

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS



RELATÓRIO TEMÁTICO

Serviços Digitais

Avaliações realizadas pelos usuários do Balcão Virtual e do Chat do PJe entre 1/1/2021 e 24/10/2022.

Brasília, outubro de 2022.

O U V I D O R I A T J D F T

1. Introdução

Este relatório visa a demonstrar os dados obtidos em duas pesquisas de satisfação realizadas de modo permanente pelo TJDFT.

Uma mede a satisfação do público com a ferramenta denominada **Balcão Virtual**, instituída por meio da [Resolução Nº 372 de 12/02/2021](#), do Conselho Nacional de Justiça.

A outra coleta a avaliação do público atendido por meio do **Chat do PJe**, solução criada pelo Tribunal para prestar auxílio aos usuários do sistema Processo Judicial Eletrônico – PJe.

Em seguida, será apresentada parte de estudo em andamento, que tem como objetivo a implantação de nova metodologia de pesquisa com os serviços prestados pelo Tribunal.

2. Balcão Virtual

Este relatório visa a demonstrar os dados obtidos entre 2021 e 2022 na Pesquisa de Satisfação com o Balcão Virtual, apresentada aos usuários em <https://balcaovirtual.tjdft.jus.br>.

O questionário usado é composto de **cinco itens fechados**. O primeiro deles visa apenas a identificar o perfil do respondente: se ele é advogado, parte ou se possui outra relação com o TJDFT.

Os três itens seguintes medem o nível de satisfação do respondente em relação às dimensões “Localização do Balcão Virtual no site do TJDFT”, “Facilidade de uso da ferramenta de videochamada” e “Qualidade do atendimento prestado”. O último item da pesquisa pede ao usuário para avaliar a sua “Satisfação geral com o Balcão Virtual”.

A escala de avaliação usada nos tópicos fechados é de cinco pontos, em que o valor **1** (um) significa que o respondente está **totalmente insatisfeito** e o valor **5** (cinco), **totalmente satisfeito**.

Para cada dimensão avaliada, é apresentado ao usuário um campo aberto, de preenchimento facultativo, para que ele possa discorrer sobre as razões da sua insatisfação ou de sua satisfação. A íntegra dos comentários é transcrita em relatórios encaminhados mensalmente à Presidência da Casa por meio do Processo Administrativo 026969/2021.

Entre **22/3/2021** — data de início da medição — e **31/12/2021**, foram obtidas **20.452** (vinte mil e quatrocentas e cinquenta e duas) respostas à Pesquisa de Satisfação com o Balcão Virtual. As médias atribuídas às dimensões avaliadas estão ilustradas no diagrama abaixo, com destaque para o item que avalia a satisfação geral do público com o Balcão Virtual.

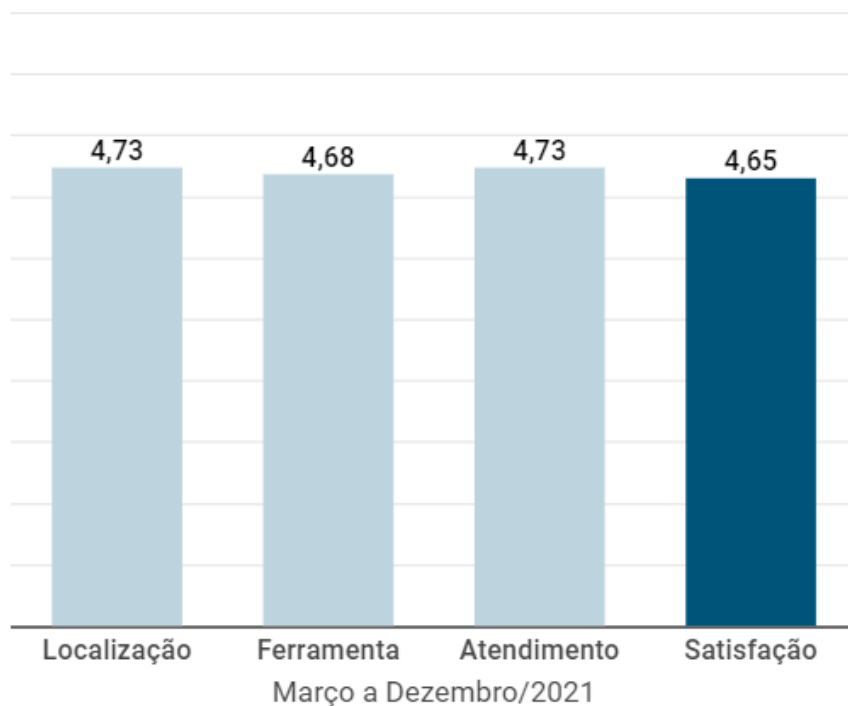


Gráfico 1 – Índice de satisfação com o atendimento prestado por meio do Balcão Virtual – março a dezembro de 2021. Fonte: Painel Balcão Virtual – Pesquisa de Satisfação.

Já entre **2/1/2022 e 24/10/2022**, foram obtidas **31.562** (trinta e uma mil e quinhentas e sessenta e duas) respostas à referida pesquisa, por meio da qual foram apurados os seguintes escores.

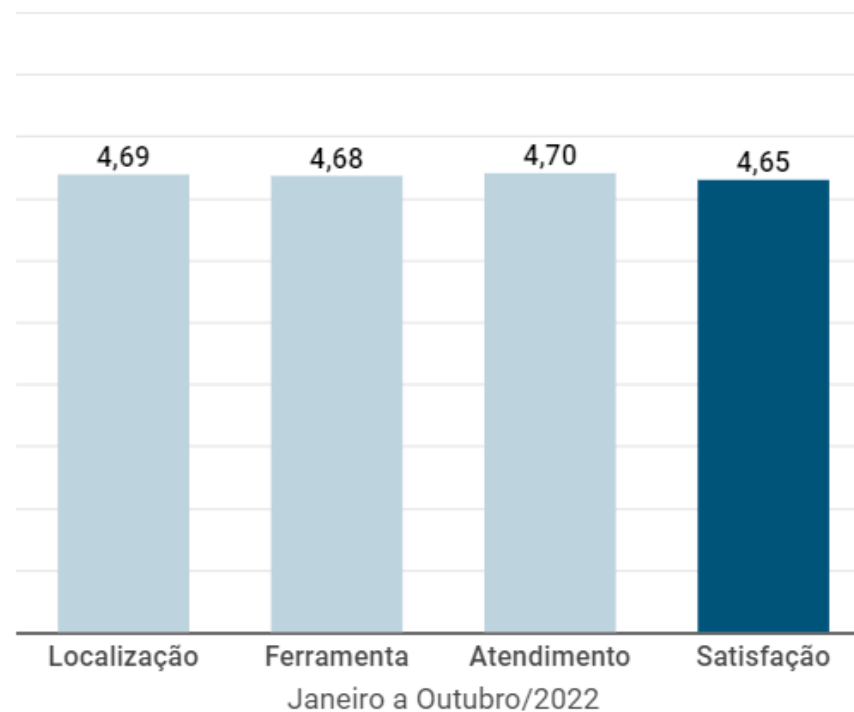


Gráfico 2 – Índice de satisfação dos usuários com o atendimento prestado por meio do Balcão Virtual – janeiro a outubro de 2022. Fonte: Painel Balcão Virtual – Pesquisa de Satisfação.

3. Chat do PJe

Em setembro de 2017, com a crescente adoção do Processo Judicial Eletrônico – PJe, foi criada no TJDFT uma equipe de suporte aos usuários daquele sistema, a qual presta atendimento através de uma ferramenta de *chat* disponibilizada na página <https://www.tjdft.jus.br/pje>.

O questionário usado para medir a satisfação do público é composto de **três itens fechados**, apresentados ao usuário ao final de cada atendimento em que há interação humana. Os dois primeiros avaliam as dimensões “Atendente” e “Chat do PJe”, enquanto o último pede ao usuário para informar se o problema reportado por ele foi solucionado.

A escala de avaliação usada nas duas primeiras questões é de cinco pontos, em que o valor **1** (um) significa que o respondente está **totalmente insatisfeito** e o valor **5** (cinco), **totalmente satisfeito**. A última pergunta apresenta aos usuários as opções “Sim”, “Não” e “Parcialmente”.

Entre **4/1/2021 e 30/12/2021**, foram obtidas **14.228** (catorze mil e duzentas e vinte e oito) respostas à pesquisa mencionada. As médias atribuídas às dimensões avaliadas estão ilustradas no diagrama seguinte.

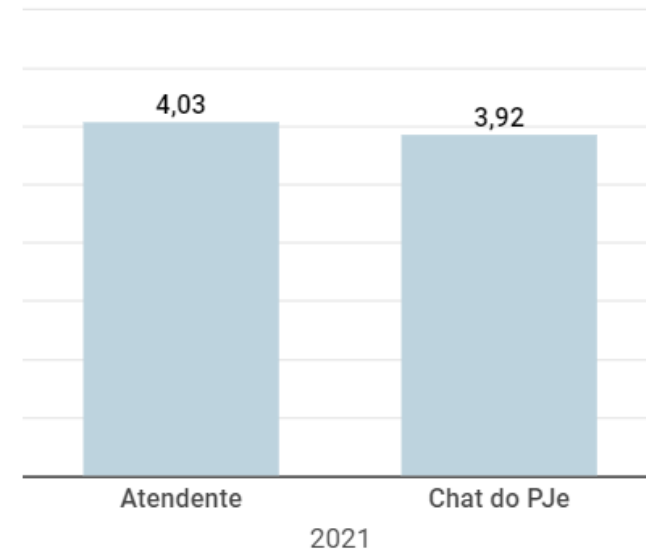


Gráfico 3 – Índice de satisfação com o atendimento prestado por meio do Chat do PJe – janeiro a dezembro de 2021. Fonte: Ouvidoria-Geral.

Cerca de 70,2% dos respondentes declararam que a equipe do *chat* sanou — total ou parcialmente — as demandas que lhe foram apresentadas.

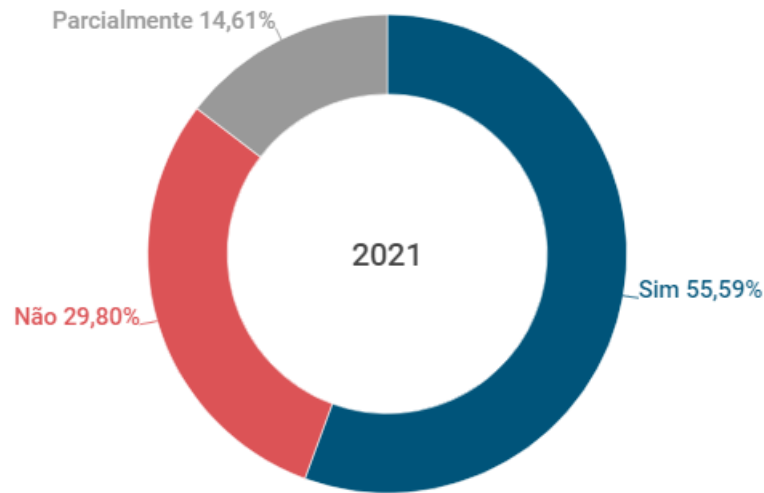


Gráfico 4 – Índice de resolutividade do atendimento prestado por meio do Chat do PJe – janeiro a dezembro de 2021. Fonte: Ouvidoria-Geral.

Entre **2/1/2022** e **24/10/2022**, foram obtidas **15.844** (quinze mil e oitocentas e quarenta e quatro) respostas à referida pesquisa, que corresponderam às seguintes médias.

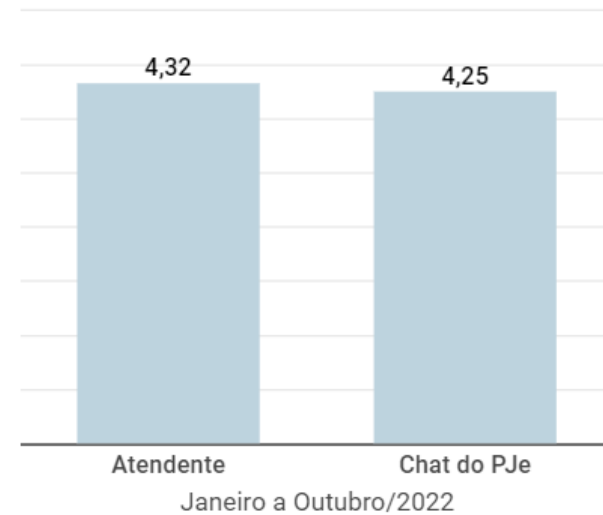


Gráfico 5 – Índice de satisfação com o atendimento prestado por meio do Chat do PJe – janeiro a outubro de 2022. Fonte: Ouvidoria-Geral.

Mais de três quartos dos respondentes acolhidos em 2022 afirmaram que o atendimento realizado por meio do *chat* foi capaz de resolver — no todo ou em parte — as questões que lhe foram apresentadas.

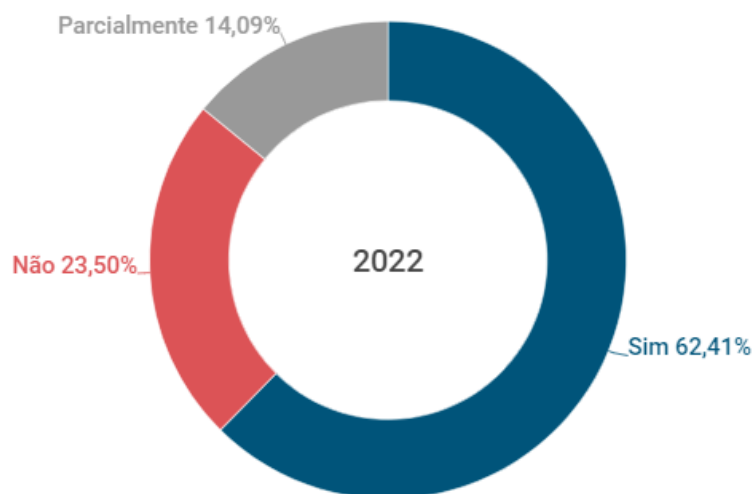


Gráfico 6 – Índice de resolutividade do atendimento prestado por meio do Chat do PJe – janeiro a dezembro de 2022. Fonte: Ouvidoria-Geral.

4. Perspectivas para o Futuro

Desde setembro de 2011, a Ouvidoria-Geral realiza pesquisas semestrais com o objetivo de aferir a satisfação do público quanto aos serviços prestados pelo TJDFT.

A metodologia elaborada para essas pesquisas, feita sob a orientação do Serviço de Planejamento e Análise Estatística – SERPAE, consistia, em síntese, em entrevistar **presencialmente** 80 usuários em cada um dos 8 conglomerados (fóruns) sorteados, resultando em uma abordagem de 640 indivíduos. Todavia, com a implementação paulatina do sistema Processo Judicial Eletrônico e com a crescente utilização de métodos alternativos de resolução de conflitos, o número de transeuntes nas edificações do Tribunal vinha diminuindo de forma expressiva, o que vinha dificultando, a cada semestre, a realização das entrevistas presenciais.

Nesse contexto, considerou-se a possibilidade de haver – a médio prazo e em substituição às pesquisas presenciais – consultas efetuadas por meio da internet. Assim, a Ouvidoria realizou, em caráter experimental, duas pesquisas em meio eletrônico, simultaneamente à aplicação da pesquisa tradicional, com o objetivo de dar avaliar um possível novo modelo de aferição da satisfação dos usuários do Tribunal.

Em 2020, em virtude do disposto na Portaria Conjunta 23 de 12/3/2020, que anunciou medidas preventivas para a redução dos

riscos de contaminação pelo coronavírus causador da COVID-19 e decretou, até 30/4/2020, a adoção do regime de teletrabalho como preferencial no âmbito do TJDFT, a pesquisa presencial prevista para ocorrer no primeiro semestre de 2020 não foi realizada.

Porquanto a conjuntura de pandemia permaneceu inalterada no Distrito Federal durante o segundo semestre de 2020, optou-se por realizar mais uma edição da consulta através da internet.

Concomitantemente, a Ouvidoria-Geral propôs, no levantamento feito pela SEPG – Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão Estratégica, em que se buscava descrever o Glossário dos Indicadores do Plano Estratégico 2021-2026, que o **Índice de satisfação com os serviços prestados pelo TJDFT** fosse apurado não mais tendo como base entrevistas realizadas de modo presencial, mas a partir de avaliações feitas pelos cidadãos em pesquisas realizadas através da internet, que medirão a satisfação com **alguns dos** itens descritos na Carta de Serviços.

Deu-se início, assim, um processo de reformulação da medição que era realizada pelo TJDFT até 2020.

Uma vez que a Carta de Serviços conta atualmente com mais de 50 itens, alguns relativos a atividades-meio, isto é, que não estão intrinsecamente ligadas à finalidade da instituição, adotou-se, nessa proposição, como **primeiro critério** de seleção dos serviços que

integrarão o referido índice, o seu vínculo com a atividade-fim do TJDFT.

Com o objetivo de estimar o volume de demanda de cada serviço, os itens que atenderam ao primeiro critério foram associados a páginas presentes no site do Tribunal, a eles relacionadas, e ordenados de acordo com o número de acessos que aquelas páginas receberam durante o mês de julho de 2020. Chegou-se, então, a um **segundo critério**: os serviços que são prestados exclusivamente de modo presencial foram eliminados da seleção.

Por fim, passou-se a uma análise de natureza qualitativa, que visou a avaliar a relevância de cada item para a composição de um indicador que meça a satisfação do público com o Tribunal. Adotou-se, assim, como **terceiro critério**, a imprescindibilidade do serviço: foram selecionados aqueles sem os quais, na quadra atual, a missão do TJDFT e sua própria razão de existir estariam comprometidas.

Após a aplicação desses critérios, chegou-se à seguinte lista, que mediria a satisfação com os seguintes temas: consulta processual, pesquisa de jurisprudência, emissão de guia de custas, emissão de guia de depósito judicial, desarquivamento de processos, emissão de certidão de militância, emissão de certidão negativa e ajuizamento de ações em juizados especiais.

Recentemente, foi concluído o processo de validação semântica daquelas questões e estima-se que ainda em 2022 seja aplicado esse novo instrumento, de acordo com o Planejamento Estratégico da Casa e conforme o contido no **PA 16552/2021**.

ITEM	SERVIÇO
1	Obter informações sobre andamento de processo judicial eletrônico de 1ª Instância
	Obter informações sobre andamento de processo judicial eletrônico de 2ª Instância ou de Turmas Recursais
2	Obter informações sobre andamento de processo de execução penal
3	Consultar a base de acórdãos, decisões monocráticas, decisões da presidência ou súmulas
4	Emitir guia de custas judiciais
5	Emitir guia de depósito judicial
6	Solicitar desarquivamento de processos judiciais físicos para consulta, cópia ou empréstimo
7	Solicitar desarquivamento de processos judiciais eletrônicos de 1ª Instância para consulta
8	Solicitar certidão de militância relativa à atuação em processos judiciais eletrônicos
9	Solicitar Certidão de Distribuição ("Nada Consta" ou "Negativa")
10	Iniciar processo judicial nos Juizados Especiais Cíveis ou Fazendários

Em 2021, foi realizada uma revisão da literatura sobre satisfação com serviços digitais e, após ampla pesquisa de natureza teórica, foram realizados três grupos focais, os quais contribuíram na definição das dimensões a serem medidas e na formulação dos quesitos que serão utilizados na nova pesquisa de satisfação.



OUVIDORIA
TJDFT