



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ 2023



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ

NOSSO OBJETIVO



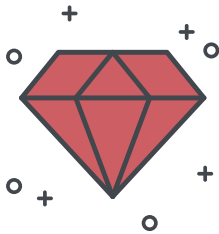
Missão

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, a Secretaria de Gestão Estratégica desenvolveu a “Pesquisa de Satisfação com o Atendimento do Poder Judiciário do Estado do Piauí”, que teve sua primeira edição no ano de 2021.

A pesquisa 2023 foi realizada entre os meses de outubro e novembro, e 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.

Os achados da Pesquisa permitem que a Administração do Poder Judiciário do Estado do Piauí revise as rotinas administrativas e projetos institucionais vigentes, bem como implemente 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. A opção de resposta “regular” quando à satisfação em cada item avaliado foi retirada na edição 2023, uma vez que dificultava a precisão de dados sobre o percentual de satisfação ou insatisfação.

A aplicação ocorreu nos meses de outubro e novembro de 2023, na plataforma institucional Questions.

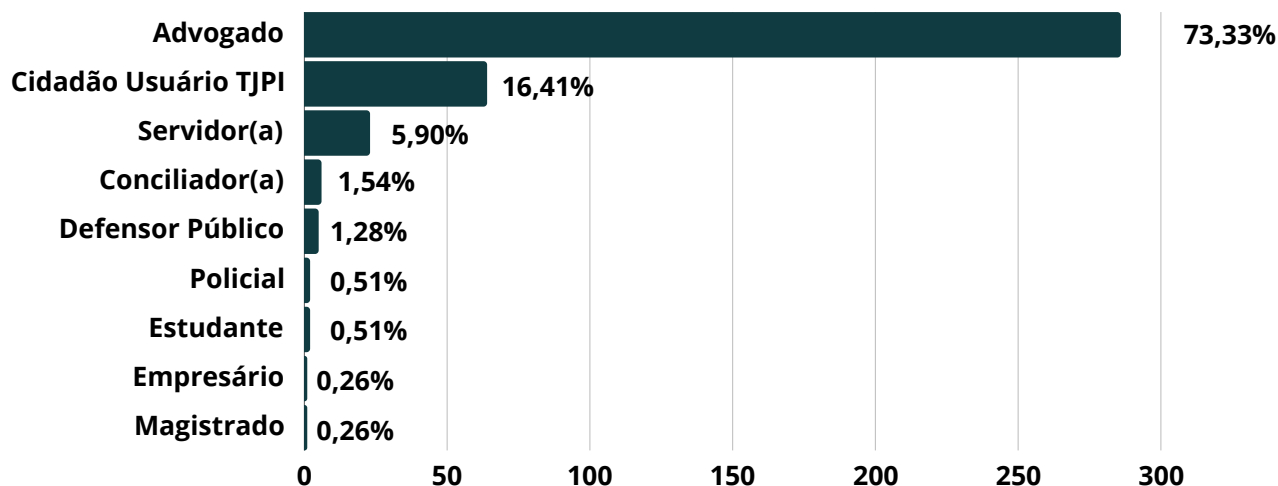
A divulgação da mesma foi realizada nos meios de comunicação digitais do órgão (site, redes sociais, sistema SEI). Ademais, foi orientado aos servidores e magistrados a divulgarem os links de acesso à pesquisa nos atendimentos presenciais, audiências virtuais e atendimento por outros canais (telefone,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

Resultados Pesquisa de Satisfação com o Atendimento

Perfil do respondente

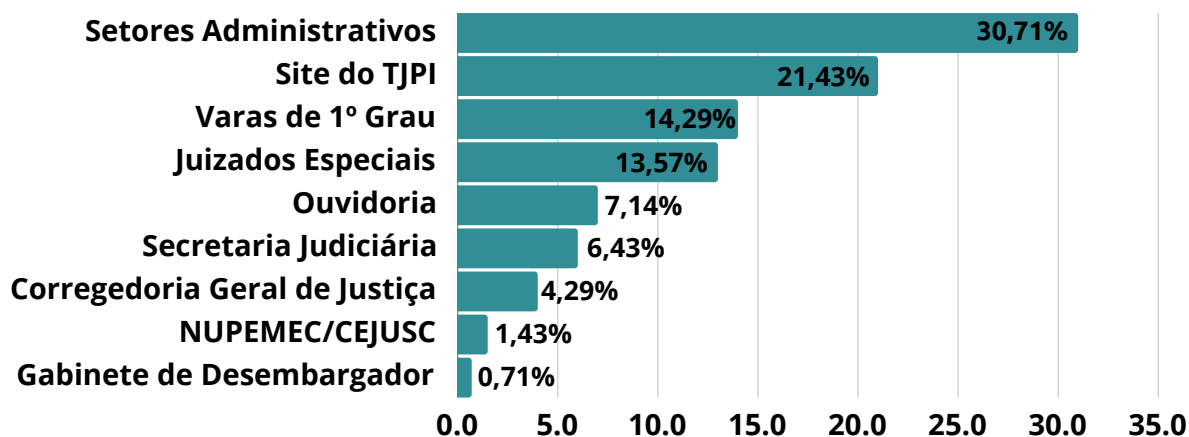
Perfil do respondente

A qual categoria você pertence?

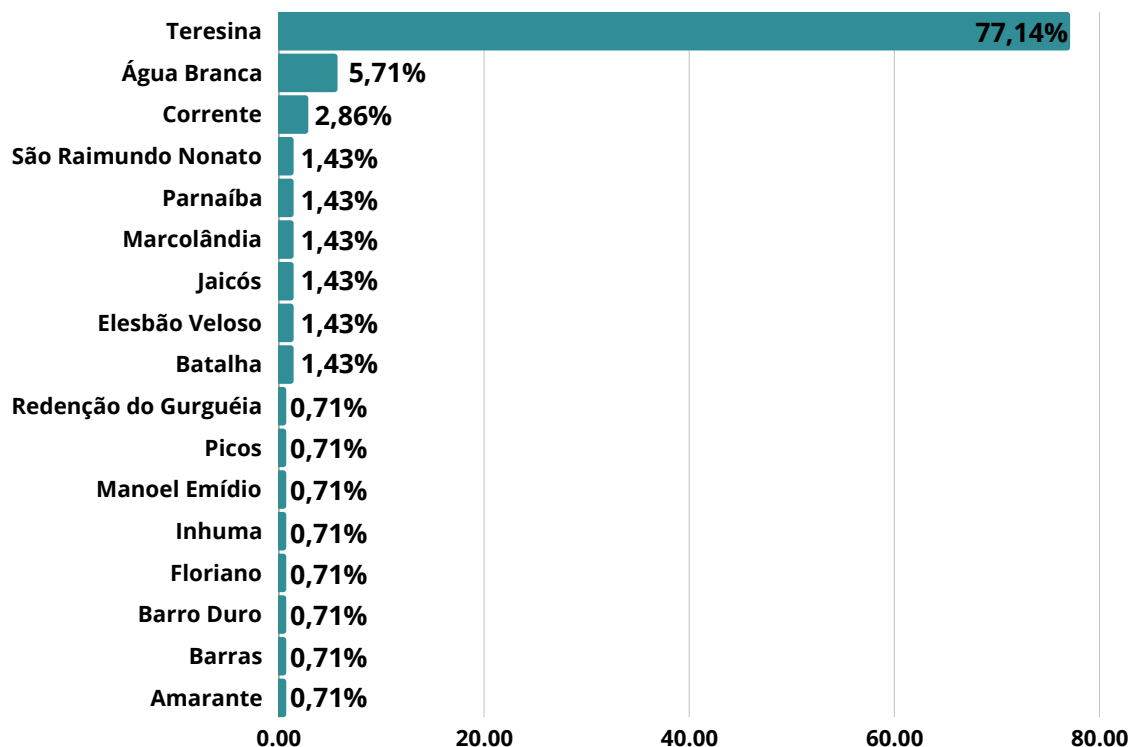


140
USUÁRIOS
RESPONDERAM

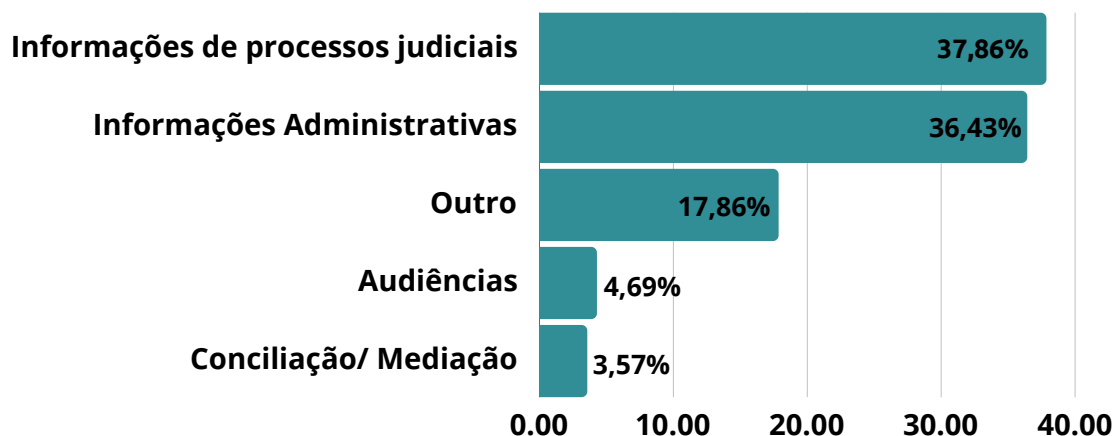
Em que local você buscou serviços e/ou informações?



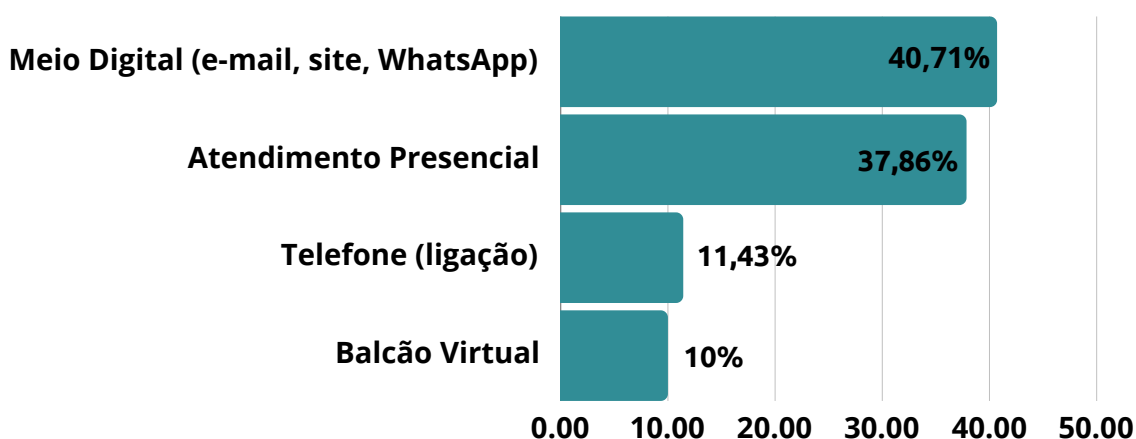
Em qual Comarca você foi atendido(a)?



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

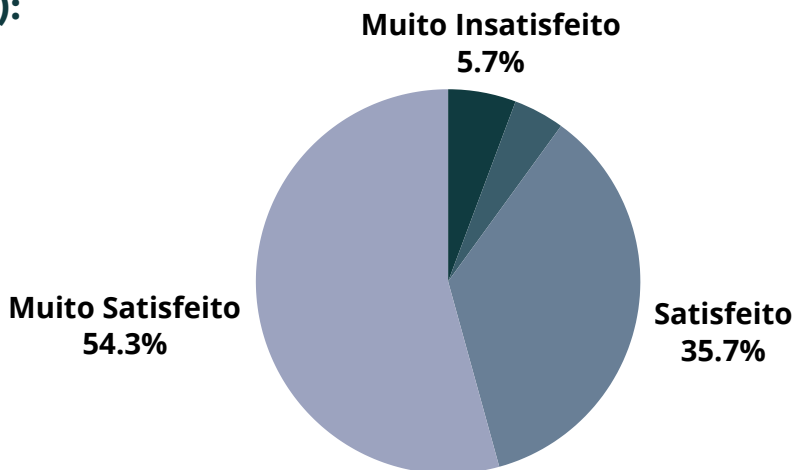


Qual canal de comunicação você utilizou para entrar em contato com o Poder Judiciário do Piauí?



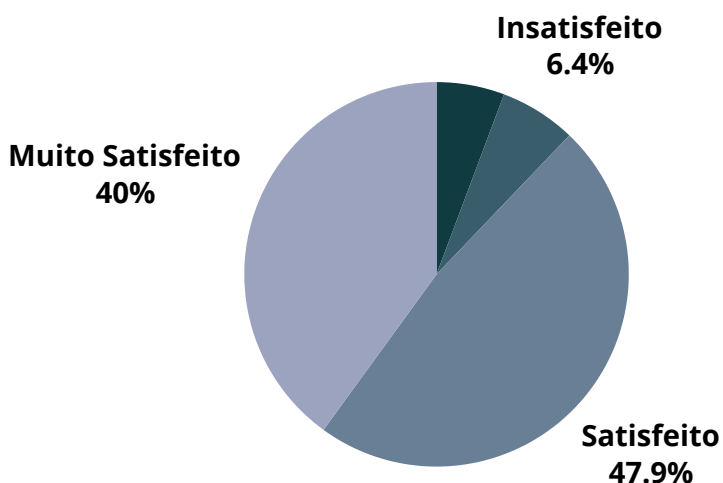
**Nível de satisfação
quanto aos itens a
seguir:**

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



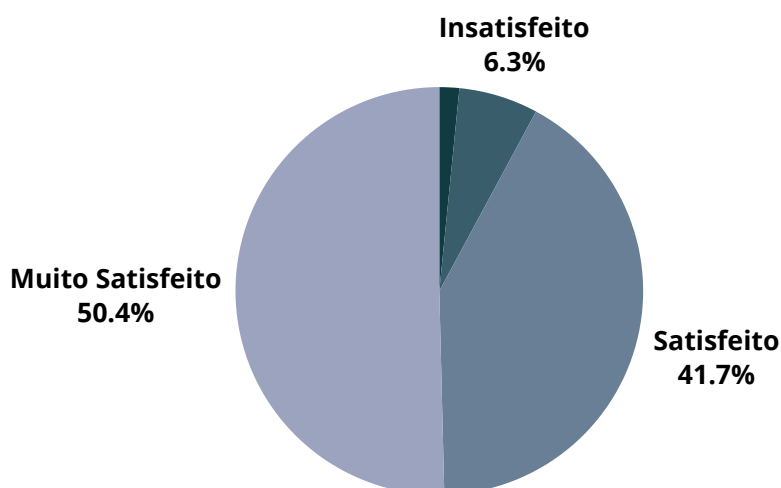
90%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

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



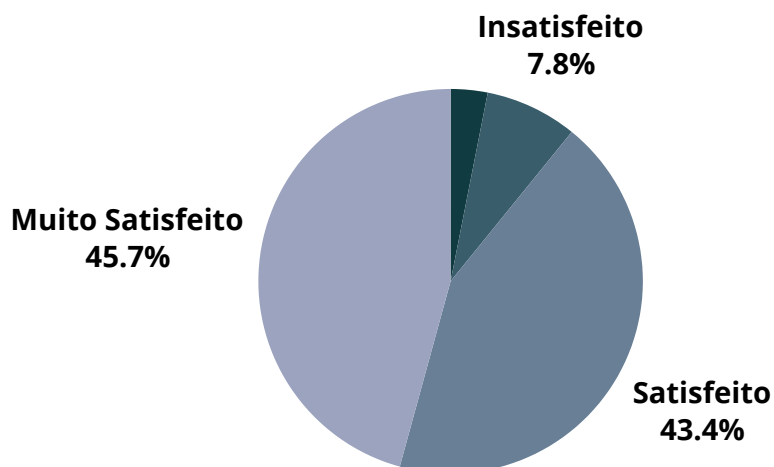
87.86%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

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



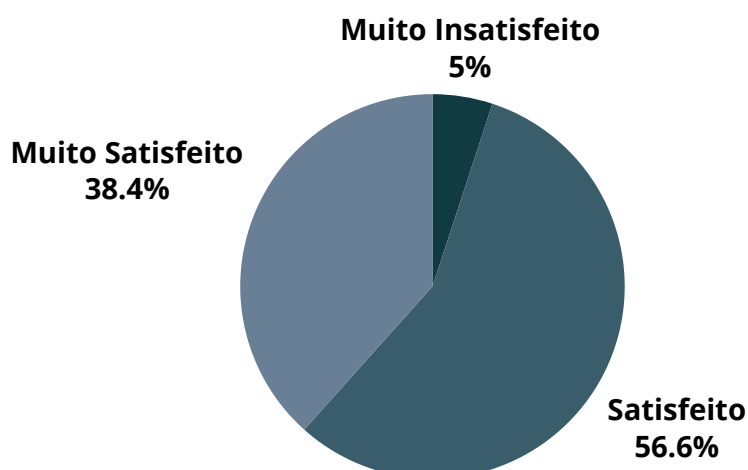
92.13%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

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



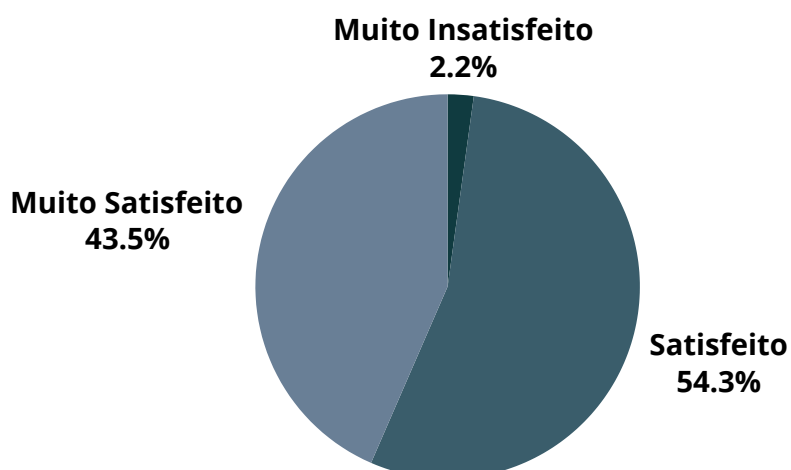
89.15%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Cumprimento dos horários das audiências:



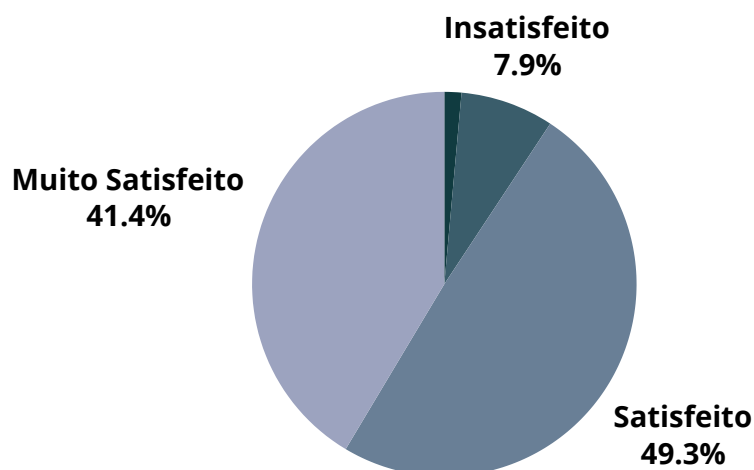
94.95%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Modalidade processual proposta pelo "Juízo 100% Digital":



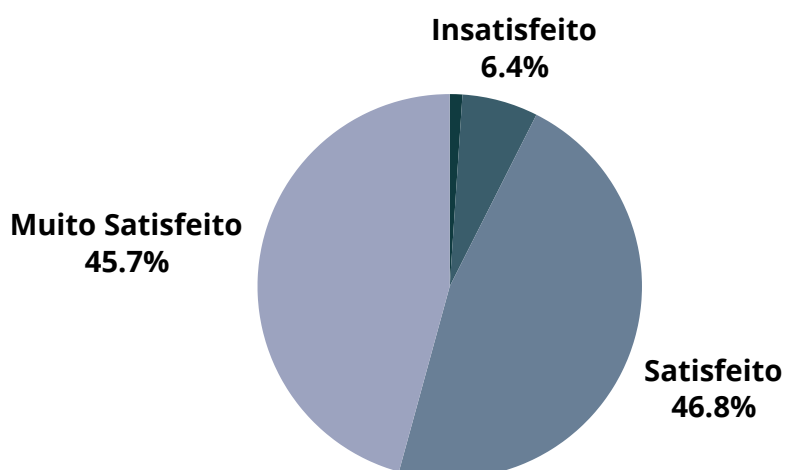
97.83%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

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



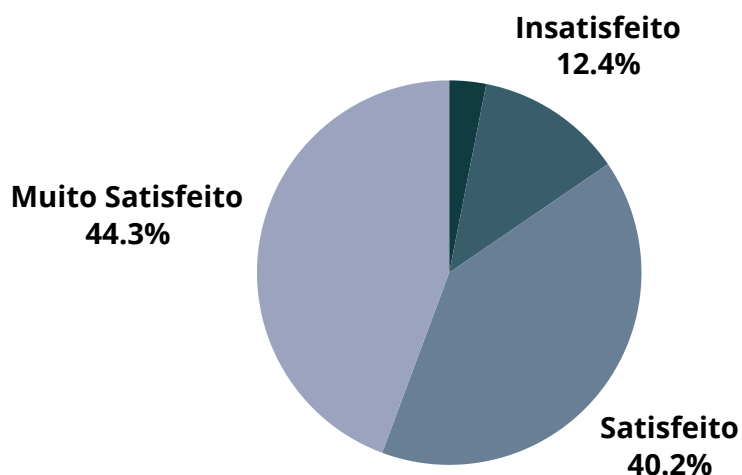
90.71%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

O atendimento prestado pela Ouvidoria:



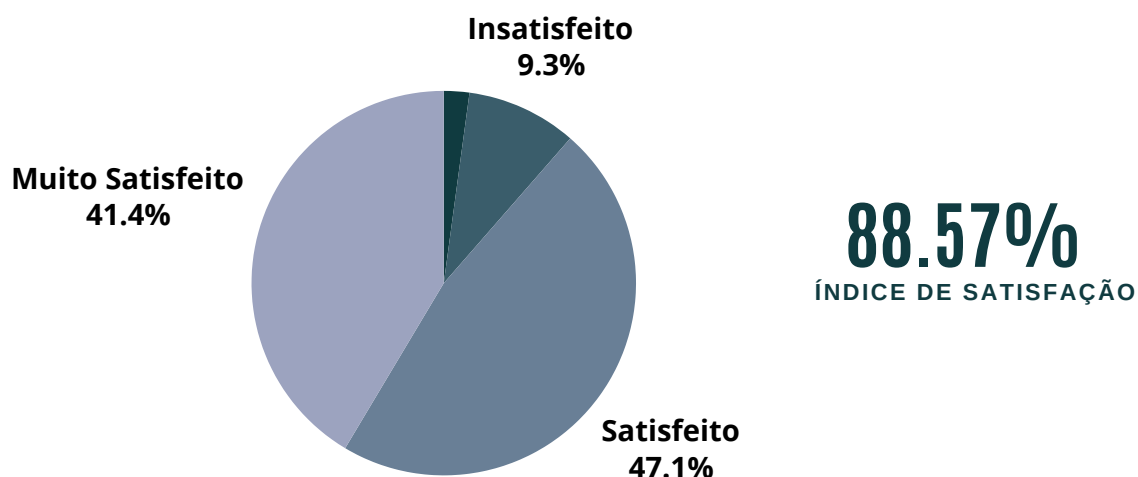
92.55%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

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

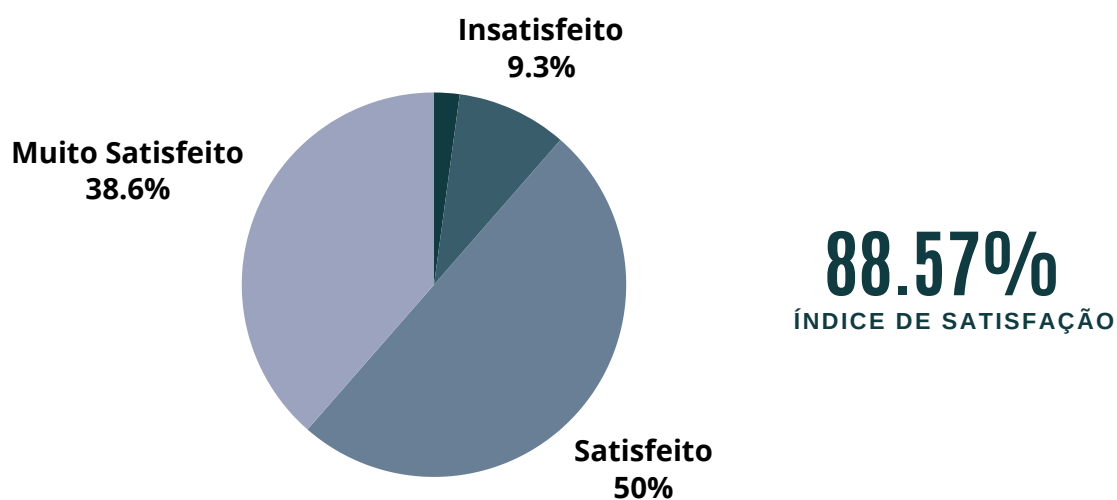


84.54%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

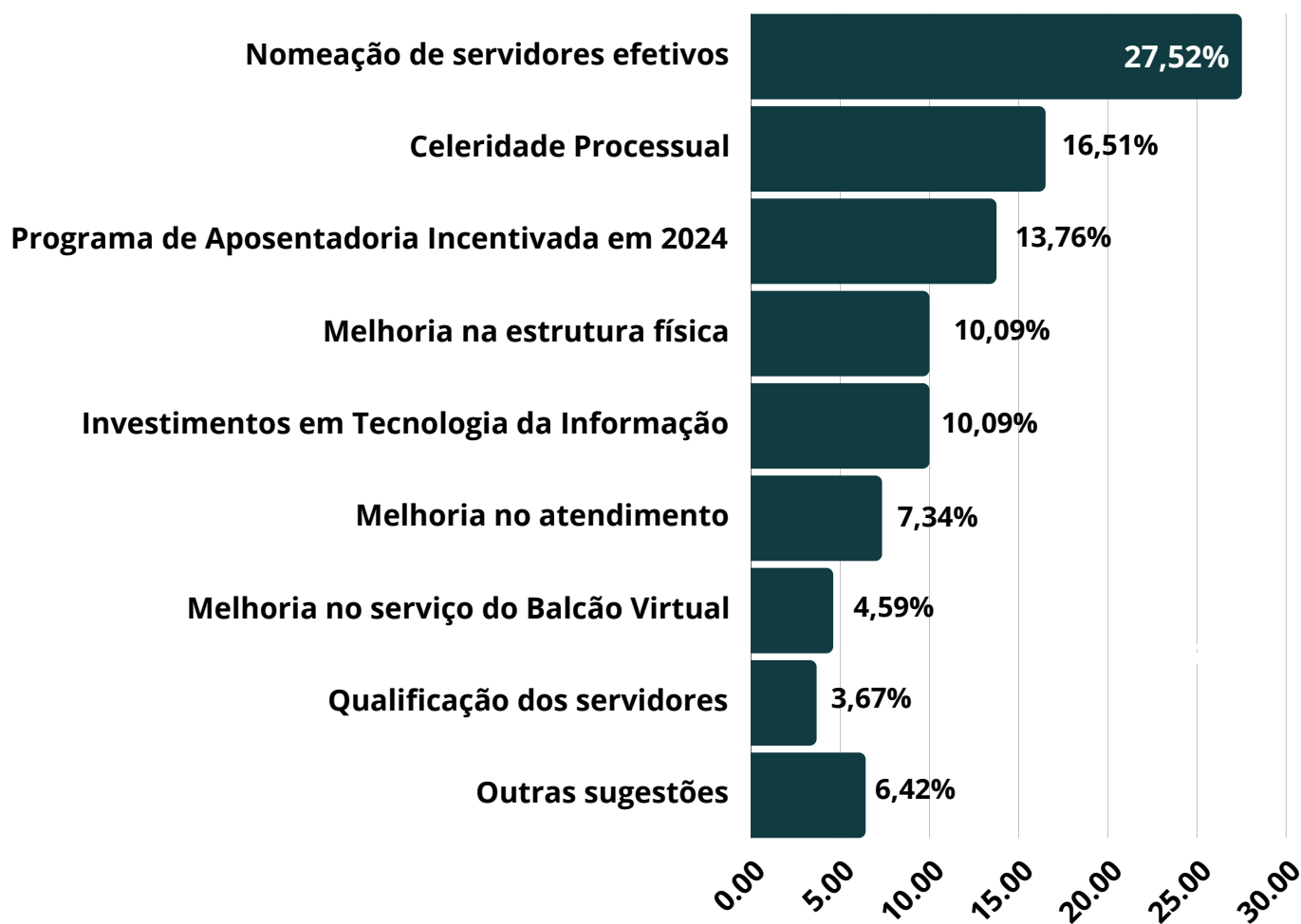
Qual sua satisfação geral com o serviço prestado pelo TJPI?



Qual sua satisfação com o atendimento prestado pelo TJPI?



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



Considerações

A Pesquisa de Satisfação com o Atendimento 2023 teve um aumento de 21% no número de participantes, em relação ao ano anterior. A maioria dos respondentes foram atendidos em Teresina (77,14%) e são advogados (73,33%). Os dados demonstram que a divulgação da pesquisa precisa ser intensificada nas Comarcas do interior do Estado.

Informações de processos judiciais (37,86%) e informações administrativas (36,43%) foram os serviços com maior procura. O principal canal de comunicação utilizado pelos respondentes foram os meios digitais (site, e-mail, aplicativos de mensagens), seguido do atendimento presencial.

Para o cálculo do nível de satisfação/aprovação de cada item em análise, considerou-se como respostas positivas as que figuram em “muito satisfeito ou satisfeito”. Considerando que nos anos anteriores havia a opção de resposta “regular”, não foi realizada a comparação percentual dos itens em relação à pesquisa passada.

O tratamento recebido no atendimento (cordialidade, respeito, clareza, etc) e o tempo de espera para ser atendido atingiram satisfação de 90% e 87,86%, respectivamente, contrastando com os resultados das pesquisas anteriores que apresentaram resultados negativos, abaixo de 30% de satisfação.

O cumprimento dos horários das audiências teve avaliação positiva, alcançando 94,95% de satisfação dos usuários, assim como o tempo de espera para ser atendido nas unidades TJPI, que foi aprovado por 87,86% dos respondentes.

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

Serviços disponibilizados no site institucional: 89,15%

Horário de atendimento presencial: 90,71%

Ouvidoria: 92,55%

Balcão Virtual: 84,54%

Considerações

As instalações físicas das unidades do Poder Judiciário (estrutura, acessibilidade, higiene) obteve satisfação de 92,13% dos usuários. No final de 2022 o Manual de Acessibilidade das edificações do TJPI foi implementado para facilitar a verificação de itens mais comuns presentes e ausentes nas Unidades Judiciárias do Poder Judiciário do Piauí, que podem ser facilmente observados pelos seus diretores e técnicos da empresa de manutenção predial, para análise e providências pela Superintendência de Engenharia e Arquitetura- SENA. As obras para as novas sedes da Corregedoria Geral de Justiça e da Escola Judiciária -EJUD estão em execução, o que proporcionará melhor estrutura física ao TJPI.

A modalidade processual proposta pelo "Juízo 100% Digital" , teve 97, 83% de satisfação, sendo o item melhor avaliado da pesquisa. Trata-se da possibilidade de o cidadão valer-se da tecnologia para ter acesso à Justiça sem precisar comparecer fisicamente nos Fóruns, uma vez que, no "Juízo 100% Digital", todos os atos processuais serão praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto, pela Internet, incluindo-se as audiências e sessões de julgamento, que vão ocorrer exclusivamente por videoconferência. Podem tramitar nessa modalidade todos os processos das Varas e Juizados cujos magistrados optarem por esta sistemática, até mesmo processos já distribuídos, desde que mediante concordância das partes, ou após silêncio delas diante de dois despachos do magistrado.

A satisfação com os serviços prestados pelo TJPI alcançou 88,57% de aprovação, mesmo percentual de satisfação com o atendimento.

Dessa forma, o "**Índice de Insatisfação com o Atendimento**", que responde ao indicador institucional, foi de 11,43%, ultrapassando a meta estabelecida para todo o quadriênio do Planejamento Estratégico 2021-2026.

Considerações

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
Meta de Percentual de Insatisfação	-	61,34%	56,43%	51,92%	47,76%	43,94%
Percentual histórico alcançado	66,77%	32,17%	11,43%	-	-	-

Considerando os números positivos que vêm sendo progressivamente atingidos na Pesquisa, entende-se que os serviços prestados pelo Poder Judiciário piauiense e o empenho da Administração, bem como do seu corpo funcional (magistrados, servidores e colaboradores em geral), estão em melhoria contínua e os resultados alcançados estão sendo percebidos pelos usuários do TJPI.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUÍ



SEGES

Secretaria de Gestão Estratégica
Tribunal de Justiça do Piauí - TJPI