

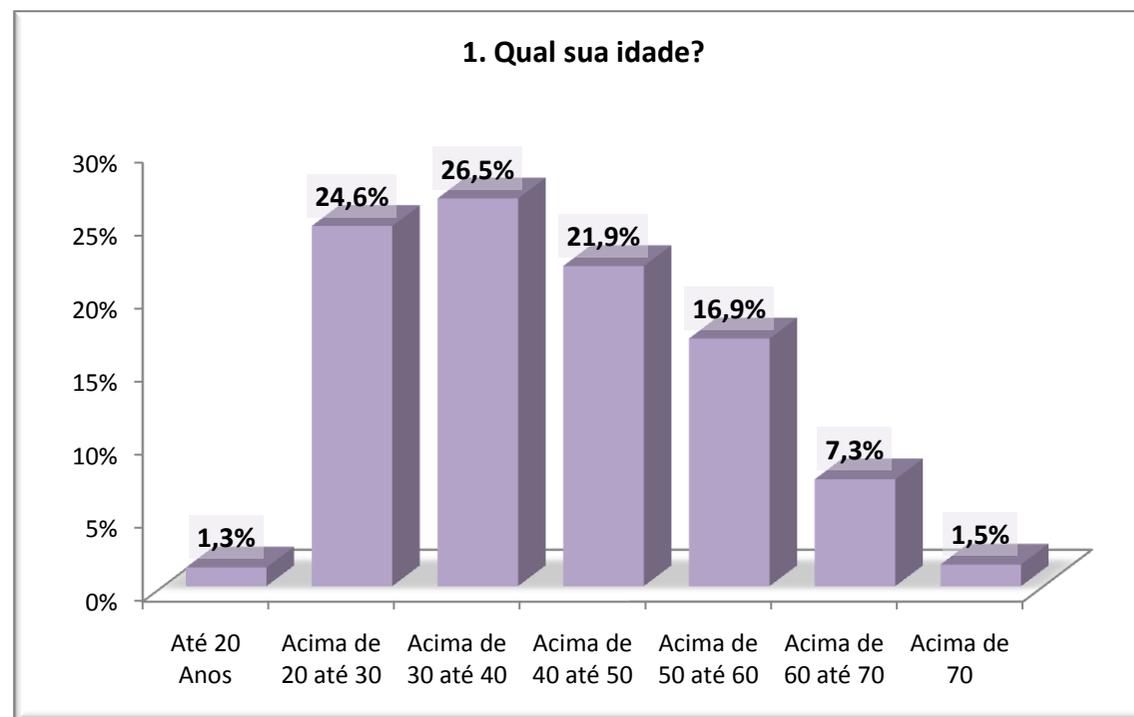
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 1. Qual sua idade?

Tabela 1 - Qual sua idade?

	Quantidade	%
Até 20 Anos	238	1,3%
Acima de 20 até 30	4.607	24,6%
Acima de 30 até 40	4.959	26,5%
Acima de 40 até 50	4.095	21,9%
Acima de 50 até 60	3.167	16,9%
Acima de 60 até 70	1.366	7,3%
Acima de 70	276	1,5%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



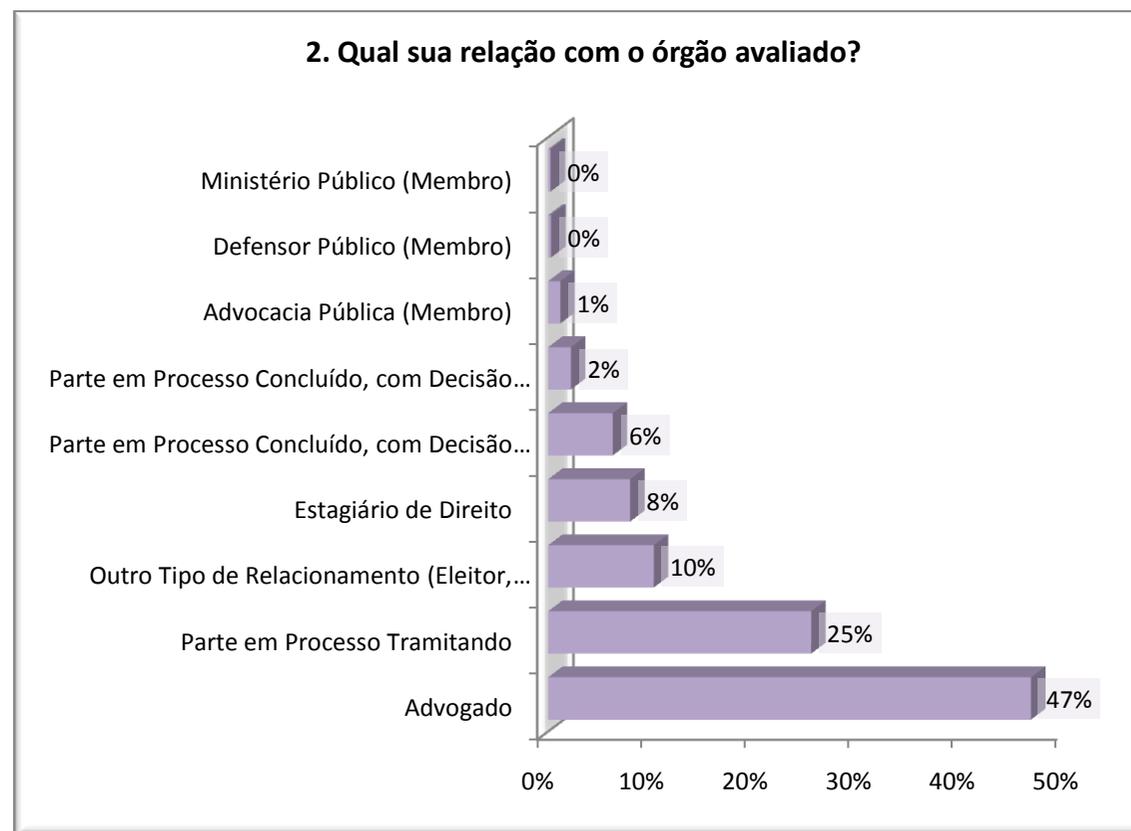
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 2. Qual sua relação com o órgão avaliado?

Tabela 2 - Qual sua relação com o órgão avaliado?

	Quantidade	%
Advogado	8.700	46,5%
Parte em Processo Tramitando	4.739	25,3%
Outro Tipo de Relacionamento (Eleitor, Pesquisador, etc.)	1.903	10,2%
Estagiário de Direito	1.477	7,9%
Parte em Processo Concluído, com Decisão Favorável	1.163	6,2%
Parte em Processo Concluído, com Decisão Contrária	410	2,2%
Advocacia Pública (Membro)	219	1,2%
Defensor Público (Membro)	52	0,3%
Ministério Público (Membro)	45	0,2%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



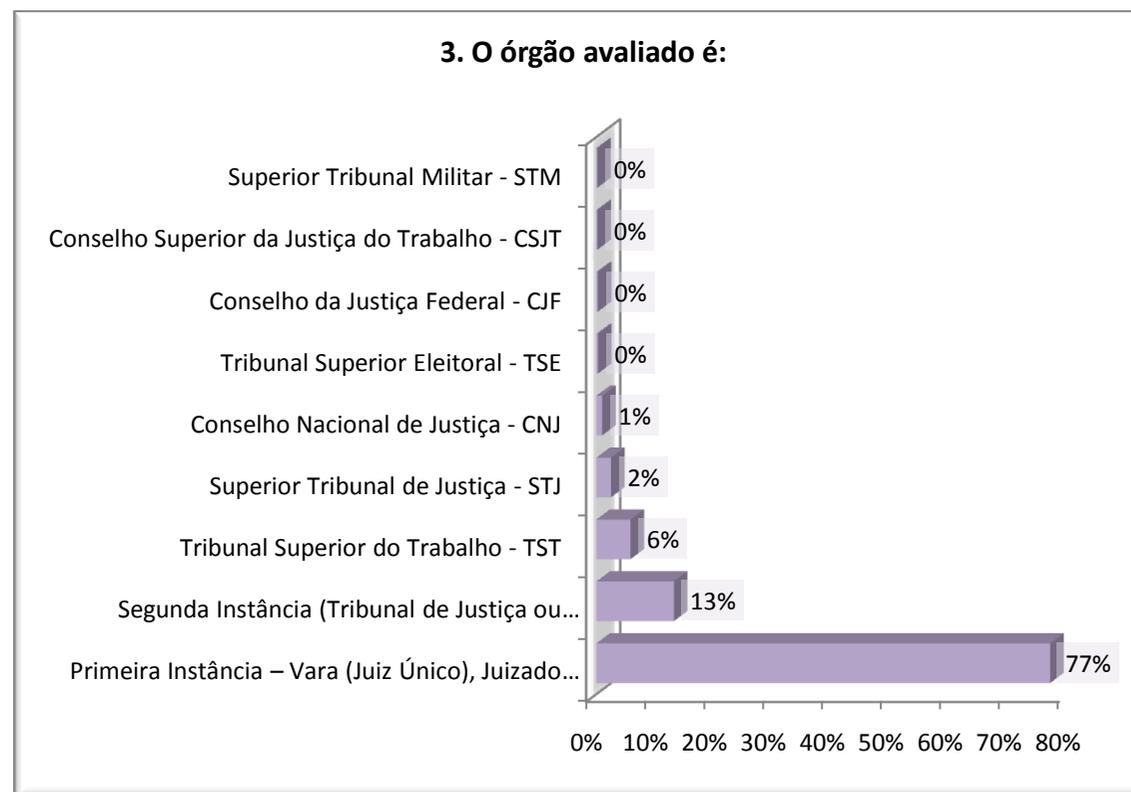
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 3. O órgão avaliado é:

Tabela 3 - O órgão avaliado é:

	Quantidade	%
Primeira Instância – Vara (Juiz Único), Juizado Especial, Fórum, Cartório Eleitoral, etc.	14.370	76,8%
Segunda Instância (Tribunal de Justiça ou Regional, Colegiado)	2.455	13,1%
Tribunal Superior do Trabalho - TST	1.080	5,8%
Superior Tribunal de Justiça - STJ	464	2,5%
Conselho Nacional de Justiça - CNJ	182	1,0%
Tribunal Superior Eleitoral - TSE	50	0,3%
Conselho da Justiça Federal - CJF	48	0,3%
Conselho Superior da Justiça do Trabalho - CSJT	31	0,2%
Superior Tribunal Militar - STM	28	0,1%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



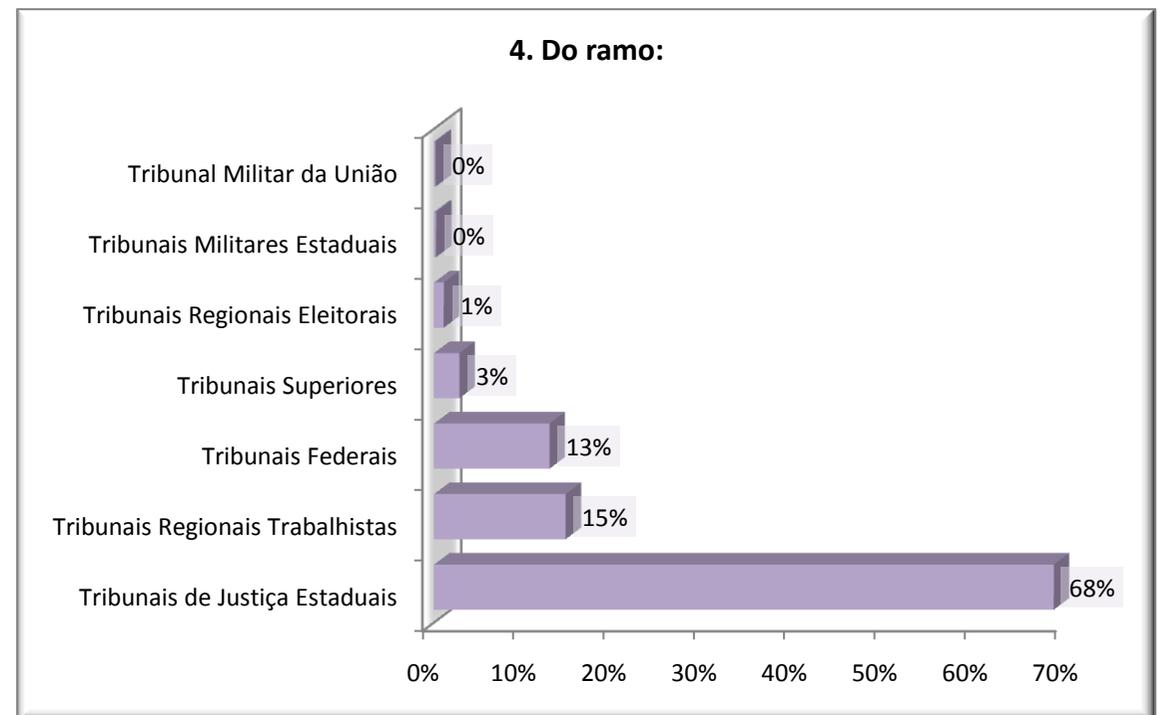
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 4. Do ramo:

Tabela 4 - Do ramo:

	Quantidade	%
Tribunais de Justiça Estaduais	12.813	68,5%
Tribunais Regionais Trabalhistas	2.719	14,5%
Tribunais Federais	2.385	12,7%
Tribunais Superiores	523	2,8%
Tribunais Regionais Eleitorais	199	1,1%
Tribunais Militares Estaduais	40	0,2%
Tribunal Militar da União	29	0,2%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



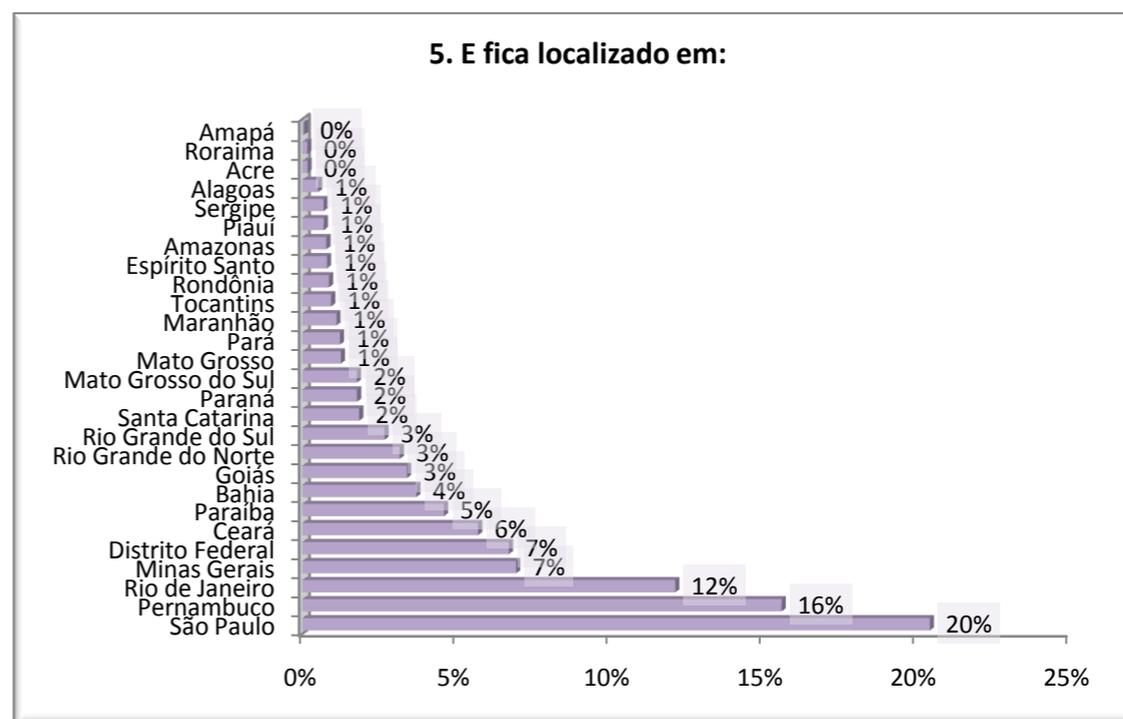
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 5. E fica localizado em:

Tabela 5 - E fica localizado em:

	Quantidade	%
São Paulo	3.826	20,5%
Pernambuco	2.922	15,6%
Rio de Janeiro	2.274	12,2%
Minas Gerais	1.304	7,0%
Distrito Federal	1.260	6,7%
Ceará	1.072	5,7%
Paraíba	864	4,6%
Bahia	696	3,7%
Goiás	639	3,4%
Rio Grande do Norte	594	3,2%
Rio Grande do Sul	501	2,7%
Santa Catarina	347	1,9%
Paraná	334	1,8%
Mato Grosso do Sul	333	1,8%
Mato Grosso	235	1,3%
Pará	230	1,2%
Maranhão	209	1,1%
Tocantins	176	0,9%
Rondônia	163	0,9%
Espírito Santo	151	0,8%
Amazonas	147	0,8%
Piauí	131	0,7%
Sergipe	130	0,7%
Alagoas	97	0,5%
Acre	32	0,2%
Roraima	31	0,2%
Amapá	10	0,1%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



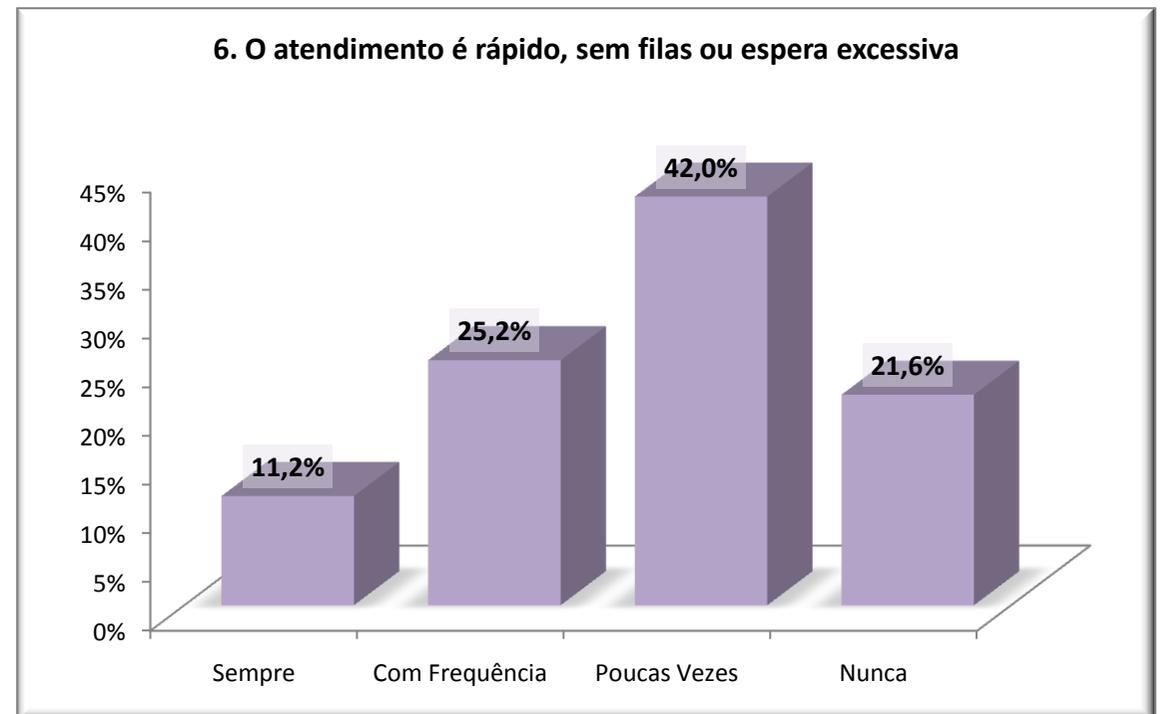
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 6. O atendimento é rápido, sem filas ou espera excessiva

Tabela 6 - O atendimento é rápido, sem filas ou espera excessiva

	Quantidade	%
Sempre	2.098	11,2%
Com Frequência	4.709	25,2%
Poucas Vezes	7.855	42,0%
Nunca	4.046	21,6%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



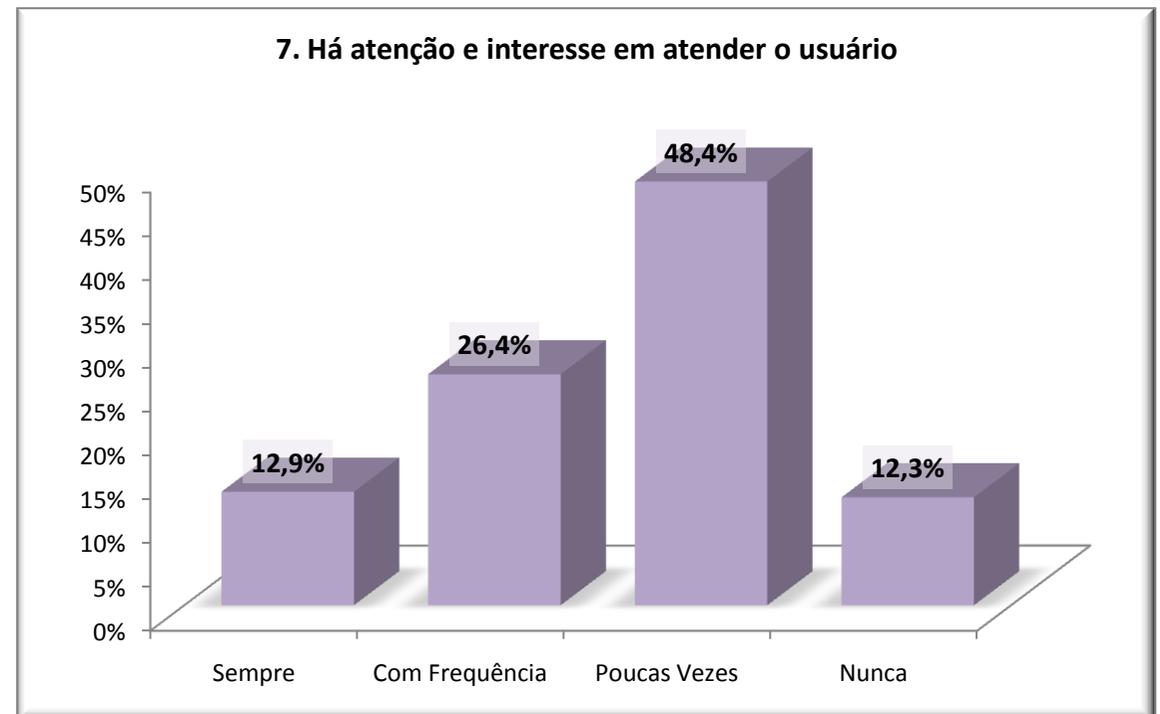
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 7. Há atenção e interesse em atender o usuário

Tabela 7 - Há atenção e interesse em atender o usuário

	Quantidade	%
Sempre	2.422	12,9%
Com Frequência	4.933	26,4%
Poucas Vezes	9.049	48,4%
Nunca	2.304	12,3%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



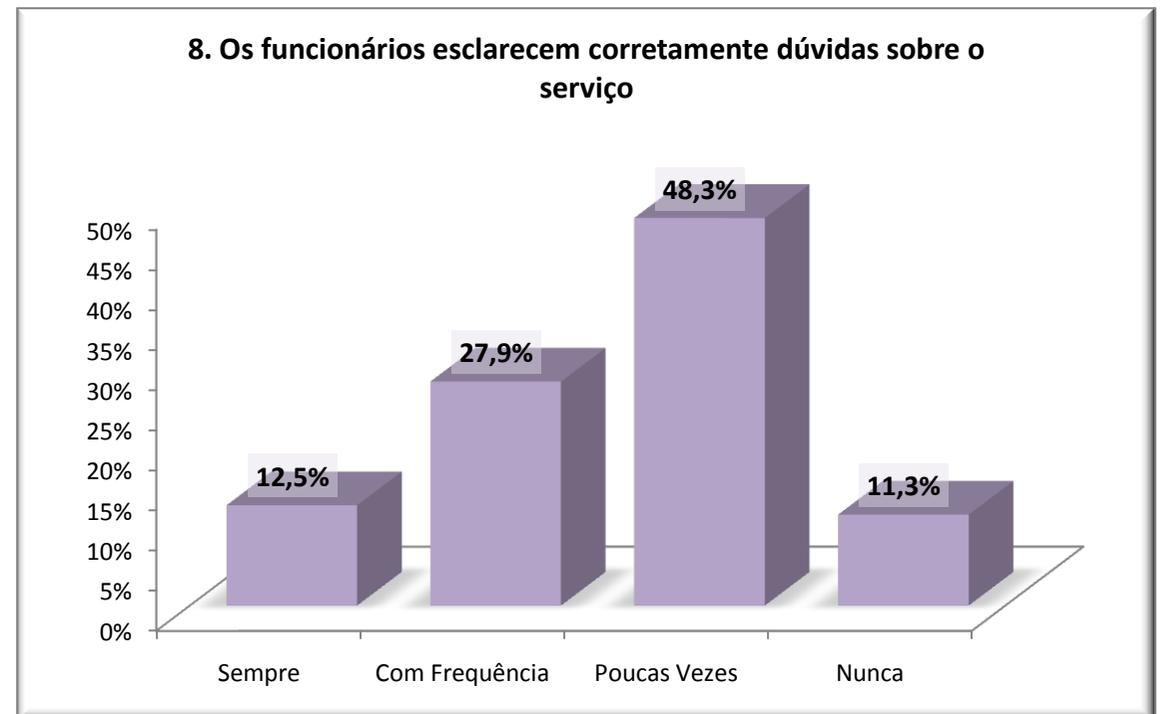
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 8. Os funcionários esclarecem corretamente dúvidas sobre o serviço

Tabela 8 - Os funcionários esclarecem corretamente dúvidas sobre o serviço

	Quantidade	%
Sempre	2.336	12,5%
Com Frequência	5.220	27,9%
Poucas Vezes	9.034	48,3%
Nunca	2.118	11,3%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



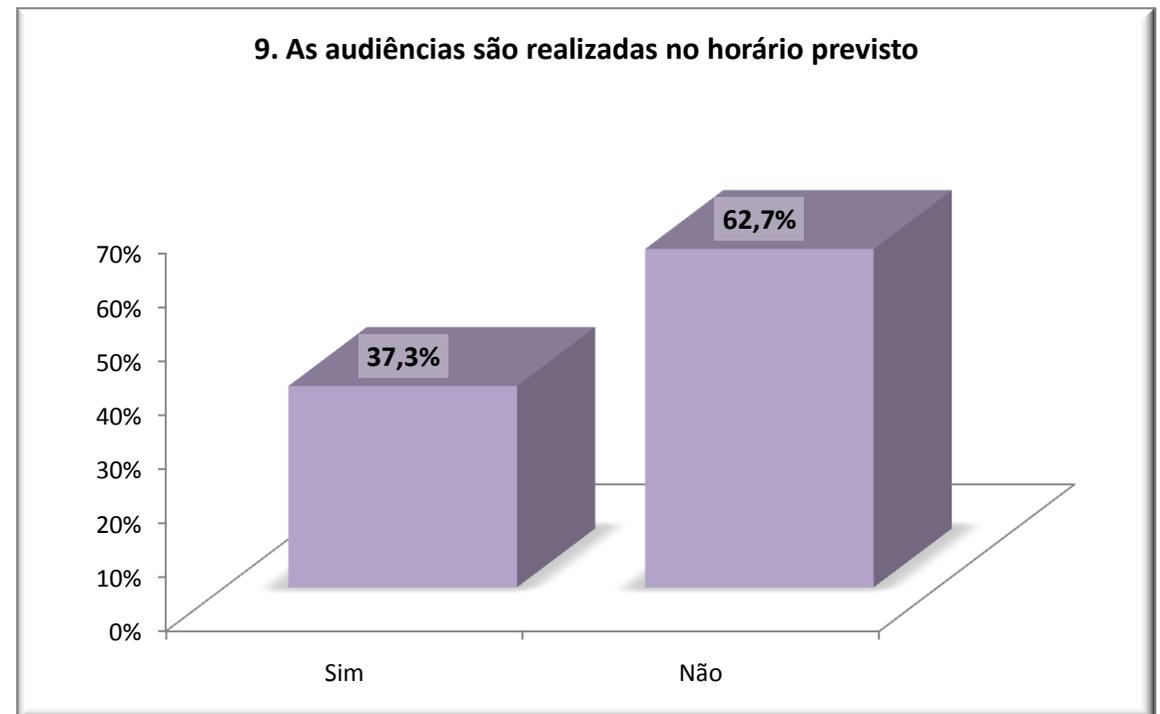
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 9. As audiências são realizadas no horário previsto

Tabela 9 - As audiências são realizadas no horário previsto

	Quantidade	%
Sim	6.978	37,3%
Não	11.730	62,7%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



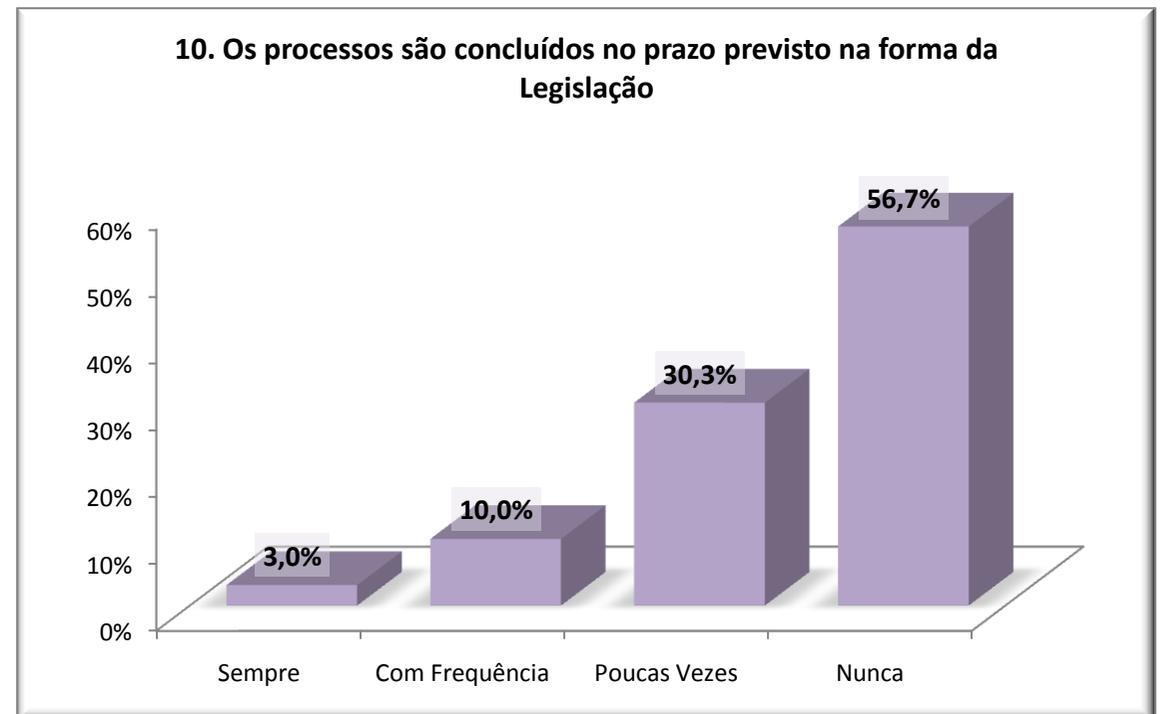
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 10. Os processos são concluídos no prazo previsto na forma da Legislação

Tabela 10 - Os processos são concluídos no prazo previsto na forma da Legislação

	Quantidade	%
Sempre	570	3,0%
Com Frequência	1.862	10,0%
Poucas Vezes	5.675	30,3%
Nunca	10.601	56,7%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



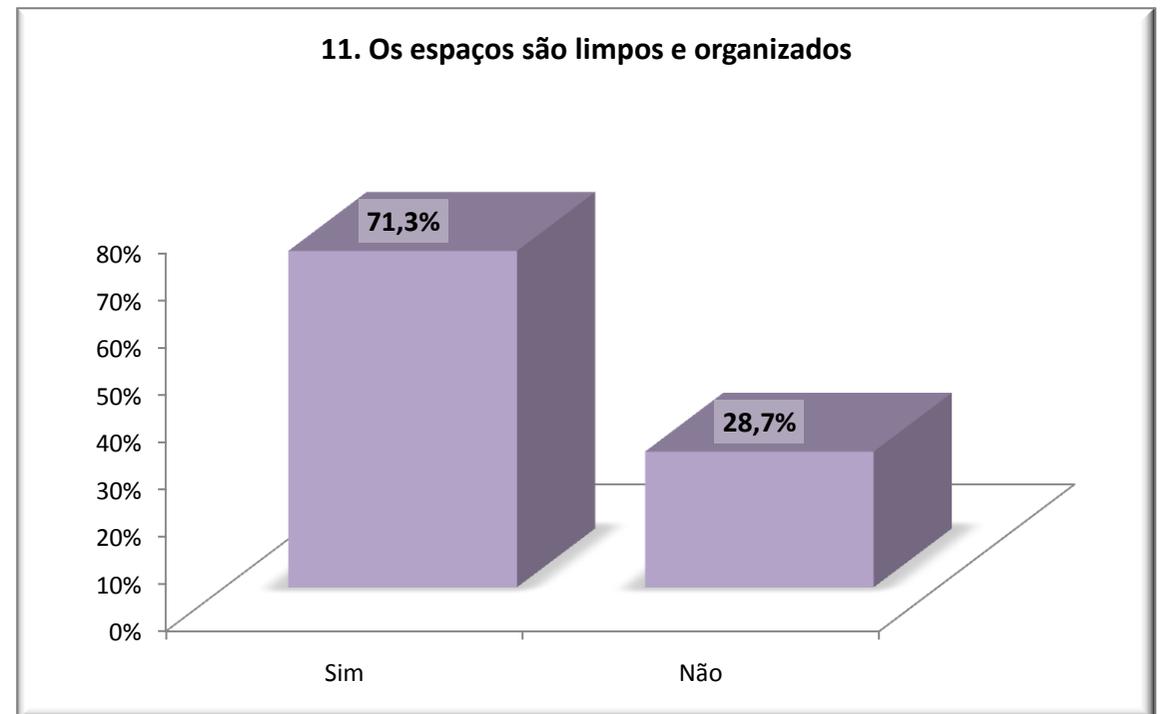
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 11. Os espaços são limpos e organizados

Tabela 11 - Os espaços são limpos e organizados

	Quantidade	%
Sim	13.332	71,3%
Não	5.376	28,7%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



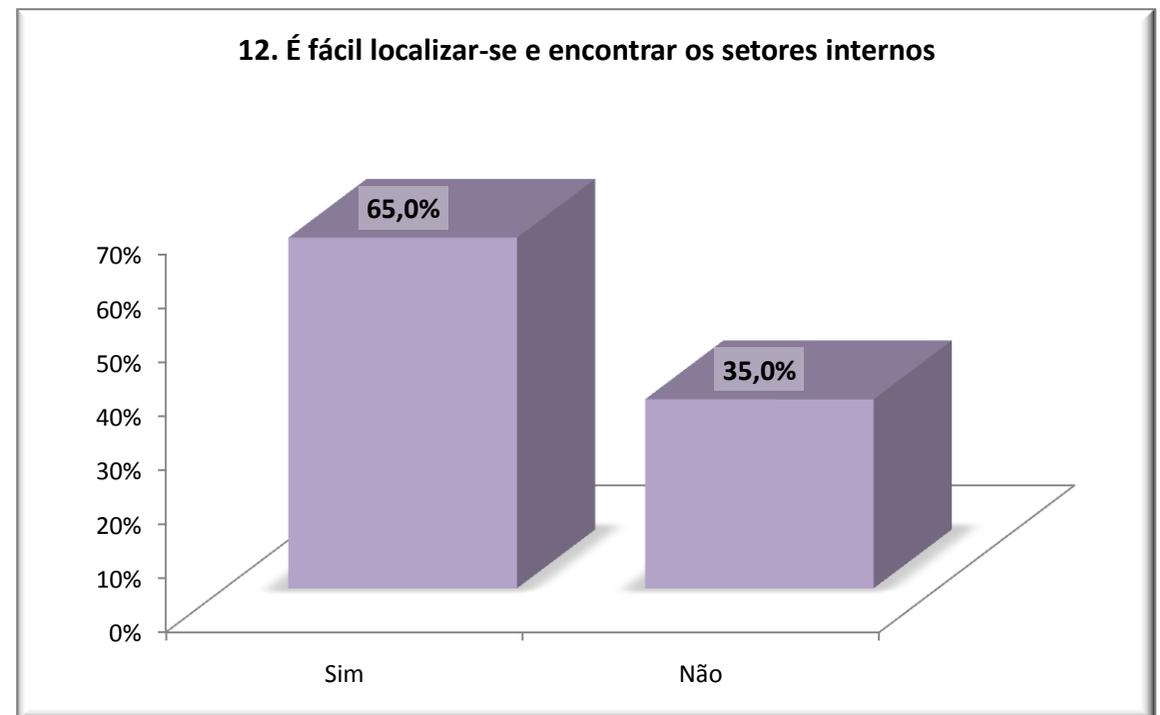
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 12. É fácil localizar-se e encontrar os setores internos

Tabela 12 - É fácil localizar-se e encontrar os setores internos

	Quantidade	%
Sim	12.157	65,0%
Não	6.551	35,0%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



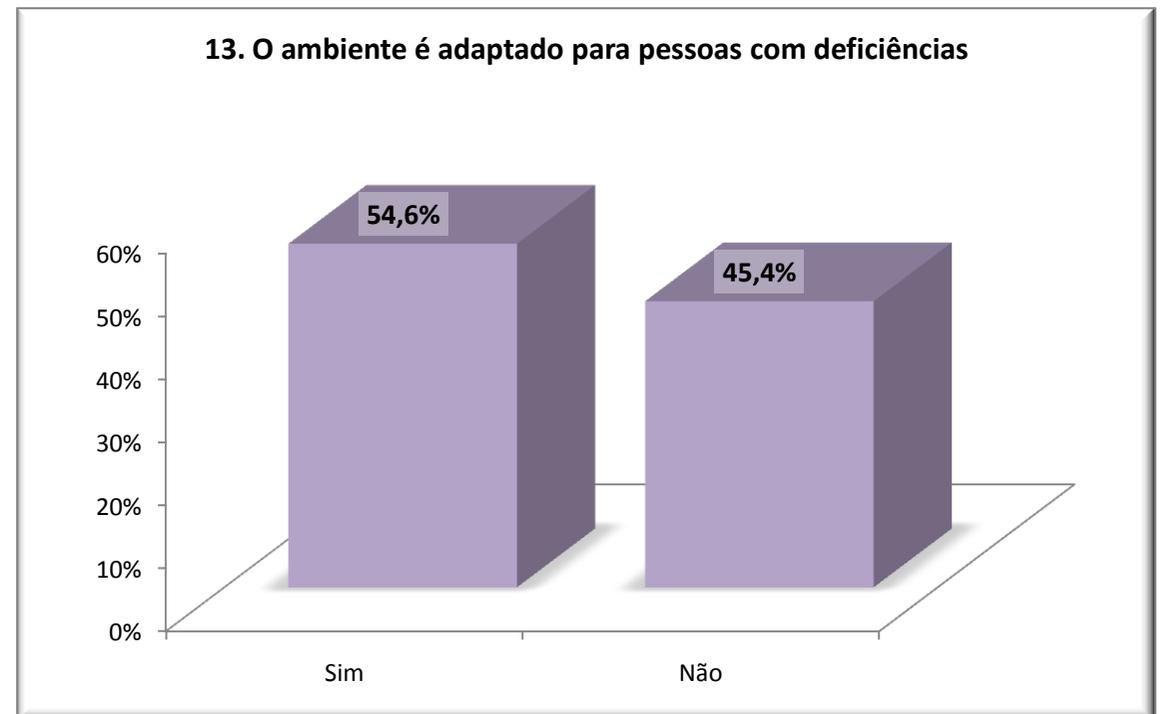
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 13. O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências

Tabela 13 - O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências

	Quantidade	%
Sim	10.209	54,6%
Não	8.499	45,4%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



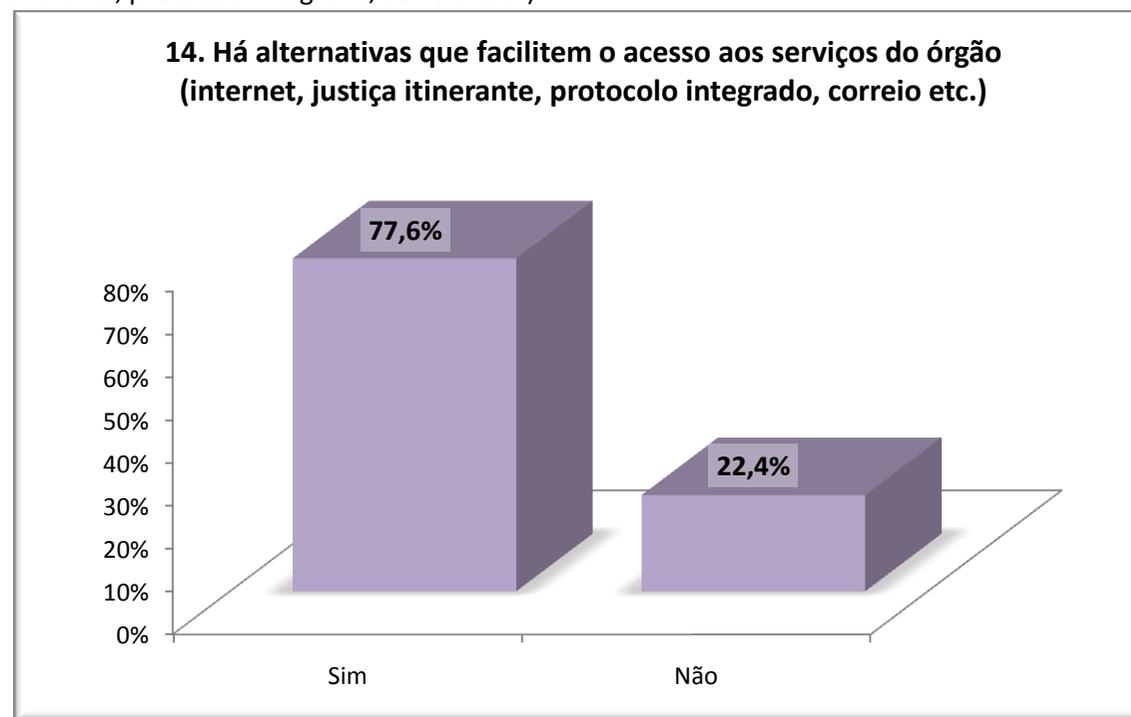
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 14. Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado, correio etc.)

Tabela 14 - Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado, correio etc -)

	Quantidade	%
Sim	14.517	77,6%
Não	4.191	22,4%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



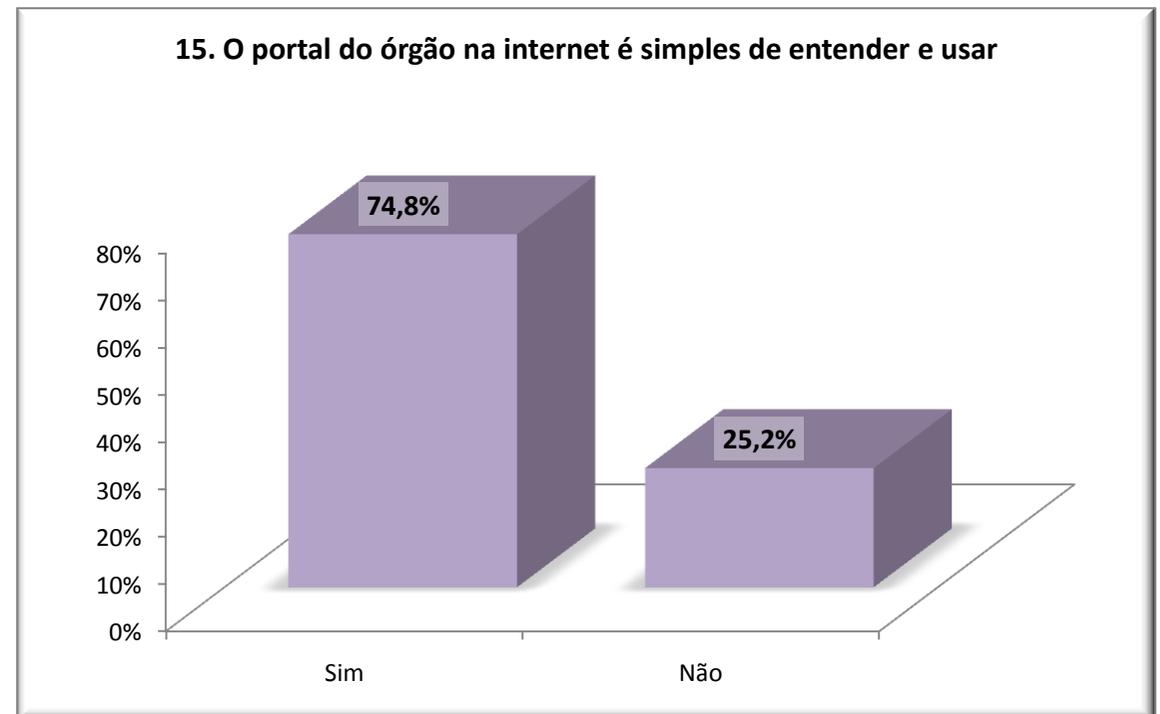
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 15. O portal do órgão na internet é simples de entender e usar

Tabela 15 - O portal do órgão na internet é simples de entender e usar

	Quantidade	%
Sim	13.987	74,8%
Não	4.721	25,2%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



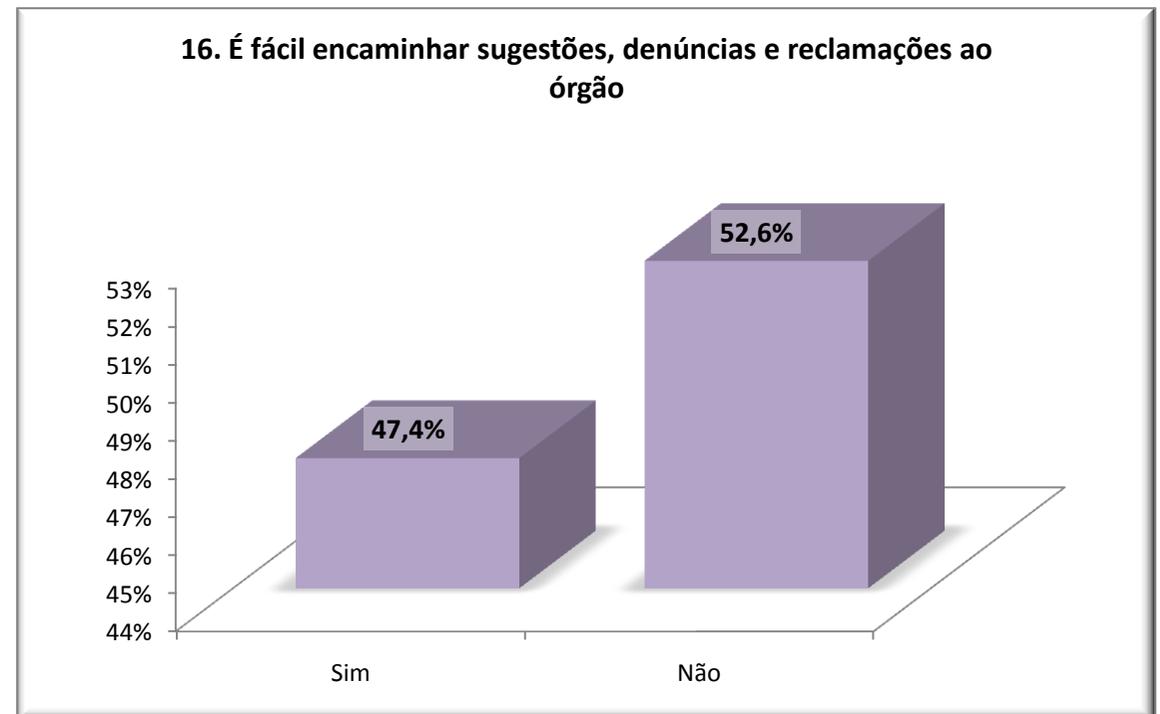
## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 16. É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão

Tabela 16 - É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão

	Quantidade	%
Sim	8.870	47,4%
Não	9.838	52,6%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>



## QUESTIONÁRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO - USUÁRIOS

### Total Geral

#### 17. Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil

Tabela 17 - Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil

	Quantidade	%
Sim	6.579	35,2%
Não	12.129	64,8%
<b>Total</b>	<b>18.708</b>	<b>100,0%</b>

