



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**RELATÓRIO DE DIAGNÓSTICO DA QUALIDADE NO USO
DO SISTEMA PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO DA
JUSTIÇA DO TRABALHO**
Fase 2 (Ministério Público do Trabalho)

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Conselho Superior da Justiça do Trabalho

Brasília, junho de 2015.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

FICHA TÉCNICA

Solicitante do trabalho: Comitê Gestor Nacional do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho.

Coordenação e revisão: Cláudio Fontes Feijó, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

Análise e apoio técnico: Hugo Emílio dos Santos Machado e Dúlio Mendes Soares.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

RELATÓRIO

Excelentíssimas Senhoras, Desembargadora Ana Paula Pellegrina Lockmann e Juíza Gisela Ávila Lutz, Coordenadoras do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho,

Ao término da segunda etapa da Pesquisa de Qualidade no Uso do Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (PJe-JT), aplicada aos servidores e membros do Ministério Público do Trabalho (MPT), vimos apresentar a Vossas Excelências o relatório contendo o resultado e a consolidação das informações, ao qual se anexam gráficos demonstrativos que expressam os dados do levantamento.

Observa-se que essa proposição foi aprovada pelo Comitê Gestor Nacional do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho e a próxima e última etapa consiste em verificar a percepção da qualidade no uso do PJe-JT, também, pelos advogados membros da Ordem dos Advogados do Brasil(OAB).

Este relatório revela uma significativa evolução em relação à primeira fase, quando várias carências foram identificadas e priorizadas a partir do *feedback* recebido, que resultou no primeiro relatório, gerando assim a oportunidade de se priorizar evoluções baseadas na opinião do usuário sobre o PJe-JT.

Por consequência, uma priorização de ajustes focada na satisfação do usuário foi iniciada com base nessa primeira opinião. O resultado dessas ações foi evidenciado nesta segunda fase da pesquisa, onde a avaliação geral do PJe-JT realizada pelo Ministério Público do Trabalho apresentou **relevante evolução** em relação à pesquisa anteriormente realizada nos Tribunais Regionais do Trabalho.

Nesse sentido, merece destaque que a **versão 1.4.8.3.1, de 20 de novembro de 2014**, foi a *release* avaliada pelos membros e servidores do Ministério Público do Trabalho, enquanto que os magistrados e servidores da Justiça do Trabalho responderam o questionário com base **na versão 1.4.8.1, implantada em maio de 2014**. Entre essas versões, foram em torno de 240 itens de correção e de melhorias executados.

Nesse cenário, importante destacar que o Sistema Processo Judicial



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Eletrônico da Justiça do Trabalho está em constante evolução. Para que sejam possíveis mais aperfeiçoamentos na qualidade do Sistema, é necessário que os usuários continuem fornecendo *feedbacks* sobre a sua utilização, relatando as suas principais críticas e sugestões para o seu desenvolvimento.

Assim, apresentamos neste relatório o resultado da “**Pesquisa de Qualidade no Uso do Sistema PJe-JT**” realizada no período de dezembro de 2014 a janeiro de 2015 junto aos membros e servidores do Ministério Público do Trabalho.

A presente pesquisa foi enviada na forma de convite para o *e-mail* corporativo de cada membro e servidor do Ministério Público do Trabalho. Ao todo, foram encaminhados 4.157 (quatro mil cento e cinquenta e sete) convites para a participação, dos quais 607 (seiscentos e sete) convidados acessaram o formulário. Desses, 410 responderam completamente ao formulário e 197 parcialmente. As respostas parciais não foram consideradas neste relatório.

Essa distribuição pode ser vista conforme o gráfico a seguir.

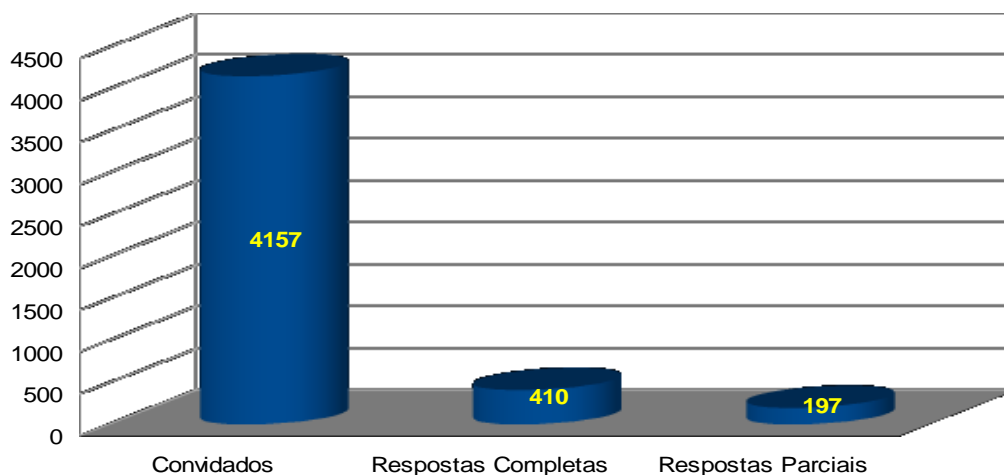


Gráfico 1. Total de convidados e respostas (completas e parciais).

Em relação à primeira fase, os percentuais de respostas completas demonstraram-se bastante similares. Na primeira, o retorno foi de 8,2% e nesta segunda etapa o retorno foi de 9,8%, demonstrando um pequeno acréscimo quanto



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

ao percentual de participantes.

A seguir, são apresentados gráficos e tabelas que consideram apenas os **410** participantes que responderam completamente ao formulário.

O Gráfico 2 (dois) demonstra que, dos 410 participantes, 297 são servidores e 113 são membros.

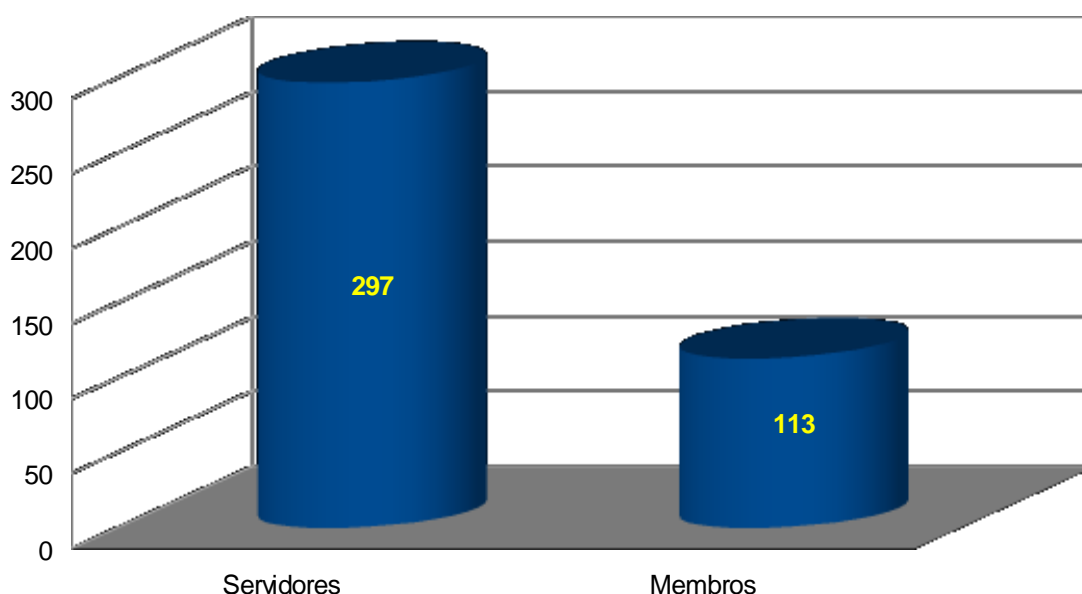


Gráfico 2. Perfil dos respondentes (Membros e servidores).

Pela proporção entre o perfil dos respondentes, nota-se que a pesquisa reflete, majoritariamente, a opinião dos servidores, considerando que o número de membros que responderam ao questionário é quase três vezes menor.

Ainda sobre o perfil dos respondentes, é importante relevar que a grande maioria dos participantes possui graduação ou pós-graduação, valor próximo a 88%, e que, aproximadamente, 77% têm formação em Direito, o que sugere que grande parte do público que participou da pesquisa tem sólidos conhecimentos sobre o modelo de “negócio” e a atividade fim do Ministério Público do Trabalho. É interessante ressaltar que esses valores são muito similares aos resultados da fase um, que teve aproximadamente 85% dos participantes com graduação ou pós-graduação e 75% com formação em Direito.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Os gráficos, a seguir, mostram as informações sobre a escolaridade e a área de formação predominante dos usuários.

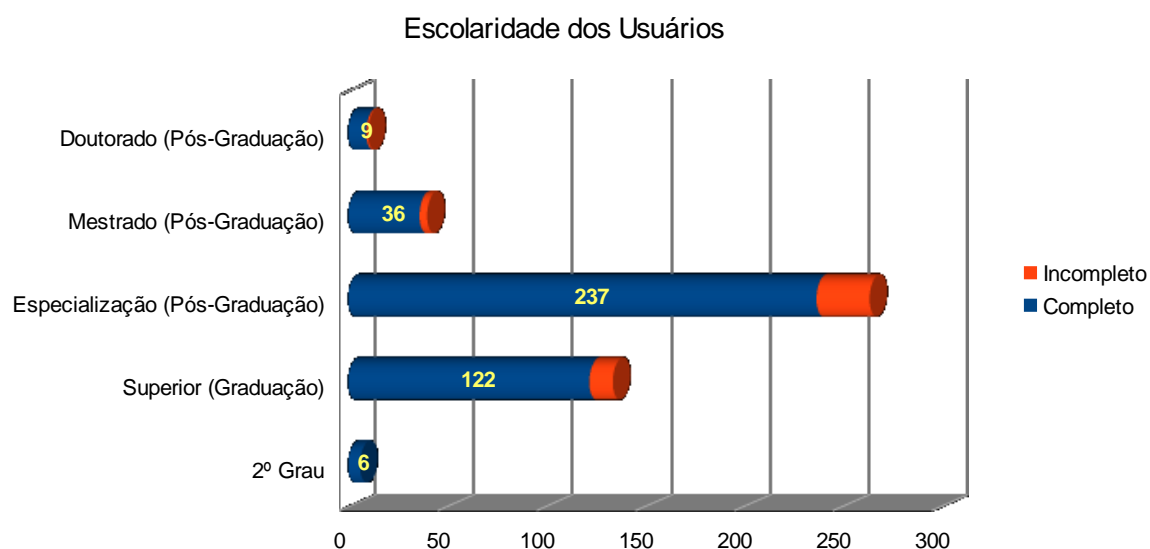


Gráfico 3. Grau de escolaridade dos usuários do Sistema PJe-JT.

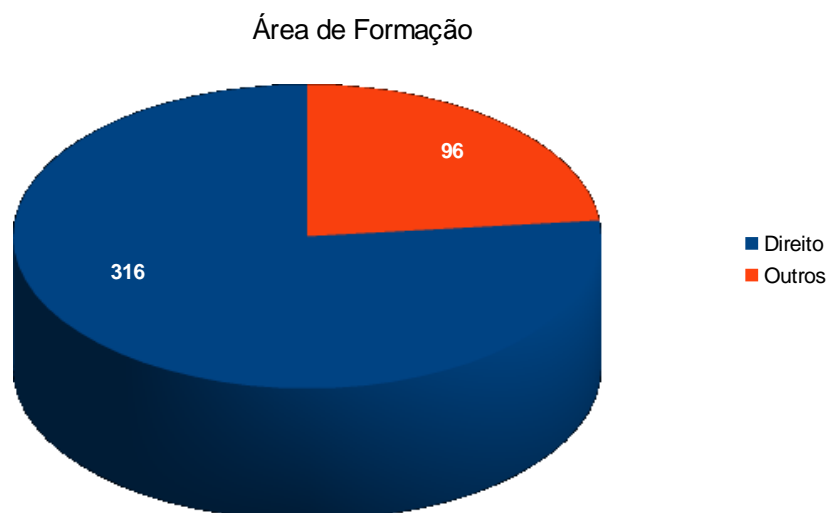


Gráfico 4. Área de formação dos usuários do Sistema PJe-JT.

Uma diferença entre esta fase e a anterior é que foi realizado um levantamento sobre o número de respostas em cada um dos regionais do Ministério Público do Trabalho, demonstrando que 6 (seis) regionais (1º, 2º, 3º, 4º, 9º e 15º), concentrados nas regiões Sul e Sudeste, correspondem a quase 50% das respostas obtidas (204), conforme representado no gráfico abaixo.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Ministério Público do Trabalho - Participação por Região

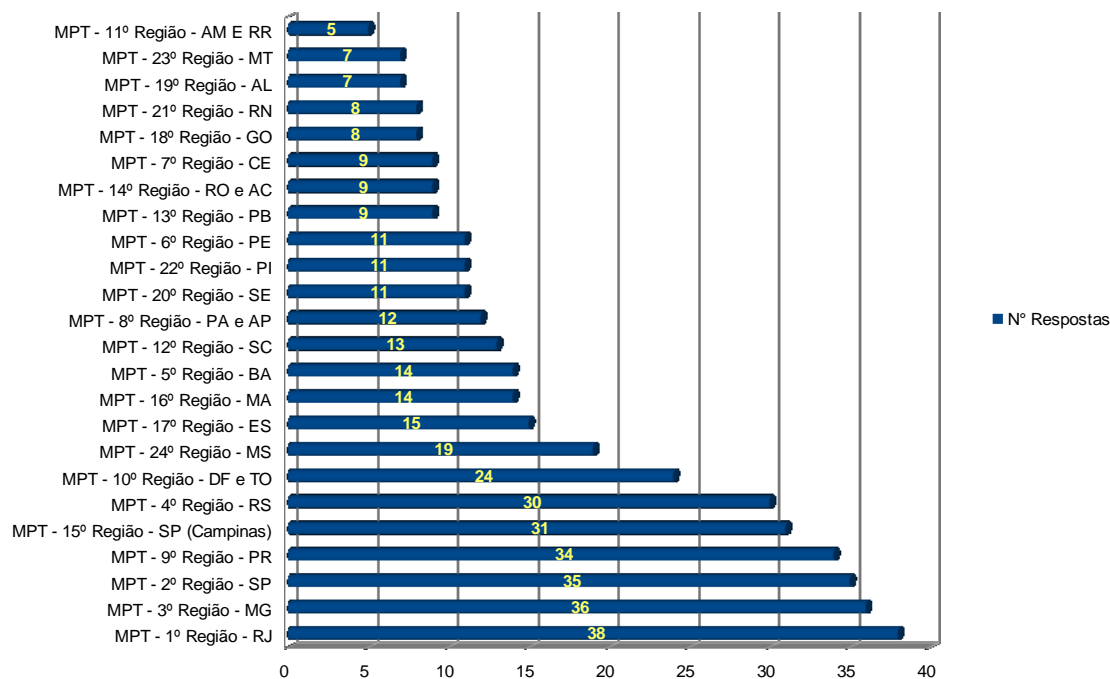


Gráfico 5. Número de respostas em relação aos MPTs.

Além do percentual relativo às respostas, foi constatado que o Ministério Público do Trabalho representado nas 4ª, 5ª, 6ª, 7ª, 10ª, 12ª, 16ª, 19ª, 20ª e 21ª Regiões (10 regionais) apresentaram satisfação total acima de 40% com o Sistema PJe-JT, enquanto o Ministério Público do Trabalho das 1ª, 2ª, 3ª, 9ª, 11ª, 17ª, 21ª e 22ª Regiões (8 regionais) apresentaram satisfação abaixo de 30%, conforme demonstrado no próximo gráfico.

Para avaliação da “Satisfação Total”, as respostas da pesquisa foram consolidadas em “Satisfeitos” ou “Insatisfeitos”, sendo:

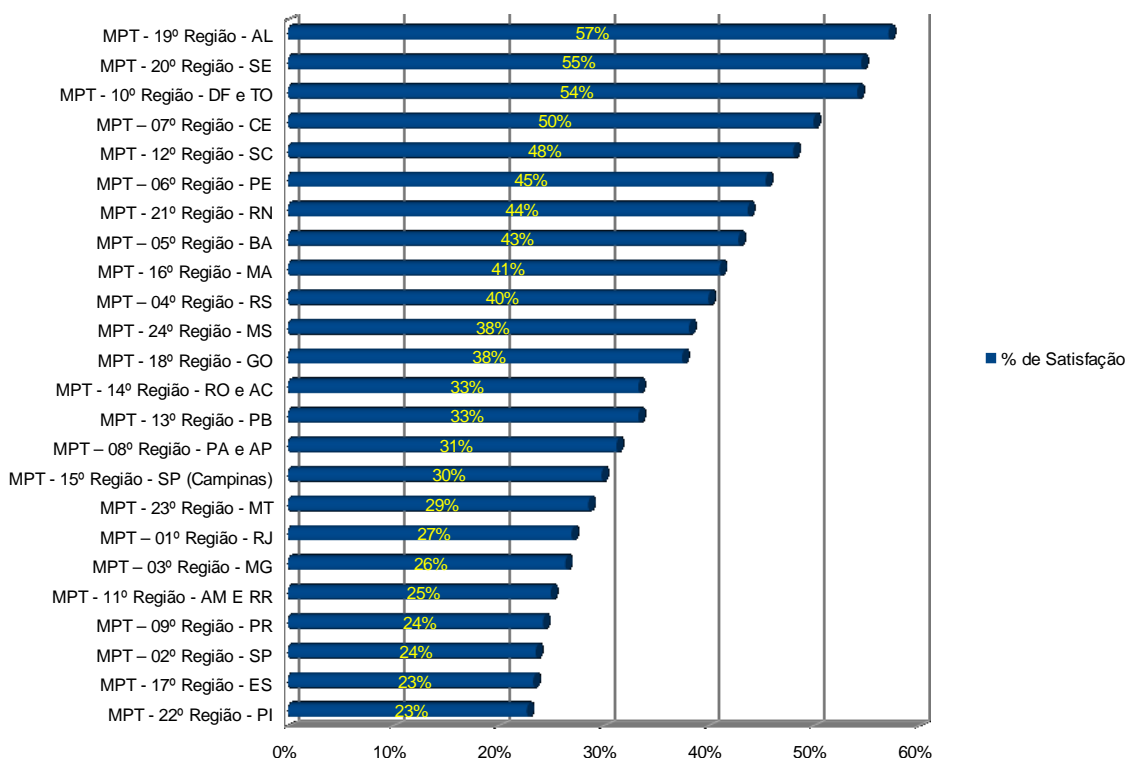
- Satisfeitos: Aqueles que selecionaram as opções “Concordo” ou “Concordo Totalmente” nas questões “O Sistema PJe-JT é rápido?”, “O PJe-JT satisfaz as suas necessidades enquanto usuário?” e “O PJe-JT é fácil de ser usado?”; e “Concordo Parcialmente” ou “Não concordo” na questão “O PJe-JT possui falhas?”.
- Insatisfeitos: Aqueles que selecionaram as opções “Concordo Parcialmente” ou “Não concordo” nas questões “O Sistema PJe-JT é rápido?”, “O PJe-JT satisfaz as suas necessidades enquanto usuário?” e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

“O PJe-JT é fácil de ser usado?”, “Concordo” e “Concordo Totalmente” na questão “O PJe-JT possui falhas?”.

Ministério Público do Trabalho - Satisfação por Região



Especificamente no tocante à percepção da qualidade no uso do Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho, o levantamento compreendeu os seguintes itens: satisfação das pessoas enquanto usuárias do Sistema PJe-JT, falhas do Sistema PJe-JT, facilidade de uso e rapidez do Sistema PJe-JT.

O questionário continha quatro alternativas de resposta para cada quesito e, apesar de serem mantidas essas alternativas nos gráficos e tabelas comparativas, para fins de análise, as possibilidades de resposta foram agrupadas em dois domínios: Discordo, para aqueles que marcaram as alternativas “Não Concordo” ou “Concordo Parcialmente”; e Concordo, para agrupar os resultados das marcações “Concordo” e “Concordo Totalmente”, seguindo assim as mesmas regras aplicadas no relatório gerado na primeira fase.

Considerando os quatro questionamentos feitos, foi possível observar a maior diferença entre concordo e discordo, na avaliação pertinente a falhas no Sistema PJe-JT.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Quando indagados se o Sistema PJe-JT possuía falhas, este item manteve-se como o que possui o maior índice de insatisfação, com 76,5% dos participantes afirmando que o PJe-JT possui falhas.

O Sistema PJe-JT possui falhas

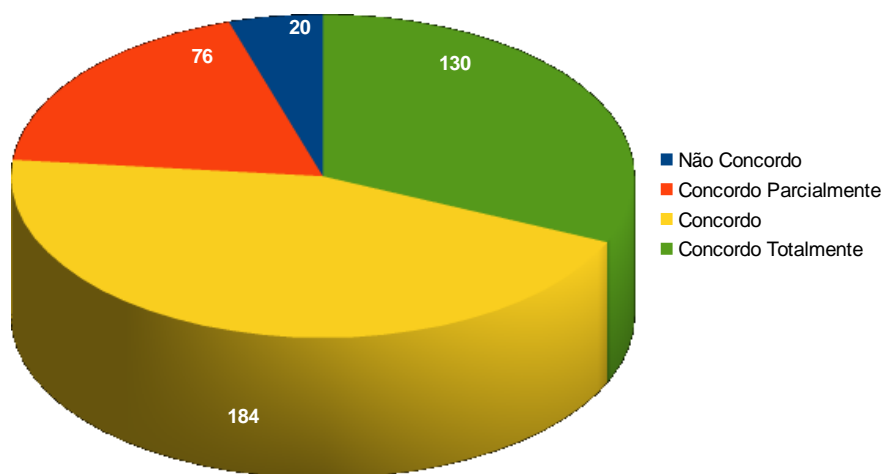


Gráfico 6. O PJe-JT possui falhas.

Se comparados à primeira fase, esses valores demonstram considerável decréscimo, com uma redução de mais de 10% naqueles que concordam com a existência de falhas (total ou parcialmente) em relação à pesquisa realizada nos Tribunais Regionais de Trabalho.

Além disso, analisando isoladamente a resposta “concordo totalmente”, a redução foi ainda mais considerável, caindo em mais de um terço, de 47,53% para 31,70%, conforme demonstra tabela abaixo.

O Sistema PJe-JT possui falhas		
Opções	FASE 1 (TRTs)	Fase 2 (MPT)
Não Concordo	1,67%	4,88%
Concordo Parcialmente	11,77%	18,54%
Concordo	39,03%	44,88%
Concordo Totalmente	47,53%	31,70%

Ainda que não seja o ideal, outro ponto que demonstrou evolução entre as fases é o resultado referente ao questionamento quanto à rapidez do Sistema PJe-JT. O Gráfico 7, a seguir, ilustra os valores atuais.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

O Sistema PJe-JT é rápido

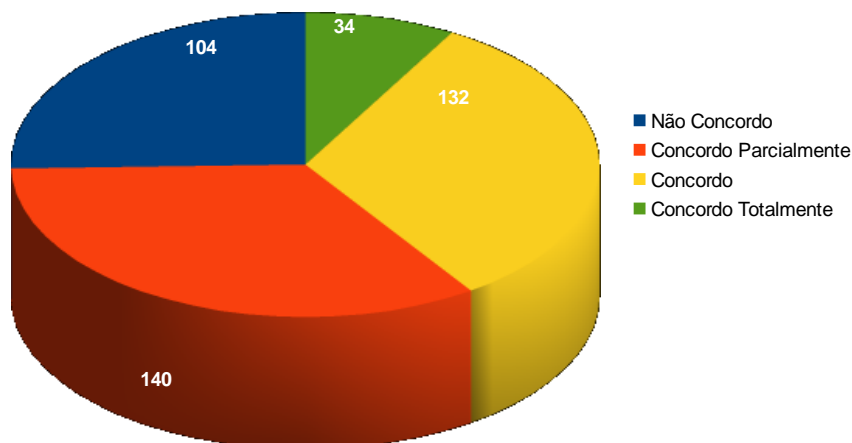


Gráfico 7. O Sistema PJe-JT é rápido.

O resultado apresenta evolução importante, considerando que, na primeira fase, 77% dos usuários discordavam da rapidez do Sistema PJe-JT. Nesta segunda fase, o resultado obteve considerável melhora, sendo reduzido em quase 20% o percentual de usuários que discordam, chegando ao valor atual de 59%, conforme detalhamento comparativo demonstrado a seguir.

O Sistema PJe-JT é rápido		
Opções	FASE 1 (TRTs)	Fase 2 (MPT)
Não Concordo	39,44%	25,36%
Concordo Parcialmente	37,72%	34,60%
Concordo	18,07%	32,19%
Concordo Totalmente	4,77%	8,29%

Vale acrescentar que a rapidez do sistema é considerada, na engenharia de *software*, um requisito não funcional, como a usabilidade, a confiabilidade, a disponibilidade e a manutenibilidade, todos relacionados ao uso da aplicação e não às suas funcionalidades propriamente ditas.

Essas definições não são feitas pelos clientes/usuários de um sistema, pois elas devem representar características mínimas de um *software* de qualidade, ficando a cargo da equipe técnica optar por atender esses requisitos ou não, consoante as restrições de custo, escopo e tempo definidas pelos patrocinadores.

Como o PJe-JT é um Sistema de uso corporativo voltado à atividade fim da Justiça do Trabalho, certamente isso tem sido levado em consideração pelas



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

equipes de desenvolvimento que atualmente mantêm o sistema, permitindo assim que essa evolução tenha sido possível, apesar de não estar dentro do ideal almejado para esse Sistema.

Outro ponto apurado pela pesquisa diz respeito à satisfação das necessidades do usuário por meio do Sistema PJe-JT.

A distância observada entre aqueles que discordam e os que concordam é significativa, aproximadamente 63% afirmaram que o Sistema PJe-JT não satisfaz as suas necessidades e apenas 37% informaram concordar.

O gráfico a seguir ilustra esse resultado que demonstra a importância desses índices para a formulação de estratégias voltadas à evolução do Sistema PJe-JT.

O Sistema PJe-JT satisfaz as suas necessidades como usuário

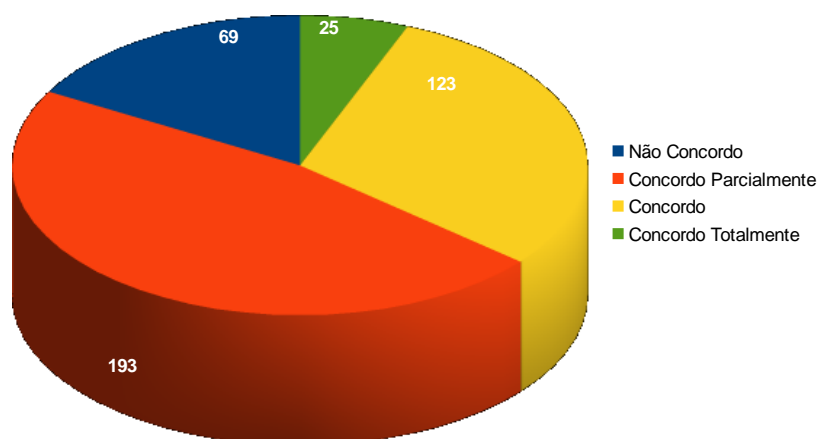


Gráfico 8. O PJe-JT satisfaz as suas necessidades enquanto usuário.

Apesar dessa diferença significativa entre os que concordaram e discordaram, essa questão também demonstrou evolução em relação à primeira fase, conforme demonstrado na tabela comparativa abaixo.

O Sistema PJe-JT satisfaz as suas necessidades como usuário		
Opções	FASE 1 (TRTs)	Fase 2 (MPT)
Não Concorde	24,93%	16,83%
Concorde Parcialmente	49,03%	47,07%
Concorde	21,61%	30,00%
Concorde Totalmente	4,42%	6,10%

Em complemento, vale ressaltar que, nesse ponto, estamos diante das funcionalidades que o PJe-JT possui em face dos anseios e desejos do público a



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

que se destina. Ou seja, aqui se tem uma medida que revela quão bem definidos e implementados foram os requisitos funcionais do Sistema.

Importante considerar que, segundo a literatura voltada ao desenvolvimento de *software*, os requisitos do negócio devem descrever, em termos do negócio, o que um sistema deve ter para gerar valor para o usuário, no pleno desempenho de suas funções.

No caso de existência de falhas nesses requisitos, elas podem estar relacionadas a deficiências nas atividades de levantamento ou análise ou na implementação dos requisitos.

Um bom levantamento de requisitos é feito por meio de uma boa definição do projeto de *software*, da efetividade pretendida pelo projeto e de informações necessárias a um perfeito diagnóstico de soluções inteligentes para os problemas que se deseja resolver.

Por fim, o último item questionado analisou a facilidade no uso do Sistema PJe-JT, mantendo uma distância similar à pesquisa realizada na primeira fase, representando uma divisão equilibrada entre os entrevistados.

A facilidade de uso de um *software* está diretamente ligada à sua qualidade e constitui-se em um requisito externo, tal como a confiabilidade, eficiência, modularidade, legibilidade etc.

Nesse quesito do questionário da pesquisa de qualidade, o Sistema PJe-JT obteve uma distância de 24,8% entre os extremos – concordo e discordo –, bem próximo ao valor de 21,7% obtido na primeira fase. A distribuição total pode ser verificada no gráfico a seguir.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

O Sistema PJe-JT é fácil de ser usado

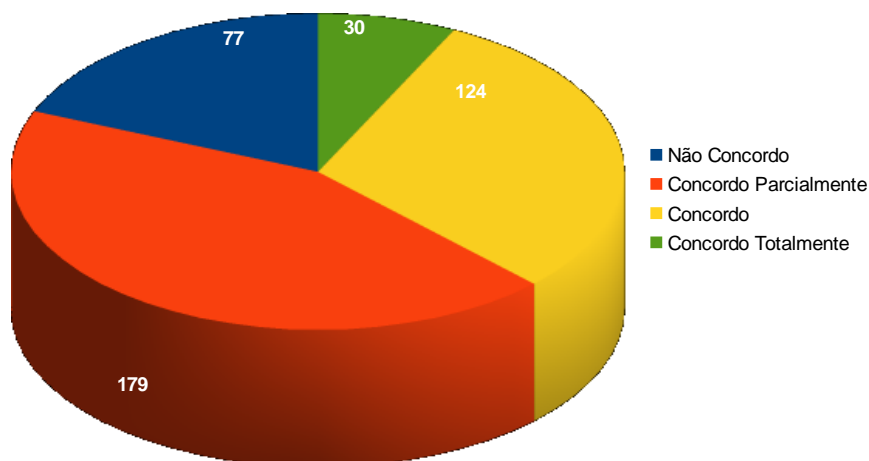


Gráfico 9. O PJe-JT é fácil de ser usado.

Em um comparativo mais detalhado, esse aumento de 21,7% para 24,8%, na distância entre os extremos, é amenizado pela diminuição do percentual de usuários que não concordam com a facilidade na utilização do Sistema, conforme demonstra a tabela comparativa abaixo.

O sistema PJe-JT é fácil de ser usado		
Opções	FASE 1 (TRTs)	Fase 2 (MPT)
Não Concordo	21,31%	18,78%
Concordo Parcialmente	39,57%	43,66%
Concordo	30,19%	30,24%
Concordo Totalmente	8,93%	7,32%

Em síntese, ao longo desses três meses de trabalho, foi possível levantar a percepção dos usuários a respeito da qualidade no uso do Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (PJe-JT), demonstrando que a consolidação desses dados permitiu definir e priorizar ações de melhoria no PJe-JT, o que vem gerando aumento progressivo na percepção da qualidade do uso do Sistema pelos seus usuários.

Além disso, é importante destacar que mesmo tratando-se de um público com perfil similar nas duas fases (conforme demonstrado na análise dos perfis dos usuários), nesta segunda etapa os resultados apurados da pesquisa demonstraram evoluções importantes, dentre elas a redução na apresentação de falhas, melhoria



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

de performance e no desempenho, bem como na satisfação das necessidades dos usuários.

Em complemento, destaca-se a importância da revisão nos requisitos funcionais e, eventualmente, a reanálise e construção de funcionalidades no Sistema PJe-JT, que terão como resultado um maior grau de aderência aos requisitos de negócio.

Importante ainda considerar a necessidade de repetir, periodicamente, o referido levantamento, tentando incentivar a participação de um maior número de pessoas, sobretudo os membros e servidores do Ministério Público, considerando a importância desses para definição dos rumos e diretrizes do Sistema PJe-JT.

Recomenda-se que seja conferida ampla publicidade ao conteúdo desse relatório a todos os interessados, sobretudo aos magistrados, membros e servidores da Justiça do Trabalho.

Finalmente, revela-se de fundamental importância a continuidade da pesquisa, visando a coletar também a percepção da qualidade no uso do Sistema PJe-JT pela advocacia.

**Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Conselho Superior da Justiça do Trabalho**