

RESUMO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO EXTERNO – 2009

A pesquisa do Usuário Externo – 2009 foi aplicada no período de 13 de julho a 16 de agosto de 2009, por meio de formulário eletrônico, disponibilizado na página do TRT da 21ª Região na *internet* e formulários escritos, distribuídos nos diversos setores de atendimento ao público do Tribunal, Varas do Trabalho da capital e do interior. Participaram da pesquisa 795 usuários, sendo 577 via *internet* e 218 por meio de formulário escrito.

Os formulários tomaram como base o modelo adotado pelo STJ (Superior Tribunal de Justiça) para aferir a satisfação do usuário. O questionário foi constituído por 23 questões fechadas, contemplando os aspectos: qualidade do atendimento prestado pelos servidores; qualidade dos serviços prestados pelo TRT da 21ª Região, qualidade dos serviços disponibilizados na *internet* e qualidade das instalações físicas. Por fim, foi destinado um espaço aberto para detectar críticas e sugestões dos usuários.

Qualidade no atendimento prestado ao usuário

Gráfico 1

Atendimento ao público

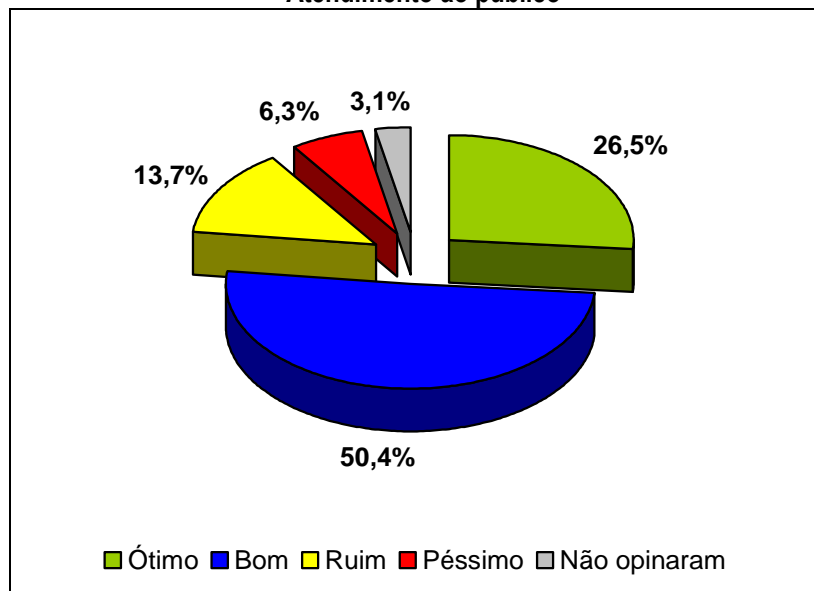


Gráfico 2

Atendimento nas Secretarias das Varas

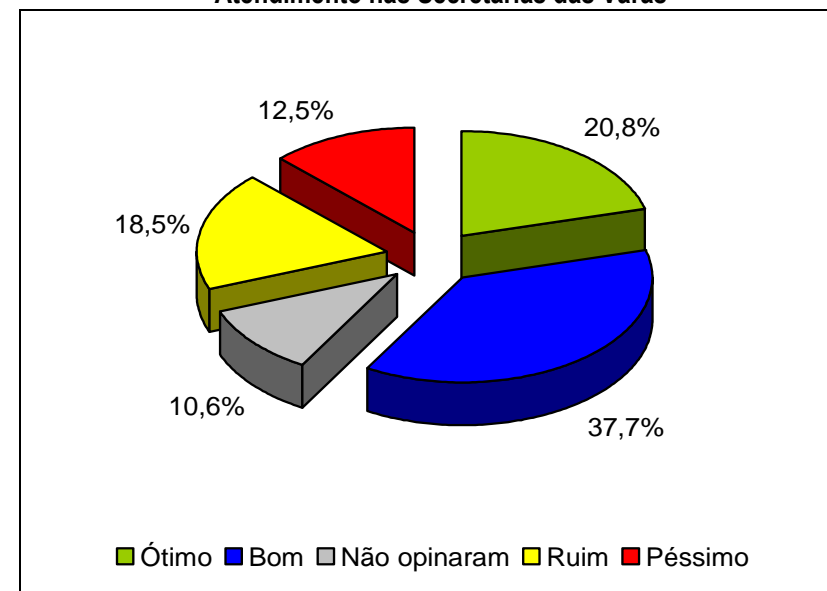
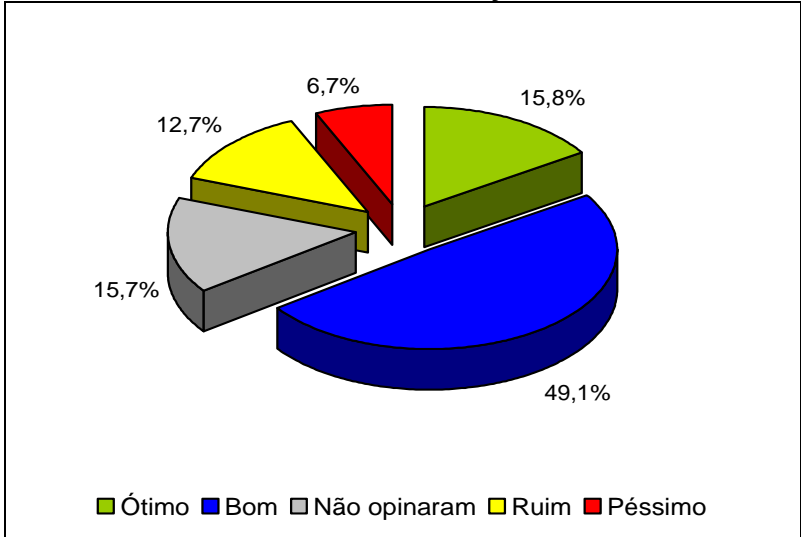


Gráfico 3
Central de Informações



Qualidade dos serviços prestados pelo TRT da 21ª Região

Gráfico 4

Autuação, classificação e distribuição de processos

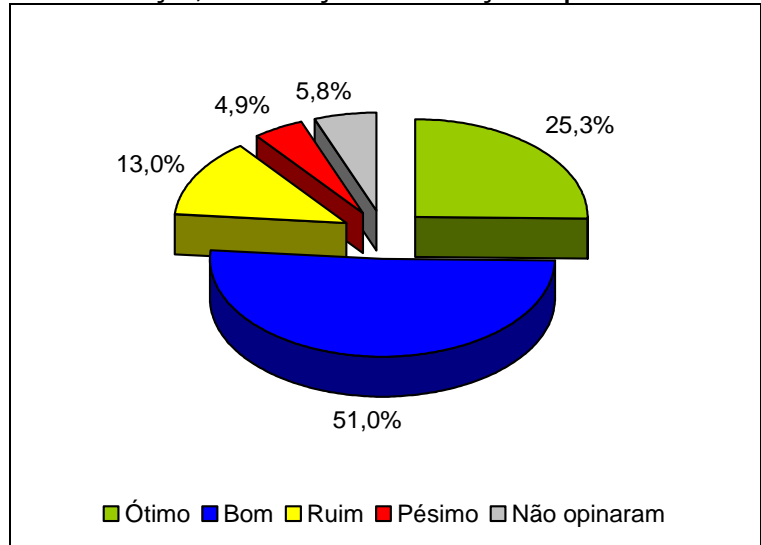


Gráfico 5

Certidões judiciais

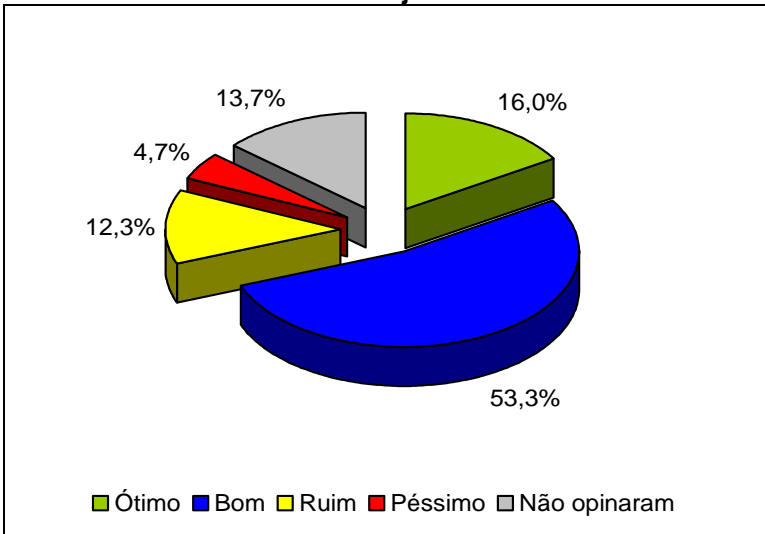


Gráfico 6
Protocolo de Petições

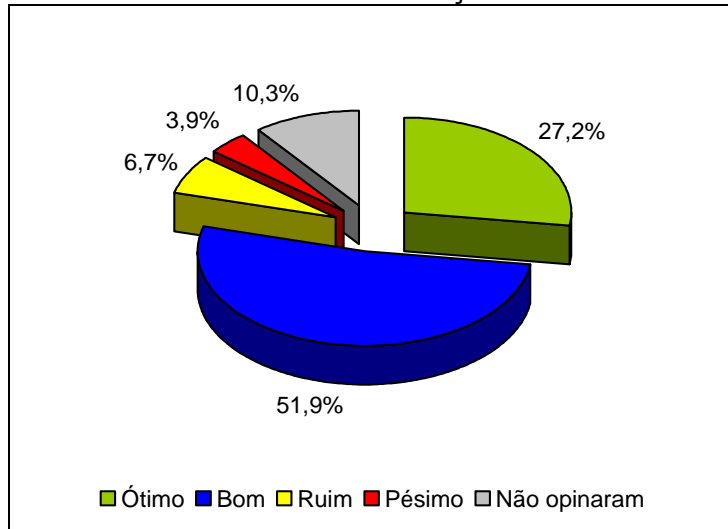


Gráfico 7
Ouvidoria

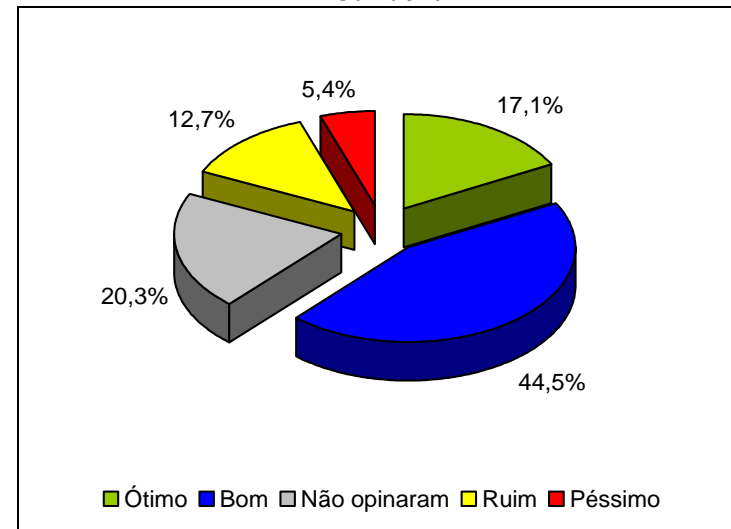


Gráfico 8
Padronização dos Serviços das Varas

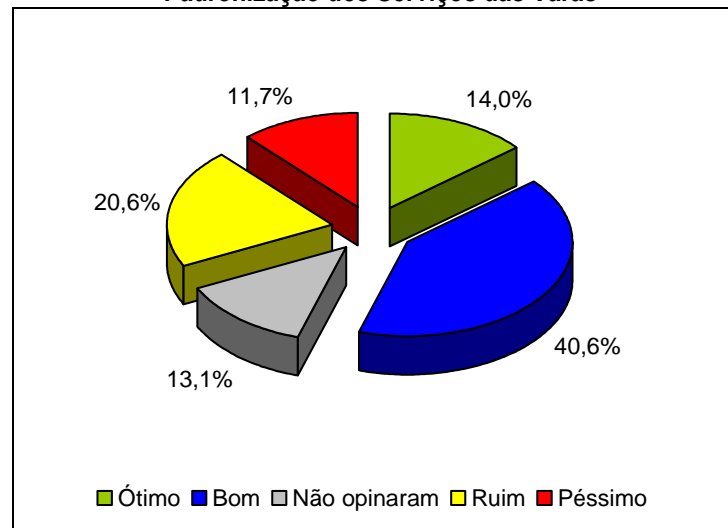


Gráfico 9
Cumprimento dos prazos processuais

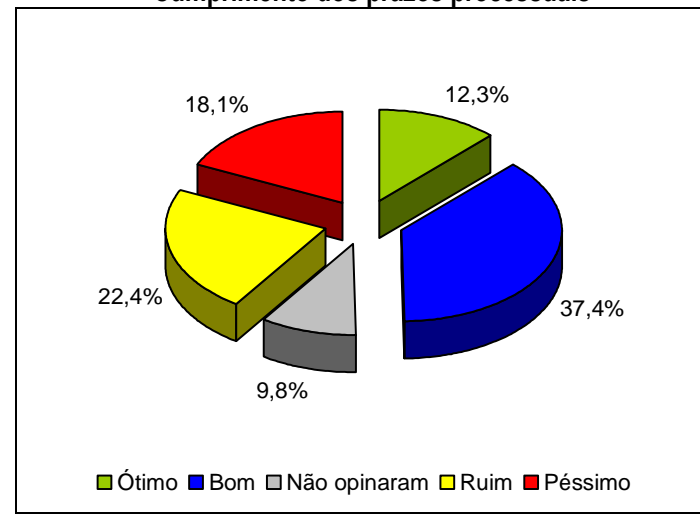


Gráfico 10

Terminal eletrônico

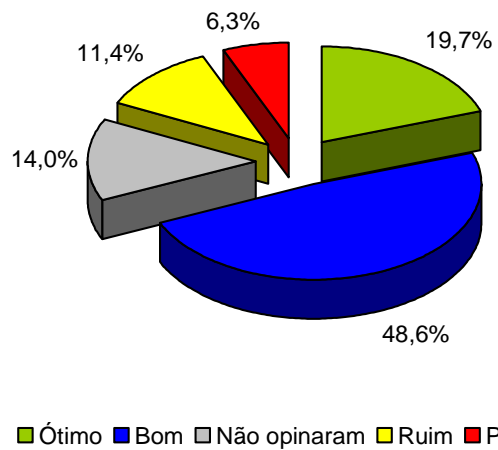


Gráfico 11

Pesquisa de documentos judiciais e processos arquivados

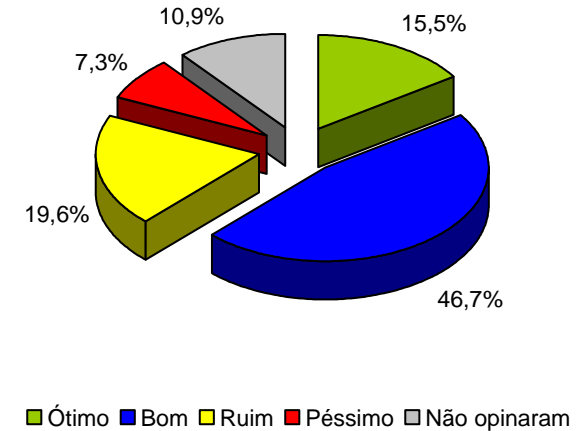
Qualidade dos serviços disponibilizados na página eletrônica do TRT da 21ª Região na *internet*

Gráfico 12

Informações processuais

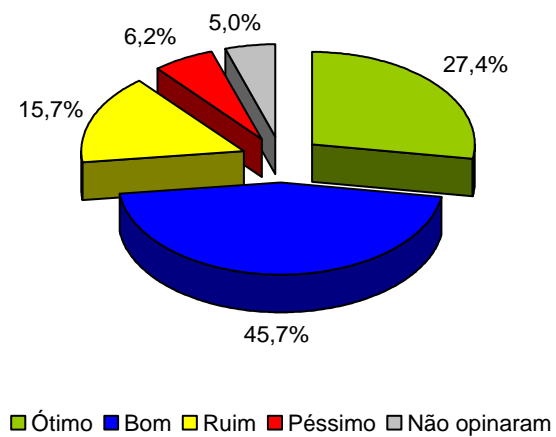


Gráfico 13

Pesquisa de jurisprudência

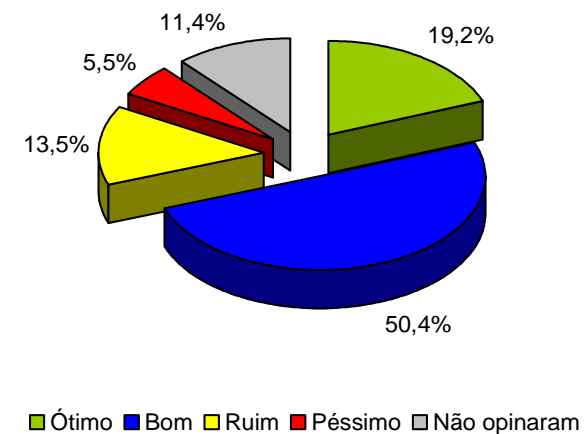


Gráfico 14
Publicação de acórdãos

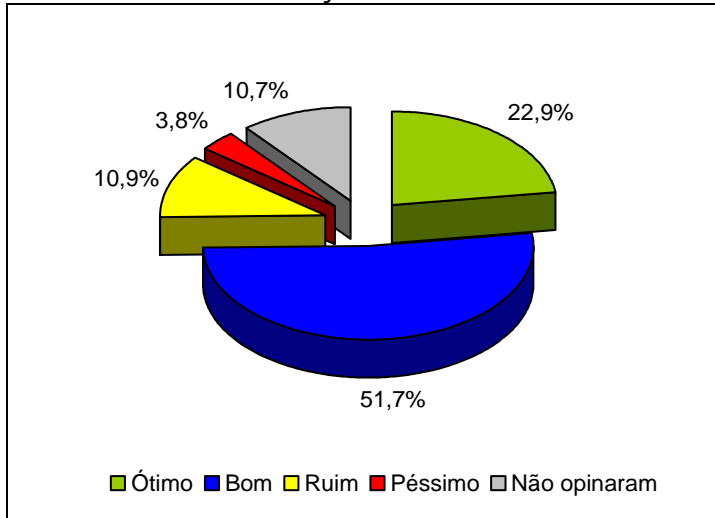


Gráfico 15
Revista eletrônica

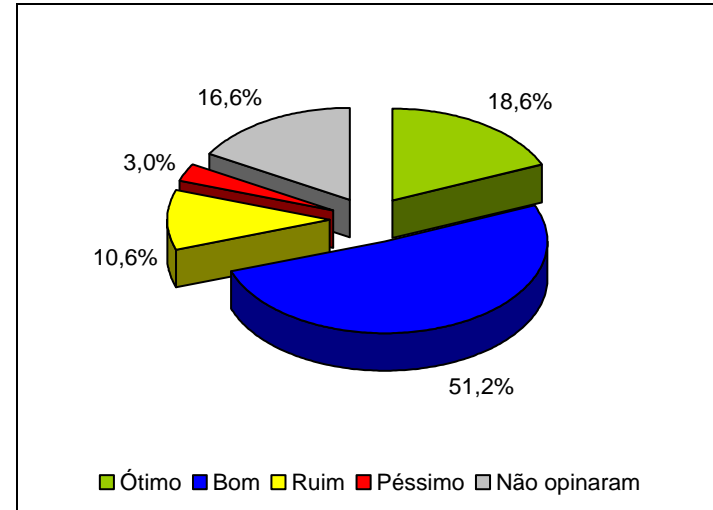


Gráfico 16
Sistema Push

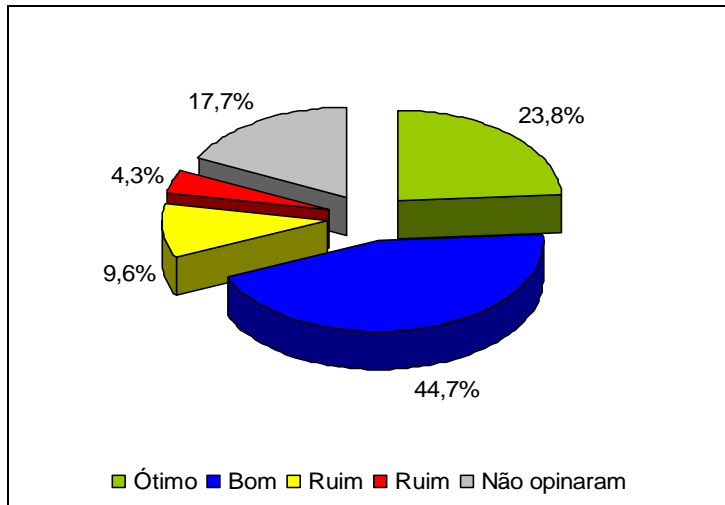


Gráfico 17
Site do TRT 21

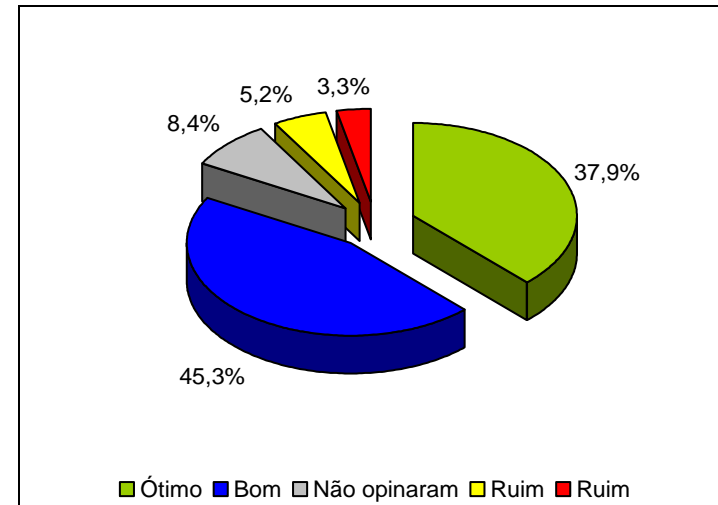


Gráfico 18

Notícias

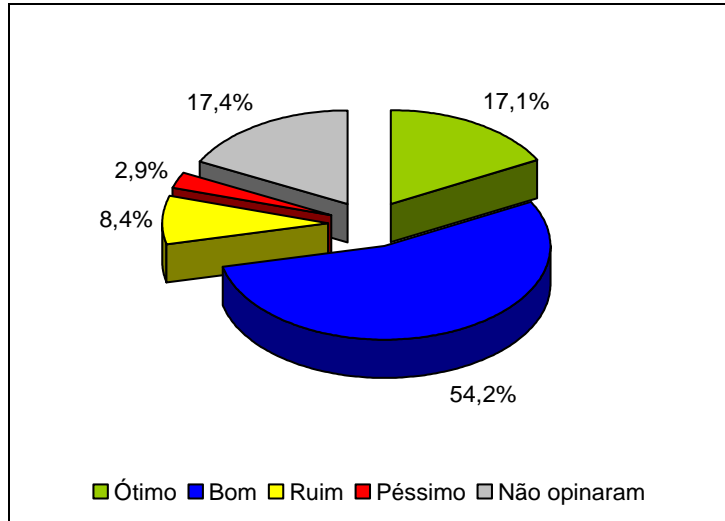


Gráfico 19

Biblioteca Digital Jurídica

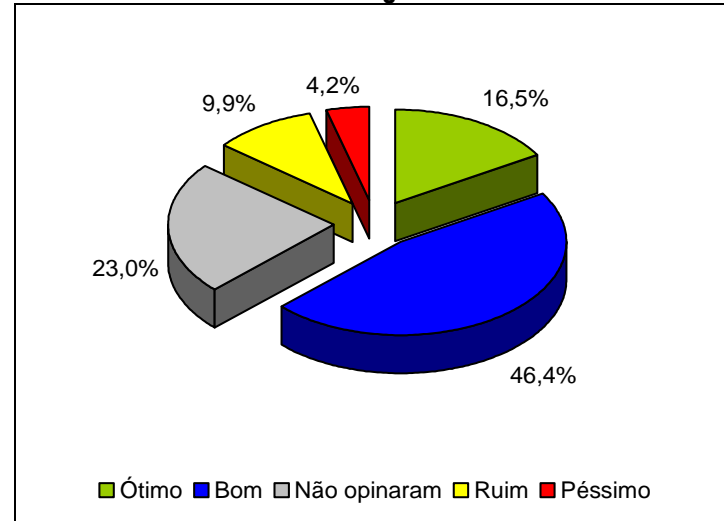
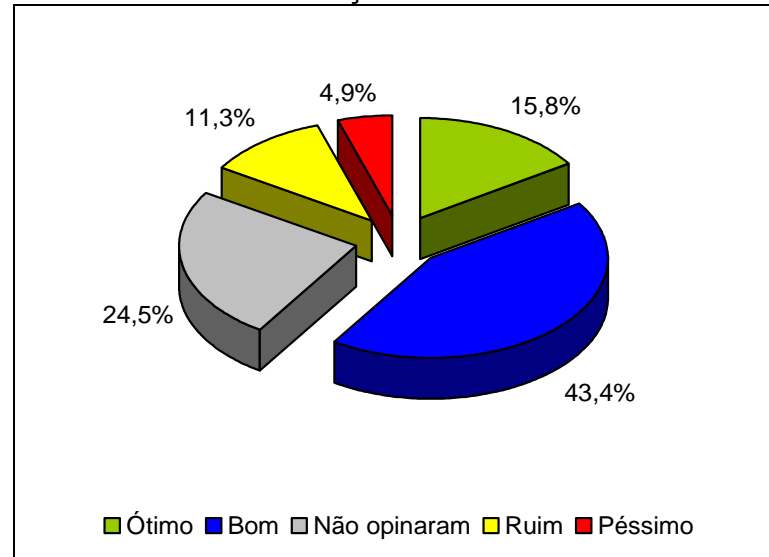


Gráfico 20

Petição eletrônica



Qualidade das instalações físicas do TRT da 21ª Região

Gráfico 21

Controle de acesso às dependências do TRT 21

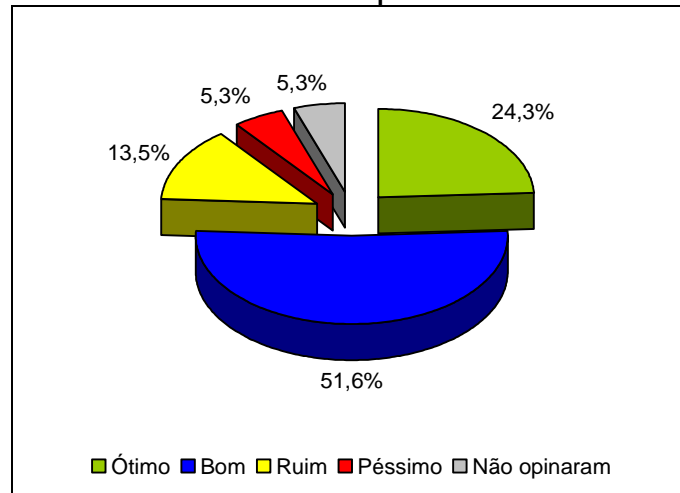


Gráfico 22

Instalações físicas

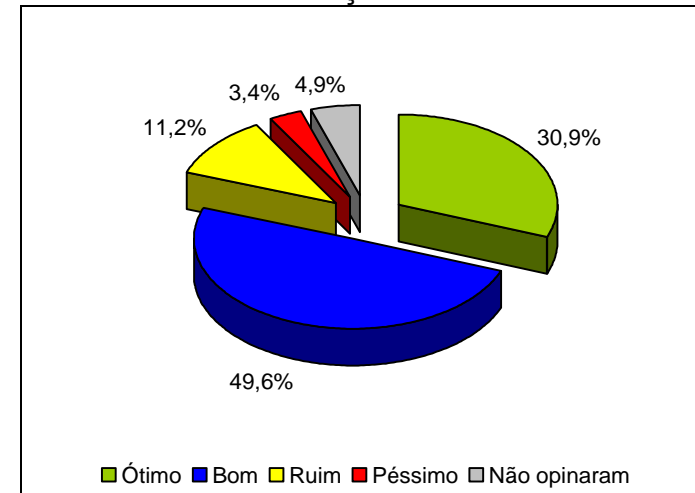
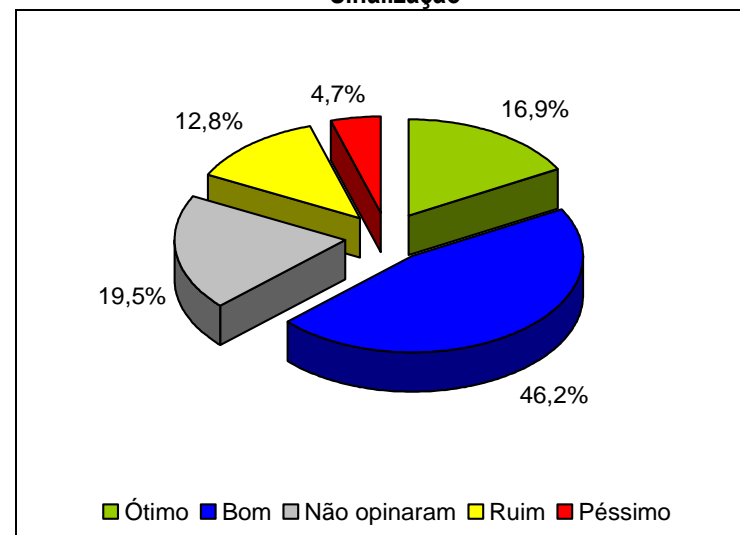


Gráfico 23

Sinalização



Considerações finais

Os resultados obtidos na Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo 2009 evidenciam que o jurisdicionado fez uma avaliação bastante positiva a respeito dos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região. Prova disso é que dos 23 itens que compõem o questionário, apenas um apresentou avaliação positiva (soma das alternativas “bom” e “ótimo”) inferior a 50% e seis quesitos registraram avaliação positiva igual ou superior a 75%(*).

Com base nos resultados apontados, podemos destacar como pontos fortes deste Tribunal: o *site* do TRT da 21ª Região na *internet*, a qualidade das instalações físicas e o serviço de protocolo de petições.

Merecem um estudo mais detalhado para o desenvolvimento de ações corretivas e conseqüente aperfeiçoamento: o cumprimento dos prazos processuais, a padronização dos serviços nas Varas do Trabalho e o atendimento nas secretarias das Varas. É interessante observar que a qualidade do atendimento prestado ao usuário no âmbito deste Regional foi bem avaliada, embora o atendimento específico nas secretarias das Varas apresentasse resultados desfavoráveis tanto nas respostas ao quesito 19 quanto nos resultados qualitativos, em que mais de 22% das sugestões se reportaram à necessidade de melhoria no atendimento por parte dos servidores das Varas.

Por fim, devemos ressaltar o alto índice de participação dos jurisdicionados, comprovado pelo elevado número de questionários respondidos, assim como pela quantidade e teor das questões abertas. Entendemos que a disponibilização da pesquisa na *internet* contribuiu decisivamente para tal êxito, o que atesta a viabilidade de utilização de tão importante ferramenta em pesquisas futuras.

(*) Ver quadro-resumo da Pesquisa de Usuário Externo em anexo.

ANEXO

QUADRO-RESUMO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIO EXTERNO

Itens	Avaliação		Não Opinaram (%)
	Positiva (%)	Negativa (%)	
1. Atendimento ao público	76,8	20,0	3,1
2. Autuação, classificação e distribuição de processos	76,4	17,9	5,8
3. Certidões judiciais	69,3	18,4	13,7
4. Controle de acesso às dependências do TRT 21	75,9	18,8	5,3
5. Informações processuais	73,1	21,9	5,0
6. Instalações físicas	80,5	14,6	4,9
7. Pesquisa de jurisprudência	69,5	19,0	11,4
8. Pesquisa de documentos judiciais e processos arquivados	62,2	26,9	10,9
9. Protocolo de petições	79,1	10,6	10,3
10. Publicação de acórdãos	74,6	14,7	10,7
11. Revista eletrônica	69,8	13,6	16,6
12. Sistema <i>Push</i>	68,5	13,9	17,7
13. <i>Site</i> do TRT 21	83,2	8,5	8,4
14. Ouvidoria	61,6	18,1	20,3
15. Notícias	71,3	11,3	17,4
16. Biblioteca Digital Jurídica	62,9	14,1	23,0
17. Petição eletrônica	59,2	16,2	24,5
18. Sinalização	63,1	17,5	19,5
19. Atendimento nas secretarias da Varas	58,5	31,0	10,6
20. Padronização dos serviços das Varas	54,6	32,3	13,1
21. Cumprimento dos prazos processuais	49,7	40,5	9,8
22. Central de Informações	64,9	19,4	15,7
23. Terminal eletrônico	68,3	17,7	14,0
Média geral	68,4	18,9	12,7