



# Relatório da pesquisa de satisfação sobre os serviços e atendimentos prestados aos jurisdicionados

2022



Núcleo de Sustentabilidade, Acessibilidade e Inclusão



## Introdução

O Tribunal do Trabalho da 5ª Região fez uma reestruturação no plano de gestão estratégica com novos objetivos estratégicos no período de 2021 a 2026. Considerando a importância do cumprimento da missão institucional (realizar justiça, no âmbito das relações de trabalho, contribuindo para a paz social e o fortalecimento da cidadania) bem como o cumprimento dos objetivos estratégicos institucionais para o referido período, o Núcleo de Sustentabilidade, Acessibilidade e Inclusão, com o apoio da Secretaria de Gestão Estratégica, elaborou uma pesquisa de satisfação voltada para o jurisdicionado avaliar os serviços e o atendimento prestados nas unidades judiciárias. A pesquisa teve como propósito identificar o nível de satisfação dos itens questionados para que pudessem ser analisados, avaliados, priorizados e tratados de forma que os serviços e atendimento oferecidos pelo TRT5 sejam de excelência. Foram obtidas 242 respostas, das quais 55% (133 respostas) avaliaram as varas da capital, 38,8% (94 respostas) avaliaram as varas do interior e 6,2% (15 respostas) avaliaram a segunda instância.

A pesquisa também teve o objetivo de atender aos dados requeridos pelo CNJ para compor o ranking da transparência da área de sustentabilidade, acessibilidade e inclusão.

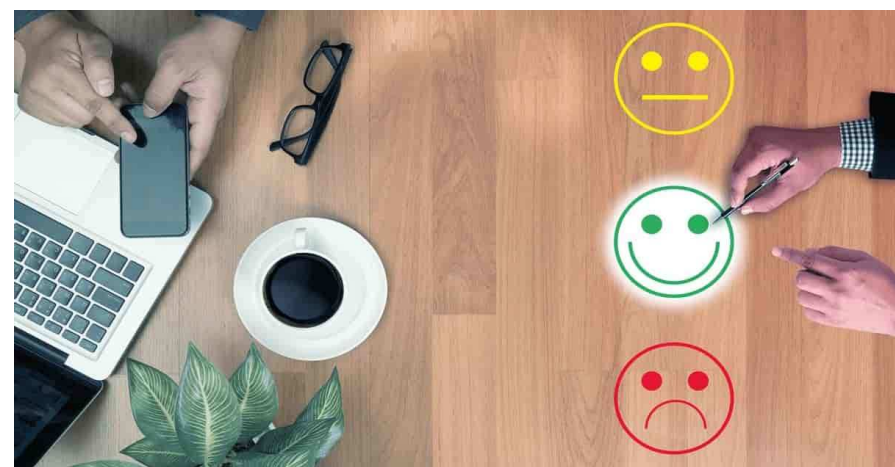




## Introdução

A pesquisa foi realizada pelo software Google Forms, e incluiu advogados, as partes envolvidas (empregado e empregador), testemunhas, membros do Ministério Público do Trabalho (MPT), entre outros.

Os participantes responderam a perguntas que tratavam de temas como sinalização das dependências do TRT5; prazos para marcação da 1ª audiência, celeridade na tramitação dos processos; atendimento prestado nas unidades judiciárias, presteza e cordialidade no atendimento; clareza e precisão das informações fornecidas pelas unidades judiciárias; qualidade dos serviços prestados; rapidez e facilidade no acesso às informações; efetividade e rapidez no atendimento às solicitações e reclamações; qualidade dos meios de comunicação disponibilizados pelo TRT5; flexibilidade e autonomia dos servidores para resolverem situações individuais; controle de acesso às dependências do TRT5, acessibilidade aos portadores de necessidades especiais; localização do Tribunal e das Varas e as facilidades de acesso (transporte e infraestrutura); climatização dos ambientes; instalações físicas; Discriminações nas dependências do TRT5; serviços disponibilizados pelo TRT5; site do TRT5; serviços da Ouvidoria.





# Introdução

A pesquisa foi realizada no período de 20/12/2022 a 31/01/2023 e foi amplamente divulgada no portal do TRT5 (internet) e redes sociais eletrônicas.

Convém ressaltar que, para fins de análise, somente os questionários que tiveram todas as respostas salvas e enviadas foram considerados.

As perguntas tratadas na pesquisa foram:

1. Os ambientes do Tribunal e Varas do Trabalho são bem sinalizados?;
2. Estou satisfeito com o prazo para marcação da primeira audiência após a petição inicial?;
3. Estou satisfeito com a celeridade na tramitação do processo?;
4. Estou satisfeito com o atendimento prestado na unidade judiciária?;
5. Estou satisfeito com a presteza e cordialidade no atendimento?;
6. As informações prestadas pelos servidores são claras e precisas?;
7. Estou satisfeito com a qualidade dos serviços prestados?;





# Introdução



8. Estou satisfeito com a rapidez/facilidade de acesso às informações?;
9. O atendimento às solicitações e reclamações é rápido e efetivo?;
10. Estou satisfeito com a qualidade dos meios de comunicação disponibilizados?;
11. Os servidores têm flexibilidade e autonomia para resolver as situações individuais?;
12. Estou satisfeito com o controle de acesso às dependências?;
13. O TRT e as Varas do Trabalho facilitam o acesso às pessoas com deficiência às suas instalações?;
14. O TRT e as Varas do Trabalho estão instaladas em locais de fácil acesso (transporte e infraestrutura)?;
15. Estou satisfeito com o sistema de climatização (ar-condicionado)?;
16. Estou satisfeito com as instalações físicas?;
17. Eu já sofri ou presenciei algum tipo de discriminação nas dependências do Tribunal?;
18. Se a resposta anterior for afirmativa, você poderia nos dizer qual o caráter da discriminação?;



## Introdução



19. Quais destes serviços você conhece?;
20. Você considera o site do TRT?;
21. O site do Tribunal é acessível para pessoas com deficiência?;
22. Você considera o Serviço de Ouvidoria do TRT?;
23. Na sua opinião, o que o Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região poderia fazer para melhorar o atendimento à população?;
24. Poderia fazer um breve relato sobre sua experiência com o TRT da 5ª Região?



# Análise dos Resultados da Consulta Pública



O objetivo principal desta seção é expor os resumos consolidados das respostas apresentadas.

Importante observar, ainda, que as propostas textuais apresentadas pelos respondentes, mesmo que minoritárias, estão relacionadas no anexo deste relatório.

A pesquisa contou com a participação de 242 respondentes.

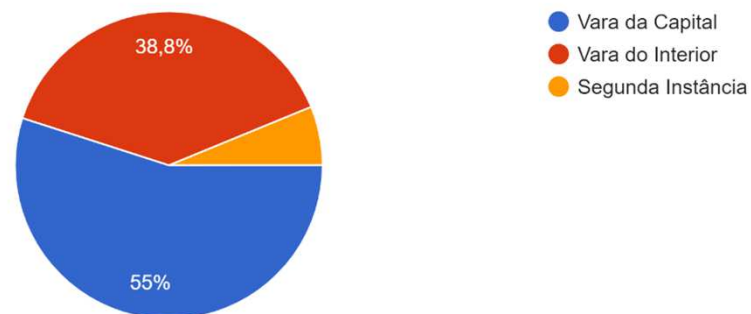


## Avaliados

Foram avaliadas 03 áreas judiciárias (varas da capital, varas do interior e a 2ª instância), sendo que as varas da capital corresponderam com o maior número de avaliações (55% - 133 respondentes). Varas do interior obtiveram 94 respostas (38,8%) e 15 respostas (6,2%) avaliaram a 2ª instância, conforme gráfico abaixo.

Que área gostaria de avaliar?

242 respostas





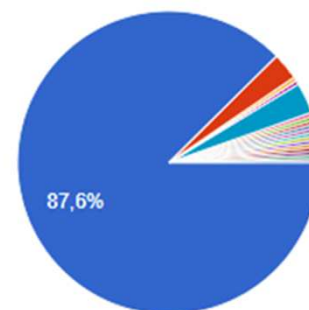


# Identificação

Do total dos respondentes, 212 (87,6%) foram advogados, 8 peritos (3,3%) e 7 empregados (2,9%). Os 6,2% restante foram respostas dos empregadores, testemunhas, membros do MPT e outros.

Identificação:

242 respostas



- Advogado
- Empregado
- Empregador
- Testemunha
- Membro do MPT
- Perito
- SERVIDOR
- Possui um processo tramitando na v...

▲ 1/3 ▼

- Parte
- Servidor do TRT5
- perito técnico segurança do trabalho
- PERITO DO JUIZO
- FUNCIONÁRIO DA PRT5
- Procurador do Estado
- Perita
- Perita Judicial

- PERITO
- Perito Judicial
- estagiaria

▲ 2/3 ▼

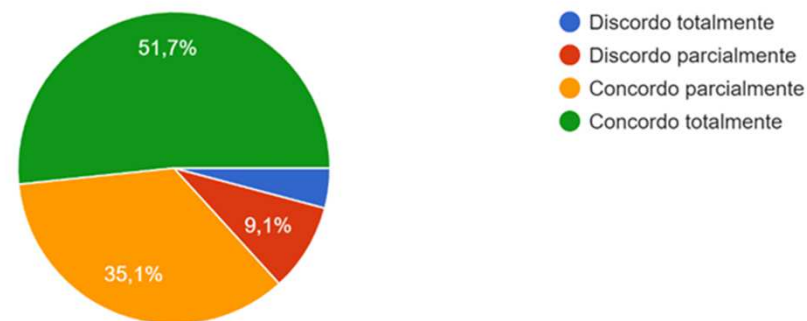


## Sinalização dos ambientes do Tribunal e das Varas do Trabalho

As avaliações recebidas com relação às sinalizações dos ambientes do tribunal e das varas foram positivas, pois 125 respondentes (51,7%) concordaram totalmente que os ambientes são bem sinalizados, e 85 (35,1%) concordaram parcialmente. 9,1% discordaram parcialmente e apenas 4,1% discordaram totalmente.

01 - Os ambientes do Tribunal e Varas do Trabalho são bem sinalizados

242 respostas

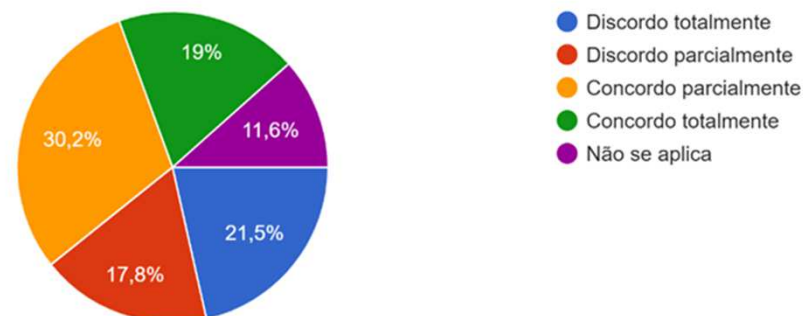




## Prazo para marcação da 1ª audiência após a petição

O TRT5 também consultou o jurisdicionado sobre a satisfação com o prazo para a marcação da primeira audiência após a petição inicial. Do total, 19% concordaram totalmente e 30,2% parcialmente, totalizando 49,2% de satisfação. O total de discordância foi de 39,3%. É necessário que ações sejam realizadas para que o percentual de concordância seja maior na próxima pesquisa.

02 - Estou satisfeito com o prazo para marcação da primeira audiência após a petição inicial.  
242 respostas



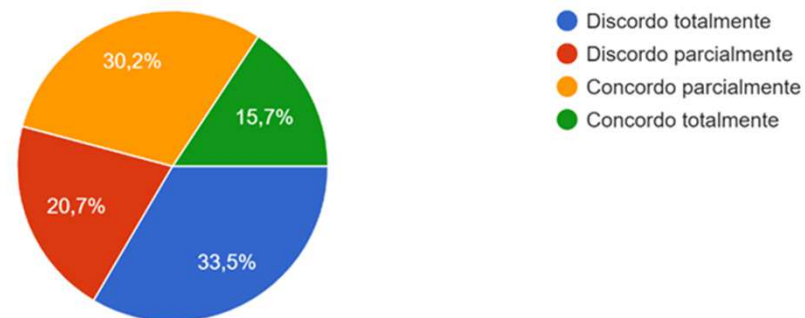


## Celeridade na tramitação do processo

Ao questionarmos a satisfação com a celeridade na tramitação do processo, 45,9% dos respondentes concordam com a celeridade e 54,2% discordam, um número considerado alto e que ações devem ser feitas para sanar os gargalos das unidades para que aumente o nível de celeridade da tramitação processual. O BI é uma ferramenta que o tribunal disponibiliza aos juízes e gestores de varas para gerir os processos da unidade.

03 - Estou satisfeito com a celeridade na tramitação do processo.

242 respostas



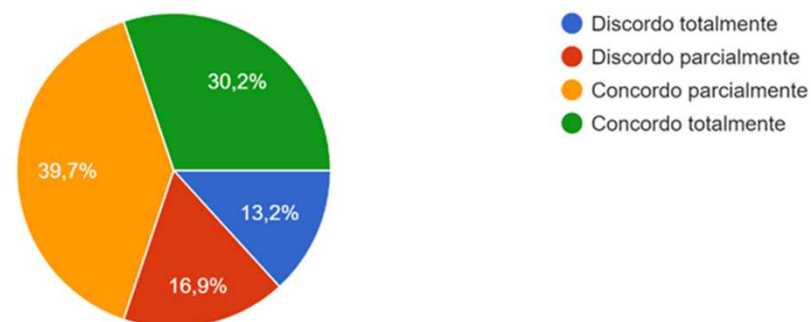


## Atendimento prestado na unidade judiciária

A satisfação com o atendimento prestado nas unidades judiciárias teve um resultado muito positivo com 69,9% (39,7% concordaram totalmente e 30,2% concordaram parcialmente). Apenas 13,2% discordaram totalmente. Esse ponto evidencia o comprometimento dos magistrados e servidores com os jurisdicionados para a solução dos processos, bem como a capacidade técnica para solução dos mesmos.

04 - Estou satisfeito com o atendimento prestado na unidade judiciária.

242 respostas



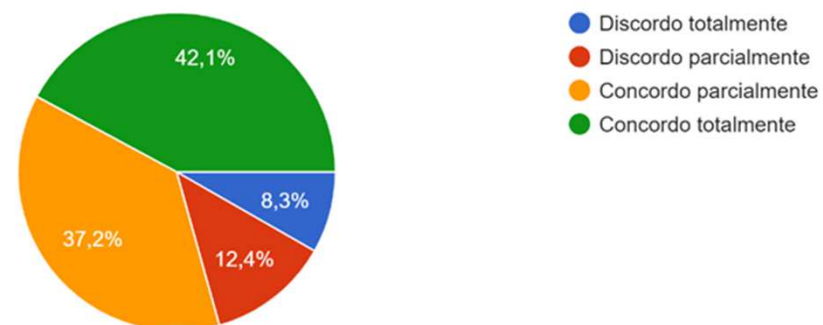


## Presteza e cordialidade no atendimento

A satisfação com a presteza e a cordialidade no atendimento também foi avaliada com 79,3% de concordância. Somente 8,3% discordam totalmente. Esse resultado demonstra que o TRT5 possui um quadro de magistrados e servidores que tratam o jurisdicionado agilidade e cordialidade, sem diferenciação.

05 - Estou satisfeito com a presteza e cordialidade no atendimento.

242 respostas



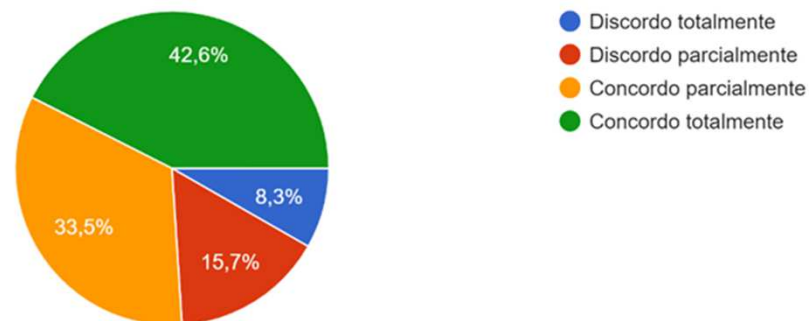


## Clareza e precisão das informações prestadas pelos servidores

As informações prestadas pelos servidores são claras e precisas para 76,10% dos respondentes e 24% discordaram (desses, 15,7% parcialmente). Podemos concluir que os servidores do TRT5 são capacitados quanto aos conhecimentos práticos e teóricos para solução dos processos nas unidades. Isso traz uma segurança aos jurisdicionados.

06 - As informações prestadas pelos servidores são claras e precisas.

242 respostas



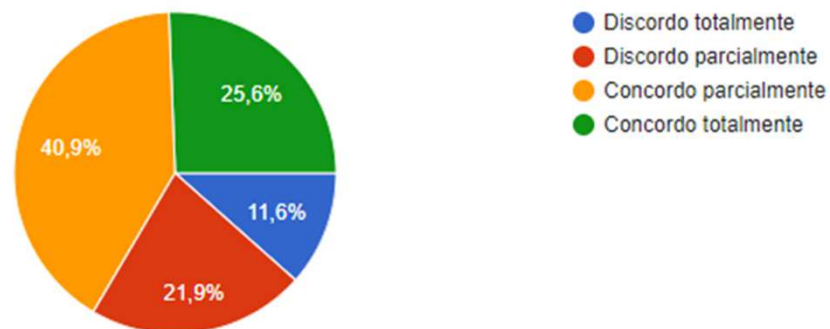


## Qualidade dos serviços prestados

A satisfação do jurisdicionado com a qualidade dos serviços prestados é alta. 66,5% estão satisfeitos com os serviços. Não estão satisfeitos 33,50%, e apenas 11,6% estão totalmente insatisfeitos. O TRT5 está comprometido em prestar seus serviços com qualidade e excelência para cumprimento da sua missão, visão e valores organizacionais.

### 07 - Estou satisfeito com a qualidade dos serviços prestados

242 respostas





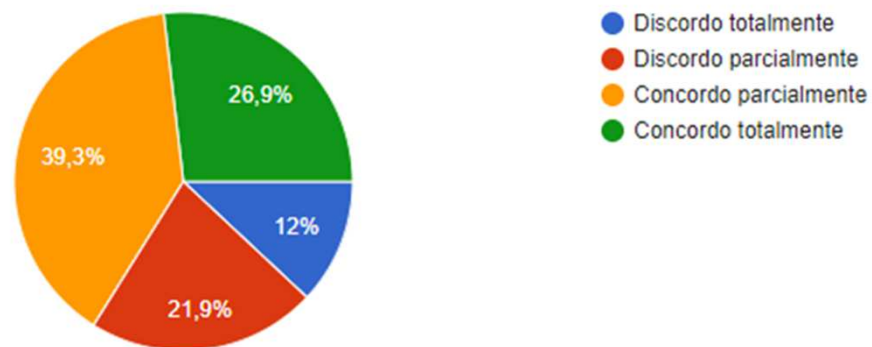


## Rapidez e facilidade no acesso às informações

A agilidade e facilidade no acesso às informações pelo jurisdicionado foi bem conceituada porque 66,20% estão satisfeitos contra 33,9% que não estão satisfeitos. O TRT5 possui diversos canais de informações, o que facilita o acesso.

08 - Estou satisfeito com a rapidez/facilidade de acesso às informações.

242 respostas



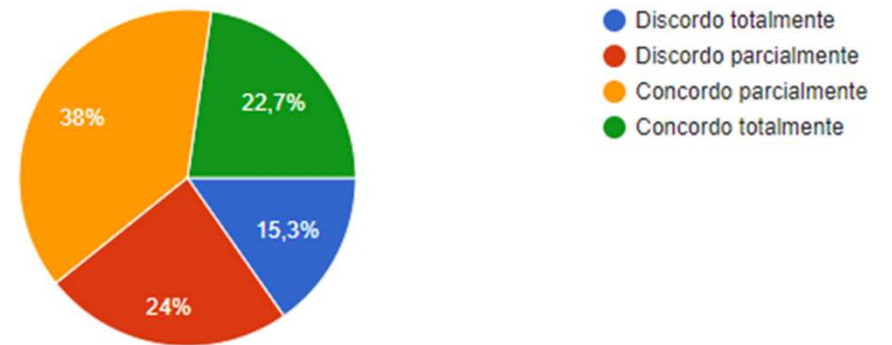


## Agilidade e efetividade no atendimento às solicitações e reclamações

A maioria dos respondentes consideraram o TRT5 um Tribunal efetivo e ágil no atendimento das solicitações e reclamações. 60,7% acham que têm suas demandas atendidas e 39,3% acham que não.

09 - O atendimento às solicitações e reclamações é rápido e efetivo.

242 respostas



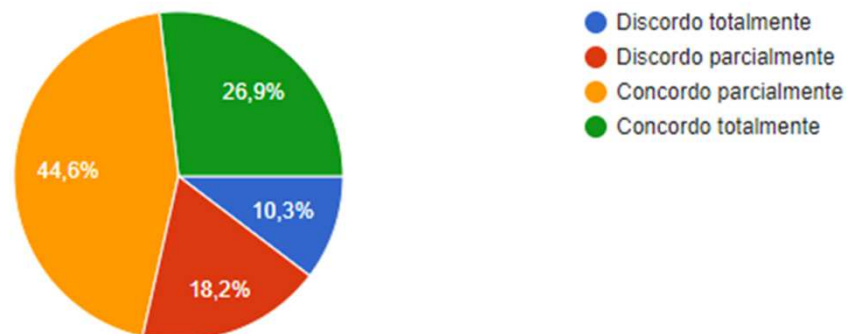


## Qualidade dos meios de comunicação que o TRT5 disponibiliza

Os jurisdicionados estão satisfeitos com a forma que o TRT5 disponibiliza suas informações. 71,5% estão satisfeitos e 28,5% não estão satisfeitos. O TRT5 disponibiliza o portal ([www.trt5.jus.br](http://www.trt5.jus.br)), as redes sociais (facebook, instagram, youtube), ouvidoria, entre outros.

10 - Estou satisfeito com a qualidade dos meios de comunicação disponibilizados.

242 respostas



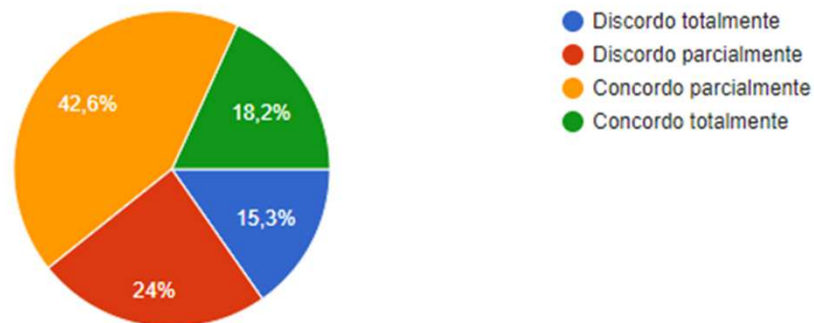


## Flexibilidade e autonomia dos servidores para resolverem as situações individuais

60,8% dos jurisdicionados consideram que os servidores possuem flexibilidade e autonomia para resolverem cada situação. Esse número traduz que a unidade judiciária não é engessada e que há delegação de poderes para a solução de problemas individuais.

11 - Os servidores têm flexibilidade e autonomia para resolver as situações individuais.

242 respostas



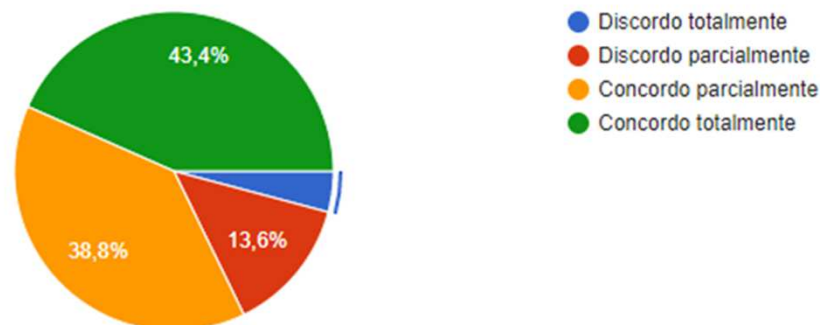


## Controle de acesso às dependências do TRT5

82,20% do jurisdicionado sentem-se seguros nas dependências do TRT5. 17,7% discordam, sendo que apenas 4,1% estão totalmente insatisfeitos. O Tribunal têm investido em segurança com a aquisição de equipamentos de raio-x nas varas da capital, no Tribunal e na unidade administrativa. As unidades também são monitoradas por câmeras de segurança e, ainda, o TRT5 dispõe de segurança armada que atende a todas as unidades.

12 - Estou satisfeito com o controle de acesso às dependências.

242 respostas



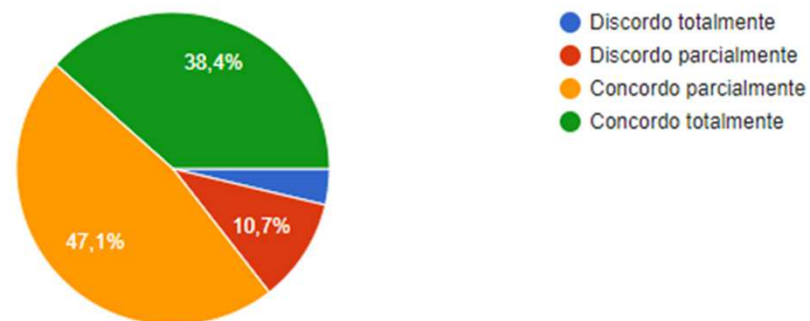


## Acessibilidade às pessoas com deficiência

A administração fez um investimento em acessibilidade em todas as unidades do TRT5 (judiciária e administrativa) para atender tanto ao público externo como interno. A instalação de elevadores, rampas, piso tátil foram algumas aquisições feita pela administração. 85,5% do jurisdicionado estão satisfeitos e 14,4% estão insatisfeitos.

13 - O TRT e as Varas do Trabalho facilitam o acesso às pessoas com deficiência às suas instalações.

242 respostas





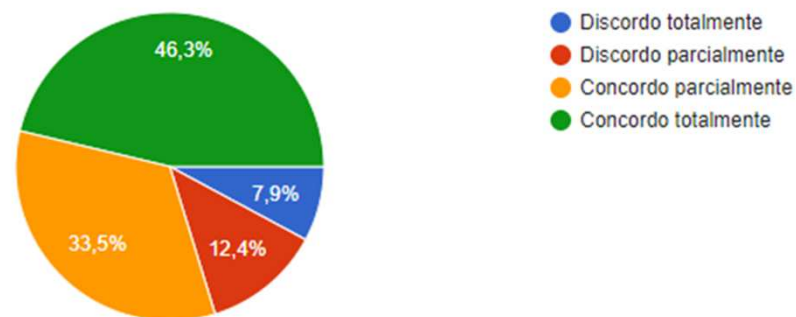
## Facilidade e acesso ao Tribunal e às Varas do Trabalho

O Tribunal e as Varas do Trabalho são providos de infraestrutura que atende plenamente ao jurisdicionado e estão localizadas em bairros de fácil acesso com transportes que atendem plenamente a área onde estão localizados (ônibus e metrô). O TRT5 ainda disponibiliza na capital uma van própria para fazer o transporte do público externo e interno do metrô para as unidades judiciárias). 79,8% do jurisdicionado estão satisfeitos com a facilidade de acesso (transporte e infraestrutura) às unidades judiciárias e 20,3% acham que as instalações não atendem às suas demandas.

O TRT5 antes de adquirir o novo prédio que irá abarcar todas as unidades judiciárias e administrativa do regional fez um estudo massivo quanto à localização (transporte disponível) quanto à infraestrutura adequada para atendimento ao jurisdicionado.

14 - O TRT e as Varas do Trabalho estão instaladas em locais de fácil acesso (transporte e infra-estrutura).

242 respostas



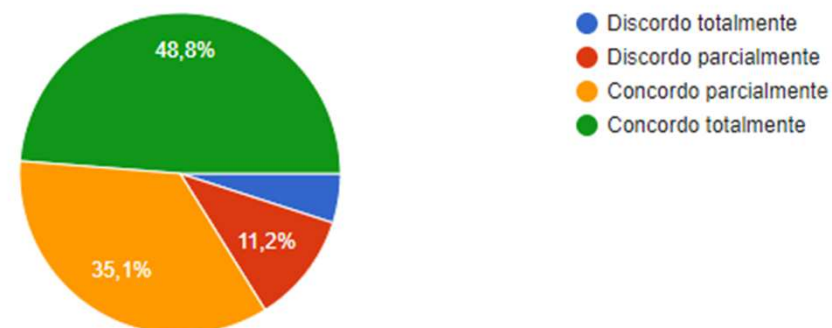


## Sistema de climatização do TRT5

83,9% dos respondentes estão satisfeitos com a climatização do TRT5 e 16,20% acham que a climatização não atende. O TRT5 possui contrato com empresa que realiza as manutenções dos ar-condicionados de todas as unidades.

15 - Estou satisfeito com o sistema de climatização (ar-condicionado).

242 respostas





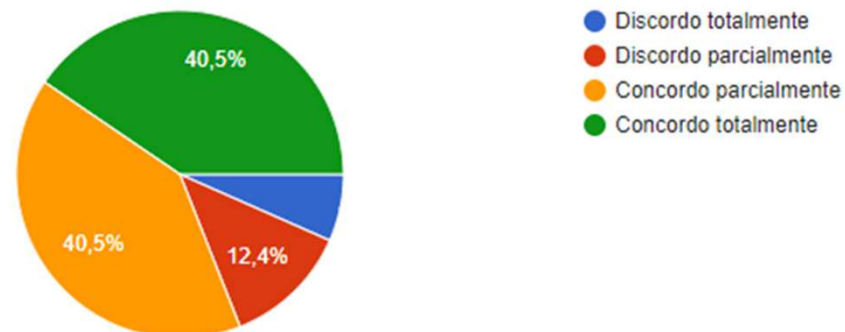


## Instalações físicas do TRT5

As instalações físicas atuais atendem para 81% do jurisdicionado. 19% dos respondentes acham que não atende. A nova sede irá trazer melhorias para o público externo e interno.

16 - Estou satisfeito com as instalações físicas.

242 respostas





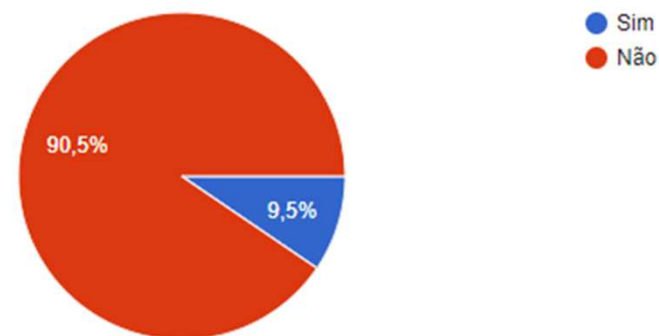
## Discriminação nas dependências do TRT5

Dos 242 respondentes, 90,5% nunca sofreram qualquer tipo de discriminação nas dependências do Tribunal, porém 9,5% informaram que já sofreram. Dentre as respostas, as que tiveram mais relatos foram discriminações de caráter classista, em primeiro lugar e em segundo e terceiro lugar com o mesmo percentual foram de caráter racista e misógino.

Faz-se necessário apurações com relatórios para que sejam mapeados os casos e providências sejam tomadas para que não venham a ocorrer episódios semelhantes.

17 - Eu já sofri ou presenciei algum tipo de discriminação nas dependências do Tribunal.

242 respostas





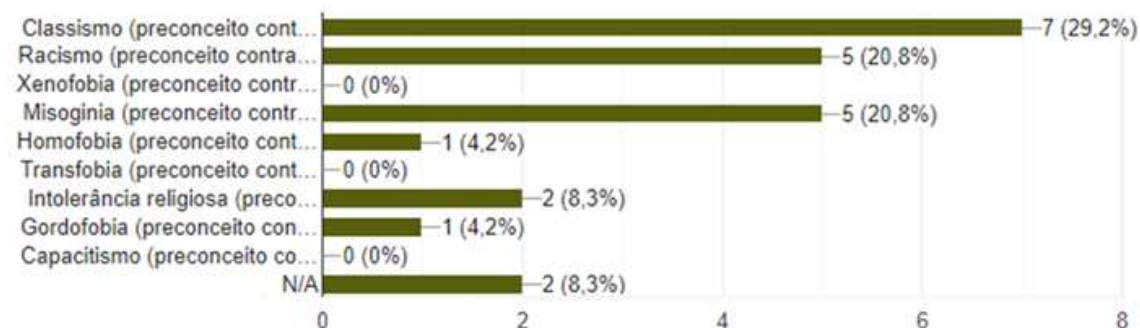
## Discriminação nas dependências do TRT5

Dos 242 respondentes, 90,5% nunca sofreram qualquer tipo de discriminação nas dependências do Tribunal, porém 9,5% informaram que já sofreram. Dentre as respostas, as que tiveram mais relatos foram discriminações de caráter classista, em primeiro lugar e em segundo e terceiro lugar com o mesmo percentual foram de caráter racista e misógino.

Faz-se necessário apurações com relatórios para que sejam mapeados os casos e providências sejam tomadas para que não venham a ocorrer episódios semelhantes.

18 - Se a resposta anterior for afirmativa, você poderia nos dizer qual o caráter da discriminação?

24 respostas



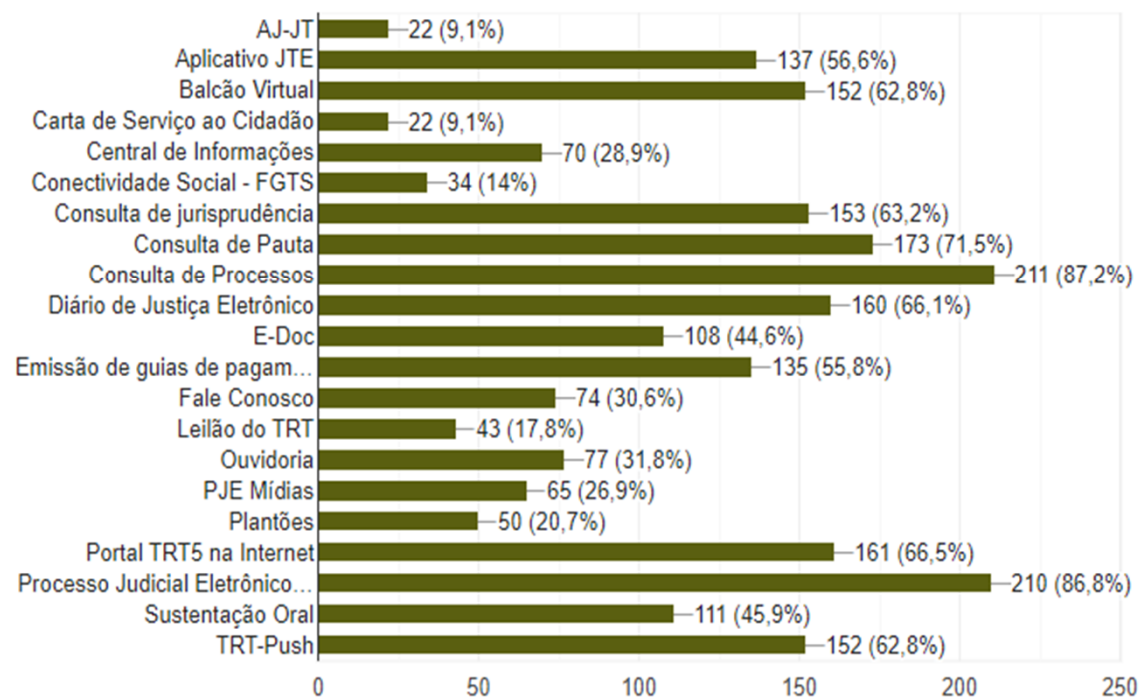


## Serviços disponibilizados pelo TRT5 aos jurisdicionados

O TRT5 disponibiliza diversas ferramentas para atender ao seu jurisdicionado. Os cinco mais utilizados são: consultas aos processos, o processo judicial eletrônico – Pje, a consulta de pauta, portal do TRT5 e o diário de justiça eletrônico.

19 - Quais destes serviços você conhece?

242 respostas





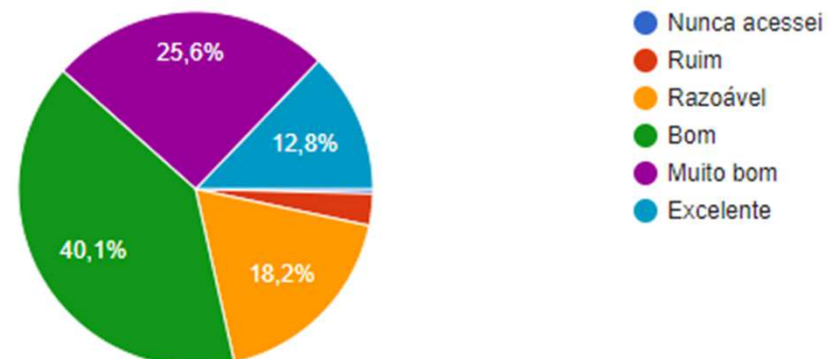
## Site do TRT5

78,5% do público externo considera o site do TRT5 entre excelente, muito bom e bom. 18,2% acham razoável, 2,9% acham ruim e 0,4% nunca acessou.

O site do TRT5 foi padronizado por exigência do CSJT para que todos os Regionais disponibilizassem as informações da mesma forma com o intuito de facilitar o acesso e agilidade na obtenção das informações.

20 - Você considera o site do TRT:

242 respostas



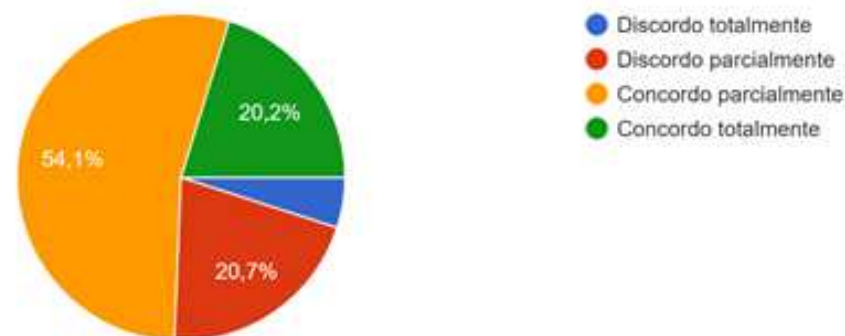


## Acessibilidade no site do TRT5

74,3% dos respondentes acham que o site é acessível. 25,7% discordam parcialmente e totalmente. Convém lembrar que para este ponto especificamente, seria interessante uma pesquisa voltada somente para os portadores de alguma deficiência avaliarem os prós e contras do site. Importante salientar que o portal do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região e páginas relacionadas foram adequados à Versão 3.1 do Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico (eMAG), um protocolo desenvolvido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e pelo Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS), que está totalmente alinhado ao documento internacional WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines: Recomendações de Acessibilidade para Conteúdo Web).

21 - O site do Tribunal é acessível para pessoas com deficiência.

242 respostas





## Acessibilidade no site do TRT5

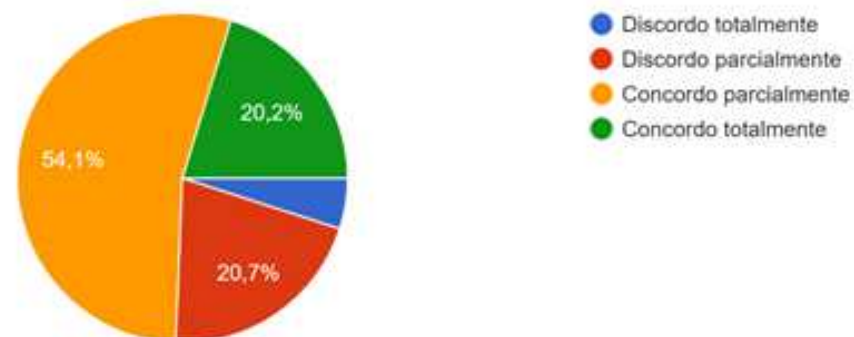
Essas normas cumprem exigências da Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência/Estatuto da Pessoa com Deficiência) e são de aplicação compulsória nos órgãos do Poder Executivo, podendo ser implementados em outras esferas.

Os sítios seguem as diretrizes e recomendações para que todas as informações e serviços neles contidos possam ser acessadas por todas as pessoas, independentemente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas.

No leiaute foram implementadas folhas de estilo para garantir o reconhecimento das estruturas de conteúdo.

21 - O site do Tribunal é acessível para pessoas com deficiência.

242 respostas





## Serviço de Ouvidoria do TRT5

Quanto a análise do serviço de ouvidoria, 30,6% consideram entre excelente, muito bom e bom; 16,1% razoável e 5,4% consideram ruim. Quase 50% dos respondentes não conhecem os serviços da ouvidoria, pois nunca acessaram. Faz-se necessário uma divulgação dos serviços que a ouvidoria oferece ao jurisdicionado.

22 - Você considera o Serviço de Ouvidoria do TRT:

242 respostas

