

PESQUISA TRT/MG – 2014



OPINIÃO DOS **USUÁRIOS EXTERNOS** DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO - MINAS GERAIS – **[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) do 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? Advogado Estagiário

[q2] De quem? Reclamante/Autor Reclamado/Réu Outros

IDENTIFICAÇÃO DO LOCAL DE PESQUISA

Local: ª Vara do Trabalho] Cidade: [_____] Sub-região: [_____ª] – 2ª Instância? sim não
Posto Avançado sim _____ não

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?”

	Itens	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NA
[q3]	Localização do prédio												
[q4]	Acessos a pedestres												
[q5]	Acesso a veículos												
[q6]	Placas indicativas para chegar ao prédio												
[q7]	Placas indicativas internas de localização												
[q8]	Disponibilidade de banheiros												
[q9]	Limpeza dos banheiros												
[q10]	Limpeza das demais dependências do prédio												
[q11]	Temperatura interna do prédio												
[q12]	Condições de acesso do prédio: portaria, escadarias, rampas, elevadores etc.												
[q13]	Condições de acesso ao prédio para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida												
[q14]	Segurança												

BLOCO II – ATENDIMENTO AO PÚBLICO

“Eu vou listar alguns critérios sobre o atendimento ao público na 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
[q15]	Tempo de espera para ser atendido												
[q16]	Duração do atendimento												
[q17]	Cordialidade (educação, boa vontade etc.) dos servidores												
[q18]	Preparo técnico dos servidores												
[q19]	Clareza das informações prestadas, inclusive horário da audiência												
[q20]	Exatidão das informações prestadas												
[q21]	Autonomia e flexibilidade dos servidores para resolver problemas que não dependam dos gestores (Magistrado(a) e Diretor(a))												
[q22]	Organização da ordem de atendimento												
[q23]	Comodidade no local de espera												
[q24]	Nível de silêncio no local de espera												
[q25]	Temperatura do local de espera												

[q26] [Se **ESTAGIÁRIO**] Você já participou, neste ou em outros momentos, de audiências (na presença do juiz)?

[] Sim [] Não [Se **NÃO**, pular para o **BLOCO V**]

BLOCO III – AUDIÊNCIAS (Conciliação ou Instrução e Julgamento) / SESSÕES

“Agora vou listar alguns critérios sobre as audiências/sessões. O(a) senhor(a) poderia, para cada uma delas, 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
[q27]	Tempo de espera para realização das audiências/sessões												
[q28]	Direito de livre exercício profissional durante as audiências/sessões												
[q29]	Tempo de tramitação dos processos												
[q30]	Preparo técnico dos magistrados												
[q31]	Procedimentos burocráticos no decorrer das audiências/sessões												
[q32]	Empenho do magistrado na tentativa de conciliação												
[q33]	Cordialidade do magistrado												

BLOCO IV – SENTENÇA / ACÓRDÃO

[q34] [Se **ESTAGIÁRIO**] Você tem acesso às sentenças/acórdãos proferidos pelos magistrados/turmas?

[] Sim [] Não [Se **NÃO**, pular para o **BLOCO V**]

[Se **ADVOGADO** ou **SIM** na q34]

“Agora vou listar alguns aspectos relativos à(o)s sentenças/acórdãos proferidos pelos magistrados/turmas. 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
[q35]	Clareza da sentença/ acórdão												
[q36]	Fundamentação da decisão												
[q37]	Imparcialidade da decisão												

BLOCO V – SITE DO TRT-MG

[q38] O(a) senhor(a) já acessou o site do TRT-MG? [] Sim [] Não (Se **NÃO**, pular para o **BLOCO VI**)

[q39] Quais informações o(a) senhor(a) procurou no site? (Leia as informações abaixo) **[RM]**

[] Diário Eletrônico da JT/MG [] Escola Judicial [] Cálculos judiciais [] TRT Push

[] Ouvidoria [] Notícias Institucionais [] Notícias Jurídicas [] CND

[] Licitações [] Bases Jurídicas [] Consulta processual unificada [] Não lembra

[] Outras [especificar]: _____]

[q40] As informações que o(a) senhor(a) buscou 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
[q41]	Apresentação visual												
[q42]	Facilidade de consulta												
[q43]	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
[q44]	Facilidade de acesso à Justiça												
[q45]	Confiabilidade												
[q46]	Sistema de fácil compreensão												
[q47]	Simplicidade de operação												
[q48]	Economia de recursos												
[q49]	Disponibilidade do sistema												
[q50]	Velocidade do sistema												
[q51]	Serviço de atendimento do CSJT												
[q52]	Serviço de atendimento do TRT3												
[q53]	Contribuição para a qualidade de vida do profissional												
[q54]	Melhoria para a prestação jurisdicional												

BLOCO VI – SATISFAÇÃO GERAL COM OS SERVIÇOS PRESTADOS[q55] Considerando o atendimento recebido dos **SERVIDORES**, qual a sua avaliação geral de '0' a '10'? Nota: [____][q56] Considerando o atendimento recebido dos **MAGISTRADOS**, qual a sua avaliação geral de '0' a '10'? Nota: [____] – [____]NA

[q57] 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: [____]

[q58] Que sugestões o(a) senhor(a) daria para melhorar os serviços da Justiça do Trabalho de Minas Gerais?

BLOCO VII – PERFIL DO ENTREVISTADO

[q59] IDADE: [____] [q60] SEXO: [a] [] Masculino [b] [] Feminino

[q61] Qual é o seu nível de escolaridade?

[] Superior incompleto [] Superior Completo [] Pós-graduação

Apenas para efeito de classificação, quantos itens dos abaixo relacionados existem em sua casa?

ITENS	0	1	2	3	4	5	6+
[q62] Carros							
[q63] TV em cores							
[q64] Rádios							
[q65] Banheiros							
[q66] Empregados domésticos mensalistas							
[q67] Máquina de lavar roupa							
[q68] Geladeira e freezer							
[q69] Videocassete ou DVD							
[q70] Computadores							

[q71] 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!