

PESQUISA TRT/MG – 2013



OPINIÃO DOS **USUÁRIOS EXTERNOS** DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DE MINAS GERAIS – **[NÃO PROFISSIONAL]**

PERÍODO: Manhã (das 8h às 12h) Tarde (das 12h01min às 17h)

IDENTIFICAÇÃO DA EQUIPE

Entrevistador(a): _____ Verificador(a): _____

Supervisor(a): _____ Digitador(a): _____

TEXTO DE APRESENTAÇÃO

“Bom dia/ Boa tarde! Sou entrevistador(a) da TRT-MG (apresente o crachá) e estou realizando uma pesquisa sobre a satisfação dos usuários da JT-MG. O(a) senhor(a) poderia colaborar respondendo a algumas perguntas? Obrigado(a).”

MOTIVAÇÕES

[q1] Qual o motivo que o(a) levou a procurar a Justiça do Trabalho de Minas?

Reclamante/Autor Reclamado/Réu Testemunha Outros

[q2] O(a) senhor(a) já participou de alguma audiência? Sim Não

[q3] (Se SIM na [q2]) Houve acordo na audiência? Sim Não Não sei

IDENTIFICAÇÃO DO LOCAL DE PESQUISA

Local: [___]ª VT-Foro: Sim Não - Cidade: [_____] Subregião: [___]ª

BLOCO I – INFRAESTRUTURA DO LOCAL DA PESQUISA

“Eu vou listar alguns critérios sobre a infraestrutura da Justiça do Trabalho de Minas Gerais. O(a) senhor(a) poderia, para cada um deles, atribuir uma nota de ‘0’ a ‘10’, sendo ‘10’ a maior nota e ‘0’ a menor nota?”

| | Critérios | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NA |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| [q4] | Localização do prédio | | | | | | | | | | | | |
| [q5] | Acessos a pedestres | | | | | | | | | | | | |
| [q6] | Acesso a veículos | | | | | | | | | | | | |
| [q7] | Placas indicativas para chegar ao prédio | | | | | | | | | | | | |
| [q8] | Placas indicativas internas de localização | | | | | | | | | | | | |
| [q9] | Disponibilidade de banheiros | | | | | | | | | | | | |
| [q10] | Limpeza dos banheiros | | | | | | | | | | | | |
| [q11] | Limpeza das demais dependências do prédio | | | | | | | | | | | | |
| [q12] | Temperatura interna do prédio | | | | | | | | | | | | |
| [q13] | Condições de acesso do prédio: portaria, escadarias, rampas, elevadores etc. | | | | | | | | | | | | |
| [q14] | Condições de acesso ao prédio para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida | | | | | | | | | | | | |
| [q15] | Segurança | | | | | | | | | | | | |

BLOCO II – ATENDIMENTO AO PÚBLICO

“Eu vou listar agora alguns critérios sobre o atendimento ao público. O(a) senhor(a) poderia, para cada um deles, atribuir uma nota de ‘0’ a ‘10’, sendo ‘10’ a maior nota e ‘0’ a menor nota?”

| | Critérios | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NA |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| [q16] | Tempo de espera para ser atendido | | | | | | | | | | | | |
| [q17] | Duração do atendimento | | | | | | | | | | | | |
| [q18] | Cordialidade (educação, boa vontade etc.) dos servidores | | | | | | | | | | | | |
| [q19] | Preparo técnico dos servidores | | | | | | | | | | | | |
| [q20] | Clareza das informações prestadas, inclusive sobre o horário da audiência | | | | | | | | | | | | |
| [q21] | Autonomia e flexibilidade dos servidores para resolver problemas que não dependam dos gestores (Magistrado(a) e Diretor(a)) | | | | | | | | | | | | |
| [q22] | Exatidão das informações prestadas | | | | | | | | | | | | |
| [q23] | Compreensão dos procedimentos da Justiça do Trabalho (sabe o andamento do processo, o que acontecerá depois etc.) | | | | | | | | | | | | |
| [q24] | Organização da ordem de atendimento | | | | | | | | | | | | |
| [q25] | Comodidade no local de espera | | | | | | | | | | | | |
| [q26] | Nível de silêncio no local de espera | | | | | | | | | | | | |
| [q27] | Temperatura do local de espera | | | | | | | | | | | | |

BLOCO III – AUDIÊNCIAS (Conciliação ou Instrução e Julgamento)

[q28] O(a) senhor(a) já participou de alguma audiência? [] Sim [] Não [Se **NÃO**, pular para o **BLOCO V**]

“Agora vou listar alguns critérios sobre as audiências (momento em que o juiz está presente). O(a) senhor(a) poderia, para cada um deles, atribuir uma nota de ‘0’ a ‘10’, sendo ‘10’ a maior nota e ‘0’ a menor nota? [RU]

| | Critérios | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NA |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| [q29] | Tempo de espera antes da audiência | | | | | | | | | | | | |
| [q30] | Comodidade da sala de audiências | | | | | | | | | | | | |
| [q31] | Clareza das questões expostas pelo juiz | | | | | | | | | | | | |
| [q32] | Clima propício para expor seu ponto de vista | | | | | | | | | | | | |
| [q33] | Cordialidade do juiz | | | | | | | | | | | | |
| [q34] | Disponibilidade do juiz para esclarecer dúvidas sobre os procedimentos da audiência | | | | | | | | | | | | |

BLOCO IV – DECISÃO

[q35] O(a) senhor(a) já foi parte, neste ou em outros momentos, de algum processo que tenha chegado à sentença (julgamento final proferido pelo Juiz)? [] Sim [] Não [Se **NÃO**, pular para o **BLOCO V**]

“Agora vou listar alguns critérios sobre a decisão do juiz. O(a) senhor(a) poderia, para cada um deles, atribuir uma nota de ‘0’ a ‘10’, sendo ‘10’ a maior nota e ‘0’ a menor nota?”

| | Critérios | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NA |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| [q36] | Clareza da decisão | | | | | | | | | | | | |
| [q37] | As dúvidas relativas à decisão foram esclarecidas | | | | | | | | | | | | |
| [q38] | Justiça da decisão | | | | | | | | | | | | |
| [q39] | Tempo gasto para a decisão | | | | | | | | | | | | |

BLOCO V – SITE DO TRT-MG

[q40] O(a) senhor(a) já acessou o site do TRT-MG? [] Sim [] Não (Se **NÃO**, pular para o **BLOCO VI**)

[q41] Quais informações o(a) senhor(a) procurou no site? (Leia as informações abaixo) [RM]

[] Diário Eletrônico da JT/MG [] Escola Judicial [] Cálculos judiciais [] Consulta processual unificada

[] Ouvidoria [] Notícias Institucionais [] Notícias Jurídicas [] Licitações

[] CND (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas) [] Bases Jurídicas [] Não lembra

[] Outras [especificar]: _____]

[q42] As informações que o(a) senhor(a) procurava foram satisfatoriamente encontradas? [] Sim [] Não

“Agora vou listar alguns critérios ligados à navegação na Internet. O(a) senhor(a) poderia atribuir ao site do Tribunal, em cada um desses critérios, uma nota de ‘0’ a ‘10’, sendo ‘10’ a maior nota e ‘0’ a menor nota?”

| | Critérios | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NA |
|-------|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| [q43] | Apresentação visual | | | | | | | | | | | | |
| [q44] | Facilidade de consulta | | | | | | | | | | | | |
| [q45] | Navegação | | | | | | | | | | | | |

“Agora vou listar alguns critérios ligados ao PJE – Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho de Minas Gerais. O(a) senhor(a) poderia, para cada um deles, atribuir uma nota de ‘0’ a ‘10’, sendo ‘10’ a maior nota e ‘0’ a menor nota?”

| | Critérios | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NA |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| [q46] | Facilidade de acesso às informações processuais | | | | | | | | | | | | |

BLOCO VI – DIFERENCIAÇÃO PODER JUDICIÁRIO X PODER EXECUTIVO

“Eu vou listar alguns critérios relacionados aos direitos trabalhistas. Por favor, responda-me se o(a) senhor(a) pensa que esses serviços são realizados pela Justiça do Trabalho ou pelo Ministério do Trabalho.”

[Anotar: 1 para JT; 2 para MTe; 3 para Não Sabe]

[q47] Decide os conflitos entre patrão e empregado

[q48] Fiscaliza o cumprimento das normas de proteção ao trabalho

[q49] Emite carteira de trabalho

[q50] Busca acordo entre patrão e empregado, antes de julgar a causa

BLOCO VII – SATISFAÇÃO GERAL COM OS SERVIÇOS PRESTADOS

[q51] Considerando o atendimento recebido dos SERVIDORES da Justiça do Trabalho de Minas Gerais, qual é a sua avaliação geral de '0' a '10'?

Nota: [] [] Não se aplica

[q52] Considerando o atendimento recebido dos JUÍZES da Justiça do Trabalho de Minas Gerais, qual é a sua avaliação geral de '0' a '10'?

Nota: [] [] Não se aplica

[q53] Considerando os aspectos abordados nesta pesquisa, qual é a sua avaliação geral da Justiça do Trabalho de Minas Gerais, atribuindo nota de '0' a '10'?

Nota: [] [] Não se aplica

[q54] Que sugestões o(a) senhor(a) daria para melhorar os serviços da Justiça do Trabalho de Minas Gerais?

[]

[]

[]

BLOCO VIII – PERFIL DO ENTREVISTADO

[q55] IDADE: [] [q56] SEXO: [a] [] Masculino [b] [] Feminino

[q57] ESCOLARIDADE: **[RU]**

| | | | |
|----|--|----|-----------------------------|
| 1. | Analfabeto/ primário (4ª série) incompleto | 5. | Colegial (2º grau) completo |
| 2. | Primário completo / ginásial (8ª série) incompleto | 6. | Superior incompleto |
| 3. | Ginásial completo (1º grau completo) | 7. | Superior completo |
| 4. | Colegial (2º grau) incompleto | 8. | Pós-graduação |
| 9. | Não sabe | | |

[q58] Apenas para efeito de classificação, quantos itens dos abaixo relacionados existem em sua casa? (Leia os itens abaixo)

| ITENS | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6+ |
|---|---|---|---|---|---|---|----|
| [q59] Carros | | | | | | | |
| [q60] TV em cores | | | | | | | |
| [q61] Rádios | | | | | | | |
| [q62] Banheiros | | | | | | | |
| [q63] Empregados domésticos mensalistas | | | | | | | |
| [q64] Máquina de lavar roupa | | | | | | | |
| [q65] Geladeira e freezer | | | | | | | |
| [q66] Videocassete ou DVD | | | | | | | |
| [q67] Computadores | | | | | | | |

[q68] Qual a sua ocupação principal? **[RU]**

| | | | | | |
|---|-------------------------|----|---------------------------|----|------------------------------|
| 1 | Autônomo | 7 | Militar | 13 | Trabalhador de comércio |
| 2 | Aposentado/ pensionista | 8 | Profissional liberal | 14 | Trabalhador de indústria |
| 3 | Desempregado | 9 | Proprietário de comércio | 15 | Trabalhador de serviços |
| 4 | Dona de casa | 10 | Proprietário de indústria | 16 | Trabalhador rural |
| 5 | Estudante/ Bolsista | 11 | Proprietário de serviços | 17 | Não exerce nenhuma atividade |
| 6 | Funcionário público | 12 | Proprietário rural | 18 | Outro: (especifique) |

[q69] Somente para o caso de haver dúvidas no preenchimento da pesquisa, o(a) senhor(a) poderia me informar o seu nome e telefone? [] Sim [] Não [se **NÃO**, agradecer]

Nome: _____

Telefone para contato: () _____ / () _____

O Tribunal Regional do Trabalho de Minas Gerais , agradece-lhe a colaboração!