



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 1 (magistrados e servidores da Justiça do Trabalho)

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

Brasília, novembro de 2014.



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

Apoio técnico: Jomar Pereira da Silva e Marco Aurélio da Silva Carneiro



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 primeira etapa da pesquisa de qualidade no uso do Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (PJe-JT), aplicada aos magistrados e servidores da Justiça do Trabalho, 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 as próximas etapas consistem em verificar a percepção da qualidade no uso do PJe-JT também pelo Ministério Público do Trabalho e advocacia.

Apesar de alguns pontos desse relatório revelarem aspectos de grande carência do Sistema PJe-JT, consideramos essa iniciativa bastante positiva e útil ao seu pleno desenvolvimento, uma vez que poderá servir de guia para priorização de aperfeiçoamentos e correções pertinentes ao PJe-JT.

Nesse cenário, importante destacar que o Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho está em constante evolução. Para que seja possível implementar melhorias ao Sistema é necessário que os usuários forneçam *feedback* sobre a sua utilização, relatando as suas principais críticas e sugestões para o seu aperfeiçoamento.

Assim, apresentamos neste relatório o resultado da “**Pesquisa de Qualidade no Uso do Sistema PJe-JT**” aplicada em julho de 2014 aos servidores e magistrados da Justiça do Trabalho, tendo como referência a versão 1.4.8.x do Sistema, disponibilizada aos Regionais a partir de novembro de 2013.

A presente pesquisa foi enviada na forma de convite para o e-mail corporativo de cada magistrado e servidor da Justiça do Trabalho. Ao todo, foram encaminhados cerca de 45.600 convites para a participação, dos quais 4.799 convidados acessaram o formulário. Destes, 3.730 convidados responderam completamente ao formulário e 1.069 pessoas, parcialmente, as quais não foram consideradas neste relatório.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Essa distribuição pode ser vista conforme o gráfico a seguir.

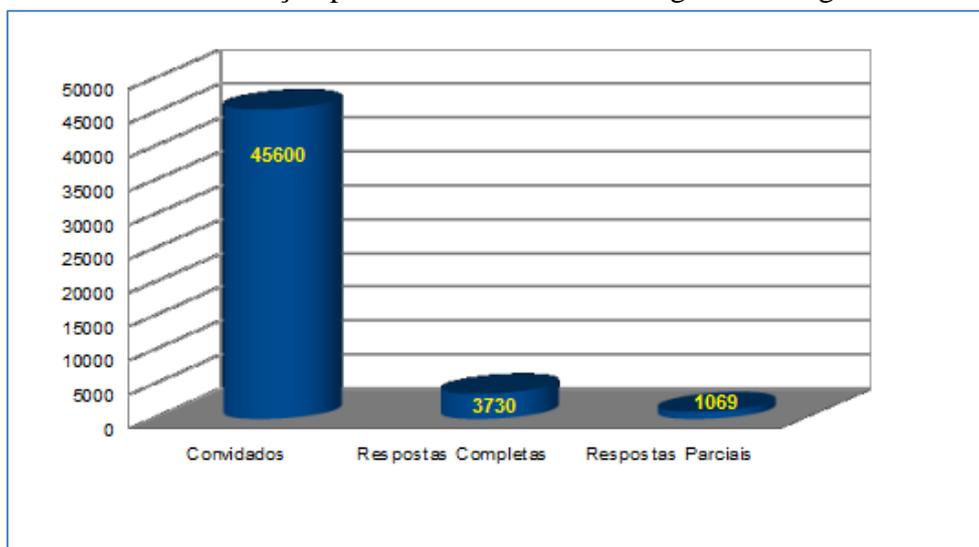


Gráfico 1. Total de convidados e respostas (completas e parciais).

A seguir são apresentados gráficos e tabelas que consideram apenas os **3.730** participantes que responderam completamente o formulário.

O Gráfico 2 abaixo demonstra que dos 3.730 participantes, 3.324 são servidores e 406 são magistrados.

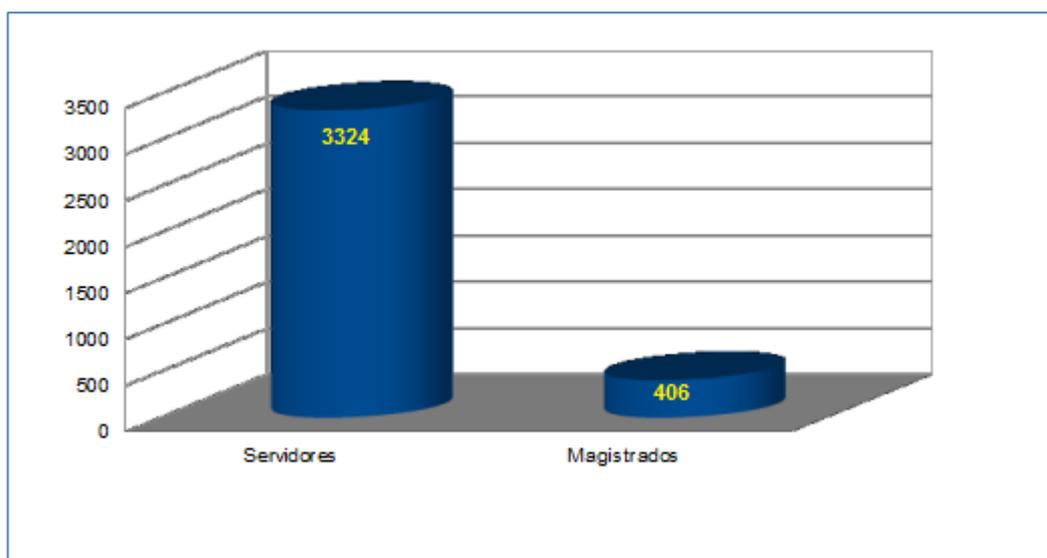


Gráfico 2. Perfil dos respondentes (magistrados e servidores).



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Nota-se pela proporção acima que os resultados obtidos com essa pesquisa refletem em sua maioria a percepção de servidores, considerando que o número de magistrados que responderam o questionário é quase 10 vezes menor.

Ainda sobre o perfil dos respondentes, importante relevar que a grande maioria das pessoas possui graduação ou pós-graduação (cerca de 85%) e que aproximadamente 75% 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 da Justiça do Trabalho.

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

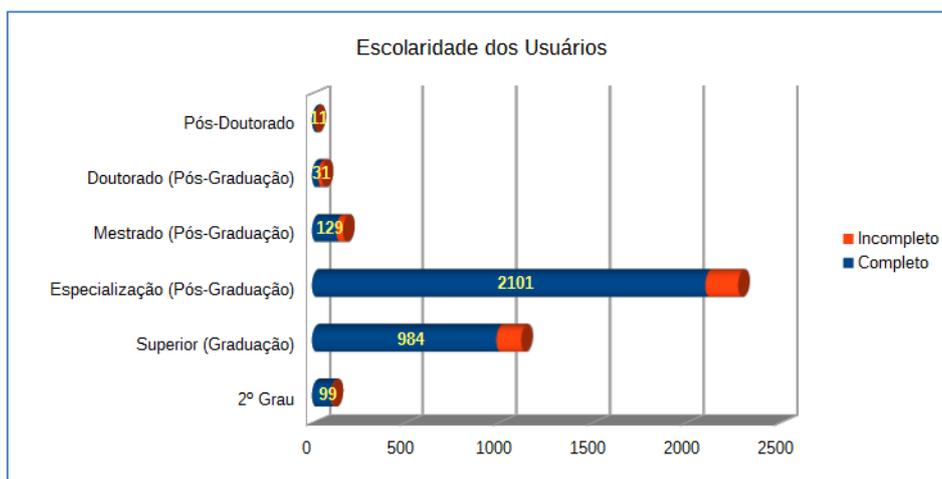


Gráfico 3. Grau de escolaridade dos usuários do Sistema PJe-JT.

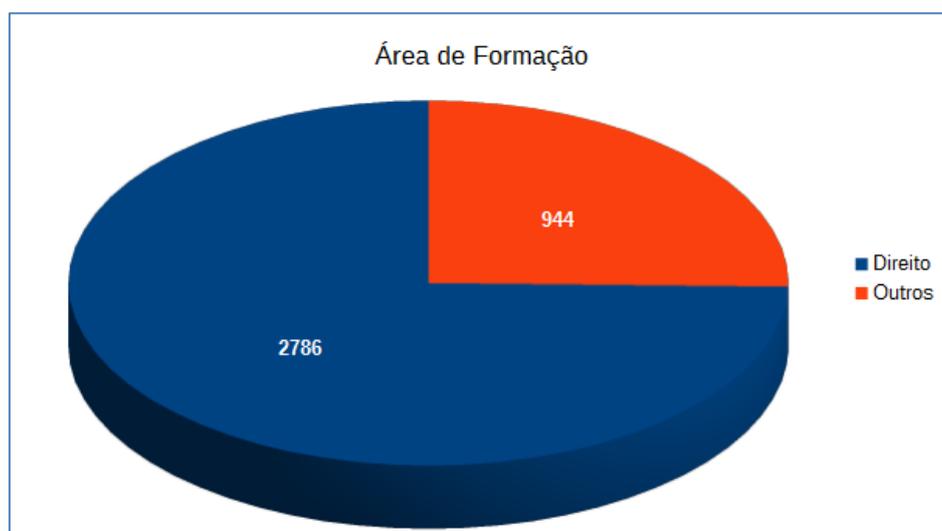


Gráfico 4. Área de formação dos usuários do sistema PJe-JT.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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, 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”.

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

Quando indagados se o Sistema PJe-JT possuía falhas, cerca de 86,5% das pessoas, ou seja, aproximadamente 3.229 respondentes, afirmaram que o PJe-JT possui falhas.

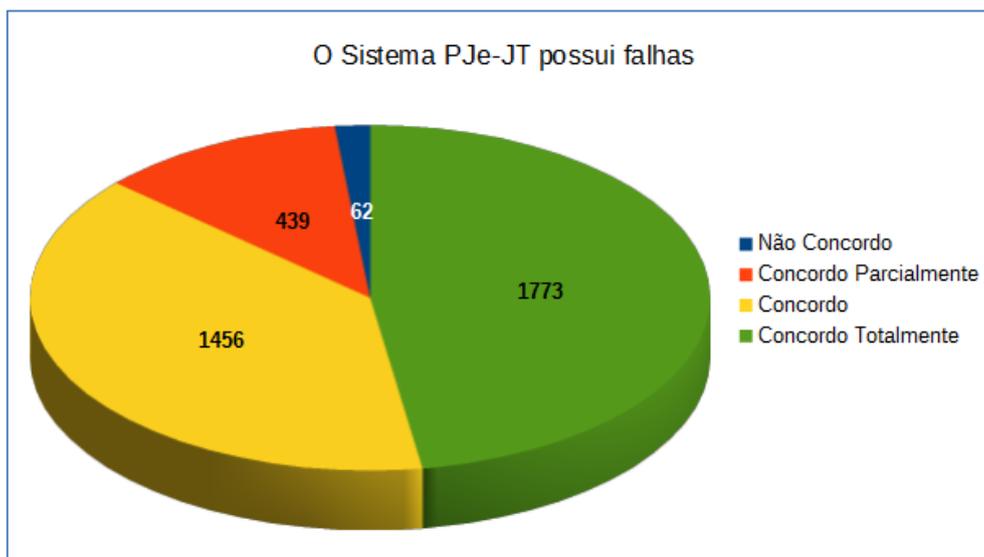


Gráfico 5. O PJe-JT possui falhas.

Ou seja, não obstante o Sistema PJe-JT se encontre praticamente no 4º ano de implantação na Justiça do Trabalho, a percepção do usuário no tocante à existência de falhas no Sistema ainda é significativa.

Nesse cenário, importa relevar que, de acordo com a literatura de engenharia de *software*, falha é conceituada como um resultado da execução de um defeito existente em um sistema.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Outro ponto da pesquisa que chama a atenção, considerando que a distância entre as respostas apuradas entre concordo e discordo alcançou o segundo lugar em amplitude, é o resultado relativo à rapidez do Sistema PJe-JT percebida pelos usuários.

Nesse cenário, cerca de 77% dos usuários discordam que o Sistema PJe-JT seja rápido e apenas 23% pensam ao contrário. O Gráfico 6 a seguir ilustra essa percepção.

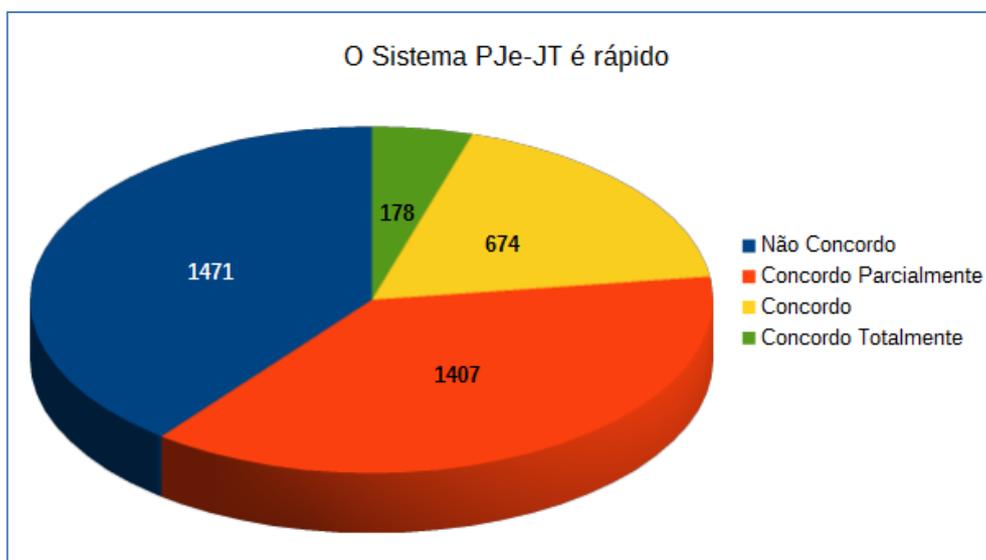


Gráfico 6. O Sistema PJe-JT é rápido.

Por certo que a rapidez do sistema é considerada na engenharia de *software* um requisito não funcional, ou seja, tal como a usabilidade, confiabilidade, disponibilidade e 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 de ser levado em consideração pelas equipes de desenvolvimento que atualmente mantêm o sistema.

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

A distância observada entre aqueles que discordam e os que concordam também é significativa, pois aproximadamente 74% afirmam que o Sistema PJe-JT não satisfaz as suas necessidades e apenas 26% pensam que sim.

O gráfico a seguir ilustra esse resultado que demonstra a importância desses índices para formular estratégias de desenvolvimento e evolução do Sistema PJe-JT.

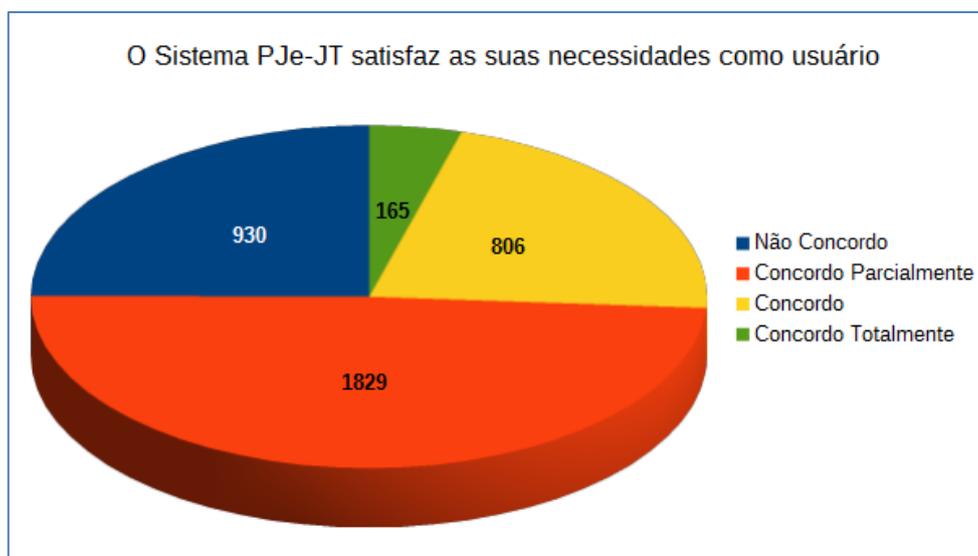


Gráfico 7. O PJe-JT satisfaz as suas necessidades enquanto usuário.

Nesse ponto, estamos diante das funcionalidades que o PJe-JT possui em face dos anseios e desejos do público a que se destina. Ou seja, aqui tem-se 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 da existência de falhas nesses requisitos elas podem estar relacionadas a deficiências nas atividades de levantamento, análise ou mesmo 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.

Finalmente, o item em que se observou a menor distância entre as respostas concordo e discordo, representando uma divisão mais equilibrada entre os entrevistados, foi o da facilidade de uso do Sistema PJe-JT.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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 e etc.

Nesse quesito do questionário da pesquisa de qualidade, o Sistema PJe-JT obteve uma distância de apenas 21,7% entre os extremos – concordo - discordo. A distribuição total pode ser verificada no gráfico abaixo.

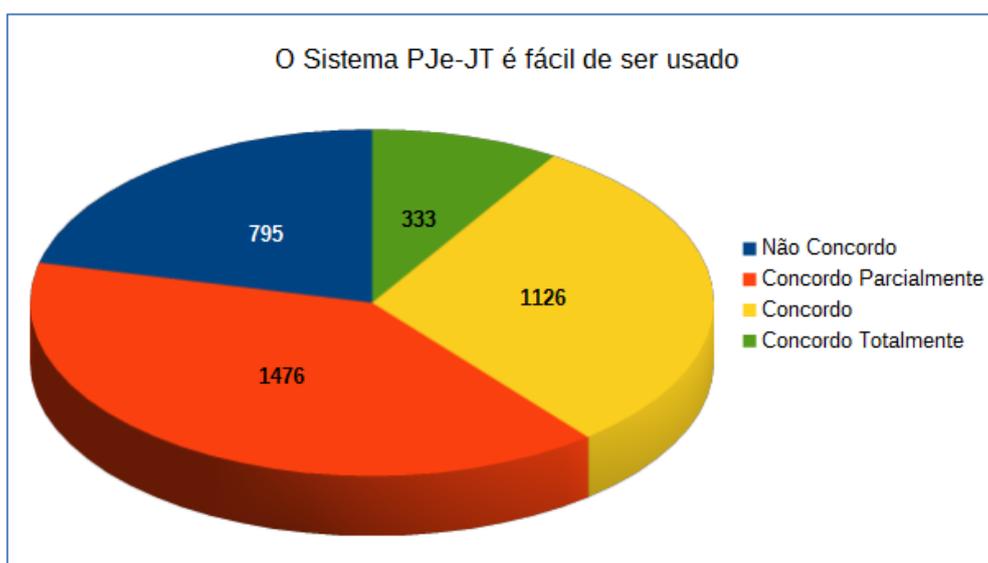


Gráfico 8. O PJe-JT é fácil de ser usado.

Em síntese, ao longo desses quatro 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).

Essa pesquisa, que é inédita no Brasil, considerando o seu alcance e a base de usuários a qual foi aplicada, revela números interessantes e que apontam para ações de melhoria do Sistema, principalmente no tocante à resolução de suas falhas e aperfeiçoamento de seu desempenho.

Os dados demonstram que embora o Sistema PJe-JT seja fácil de ser utilizado, ele ainda possui muitas falhas e problemas que afetam a sua *performance* e desempenho.

Uma questão que ainda merece aprofundamento é como o PJe-JT pode melhor satisfazer as necessidades dos seus usuários, por certo que isso passa por uma revisão em seus requisitos funcionais e, eventualmente, a reanálise e construção e algumas funcionalidades.

Importante ainda considerar a necessidade de repetir periodicamente o referido levantamento, tentando incentivar a participação de um maior número de pessoas, sobretudo



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

da magistratura, considerando a sua importância 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 e servidores da Justiça do Trabalho.

Finalmente, releva-se de fundamental importância a continuidade da pesquisa visando a coletar também a percepção da qualidade no uso do Sistema PJe-JT pelo Ministério Público do Trabalho e pela advocacia.

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