

Resultados da Pesquisa de Satisfação com os Usuários - 2014

Parte 3 – Descrição da Pesquisa de Satisfação com os Usuários - 2014

Tabela 1: Perfil dos Usuários (N=419)		
Categorias	F	%
Amostra		
Advogado	212	50,60
Empregador	14	3,34
Empregado	44	10,50
Outros	148	35,32
Não Respondeu	1	0,24
Total	419	100,00
Sexo		
Masculino	312	74,46
Feminino	103	24,58
Não Informou	4	0,95
Total	419	100,00
Idade (anos) – Média = 40,22, Desvio-padrão = 12,37 (variando de 21 a 74)		
18 a 28	74	17,66
29 a 39	159	37,95
40 a 49	64	15,27
50 a 59	68	16,23
60 a 69	31	7,40
Acima de 69	6	1,43
Não responderam	17	4,06
Total	419	100,00
Escolaridade		
Ensino Fundamental	3	0,72
Ensino Médio	36	8,59
Superior Incompleto	44	10,50
Superior	152	36,28
Especialização	154	36,75
Mestrado	17	4,06
Doutorado	10	2,39
Não responderam	3	0,72
Total	419	100,00

Observa-se no Gráfico 1 que 419 usuários participaram da pesquisa, assim distribuídos: 212 (50,6%) advogados, 14 (3,34%) empregadores, 44 (10,5%) empregados, 148 (35,32%) na categoria “outros”, apenas 1 (0,24%) não respondeu à identificação.

Gráfico 1: Identificação dos Usuários

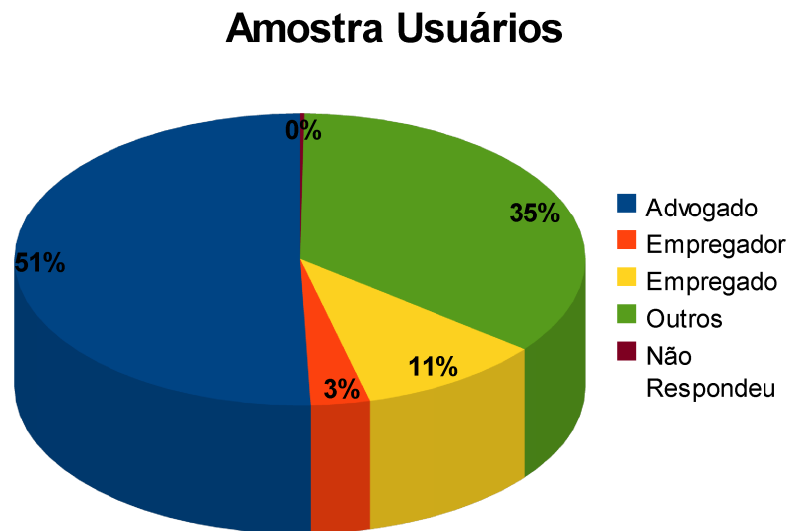
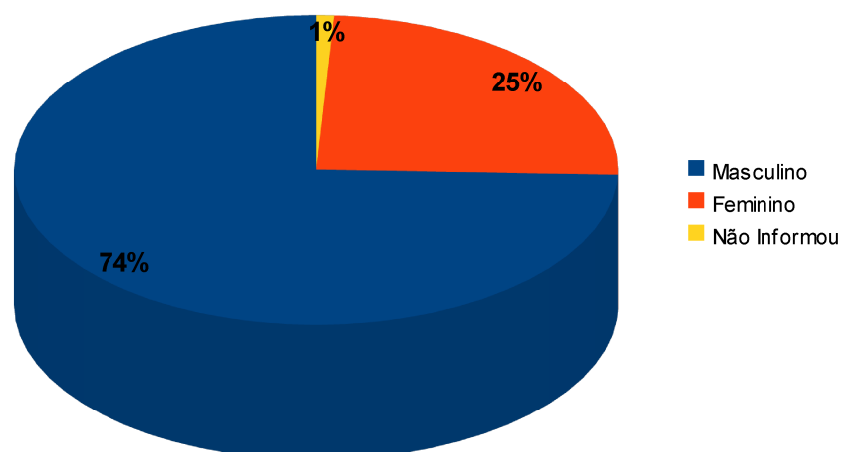
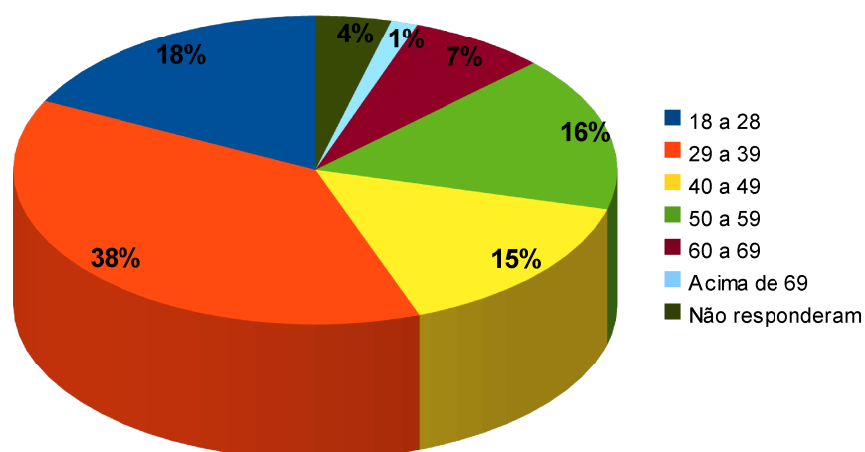


Gráfico 2: Sexo



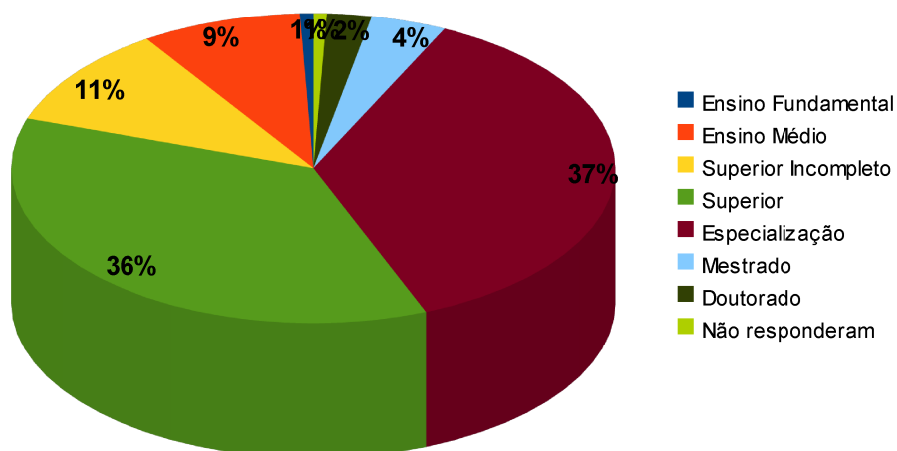
Predominantemente a amostra foi composta por homens (74%). As mulheres representaram 25% da amostra.

Gráfico 3: Faixas Etárias



Quanto às faixas etárias, a faixa de 29 a 39 anos foi a de maior percentual (38%), seguida pelas de 18 a 28 anos (18%), pela de 50 a 59 anos (16%), pela de 40 a 49 anos (15%), pela 60 a 69 anos (7%) e acima de 69 anos (1%). As idades variaram de 21 a 74 anos, com média de idade de 40,22 anos (Desvio-padrão de 12,37).

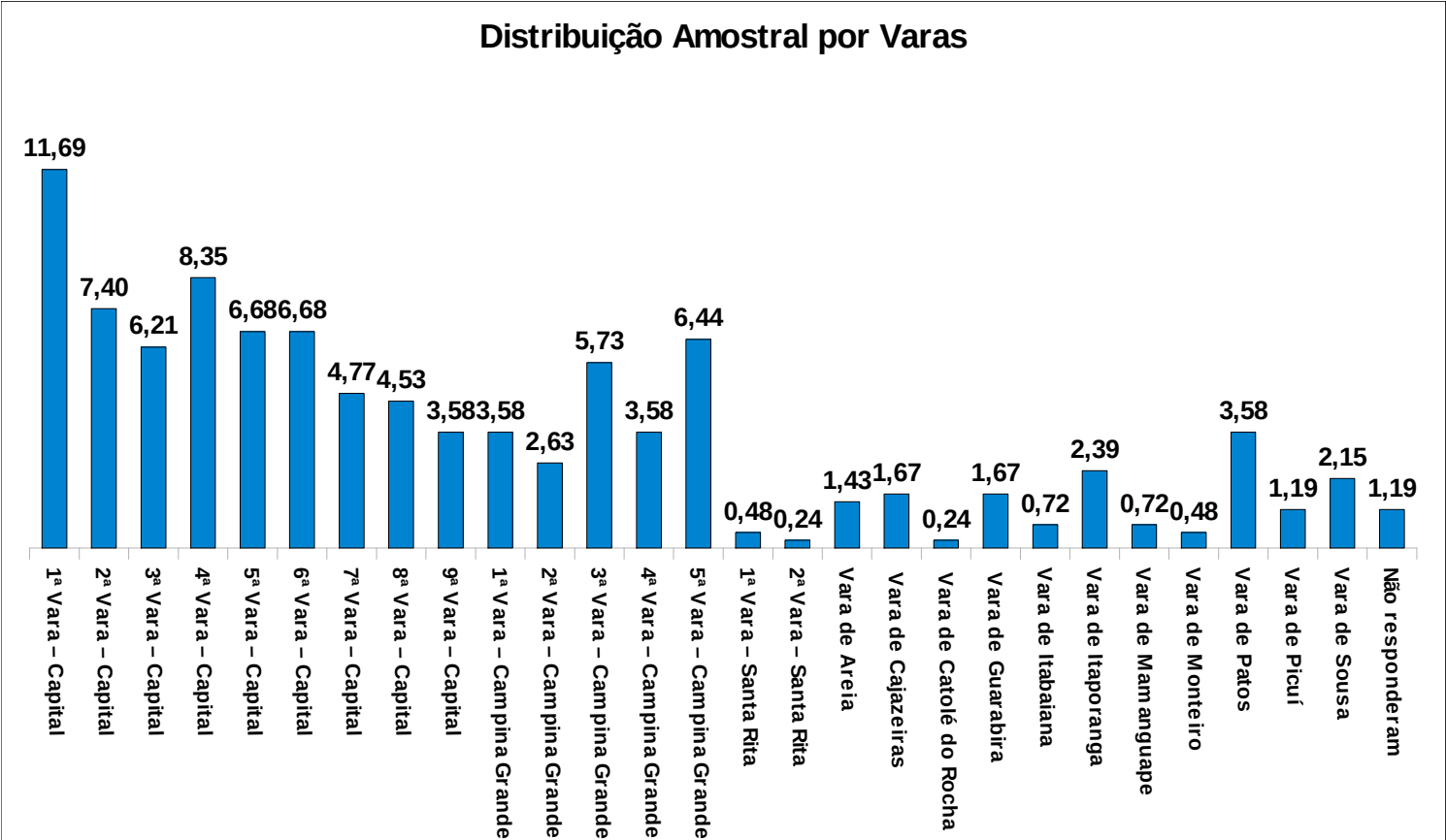
Gráfico 4: Escolaridade



Em relação à escolaridade, 37% da amostra têm especialização, 36% nível superior, 11% superior incompleto, 9% ensino médio, 4% mestrado, 2% doutorado e menos de 1% ensino fundamental.

Tabela 2: Distribuição Amostral por Varas (N = 419)		
Vara	F	%
1ª Vara – Capital	49	11,69
2ª Vara – Capital	31	7,40
3ª Vara – Capital	26	6,21
4ª Vara – Capital	35	8,35
5ª Vara – Capital	28	6,68
6ª Vara – Capital	28	6,68
7ª Vara – Capital	20	4,77
8ª Vara – Capital	19	4,53
9ª Vara – Capital	15	3,58
1ª Vara – Campina Grande	15	3,58
2ª Vara – Campina Grande	11	2,63
3ª Vara – Campina Grande	24	5,73
4ª Vara – Campina Grande	15	3,58
5ª Vara – Campina Grande	27	6,44
1ª Vara – Santa Rita	2	0,48
2ª Vara – Santa Rita	1	0,24
Vara de Areia	6	1,43
Vara de Cajazeiras	7	1,67
Vara de Catolé do Rocha	1	0,24
Vara de Guarabira	7	1,67
Vara de Itabaiana	3	0,72
Vara de Itaporanga	10	2,39
Vara de Mamanguape	3	0,72
Vara de Monteiro	2	0,48
Vara de Patos	15	3,58
Vara de Picuí	5	1,19
Vara de Sousa	9	2,15
Não responderam	5	1,19
Total	419	100,00

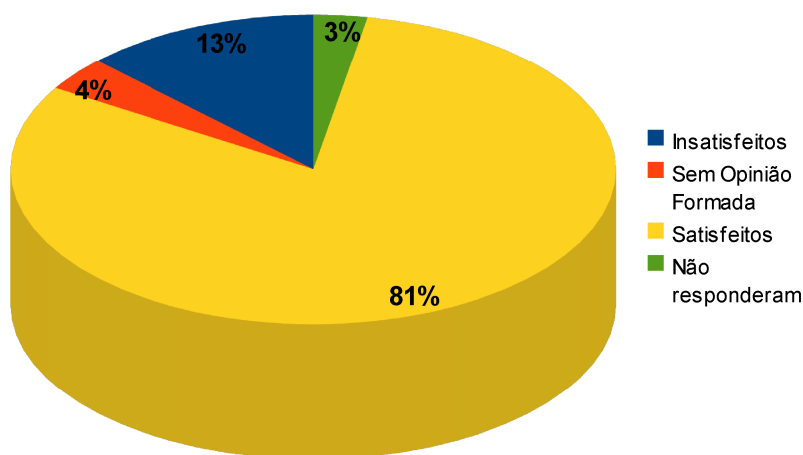
Gráfico 5: Análise percentual da participação amostral por Varas



Resultados das Dimensões Avaliadas

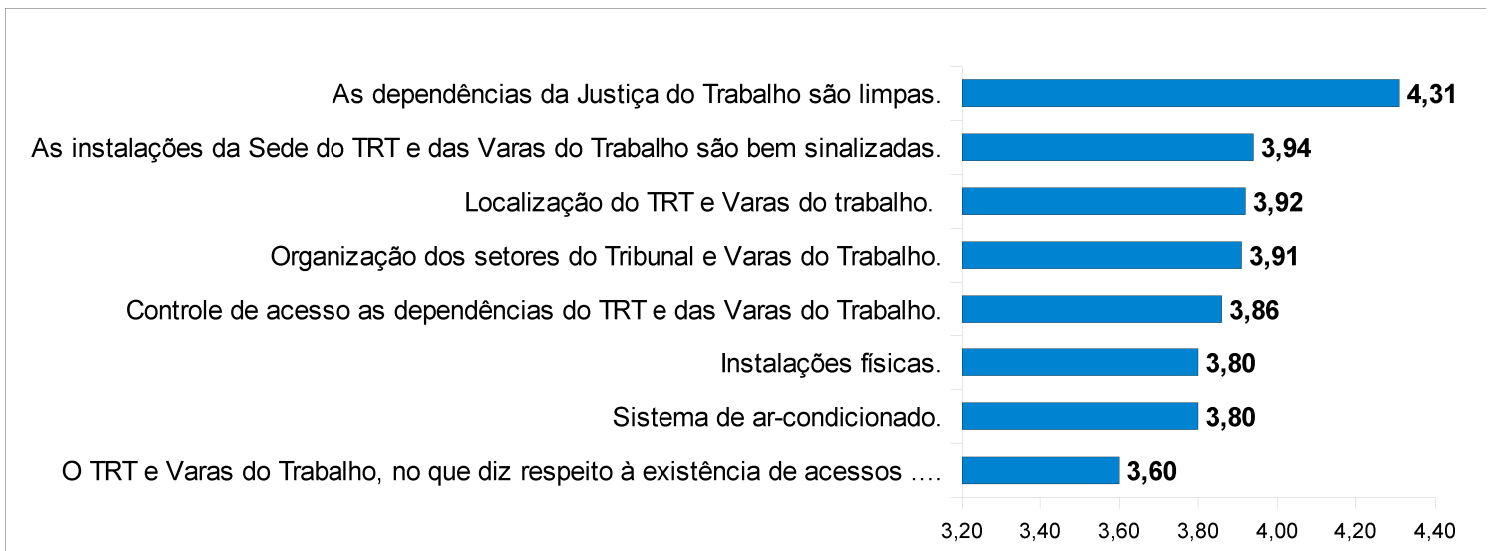
1. Dimensão Infraestrutura – composta por oito itens que avaliam a percepção acerca do conjunto de elementos estruturais, em termos de condições físicas (equipamentos e instrumentos) necessárias à realização do trabalho.

Gráfico 6: Dimensão Infraestrutura



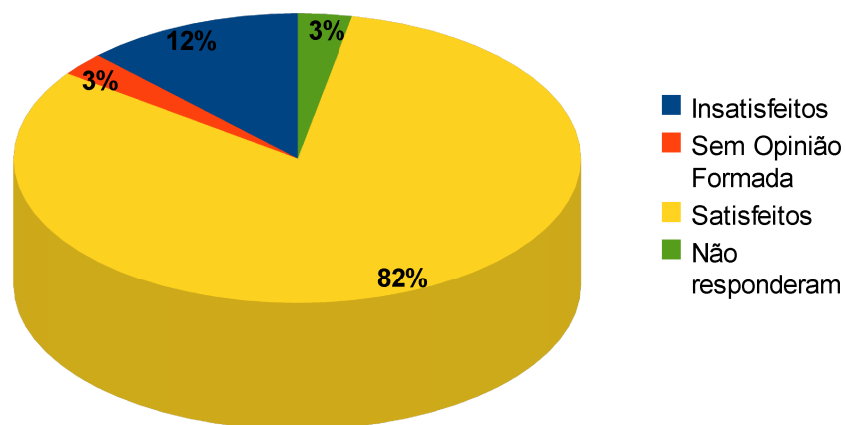
Quanto à infraestrutura, 81% afirmaram estar satisfeitos, 4% não possuem opinião formada e 13% estão insatisfeitos. De acordo com o Gráfico 7, os itens com as maiores médias foram: “As dependências da Justiça do Trabalho são limpas” e “As instalações da Sede do TRT e das Varas do Trabalho são bem sinalizadas”. O de menor média foi o item “Arquitetura dos prédios do TRT e das Varas do Trabalho, no que diz respeito à existência de acessos específicos, que facilitam a locomoção de pessoas com deficiência”.

Gráfico 7: Avaliação Média da Infraestrutura



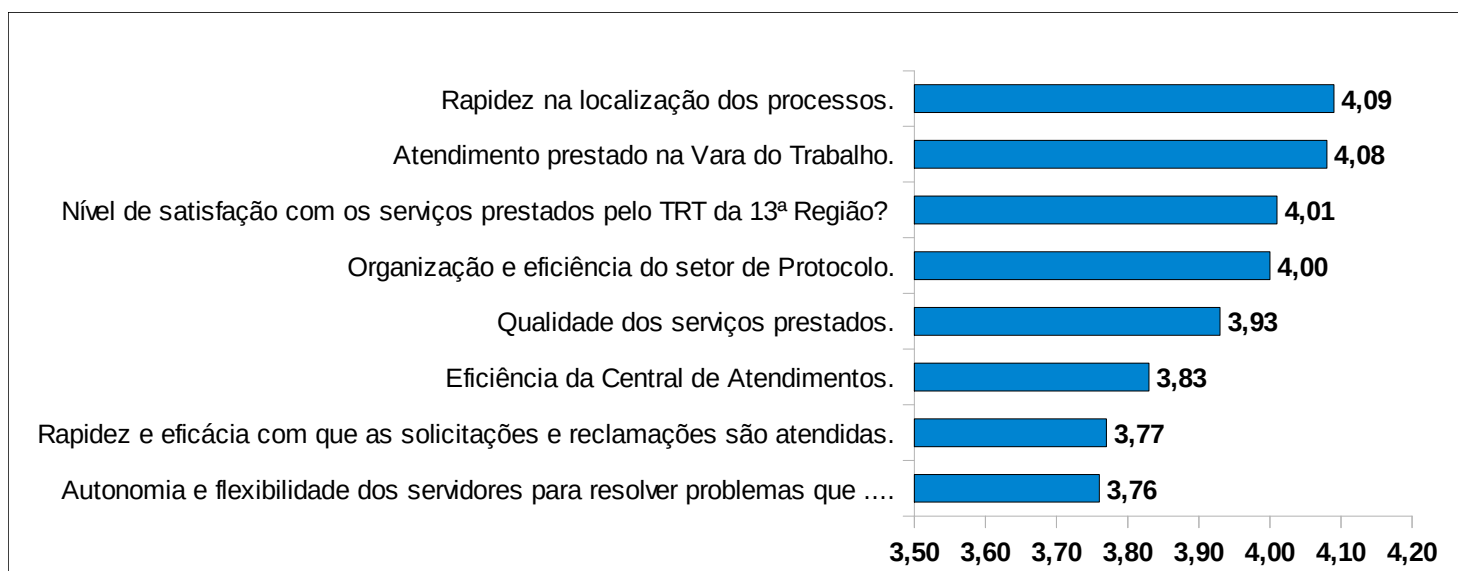
2. Atendimento – composta por oito itens que avaliam a satisfação dos usuários quanto à qualidade dos atendimentos prestados por servidores, em termos de autonomia e flexibilidade para resolver problemas que não dependam dos gestores, clareza das informações prestadas, entre outros aspectos.

Gráfico 8: Dimensão Atendimento



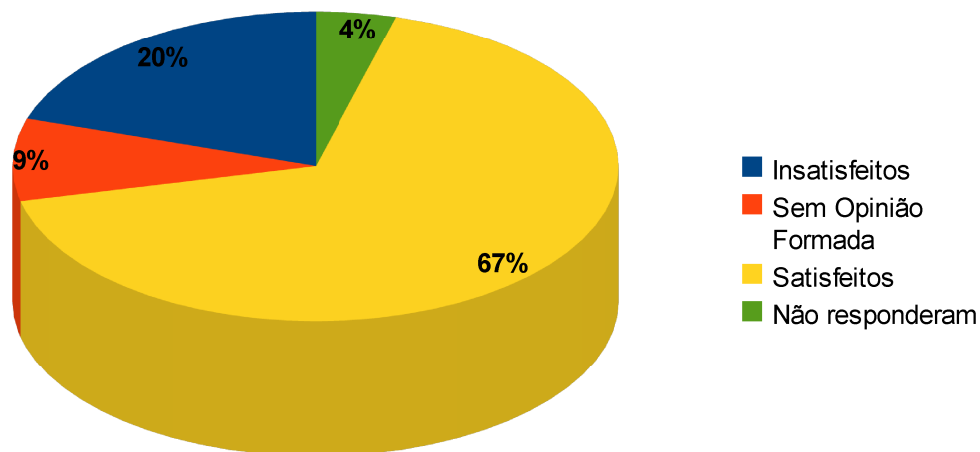
A maioria dos usuários entrevistados (82%) está satisfeita com o atendimento prestado, 3% não têm opinião formada e 12% afirmam estar insatisfeitos com a prestação desses serviços. O item de maior média conforme o Gráfico 9 foi o de “Rapidez na localização dos processos”. E o de menor média foi o de “Autonomia e flexibilidade dos servidores para resolver problemas.

Gráfico 9: Avaliação Média do Atendimento



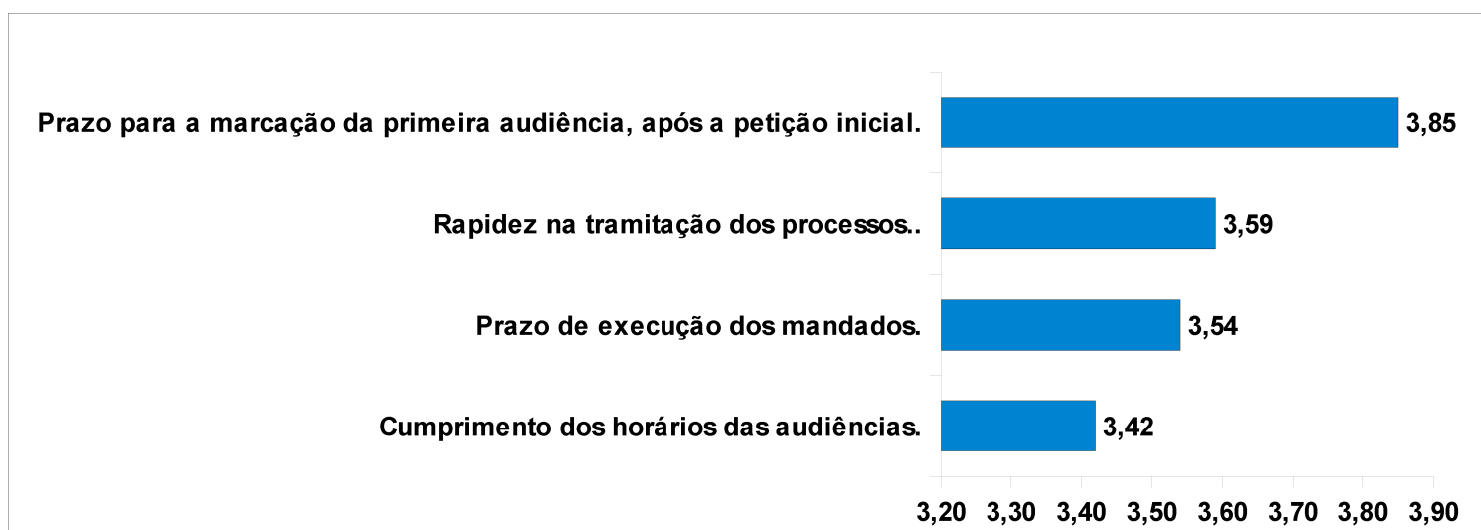
3. Atos Processuais – composta por 4 itens que avaliam os aspectos de satisfação dos usuários referentes à organização e eficiência dos setores de protocolo, marcação de audiências, tramitação dos processos e execução dos mandados.

Gráfico 10: Dimensão Atos Processuais



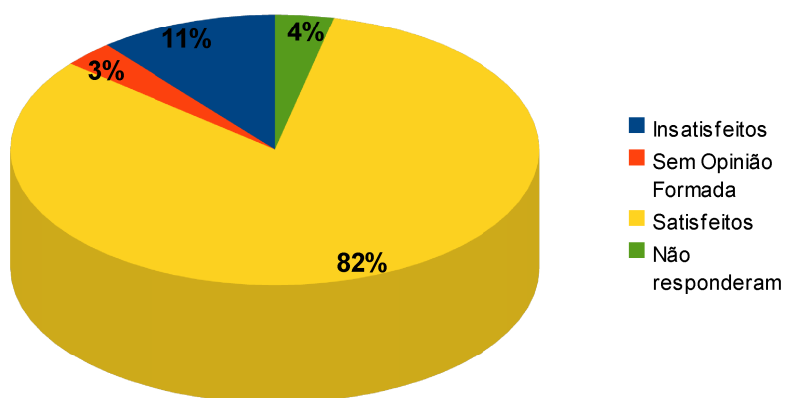
Quanto aos atos processuais, 9% dos entrevistados não têm opinião formada, 67% estão satisfeitos e 20% estão insatisfeitos com os serviços prestados. O item relativo ao “Cumprimento dos horários das audiências” obteve a menor média (Gráfico 11 abaixo).

Gráfico 11: Avaliação Média dos Atos Processuais



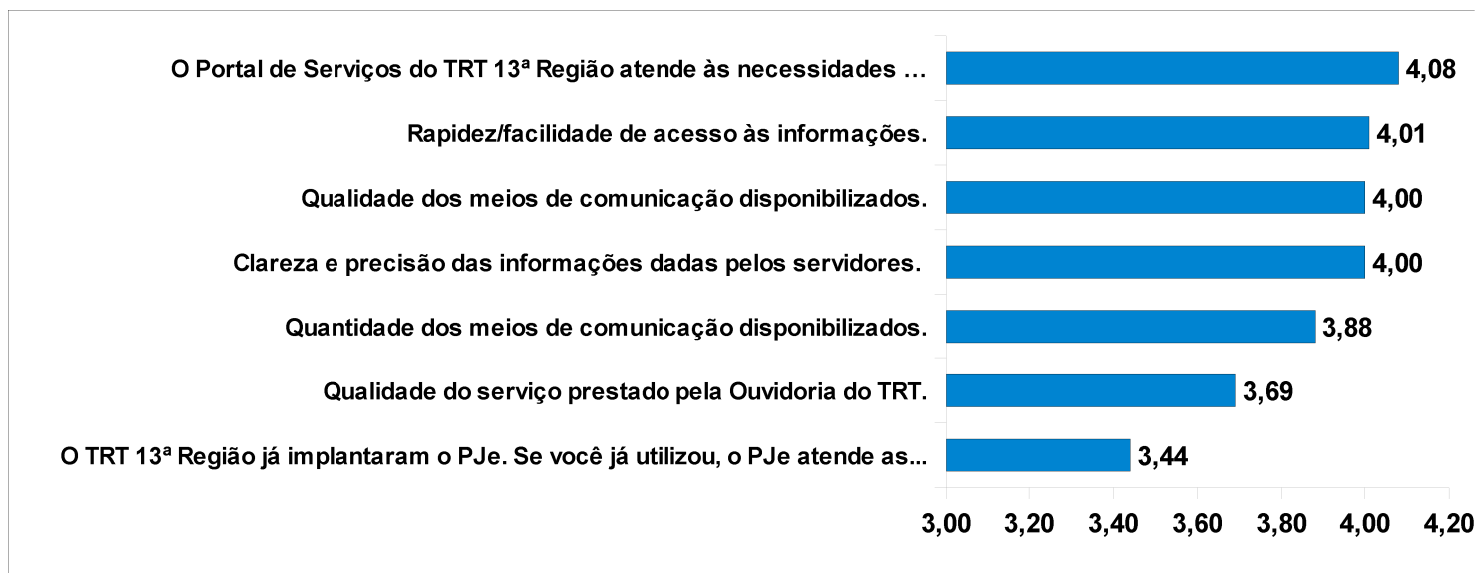
4. Comunicação – composta por sete itens que avaliam a satisfação dos usuários quanto à eficácia dos canais de comunicação utilizados pelo Tribunal, e de que forma esses canais favorecem à acessibilidade aos diferentes serviços da Instituição.

Gráfico 12: Dimensão Comunicação



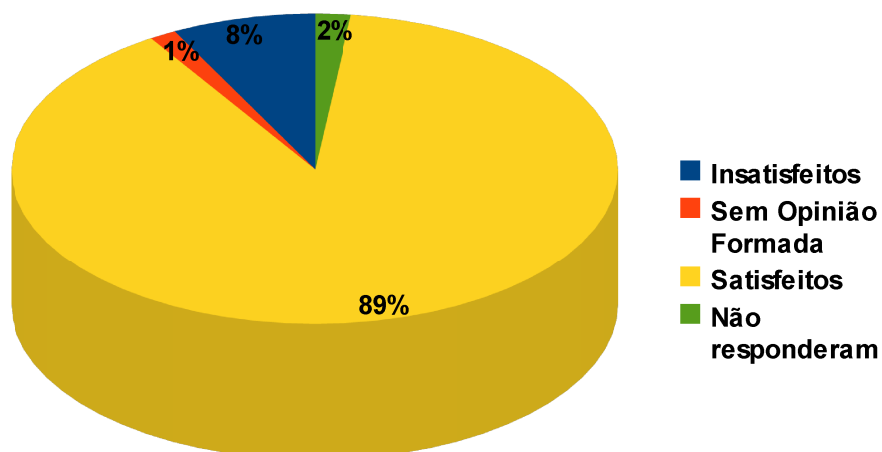
Dentre os entrevistados, 82% estão satisfeitos com a eficácia da comunicação, 3% não têm opinião formada ou não quiseram opinar e 11% estão insatisfeitos com a comunicação institucional. O aspecto de maior satisfação dos usuários refere-se à “O Portal de Serviços do TRT 13ª Região atende às necessidades de trabalho”. O item acerca de que o Processo Eletrônico - PJe atende as necessidades de trabalho foi o de menor média (Gráfico 13 abaixo).

Gráfico 13: Avaliação Média da Comunicação



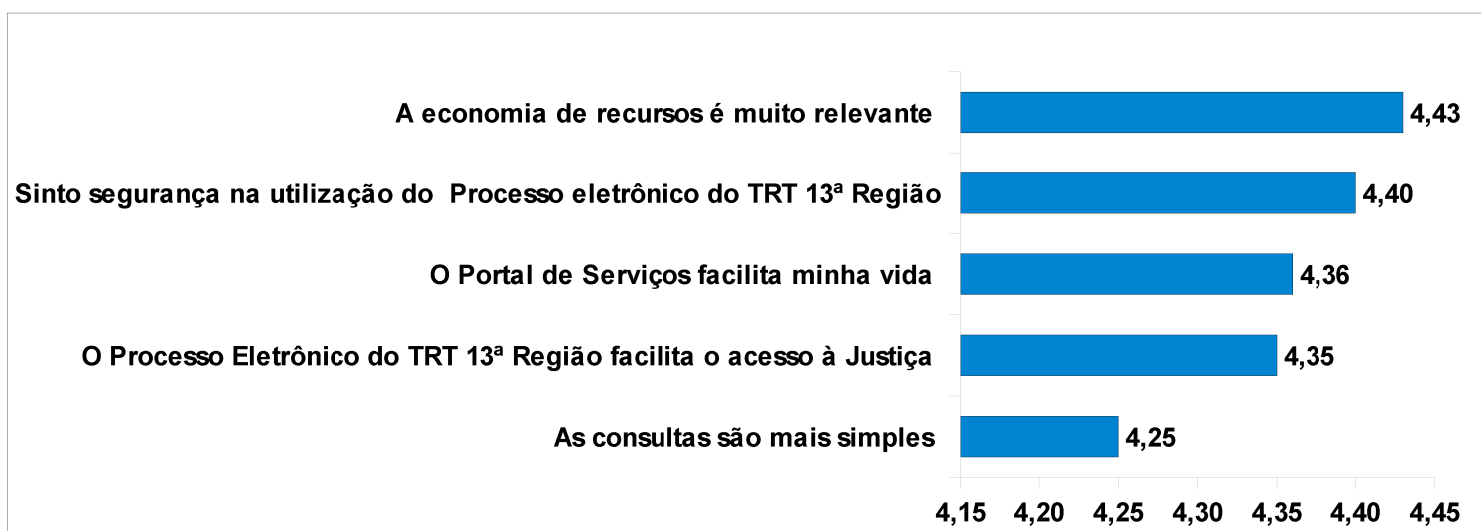
5. Processo Eletrônico TRT13 – composta por cinco itens que avaliam a satisfação dos usuários quanto à eficácia do Processo Eletrônico (SUAP) do TRT13, e de que forma sua utilização favorece o acesso à Justiça e aos diferentes serviços da Instituição.

Gráfico 14: Processo Eletrônico do TRT13



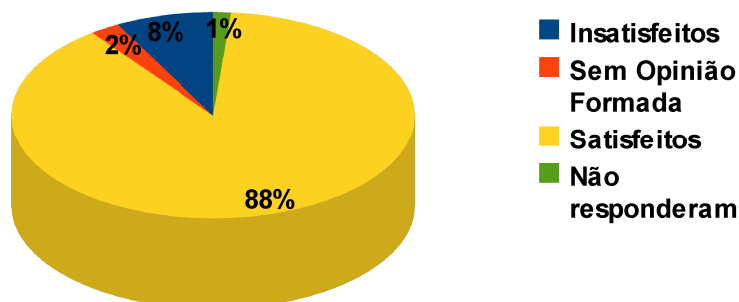
Dentre os entrevistados, 89% estão satisfeitos com a eficácia e utilização do Processo Eletrônico do TRT13 (SUAP), 1% não têm opinião formada e 8% estão insatisfeitos com o Processo Eletrônico do TRT13. O aspecto de maior satisfação dos usuários refere-se à economia de recursos que o processo proporciona. O item acerca da consulta foi o de menor média (Gráfico 15 abaixo).

Gráfico 15: Avaliação Média do Processo Eletrônico do TRT13



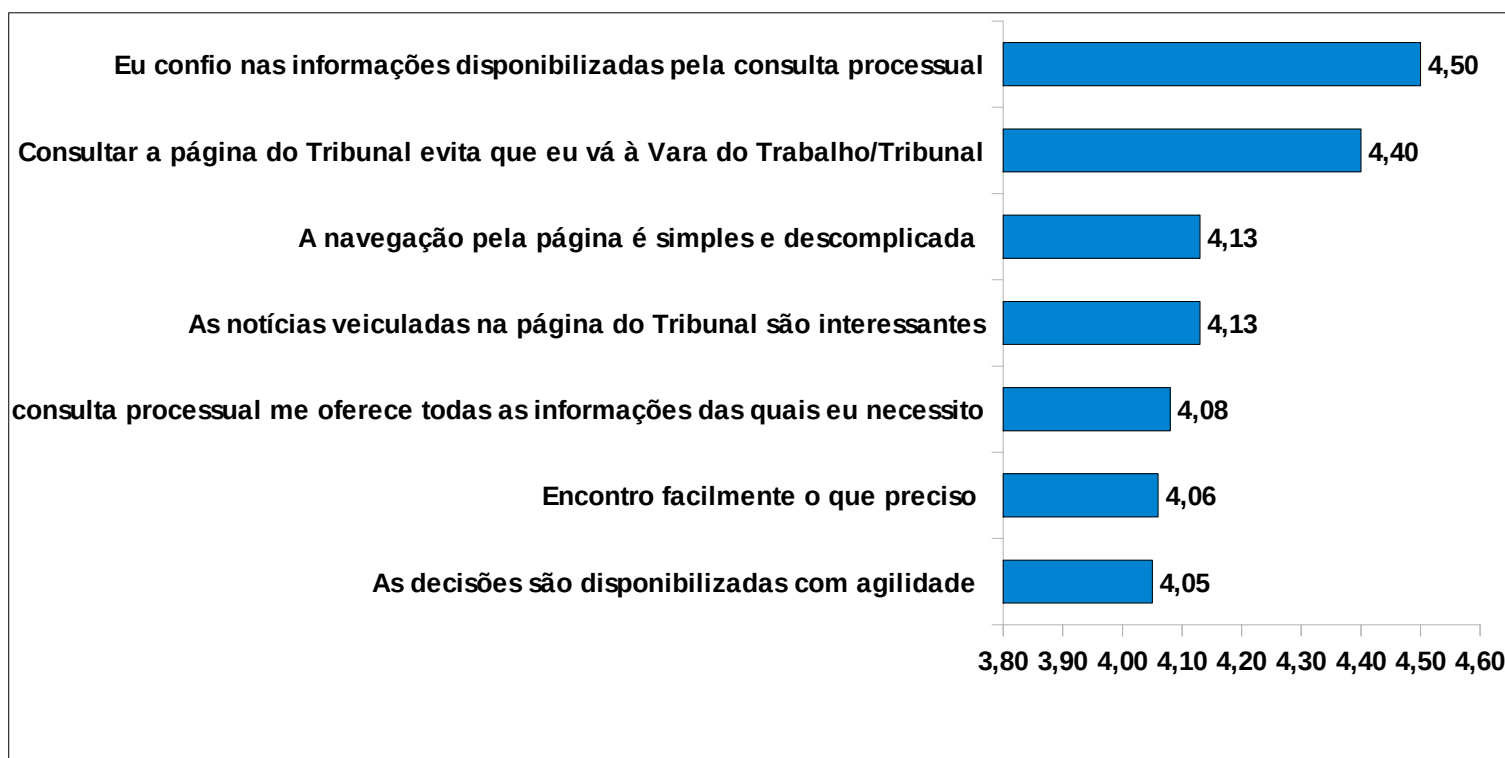
6. Site do TRT13 – composta por sete itens que avaliam a satisfação dos usuários quanto à utilização e eficácia do Site do TRT13, e de que forma sua utilização favorece o acesso à Justiça e aos diferentes serviços da Instituição.

Gráfico 16: Site do TRT13



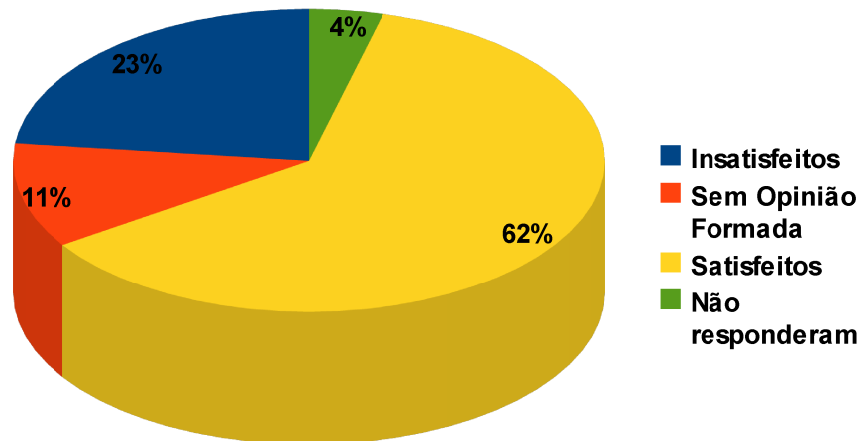
Dentre os entrevistados, 88% estão satisfeitos com a eficácia e utilização do Site do TRT13 (SUAP), 2% não têm opinião formada e 8% estão insatisfeitos com o Site do TRT13. O aspecto de maior satisfação dos usuários refere-se à “Eu confio nas informações disponibilizadas pela consulta processual”. O item acerca de que “As decisões são disponibilizadas com agilidade” foi o de menor média (Gráfico 17 abaixo).

Gráfico 17: Avaliação Média do Site do TRT13



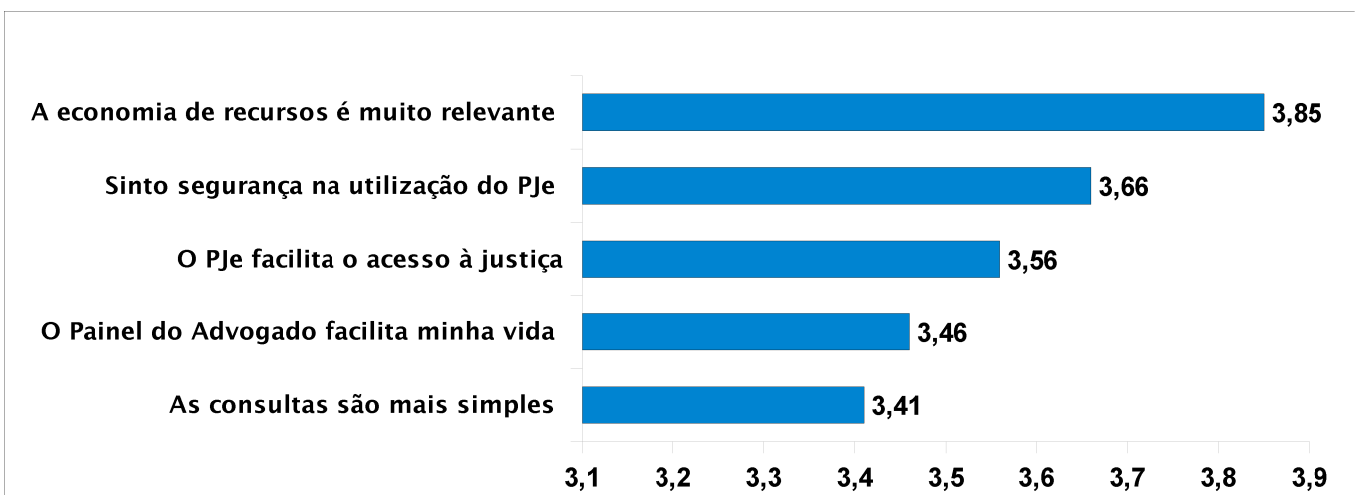
7. PJE – composta por cinco itens que avaliam a satisfação dos usuários quanto à eficácia do PJE, e de que forma sua utilização favorece o acesso à Justiça e aos diferentes serviços disponíveis.

Gráfico 18: PJE



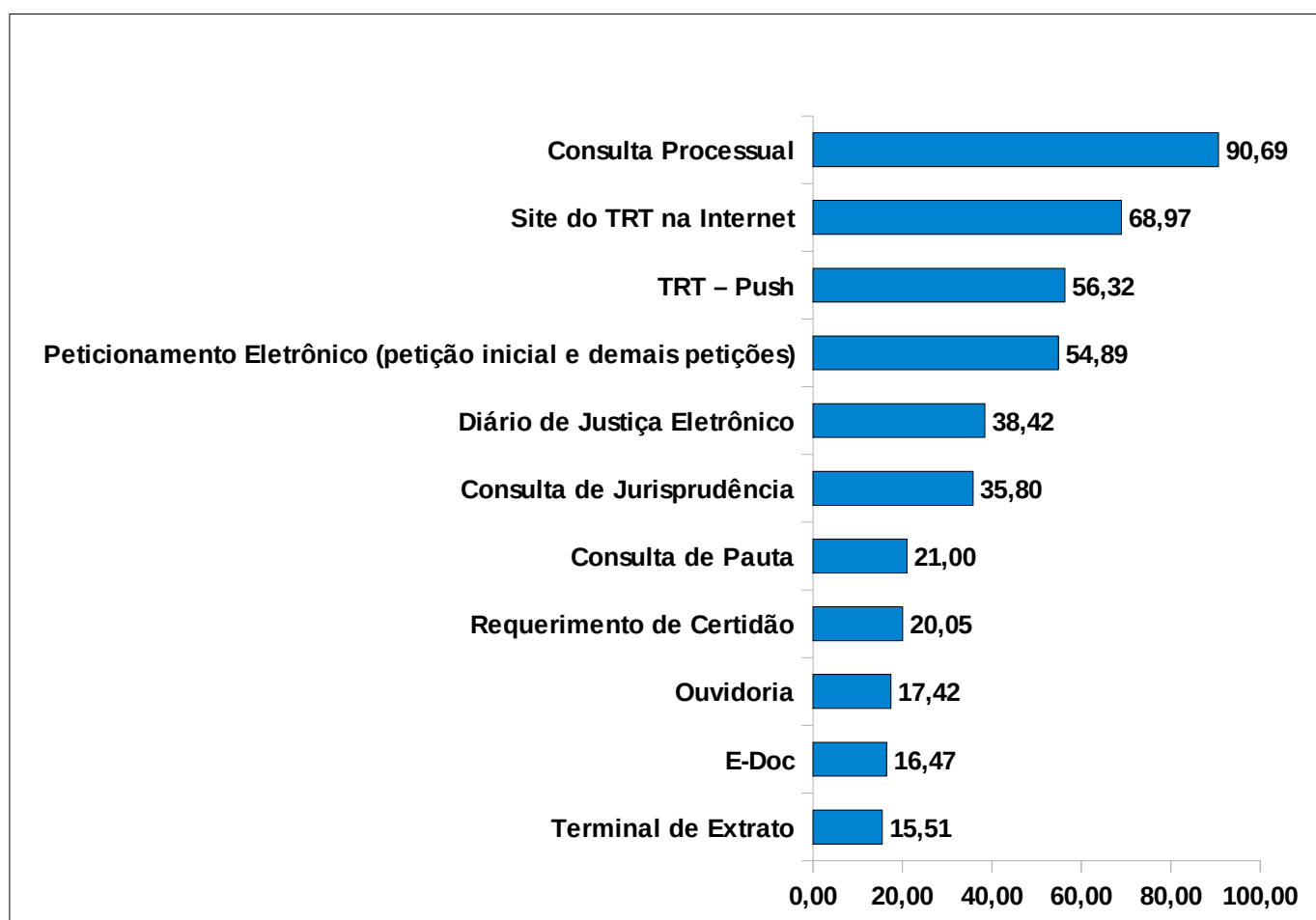
Dentre os entrevistados, 62% estão satisfeitos com a eficácia e utilização do PJE, 11% não têm opinião formada e 23% estão insatisfeitos com o PJE. O aspecto de maior satisfação dos usuários refere-se à economia de recursos que o processo proporciona. O item acerca da consulta foi o de menor média (Gráfico 19 abaixo).

Gráfico 19: Avaliação Média do PJE



8. Serviços mais conhecidos do TRT13 – composta por 11 itens que avaliam o conhecimento dos usuários quanto à serviços disponibilizados pelo TRT13.

Gráfico 20: Serviços mais conhecidos do TRT13



Dentre os entrevistados, os serviços mais conhecidos são consulta processual (91%), seguida do Site do TRT (69%), TRT Push (56%) e Peticionamento Eletrônico 55%. Os serviços de menor conhecimento /utilização são E-Doc (16%) e Terminal de Extrato (15%) (Gráfico 20 acima).

Pontos Fortes segundo os Usuários

Tabela 7: Pontos Fortes segundo os Usuários
(Quanto mais alto o percentual de concordância, melhor)

Pontos Fortes	%
Atendimento	82
Comunicação	82
Infraestrutura	81
Atos Processuais	67

Entre os usuários todas as dimensões apresentam-se como pontos fortes: o atendimento, a comunicação, a infraestrutura e Atos Processuais.

Comparando-se diferenças percentuais das dimensões para os usuários nos anos de 2013 e 2014, observa-se que apenas a dimensão Infraestrutura teve aumento percentual de 78% para 81%. Apesar dos níveis de satisfação estarem acima de 60%, apenas a dimensão comunicação manteve o mesmo índice de 2013, as demais tiveram seus percentuais reduzidos de 2013 para 2014.

Gráfico 14: Análise Percentual Comparativa das Dimensões de 2009 a 2014

