PESQUISA DE SATISFAÇÃO

COM O PÚBLICO EXTERNO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO – 4ª. REGIÃO

MK PESQUISA E PLANEJAMENTO

Belo Horizonte

Outubro/ Novembro 2017

SUMÁRIO

.....1

NOTA METODOLÓGICA 4

I – ADVOGADOS.....7

1. PERFIL 7

2. AVALIAÇÕES 11

2.1. INFRAESTRUTURA.....12

2.2. ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO DA JT.....14

2.3. PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA DO TRABALHO.....21

2.4. COMUNICAÇÃO 24

2.4.1. SITE DO TRT-4 24

2.4.2. OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO (Facebook, Twitter, Youtube e Flickr) 27

2.4.3. COMUNICAÇÃO EM GERAL 33

2.5. TECNOLOGIA.....36

2.6. AVALIAÇÃO GERAL 37

2.7. SUGESTÕES PARA MELHORAR O TRT-4.....38

II – RECLAMANTES.....39

1. PERFIL 39

2. AVALIAÇÕES 41

2.1. AUDIÊNCIAS.....42

2.2. INFRAESTRUTURA.....45

2.3. ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO DA JT 47

2.4. PERCEPÇÕES SOBRE A JT 50

2.5. COMUNICAÇÃO 53

2.5.1. SITE DO TRT-4 53

2.5.2. OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO (Facebook, Twitter, Youtube) 60

2.6. AVALIAÇÃO GERAL 67

2.7. SUGESTÕES PARA MELHORAR O TRT-4.....68

III – RECLAMADOS 69

1. PERFIL 69

2. AVALIAÇÕES 71

2.1. AUDIÊNCIAS.....72

2.2. INFRAESTRUTURA.....74

2.3. ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO DA JT 77

2.4. PERCEPÇÕES SOBRE A JT 80
2.5. COMUNICAÇÃO 83
2.5.1. SITE DO TRT-4 83
2.5.2. OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO (Facebook, Twitter, Youtube) 90
2.6. AVALIAÇÃO GERAL 96
2.7. SUGESTÕES PARA MELHORAR O TRT-4 97
IV – PÚBLICO EXTERNO EM GERAL 98
1. AVALIAÇÕES 99
1.1. AUDIÊNCIAS 99
1.2. INFRAESTRUTURA 102
1.3. ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO DA JT 105
1.4. PERCEPÇÕES SOBRE A JT 109
1.5. COMUNICAÇÃO 112
1.5.1. SITE DO TRT-4 112
1.5.2. OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO (Facebook, Twitter, Youtube) 119
1.6. AVALIAÇÃO GERAL 126
ANEXO 1 (Cruzamentos – Advogados) 127
ANEXO 2 (Cruzamentos – Reclamantes) 135
ANEXO 3 (Cruzamentos – Reclamados) 143

NOTA METODOLÓGICA

- **Objetivo:** Conhecer o grau de satisfação dos usuários em relação a acesso, agilidade, eficiência, horário de funcionamento, ambiente, instalações, pontualidade e outros aspectos da Justiça do Trabalho no Rio Grande do Sul.

  Este documento toma por base as determinações contidas no CONTRATO No. 086/2017, celebrado entre o Tribunal Regional do Trabalho da 4ª. Região e a MK Pesquisa e Planejamento – segundo as especificações contidas no EDITAL DE PREGÃO 045/2017.

  As entrevistas foram realizadas no período de 17 de outubro a 07 de novembro de 2017.

- **Metodologia:** Quantitativa, com aplicação de entrevistas pessoais realizadas nas dependências das Varas do Trabalho do Rio Grande do Sul, abrangendo 32 municípios distribuídos nas 7 (sete) mesorregiões do Estado (Fonte: IBGE). As entrevistas foram aplicadas com a utilização de tablets/ smartphones através questionários estruturados, desenvolvidos em conjunto (contratante e contratada), programados em software específico para esta finalidade. Para cada perfil de público (advogados, reclamantes e reclamados) foi desenvolvido e programado um questionário próprio.

- **Amostra:** A definição dos municípios foi feita pelo contratante, obedecendo simultaneamente aos seguintes requisitos: Realização de entrevistas em, no mínimo, 32 municípios do Rio Grande do Sul; Municípios selecionados de forma a contemplar todas as 7 mesorregiões do Estado; Seleção dos municípios de cada mesorregião feita por meio do método da probabilidade proporcional ao tamanho, tomando por base o movimento processual do ano 2016; Entrevistas com os três segmentos de usuários (reclamantes, reclamadas e advogados) em cada um dos 32 municípios;

  Foram realizadas um total de 800 (oitocentas) entrevistas. O número de entrevistas por segmento de usuário obedecerá à seguinte proporção: 64% para reclamantes, 22% para reclamadas e 14% de advogados.

  O quadro a seguir mostra a distribuição da amostra:

Município	Total da amostra	Advogados	Reclamantes	Reclamados
Cruz Alta	17	2	11	4
Erechim	27	4	17	6
Palmeira das Missões	10	1	7	2
Passo Fundo	52	7	33	12
Santa Rosa	19	3	12	4
Santo Ângelo	21	3	13	5
TOTAL	**146**	20	93	33
Bento Gonçalves	13	2	8	3
Caxias do Sul	51	7	33	11
Farroupilha	8	1	5	2
Vacaria	7	1	4	2
TOTAL	**79**	11	50	18
Santa Maria	40	6	26	8
TOTAL	**40**	6	26	8
Cachoeira do Sul	28	4	18	6
Encantado	7	1	4	2
Lajeado	23	3	15	5
TOTAL	**58**	8	37	13
Camaquã	7	1	4	2
Canoas	39	5	25	9
Esteio	10	1	7	2
Gravataí	30	4	19	7
Novo Hamburgo	28	4	18	6
Osório	5	1	3	1
Porto Alegre	168	24	108	36
São Leopoldo	26	4	16	6
Sapiranga	9	1	6	2
Torres	4	1	2	1
Viamão	29	4	19	6
TOTAL	**355**	50	227	78
Sant'Ana do Livramento	13	2	8	3
São Borja	10	1	7	2
São Gabriel	10	1	7	2
Uruguaiana	21	3	13	5
TOTAL	**54**	7	35	12
Arroio Grande	2	0	1	1
Pelotas	41	6	26	9
Rio Grande	25	4	17	4
TOTAL	**68**	10	44	14
TOTAL GERAL	**800**	**112**	**512**	**176**

- **Resultados:** Os resultados serão apresentados em forma de tabelas e gráficos, separados em 4 (quatro) blocos, um para cada público pesquisado (advogados, reclamantes e reclamados) e o último para o resultado geral abrangendo os itens comuns aos três perfis.

  Com objetivo de permitir uma melhor medição dos itens avaliados, para as perguntas que envolviam escalas de mensuração:

  - de concordância (Concordo totalmente, concordo em parte, não concordo nem discordo, discordo em parte e discordo totalmente)
  - de satisfação (Totalmente satisfeito, Satisfeito, nem satisfeito nem insatisfeito, insatisfeito e totalmente insatisfeito)
  - de avaliação (Ótimo, bom, regular, ruim e péssimo)

  Estes conceitos foram transformados em notas, onde Nota 1 significa o conceito mais negativo e Nota 5 o conceito mais positivo, como exemplificado abaixo:

Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5
Péssimo	*Ruim*	*Regular*	*Bom*	*Ótimo*

  A partir da atribuição das notas foi possível calcular as médias aritméticas das notas válidas (excluídas as “não respostas”) de cada questão abordada e obter uma melhor visualização e interpretação dos resultados.

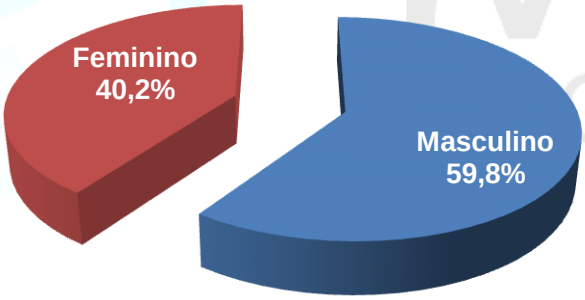
  Esse relatório também apresenta anexos com os cruzamentos por mesorregião para cada público. Estes resultados não fizeram parte do corpo principal do relatório, visto que a base de entrevistas em cada mesorregião fica reduzida, quando avaliados os 3 (três) públicos separadamente, portanto, os resultados devem ser analisados com cautela.

I – ADVOGADOS

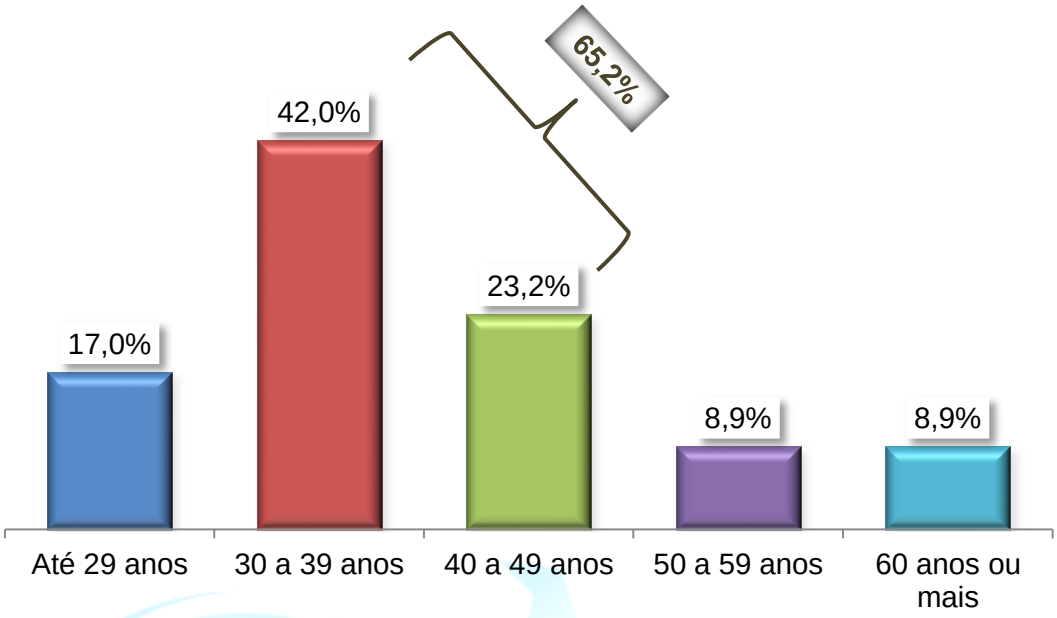
1. PERFIL

Dentre os advogados abordados na pesquisa, percebe-se uma predominância de sexo masculino, representando aproximadamente 60% do total e uma concentração maior de na faixa etária entre 30 e 49 anos (65,2%). Houve um equilíbrio na proporção de advogados representantes de cada uma das partes, onde aproximadamente 30% representavam os reclamantes, 38% os reclamados e 32% a ambos.

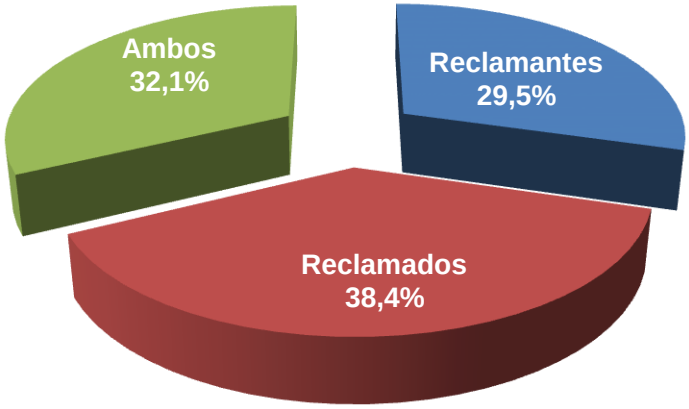
GENERO	Freq	%
Masculino	67	59,8%
Feminino	45	40,2%
Base	**112**	**100,0%**



IDADE	Freq	%
Até 29 anos	19	17,0%
30 a 39 anos	47	42,0%
40 a 49 anos	26	23,2%
50 a 59 anos	10	8,9%
60 anos ou mais	10	8,9%
Base	**112**	**100,0%**



PARTES ATENDIDAS	Freq	%
Reclamantes	33	29,5%
Reclamados	43	38,4%
Ambos	36	32,1%
Base	**112**	**100,0%**

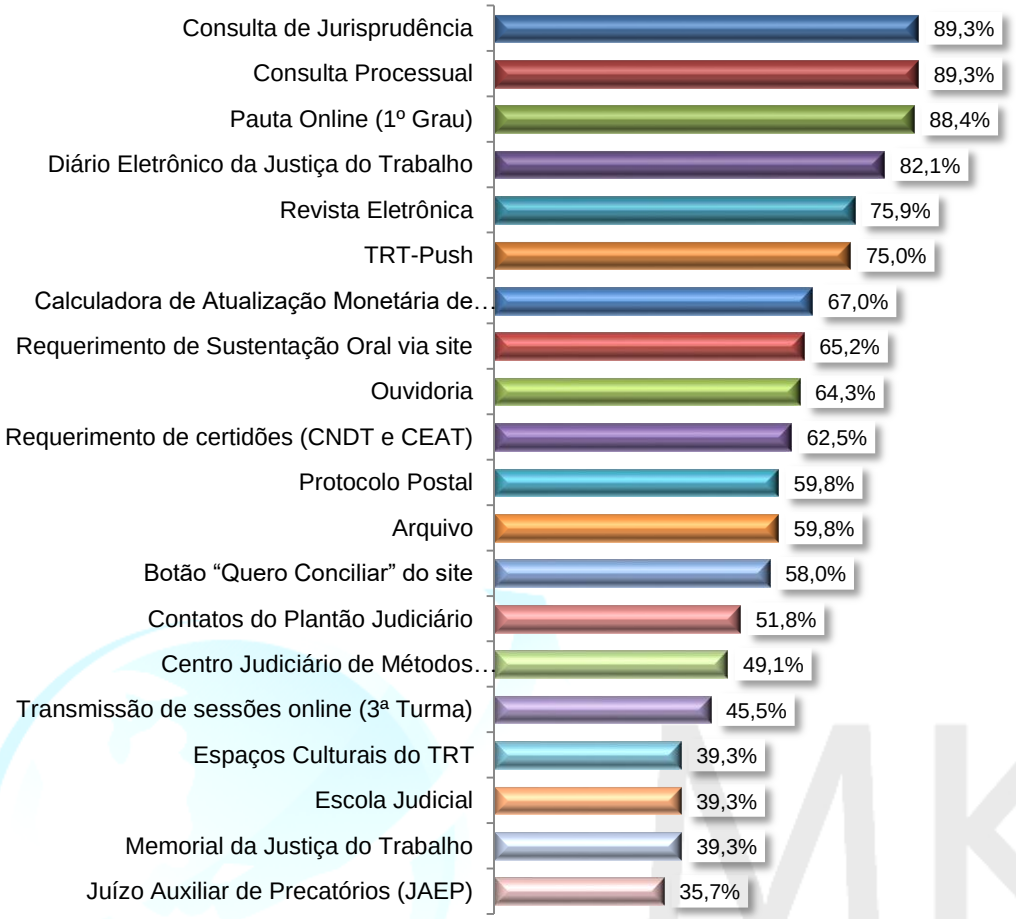


Quais dos serviços ou estruturas que vou lhe apresentar você conhece?

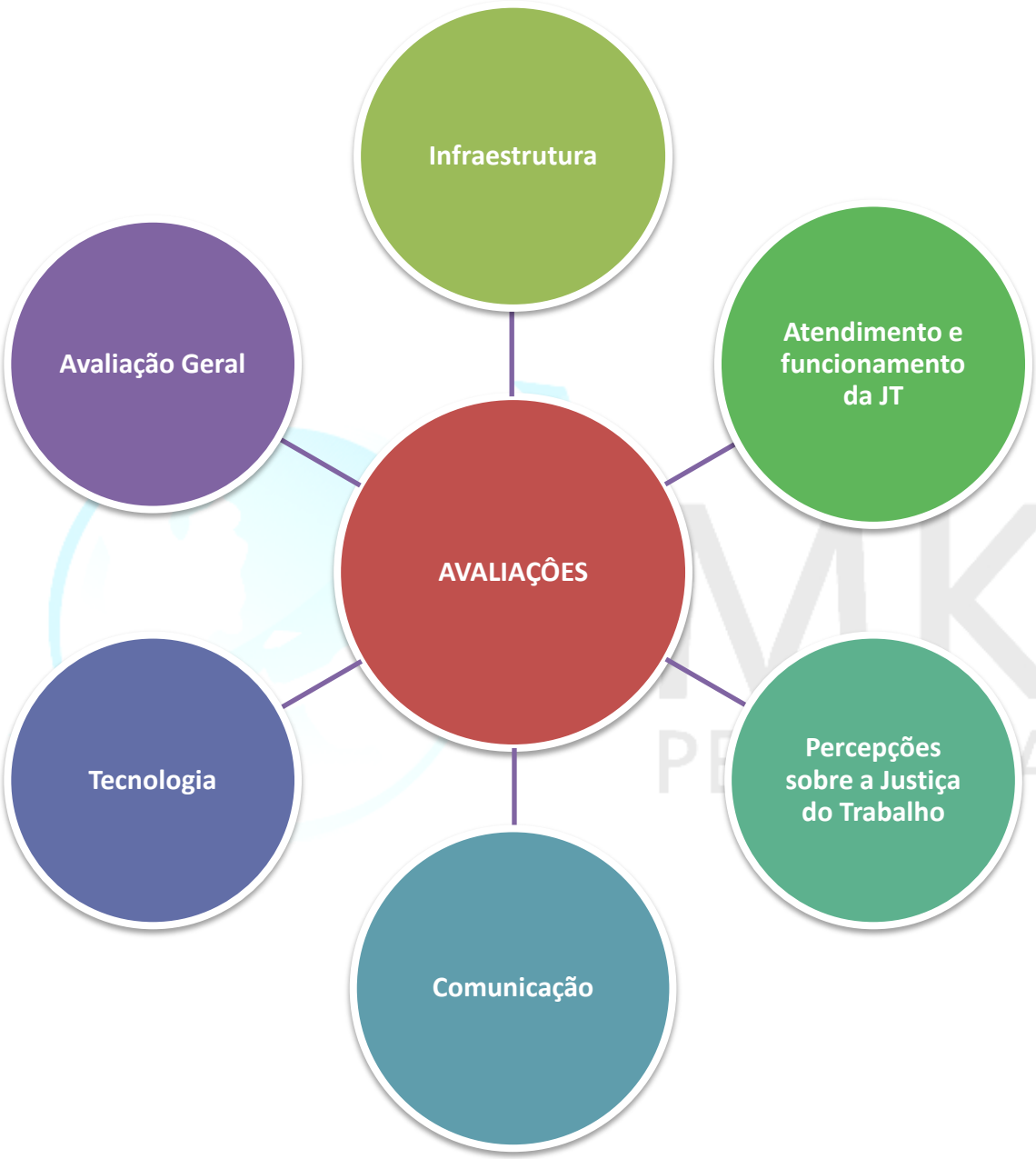
Neste momento, foi solicitado aos advogados que informassem quais serviços ou estruturas da Justiça do Trabalho eles conheciam (resposta múltipla). Todos os itens apresentados foram bastante citados, nenhum deles com citação inferior a 30%. Destacam-se: “consulta a jurisprudência”, “consulta processual”, “pauta online (1º. Grau)” e “diário eletrônico da Justiça do Trabalho”, com percentuais superiores a 80%.

SERVIÇOS/ ESTRUTURAS CONHECIDAS	Freq	%
Consulta de Jurisprudência	100	89,3%
Consulta Processual	100	89,3%
Pauta Online (1º Grau)	99	88,4%
Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho	92	82,1%
Revista Eletrônica	85	75,9%
TRT-Push	84	75,0%
Calculadora de Atualização Monetária de Débitos Trabalhistas (no site)	75	67,0%
Requerimento de Sustentação Oral via site	73	65,2%
Ouvidoria	72	64,3%
Requerimento de certidões (CNDT e CEAT)	70	62,5%
Protocolo Postal	67	59,8%
Arquivo	67	59,8%
Botão “Quero Conciliar” do site	65	58,0%
Contatos do Plantão Judiciário	58	51,8%
Centro Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Disputas – CEJUSC-JT	55	49,1%
Transmissão de sessões online (3ª Turma)	51	45,5%
Espaços Culturais do TRT	44	39,3%
Escola Judicial	44	39,3%
Memorial da Justiça do Trabalho	44	39,3%
Juízo Auxiliar de Precatórios (JAEP)	40	35,7%
Base	**112**	*

*A soma dos percentuais ultrapassam 100% devido à possibilidade de resposta múltipla


Consulta de Jurisprudência 89,3%
Consulta Processual 89,3%
Pauta Online (1º Grau) 88,4%
Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho 82,1%
Revista Eletrônica 75,9%
TRT-Push 75,0%
Calculadora de Atualização Monetária de… 67,0%
Requerimento de Sustentação Oral via site 65,2%
Ouvidoria 64,3%
Requerimento de certidões (CNDT e CEAT) 62,5%
Protocolo Postal 59,8%
Arquivo 59,8%
Botão “Quero Conciliar” do site 58,0%
Contatos do Plantão Judiciário 51,8%
Centro Judiciário de Métodos… 49,1%
Transmissão de sessões online (3ª Turma) 45,5%
Espaços Culturais do TRT 39,3%
Escola Judicial 39,3%
Memorial da Justiça do Trabalho 39,3%
Juízo Auxiliar de Precatórios (JAEP) 35,7%

2. AVALIAÇÕES



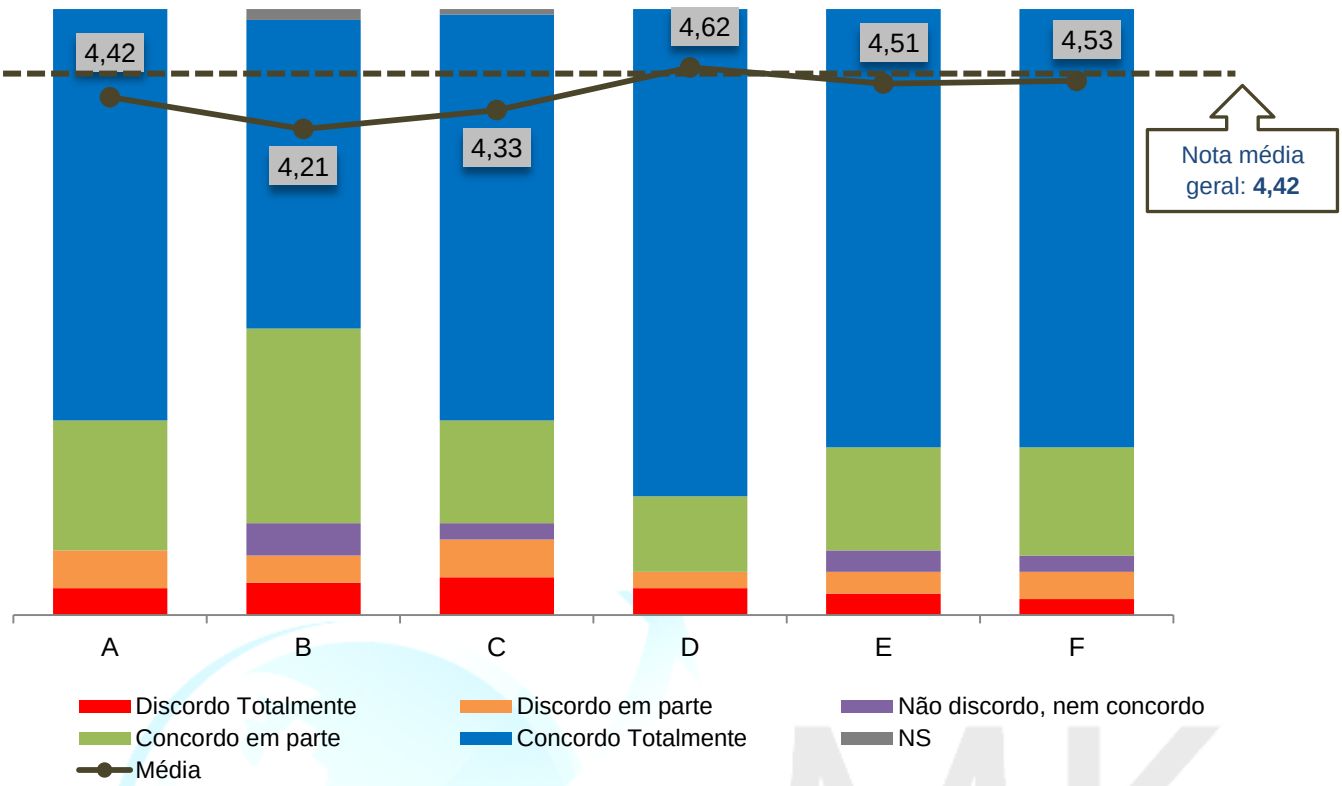
2.1. INFRAESTRUTURA

Vou ler algumas afirmativas sobre a infraestrutura do TRT do Rio Grande do Sul e gostaria de saber o quanto o(a) sr(a) concorda ou discorda com cada uma delas.

A infraestrutura do TRT do Rio Grande do Sul e das Varas do Trabalho foi muito bem avaliada pelos advogados, alcançando uma nota média geral de 4,42.

Todas as afirmativas apresentadas obtiveram grau de concordância superior a 80%, e em alguns casos se aproximando bastante ou ultrapassando 90%.

	INFRAESTRUTURA	Discordo Totalmente	Discordo em parte	Não discordo, nem concordo	Concordo em parte	Concordo Totalmente	NS	Base	Média
A	As instalações do TRT-4 e das Varas do Trabalho são bem sinalizadas (placas, avisos, ...)	4,5%	6,3%	0,0%	21,4%	67,9%	0,0%	**112**	**4,42**
B	As instalações da Justiça do Trabalho são adequadas para o acesso de pessoas com deficiência	5,4%	4,5%	5,4%	32,1%	50,9%	1,8%	**112**	**4,21**
C	O Tribunal e as Varas do Trabalho estão instalados em locais de fácil acesso (transporte e infraestrutura).	6,3%	6,3%	2,7%	17,0%	67,0%	0,9%	**112**	**4,33**
D	As dependências da Justiça do Trabalho são limpas	4,5%	2,7%	0,0%	12,5%	80,4%	0,0%	**112**	**4,62**
E	Os procedimentos de segurança relativos ao controle de acesso de pessoas são satisfatórios.	3,6%	3,6%	3,6%	17,0%	72,3%	0,0%	**112**	**4,51**
F	De maneira geral, estou satisfeito com as dependências da Justiça do Trabalho	2,7%	4,5%	2,7%	17,9%	72,3%	0,0%	**112**	**4,53**
MÉDIA GERAL: 4,42									



Legenda:

A - As instalações do TRT-4 e das Varas do Trabalho são bem sinalizadas (placas, avisos, ...)

B - As instalações da Justiça do Trabalho são adequadas para o acesso de pessoas com deficiência

C - O Tribunal e as Varas do Trabalho estão instalados em locais de fácil acesso (transporte e infraestrutura).

D - As dependências da Justiça do Trabalho são limpas

E - Os procedimentos de segurança relativos ao controle de acesso de pessoas são satisfatórios.

F - De maneira geral, estou satisfeito com as dependências da Justiça do Trabalho.

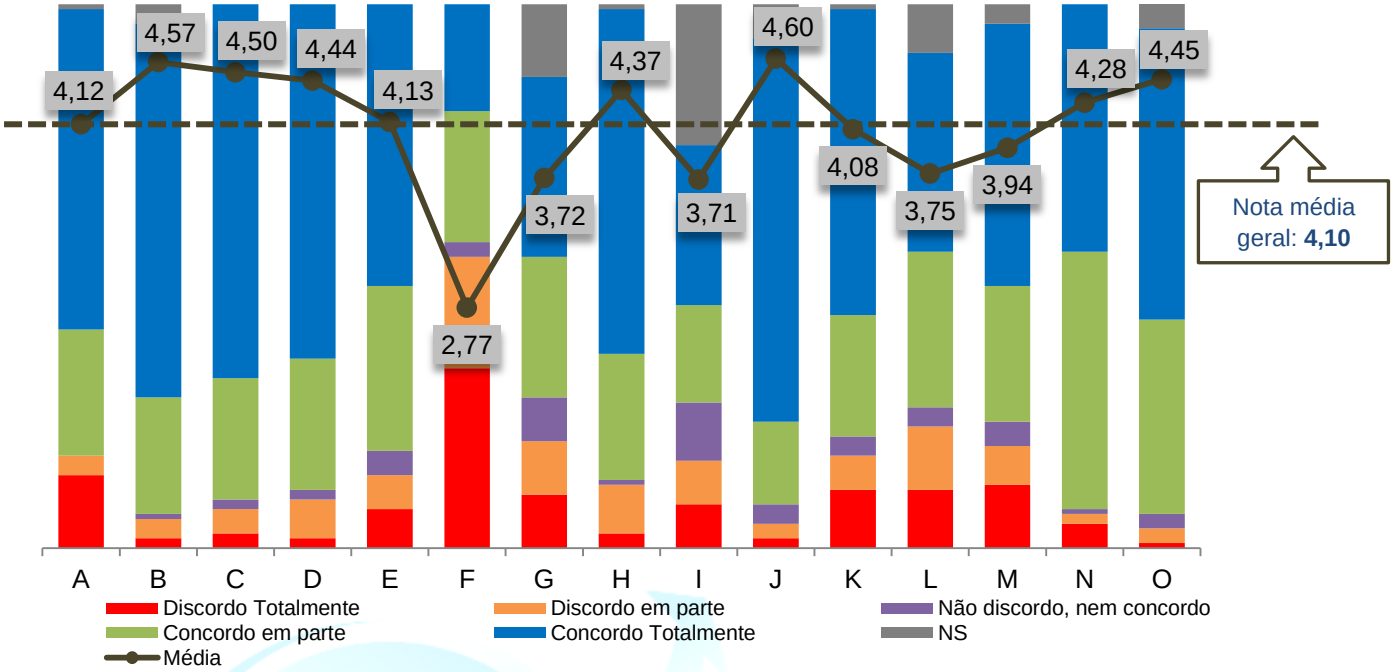
2.2. ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO DA JT

Vou ler algumas afirmativas sobre o atendimento do TRT do Rio Grande do Sul e gostaria de saber o quanto o(a) sr(a) concorda ou discorda com cada uma delas.

No que diz respeito ao atendimento prestado pelo TRT-4, embora apresente uma nota média geral superior a 4, alguns aspectos merecem ser olhados com maior atenção, dado que foram alvo de maiores críticas por parte dos advogados entrevistados. O principal motivo de crítica se refere ao cumprimento do horário das audiências de 1º. Grau, onde 53,6% discordam total ou parcialmente que essas acontencem nos horários previstos, tanto que a nota foi de 2,77, bem abaixo da média geral de 4,10. Outro ponto a ser observado é a acessibilidade aos juízes fora das audiências, já que 22,3% discordam que exista esse acesso.

Cabe ressaltar que um percentual elevado de advogados (25,9%) não soube avaliar a facilidade de encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao TRT-RS, talvez por nunca o terem feito. Embora com incidência menor, mas também com percentual considerável de "não respostas", aparece o item referente ao cumprimento de horário das sessões de julgamento (2º. Grau).

	ATENDIMENTO	Discordo Totalmente	Discordo em parte	Não discordo, nem concordo	Concordo em parte	Concordo Totalmente	NS	Base	Média
A	O horário de atendimento ao público externo da Justiça do Trabalho (das 10h às 18h) é satisfatório	13,4%	3,6%	0,0%	23,2%	58,9%	0,9%	**112**	**4,12**
B	O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é cordial.	1,8%	3,6%	0,9%	21,4%	68,8%	3,6%	**112**	**4,57**
C	Obtenho facilmente as informações de que necessito.	2,7%	4,5%	1,8%	22,3%	68,8%	0,0%	**112**	**4,50**
D	As informações prestadas pelos servidores da Justiça do Trabalho são claras e precisas	1,8%	7,1%	1,8%	24,1%	65,2%	0,0%	**112**	**4,44**
E	O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é ágil.	7,1%	6,3%	4,5%	30,4%	51,8%	0,0%	**112**	**4,13**
F	As audiências de primeiro grau acontecem no horário previsto.	33,0%	20,5%	2,7%	24,1%	19,6%	0,0%	**112**	**2,77**
G	As sessões de julgamento do TRT (segundo grau) acontecem no horário previsto.	9,8%	9,8%	8,0%	25,9%	33,0%	13,4%	**112**	**3,72**
H	Sou tratado com respeito pelos magistrados	2,7%	8,9%	0,9%	23,2%	63,4%	0,9%	**112**	**4,37**
I	É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao TRT-RS	8,0%	8,0%	10,7%	17,9%	29,5%	25,9%	**112**	**3,71**
J	O Protocolo físico da Justiça do Trabalho é organizado e eficiente	1,8%	2,7%	3,6%	15,2%	70,5%	6,3%	**112**	**4,60**
K	Quando audiências eventualmente são adiadas sou informado(a) dos motivos do adiamento.	10,7%	6,3%	3,6%	22,3%	56,3%	0,9%	**112**	**4,08**
L	Os juízes são acessíveis fora das audiências	10,7%	11,6%	3,6%	28,6%	36,6%	8,9%	**112**	**3,75**
M	O prazo para a marcação da primeira audiência após a petição inicial é satisfatório	11,6%	7,1%	4,5%	25,0%	48,2%	3,6%	**112**	**3,94**
N	De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no 1º. Grau (Varas)	4,5%	1,8%	0,9%	47,3%	45,5%	0,0%	**112**	**4,28**
O	De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no segundo grau	0,9%	2,7%	2,7%	35,7%	53,6%	4,5%	**112**	**4,45**
	MÉDIA GERAL: 4,10								



Legenda:

A - O horário de atendimento ao público externo da Justiça do Trabalho (das 10h às 18h) é satisfatório

B - O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é cordial.

C - Obtenho facilmente as informações de que necessito.

D - As informações prestadas pelos servidores da Justiça do Trabalho são claras e precisas

E - O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é ágil.

F - As audiências de primeiro grau acontecem no horário previsto.

G - As sessões de julgamento do TRT (segundo grau) acontecem no horário previsto.

H - Sou tratado com respeito pelos magistrados

I - É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao TRT-RS

J - O Protocolo físico da Justiça do Trabalho é organizado e eficiente

K - Quando audiências eventualmente são adiadas sou informado(a) dos motivos do adiamento.

L - Os juízes são acessíveis fora das audiências

M - O prazo para a marcação da primeira audiência após a petição inicial é satisfatório

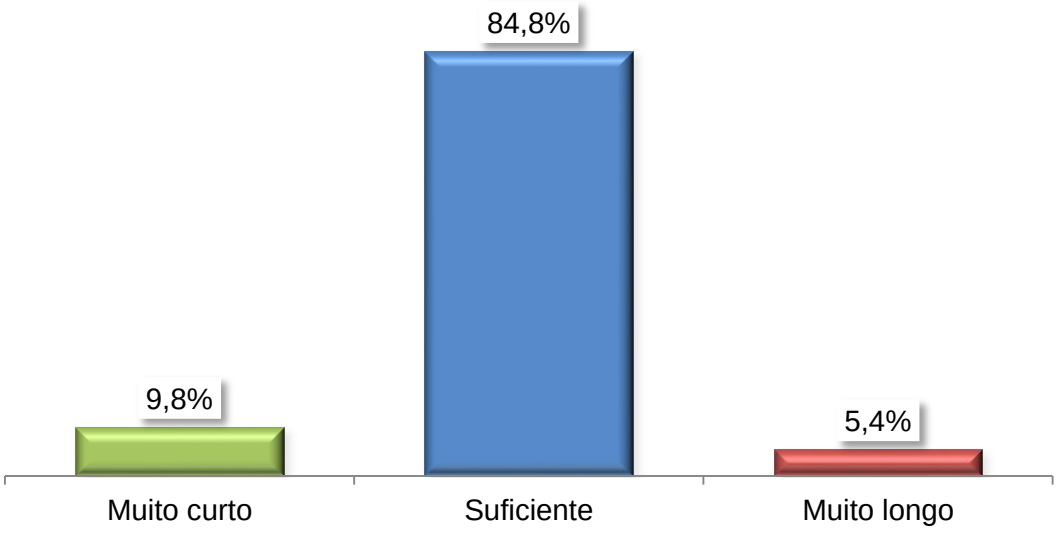
N - De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no 1º. Grau (Varas)

O - De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no segundo grau

O tempo de duração das audiências é muito curto, suficiente ou muito longo?

Para a maioria dos advogados, o tempo de duração das audiências é suficiente, apenas uma parcela pequena considera este tempo muito curto (9,8%) ou longo demais (5,4%).

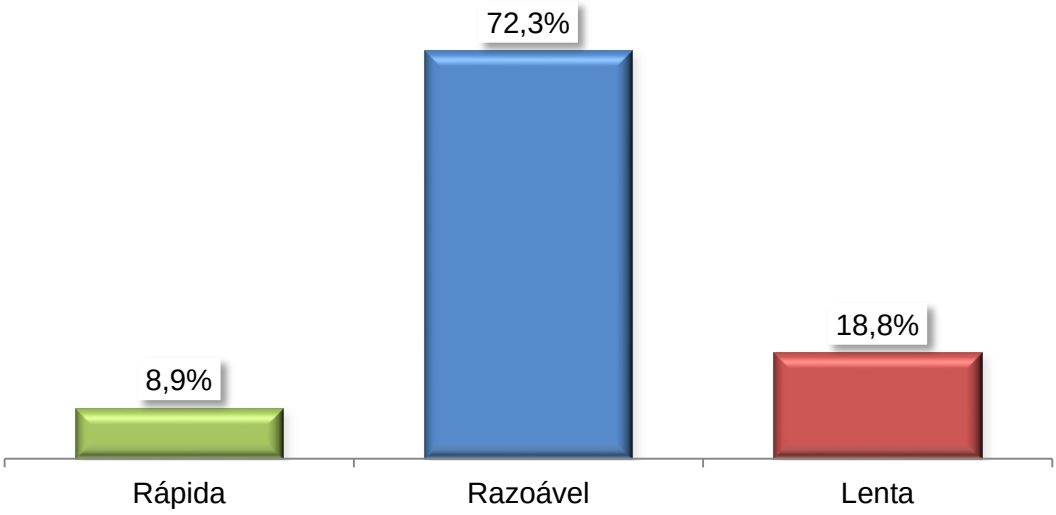
DURAÇÃO DAS AUDIÊNCIAS	Freq	%
Muito curto	11	9,8%
Suficiente	95	84,8%
Muito longo	6	5,4%
Base	**112**	**100,0%**



A tramitação dos processos na Justiça do Trabalho é: rápida, razoável ou lenta?

Quanto ao tempo de tramitação dos processos, um percentual considerável de advogados, 72,3%, está satisfeito, considerando este tempo razoável. Entretanto, aproximadamente 20% considera esta tramitação lenta. 8,9% acham que a tramitação é rápida.

TRAMITAÇÃO DOS PROCESSOS	Freq	%
Rápida	10	8,9%
Razoável	81	72,3%
Lenta	21	18,8%
Base	**112**	**100,0%**

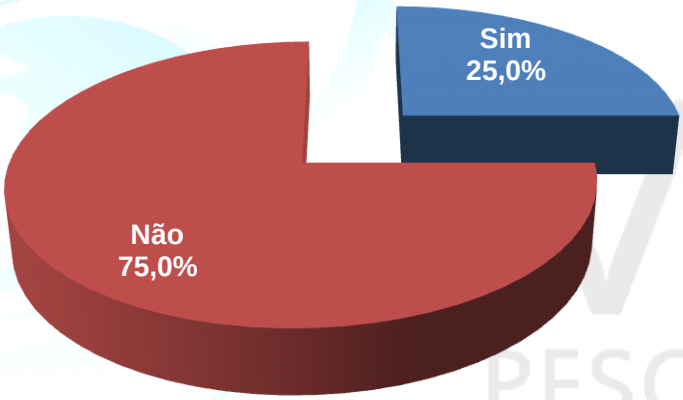


O(a) Sr(a) já utilizou o serviço de Ouvidoria do TRT-4?

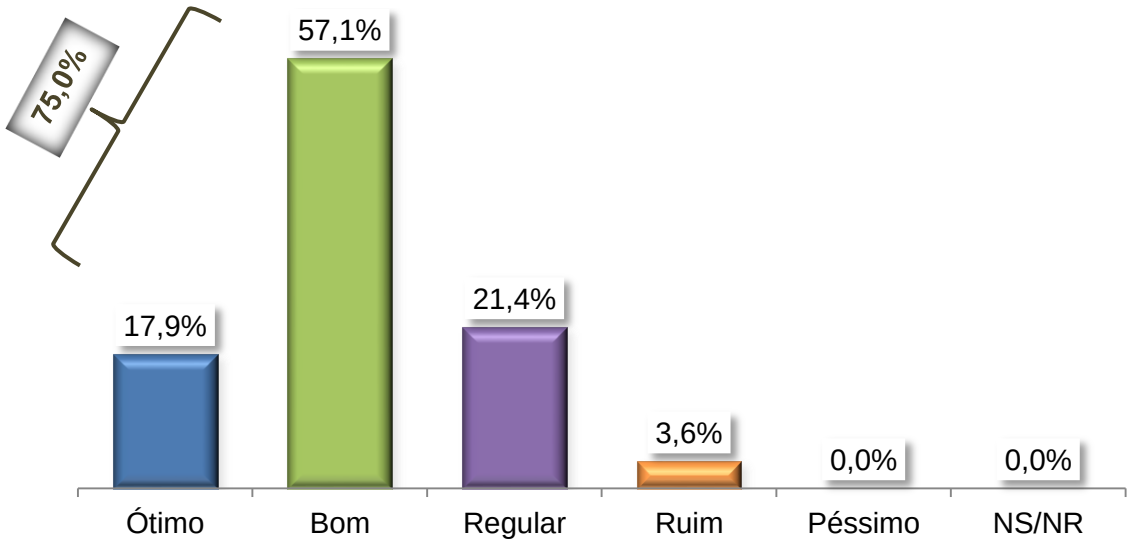
Para o(a) Sr(a) o serviço de Ouvidoria do TRT-4 é excelente, bom, regular, ruim ou péssimo?

Apenas 25% dos advogados entrevistados já utilizou alguma vez o serviço de ouvidoria do TRT-4. Destes, 75% estão satisfeitos, visto que o avaliaram como bom ou ótimo.

UTILIZOU O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT-4	Freq	%
Sim	28	25,0%
Não	84	75,0%
Base	**112**	**100,0%**



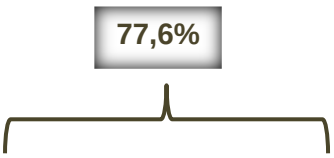
AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT-4	Freq	%
Ótimo	5	17,9%
Bom	16	57,1%
Regular	6	21,4%
Ruim	1	3,6%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**28**	**100,0%**
MÉDIA	**3,89**	

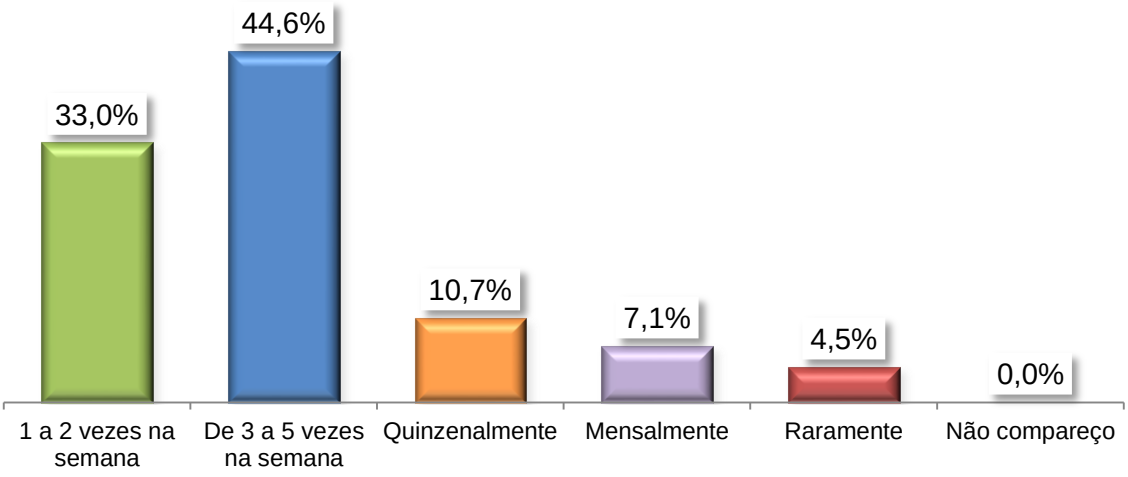


Com que frequência o(a) Sr(a) comparece nos prédios/unidades da Justiça do Trabalho?

A maior parte dos advogados entrevistados, 77,6%, declarou que vai aos prédios/unidades da Justiça do Trabalho, no mínimo, uma vez por semana.

FREQUENCIA COMPARECIMENTO NAS UNIDADES DA JT	Freq	%
1 a 2 vezes na semana	37	33,0%
De 3 a 5 vezes na semana	50	44,6%
Quinzenalmente	12	10,7%
Mensalmente	8	7,1%
Raramente	5	4,5%
Não compareço	0	0,0%
Base	**112**	**100,0%**

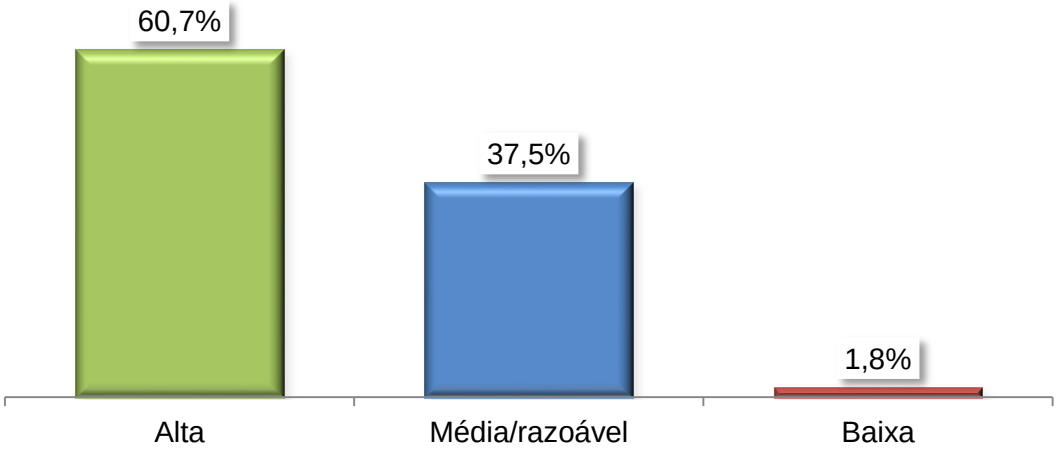




Na sua opinião, qual é o nível de qualificação técnica dos magistrados do TRT da 4ª Região?

Na visão da maioria dos advogados (60,7%), o nível de qualificação técnica dos magistrados é alto, enquanto 37,5% consideraram razoável a qualificação técnica dos juízes e apenas 1,8% classificaram como baixa.

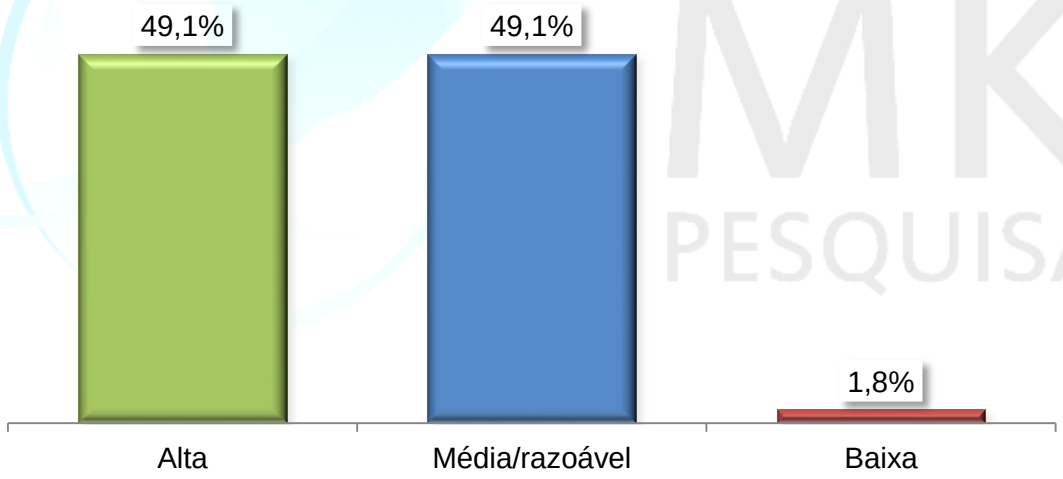
QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS MAGISTRADOS DO TRT-4	Freq	%
Alta	68	60,7%
Média/razoável	42	37,5%
Baixa	2	1,8%
Base	**112**	**100,0%**



Na sua opinião, qual é o nível de qualificação técnica dos servidores do TRT da 4ª Região?

Houve uma evidente divergência na opinião dos advogados entrevistados, quando o tema apresentado foi a qualificação técnica dos servidores do TRT-4, onde praticamente metade dos entrevistados avaliou com alta qualificação e a outra metade a classificou como média.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIDORES DO TRT-4	Freq	%
Alta	55	49,1%
Média/razoável	55	49,1%
Baixa	2	1,8%
Base	**112**	**100,0%**

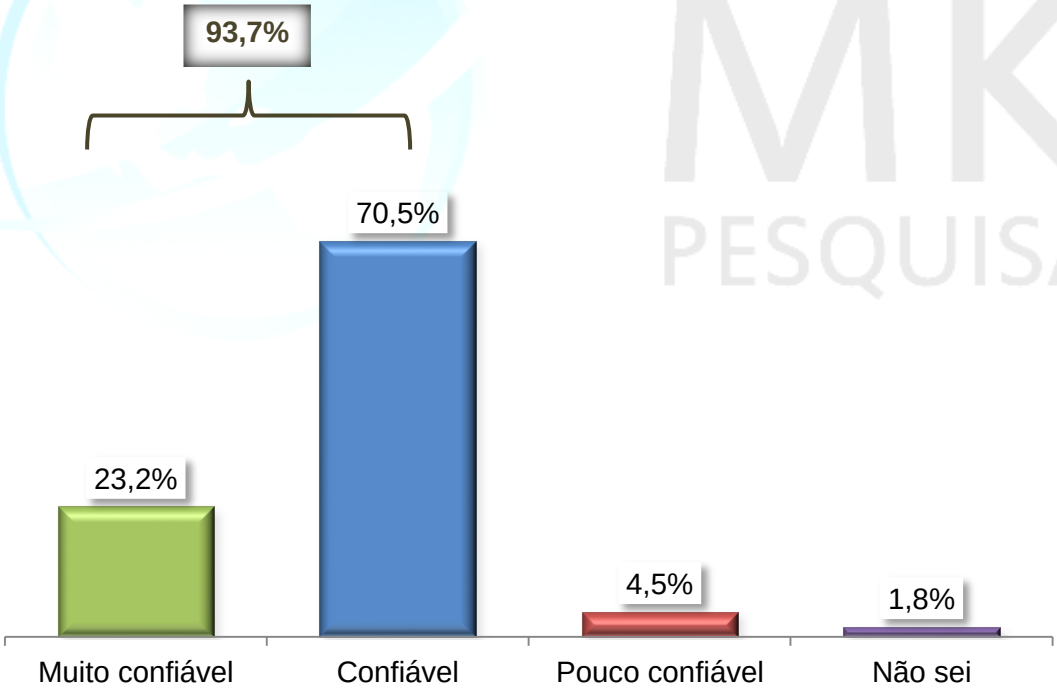


2.3. PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA DO TRABALHO

Na sua opinião, a Justiça do Trabalho é pouco confiável, confiável ou muito confiável?

É bastante alta a confiança dos advogados na Justiça do Trabalho, visto que 93,7% a consideram “confiável” ou “muito confiável”.

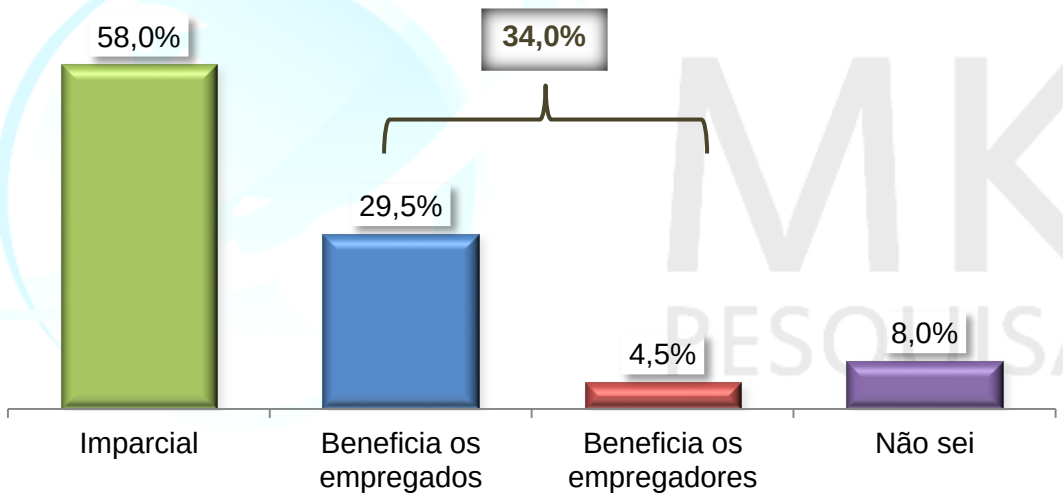
CONFIANÇA NA JUSTIÇA DO TRABALHO	Freq	%
Muito confiável	26	23,2%
Confiável	79	70,5%
Pouco confiável	5	4,5%
Não sei	2	1,8%
Base	**112**	**100,0%**



Na sua opinião, a Justiça do Trabalho é imparcial, beneficia os empregados, beneficia os empregadores?

Embora confiem na Justiça do Trabalho, 34% dos advogados acreditam que ela beneficia alguma das partes envolvidas no processo, principalmente os empregados (29,5%). A imparcialidade corresponde à opinião de 58% dos respondentes.

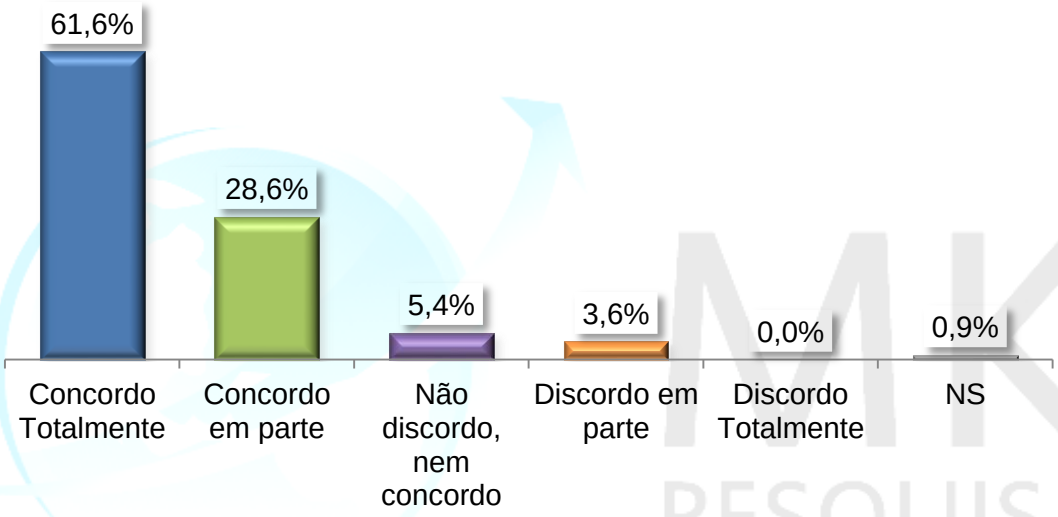
PARCIALIDADE DA JUSTIÇA DO TRABALHO	Freq	%
Imparcial	65	58,0%
Beneficia os empregados	33	29,5%
Beneficia os empregadores	5	4,5%
Não sei	9	8,0%
Base	**112**	**100,0%**



Qual seu grau de concordância com a seguinte frase: "O TRT-RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social"?

Para os advogados, a ética e a responsabilidade social estão presentes na condução das atividades da Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul, visto que mais de 90% deles concordaram com a afirmativa: "O TRT-RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social". Observou-se que não houve nenhuma "discordância total" com a frase, apenas parcial, quando ocorreu.

"O TRT-RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social"	Freq	%
Concordo Totalmente	69	61,6%
Concordo em parte	32	28,6%
Não discordo, nem concordo	6	5,4%
Discordo em parte	4	3,6%
Discordo Totalmente	0	0,0%
NS	1	0,9%
Base	**112**	**100,0%**
MÉDIA	**4,50**	



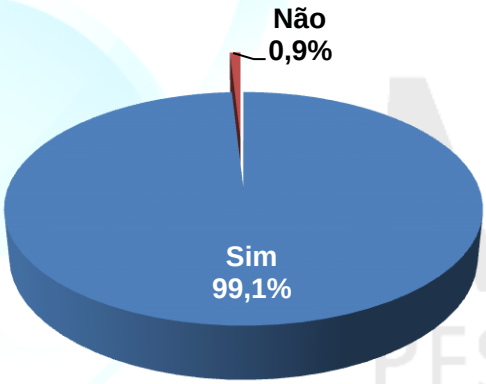
2.4. COMUNICAÇÃO

2.4.1. SITE DO TRT-4

O(a) Sr(a) já acessou alguma vez o site do TRT-4?

Quase a totalidade dos advogados entrevistados já utilizou em algum momento o site do TRT-4.

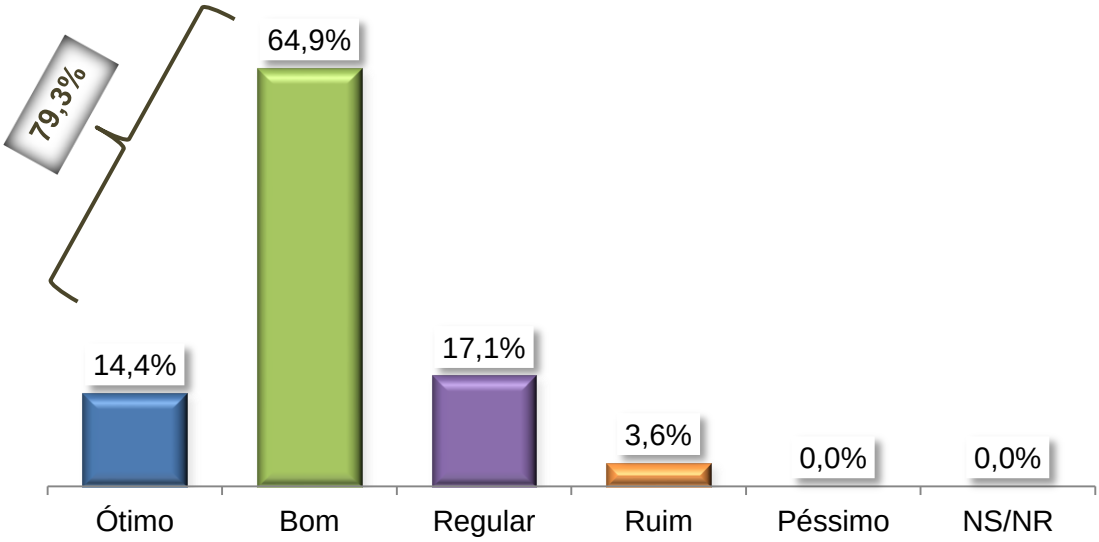
ACESSO AO SITE DO TRT-4	Freq	%
Sim	111	99,1%
Não	1	0,9%
Base	**112**	**100,0%**



Como o(a) Sr(a) avalia o site do TRT-RS, de forma geral?

O site do TRT-4 foi avaliado de forma positiva por 79,3% dos advogados que já acessaram alguma vez. Nenhum entrevistado considerou o site “péssimo” e apenas 3,6% atribuiu conceito “ruim”.

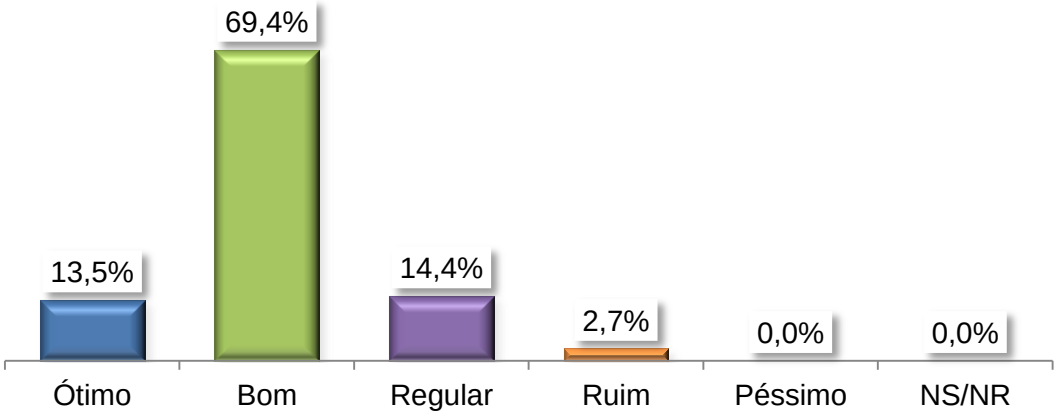
AVALIAÇÃO DO SITE DO TRT-4	Freq	%
Ótimo	16	14,4%
Bom	72	64,9%
Regular	19	17,1%
Ruim	4	3,6%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**111**	**100,0%**
MÉDIA	**3,90**	



Como você avalia o layout do site do TRT-RS?

O layout site do TRT-4 também agrada ao advogados, com 82,9% de avaliações positivas (ótimo + bom). Novamente nenhum entrevistado atribuiu o conceito “péssimo”.

LAYOUT DO SITE TRT-4	Freq	%
Ótimo	15	13,5%
Bom	77	69,4%
Regular	16	14,4%
Ruim	3	2,7%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**111**	**100,0%**
MÉDIA	**3,94**	

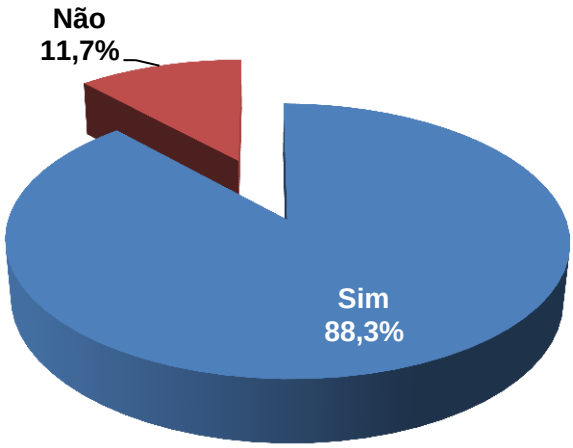


O(a) Sr(a) lê as notícias no site do TRT-RS?

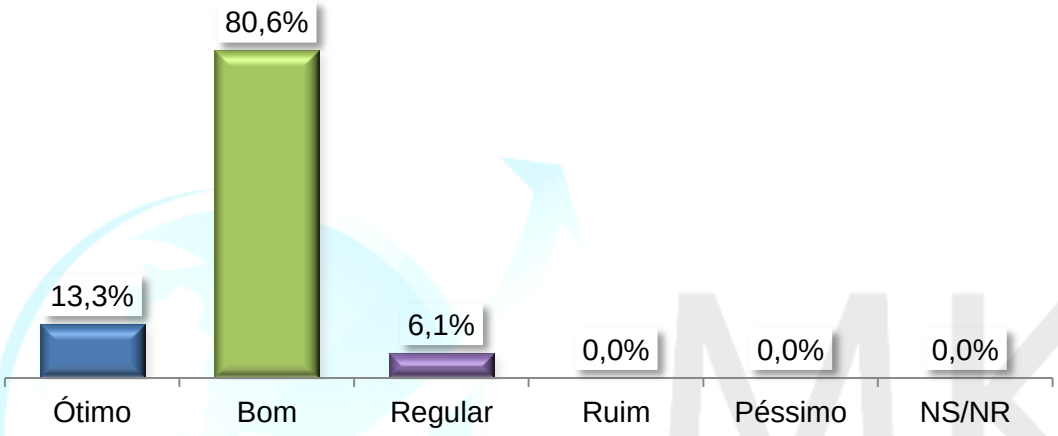
Como o(a) Sr(a) avalia a qualidade dos textos das notícias?

As notícias publicadas no site do TRT-RS são lidas pela maior parte dos advogados, 88,3%, os quais estão bastante satisfeitos com a qualidade dos textos das notícias, dado que atribuíram conceitos totalmente positivos: “ótimo” (13,3%) e “bom” (80,6%). Nenhum advogado avaliou este item como “ruim” ou “péssimo”.

LÊ AS NOTÍCIAS DO SITE DO TRT-4?	Freq	%
Sim	98	88,3%
Não	13	11,7%
Base	**111**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS TEXTOS DAS NOTÍCIAS	Freq	%
Ótimo	13	13,3%
Bom	79	80,6%
Regular	6	6,1%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**98**	**100,0%**
MÉDIA	**4,07**	



2.4.2. OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO (Facebook, Twitter, Youtube e Flickr)

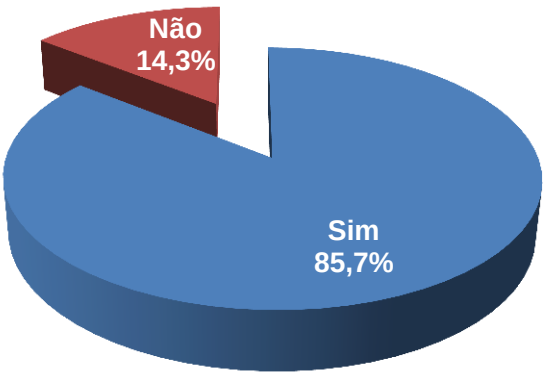
O(a) Sr(a) tem Facebook?

O(a) Sr(a) vê postagens do TRT-RS no Facebook?

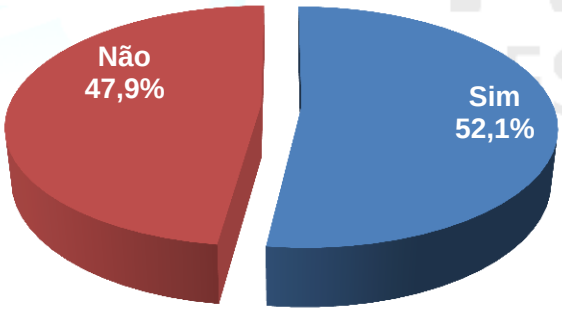
Como o(a) Sr(a) avalia o conteúdo das postagens do TRT-RS no Facebook?

O Facebook é um canal de comunicação bastante utilizado pelos advogados entrevistados, 85,7% declararam possuir conta nesta rede social. Destes, pouco mais de 50% costumam ler as postagens do TRT-4 nesta rede, os quais demonstram satisfação com os conteúdos postados (88% de avaliações do tipo “ótimo” e “bom”).

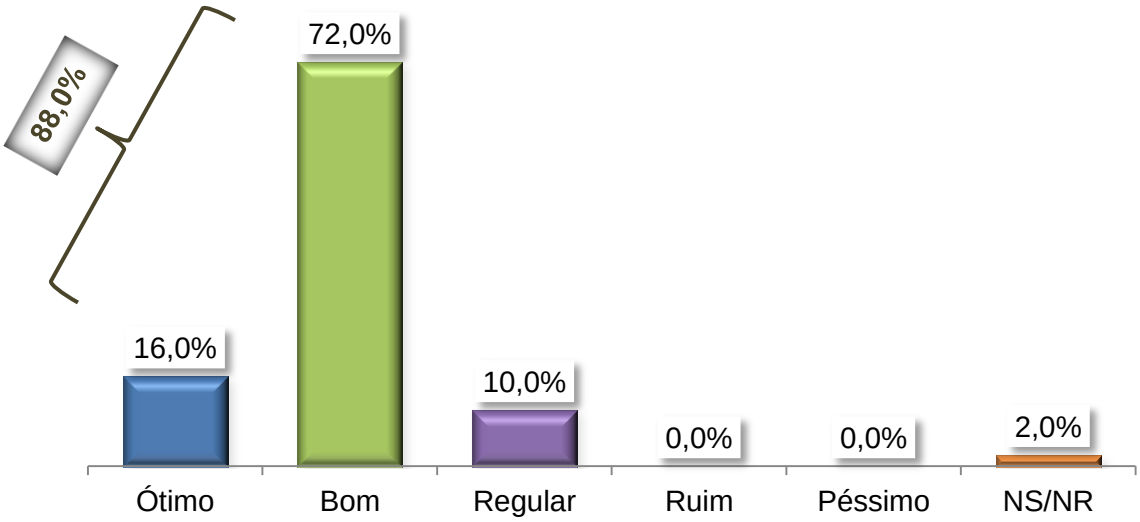
FACEBOOK?	Freq	%
Sim	96	85,7%
Não	16	14,3%
Base	**112**	**100,0%**



VÊ AS POSTAGENS DO FACEBOOK	Freq	%
Sim	50	52,1%
Não	46	47,9%
Base	**96**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DAS POSTAGENS DO FACEBOOK	Freq	%
Ótimo	8	16,0%
Bom	36	72,0%
Regular	5	10,0%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	1	2,0%
Base	**50**	**100,0%**
MÉDIA	**4,06**	



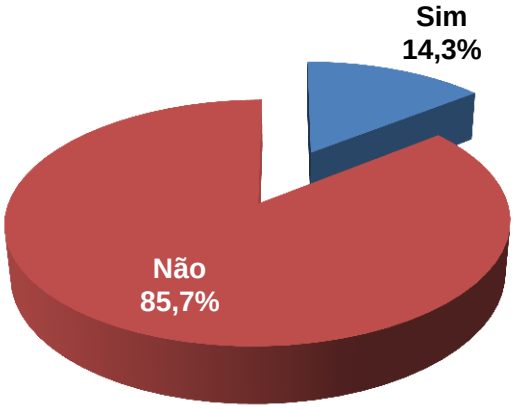
O(a) Sr(a) tem Twitter?

O(a) Sr(a) vê postagens do TRT-RS Twitter?

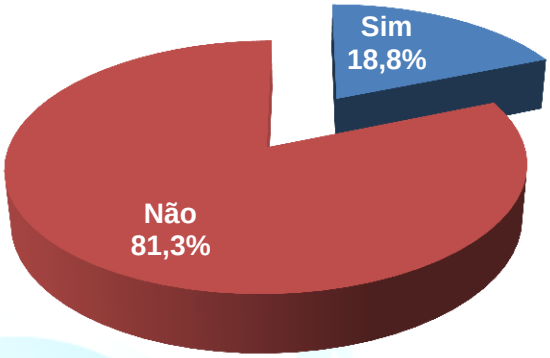
Como o(a) Sr(a) avalia o conteúdo das postagens do TRT-RS no Twitter?

Ao contrário do que ocorre com o Facebook, apenas 14,3% possuem conta no Twitter, ou seja, este não é um meio de comunicação muito utilizado por este público, principalmente para assuntos relacionados ao TRT-4, visto que dentre os que possuem Twitter, somente 18,8% veem as postagens deste Tribunal, o que reduz muito a base de entrevistados para uma análise da avaliação deste canal.

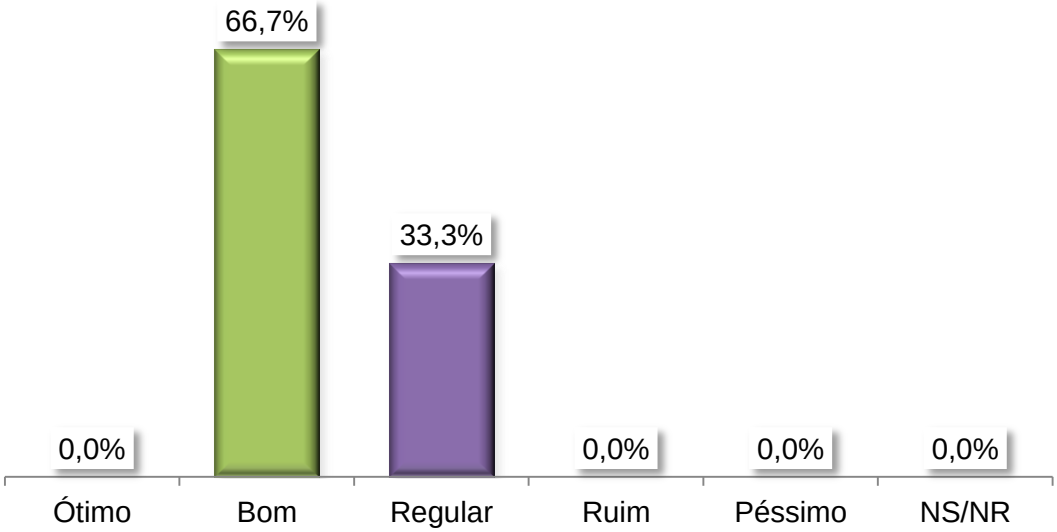
TWITTER?	Freq	%
Sim	16	14,3%
Não	96	85,7%
Base	**112**	**100,0%**



VÊ AS POSTAGENS DO TWITTER?	Freq	%
Sim	3	18,8%
Não	13	81,3%
Base	**16**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DAS POSTAGENS DO TWITTER	Freq	%
Ótimo	0	0,0%
Bom	2	66,7%
Regular	1	33,3%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**3**	**100,0%**
MÉDIA	**3,67**	

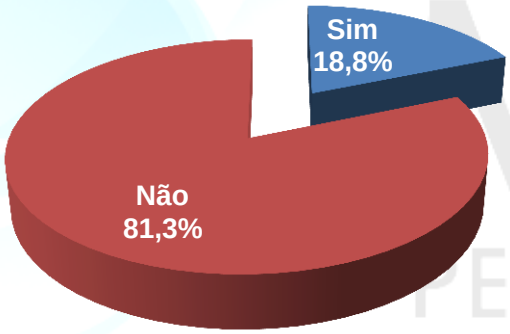


O(a) Sr(a) acessa canal do TRT-RS no Youtube?

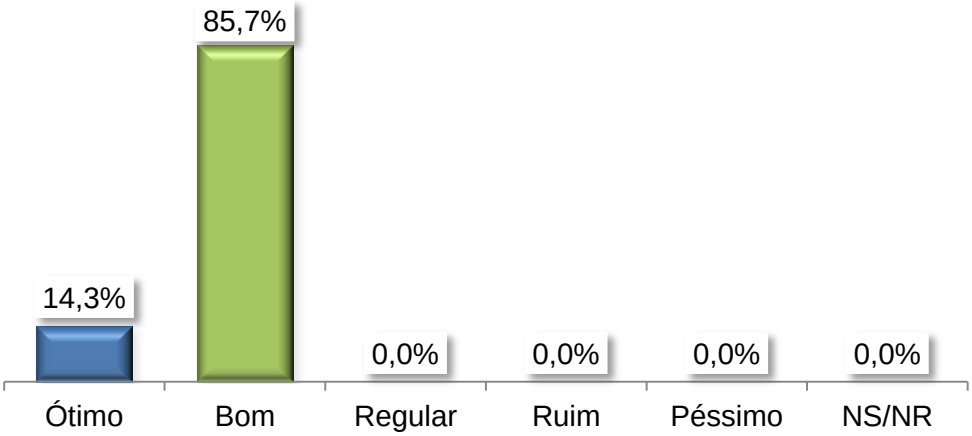
Qual sua opinião sobre o conteúdo do canal do TRT-RS no Youtube?

Da mesma forma que ocorre com o Twitter, o canal do TRT-4 no Youtube não parece ser um meio eficaz de comunicação com os advogados, já que não se percebe um grande acesso ao canal, apenas 18,8% o fazem. Destes, apesar de em pequeno número, a totalidade avalia o conteúdo positivamente.

ACESSO AO CANAL DO TRT-4 NO YOUTUBE	Freq	%
Sim	21	18,8%
Não	91	81,3%
Base	**112**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO DO CANAL DO TRT-4 NO YOUTUBE	Freq	%
Ótimo	3	14,3%
Bom	18	85,7%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**21**	**100,0%**
MÉDIA	**4,14**	

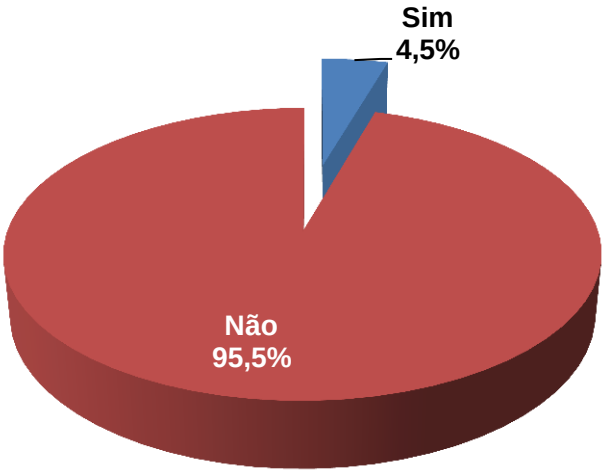


O(a) Sr(a) acessa o FlickR do TRT-RS?

Como o(a) Sr(a) avalia o conteúdo do TRT-RS no FlickR?

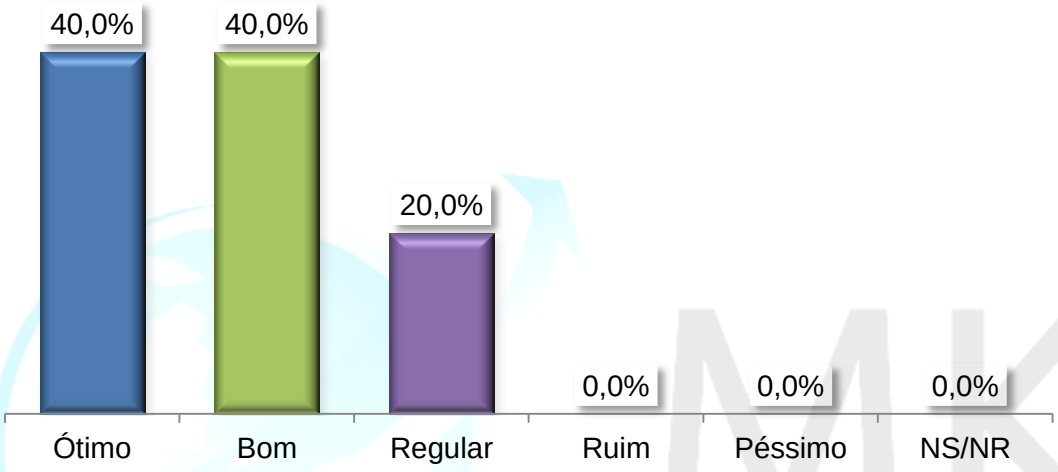
Quanto ao FlickR do TRT-4, o percentual de entrevistados que o acessam é ainda menor que o de acesso ao Twitter e Youtube do TRT-4, não ultrapassando 5%. Desta forma, a avaliação deste canal deve ser analisada com restrição.

ACESSO AO FLICKR DO TRT-4	Freq	%
Sim	5	4,5%
Não	107	95,5%
Base	**112**	**100,0%**



AVALIAÇÃO FLICKR DO TRT-4	Freq	%

Ótimo	2	40,0%
Bom	2	40,0%
Regular	1	20,0%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**5**	**100,0%**
MÉDIA	**4,2**	

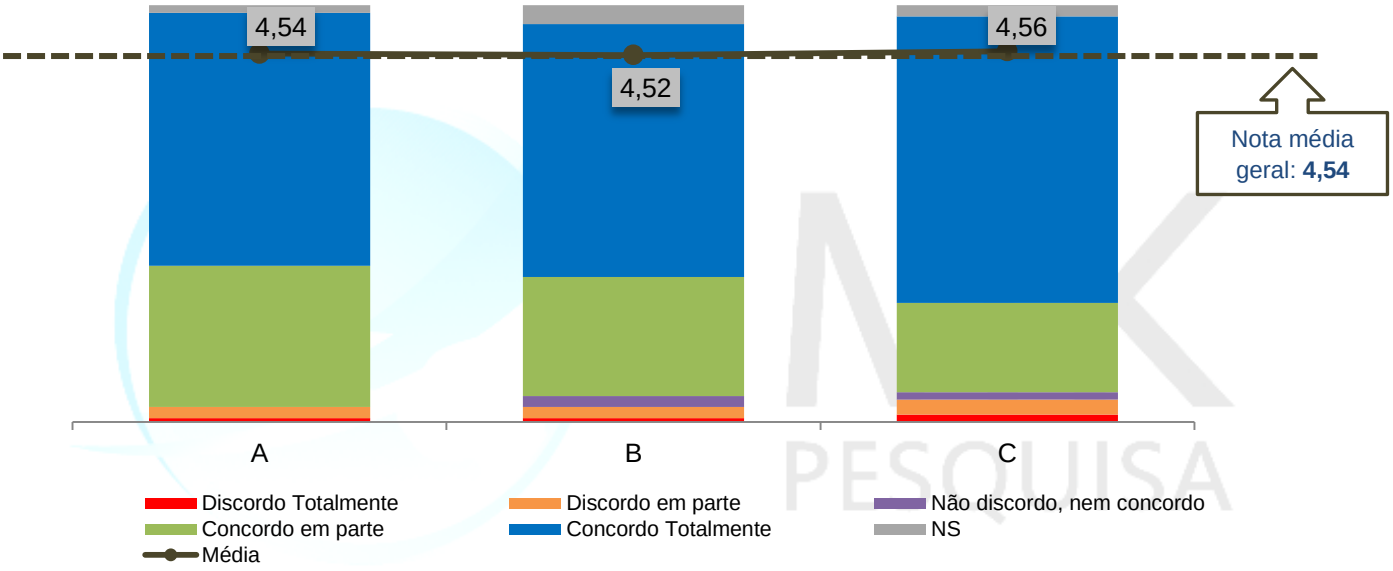


2.4.3. COMUNICAÇÃO EM GERAL

Pensando na comunicação/ site do TRT-4, o quanto o(a) Sr(a) concorda ou discorda com cada uma das afirmativas abaixo?

A comunicação do TRT-4 foi muito bem avaliada em todos os aspectos pelos advogados que frequentam as dependências deste Tribunal, com notas médias superiores a 4,5. Não foram observadas diferenças significativas nas avaliações das afirmativas, as quais receberam baixíssimos graus de “discordância”.

	COMUNICAÇÃO/ SITE TRT-4	Discordo Totalmente	Discordo em parte	Não discordo, nem concordo	Concordo em parte	Concordo Totalmente	NS	Base	Média
A	De forma geral, as notícias veiculadas no site do TRT-RS são úteis e interessantes para os advogados	0,9%	2,7%	0,0%	33,9%	60,7%	1,8 %	**112**	**4,54**
B	Pelos canais de comunicação do TRT-RS, sinto-me bem informado sobre a Instituição	0,9%	2,7%	2,7%	28,6%	60,7%	4,5 %	**112**	**4,52**
C	No site do TRT-RS, encontro os serviços e informações que procuro	1,8%	3,6%	1,8%	21,4%	68,8%	2,7 %	**112**	**4,56**
MÉDIA GERAL: 4,54									



Legenda:

A - De forma geral, as notícias veiculadas no site do TRT-RS são úteis e interessantes para os advogados

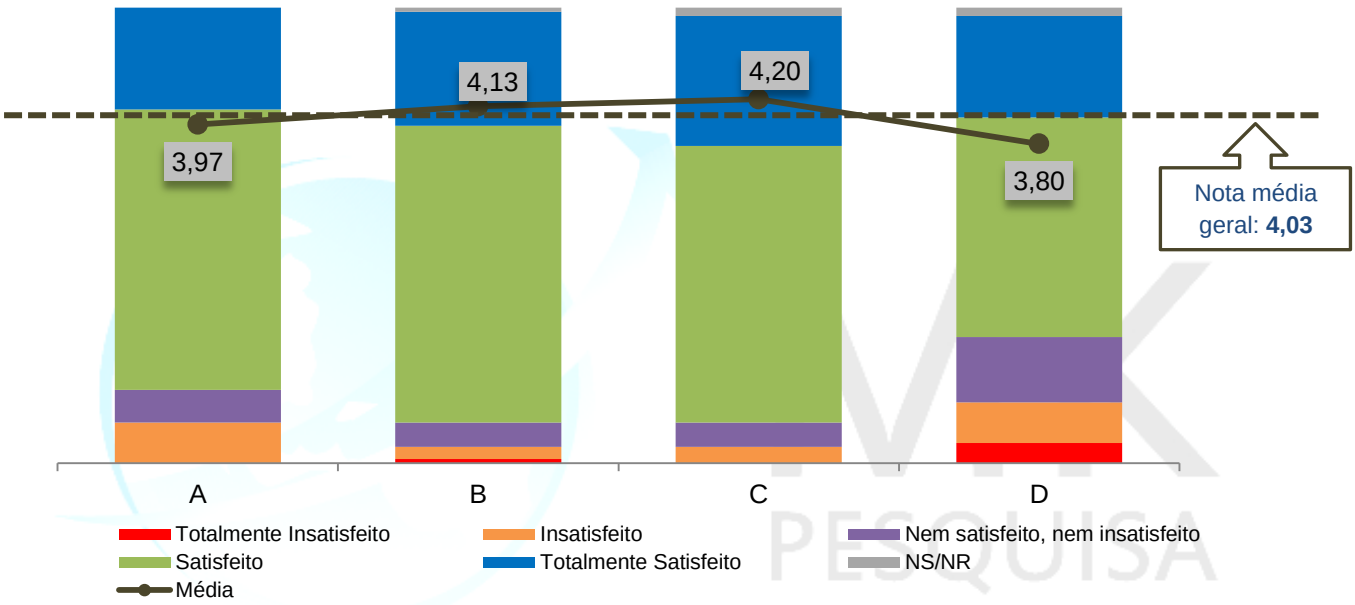
B - Pelos canais de comunicação do TRT-RS, sinto-me bem informado sobre a Instituição

C -No site do TRT-RS, encontro os serviços e informações que procuro

Ainda pensando na comunicação/ site do TRT-4, qual seu grau de satisfação com os seguintes serviços disponibilizados pelo site:

Todos os serviços disponibilizados no site do TRT-4 abordados nesta pesquisa foram bem avaliados pelos advogados, entretanto devemos destacar que o "Processo Judicial Eletrônico" foi o único a obter grau de satisfação (satisfeito + totalmente satisfeito = 70,5%) inferior a 80%, devendo apreender maior atenção por parte deste Tribunal.

	SATISFAÇÃO COM A COMUNICAÇÃO/ SITE TRT-4	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	NS/NR	Base	Média
A	Consulta Processual	0,0%	8,9%	7,1%	61,6%	22,3%	0,0%	**112**	**3,97**
B	Consulta de Jurisprudência	0,9%	2,7%	5,4%	65,2%	25,0%	0,9%	**112**	**4,13**
C	Pauta Online (1º. Grau)	0,0%	3,6%	5,4%	60,7%	28,6%	1,8%	**112**	**4,20**
D	Processo Judicial Eletrônico (PJe)	4,5%	8,9%	14,3%	48,2%	22,3%	1,8%	**112**	**3,80**
MÉDIA GERAL: 4,03									



Legenda:

A - Consulta Processual

B - Consulta de Jurisprudência

C - Pauta Online (1º. Grau)

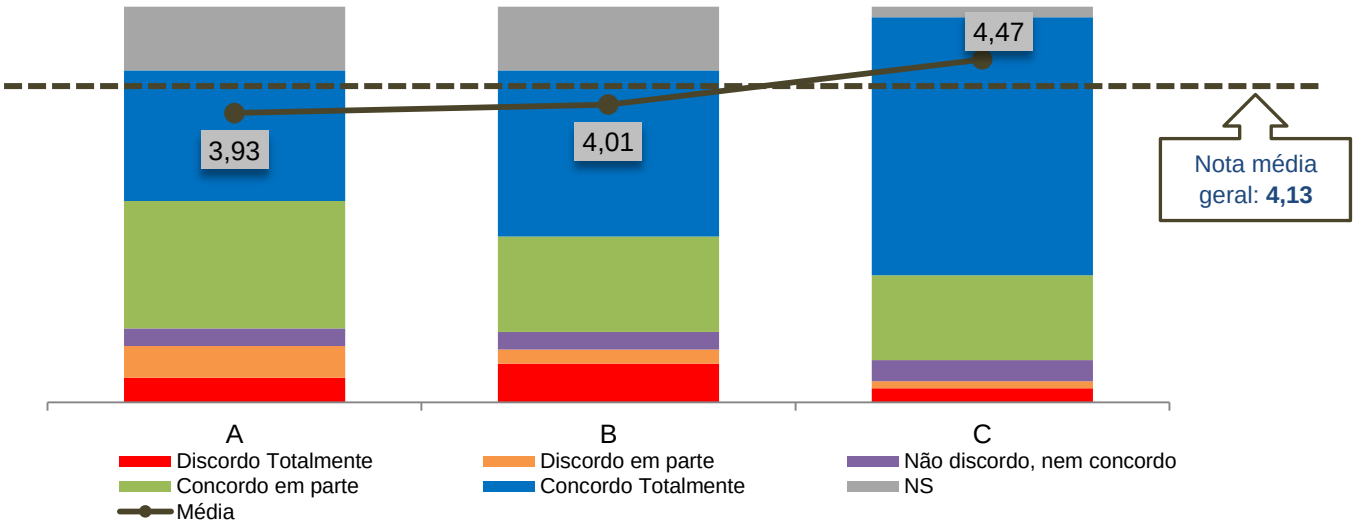
D - Processo Judicial Eletrônico (PJe)

2.5. TECNOLOGIA

Agora, especificamente sobre a tecnologia utilizada pelo TRT-4, qual seu grau de concordância com cada uma das afirmativas a seguir:

Quanto à tecnologia utilizada pelo TRT-4, a maioria dos advogados (86,6%) declarou estar bastante satisfeita com os equipamentos disponíveis nas salas de audiências adaptadas em decorrência da implantação do Processo Eletrônico. As duas outras afirmativas avaliadas, apresentaram um percentual significativo de "não respostas", 16,1% em ambas, mas se excluídos estes "não respondentes", teremos índices de concordância próximos a 80% nas duas, logo, dentre os que souberam avaliar as respostas foram positivas.

	TECNOLOGIA	Discordo Totalmente	Discordo em parte	Não discordo, nem concordo	Concordo em parte	Concordo Totalmente	NS	Base	Média
A	Os quiosques digitais (computador e scanner) disponibilizados nas unidades judiciárias atendem as necessidades do público externo	6,3%	8,0%	4,5%	32,1%	33,0%	16,1%	**112**	**3,93**
B	Considero útil o acesso à internet através de rede sem fio, disponível em todas as unidades judiciárias do TRT-4	9,8%	3,6%	4,5%	24,1%	42,0%	16,1%	**112**	**4,01**
C	Estou satisfeito com os equipamentos disponíveis nas salas de audiência já adaptadas em decorrência da implantação do Processo Eletrônico	3,6%	1,8%	5,4%	21,4%	65,2%	2,7%	**112**	**4,47**
	MÉDIA GERAL: 4,13								



Legenda:

A - Os quiosques digitais (computador e scanner) disponibilizados nas unidades judiciárias atendem as necessidades do público externo

B - Considero útil o acesso à internet através de rede sem fio, disponível em todas as unidades judiciárias do TRT-4

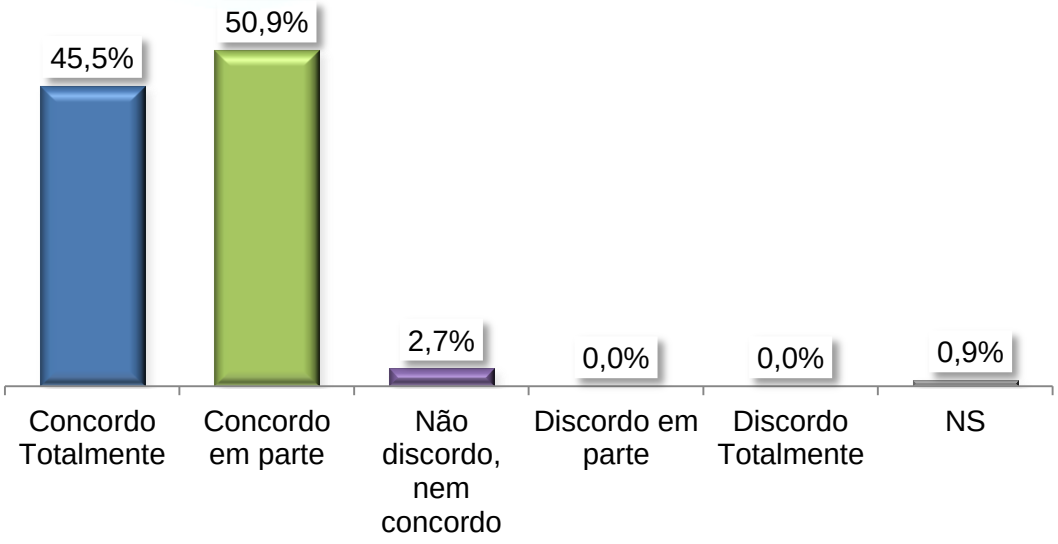
C - Estou satisfeito com os equip. disponíveis nas salas de audiência já adaptadas em decorrência da implantação do Processo Eletrônico

2.6. AVALIAÇÃO GERAL

Pensando na Justiça do Trabalho da 4a. Região, de maneira geral, qual seu grau de concordância com a seguinte afirmativa: "Estou satisfeito com a Justiça do Trabalho da 4ª Região"?

Praticamente a totalidade dos advogados está satisfeita com a Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul, onde apenas 2,7% não concordaram nem discordaram com a afirmativa. Não foi atribuído nenhum grau de discordância, ou seja, ninguém se declarou insatisfeito com o TRT-4 de maneira geral.

SATISFAÇÃO COM A JUSTIÇA DO TRABALHO	Freq	%
Concordo Totalmente	51	45,5%
Concordo em parte	57	50,9%
Não discordo, nem concordo	3	2,7%
Discordo em parte	0	0,0%
Discordo Totalmente	0	0,0%
NS	1	0,9%
Base	**112**	**100,0%**
MÉDIA	**4,43**	



2.7. SUGESTÕES PARA MELHORAR O TRT-4

O(a) Sr(a) tem alguma sugestão para a melhoria dos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho ou pelas Varas do Trabalho?

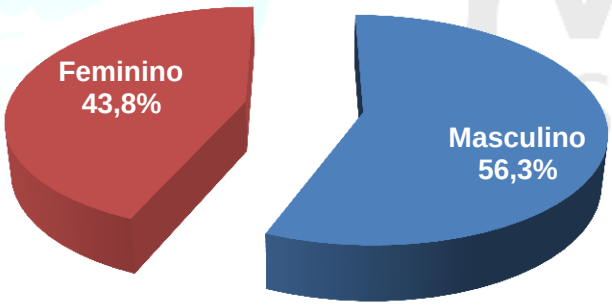
SUGESTÕES	Freq	%
Ampliar/ Melhorar o estacionamento	5	4,5%
Celeridade na tramitação dos processos	5	4,5%
Cumprir os horários/ Não atrasar as audiências	5	4,5%
Aumentar o número de servidores	4	3,6%
Deixar um tempo maior entre audiências	4	3,6%
Melhorar o acesso/ estabilidade ao site do PJE	3	2,7%
Juízes mais acessíveis e com mais urbanidade	2	1,8%
Melhorar o tratamento entre juízes e advogados	2	1,8%
Adoção EPROC	1	0,9%
Ampliar horário de atendimento externo	1	0,9%
Aperfeiçoar o processo eletrônico	1	0,9%
Aumentar o espaço físico	1	0,9%
Aumentar o horário de atendimento ao público	1	0,9%
Compatibilidade entre os sistema da justiça estadual	1	0,9%
Conseguir visualizar o processo na íntegra dentro	1	0,9%
Contratação de magistrados	1	0,9%
Controle de pontualidade do juiz	1	0,9%
Curso de aperfeiçoamento em processo civil	1	0,9%
Disponibilização de acesso à internet	1	0,9%
Edificação ruim	1	0,9%
Estender vagas de juiz substituto para todas as varas	1	0,9%
Exigência de especialização dos peritos que vão laudar	1	0,9%
Falta de um restaurante no local	1	0,9%
Fazer mais audiências unas	1	0,9%
Gravação das audiências	1	0,9%
Horário de audiência	1	0,9%
Horários para marcações de audiência	1	0,9%
Magistrado titular não reside no município	1	0,9%
Maior horário de atendimento nas secretarias	1	0,9%
Mais agilidade	1	0,9%
Mais verbas	1	0,9%
Melhorar a infraestrutura	1	0,9%
Melhorar a limpeza	1	0,9%
Melhorar o ar condicionado	1	0,9%
Melhorar o atendimento	1	0,9%
Melhorar o áudio das chamadas para audiência	1	0,9%
Melhorar o site e o processo eletrônico	1	0,9%
Não tem lugar para comprar água	1	0,9%
Unificar todos para o EPROC	1	0,9%
Nenhuma sugestão	61	54,5%
Base	**112**	*

II – RECLAMANTES

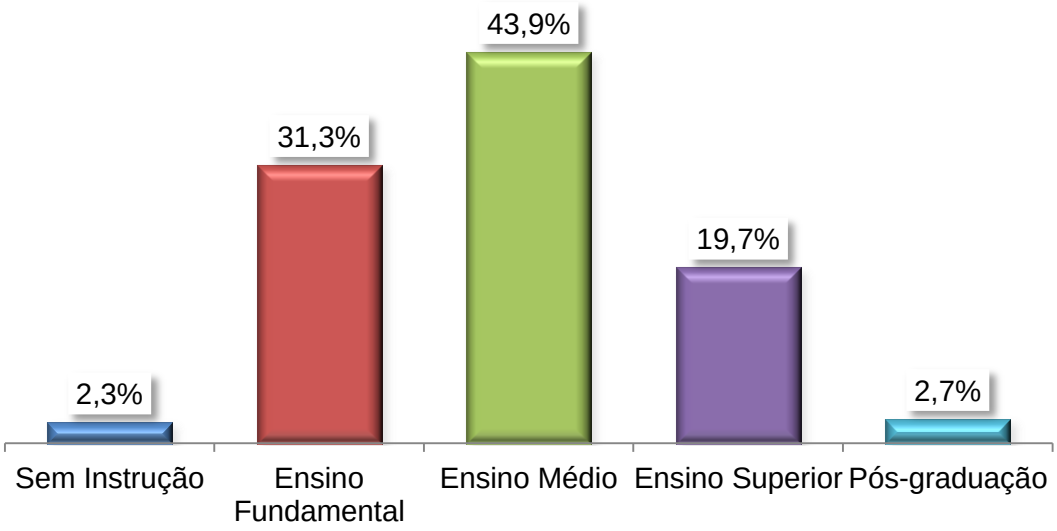
1. PERFIL

Dentre os reclamantes entrevistados, tem-se um maior número de pessoas do sexo masculino, representando aproximadamente 56,3% do total. A maior parte deles cursou até o ensino médio e apenas 22,5% declarou possuir nível superior ou pós-graduação. A renda média predominante é de até 3 salários mínimos, que representa 75,4% dos reclamantes.

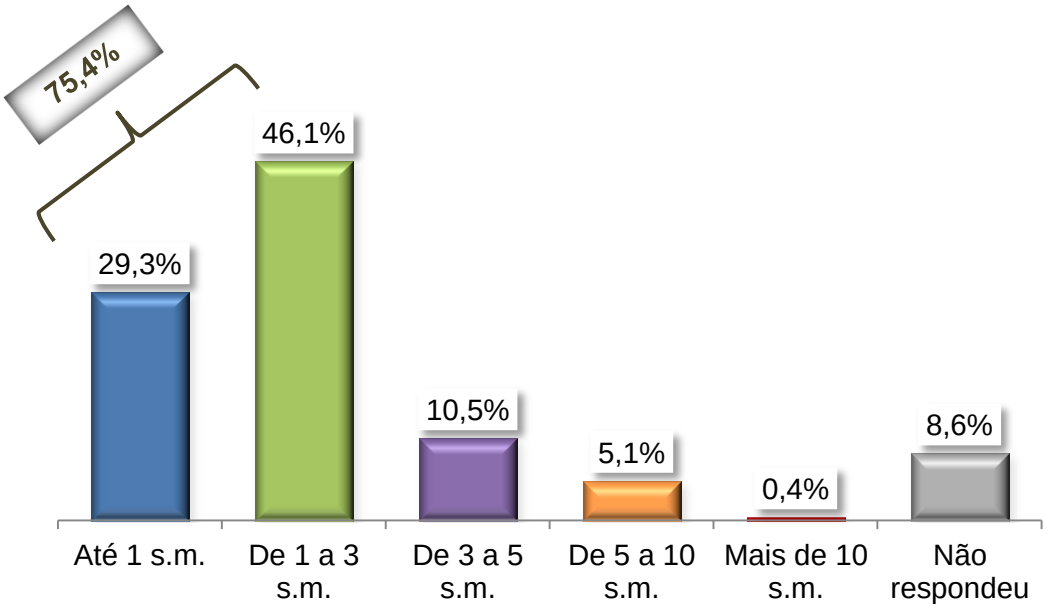
GENERO	Freq	%
Masculino	288	56,3%
Feminino	224	43,8%
Base	**512**	**100,0%**



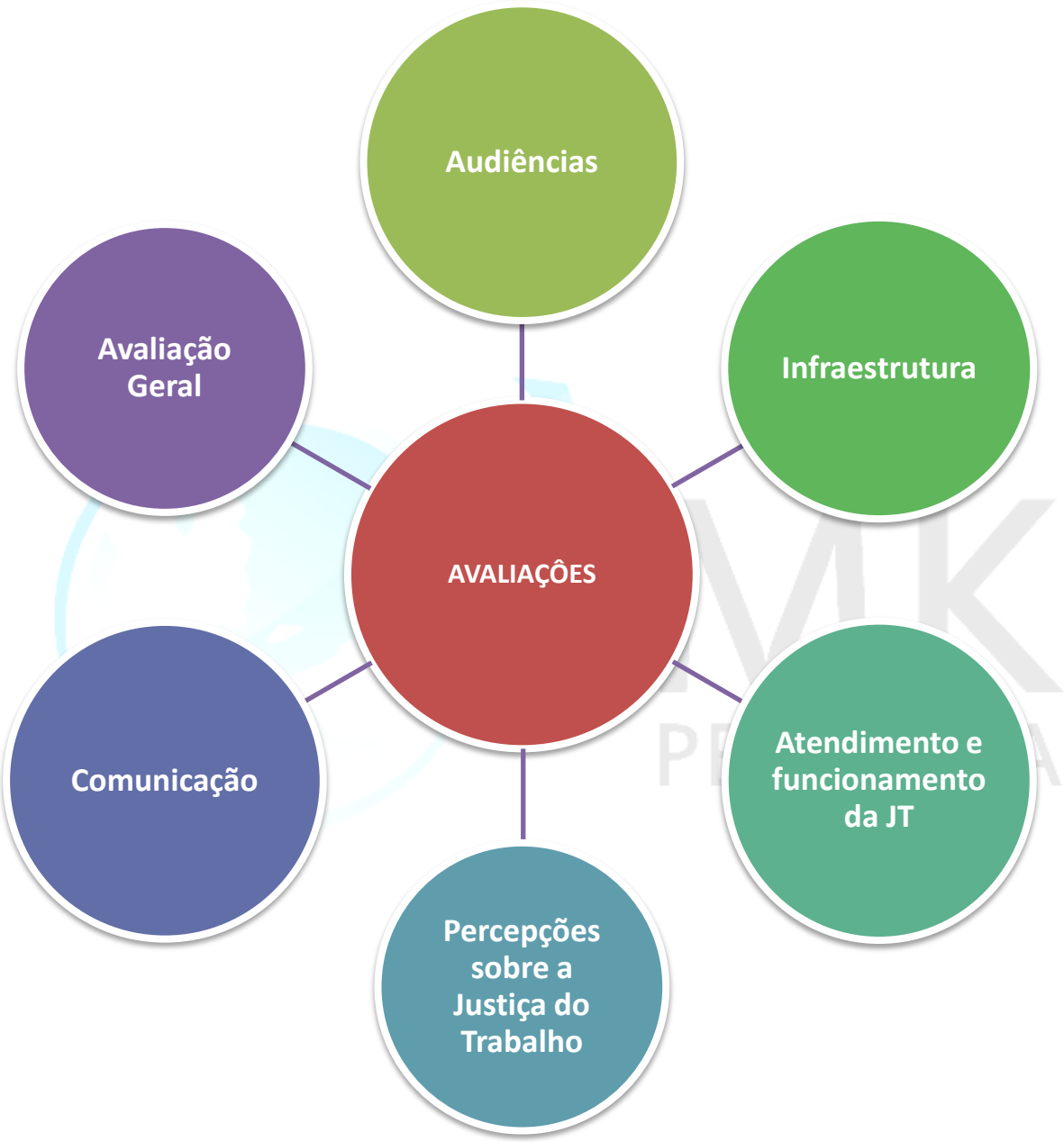
ESCOLARIDADE	Freq	%
Sem Instrução	12	2,3%
Ensino Fundamental	160	31,3%
Ensino Médio	225	43,9%
Ensino Superior	101	19,7%
Pós-graduação	14	2,7%
Base	**512**	**100,0%**



RENDA	Freq	%
Até 1 s.m.	150	29,3%
De 1 a 3 s.m.	236	46,1%
De 3 a 5 s.m.	54	10,5%
De 5 a 10 s.m.	26	5,1%
Mais de 10 s.m.	2	0,4%
Não respondeu	44	8,6%
Base	**512**	**100,0%**



2. AVALIAÇÕES

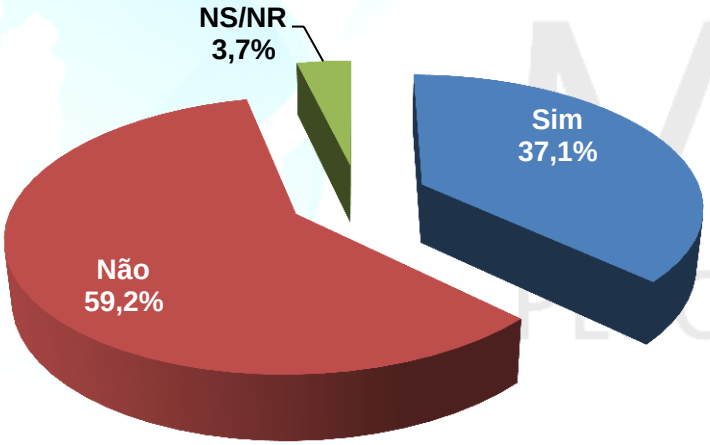


2.1. AUDIÊNCIAS

O(a) Sr(a) tentou fazer acordo com a empresa antes de entrar com a ação?

Observou-se que mais da metade dos reclamantes não tentou firmar um acordo com a empresa antes de entrar com a ação trabalhista.

TENTOU ACORDO COM A EMPRESA ANTES?	Freq	%
Sim	190	37,1%
Não	303	59,2%
NS/NR	19	3,7%
Base	**512**	**100,0%**

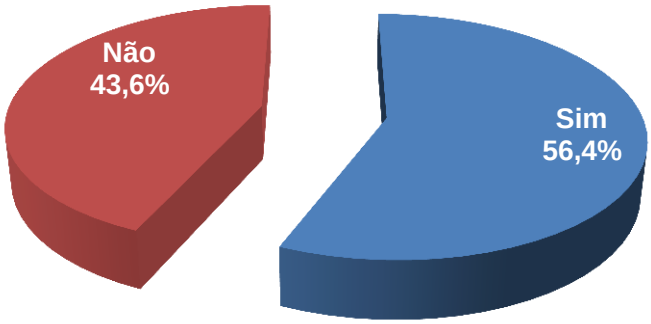


O(a) Sr(a) já participou de alguma audiência na Justiça do Trabalho?

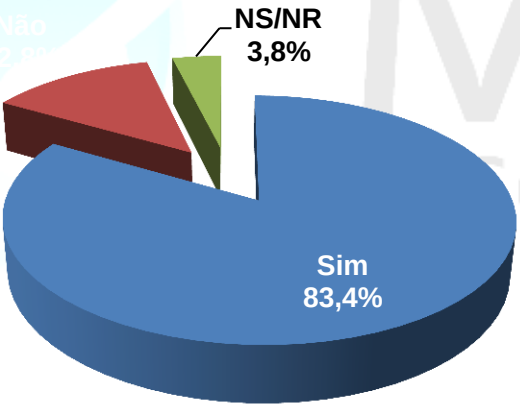
O(a) Sr(a) entende o que é discutido durante as audiências?

Um percentual considerável de reclamantes, 56,4% já participou de outras audiências na Justiça do Trabalho e dentre estes, a 83,4% disseram entender o que é discutido nas audiências.

PARTICIPAÇÃO EM AUDIÊNCIA NA JUSTIÇA DO TRABALHO	Freq	%
Sim	289	56,4%
Não	223	43,6%
Base	**512**	**100,0%**



ENTENDE O QUE É DISCUTIDO NAS AUDIÊNCIAS?	Freq	%
Sim	241	83,4%
Não	37	12,8%
NS/NR	11	3,8%
Base	**289**	**100,0%**

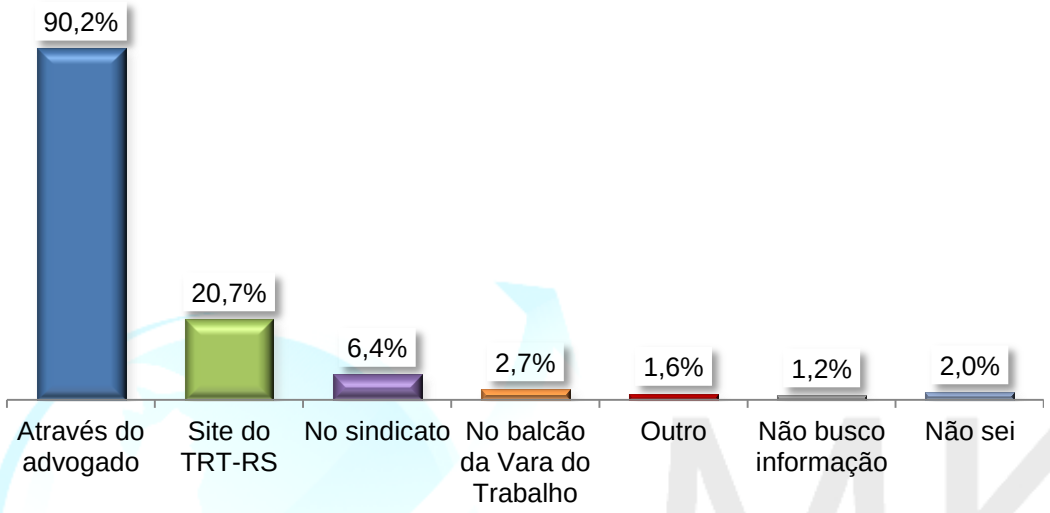


Como o(a) Sr(a) se informa sobre o andamento do seu processo?

Como era esperado, para os reclamantes, o seu advogado é a principal fonte de informação sobre o processo em andamento, citado por 90,2% dos entrevistados. O site do TRT-4 apareceu em segundo lugar, porém com percentual de consulta bem inferior, 20,7%.

FORMA DE INFORMAÇÃO SOBRE O PROCESSO	Freq	%
Através do advogado	462	90,2%
Site do TRT-RS	106	20,7%

No sindicato	33	6,4%
No balcão da Vara do Trabalho	14	2,7%
Outro	8	1,6%
Não busco informação	6	1,2%
Não sei	10	2,0%
Base	**512**	**100,0%**

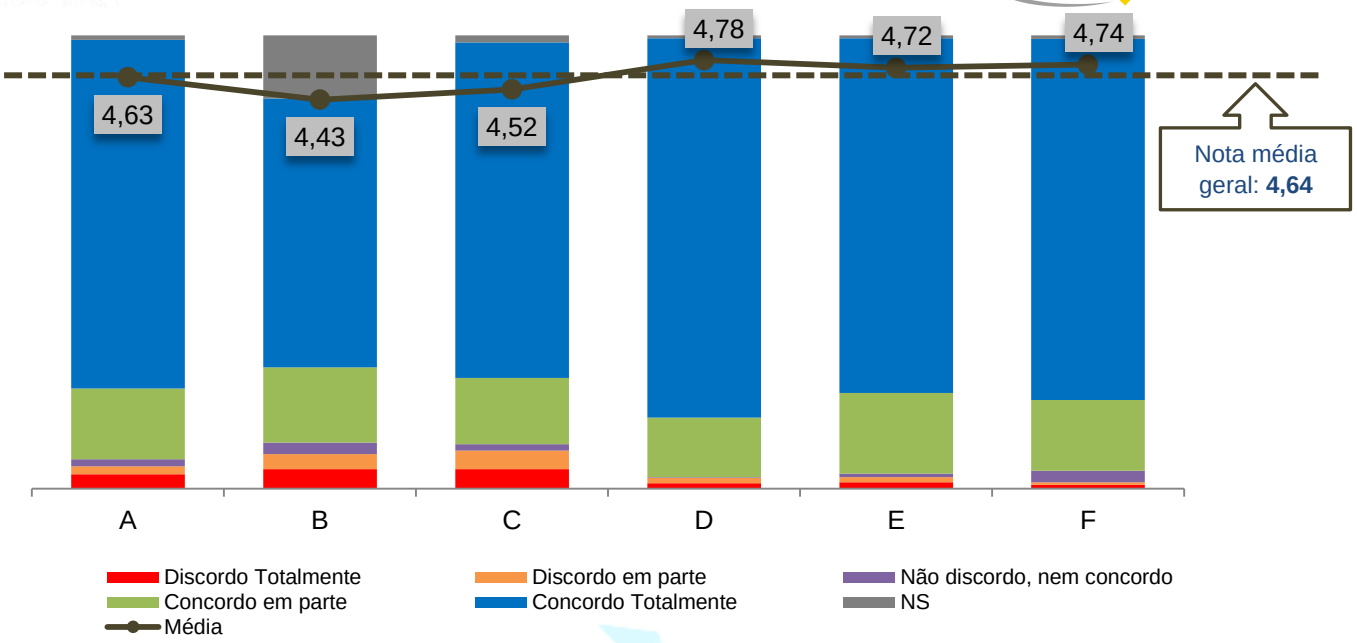


2.2. INFRAESTRUTURA

Vou ler algumas afirmativas sobre a infraestrutura do TRT do Rio Grande do Sul e gostaria de saber o quanto o(a) sr(a) concorda ou discorda com cada uma delas.

Da mesma forma como ocorreu entre os advogados, os reclamantes também se mostraram bastante satisfeitos com a Infraestrutura do Tribunal Regional do Trabalho do Rio grande do Sul, dado que todas as afirmativas apresentadas obtiveram elevados índices de concordância (concordo totalmente + concordo em parte), acima de 90%, exceto no que se refere ao acesso de pessoas com deficiência que apresentou percentual de "não resposta" próximo a 14%. Entretanto, se estes indivíduos não respondentes forem expurgados da base, o índice de concordância com esta afirmativa se iguala aos demais. Portanto, de forma geral, a Infraestrutura é satisfatória em todos os seus aspectos.

	INFRAESTRUTURA	Discordo Totalmente	Discordo em parte	Não discordo, nem concordo	Concordo em parte	Concordo Totalmente	NS	Base	Média
A	As instalações do Tribunal e Varas são bem sinalizadas (placas, avisos, ...)	3,1%	1,8%	1,6%	15,6%	77,0%	1,0%	**512**	**4,63**
B	As instalações da Justiça do Trabalho são adequadas para o acesso de pessoas com deficiência.	4,3%	3,3%	2,5%	16,6%	59,4%	13,9%	**512**	**4,43**
C	O Tribunal e as Varas do Trabalho estão instalados em locais de fácil acesso (transporte e infraestrutura).	4,3%	4,1%	1,4%	14,6%	74,0%	1,6%	**512**	**4,52**
D	As dependências do TRT-4 são limpas	1,2%	1,2%	0,2%	13,1%	83,8%	0,6%	**512**	**4,78**
E	Os procedimentos de segurança relativos ao controle de acesso e trânsito de pessoas são satisfatórios.	1,4%	1,2%	0,8%	17,8%	78,3%	0,6%	**512**	**4,72**
F	De maneira geral, estou satisfeito com as dependências da Justiça do Trabalho	0,8%	0,6%	2,5%	15,6%	79,7%	0,8%	**512**	**4,74**
	MÉDIA GERAL: 4,64								



Legenda:

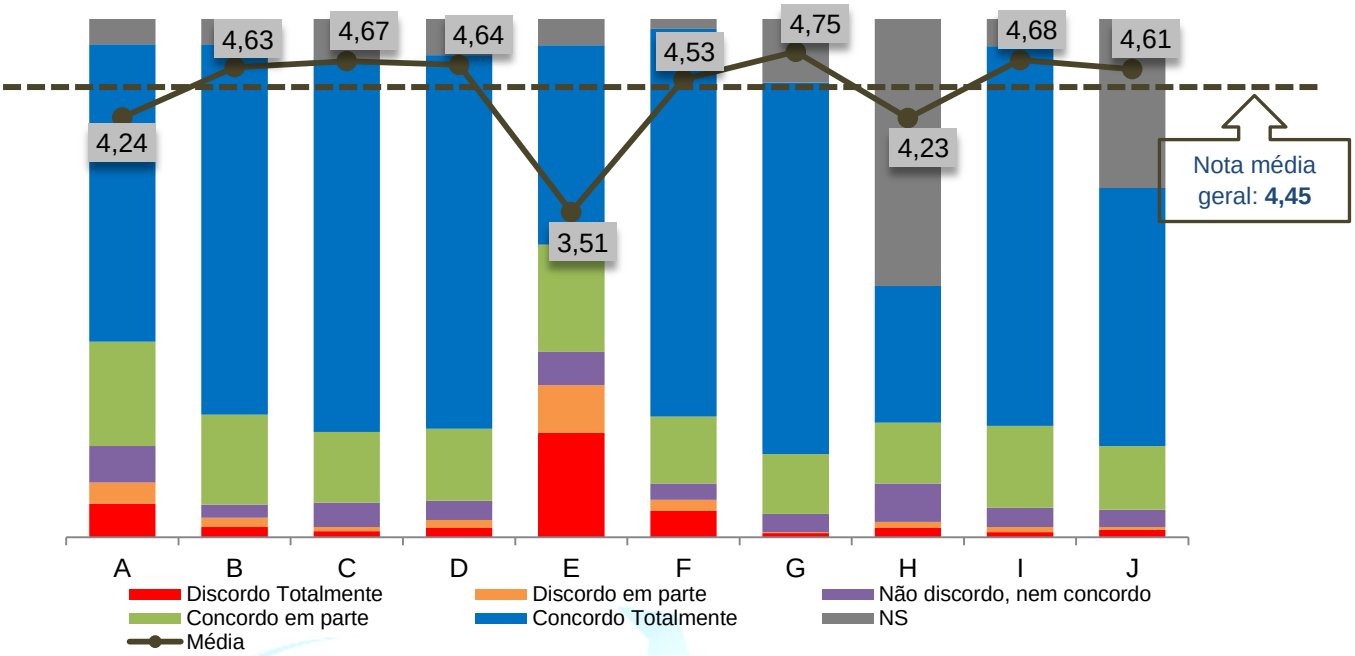
A - As instalações do Tribunal e Varas são bem sinalizadas (placas, avisos, ...)
B - As instalações da Justiça do Trabalho são adequadas para o acesso de pessoas com deficiência.
C - O Tribunal e as Varas do Trabalho estão instalados em locais de fácil acesso (transporte e infraestrutura).
D - As dependências do TRT-4 são limpas
E - Os procedimentos de segurança relativos ao controle de acesso e trânsito de pessoas são satisfatórios.
F - De maneira geral, estou satisfeito com as dependências da Justiça do Trabalho

2.3. ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO DA JT

Vou ler algumas afirmativas sobre o atendimento e funcionamento do TRT do Rio Grande do Sul e gostaria de saber o quanto o(a) sr(a) concorda ou discorda com cada uma delas.

Novamente a pontualidade na realização das audiências foi o aspecto mais crítico em ralação ao atendimento e funcionamento do Tribunal, com aproximadamente 30% dos reclamantes discordando da afirmativa. Metade dos entrevistados não soube avaliar o item referente à facilidade de encaminhamento de sugestões, denúncias e reclamações, provavelmente por nunca terem necessitado usar este serviço. Outro item com alto índice de não respostas foi o referente aos serviços prestados no segundo grau, da mesma forma, por talvez não terem passado ainda pelo 2º. Grau da justiça.

	ATENDIMENTO	Discordo Totalmente	Discordo em parte	Não discordo, nem concordo	Concordo em parte	Concordo Totalmente	NS	Base	Média
A	O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é ágil.	6,4%	4,1%	7,0%	20,1%	57,4%	4,9%	**512**	**4,24**
B	O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é cordial.	2,0%	1,8%	2,5%	17,4%	71,5%	4,9%	**512**	**4,63**
C	As informações prestadas pelos servidores da Justiça do Trabalho são claras e precisas.	1,2%	0,8%	4,7%	13,7%	71,9%	7,8%	**512**	**4,67**
D	Não encontro dificuldades para obter as informações que preciso	1,8%	1,6%	3,7%	13,9%	72,1%	7,0%	**512**	**4,64**
E	As audiências acontecem no horário previsto.	20,1%	9,2%	6,4%	20,7%	38,5%	5,1%	**512**	**3,51**
F	O horário de atendimento ao público externo da Justiça do Trabalho (das 10h às 18h) é satisfatório.	5,1%	2,1%	3,1%	12,9%	74,8%	2,0%	**512**	**4,53**
G	Sou tratado com respeito pelo juiz.	0,8%	0,2%	3,5%	11,5%	71,7%	12,3%	**512**	**4,75**
H	É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao TRT-RS	1,8%	1,2%	7,4%	11,7%	26,4%	51,6%	**512**	**4,23**
I	De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no 1º. Grau (Varas)	1,0%	1,0%	3,7%	15,8%	73,2%	5,3%	**512**	**4,68**
J	De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no segundo grau	1,4%	0,6%	3,3%	12,3%	49,8%	32,6%	**512**	**4,61**
	MÉDIA GERAL: 4,45								



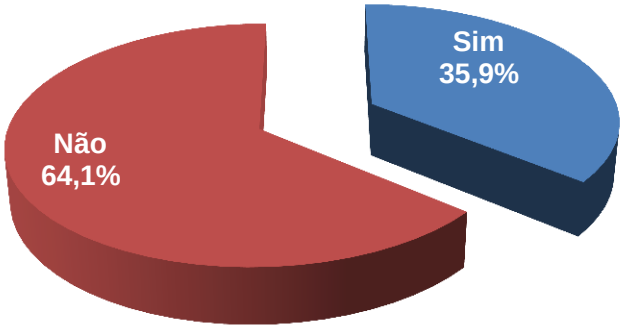
Legenda:

A - O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é ágil.
B - O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é cordial.
C - As informações prestadas pelos servidores da Justiça do Trabalho são claras e precisas.
D - Não encontro dificuldades para obter as informações que preciso
E - As audiências acontecem no horário previsto.
F - O horário de atendimento ao público externo da Justiça do Trabalho (das 10h às 18h) é satisfatório.
G - Sou tratado com respeito pelo juiz.
H - É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao TRT-RS
I - De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no 1º. Grau (Varas)
J - De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no segundo grau

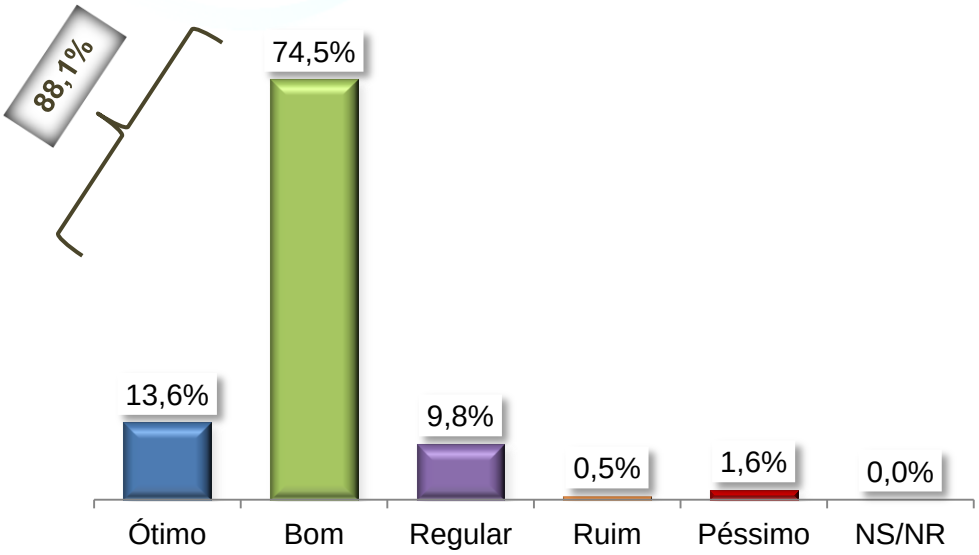
Para o(a) Sr(a) o serviço de Ouvidoria do TRT-4 é excelente, bom, regular, ruim ou péssimo?

Aproximadamente 36% dos reclamantes já utilizou a ouvidoria do TRT-4. Destes, 88,1% consideraram este serviço “bom” ou “ótimo”.

UTILIZOU O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT-4	Freq	%
Sim	184	35,9%
Não	328	64,1%
Base	**512**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT-4	Freq	%
Ótimo	25	13,6%
Bom	137	74,5%
Regular	18	9,8%
Ruim	1	0,5%
Péssimo	3	1,6%
NS/NR	0	0,0%
Base	**184**	**100,0%**
MÉDIA	**3,98**	

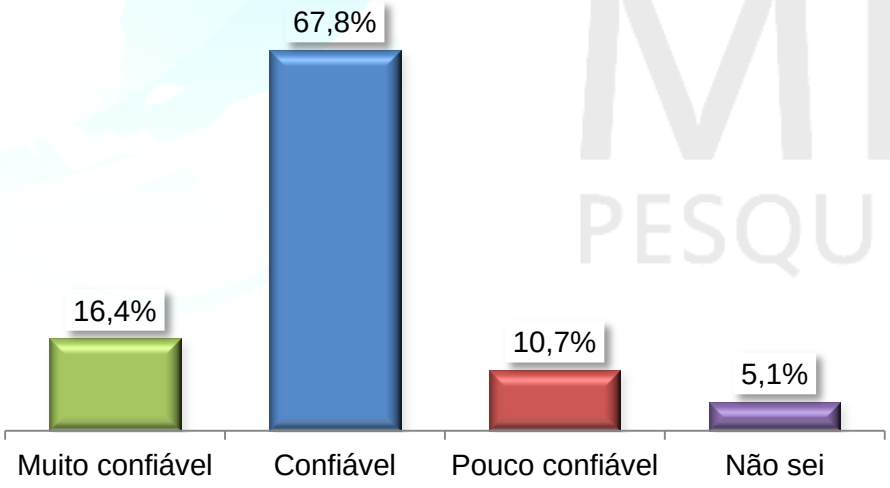


2.4. PERCEPÇÕES SOBRE A JT

Na sua opinião, a Justiça do Trabalho é POUCO CONFIÁVEL, CONFIÁVEL OU MUITO CONFIÁVEL?

Notou-se uma grande confiança na Justiça do Trabalho por parte dos reclamantes, já que 84,2% disseram que é “confiável” ou “muito confiável”.

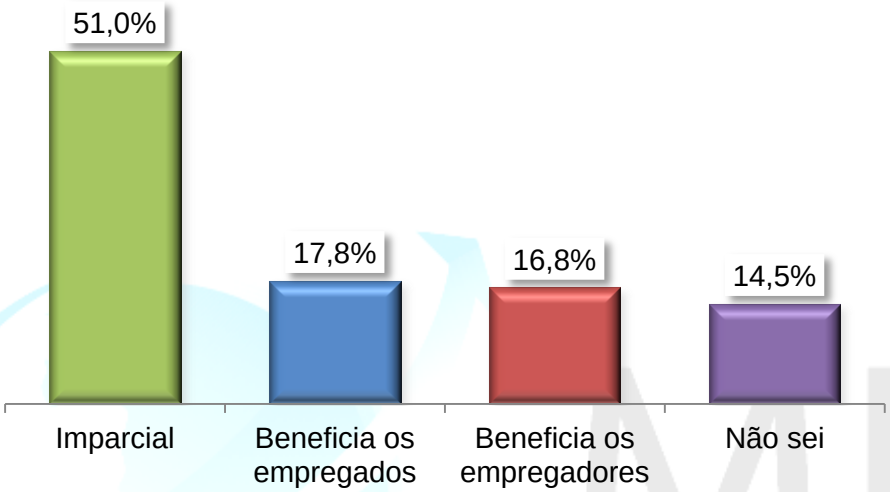
CONFIANÇA NA JUSTIÇA DO TRABALHO	Freq	%
Muito confiável	84	16,4%
Confiável	347	67,8%
Pouco confiável	55	10,7%
Não sei	26	5,1%
Base	**512**	**100,0%**



Na sua opinião, a Justiça do Trabalho é IMPARCIAL, BENEFICIA OS EMPREGADOS, BENEFICIA OS EMPREGADORES?

Apesar de confiarem na Justiça do Trabalho, apenas metade dos reclamantes a consideram imparcial. Os outros 50%, não demonstraram opinião consolidada, visto que 17,8% acham que ela beneficia os empregados, um percentual bem próximo (16,8%) afirma que os empregadores são os beneficiados e 14,5% não soube responder.

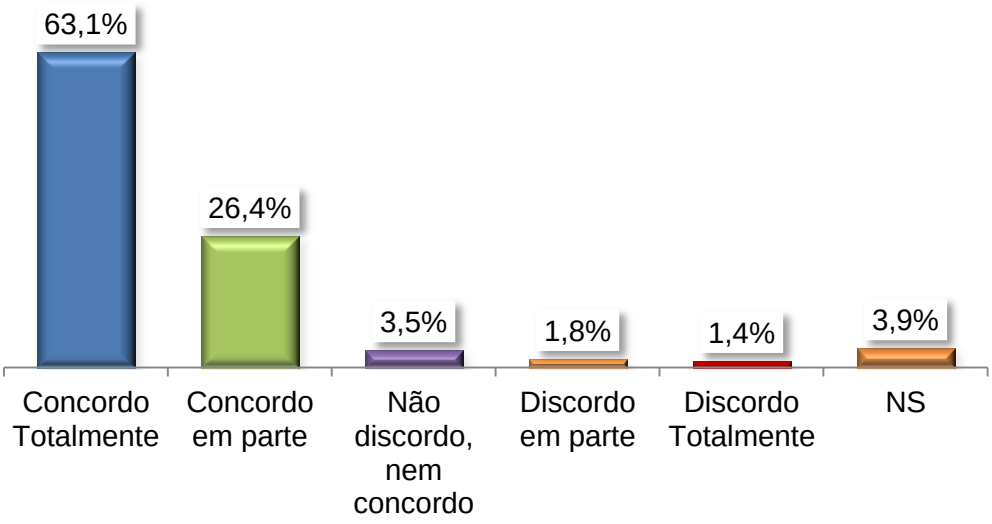
PARCIALIDADE DA JUSTIÇA DO TRABALHO	Freq	%
Imparcial	261	51,0%
Beneficia os empregados	91	17,8%
Beneficia os empregadores	86	16,8%
Não sei	74	14,5%
Base	**512**	**100,0%**



Qual seu grau de concordância com a seguinte frase: "O TRT-RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social"?

A grande maioria dos reclamantes (89,5%) também concorda (totalmente ou parcialmente) que a Justiça do Trabalho do RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social.

"O TRT-RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social"	Freq	%
Concordo Totalmente	323	63,1%
Concordo em parte	135	26,4%
Não discordo, nem concordo	18	3,5%
Discordo em parte	9	1,8%
Discordo Totalmente	7	1,4%
NS	20	3,9%
Base	**512**	**100,0%**
MÉDIA	**4,54**	


63,1%
26,4%
3,5%
1,8%
1,4%
3,9%
Concordo Totalmente
Concordo em parte
Não discordo, nem concordo
Discordo em parte
Discordo Totalmente
NS

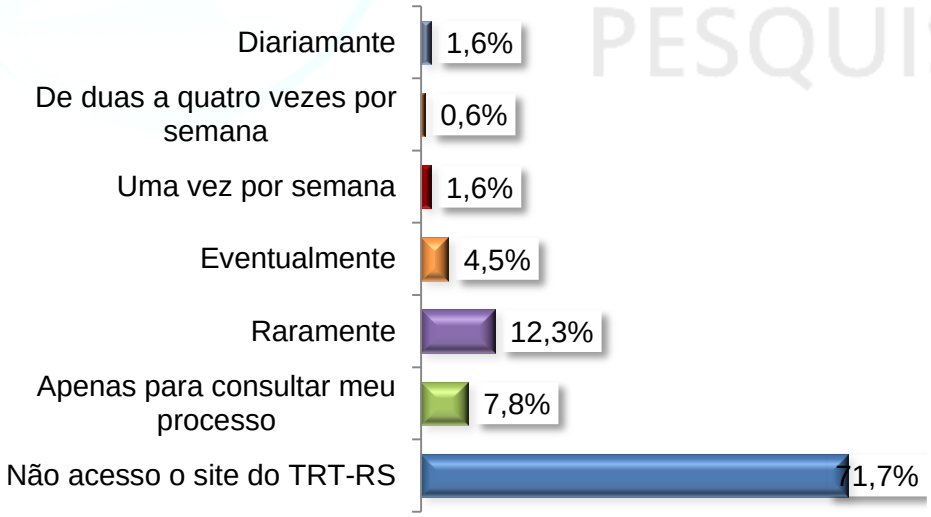
2.5. COMUNICAÇÃO

2.5.1. SITE DO TRT-4

Com que frequência o(a) Sr(a) acessa o site do TRT-RS?

É pequeno o acesso ao site do TRT-4 pelos reclamantes, visto que 71,7% declararam não acessar o site, que, se somado aos que acessam raramente (12,3%) e eventualmente (4,5%), perfazem um percentual de 88,5%.

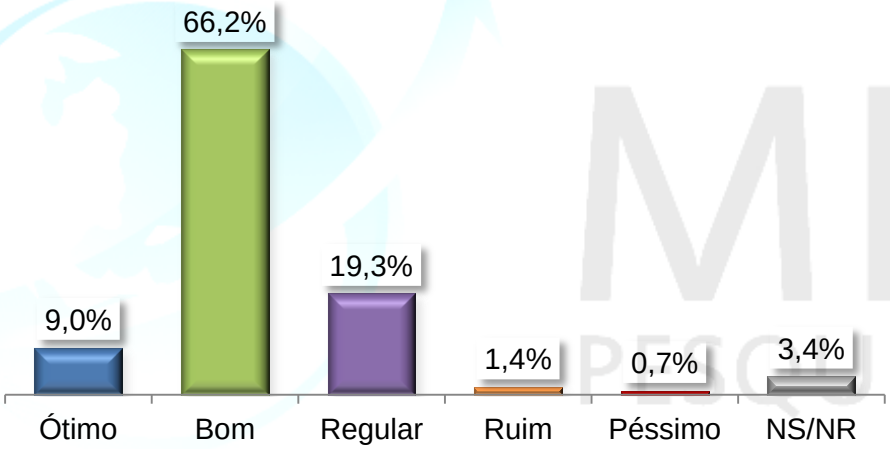
ACESSO AO SITE DO TRT-4	Freq	%
Não acesso o site do TRT-RS	367	71,7%
Apenas para consultar meu processo	40	7,8%
Raramente	63	12,3%
Eventualmente	23	4,5%
Uma vez por semana	8	1,6%
De duas a quatro vezes por semana	3	0,6%
Diariamente	8	1,6%
Base	**512**	**100,0%**



Como o(a) Sr(a) avalia o site do TRT-RS, de forma geral?

O site do TRT-4 foi avaliado de forma positiva por 75,2% dos reclamantes que já acessaram alguma vez, 19,3% o consideraram "regular" e apenas 2,1% atribuíram conceito negativo.

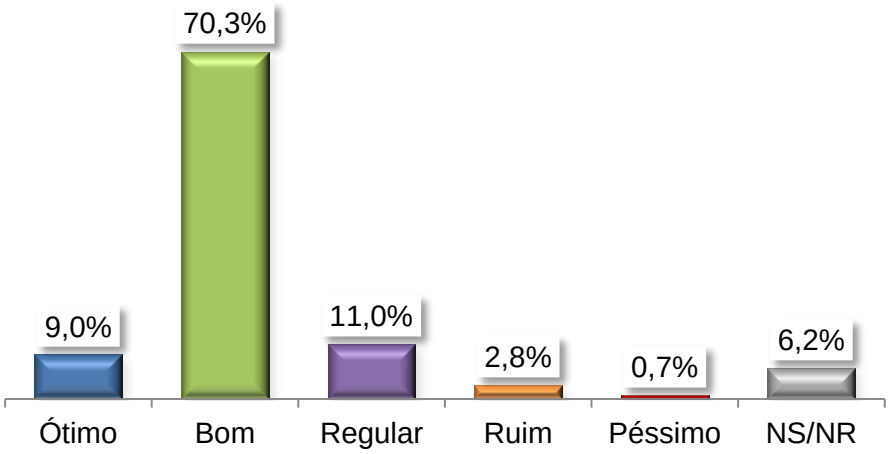
AVALIAÇÃO DO SITE DO TRT-4	Freq	%
Ótimo	13	9,0%
Bom	96	66,2%
Regular	28	19,3%
Ruim	2	1,4%
Péssimo	1	0,7%
NS/NR	5	3,4%
Base	**145**	**100,0%**
MÉDIA	**3,84**	



Como você avalia o layout do site do TRT-RS?

O layout site do TRT-4 agrada aos reclamantes, com 79,3% de avaliações positivas (ótimo + bom). Novamente com incidência muito pequena de conceitos "ruim" ou "péssimo" (3,5%).

AVALIAÇÃO DO LAYOUT DO SITE TRT-4	Freq	%
Ótimo	13	9,0%
Bom	102	70,3%
Regular	16	11,0%
Ruim	4	2,8%
Péssimo	1	0,7%
NS/NR	9	6,2%
Base	**145**	**100,0%**
MÉDIA	**3,9**	

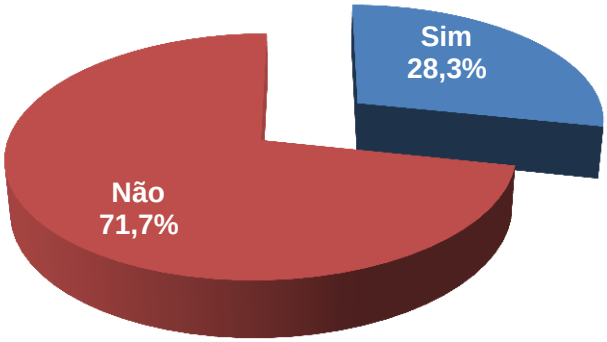


O(a) Sr(a) lê as notícias no site do TRT-RS?

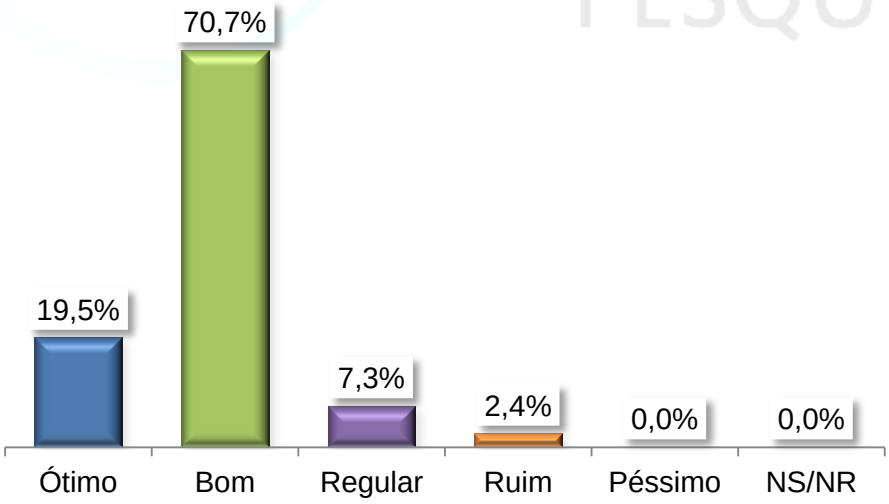
Como o(a) Sr(a) avalia a qualidade dos textos das notícias?

Normalmente os reclamantes entrevistados não leem as notícias postadas no site do TRT-RS, 71,7% das citações. Para os que leem a qualidade dos textos das notícias postadas é “ótima” ou “boa”, com 90,2% das citações.

LÊ AS NOTÍCIAS DO SITE DO TRT-4?	Freq	%
Sim	41	28,3%
Não	104	71,7%
Base	**145**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS TEXTOS DAS NOTÍCIAS	Freq	%
Ótimo	8	19,5%
Bom	29	70,7%
Regular	3	7,3%
Ruim	1	2,4%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**41**	**100,0%**
MÉDIA	**4,07**	

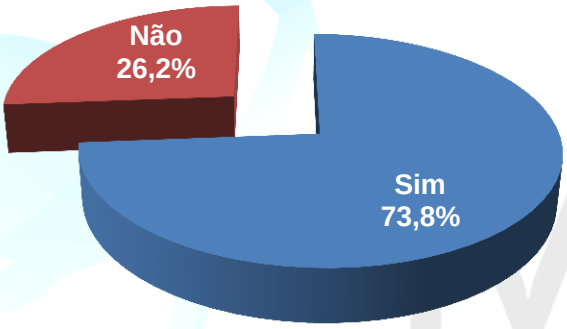


O(a) Sr(a) já acessou o serviço de Consulta Processual no site do TRT?

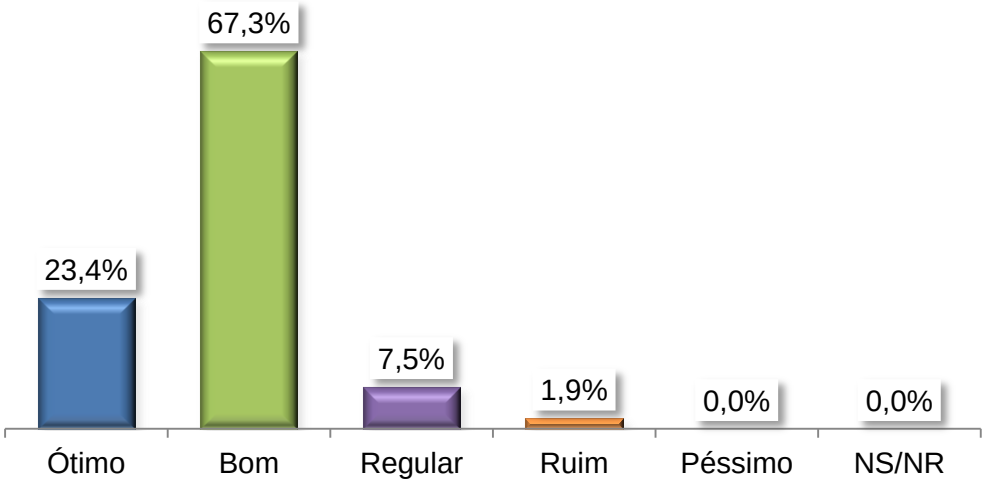
Como o(a) Sr(a) avalia essa ferramenta de consulta?

Um percentual expressivo de reclamantes que usam o site do TRT-4, 73,8%, já acessou o serviço de Consulta Processual e, destes, 90,7% estão satisfeitos com este serviço (conceitos: ótimo + bom).

ACESSO AO SERVIÇO DE CONSULTA PROCESSUAL NO SITE DO TRT-4	Freq	%
Sim	107	73,8%
Não	38	26,2%
Base	**145**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DA CONSULTA PROCESSUAL NO SITE DO TRT-4	Freq	%
Ótimo	25	23,4%
Bom	72	67,3%
Regular	8	7,5%
Ruim	2	1,9%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**107**	**100,0%**
MÉDIA	**4,12**	

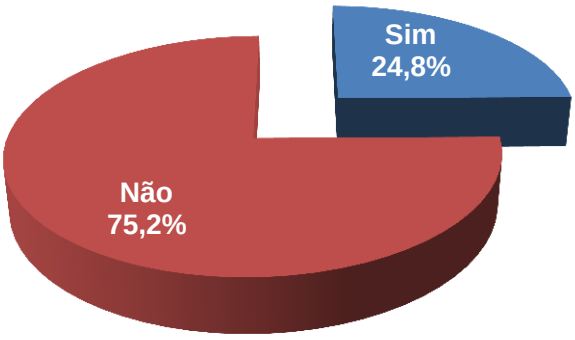


O(a) Sr(a) já acessou a seção de "Informações ao Cidadão" do site do TRT?

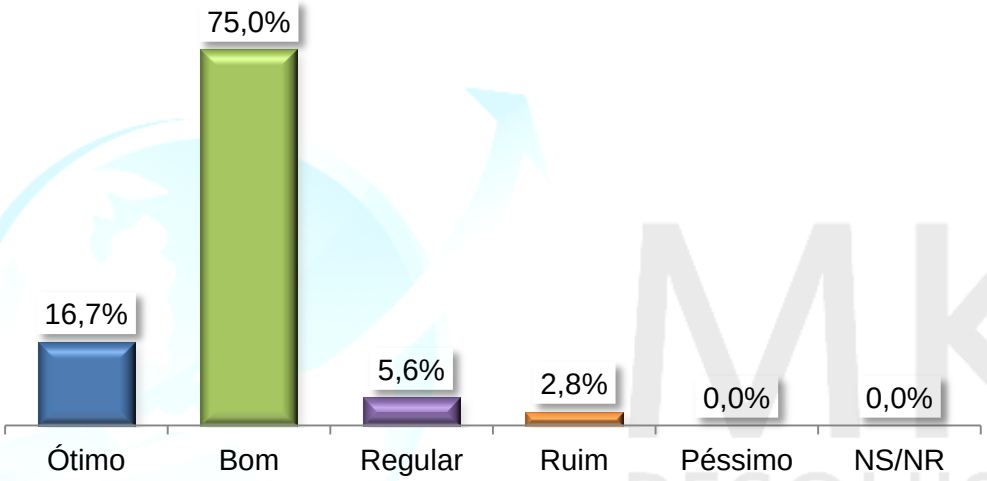
Como o(a) Sr(a) avalia essa seção?

Diferente do que acontece com a Consulta Processual, a seção de "informações ao cidadão" não é muito acessada pelos reclamantes, apenas 24,8% o fazem, talvez por não conhecerem esta seção. Dos que já acessaram esta seção, 91,7% a avaliaram positivamente

ACESSO A "INFORMAÇÕES AO CIDADÃO" NO SITE	Freq	%
Sim	36	24,8%
Não	109	75,2%
Base	**145**	**100,0%**



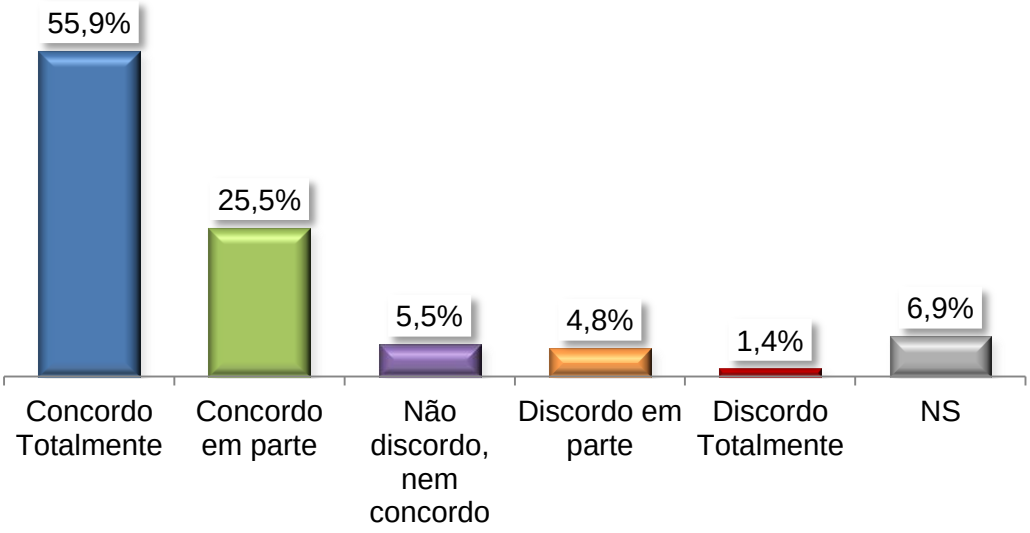
AVALIAÇÃO DA SEÇÃO "INFORMAÇÕES AO CIDADÃO" NO SITE	Freq	%
Ótimo	6	16,7%
Bom	27	75,0%
Regular	2	5,6%
Ruim	1	2,8%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**36**	**100,0%**
MÉDIA	**4,06**	



Qual seu grau de concordância com a seguinte frase: "No site do TRT-RS, encontro os serviços e informações que procuro"?

Na maioria das vezes os reclamantes que utilizam o site do TRT-4 encontram o que procuram, já que 81,4% concordaram totalmente ou em parte com a afirmativa acima.

"No site do TRT-RS, encontro os serviços e informações que procuro"	Freq	%
Concordo Totalmente	81	55,9%
Concordo em parte	37	25,5%
Não discordo, nem concordo	8	5,5%
Discordo em parte	7	4,8%
Discordo Totalmente	2	1,4%
NS	10	6,9%
Base	**145**	**100,0%**
MÉDIA	**4,39**	



2.5.2. OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO (Facebook, Twitter, Youtube)

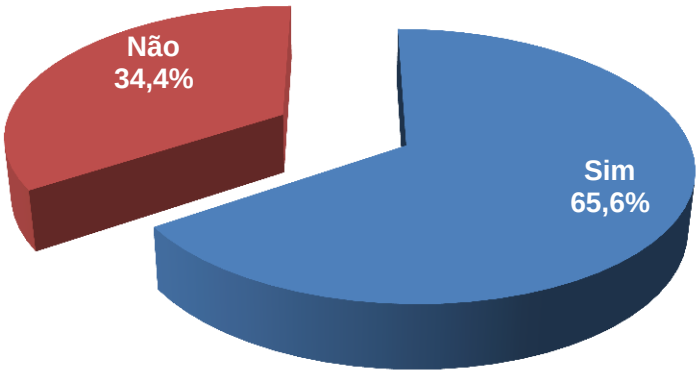
O(a) Sr(a) tem Facebook?

O(a) Sr(a) vê postagens do TRT-RS no Facebook?

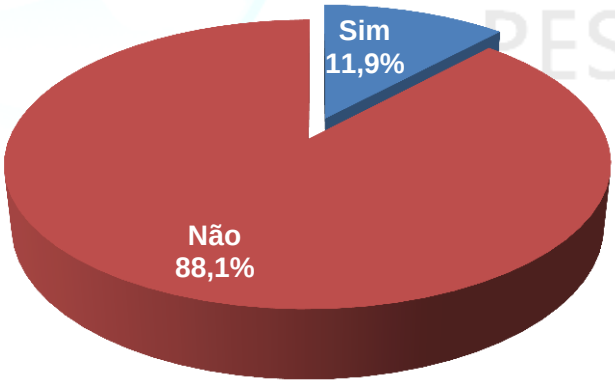
Como o(a) Sr(a) avalia o conteúdo das postagens do TRT-RS no Facebook?

O Facebook é um canal de comunicação utilizado por 65,6% dos reclamantes entrevistados. Destes, apenas 11,9% costumam ler as postagens do TRT-4 nesta rede, os quais demonstram satisfação com os conteúdos postados (87,5% de avaliações do tipo “ótimo” e “bom”).

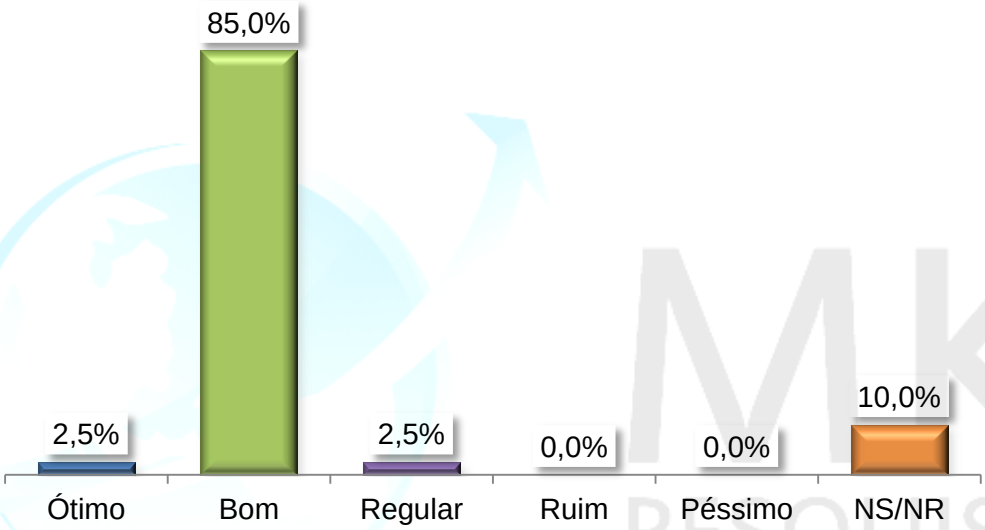
FACEBOOK?	Freq	%
Sim	336	65,6%
Não	176	34,4%
Base	**512**	**100,0%**



VÊ AS POSTAGENS DO FACEBOOK	Freq	%
Sim	40	11,9%
Não	296	88,1%
Base	**336**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DAS POSTAGENS DO FACEBOOK	Freq	%
Ótimo	1	2,5%
Bom	34	85,0%
Regular	1	2,5%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	4	10,0%
Base	**40**	**100,0%**
MÉDIA	**4,00**	



O(a) Sr(a) tem Twitter?

O(a) Sr(a) vê postagens do TRT-RS Twitter?

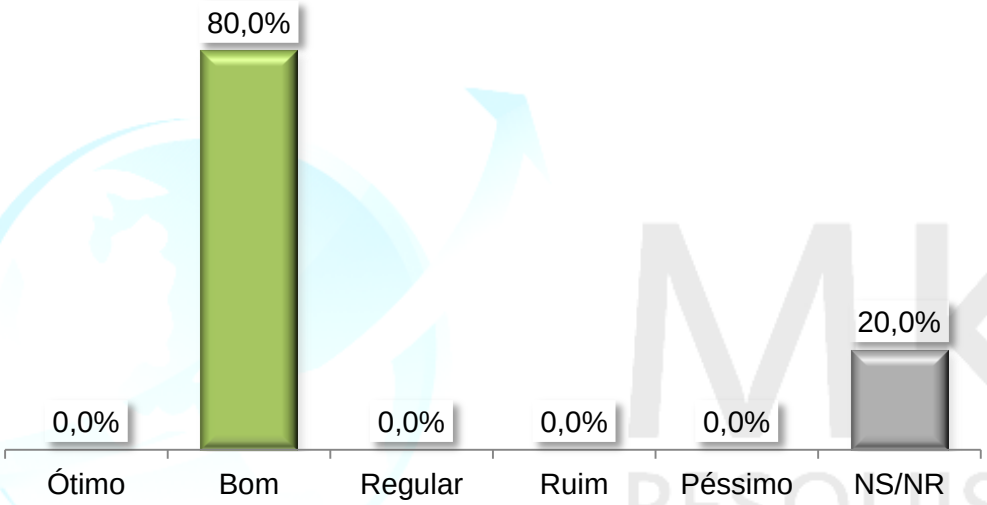
Como o(a) Sr(a) avalia o conteúdo das postagens do TRT-RS no Twitter?

Apenas uma pequena parte dos reclamantes entrevistados (10,5%) declarou possuir conta no Twitter, ou seja, este não é um meio de comunicação muito utilizado por este público, principalmente para assuntos relacionados ao TRT-4, visto que dentre os que possuem Twitter, somente 9,3% veem as postagens deste Tribunal, o que reduz muito a base de entrevistados para uma análise da avaliação deste canal.

TWITTER?	Freq	%
Sim	54	10,5%
Não	453	88,5%
Não sabe	5	1,0%
Base	**512**	**100,0%**

VÊ AS POSTAGENS DO TWITTER?	Freq	%
Sim	5	9,3%
Não	49	90,7%
Base	**54**	**100,0%**

AVALIAÇÃO DAS POSTAGENS DO TWITTER	Freq	%
Ótimo	0	0,0%
Bom	4	80,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	1	20,0%
Base	**5**	**100,0%**
MÉDIA	**4,00**	



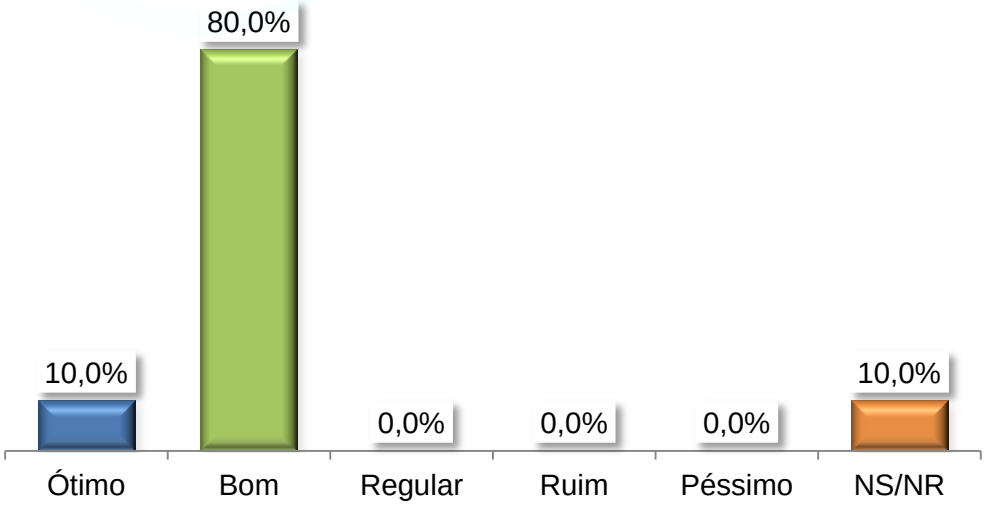
O(a) Sr(a) acessa canal do TRT-RS no Youtube?

Qual sua opinião sobre o conteúdo do canal do TRT-RS no Youtube?

Da mesma forma que ocorre com o Twitter, o canal do TRT-4 no Youtube não é um meio eficaz de comunicação com os reclamantes, já que praticamente não acessam o canal, apenas 3,9% o fazem. Destes, 90% aprovam o conteúdo do canal.

ACESSO AO CANAL DO TRT-4 NO YOUTUBE	Freq	%
Sim	20	3,9%
Não	492	96,1%
Base	**512**	**100,0%**

AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO DO CANAL DO TRT-4 NO YOUTUBE	Freq	%
Ótimo	2	10,0%
Bom	16	80,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	2	10,0%
Base	**20**	**100,0%**
MÉDIA	**4,11**	



Onde o(a) Sr(a) buscaria informação sobre o funcionamento da Justiça do Trabalho e sobre direitos e deveres dos trabalhadores e empregadores?

O Google apareceu como principal fonte de informações sobre a Justiça do Trabalho e direitos trabalhistas, com 42,6% das citações, em segundo lugar apareceram os tradicionais meios de comunicação (rádio, TV e jornal impresso), com 27,5%, seguidos pelos sites dos TRTs, com 25,2%.

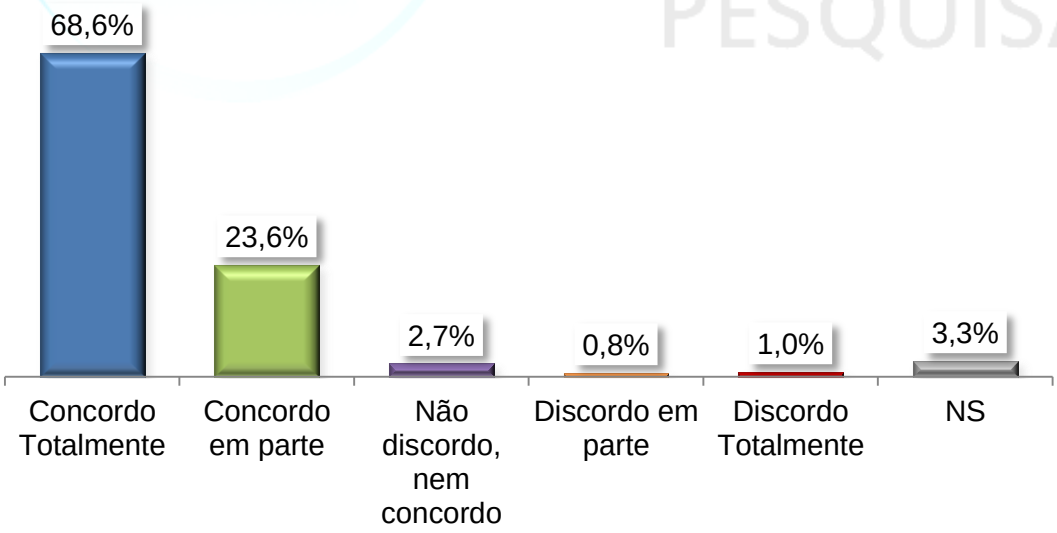
ONDE BUSCARIA INFORMAÇÕES	Freq	%
Google	218	42,6%
Rádios, TVs, Jornais, Portais de Notícias	141	27,5%
Sites de TRTs	129	25,2%
Sites jurídicos	86	16,8%
Facebook	17	3,3%
Youtube	15	2,9%
Outras fontes	155	30,3%
Base	**512**	**100,0%**

2.6. AVALIAÇÃO GERAL

Pensando na Justiça do Trabalho da 4a. Região, de maneira geral, qual seu grau de concordância com a seguinte afirmativa: "Estou satisfeito com a Justiça do Trabalho da 4ª Região"?

Praticamente a totalidade dos reclamantes está satisfeita com a Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul, onde apenas 2,7% não concordaram nem discordaram com a afirmativa e 1,8% discordam de alguma forma.

SATISFAÇÃO COM A JUSTIÇA DO TRABALHO	Freq	%
Concordo Totalmente	351	68,6%
Concordo em parte	121	23,6%
Não discordo, nem concordo	14	2,7%
Discordo em parte	4	0,8%
Discordo Totalmente	5	1,0%
NS	17	3,3%
Base	**512**	**100,0%**
MÉDIA	**4,63**	



2.7. SUGESTÕES PARA MELHORAR O TRT-4

O(a) Sr(a) tem alguma sugestão para a melhoria dos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho ou pelas Varas do Trabalho?

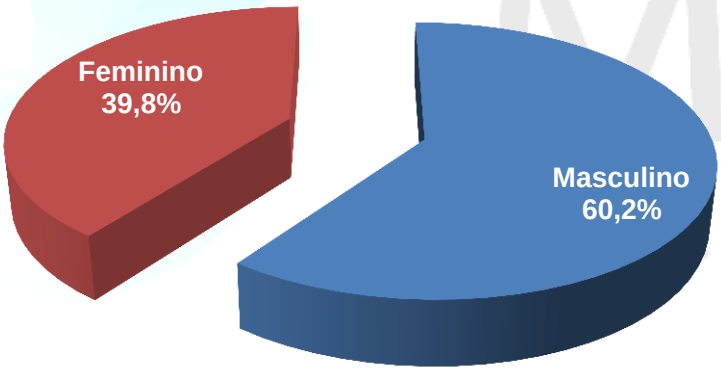
SUGESTÕES	Freq	%
Pontualidade nas audiências	28	5,5%
Ampliar estacionamento	13	2,5%
Ampliar horário de atendimento	12	2,3%
Melhorar a acessibilidade de portadores de deficiência	6	1,2%
Melhorar a localização do prédio	6	1,2%
Celeridade nos processos	5	1,0%
Melhorar a infraestrutura	3	0,6%
Melhorar o atendimento	3	0,6%
Agilidade nas audiências	2	0,4%
Agilizar a marcação de audiências	2	0,4%
Ampliar as salas de espera	2	0,4%
Ar condicionado/ Manter o ar ligado	2	0,4%
Mais linhas de ônibus que passem pelo TRT	2	0,4%
Melhorar a segurança	2	0,4%
Ter água e copos disponíveis	2	0,4%
Agilidade no atendimento	1	0,2%
Avisar com antecedência quando a audiência for desmarcada	1	0,2%
Celeridade	1	0,2%
Colocar Tvs na sala de espera	1	0,2%
Dar prioridade aos casos mais complexos e urgentes	1	0,2%
Disponibilizar bebedouro	1	0,2%
Disponibilizar café	1	0,2%
Disponibilizar tomadas nas salas de espera	1	0,2%
Disponibilizar wifi	1	0,2%
Imparcialidade	1	0,2%
Mais juízes	1	0,2%
Mais monitores para informar os horários das audiência	1	0,2%
Mais sala de audiência	1	0,2%
Mais servidores	1	0,2%
Manter as TVs/ telas funcionando	1	0,2%
Melhorar a cordialidade dos juízes	1	0,2%
Melhorar a entrada	1	0,2%
Melhorar a privacidade das salas de audiência	1	0,2%
Melhorar a qualidade dos alto falantes	1	0,2%
Melhorar a sinalização da entrada	1	0,2%
Melhorar as placas de sinalização externas	1	0,2%
Melhorar o acesso	1	0,2%
Menor tempo entre a primeira e a segunda audiência	1	0,2%
Muito barulho durante as audiências	1	0,2%
Oferecer café	1	0,2%
Separar os processos e enviar para locais diferentes	1	0,2%
Não tem sugestão	409	79,9%
Base	**512**	*

III – RECLAMADOS

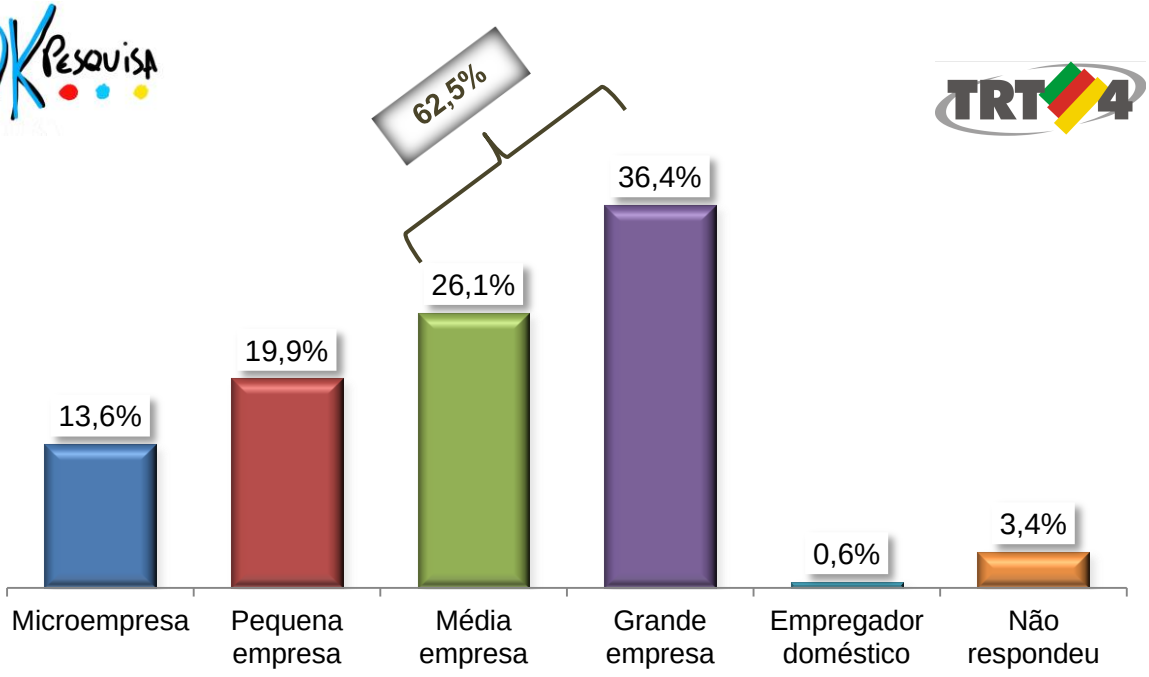
1. PERFIL

Verifica-se um predomínio do sexo masculino entre os reclamados entrevistados, representando aproximadamente 60,2% do total. A maior parte dos reclamados que fizeram parte da pesquisa é composta por empresas de médio e grande porte, 62,5% dos respondentes. .

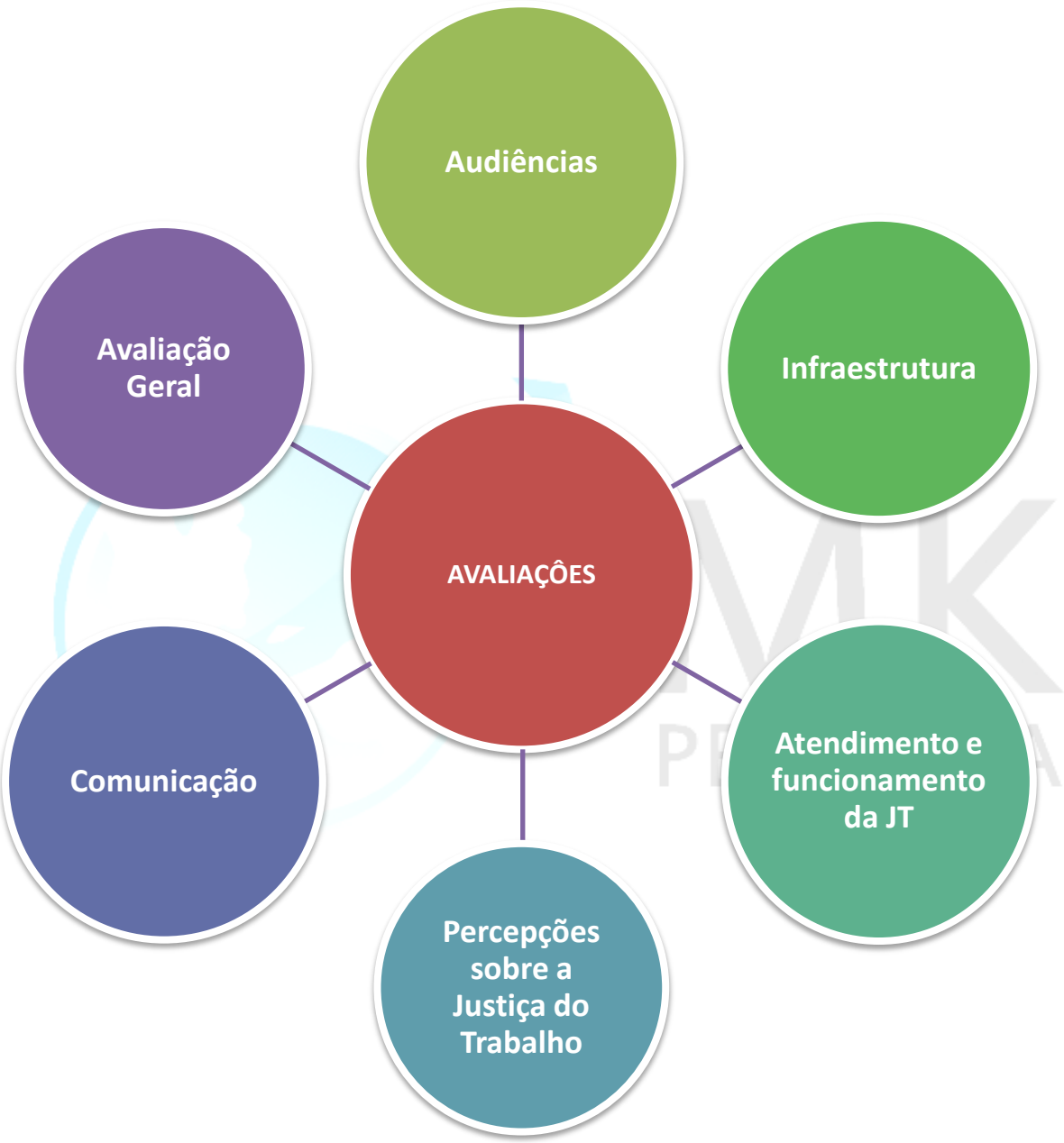
GENERO	Freq	%
Masculino	106	60,2%
Feminino	70	39,8%
Base	**176**	**100,0%**



TAMANHO DA EMPRESA	Freq	%
Microempresa	24	13,6%
Pequena empresa	35	19,9%
Média empresa	46	26,1%
Grande empresa	64	36,4%
Empregador doméstico	1	0,6%
Não respondeu	6	3,4%
Base	**176**	**100,0%**


62,5%
13,6%
19,9%
26,1%
36,4%
0,6%
3,4%
Microempresa
Pequena empresa
Média empresa
Grande empresa
Empregador doméstico
Não respondeu

2. AVALIAÇÕES

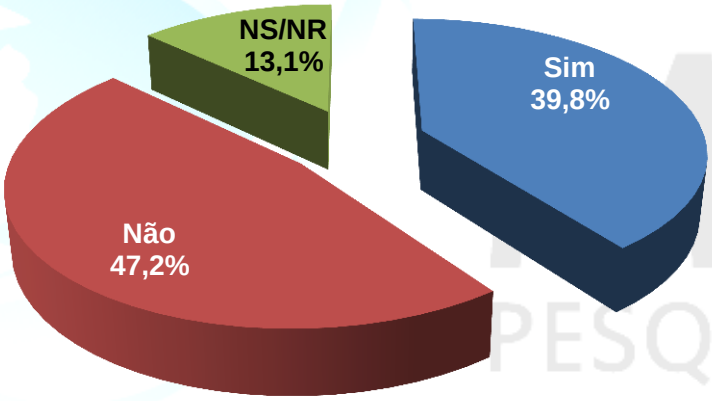


2.1. AUDIÊNCIAS

O(a) Sr(a) tentou fazer acordo com o empregado antes de entrar com a ação?

Observou-se que quase a metade dos reclamados (47,2%) não tentou firmar um acordo com o empregado.

TENTOU ACORDO COM O EMPREGADO ANTES?	Freq	%
Sim	70	39,8%
Não	83	47,2%
NS/NR	23	13,1%
Base	**176**	**100,0%**

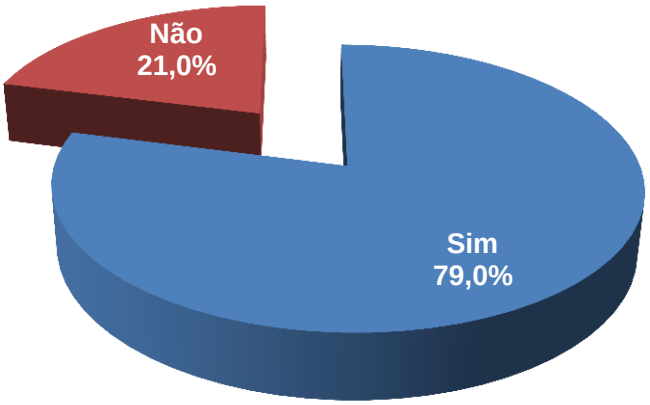


O(a) Sr(a) já participou de alguma audiência na Justiça do Trabalho?

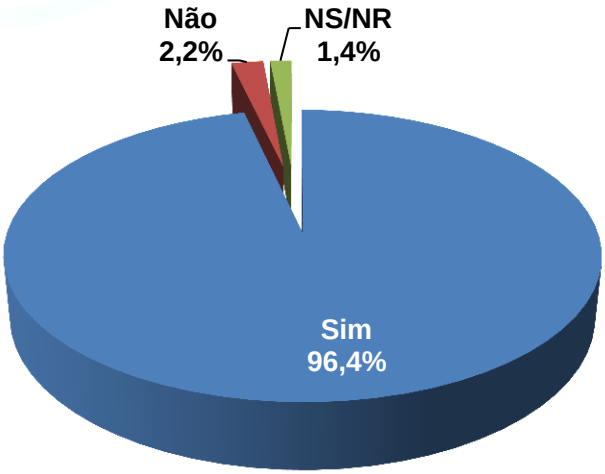
O(a) Sr(a) entende o que é discutido durante as audiências?

Quase 80% dos reclamados entrevistados já participou de outras audiências na Justiça do Trabalho. Dentre estes, quase a totalidade, 96,4%, entendem o que é discutido nas audiências.

PARTICIPAÇÃO EM AUDIÊNCIA NA JUSTIÇA DO TRABALHO	Freq	%
Sim	139	79,0%
Não	37	21,0%
Base	**176**	**100,0%**



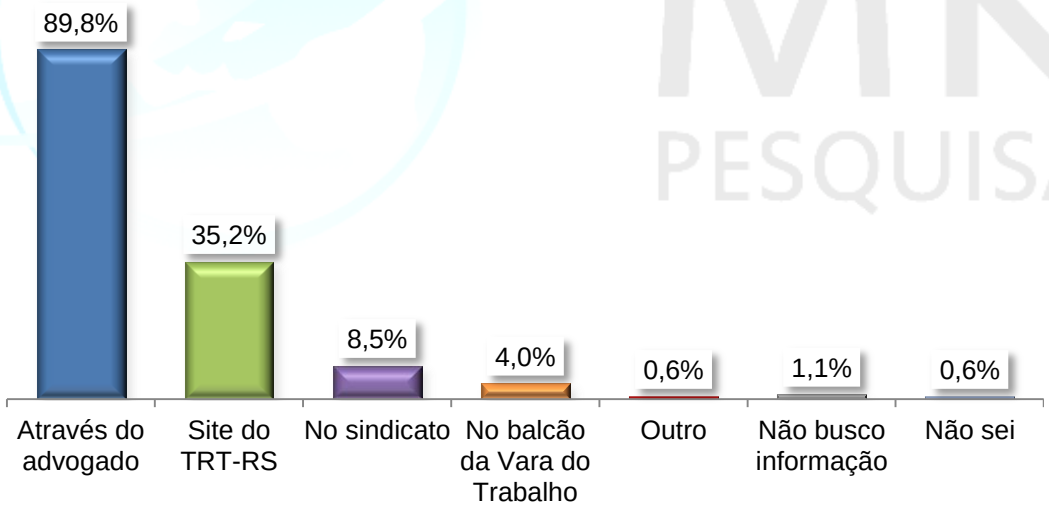
ENTENDE O QUE É DISCUTIDO NAS AUDIÊNCIAS?	Freq	%
Sim	134	96,4%
Não	3	2,2%
NS/NR	2	1,4%
Base	**139**	**100,0%**



Como o(a) Sr(a) se informa sobre o andamento do seu processo?

Como era esperado, também para os reclamados, o advogado é a principal fonte de informação sobre o processo em andamento, citado por 89,8% dos entrevistados. O site do TRT-4 apareceu em segundo lugar, porém com percentual de consulta bem inferior, 35,2%.

FORMA DE INFORMAÇÃO SOBRE O PROCESSO	Freq	%
Através do advogado	158	89,8%
Site do TRT-RS	62	35,2%
No sindicato	15	8,5%
No balcão da Vara do Trabalho	7	4,0%
Outro	1	0,6%
Não busco informação	2	1,1%
Não sei	1	0,6%
Base	**176**	**100,0%**

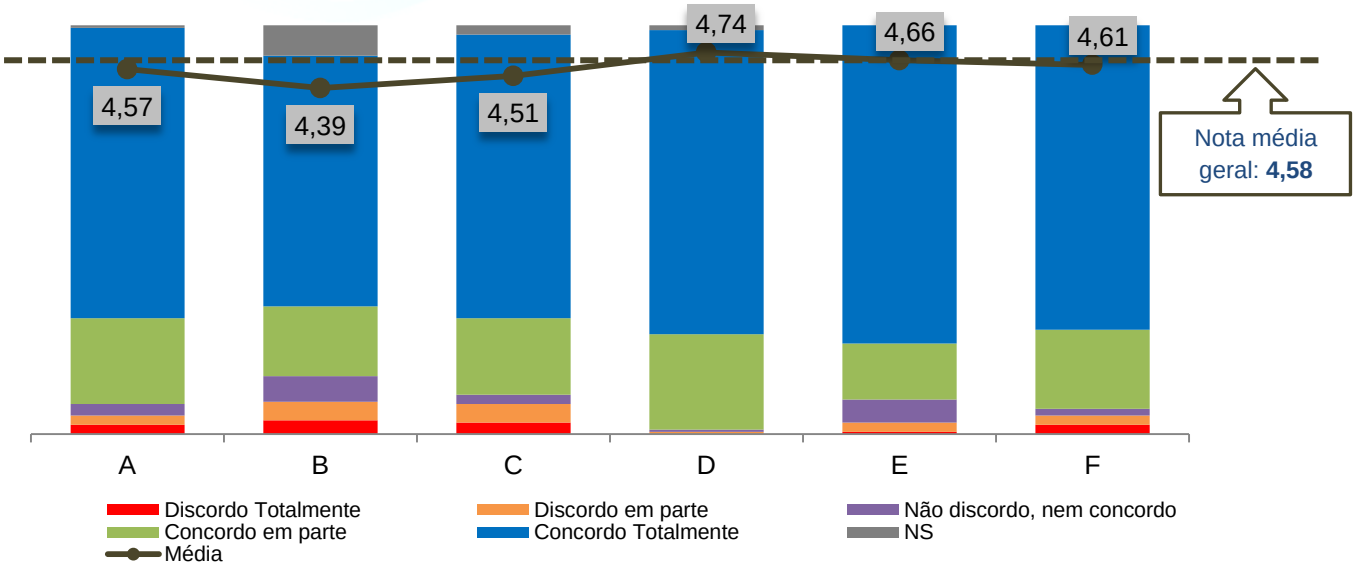


2.2. INFRAESTRUTURA

Vou ler algumas afirmativas sobre a infraestrutura do TRT do Rio Grande do Sul e gostaria de saber o quanto o(a) sr(a) concorda ou discorda com cada uma delas.

Da mesma forma como ocorreu entre os advogados e os reclamantes, os reclamados também se mostraram muito satisfeitos com a Infraestrutura do Tribunal Regional do Trabalho do Rio grande do Sul, dado que todas as afirmativas apresentadas obtiveram elevados índices de concordância (concordo totalmente + concordo em parte), próximos a 90%.

	INFRAESTRUTURA	Discordo Totalmente	Discordo em parte	Não discordo, nem concordo	Concordo em parte	Concordo Totalmente	NS	Base	Média
A	As instalações do Tribunal e Varas são bem sinalizadas (placas, avisos, ...)	2,3%	2,3%	2,8%	21,0%	71,0%	0,6%	**176**	**4,57**
B	As instalações da Justiça do Trabalho são adequadas para o acesso de pessoas com deficiência.	3,4%	4,5%	6,3%	17,0%	61,4%	7,4%	**176**	**4,39**
C	O Tribunal e as Varas do Trabalho estão instalados em locais de fácil acesso (transporte e infraestrutura).	2,8%	4,5%	2,3%	18,8%	69,3%	2,3%	**176**	**4,51**
D	As dependências do TRT-4 são limpas	0,0%	0,6%	0,6%	23,3%	74,4%	1,1%	**176**	**4,74**
E	Os procedimentos de segurança relativos ao controle de acesso e trânsito de pessoas são satisfatórios.	0,6%	2,3%	5,7%	13,6%	77,8%	0,0%	**176**	**4,66**
F	De maneira geral, estou satisfeito com as dependências da Justiça do Trabalho	2,3%	2,3%	1,7%	19,3%	74,4%	0,0%	**176**	**4,61**
	MÉDIA GERAL: 4,58								



Legenda:

A - As instalações do Tribunal e Varas são bem sinalizadas (placas, avisos, ...)

B - As instalações da Justiça do Trabalho são adequadas para o acesso de pessoas com deficiência.
C - O Tribunal e as Varas do Trabalho estão instalados em locais de fácil acesso (transporte e infraestrutura).
D - As dependências do TRT-4 são limpas
E - Os procedimentos de segurança relativos ao controle de acesso e trânsito de pessoas são satisfatórios.
F - De maneira geral, estou satisfeito com as dependências da Justiça do Trabalho

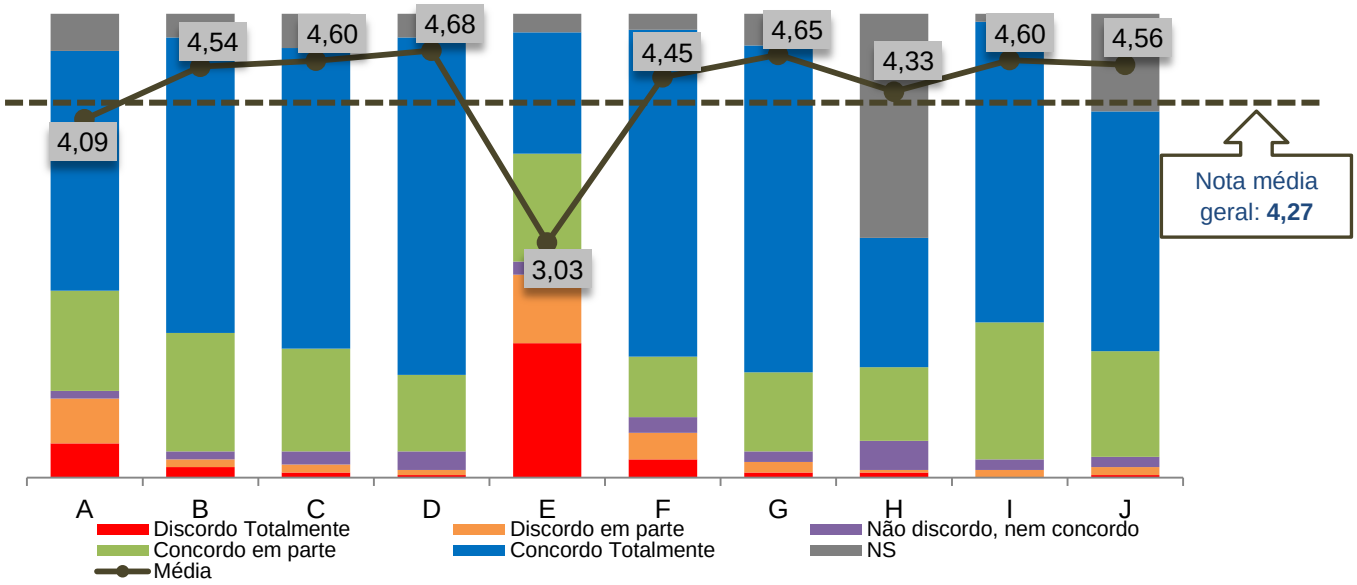
MK PESQUISA

2.3. ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO DA JT

Vou ler algumas afirmativas sobre o atendimento e funcionamento do TRT do Rio Grande do Sul e gostaria de saber o quanto o(a) sr(a) concorda ou discorda com cada uma delas.

Mais uma vez, o atraso na realização das audiências foi visto como o maior problema no atendimento e funcionamento do Tribunal, com 43,8% dos reclamados discordando da afirmativa: "As audiências acontecem no horário previsto". Quase metade dos entrevistados não soube avaliar o item referente à facilidade de encaminhamento de sugestões, denúncias e reclamações, provavelmente por nunca terem necessitado usar este serviço. Outro item com alto índice de não respostas foi o referente aos serviços prestados no segundo grau, da mesma forma, por talvez não terem passado ainda pelo 2º. Grau da justiça.

	ATENDIMENTO	Discordo Totalmente	Discordo em parte	Não discordo, nem concordo	Concordo em parte	Concordo Totalmente	NS	Base	Média
A	O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é ágil.	7,4%	9,7%	1,7%	21,6%	51,7%	8,0%	**176**	**4,09**
B	O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é cordial.	2,3%	1,7%	1,7%	25,6%	63,6%	5,1%	**176**	**4,54**
C	As informações prestadas pelos servidores da Justiça do Trabalho são claras e precisas.	1,1%	1,7%	2,8%	22,2%	64,8%	7,4%	**176**	**4,60**
D	Não encontro dificuldades para obter as informações que preciso	0,6%	1,1%	4,0%	16,5%	72,7%	5,1%	**176**	**4,68**
E	As audiências acontecem no horário previsto.	29,0%	14,8%	2,8%	23,3%	26,1%	4,0%	**176**	**3,03**
F	O horário de atendimento ao público externo da Justiça do Trabalho (das 10h às 18h) é satisfatório.	4,0%	5,7%	3,4%	13,1%	70,5%	3,4%	**176**	**4,45**
G	Sou tratado com respeito pelo juiz.	1,1%	2,3%	2,3%	17,0%	70,5%	6,8%	**176**	**4,65**
H	É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao TRT-RS	1,1%	0,6%	6,3%	15,9%	27,8%	48,3%	**176**	**4,33**
I	De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no 1º. Grau (Varas)	0,0%	1,7%	2,3%	29,5%	64,8%	1,7%	**176**	**4,60**
J	De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no segundo grau	0,6%	1,7%	2,3%	22,7%	51,7%	21,0%	**176**	**4,56**
	MÉDIA GERAL: 4,27								



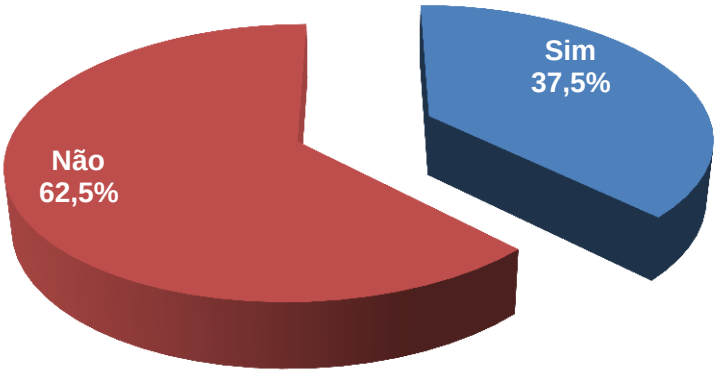
Legenda:

A - O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é ágil.
B - O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é cordial.
C - As informações prestadas pelos servidores da Justiça do Trabalho são claras e precisas.
D - Não encontro dificuldades para obter as informações que preciso
E - As audiências acontecem no horário previsto.
F - O horário de atendimento ao público externo da Justiça do Trabalho (das 10h às 18h) é satisfatório.
G - Sou tratado com respeito pelo juiz.
H - É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao TRT-RS
I - De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no 1º. Grau (Varas)
J - De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no segundo grau

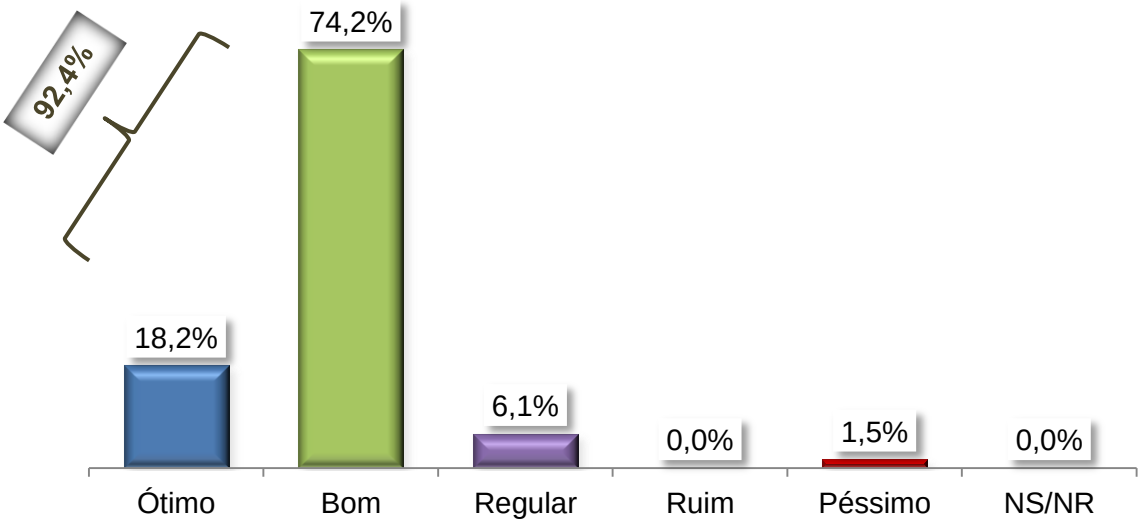
Para o(a) Sr(a) o serviço de Ouvidoria do TRT-4 é excelente, bom, regular, ruim ou péssimo?

O serviço de ouvidoria do TRT-4 foi utilizado por 37,5% dos reclamados entrevistados. Destes, 92,4% consideraram este serviço “bom” ou “ótimo”.

UTILIZOU O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT-4	Freq	%
Sim	66	37,5%
Não	110	62,5%
Base	**176**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT-4	Freq	%
Ótimo	12	18,2%
Bom	49	74,2%
Regular	4	6,1%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	1	1,5%
NS/NR	0	0,0%
Base	**66**	**100,0%**
MÉDIA	**4,08**	

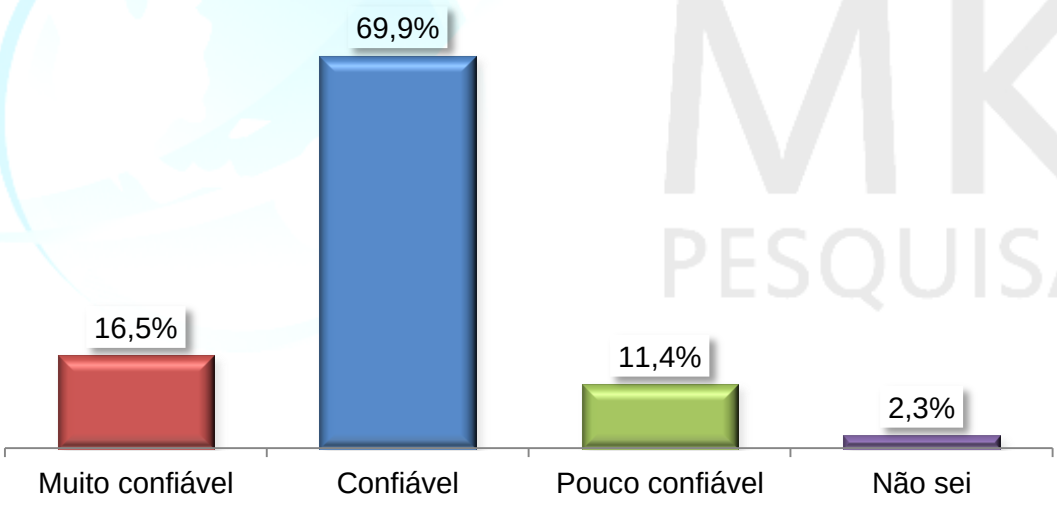


2.4. PERCEPÇÕES SOBRE A JT

Na sua opinião, a Justiça do Trabalho é POUCO CONFIÁVEL, CONFIÁVEL OU MUITO CONFIÁVEL?

Existe uma alta confiança na Justiça do Trabalho por parte dos reclamados, já que 86,4% disseram que é "confiável" ou "muito confiável".

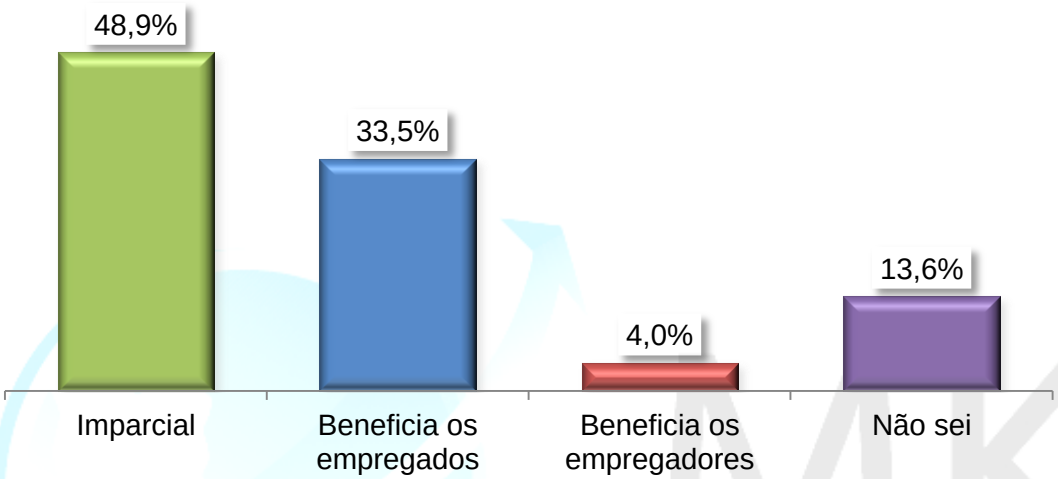
CONFIANÇA NA JUSTIÇA DO TRABALHO	Freq	%
Muito confiável	29	16,5%
Confiável	123	69,9%
Pouco confiável	20	11,4%
Não sei	4	2,3%
Base	**176**	**100,0%**



Na sua opinião, a Justiça do Trabalho é IMPARCIAL, BENEFICIA OS EMPREGADOS, BENEFICIA OS EMPREGADORES?

Apesar de confiarem na Justiça do Trabalho, pouco menos da metade dos reclamados a consideram imparcial. Dentre os restantes, 33,5% acreditam que, na realidade, ela beneficia os empregados, um percentual bem pequeno (4,0%) afirmaram que os empregadores são os beneficiados e 13,6% não souberam responder.

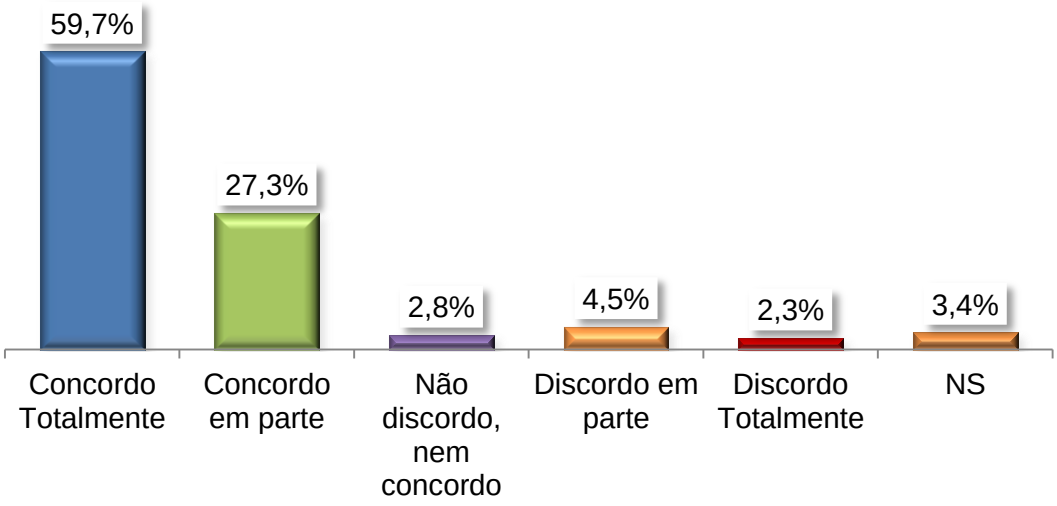
PARCIALIDADE DA JUSTIÇA DO TRABALHO	Freq	%
Imparcial	86	48,9%
Beneficia os empregados	59	33,5%
Beneficia os empregadores	7	4,0%
Não sei	24	13,6%
Base	**176**	**100,0%**



Qual seu grau de concordância com a seguinte frase: "O TRT-RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social"?

A grande maioria dos reclamados (87,0%) também concorda (totalmente ou parcialmente) que a Justiça do Trabalho do RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social.

"O TRT-RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social"	Freq	%
Concordo Totalmente	105	59,7%
Concordo em parte	48	27,3%
Não discordo, nem concordo	5	2,8%
Discordo em parte	8	4,5%
Discordo Totalmente	4	2,3%
NS	6	3,4%
Base	**176**	**100,0%**
MÉDIA	**4,42**	


59,7%
27,3%
2,8%
4,5%
2,3%
3,4%
Concordo Totalmente
Concordo em parte
Não discordo, nem concordo
Discordo em parte
Discordo Totalmente
NS

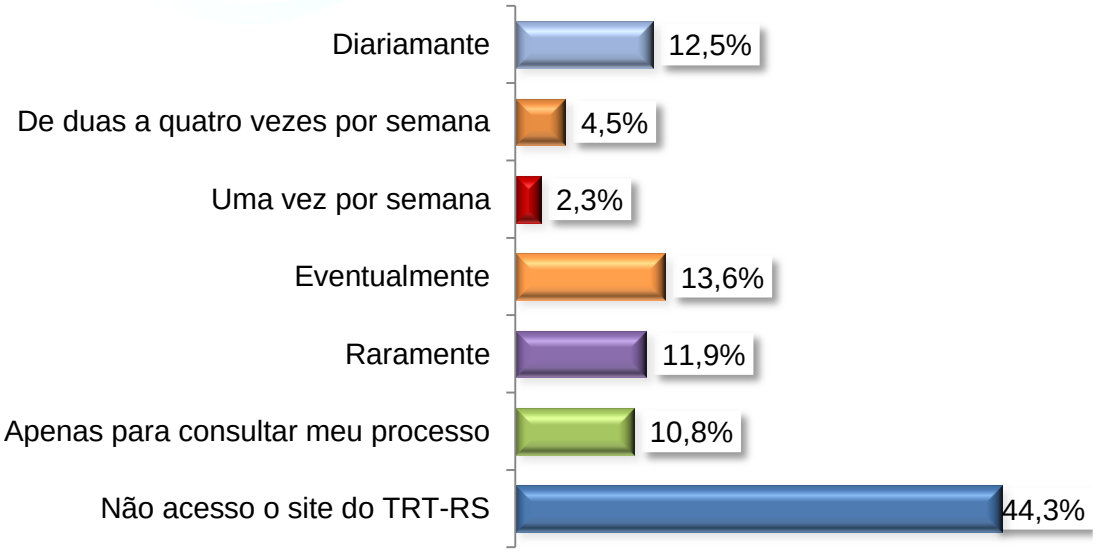
2.5. COMUNICAÇÃO

2.5.1. SITE DO TRT-4

Com que frequência o(a) Sr(a) acessa o site do TRT-RS?

É pequeno o acesso ao site do TRT-4 pelos reclamados, visto que 44,3% declararam não acessar o site, que, se somados aos que acessam apenas para consultar o processo (10,8%) e aos que acessam raramente (11,9%) e eventualmente (13,6%), alcançam um percentual de 80,7%.

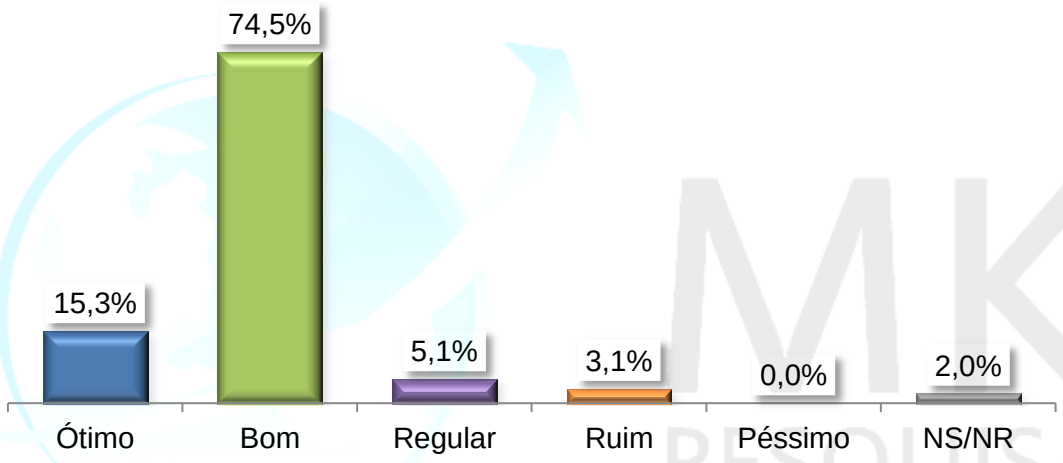
ACESSO AO SITE DO TRT-4	Freq	%
Não acesso o site do TRT-RS	78	44,3%
Apenas para consultar meu processo	19	10,8%
Raramente	21	11,9%
Eventualmente	24	13,6%
Uma vez por semana	4	2,3%
De duas a quatro vezes por semana	8	4,5%
Diariamente	22	12,5%
Base	**176**	**100,0%**



Como o(a) Sr(a) avalia o site do TRT-RS, de forma geral?

Dos reclamados que utilizaram o site do TRT-4 alguma vez, 89,8% o avaliaram de forma positiva.

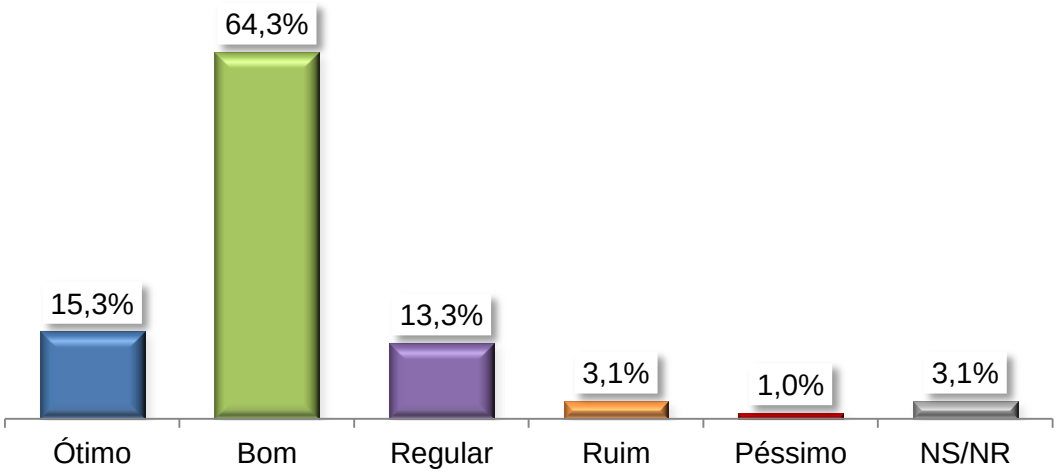
AVALIAÇÃO DO SITE DO TRT-4	Freq	%
Ótimo	15	15,3%
Bom	73	74,5%
Regular	5	5,1%
Ruim	3	3,1%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	2	2,0%
Base	**98**	**100,0%**
MÉDIA	**4,04**	



Como você avalia o layout do site do TRT-RS?

O layout site do TRT-4 agrada aos reclamados, com 79,6% de avaliações positivas (ótimo + bom). Novamente com incidência muito pequena de conceitos “ruim” ou “péssimo” (4,1%).

AVALIAÇÃO DO LAYOUT DO SITE TRT-4	Freq	%
Ótimo	15	15,3%
Bom	63	64,3%
Regular	13	13,3%
Ruim	3	3,1%
Péssimo	1	1,0%
NS/NR	3	3,1%
Base	**98**	**100,0%**
MÉDIA	**3,93**	

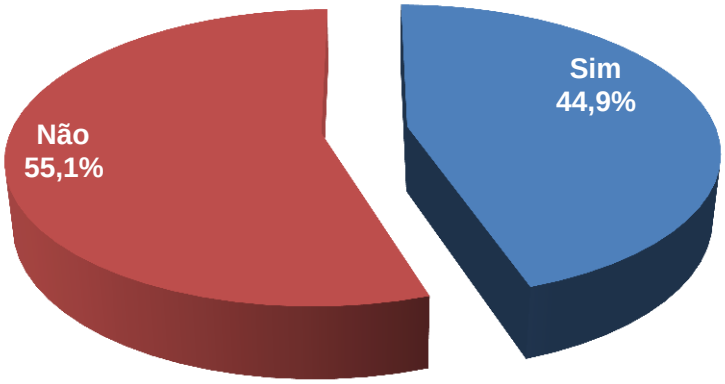


O(a) Sr(a) lê as notícias no site do TRT-RS?

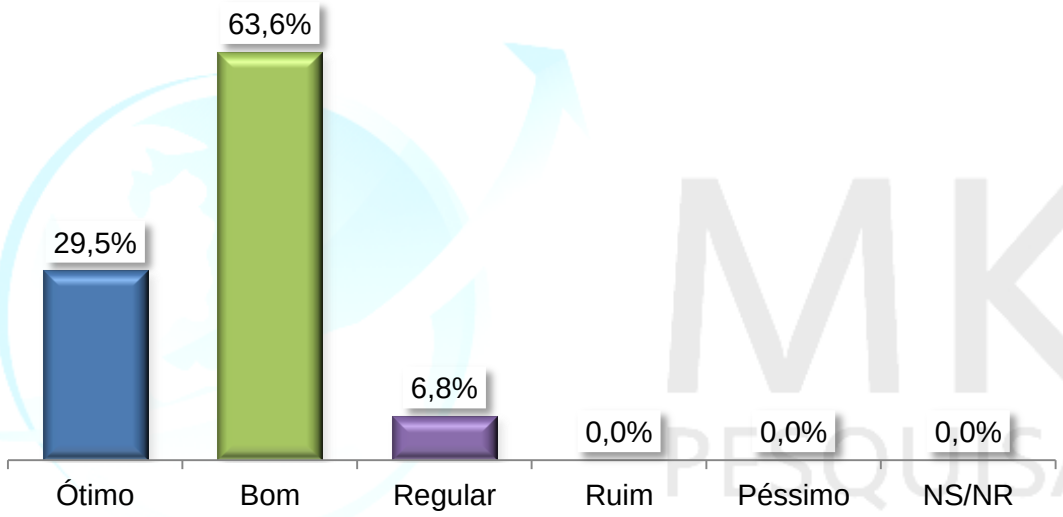
Como o(a) Sr(a) avalia a qualidade dos textos das notícias?

Aproximadamente 45% dos reclamados entrevistados leem as notícias postadas no site do TRT-RS. Para estes, a qualidade dos textos das notícias postadas é "ótima" ou "boa", com 93,1% das citações.

LÊ AS NOTÍCIAS DO SITE DO TRT-4?	Freq	%
Sim	44	44,9%
Não	54	55,1%
Base	**98**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS TEXTOS DAS NOTÍCIAS	Freq	%
Ótimo	13	29,5%
Bom	28	63,6%
Regular	3	6,8%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**44**	**100,0%**
MÉDIA	**4,23**	

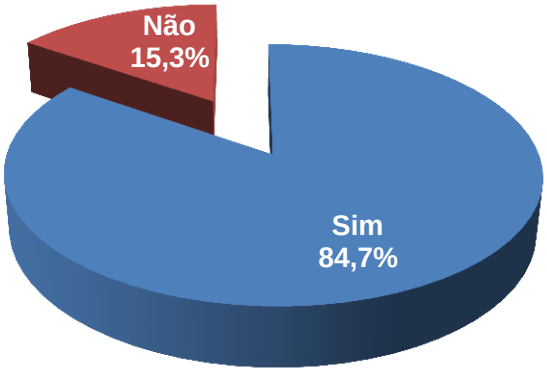


O(a) Sr(a) já acessou o serviço de Consulta Processual no site do TRT?

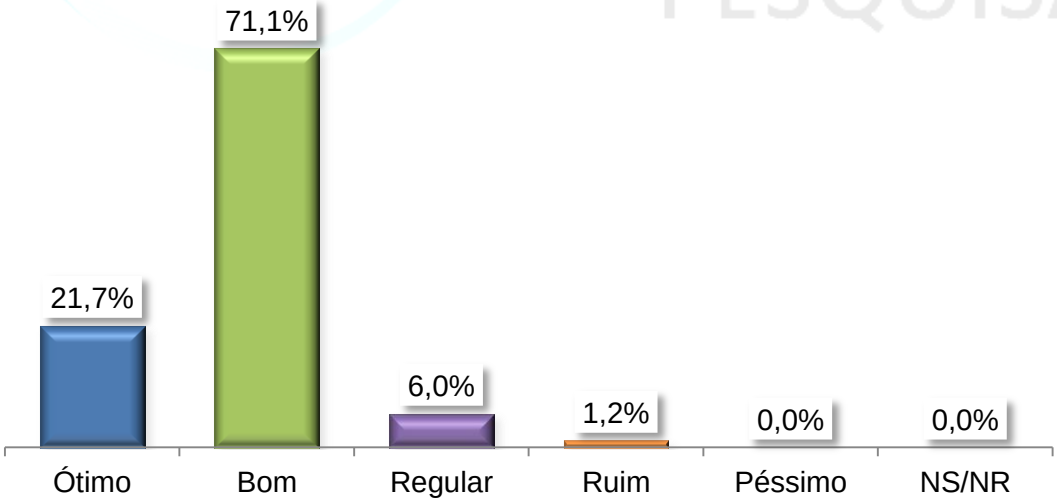
Como o(a) Sr(a) avalia essa ferramenta de consulta?

Um percentual expressivo de reclamados que usam o site do TRT-4, 84,7%, já acessou o serviço de Consulta Processual e, destes, 92,8% estão satisfeitos com este serviço (conceitos: ótimo + bom).

ACESSO AO SERVIÇO DE CONSULTA PROCESSUAL NO SITE DO TRT-4	Freq	%
Sim	83	84,7%
Não	15	15,3%
Base	**98**	**100,0%**



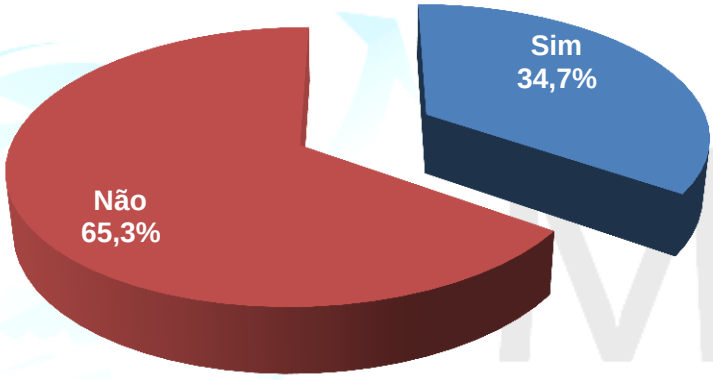
AVALIAÇÃO DA CONSULTA PROCESSUAL NO SITE DO TRT-4	Freq	%
Ótimo	18	21,7%
Bom	59	71,1%
Regular	5	6,0%
Ruim	1	1,2%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**83**	**100,0%**
MÉDIA	**4,13**	



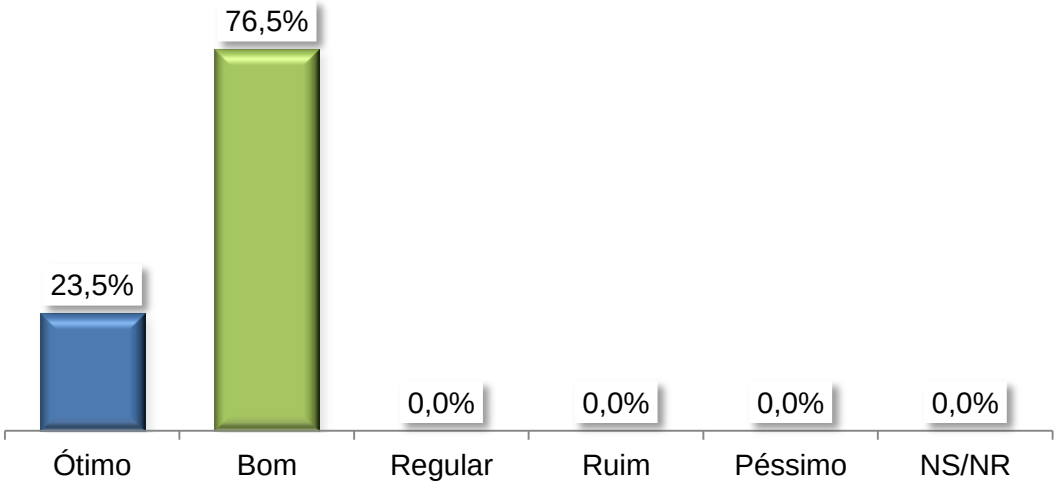
O(a) Sr(a) já acessou a seção de "Informações ao Cidadão" do site do TRT? Como o(a) Sr(a) avalia essa seção?

Diferente do que acontece com a Consulta Processual, a seção de “informações ao cidadão” não é muito acessada pelos reclamados, apenas 34,7% o fazem, talvez por não conhecerem esta seção. Dos que já acessaram esta seção, 100% a avaliaram positivamente.

ACESSO A "INFORMAÇÕES AO CIDADÃO" NO SITE	Freq	%
Sim	34	34,7%
Não	64	65,3%
Base	**98**	**100,0%**



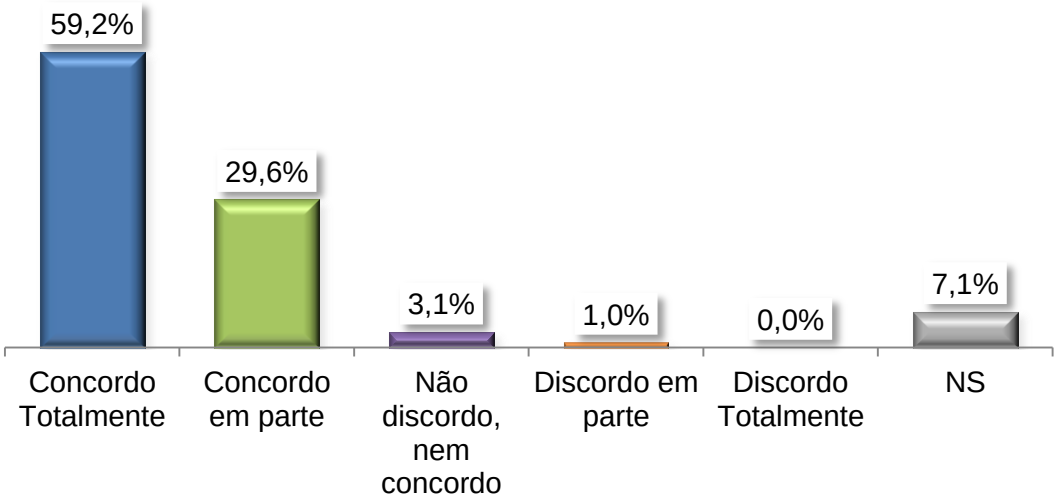
AVALIAÇÃO DA SEÇÃO "INFORMAÇÕES AO CIDADÃO" NO SITE	Freq	%
Ótimo	8	23,5%
Bom	26	76,5%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**34**	**100,0%**
MÉDIA	**4,24**	



Qual seu grau de concordância com a seguinte frase: "No site do TRT-RS, encontro os serviços e informações que procuro"?

A grande maioria dos reclamados que utilizam o site do TRT-4 encontram o que procuram, já que 88,8% concordaram totalmente ou em parte com a afirmativa acima.

"No site do TRT-RS, encontro os serviços e informações que procuro"	Freq	%
Concordo Totalmente	58	59,2%
Concordo em parte	29	29,6%
Não discordo, nem concordo	3	3,1%
Discordo em parte	1	1,0%
Discordo Totalmente	0	0,0%
NS	7	7,1%
Base	**98**	**100,0%**
MÉDIA	**4,58**	



2.5.2. OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO (Facebook, Twitter, Youtube)

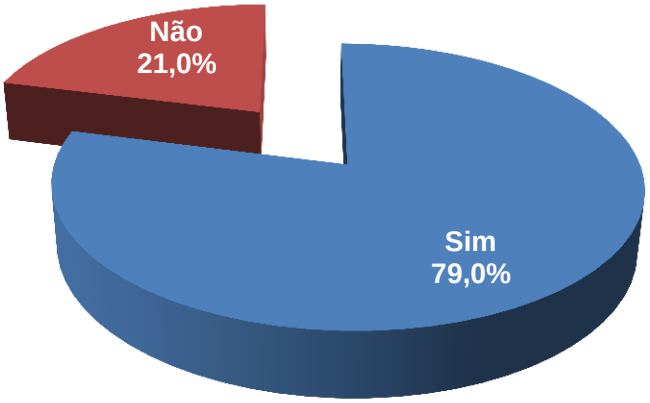
O(a) Sr(a) tem Facebook?

O(a) Sr(a) vê postagens do TRT-RS no Facebook?

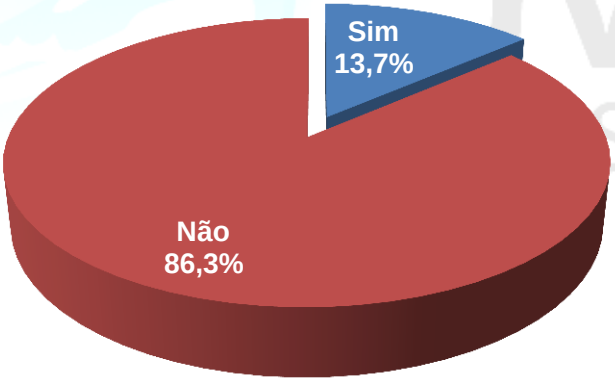
Como o(a) Sr(a) avalia o conteúdo das postagens do TRT-RS no Facebook?

O Facebook é um canal de comunicação utilizado por 79% dos reclamados entrevistados. Destes, apenas 13,7% costumam ler as postagens do TRT-4 nesta rede, os quais demonstram satisfação com os conteúdos postados (89,5% de avaliações do tipo "ótimo" e "bom").

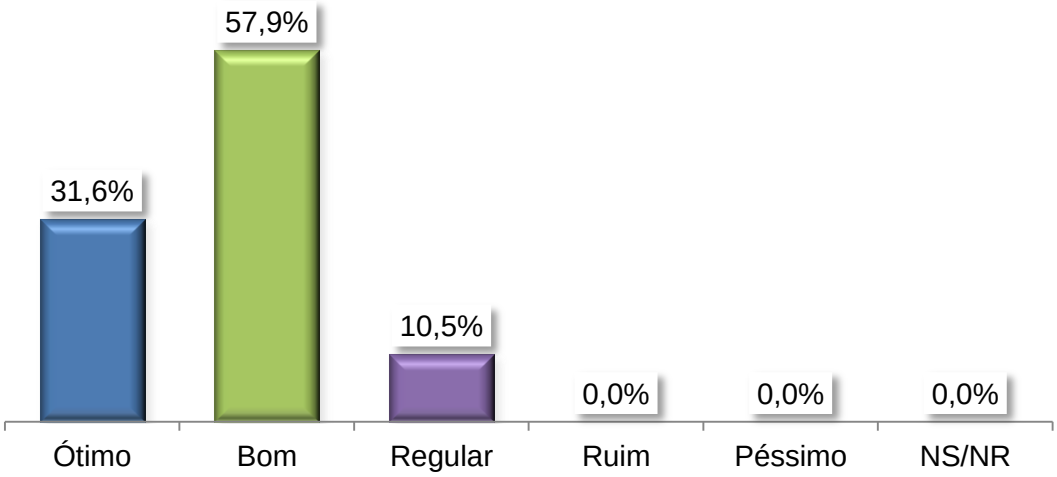
FACEBOOK?	Freq	%
Sim	139	79,0%
Não	37	21,0%
Base	**176**	**100,0%**



VÊ AS POSTAGENS DO FACEBOOK	Freq	%
Sim	19	13,7%
Não	120	86,3%
Base	**139**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DAS POSTAGENS DO FACEBOOK	Freq	%
Ótimo	6	31,6%
Bom	11	57,9%
Regular	2	10,5%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**19**	**100,0%**
MÉDIA	**4,21**	



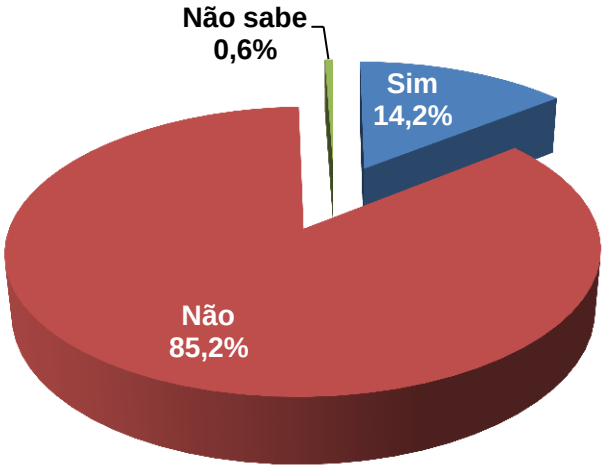
O(a) Sr(a) tem Twitter?

O(a) Sr(a) vê postagens do TRT-RS Twitter?

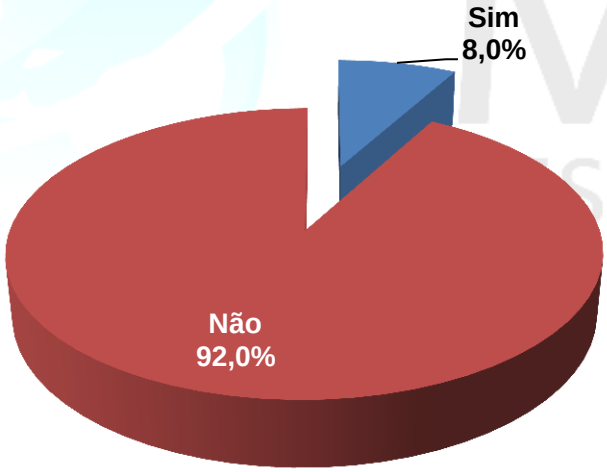
Como o(a) Sr(a) avalia o conteúdo das postagens do TRT-RS no Twitter?

Apenas uma pequena parte dos reclamados entrevistados (14,2%) declarou possuir conta no Twitter, ou seja, este não é um meio de comunicação muito utilizado por este público, principalmente para assuntos relacionados ao TRT-4, visto que dentre os que possuem Twitter, somente 8% veem as postagens deste Tribunal, o que reduz muito a base de entrevistados para uma análise da avaliação deste canal.

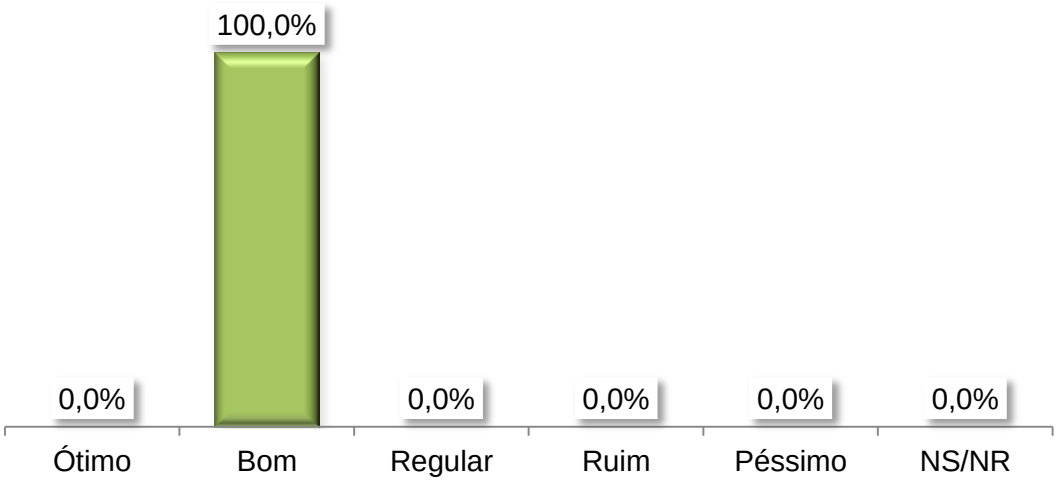
TWITTER?	Freq	%
Sim	25	14,2%
Não	150	85,2%
Não sabe	1	0,6%
Base	**176**	**100,0%**



VÊ AS POSTAGENS DO TWITTER?	Freq	%
Sim	2	8,0%
Não	23	92,0%
Base	**25**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DAS POSTAGENS DO TWITTER	Freq	%
Ótimo	0	0,0%
Bom	2	100,0%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
Base	**2**	**100,0%**
MÉDIA	**4,00**	

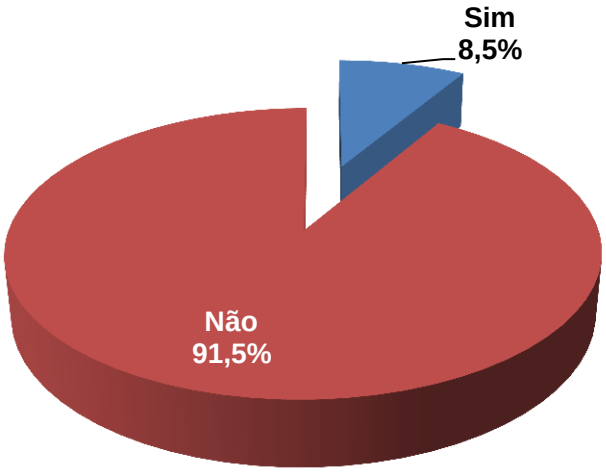


O(a) Sr(a) acessa canal do TRT-RS no Youtube?

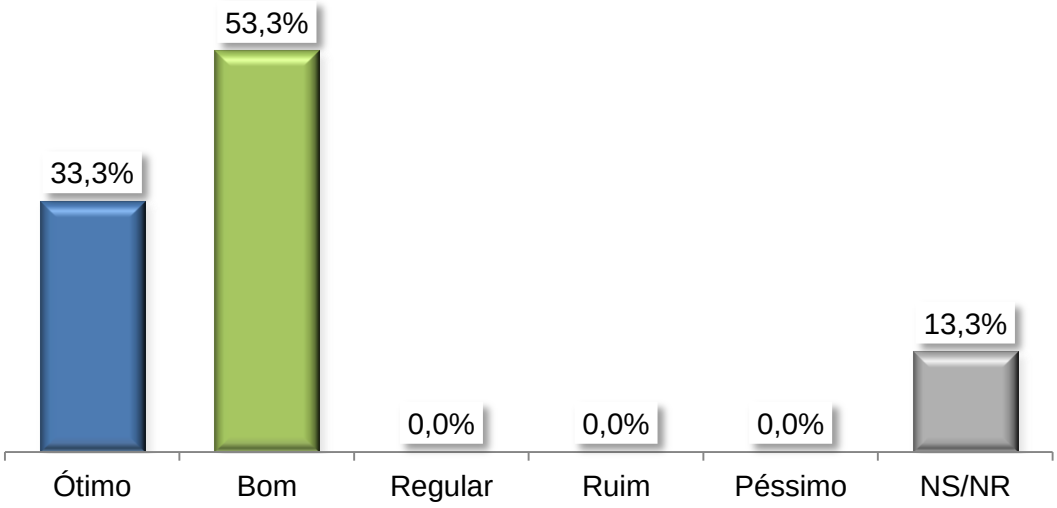
Qual sua opinião sobre o conteúdo do canal do TRT-RS no Youtube?

Da mesma forma que ocorre com o Twitter, o canal do TRT-4 no Youtube também não é um meio de comunicação utilizado pelos reclamados, já que praticamente não acessam o canal, apenas 8,5% o fazem. Destes, 86,6% aprovam o conteúdo do canal. Não foram atribuídos conceitos negativos.

ACESSO AO CANAL DO TRT-4 NO YOUTUBE	Freq	%
Sim	15	8,5%
Não	161	91,5%
Base	**176**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO DO CANAL DO TRT-4 NO YOUTUBE	Freq	%
Ótimo	5	33,3%
Bom	8	53,3%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
NS/NR	2	13,3%
Base	**15**	**100,0%**
MÉDIA	**4,38**	

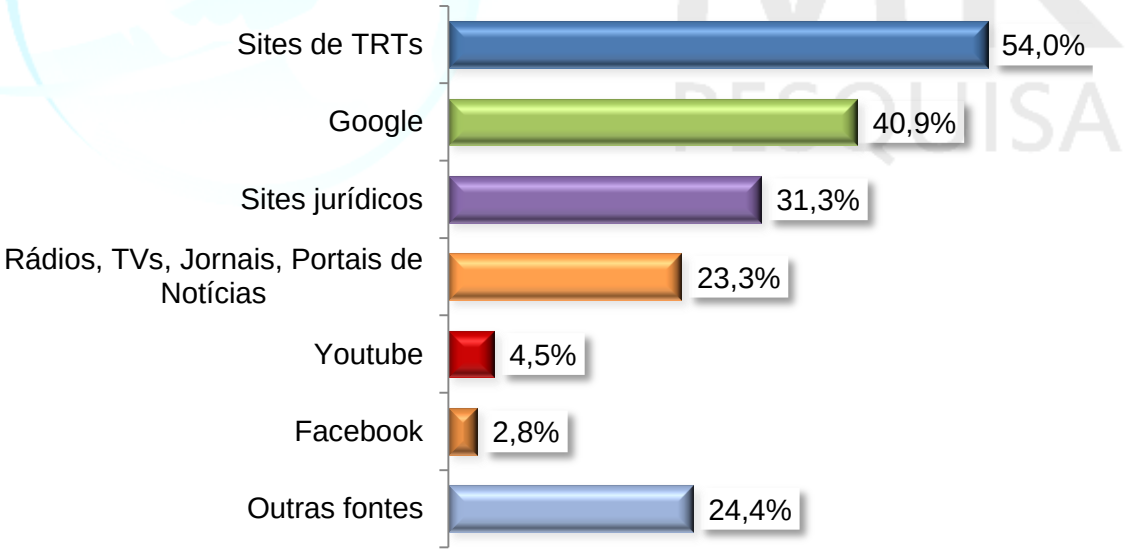


Onde o(a) Sr(a) buscaria informação sobre o funcionamento da Justiça do Trabalho e sobre direitos e deveres dos trabalhadores e empregadores?

Diferente do que foi visto entre os reclamantes, os reclamados primeiramente buscam informações sobre a Justiça do Trabalho e direitos trabalhistas nos sites dos próprios Tribunais, com 54% das citações, em segundo lugar apareceu o Google, com 40,9%, seguidos pelos sites jurídicos, com 31,3%.

ONDE BUSCARIA INFORMAÇÕES	Freq	%
Sites de TRTs	95	54,0%
Google	72	40,9%
Sites jurídicos	55	31,3%
Rádios, TVs, Jornais, Portais de Notícias	41	23,3%
Youtube	8	4,5%
Facebook	5	2,8%
Outras fontes	43	24,4%
Base	**176**	*

*A soma dos percentuais ultrapassam 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

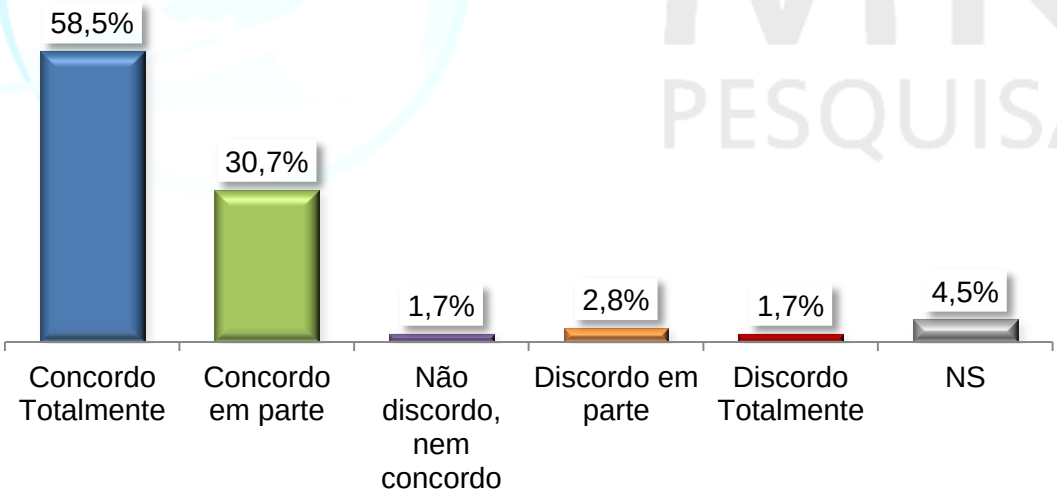


2.6. AVALIAÇÃO GERAL

Pensando na Justiça do Trabalho da 4a. Região, de maneira geral, qual seu grau de concordância com a seguinte afirmativa: "Estou satisfeito com a Justiça do Trabalho da 4ª Região"?

Aproximadamente 90% dos reclamados se mostraram satisfeitos com a Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul como um todo, apenas 1,7% não concordaram nem discordaram com a afirmativa e 4,5% discordam de alguma forma.

SATISFAÇÃO COM A JUSTIÇA DO TRABALHO	Freq	%
Concordo Totalmente	103	58,5%
Concordo em parte	54	30,7%
Não discordo, nem concordo	3	1,7%
Discordo em parte	5	2,8%
Discordo Totalmente	3	1,7%
NS	8	4,5%
Base	**176**	**100,0%**
MÉDIA	**4,48**	



2.7. SUGESTÕES PARA MELHORAR O TRT-4

O(a) Sr(a) tem alguma sugestão para a melhoria dos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho ou pelas Varas do Trabalho?

SUGESTÕES	Freq	%
Pontualidade nas audiências	24	13,6%
Ampliar estacionamento	8	4,5%
Celeridade nos processos	3	1,7%
Melhorar a acessibilidade de portadores de deficiência	3	1,7%
Ampliar as salas de espera	2	1,1%
Ampliar horário de atendimento	2	1,1%
Celeridade	2	1,1%
Fazer um prédio mais moderno	2	1,1%
Mais cadeiras	2	1,1%
Melhorar a infraestrutura	2	1,1%
Melhorar a qualidade dos alto falantes	2	1,1%
Melhorar o atendimento	2	1,1%
Agilidade no atendimento	1	0,6%
Agilizar a marcação de audiências	1	0,6%
Agilizar o feedback da ouvidoria	1	0,6%
Ar condicionado/ Manter o ar ligado	1	0,6%
Corredor mais amplo	1	0,6%
Demora em a marcação da 2a. Audiência	1	0,6%
Disponibilizar café	1	0,6%
Disponibilizar wifi	1	0,6%
Edificação ruim	1	0,6%
Imparcialidade	1	0,6%
Melhorar a circulação	1	0,6%
Melhorar a cordialidade dos juízes	1	0,6%
Melhorar a pintura do prédio	1	0,6%
Melhorar a sinalização interna	1	0,6%
Melhorar o espaço físico	1	0,6%
Organizar a acomodação dos usuários	1	0,6%
Ter juiz fixo	1	0,6%
Não tem sugestão	115	65,3%
Base	**176**	*

*A soma dos percentuais ultrapassam 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

O percentual de sugestões em 13,6% para melhorar a pontualidade das audiências na Primeira Instância corrobora a opinião em separado de advogados, reclamantes e reclamados!

IV – PÚBLICO EXTERNO EM GERAL

Este capítulo compreende as abordagens comuns a pelo menos 2 (dois) públicos pesquisados na Pesquisa de Satisfação dos usuários externos com o Tribunal Regional do Trabalho do Rio Grande do Sul.

Como o número de “Reclamantes” entrevistados foi bem superior ao de “Reclamados” e “Advogados”, o resultado deste público tende a ter um peso maior no resultado geral.

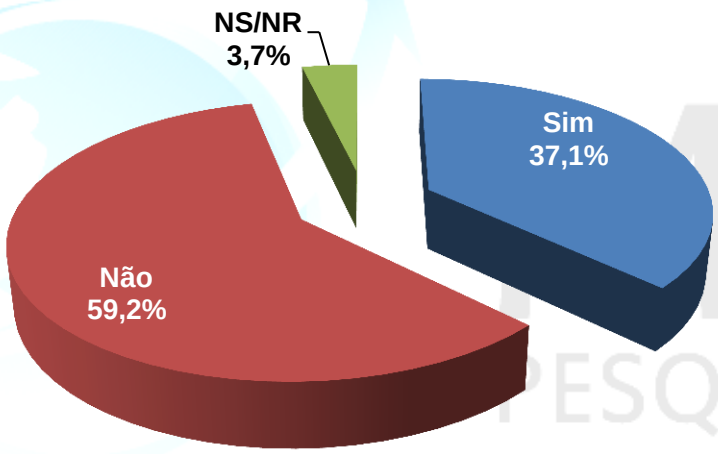
1. AVALIAÇÕES

1.1. AUDIÊNCIAS

O(a) Sr(a) tentou fazer acordo da ação?

De maneira geral, observou-se que a maioria dos envolvidos em ações trabalhista não tentaram firmar acordo com a outra parte antes da ação.

TENTOU ACORDO ANTES?	Total		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Sim	190	37,1%	190	37,1%	70	39,8%
Não	303	59,2%	303	59,2%	83	47,2%
NS/NR	19	3,7%	19	3,7%	23	13,1%
Base	**512**	**100,0%**	**512**	**100,0%**	**176**	**100,0%**



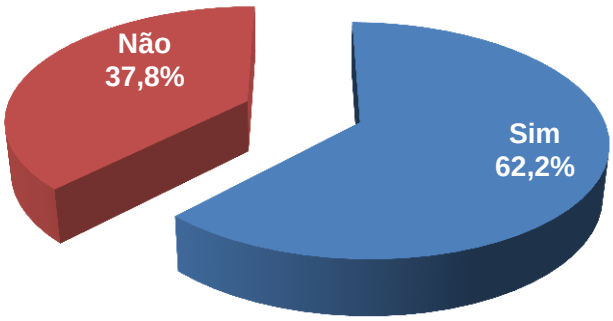
O(a) Sr(a) já participou de alguma audiência na Justiça do Trabalho?

O(a) Sr(a) entende o que é discutido durante as audiências?

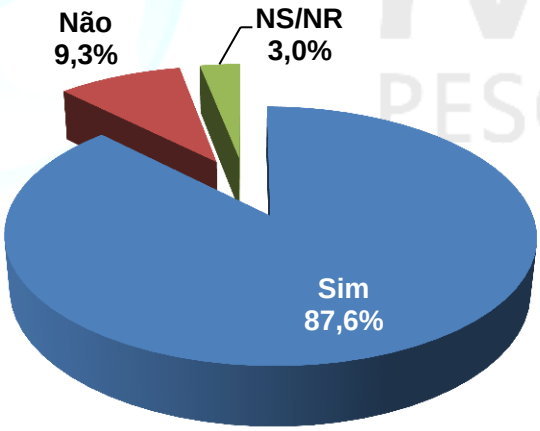
Mais da metade do público "não profissional", 62,2%, já participou de outras audiências na Justiça do Trabalho. Este percentual é maior entre os reclamados (79%) e menor entre os reclamantes (56,4%). A grande maioria dos que já participaram de audiências trabalhistas entende o que é exposto na mesma, citado por 87,6% do público "não profissional (reclamantes + reclamados).

PARTICIPAÇÃO EM AUDIÊNCIA NA JUSTIÇA DO TRABALHO	Total		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Sim	428	62,2%	289	56,4%	139	79,0%
Não	260	37,8%	223	43,6%	37	21,0%

Base	**688**	**100,0%**	**512**	**100,0%**	**176**	**100,0%**



ENTENDE O QUE É DISCUTIDO NAS AUDIÊNCIAS?	Total		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Sim	375	87,6%	241	83,4%	134	96,4%
Não	40	9,3%	37	12,8%	3	2,2%
NS/NR	13	3,0%	11	3,8%	2	1,4%
Base	**428**	**100,0%**	**289**	**100,0%**	**139**	**100,0%**

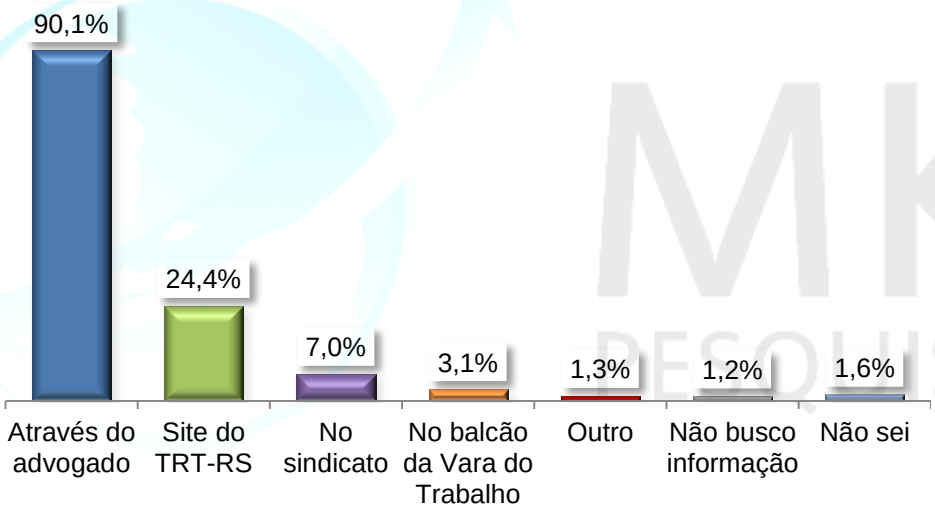


Como o(a) Sr(a) se informa sobre o andamento do seu processo?

No geral, os advogados são a principal fonte de informação sobre o processo em andamento tanto para os reclamante quanto para os reclamados. O site do TRT-4

apareceu em segundo lugar, porém com percentual de consulta bem inferior, 24,4% para o total.

FORMA DE INFORMAÇÃO SOBRE O PROCESSO	Total		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Através do advogado	620	90,1%	462	90,2%	158	89,8%
Site do TRT-RS	168	24,4%	106	20,7%	62	35,2%
No sindicato	48	7,0%	33	6,4%	15	8,5%
No balcão da Vara do Trabalho	21	3,1%	14	2,7%	7	4,0%
Outro	9	1,3%	8	1,6%	1	0,6%
Não busco informação	8	1,2%	6	1,2%	2	1,1%
Não sei	11	1,6%	10	2,0%	1	0,6%
Base	**688**	*	**512**	*	**176**	*

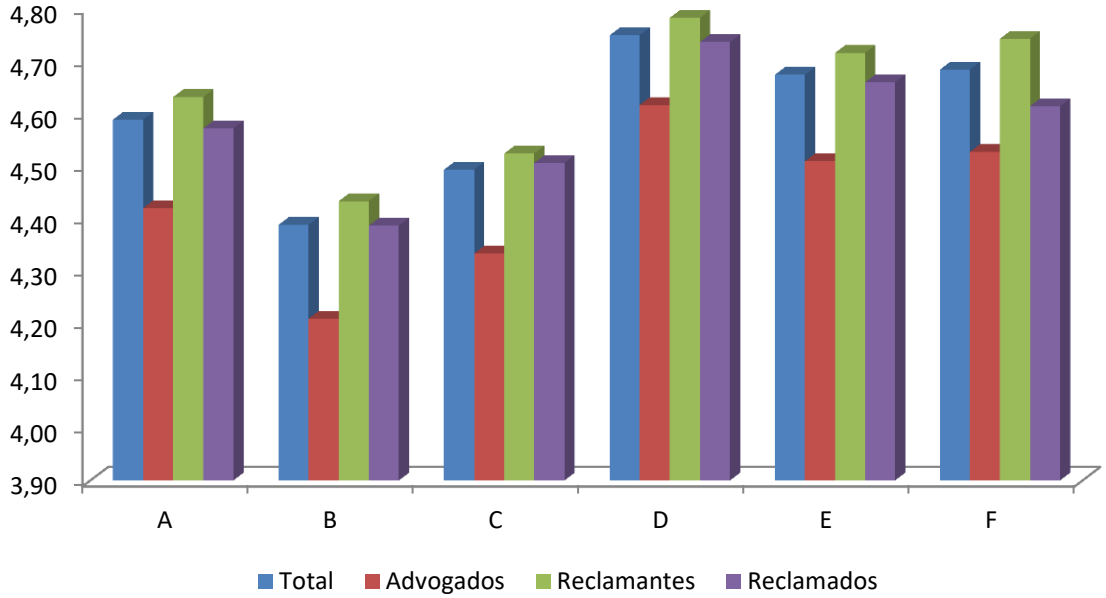


1.2. INFRAESTRUTURA

Vou ler algumas afirmativas sobre a infraestrutura do TRT do Rio Grande do Sul e gostaria de saber o quanto o(a) sr(a) concorda ou discorda com cada uma delas.

O público externo que frequenta as dependências do Tribuna Regional do Trabalho e suas Varas demonstrou-se bastante satisfeito com a infraestrutura deste Tribunal. Todos os aspectos abordados alcançaram notas m´dias superiores a 4 – equivalente ao conceito "bom". Observou-se que, embora com notas médias elevadas, os advogados aparentam ser um pouco mais críticos em suas avaliações se comparados com os reclamantes e reclamados.

	INFRAESTRUTURA	Total	Advogados	Reclamantes	Reclamados
		Média	Média	Média	Média
A	As instalações do Tribunal e Varas são bem sinalizadas (placas, avisos, ...)	4,59	4,42	4,63	4,57
B	As instalações da Justiça do Trabalho são adequadas para o acesso de pessoas com deficiência.	4,39	4,21	4,43	4,39
C	O Tribunal e as Varas do Trabalho estão instalados em locais de fácil acesso (transporte e infraestrutura).	4,49	4,33	4,52	4,51
D	As dependências do TRT-4 são limpas	4,75	4,62	4,78	4,74
E	Os procedimentos de segurança relativos ao controle de acesso e trânsito de pessoas são satisfatórios.	4,67	4,51	4,72	4,66
F	De maneira geral, estou satisfeito com as dependências da Justiça do Trabalho	4,68	4,53	4,74	4,61



Legenda:

A - As instalações do Tribunal e Varas são bem sinalizadas (placas, avisos, ...)

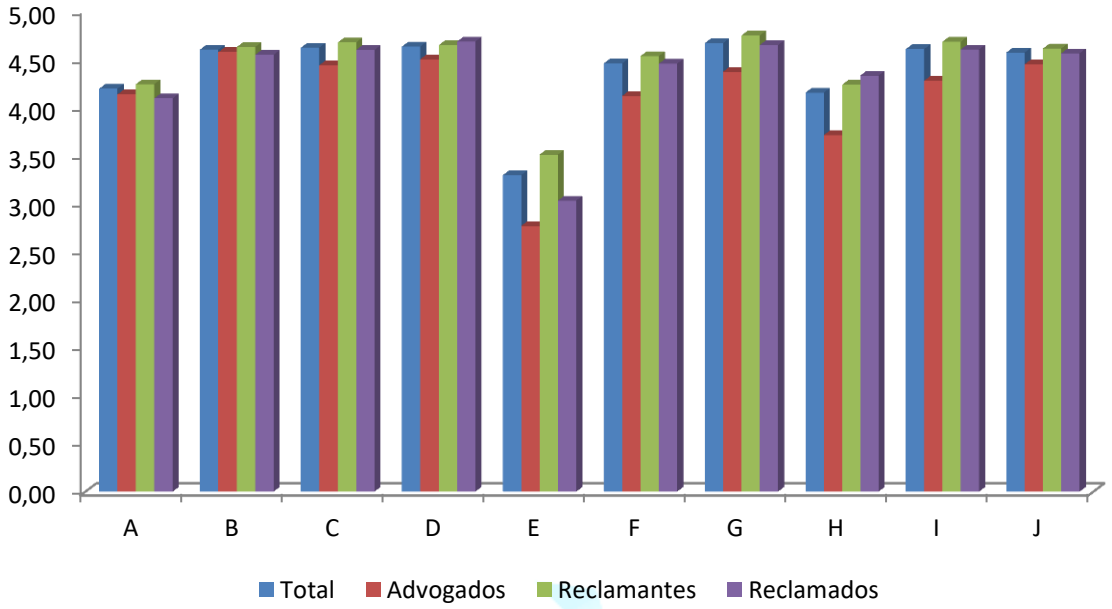
B - As instalações da Justiça do Trabalho são adequadas para o acesso de pessoas com deficiência.
C - O Tribunal e as Varas do Trabalho estão instalados em locais de fácil acesso (transporte e infraestrutura).
D - As dependências do TRT-4 são limpas
E - Os procedimentos de segurança relativos ao controle de acesso e trânsito de pessoas são satisfatórios.
F - De maneira geral, estou satisfeito com as dependências da Justiça do Trabalho

1.3. ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO DA JT

Vou ler algumas afirmativas sobre o atendimento e funcionamento do TRT do Rio Grande do Sul e gostaria de saber o quanto o(a) sr(a) concorda ou discorda com cada uma delas.

É unânime a crítica quanto ao "cumprimento do horário das audiências", que foi visto como o maior problema no atendimento e funcionamento do Tribunal, apresentando a menor nota média nos três públicos pesquisados. Entre os advogados, o item referente à "facilidade de encaminhamento de sugestões, denúncias e reclamações" também obteve nota média inferior a 4, porém com um percentual elevado de profissionais que "não concordaram nem discordaram" com a afirmativa, provavelmente por nunca terem utilizado este serviço.

ATENDIMENTO		Total	Advogados	Reclamantes	Reclamados
		Média	Média	Média	Média
A	O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é ágil.	4,19	4,13	4,24	4,09
B	O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é cordial.	4,60	4,57	4,63	4,54
C	As informações prestadas pelos servidores da Justiça do Trabalho são claras e precisas.	4,62	4,44	4,67	4,60
D	Não encontro dificuldades para obter as informações que preciso	4,63	4,50	4,64	4,68
E	As audiências acontecem no horário previsto.	3,29	2,77	3,51	3,03
F	O horário de atendimento ao público externo da Justiça do Trabalho (das 10h às 18h) é satisfatório.	4,46	4,12	4,53	4,45
G	Sou tratado com respeito pelo juiz.	4,67	4,37	4,75	4,65
H	É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao TRT-RS	4,15	3,71	4,23	4,33
I	De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no 1º. Grau (Varas)	4,61	4,28	4,68	4,60
J	De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no segundo grau?	4,57	4,45	4,61	4,56



Legenda:

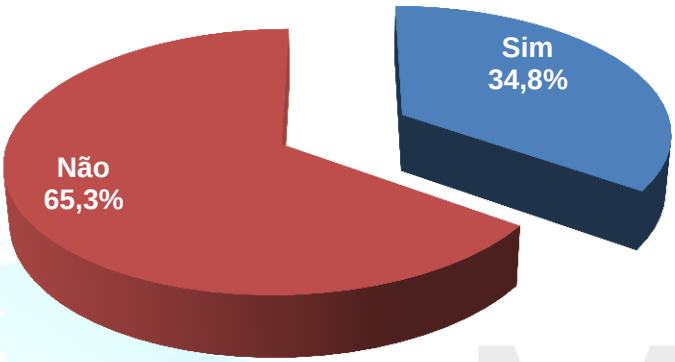
A - O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é ágil.
B - O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é cordial.
C - As informações prestadas pelos servidores da Justiça do Trabalho são claras e precisas.
D - Não encontro dificuldades para obter as informações que preciso
E - As audiências acontecem no horário previsto.
F - O horário de atendimento ao público externo da Justiça do Trabalho (das 10h às 18h) é satisfatório.
G - Sou tratado com respeito pelo juiz.
H - É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao TRT-RS
I - De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no 1º. Grau (Varas)
J - De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no segundo grau

Para o(a) Sr(a) o serviço de Ouvidoria do TRT-4 é excelente, bom, regular, ruim ou péssimo?

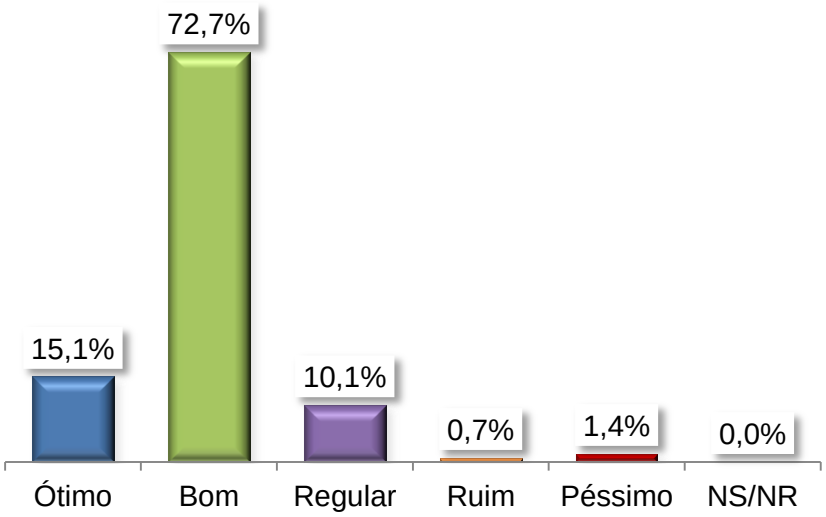
A maior parte do público externo entrevistado, 65,3%, nunca utilizou o serviço de ouvidoria do TRT-4. Este percentual é maior entre os advogados, chegando a 75%.

Em geral, 87,8% do total de entrevistados que já utilizou a ouvidoria avaliou o serviço como ótimo ou bom. Os advogados pareceram mais críticos, já que 21,4% consideram o serviço da ouvidoria “regular”, porém a base de respondentes para este público é pequena para uma análise conclusiva.

UTILIZOU O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT-4	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Sim	278	34,8%	28	25,0%	184	35,9%	66	37,5%
Não	522	65,3%	84	75,0%	328	64,1%	110	62,5%
Base	**800**	**100,0%**	**112**	**100,0%**	**512**	**100,0%**	**176**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT-4	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Ótimo	42	15,1%	5	17,9%	25	13,6%	12	18,2%
Bom	202	72,7%	16	57,1%	137	74,5%	49	74,2%
Regular	28	10,1%	6	21,4%	18	9,8%	4	6,1%
Ruim	2	0,7%	1	3,6%	1	0,5%	0	0,0%
Péssimo	4	1,4%	0	0,0%	3	1,6%	1	1,5%
NS/NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Base	**278**	**100,0%**	**28**	**100,0%**	**184**	**100,0%**	**66**	**100,0%**

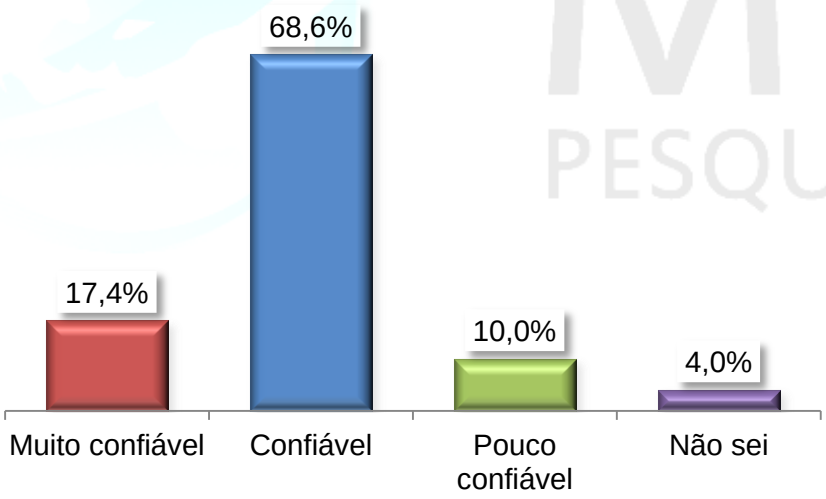

72,7%
15,1%
10,1%
0,7%
1,4%
0,0%
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
NS/NR

1.4. PERCEPÇÕES SOBRE A JT

Na sua opinião, a Justiça do Trabalho é POUCO CONFIÁVEL, CONFIÁVEL OU MUITO CONFIÁVEL?

A confiança na Justiça do Trabalho é bastante alta em ter o público externo em geral, visto que 86% disseram que é "confiável" ou "muito confiável". Como seria esperado, os advogados demonstraram um maior grau de confiança, 93,8%.

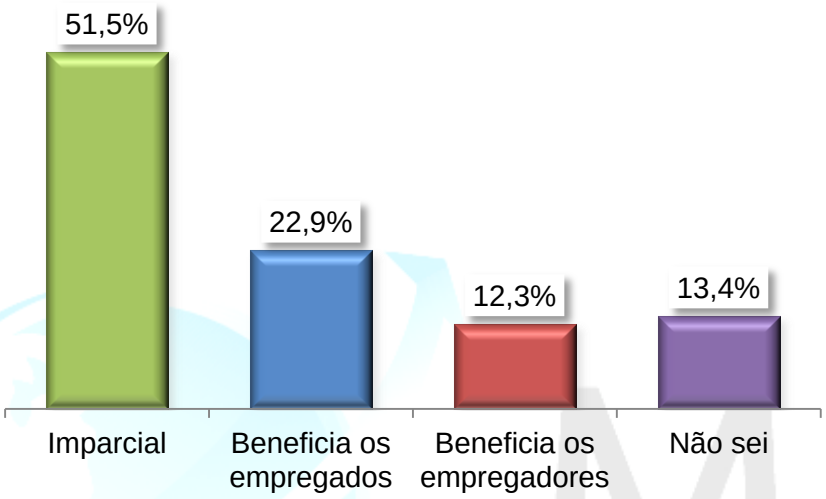
CONFIANÇA NA JUSTIÇA DO TRABALHO	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Muito confiável	139	17,4%	26	23,2%	84	16,4%	29	16,5%
Confiável	549	68,6%	79	70,5%	347	67,8%	123	69,9%
Pouco confiável	80	10,0%	5	4,5%	55	10,7%	20	11,4%
Não sei	32	4,0%	2	1,8%	26	5,1%	4	2,3%
Base	**800**	**100,0%**	**112**	**100,0%**	**512**	**100,0%**	**176**	**100,0%**



Na sua opinião, a Justiça do Trabalho é IMPARCIAL, BENEFICIA OS EMPREGADOS, BENEFICIA OS EMPREGADORES?

Apesar de confiarem na Justiça do Trabalho, apenas metade dos entrevistados a consideram imparcial. Dentre os restantes, 22,9% acreditam que ela beneficia os empregados, 12,3% que os empregadores são os beneficiados e 13,4% não opinaram.

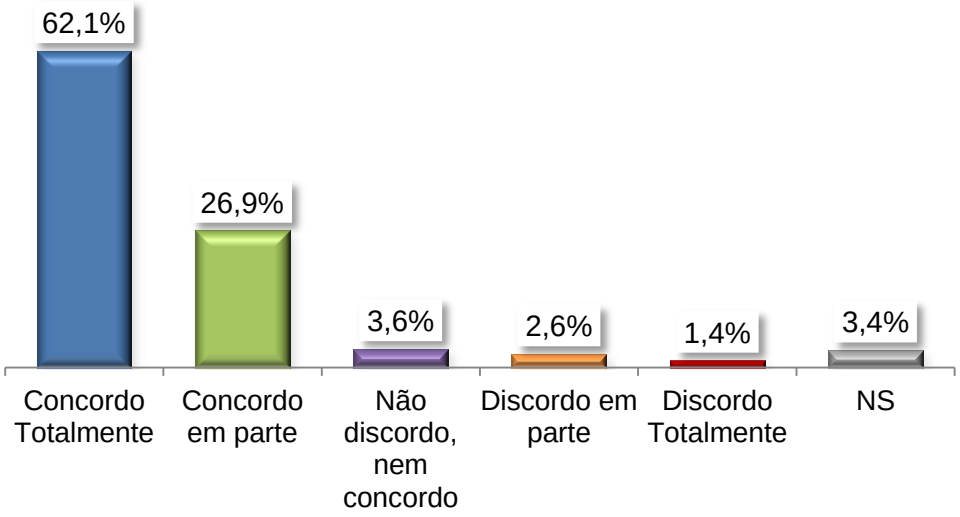
PARCIALIDADE DA JUSTIÇA DO TRABALHO	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Imparcial	412	51,5%	65	58,0%	261	51,0%	86	48,9%
Beneficia os empregados	183	22,9%	33	29,5%	91	17,8%	59	33,5%
Beneficia os empregadores	98	12,3%	5	4,5%	86	16,8%	7	4,0%
Não sei	107	13,4%	9	8,0%	74	14,5%	24	13,6%
Base	**800**	**100,0%**	**112**	**100,0%**	**512**	**100,0%**	**176**	**100,0%**



Qual seu grau de concordância com a seguinte frase: "O TRT-RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social"?

A grande maioria dos reclamados (89,0%) também concorda (totalmente ou parcialmente) que a Justiça do Trabalho do RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social. Praticamente, não houve divergência na opinião dos diferentes públicos.

"O TRT-RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social"	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Concordo Totalmente	497	62,1%	69	61,6%	323	63,1%	105	59,7%
Concordo em parte	215	26,9%	32	28,6%	135	26,4%	48	27,3%
Não discordo, nem concordo	29	3,6%	6	5,4%	18	3,5%	5	2,8%
Discordo em parte	21	2,6%	4	3,6%	9	1,8%	8	4,5%
Discordo Totalmente	11	1,4%	0	0,0%	7	1,4%	4	2,3%
NS	27	3,4%	1	0,9%	20	3,9%	6	3,4%
Base	**800**	**100,0%**	**112**	**100,0%**	**512**	**100,0%**	**176**	**100,0%**


62,1%
26,9%
3,6%
2,6%
1,4%
3,4%
Concordo Totalmente
Concordo em parte
Não discordo, nem concordo
Discordo em parte
Discordo Totalmente
NS

1.5. COMUNICAÇÃO

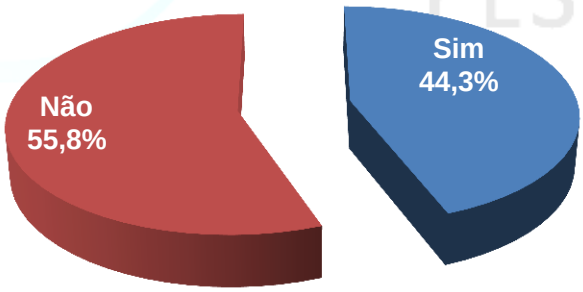
1.5.1. SITE DO TRT-4

O(a) Sr(a) já acessou alguma vez o site do TRT-4?

Menos da metade do público externo acessa o site do TRT-RS, entretanto notou-se diferenças significativas entre os públicos pesquisados.

Como esperado, praticamente a totalidade dos advogados (99,1%) utilizam o site. Pouco mais da metade dos reclamados (55,7%) o fazem e apenas 28,3% dos reclamados acessam este canal.

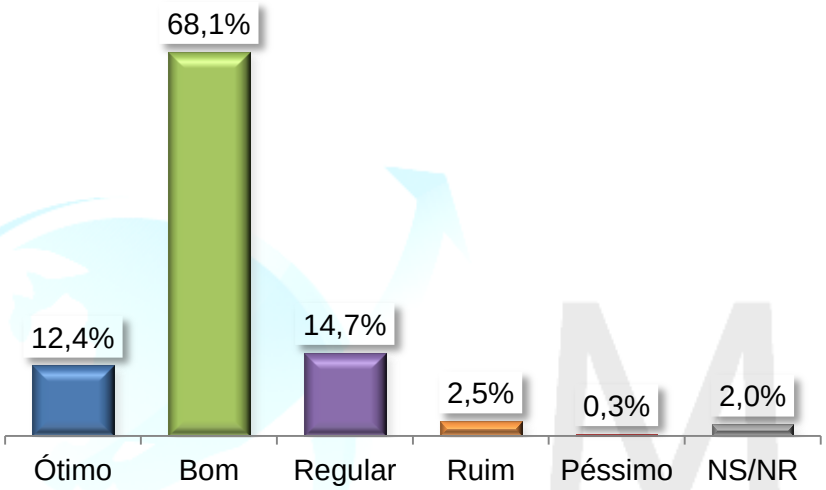
ACESSO AO SITE DO TRT-4	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Sim	354	44,3%	111	99,1%	145	28,3%	98	55,7%
Não	446	55,8%	1	0,9%	367	71,7%	78	44,3%
Base	**800**	**100,0%**	**112**	**100,0%**	**512**	**100,0%**	**176**	**100,0%**



Como o(a) Sr(a) avalia o site do TRT-RS, de forma geral?

Dos entrevistados que utilizaram o site do TRT-4 alguma vez, 80,5% o avaliaram de forma positiva. Os reclamados demonstraram uma satisfação um pouco maior se comparados com os demais públicos.

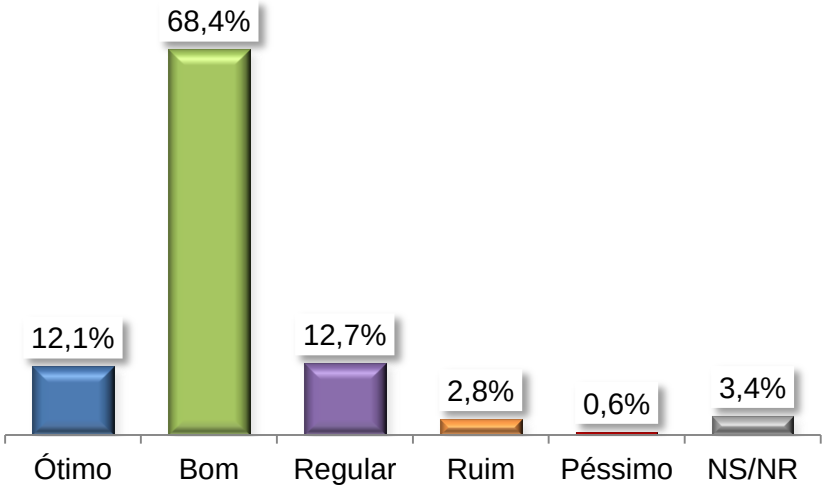
AVALIAÇÃO DO SITE DO TRT-4	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Ótimo	44	12,4%	16	14,4%	13	9,0%	15	15,3%
Bom	241	68,1%	72	64,9%	96	66,2%	73	74,5%
Regular	52	14,7%	19	17,1%	28	19,3%	5	5,1%
Ruim	9	2,5%	4	3,6%	2	1,4%	3	3,1%
Péssimo	1	0,3%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
NS/NR	7	2,0%	0	0,0%	5	3,4%	2	2,0%
Base	**354**	**100,0%**	**111**	**100,0%**	**145**	**100,0%**	**98**	**100,0%**



Como você avalia o layout do site do TRT-RS?

O layout site do TRT-4 agrada ao público externo em geral, com 80,5% de avaliações positivas (ótimo + bom). Não houve diferença na avaliação por público.

AVALIAÇÃO DO LAYOUT DO SITE TRT-4	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Ótimo	43	12,1%	15	13,5%	13	9,0%	15	15,3%
Bom	242	68,4%	77	69,4%	102	70,3%	63	64,3%
Regular	45	12,7%	16	14,4%	16	11,0%	13	13,3%
Ruim	10	2,8%	3	2,7%	4	2,8%	3	3,1%
Péssimo	2	0,6%	0	0,0%	1	0,7%	1	1,0%
NS/NR	12	3,4%	0	0,0%	9	6,2%	3	3,1%
Base	**354**	**100,0%**	**111**	**100,0%**	**145**	**100,0%**	**98**	**100,0%**



O(a) Sr(a) lê as notícias no site do TRT-RS?

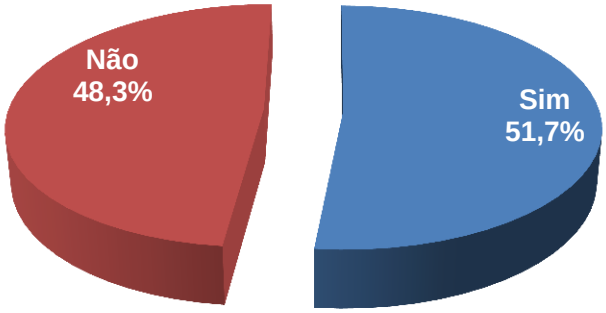
Como o(a) Sr(a) avalia a qualidade dos textos das notícias?

Pouco mais da metade, 51,7%, dos que acessam o site do TRT-4 leem as notícias postadas neste site.

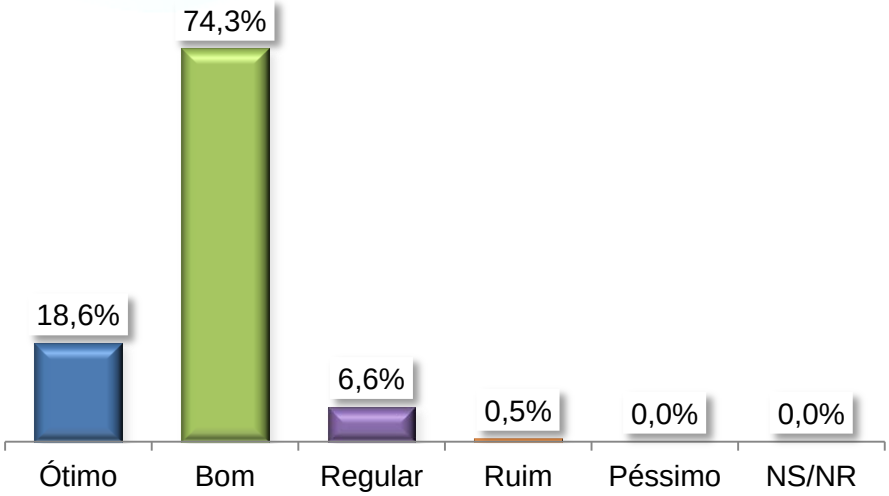
Neste item, também se verificou diferenças consideráveis entre os públicos pesquisados: entre os advogados, 88,3% leem as notícias postadas, já entre os não profissionais este percentual é bem menor – reclamantes (28,3%) e reclamados (44,9%).

Quanto a qualidade dos textos das notícias postadas no site, todos concordam que são ótimas ou boas (92,9% no total), não havendo diferença na opinião de cada público.

LÊ AS NOTÍCIAS DO SITE DO TRT-4?	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Sim	183	51,7%	98	88,3%	41	28,3%	44	44,9%
Não	171	48,3%	13	11,7%	104	71,7%	54	55,1%
Base	**354**	**100,0%**	**111**	**100,0%**	**145**	**100,0%**	**98**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS TEXTOS DAS NOTÍCIAS	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Ótimo	34	18,6%	13	13,3%	8	19,5%	13	29,5%
Bom	136	74,3%	79	80,6%	29	70,7%	28	63,6%
Regular	12	6,6%	6	6,1%	3	7,3%	3	6,8%
Ruim	1	0,5%	0	0,0%	1	2,4%	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Base	**183**	**100,0%**	**98**	**100,0%**	**41**	**100,0%**	**44**	**100,0%**

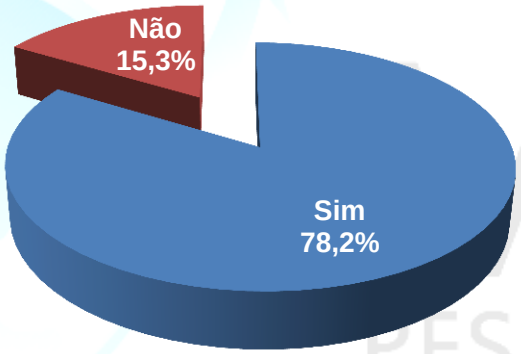


O(a) Sr(a) já acessou o serviço de Consulta Processual no site do TRT?

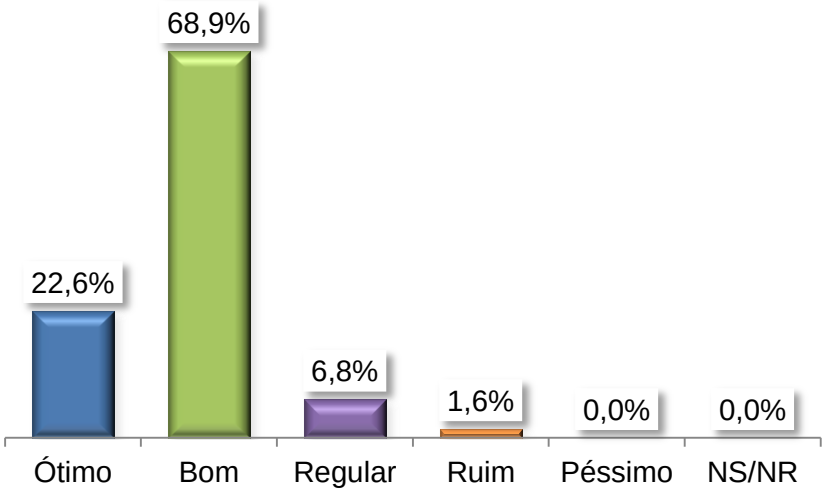
Como o(a) Sr(a) avalia essa ferramenta de consulta?

Um percentual expressivo de reclamantes e reclamados que usam o site do TRT-4, já acessou o serviço de Consulta Processual (78,2%), percentual este um pouco maior entre os reclamados (84,7%). Em geral, 91,6% destes que utilizam o serviço de Consulta Processual no site do TRT-RS estão satisfeitos com este serviço (conceitos: ótimo + bom).

ACESSO AO SERVIÇO DE CONSULTA PROCESSUAL NO SITE DO TRT-4	Total		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Sim	190	78,2%	107	73,8%	83	84,7%
Não	53	15,3%	38	26,2%	15	15,3%
Base	**243**	**100,0%**	**145**	**100,0%**	**98**	**100,0%**



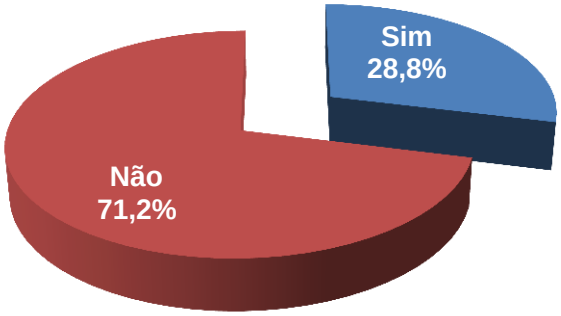
AVALIAÇÃO DA CONSULTA PROCESSUAL NO SITE DO TRT-4	Total		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Ótimo	43	22,6%	25	23,4%	18	21,7%
Bom	131	68,9%	72	67,3%	59	71,1%
Regular	13	6,8%	8	7,5%	5	6,0%
Ruim	3	1,6%	2	1,9%	1	1,2%
Péssimo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Base	**190**	**100,0%**	**107**	**100,0%**	**83**	**100,0%**



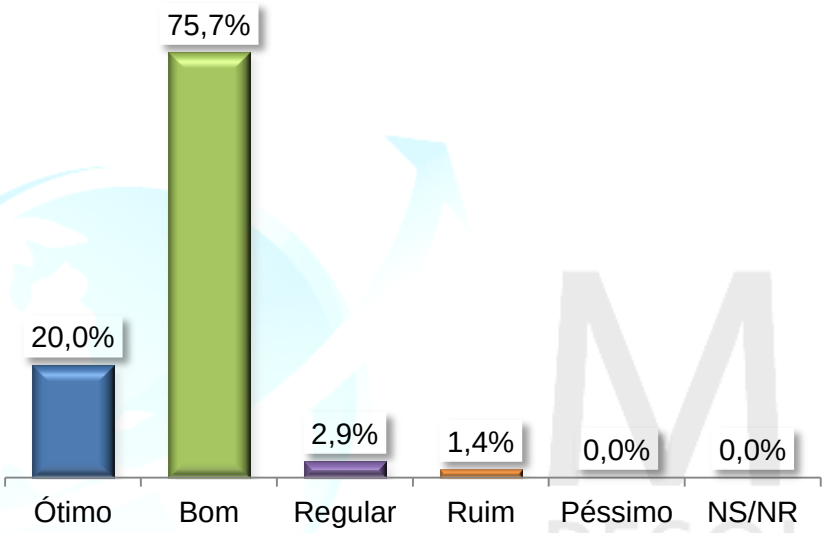
O(a) Sr(a) já acessou a seção de "Informações ao Cidadão" do site do TRT? Como o(a) Sr(a) avalia essa seção?

Diferente do que acontece com a Consulta Processual, a seção de "informações ao cidadão" não é muito acessada nem pelos reclamantes quanto pelos reclamados, em geral, apenas 28,8% o fazem. Dos que já acessaram esta seção, mais de 90% a avaliaram positivamente em ambos os públicos.

ACESSO A "INFORMAÇÕES AO CIDADÃO" NO SITE	Total		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Sim	70	28,8%	36	24,8%	34	34,7%
Não	173	71,2%	109	75,2%	64	65,3%
Base	**243**	**100,0%**	**145**	**100,0%**	**98**	**100,0%**



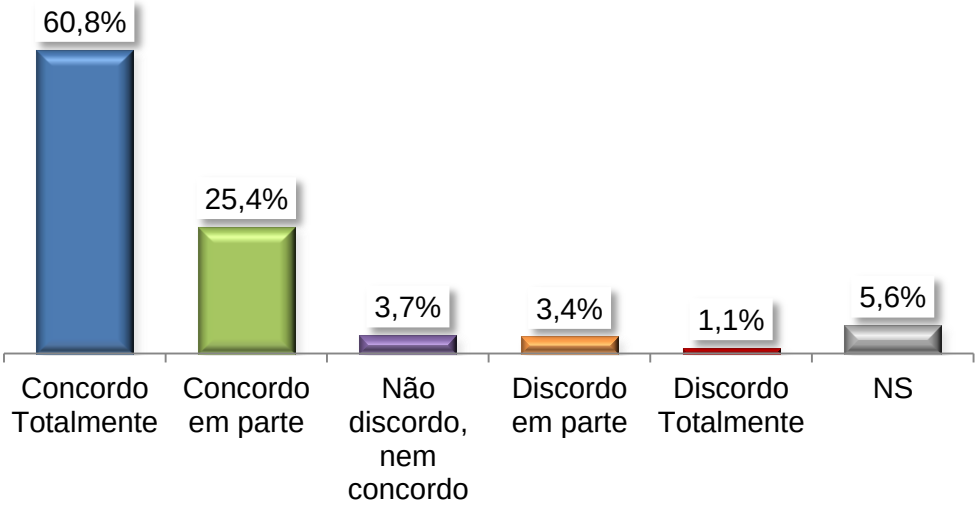
AVALIAÇÃO DA SEÇÃO "INFORMAÇÕES AO CIDADÃO" NO SITE	Total		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Ótimo	14	20,0%	6	16,7%	8	23,5%
Bom	53	75,7%	27	75,0%	26	76,5%
Regular	2	2,9%	2	5,6%	0	0,0%
Ruim	1	1,4%	1	2,8%	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Base	**70**	**100,0%**	**36**	**100,0%**	**34**	**100,0%**



Qual seu grau de concordância com a seguinte frase: "No site do TRT-RS, encontro os serviços e informações que procuro"?

A grande maioria dos entrevistados que utilizam o site do TRT-4 encontram o que procuram, já que 86,2% concordaram totalmente ou em parte com a afirmativa acima.

"No site do TRT-RS, encontro os serviços e informações que procuro"	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Concordo Totalmente	215	60,8%	76	68,8%	81	55,9%	58	59,2%
Concordo em parte	90	25,4%	24	21,4%	37	25,5%	29	29,6%
Não discordo, nem concordo	13	3,7%	2	1,8%	8	5,5%	3	3,1%
Discordo em parte	12	3,4%	4	3,6%	7	4,8%	1	1,0%
Discordo Totalmente	4	1,1%	2	1,8%	2	1,4%	0	0,0%
NS	20	5,6%	3	2,7%	10	6,9%	7	7,1%
Base	**354**	**100,0%**	**111**	**100,0%**	**145**	**100,0%**	**98**	**100,0%**



1.5.2. OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO (Facebook, Twitter, Youtube)

O(a) Sr(a) tem Facebook?

O(a) Sr(a) vê postagens do TRT-RS no Facebook?

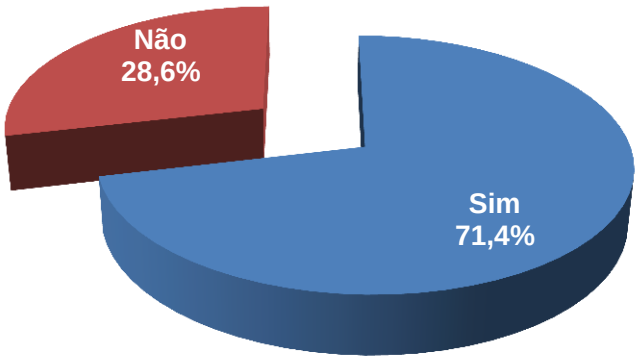
Como o(a) Sr(a) avalia o conteúdo das postagens do TRT-RS no Facebook?

O Facebook é um canal de comunicação utilizado por 71,4% do público externo em geral. O percentual de advogados que possuem esta ferramenta é maior que o observado principalmente entre os reclamantes.

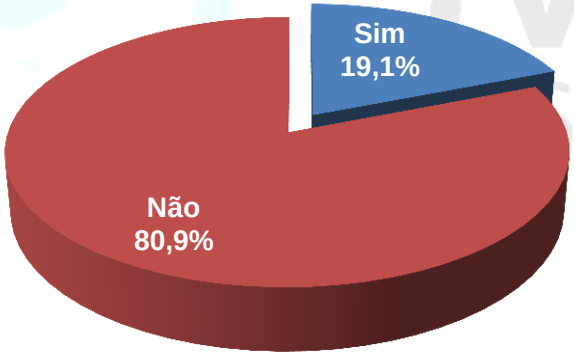
Em geral, dos que possuem Facebook, apenas 19,1% costumam ler as postagens do TRT-4 nesta rede. Entre os advogados, este percentual é bem maior, 52,1%.

A grande maioria dos que leem as postagens demonstraram satisfação com os conteúdos postados, 88,1% de avaliações do tipo “ótimo” e “bom”.

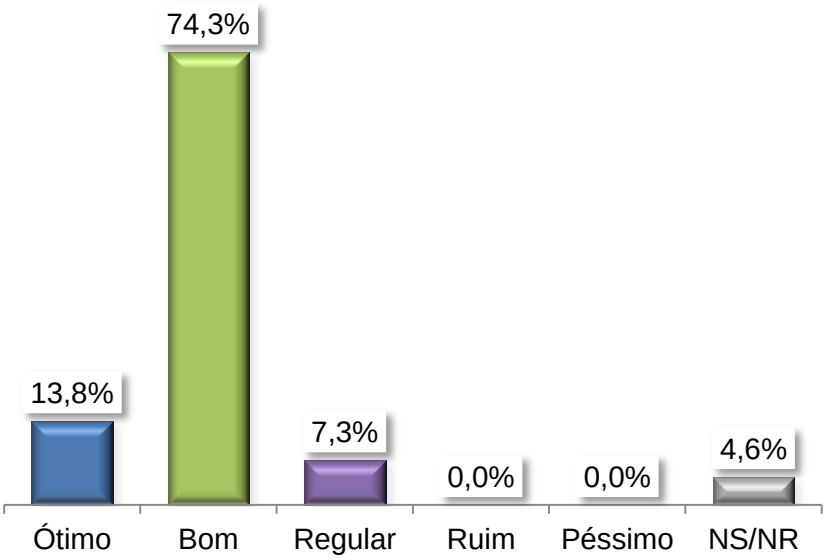
FACEBOOK?	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Sim	571	71,4%	96	85,7%	336	65,6%	139	79,0%
Não	229	28,6%	16	14,3%	176	34,4%	37	21,0%
Base	**800**	**100,0%**	**112**	**100,0%**	**512**	**100,0%**	**176**	**100,0%**



VÊ AS POSTAGENS DO FACEBOOK	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Sim	109	19,1%	50	52,1%	40	11,9%	19	13,7%
Não	462	80,9%	46	47,9%	296	88,1%	120	86,3%
Base	**571**	**100,0%**	**96**	**100,0%**	**336**	**100,0%**	**139**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DAS POSTAGENS DO FACEBOOK	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Ótimo	15	13,8%	8	16,0%	1	2,5%	6	31,6%
Bom	81	74,3%	36	72,0%	34	85,0%	11	57,9%
Regular	8	7,3%	5	10,0%	1	2,5%	2	10,5%
Ruim	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
NS/NR	5	4,6%	1	2,0%	4	10,0%	0	0,0%
Base	**109**	**100,0%**	**50**	**100,0%**	**40**	**100,0%**	**19**	**100,0%**



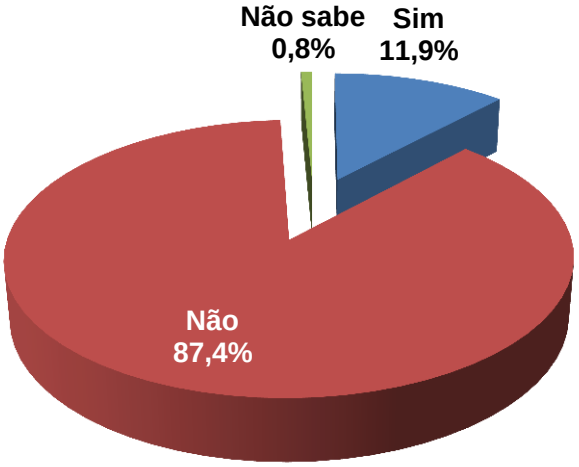
O(a) Sr(a) tem Twitter?

O(a) Sr(a) vê postagens do TRT-RS Twitter?

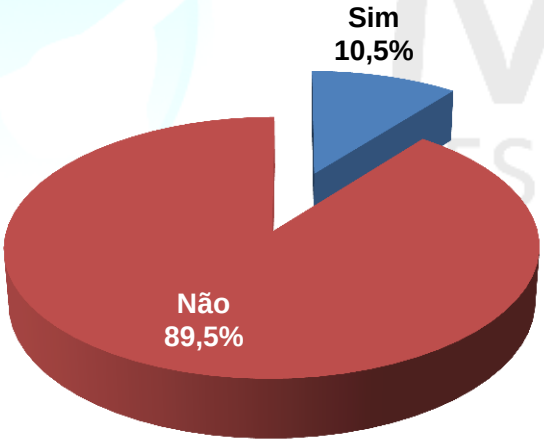
Como o(a) Sr(a) avalia o conteúdo das postagens do TRT-RS no Twitter?

Apenas uma pequena parte do total de entrevistados (11,9%) declarou possuir conta no Twitter, ou seja, este não é um meio de comunicação muito utilizado pelo público externo que frequenta o Tribunal, principalmente para assuntos relacionados ao TRT-4, visto que dentre os que possuem Twitter, somente 10,5% veem as postagens deste Tribunal, isto reduz muito a base de entrevistados para uma análise da avaliação deste canal.

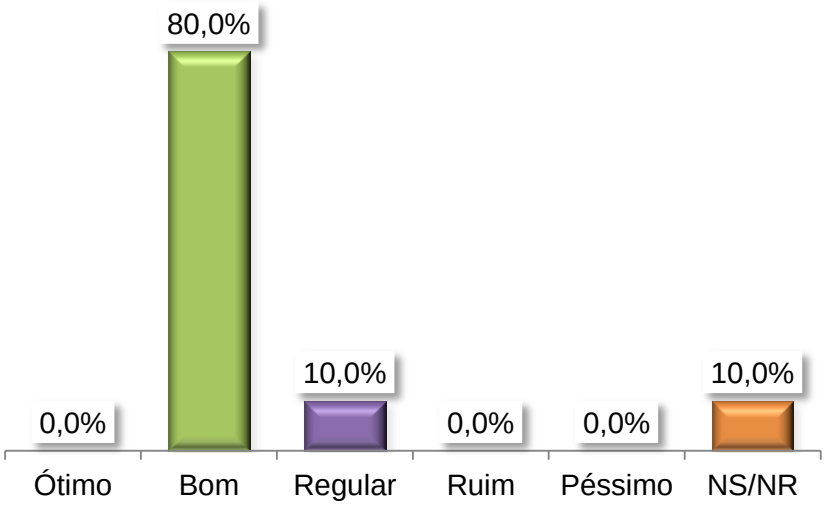
TWITTER?	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Sim	95	11,9%	16	14,3%	54	10,5%	25	14,2%
Não	699	87,4%	96	85,7%	453	88,5%	150	85,2%
Não sabe	6	0,8%	0	0,0%	5	1,0%	1	0,6%
Base	**800**	**100,0%**	**112**	**100,0%**	**512**	**100,0%**	**176**	**100,0%**



VÊ AS POSTAGENS DO TWITTER?	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Sim	10	10,5%	3	18,8%	5	9,3%	2	8,0%
Não	85	89,5%	13	81,3%	49	90,7%	23	92,0%
Base	**95**	**100,0%**	**16**	**100,0%**	**54**	**100,0%**	**25**	**100,0%**



AVALIAÇÃO DAS POSTAGENS DO TWITTER	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Ótimo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Bom	8	80,0%	2	66,7%	4	80,0%	2	100,0%
Regular	1	10,0%	1	33,3%	0	0,0%	0	0,0%
Ruim	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
NS/NR	1	10,0%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%
Base	**10**	**100,0%**	**3**	**100,0%**	**5**	**100,0%**	**2**	**100,0%**

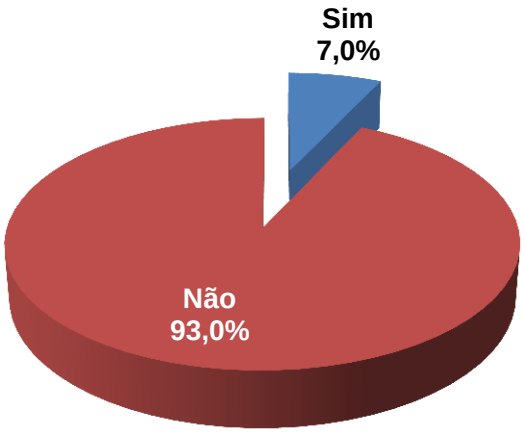


O(a) Sr(a) acessa canal do TRT-RS no Youtube?

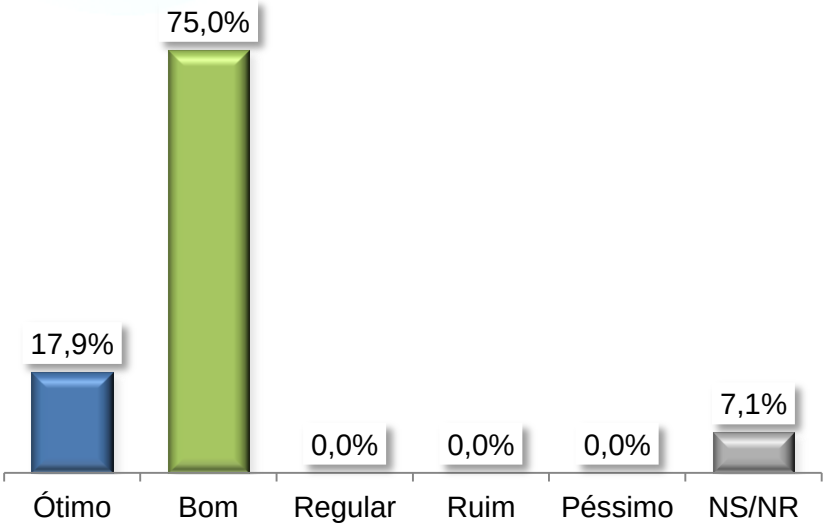
Qual sua opinião sobre o conteúdo do canal do TRT-RS no Youtube?

Da mesma forma que ocorre com o Twitter, o canal do TRT-4 no Youtube também não é um meio de comunicação utilizado pelos entrevistados, já que praticamente não acessam o canal, apenas 7% o fazem. Os advogados costumam acessar mais este canal, 18,8%. Não foram atribuídos conceitos negativos para o conteúdo deste canal por nenhum dos públicos pesquisados.

ACESSO AO CANAL DO TRT-4 NO YOUTUBE	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Sim	56	7,0%	21	18,8%	20	3,9%	15	8,5%
Não	744	93,0%	91	81,3%	492	96,1%	161	91,5%
Base	**800**	**100,0%**	**112**	**100,0%**	**512**	**100,0%**	**176**	**100,0%**



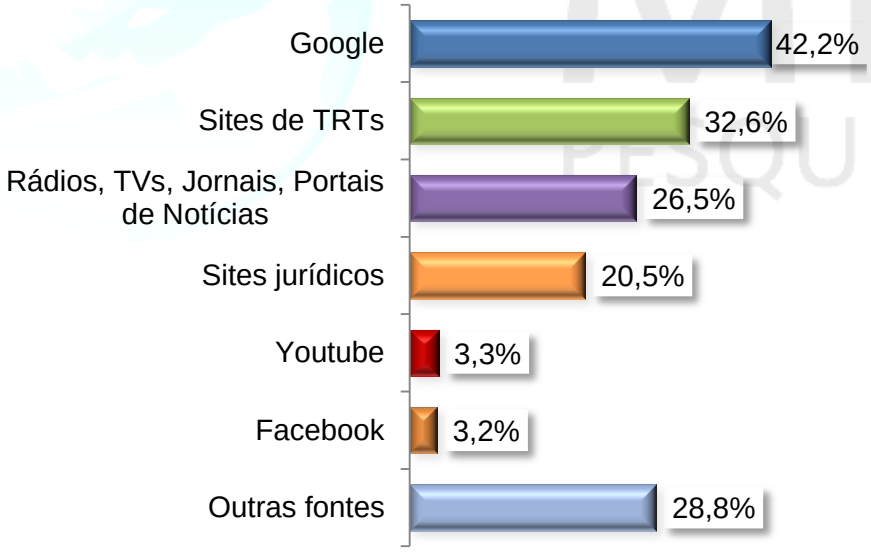
AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO DO CANAL DO TRT-4 NO YOUTUBE	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Ótimo	10	17,9%	3	14,3%	2	10,0%	5	33,3%
Bom	42	75,0%	18	85,7%	16	80,0%	8	53,3%
Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ruim	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
NS/NR	4	7,1%	0	0,0%	2	10,0%	2	13,3%
Base	**56**	**100,0%**	**21**	**100,0%**	**20**	**100,0%**	**15**	**100,0%**



Onde o(a) Sr(a) buscaria informação sobre o funcionamento da Justiça do Trabalho e sobre direitos e deveres dos trabalhadores e empregadores?

De forma geral, o Google é a principal fonte de informação do público "não profissional" sobre assuntos referentes a Justiça do Trabalho e direitos trabalhista, com 42,2% das citações. Os sites dos TRTs apareceram em segundo lugar com 32,6% das respostas, seguidos pelos meios de comunicações tradicionais (rádio, Tv, jornal,...), com 26,5%.

ONDE BUSCARIA INFORMAÇÕES	Total		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Google	290	42,2%	218	42,6%	72	40,9%
Sites de TRTs	224	32,6%	129	25,2%	95	54,0%
Rádios, TVs, Jornais, Portais de Notícias	182	26,5%	141	27,5%	41	23,3%
Sites jurídicos	141	20,5%	86	16,8%	55	31,3%
Youtube	23	3,3%	15	2,9%	8	4,5%
Facebook	22	3,2%	17	3,3%	5	2,8%
Outras fontes	198	28,8%	155	30,3%	43	24,4%
Base	**688**	**100,0%**	**512**	**100,0%**	**176**	**100,0%**

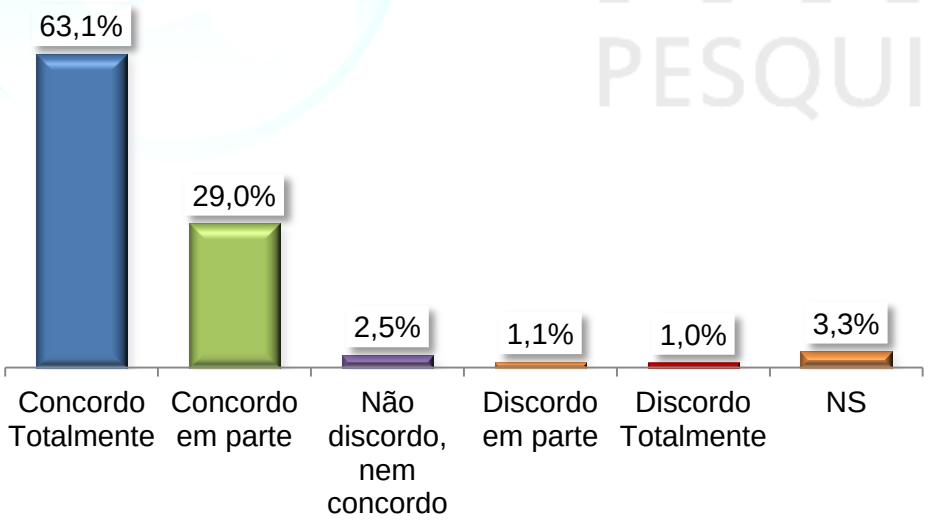


1.6. AVALIAÇÃO GERAL

Pensando na Justiça do Trabalho da 4a. Região, de maneira geral, qual seu grau de concordância com a seguinte afirmativa: "Estou satisfeito com a Justiça do Trabalho da 4ª Região"?

Mais de 90% do público externo entrevistado se mostrou satisfeito com a Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul como um todo. Os advogados parecem um pouco mais satisfeitos de forma geral, porém com uma diferença muito pequena para os demais públicos.

SATISFAÇÃO COM A JUSTIÇA DO TRABALHO	Total		Advogados		Reclamantes		Reclamados	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Concordo Totalmente	505	63,1%	51	45,5%	351	68,6%	103	58,5%
Concordo em parte	232	29,0%	57	50,9%	121	23,6%	54	30,7%
Não discordo, nem concordo	20	2,5%	3	2,7%	14	2,7%	3	1,7%
Discordo em parte	9	1,1%	0	0,0%	4	0,8%	5	2,8%
Discordo Totalmente	8	1,0%	0	0,0%	5	1,0%	3	1,7%
NS	26	3,3%	1	0,9%	17	3,3%	8	4,5%
Base	**800**	**100,0%**	**112**	**100,0%**	**512**	**100,0%**	**176**	**100,0%**



ANEXO 1

(Cruzamentos – Advogados)

INFRAESTRUTURA	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
As instalações do TRT-4 e das Varas do Trabalho são bem sinalizadas (placas, avisos, ...)	4,42	4,55	4,64	4,83	4,00	4,28	4,29	4,80
As instalações da Justiça do Trabalho são adequadas para o acesso de pessoas com deficiência	4,21	4,45	4,55	4,50	4,25	3,88	4,71	4,40
O Tribunal e as Varas do Trabalho estão instalados em locais de fácil acesso (transporte e infraestrutura).	4,33	4,40	4,00	4,33	4,50	4,47	4,29	3,80
As dependências da Justiça do Trabalho são limpas	4,62	5,00	4,91	5,00	5,00	4,22	4,86	4,80
Os procedimentos de segurança relativos ao controle de acesso de pessoas são satisfatórios.	4,51	4,60	4,45	4,83	4,75	4,42	4,71	4,30
De maneira geral, estou satisfeito com as dependências da Justiça do Trabalho	4,53	4,60	4,45	5,00	4,38	4,44	4,71	4,60
MÉDIAS	**4,44**	**4,60**	**4,50**	**4,75**	**4,48**	**4,28**	**4,60**	**4,45**

ATENDIMENTO	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
O horário de atendimento ao público externo da Justiça do Trabalho (das 10h às 18h) é satisfatório	4,12	4,00	4,55	4,50	4,50	3,90	4,14	4,40
O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é cordial.	4,57	4,90	4,82	4,50	4,63	4,32	4,83	4,70
Obtenho facilmente as informações de que necessito.	4,50	4,60	4,64	4,50	4,50	4,42	4,43	4,60
As informações prestadas pelos servidores da Justiça do Trabalho são claras e precisas	4,44	4,75	4,91	4,50	4,50	4,36	4,43	3,60
O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é ágil.	4,13	4,40	4,36	3,83	4,88	3,94	4,14	3,90
As audiências de primeiro grau acontecem no horário previsto.	2,77	3,70	3,09	2,33	2,88	2,34	3,86	2,10
As sessões de julgamento do TRT (segundo grau) acontecem no horário previsto.	3,72	4,18	4,56	4,00	3,33	3,47	4,14	3,20
Sou tratado com respeito pelos magistrados	4,37	4,50	4,36	4,80	4,75	4,16	5,00	4,20
É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao TRT-RS	3,71	3,60	4,17	5,00	3,71	3,46	4,50	3,80
O Protocolo físico da Justiça do Trabalho é organizado e eficiente	4,60	4,70	4,78	4,83	4,57	4,47	4,86	4,56
Quando audiências eventualmente são adiadas sou informado(a) dos motivos do adiamento.	4,08	4,50	4,45	4,17	5,00	3,57	4,57	4,20
Os juízes são acessíveis fora das audiências	3,75	4,05	4,33	3,80	4,75	3,25	3,86	4,00
O prazo para a marcação da primeira audiência após a petição inicial é satisfatório	3,94	4,15	4,50	4,50	4,38	3,50	4,71	3,89
De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no 1º. Grau (Varas)	4,28	4,75	4,64	4,67	4,63	4,00	3,86	4,10
De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no segundo grau	4,45	4,65	4,60	5,00	4,75	4,27	4,29	4,44
MÉDIAS	**4,10**	**4,36**	**4,45**	**4,33**	**4,38**	**3,83**	**4,37**	**3,98**

DURAÇÃO DAS AUDIÊNCIAS	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Muito curto	9,8%	10,0%	0,0%	0,0%	12,5%	12,0%	0,0%	20,0%
Suficiente	84,8%	90,0%	100,0%	83,3%	75,0%	82,0%	85,7%	80,0%
Muito longo	5,4%	0,0%	0,0%	16,7%	12,5%	6,0%	14,3%	0,0%
Base	**112**	**20**	**11**	**6**	**8**	**50**	**7**	**10**

TRAMITAÇÃO DOS PROCESSOS	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Rápida	8,9%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
Razoável	72,3%	75,0%	90,9%	66,7%	62,5%	64,0%	100,0%	80,0%
Lenta	18,8%	5,0%	9,1%	33,3%	37,5%	26,0%	0,0%	10,0%
Base	**112**	**20**	**11**	**6**	**8**	**50**	**7**	**10**

UTILIZOU O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	25,0%	20,0%	27,3%	33,3%	12,5%	24,0%	71,4%	10,0%
Não	75,0%	80,0%	72,7%	66,7%	87,5%	76,0%	28,6%	90,0%
NS/NR	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	**112**	**20**	**11**	**6**	**8**	**50**	**7**	**10**

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	**Média**	**Média**	**Média**	**Média**	**Média**	**Média**	**Média**
Serviço de Ouvidoria do TRT-4	3,89	4,00	4,33	4,00	4,00	3,58	4,20	4,00

FREQUENCIA COMPARECIMENTO NAS UNIDADES DA JT	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
1 a 2 vezes na semana	33,0%	35,0%	36,4%	50,0%	62,5%	24,0%	14,3%	50,0%
De 3 a 5 vezes na semana	44,6%	35,0%	45,5%	50,0%	12,5%	54,0%	42,9%	40,0%
Quinzenalmente	10,7%	15,0%	18,2%	0,0%	12,5%	6,0%	42,9%	0,0%
Mensalmente	7,1%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
Raramente	4,5%	5,0%	0,0%	0,0%	12,5%	6,0%	0,0%	0,0%
Não compareço	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	**112**	**20**	**11**	**6**	**8**	**50**	**7**	**10**

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS MAGISTRADOS DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Alta	60,7%	65,0%	63,6%	100,0%	75,0%	52,0%	57,1%	60,0%
Média/razoável	37,5%	30,0%	36,4%	0,0%	25,0%	48,0%	42,9%	30,0%
Baixa	1,8%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
Base	**112**	**20**	**11**	**6**	**8**	**50**	**7**	**10**

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIDORES DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Alta	49,1%	55,0%	54,5%	83,3%	50,0%	42,0%	57,1%	40,0%
Média/razoável	49,1%	45,0%	45,5%	16,7%	50,0%	56,0%	28,6%	60,0%
Baixa	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	14,3%	0,0%
Base	**112**	**20**	**11**	**6**	**8**	**50**	**7**	**10**

CONFIANÇA NA JUSTIÇA DO TRABALHO	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Pouco confiável	4,5%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,0%	0,0%	10,0%
Confiável	70,5%	75,0%	72,7%	66,7%	87,5%	66,0%	71,4%	70,0%
Muito confiável	23,2%	20,0%	27,3%	33,3%	12,5%	24,0%	28,6%	20,0%
Não sei	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%
Base	**112**	**20**	**11**	**6**	**8**	**50**	**7**	**10**

PARCIALIDADE DA JUSTIÇA DO TRABALHO	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Imparcial	58,0%	75,0%	63,6%	66,7%	50,0%	50,0%	42,9%	70,0%
Beneficia os empregados	29,5%	15,0%	36,4%	33,3%	50,0%	34,0%	28,6%	10,0%
Beneficia os empregadores	4,5%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	10,0%
Não sei	8,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,0%	28,6%	10,0%
Base	**112**	**20**	**11**	**6**	**8**	**50**	**7**	**10**

CONCORDÂNCIA	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
"O TRT-RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social"	4,51	4,50	4,45	5,00	4,63	4,48	4,43	4,40

ACESSO AO SITE DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	99,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	100,0%
Não	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%
NS/NR	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	**112**	**20**	**11**	**6**	**8**	**50**	**7**	**10**

AVALIAÇÃO SITE TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Site do TRT-RS, de forma geral	3,90	3,75	4,00	4,00	4,00	3,92	4,14	3,70
Layout do site do TRT-RS	3,94	3,95	4,09	4,33	3,88	3,86	4,14	3,80

LÊ AS NOTÍCIAS DO SITE DO TRT-4?	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	88,3%	95,0%	81,8%	66,7%	87,5%	87,8%	100,0%	90,0%
Não	11,7%	5,0%	18,2%	33,3%	12,5%	12,2%	0,0%	10,0%
Base	**112**	**20**	**11**	**6**	**8**	**50**	**7**	**10**

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS TEXTOS DAS NOTÍCIAS	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Qualidade dos textos	4,07	4,11	4,00	4,25	4,14	4,02	4,29	4,00

FACEBOOK?	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	85,7%	95,0%	90,9%	83,3%	87,5%	76,0%	100,0%	100,0%
Não	14,3%	5,0%	9,1%	16,7%	12,5%	24,0%	0,0%	0,0%
Base	**112**	**20**	**11**	**6**	**8**	**50**	**7**	**10**

VÊ AS POSTAGENS DO FACEBOOK	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	52,1%	47,4%	40,0%	40,0%	28,6%	55,3%	57,1%	80,0%
Não	47,9%	52,6%	60,0%	60,0%	71,4%	44,7%	42,9%	20,0%
Base	**96**	**19**	**10**	**5**	**7**	**38**	**7**	**10**

AVALIAÇÃO DAS POSTAGENS DO	Total	Região

FACEBOOK		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Conteúdo das postagens do TRT-RS no Facebook	4,06	4,00	4,00	4,50	4,00	4,05	4,50	3,88

ACESSO AO FLICKR DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	4,5%	10,0%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%
Não	95,5%	90,0%	81,8%	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%	100,0%
Base	**112**	**20**	**11**	**6**	**8**	**50**	**7**	**10**

AVALIAÇÃO FLICKR DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Como o(a) Sr(a) avalia o conteúdo do TRT-RS no FlickR?	4,20	3,50	4,50	-	-	-	5,00	-

COMUNICAÇÃO/ SITE TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
De forma geral, as notícias veiculadas no site do TRT-RS são úteis e interessantes para os advogados	4,54	4,30	4,55	4,83	4,50	4,58	4,43	4,70
Pelos canais de comunicação do TRT-RS, sinto-me bem informado sobre a Instituição	4,52	4,42	4,50	5,00	4,50	4,51	4,29	4,70
No site do TRT-RS, encontro os serviços e informações que procuro	4,56	4,42	4,80	4,67	4,57	4,62	4,14	4,50

	Total	Região

SATISFAÇÃO COM A COMUNICAÇÃO/ SITE TRT-4		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Consulta Processual	3,97	3,65	4,09	4,33	4,00	4,06	4,00	3,80
Consulta de Jurisprudência	4,13	4,30	4,00	4,33	3,63	4,24	4,00	3,80
Pauta Online (1º. Grau)	4,20	4,15	4,09	4,33	3,88	4,30	4,14	4,10
Processo Judicial Eletrônico (PJe)	3,80	3,65	3,91	4,33	3,50	3,98	3,43	3,30

TECNOLOGIA	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Os quiosques digitais (computador e scanner) disponibilizados nas unidades judiciárias atendem as necessidades do público externo	3,93	3,17	3,78	4,33	4,43	3,98	4,57	3,63
Considero útil o acesso à internet através de rede sem fio, disponível em todas as unidades judiciárias do TRT-4	4,01	3,85	4,13	4,00	3,71	4,09	4,00	4,00
Estou satisfeito com os equipamentos disponíveis nas salas de audiência já adaptadas em decorrência da implantação do Processo Eletrônico	4,47	4,35	4,64	5,00	4,75	4,52	4,29	3,80

SATISFAÇÃO COM A JUSTIÇA DO TRABALHO	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Satisfação com a Justiça do Trabalho da 4ª Região	4,43	4,65	4,45	4,83	4,50	4,37	4,14	4,20

ANEXO 2

(Cruzamentos – Reclamantes)

INFRAESTRUTURA	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
As instalações do Tribunal e Varas são bem sinalizadas (placas, avisos, ...)	4,63	4,51	4,66	4,92	4,78	4,62	4,35	4,84
As instalações da Justiça do Trabalho são adequadas para o acesso de pessoas com deficiência.	4,43	4,60	4,39	4,92	4,50	4,18	4,56	4,76
O Tribunal e as Varas do Trabalho estão instalados em locais de fácil acesso (transporte e infraestrutura).	4,52	4,40	4,70	4,76	4,89	4,40	4,56	4,75
As dependências do TRT-4 são limpas	4,78	4,74	4,68	5,00	5,00	4,77	4,56	4,91
Os procedimentos de segurança relativos ao controle de acesso e trânsito de pessoas são satisfatórios.	4,72	4,60	4,62	4,92	4,78	4,79	4,47	4,70
De maneira geral, estou satisfeito com as dependências da Justiça do Trabalho	4,74	4,64	4,80	4,92	4,78	4,75	4,50	4,89
MÉDIAS	**4,64**	**4,58**	**4,64**	**4,91**	**4,79**	**4,58**	**4,50**	**4,81**

ATENDIMENTO	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é ágil.	4,24	4,34	4,48	4,21	4,41	4,06	4,21	4,59
O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é cordial.	4,63	4,60	4,67	4,85	4,68	4,63	4,35	4,64
As informações prestadas pelos servidores da Justiça do Trabalho são claras e precisas.	4,67	4,55	4,71	4,96	4,68	4,78	4,41	4,40
Não encontro dificuldades para obter as informações que preciso	4,64	4,51	4,83	4,88	4,65	4,62	4,47	4,85
As audiências acontecem no horário previsto.	3,51	3,85	3,51	3,32	4,06	3,18	4,15	3,52
O horário de atendimento ao público externo da Justiça do Trabalho (das 10h às 18h) é satisfatório.	4,53	4,64	4,60	4,77	4,32	4,45	4,62	4,60
Sou tratado com respeito pelo juiz.	4,75	4,71	4,69	4,87	4,81	4,81	4,32	4,79
É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao TRT-RS	4,23	4,05	4,57	3,88	4,10	4,36	4,00	4,48
De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no 1º. Grau (Varas)	4,68	4,60	4,77	4,84	4,76	4,75	4,45	4,43
De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no segundo grau?	4,61	4,65	4,79	4,53	4,74	4,62	4,50	4,38
MÉDIAS	**4,45**	**4,45**	**4,56**	**4,51**	**4,52**	**4,43**	**4,35**	**4,47**

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Serviço de Ouvidoria do TRT-4	3,98	4,07	4,15	3,96	3,92	3,78	4,10	3,85

CONFIANÇA NA JUSTIÇA DO TRABALHO	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Pouco confiável	10,7%	3,2%	4,0%	11,5%	2,7%	17,2%	5,7%	11,4%
Confiável	67,8%	67,7%	68,0%	65,4%	81,1%	63,9%	57,1%	86,4%
Muito confiável	16,4%	26,9%	22,0%	23,1%	10,8%	10,6%	37,1%	2,3%
Não sei	5,1%	2,2%	6,0%	0,0%	5,4%	8,4%	0,0%	0,0%
Base	**512**	**93**	**50**	**26**	**37**	**227**	**35**	**44**

PARCIALIDADE DA JUSTIÇA DO TRABALHO	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Imparcial	51,0%	64,5%	52,0%	61,5%	35,1%	45,8%	60,0%	47,7%
Beneficia os empregados	17,8%	14,0%	20,0%	23,1%	24,3%	21,6%	8,6%	2,3%
Beneficia os empregadores	16,8%	14,0%	8,0%	7,7%	21,6%	14,5%	17,1%	45,5%
Não sei	14,5%	7,5%	20,0%	7,7%	18,9%	18,1%	14,3%	4,5%
Base	**512**	**93**	**50**	**26**	**37**	**227**	**35**	**44**

CONCORDÂNCIA	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
"O TRT-RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social"	4,54	4,45	4,54	4,84	4,54	4,63	4,50	4,16

ACESSO AO SITE DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Não acesso o site do TRT-RS	71,7%	71,0%	82,0%	50,0%	86,5%	68,3%	60,0%	88,6%
Apenas para consultar meu processo	7,8%	10,8%	6,0%	3,8%	5,4%	7,0%	14,3%	6,8%
Raramente	12,3%	11,8%	8,0%	23,1%	2,7%	15,4%	14,3%	2,3%
Eventualmente	4,5%	3,2%	4,0%	7,7%	2,7%	5,3%	5,7%	2,3%
Uma vez por semana	1,6%	0,0%	0,0%	3,8%	2,7%	2,2%	2,9%	0,0%
De duas a quatro vezes por semana	0,6%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%
Diariamente	1,6%	1,1%	0,0%	11,5%	0,0%	1,3%	2,9%	0,0%
Base	**512**	**93**	**50**	**26**	**37**	**227**	**35**	**44**

AVALIAÇÃO SITE TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Site do TRT-RS, de forma geral	3,84	3,78	3,78	4,18	3,60	3,76	4,17	4,20
Layout do site do TRT-RS	3,90	3,79	3,78	4,18	3,80	3,85	4,18	4,20

LÊ AS NOTÍCIAS DO SITE DO TRT-4?	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	28,3%	33,3%	44,4%	38,5%	20,0%	22,2%	28,6%	40,0%
Não	71,7%	66,7%	55,6%	61,5%	80,0%	77,8%	71,4%	60,0%
Base	**512**	**93**	**50**	**26**	**37**	**227**	**35**	**44**

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS TEXTOS DAS NOTÍCIAS	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Qualidade dos textos	4,07	4,11	3,75	4,40	4,00	3,94	4,25	4,50

ACESSO AO SERVIÇO DE CONSULTA PROCESSUAL NO SITE DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	73,8%	77,8%	66,7%	61,5%	40,0%	75,0%	85,7%	80,0%
Não	26,2%	22,2%	33,3%	38,5%	60,0%	25,0%	14,3%	20,0%
Base	**512**	**93**	**50**	**26**	**37**	**227**	**35**	**44**

AVALIAÇÃO DA CONSULTA PROCESSUAL NO SITE DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Consulta processual	4,12	4,14	4,33	4,13	3,50	4,02	4,42	4,50

ACESSO A "INFORMAÇÕES AO CIDADÃO" NO SITE	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	24,8%	29,6%	33,3%	53,8%	20,0%	18,1%	7,1%	60,0%
Não	75,2%	70,4%	66,7%	46,2%	80,0%	81,9%	92,9%	40,0%
Base	**512**	**93**	**50**	**26**	**37**	**227**	**35**	**44**

AVALIAÇÃO DA SEÇÃO "INFORMAÇÕES AO CIDADÃO" NO SITE	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Consulta processual	4,06	4,13	4,00	4,14	4,00	4,00	4,00	4,00

CONCORDÂNCIA	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
"No site do TRT-RS, encontro os serviços e informações que procuro"	4,39	4,50	4,22	4,91	4,40	4,28	4,58	4,20

FACEBOOK?	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	65,6%	59,1%	62,0%	76,9%	56,8%	72,7%	71,4%	43,2%
Não	34,4%	40,9%	38,0%	23,1%	43,2%	27,3%	28,6%	56,8%
Base	**512**	**93**	**50**	**26**	**37**	**227**	**35**	**44**

VÊ AS POSTAGENS DO FACEBOOK	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	11,9%	12,7%	3,2%	40,0%	9,5%	9,1%	24,0%	5,3%
Não	88,1%	87,3%	96,8%	60,0%	90,5%	90,9%	76,0%	94,7%
Base	**336**	**55**	**31**	**20**	**21**	**165**	**25**	**19**

AVALIAÇÃO DAS POSTAGENS DO FACEBOOK	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Conteúdo das postagens do TRT-RS no Facebook	4,00	4,17	4,00	4,00	4,00	3,93	4,00	4,00

TWITTER?	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	10,5%	18,3%	12,0%	7,7%	2,7%	7,9%	20,0%	6,8%
Não	88,5%	78,5%	88,0%	92,3%	97,3%	92,1%	77,1%	90,9%
Base	**512**	**93**	**50**	**26**	**37**	**227**	**35**	**44**

VÊ AS POSTAGENS DO TWITTER	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	9,3%	5,9%	0,0%	50,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%
Não	90,7%	94,1%	100,0%	50,0%	100,0%	83,3%	100,0%	100,0%
Base	**54**	**17**	**6**	**2**	**1**	**18**	**7**	**3**

AVALIAÇÃO DAS POSTAGENS DO TWITTER	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Conteúdo das postagens do TRT-RS no TWITTER	4,00	4,00	-	4,00	-	4,00	-	-

ACESSO AO CANAL NO YOUTUBE	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	3,9%	3,2%	2,0%	15,4%	0,0%	3,5%	8,6%	2,3%
Não	96,1%	96,8%	98,0%	84,6%	100,0%	96,5%	91,4%	97,7%
Base	**512**	**93**	**50**	**26**	**37**	**227**	**35**	**44**

AVALIAÇÃO DO CANAL NO YOUTUBE	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Canal no Youtube	4,11	4,00	4,00	4,25	-	4,14	4,00	4,00

ONDE BUSCARIA INFORMAÇÕES	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sites de TRTs	25,2%	20,4%	50,0%	42,3%	24,3%	17,6%	45,7%	20,5%
Facebook	3,3%	4,3%	6,0%	19,2%	2,7%	1,3%	0,0%	2,3%
Youtube	2,9%	4,3%	4,0%	7,7%	2,7%	1,8%	2,9%	2,3%
Google	42,6%	52,7%	44,0%	30,8%	21,6%	44,1%	54,3%	27,3%
Sites jurídicos	16,8%	31,2%	18,0%	19,2%	5,4%	9,7%	40,0%	11,4%
Rádios, TVs, Jornais, Portais de Notícias	27,5%	22,6%	16,0%	15,4%	43,2%	22,9%	11,4%	81,8%
Outras fontes	30,3%	25,8%	20,0%	38,5%	24,3%	40,1%	25,7%	4,5%
Base	**512**	**93**	**50**	**26**	**37**	**227**	**35**	**44**

SATISFAÇÃO COM A JUSTIÇA DO TRABALHO	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Satisfação com a Justiça do Trabalho da 4ª Região	4,63	4,60	4,89	4,88	4,57	4,63	4,62	4,39

ANEXO 3

(Cruzamentos – Reclamados)

INFRAESTRUTURA	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
As instalações do Tribunal e Varas são bem sinalizadas (placas, avisos, ...)	4,57	4,70	4,50	4,63	4,77	4,61	3,92	4,50
As instalações da Justiça do Trabalho são adequadas para o acesso de pessoas com deficiência.	4,39	4,61	4,29	5,00	4,42	4,32	3,83	4,45
O Tribunal e as Varas do Trabalho estão instalados em locais de fácil acesso (transporte e infraestrutura).	4,51	4,61	4,22	4,88	4,46	4,55	4,00	4,64
As dependências do TRT-4 são limpas	4,74	4,84	4,50	5,00	4,85	4,72	4,45	4,86
Os procedimentos de segurança relativos ao controle de acesso e trânsito de pessoas são satisfatórios.	4,66	4,55	4,61	5,00	4,92	4,69	4,42	4,57
De maneira geral, estou satisfeito com as dependências da Justiça do Trabalho	4,61	4,73	4,28	4,50	4,85	4,71	4,00	4,64
MÉDIAS	**4,58**	**4,67**	**4,40**	**4,83**	**4,71**	**4,60**	**4,10**	**4,61**

ATENDIMENTO	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é ágil.	4,09	4,10	3,87	2,83	4,31	4,23	3,91	4,08
O atendimento prestado na Justiça do Trabalho é cordial.	4,54	4,30	4,44	5,00	5,00	4,53	4,45	4,83
As informações prestadas pelos servidores da Justiça do Trabalho são claras e precisas.	4,60	4,38	4,71	5,00	4,67	4,56	4,55	4,85
Não encontro dificuldades para obter as informações que preciso	4,68	4,61	4,50	5,00	4,69	4,68	4,83	4,79
As audiências acontecem no horário previsto.	3,03	3,91	2,56	2,17	3,46	2,73	3,58	2,71
O horário de atendimento ao público externo da Justiça do Trabalho (das 10h às 18h) é satisfatório.	4,45	4,69	4,11	5,00	3,85	4,45	4,83	4,31
Sou tratado com respeito pelo juiz.	4,65	4,76	4,35	5,00	4,83	4,58	4,67	4,83
É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao TRT-RS	4,33	4,11	4,33	4,75	3,89	4,46	4,40	4,50
De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no 1º. Grau (Varas)	4,60	4,55	4,44	4,88	4,85	4,63	4,50	4,50
De maneira geral, estou satisfeito com os serviços prestados no segundo grau?	4,56	4,63	4,40	4,80	4,60	4,55	4,56	4,50
MÉDIAS	**4,27**	**4,44**	**4,03**	**4,43**	**4,25**	**4,23**	**4,42**	**4,23**

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Serviço de Ouvidoria do TRT-4	4,08	4,13	4,14	3,40	4,00	4,09	4,25	4,20

CONFIANÇA NA JUSTIÇA DO TRABALHO	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Pouco confiável	11,4%	12,1%	16,7%	12,5%	7,7%	11,5%	8,3%	7,1%
Confiável	69,9%	69,7%	61,1%	87,5%	76,9%	70,5%	41,7%	85,7%
Muito confiável	16,5%	15,2%	16,7%	0,0%	15,4%	16,7%	41,7%	7,1%
Não sei	2,3%	3,0%	5,6%	0,0%	0,0%	1,3%	8,3%	0,0%
Base	**176**	**33**	**18**	**8**	**13**	**78**	**12**	**14**

PARCIALIDADE DA JUSTIÇA DO TRABALHO	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Imparcial	48,9%	60,6%	44,4%	50,0%	38,5%	44,9%	58,3%	50,0%
Beneficia os empregados	33,5%	30,3%	38,9%	50,0%	46,2%	29,5%	25,0%	42,9%
Beneficia os empregadores	4,0%	3,0%	0,0%	0,0%	15,4%	5,1%	0,0%	0,0%
Não sei	13,6%	6,1%	16,7%	0,0%	0,0%	20,5%	16,7%	7,1%
Base	**176**	**33**	**18**	**8**	**13**	**78**	**12**	**14**

CONCORDÂNCIA	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
"O TRT-RS conduz suas atividades com ética e responsabilidade social"	4,42	4,30	4,33	4,43	4,08	4,55	4,40	4,50

ACESSO AO SITE DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Não acesso o site do TRT-RS	44,3%	27,3%	44,4%	50,0%	53,8%	44,9%	33,3%	78,6%
Apenas para consultar meu processo	10,8%	15,2%	16,7%	0,0%	23,1%	6,4%	16,7%	7,1%
Raramente	11,9%	18,2%	0,0%	0,0%	15,4%	15,4%	8,3%	0,0%
Eventualmente	13,6%	15,2%	16,7%	50,0%	7,7%	10,3%	25,0%	0,0%
Uma vez por semana	2,3%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%
De duas a quatro vezes por semana	4,5%	3,0%	5,6%	0,0%	0,0%	6,4%	0,0%	7,1%
Diariamente	12,5%	18,2%	16,7%	0,0%	0,0%	12,8%	16,7%	7,1%
Base	**176**	**33**	**18**	**8**	**13**	**78**	**12**	**14**

AVALIAÇÃO SITE TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Site do TRT-RS, de forma geral	4,04	4,17	4,10	4,50	3,83	3,95	4,00	4,00
Layout do site do TRT-RS	3,93	4,00	4,00	4,50	4,17	3,83	3,63	4,00

LÊ AS NOTÍCIAS DO SITE DO TRT-4?	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	44,9%	58,3%	50,0%	50,0%	33,3%	34,9%	75,0%	0,0%
Não	55,1%	41,7%	50,0%	50,0%	66,7%	65,1%	25,0%	100,0%
Base	**176**	**33**	**18**	**8**	**13**	**78**	**12**	**14**

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS TEXTOS DAS NOTÍCIAS	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Qualidade dos textos	4,23	4,29	4,00	4,50	4,50	4,13	4,33	-

ACESSO AO SERVIÇO DE CONSULTA PROCESSUAL NO SITE DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	84,7%	75,0%	100,0%	100,0%	83,3%	81,4%	100,0%	100,0%
Não	15,3%	25,0%	0,0%	0,0%	16,7%	18,6%	0,0%	0,0%
Base	**176**	**33**	**18**	**8**	**13**	**78**	**12**	**14**

AVALIAÇÃO DA CONSULTA PROCESSUAL NO SITE DO TRT-4	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Consulta processual	4,13	4,22	4,20	4,50	4,20	4,03	4,13	4,00

ACESSO A "INFORMAÇÕES AO CIDADÃO" NO SITE	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	34,7%	45,8%	40,0%	25,0%	50,0%	18,6%	75,0%	33,3%
Não	65,3%	54,2%	60,0%	75,0%	50,0%	81,4%	25,0%	66,7%
Base	**176**	**33**	**18**	**8**	**13**	**78**	**12**	**14**

AVALIAÇÃO DA SEÇÃO "INFORMAÇÕES AO CIDADÃO" NO SITE	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Consulta processual	4,24	4,27	4,00	5,00	4,33	4,25	4,17	4,00

CONCORDÂNCIA	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
“No site do TRT-RS, encontro os serviços e informações que procuro”	4,58	4,45	4,70	5,00	4,33	4,62	4,57	4,67

FACEBOOK?	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	79,0%	87,9%	83,3%	50,0%	76,9%	82,1%	83,3%	50,0%
Não	21,0%	12,1%	16,7%	50,0%	23,1%	17,9%	16,7%	50,0%
Base	**176**	**33**	**18**	**8**	**13**	**78**	**12**	**14**

VÊ AS POSTAGENS DO FACEBOOK	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	13,7%	17,2%	26,7%	0,0%	20,0%	7,8%	20,0%	14,3%
Não	86,3%	82,8%	73,3%	100,0%	80,0%	92,2%	80,0%	85,7%
Base	**139**	**29**	**15**	**4**	**10**	**64**	**10**	**7**

AVALIAÇÃO DAS POSTAGENS DO FACEBOOK	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Conteúdo das postagens do TRT-RS no Facebook	4,21	4,20	4,25	-	4,50	4,00	4,50	4,00

TWITTER?	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	14,2%	15,2%	11,1%	12,5%	0,0%	15,4%	41,7%	0,0%
Não	85,2%	84,8%	83,3%	87,5%	100,0%	84,6%	58,3%	100,0%
NS/NR	0,6%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	**176**	**33**	**18**	**8**	**13**	**78**	**12**	**14**

VÊ AS POSTAGENS DO TWITTER	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	8,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%
Não	92,0%	80,0%	100,0%	100,0%	0,0%	91,7%	100,0%	0,0%
Base	**25**	**5**	**2**	**1**	**0**	**12**	**5**	**0**

AVALIAÇÃO DAS POSTAGENS DO TWITTER	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Conteúdo das postagens do TRT-RS no TWITTER	4,00	4,00	-	-	-	4,00	-	-

ACESSO AO CANAL NO YOUTUBE	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sim	8,5%	15,2%	5,6%	0,0%	7,7%	6,4%	25,0%	0,0%
Não	91,5%	84,8%	94,4%	100,0%	92,3%	93,6%	75,0%	100,0%
Base	**176**	**33**	**18**	**8**	**13**	**78**	**12**	**14**

AVALIAÇÃO DO CANAL NO YOUTUBE	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Canal no Youtube	4,38	4,40	4,00	-	4,00	4,67	4,33	-

ONDE BUSCARIA INFORMAÇÕES	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
Sites de TRTs	54,0%	60,6%	72,2%	50,0%	46,2%	48,7%	58,3%	50,0%
Facebook	2,8%	3,0%	5,6%	0,0%	0,0%	2,6%	8,3%	0,0%
Youtube	4,5%	6,1%	11,1%	0,0%	0,0%	3,8%	8,3%	0,0%
Google	40,9%	51,5%	22,2%	37,5%	61,5%	41,0%	41,7%	21,4%
Sites jurídicos	31,3%	51,5%	55,6%	37,5%	7,7%	21,8%	50,0%	7,1%
Rádios, TVs, Jornais, Portais de Notícias	23,3%	30,3%	5,6%	0,0%	30,8%	20,5%	16,7%	57,1%
Outras fontes	24,4%	18,2%	22,2%	87,5%	7,7%	25,6%	33,3%	7,1%
Base	**176**	**33**	**18**	**8**	**13**	**78**	**12**	**14**

SATISFAÇÃO COM A JUSTIÇA DO TRABALHO	Total	Região						
		Noroeste	Nordeste	Centro Ocidental	Centro Oriental	Metropol.	Sudoeste	Sudeste
	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Satisfação com a Justiça do Trabalho da 4ª Região	4,48	4,35	4,13	4,38	4,62	4,57	4,42	4,69

MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA

Contribuíram para esse trabalho:

Ronaldo Lisboa
Analista de pesquisa

Cláudia Valente
Coordenadora de pesquisa

Lucia Helena Cardoso
Estatística e Analista de banco de dados

Eduardo Henrique
Analista de banco de dados

Magda Gomes
Supervisora de campo

Michele Assis
Socióloga

Lucas Farias
Supervisor de checagem