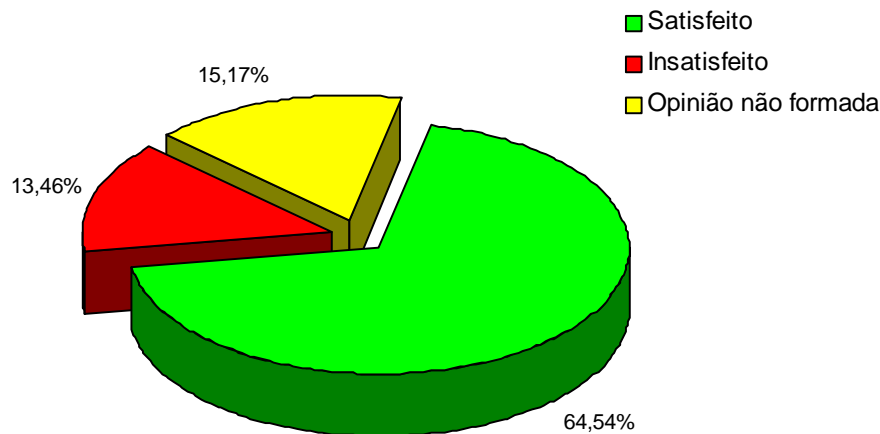


RESUMO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

1. MÉDIA GERAL DOS RESULTADOS



O resultado geral da pesquisa evidencia que os usuários têm uma imagem positiva do Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região.

Dentre os itens analisados, merecem destaque os que se referem à organização e eficiência do Setor do Protocolo e à satisfação com o atendimento prestado nas Varas do Trabalho, que alcançaram os índices de 78,81% e 76,52%, respectivamente.

A infra-estrutura, apesar de ter apresentado um resultado geral positivo, evidencia alguns aspectos críticos que demandam soluções, como é o caso do sistema de climatização e do acesso aos portadores de necessidades especiais.

No que se refere ao atendimento, os usuários estão satisfeitos com a prontidão e cordialidade dos servidores, item avaliado com 77,33% de aprovação, bem como com a clareza e precisão das informações prestadas. Em contrapartida, fica patente a necessidade de melhorar a flexibilidade e autonomia dos servidores de cada área para resolver situações individuais.

A comunicação foi a categoria que obteve o maior índice de aprovação, com ênfase à celeridade e facilidade de acesso às informações acerca da tramitação dos processos e à qualidade dos meios disponibilizados.

Com relação aos atos processuais, verifica-se que os usuários analisam positivamente o prazo para marcação da primeira audiência após a petição inicial. Por outro lado, configura-se como fonte geradora de insatisfação a falta de cumprimento dos horários das audiências.

A despeito das oportunidades de melhoria detectadas, observa-se que os usuários estão satisfeitos com a prestação jurisdicional, o que demonstra que o esforço do Tribunal para atender cada vez melhor é reconhecido e valorizado pela sociedade.