

PARTE 3 – DESCRIÇÃO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL COM OS USUÁRIOS

PERFIL DOS USUÁRIOS

Do total de usuários que respondeu a pesquisa (N = 247), a maioria (61,5%) era composta por advogados, seguindo-se de outros (47%), empregados (15%) e de empregadores (4,0%).

- **COMUNICAÇÃO:** mensura 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.
- **INFRA-ESTRUTURA:** mensura a satisfação dos usuários quanto às condições físicas (equipamentos e instrumentos) e materiais dos ambientes da instituição.
- **ATENDIMENTO:** mensura 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.
- **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.

Além dos 23 itens sobre as dimensões listadas, foi acrescentado um item sobre os serviços que os usuários conhecem, assim como disponibilizado espaço para que pudessem escrever críticas, sugestões ou comentários.

Gráfico 1: DIMENSÃO COMUNICAÇÃO

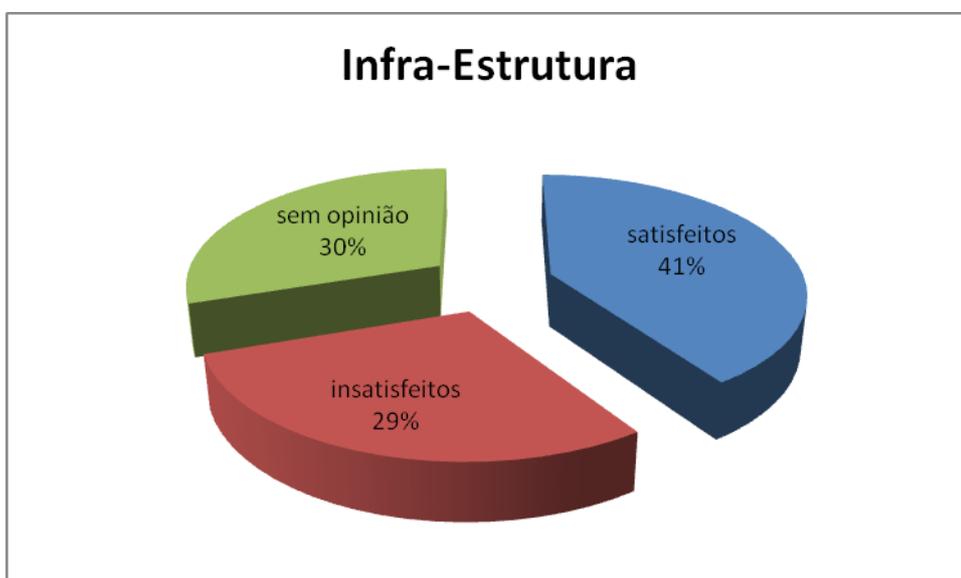
Mensura a satisfação dos usuários quanto à eficácia dos canais de comunicação utilizados pelo tribunal, e de que forma esses canais favorecem a acessibilidade aos diferentes serviços da Instituição.



Pode-se observar no Gráfico 1 que a maioria (52%) está satisfeita com a comunicação proporcionada pela instituição, através de seus diferentes canais e serviços. Entretanto, há um índice de 28% de discordância e 20% dos que não opinaram, perfazendo um total de 48%, deixando assim esta dimensão sem uma tendência muito nítida de expressão de satisfação. Este fato aponta a necessidade de se investigar melhor e sistematicamente sobre a comunicação junto aos nossos usuários (cenário externo).

Gráfico 2: DIMENSÃO INFRA-ESTRUTURA

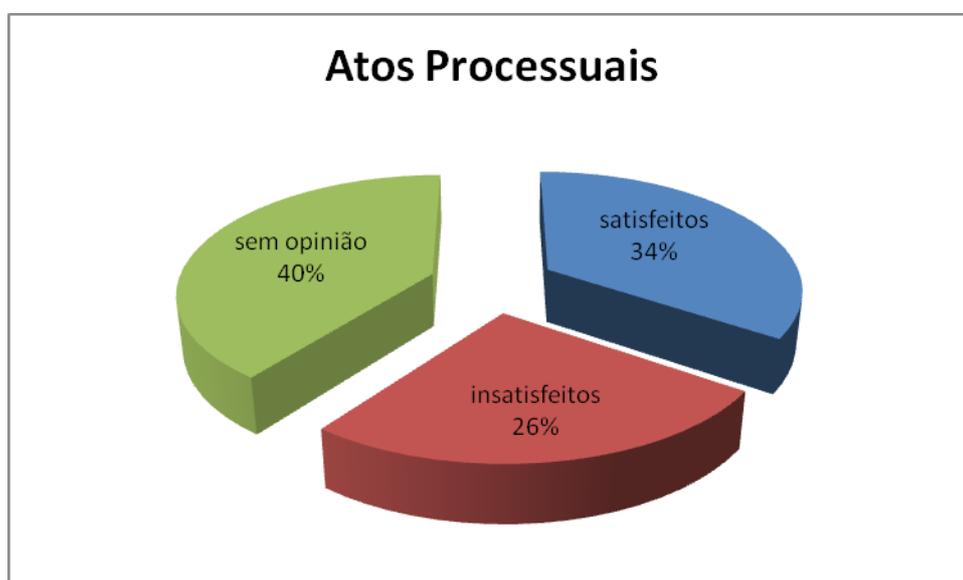
|Mensura a satisfação dos usuários quanto às condições físicas (equipamentos e instrumentos) e materiais dos ambientes da instituição.



Mesmo com a dimensão de infra-estrutura ter obtido um índice de satisfação de 41%, seus índices de insatisfação (29%) e dos que não opinaram, juntos, representam a maioria amostral (59%), demonstrando que esta dimensão caracteriza-se como um aspecto crítico, a ser melhorado/sanado por nosso regional.

Gráfico 3: DIMENSÃO 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.

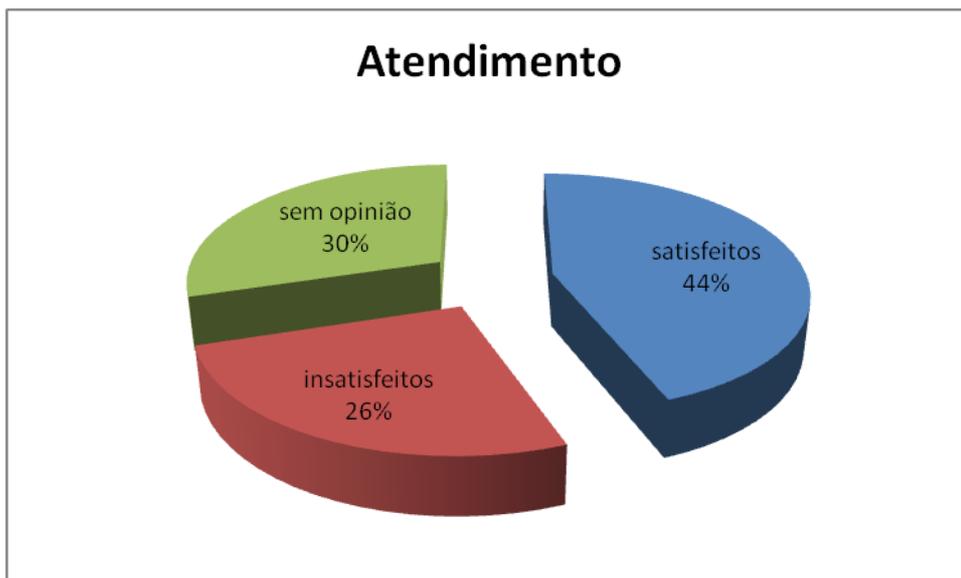


Da mesma forma que as dimensões anteriores, a dimensão atos processuais obteve um percentual de satisfação de 35%, de insatisfação de 26% e dos sem opinião de 39%. Somando os dois últimos percentuais, obtêm-se um total amostral de 65%. Estes dados mostram que esta dimensão deverá da mesma forma que as citadas anteriormente, ser aperfeiçoada para melhorar a satisfação de nossos usuários.

Gráfico 4: DIMENSÃO ATENDIMENTO

Mensura 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

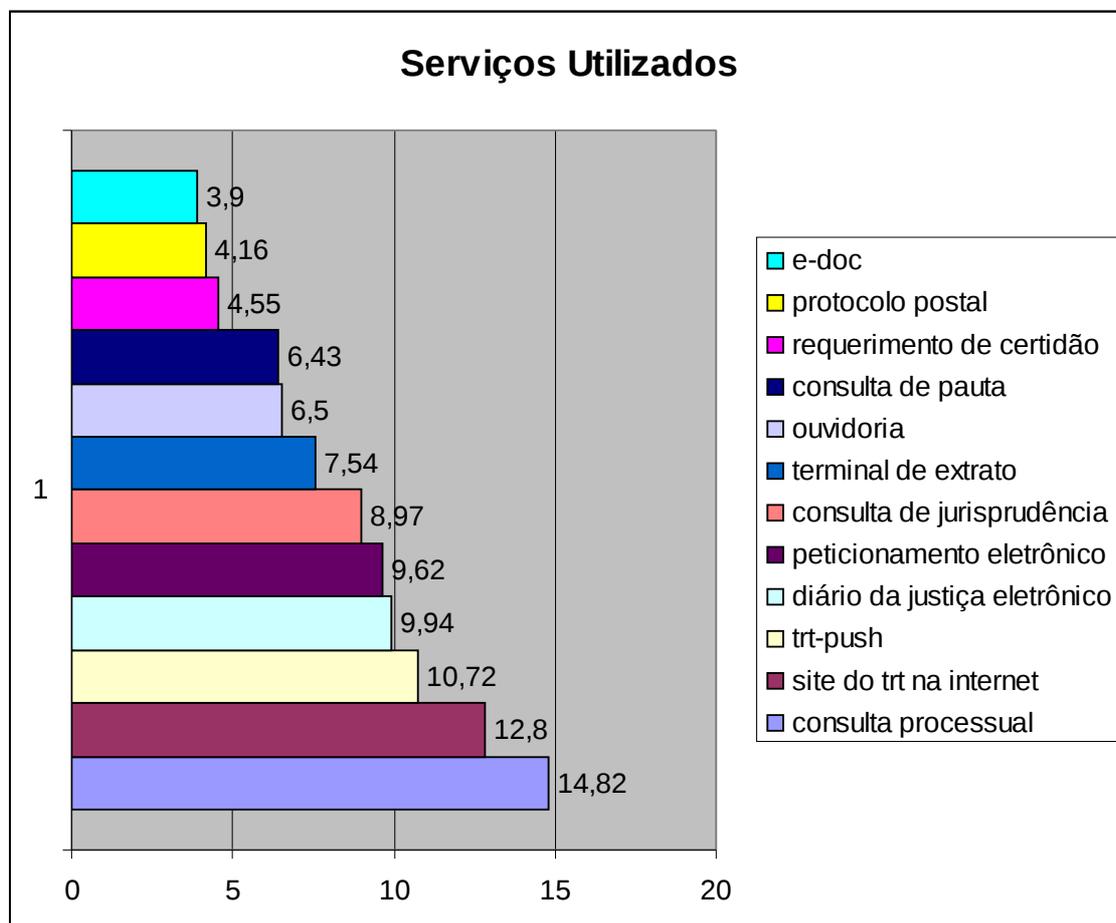
outros aspectos.



Na última dimensão dos usuários (Gráfico 5), denominada de atendimento, a despeito de seu percentual de satisfação (44%), mostra índice de insatisfação de 26% e de sem opinião de 30%. Somando estes percentuais, obtêm-se um total amostral de 56%. Tais dados indicam que a mesma possa ser vista como oportunidade de melhoria, uma vez que o atendimento do TRT deve estar voltado à satisfação do jurisdicionado.

SERVIÇOS MAIS UTILIZADOS PELOS USUÁRIOS

Gráfico 5: Serviços mais utilizados pelos usuários



Dentre os serviços utilizados pelos usuários, observa-se que os maiores índices são de consulta processual (14,82%), site do TRT na internet (12,8%) e TRT – Push (10,72%).

A análise de conteúdo do espaço para críticas, sugestões ou comentários revelou que as respostas podiam ser classificadas em 2 (duas) categorias de conteúdo, a seguir definidas:

Tabela 1: Categorias da Questão Aberta dos Usuários

Categorias	f	%
1. Lentidão da Justiça	7	53,8
2. Modificação no horário de funcionamento das Varas do Shopping	6	46,2
Total	13	100,00

PONTOS FORTES E FRACOS SEGUNDO OS USUÁRIOS

Tabela 2: Pontos Fortes pelas categorias gerais – Usuários

(Quanto mais alto o percentual de satisfação, melhor)

PONTOS FORTES	%
Comunicação	52%

Tabela 3: Pontos Fracos pelas categorias gerais – Usuários

(Quanto mais alto o percentual de reprovação, pior)

PONTOS FRACOS	%
Atendimento	44%
Infra-Estrutura	41%
Atos Processuais	34%

Os Usuários apontaram como ponto forte a comunicação e como pontos a serem melhorados e/ou aperfeiçoados, o atendimento, a infra-estrutura e os atos processuais. Tais aspectos constituem-se como ameaças e também como oportunidades de melhoria na prestação jurisdicional, devendo pois, serem foco de futuras ações a serem implementadas nas estratégias institucionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Espera-se que esta pesquisa sirva como uma ferramenta estratégica e sistemática de avaliação da satisfação de magistrados, servidores e usuários, e para o fortalecimento dos vínculos entre os mesmos e, a eficiência e eficácia dos serviços prestados por esta instituição.