

Pesquisa de Imagem Institucional

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

– TJDFT –

Abril / 2008

COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA

Desembargador LÉCIO RESENDE DA SILVA
Presidente

Desembargador ROMÃO CÍCERO DE OLIVEIRA
Vice-Presidente

Desembargador JOÃO DE ASSIS MARIOSI
Corregedor

Dr. GUILHERME PAVIE RIBEIRO
Secretário-Geral

EQUIPE DE COORDENAÇÃO DO PROIM

Ouvidoria Geral – OVG

Ouvidor-Geral do TJDF

Des. Hermenegildo Fernandes Gonçalves

Líder do Projeto

Ana Cristina Pupe de Brito

Gerentes do Projeto

Vanessa Fontoura Figueiredo

Eliane Ferreira dos Santos

Secretários

Juno Rego

Ana Paula Moreira

Consultor Técnico

Prof. Feruccio Billich

Estagiária Estatística

Pâmela Sada Dias Edokawa

APOIO

Equipe da Assessoria de Programas e Projetos – APP

A imagem das empresas resulta de um aglomerado de impressões, convicções, rastros de memória, débeis sensações de amor ou ódio, em diferentes intensidades, enfim, de elementos de grande teor subjetivo.

E ninguém duvida que um dos fatores mais decisivos para a preferência do público reside na qualidade dessa imagem.

Luis Carlos Iasbeck

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	06
2. INTRODUÇÃO.....	06
3. JUSTIFICATIVA.....	08
4. OBJETIVOS.....	09
5. DESCRIÇÃO DO MÉTODO	
• 5.1. HISTÓRICO.....	10
• 5.2. FASES.....	10
• 5.3. INSTRUMENTO DA PESQUISA	11
• 5.4. AMOSTRA E COLETA DE DADOS.....	12
• 5.5. TABULAÇÃO.....	12
6. QUESTIONÁRIO.....	14
7. RESULTADOS	
• 7.1. AVALIAÇÃO GERAL.....	18
• 7.2. RESULTADOS ANÁLISE DA ESTATÍSTICA DESCRITIVA (MÉDIA).....	19
• 7.3. RESULTADOS ANÁLISE DA ESTATÍSTICA DESCRITIVA (PERCENTUAL)	21
• 7.4. ANÁLISE MULTIVARIADA.....	33
8. RECOMENDAÇÕES.....	38
9. CONCLUSÕES	39
10. AGRADECIMENTOS.....	40

1. APRESENTAÇÃO

No TJDFT, a partir do Plano Estratégico instituído por meio da Portaria Conjunta n. 14/2007, dentre os objetivos definidos para serem tenazmente perseguidos, foi incluído o de “fortalecer a imagem institucional junto à sociedade”.

Fortalecer a imagem impõe, necessária e preliminarmente, conhecê-la, dimensioná-la para, a partir de então, estabelecer indicadores que definam esse fortalecimento. Para tanto, o recurso a pesquisas de opinião com utilização de critérios estatísticos e matemáticos conhecidos e confiáveis torna-se imperativo como único modo seguro de aferir a imagem de que goza a Instituição TJDFT.

O presente relatório apresenta, assim, os indicadores sobre a imagem da Instituição TJDFT, analisada em diversos aspectos, medida em pesquisa virtual aplicada entre os dias 16 de dezembro de 2007 e 02 de janeiro de 2008, no sítio do TJFDT (www.tjdft.gov.br).

2. INTRODUÇÃO

Uma das maiores dificuldades na elaboração do Plano Estratégico do TJDFT foi a ausência de uma linha de base que possibilitasse estabelecer parâmetros de avaliação, premissa indispensável para a consecução de metas capazes de conduzir ao alcance dos objetivos ali definidos.

O estabelecimento do objetivo “fortalecer a imagem do TJDFT junto à sociedade” implicou a definição da meta “Identificar percepção da atuação do TJDFT junto à sociedade” cujas ações norteadoras seriam “Promover conhecimento e divulgação das ações e do funcionamento do Tribunal” e “Realizar pesquisa de percepção sobre a atuação do TJDFT”, esta última a cargo da Ouvidoria-Geral, com prazo de consecução para abril de 2008.

A Ouvidoria-Geral tem sido no TJDFDT um lugar privilegiado de aferição da imagem que a Organização goza junto aos seus diversos públicos, pois todas as informações que chegam até ela são sistematizadas e organizadas de forma a servirem como importantes subsídios aos escalões estratégicos da Organização. É nessa esfera que se constrói ou se muda o discurso organizacional, como veremos à frente, esse sim responsável pelo delineamento da imagem junto à sociedade.

Entretanto, os produtos informacionais gerados pela Ouvidoria não são, em si mesmos, suficientes para construir indicadores de imagem. São decorrentes de manifestações espontâneas geradas por momentos de atendimento ou frustração de expectativas, sem um método próprio de avaliação. Daí porque a pesquisa empírica de opinião se torna imprescindível com vistas a oportunizar a aferição sistemática das principais variáveis que formam a imagem mental que o jurisdicionado tem do TJDFDT.

Atualmente, sabemos todos, a pesquisa é uma das ferramentas mais eficazes e confiáveis para a obtenção de informações. Pesquisar e gerenciar efetivamente os dados fornecidos por uma pesquisa de opinião possibilita economizar recursos financeiros e humanos e adequar os meios necessários e disponíveis para o alcance dos objetivos traçados pela Instituição. As decisões dos gestores serão tanto mais sábias e mais proveitosas para a Organização na medida em que estiverem embasadas em análises estatísticas de dados de pesquisa.

Em se tratando de IMAGEM, porém, é preciso considerar algumas especificidades. A imagem é percebida pelos sentidos e, sendo assim, está ligada aos aspectos emocionais de quem a percebe. Luiz Carlos Iasbeck, professor e coordenador de cursos de pós-graduação *lato-sensu* em Comunicação Organizacional, adverte que se a imagem mental conforma-se sobretudo em bases emocionais, está, pois, sujeita a mudanças inesperadas. Portanto, ela é dinâmica e pode mudar sob efeito de estímulos renováveis entre a coleta dos dados e a divulgação de uma pesquisa.

Importante aqui destacar que a imagem institucional é delineada pelo público e não pela Instituição. Esse delineamento, que se constituirá numa IMPRESSÃO, se dará com base em tudo o que emana do órgão, ou seja, em todas as formas de EXPRESSÃO da organização que serão percebidas pelos receptores (usuários) que, a partir delas, definirão, sob bases puramente emocionais, a imagem mental.

Aline Abe Pacine, em trabalho de monografia “Imagem Institucional: o que os olhos não vêem”, apresentado na USP em 2005, diz que a forma como a Instituição deseja ser percebida será consolidada **quanto mais clara e perene for a comunicação de sua missão, seus objetivos, crenças e valores**. Implica dizer que a imagem, embora possa ser consolidada, reforçada ou modificada por campanhas que reflitam as expectativas em relação aos serviços prestados pela Instituição, se formará na cabeça de quem processa o discurso (receptor) e não de quem o emite (emissor) e que, portanto, esse discurso deve ser claro e coerente.

3. JUSTIFICATIVA

Todas as organizações querem ser bem vistas por seus públicos. Querem ter uma boa imagem.

Conhecer a imagem que o outro faz de nós é, em nível pessoal ou institucional, um grande desafio que determinará se há sucesso ou insucesso nas expressões que utilizamos para construir o modo como queremos ser vistos.

Registre-se a diferença entre a **imagem** e o **conceito** de uma Instituição. A imagem é a impressão inconsciente de alguém sobre algo, percebida de forma emocional e considerada a subjetividade de cada indivíduo. Conceito é a idéia consciente de alguém sobre algo, mensurada de forma racional sob bases intelectuais. Ou seja, a imagem revela a forma como a realidade é percebida num determinado tempo e lugar e não a própria realidade.

Uma boa imagem, então, é aquela que consegue refletir a cultura e a identidade que a Instituição quer ter. E se tornará mais próxima do ideal se, e quando, houver coesão entre o discurso institucional e os conceitos e práticas internas da Organização. Ou seja, se houver coerência, capaz de ser percebida, entre discurso e ação.

Para conhecer como a atuação do TJDFT vem sendo percebida pela sociedade e determinar um indicador que pudesse servir de linha de base para planejamentos futuros, foi realizada o que chamamos de “pesquisa de imagem”, mas que, na verdade, foi definida no Plano Estratégico como “percepção sobre a atuação do TJDFT”.

Aplicada em ambiente virtual, a pesquisa contou com a participação de 1.395 respondentes que, a partir de suas respostas às indagações propostas, delinearam o ‘desenho’ de como a Instituição está sendo percebida nas vertentes dimensionadas. Os resultados demonstrarão a variabilidade das percepções e o impacto de cada uma delas na avaliação da representação mental da imagem do TJDFT, avaliada numa escala numérica de 1 a 10, onde 10 indicava a imagem ideal.

4. OBJETIVOS

Gerais

- Definir a linha de base para a avaliação de imagem do TJDFT junto a seu público.
- Descrever minuciosamente o método utilizado para utilização em futuras pesquisas, com vistas a medir o cumprimento das metas estabelecidas para alcance dos objetivos institucionais.

Específico:

- Implantar Sistema de Avaliação da Imagem Institucional.

5. DESCRIÇÃO DO MÉTODO

5.1. HISTÓRICO

Com base na determinação do Plano Estratégico e considerando a inexistência no âmbito da Ouvidoria Geral de técnicos especializados em pesquisa de opinião, foi proposta à Secretaria de Gestão Administrativa – SGA, por meio do PA 8.395/07, a contratação de empresa especializada em pesquisas. Na impossibilidade de atendimento ao pedido, por restrições financeiras, optou-se pela contratação de Consultor em Pesquisa de Opinião através do convênio entre TJDF e PNUD, pedido feito no PA 8.604/07.

Além disso, uma estagiária do Curso de Estatística foi contratada para, em apoio ao consultor, tabular e mapear os dados colhidos na pesquisa.

Definiu-se ainda que a pesquisa seria aplicada em ambiente virtual no período compreendido entre os dias 16 de dezembro de 2007 e 02 de janeiro de 2008, com limite de cinco acessos por IP, evitando-se assim distorções quanto aos resultados.

5.2. FASES

Para a descrição do método de pesquisa foram abrangidas as seguintes fases:

1. *Definição dos nomes de servidores para assumirem a gerência do Projeto de Pesquisa;*
2. *Contratação de Consultor Técnico em Pesquisa de Opinião e Estagiário em Estatística – cursando a partir do 6º semestre;*
3. *Relatório ao Consultor das variáveis que se pretendia avaliar, considerando aquelas que medem valores e crenças institucionais.*
4. *Elaboração do Instrumento de Pesquisa;*
5. *Validação semântica do questionário;*

6. *Definição do universo amostral da pesquisa;*
7. *Definição do cronograma de coleta de dados;*
8. *Preparação do sítio do TJDFT para sediar o questionário;*
9. *Desenvolvimento de 'banner' convidando o internauta à participação na pesquisa;*
10. *Aplicação dos questionários junto ao universo amostral – Coleta de Dados;*
11. *Tabulação dos dados coletados;*
12. *Análise dos dados e produção dos relatórios estatísticos;*
13. *Consolidação dos Relatórios Analíticos dos resultados da pesquisa para entrega à Alta Administração do TJDFT.*

5.3. INSTRUMENTO DE PESQUISA (QUESTIONÁRIO)

O instrumento básico de pesquisa para a **Pesquisa de Percepção da Atuação do TJDFT** consistiu na criação e desenvolvimento de um questionário contendo todos os itens que se desejava avaliar.

Esse questionário foi elaborado a partir de variáveis indicativas de discursos institucionais, considerando todas as formas de expressão, bem como valores e crenças que pudessem revelar a forma como a Instituição é percebida pela sociedade diante das questões postas, tais como Atendimento Público, acesso à Justiça, capacitação de servidores, transparência, confiança, iniciativas de cidadania, etc.

O conteúdo e semântica do questionário foram validados com a aplicação em amostra-piloto, composta por serventuários, partes, advogados e pessoas da sociedade do Distrito Federal incluindo funcionários do STJ, Presidência da República e ministérios de Estado. Tal processo desenvolveu-se por meio de dezenas de versões aprimoradas do instrumento.

A versão final do questionário restou composta de 25 questões incluindo as de perfil do respondente e uma questão avaliativa da representação mental da imagem da Instituição.

A escala de satisfação empregada foi de 1 a 5, onde 5, indicava satisfação máxima. Embora exista uma relação entre a escala numérica e a escala semântica de satisfação, ou seja: 5 significa plenamente satisfeito ou ótimo ou excelente; 4 significa satisfeito ou bom; 3 significa indiferente entre satisfeito e insatisfeito; 2 significa insatisfeito ou ruim e 1 significa plenamente insatisfeito ou péssimo; a relação entre as duas escalas não foi enfatizada com vistas a evitar-se o risco de interpretação errônea da escala semântica, já que em escalas numéricas todos entendem que satisfação 5 é melhor que satisfação 4. Registre-se, também, que os itens avaliativos traziam exemplos do que se estava questionando, buscando-se minimizar, com isso, deturpações na interpretação do quesito.

5.4. AMOSTRA E COLETA DE DADOS

O tamanho da amostra para a **Avaliação da Percepção de Atuação do TJDFT** foi de **1.395 respondentes**. Os dados foram coletados entre os dias 16/12/2007 e 2/1/2008, no sítio do TJDFT, com o limite de cinco acessos por IP.

5.5. TABULAÇÃO

As estatísticas descritivas calculadas foram: **média; mediana; moda e desvio padrão**. Determinaram-se também as frequências de ocorrência de cada tipo de resposta, porcentagem, porcentagem válida e porcentagem cumulativa. O histograma de cada variável foi apresentado para, pictoricamente, revelar o nível de satisfação do usuário. Os softwares utilizados para análise e tratamento de dados estatísticos foram o SPSS for Windows 15 (Statistical Package for the Social Sciences) e Microsoft Office Excel 2003.

Os resultados serão apresentados na seguinte ordem:

1. AVALIAÇÃO GERAL
2. ANÁLISE DE ESTATÍSTICA DESCRITIVA (MÉDIAS)
3. ANÁLISE DE ESTATÍSTICA DESCRITIVA (PERCENTUAIS)
4. ANÁLISE MULTIVARIADA

6. QUESTIONÁRIO

PESQUISA VIRTUAL PERCEPÇÃO DA ATUAÇÃO DO TJDFT JUNTO À SOCIEDADE DO DF.



*Prezado (a) Senhor (a):
Buscando aprimorar nossos serviços, convidamos Vossa
Senhoria a responder o presente questionário cujo objetivo
é avaliar a sua satisfação quanto à atuação do TJDFT junto
à sociedade do DF.
Agradecemos sua disponibilidade em colaborar.*

Atenção! Para que esta pesquisa possa ser realizada, é necessário que seu browser esteja habilitado para receber cookies!

Avaliação de Satisfação

Indique seu grau de satisfação sobre os seguintes itens referentes ao TJDFT, considerando 5 como sendo a nota máxima que você atribui para a satisfação plena de suas expectativas



1 -



O atendimento ao público no TJDFT.

2 -



Os Serviços facilitadores na prestação jurisdicional (sistema push, drive thru, protocolo integrado etc).

3 -



O acesso às informações (institucionais e processuais) prestadas pelo TJDFT.

4 -



As formas de entrar em contato com o TJDFT (telefone, internet, e-mail eletrônico, 0800).

5 -



O acesso à Justiça Comum no Distrito Federal.

6 -



A busca pelo TJDFT de mecanismos que tornem a justiça mais célere e eficiente (acórdão em tempo real, mediação forense etc).

7 -



O tempo despendido para proferir despachos e decisões.

8 -



O tempo despendido para a realização de atos cartorários (expedições, certidões, publicações).

9 -



A lisura, a clareza e a publicidade na condução dos concursos públicos pelo TJDFT.

10 -



A lisura e a publicidade na condução dos processos de licitação pelo TJDFT.

11 -



A transparência dos atos e das decisões judiciais no TJDFT.

12 -



A transparência dos resultados de denúncias apuradas envolvendo servidores e magistrados.

13 -



A confiança nas decisões proferidas pelos Juízes e Desembargadores do TJDFT.

14 -



A qualificação técnica dos servidores do TJDFT.

15 -



O funcionamento dos Juizados Especiais.

16 -



A aplicação da justiça a todos de forma igualitária.

17 -



Os Programas de Cidadania desenvolvidos pelo TJDFT (Justiça Comunitária, Justiça e Cidadania na Escola, Central do Idoso etc).

18 -



Os meios disponibilizados pelo TJDFT para que o cidadão avalie os seus serviços (Ouvidoria).

Perfil do Respondente

19 - Qual a sua relação com o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios?

- Advogado
- Parte
- Estagiário
- Outros

20 - Qual é o seu grau de escolaridade?

- até 1º grau
- até 2º grau
- 3º grau incompleto
- 3º grau ou mais

21 - Qual é o seu nível de renda?

- até R\$ 1.000,00
- de R\$ 1.000,00 à R\$ 2.000,00
- de R\$ 2.000,00 à R\$ 4.000,00
- acima de R\$ 4.000,00

22 - Qual é o seu sexo?

- M
- F

23 - Qual é a sua idade? _____ anos

24 - Dê uma nota de 1 a 10 para a Imagem (representação mental da impressão) do TJDFT junto à sociedade do DF:

25 - Você tem alguma sugestão, crítica ou elogio a fazer ao TJDFT?

obs.: O campo acima comporta até 1000 caracteres.

Identificação Pessoal

Teremos imenso prazer em lhe enviar os resultados da pesquisa. O preenchimento dos campos a seguir é opcional. Você pode preencher um ou mais campos que desejar:

26 - Nome do usuário:

27 - Endereço:

28- Telefone:

29 - E-mail:

Agradecemos sua participação.

7. RESULTADOS

As informações a seguir referem-se às análises descritivas e inferenciais dos dados da Pesquisa de Percepção da Atuação do TJDFT.

7.1. AVALIAÇÃO GERAL

As características gerais dos respondentes revelam um público bastante qualificado, conforme os dados abaixo:

Escolaridade:

- 68% 3º grau ou mais
- 18% 3º grau incompleto
- 11% 2º grau
- 1% 1º grau
- 2% não responderam o item

Renda:

- 46% acima de R\$4.000,00
- 23% de R\$2.000,00 à R\$4.000,00
- 16% de R\$1.000,00 à R\$2.000,00
- 12% até R\$1.000,00
- 3% não responderam o item.

Sexo:

- 65% masculino
- 33% feminino
- 2% não responderam o item.

Idade:

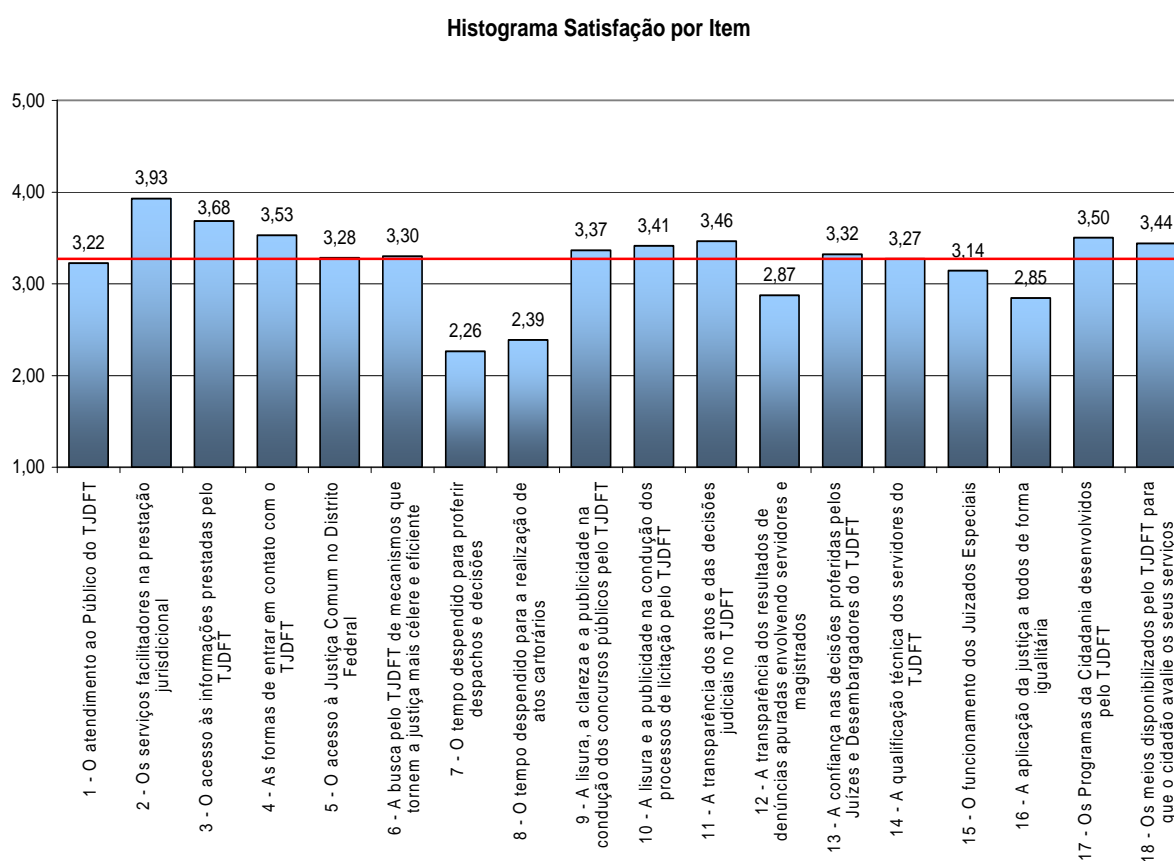
- Média de idade foi de 38,1 anos.

Relação com o TJDFT:

- 41% advogados
- 30% Partes
- 19% Outros
- 8% Estagiários
- 2% não responderam o item.

7.2. RESULTADOS DA ANÁLISE DE ESTATÍSTICA DESCRITIVA – MÉDIA DAS VARIÁVEIS

No histograma satisfação por item são apresentadas todas as questões com as respectivas médias. A linha vermelha representa a média geral dos itens (3,23). Importante destacar que a representação mental da impressão (IMAGEM) do TJDFT foi medida numa escala de 1 a 10 e obteve média 6,5 e será, mais a frente, representada pictoricamente. Registre-se que a pergunta sobre a imagem foi feita diretamente, sem conexões com as variáveis medidas, mas revelou uma percepção muito próxima das médias dos itens, pois o 6,5 da escala 1-10 equivale a 3,25 na escala 1-5.



Cabe aqui destacar a relação entre a escala numérica utilizada e a escala semântica adotada para análises inferenciais. Tem-se que:

- 1 – Usuário muito insatisfeito
- 2 – Usuário insatisfeito
- 3 – Usuário indiferente (limite da insatisfação)
- 4 – Usuário satisfeito
- 5 – Usuário muito satisfeito

Assim, todas as médias abaixo de 3 estão do lado que revela **insatisfação** (em nível cada vez maior quanto mais distantes do 3 e próximas do 1). As médias acima de 3 estão do lado **satisfatório** da escala (em nível cada vez maior quanto mais distantes do 3 e próximas do 5).

Analisando-se a média de satisfação de cada item, observa-se que poucas variáveis obtiveram médias que se encontram do lado insatisfatório da escala. São elas: **Tempo despendido para proferir despachos e decisões (2,26)**; **Tempo despendido para a realização de atos cartorários (2,39)**; **A transparência dos resultados de denúncias apuradas envolvendo servidores e magistrados (2,87)** e **A aplicação da justiça a todos de forma igualitária (2,85)**. As demais médias encontram-se no lado satisfatório da escala, sendo **Os serviços facilitadores da prestação jurisdicional (sistema push, drive thru, protocolo integrado, etc) a variável que obteve a melhor avaliação (3,93)**. Nenhuma delas obteve média 4, que indicaria a evidente satisfação com o item.

Note-se, ainda, que algumas variáveis obtiveram médias muito próximas do 3, o que indica uma neutralidade na satisfação, ou seja, embora não insatisfeitos, os usuários também não demonstram satisfação. Essa percepção indiferente parece comunicar um certo conformismo com a realidade daquele item, como se a avaliação positiva e negativa não fizesse diferença. As variáveis nessa situação são: **O atendimento ao público no TJDFT (3,22)**, **O acesso à Justiça Comum do Distrito Federal (3,28)**; **A busca pelo TJDFT de mecanismos que tornem a justiça mais célere e eficiente (acórdão em tempo real, mediação forense etc) (3,30)**; **A lisura, a clareza e a publicidade na condução dos concursos públicos pelo TJDFT (3,37)**; **A lisura e a publicidade na condução dos processos de licitação pelo TJDFT (3,41)**; **A transparência dos atos e das decisões judiciais no TJDFT (3,46)**; **A confiança nas decisões proferidas pelos Juízes e Desembargadores do TJDFT (3,32)**; **A qualificação técnica dos servidores do TJDFT (3,27)**; **O funcionamento dos Juizados Especiais (3,14)** e, finalmente, **Os meios disponibilizados pelo TJDFT para que o cidadão avalie os seus serviços – Ouvidoria (3,44)**. As demais variáveis apresentam médias

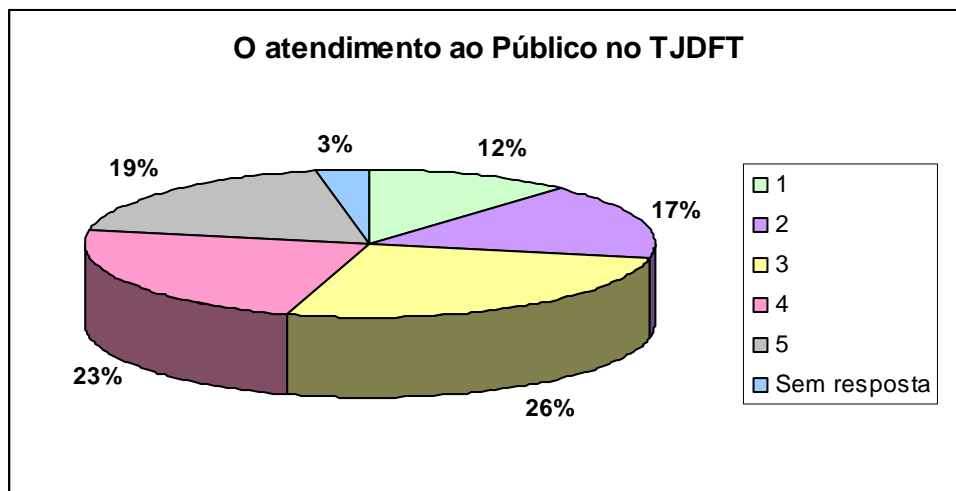
aproximadas do 4, nota que indica a evidente satisfação. São elas: Os Serviços facilitadores na prestação jurisdicional (sistema push, drive thru, protocolo integrado etc), com 3,93; O acesso às informações (institucionais e processuais) prestadas pelo TJDFT, com 3,68; As formas de entrar em contato com o TJDFT (telefone, internet, e-mail eletrônico, 0800), com 3,53 e Os Programas de Cidadania desenvolvidos pelo TJDFT (Justiça Comunitária, Justiça e Cidadania na Escola, Central do Idoso etc), com 3,50.

7.3. RESULTADOS DA ANÁLISE DE ESTATÍSTICA DESCRITIVA – PERCENTUAL

A análise de cada uma das variáveis também foi realizada, considerando-se o percentual das respostas obtidas. O cruzamento de uma e outra análise (médias e percentuais) confirma os resultados e conferem credibilidade às informações. Ou seja, sempre que o percentual dos níveis de satisfação é inferior a 50%, ter-se-á uma média muito próxima ou abaixo de 3, indicando neutralidade ou insatisfação com o item. Do contrário, se o percentual dos níveis de satisfação é superior a 50%, a média tende a se distanciar do 3, indicando uma disposição à satisfação com o item avaliado.

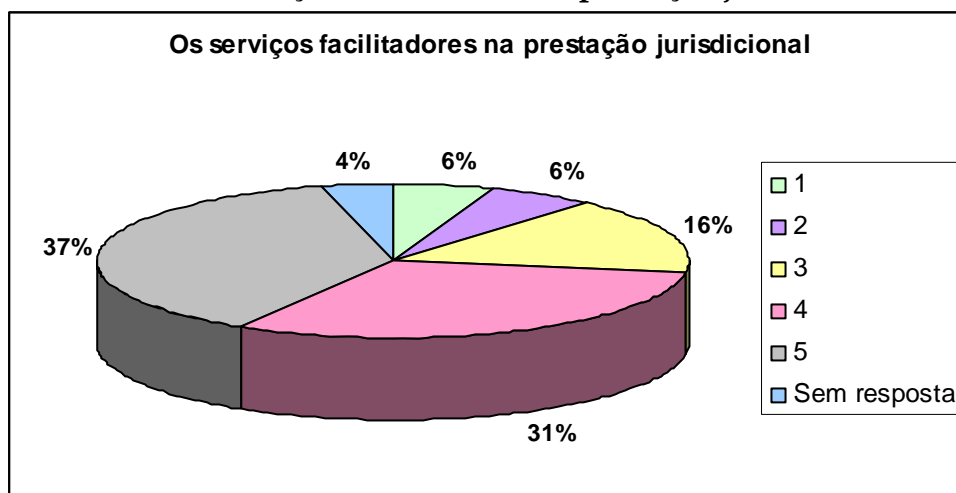
AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

Variável 1: O atendimento ao Público no TJDFT



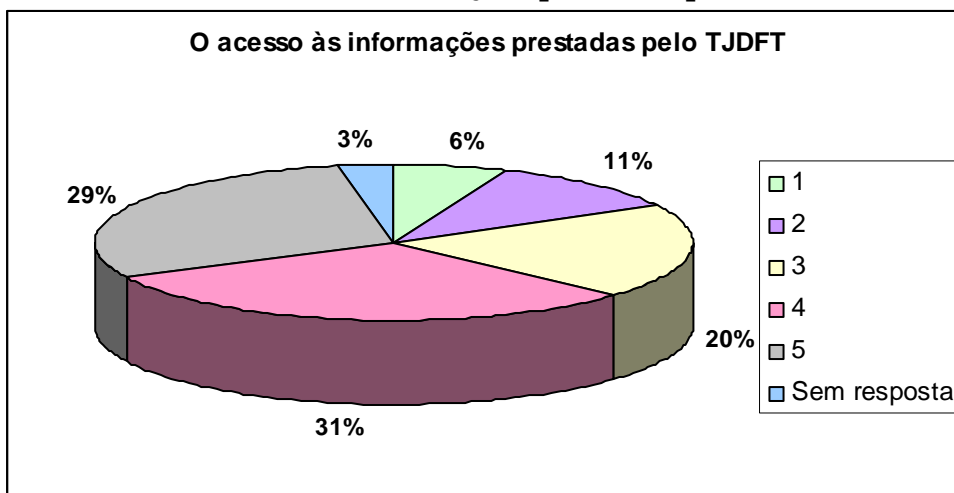
- 42% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 29% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 26% deram nota 3 – neutralidade
- 3% não responderam
- Média: 3,22 (lado satisfatório da escala, porém indica neutralidade/indiferença na avaliação do quesito).

Variável 2: Os serviços facilitadores na prestação jurisdicional



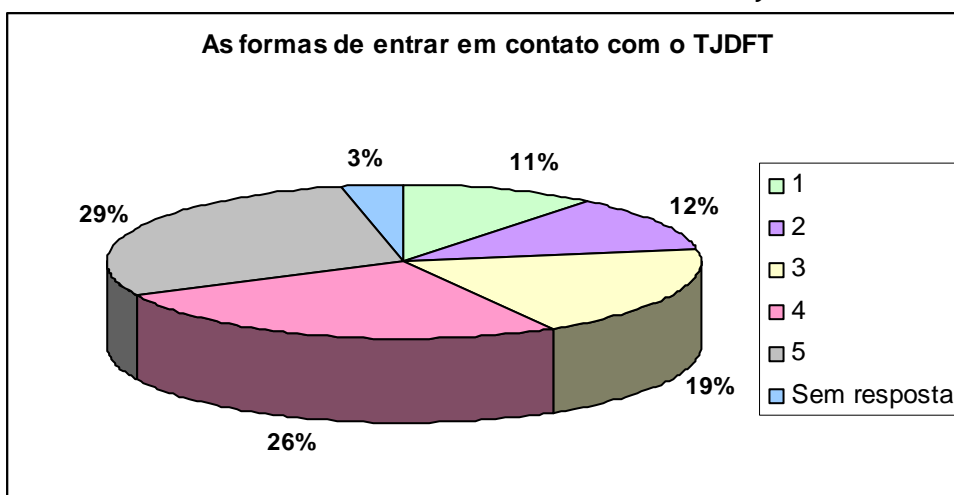
- 68% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 12% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 16% deram nota 3 – neutralidade
- 4% não responderam
- Média – 3,93 (lado satisfatório da escala, muito próximo da evidente satisfação)

Variável 3: O acesso às informações prestadas pelo TJDFT



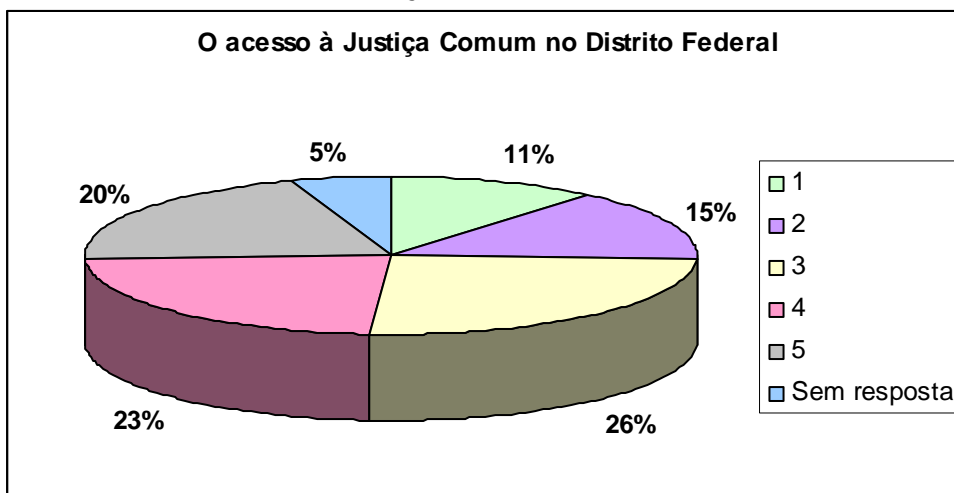
- 60% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 17% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 20% deram nota 3 – neutralidade
- 3% não responderam
- Média – 3,68 (lado satisfatório da escala, tendência acentuada à satisfação)

Variável 4: As formas de entrar em contato com o TJDFT



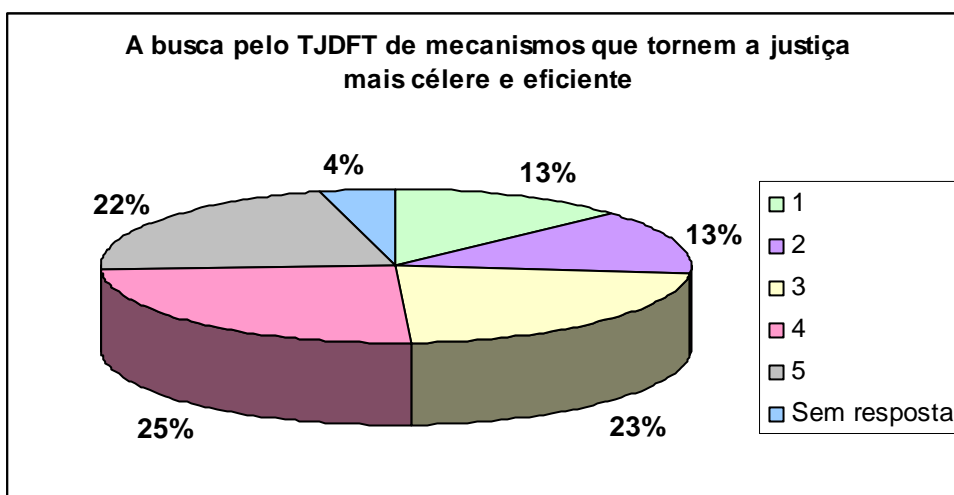
- 55% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 23% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 19% deram nota 3 – neutralidade
- 3% não responderam
- Média – 3,53 (lado satisfatório da escala, tendência a satisfação)

Variável 5: O acesso à Justiça Comum no Distrito Federal



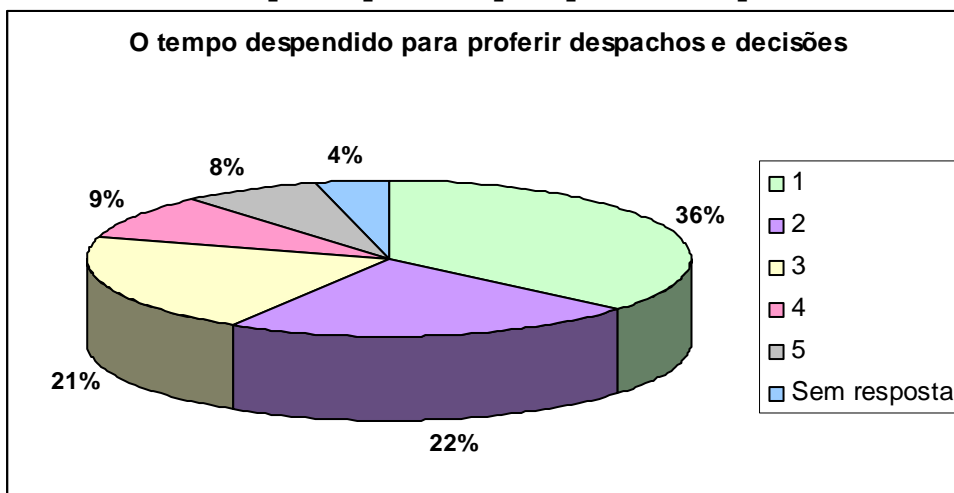
- 43% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 26% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 26% deram nota 3 – neutralidade
- 5% não responderam
- Média – 3,28 (lado satisfatório da escala, porém indica neutralidade/indiferença na avaliação do quesito).

Variável 6: A busca pelo TJDFT de mecanismos que tornem a justiça mais célere e eficiente



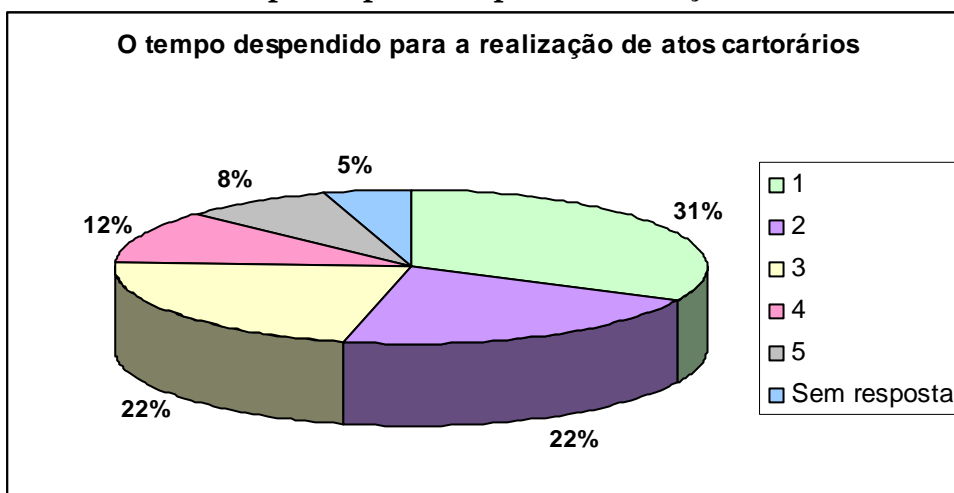
- 47% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 26% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 23% deram nota 3 – neutralidade
- 4% não responderam
- Média – 3,30 (lado satisfatório da escala, porém indica neutralidade/indiferença na avaliação do quesito).

Variável 7: O tempo despendido para proferir despachos e decisões



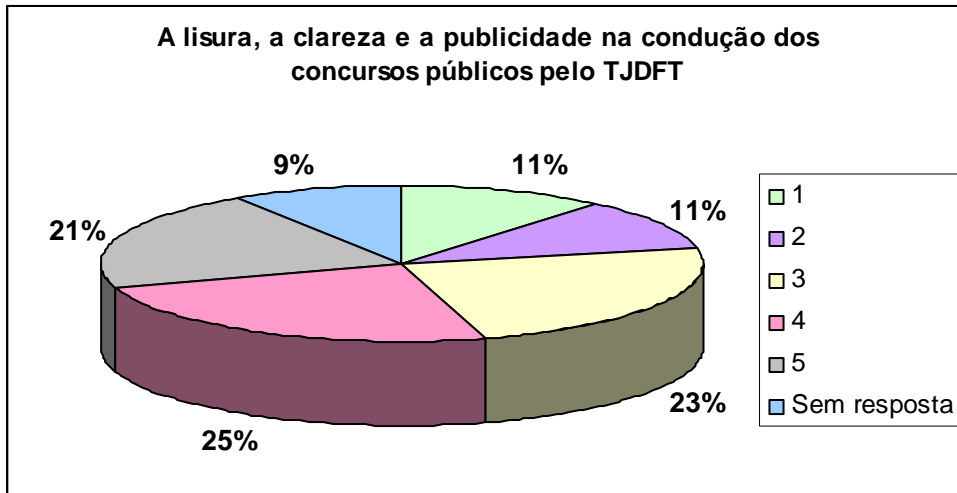
- 17% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 58% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 22% deram nota 3 – neutralidade
- 4% não responderam
- Média – 2,26 (lado insatisfatório da escala)

Variável 8: O tempo despendido para a realização de atos cartorários



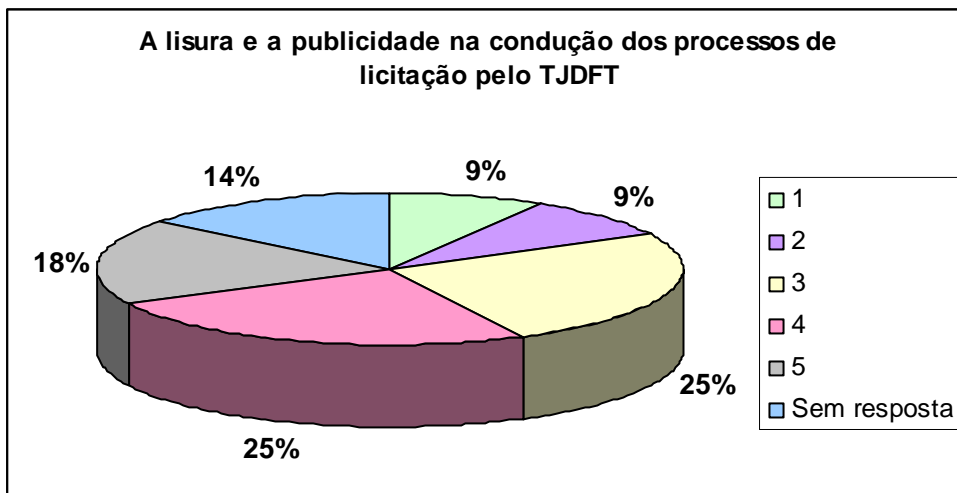
- 20% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 53% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 22% deram nota 3 – neutralidade
- 5% não responderam
- Média – 2,39 (lado insatisfatório da escala)

Variável 9: A lisura, a clareza e a publicidade na condução dos concursos públicos pelo TJDFT



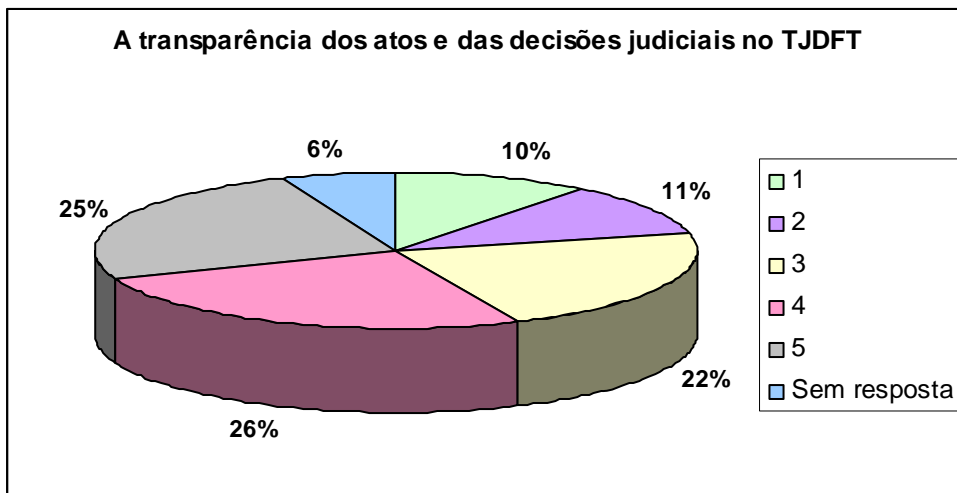
- 46% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 22% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 23% deram nota 3 – neutralidade
- 9% não responderam
- Média – 3,37 (lado satisfatório da escala, porém indica neutralidade/indiferença na avaliação do quesito. Abstenção elevada).

Variável 10: A lisura e a publicidade na condução dos processos de licitação pelo TJDFT



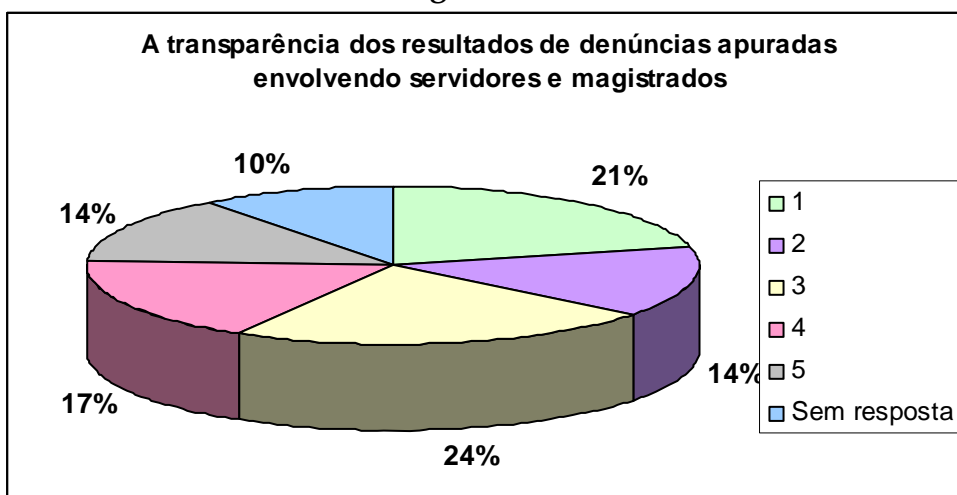
- 43% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 18% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 25% deram nota 3 – neutralidade
- 14% não responderam
- Média – 3,41 (lado satisfatório da escala, porém indica neutralidade/indiferença na avaliação do quesito. Abstenção elevada que pode indicar desconhecimento do assunto abordado na questão).

Variável 11: A Transparência dos atos e das decisões judiciais no TJDFT



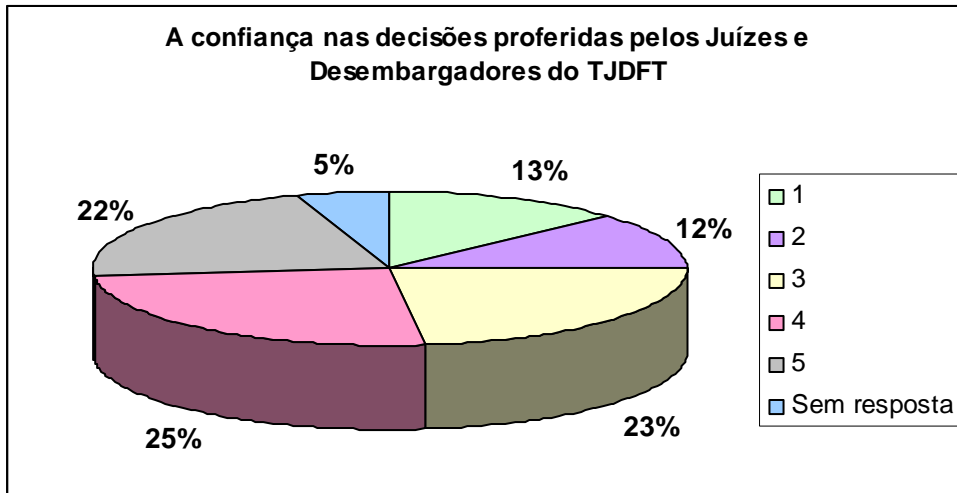
- 51% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 21% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 22% deram nota 3 – neutralidade
- 6% não responderam
- Média – 3,46 (lado satisfatório da escala, porém ainda indica neutralidade/indiferença na avaliação do quesito).

Variável 12: A Transparência dos resultados de denúncias apuradas envolvendo servidores e magistrados



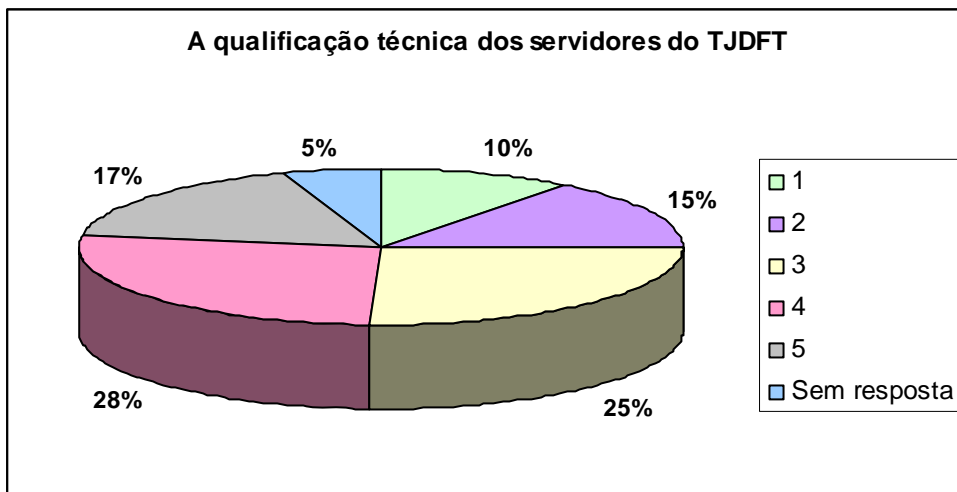
- 31% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 35% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 24% deram nota 3 – neutralidade
- 10% não responderam
- Média – 2,87 (lado insatisfatório da escala. Abstenção elevada, que pode indicar desconhecimento do assunto abordado na questão)

Variável 13: A confiança nas decisões proferidas pelos Juízes e Desembargadores do TJDFT



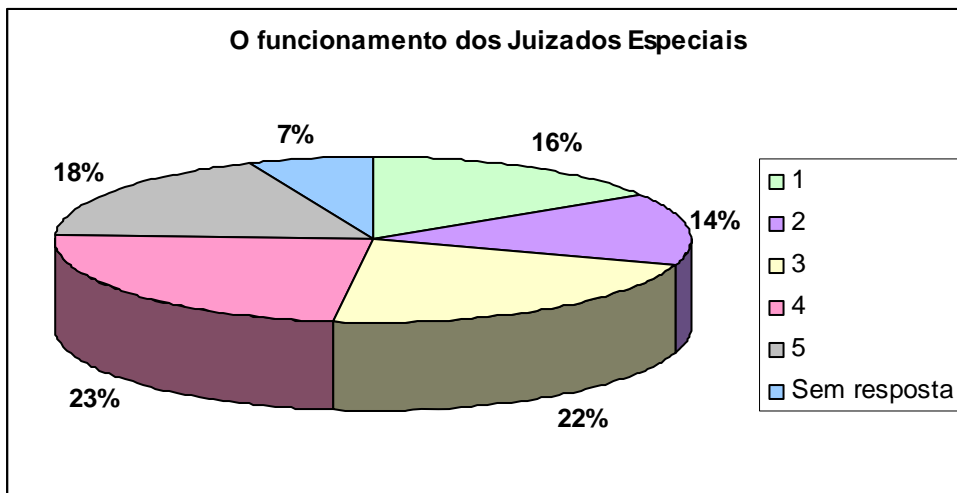
- 47% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 25% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 23% deram nota 3 – neutralidade
- 5% não responderam
- Média – 3,32 (lado satisfatório da escala, porém indica neutralidade/indiferença na avaliação do quesito).

Variável 14: A qualificação técnica dos servidores do TJDFT



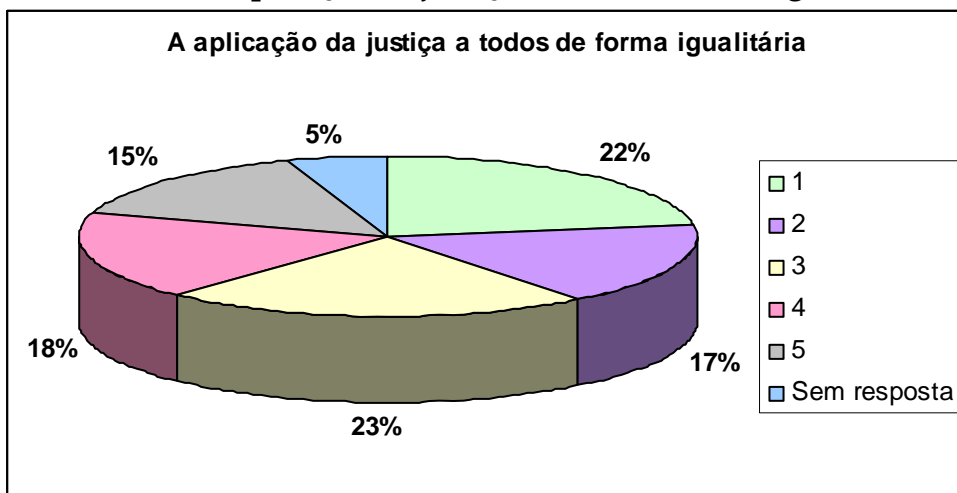
- 45% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 25% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 25% deram nota 3 – neutralidade
- 5% não responderam
- Média – 3,30 (lado satisfatório da escala, porém indica neutralidade/indiferença na avaliação do quesito).

Variável 15: O funcionamento dos Juizados Especiais



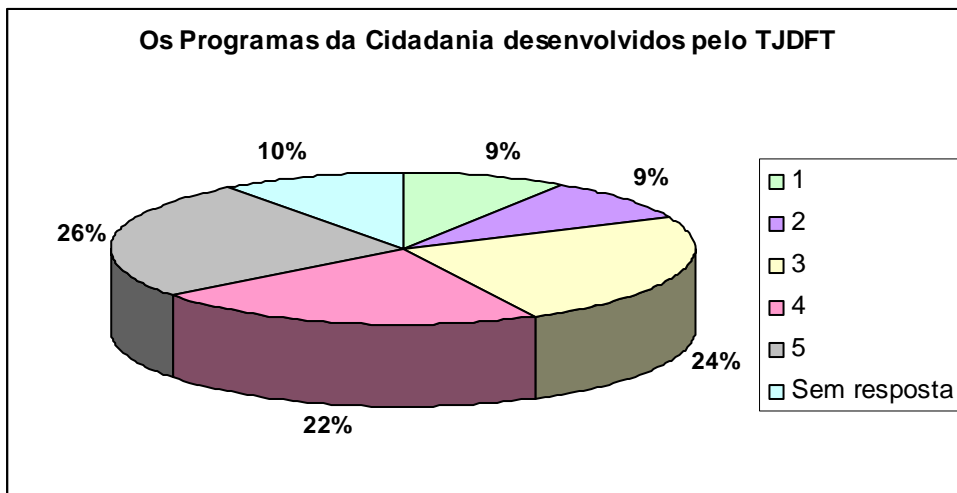
- 41% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 30% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 22% deram nota 3 – neutralidade
- 7% não responderam
- Média – 3,14 (lado satisfatório da escala, porém indica neutralidade/indiferença na avaliação do quesito).

Variável 16: A aplicação da justiça a todos de forma igualitária



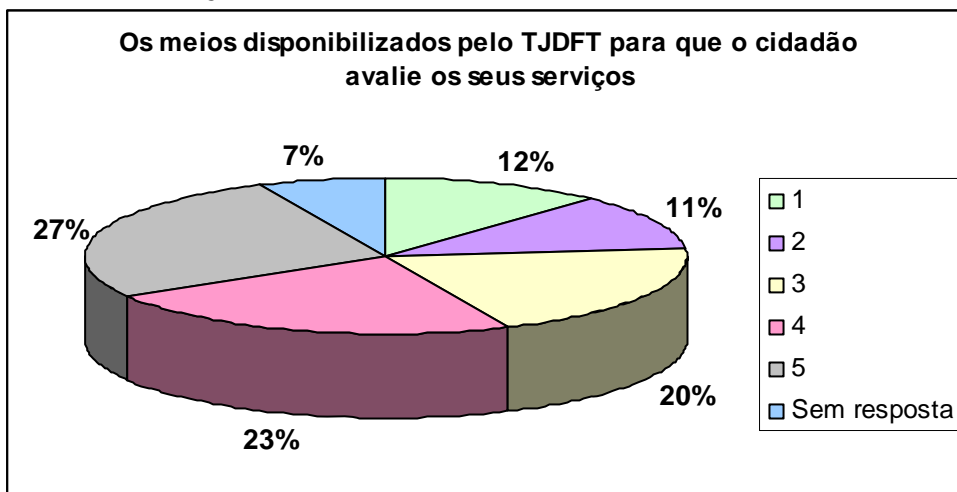
- 33% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 39% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 23% deram nota 3 – neutralidade
- 5% não responderam
- Média – 2,85 (lado insatisfatório da escala)

Variável 17: Os programas de Cidadania desenvolvidos pelo TJDFT



- 48% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 18% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 24% deram nota 3 – neutralidade
- 10% não responderam
- Média – 3,50 (lado satisfatório da escala, indicando tendência à satisfação. Abstenção elevada, que pode indicar razoável desconhecimento do assunto abordado na questão).

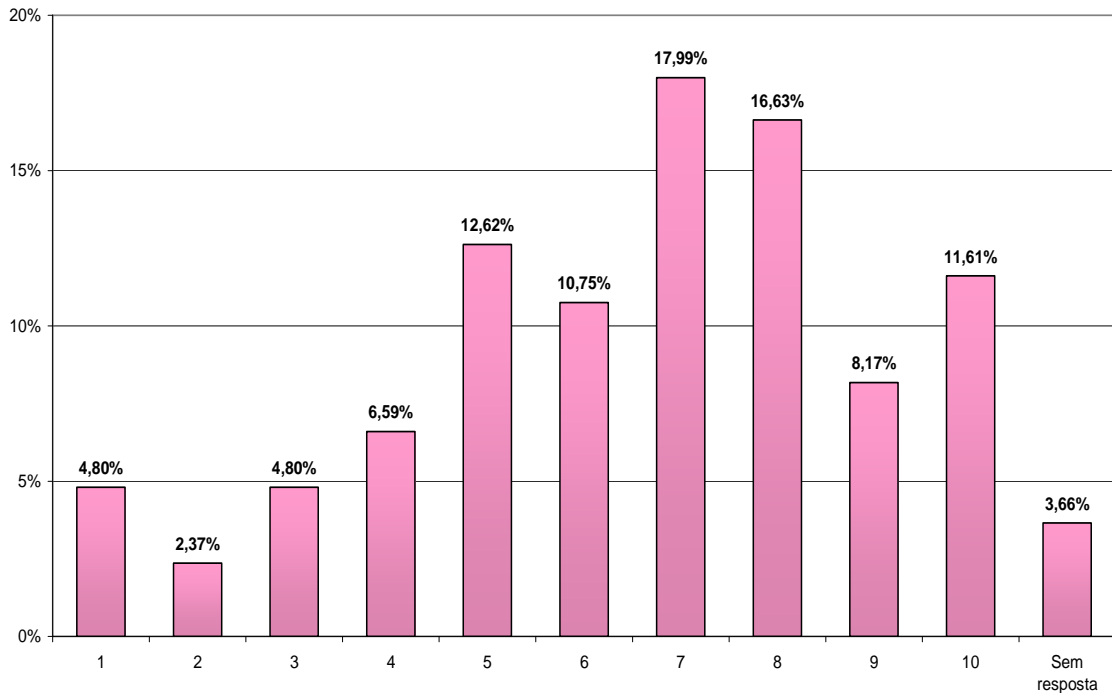
Variável 18: Os meios disponibilizados pelo TJDFT para que o cidadão avalie os seus serviços



- 50% deram notas 4 e 5 - satisfeitos
- 23% deram notas 1 e 2 - insatisfeitos
- 20% deram nota 3 – neutralidade
- 7% não responderam
- Média – 3,44 (lado satisfatório da escala, porém indica neutralidade/indiferença na avaliação do quesito).

Variável 24: Imagem (representação mental da impressão) do TJDFT junto à sociedade do Distrito Federal

Histograma Nota para a Imagem do TJDFT junto à sociedade do DF



A média obtida para a IMAGEM do TJDFT foi de 6,50. Entretanto, percebe-se um significativo percentual (34,6%) de notas 7 e 8, ou seja, superiores à média. As inferências podem ser muitas, mas seguramente é possível afirmar que a representação mental da impressão sobre o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, tanto na aferição direta da escala 1-10 (6,5) quanto na aferição das médias das variáveis analisadas (3,23), ficou no patamar um pouco acima do intermediário, possibilitando muito espaço para elevá-la e fortalecê-la. Em termos percentuais, temos que 68,8% dos respondentes têm uma imagem conceituada acima de "5", podendo-se inferir como imagem positiva do TJDFT. Já 31,2% conceituam a imagem abaixo de "5". Mesmo que individualmente se possa perceber alguma incoerência nos dados, as respostas coletivas, dotadas de maior racionalidade, é que vão delinear melhor o que se pretendeu medir, ou seja, a imagem institucional. Frise-se também que alguns quesitos tiveram um percentual de abstenção relativamente elevados. Não se pode inferir, contudo que tal fato tenha acontecido apenas em função do desconhecimento do assunto abordado na questão, porque não foi perguntado ao pesquisado o porquê da abstenção. Registre-se novamente que IMAGEM

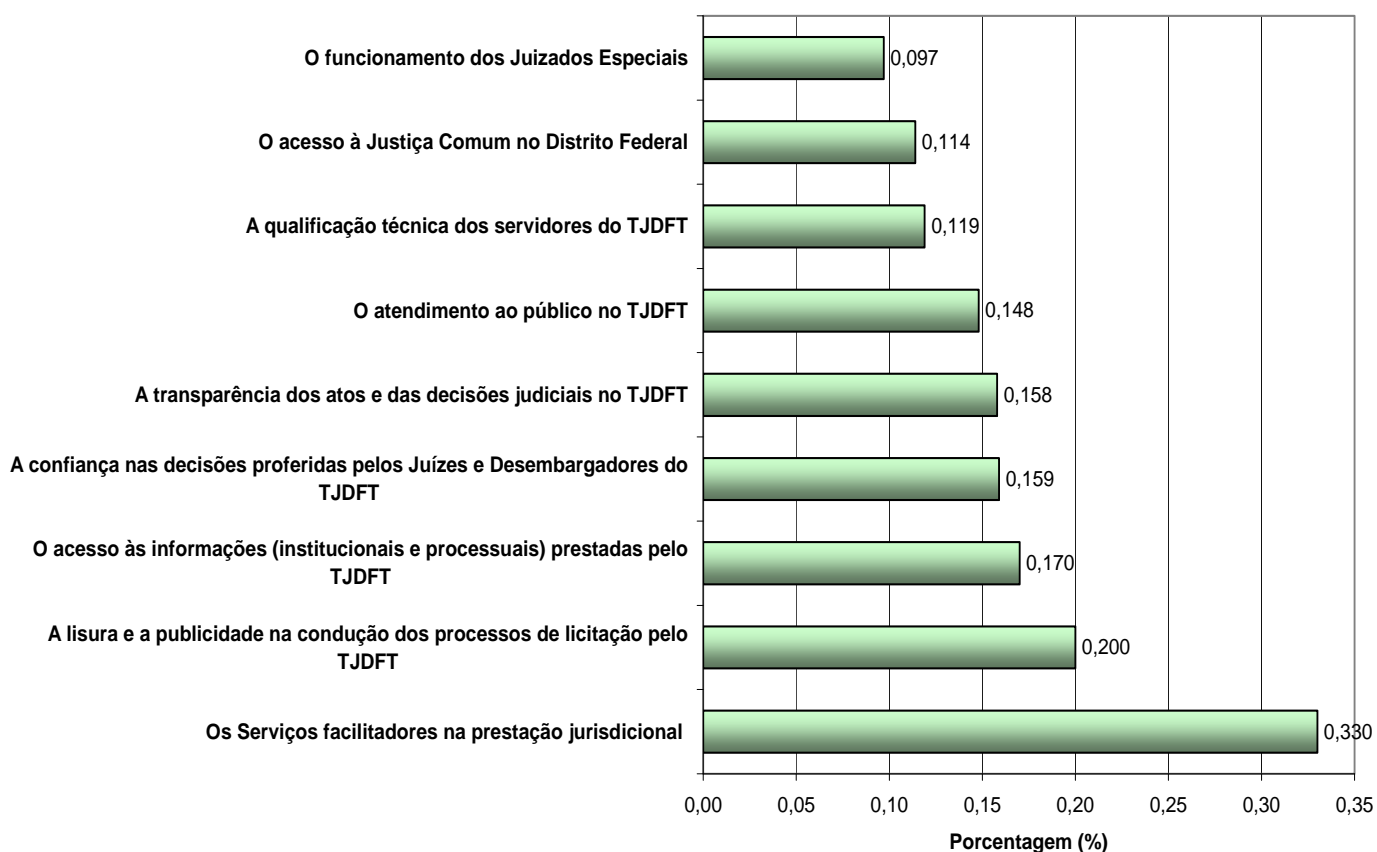
é percepção e, desse modo, embora alguns serviços ou valores estejam internamente consolidados como bons ou ótimos, a percepção que se tem deles ainda não é essa, o que sugere providências a se adotar.

As análises multivariadas permitirão verificar a eficácia dos investimentos na melhoria de cada variável e o impacto que cada uma delas terá na construção, melhoria e fortalecimento da imagem institucional. Evidentemente, todas as variáveis de satisfação são importantes para a Imagem do TJDFT, porém, as aqui apresentadas e discutidas capturam a essência do fenômeno.

7.4. ANÁLISE MULTIVARIADA

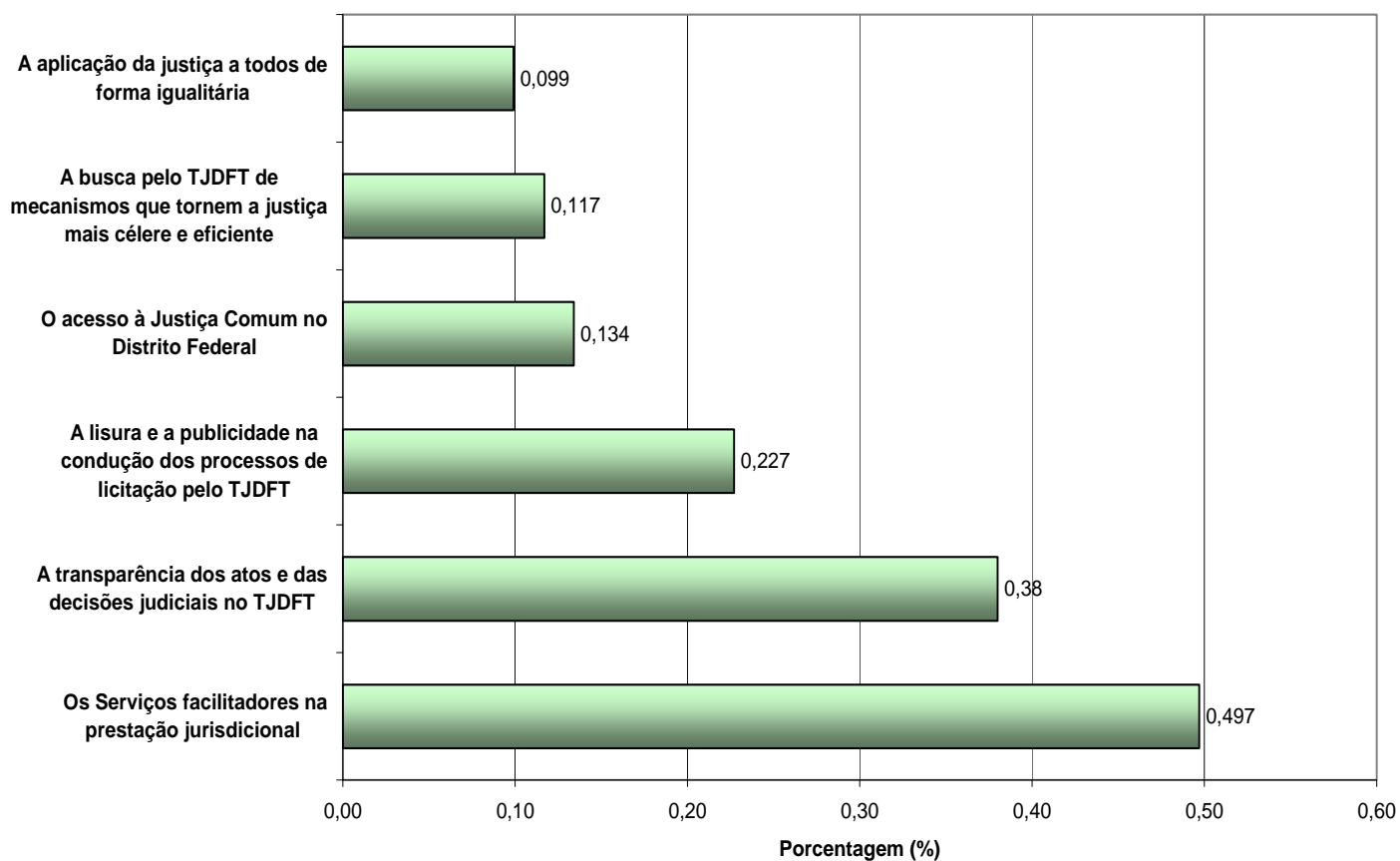
Com relação ao conjunto completo de categorias (advogados, estagiários, partes e outros), para cada melhoria de 1% nas variáveis, ter-se-á um aumento de melhoria do grau geral de satisfação com a Imagem do TJDFT de:

Impacto das variáveis na Imagem do TJDFT (1%)



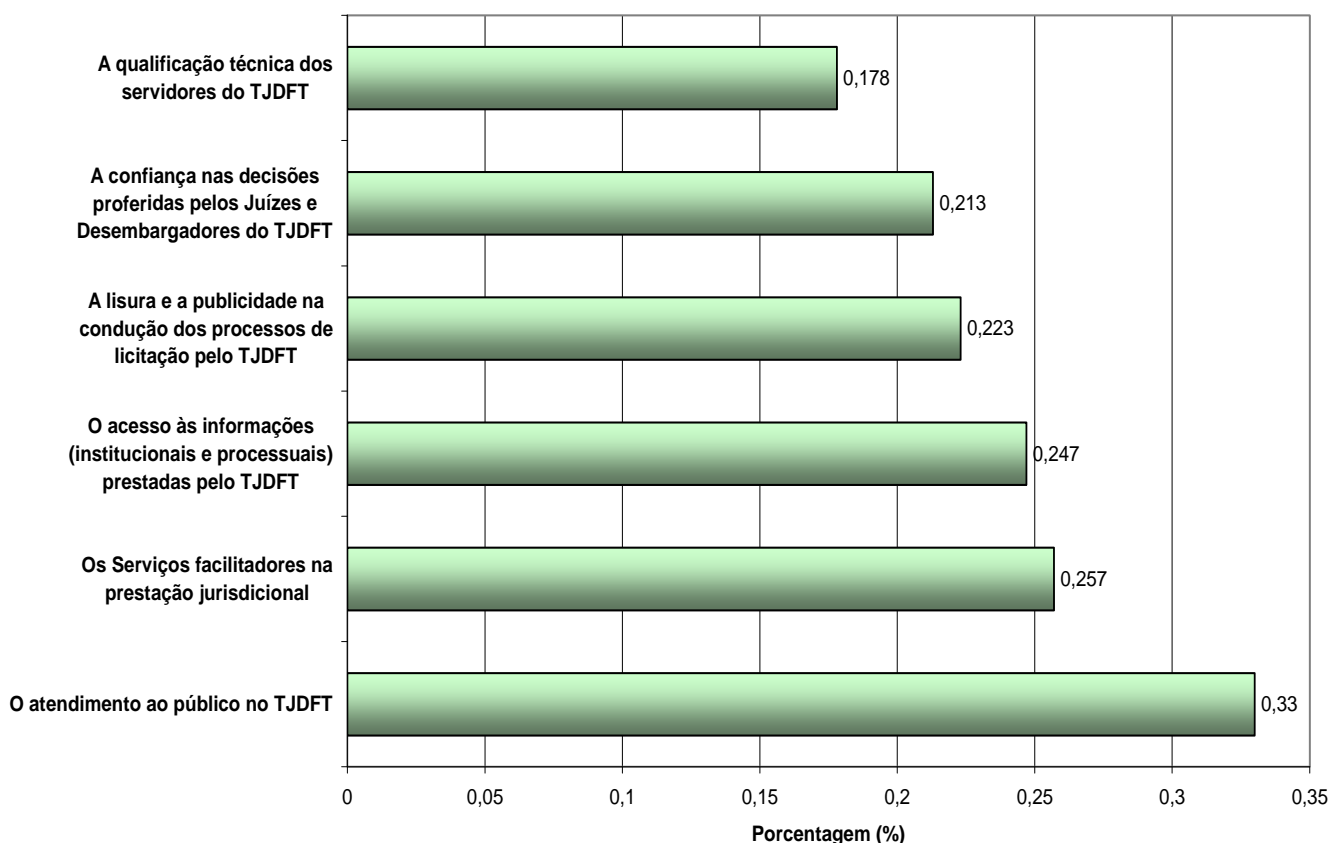
Com relação ao conjunto de respondentes da categoria (Advogados), para cada melhoria de 1% nas variáveis, ter-se-á um aumento de melhoria do grau geral de satisfação com a Imagem do TJDFT de:

Impacto das variáveis na Imagem do TJDFT - Advogados



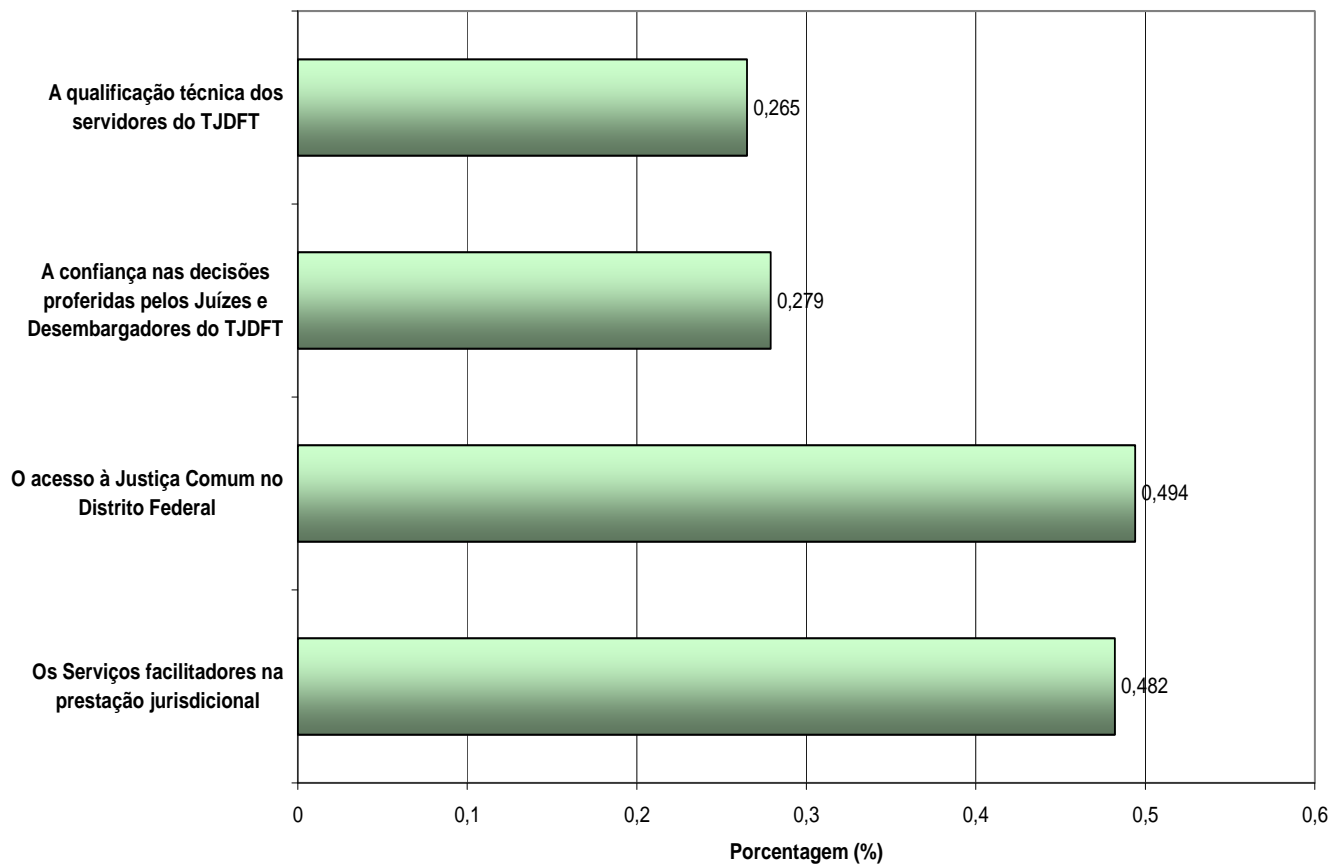
Com relação ao conjunto de respondentes da categoria (Parte), para cada melhoria de 1% nas variáveis ter-se-á um aumento de melhoria do grau geral de satisfação com a Imagem do TJDFT de:

Impacto das variáveis na Imagem do TJDFT - Partes

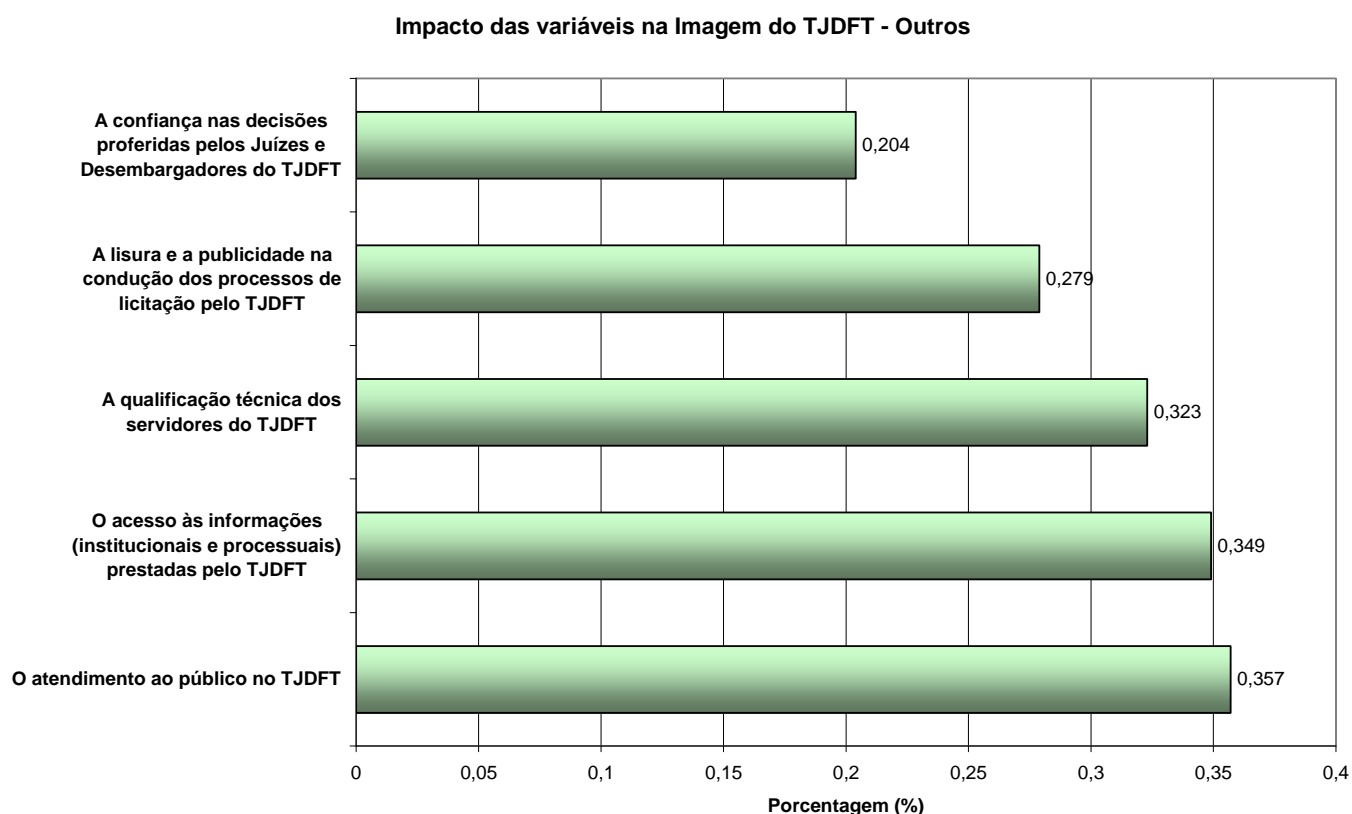


Com relação ao conjunto de respondentes da categoria (Estagiários), para cada melhoria de 1% nas variáveis, ter-se-á um aumento de melhoria do grau geral de satisfação com a Imagem do TJDFT de:

Impacto das variáveis na Imagem do TJDFT - Estagiários



Com relação ao conjunto de respondentes da categoria (Outros), para cada melhoria de 1% nas variáveis, ter-se-á um aumento de melhoria do grau geral de satisfação com a Imagem do TJDFT de:



8. RECOMENDAÇÕES

Há muito que se extrair dos dados e informações fornecidas pela pesquisa. O simples olhar sobre os números sugere que algumas ações podem ser implementadas para melhorar a imagem institucional. A fim de facilitar esse olhar, o quadro abaixo apresenta, de forma bem resumida, a avaliação das variáveis medidas para oportunizar o estudo de ações simples, expeditas e não custosas que podem impactar positivamente na imagem. Há casos, porém, que exigem análises mais complexas e que demandam ações mais demoradas e de custos mais elevados. Todas podem ser avaliadas levando-se em consideração as análises multivariadas que definem o grau do impacto da variável sobre a imagem e permitem estabelecer, de certa forma, o custo-benefício das ações.

LADO INSATISFATÓRIO DA ESCALA	LADO SATISFATÓRIO DA ESCALA	
	INDICANDO NEUTRALIDADE NA AVALIAÇÃO	INDICANDO TENDÊNCIA À CLARA SATISFAÇÃO
- O tempo despendido para proferir despachos e decisões	- Atendimento Público	- Os Serviços facilitadores na prestação jurisdicional (sistema push, drive thru, protocolo integrado etc).
- O tempo despendido para a realização de atos cartorários (expedições, certidões, publicações).	- O acesso à Justiça Comum no Distrito Federal.	- O acesso às informações (institucionais e processuais) prestadas pelo TJDFT.
- A transparência dos resultados de denúncias apuradas envolvendo servidores e magistrados.	- A busca pelo TJDFT de mecanismos que tornem a justiça mais célere e eficiente (acórdão em tempo real, mediação forense etc).	- As formas de entrar em contato com o TJDFT (telefone, internet, e-mail eletrônico, 0800).
- A aplicação da justiça a todos de forma igualitária	- A lisura, a clareza e a publicidade na condução dos concursos públicos pelo TJDFT.	- Os Programas de Cidadania desenvolvidos pelo TJDFT (Justiça Comunitária, Justiça e Cidadania na Escola, Central do Idoso etc).
	- A lisura e a publicidade na condução dos processos de licitação pelo TJDFT	
	- A transparência dos atos e das decisões judiciais no TJDFT.	
	- A confiança nas decisões proferidas pelos Juizes e Desembargadores do TJDFT.	
	- A qualificação técnica dos servidores do TJDFT.	
	- O funcionamento dos Juizados Especiais	
	- Os meios disponibilizados pelo TJDFT para que o cidadão avalie os seus serviços (Ouvidoria).	

9. CONCLUSÕES

A pesquisa de imagem ou de percepção da atuação do TJDFT se mostrou de extrema relevância e alcançou os objetivos pretendidos.

Queríamos ter – e agora temos – dados confiáveis que revelassem um indicador da imagem do TJDFT. Utilizamos uma trajetória própria apoiada em bases técnicas fornecidas por Consultor especialista em pesquisa de opinião.

Há mais que dados. Há informações importantes que serão subsídio para os senhores gestores nas decisões estratégicas que irão resultar no fortalecimento da imagem institucional. Essas informações deverão ser corretamente gerenciadas para que possam cumprir tais premissas.

Não há dúvidas de que a opinião do público é soberana, sobretudo no que diz respeito à imagem, porque é ele, o público, quem decide que imagem da Instituição ele desenhará em sua mente e irá reproduzir, tantas e tantas vezes, para seus interlocutores diários.

À Instituição compete formular os discursos que auxiliarão na composição da imagem, repita-se, exclusividade do público. E, se é o público quem decide, é também nele que residem as mais valiosas informações para a formulação de estratégias corporativas. Afinal, ter uma boa imagem institucional, antes de ser apenas um jargão desgastado, constitui-se em importante respaldo para todo e qualquer discurso que a Organização faça ou venha a fazer.

Assim, muito embora a imagem do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios seja satisfatória, há muito espaço para melhorar. E o passo mais importante foi dado: conhecer e dimensionar a visão do público.

10. AGRADECIMENTOS

A equipe que coordenou a pesquisa de Imagem Institucional do TJDFR deixa aqui consignado seu agradecimento a importantes parceiros que colaboraram para o êxito do trabalho.

Nosso especial obrigado:

- Ao Secretário de Informática, Sr. Raimundo Macedo de Souza e sua equipe.
- À Subsecretária de Desenvolvimento de Sistemas e Métodos, Sra. Márcia Luz Castelo Branco e sua equipe.
- À Assessora de Programas e Projetos, Dra. Laura de Barros Lima e sua equipe.
- À Equipe do escritório do PNUD no TJDFR, Srs. Roger Campos dos Santos, Leila Torres Dantas e Marília Beatriz Morais.