

Consulta Pública de **satisfação**

com os serviços prestados pelo TJDFT

RELATÓRIO JANEIRO A MARÇO DE 2019
OUVIDORIA TJDFT

COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA DO TJDF

Desembargador Romão Cícero de Oliveira
Presidente
Desembargadora Sandra De Santis Mendes de Farias Mello
Primeira Vice-Presidente
Desembargadora Ana Maria Duarte Amarante Brito
Segundo Vice-Presidente
Desembargador Humberto Adjuto Ulhôa
Corregedor da Justiça do DF e dos Territórios

OUVIDORIA-GERAL

Desembargador Hermenegildo Fernandes Gonçalves
Ouvidor-Geral
Desembargador Josaphá Francisco dos Santos
Ouvidor-Geral Substituto
Marília Barbosa de Barcelos
Coordenadora
Carolina Campos Afonso
Coordenadora Substituta

SERVIÇO CENTRAL DE OUVIDORIA

Edna Lúcia Nogueira
Supervisora
Solange Vaz dos Reis
Supervisora Substituta

SERVIÇO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Frederico Lemos
Supervisor
Ellen Mendes Redmond Fortes
Supervisora Substituta

POSTO DE SERVIÇO DE TELEINFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Gláucia Castro Machado
Encarregada

EQUIPE

Andrea Dias Nowak
Bruno Ramos de Souza Ribeiro
Fábio de Araújo Schwartz Coelho
Gabriella Ribeiro de Pinho
Kelly Cristina de Oliveira
Laura de Barros Lima
Luciana Alipaz Cianni de Lara Resende
Maria Goretti de Sousa

Estagiário
Matheus Silva Amorim

Índice

1. INTRODUÇÃO, **4**
2. METODOLOGIA, **5**
3. DADOS DEMOGRÁFICOS, **6**
4. RESULTADOS, **7**
5. NÍVEL DE CONHECIMENTO QUANTO À EXISTÊNCIA DA OUVIDORIA, **9**
6. CONCLUSÃO, **10**
7. FORMULÁRIO DE PESQUISA, **11**



Introdução

Desde setembro de 2011, a Ouvidoria-Geral realiza pesquisas semestrais com o objetivo de aferir a satisfação do público quanto aos serviços prestados pelo TJDF. Essa ação continuada foi concebida no Plano de Gestão do Biênio – PLABI 2010/2012 – no qual estavam previstas dez medições, que se estenderiam até março de 2016. Em 2015 o instrumento de coleta de dados foi reformulado, a fim de que nele fossem contemplados os novos indicadores previstos no Plano Estratégico 2015-2020.

Pesquisas de satisfação, para a Administração Pública, são importantes instrumentos de gestão, na medida em que abrem um canal direto de comunicação com os cidadãos que se utilizam dos serviços prestados pela instituição. Permitem, assim, que os resultados dos levantamentos gerem insumos para o aprimoramento e acompanhamento da qualidade dos serviços no decorrer do tempo.

A metodologia elaborada, sob a orientação do Serviço de Planejamento e Análise Estatística – SERPAE, consiste, em síntese, em entrevistar presencialmente 80 usuários em cada um dos 8 conglomerados (fóruns) selecionados, resultando em uma abordagem de 640 indivíduos. Os quesitos avaliados são: atendimento prestado pelos servidores; tempo para realização dos atos cartorários; qualidade dos serviços dos cartórios; condições físicas do Tribunal, serviços disponibilizados no site; qualidade das informações e serviços prestados pelo TJDF.

Contudo, percebe-se que o Tribunal vem passando por mudanças advindas, principalmente, da implementação do sistema Processo Judicial Eletrônico e da utilização de técnicas alternativas para resolução de conflitos, que diminuem paulatinamente o número de pessoas que comparecem aos fóruns. Diante dessa nova realidade, a cada semestre tem aumentado a dificuldade da Ouvidoria para realizar as pesquisas em razão do baixo número de pessoas que circulam nos fóruns.

Diante dessas transformações, é cada vez mais frequente se repetir o deslocamento a algumas das localidades sorteadas para se alcançar a amostra de 80 entrevistados. No último levantamento, realizado no mês de setembro de 2018, em pelo menos um fórum foram necessárias 3 visitas para se obter o número de 80 entrevistados, corroborando a percepção de diminuição de pessoas que transitam por esses locais.

Essas alterações no cenário jurisdicional implicam algumas dificuldades no contexto de manutenção da pesquisa de satisfação. Primeiramente, além de ser utilizado um formulário que consome papel e impressão, nota-se a necessidade de ampliar o tempo de afastamento dos entrevistadores - terceirizados da Ouvidoria - de suas atividades corriqueiras de trabalho. Consequentemente, há um incremento dos custos de deslocamento, que inclui combustível, veículo e motorista, uma vez que esse deslocamento é feito por meio da Coordenadoria de Veículos e Transportes - COOTRAN.

Antevendo uma diminuição significativa na amostragem que além de elevar esses custos pode até comprometer os resultados da pesquisa, encontrou-se, como alternativa, juntamente com o SERPAE, a possibilidade de haver uma consulta pública nos mesmo moldes das realizadas pela Secretaria de Planejamento Estratégico - SEPG por ocasião das propostas para as Metas Nacionais do Judiciário para 2018 e para 2019.

Nesse trilhar, a Ouvidoria realizou consulta pública em meio eletrônico, simultaneamente à aplicação da pesquisa tradicional, objetivando testar o novo modelo por meio da disponibilização de um formulário no sítio do Tribunal. Essa consulta eletrônica manteve, em um primeiro momento, os mesmos quesitos levantados na pesquisa presencial, os quais atendem aos objetivos constantes no Plano Estratégico 2015-2020.



2. Metodologia

A consulta pública ficou disponível de 21/01 a 23/03/2019 na página principal do TJDFT e utilizou o mesmo instrumento da pesquisa presencial¹ realizada semestralmente pela Ouvidoria.

O formulário de pesquisa foi elaborado pelo Grupo Gestor de Sistemas de Recursos Humanos – GESIRH. O link para acesso foi: <http://rh.tjdft.jus.br/s175/Login.asp?id=9>

Foi realizada divulgação pela Assessoria de Comunicação Social – ACS que incluiu matérias na página principal, banners, publicações no Twitter e Facebook institucionais, além de cartazes físicos.

Foram obtidas 232 respostas completas.



The screenshot displays the homepage of the TJDFT (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios). At the top, there is a dark blue header with the TJDFT logo, the text 'Poder Judiciário da União TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS', and a search bar. Below the header is a navigation menu with tabs for 'PRINCIPAL', 'INSTITUCIONAL', 'SERVIÇOS', 'PUBLICAÇÕES', and 'TRANSPARÊNCIA'. The 'INSTITUCIONAL' tab is selected. The main content area features a large yellow banner with the text 'O TJDFT quer saber a sua opinião' and 'Clique aqui e responda até 23 de março'. Below the banner, there are several grey rectangular placeholders. At the bottom of the page, there is a dark blue footer with four columns of links: 'Informações', 'Ações', 'Concursos', and 'Acesse também'.

¹ O questionário utilizado contém sete perguntas destinadas a aferir, numa escala de 0 a 10, o nível de satisfação do usuário com os serviços prestados pelo Tribunal. As seis primeiras questões dizem respeito a temas específicos, enquanto a sétima pergunta aborda de forma global a satisfação do usuário. Há, ainda, ao final do instrumento, outros três itens, referentes ao nível de conhecimento do usuário sobre a existência da Ouvidoria, à relação existente entre o entrevistado e o TJDFT e à escolaridade do respondente.

3. Dados Demográficos

No que diz respeito ao perfil dos entrevistados, 55% se declararam advogados (as); 23% são partes (autores ou réus) de ações judiciais; 10% disseram ser estagiários e 12% afirmaram possuir outra relação com o Tribunal. Nessa parcela estão agrupados prepostos, testemunhas ou familiares, por exemplo.

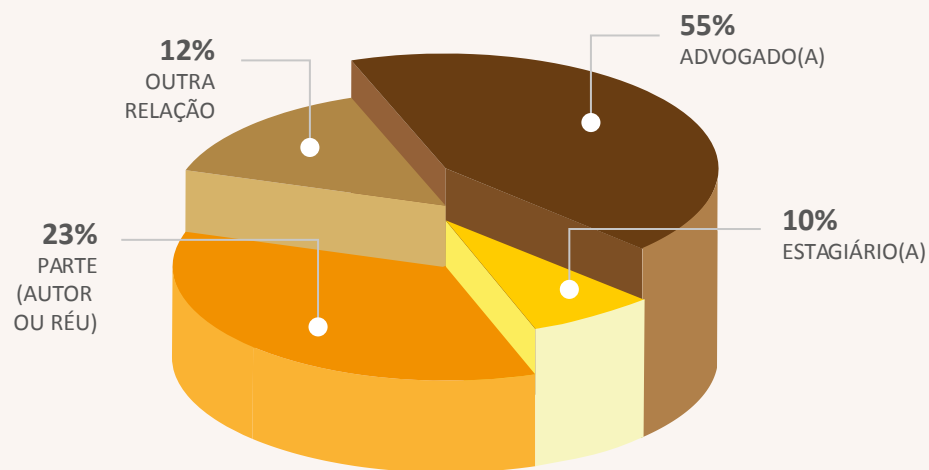


Gráfico 1 – Perfil dos respondentes da Consulta Pública de Satisfação - 1º semestre de 2019.

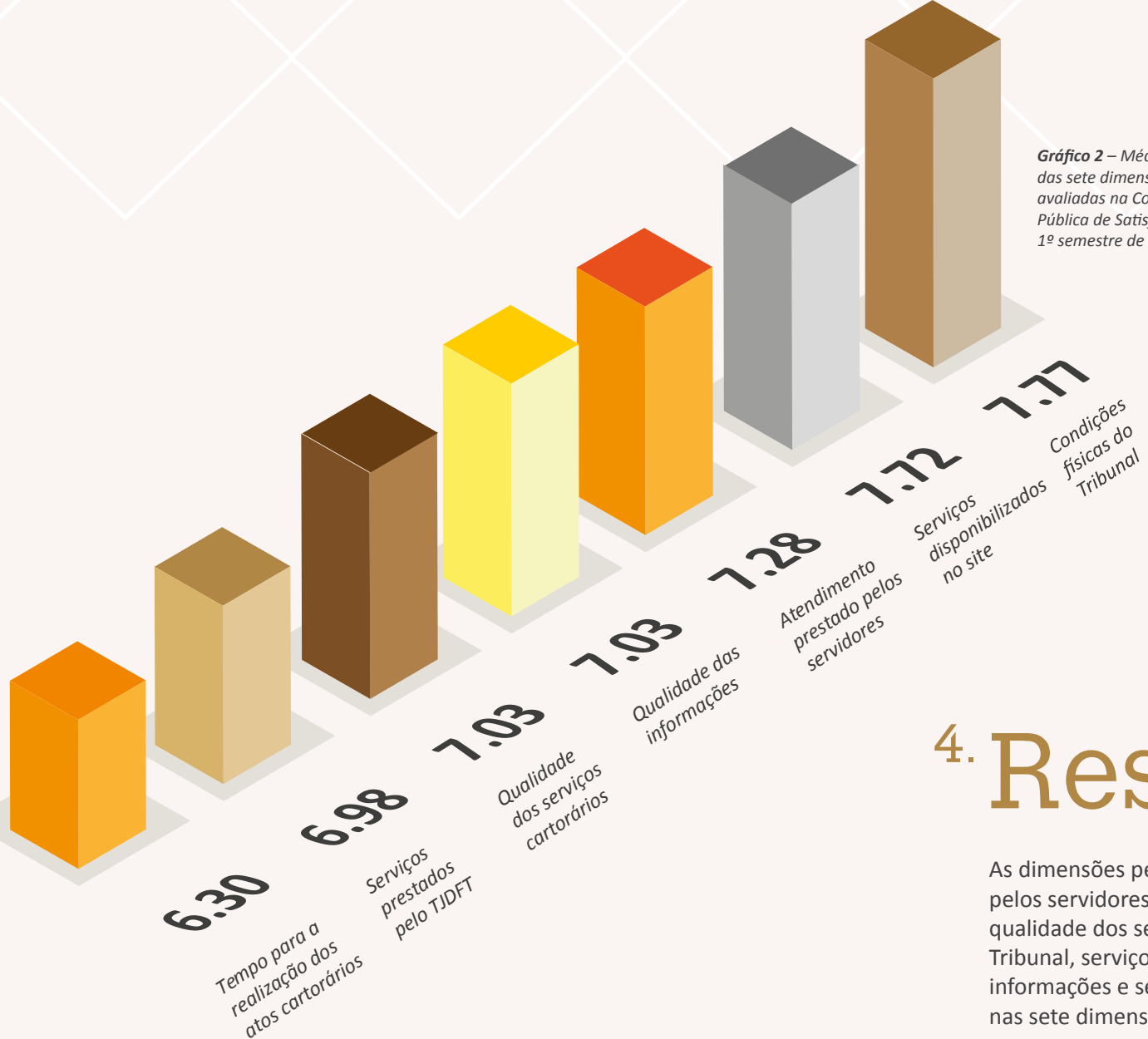


Gráfico 2 – Médias das sete dimensões avaliadas na Consulta Pública de Satisfação - 1º semestre de 2019.

4. Resultados

As dimensões pesquisadas foram: atendimento prestado pelos servidores, tempo para realização dos atos cartorários, qualidade dos serviços dos cartórios, condições físicas do Tribunal, serviços disponibilizados no site, qualidade das informações e serviços prestados pelo TJDFT. As médias obtidas nas sete dimensões estão demonstradas no Gráfico 2.

A maior média obtida no período – 7,77 – se refere às condições físicas do Tribunal. Já a menor média apurada nesta edição da pesquisa – 6,30 – diz respeito ao tempo para realização dos atos cartorários.

4. Resultados

A tabela 1 apresenta as médias das dimensões avaliadas de acordo com o perfil dos respondentes e o TJDFT.

Os usuários identificados como Parte (autor ou réu) atribuíram a todas as questões notas médias inferiores aos demais respondentes.

DIMENSÃO	ADVOGADOS(AS)	ESTAGIÁRIOS(AS)	PARTE (AUTOR OU RÉU)	OUTRA RELAÇÃO
Atendimento prestado pelos servidores	7,38	8,10	6,49	7,55
Tempo para a realização dos atos cartorários	6,52	7,20	5,19	6,44
Qualidade dos serviços cartorários	7,31	8,00	6,02	7,03
Condições físicas do Tribunal	8,11	7,45	7,46	6,92
Serviços disponibilizados no site	8,07	8,15	7,17	7,07
Qualidade das informações	7,44	7,70	6,17	6,7
Serviços prestados pelo TJDFT	7,18	7,50	6,12	7,22

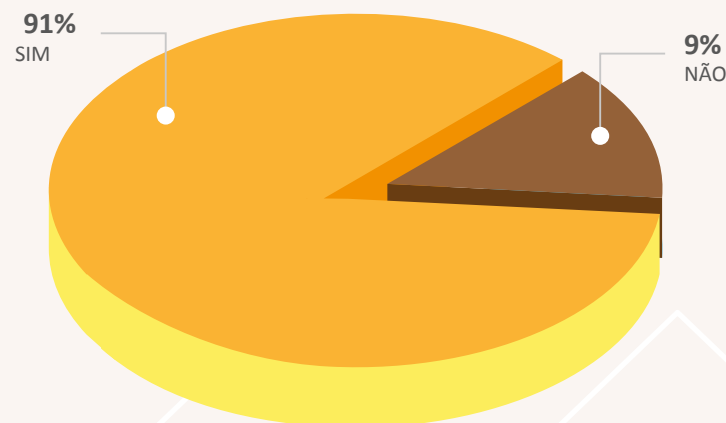
Tabela 1 – Médias das dimensões avaliadas de acordo com o perfil do respondente - Consulta Pública de Satisfação - 1º semestre de 2019.



5. Nível de conhecimento quanto à existência da Ouvidoria

Em seguida às questões relacionadas à satisfação com os serviços prestados pelo Tribunal, é feita aos usuários uma pergunta acerca do seu nível de conhecimento quanto à existência da Ouvidoria: “O(A) senhor(a) sabe que o TJDFT possui uma Ouvidoria?”.

Na Consulta Pública realizada, 91% dos entrevistados declararam saber que o TJDFT possui um canal formal de comunicação ao qual podem endereçar suas dúvidas, elogios, reclamações e sugestões.



6. Conclusão

Trata-se da primeira experiência do TJDFT em Consulta Pública eletrônica para aferir a satisfação de seus usuários.

Apesar de o número de respondentes alcançado (232) ser inferior às pesquisas presenciais semestralmente já realizadas (640), essa experiência mostrou a viabilidade da realização da Consulta na modalidade eletrônica e a necessidade de serem aplicadas outras estratégias que incentivem a participação do público usuário dos serviços do TJDFT.

Destaca-se que, as médias obtidas na Consulta Pública eletrônica foram inferiores às obtidas na forma presencial, no mesmo período. Entretanto, a diferença do método de pesquisa, o total de respondentes, entre outros aspectos, impossibilitam uma comparação direta.

Nova Consulta Pública será lançada no 2º semestre de 2019 possibilitando realizar comparações entre os resultados obtidos e as estratégias de divulgação utilizadas.



7. Formulário de Pesquisa

Pesquisa de satisfação com os serviços prestados pelo TJDFT

Caro (a) cidadão (ã),

Essa consulta pública é direcionada a toda pessoa que já foi atendida em alguma das unidades do TJDFT. (Órgãos como Ministério Público, Defensoria Pública e Núcleos de Práticas Jurídicas não compõem a estrutura do Tribunal)

Caso já tenha sido atendido, pedimos, por favor, que avalie de 0 a 10 sua experiência com o Tribunal, sendo 0 “Totalmente Insatisfeito” e 10 “Totalmente Satisfeito”.

1	Qual nota o(a) senhor(a) atribui para o atendimento prestado pelos servidores?
2	Com relação ao tempo, qual nota o(a) senhor(a) atribui ao desempenho da(s) unidade(s) de atendimento na realização dos atos cartorários (expedição de documentos, certidões, movimentação processual)?
3	Qual nota o(a) senhor(a) atribui à qualidade dos serviços prestados (expedição correta de documentos, certidões, movimentação processual)?
4	Quanto à estrutura física das unidades que compõem o TJDFT, qual nota o(a) senhor(a) atribui?
5	Qual nota o(a) senhor(a) atribui para os serviços disponibilizados no site do TJDFT (consulta processual, expedições de certidões, emissão de guia de custas, jurisprudência, PUSH)?
6	Considerando aspectos como facilidade de acesso, clareza e precisão, que nota o(a) senhor(a) atribui à qualidade das informações prestadas pelo TJDFT nos diversos canais disponíveis (telefone, site, atendimento pessoal e sinalização interna)?
7	Se o(a) senhor(a) pudesse atribuir uma única nota para avaliar os serviços prestados pelo Tribunal, que nota o(a) senhor(a) daria?



Consulta Pública de **satisfação**

com os serviços
prestados pelo TJDFT



7. Formulário de Pesquisa

Outras informações:

O(A) senhor(a) sabe que o TJDFT possui uma Ouvidoria?

SIM NÃO

Para finalizar, gostaríamos de saber se é:

Parte (autor ou réu)

Advogado(a)

Estagiário(a)

Outra relação: _____.

Obrigado!

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDFT

