



OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO DO
ESTADO DE SANTA CATARINA
PESQUISA DE SATISFAÇÃO
ANO 2020

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor do Poder Judiciário

Desembargador Osmar Nunes Júnior

Juíza Auxiliar da Presidência

Juíza de Direito Carolina Ranzolin Nerbass

Coordenador

Rodrigo de Aguiar Damiani

Servidores

Bárbara Rodrigues de Freitas Lazzari

Bernardo Vieira Emerick



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina

Gabinete da Presidência
Ouvidoria

SUMÁRIO

EQUIPE DA OUVIDORIA	2
SUMÁRIO	3
INTRODUÇÃO.....	4
RESUMO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	6
1 QUALIDADE DA RESPOSTA PRESTADA À MANIFESTAÇÃO FEITA NA OUVIDORIA.....	7
1.2 COMPLETUDE	8
1.3 UTILIDADE DA RESPOSTA.....	9
1.4 SOLUÇÃO DO PROBLEMA	10
1.5 PRAZO PARA A SOLUÇÃO	11
2 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NO ATENDIMENTO REALIZADO	13
2.1 TEMPO DE ATENDIMENTO	13
2.2 CORDIALIDADE.....	14
2.3 PRESTATIVIDADE	15
3 AVALIAÇÃO RELATIVA AO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO PELO SETOR DEMANDADO.....	17
3.1 CELERIDADE.....	17
3.2 QUALIDADE	18
3.3 CORDIALIDADE.....	19
3.4 PRESTATIVIDADE	20
4 RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DA OUVIDORIA.....	22

Em 2019 a Ouvidoria começou a realizar pesquisa de satisfação com aqueles que faziam uso de seus serviços. Como o órgão é essencialmente um intermediário entre o usuário do serviço judiciário e a instituição, a pesquisa foi dividida em três tópicos:

1. qualidade da resposta prestada à manifestação feita;
 2. atuação da Ouvidoria quanto ao atendimento realizado; e
 3. serviço prestado pelo setor demandado.
1. No que diz respeito à qualidade da resposta prestada à manifestação feita na Ouvidoria, buscou-se avaliar cinco aspectos:
 - 1.1 clareza e objetividade;
 - 1.2 completude;
 - 1.3 utilidade;
 - 1.4 solução apresentada; e
 - 1.5 prazo para a solução do problema.
 2. Em relação à atuação da Ouvidoria no atendimento realizado, foram avaliados:
 - 2.1 tempo de atendimento;
 - 2.2 cordialidade; e
 - 2.3 prestatividade.
 3. Quanto à avaliação relativa ao serviço público prestado pelo setor demandado, questionou-se acerca da:
 - 3.1 celeridade;
 - 3.2 qualidade do serviço prestado;
 - 3.3 cordialidade; e
 - 3.4 prestatividade do setor.

Por fim, perguntava-se ao avaliador se recomendaria o atendimento da Ouvidoria a outras pessoas.

Para cada item da pesquisa (exceto a questão da recomendação), o pesquisado deveria dar nota de 0 a 10. A Ouvidoria também determinou variáveis qualitativas para os quesitos, conforme a correspondência a seguir: as notas de 0 a 2 foram classificadas como péssimo; 3 e 4 como ruim; 5 e 6 como regular; 7 e 8 como bom; e 9 e 10 como ótimo. Para cada quesito, observou-se a frequência da variável qualitativa.

Quando a Ouvidoria recebe uma manifestação, há, em regra, duas decisões administrativas que o órgão pode tomar: responder diretamente, quando o órgão dispõe de todos os elementos necessários para a análise da questão; ou encaminhar a manifestação para o setor demandado, para que este preste informações ou justifique suas ações. Isso evidencia o fluxo de atendimento da demanda. No primeiro caminho, qualifica-se a decisão como resposta direta prestada pela Ouvidoria (RO); na outra direção, como direcionamento ao setor (DS).

Essa divisão é importante para a análise da resposta, pois determina qual é o órgão essencialmente responsável por seu conteúdo. Nos três primeiros itens da pesquisa sobre a resposta do pedido, a análise foi segmentada conforme a decisão tomada. Nos dois itens restantes (solução do problema e prazo para a solução), não é feita a segmentação, pois não há RO. No caso da avaliação da solução apresentada, houve apenas uma resposta; no outro, do prazo para a solução, nenhuma.

Ao longo deste relatório, os dados sobre a frequência das notas atribuídas são dispostos em valores absolutos, ao passo que a da variável qualitativa associada é apresentada segundo a frequência relativa. O relatório se inicia pelo resumo dos dados, informando a nota média de cada item avaliado.

O período da pesquisa é de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, e, ao todo, foram consideradas 232 participações dos cidadãos: 163 casos de RO; e 69 de DS. Não foram considerados os casos sem a indicação do tipo de decisão da Ouvidoria, pois, para entrar no questionário, é necessário que tal informação seja colocada, uma vez que serve para selecionar o conjunto das questões.

RESUMO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Entre os três objetos pesquisados, o tópico atuação da Ouvidoria foi o que recebeu a melhor avaliação, seguido do serviço do setor e da qualidade resposta.

RESUMO		
Objeto	Item	Nota Média
Resposta	Clareza e objetividade	8,3
	Completeness	8,1
	Utilidade	7,9
	Solução do problema	7,4
	Prazo para a solução	7,8
Atuação da Ouvidoria	Tempo de atendimento	9,2
	Cordialidade	9,3
	Prestatividade	8,9
Serviço do Setor	Celeridade	8,6
	Qualidade	8,2
	Cordialidade	8,9
	Prestatividade	8,3

A qualidade da resposta foi avaliada em relação a cinco quesitos:

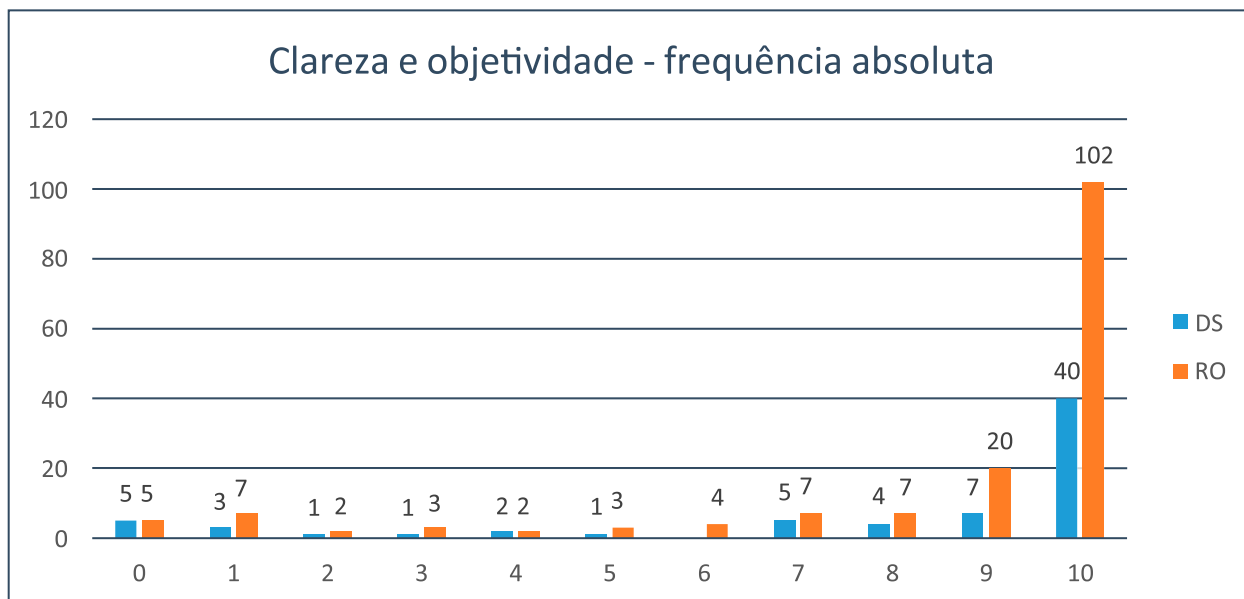
- 1.1 clareza e objetividade;
- 1.2 completude;
- 1.3 utilidade;
- 1.4 solução do problema; e
- 1.5 prazo para a solução.

A análise dos primeiros três está segmentada conforme a Ouvidoria tenha respondido diretamente (RO) ou direcionado ao setor para esclarecimento (DS).

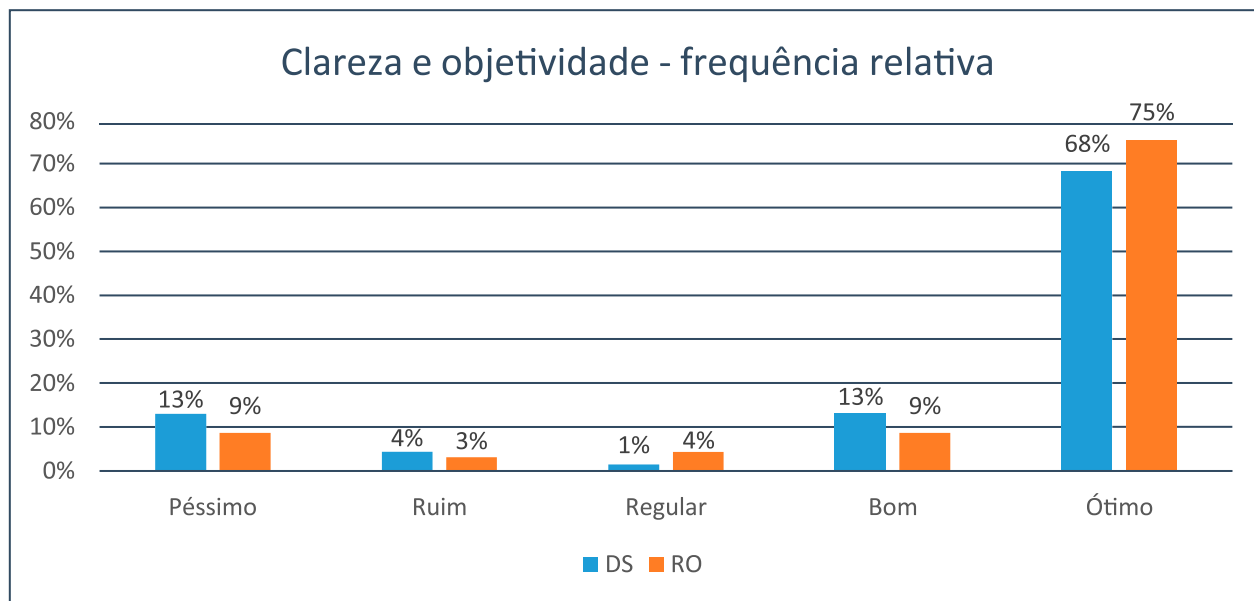
1.1 Clareza e objetividade

A nota média de demandas com RO foi razoavelmente maior que a daquelas com DS: 8,5 contra 8.

Dos 231 participantes da pesquisa que responderam ao quesito, 142 deram nota 10 para a clareza e objetividade da resposta, o que representa 61% do total.



Em relação à classificação qualitativa, as notas de 83% dos pesquisados caem sob bom e ótimo. Quando se considera apenas as DS, 81% das respostas encaixam-se como bom e ótimo; quando se restringe às RO, 84%.

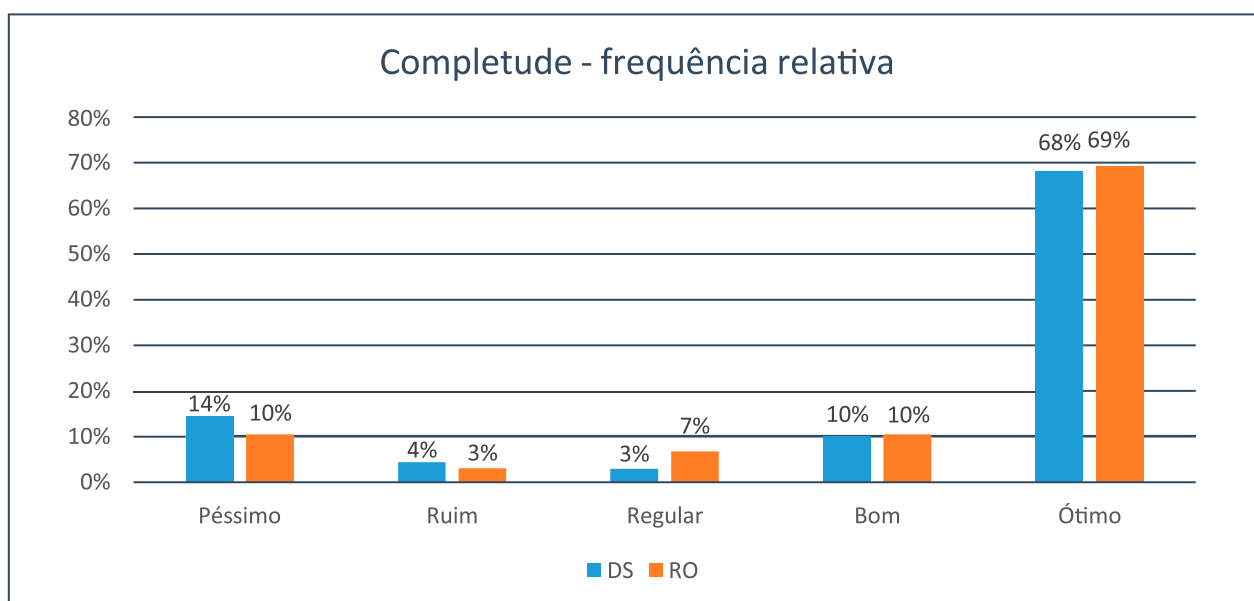


1.2 Completude

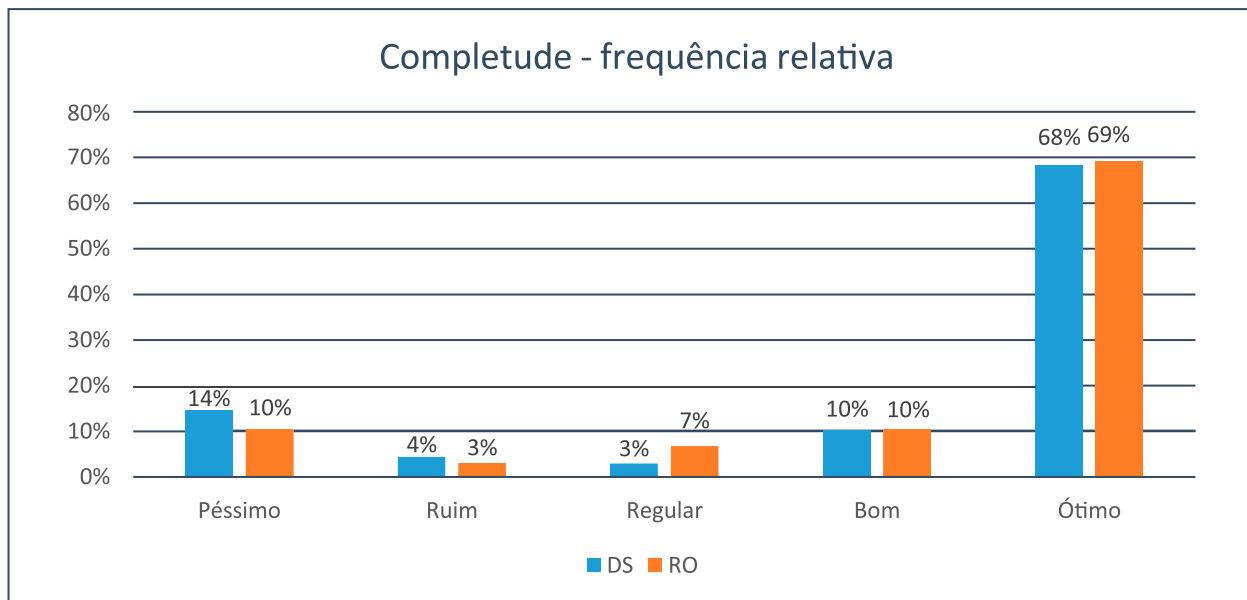
As notas médias da completude da resposta foram de 7,9 e 8,2 para demandas DS e RO respectivamente. Considerando tudo, a nota média foi 8,1.

Foi dada nota 10 por 139 dos 231 pesquisados, o que representa 60% do total. Os percentuais são semelhantes nos dois tipos de decisão: 59% em DS; 60% em RO.

Deve-se observar, porém, que o resultado tem algo de contraintuitivo, pois se poderia esperar que o tratamento dado no direcionamento fosse mais completo. Por outro lado, isso sinaliza que, quando a Ouvidoria tem condições de responder, a resposta tende a ser bastante completa.

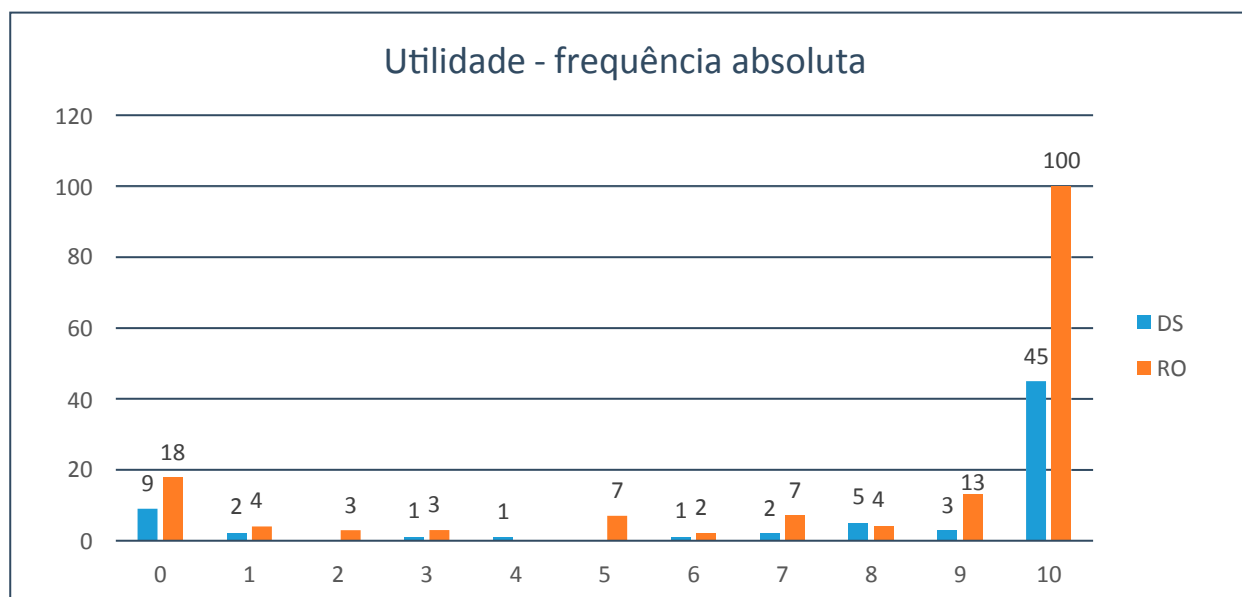


Notas entre bom e ótimo somaram 79% dos casos. Ruim ou péssimo, 15%, embora tenha havido diferença considerável segundo o tipo de decisão: 18% quando houve direcionamento, contra 13% quando a resposta foi dada diretamente pela Ouvidoria. Por fim, apenas 6% das notas se enquadram como regulares.

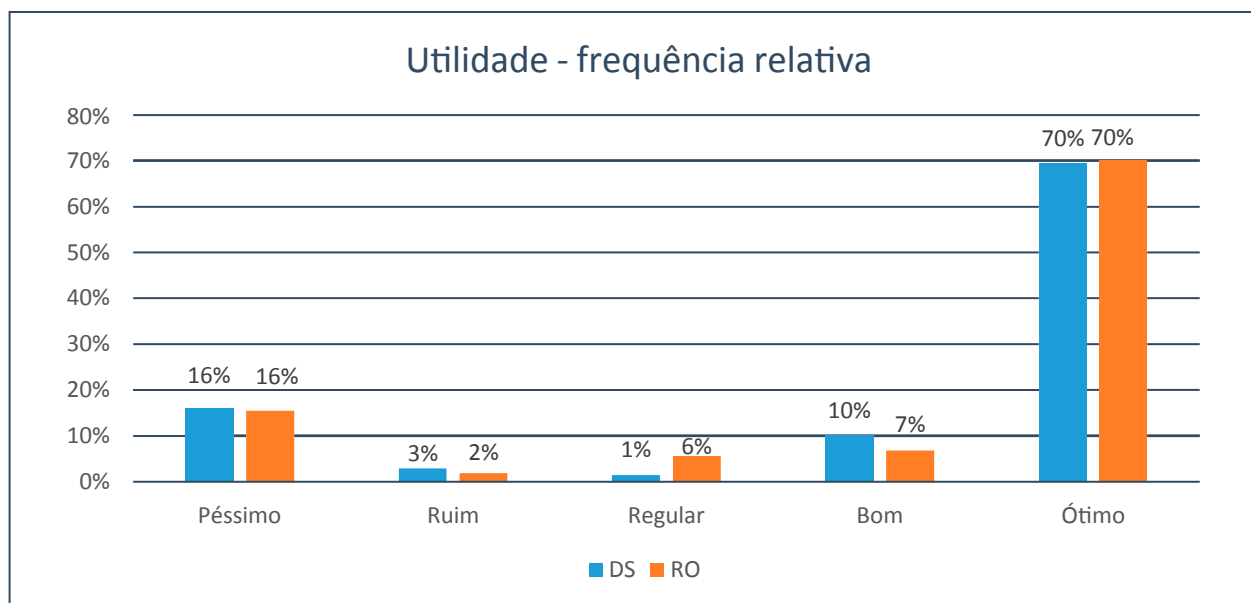


1.3 Utilidade da resposta

A nota média da utilidade da resposta foi de 7,9, resultado independente do tipo de decisão. A nota máxima foi dada por 145 dos 230 que responderam ao item, 63% do total. Quando se trata de demandas DS, o percentual foi um pouco maior do que em RO: 65% contra 62%.



No mais, quanto à aferição qualitativa, os resultados são bastante similares nos dois tipos de decisão: 80% de bom ou ótimo em DS e 77% em RO. No outro extremo, ruim ou péssimo, 19% de DS e 17% de RO (considerando os arredondamentos¹).



1.4 Solução do problema

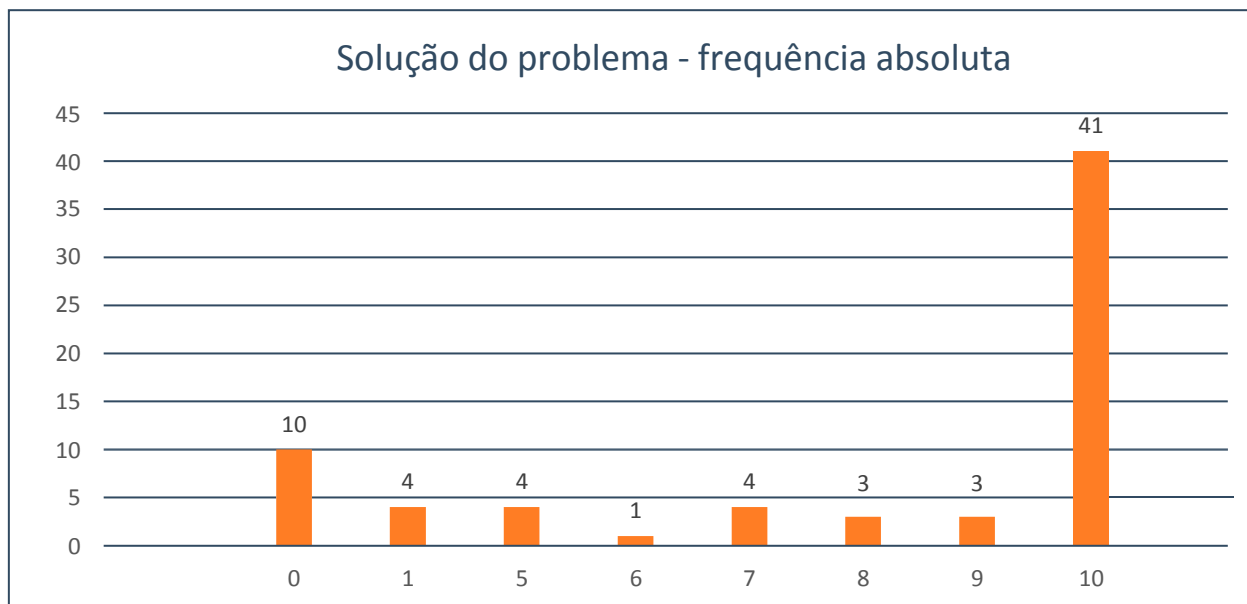
A partir desse item, não são mais discriminadas demandas RO e demandas DS.

No caso deste quesito, apenas 1 das 70 participações foi em uma demanda RO.

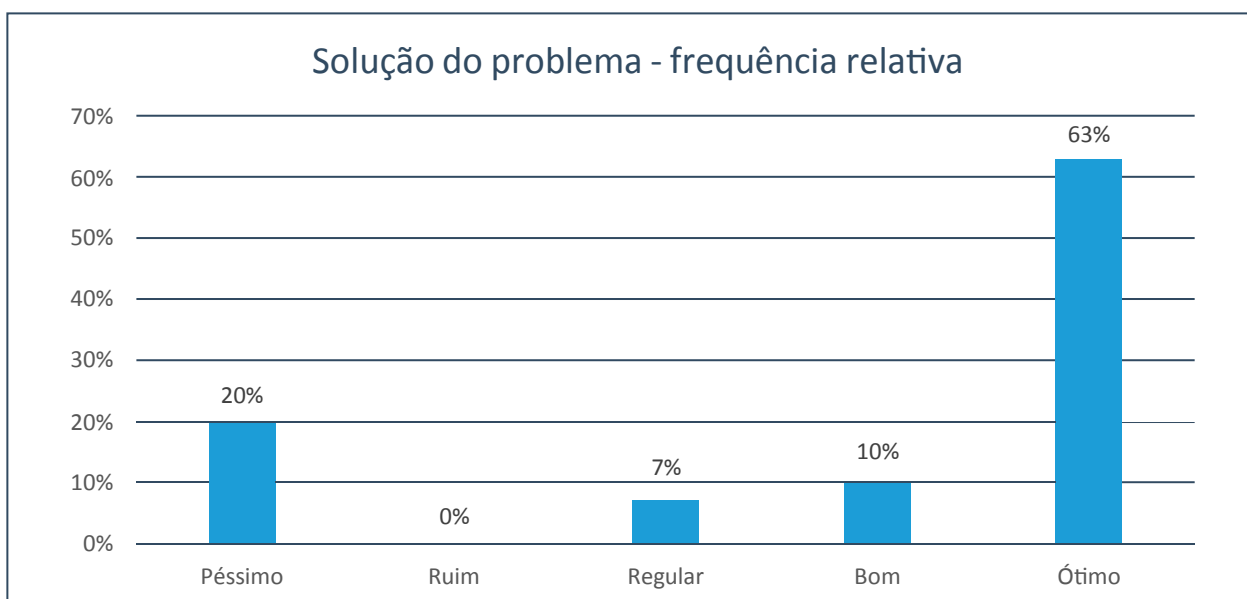
A nota média para a solução do problema foi 7,4.

Os dados mostram um hiato entre as notas. De fato, ninguém atribuiu nota 2, 3 ou 4, mas houve notas 0 e 1

¹ Quando utilizada essa expressão, quer-se apontar para a distinção entre o arredondamento antes e depois de efetuar a operação de soma – o primeiro coincide com aquele que se obtém pela soma a partir dos valores arredondados que aparecem no gráfico. Exemplificando com os valores do próprio quesito (com arredondamento com duas casas decimais), os valores de péssimo e ruim de DS foram respectivamente 15,94% e 2,90%, ao passo que foram 15,53% e 1,86% em RO. Assim, o arredondamento para número inteiro para tais valores é 16%, 3%, 16% e 2%. Somando ruim e péssimo, o total em DS é 18,84% (que é arredondado para 19%) contra 17,39% (que é arredondado para 17%). Ora, esse valor é diferente daquele obtido pela soma das parcelas arredondadas: 16% e 2%. Daí a expressão "considerando os arredondamentos".



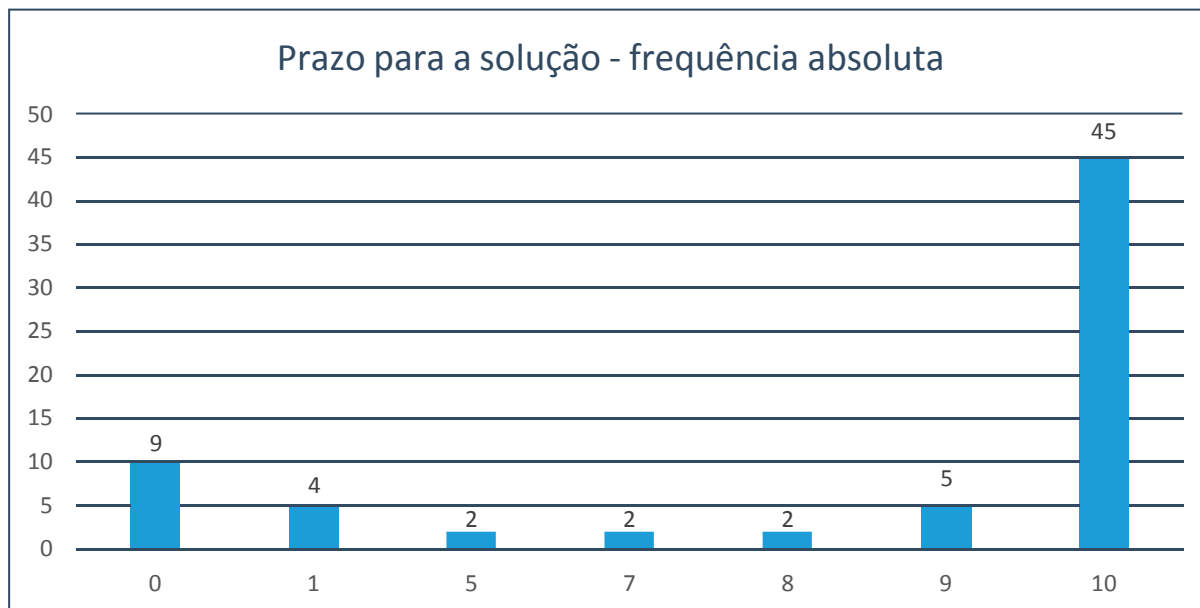
Em termos qualitativos, 20% dos demandantes consideraram que o pedido na Ouvidoria não serviu para solucionar o problema. Por outro lado, 73% consideraram como boa ou ótima a solução.



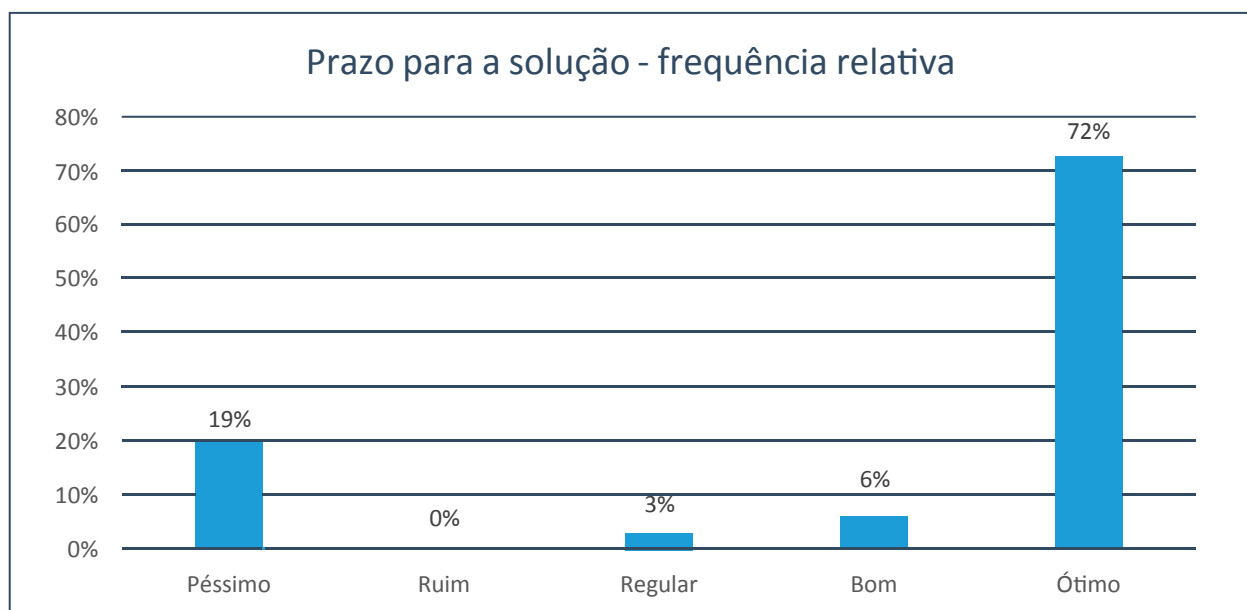
1.5 Prazo para a solução

A nota média para o prazo para a solução foi 7,8.

Do mesmo modo que no quesito anterior, houve hiatos nas respostas (ninguém deu nota 2, 3, 4 ou 6), concentrando-se em dois extremos, sobretudo no extremo positivo.



Na análise qualitativa, 78% deram notas boas ou ótimas, ao passo que 19% deram notas classificadas como péssimo.



2 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NO ATENDIMENTO REALIZADO

A atuação da Ouvidoria nas demandas foi avaliada sob os seguintes itens:

2.1 tempo de atendimento;

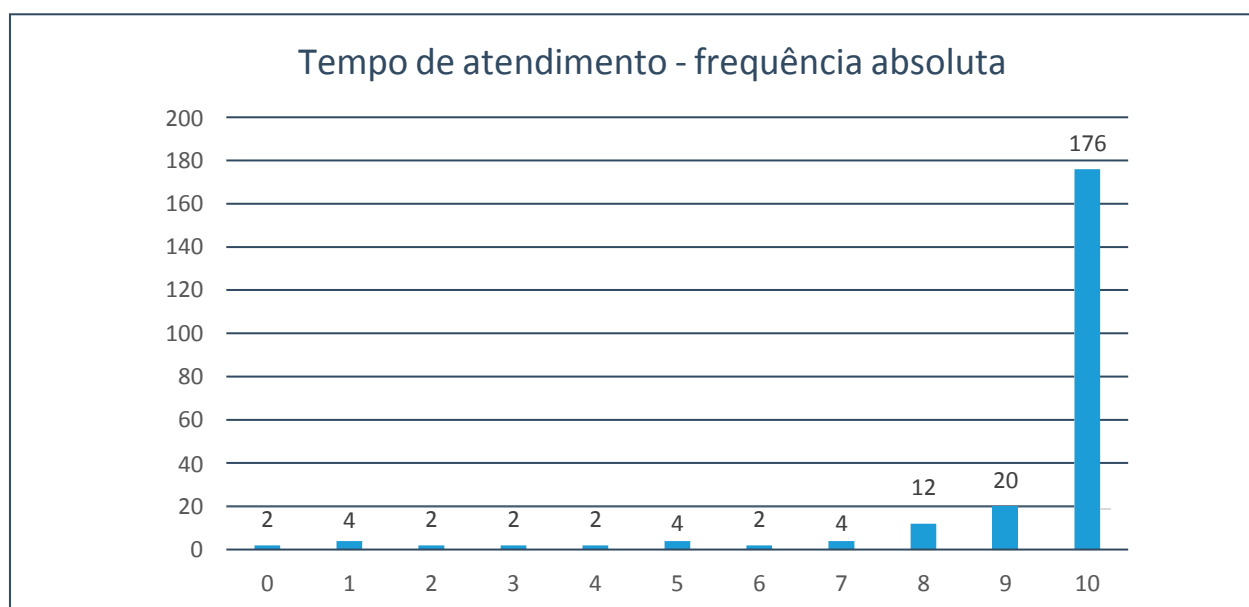
2.2 cordialidade; e

2.3 prestatividade.

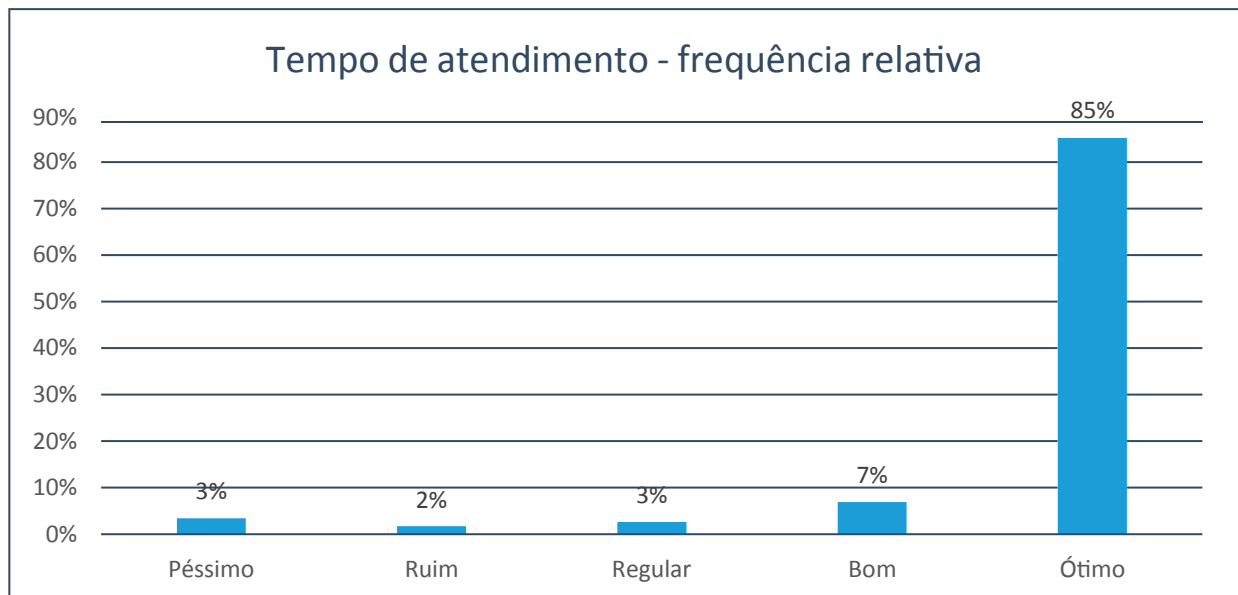
As notas médias foram respectivamente 9,2, 9,3 e 8,9.

2.1 Tempo de atendimento

Das 230 pessoas que responderam ao quesito, 176 deram nota máxima, o que perfaz 77% do total. O total de notas entre 0 e 5 (incluso) foi de 16, o que representa 7% do total.

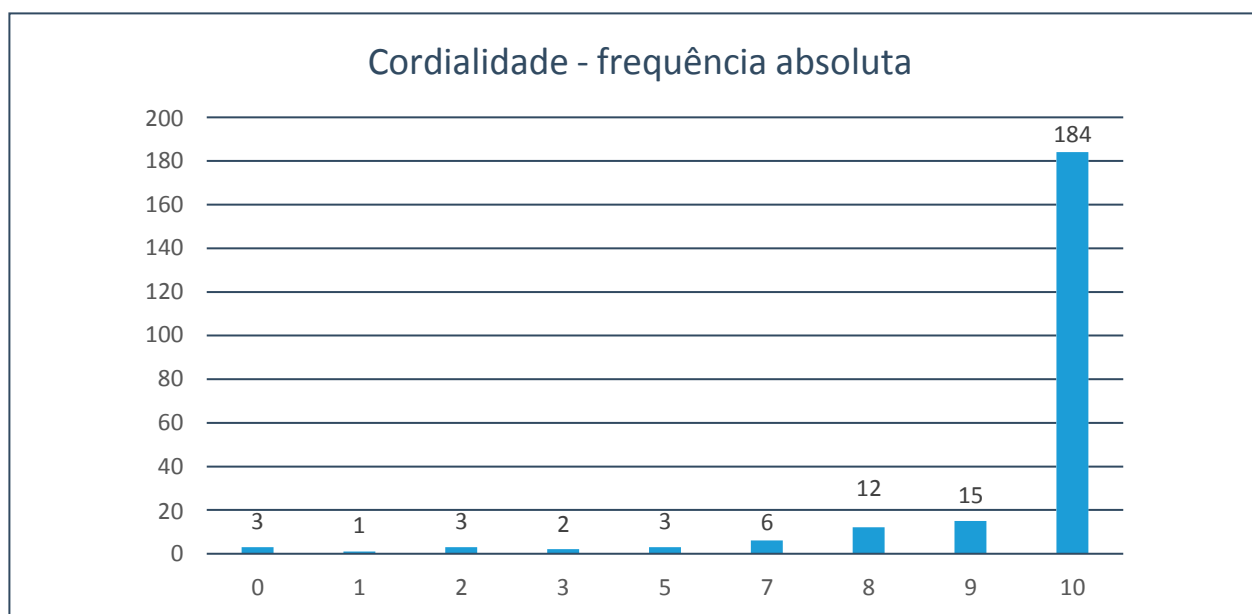


No aspecto qualitativo, observa-se que 92% dos demandantes consideraram o tempo de atendimento ótimo ou bom.

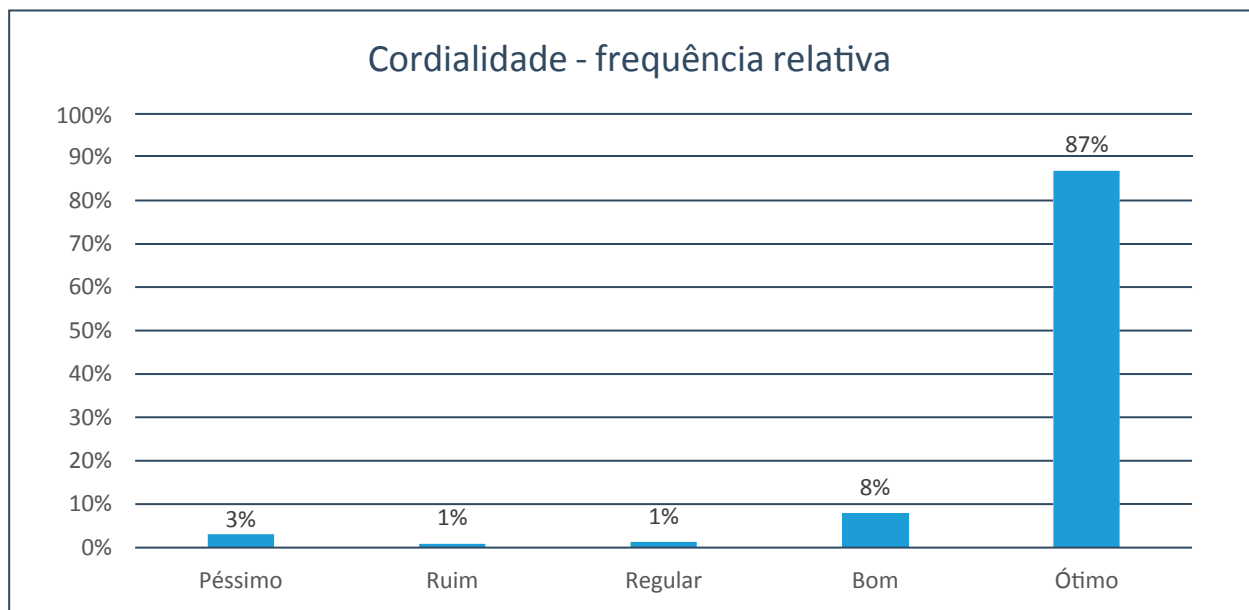


2.2 Cordialidade

No quesito cordialidade, 184 das 229 notas dadas foi 10, o que representa 80% das respostas.

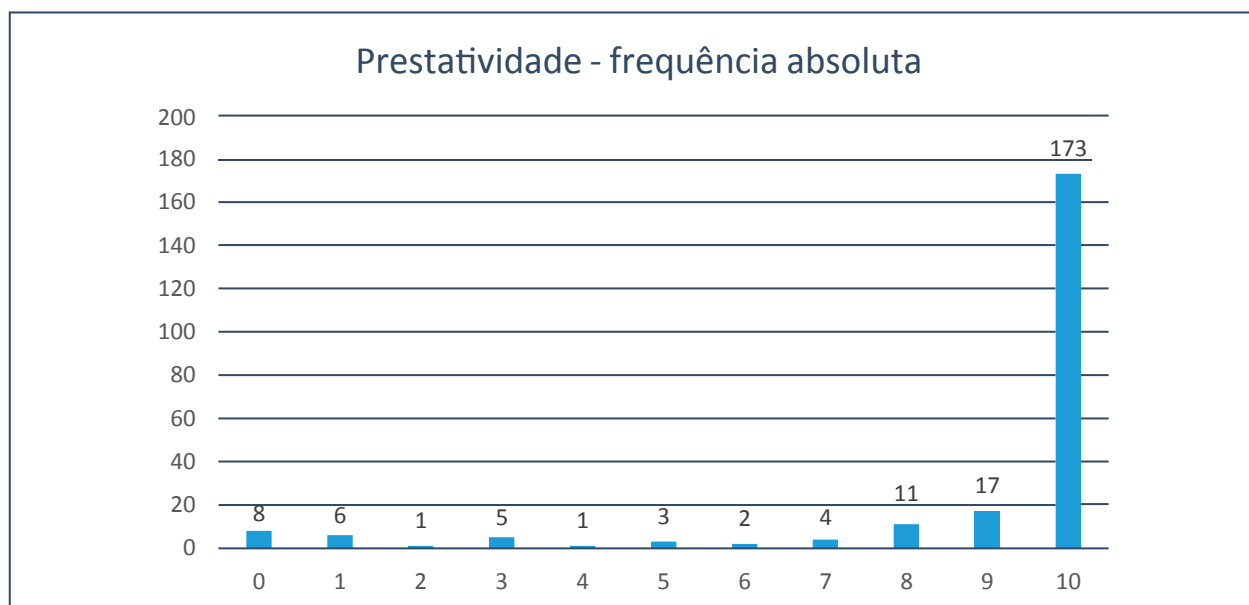


Além disso, as notas de 95% dos consultados foram boas ou ótimas no quesito.

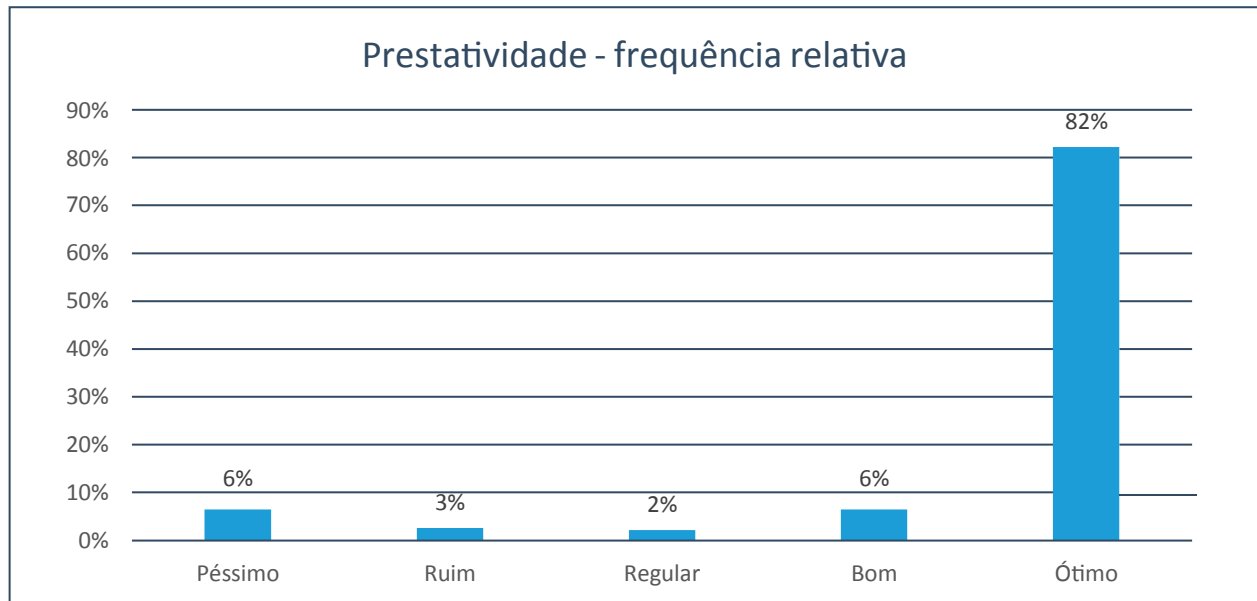


2.3 Prestatividade

Na questão da prestatividade, em que se avalia a percepção do demandante quanto à disposição da Ouvidoria de ajudá-lo a resolver seu problema, a nota máxima foi dada em 173 das 231, perfazendo 75% do total.



No aspecto qualitativo, verifica-se que 89% (considerando o arredondamento) consideram a prestatividade do órgão boa ou ótima.



3 AVALIAÇÃO RELATIVA AO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO PELO SETOR DEMANDADO

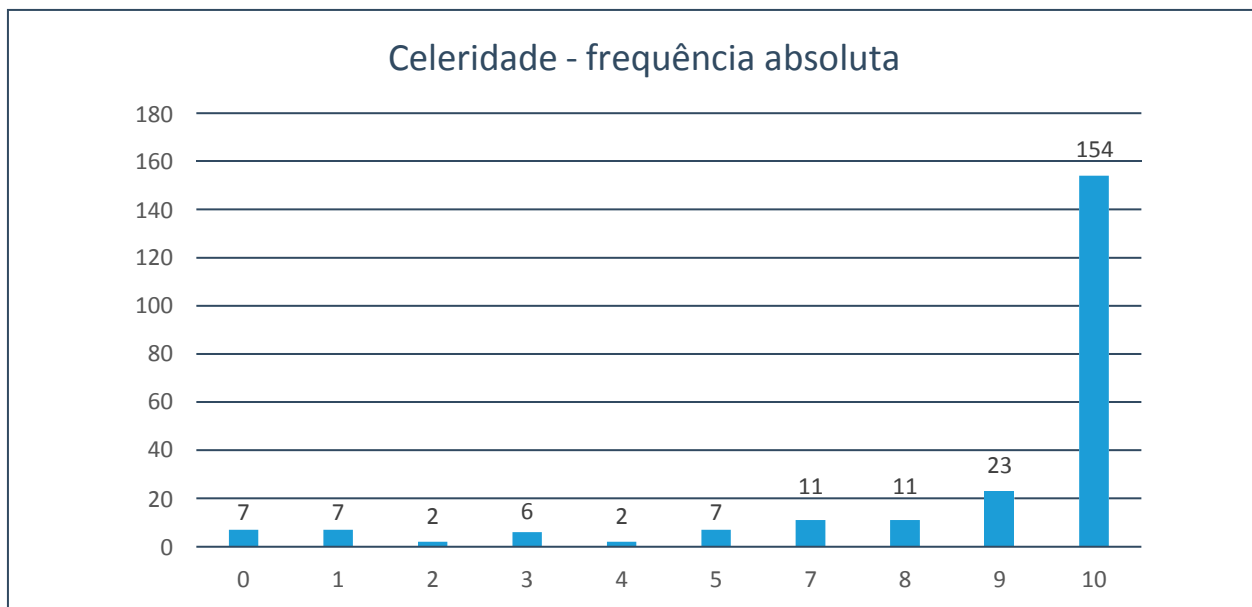
A Ouvidoria é essencialmente um órgão-meio, que faz a ponte entre o usuário do serviço judiciário e a instituição. Isso significa que a procura pela Ouvidoria decorre de atividades desempenhadas por outros setores. Essa parte da pesquisa, assim, busca avaliar a satisfação do demandante com o próprio serviço prestado pelo setor demandado.

A avaliação levou conta quatro aspectos:

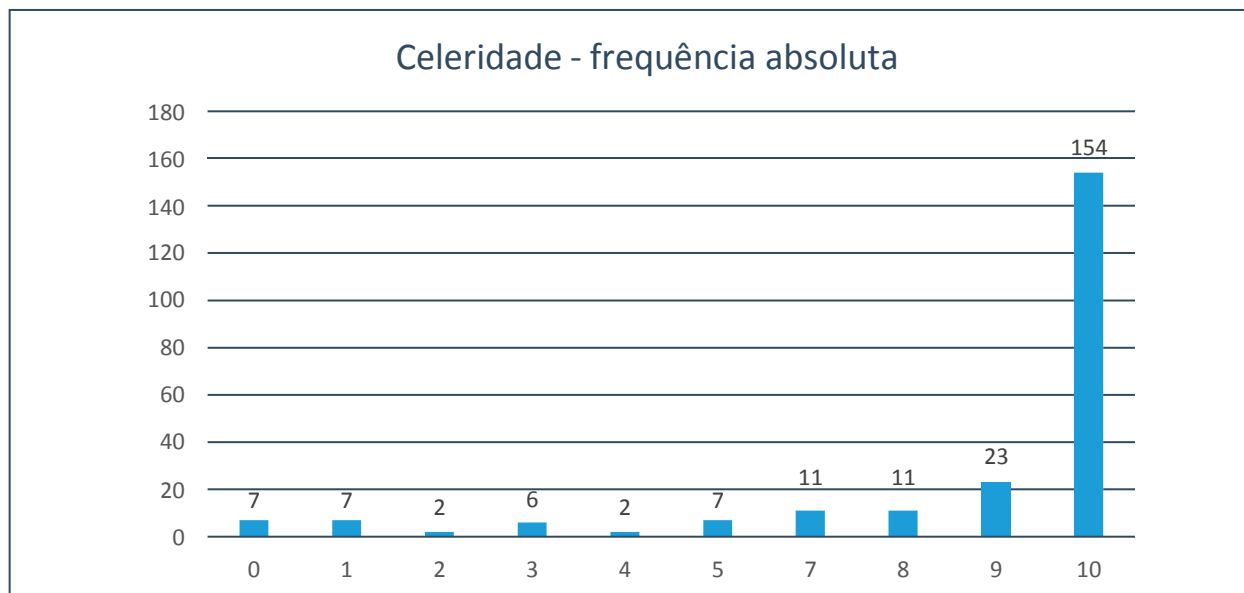
- 3.1 celeridade;
- 3.2 qualidade do serviço prestado;
- 3.3 cordialidade; e
- 3.4 prestatividade.

3.1 Celeridade

Dos 203 participantes que avaliaram o quesito, 154 (67%) deram nota máxima.

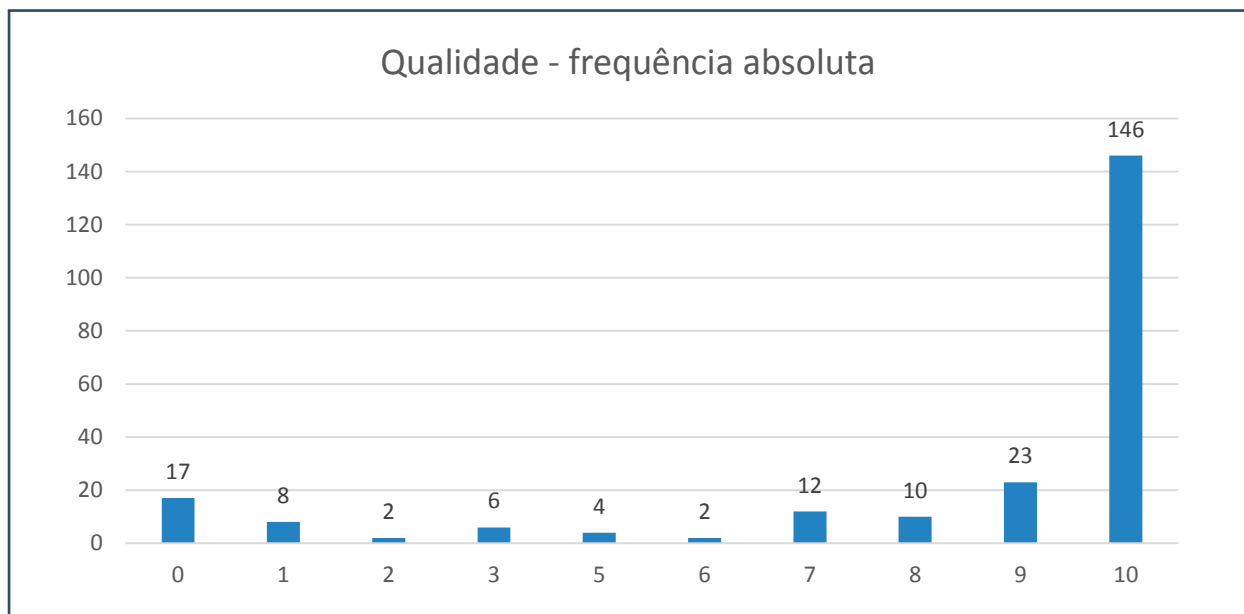


Qualitativamente, 77% consideram que a celeridade do setor é boa ou ótima.

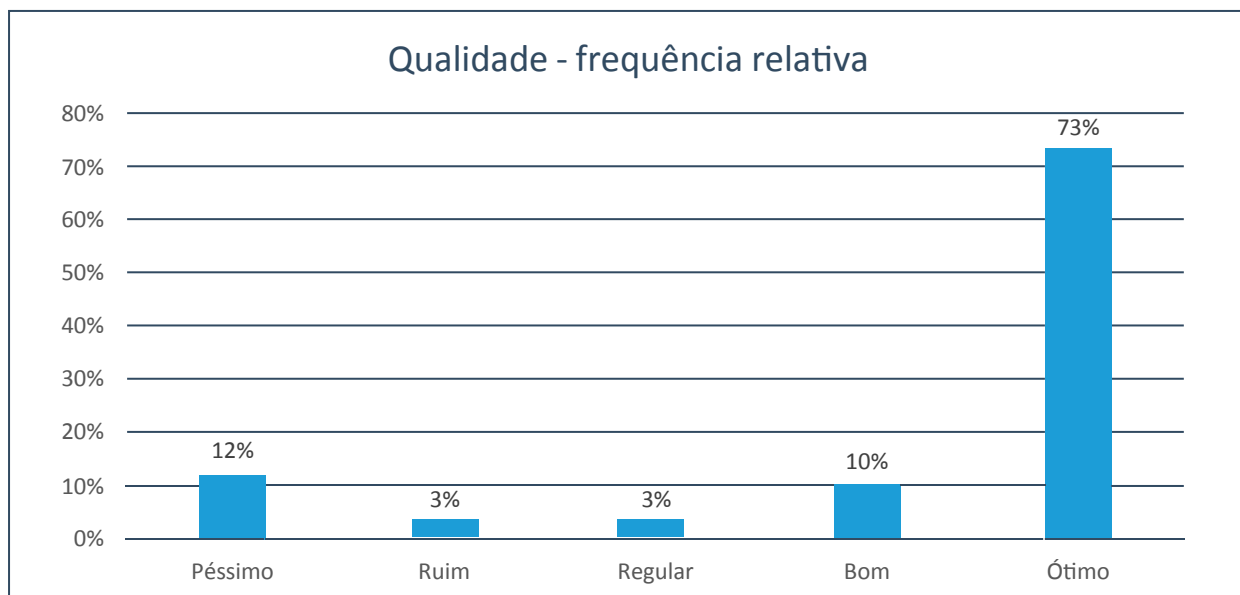


3.2 Qualidade

Quanto à qualidade do serviço público prestado pelo setor, 146 dos 230 pesquisados que responderam deram nota máxima, o que perfaz 63% do total.

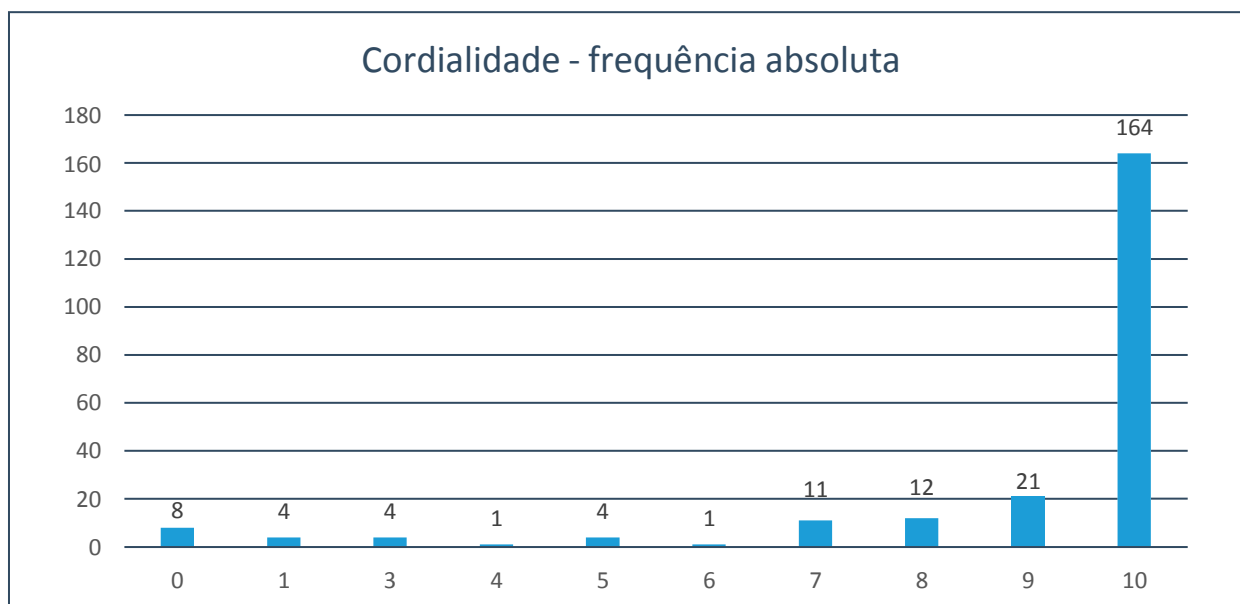


Além disso, 83% consideram que o serviço prestado é bom ou ótimo.

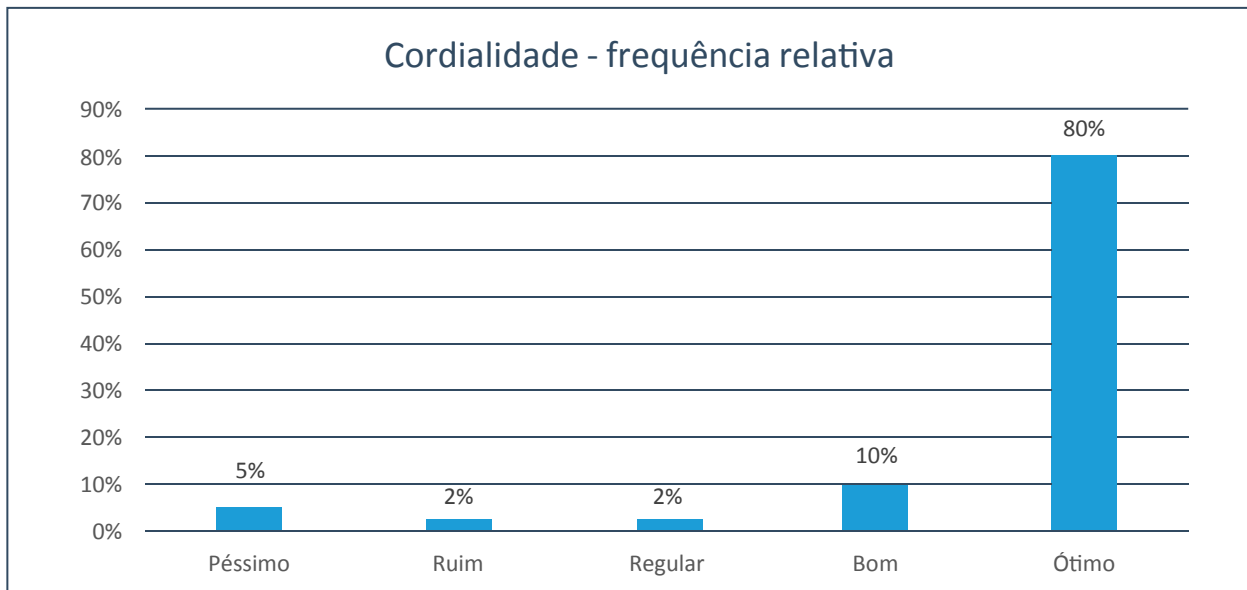


3.3 Cordialidade

Quanto à cordialidade, 164 (71%) dos 230 que responderam ao item deram nota máxima.

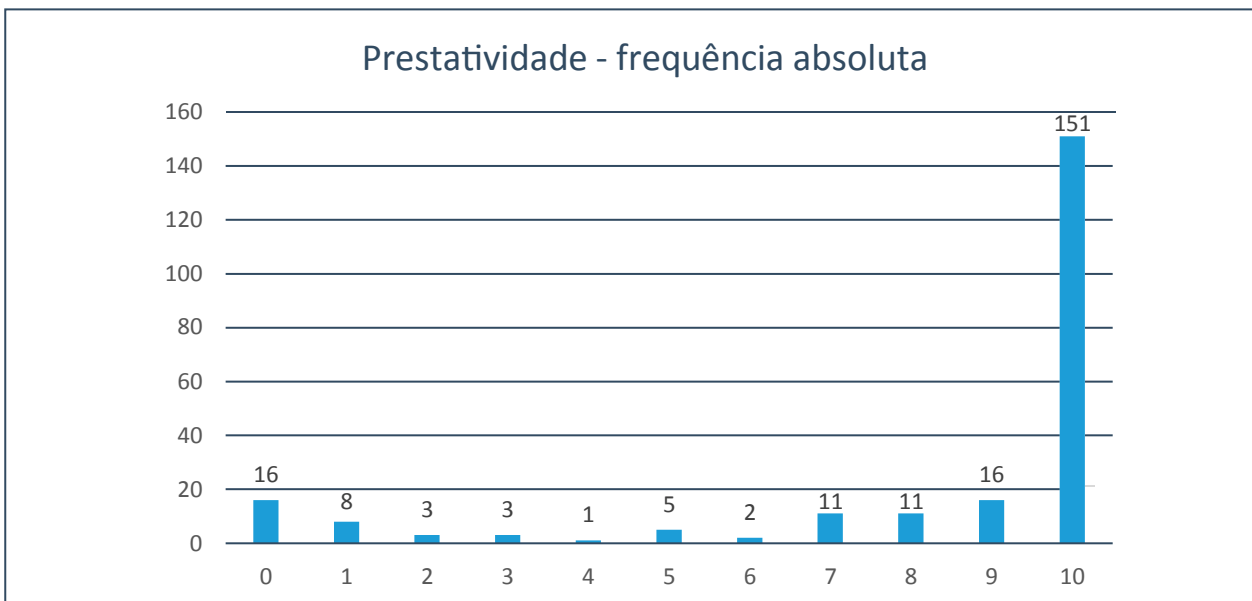


Daqueles que responderam, 80% consideram que a cordialidade do setor é boa ou ótima.

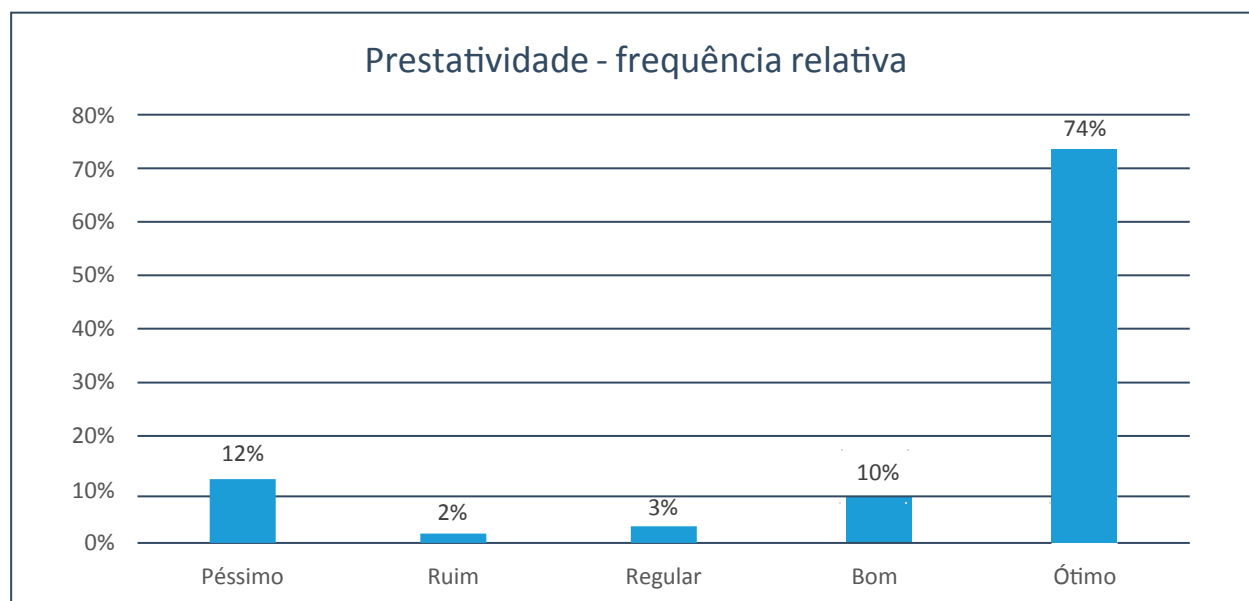


3.4 Prestatividade

De 227 pessoas que responderam, 151 (67%) deram nota 10 à prestatividade do setor.



Avaliam a prestatividade do setor como boa ou ótima 83% (considerando o arredondamento).



4 RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DA OUVIDORIA

Entre os 231 participantes da pesquisa que responderam à questão, 204 (88%) disseram que recomendariam o serviço prestado pela Ouvidoria.



PODER JUDICIÁRIO
de Santa Catarina