

NOVEMBRO DE 2022

RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO E IMAGEM DO TJAC



DIRETORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E ORÇAMENTÁRIO



ESTRUTURA ADMINISTRATIVA TJAC 2021-2023

Presidente	Desembargadora Waldirene Cordeiro
Vice-Presidente	Desembargador Roberto Barros
Corregedor-geral da Justiça	Desembargador Elcio Mendes
Juiz Auxiliar da Presidência	Dr. Leandro Leri Gross
Juíza Auxiliar da Presidência	Dra. Andrea da Silva Brito

EXPEDIENTE

	DIRETORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA – DIGES
	Diretor Raimundo Angelim
Gerente de Planejamento Estratégico e Orçamentário	Evandro Luzia
Assessora Técnica	Silvia Brilhante
	DIRETORIA DE INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL
	Diretora Andrea Zilio
	DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
	Diretor Afonso Evangelista



RESULTADOS DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO E IMAGEM DO PODER JUDICIÁRIO DO ACRE - 2022

Considerando a importância em realizar pesquisas de avaliação para entender como os usuários se sentem em relação aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC), de modo que o atendimento em todos os pontos de contato seja melhorado continuamente.

Considerando que este conhecimento é determinante para nortear ações do TJAC para uma experiência de excelência por parte dos usuários, para que de fato atendam às necessidades de cada jurisdicionados/colaboradores (advogado, promotor de justiça, defensor público, público em geral).

Considerando que o Planejamento Estratégico do TJAC 2021-2026 estabeleceu o indicador de desempenho: PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO, que deve ser realizada anualmente junto à sociedade, por meio de questionário, a fim de captar a satisfação dos usuários da Justiça quanto aos serviços prestados (atendimento no cartório; agilidade da tramitação processual; sistemas informatizados, entre outros), incluindo críticas e sugestões de melhorias para os serviços.

Este documento contém os resultados da pesquisa realizada em 2022. A estratégia de aplicação da pesquisa envolveu as seguintes fases: a) planejamento amostral; b) instrumentos de coleta; c) estratégias de aplicação do formulário (on-line, presencial etc.); d) sistematização e divulgação dos resultados. Para a análise foi considerada a pesquisa: “Pesquisa de Satisfação dos Serviços do TJAC” realizada em 2020, para fins de comparação.

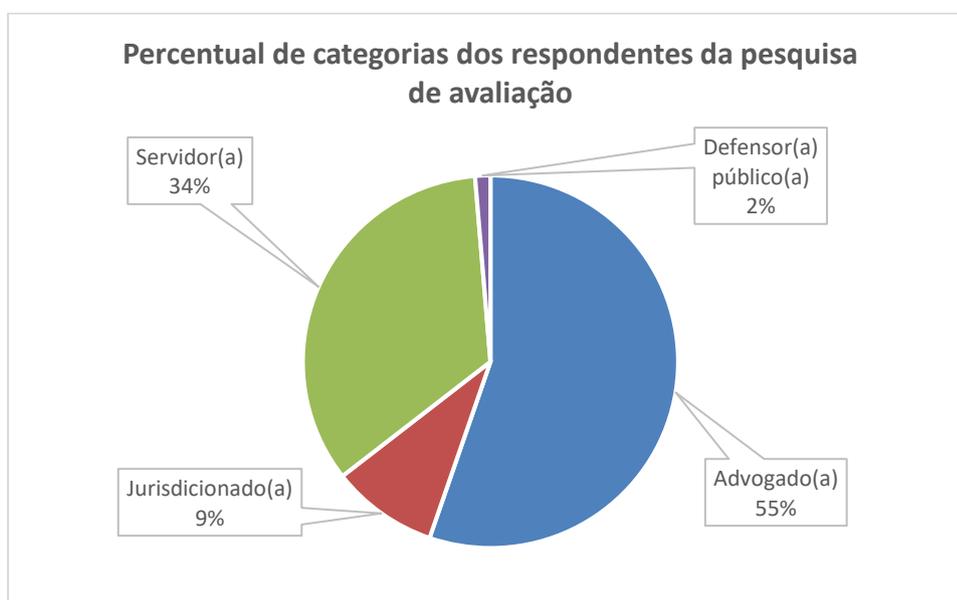
1. Tamanho da amostra

A pesquisa contou com 76 respondentes que avaliaram questões agrupadas e que buscavam: i) avaliar a eficiência dos serviços (presencial e virtual); ii) avaliar as instalações físicas (acessibilidade, segurança e limpeza); e iii) solicitar críticas e sugestão de melhorias.



Considerando a pesquisa já realizada em 2019 e 2020, o questionário aplicado em 2022, utilizou perguntas dos formulários aplicados anteriormente para fins de comparação, buscando ainda o aperfeiçoamento do instrumento, incluindo questões sobre novos serviços ofertados de forma virtual.

Uma questão metodológica bastante importante em qualquer pesquisa se refere à representatividade do conjunto de indivíduos definidos como objeto da pesquisa. Como, nesse caso, o objeto da pesquisa foram os jurisdicionados, que tem potencial de ser a população em geral. A questão 1 do formulário tratava das categorias em que o respondente se enquadrava e o gráfico a seguir, apresenta o percentual de respondentes agrupados nas seguintes categorias: 55% advogados (as), 34% servidores(as), jurisdicionados(as) e defensores(as) públicos(as) (Gráfico 1).



2. Local em que o respondente buscou serviço

A questão 2 capturou onde foi buscado o serviço, qual unidade física ou município. Por se tratar de uma pergunta aberta, tornou o trabalho de agrupamento das repostas mais difícil, para o ano de 2023, sugere-se que a questão seja dividida em 2: qual município buscou o serviço e qual tipo de serviço, deixando com opções para facilitar a análise.



Estão listados os locais onde os serviços foram buscados, foram listados os seguintes municípios: Rio Branco, Cruzeiro do Sul, Senador Guiomard, Brasiléia e Epitaciolândia, Tarauacá, Plácido de Castro, Sena Madureira; e as seguintes unidades físicas/serviços: 4ª e 5ª Vara Cível da Comarca de Rio Branco, 1ª Vara de Família, Cidade da Justiça em Rio Branco e em Cruzeiro do Sul, Sede Administrativa do TJAC, Varas Criminais, Juizados Especiais, Varas da Fazenda Pública, Fórum das comarcas de Brasiléia e Epitaciolândia, Cartório Extrajudicial - 1.º Tabelionato de Notas de Rio Branco; também foram citados tipos de acesso a serviços virtuais: whatsapp, portal do TJAC, VEPMA, Balcão Virtual, internet, site do TJAC. Pode-se constatar que houve uma grande abrangência, mas a pergunta precisa ser melhor formulada.

3. Período de coleta de dados e datas

A pesquisa foi realizada durante os meses de junho e julho de 2022.

4. Estratégia de aplicação do formulário

Optou-se por adotar um questionário de menor extensão para que facilitasse o acesso dos respondentes, usando menor tempo, incentivando a obtenção de mais respostas. O sigilo também foi utilizado como uma estratégia para que mais pessoas respondessem ao questionário.

Foi utilizado formulário eletrônico, disponibilizado de forma virtual e divulgado junto ao público de instituições parceiras e órgãos operadores de direito. O público alvo foi acessado por meio da divulgação em redes sociais e site do TJAC e ainda, foram realizados telefonemas divulgando e convidando as pessoas a responderem a pesquisa.

5. Instrumento de coleta de dados (formulário)

O questionário utilizado para a coleta dos dados (Anexo I), conteve 20 (vinte) perguntas objetivas e 1 (uma) questão de resposta livre. Os respondentes atribuíram a cada uma das perguntas um conceito correspondente aos graus de satisfação do item avaliado:



Ótimo, Bom, Regular, Ruim, Péssimo, e para os casos em que não era possível avaliar o item, havia a opção “Não sabe opinar”.

6. Resultados

O quadro abaixo apresenta o percentual de resposta com ótimo + bom para cada questão:

Questão ¹	Item avaliado	% de resposta ótimo + bom
3	Atendimento inicial (cordialidade e presteza)	52,6%
4	Tempo de espera para ser atendido	39,5%
5	Agilidade das respostas (cumprimento dos prazos)	30,3%
6	Cumprimento dos horários das audiências	46,1%
7	Portal do TJAC	73,7%
8	Facilidade de entender o Portal do TJAC	64,5%
9	Atualização, formas de acesso e busca de informações nos serviços virtuais	51,0%
10	Serviço: Petição Cidadã	44,7%
11	Serviço: Balcão Virtual	36,8%
12	Ferramentas de acesso e consulta: Peticionamento Eletrônico, Conferência de Documentos, e-SAJ (entre outros serviços)	61,8%
13	Atendimento final do serviço que foi buscar	39,5%
14	Ouidora	23,7%
15	Área social	40,8%
16	Instalações físicas	56,6%
17	Segurança	63,2%
18	Oferta de informações e sinalização	51,3%
19	Acessibilidade	40,8%
20	Higiene e limpeza	71,1%
TOTAL	PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO ÓTIMA E BOA	49,3%

Nas tabelas abaixo são apontadas as questões que obtiveram os 5 (cinco) melhores e piores índices de satisfação na pesquisa de 2022.

5 melhores índices de satisfação em 2022	
Portal do TJAC	73,7%
Higiene e limpeza	71,1%
Facilidade de entender o Portal do TJAC	64,5%

¹ A questão de número 1 refere-se à categoria em que o respondente se enquadra; e a questão número 2, em qual local foi buscado o serviço.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Diretoria de Gestão Estratégica – DIGES
Gerência de Planejamento Estratégico e Orçamentário – GEPLA

Segurança	63,2%
Ferramentas de acesso e consulta: Peticionamento Eletrônico, Conferência de Documentos, e-SAJ (entre outros serviços)	61,8%

5 piores índices de satisfação em 2022²	
Ouidora	23,7%
Agilidade das respostas (cumprimento dos prazos)	30,3%
Serviço: Balcão Virtual	36,8%
Tempo de espera para ser atendido	39,5%
Atendimento final do serviço que foi buscar	
Área social	40,8%
Acessibilidade	

Em relação à questão 21 de resposta aberta: *“Para as respostas que você classificou como RUIM ou PÉSSIMO, você tem sugestões de melhorias? Dê sua contribuição.”* As respostas mencionaram desde melhoria nas instalações físicas, como estacionamento, sensor de presença para acender lâmpadas, como questionamentos sobre morosidade, e dificuldades em acesso a serviços. Os 3 itens que merecem destaque, em função da quantidade de vezes que apareceram nas respostas foram: - melhoria no atendimento por parte dos servidores, em se tratando de serviço presencial; melhoria do serviço virtual: Balcão Virtual; e busca de celeridade na resolução dos processos. O que pode ser capturado no gráfico Nuvem de Palavras, a seguir:

² 2 itens avaliados tiveram a mesma nota no 4º e 5º lugares.



7. Considerações finais

É importante mencionar que as avaliações visam subsidiar ações de aperfeiçoamento institucional e que um dos desafios é procurar ampliar a participação dos usuários na pesquisa, de forma a torná-la mais representativa dos cenários encontrados na Instituição. Acredita-se que há margens significativas para alcançar esse objetivo, ampliando a visibilidade do *link* na página eletrônica do Tribunal e criando estratégias de divulgação do formulário.

Ressalta-se que o foco deste relatório é apresentar os níveis de satisfação ou “insatisfação” do usuário que se dispôs a avaliar os critérios determinados pelo Tribunal. No Planejamento Estratégico do TJAC foi estabelecido para este indicador a seguinte meta: *“Ter mais de 40% das respostas na Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Acre, considerando os serviços prestados pelo TJAC como ÓTIMO e BOM”*. Considerando que o índice geral da pesquisa com resposta ótimo e bom par ao ano de 2022 foi de 49,3%, a meta foi alcançada. Como consequência, deve-se promover uma reflexão sobre a necessidade de aperfeiçoar esse espaço de cidadania e tornar mais expressivos os resultados obtidos com os próximos ciclos de pesquisas de satisfação.

É indispensável avançar nos instrumentos de gestão participativa, possibilitando uma efetiva comunicação entre o Tribunal e o usuário.



ANEXO I – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Acre

Instruções:

Prezado(a),

Este questionário visa avaliar os serviços prestados e analisar o ambiente (estrutura, segurança, etc.) do Poder Judiciário do Estado do Acre (TJAC) com objetivo de melhorar continuamente, esses serviços.

Poderão responder todos que integram o Sistema de Justiça do Estado do Acre e ainda o cidadão que busca os serviços do TJAC.

Não haverá qualquer divulgação de dados individuais, apenas de resultados agrupados em estatísticas. O sigilo das informações é um compromisso ético do TJAC. O tempo médio de preenchimento é curto, estimado em até 15 minutos.

O questionário consiste em 21 (vinte e uma) perguntas, sendo 20 (vinte) perguntas objetivas, de múltipla escolha, e 1 (uma) pergunta aberta.

Após o preenchimento do questionário, clique no botão “Finalizar”. Em seguida, haverá uma mensagem de confirmação.

A contribuição de todos é muito importante para o sucesso do estudo.

Caracterização do respondente

1. A qual categoria você pertence
 Advogado(a)
 Promotor(a) de justiça
 Defensor(a) público(a)
 Jurisdicionado(a)
 Estudante
 Servidor(a)
 Magistrado(a)
 Outros. Qual _____

BLOCO 1 – Avaliação dos serviços (virtual e presencial)

2. Em que local você buscou serviço/informação (unidade física e município)?



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Diretoria de Gestão Estratégica – DIGES
Gerência de Planejamento Estratégico e Orçamentário – GEPLA

3. Como você avalia o atendimento inicial (cordialidade e presteza) quando procura os serviços do Poder Judiciário do Estado do Acre?
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
 - Não sabe opinar
4. Como você avalia o tempo de espera para ser atendido nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Acre?
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
 - Não sabe opinar
5. Como você avalia a agilidade das respostas do Poder Judiciário Acreano nos processos (cumprimento dos prazos)?
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
 - Não sabe opinar
6. Como você avalia o cumprimento dos horários das audiências?
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
 - Não sabe opinar
7. Como você avalia o PORTAL do Tribunal do Estado do Acre (<https://www.tjac.jus.br/>)?
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
 - Não sabe opinar



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Diretoria de Gestão Estratégica – DIGES
Gerência de Planejamento Estratégico e Orçamentário – GEPLA

8. De forma geral, como você avalia a forma que as informações são disponibilizadas no *site* do TJAC (são claras, de fácil compreensão, permite o acompanhamento da utilização dos recursos do TJAC, traz informações satisfatórias sobre gestão de pessoas, aquisições, informações das ações do TJAC, entre outros temas), você o considera:
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
 - Nunca utilizei os serviços
9. Em relação aos serviços virtuais oferecidos pelo TJAC, no que se refere ao entendimento, atualização, formas de acesso e busca de informações e serviços ofertados pelo Portal do TJAC, você o considera:
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
 - Não sabe opinar
10. Como você avalia o serviço virtual: PETIÇÃO CIDADÃ (permite você fazer sua reclamação sem sair de casa), você o considera:
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
 - Nunca utilizei o serviço
11. Como você avalia o serviço virtual: BALCÃO VIRTUAL (que amplia os canais de comunicação e atendimento entre o TJAC e às partes, advogados e pessoas que precisam de alguma informação ou orientação), você o considera:
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
 - Nunca utilizei o serviço



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Diretoria de Gestão Estratégica – DIGES
Gerência de Planejamento Estratégico e Orçamentário – GEPLA

12. Como você avalia o serviço virtual relacionado aos processos eletrônicos e todas ferramentas de acesso e consulta a estes processos: PETICIONAMENTO ELETRÔNICO, CONFERÊNCIA DE DOCUMENTOS, e-SAJ (entre outros serviços), você o considera:
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
 - Nunca utilizei os serviços
13. De modo geral, como você avalia o atendimento final do serviço que foi buscar no Poder Judiciário do Estado do Acre?
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
 - Não sabe opinar
14. Já buscou os serviços da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Acre? Se a resposta foi sim, como avalia o atendimento de suas solicitações?
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
 - Nunca acionei a Ouvidoria
15. Como você avalia os serviços da área social do Poder Judiciário do Estado do Acre?
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
 - Não conheço os serviços da área social

BLOCO 2 – Avaliação das instalações físicas

16. Como você avalia as instalações físicas nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Acre?
- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça - Diretoria de Gestão Estratégica – DIGES
Gerência de Planejamento Estratégico e Orçamentário – GEPLA

- Pésimo
- Não sabe opinar

17. Como você avalia a segurança nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Acre?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Pésimo
- Não sabe opinar

18. Como você avalia a oferta de informações e sinalização para localizar o setor que procura no Poder Judiciário Acreano?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Pésimo
- Não sabe opinar

19. Como você avalia acessibilidade (rampas, elevadores, vagas de estacionamento especiais e exclusivas para idosos e deficientes, banheiro acessível para cadeirantes etc.) nas unidades do Poder Judiciário Acreano?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Pésimo
- Não sabe opinar

20. Qual sua avaliação em relação à limpeza e higiene nas unidades do Poder Judiciário Acreano?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Pésimo
- Não sabe opinar

BLOCO 3 – Sugestões de melhorias

21. Para as respostas que você classificou como RUIM ou PÉSSIMO, você tem sugestões de melhorias? Dê sua contribuição: _____