
RESULTADO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

2025

SERVIÇOS DO PODER JUDICIÁRIO ESTADUAL

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Vitória - ES

Documento Institucional

1. APRESENTAÇÃO DAS PESQUISAS

As respostas apresentadas neste relatório foram colhidas por meio de formulários não obrigatórios, disponibilizados de maneira contínua aos usuários dos serviços avaliados no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES).

O documento consolida três pesquisas: Ouvidoria Judiciária - serviços prestados pela Ouvidoria Judiciária; PJES - serviços prestados pelas unidades judiciárias, administrativas e Corregedoria Geral da Justiça; e Serviços Notariais e de Registro do ES - serviços delegados de titularidade do PJES.

Os dados possuem caráter genérico e foram tratados de forma anonimizada, impossibilitando a identificação individual dos respondentes. Os resultados refletem, de forma consolidada, as respostas recebidas no período analisado em 2025.

Nota Metodológica

O objetivo deste relatório é mensurar a percepção pública sobre os serviços avaliados, identificar oportunidades de melhoria e subsidiar o aprimoramento dos canais de atendimento, com indicadores estruturados em notas de aprovação geral variando de 0 a 10.

2. PERFIL DOS RESPONDENTES

A caracterização inicial dos usuários permite segmentar o público respondente nas pesquisas de satisfação. A análise identificou a natureza jurídica do respondente e sua respectiva categoria de atuação profissional ou social perante os serviços avaliados.

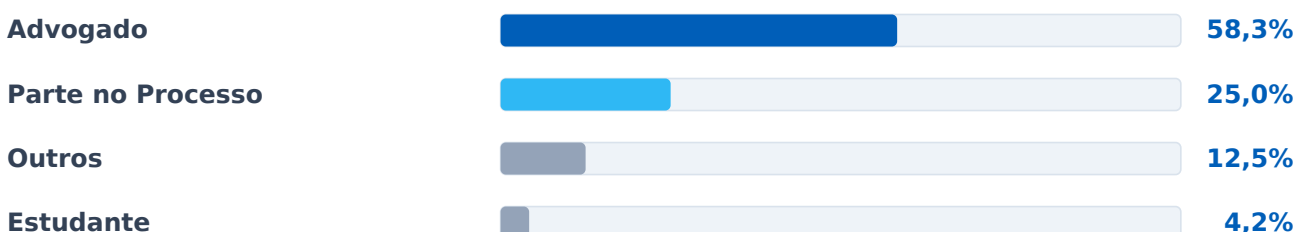
2.1. TIPO DE PESSOA

A imensa maioria das interações continua sendo registrada por pessoas físicas atuando em nome próprio ou defendendo interesses diretos.



2.2. CATEGORIA DO USUÁRIO

O detalhamento abaixo demonstra a composição do público respondente, com predominância de usuários vinculados à Advocacia e de partes em processos.



3. CONTATO E REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

Esta seção analisa a jornada de atendimento do cidadão antes e durante a formalização de sua demanda nos canais institucionais avaliados pelas pesquisas.

91,7%

Contato Prévio

Dos usuários realizaram tentativas de contato ou consultas prévias sobre os serviços prestados.

39,0%

Manifestações Registradas

Da amostra optou por efetivar o registro formal da manifestação nos canais avaliados.

3.1. NATUREZA DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS

Dentre os temas centrais das orientações e dúvidas oferecidas aos usuários, destacam-se a busca por requisitos e o acompanhamento da prestação de serviços.

Especificação do Conteúdo Informado	Percentual
Requisitos e Documentações	26,1%
Prestação de Serviço	26,1%
Serviços Oferecidos	21,7%
Consulta dos Usuários	13,0%
Previsões, Etapas e Outros Serviços	13,0%

4. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

A qualificação do atendimento foi mensurada pelos usuários mediante a atribuição de notas de 0 a 10. Os índices a seguir representam a média das avaliações do ciclo 2025.

4.1. QUALIDADE E CORDIALIDADE DA EQUIPE

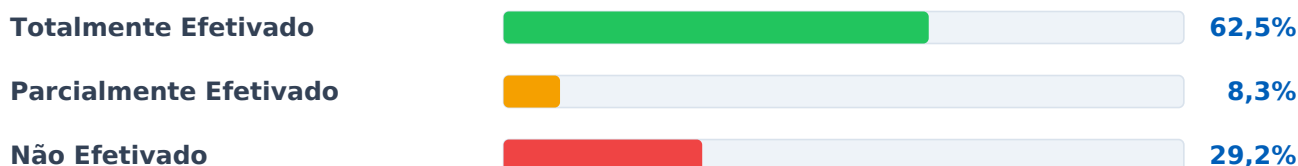
A postura profissional e a qualidade da interação registraram médias sólidas de desempenho:

Cordialidade no Atendimento  **7,2 / 10**

Qualidade do Atendimento  **7,2 / 10**

4.2. EFETIVAÇÃO DA SOLICITAÇÃO

A taxa de resolução final das demandas aponta que a maior parte dos cidadãos considerou sua solicitação efetivada.



5. AVALIAÇÃO DAS INFORMAÇÕES E PRAZOS

A dimensão temporal obteve o mais alto grau de avaliação média entre os quesitos das pesquisas, refletindo celeridade na tramitação e na devolução das demandas.

79,2%

Cumprimento de Prazo

Das respostas aos usuários foram fornecidas dentro do interstício regulamentar estipulado.

8,5 / 10

Média do Tempo Decorrido

Nota média atribuída ao tempo de resposta e celeridade prestada na devolução do chamado.

6. ESTRUTURA E CANAIS DE ATENDIMENTO

Os ambientes físicos e virtuais disponibilizados para captação de demandas e informações foram avaliados conforme o desempenho médio:

Canal ou Infraestrutura Avaliada	Média de Avaliação (0 a 10)
Estrutura Física: Instalações e pontos de atendimento	7,7
Serviços no Site: Funcionalidade e links eletrônicos na página oficial	7,3
Qualidade dos Canais: Clareza, acessibilidade e precisão dos formulários	6,8
Qualidade das Informações: Nível de precisão das respostas dadas	6,7

7. AVALIAÇÃO GERAL DO SERVIÇO

A nota final consolidada reflete a percepção sintética do usuário sobre a utilidade, acessibilidade e resolutividade dos serviços avaliados ao longo de 2025.

Análise de Satisfação Global

A nota de 6,8 pontos reflete resultado geral satisfatório e com potencial margem para aperfeiçoamento. O índice é influenciado pelas notas dos canais de acesso e pela qualidade das informações prestadas, sugerindo áreas que demandam atenção na jornada de autoatendimento e no atendimento institucional.

8. CONCLUSÃO E PRINCIPAIS ACHADOS

Com base nos dados estatísticos extraídos das Pesquisas de Satisfação de 2025, consolidam-se as seguintes conclusões estratégicas sobre os serviços avaliados no âmbito do TJES:

- **Celeridade como Pilar de Força:** O cumprimento dos prazos alcança 79,2% de assertividade, o que justifica a maior média obtida no relatório: 8,5 de satisfação com o Tempo Decorrido.
- **Caráter Orientativo em Evidência:** Observou-se que 91,7% do público realizou contato prévio, indicando a relevância dos canais institucionais como instrumentos de triagem, orientação inicial e encaminhamento adequado das demandas.
- **Cordialidade Consolidada:** O acolhimento fornecido pelas equipes manteve média de 7,2, demonstrando padrão regular e positivo nas interações humanas ao longo do ano.
- **Resolutividade Operacional:** A taxa de efetivação total das solicitações (62,5%) reflete boa capacidade de resolução técnica das demandas que tramitam nos serviços avaliados.
- **Diretrizes de Aperfeiçoamento:** As notas médias referentes à Qualidade das Informações (6,7), aos Canais (6,8) e à Avaliação Geral (6,8) demonstram a necessidade de investir na clareza do autoatendimento eletrônico e na precisão dos retornos textuais repassados aos usuários.