



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM PLANEJAMENTO E GESTÃO PÚBLICA

MARTA CRISTINA HILÁRIO PEREIRA

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: um estudo de caso sobre Telejudiciário, porta de entrada do Judiciário paraibano

João Pessoa – PB

Maio – 2014

MARTA CRISTINA HILÁRIO PEREIRA

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: um estudo de caso sobre Telejudiciário, porta de entrada do Judiciário paraibano

Monografia apresentada à Pró-Reitoria de Pós-Graduação da Universidade Estadual da Paraíba, para obtenção do título de especialista em Planejamento e Gestão Pública.

Orientador: Prof. Arturo Rodrigues Felinto, Mestre

Coorientadora: Profa. Ana Lúcia Carvalho de Souza, Mestre.

João Pessoa – PB

Maio – 2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

P436a Pereira, Marta Cristina Hilario

Atendimento ao público [manuscrito] : um estudo de caso sobre Telejudiciário, porta de entrada do Judiciário paraibano / Marta Cristina Hilario Pereira. - 2014.

43 p. : il.

Digitado.

Monografia (Especialização em Planejamento e Gestão Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Prof. Me. Arturo Rodrigues Felinto, Departamento de Administração".

"Co-Orientação: Profa. Ma. Ana Lúcia Carvalho de Souza, Departamento de Administração".

1. Atendimento. 2. Qualidade. 3. Telejudiciário. I. Título.

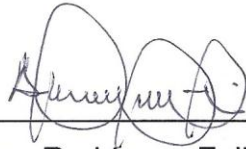
21. ed. CDD 658.4

MARTA CRISTINA HILARIO PEREIRA

Monografia apresentada à Pró-Reitoria de Pós-Graduação da Universidade Estadual da Paraíba, em convênio com o Tribunal de Justiça da Paraíba, para obtenção do título de especialista em Planejamento e Gestão Pública.

Monografia aprovada em 10 de junho de 2014

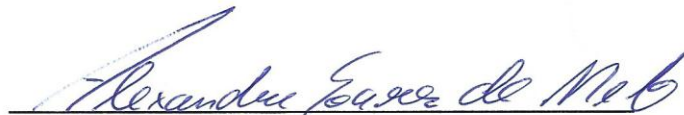
Banca Examinadora:



Arturo Rodrigues Felinto, Mestre
Professor Orientador – UFPB



Ana Lúcia Carvalho de Souza, Mestre
Professora Coorientadora – UEPB



Alexandre Soares de Melo, Mestre
Professor Examinador – FPB

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo seu incondicional amor, àquele que nunca me abandona!

Às minhas filhas Beatriz e Maria Clara, razão maior em continuar sempre!

Aos meus pais, irmãs, sobrinhos e amigos, especialmente Roberta Sarmiento, que tanto me ajudou nesse processo de conclusão do curso, estando sempre pronta em me apoiar, com toda paciência e dedicação que só quem entende é quem tem um amigo de verdade!

Ao meu Orientador Prof. Arturo Felinto, que, apesar do tempo tão escasso, conseguiu me apoiar e me manter firme até conseguir finalizar esse trabalho.

Finalmente aos colegas de trabalho que muitas vezes interromperam suas tarefas para me ajudar na construção deste com questionamentos e sugestões.

A Deus, que sempre mostra uma saída nas horas mais difíceis. Ele que está sempre comigo e nunca me abandona. Para ti, Senhor, com toda gratidão, meu eterno amor.

PEREIRA, Marta Cristina Hilário. **ATENDIMENTO AO PÚBLICO**: um estudo de caso sobre Telejudiciário, porta de entrada do Judiciário paraibano. 41f. Monografia (Especialização em Planejamento e Gestão Pública), Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2014.

RESUMO

Atendimento ao público, hoje é um dos temas mais estudados pelos especialistas na área de administração, chegar a excelência em um serviço prestado é algo que as empresas vêm buscando diariamente, e o serviço público tenta não ficar de fora dessa nova tendência, na última década o Brasil vem caminhando em consideráveis avanços de uma reforma administrativa pública gerencial. O objetivo geral desta pesquisa foi estudar os principais fatores positivos que possam nortear um entendimento sobre como se alcançar a excelência no atendimento prestado ao público, nos setores da administração pública, tomando como base de pesquisa, o Telejudiciário, setor responsável pelo atendimento inicial do jurisdicionado em algumas comarcas do Estado da Paraíba e com isso demonstrar a necessidade da reestruturação deste setor que desempenha função de fundamental importância à população paraibana. Os objetivos específicos abordados foram os seguintes: descrever como essa reforma administrativa vem figurando entre os gestores públicos, em face de melhoria do atendimento ao público, a qualidade do atendimento, a valorização do servidor como forma de alcançar a eficiência, o Telejudiciário analisado da sua criação até os dias atuais, suas atribuições e suas atuais necessidades, colaborando para futuras modificações administrativas. A fim de alcançar os objetivos propostos foi desenvolvida uma pesquisa com abordagem qualitativa. Os dados primários e secundários foram obtidos através de pesquisa bibliográfica, documental e de campo. Aplicou-se um questionário, para medir a percepção dos sujeitos da pesquisa quanto a qualidade prestada no atendimento deste setor. Ao final da investigação, em sua conclusão verificou-se que ainda há muito que se alcançar para que o princípio da eficiência seja realmente visto como necessidade plena no atendimento ao público, bem como a união gestor-servidor também pode trazer grandes conquistas para essa atividade, colocando sempre como foco de todo esse emaranhado de buscas e conquistas a população em sua plena satisfação.

Palavras - chave: Atendimento. Qualidade. Telejudiciário.

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 JUSTIFICATIVA.....	11
1.2 OBJETIVO GERAL	11
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 A EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PÚBLICO TENDO COMO PONTO DE PARTIDA O ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	12
2.1.1. A BUSCA PELA QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	14
2.1.2. A GESTÃO HUMANIZADA NO SERVIÇO PÚBLICO E SEUS REFLEXOS.....	18
2.2. TRIBUNAL DE JUSTIÇA E SUA REFORMA ADMINISTRATIVA GERENCIAL.	20
2.3. TELEJUDICIÁRIO, PORTA DE ENTRADA DA JUSTIÇA PARAIBANA.	21
2.3.1. CONTEXTOS HISTÓRICOS E LEGAIS DA SUA CRIAÇÃO.	24
2.3.2. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES.....	25
2.3.3 CONTEXTO QUALITATIVO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO TELEJUDICIÁRIO	27
3. METODOLOGIA	31
3.1. TIPOS DE PESQUISA	31
3.2 POPULAÇÃO	32
3.3 AMOSTRA	32
3.4 INSTRUMENTOS DA COLETA DE DADOS	32
4. ANÁLISE E DISCURSÃO DOS RESULTADOS.	33
4.1 SEXO	34
Gráfico 1- SEXO.....	34
4.2 GRAU DE ESCOLARIDADE	34
Gráfico 2- GRAU DE ESCOLARIDADE.....	34
4.3 Satisfação no Atendimento	35
Gráfico 3- SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO	35
4.4 Rapidez no Atendimento.....	36
Gráfico 4- RAPIDEZ NO ATENDIMENTO	36
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS	40

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho acadêmico trata de uma análise sobre atendimento no serviço público e os métodos atuais usados para se alcançar a eficiência nos serviços prestados à sociedade, focando especialmente o atendimento ao jurisdicionado paraibano através do TELEJUDICIÁRIO, tendo em vista que o setor aqui escolhido foi criado para ser a porta de entrada do Tribunal de Justiça da Paraíba. A sua criação, atribuições e reais condições em que se encontra nos dias atuais são abordadas ao longo deste trabalho. Através de pesquisa de campo foi demonstrada a necessidade da implantação de uma política de valorização do setor, que se volta de forma tão grandiosa a atender precipuamente àqueles que procuram a justiça.

O atendimento presencial é de extrema importância dentro dos órgãos públicos, principalmente quando o cidadão é leigo e de pouco acesso a meios de informações. Um atendimento correto é a confirmação da confiança do serviço que ali irá ser prestado, por isso que grandes empresas hoje prezam por um atendimento eficaz.

O Telejudiciário é o setor ao qual compete realizar o acesso do jurisdicionado às informações, focando precipuamente no atendimento presencial, através dos guichês, o qual ao longo das gestões decaiu de forma brusca, podendo dizer que o desenvolvimento tecnológico introduzido em todos os Tribunais contribuiu muito para se chegar a esse parâmetro, pois a figura do

servidor vem sendo substituída por máquinas, que, por mais rápidas e econômicas, não trazem a humanização necessária a um atendimento, principalmente quando as questões envolvem conflitos judiciais.

Realizou-se, ainda, um comparativo dos serviços do Telejudiciário nos últimos anos, isso em detrimento à precariedade dos serviços prestados atualmente, em virtude de vários fatores que serão abordados ao longo desse trabalho.

O setor de atendimento ao público é, sem dúvida, o primeiro setor de qualquer organização que o cidadão ou usuário procura em busca de informações e serviços, e o Telejudiciário desempenha essa função nas principais unidades judiciárias do

estado da Paraíba, porém o objetivo principal deste setor, que é a aproximação da sociedade à justiça, não vem ocorrendo.

O primeiro capítulo deste trabalho traz uma abordagem sobre a Gestão Pública no contexto do atendimento, uma análise geral ao princípio da eficiência encontrado no Direito Administrativo e recebido pela Constituição Federal através da Emenda Constitucional nº 19 que acrescentou aos princípios elencados no “caput” do art. 37 da Constituição, o princípio da eficiência. A partir daí, a Administração Pública passou, explicitamente, a ter o dever de ser eficiente, que nada mais é do que a qualidade na prestação do atendimento e a busca pela adequação dos atendimentos às necessidades do público, tornando os serviços mais ágeis.

O segundo capítulo faz um esboço da fundação do Tribunal de Justiça da Paraíba e como ele vem se comportando dentro desse contexto de administração pública gerencial, na busca da eficiência no serviço público.

Já o terceiro capítulo, o foco principal deste trabalho, aborda-se o Telejudiciário como porta de entrada do Tribunal de Justiça da Paraíba. Sua criação, atribuições e reais condições de funcionamento nos dias atuais. A sua extrema necessidade para o cidadão paraibano e para o próprio Tribunal.

No quarto capítulo faz-se a análise geral dos dados coletados, através de opiniões fornecidas pelo próprio jurisdicionado. Nessas enquetes será analisado se o setor vem suprimindo a real necessidade do jurisdicionado e o que precisa melhorar para que o atendimento se torne eficiente.

Ao final, nas considerações finais, encontra-se a coletânea de todos os tópicos inseridos no contexto acima, buscando mostrar através deste trabalho o quanto é importante o investimento por parte dos gestores na capacitação e reformulação dos setores que atuam junto à população. Incentivar e capacitar servidores para que estes estejam aptos a lidar com todos os níveis de pessoas, assim como os diversos problemas que surgirem ao longo do serviço, buscando ao máximo atingir o objetivo central do atendimento, quais seja agilidade, descrição, eficácia e humanização.

1.1 JUSTIFICATIVA

A escolha do tema foi motivada pela experiência da autora que nos últimos dois anos atua junto ao Telejudiciário, onde ficou por aproximadamente um ano no atendimento ao público, quer no setor de telefonia, onde as informações eram prestadas por telefone aos cidadãos de todas as partes, quer no balcão de atendimento, onde essa o fazia de forma presencial, olho no olho, momento ímpar onde pôde observar essa relação entre o atendente e o cidadão que busca o judiciário paraibano.

Assim sendo, é essencial conhecer mais sobre atendimento, gestão de pessoas e comportamento organizacional, para que seja possível, de forma racional e científica, obter esclarecimentos que possam proporcionar discussão de ideias produtivas e aplicáveis.

1.2 OBJETIVO GERAL

Analisar os serviços prestados pelo Telejudiciário, considerado a porta de entrada do judiciário paraibano, seu alcance, sua atuação e principais atribuições.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer a estrutura do Telejudiciário, sua composição e atribuições.
- Diagnosticar as dificuldades do setor, quando da prestação do serviço disponibilizado ao cidadão.
- Descrever a importância do Telejudiciário para o jurisdicionado paraibano e para o cidadão que busca seus serviços, bem como os benefícios trazidos para a própria estrutura interna do Tribunal de Justiça.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PÚBLICO TENDO COMO PONTO DE PARTIDA O ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A partir da última década do século XX, partindo da premissa da inovação tecnológica e da globalização, surge um movimento que tem trazido modificações constitucionais e legais, cujo objetivo principal seria adequar a Administração Pública Brasileira ao princípio da eficiência. Tal princípio nada mais é do que a representatividade da qualidade. Qualidade essa que as empresas privadas buscam alcançar como forma de concorrência no mercado, mas como implantar tal qualidade no serviço público onde não existe concorrência e sim uma grande quantidade de serviços a serem prestados?

Essa é a pergunta que muitos gestores vêm buscando responder para tentar mudar a cara do serviço público, deixando de lado a morosidade e a utilização da burocracia, no sentido de criar regras e procedimentos redundantes e desnecessários ao funcionamento do sistema, e a respeito do nosso tema, o mau atendimento nas repartições públicas. Vejamos o que diz Hely Lopes de Meirelles com relação ao princípio da eficiência:

O princípio da eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e dos seus membros.(MEIRELLES, p.48)

O autor é bem claro quando diz que não é bastante apenas a legalidade dos atos e sim a forma como esses atos vêm sendo apresentados à população. Vale salientar, nesse contexto, que os usuários do serviço público são os mesmos consumidores de produtos de alta tecnologia desenvolvidos por essas empresas modernas e que tratam seus clientes com excelência, enquanto estes não desejam mais conviver com procedimentos e processos

ultrapassados, desatualizados e em hipótese alguma com funcionários mal-humorados e despreparados.

Em tese essa seria uma das maiores preocupações da administração, pois tal comportamento não irá mudar através de portarias ou decretos e sim através da base do próprio sistema, onde cada integrante seria peça fundamental para se obter qualidade nos serviços. A gestão deve buscar incessantemente a integração dos seus servidores para que estes sejam dignos de elogios, o que não é tarefa fácil, mas também não é impossível. O Estado deve ser exemplo de eficiência para que os serviços privados espelhem-se nisso e não o contrário, como vem acontecendo.

A EC nº 19/2004 abocanhou o princípio da eficiência, passando este a direito constitucional, no Título II, “Dos Direitos e Garantias Fundamentais”, ao mesmo tempo em que inseriu no art.5º o inc.LXXVIII, que assegura a todos, no âmbito judicial e administrativo, a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. Está incluso nesse ponto um atendimento eficaz e célere que proporcione ao usuário uma credibilidade do serviço ali prestado. O modelo gerencial foi outro marco nessa reforma administrativa. Ocorrido aqui no Brasil em 1995, no governo de Fernando Henrique Cardoso, o novo paradigma administrativo trouxe um marco legal com a EC nº 19/1998, onde incluiu no texto constitucional o princípio da eficiência, que, ao lado da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade formam os princípios da administração pública (art.37, caput).

Na década de 90, iniciou-se no Brasil, a Reforma Gerencial do Estado, onde o então Ministro da Administração Federal e Reforma do Estado Luiz Carlos Bresser Pereira, propôs que a Reforma Administrativa fosse incluída entre as reformas constitucionais já definidas como prioritárias pelo novo governo – reforma fiscal, da previdência social e a eliminação dos monopólios estatais. Essa era a direção que o então Presidente da República Fernando Henrique Cardoso tomava: reformar ou reconstruir o Estado.

A administração pública precisava ser moderna e eficiente para se tornar compatível com o capitalismo que se vivia. Era necessário aproximar os mercados de trabalho público e privado.

No início essa visão não foi bem vinda, porém, em poucos meses todos já defendiam essa nova forma de estruturação de gerenciamento. Governadores, Prefeitos, empresários, imprensa e finalmente a opinião pública abraçou esse grande projeto.

Em agosto de 1995, após ser amplamente debatida, a Emenda Constitucional da reforma administrativa foi submetida ao Congresso Nacional, tendo sido promulgada ao texto constitucional em 04 de junho de 1998.

A Reforma Gerencial no Brasil surgiu em uma época de grande crise financeira. O país necessitava de mudança estrutural urgente. Como redefinir o novo estado em um mundo globalizado? Conforme Bresser Pereira descreve:

A administração pública gerencial surgiu como resposta à crise do Estado, como modo de enfrentar a crise fiscal, como estratégia para reduzir custos e tornar mais eficiente a administração dos imensos serviços que cabem ao Estado e como um instrumento para proteger o patrimônio público contra os interesses do rente-seeking ou da corrupção aberta. (BRESSER, 2001, p 10)

É de extrema importância essa preocupação em tornar o serviço público eficiente, pelo menos a ponto de fazer as coisas fluírem rapidamente, deixando de lado principalmente a morosidade e aquele velho costume de que tudo funciona através do jeitinho brasileiro, tratando todos de forma igualitária.

2.1.1. A BUSCA PELA QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A qualidade do serviço de atendimento, na realidade brasileira, principalmente no âmbito público, vem demonstrando necessidades de transformações urgentes. Baseado em depoimentos de usuários, demonstra-se a insatisfação com tais atendimentos; por outro lado, o servidor acaba expressando as dificuldades não compreendidas pelos usuários. O convívio social, como se entende, é difícil e pode gerar conflitos entre quem atende e quem é atendido, e, grosso modo, cada um fica obrigado a captar as descargas

emocionais uns dos outros, influenciando negativamente a qualidade do atendimento.

Por isso há extrema necessidade de se conscientizar os funcionários envolvidos no processo de atendimento, cabendo aos gestores buscar meios que envolvam e capacitem os servidores a lidarem com a impaciência diante de um problema, a prestarem um bom serviço, não só porque são pagos para isso, e sim porque quem está do outro lado é digno dessa presteza.

Treinamentos e esforços dos envolvidos são de fundamental importância para se atingir a eficiência. Não podemos deixar de ressaltar que o tema qualidade vem sendo buscado por alguns gestores, através de palestras e cursos oferecidos aos servidores, tirando como exemplo o TJ/PB, que criou uma Gerência de Capacitação, que visa promover e capacitar os servidores dentro das respectivas áreas de atuação no judiciário. Essa gerência é responsável também pelo treinamento dado aos recém-empossados no quadro do TJ/PB, levando a esses a capacitação necessária para assumir sua função dentro do competente setor. Seria de grande valor que toda a administração pública pudesse contar com centros de capacitação e reciclagem.

Chiavenatto afirma que treinamento:

É uma experiência aprendida que produz uma mudança relativamente permanente em um indivíduo e que melhora sua capacidade de desempenhar um cargo. Também é um processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizado, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos. (1999,p.295)

Investir em treinamentos é sinal de que os gestores se preocupam tanto com os clientes como com os profissionais. Pois lidar com público não é tarefa fácil e requer muito dos que estão na linha de frente.

A cada dia que passa os usuários dos serviços públicos vêm se tornando mais exigentes pela eficiência dos serviços, e é de extrema importância o desenvolvimento das pessoas envolvidas nesse contexto. Segundo Lobos, a qualidade é definida como:

Tudo aquilo que alguém faz ao longo de um processo para garantir que o cliente obtenha, exatamente, aquilo que deseja. Mas se tratando de qualidade de atendimento e levando em consideração que os serviços são prestados por pessoas que se situam na linha de frente de qualquer organização, o mesmo poderá ser levado às entidades que prestam serviços públicos.(1999,p.295).

A integração entre superiores e servidores que se comunicam diretamente com o público devem gerar a devida consciência da relevância da função exercida e o significado do trabalho ali prestado a quem o procura, e para o próprio órgão, podendo estes sugerir mudanças para tornar mais eficiente o contato com a população. Para Teixeira, Santana (1994, p.7): "Introduzir mudanças na Administração pública, propor novas diretrizes e mecanismos de gestão, representa ir de encontro de interesses estabelecidos, ultrapassados pelas novas exigências da sociedade, interferindo na cultura organizacional."

A qualidade pessoal está ligada de forma inseparável à eficiência de um atendimento, ou seja, a qualidade de uma pessoa com relação ao atendimento significa a forma como essa pessoa efetua seu trabalho diariamente. O reconhecimento profissional no âmbito do trabalho também é de fundamental importância para a satisfação do indivíduo e conseqüentemente o desenvolvimento qualitativo da sua função. Não importando o tipo de serviço, desde recepção de um hospital até a uma Chefia de Gabinete o reconhecimento segundo estudos modernos tornou-se uma forte aliada da autoestima e da melhoria do desempenho funcional do indivíduo.

Segundo (FAGUNDES,) as empresas que possuem excelência nos serviços prestados, focam seus esforços nas cinco dimensões da qualidade de serviços, as quais são:

- 1. Dimensão dos Tangíveis,** que enfoca os equipamentos e instalações modernas, no forte apelo visual, na boa aparência dos empregados, nos materiais associados com o serviços, como folhetos e anúncios de forte apelo visual.

2. Dimensão da Empatia, que é a capacidade de experimentar os sentimentos de outra pessoa como se fossem seus. Empresas empáticas sabem o que é ser um cliente da sua própria empresa. Elas procuram entender as necessidades básicas do cliente; devem proporcionar aos clientes atenção individual; contratar empregados que dão atenção personalizada, individualizada; oferecer horários de funcionamento que sejam convenientes a todos os clientes.

3. Dimensão da Garantia da qualidade dos serviços, da cortesia dedicada aos seus clientes e à segurança das suas operações. A dimensão da garantia inclui: se o comportamento dos empregados da empresa inspira confiança aos clientes.

No ambiente de serviços, existem três componentes principais da confiança:

a perícia do prestador de serviços;

a confiabilidade do prestador de serviços;

a preocupação do prestador de serviços pelo cliente.

Para obter êxito, o prestador de serviços deve procurar contar a verdade ao cliente, mesmo quando ela dói, deve fornecer toda a informação solicitada, os prós e os contras, evitar fazer comentários desagradáveis sobre outros clientes e concorrentes, além de ser fidedigno, cortês e atencioso com os seus clientes.

Dimensão da Rapidez nas Respostas que reflete o compromisso da empresa em fornecer serviços no tempo certo, estar sempre interessado em ajudar os clientes, prestar prontamente serviços aos clientes, querer ajudar, mesmo estando muito ocupado, e informar aos clientes exatamente quando os serviços serão realizados.

5. Dimensão da Confiabilidade que reflete a consistência e a fidedignidade do desempenho de uma empresa. Os clientes percebem a dimensão da confiabilidade quando a empresa promete fazer algo, ela cumpre o que prometeu. Se os clientes têm problemas, os empregados mostram interesse sincero em solucioná-los, ou quando a sua empresa presta o serviço no prazo em que promete.

2.1.2. A GESTÃO HUMANIZADA NO SERVIÇO PÚBLICO E SEUS REFLEXOS.

As pessoas que compõem determinados setores de atendimento podem fazer toda diferença, nos setores da administração pública. À valorização dos servidores é algo que vem se discutindo como forma de atingir metas, desenvolver potencialidades e criar forma de aprendizado.

O gestor que usa a liderança buscando ver e entender o lado humano de todos os servidores e usuários bem como suas necessidades como um todo, deixando de lado um pouco do aspecto formal, vai sempre conseguir obter êxito nos seus objetivos. Trabalhar em equipe usando a democracia como princípio de gerenciamento vai lhe trazer bons resultados. Os reflexos dessa gestão humanitária só serão vistos se houve de fato nas políticas e nas práticas gerenciais públicas, não bastando ficar apenas no papel ou esbarrar na burocracia e na cultura formal das instituições públicas.

No ambiente de trabalho o bom convívio, os momentos de alegrias, e a eliminação de possíveis atritos fazem parte desse processo de humanização pela busca do equilíbrio entre satisfação das necessidades do servidor com os objetivos a serem alcançados. Vejamos o que diz: (CALDAS, 2006,p. 47)

Partindo da substituição do velho e arcaico modelo, no qual o gestor, poderoso apenas se preocupava com rendimento dos integrantes da equipe, sem se atentar para o fato de que funcionários também têm seus problemas, suas inquietações, que o rendimento só será possível se for visto pelo humano das pessoas.

A substituição definitiva do administrador burocrático pelo gestor líder, com formalidades mais brandas, compartilhamento de tarefas, ambientes de trabalhos mais humanizados e por fim chegar a serviços públicos mais eficazes e atendimentos de ótima qualidade. Para combater os fatores extrínsecos de trabalho é que nos fala, este autor:

Certas relações significativas, considerando que as motivações e percepções dependem de condições extrínsecas ao trabalho e que, quando não existem geram insatisfação? baixos salários, insegurança, baixo status, gerenciamento retrógrado e fraca supervisão e falta de qualidade nas relações interpessoais com os companheiros, subordinados e superiores.(LOBOS,p.244)

Porém de nada vale esse ambiente harmonizado, se a parte estrutural não estiver apta para desenvolver o serviço. Quando ocorre um excesso de serviços por falta de servidores ou por falta de equipamentos produtivos, isso irá refletir no atendimento ao público, pois o serviço prestado poderá ocorrer dentro do prazo razoável, porém de forma incompleta e ineficaz.

Já segundo, Denton afirma este que:

Benefícios de carreira e satisfação com qualidade. Auto -imagem, auto-estima e serviço com qualidade estão inter-relacionados. Eles podem ser promovidos através de promoções “a partir da base”, como também podem ser encorajados através de incentivos monetários. Eles podem ser promovidos, como muitos fazem, através de rodízio em cargos, autonomia na linha de frente e responsabilidade. A auto -imagem melhorada dos empregados e um serviço melhor podem surgir da simples explicação de como o sucesso da corporação reside no fato de os empregados fornecerem serviços com qualidade. Não importam os meios, é essencial que essa mensagem seja efetivamente entregue.(1990, p.150)

O funcionário que não tem seu trabalho reconhecido pela empresa, a qual presta seus serviços, trabalha sem ânimo. Motivar e elogiar são formas de deixar o funcionário satisfeito desenvolvendo um trabalho com mais qualidade.

De acordo com Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001) somente o indivíduo motivado estará disposto a se comprometer com os objetivos da empresa. Elogiar a forma que foi desenvolvida um trabalho é uma maneira de agradar o funcionário, valorizando seu trabalho, resultando em funcionários motivados.

2.2. TRIBUNAL DE JUSTIÇA E SUA REFORMA ADMINISTRATIVA GERENCIAL.

O Tribunal de Justiça da Paraíba foi criado na gestão do então Governador Venâncio Neiva, através do Decreto nº 69 de 30 de setembro de 1891 e pelo mesmo decreto foi designado o dia 15 de outubro do mesmo ano, sua instalação.

No dia 09 de outubro desse mesmo ano, o então Governador Venâncio Neiva nomeava os Desembargadores e demais integrantes da Magistratura paraibana, para compor o Superior Tribunal de Justiça como intitulado, foram nomeados os bacharéis Manoel da Fonseca Xavier de Andrade, Juiz de Direito de Santa Rita; Augusto Carlos de Amorim Garcia, que fora Juiz de Direito de Bananeiras, e ocupava, interinamente, o cargo de Diretor da Instrução Pública; Francisco de Gouveia Cunha Barreto, Juiz de Direito do Pilar, no exercício da comissão de Chefe de Polícia; Amaro Gomes Carneiro Beltrão, Juiz de Direito de Guarabira; e Vicente Saraiva de Carvalho Neiva, Juiz de Direito de Vitória, Espírito Santo. No dia seguinte, o Governador completava os quadros burocráticos do Tribunal, com as nomeações do professor Francisco Xavier Júnior para a Secretaria, de Aureliano Filgueiras para os cargos de amanuense (amanuense era todo aquele que copiava textos ou documentos à mão) e arquivista, e de José Maria de Carvalho Serrano como porteiro e contínuo.

O jornal governista estado da Paraíba, órgão do partido republicano, publicava em sua edição de 15 de outubro de 1891 uma matéria que justificava o contentamento do povo paraibano dizendo:

“Um dos mais importantes benefícios trazidos pelo atual sistema de governo é a criação em cada Estado de um Tribunal de Justiça de Segunda Instância. É de simples intuição a vantagem que, para as nossas relações-públicas e privadas, decorre dessa instituição judiciária, que vem cercar de mais prontas garantias os interesses dos membros da sociedade”

Com essa declaração já observava o clamor da sociedade por um órgão que pudesse ajudar nas lutas pelos direitos inerentes aos cidadãos. Esse foi,

sem dúvida, um dos marcos mais importante para o judiciário paraibano, fato que trouxe uma prestação jurídica mais próxima para o povo, uma vez que, o Tribunal deu condição de revisão às decisões monocráticas, quando essas eram questionadas pelas partes querelantes.

Décadas se passaram, e o Tribunal de Justiça em sua magnífica estrutura física, necessitou passar por diversas reformas estruturais tanto na parte física com administrativa, para acompanhar o desenvolvimento social, jurídico e tecnológico que o mundo moderno vem sofrendo. É tanto que hoje este vem incansavelmente buscando a eficiência pública através da administração gerencial, norteando se através do princípio da eficiência que com o da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade (art.37 caput) formam os princípios da administração pública voltada para o usuário, figurando este agora como consumidor do serviço público.

O Tribunal de justiça da Paraíba, para não ficar por fora dessa reforma administrativa, modificou toda sua estrutura administrativa através de um organograma feito pela fundação Getulio Vargas, modificou a forma de gerenciar todos os setores, procurando adequar cada um, as suas reais competências, deixando de lado as chamadas coordenadorias para então gerências e coordenadores para diretores e gerentes. Tudo isso em prol de uma justiça mais célere e que possa trazer contenção de gastos para administração, porém muita coisa ainda precisa ser feita para se conseguir atingir as tão sonhadas metas.

2.3. TELEJUDICIARIO, PORTA DE ENTRADA DA JUSTIÇA PARAIBANA.

Intitulado como porta de entrada do judiciário paraibano, o Telejudiciário é, sem dúvida, o primeiro setor procurado pelo cidadão que busca informações dentro do âmbito da justiça paraibana. Isso torna indispensável que este seja primoroso, devendo suprir todos os pré-requisitos necessários para desenvolver seu papel, da melhor forma possível.

Até meados dos anos 90, não existia balcão de atendimento nas unidades judiciárias, visto que esses não eram informatizados. Os serviços

prestados pelo judiciário paraibano eram realizados de forma precária, as ações eram registradas em livros próprios, a distribuição dos processos era feita manualmente em cada Comarca. Localizar um processo era uma verdadeira missão de guerra em um universo de várias ações era o momento de maior desperdício de tempo relatado pelos servidores, pois os processos eram dispostos nas varas de acordo com a organização de cada setor. Isso dificultava muito sua localização.

Entretanto, após a implantação da informatização dos feitos judiciais em todo o estado da Paraíba, necessário se fez a criação de um setor que fizesse essa primeira triagem, no sentido de localizar a Vara onde tramita o feito e o atual estado de tramitação do mesmo.

Esse sistema é o que desafogou as varas, que antes ficavam abarrotadas de pessoas em busca de informações acerca de seus processos.

Analisando esse aspecto dentro das unidades onde dispõe de balcão de atendimento do Telejudiciário, pode se observar que a maioria das pessoas sempre se dirige a este setor a fim de obter as primeiras informações. Até mesmo se tratando dos clientes internos, que sempre buscam nossos serviços no sentido de localizar salas, setores e de localização de funcionários.

Os Advogados, apesar da maioria deles conhecerem os setores, esses buscam inicialmente a informação processual, pré-requisito para ser atendido nas varas que necessitam desse atendimento inicial feito pelo setor de atendimento do Telejudiciário, a fim de localizarem os processos para prestarem as informações requeridas por esses.

Esse pré-atendimento feito visa fazer, não apenas a acolhida do cidadão ou advogado, mas, evitar a busca desnecessária dos autos nas varas que são, em sua maioria, sobrecarregadas de serviço, contando com uma pequena quantidade de servidores. Essa é a realidade da grande maioria das Varas em todo o Estado da Paraíba. Varas abarrotadas de processos, uma demanda muito grande de feitos, e uma quantidade insuficiente de funcionários.

Um dos motivos da informatização dos feitos nos Tribunais é de melhorar a prestação do serviço, trazendo mais agilidade, confiabilidade e

eficiência. Ora, informatizar as Varas e demais setores do Tribunal de Justiça da Paraíba, fato ocorrido em 2006, fez com que pudéssemos localizar, com precisão, o local e o estado em que se encontra o processo.

Isso certamente traz grandes benefícios para todos. Antes da informatização, os processos eram “caçados” dentro das varas. Muitas vezes era preciso muitos dias para localizá-los, haja vista que, em função de suas próprias características, esses precisam se movimentar e sua tramitação lhes faz percorrer vários caminhos até chegar a sua conclusão.

Obviamente, dentro dessa nova realidade, os processos não estão imunes às dificuldades de localização e cumprimento, entretanto, esses fatos são isolados, e que não chegam a desmerecer todo o mérito dos benefícios trazidos pela informatização.

Os setores de atendimento das unidades que dispõem desse serviço são sempre muito cheios, chegando a atender diariamente 300 (trezentas) pessoas. Claro que esse número é bem menor em Comarcas com número menor de feitos. Entretanto, nas Comarcas com número menor de feitos e que possui unidade de Atendimento do Telejuiciário, esse funciona com apenas um servidor, o que já a deixa muito ocupada durante todo o expediente forense.

Portanto, o setor de atendimento do Telejuiciário desenvolve um papel de extrema importância, pois é este que filtra a informação para o cidadão e a sintetiza, evitando assim que, muitas vezes, esses compareçam a vara onde tramita seu processo de forma desnecessária, por exemplo, se seu processo estiver nas mãos do Juiz, do Promotor, dos Advogados, da Contadoria.

Se o cidadão não chega até a vara, o servidor que cuida de seu processo não será interrompido em atendê-lo, transformando esse tempo que fora economizado para trabalhar nos processos, trazendo assim mais agilidade para cumprir as determinações do Juiz. Apesar da clara importância do setor, este notadamente, não tem sido tratado com o devido incentivo, uma vez que, como acontece em muitos setores, observa-se um número muito pequeno de servidores que, por conseguinte, não conseguem manter a qualidade do serviço.

Como volta se para órgão público, devemos nos atentar a um detalhe especial: o cliente/cidadão, mesmo que insatisfeito com o atendimento recebido, sempre voltará, pois não existe outra forma de adquirir o produto em outro lugar, ou seja: o serviço público prestado naquela repartição.

2.3.1. CONTEXTOS HISTÓRICOS E LEGAIS DA SUA CRIAÇÃO.

Em meados da década de 90, o Poder Judiciário da Paraíba visando acompanhar os ideais de desenvolvimento informatizado que todo o setor da economia e da máquina pública vinha adquirindo, o então presidente do Tribunal de Justiça Des. Antonio Elias de Queiroga (biênio 95-96) colocou como meta principal da sua gestão, a informatização da justiça, como forma de ampliar o acesso à justiça da população em geral, evitando, portanto a morosidade e a falta de organização na ineficiência com relação ao atendimento ao público. Pois anterior a essa informatização os serviços eram prestados de forma manual, através de livros, catálogos de buscas entre outros de pouca eficiência.

Nesta mesma vertente surgiu a Coordenadoria do Telejudiciário, criado em 27 de Setembro de 1996 pela Lei nº6.332. Tinha como objetivos principais proporcionar um atendimento ágil e completo ao jurisdicionado, prestando informações processuais e como conseqüência diminuir o fluxo de pessoas nos cartórios e demais setores administrativos. O acesso à justiça foi assunto de grande contingente acadêmico, essa tão sonhada aproximação da justiça à população, pondo por fim o temor existente entre justiça e o cidadão, o Telejudiciário passava essa confiança que faltará na relação do litígio e a crença de que a justiça era apenas para os nobres. Vejamos o que disse o idealizador deste projeto Des. Antonio Elias de Queiroga, “o Telejudiciário é o maior projeto de cidadania do Poder judiciário. Com esse serviço, a justiça, definitivamente, abre as portas para o povo, de todas as classes sociais”.

Com o passar dos anos essa afirmativa foi se configurando mais e mais através do crescente número de atendimentos fornecidos pelo o setor e a

excelência desses atendimentos configurou uma mola propulsora da cultura jurídica. O Telejudiciário, a principio, foi criado para funcionar no Tribunal de Justiça, mais devido à procura pelos serviços ali prestados com o passar do tempo, este foi desmembrado para comarcas com maiores números de jurisdicionados a exemplo de Campina Grande, Patos e Sousa e que dava apoio às demais regiões circunvizinhas. Os serviços também foram sendo aperfeiçoados e modernizados, a internet veio como marco principal nessa mudança e a implantação do sistema de atendimento feito através dos Totens – Terminais de auto-atendimento, serviço recém criado pelo TJ/PB é muito bem aceito pela população. Esses Totens é mais uma ferramenta de consulta processual, e traz satisfação aos usuários que agora contam com mais esse meio de informação de forma segura, rápida e eficiente.

2.3.2. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES

Quando o Telejudiciário foi criado, tinha as seguintes atribuições: fornecer informações processuais de 1º e 2º graus, processos administrativos; emitir certidões cíveis, criminais e da auditoria militar; certidões de antecedentes criminais para instrução processual e de inquérito; localização de servidores e de setores dos Fóruns onde constem unidades do Telejudiciário; endereços de órgãos; plantões de final de semana, feriados e férias; simulação prévia de custas processuais; e acesso aos bancos de dados que constam informações como telefones de órgãos, horários de funcionamento, localização de salas, localização de pessoas bem como eventos e solenidades, para todas as Comarcas do Estado e, ainda, para o público em geral, através da internet.

Voltado para o lado do atendimento presencial, o servidor do Telejudiciário, desenvolve também um papel pedagógico de alta importância na formação cultural do cidadão, que vem sai em busca deste serviço. Além de fornecer as informações contidas nos bancos de dados do Tribunal, o mesmo tentar transmitir de forma explicativa e com uma linguagem acessível as tramitações processuais e do direito material, ou seja o que significa cada ato

processual existente na movimentação. Como exemplo: quando lá estiverem autos conclusos, o servidor informa à parte que o seu processo encontra-se com o Juiz da vara, e que nesse momento não adianta se dirigir ao cartório para maiores informações, evitando com essa atitude que as partes se dirijam ao cartório, sem a devida necessidade. O lado humanizado nesses atendimentos, sempre foi o fator mais importante nessa relação. O cidadão leigo necessita de um atendimento presencial, feito com humanidade e clareza, capaz de esclarecer, de forma precisa aos que tem pouco conhecimento dos trâmites processuais. Nortear esse público é algo a se preservar dentro da instituição.

Com relação a outra atribuição do Telejudiciário, que é o fornecimento de certidões negativas podemos dizer que também vem passando por grandes necessidades estruturais, o sistema SOC (Solicitação online de Certidão) foi implantado com o objetivo de facilitar o acesso a esse documento a população, porém o TJ, não previu que a demanda seria tanto ao ponto de não serem entregues as certidões no prazo previsto em Resolução feita pelo próprio Tribunal de Justiça, que seria de 48 horas. Tendo em vista que as solicitações são online, ou seja, o solicitante pode requerer sua certidão pela internet no site do Tribunal, mas a pesquisa ainda é feita de forma manual e falha devido as inconsistências nos bancos de dados utilizados para essas pesquisas.

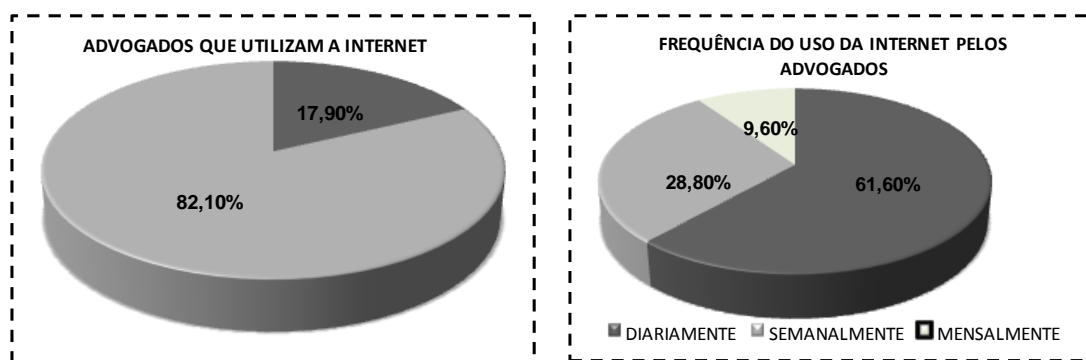
Outro atendimento prestado seria o do vídeo fonia, na sua criação o Telejudiciário contava com cerca de 8 (oito) atendentes que forneciam diversas informações para todos os locais do Brasil. Hoje, esse atendimento só conta com 3 (três) pessoas isso ainda graças a um convênio feito pelo Tribunal de Justiça com a ASDEF, que hoje disponibiliza dois servidores para atuar, número esse diga-se de passagem mínimo para o contingente de ligações diárias. Atribuições são muitas, o que realmente falta são instrumentos para que essas sejam desempenhadas com a devida qualidade.

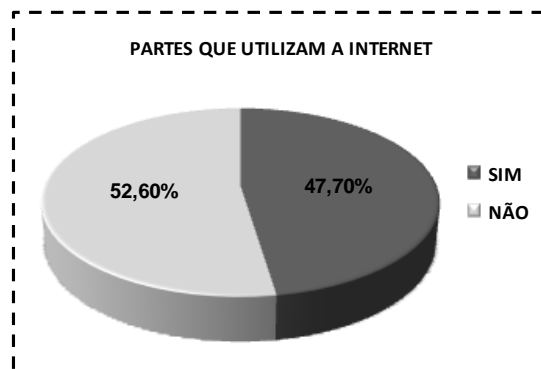
2.3.3 CONTEXTO QUALITATIVO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO TELEJUDICIÁRIO

Durante os primeiros 14 anos, desde o seu surgimento, o Telejudiciário logrou êxitos em todos os objetivos para os quais foram criados. Desde diminuição do fluxo de pessoas nos cartórios judiciais, até a agilização dos autos na escrivaninha, proporcionando assim mais tempo aos analistas e técnicos.

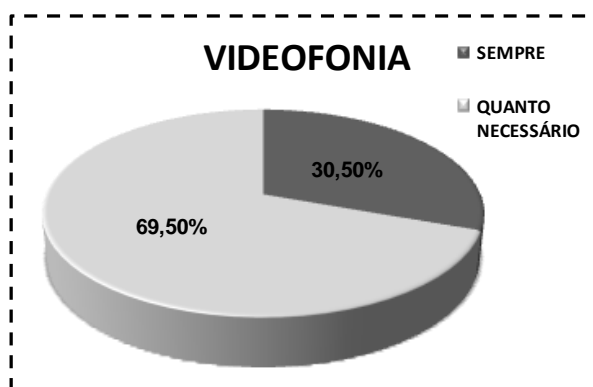
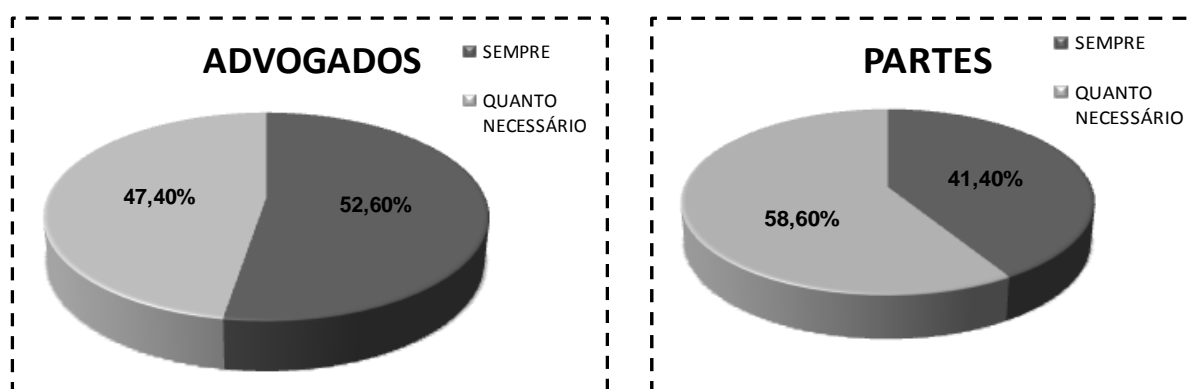
Através do gráfico abaixo, pode se constatar o aumento gradativo no número de atendimentos entre os anos de 1999 a 2006, que se deu também devido a melhoria no acesso á justiça.

Quadro 01 – Gráfico do aumento gradativo do número de atendimentos. Fonte arquivo Telejudiciário





FUNTE: ARQUIVO TELEJUDICIÁRIO



FUNTE: ARQUIVO TELEJUDICIÁRIO

A partir de 2007, nota-se através do gráfico acima ilustrado, a diminuição gradativa no número de atendimentos presenciais, que se deu principalmente devido ao uso da internet como meio de acesso a informações processuais. Nos últimos três anos, além da informatização como fator de referência para a diminuição de atendimentos presenciais, pode-se inserir a questão da qualificação dos atendimentos, que decaiu devido a fatores como: diminuição no número de servidores, a falta de valorização do setor, por parte dos gestores, por estes entenderem que a tecnologia é foco principal nas atuais gestões, a falta de

motivação dos servidores pelo fato de lidarem diretamente com pessoas e problemas causando lhes inquietações, a exaustão do serviço repetitivo, com jornada de trabalho longa e ininterrupta.

Outro fator contribuiu para essa degradação no atendimento presencial, o Telejudiciário, além de fornecer informações processuais, também é responsável pelo fornecimento de certidões negativas no âmbito da justiça estadual, com o desenvolvimento econômico e o aumento da criminalidade, ocorreu uma procura alarmante desse documento, principalmente após a implantação do sistema online de solicitações de certidões. O que antes necessitava de poucos servidores para desempenhar as funções bem como não inseria grandes preocupações a gerencia, hoje tudo se volta para esta atividade, deixando de lado a questão atendimento presencial como foco. Grande parte dos servidores do atendimento teve que ser remanejados para a emissão.

O atendimento presencial e a vídeo-fonia, foram os mais atingidos. As fotos que segue abaixo demonstram a diferença no número de servidores há anos, para a realidade dos dias atuais onde os guichês pela parte de dentro quase nunca estão completos, trabalhando apenas um ou dois funcionários.

No Fórum Cível onde hoje localiza se os maiores números de atendimentos presenciais, conta com cerca de três funcionários que dividem cerca de 400 atendimentos diários.

Outro ponto atendimento seria o de Mangabeira, que hoje conta com dois servidores que atendem cerca de 200 usuários. Nas demais comarcas onde ainda existe um posto do Telejudiciário, a situação ainda é pior, além da falta de funcionários temos a questão das ferramentas de trabalho que não são tão eficazes como as da capital.

Em relatório desenvolvido pela atual gerência desde setor relativo ao ano de 2013, foram desenvolvidas algumas ações que puderam ser feitas dentro do limite da mesma para compensar as reais necessidades deste setor.

Atitudes como retornar ao anterior horário de funcionamento, ou seja, os dois horários em vez de um como vinham funcionando. Apesar de poucos

funcionários a gerência achou por mais vantajoso para o público os dois horários

Implantação do sistema SGA (sistema geral de atendimento), em Campina Grande e no Fórum de Mangabeira, para um melhor controle de atendimento. porém no presente momento esse sistema foi transferido para um outro setor, no caso do Fórum de Mangabeira.

Aproximar o Judiciário ao cidadão, este foi e é um dos principais objetivos do Telejudiciário, valorizar o capital humano, harmonizar o relacionamento entre servidores, proporcionar um atendimento célere e universal, divulgar o serviço entre seu público interno e externo.

3. METODOLOGIA

Este capítulo trará a estratégia metodológica que foi utilizada para a realização do presente trabalho. Segundo Andrade (2009) existem várias formas de se classificar uma pesquisa, adotamos como critérios para esta, o tipo de pesquisa quanto a sua abordagem, natureza, objetivos, procedimentos.

3.1. TIPOS DE PESQUISA

Para o desenvolvimento do estudo proposto foi empregada quanto à natureza a pesquisa aplicada, buscando gerar conhecimentos que possam interferir de modo positivo em determinada realidade visando a resoluções de problemas existentes. Segundo Cervo, Bervian e Silva (2007), nesse tipo de pesquisa o investigador é movido pela necessidade de contribuir para fins práticos ou imediatos.

Quanto à forma de abordagem do problema a pesquisa é classificada como qualitativa. Kauark, Manhães e Medeiros (2010), esses autores consideram que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.

Quanto aos objetivos foi aplicada a Pesquisa Exploratória bibliográfica e a Descritiva. A primeira visou gerar maiores informações sobre determinado assunto, sendo está o primeiro passo do trabalho científico, segundo Cervo, Bervian e Silva (2007), os autores procuram explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em artigos, livros, dissertações e teses. A segunda procurou descrever determinada realidade, problema ou fenômeno, observando, registrando, analisando e correlacionando os fatos ou fenômenos sem manipulá-los.

Quanto à adoção dos procedimentos foi utilizado à pesquisa bibliográfica e a de campo. De acordo com Marconi e Lakatos(2010), a primeira é aquela que se refere a toda bibliografia existente e tornada pública em relação ao tema que se deseja estudar, vale ressaltar que esta pesquisa não é mera repetição de determinado assunto existente, mas vem proporcionar uma nova

abordagem a respeito do mesmo possibilitando a chegada de conclusões inovadoras. A segunda é realizada com objetivo de obter informações acerca de determinado problema, para o qual se procura uma resposta.

3.2 POPULAÇÃO

Toda pesquisa e estatística precisa atender a um público alvo pois, é essa população que fornecerá os dados necessários para coleta das informações necessárias para avançar nas pesquisas.

O presente estudo foi realizado com o jurisdicionado que buscam informações processuais junto ao Telejudiciário no Tribunal de Justiça, Fórum Cível e Fórum de Mangabeira.

Fábio Appolinário, 2007, define população como: "Grupo de pessoas, objetos ou eventos que possui um conjunto de características comuns que o definem. Totalidade de pessoas, objetos ou eventos que se deseja estudar e realizar sobre a qual se realizarão generalizações".

Como foi exposto ao longo do trabalho, o Telejudiciário foi criado para ser um elo entre a justiça e o cidadão, tem como uma de suas atribuições principais prestarem atendimento aos usuários da justiça, que buscam informações junto ao poder Judiciário.

3.3 AMOSTRA

Fábio Appolinário, 2007, descreve amostra: "subconjunto da população em estudo. Quando a amostra é representativa dessa população, supõe-se que os dados obtidos por meio da amostra possam ser generalizados para a população da qual a mesma se originou".

Constituíram a amostra desta pesquisa 30 usuários dos serviços presenciais pelo Telejudiciário, que circulam diariamente pelo Tribunal de Justiça, Fórum Cível e Fórum de Mangabeira.

3.4 INSTRUMENTOS DA COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados utilizado neste trabalho foi um questionário elaborado pelo pesquisador, contendo 6 perguntas . Tendo como

objetivo verificar a percepção da população que utiliza o serviço de atendimento do Telejudiciário sobre a qualidade do atendimento prestado.

Para a estruturação do presente questionário foi utilizado à escala de Likert. Este tem como finalidade verificar o grau de predominância na percepção dos usuários, para com a qualidade do atendimento, em questões como o atendimento prestado pelo servidor, o tempo de espera, e as instalações deixando margem a elogios, críticas e sugestões.

Segundo Lakatus e Marconi, 2001, a coleta de dados propõe fazer anotações e registros ao longo do período investigado.

O questionário é "o instrumento mais utilizado na pesquisa quantitativa, principalmente em pesquisa de grande escala, como as que se propõem levantar a opinião política da população ou a preferência do consumidor." (ROESCH, 2007, pag. 142)

A análise de dados foi feita através de ferramentas estatísticas transformando assim os dados coletados em informações que serão utilizadas para concretização deste projeto.

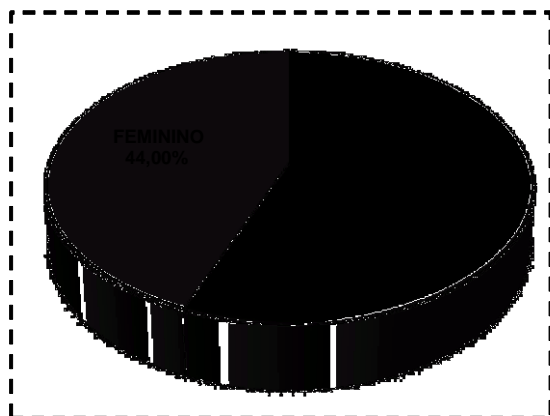
4. ANÁLISE E DISCURSSÃO DOS RESULTADOS.

A análise dos dados é uma melhor forma de compreender o posicionamento dos usuários e suas perspectivas com relação a satisfação dos serviços prestados pelo balcões de auto atendimento do Telejudiciário.

No que se refere ao perfil dos colaboradores, foi feita uma avaliação interna através da observância dos atendentes deste setor como: sexo e escolaridade. Esses dois fatores irão nos fazer entender o perfil dos usuários deste serviço.

4.1 SEXO

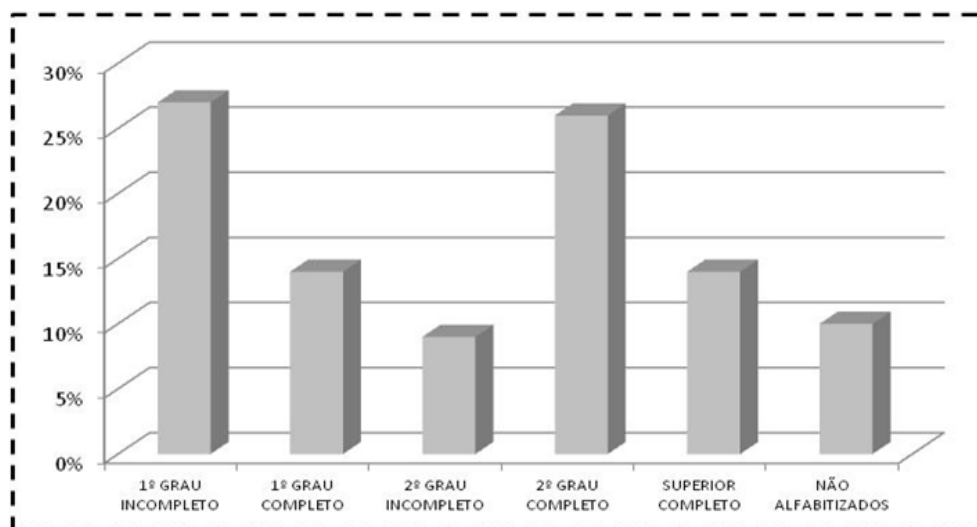
GRÁFICO 1- SEXO



Em análise aos perfis dos usuários foi constatado que, em maioria os postos de atendimento são procurados por mulheres, dentro o observador registrado que tal fato se dar, pelas questões que envolvem ações de família. Tipo alimentos, divórcio, averiguação de paternidade.

4.2 GRAU DE ESCOLARIDADE

GRÁFICO 2- GRAU DE ESCOLARIDADE

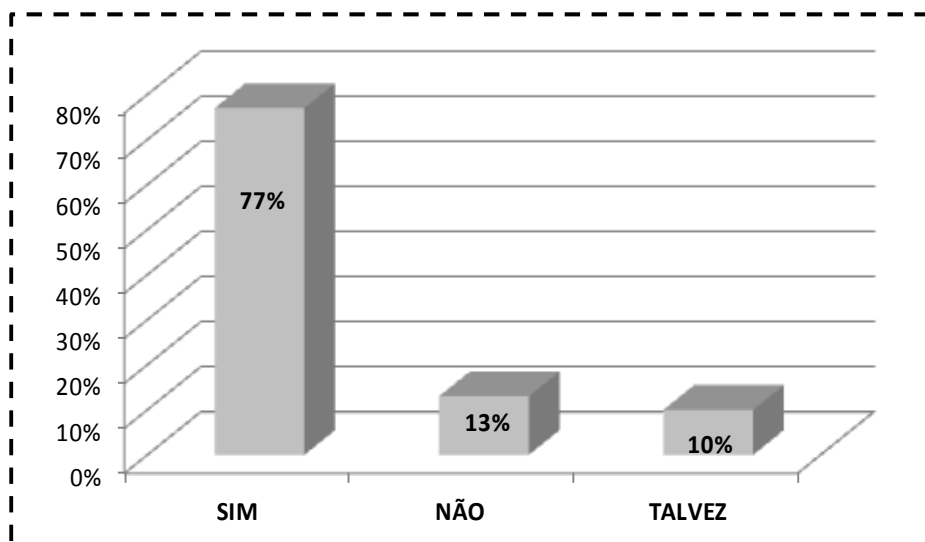


Nessa amostra pode-se perceber que apenas demonstrando o que foi relatado em vários momentos dentro do trabalho, o público que mais necessita deste trabalho hoje, são que não possuem um grau de escolaridade elevado. Quando o Telejudiciário foi criado seu maior contingente de atendimentos era

atribuído aos advogados, com a inclusão de meios eletrônicos essa postura mudou, e aqueles que não possuem tanta informação passaram a ser o público alvo.

4.3 SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO

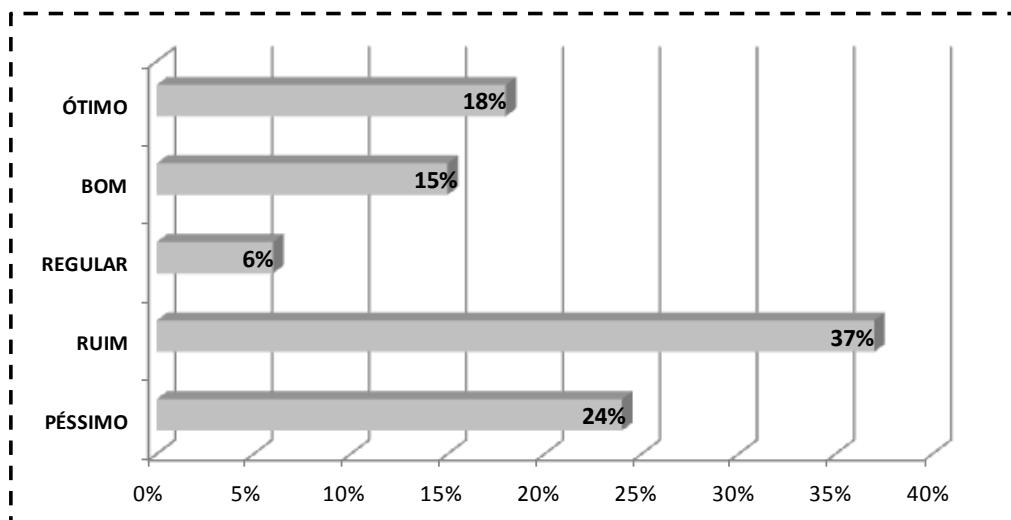
GRÁFICO 3- SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO



Pode-se perceber que a maioria dos usuários entrevistados está satisfeito com o atendimento, o que contribui para a valorização deste setor, que mesmo sem um grande número de funcionários, consegue prestar um bom serviço à população. Demonstrando como para eles a continuidade e aperfeiçoamento do atendimento oferecido pelo Telejudiciário é de grande valor para o jurisdicionado Paraibano.

4.4 RAPIDEZ NO ATENDIMENTO

GRÁFICO 4- RAPIDEZ NO ATENDIMENTO



Nesta questão, a insatisfação dos usuários é alta, pois como foi debatida a falta de servidores dentro do Poder Judiciário é um problema que vem atingindo muitos setores da justiça, e o Telejudiciário hoje esta com a metade do número de servidores, que seriam necessários para funcionar plenamente. Como exemplo, no Fórum Cível, existem seis guichês de atendimento, no entanto apenas três funcionam por falta de servidores que ocupem esses lugares.

O que foi observado nessa enquete é que muitas vezes o usuário terminou levando sua insatisfação processual, ao atendimento. A morosidade na resolução dos conflitos faz com que muitas vezes o público generalize a qualidade na prestação dos serviços, o Telejudiciário muitas vezes é a da descarga de todas as angustias, revoltas e indignações do público para com a justiça.

Ao final da análise dos dados coletados, pode-se constatar que uma das medidas cabíveis a serem adotadas por este órgão, levando em consideração a pesquisa, seria aumentar os números de funcionários capacitados para atender a todos os tipos de usuários. Prestando com isso um atendimento célere e qualificado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Ao final dos estudos chegamos à conclusão que, prestar um atendimento com qualidade não é tarefa fácil, principalmente se tratando de um setor público onde reina a percepção geral que os serviços são prestados de forma ruim, moroso e ineficaz. Mas, após analisar diversos entendimentos concluímos que prestar um atendimento com qualidade, não é algo impossível e essa imagem pode ser mudada por atitudes, que devem partir tanto do gestor como do servidor. Gerenciar pessoas e fazê-las entender que o sucesso no alcance de metas depende da cooperação de todos.

O atendimento presencial do Telejudiciário, foco principal deste trabalho, por anos conseguiu atingir suas metas e prestar um atendimento humanizado, onde existia a preocupação com quem estava do outro lado do balcão. Procurava-se ao máximo solucionar as questões trazidas pelos usuários e evitar a ida desnecessária aos cartórios.

Ao longo dos últimos anos, o setor do Telejudiciario perdeu a maior parte dos seus servidores, os quais não foram substituídos, o que acarreta sobrecarga aos que restaram e atrasa a disponibilização dos serviços prestados. Para se prestar um serviço de qualidade é necessário que toda estrutura esteja pronta para fazê-lo. O Telejudiciario necessita melhorar o quantitativo de recursos humanos, bem como a parte estrutural e de sistemas principal fonte de pesquisa utilizada pelo setor.

Existem na teoria,s processos virtuais, sistema de disponibilização de certidão online, informação processual atualizada, internet de ponta, entretanto, na prática o que se tem é um sistema de processo virtual de difícil entendimento e acesso; certidões que deveriam ser online precisam ser pesquisadas individualmente, uma a uma, e sua disponibilização se dá em um tempo longo; informação processual atualizada que não condiz com a situação real do processo e uma internet que deixa a desejar quanto à rapidez e continuidade de acesso, isto em se tratando das principais Comarcas, pois no interior o acesso à internet é uma missão de paciência, pois esta não funciona.

Gerenciar este setor do Tribunal de Justiça tem sido uma tarefa muito árdua. Percebemos uma vontade muito grande por parte dos gestores, bem como, a parceria entre todos os servidores do setor, no sentido de minimizar os problemas enfrentados, pois, as maiorias das decisões independem das vontades desses. Sabemos que, em todos os setores do Tribunal de Justiça, e por ser característica de um Órgão desse porte, as decisões são tomadas sempre nos níveis superiores, não cabendo, portanto, aos gestores, resolver as principais questões enfrentadas no dia a dia. Competem à Presidência e às diretorias as grandes decisões a título de nomeações de servidores, contratação de empresas e serviços necessários ao bom funcionamento de toda estrutura do Tribunal de Justiça da Paraíba.

Atendimento prestado de forma rápida não para se mostrar agilidade mas para dar tempo de atender a todos e evitar maiores tumultos, servidores insatisfeitos pelo cansaço, pela falta de comprometimento dos gestores. Uma gerência amarrada pela vontade de querer fazer, mas esbarrada no fato de não possuir autonomia para o mesmo, e o principal fator o desuso e descrédito do setor pela população que aos poucos foi deixando de procurar esse atendimento, por não achar o serviço tão eficaz quanto antes sendo este substituído pelas inovações tecnológicas como internet, e postos de auto-atendimento eletrônico. Atendimento não significa apenas escutar e dar o que o outro lhe pede, mais sim, compartilhar e atender das necessidades trazidas pelo cidadão, tendo em vista que cada um possui a sua.

Analizamos toda a estrutura do Telejudiciário, conseguimos observar as dificuldades encontradas, especialmente no tocante a falta de servidores, principal motivo causador de reclamações em todas as unidades do Telejudiciário.

Foi feito um diagnóstico completo, de todos os aspectos disponíveis e conseguiu-se mensurar a importância dos serviços prestados pelo Telejudiciário para o cidadão.

Vale ressaltar que, se essa pesquisa conseguiu todas as informações necessárias, isso se deve ao fato de encontrarmos uma Gerência acessível,

pronta para disponibilizar de todas as informações indispensáveis para servir de subsídio a essa pesquisa.

O trabalho buscou contribuir para uma reestruturação imediata neste setor, que como suscitado a todo o momento neste trabalho, é um elo entre a Justiça e o cidadão. Abrir as portas do judiciário com grandeza e eficiência, expandir esses serviços para as demais comarcas com números elevados de jurisdicionados, capacitar continuamente seus servidores, é o que se almeja para um futuro próximo e para uma justiça mais célere e humanizada.

REFERÊNCIAS

CALDAS,P.S. Gestão Humanizada: Novos Caminhos. Salvador, IAT, 2006.

CERVO,A.L;BERVIAN, A.P; DA SILVA,R., Metodologia Científica 6°ed.Editora São Paulo,2007.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas. Rio de Janeiro: Atlas, 1999.

DENTON, D. Keith. Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva. São Paulo:Makron Books, 1990.

KAUARK,F.S;MANHAES,F.C;MEDEIROS, C.H., Metodologia da Pesquisa - Um Guia Prático, Ed.Via Litterarum, Itabuna BA.

**[http://www.,tj.pb.jus.br/institucional/histórico-do-tribunal/#primeira fase.](http://www.tj.pb.jus.br/institucional/histórico-do-tribunal/#primeira_fase)
Acessado em 06 de maio de 2014.**

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI Marina de Andrade. - Fundamentos de Metodologia Científica. São Paulo: 7ª Edição. Atlas, 2010

LOBOS,J..Qualidade Através de Pessoas. São Paulo: Câmara Brasileira do livro,1991.

MEIRELLES,H.L., Direito Administrativo Brasileiro, 34° ed, Ed.Malheiros,São Paulo,2008.

MORAES,F.C.P; VASCONCELOS,I.F.G, Teoria Geral da Administração, 3° ed, Revista, São Paulo: Cengage Learning, 2009.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. A administração pública gerencial: estratégia e estrutura para um novo Estado. Brasília: MARE\ENAP, 1996.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA V.C . P; FORTUNA A. A. M .Gestão com Pessoas : Uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 2 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

TEIXEIRA, H.J; SANTANA,S.M. Remodelando a Gestão Pública. São Paulo: Blucher,1994.

ANEXOS

FOTO 1 - ATENDIMENTO



FOTO 2 - FORNECIMENTO DE CERTIDÕES



FOTO 3 - CAPACITAÇÃO



FOTO 4 - IMPLANTAÇÃO DOS TOTENS



FOTO 5 - GUICHES DE AUTOATENDIMENTO

