PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ

NOSSO OBJETIVO

Missão

Assegurar a Justiça e a Pacificação Social

Visão

Ser reconhecida pela sociedade como uma instituição que realiza a Justiça de forma efetiva

Valores

Credibilidade, Acessibilidade, Inovação, Transparência, Sustentabilidade, Ética, Probidade, Eficiência, Segurança Jurídica, Imparcialidade e Resolutividade.

INTRODUÇÃO

O Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, em seu Planejamento Estratégico Ciclo 2021-2026, adotou como um de seus Macrodesafios a “Ampliação da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade.", visando a adoção de estratégias de comunicação e de procedimentos objetivos, ágeis e em linguagem de fácil compreensão, com foco na transparência e no fortalecimento do TJPI como instituição garantidora de direitos.

Para o quadriênio em questão, adotou-se como iniciativa estratégica “ melhorar o relacionamento e grau de satisfação dos Usuários do TJPI”. Ou seja, o Planejamento Estratégico do órgão foi desenhado para entregar à sociedade um Tribunal transparente, acessível e efetivo.

Um dos indicadores institucionais priorizados foi o “Índice de Satisfação com o Atendimento”. Com o propósito de monitorar o indicador e construir uma série histórica que mensura a satisfação do público externo com os serviços prestados pelo TJPI , foi lançado pela Secretaria de Gestão Estratégia o Projeto “Pesquisa de Satisfação com o Atendimento do Poder Judiciário do Estado do Piauí”.

A pesquisa, realizada entre os meses de janeiro e fevereiro/2022, teve por finalidade obter informações da sociedade quanto à qualidade dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Piauí, visando identificar pontos fracos a serem melhorados e pontos positivos que possam configurar como boas práticas e serem replicados.

Ademais, o projeto buscou ainda municiar a Administração do Poder Judiciário do Estado do Piauí de dados referentes à satisfação dos usuários e usuárias dos serviços prestados pelo órgão, a fim de revisar as rotinas administrativas e projetos institucionais vigentes, bem como implementar novas ações visando a melhoria contínua da qualidade dos serviços ofertados por este órgão e o fiel cumprimento de sua missão institucional.

METODOLOGIA

A Pesquisa teve como norteador o Indicador “Índice de de Satisfação com o Atendimento do Poder Judiciário do Estado do Piauí”, além de ser embasada no desdobramento do macrodesafio de "Ampliação da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade”.

O público-alvo foi definido considerando os usuários diretos dos serviços do órgão: jurisdicionados, advogados/ defensores públicos, membros do Ministério Público e sociedade civil em geral.

A Secretaria de Gestão Estratégica elaborou minuta de questionário, que foi submetido e aprovado pela Presidência TJPI. Considerando o período da pandemia Covid-19, a pesquisa foi realizada de maneira on-line, através da plataforma institucional Questions, e ficou disponível nos meses de Janeiro e Fevereiro/2022.

A divulgação da mesma foi realizada nos meios de comunicação digitais do órgão (site, redes sociais, sistema SEI). Ademais, foi orientado aos servidores e magistrados a divulgarem os links de acesso à pesquisa nos atendimentos presenciais, audiências virtuais e atendimentos on-line, a exemplo do Balcão Virtual.

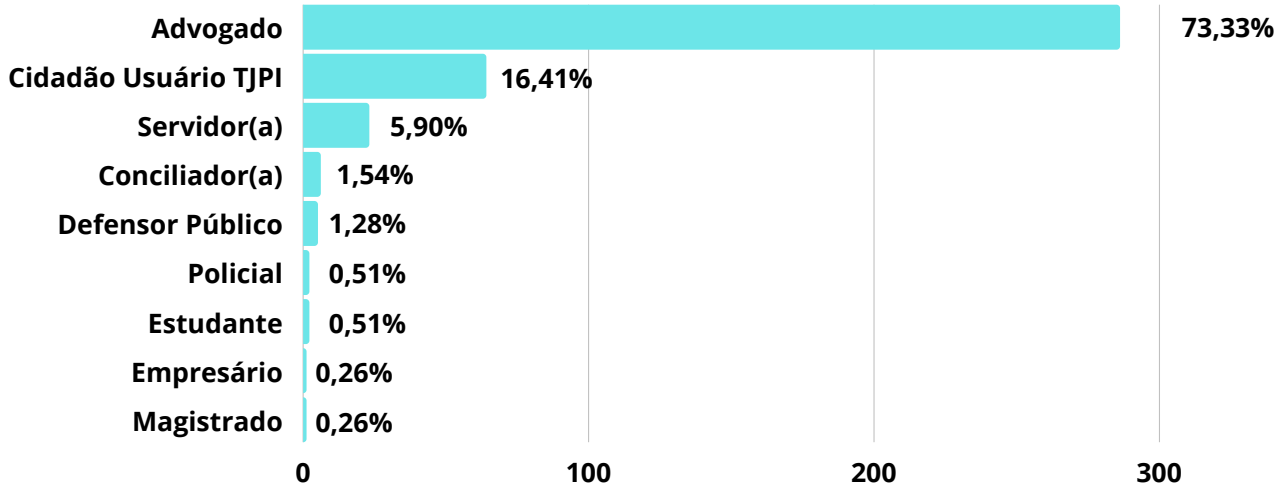
Ressalta-se que as atividades de atendimento presencial no Tribunal ficaram suspensas por metade do período de disponibilização da pesquisa, por razões do aumento de casos de covid-19.

Resultados
Pesquisa de Satisfação com o Atendimento

Perfil do respondente

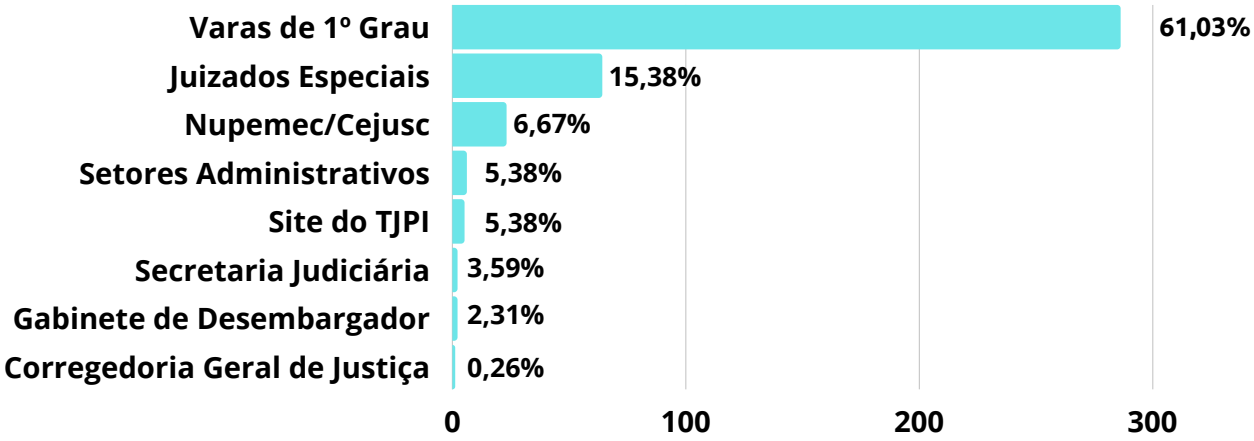
Perfil do respondente

A qual categoria você pertence?



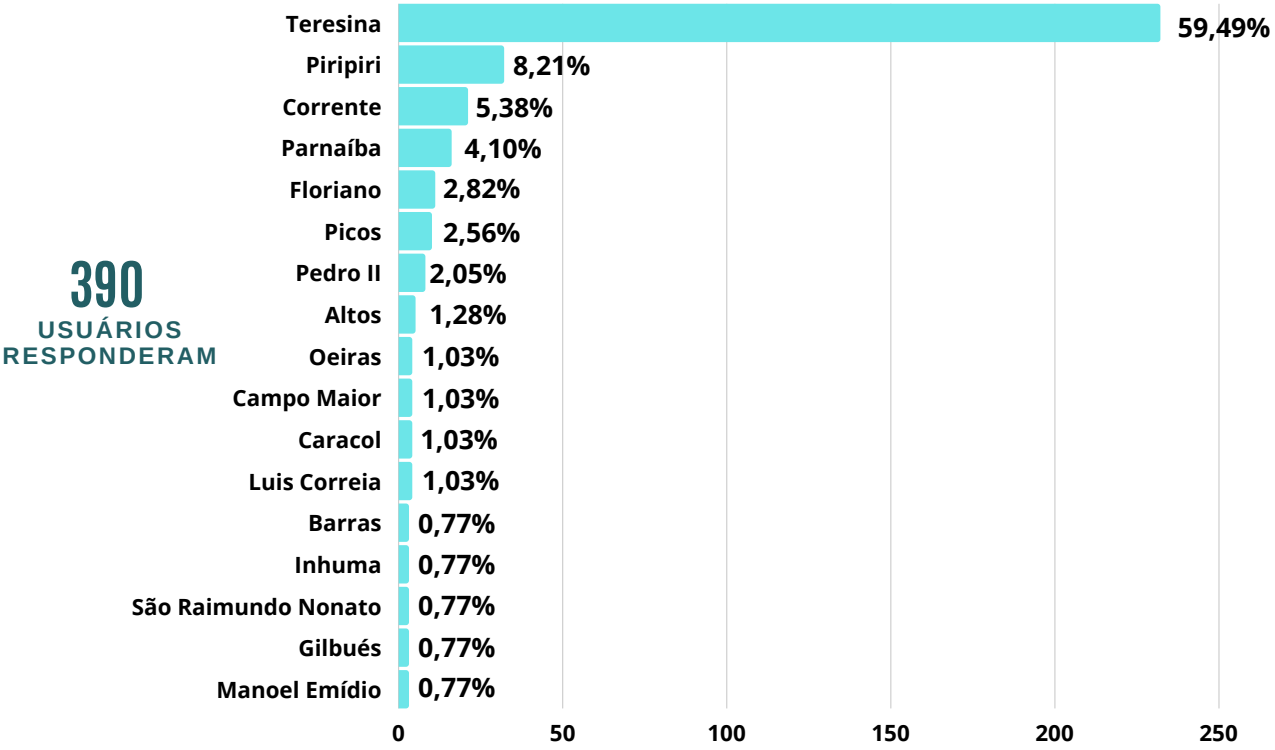
390
USUÁRIOS RESPONDERAM

Em que local você buscou serviços e/ou informações?

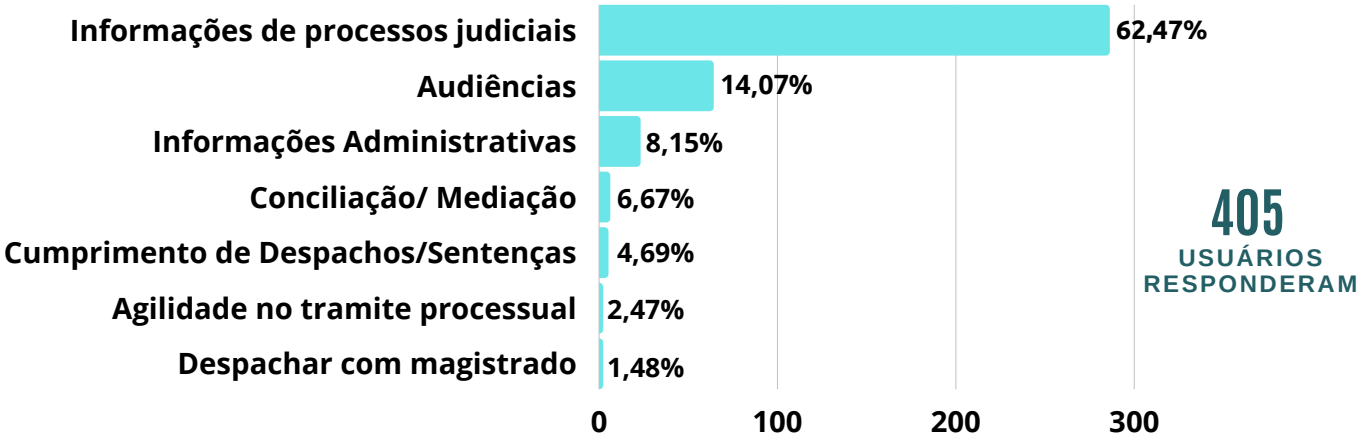


390
USUÁRIOS RESPONDERAM

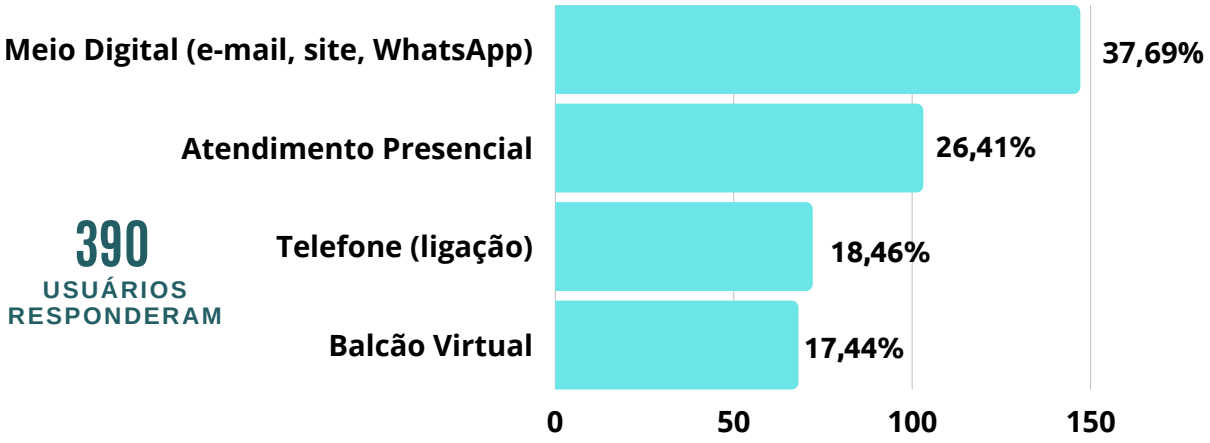
Em qual Comarca você foi atendido(a)?



Qual tipo de serviço você buscou no Poder Judiciário do Piauí?

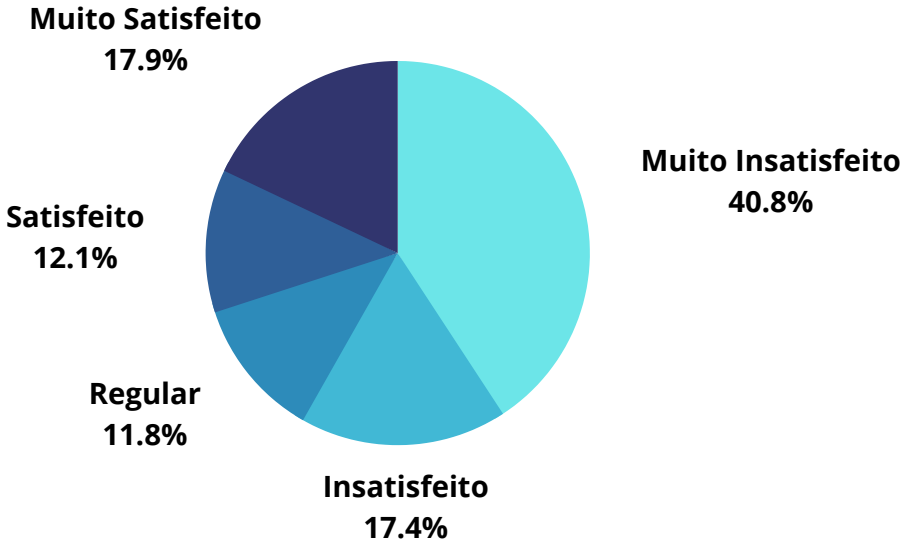


Qual canal de comunicação você utilizou para entrar em contato com o Poder Judiciário do Piauí?



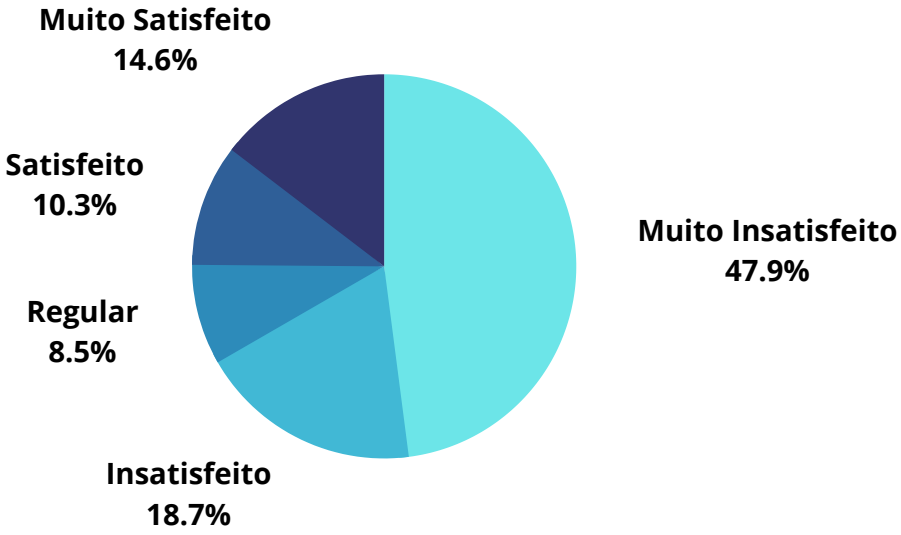
Nível de satisfação quanto aos itens a seguir:

Tratamento recebido no atendimento (cordialidade, respeito, clareza, etc):



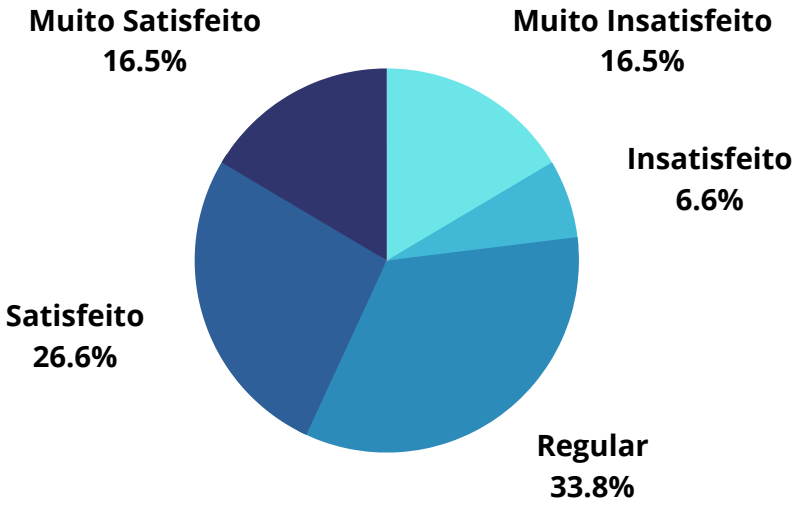
390
USUÁRIOS RESPONDERAM

Tempo de espera para ser atendido nas unidades do Poder Judiciário do Piauí:



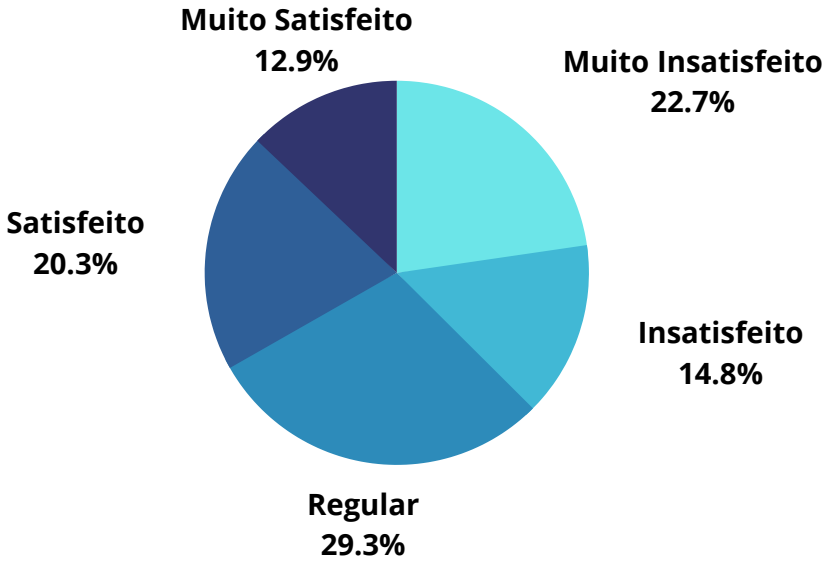
390
USUÁRIOS RESPONDERAM

As instalações físicas nas unidades do Poder Judiciário (estrutura, acessibilidade, higiene):



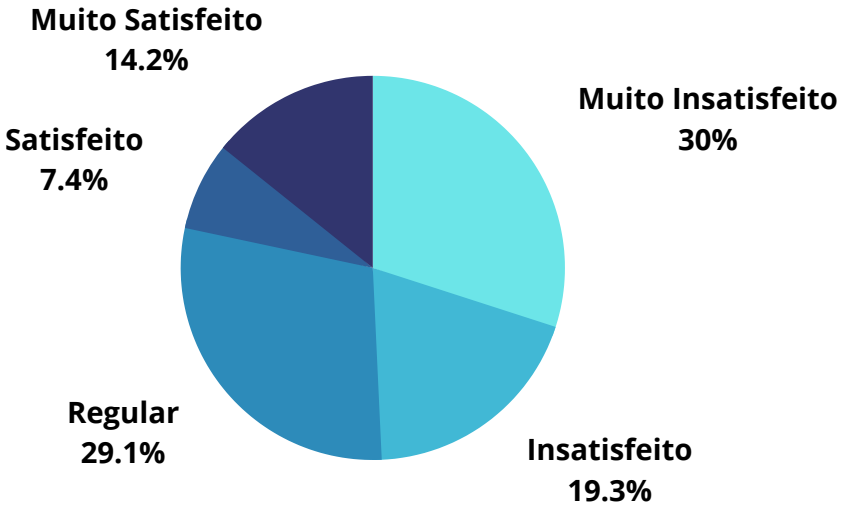
334
USUÁRIOS RESPONDERAM

Serviços disponibilizados no site do TJPI (Diário de Justiça, consulta processual, emissão de certidão, etc):



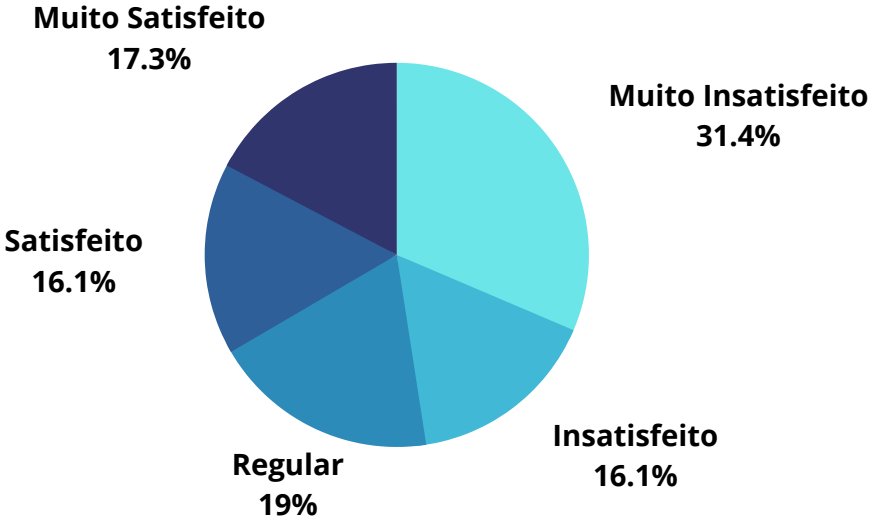
379
USUÁRIOS RESPONDERAM

Cumprimento dos horários das audiências:



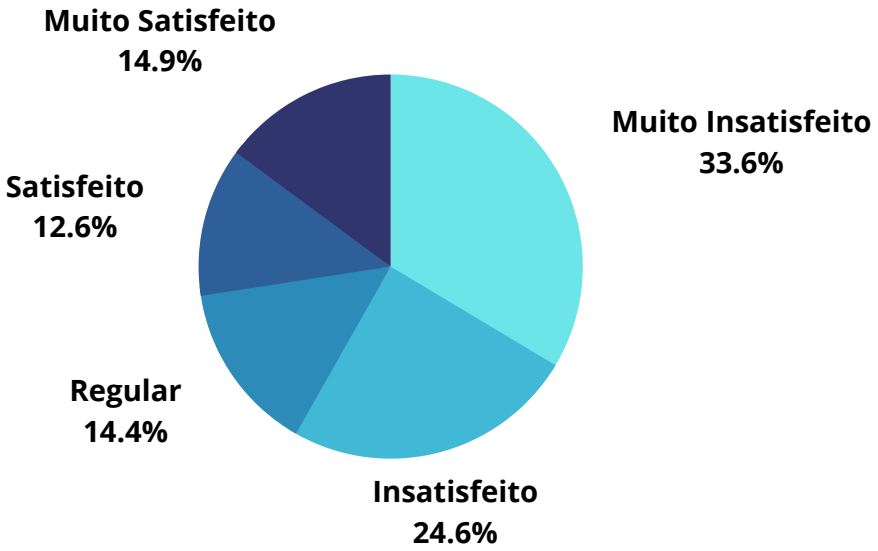
364
USUÁRIOS RESPONDERAM

Modalidade processual proposta pelo "Juízo 100% Digital":



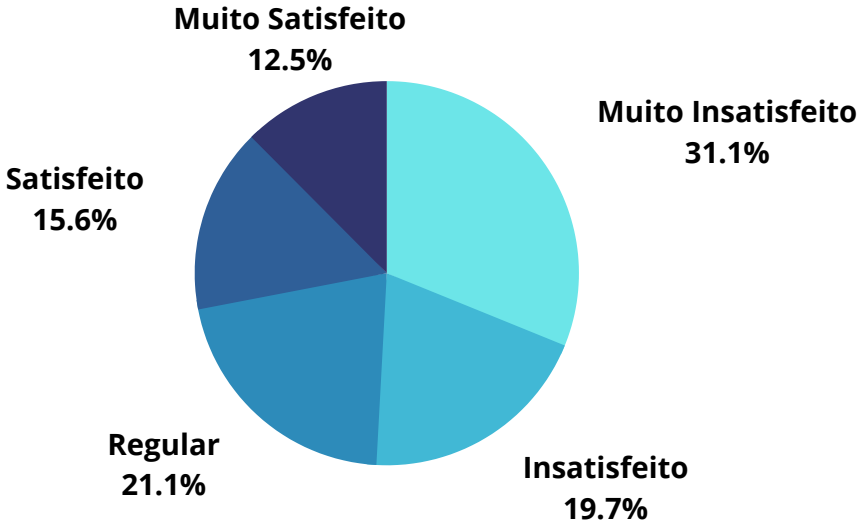
347
USUÁRIOS RESPONDERAM

O horário de funcionamento das atividades presenciais do Poder Judiciário do Estado do Piauí (8h às 14h):



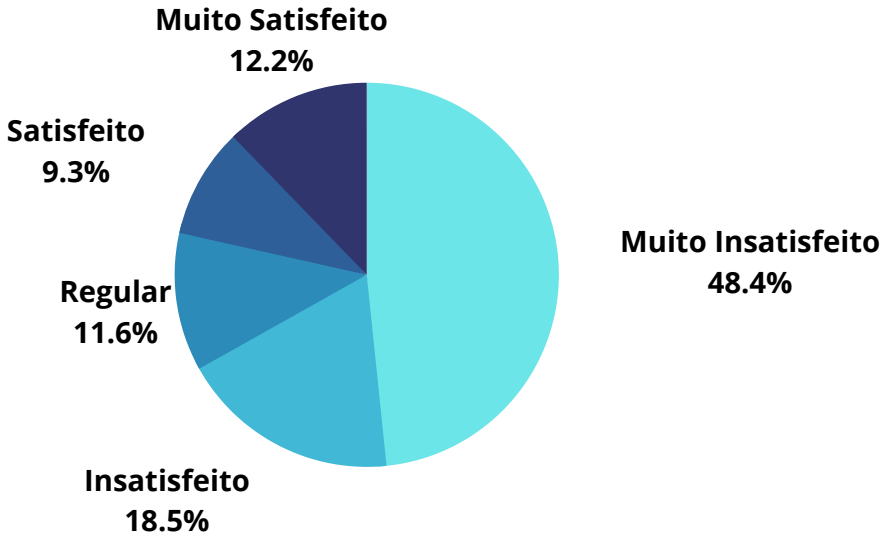
390
USUÁRIOS RESPONDERAM

O atendimento prestado pela Ouvidoria:



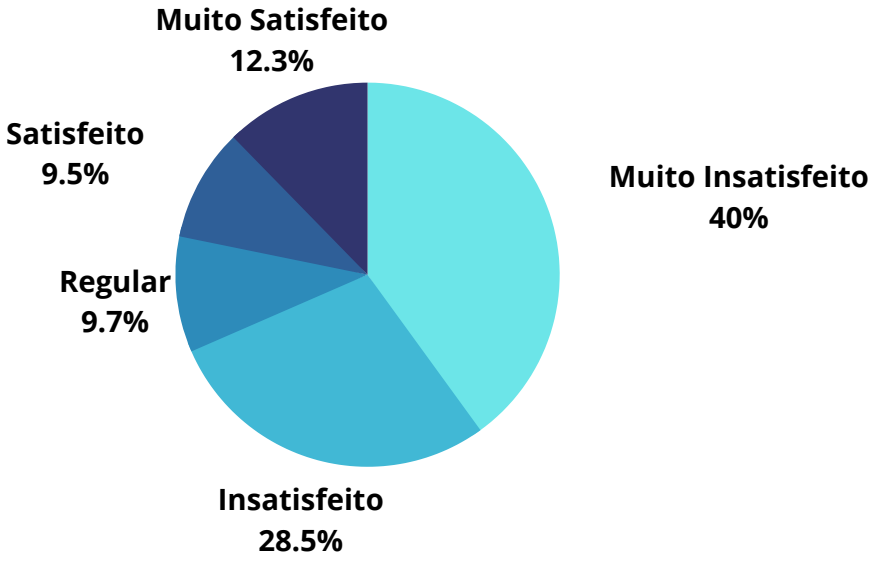
289
USUÁRIOS RESPONDERAM

O Balcão Virtual (sistema de atendimento virtual ao jurisdicionado):



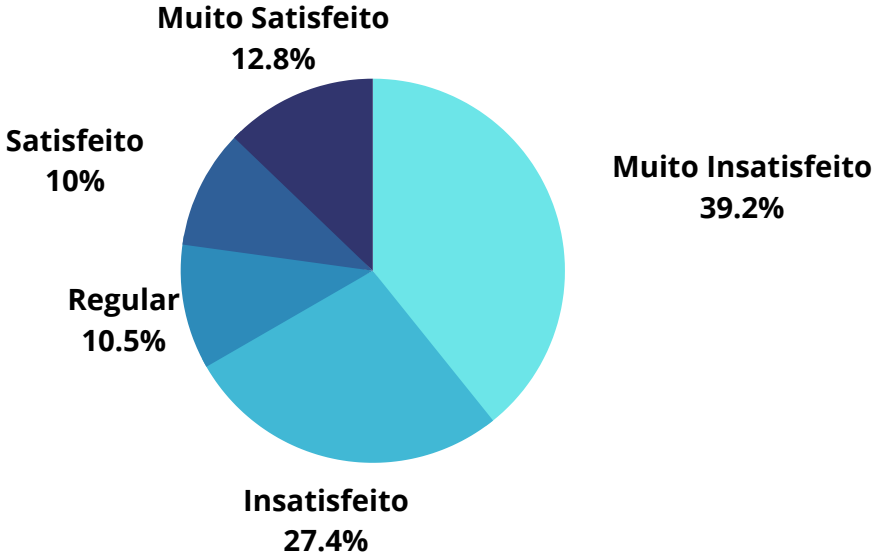
335
USUÁRIOS RESPONDERAM

Qual sua satisfação geral com o serviço prestado pelo TJPI?



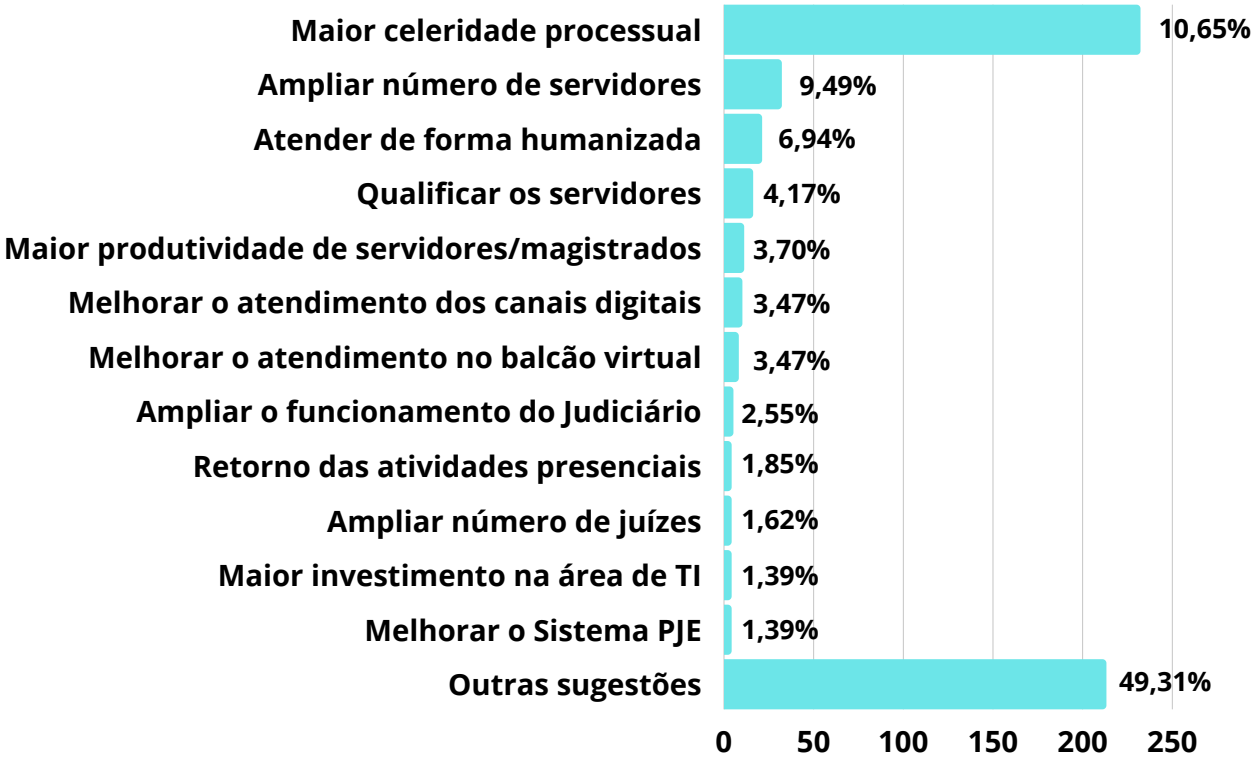
390
USUÁRIOS RESPONDERAM

Qual sua satisfação com o atendimento prestado pelo TJPI?



390
USUÁRIOS RESPONDERAM

Quais as suas sugestões para melhoria da prestação de serviços do Poder Judiciário do Piauí?



432
USUÁRIOS RESPONDERAM

Considerações

A Pesquisa de Satisfação com o Atendimento foi lançada ao público em 12 de janeiro de 2022, após o retorno do recesso do TJPI. As atividades presenciais do órgão foram suspensas no dia 24 do mesmo mês, por meio da Portaria Nº212/2022, em virtude do aumento de casos covid-19 e influenza.

O Balcão Virtual foi priorizado como via de atendimento ao público no período e o retorno presencial do funcionamento dos setores foi retomado de forma gradativa. Os atendimentos presenciais permaneceram suspensos até 25 de fevereiro, coincidindo com o término do prazo de resposta do questionário.

Como visto, o contexto de realização da pesquisa que avalia o atendimento coincidiu com o momento de suspensão da principal via de comunicação com o público: o meio presencial. Ademais, o maior número de respondentes da pesquisa (73, 33%) foram advogados(as), classe profissional que solicitou o retorno das atividades presenciais do TJPI.

A demanda de atendimento concentra-se na atividade fim do órgão: busca de informações de processos judiciais (62,47%) e participação em audiências (14,07%). O principal canal de comunicação utilizado pelos respondentes foram os meios digitais (site, e-mail, aplicativos de mensagens), seguido do atendimento presencial. O balcão virtual, entretanto, teve baixa procura (17,44%), o que reflete que a ferramenta ainda é pouco divulgada, uma vez que, com a suspensão das atividades presenciais, esperava-se que o balcão tivesse maior vazão.

Para medir o nível de satisfação/aprovação de cada item em análise, considerou-se como respostas positivas as que figuram em “muito satisfeito ou satisfeito”.

Quanto à avaliação dos canais de atendimento, obteve-se o seguinte índice de satisfação:

- **Serviços disponibilizados no site institucional:** 33,35%;
- **Juízo 100% Digital**: 33,43%;
- **Ouvidoria:** 28,03%;
- **Balcão Virtual:** 21,49%.

Como demonstrado, todos os canais de atendimento tiveram baixo índice de satisfação. As instalações físicas do TJPI receberam o melhor índice de satisfação da pesquisa (43,12%).

Outros itens avaliados que também tiveram baixo percentual de satisfação: tratamento recebido no atendimento (30%), tempo de espera para ser atendido (24,88%), cumprimento do horário de audiências (27,48%) e horário de funcionamento do órgão (27,43%).

A satisfação geral com o atendimento prestado pelo TJPI, item que responde ao indicador do Planejamento Estratégico, alcançou 22,82% de aprovação. A meta é atingir pelo menos 80% de satisfação até 2026.

Os respondentes enviaram ainda sugestões de melhoria da prestação de serviços do Poder Judiciário do Estado do Piauí, a saber: maior celeridade processual, ampliação do número de servidores e melhoria no atendimento mais humanizado.

Ante o exposto, considera-se como prioridade a melhoria do atendimento prestado pelo órgão, além do aprimoramento dos canais de comunicação, especialmente os digitais, como o Balcão Virtual, bem como o aperfeiçoamento da estratégia de divulgação dos mesmos.

PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUÍ

SEGES

Secretaria de Gestão Estratégica

Tribunal de Justiça do Piauí – TJPI