Parte 3 – Descrição da Pesquisa de Satisfação com os Usuários - 2011

Tabela 1: Perfil dos Usuários (N = 311)

Categorias	F	%
Amostra		
Advogado (a)	163	52,4
Empregador (a)	16	5,1
Empregado (a)	44	14
Outro (s)	87	28
Não respondeu	01	0,5
Sexo		
Masculino	242	77,8
Feminino	69	22,2
Idade (anos) – Média = 40,7, Desvio-padrão = 12,5 (variando de 18 a 78)		
18 a 28	62	20,0
29 a 39	89	28,6
40 a 49	70	22,5
50 a 59	59	19,0
60 a 69	20	6,4
Acima de 69	05	1,6
Não responderam	08	2,6
Escolaridade		
Ensino Fundamental	04	1,3
Ensino Médio	27	8,7
Superior Incompleto	28	9,0
Superior	106	34,0
Especialização	124	39,9
Mestrado	17	5,46
Doutorado	05	1,6

Observa-se no Gráfico 1 que 311 usuários participaram da pesquisa, assim distribuídos: 163 (52,4%) advogados, 16 (5,1%) empregadores, 44 (14%) empregados, 87 (28%) e na categoria “outros”, apenas 1 (0,5%) não respondeu à identificação.

Gráfico 1: Identificação dos Usuários

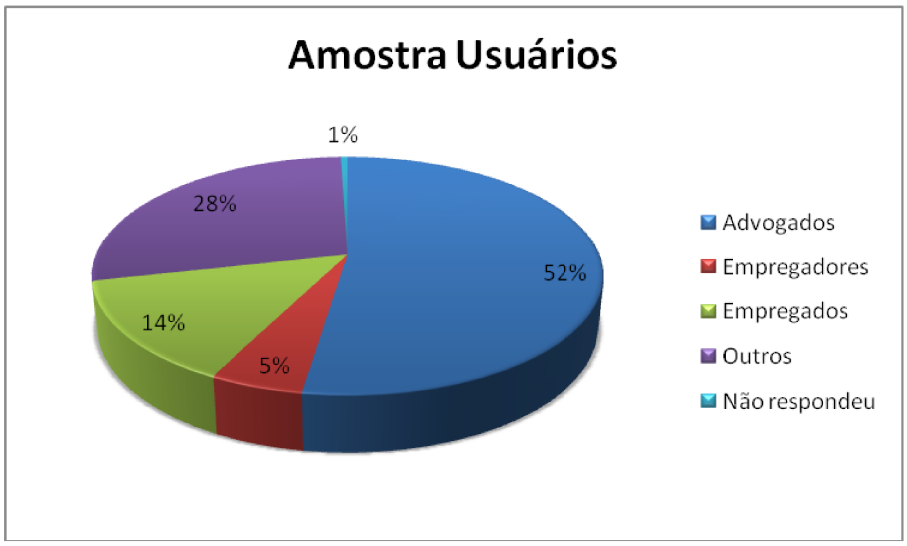


Tabela 2: Distribuição Amostral por Varas (N = 311)

Vara	F	%
1ª Vara – Capital	24	7,7
2ª Vara – Capital	32	10,3
3ª Vara – Capital	20	6,4
4ª Vara – Capital	41	13,2
5ª Vara – Capital	19	6,1
6ª Vara – Capital	22	7,1
7ª Vara – Capital	18	5,8
8ª Vara – Capital	16	5,1
9ª Vara – Capital	16	5,1
1ª Vara – Campina Grande	13	4,2
2ª Vara – Campina Grande	12	3,9
3ª Vara – Campina Grande	11	3,5
4ª Vara – Campina Grande	9	2,9
5ª Vara – Campina Grande	9	2,9
1ª Vara – Santa Rita	5	1,6
2ª Vara – Santa Rita	1	0,3
Vara de Areia	3	1,0
Vara de Cajazeiras	2	0,6
Vara de Catolé do Rocha	2	0,6
Vara de Guarabira	3	1,0
Vara de Itabaiana	1	0,3
Vara de Itaporanga	2	0,6
Vara de Mamanguape	3	1,0
Vara de Monteiro	2	0,6
Vara de Patos	9	2,9
Vara de Picuí	3	1,0
Vara de Sousa	8	2,6
Não responderam	5	1,6
Total	311	100

Gráfico 2: Análise percentual da participação amostral por Varas

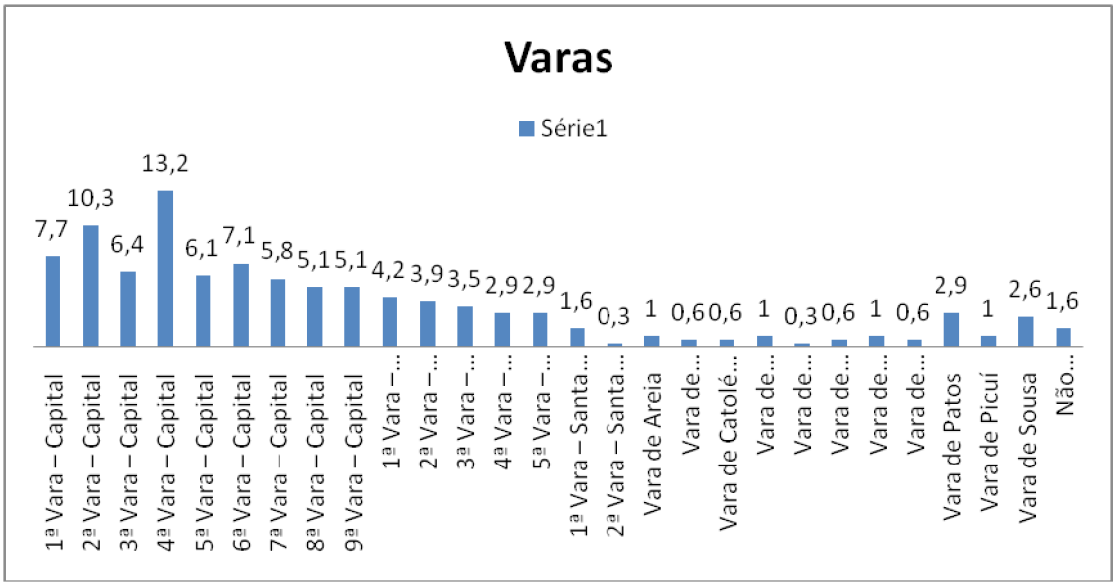


Gráfico 3: Sexo

Predominantemente a amostra foi composta por homens (78%). As mulheres representaram 22% da amostra.

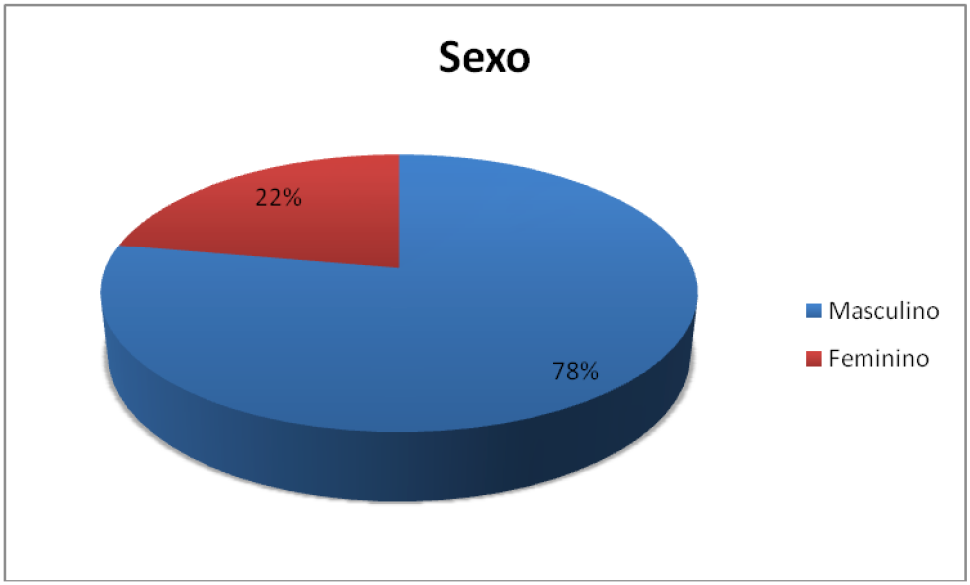


Gráfico 4: Faixas Etárias

Quanto às faixas etárias, a faixa de 29 a 39 anos foi a de maior percentual (28%), seguida pelas de 40 a 49 anos (22%), pela de 18 a 28 anos (20%) e a de 50 a 59 anos. As idades variaram de 18 a 78 anos, com média de idade de 40,7 anos (Desvio-padrão de 12,5).

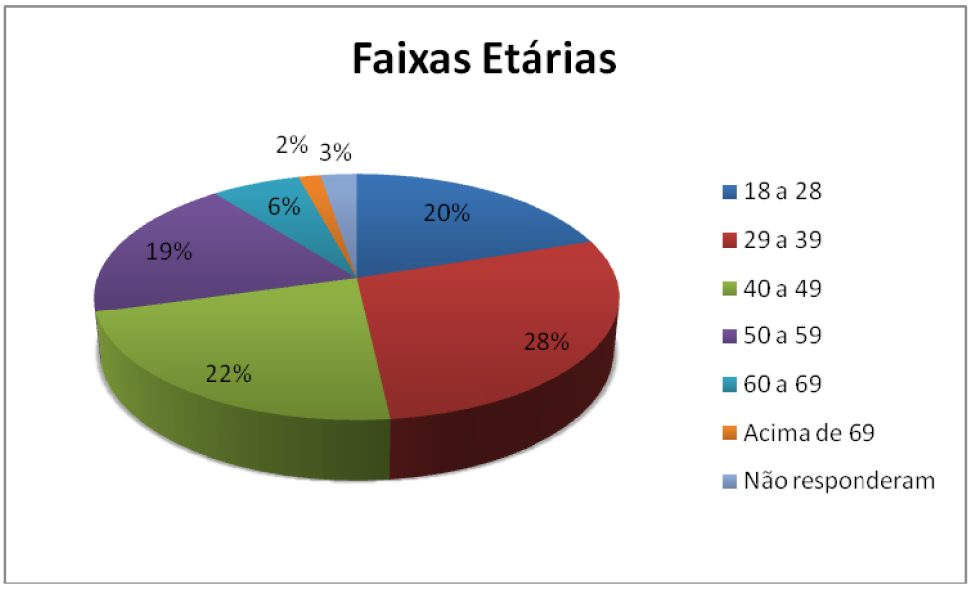
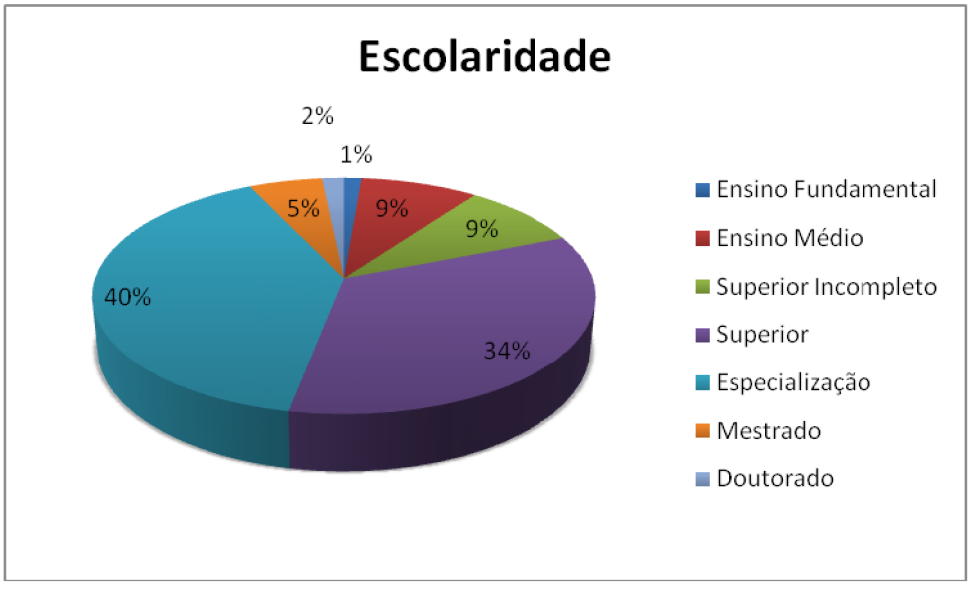


Gráfico 5: Escolaridade

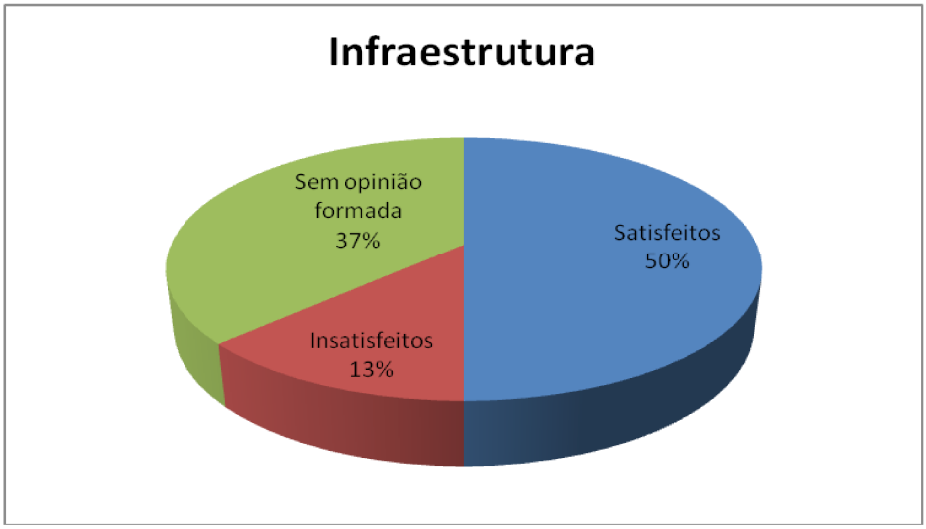
Em relação à escolaridade, 40% da amostra têm especialização, 34% nível superior, 9% superior incompleto, 9% ensino médio, 5% mestrado, 2% doutorado e 1% ensino fundamental.



Resultados das Dimensões Avaliadas

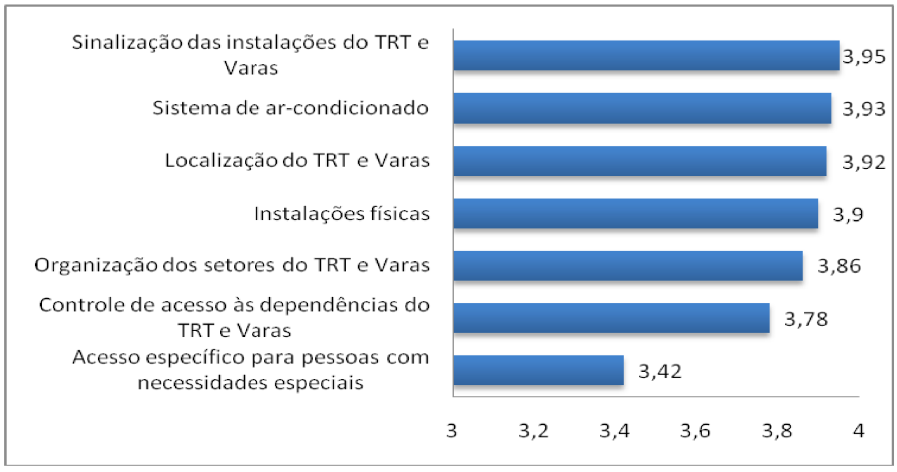
1. Dimensão Infraestrutura – composta por sete itens que avaliam a percepção acerca do conjunto de elementos estruturais, em termos de condições físicas (equipamentos e instrumentos) necessárias à realização do trabalho.

Gráfico 6: Dimensão Infraestrutura



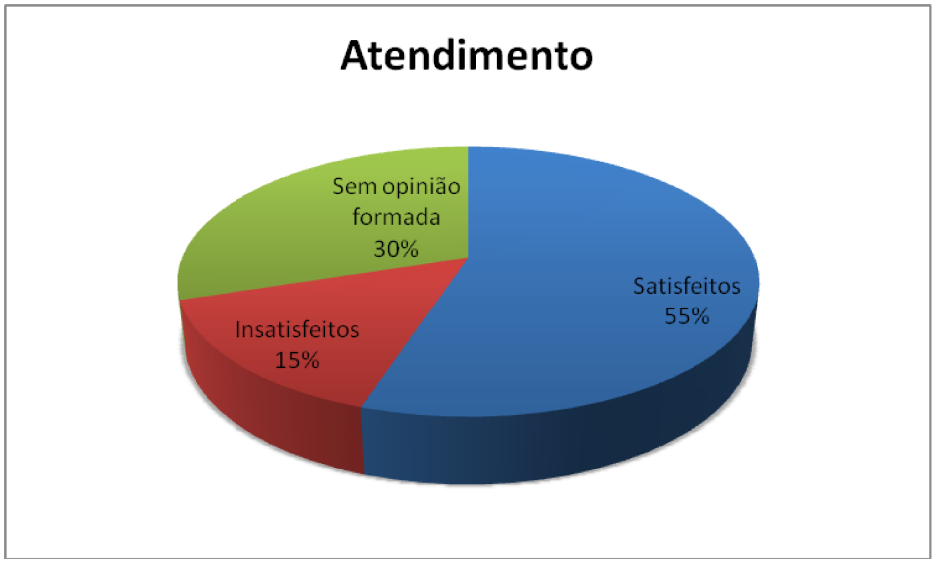
Quanto à infraestrutura, 50% afirmaram estar satisfeitos, 37% não possuem opinião formada e 13% estão insatisfeitos. De acordo com o Gráfico 7, os itens com as maiores médias foram: sinalização das instalações físicas, sistema de ar-condicionado e localização do TRT e Varas. O de menor média foi o item de acessibilidade para pessoas com necessidades especiais.

Gráfico 7: Avaliação Média da Infraestrutura



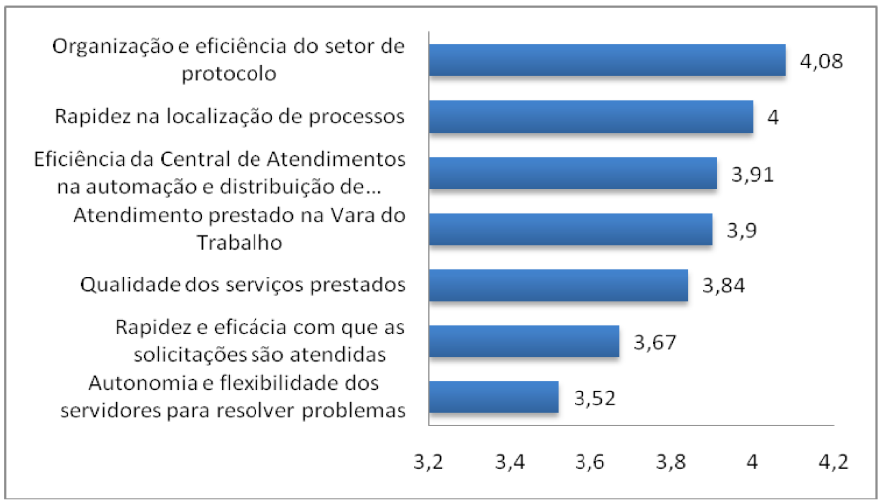
2. Atendimento – composta por sete itens que avaliam a satisfação dos usuários quanto à qualidade dos atendimentos prestados por servidores, em termos de autonomia e flexibilidade para resolver problemas que não dependam dos gestores, clareza das informações prestadas, entre outros aspectos.

Gráfico 8: Dimensão Atendimento



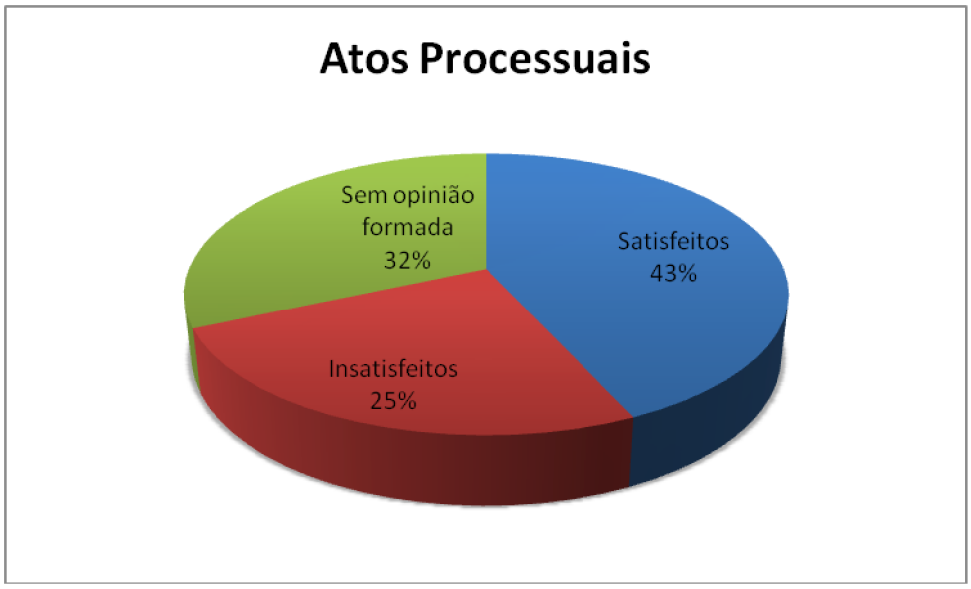
A maioria dos usuários entrevistados (55%) está satisfeita com o atendimento prestado, 30% não têm opinião formada e 15% afirmam estar insatisfeitos com a prestação desses serviços. O item de maior média conforme o Gráfico 9 foi o de "Organização e eficiência do setor de protocolo". E o de menor média foi o de "Autonomia e flexibilidade dos servidores para resolver problemas.

Gráfico 9: Avaliação Média do Atendimento



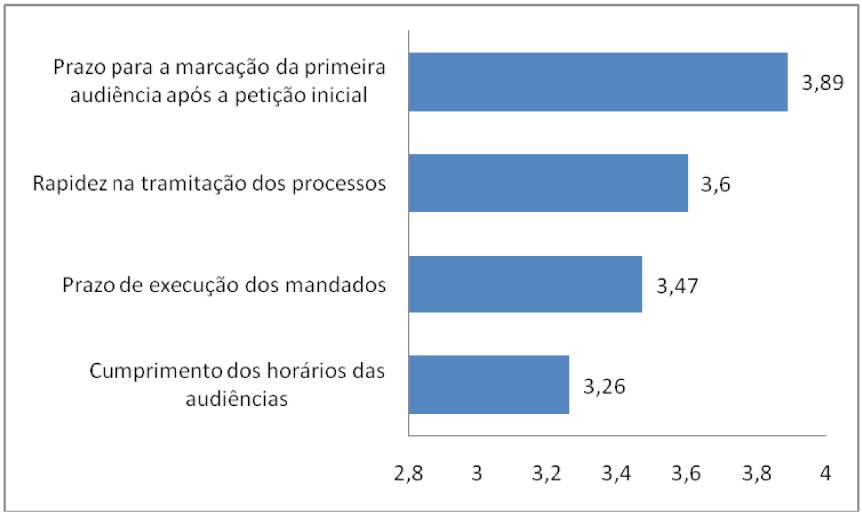
3. Atos Processuais – composta por itens que avaliam os aspectos de satisfação dos usuários referentes à organização e eficiência dos setores de protocolo, marcação de audiências, tramitação dos processos e execução dos mandados.

Gráfico 10: Dimensão Atos Processuais



Quanto aos atos processuais, 32% dos entrevistados não têm opinião formada, 43% estão satisfeitos e 25% estão insatisfeitos com os serviços prestados. O item relativo ao cumprimento dos horários das audiências obteve a menor média (Gráfico 11 abaixo).

Gráfico 11: Avaliação Média dos Atos Processuais

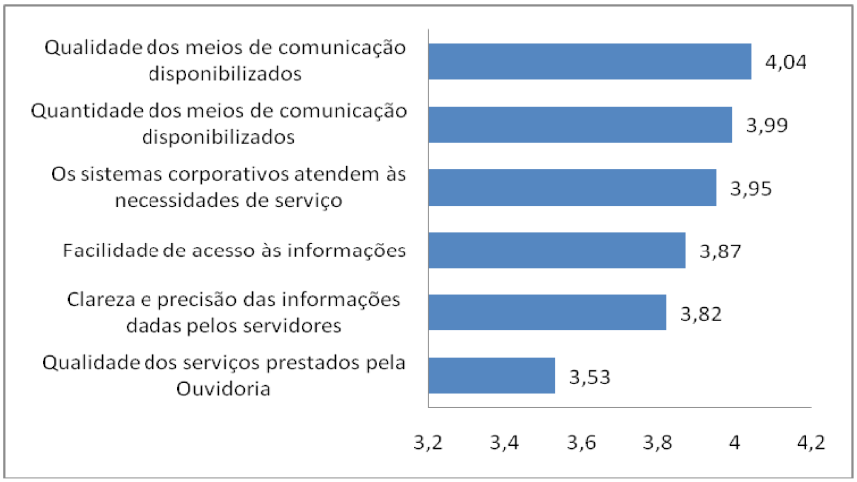


4. **Comunicação** – composta por seis itens que avaliam a satisfação dos usuários quanto à eficácia dos canais de comunicação utilizados pelo Tribunal, e de que forma esses canais favorecem à acessibilidade aos diferentes serviços da Instituição.

Gráfico 12: Dimensão Comunicação

Dentre os entrevistados, 57% estão satisfeitos com a eficácia da comunicação, 28% não têm opinião formada ou não quiseram opinar e 15% estão insatisfeitos com a comunicação institucional. O aspecto de maior satisfação dos usuários refere-se à qualidade dos meios de comunicação disponibilizados. O item acerca da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria foi o de menor média (Gráfico 13 abaixo).

Gráfico 13: Avaliação Média da Comunicação



A análise das respostas da questão aberta do questionário, onde era solicitado ao participante que, caso necessário, utilizasse o espaço para críticas, sugestões ou comentários, estão abaixo definidas nas Tabelas 4, 5 e 6, a seguir.

Tabela 4: Sugestões dos Usuários

Categorias	F	%
Prédio próprio com melhor localização das Varas da Capital	3	15
Possibilidade de cadastro específico como preposto	2	10
Cadastrar e-mail das partes e remeter andamento das etapas e arquivos de decisões	1	5
Disponibilizar campo para consulta processual também POR NOME	1	5
Prepostos das municipalidades e/ou empresas possam ter acesso integral às decisões diversas prolatadas nos Processos	1	5
Vara em Tavares ou Princesa Isabel - PB	1	5
Liberar o acesso aos despachos como acontece em outros tribunais	1	5
Possibilidade de bloquear bens de esposas e filhos de empresas devedoras	1	5
Espaço próprio nas Varas para os advogados	1	5
Total digitalização dos autos	1	5
O site deveria ter a opção de juntar os arquivos pdf em um único arquivo	1	5
As consultas aos processos deveriam ser por CNPJ	1	5
Dar intervalos aos juízes entre uma audiência e outra	1	5
Cadastrar mais de um advogado no processo eletrônico	1	5
Possibilidade de apresentação de documentos digitalizados na inicial	1	5
O autor de o processo ter acesso na íntegra através do *Push* a todos os dados do processo	1	5
Acesso ao teor das decisões dos juízes aos representantes de entidades sindicais devidamente cadastrados	1	5
Total	20	100

Tabela 5: Críticas dos Usuários

Categorias	F	%
Atendimento deficiente da 4ª Vara (servidores atendem mal, falta de servidores ou lentidão no processo)	5	15,6
Demora para aguardar a audiência	3	9,4
Localização das Varas em Shopping	3	9,4
Demora da publicação das informações no portal	2	6,2
Número reduzido de servidores (Varas da Capital, Sousa)	2	6,2
Tempo de espera das ações trabalhistas	2	6,2
Dificuldade na Consulta de Jurisprudência no sítio do TRT	2	6,2
Servidores da 3ª Vara não acompanham o ritmo dos cartórios	1	3,0
Necessidade de melhoria na agilidade do setor contábil e de cartório das Varas	1	3,0
Consulta a jusrisprudência não fornece decisões de primeiro grau	1	3,0
Dificuldade para anexar documentos às petições eletrônicas	1	3,0
Tribunal perde tempo com outras atividades que as da área fim	1	3,0
Dificuldade em acessar no portal de serviços	1	3,0
Demora no envio do ofício de notificação	1	3,0
Excesso de cadastros atrapalha o acompanhamento do processo	1	3,0
Dificuldade na Consulta de Pauta das sessões de julgamento do TRT	1	3,0
Percepção negativa dos Juízes acerca dos empregadores nas audiências	1	3,0
Falta de uniformização dos serviços de pagamentos e recebimentos de alvarás	1	3,0
Atendimento deficiente na 7ª Vara	1	3,0
Não acessibilidade das pessoas com deficiência à Vara de Sousa	1	3,0
Total	32	100

Tabela 6: Elogios dos Usuários

Categorias	F	%
Prestação jurisdicional eficiente	7	40
Eficiência dos servidores das Varas	3	18
Sistema virtual	2	12
Eficiência dos trâmites processuais pelos Magistrados	2	12
Efetividade da Ouvidoria	1	6
Percebe-se vontade de melhorar o atendimento	1	6
Atendimento da diretora da 5ª Vara	1	6
Total	17	100

Pontos Fortes e Fracos segundo os Usuários

Tabela 7: Pontos Fortes segundo os Usuários

(Quanto mais alto o percentual de concordância, melhor)

Pontos Fortes	%
Comunicação	57
Atendimento	55
Infraestrutura	50

Tabela 8: Pontos Fracos segundo os Usuários

(Quanto mais alto o percentual de concordância, pior)

Pontos Fracos	%
Atos Processuais	43

Entre os usuários os pontos fortes foram: a comunicação, o atendimento e a infraestrutura. Como ponto a ser melhorado e/ou aperfeiçoado está a dimensão atos processuais.

Comparando-se diferenças percentuais das dimensões para os usuários nos anos de 2009 a 2011, observa-se que com exceção da dimensão atendimento, todas as demais tiveram aumentos percentuais. Vale ressaltar os aumentos significativos das dimensões infraestrutura e comunicação, do ano de 2010 para o de 2011.

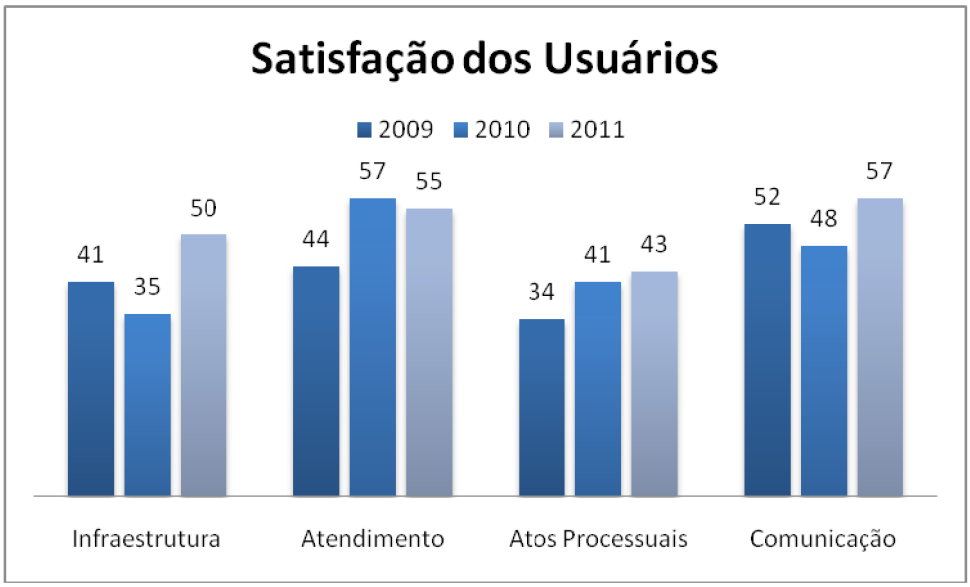



Gráfico 14: Análise Comparativa das dimensões de 2009 a 2011