



CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

ASSUNTO: Parecer – Questionário de satisfação do utente do Tribunal

2022/GAVPM/3064

21.09.2022

SUMÁRIO:

Proposta da Comarca de Leiria sobre questionário dirigido aos utentes da justiça

PALAVRAS CHAVE:

Questionário

Serviço de justiça

Standards internacionais de avaliação da performance dos Tribunais,

Objectivos estratégicos trienais e anuais



PARECER

1. Objecto

Questionário de satisfação aos utentes do serviço de justiça
Standards internacionais de avaliação da performance dos Tribunais,
designadamente em matéria de satisfação dos utentes do serviço de justiça
Objectivos estratégicos trienais e anuais
Proposta da Comarca de Leiria

*

2. Análise

A Comarca de Leiria comunicou ao CSM que o Conselho de Gestão da Comarca deliberou, em 12 Maio de 2022, a elaboração de um inquérito de satisfação dirigido aos utentes da justiça, de modo a ser avaliada a sua percepção quanto ao funcionamento dos serviços da Comarca, na parte concernente ao atendimento que nela é realizado e às condições das suas instalações.

Foi aprovada em sede de Conselho Consultivo, realizado no dia 12 de Julho de 2022, a versão final do questionário.

Do formulário de questionário apresentado pela Comarca de Leiria, e para além dos elementos atinentes aos dados institucionais (pontos 1 a 5) e aos dados pessoais (pontos 9 a 11), cumpre destacar os pontos 6, 7 e 8.

No ponto 6 é solicitada a avaliação do grau de satisfação por referência aos seguintes elementos:

- 1- Condições de acesso ao edifício do tribunal;
- 2- Sinalização do edifício do tribunal;
- 3- Condições de espera;
- 4- Condições e conforto do local onde prestou declarações;



CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

- 5- Pontualidade na hora designada para a diligência;
- 6- O tempo de espera entre a hora para que estava notificado e a hora da sua intervenção na diligência;
- 7- Clareza da linguagem e das informações fornecidas;
- 8- Atitude e eficácia do pessoal de apoio nos Tribunais (vigilantes);
- 9- Atitude e cortesia dos funcionários de justiça (oficiais de justiça e outros);
- 10- Atitude e cortesia dos magistrados (juizes e procuradores).

Os graus de avaliação para os 10 pontos indicados são:

- a) Nada satisfeito
- b) Pouco satisfeito
- c) Satisfeito
- d) Muito satisfeito

No ponto 7) é solicitada a avaliação do grau de satisfação acerca das condições e funcionamento do Tribunal em geral, numa escala de 1 a 4, sendo que 1 é nada satisfeito, 2 é pouco satisfeito, 3 é satisfeito e 4 é muito satisfeito.

Por último, o ponto 8) é dedicado à inserção de alguma observação ou sugestão acerca do funcionamento dos serviços do Tribunal em geral, em formato de texto livre.

*

No Parecer do GAVPM, datado de 29 de Março de 2021, elaborado para definição dos objectivos estratégicos trienais do CSM, foi referido: “(...) Existe um conjunto de valores consensual na comunidade internacional, que deve presidir à fixação de quaisquer objectivos estratégicos na área da Justiça e,



em concreto, para os Tribunais Judiciais. São eles a igualdade perante a lei, equidade, imparcialidade, independência, competência, integridade, transparência, acessibilidade, pontualidade e certeza.

Partindo dos valores elencados podemos enunciar 11 medidas nucleares para corporização de tais valores. São elas:

1- O nível de satisfação dos utentes do serviço de justiça;

(...).”

Na fixação dos objectivos estratégicos para o triénio 2022-2024, foi definido de forma consensual pelo CSM, pelo MJ e pela PGR, no contexto da melhoria de desempenho dos Tribunais, o desenvolvimento de questionários de satisfação de modo a que seja avaliada a percepção de quem interage com os Tribunais.

Em conformidade, verifica-se a pertinência da proposta formulada pela Comarca de Leiria quanto à aprovação de um formulário de inquérito de satisfação aos utentes do serviço de justiça naquela Comarca.

Cumprir analisar quer a estrutura formal do questionário e bem assim os elementos atinentes aos dados institucionais (pontos 1 a 5) e aos dados pessoais (pontos 9 a 11), bem como os pontos 6, 7 e 8 do mesmo questionário.

A análise a realizar será feita por comparação com o exemplo indicado no estudo intitulado “Global Measures Of Court Performance” do International Framework for Court Excellence, disponível em <http://www.courtexcellence.com>.

De acordo com o mencionado estudo, o questionário deve obedecer à metodologia que permite responder a 5 questões chave:

1- Quem é inquirido?

Os utilizadores de um Tribunal num dia típico



CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

2- O questionário incide sobre que matérias?

Concordância com 10 afirmações simples sobre acessibilidade, conveniência e tratamento pelos Tribunais (nesta última vertente aferição de imparcialidade, igualdade e cortesia) e um número limitado de perguntas de natureza demográfica.

3- Quando deve ser realizado o questionário?

Num dia típico, duas vezes por ano numa base contínua e regular.

4- Por quem deve ser realizado o questionário?

Por oficiais de justiça

5- Onde?

Em todos os Tribunais, inicialmente através do desenvolvimento de projecto piloto.

O questionário inclui 10 afirmações sucintas para as quais é solicitada a concordância dos inquiridos:

1- Chegar ao Tribunal foi fácil;

2- Descobrir o local para onde me deveria deslocar no edifício do Tribunal foi fácil e conveniente;

3- Senti-me seguro no edifício do Tribunal;

4- Não tive qualquer dificuldade em obter a informação de que necessitava quando me desloquei ao Tribunal;

5- O pessoal de apoio no Tribunal tratou-me com cortesia e respeito;

6- O Juiz e os oficiais de justiça ouviram-me e foram corteses, respeitadores e imparciais;

7- Eu percebi as instruções do Tribunal e o que tinha que fazer de seguida;



8- Os assuntos a tratar em Tribunal foram tratados em tempo oportuno e de maneira eficiente;

9- Fui tratado com igualdade. A minha etnia, género, estatuto económico ou idade não interferiram na forma como fui tratado no Tribunal.

10- De forma global considero que o Tribunal actua de forma eficaz.

O mesmo estudo refere que a primeira tarefa de planeamento e preparação para tomar esta medida é rever os itens da pesquisa. Os itens devem ser adaptados conforme necessário aos requisitos e condições locais.

No entanto, quaisquer alterações ou acréscimos aos 10 itens não devem ser feitos ao acaso. Eles devem ser orientados por duas considerações importantes - uma substantiva e outra prática.

Primeiro, os itens específicos foram deliberadamente formulados para avaliar realizações ou fins - resultados para utilizadores judiciais (por exemplo, acesso à justiça, justiça e igualdade) que são consistentes com os valores e factores de sucesso identificados pela IFCE e os padrões de desempenho do Tribunal de Julgamento. A Medida não é destinada a avaliar a miríade de meios - como o número adequado de pessoal de apoio, funcionários judiciais, tecnologia da informação eficaz e resultados, como o número de audiências e outros processos judiciais - que podem ser organizados para alcançar os resultados. Somente após a Medida ser tomada, idealmente numa base regular e contínua, os resultados informarão a identificação correcta das entradas e saídas que podem ser necessárias como parte de estratégias de melhoria eficazes para lidar com deficiências de desempenho.

A segunda consideração antes de fazer alterações nos itens da Medida está relacionada, mas mais prática. Alguns Tribunais podem ser tentados a



CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

adicionar itens para avaliar a satisfação dos utentes do Tribunal com entradas e saídas de programas ou processos recentemente implementados (por exemplo, um quiosque de informações no lobby do Tribunal ou o uso de um novo sistema de gestão de processos).

Além do problema de que esses meios podem não ter uma relação causal com os resultados como o acesso à justiça, muitos desses itens podem fazer com que o questionário seja muito longo, reduzindo a taxa de resposta do mesmo.

Para além dos 10 itens substantivos do questionário, os Tribunais precisam prestar atenção especial às questões demográficas incluídas no mesmo porque esses itens exigem adaptações aos requisitos locais.

Questões técnicas, legais e políticas podem precisar ser abordadas na formulação das questões demográficas. Como se devem os inquiridos identificar no questionário? Que informações sobre os inquiridos podem e devem constar ser buscadas adequadamente? As políticas ou regulamentos locais ditam certas abordagens? Por exemplo, a raça ou a origem nacional são muito sensíveis ou inadequadas como item demográfico?

Finalmente, em jurisdições menores, um número limitado de respostas a questões demográficas pode revelar a identidade dos inquiridos (por exemplo, uma jurisdição na qual existem apenas alguns advogados).

Se esse for um problema em potencial, pode ser melhor eliminar algumas ou todas as questões demográficas. A melhor abordagem para abordar essas questões técnicas, jurídicas e políticas é pensar em como os resultados podem ser usados na prática.



Perguntas abertas e de resposta curta (por exemplo, “O que mais gostou na sua experiência no tribunal?” “Como podemos melhorar?”) não estão incluídas na amostra de questionário, mas elas podem ser facilmente adicionadas, se desejado.

No entanto, embora as respostas a perguntas abertas possam ser consideradas interessantes, elas geralmente são tendenciosas ou não informativas. Elas também podem apresentar desafios para análise e interpretação à medida que o número de inquiridos e o número e a extensão das respostas aumentam.

O questionário deve ser preparado e impresso em um formato atraente e fácil de ler e, se possível, ter como objectivo encaixar todos os itens numa única folha, usando os dois lados, se necessário, para evitar uma aparência desordenada e confusa.

Deve incluir orientações e directrizes precisas para os inquiridos, abrangendo todos os grupos possíveis elegíveis para responder ao mesmo.

Os questionários devem estar disponíveis em vários idiomas, se apropriado.

As respostas às 10 afirmações podem ser:

- 1- Concordo plenamente
- 2- Concordo
- 3- Sem opinião
- 4- Discordo
- 5- Discordo plenamente
- 6- Não aplicável

Assim, o formulário é designado como Questionário de satisfação do utente do Tribunal e contém os seguintes dizeres:



CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

O Juízo --- do Tribunal Judicial da Comarca de ----, está a realizar um breve questionário para conhecer as experiências dos cidadãos no acesso e uso dos serviços do Tribunal.

A sua opinião é muito importante para nós.

Queremos atendê-lo melhor.

Reserve alguns minutos para concluir este breve questionário.

As suas respostas ajudarão o Tribunal a avaliar e a melhorar os seus serviços.

Todas as respostas são confidenciais — não precisamos saber o seu nome.

Agradecemos a sua colaboração

Assinatura do Presidente da Comarca

Instruções de preenchimento

Responda às declarações abaixo com base na sua experiência no tribunal hoje.

Assinale o número que melhor descreve o seu nível de concordância com cada declaração. Ao assinalar 5, você está a indicar forte concordância com a declaração.

Assinalar 1 indica que você discorda totalmente da afirmação.

A opção 3 não indica concordância ou discordância, ou que você não tem opinião sobre a declaração.

Assinale apenas um número para cada declaração.

Se a declaração não se aplicar à sua experiência com o tribunal, marque a caixa “não aplicável” na última coluna.



De seguida é apresentado um quadro contendo 10 afirmações sucintas que podem ser objecto dos 6 tipos de resposta já indicados, o qual se junta em anexo ao presente parecer.

É solicitada aos inquiridos informação adicional sobre os próprios e sobre os motivos da deslocação ao Tribunal, salientando-se que as respostas servirão para auxiliar o Tribunal a compreender os resultados do questionário.

É lembrado que as respostas são confidenciais.

As perguntas adicionais são as seguintes:

a) Qual é o seu género

(Possibilidade de resposta: homem, mulher, outro)

b) Qual o seu nível de escolaridade

(Resposta de escolha única entre as seguintes opções: Sem formação académica ou formação incompleta; Básico; Secundário; Universitário; Vocacional; Outro)

c) Qual é a sua nacionalidade

(Resposta de escolha única com opção de não ser apresentada resposta)

d) Com que frequência vem ao Tribunal

(Resposta de escolha única entre as seguintes opções: Diariamente, semanalmente, mensalmente, várias vezes ao ano, uma vez por ano ou menos)

e) Que tipo de casos ou matérias o trouxeram hoje ao Tribunal

(resposta de escolha múltipla, entre as seguintes opções: Criminal, cível, comércio, execuções, trabalho, família e menores, propriedade intelectual, marítimo, execução de penas, concorrência, regulação e supervisão, instrução criminal, outros)



CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

f) Qual a sua intervenção ou envolvimento no assunto que o trouxe hoje ao Tribunal

(resposta de escolha única entre as seguintes opções: Juiz; OPC; Advogado; litigante; ofendido ou testemunha; amigo ou membro da família; Oficial de Justiça, cidadão à procura de informação e/ou documentos; utilizador empresarial - agentes de execução, peritos, investigadores de universidades, representantes de empresas se recuperação de créditos; tradutores e intérpretes; outros).

O questionário deve ser apresentado a todos os utentes que frequentem o Tribunal num dia específico de regular funcionamento dos serviços.

A Comarca deve organizar um grupo que conduza a pesquisa, composta essencialmente por oficiais de justiça, mas que também pode ser composta por estagiários e estudantes de direito em regime de voluntariado.

As razões para que o questionário seja conduzido por oficiais de justiça prendem-se com a circunstância destes conhecerem melhor os utilizadores do Tribunal, o que constitui factor adicional de persuasão para a participação dos inquiridos no questionário.

Por outro lado, a participação dos oficiais de justiça neste tipo de questionários faz crescer o interesse dos utilizadores do Tribunal neste tipo de medidas de gestão, fazendo crescer de igual forma a motivação dos oficiais de justiça.

Para um universo de cerca de 500 utilizadores diários do Tribunal, um grupo de 7 a 10 funcionários será suficiente para conduzir as actividades inerentes ao questionário num determinado dia.



Para planear quantos membros deve ter o grupo que administra o questionário, deve ser contado o número de utilizadores presentes no Tribunal a cada 15 minutos num dia típico de utilização do Tribunal, o que deve ser feito previamente à disponibilização do questionário aos utentes do serviço de justiça.

O grupo de gestão do questionário deve ter condições para gerir até 100 inquiridos na saída do Tribunal durante o período de 1 hora.

Os membros deste grupo/equipa podem desempenhar as seguintes funções: recepção dos utentes do Tribunal, solicitando a participação no questionário aos utentes quando se preparem para abandonar as instalações; auxílio no preenchimento do questionário; recolha dos questionários preenchidos e verificação da correcção do respectivo preenchimento, dando-se entrada apenas dos questionários que se encontrem devidamente preenchidos; dar entrada do questionário em base de dados, para análise.

A interação com os utentes do Tribunal é importante por condicionar a forma como os mesmos respondem.

Os membros do grupo que conduz o questionário devem ser amistosos e corteses, devem tratar os inquiridos com respeito, ser pacientes e estar preparados para ajudar qualquer inquirido em caso de pedido de assistência para completar o questionário.

O grupo deve criar um ambiente de trabalho que facilite o anonimato dos inquiridos e a confidencialidade das respostas.

Os inquiridos devem ser informados de que devem colocar os questionários preenchidos num receptáculo disponibilizado para o efeito ao invés de o entregarem a um dos membros do grupo.



CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

Os membros de grupo que recebem os inquiridos devem solicitar a participação no questionário e conduzir os inquiridos a uma mesa ou lugar onde o questionário possa ser preenchido.

Para o efeito e caso a área de preenchimento se situe nas proximidades das entradas e saídas do Tribunal, não devem tentar bloquear as mesmas para não criarem confusão para os utentes que estão a entrar no edifício. Pode ser dada publicidade à iniciativa mediante a colocação de informação sobre a mesma nas áreas de espera e na entrada do Tribunal.

A informação deve estar redigida nas línguas em uso pelos utentes do Tribunal.

No que respeita à recolha de dados, e tendo presente que alguns utentes do Tribunal não vão querer responder ao questionário, o membro do grupo encarregue de solicitar a participação dos utentes deve registar o número de pessoas que se recusaram a preencher o questionário.

Deste registo deve constar, sempre que possível, a profissão, o género, a etnia e os motivos de recusa.

Quanto à organização, análise e interpretação dos dados, a percentagem de inquiridos pode ser contabilizada das seguintes formas:

- a) Globalmente pelos 10 itens;
- b) Por categorias de resposta (p.ex., concordo plenamente) e categorias de informação de contexto (p.ex., a profissão de quem respondeu - advogados);
- c) Por tabulação cruzada (p.ex., advogados que vieram pela primeira vez ao Tribunal);



Quanto ao grau de satisfação dos utentes do serviço de justiça, a percentagem de inquiridos que concordam com as 10 afirmações constantes do questionário é calculada da seguinte forma:

A = Concordo Plenamente

B = Concordo

C = Discordo

D = Discordo Plenamente

Nível de satisfação dos utentes do serviço de justiça =

$$[(A + B) / (A + B + C + D)] \times 100$$

A aplicação desta fórmula vai permitir estabelecer uma linha de base para o desempenho actual, indicando se o desempenho está dentro de determinados limites ou tolerâncias, com identificação e diagnóstico de problemas.

Por exemplo, supondo que 25% dos inquiridos “concordam totalmente” e 42% “concordam” que foram tratados com cortesia e respeito (item 5 do questionário), a combinação das categorias “concordo totalmente” e “concordo” produz uma linha de base de 67 por cento dos entrevistados.

Quando esse desempenho básico é comparado a uma meta hipotética de 75 por cento estabelecida pelo Tribunal, o cálculo habilita a função de controlo respondendo à questão de saber se o desempenho está em níveis aceitáveis ou dentro dos limites toleráveis estabelecidos pelo Tribunal.

Essas funções de medição de desempenho são aprimoradas por análises adicionais que “filtram” os resultados gerais da pesquisa pelas várias variáveis de fundo dos inquiridos: por sexo e raça; por tipo de caso ou por assunto que trouxe os inquiridos ao Tribunal, etc.



CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

Por exemplo, uma análise simples compara os inquiridos que estão no Tribunal com frequência (diariamente ou semanalmente) com aqueles que estão no Tribunal com pouca frequência (não mais do que várias vezes por ano). Essa análise pode mostrar que a frequência do uso judicial está consistentemente associada a uma maior (ou menor) satisfação em todas as áreas de actuação.

Geralmente, a análise relevante é realizada numa dupla vertente. Primeiro, cada questão individual deve ser examinada para determinar a opinião dos inquiridos sobre o desempenho do Tribunal. A resposta média a uma das perguntas, uma agregação geral ou respostas agregadas a duas ou mais perguntas pode ser usada como base para futuras comparações. As inferências podem ser extraídas dos resultados das análises das respostas de vários subgrupos de inquiridos (por exemplo, advogados, litigantes, utilizadores frequentes ou pouco frequentes do Tribunal).

Existe alguma diferença, por exemplo, entre os inquiridos que usam o Tribunal regularmente e aqueles que usaram o Tribunal pela primeira vez no dia da pesquisa?

As mulheres, especialmente as que estão no Tribunal por casos familiares, sentem-se menos seguras do que os homens? As respostas à última pergunta podem levar a um exame dos layouts do Tribunal e dos Tribunais.

As respostas a diferentes itens também podem ser examinadas em relação umas às outras.



As experiências pessoais dos inquiridos com a acessibilidade do Tribunal tendem a correlacionar-se com suas opiniões sobre o quão seguros eles se sentiam no Tribunal?

Com o objectivo de estabelecer linhas de base ou níveis de controlo (por exemplo, níveis de desempenho abaixo dos quais o Tribunal tomará medidas correctivas imediatas), as respostas a algumas ou a todas as perguntas podem ser agregadas para gerar uma ou mais pontuações (por exemplo, a percentagem de inquiridos que disseram que era fácil ou muito fácil ter acesso ao Tribunal). Os Tribunais podem considerar estabelecer parâmetros de referência para classificações ou “controles” “maus”, “adequados” e “bons”. Por exemplo, uma classificação “adequada” pode significar que quatro em cada cinco (80%) inquiridos concordaram ou concordaram plenamente que os funcionários do Tribunal foram prestativos e os trataram com cortesia e respeito. Os Tribunais devem então esforçar-se para cumprir a referência ou o controlo ao conduzir a medida no futuro. Como grupos diferentes de inquiridos podem ter problemas diferentes em situações diferentes (por exemplo, casos), os “benchmarks” ou controlos podem ser diferentes para cada grupo ou situação.

Do exposto resulta, no que tange ao questionário apresentado pela Comarca de Leiria, que o mesmo deve ser entregue aos inquiridos que de forma voluntária decidam responder nas instalações do Tribunal, razão pela qual não vislumbramos utilidade no conjunto de perguntas que compõem o ponto 1) dos dados institucionais.

O ponto 2), ao invés, é da maior utilidade, para o efeito da identificação do serviço objecto de avaliação, assim como os pontos 3), 4) e 5).



CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

Nenhum reparo merecem, de igual forma, os dados pessoais, sem prejuízo de ulterior análise a ser solicitada à Sra. Encarregada de Protecção de Dados do CSM.

*

3. Conclusão

a) A Comarca de Leiria comunicou ao CSM que o Conselho de Gestão da Comarca deliberou, em 12 Maio de 2022, a elaboração de um inquérito de satisfação dirigido aos utentes da justiça, de modo a ser avaliada a sua percepção quanto ao funcionamento dos serviços da Comarca, na parte atinente ao atendimento que nela é realizado e às condições das suas instalações.

b) Na fixação dos objectivos estratégicos para o triénio 2022-2024, foi definido de forma consensual pelo CSM, pelo MJ e pela PGR, no contexto da melhoria de desempenho dos Tribunais, o desenvolvimento de questionários de satisfação de modo a que seja avaliada a percepção de quem interage com os Tribunais.

c) Em conformidade, verifica-se a pertinência da proposta formulada pela Comarca de Leiria quanto à aprovação de um formulário de inquérito de satisfação aos utentes do serviço de justiça naquela Comarca.

d) A proposta deve ser alargada às demais Comarcas para cumprimento do objectivo estratégico trienal fixado.

e) Pelos fundamentos constantes do ponto 2) deste Parecer, para os quais remetemos por brevidade de exposição, apresenta-se em anexo a proposta de questionário a ser utilizado nas 23 Comarcas do País.

*



Ao Sr. Chefe de Gabinete com a sugestão de apresentação deste Parecer à Sra. Encarregada de Protecção de Dados do CSM, para o efeito da validação da informação atinente aos dados pessoais.

Em anexo: proposta de formulário de questionário.



**Célia Isabel Bule
Ribeiro Marques
dos Santos**

Adjunta

Assinado de forma digital por Célia Isabel
Bule Ribeiro Marques dos Santos
9d0b0823b378b2a855cf5ae91cdb7aa72871f1db
Dados: 2022.09.21 14:44:20