

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - 2016



09/11/2016

Avaliação da Satisfação do Usuário do Poder Judiciário do Estado do Pará – abordagem detalhada

Apresenta o resultado do grau de Satisfação dos usuários do Poder Judiciário do Estado do Pará. Demonstra o Perfil dos Respondentes, visão por Localização além dos resultados por Tema avaliado.



RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - 2016

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARÁ – ABORDAGEM DETALHADA

1. APRESENTAÇÃO

A pesquisa de Satisfação do Usuário realizada no período de 16 de maio até de 29 de julho de 2016 objetivou aferir o indicador “Índice de satisfação dos usuários”, constante do **Macrodesafio Garantia dos Direitos da Cidadania** do Planejamento Estratégico do TJPA 2015-2020. Nesse sentido, a pesquisa foi realizada, por meio de questionário eletrônico disponível nos portais do TJPA e também por formulário impresso disponibilizado nas unidades. Participaram da pesquisa 2.563 (duas mil quinhentos e sessenta e três) pessoas, entre advogados, Defensoria Pública, Ministério Público, testemunhas, estudantes e qualquer parte envolvida no processo de opinar sobre o serviço prestado do Poder Judiciário Estadual.

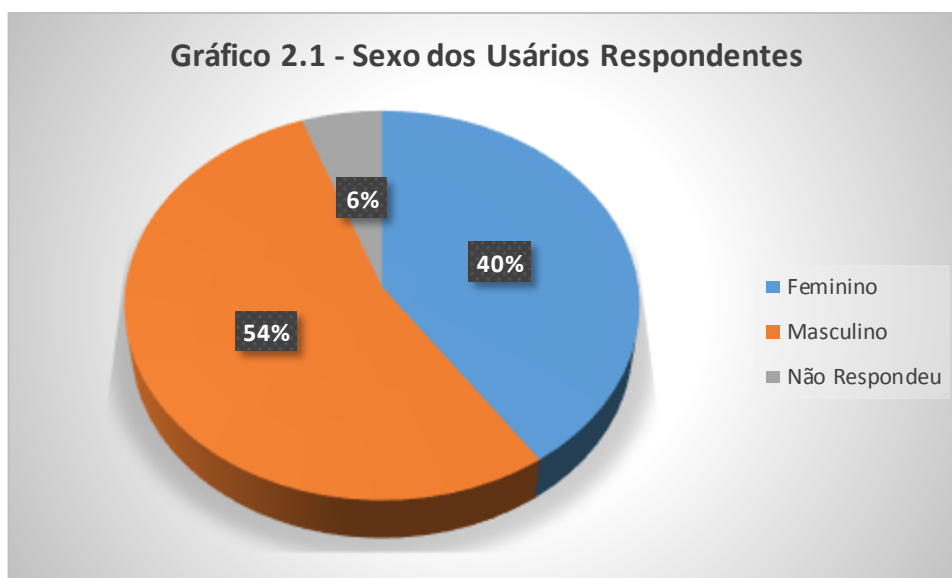
2. PERFIL DOS USUÁRIOS

2.1. Sexo dos usuários respondentes

Tabela 2.1: Sexo dos Usários Respondentes

Sexo	n.º	%
Feminino	1.036	40%
Masculino	1.385	54%
Não Respondeu	142	6%
Total	2.563	100,0%

Gráfico 2.1 - Sexo dos Usários Respondentes



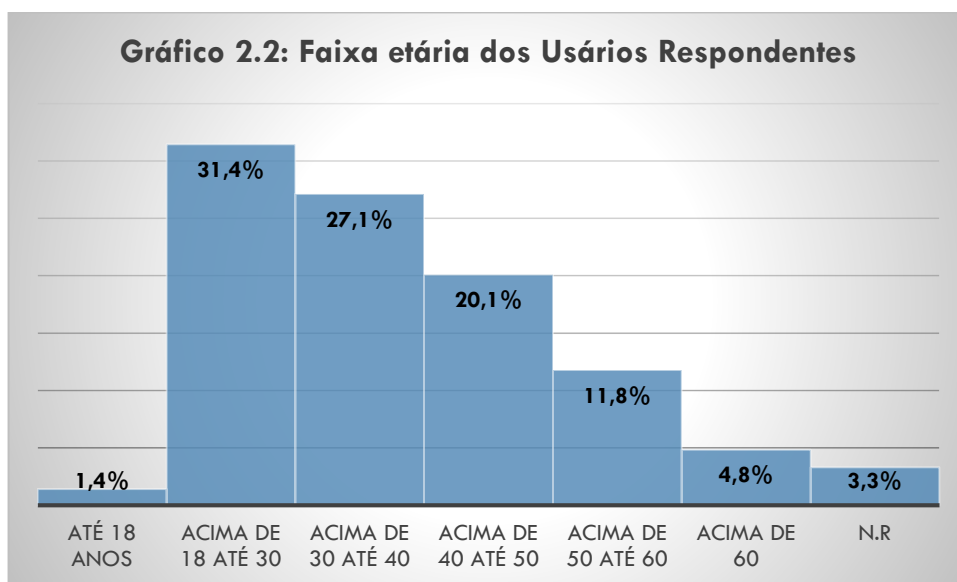


2.2. Faixa etária do usuário respondente

Tabela 2.2: Faixa etária dos Usários Respondentes

Faixa etária	n.º	%
Até 18 anos	36	1,4%
Acima de 18 até 30	806	31,4%
Acima de 30 até 40	695	27,1%
Acima de 40 até 50	515	20,1%
Acima de 50 até 60	302	11,8%
Acima de 60	124	4,8%
N.R	85	3,3%
Total	2.563	100,0%

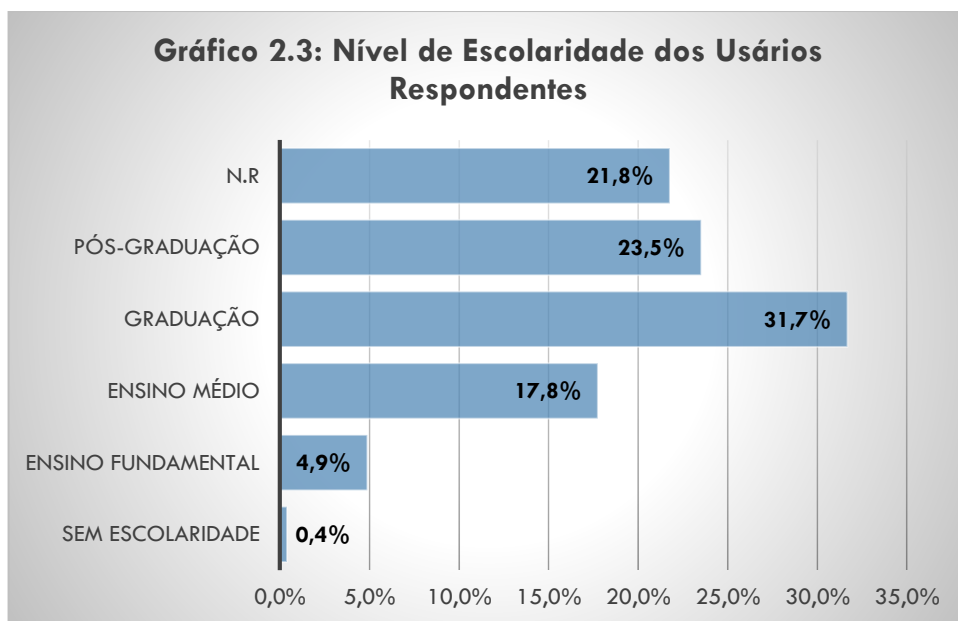
Gráfico 2.2: Faixa etária dos Usários Respondentes



2.3. Nível de Escolaridade dos usuários respondentes

Tabela 2.3: Nível de Escolaridade dos Usários Respondentes

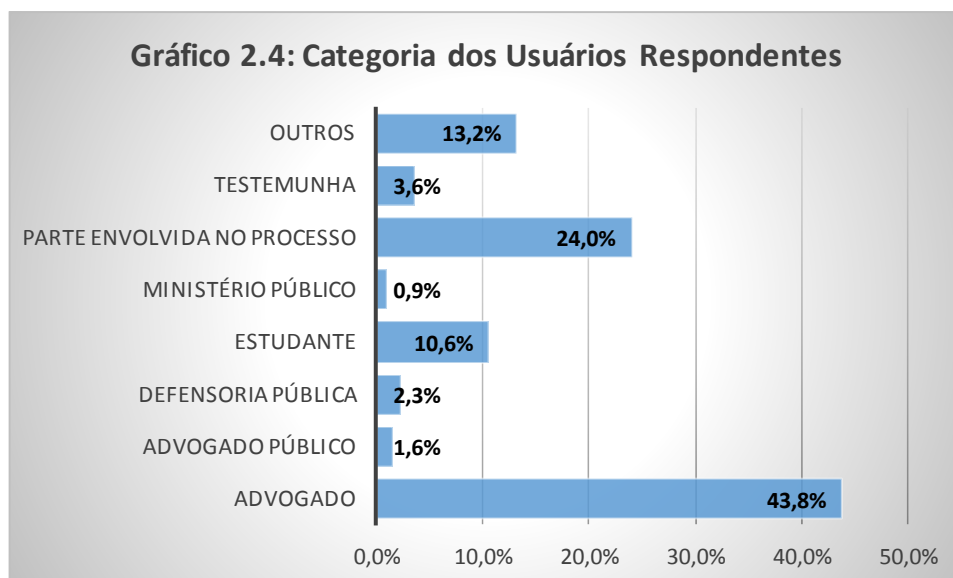
Nível de Escolaridade	n.º	%
Sem escolaridade	10	0,4%
Ensino fundamental	125	4,9%
Ensino médio	455	17,8%
Graduação	812	31,7%
Pós-graduação	603	23,5%
N.R	558	21,8%
Total	2.563	100,0%



2.4. Categoria dos usuários respondentes

Tabela 2.4: Categoria dos Usuários Respondentes

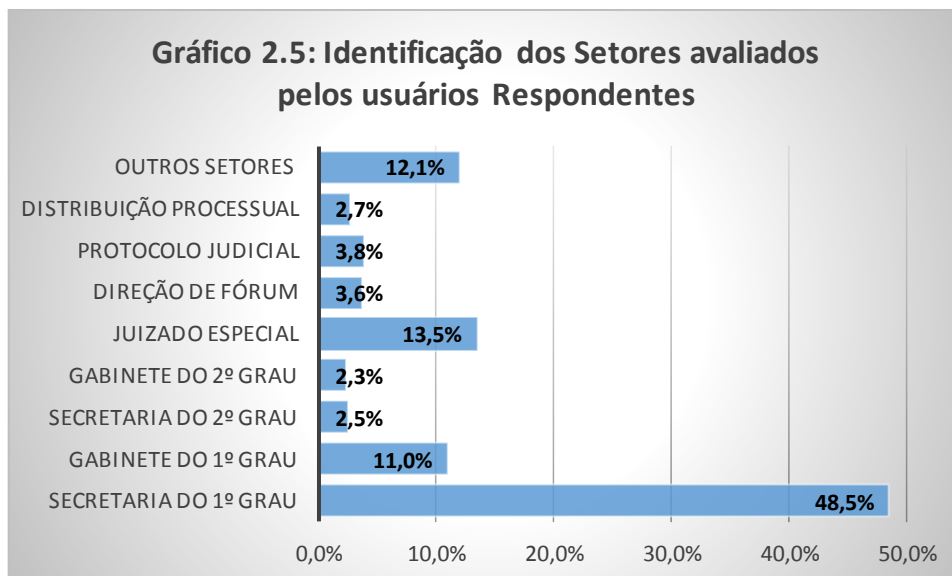
Categoria	n.º	%
Advogado	1.122	43,8%
Advogado Público	41	1,6%
Defensoria Pública	59	2,3%
Estudante	272	10,6%
Ministério Público	22	0,9%
Parte Envolvida no Processo	615	24,0%
Testemunha	93	3,6%
Outros	339	13,2%
Total	2.563	100,0%



2.5. Identificação dos Setores avaliados pelos usuários respondentes

Tabela 2.5: Identificação dos Setores avaliados pelos usuários Respondentes

Setor Avaliado	n.º	%
Secretaria do 1º grau	1.244	48,5%
Gabinete do 1º grau	282	11,0%
Secretaria do 2º grau	63	2,5%
Gabinete do 2º grau	59	2,3%
Juizado Especial	346	13,5%
Direção de Fórum	93	3,6%
Protocolo Judicial	98	3,8%
Distribuição Processual	69	2,7%
Outros Setores	309	12,1%
Total	2.563	100,0%



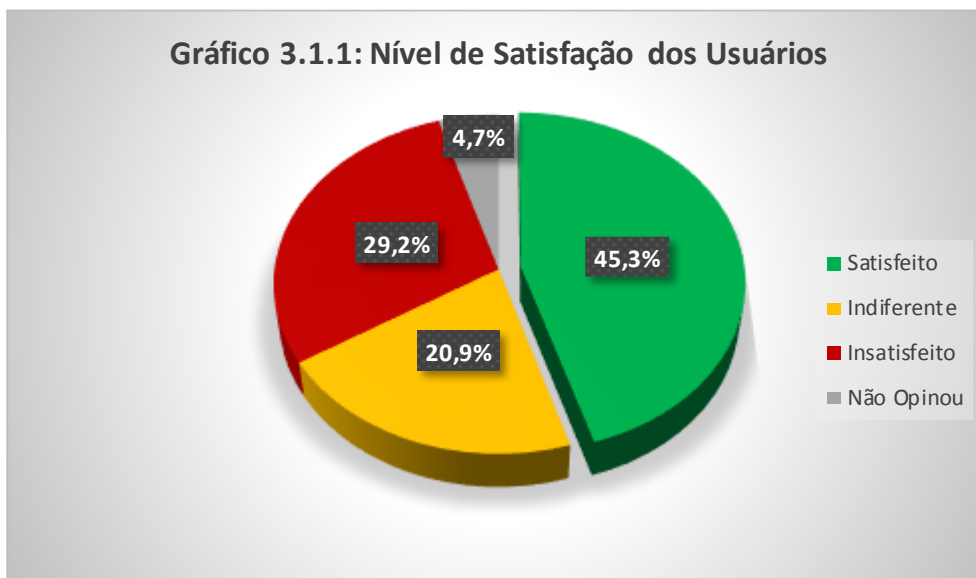


3. AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

3.1. NÍVEL DE SATISFAÇÃO

3.1.1 AVALIAÇÃO GERAL

Com relação ao Nível de Satisfação Geral dos Usuários do Poder Judiciário do Estado do Pará, o nível de usuários que responderam estar satisfeitos (avaliaram como Ótimo ou Bom) foi de 45,3% e responderam estar insatisfeitos (avaliaram como Ruim ou Péssimo) 29,2% (Gráfico 3.1.1).

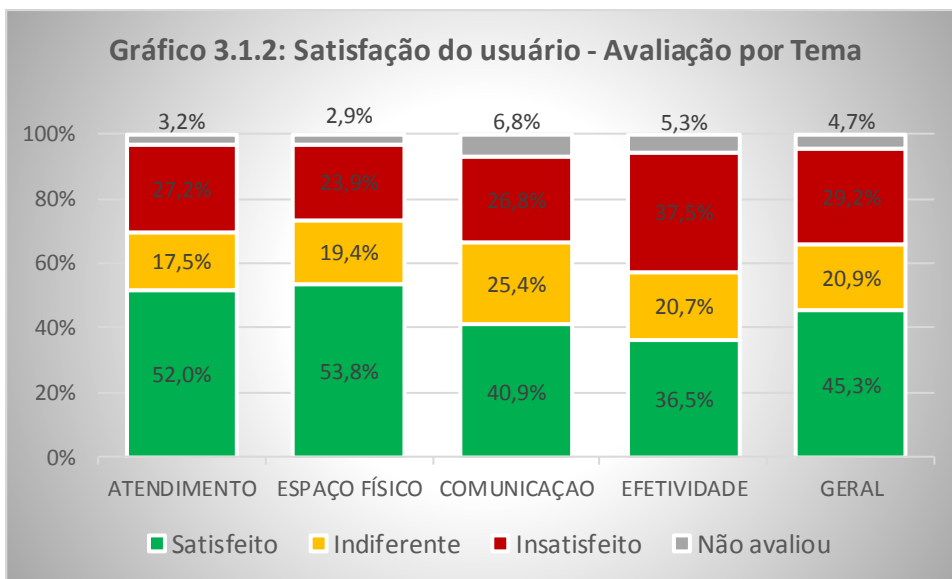


3.1.2 AVALIAÇÃO GERAL POR TEMA

Tabela 3.1.2: Avaliação por Tema

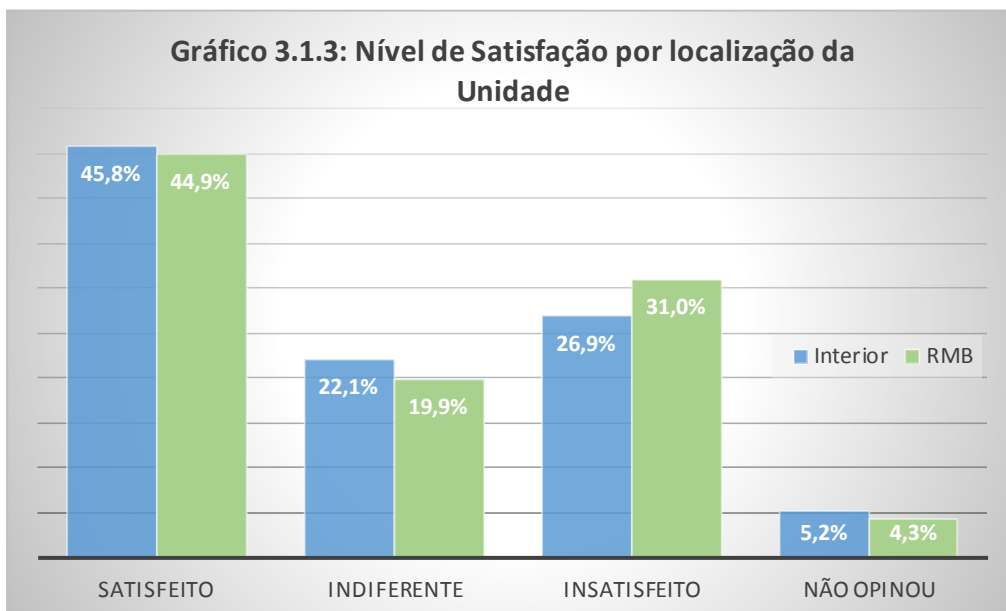
TEMA				
ATENDIMENTO	52,0%	17,5%	27,2%	3,2%
ESPAÇO FÍSICO	53,8%	19,4%	23,9%	2,9%
COMUNICAÇÃO	40,9%	25,4%	26,8%	6,8%
EFETIVIDADE	36,5%	20,7%	37,5%	5,3%
GERAL	45,3%	20,9%	29,2%	4,7%

A Avaliação Geral por Tema abordado apresentou o **Tema Espaço Físico** como o melhor avaliado com 53,8% de usuários satisfeitos seguido do **Tema Atendimento** com 52%. O **Tema Comunicação** resultou em 40,9% de usuários satisfeitos e o **Tema Efetividade** resultou em 36,5% de usuários satisfeitos; neste Tema o número de usuários insatisfeitos foi de 37,5%.



3.1.3 AVALIAÇÃO GERAL POR LOCALIZAÇÃO

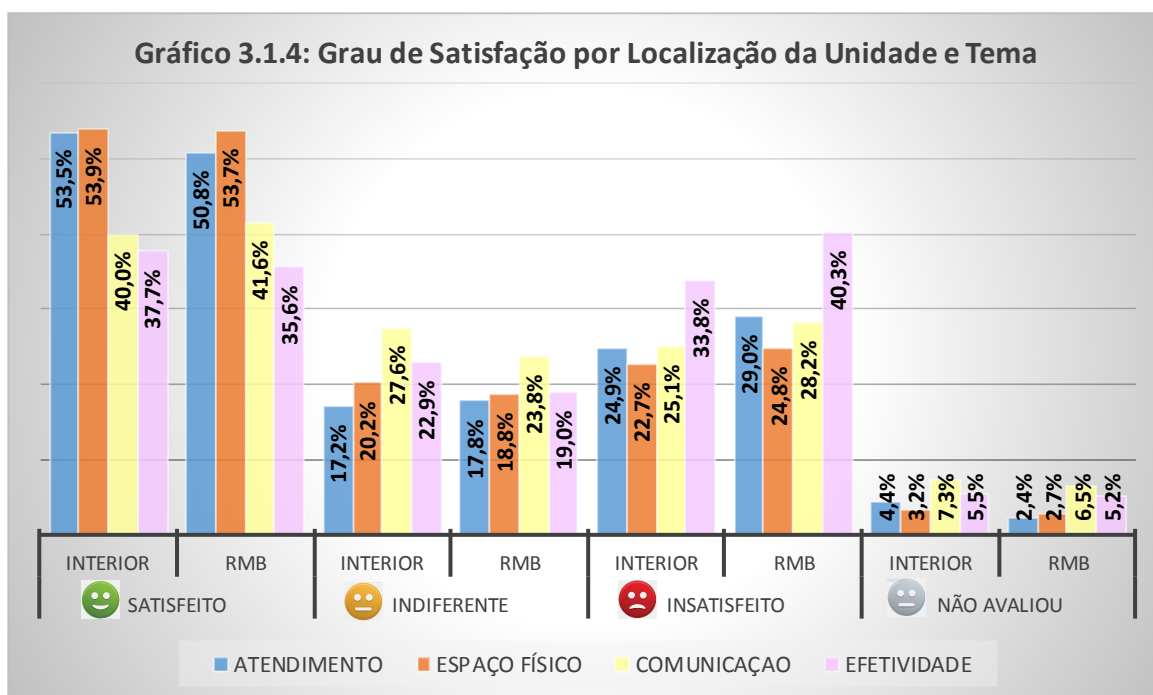
Com relação a Localização da Unidade (Interior ou Região Metropolitana de Belém) o Grau de Satisfação dos Usuários para as unidades do Interior foi de 45,8% e para as unidades da RMB foi de 44,9%.





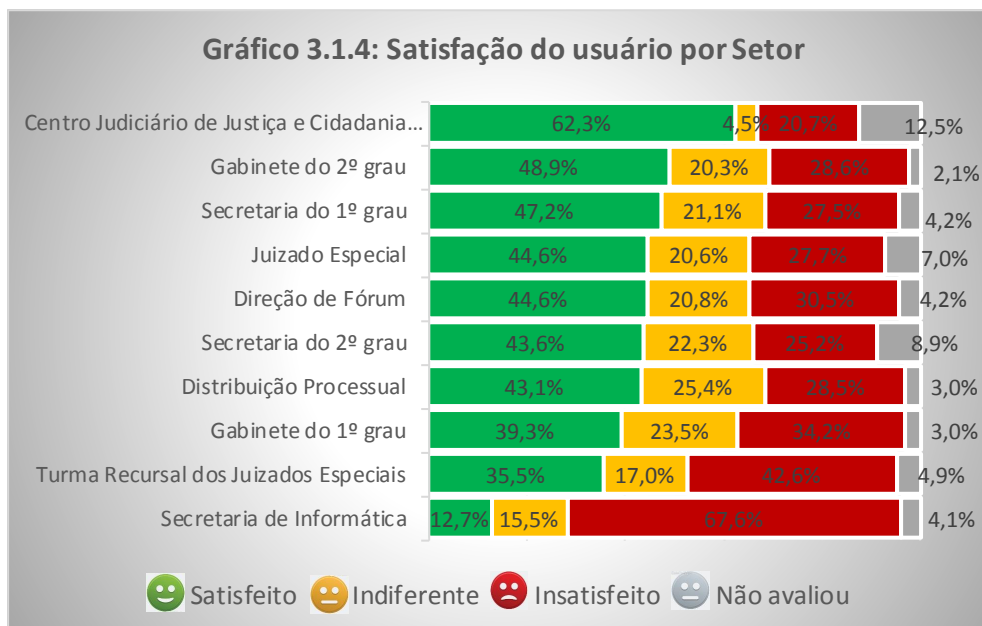
3.1.4 AVALIAÇÃO GERAL POR TEMA E LOCALIZAÇÃO

Com relação a Localização da Unidade (Interior ou Região Metropolitana de Belém) avaliado por Tema abordado temos que para o **Tem Atendimento** o nível de usuários satisfeitos foi de 53,5% no interior e 50,8% na RMB; para o **Tema Espaço Físico** o percentual de usuários satisfeitos foi de 53,9% para as unidades do interior e 53,7% para a RMB; para o **Tema Comunicação** o percentual de usuários satisfeitos foi de 40,0% no interior e 41,6% na RMB; e para o **Tema Efetividade** o percentual de usuários satisfeitos foi de 37,7% para o interior e 35,6% para as unidade da RMB (Gráfico 3.1.4).



3.1.5 AVALIAÇÃO GERAL POR LOCALIZAÇÃO

Para a avaliação do Grau de Satisfação por Unidade foram considerados unidades cujo número de opiniões foi superior a 30 (trinta) conforme demonstradas no Gráfico 3.1.4. O Centro Judiciário de Justiça e Cidadania (CEJUSC) apresentou o melhor nível de usuários satisfeitos com percentual de 62,3% seguido do Gabinete do 2º grau com 48,9%. Apresentaram pior resultados a Turma Recursal dos Juizados Especiais com 35,5% e a Secretaria de Informática com 12,7%.



3.2. AVALIAÇÃO DOS QUESITOS POR LOCALIZAÇÃO DA UNIDADE

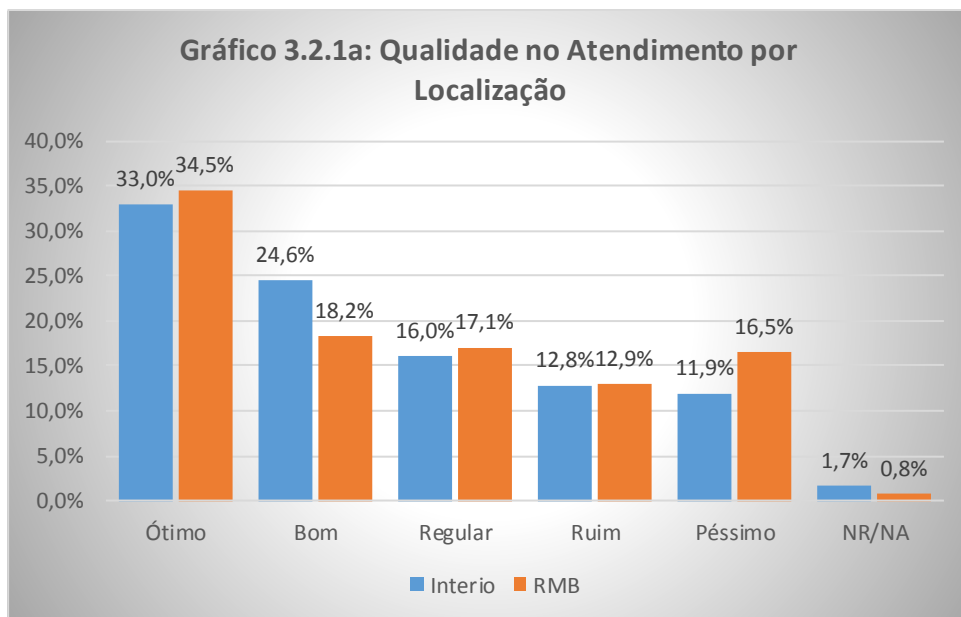
A seguir são apresentados os resultados da Avaliação subdivididos por Tema (Atendimento, Espaço Físico, Comunicação e Efetividade) e categorizados pela Localização da Unidade (Interior e Região Metropolitana).

3.2.1 TEMA: ATENDIMENTO

a. Qualidade do atendimento no Setor avaliado

Tabela 3.2.1a: Qualidade no Atendimento por Localização

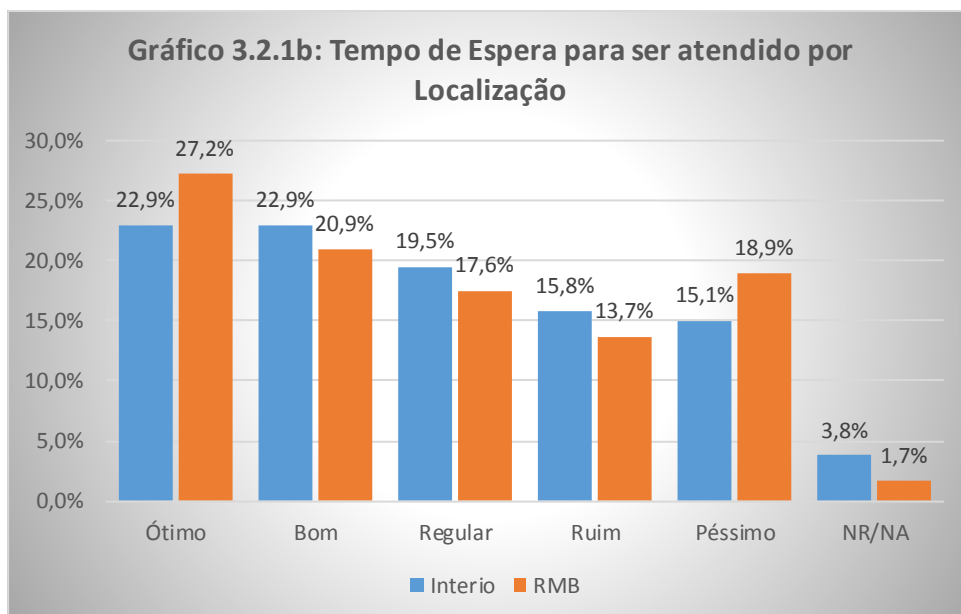
Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	33,0%	34,5%	33,8%
Bom	24,6%	18,2%	21,0%
Regular	16,0%	17,1%	16,6%
Ruim	12,8%	12,9%	12,9%
Péssimo	11,9%	16,5%	14,5%
NR/NA	1,7%	0,8%	1,2%



b. Tempo de Espera para ser atendido no setor avaliado

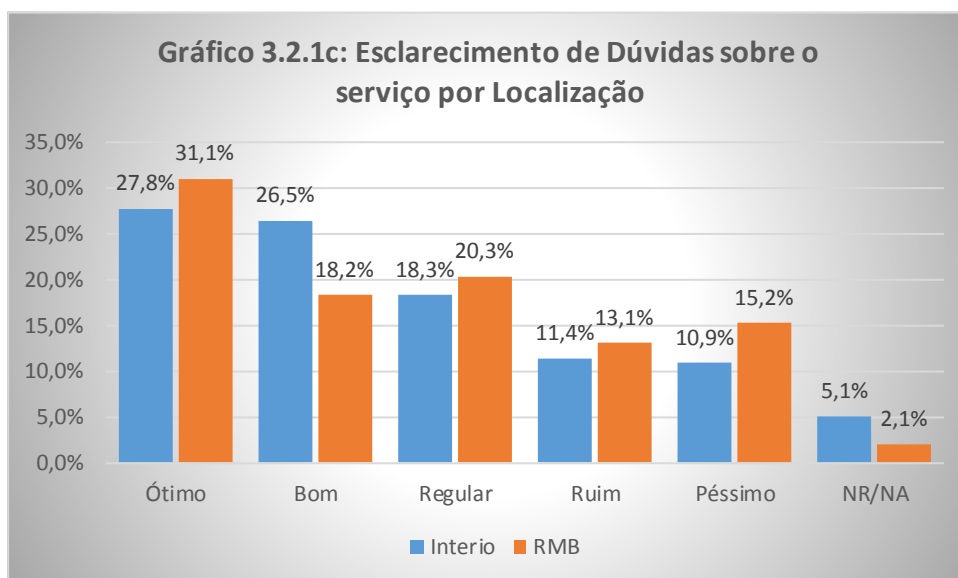
Tabela 3.2.1b: Tempo de Espera para ser atendido por Localização

Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	22,9%	27,2%	25,4%
Bom	22,9%	20,9%	21,8%
Regular	19,5%	17,6%	18,4%
Ruim	15,8%	13,7%	14,6%
Péssimo	15,1%	18,9%	17,2%
NR/NA	3,8%	1,7%	2,6%

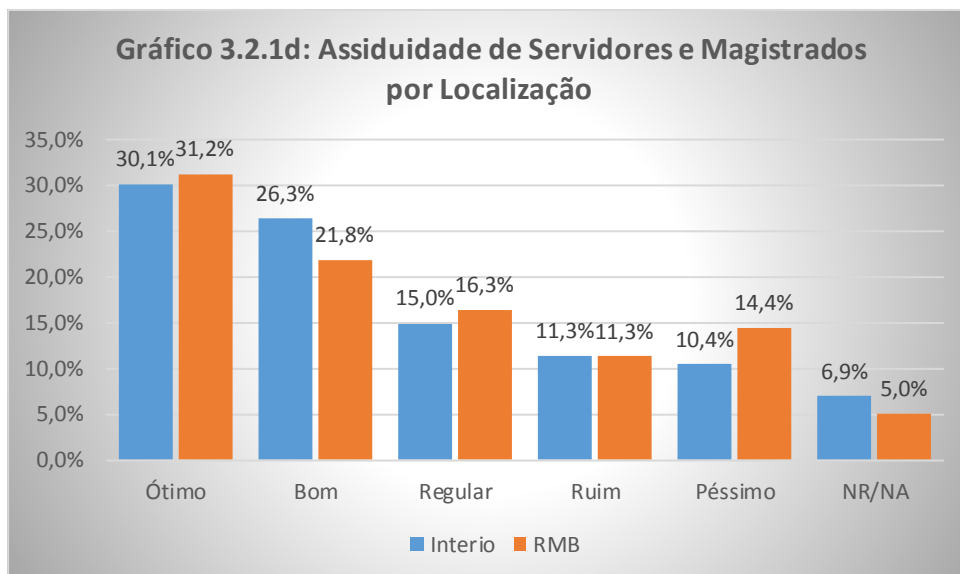


**c. Esclarecimento de dúvidas sobre o serviço****Tabela 3.2.1c:** Esclarecimento de Dúvidas sobre o serviço por Localização

Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	27,8%	31,1%	29,7%
Bom	26,5%	18,2%	21,8%
Regular	18,3%	20,3%	19,4%
Ruim	11,4%	13,1%	12,3%
Péssimo	10,9%	15,2%	13,3%
NR/NA	5,1%	2,1%	3,4%

**d. Assiduidade de Servidores e Magistrados****Tabela 3.2.1d:** Assiduidade de Servidores e Magistrados por Localização

Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	30,1%	31,2%	30,7%
Bom	26,3%	21,8%	23,8%
Regular	15,0%	16,3%	15,7%
Ruim	11,3%	11,3%	11,3%
Péssimo	10,4%	14,4%	12,7%
NR/NA	6,9%	5,0%	5,8%

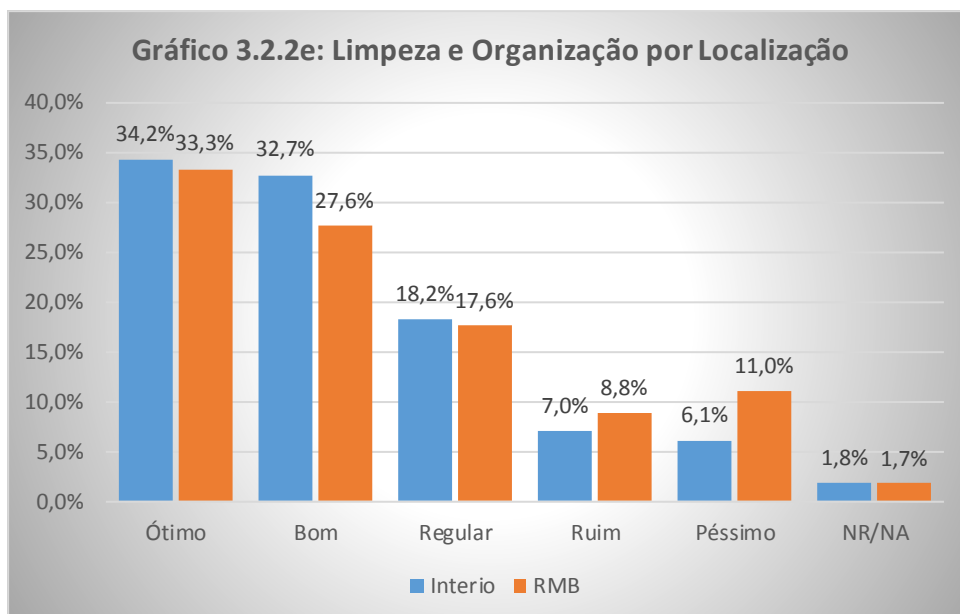


3.2.2 TEMA: ESPAÇO FÍSICO

e. Limpeza e Organização

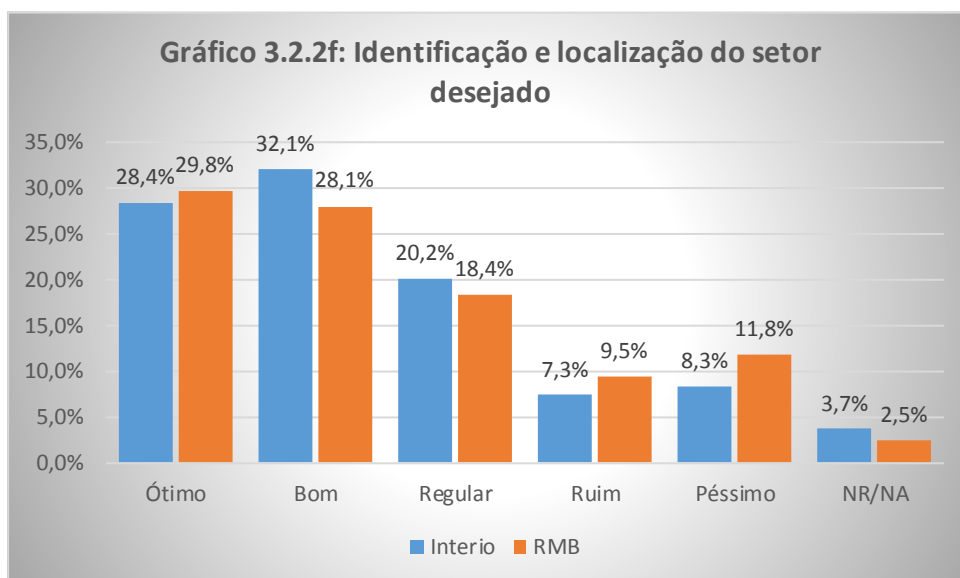
Tabela 3.2.2e: Limpeza e Organização por Localização

Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	34,2%	33,3%	33,7%
Bom	32,7%	27,6%	29,8%
Regular	18,2%	17,6%	17,8%
Ruim	7,0%	8,8%	8,0%
Péssimo	6,1%	11,0%	8,9%
NR/NA	1,8%	1,7%	1,8%

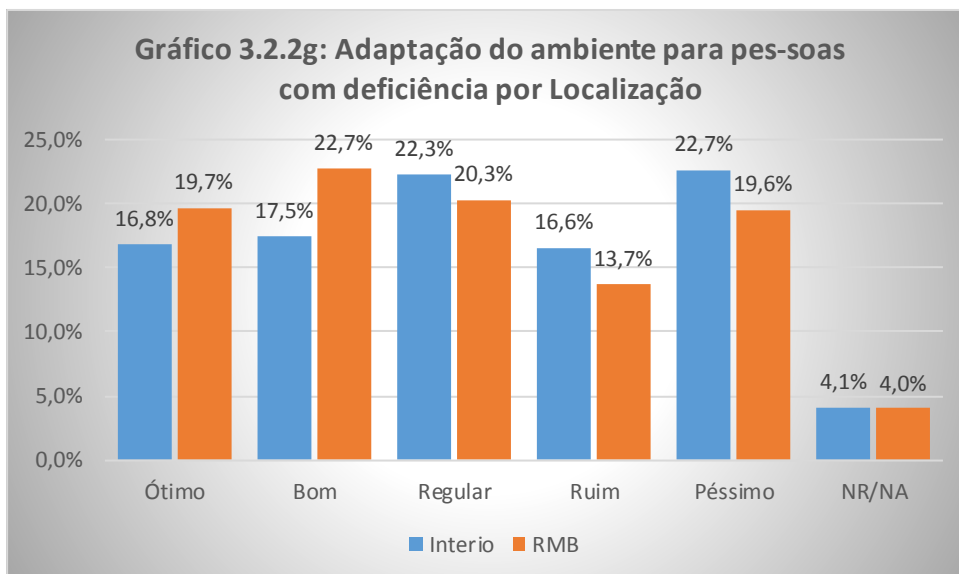


**f. Identificação e localização do setor desejado****Tabela 3.2.2f:** Identificação e localização do setor desejado

Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	28,4%	29,8%	29,2%
Bom	32,1%	28,1%	29,8%
Regular	20,2%	18,4%	19,2%
Ruim	7,3%	9,5%	8,5%
Péssimo	8,3%	11,8%	10,3%
NR/NA	3,7%	2,5%	3,0%

**g. Adaptação do ambiente para pessoas com deficiência****Tabela 3.2.2g:** Adaptação do ambiente para pessoas com deficiência por Localização

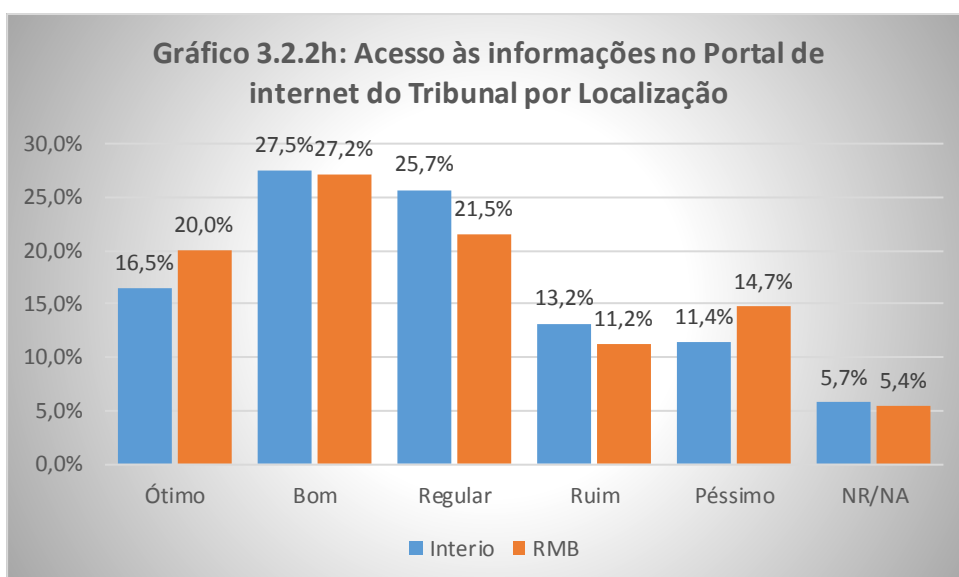
Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	16,8%	19,7%	18,5%
Bom	17,5%	22,7%	20,4%
Regular	22,3%	20,3%	21,2%
Ruim	16,6%	13,7%	14,9%
Péssimo	22,7%	19,6%	20,9%
NR/NA	4,1%	4,0%	4,1%



h. Acesso às informações no Portal de internet do Tribunal

Tabela 3.2.2h: Acesso às informações no Portal de internet do Tribunal por Localização

Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	16,5%	20,0%	18,5%
Bom	27,5%	27,2%	27,3%
Regular	25,7%	21,5%	23,3%
Ruim	13,2%	11,2%	12,1%
Péssimo	11,4%	14,7%	13,3%
NR/NA	5,7%	5,4%	5,5%



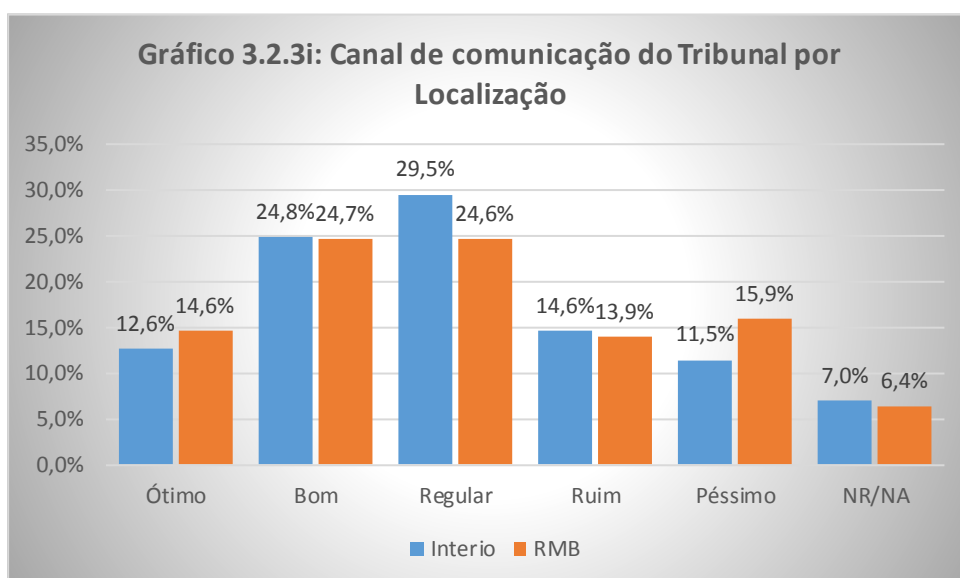


3.2.3 TEMA: COMUNICAÇÃO

i. Canal de comunicação do Tribunal para encaminhamento de sugestões, denúncias e reclamações

Tabela 3.2.3i: Canal de comunicação do Tribunal por Localização

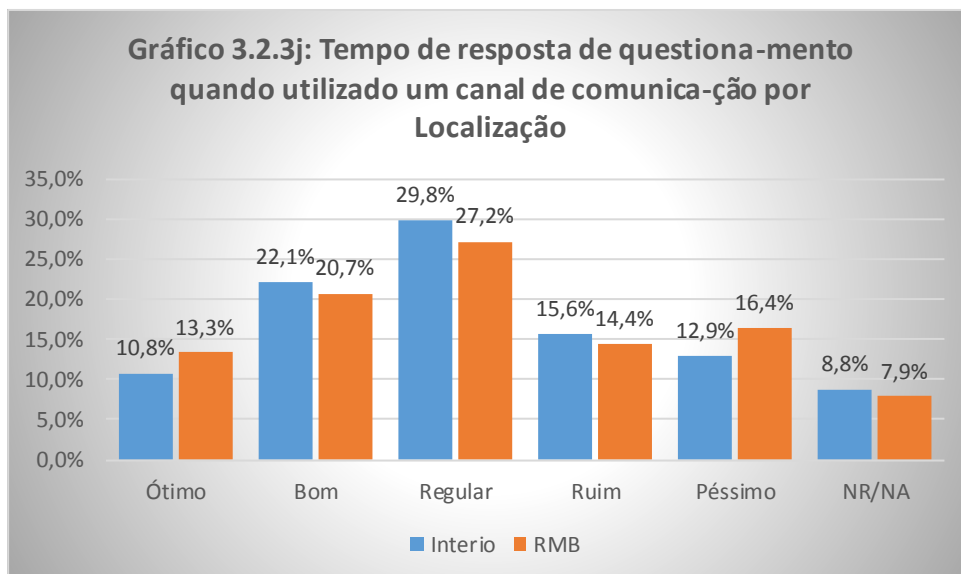
Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	12,6%	14,6%	13,7%
Bom	24,8%	24,7%	24,7%
Regular	29,5%	24,6%	26,7%
Ruim	14,6%	13,9%	14,2%
Péssimo	11,5%	15,9%	14,0%
NR/NA	7,0%	6,4%	6,6%



j. Tempo de resposta de questionamento quando utilizado um canal de comunicação

Tabela 3.2.3j: Tempo de resposta de questionamento quando utilizado um canal de comunicação por Localização

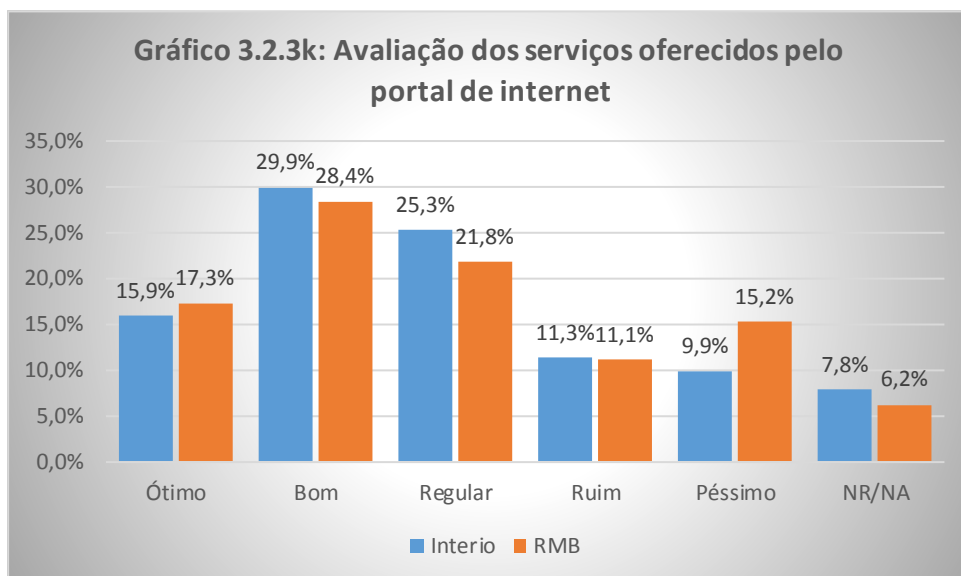
Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	10,8%	13,3%	12,2%
Bom	22,1%	20,7%	21,3%
Regular	29,8%	27,2%	28,4%
Ruim	15,6%	14,4%	14,9%
Péssimo	12,9%	16,4%	14,9%
NR/NA	8,8%	7,9%	8,3%



k. Avaliação dos serviços oferecidos pelo portal de internet (consulta processual, jurisprudência, diário da Justiça eletrônico, PJ-Push, etc.)

Tabela 3.2.3k: Avaliação dos serviços oferecidos pelo portal de internet

Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	15,9%	17,3%	16,7%
Bom	29,9%	28,4%	29,1%
Regular	25,3%	21,8%	23,3%
Ruim	11,3%	11,1%	11,2%
Péssimo	9,9%	15,2%	12,9%
NR/NA	7,8%	6,2%	6,9%



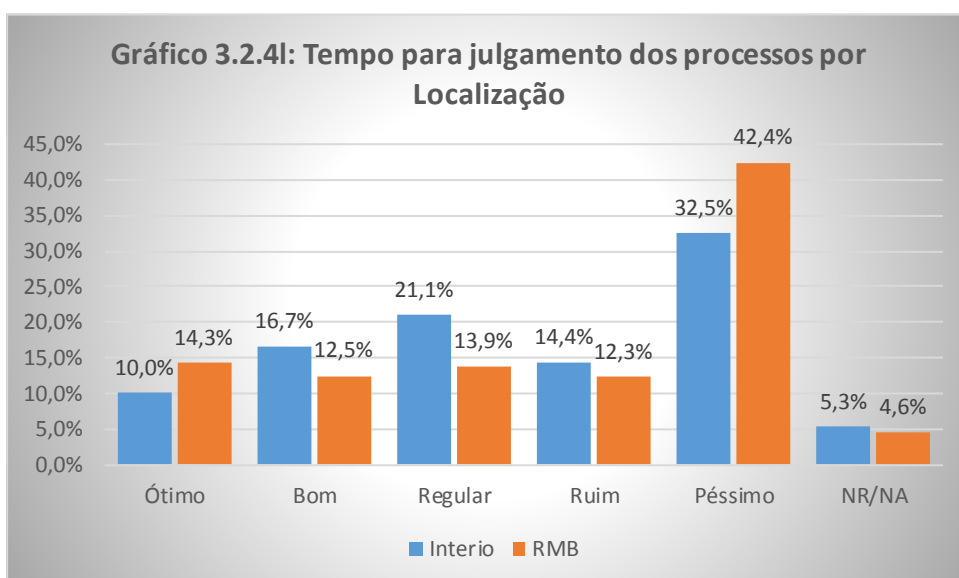


3.2.4 TEMA: EFETIVIDADE

I. Tempo para julgamento dos processos

Tabela 3.2.4I: Tempo para julgamento dos processos por Localização

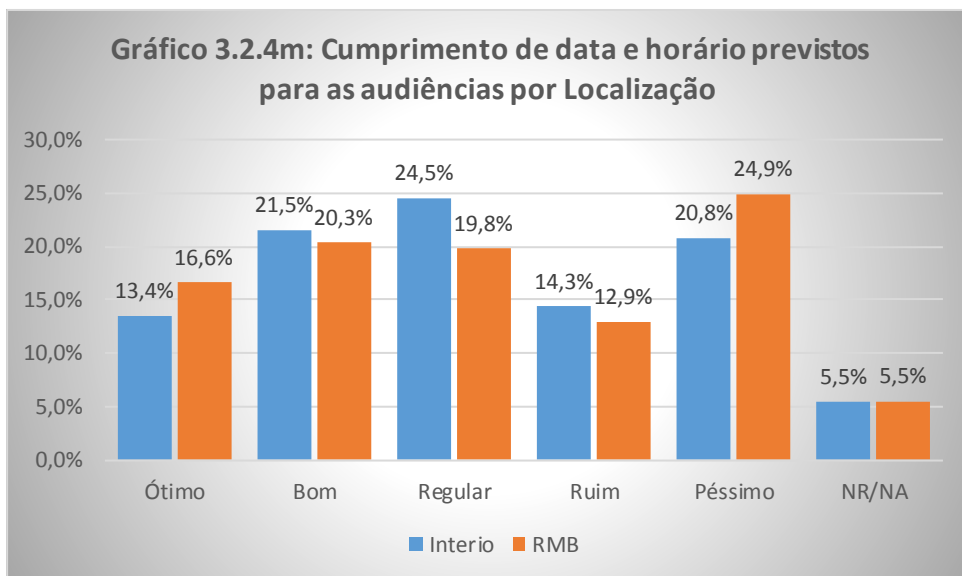
Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	10,0%	14,3%	12,4%
Bom	16,7%	12,5%	14,3%
Regular	21,1%	13,9%	17,0%
Ruim	14,4%	12,3%	13,2%
Péssimo	32,5%	42,4%	38,1%
NR/NA	5,3%	4,6%	4,9%



m. Cumprimento de data e horário previstos para as audiências

Tabela 3.2.4m: Cumprimento de data e horário previstos para as audiências por Localização

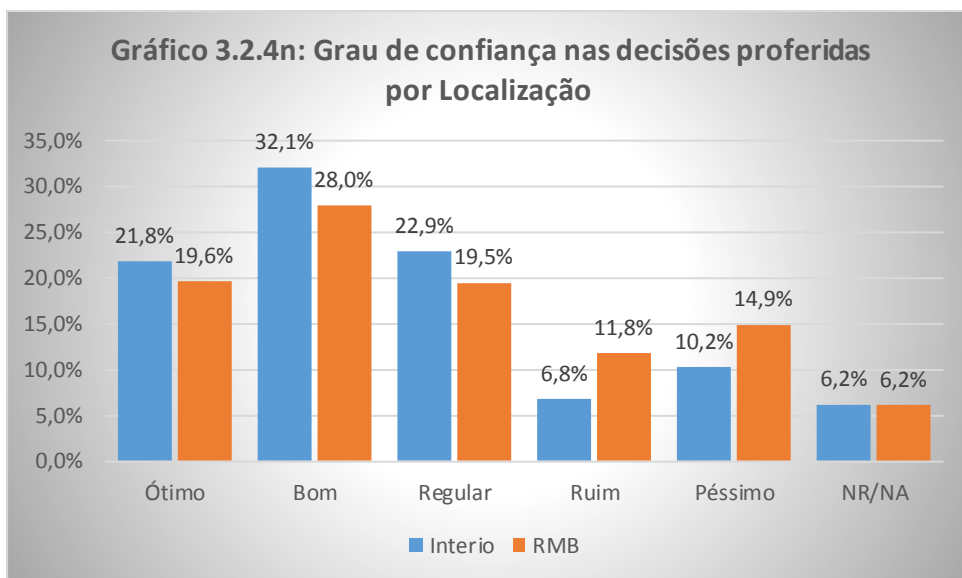
Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	13,4%	16,6%	15,2%
Bom	21,5%	20,3%	20,8%
Regular	24,5%	19,8%	21,8%
Ruim	14,3%	12,9%	13,5%
Péssimo	20,8%	24,9%	23,1%
NR/NA	5,5%	5,5%	5,5%



n. Grau de confiança nas decisões proferidas

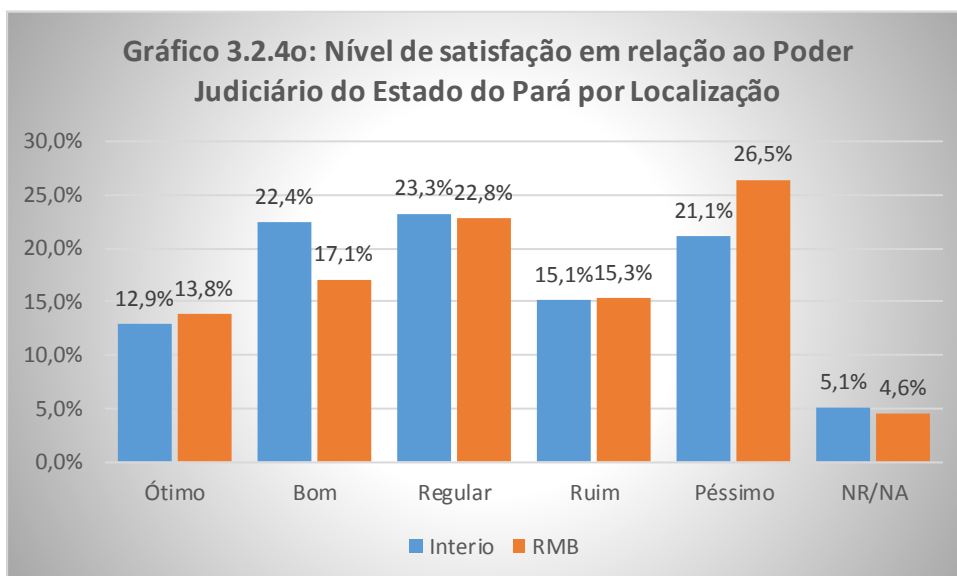
Tabela 3.2.4n: Grau de confiança nas decisões proferidas por Localização

Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	21,8%	19,6%	20,6%
Bom	32,1%	28,0%	29,8%
Regular	22,9%	19,5%	21,0%
Ruim	6,8%	11,8%	9,6%
Péssimo	10,2%	14,9%	12,9%
NR/NA	6,2%	6,2%	6,2%

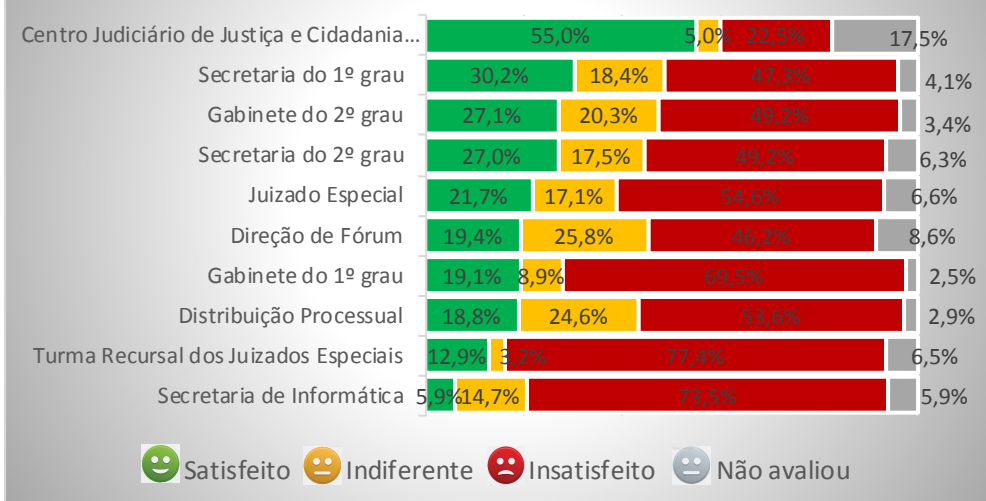


**o. Nível de satisfação em relação ao Poder Judiciário do Estado do Pará****Tabela 3.2.4o:** Nível de satisfação em relação ao Poder Judiciário do Estado do Pará por Localização

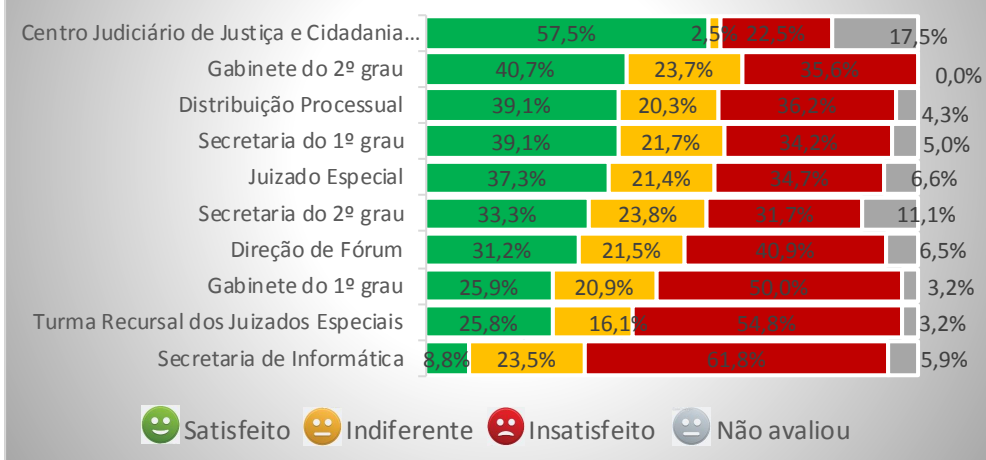
Avaliação	Interio	RMB	Geral
Ótimo	12,9%	13,8%	13,4%
Bom	22,4%	17,1%	19,4%
Regular	23,3%	22,8%	23,0%
Ruim	15,1%	15,3%	15,2%
Péssimo	21,1%	26,5%	24,2%
NR/NA	5,1%	4,6%	4,8%

**3.2.4.1 EFETIVIDADE POR SETOR AVALIADO****a. Tempo para julgamento dos processos**

Abaixo segue apresentados os quesitos para o Tema Efetividade discriminados pelos principais setores avaliados. Para a questão do *Tempo para julgamento dos processos* os usuários apresentaram uma resposta satisfatória, com 55%, para o Centro Judiciário de Justiça e Cidadania (CEJUSC). Na outra extremidade está a Secretaria de Informática com 5,9% conforme apresentado no Gráfico 3.2.4.1.

**Gráfico 3.2.4.1: Satisfação do usuário por Setor - Tempo para julgamento dos processos****b. Cumprimento de data e horário previstos para as audiências**

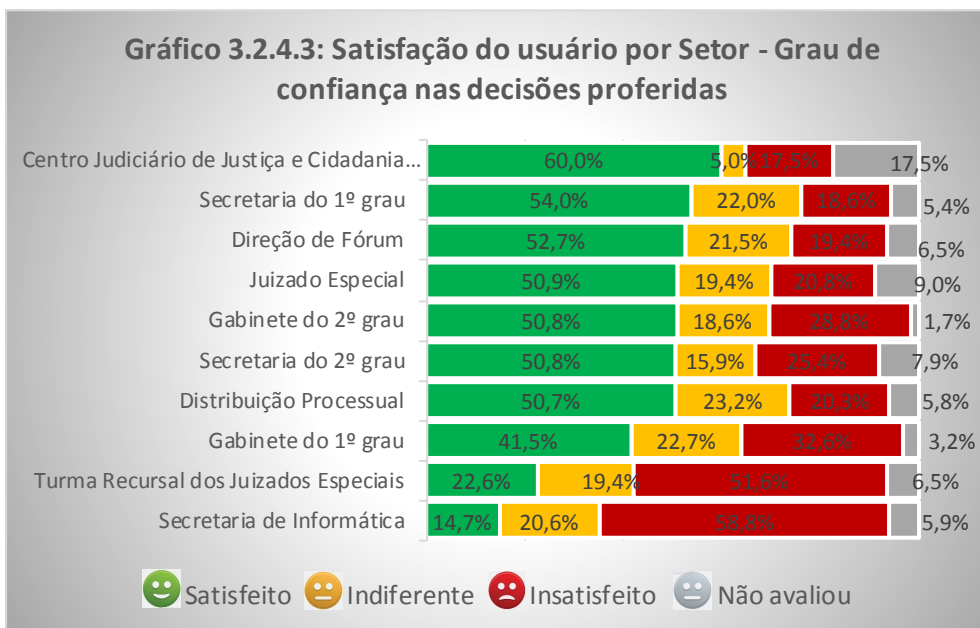
Com relação ao *Cumprimento de data e horário previsto para as audiências*, o Centro Judiciário de Justiça e Cidadania apresentou 57,5% de usuários satisfeitos, seguido do Gabinete do 2º grau. Na outra extremidade aparecem a Turma Recursal dos Juizados Especiais e a Secretaria de Informática com 25,8% e 8,8% de usuários satisfeitos, respectivamente.

Gráfico 3.2.4.2: Satisfação do usuário por Setor - Cumprimento de data e horário previstos para as Audiências



c. Grau de confiança nas decisões proferidas

Quanto ao *Grau de confiança nas decisões proferidas*, o Setor com maior percentual de usuário satisfeitos foi o Centro de Justiça e Cidadania (CEJUSC) com 60%, seguido da Secretaria do 1º grau com 54%. Os menores níveis de usuários satisfeitos foram apresentados na Turma Recursal e Secretaria de Informática com 22,6% e 14,7% respectivamente.

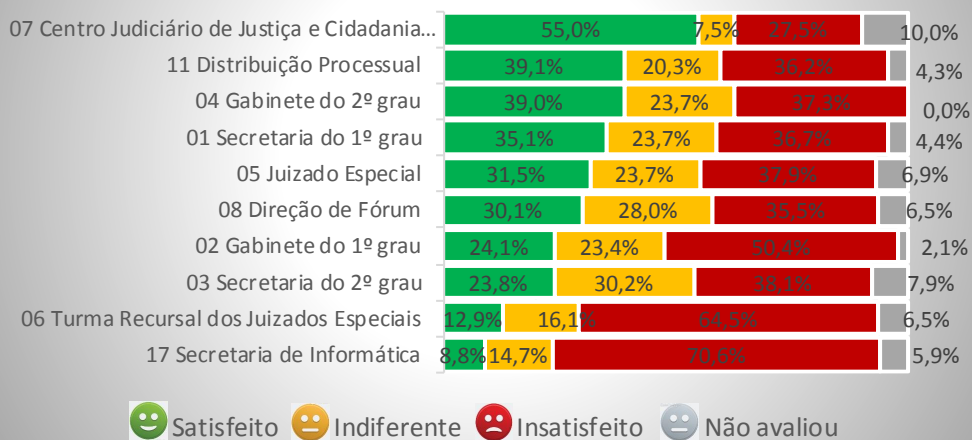


d. Nível de satisfação em relação ao Poder Judiciário do Estado do Pará

Quanto à *Satisfação em relação ao Poder Judiciário do Estado Pará*, os usuários mais satisfeitos apontaram o Centro Judiciários de Justiça e Cidadania com 55% de usuários satisfeitos seguido do setor de Distribuição processual com 39,1% e Gabinete do 2º Grau com 39%. No outro extremo aparecem a Turma Recursal dos Juizados Especiais e a Secretaria de Informática com 12,9% e 8,8% respectivamente.



Gráfico 3.2.4.4: Satisfação do usuário por Setor - Nível de satisfação em relação ao Poder Judiciário do Estado do Pará





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

Desembargador Constantino Augusto Guerreiro
Presidente

Desembargador Ricardo Ferreira Nunes
Vice-Presidente

Desembargadora Diracy Nunes Alves
Corregedora de Justiça da Região Metropolitana

Desembargadora Maria do Céu Maciel Coutinho
Corregedora de Justiça das Comarcas do Interior

Maria de Nazaré Rendeiro Saleme
Secretária de Planejamento, Coordenação e Finanças



Departamento de Planejamento, Gestão e Estatística

Karla Loren Lopes Gonçalves

Diretora do Departamento de Planejamento, Gestão e Estatística

Raquelita Athias

Assessora de Planejamento

Jéssica de Bosi e Araújo

Assessora de Planejamento

Kalyna Geraldina Mousinho de Matos Rocha

Auxiliar Judiciário

Valéria Athayde Fontelles de Lima

Coordenadora de Gestão Estratégica

Luciana Vieira de Souza Caliari

Analista Judiciário

Luciana Sá Fernandes

Auxiliar Judiciário

Gleison Augusto Furtado Gomes

Coordenador de Controle de Planejamento

Francisco Sérgio Silva Araújo

Analista Judiciário

Neliane das Graças Pereira Colares

Analista Judiciário

Fábio Djan Oliveira de Lima

Coordenador de Estatística

Jonelson Magno Dias

Analista Judiciário

Luciana da Costa Souza

Auxiliar Judiciário