

PESQUISA DE SATISFAÇÃO / OPINIÃO

SGSUS



PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de pesquisa de satisfação / opinião

CONSIDERAÇÕES INICIAIS:

- A pesquisa de satisfação/opinião dos participantes dos programas “Começar de Novo”, “Inclusão Legal”, “Justiça pelos Jovens” e “Jovens Mensageiros” é aplicada no momento de desligamento dos participantes.

- Período em análise:

Janeiro de 2025 a Junho de 2026,

- Participações:

Houve **142** participações na pesquisa:

Jovens Mensageiros (JM): 103 desligamentos que responderam à pesquisa;

Justiça pelos Jovens (JPJ): 25 desligamentos que responderam à pesquisa;

Começar de Novo (CN): 13 desligamentos que responderam à pesquisa.

Inclusão Legal (IL): em contabilização.

PROJETO	1º sem. 2025	2º sem. 2025	1º sem. 2026	TOTAL
JM	53	3	48	103
JPJ	0	20	5	25
CN	0	7	6	13
IL	0	0	0	0
TOTAL	53	30	59	142

PESQUISA COM OS USUÁRIOS					
1º SEMESTRE 2025		2º SEMESTRE 2025		1º SEM 2026	
IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO		IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO		IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO	
PROJETOS	Nº	PROJETOS	Nº	PROJETOS	Nº
CN	0	CN	7	CN	6
IL	0	IL	0	IL	0
JM	53	JM	3	JM	48
JPJ	0	JPJ	20	JPJ	5
TOTAL	53	TOTAL	30	TOTAL	59
FACILIDADE DE		FACILIDADE DE COMUNICAÇÃO		FACILIDADE DE COMUNICAÇÃO	
	Nº		Nº		Nº
ÓTIMO	51	ÓTIMO	28	ÓTIMO	53
BOM	2	BOM	2	BOM	6
REGULAR	0	REGULAR	0	REGULAR	0
PÉSSIMO	0	PÉSSIMO	0	PÉSSIMO	0
RUIM	0	RUIM	0	RUIM	0
TOTAL	54	TOTAL	30	TOTAL	59
CORTESIA NO ATENDIMENTO		CORTESIA NO ATENDIMENTO		CORTESIA NO ATENDIMENTO	
	Nº		Nº		Nº
ÓTIMO	50	ÓTIMO	24	ÓTIMO	52
BOM	3	BOM	5	BOM	7
REGULAR	0	REGULAR	1	REGULAR	0
PÉSSIMO	0	PÉSSIMO	0	PÉSSIMO	0
RUIM	0	RUIM	0	RUIM	0
TOTAL	53	TOTAL	30	TOTAL	59
CLAREZA NA INFORMAÇÃO		CLAREZA NA INFORMAÇÃO		CLAREZA NA INFORMAÇÃO	
	Nº		Nº		Nº
ÓTIMO	51	ÓTIMO	25	ÓTIMO	48
BOM	2	BOM	3	BOM	11
REGULAR	0	REGULAR	1	REGULAR	0
PÉSSIMO	0	PÉSSIMO	0	PÉSSIMO	0
RUIM	0	RUIM	1	RUIM	0
TOTAL	53	TOTAL	30	TOTAL	59
CONTRIBUIÇÃO PARA FUTURO PROFISSIONAL		CONTRIBUIÇÃO PARA FUTURO PROFISSIONAL		CONTRIBUIÇÃO PARA FUTURO PROFISSIONAL	
	Nº		Nº		Nº
ÓTIMO	50	ÓTIMO	23	ÓTIMO	47
BOM	3	BOM	6	BOM	10
REGULAR	0	REGULAR	0	REGULAR	2
RUIM	0	RUIM	0	RUIM	0
PÉSSIMO	0	PÉSSIMO	1	PÉSSIMO	0
TOTAL	53	TOTAL	30	TOTAL	59
CONTRIBUIÇÃO PARA NOVAS OPORTUNIDADES		CONTRIBUIÇÃO PARA NOVAS OPORTUNIDADES		CONTRIBUIÇÃO PARA NOVAS OPORTUNIDADES	
	Nº		Nº		Nº
ÓTIMO	49	ÓTIMO	23	ÓTIMO	47
BOM	4	BOM	6	BOM	10
REGULAR	0	REGULAR	0	REGULAR	2
PÉSSIMO	0	PÉSSIMO	1	PÉSSIMO	0
RUIM	0	RUIM	0	RUIM	0
TOTAL	53	TOTAL	30	TOTAL	59
REALIZAÇÃO CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL		REALIZAÇÃO CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL		REALIZAÇÃO CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	
	Nº		Nº		Nº
SIM	52	SIM	27	SIM	57
NÃO	1	NÃO	3	NÃO	2
NÃO SE APLICA	0	NÃO SE APLICA	0	NÃO SE APLICA	0
TOTAL	0	TOTAL	30	TOTAL	59
RECOMENDA O PROJETO		RECOMENDA O PROJETO		RECOMENDA O PROJETO	
	Nº		Nº		Nº
SIM	53	SIM	29	SIM	59
NÃO	0	NÃO	1	NÃO	0
NÃO SE APLICA	0	NÃO SE APLICA	0	NÃO SE APLICA	0
TOTAL	53	TOTAL	30	TOTAL	59

TOTAL: 142 PARTICIPANTES DOS PROGRAMAS

AVALIAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ÓTIMO	621	87,46%
BOM	80	11,27%
REGULAR	6	0,85%
RUIM	1	0,14%
PÉSSIMO	2	0,28%
TOTAL	710	100,00%

1. INDICADORES DE SATISFAÇÃO QUANTITATIVOS

Facilidade de Comunicação com a Equipe

- Ótimo: 132 respostas (92,31%)
- Bom: 10 respostas (6,99%)

Cortesia nos Atendimentos

- Ótimo: 126 (88,73%)
- Bom: 15 respostas (10,56%)
- Regular: 1 respostas (0,70%)

Clareza das Informações Prestadas

- Ótimo: 124 respostas (87,32%)
- Bom: 16 respostas (11,27%)
- Bom: 1 respostas (0,70%)
- Regular: 1 respostas (0,70%)

Contribuição para Formação Profissional

- Ótimo: 120 respostas (84,51%)
- Bom: 19 respostas (13,38%)
- Regular: 2 respostas (1,41%)
- Péssimo: 1 respostas (0,70%)

Contribuição para Oportunidades Profissional

- Ótimo: 119 respostas (83,80%)
- Bom: 20 respostas (14,08%)
- Regular: 2 respostas (1,41%)
- Péssimo: 1 respostas (0,70%)

Participação em Atividades de Capacitação

- Sim: 136 participantes (95,77%)
- Não: 6 participantes (4,23%)

Recomendaria o Projeto para Outras Pessoas

- Sim: 141 respostas (99,30%)
- Não: 1 respostas (0,70%)

Observações:

O programa Jovens Mensageiros representa aproximadamente 73% de todos os respondentes (104 de 142), logo, influente no resultado final da pesquisa.

De maneira geral, é bastante positiva a avaliação dos programas. As raras avaliações de “regular, ruim ou péssimo” foram informadas pelo Programa Justiça Pelos Jovens. Dois jovens do Jovens Mensageiros também informaram a resposta “regular” para “Contribuição para Oportunidades Profissional”.

RETROALIMENTÃO DO USUÁRIO

JPJ

- *Se não fosse a oportunidade e as assistentes eu não sei o que seria de mim. O projeto ajuda muito na nossa vida. Sou grato a todos os envolvidos;*
- *Nada a reclamar de todas, todas muito legais e um amor de pessoa;*
- *Fazer parceria com a ESAJ e/ou EMERJ para promover curso de capacitação para os jovens;*
- *treinamento durante o período de experiência para capacitar os participantes a utilizarem os sistemas PJE, DCP, EPROC e etc;*
- *exigir estar cursando faculdade (ensino médio concluso) para permanência no projeto.*
- *Fazer parceria com a ESAJ e/ou EMERJ para promover curso de capacitação para os jovens;*

CN

- *Atendimento com muita presteza e organização;*
- *Obrigado pela oportunidade;*
- *Quanto a relação para os participantes, ter um olhar mais validoso, mais humano;*

JM

- *O projeto me ajudou muito na minha carreira profissional sou grato a todos;*
- *Gostei muito de fazer parte deste projeto e espero que mais pessoas possam ter essa experiência;*
- *Amo vocês;*
- *Equipe bem responsável, atenciosas e exemplares;*
- *Só agradecer por ter participado;*
- *Adorei;*
- *Sempre super atenciosas;*
- *Foi muito bom o tempo em estive aqui;*

- *Em relação a equipe técnica, deixo meus sinceros elogios. Nunca imaginei ter esse nível de parceria e amizade com essa equipe. Meus sinceros agradecimentos a vocês, obrigado. Agradeço em especial a Gisele e Tatiana;*
- *O projeto me ajudou bastante a ter uma postura diferente, a ser uma pessoa diferente, motivou-me bastante a estudar mais. A Tatiana e Gisele nos ajudou muito, dando liberdade de poder conversar, desabafar. Além de serem profissionais, conseguem ser muito amigas;*
- *Nesse curto período de tempo que eu passei no projeto, pude aprender muitas coisas no quesito profissional. Aprendi a ter mais maturidade, a olhar a vida de uma forma diferente, pensando no meu futuro. Gostaria de agradecer principalmente a Tatiana e Gisele, que sempre ficaram do nosso lado, apoiando-nos nos momentos bons e difíceis;*
- *Excelentes profissionais, contribuíram bastante para a minha vida num momento precioso. Grato a todos, a equipe técnica: Tatiana, Gisele e Betina;*
- *Vou agradecer pelo resto da minha vida pela existência da Gisele e Tatiana. Salvaram a minha vida;*
- *Excelente oportunidade de trabalho, excelente equipe técnica: Tatiana e Gisele, as melhores profissionais;*
- *A equipe técnica nos deu um suporte excelente, duramente todo o período do projeto, principalmente, por meio da assistente técnica Tatiane e da psicóloga Gisele, que sempre nos apoiaram e se preocuparam com o nosso futuro, além de comemorarem cada avanço nosso;*
- *A equipe técnica ajudou muito, tanto no coletivo, ajudou no individual e pela excelente oportunidade de trabalho, pelo carinho e atenção dados, pela ajuda dos profissionais Tatiana e Gisele, entre outros profissionais, que também ajudaram bastante;*
- *A equipe técnica é bastante prestativa e está sempre disposta a orientar os participantes dos projetos. Menção honrosa para a Tati e a Gisele, que foram as melhores pessoas que eu confiei no tribunal.*
- *A questão operacional é um pouco limitada, além de não facilitar o trabalho, há sempre um jeito de dificultar o simples, principalmente os seguintes colaboradores: ... (colaboradores onde foi lotado);*

- *O operacional acabou sendo um pouco limitado em questão de logística e da separação dos mensageiros no trabalho, pois, ao invés de facilitar o trabalho, tanto o nosso quanto o deles, acabar dificultando para todos. Poderiam fazer a separação dos mensageiros de acordo com a facilidade de aprendizagem e juntar com quem tem dificuldade, facilitando a distribuição do trabalho de todos;*
- *O melhor projeto;*
- *Ótimo atendimento e acolhimento;*
- *Perfeito, nada a reclamar;*
- *Quero agradecer pela oportunidade que me deram de trabalho nesse período e agradecer a Tatiane e Gisele, pelo carinho que tiveram e dizer que elas são ótimas pessoas;*
- *Só gratidão;*
- *Equipe técnica maravilhosa, bastante atenciosos e sempre auxiliando bem;*
- *Gostaria que o projeto continuasse, para desenvolver melhor os estudos e novos cursos;*
- *Ótima gestão. Aprende-se muita coisa no trabalho. Não tenho o que dizer, apenas agradecer;*
- *Ótimo trabalho;*
- *Ótima gestão da Secretaria;*
- *Equipe incrível ótima gestão.*

ANÁLISE

A análise qualitativa dos comentários evidencia um nível de satisfação muito elevado entre os participantes dos projetos, corroborando os resultados da pesquisa quantitativa, que apresentou índices superiores a 98% de avaliações positivas. Os relatos demonstram que os participantes não apenas avaliam positivamente o atendimento recebido, mas também reconhecem o impacto dos projetos em seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Foram identificados comentários predominantemente elogiosos, com número reduzido de reclamações e sugestões, indicando elevada percepção de qualidade dos serviços prestados.

Os elogios concentram-se, principalmente, em quatro aspectos:

Qualidade do atendimento e da equipe técnica, frequentemente descrita como atenciosa, acolhedora, organizada, responsável e profissional;

Gratidão pela oportunidade oferecida pelos projetos, demonstrando reconhecimento pelo papel social das iniciativas;

Impacto positivo na trajetória pessoal e profissional, com relatos de transformação de vida e desenvolvimento de competências;

Relacionamento interpessoal, evidenciando vínculo de confiança entre participantes e equipe técnica.

Os depoimentos ilustram claramente esses aspectos:

"O projeto mudou a minha vida, os meus costumes."

"Se não fosse a oportunidade e as assistentes eu não sei o que seria de mim."

"O projeto me ajudou muito na minha carreira profissional."

"Gostei muito de fazer parte deste projeto e espero que mais pessoas possam ter essa experiência."

Esses relatos indicam que os projetos são percebidos como instrumentos de inclusão, desenvolvimento e fortalecimento da cidadania, indo além da oferta de atividades ou oportunidades de trabalho.

Um dos aspectos mais recorrentes foi o reconhecimento da atuação da equipe técnica.

Diversos participantes mencionam espontaneamente características como: atenção; empatia; acolhimento; profissionalismo; dedicação; responsabilidade.

Além disso, observa-se a citação nominal de integrantes da equipe em diversos comentários, indicando elevado grau de confiança e proximidade institucional.

Esse resultado evidencia que o atendimento humanizado constitui um dos principais diferenciais percebidos pelos participantes.

As manifestações negativas foram bastante reduzidas. Foi identificada apenas: uma reclamação relacionada à organização operacional/logística; uma sugestão voltada à melhoria da distribuição de atividades.

No projeto Começar de Novo, também apareceu uma observação:

"Ter um olhar mais valoroso, mais humano para os participantes." (Embora, não ficou claro se é uma recomendação humanística ou uma crítica).

De forma geral, entretanto, não foram identificadas críticas relacionadas à atuação da equipe técnica ou à relevância dos projetos.

As sugestões concentram-se em ações de aperfeiçoamento, especialmente no Projeto Justiça pelos Jovens, destacando:

estabelecimento de parcerias com ESAJ e EMERJ para oferta de cursos;

capacitação dos participantes nos sistemas utilizados pelo Poder Judiciário ;

fortalecimento dos critérios de permanência no projeto, incentivando a continuidade dos estudos superiores;

limitações na organização logística das atividades;

necessidade de melhor distribuição dos participantes conforme perfil e ritmo de aprendizagem;

dificuldades operacionais existentes em alguns setores de atuação.

Essas propostas possuem caráter construtivo e demonstram elevado grau de engajamento dos participantes, que buscam ampliar o potencial formativo da iniciativa.

Os comentários analisados são plenamente consistentes com os resultados da pesquisa de satisfação.

Enquanto a avaliação quantitativa apontou:

98,73% de avaliações positivas (Ótimo + Bom);

99,30% de recomendação dos projetos;

95,77% de participação em atividades de capacitação;

os relatos qualitativos reforçam que esses elevados índices decorrem, principalmente:

da qualidade do atendimento;

do acolhimento proporcionado pela equipe técnica;

do impacto percebido na formação pessoal e profissional;

do reconhecimento da importância social dos projetos.

Considerações finais

A análise qualitativa demonstra que os projetos são amplamente reconhecidos pelos participantes como iniciativas capazes de promover inclusão social, desenvolvimento profissional e fortalecimento da autoestima. A elevada frequência de manifestações espontâneas de gratidão, aliada ao reduzido número de críticas, evidencia alto grau de satisfação e confiança institucional.

As poucas sugestões registradas não representam insatisfação com os projetos, mas sim oportunidades de aperfeiçoamento, especialmente relacionadas à ampliação das ações de capacitação e ao aprimoramento de aspectos operacionais. Assim, os resultados qualitativos corroboram os achados quantitativos e reforçam a efetividade das ações desenvolvidas, bem como a relevância da atuação da equipe técnica para o sucesso dos programas.