

PESQUISA TRT/MG – 2014



OPINIÃO DOS **USUÁRIOS EXTERNOS** DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO - 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: _____] Sub-região: _____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 um critério ligado ao PJE – Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho de Minas Gerais. O(a) senhor(a) poderia, para ele, 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		

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+
[q58] Carros							
[q59] TV em cores							
[q60] Rádios							
[q61] Banheiros							
[q62] Empregados domésticos mensalistas							
[q63] Máquina de lavar roupa							
[q64] Geladeira e freezer							
[q65] Videocassete ou DVD							
[q66] Computadores							

[q67] 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)

[q68] 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 a sua colaboração!