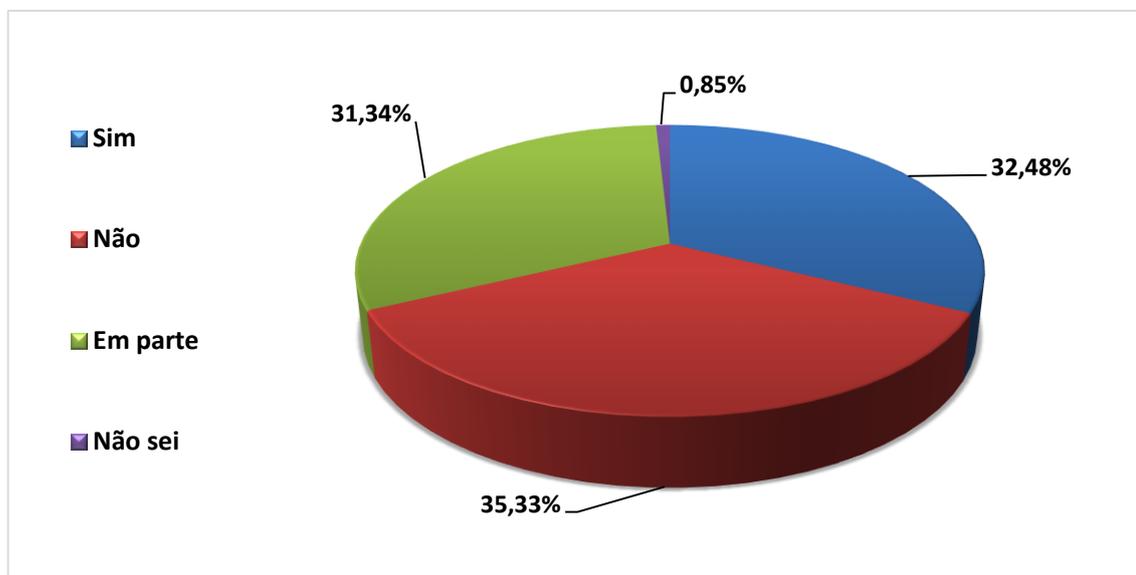


Figura 6-Gráfico de setor referente ao questionamento: “As audiências acontecem nos horários previstos?”. (Fonte: Megaquality Consultoria).

Em contrapartida, a duração das audiências foi considerada suficiente por quase 78% dos Parceiros da Justiça e 42,74% afirmam que não ocorre adiamento das audiências com frequência como observa-se nas figuras 7 e 8.

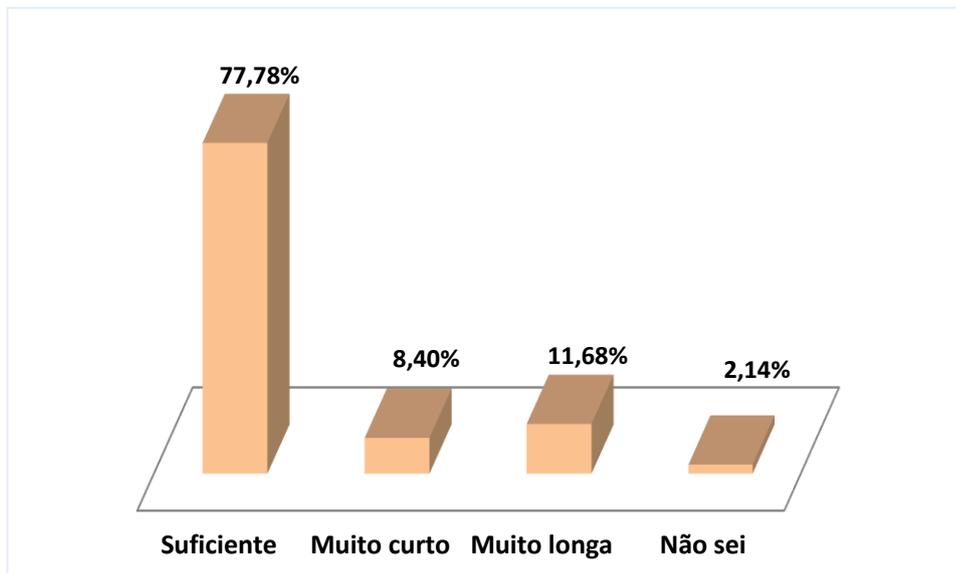


Figura 7-Gráfico de colunas referente ao questionamento: “Você considera o tempo de duração das audiências?” (Fonte: Megaquality Consultoria).

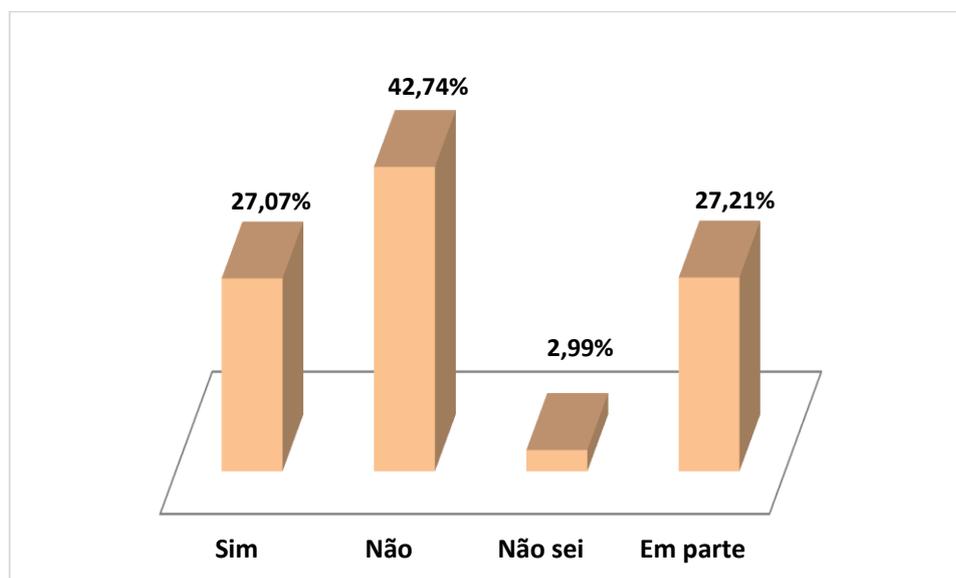


Figura 8-Gráfico de colunas referente ao questionamento: “Os adiamentos das audiências acontecem com frequência?” (Fonte: Megaquality Consultoria).

Para finalizar os questionamentos sobre Audiência, questionou-se sobre os Juízes/Desembargadores. Como resultado obteve-se que 51% dos Parceiros da Justiça afirmam que os juízes são acessíveis fora das audiências e mais de 70% afirmam que são tratados com respeito pelo Juiz/Desembargador.

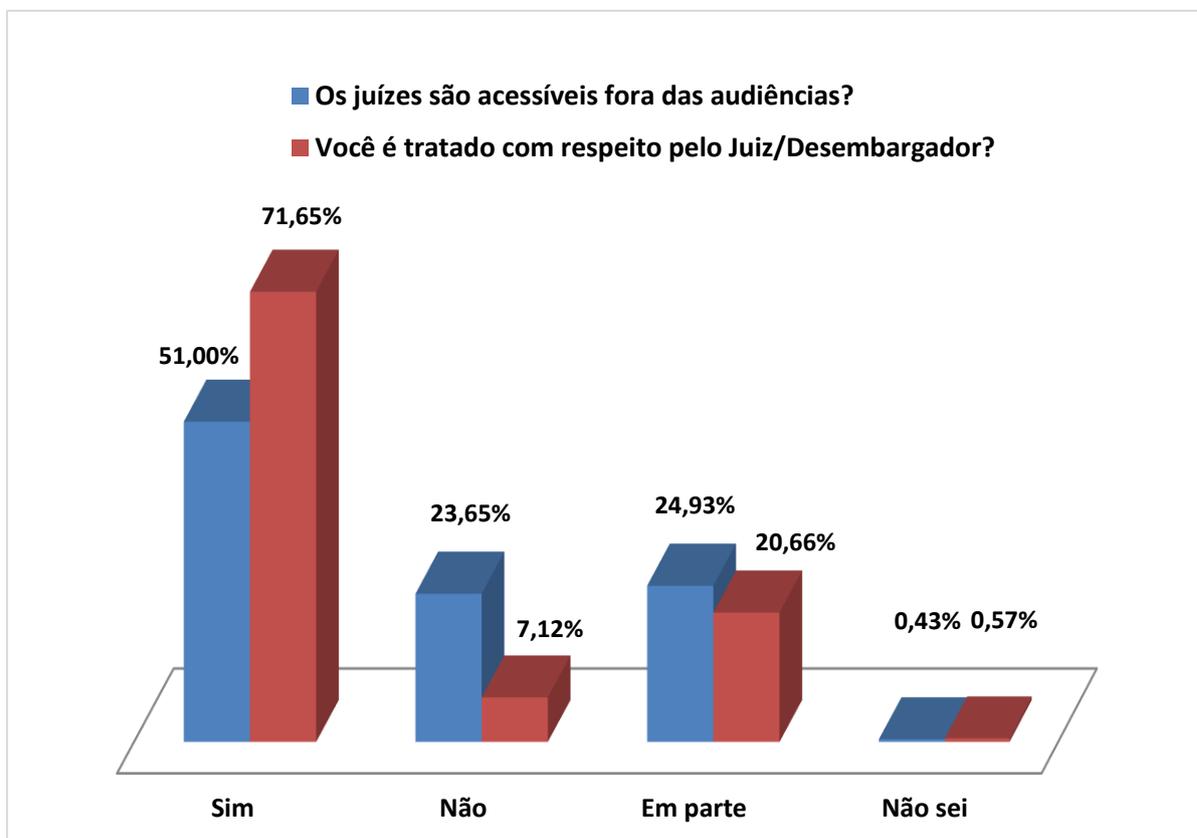


Figura 9-Gráfico de colunas referente aos questionamentos sobre os Juízes/Desembargadores. (Fonte: Megaquality Consultoria).

3. Comunicação:

O portal disponível na internet pelo Tribunal de Justiça do Estado do Piauí foi outro quesito abordado na pesquisa. Na figura abaixo é possível observar que 53,70% dos Parceiros da Justiça afirmam encontrar os serviços e informações que necessitam no site do TJ-PI.

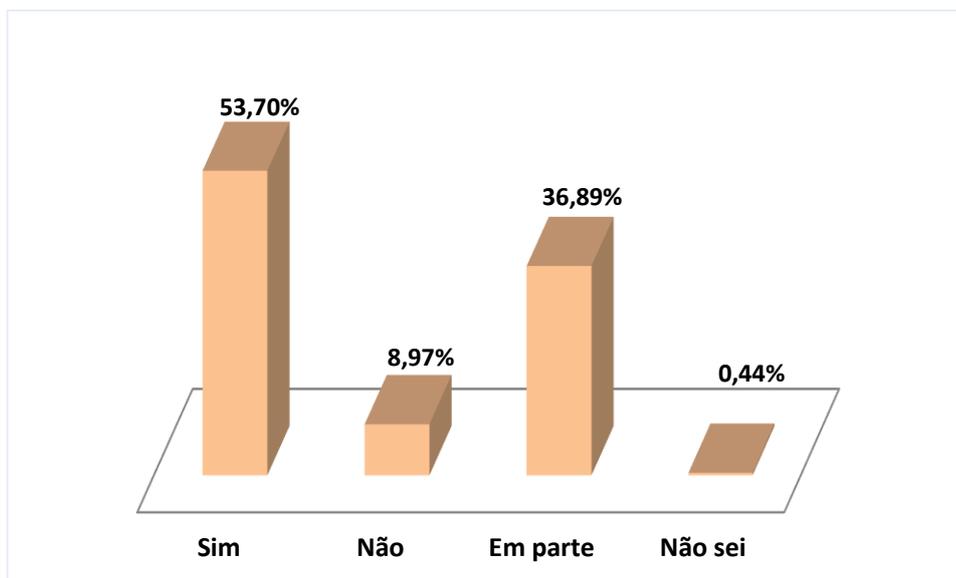


Figura 10-Gráfico de colunas referente ao questionamento: "No site do TJ-PI encontro os serviços e as Informações que preciso?" (Fonte: Megaquality Consultoria).

O layout de um site é sempre muito importante, pensando nisso os Parceiros da Justiça foram questionados sobre tal assunto. A maior parcela (49,43%) classifica o layout do site como “BOM” . Apenas 8,55% dos Parceiros da Justiça acham o visual do site Ruim, Péssimo ou não souberam responder.

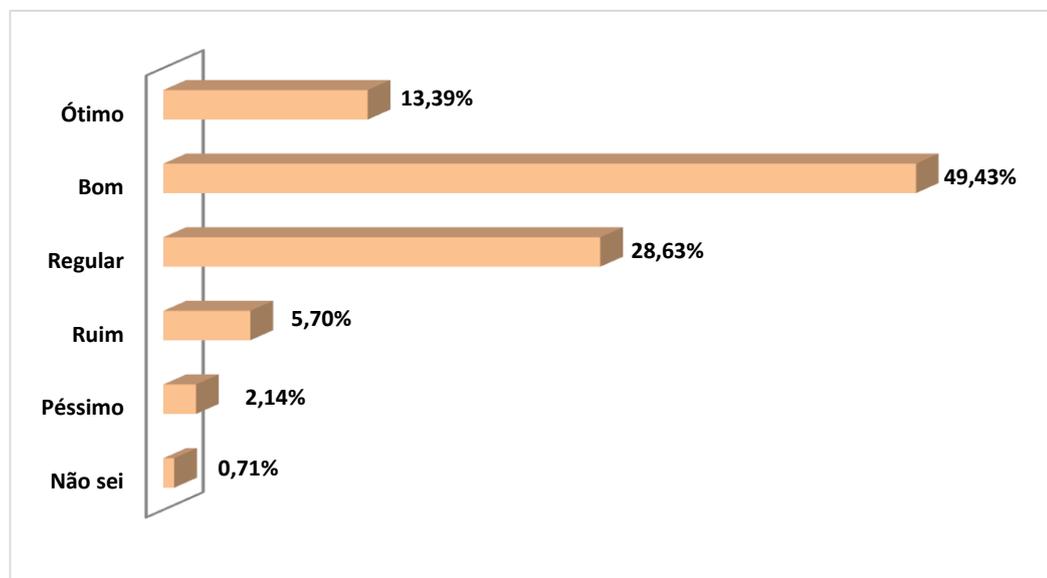


Figura 11-Gráfico de barras referente ao questionamento: “Como você avalia o layout (visual) do site do TJPI?” (Fonte: Megaquality Consultoria).

“Frequentemente” e “Ocasionalmente” foram as respostas com maiores frequências entre os entrevistados quando perguntado qual o costume de ler as notícias no site do Tribunal de Justiça Do Piauí com 37,46% e 33,91% respectivamente. Os que admitiram nunca ler o site e aqueles que sabiam ou não quiseram opinar não passaram de 6%.

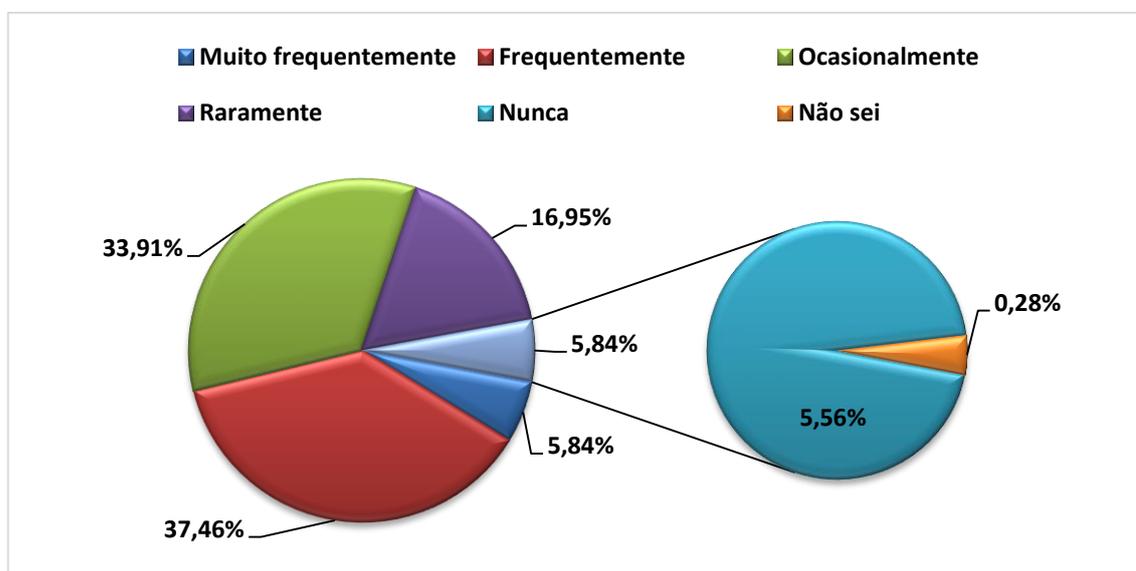


Figura 12-Gráfico de setor referente ao questionamento: “Costumo ler as notícias divulgadas no site do TJPI?” (Fonte: Megaquality Consultoria).

Quando perguntado se as notícias publicadas no site são úteis e importantes para os advogados, se obteve o mesmo percentual de parceiros que responderam “Sim” (44,59%), as informações são úteis para os advogados e que responderam “Em partes” (44,59%).

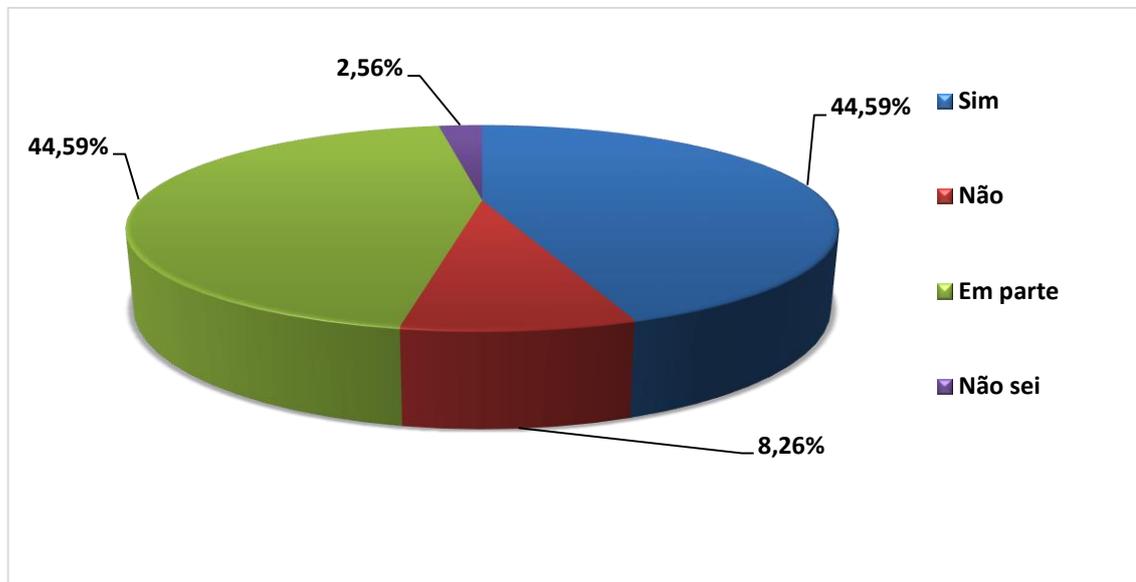


Figura 13-Gráfico de setor referente ao questionamento: “As notícias divulgadas no site são úteis e interessantes para os advogados?” (Fonte: Megaquality Consultoria).

Na sequência do questionário, foi pedido aos Parceiros da Justiça que classificassem alguns portais como Ótimo, Bom, Regular, Ruim e Não sei. Os resultados podem ser observados na figura abaixo:

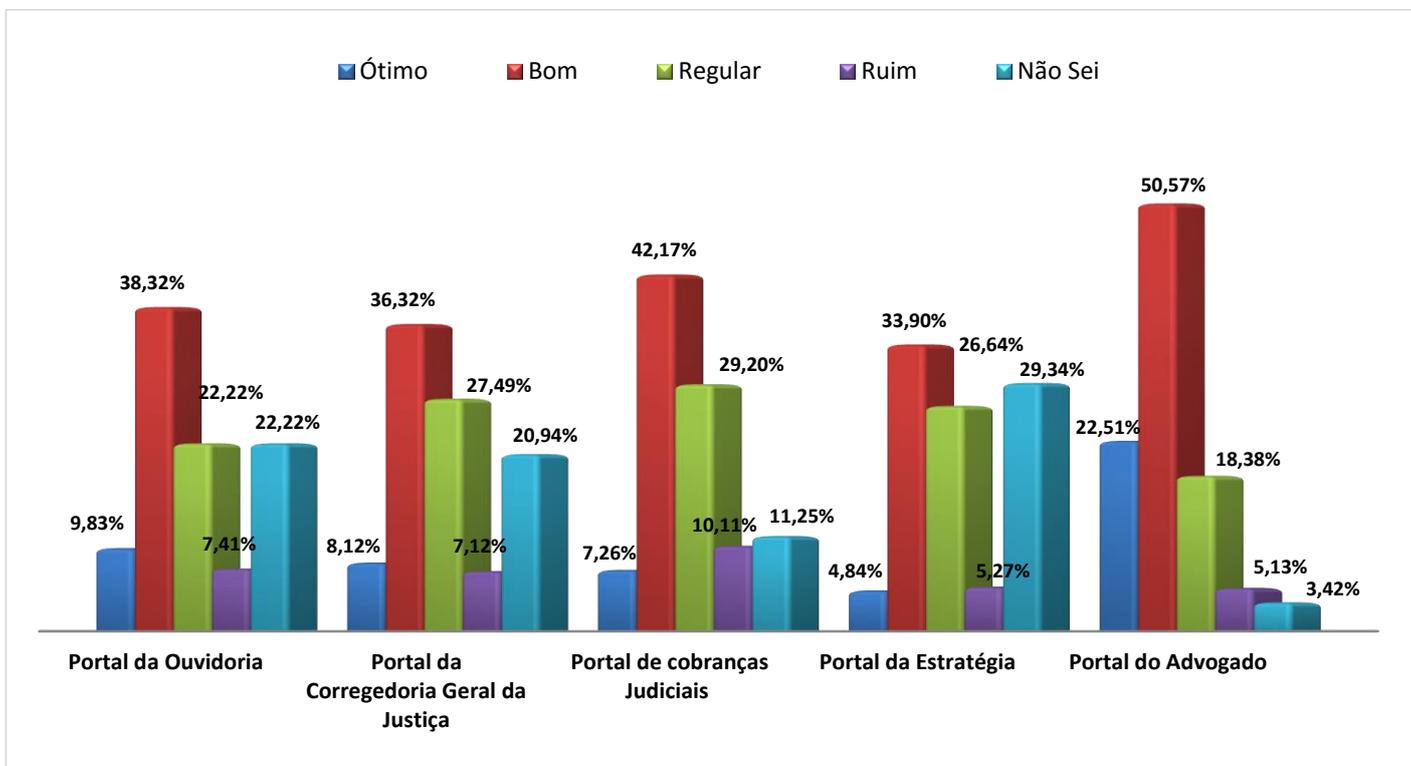


Figura 14-Gráfico de colunas referente à classificação dos Portais. (Fonte: Megaquality Consultoria).

4. Tecnologia:

Como em qualquer órgão, a tecnologia é fundamental para o bom funcionamento. Com isso, o próximo tópico abordado no questionário foi justamente a avaliação dos sistemas informatizados de alguns locais como veremos na figura abaixo.

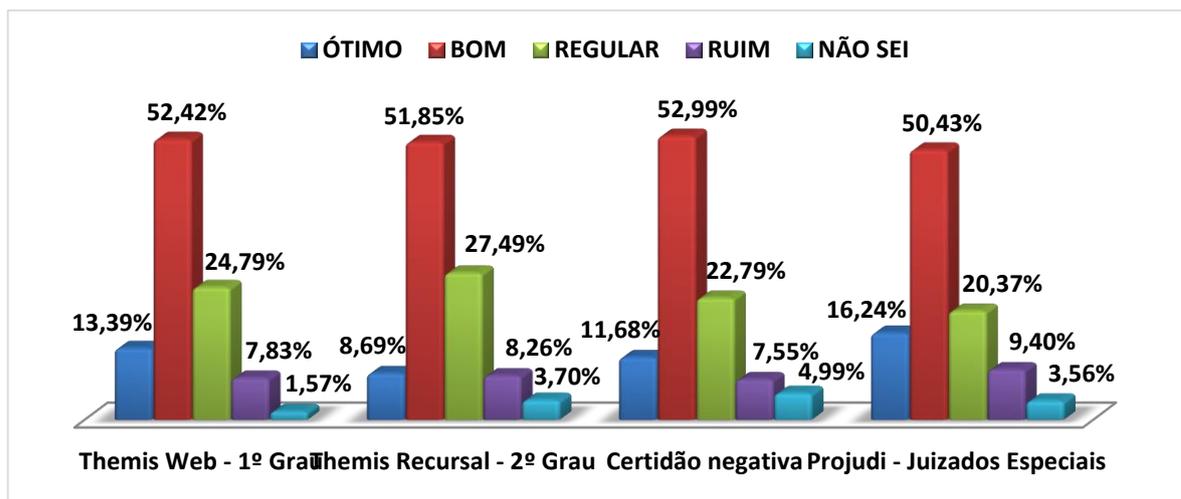


Figura 15-Gráfico de colunas referente avalia dos sistemas informatizados do TJ-PI. (Fonte: Megaquality Consultoria).

Todos os sistemas foram classificados como “BOM” pela maior parte dos Parceiros da Justiça, mais de 50% cada um. A parcela que os classificaram como ruins não passou de 10% em casa sistema.

5. Organização e Infraestrutura:

5.1 Organização:

Nesse ponto do questionário, os temas abordados foram Organização e Infraestrutura. De início questionou-se sobre o atendimento prestado pelo Tribunal de Justiça do Piauí e o seu serviço de Ouvidoria.

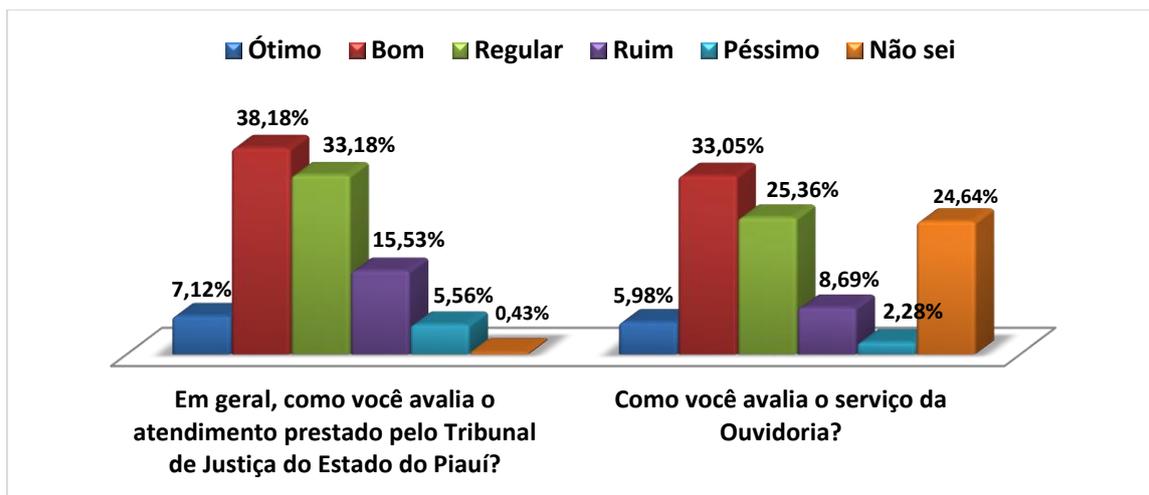


Figura 16-Gráfico de colunas referente aos serviços do TJ-PI. (Fonte: Megaquality Consultoria).

Nos resultados mostrados na figura 16 tanto os serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Piauí, como a sua Ouvidoria tiveram uma boa avaliação, classificados com “BOM” por mais de 30% dos Parceiros da Justiça.

5.2 Infraestrutura:

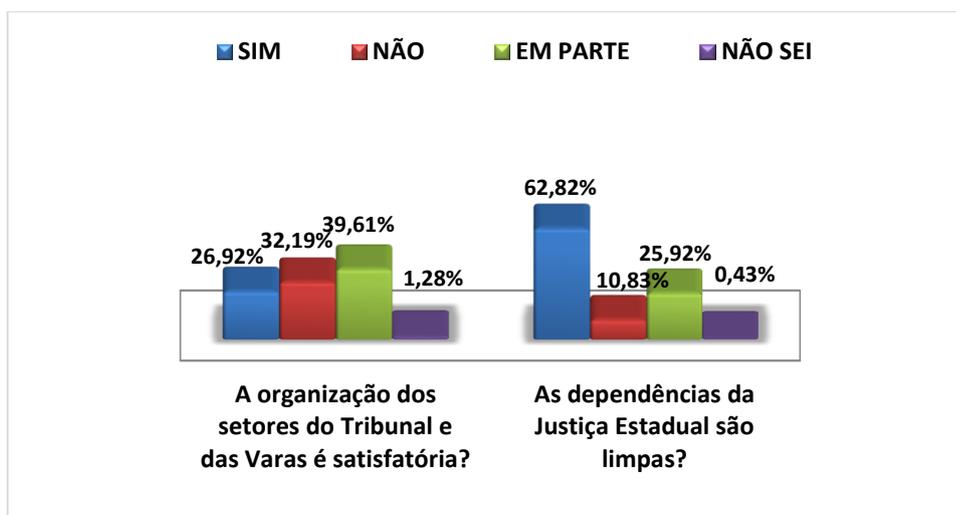


Figura 17-Gráfico de colunas referente a organização dos setores do Tribunal de Justiça do Piauí. (Fonte: Megaquality Consultoria).

A figura 17 mostra os resultados dos questionamentos sobre a organização dos setores do Tribunal de Justiça do Piauí. Para a maioria (39,61%) dos parceiros da Justiça, a organização dos setores e das Varas é satisfatória em partes, seguidos por 32,19% que não acham satisfatório a organização dos mesmos, e por fim apenas 26,92% a acham satisfatória. Em relação à limpeza das dependências da Justiça Estadual a grande maioria (62,82%) afirma que sim, são limpas. As instalações físicas dos fóruns também obtiveram boa classificação. Mais de 50% dos entrevistados as classificaram com “BOM” ou “REGULAR” como mostra a figura 18.

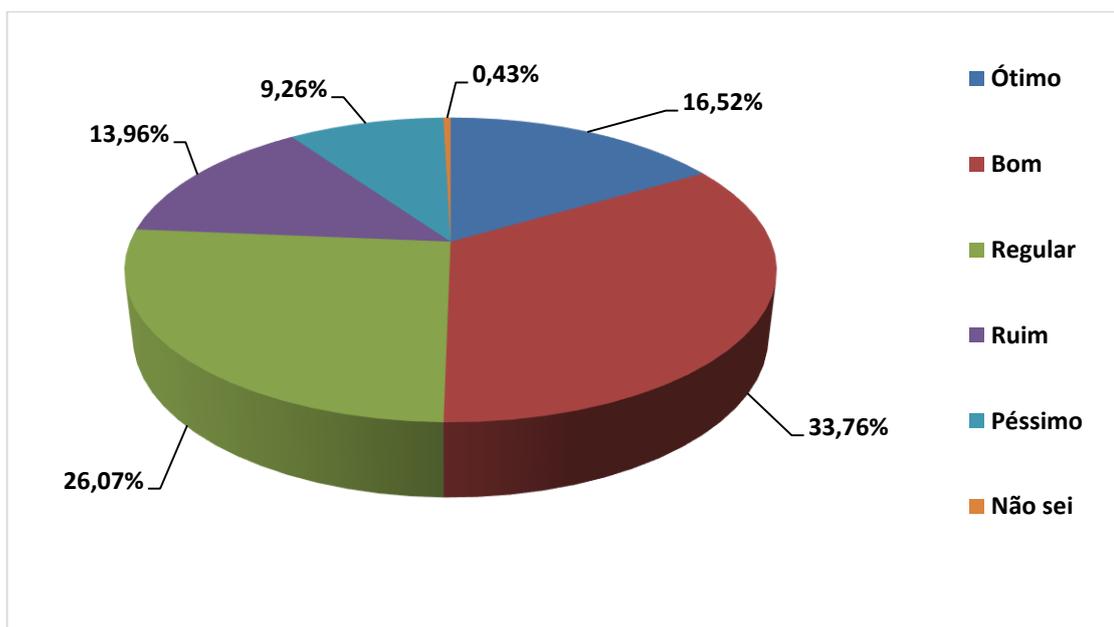


Figura 18-Gráfico de setor referente ao questionamento: “Como você avalia as Instalações físicas deste Fórum?”. (Fonte: Megaquality Consultoria).

Confiança é um assunto bastante importante quando falamos do Poder Judiciário do Estado. A figura abaixo mostra os resultados desses questionamentos.

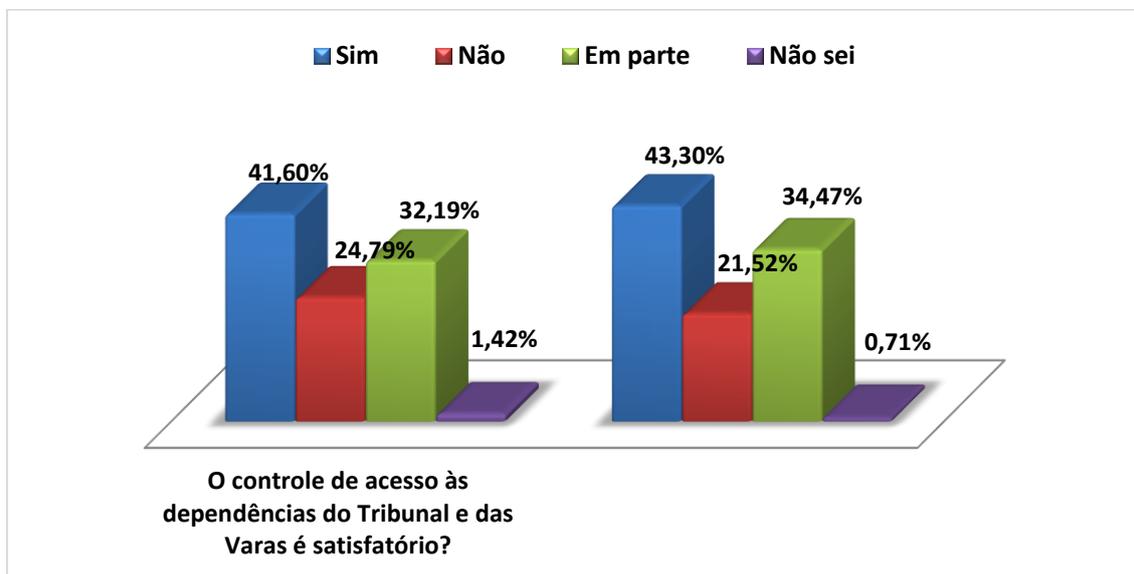


Figura 19-Gráfico de coluna referente ao grau de confiança no Poder Judiciário do Estado do Piauí. (Fonte: Megaquality Consultoria).

Sobre o acesso às dependências do Tribunal e das Varas 41,60% dos parceiros acham que sim, é satisfatório. Quando perguntado diretamente se o Parceiro confia no Poder Judiciário do Estado do Piauí, a maioria (43,40%) respondeu que sim, confia no Poder Judiciário do Piauí, seguidos pelos que não afirmam não confiar em partes, 34,47% e só após os que não confiam no poder Judiciário do Piauí, 21,52%. Os demais não souberam ou não quiseram responder.

No fim desta seção foi abordado o grau de satisfação com os serviços prestados no primeiro e segundo grau (Varas). Em ambas os Parceiros da Justiça afirmam estarem satisfeitos com os serviços prestados como ilustra a figura 20.

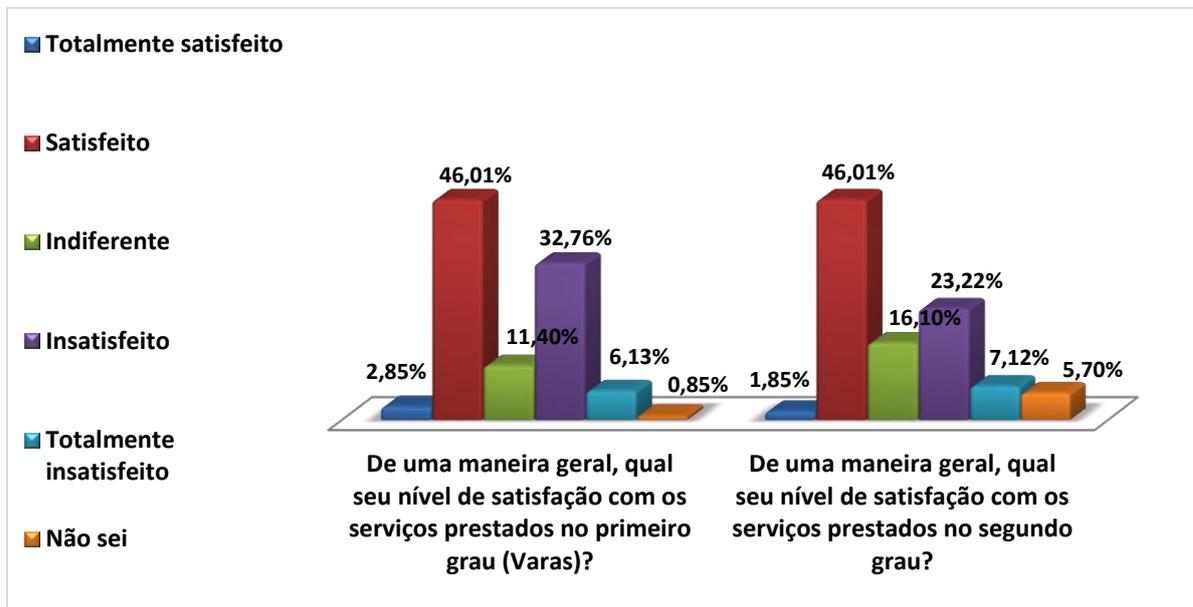


Figura 20-Gráfico de coluna referente ao grau de satisfação com os serviços prestados no primeiro e segundo grau (Varas). (Fonte: Megaquality Consultoria).

6. Sugestões:

A última parte do questionário foi destinada a possíveis sugestões dos Parceiros da Justiça do Estado do Piauí. Como resumo pode-se citar que os itens mais citados nas sugestões foram capacitação e treinamento dos servidores. Cursos, atividades e treinamentos foram às soluções mais indicadas pelos parceiros da Justiça. Em seguida a contratação de novos servidores e o incentivo dos que já estão no órgão, como promoções. Só após os citados anteriormente que apareceram infraestrutura e tecnologia.