



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

# **Relatório da Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo com a Gestão do Fórum Clóvis Beviláqua**

**Novembro  
2025**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**

**Presidente**

Des. Heráclito Vieira de Sousa Neto

**Vice-presidente**

Des. Francisco Mauro Ferreira Liberato

**Corregedora-Geral**

Desa. Marlúcia de Araújo Bezerra

**Ouvidora do Poder Judiciário**

Desa. Andréa Mendes Bezerra Delfino

**Diretora do Fórum Clóvis Beviláqua**

Dra. Solange Menezes Holanda

**Vice-Diretora do Fórum Clóvis Beviláqua**

Dra. Daniela Lima da Rocha



## **EQUIPE DE ELABORAÇÃO**

### **Núcleo de Governança da Comarca da Capital**

Elber Gonçalves Ferreira Júnior (Diretor)

#### **Equipe do Núcleo de Governança**

Graça Nádia Costa Monteiro

Kaio Anderson Rufino Moreira

Kayanne do Nascimento Mendoça

Quileabe Batista de Oliveira

## **APOIO**

### **Diretoria Estadual de Atendimento**

Nelson Ricardo Moreira Nogueira (Diretor)



## Sumário

1 INTRODUÇÃO .....	5
2 METODOLOGIA .....	5
2.1 Objetivo da Pesquisa.....	5
2.2 Público-Alvo.....	5
2.3 Construção do Questionário.....	6
2.4 Universo da Pesquisa.....	6
2.5 Amostragem.....	7
2.6 Coleta de dados.....	7
3 CONCLUSÃO .....	7
4 RESULTADOS .....	9
Item 1. Atendimento na Recepção.....	9
Item 1.1. Tempo de espera para o atendimento .....	9
Item 1.2. Cordialidade no atendimento ao público .....	10
Item 1.3. Clareza das informações prestadas pelos atendentes .....	11
Item 1.4. Avaliação geral do atendimento .....	12
Item 2. Atendimento na CAJ – Central de Atendimento Judicial.....	13
Item 2.1. Tempo de espera para o atendimento .....	13
Item 2.2. Cordialidade no atendimento ao público .....	14
Item 2.3. Clareza das informações prestadas pelos atendentes.....	15
Item 2.4. Avaliação geral do atendimento.....	16
Item 3. Atendimento nas Unidades Administrativas.....	17
Item 3.1. Tempo de espera para o atendimento.....	17
Item 3.2. Cordialidade no atendimento ao público.....	18
Item 3.3. Clareza das informações prestadas pelo atendente.....	19
Item 3.4. Tempo de andamento do processo na unidade administrativa.....	20
Item 3.5. Avaliação geral do atendimento.....	21
Item 4. Atendimento na Secretaria de Vara .....	22
Item 4.1. Tempo de espera para o atendimento.....	22
Item 4.2. Cordialidade no atendimento ao público.....	23
Item 4.2. Clareza das informações prestadas pelo atendente.....	24
Item 4.3. Respeito ao dia e horário agendado para audiência.....	25
Item 4.4. Tempo de andamento do processo na secretaria da vara.....	26
Item 4.5. Avaliação geral do atendimento.....	27
Item 5. Instalações e Acesso.....	28
Item 5.1. Limpeza e organização dos espaços (sala, banheiro, área de circulação) .....	28
Item 5.2. Estado de conservação do prédio e dos equipamentos.....	29
Item 5.3. Facilidade de identificar e localizar os setores internos .....	30
Item 5.4. Segurança dos usuários .....	31
Item 5.5. Adequação do ambiente para pessoas com deficiência.....	32
Item 6. Satisfação Geral.....	33
Item 6.1. Grau de satisfação com os serviços prestados pelo Fórum .....	33
Quadro do Grau de Satisfação por item avaliado.....	34
Gráfico do Grau de Satisfação por item avaliado.....	35
Quadro do Índice de Satisfação e Insatisfação por item avaliado.....	36
Gráfico do Índice de Satisfação e Insatisfação por item avaliado.....	37
Classificação das manifestações de melhorias mais frequentes dos usuários entrevistados na pesquisa.....	38
Classificação das manifestações de críticas ou reclamações mais frequentes dos usuários entrevistados na pesquisa.....	39
Perfil dos Entrevistados.....	40



## 1 INTRODUÇÃO

A Diretoria do Fórum Clóvis Beviláqua, por meio do Núcleo de Governança da Comarca da Capital, realizou a 6ª pesquisa de satisfação com jurisdicionados, operadores do direito e visitantes que frequentam o Fórum, desde 2019. O objetivo nesta edição foi avaliar a percepção desses públicos sobre os serviços prestados e identificar oportunidades de melhoria na execução dos trabalhos da gestão atual.

Esta é a 2ª edição da pesquisa em que foi ampliada a abrangência territorial, incluindo, em seu público-alvo, os usuários atendidos nos Juizados Especiais Cíveis localizados em diversos bairros de Fortaleza. Para estimar o tamanho da amostra desses juizados, considerou-se a proporção de sua demanda em relação ao total da Comarca da Capital. Com base nesse critério, foram selecionados dois juizados: um com maior demanda e outro com menor demanda. Em seguida, foram realizadas entrevistas com os usuários que utilizam seus serviços.

A pesquisa teve como foco avaliar o grau de satisfação quanto aos seguintes aspectos: tempo de espera, cordialidade, clareza das informações, andamento processual, respeito ao agendamento de audiências, instalações e acessibilidade. Também foi apurado o nível de satisfação geral com a gestão do Fórum e coletadas sugestões para estudo e possível implementação.

O formulário eletrônico utilizado foi elaborado pelo Núcleo de Governança e disponibilizado aos atendentes da Central de Atendimento Judicial, possibilitando o preenchimento presencial. Essa abordagem garantiu agilidade e segurança na coleta de dados, economia de papel e acesso imediato aos resultados. A ferramenta também permitiu que os atendentes acompanhassem o processo de coleta em tempo real, contribuindo significativamente para o alcance da amostragem necessária. Além disso, foram disponibilizados cartazes com link de acesso no prédio do FCB e em todas as unidades judiciais instaladas em outros prédios, tais como juizados especiais e juizados da mulher.

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa item por item, além do perfil dos participantes e das principais opiniões, sugestões e reclamações registradas.

## 2 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa exploratória, com delineamento do tipo levantamento, de natureza quantitativa, empregando questionário estruturado para a coleta de dados.

A construção do instrumento ocorreu em outubro de 2025, e a coleta de dados foi realizada entre os dias 10 e 21 de novembro do mesmo ano, utilizando a ferramenta Microsoft Forms. Para assegurar a integridade dos dados, cada pessoa pôde preencher apenas um formulário.

### 2.1 Objetivo da Pesquisa

A pesquisa tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários externos (partes, advogados e visitantes) que frequentaram o Fórum Clóvis Beviláqua, bem como as unidades dos Juizados Especiais Cíveis e dos Juizados da Mulher localizadas em outros endereços da Comarca de Fortaleza, e que utilizaram os serviços oferecidos pela Diretoria durante o ano de 2025.

Os resultados desta edição serão comparados com os da pesquisa realizada em dezembro de 2024, destacando eventuais mudanças na percepção dos participantes quanto às melhorias implementadas pela gestão atual.

### 2.2 PÚBLICO-ALVO

O público-alvo é composto por visitantes, partes e advogados que utilizaram os serviços oferecidos pelo Fórum Clóvis Beviláqua, pelas unidades dos Juizados Especiais Cíveis e pelos Juizados da Mulher localizadas na Comarca de Fortaleza.



## 2.3 Construção do Questionário

O formulário eletrônico foi elaborado com foco na simplicidade e na agilidade da coleta de dados, contemplando os principais aspectos a serem avaliados pelos entrevistados. Ele é composto por 25 perguntas, distribuídas nos seguintes tópicos:

<b>1. Atendimento na Recepção</b>
1.1 Tempo de espera para o atendimento
1.2 Cordialidade no atendimento ao público
1.3 Clareza das informações prestadas pelos atendentes
1.4 Avaliação geral do atendimento
<b>2. Atendimento na CAJ - Central de Atendimento Judicial /Telejustiça</b>
2.1 Tempo de espera para o atendimento
2.2 Cordialidade no atendimento ao público
2.3 Clareza das informações prestadas pelos atendentes
2.4 Avaliação geral do atendimento
<b>3. Atendimento nas Unidades Administrativas</b>
3.1 Tempo de espera para o atendimento
3.2 Cordialidade no atendimento ao público
3.3 Clareza das informações prestadas pelo atendente
3.4 Tempo de andamento do processo na unidade administrativa
3.5 Avaliação geral do atendimento
<b>4. Atendimento na Secretaria de Vara ou Gabinete</b>
4.1 Tempo de espera para o atendimento
4.2 Cordialidade no atendimento ao público
4.3 Clareza das informações prestadas pelo atendente
4.4 Respeito ao dia e horário agendado para audiência
4.5 Tempo de andamento do processo na secretaria de vara ou gabinete
4.6 Avaliação geral do atendimento
<b>5. Instalações e Acesso</b>
5.1 Limpeza e organização dos espaços (salas, banheiros, áreas de circulação)
5.2 Estado de conservação do prédio e dos equipamentos
5.3 Facilidade de identificar e localizar os setores internos
5.4 Segurança dos usuários
5.5 Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais
<b>6. Satisfação Geral</b>
6.1 Grau de satisfação com os serviços prestados pelo Fórum

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nenhum dado que pudesse identificar os respondentes foi coletado.

## 2.4 Universo da Pesquisa

Durante o ano de 2025, o Fórum Clóvis Beviláqua (FCB) recebeu 225.746 visitantes entre os meses de janeiro e agosto, dos quais 27.672 eram advogados e 163.521 jurisdicionados. Os Juizados da Mulher registraram a presença de 304 advogados e 6.673 partes. O universo da pesquisa foi baseado na média mensal desses oito meses, resultando em um total de 28.218 pessoas.



## 2.5 Amostragem

Com base no universo da pesquisa, foi calculada uma amostragem de 379 pessoas entrevistadas, adotando-se como parâmetro um nível de confiança de 95% e um erro amostral de 5%, para mais ou para menos.

## 2.6 Coleta de dados

A coleta de dados foi realizada entre os dias 10 e 21 de novembro de 2025. Ao todo, foram entrevistadas 467 pessoas, distribuídas nas seguintes categorias de usuários: Jurisdicionados (78%), Advogados (12%) e Outros (10%). A maioria dos entrevistados é do sexo feminino (60%) e possui faixa etária entre 31 e 50 anos (77%).

As pessoas relataram que frequentam o Fórum raramente (18%), diariamente ou semanalmente (38%), uma única vez (16%) e quinzenalmente (5%). Entre os entrevistados que visitaram o Fórum Clóvis Beviláqua, 44% buscaram atendimento em Varas ou Gabinetes, 46% foram atendidos pela Central de Atendimento Judicial (CAJ) e 11% procuraram unidades administrativas.

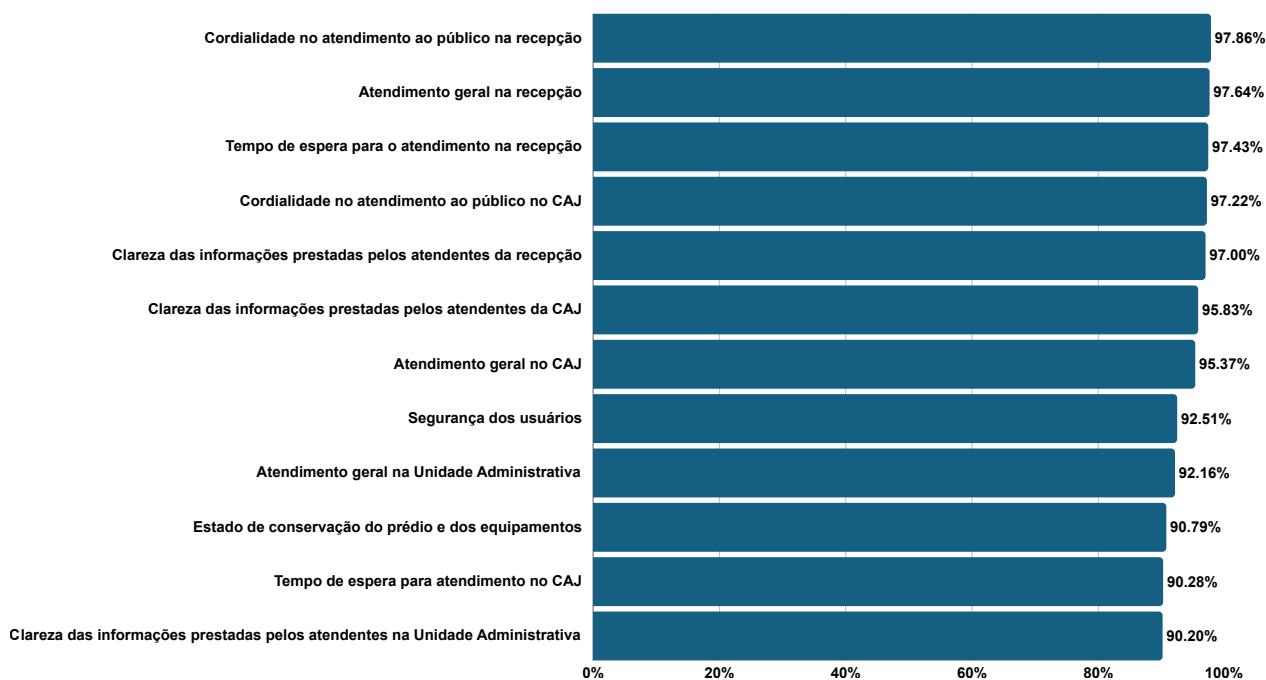
Dentre as unidades administrativas visitadas, as mais frequentes foram: CEJUSC (25%), Setor de Psicologia e Serviço Social (13%), CEMAN (10%) e Ouvidoria (10%).

## 3 CONCLUSÃO

A análise dos resultados mostrou que a ampla maioria dos usuários declarou-se Satisfeita ou Muito Satisfeita com os serviços do Fórum Clóvis Beviláqua (96,78%), enquanto apenas 0,86% afirmaram estar Insatisfeitos ou Muito Insatisfeitos

Em comparação com a pesquisa de novembro de 2024, observou-se um aumento de 4,25 pontos percentuais no índice de satisfação e uma redução de 3,24 pontos percentuais no índice de insatisfação.

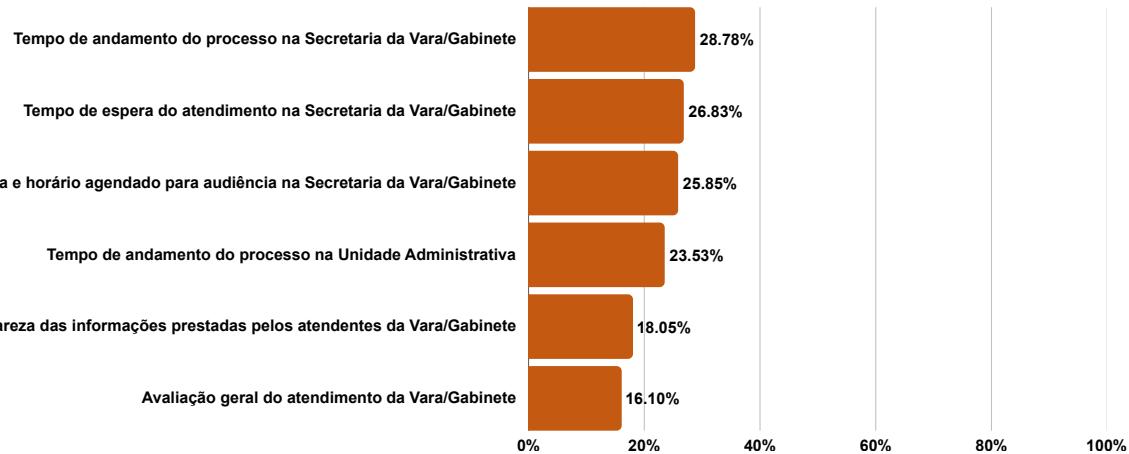
Os itens mais bem avaliados, com índices de satisfação superiores a 90%, foram:





## Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos sobre a Gestão do Fórum Clóvis Beviláqua

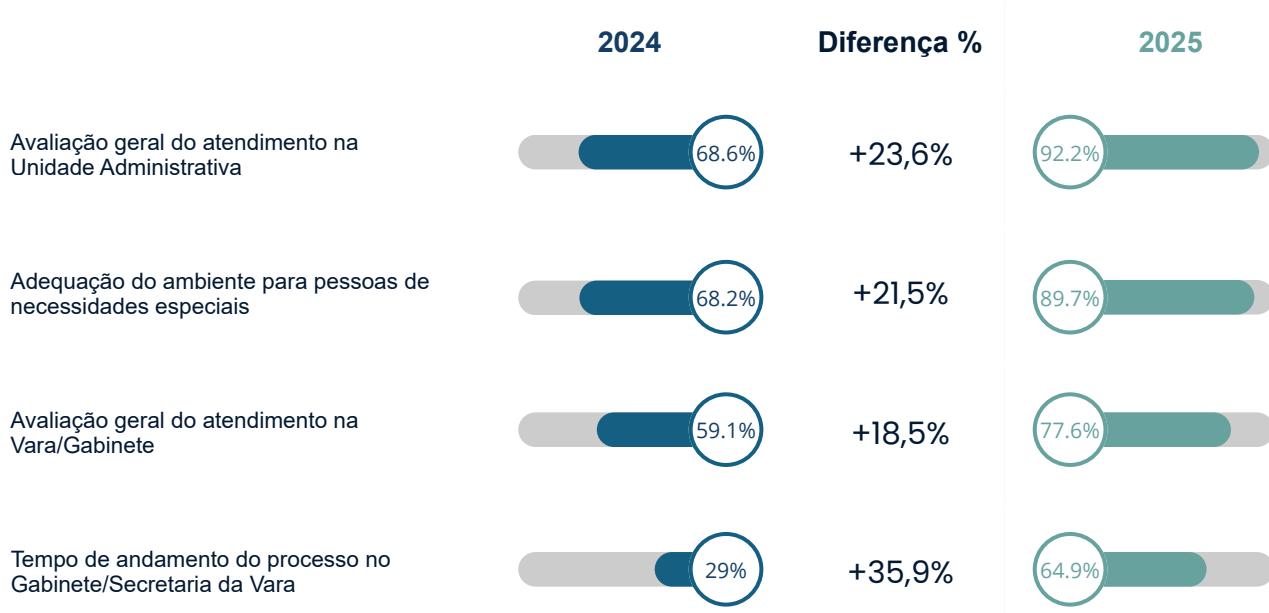
Os aspectos com índices de insatisfação superiores a 15% foram:



Foram registradas 305 manifestações nos comentários. Entre as sugestões mais recorrentes, destacam-se:

- Climatização/Ventilação (corredores e no FCB todo): 18%
- Segurança interna e externa: 9%
- Atendimento (organização, pontualidade, aumento de funcionários, celeridade): 9%
- Acessibilidade (rampa, estacionamento, elevadores): 7%
- Banheiro (material de limpeza, higiene, acessibilidade, mais banheiros): 6%
- Bebedouro (acessibilidade, mais bebedouros): 6%

Em comparação com a pesquisa anterior, os itens que apresentaram maiores variações no índice de satisfação encontram-se ilustrados no gráfico apresentado a seguir.





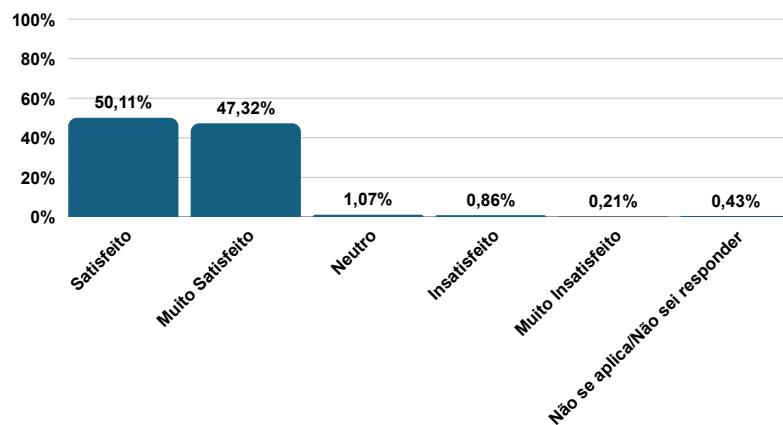
## 4 RESULTADOS

### Item 1. Atendimento na Recepção Item 1.1. Tempo de espera para o atendimento

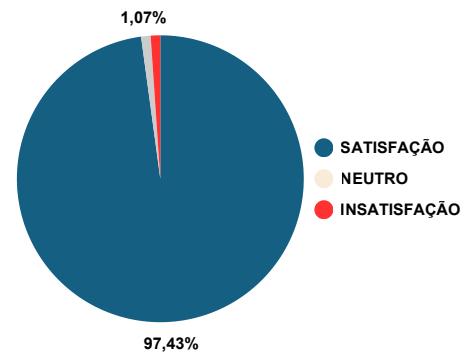
Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisffeito	234	50,11%
Muito Satisffeito	221	47,32%
Neutro	5	1,07%
Insatisffeito	4	0,86%
Muito Insatisffeito	1	0,21%
Não se aplica/Não sei responder	2	0,43%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	455	97,43%
Neutro	5	1,07%
Insatisfação	5	1,07%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

**GRAU DE SATISFAÇÃO**



**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO**



FONTE: Pesquisa NGCC



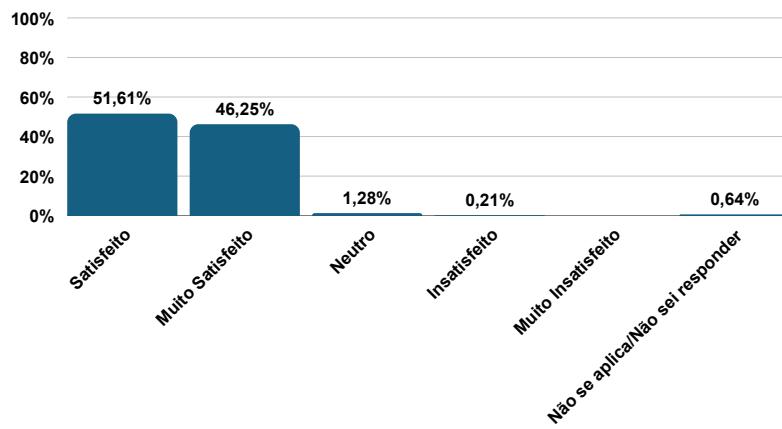
## Item 1. Atendimento na Recepção

### Item 1.2. Cordialidade no atendimento ao público

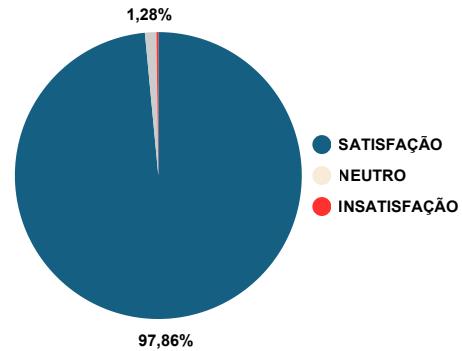
Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisffeito	241	51,61%
Muito Satisffeito	216	46,25%
Neutro	6	1,28%
Insatisffeito	1	0,21%
Muito Insatisffeito	0	0,00%
Não se aplica/Não sei responder	3	0,64%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	457	97,86%
Neutro	6	1,28%
Insatisfação	1	0,21%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

**GRAU DE SATISFAÇÃO**



**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO**



FONTE: Pesquisa NGCC



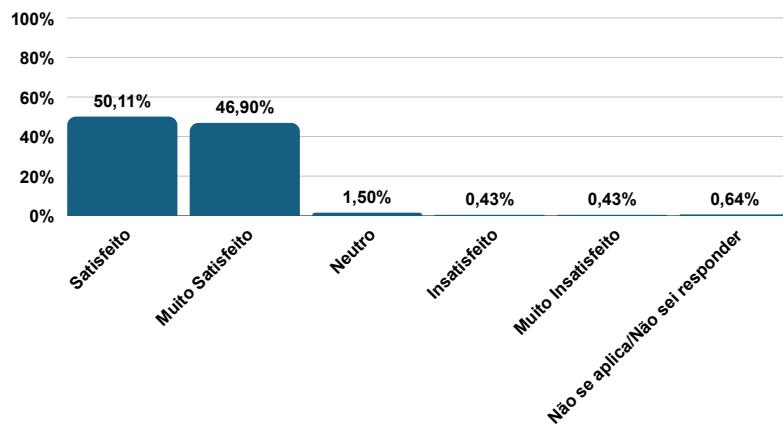
## Item 1. Atendimento na Recepção

### Item 1.3. Clareza das informações prestadas pelos atendentes

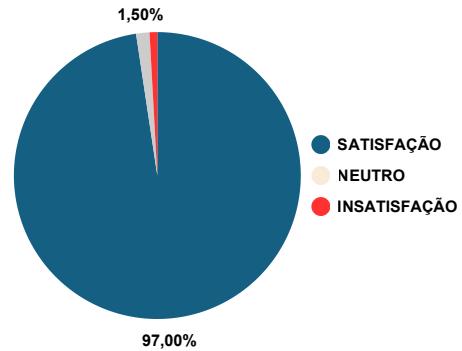
Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	234	50,11%
Muito Satisfeito	219	46,90%
Neutro	7	1,50%
Insatisfeito	2	0,43%
Muito Insatisfeito	2	0,43%
Não se aplica/Não sei responder	3	0,64%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	453	97,00%
Neutro	7	1,50%
Insatisfação	4	0,86%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

**GRAU DE SATISFAÇÃO**



**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO**



FONTE: Pesquisa NGCC

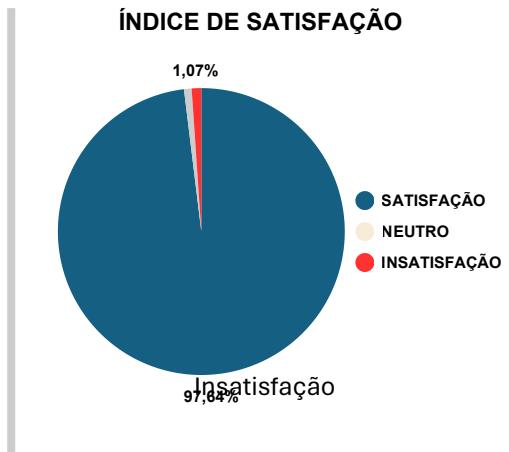
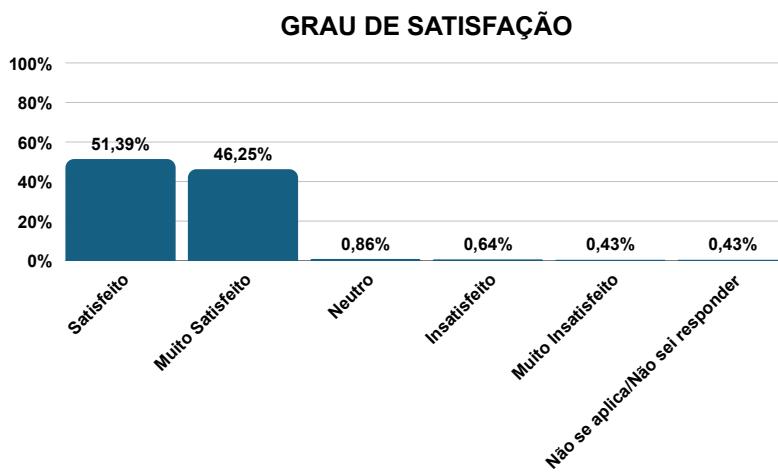


## Item 1. Atendimento na Recepção

### Item 1.4. Avaliação geral do atendimento

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	240	51,39%
Muito Satisfeito	216	46,25%
Neutro	4	0,86%
Insatisfeito	3	0,64%
Muito Insatisfeito	2	0,43%
Não se aplica/Não sei responder	2	0,43%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	456	97,64%
Neutro	4	0,86%
Insatisfação	5	1,07%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

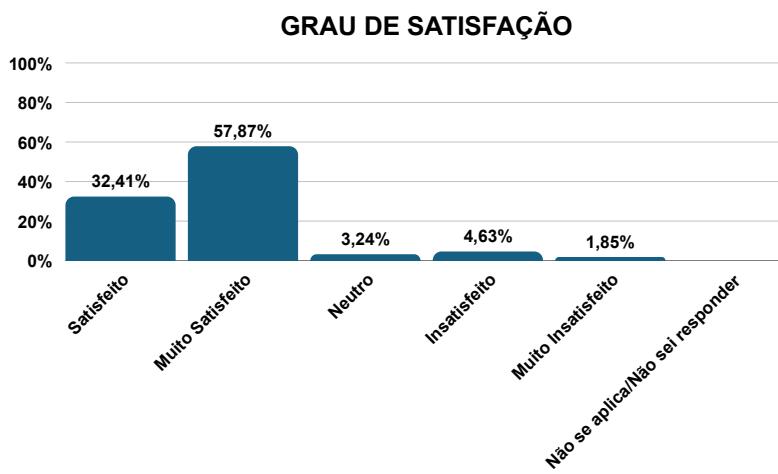


## Item 2. Atendimento na CAJ – Central de Atendimento Judicial

### Item 2.1. Tempo de espera para o atendimento

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	70	32,41%
Muito Satisfeito	125	57,87%
Neutro	7	3,24%
Insatisfeito	10	4,63%
Muito Insatisfeito	4	1,85%
Não se aplica/Não sei responder	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	195	90,28%
Neutro	7	3,24%
Insatisfação	14	6,48%
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

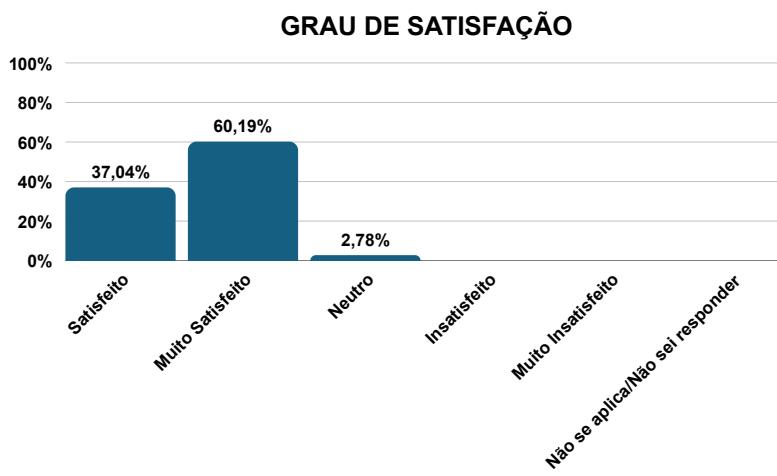


## Item 2. Atendimento na CAJ – Central de Atendimento Judicial

### Item 2.2. Cordialidade no atendimento ao público

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	80	37,04%
Muito Satisfeito	130	60,19%
Neutro	6	2,78%
Insatisfeito	0	0,00%
Muito Insatisfeito	0	0,00%
Não se aplica/Não sei responder	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	210	97,22%
Neutro	6	2,78%
Insatisfação	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

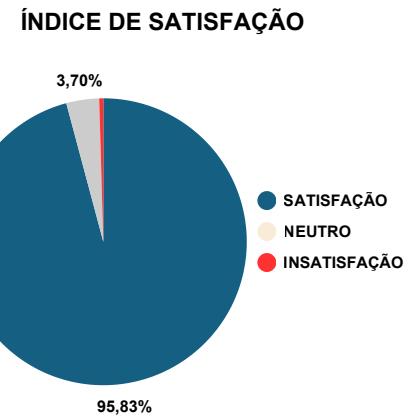
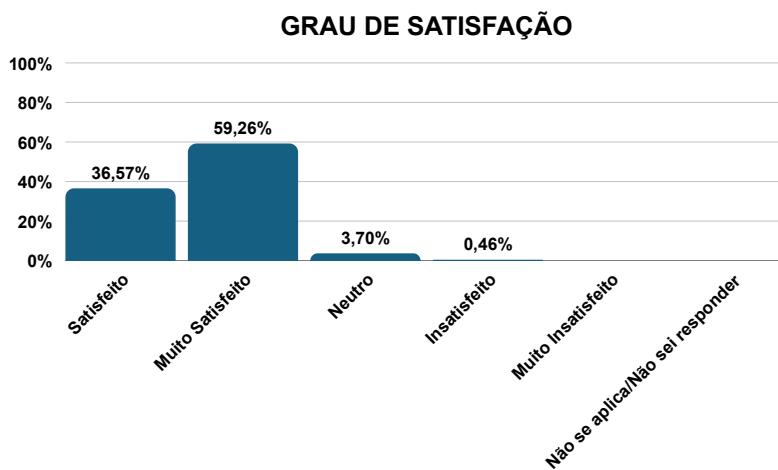


## Item 2. Atendimento na CAJ – Central de Atendimento Judicial

### Item 2.3. Clareza das informações prestadas pelos atendentes

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	79	36,57%
Muito Satisfeito	128	59,26%
Neutro	8	3,70%
Insatisfeito	1	0,46%
Muito Insatisfeito	0	0,00%
Não se aplica/Não sei responder	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	207	95,83%
Neutro	8	3,70%
Insatisfação	1	0,46%
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

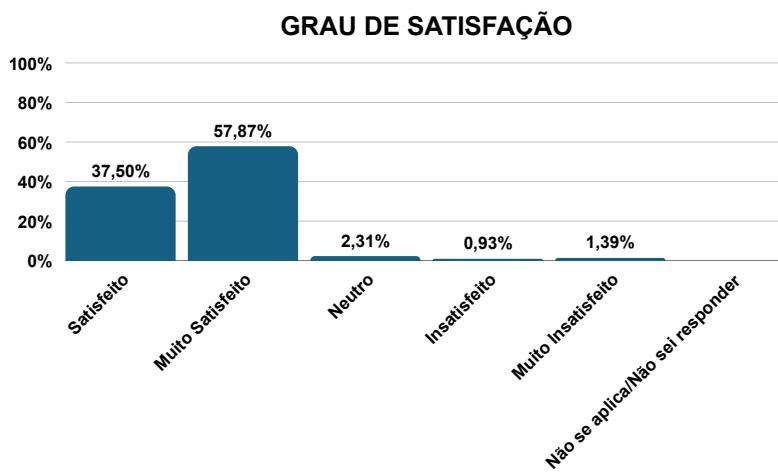


## Item 2. Atendimento na CAJ – Central de Atendimento Judicial

### Item 2.4. Avaliação geral do atendimento

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	81	37,50%
Muito Satisfeito	125	57,87%
Neutro	5	2,31%
Insatisfeito	2	0,93%
Muito Insatisfeito	3	1,39%
Não se aplica/Não sei responder	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	206	95,37%
Neutro	5	2,31%
Insatisfação	5	2,31%
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

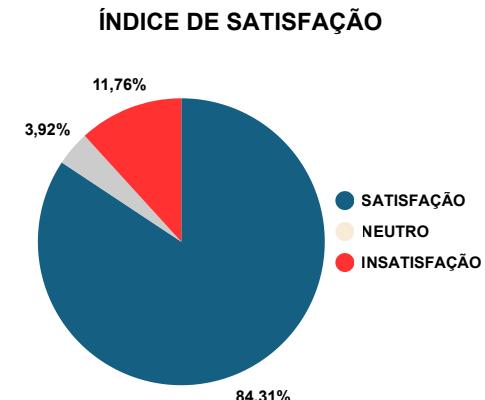
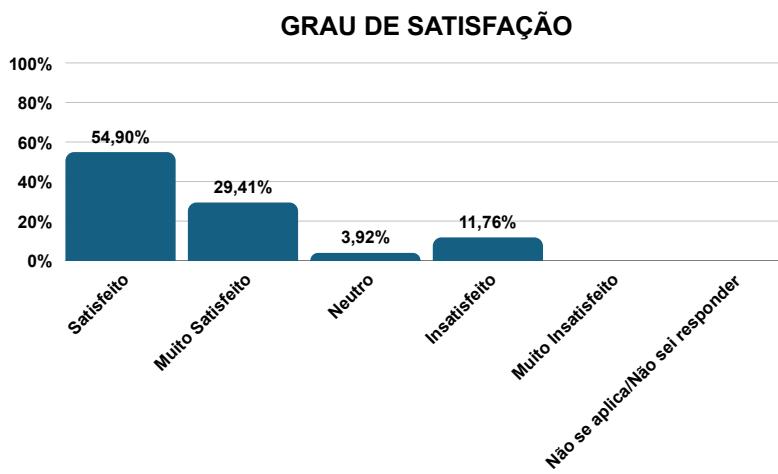


## Item 3. Atendimento nas Unidades Administrativas

### Item 3.1. Tempo de espera para o atendimento

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	28	54,90%
Muito Satisfeito	15	29,41%
Neutro	2	3,92%
Insatisfeito	6	11,76%
Muito Insatisfeito	0	0,00%
Não se aplica/Não sei responder	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	43	84,31%
Neutro	2	3,92%
Insatisfação	6	11,76%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

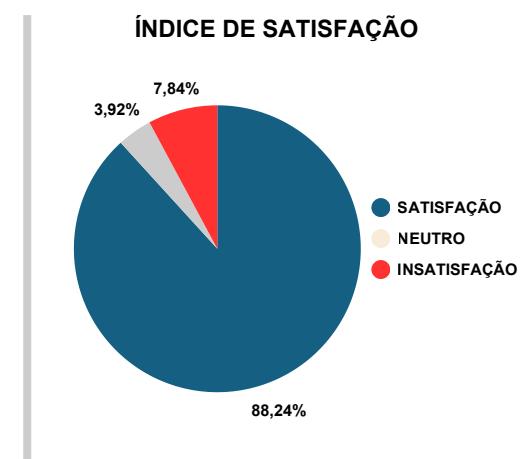
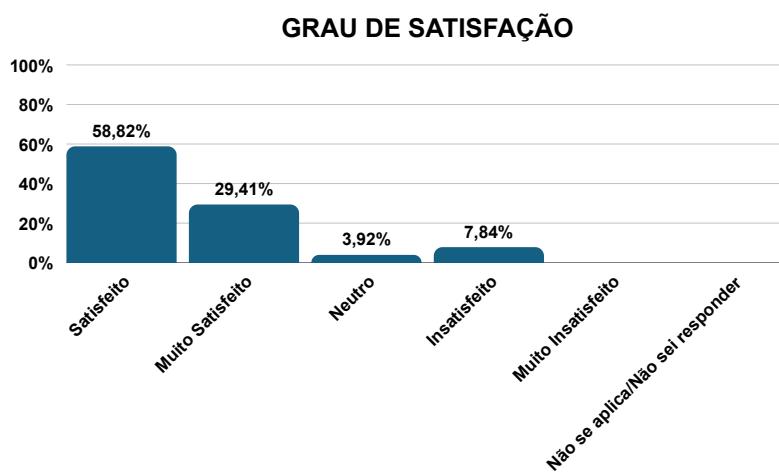


## Item 3. Atendimento nas Unidades Administrativas

### Item 3.2. Cordialidade no atendimento ao público

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	30	58,82%
Muito Satisfeito	15	29,41%
Neutro	2	3,92%
Insatisfeito	4	7,84%
Muito Insatisfeito	0	0,00%
Não se aplica/Não sei responder	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	45	88,24%
Neutro	2	3,92%
Insatisfação	4	7,84%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

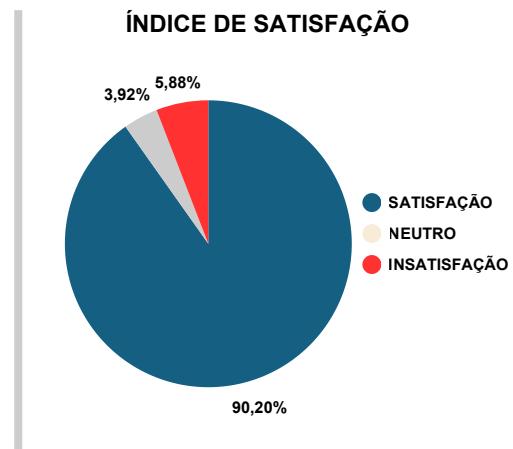
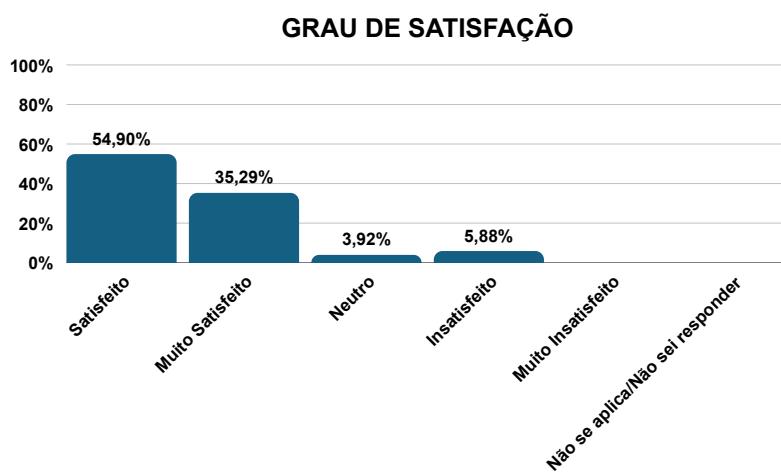


## Item 3. Atendimento nas Unidades Administrativas

### Item 3.3. Clareza das informações prestadas pelo atendente

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	28	54,90%
Muito Satisfeito	18	35,29%
Neutro	2	3,92%
Insatisfeito	3	5,88%
Muito Insatisfeito	0	0,00%
Não se aplica/Não sei responder	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	46	90,20%
Neutro	2	3,92%
Insatisfação	3	5,88%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

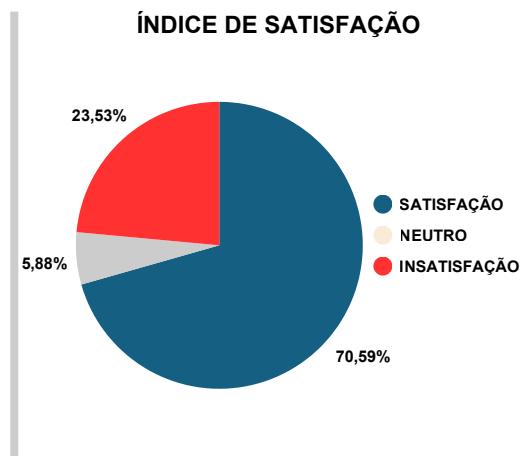
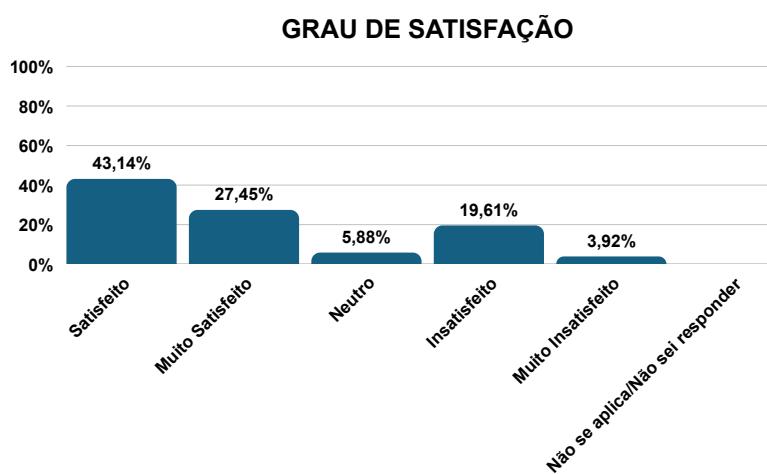


## Item 3. Atendimento nas Unidades Administrativas

### Item 3.4. Tempo de andamento do processo na unidade administrativa

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	22	43,14%
Muito Satisfeito	14	27,45%
Neutro	3	5,88%
Insatisfeito	10	19,61%
Muito Insatisfeito	2	3,92%
Não se aplica/Não sei responder	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	36	70,59%
Neutro	3	5,88%
Insatisfação	12	23,53%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

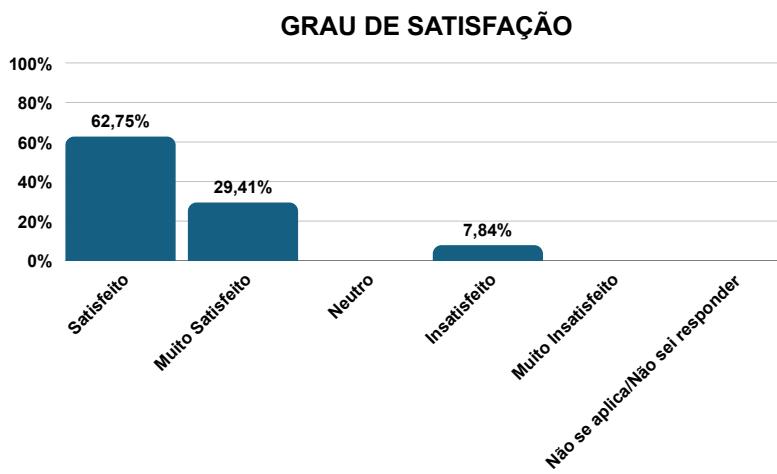


## Item 3. Atendimento nas Unidades Administrativas

### Item 3.5. Avaliação geral do atendimento

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	32	62,75%
Muito Satisfeito	15	29,41%
Neutro	0	0,00%
Insatisfeito	4	7,84%
Muito Insatisfeito	0	0,00%
Não se aplica/Não sei responder	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	47	92,16%
Neutro	0	0,00%
Insatisfação	4	7,84%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

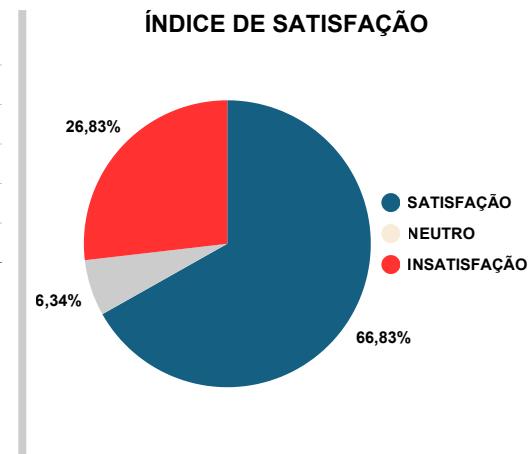
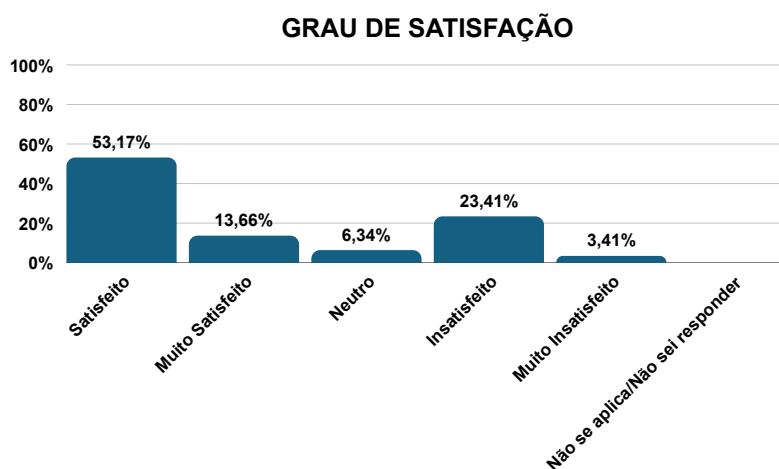


## Item 4. Atendimento na Secretaria de Vara / Gabinete

### Item 4.1. Tempo de espera para o atendimento

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisffeito	109	53,17%
Muito Satisffeito	28	13,66%
Neutro	13	6,34%
Insatisffeito	48	23,41%
Muito Insatisffeito	7	3,41%
Não se aplica/Não sei responder	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	137	66,83%
Neutro	13	6,34%
Insatisfação	55	26,83%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

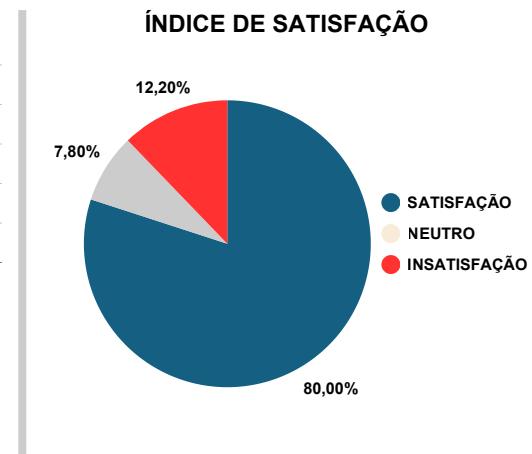
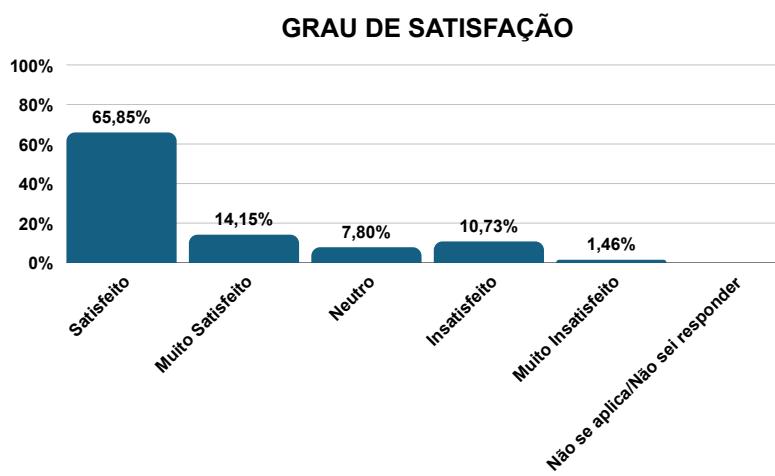


## Item 4. Atendimento na Secretaria de Vara / Gabinete

### Item 4.2. Cordialidade no atendimento ao público

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisffeito	135	65,85%
Muito Satisffeito	29	14,15%
Neutro	16	7,80%
Insatisffeito	22	10,73%
Muito Insatisffeito	3	1,46%
Não se aplica/Não sei responder	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	164	80,00%
Neutro	16	7,80%
Insatisfação	25	12,20%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

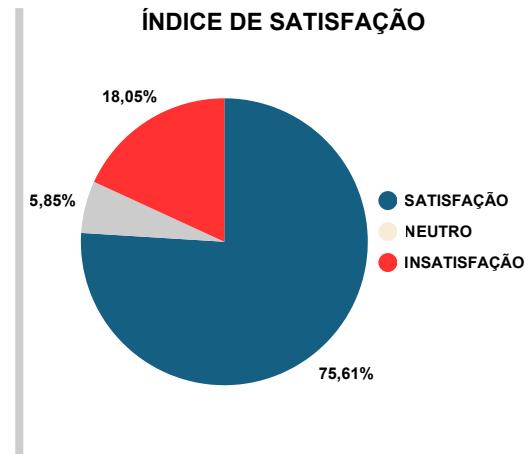
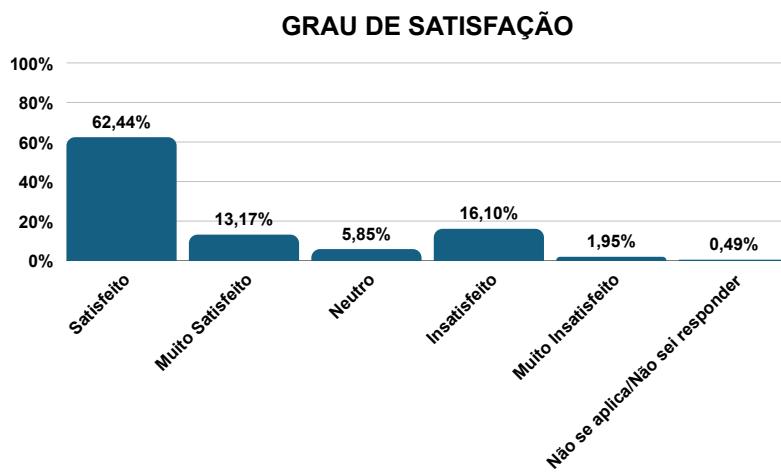


## Item 4. Atendimento na Secretaria de Vara / Gabinete

### Item 4.3 Clareza das informações prestadas pelo atendente

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisffeito	128	62,44%
Muito Satisffeito	27	13,17%
Neutro	12	5,85%
Insatisffeito	33	16,10%
Muito Insatisffeito	4	1,95%
Não se aplica/Não sei responder	1	0,49%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	155	75,61%
Neutro	12	5,85%
Insatisfação	37	18,05%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

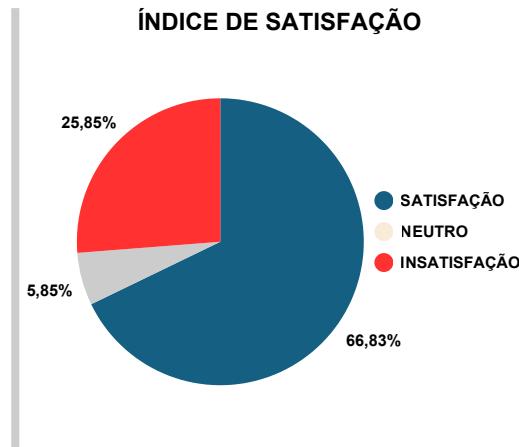
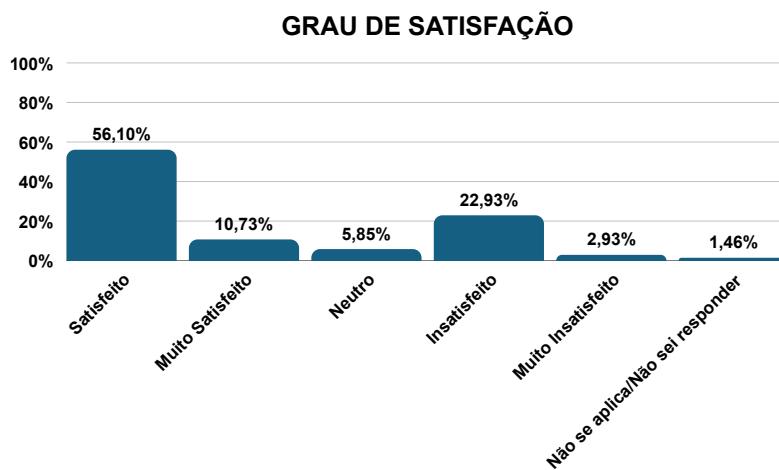


## Item 4. Atendimento na Secretaria de Vara / Gabinete

### Item 4.4. Respeito ao dia e horário agendado da audiência

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	115	56,10%
Muito Satisfeito	22	10,73%
Neutro	12	5,85%
Insatisfeito	47	22,93%
Muito Insatisfeito	6	2,93%
Não se aplica/Não sei responder	3	1,46%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	137	66,83%
Neutro	12	5,85%
Insatisfação	53	25,85%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

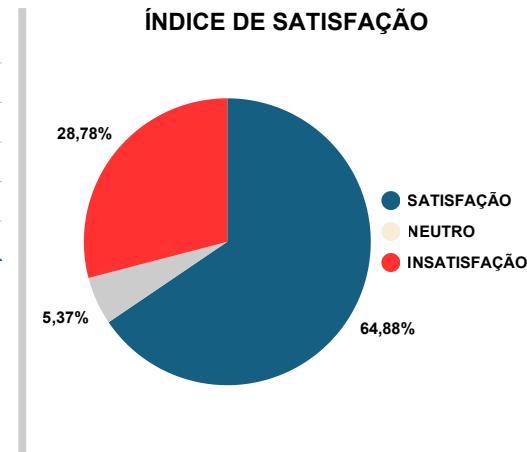
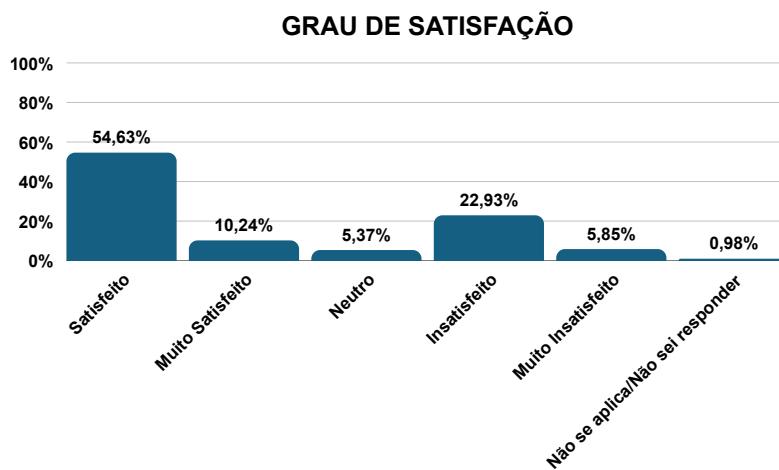


## Item 4. Atendimento na Secretaria de Vara / Gabinete

### Item 4.5. Tempo de andamento do processo na secretaria da vara

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisffeito	112	54,63%
Muito Satisffeito	21	10,24%
Neutro	11	5,37%
Insatisffeito	47	22,93%
Muito Insatisffeito	12	5,85%
Não se aplica/Não sei responder	2	0,98%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	133	64,88%
Neutro	11	5,37%
Insatisfação	59	28,78%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

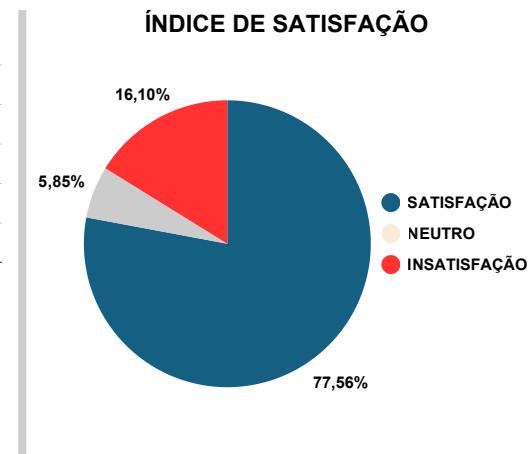
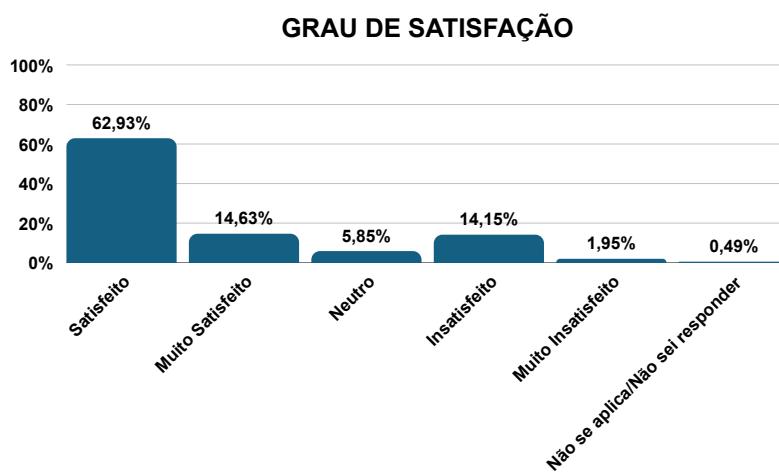


## Item 4. Atendimento na Secretaria de Vara / Gabinete

### Item 4.6. Avaliação geral do atendimento

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisffeito	129	62,93%
Muito Satisffeito	30	14,63%
Neutro	12	5,85%
Insatisffeito	29	14,15%
Muito Insatisffeito	4	1,95%
Não se aplica/Não sei responder	1	0,49%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	159	77,56%
Neutro	12	5,85%
Insatisfação	33	16,10%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

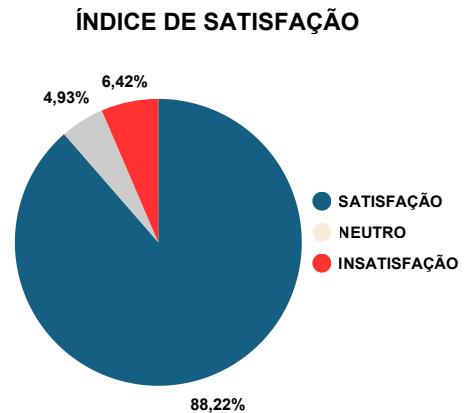
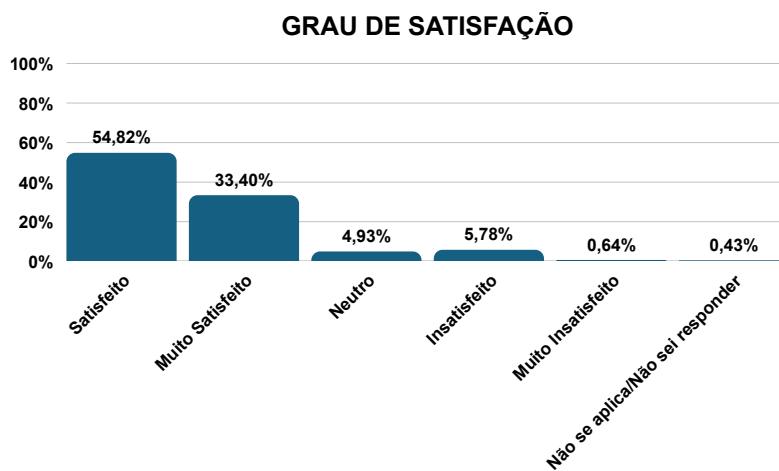


## Item 5. Instalações e Acesso

### Item 5.1. Limpeza e organização dos espaços (sala, banheiro, área de circulação)

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	256	54,82%
Muito Satisfeito	156	33,40%
Neutro	23	4,93%
Insatisfeito	27	5,78%
Muito Insatisfeito	3	0,64%
Não se aplica/Não sei responder	2	0,43%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	412	88,22%
Neutro	23	4,93%
Insatisfação	30	6,42%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

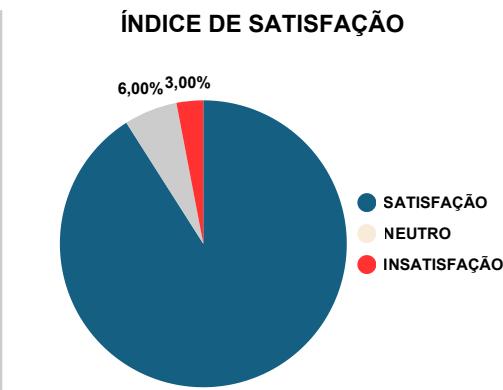
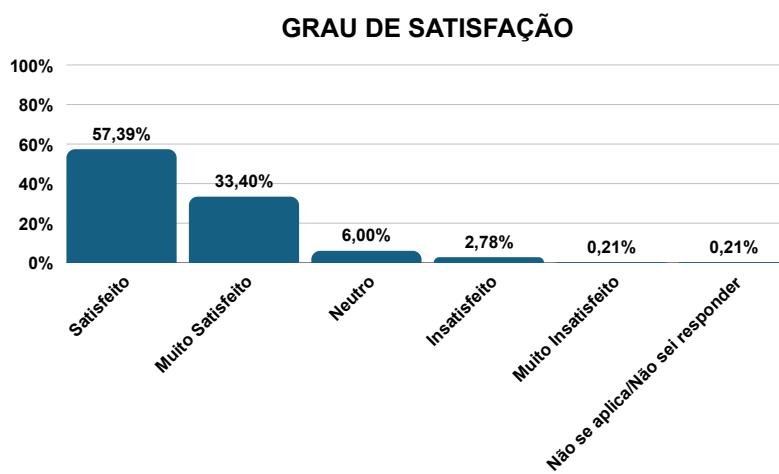


## Item 5. Instalações e Acesso

### Item 5.2. Estado de conservação do prédio e dos equipamentos

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisffeito	268	57,39%
Muito Satisffeito	156	33,40%
Neutro	28	6,00%
Insatisffeito	13	2,78%
Muito Insatisffeito	1	0,21%
Não se aplica/Não sei responder	1	0,21%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	424	90,79%
Neutro	28	6,00%
Insatisfação	14	3,00%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

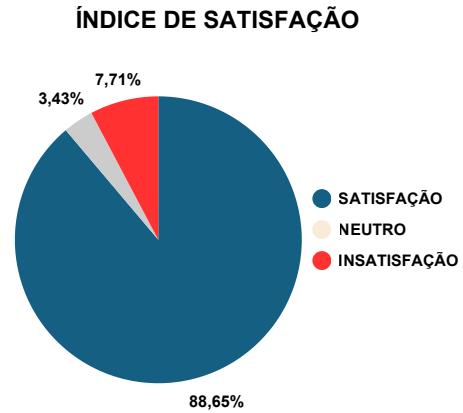
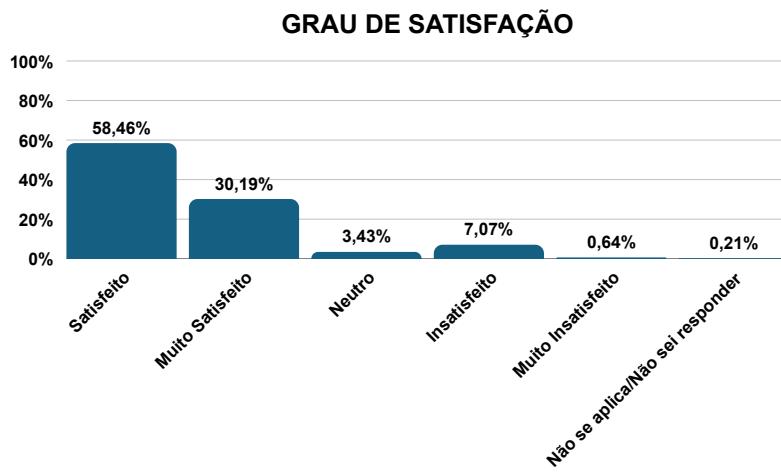


## Item 5. Instalações e Acesso

### Item 5.3. Facilidade de identificar e localizar os setores internos

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisffeito	273	58,46%
Muito Satisffeito	141	30,19%
Neutro	16	3,43%
Insatisffeito	33	7,07%
Muito Insatisffeito	3	0,64%
Não se aplica/Não sei responder	1	0,21%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	414	88,65%
Neutro	16	3,43%
Insatisfação	36	7,71%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

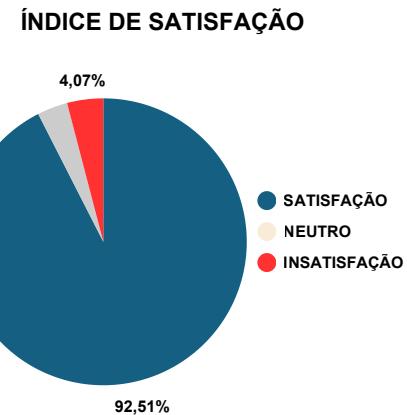
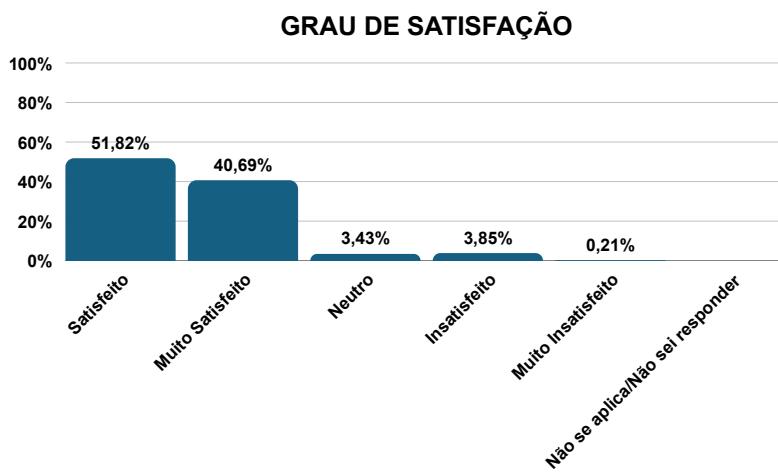


## Item 5. Instalações e Acesso

### Item 5.4. Segurança dos usuários

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	242	51,82%
Muito Satisfeito	190	40,69%
Neutro	16	3,43%
Insatisfeito	18	3,85%
Muito Insatisfeito	1	0,21%
Não se aplica/Não sei responder	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	432	92,51%
Neutro	16	3,43%
Insatisfação	19	4,07%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

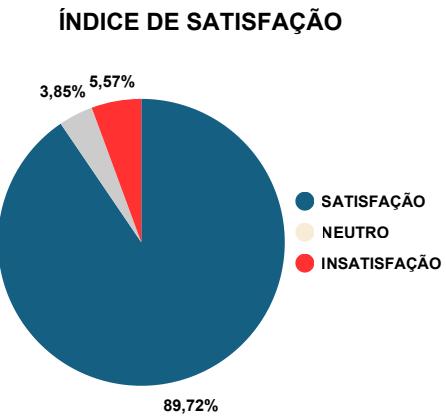
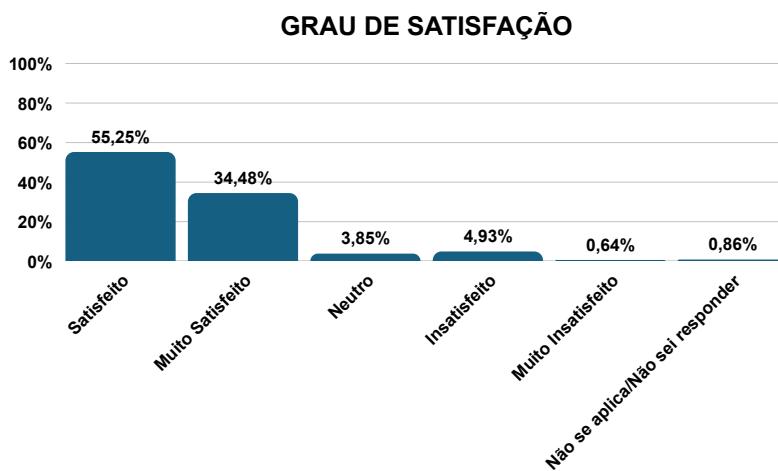


## Item 5. Instalações e Acesso

### Item 5.5. Adequação do ambiente para pessoas portadoras de necessidades especiais

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	258	55,25%
Muito Satisfeito	161	34,48%
Neutro	18	3,85%
Insatisfeito	23	4,93%
Muito Insatisfeito	3	0,64%
Não se aplica/Não sei responder	4	0,86%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	419	89,72%
Neutro	18	3,85%
Insatisfação	26	5,57%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC

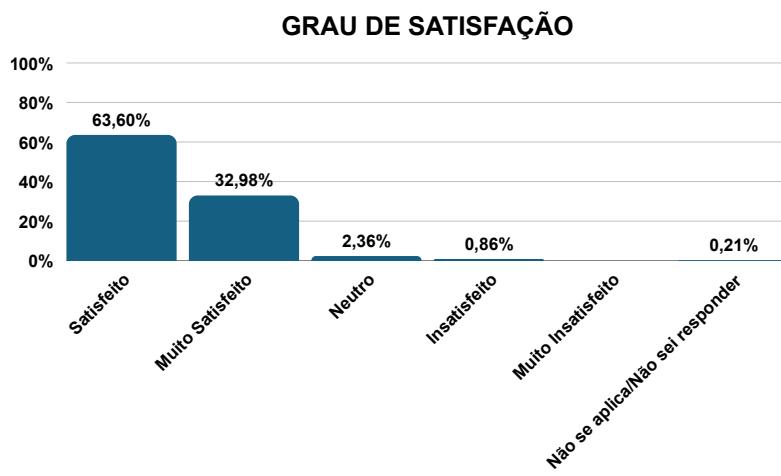


## Item 6. Satisfação Geral

### Item 6.1. Grau de satisfação com os serviços prestados pelo Fórum

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfeito	297	63,60%
Muito Satisfeito	154	32,98%
Neutro	11	2,36%
Insatisfeito	4	0,86%
Muito Insatisfeito	0	0,00%
Não se aplica/Não sei responder	1	0,21%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Grau de satisfação	Quantidade	Percentual
Satisfação	451	96,78%
Neutro	11	2,36%
Insatisfação	4	0,86%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>



FONTE: Pesquisa NGCC



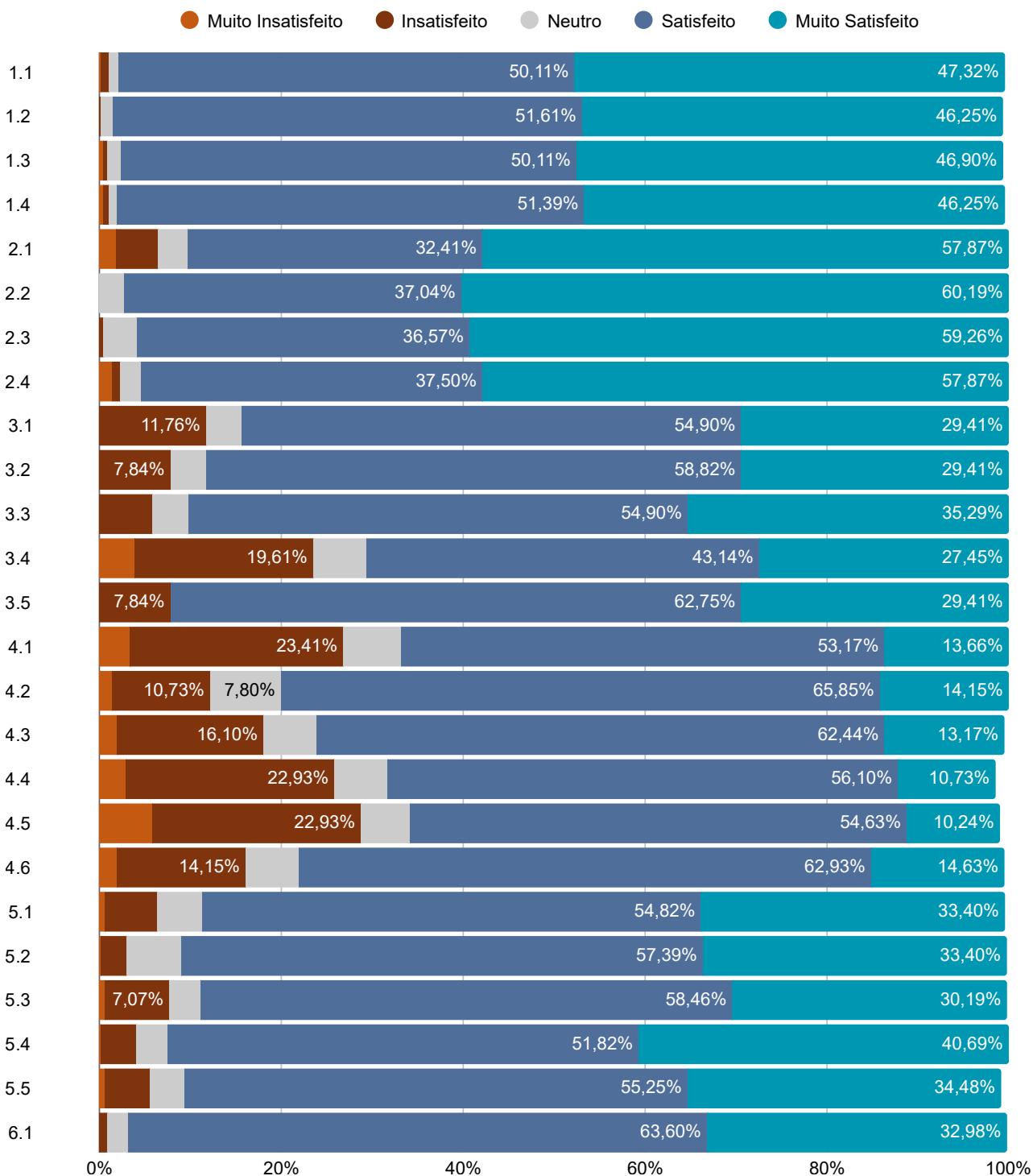
## Quadro do Grau de Satisfação por item avaliado

Item avaliado		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
1. Atendimento na Recepção	1.1 Tempo de espera para o atendimento	0,21%	0,86%	1,07%	50,11%	47,32%
	1.2 Cordialidade no atendimento ao público	0,00%	0,21%	1,28%	51,61%	46,25%
	1.3 Clareza das informações prestadas pelos atendentes	0,43%	0,43%	1,50%	50,11%	46,90%
	1.4 Avaliação geral do atendimento	0,43%	0,64%	0,86%	51,39%	46,25%
2. Atendimento na CAJ - Central de Atendimento Judicial	2.1 Tempo de espera para o atendimento	1,85%	4,63%	3,24%	32,41%	57,87%
	2.2 Cordialidade no atendimento ao público	0,00%	0,00%	2,78%	37,04%	60,19%
	2.3 Clareza das informações prestadas pelos atendentes	0,00%	0,46%	3,70%	36,57%	59,26%
	2.4 Avaliação geral do atendimento	1,39%	0,93%	2,31%	37,50%	57,87%
3. Atendimento nas Unidades Administrativas	3.1 Tempo de espera para o atendimento	0,00%	11,76%	3,92%	54,90%	29,41%
	3.2 Cordialidade no atendimento ao público	0,00%	7,84%	3,92%	58,82%	29,41%
	3.3 Clareza das informações prestadas pelos atendentes	0,00%	5,88%	3,92%	54,90%	35,29%
	3.4 Tempo de andamento do processo na unidade administrativa	3,92%	19,61%	5,88%	43,14%	27,45%
	3.5 Avaliação geral do atendimento	0,00%	7,84%	0,00%	62,75%	29,41%
4. Atendimento na Secretaria de Vara / Gabinete	4.1 Tempo de espera para o atendimento	3,41%	23,41%	6,34%	53,17%	13,66%
	4.2 Cordialidade no atendimento ao público	1,46%	10,73%	7,80%	65,85%	14,15%
	4.3 Clareza das informações prestadas pelos atendentes	1,95%	16,10%	5,85%	62,44%	13,17%
	4.4 Respeito ao dia e horário agendado para audiência	2,93%	22,93%	5,85%	56,10%	10,73%
	4.5 Tempo de andamento do processo na unidade administrativa	5,85%	22,93%	5,37%	54,63%	10,24%
	4.6 Avaliação geral do atendimento	1,95%	14,15%	5,85%	62,93%	14,63%
5. Instalações e Acesso	5.1 Limpeza e organização dos espaços	0,64%	5,78%	4,93%	54,82%	33,40%
	5.2 Estado de conservação do prédio e dos equipamentos	0,21%	2,78%	6,00%	57,39%	33,40%
	5.3 Facilidade de identificar e localizar os setores internos	0,64%	7,07%	3,43%	58,46%	30,19%
	5.4 Segurança dos usuários	0,21%	3,85%	3,43%	51,82%	40,69%
	5.5 Adequação do ambiente para pessoas com deficiência	0,64%	4,93%	3,85%	55,25%	34,48%
6. Satisfação Geral	6.1 Avaliação geral dos serviços prestados pelo Fórum	0,00%	0,86%	2,36%	63,60%	32,98%

FONTE: Pesquisa NGCC



## Gráfico do Grau de Satisfação por item avaliado



FONTE: Pesquisa NGCC

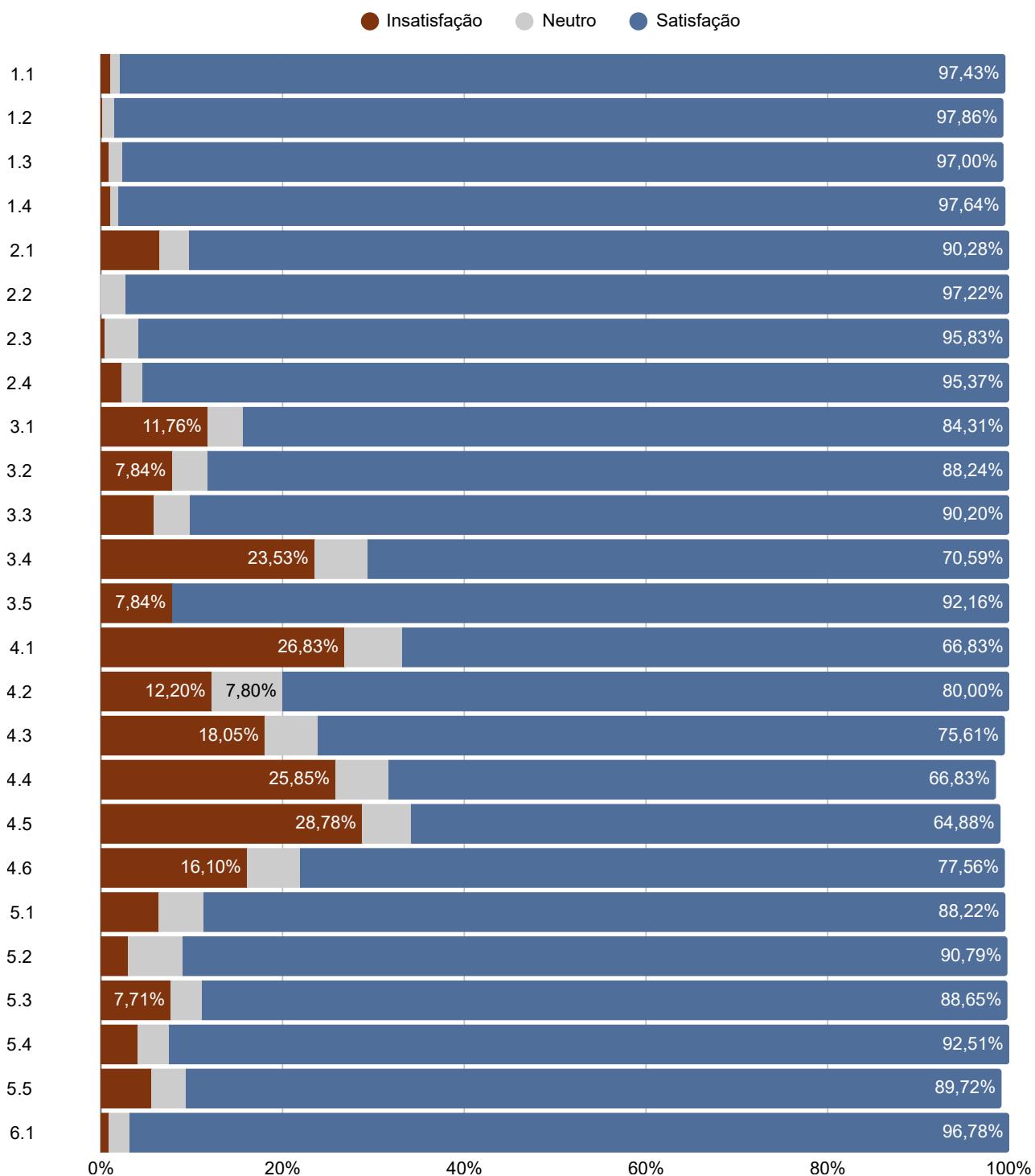
## Quadro do Índice de Satisfação e Insatisfação por item avaliado

Item avaliado		Insatisfação	Neutro	Satisfação
1. Atendimento na Recepção	1.1 Tempo de espera para o atendimento	1,07%	1,07%	97,43%
	1.2 Cordialidade no atendimento ao público	0,21%	1,28%	97,86%
	1.3 Clareza das informações prestadas pelos atendentes	0,86%	1,50%	97,00%
	1.4 Avaliação geral do atendimento	1,07%	0,86%	97,64%
2. Atendimento na CAJ - Central de Atendimento Judicial	2.1 Tempo de espera para o atendimento	6,48%	3,24%	90,28%
	2.2 Cordialidade no atendimento ao público	0,00%	2,78%	97,22%
	2.3 Clareza das informações prestadas pelos atendentes	0,46%	3,70%	95,83%
	2.4 Avaliação geral do atendimento	2,31%	2,31%	95,37%
3. Atendimento nas Unidades Administrativas	3.1 Tempo de espera para o atendimento	11,76%	3,92%	84,31%
	3.2 Cordialidade no atendimento ao público	7,84%	3,92%	88,24%
	3.3 Clareza das informações prestadas pelos atendentes	5,88%	3,92%	90,20%
	3.4 Tempo de andamento do processo na unidade administrativa	23,53%	5,88%	70,59%
	3.5 Avaliação geral do atendimento	7,84%	0,00%	92,16%
4. Atendimento na Secretaria de Vara / Gabinete	4.1 Tempo de espera para o atendimento	26,83%	6,34%	66,83%
	4.2 Cordialidade no atendimento ao público	12,20%	7,80%	80,00%
	4.3 Clareza das informações prestadas pelos atendentes	18,05%	5,85%	75,61%
	4.4 Respeito ao dia e horário agendado para audiência	25,85%	5,85%	66,83%
	4.5 Tempo de andamento do processo na unidade administrativa	28,78%	5,37%	64,88%
	4.6 Avaliação geral do atendimento	16,10%	5,85%	77,56%
5. Instalações e Acesso	5.1 Limpeza e organização dos espaços	6,42%	4,93%	88,22%
	5.2 Estado de conservação do prédio e dos equipamentos	3,00%	6,00%	90,79%
	5.3 Facilidade de identificar e localizar os setores internos	7,71%	3,43%	88,65%
	5.4 Segurança dos usuários	4,07%	3,43%	92,51%
	5.5 Adequação do ambiente para pessoas com deficiência	5,57%	3,85%	89,72%
6. Satisfação Geral	6.1 Avaliação geral dos serviços prestados pelo Fórum	0,86%	2,36%	96,78%

FONTE: Pesquisa NGCC



## Gráfico do Índice de Satisfação e Insatisfação por item avaliado



FONTE: Pesquisa NGCC

## Classificação das sugestões de melhorias mais frequentes dos usuários entrevistados na pesquisa

Classificação das manifestações mais frequentes	Quantidade de sugestões	% do total de comentários
Climatização/Ventilação (corredores e no FCB todo)	56	18%
Segurança interna e externa	27	9%
Atendimento (organização, pontualidade, aumento de funcionários, celeridade)	27	9%
Acessibilidade (rampa, estacionamento, elevadores)	20	7%
Banheiro (material de limpeza, higiene, acessibilidade, mais banheiros)	17	6%
Bebedouro (acessibilidade, mais bebedouros)	17	6%
Comunicação visual	13	4%
Celeridade e melhoria processual	8	3%
Mobilia (cadeiras, matérias de escritório)	5	2%
Tomadas para visitantes	4	1%
Outros (café, lanchonete, sistema, iluminação...)	18	6%

FONTE: Pesquisa NGCC



## **Classificação das reclamações ou críticas mais frequentes dos usuários entrevistados na pesquisa**

Classificação das manifestações mais frequentes	Quantidade de sugestões	% do total de comentários
Atendimento (Atraso, Lentidão, falta de funcionários)	46	15%
Banheiro (falta de material higiênico, limpeza)	28	9%
Climatização/Ventilação	25	8%
Processo (clareza, lentidão)	10	3%
Bebedouro (ausência)	4	1%
Acessibilidade	4	1%
Infraestrutura	3	1%
Estacionamento (pequeno)	3	1%
Segurança	3	1%
Outros	9	3%

FONTE: Pesquisa NGCC

## Perfil dos Entrevistados

Local da pesquisa	Quantidade	Percentual
Fórum Clóvis Beviláqua	418	89,51%
Juizado da Mulher	21	4,50%
Juizados Especiais	28	6,00%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Tipo de atendimento utilizado	Quantidade	Percentual
Presencial	402	86,08%
Misto (Presencial e Remoto)	57	12,21%
Remoto (WhatsApp, E-mail, etc)	8	1,71%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Categoria	Quantidade	Percentual
Advogado(a)	56	11,99%
Defensor(a) Público(a)	2	0,43%
Jurisdicionado(a)	362	77,52%
Visitante	47	10,06%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Sexo	Quantidade	Percentual
Feminino	278	59,53%
Masculino	189	40,47%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

FONTE: Pesquisa NGCC



**Relatório da Pesquisa de Satisfação dos  
Usuários Externos sobre a Gestão do  
Fórum Clóvis Beviláqua**

Idade	Quantidade	Percentual
Até 20	3	0,64%
De 21 a 30	98	20,99%
De 31 a 40	145	31,05%
De 41 a 50	117	25,05%
De 51 a 60	59	12,63%
De 61 a 70	27	5,78%
Acima de 70	18	3,85%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Frequência de visita ao FCB	Quantidade	Percentual
1ª vez	73	15,63%
Diariamente	129	27,62%
Dificilmente	82	17,56%
Mensalmente	49	10,49%
Quinzenalmente (2x/mês)	24	5,14%
Semanalmente	65	13,92%
Semestralmente (1x/Semestre)	13	2,78%
Trimestralmente (1x/Trimestre)	32	6,85%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Atendido pelo CAJ	Quantidade	Percentual
Sim	216	46,25%
Não	251	53,75%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

FONTE: Pesquisa NGCC



***Relatório da Pesquisa de Satisfação dos  
Usuários Externos sobre a Gestão do  
Fórum Clóvis Beviláqua***

Atendido por uma Unidade Administrativa	Quantidade	Percentual
Sim	51	10,92%
Não	416	89,08%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

Atendido por Vara/Gabinete	Quantidade	Percentual
Sim	205	43,90%
Não	262	56,10%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

FONTE: Pesquisa NGCC

Setor que foi atendido	Quantidade	Percentual
CAJ	1	1%
CEMAN	7	10%
CEAV	3	4%
CEJUSC	17	25%
Certidões	1	1%
Diretoria do FCB	6	9%
Distribuição/GJUD	4	6%
Infância e Juventude	3	4%
<b>Núcleo 4.0</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>Ouvidoria</b>	<b>7</b>	<b>10%</b>
<b>SEJUD</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>Setor de Adoção</b>	<b>4</b>	<b>6%</b>
<b>Setor de Autorização de Viagens</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>Setor de medidas socioeducativa</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>Setor de Psicologia e Serviço Social</b>	<b>9</b>	<b>13%</b>
<b>Outro</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
	<b>67</b>	<b>100%</b>

FONTE: Pesquisa NGCC

**Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**

Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n  
Cambeba - Fortaleza - Ceará - CEP: 60822-325 - Fone: (85) 3207-7000 - [www.tjce.jus.br](http://www.tjce.jus.br)

**Fórum Clóvis Beviláqua**

Diretoria do Fórum Clóvis Beviláqua - Rua Desembargador Floriano Benevides Magalhães, 220  
Edson Queiroz - Fortaleza - Ceará - CEP: 60.811-690 - Fone: (85) 3108 2169 – e-mail: [diretoriafcb@tjce.jus.br](mailto:diretoriafcb@tjce.jus.br)