

Pesquisa de Satisfação com o atendimento do Poder Judiciário do Estado do Piauí



— 2022



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 realizada a “Pesquisa de Satisfação com o Atendimento do Poder Judiciário do Estado do Piauí”, cuja finalidade é 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.

A primeira edição da Pesquisa foi lançada em dezembro de 2021 e aplicada até fevereiro de 2022. O nível de insatisfação com o atendimento registrado foi muito alto (66%). Dessa forma, o Indicador Institucional foi revisado e modificado em 2022, se propondo agora a mensurar o “Índice de Insatisfação com o Atendimento” e tendo como meta a redução mínima de 8% de insatisfação ao ano.

Ressalta-se que a realização anual da pesquisa municia a Administração do Poder Judiciário do Estado do Piauí de dados referentes à satisfação dos usuários e usuárias dos serviços prestados pelo órgão, proporcionando a revisão das rotinas administrativas e projetos institucionais vigentes, além da implementação de ações de 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 Insatisfação 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. A pesquisa foi realizada de maneira on-line, através da plataforma institucional Questions, e ficou disponível nos meses de outubro e novembro/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.

Resultados

Pesquisa de Satisfação com o Atendimento

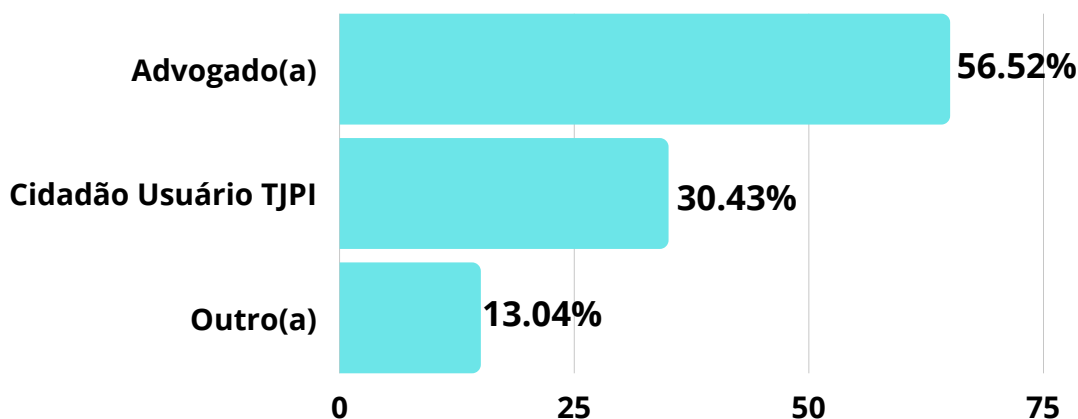
Perfil do respondente

Perfil do respondente

A qual categoria você pertence?

Advogado(a) = 65
Cidadão Usuário TJPI = 35
Outro(a) = 15

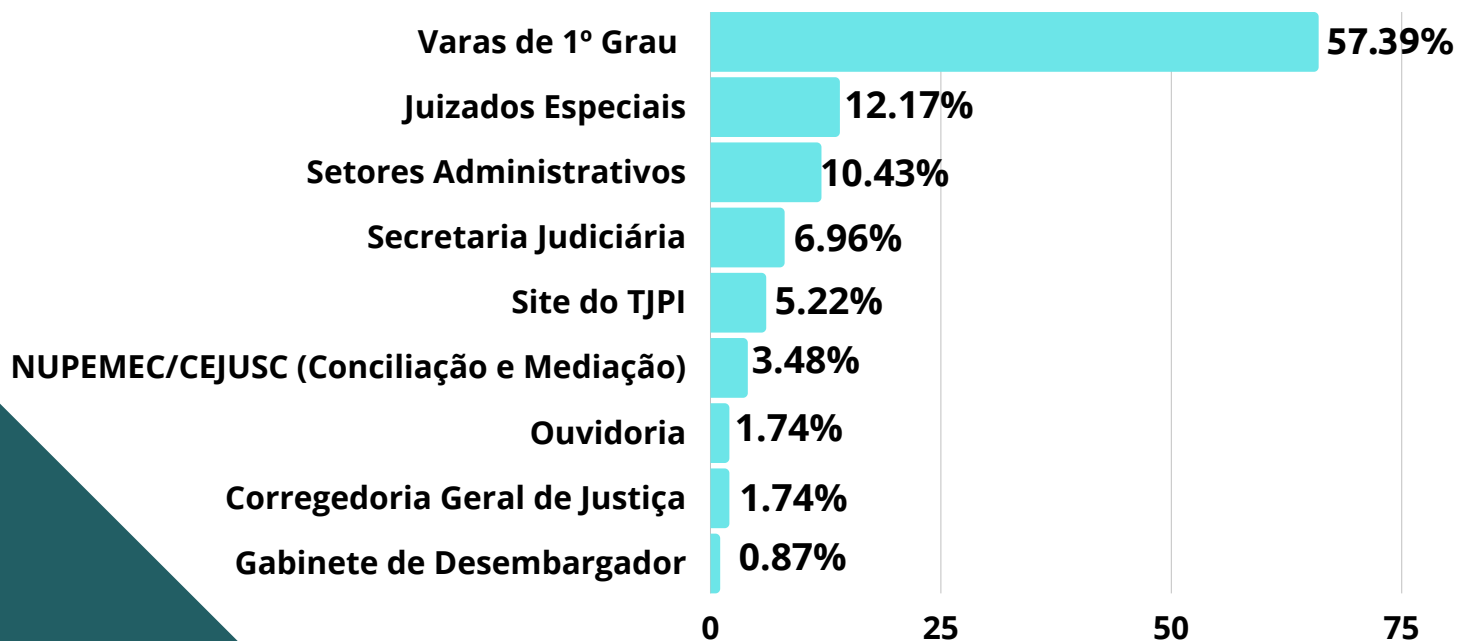
115
USUÁRIOS
RESPONDERAM



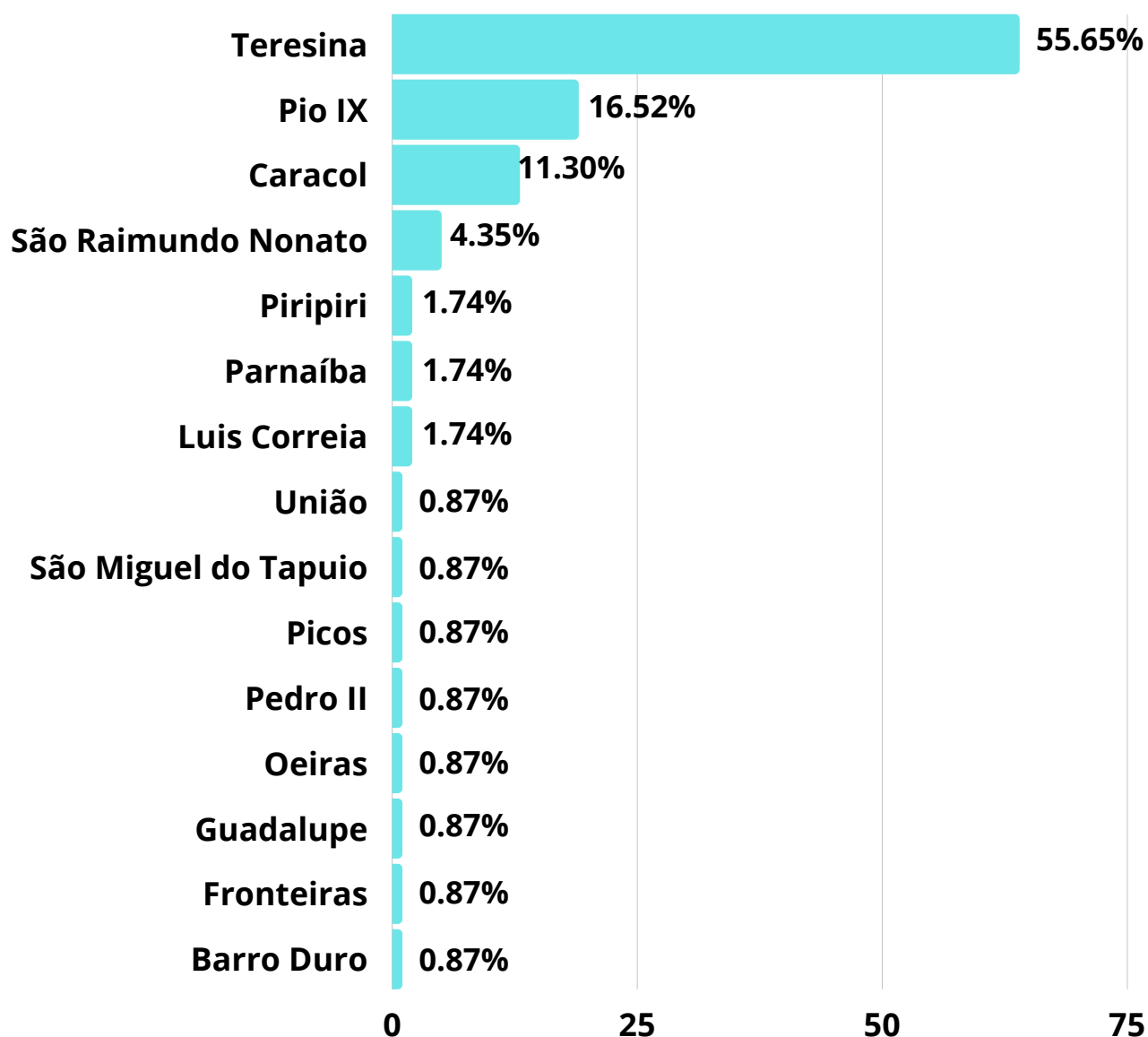
Em que local você buscou serviços e/ou informações?

Varas de 1º Grau = 66
Juizados Especiais = 14
Setores Administrativos = 12
Secretaria Judiciária = 8
Site do TJPI = 6
NUPEMEC/CEJUC (Conciliação e Mediação) = 4
Ouvidoria = 2
Corregedoria Geral de Justiça = 2
Gabinete do desembargador = 1

115
USUÁRIOS
RESPONDERAM



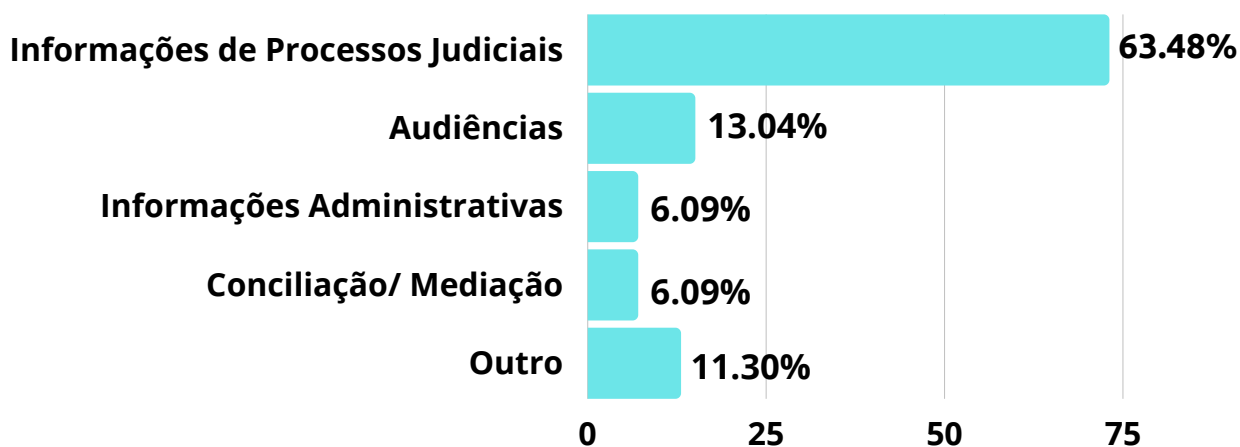
Em qual Comarca você foi atendido(a)?



Teresina = 64
Pio IX = 19
Caracol = 13
São Raimundo Nonato = 5
Piripiri = 2
Luís Correia = 2
União = 1
São Miguel do Tapuio = 1
Picos = 1
Pedro II = 1
Oeiras = 1
Guadalupe = 1
Fronteiras = 1
Barro Duro = 1

115
USUÁRIOS
RESPONDERAM

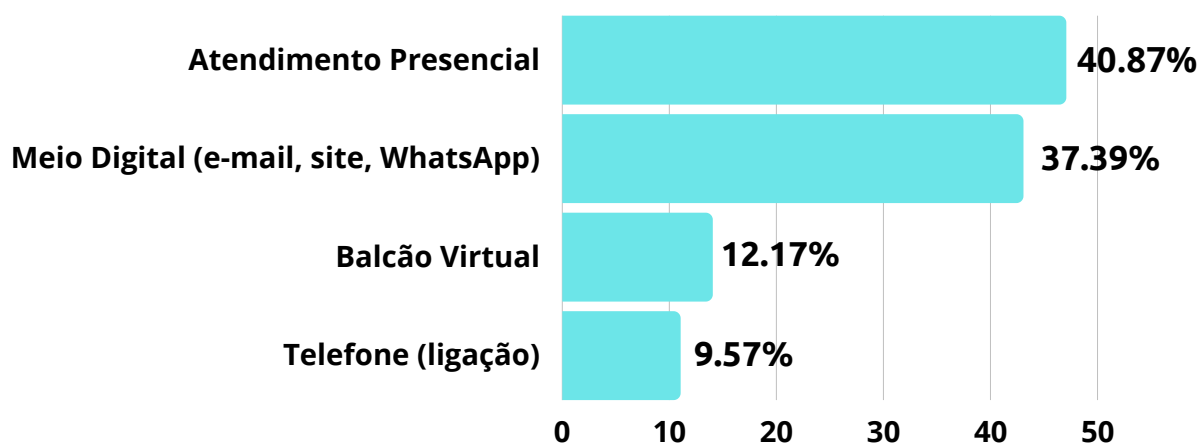
Qual tipo de serviço você buscou no Poder Judiciário do Piauí?



115
USUÁRIOS
RESPONDERAM

Informações de Processos Judiciais = 73
Audiências = 15
Informações Administrativas = 7
Conciliação/Mediação = 7
Outro = 13

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



Atendimento Presencial = 47
Meio Digital (e-mail, site, WhatsApp) = 43
Balcão Virtual = 14
Telefone (ligação) = 11

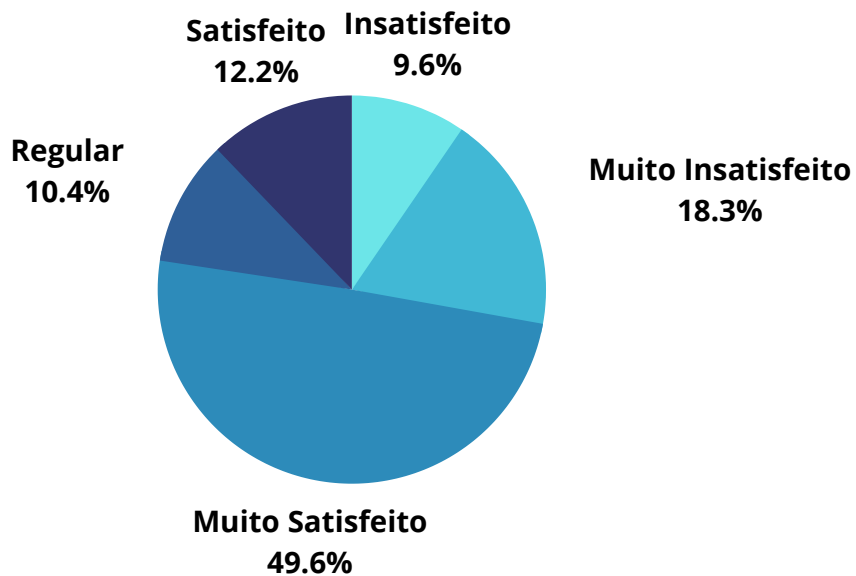
115
USUÁRIOS
RESPONDERAM

Nível de satisfação
quanto aos itens a
seguir:

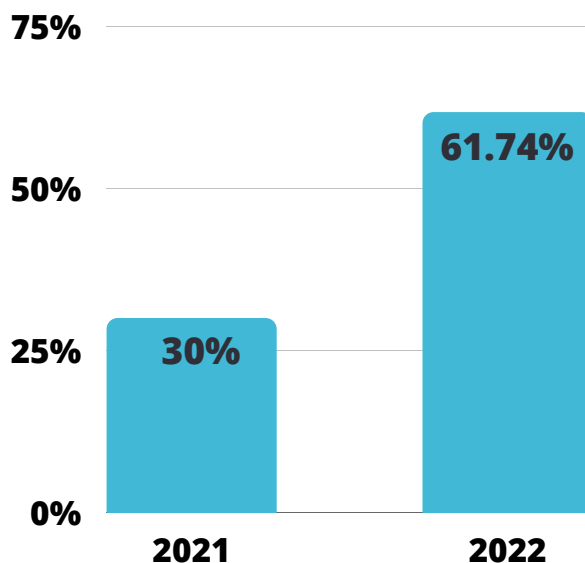
Tratamento recebido no atendimento (cordialidade, respeito, clareza, etc):

Muito Insatisfeito = 21
Insatisfeito = 11
Regular = 12
Satisfeito = 14
Muito Satisfeito = 57

115
USUÁRIOS
RESPONDERAM



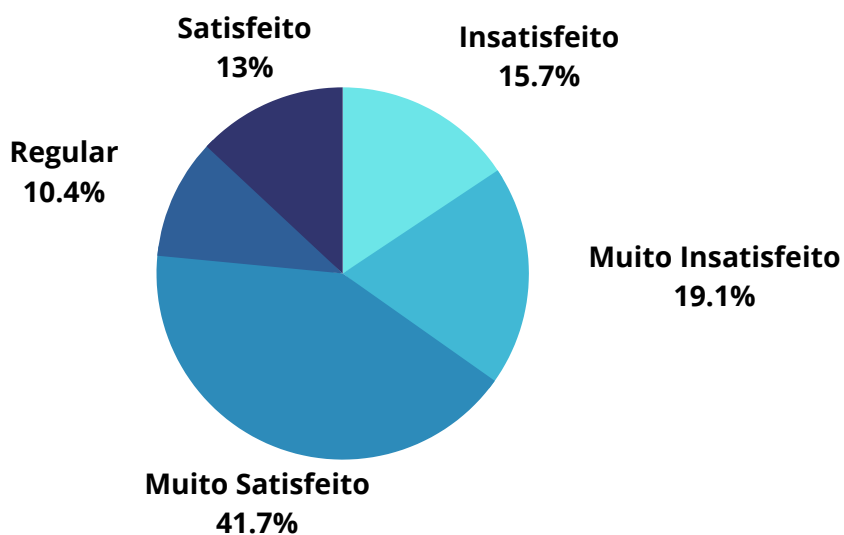
Índice de satisfação em relação ao item acima nos anos de 2021 e 2022:



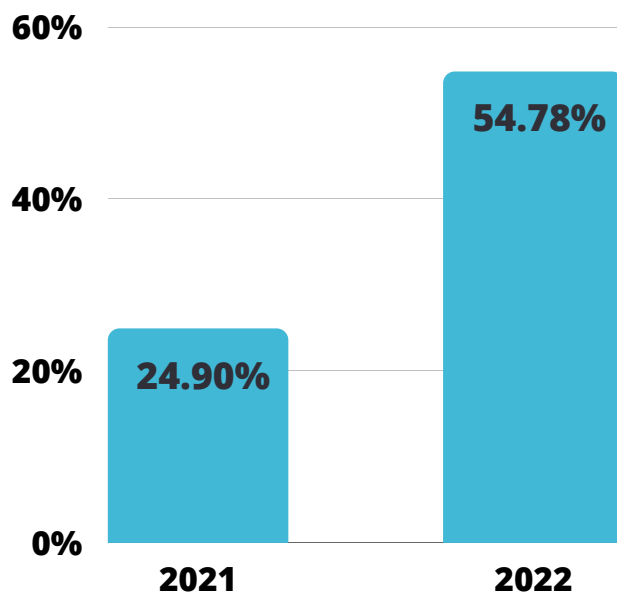
Tempo de espera para ser atendido nas unidades do Poder Judiciário do Piauí:

Muito Insatisfeito = 22
Insatisfeito = 18
Regular = 12
Satisfeito = 15
Muito Satisfeito = 48

115
USUÁRIOS
RESPONDERAM



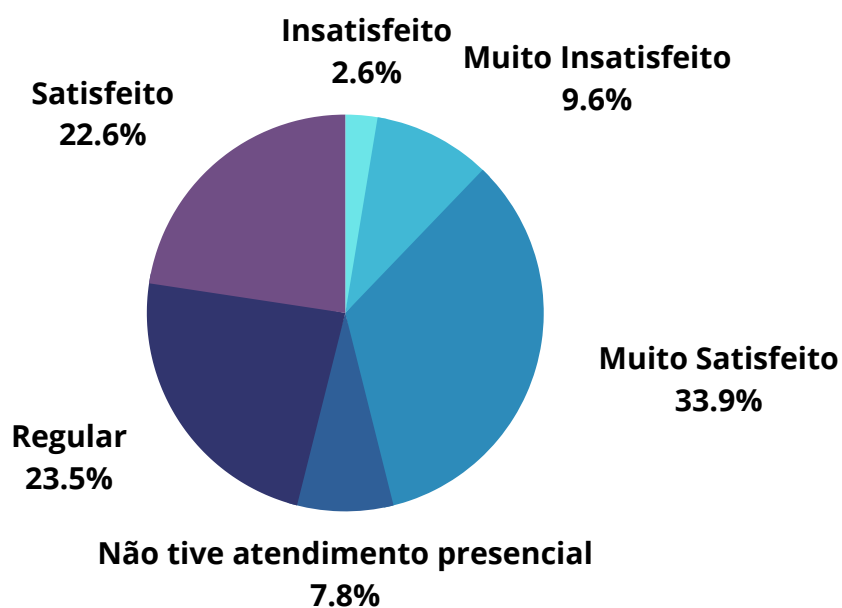
Índice de satisfação em relação ao item acima nos anos de 2021 e 2022:



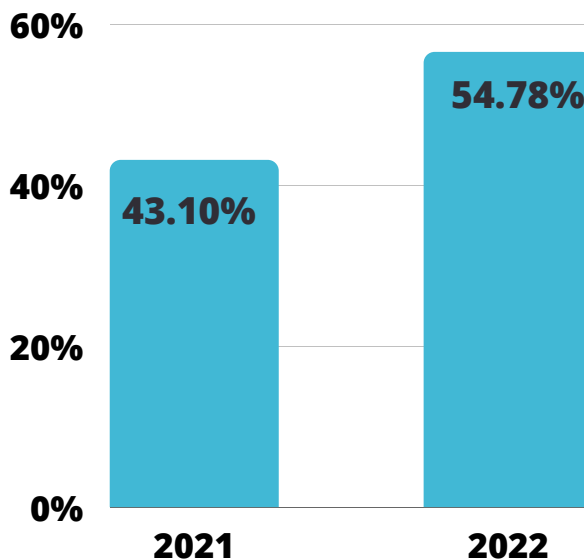
As instalações físicas nas unidades do Poder Judiciário (estrutura, acessibilidade, higiene):

Muito Insatisfeito = 11
Insatisfeito = 3
Regular = 27
Satisfeito = 26
Muito Satisfeito = 39
Não tive atendimento presencial = 9

115
USUÁRIOS
RESPONDERAM



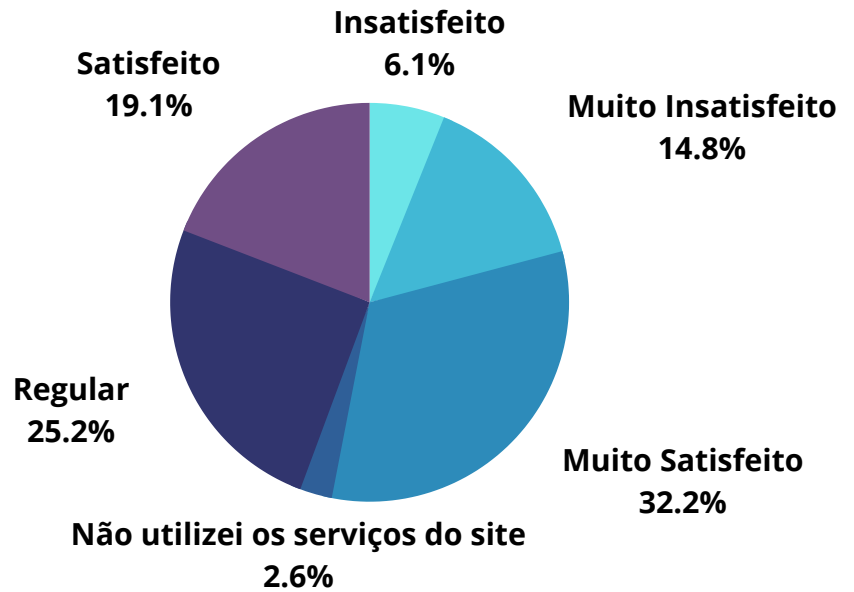
Índice de satisfação em relação ao item acima nos anos de 2021 e 2022:



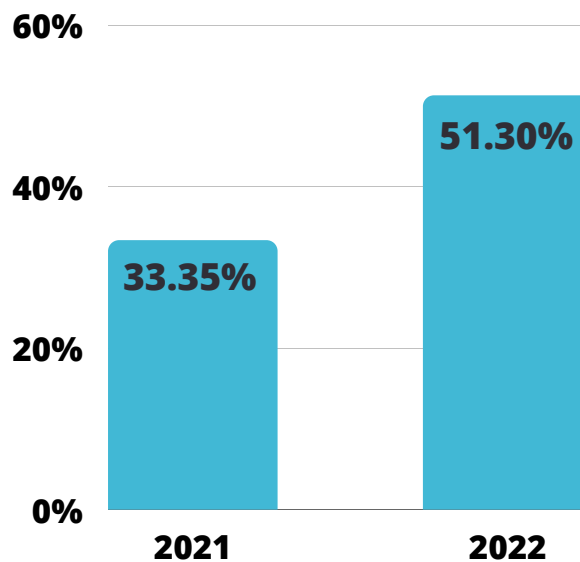
Serviços disponibilizados no site do TJPI (Diário de Justiça, consulta processual, emissão de certidão, etc):

Muito Insatisfeito = 17
Insatisfeito = 7
Regular = 29
Satisfeito = 22
Muito Satisfeito = 37
Não utilizei os serviços do site = 3

115
USUÁRIOS
RESPONDERAM



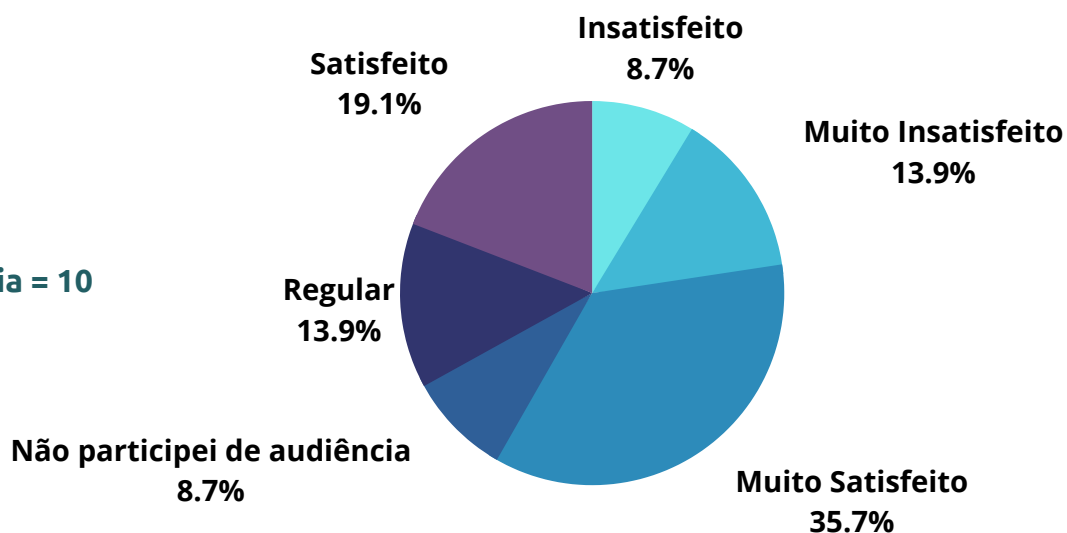
Índice de satisfação em relação ao item acima nos anos de 2021 e 2022:



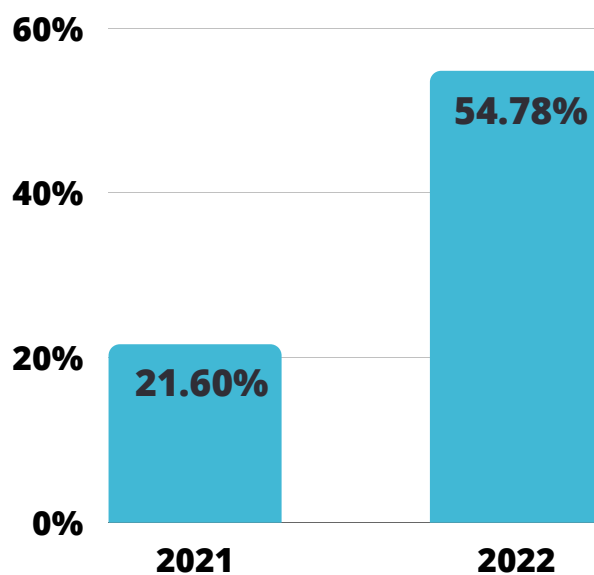
Cumprimento dos horários das audiências:

Muito Insatisfeito = 16
Insatisfeito = 10
Regular = 16
Satisfeito = 22
Muito Satisfeito = 41
Não participei de audiência = 10

115
USUÁRIOS
RESPONDERAM



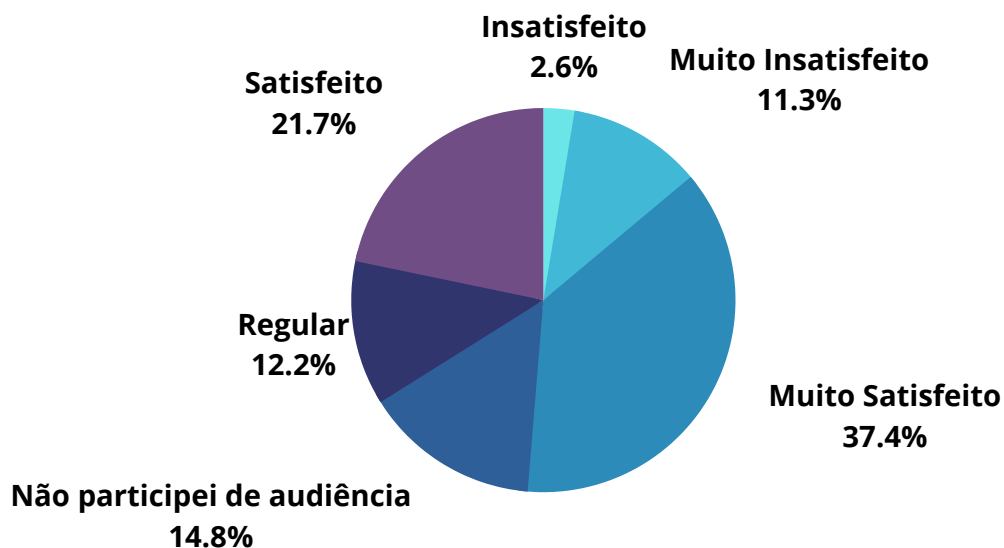
Índice de satisfação em relação ao item acima nos anos de 2021 e 2022:



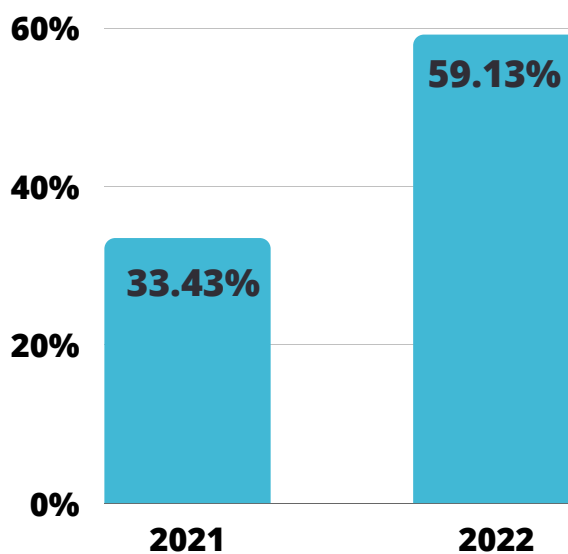
Modalidade processual proposta pelo "Juízo 100% Digital":

Muito Insatisfeito = 13
Insatisfeito = 3
Regular = 14
Satisfeito = 25
Muito Satisfeito = 43
Não utilizei o serviço = 17

115
USUÁRIOS
RESPONDERAM



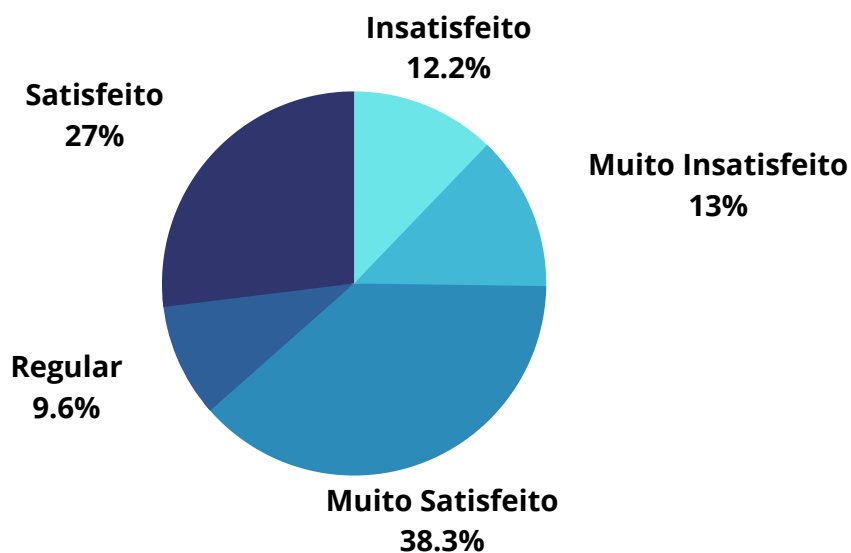
Índice de satisfação em relação ao item acima nos anos de 2021 e 2022:



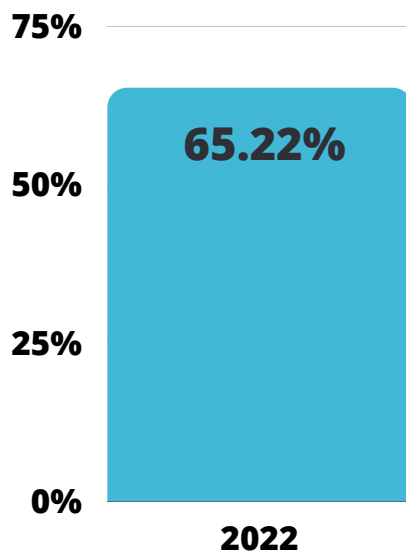
O horário de funcionamento das atividades presenciais do Poder Judiciário do Estado do Piauí (8h às 17h):

Muito Insatisfeito = 15
Insatisfeito = 14
Regular = 11
Satisfeito = 31
Muito Satisfeito = 44

115
USUÁRIOS
RESPONDERAM



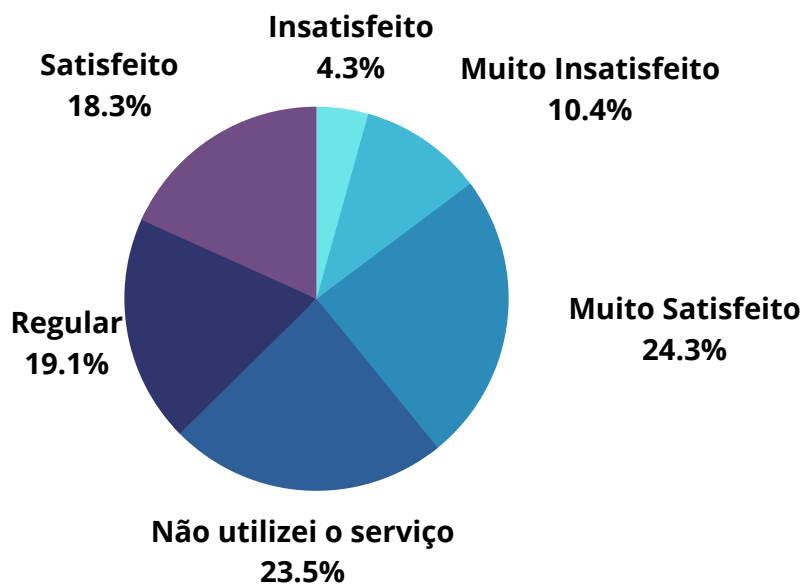
Índice de satisfação em relação ao item acima no ano de 2022:



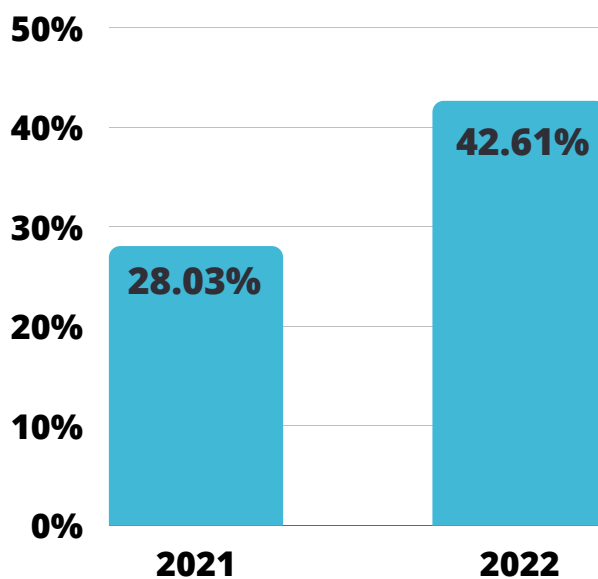
O atendimento prestado pela Ouvidoria:

Muito Insatisfeito = 12
Insatisfeito = 5
Regular = 22
Satisfeito = 21
Muito Satisfeito = 28
Não utilizei o serviço = 27

115
USUÁRIOS
RESPONDERAM



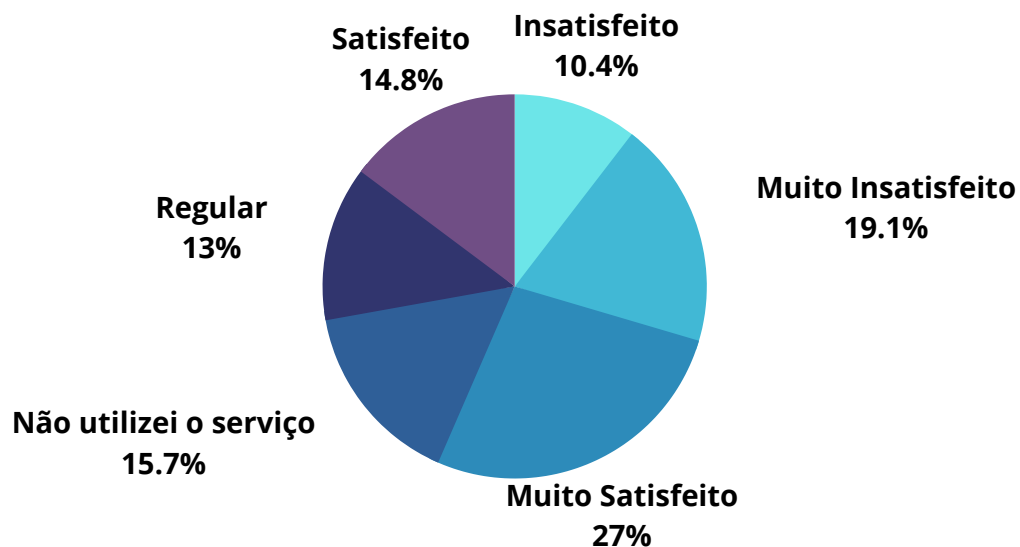
Índice de satisfação em relação ao item acima nos anos de 2021 e 2022:



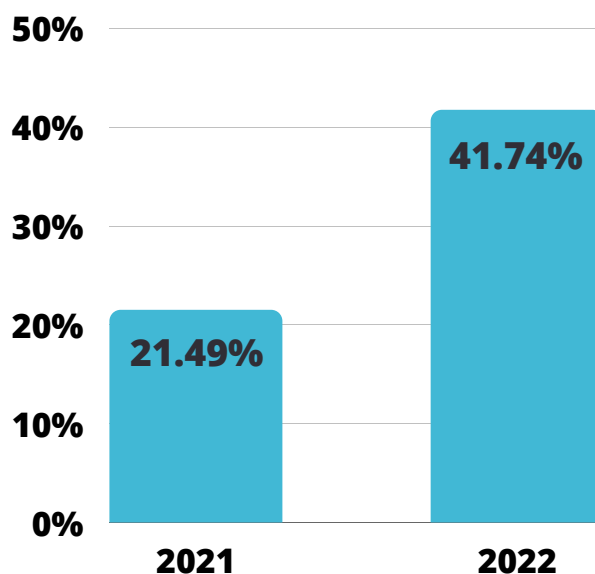
O Balcão Virtual (sistema de atendimento virtual ao jurisdicionado):

Muito Insatisfeito = 22
Insatisfeito = 12
Regular = 15
Satisfeito = 17
Muito Satisfeito = 31
Não utilizei o serviço = 18

115
USUÁRIOS
RESPONDERAM



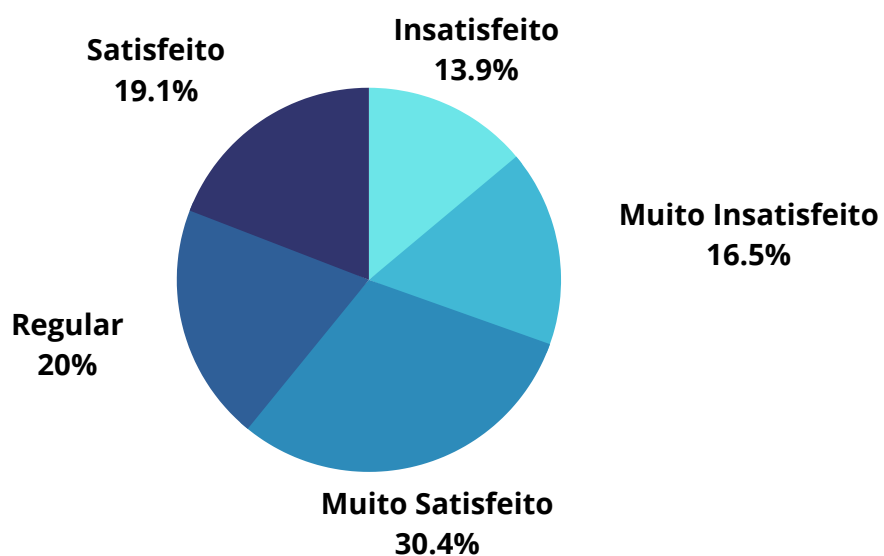
Índice de satisfação em relação ao item acima nos anos de 2021 e 2022:



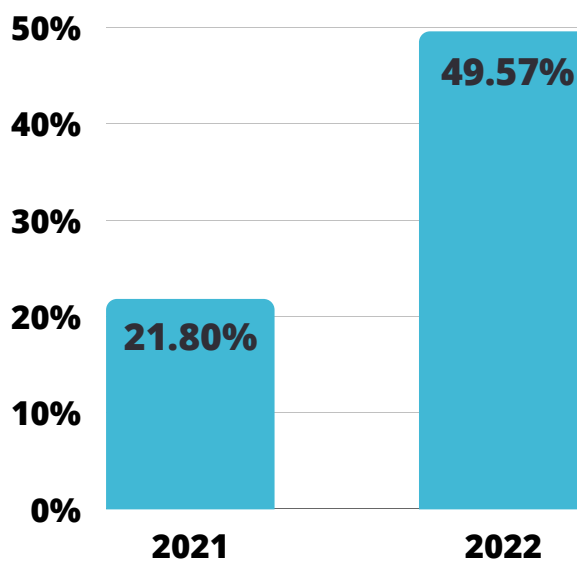
Qual sua satisfação geral com o serviço prestado pelo TJPI?

Muito Insatisfeito = 19
Insatisfeito = 16
Regular = 23
Satisfeito = 22
Muito Satisfeito = 35

115
USUÁRIOS
RESPONDERAM



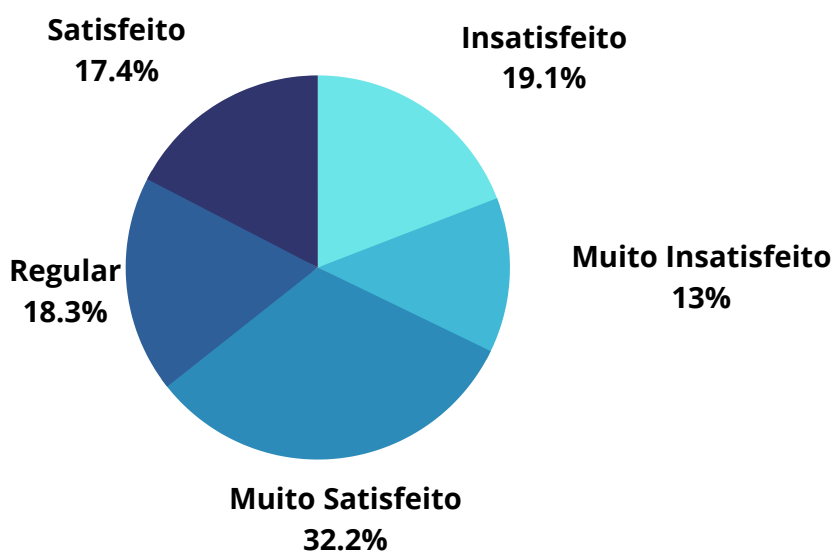
Índice de satisfação em relação ao item acima nos anos de 2021 e 2022:



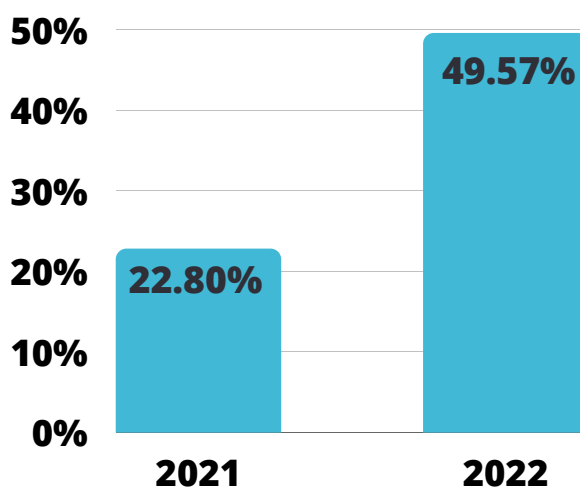
Qual sua satisfação com o atendimento prestado pelo TJPI?

Muito Insatisfeito = 15
Insatisfeito = 22
Regular = 21
Satisfeito = 20
Muito Satisfeito = 37

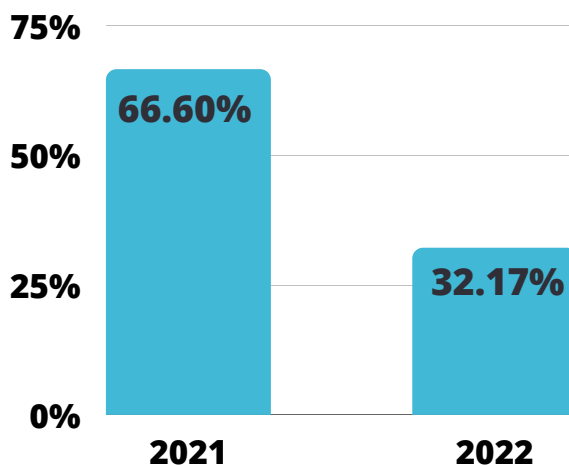
115
USUÁRIOS
RESPONDERAM



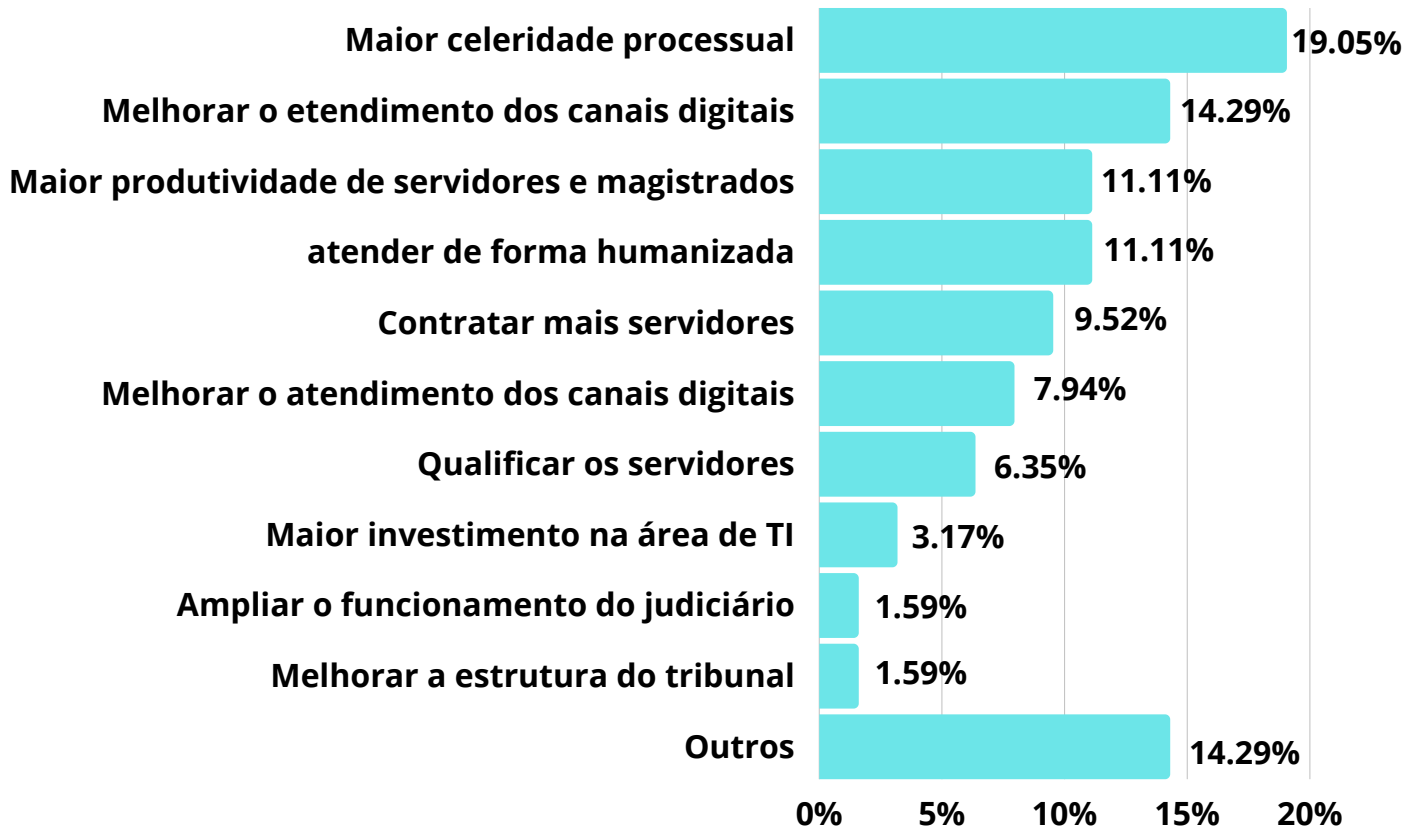
Índice de satisfação em relação ao item acima nos anos de 2021 e 2022:



Índice de insatisfação em relação ao item acima nos anos de 2021 e 2022:



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



Considerações

A pesquisa de satisfação com o atendimento foi lançada em outubro de 2022 e ficou vigente por 30 (trinta) dias. A adesão à pesquisa foi menor que a primeira edição. Os respondentes foram, em grande maioria, advogados (56,52%), porém a participação do cidadão usuário dos serviços TJPI apresentou relevante crescimento. Mais da metade dos respondentes foram atendidos em Teresina.

A demanda de atendimento segue concentrada na atividade fim do órgão: busca de informações de processos judiciais (63,48%) e participação em audiências (13,04%). Entretanto, a modalidade de atendimento mais utilizado pelos respondentes foi o atendimento presencial, contrastando com o resultado da Pesquisa passada, uma vez que na época da mesma as atividades presenciais estavam suspensas devido à pandemia covid-19. Os meios digitais (site, e-mail, aplicativos de mensagens) também tiveram grande procura (37,39%), o que demonstra que o público aderiu a novos canais de comunicação mesmo após o retorno das atividades presenciais. O balcão virtual teve baixa procura (12,17%), o que reflete que a baixa adesão do público à ferramenta.

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: 51,30%;
- Juízo 100% Digital: 59,13%;
- Ouvidoria: 42,61%;
- Balcão Virtual: 41,74%.

Todos os canais de atendimento apresentaram melhoria no índice de satisfação em relação à pesquisa anterior. Os serviços disponibilizados no site apresentaram crescimento de satisfação de 17,95%. O maior aumento de satisfação foi relacionado ao serviço do Juízo Digital, que alcançou a aprovação de 25,7% mais de usuários em relação ao questionário anterior. O investimento em Tecnologia da Informação e Comunicação se mostra assim fundamental para o Poder Judiciário, uma vez que os usuários dos serviços prestados pelo órgão estão em busca de ferramentas digitais que agilizem os atendimentos e processos. As instalações físicas do TJPI também tiveram aumento no percentual de satisfação.

A satisfação quanto ao tratamento recebido no atendimento teve o maior crescimento da pesquisa, passando de 30% para 61,74%. O tempo de espera para ser atendido e o cumprimento do horário de audiências também apresentaram grande melhoria no índice de satisfação. O retorno das atividades presenciais pode ter contribuído para a fluidez do atendimento e melhoria da pontualidade das audiências.

O horário de funcionamento do órgão, com o retorno dos dois turnos de trabalho, foi aprovado por 65,22% dos respondentes, demonstrando a necessidade da manutenção de uma carga horária estendida no órgão.

A satisfação geral com o atendimento prestado pelo TJPI, item que responde ao indicador do Planejamento Estratégico, alcançou 22,80% de aprovação na Pesquisa anterior e 49,57% de satisfação na atual.

O que mede	Indica a percepção dos jurisdicionados quanto o atendimento pelo poder judiciário
Periodicidade	Anual.
Onde medir	Pesquisa de campo, realizada, preferencialmente, pela Secretaria de Gestão Estratégica do TJPI.
Como medir	Análise dos resultados da pesquisa e das respostas dos participantes.
Tendência	Quanto menor, melhor.

Meta	Reduzir o nível de insatisfação para menos de 45% com redução mínima de 8% ao ano					
Ano	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Objetivo	66,67%	61,34%	56,43%	51,92%	47,76%	43,94%

Dessa forma, o percentual de insatisfação reduziu expressivamente, passando de 66,60% de insatisfação para 32,17%. Assim, a meta de redução de 8% ao ano não só foi atingida, como superada.

Os respondentes enviaram ainda sugestões de melhoria da prestação de serviços do Poder Judiciário do Estado do Piauí, a saber: maior atenção e disponibilização de aparato tecnológico e de expediente para as unidades judiciárias, celeridade processual, melhorar a eficiência dos canais de comunicação nas Varas de 1º Grau e treinamento de servidores para atendimento.

Ante o exposto, considera-se que o aumento de satisfação em todos os níveis avaliados aponta para o êxito nas ações de melhoria do atendimento implementadas. Entretanto, segue relevante a construção de um Plano de Ação para o aprimoramento dos canais de comunicação do TJPI, especialmente os digitais, que seguem com grande procura mesmo após o retorno das atividades presenciais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUÍ



SEGES

Secretaria de Gestão Estratégica
Tribunal de Justiça do Piauí - TJPI