



Satisfação e Qualidade do atendimento nas unidades trabalhistas





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**

Pesquisa de Satisfação e Qualidade do atendimento nas unidades trabalhistas

Porto Velho

2018

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO

PRESIDENTE E CORREGEDOR

Desembargador do Trabalho Shikou Sadahiro

VICE-PRESIDENTE

Desembargadora do Trabalho Socorro Guimarães

OUVIDORA-GERAL

Desembargadora do Trabalho Vania Maria da Rocha Abensur

ORGANIZAÇÃO E PRODUÇÃO

Ouvidoria Geral

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO

Rua Almirante Barroso, 600 – Centro

76.801-089 – Porto Velho (RO)

Fone: (69) 3218-6369

Site: www.trt14.jus.br

E-mail: ouvidoria@trt14.jus.br

INTRODUÇÃO

Durante pouco mais de dois meses, de 08/06/2018 a 15/8/2018 a Ouvidoria-Geral deste TRT 14ª Região deu início a *PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE NO ATENDIMENTO NAS VARAS DO TRABALHO DE PORTO VELHO*, com o intuito de avaliar o serviço prestado nas oito Varas do Trabalho de Porto Velho no aspecto do atendimento no balcão, na audiência e nas demais tarefas correlatas envolvendo cada Unidade e o Jurisdicionado e/ou seu advogado, Terceiro interessado, Perito etc, visando a melhoria e o aperfeiçoamento dos nossos serviços.

RELATÓRIO

A PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE NO ATENDIMENTO NAS VARAS DO TRABALHO DE PORTO VELHO foi implementada no dia 8 de junho deste exercício de 2018, na forma de *plano piloto*, com instalação de uma estação de trabalho (computador, monitor, teclado, mouse, mesa, cadeira), no fórum trabalhista da 1ª a 5ª Varas do trabalho, durante o período de 08/06/2018 à 13/07/2018, sendo certo que nesse lapso temporal houve problema técnico que culminou na retirada do equipamento do dia 13 até 21/06/2018, logo, a pesquisa inoperante.

No dia 16/07/2018, a estação dessa pesquisa foi transportada para o prédio das demais Varas do Trabalho (6ª, 7ª e 8ª), localizado na Rua Afonso Pena, numero 538, Porto Velho/RO, onde ficou em disponibilizada até o dia 17/08/2018.

Destaca-se que, inicialmente, o projeto inicial requereu a instalação de 32 equipamento (painéis eletrônicos), um para cada uma das unidades trabalhistas deste Regional (RO e AC). Porém, após manifestação da SETIC trazendo informações de valores de vários equipamentos com esse viés etc, os representantes da Ouvidoria, APDI e SETIC se reuniram no dia 18/10/2017 neste Tribunal para deliberar acerca de aquisição de material, da sugestão e considerações trazidas pela Setic, decidindo pela implantação de pesquisa mas como *projeto-piloto* em cada Vara do Trabalho de Porto Velho.

O prazo de entrega dessa Pesquisa na forma de piloto deveria se dá até o primeiro quadrimestra de 2018, contudo, houve vários empecilhos por parte da Informática (equipamento, cabo de internet etc) que impediu a instalação de uma máquina (computador) em cada unidade. Por fim, para evitar maior delongas, a Ouvidoria concordou com a implantação de uma única estação de Pesquisa na recepção de cada um dos prédios das oito Varas do Trabalho de Porto Velho, primeiro período no fórum trabalhistas das 1ª a 5ª Vara e posteriormente, no outro prédio.

Registra-se, que para realizar a pesquisa, foi necessário deslocar a servidora e/ou a estagiária da Ouvidoria para o local onde estava a estação da Pesquisa de Satisfação, visando abordar e incentivar os jurisdicionado a participar da pesquisa. Esse fato, revelou que essa Pesquisa, na forma de "Estação de Trabalho", não funcionaria como projetada, isto é, uma Pesquisa de Satisfação em cada Vara do Trabalho. Além de ocupar um espaço relevante nas Varas, carece de alguém para auxiliar o tempo todo, ou seja, impraticável a longo tempo.

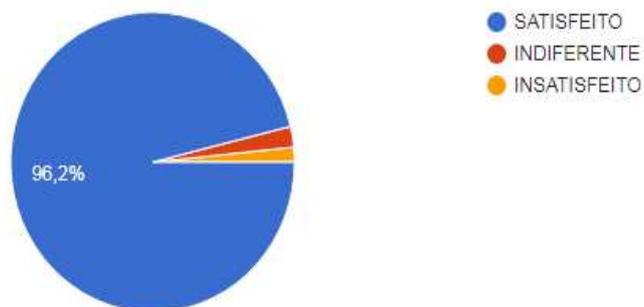
A pesquisa de Satisfação perdurou por dois meses e atingiu 313 usuários externos. Seguem os gráficos:

RESULTADO DA PESQUISA

Grafico 01 - Quando indagados sobre o "atendimento prestado pela unidade", constatou-se a **SATISFAÇÃO** da maioria (96,2%).

1) Como foi o atendimento prestado pela unidade?

313 respostas

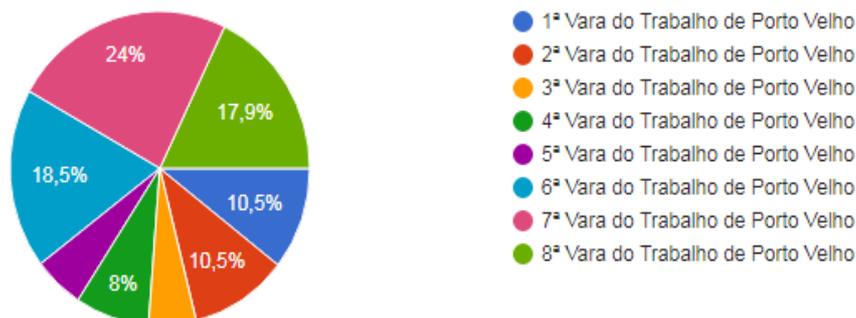


De acordo com o gráfico acima demonstrado, a grande maioria dos usuários externos participantes da pesquisa, se disseram *SATISFEITOS* com o atendimento nas unidades trabalhistas, 301 votos representados por um percentual de 96,2%. Quanto aos demais participantes, 2,2% dos usuários se sentem *INDIFERENTE* sobre o atendimento recebido e apenas 1,6% estão *INSATISFEITOS*.

Grafico 02 – Conforme acima mencionado, essa Pesquisa de satisfação limitou-se ao atendimento da 1ª; 2ª; 3ª; 4ª; 5ª; 6ª; 7ª e 8ª Vara do Trabalho de Porto Velho.

A resposta acima refere-se a qual Vara?

313 respostas

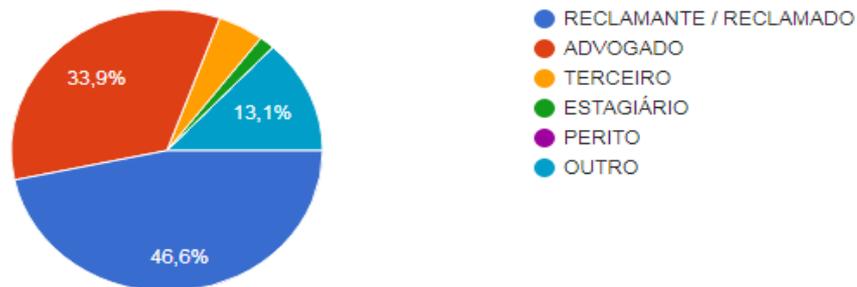


Os dados mensurados no gráfico exposto acima informa que a 7ª Vara do Trabalho de Porto Velho teve o maior percentual de participantes (24%), que corresponde a cerca de 75 pessoas, seguindo-se pela 6ª com 18,5%, depois a 8ª atingindo 17,9%, enquanto que a 1ª e 2ª empataram em 10,5% cada uma, já a 4ª Vara teve 8%, a 1ª e 3ª não menciona o percentual de cada uma, mas sabe-se que ambas somam 10,6%.

Grafico 03 - Entre os participantes da Pesquisa: *RECLAMANTE/RECLAMADO*, *ADVOGADO*, *TERCEIRO*, *ESTAGIARIO*, *PERITO* e *OUTRO*

2) Você é:

313 respostas

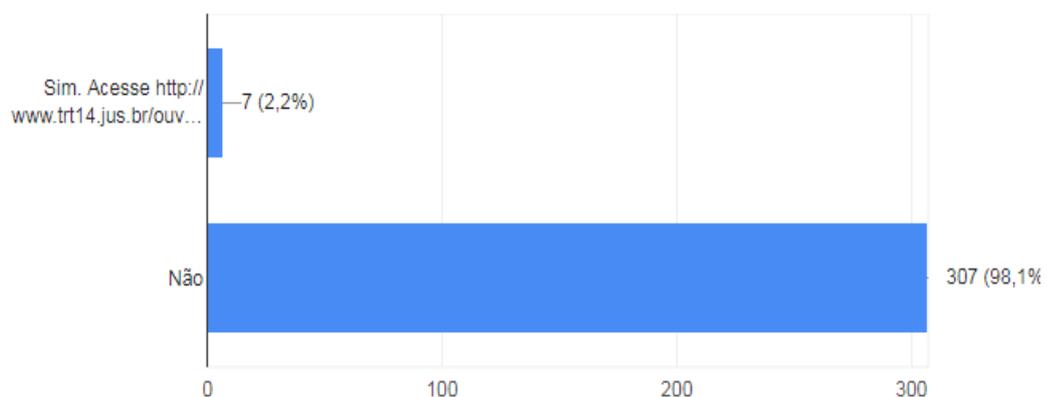


O gráfico aponta que a maioria dos participantes da *Pesquisa de Satisfação*, cerca de 146 pessoas do universo de 313, são *partes* do processo, isto é, *reclamantes/reclamados*, representado por 46,6% das manifestações, seguidos por *advogados* (33,9%), por *outro* no percentual de 13,1%, totalizando 93,6%, isto é, 293 pessoas, os demais participantes, terceiro e estagiário, atingem a somatória de 6,4% dos atendimentos realizados.

Grafico 04 - A pesquisa indagou aos participantes que registraram "insatisfação" no atendimento dado pelas Unidades Trabalhistas, o desejo delas de formalizar uma reclamação ou denúncia. O quesito 4 abaixo descrito demonstra que 307 pessoas disseram responderam **NÃO** (ter interesse em registrar reclamação ou denúncia), as demais disseram **SIM**, vejamos.

4) No caso de insatisfação: Deseja registrar RECLAMAÇÃO ou DENÚNCIA na Ouvidoria?

313 respostas



O gráfico informa que 98% dos participantes preferiram **NÃO** formalizar uma reclamação ou denúncia e apenas 2,2% escolheram a opção **SIM**.

Tabela 01 – Quantitativo manifestações dos Usuários

Dentre os 313 usuários que participaram da pesquisa de satisfação, 73 deles contribuíram com suas opiniões deixando comentários sobre as unidades trabalhista ao qual utilizaram os serviços oferecidos.

CRITICAS	ELOGIOS	SUGESTÕES	TOTAL
23	30	20	73

Tabela 02 - Manifestações dos Usuários

A tabela abaixo expõe as observações que estão correlacionada à unidade da Vara Trabalhista e ao usuário participante da Pesquisa de Satisfação.

Essa indagação, embora opcional, trouxe importantes dados à Pesquisa em comento, pontuando a insatisfação, a satisfação, além da contribuição das sugestões apresentadas, sendo possível identificar os pontos positivos e negativos no atendimento das Varas do Trabalho, as sugestões relevantes a melhoria da cidadania, etc, vejamos as manifestações abaixo:

USUÁRIO	VARA DO TRABALHO	OBSERVAÇÃO
RECLAMANTE/RECLAMADO	1ª VARA DO TRABALHO	OTIMO ATENDIMENTO
OUTRO	1ª VARA DO TRABALHO	OTIMA RECEPÇÃO
RECLAMANTE/RECLAMADO	1ª VARA DO TRABALHO	ATENDIMENTO EFICIENTE E SIMPATICO POR PARTE DOS ATENDENTES
RECLAMANTE/RECLAMADO	1ª VARA DO TRABALHO	BOM
RECLAMANTE/RECLAMADO	1ª VARA DO TRABALHO	OTIMO ATENDIMENTO
OUTRO	1ª VARA DO TRABALHO	BOM ATENDIMENTO
RECLAMANTE/RECLAMADO	1ª VARA DO TRABALHO	QUER QUE O PROCESSO SEJA MAIS RAPIDO, ADVOGADO NAO RESOLVE NADA
ADVOGADO	1ª VARA DO TRABALHO	CADEIRAS BARULHENTAS, MELHORAR A ESTRUTURA DO LOCAL
ADVOGADO	1ª VARA DO TRABALHO	ORGANIZAR OS HORARIOS DAS AUDIENCIAS PARA OTIMIZAR A REALIZAÇÃO DAS MESMAS
ADVOGADO	1ª VARA DO TRABALHO	A DEMORA PROCESSUAL DE ALGUMAS VARAS, A EXEMPLO A 8ª VARA DO TRABALHO SÃO DECEPCIONANTES
RECLAMANTE/RECLAMADO	2ª VARA DO TRABALHO	SE CONTINUAR DESSE JEITO ESTA BOM
ADVOGADO	2ª VARA DO TRABALHO	FUNCIONARIOS BEM ATENCIOSOS

RECLAMANTE/RECLAMADO	2ª VARA DO TRABALHO	BOM ATENDIMENTO, SUPEROU AS EXPECTATIVAS
OUTRO	2ª VARA DO TRABALHO	BEM ATENDIDO
ADVOGADO	2ª VARA DO TRABALHO	QUE CONTINUE ASSIM, ATENDIMENTO VIP AO ADVOGADO
RECLAMANTE/RECLAMADO	2ª VARA DO TRABALHO	ATENDIMENTO EXCELENTE
OUTRO	2ª VARA DO TRABALHO	NO MEU CASO O ATENDIMENTO FOI PONTO POSITIVO
RECLAMANTE/RECLAMADO	2ª VARA DO TRABALHO	ATENDIMENTO EXCELENTE
RECLAMANTE/RECLAMADO	2ª VARA DO TRABALHO	ATENDIMENTO EXCELENTE
RECLAMANTE/RECLAMADO	2ª VARA DO TRABALHO	VARA NÃO TEM PESSOA RESPONSÁVEL PELO PROCESSO TODO
ADVOGADO	2ª VARA DO TRABALHO	SERVIDORES ATENDEM MUITO BEM, E A VARA ATUA COM BASTANTE RAPIDEZ
RECLAMANTE/RECLAMADO	2ª VARA DO TRABALHO	ATENDIMENTO EXCELENTE
OUTRO	2ª VARA DO TRABALHO	PRECISAM DE TREINAMENTO
ADVOGADO	3ª VARA DO TRABALHO	BOM ATENDIMENTO, PRESTEZA NO ATENDIMENTO
ADVOGADO	3ª VARA DO TRABALHO	AGILIDADE NO SERVIÇO
RECLAMANTE/RECLAMADO	3ª VARA DO TRABALHO	MOROSIDADE NOS PROCESSOS
ADVOGADO	4ª VARA DO TRABALHO	PONTUALIDADE, CORDIALIDADE, RESPEITO E AGILIDADE, OTIMO ATENDIMENTO
RECLAMANTE/RECLAMADO	4ª VARA DO TRABALHO	OTIMO ATENDIMENTO
RECLAMANTE/RECLAMADO	4ª VARA DO TRABALHO	MOROSIDADE NO ATENDIMENTO
ADVOGADO	4ª VARA DO TRABALHO	ATRASSO NO ATENDIMENTO
ADVOGADO	4ª VARA DO TRABALHO	COLOCAR CAFE EM TODAS AS VARAS
ADVOGADO	4ª VARA DO TRABALHO	OTIMO ATENDIMENTO
RECLAMANTE/RECLAMADO	4ª VARA DO TRABALHO	PROCESSO COMEÇOU ANDAR AGORA DEPOIS DE TER VINDO ATE A VARA.
ADVOGADO	5ª VARA DO TRABALHO	A VARA EMITE ALVARA DE LEVANTAMENTO DE VALORES EM NOME DO RECLAMANTE, NÃO INCLUINDO O NOME DO ADVOGADO, QUE TEM QUE SUAR PARA CONSEGUIR RECEBER SEUS HONORARIOS
ADVOGADO	5ª VARA DO TRABALHO	INSTALAÇÕES DO CEJUSC ESTA MUITO APERTADA, HAVENDO PERIGO DE PERDA DE AUDIENCIAS ANTE A QUANTIDADE DE PESSOAS QUE SE AGLOMERAM
RECLAMANTE/RECLAMADO	5ª VARA DO TRABALHO	QUA TENHA AGILIDADE NO PROCESSO
RECLAMANTE/RECLAMADO	5ª VARA DO TRABALHO	OTIMO ATENDIMENTO
RECLAMANTE/RECLAMADO	5ª VARA DO TRABALHO	OTIMO ATENDIMENTO

RECLAMANTE/RECLAMADO	5ª VARA DO TRABALHO	FOI ADIADA PARA PROXIMA QUINTA FEIRA, ATENDIMENTO NAO CONCLUIDO
ADVOGADO	5ª VARA DO TRABALHO	PRESTEZA NO ATENDIMENTO
ADVOGADO	5ª VARA DO TRABALHO	O DIRETOR DA VARA É EXCELENTE, DR. PATRICK
ADVOGADO	5ª VARA DO TRABALHO	OS SERVIDORES SÃO ATENCIOSOS E RESPEITOSOS. FALTA BEBEDOURO, NÃO TEM AGUA PARA BEBER. FICAMOS ALGUM TEMPO ESPERANDO SEM AGUA.
ADVOGADO	6ª VARA DO TRABALHO	QUER POSSAM ESTAR MAIS ATENTOS AOS BLOQUEIOSPOIS ESTÃO SENDO FEITOS DE MANEIRA DELIBERADA E CONSIDERANDO O SALDO DEVEDOR E NÃO O VALOR DA DIVIDA
RECLAMANTE/RECLAMADO	6ª VARA DO TRABALHO	GOSTARIA QUE AS PARTES PUDESSEM TER ACESSO AO PROCESSO PARA NÃO PRECISAR DEPENDER DE RETORNO DOS ADVOGADOS
RECLAMANTE/RECLAMADO	6ª VARA DO TRABALHO	TRATAMENTO ADEQUADO
OUTRO	6ª VARA DO TRABALHO	AUDIENCIA MARCADA COM DUPLICIDADE, NA 6ª VARA E NA CEJUSC AO MESMO TEMPO
ADVOGADO	6ª VARA DO TRABALHO	PONTUALIDADE
ADVOGADO	6ª VARA DO TRABALHO	PONTUALIDADE
ADVOGADO	6ª VARA DO TRABALHO	ATENÇÃO QUANTO AO HORARIOS DAS AUDIENCIAS PARA NAO HAVER LONGOS ATRASOS
RECLAMANTE/RECLAMADO	6ª VARA DO TRABALHO	MOROSIDADE NA RESOLUÇÃO DOS PROCESSOS
RECLAMANTE/RECLAMADO	6ª VARA DO TRABALHO	OUVIR AMBAS AS PARTES NA AUDIENCIA
ADVOGADO	6ª VARA DO TRABALHO	DEVERIA HAVER UM CEJUSC NO PREDIO DA 8ª VARA PARA AS AUDIENCIAS DAS 6, 7 E 8 VARAS
OUTRO	6ª VARA DO TRABALHO	BOM ATENDIMENTO
RECLAMANTE/RECLAMADO	6ª VARA DO TRABALHO	DIMINUIR O PRAZO DE AUDIENCIAS
ADVOGADO	6ª VARA DO TRABALHO	AUMENTAR A INFRAESTRUTURA DO ATRIO
RECLAMANTE/RECLAMADO	7ª VARA DO TRABALHO	JUIZ EXTREMAMENTE RIGIDO E IGNORANTE, DEVE TER MAIS QUALIDADE AO ATENDER AS PARTES
RECLAMANTE/RECLAMADO	7ª VARA DO TRABALHO	O PROBLEMA É A MOROSIDADE NA FINALIZAÇÃO DOS PROCESSOS
ADVOGADO	7ª VARA DO TRABALHO	COLOCAR MENOS AUDIENCIAS NA PAUTA PARA QUE COMECEM NO HORARIO MARCADO
ADVOGADO	7ª VARA DO TRABALHO	ATENDIMENTO PERFEITO, SEM

		SUGESTÕES DE MELHORIA
ADVOGADO	7ª VARA DO TRABALHO	PONTO POSITIVO A MAGISTRADA DRA. LUZINALIA, EXCELENTE JUIZA
RECLAMANTE/RECLAMADO	7ª VARA DO TRABALHO	O ATENDIMENTO TA OTIMO, SO PRECISARIA MAIS AGILIDADE NOS CALCULOS PARA QUE SEJA FINALIZADO MAIS RAPIDO
OUTRO	7ª VARA DO TRABALHO	DEMORA DEMAIS PRA CHAMAR AS TESTEMUNHAS
RECLAMANTE/RECLAMADO	7ª VARA DO TRABALHO	MOROSIDADE NA FINALIZAÇÃO DO PROCESSO, DEMORA NO PAGAMENTO
ADVOGADO	7ª VARA DO TRABALHO	O ATENDIMENTO DO MAGISTRADO FOI EXCELENTE, CONTUDO A AUDIENCIA INAUGURAL NÃO FOI MARCADA NO CEJUSC, COMO NAS OUTRAS VARAS, CAUSANDO CONFUSÃO E POSSIBILITANDO ATE UMA REVELIA, NAO SO O NECESSARIO ESCLARECIMENTO NO MANDADO
TERCEIRO	7ª VARA DO TRABALHO	ATRASO NO HORARIO DA AUDIENCIA
RECLAMANTE/RECLAMADO	7ª VARA DO TRABALHO	AUMENTAR A INFRAESTRUTURA PARA ACOLHER MELHOR A DEMANDA
ADVOGADO	7ª VARA DO TRABALHO	SER PONTUAL QUANTO AO INICIO DA AUDIENCIA
RECLAMANTE/RECLAMADO	7ª VARA DO TRABALHO	AGILIZAR O ATENDIMENTO, EVITAR DEMORA
ADVOGADO	8ª VARA DO TRABALHO	AGILIZAR E ORGANIZAR AS AUDIENCIAS
RECLAMANTE/RECLAMADO	8ª VARA DO TRABALHO	ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO MELHOROU MUITO
RECLAMANTE/RECLAMADO	8ª VARA DO TRABALHO	COLOCAR BEBEDOURO E CAFE NAS VARAS, MELHORAR A INFRAESTRUTURA PARA ATENDER MELHOR A DEMANDA
RECLAMANTE/RECLAMADO	8ª VARA DO TRABALHO	GOSTARIA QUE FOSSE MAIS AGIL A RESOLUÇÃO DO PROCESSO
ADVOGADO		MELHORAS OS ELEVADORES

Destacamos em cor "vermelha" as 10 reclamações voltadas ao material de apoio como café, bebedouro, bem como outras com viés na estrutura do prédio (elevador, sala CEJUSC no outro prédio do Fórum etc); a cor "azul" foram críticas atinente à morosidade processual, em especial ao processo de execução, atraso e desorganização das audiência, temperamento de juiz, alvará judicial em nome só do reclamante etc.

As manifestações "laranjadas" reportam-se à elogio no atendimento propriamente dito prestado pelos magistrados, servidores, estagiários nas Unidades contendo expressões de "bom", "ótimo", "excelente" atendimento. Ressalte-se que o senhor Diretor de Secretaria, "Dr. Patric" foi especificamente mencionado nesse particular.

Diante disso, esta Ouvidoria sugere a ciência do resultado desta Pesquisa a todos os Diretores de Secretaria para que eles repassem a seus liderados e magistrados vinculados a cada uma dessas Varas. Além disso, sugere também que disponibilize bebedouro(s) e café aos jurisdicionados e demais usuários no(s) em ambos os prédios do Fórum Trabalhista de Porto Velho, porquanto relevante.

Por fim, no tocante ao avanço dessa Pesquisa de Satisfação nas demais localidades deste Regional, considerando que se trata de "projeto piloto", informamos que citada pesquisa nas Varas do Trabalho desta capital embora proveitosa não se mostrou conveniente para reproduzir em outras localidades haja vista a necessidade de haver um servidor/estagiário disponível no local para conduzir e incentivar a participação dos jurisdicionados.

Katia Cilene de Mesquita Silva Freitas
Assistente da Ouvidoria TRT14