

Pesquisa de Satisfação do Usuário 2017



Visão

“Ser um Tribunal de referência na qualidade, agilidade, efetividade na prestação dos serviços e valorizado por seu quadro funcional.”

Pesquisa

- ❑ **Período: 10 de novembro a 10 de dezembro de 2017**
- ❑ **Público alvo: sociedade, advogados, estagiários e partes no processo**
- ❑ **Meio: Formulário eletrônico (Portal TRT6)**
- ❑ **Respondentes: 70 (setenta)**
- ❑ **Elaboração: Coordenadoria de Gestão Estratégica em conjunto com unidades administrativas/judiciárias do TRT6.**

Pesquisa

Temas abordados:

- Atendimento;**
- Instalações Físicas;**
- Prestação Jurisdicional da 1ª Instância;**
- Prestação Jurisdicional da 2ª Instância;**
- Comunicação;**
- Serviços On Line.**

Pesquisa

- A pesquisa graduou as possibilidades de resposta em uma escala de 1 a 5, sendo (1) muito ruim e (5) excelente :

5 – Excelente ;

4 - Bom;

3 – Regular;

2 – Ruim;

1 – Muito ruim.

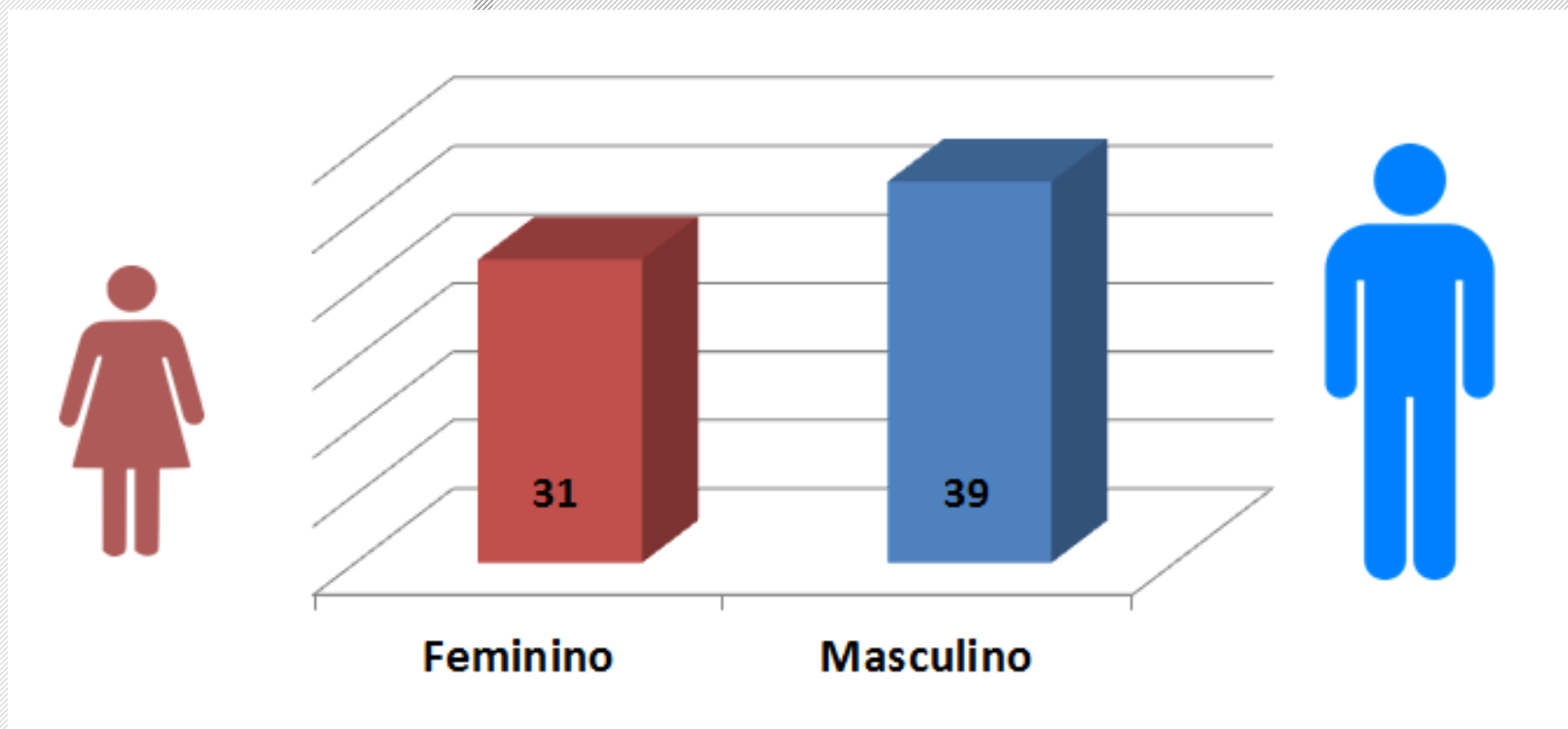
Perfil



Perfil

Gênero

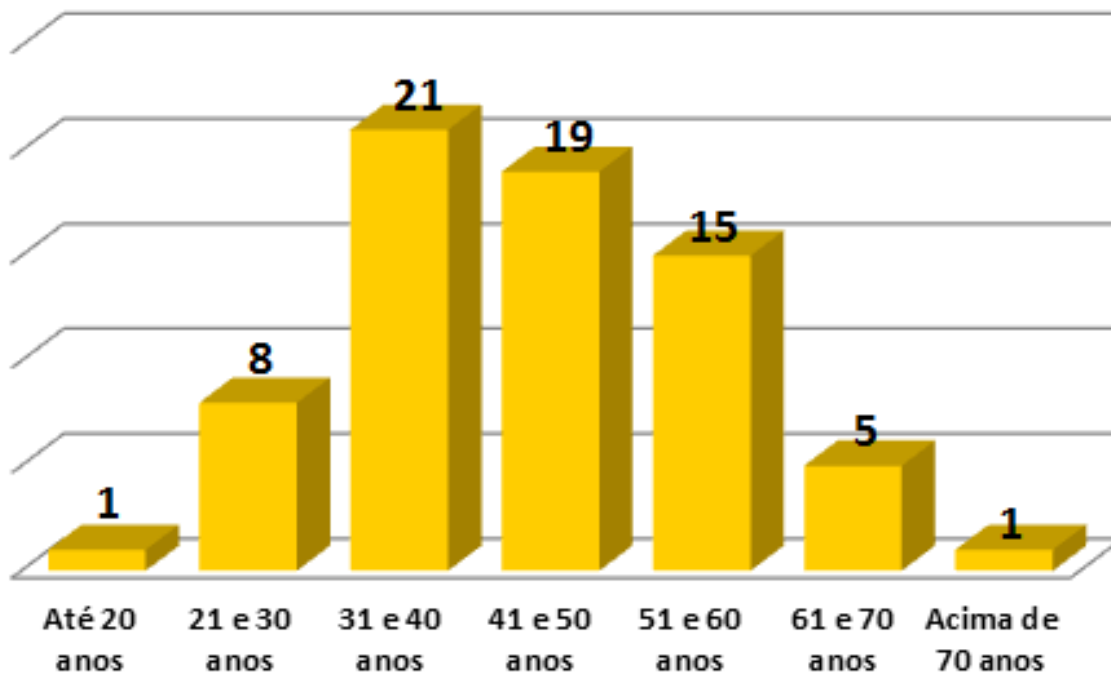
Feminino	31	44%
Masculino	39	56%



Perfil

Faixa etária

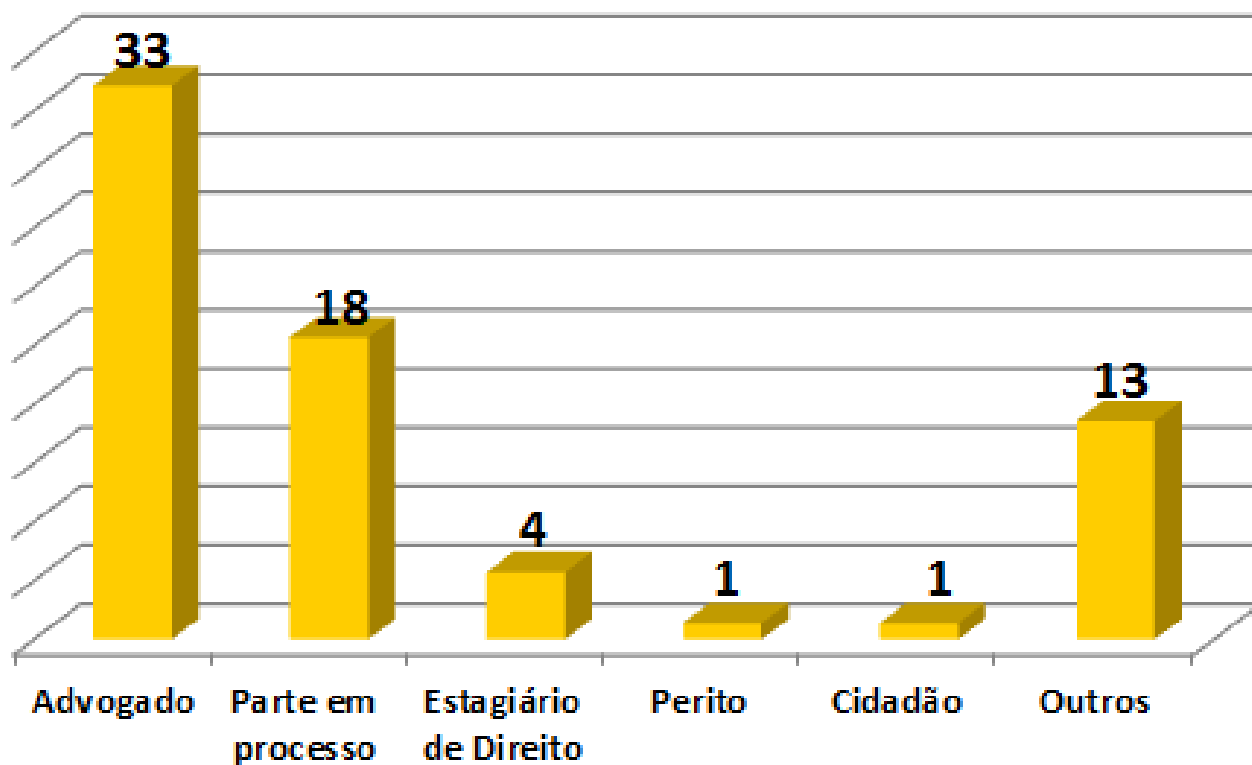
Até 20 anos	1	1%
21 a 30 anos	8	11%
31 a 40 anos	21	30%
41 a 50 anos	19	27%
51 a 60 anos	15	21%
61 a 70 anos	5	7%
Acima de 70 anos	1	1%



Perfil

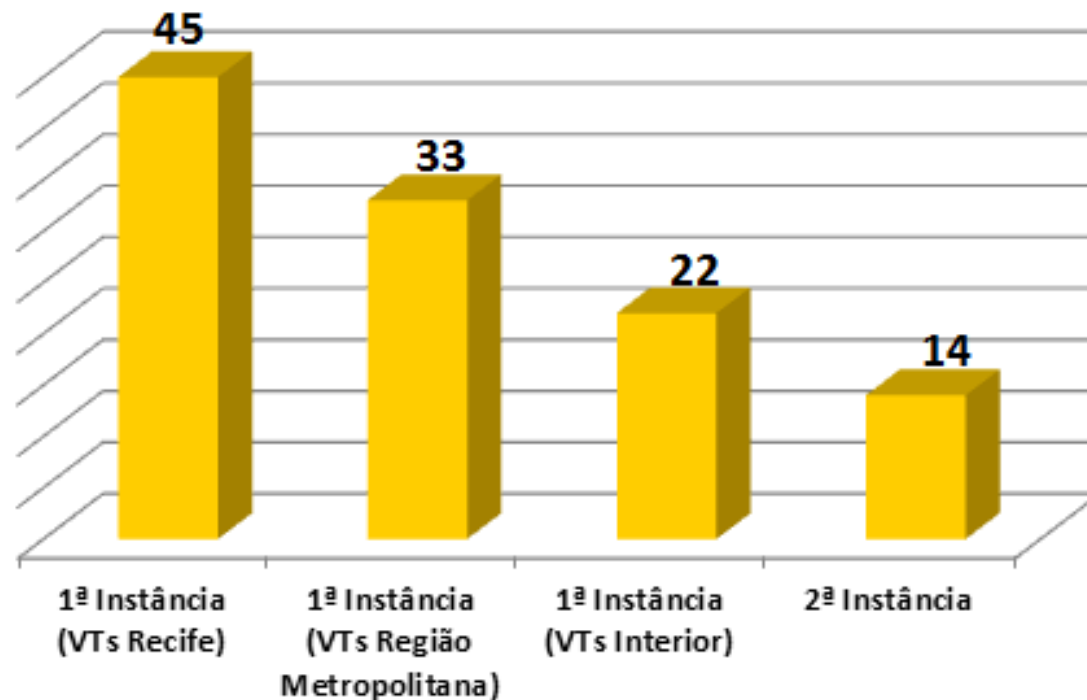
Relação com o TRT6

Advogado	33	47%
Parte em processo	18	26%
Estagiário de Direito	4	6%
Perito	1	1%
Cidadão	1	1%
Outros	13	19%



Avaliação referente à:

Primeira Instância (VTs Recife)	45	64%
Primeira Instância (VTs Região Metropolitana)	33	47%
Primeira Instância (VTs Interior)	22	31%
Segunda Instância	14	20%



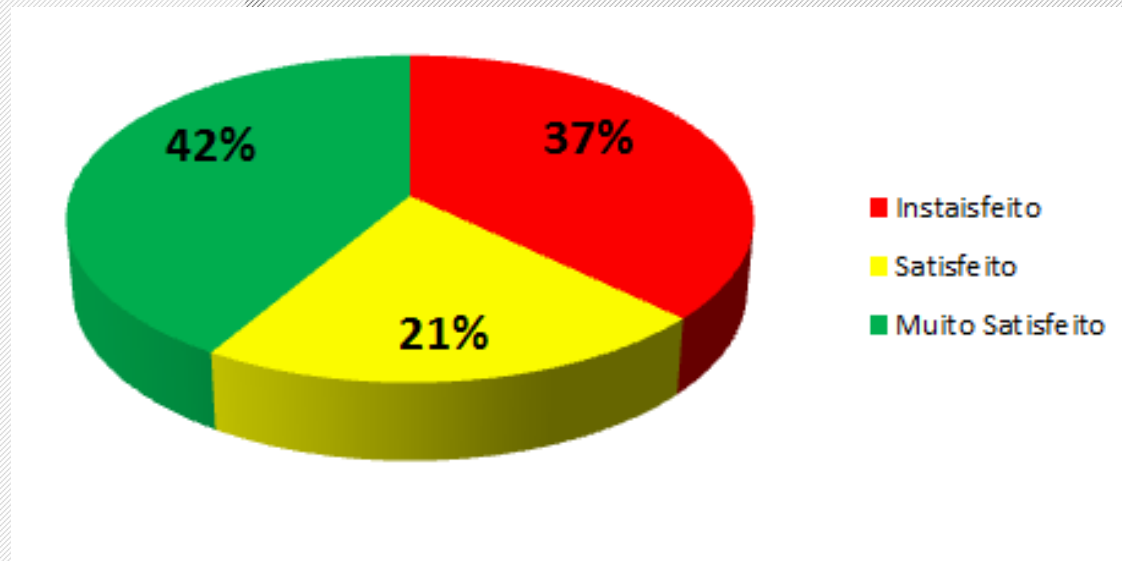
Atendimento



Atendimento

Tratamento dos servidores (cordialidade, atenção e eficiência)

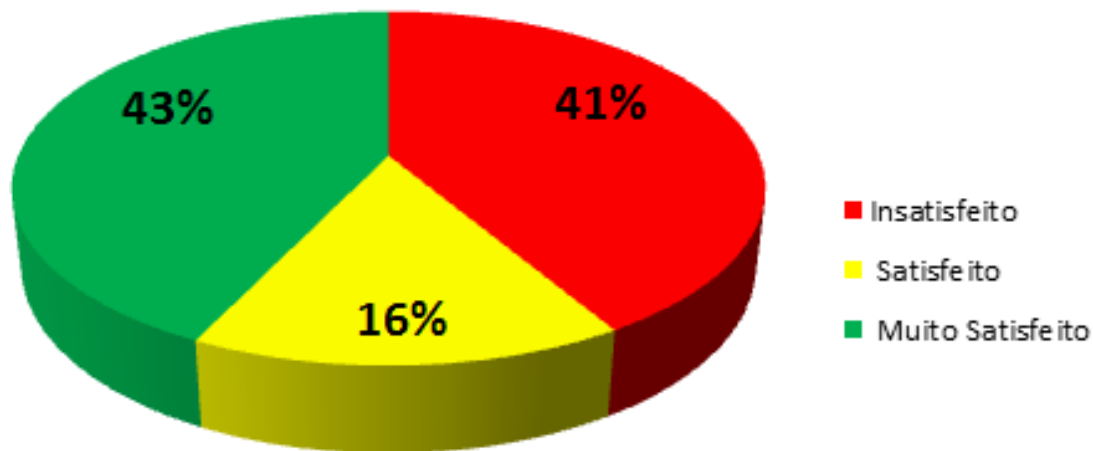
Muito satisfeito	29	42%
Satisfeito	15	21%
Insatisfeito	26	37%



Atendimento

Informações prestadas pelos servidores

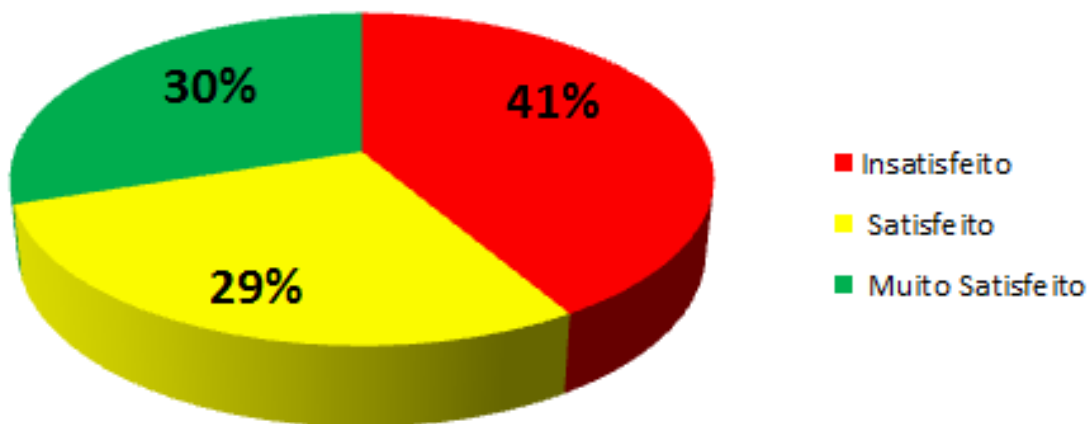
Muito satisfeito	30	43%
Satisfeito	11	16%
Insatisfeito	29	41%



Atendimento

Tempo de espera

Muito satisfeito	21	30%
Satisfeito	20	29%
Insatisfeito	29	41%



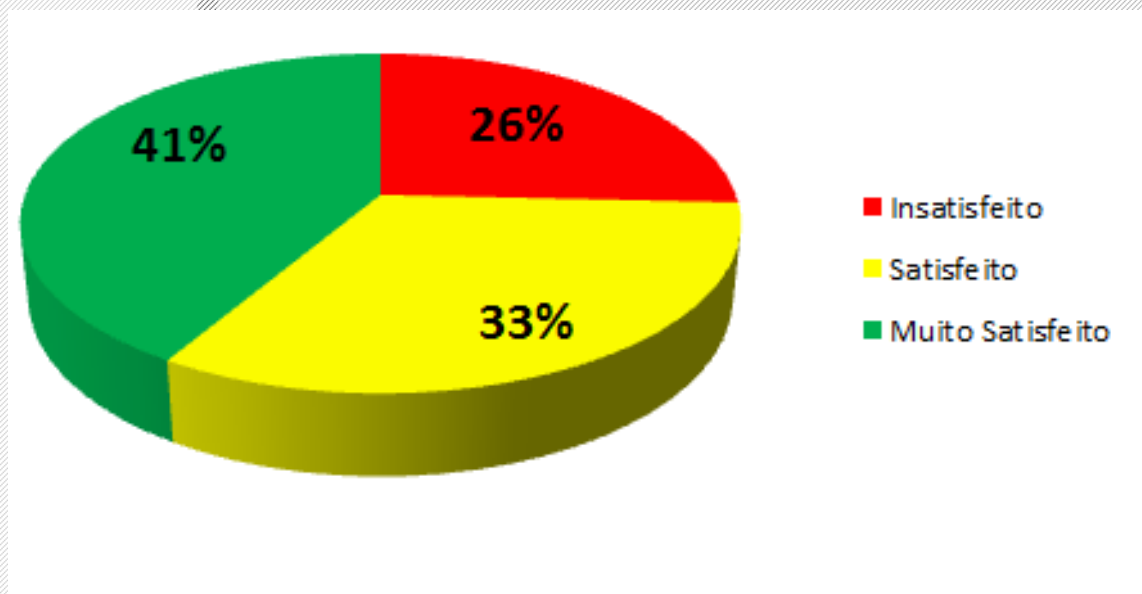
Instalações Físicas



Instalações Físicas

Sinalização para localização das unidades

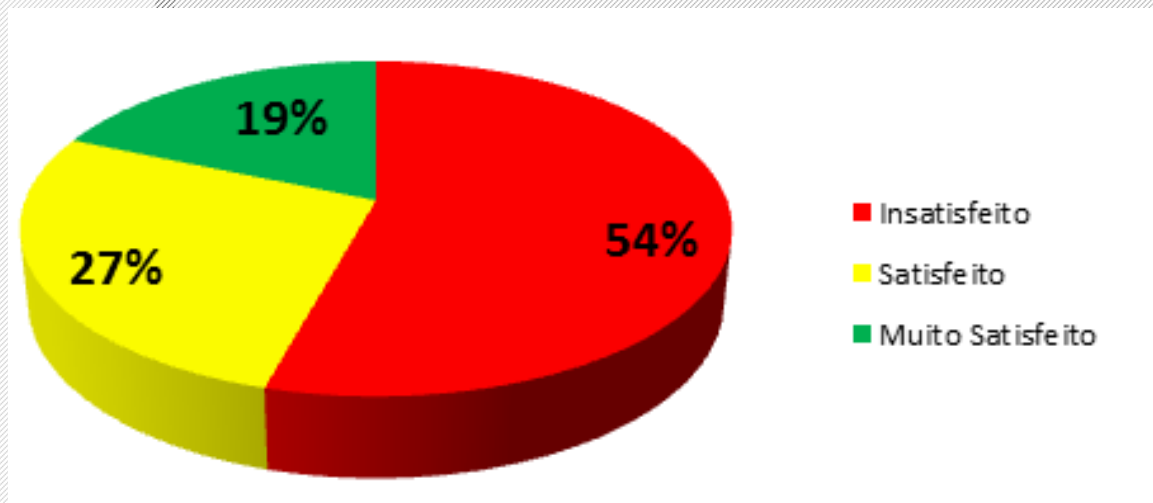
Muito satisfeito	30	42%
Satisfeito	11	21%
Insatisfeito	29	37%



Instalações Físicas

Conforto das instalações

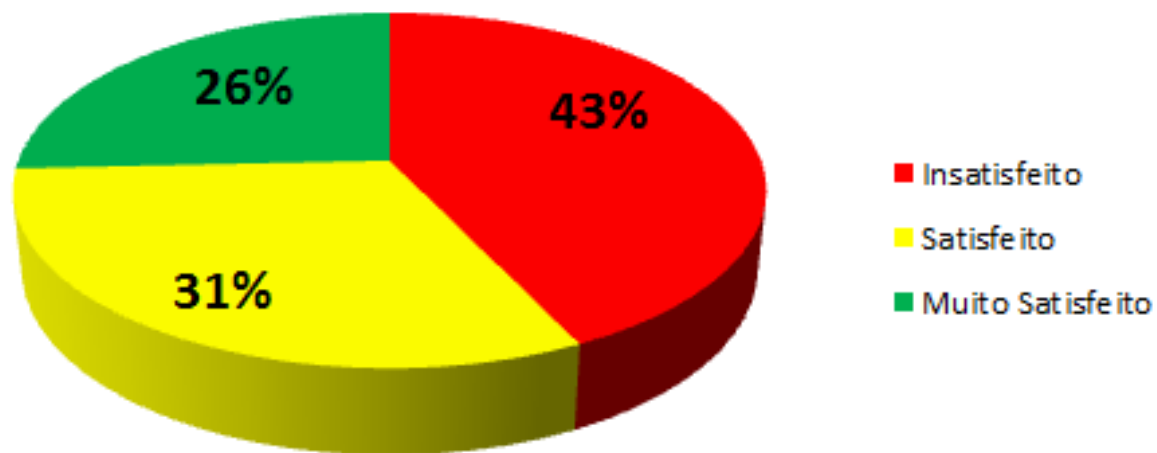
Muito satisfeito	13	19%
Satisfeito	19	27%
Insatisfeito	38	54%



Instalações Físicas

Climatização das instalações

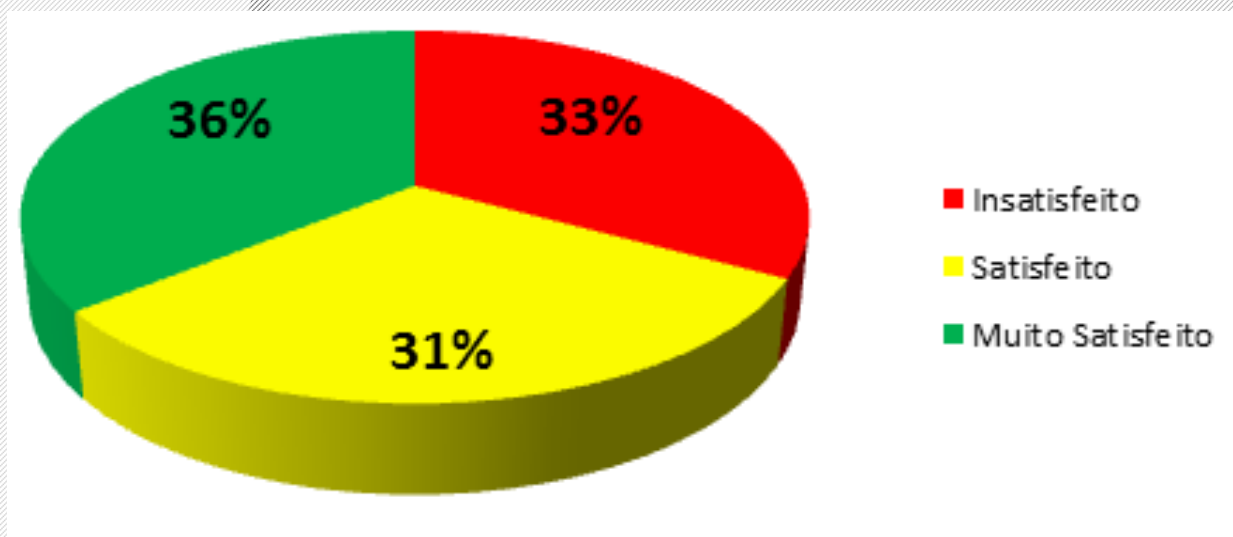
Muito satisfeito	18	26%
Satisfeito	22	31%
Insatisfeito	30	43%



Instalações Físicas

Limpeza das instalações

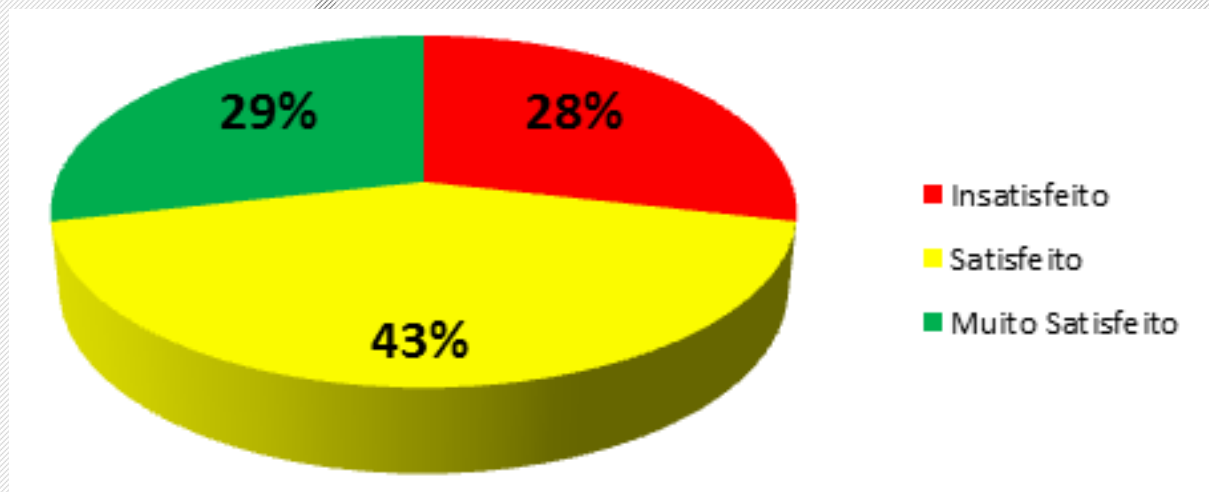
Muito satisfeito	25	36%
Satisfeito	22	31%
Insatisfeito	23	33%



Instalações Físicas

Acessibilidade das instalações

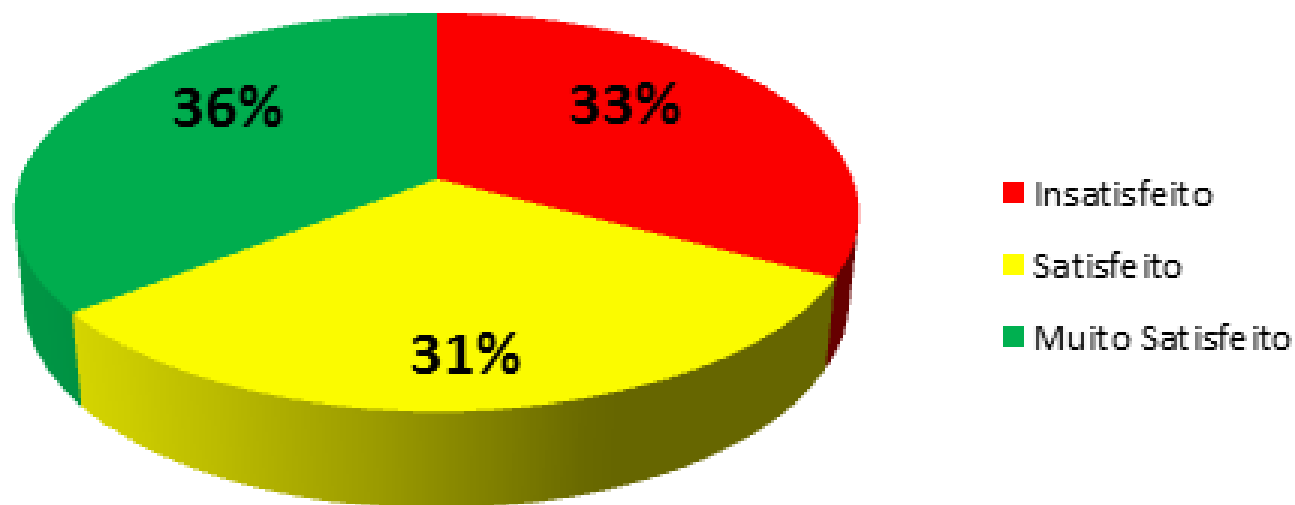
Muito satisfeito	20	29%
Satisfeito	30	43%
Insatisfeito	20	28%



Instalações Físicas

Segurança das instalações

Muito satisfeito	25	36%
Satisfeito	22	31%
Insatisfeito	23	33%



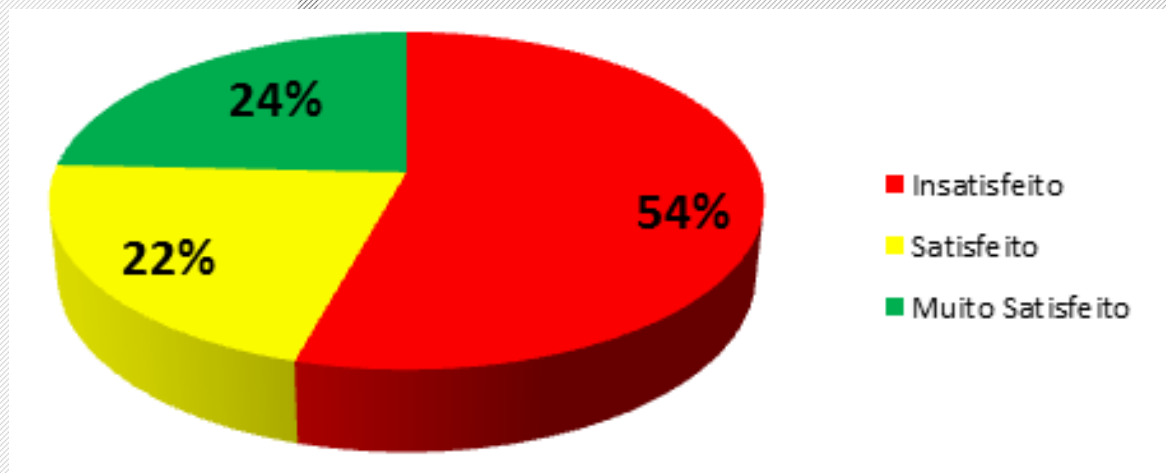
Prestação Jurisdicional 1ª Instância



Prestação Jurisdicional da 1ª Instância

Pontualidade das Audiências

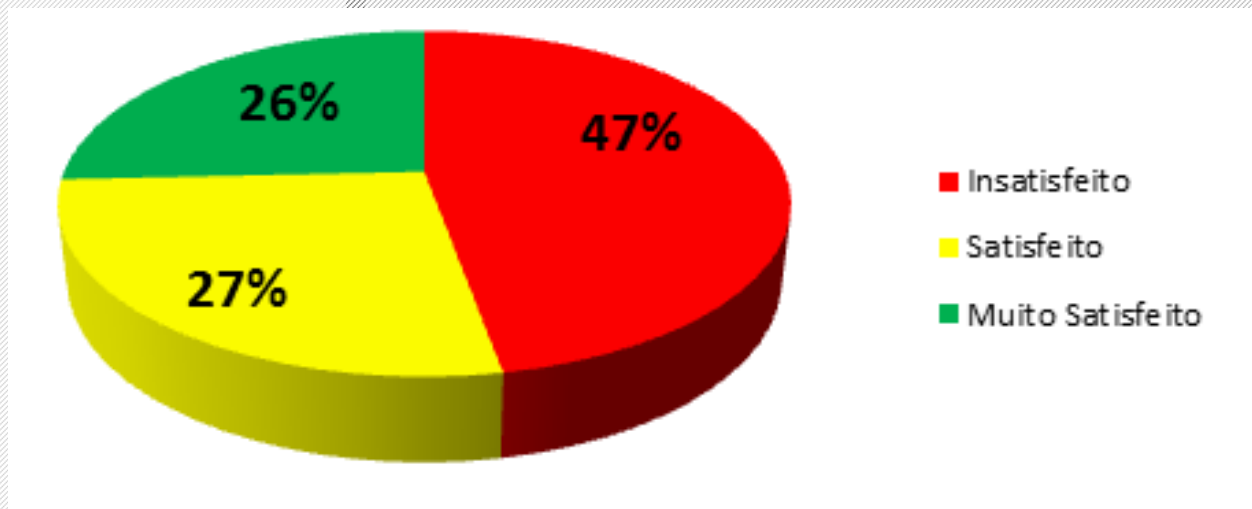
Muito satisfeito	17	24%
Satisfeito	15	22%
Insatisfeito	38	54%



Prestação Jurisdicional da 1ª Instância

Pauta de Audiências

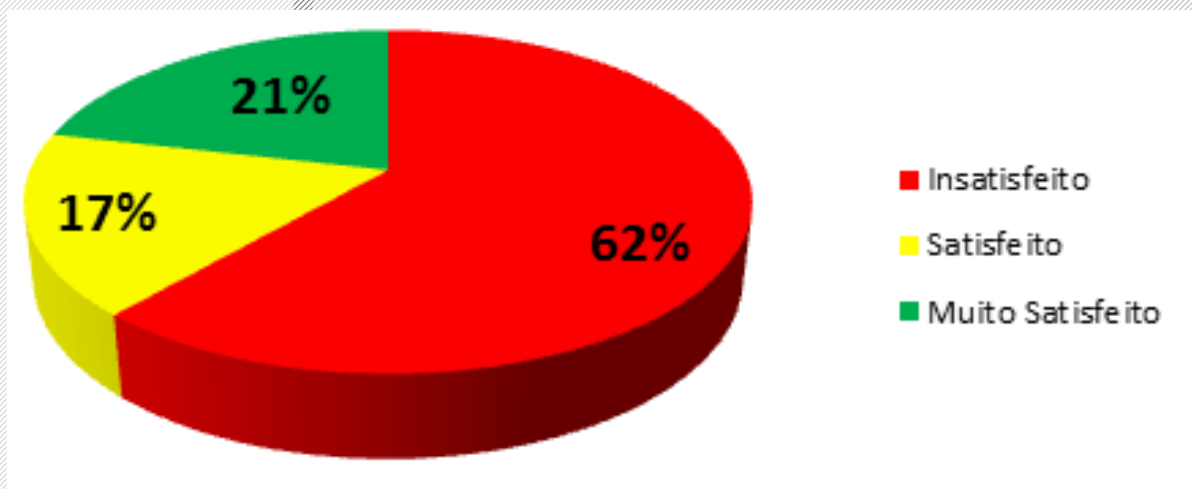
Muito satisfeito	18	26%
Satisfeito	19	27%
Insatisfeito	33	47%



Prestação Jurisdicional da 1ª Instância

Prazo para agendamento da primeira audiência

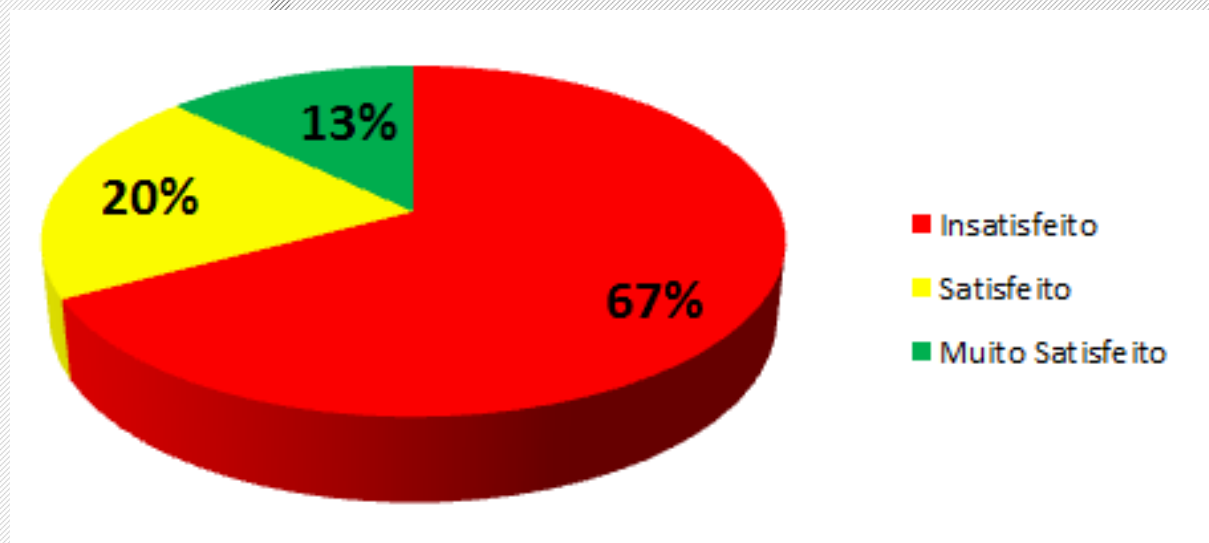
Muito satisfeito	15	21%
Satisfeito	12	17%
Insatisfeito	43	62%



Prestação Jurisdicional da 1ª Instância

Tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento

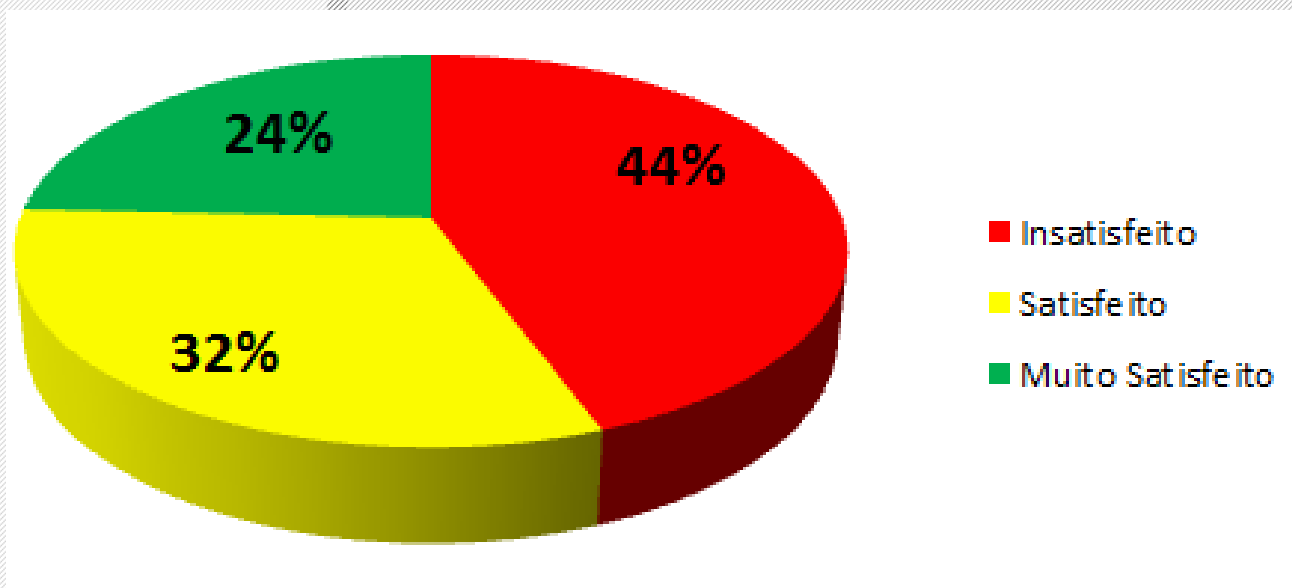
Muito satisfeito	9	13%
Satisfeito	14	20%
Insatisfeito	47	67%



Prestação Jurisdicional da 1ª Instância

Facilidade de acesso aos magistrados

Muito satisfeito	17	24%
Satisfeito	22	32%
Insatisfeito	31	44%



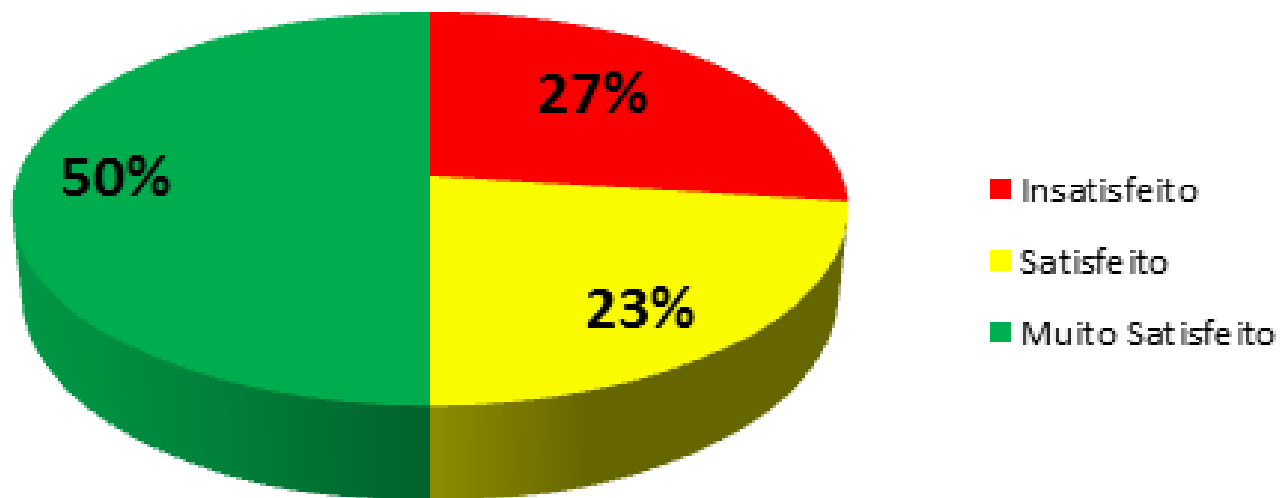
Prestação Jurisdicional 2ª Instância



Prestação Jurisdicional da 2ª instância

Pontualidade das Sessões

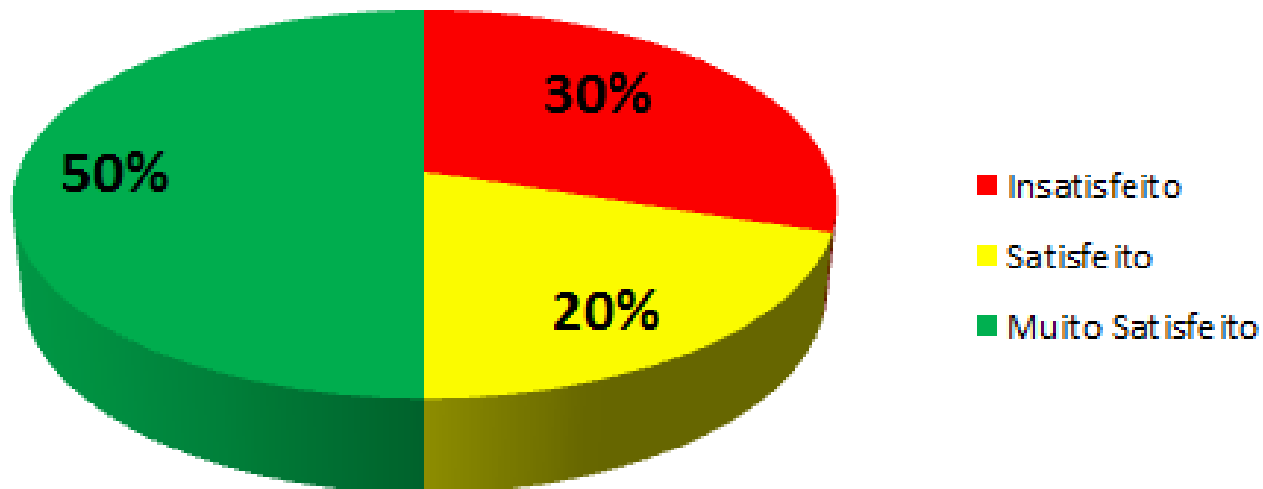
Muito satisfeito	35	50%
Satisfeito	16	23%
Insatisfeito	19	27%



Prestação Jurisdicional da 2ª instância

Pauta das Sessões

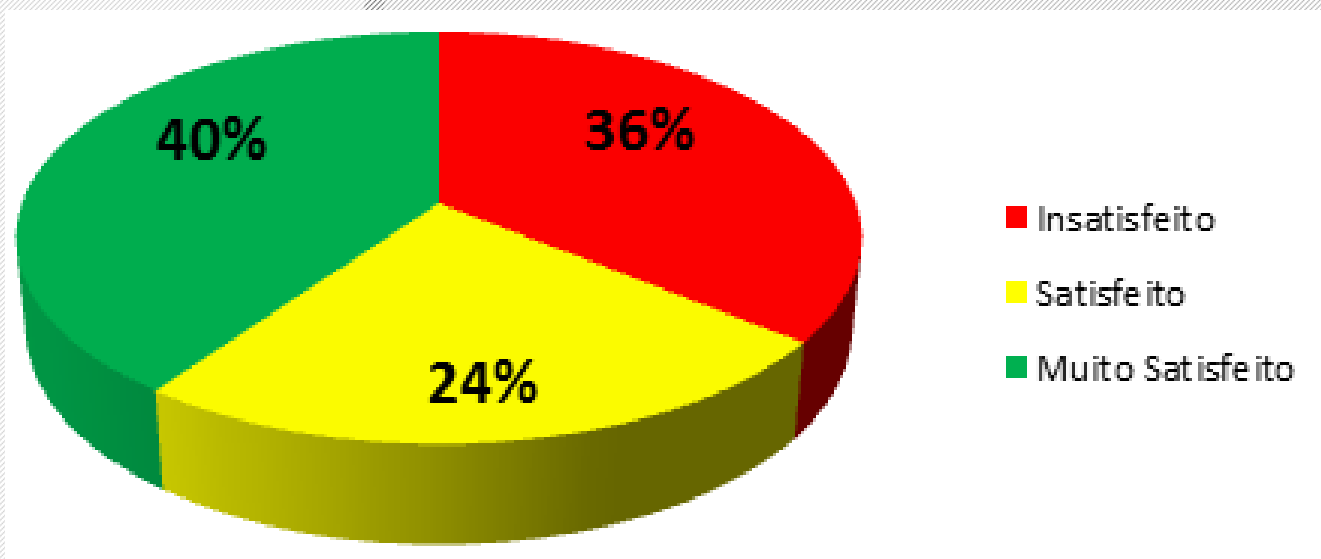
Muito satisfeito	35	50%
Satisfeito	14	20%
Insatisfeito	21	30%



Prestação Jurisdicional da 2ª instância

Tempo de tramitação dos processos

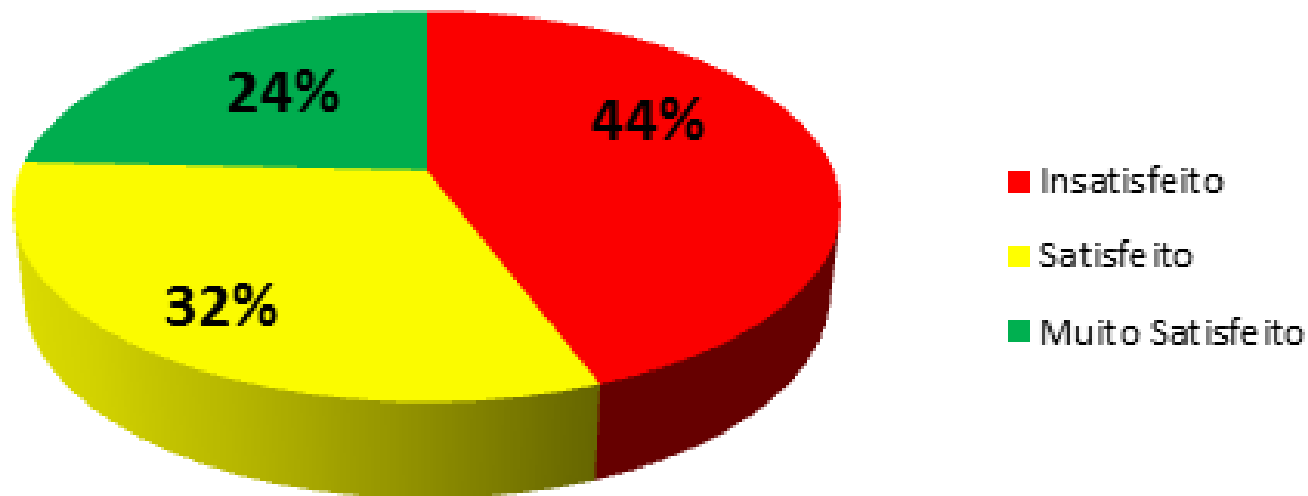
Muito satisfeito	28	40%
Satisfeito	17	24%
Insatisfeito	25	36%



Prestação Jurisdicional da 2ª instância

Facilidade de acesso aos Desembargadores

Muito satisfeito	24	24%
Satisfeito	21	32%
Insatisfeito	25	44%



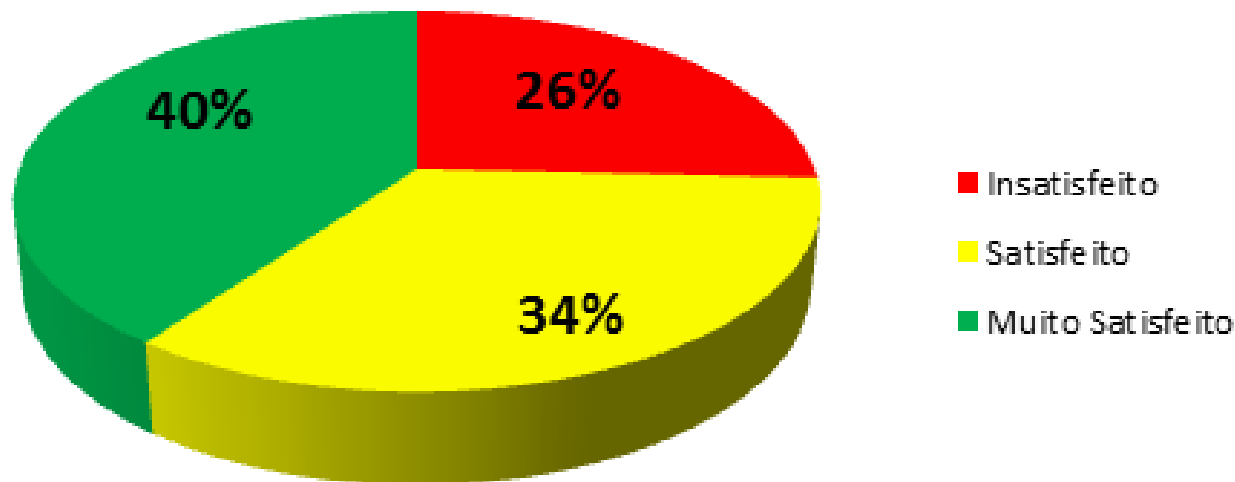
Comunicação



Comunicação

Canais de comunicação adequados para sugestões, denúncias ou reclamações

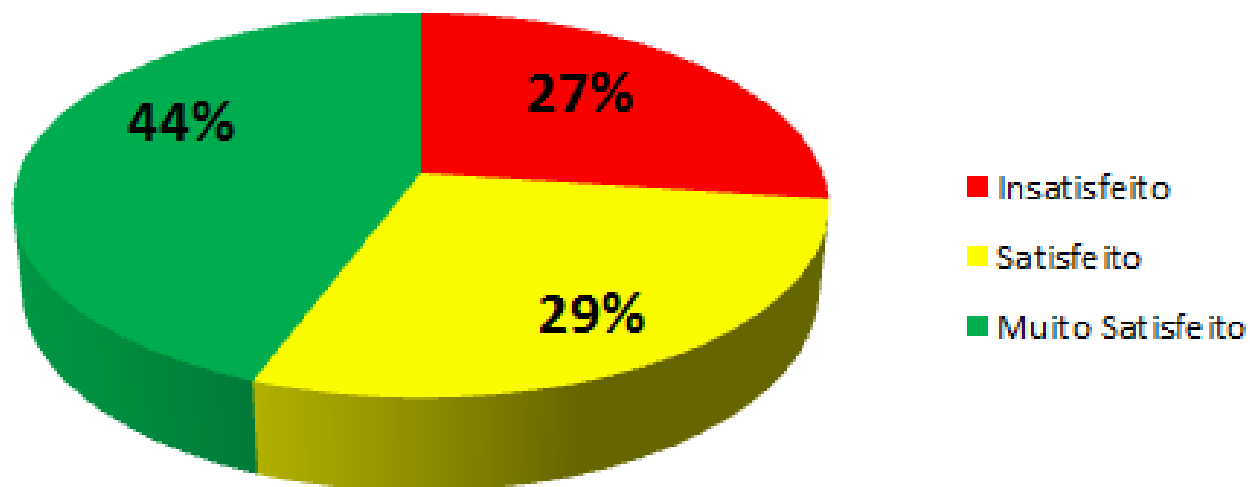
Muito satisfeito	28	40%
Satisfeito	24	34%
Insatisfeito	18	26%



Comunicação

Facilidade de acesso às informações/serviços no Portal do TRT6

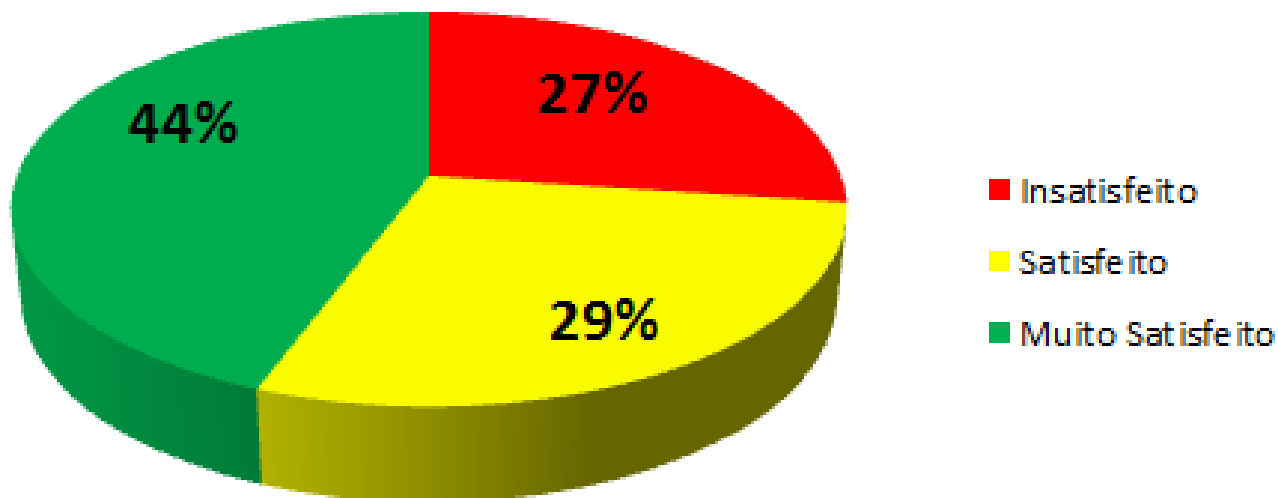
Muito satisfeito	31	44%
Satisfeito	20	29%
Insatisfeito	19	27%



Comunicação

Informações sobre os serviços disponíveis no Portal do TRT6

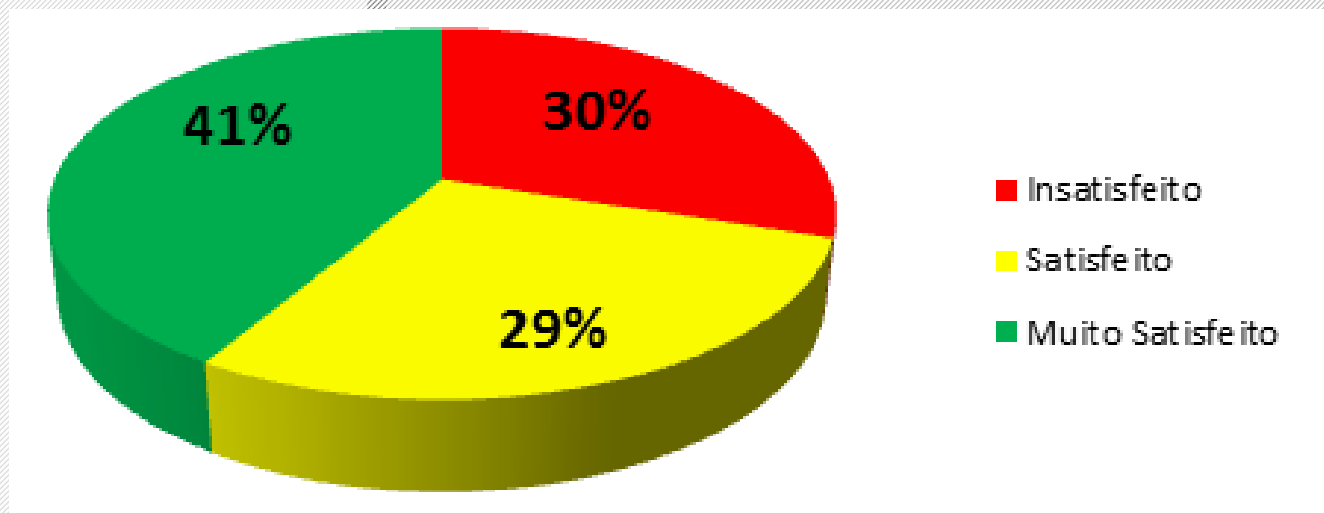
Muito satisfeito	31	44%
Satisfeito	20	29%
Insatisfeito	19	27%



Comunicação

Facilidade e acesso às informações no Portal da Transparência do TRT6

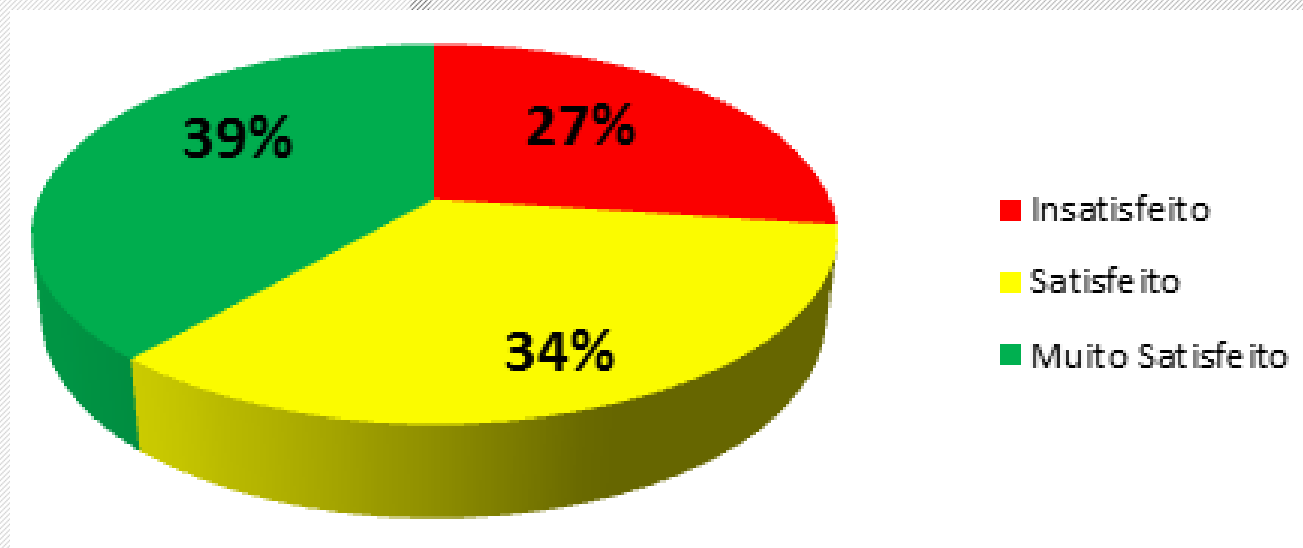
Muito satisfeito	27	41%
Satisfeito	24	29%
Insatisfeito	19	30%



Comunicação

Divulgação externa e transparência nas ações do TRT6

Muito satisfeito	27	39%
Satisfeito	24	34%
Insatisfeito	19	27%



Serviços On Line

1 Ir para o conteúdo 2 Ir para o menu 3 Ir para a busca 4 Ir para o rodapé

Acessibilidade | Alto contraste | Mapa do site

TRT6
Tribunal Regional
do Trabalho da 6ª Região

O que você procura?

Login

2017
SELO OURO

Consultas

f t + @

Página Principal

Institucional ▶

Plantão Judiciário

Serviços ▶

Normas Internas

Jurisprudência ▶

Transparência ▶

Estatística ▶

Escola Judicial

Concursos ▶

Associações ▶

Extranet ▶

Trabalho Seguro

Comunicação Social

Acessibilidade

Mapa do Site

Quer conciliar?

11/05/2018 - 09h00

Tecelagem indenizará empregada que fraturou cotovelo ao tropeçar em remendo do piso

A 6ª Turma afastou a tese de que se trataria de fato imprevisível.

Julgados do TST

Últimas notícias

10/05 Restaurante e lanchonete situados na sede do TRT-PE voltam a funcionar na segunda-feira (14)

10/05 Restaurante e lanchonete situados na sede do TRT-PE voltam a funcionar na segunda-feira (14)

10/05 Empresa não terá de indenizar operadora de caixa por uso de camisas com logomarcas de fornecedores

10/05 TRT-10 mantém exoneração de técnico de enfermagem que acumulava dois empregos públicos trabalhando 66 horas por semana

09/05 Sucesso em novo método de conversão de processos físicos para o Pje

[Acessar todas as notícias](#)

Divulgação

Pesquisa Perfil Sociodemográfico dos Magistrados Brasileiros

Produção dos

Processo Judicial Eletrônico

Consulta Processual

Diário da Justiça do Trabalho

Fale Conosco

Perguntas Frequentes

Ouvidoria

Serviço de Informações ao Cidadão

Acesso à Informação

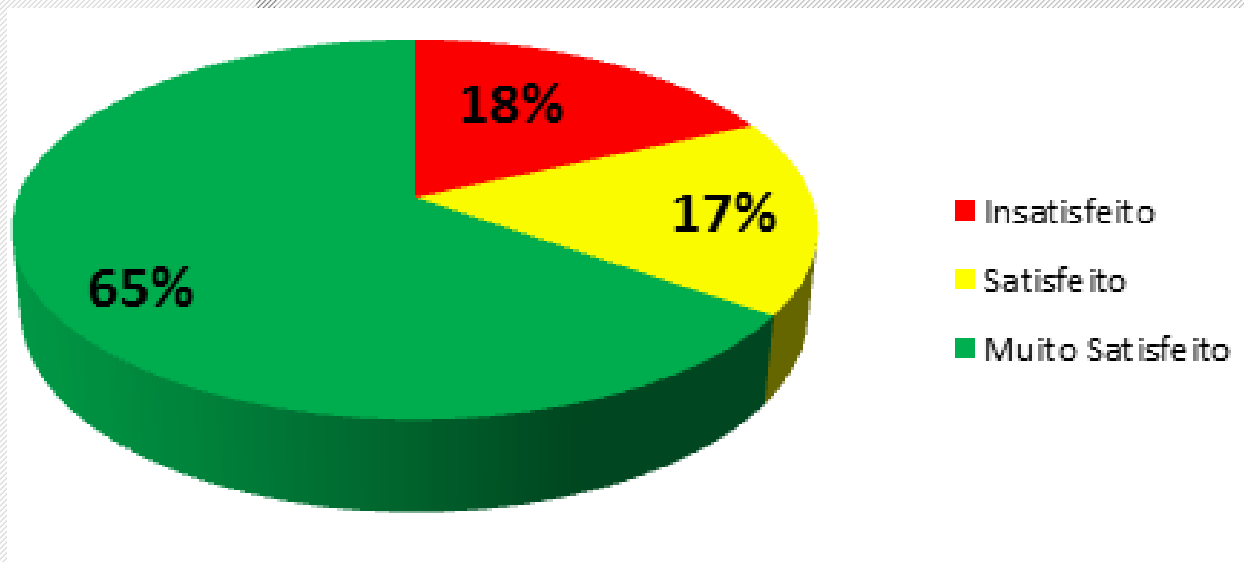
Portal da Transparência

TRT6
Justiça do Trabalho

Processo Judicial Eletrônico (PJe)

Benefícios com a implantação do PJe na 1ª Instância

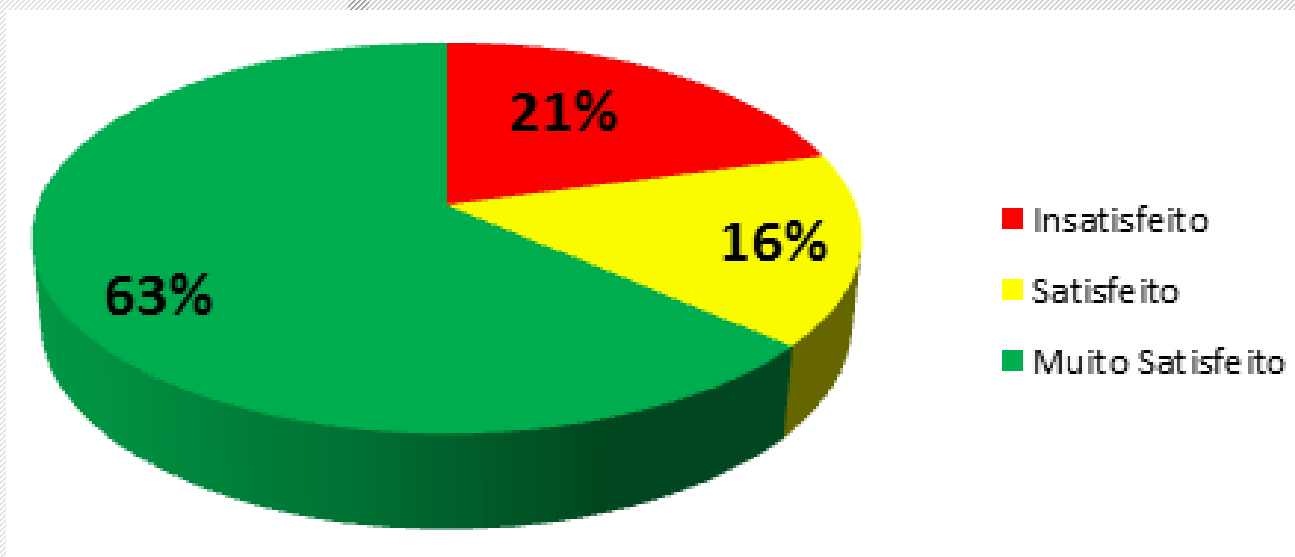
Muito satisfeito	43	65%
Satisfeito	11	17%
Insatisfeito	12	18%



Processo Judicial Eletrônico (PJe)

Benefícios com a implantação do PJe na 2ª Instância

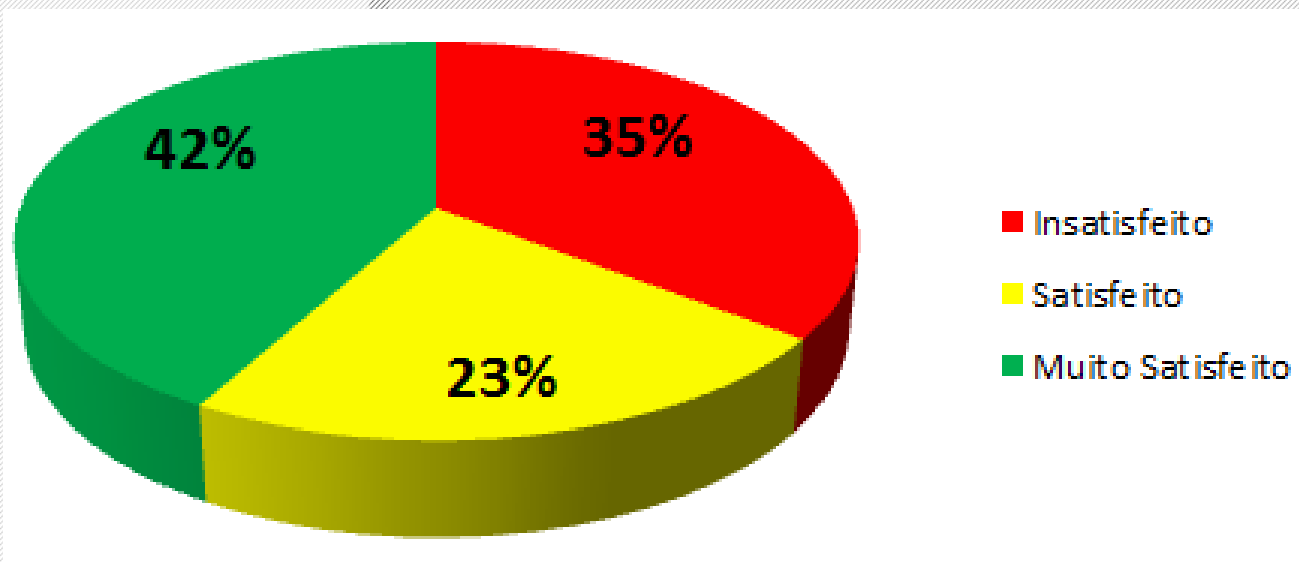
Muito satisfeito	40	63%
Satisfeito	10	16%
Insatisfeito	13	21%



Processo Judicial Eletrônico (PJe)

Serviço de atendimento técnico ao Sistema PJe, realizado pelo TRT6

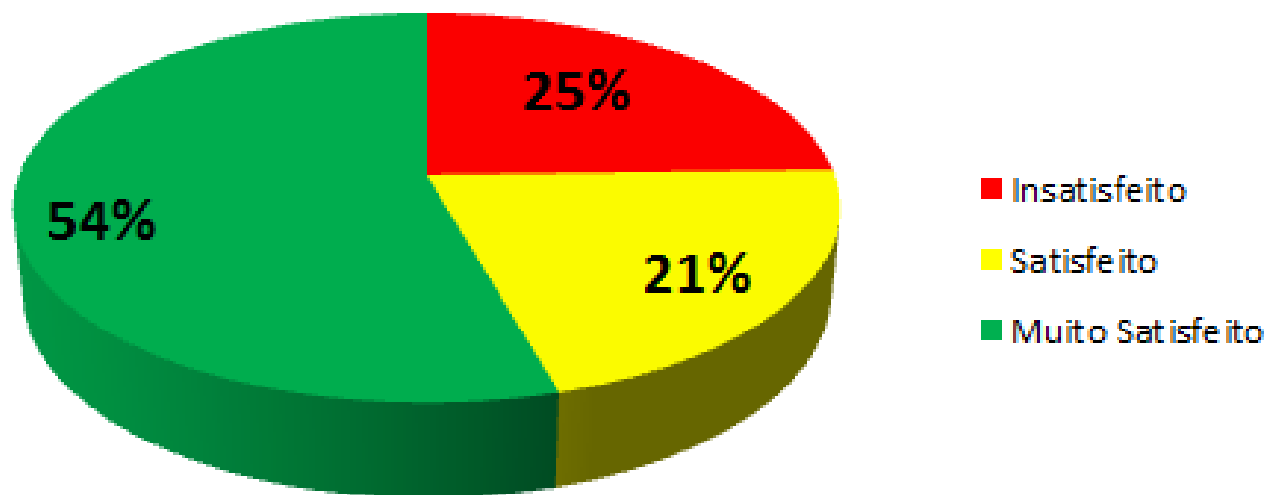
Muito satisfeito	26	42%
Satisfeito	14	23%
Insatisfeito	22	35%



Serviços On Line

Sistemas relativos à Jurisprudência (Consulta de acórdãos, Incidente de Uniformização de Jurisprudências e Súmulas TRT6)

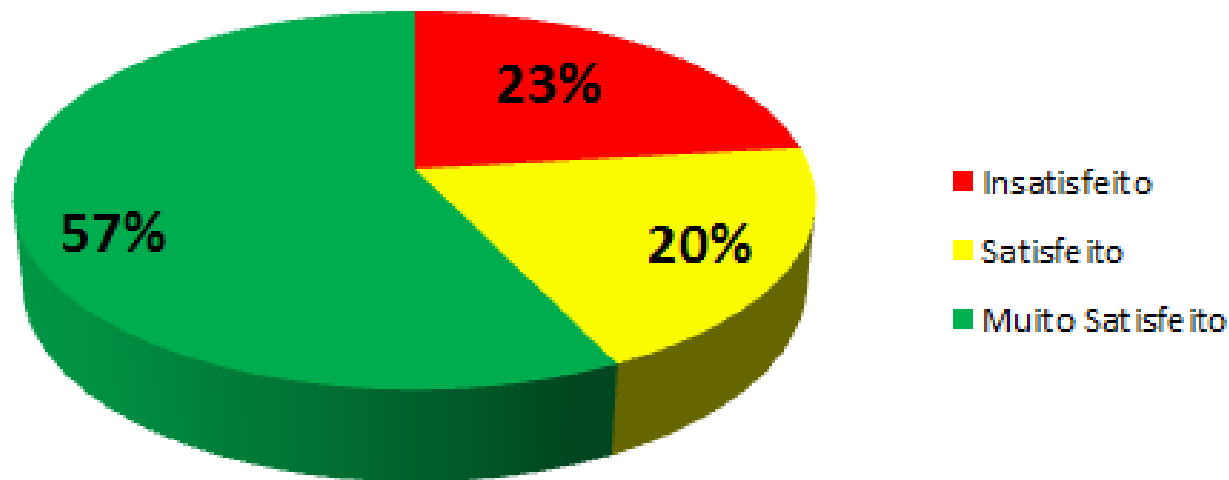
Muito satisfeito	31	54%
Satisfeito	12	21%
Insatisfeito	14	25%



Serviços On Line

Sistemas relativos à Emissão de Certidões
(Certidão de Ações Trabalhistas e Requerimento de
Solicitação de Certidão de Feitos e CNDT)

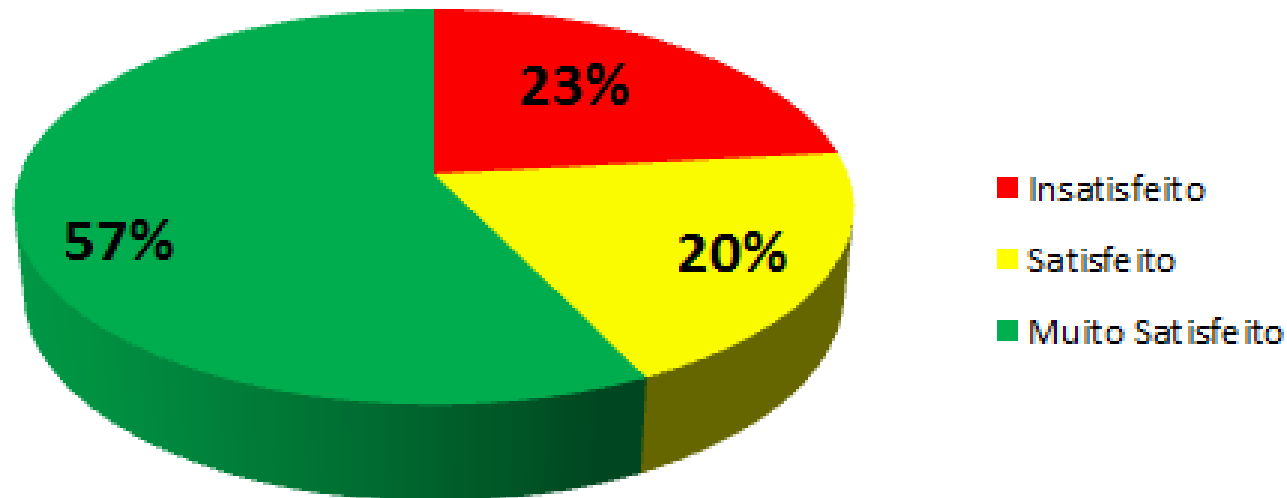
Muito satisfeito	32	57%
Satisfeito	11	20%
Insatisfeito	13	23%



Serviços On Line

Sistemas relativos à Emissão de Guias
(GRU – Emissão de Guias, GRF – Guia de Depósito Recursal, SCGB – Guias de Depósito Judicial e Depósitos Recursais)

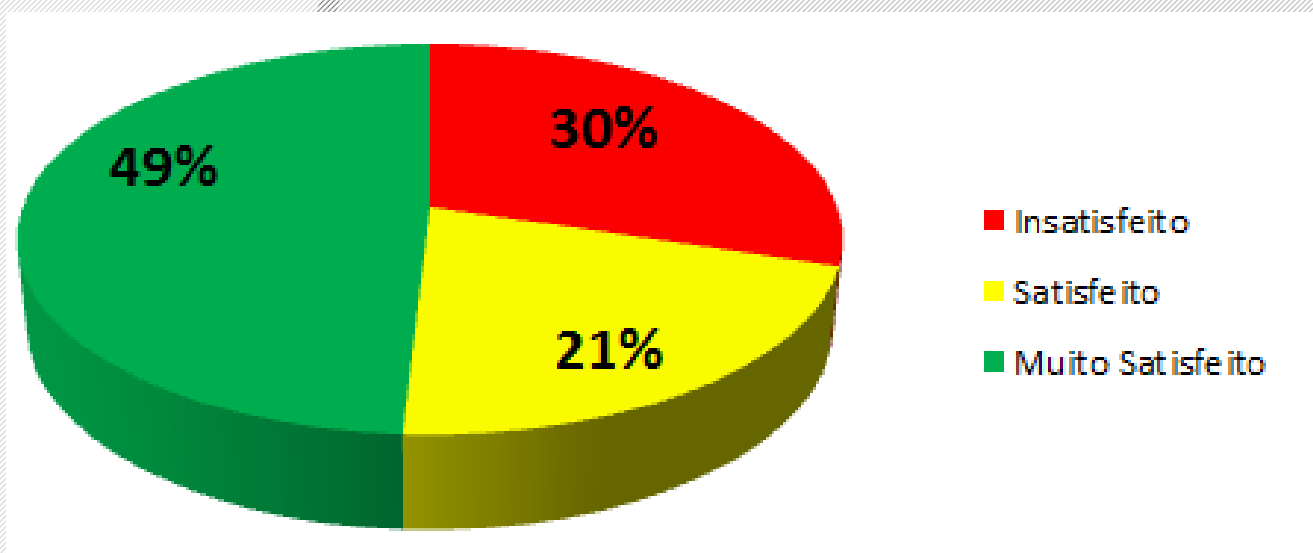
Muito satisfeito	32	57%
Satisfeito	11	20%
Insatisfeito	13	23%



Serviços On Line

Sistemas relativos às Consultas diversas
(Consulta processual, Consulta Autuações por OAB,
Precatório/Requisições de Pequeno Valor (RPV),
Recurso de Revista)

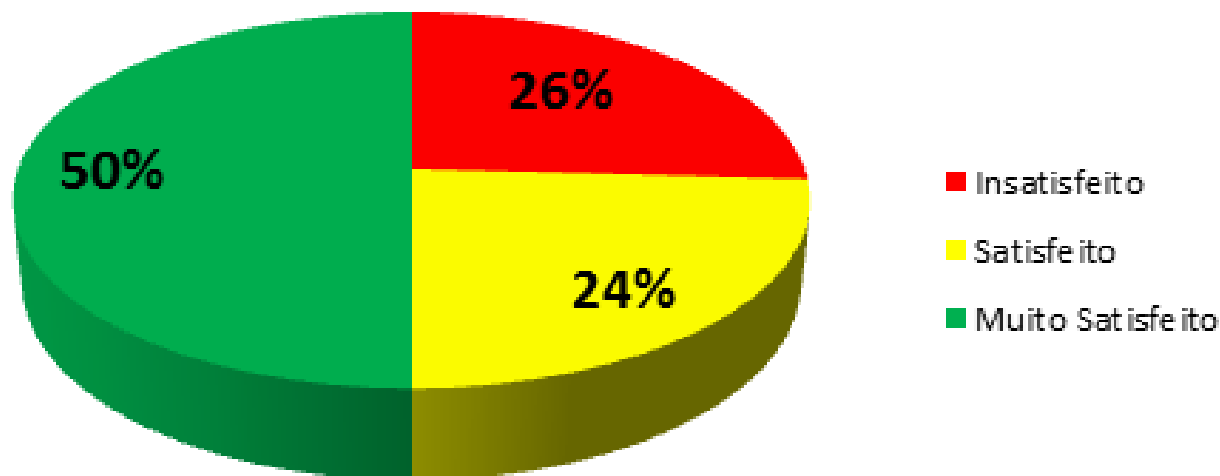
Muito satisfeito	28	49%
Satisfeito	12	21%
Insatisfeito	17	30%



Serviços On Line

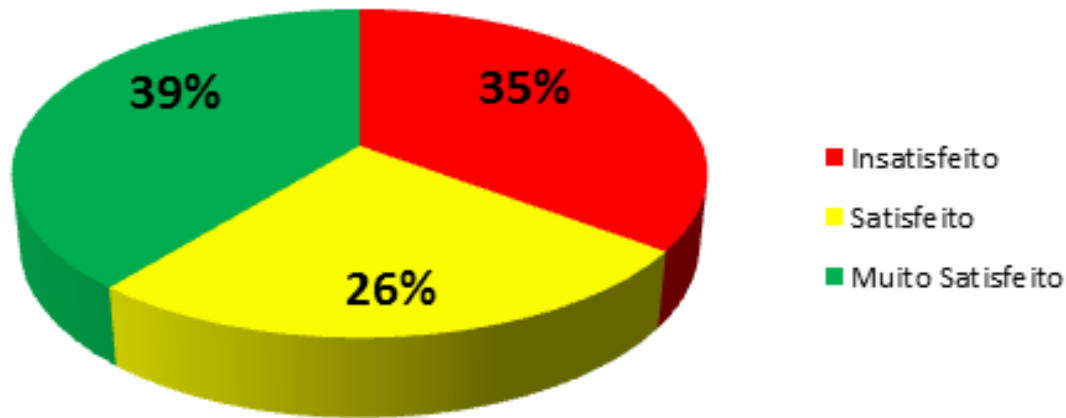
Sistemas de Leilão Judicial (Consulta pauta e resultado do leilão, Consulta itens do edital de praça)

Muito satisfeito	27	50%
Satisfeito	13	24%
Insatisfeito	14	26%



Resultados

Índice Geral de Satisfação do Usuário





O Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, agradece a participação.

Elaboração: Coordenadoria de Gestão Estratégica