



Pesquisa de Satisfação do atendimento nas Varas
Trabalhistas do TRT14
Referência: 2019



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

Pesquisa de Satisfação e Qualidade do atendimento nas Varas Trabalhistas da 14 Região

Porto Velho

2019

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 seis meses, de junho a dezembro de 2019, a Ouvidoria-Geral deste TRT 14ª Região deu início a *PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DAS 32 VARAS DO TRABALHO DE RONDÔNIA E ACRE* em face do público externo, a saber: Jurisdicionado, Advogado, Estagiário, Perito, Terceiro ou outro, com o intuito de avaliar o atendimento prestado pelos serventuários de cada uma dessas Varas do Trabalho seja no balcão, na audiência ou nas demais tarefas correlatas da Secretaria, visando a melhoria e o aperfeiçoamento desses serviços.

RELATÓRIO

A *PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE NO ATENDIMENTO NAS VARAS DO TRABALHO DO TRT14* iniciada em mês de junho de 2019 foi totalmente eletrônica e prática.

Essa modalidade virtual de pesquisa e sua respectiva praticidade, foi adotada após análise feita da pesquisa anterior, *plano piloto*, realizada em 2018, que apontou diversos problema e dificuldade encontrados na de maneira física com relação ao maquinário, logística para uma estabelecer uma "estação de trabalho" (espaço físico, computador, monitor, cadeira), além da necessidade de disponibilizar uma atendente (servidor ou estagiário) para orientar, auxiliar no manejoamento do computador e convidar (solicitar) o usuário a participar.

A Pesquisa Virtual perdurou por seis meses e atingiu somente 29 usuários externos, contudo, por amostragem, pode-se afirmar que o atendimento prestados pelas Varas do Trabalhos da 14 Região é SATISFATÓRIO. Seguem os gráficos:

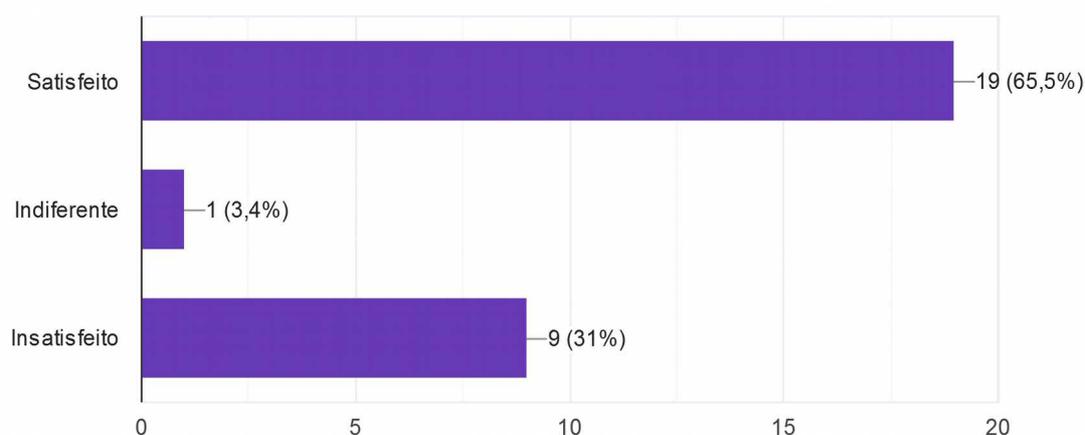
RESULTADO DA PESQUISA

Quanto ao ATENDIMENTO.

Grafico 01 – Os usuários quando indagados sobre o "como foi o atendimento prestado pela Vara do Trabalho?", constatou-se a **SATISFAÇÃO** da maioria dos usuários, correspondente a 65,5%.

1) Como foi o atendimento prestado pela Vara do Trabalho?

29 respostas



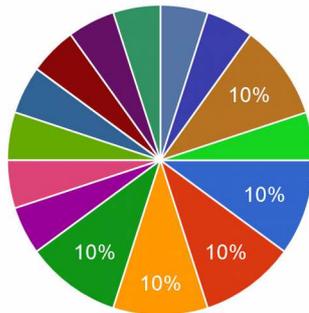
De acordo com o gráfico, 65,5% dos usuários - correspondente a 19 participantes da pesquisa - se declararam **SATISFEITOS** com o atendimento nas unidades trabalhistas de Rondônia e Acre. No mais, 3,4% (1 pessoa) foi **INDIFERENTE** e 31%, correspondente a 9 pessoas, disseram estar **INSATISFEITOS** aos atendimentos recebido.

Gráficos 02 – Dos cinco gráficos abaixo, sendo 3 referentes a Varas de Rondônia e 2 do Estado do Acre, demonstram a participação de diversas Vara do Trabalho deste Regional quando indagados

2) A resposta acima refere-se a qual Vara?

Varas do Trabalho de Rondônia

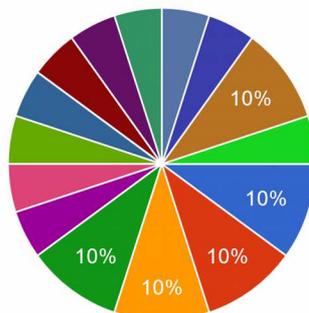
20 respostas



- 1° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 2° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 3° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 4° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 5° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 6° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 7° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 8° Varado Trabalho de Porto-Velho

▲ 1/3 ▼

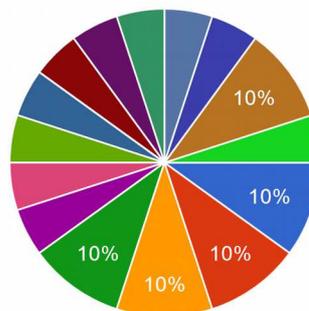
20 respostas



- 1° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 2° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 3° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 4° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 5° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 6° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 7° Vara do Trabalho de Porto-Velho
- 8° Varado Trabalho de Porto-Velho

▲ 1/3 ▼

20 respostas



- Vara do Trabalho de Rolim de moura
- Vara do Trabalho de São Miguel do Guaporé
- 1° Vara do Trabalho de Ariquemes
- 2° Vara do Trabalho de Ariquemes
- 1° Vara do Trabalho de Ji-Paraná
- 2° Vara do Trabalho de Ji-Paraná

▲ 3/3 ▼

Varas do Trabalho do Acre

9 respostas



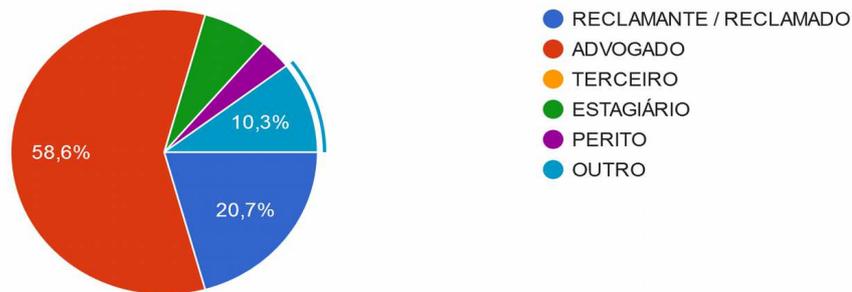
Os dados mensurados nos gráficos acima expostos, informam o seguinte:

- 1) das 29 participações, 20 vincularam as Varas do Trabalho de Rondônia e 9 as do Acre;
- 2) As Varas de Rondonia e o respectivo quantitativo são: 1ª VTPVH (2 pessoas correspondente a 10%), 2ª VTPVH (2), 3ª VTPVH (2), 4ª VTPVH (2), 5ª VTPVH (1), 7ª VTPVH (1), 8ª VTPVH (1), 1ª VTJIPA (2), 2ª VTJIPA (1), 1ª VTARIQUEMES (1), 2ª VTARIQUEMES (1), VTROLIM (1), VTCACOAL (1), VTSÃO MIGUEL (1), VTPBUENO (1).
- 3) As Varas do Acre e o respectivo quantitativo são: 1ª VTRB (3 pessoas correspondente a 33,3%), 2ª VTRB (2), 3ª VTRB (1), 4ª VTRB (2) e VTPLACIDO (1).

Gráfico 03 – Os participantes indagados a se identificar na Pesquisa se eram *RECLAMANTE/RECLAMADO*, *ADVOGADO*, *TERCEIRO*, *ESTAGIARIO*, *PERITO* e *OUTRO*, disseram o seguinte:

3) Identifique-se:

29 respostas

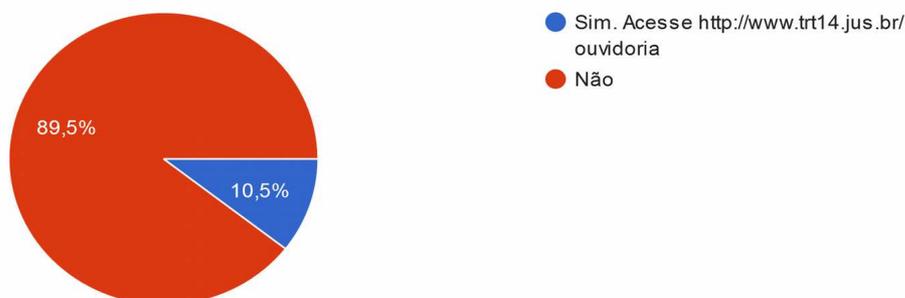


O gráfico aponta que a maioria dos participantes da *Pesquisa de Satisfação*, cerca de 17 pessoas do universo de 29, são **advogados** representando por 58,6% das manifestações, seguidos por 6 pessoas dizendo-se **partes** (20,7%), 3 **outro**, 1 **perito** e por fim 2 **estagiários**.

Gráfico 04 - A pesquisa indagou aos participantes que se sentiram "satisfeitos" ou "insatisfeitos" no atendimento dado pelas respectivas unidades trabalhistas, sendo que em caso de "insatisfação" se gostariam de formalizar *reclamação*.

4) No caso de insatisfação, deseja formalizar RECLAMAÇÃO na Ouvidoria?

19 respostas



A resposta para esse quesito não obrigatória, sendo assim apenas 19 pessoas responderam.

Desse montagem, 17 participantes (89,5%) preferiram *NÃO* formalizar uma reclamação enquanto apenas 2 disseram *SIM*.

Tabela 01 – Manifestações dos Usuários

A tabela abaixo expõe observações no tocante ao perfil (pessoa) do participante, sua opinião quanto à satisfação ou não ao atendimento prestado, bem como a Vara respectiva. Veja:

USUÁRIO	VARA DO TRABALHO	OBSERVAÇÃO	
ESTAGIÁRIO	1ªVT/ROLIM DE MOURA	Satisfeito	ketlinwill@gmail.com
RECTE/RECLAMADO	1ªVT/PVH	Satisfeito	liberato.amorim@gmail.com
RECTE/RECLAMADO	1ªVT/RIO BRANCO	Insatisfeito	antoniocf@eln.gov.br
OUTRO	4ªVT/PVH	Indiferente	vanderley.semagri@gmail.com
RECTE/RECLAMADO	4ªVT/PVH	Insatisfeito	elielton_pvhro@hotmail.com
ADVOGADO	4ªVT/RIO BRANCO	Satisfeito	angelmferreira@gmail.com
ADVOGADO	1ªVT/JI PARANÁ	Satisfeito	indy.tayla@hotmail.com
ADVOGADO	5ªVT/PVH	Satisfeito	jjpribeiro@hotmail.com
ADVOGADO	1ªVT/RIO BRANCO	Satisfeito	felippe@nobrerochadv.br
ADVOGADO	VT/SÃO MIGUEL GUAPORÉ	Satisfeito	manoeldenys@gmail.com
RECTE/RECLAMADO	2ªVT/RIO BRANCO	Insatisfeito	paulomonteiro01@uol.com.br
ADVOGADO	2ªVT/JI-PARANÁ	Satisfeito	la.ercolin@pcnet.com.br
ADVOGADO	1ªVT/JI-PARANÁ	Satisfeito	la.ercolin@pcnet.com.br
OUTRO	VT/PLÁCIDO DE CASTRO	Satisfeito	magnoestevao@hotmail.com
ADVOGADO	7ªVT/PVH	Insatisfeito	cecisbritos@gmail.com
ADVOGADO	2ªVT/PVH	Satisfeito	alesscamelo@gmail.com
ADVOGADO	VT/ARIQUEMES	Satisfeito	nete_bissoli@hotmail.com
ADVOGADO	VT/ARIQUEMES	Satisfeito	nete_bissoli@hotmail.com
ADVOGADO	4ªVT/RIO BRANCO	Insatisfeito	glsalmeida86@gmail.com
ADVOGADO	2ªVT/RIO BRANCO	Insatisfeito	thipoersch@hotmail.com
RECTE/RECLAMADO	1ªVT/PVH	Insatisfeito	tata_landim@hotmail.com
OUTRO	3ªVT/PVH	Satisfeito	tata_landim@hotmail.com
ADVOGADO	2ªVT/PVH	Satisfeito	raimundoriosadv@gmail.com
ADVOGADO	VT/PIMENTA BUENO	Satisfeito	juvenilcodecarli@hotmail.com
ADVOGADO	VT/CACOAL	Satisfeito	juvenilcodecarli@hotmail.com
RECTE/RECLAMADO	8ªVT/PVH	Satisfeito	rafaelaalmeida.rn@gmail.com
ESTAGIÁRIO	3ªVT/PVH	Insatisfeito	edienearaujo565@gmail.com
PERITO		Insatisfeito	josianaires@hotmail.com
ADVOGADO	1ªVT/RIO BRANCO	Satisfeito	decarlipaula@gmail.com

Esse quadro revela que dos 6 participantes do público *RECLAMANTE/RECLAMADO* 4 se disseram "insatisfeitos" e 2 "satisfeitos", enquanto que dos 17 *ADVOGADOS*, 14 se disseram "satisfeitos" e apenas 3 "insatisfeitos". No mais, foram 2 *ESTAGIÁRIOS*, 1 se considerou "satisfeito" e outro "insatisfeito"; dos 3 *OUTROS*, 2 disseram "satisfeitos" e outro "indiferente", por ultimo, porém não menos importante, foi o *PERITO* que considerou "insatisfeito" com atendimento prestado pela unidade (única não especificada pelo usuário).

Outra realidade que o quadro acima informa é que a **2ª Vara do Trabalho de Rio Branco** teve 2 votos de "**insatisfação**" e as demais Varas apenas 1 (1ª, 3ª, 4ª e 7ª de Porto Velho e 1ª e 4ª de Rio Branco). Ao passo que do quesito "**satisfação**", a **2ª Vara do Trabalho de Porto Velho, 1ª de Ji-Paraná e 1ª de Rio Branco** receberam 2 votos cada uma delas, enquanto que as demais apenas 1 voto (1ª 3ª, 5ª e 8ª de Porto Velho; VT Cacoal; VT Pimenta Bueno; 1ª e 2ª de Ariquemes; 2ª de Ji-Paraná; VT Rolim; 4ª de Rio Branco; VT Plácido de Castro; VT São Miguel).

Porto Velho/RO, 6 de fevereiro de 2020.

Katia Cilene de Mesquita Silva Freitas

Assistente da Ouvidoria TRT14