



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO**

***Ouvidoria***

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO -2016**

**Varas do Trabalho de Manaus e  
Distribuição dos Feitos de 1ª Instância**

A presente pesquisa foi coordenada pela Seção de Ouvidoria, constituída pela aplicação de entrevista junto aos advogados, partes e estagiários, no dia 16.11.2016, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação quanto ao atendimento prestado pelas Varas do Trabalho da Capital e Distribuição dos Feitos de 1ª Instância. A pesquisa foi respondida por 245 pessoas.

Os entrevistados que participaram da pesquisa promovida pela Ouvidoria registraram suas opiniões em formulários apropriados.

A cada questão foram atribuídos conceitos que auxiliaram na classificação dos dados, conforme descrição abaixo:

1. Identifica seu nível de satisfação no aspecto atendimento (Bom, Razoável, Ruim) e tempo de espera (Rápido, Razoável, Longo)
2. Considera que suas necessidades foram atendidas (Sim, Não, Dependia de outras medidas)
3. Grau de confiança na Justiça do Trabalho (Alto, Médio, Baixo)
4. Opcional quanto à identificação dos participantes e a registro de sugestões/críticas/elogios

A seguir um resumo do resultado da pesquisa:

1. Identifica seu nível de satisfação no aspecto atendimento (Bom) 60%
2. Identifica seu nível de satisfação do Tempo de espera (Rápido) 59%
3. Considera que suas necessidades foram atendidas (Dependia de outras medidas) 42%
4. Grau de confiança na Justiça do Trabalho (Médio) 56%
5. Reclamações, sugestões, elogios e comentários mais observados:

Reclamações, sugestões, elogios e comentários mais observados entre os entrevistados:

**Reclamações:**

- Descumprimento dos horários estipulados para audiência;
- Atraso no sistema de pregão para chamada das partes;
- A morosidade processual é a reclamação de quase todos os cidadãos;
- Falta de urbanidade no tratamento por parte de alguns servidores e juízes;
- Adiamento das audiências;
- O tempo de duração das audiências é muito curto;
- Nas dependências dos banheiros falta, melhor, higienização;
- Água dos bebedouros muito quente;
- Espera demorada por elevadores;
- Refrigeração ambiente precária;
- Pauta digital não funciona;
- O tempo de espera muito longo;
- Pautas muito juntas sem condições de acontecer a contento;
- Falta de confiança no ser humano, sendo sempre necessário, testemunhas para atestar a veracidade dos fatos;
- Justiça demorada;
- Falta de cordialidade dos servidores;
- Demora no atendimento;
- Melhorar o ar do elevador;
- Mais comprometimento de Juízes e servidores;
- Mais atendentes;
- Mais atendentes na Distribuição;

- Chamar o reclamante pelo nome, pois, muitos tem dificuldade para enxergar ou são pouco alfabetizados;
- Que os magistrados, assim como, os conciliadores sejam mais atenciosos, pois, cada demanda possui suas particularidades;
- Os servidores, em geral, poderiam ter mais respeito com as partes e os advogados;
- O tratamento, com suas exceções, também é precário, com o despreparo e falta de tato dos servidores.

#### **Sugestões:**

- Que a própria Vara desse continuidade na procura de bens penhoráveis, quando não se encontrada nada, sem necessidade de petições pelo reclamante;
- Criar mais Varas;
- Servir um cafezinho.

#### **Elogios:**

- Atendimento rápido (3ª Vara)
- Excelente trabalho perante a sociedade e os trabalhadores (3ª Vara);
- Muito bom (5ª Vara);
- Bons serviços à sociedade, sempre fui bem atendido (Varas em geral).

#### **Anexos**

Demonstrativo da Pesquisa de Opinião/2016  
Modelo do formulário da pesquisa

Manaus, 22 de março de 2017

*Honorina Bezerra de Araújo*  
*Chefe da Seção de Ouvidoria do TRT 11ª Região*  
*(Exercício 2016)*

*Maria Auxiliadora Ribeiro de Azevedo*  
*Chefe da Seção de Ouvidoria do TRT 11ª Região*  
*(Exercício 2017)*

