Projeto Pesquisa da Qualidade no Atendimento Juizados Especiais – PPQA JESP –

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 PPQA-JESP

Ouvidoria Geral – OVG

Ouvidor-Geral

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 Bilich

Estagiária Estatística
Pámela Sada Dias Edokawa

Entrevistadores
Analígia de Souza Costa – Ouvidoria/Capital
Fernanda de Almeida Costa – Ouvidoria/Capital
Janaína Silva de Oliveira – Ouvidoria/Capital
Jaqueline Silva Andrade – Ouvidoria/Capital
Nubiana de Oliveira Machado – Serece/Capital
Olgney C. Coelho Figueiredo – Serece/Capital
Paula Rayanne Lima dos Santos – Ouvidoria/Capital
Poliana Vieira Lopes Bezerra – Serece/Capital
Vanessa de Oliveira Matos – Ouvidoria/Capital

APOIO

Equipe da Assessoria de Programas e Projetos – APP

SUMÁRIO

1.APRESENTAÇÃO.....06

2. INTRODUÇÃO.....07

3. JUSTIFICATIVA.....09

4. OBJETIVOS.....11

5. DESCRIÇÃO DO MÉTODO

- 5.1. HISTÓRICO..... 11
- 5.2. FASES..... 12
- 5.3. INSTRUMENTO DA PESQUISA 13
- 5.4. AMOSTRA E COLETA DE DADOS..... 14
- 5.5. TABULAÇÃO..... 14

6. QUESTIONÁRIO..... 16

7. RESULTADOS.....18

- 7.1. AVALIAÇÃO GERAL.....18
- 7.2. ANÁLISE DESCRITIVA DE TODAS AS LOCALIDADES - POR BLOCOS
  - 7.2.1. ASPECTOS FÍSICOS.....21
  - 7.2.2. REDUÇÃO A TERMO.....22
  - 7.2.3. AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO..... 23
  - 7.2.4. AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO.....24
  - 7.2.5. CARTÓRIO.....25
  - 7.2.6. TURMA RECURSAL.....26
  - 7.2.7. JUIZADO DE TRÂNSITO..... 27
  - 7.2.8. JUIZADO ITINERANTE.....28

8. RECOMENDAÇÕES.....29

9. CONCLUSÕES..... 30

10. ANEXOS

- 10.1. ANÁLISE DESCRITIVA DE CADA VARIÁVEL POR LOCALIDADE DE JUIZADO ESPECIAL
  - 10.1.1. ASPECTOS FÍSICOS.....33

- **10.1.2. Redução a Termo..... 39**
- **10.1.3. Audiência de Conciliação..... 44**
- **10.1.4. Audiência de Instrução e Julgamento.....47**
- **10.1.5. Cartório.....50**
- **10.1.6. Turma Recursal.....54**
- **10.1.7. Juizado de Trânsito..... 58**
- **10.1.8. Juizado Itinerante.....59**

- **10.2. Análise descritiva por Blocos em cada localidade de Juizado Especial**
  - **10.2.1. SIA 60**
  - **10.2.2. Guará..... 66**
  - **10.2.3. Núcleo Bandeirante.....72**
  - **10.2.4. Brazlândia..... 78**
  - **10.2.5. Ceilândia 84**
  - **10.2.6. Gama 90**
  - **10.2.7. Planaltina 96**
  - **10.2.8. Sobradinho 102**
  - **10.2.9. Paranoá 108**
  - **10.2.10. Samambaia 114**
  - **10.2.11. Santa Maria 120**
  - **10.2.12. Taguatinga 126**
  - **10.2.13. Juizados Criminais 132**
- **10.3. Análise Descritiva por Blocos em Localidades Especiais**
  - **10.3.1. Juizado Itinerante 137**
  - **10.3.2. Juizado de Trânsito 138**
  - **10.3.3. Juizado de Violência doméstica 139**

11. Agradecimentos 144

1. APRESENTAÇÃO

Ouvir é atitude de respeito.

Essa é a básica atribuição da Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios que, desde a sua implantação no ano de 2000, já ouviu cerca de 128.700 pessoas que, espontaneamente, apresentaram suas percepções sobre as mais diversas facetas da Instituição TJDFT.

Embora se constitua em importante ferramenta de avaliação da qualidade dos serviços prestados e seja, efetivamente, subsídio para os gestores da casa, a sistematização de percepções apresentadas espontaneamente, por si só, não é suficiente para o conhecimento da opinião do usuário.

A pesquisa científica se impõe para o estabelecimento de indicadores que definam as diretrizes norteadoras da gestão de qualidade com foco no cidadão. E, apenas com o fortalecimento da cultura de avaliação de forma sistematizada, oficial e constante, poderemos evoluir nas práticas gerenciais que resultem na excelência do atendimento ao cidadão, um dos objetivos da perspectiva 'Sociedade' definidos no Plano Estratégico do TJDFT, instituído pela Portaria Conjunta n. 14, de 23/4/2007, cuja Ação n. 09 "**definir sistema de avaliação da satisfação do usuário externo da primeira instância e Juizado Especial**" ficou a cargo da Ouvidoria Geral.

Aqueles que se debruçarem na leitura deste relatório que, a propósito, marca o início e não o fim de uma etapa, além da expressividade dos dados, constatarão toda a preocupação da equipe com a definição do método para utilização em pesquisas futuras.

2. INTRODUÇÃO

Durante a elaboração do Plano Estratégico para a definição de metas que conduziriam ao alcance dos objetivos determinados, uma das maiores dificuldades sentidas pelo grupo de acompanhamento era exatamente a falta de indicadores que possibilitassem estabelecer parâmetros de avaliação de atuação.

Na perspectiva "Sociedade", um dos objetivos traçados - *Atender com excelência* – exigiu como meta a **implantação de um sistema de avaliação da qualidade do atendimento ao usuário externo de primeiro grau e Juizado Especial**, justamente porque se deparou com a falta de indicadores confiáveis que revelassem em que nível se encontra a satisfação dos usuários. Tal satisfação constitui-se num mecanismo, não só de priorização de ações de gestão para a melhoria do atendimento, mas também como uma forma de promover o controle e o lucro social.

Registre-se que, em 2007, antes de concluída a elaboração do Plano Estratégico, foi realizada pela Assessoria de Programas e Projetos (APP), Ouvidoria-Geral (OVG) e Secretaria Judiciária (SEJU), a primeira Pesquisa de Qualidade no Atendimento do TJDFT, no âmbito da 2ª Instância, por tratar-se de ambiente de proporções controladas.

Ocorre que o TJDFT não dispunha de método próprio de pesquisa de satisfação e, em face disso, adotou-se, com os devidos ajustes, o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação – IPPS do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Tal instrumento, contudo, mesmo com as adaptações efetuadas, revelou-se impróprio para as características do Judiciário e, por conclusão da própria equipe de coordenação da pesquisa, seria recomendável a criação de um instrumento que abarcasse outras dimensões que melhor representassem a satisfação dos usuários, quanto ao atendimento na prestação jurisdicional.

Concomitante a essa conclusão, nascia o Plano Estratégico e, nada mais oportuno, após a verificação da ausência de indicadores e do término da pesquisa na Segunda Instância, que dele constasse uma Ação que viabilizasse o alcance do objetivo traçado – *Atender com excelência* no sentido de produzir uma avaliação confiável da qualidade do atendimento.

A opção pelo ambiente dos Juizados Especiais decorre de duas razões fundamentais: 1) a recente avaliação do atendimento na Segunda Instância, mesmo se considerando a constatação da impropriedade do método e, 2) o prazo estipulado para a conclusão do trabalho – abril de 2008 – que inviabilizava a pesquisa no ambiente de Justiça Comum de Primeira Instância pela sua grandeza e complexidade.

Maior que a Segunda Instância e substancialmente menor que a Primeira Instância, o ambiente dos Juizados Especiais se apresentava favorável para a criação de um método de pesquisa que pudesse, futuramente, ser aplicado no 1º grau de jurisdição com maior segurança. Além disso, os dados de Distribuição de autos no ano de 2007 revelam que os Juizados Especiais respondem por 43% da demanda de processos distribuídos no Distrito Federal no âmbito da 1ª Instância.

Resumidamente, essas foram as razões que motivaram a Ouvidoria Geral – OVG a desenvolver um método e realizar pesquisa de satisfação junto ao cidadão-usuário dos Juizados Especiais, a fim de avaliar a qualidade do atendimento nas diversas frentes de trabalho dessa modalidade de Justiça e cumprir, por conseguinte, a orientação do Plano Estratégico, cuja maior pretensão é orientar ações Institucionais, focalizando a opinião do público usuário, que precisa ser conhecida.

3. JUSTIFICATIVA

A modernização do Judiciário, todos concordam, é uma imposição decorrente da necessidade de atender melhor às demandas da sociedade. Modernizar implica aperfeiçoar e simplificar procedimentos e rotinas, adotar medidas para a informatização dos Tribunais e, conseqüentemente, agilizar o trabalho de magistrados e operadores do Direito.

Em recente entrevista à revista VEJA, a Ministra Ellen Gracie, presidente do Supremo Tribunal Federal, afirmou que o maior desafio do Judiciário Brasileiro é o de se reestruturar, já que, está provado, "*não adianta simplesmente aumentar o número de juízes e de varas*". Segundo a Ministra, "*só com a criação de novos procedimentos encontraremos uma saída para os nossos problemas*".

Porém, essas são constatações de quem conhece as limitações e entraves que impossibilitam a excelência na prestação do serviço. É preciso mais. É necessário estabelecer mecanismos de aferição de desempenho de todo o sistema, incluindo os diversos aspectos da prestação jurisdicional que impactam na percepção de **Justiça** que o usuário externo tem ao acionar o Poder Judiciário.

Ora, se prestamos um serviço para o público, é ele, o público, a quem devemos ouvir para saber em que medida conseguimos atendê-lo. Em que pontos estamos frustrando as suas expectativas? Qual o seu grau de satisfação com o serviço que prestamos? São perguntas que precisam ser respondidas a fim de que a gestão possa voltar-se para a excelência com foco no cidadão e dentro da moderna concepção de competitividade e lucro (social) do setor público.

Essa preocupação com a qualidade dos serviços há muito vem sendo demonstrada pelo TJDFT, tanto assim que instituiu em seu planejamento estratégico, o objetivo "Atender com excelência", como um dos principais do Plano. Ocorre que a **qualidade** é um **conceito dinâmico** e como tal sofre transformações ao longo do tempo.

O monitoramento dos serviços deve ser constante para as organizações. **Os propósitos organizacionais precisam ser avaliados freqüentemente e reafirmados ou substituídos a depender da avaliação**. Vive-se em estado contínuo de mudança com alteração dos desejos e necessidades dos clientes ou usuários a cada renovação tecnológica ou de costumes. **Os clientes ou usuários são a razão de existir de uma instituição**, **cabendo a ela conhecer como os usuários a percebem e como avaliam os seus serviços**. Esta avaliação deverá ser transformada em indicadores concretos de modo a permitir a mensuração do grau de satisfação dos usuários.

Deve ainda criar um processo sistemático e regular de troca e mútuo aprendizado com seus usuários, buscando antever suas necessidades e superar suas expectativas.

A Pesquisa de Qualidade nos Juizados Especiais vem justamente ao encontro de todos esses anseios. Além de trazer benefícios para os gestores em atuação na área, pois os dotará de informações que permitirão ações efetivas de aprimoramento, define o método a ser utilizado em pesquisas futuras, o que se revela o grande ganho do projeto, pois possibilita a disseminação da pretendida cultura de avaliação dos serviços prestados pelo TJDFT.

4. OBJETIVOS

Gerais

- Definir a linha de base para a avaliação da satisfação nos Juizados Especiais.

- Descrever minuciosamente o método utilizado para utilização em futuras pesquisas, sobretudo no âmbito da 1ª Instância – Justiça Comum.

Específicos:

- Implantar Sistema de Avaliação da Qualidade do Atendimento no TJDFT.

- Avaliar a qualidade do atendimento nos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Distrito Federal.

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 TJDFT 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 tivesse como universo a ser avaliado todas as 44 Varas dos Juizados Especiais do Distrito Federal, instaladas em 15 diferentes localidades, com vistas a permitir uma avaliação do método em importante ambiente de 1ª Instância, porém menor e menos complexo que o da Justiça Comum.

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. *Relatórios ao Consultor das variáveis que se pretendia avaliar, com base em levantamentos espontâneos anteriormente feitos pela Ouvidoria-Geral com jurisdicionados de diversos Fóruns no DF;*
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. *Comunicação formal aos Juízes coordenadores dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais;*
9. *Seleção e treinamento da equipe de entrevistadores para o trabalho de campo;*
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 **Avaliação da Qualidade do Atendimento ao usuário externo nos Juizados Especiais** consistiu na criação e desenvolvimento de um questionário contendo todos os itens que se desejava avaliar.

Esse questionário foi elaborado a partir da experiência da equipe da Ouvidoria-Geral em pesquisa de opinião aplicada no ano de 2004 e, como outros projetos institucionais, não concluída em face da interdição do Bloco A naquele ano. Além disso, experiências semelhantes em outras instituições, revisão da literatura a respeito do assunto e questões surgidas durante os atendimentos da Ouvidoria deram suporte à elaboração do Instrumento.

O conteúdo e semântica do questionário foram validados com a colaboração da Coordenação dos Juizados Especiais que apoiaram à aplicação do mesmo para obtenção da amostra-piloto. Esse processo desenvolveu-se por meio de dezenas de versões aprimoradas do questionário. As diversas aplicações do questionário até a sua completa validação foram efetuadas por uma equipe especialmente capacitada por meio de treinamento específico.

O questionário final restou composto de 84 questões distribuídas em 12 blocos: **Características Gerais Quanto ao Atendimento**; **Quanto aos Aspectos Físicos**; **Quanto aos Aspectos de Relacionamento e Atendimento (No Serviço de Redução a Termo**; **Na Audiência de Conciliação**; **Na Audiência de Instrução e Julgamento**; **No Cartório do Juizado**; **Na Turma Recursal dos Juizados**; **No Juizado de Trânsito**; **Na Justiça Itinerante**; **Quanto ao Serviço da Ouvidoria; Avaliação Geral)**; e **Características do Entrevistado**.

As variáveis pesquisadas são as respostas às questões do questionário. A escala de satisfação empregada vai de 1 a 5, onde 5, indica 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.

5.4. AMOSTRA E COLETA DE DADOS

O tamanho da amostra para a **Avaliação da Qualidade do Atendimento ao usuário externo dos Juizados Especiais** foi de **632 entrevistados** distribuídos proporcionalmente ao número de processos tramitando nos Juizados Especiais.

Os dados das variáveis foram coletados entre os dias 03 e 13 de dezembro, pela equipe de entrevistadores previamente capacitada, em todos os Juizados Especiais do Distrito Federal, a saber: de Violência contra a Mulher, Itinerante, de Trânsito, do Guará, do SIA, Brazlândia, Núcleo Bandeirante, Gama, Santa Maria, Ceilândia, Aeroporto, Taguatinga, Samambaia, Paranoá, Sobradinho, Planaltina e Criminais de Brasília.

5.5. TABULAÇÃO

As estatísticas descritivas calculadas foram: **média; mediana; moda e desvio padrão**. A **Média** é o quociente da soma dos valores das satisfações observadas pelo número de valores observados. De uma série de 'n' termos colocados em ordem crescente (ou decrescente) de valor, a **Mediana** é o termo da série que é precedido e seguido pelo mesmo número de ocorrências, ou seja, é o elemento que ocupa a posição central. A **Moda** é o valor da distribuição que ocorre com maior freqüência. Apresenta-se, também, a indicação de quantas respostas são válidas e quantas estão faltando. O **Desvio Padrão** é uma medida da sua

dispersão estatística, indicando quão longe, em geral, os seus valores se encontram do valor esperado.

Determinaram-se também as freqüências de ocorrência de cada tipo de resposta, percentagem, percentagem válida e percentagem 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 Oficce Excel 2003.

Os resultados serão apresentados na seguinte ordem:

1. Análise descritiva por bloco, considerando a média geral obtida em todas as localidades;

2. Análise descritiva por variável, considerando as médias obtidas em cada uma das localidades;

3. Análise descritiva por blocos, considerando a média em cada uma das localidades.

6. QUESTIONÁRIO

Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados pelos JESPs

JESP de _____ dia___/___/___ __h__m



Prezado(a Senhor(a):
Buscando aprimorar nossos serviços, convidamos Vossa Senhoria a responder o presente questionário cujo objetivo é avaliar a sua satisfação quanto a diversos serviços prestados pelos Juizados Especiais do Distrito Federal

Agradecemos sua disponibilidade em colaborar.
Ouvidoria-Geral
O Tribunal de Justiça quer ouvir você

01– Qual a sua relação com o Tribunal de Justiça do DF?
( ) Advogado ( ) Parte ( ) Estagiário ( ) Outros

CARACTERÍSTICAS GERAIS QUANTO AO ATENDIMENTO

02– Quanto tempo esperou para ser atendido?
( ) até 5 min. ( ) de 5 a 10 minutos
( ) de 10 a 15 minutos ( ) Mais de 15 minutos

03– O servidor que efetuou o atendimento estava identificado com crachá?
( ) SIM ( ) NÃO

As questões de 04 à 79 devem ser respondidas com a indicação do seu nível de satisfação quanto ao serviço apontado no item.
Considere 5 como sendo a nota máxima que você atribui para a satisfação plena de suas expectativas.

QUANTO AOS ASPECTOS FÍSICOS

ITEM	SATISFAÇÃO				
	1	2	3	4	5
04– Localização da Vara de seu interesse					
05– Localização dos bebedouros e banheiros					
06– Acesso para os portadores de necessidades especiais (rampa, corrimão etc)					
07– Aparência do prédio do Fórum					
08– Ambiente do cartório					
09– Ambiente das salas de audiências de conciliação					
10– Ambiente das salas de audiências de instrução e julgamento					
11– Conforto nas áreas de espera do atendimento					
12– Tamanho do balcão de atendimento					
13– Qual o grau geral de satisfação com os aspectos físicos					

QUANTO AOS ASPECTOS DE RELACIONAMENTO E ATENDIMENTO

NO SERVIÇO DE REDUÇÃO A TERMO

ITEM	SATISFAÇÃO				
	1	2	3	4	5
14– Procedimentos que antecedem o atendimento (distribuição de senha, fila, triagem, etc)					
15– Respeito à ordem de chegada dos usuários (preferência legal de atendimento)					
16– Agilidade do servidor para iniciar o atendimento					
17– Atenção e cordialidade do servidor					
18– Clareza e objetividade da linguagem utilizada pelo servidor					
19– Capacidade do servidor					
20– Agilidade para concluir o atendimento					
21– Tempo de duração da redução a termo					
22– Qual o grau geral de satisfação com o serviço de redução a termo					

NA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

ITEM	SATISFAÇÃO				
	1	2	3	4	5
23– Tempo de duração da audiência de conciliação					
24– Respeito ao horário agendado para a audiência					
25– Atenção e cordialidade do servidor					
26– Capacidade do conciliador na audiência					
27– Adequação da linguagem utilizada pelo conciliador					
28– Qual o grau geral de satisfação com a audiência de conciliação					

NA AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

ITEM	SATISFAÇÃO				
	1	2	3	4	5
29– Tempo de duração da audiência					
30– Tempo de espera pela sentença					
31 – Respeito ao horário agendado para a audiência					
32– Forma do Juiz conduzir a audiência (cordialidade, educação etc)					
33– Clareza da linguagem utilizada na sentença					
34– Qual o grau geral de satisfação com a audiência de instrução e julgamento					

NO CARTÓRIO DO JUIZADO

ITEM	SATISFAÇÃO				
	1	2	3	4	5
35– Tempo utilizado pelo atendente na localização do processo					
36– Respeito à ordem de chegada dos usuários, considerando a preferência legal de atendimento.					
37– Agilidade do servidor para iniciar o atendimento					
38– Agilidade para concluir o atendimento					
39– Atenção e cordialidade do servidor					
40– Clareza e objetividade na linguagem utilizada pelo servidor					
41– Capacidade do servidor					
42– Qual o grau geral de satisfação com o Cartório da Vara do Juizado					

NA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS

ITEM	SATISFAÇÃO				
	1	2	3	4	5
43– Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à Turma Recursal					
44– Tempo de permanência do processo na Turma Recursal					
45– Tempo utilizado pelo atendente na localização do processo					
46– Atenção e cordialidade do servidor					
47– Clareza e objetividade na linguagem utilizada pelo servidor					
48– Capacidade do servidor					
49– Qual o grau geral de satisfação com a Turma Recursal dos Juizados					

NO JUIZADO DE TRÂNSITO

ITEM	SATISFAÇÃO				
	1	2	3	4	5
50– Facilidade para solicitar o serviço					
51– Tempo de espera pela chegada da VAN					
52– Tempo de duração do procedimento					
53– Atenção e cordialidade do servidor					
54– Adequação da linguagem utilizada pelo servidor					
55– Postura e capacidade do conciliador na condução da audiência					
56– Capacidade da telefonista que recebe os chamados					
57– Condições de conservação e conforto do veículo utilizado para o atendimento					
58– O atendimento dispensado pelo Policial Militar					
59 - Qual o grau geral de satisfação com o Juizado de Trânsito					

NA JUSTIÇA ITINERANTE

ITEM	SATISFAÇÃO				
	1	2	3	4	5
60– Estado de conservação do veículo					
61– Acesso para os portadores de necessidades especiais					
62– Conforto nas áreas de atendimento do ônibus					
63– Atenção e cordialidade do servidor					
64– Adequação da linguagem utilizada pelo servidor					
65– Capacidade do servidor					
66– Capacidade do conciliador na audiência de conciliação					
67– Forma do Juiz conduzir a audiência de instrução e julgamento (cordialidade, educação etc)					
68– Tempo de duração da audiência de conciliação					
69– Tempo de espera entre a audiência de instrução e julgamento e a sentença					
70– Qual o grau geral de satisfação com a Justiça Itinerante					

QUANTO AO SERVIÇO DA OUVIDORIA

ITEM	SATISFAÇÃO				
	1	2	3	4	5
71– Qual o seu grau de conhecimento dos serviços da Ouvidoria-Geral					
72– Facilidade de acesso aos canais da Ouvidoria (0800, Selo Justiça, Virtual)					
73– Atenção e cordialidade dispensada pelo servidor					
74– Clareza e objetividade nas informações					
75– Rapidez no retorno da informação solicitada					
76– Eficácia no encaminhamento das reclamações					
77– Qual o grau geral de satisfação com a Ouvidoria-Geral.					

AVALIAÇÃO GERAL

ITEM	SATISFAÇÃO				
	1	2	3	4	5
78– Qual o grau geral de satisfação com os Juizados Especiais					
79– Qual o grau geral de satisfação com o TJDFT					

(CARACTERÍSTICAS DO ENTREVISTADO)

80– **Grau de escolaridade**
( ) até 1º grau ( ) até 2º grau ( ) 3º grau incompleto
( ) 3º grau ou mais

81– **Nível de renda**
( ) até R$ 1.000,00 ( ) de R$ 1.000,00 a R$ 2.000,00 ( ) de R$ 2.000,00 a R$ 4.000,00 ( ) acima de R$ 4.000,00

82– Com que freqüência vem ao Fórum?
( ) É a primeira vez que venho ao Fórum
( ) diariamente ( ) semanalmente ( ) eventualmente

83– Idade _____ anos

84 – Sexo
M ( ) F ( )

OPINIÃO DO ENTREVISTADO:_____
_____
_____
_____
_____

NOME: _____
FONE: _____
E-MAIL: _____

ENTREVISTADOR:_____

Questionário Pesquisa Opinião Usuários dos JESP 2007

7. RESULTADOS

As informações a seguir referem-se às análises descritivas e inferenciais dos dados da Pesquisa de Qualidade no Atendimento dos Juizados Especiais.

7.1. AVALIAÇÃO GERAL

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

Escolaridade:

- 46,3% dos usuários dos Juizados Especiais têm 3º grau ou mais
- 16,3% têm o 3º grau incompleto
- 24,3% têm até 2º grau
- 13,1% com até 1º grau.

Renda:

- 30,9% têm nível de renda acima de R$ 4.000,00
- 24,8% de R$ 2.000,00 a R$ 4.000,00
- 18,3% de R$ 1.000,00 a R$ 2.000,00
- 26,1% até R$ 1.000,00

Freqüência ao Fórum

- 42,0% vão ao Fórum eventualmente
- 28,4% vão ao Fórum diariamente
- 18,3% vão ao Fórum semanalmente
- 11,3% declararam estar vindo ao Fórum pela primeira vez.

Sexo:

- 61,7% são do sexo masculino
- 38,3% são do sexo feminino.

Idade:

- Média de idade dos usuários dos Juizados Especiais é 37,7 anos. A moda é 32 e a mediana é 36.

Relação com o TJDFT:

- 50,1% são partes;
- 32,0% são advogados;
- 7,8% são estagiários de Direito;
- 10,0 declararam ser “outros interessados”.

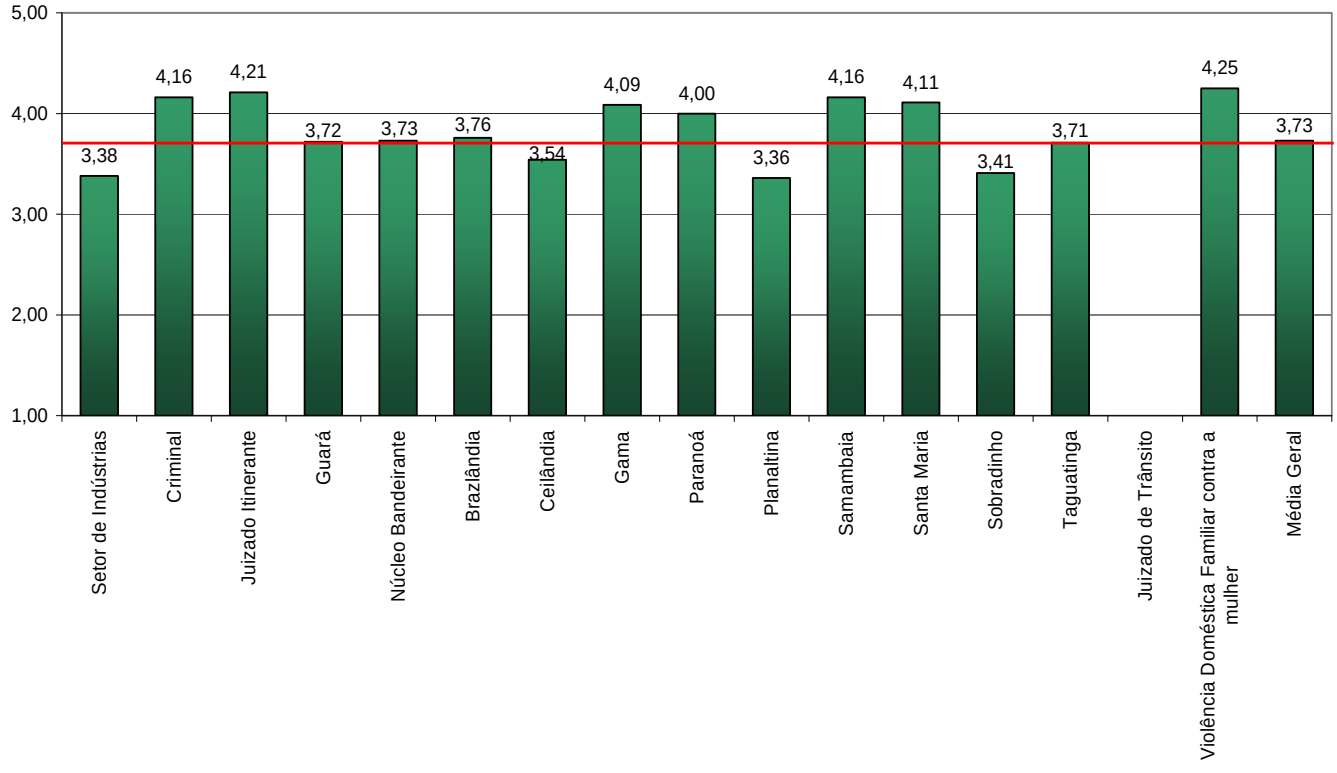
Tempo de Atendimento

- Média de 12,5 minutos.

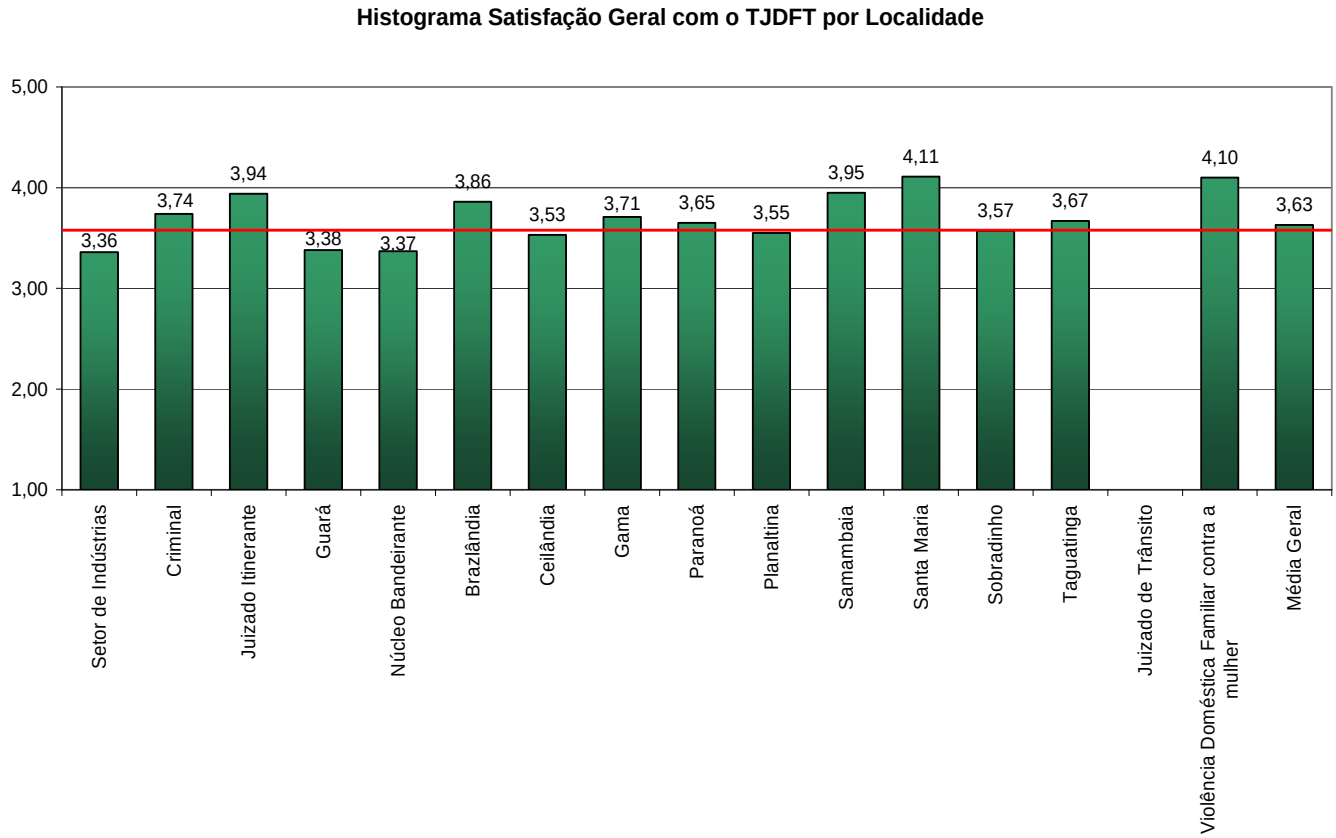
Analisadas as respostas fornecidas em todos as localidades onde hajam instalado Juizados Especiais no Distrito Federal, a média do quesito "grau geral de satisfação" obtida foi de **3,73** indicando uma avaliação dos serviços prestados nessa modalidade de justiça **tendente a SATISFATÓRIA**.

O histograma do **grau geral de satisfação com os Juizados Especiais** apresenta pictoricamente todas as localidades com as respectivas médias para esse quesito e a linha vermelha indica a média global (3,73) do quesito para todos os Juizados. Observa-se que em todas das localidades o grau geral ficou acima do nível 3, o qual sugere o limite da insatisfação. Ou seja, a inferência pode ser seguramente de que em todas as localidades os usuários demonstraram uma tendência à satisfação. Entretanto, é importante destacar que quanto mais próximo do 3, menos satisfeito demonstra estar o usuário. Assim, o **Juizado da Violência Doméstica Familiar contra a mulher** foi o melhor avaliado com média do grau geral de satisfação de 4,25. Os Juizados de Planaltina, SIA e Sobradinho foram os que tiveram, respectivamente, médias mais baixas de avaliação – 3,36; 3,38 e 3,41.

Histograma Satisfação Geral com os Juizados Especiais por Localidade



Quando perguntados sobre o grau geral de satisfação com o TJDFT, os usuários também se revelaram tendentes a SATISFEITOS, já que a média obtida foi de 3,63. O histograma do **grau geral de satisfação com o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios – TJDFT** apresenta também pictoricamente todas as localidades com as respectivas médias para esse quesito e a linha vermelha indica a média global para todos os Juizados. A maioria das localidades demonstra um grau geral de avaliação da Instituição TJDFT acima da média obtida (3,63), com destaque para o Juizado de Santa Maria onde o grau de satisfação foi o maior (4,11). Apenas seis localidades revelaram usuários com grau de satisfação abaixo da média, evidenciando-se SIA, Núcleo Bandeirante e Guará, como os menos satisfeitos.



Nota-se que a avaliação dos Juizados Especiais obteve uma média pouco acima da avaliação da Instituição TJDFT como um todo. A diferença na média representa 2,76% melhor avaliado.

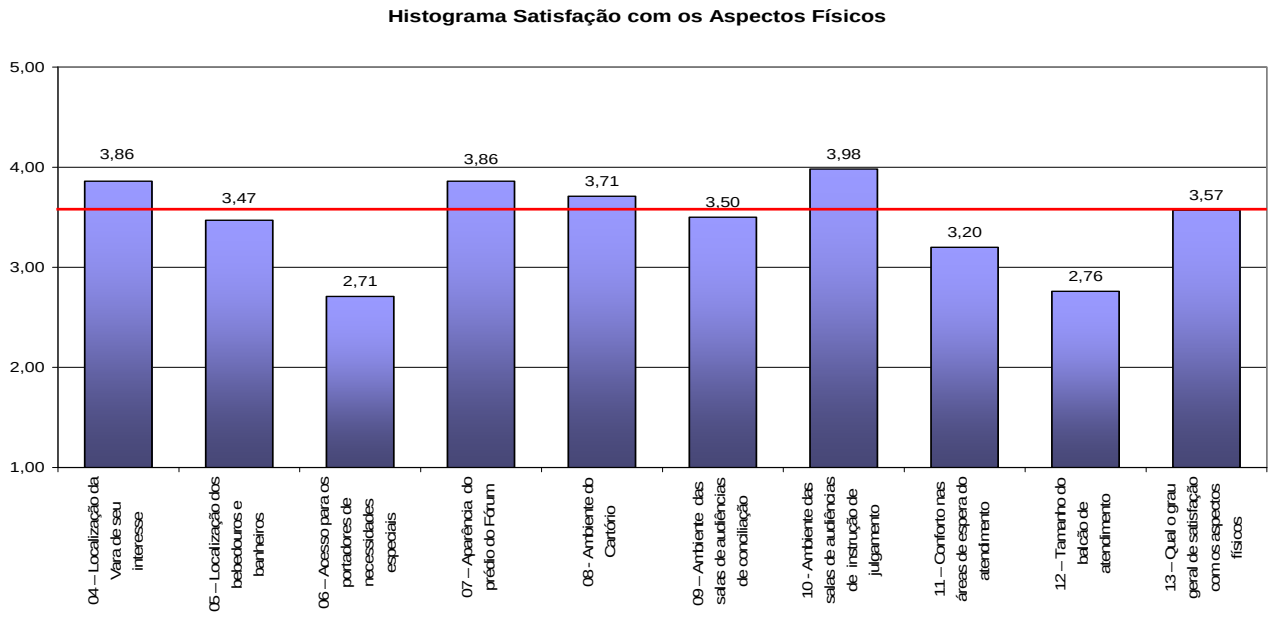
7.2. RESULTADOS POR BLOCOS

Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas em todas as localidades. Entretanto, serão oferecidos em relatórios apartados, os dados específicos de cada uma das localidades.

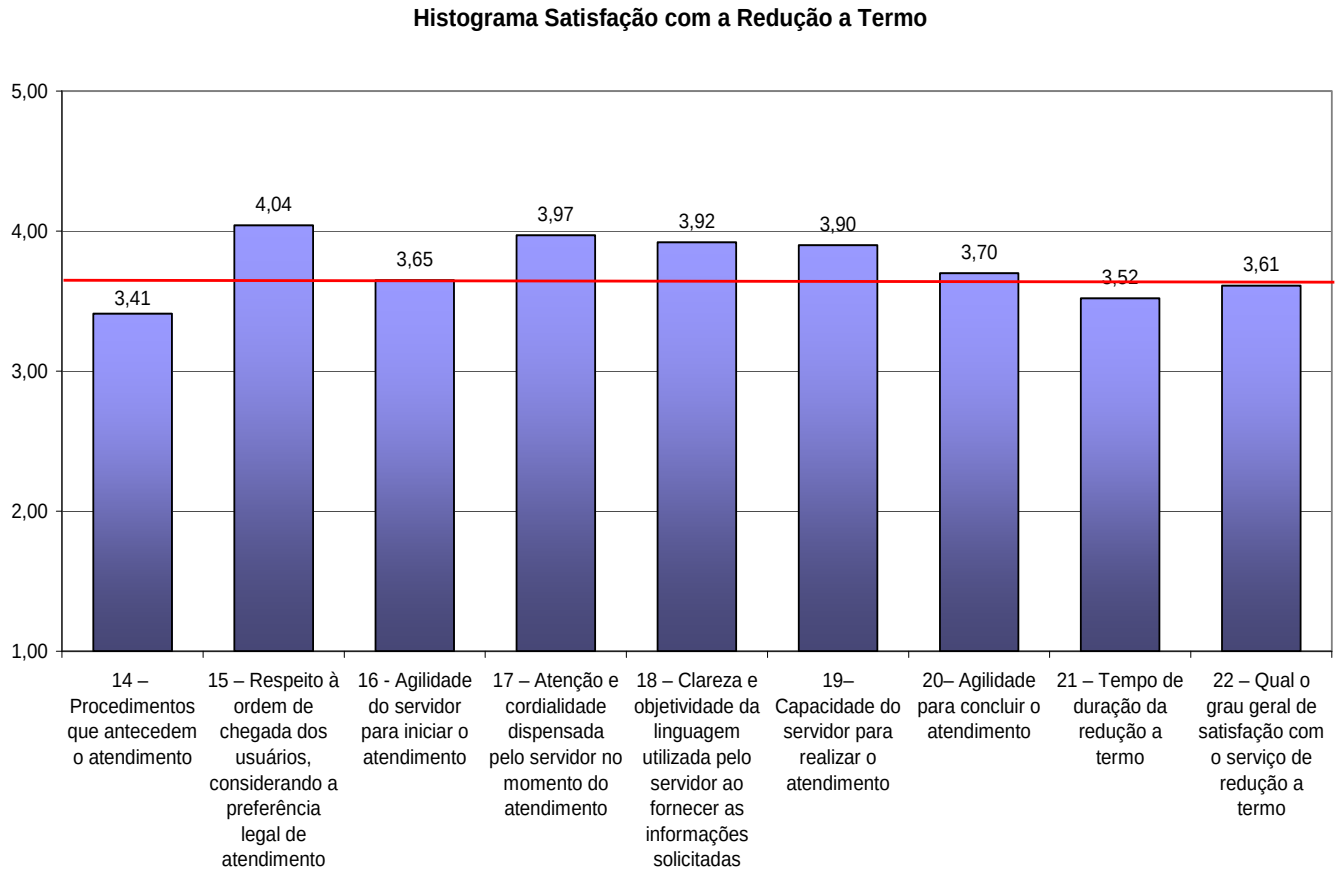
7.2.1. ASPECTOS FÍSICOS

Dentre os itens avaliados no bloco de **Aspectos Físicos**, a variável que obteve **maior** média (3,98) foi **Ambiente das salas de audiências de instrução e julgamento**, revelando de fato uma SATISFAÇÃO do usuário (muito próximo de 4). As variáveis com **menores** médias (2,71 e 2,76) foram, respectivamente, **Acesso para os portadores de necessidades especiais** e **Tamanho do balcão de atendimento** indicando usuários INSATISFEITOS quanto a esses aspectos. Os demais itens obtiveram uma avaliação **tendendo a satisfatória,** ou seja, acima de 3, com média geral 3,57 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.



7.2.2. REDUÇÃO A TERMO

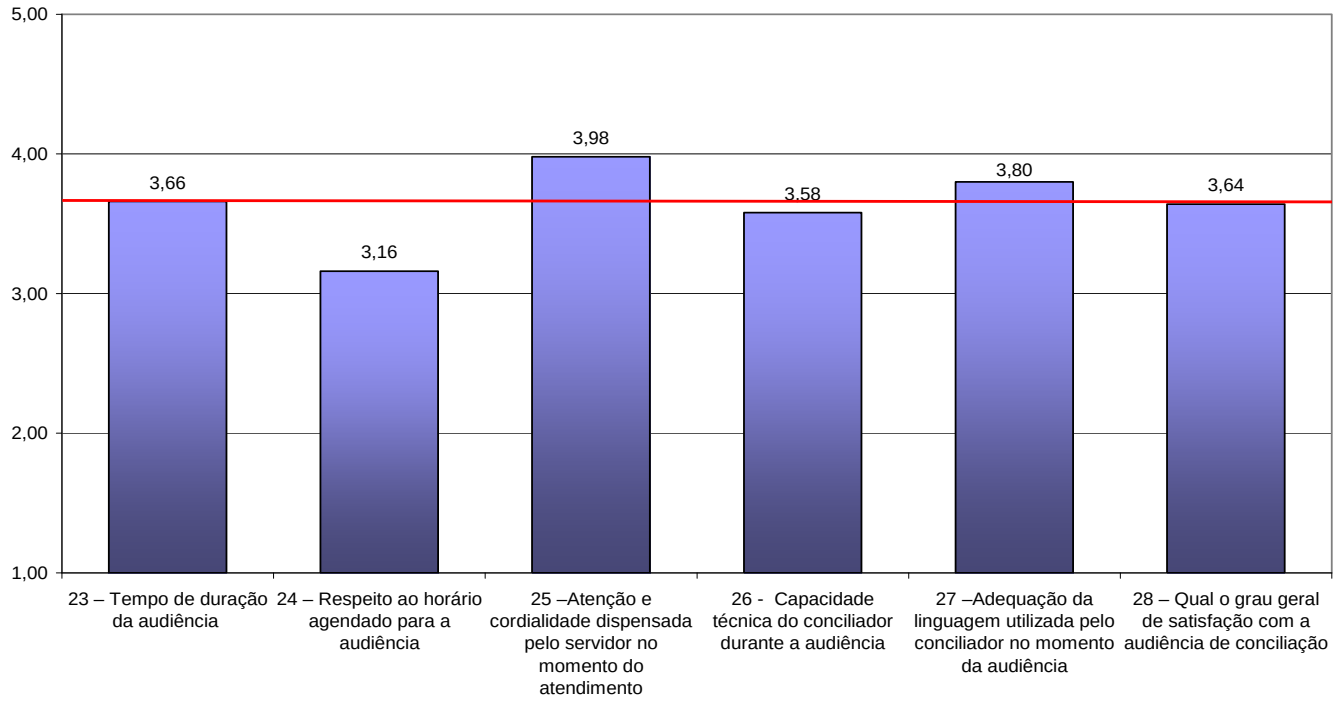
No bloco que avalia os **serviços de redução a termo**, percebemos que todas as variáveis avaliadas obtiveram nota acima de 3,41, ou seja, embora não se declarem satisfeitos, **os usuários sugerem uma tendência à satisfação com todas as variáveis**. A única variável, contudo, que obteve uma demonstração de evidente satisfação foi o **respeito à ordem de chegada dos usuários, considerando a preferência legal de atendimento (4,04)**. A Média do quesito REDUÇÃO A TERMO foi de 3,61 e, abaixo dessa média, duas variáveis, a saber: **procedimentos que antecedem o atendimento** e **tempo de duração da redução a termo**.



7.2.3. AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

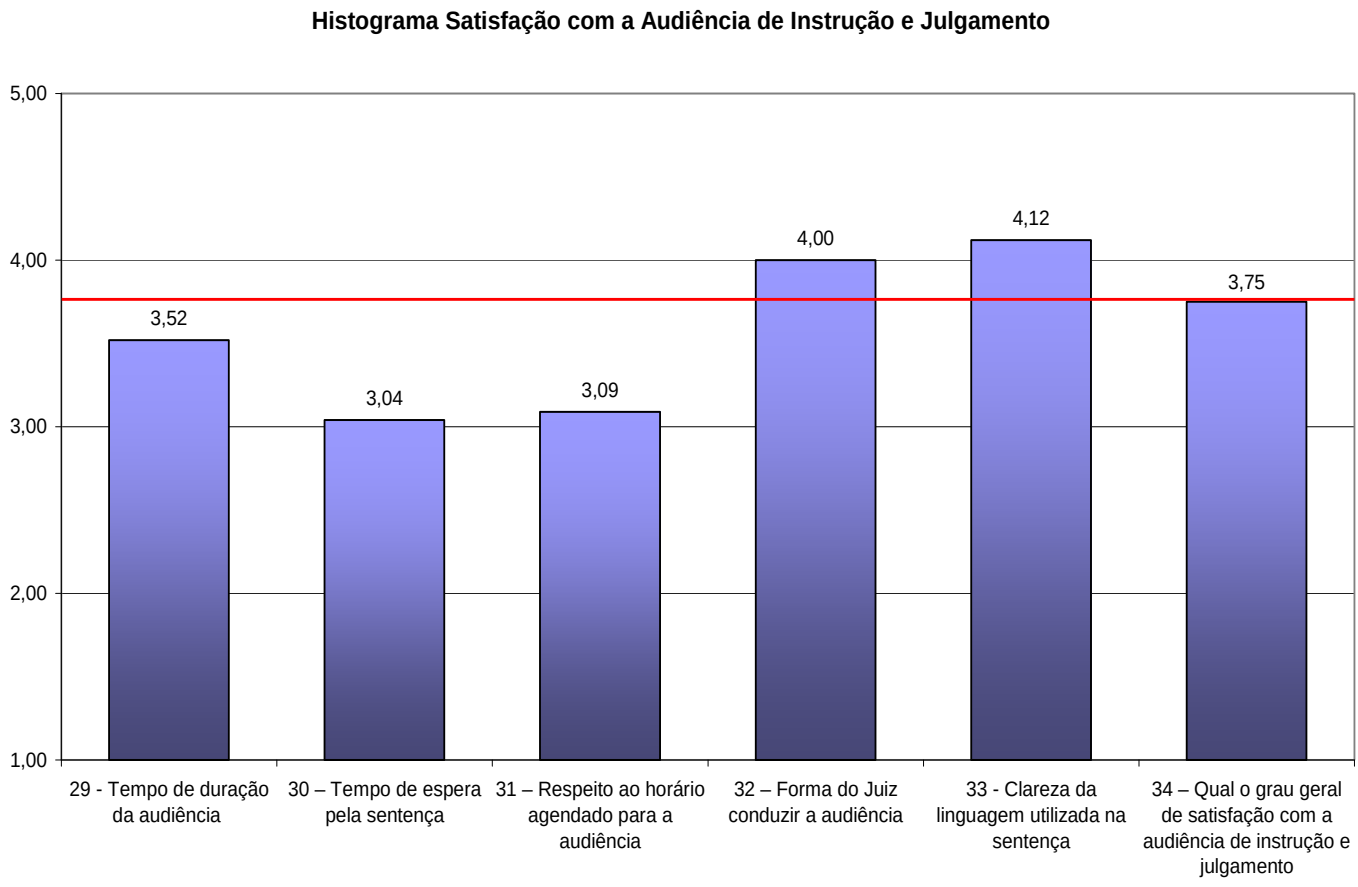
Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias acima de 3, sendo que nenhum deles obteve média indicativa de clara satisfação (4). Note-se, porém, que a variável **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor na hora do atendimento**, obteve a média mais alta e muito próxima da evidente satisfação (3,98). Já a variável **respeito ao horário agendado para audiência**, apresentou a média mais baixa 3,15. Merece atenção a variável **capacidade técnica do conciliador durante a audiência**, visto que ela é muito relevante para o quesito e que obteve média de 3,58, ou seja, abaixo da média do bloco que foi de 3,64.

Histograma Satisfação com a Audiência de Conciliação



7.2.4. AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

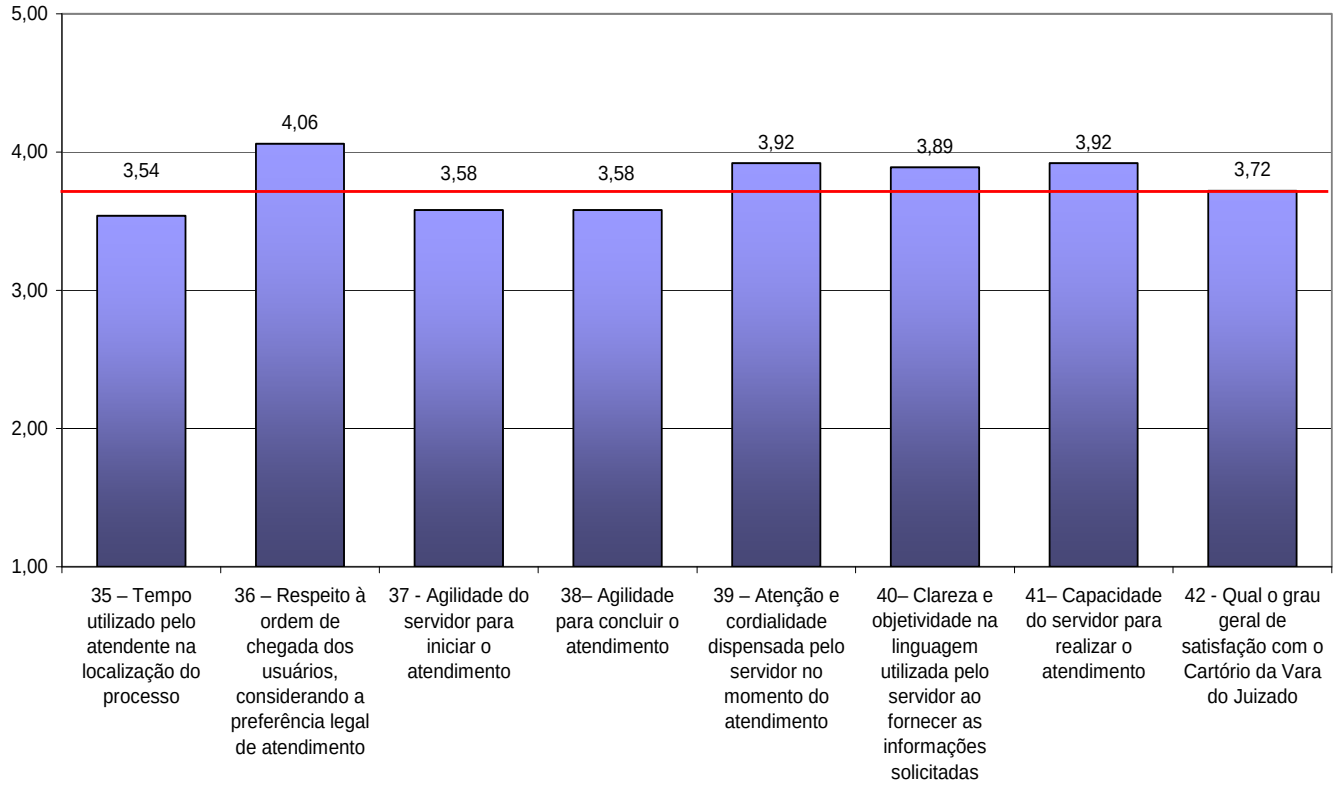
A média geral do bloco (3,75) indica um grau de satisfação maior que o da Audiência de Conciliação, sobretudo porque as variáveis **forma do Juiz conduzir a audiência** e **clareza da linguagem utilizada na sentença**, obtiveram médias acima de 4, indicando clara satisfação quanto a esses itens. Todavia, as variáveis **tempo de espera pela sentença** e **respeito ao horário agendado para a audiência** impactaram negativamente na média geral do bloco, já que obtiveram médias muito próximas do 3.



7.2.5. CARTÓRIO DO JUIZADO

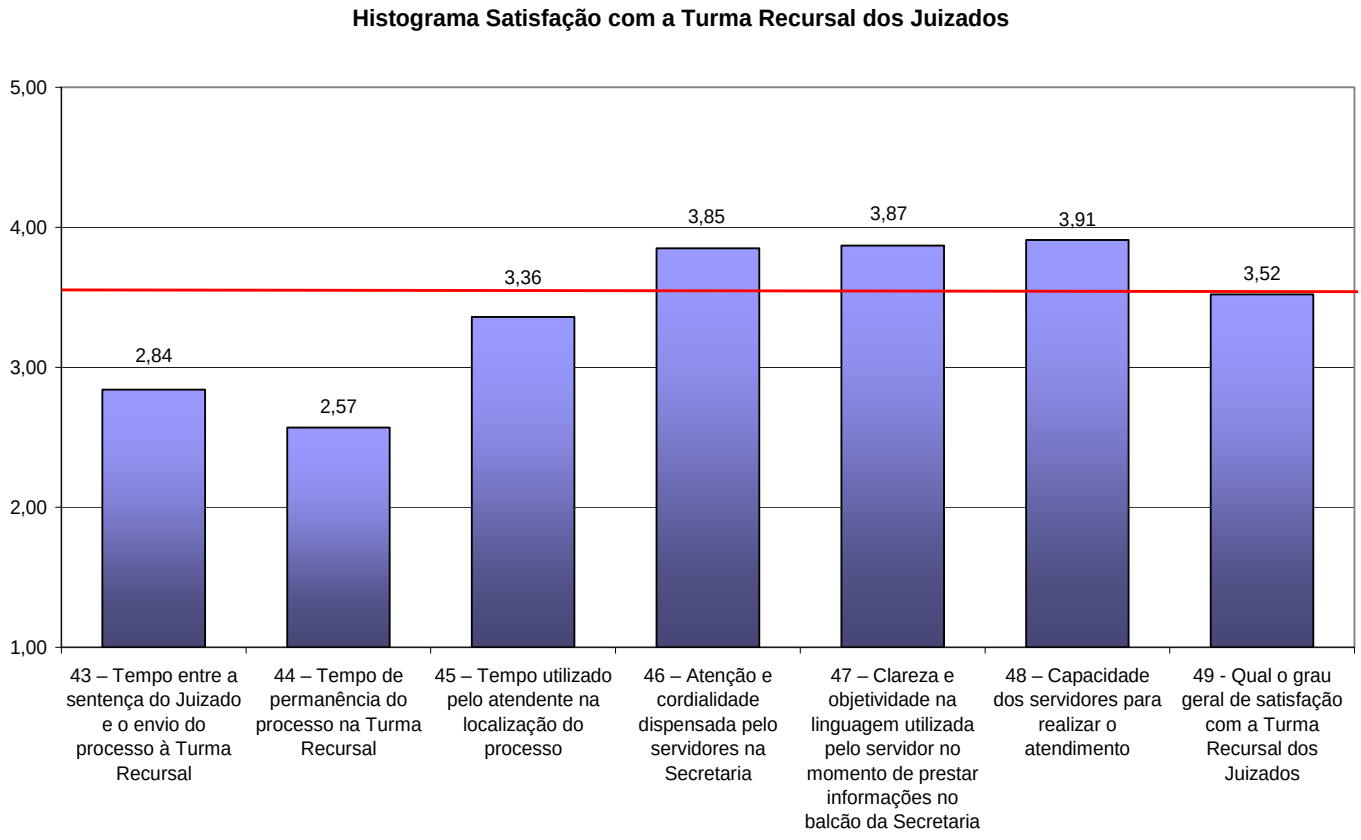
A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 3,72. Como já dito, quanto mais distante da média 3 e indo em direção à média 4, mais tendente a satisfeito se mostra o usuário. Desse modo, a inferência lógica é que, embora não claramente satisfeitos, os usuários se mostram inclinados ao nível de satisfação evidente. Note-se que as variáveis que 'puxaram' a média geral para baixo estão vinculadas a questões de 'eficiência', pois referem-se a 'tempo' (**tempo utilizado pelo atendente para a localização do processo**, com 3,54; **agilidade do servidor para iniciar o atendimento** e **agilidade do servidor para concluir o atendimento**, ambas com média 3,58) que, muitas vezes, não estão no controle do servidor. Entretanto, a ênfase deve ser dada na avaliação das variáveis que revelam cortesia e respeito no atendimento, já que todas elas obtiveram médias bem próximas ou acima de 4.

Histograma Satisfação com o Cartório do Juizado



7.2.6. TURMA RECURSAL

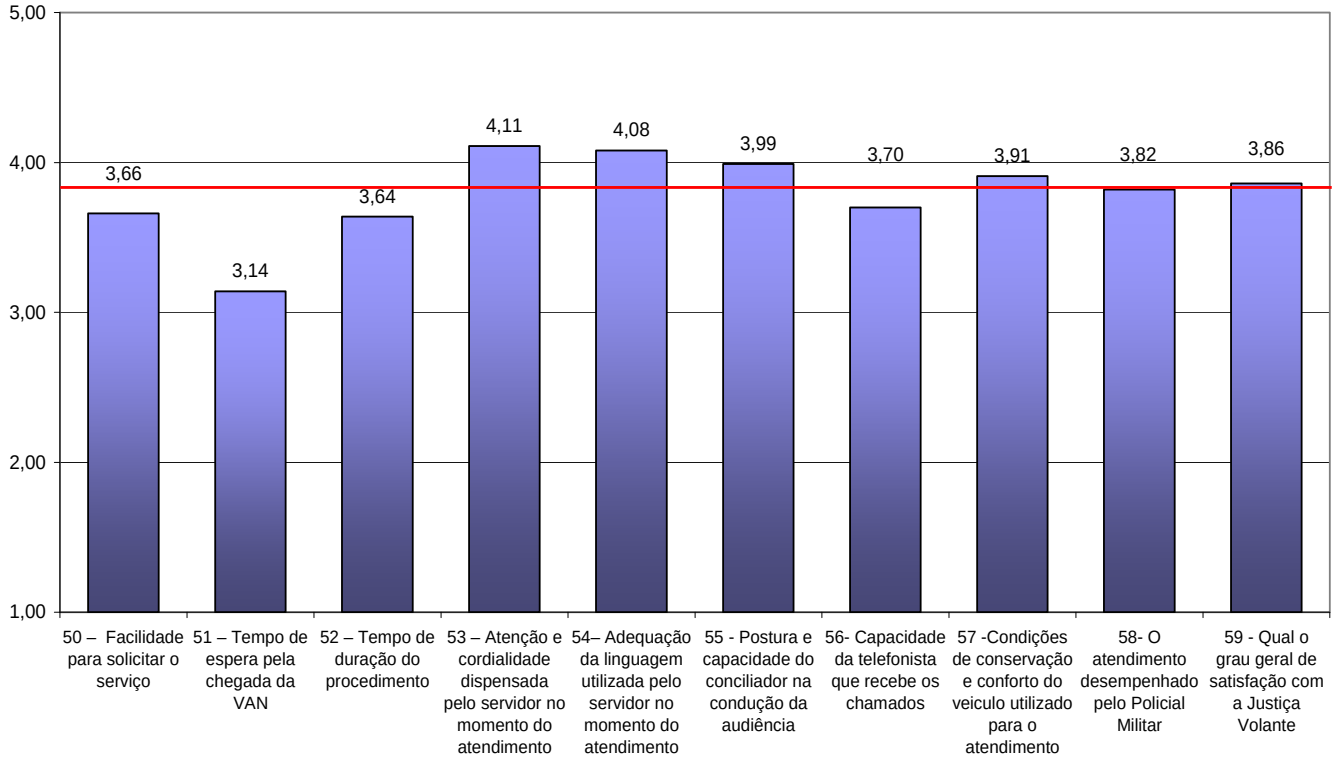
A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,52 e, de esse fato, como sabido, indicar uma tendência à clara satisfação, duas variáveis obtiveram médias **insatisfatórias**. São elas: **Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à turma recursal** (2,84) e **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,57). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam uma proximidade do grau de satisfação evidente.



7.2.7. JUIZADO DE TRÂNSITO

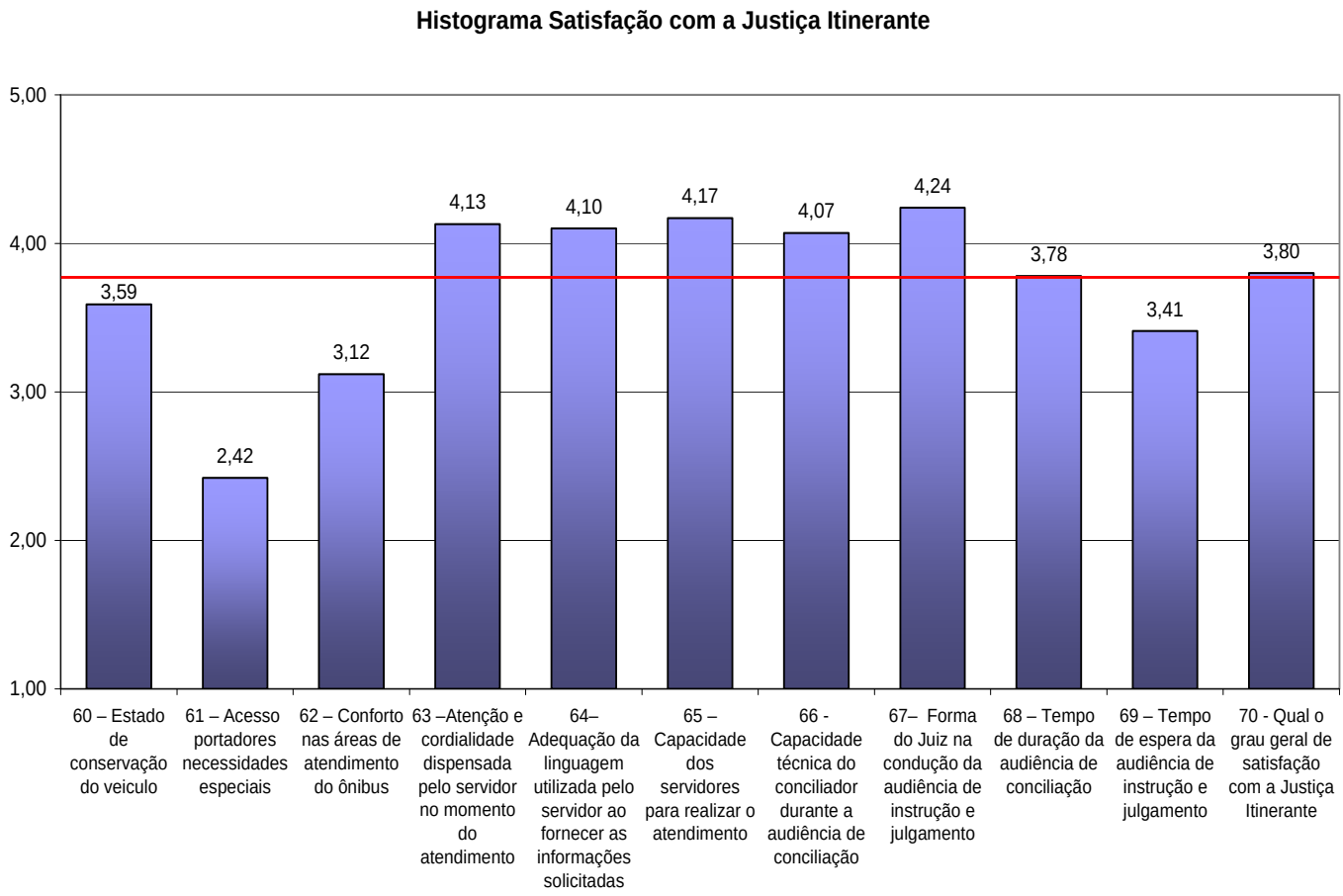
No bloco **Juizado de Trânsito**, o grau geral obtido foi de 3,86, revelando que os usuários do serviço se mostram tendentes a satisfeitos em quase todos os quesitos. Todavia, algumas variáveis obtiveram avaliações abaixo da média. A variável que obteve a avaliação mais rigorosa foi **Tempo de espera pela chegada da VAN** – 3,14. Destaque para as variáveis **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento** e **adequação da linguagem utilizada pelo servidor no momento do atendimento** que, mais uma vez, revelam uma evidente satisfação quanto à forma de atendimento. Os demais itens indicam uma forte tendência à clara satisfação.

Histograma Satisfação com o Juizado de Trânsito



7.2.8. JUIZADO ITINERANTE

O Juizado Itinerante teve uma avaliação claramente satisfatória, com médias acima de 4, de quase todas as variáveis. O item **Acesso para os portadores de necessidades especiais**, contudo, com média 2,42, impactou negativamente no grau geral de satisfação que ficou com média 3,80. Destaque para a variável **Forma de o Juiz conduzir a audiência de instrução e julgamento**, que obteve média 4,24.



8. RECOMENDAÇÕES

As ações futuras poderão fundamentar-se nas diversas informações que os dados analíticos descritivos fornecem. O quadro abaixo apresenta de forma bem resumida a avaliação das variáveis medidas de modo a facilitar a visualização geral das percepções dos usuários e, a partir delas, a implementação de ações administrativas gerais e particularizadas.

BLOCOS DE AVALIAÇÃO	PONTOS BEM AVALIADOS	PONTOS MAL AVALIADOS	PONTOS AVALIADOS DE FORMA MUITO DIVERGENTE ENTRE UMA E OUTRA LOCALIDADE
Aspectos físicos	- Ambiente Físico do Cartório - Ambiente Físico das salas de audiência de Instrução e Julgamento	- Acesso Portador de necessidades especiais - Conforto nas áreas de espera para atendimento - Tamanho do balcão de atendimento	- Ambiente das salas de audiência de Conciliação - Sinalização das Varas - Sinalização de Bebedouros e banheiros
Redução a Termo	- Respeito a ordem de chegada, considerando a preferência legal do atendimento - Atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento - clareza e objetividade da linguagem utilizada pelo servidor ao fornecer informações - capacidade do servidor para realizar o atendimento.	- Procedimentos que antecedem o atendimento - agilidade para concluir o atendimento - tempo de duração do procedimento	- Agilidade para iniciar o atendimento.
Audiência de Conciliação	- Atenção e Cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento - adequação da linguagem utilizada pelo conciliador no momento da audiência	- Respeito ao horário agendado para audiência	- Tempo de duração da Audiência - capacidade técnica do conciliador
Audiência de Instrução e Julgamento	- Forma de o Juiz conduzir a audiência - Clareza da linguagem utilizada na sentença	- Tempo de espera pela audiência - Respeito ao horário agendado para audiência	- Tempo de duração da audiência
Cartório da Vara do Juizado Especial	- Respeito a ordem de chegada, considerando a preferência legal do atendimento - Atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento - Clareza e objetividade da linguagem utilizada pelo servidor ao fornecer as informações solicitadas - Capacidade do servidor para realizar o atendimento	- Tempo utilizado pelo atendente na localização do processo	- Agilidade do servidor para iniciar o atendimento - Agilidade do servidor para concluir o atendimento
Turma Recursal	- Atenção e Cordialidade dispensada pelo servidor na Secretaria da Turma Recursal - Clareza e objetividade da linguagem utilizada pelo servidor no momento de prestar informações no balcão da Secretaria da Turma Recursal - Capacidade dos servidores para realizar o atendimento	- Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à Turma Recursal - Tempo de permanência do processo na Turma Recursal - Tempo utilizado pelo atendente na localização do processo	

Vê-se, portanto, que ações simples, expeditas e não custosas podem ser adotadas para impactar positivamente na avaliação de algumas variáveis. Outras, porém, exigem providências mais complexas, demoradas e de custo elevado.

9. CONCLUSÕES

A pesquisa de satisfação nos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Distrito Federal se mostrou relevante em todos os aspectos e, seguramente, os objetivos foram plenamente alcançados.

O primeiro deles diz respeito ao desenvolvimento do método. É essencial destacar que, após a experimentação de um método de pesquisa aplicado em outros ambientes da esfera pública - a exemplo do que ocorreu na pesquisa aplicada na Segunda Instância com o IPPS do Ministério do Planejamento – desenvolver sua própria trajetória metodológica em pesquisas empíricas de satisfação foi de fundamental importância para o TJDFT, pois constituiu-se em fator determinante para a construção do método customizado.

Até mesmo porque, frise-se, a partir da aprovação do Plano Estratégico do TJDFT, passa a ser objetivo primordial da Instituição conhecer como são vistos os serviços por ela prestados nas suas diferentes e complexas vertentes. Apenas com indicadores confiáveis será possível implementar ações administrativas que efetivamente resultem em melhoria dos serviços.

Desde a sua proposição até a finalização do Projeto, a Pesquisa de Qualidade no Atendimento dos Juizados Especiais foi conduzida por meio de análises científicas criteriosamente cuidadosas que pudessem produzir informações fidedignas e úteis aos gestores quanto ao grau de satisfação dos usuários, considerando apenas as variáveis propostas, com relação ao atendimento ao público.

Gerenciar corretamente informações fornecidas por pesquisas é parte de uma mudança cultural na Organização. É preciso que as informações tenham valor

suficiente como elemento positivo de análise da competência das instituições, e que resultem em benefícios para todos os usuários. Somente isso agregará valor a elas.

No que diz respeito aos resultados, também se pode afirmar que os objetivos foram alcançados. A pesquisa revela, em quase todas as variáveis medidas, um **usuário tendendo a satisfeito.** Todos os blocos de avaliação apresentaram médias que se encontram no lado satisfatório da escala (acima de 3) e não no lado da insatisfação. Todavia, não há médias gerais que revelam uma evidente satisfação, o que seria indicado com médias acima de 4.

Considere-se a relevante constatação de que as avaliações dos quesitos variam de uma localidade para outra, sugerindo que, apesar das médias da avaliação geral, é preciso especificar medidas de acordo com as necessidades de cada Juizado.

Isso será claramente explicitado nos anexos do presente relatório onde se constata importante dissenso na avaliação de variáveis idênticas numa e noutra localidade. Algumas, avaliadas de forma bastante positiva em localidades específicas, obtiveram, em outras, médias nitidamente insatisfatórias.

Assim, há muito espaço para melhorias, até mesmo porque não apenas **a satisfação** deve ser perseguida, mas sim a **plena satisfação** que se encontra na gradação máxima que é a avaliação 5. Aperfeiçoar, pois, os serviços prestados nos Juizados Especiais, adotando métodos e técnicas modernas de qualificá-los, deve continuar sendo uma preocupação dos gestores dessa modalidade de Justiça.

O maior benefício do projeto é que, doravante, os Juizados Especiais do Distrito Federal passam a ter uma fonte de informações, fornecida por uma consultoria especial composta por cidadãos e profissionais usuários, que possibilitará saber exatamente ONDE MELHORAR, EM QUE MELHORAR, O QUANTO MELHORAR.

E esse benefício, inaugurado com o Projeto de Pesquisa de Qualidade no Atendimento na Segunda Instância e agora estendido aos Juizados Especiais, tem também o condão de estreitar ainda mais o relacionamento do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios com seu público que, ao participar da pesquisa, se

sente elemento ativo no processo de aprimoramento dos serviços prestados pelo Estado julgador.

Ressalte-se que mais que possuir, é preciso saber gerenciar corretamente as informações fornecidas por pesquisas dotando-as de valor suficiente que resultem em benefícios concretos para todos os usuários.

O que se espera é que os resultados encontrados motivem trabalhos que, por um lado, aprimorem o método desenvolvido e, por outro, inspirem ações efetivas – práticas e possíveis – na busca da excelência na prestação dos serviços.

10 – ANEXOS

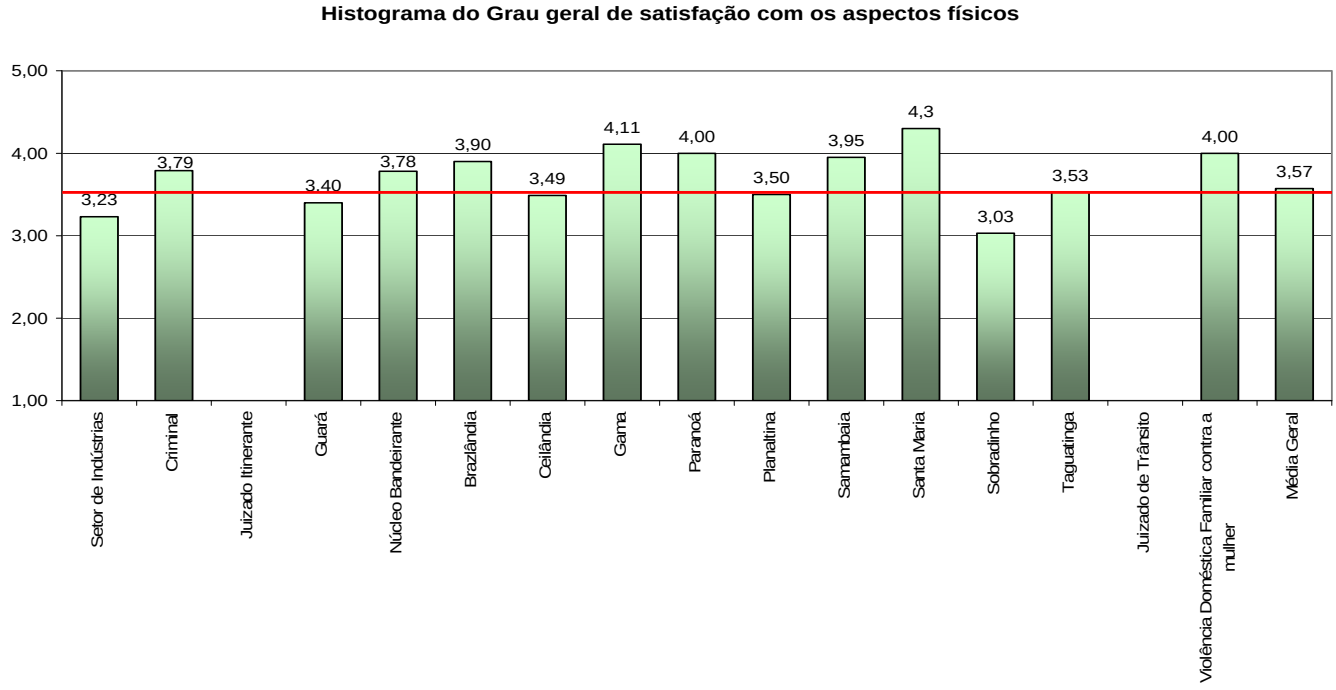
10.1. ANÁLISE DESCRITIVA DE CADA VARIÁVEL POR LOCALIDADE DE JUIZADO ESPECIAL

Considerando os resultados por localidade, todos os histogramas abaixo apresentam a avaliação das variáveis que compõem cada bloco com as respectivas médias para cada uma delas, sendo que a linha vermelha indica a média global para todos as localidades. Registramos apenas as localidades cujas avaliações merecem destaque.

10.1.1 QUANTO AOS ASPECTOS FÍSICOS

Grau geral de satisfação com os aspectos físicos

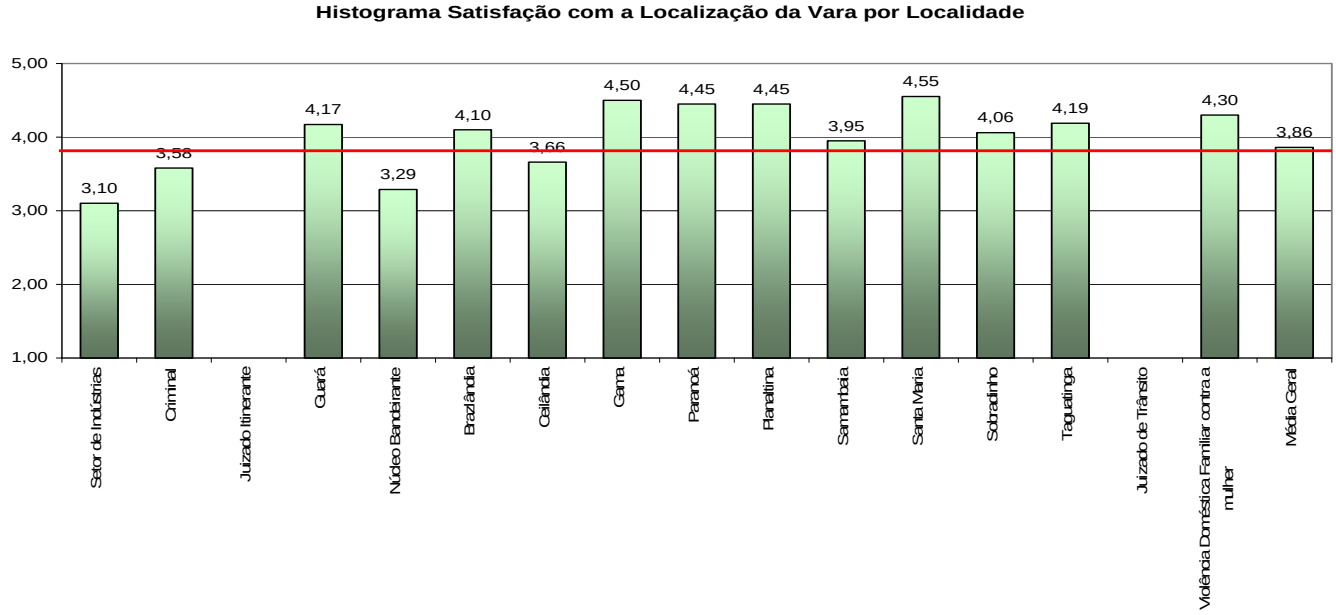
Média global 3,57
Avaliação mais alta – Santa Maria (4,30)
Avaliação mais baixa – Sobradinho (3,03)



* Não houve respondentes nos Juizados Itinerante e de Trânsito para os itens que avaliam os aspectos físicos.

Variável 1: Localização da Vara

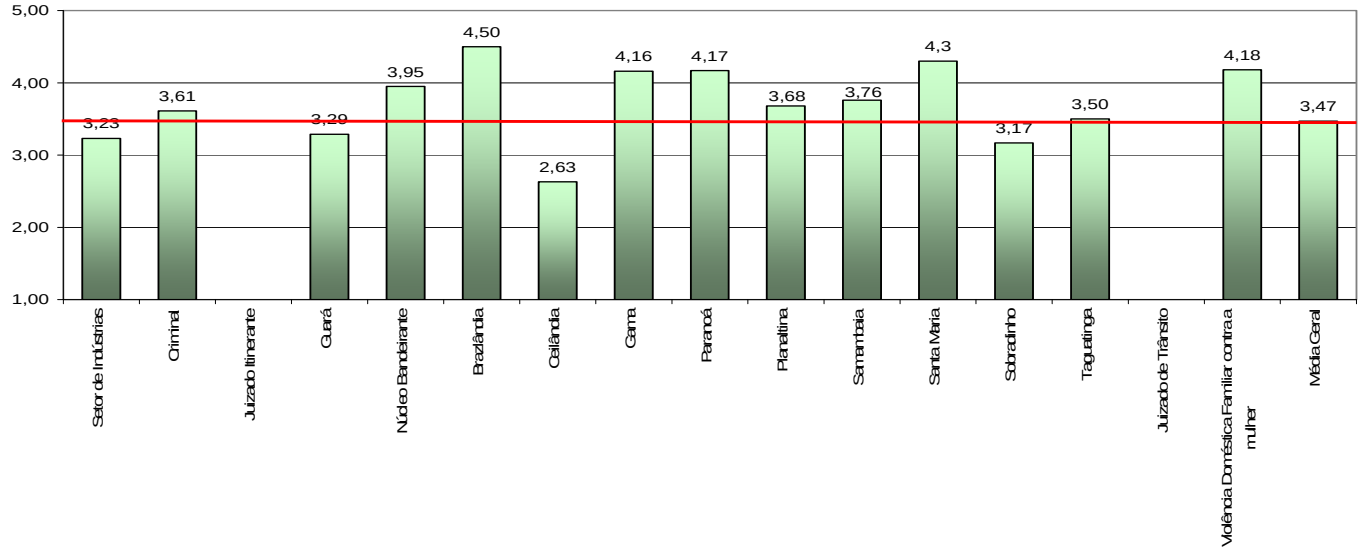
Média global 3,86
Avaliação mais alta – Santa Maria (4,55)
Avaliação mais baixa – SIA (3,10)



* Não houve respondentes nos Juizados Itinerante e de Trânsito para os itens que avaliam os aspectos físicos.

Variável 2: Localização dos bebedores e banheiros

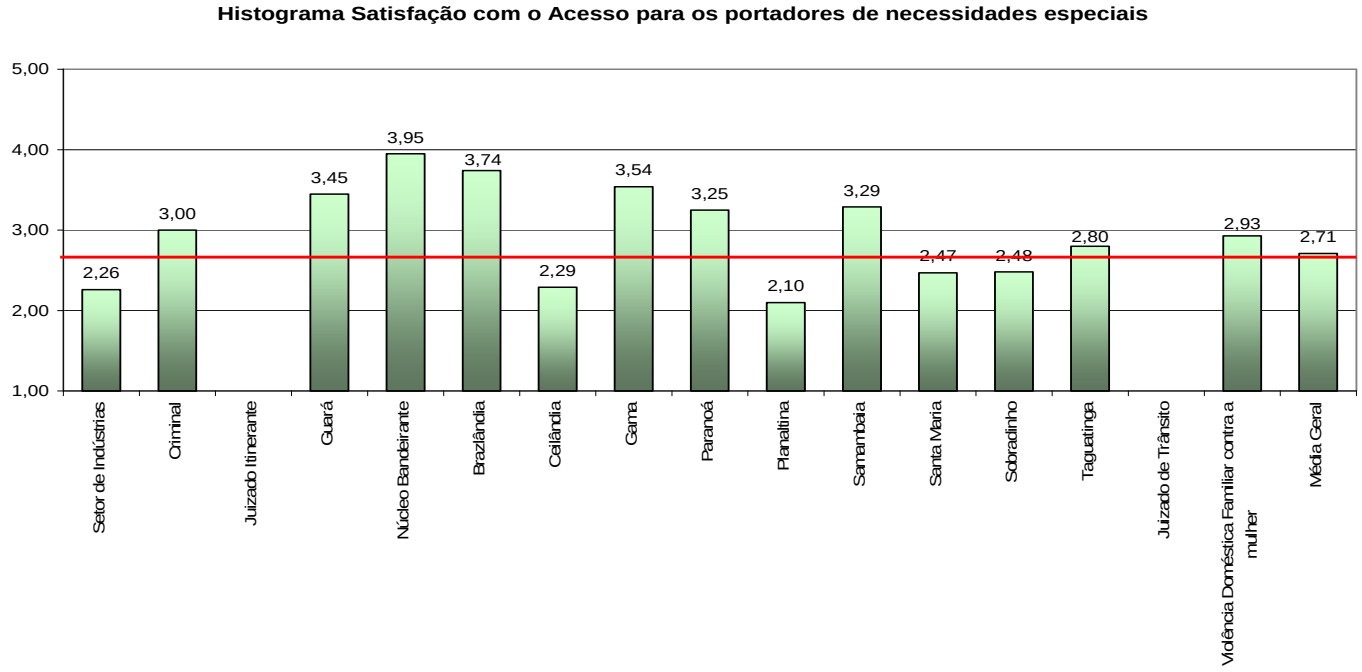
Média global 3,47
Avaliação mais alta – Brazlândia (4,50)
Avaliação mais baixa – Ceilândia (2,63)



* Não houve respondentes nos Juizados Itinerante e de Trânsito para os itens que avaliam os aspectos físicos.

Variável 3: Acesso para os portadores de necessidades especiais

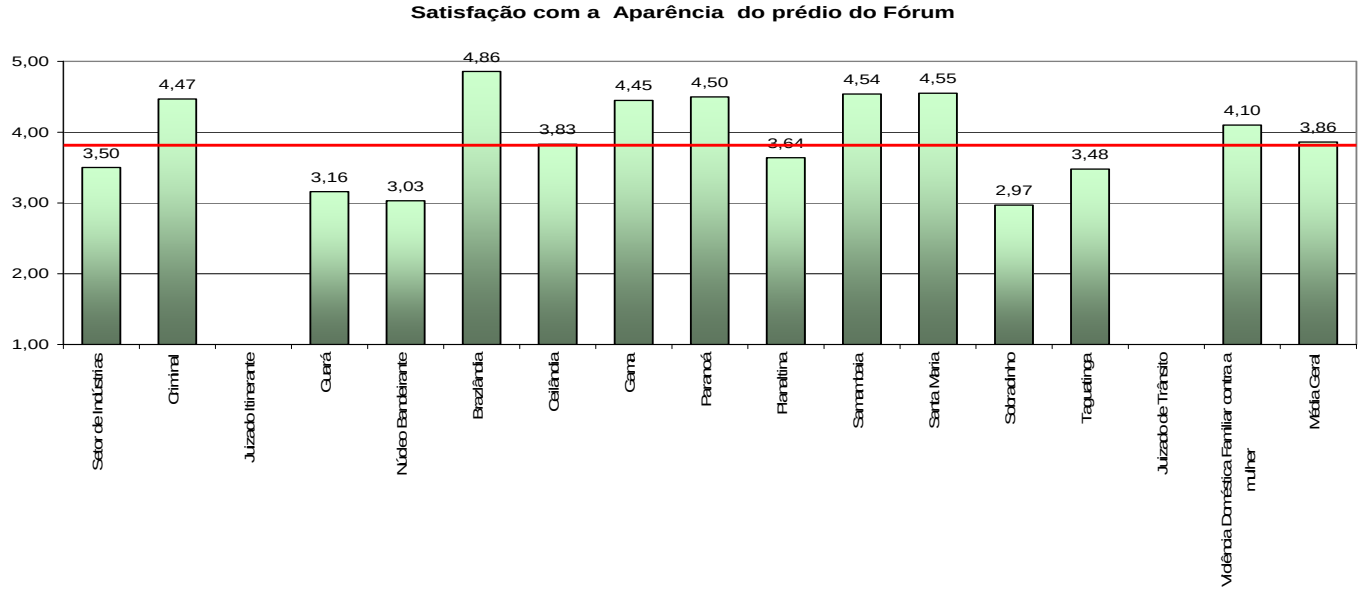
Média global 2,71
Avaliação mais alta – Núcleo Bandeirante (3,95)
Avaliação mais baixa – Planaltina (2,10)



* Não houve respondentes nos Juizados Itinerante e de Trânsito para os itens que avaliam os aspectos físicos.

Variável 4: Aparência do prédio do Fórum

Média global 3,86
Avaliação mais alta – Brazlândia (4,86)
Avaliação mais baixa – Sobradinho (2,97)



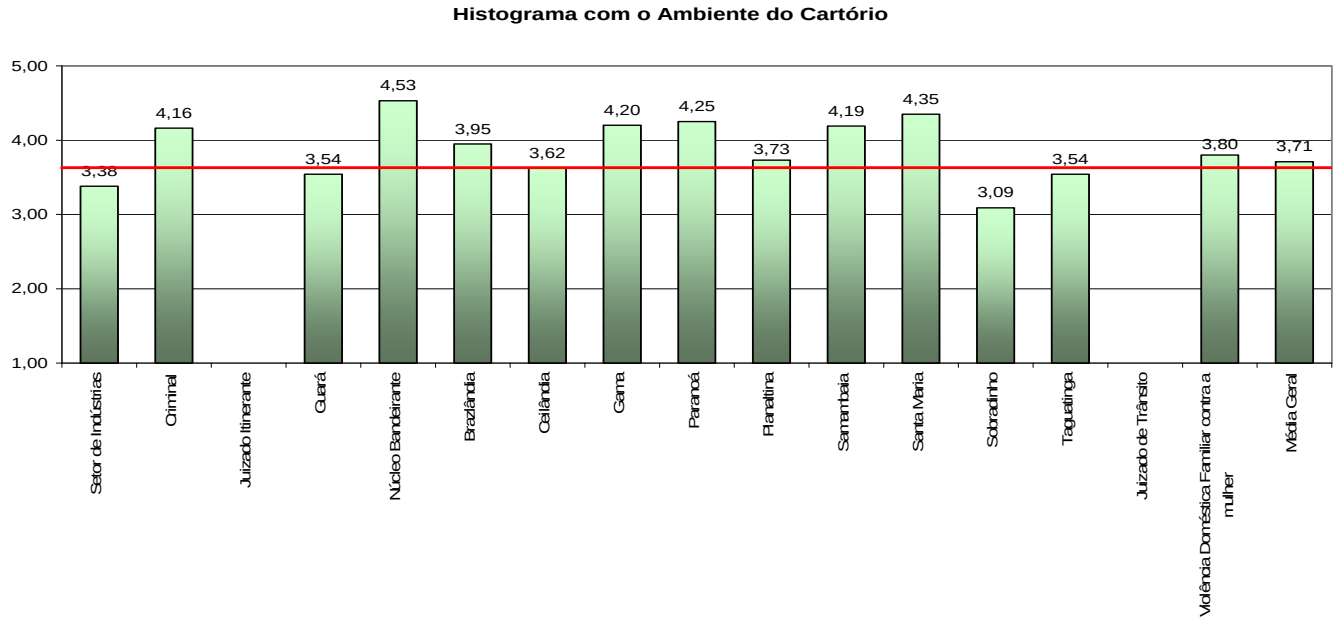
* Não houve respondentes nos Juizados Itinerante e de Trânsito para os itens que avaliam os aspectos físicos.

Variável 5: Ambiente do Cartório

Média global 3,71

Avaliação mais alta – Núcleo Bandeirante (4,53)

Avaliação mais baixa – Sobradinho (3,09)



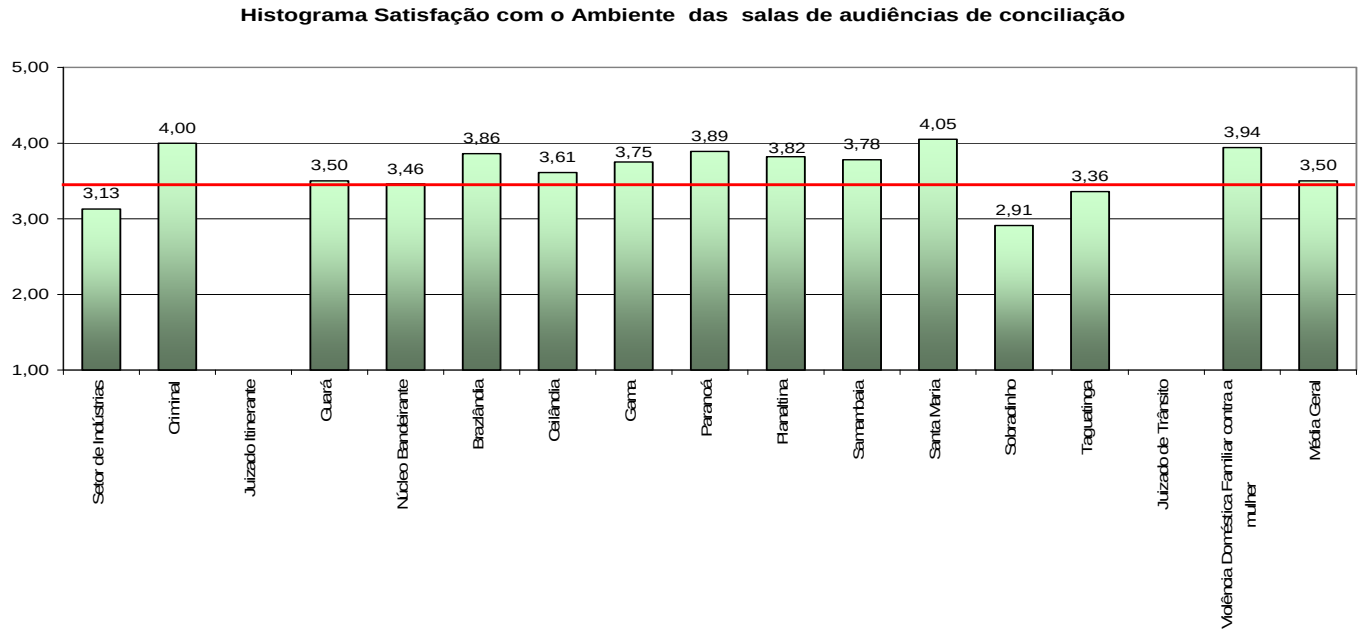
* Não houve respondentes nos Juizados Itinerante e de Trânsito para os itens que avaliam os aspectos físicos.

Variável 6: Ambiente das Salas de Audiência de Conciliação

Média global 3,50

Avaliação mais alta – Santa Maria (4,05)

Avaliação mais baixa – Sobradinho (2,91)



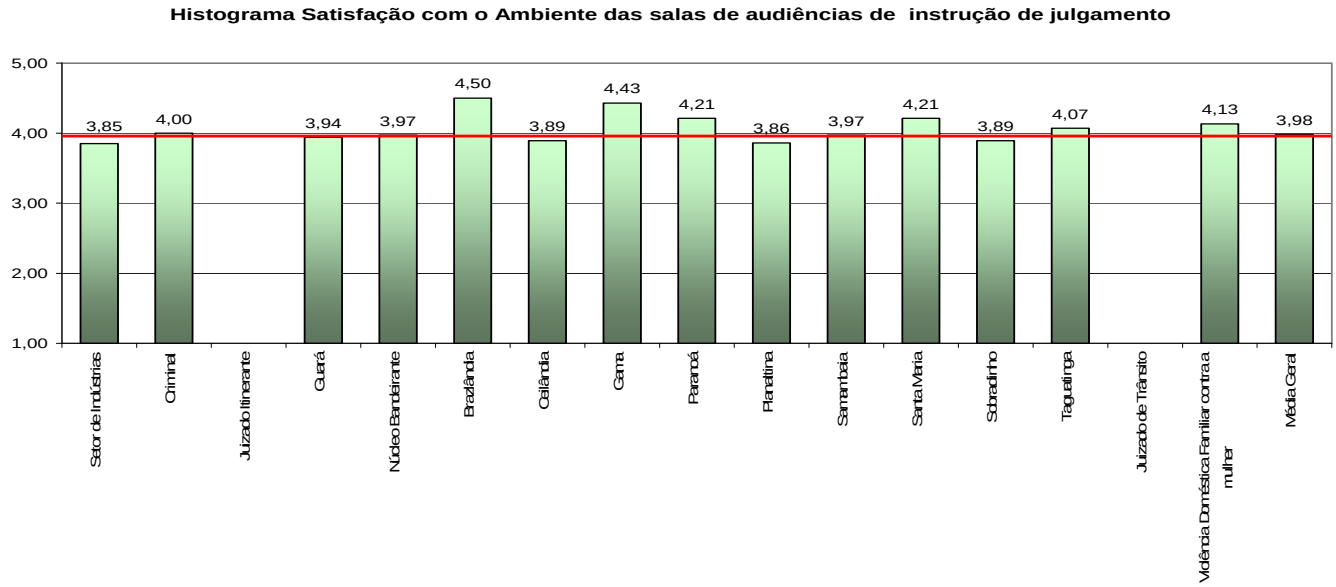
* Não houve respondentes nos Juizados Itinerante e de Trânsito para os itens que avaliam os aspectos físicos.

Variável 7: Ambiente das Salas de Audiência de Instrução e Julgamento

Média global 3,98

Avaliação mais alta – Brazlândia (4,50)

Avaliação mais baixa – SIA (3,85)



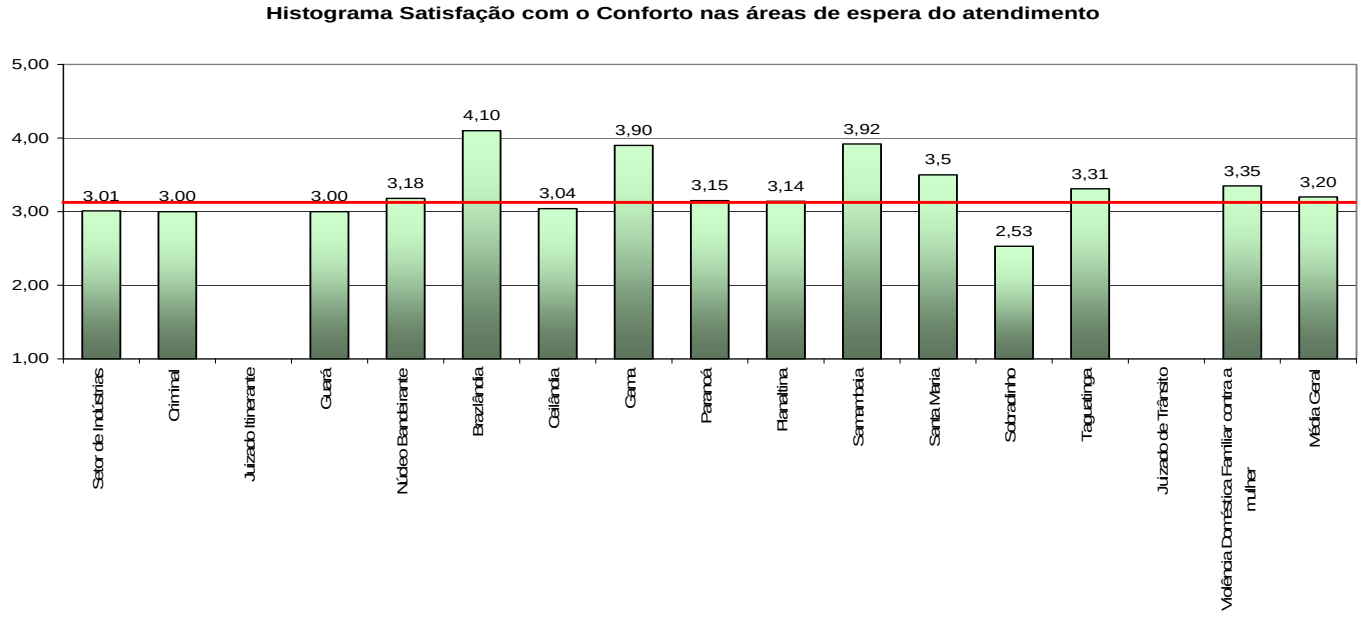
* Não houve respondentes nos Juizados Itinerante e de Trânsito para os itens que avaliam os aspectos físicos.

Variável 8: Conforto nas áreas de espera pelo atendimento

Média global 3,20

Avaliação mais alta – Brazlândia (4,10)

Avaliação mais baixa – Sobradinho (2,53)



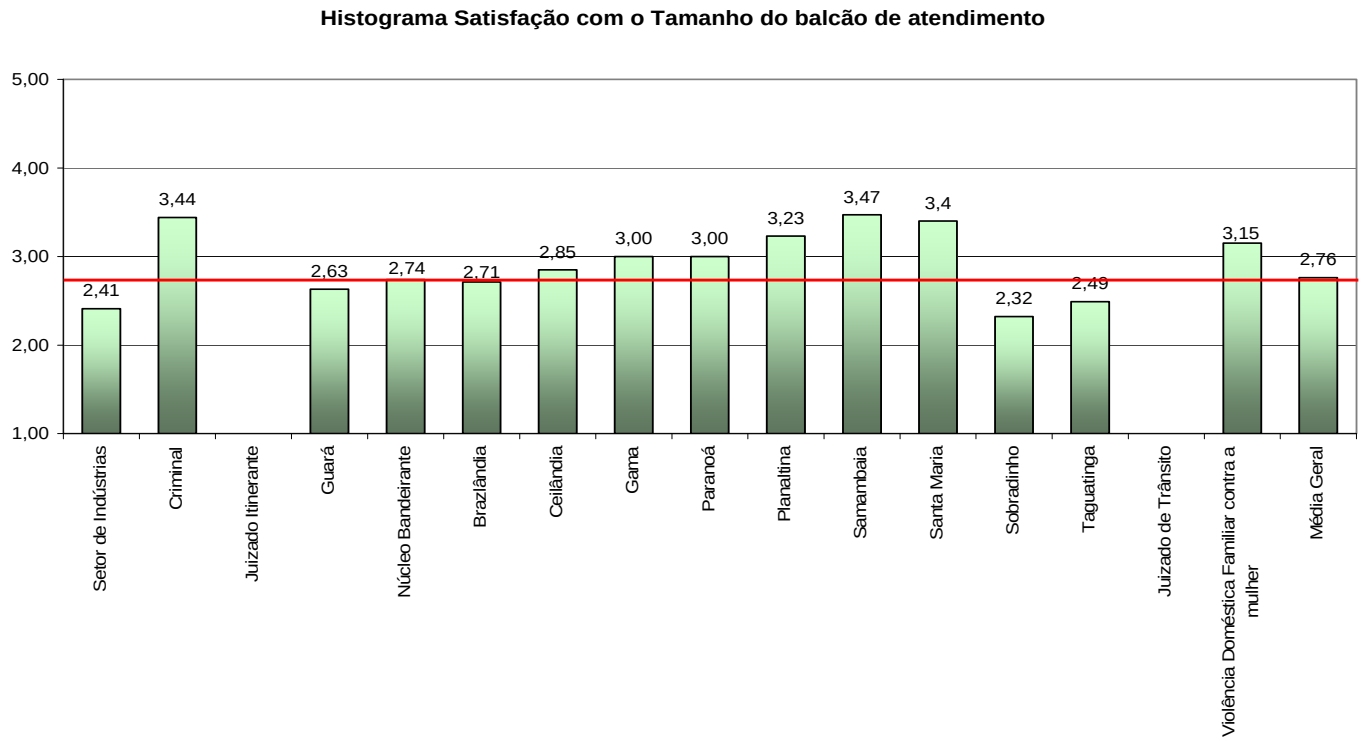
* Não houve respondentes nos Juizados Itinerante e de Trânsito para os itens que avaliam os aspectos físicos.

Variável 9: Tamanho do balcão de atendimento

Média global 2,76

Avaliação mais alta – Samambaia (3,47)

Avaliação mais baixa – Sobradinho (2,32)



* Não houve respondentes nos Juizados Itinerante e de Trânsito para os itens que avaliam os aspectos físicos.

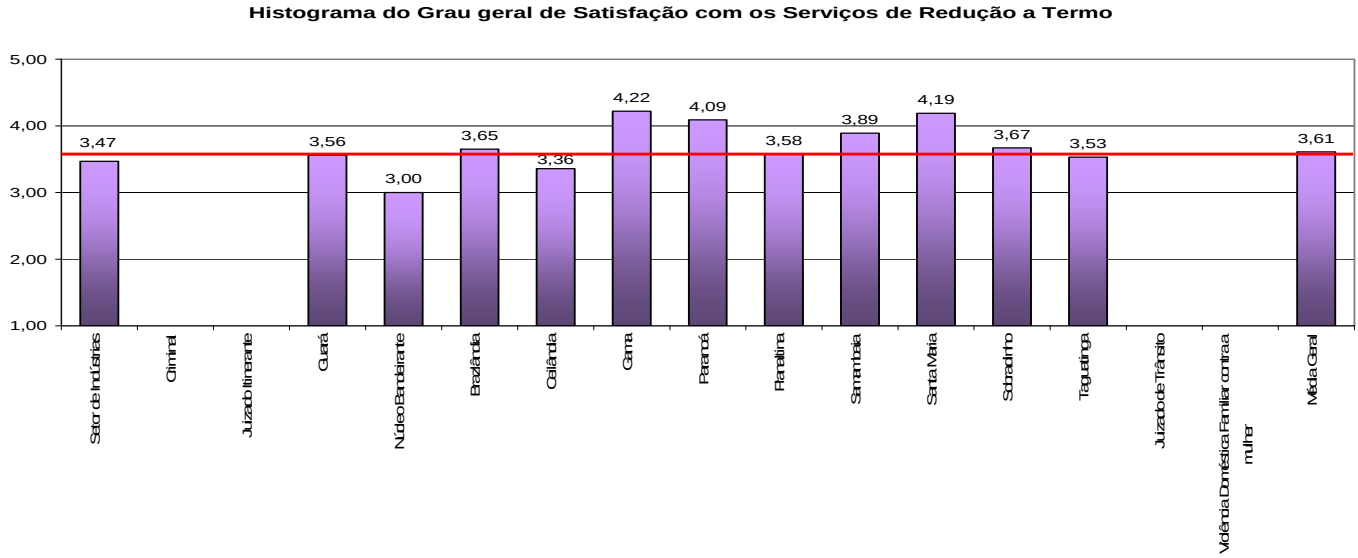
10.1.2. SERVIÇO DE REDUÇÃO A TERMO

Grau geral de satisfação com os Serviços de Redução a Termo

Média global 3,61

Avaliação mais alta – Gama (4,22)

Avaliação mais baixa – Núcleo Bandeirante (3,00)



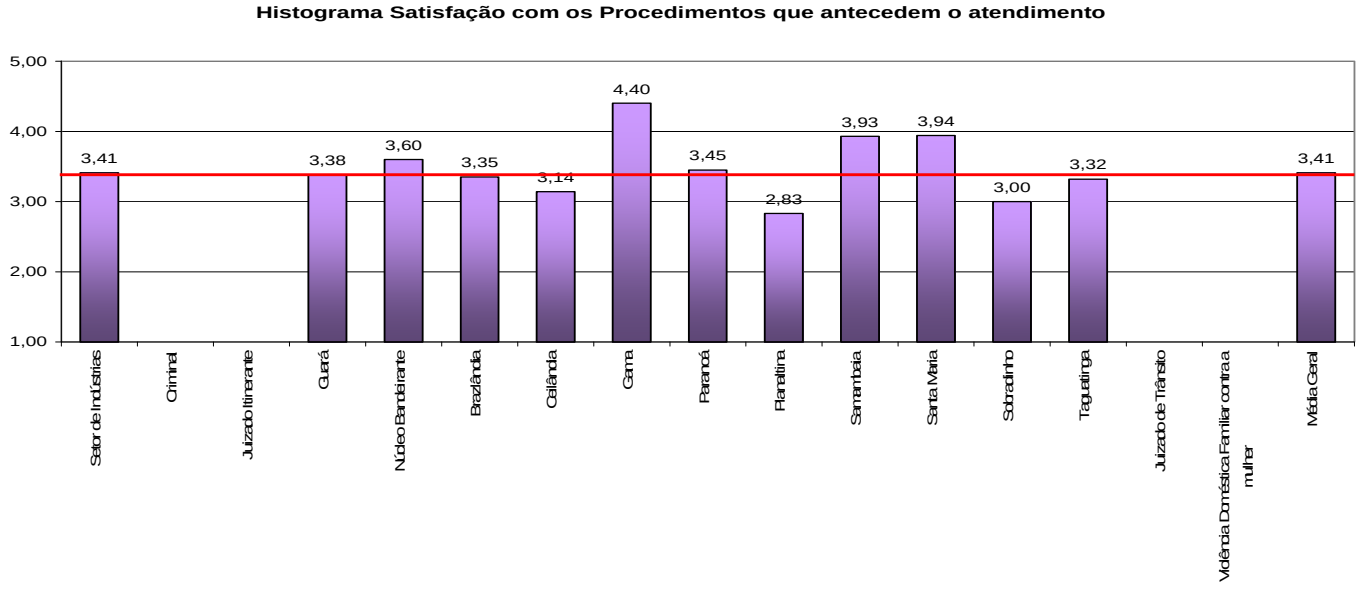
* Não houve respondentes nos Juizados Criminal, Itinerante, de Trânsito e de Violência Doméstica contra a Mulher para os itens que avaliam os serviços de redução a termo.

Variável 1: Procedimentos que antecedem o atendimento

Média global 3,41

Avaliação mais alta – Gama (4,40)

Avaliação mais baixa – Planaltina (2,83)



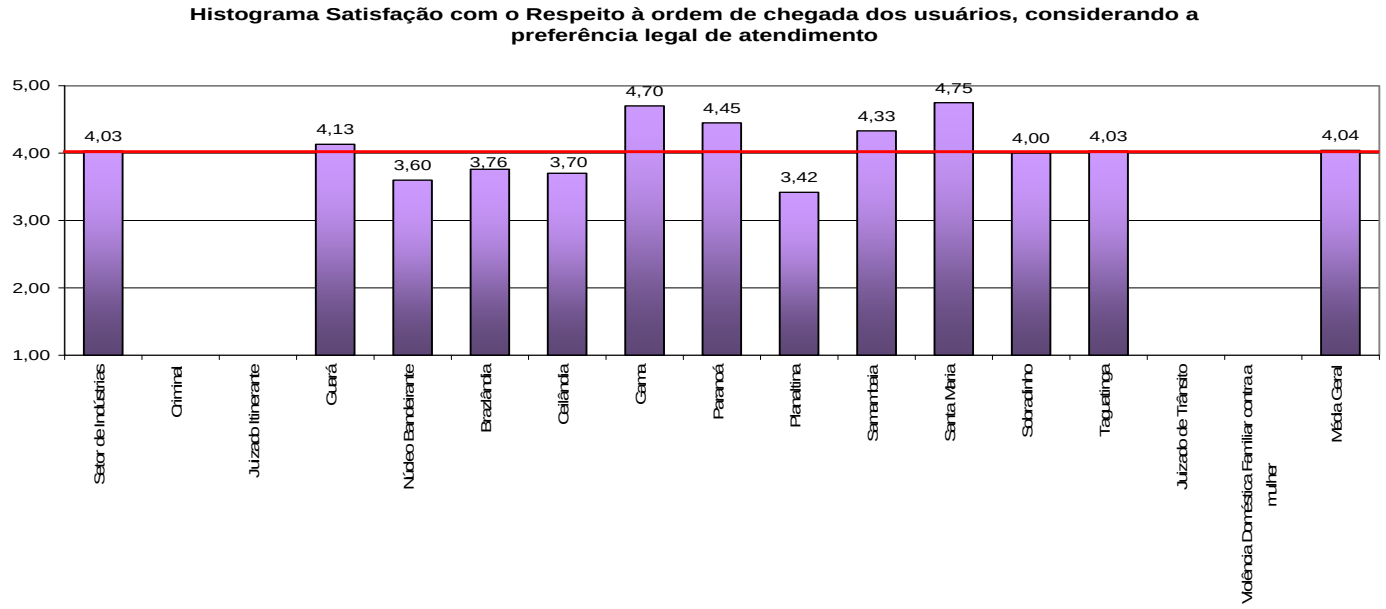
* Não houve respondentes nos Juizados Criminal, Itinerante, de Trânsito e de Violência Doméstica contra a Mulher para os itens que avaliam os serviços de redução a termo.

Variável 2: Respeito à ordem de chegada dos usuários, considerando a preferência legal de atendimento

Média global 4,04

Avaliação mais alta – Santa Maria (4,75)

Avaliação mais baixa – Planaltina (3,42)



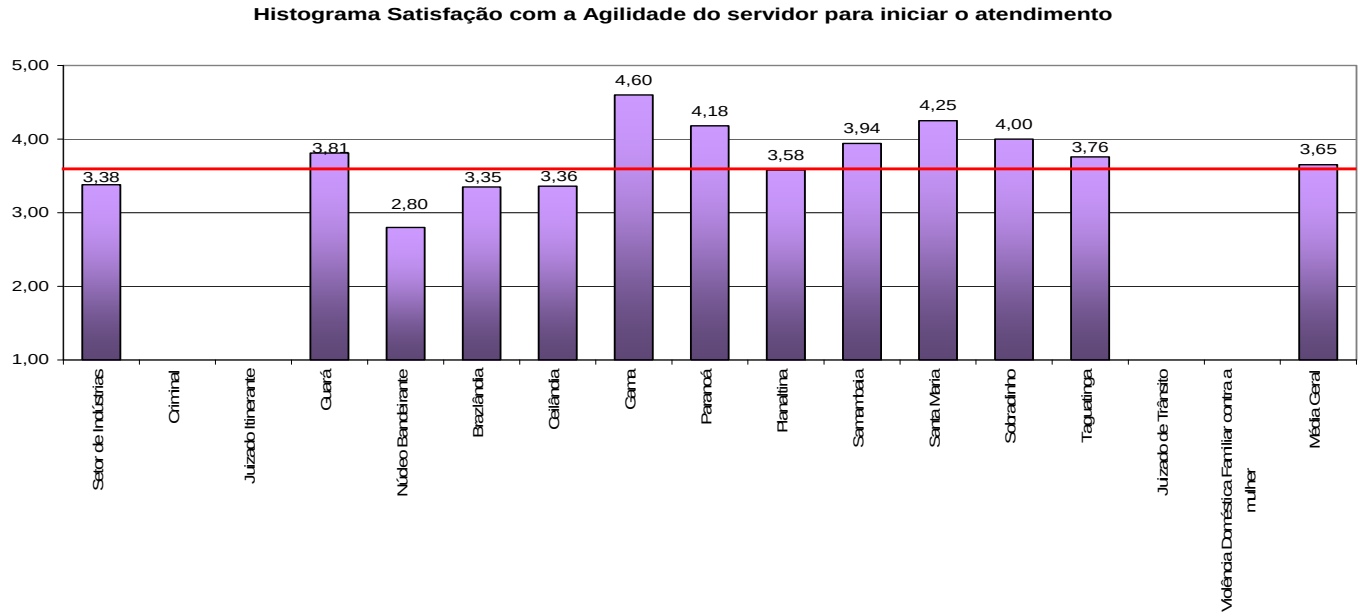
* Não houve respondentes nos Juizados Criminal, Itinerante, de Trânsito e de Violência Doméstica contra a Mulher para os itens que avaliam os serviços de redução a termo.

Variável 3: Agilidade do servidor para iniciar o atendimento

Média global 3,65

Avaliação mais alta – Gama (4,60)

Avaliação mais baixa – Núcleo Bandeirante (2,80)



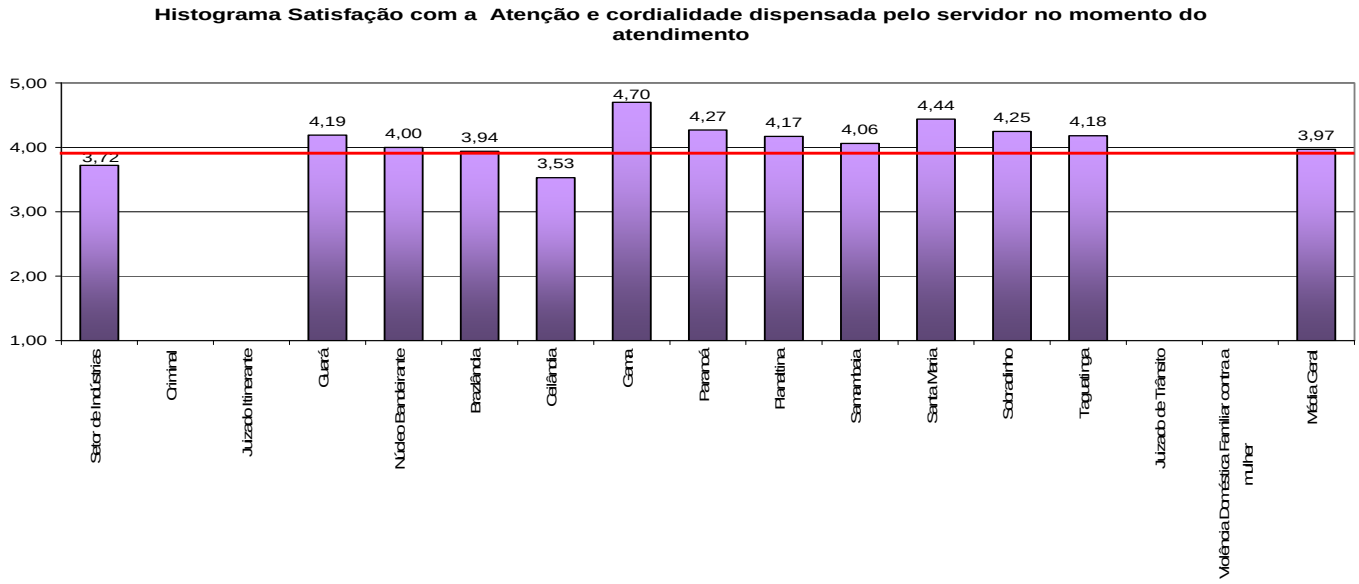
* Não houve respondentes nos Juizados Criminal, Itinerante, de Trânsito e de Violência Doméstica contra a Mulher para os itens que avaliam os serviços de redução a termo.

Variável 4: Atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento

Média global 3,97

Avaliação mais alta – Gama(4,70)

Avaliação mais baixa – Ceilândia (3,53)



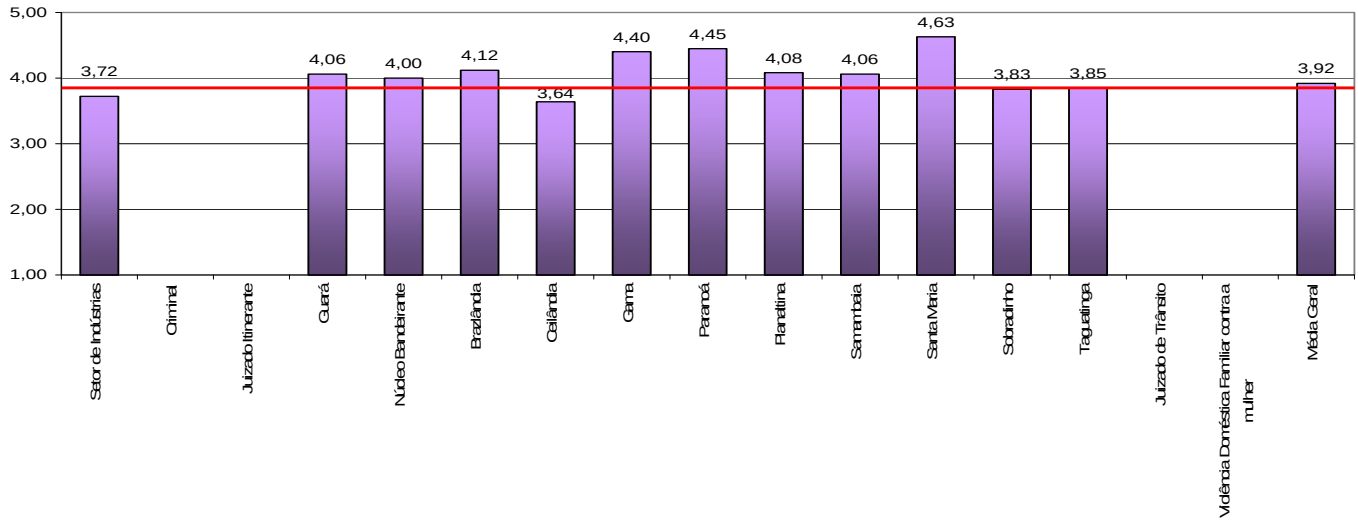
* Não houve respondentes nos Juizados Criminal, Itinerante, de Trânsito e de Violência Doméstica contra a Mulher para os itens que avaliam os serviços de redução a termo.

Variável 5: Clareza e objetividade da linguagem utilizada pelo servidor ao fornecer as informações solicitadas

Média global 3,92

Avaliação mais alta – Santa Maria (4,63)

Avaliação mais baixa – Ceilândia (3,64)



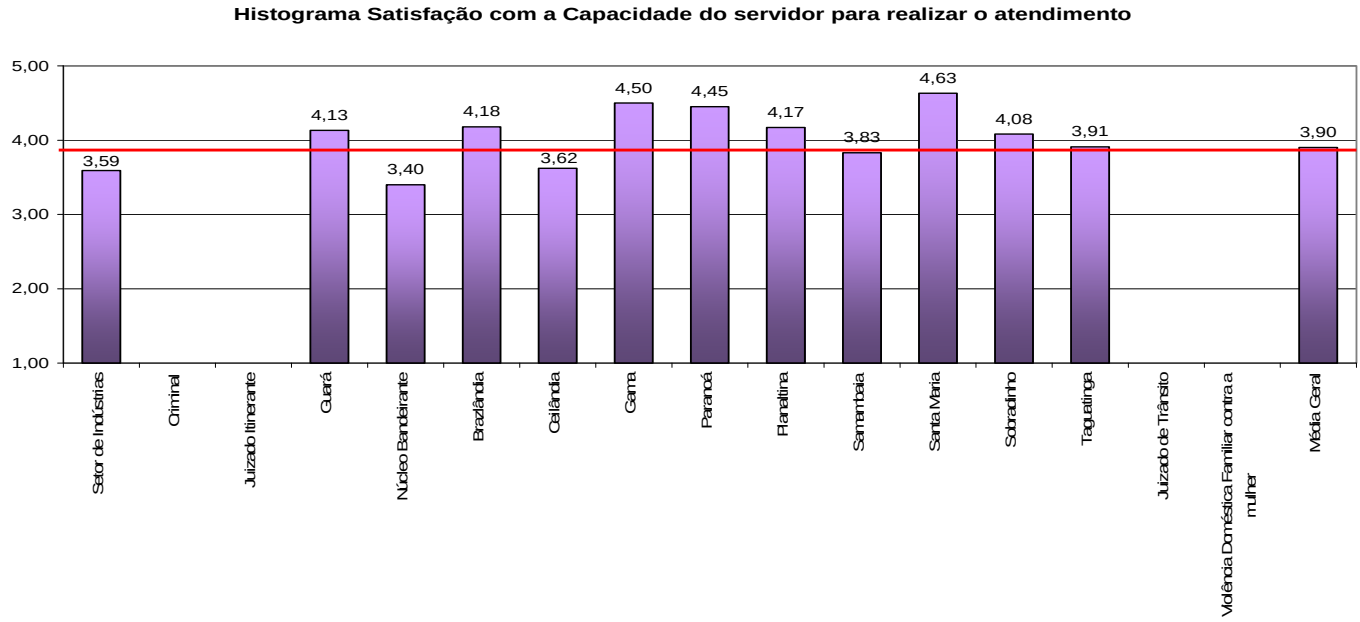
* Não houve respondentes nos Juizados Criminal, Itinerante, de Trânsito e de Violência Doméstica contra a Mulher para os itens que avaliam os serviços de redução a termo.

Variável 6: Capacidade do servidor para realizar o atendimento

Média global 3,90

Avaliação mais alta – Santa Maria (4,63)

Avaliação mais baixa – Núcleo Bandeirante (3,40)



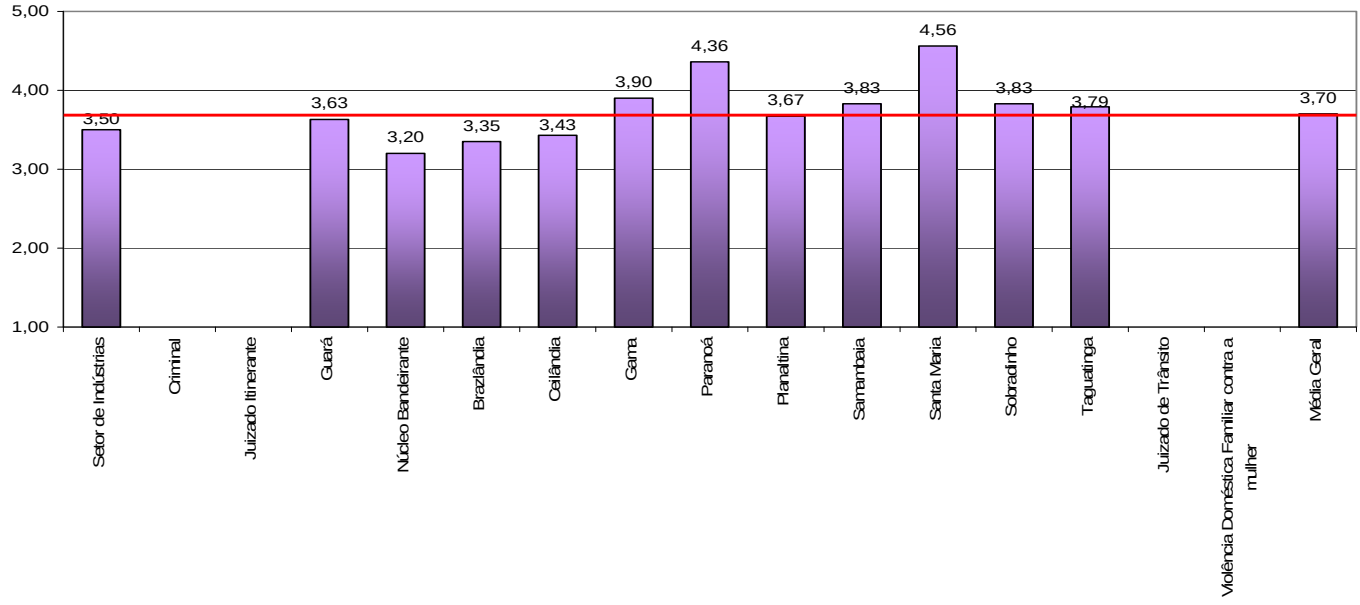
* Não houve respondentes nos Juizados Criminal, Itinerante, de Trânsito e de Violência Doméstica contra a Mulher para os itens que avaliam os serviços de redução a termo.

Variável 7: Agilidade para concluir o atendimento

Média global 3,70

Avaliação mais alta – Santa Maria (4,56)

Avaliação mais baixa – Núcleo Bandeirante (3,20)



* Não houve respondentes nos Juizados Criminal, Itinerante, de Trânsito e de Violência Doméstica contra a Mulher para os itens que avaliam os serviços de redução a termo.

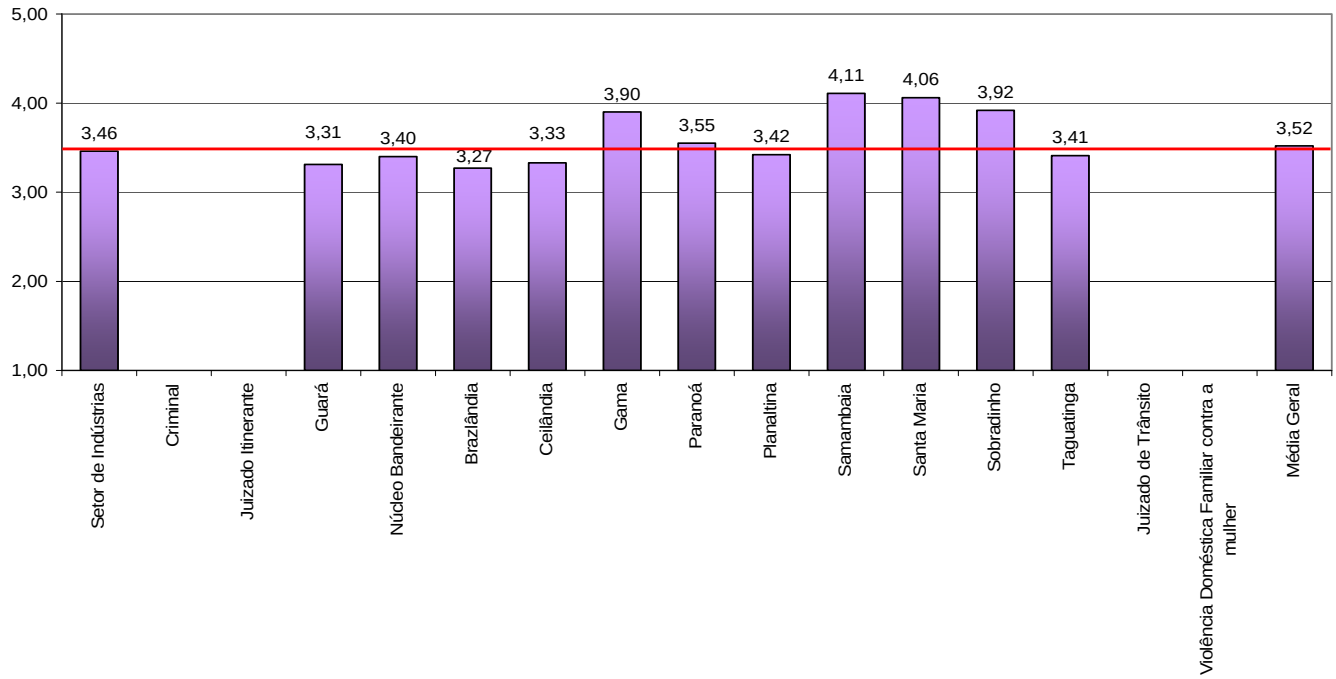
Variável 8: Tempo de duração da redução a termo

Média global 3,52

Avaliação mais alta – Samambaia (4,11)

Avaliação mais baixa – Brazlândia (3,27)

Histograma Satisfação com o Tempo de duração da redução a termo



* Não houve respondentes nos Juizados Criminal, Itinerante, de Trânsito e de Violência Doméstica contra a Mulher para os itens que avaliam os serviços de redução a termo.

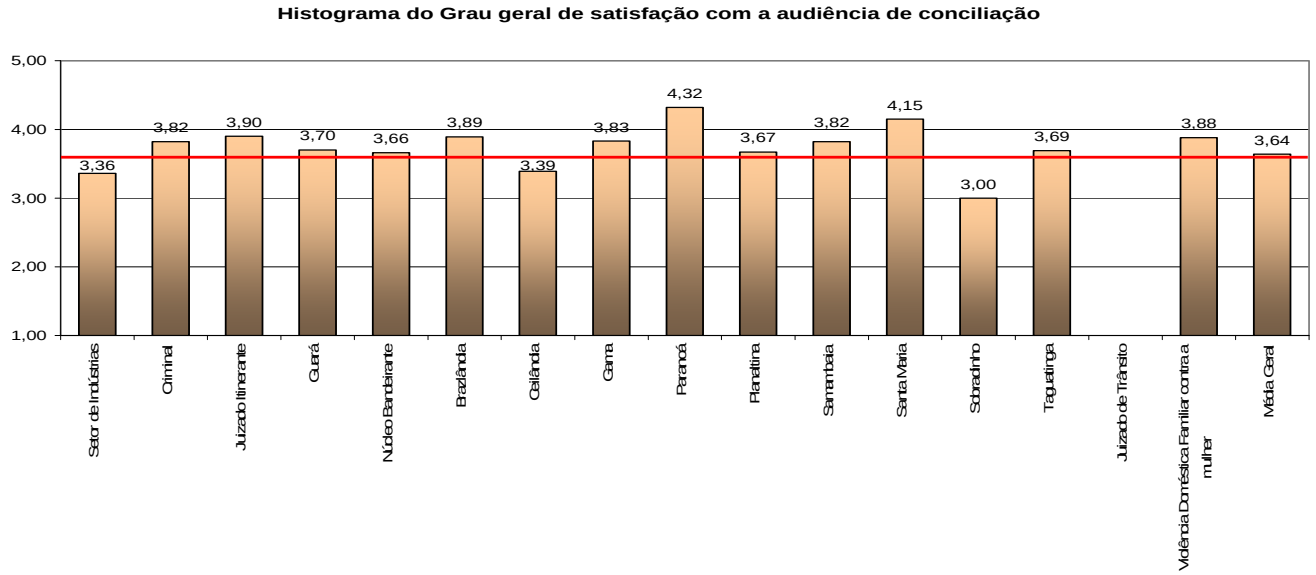
10.1.3. AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

Grau geral de satisfação com a audiência de conciliação

Média global 3,64

Avaliação mais alta – Paranoá (4,32)

Avaliação mais baixa – Sobradinho (3,00)



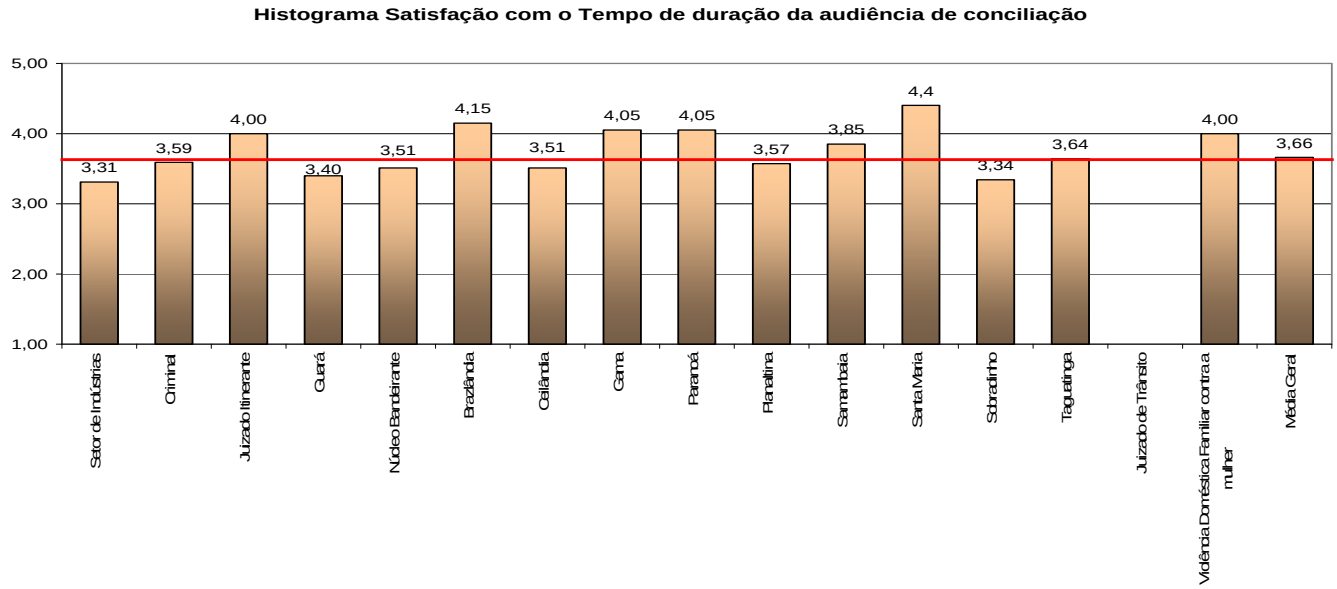
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços da audiência de conciliação.

Variável 1: Tempo de duração da audiência de conciliação

Média global 3,66

Avaliação mais alta – Santa Maria (4,40)

Avaliação mais baixa – SIA (3,31)



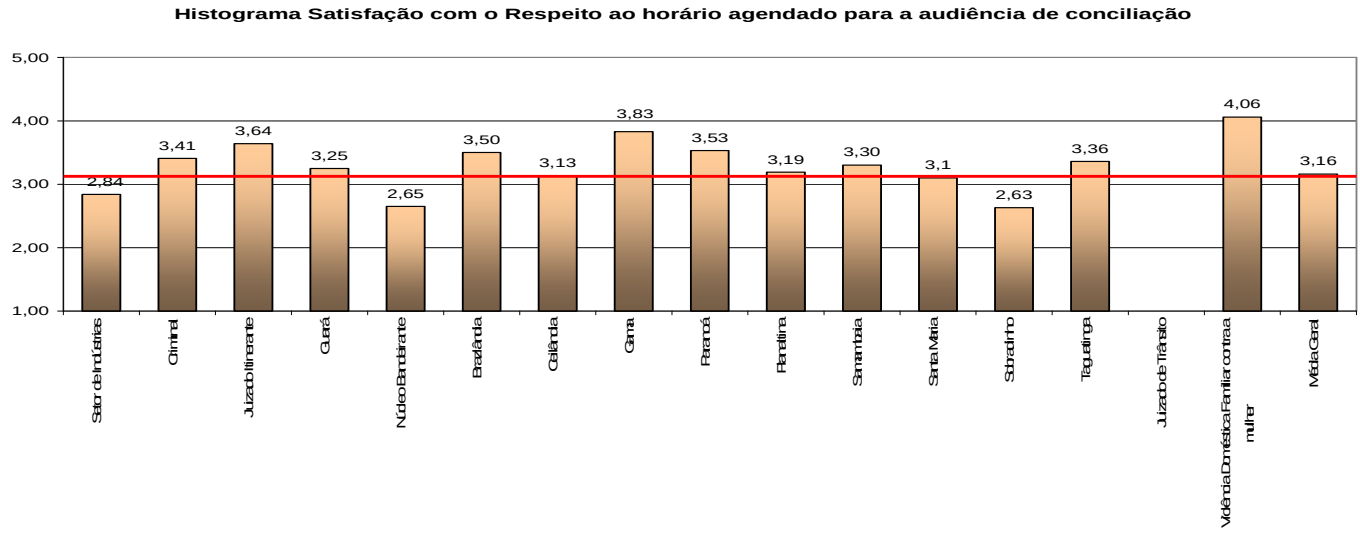
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços da audiência de conciliação.

Variável 2: Respeito ao horário agendado para a audiência de conciliação

Média global 3,16

Avaliação mais alta – Violência contra a Mulher (4,06)

Avaliação mais baixa – Sobradinho (2,63)



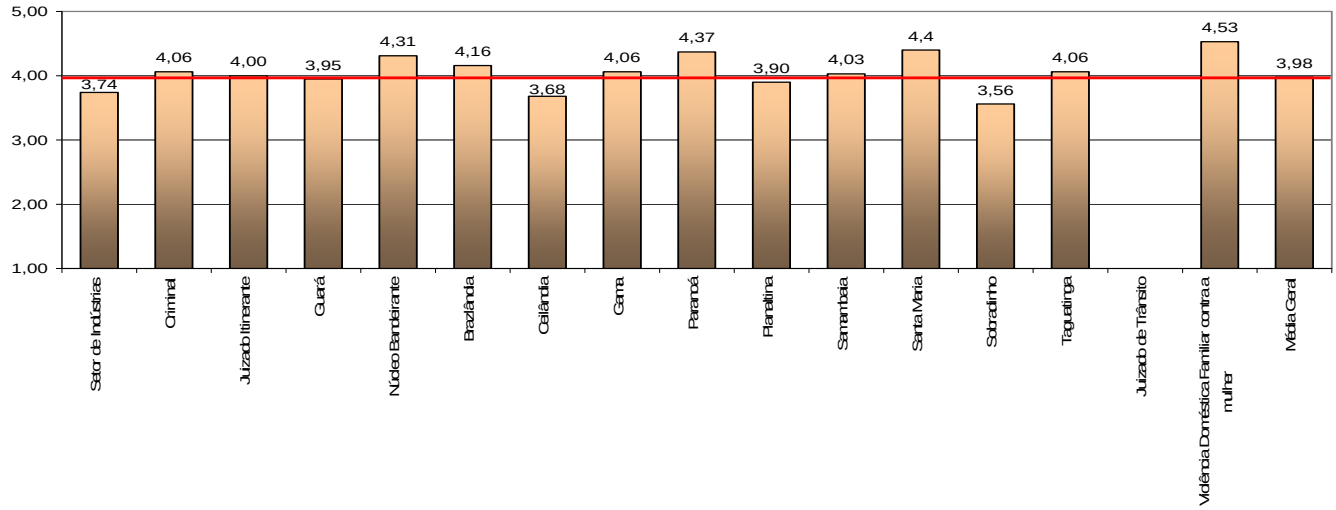
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços da audiência de conciliação.

Variável 3: Atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento

Média global 3,96

Avaliação mais alta – Violência contra a mulher (4,53)

Avaliação mais baixa – Sobradinho (3,56)



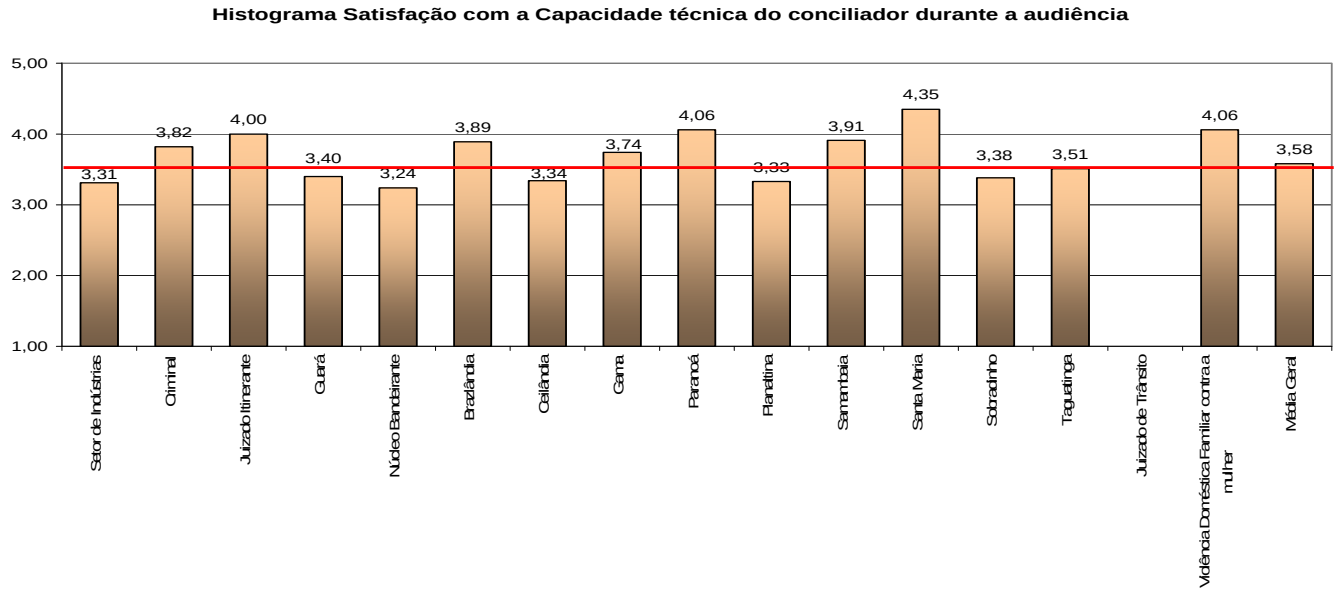
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços da audiência de conciliação.

Variável 4: Capacidade técnica do conciliador

Média global 3,58

Avaliação mais alta – Santa Maria (4,35)

Avaliação mais baixa – Núcleo Bandeirante (3,24)



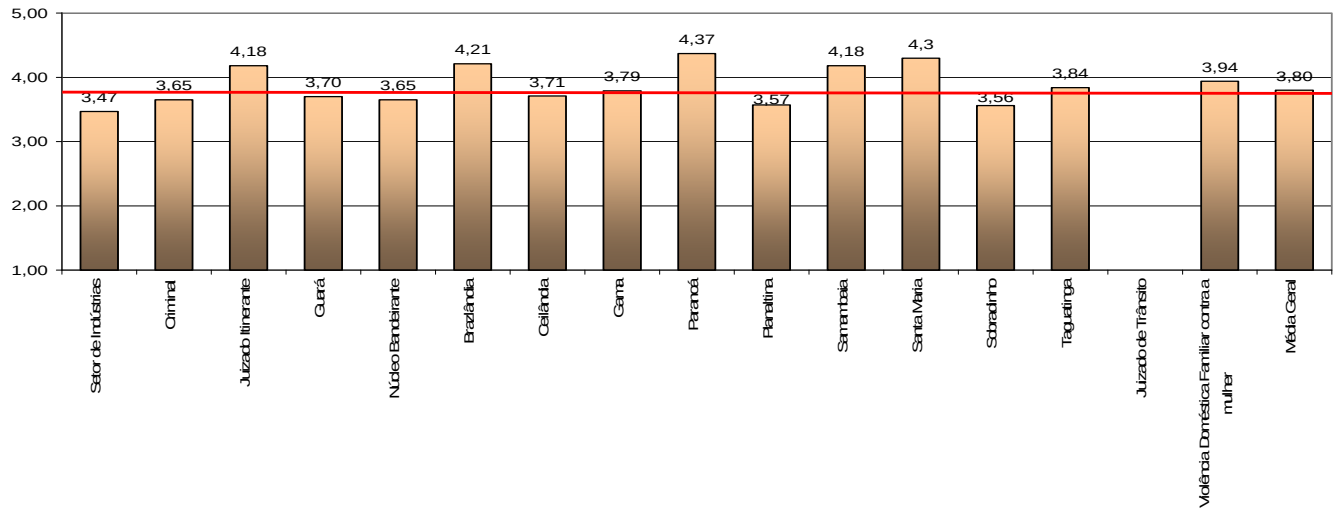
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços da audiência de conciliação.

Variável 5: Adequação da linguagem utilizada pelo conciliador no momento da audiência

Média global 3,80

Avaliação mais alta – Paranoá (4,37)

Avaliação mais baixa – SIA (3,47)

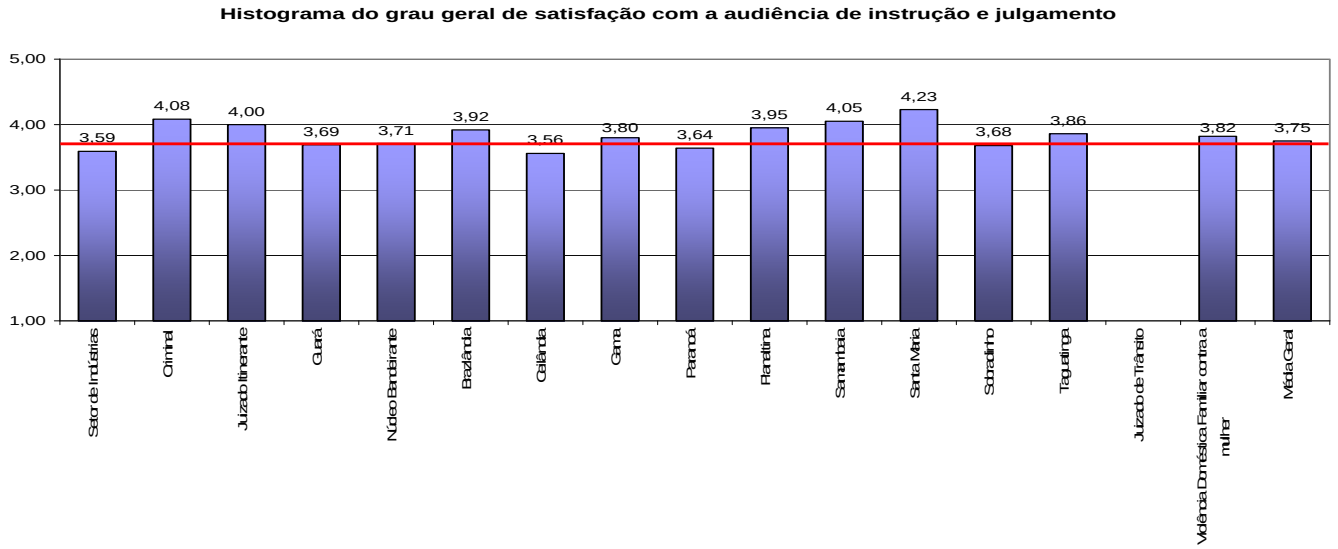


* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços da audiência de conciliação.

10.1.4. AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

Grau geral de satisfação com a audiência de instrução e julgamento

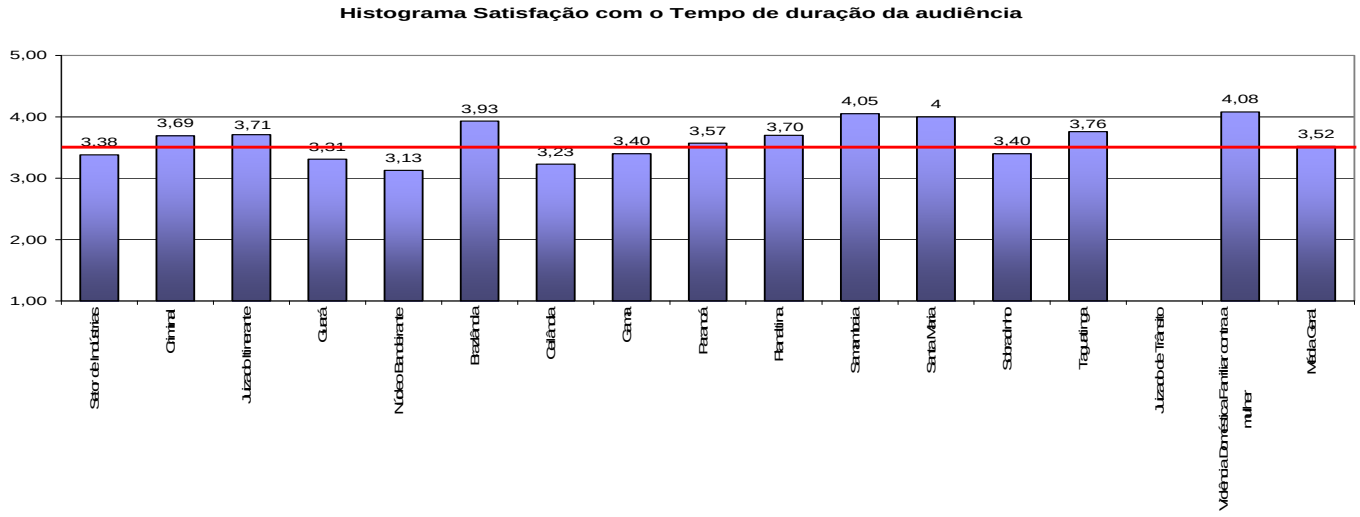
Média global 3,75
Avaliação mais alta – Santa Maria (4,23)
Avaliação mais baixa – Ceilândia (3,56)



* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços da audiência de instrução e julgamento.

Variável 1: Tempo de duração da audiência de instrução

Média global 3,52
Avaliação mais alta – Violência contra a Mulher (4,08)
Avaliação mais baixa – Núcleo Bandeirante (3,13)



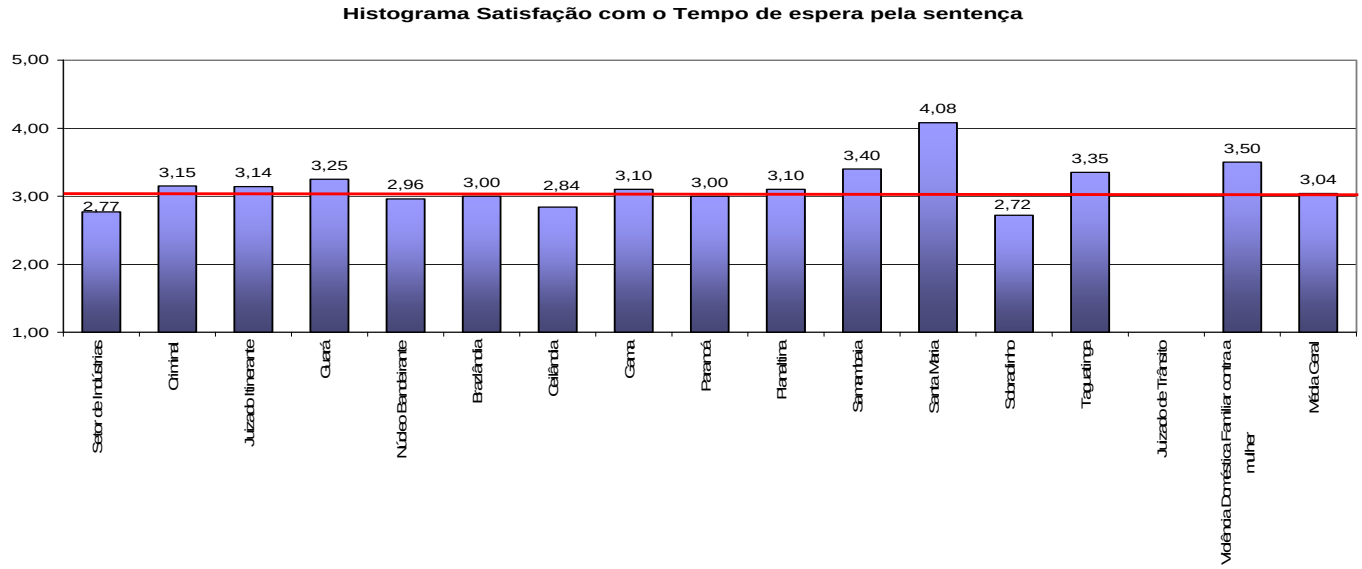
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços da audiência de instrução e julgamento.

Variável 2: Tempo de espera pela sentença

Média global 3,04

Avaliação mais alta – Santa Maria (4,08)

Avaliação mais baixa – Sobradinho (2,72)



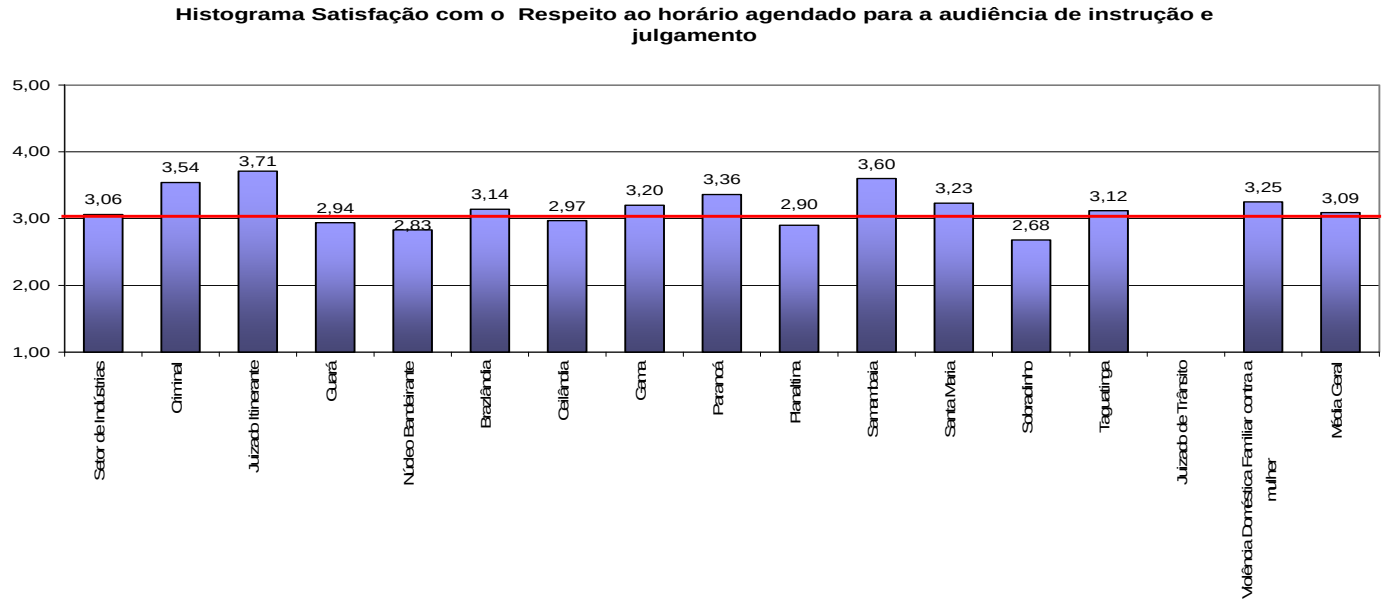
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços da audiência de instrução e julgamento.

Variável 3: Respeito ao horário agendado para a audiência de instrução e julgamento

Média global 3,09

Avaliação mais alta – Juizado Itinerante (3,71)

Avaliação mais baixa – Sobradinho (2,68)



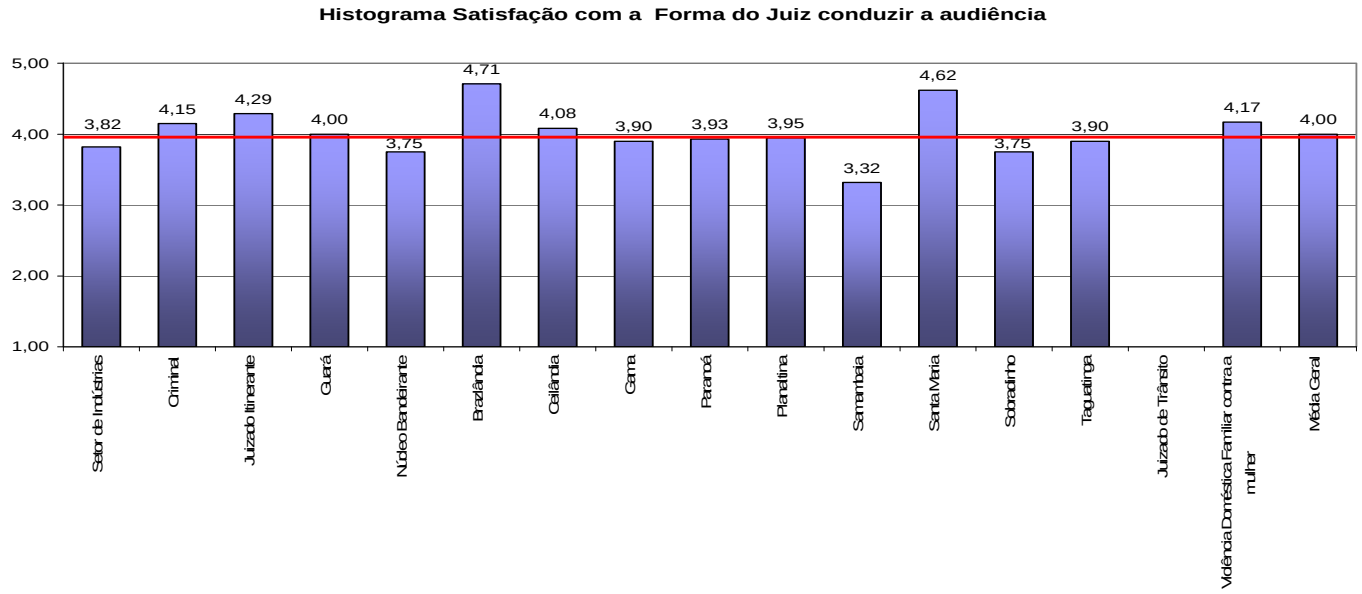
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços da audiência de instrução e julgamento.

Variável 4: Forma de o Juiz conduzir a audiência de instrução e julgamento

Média global 4,00

Avaliação mais alta – Brazlândia (4,71)

Avaliação mais baixa – Samambaia (3,32)



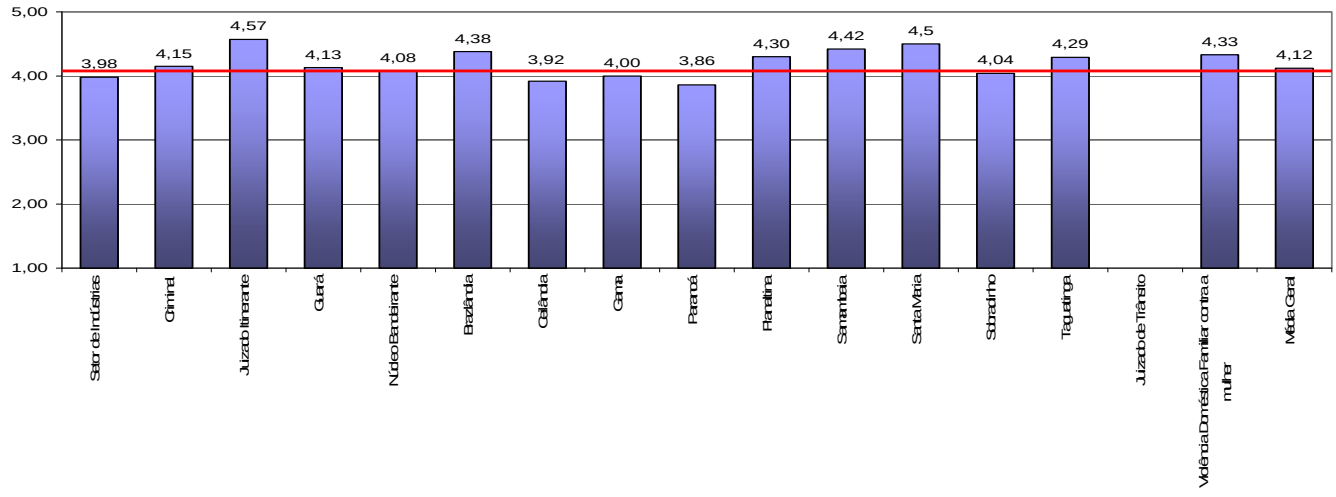
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços da audiência de instrução e julgamento.

Variável 5: Clareza da linguagem utilizada na sentença

Média global 4,12

Avaliação mais alta – Juizado Itinerante (4,57)

Avaliação mais baixa – Paranoá (3,86)



* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços da audiência de instrução e julgamento.

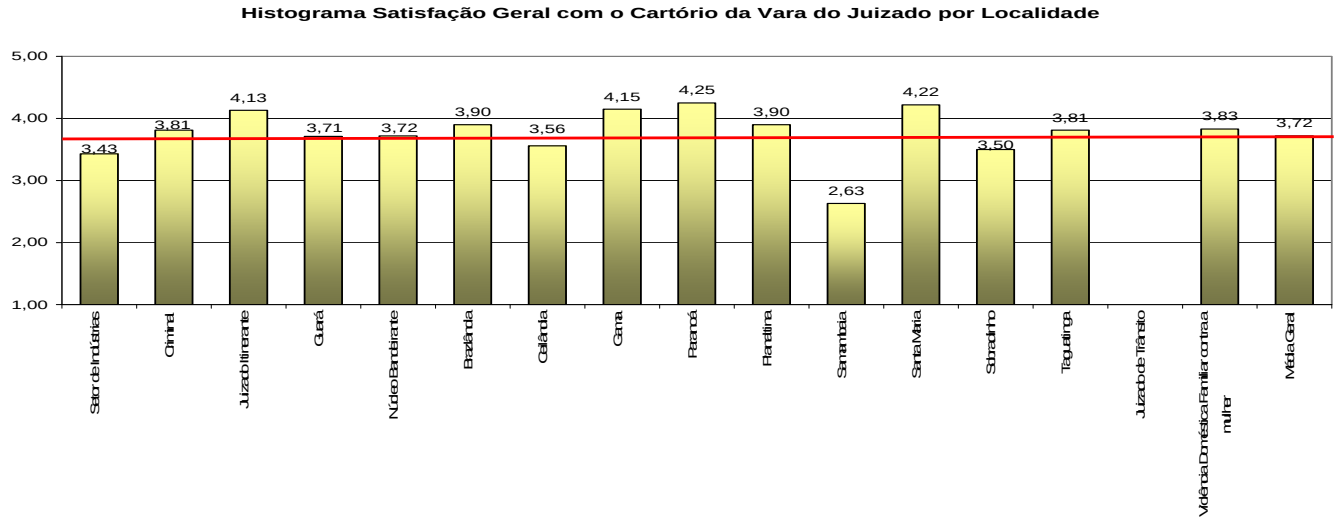
10.1.5. CARTÓRIO DO JUIZADO

Grau geral de satisfação com os serviços do Cartório do Juizado

Média global 3,72

Avaliação mais alta – Paranoá (4,25)

Avaliação mais baixa – Samambaia (2,63)



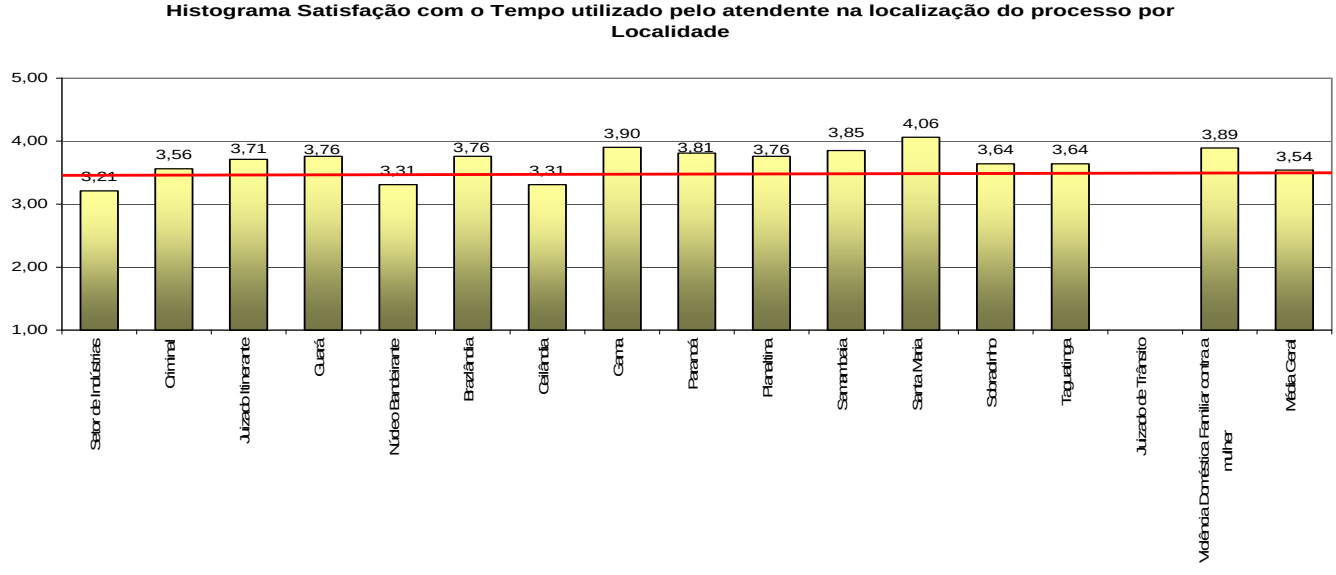
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços do cartório.

Variável 1: Tempo utilizado pelo atendente na localização do processo

Média global 3,54

Avaliação mais alta – Santa Maria (4,06)

Avaliação mais baixa – SIA (3,21)



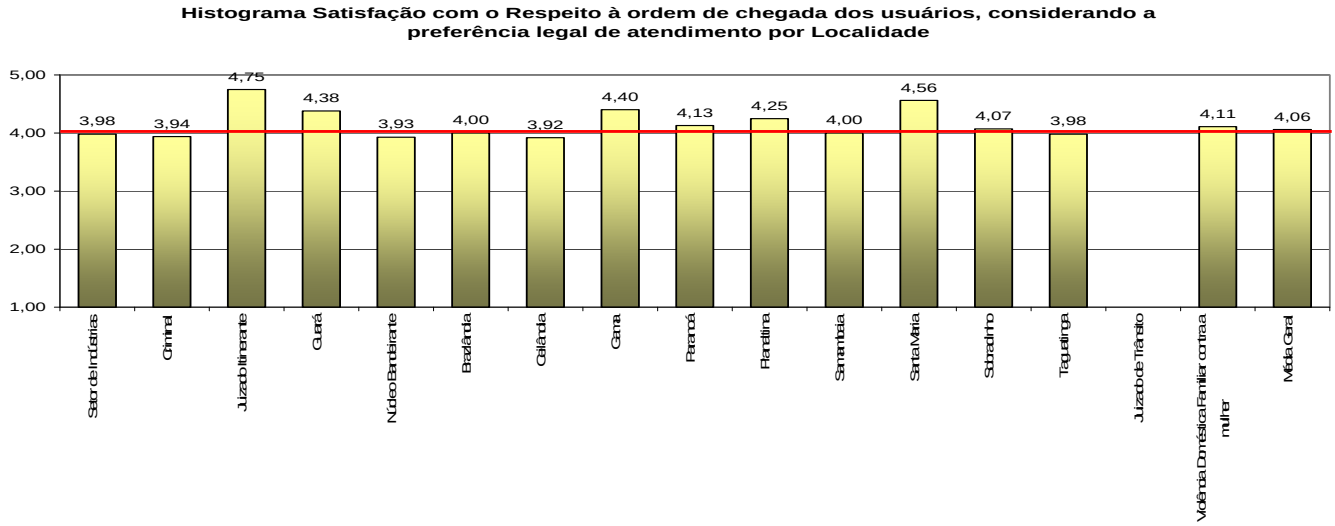
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços do cartório.

Variável 2: Respeito à ordem de chegada dos usuários, considerando a preferência legal de atendimento

Média global 4,06

Avaliação mais alta – Juizado Itinerante (4,75)

Avaliação mais baixa – Ceilândia (3,92)



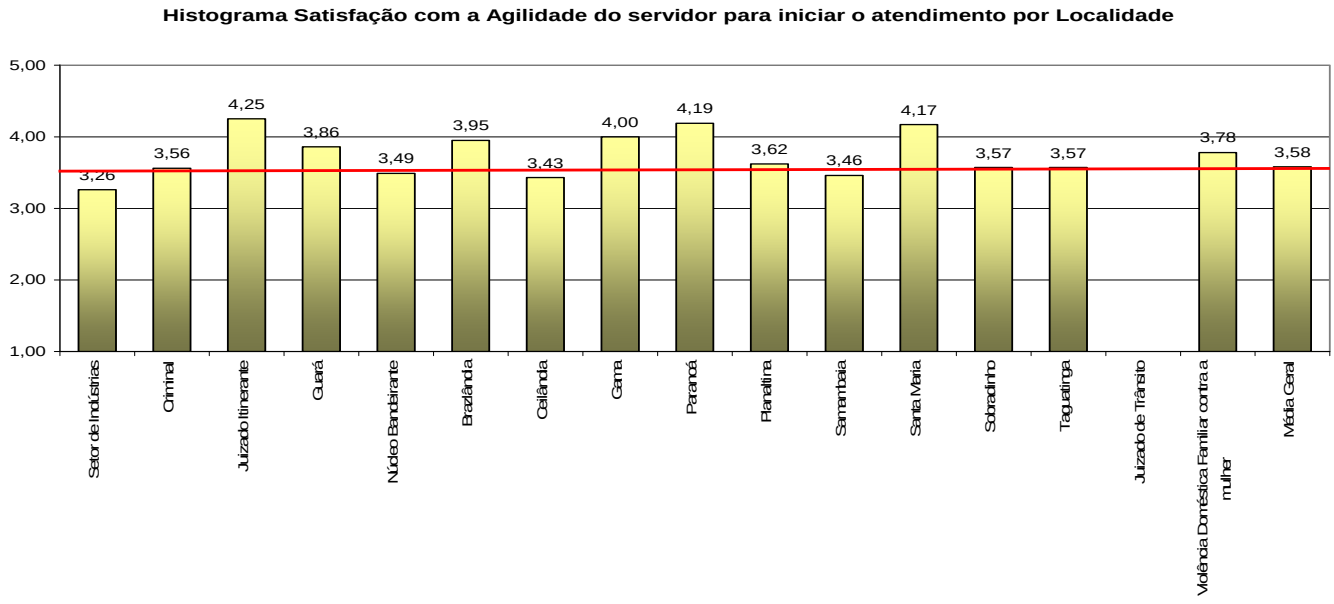
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços do cartório.

Variável 3: Agilidade do servidor para iniciar o atendimento

Média global 3,58

Avaliação mais alta – Juizado Itinerante (4,25)

Avaliação mais baixa – SIA (3,26)



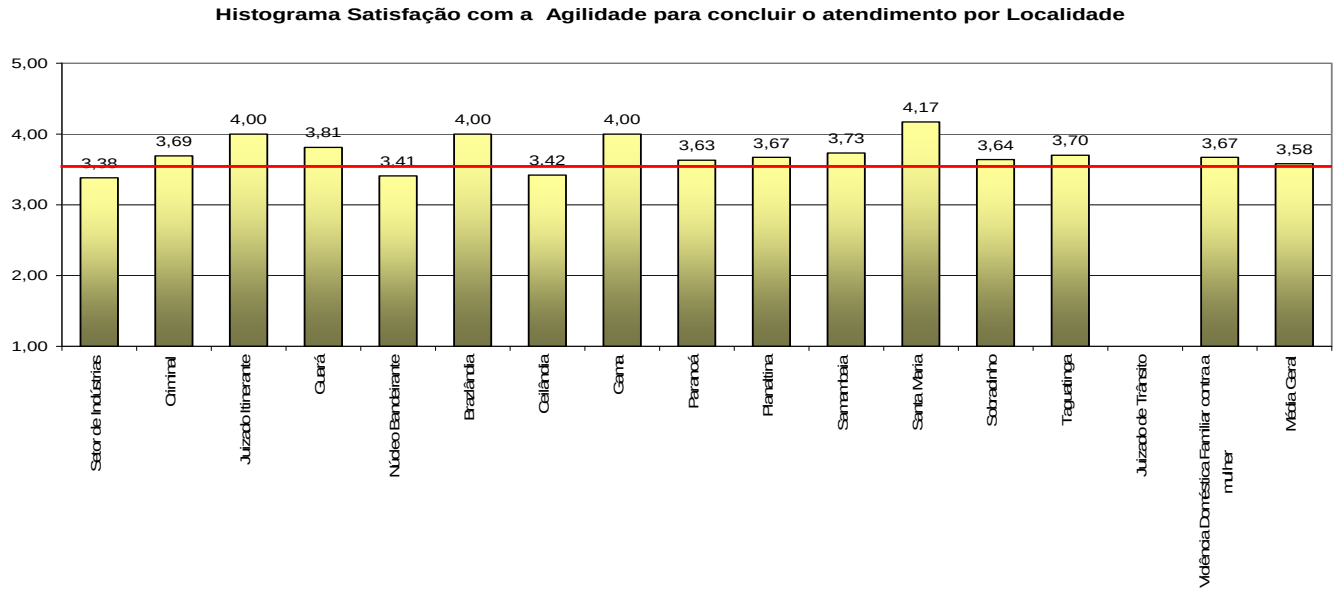
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços do cartório.

Variável 4: Agilidade do servidor para concluir o atendimento

Média global 3,58

Avaliação mais alta – Santa Maria (4,17)

Avaliação mais baixa – SIA (3,38)



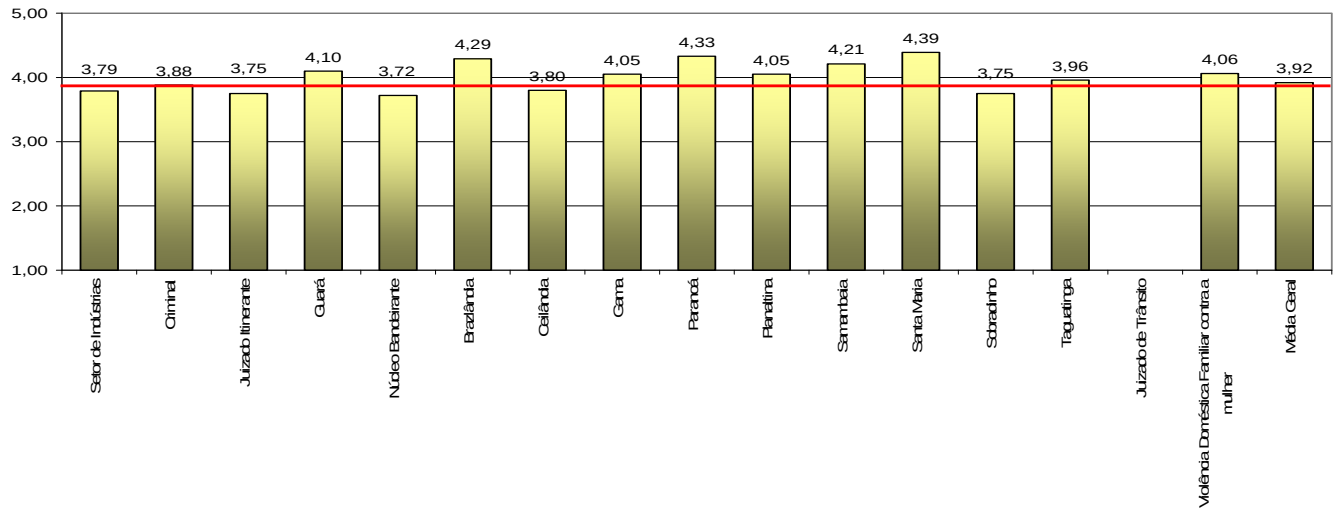
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços do cartório.

Variável 5: Atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento.

Média global 3,92

Avaliação mais alta – Santa Maria (4,39)

Avaliação mais baixa – Sobradinho (3,75)



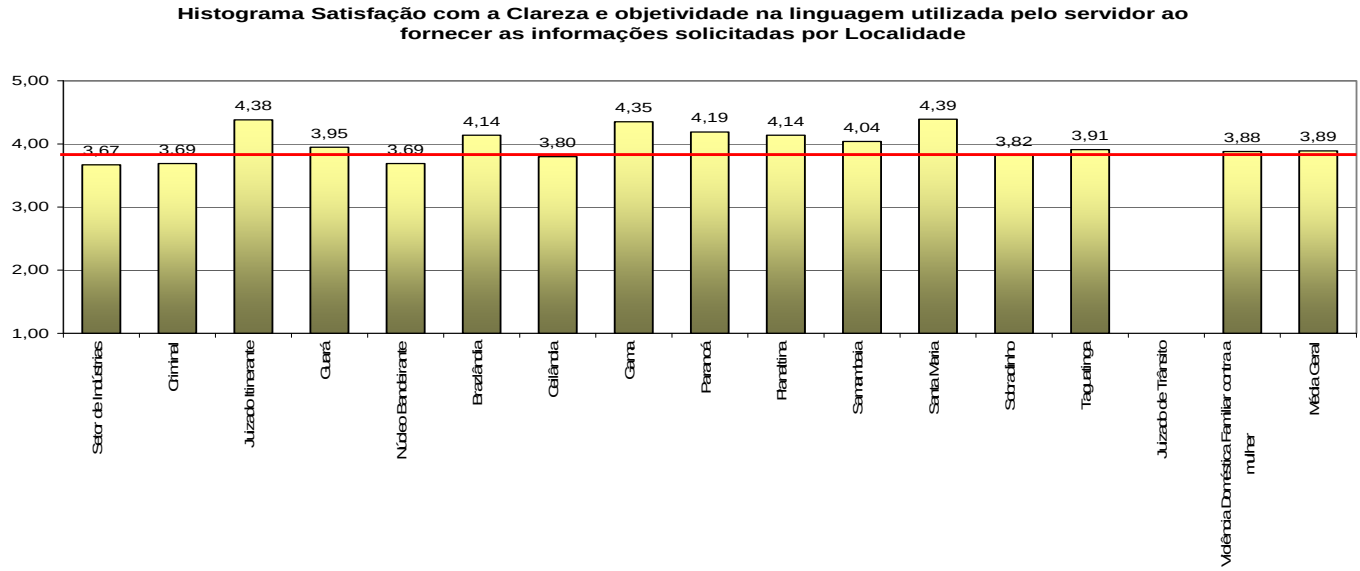
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços do cartório.

Variável 6: Clareza e objetividade da linguagem utilizada pelo servidor ao fornecer as informações solicitadas

Média global 3,89

Avaliação mais alta – Santa Maria (4,39)

Avaliação mais baixa – SIA (3,67)



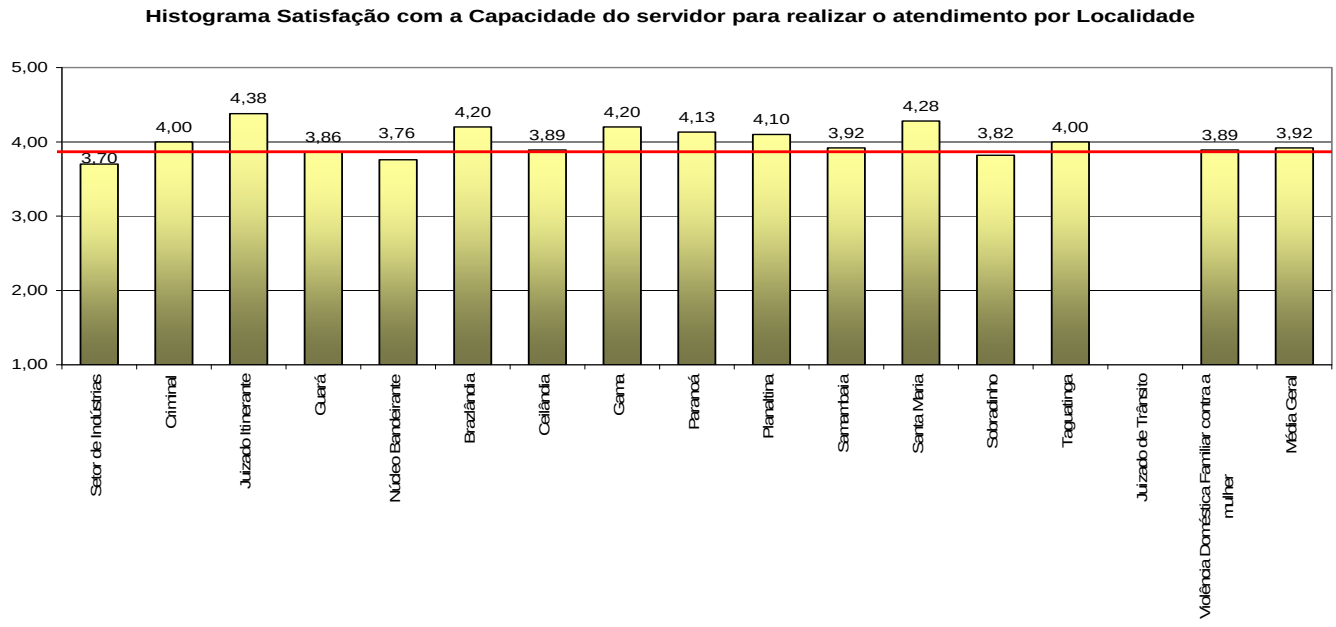
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços do cartório.

Variável 7: Capacidade do servidor para realizar o atendimento

Média global 3,92

Avaliação mais alta – Juizado Itinerante (4,38)

Avaliação mais baixa – SIA (3,70)



* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os serviços do cartório.

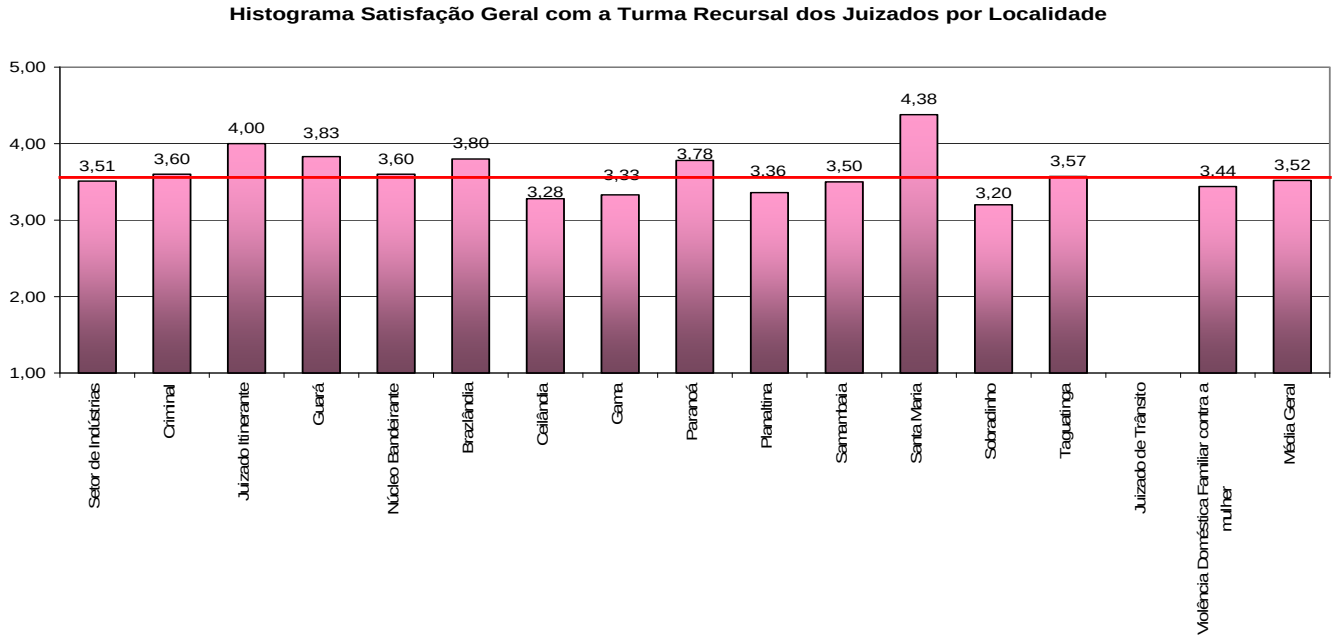
10.1.6. TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS

Grau geral de satisfação com os serviços da Turma Recursal

Média global 3,52

Avaliação mais alta – Paranoá (4,38)

Avaliação mais baixa – Sobradinho (3,20)



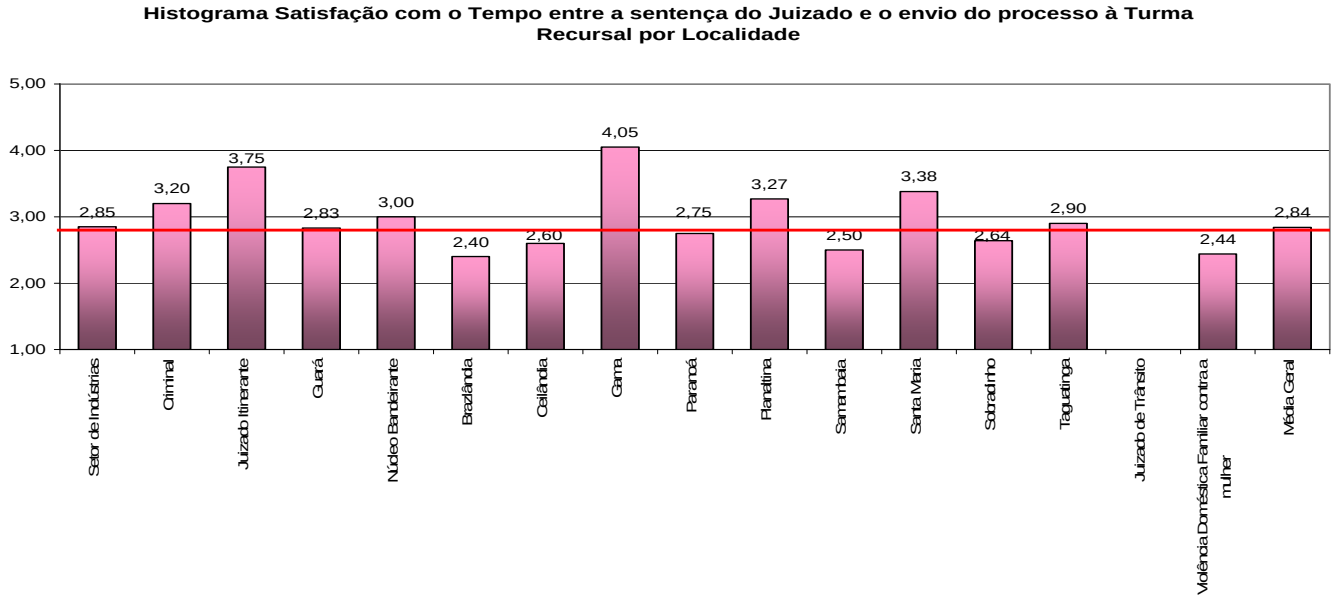
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os da Turma Recursal.

Variável 1: Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à Turma Recursal

Média global 2,84

Avaliação mais alta – Gama (4,05)

Avaliação mais baixa – Brazlândia (2,40)



* Não houve respondentes para os itens que avaliam os da Turma Recursal no Juizado de Trânsito.

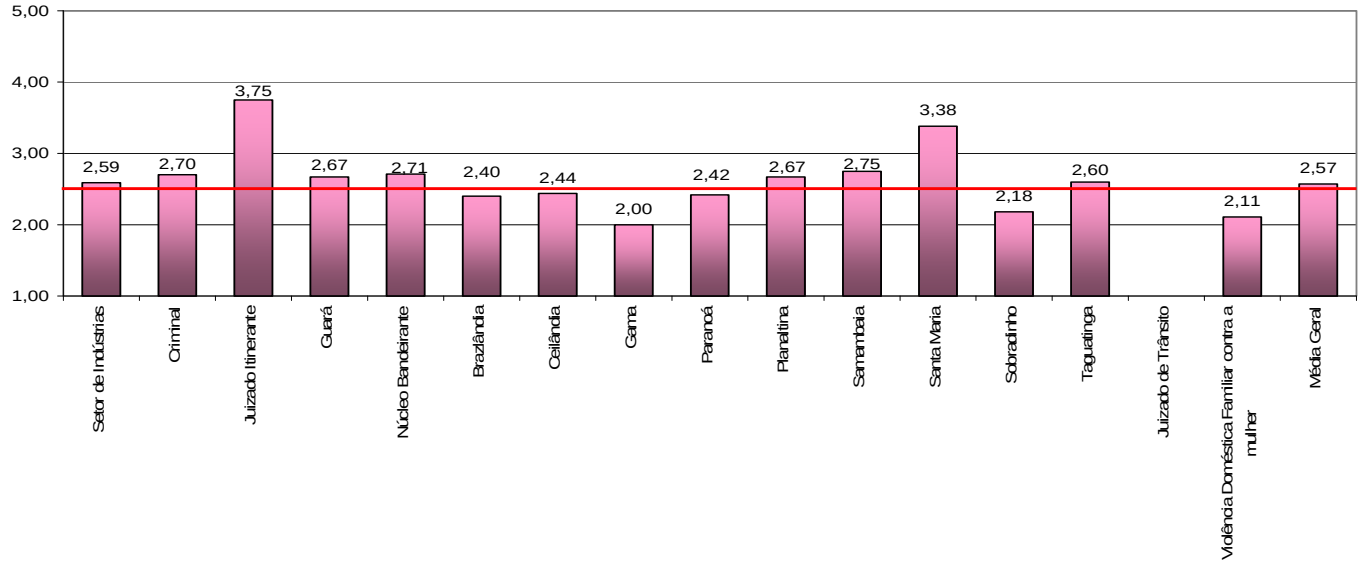
Variável 2: Tempo de permanência do processo na Turma Recursal

Média global 2,57

Avaliação mais alta – Juizado Itinerante (3,75)

Avaliação mais baixa – Gama (2,00)

Histograma Satisfação com o Tempo de permanência do processo na Turma Recursal por Localidade



* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os da Turma Recursal.

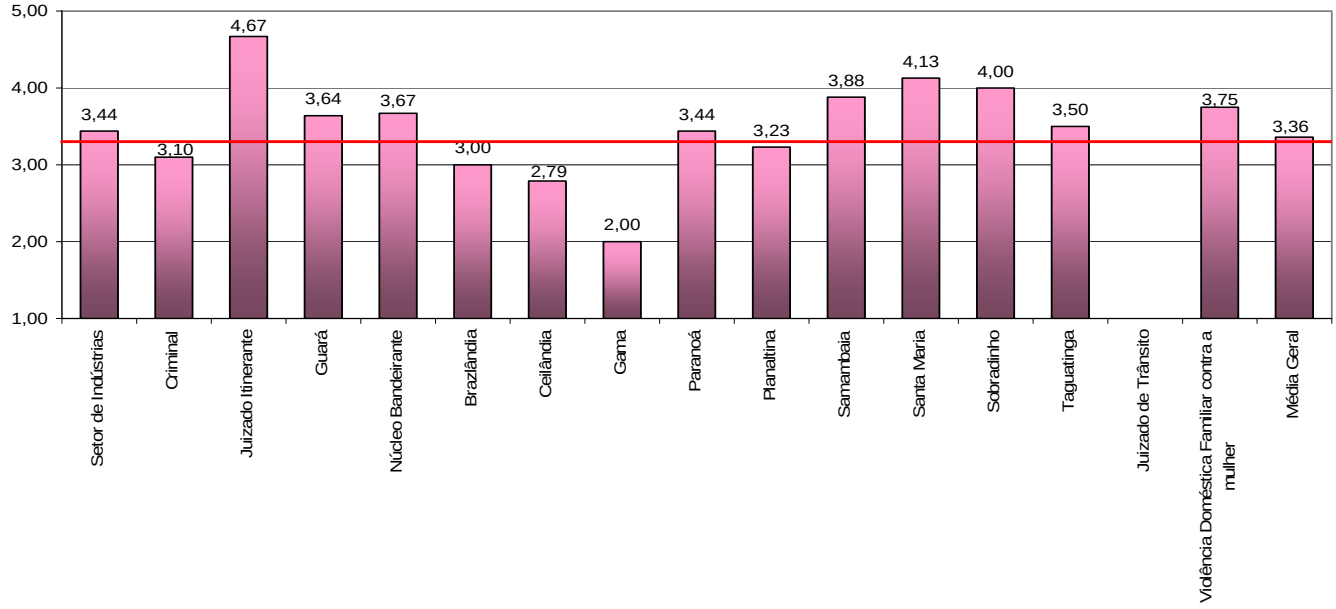
Variável 3: Tempo utilizado pelo atendente na localização do processo

Média global 3,36

Avaliação mais alta – Juizado Itinerante (4,67)

Avaliação mais baixa – Gama (2,00)

Histograma Satisfação com o Tempo utilizado pelo atendente na localização do processo por Localidade



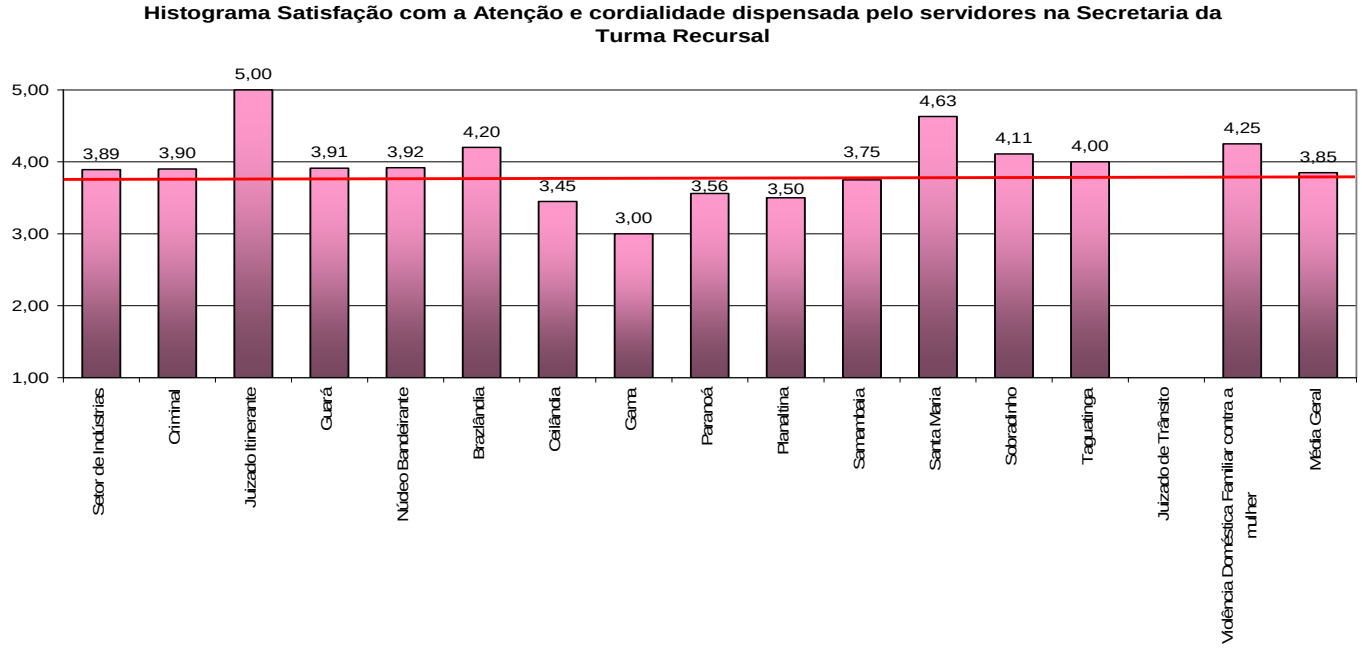
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os da Turma Recursal.

Variável 4: Atenção e Cordialidade dispensada pelo servidor na Secretaria da Turma Recursal

Média global 3,85

Avaliação mais alta – Juizado Itinerante (5,00)

Avaliação mais baixa – SIA (3,00)



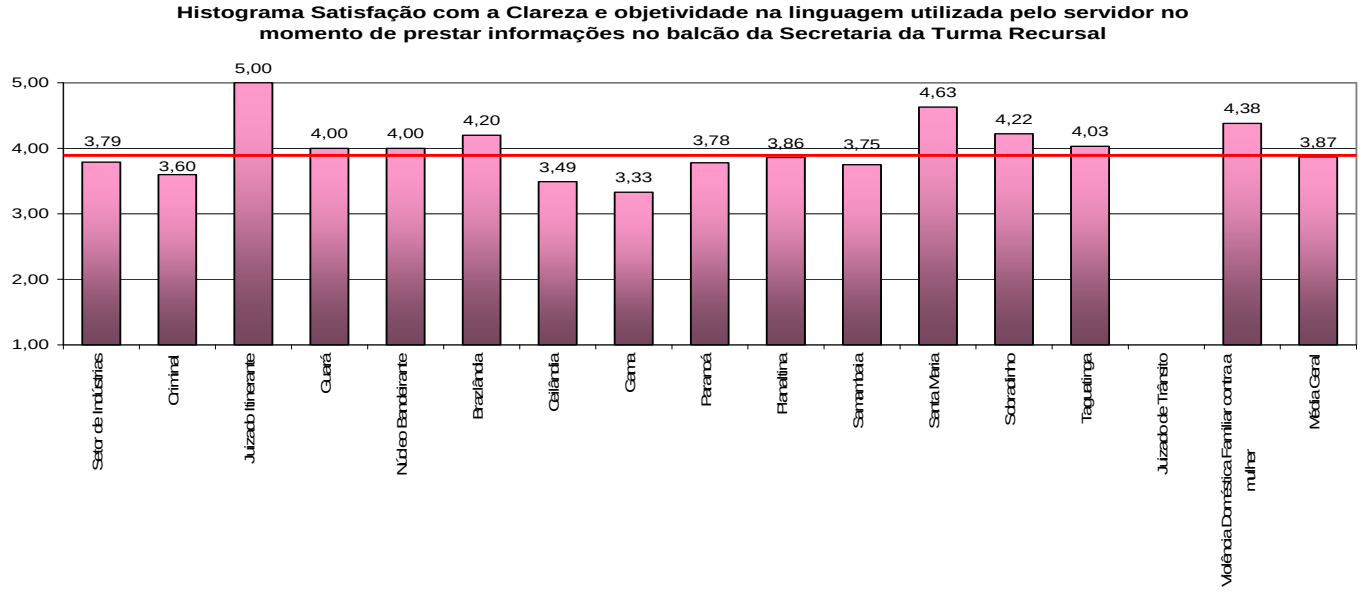
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os da Turma Recursal.

Variável 5: Clareza e objetividade da linguagem utilizada pelo servidor no momento de prestar informações no balcão da Secretaria da Turma Recursal

Média global 3,87

Avaliação mais alta – Juizado Itinerante (5,00)

Avaliação mais baixa – Gama (2,33)



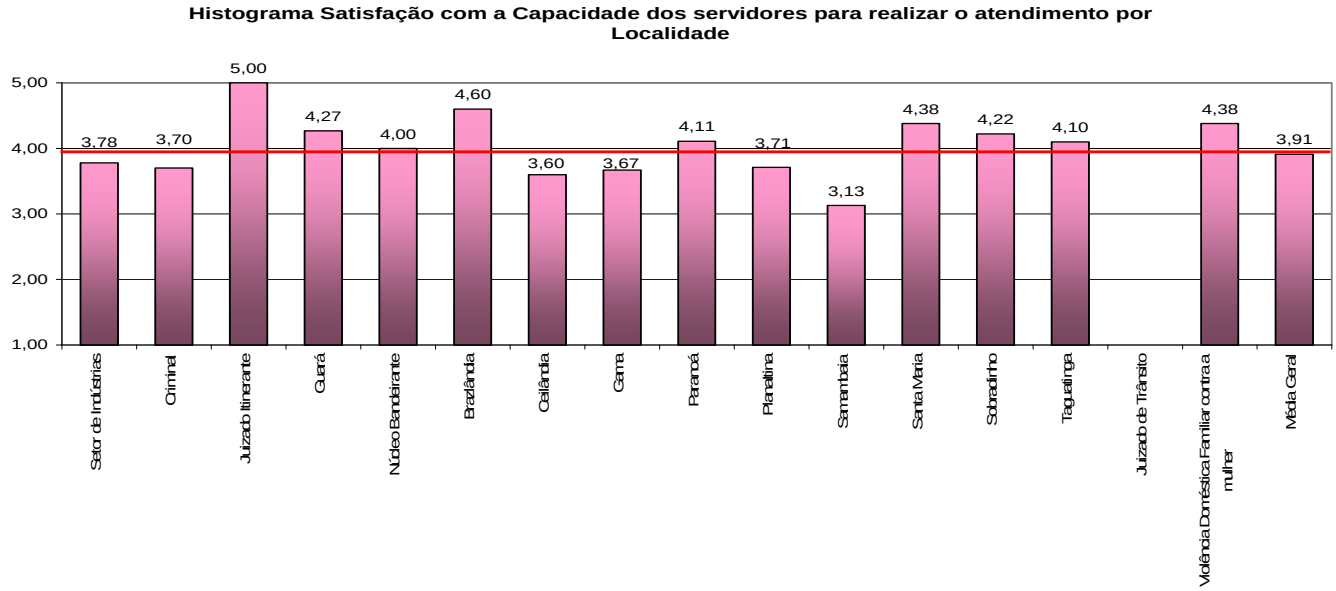
* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os da Turma Recursal.

Variável 6: Capacidade dos servidores para realizar o atendimento

Média global 3,91

Avaliação mais alta – Juizado Itinerante (5,00)

Avaliação mais baixa – Samambaia (3,13)

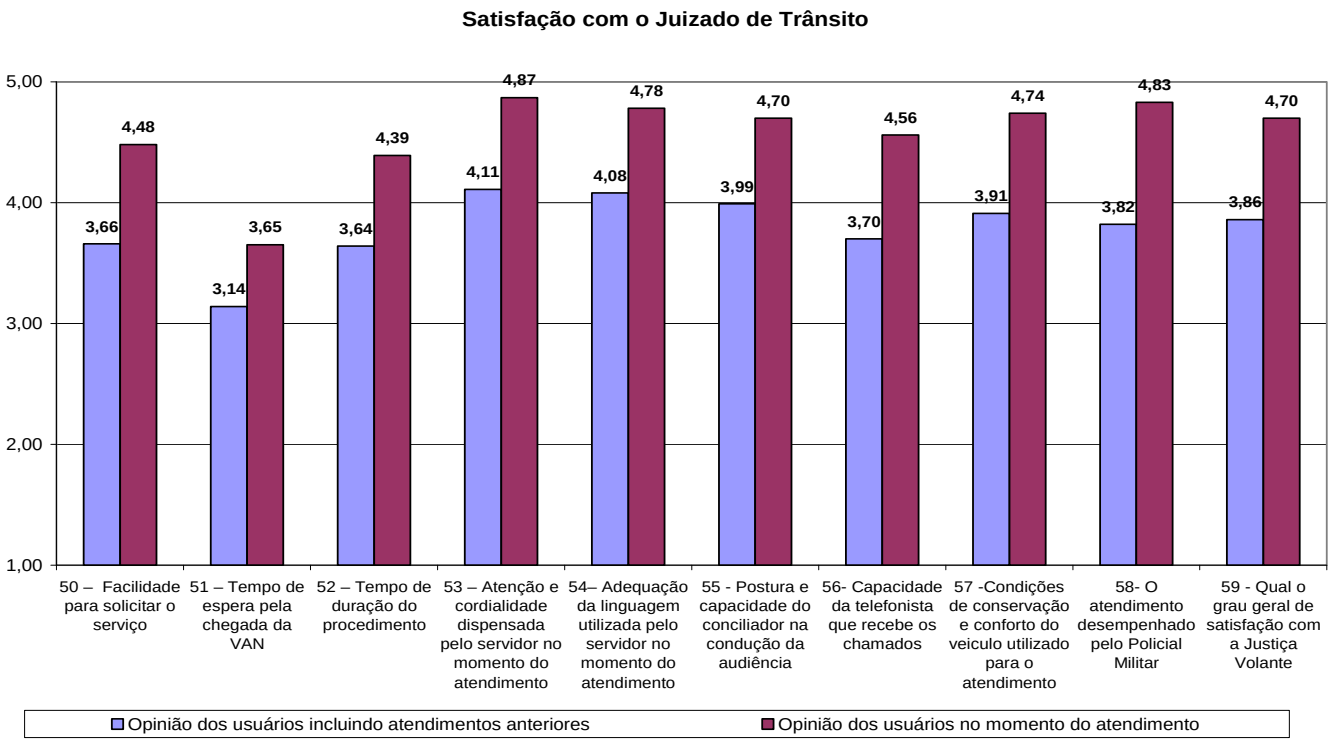


* Não houve respondentes no Juizado de Trânsito para os itens que avaliam os da Turma Recursal.

10.1.7. JUIZADO DE TRÂNSITO

O bloco JUIZADO DE TRÂNSITO foi avaliado apenas no momento dos atendimentos “in loco”, inviabilizando a apresentação dos resultados ‘por localidade’. Entretanto, no momento da aplicação da pesquisas em cada localidade, alguns respondentes que haviam utilizado o serviço, também o avaliaram.

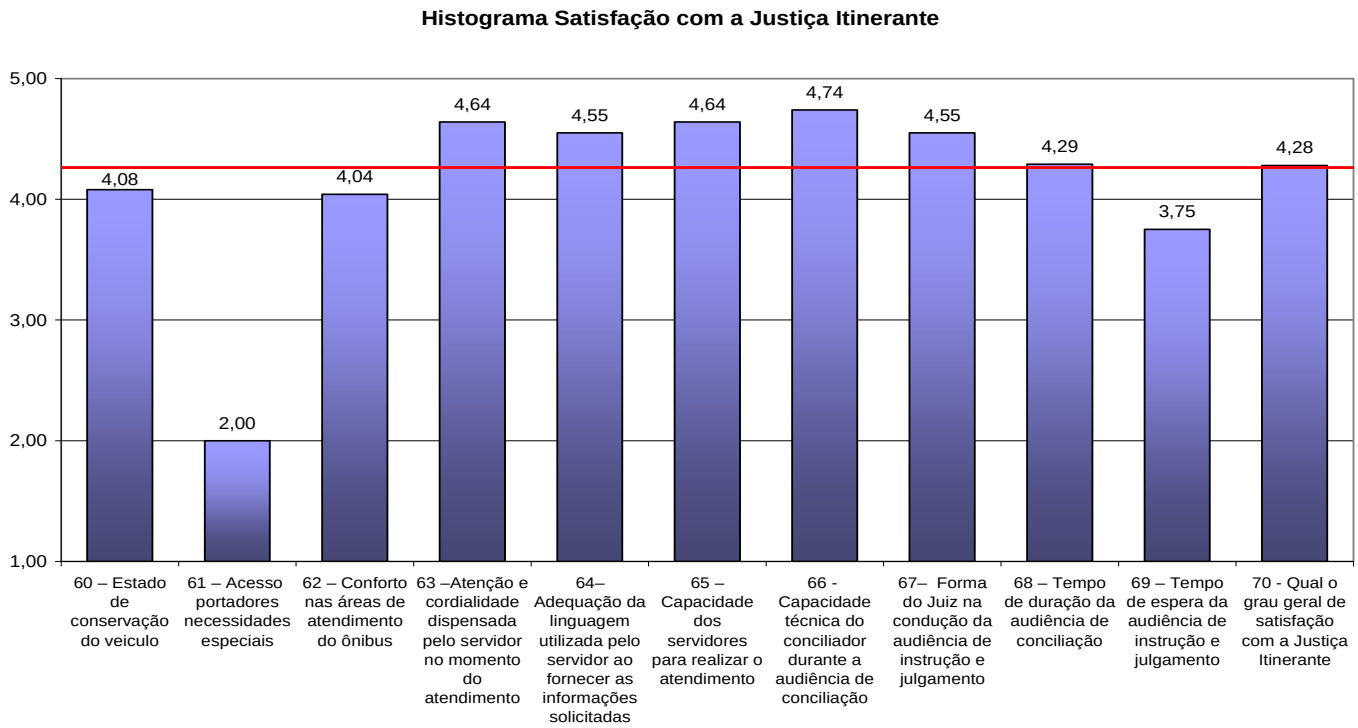
A seguir, apresentamos o histograma com o comparativo das médias das avaliações dos respondentes no momento e local do atendimento e daqueles que foram atendidos em ocasiões anteriores.



10.1.8. JUIZADO ITINERANTE

O bloco JUIZADO ITINERANTE também foi avaliado apenas pelos usuários que estavam sendo atendidos no ônibus, até mesmo porque o serviço é prestado em localidade onde não há fóruns ou juizados instalados.

A avaliação foi claramente satisfatória, com médias acima de '4' em quase todas as variáveis. O item **Acesso para os portadores de necessidades especiais**, contudo, com média 2,00, impactou negativamente no grau geral de satisfação que ficou com média 4,28. Destaque para a variável **Capacidade do conciliador na audiência de conciliação**, que obteve média 4,74.



10.2. ANÁLISE DESCRITIVA POR BLOCOS EM CADA LOCALIDADE DE JUIZADO ESPECIAL

10.2.1. SETOR DE INDÚSTRIAS

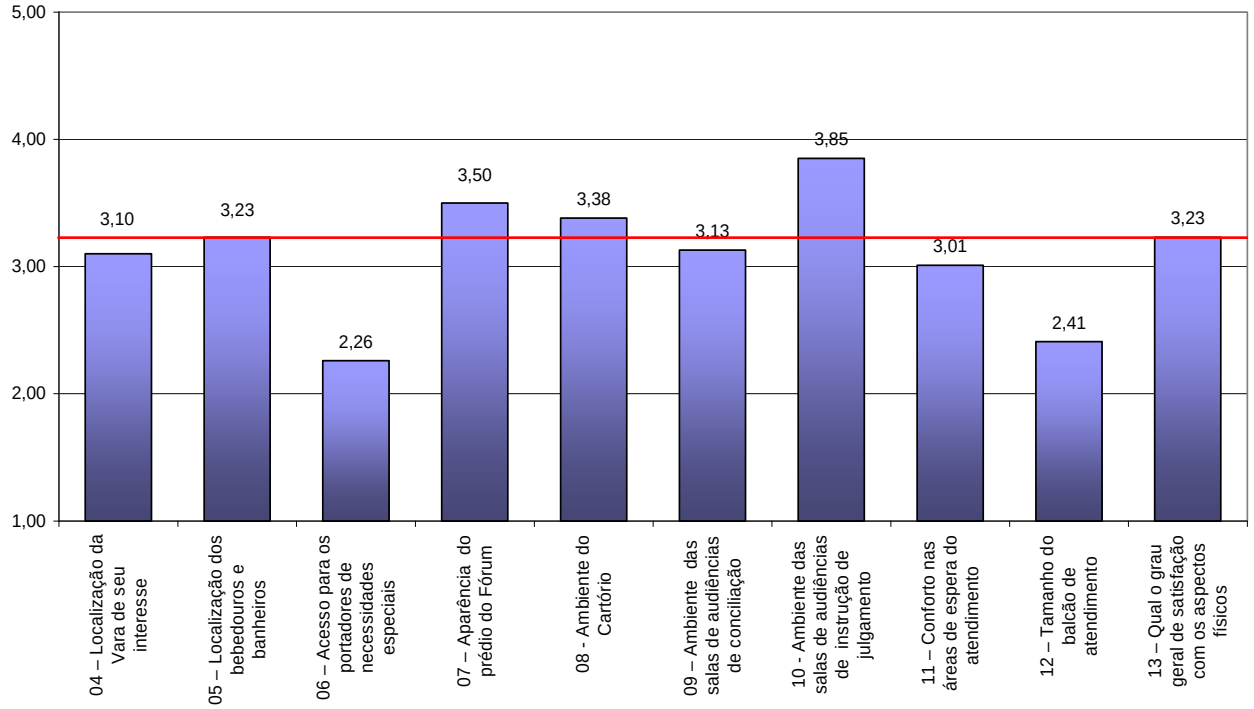
Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir, apresentam as avaliações de cada bloco e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade **Setor de Indústrias**.

- ASPECTOS FÍSICOS

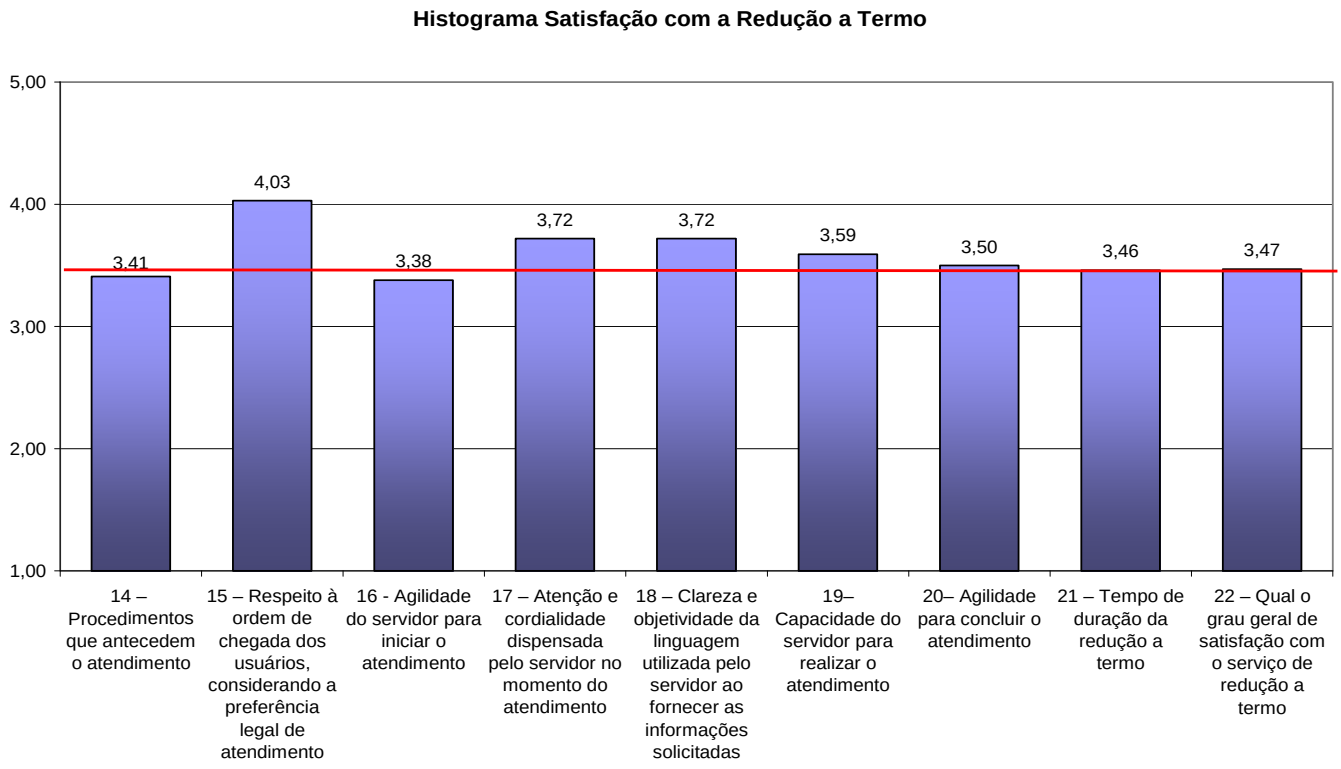
Dentre os itens avaliados, no bloco de **Aspectos Físicos**, a variável que obteve **maior** média (3,85) foi **ambiente das salas de audiências de instrução e julgamento**, revelando de fato uma SATISFAÇÃO do usuário (muito próximo de 4). As variáveis com **menores** médias (2,26 e 2,41) foram, respectivamente, **acesso para os portadores de necessidades especiais** e **tamanho do balcão de atendimento** indicando usuários INSATISFEITOS quanto a esses aspectos. Os demais itens obtiveram uma avaliação **tendendo a satisfatória,** ou seja, acima de 3, com média geral 3,23 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.

Histograma Satisfação com os Aspectos Físicos



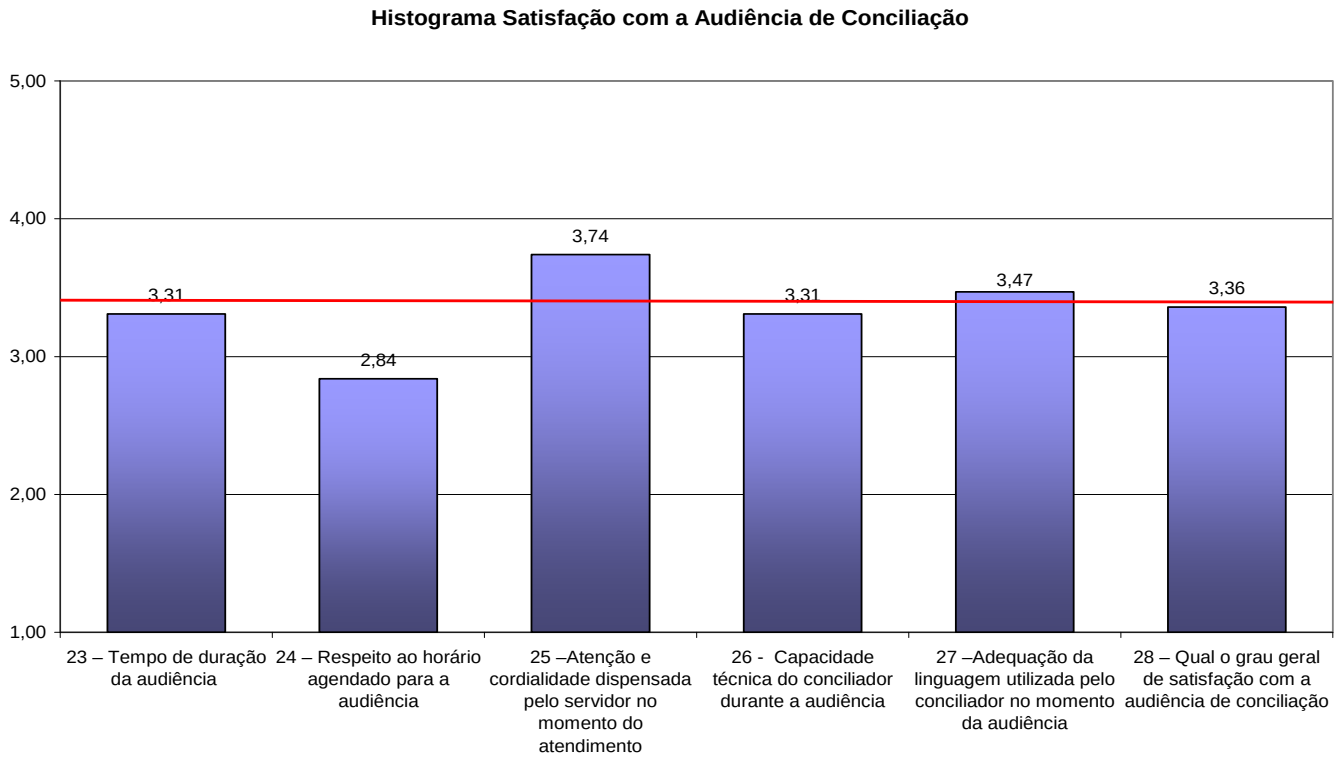
- REDUÇÃO A TERMO

No bloco que avalia os **serviços de redução a termo**, percebemos que todas as variáveis avaliadas obtiveram nota acima de 3,38, ou seja, embora não se declarem satisfeitos, **os usuários sugerem uma tendência à satisfação com todas as variáveis**. A única variável, contudo, que obteve uma demonstração de evidente satisfação foi o **respeito à ordem de chegada dos usuários, considerando a preferência legal de atendimento (4,03)**. A Média do quesito REDUÇÃO A TERMO foi de 3,47 e, abaixo dessa média, duas variáveis a saber: **procedimentos que antecedem o atendimento** e **agilidade do servidor para iniciar o atendimento**.



o AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

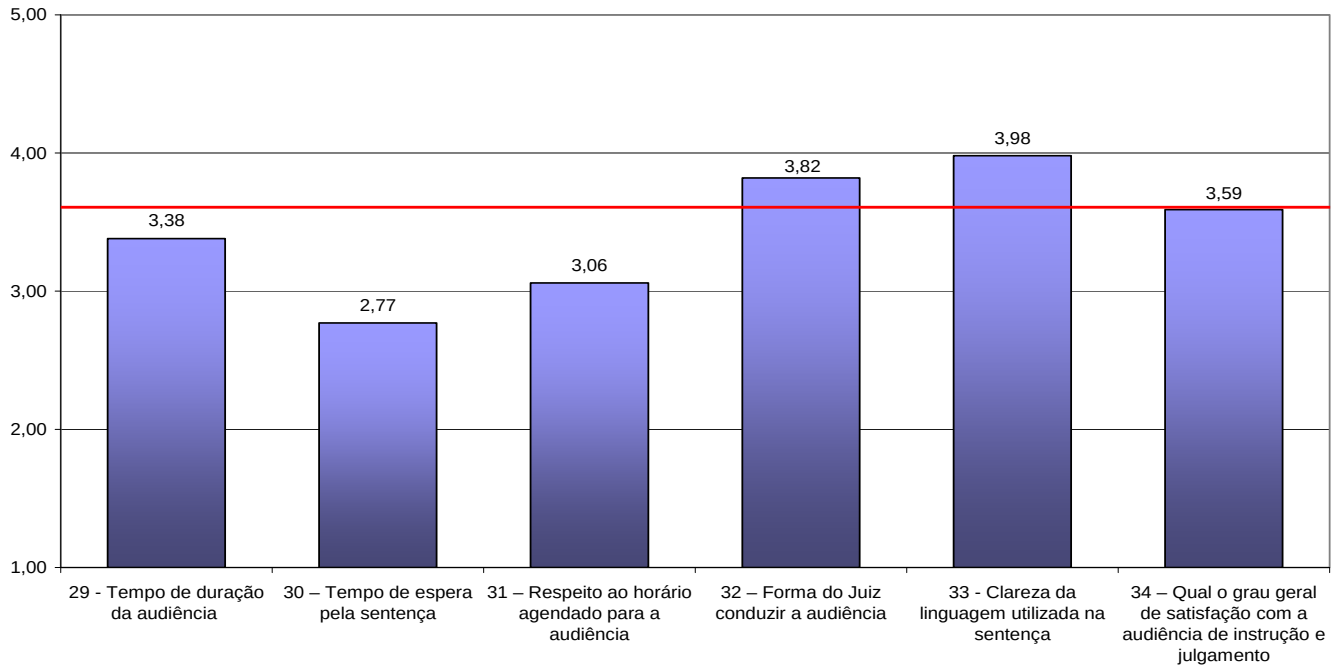
Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias acima de 3, sendo que nenhum deles obteve média indicativa de clara satisfação (4). Note-se, porém, que a variável **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor na hora do atendimento**, obteve a média mais alta e muito próxima da evidente satisfação (3,74). A variável **respeito ao horário agendado para audiência**, apresentou a média mais baixa 2,84, indicando usuários INSATISFEITOS com esse serviço. Merece atenção também as variáveis **tempo de duração da audiência de conciliação** e **capacidade técnica do conciliador durante a audiência**, visto que elas são muito relevantes para o quesito e que obtiveram média de 3,31, ou seja, abaixo da média do bloco que foi de 3,36.



o AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

A média geral (3,59) indica uma tendência a satisfação com os itens avaliativos do bloco Audiência de Conciliação. A variável com a **menor** média (2,77) foi **tempo de espera pela sentença** indicando usuários INSATISFEITOS quanto a esse aspecto. Os itens **tempo de duração da audiência** e **respeito ao horário agendado para a audiência**, obtiveram médias inferiores ao do bloco, merecendo assim uma atenção especial. Dentre os demais itens avaliados a variável que obteve **maior** média (3,98) foi **clareza da Linguagem utilizada na sentença**, revelando de fato uma SATISFAÇÃO do usuário (muito próximo de 4).

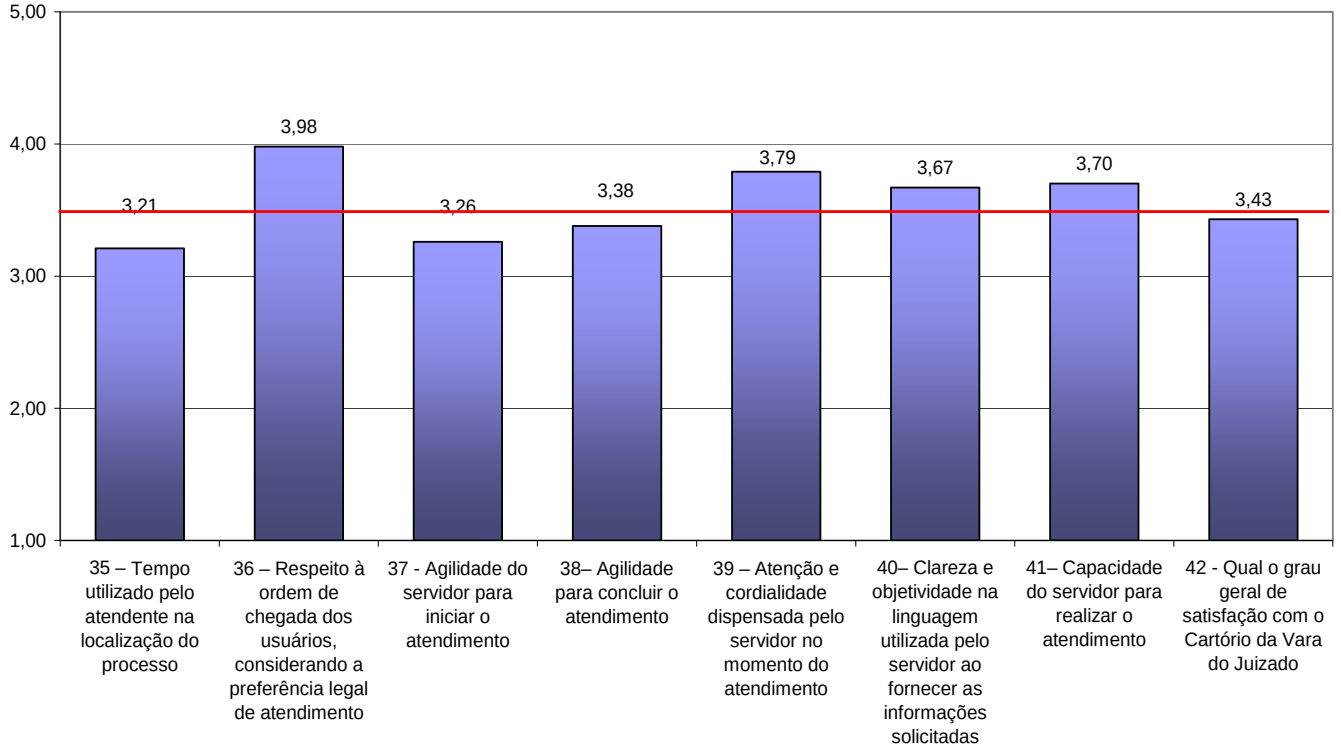
Histograma Satisfação com a Audiência de Instrução e Julgamento



- CARTÓRIO DO JUIZADO

A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 3,43. Três dos itens avaliativos ficaram abaixo da média do bloco, são eles: **tempo utilizado pelo atendente para a localização do processo (3,21)**, **agilidade do servidor para iniciar o atendimento (3,26)** e **agilidade do servidor para concluir o atendimento (3,38)**. Note-se que as variáveis que 'puxaram' a média geral para baixo estão vinculadas a questões de 'eficiência', pois referem-se a 'tempo' que, muitas vezes, não estão no controle do servidor. As demais variáveis ficaram acima da média, mas nenhuma indicou uma clara satisfação (4).

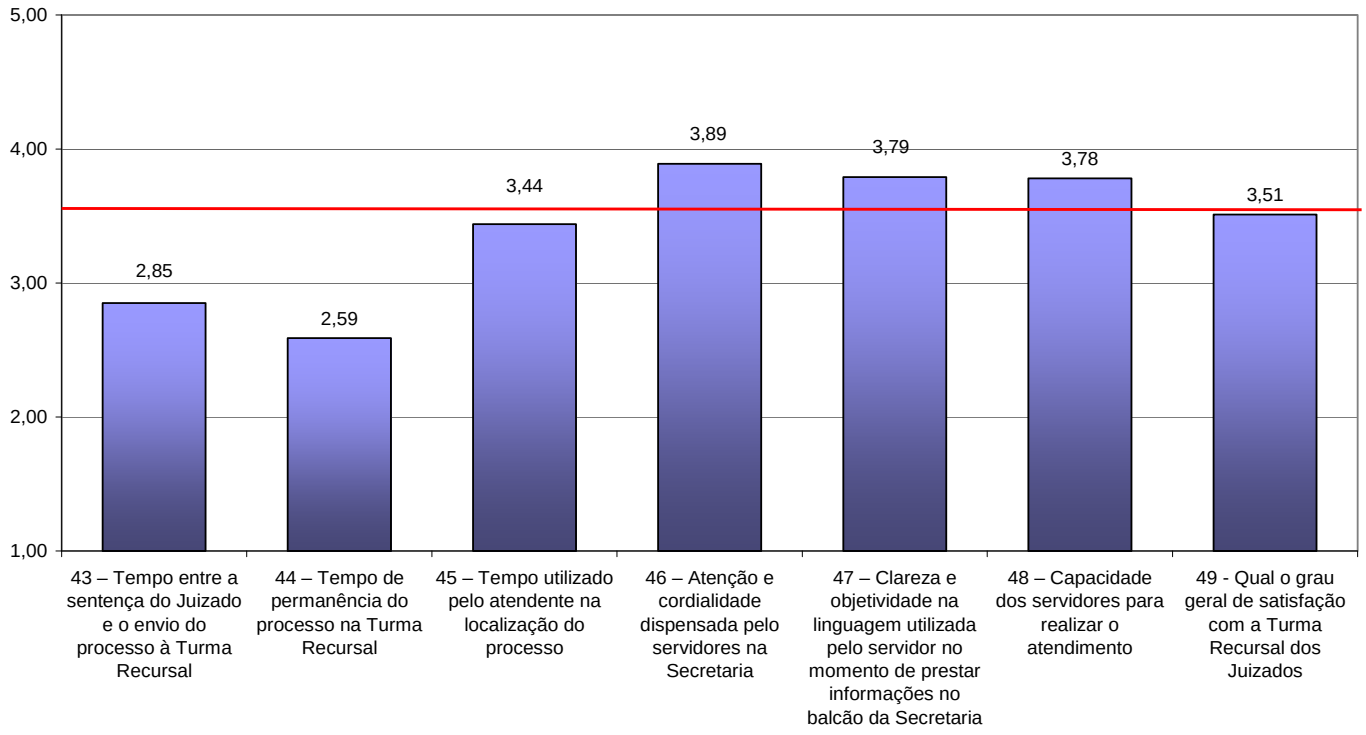
Histograma Satisfação com o Cartório do Juizado



- TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,51 e, de esse fato, como sabido, indicar uma tendência à clara satisfação, duas variáveis obtiveram médias **insatisfatórias**. São elas: **tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à turma recursal** (2,58) e **tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,59). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam uma proximidade do grau de satisfação evidente.

Histograma Satisfação com a Turma Recursal dos Juizados



- JUIZADO DE TRÂNSITO

Não houve respondentes, no SIA, para os itens que avaliam o **Juizado de Trânsito**.

- JUIZADO ITINERANTE

Não houve respondentes, no SIA, para os itens que avaliam o **Juizado Itinerante**.

10.2.2. GUARÁ

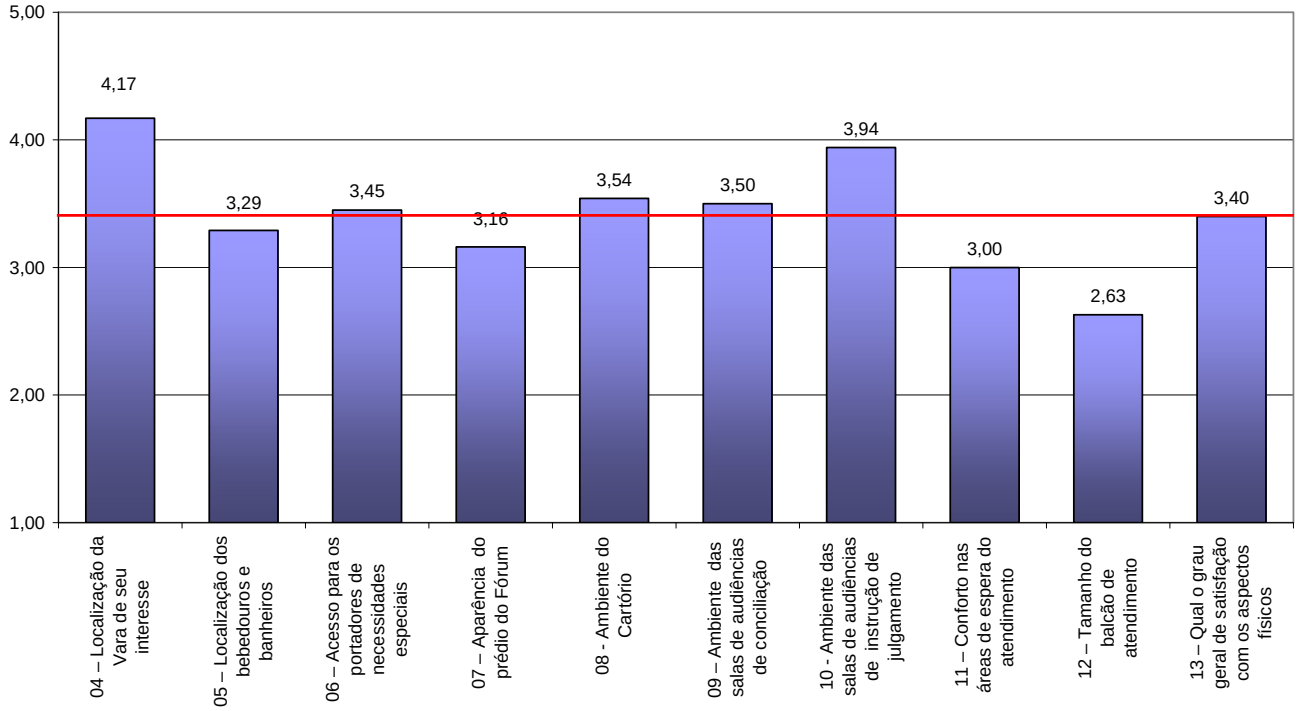
Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade do **Guará.**

- ASPECTOS FÍSICOS

Dentre os itens avaliados, no bloco de **Aspectos Físicos**, a variável que obteve **maior** média (4,17) foi **localização da Vara de seu interesse**, revelando de fato uma SATISFAÇÃO clara do usuário (maior que 4). A variável com **menor** média (2,63) foi **Tamanho do balcão de atendimento** indicando usuários INSATISFEITOS quanto a esse aspecto. Os demais itens obtiveram uma avaliação **tendendo a satisfatória**, ou seja, acima de 3, com média geral 3,40 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.

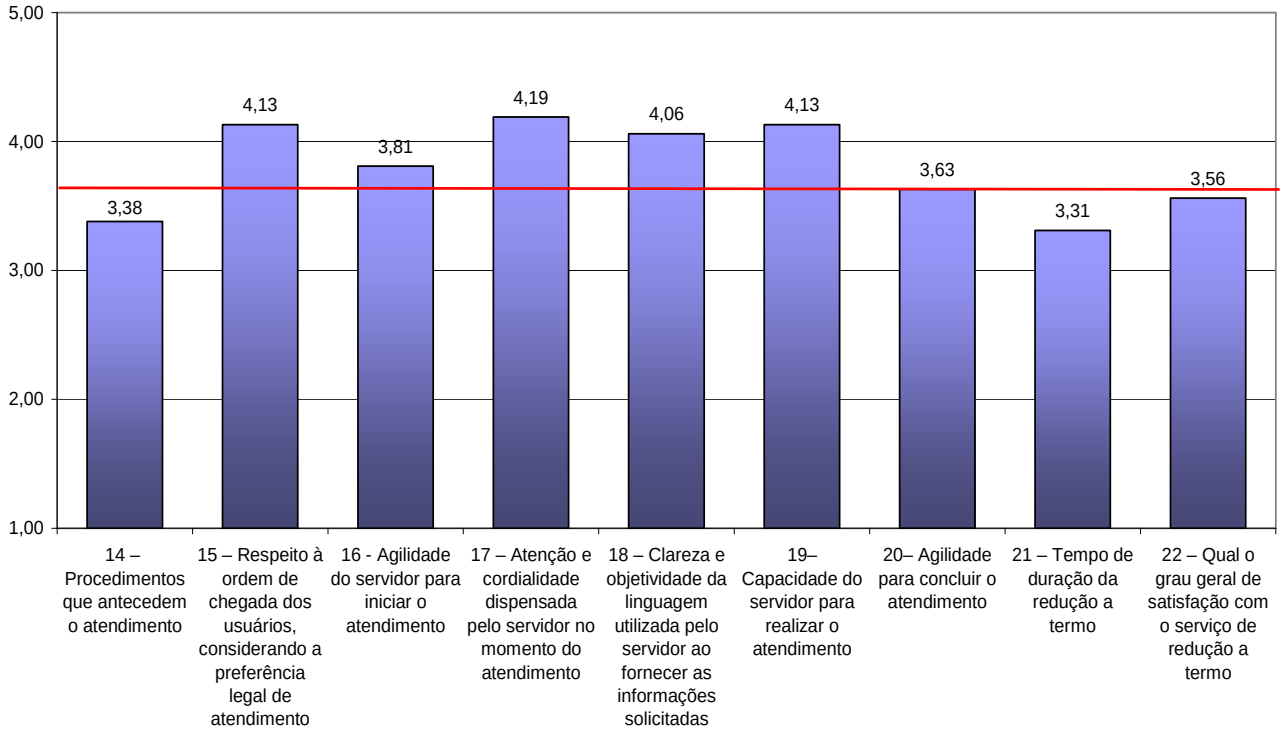
Histograma Satisfação com os Aspectos Físicos



- REDUÇÃO A TERMO

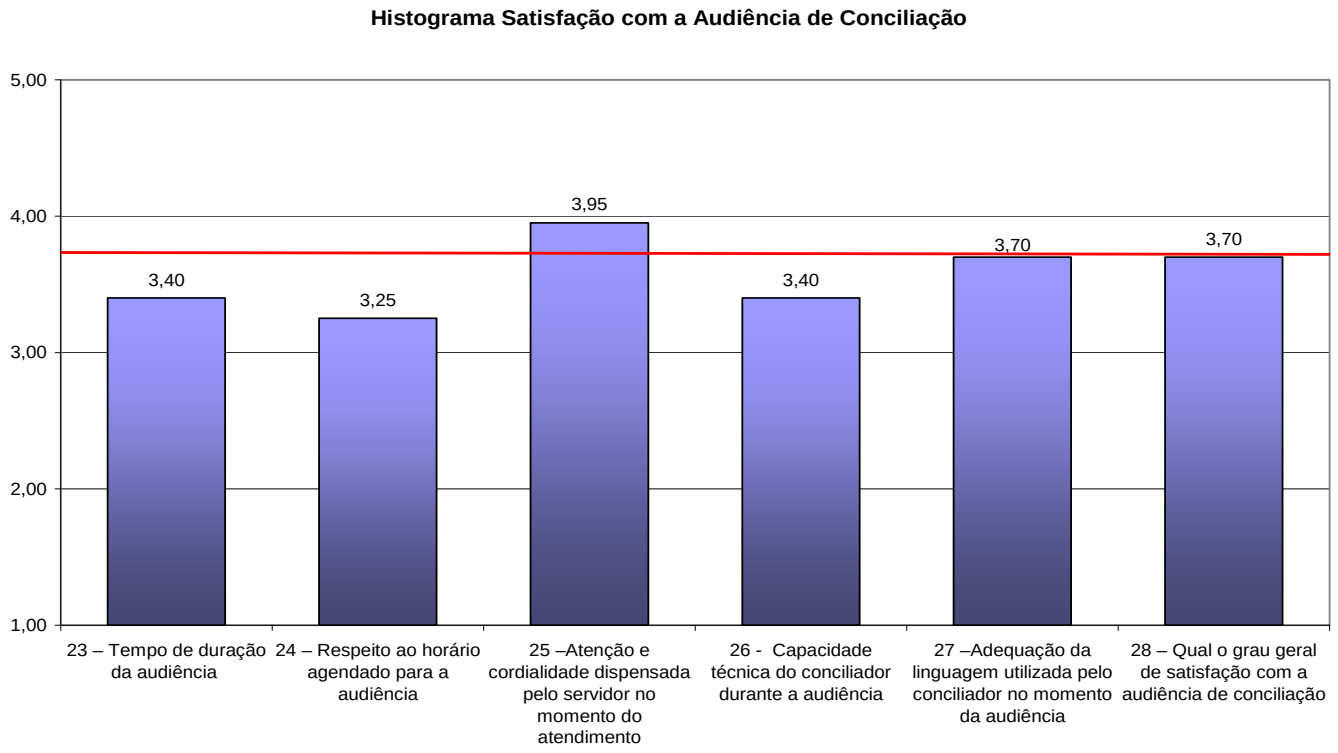
No bloco que avalia os **serviços de redução a termo**, percebemos que quatro variáveis avaliadas obtiveram nota acima de 3,31 e inferior a 4, ou seja, embora não se declarem satisfeitos, **os usuários sugerem uma tendência à satisfação com todas as variáveis**. Contudo, as variáveis, **respeito à ordem de chegada dos usuários, considerando a preferência legal de atendimento** (4,13), **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento** (4,19), **Clareza e objetividade da linguagem utilizada pelo servidor ao fornecer as informações solicitadas** (4,06) e **capacidade do servidor para realizar o atendimento** (4,13) obtiveram uma demonstração de evidente satisfação. A Média do quesito REDUÇÃO A TERMO foi de 3,56 e, abaixo dessa média, duas variáveis a saber: **procedimentos que antecedem o atendimento** e **tempo de duração da redução a termo**.

Histograma Satisfação com a Redução a Termo



o AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

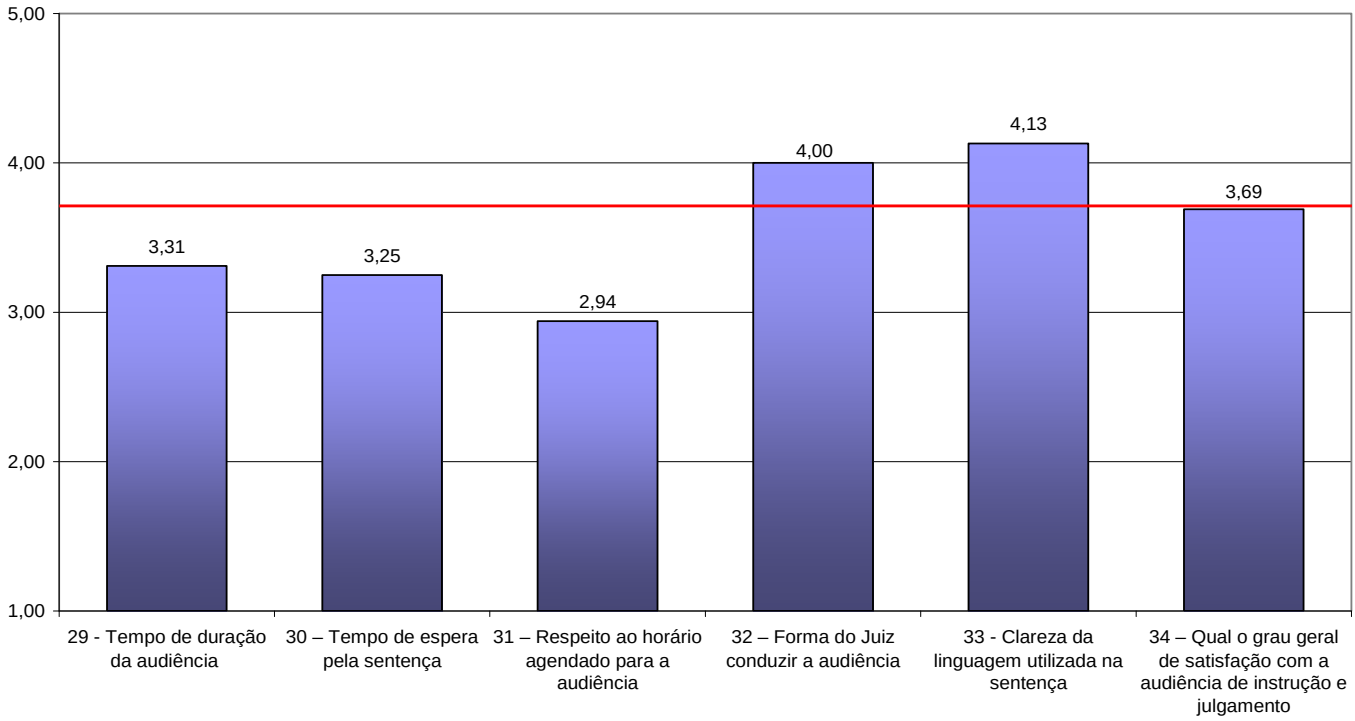
Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias acima de 3, sendo que nenhum deles obteve média indicativa de clara satisfação (4). Note-se, porém, que a variável **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor na hora do atendimento**, obteve a média mais alta e muito próxima da evidente satisfação (3,95). Já a variável **respeito ao horário agendado para audiência**, apresentou a média mais baixa 3,25. Merece atenção a variável **capacidade técnica do conciliador durante a audiência**, visto que ela é muito relevante para o quesito e que obteve média de 3,40, ou seja, abaixo da média do bloco que foi de 3,70.



o AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

A média geral do bloco (3,69) indica um grau de satisfação próximo da média da Audiência de Conciliação, porém as variáveis **forma do Juiz conduzir a audiência** e **clareza da linguagem utilizada na sentença**, obtiveram médias acima de 4, indicando clara satisfação quanto a esses itens. Todavia, a variável **respeito ao horário agendado para a audiência** (2,94) impactou negativamente na média geral do bloco, já que obteve média inferior a 3, indicando INSATISFAÇÃO com esse quesito.

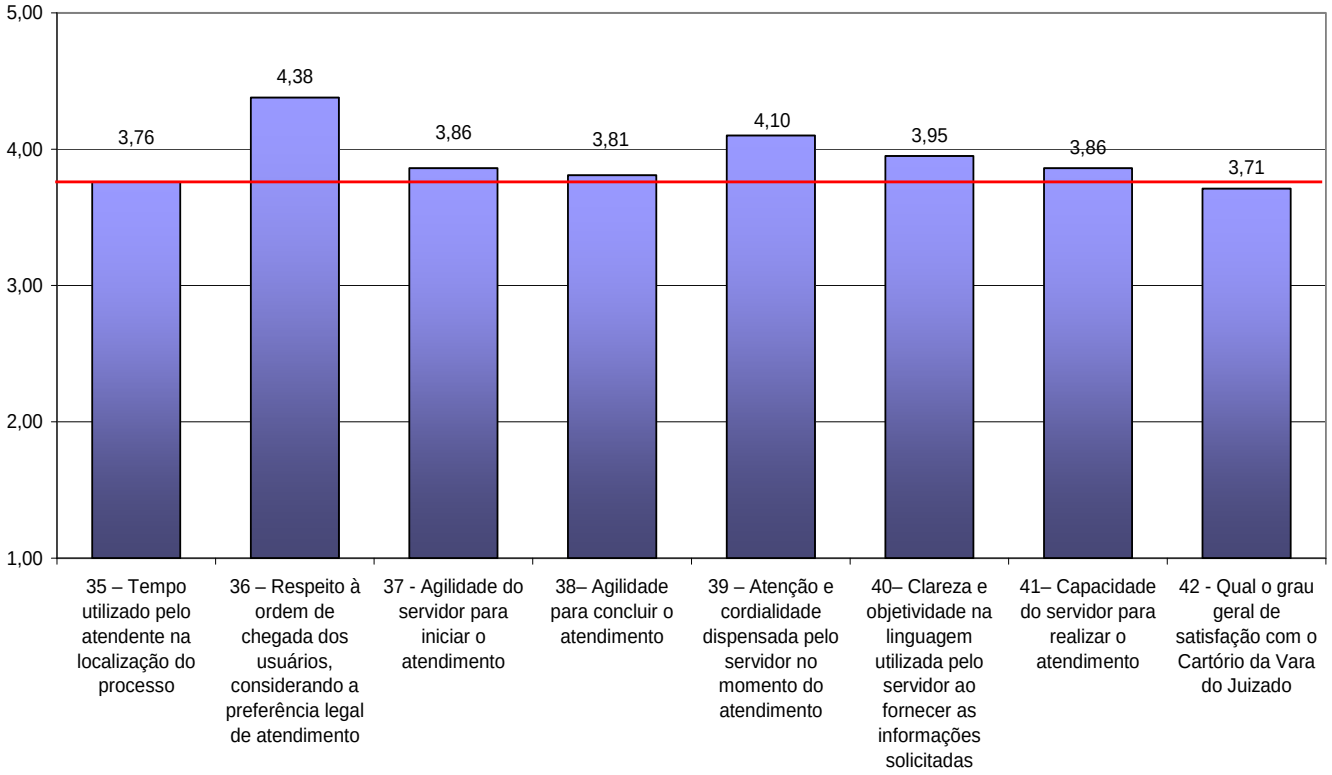
Histograma Satisfação com a Audiência de Instrução e Julgamento



o CARTÓRIO DO JUIZADO

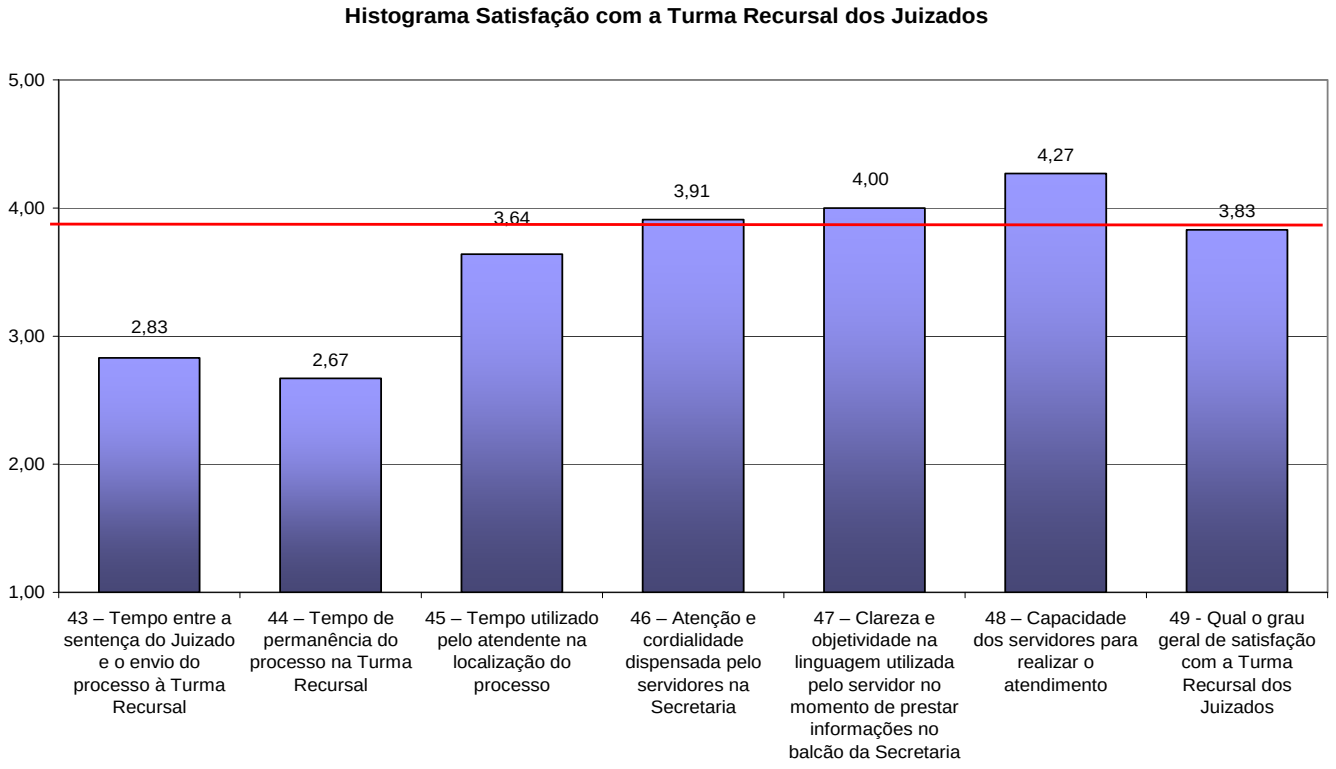
A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 3,71. Os itens no geral mostram uma inclinação dos usuários ao nível de satisfação evidente, pois todos os quesitos obtiveram médias acima de 3,76. Destaque para as variáveis **Respeito à ordem de chegada dos usuários, considerando a preferência legal do atendimento** e **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento**, que obtiveram uma avaliação claramente satisfatória, tendendo a satisfação plena.

Histograma Satisfação com o Cartório do Juizado



- TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,83 e, de esse fato, como sabido, indicar uma tendência à clara satisfação, duas variáveis obtiveram médias **insatisfatórias**. São elas: **Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à turma recursal** (2,83) e **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,67). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam uma proximidade do grau de satisfação evidente. Ênfase para os quesitos **Clareza e objetividade na linguagem utilizada pelo servidor no momento de prestar informações no balcão da Secretaria** (4,00) e **capacidade dos servidores para realizar o atendimento** (4,27) que obtiveram avaliação superior a 4.



- JUIZADO DE TRÂNSITO

Não houve respondentes no Guará para os itens que avaliam o **Juizado de Trânsito**.

- JUIZADO ITINERANTE

Não houve respondentes no Guará para os itens que avaliam o **Juizado Itinerante**.

10.2.3. NÚCLEO BANDEIRANTE

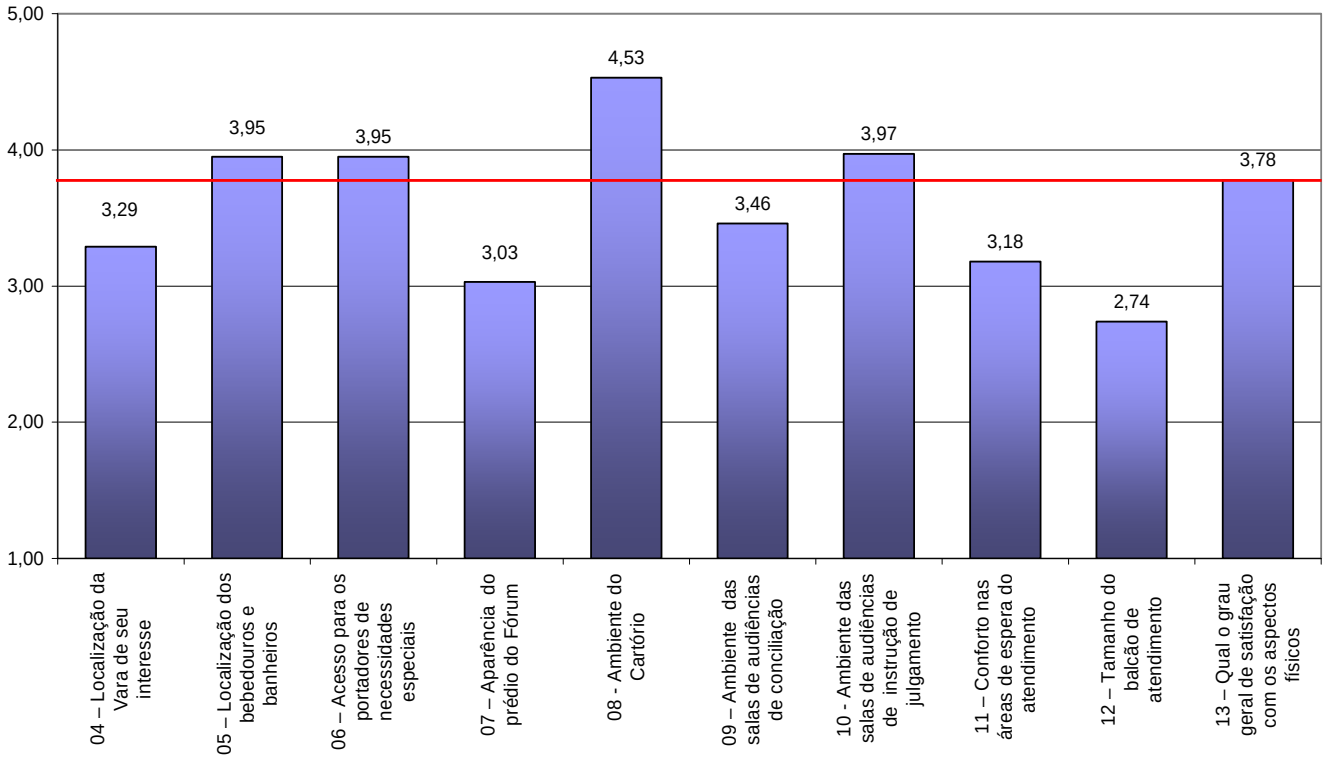
Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade do **Núcleo Bandeirante**.

- ASPECTOS FÍSICOS

Dentre os itens avaliados, no bloco de **Aspectos Físicos**, a variável que obteve **maior** média (4,53) foi **Ambiente do cartório**, revelando de fato uma clara SATISFAÇÃO do usuário. A variável com **menor** média (2,74) foi **Tamanho do balcão de atendimento** indicando usuários INSATISFEITOS quanto a esse aspecto. Os demais itens obtiveram uma avaliação **tendendo a satisfatória,** ou seja, acima de 3,03, com média geral 3,78 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.

Histograma Satisfação com os Aspectos Físicos

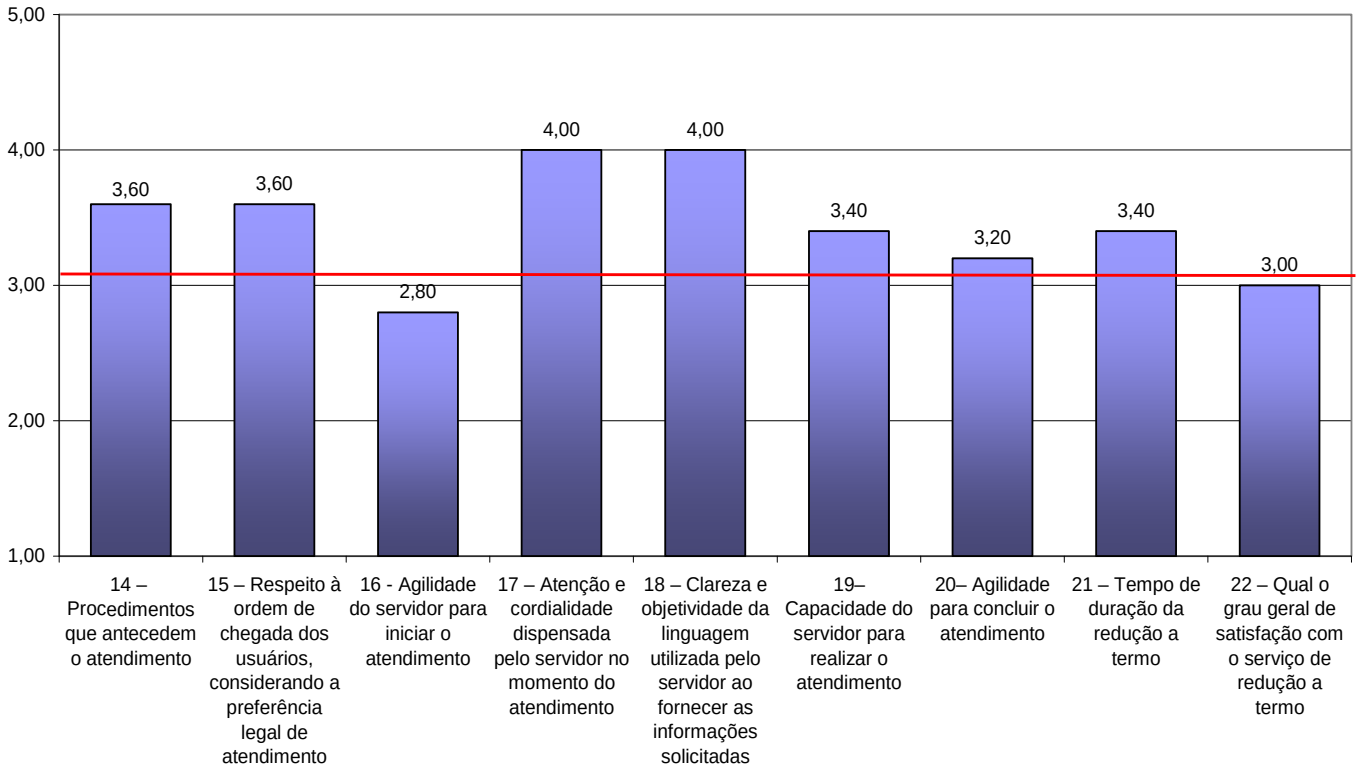


- REDUÇÃO A TERMO

No bloco que avalia os **serviços de redução a termo**, percebemos que todas as variáveis avaliadas obtiveram notas acima de 3,20, ou seja, embora não se declarem satisfeitos, **os usuários sugerem uma tendência à satisfação com todas as variáveis**. Com exceção do item **agilidade do servidor para iniciar o atendimento** com média igual a 2,80 refletindo a INSATISFAÇÃO do respondente.

As únicas variáveis que obtiveram uma demonstração de evidente satisfação foram **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento** e **clareza e objetividade da linguagem utilizada pelo servidor no momento ao fornecer as informações solicitadas** ambas com média 4,00. A Média do quesito REDUÇÃO A TERMO foi 3,00.

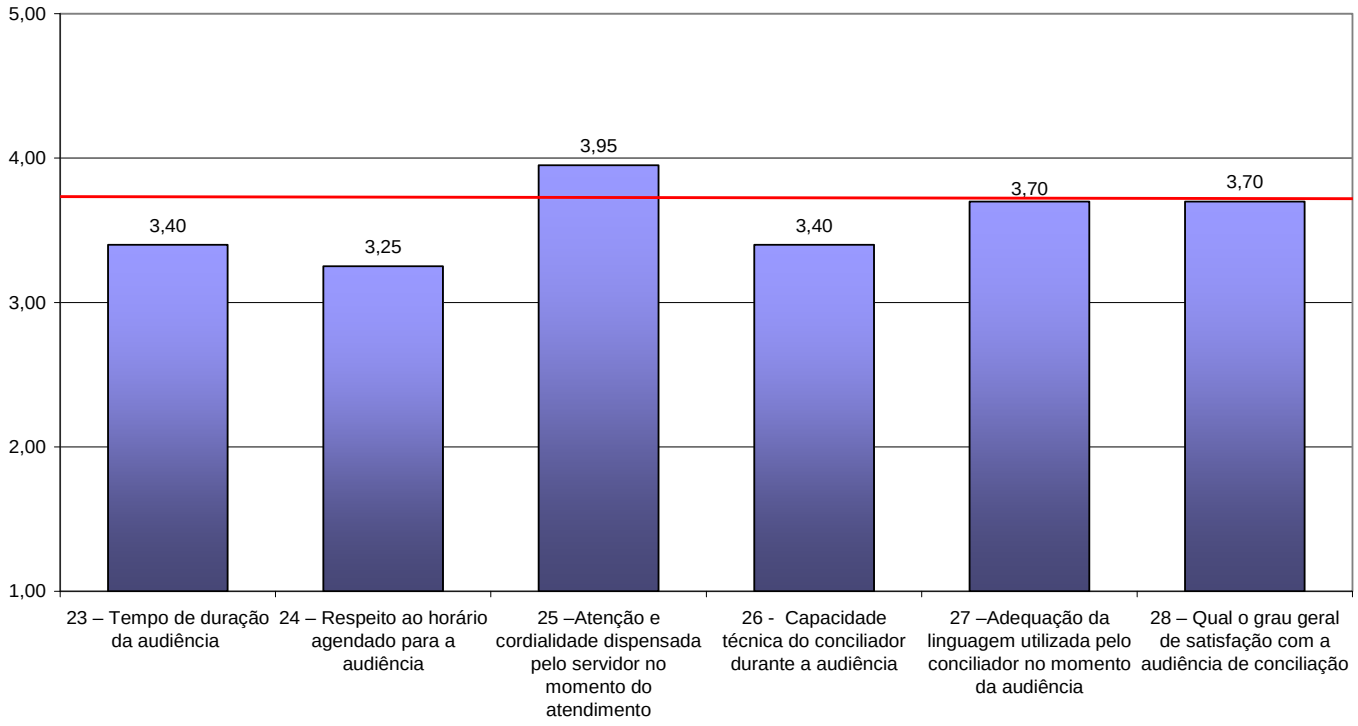
Histograma Satisfação com a Redução a Termo



- AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

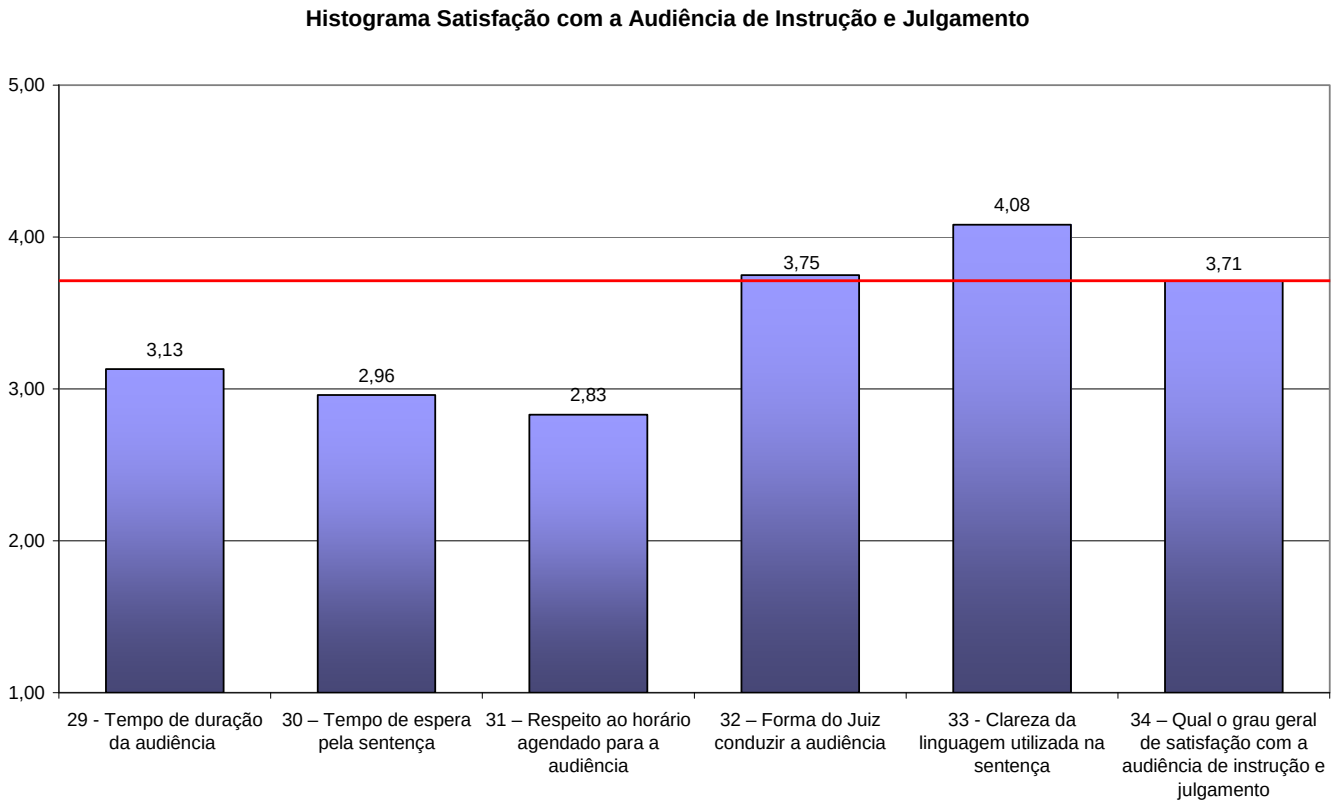
Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias acima de 3,24, com exceção do quesito **respeito ao horário agendado** com média 2,65 indicando INSATISFAÇÃO. Apenas um deles obteve média indicativa de clara satisfação (4,31): **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento**. Merece atenção a variável **capacidade técnica do conciliador durante a audiência**, visto que ela é muito relevante para o quesito e que obteve média de 3,24, ou seja, abaixo da média do bloco que foi de 3,66.

Histograma Satisfação com a Audiência de Conciliação



o AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

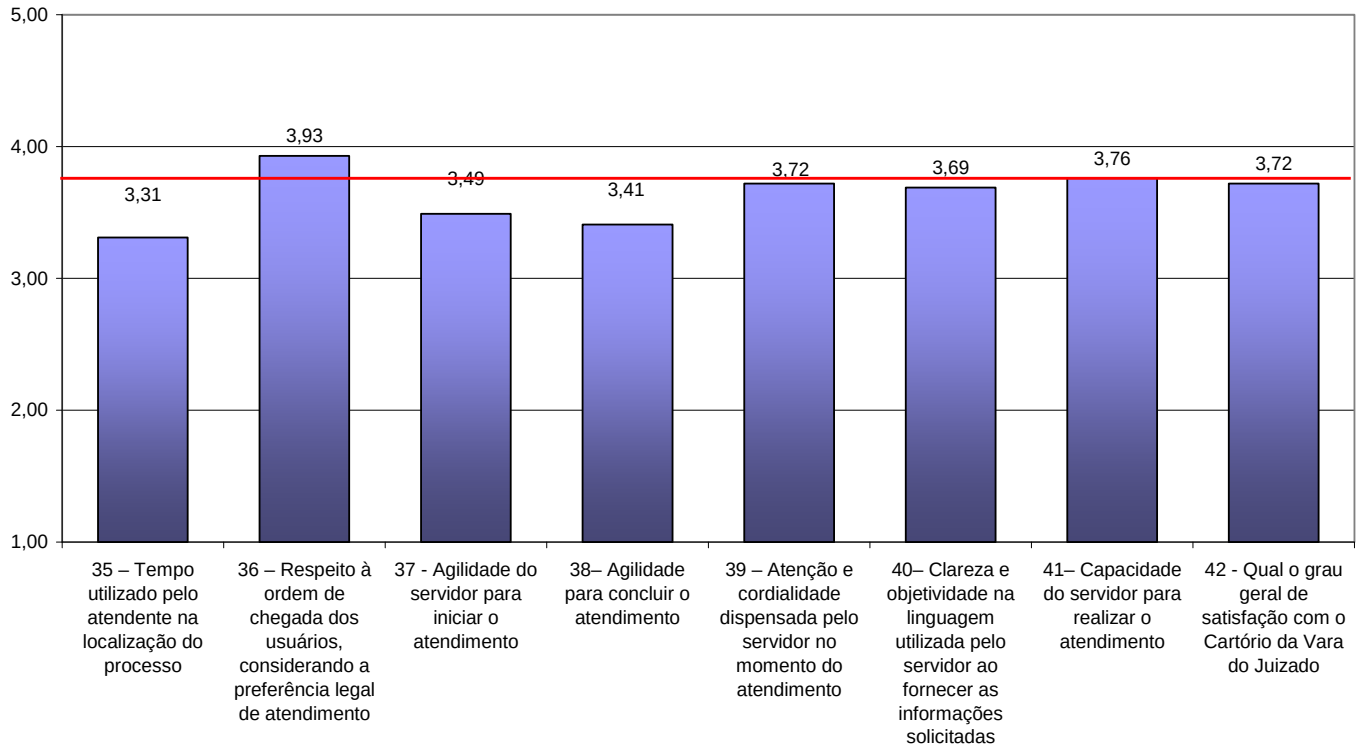
A média geral do bloco (3,71) indica tendência a satisfação com os quesitos do bloco. A variável **forma do Juiz conduzir a audiência** obtive média igual a 4,08, indicando clara satisfação quanto a esse item. Porém, as variáveis **tempo de espera pela sentença** e **respeito ao horário agendado para a audiência** impactaram negativamente na média geral do bloco, já que obtiveram médias inferiores a 3. Destaque também para a variável **tempo de duração da audiência de instrução e julgamento** que ficou abaixo da média do bloco.



o CARTÓRIO DO JUIZADO

A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 3,72. Como já dito, quanto mais distante da média 3 e indo em direção à média 4, mais tendente a satisfeito se mostra o usuário. Desse modo, a inferência lógica é que, embora não claramente satisfeitos, os usuários se mostram inclinados ao nível de satisfação evidente. Note-se que as variáveis que 'puxaram' a média geral para baixo estão vinculadas a questões de 'eficiência', pois referem-se a 'tempo' (**tempo utilizado pelo atendente para a localização do processo**, com 3,31; **agilidade do servidor para iniciar o atendimento**, com 3,49 e **agilidade do servidor para concluir o atendimento**, com 3,58) que, muitas vezes, não estão no controle do servidor. Entretanto, a ênfase deve ser dada na avaliação das variáveis que revelam cortesia e respeito no atendimento, já que todas elas obtiveram médias muito próximas ou acima de 4.

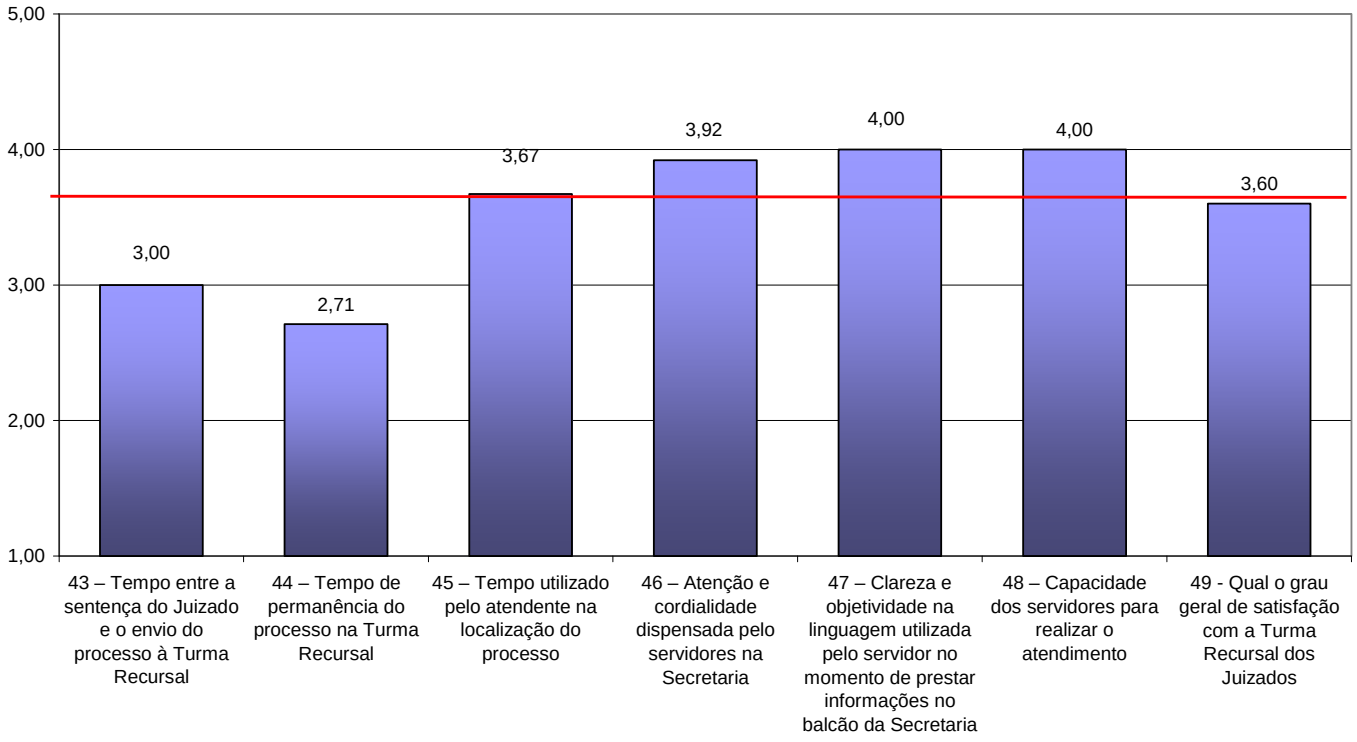
Histograma Satisfação com o Cartório do Juizado



- TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,62 e, de esse fato, como sabido, indicar uma tendência à clara satisfação, uma variável obtive média **insatisfatória**. É ela: **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,71). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam uma proximidade do grau de satisfação evidente, com exceção do **tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à Turma Recursal** que obteve média 3,00.

Histograma Satisfação com a Turma Recursal dos Juizados



- JUIZADO DE TRÂNSITO

Não houve respondentes no Núcleo Bandeirante para os itens que avaliam o **Juizado de Trânsito**.

- JUIZADO ITINERANTE

Não houve respondentes no Núcleo Bandeirante para os itens que avaliam o **Juizado Itinerante**.

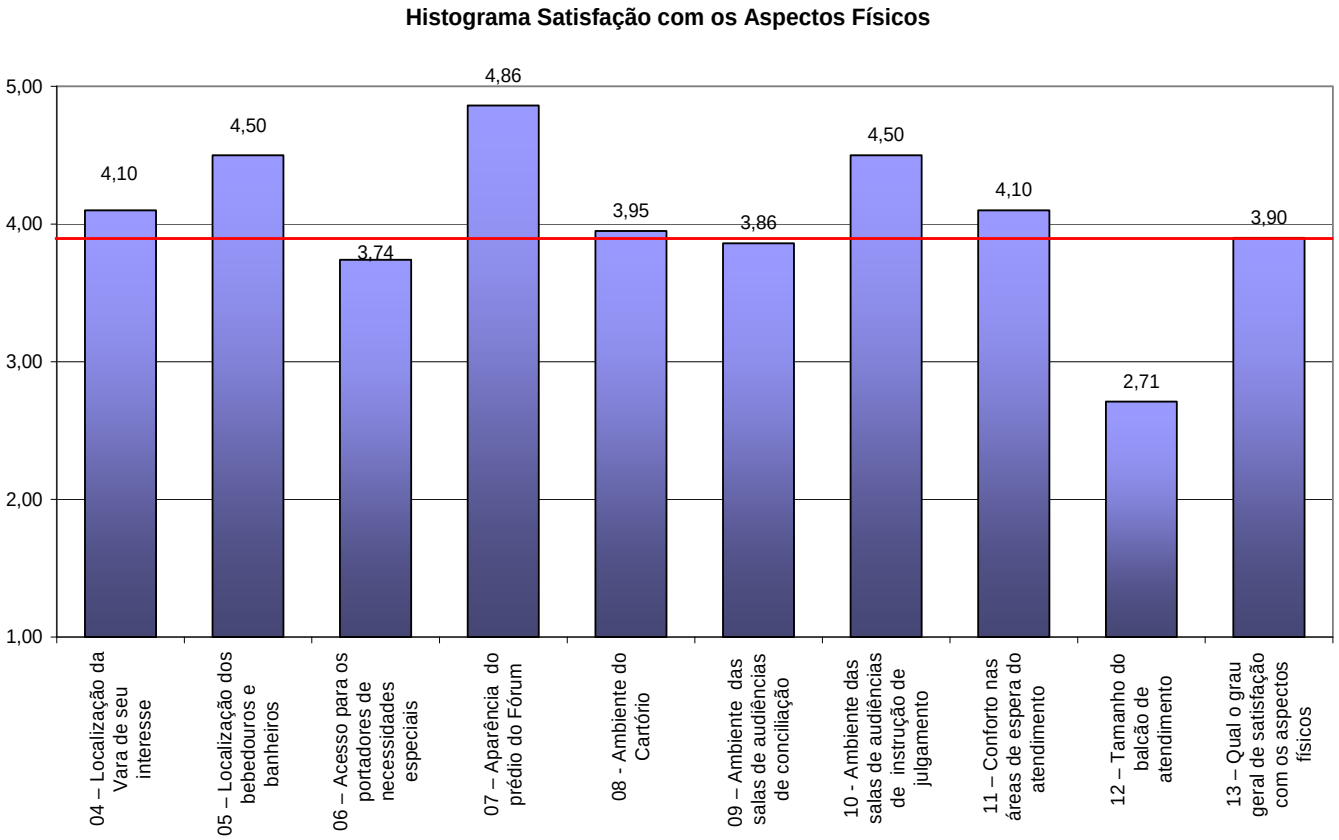
10.2.4. BRAZLÂNDIA

Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade **Brazlândia.**

- ASPECTOS FÍSICOS

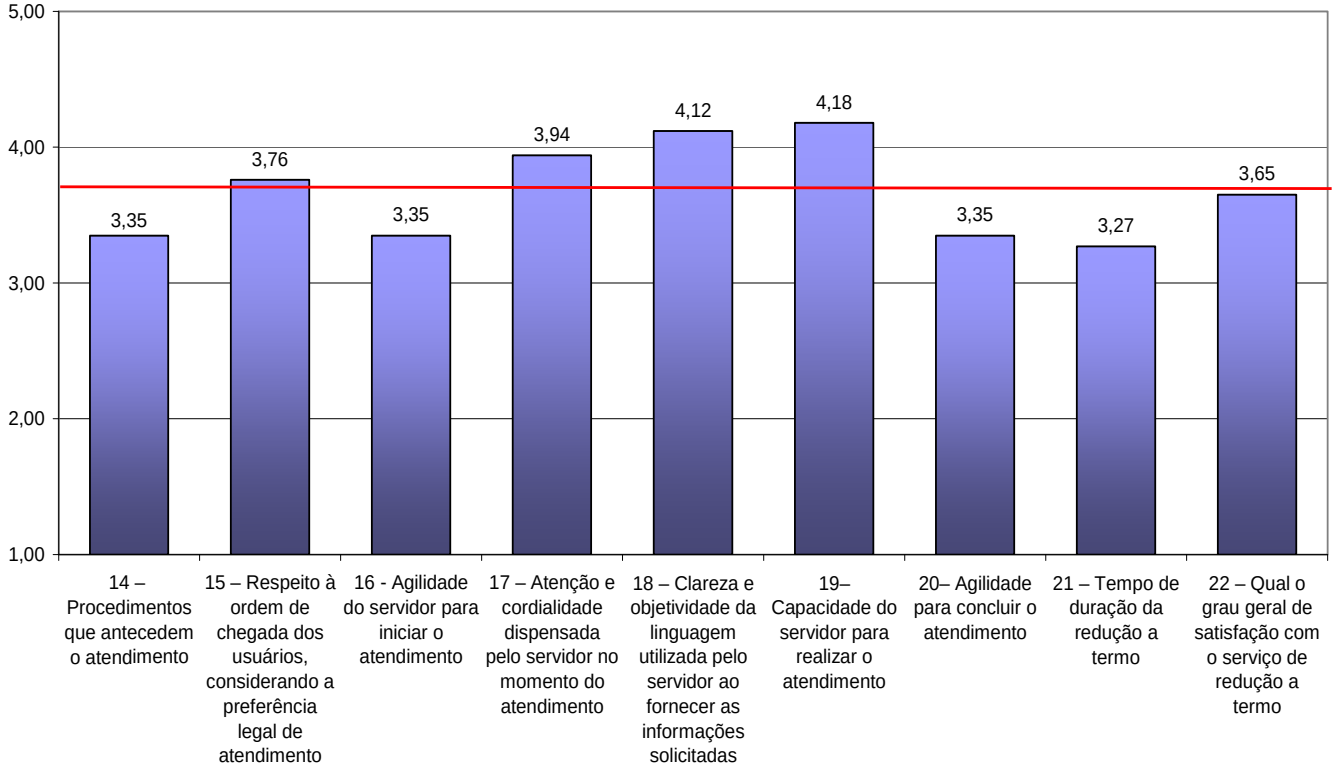
Dentre os itens avaliados, no bloco de **Aspectos Físicos**, a variável que obteve **maior** média (4,86) foi **aparência do prédio do Fórum**, revelando de fato uma clara SATISFAÇÃO do usuário, muito próxima da satisfação plena. A única variável que obteve média INSATISFATÓRIA (2,71) foi **Tamanho do balcão de atendimento**. Dentre os demais itens, 50% obtiveram uma avaliação **evidentemente satisfatória,** ou seja, acima de 4, com média geral 3,90 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.



o REDUÇÃO A TERMO

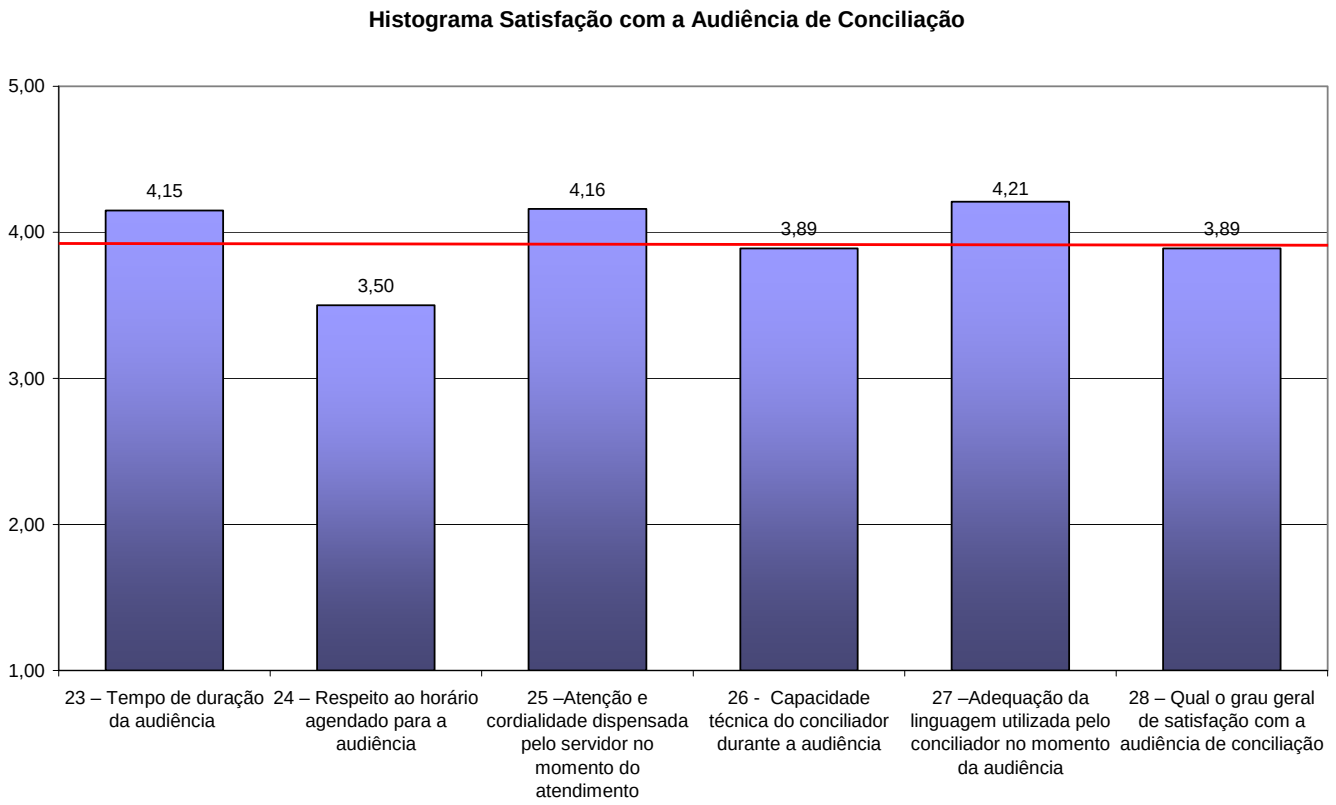
No bloco que avalia os **serviços de redução a termo**, percebemos que todas as variáveis avaliadas obtiveram nota acima de 3,27, ou seja, embora não se declarem satisfeitos, **os usuários sugerem uma tendência à satisfação com todas as variáveis**. As únicas variáveis, contudo, que obtiveram uma demonstração de evidente satisfação foram **clareza e objetividade da linguagem utilizada pelo servidor** e **capacidade do servidor** (com respectivas médias: 4,12 e 4,18). A Média do quesito REDUÇÃO A TERMO foi de 3,65.

Histograma Satisfação com a Redução a Termo



- AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

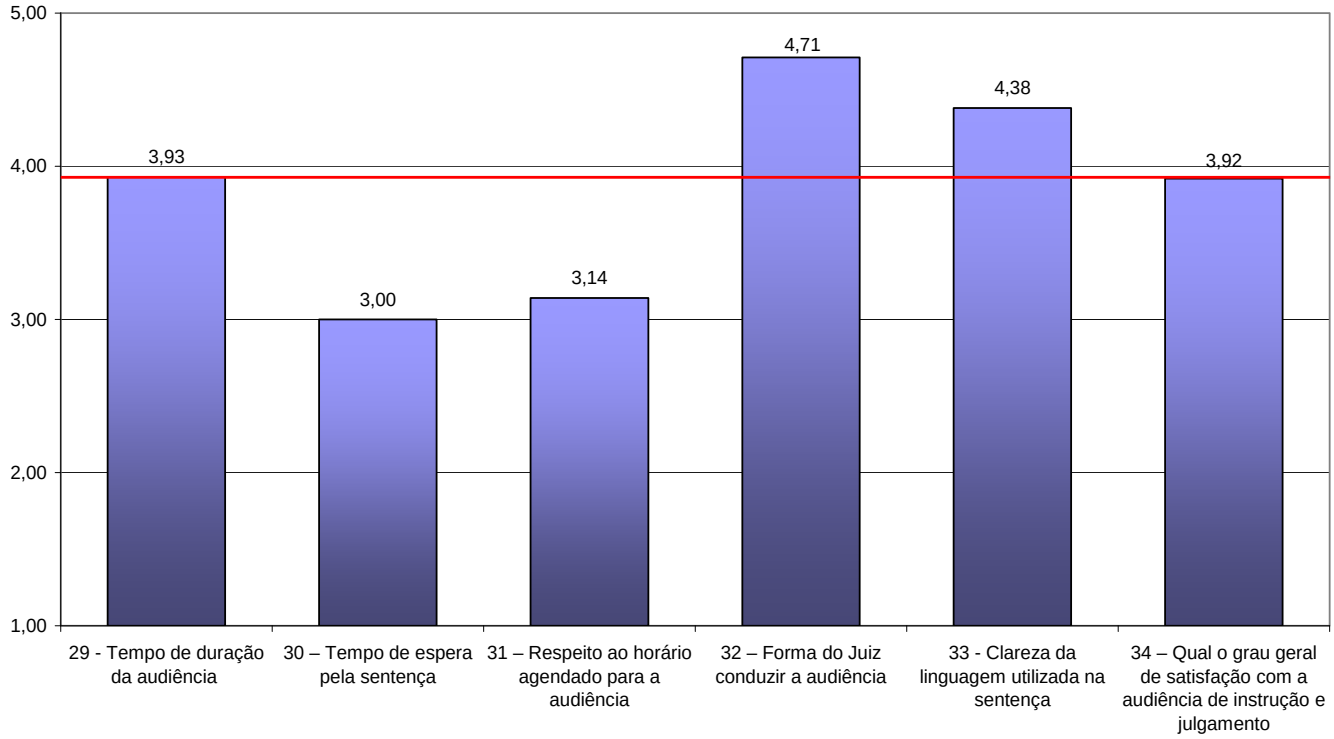
Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias acima de 3, sendo que três deles obtiveram média indicativa de clara satisfação (acima de 4). A Média geral do quesito AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO foi de 3,61 e, abaixo dessa média, uma variável a saber: **respeito ao horário agendado para a audiência**.



o AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

A média geral do bloco (3,92) indica grau tendente à satisfação clara, sobretudo porque as variáveis **forma do Juiz conduzir a audiência** e **clareza da linguagem utilizada na sentença**, obtiveram médias acima de 4, indicando evidente satisfação quanto a esses itens. Todavia, as variáveis **tempo de espera pela sentença** e **respeito ao horário agendado para a audiência** impactaram negativamente na média geral do bloco, já que obtiveram médias muito próximas do 3.

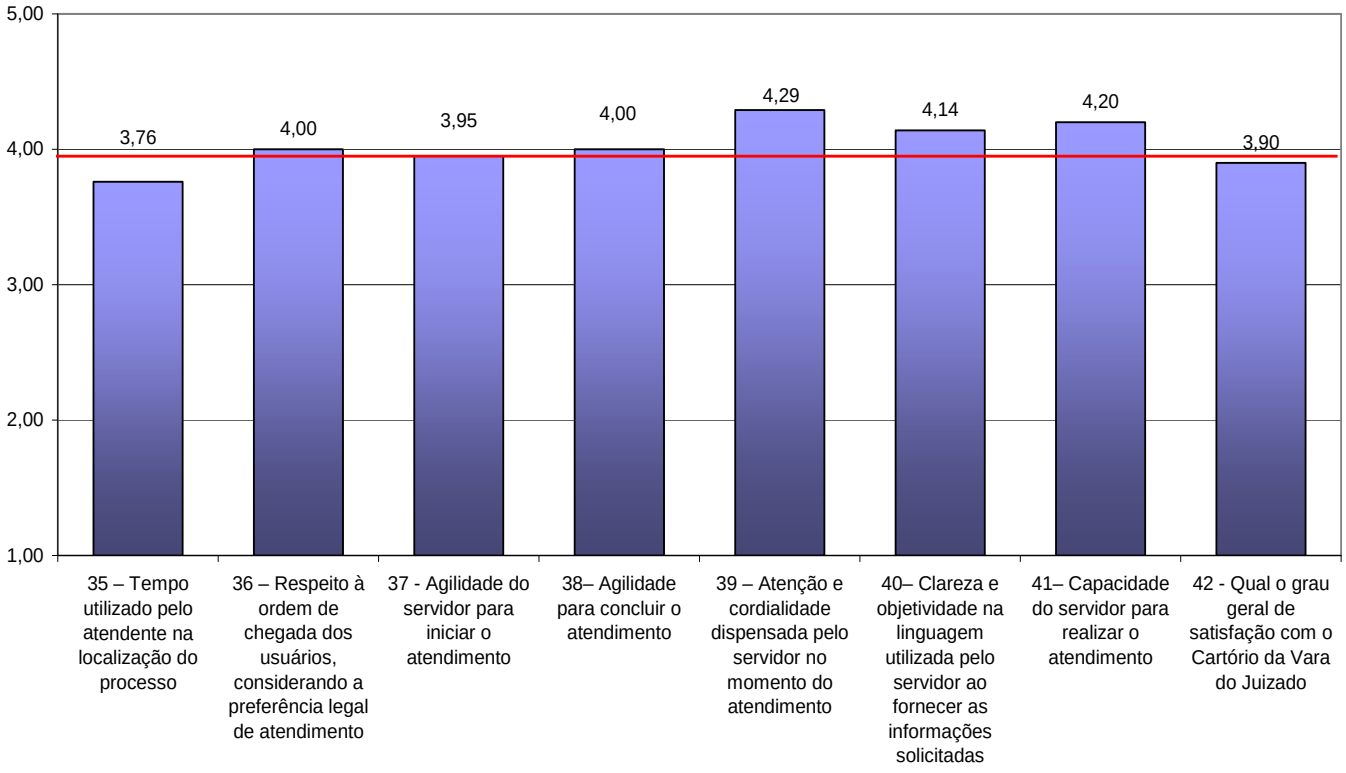
Histograma Satisfação com a Audiência de Instrução e Julgamento



o CARTÓRIO DO JUIZADO

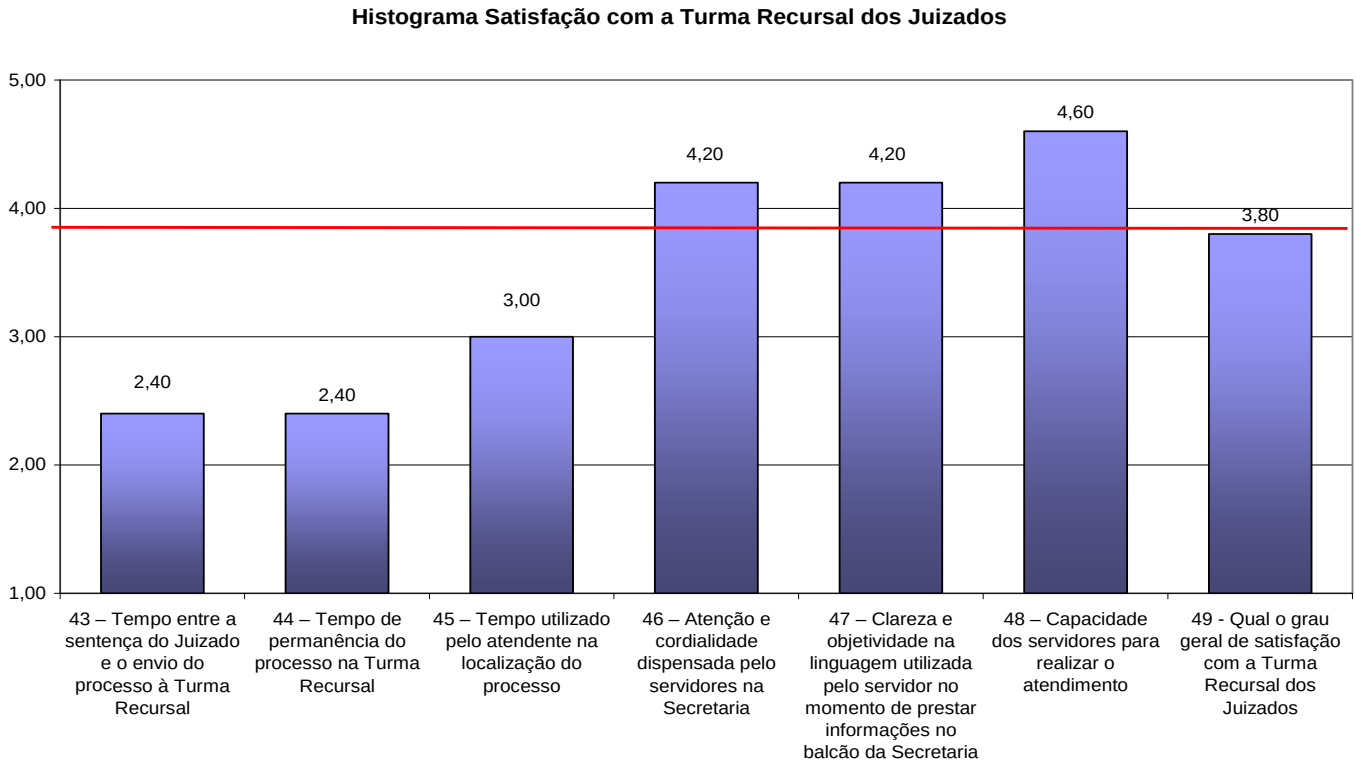
A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 3,90. Como já dito, quanto mais distante da média 3 e indo em direção à média 4, mais tendente a satisfeito se mostra o usuário. Desse modo, a inferência lógica é que, embora não claramente satisfeitos, os usuários se mostram totalmente inclinados ao nível de satisfação evidente. A variável que 'puxou' a média geral para baixo está vinculada a questão de 'eficiência', pois se referem a 'tempo' (**tempo utilizado pelo atendente para a localização do processo**, com 3,76). Entretanto, a ênfase deve ser dada na avaliação das variáveis que revelam cortesia e respeito no atendimento, já que todas elas obtiveram médias acima de 4.

Histograma Satisfação com o Cartório do Juizado



- TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,80 e, de esse fato, como sabido, indicar uma tendência à clara satisfação, duas variáveis obtiveram médias **insatisfatórias**. São elas: **Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à turma recursal** (2,40) e **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,40). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam um grau de satisfação evidente.



- JUIZADO DE TRÂNSITO

Não houve respondentes em Brazlândia para os itens que avaliam o **Juizado de Trânsito**.

- JUIZADO ITINERANTE

Não houve respondentes em Brazlândia para os itens que avaliam o **Juizado Itinerante**.

10.2.5. CEILÂNDIA

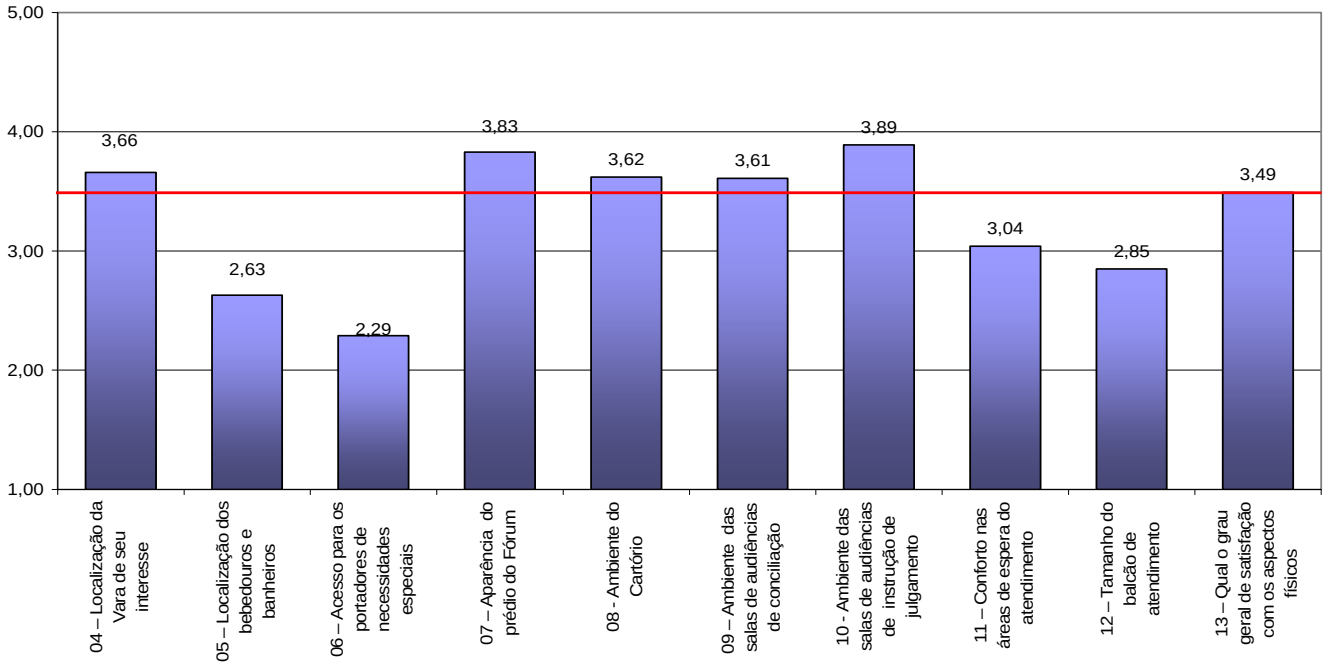
Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade **Ceilândia**.

- ASPECTOS FÍSICOS

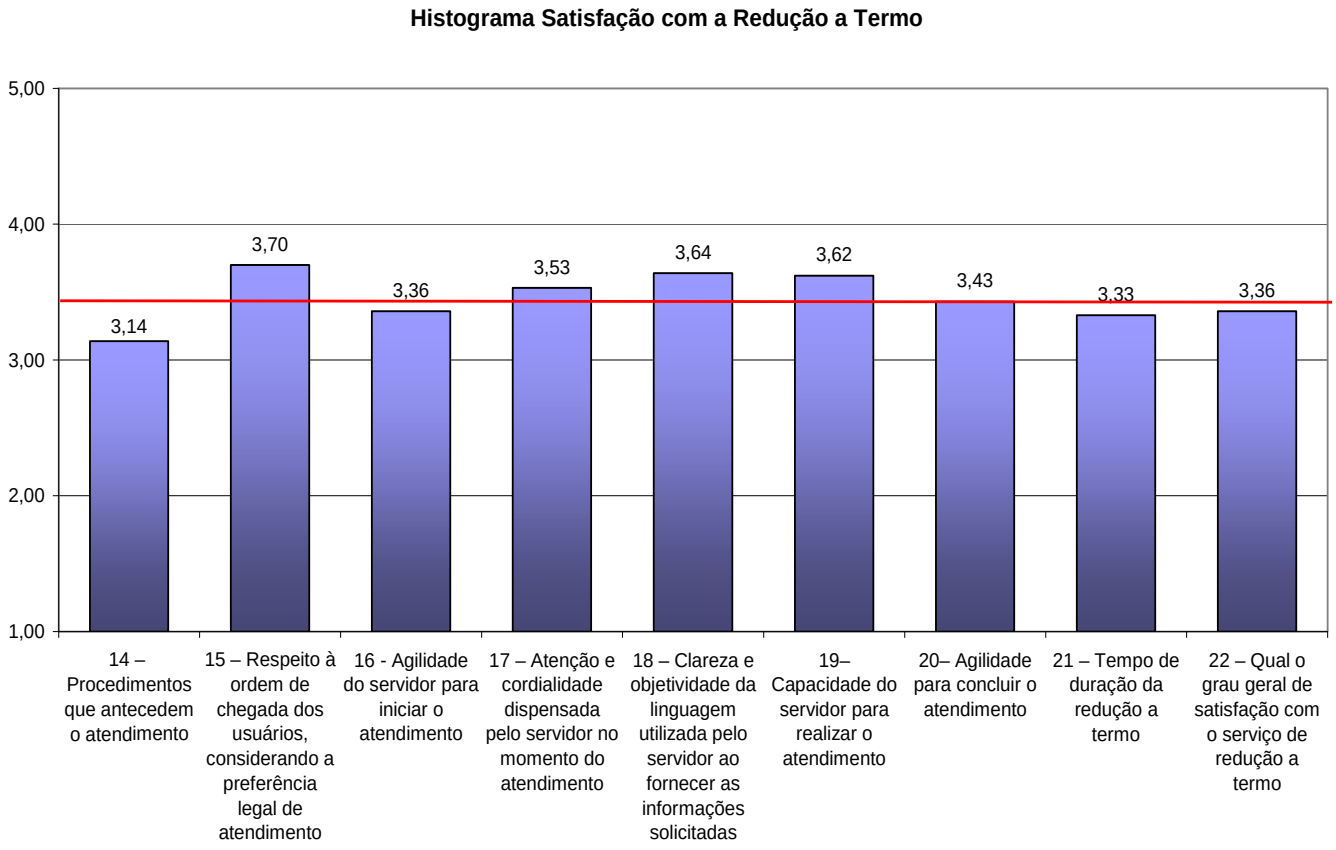
Dentre os itens avaliados, no bloco de **Aspectos Físicos**, a variável que obteve **maior** média (3,83) foi"**aparência do prédio do Fóru**", revelando de fato uma tendência a clara SATISFAÇÃO do usuário. As variáveis com **menores** médias (2,63; 2,29 e 2,85) foram, respectivamente,"**Localização dos bebedouros e banheiros**, **Acesso para os portadores de necessidades especiais** e **Tamanho do balcão de atendimento** indicando usuários INSATISFEITOS quanto a esses aspectos. Os demais itens obtiveram uma avaliação **tendendo a satisfatória,** ou seja, acima de 3, com média geral 3,49 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.

Histograma Satisfação com os Aspectos Físicos



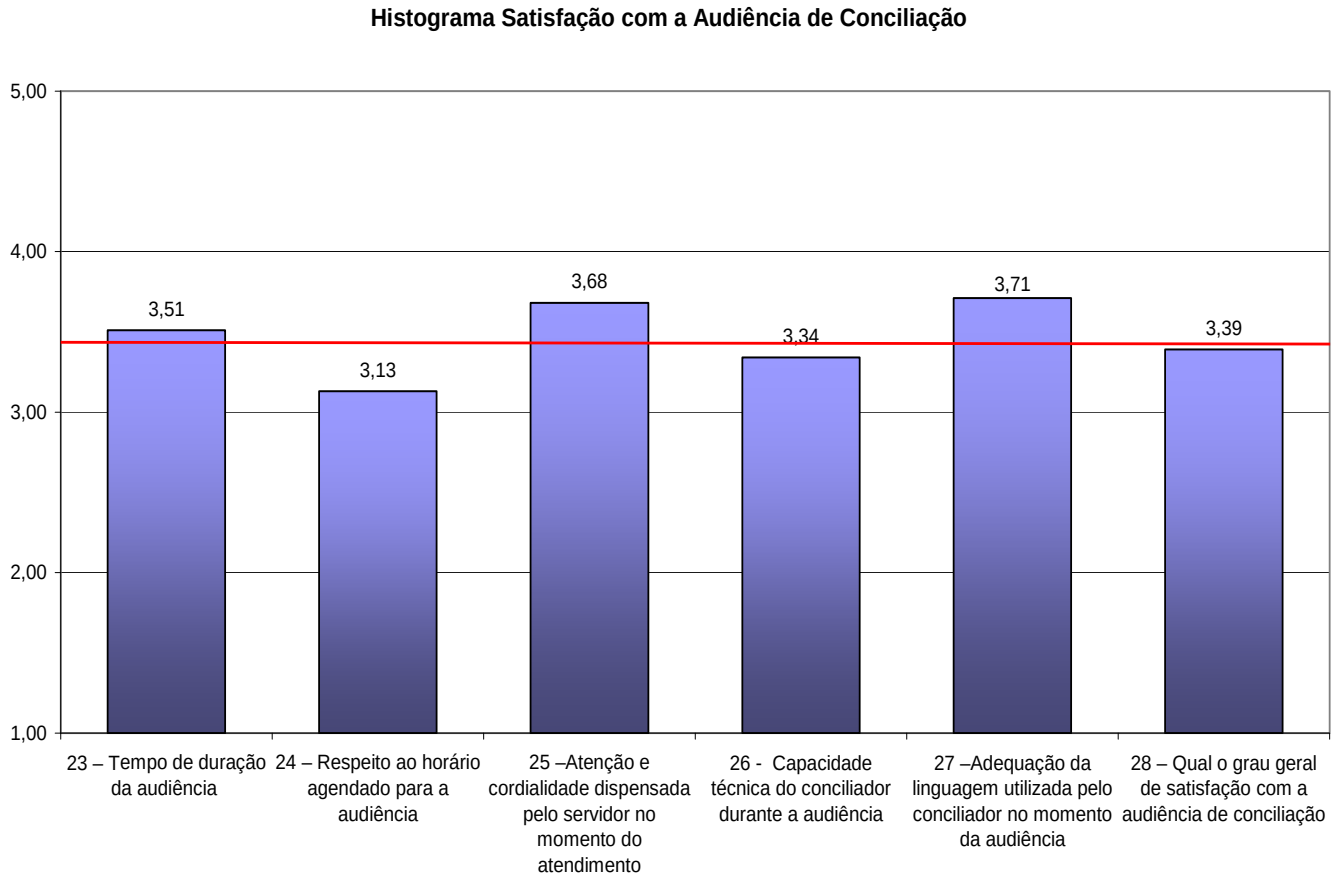
o REDUÇÃO A TERMO

No bloco que avalia os **serviços de redução a termo**, percebemos que todas as variáveis avaliadas obtiveram nota acima de 3,14, ou seja, embora não se declarem satisfeitos, **os usuários sugerem uma tendência à satisfação com todas as variáveis**. A maior média foi 3,70 para a variável, **respeito à ordem de chegada dos usuários**, **considerando a preferência legal de atendimento**. A Média do quesito REDUÇÃO A TERMO foi de 3,36, abaixo dessa média, uma variável a saber: **procedimentos que antecedem o atendimento**.



- AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

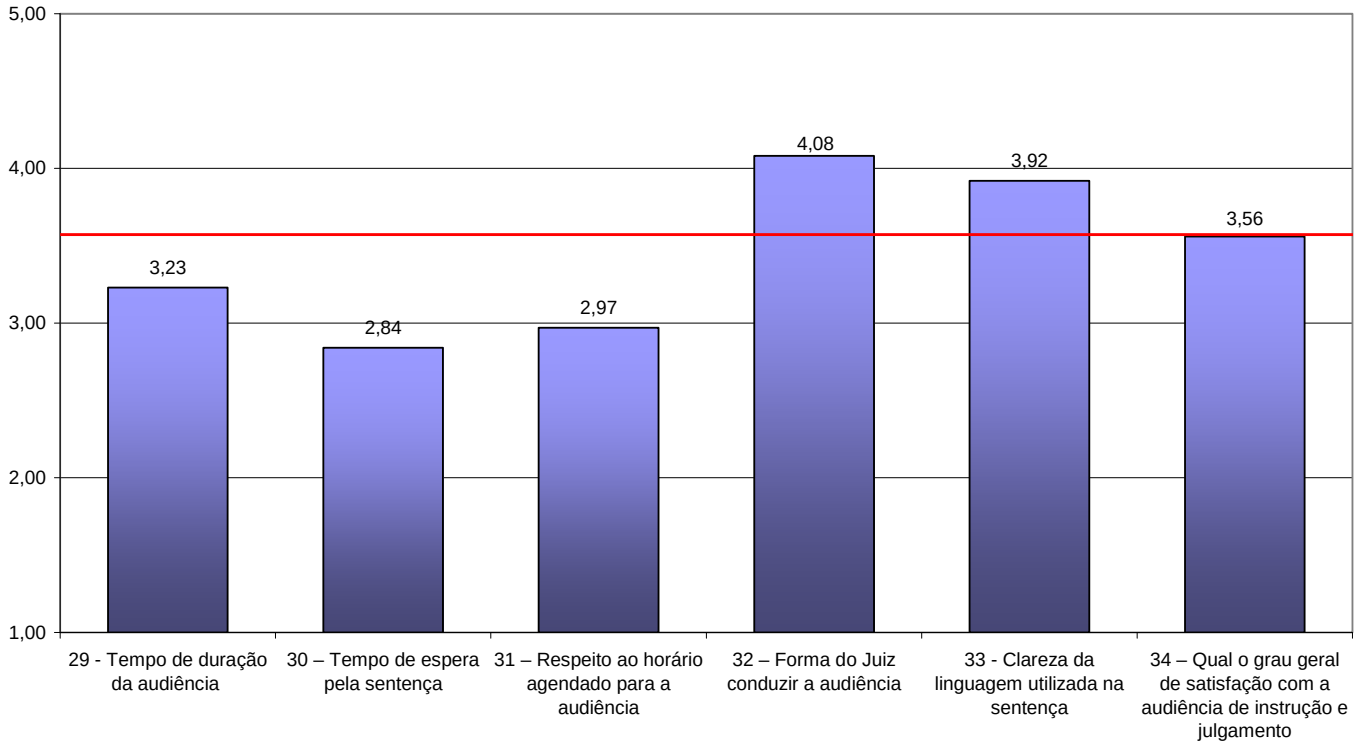
Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias acima de 3, sendo que nenhum deles obteve média indicativa de clara satisfação (4). Note-se, que a variável **adequação da linguagem utilizada pelo conciliador**, obteve a média mais alta igual a 3,71. Já a variável **respeito ao horário agendado para audiência**, apresentou a média mais baixa 3,13. Merece atenção a variável **capacidade técnica do conciliador durante a audiência**, visto que ela é muito relevante para o quesito e que obteve média de 3,34, ou seja, abaixo da média do bloco que foi de 3,39.



- AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

A média geral do bloco (3,56) indica um grau de satisfação maior que o da Audiência de Conciliação, sobretudo porque a variável **forma do Juiz conduzir a audiência**, obteve média acima de 4, indicando clara satisfação quanto a esses itens. Todavia, as variáveis **tempo de espera pela sentença** e **respeito ao horário agendado para a audiência** impactaram negativamente na média geral do bloco, já que obtiveram médias inferiores a 3.

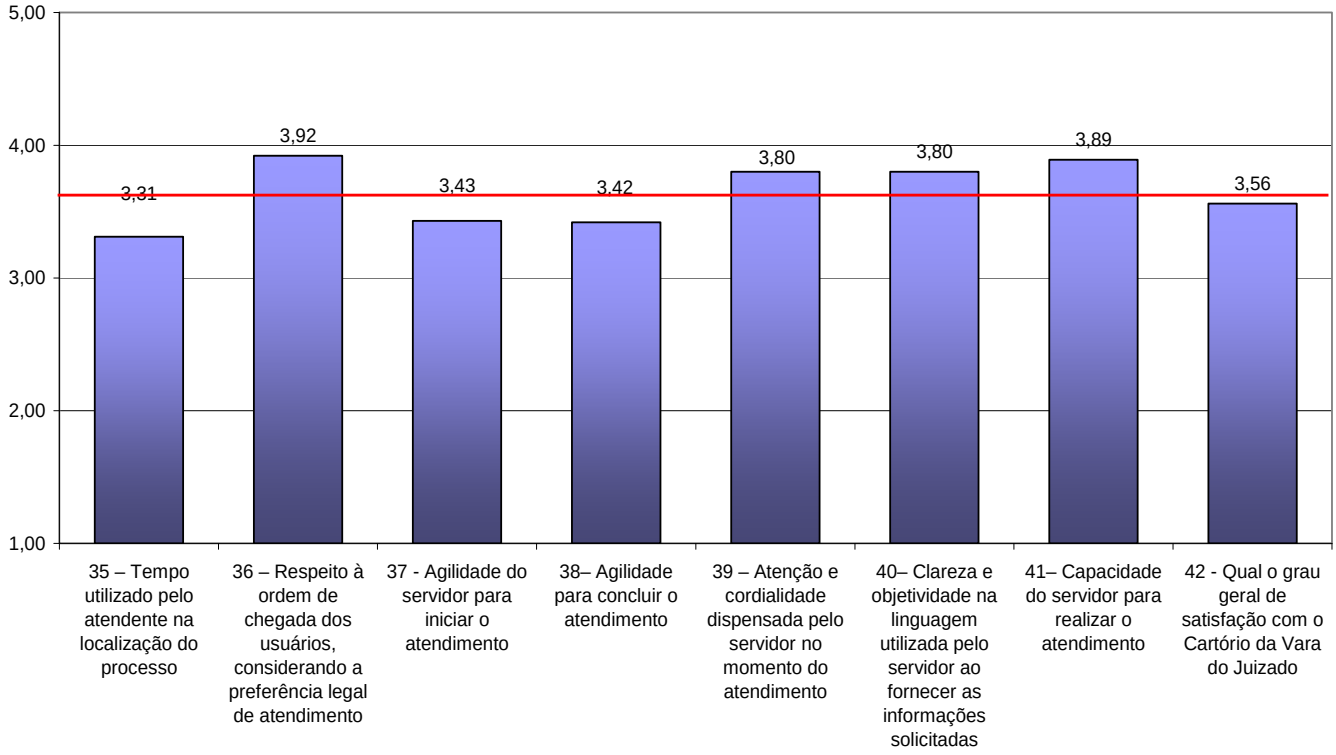
Histograma Satisfação com a Audiência de Instrução e Julgamento



o CARTÓRIO DO JUIZADO

A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 3,56. Como já dito, quanto mais distante da média 3 e indo em direção à média 4, mais tendente a satisfeito se mostra o usuário. Desse modo, a inferência lógica é que, embora não claramente satisfeitos, os usuários se mostram inclinados ao nível de satisfação evidente. Note-se que as variáveis que 'puxaram' a média geral para baixo estão vinculadas a questões de 'eficiência', pois referem-se a 'tempo' (**tempo utilizado pelo atendente para a localização do processo**, com 3,31; **agilidade do servidor para iniciar o atendimento** e **agilidade do servidor para concluir o atendimento**, com respectivamente 3,42 e 3,43) que, muitas vezes, não estão no controle do servidor. Entretanto, a ênfase deve ser dada na avaliação das variáveis que revelam cortesia e respeito no atendimento, já que todas elas obtiveram médias próximas de 4.

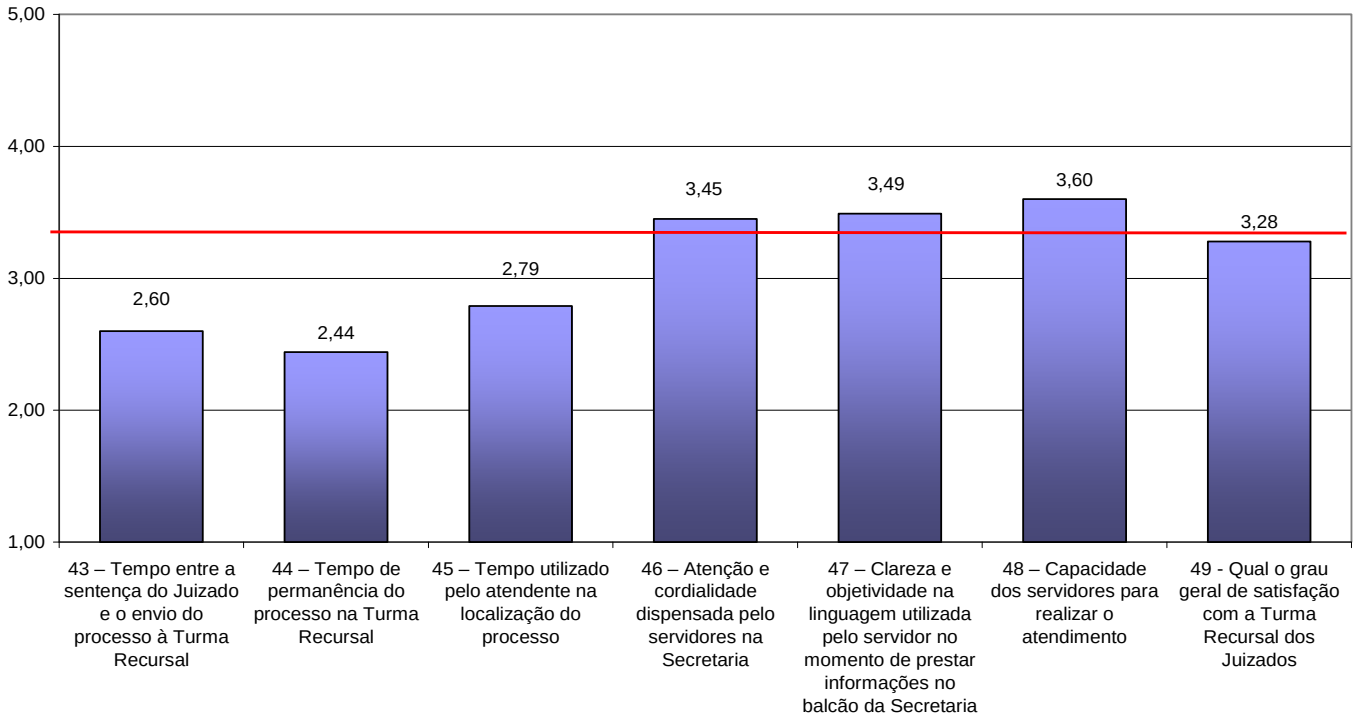
Histograma Satisfação com o Cartório do Juizado



- TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,28 e, de esse fato, como sabido, indicar uma certa tendência à clara satisfação, três variáveis obtiveram médias **insatisfatórias**. São elas: **Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à turma recursal** (2,60), **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,44) e **Tempo utilizado pelo atendente na localização do processo** (2,79). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam uma proximidade do grau de satisfação evidente.

Histograma Satisfação com a Turma Recursal dos Juizados



- JUIZADO DE TRÂNSITO

Não houve respondentes em Ceilândia para os itens que avaliam o **Juizado de Trânsito**.

- JUIZADO ITINERANTE

Não houve respondentes em Ceilândia para os itens que avaliam o **Juizado Itinerante**.

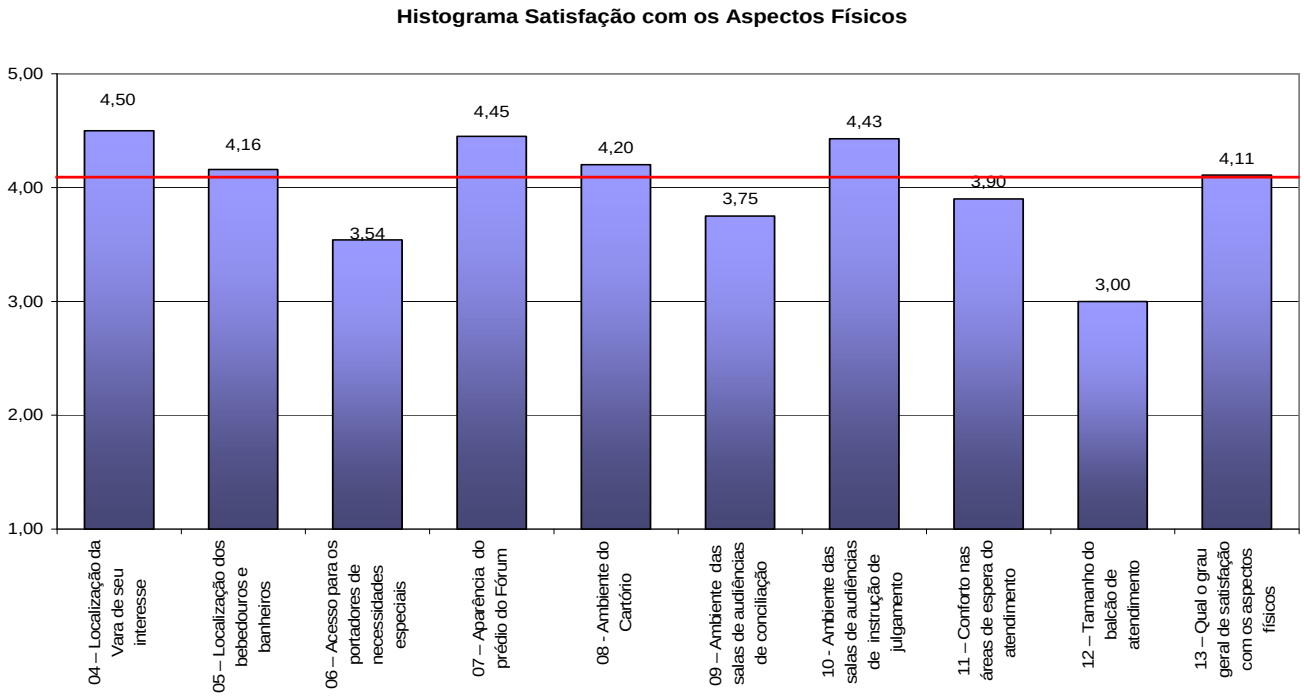
10.2.6. GAMA

Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade do **Gama**.

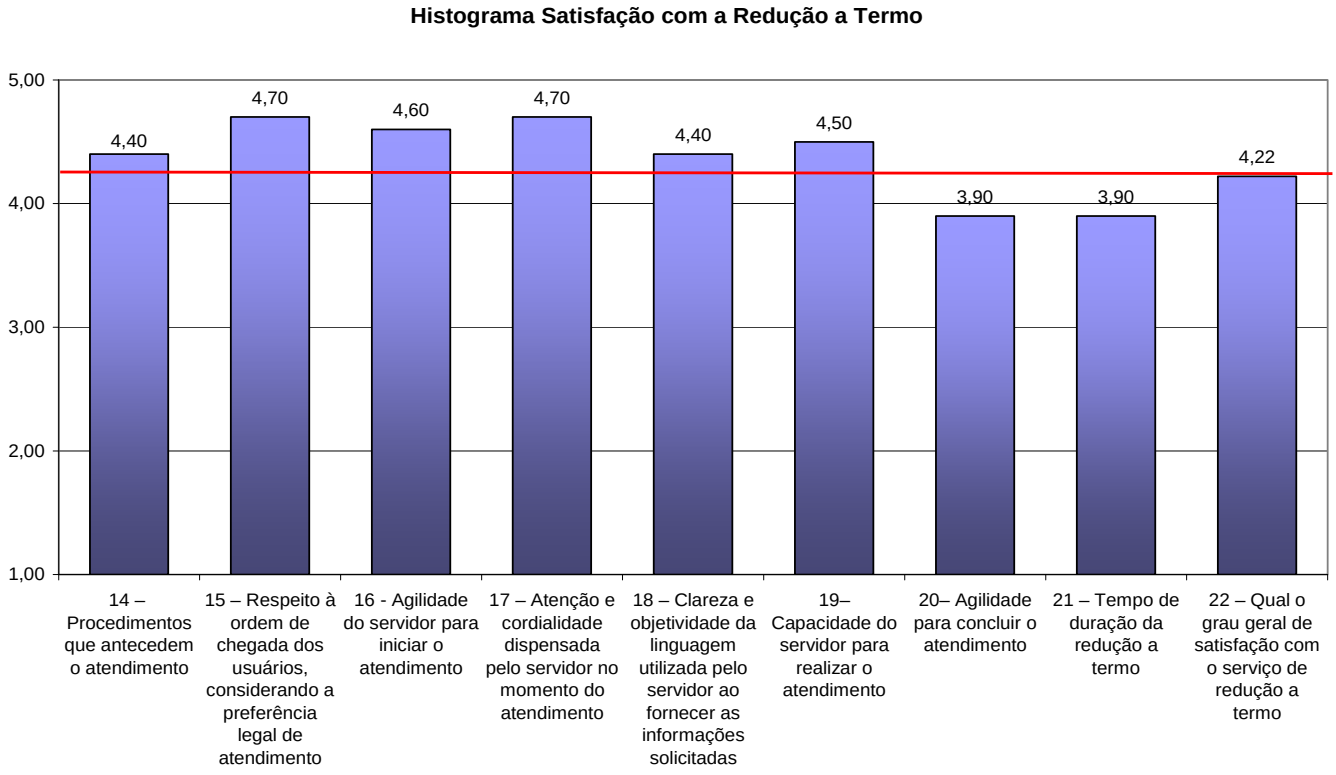
- ASPECTOS FÍSICOS

O bloco ASPECTOS FÍSICOS teve uma avaliação claramente satisfatória, com médias acima de '4', de quase todas as variáveis. Dentre os itens avaliados, a variável que obteve **maior** média (4,50) foi **localização da Vara de seu interesse**, revelando de fato uma SATISFAÇÃO clara do usuário. As variáveis com **menores** médias (3,54 e 3) foram, respectivamente, **Acesso para os portadores de necessidades especiais** e **Tamanho do balcão de atendimento** indicando usuários medianamente satisfeitos quanto a esses aspectos. Os demais itens também obtiveram uma avaliação **tendendo a satisfatória**, ou seja, acima de 3, com média geral 4,11 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.



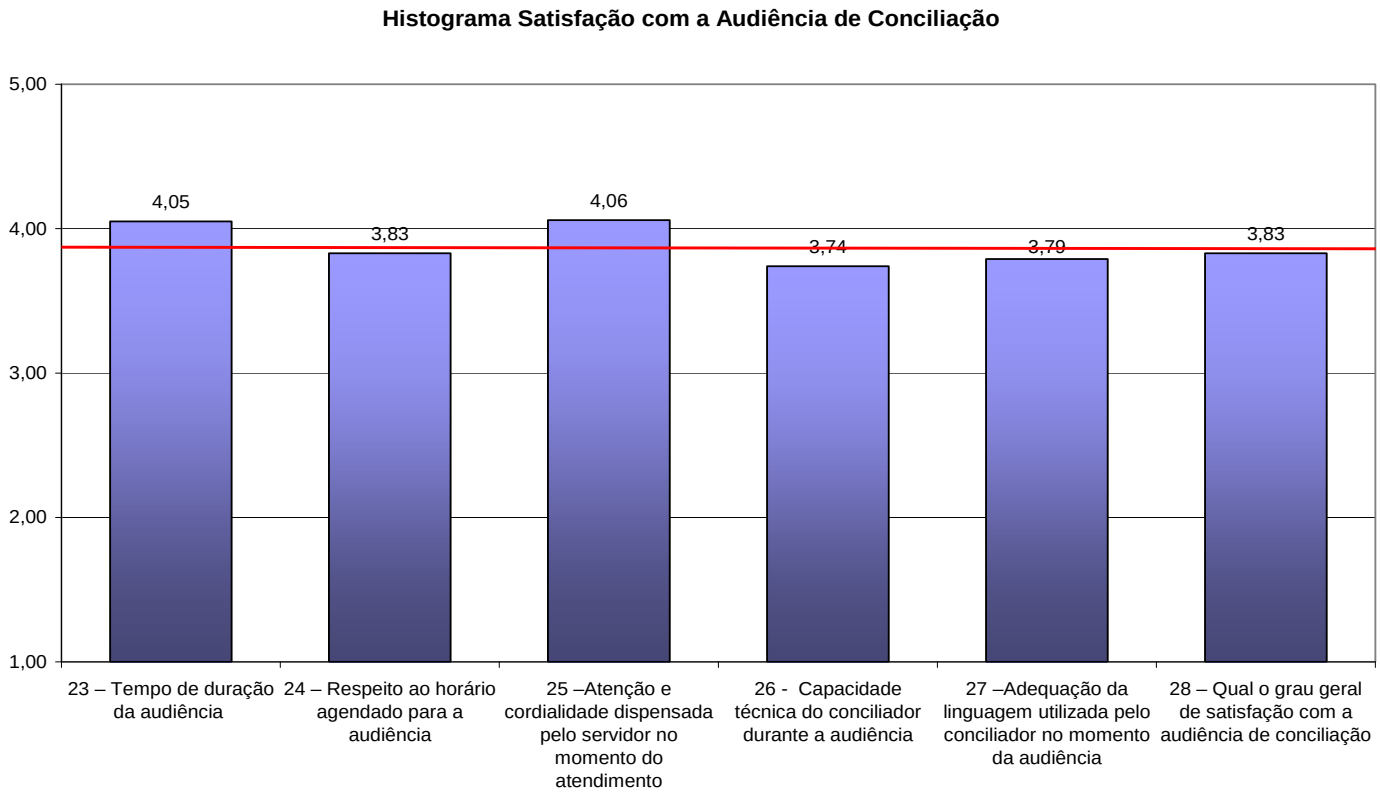
- REDUÇÃO A TERMO

No bloco que avalia os **serviços de redução a termo**, percebemos que todas as variáveis avaliadas obtiveram nota acima de 3,90, ou seja, revelam de fato uma SATISFAÇÃO do usuário (muito próximo de "4"). A Média do quesito REDUÇÃO A TERMO foi de 4,22 e, abaixo dessa média, duas variáveis a saber: **agilidade para concluir o atendimento** e **tempo de duração da redução a termo** (ambos com média igual a 3,90).



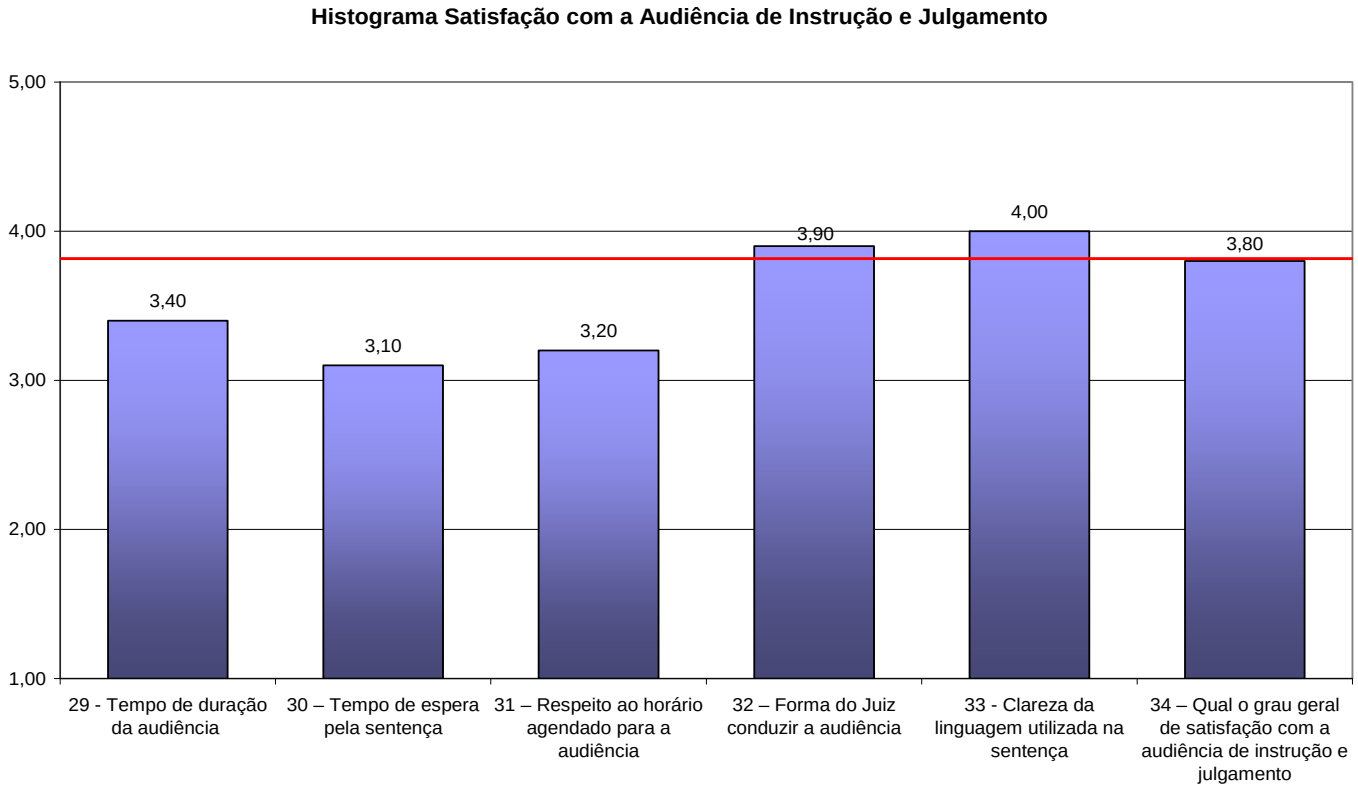
- AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias satisfatórias acima de 3,74 sendo que dois deles obtiveram média indicativa de clara satisfação (4). Merece atenção a variável **capacidade técnica do conciliador durante a audiência**, visto que ela é muito relevante para o quesito e que obteve média de 3,74, ou seja, abaixo da média do bloco que foi de 3,83.



o AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

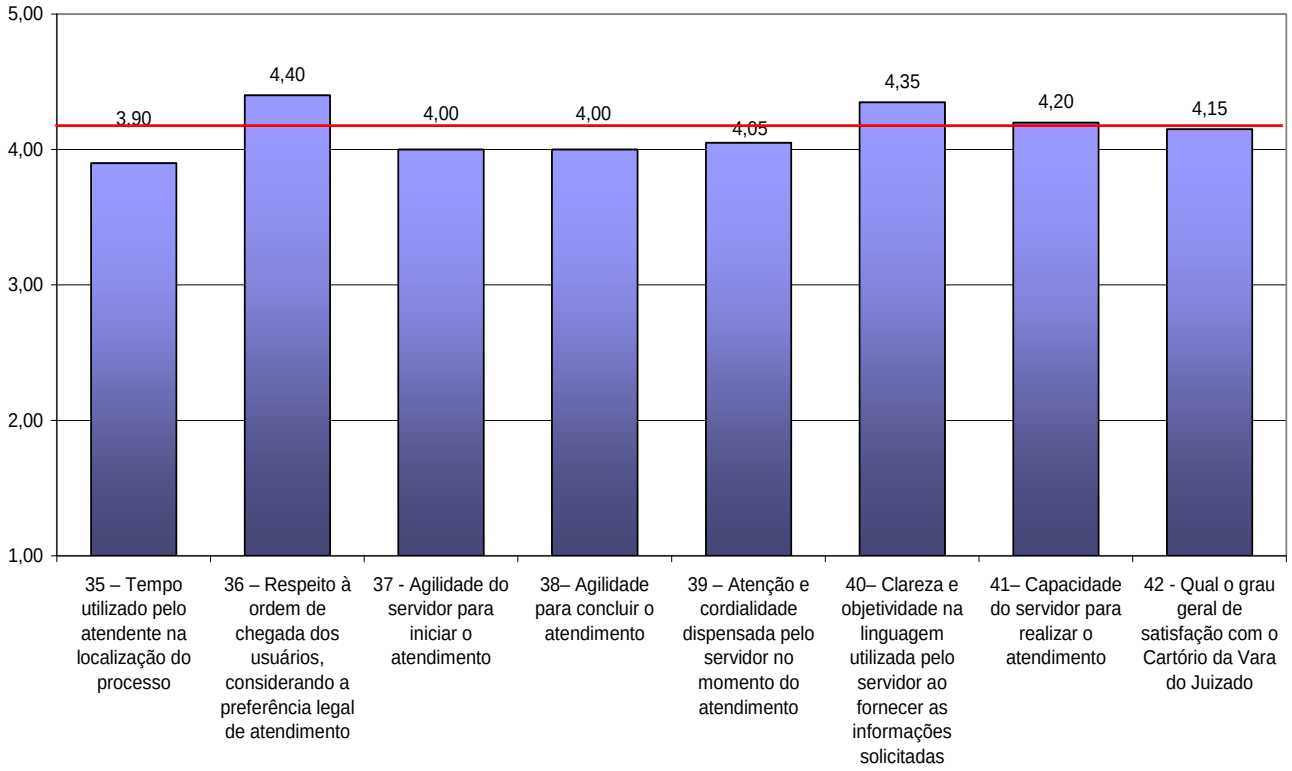
A média geral do bloco (3,80) indica um grau de satisfação próximo da média geral da Audiência de Conciliação. A variável **clareza da linguagem utilizada na sentença**, foi a única que obteve média igual a 4, indicando clara satisfação quanto a esse item. Todavia, as variáveis **tempo de espera pela sentença** e **respeito ao horário agendado para a audiência** impactaram negativamente na média geral do bloco, já que obtiveram médias muito próximas do 3.



o CARTÓRIO DO JUIZADO

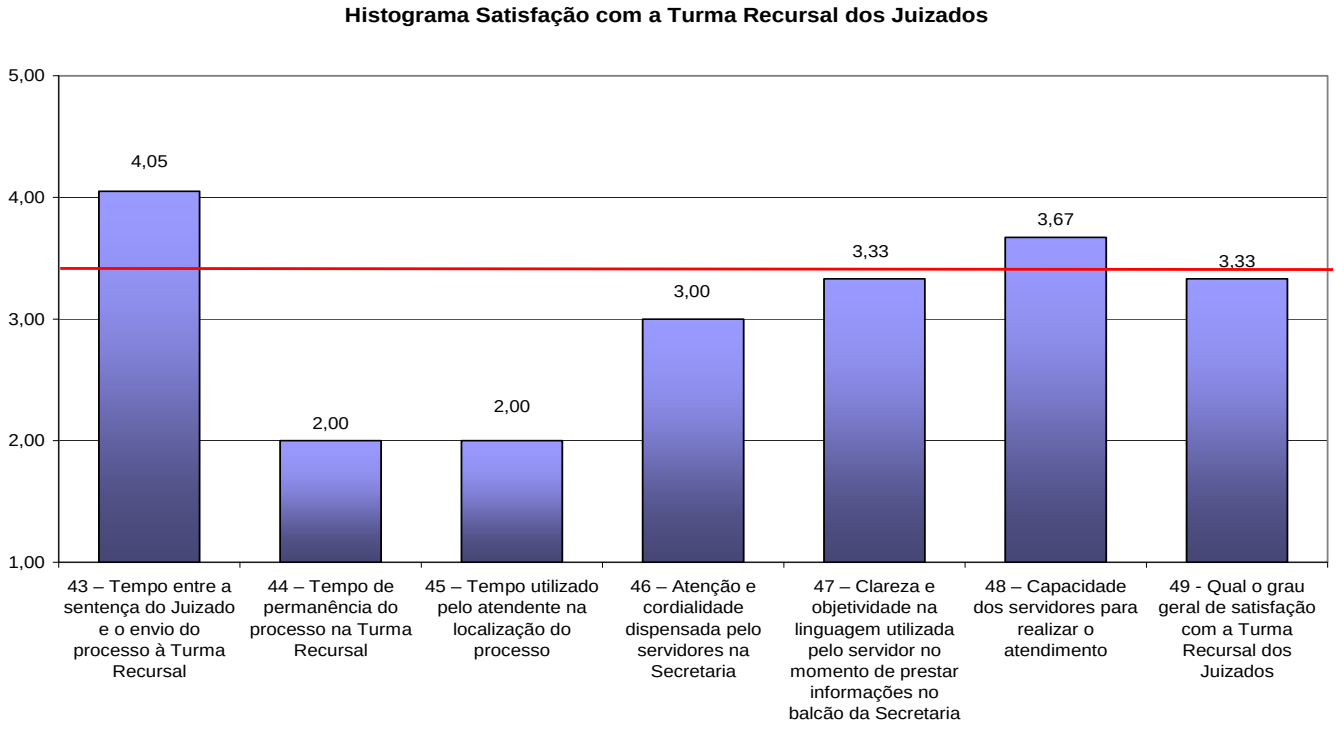
A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 4,05. Os usuários se mostram evidentemente satisfeitos. Note-se que a variável **tempo utilizado pelo atendente na localização do processo** (3,90) foi a única que obteve média inferior a 4. Sabe- se que quanto mais distante da média 3 e indo em direção à média 4, mais tendente a satisfeito se mostra o usuário. Desse modo, a inferência lógica é que, todos os usuários se mostram evidentemente SATISFEITOS com todos os itens do bloco.

Histograma Satisfação com o Cartório do Juizado



- TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,33 e, de esse fato, como sabido, indicar tendência à clara satisfação, duas variáveis obtiveram médias **insatisfatórias**. São elas: **Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à turma recursal** (2,00) e **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,00). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam tendência grau de satisfação evidente.



- JUIZADO DE TRÂNSITO

Não houve respondentes no Gama para os itens que avaliam o **Juizado de Trânsito**.

- JUIZADO ITINERANTE

Não houve respondentes no Gama para os itens que avaliam o **Juizado Itinerante**.

10.2.7. PLANALTINA

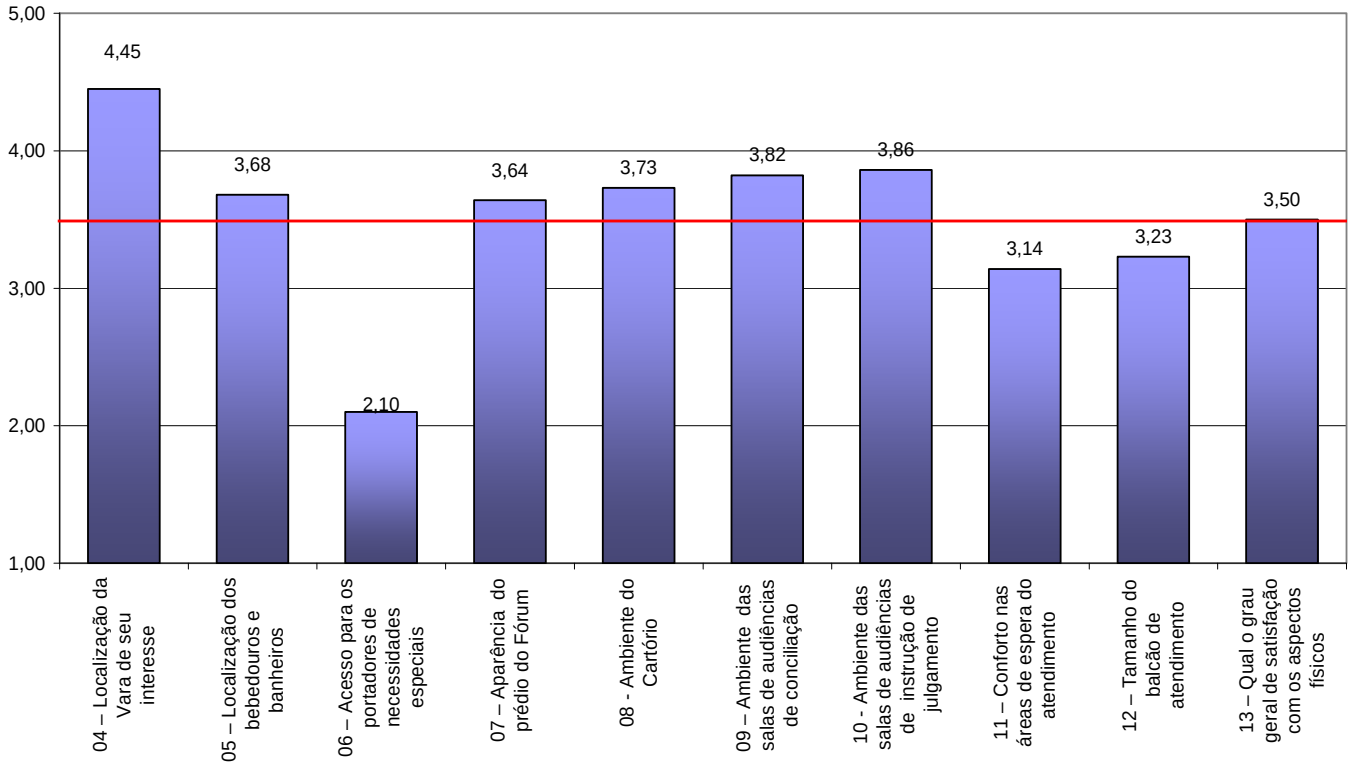
Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade **Planaltina**.

- ASPECTOS FÍSICOS

Dentre os itens avaliados, no bloco de **Aspectos Físicos**, a variável que obteve **maior** média (4,45) foi **localização da Vara de seu interesse**, revelando de fato uma SATISFAÇÃO do usuário. A variável com **menor** média (2,10) foi **Acesso para os portadores de necessidades especiais** indicando usuários INSATISFEITOS quanto a esse aspecto. Os demais itens obtiveram uma avaliação **tendendo a satisfatória**, ou seja, acima de 3,14 com média geral 3,50 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.

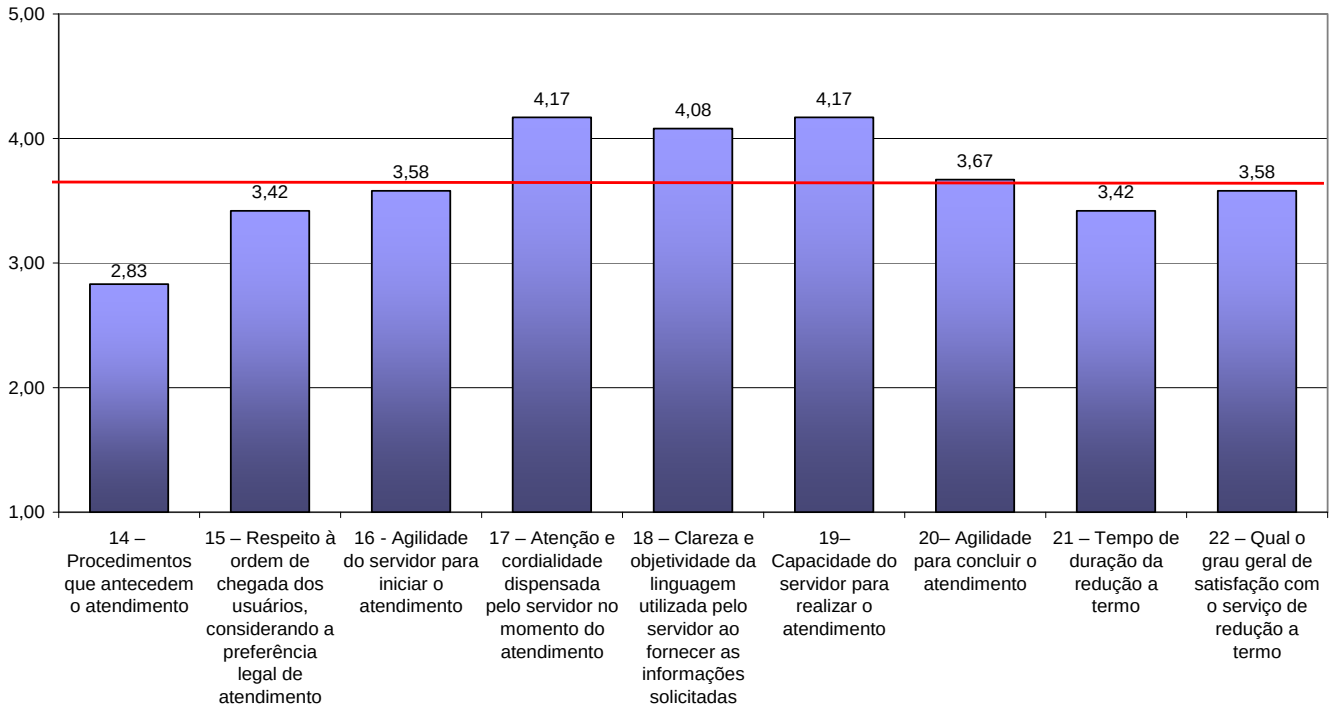
Histograma Satisfação com os Aspectos Físicos



- REDUÇÃO A TERMO

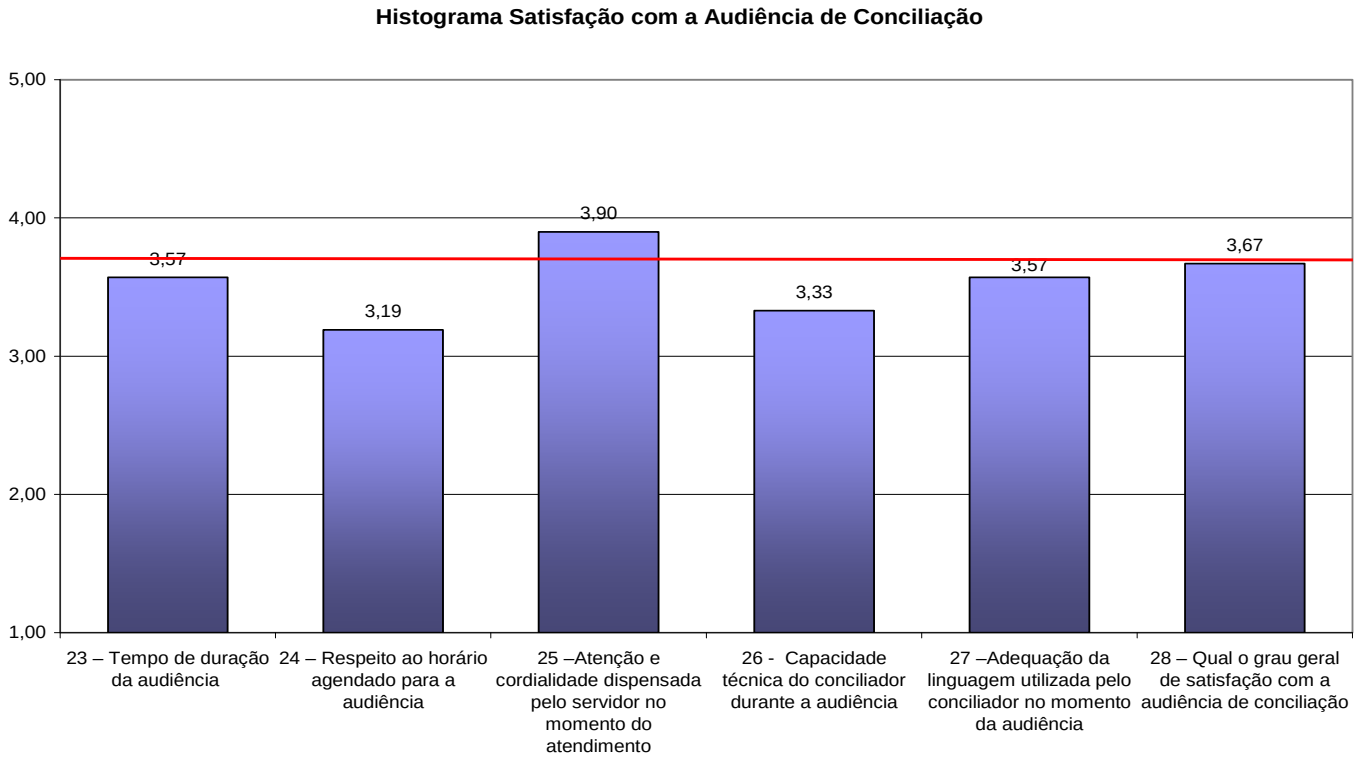
No bloco que avalia os **serviços de redução a termo**, percebemos que quase todas as variáveis avaliadas obtiveram nota acima de 3,42, ou seja, embora não se declarem satisfeitos, **os usuários sugerem uma tendência à satisfação com todas as variáveis**. A variável **procedimentos que antecedem o atendimento** foi a única que teve avaliação INSATISFATÓRIA. Os itens que obteve uma demonstração de evidente satisfação (médias superiores a '4') foram: **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento**, **clareza e objetividade da linguagem utilizada pelo servidor ao fornecer as informações solicitadas** e **capacidade do servidor para realizar o atendimento**. A Média do quesito REDUÇÃO A TERMO foi de 3,58.

Histograma Satisfação com a Redução a Termo



- AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

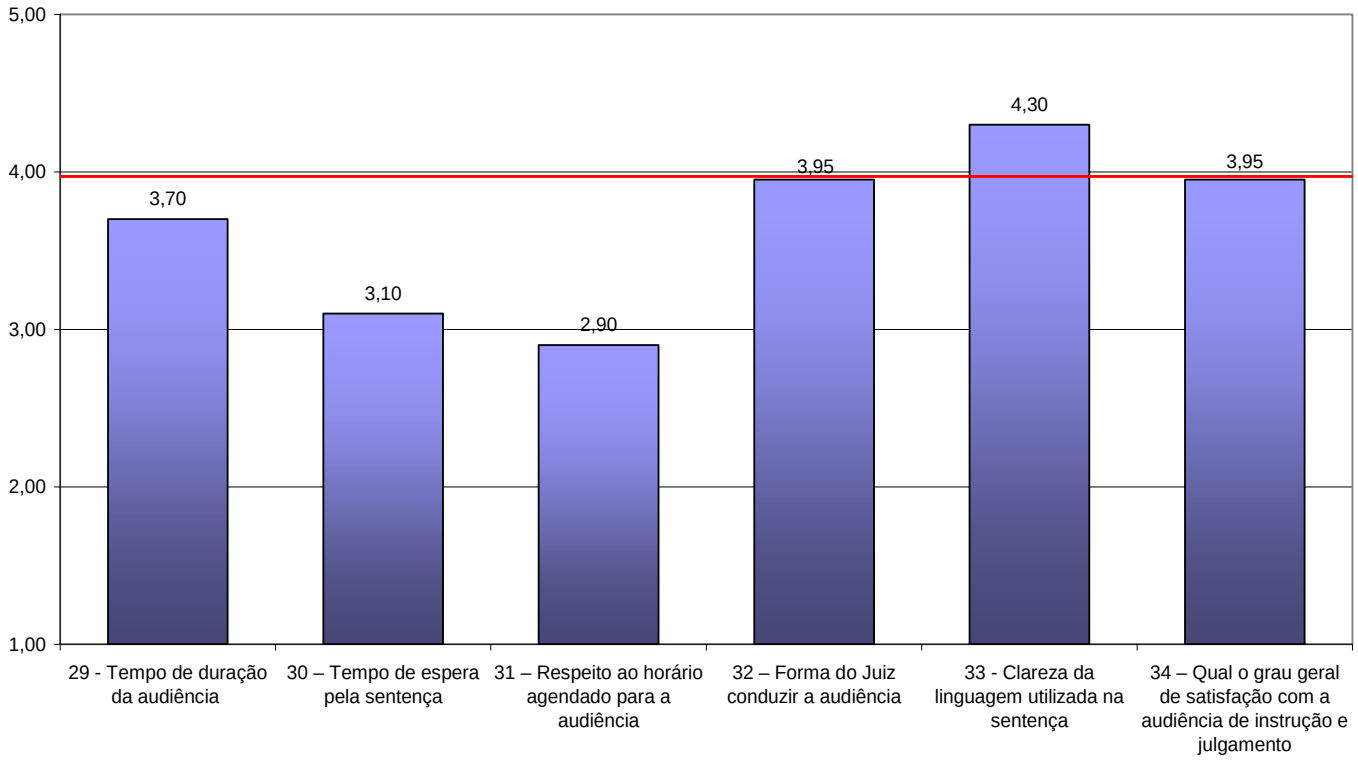
Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias acima de 3, sendo que nenhum deles obteve média indicativa de clara satisfação (4). Note-se, porém, que a variável **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor na hora do atendimento**, obteve a média mais alta e muito próxima da evidente satisfação (3,90). Já a variável **respeito ao horário agendado para audiência**, apresentou a média mais baixa 3,19. Merece atenção a variável **capacidade técnica do conciliador durante a audiência**, visto que ela é muito relevante para o quesito e que obteve média de 3,33, ou seja, abaixo da média do bloco que foi de 3,67.



- AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

A média geral do bloco (3,95) indica um grau de satisfação maior que o da Audiência de Conciliação, sobretudo porque as variáveis **forma do Juiz conduzir a audiência** e **clareza da linguagem utilizada na sentença**, obtiveram médias que indicam clara satisfação quanto a esses itens. Todavia, as variáveis **tempo de espera pela sentença** e **respeito ao horário agendado para a audiência** impactaram negativamente na média geral do bloco, já que obtiveram médias inferiores (ou próximas) de 3.

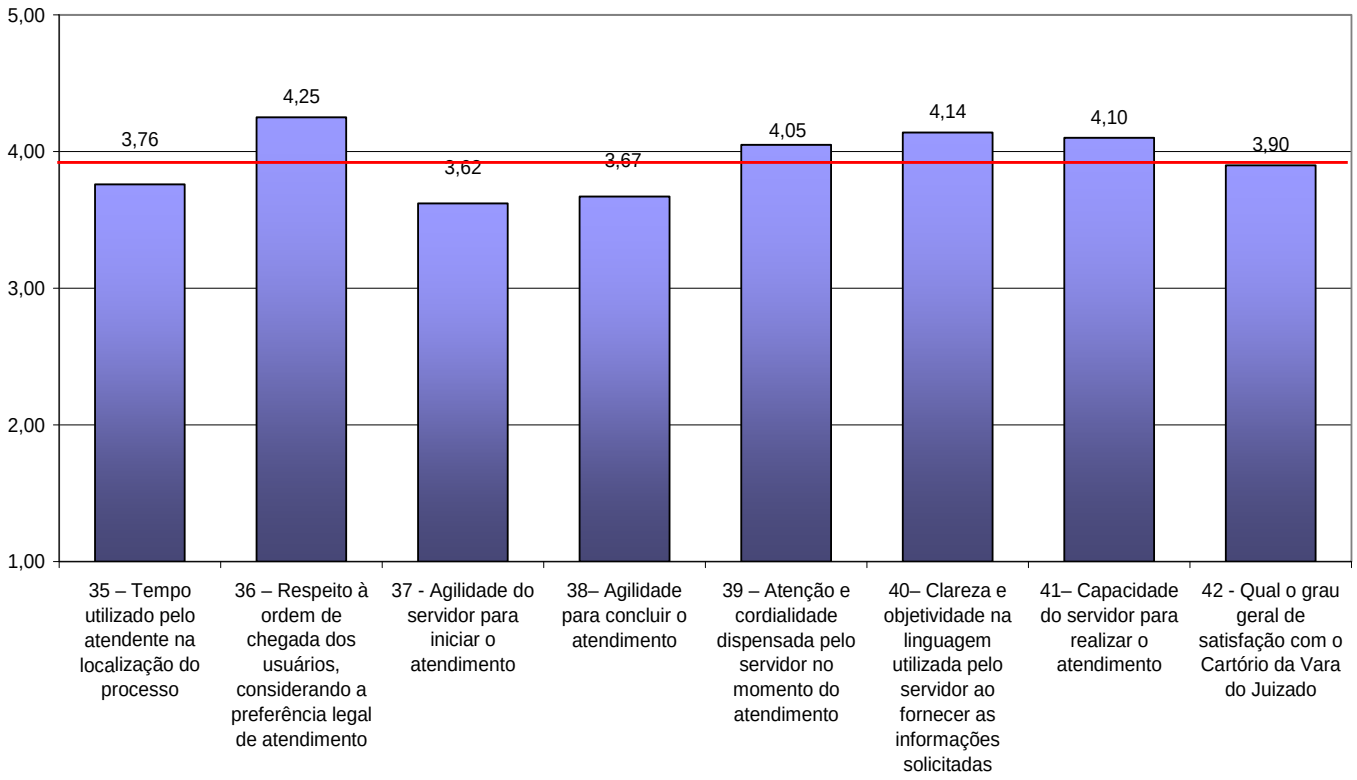
Histograma Satisfação com a Audiência de Instrução e Julgamento



o CARTÓRIO DO JUIZADO

A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 3,90. Os itens no geral mostram uma inclinação dos usuários ao nível de satisfação evidente, pois todos os quesitos obtiveram médias acima de 3,62. Destaque para as variáveis **Respeito à ordem de chegada dos usuários, considerando a preferência legal do atendimento**, **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento**, **clareza e objetividade na linguagem utilizada pelo servidor ao fornecer as informações solicitadas** e **capacidade do servidor para realizar o atendimento**, que obtiveram uma avaliação claramente satisfatória, tendendo a satisfação plena.

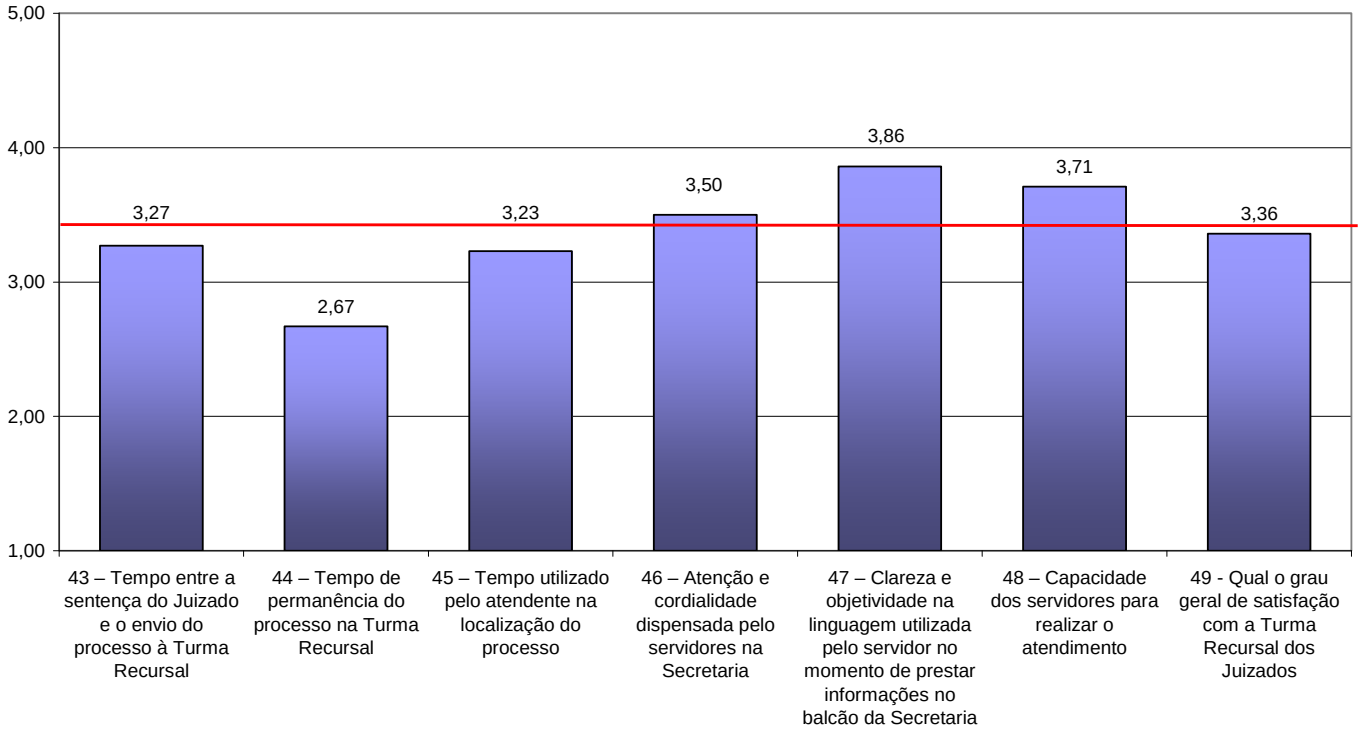
Histograma Satisfação com o Cartório do Juizado



o TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,36 e, de esse fato, como sabido, indicar uma tendência à clara satisfação, uma variável obtive média **insatisfatórias**. É ela: **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,67). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam uma proximidade do grau de satisfação evidente.

Histograma Satisfação com a Turma Recursal dos Juizados



o JUIZADO DE TRÂNSITO

Não houve respondentes em Planaltina para os itens que avaliam o **Juizado de Trânsito**.

o JUIZADO ITINERANTE

Não houve respondentes em Planaltina para os itens que avaliam o **Juizado Itinerante**.

10.2.8. SOBRADINHO

Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade **Sobradinho**.

- ASPECTOS FÍSICOS

Dentre os itens avaliados, no bloco de **Aspectos Físicos**, a variável que obteve **maior** média (4,06) foi **Localização da Vara de seu interesse**, revelando de fato uma SATISFAÇÃO do usuário. As variáveis com **menores** médias:

- **Acesso para os portadores de necessidades especiais** – 2,48;

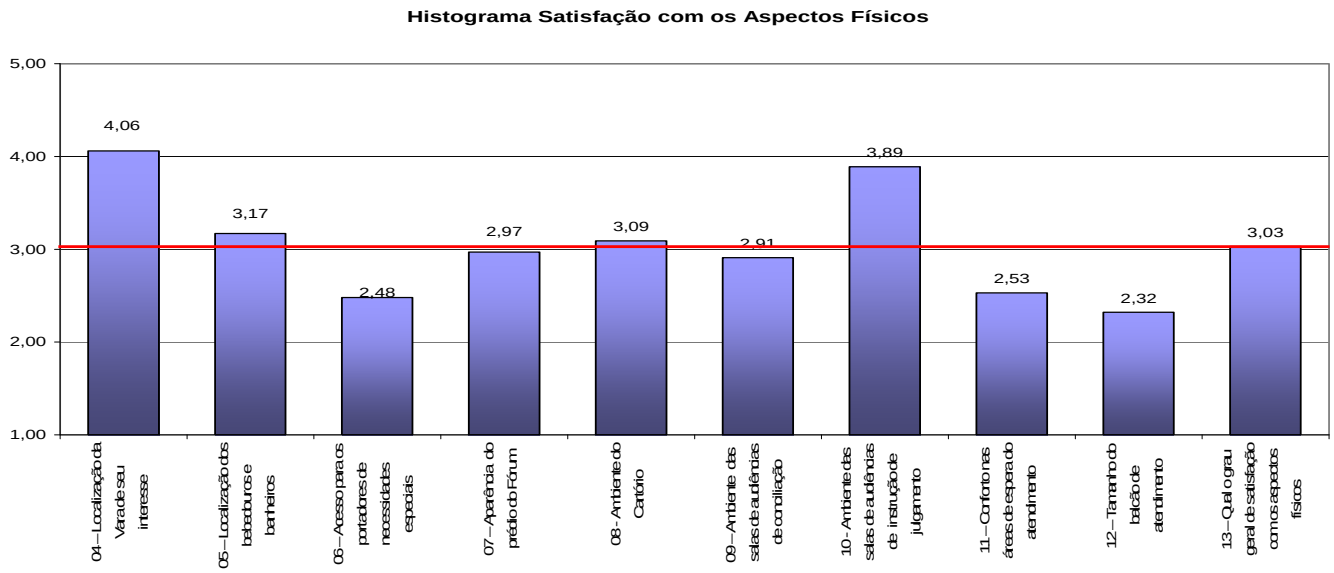
- **Aparência do prédio do Fórum** – 2,97;

- **Ambiente das salas de audiências de conciliação** – 2,91;

- **Conforto nas áreas de espera do atendimento** – 2,53;

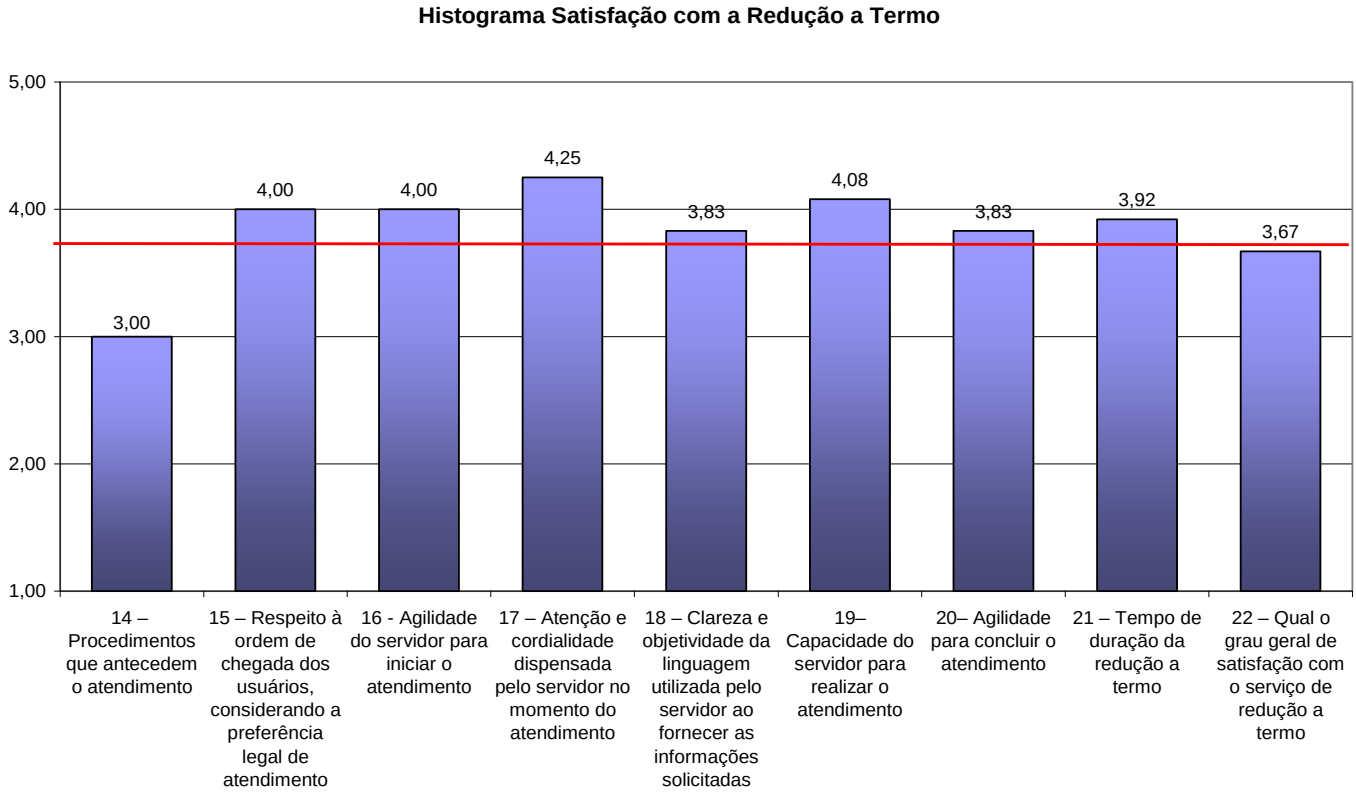
- **Tamanho do balcão de atendimento** – 2,32;

Indicam usuários INSATISFEITOS quanto a esses aspectos. Os demais itens obtiveram uma avaliação **tendendo a satisfatória**, ou seja, acima de 3, com média geral 3,03 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.



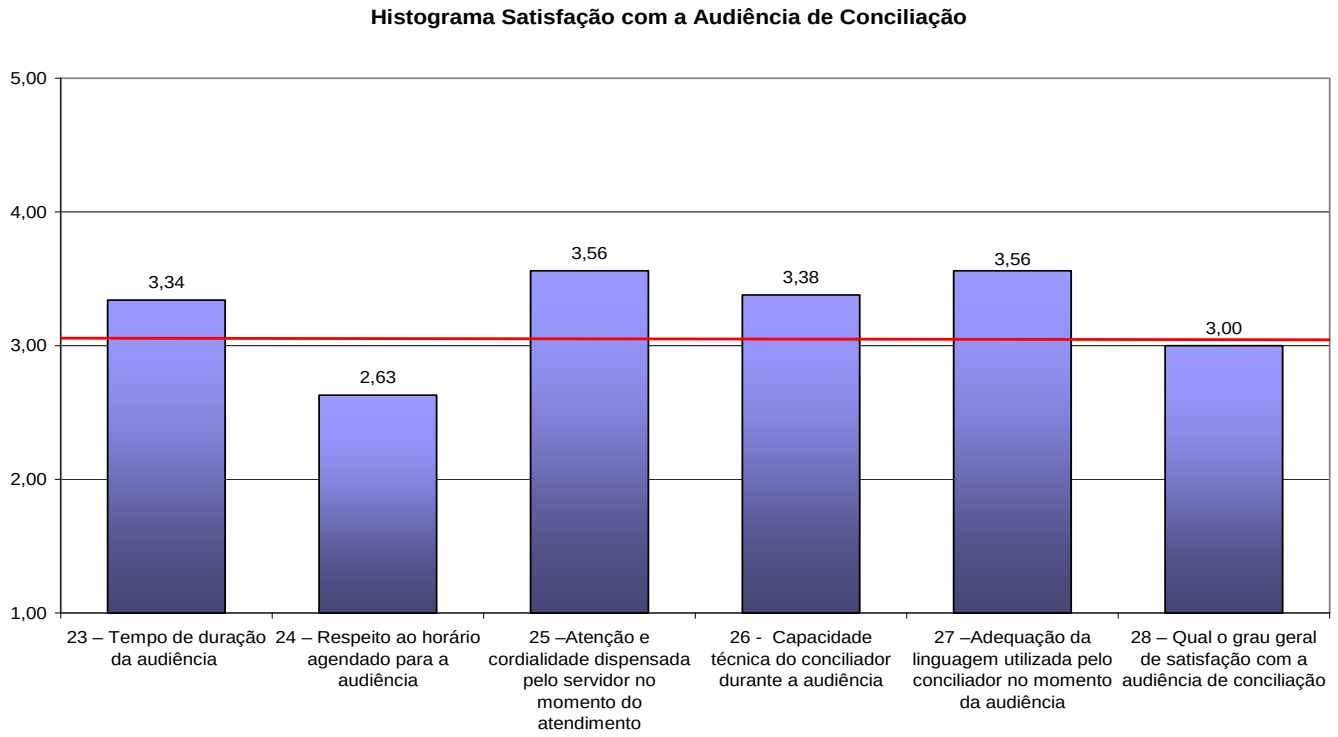
o REDUÇÃO A TERMO

No bloco que avalia os **serviços de redução a termo**, percebemos que todas as variáveis avaliadas obtiveram nota acima de 3,00, ou seja, embora não se declarem satisfeitos, **os usuários sugerem uma tendência à satisfação com todas as variáveis**. Contudo, há variáveis que obtiveram uma demonstração de evidente satisfação, foram elas: **respeito à ordem de chegada dos usuários, considerando a preferência legal de atendimento**, **agilidade do servidor para iniciar o atendimento**, **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento** e **capacidade do servidor para realizar o atendimento**. A Média do quesito REDUÇÃO A TERMO foi de 3,67.



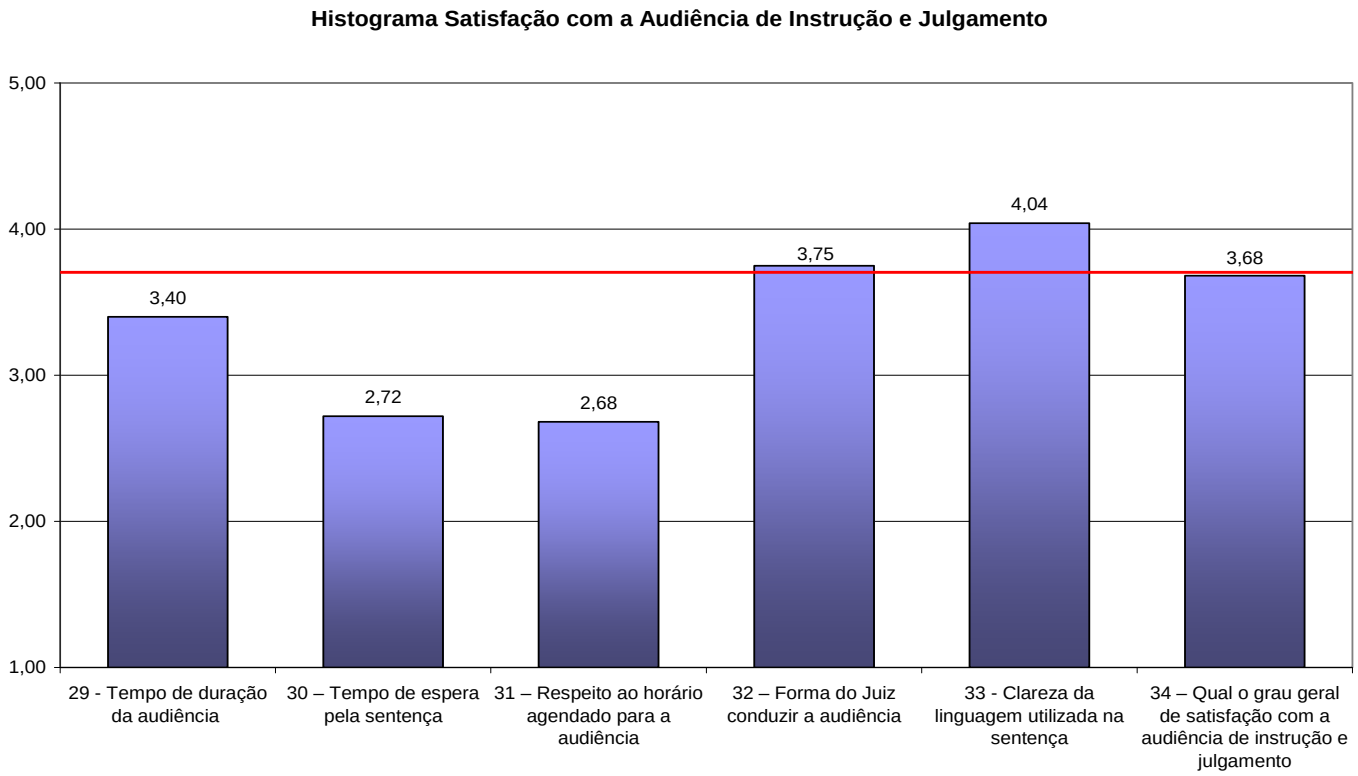
o AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

Quase todos os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias acima de 3, sendo que nenhum deles obteve média indicativa de clara satisfação (4). Note-se, porém, que a variável **respeito ao horário agendado para audiência**, obteve a média mais baixa – 2,63, indicando INSATISFAÇÃO com o quesito. A média do bloco foi 3,00.



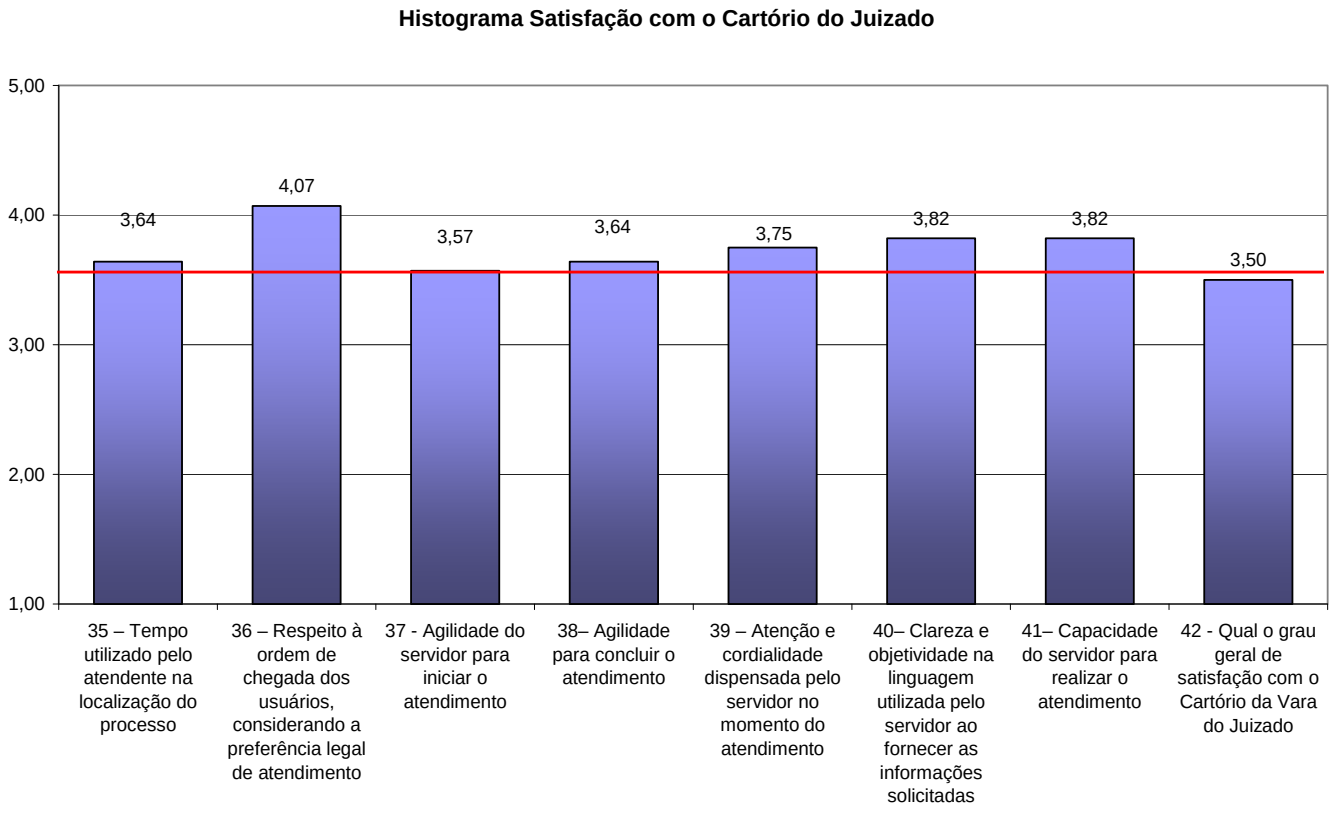
o AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

A média geral do bloco (3,68) indica tendência a satisfação. Destaque para a variável **clareza da linguagem utilizada na sentença**, que obteve média acima de 4, indicando clara satisfação quanto a esses itens. Todavia, as variáveis **tempo de espera pela sentença** e **respeito ao horário agendado para a audiência** impactaram negativamente na média geral do bloco, já que obtiveram médias inferiores a 3.



o CARTÓRIO DO JUIZADO

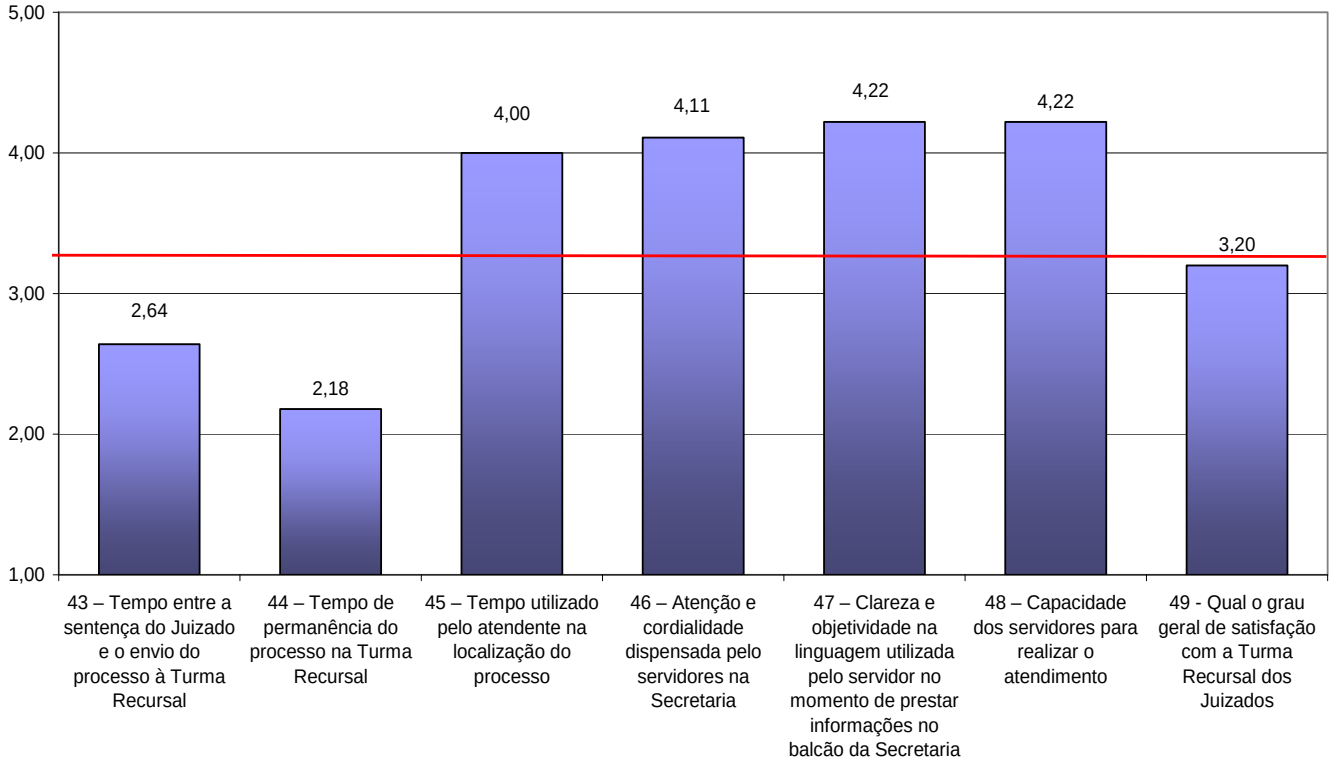
A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 3,50. Como já dito, quanto mais distante da média 3 e indo em direção à média 4, mais tendente a satisfeito se mostra o usuário. Desse modo, a inferência lógica é que, embora não claramente satisfeitos, os usuários se mostram inclinados ao nível de satisfação evidente. Note-se que a única variável que apresenta clara satisfação (4,07) é o **respeito à ordem de chegada dos usuários, considerando a preferência legal de atendimento**.



- TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,20 e, de esse fato, como sabido, indicar uma tendência à clara satisfação, duas variáveis obtiveram médias **insatisfatórias**. São elas: **Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à turma recursal** (2,64) e **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,18). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam um grau de satisfação evidente (acima de '4').

Histograma Satisfação com a Turma Recursal dos Juizados



- JUIZADO DE TRÂNSITO

Não houve respondentes em Sobradinho para os itens que avaliam o **Juizado de Trânsito**.

- JUIZADO ITINERANTE

Não houve respondentes em Sobradinho para os itens que avaliam o **Juizado Itinerante**.

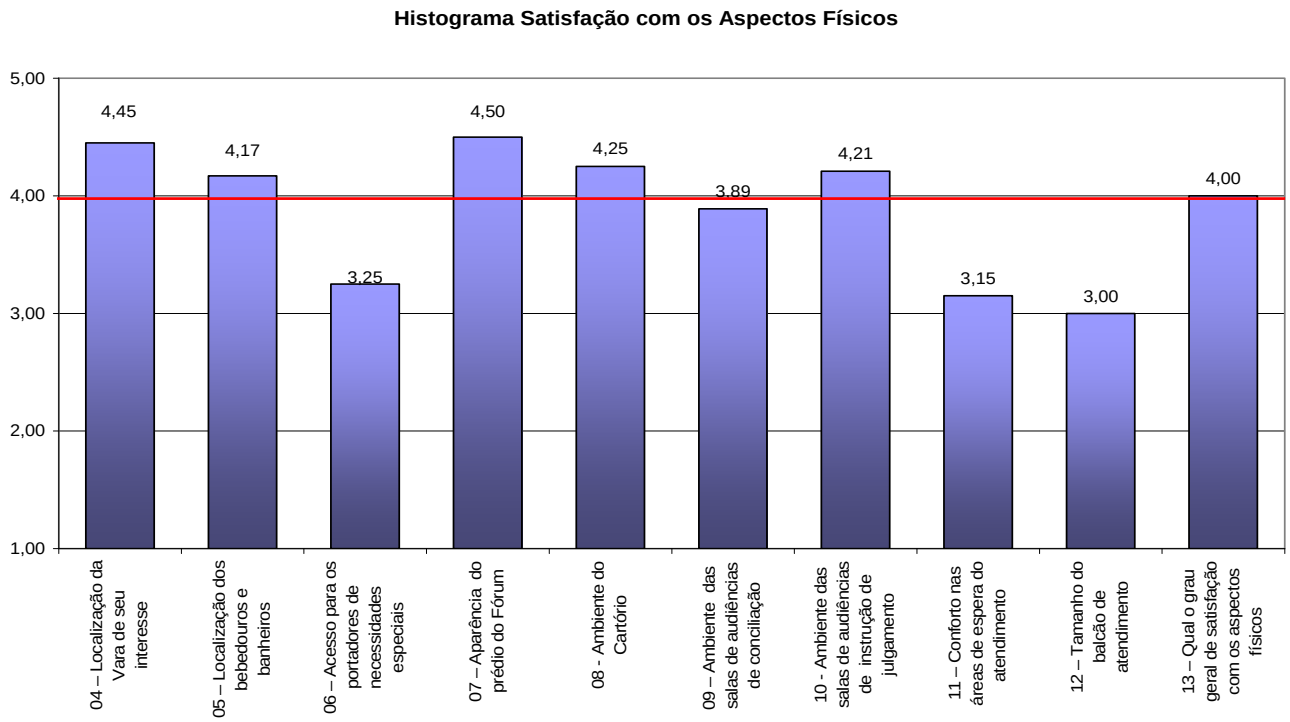
10.2.9. PARANOÁ

Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade do **Paranoá**.

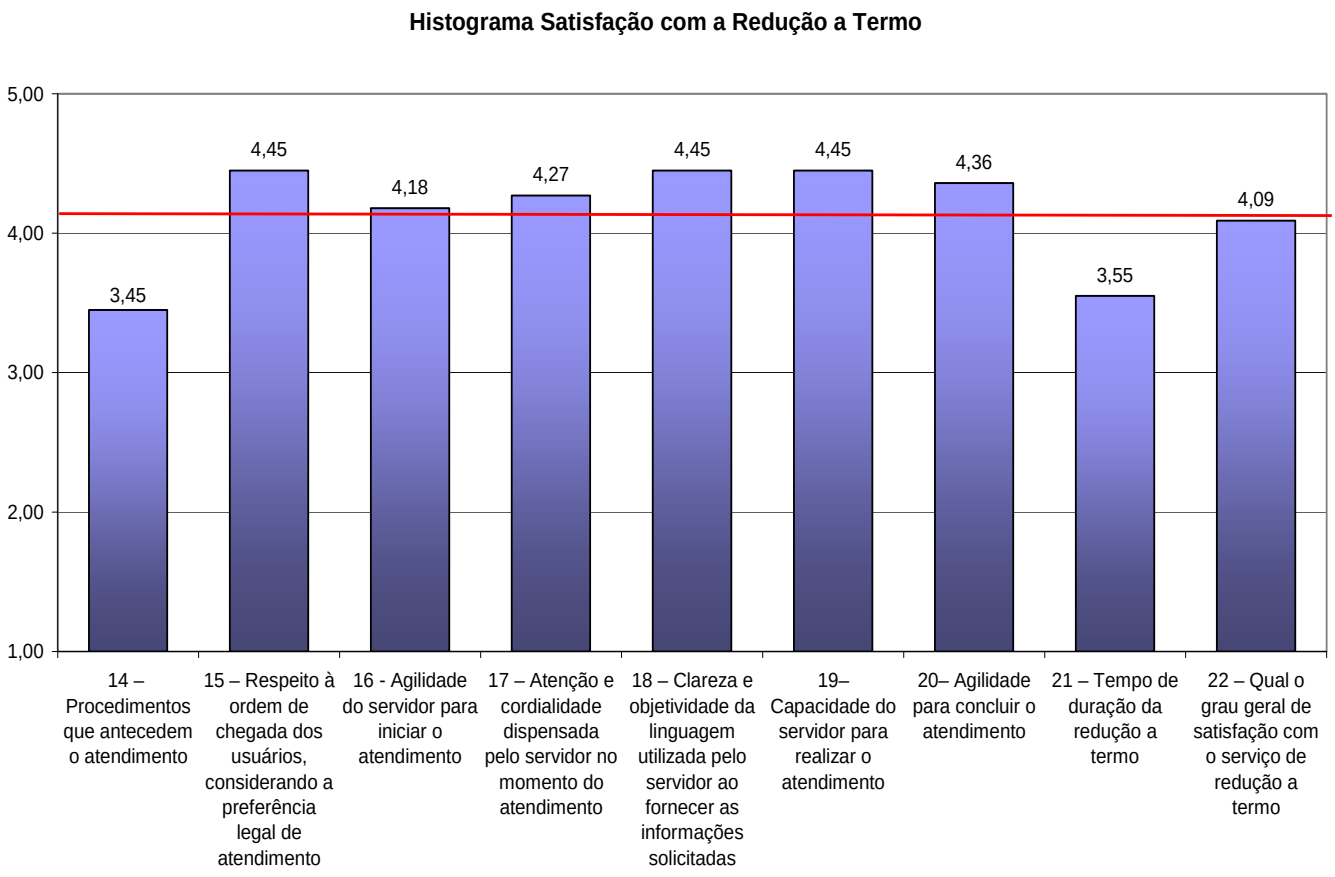
- ASPECTOS FÍSICOS

O bloco ASPECTOS FÍSICOS teve uma avaliação claramente satisfatória, com médias acima de '4', de quase todas as variáveis. Dentre os itens avaliados, a variável que obteve **maior** média (4,50) foi **aparência do prédio do Fórum**, revelando de fato uma SATISFAÇÃO clara do usuário. As variáveis com **menores** médias (3,25; 3,15 e 3,00) foram, respectivamente, **Acesso para os portadores de necessidades especiais**, **Conforto na área de espera do atendimento** e **Tamanho do balcão de atendimento** indicando usuários medianamente satisfeitos quanto a esses aspectos. Os demais itens também obtiveram uma avaliação **tendendo a satisfatória**, ou seja, acima de 3, com média geral 4,00 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.



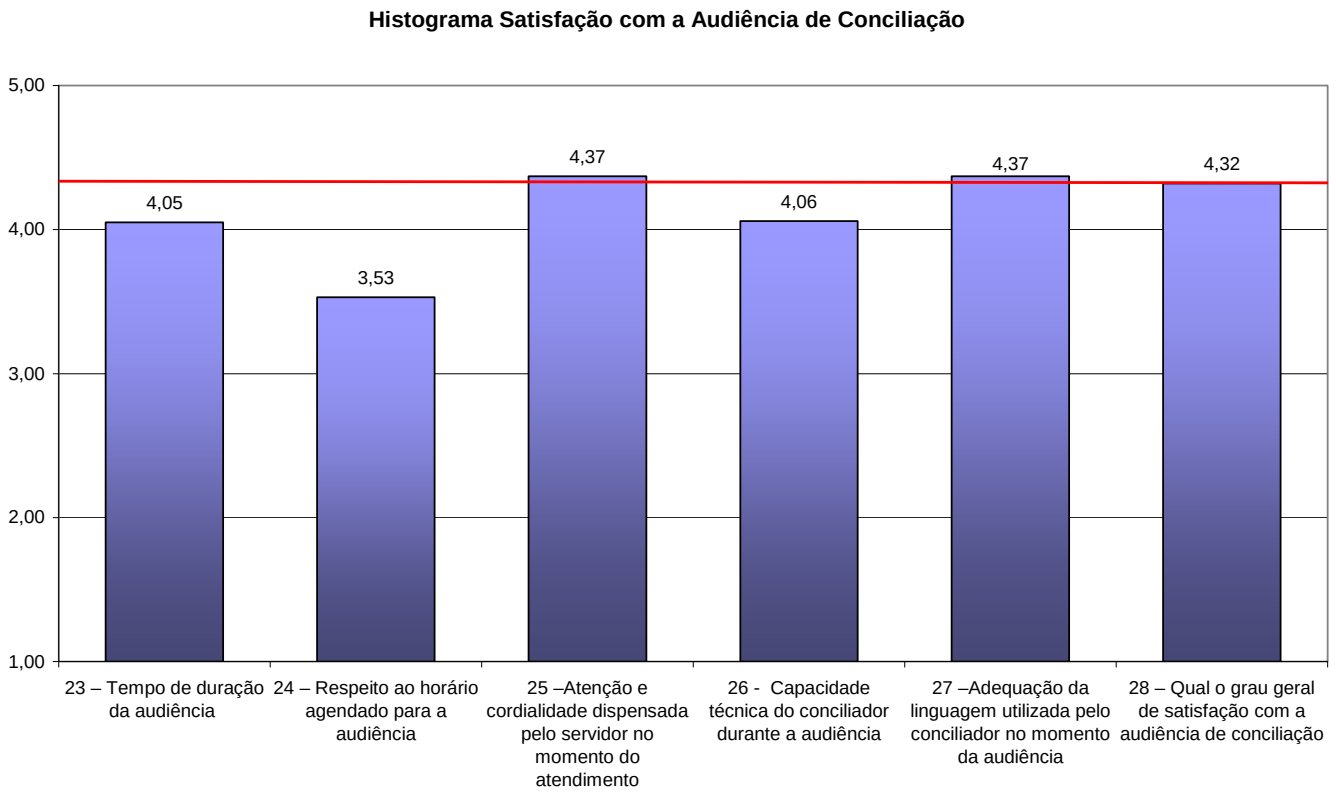
- REDUÇÃO A TERMO

O bloco que avalia os **serviços de redução a termo** teve avaliação SATISFATÓRIA, com média igual a 4,09. Nota-se que apenas duas variáveis encontram-se abaixo dessa média: **procedimentos que antecedem o atendimento** e **tempo de duração da redução a termo** (com médias 3,45 e 3,55).



- AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

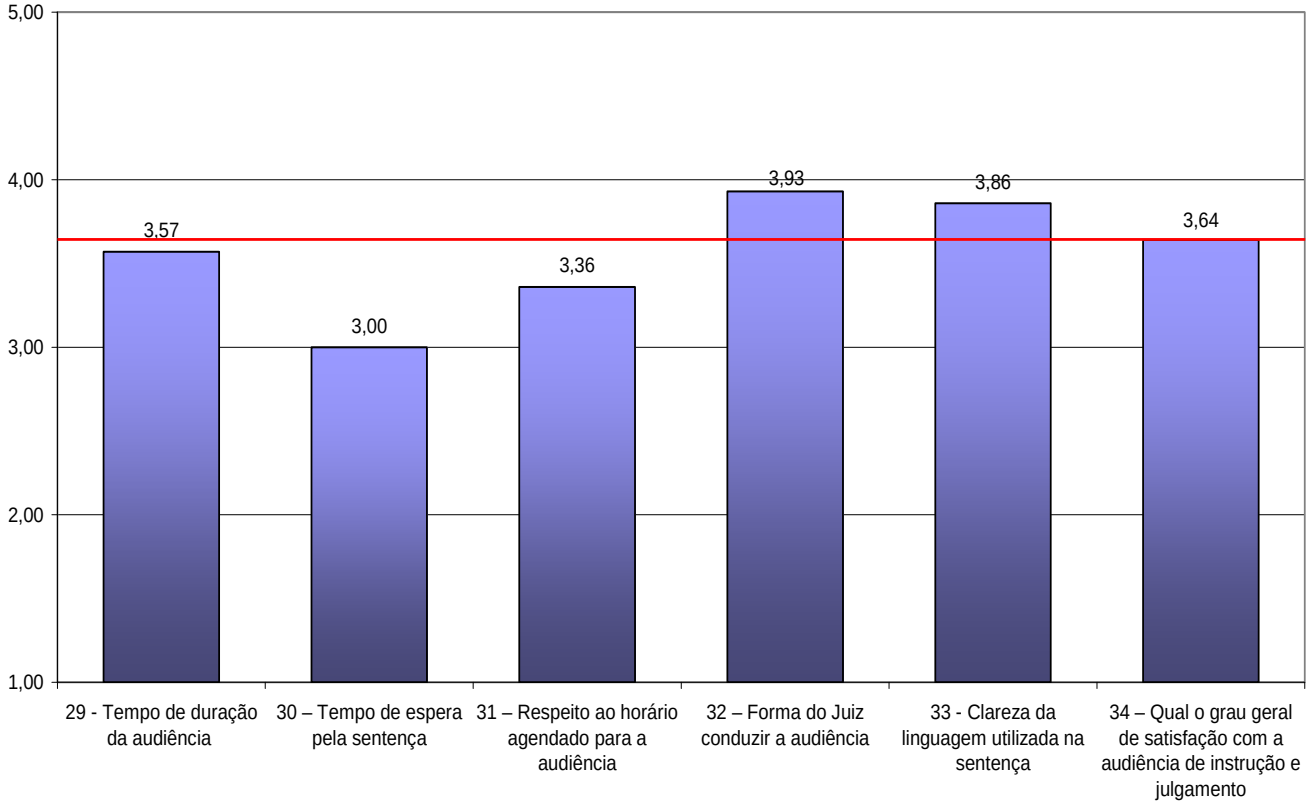
Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram avaliação SATISFATÓRIA, sendo que apenas um deles obteve média inferior a 4. Merece atenção a variável **capacidade técnica do conciliador durante a audiência**, visto que ela é muito relevante para o quesito e que obteve média de 4,06 , ou seja, abaixo da média do bloco que foi de 4,32.



o AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

Os itens avaliativos do bloco **audiência de instrução e julgamento** também obtiveram médias acima de 3, sendo que nenhum deles obteve média indicativa de clara satisfação (4). Note-se, porém, que a variável **forma do Juiz conduzir a audiência**, obteve a média mais alta e muito próxima da evidente satisfação (3,93). Já a variável **tempo de espera pela sentença**, apresentou a média mais baixa 3,00. A média do bloco foi de 3,64.

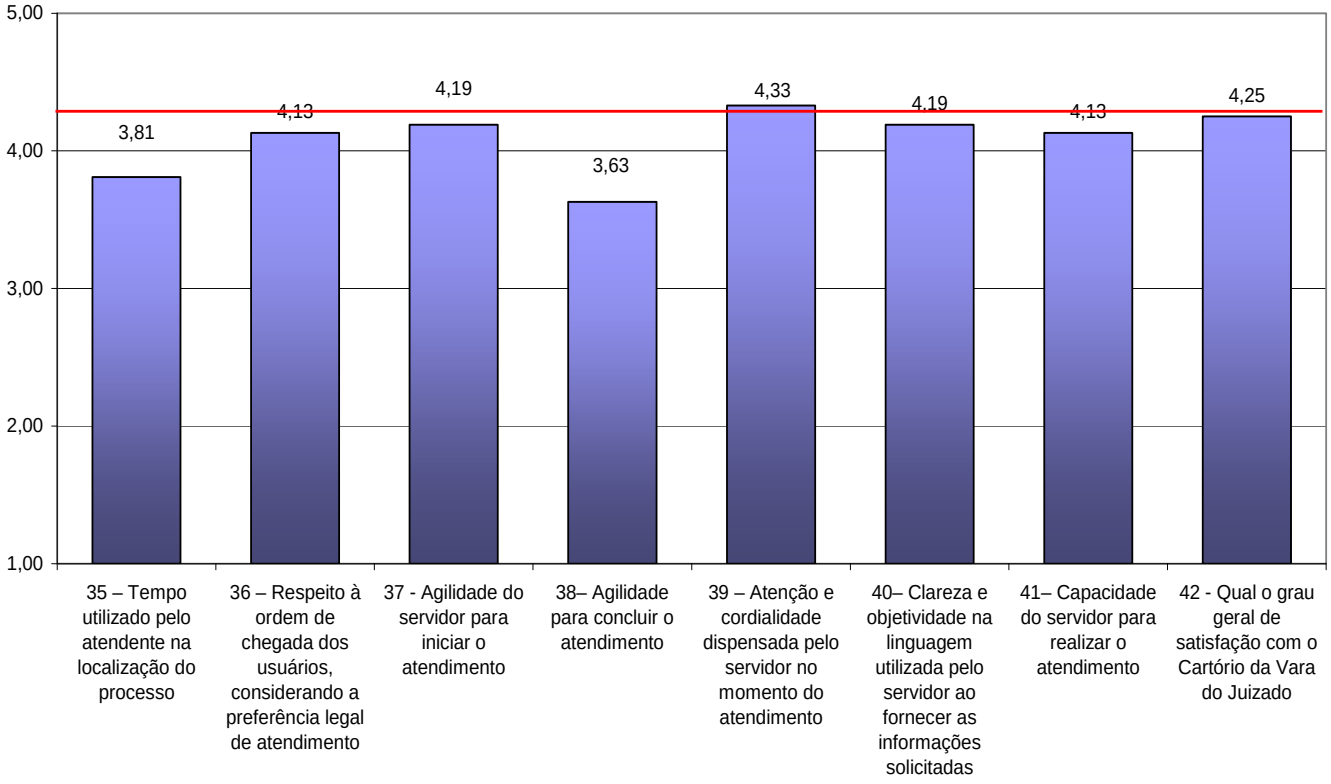
Histograma Satisfação com a Audiência de Instrução e Julgamento



o CARTÓRIO DO JUIZADO

A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 4,25. Os usuários se mostram evidentemente satisfeitos. Note-se que as variáveis **tempo utilizado pelo atendente na localização do processo** (3,81) e **agilidade para concluir o atendimento** (3,63) foram as únicas que obtiveram média inferior a 4. Sabe- se que quanto mais distante da média 3 e indo em direção à média 4, mais tendente a satisfeito se mostra o usuário. Desse modo, a inferência lógica é que, todos os usuários se mostram evidentemente SATISFEITOS com todos os itens do bloco.

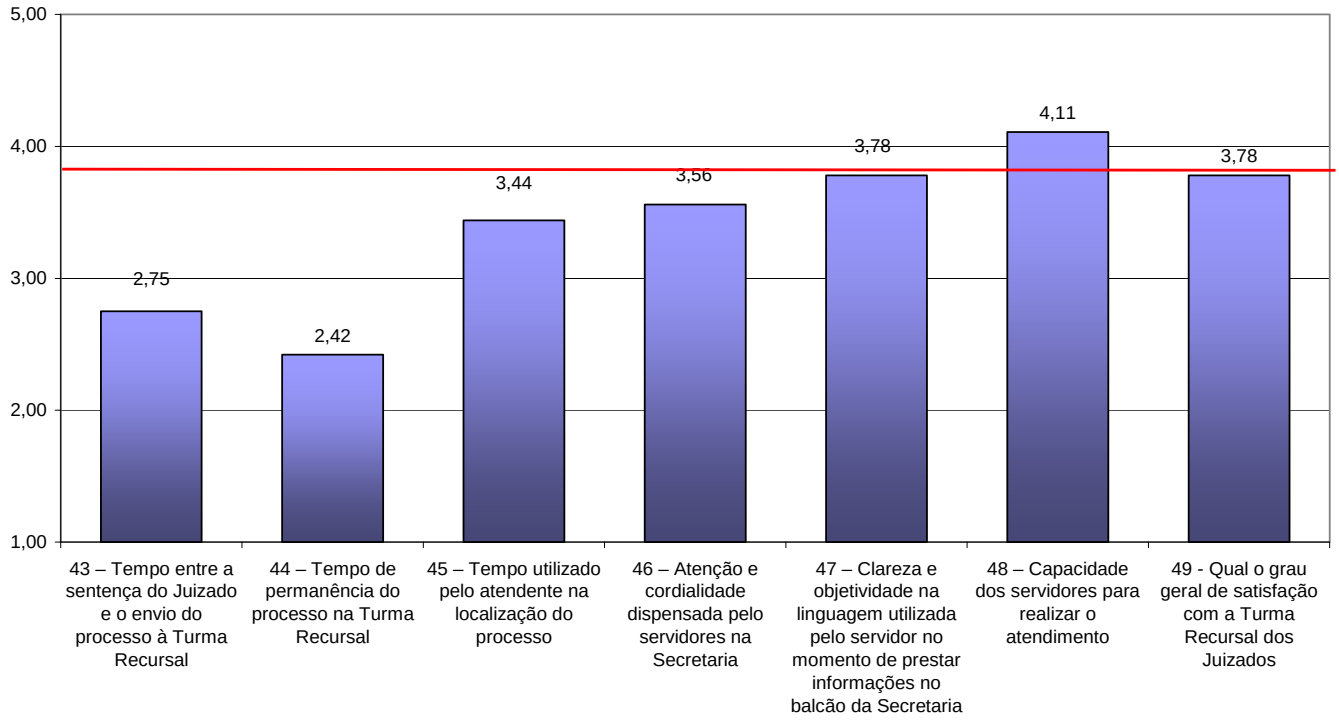
Histograma Satisfação com o Cartório do Juizado



- TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,78 e, de esse fato, como sabido, indicar uma tendência à clara satisfação, duas variáveis obtiveram médias **insatisfatórias**. São elas: **Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à turma recursal** (2,75) e **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,42). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam uma proximidade do grau de satisfação evidente. O item **capacidade do servidor** foi o único a apresentar clara satisfação.

Histograma Satisfação com a Turma Recursal dos Juizados



- JUIZADO DE TRÂNSITO

Não houve respondentes no Paranoá para os itens que avaliam o **Juizado de Trânsito**.

- JUIZADO ITINERANTE

Não houve respondentes no Paranoá para os itens que avaliam o **Juizado Itinerante**.

10.2.10. SAMAMBAIA

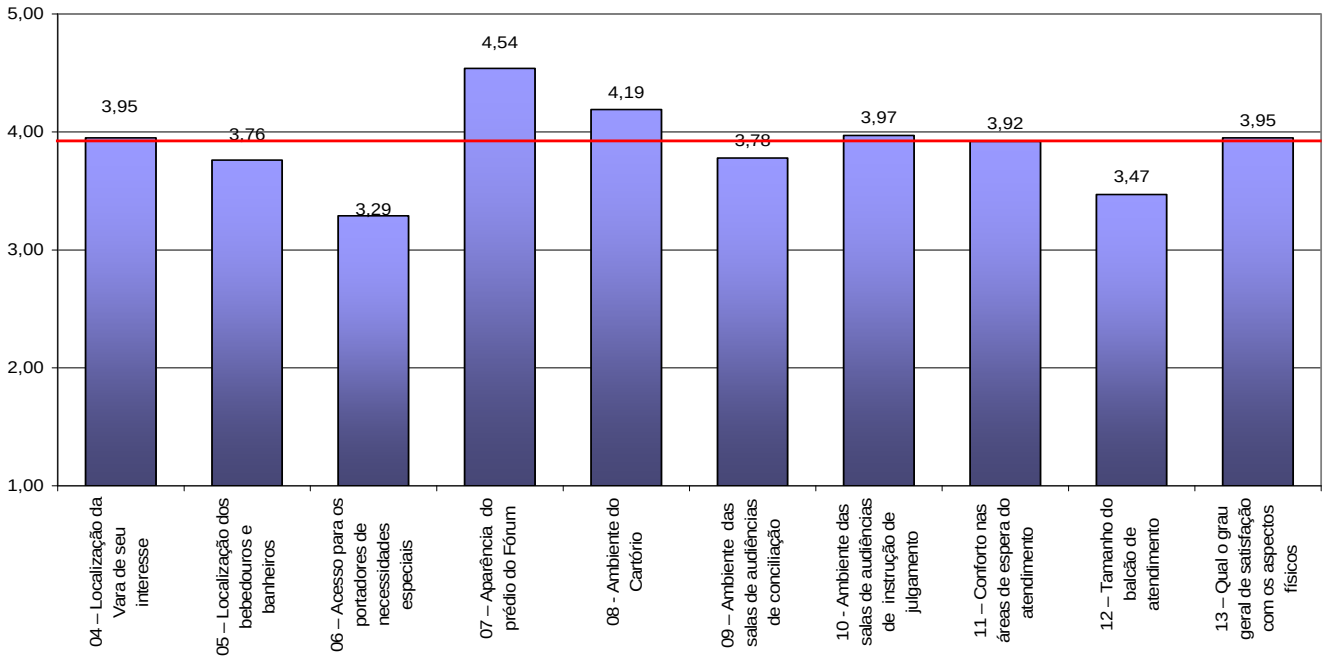
Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade **Samambaia**.

- ASPECTOS FÍSICOS

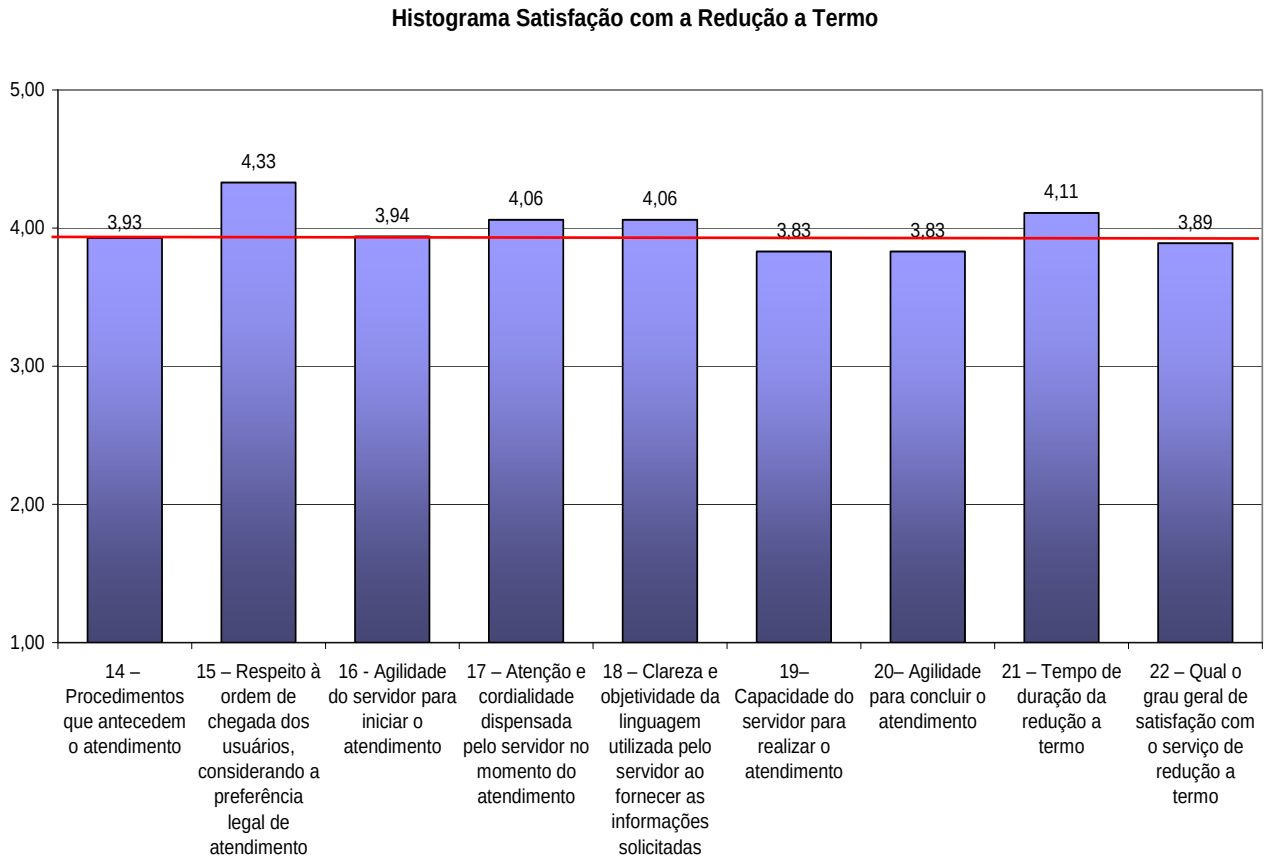
O bloco ASPECTOS FÍSICOS teve uma avaliação claramente satisfatória, com médias acima de '4', de quase todas as variáveis. Dentre os itens avaliados, a variável que obteve **maior** média (4,54) foi **aparência do prédio do Fórum**, revelando de fato uma SATISFAÇÃO clara do usuário. As variáveis com **menores** médias (3,29 e 3,47) foram, respectivamente, **Acesso para os portadores de necessidades especiais** e **Tamanho do balcão de atendimento** indicando usuários medianamente satisfeitos quanto a esses aspectos. Os demais itens também obtiveram uma avaliação **tendendo a satisfatória**, ou seja, acima de 3, com média geral 3,95 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.

Histograma Satisfação com os Aspectos Físicos



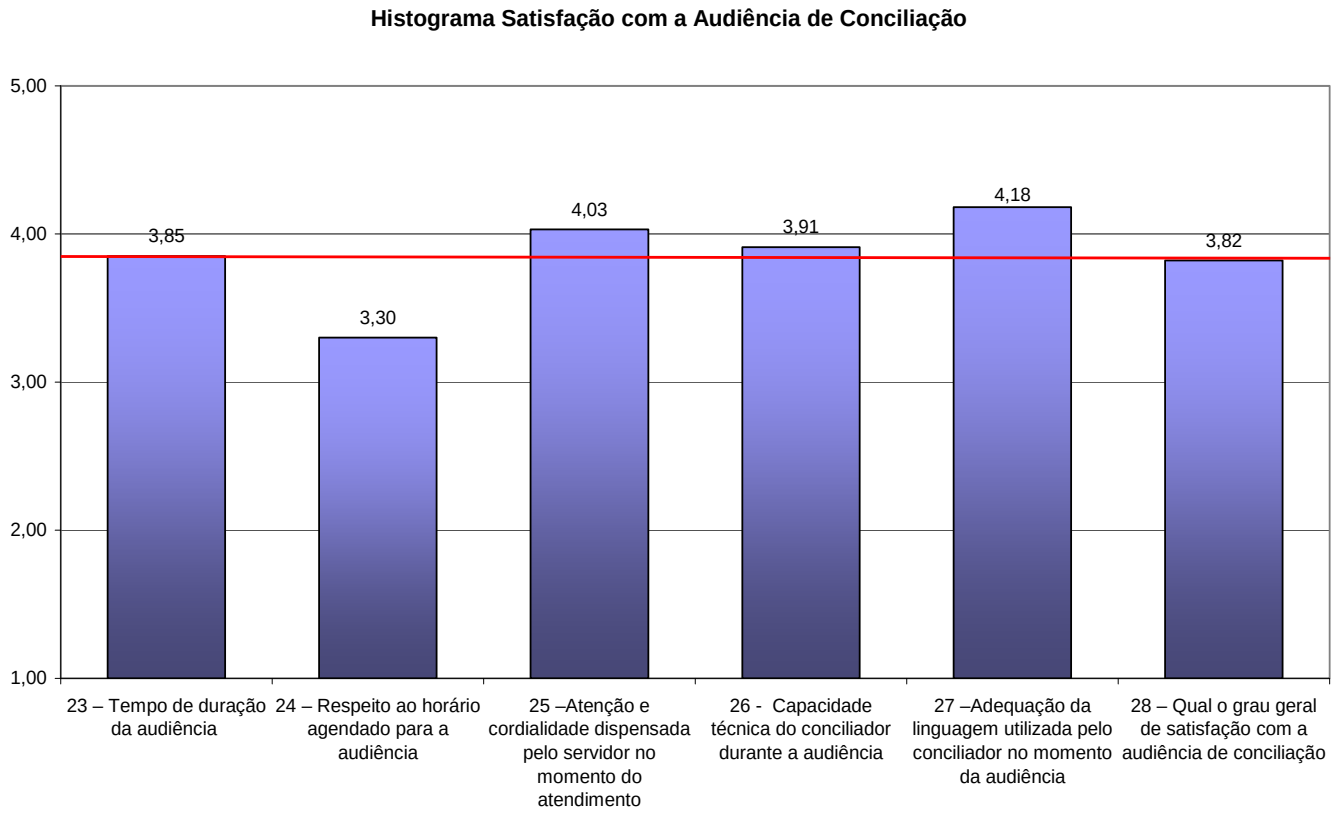
- REDUÇÃO A TERMO

O bloco que avalia os **serviços de redução a termo** teve avaliação SATISFATÓRIA, com média igual a 3,89 (muito próximo de 4). Nota-se que apenas três variáveis encontram-se abaixo dessa média: **procedimentos que antecedem o atendimento**, **capacidade do servidor** e **tempo de duração da redução a termo** (todos com média 3,83).



- AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

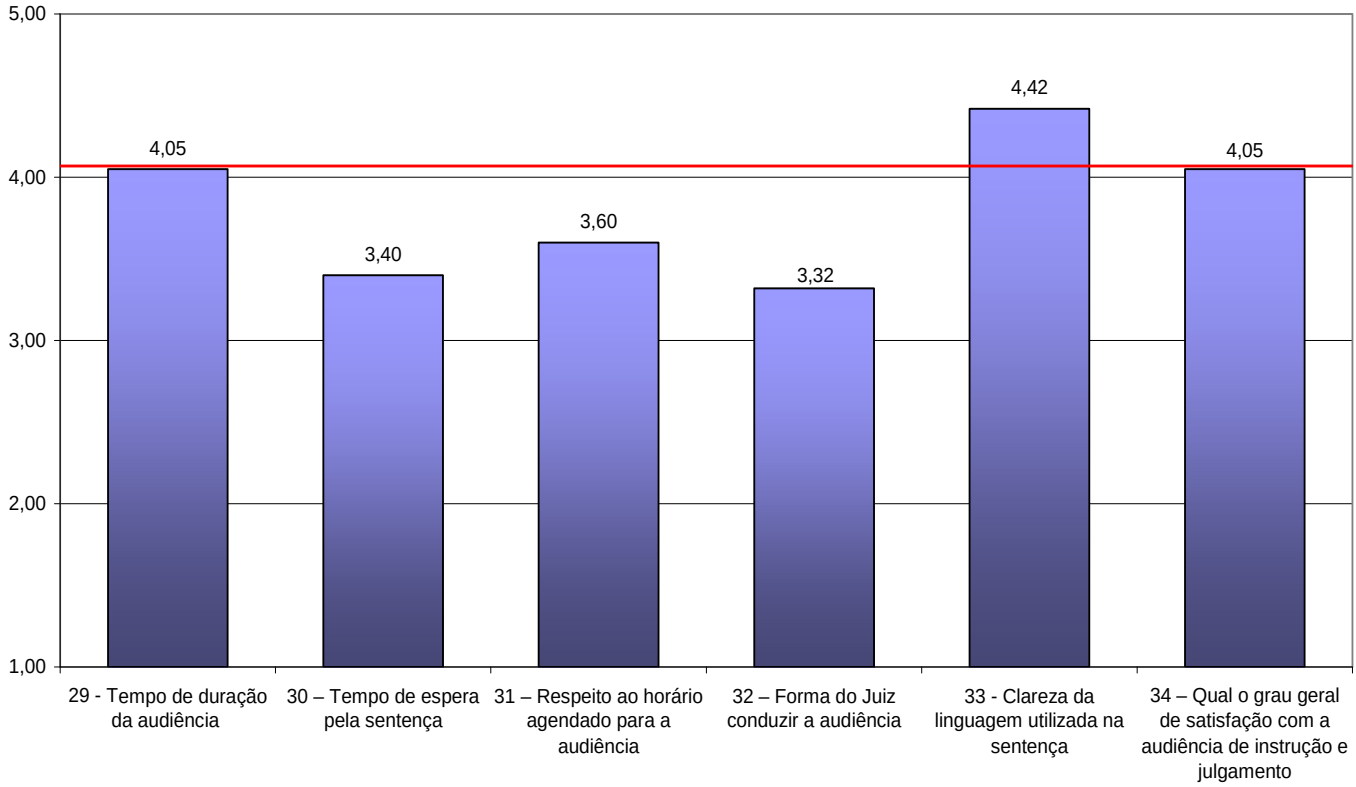
Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias acima de 3, sendo que dois deles obtiveram médias indicativas de clara satisfação (4). Note-se, porém, que a variável **respeito ao horário agendado para audiência**, apresentou a média mais baixa (3,30), impactando negativamente na média geral do bloco que foi de 3,82.



o AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

A média geral do bloco (4,05) indica um grau de satisfação maior que o da Audiência de Conciliação, sobretudo porque 66,67% dos itens do bloco obtiveram médias superiores a 4, indicando clara satisfação com os quesitos. Todavia, as variáveis **tempo de espera pela sentença** e **respeito ao horário agendado para a audiência** impactaram negativamente na média geral do bloco, já que obtiveram médias iguais a 3,40 e 3,60, respectivamente.

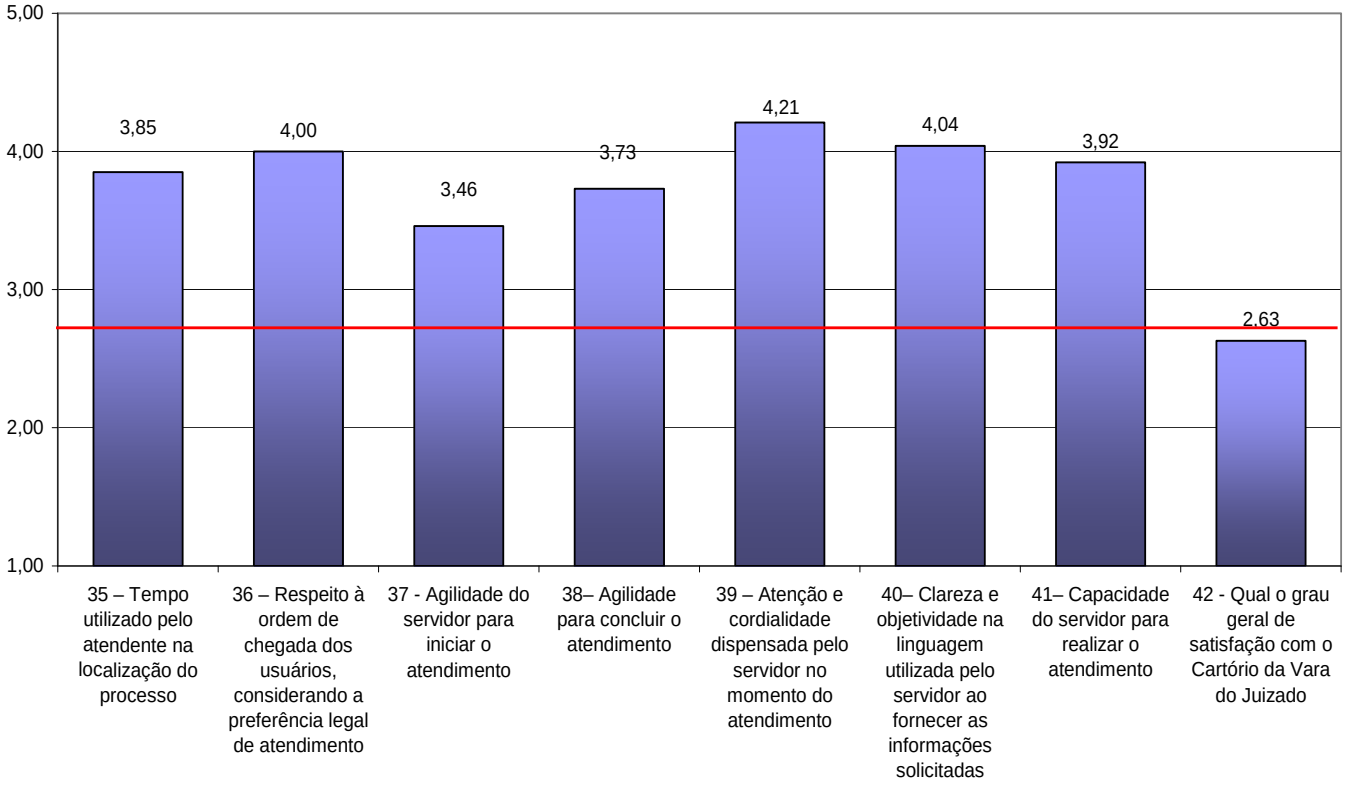
Histograma Satisfação com a Audiência de Instrução e Julgamento



o CARTÓRIO DO JUIZADO

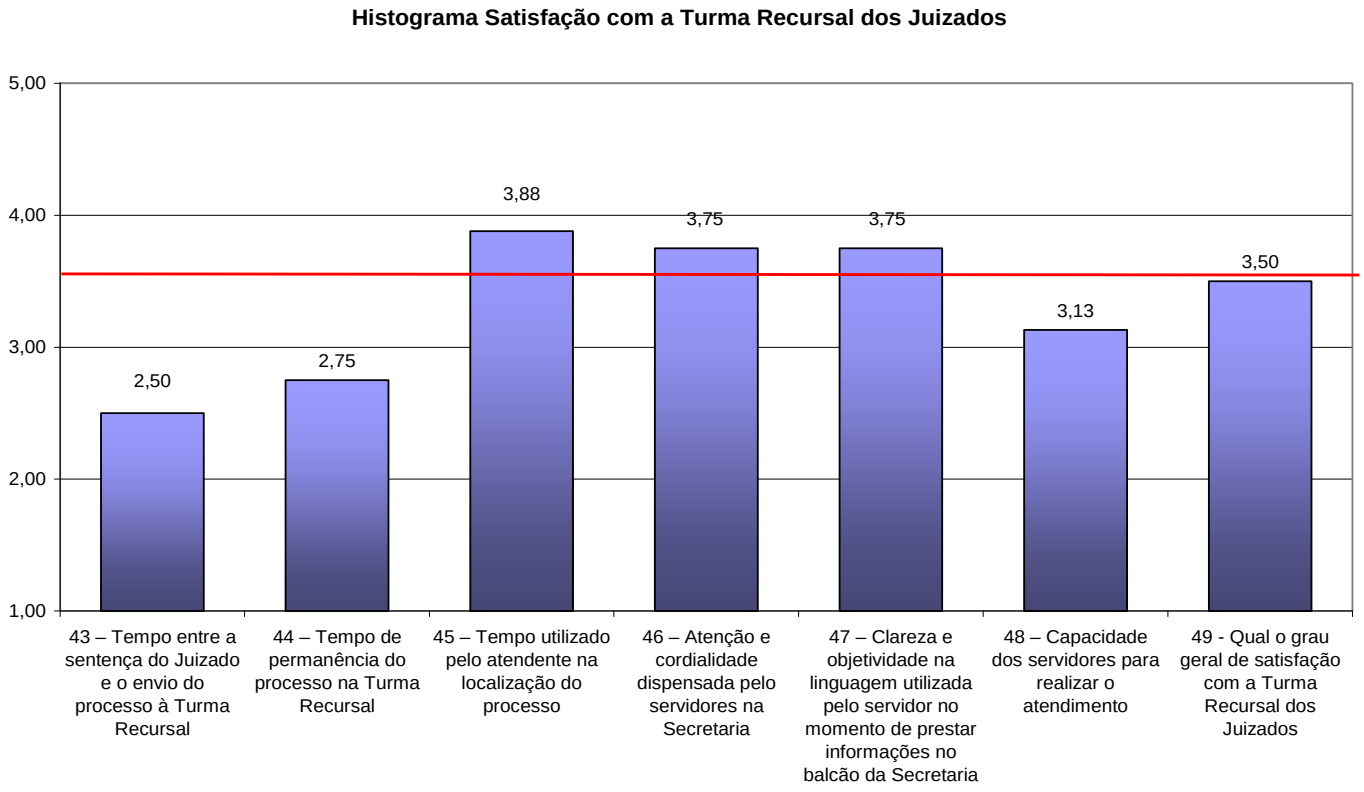
A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 2,63, indicando INSATISFAÇÃO dos usuários com os quesitos. Porém, houve uma contradição com a média individual dos itens, pois todas encontram-se acima do grau geral de satisfação com o Cartório da Vara. E como já dito, quanto mais distante da média 3 e indo em direção à média 4, mais tendente a satisfeito se mostra o usuário. Desse modo, em uma análise individual infere-se que há uma forte tendência a clara SATISFAÇÃO dos respondentes.

Histograma Satisfação com o Cartório do Juizado



- TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,50 e, de esse fato, como sabido, indicar uma tendência à clara satisfação, duas variáveis obtiveram médias **insatisfatórias**. São elas: **Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à turma recursal** (2,50) e **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,75). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam uma proximidade do grau de satisfação evidente.



- JUIZADO DE TRÂNSITO

Não houve respondentes em Samambaia para os itens que avaliam o **Juizado de Trânsito**.

- JUIZADO ITINERANTE

Não houve respondentes em Samambaia para os itens que avaliam o **Juizado Itinerante**.

10.2.11. SANTA MARIA

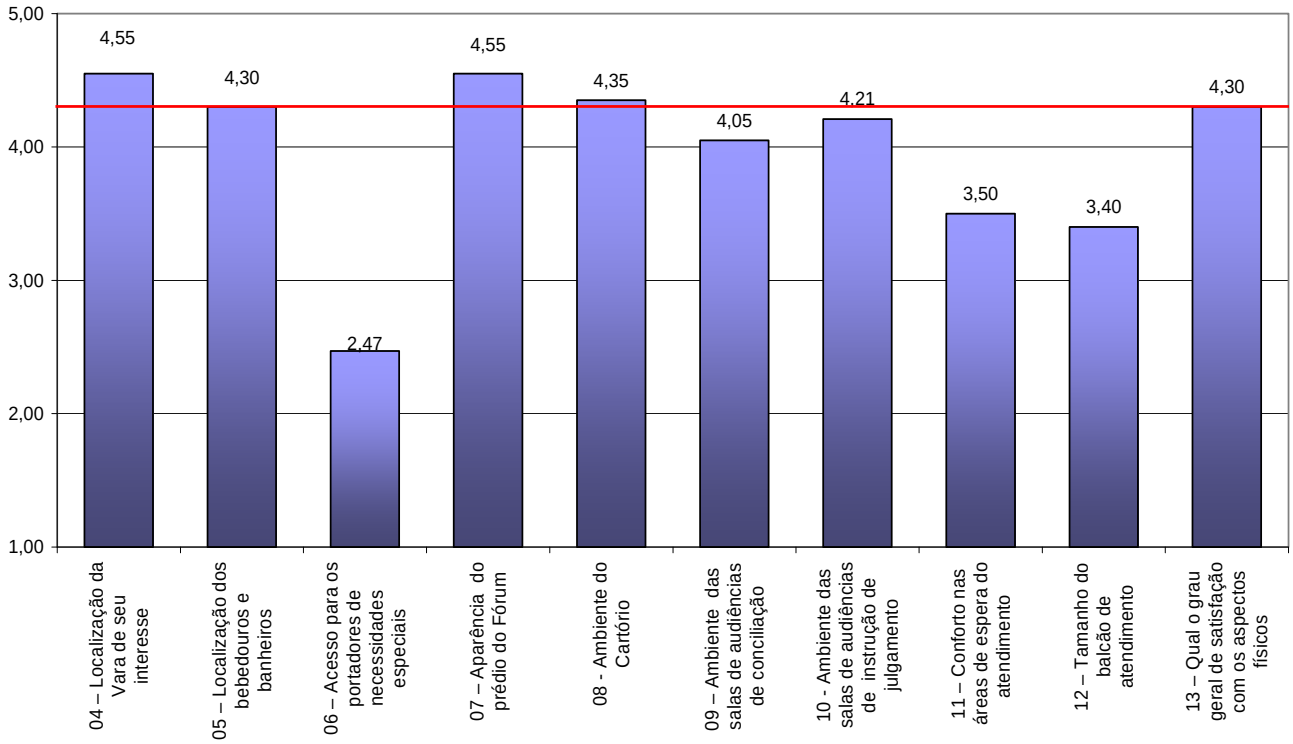
Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade de **Santa Maria**.

- ASPECTOS FÍSICOS

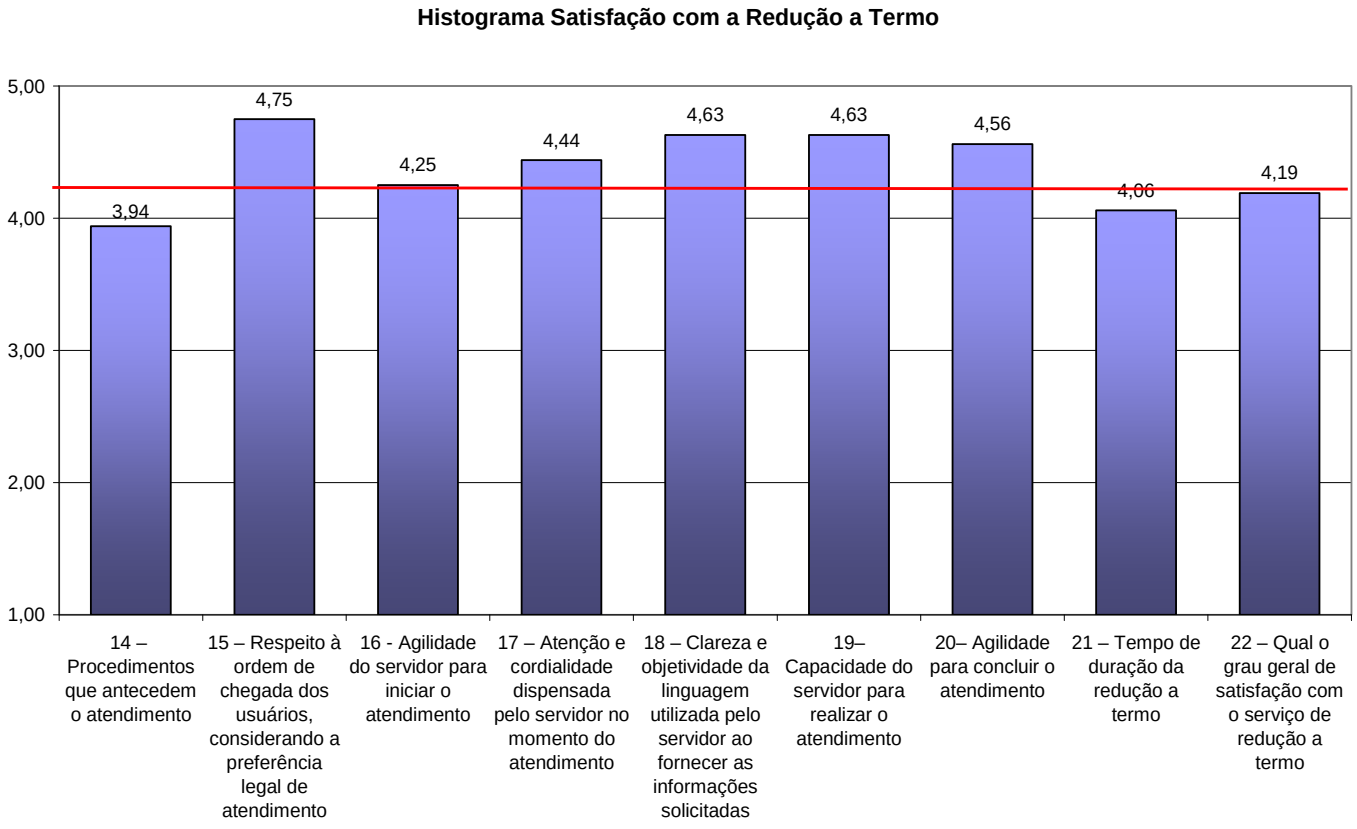
Dentre os itens avaliados, no bloco de **Aspectos Físicos**, a variável que obteve **maior** média (4,55) foi **localização da Vara de seu interesse**, revelando de fato uma evidente SATISFAÇÃO do usuário. A variável com **menor** média (2,47) foi **Acesso para os portadores de necessidades especiais** indicando usuários INSATISFEITOS quanto a esse aspecto. Os demais itens obtiveram uma avaliação **tendendo a satisfatória ou claramente satisfatória**, ou seja, acima de 3 ou superior a 4, com média geral 4,30 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.

Histograma Satisfação com os Aspectos Físicos



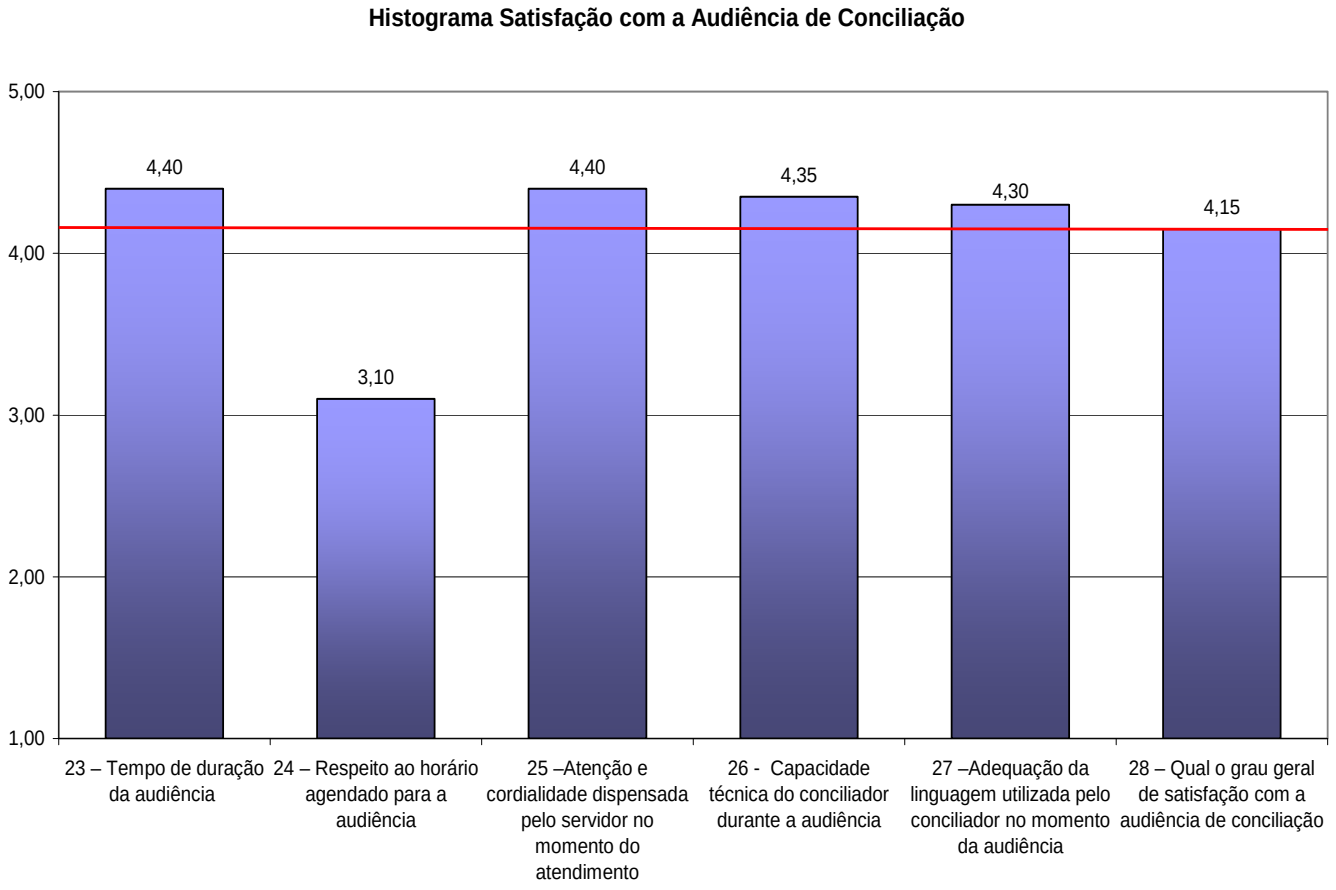
- REDUÇÃO A TERMO

O bloco que avalia os **serviços de redução a termo** teve avaliação SATISFATÓRIA, com média igual a 4,19. Nota-se que apenas duas variáveis encontram-se abaixo dessa média: **procedimentos que antecedem o atendimento** e **tempo de duração da redução a termo** (com médias 3,94 e 4,06).



- AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

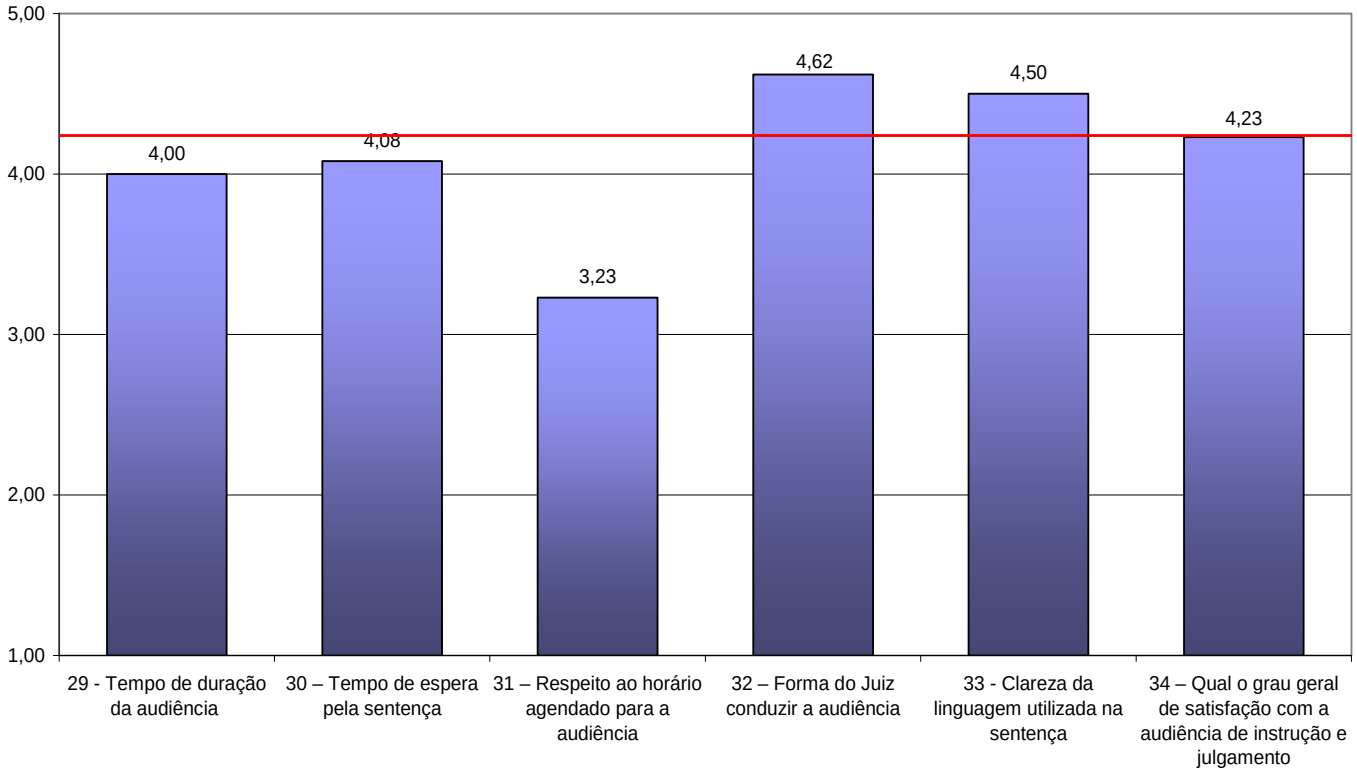
Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias SATISFATÓRIAS, sendo que apenas um deles não obteve média indicativa de clara satisfação (4). É ele: **respeito ao horário agendado para audiência**. A média do bloco foi de 3,15.



o AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

Assim como os itens do bloco da Audiência de Conciliação, os itens avaliativos do bloco **audiência de instrução e julgamento** também obtiveram médias SATISFATÓRIAS, sendo que apenas um deles não obteve média indicativa de clara satisfação (4). É ele: **respeito ao horário agendado para audiência**. A média do bloco foi de 4,23.

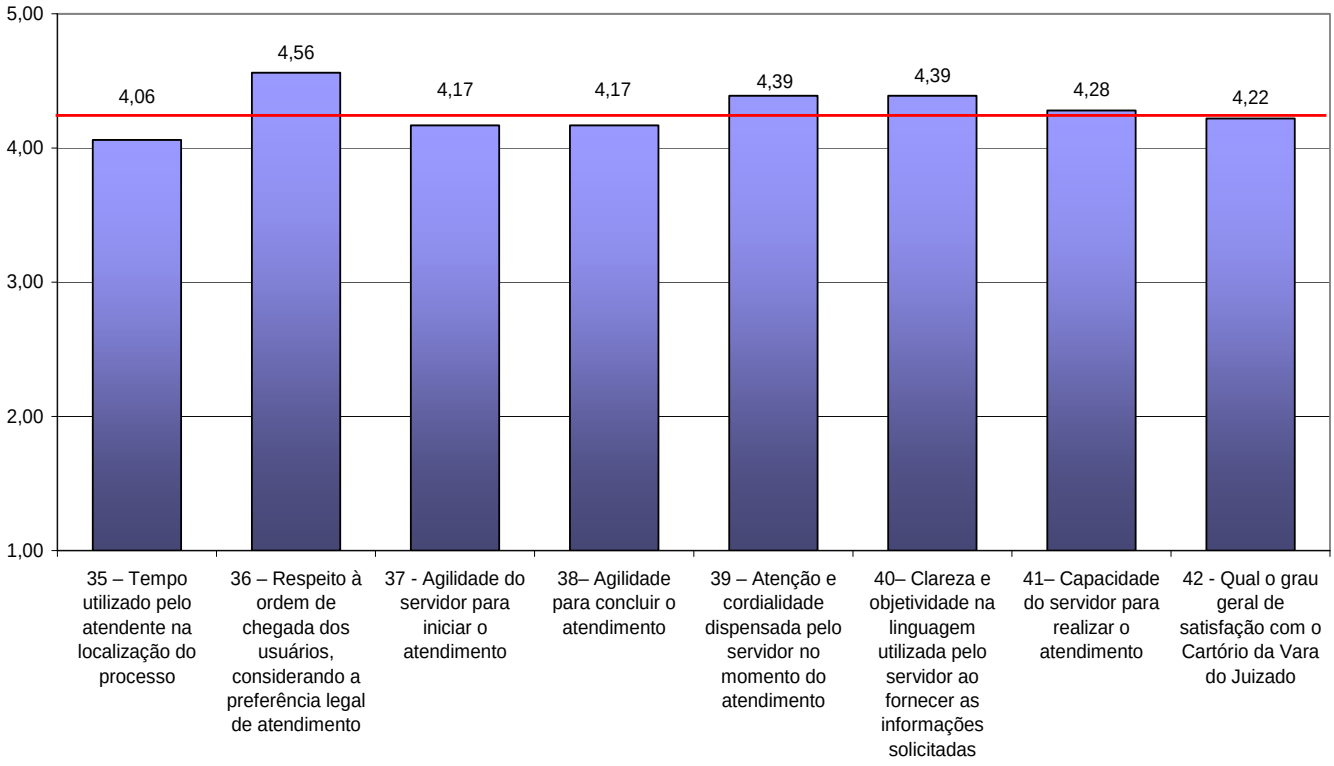
Histograma Satisfação com a Audiência de Instrução e Julgamento



- CARTÓRIO DO JUIZADO

A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos **Cartórios** teve uma avaliação claramente satisfatória, com médias acima de '4', de todas as variáveis. Quanto mais distante da média 4 e indo em direção à média 5, mais tendente a obter a satisfação plena se mostra o usuário. A média do bloco foi de 4,22.

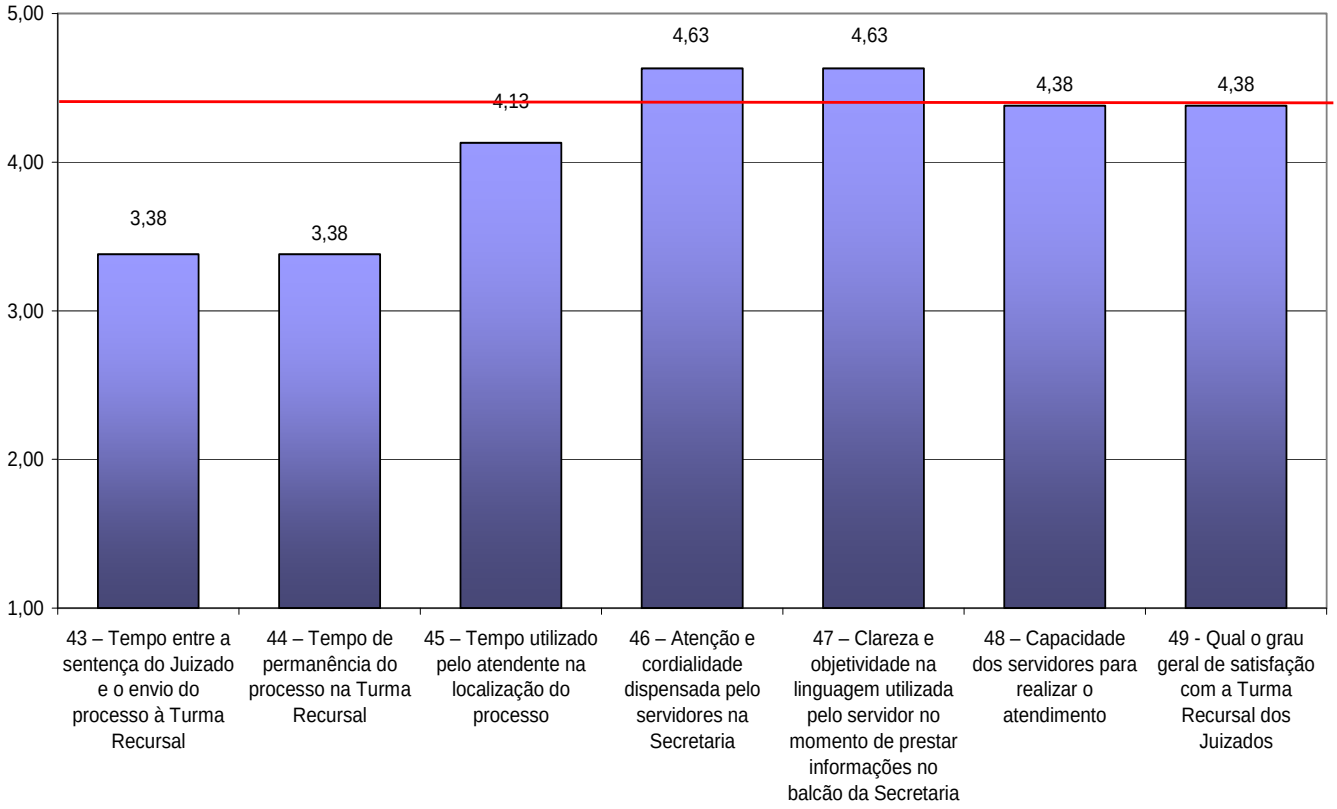
Histograma Satisfação com o Cartório do Juizado



- TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 4,38 e, de esse fato, como sabido, indicar uma clara satisfação, duas variáveis obtiveram médias **inferiores a 4**. São elas: **Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à turma recursal** (3,38) e **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (3,38). As demais variáveis refletem a evidente SATISFAÇÃO dos usuários para todos os quesitos do bloco.

Histograma Satisfação com a Turma Recursal dos Juizados



- JUIZADO DE TRÂNSITO

Não houve respondentes em Santa Maria para os itens que avaliam o **Juizado de Trânsito**.

- JUIZADO ITINERANTE

Não houve respondentes em Santa Maria para os itens que avaliam o **Juizado Itinerante**.

10.2.12. TAGUATINGA

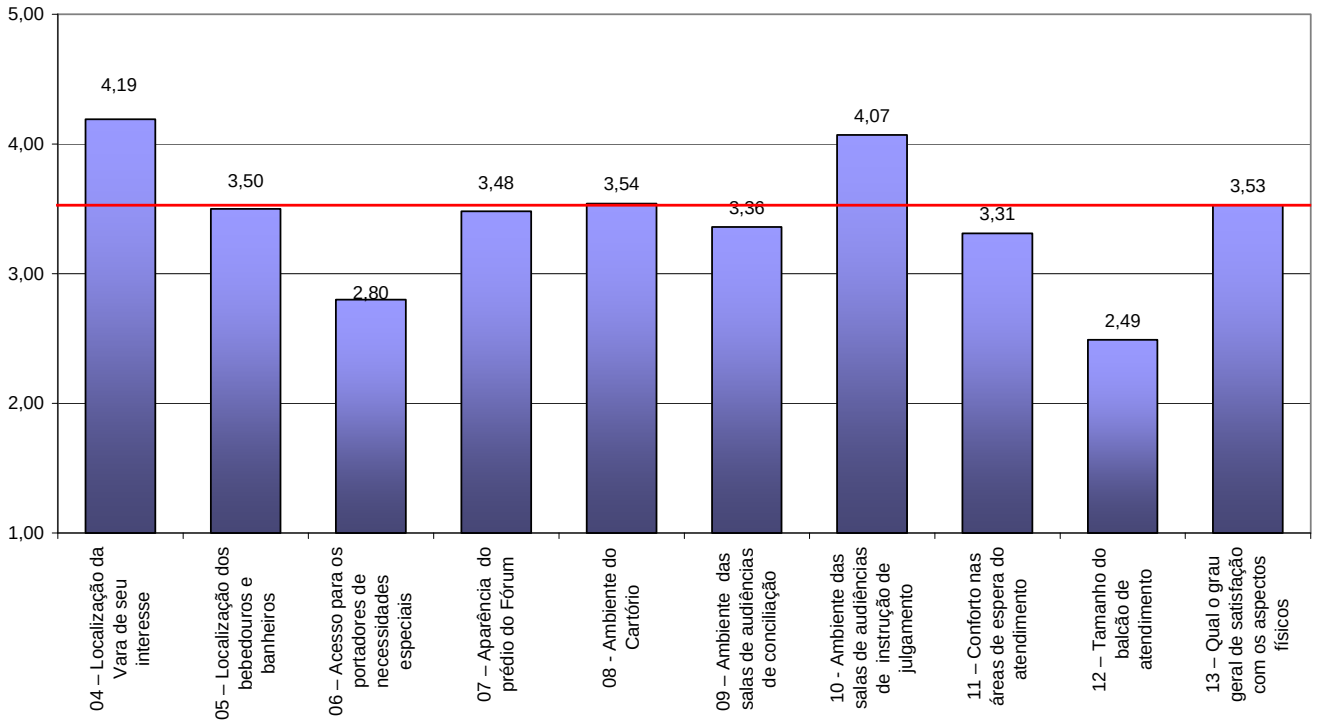
Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade **Taguatinga**.

- ASPECTOS FÍSICOS

Dentre os itens avaliados, no bloco de **Aspectos Físicos**, a variável que obteve **maior** média (4,19) foi **localização da Vara de seu interesse**, revelando de fato uma clara SATISFAÇÃO do usuário. As variáveis com **menores** médias (2,80 e 2,49) foram, respectivamente, **Acesso para os portadores de necessidades especiais** e **Tamanho do balcão de atendimento** indicando usuários INSATISFEITOS quanto a esses aspectos. Os demais itens obtiveram uma avaliação **tendendo a satisfatória**, ou seja, acima de 3, com média geral 3,53 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.

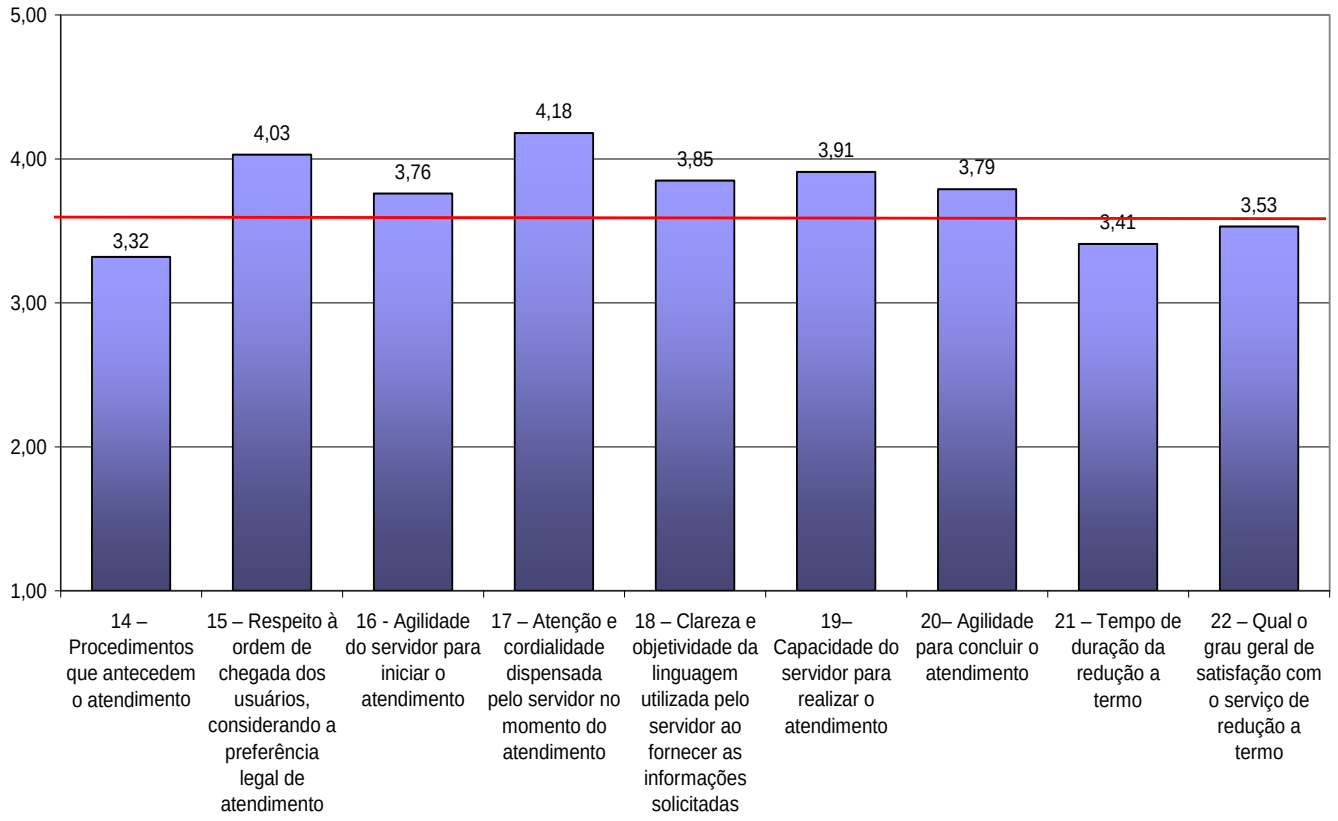
Histograma Satisfação com os Aspectos Físicos



- REDUÇÃO A TERMO

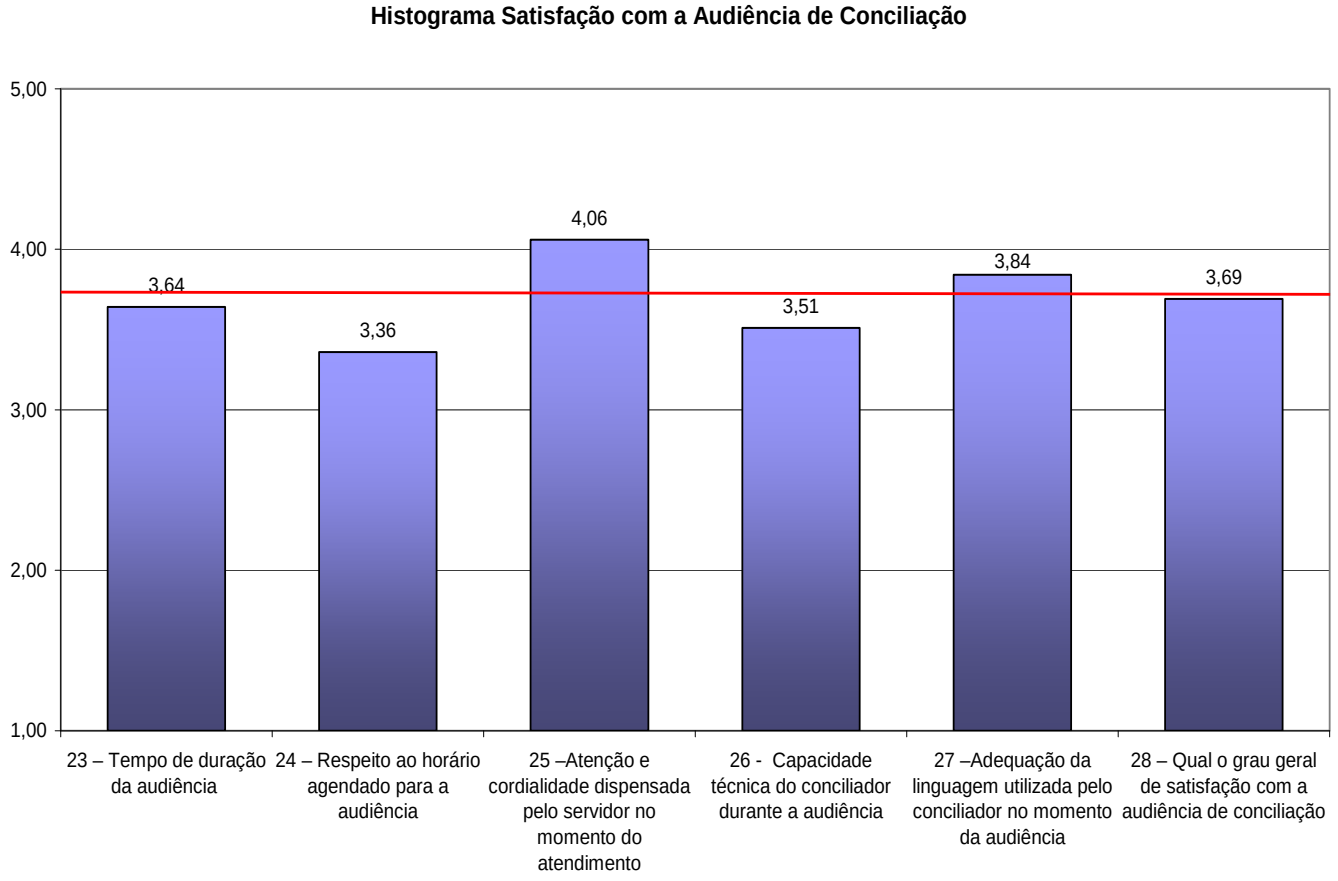
No bloco que avalia os **serviços de redução a termo**, percebemos que todas as variáveis avaliadas obtiveram nota acima de 3,53, ou seja, embora não se declarem satisfeitos, **os usuários sugerem uma tendência à satisfação com todas as variáveis**. As únicas variáveis, contudo, que obtiveram uma demonstração de evidente satisfação foram **respeito à ordem de chegada dos usuários, considerando a preferência legal de atendimento** (4,03) e **atenção e cordialidade do servidor** (4,18). A Média do quesito REDUÇÃO A TERMO foi de 3,53 e, abaixo dessa média, duas variáveis, a saber: **procedimentos que antecedem o atendimento** e **tempo de duração da redução a termo**.

Histograma Satisfação com a Redução a Termo



- AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

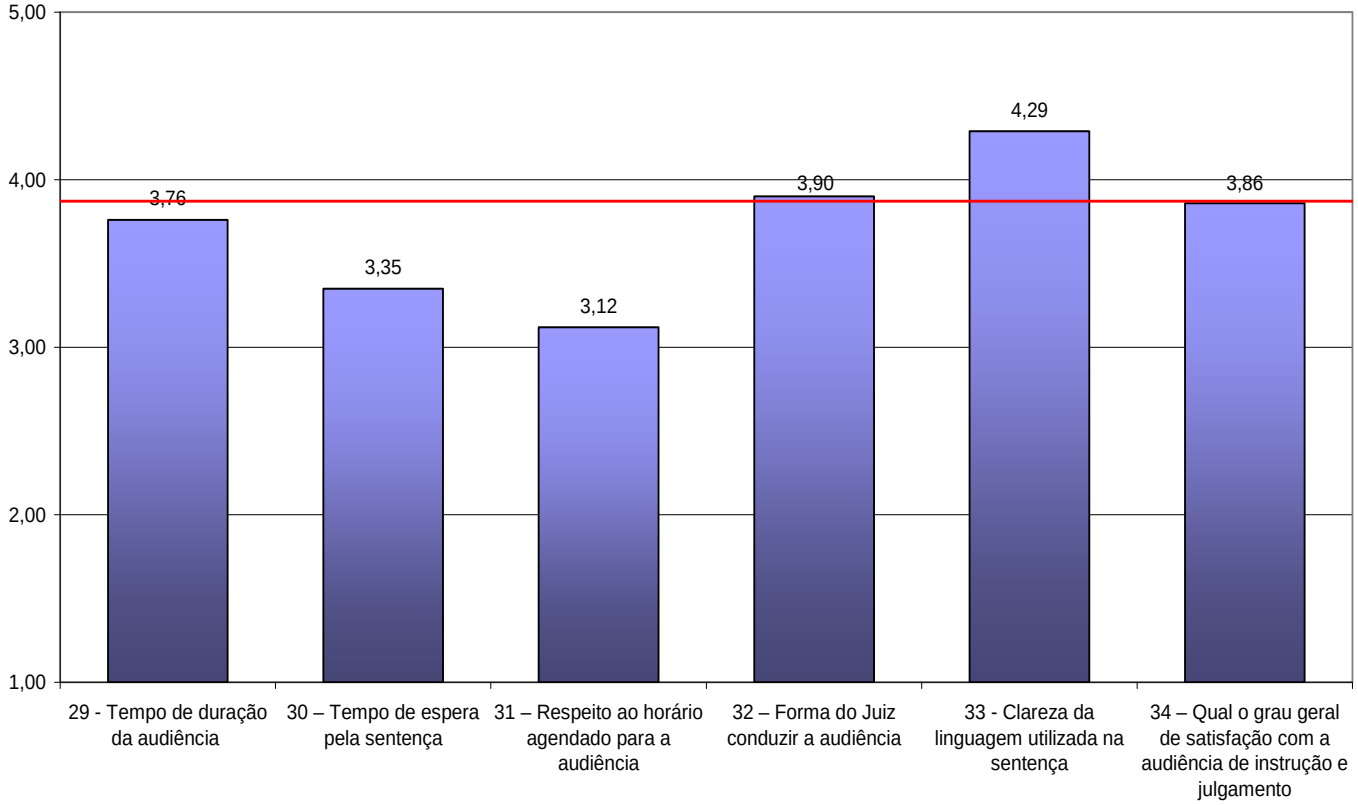
Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias acima de 3, sendo que apenas um deles obteve média indicativa de clara satisfação (4): **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor na hora do atendimento**. Já a variável **respeito ao horário agendado para audiência**, apresentou a média mais baixa 3,36. Merece atenção a variável **capacidade técnica do conciliador durante a audiência**, visto que ela é muito relevante para o quesito e que obteve média de 3,51, ou seja, abaixo da média do bloco que foi de 3,69.



- AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

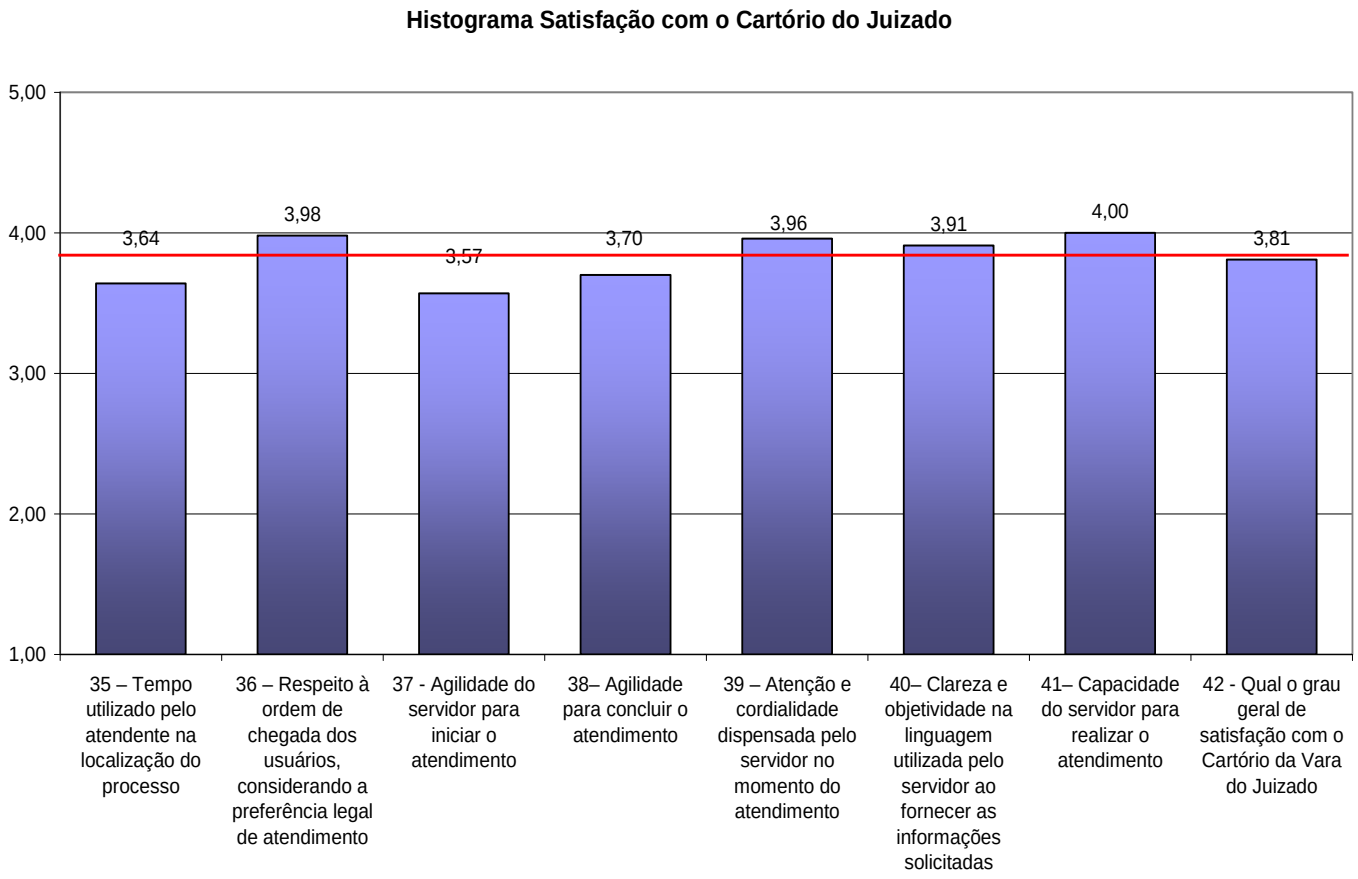
A média geral do bloco (3,86) indica um grau de satisfação maior que o da Audiência de Conciliação. A variável **forma do Juiz conduzir a audiência** obteve média acima de 4, indicando clara satisfação quanto a esse item. Todavia, as variáveis **tempo de espera pela sentença** e **respeito ao horário agendado para a audiência** impactaram negativamente na média geral do bloco, já que obtiveram médias muito próximas do "3".

Histograma Satisfação com a Audiência de Instrução e Julgamento



o CARTÓRIO DO JUIZADO

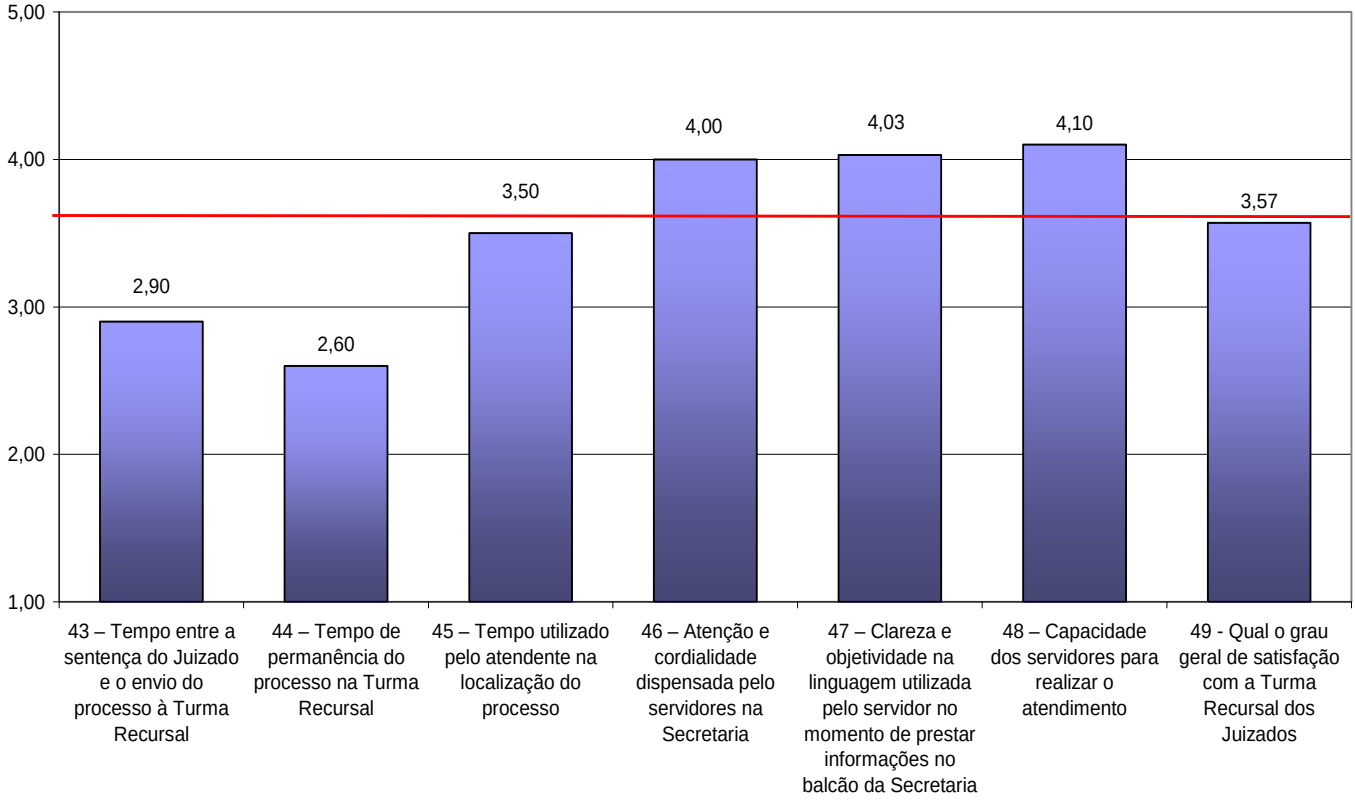
A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 3,81. Como já dito, quanto mais distante da média 3 e indo em direção à média 4, mais tendente a satisfeito se mostra o usuário. Desse modo, a inferência lógica é que, embora não claramente satisfeitos, os usuários se mostram inclinados ao nível de satisfação evidente. Destaque para a variável **capacidade do servidor** que alcançou de fato a média 4.



- TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,57 e, de esse fato, como sabido, indicar uma tendência à clara satisfação, duas variáveis obtiveram médias **insatisfatórias**. São elas: **Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à turma recursal** (2,90) e **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,60). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam uma proximidade do grau de satisfação evidente.

Histograma Satisfação com a Turma Recursal dos Juizados



10.2.13. JUIZADOS ESPECIAIS CRIMINAIS DE BRASÍLIA

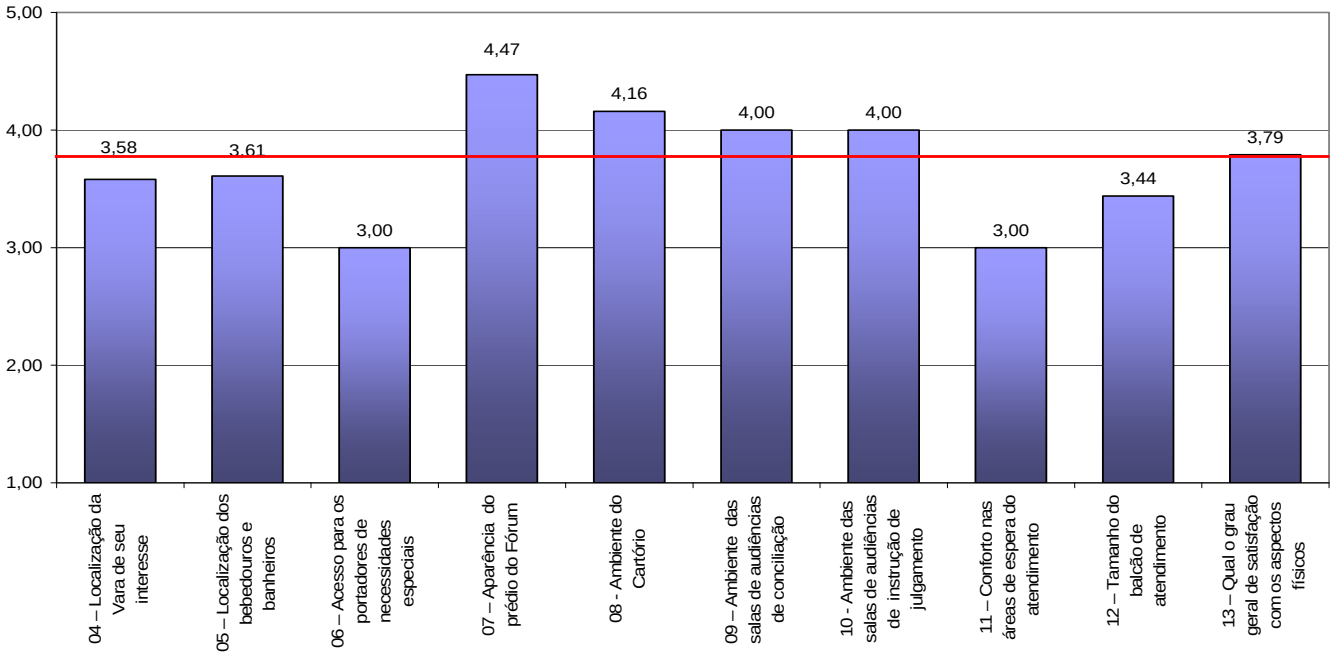
Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco avaliado e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade **Juizado Criminal**.

- ASPECTOS FÍSICOS

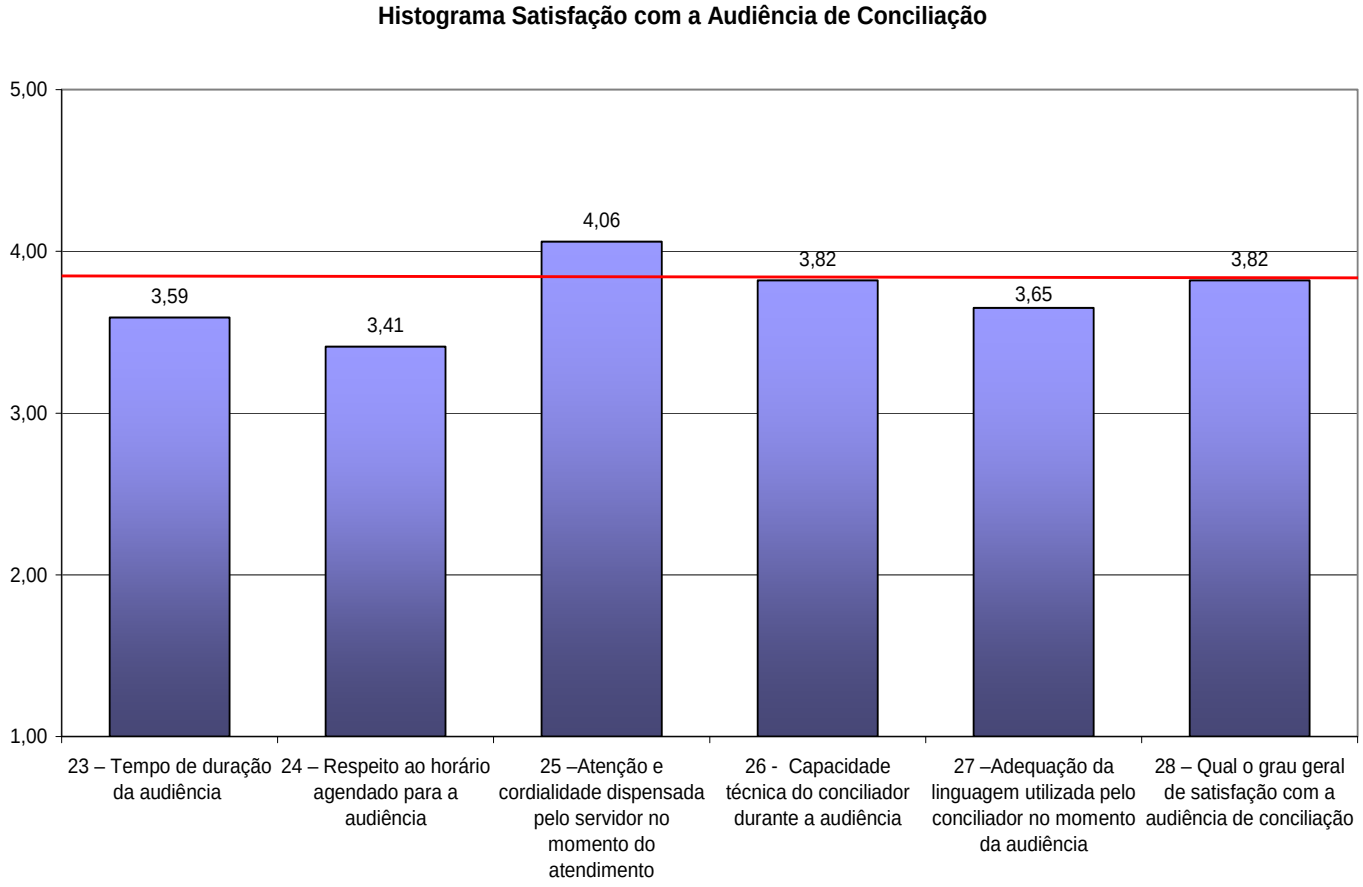
Dentre os itens avaliados, no bloco de **Aspectos Físicos**, a variável que obteve **maior** média (4,47) foi **Aparência do prédio do Fórum**, que teve uma avaliação claramente satisfatória. O item **Acesso para os portadores de necessidades especiais** e **Conforto nas áreas de atendimento**, contudo, ambos com média 3,00, impactou negativamente no grau geral de satisfação que ficou com média 3,79. Destaque para as variáveis **Ambiente do Cartório**, **Ambiente das salas de audiências de conciliação** e **Ambiente das salas de audiências de instrução e julgamento** que obtiveram também uma avaliação visivelmente satisfatória, tendendo para a satisfação plena com o item (5).

Histograma Satisfação com os Aspectos Físicos



- AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

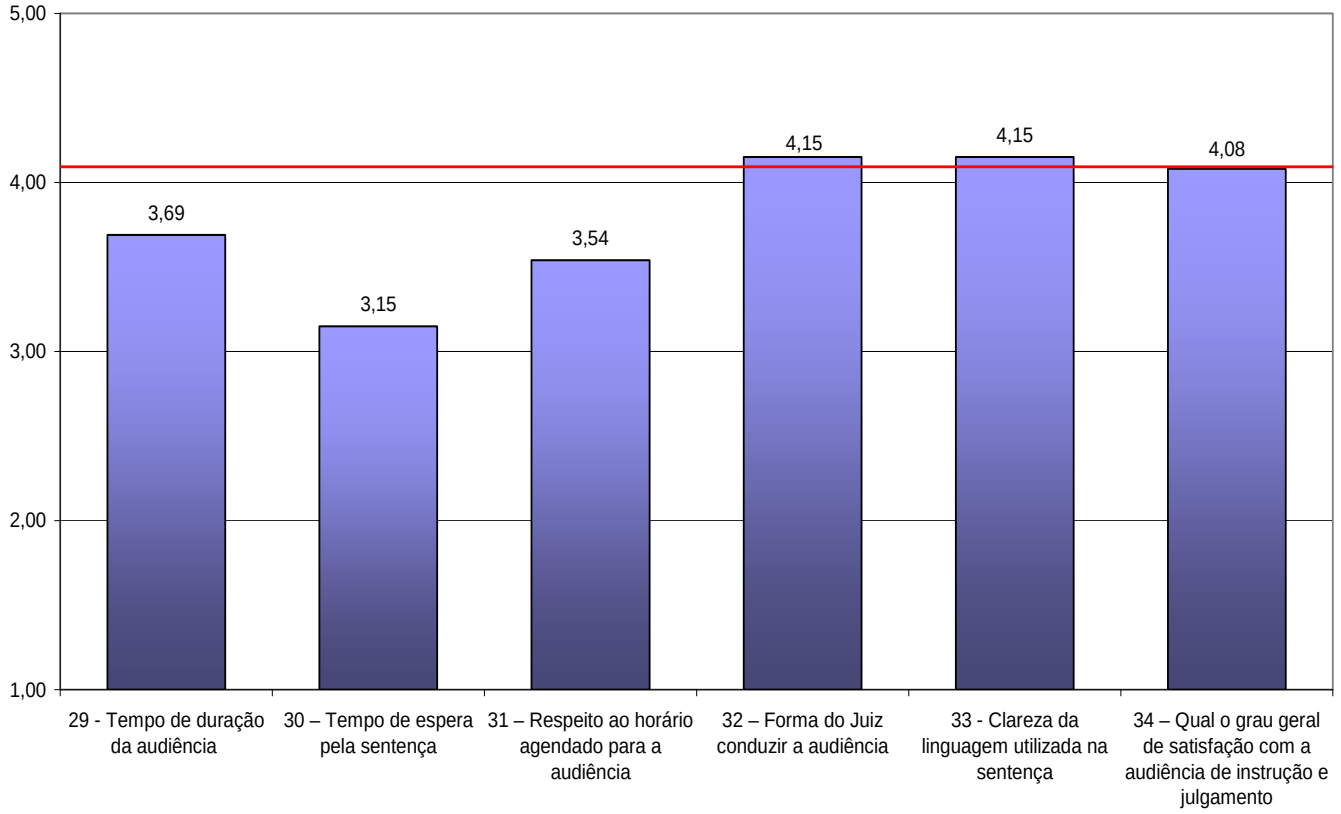
Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias acima de 3,41, sendo que apenas um deles obteve média indicativa de clara satisfação (4,06) – **atenção e cordialidade do servidor**. A variável **respeito ao horário agendado para a audiência** apresentou a média mais baixa 3,41; juntamente com o item **tempo de duração da audiência de conciliação**, que obteve média de 3,59; foram as únicas variáveis que ficaram abaixo da média do bloco que foi de 3,82.



o AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

A média geral do bloco (4,08) indica um grau de satisfação maior que o da Audiência de Conciliação, sobretudo porque as variáveis **forma do Juiz conduzir a audiência** e **clareza da linguagem utilizada na sentença**, obtiveram médias acima de 4, indicando clara satisfação quanto a esses itens. Todavia, as variáveis **tempo de espera pela sentença**, **Tempo de espera pela sentença** e **respeito ao horário agendado para a audiência** impactaram negativamente na média geral do bloco, já que obtiveram médias inferiores a "3,69".

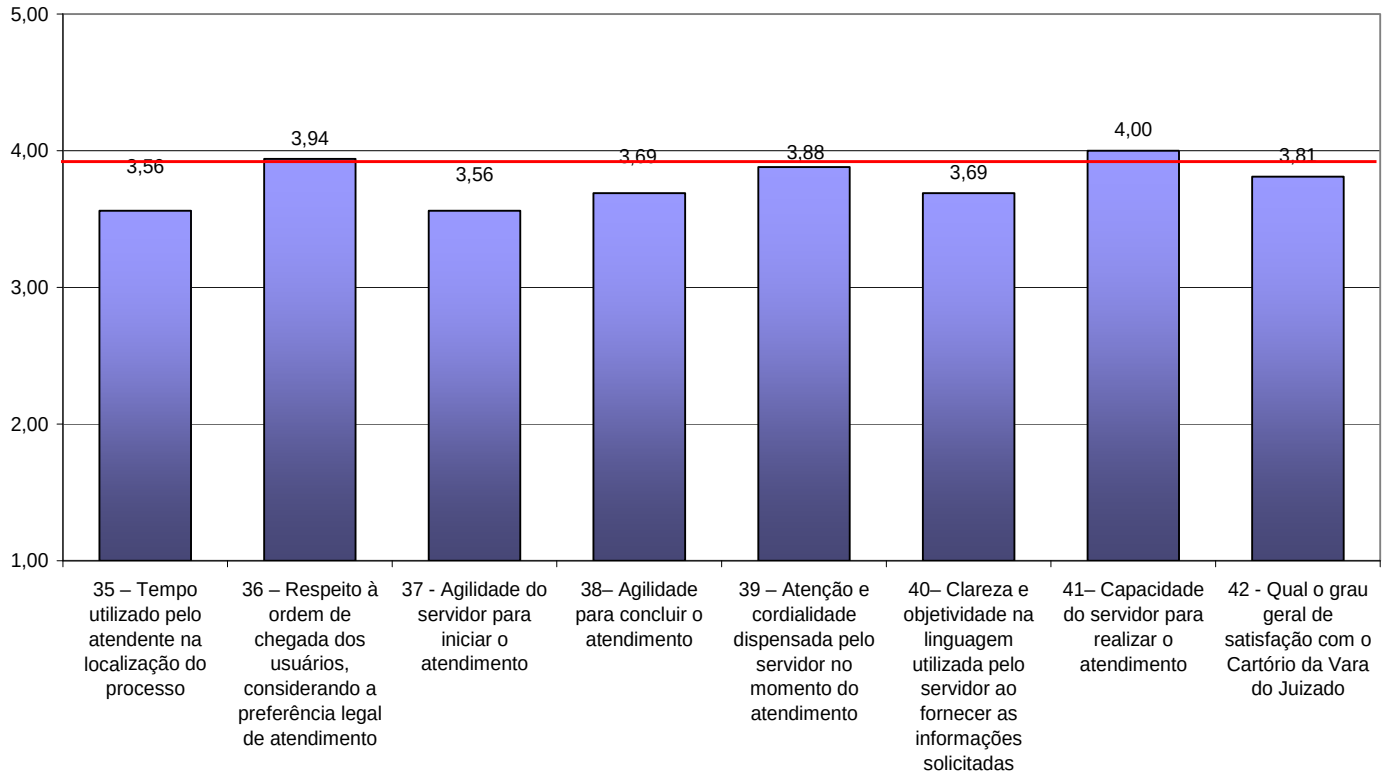
Histograma Satisfação com a Audiência de Instrução e Julgamento



o CARTÓRIO DO JUIZADO

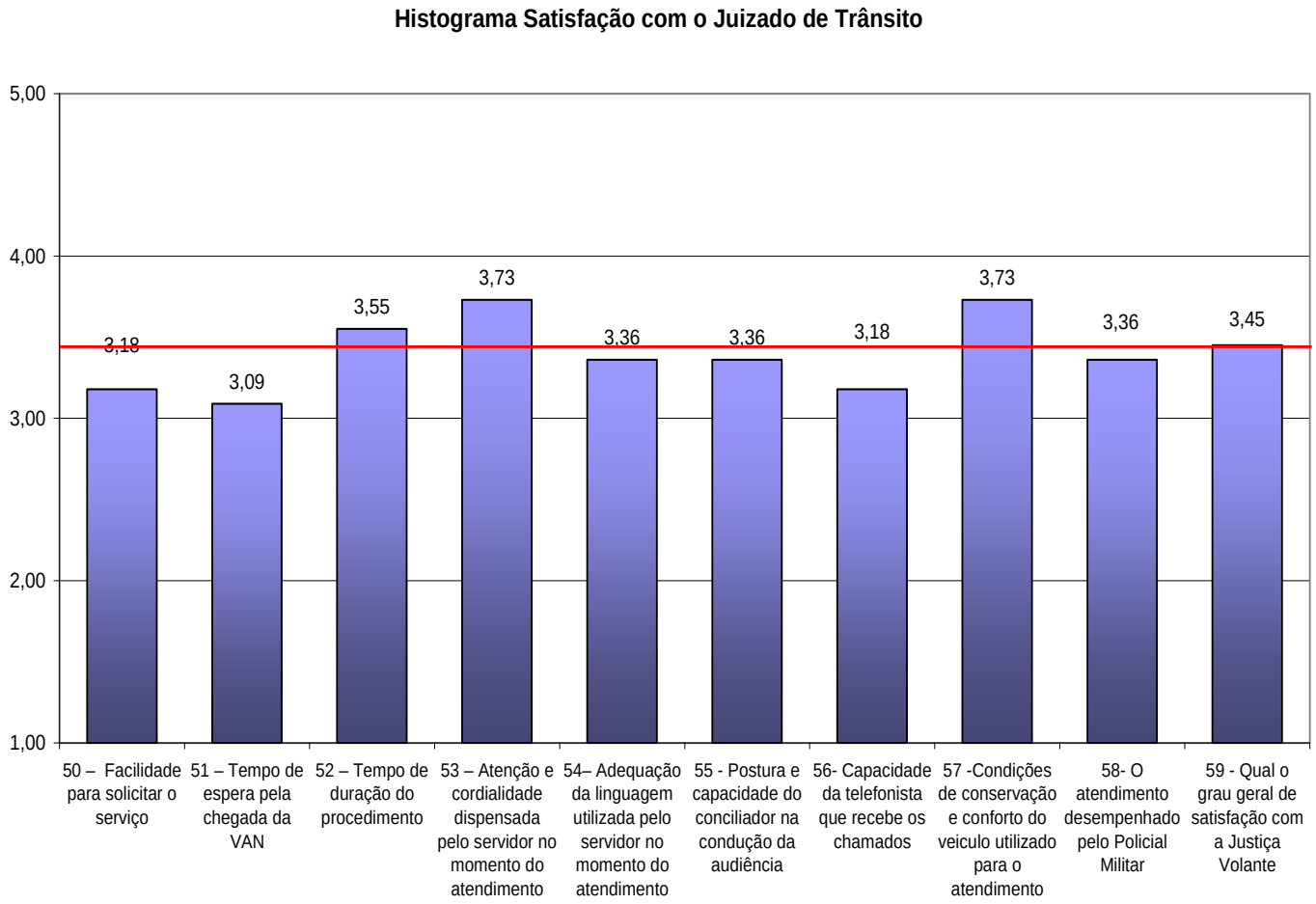
A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 3,81. Como já dito, quanto mais distante da média 3 e indo em direção à média 4, mais tendente a satisfeito se mostra o usuário. Desse modo, a inferência lógica é que, embora não claramente satisfeitos, os usuários se mostram inclinados ao nível de satisfação evidente. Note-se que as variáveis que 'puxaram' a média geral para baixo estão vinculadas a questões de 'eficiência', pois referem-se a 'tempo' (**tempo utilizado pelo atendente para a localização do processo**, com 3,56; **agilidade do servidor para iniciar o atendimento** e **agilidade do servidor para concluir o atendimento**, ambas com média 3,69) que, muitas vezes, não estão no controle do servidor. Entretanto, a ênfase deve ser dada na avaliação das variáveis que revelam cortesia e respeito no atendimento, já que todas elas obtiveram médias muito próximas ou acima de "4".

Histograma Satisfação com o Cartório do Juizado



- TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,60 e, de esse fato, como sabido, indicar uma tendência à clara satisfação, apenas uma variável obteve média **insatisfatória**. É ela: **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,57). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam uma proximidade do grau de satisfação evidente. As variáveis **tempo de permanência do processo na Turma Recursal** e **tempo utilizado pelo atendente na localização do processo**, ficaram abaixo da média do bloco.

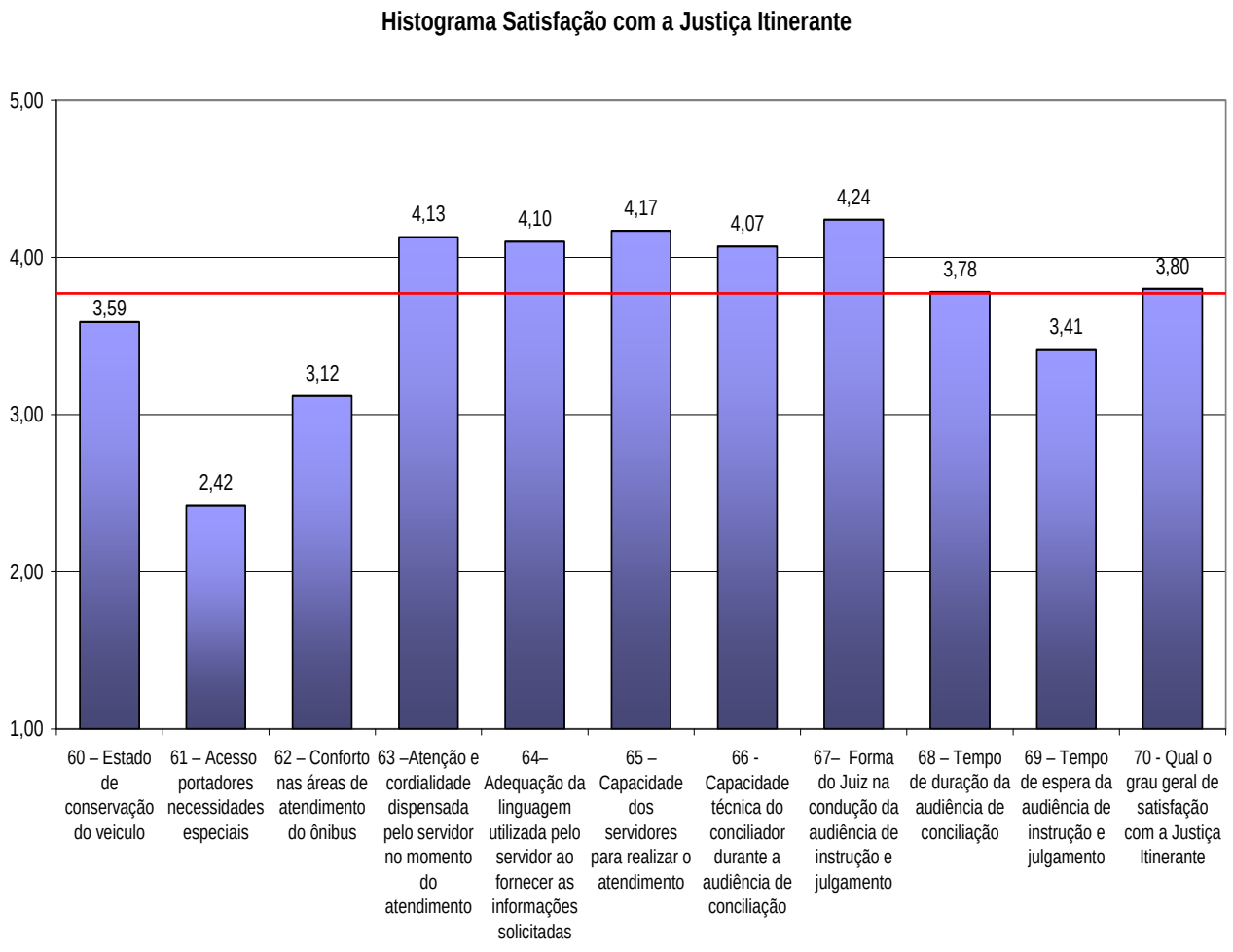


10.3. ANÁLISE DESCRITIVA POR BLOCOS EM LOCALIDADES ESPECIAIS

10.3.1. JUIZADO ITINERANTE

Como se vê no questionário (fl. 16/17), o Juizado Itinerante possui um bloco específico que foi avaliado apenas pelos respondentes que recebiam atendimento no momento da coleta de dados.

O histograma a seguir demonstra a avaliação do bloco e a linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. A avaliação foi claramente satisfatória, com médias para quase todas as variáveis acima de '4'. O item **Acesso para os portadores de necessidades especiais**, contudo, com média 2,42, impactou negativamente no grau geral de satisfação que ficou com média 3,80. Destaque para a variável **Forma do Juiz conduzir a audiência de instrução e julgamento**, que obteve média 4,24.

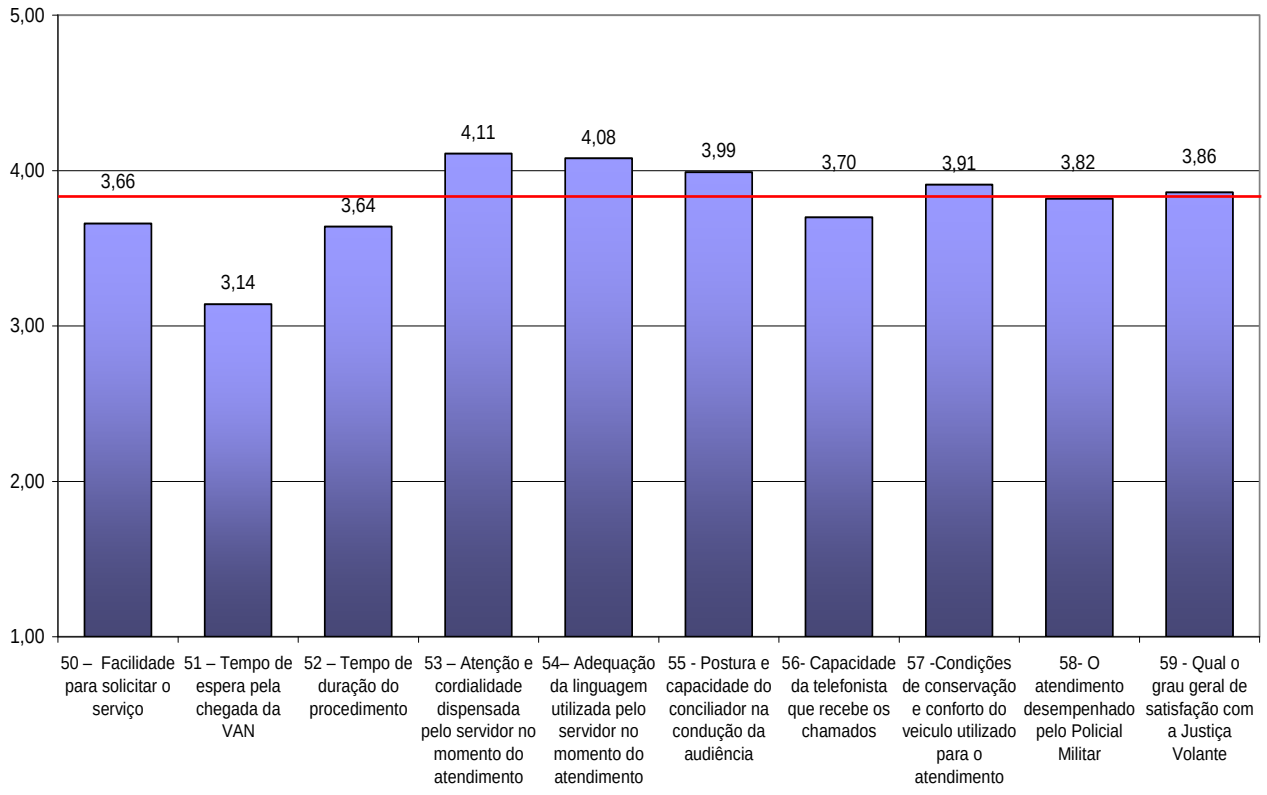


10.3.2. JUIZADO DE TRÂNSITO

Como se vê no questionário (fl. 16/17), o Juizado de Trânsito também possuiu um bloco específico que foi avaliado apenas pelos respondentes que, no momento da coleta de dados, recebiam atendimento.

O histograma a seguir demonstra a avaliação do bloco e a linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto. No bloco **Juizado de Trânsito**, o grau geral obtido foi de 3,86, revelando que os usuários do serviço se mostram tendentes a satisfeitos em quase todos os quesitos. Todavia, algumas variáveis obtiveram avaliações abaixo da média. A variável que obteve a avaliação mais rigorosa foi **Tempo de espera pela chegada da VAN** – 3,14. Destaque para as variáveis **atenção e cordialidade dispensada pelo servidor no momento do atendimento** e **adequação da linguagem utilizada pelo servidor no momento do atendimento** que, mais uma vez, revelam uma evidente satisfação quanto à forma de atendimento. Os demais itens indicam uma forte tendência à clara satisfação.

Histograma Satisfação com o Juizado de Trânsito



10.3.3. JUIZADO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA A MULHER

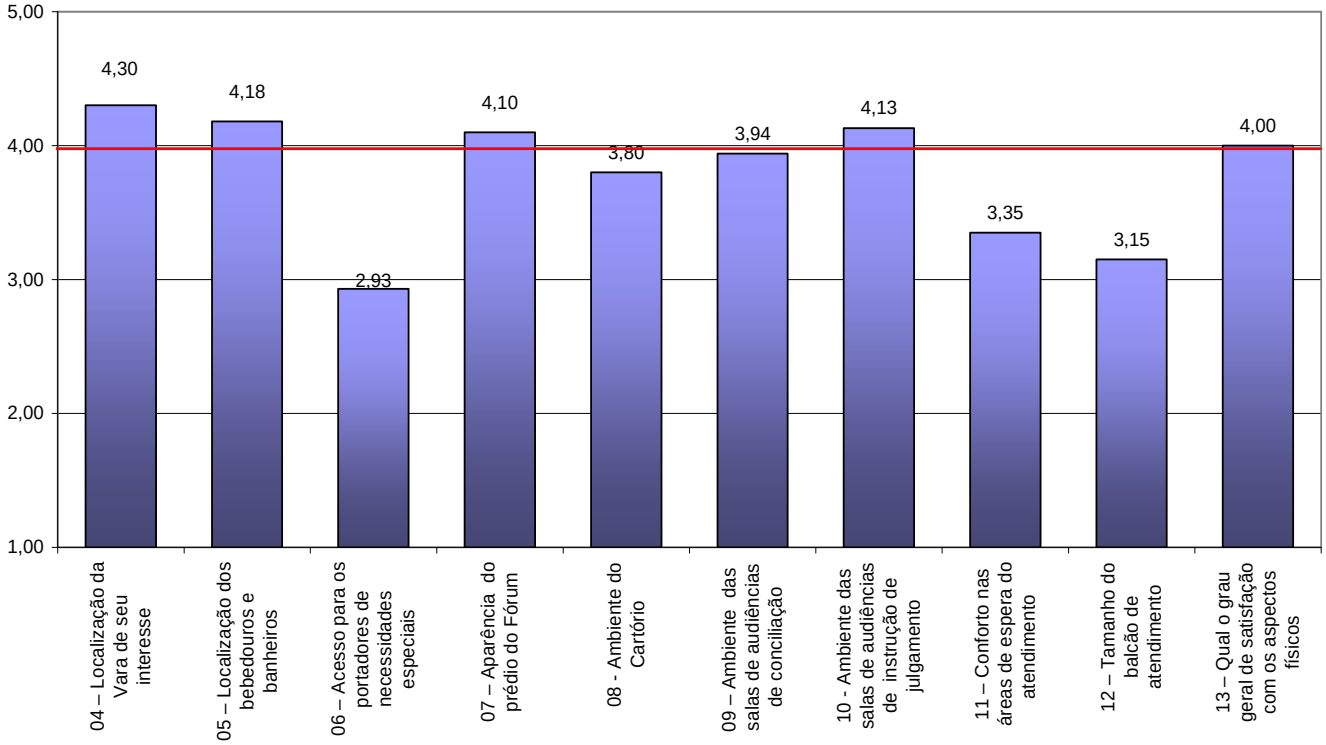
Como se vê no questionário (fl. 16/17), cada bloco de questões apresenta diversas variáveis que foram isolada e agrupadamente avaliadas.

Os histogramas a seguir apresentam as avaliações de cada bloco avaliado e, concomitantemente, de todas as variáveis que o compõe. A linha vermelha indica a média do grau geral de satisfação com o assunto do bloco de questões. Vale destacar que os resultados gerais referem-se às médias obtidas na localidade **Juizado da Violência Doméstica contra a Mulher**.

- ASPECTOS FÍSICOS

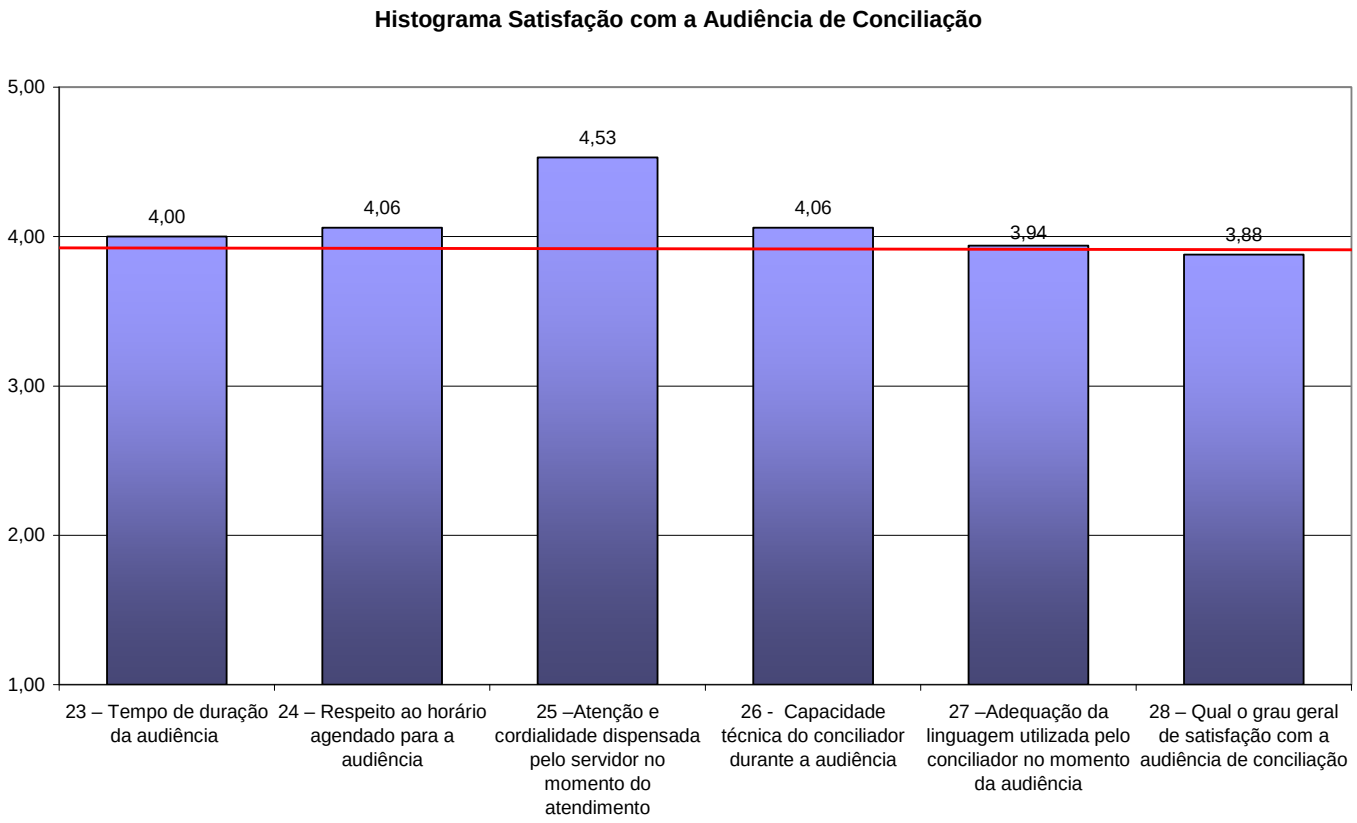
Dentre os itens avaliados, no bloco de **Aspectos Físicos**, a variável que obteve **maior** média (4,30) foi **localização da Vara de seu interesse**, revelando de fato uma SATISFAÇÃO clara do usuário. A variável com **menor** média (2,93) foi **Acesso para os portadores de necessidades especiais** indicando usuários INSATISFEITOS quanto a esses aspectos. Os demais itens obtiveram uma avaliação **tendendo a satisfatória ou claramente satisfatória,** ou seja, acima de 3 ou superior a 4, com média geral 4,00 para o quesito ASPECTOS FÍSICOS.

Histograma Satisfação com os Aspectos Físicos



- AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

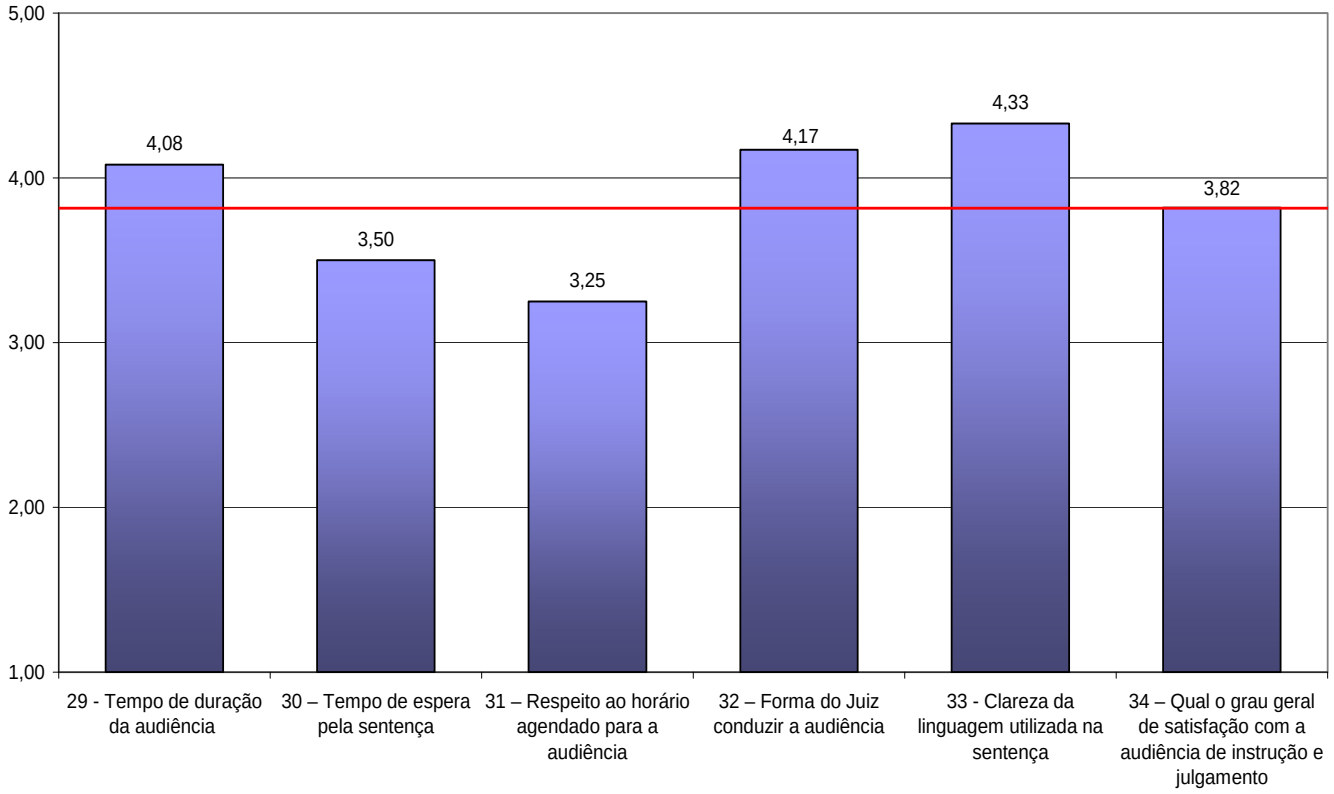
Os itens avaliativos do bloco **audiência de conciliação** também obtiveram médias SATISFATÓRIAS, sendo que apenas um deles não obteve média indicativa de clara satisfação (4). É ele: **adequação da linguagem utilizada pelo conciliador**. A média do bloco foi de 3,88.



o AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

Assim como os itens do bloco da Audiência de Conciliação, os itens avaliativos do bloco **audiência de instrução e julgamento** também obtiveram médias SATISFATÓRIAS, sendo que apenas dois deles não obtiveram média indicativa de clara satisfação (4). São eles: **tempo de espera pela sentença** e **respeito ao horário agendado para audiência**. A média do bloco foi de 3,82.

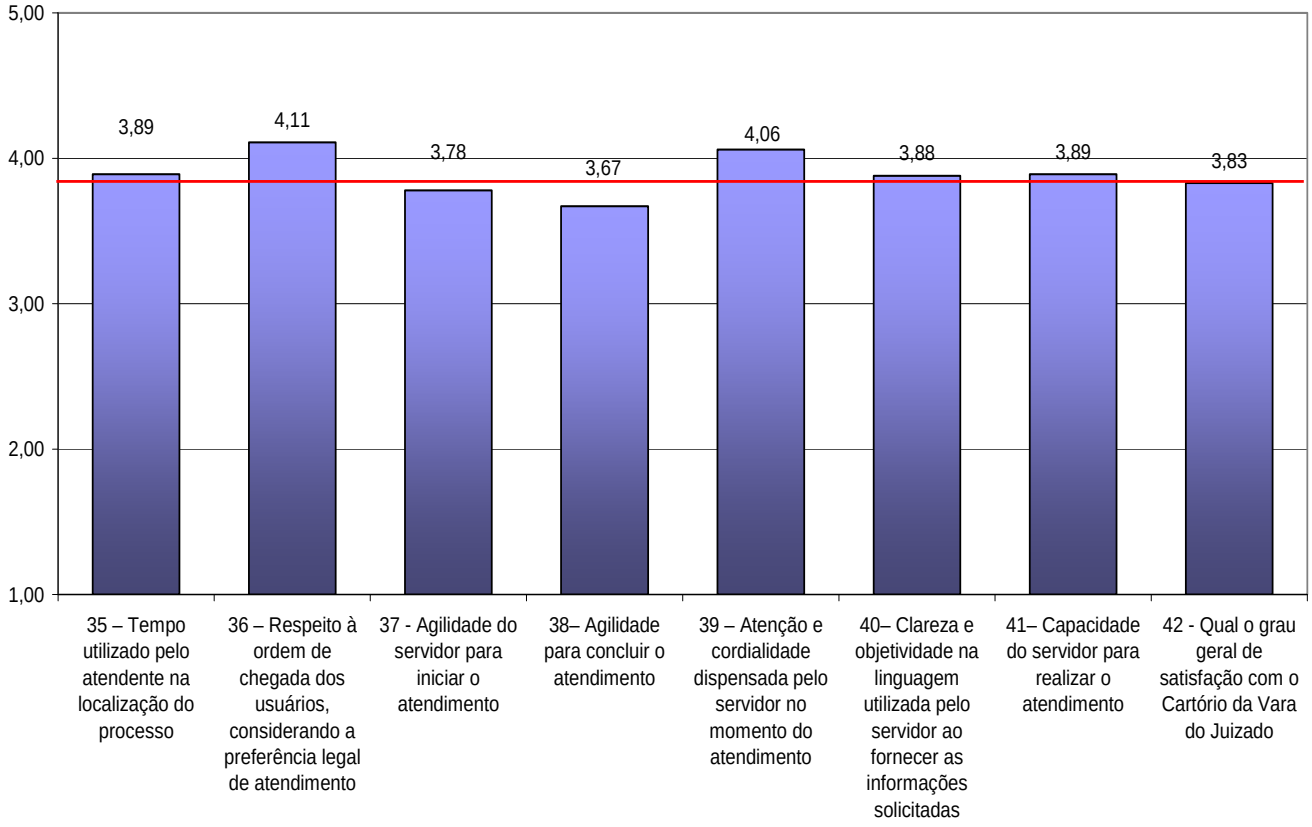
Histograma Satisfação com a Audiência de Instrução e Julgamento



o CARTÓRIO DO JUIZADO

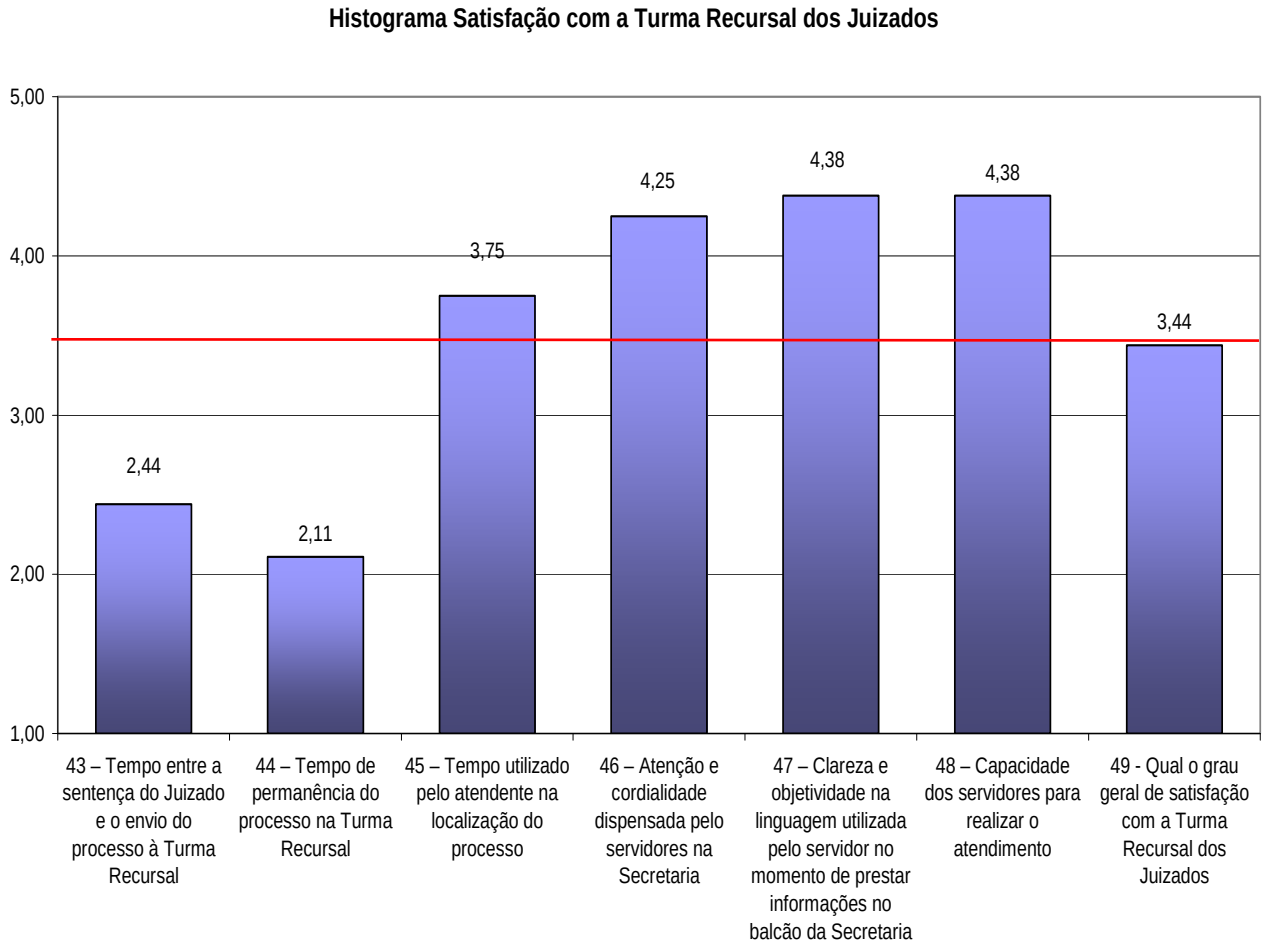
A avaliação das variáveis que resumem os serviços dos Cartórios obteve média de 3,83. Como já dito, quanto mais distante da média 3 e indo em direção à média 4, mais tendente a satisfeito se mostra o usuário. Desse modo, a inferência lógica é que, embora não claramente satisfeitos, os usuários se mostram inclinados ao nível de satisfação evidente. Note-se, porém, que duas variáveis apresentaram evidente satisfação dos respondentes. São elas: **respeito à ordem de chegada dos usuários, considerando a preferência legal de atendimento** e **atenção e cordialidade do servidor**.

Histograma Satisfação com o Cartório do Juizado



- TURMA RECURSAL

A despeito de a média do bloco relativo à Turma Recursal ter sido de 3,44 e, de esse fato, como sabido, indicar uma tendência à clara satisfação, duas variáveis obtiveram médias **insatisfatórias**. São elas: **Tempo entre a sentença do Juizado e o envio do processo à turma recursal** (2,44) e **Tempo de permanência do processo na turma recursal** (2,11). As demais variáveis indicativas da 'forma de atendimento', apresentam médias que revelam uma proximidade ou grau de satisfação evidente.



11. AGRADECIMENTOS

A equipe que coordenou a pesquisa de qualidade do atendimento nos Juizados Especiais deixa aqui consignado seu agradecimento a importantes parceiros que colaboraram para o êxito do trabalho.

Nosso especial obrigado:

- Ao Juiz de Direito, Coordenador dos Juizados Especiais Cíveis, Dr. Flávio Fernando Almeida da Fonseca.
- À Juíza de Direito, Coordenadora dos Juizados Especiais Criminais, Dra. Giselle Rocha Raposo.
- Ao Diretor da Coordenação dos Juizados Especiais, Dr. Oswaldo de Sousa e Silva Filho.
- À Assessora de Programas e Projetos, Dra. Laura de Barros Lima e sua equipe.
- À Equipe do escritório do PNUD no TJDFT, Srs. Roger Campos dos Santos, Leila Torres Dantas e Marília Beatriz Morais.
- Ao Subsecretário de Transportes, Sr. Ênio Gonçalves de Almeida.
- Ao Supervisor do SERECE, Sérgio Roberto de Almeida Nunes.
- Às equipes das Diretorias dos Fóruns das Circunscrições Judiciárias do Distrito Federal.