

OUVIDORIA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

DOS TRTS E DO CSJT



Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES 2020

Brasília, DF
2020

Secretaria-Geral da Presidência do TST

Coordenadoria de Estatística e Pesquisa do TST

Setor de Administração Federal Sul, Quadra 8, Lote 1, Bloca A, Sala A2.101

CEP 70.070-943

Telefone 3043-3675

www.tst.jus.br/estatistica

cestp@tst.jus.br

Elaboração, Revisão e Supervisão Editorial

Coordenadoria de Estatística e Pesquisa do TST

Análise, Projeto Gráfico e Editoração

Taise de Castro Xavier da Silveira

André Silva de Queiroz

Estagiários

Filipe Martins dos Santos

Vittoria Braga Farneze



2020 Coordenadoria de Estatística e Pesquisa do Tribunal Superior do Trabalho

Coordenador

Júlio César Moreira Marino

Substituta do Coordenador

Taise de Castro Xavier da Silveira

Supervisor da Seção de Pesquisa e Divulgação de Dados Estatísticos da JT

Elmiro Andrei Tarrago Jaques

Supervisor da Seção de Acompanhamento Estatístico do TST

Antonio Carlos de Andrade Cubells

Supervisor da Seção de Acompanhamento Estatístico dos TRTs

Sandro Magnos Karkow

Supervisor da Seção de Acompanhamento Estatístico das VTs

Diêgo Carneiro Lopes

Servidores

Hilvio Maciel Carvalho
Auricélio Rosendo Timbó
André Silva de Queiroz
João Paulo de Lima Silva
Janaína Bortoluzzi Cardoso
William Bacelar Rezende

Estagiários

Filipe Martins dos Santos
Sabrina Gerlach Campoe
Vittoria Braga Farneze

Recepcionista

Mônica dos Santos Souza Alves

Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

1	INTRODUÇÃO	8
2	PESQUISA CSJT – PÚBLICOS INTERNO E EXTERNO	9
3	PESQUISA TRTS – PÚBLICO INTERNO	16
4	PESQUISA TRTS – PÚBLICO EXTERNO	31
5	PESQUISA TRTS E CSJT – PÚBLICO EXTERNO	43
6	PESQUISA TRTS E CSJT – PÚBLICO INTERNO	62

Introdução

A Pesquisa de Satisfação realizada pela Ouvidoria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho ocorreu no período de 9 a 27 de março deste ano e foi estruturada de acordo com o perfil do respondente e o Órgão objeto de avaliação. Dessa forma, ao serem respondidos os itens iniciais do questionário, foram disponibilizadas as perguntas direcionadas para cada cliente do CSJT/TRT.

Essa estrutura acarretou a existência de 5 situações para análise: a pesquisa que avaliou o CSJT pelos públicos interno e externo, a pesquisa que avaliou os TRTs pelo público interno, a pesquisa que avaliou os TRTs pelo público externo, a pesquisa que avaliou o CSJT e os TRTs pelo público externo e a pesquisa que avaliou o CSJT e os TRTs pelo público interno.

Neste relatório, foram feitas as avaliações das quatro primeiras situações, uma vez que na quinta situação, apenas 4 respondentes participaram.

Quanto à pesquisa referente ao CSJT realizada com seus públicos interno e externo, houve a participação de apenas 10 usuários, a maioria advogados e pessoas que utilizam frequentemente os serviços do CSJT. A nota média atribuída pelos usuários foi de 4,4. Os itens com maior grau de satisfação foram a facilidade de consultar, enviar documentos e utilizar os serviços online relacionados aos Sistemas do CSJT, a transparência e objetividade do Portal do Conselho e a boa recepção e orientação. Os com menor grau de satisfação, o tempo de atendimento, as informações prestadas atenderem às necessidades do solicitante, o tempo de tramitação do processo, o esclarecimento de dúvidas por meio das informações obtidas e o fato de se conseguir falar com os gestores do CSJT e obter respostas às solicitações.

Quanto à pesquisa referente aos TRTs realizada com o público interno, houve a participação de 3.343 usuários, sendo a maioria de servidores. Os TRTs que receberam mais avaliações foram os da 15ª, 4ª, 2ª e 3ª Regiões. A nota geral atribuída pelos usuários foi de 6,4. Os itens com maior grau de satisfação foram a contribuição do trabalho para o cumprimento da missão do Tribunal, o fato de os equipamentos serem adequados e em número suficiente para a realização das tarefas e o espaço físico disponível para a realização do trabalho. Os com menor grau de satisfação, o número de servidores ser suficiente para a execução das tarefas, as mudanças no Tribunal serem planejadas com a participação de magistrados e servidores e a existência de critérios justos para a distribuição de gratificações.

Quanto à pesquisa referente aos TRTs realizada com o público externo, houve a participação de 951 usuários, sendo a maioria de advogados. Os TRTs que receberam mais avaliações foram os da 7ª, 4ª, 5ª e 2ª Regiões. A nota geral atribuída pelos usuários foi de 6,0. Os itens com maior grau de satisfação foram as instalações do TRT serem adequadas, considerando as condições higiênicas, físicas e de acessibilidade, a boa recepção e orientação, as atividades prestadas por profissionais qualificados e a eficiência da comunicação relativa às sessões. Os com menor grau de satisfação, o tempo de atendimento às solicitações e aos questionamentos, o acesso aos servidores e magistrados para esclarecer ou resolver as demandas e o fato de as decisões judiciais proferidas seguirem o disposto nas leis e serem justas, imparciais e claras.

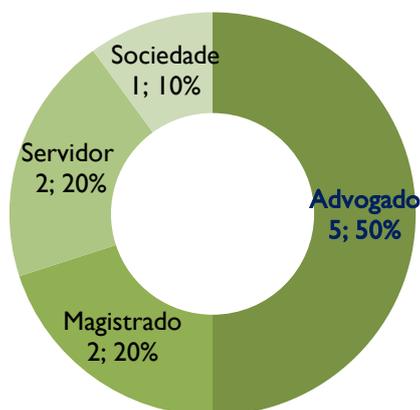
Quanto à pesquisa referente aos TRTs e ao CSJT realizada com o público externo, houve a participação de 26 usuários, sendo a maioria de advogados. A nota média atribuída ao CSJT foi de 5,5 e aos TRTs, de 5,9.

Quanto à pesquisa referente aos TRTs e ao CSJT realizada com o público interno, apenas 4 questionários foram respondidos; portanto, as marcações foram disponibilizadas em tabelas ao final deste relatório.

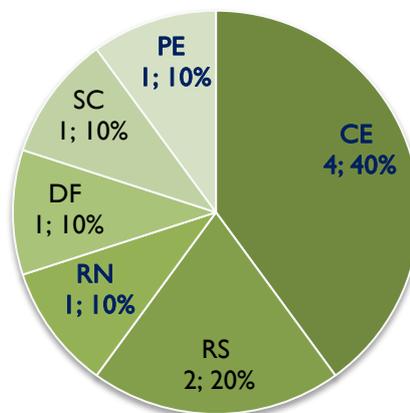
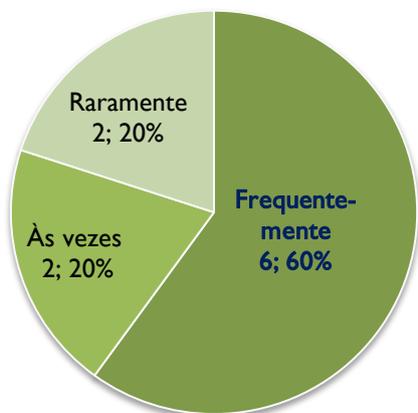
Pesquisa CSJT – Públicos interno e externo

2

A Pesquisa de opinião referente ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT - foi respondida por 10 usuários, sendo 50% advogados.



A maior parte desses respondentes utiliza frequentemente os serviços do CSJT e reside na Região Nordeste.

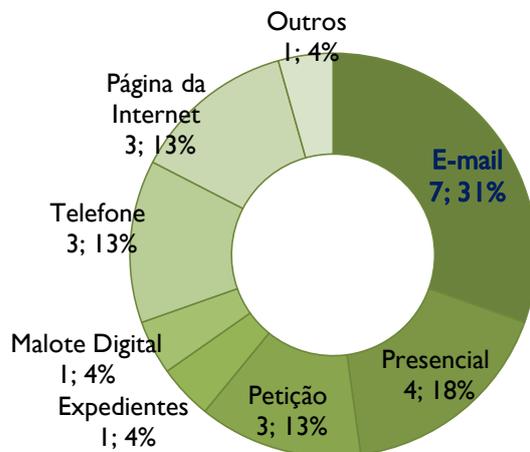


As áreas mais procuradas para atendimento das demandas foram a **CPROC – Administrativo e Processos**, com 38% das respostas, a **Secretaria-Geral do CSJT**, com 31%, a Ouvidoria Geral, com 15%, a CCAUD – Controle e Auditoria e a Gestão Estratégica, com 8%.

A SETIC – TI e Governança, a DCCSJT – Comunicação, a CGDOC – Arquivamento e Memória, a SEOFI – Orçamento e Finanças e a CGPES – Gestão de Pessoas não foram citadas por nenhum dos respondentes da Pesquisa.

Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

Os canais mais utilizados para acesso ao CSJT foram o e-mail e o atendimento presencial. Os canais Reunião, Videoconferência e Whatsapp não foram citados pelos respondentes.



Os tipos de demanda mais utilizados foram Orientações, Tramitação de Processos, Procedimentos, Consulta à Regulamentação e Decisões.



No quadro a seguir, constam as demandas que não foram marcadas no questionário pelos respondentes.

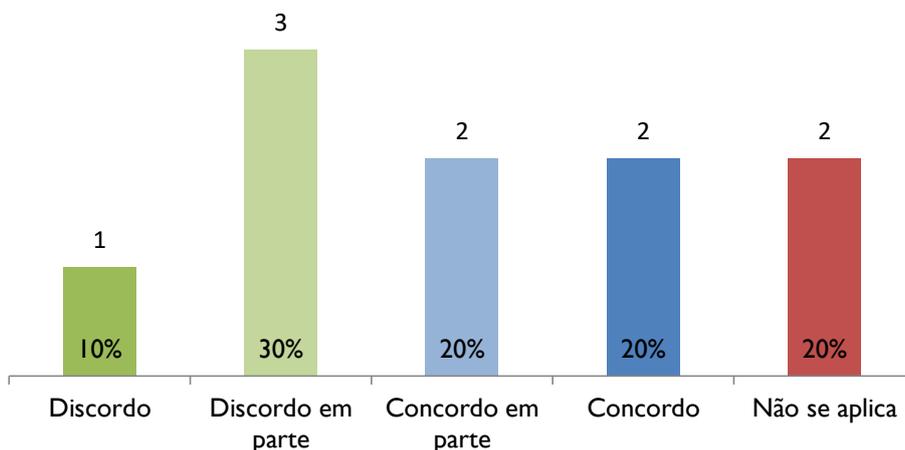
Colaboração em Estudos	Comitês Gestores
Ações de Capacitação	Projetos Nacionais
Acompanhamento de Planos	Projetos de Obras
Gestão de Sistemas	Pareceres Técnicos
Elaboração de Propostas	Concursos Públicos
Gestão de Valores	Consulta a publicações no DEJT
Portal do CSJT	Tecnologia da Informação

Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

Para verificar a satisfação dos clientes em relação ao CSJT foram feitas 11 perguntas que avaliaram o Atendimento, a Eficiência, o CSJT em relação à Justiça do Trabalho e a Comunicação. A seguir, serão avaliadas as respostas dadas a cada um desses quesitos:

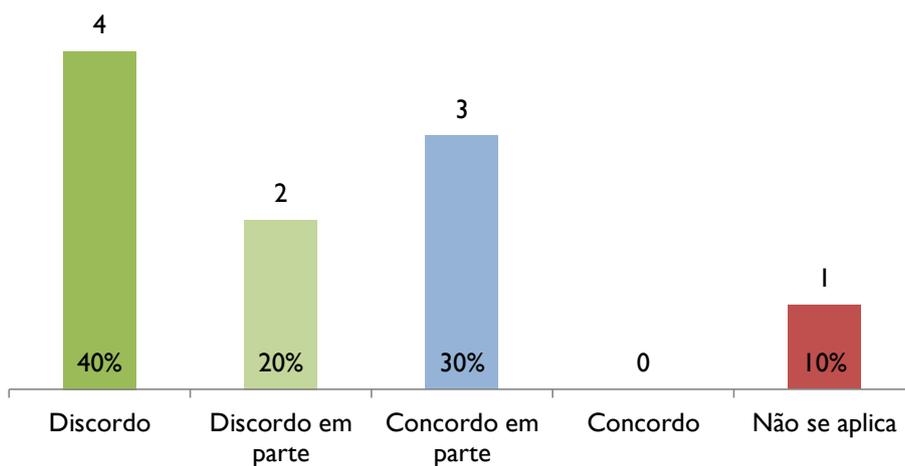
A. ATENDIMENTO

Fui bem recepcionado e orientado.

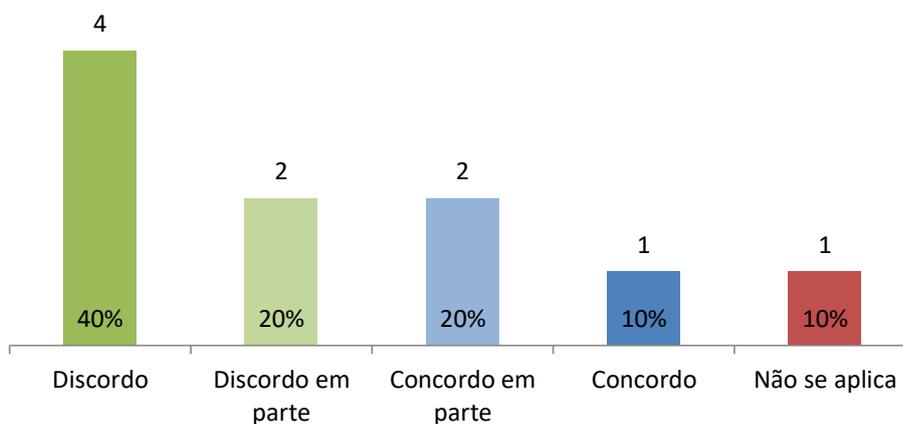


Dentre os 10 respondentes dessa pergunta, apenas 2 demonstraram-se totalmente satisfeitos com a recepção e orientação recebidas; a maior parte dos clientes, 60%, estão insatisfeitos total ou parcialmente com o tempo de atendimento.

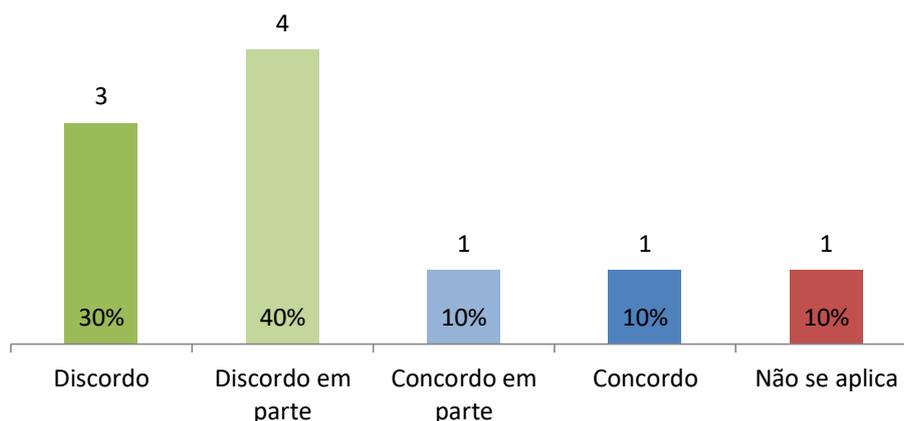
O tempo de atendimento foi satisfatório.



Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

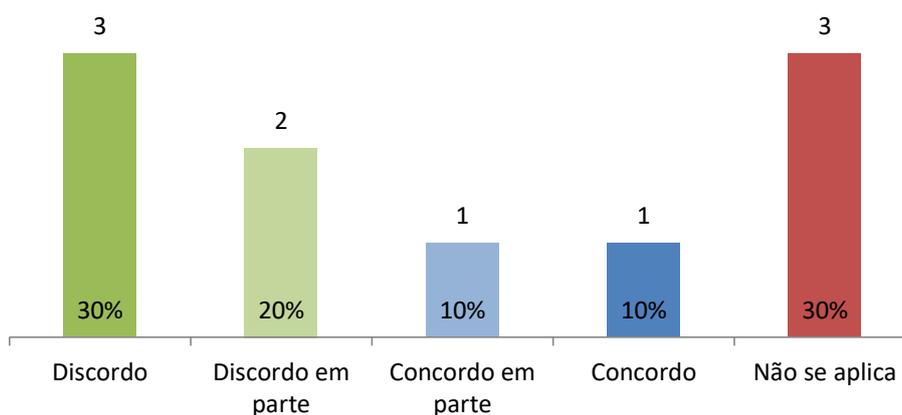
B. EFICIÊNCIA DO CSJT**As informações prestadas atenderam às minhas necessidades.**

Duas perguntas foram feitas no intuito de perceber a satisfação dos clientes com as informações prestadas pelo Conselho quando solicitadas. Em ambas, a maior parte deles demonstrou-se parcial ou totalmente insatisfeita. Apenas um respondente marcou a opção totalmente satisfeito nas duas perguntas.

As informações obtidas esclareceram minhas dúvidas.

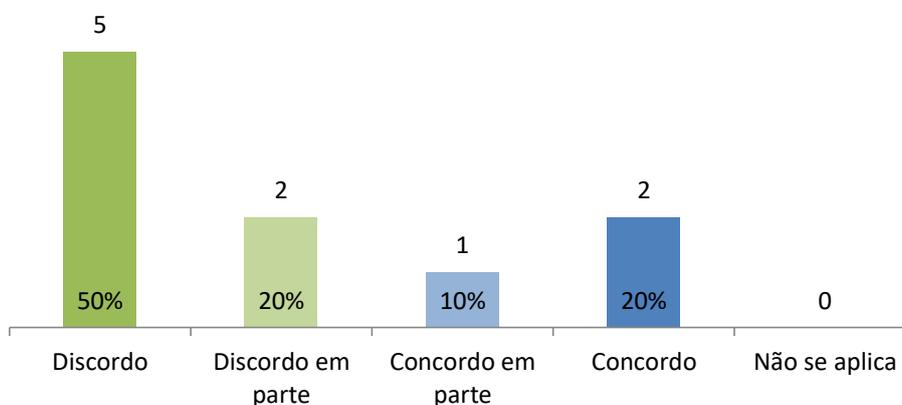
A tramitação de processos foi avaliada por 7 dos 10 respondentes. Dentre os 7, apenas 2 demonstraram-se total ou parcialmente satisfeitos com o tempo de tramitação. Apenas um cliente está totalmente satisfeito.

O tempo de tramitação do meu processo foi satisfatório.



Setenta por cento dos respondentes mostraram-se parcial ou totalmente insatisfeitos quando questionados se conseguem falar com os gestores do CSJT e obter respostas às solicitações. Apenas 2 pessoas estão totalmente satisfeitas em relação a essa pergunta.

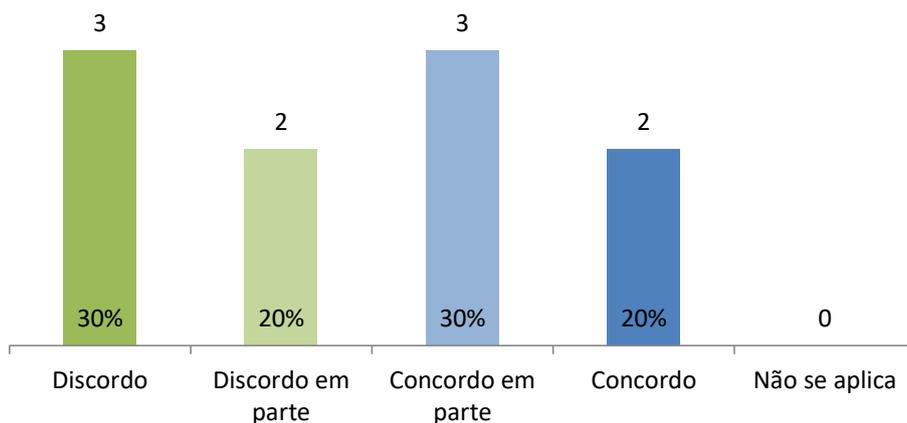
Consigo falar com os gestores do CSJT e obter resposta às minhas solicitações.



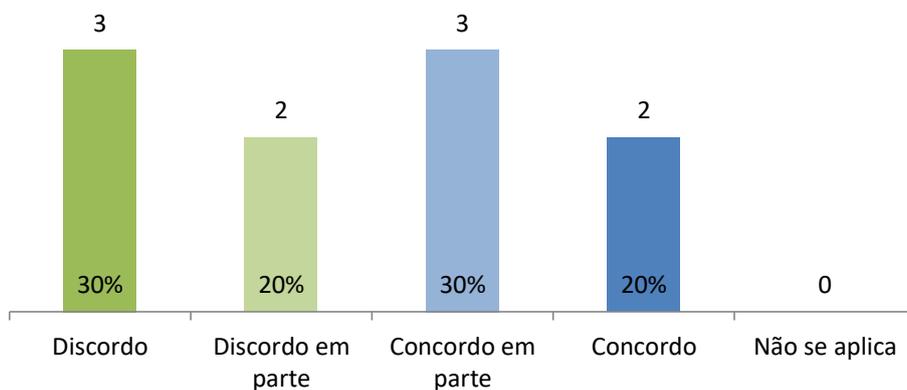
C. O CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO E A JUSTIÇA DO TRABALHO

As duas perguntas referentes ao papel do CSJT em relação à Justiça do Trabalho foram igualmente avaliadas pelos respondentes: a metade deles concorda parcial ou totalmente que a supervisão exercida pelo Conselho promove a integração e o desenvolvimento da Justiça do Trabalho e que a integração entre os sistemas CSJT/TRTs/VTs é suficiente para o desenvolvimento das atividades na JT.

A supervisão exercida pelo CSJT promove a integração e o desenvolvimento da Justiça do Trabalho.



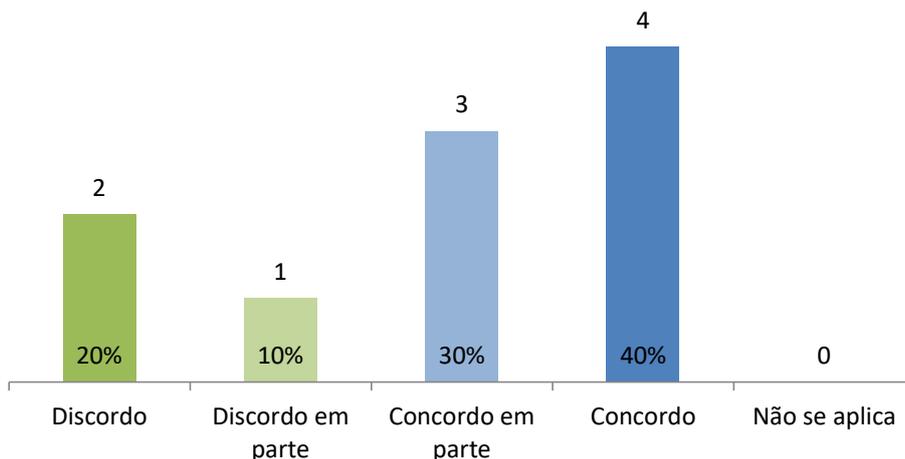
A integração entre os sistemas CSJT/TRTs/VTs é suficiente para o desenvolvimento das atividades na Justiça do Trabalho.



D. COMUNICAÇÃO

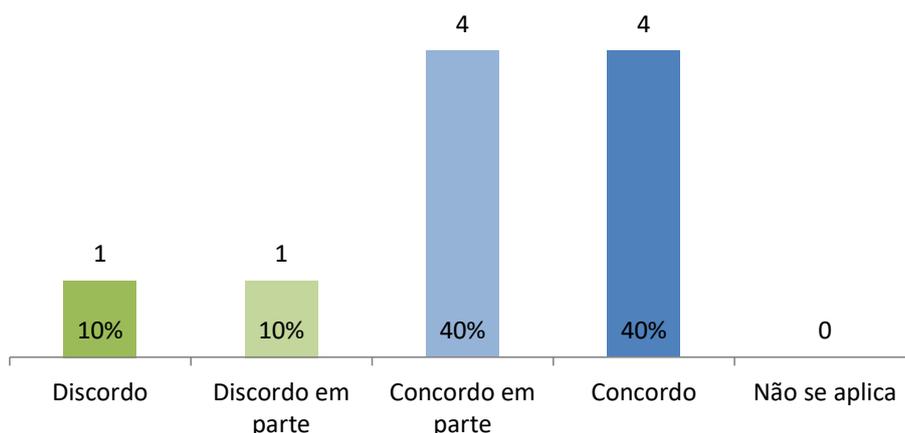
A maior parte dos clientes concorda total ou parcialmente que o portal do CSJT é transparente e objetivo (70%) e que é fácil consultar, enviar documentos e utilizar os Serviços Online relacionados aos Sistemas do CSJT (80%).

O portal do CSJT é transparente e objetivo.



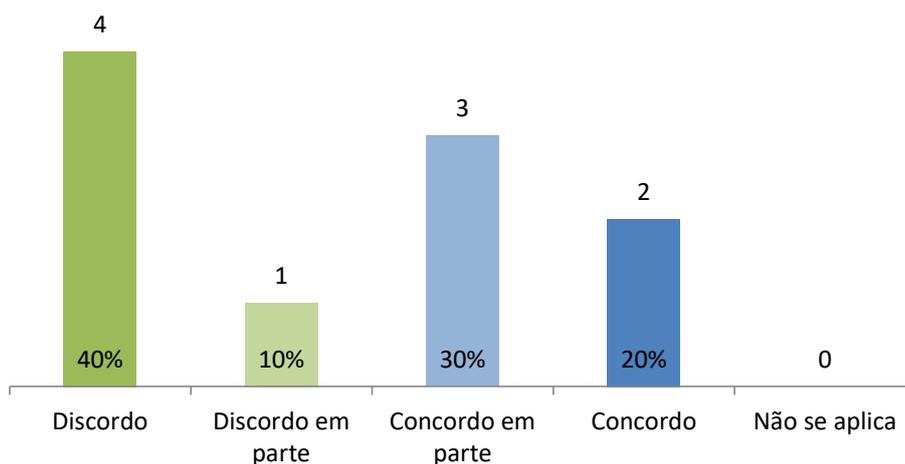
Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FB5F

É fácil consultar, enviar documentos e utilizar os Serviços Online relacionados aos Sistemas do CSJT.



Quanto à existência de canais de comunicação adequados, metade mostrou-se parcial ou totalmente satisfeita, conforme o gráfico a seguir.

Há canais de comunicação adequados no CSJT.



Análise final:

Ao serem atribuídas notas aos quesitos avaliados que variam de 0 a 10, sendo 0 para a opção discordo e 10 para a opção concordo, chegou-se a uma nota final média de avaliação de 4,4 em relação às 11 perguntas do questionário.

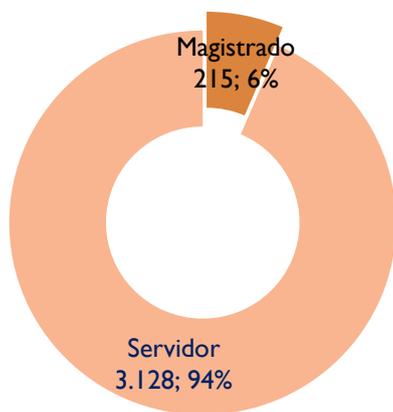
Os itens responsáveis pela maior satisfação dos respondentes foram a facilidade de consultar, enviar documentos e utilizar os serviços online relacionados aos Sistemas do CSJT, a transparência e objetividade do Portal do Conselho e a boa recepção e orientação.

As perguntas em que os respondentes se mostraram mais insatisfeitos foram o tempo de atendimento, as informações prestadas atenderem às necessidades do solicitante, o tempo de tramitação do processo, o esclarecimento de dúvidas por meio das informações obtidas e o fato de se conseguir falar com os gestores do CSJT e obter respostas às solicitações.

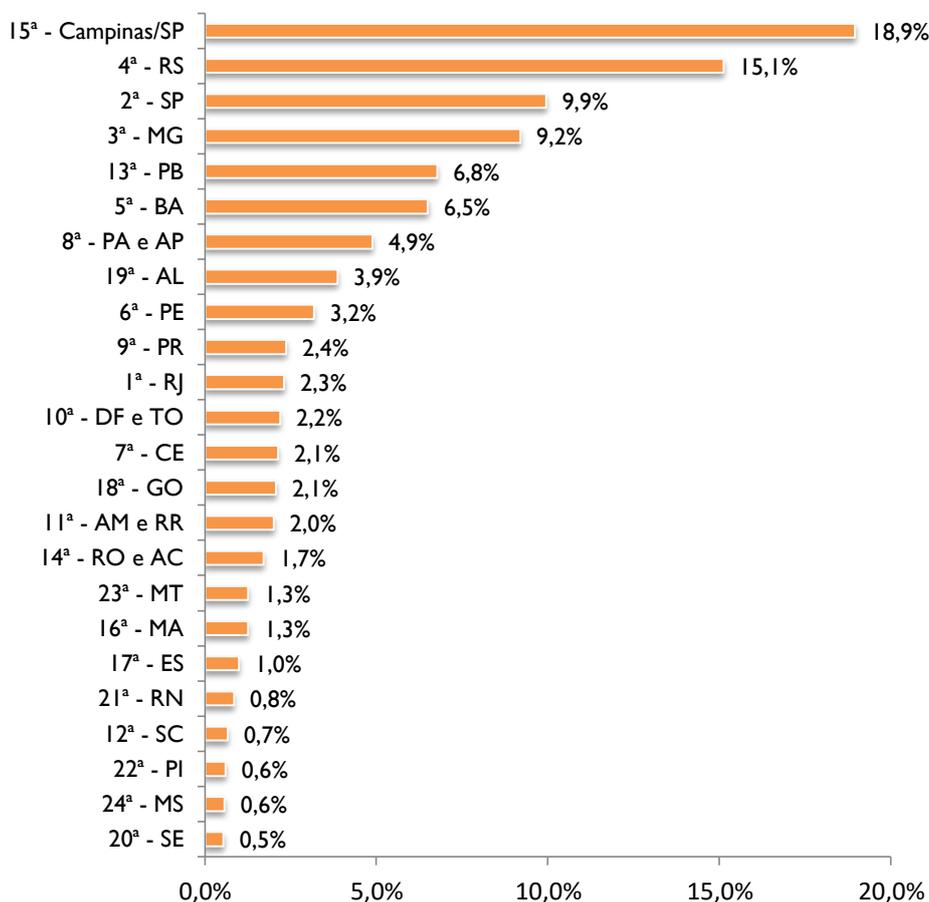
PESQUISA TRTs – PÚBLICO INTERNO

3

A Pesquisa de opinião referente aos Tribunais Regionais do Trabalho, tendo como foco o seu público interno, e a sua avaliação em relação aos TRTs e à Justiça do Trabalho foi respondida por 3.343 pessoas, sendo 94% servidores.

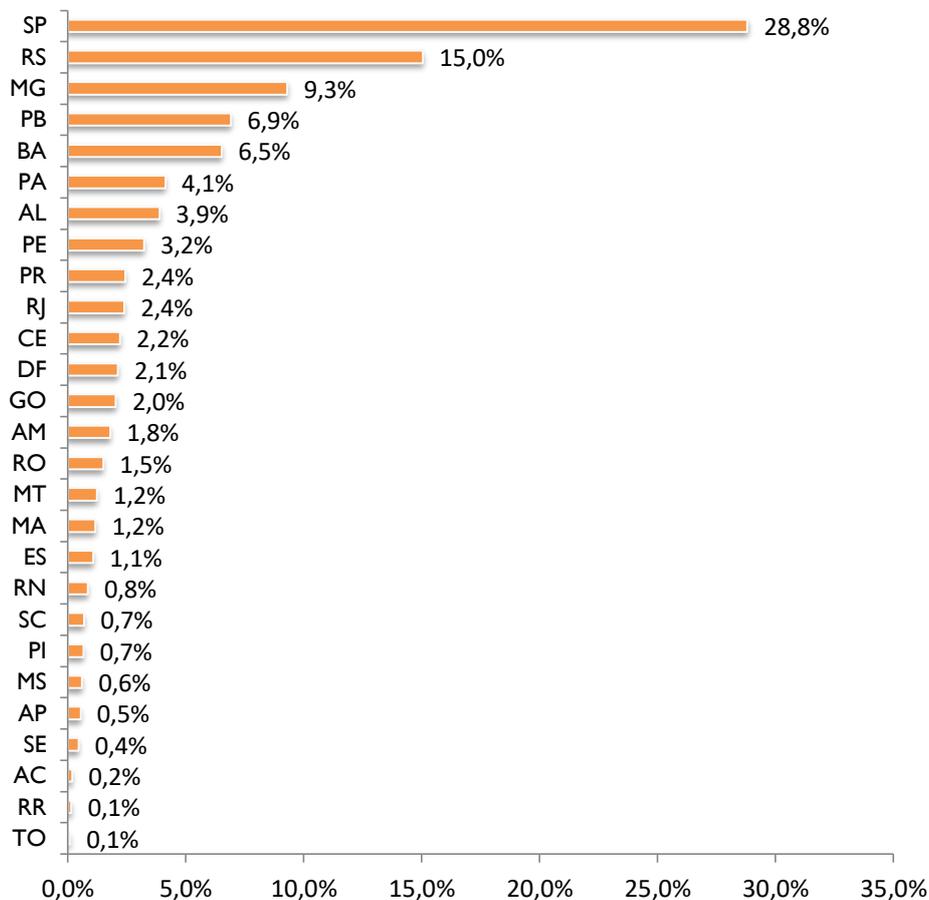


Dentre os respondentes, 3.335 assinalaram o TRT ao qual são vinculados. Dentre esses 41,3% são da Região Sudeste, sendo 18,9% do TRT da 15ª Região (SP/Campinas). Outro TRT que merece destaque é o da 4ª Região (RS), responsável por 15,1% dos respondentes da Pesquisa.



Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

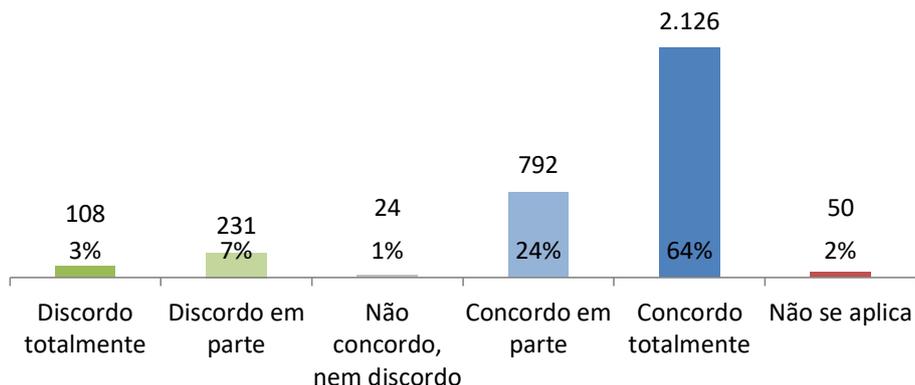
Apenas 1 respondente não informou seu estado de origem. Dentre os respondentes, 41,6% são da Região Sudeste, percentual bastante próximo aos dos TRTs aos quais os servidores e magistrados são vinculados. Novamente aqui, merece destaque o Rio Grande do Sul, com 15% dos respondentes.



Para verificar a satisfação dos magistrados e servidores em relação aos TRTs foram feitas 23 perguntas que avaliaram a Estrutura, o Funcionamento Interno, a Comunicação, a Participação/Reconhecimento dos servidores, a Existência de Assédio Moral, a Relação com os Superiores Hierárquicos, o Orçamento e a Sustentabilidade.

A. ESTRUTURA

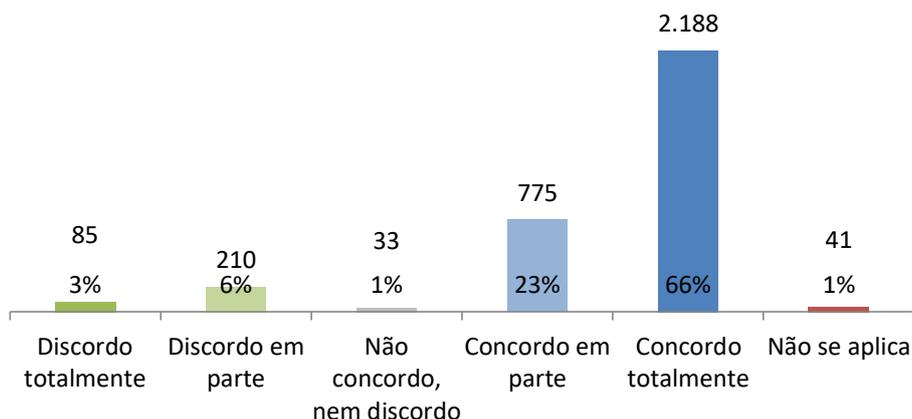
O espaço físico disponível para a realização do trabalho é adequado.



Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

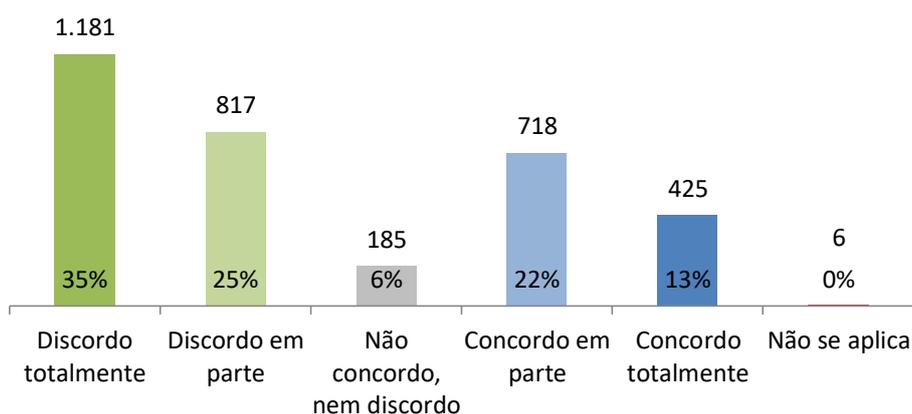
Dentre os respondentes, 88% estão parcial (24%) ou totalmente satisfeitos (64%) com o espaço físico disponível para a realização do trabalho. Esses percentuais são bastante próximos dos referentes à avaliação se os equipamentos são adequados e em número suficiente para a realização das tarefas: 23% estão parcialmente satisfeitos e 66% estão totalmente satisfeitos.

Os equipamentos são adequados e em número suficiente para a realização das tarefas.



A satisfação dos respondentes se inverte quando perguntados se o número de servidores é suficiente para a execução das tarefas. 35% dos respondentes discordam totalmente dessa informação e 25% discordam em parte. Apenas 13%, concordam totalmente com a afirmação.

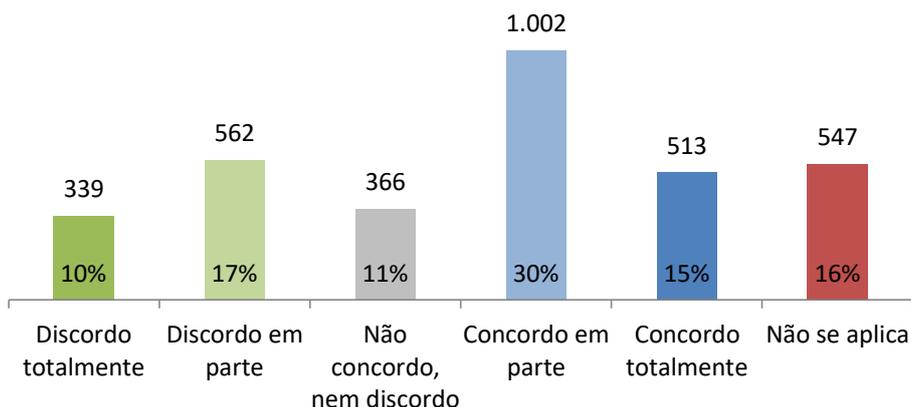
O número de servidores é suficiente para a execução das tarefas.



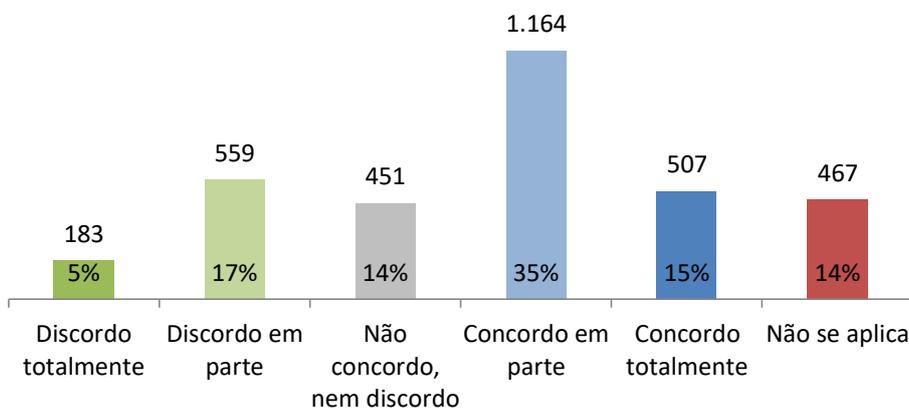
Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

A avaliação que os usuários fizeram do Processo Judicial Eletrônico e dos demais Sistemas Judiciais disponibilizados foi bastante semelhante. Em relação à primeira questão, 45% dos respondentes encontram-se parcial ou totalmente satisfeitos e apenas 10%, totalmente insatisfeito. Em relação à segunda, 50% demonstraram-se parcial ou totalmente satisfeitos e apenas 5%, totalmente insatisfeitos. É importante destacar que do total de respondentes, 547, 16%, não utilizam o Pje e 467, 14%, não utilizam os demais Sistemas Judiciais e, portanto, não avaliaram esses quesitos.

O Processo Judicial Eletrônico (Pje) é adequado e de fácil utilização.

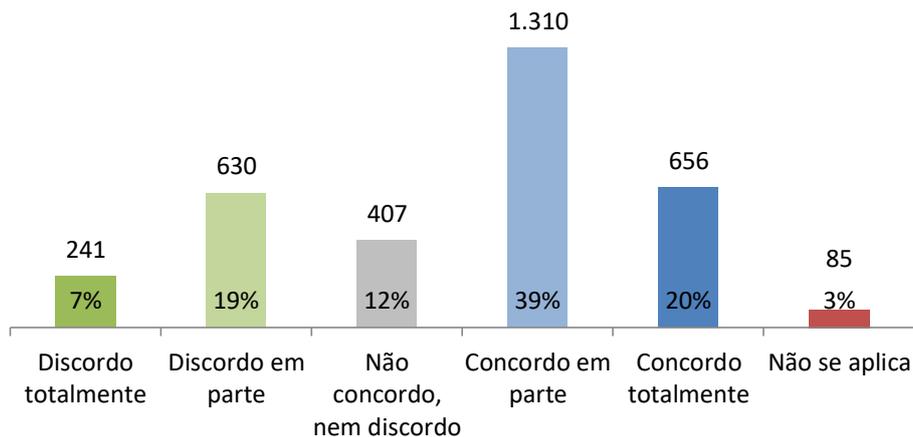


Os demais sistemas judiciais disponibilizados são adequados e de fácil utilização.



Em relação aos Sistemas Administrativos, os respondentes estão mais satisfeitos. 59% concordam ou concordam em parte com a afirmação de que esses Sistemas são adequados e de fácil utilização e apenas 7% discordam totalmente. Apenas 85 pessoas, 3%, não avaliaram essa pergunta.

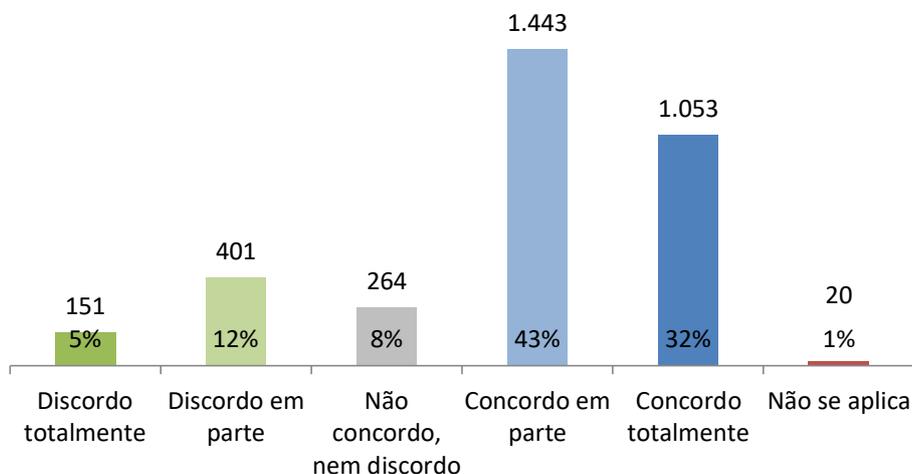
Os sistemas administrativos disponibilizados são adequados e de fácil utilização.



B. FUNCIONAMENTO INTERNO

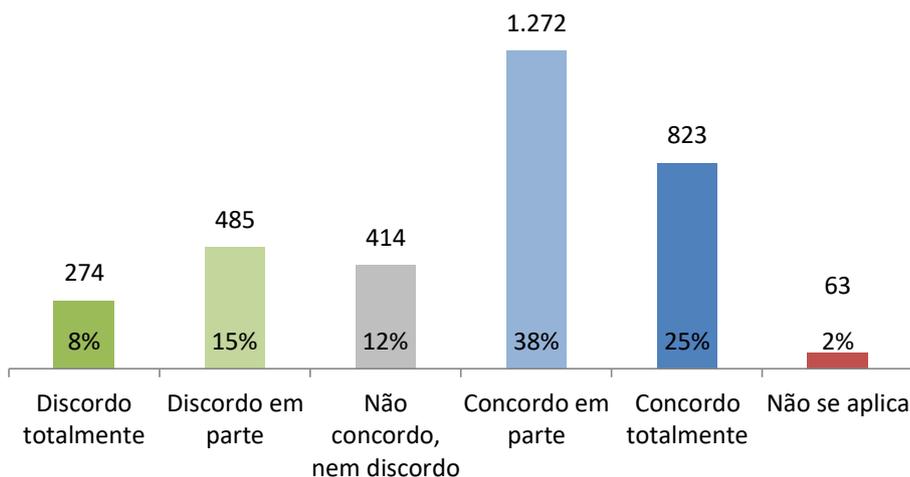
O resultado obtido neste questionamento foi bastante positivo, indicando que realmente há cooperação entre as unidades dos TRTs na visão da grande maioria dos magistrados e servidores respondentes da Pesquisa, 75%. Apenas 151 pessoas, 5%, discordam da afirmação.

Existe cooperação entre as unidades do Tribunal.



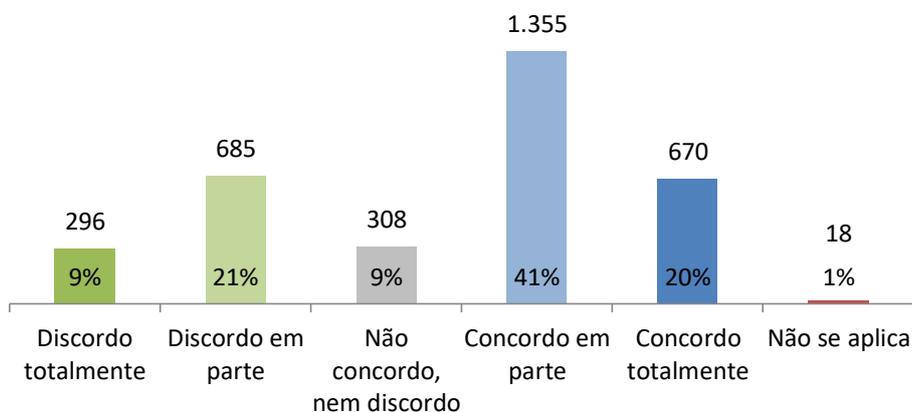
Quanto à afirmação “Existe continuidade das ações administrativas”, 63% afirmaram concordar totalmente ou parcialmente. 8% discordaram totalmente e 15% discordaram em parte. Apenas 3% dos participantes da Pesquisa não responderam esse item.

Existe continuidade das ações administrativas.



Para 61% dos pesquisados, os processos de trabalho são bem definidos e eficientes total ou parcialmente. Aproximadamente 1/3 estão insatisfeitos quanto a esse quesito.

Os processos de trabalho são bem definidos e eficiente.

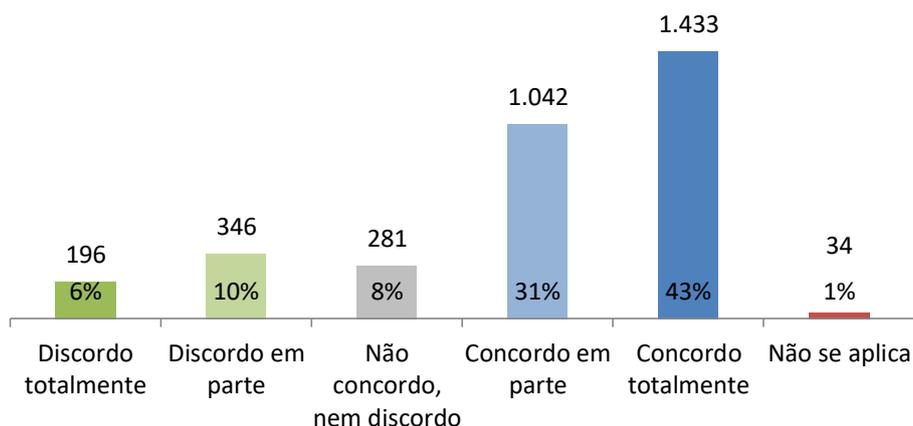


C. COMUNICAÇÃO

Setenta e quatro por cento dos pesquisados, concordam total ou parcialmente com a afirmação de que “Há canais de comunicação adequados para sugestões, denúncias ou reclamações”; apenas 196, 6%, deles discordam totalmente.

Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

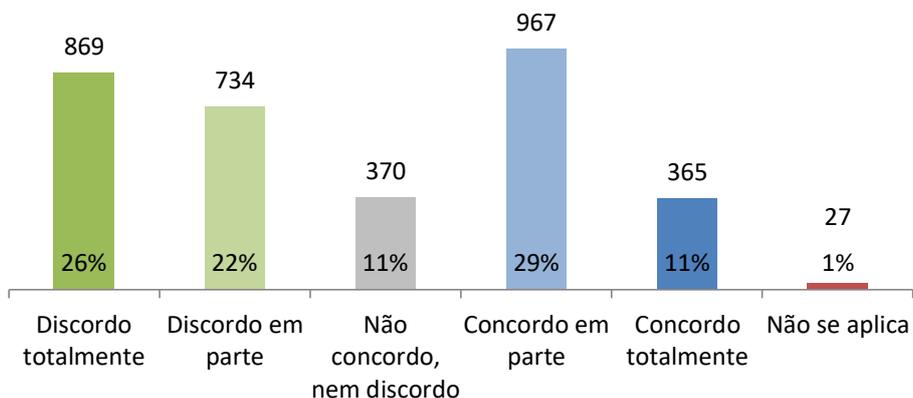
Há canais de comunicação adequados para sugestões, denúncias ou reclamações.



D. PARTICIPAÇÃO/RECONHECIMENTO DOS SERVIDORES

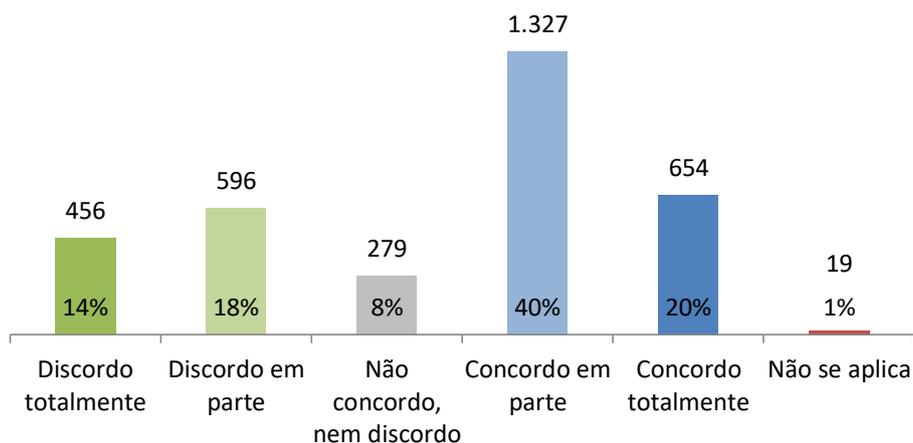
Para 48% dos respondentes, as mudanças no Tribunal não são planejadas pelo menos em parte com a participação dos magistrados e servidores. Chama atenção nesse item o baixo percentual de pesquisados totalmente satisfeitos, 365, apenas 11%.

As mudanças no Tribunal são planejadas com a participação dos magistrados e servidores.



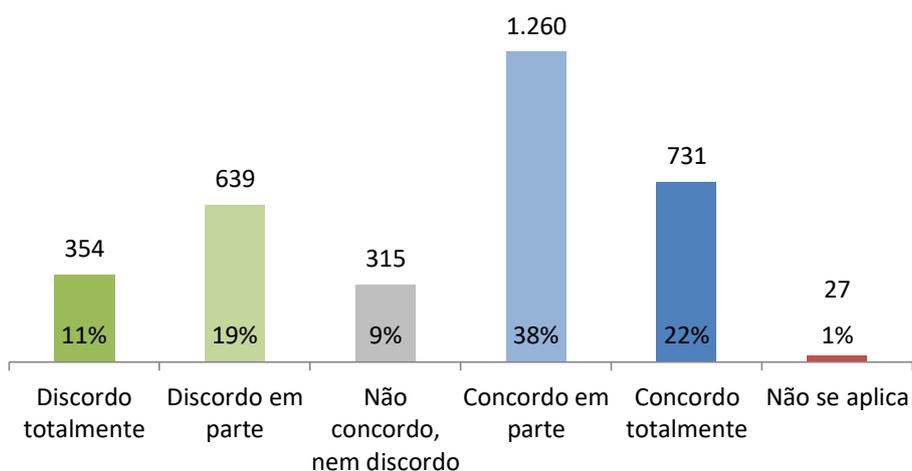
Quanto à participação dos servidores nas decisões sobre o trabalho, a avaliação foi bastante diferente da pergunta anterior: para 60% dos respondentes, essa participação ocorre pelo menos parcialmente e apenas 14% marcaram a opção discordo totalmente da afirmação. Apenas 19 pessoas, 1%, não responderam esse item.

Os servidores participam das decisões sobre o trabalho.

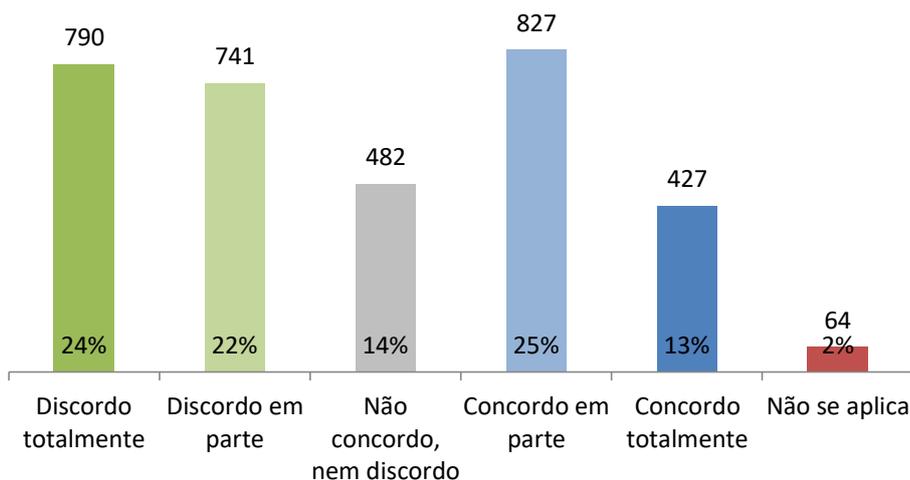


Mais da metade dos respondentes, 60%, marcaram as opções concordo em parte ou concordo totalmente com a afirmação de que há justiça na distribuição de tarefas. Onze por cento marcaram que discordam totalmente e apenas 1% não opinou quanto a esse item.

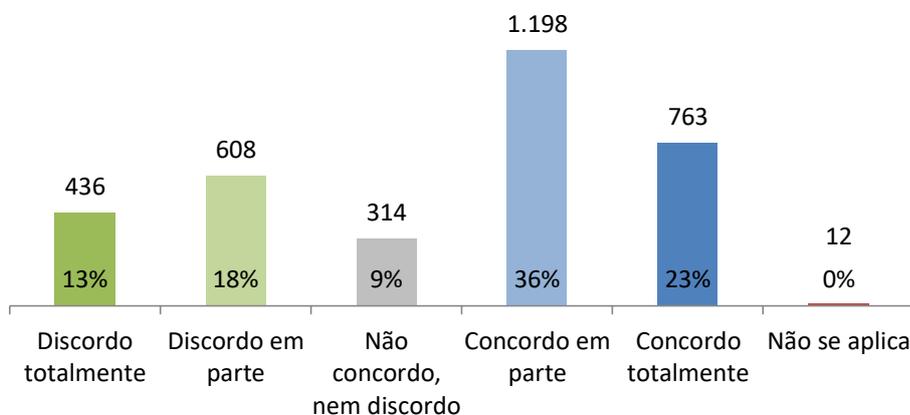
Há justiça na distribuição das tarefas.



A avaliação quanto à existência de critérios justos para a distribuição de funções, entretanto, recebeu uma avaliação bastante diferente. Aqui, 46% discordam pelo menos em parte da afirmação, enquanto 38% concordam ou concordam em parte com ela. Quatorze por cento dos servidores não concordaram nem discordaram e apenas 2% não responderam a pergunta.

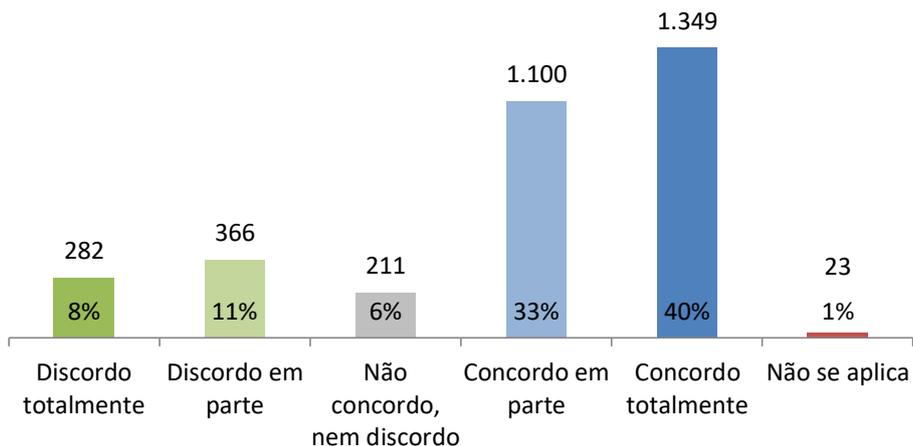
Há critérios justos para distribuir as gratificações.

Quanto ao incentivo e suporte ao desenvolvimento profissional, 59% dos respondentes encontra-se parcial ou totalmente satisfeito.

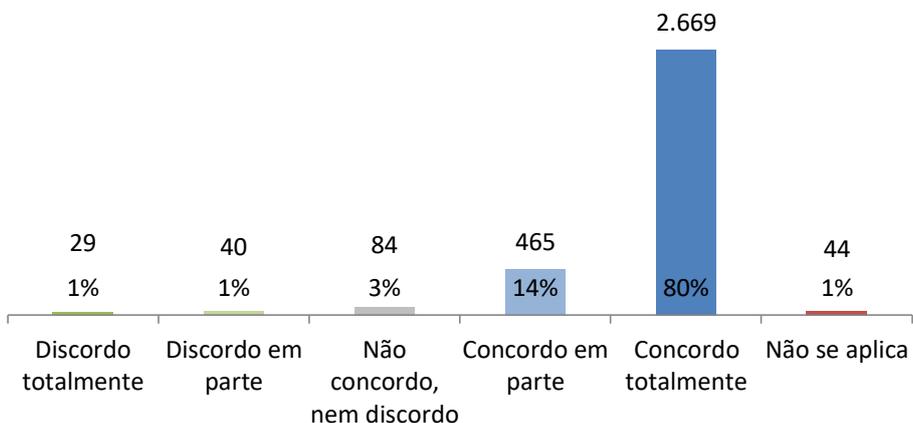
Há incentivo e suporte ao desenvolvimento profissional.

Ponto bastante positivo pôde ser constatado na verificação da motivação dos magistrados e servidores para a realização das tarefas. A maior parte dos respondentes, 40%, encontra-se totalmente motivada e 33%, parcialmente motivada. Apenas 8% mostraram-se totalmente desmotivados quanto à realização de suas tarefas. Isso pode ser influenciado pela percepção que 80% têm de que seu trabalho contribui efetivamente para o cumprimento da missão do Tribunal.

Sinto-me motivado para realizar minhas tarefas.



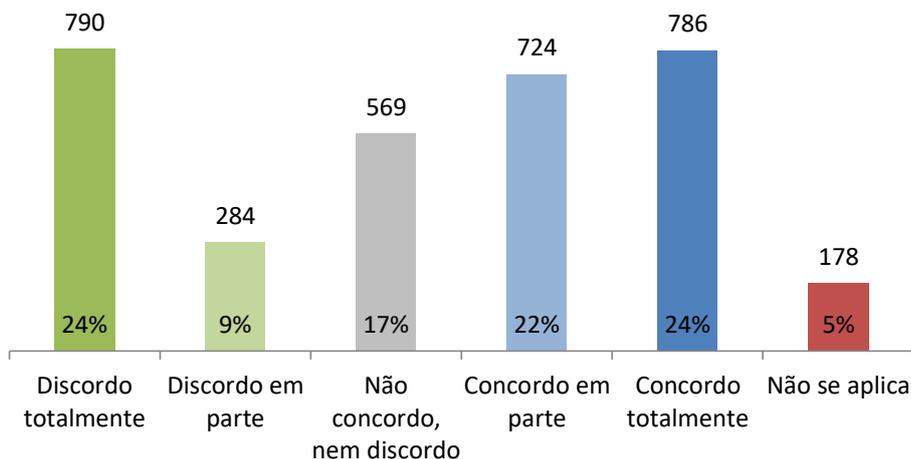
Meu trabalho contribui para o cumprimento da missão do Tribunal.



E. ASSÉDIO MORAL

A percepção dos magistrados e servidores quanto à existência de assédio moral no Tribunal é bastante variável: enquanto 46% responderam concordar pelo menos em parte com a afirmação, 33% discordaram pelo menos em parte e 17% não concordaram ou discordaram. 178 pessoas, 5%, não assinalaram qualquer resposta a essa pergunta.

Percebo casos de assédio moral no Tribunal.

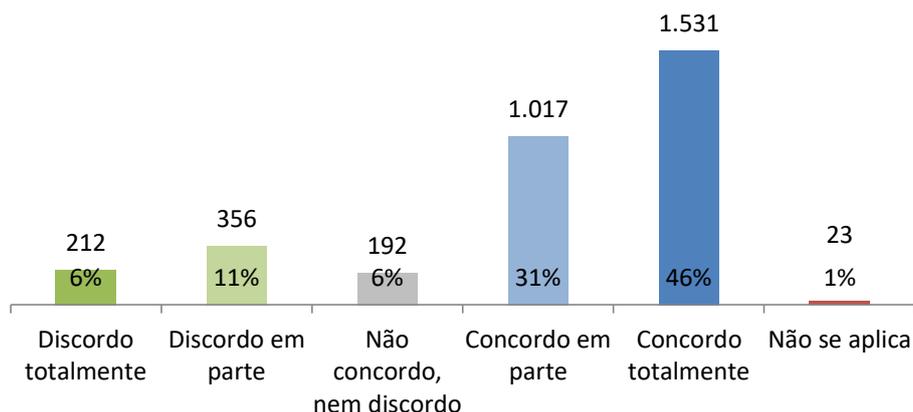


Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

F. RELAÇÃO HIERÁRQUICA

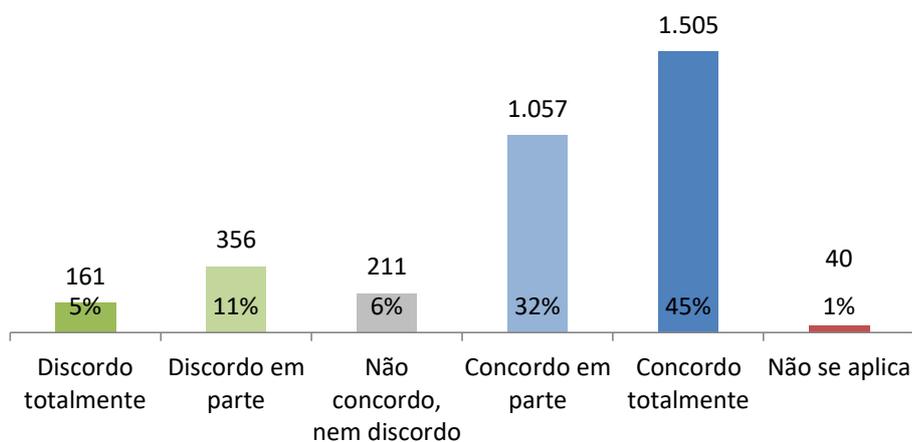
A comunicação entre superior e subordinado parece estar sendo eficiente, uma vez que 77% dos respondentes concordaram pelo menos em parte com a afirmação. Apenas 6% dos pesquisados discordaram totalmente.

A comunicação entre superior e subordinado é adequada.



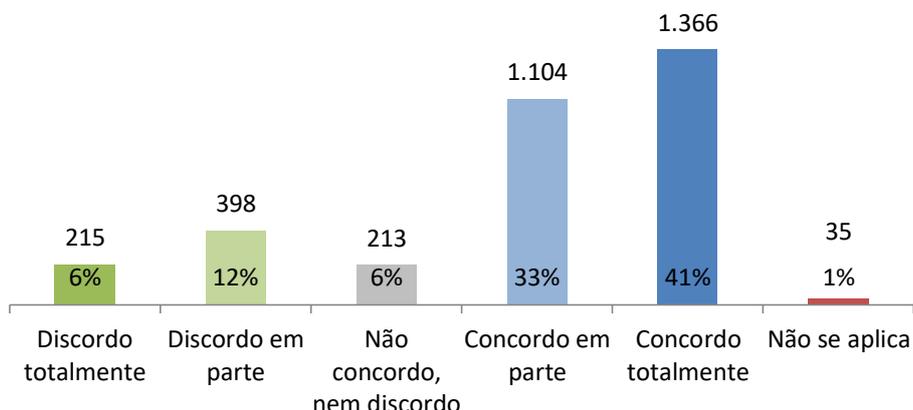
Essa boa comunicação entre superior e subordinado pode ter acabado impactando a clareza na definição das tarefas demandadas pela chefia, pergunta em que 77% das pessoas que responderam a pesquisa concordaram pelo menos em parte com a afirmação. Apenas 5% discordaram totalmente.

Há clareza na definição das tarefas demandadas pela chefia.



Além da boa comunicação com os subordinados, da clareza na definição das tarefas, os superiores hierárquicos têm se integrado às atividades da equipe de trabalho, o que pôde ser verificado na percepção de 74% dos pesquisados. Apenas 6% dos servidores discordaram totalmente dessa afirmação.

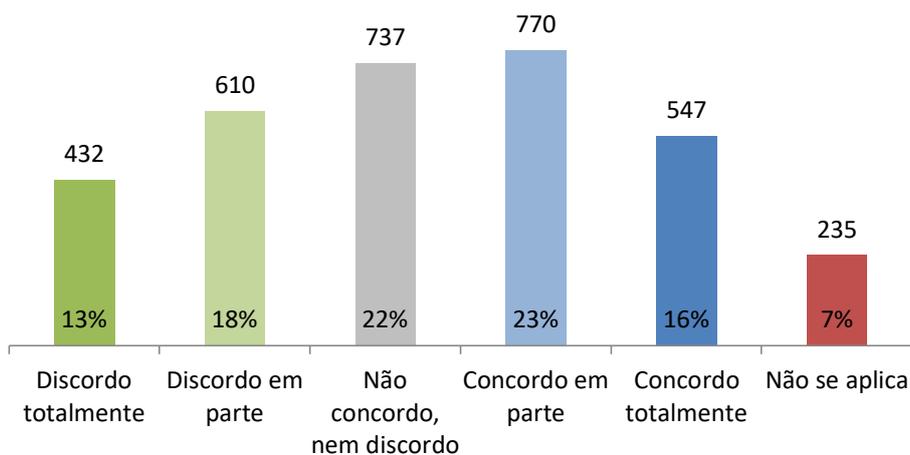
Os superiores estão integrados às atividades da equipe de trabalho.



G. ORÇAMENTO

Praticamente 1/3 dos respondentes não avaliou efetivamente esse tema: 7% responderam não se aplica e 22%, não concordam nem discordam da afirmação de que a execução do orçamento do Tribunal segue critérios de eficiência e economicidade, priorizando as ações mais importantes. 39% concordaram pelo menos em parte e 31% discordaram pelo menos em parte. O resultado dessas respostas pode ter ocorrido pela especificidade do assunto perguntado.

A execução do orçamento do Tribunal segue critérios de eficiência e economicidade, priorizando as ações mais importantes.

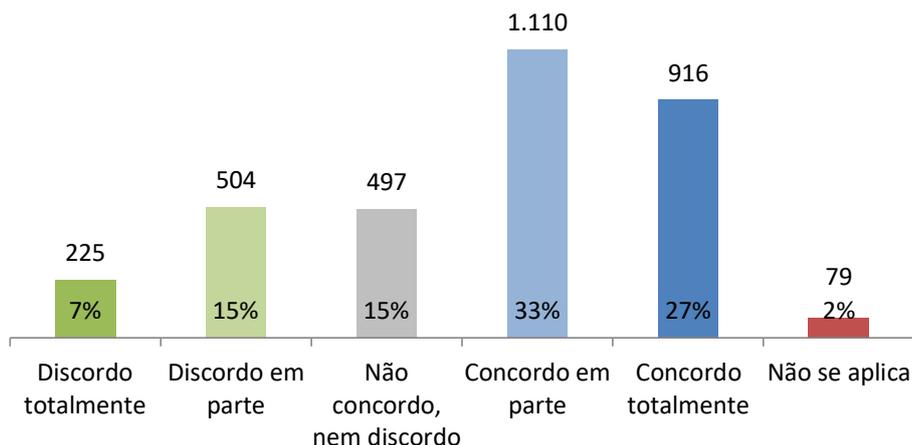


Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

H. SUSTENTABILIDADE

Mais da metade dos respondentes, 60%, responderam concordo ou concordo em parte com a afirmação de que o Tribunal atua de forma sustentável: ambientalmente correta, socialmente justa e economicamente viável. Vinte e dois por cento discordaram pelo menos em parte.

O Tribunal atua de forma sustentável: ambientalmente correta, socialmente justa e economicamente viável.



Análise final em relação às perguntas referentes aos TRTs:

Ao serem atribuídas notas aos quesitos avaliados que variam de 0 a 10, sendo 0 para a opção discordo totalmente e 10 para a opção concordo totalmente, chegou-se a uma nota final média de avaliação de 6,4 em relação às 23 perguntas do questionário.

Os itens responsáveis pela maior satisfação dos respondentes foram a contribuição do trabalho para o cumprimento da missão do Tribunal, o fato de os equipamentos serem adequados e em número suficiente para a realização das tarefas e o espaço físico disponível para a realização do trabalho.

As perguntas em que os respondentes se mostraram mais insatisfeitos foram o número de servidores ser suficiente para a execução das tarefas, as mudanças no Tribunal serem planejadas com a participação de magistrados e servidores e a existência de critérios justos para a distribuição de gratificações.

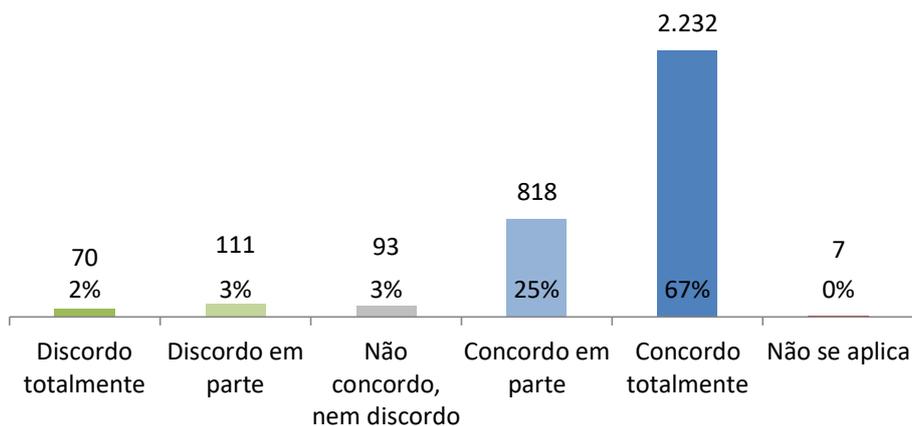
Além das 23 perguntas referentes aos Tribunais Regionais do Trabalho, foram feitas mais 4 perguntas referentes à percepção dos magistrados e servidores dos TRTs em relação à Justiça do Trabalho.

Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

I. JUSTIÇA DO TRABALHO

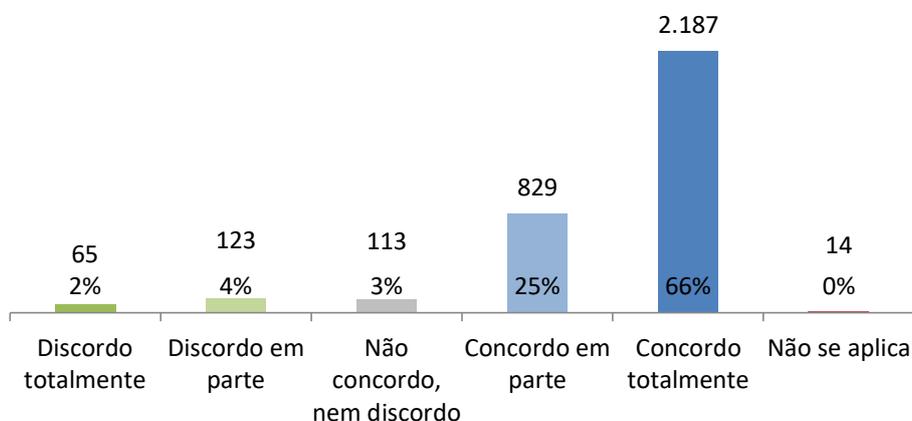
Sessenta por cento dos magistrados e servidores que responderam a pesquisa concordam totalmente que a Justiça do Trabalho contribui para a dignidade nas relações trabalhistas, 25% concordam em parte e apenas 5% discordam total ou parcialmente da afirmação.

A Justiça do Trabalho contribui para a dignidade nas relações trabalhistas.



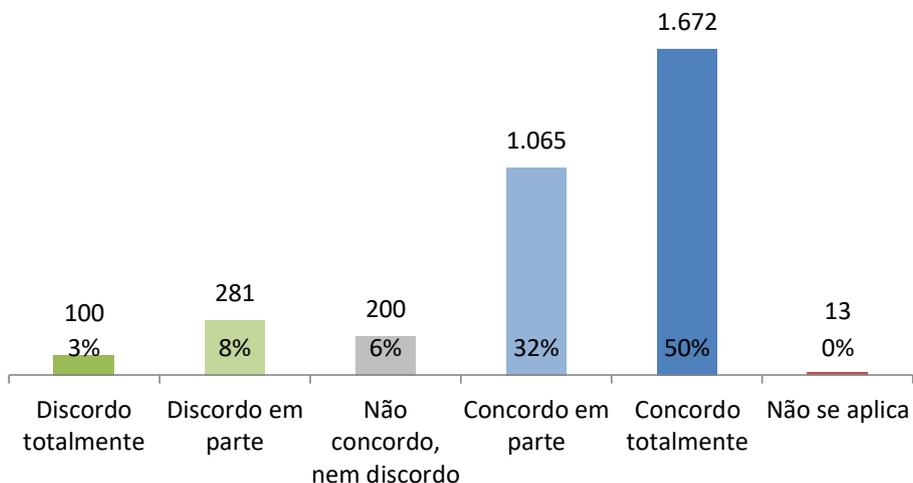
Avaliação bastante semelhante foi feita em relação à afirmação de que a Justiça do Trabalho contribui para a paz social e o fortalecimento da cidadania: Sessenta e seis por cento dos magistrados e servidores que responderam a pesquisa concordam totalmente com a afirmação, 25% concordam em parte e apenas 6% discordam total ou parcialmente da afirmação.

A Justiça do Trabalho contribui para a paz social e o fortalecimento da cidadania.



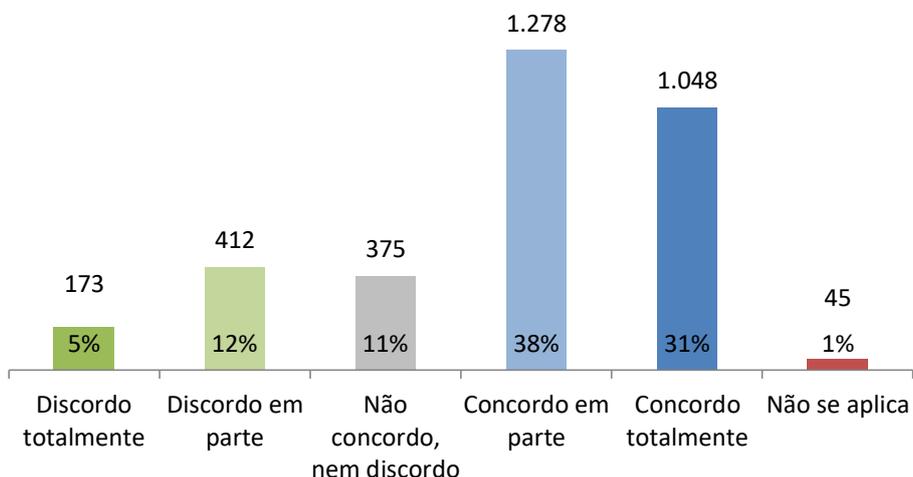
Oitenta e dois por cento dos respondentes concordam pelo menos em parte que a Justiça do Trabalho é transparente, ética e íntegra. Apenas 11% responderam discordar total ou parcialmente da afirmação.

A Justiça do Trabalho é transparente, ética e íntegra.



Quanto à integração entre os Órgãos da Justiça do Trabalho, os respondentes demonstraram-se um pouco menos satisfeitos. Nesse quesito, a maioria dos pesquisados respondeu concordar em parte com a afirmação e 17% discordaram pelo menos em parte.

Há integração entre os órgãos da Justiça do Trabalho.

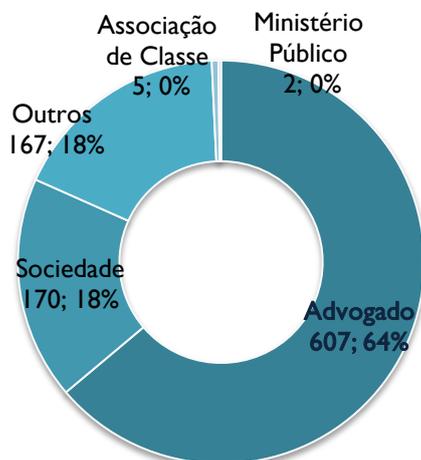


Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

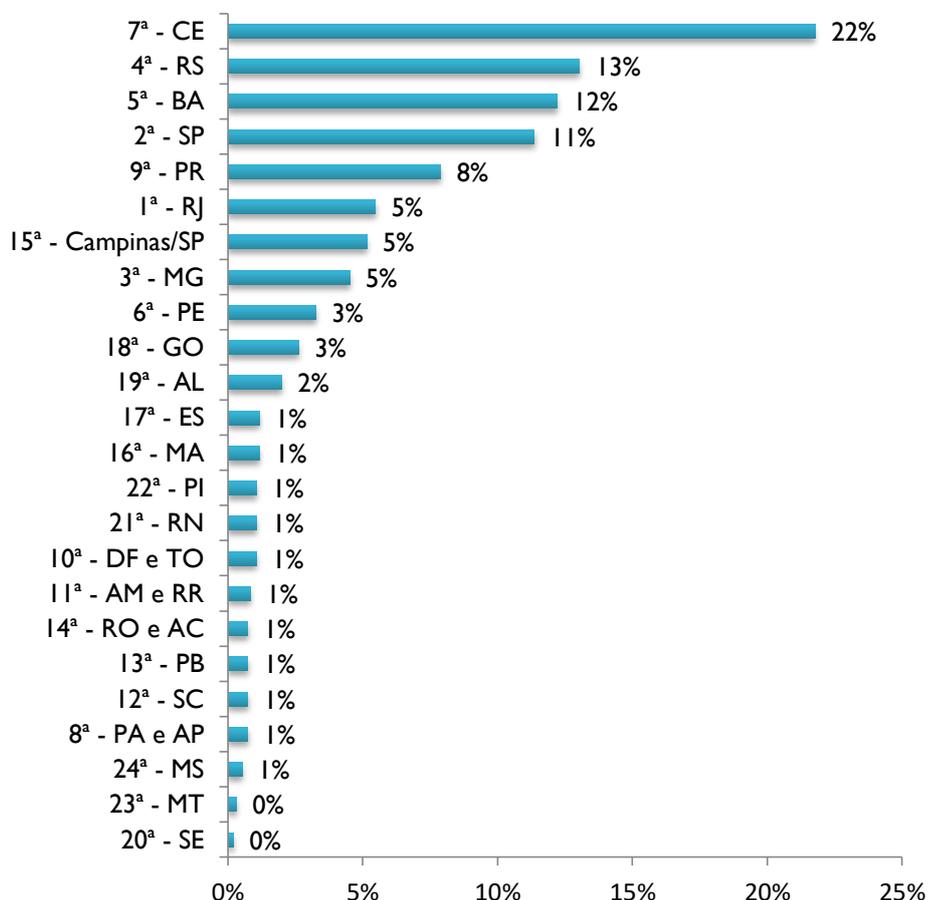
PESQUISA TRTs – PÚBLICO EXTERNO

4

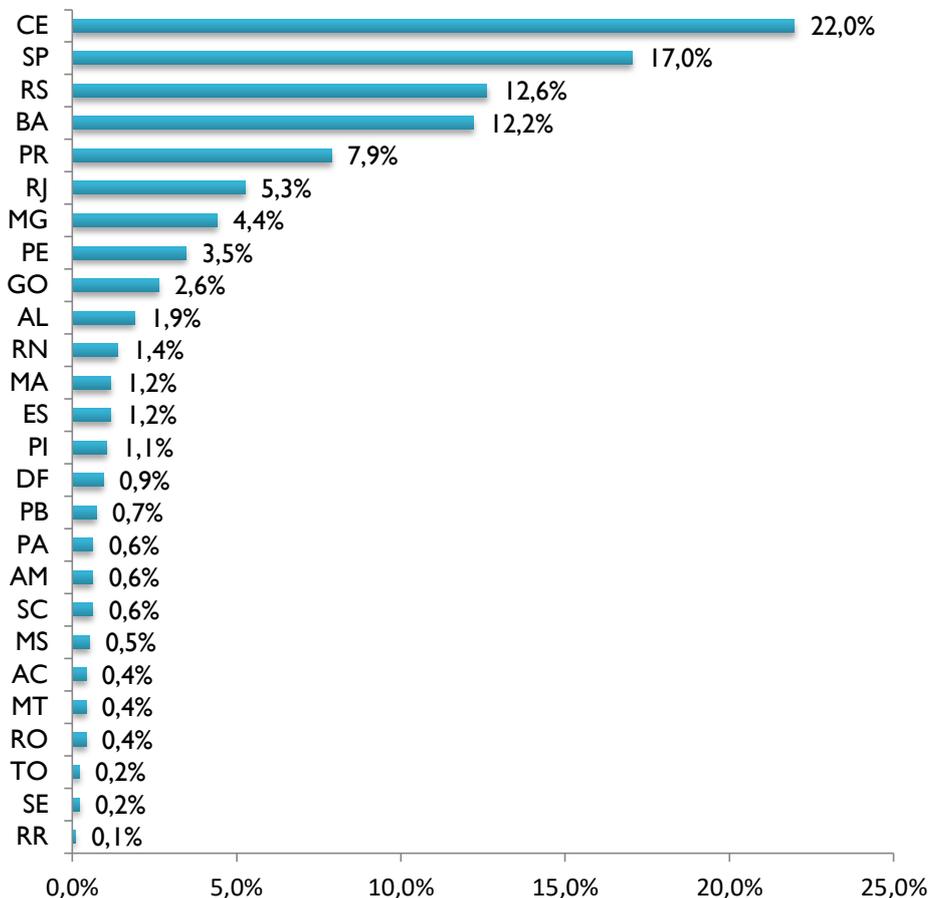
A Pesquisa de opinião referente aos Tribunais Regionais do Trabalho, tendo como foco o seu público externo, e a sua avaliação em relação aos TRTs e à Justiça do Trabalho foi respondida por 951 pessoas, sendo 64% advogados.



Dentre os respondentes, 947 assinalaram o TRT que iriam avaliar. Dentre esses 27,7% avaliaram TRTs da Região Sudeste, sendo 11,4% avaliações do TRT da 2ª Região (SP). Outros TRTs que merecem destaque são os da 7ª Região (CE), avaliado por 21,8% dos respondentes, da 4ª Região (RS), por 13,0% dos respondentes e o da 5ª Região (BA), por 12,2%.



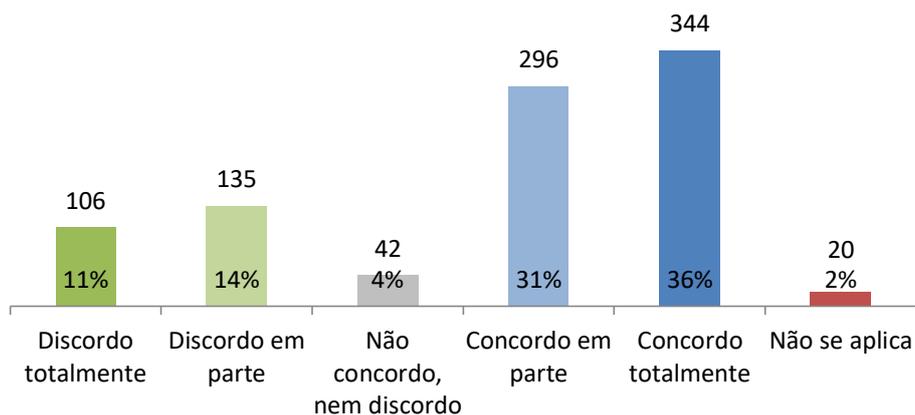
Todos os respondentes informaram seu estado de origem. Dentre os eles, 27,9% são da Região Sudeste, percentual bastante próximo aos dos TRTs que foram avaliados. Novamente aqui, merece destaque o Ceará, com 15% dos respondentes, São Paulo, com 17,0%, o Rio Grande do Sul, com 13% e a Bahia, com 12%.



Para verificar a satisfação dos usuários em relação aos TRTs foram feitas 18 perguntas que avaliaram a o Atendimento, a Estrutura, a Eficiência, a Comunicação e a Sustentabilidade.

A. ATENDIMENTO

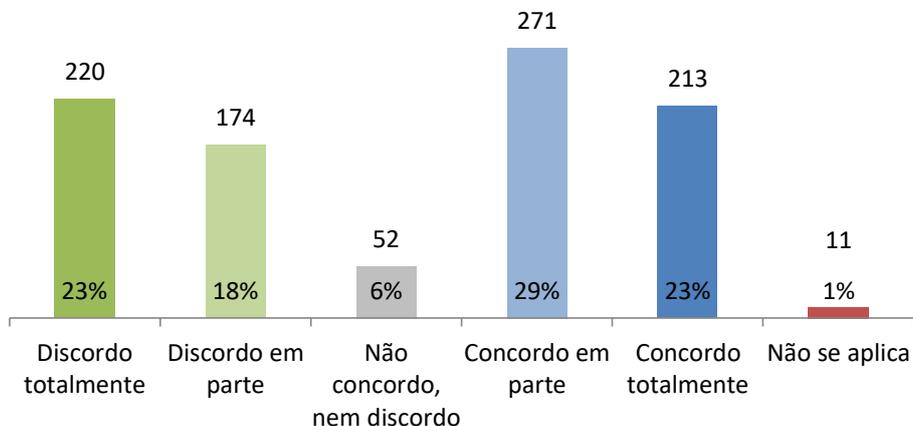
Sou bem recepcionado e orientado.



Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FB5A5F

Dentre os 943 respondentes dessa pergunta, 67% demonstraram-se totalmente ou parcialmente satisfeitos com a recepção e orientação recebidas.

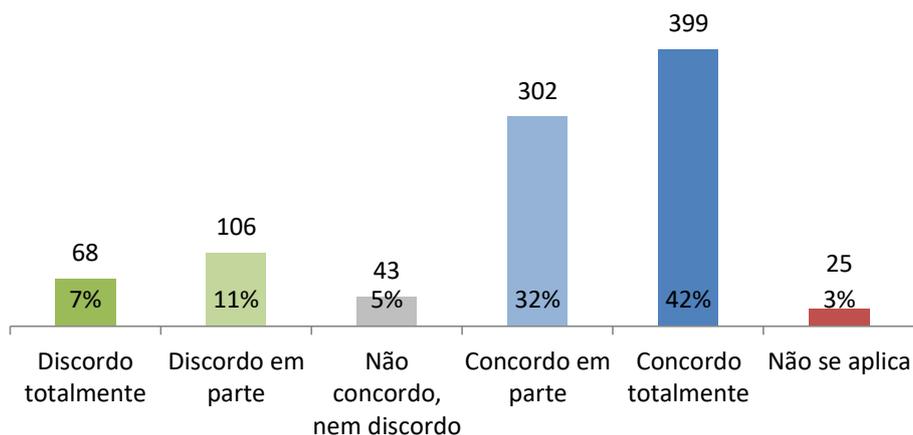
O tempo de atendimento às solicitações e aos questionamentos é satisfatório.



Quanto ao tempo de atendimento às solicitações e aos questionamentos, 41% estão insatisfeitos total ou parcialmente e 52% concordam total ou parcialmente com a afirmação.

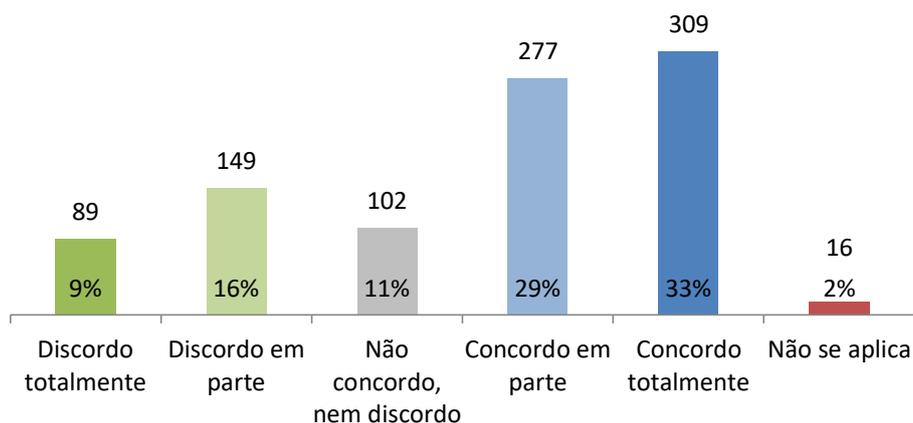
B. ESTRUTURA

As instalações do Tribunal são adequadas considerando as condições higiênicas, físicas e de acessibilidade.



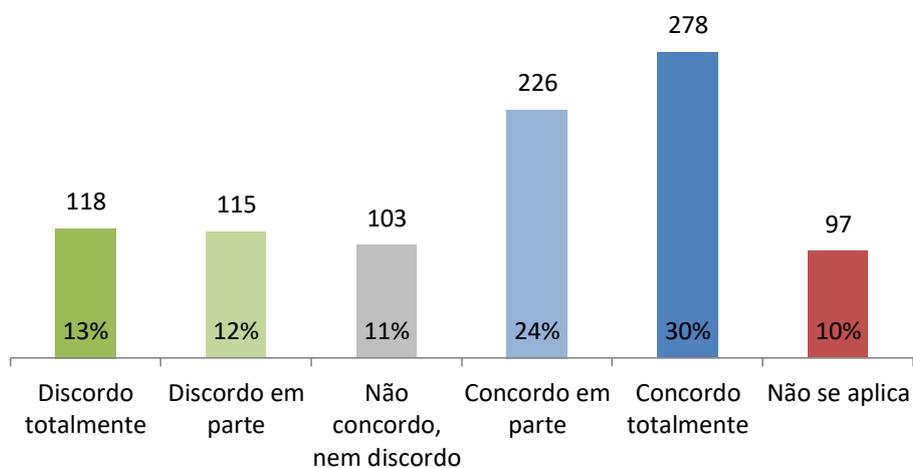
Dentre os respondentes, 74% estão parcial (32%) ou totalmente satisfeitos (42%) com as instalações do TRT, considerando as condições higiênicas, físicas e de acessibilidade.

As atividades são prestadas por profissionais qualificados.



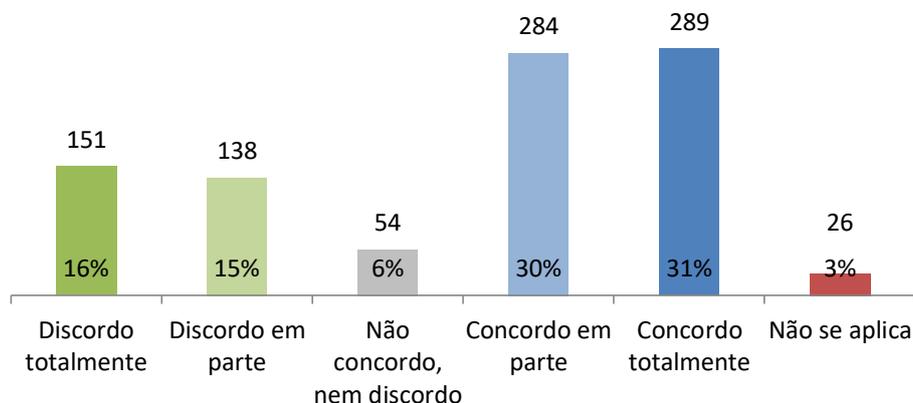
Quando perguntados se as atividades são prestadas por profissionais qualificados, 62% concordaram total ou parcialmente com a afirmação. Vinte e cinco por cento discordaram parcial ou totalmente e 2% não responderam esse item.

As conciliações são realizadas por facilitadores capacitados e ocorrem em ambiente agradável e humanizado.



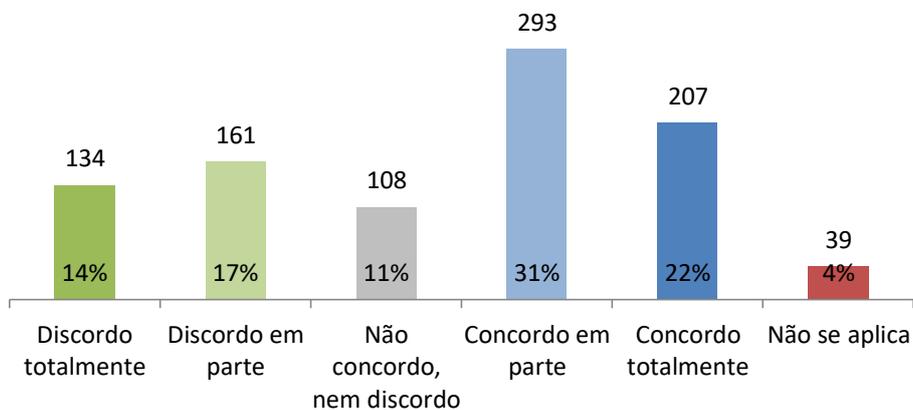
Pouco mais da metade dos respondentes concorda pelo menos em parte que as conciliações são realizadas por facilitadores capacitados e ocorrem em um ambiente agradável e humanizado. 25% discordam de alguma forma dessa afirmação e 10% informaram que a pergunta não se aplica ao seu caso.

O Processo Judicial Eletrônico (Pje) é adequado e de fácil utilização.



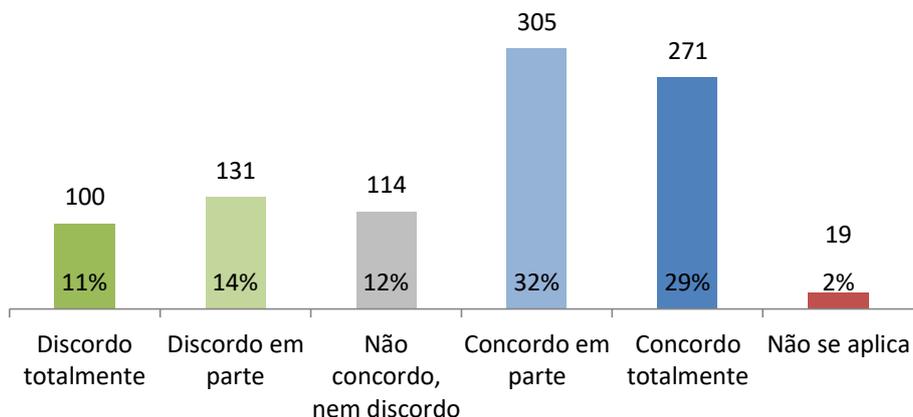
A avaliação que os usuários fizeram do Processo Judicial Eletrônico e dos demais Sistemas disponibilizados foi bastante semelhante. Em relação à primeira questão, 61% dos respondentes encontram-se parcial ou totalmente satisfeitos e apenas 16%, totalmente insatisfeitos. Em relação à segunda, 53% demonstraram-se parcial ou totalmente satisfeitos e apenas 14%, totalmente insatisfeitos.

Os demais sistemas disponibilizados são adequados e de fácil utilização.



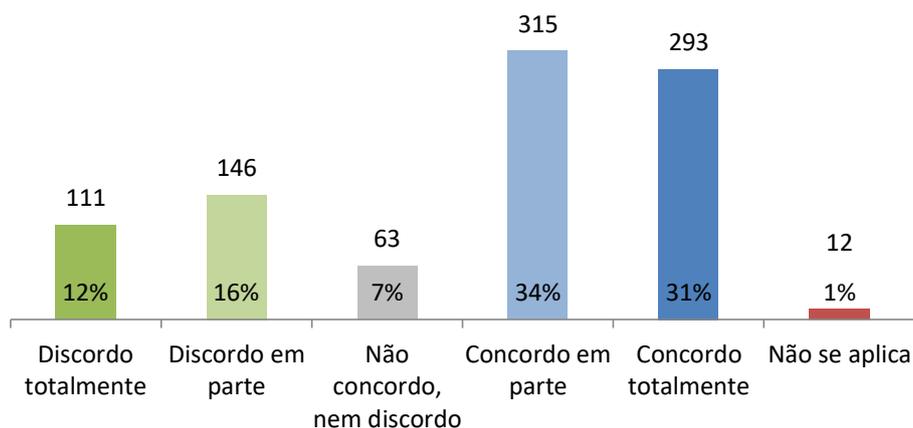
A maior parte dos clientes dos TRTs, 61%, considera, parcial ou totalmente, que a prestação dos serviços judiciais é facilitada por meio de tecnologias inovadoras. Vinte e cinco por cento estão de alguma forma insatisfeitos em relação a esse quesito e apenas 2% não responderam a questão.

A prestação dos serviços judiciais é facilitado por meio de tecnologias inovadoras.



C. EFICIÊNCIA

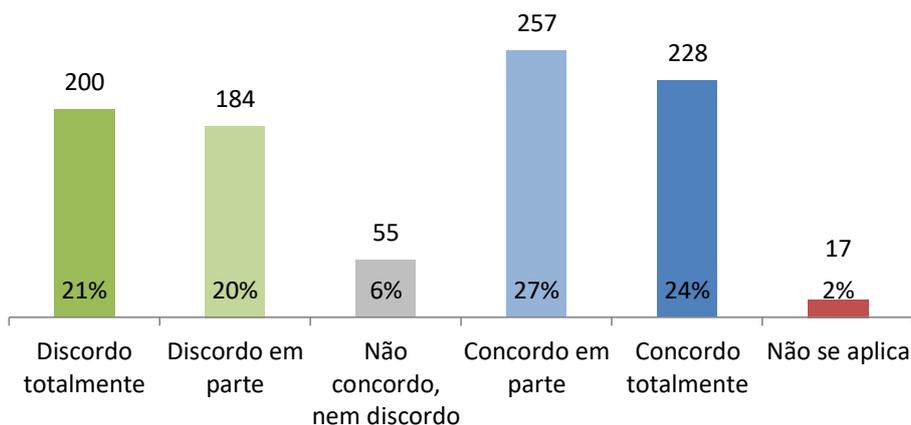
As informações prestadas atendem às minhas necessidades.



Quando questionados se as informações prestadas atendem minhas necessidades, 65% dos usuários afirmaram concordar em parte ou totalmente; apenas 12% discordaram totalmente.

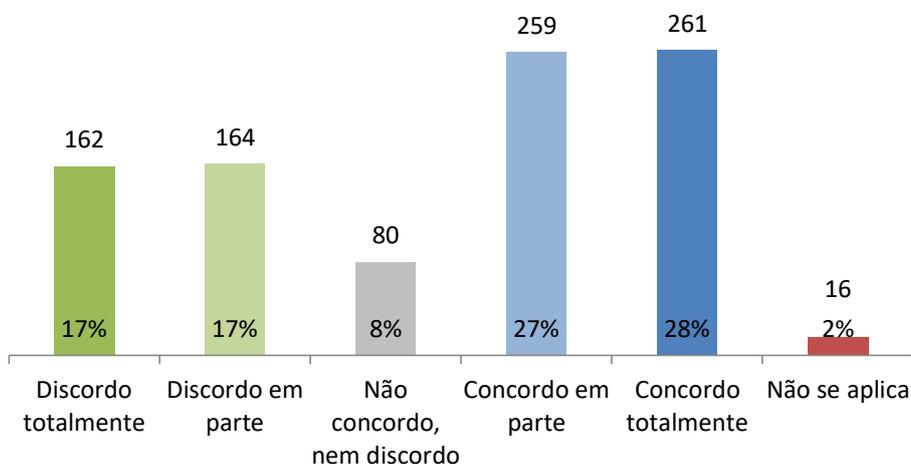
O acesso aos servidores e magistrados para esclarecimento ou resolução de demandas teve uma avaliação com menor número de clientes total ou parcialmente satisfeitos (51%); já o percentual de clientes insatisfeitos aumentou para 41%; sendo 21% totalmente insatisfeitos e 20% parcialmente insatisfeitos. Dezesete pessoas (2%) não responderam esse quesito.

Tenho acesso aos servidores e magistrados para esclarecer ou resolver minhas demandas.



A afirmação de que “Há organização na gestão e na prestação de serviços” obteve 28% de respostas concordo totalmente (28%), 27% de concordo em parte (27%), 17% de discordo totalmente e 17% de discordo em parte. Dez por cento não avaliaram o item: 8% marcaram não concordo, nem discordo e 2% marcaram não se aplica.

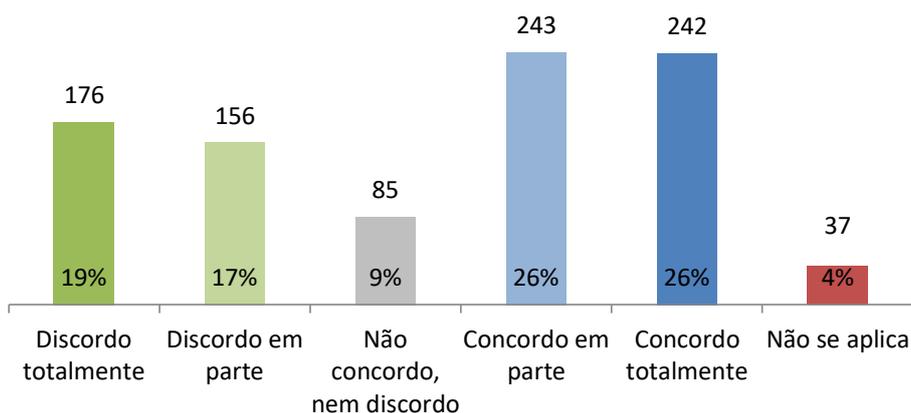
Há organização na gestão e na prestação dos serviços.



Pouco mais da metade dos clientes (52%) concordaram pelo menos em parte com a afirmação de que “Considera que há atuação do Tribunal para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial”. Dezenove por cento discordaram totalmente e 17% discordaram em parte.

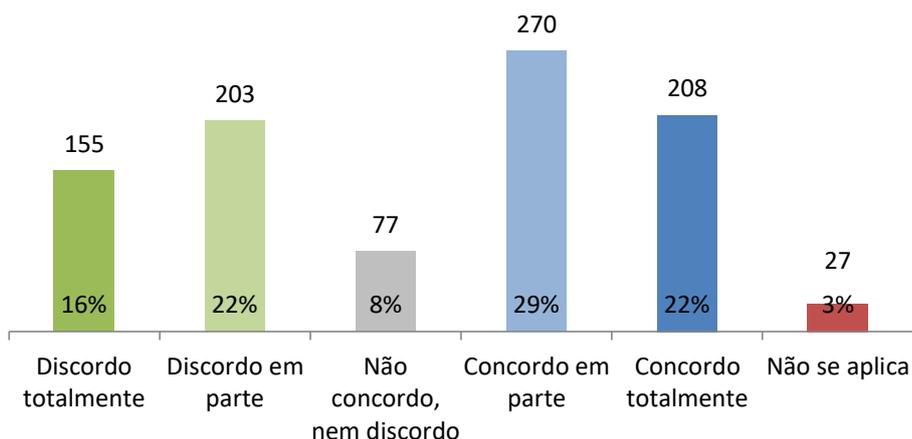
Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FB5F

Considero que há atuação do Tribunal para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial.



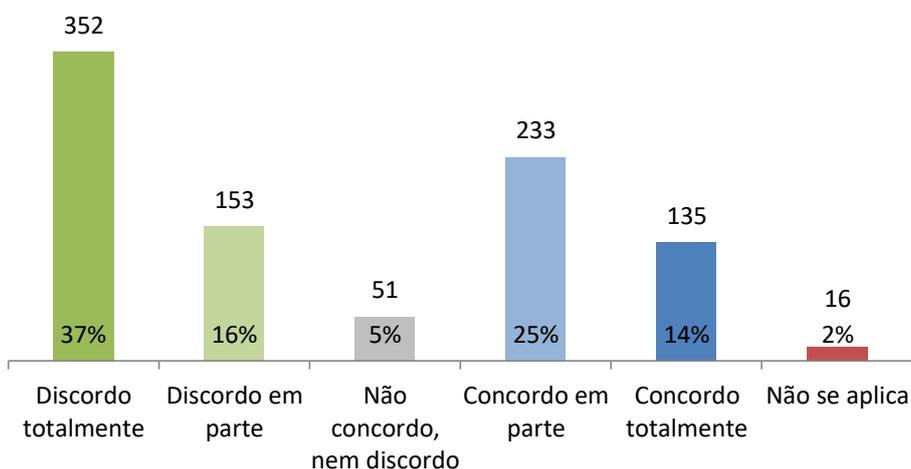
Aproximadamente metade dos respondentes está satisfeita, pelo menos parcialmente, com o fato de as decisões judiciais seguirem o disposto nas leis e serem justas, imparciais e claras. O percentual de clientes de alguma forma insatisfeitos é de 38%. Onze por cento dos clientes não responderam essa pergunta.

As decisões judiciais proferidas seguem o disposto nas leis e são justas, imparciais e claras.

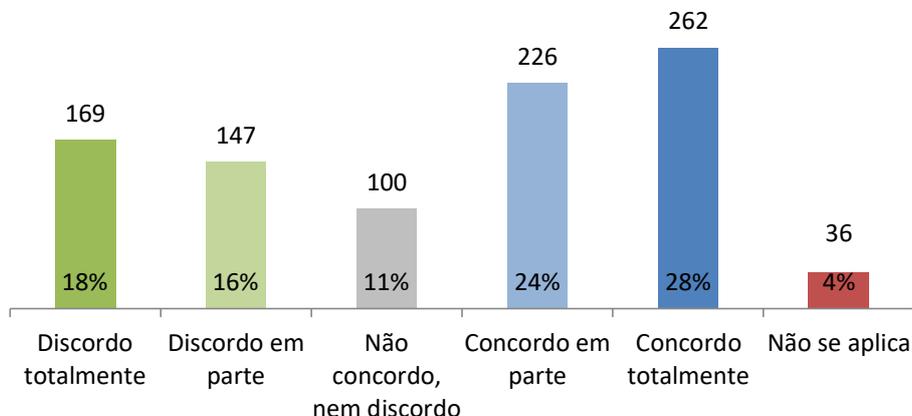


Quando questionados a respeito do tempo de tramitação do processo, 53% dos clientes mostraram-se total ou parcialmente insatisfeitos. Apenas 14% mostraram-se totalmente satisfeitos. Sete por cento não avaliaram esse quesito.

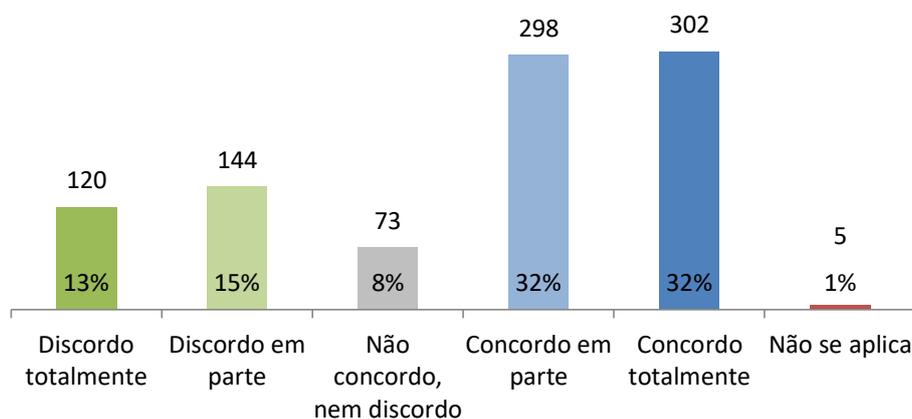
O tempo de tramitação dos processos é razoável.



Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FB5A5F

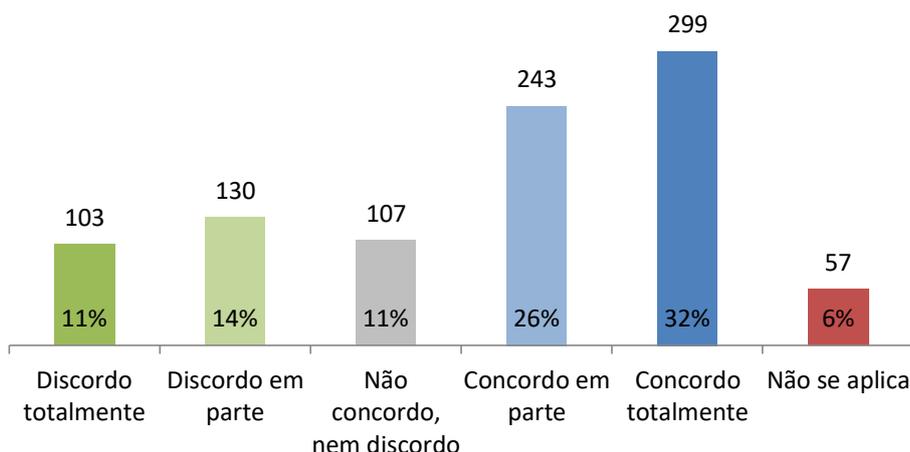
D. COMUNICAÇÃO**Há canais de comunicação adequados para sugestões, denúncias ou reclamações.**

Aproximadamente a metade dos respondentes considera que há, pelo menos em parte, canais de comunicação adequados para sugestões, denúncias ou reclamações. 18% discordam totalmente e 16% discordam em parte. Quinze por cento não avaliaram esse item.

Encontro com facilidade a informação/serviço que procuro no site do Tribunal.

Sessenta e quatro por cento dos usuários concordam total ou parcialmente que encontram com facilidade a informação/serviço que procuram no site do TRT. Vinte e oito por cento discordaram, pelo menos em parte, com essa afirmação.

A comunicação relativa às sessões é eficiente.

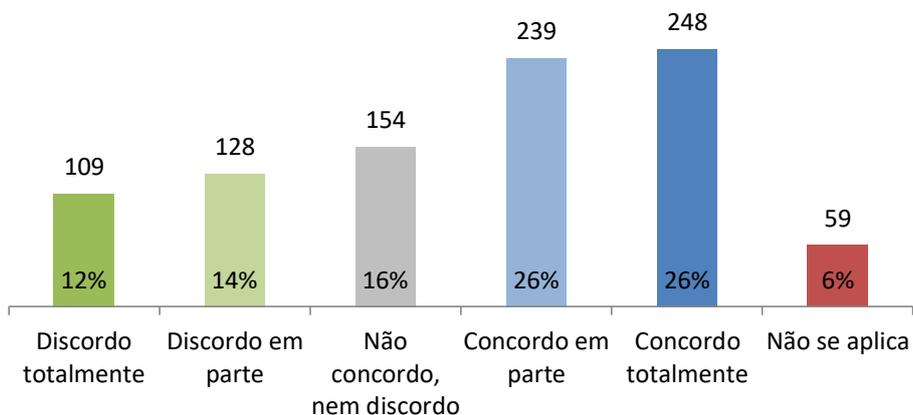


A comunicação relativa às sessões foi considerada totalmente eficiente por 32% dos usuários e parcialmente eficiente por 26%. Onze por cento não a consideraram eficiente e 14% não a consideraram parcialmente eficiente. Dezesete por cento não avaliaram essa questão.

E. SUSTENTABILIDADE

Mais da metade dos respondentes, 52%, responderam concordo ou concordo em parte com a afirmação de que o Tribunal atua de forma sustentável: ambientalmente correta, socialmente justa e economicamente viável. Vinte e seis por cento discordaram pelo menos em parte.

O Tribunal atua de forma sustentável: ambientalmente correta, socialmente justa e economicamente viável.



Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

Análise final em relação às perguntas referentes aos TRTs:

Ao serem atribuídas notas aos quesitos avaliados que variam de 0 a 10, sendo 0 para a opção discordo totalmente e 10 para a opção concordo totalmente, chegou-se a uma nota final média de avaliação de 6,0 em relação às 18 perguntas do questionário.

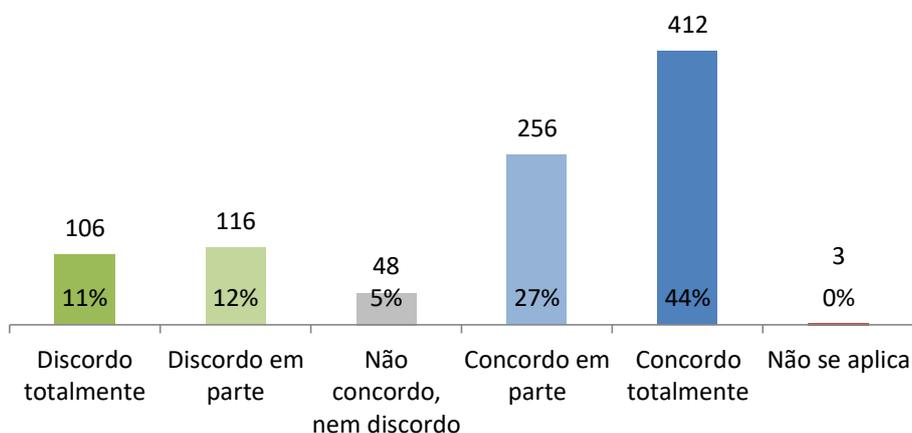
Os itens responsáveis pela maior satisfação dos respondentes foram as instalações do TRT serem adequadas, considerando as condições higiênicas, físicas e de acessibilidade, a boa recepção e orientação, as atividades prestadas por profissionais qualificados e a eficiência da comunicação relativa às sessões.

As perguntas em que os respondentes se mostraram mais insatisfeitos foram o tempo de tramitação dos processos, o tempo de atendimento às solicitações e aos questionamentos, o acesso aos servidores e magistrados para esclarecer ou resolver as demandas e o fato de as decisões judiciais proferidas seguirem o disposto nas leis e serem justas, imparciais e claras.

Além das 18 perguntas referentes aos Tribunais Regionais do Trabalho, foram feitas mais 4 perguntas referentes à percepção dos usuários dos TRTs em relação à Justiça do Trabalho.

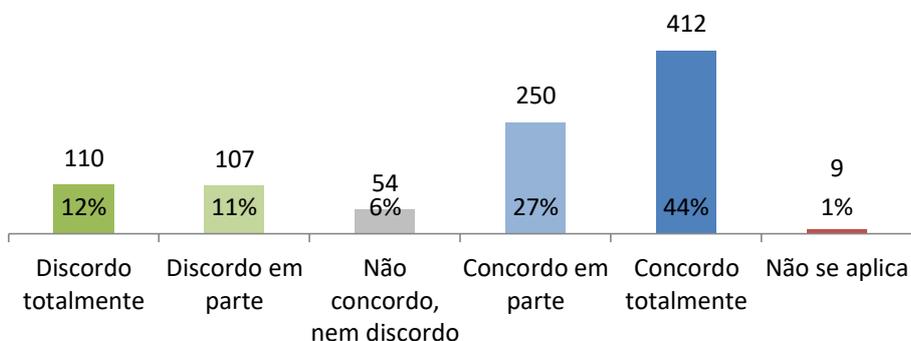
F. JUSTIÇA DO TRABALHO

Quarenta e quatro por cento dos usuários que responderam a pesquisa concordam totalmente que a Justiça do Trabalho contribui para a dignidade nas relações trabalhistas, 27% concordam em parte e apenas 23% discordam total ou parcialmente da afirmação.

A Justiça do Trabalho contribui para a dignidade nas relações trabalhistas.

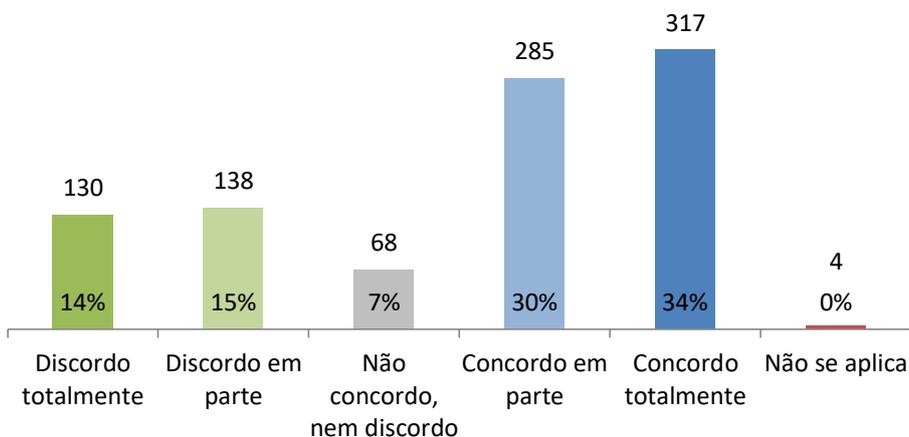
Avaliação bastante semelhante foi feita em relação à afirmação de que a Justiça do Trabalho contribui para a paz social e o fortalecimento da cidadania: quarenta e quatro por cento dos usuários que responderam a pesquisa concordam totalmente com a afirmação, 27% concordam em parte e 23% discordam total ou parcialmente da afirmação.

A Justiça do Trabalho contribui para a paz social e o fortalecimento da cidadania.



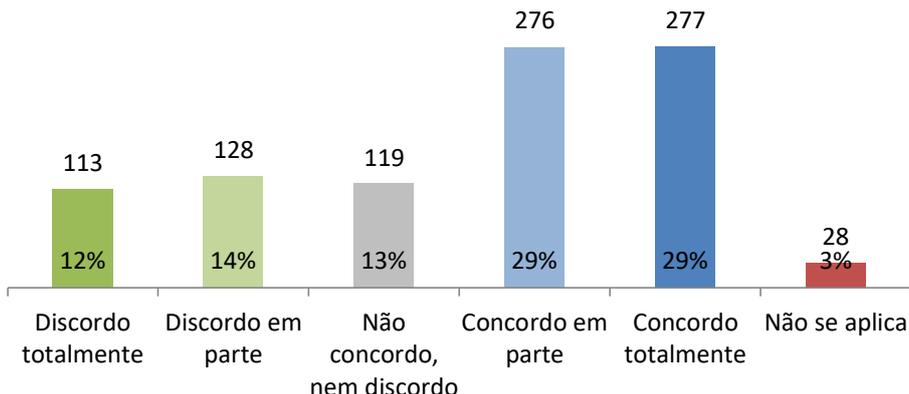
Sessenta e quatro por cento dos respondentes concordam pelo menos em parte que a Justiça do Trabalho é transparente, ética e íntegra. Vinte e nove por cento responderam discordar total ou parcialmente da afirmação.

A Justiça do Trabalho é transparente, ética e íntegra.



Quanto à integração entre os Órgãos da Justiça do Trabalho, os respondentes demonstraram-se um pouco menos satisfeitos. Nesse quesito, 58% dos pesquisados responderam concordar total ou parcialmente com a afirmação e 26% discordaram pelo menos em parte.

Há integração entre os órgãos da Justiça do Trabalho.

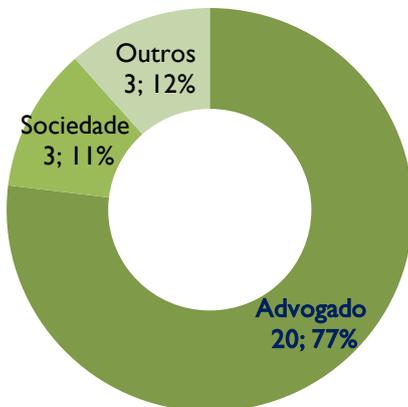


Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

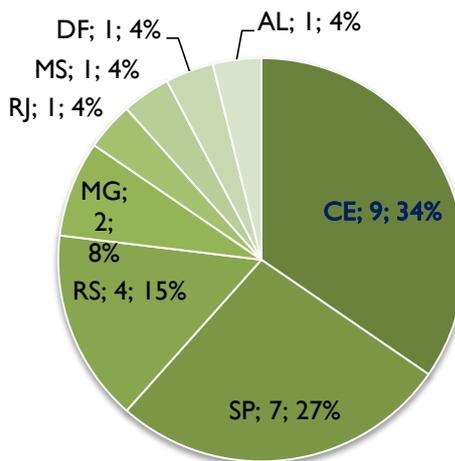
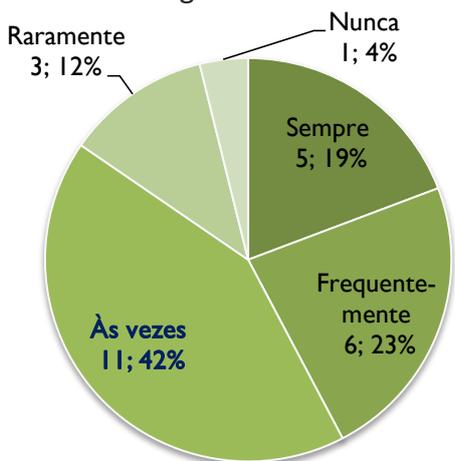
AVALIAÇÃO TRT/CSJT – PÚBLICO EXTERNO

5

A Pesquisa de opinião referente ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT – e aos Tribunais Regionais do Trabalho – TRTs foi respondida por 26 usuários, sendo 77% advogados.



A maior parte desses respondentes utiliza às vezes os serviços do CSJT e reside nas Regiões Nordeste ou Sudeste.



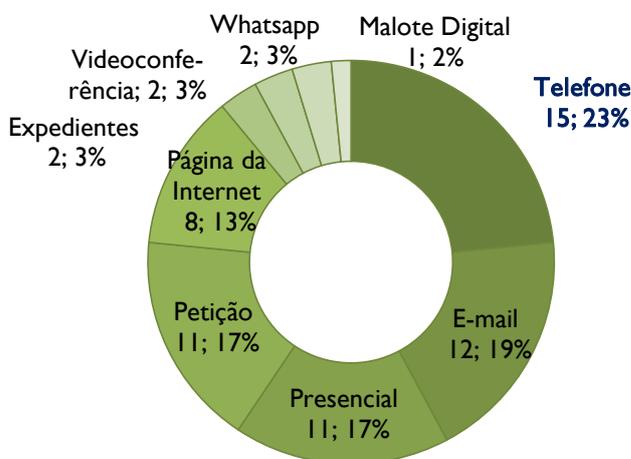
AVALIAÇÃO REFERENTE AO CSJT

As áreas mais procuradas para atendimento das demandas foram a **Secretaria-Geral do CSJT, com 65%**, a **CPROC – Administrativo e Processos, com 50%**, a Ouvidoria-Geral, com 31%, a DCCSJT – Comunicação, com 12%, a CCAUD – Controle e Auditoria, com 8%, a SETIC – TI e Governança, com 8%, a CGDOC – Arquivamento e Mem[oria], com 8% e a SEOFI – Orçamento e Finanças, com 4%.

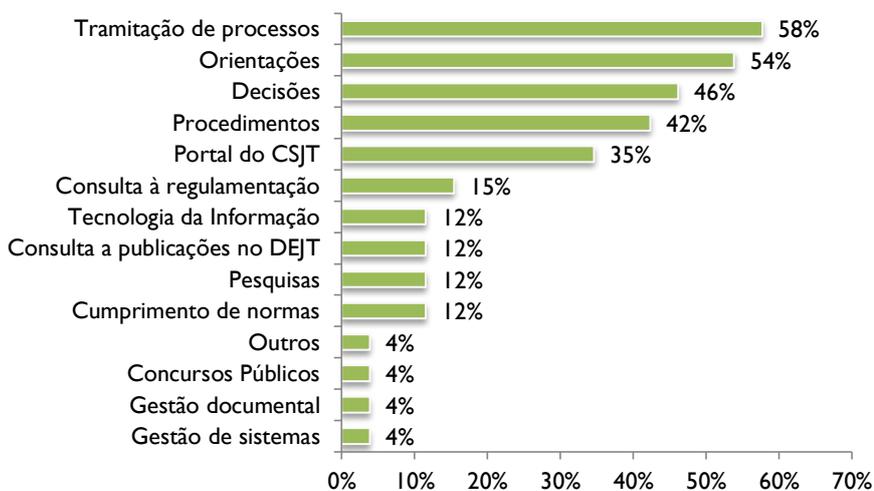
A CGPES – Gestão de Pessoas e a Gestão Estratégica não foram citadas por nenhum dos respondentes da Pesquisa.

Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

Os canais mais utilizados para acesso ao CSJT foram o telefone e o e-mail. As reuniões não foram citadas pelos respondentes.



Os tipos de demanda mais utilizados foram Orientações, Tramitação de Processos, Procedimentos, Consulta à Regulamentação e Decisões.



No quadro a seguir, constam as demandas que não foram marcadas no questionário pelos respondentes.

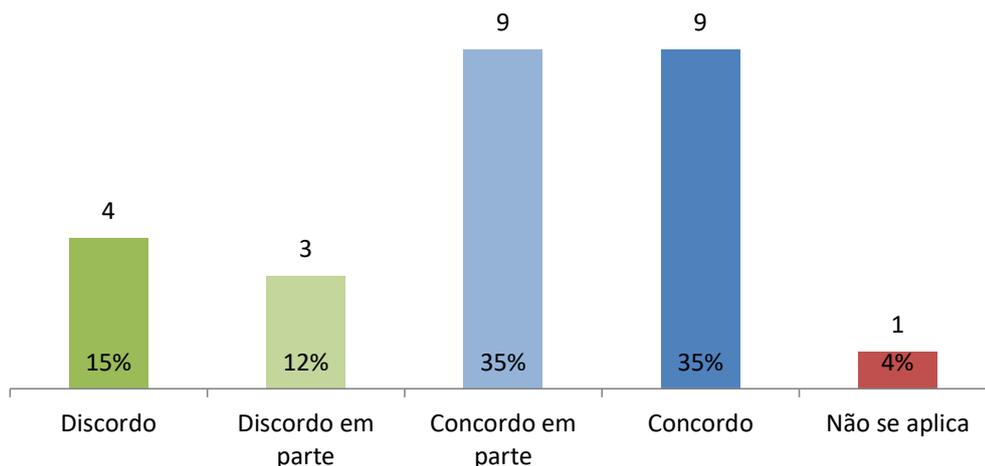
Colaboração em estudos	Interação institucional
Ações de capacitação	Comitês Gestores
Acompanhamento de Planos	Projetos Nacionais
Elaboração de propostas	Projetos de obras
Gestão de valores	Pareceres técnicos

Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

Para verificar a satisfação dos clientes em relação ao CSJT foram feitas 11 perguntas que avaliaram o Atendimento, a Eficiência, o CSJT em relação à Justiça do Trabalho e a Comunicação. A seguir, serão avaliadas as respostas dadas a cada um desses quesitos:

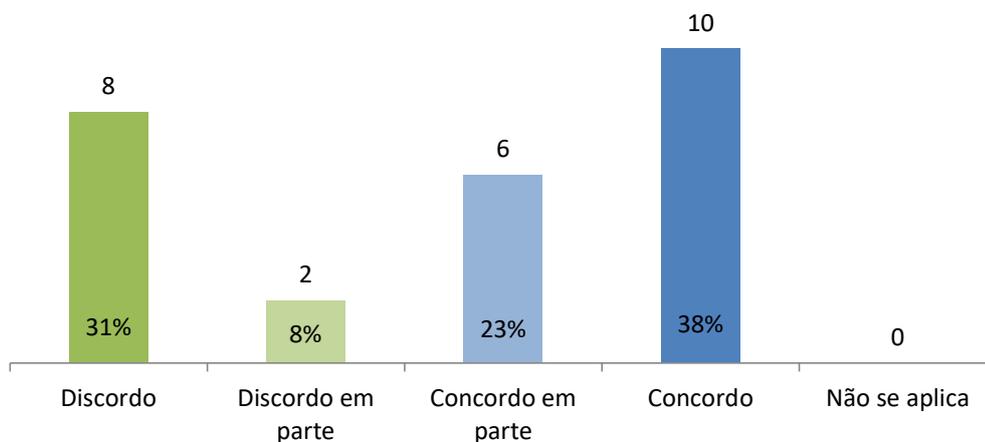
A. ATENDIMENTO

Fui bem recepcionado e orientado.

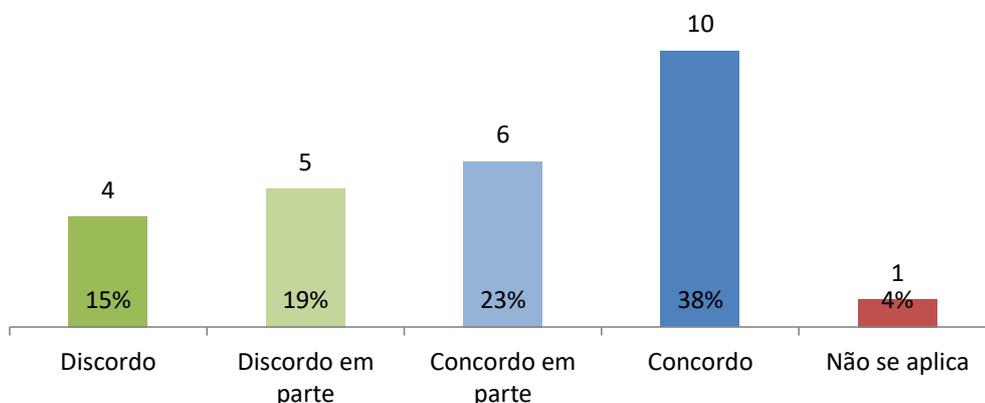


Dentre os 26 respondentes dessa pergunta, apenas 18 demonstraram-se total ou parcialmente satisfeitos com a recepção e orientação recebidas; 39% estão insatisfeitos total ou parcialmente com o tempo de atendimento.

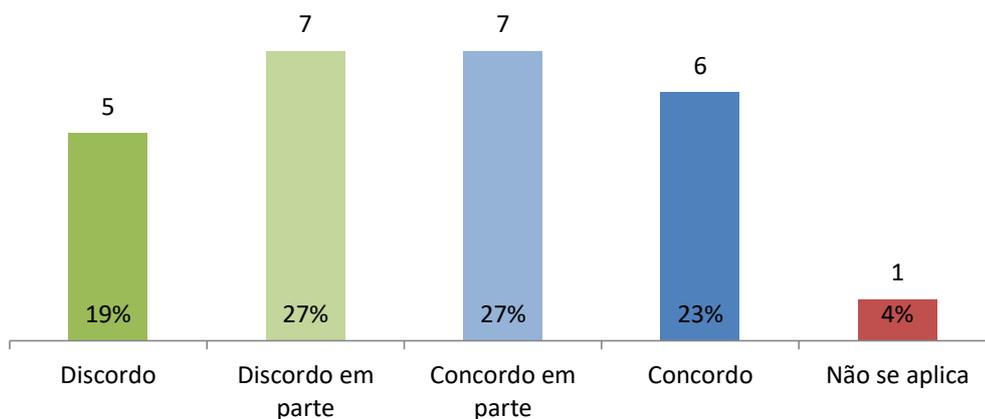
O tempo de atendimento foi satisfatório.



Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

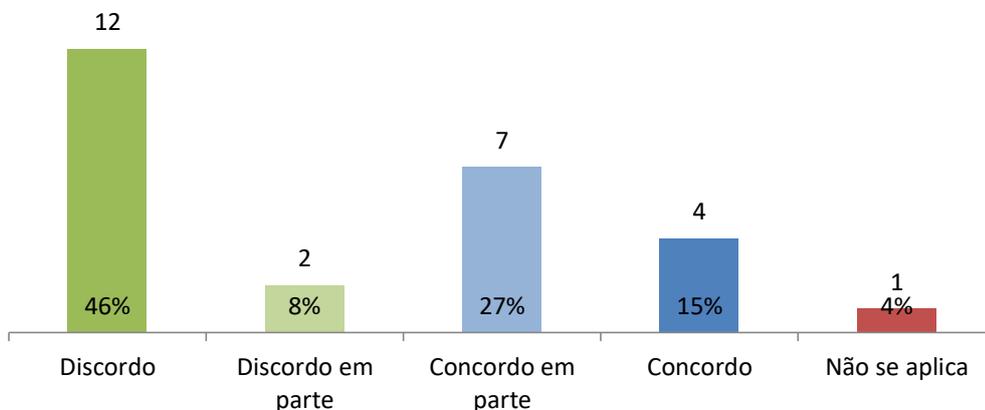
B. EFICIÊNCIA DO CSJT**As informações prestadas atenderam às minhas necessidades.**

Duas perguntas foram feitas no intuito de perceber a satisfação dos clientes com as informações prestadas pelo Conselho quando solicitadas. Quando perguntados se as informações prestadas atenderam às suas necessidades, 61% responderam que estavam total ou parcialmente satisfeitos. Trinta e quatro por cento estavam de alguma forma insatisfeitos. Quando perguntados se as informações obtidas esclareceram as suas dúvidas 50% mostraram-se de alguma forma satisfeitos e expressivos 46%, de alguma forma insatisfeitos.

As informações obtidas esclareceram minhas dúvidas.

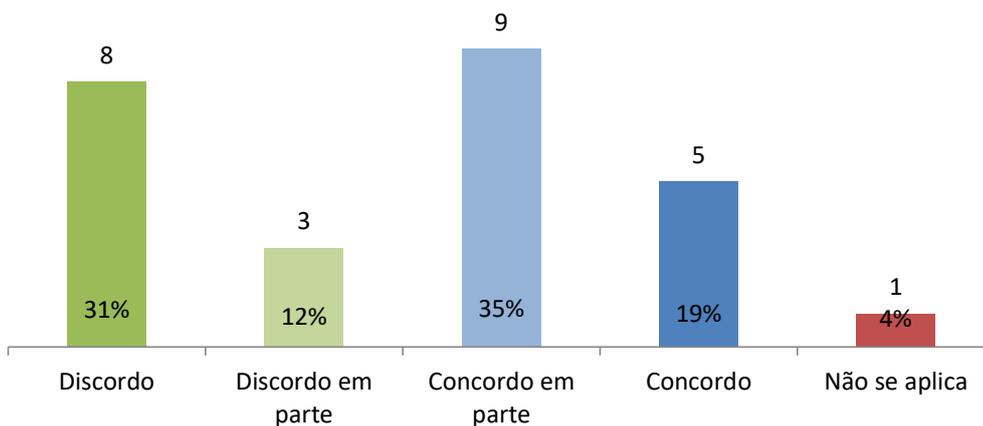
A tramitação de processos foi avaliada por 25 dos 26 respondentes. Dentre os 25, apenas 11 demonstraram-se total ou parcialmente satisfeitos com o tempo de tramitação. Apenas 4 clientes estão totalmente satisfeitos.

O tempo de tramitação do meu processo foi satisfatório.



Cinquenta e quatro por cento dos respondentes mostraram-se parcial ou totalmente satisfeitos quando questionados se conseguem falar com os gestores do CSJT e obter respostas às solicitações. Oito pessoas, 31%, estão totalmente insatisfeitas em relação a essa pergunta.

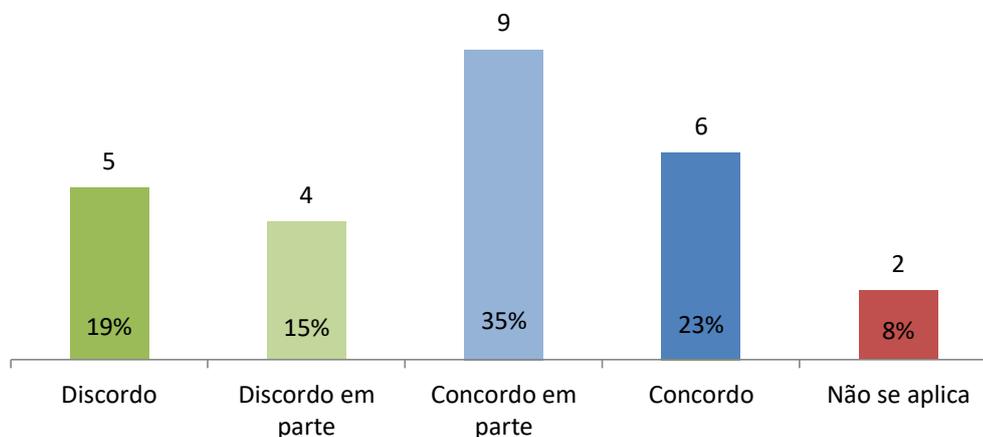
Consigo falar com os gestores do CSJT e obter resposta às minhas solicitações.



Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

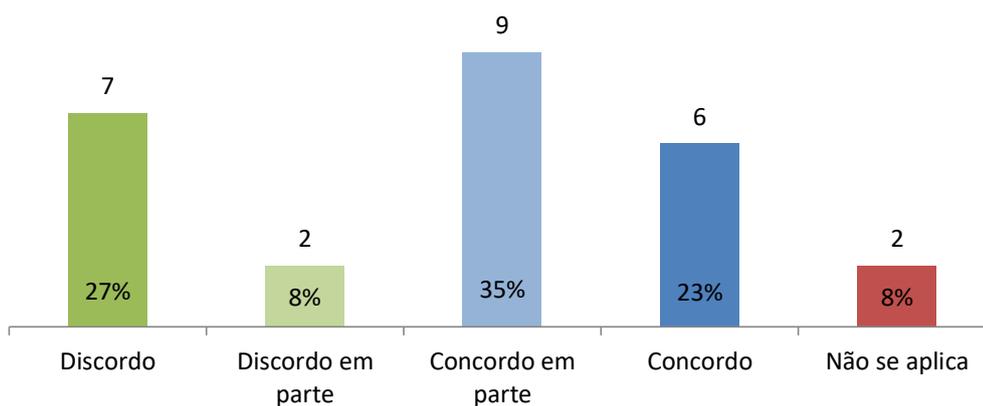
C. O CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO E A JUSTIÇA DO TRABALHO

A supervisão exercida pelo CSJT promove a integração e o desenvolvimento da Justiça do Trabalho.



As duas perguntas referentes ao papel do CSJT em relação à Justiça do Trabalho foram avaliadas de forma muito semelhante pelos respondentes: pouco mais da metade deles concorda parcial ou totalmente que a supervisão exercida pelo Conselho promove a integração e o desenvolvimento da Justiça do Trabalho e que a integração entre os sistemas CSJT/TRTs/VTs é suficiente para o desenvolvimento das atividades na JT.

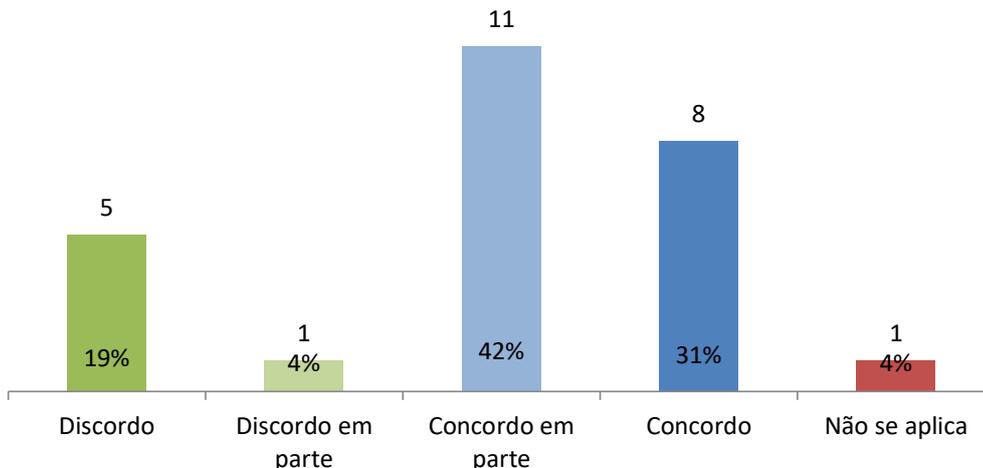
A integração entre os sistemas CSJT/TRTs/VTs é suficiente para o desenvolvimento das atividades na Justiça do Trabalho.

**D. COMUNICAÇÃO**

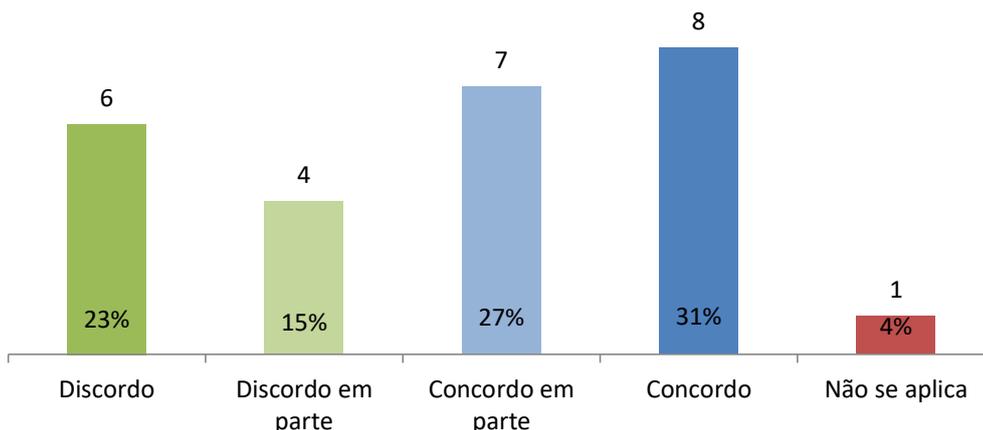
A maior parte dos clientes (73%) concorda total ou parcialmente que o portal do CSJT é transparente e objetivo e 58%, que é fácil consultar, enviar documentos e utilizar os Serviços Online relacionados aos Sistemas do CSJT. O percentual de clientes parcial ou totalmente insatisfeitos é consideravelmente maior em relação à segunda pergunta.

Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

O portal do CSJT é transparente e objetivo.

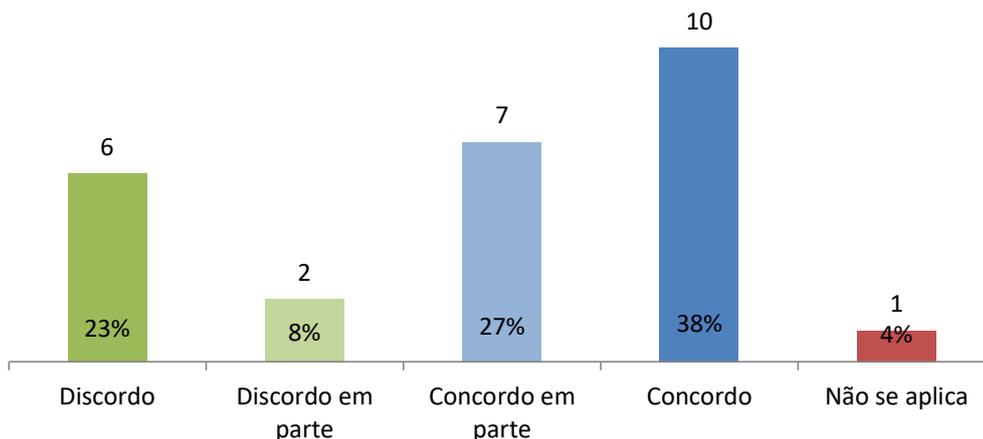


É fácil consultar, enviar documentos e utilizar os Serviços Online relacionados aos Sistemas do CSJT.



Quanto à existência de canais de comunicação adequados, mais da metade mostrou-se parcial ou totalmente satisfeita, conforme o gráfico a seguir.

Há canais de comunicação adequados no CSJT.



Análise final:

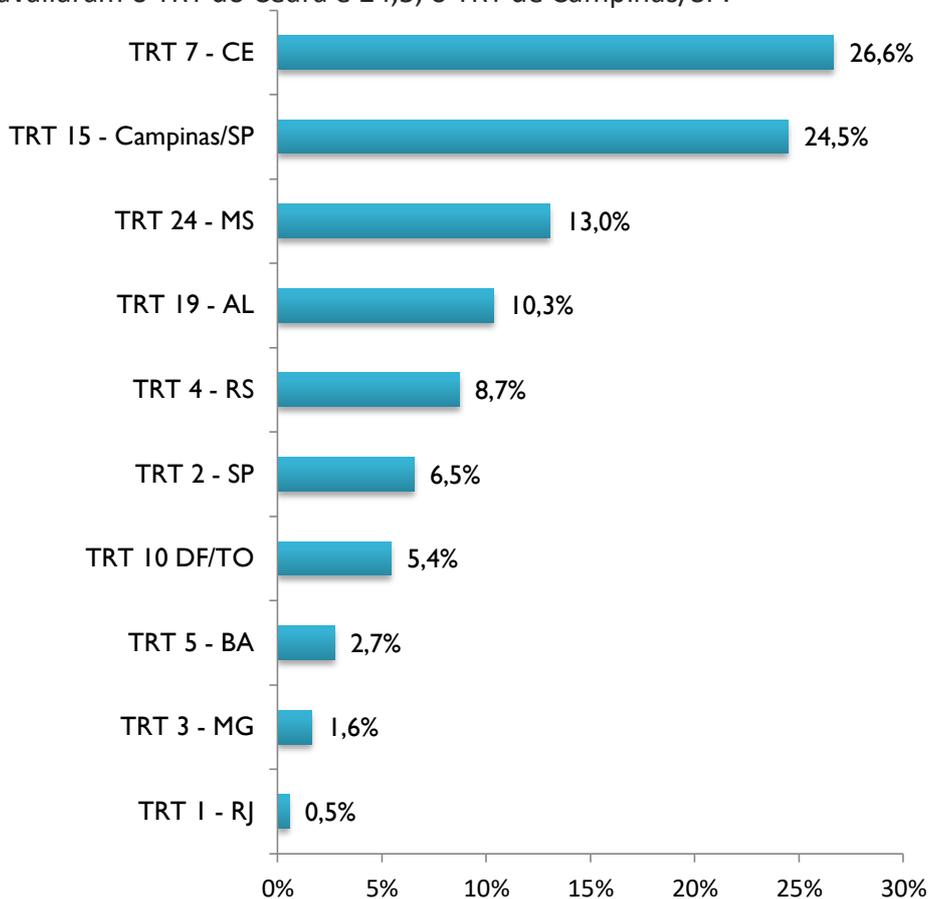
Ao serem atribuídas notas aos quesitos avaliados que variam de 0 a 10, sendo 0 para a opção discordo e 10 para a opção concordo, chegou-se a uma nota final média de avaliação de 5,5 em relação às 11 perguntas do questionário.

Os itens responsáveis pela maior satisfação dos respondentes foram a boa recepção e orientação, o fato de as informações prestadas atenderem às necessidades dos clientes e o portal do CSJT ser transparente e objetivo.

As perguntas em que os respondentes se mostraram mais insatisfeitos foram o tempo de tramitação do processo, o fato de conseguir falar com os gestores do CSJT e obter respostas às solicitações e o fato de as informações obtidas esclarecerem as dúvidas dos respondentes.

AVALIAÇÃO REFERENTE AOS TRTs

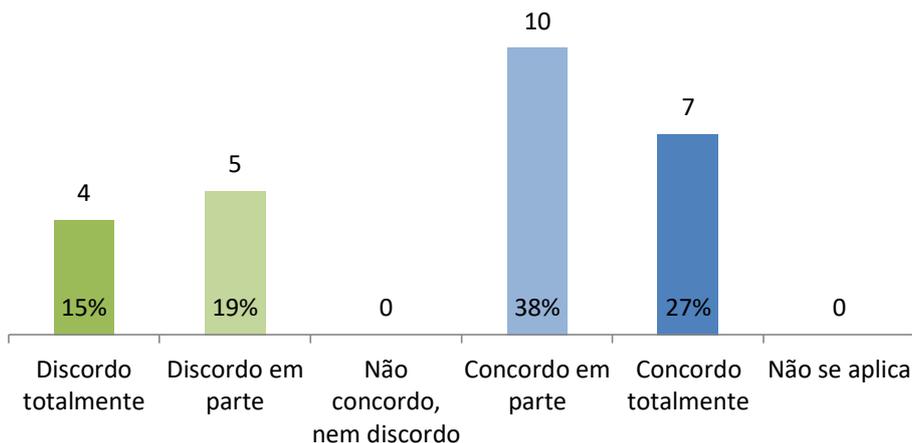
Todos os respondentes assinalaram o TRT que iriam avaliar. Dentre esses 26,6% avaliaram o TRT do Ceará e 24,5, o TRT de Campinas/SP.



Para verificar a satisfação dos usuários em relação aos TRTs foram feitas 18 perguntas que avaliaram a o Atendimento, a Estrutura, a Eficiência, a Comunicação e a Sustentabilidade.

A. ATENDIMENTO

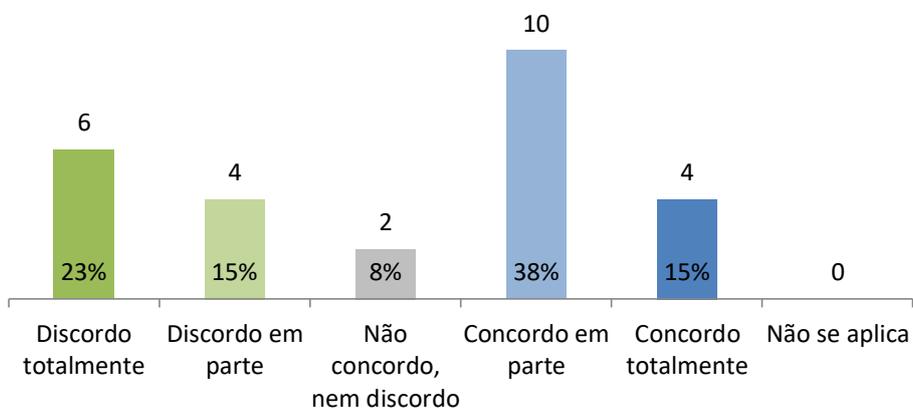
Sou bem recepcionado e orientado.



Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

Dentre os 26 respondentes dessa pergunta, 68% demonstraram-se totalmente ou parcialmente satisfeitos com a recepção e orientação recebidas.

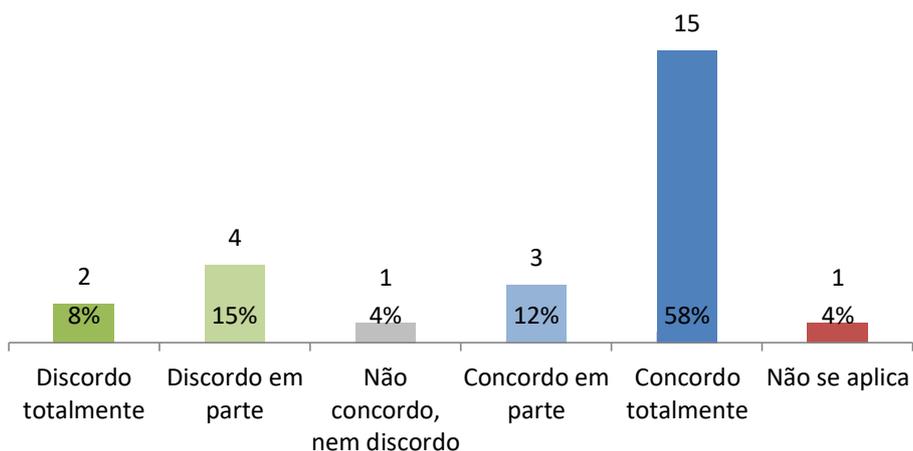
O tempo de atendimento às solicitações e aos questionamentos é satisfatório.



Quanto ao tempo de atendimento às solicitações e aos questionamentos, 38% estão insatisfeitos total ou parcialmente e 53% concordam total ou parcialmente com a afirmação.

B. ESTRUTURA

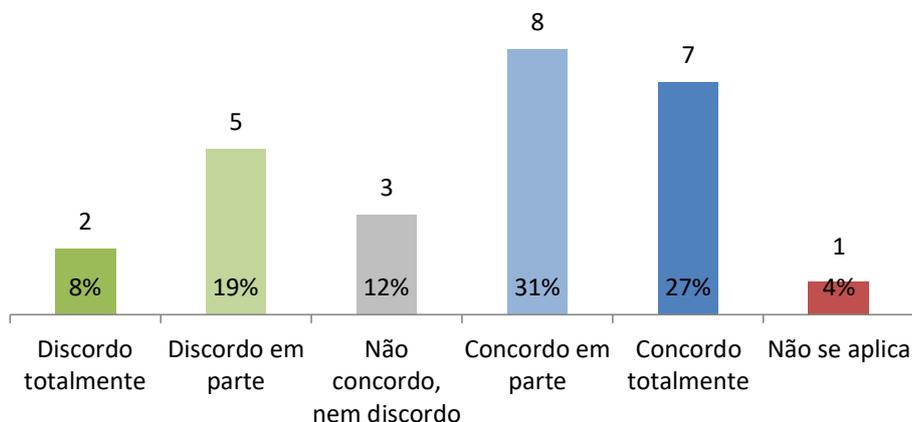
As instalações do Tribunal são adequadas considerando as condições higiênicas, físicas e de acessibilidade.



Dentre os respondentes, 70% estão parcial (12%) ou totalmente satisfeitos (58%) com as instalações do TRT, considerando as condições higiênicas, físicas e de acessibilidade.

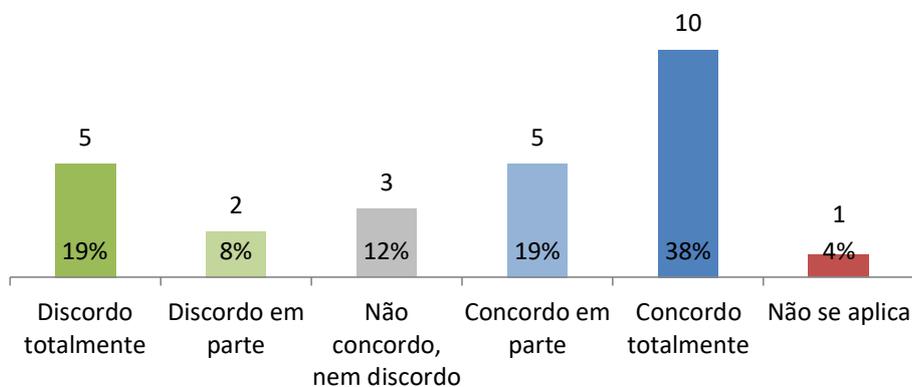
Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBBA5F

As atividades são prestadas por profissionais qualificados.



Quando perguntados se as atividades são prestadas por profissionais qualificados, 58% concordaram total ou parcialmente com a afirmação. Vinte e sete por cento discordaram parcial ou totalmente e 2% não responderam esse item.

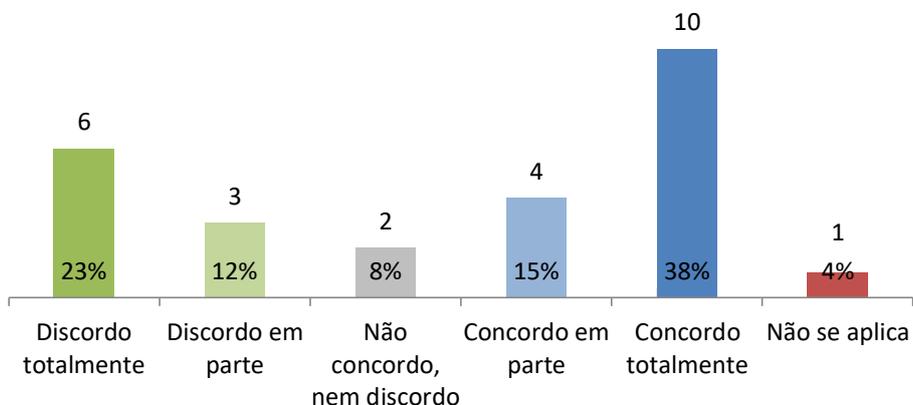
As conciliações são realizadas por facilitadores capacitados e ocorrem em ambiente agradável e humanizado.



Pouco mais da metade (57%) dos respondentes concorda pelo menos em parte que as conciliações são realizadas por facilitadores capacitados e ocorrem em um ambiente agradável e humanizado. 8% discordam de alguma forma dessa afirmação e 4% informaram que a pergunta não se aplica ao seu caso.

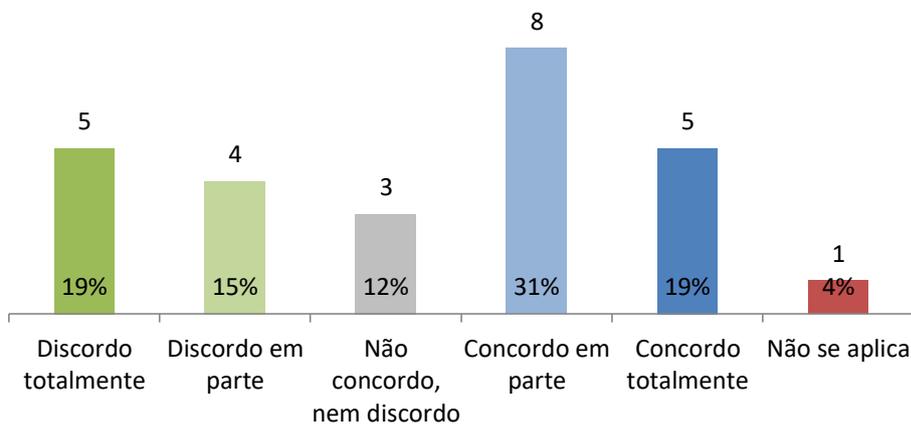
Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FB5A5F

O Processo Judicial Eletrônico (Pje) é adequado e de fácil utilização.



A avaliação que os usuários fizeram do Processo Judicial Eletrônico e dos demais Sistemas disponibilizados foi bastante semelhante. Em relação à primeira questão, 53% dos respondentes encontram-se parcial ou totalmente satisfeitos e 23%, totalmente insatisfeitos. Em relação à segunda, 50% demonstraram-se parcial ou totalmente satisfeitos e 19%, totalmente insatisfeitos.

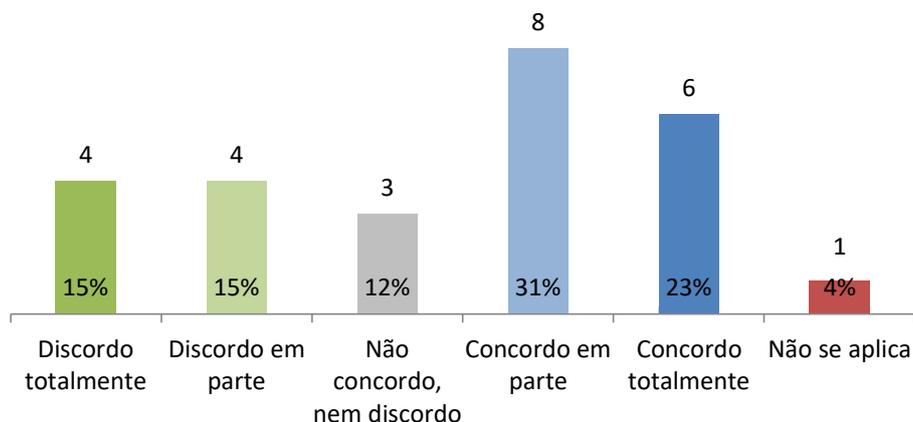
Os demais sistemas disponibilizados são adequados e de fácil utilização.



A maior parte dos clientes dos TRTs, 54%, considera, parcial ou totalmente, que a prestação dos serviços judiciais é facilitada por meio de tecnologias inovadoras. Trinta por cento estão de alguma forma insatisfeitos em relação a esse quesito e apenas 4% não responderam a questão.

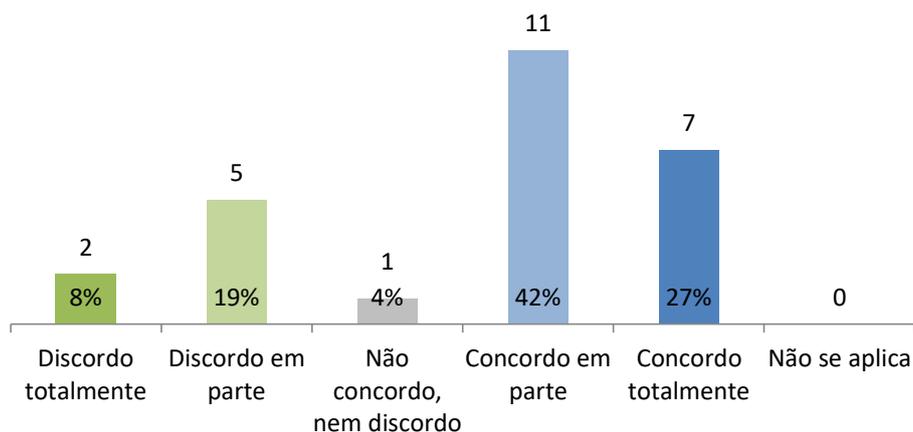
Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

A prestação dos serviços judiciais é facilitado por meio de tecnologias inovadoras.



C. EFICIÊNCIA

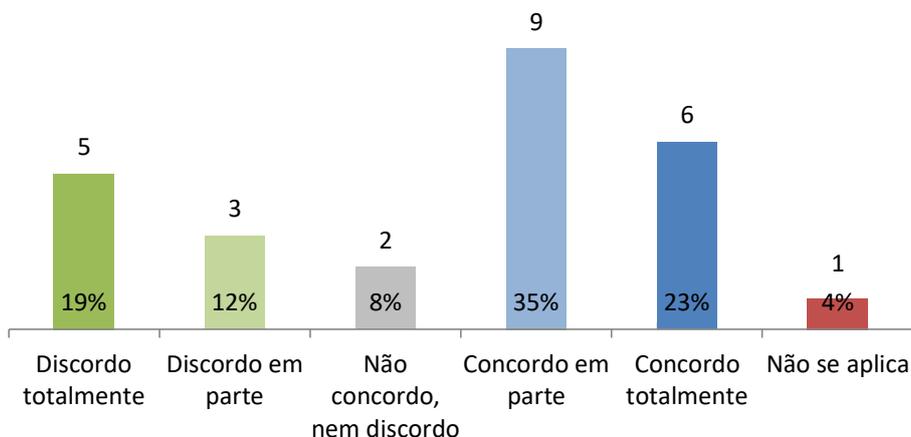
As informações prestadas atendem às minhas necessidades.



Quando questionados se as informações prestadas atendem minhas necessidades, 69% dos usuários afirmaram concordar em parte ou totalmente; apenas 8% discordaram totalmente.

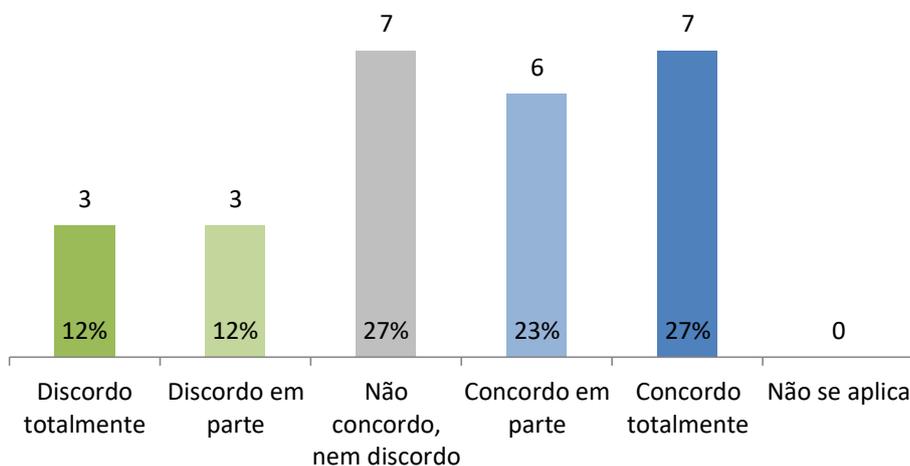
O acesso aos servidores e magistrados para esclarecimento ou resolução de demandas teve uma avaliação com menor número de clientes total ou parcialmente satisfeitos (58%); já o percentual de clientes insatisfeitos aumentou para 31%; sendo 19% totalmente insatisfeitos e 12% parcialmente insatisfeitos. Uma pessoa não respondeu esse quesito.

Tenho acesso aos servidores e magistrados para esclarecer ou resolver minhas demandas.



A afirmação de que “Há organização na gestão e na prestação de serviços” obteve 27% de respostas concordo totalmente, 23% de concordo em parte, 12% de discordo totalmente e 12% de discordo em parte. Vinte e sete por cento não avaliaram o item, marcando não concordo, nem discordo.

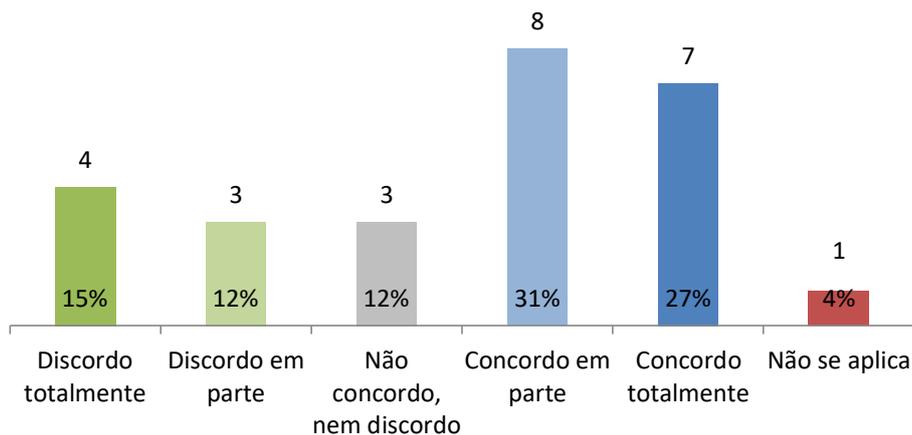
Há organização na gestão e na prestação dos serviços.



Pouco mais da metade dos clientes (58%) concordaram pelo menos em parte com a afirmação de que “Considera que há atuação do Tribunal para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial”. Quinze por cento discordaram totalmente e 12% discordaram em parte.

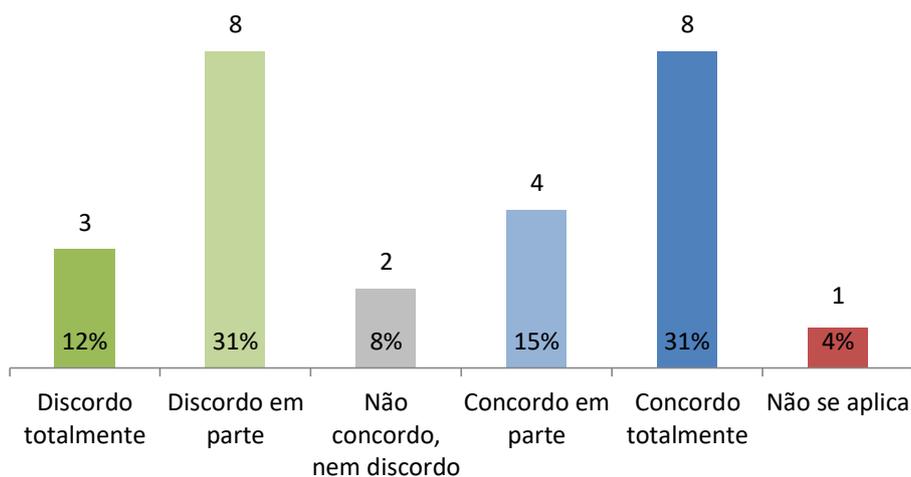
Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

Considero que há atuação do Tribunal para que a parte receba os direitos reconhecidos na sentença judicial.



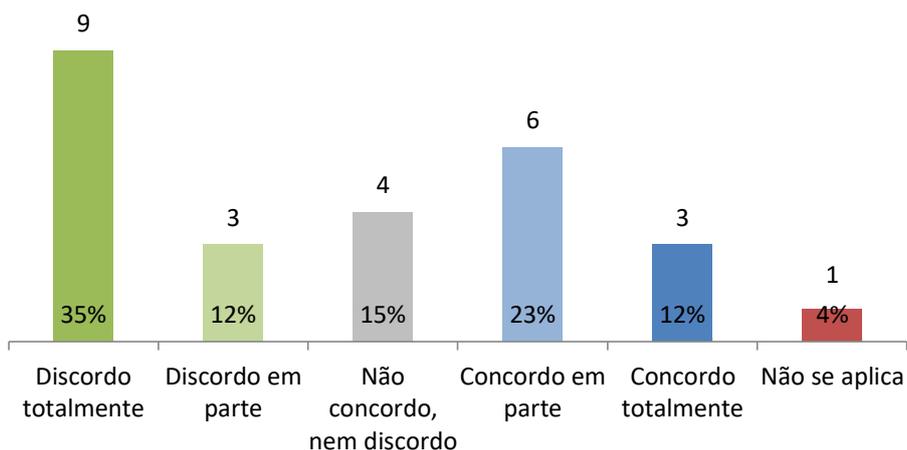
Aproximadamente metade dos respondentes está satisfeita, pelo menos parcialmente, com o fato de as decisões judiciais seguirem o disposto nas leis e serem justas, imparciais e claras. O percentual de clientes de alguma forma insatisfeitos é de 43%. Doze por cento dos clientes não responderam essa pergunta.

As decisões judiciais proferidas seguem o disposto nas leis e são justas, imparciais e claras.

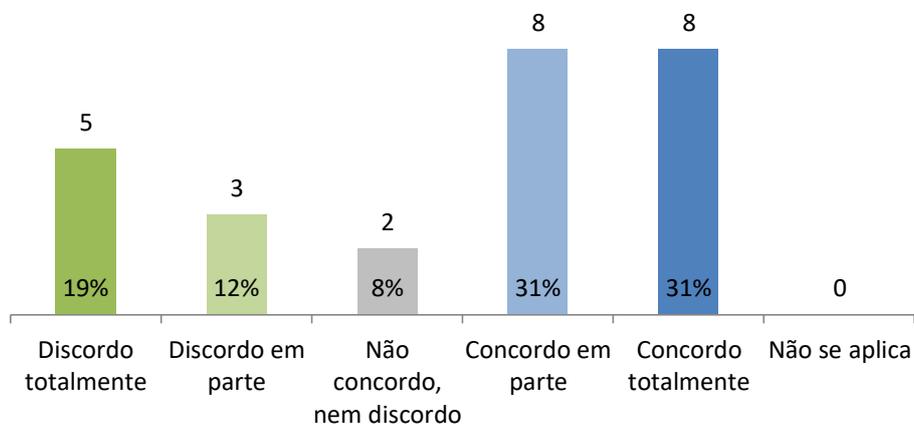


Quando questionados a respeito do tempo de tramitação do processo, 47% dos clientes mostraram-se total ou parcialmente insatisfeitos. Apenas 12% mostraram-se totalmente satisfeitos.

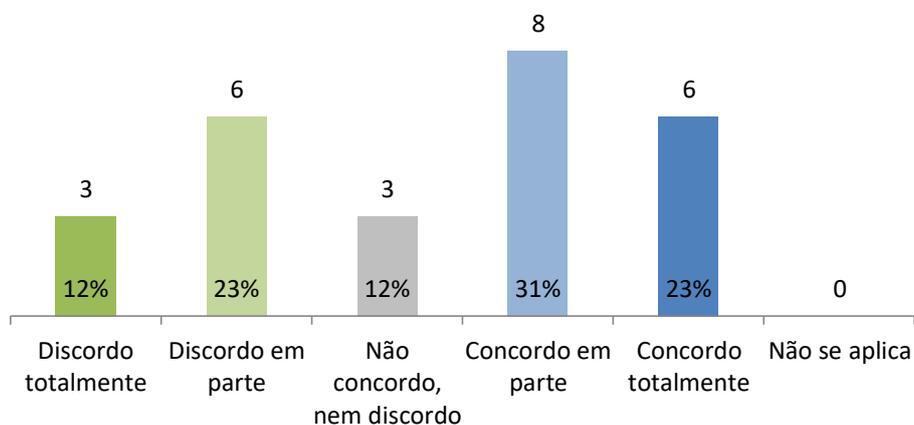
O tempo de tramitação dos processos é razoável.



Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FB5A5F

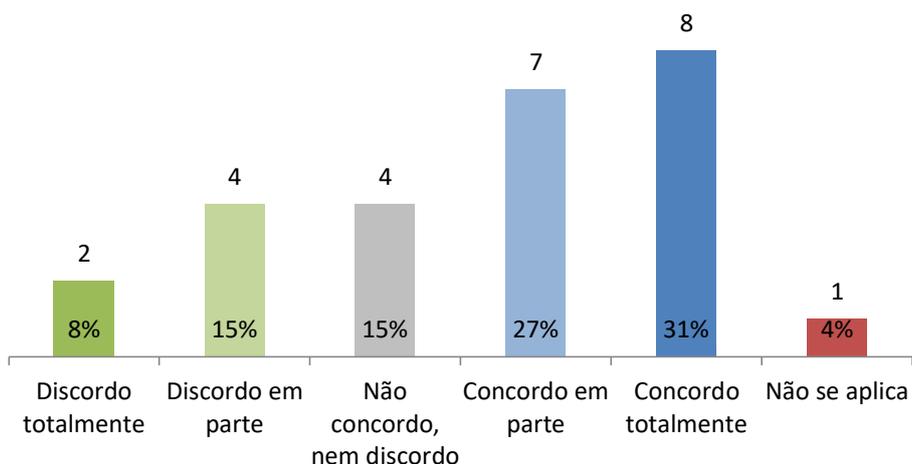
D. COMUNICAÇÃO**Há canais de comunicação adequados para sugestões, denúncias ou reclamações.**

Sessenta e um por cento dos respondentes considera que há, pelo menos em parte, canais de comunicação adequados para sugestões, denúncias ou reclamações. 19% discordam totalmente e 12% discordam em parte.

Encontro com facilidade a informação/serviço que procuro no site do Tribunal.

Pouco mais da metade dos usuários afirmaram que encontram com facilidade a informação/serviço que procuram no site do TRT. Trinta e oito por cento discordaram, pelo menos em parte, com essa afirmação.

A comunicação relativa às sessões é eficiente.

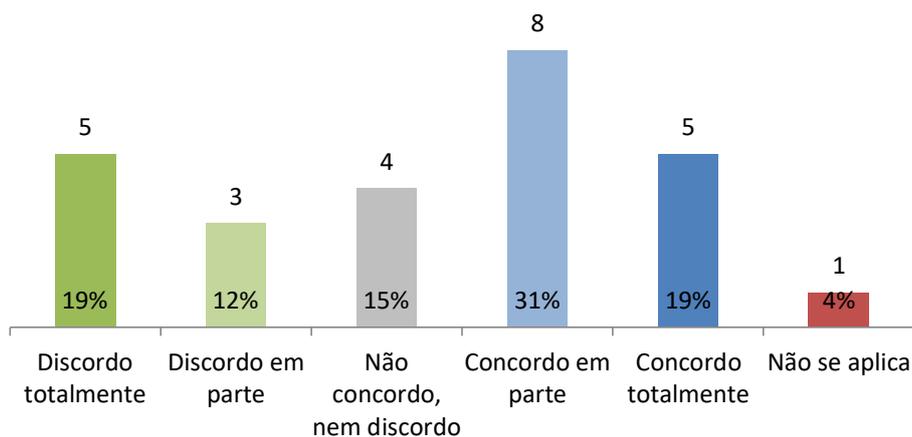


A comunicação relativa às sessões foi considerada totalmente eficiente por 31% dos usuários e parcialmente eficiente por 27%. Oito por cento não a consideraram eficiente e 15% não a consideraram parcialmente eficiente.

E. SUSTENTABILIDADE

Metade dos clientes respondeu concordo ou concordo em parte com a afirmação de que o Tribunal atua de forma sustentável: ambientalmente correta, socialmente justa e economicamente viável. Trinta e um por cento discordaram pelo menos em parte.

O Tribunal atua de forma sustentável: ambientalmente correta, socialmente justa e economicamente viável.



Análise final em relação às perguntas referentes aos TRTs:

Ao serem atribuídas notas aos quesitos avaliados que variam de 0 a 10, sendo 0 para a opção discordo totalmente e 10 para a opção concordo totalmente, chegou-se a uma nota final média de avaliação de 5,9 em relação às 18 perguntas do questionário.

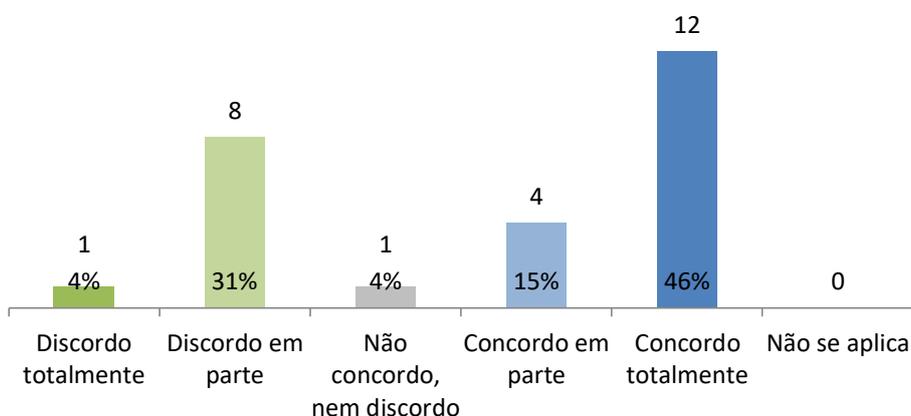
Os itens responsáveis pela maior satisfação dos respondentes foram as instalações do TRT serem adequadas, considerando as condições higiênicas, físicas e de acessibilidade, a eficiência da comunicação relativa às sessões e as informações prestadas atenderem às necessidades dos clientes.

As perguntas em que os respondentes se mostraram mais insatisfeitos foram o tempo de tramitação dos processos, o tempo de atendimento às solicitações e aos questionamentos e os demais sistemas disponibilizados serem adequados e de fácil utilização.

Além das 18 perguntas referentes aos Tribunais Regionais do Trabalho, foram feitas mais 4 perguntas referentes à percepção dos usuários dos TRTs e do CSJT em relação à Justiça do Trabalho.

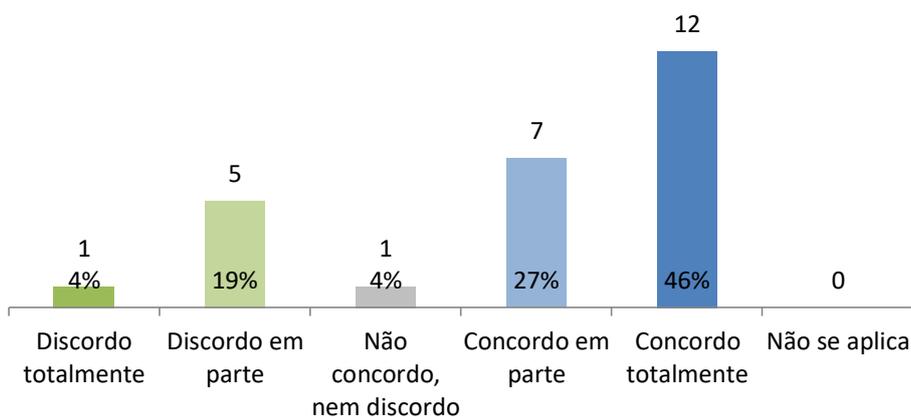
F. JUSTIÇA DO TRABALHO

Quarenta e seis por cento dos usuários que responderam a pesquisa concordam totalmente que a Justiça do Trabalho contribui para a dignidade nas relações trabalhistas, 15% concordam em parte e 35% discordam total ou parcialmente da afirmação.

A Justiça do Trabalho contribui para a dignidade nas relações trabalhistas.

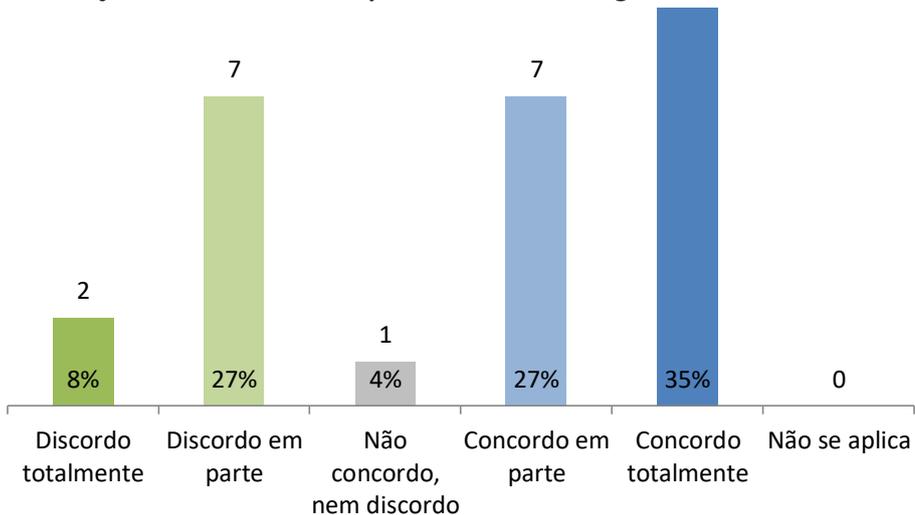
Avaliação bastante semelhante foi feita em relação à afirmação de que a Justiça do Trabalho contribui para a paz social e o fortalecimento da cidadania: quarenta e seis por cento dos usuários que responderam a pesquisa concordam totalmente com a afirmação, 27% concordam em parte e 23% discordam total ou parcialmente da afirmação.

A Justiça do Trabalho contribui para a paz social e o fortalecimento da cidadania.



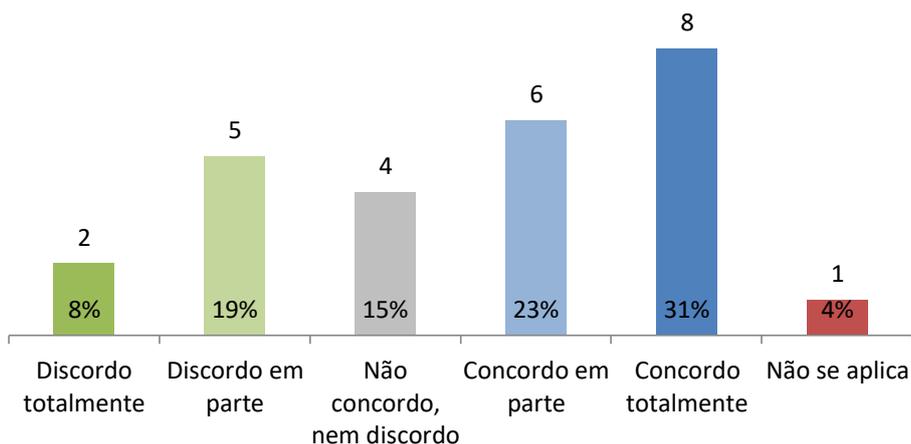
Sessenta e dois por cento dos respondentes concordam pelo menos em parte que a Justiça do Trabalho é transparente, ética e íntegra. Trinta e cinco por cento responderam discordar total ou parcialmente da afirmação.

A Justiça do Trabalho é transparente, ética e íntegra. 9



Quanto à integração entre os Órgãos da Justiça do Trabalho, 54% dos pesquisados responderam concordar total ou parcialmente com a afirmação e 27% discordaram pelo menos em parte.

Há integração entre os órgãos da Justiça do Trabalho.



Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001FBA5F

6 AVALIAÇÃO TRT/CSJT – PÚBLICO INTERNO

A Pesquisa de opinião referente ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT – e aos Tribunais Regionais do Trabalho – TRTs foi respondida por 4 usuários internos, 2 servidores e 2 magistrados. Seus estados de origem e dos TRTs avaliados são os mesmos: Maranhão, Paraíba, Minas Gerais e Pernambuco. Um dos respondentes sempre utiliza os serviços do CSJT, 2 utilizam frequentemente e apenas 1 utiliza somente às vezes.

Nos quadros a seguir constam as áreas do CSJT procuradas e os tipos de demandas desses usuários:

Áreas do CSJT procuradas	Respostas
Secretaria-Geral do CSJT	2
CCAUD - Controle e Auditoria	1
SETIC - TI e Governança	4
DCCSJT - Comunicação	1
CGDOC - Arquivamento e Memória	1
CPROC - Administrativo e Processos	2
SEOFI - Orçamento e Finanças	1
CGPES - Gestão de Pessoas	1
Gestão Estratégica	1
Ouvidoria - Geral	2

Tipo de demanda	Respostas
Consulta à regulamentação	1
Orientações	3
Colaboração em estudos	1
Acompanhamento de Planos	1
Gestão de sistemas	1
Cumprimento de normas	2
Decisões	1
Procedimentos	2
Tramitação de processos	1
Gestão documental	1
Interação institucional	1
Comitês Gestores	1
Projetos Nacionais	1
Pareceres técnicos	1
Tecnologia da Informação	2

Além disso, os meios utilizados para contato foram e-mail, presencial, petição, expedientes, malote digital e telefone.

Reunião, videoconferência e a página na internet não foram citadas.

Em relação ao CSJT, as avaliações feitas pelos respondentes foram:

Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A501055210001P045F

Perguntas	Discordo	Discordo em parte	Concordo em parte	Concordo	Não se aplica
1. Fui bem recepcionado e orientado.		1		2	1
2. As informações prestadas atenderam às minhas necessidades.		1	1	1	1
3. O tempo de atendimento foi satisfatório.	1			3	
4. A supervisão exercida pelo CSJT promove a integração e o desenvolvimento da Justiça do Trabalho.	1		1	2	
5. A integração entre os sistemas CSJT/TRTs/VTs é suficiente para o desenvolvimento das atividades na Justiça do Trabalho.		1	1	1	1
6. O tempo de tramitação do meu processo foi satisfatório.	1				3
7. As informações obtidas esclareceram minhas dúvidas.	1			1	2
8. O portal do CSJT é transparente e objetivo.				4	
9. É fácil consultar, enviar documentos e utilizar os Serviços Online relacionados aos Sistemas do CSJT.				4	
10. Há canais de comunicação adequados no CSJT.			1	3	
11. Consigo falar com os gestores do CSJT e obter resposta às minhas solicitações.			1	3	

Em relação aos TRTs, as avaliações feitas pelos respondentes foram:

Perguntas	Discordo totalmente	Discordo em parte	Não concordo, nem discordo	Concordo em parte	Concordo totalmente	Não se aplica
1. O espaço físico disponível para a realização do trabalho é adequado.				2	2	
2. Os equipamentos são adequados e em número suficiente para a realização das tarefas.				3	1	
3. Existe cooperação entre as unidades do Tribunal.				3	1	
4. Há canais de comunicação adequados para sugestões, denúncias ou reclamações.	1				3	
5. Existe continuidade das ações administrativas.	1			1	2	
6. As mudanças no Tribunal são planejadas com a participação dos magistrados e servidores.				2	2	
7. Os processos de trabalho são bem definidos e eficientes.				3	1	
8. O número de servidores é suficiente para a execução das tarefas.	1	1		2		
9. Há critérios justos para distribuir as gratificações.	1			2		1
10. Há incentivo e suporte ao desenvolvimento profissional.	1			3		
11. Meu trabalho contribui para o cumprimento da missão do Tribunal.					3	1
12. Os servidores participam das decisões sobre o trabalho.				2	1	1
13. A comunicação entre superior e subordinado é adequada.				1	2	1
14. Percebo casos de assédio moral no Tribunal.			1	3		
15. Há justiça na distribuição das tarefas.				3		1
16. Há clareza na definição das tarefas demandadas pela chefia.				2	1	1
17. Os superiores estão integrados às atividades da equipe de trabalho.				2	1	1
18. Sinto-me motivado para realizar minhas tarefas.				1	2	1
19. O Processo Judicial Eletrônico (Pje) é adequado e de fácil utilização.				2	2	
20. Os demais sistemas judiciais disponibilizados são adequados e de fácil utilização.		1		2	1	
21. Os sistemas administrativos disponibilizados são adequados e de fácil utilização.			1	2	1	
22. A execução do orçamento do tribunal segue critérios de eficiência e economicidade, priorizando as ações mais importantes.				2	1	1
23. O Tribunal atua de forma sustentável: ambientalmente correta, socialmente justa e economicamente viável.				1	2	1

Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob o código A-501055210001-PB-A-ST

Em relação à Justiça do Trabalho, as avaliações feitas pelos respondentes foram:

Perguntas	Discordo totalmente	Discordo em parte	Não concordo, nem discordo	Concordo em parte	Concordo totalmente	Não se aplica
1. A Justiça do Trabalho contribui para a dignidade nas relações trabalhistas.					4	
2. A Justiça do Trabalho contribui para a paz social e o fortalecimento da cidadania.					4	
3. A Justiça do Trabalho é transparente, ética e íntegra.		1			3	
4. Há integração entre os órgãos da Justiça do Trabalho.		1			3	