



OUVIDORIA

estamos aqui para ajudar

**Pesquisa de satisfação dos serviços
do Superior Tribunal de Justiça**



STJ

Ouvidoria

Composição do STJ (em setembro de 2021)

Humberto Eustáquio Soares **Martins** (Presidente)

Jorge Mussi (Vice-Presidente e Corregedora-Geral da Justiça Federal)

Felix Fischer

Francisco Cândido de Melo **Falcão** Neto

Fátima **Nancy Andrighi**

Laurita Hilário **Vaz**

João Otávio de **Noronha**

Maria Thereza Rocha de **Assis Moura** (Corregedor Nacional de Justiça)

Antonio **Herman** de Vasconcellos e **Benjamin**

Geraldo **Og** Nicéas Marques **Fernandes** (Diretor-Geral da Enfam)

Luis Felipe **Salomão**

Mauro Luiz **Campbell Marques**

Benedito **Gonçalves** (Diretor da Revista)

Raul Araújo Filho

Paulo de Tarso Vieira **Sanseverino**

Maria **Isabel** Diniz **Gallotti** Rodrigues

Antonio Carlos **Ferreira**

Ricardo **Villas Bôas** **Cueva**

Sebastião Alves dos **Reis Júnior**

Marco Aurélio Gastaldi **Buzzi**

Marco Aurélio **Bellizze** Oliveira

Assusete Dumont Reis **Magalhães**

Sérgio Luíz **Kukina** (Ouvidor)

Paulo Dias de **Moura Ribeiro**

Regina Helena **Costa**

Rogério Schietti Machado **Cruz**

Luiz Alberto **Gurgel de Faria**

Reynaldo Soares da **Fonseca**

Marcelo Navarro **Ribeiro Dantas**

Antonio Saldanha **Palheiro**

Joel Ilan **Paciornik**

Diretor-Geral Marcos Antonio Cavalcante



**CONHEÇA
NOSSOS
CANAIS**

Pesquisa de satisfação dos serviços do Superior Tribunal de Justiça
Manual metodológico

Superior Tribunal de Justiça - STJ

Brasília (DF)

2021



**CONHEÇA
NOSSOS
CANAIS**

Realização

Ouvidoria do STJ

Equipe Técnica

Claudia Valadares de Carvalho

Cristina Magalhães Silva

Juliana da Costa Tavares Reis

Tatiana Aparecida Estanislau de Souza (Ouvidora Auxiliar)

Valéria Ferraz Guimarães (Assessora)

Superior Tribunal de Justiça

Ouvidoria

SAFS Q. 6, Lote 1, Trecho III, Brasília – DF

CEP 70095-900 Tel: (61) 3319-8888

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823p

Brasil. Superior Tribunal de Justiça.

Pesquisa de satisfação dos serviços do Superior Tribunal de Justiça [recurso eletrônico] : manual metodológico / Superior Tribunal de Justiça, Ouvidoria. — Brasília : Superior Tribunal de Justiça — STJ, 2021.

Dados eletrônicos (1 arquivo : PDF 15 p. : il. color.).

Modo de acesso: Internet :

< colocar o endereço eletrônico >

1. Pesquisa de satisfação, metodologia, Brasil. 2. Tribunal superior, serviços, avaliação, Brasil. 3. Método de pesquisa e análise, Brasil. I. Título.

CDU 005.22:347.992(81)

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Ministro Oscar Saraiva



**CONHEÇA
NOSSOS
CANAIS**

Sumário

1	Introdução	6
2	Plano Estratégico STJ 2021- 2026: O norteador das pesquisas de satisfação dos serviços do STJ.....	7
3	Processo de avaliação.....	8
3.1	Requisitos de avaliação e especificação da metodologia utilizada.....	10
3.2	Instrumento de pesquisa	12
3.3	Especificação do processo de avaliação	12
3.4	Execução da avaliação.....	13
	Referências	15



1 Introdução

Nesse documento o Superior Tribunal de Justiça – STJ apresenta o guia metodológico das pesquisas de satisfação de seus serviços, desenvolvido pela Ouvidoria do Tribunal, com a colaboração da Secretaria de Gestão Estratégica e das unidades diretamente envolvidas na prestação dos serviços avaliados.

Com a aplicação de uma pesquisa de satisfação de seus serviços o STJ visa não só aferir a percepção da sociedade sobre seus serviços como também colher informações e sugestões que permitam seu aprimoramento e simplificação. Ação essa coerente com aquele que é conhecido como o “Tribunal da Cidadania” e empenha permanentes esforços pela prestação dos serviços à sociedade com qualidade, eficiência e efetividade.

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta cujos resultados permitem convergir e focar os esforços para:

“Simplificar a vida do cidadão e ampliar a capacidade de atendimento do governo às demandas da sociedade em geral, com qualidade e eficácia, são dois desafios centrais da Administração Pública Brasileira. Para superá-los, requer-se mobilização, orientação e adequada instrumentalização de lideranças e servidores públicos para o investimento contínuo e crescente na melhoria e na inovação dos serviços públicos”. (BRASIL, 2013)

Imbuído nesse espírito foi editado o Ato nº 33 de 28 de março de 2001, primeiro documento a instituir, ao menos formalmente, a pesquisa de satisfação no STJ, que atualmente é regida pela Instrução Normativa STJ/GP n. 12 de 27 de setembro de 2017. Agora apresentamos o presente guia, cujo objetivo principal é divulgar a metodologia utilizada pelo STJ para a realização de pesquisas orientadas para o cidadão-usuário de seus serviços públicos, buscando analisar e até antecipar as crescentes demandas da sociedade. (BRASIL, 2013)

O presente guia serve de diretiva não somente para a Ouvidoria, unidade responsável pela gestão de toda pesquisa dirigida ao público externo, como também às unidades que desejem ter seus serviços avaliados e, porque não, à sociedade em geral, para que possa conhecer os meios de medição e avaliação utilizados.

Boa leitura!



2 Plano Estratégico STJ 2021- 2026: O norteador das pesquisas de satisfação dos serviços do STJ

O plano estratégico do STJ é o instrumento que norteia as ações institucionais do Tribunal. É nele que encontramos a definição dos seus valores, da sua missão e da sua visão e é ele o referencial que traduz a identidade da organização e orienta toda a sua estratégia.

Assim, o STJ estabeleceu em seu Plano Estratégico 2021-2026, como missão “uniformizar a interpretação da legislação federal e oferecer justiça ágil e cidadã” (BRASIL, 2021). Sendo que:

Uniformizar a interpretação significa proferir julgamentos e firmar teses e súmulas aptas a equalizar a jurisprudência da legislação federal; legislação federal significa o conjunto de leis que compõem o ordenamento jurídico federal, exceto a Constituição Federal e as legislações especializadas; justiça ágil significa que o Tribunal julga com celeridade, zelando pela razoável duração do processo judicial; justiça cidadã significa que o Tribunal agrega valor ao cidadão, decidindo causas que dizem respeito diretamente ao seu cotidiano, como direito do consumidor, questões de família e de comércio, sendo acessível a todos, sem distinção de origem, raça, gênero, poder econômico ou relações de influência, contribuindo dessa forma para a igualdade social. (BRASI, 2021)

Já a visão do STJ para o período é: consolidar o STJ como uma corte de precedentes que oferece justiça ágil, moderna, preventiva e cidadã. Sendo que:

Corte de precedentes significa que o Tribunal detém a última palavra quanto à interpretação das normas infraconstitucionais, com sua jurisprudência respeitada por todos; justiça ágil significa que o Tribunal julga com celeridade, zelando pela razoável duração do processo judicial; justiça moderna significa que o Tribunal conta com o auxílio cada vez mais presente da tecnologia e com processos de trabalho mais efetivos, o que o torna eficiente e comprometido com a racionalização e a agilidade dos serviços; justiça preventiva significa que a interpretação uniforme das leis federais proporciona previsibilidade de julgamentos, o que previne litígios, e dá maior estabilidade às relações sociais; justiça cidadã significa que o Tribunal agrega valor ao cidadão, decidindo causas que dizem respeito diretamente ao seu cotidiano, como direito do consumidor, questões de família e de comércio, sendo acessível a todos, sem distinção de origem, raça, gênero, poder econômico ou relações de influência, contribuindo dessa forma para a igualdade social. (BRASIL, 2021)

A visão explicita o que a organização quer ser no futuro, o que ela pretende alcançar, qual o seu sonho. É o que a energiza, o que a inspira. Enquanto a visão impulsiona a organização, a missão dá direcionamento a ela. Portanto, a visão expressa a situação desejada em uma



perspectiva de longo prazo. Seu enunciado auxilia a vislumbrar as grandes aspirações da organização, orientando de forma ampla o estabelecimento de objetivos estratégicos. (BRASIL, 2021)

Para a consecução do seu plano, o STJ trabalha sob três perspectivas: Sociedade, Processos Internos e Pessoas e Recursos. A perspectiva Sociedade, que aqui nos interessa, possibilita avaliar o impacto da estratégia e serve como direcionamento para os objetivos e medidas das outras perspectivas, por isso encontra-se no topo do mapa estratégico. Procura representar como a instituição se relaciona com os beneficiários de seus serviços. É definida como a oferta de serviços com qualidade para atender às demandas e expectativas dos cidadãos. (BRASIL, 2021)

“Para cada uma das perspectivas estabelecidas, foram identificados os objetivos estratégicos afins, que são os pontos de atuação em que o êxito é fundamental para o cumprimento da missão e o alcance da visão do Tribunal” (BRASIL, 2021). Um dos objetivos estratégicos definidos para a perspectiva sociedade é:

Fortalecer a imagem e a transparência institucional

Atuar com foco no cidadão, em parceria com outras instituições, oferecendo serviços de qualidade, comunicação efetiva e resultados transparentes, de modo a fortalecer a imagem do STJ perante a sociedade.

As pesquisas de satisfação dos serviços ofertados pelo STJ visam contribuir para concretização desse objetivo, que foi desdobrado no indicador de desempenho “Satisfação com os Serviços do STJ”, cuja meta para o período é “obter 80% de satisfação com os serviços oferecidos pelo STJ, até dez./2026”. Para isso, e levando em conta a missão do órgão, os serviços relacionados à atividade fim do STJ, ou seja, ligados à sua prestação jurisdicional, foram os primeiros a serem avaliados. Contudo, os demais serviços prestados pelo órgão que, de alguma forma, também contribuem para o atingimento dessa atividade fim, não foram esquecidos e também integram o escopo de serviços avaliados. A seleção dos serviços a serem avaliados é feita pela Presidência do STJ, observadas as sugestões feitas pela Ouvidoria. (BRASIL, 2021)

3 Processo de avaliação

Para a elaboração de uma pesquisa, cujos resultados possam possibilitar tomadas de decisões que gerem melhorias, bem como a adoção e o direcionamento de políticas institucionais, é necessário



que se siga um processo de avaliação (BRASIL, 2020). Essa metodologia foi desenvolvida com a finalidade de auxiliar a aplicação das pesquisas de avaliação da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo STJ. Como base para a construção desse documento, e dos instrumentos de pesquisa, foram utilizadas bibliografias sobre o tema, referenciadas ao final desse trabalho.

Para as unidades que pretendem ver seus serviços avaliados é importante a análise da figura abaixo, que traz as etapas do processo de pesquisa.

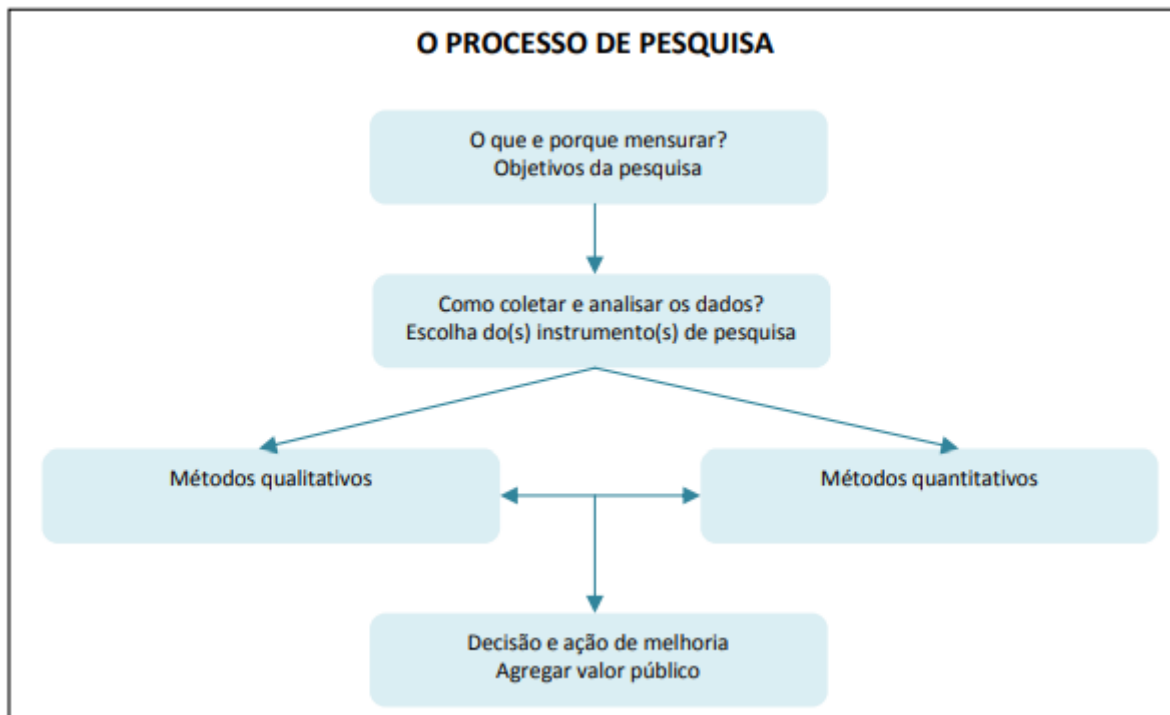


Figura 1. Processo de pesquisa (BRASIL, 2013).

Em outras palavras, as principais etapas representadas nesta figura referem-se a decisões a serem tomadas acerca dos:

- a) Objetivos da pesquisa (O quê e porquê mensurar?);
- b) Os instrumentos de coleta de dados e sua análise (Como coletar e analisar os dados? Quais são as vantagens e desvantagens de usar métodos quantitativos, qualitativos ou mistos?);
- c) Uso dos resultados da pesquisa para subsidiar decisões acerca de melhorias organizacionais, buscando agregar valor público. (BRASIL, 2013).

Assim, ao solicitar que o serviço prestado seja incluído dentre os avaliados, observando a norma interna do Tribunal sobre o assunto (IN STJ/GP n. 12/2017), a unidade deve apresentar o



motivo e a finalidade da avaliação. O instrumento e a coleta seguirão o descrito nesse documento, assim como os resultados e as ações decorrentes.

Dito isso, foram estabelecidas três fases para a realização da pesquisa, conforme a seguir:

- Fase 1: estabelecimento dos requisitos e especificação da metodologia de avaliação
- Fase 2: especificação do processo de avaliação.
- Fase 3: execução da avaliação.

Agora, detalharemos, brevemente, cada uma delas.

3.1 Requisitos de avaliação e especificação da metodologia utilizada

Como já exposto na introdução, o **objeto** de avaliação das pesquisas são os serviços prestados pelo Superior Tribunal de Justiça. A **finalidade** da pesquisa é mensurar a satisfação do usuário com a prestação desse serviço, tendo em vista as suas expectativas. No que se refere à **temporalidade**, as pesquisas de satisfação com os serviços oferecidos pelo STJ são perenes. Ademais, para a realização da pesquisa, escolheu-se como **amostra** preponderantemente o público utente, ou seja, aquele que utiliza diretamente os serviços.

Já quanto a **metodologia** de pesquisa, optou-se pela adoção da pesquisa exploratória quantitativa para identificar o grau de satisfação com o serviço prestado e também as possibilidades de melhoria, segundo a percepção dos respondentes.

“A pesquisa exploratória, (...) é definida como o tipo de concepção de pesquisa que tem como principal objetivo ajudar a compreender a situação-problema enfrentada pelo pesquisador. (...) Sua finalidade é oferecer informações e maior compreensão” (STEPPACHER, 2012). Já a:

Pesquisa quantitativa pretende e permite a determinação de indicadores e tendências presentes na realidade, ou seja, dados representativos e objetivos, opondo-se à ciência aristotélica, com a desconfiança sistemática das evidências e experiência imediata. Seu eixo central é a materialização físico-numérica no momento da explicação, com uma desvalorização da subjetividade e da individualidade. (MUSSI; MUSSI; ASSUNÇÃO; NUNES, 2019)

É comum o uso de diversos instrumentos de medida para mensurar a realidade sobre um objeto em estudo. Para realizar essas mensurações, os pesquisadores precisam desenvolver instrumentos adequados, a fim de que as medidas correspondam efetivamente ao que se deseja medir (possuir validade). Também, para que o erro amostral seja o menor possível (aumentar a confiabilidade), diante dos recursos disponíveis, e, desta forma, os resultados das medidas sejam um



reflexo da realidade (MATTAR, 1999) e (COTE; BUCKLEY, 1988). Assim, para a presente pesquisa optou-se pela adoção de um questionário com perguntas abertas e fechadas, com gradações de 0 a 10, seguindo a escala Likert.

“As escalas Likert são um tipo de escala para questionários, amplamente usadas para medir posturas e opiniões com um nível maior de nuance que uma simples pergunta de "sim" ou "não". É uma pergunta que usa uma escala de 5 ou 7 pontos, às vezes chamada de escala de satisfação, que varia de uma atitude extrema a outra. Normalmente, a pergunta de pesquisa da escala Likert de satisfação inclui uma opção moderada ou neutra. As escalas Likert (que têm o nome do criador, o cientista social estadunidense Rensis Likert) são populares por serem uma das formas mais confiáveis de medir opiniões, percepções e comportamentos. Comparadas às perguntas binárias, que exibem apenas duas opções de resposta, as perguntas da escala de Likert oferecem um feedback mais granular sobre a qualidade do seu produto, desde um simples "bom o bastante" até o esperado "excelente". Elas podem ajudar a decidir se uma atividade externa da empresa deixou os funcionários "muito satisfeitos", "mais ou menos satisfeitos" ou indiferentes. Esse método permite descobrir graus de opinião que podem fazer a diferença para entender o feedback recebido. Ele pode também indicar as áreas em que você pode melhorar seu serviço ou produto.” (Saiba quando e como usar perguntas de pesquisa com escala Likert, 2021).

Em que pese o texto bibliográfico acima se referir a uma escala de 5 a 7 pontos, Cummins e Gullone (2000), destacam o trabalho de Freyd, datados de 1923, no qual já se discutia as formas de escala disponíveis, baseadas no formato de 10 pontos ou de 100 pontos. A explicação para o uso destas escalas estava na facilidade de compreender o sistema de numeração de 0 a 10. Cummins e Gullone (2000), destacam que as propriedades básicas de uma escala são confiabilidade, validade e sensibilidade. Esta questão foi levantada por Masters (1974) ao encontrar que o aumento do número de categorias utilizadas no questionário aumenta a consistência interna do instrumento e um questionário com pequeno número de categoriais resulta em uma baixa variabilidade e confiabilidade, as quais aumentam à medida que se amplia o número de categorias de respostas.

Dessa forma, dada a necessidade de uma medição mais precisa, a utilização da escala de 0 até a 10 aumentará a sua validade e sua respectiva confiabilidade. O objetivo da escala é ser psicométrica, ou seja, vai de 0 a 10, em que o respondente quanto mais próximo de zero estiver menos ele confia no argumento proposto, quanto mais próximo de 10 estiver mais ele confia.

Assim, optou-se para as pesquisas de satisfação no STJ o uso da escala de 0 a 10, e para aferição do indicador estratégico “Satisfação com os serviços do STJ” serão computados o somatório



de notas maiores ou igual a 7 dividido pelo somatório de notas abaixo de 6, conforme mostrado na figura 2.



Figura 2. Demonstrativo de cálculo de satisfação com os serviços do STJ

3.2 Instrumento de pesquisa

Os modelos de instrumentos de pesquisa, objeto deste documento, foram elaborados com objetivo de avaliar a satisfação do cidadão-usuário com o serviço prestado pelo STJ. As respostas aos questionários pretendem trazer contribuições valiosas para o aprimoramento desses serviços, bem como sugestões de simplificação ou alteração na forma de prestação.

Os modelos trazem um conteúdo sugestivo, que pode e deve ser adaptado de acordo com a realidade de cada serviço a ser avaliado. Contudo, em todos, deve haver a pergunta geral sobre a qualidade do serviço, que será utilizada para o cálculo do indicador “Satisfação com os serviços do STJ”, o qual possui meta de atingimento de 80% até dezembro de 2026.

Esses modelos constam como anexo ao presente documento, leitura a qual remetemos o leitor.

3.3 Especificação do processo de avaliação

Definido o tipo de escala a ser adotado, resta agora o estabelecimento do meio e do procedimento de coleta dos dados. A elaboração de um cronograma, em regra, também integra essa



fase e, quando necessário, ele deverá ser elaborado pelas unidades envolvidas (OUV, SGE e unidade prestadora do serviço avaliado).

Para a coleta dos dados, optou-se pelo uso do meio eletrônico, com a aplicação de um questionário que será disponibilizado na página de prestação do serviço e/ou será enviado pela unidade por ocasião da finalização do atendimento prestado. Esse questionário, deve contemplar as diversas dimensões do serviço, tais como disponibilidade, acessibilidade e efetividade.

Decidiu-se também que todos os questionários devem conter uma pergunta abrangente, sobre a satisfação, de uma forma geral, do usuário com o serviço (De uma forma geral, como você avalia o serviço XXXX), utilizando a escala definida no item 3.1 Essa pergunta, chamada de “a pergunta definitiva”, embora seja muito utilizada em pesquisas que adotam a metodologia conhecida como Net Promotor Score, ou NPS, ou seja, pesquisas transacionais de pergunta única, foi inserida nos questionários para que ela pudesse ser utilizada para alimentação do indicador de desempenho “Satisfação com os Serviços do STJ”. Assim, esses questionários servirão tanto para as unidades, para avaliarem a satisfação com os serviços que ofertam e desenhar planos de melhora, como para o Tribunal, como um todo, através da mensuração do seu indicador.

Os resultados obtidos com a pesquisa serão comunicados à unidade prestadora do serviço, à administração do Tribunal e também serão disponibilizados ao público na página do STJ.

3.4 Execução da avaliação

Nesta última fase, têm-se os seguintes processos:

- a) **Aplicação do questionário:** esta etapa envolve a divulgação dos questionários, que será feita pela Ouvidoria, em parceria com a unidade prestadora do serviço, pelas formas já especificadas no item 3.2 (disponibilização na página do serviço e/ou envio ao usuário).
- b) **Apresentação dos resultados:** será apresentada uma análise quantitativa dos dados coletados pela Ouvidoria, e posteriormente, será feita a análise descritiva, essa já no âmbito da unidade, com auxílio da SGE, no processo de análise dos indicadores setoriais.
- c) **Identificar melhorias:** as unidades fazem a análise dos resultados para identificar falhas e lacunas a fim de sugerir melhorias nos serviços prestados. A identificação



de melhorias deve ser acompanhada de um plano de ação, com a descrição das ações, dos responsáveis, dos custos e dos prazos para cada providência a ser tomada. A unidade contará com o apoio suplementar da SGE e o plano de ação constará no escopo do processo de análise dos indicadores setoriais.

- d) **Divulgar resultados:** Os resultados devem ser divulgados através dos canais de comunicação oficiais do Tribunal, sob responsabilidade da Ouvidoria, que manterá espaço próprio para a divulgação dos dados estatísticos da pesquisa, bem como das ações decorrentes das possibilidades de melhorias identificadas.

Assim, espera-se que os resultados da pesquisa contribuam para o aprimoramento da atuação do Superior Tribunal de Justiça, tanto institucionalmente, por meio de ações estratégicas, como operacionalmente, analisando-se esse resultado face os resultados obtidos na pesquisa de imagem institucional.



Referências

- BARICH, H.; KOTLER, P. A framework for marketing image management. **MIT Sloan Management Review**, [s. l.] v. 32, p. 94-104, jan. 1991. Disponível em: <https://sloanreview.mit.edu/article/a-framework-for-marketing-image-management/>. Acesso em: 28 de jun. de 2021.
- EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES (Brasil). **Metodologia para pesquisas de satisfação dos usuários com as soluções de sistemas utilizados na Ebserh**. Brasília: Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao-e-normas/legislacao-e-normas-de-tecnologia-da-informacao/metodologia-de-pesquisa-de-satisfacao-dos-usuarios-de-solucoes-de-sistemas.pdf/@download/file/Metodologia-de-Pesquisa-de>. Acesso em: 28 de jun. de 2021.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação**: guia metodológico. Brasília: MP, SEGEP, 2013.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Plano STJ 2026**: o Tribunal é você quem faz. Brasília: Superior Tribunal de Justiça, 2021. Disponível em: <http://bdjur.stj.jus.br>. Acesso em: 28 de jun. de 2021.
- COLLINGS, D. P. **Selecting a questionnaire response scale for student feedback surveys**: a comparison of psychometric properties and student preferences among three alternatives. Perth: Murdoch University, 2006.
- COTE, J. A.; BUCKLEY, M. R. Measurement error and theory testing in consumer research: an illustration of the importance of construct validation. **Journal Consumer Research**, New York, v. 14, n. 4, p. 579-582, Mar. 1988.
- CUMMINS, R. A.; GULLONE, E. **Why we should not use 5-point Likert scales**: the case for subjective quality of life measurement. Singapore: National University of Singapore, 2000.
- KOTLER, P. **Marketing para organizações que não visam o lucro**. São Paulo: Atlas, 1978.
- MASTERS, J. R. The relationship between number of response categories and reliability of Likert-type questionnaires. **Journal of Educational Measurement**, 11, p. 49-53, 1974.
- MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MUSSI, R. F.; MUSSI, L. M.; ASSUNÇÃO, E. T.; NUNES, C. P. Pesquisa quantitativa e/ou qualitativa: distanciamentos, aproximações e possibilidades. **Revista Sustinere**, 7, 414-430, jul./dez. 2019.
- STEPPACHER, D. **Pesquisa de imagem organizacional de um órgão público federal**: a Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul sob a ótica de seus alunos de graduação. Porto Alegre: Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012.

