



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

**Danilo Cavalcante de Sousa Forte**

**FATORES INFLUENCIADORES DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: um  
estudo no Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande - PB**

**Campina Grande  
2012**

**Danilo Cavalcante de Sousa Forte**

**FATORES INFLUENCIADORES DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: um  
estudo no Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande - PB**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração, pelo curso de Administração da Universidade Estadual da Paraíba.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Me. Kaline Di Pace Nunes

**Campina Grande**

**2012**

F737f

Forte, Danilo Cavalcante de Sousa.

Fatores influenciadores da qualidade no serviço público; um estudo no segundo juizado especial civil de Campina Grande - PB. [manuscrito] /Danilo Cavalcante de Sousa Forte. – 2012.

**30f.; il.Color.**

**Digitado.**

**Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2012.**

“Orientação: Profa. Msc. Kaline Di Pace Nunes, Departamento de Administração e Economia”.

1. Qualidade. 2. Qualidade de Serviços. 3. Setor Judiciário. I. Título.

21. ed. CDD 658.562

Danilo Cavalcante de Sousa Forte

**FATORES INFLUENCIADORES DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: um  
estudo no Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso

APROVADO EM 20 de 06 de 2012.

NOTA: 10,00 (DEZ).

**BANCA EXAMINADORA**

Kaline Di Pace Nunes

(10,0)

Prof. Me. Kaline Di Pace Nunes – Orientadora

Waleska Silveira Lira

(10,0)

Prof. Dra. Waleska Silveira Lira

Gêuda Anazile da Costa Gonçalves (10,0)

Prof. Dra. Gêuda Anazile da Costa Gonçalves

## SUMÁRIO

Introdução.....	06
Aspectos conceituais da qualidade.....	07
Qualidade de serviços.....	09
Indicadores como fatores de qualidade.....	10
Setor judiciário – juizado de pequenas causas.....	10
Metodologia.....	11
Análise e interpretação dos resultados.....	12
Considerações finais.....	24
Referências.....	26
Anexos.....	28

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 01 - Idade.....	13
Gráfico 02 - Formação acadêmica.....	13
Tabela 01- Matriz de correlação infraestrutura do prédio.....	14
Tabela 02 - Medida de adequação da amostra – infraestrutura do prédio.....	15
Tabela 03 - Matriz de contra imagem – infraestrutura do prédio.....	15
Tabela 04 - Comunalidades – infraestrutura do prédio.....	16
Tabela 05 - Variância total – infraestrutura do prédio.....	16
Tabela 06 - Método de extração – infraestrutura do prédio.....	17
Tabela 07 - Fatores influenciadores – infraestrutura do prédio.....	17
Tabela 08 - Matriz de correlação – satisfação dos usuários.....	19
Tabela 09 - Medida de adequação da amostra – satisfação dos usuários.....	19
Tabela 10 - Matriz de contra imagem – satisfação dos usuários.....	20
Tabela 11 - Comunalidades – satisfação dos usuários.....	21
Tabela 12 - Variância total – satisfação dos usuários.....	22
Tabela 13 - Método de extração – satisfação dos usuários.....	23
Tabela 14 - Fatores influenciadores – satisfação dos usuários.....	24

# **FATORES INFLUENCIADORES DA QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO: um estudo no segundo juizado especial cível localizado no município de Campina Grande – PB**

**Danilo Cavalcante de Sousa Forte**

## **RESUMO**

A qualidade dos produtos e serviços visa garantir que as expectativas e necessidades dos clientes sejam atendidas e é a partir das suas respostas que as instituições devem tomar decisões e promover ações necessárias para atingir tal satisfação. Esse estudo tem como objetivo identificar os fatores influenciadores da qualidade do serviço público mais especificamente dos usuários do Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande – PB. Para o alcance dos objetivos propostos optou-se por uma pesquisa descritiva de caráter exploratório. A pesquisa foi realizada no Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande – PB. O instrumento utilizado na coleta de dados foi um questionário semi estruturado com uma amostra não probabilística por acessibilidade constituída por 40 respondentes. Os resultados revelaram que os fatores administração, infraestrutura, atendimento, técnica, treinamento, confiabilidade e profissionalismo são considerados os fatores influenciadores na mensuração da satisfação dos usuários do Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande – PB.

**Palavras-chaves:** Qualidade. Qualidade de serviços. Setor judiciário.

## **ABSTRACT**

The quality of products and services designed to ensure that the expectations and needs are met and it is from their responses that institutions must make decisions and promote actions necessary to achieve such satisfaction. This study aims to identify factors influencing the quality of public service specifically for users of the Second Special Civil Court of Campina Grande - PB. To achieve the proposed objectives we chose a descriptive and exploratory. The survey was conducted in the Second Special Civil Court of Campina Grande - PB. The instrument used for data collection was a semi-structured with a non-probabilistic sample accessibility consists of 40 respondents. The results showed that the factors administration, infrastructure, service, technical, training, reliability and professionalism are considered the influencing factors in measuring user satisfaction of the Second Special Civil Court of Campina Grande – PB.

**Keywords:** Quality. Quality of services. Justice sector.

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos é comum reconhecer que os consumidores e clientes encontram-se cada vez mais informados e exigentes.

Satisfazer suas necessidades é um dos principais objetivos almejados pelas organizações, tanto públicas quanto privadas. O reconhecimento deste princípio vem tornando cada vez mais importante o monitoramento da satisfação do consumidor, como forma de avaliar o seu desempenho global. Essas instituições vêm adequando suas estruturas, mudando suas práticas de gestão e investindo em treinamento para os seus colaboradores, visando o objetivo de atingir um grau de excelência em seu desempenho.

Diante das condições estruturais inadequadas, e de um ambiente extremamente complexo as organizações passam por um processo de mudança que é, simultaneamente, interno e externo.

O poder judiciário, em sendo uma instituição que decide sobre anseios e conflitos sociais, não tem sido exceção a esse processo de mudança. Segundo Biancamano (1999) as principais dificuldades do poder judiciário em cumprir sua prestação jurisdicional que deve propiciar dentro de sua competência de administrar seu próprio poder são de duas ordens: estrutural - que se evidencia na disseminação de organismos jurisdicionais e nos critérios políticos de instalação de varas, comarcas, criação de tribunais, quantidade de juízes e membros dos tribunais e de ordem formal – sistema processual vigente tem maior amplitude porque dependentes dos códigos estabelecidos pela sociedade, por intermédio de seus legisladores.

Essas dificuldades se manifestam num dos problemas mais sérios de nossa sociedade, que é o acesso à justiça pelos cidadãos que, por causas diversas, não usufruem dos serviços, incluídas causas econômicas, sociais, culturais entre outras, mas não obtêm respostas satisfatórias.

A partir da experiência já consolidada em países especialmente ligados à família da *Common law*, o Poder Judiciário brasileiro vislumbrou a institucionalização dos Juizados de Pequenas Causas, que possibilitaria avançar em seus objetivos visando maior acesso à Justiça, que no Brasil seu principal mentor foi o desembargador Kazuo Watanabe, do Tribunal de Justiça de São Paulo (PINTO, 2008).

O Juizado de Pequenas Causas (Juizado Especial Cível) tem contribuído bastante para seus usuários, pois tem como objetivo principal promover a conciliação e fazer com que a justiça forneça uma resposta rápida às pessoas que apresentem casos cíveis menos complexos. A análise da satisfação de seus serviços se faz muito importante e necessária uma vez que a procura pelos juizados de pequenas causas vem crescendo muito nos últimos anos, principalmente devido ao advento da globalização onde ocasionou a eliminação das barreiras na comercialização de produtos e serviços, tendo como consequência a elevação dos problemas entre consumidores e fornecedores.

A necessidade pelo aprimoramento constante na qualidade e a busca em ir além das expectativas do cliente necessita de um processo de aperfeiçoamento e além de tudo isso um diferencial em seus serviços.

O juizado de pequenas causas por ter suas especificidades torna-se necessário definir indicadores específicos para o setor judiciário no intuito de avaliar o nível de satisfação de seus usuários. Segundo afirma Takashina e Flores (2005, p. 3) os indicadores desempenham

papel fundamental no que diz respeito à busca pela qualidade centrada no cliente, visando tanto as melhorias incrementais quanto revolucionárias.

Existem estudos realizados sobre a satisfação dos consumidores em diversos setores da sociedade, por exemplo, Balbim Junior e Bornia (2011) e Lira (2006). Nesses estudos evidencia-se a preocupação em avaliar a qualidade dos serviços como também propõe sugestões de melhoria na busca pela excelência e satisfação dos seus consumidores, no entanto, na literatura pesquisada existe uma carência de estudos procurando avaliar o nível de satisfação do consumidor no setor judiciário.

Nesse contexto questiona-se: **Quais os fatores influenciadores da qualidade no serviço público mais especificamente dos usuários do Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande - PB?** O objeto do estudo em questão é o Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande – PB, uma vez que torna-se necessário a elaboração e seleção de alguns indicadores no intuito de avaliar o nível de satisfação de seus consumidor.

A pesquisa tem como objetivo identificar os fatores influenciadores da qualidade dos usuários do Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande – PB a partir de indicadores específicos para o setor. Para atingir seus fins, o trabalho será dividido em quatro partes além desta introdução. Na primeira consta o referencial teórico na qual se discorre a respeito dos temas: aspectos conceituais da qualidade, qualidade de serviços, indicadores como fatores de qualidade e setor judiciário; na segunda são descritos os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa; na terceira os resultados apresentados e analisados e por fim serão apresentadas as considerações finais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Aspectos conceituais da qualidade**

Originado no Japão nos anos 1950 e 1960, o movimento da Qualidade Total trouxe uma verdadeira revolução ao mundo empresarial. Nas últimas décadas, inúmeros autores desenvolveram pesquisas nessa área, gerando diversos conceitos, aplicados primeiramente na manufatura e, posteriormente, na área de serviços (HECKERT; SILVA, 2008,).

Desde o pós-guerra, a preocupação com a qualidade vem ocorrendo de forma crescente. As técnicas de qualidade eram empregadas somente na indústria manufatureira, visando controlar a qualidade do produto, porém as mesmas técnicas mais tarde seriam aplicadas para a prestação de serviços, pois este setor causa grande impacto sobre os demais setores produtivos (MACOWSKI, 2007).

Heckert e Silva (2008) afirmam em seu estudo que os clientes possuem diferentes expectativas com relação à instituição e apresenta diferentes critérios de avaliação da qualidade de seus serviços. Parasuraman *et al.* (1988) afirmam que a qualidade pode ser considerada uma vantagem competitiva organizacional, proporcionando, importantes benefícios estratégicos como a redução nos custos e o aumento da produtividade.

Takashina e Flores (2005, p.16), afirmam que as características da qualidade devem ser claramente definidas, observáveis e sujeitas ao julgamento do cliente. É preciso também verificar a satisfação dos mesmos no que se refere à qualidade dos serviços executadas pelas empresas onde apresenta as seguintes características, sob a visão de Takashina e Flores (2005, p.16):

- ✓ **Conformidade:** É o cumprimento das especificações e também ao grau de variabilidade em torno de uma dimensão estabelecida como meta.
- ✓ **Durabilidade:** É a vida útil do produto, ou seja, se o mesmo é de boa qualidade e resiste ao uso do tempo.
- ✓ **Conforto:** É a comodidade do cliente.
- ✓ **Cortesia:** É o relacionamento dos funcionários da empresa em relação aos seus clientes, mostrando-se amável e respeitosamente com os mesmos.
- ✓ **Confiabilidade:** É a habilidade em cumprir adequadamente o serviço prometido.
- ✓ **Imagem e Marca:** É a qualidade percebida, são as medidas que interferem na avaliação da qualidade de um produto ou serviço.
- ✓ **Estética:** É aparência do produto, é considerada uma questão subjetiva, pois está ligada a satisfazer as preferências do consumidor.
- ✓ **Atendimento:** É o relacionamento direto ou indireto com as pessoas responsáveis pelo atendimento da empresa.
- ✓ **Preço:** São os produtos oferecidos pela empresa, onde sua aplicação e elaboração não devem envolver custos significativos.

A Qualidade visa garantir que o produto ou serviço atenda aos anseios, expectativas e necessidades básicas do cliente, promovendo assim sua satisfação em relação ao produto ou serviço. E é a partir do *feedback* dos clientes que a organização deve tomar decisões e promover as ações necessárias para atender sua satisfação (PALADINI, 2000).

A aplicação dos conceitos de qualidade nas organizações públicas requer que seja observada uma série de aspectos próprios daquelas entidades, com o intuito de identificar e avaliar como são tratadas no seu cotidiano.

Deve-se verificar que tanto a qualidade quanto o serviço podem ser definidos de diversas maneiras.

Segundo Garvin (1984 *apud* BACHMANN, 2002, p.7), pode-se definir qualidade, levando-se em consideração cinco abordagens:

- ✓ A **abordagem transcendental:** a qualidade é característica inata do produto e sendo assim, está mais relacionada com a marca do que com seu funcionamento.
- ✓ A **abordagem centrada no produto:** equivale a um maior número e melhores características, sendo mais perceptíveis em bens tangíveis.
- ✓ A **abordagem centrada no processo:** a qualidade provém da conformidade com as especificações do projeto, mesmo que não atinja amplamente às expectativas do cliente.
- ✓ A **abordagem baseada em valor,** onde a qualidade é relacionada com a percepção do valor do bem, sendo possível aceitar, por parte do cliente, um produto/serviço de menor qualidade. Desde que o preço pago por este seja compatível.
- ✓ A **abordagem centrada no cliente,** onde a qualidade está relacionada com a satisfação do cliente.

Na visão de Bachmann (2002, p.19) a qualidade, por sua vez, é um resultado dos processos de produção dos produtos e serviços, como também dos processos de apoio que

suportam e complementam os processos de produção, como compras, treinamento de funcionários, entre outro.

Nas instituições públicas que prestam serviços a sociedade, os gestores ao implementarem a filosofia da gestão da qualidade devem definir em seus planos estratégicos ações que lhes permitam atender a satisfação total das expectativas do consumidor, investindo sempre na melhoria do seu pessoal, levando em consideração a melhoria da qualidade dos seus serviços.

## 2.2 Qualidade de serviços

Segundo Sapiro et al. (2003, p. 79) a definição de serviços é problemática por causa da extrema amplitude e complexidade dessa atividade, que abrange desde os serviços de caráter pessoal até os serviços relacionados a produtos, como a entrega em domicílio e suporte.

Para Las Casas (2002) serviço é considerado como sendo um ato, uma ação, um desempenho. São atividades que não estão associadas à transferência de um bem, mas sim a de um atendimento. Oliveira (2004 p.32) ainda acrescenta que “os serviços são experiências que o cliente vivencia enquanto que os produtos são coisas que podem ser possuídas”. Torna-se cada vez mais difícil para os gerentes, funcionários e mesmo para os clientes, avaliar o resultado e a sua qualidade.

Ainda segundo o autor a qualidade aplicada ao setor de serviços está relacionada com o fornecimento do produto “serviço” com qualidade superior aos clientes, proprietários e funcionários. Com esse conceito, percebe-se que a análise não se deve limitar aos clientes externos. É necessário levar em consideração todos os indivíduos de cadeia administrativa - funcionários e administradores - ressaltando a importância de cada um na conquista do objetivo comum, que é a qualidade.

Estudos de vários pesquisadores de marketing identificaram as dimensões da qualidade de serviços. Parasuraman et al. (1998 apud Fitzsimmons 2004) identificada as cinco primeiras dimensões que os clientes utilizam para julgar a qualidade dos serviços: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e aspectos tangíveis, listadas da forma a seguir:

- ✓ **Confiabilidade** – É a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão. O desempenho de um serviço confiável é uma expectativa do cliente e significa um serviço cumprido no prazo, sem modificações e sem erros.
- ✓ **Responsabilidade** – é a disposição para auxiliar os clientes e fornecer os serviços prontamente. Deixar o cliente esperando, principalmente por razões não aparentes, cria desnecessariamente uma percepção negativa da qualidade.
- ✓ **Segurança** – está relacionada ao conhecimento e a cortesia dos funcionários, bem como sua capacidade de transmitir confiança e confidencialidade.
- ✓ **Empatia** – é demonstrar interesse, atenção personalizada aos clientes, inclui as seguintes características: acessibilidade, sensibilidade e esforço para atender dos clientes.
- ✓ **Aspectos tangíveis** – é a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação.

Para Paladini (2000) a qualidade visa garantir que o produto ou serviço atenda aos anseios, expectativas e necessidades básicas do cliente, promovendo assim sua satisfação em relação ao produto ou serviço. E é a partir das respostas dos clientes que a organização deve tomar decisões e promover as ações necessárias para atender sua satisfação.

### **2.3 Indicadores como fatores de qualidade**

Segundo afirma Vale Caribe (2009) os indicadores de qualidade são ferramentas de gestão que permitem desenvolver um processo de avaliação, que devem estar vinculados com o sistema de gestão da organização, levando em consideração suas metas e seus objetivos. Para ajudar a entender um resultado, é sempre necessária a atribuição de um ou mais indicadores, que deixam o resultado mais palpável e comparável.

Os indicadores se constituem em um instrumento de gestão que possibilita a comparação entre produtos e resultados alcançados com as metas propostas, permite aferir o desempenho alcançado, se o usuário ou cliente saiu satisfeito.

Segundo Takashina e Flores (2005, p.1) os indicadores são essenciais ao planejamento e controle dos processos das organizações, são a partir deles que possibilitam o estabelecimento de metas quantificadas e o seu desdobramento nas instituições, uma vez que os resultados apresentados através dos indicadores são fundamentais para a análise crítica do seu desempenho, como também para a tomada de decisões e para seu planejamento.

Ainda segundo o autor os indicadores contribuem nos seguintes aspectos:

Os indicadores viabilizam a busca da melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços e da produtividade da organização, aumentando a satisfação dos seus clientes, sua competitividade e, conseqüentemente, sua participação no mercado. Neste sentido, o uso dos indicadores encoraja tanto melhorias incrementais quanto revolucionárias. A comparação com referenciais de excelência, particularmente, pode dar uma contribuição para a identificação de possibilidades mais amplas de melhorias (TAKASHINA; FLORES, 2005, p.3)

É notória a importância da criação e determinação de indicadores de qualidade, pois é através dela que as organizações conhecem as necessidades e os desejos dos seus clientes, possibilitando assim, a correção na busca pela excelência dos seus serviços e produtos.

### **2.4 Setor judiciário – Juizado de Pequenas Causas**

O serviço público representa toda atividade que a Lei determina responsabilidade do Estado exercer diretamente ou indiretamente por meio de representantes autorizados, com o objetivo de atender necessidades coletivas. A participação social da população é importante e necessária, uma vez que os consumidores pagam uma fatia significativa do seu orçamento pelos serviços oferecidos pelo estado, o que lhe atribui uma grande importância (RAMOS, 2004).

O setor judiciário em se tratando de uma instituição em que todas as pessoas têm o direito de impetrar na justiça no intuito de solucionar seus problemas não fica de fora dos serviços públicos.

O Poder Judiciário tem a missão de prestar a tutela jurisdicional a todos e a cada um, conforme previsão legal garantida pela Carta Constitucional. Mas foi longa a caminhada do homem para ter, na sociedade, a aplicação imparcial da lei, resultando dessa trajetória algumas disposições que definiram as garantias fundamentais do cidadão na sociedade (BIACAMANO 1999).

O Poder Judiciário brasileiro nunca, em todos os tempos, foi tão procurado como nos últimos anos, conseqüentemente, com o número elevado de processos. Segundo afirma Pinto (2008) à criação dos Juizados de Pequenas Causas foi uma imposição do interesse nacional que veio para amenizar alguns dos principais problemas do judiciário, garantindo assim o acesso à Justiça das grandes massas populacionais. As despesas com custas e honorários de advogado, o tempo perdido nas diligências preliminares ao ajuizamento da demanda, o temor de uma longa tramitação da causa, constituíam fatores que desestimulavam os prejudicados, mesmo pessoas de alguns recursos, de pleitear em juízo aquilo que entendiam ser de seu direito.

A Lei de Pequenas Causas (Lei nº 7.244/1984), sob os critérios procedimentais de informalidade, de celeridade, de gratuidade e de simplicidade para o tratamento das causas de menor valor, dando ênfase especial à busca de uma solução conciliatória ou arbitral, e partindo para a solução propriamente jurisdicional somente se frustradas as tentativas de acordo ou arbitramento, representou, sem dúvida, um grande avanço para a desburocratização da Justiça brasileira.

### **3 METODOLOGIA**

Com objetivo de identificar os fatores influenciadores da qualidade em uma organização de serviço público na cidade de Campina Grande - PB optou por uma pesquisa descritiva de caráter exploratória, que segundo Gil (2010, p. 27) “tem como objetivo a descrição das características de determinada população. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis”. E exploratória que segundo Reis (2008) proporciona uma visão geral acerca de determinado fato ou problema. Com abordagem “quantitativa tendo como característica a formulação de hipóteses, definições operacionais das variáveis, quantificações nas modalidades de coletas de dados e informações” (GRESSLER, 2004, p. 43).

Com referência aos meios, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, que de acordo com Gil (2010), o estudo é elaborado com base em artigos, revistas, livros, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos.

A pesquisa foi conduzida na forma de estudo de caso, que para Vergara (2007, p. 49) “é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público”, que por sua vez, foi aplicado um questionário como os usuários do Juizado de Pequenas Causas.

Quanto ao lócus da pesquisa, o estudo foi realizado no Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande – PB. O universo da pesquisa foi os usuários dos serviços do Fórum Afonso Campos, mais especificamente no Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande – PB. A amostra foi não probabilística por acessibilidade e foi constituída por 40 respondentes.

O instrumento utilizado na coleta de dados foi um questionário semi-estruturado com questões objetivas de múltipla escolha no intuito de identificar os fatores influenciadores da qualidade dos usuários do Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande – PB.

O questionário foi constituído de 36 questões, contendo perguntadas de múltipla escolha como também indicadores em ordem de importância, usando escala do tipo Likert (1 a 5), sendo 1 de menor importância a 5 de maior importância. O instrumento de pesquisa foi elaborado levando em consideração as seguintes variáveis: perfil dos respondentes; fatores influenciadores - estrutura física e fatores influenciadores - indicadores de satisfação dos usuários.

Para análise estatística dos dados fez-se uso do *Software Statistical Package for Social Sciences for Windows* (SPSS Versão 20.0). Dos dados colhidos na pesquisa de campo foram utilizadas as seguintes técnicas estatísticas para a análise de dados do presente estudo: frequência absoluta, frequência relativa, média aritmética, variância, desvio padrão e coeficiente de variação, análise fatorial (AF), utilizando o método dos componentes principais e o critério de VARIMAX, teste de esfericidade de Bartlett's, matriz de correlação, medida de adequabilidade da amostra de Kaiser – Meyer-Olkin (KMO), autovalor e comunalidade.

## **4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS**

Nesse capítulo será abordada a descrição da análise e interpretação dos dados coletados na pesquisa feita com os usuários do Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande - PB.

### **4.1 Descrição dos dados e informações coletadas**

Esse tópico descreve os dados e informações obtidas com a pesquisa sobre fatores influenciadores da qualidade dos usuários do Juizado de Pequenas Causas na cidade de Campina Grande – PB. A pesquisa foi realizada através de um questionário fechado dividido em três blocos, sendo Bloco I, com perguntas relacionadas ao perfil do respondentes, Bloco II com perguntas relacionadas aos fatores influenciadores - infraestrutura do prédio e Bloco III com perguntas relacionadas aos fatores influenciadores - satisfação dos usuários, todas de acordo com os procedimentos metodológicos abordados no capítulo 3.

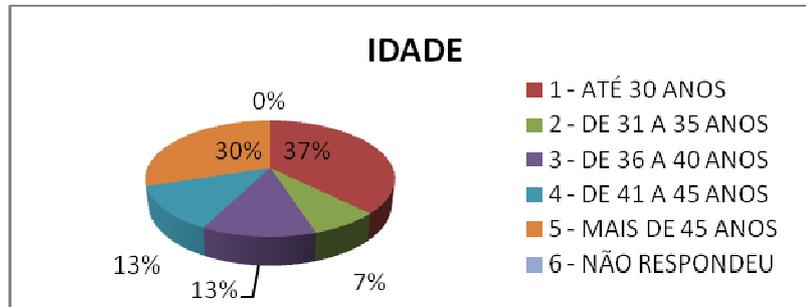
#### **4.1.1 Caracterização do perfil dos entrevistados**

O primeiro bloco refere-se às características individuais dos usuários dos serviços do Juizado de pequenas causas. A caracterização do perfil do entrevistado diz respeito ao sexo, idade e grau de escolaridade.

Referente ao sexo dos entrevistados predominou-se o sexo feminino com um total de 22 usuários, ou seja, 55% da população total da pesquisa, 18 usuários (45%) são do sexo masculino, ressalta-se que a pesquisa foi realizada por acessibilidade com uma amostra de 40 respondentes. Através dos dados coletados na pesquisa, obteve-se 15 usuários (37%) na faixa etária até 30 anos, 3 respondentes (7%) com idade entre 31 a 35 anos, 5 respondentes (13%)

com idade entre 36 e 40 anos e 5 respondentes (13%) encontram-se com idade 41 a 45. Analisando os resultados foi registrado que 12 usuários entrevistados (30%) têm idade acima de 45 anos, uma idade considerada avançada. No gráfico 1 são apresentados as idades dos usuários respondentes:

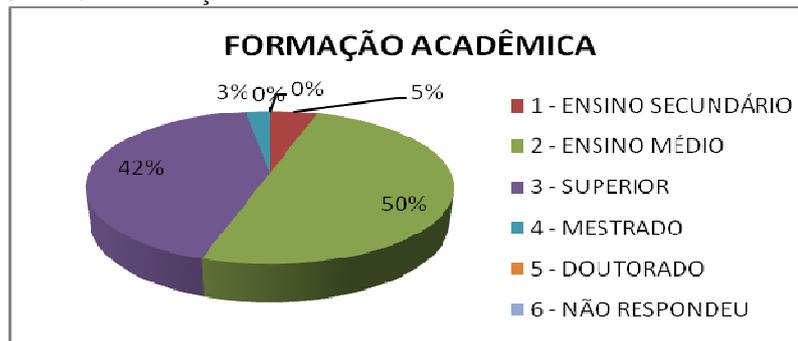
**Gráfico 1 - Idade dos respondentes.**



**Fonte:** Pesquisa direta, 2012.

No Gráfico 2 é apresentado o grau de formação acadêmica de todos os usuários respondentes do Segundo Juizado Especial Cível de Campina Grande - PB.

**Gráfico 2 - Formação acadêmica.**



**Fonte:** Pesquisa direta, 2012.

Observa-se que no com relação à formação acadêmica houve uma predominância muito forte da conclusão do ensino médio, 20 entrevistados (50%), seguido por 17 usuários (42%) que concluíram o ensino superior, 2 entrevistados (5%) com ensino secundário e 1 respondente (3%) com formação de mestrado. Nesta análise pode perceber que é satisfatório o grau de instrução dos respondentes, pois em sua maioria estão com formação mínima do ensino médio.

#### 4.1.2 Fatores influenciadores – Infraestrutura do prédio

Para determinar os fatores influenciadores da qualidade no serviço utilizou-se a análise fatorial que para Hair et al. (1998, p. 96) “fornece a base para criação de um novo conjunto de variáveis que incorpore o caráter e a natureza das variáveis originais em um número muito menor de novas variáveis”.

Constatam-se várias correlações significativas entre as variáveis. A variável V6 (com relação à ventilação e iluminação) com V2 (com relação à limpeza e organização), V3 (com relação à localização) e V5 (com relação à segurança); A variável V9 (com relação aos equipamentos colocados a disposição dos funcionários) com V6 (com relação a ventilação e iluminação) e V7 (com relação ao espaço e circulação).

As variáveis que apresentaram correlações consideradas elevadas para esse tipo foram:

- ✓ V2 (Com relação à limpeza e organização) com V1 (infraestrutura do prédio) 0,700;
- ✓ V5 (com relação à segurança) com V4 (com relação ao acesso com pessoas com deficiência físicas) 0,665;
- ✓ V7 (com relação ao espaço e circulação) com V6 (com relação à ventilação e iluminação) 0,702.

**Tabela 1:** Matriz de Correlação – Infraestrutura do prédio

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
V1	<b>1,000</b>								
V2	,700	<b>1,000</b>							
V3	,415	,554	<b>1,000</b>						
V4	,310	,278	,129	<b>1,000</b>					
V5	,204	,346	,142	,665	<b>1,000</b>				
V6	,494	,592	,562	,480	,539	<b>1,000</b>			
V7	,212	,446	,327	,409	,486	,702	<b>1,000</b>		
V8	,164	,271	,077	,206	,245	,261	,420	<b>1,000</b>	
V9	,307	,330	,228	,452	,342	,574	,570	,442	<b>1,000</b>

**Fonte:** Pesquisa direta, 2012.

A confiabilidade da escala utilizada fica confirmada por meio dos resultados da medida de adequação da amostra (KMO) com 0,755 e do teste de esfericidade de Bartlett, apresentando um qui-quadrado aproximado de 157,276 e grau de liberdade 36 com significância 0,000 ( $p < 0,01$ ). Segundo Hair et al. (2003), valores de KMO acima de 0,50 individualmente para cada variável ou para a matriz completa indicam serem apropriadas para aplicação da análise fatorial.

Portanto, deve-se rejeitar a hipótese nula de que as variáveis da matriz de correlação não são suficientemente correlacionadas e aceitar a hipótese alternativa. Logo a análise fatorial pode ser aplicada a esse conjunto de variáveis.

**Tabela 2** Medida de Adequação da Amostra – Infraestrutura do prédio

Bartlett's Test of Sphericity	,755
Approx. Chi-Square	157,276
DF	36
Sig.	,000

Fonte: Pesquisa direta, 2012.

Os dados da matriz de contra imagem de *Measure of sampling adequacy* (MAS) que mostra a correlação de uma variável contra outra, apresentado na Tabela 3 indica que todas as correlações estão acima do mínimo recomendável de 0,50 para resultados satisfatórios com a análise fatorial, indicando, assim, que a amostra pode ser considerada adequada.

**Tabela 3** Matriz de contra imagem – Infraestrutura do prédio

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
V1	2,401								
V2		2,880							
V3			1,817						
V4				2,130					
V5					2,294				
V6						3,836			
V7							2,639		
V8								1,392	
V9									1,962

Fonte: Pesquisa direta, 2012.

A tabela 4 expressa a matriz de comunalidades com os índices atribuídos às variáveis originais que denotam, em termos percentuais, o quanto a variabilidade de cada variável é explicada.

Neste caso, as variáveis com maior índice de variabilidade são:

- ✓ V6 - com relação à ventilação e iluminação com 77,6%;
- ✓ V2 - com relação à limpeza e organização com 77,4%;
- ✓ V3 - com relação à localização com 65,9%;
- ✓ V1 - com relação a infraestrutura do prédio com 65,1%;
- ✓ V7 - com relação ao espaço e circulação com 64,8%;
- ✓ V5 - com relação a segurança com 60,4%;
- ✓ V4 - com relação ao acesso de pessoas com deficiência com 58,1%;
- ✓ V9 - com relação aos equipamentos colocados a disposição dos funcionários com 56,9%;
- ✓ V8 - com relação ao estacionamento com 32,8%.

Considerando a matriz de comunalidades (Tabela 4), pode-se dizer que a maioria das variáveis atende ao critério de explicação suficiente da variância e assim considerada na carga fatorial, visto que das 9 variáveis estudadas 6 apresentaram percentuais acima de 60%.

**Tabela 4** Comunalidades – Infraestrutura do prédio

	Inicial	Extração
V1 - Com relação infraestrutura do Prédio	1,000	,651
V2 - Com relação à limpeza e organização	1,000	,774
V3 - Com relação à Localização	1,000	,659
V4 - Com relação ao acesso de pessoas com deficiências	1,000	,581
V5 - Com relação à segurança	1,000	,604
V6 - Com relação à Ventilação e Iluminação	1,000	,776
V7 - Com relação ao Espaço e Circulação	1,000	,648
V8 - Com relação ao Estacionamento	1,000	,328
V9 - Com relação aos equipamentos colocados a disposição dos funcionários	1,000	,569

**Fonte:** Pesquisa direta, 2012.

Verifica-se na Tabela 5, que os autovalores são decrescentes, ou seja, o maior, o fator 1 responde a uma variância de 4,184, representando 46,493% da variância total e o fator 2 responde a uma variância de 1,406, representando 15,627% da variância total, sendo os dois primeiros fatores respondendo o equivalente a 62,12% da variância total.

**Tabela 5** Variância Total – Infraestrutura do prédio

Variável	Auto-Valores (Eigenvalues)		
	Auto-Valores (Eigenvalues)	Variância (%)	Variância acumulada (%)
1	4,184	46,493	46,493
2	1,406	15,627	62,120
3	,980	10,887	73,006
4	,754	8,378	81,385
5	,566	6,292	87,676
6	,426	4,732	92,408
7	,278	3,088	95,496
8	,246	2,735	98,230
9	,159	1,770	100,000

**Fonte:** Pesquisa direta, 2012.

A percentagem acumulada da variância extraída pelos fatores atingiu um nível de aproximadamente, 62,120%, ou seja, acima do recomendável, que de acordo com Hair et al. (2003) a percentagem de variação dos fatores extraídos devem explicar 60% da variância para estudos na área de Ciências Sociais. Isso indica que os motivos que levam a buscar informações podem ser explicados através de dois fatores.

Como meio de se tornar os fatores interpretáveis, rotacionou-se os fatores sem, no entanto, alterar as considerações matemáticas da solução dada, tendo como o método de rotação mais usado o processo Varimax, que trata de um método de rotação que minimiza o número de variáveis, com altas cargas sobre um fator. Através da rotação de Varimax, obteve-se a seguinte configuração:

**Tabela 6** - Método de extração: análise dos componentes principais

	Componente	
	Fator 1	Fator 2
V1 - Com relação infraestrutura do Prédio	,144	,794
V2 - Com relação à limpeza e organização	,271	,837
V3 - Com relação à Localização		,810
V4 - Com relação ao acesso de pessoas com deficiências	,755	,107
V5 - Com relação à segurança	,770	,107
V6 - Com relação à Ventilação e Iluminação	,622	,624
V7 - Com relação ao Espaço e Circulação	,743	,311
V8 - Com relação ao Estacionamento	,570	
V9 - Com relação aos equipamentos colocados a disposição dos funcionários	,715	,238

**Fonte:** Pesquisa direta, 2012.

A tabela 7 mostra que através da rotação de Varimax e da análise dos componentes principais, no Fator 1 estão agrupadas as variáveis V4 (com relação ao acesso de pessoas com deficiência), V5 (Com relação à segurança), V7 (Com relação ao Espaço e Circulação) e V9 (Com relação aos equipamentos colocados a disposição dos funcionários). No Fator 2 estão agrupadas as variáveis V1 (Com relação infraestrutura do Prédio), V2 (Com relação à limpeza e organização), V3 (com relação à localização) e V6 (com relação à ventilação e iluminação).

**Tabela 7:** Fatores influenciadores com relação a infraestrutura do prédio.

Ordem do fator	Denominação do Fator	Variáveis ou Aspectos
1	Fator Administração	V4 - Com relação ao acesso de pessoas com deficiências V5 - Com relação à segurança V7 - Com relação ao Espaço e Circulação V9 - Com relação aos equipamentos colocados a disposição dos funcionários
2	Fator Infraestrutura	V1 - Com relação infraestrutura do Prédio V2 - Com relação à limpeza e organização V3 - Com relação à Localização V6 - Com relação à Ventilação e Iluminação

**Fonte:** Pesquisa direta, 2012.

#### 4.1.3 Fatores influenciadores - Satisfação dos usuários

Constatam-se correlações significativas entre as variáveis. A variável V11 (Com relação ao tempo de espera para resolver o problema) com V10 (Com relação ao tempo de espera para ser atendido); A variável V13 (com relação ao desempenho no balcão de atendimento) com V10 (Com relação ao tempo de espera para ser atendido) e V11 (relação ao tempo de espera para resolver o problema); V14 (Com relação ao treinamento dos funcionários) com V12 (com relação à cortesia dos colaboradores que lidam com os usuários); V15 (Com relação a flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações involgares) com V14 (Com relação ao treinamento dos funcionários); V21(Com

relação ao conhecimento técnico da equipe) com V10 (Com relação ao tempo de espera para ser atendido); V23 (Com relação a confiabilidade) com V19 (Com relação a capacidade de aconselhamento); V27 ( Com relação a atenção individual) com V18 (Com relação ao rigor e clareza das informações prestadas); V28 ( Com relação a aparência dos funcionários) com V18 (Com relação ao rigor e clareza das informações prestadas) e V27 (Com relação a atenção individual); V29 (Com relação aos funcionários, eles esclarecem corretamente dúvidas sobre os processos) com V13 (com relação ao desempenho no balcão de atendimento) com V22 (Com relação ao profissionalismo) e V28 (Com relação a aparência dos funcionários); V30 (Com relação a encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão) com V28 (Com relação a aparência dos funcionários).

As variáveis que apresentaram correlações consideradas elevadas para esse tipo foram:

- ✓ V18 (Com relação ao rigor e clareza das informações prestadas) com V13 (Com relação ao desempenho no balcão de atendimento) 0,68;
- ✓ V21 (Com relação ao conhecimento técnico da equipe) com V13 (Com relação ao desempenho no balcão de atendimento) e V18 (Com relação ao rigor e clareza das informações prestadas) 0,67 e 0,69 respectivamente;
- ✓ V25 (Com relação a agilidade no atendimento ) com V13 (Com relação ao desempenho no balcão de atendimento) 0,67;
- ✓ V26 (Com relação ao horário de atendimento) com V13 (Com relação ao desempenho no balcão de atendimento) 0,77;
- ✓ V27 (Com relação a atenção individual) com V21 (Com relação ao conhecimento técnico da equipe) 0,65;
- ✓ V28 (Com relação a aparência dos funcionários) com V10 (Com relação ao tempo de espera para ser atendido) e V21 (Com relação ao conhecimento técnico da equipe) 0,65 e 0,65 respectivamente;
- ✓ V29 (Com relação aos funcionários, eles esclarecem corretamente dúvidas sobre os processos) com V18 (Com relação ao rigor e clareza das informações prestadas), V21 (Com relação ao conhecimento técnico da equipe) e V27 (Com relação à atenção individual) 0,79; 0,68 e 0,66 respectivamente;

**Tabela 8 – Matriz de correlação – Satisfação dos usuários.**

	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30
V10	1,00																				
V11	0,63	1,00																			
V12	0,41	0,31	1,00																		
V13	0,61	0,61	0,42	1,00																	
V14	0,56	0,47	0,60	0,49	1,00																
V15	0,40	0,19	0,40	0,16	0,60	1,00															
V16	0,35	0,10	0,24	0,18	0,48	0,58	1,00														
V17	0,37	0,35	0,31	0,36	0,43	0,43	0,34	1,00													
V18	0,57	0,43	0,41	0,68	0,55	0,40	0,40	0,50	1,00												
V19	0,37	0,41	0,37	0,44	0,23	0,29	0,27	0,47	0,52	1,00											
V20	0,20	-0,01	0,45	0,14	0,07	0,24	0,33	0,21	0,24	0,32	1,00										
V21	0,63	0,51	0,48	0,67	0,57	0,28	0,38	0,20	0,69	0,37	0,14	1,00									
V22	0,58	0,37	0,49	0,45	0,30	0,20	0,23	0,33	0,57	0,32	0,55	0,52	1,00								
V23	0,42	0,14	0,28	0,24	0,19	0,30	0,41	0,57	0,42	0,60	0,40	0,37	0,49	1,00							
V24	0,35	0,20	0,10	0,43	0,30	0,32	0,22	0,12	0,48	0,04	0,25	0,29	0,27	0,08	1,00						
V25	0,48	0,52	0,28	0,67	0,34	-0,04	0,00	0,31	0,39	0,44	0,10	0,45	0,40	0,30	0,17	1,00					
V26	0,57	0,46	0,24	0,77	0,22	0,11	0,11	0,25	0,50	0,55	0,21	0,45	0,38	0,24	0,30	0,65	1,00				
V27	0,46	0,50	0,25	0,56	0,48	0,27	0,37	0,27	0,62	0,49	0,27	0,65	0,38	0,38	0,27	0,46	0,41	1,00			
V28	0,65	0,42	0,37	0,49	0,51	0,45	0,52	0,23	0,61	0,39	0,26	0,65	0,45	0,45	0,30	0,19	0,42	0,62	1,00		
V29	0,44	0,33	0,45	0,64	0,39	0,30	0,32	0,15	0,79	0,43	0,36	0,68	0,60	0,30	0,43	0,32	0,57	0,66	0,64	1,00	
V30	0,48	0,22	0,29	0,37	0,40	0,41	0,44	0,32	0,46	0,40	0,48	0,46	0,49	0,52	0,35	0,16	0,30	0,54	0,64	0,44	1,00

Fonte: Pesquisa direta, 2012.

A confiabilidade da escala utilizada fica confirmada por meio dos resultados da medida de adequação da amostra (KMO) com 0,756 e do teste de esfericidade de Bartlett, apresentando um qui-quadrado aproximado de 568,208 e grau de liberdade 210 com significância 0,000 ( $p < 0,01$ ). Segundo Hair et al. (2003), valores de KMO acima de 0,50 individualmente para cada variável ou para a matriz completa indicam serem apropriadas para aplicação da análise fatorial.

Portanto, deve-se rejeitar a hipótese nula de que as variáveis da matriz de correlação não são suficientemente correlacionadas e aceitar a hipótese alternativa. Logo a análise fatorial pode ser aplicada a esse conjunto de variáveis.

**Tabela 9 Medida de Adequação da Amostra – Satisfação dos usuários.**

Bartlett's Test of Sphericity	,756
Approx. Chi-Square	568,208
DF	210
Sig.	,000

Fonte: Pesquisa direta, 2012.

Os dados da matriz de contra imagem do (MAS) *Measure of sampling adequacy* que mostra a correlação de uma variável contra outra, apresentado na Tabela 10 indica que todas as correlações estão acima do mínimo recomendável de 0,50 para resultados satisfatórios com a análise fatorial, indicando, assim, que a amostra pode ser considerada adequada.

**Tabela 10** Matriz de contra imagem – Satisfação dos usuários.

	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30
V10	5,02																				
V11		3,47																			
V12			4,96																		
V13				6,82																	
V14					5,62																
V15						2,84															
V16							2,42														
V17								3,74													
V18									7,38												
V19										4,43											
V20											3,80										
V21												4,35									
V22													4,72								
V23														4,35							
V24															2,37						
V25																4,29					
V26																	7,56				
V27																		5,12			
V28																			4,25		
V29																				9,76	
V30																					3,09

A tabela 11 expressa a matriz de comunalidades com os índices atribuídos às variáveis originais que denotam, em termos percentuais, o quanto a variabilidade de cada variável é explicada.

Neste caso, as variáveis com maior índice de variabilidade são:

- ✓ V14 - Com relação ao treinamento dos funcionários com 86,2%;
- ✓ V13 - Com relação ao desempenho na mesa de atendimento com 83,6%;
- ✓ V20 - Com relação à quantidade de funcionários no atendimento com 82,3%;
- ✓ V12 - Com relação à cortesia dos colaboradores que lidam com os usuários com 80,6%;
- ✓ V29 - Com relação aos funcionários, no esclarecimento de dúvidas sobre os processos com 79,8%;
- ✓ V23 - Com relação à confiabilidade com 79,7%;
- ✓ V25 - Com relação à agilidade no atendimento com 75,5%;
- ✓ V15 - Com relação flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações involgares com 74,1%;
- ✓ V28 - Com relação à aparência dos funcionários com 74,0%;
- ✓ V22 - Com relação ao profissionalismo com 73,0%;
- ✓ V18 - Com relação ao rigor e Clareza das informações prestadas com 72,4%;
- ✓ V19 - Com relação capacidade de aconselhamento 72,1%;
- ✓ V17 - Com relação às informações 71,3%;
- ✓ V21 - Com relação ao conhecimento técnico da equipe de atendimento com 70,7%;
- ✓ V26 - Com relação ao horário de atendimento com 70,7%;
- ✓ V27 - Com relação à atenção individual com 68,4%;
- ✓ V16 - Com relação à possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, e-mail e etc.) com 68,1%;

- ✓ V11 - Com relação ao tempo de espera para resolver o problema com 67,3%;
- ✓ V30 - Com relação encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão com 65,7;
- ✓ V10 - Com relação ao tempo de espera para ser atendido com 65,3;
- ✓ V24 - Com relação à disponibilidade do sistema E-jus (sistema do TJPB) com 45,9%.

Considerando a matriz de comunalidades (Tabela 11), pode-se dizer que a maioria das variáveis atende ao critério de explicação suficiente da variância e assim considerada na carga fatorial, visto que das 21 variáveis estudadas 20 apresentaram percentuais acima de 60%.

**Tabela 11** Comunalidades – Satisfação dos usuários.

	INICIAL	EXTRAÇÃO
V10 - Com relação ao tempo de espera para ser atendido	1,000	,653
V11 - Com relação ao tempo de espera para resolver o problema	1,000	,673
V12 - Com relação à cortesia dos colaboradores que lidam com os usuários	1,000	,806
V13 - Com relação ao desempenho na mesa de atendimento	1,000	,836
V14 - Com relação ao treinamento dos funcionários	1,000	,862
V15 - Com relação flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações invulgares	1,000	,741
V16 - Com relação à possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, e-mail e etc.)	1,000	,681
V17 - Com relação às informações	1,000	,713
V18 - Com relação ao rigor e Clareza das informações prestadas	1,000	,724
V19 - Com relação capacidade de aconselhamento	1,000	,721
V20 - Com relação à quantidade de funcionários no atendimento	1,000	,823
V21 - Com relação ao conhecimento técnico da equipe de atendimento	1,000	,707
V22 - Com relação ao profissionalismo	1,000	,730
V23 - Com relação à confiabilidade	1,000	,797
V24 - Com relação à disponibilidade do sistema e-jus (sistema do TJPB).	1,000	,459
V25 - Com relação à agilidade no atendimento	1,000	,755
V26 - Com relação ao horário de atendimento	1,000	,707
V27 - Com relação à atenção individual	1,000	,684
V28 - Com relação à aparência dos funcionários	1,000	,740
V29 - Com relação aos funcionários, no esclarecimento de dúvidas sobre os processos	1,000	,798
V30 - Com relação encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.	1,000	,657

**Fonte:** Pesquisa direta, 2012.

Verifica-se na Tabela 12, que os autovalores são decrescentes, ou seja, o maior, o fator 1 responde a uma variância de 9,052, representando 43,104% da variância total. O fator 2 responde a uma variância de 2,176, representando 10,364% da variância total e o fator 3 responde a uma variância de 1,559, representando 7,424%, sendo os três primeiros fatores respondendo o equivalente a 60,892% da variância total.

**Tabela 12** Variância Total – Satisfação dos usuários

Fatores	Auto-Valores (Eigenvalues)	Variância (%)	Variância acumulada (%)
10	9,052	43,104	43,104
11	2,176	10,364	53,468
12	1,559	7,424	60,892
13	1,408	6,706	67,598
14	1,074	5,113	72,711
15	,959	4,566	77,277
16	,792	3,769	81,046
17	,657	3,128	84,174
18	,576	2,742	86,916
19	,534	2,542	89,459
20	,450	2,142	91,600
21	,368	1,751	93,351
22	,318	1,512	94,863
23	,257	1,222	96,085
24	,208	,991	97,076
25	,189	,899	97,975
26	,123	,588	98,563
27	,101	,482	99,045
28	,086	,411	99,456
29	,074	,353	99,809
30	,040	,191	100,000

Fonte: Pesquisa direta, 2012.

A percentagem acumulada da variância extraída pelos fatores atingiu um nível de aproximadamente, 60,892%, ou seja, acima do recomendável, que de acordo com Hair et al. (2003) a percentagem de variação dos fatores extraídos devem explicar 60% da variância para estudos na área de Ciências Sociais. Isso indica que os motivos que levam a buscar informações podem ser explicados através de três fatores.

Como meio de se tornar os fatores interpretáveis, rotacionou-se os fatores sem, no entanto, alterar as considerações matemáticas da solução dada, tendo como o método de rotação mais usado o processo Varimax, que se trata de um método de rotação que minimiza o número de variáveis, com altas cargas sobre um fator. Através da rotação de Varimax, obteve-se a seguinte configuração:

**Tabela 13** Método de extração: análise dos componentes principais

	Componente				
	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
Com relação ao tempo de espera para ser atendido	,545	,387	,385	,185	,153
Com relação ao tempo de espera para resolver o problema	,741	,150	,301		
Com relação à cortesia dos colaboradores que lidam com os usuários	,311		,539		,646
Com relação ao desempenho na mesa de atendimento	,794	,413	,126		,133
Com relação ao treinamento dos funcionários	,348	,283	,811		
Com relação flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações invulgares	-,104	,305	,757	,236	
Com relação à possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, e-mail e etc.)	-,181	,477	,515	,395	
Com relação às informações	,299		,476	,614	
Com relação ao rigor e Clareza das informações prestadas	,454	,595	,279	,232	,182
Com relação capacidade de aconselhamento	,436	,148		,699	,137
Com relação à quantidade de funcionários no atendimento	-,119	,241		,315	,807
Com relação ao conhecimento técnico da equipe de atendimento	,509	,595	,271		,122
Com relação ao profissionalismo	,347	,323		,197	,676
Com relação à confiabilidade	,108	,189	,108	,820	,258
Com relação à disponibilidade do sistema e-jus (sistema do TJPB).	,126	,594	,140	-,198	,178
Com relação à agilidade no atendimento	,839			,188	,121
Com relação ao horário de atendimento	,723	,331	-,137	,192	,139
Com relação à atenção individual	,408	,638	,108	,314	
Com relação à aparência dos funcionários	,209	,725	,305	,269	
Com relação aos funcionários, no esclarecimento de dúvidas sobre os processos.	,375	,731			,344
Com relação encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.		,602	,189	,436	,261

Fonte: Pesquisa direta, 2012.

A tabela 14 mostra que através da rotação de Varimax e da análise dos componentes principais, no Fator 1 estão agrupadas as variáveis V10 (Com relação ao tempo de espera para resolver o problema), V11 (Com relação ao tempo de espera para resolver o problema), V13 (Com relação ao desempenho no balcão de atendimento), V25 (Com relação à agilidade no atendimento), V26 (Com relação ao horário de atendimento). No Fator 2 estão agrupadas as variáveis V18 (Com relação ao rigor e Clareza das informações prestadas), V21 (Com relação ao conhecimento técnico da equipe de atendimento), V24 (Com relação à disponibilidade do sistema e-jus - sistema do TJPB), V27 (Com relação à atenção individual), V28 (Com relação à aparência dos funcionários), V29 (Com relação aos funcionários esclarecerem de dúvidas sobre os processos), V30 (Com relação encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão). No fator 3 estão agrupadas as variáveis V14 (Com relação ao treinamento dos funcionários), V15 (Com relação flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações invulgares) e V16 (Com relação à possibilidade de utilização de vários canais de comunicação - telefone, e-mail e etc.). No fator 4 estão agrupadas as seguintes variáveis V17 (Com relação às informações são acessíveis), V19 (Com relação capacidade de aconselhamento), V23 (Com relação à confiabilidade). Por último, o Fator 3 é representado pelas variáveis V12 (Com relação à cortesia dos colaboradores que lidam com os usuários), V20 (Com relação à quantidade de funcionários no atendimento) e V22 (Com relação ao profissionalismo).

**Tabela 14:** Fatores influenciadores – satisfação dos usuários

<b>Ordem do fator</b>	<b>Denominação do Fator</b>	<b>Variáveis ou Aspectos</b>
1	Fator Atendimento	V10 - Com relação ao tempo de espera para ser atendido V11 - Com relação ao tempo de espera para resolver o problema V13 - Com relação ao desempenho no balcão de atendimento V25 - Com relação à agilidade no atendimento V26 - Com relação ao horário de atendimento
2	Fator Técnica	V18 - Com relação ao rigor e Clareza das informações prestadas V21 - Com relação ao conhecimento técnico da equipe de atendimento V24 - Com relação à disponibilidade do sistema e-jus (sistema do TJPB) V27 - Com relação à atenção individual V28 - Com relação à aparência dos funcionários V29 - Com relação aos funcionários esclarecerem de dúvidas sobre os processos V30 - Com relação encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.
3	Fator Treinamento	V14 - Com relação ao treinamento dos funcionários V15 - Com relação flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações invulgares V16 - Com relação à possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, e-mail e etc.)
4	Fator Confiabilidade	V17 - Com relação às informações são acessíveis V19 - Com relação capacidade de aconselhamento V23 - Com relação à confiabilidade
5	Fator Profissionalismo	V12 - Com relação à cortesia dos colaboradores que lidam com os usuários V20 - Com relação à quantidade de funcionários no atendimento V22 - Com relação ao profissionalismo

**Fonte:** Pesquisa direta, 2012.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo identificou os fatores influenciadores da qualidade dos usuários dos serviços do Juizado de Pequenas Causas da cidade de Campina Grande - PB. A partir dos resultados pode-se inferir que os fatores mais relevantes na mensuração da satisfação dos usuários do segundo Juizado Especial formaram: Fator administração, infraestrutura, atendimento, técnica, treinamento, confiabilidade e profissionalismo.

Vale salientar que na literatura pesquisada não existem estudos que trata dessa temática no âmbito dos serviços judiciários principalmente nos JPC, no entanto esse estudo proporcionará meios para a direção daquele setor identificar os fatores que seus usuários identificam ser mais importante na mensuração da qualidade.

Com relação aos fatores influenciadores - infraestrutura do prédio, foram divididos em dois grupos, fator administração, que estão inseridas as variáveis relacionadas ao acesso para pessoas com deficiência, segurança, espaço e circulação e ao aspectos relacionados aos equipamentos colocados a disposição dos funcionários. E o fator infraestrutura, que estão agrupadas as seguintes variáveis: com relação à infraestrutura do prédio, limpeza e organização, localização e ventilação e iluminação.

Pode-se verificar que deve existir uma atenção especial por parte da administração do setor nos aspectos relacionados a gestão, como também aos indicadores referentes as condições adequadas de infraestrutura na busca pela excelência dos serviços prestados.

No quadro relacionado aos fatores influenciadores - satisfação dos usuários, a amostra identificou as variáveis, atendimento, técnica, treinamento, confiabilidade e profissionalismo como determinantes na mensuração da satisfação do serviço judiciário.

No fator atendimento foram definidas quatro variáveis, tempo de espera para ser atendido, tempo de espera para solucionar o problema, desempenho e agilidade no balcão de atendimento e com relação ao horário de atendimento. Essa variável é considerada um fator importante que deve observado por parte da administração, pois o contato direto entre funcionário e usuário pode elevar o grau de satisfação por parte de seus usuários.

No fator técnica estão definidas as variáveis rigor e clareza das informações prestadas, conhecimento técnico da equipe de atendimento, disponibilidade do sistema E-jus (sistema do TJPB), atenção individual, aparência dos funcionários, esclarecimento de dúvidas sobre os processos, encaminhamento de sugestões, denúncias e reclamações ao órgão. Profissionais que trabalham em atendimento devem ter toda a informação necessária sobre o produto ou serviço.

No fator treinamento foram identificados as variáveis: treinamento dos funcionários, flexibilidade e autonomia dos colaboradores em resolver situações invulgares e utilização de canais de comunicação por parte dos seus colaboradores. Além dessas variáveis o treinamento pode trazer vantagens como o aumento da produtividade, redução de custos, melhoria da qualidade, descobertas de novas aptidões e resultados entre outros.

No fator Confiabilidade as variáveis informações acessíveis, capacidade de aconselhamento e com relação a confiabilidade dos serviços prestados foram identificadas como determinantes na mensuração da qualidade. E por último o fator profissionalismo onde se encontram as variáveis, cortesia dos colaboradores que lidam com os usuários, quantidade de funcionários no atendimento e com relações ao profissionalismo. Os fatores confiabilidade e profissionalismo estão intimamente ligas e necessita de um maior planejamento no sentido de propor ações que viabilizem aos profissionais do setor prestarem as informações mais precisas, coesas, seguras, transparente com um número de colaboradores adequados a demanda da população.

Por fim, deve-se inferir que os profissionais do juizado de pequenas causas, em especial os gestores, precisam concentrar sua atenção em outros aspectos que não sejam

puramente lógicos como afirma Carvalho e Sá (2011) que devem estar relacionados diretamente com números, ou seja, precisam levar em conta também os elementos subjetivos e as nuances que permeiam a cultura institucional e que podem favorecer a continuidade de suas atividades.

## REFERÊNCIAS

BACHMANN, G. M. **O uso da análise fatorial na determinação das dimensões da qualidade percebida em uma biblioteca universitária.** 2002. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2002.

BALBIM JUNIOR, A.; BORNIA, A. C. Proposta de um instrumento de medida para avaliar a satisfação de clientes de bancos utilizando uma teoria da resposta ao Item. Online, **SciELO – revista eletrônica**, v.18, n. 3, p. 541-554, 2011.

BIACAMANO, M. **O poder judiciário e o movimento da qualidade total: aspectos determinantes na implantação do PGQJ em um estudo exploratório.** 1999. 226f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1999.

BRASIL. Congresso Nacional. LEI Nº 7.244, de 7 de Novembro de 1984. Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. **Diário Oficial da União**, 8 de Nov. 1984.

CARVALHO, J. R. M; BRAGA DE SÁ, A. K. Avaliando indicadores de desempenho não financeiro no setor de serviços, sob a perspectiva do cliente: o caso de uma agência bancária. Online. **Qualitas – revista eletrônica**, v. 1, n. 1, 2011.

CARIBE, R. C. V. Sistema de indicadores: uma introdução. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.6, n. 2, p. 1-23, jan./jun. 2009.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia de informação.** Porto Alegre: Bookman, 2004.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRESSLER, L. A. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios.** 2. ed. São Paulo: Loyola, 2004.

HAIR, J. T.; TATHAM, R. L.; ANDERSON, R. E.; BLACK, W. **Análise multivariada de dados**. 5. ed. Porto Alegre: Prentice Hall, 1998.

HECKERT, C. R.; SILVA, M. T. Qualidade de serviços nas organizações do terceiro setor. **SciELO – revista eletrônica**, Online, v.18, n. 2, p. 319-330, 2008.

LAS CASAS, A. L. **Marketing de serviços**. 3.ed. 243p. São Paulo: Atlas, 2002.

LIRA, W. S.; GONÇALVES, G. A. C; BRANDÃO JUNIOR, A. A satisfação do cliente como base para a qualidade em serviços: o caso de um supermercado de pequeno porte, Online, **Qualitas - revista eletrônica**, v. 3, n. 1, 2004.

MACOWSKI, D. H. **A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior pública na visão dos graduandos: análise estatística segundo o método servqual**. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciências). Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2007.

PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. L. **SERVQUAL: A multiple-item scale formeasuring consumer perceptions of service quality**. Journal of Retailing, v. 64. n.1, p. 12-40, 1988.

PINTO, O. P. A. M. **A abordagem histórica e jurídica dos juizados de pequenas causas aos atuais juizados especiais cíveis e criminais brasileiros**. Disponível em: <[http://www.tjdft.jus.br/trib/imp/imp\\_artigo.asp?codigo=10061](http://www.tjdft.jus.br/trib/imp/imp_artigo.asp?codigo=10061)>. Acesso em: 10 de Maio. 2012.

RAMOS, A.C.D. **Qualidade no serviço público em municípios limieiros ao lago de itaipú, segundo o programa de qualidade no serviço público (pqsp 2003)**. 2004. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2004.

REIS, L. G. **Produção de monografia: da teoria a prática**. 2. ed. Brasília: SENAC – DF, 2008.

SAPIRO, A. et al. **Gestão de marketing**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

TAKASHINA, N.T.; FLORES, M.C.X. **Indicadores de qualidade e do desempenho: Como estabelecer metas e medir resultados.** Rio de Janeiro, Qualitymark, 2005.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ANEXO:

## QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

### FATORES INFLUENCIADORES DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

Caro (a) Participante:

Você está convidado a responder este questionário que faz parte da pesquisa “fatores influenciadores da qualidade no serviço público: um estudo no Segundo Juizado Especial cível de Campina Grande - PB” que pretende enriquecer uma pesquisa de nível de graduação da Universidade Estadual da Paraíba.

Salientamos que não realizaremos uma análise crítica, nem pessoal sobre os respondentes, faremos a caracterização dos mesmos para melhor compreender o nosso objeto de estudo e, como tal, este questionário terá um caráter **confidencial**.

Agradecemos desde já a disponibilidade e o apoio dispensados na realização deste questionário, realçando a máxima importância da sua colaboração, sem a qual não poderíamos prosseguir com o presente estudo.

Obrigado pela atenção!

#### PARTE 1 – CARACTERIZAÇÃO PESSOAL FORMAÇÃO ACADÊMICA

**1. Sexo:**

F  M

**2. Idade:**

Até 30 anos	<input type="checkbox"/>
De 31 a 35 anos	<input type="checkbox"/>
De 36 a 40 anos	<input type="checkbox"/>
De 41 a 45 anos	<input type="checkbox"/>
Mais de 45 anos	<input type="checkbox"/>

**3. Cidade onde reside:**

Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

**4. Formação Acadêmica:**

Ensino Secundário	<input type="checkbox"/>
Ensino Médio	<input type="checkbox"/>
Superior	<input type="checkbox"/>
Mestrado	<input type="checkbox"/>
Doutorado	<input type="checkbox"/>
Outra. Qual? _____	

**5. Como você teve conhecimento do juizado de pequenas causas?**

Amigos   
 Mídia (TV/ Rádio)   
 Internet   
 Família   
 Outros Qual? \_\_\_\_\_

**6. Você recomendaria para outras pessoas o serviço do Juizado de Pequenas causas?**

Sim   
 Não

**PARTE 3 – REFLEXÃO SOBRE OS INDICADORES**

1º Assinale com X na segunda coluna, **apenas** os indicadores que o(a) senhor(a) julga serem **mais relevantes** para a mensuração da satisfação dos usuários do Juizado de pequenas causas.  
 2º Atribua aos indicadores assinalados, um grau de importância segundo a escala apresentada abaixo.

PONTUAÇÃO	CORRESPONDE A:
1	Não é Importante
2	Relativamente Importante
3	Importante
4	Muito importante
5	Importantíssimo

**I – Estrutura física (prédio, localização, estacionamento, equipamentos etc.)**

INDICADORES	GRAU DE IMPORTÂNCIA				
	1	2	3	4	5
V1 - Com relação infraestrutura ao Prédio					
V2 - Com relação à limpeza e organização					
V3 - Com relação à Localização					
V4 - Com relação ao acesso de pessoas com deficiências					
V5 - Com relação à segurança					
V6 - Com relação à Ventilação e Iluminação					
V7 - Com relação ao Espaço e Circulação					
V8 - Com relação ao Estacionamento					
V9 - Com relação aos equipamentos colocados a disposição dos					

funcionários					
--------------	--	--	--	--	--

## II – Satisfação dos usuários

INDICADORES	GRAU DE IMPORTÂNCIA				
	1	2	3	4	5
V10 - Com relação ao tempo de espera para ser atendido	1	2	3	4	5
V11 - Com relação ao tempo de espera para resolver o problema	1	2	3	4	5
V12 - Com relação à cortesia dos colaboradores que lidam com os usuários	1	2	3	4	5
V13 - Com relação ao desempenho no balcão de atendimento	1	2	3	4	5
V14 - Com relação ao treinamento dos funcionários	1	2	3	4	5
V15 - Com relação flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações invulgares	1	2	3	4	5
V16 - Com relação à possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, e-mail e etc.)	1	2	3	4	5
V17 - Com relação às informações são acessíveis	1	2	3	4	5
V18 - Com relação ao rigor e Clareza das informações prestadas	1	2	3	4	5
V19 - Com relação capacidade de aconselhamento	1	2	3	4	5
V20 - Com relação à quantidade de funcionários no atendimento		2	3	4	5
V21 - Com relação ao conhecimento técnico da equipe de atendimento	1	2	3	4	5
V22 - Com relação ao profissionalismo	1	2	3	4	5
V23 - Com relação à confiabilidade	1	2	3	4	5
V24 - Com relação à disponibilidade do sistema e-jus (sistema do TJPB)?	1	2	3	4	5
V25 - Com relação à agilidade no atendimento	1	2	3	4	5
V26 - Com relação ao horário de atendimento	1	2	3	4	5
V27 - Com relação à atenção individual	1	2	3	4	5
V28 - Com relação à aparência dos funcionários	1	2	3	4	5
V 29 - Com relação aos funcionários, eles esclarecem corretamente dúvidas sobre os processos.	1	2	3	4	5
V30 - Com relação encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.	1	2	3	4	5

Obrigado pela sua colaboração.