

Resultados da Pesquisa de Satisfação com os Usuários - 2013

Parte 3 – Descrição da Pesquisa de Satisfação com os Usuários - 2013

Tabela 1: Perfil dos Usuários (N=492)		
Categorias	F	%
Amostra		
Advogado	465	94,5
Empregador	4	0,8
Empregado	5	1,0
Outros	17	3,5
Não Respondeu	1	0,2
Total	492	100,0
Sexo		
Masculino	333	67,7
Feminino	157	31,9
Não Informou	2	0,4
Total	492	100,0
Idade (anos) – Média = 40,3, Desvio-padrão = 13,34 (variando de 18 a 74)		
18 a 28	113	23,0
29 a 39	155	31,5
40 a 49	74	15,0
50 a 59	76	15,4
60 a 69	47	9,6
Acima de 69	9	1,8
Não responderam	17	3,5
Inválida	1	0,2
Total	492	100,0
Escolaridade		
Ensino Fundamental	0	0,0
Ensino Médio	1	0,2
Superior Incompleto	9	1,8
Superior	192	39,0
Especialização	248	50,4
Mestrado	25	5,1
Doutorado	14	2,8
Não responderam	3	0,6
Total	492	100,0

Observa-se no Gráfico 1 que 492 usuários participaram da pesquisa, assim distribuídos: 465 (94,5%) advogados, 4 (0,8%) empregadores, 5 (1,0%) empregados, 17 (3,5%) na categoria “outros”, apenas 1 (0,2%) não respondeu à identificação.

Gráfico 1: Identificação dos Usuários

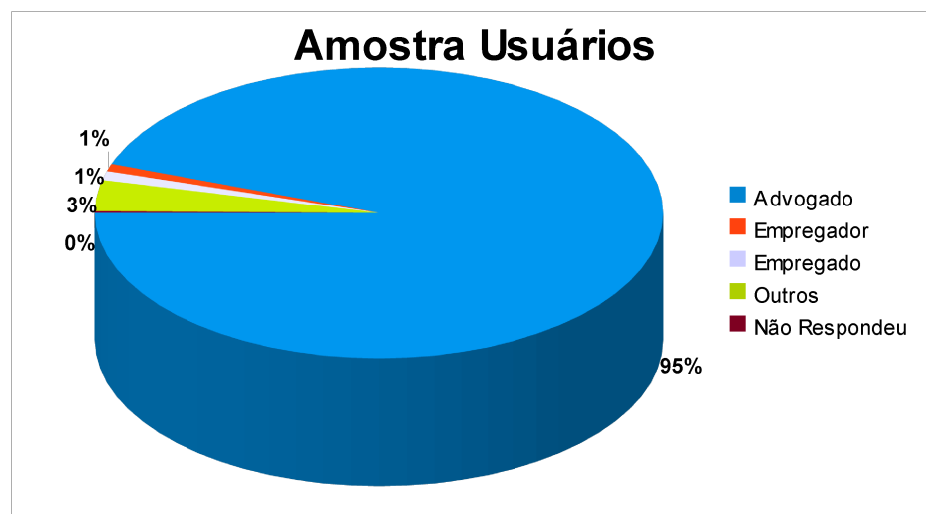
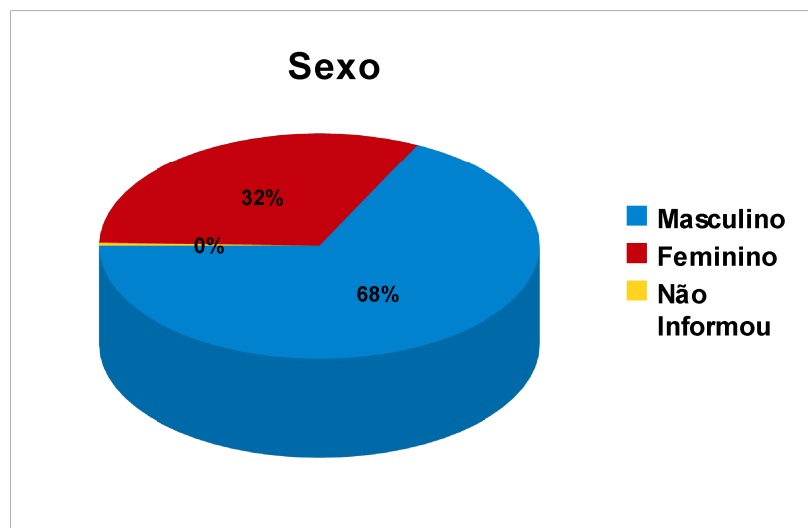
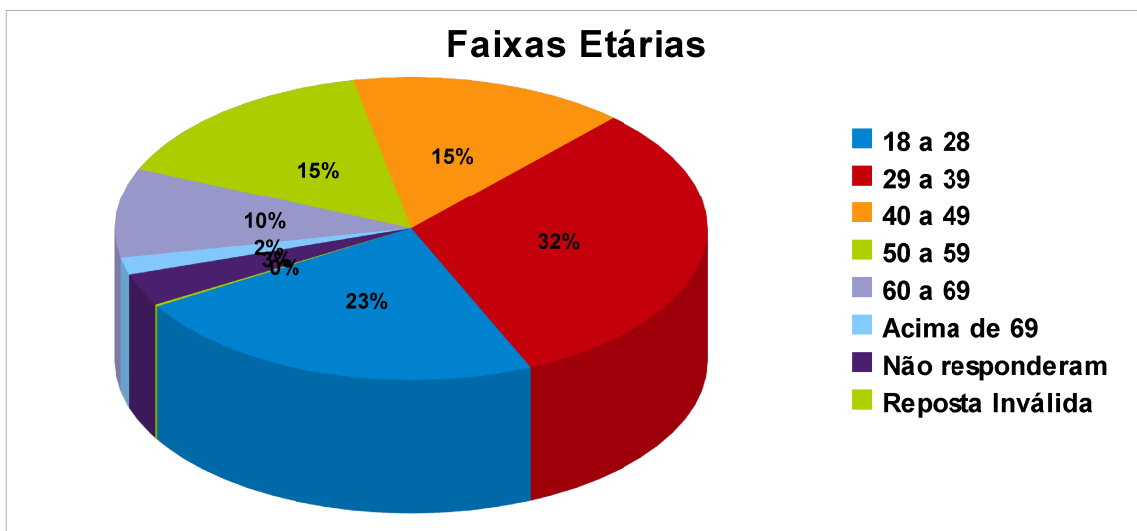


Gráfico 2: Sexo



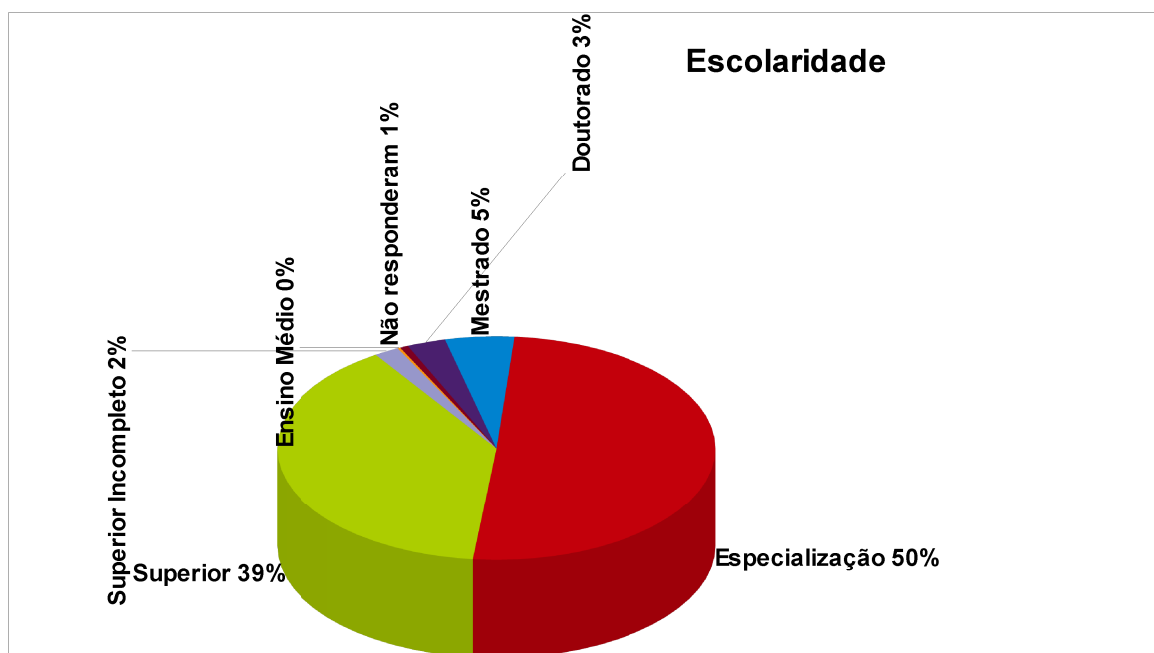
Predominantemente a amostra foi composta por homens (68%). As mulheres representaram 32% da amostra.

Gráfico 3: Faixas Etárias



Quanto às faixas etárias, a faixa de 29 a 39 anos foi a de maior percentual (32%), seguida pelas de 18 a 28 anos (23%), pela de 40 a 49 anos (15%), pela de 50 a 59 anos (15%), pela 60 a 69 anos (10%) e acima de 69 anos (2%). As idades variaram de 18 a 74 anos, com média de idade de 40,3 anos (Desvio-padrão de 13,3).

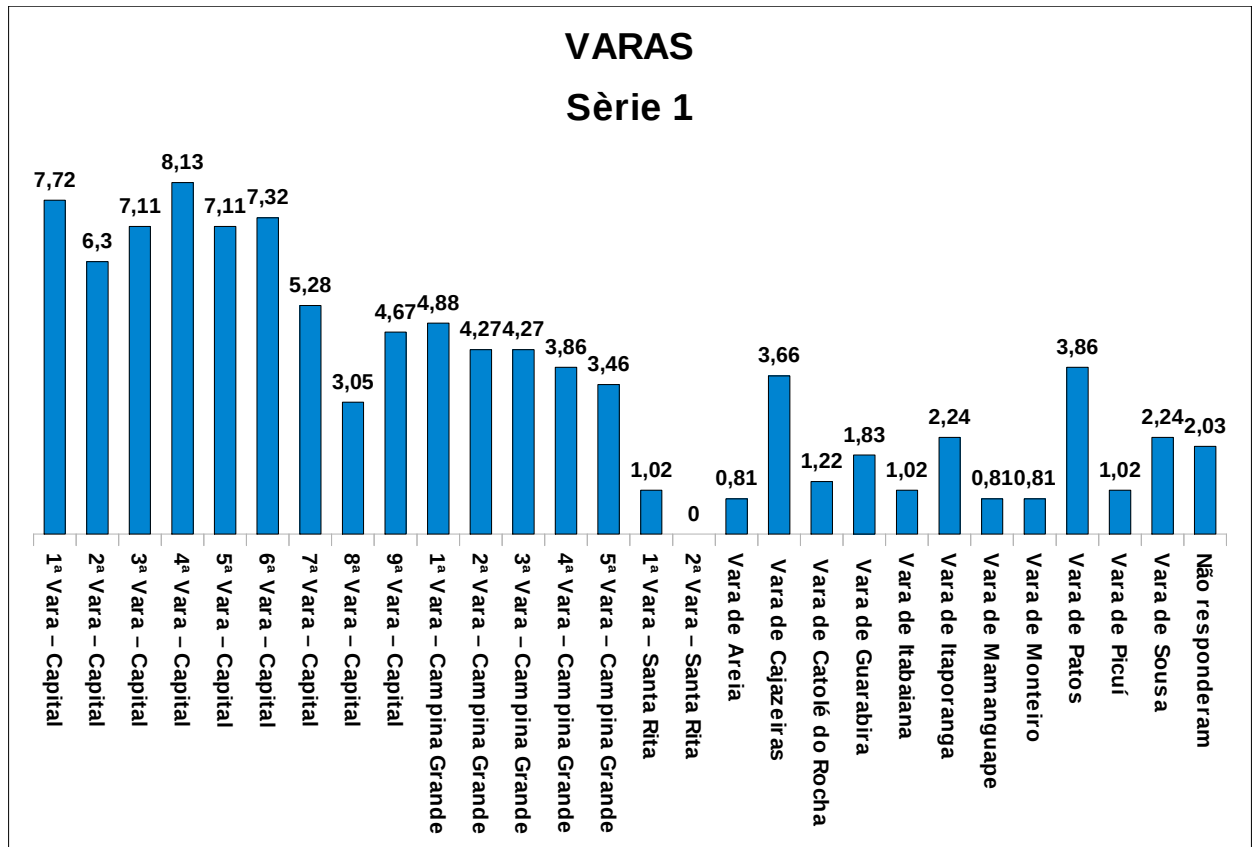
Gráfico 4: Escolaridade



Em relação à escolaridade, 50% da amostra têm especialização, 39% nível superior, 5% mestrado, 3% doutorado, 2% superior incompleto, e menos de 1% de ensino médio.

Tabela 2: Distribuição Amostral por Varas (N = 492)		
Vara	F	%
1ª Vara – Capital	38	7,72
2ª Vara – Capital	31	6,3
3ª Vara – Capital	35	7,11
4ª Vara – Capital	40	8,13
5ª Vara – Capital	35	7,11
6ª Vara – Capital	36	7,32
7ª Vara – Capital	26	5,28
8ª Vara – Capital	15	3,05
9ª Vara – Capital	23	4,67
1ª Vara – Campina Grande	24	4,88
2ª Vara – Campina Grande	21	4,27
3ª Vara – Campina Grande	21	4,27
4ª Vara – Campina Grande	19	3,86
5ª Vara – Campina Grande	17	3,46
1ª Vara – Santa Rita	5	1,02
2ª Vara – Santa Rita	0	0
Vara de Areia	4	0,81
Vara de Cajazeiras	18	3,66
Var de Catole do Rocha	6	1,22
Vara de Guarabira	9	1,83
Vara de Itabaiana	5	1,02
Vara de Itaporanga	11	2,24
Vara de Mamanguape	4	0,81
Vara de Monteiro	4	0,81
Vara de Patos	19	3,86
Vara de Picuí	5	1,02
Vara de Sousa	11	2,24
Não responderam	10	2,03
Total	492	100

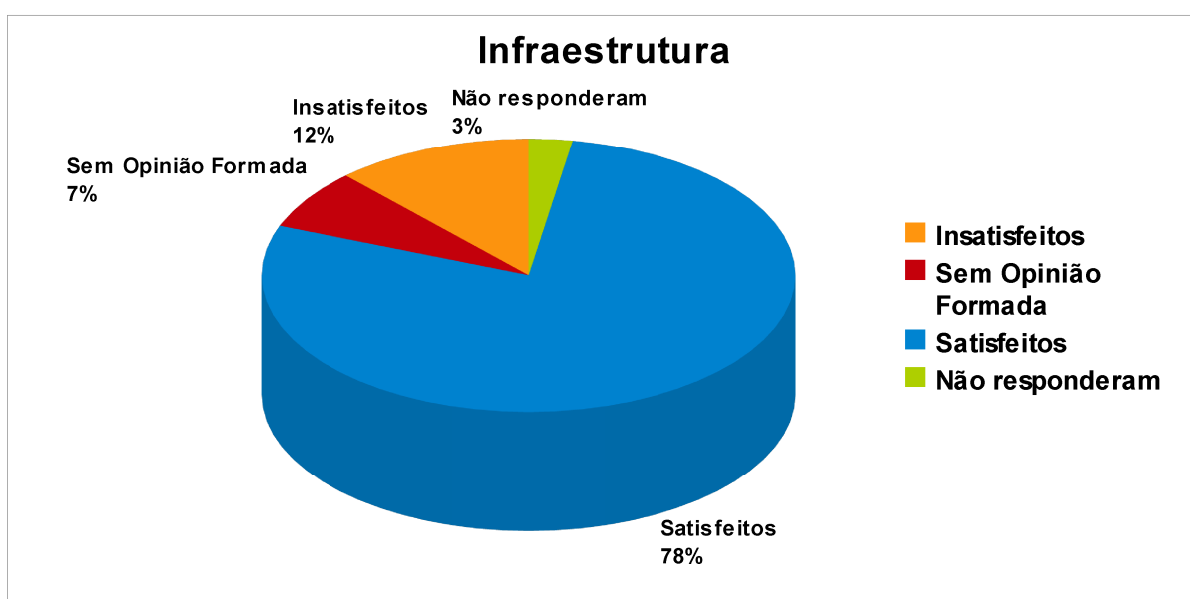
Gráfico 5: Análise percentual da participação amostral por Varas



Resultados das Dimensões Avaliadas

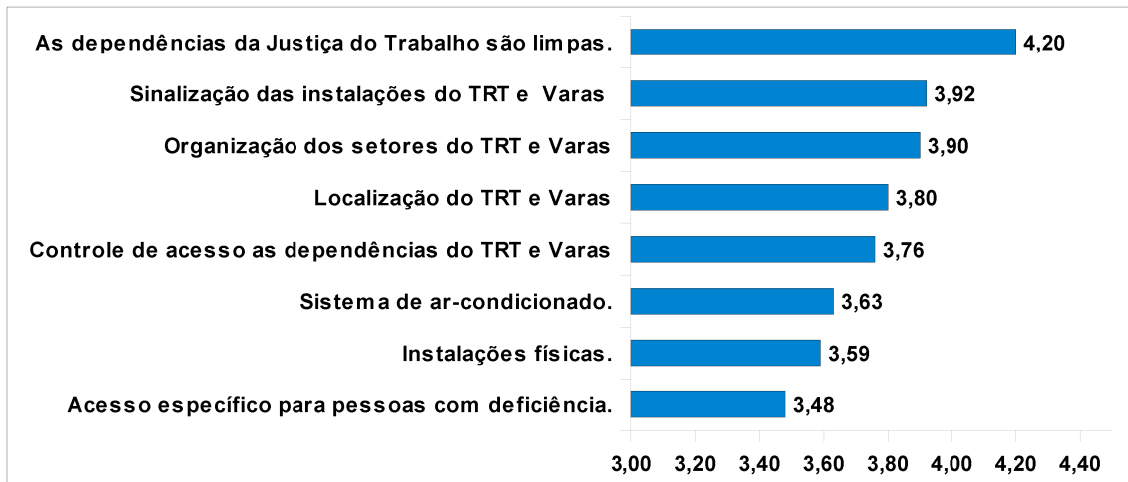
1. Dimensão Infraestrutura – composta por oito itens que avaliam a percepção acerca do conjunto de elementos estruturais, em termos de condições físicas (equipamentos e instrumentos) necessárias à realização do trabalho.

Gráfico 6: Dimensão Infraestrutura



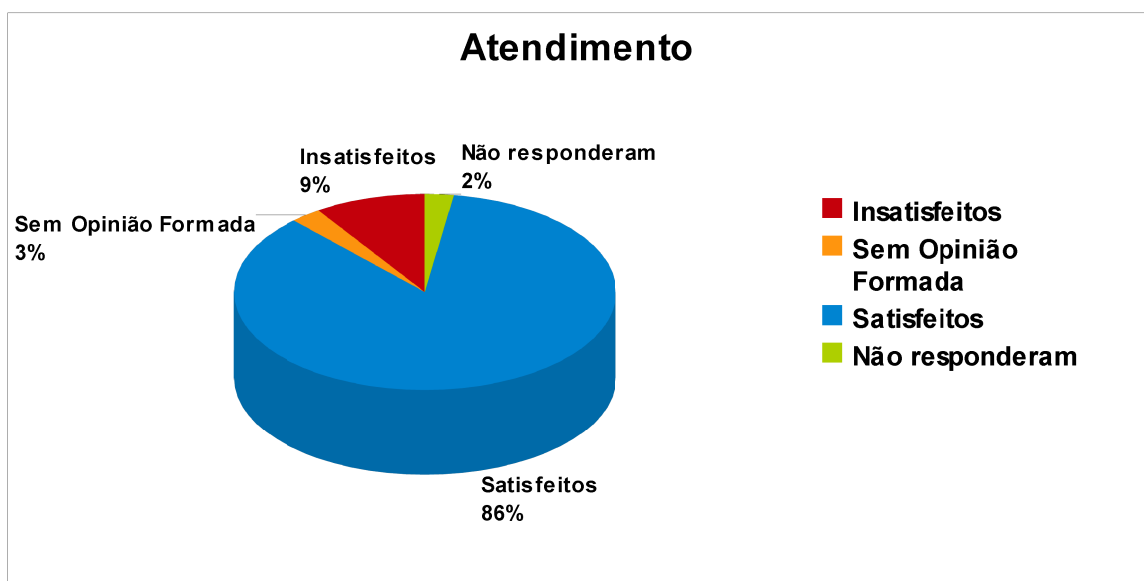
Quanto à infraestrutura, 78% afirmaram estar satisfeitos, 7% não possuem opinião formada e 12% estão insatisfeitos. De acordo com o Gráfico 7, os itens com as maiores médias foram: “As dependências da Justiça do Trabalho são limpas”, “As instalações da Sede do TRT e das Varas do Trabalho são bem sinalizadas” e “Organização dos setores do Tribunal e Varas do Trabalho”. 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 (86%) está satisfeita com o atendimento prestado, 3% não têm opinião formada e 9% 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.

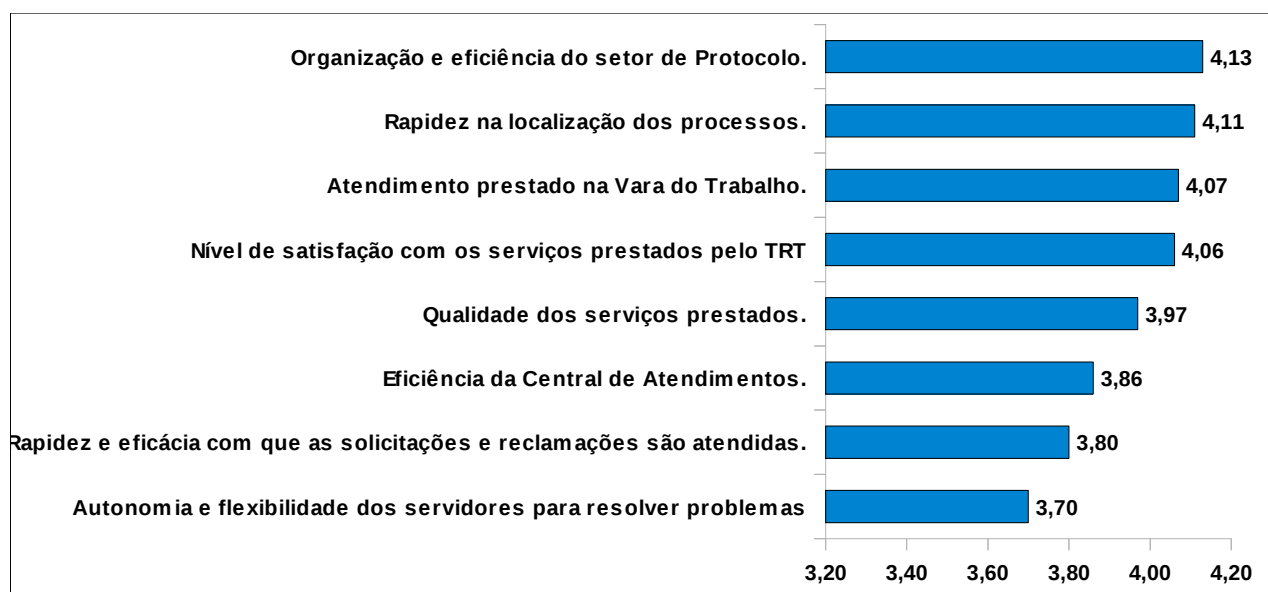
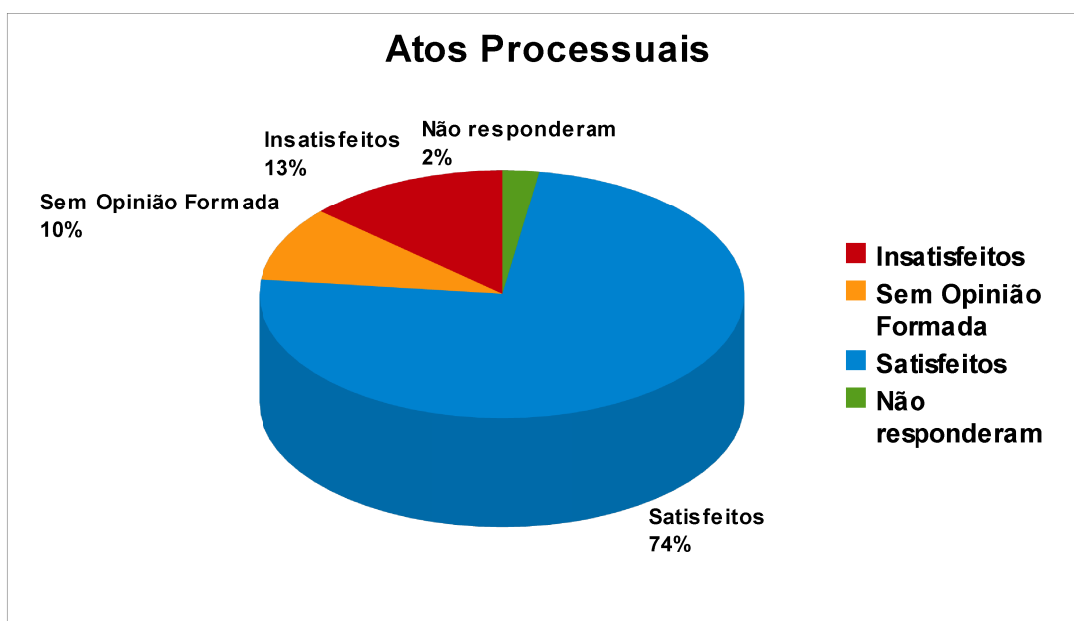


Gráfico 9: Avaliação Média do Atendimento

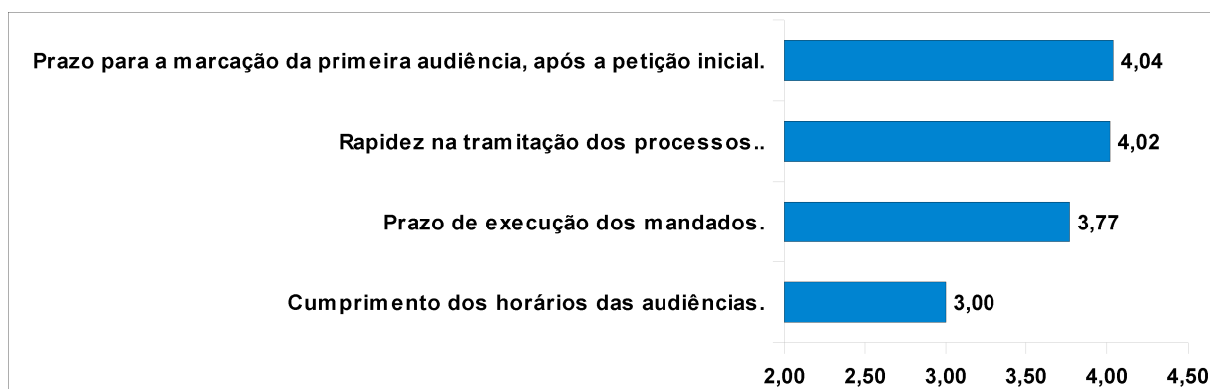
3. Atos Processuais – composta por 4 itens que avaliam os aspectos de satisfação dos usuários referentes à organização e eficiência dos setores de protocolo, marcação de audiências, tramitação dos processos e execução dos mandados.

Gráfico 10: Dimensão Atos Processuais



Quanto aos atos processuais, 10% dos entrevistados não têm opinião formada, 74% estão satisfeitos e 13% 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



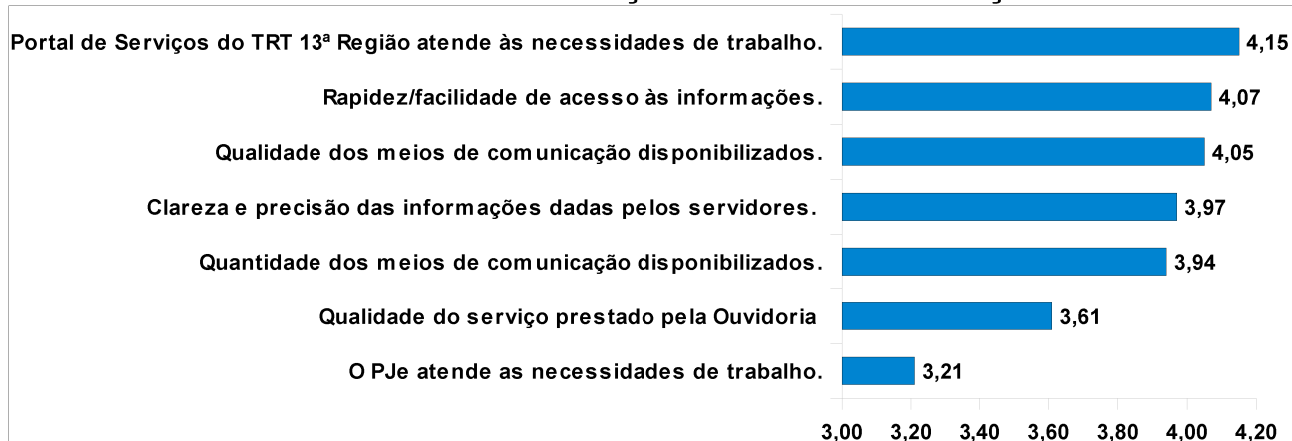
4. Comunicação – composta por sete itens que avaliam a satisfação dos usuários quanto à eficácia dos canais de comunicação utilizados pelo Tribunal, e de que forma esses canais favorecem à acessibilidade aos diferentes serviços da Instituição.

Gráfico 12: Dimensão Comunicação



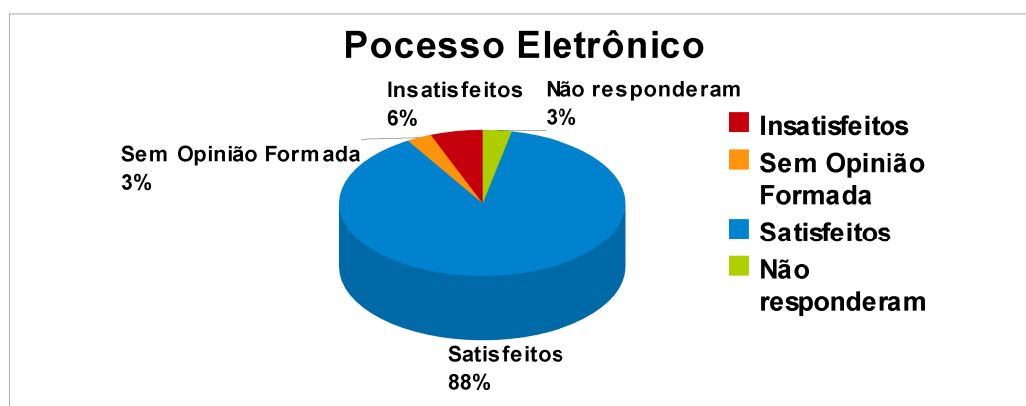
Dentre os entrevistados, 82% estão satisfeitos com a eficácia da comunicação, 4% não têm opinião formada ou não quiseram opinar e 12% estão insatisfeitos com a comunicação institucional. O aspecto de maior satisfação dos usuários refere-se à “O Portal de Serviços do TRT 13ª Região atende às necessidades 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



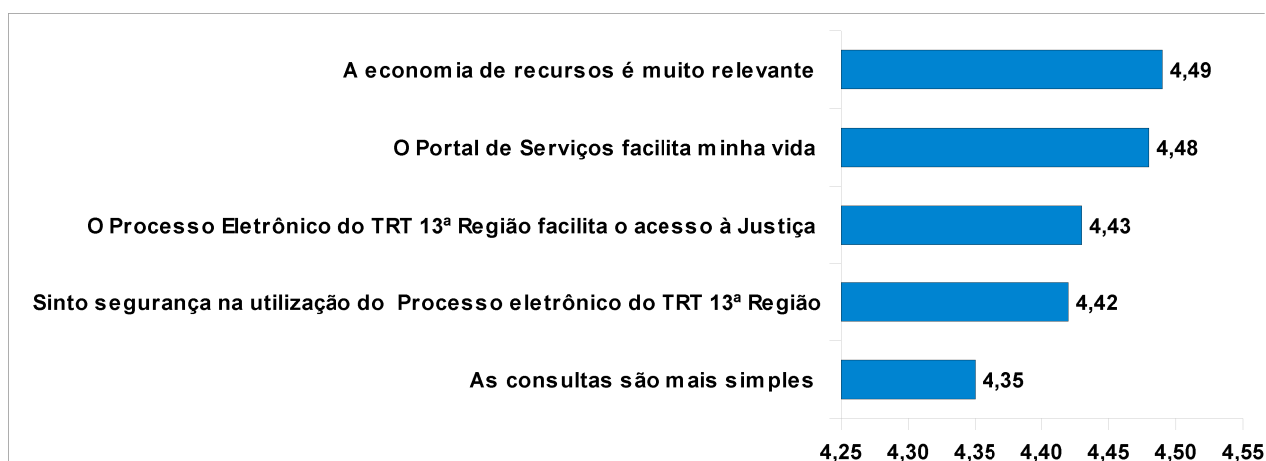
5. Processo Eletrônico TRT13 – composta por cinco itens que avaliam a satisfação dos usuários quanto à eficácia do Processo Eletrônico (SUAP) do TRT13, e de que forma sua utilização favorece o acesso à Justiça e aos diferentes serviços da Instituição.

Gráfico 14: Processo Eletrônico do TRT13



Dentre os entrevistados, 88% estão satisfeitos com a eficácia e utilização do Processo Eletrônico do TRT13 (SUAP), 3% não têm opinião formada e 6% 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



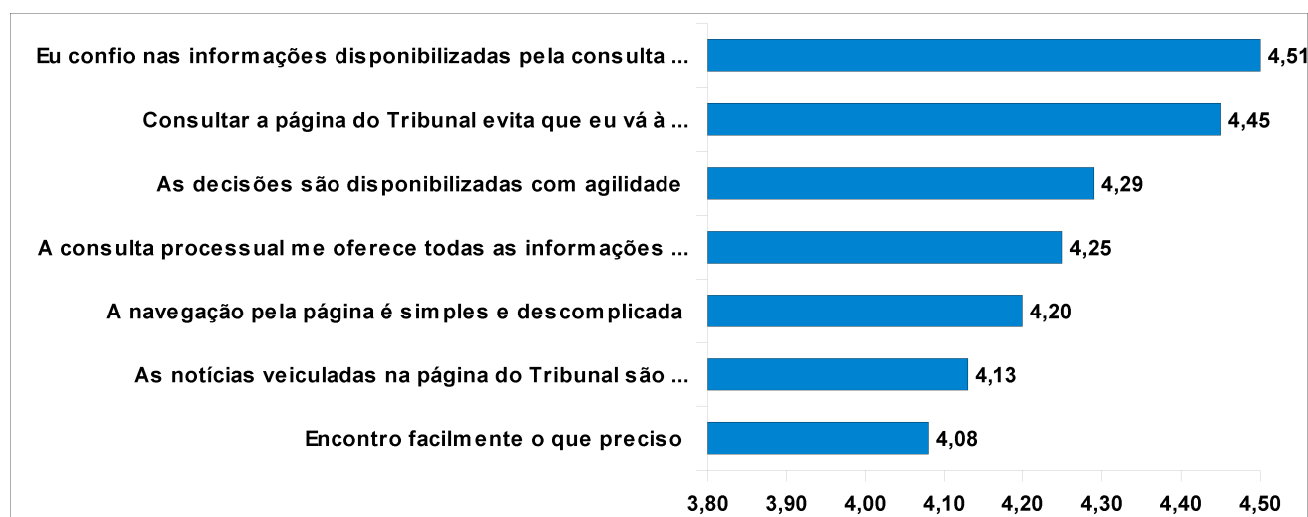
6. Site do TRT13 – composta por sete itens que avaliam a satisfação dos usuários quanto à utilização e eficácia do Site do TRT13, e de que forma sua utilização favorece o acesso à Justiça e aos diferentes serviços da Instituição.

Gráfico 16: Site do TRT13



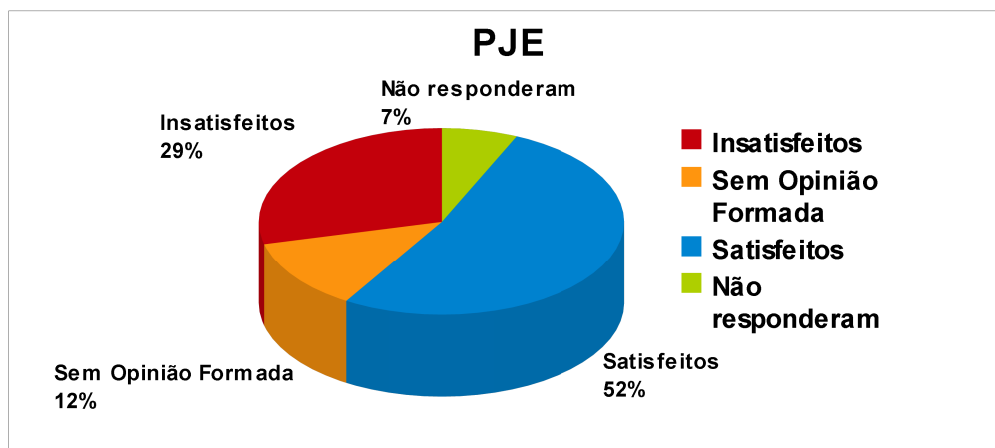
Dentre os entrevistados, 88% estão satisfeitos com a eficácia e utilização do Site do TRT13 (SUAP), 1% não têm opinião formada e 7% estão insatisfeitos com o Site do TRT13. O aspecto de maior satisfação dos usuários refere-se à “Eu confio nas informações disponibilizadas pela consulta processual”. O item acerca de que “Encontro facilmente o que preciso” 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



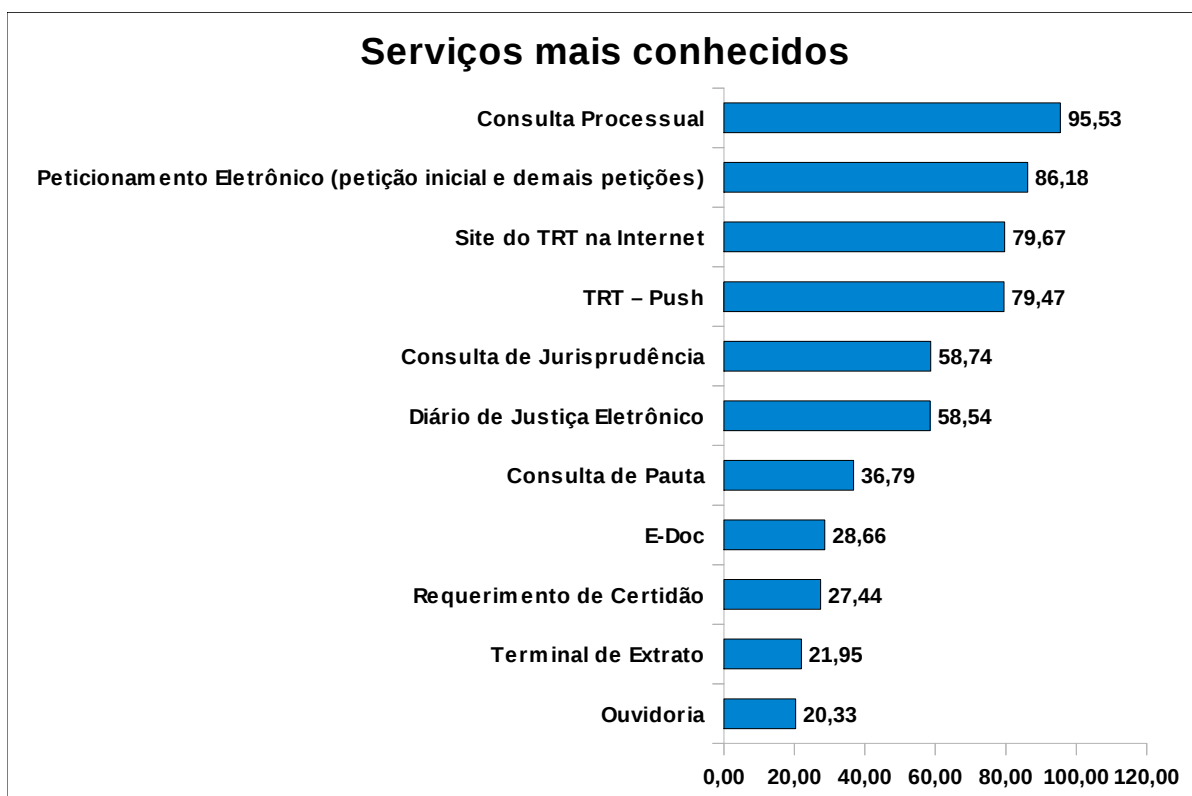
Dentre os entrevistados, 52% estão satisfeitos com a eficácia e utilização do PJE, 12% não têm opinião formada e 29% estão insatisfeitos com o PJE. O aspecto de maior satisfação dos usuários refere-se à economia de recursos que o processo proporciona. O item acerca da consulta foi o de menor média (Gráfico 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 (95%), seguida do Peticionamento Eletrônico 86% , Site do TRT (80%) e TRT Push (79%). Os serviços de menor conhecimento /utilização são Ouvidoria (20%) e Terminal de Extrato (22%) (Gráfico 20 acima).

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

Categoria	Frequência	%
Disponibilização de consulta processual pelo nome da parte	3	13,04
Continuar com o Sistema de Processo Eletrônico do TRT13 (SUAP).	4	17,39
Revisão de procedimentos do Processo Eletrônico do TRT13: (validação presencial, certidão trabalhista, e numeração única.)	3	13,04
Não implantação / revisão nos procedimentos Pje-JT	6	26,09
Parceria com OAB para melhoramento de infraestrutura e prestação de serviços	1	4,35
Melhorar o atendimento público	2	8,70
Melhoria na infraestrutura: climatização das salas de espera de audiência (Patos, Itaporanga, Sousa, Catolé do Rocha)	1	4,35
Redução do número de audiência realizadas diariamente, aumentando o intervalo entre uma audiência e outra	1	4,35
Não conhecimento de peças em que não constem as assinaturas digitais dos advogados.	1	4,35
Outros	1	4,35
Total	23	100,00

Tabela 5: Críticas dos Usuários

Categoria	Frequência	%
Não Disponibilizar consulta processual pelo nome da parte	2	2,70
O portal de serviços foi desenvolvido para os monitores com resolução (1280 x 1024), em relação à altura, maior que a dos laptops utilizados pelos advogados	1	1,35
Limitação do tamanho dos arquivos para protocolo digital no portal de serviços do trt13	2	2,70
Dificuldade para o reconhecimento da assinatura digital dos advogados	1	1,35
Acesso aos autos só através de senha e a senha dever ser solicitada e concedida apenas as partes e seus procuradores	1	1,35
Utilização do push (e-mail) para notificação oficial de maneira segura	1	1,35
Comparecer pessoalmente para validar o cadastro e utilizar o portal de serviços do TRT13	2	2,70
Implantar o PJE, sistema complicado	22	29,73
Alocação numérica do processo no PJE complicada	4	5,41
Reformulação e revisão dos procedimentos do PJE (envio de documentos, protocolo de forma física, cadastro de mais de um advogado, intimação	9	12,16
impedimento de acesso às Varas após 14:00hs	1	1,35
Infraestrutura das varas de João Pessoa (ar condicionado fora das salas de audiência, acessibilidade, acesso a elevadores)	2	2,70
Infraestrutura das Varas de Campina Grande (ar condicionado, bebedouros, recepção)	2	2,70
Treinamento para o pessoal da recepção em Campina Grande	1	1,35
Melhorar área disponibilizada para o advogado em Itaporanga	1	1,35
Outros	2	2,70
Respeito aos horários de audiências e aumento do intervalo entre uma audiência e outra	7	9,46
Notificação das audiências	1	1,35
Justiça do Trabalho desigual, favorece o empregado	1	1,35
Localização das varas de João Pessoa na Br	1	1,35
Estacionamento na Vara de Areia	1	1,35
Espaço Físico das Varas da Capital	1	1,35
Ouvidoria não resolve	2	2,70
Pagamentos de precatórios não tem uma organização preestabelecida	2	2,70
Celeridade nas inspeções realizadas nas Varas do Trabalho e Nucon	1	1,35
Audiência de conciliação do Nucon e tempo de acordos demoradas	1	1,35
Pressão pelo cumprimento de Metas causa problemas nas sentenças dadas a toque de caixa e desgaste físico e mental para o magistrado	1	1,35
Localização das varas de João Pessoa	1	1,35
Total	74	100,00

Tabela 6: Elogios dos Usuários

Categoria	Frequência	%
Processo Judicial Eletrônico do TRT13: fácil e ágil para se trabalhar	18	41,86
Eficiência dos servidores	3	6,98
TRT 13ª Região um dos melhores do Brasil e referência na prestação jurisdicional	8	18,60
Prestação Jurisdicional eficiente	8	18,60
PJE sistema eficiente, moderno e eficaz	2	4,65
Atendimento respeitoso e eficiente da vara de Patos do magistrado aos servidores	1	2,33
Eficiência dos servidores do 6ª Vara	1	2,33
Eficiência dos servidores da Vara de Itabaiana	1	2,33
Senhores da pb estão de parabéns, nos (eu) de sp. temos de aprender com o senhores a ter mais simplicidade, humildade, respeito e educação para com aqueles que necessitam do judiciário. obrigado. Sei que não há necessidade de identificação, contudo, deixo registrado meu nome haroldo aguiar inoue- oab/sp 82.999	1	2,33
Total	43	100,00

Pontos Fortes segundo os Usuários

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

Pontos Fortes	%
Atendimento	86
Comunicação	82
Infraestrutura	78
Atos Processuais	74

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 2009 a 2013, observa-se que todas tiveram aumentos percentuais. Vale ressaltar os aumentos significativos das dimensões atendimento e Atos Processuais do ano de 2011 para o de 2013.

Gráfico 14: Análise Percentual Comparativa das Dimensões de 2009 a 2013

