

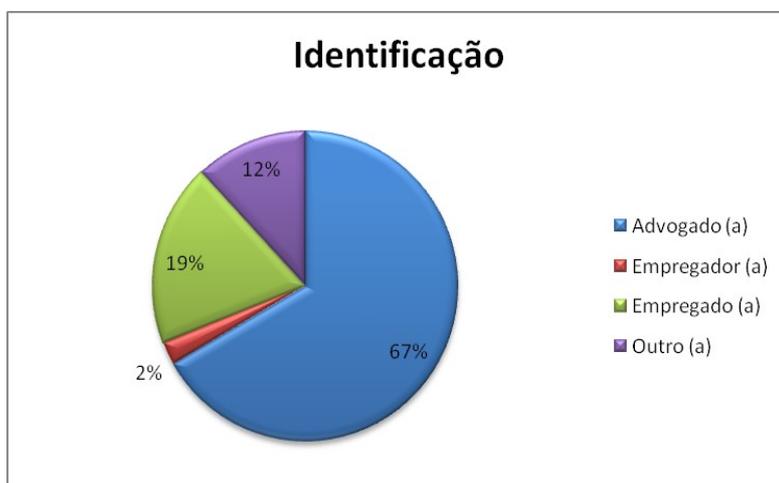


## Parte 3 – Descrição da Pesquisa de Satisfação com os Usuários - 2010

### Perfil dos Usuários:

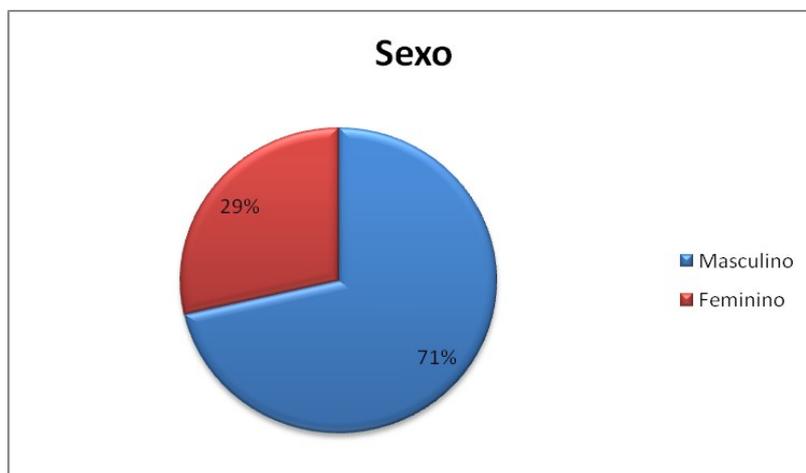
Observa-se no gráfico 1 abaixo, que do total de usuários (N = 42) que respondeu à pesquisa, a maioria (67%) era de advogados, seguido dos empregados (19%), empregadores (2%) e outros (12%).

Gráfico 1: Identificação



Quanto ao sexo, a maior parte da amostra foi composta de homens (71%). As mulheres representam 29% da amostra.

Gráfico 2: Sexo



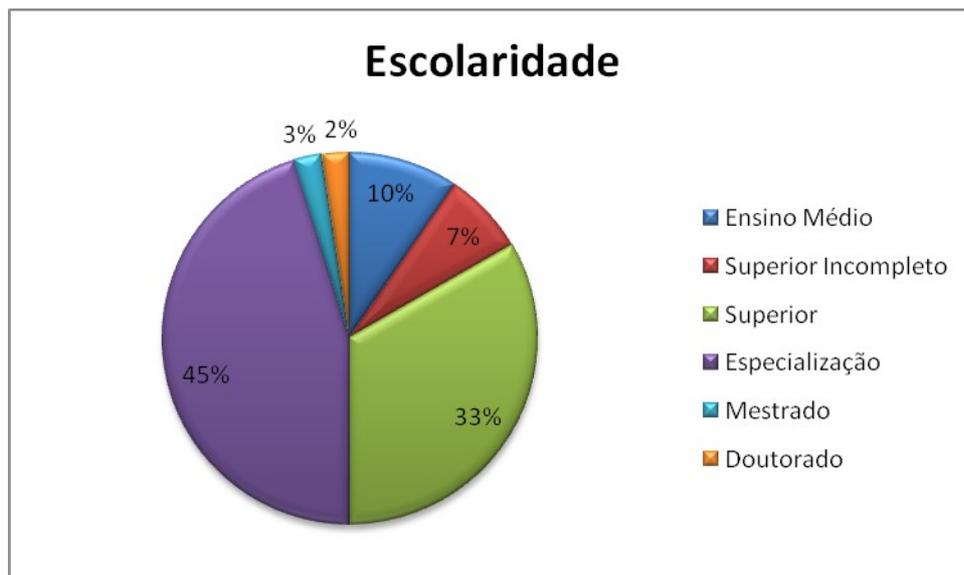
Quanto à idade, 33% da amostra encontrava-se na faixa entre 21 a 31 anos, 29% possuía de 43 a 53 anos, 24% de 32 a 42 anos, e 14% possuía acima de 53 anos.

**Gráfico 3: Faixas Etárias**



Quanto à escolaridade, 45% da amostra possui especialização, seguido de ensino superior (33%), ensino médio (10%), ensino superior incompleto (7%), mestrado (3%) e doutorado (2%).

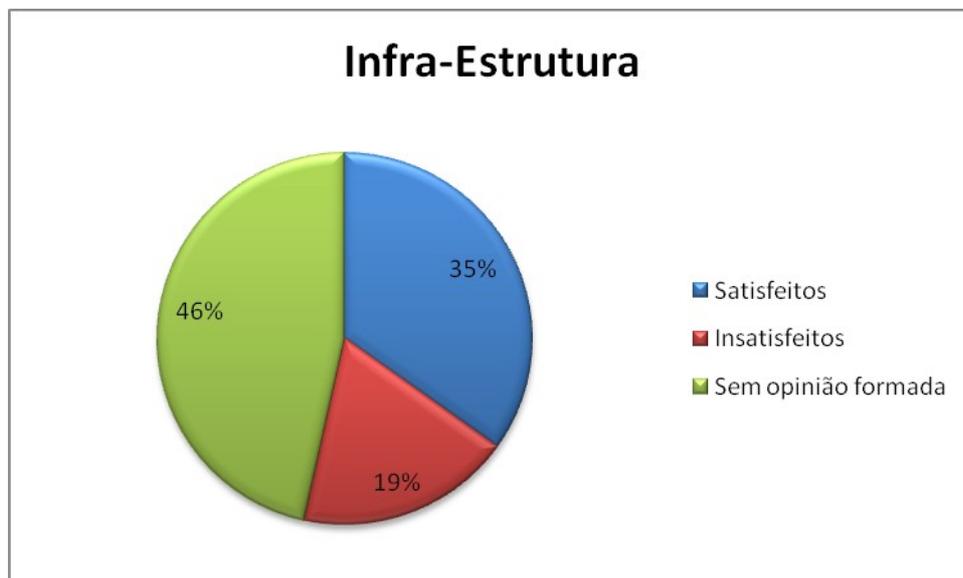
**Gráfico 4: Escolaridade**



## Resultados das Dimensões Avaliadas

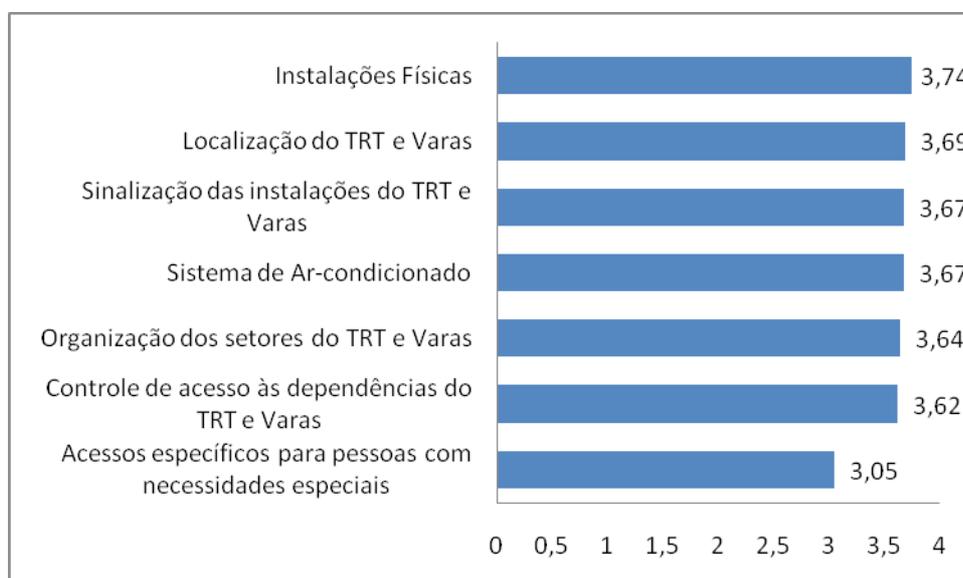
1. **Infra-Estrutura** - mensura a percepção acerca do conjunto de elementos estruturais, em termos de condições físicas (equipamentos e instrumentos) necessárias à realização do trabalho.

**Gráfico 5: Dimensão Infra-Estrutura**



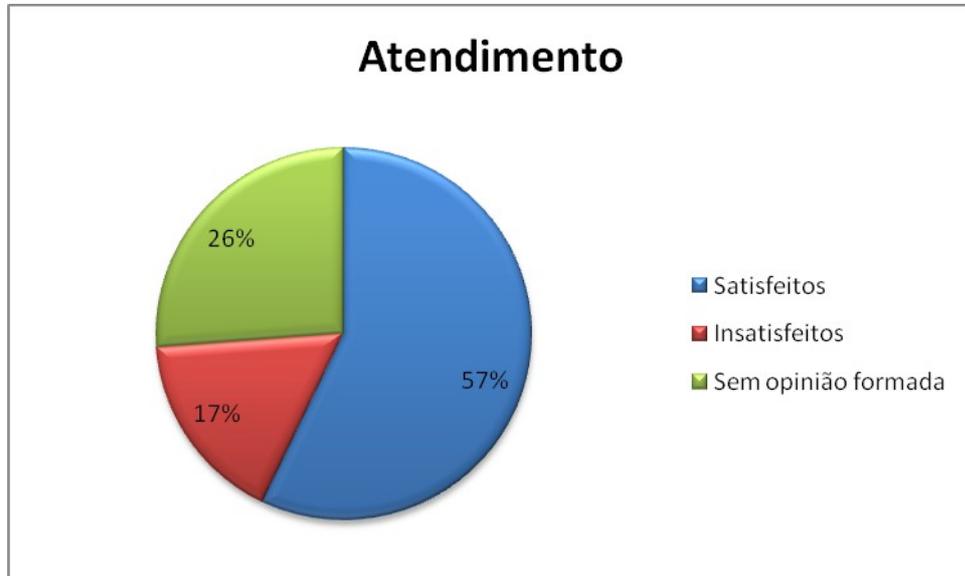
Quanto à infra-estrutura, 46% dos usuários entrevistados não possuem opinião formada sobre o tema; 35% estão satisfeitos e 19% estão insatisfeitos. Os maiores índices avaliados foram: instalações físicas, localização do TRT e Varas, sinalização das instalações físicas e sistema de ar-condicionado.

**Gráfico 6: Avaliação Média da Infra-Estrutura**



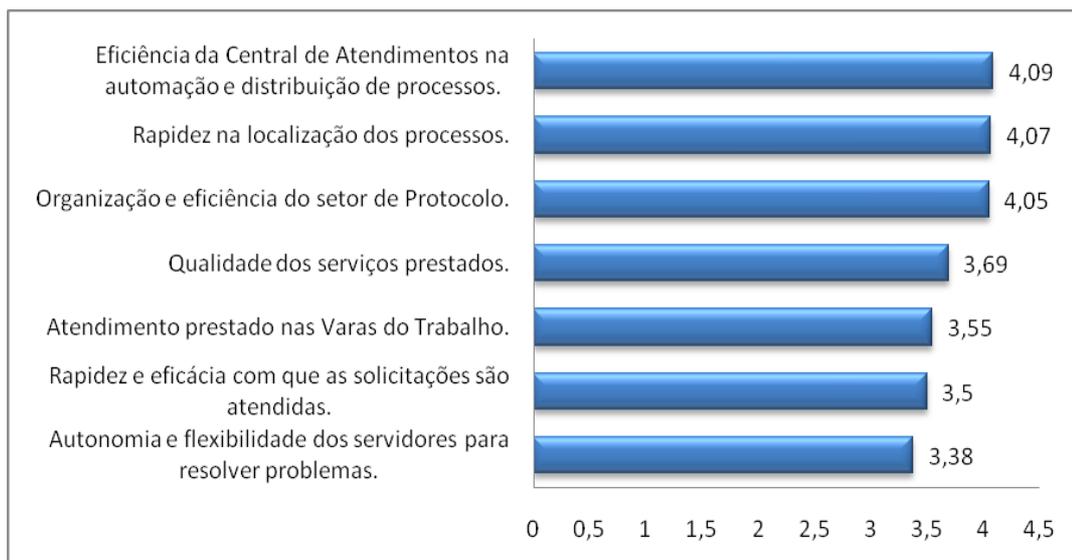
**2. Atendimento** – inclui a satisfação dos usuários quanto à qualidade dos atendimentos prestados por servidores, em termos de autonomia e flexibilidade para resolver problemas que não dependam dos gestores, clareza das informações prestadas, entre outros aspectos.

**Gráfico 7: Dimensão Atendimento**



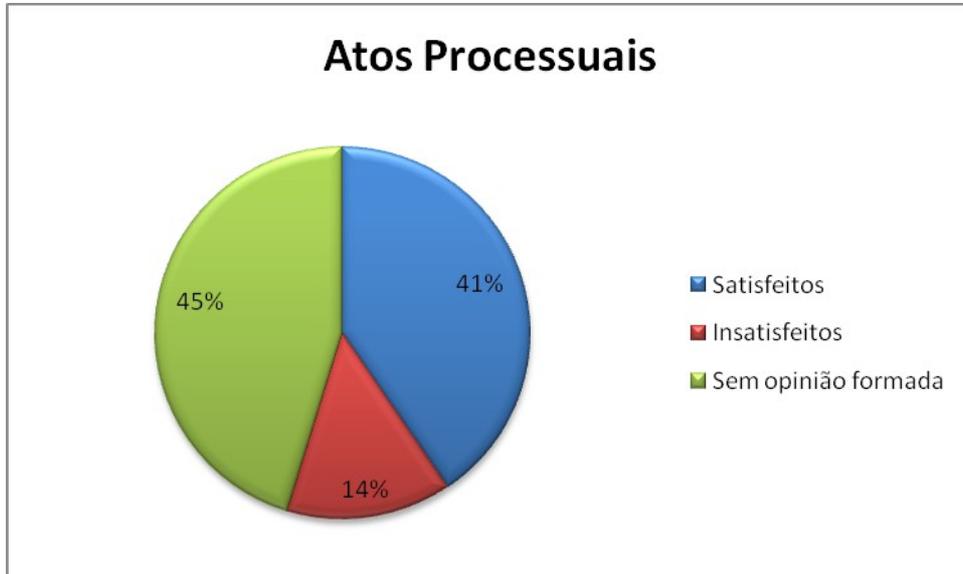
A maioria dos usuários entrevistados (57%) está satisfeita com o atendimento prestado, 26% não tem opinião formada e 17% está insatisfeito com a prestação desses serviços.

**Gráfico 8: Avaliação Média do Atendimento**



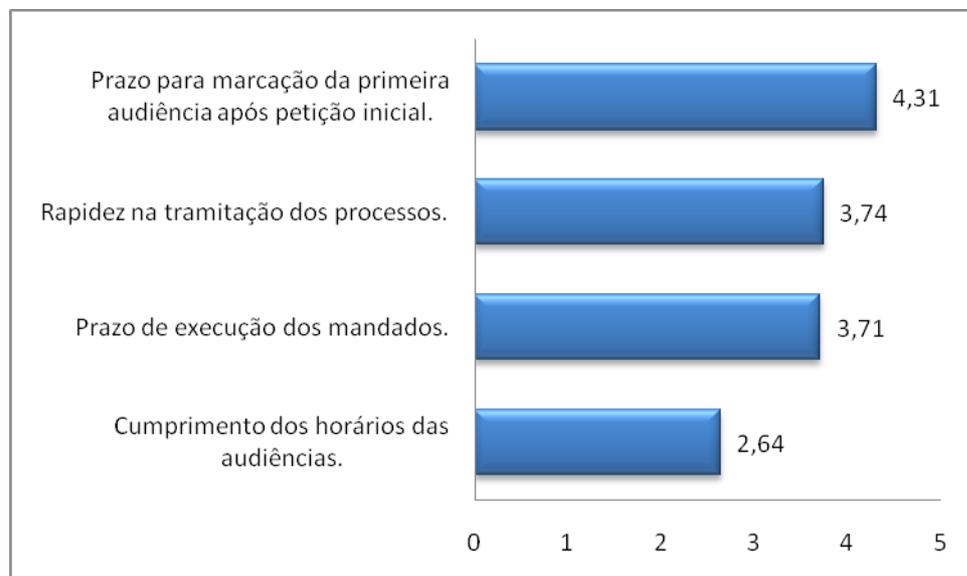
**3. Atos Processuais** - mensura aspectos de satisfação dos usuários referentes à organização e eficiência dos setores de protocolo, marcação de audiências, tramitação dos processos e execução dos mandados.

**Gráfico 9: Dimensão Atos Processuais**



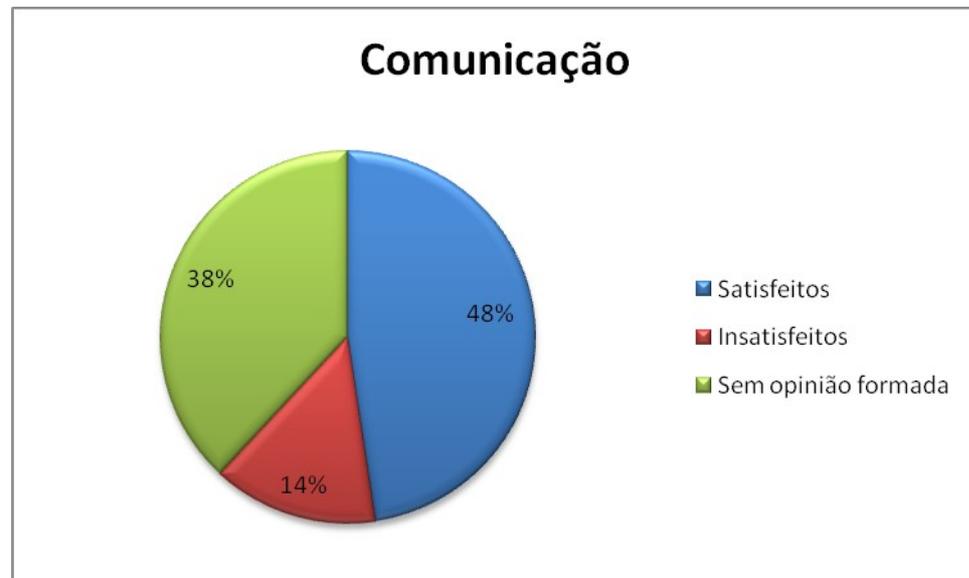
Quanto aos atos processuais, 45% dos entrevistados ou não opinaram, ou não têm uma opinião formada, 41% estão satisfeitos e 14% estão insatisfeitos com os serviços prestados. Dentre os itens avaliados, o maior índice de satisfação são o prazo para a marcação para a primeira audiência, após a petição inicial, a rapidez na tramitação dos processos e o prazo na execução dos mandados.

**Gráfico 10: Avaliação Média dos Atos Processuais**



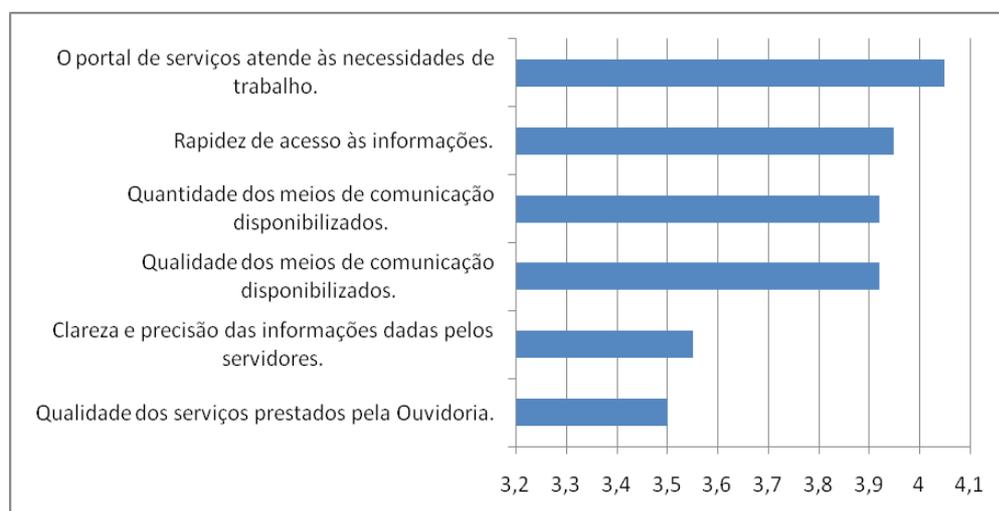
4. **Comunicação** - analisa a satisfação dos usuários quanto à eficácia dos canais de comunicação utilizados pelo Tribunal, e de que forma esses canais favorecem a acessibilidade aos diferentes serviços da Instituição.

**Gráfico 11: Dimensão Comunicação**



Dentre os entrevistados, 48% estão satisfeitos com a eficácia da comunicação, 38% não têm opinião formada ou não quiseram opinar e 14% estão insatisfeitos com a comunicação institucional. Os aspectos de maior satisfação dos usuários referem-se ao portal de serviços oferecido pelo Tribunal, a rapidez no acesso às informações e à quantidade dos meios de comunicação disponibilizados.

**Gráfico 12: 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.

Tabela 1: Sugestões dos Usuários:

<b>Categorias de Sugestões</b>	F	%
A pesquisa de jurisprudência obstaculiza o trabalho do advogado, pois não se consegue achar muita coisa.	1	14,3
Padronizar os procedimentos nas varas.	1	14,3
Adotar o sistema desburocratizado de algumas Varas ( 4ª e 5ª), onde os alvarás expedidos são remetidos diretamente à CEF.	1	14,3
Disponibilizar um computador para as partes, para não se usar o do Juiz.	1	14,3
Reduzir prazo de atendimento dos funcionários do cartório das petições protocoladas eletronicamente.	1	14,3
Juízes devem cumprir o horário das primeiras audiências e reduzir o número de audiências.	1	14,3
Reduzir prazos para verificação dos processos e postagem no sistema.	1	14,3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

## **Pontos Fortes e Fracos segundo os Usuários**

Tabela 2: Pontos Fortes segundo os Usuários  
(Quanto mais alto o percentual de concordância, melhor)

<b>Pontos Fortes</b>	%
Atendimento	57

Tabela 3: Pontos Fracos segundo os Usuários  
(Quanto mais alto o percentual de concordância, pior)

<b>Pontos Fracos</b>	%
Comunicação	48
Atos Processuais	41
Infra-Estrutura	35

Entre os usuários, verifica-se como ponto forte o atendimento. Como pontos a serem melhorados e/ou aperfeiçoados, estão a comunicação, os atos processuais e a infra-estrutura.

Comparando-se diferenças percentuais das dimensões para os usuários nos anos de 2009 e 2010, observa-se que houve melhoria dos índices de atendimento e atos processuais, e redução nas dimensões de infra-estrutura, e comunicação.

**Gráfico 13: Análise Percentual das Dimensões 2009 - 2010**

