

Pesquisa de Satisfação do Usuário



TRT6
Justiça do Trabalho

Visão

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

Pesquisa

- Período: 28 de novembro a 19 de dezembro de 2016
- Público alvo: sociedade, advogados, estagiários e partes no processo
- Meio: Formulário eletrônico (Portal TRT6)
- Respondentes: 241
- Elaboração: Coordenadoria de Gestão Estratégica em conjunto com unidades administrativas/judiciárias do TRT6.

Pesquisa

- Temas:
 - 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 subdivididas em níveis de intensidade, assim escalonados:
 - **Concordo totalmente;**
 - **Concordo;**
 - **Concordo parcialmente;**
 - **Não concordo.**

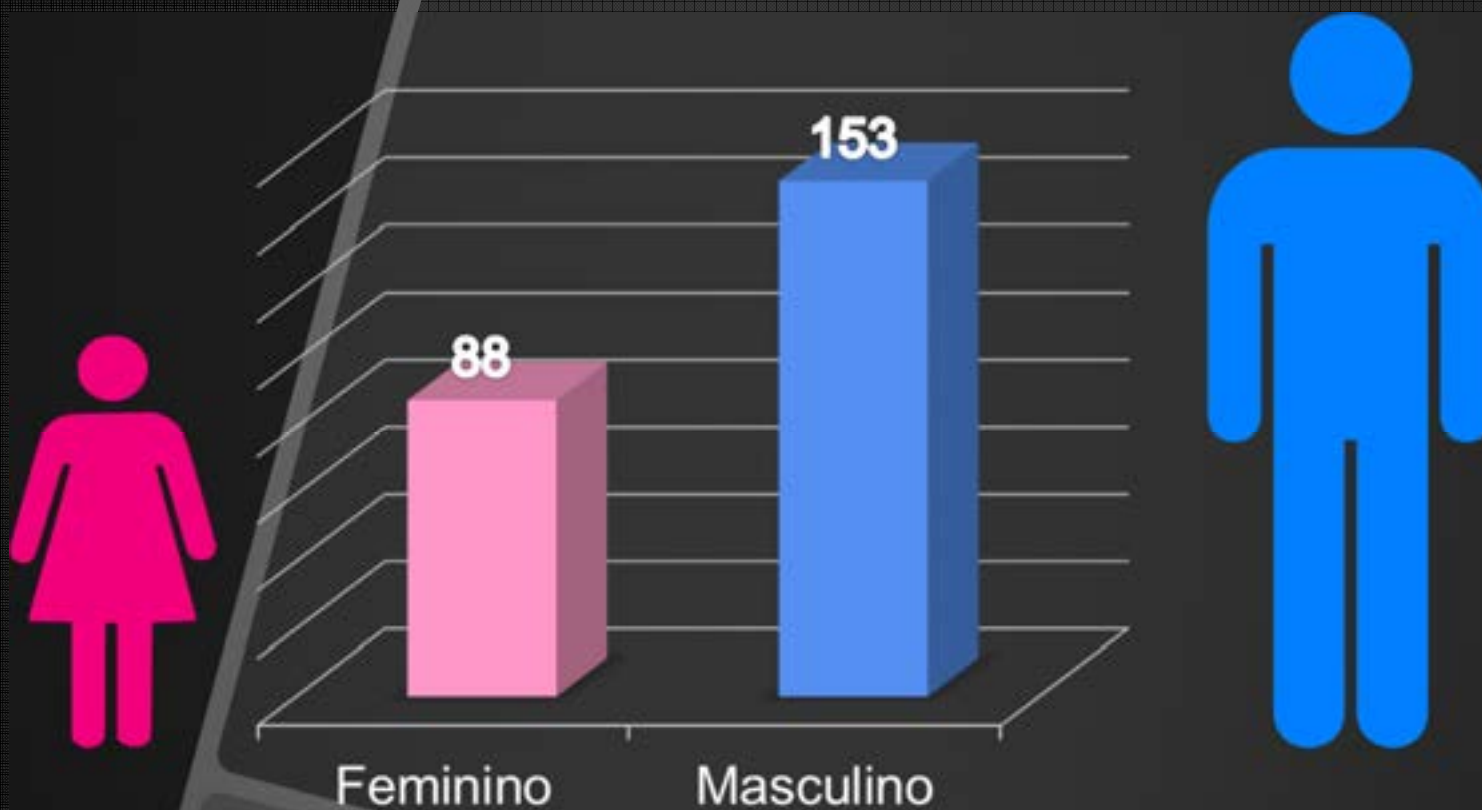
Estratificação



Estratificação

Gênero

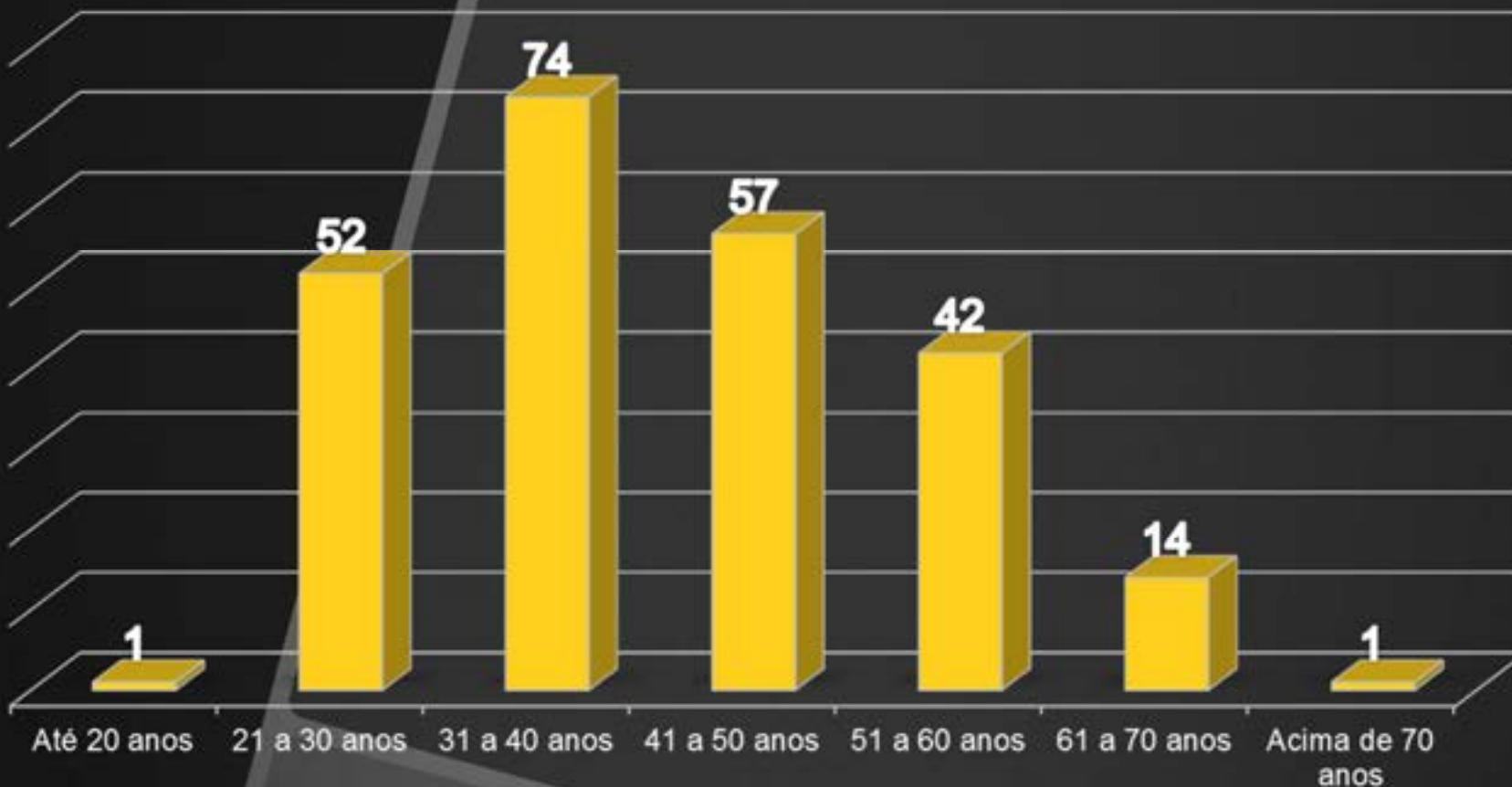
Feminino	88	36,5%
Masculino	153	63,5%



Estratificação

Faixa etária

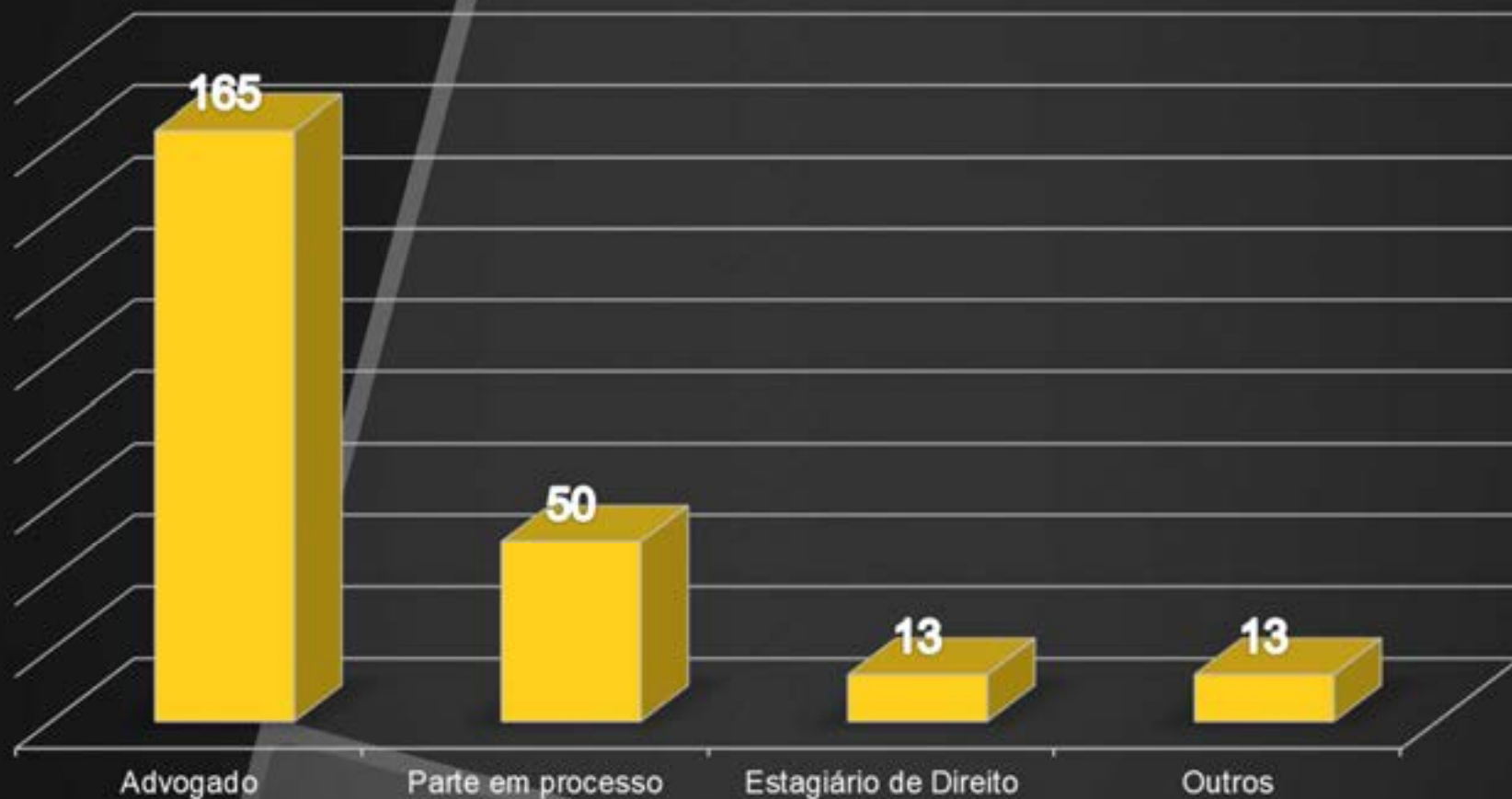
Até 20 anos	1	0,4%
21 a 30 anos	52	21,6%
31 a 40 anos	74	30,7%
41 a 50 anos	57	23,7%
51 a 60 anos	42	17,4%
61 a 70 anos	14	5,8%
Acima de 70 anos	1	0,4%



Estratificação

Relação com o TRT6

Advogado	165	68,5%
Parte em processo	50	20,7%
Estagiário de Direito	13	5,4%
Outros	13	5,4%



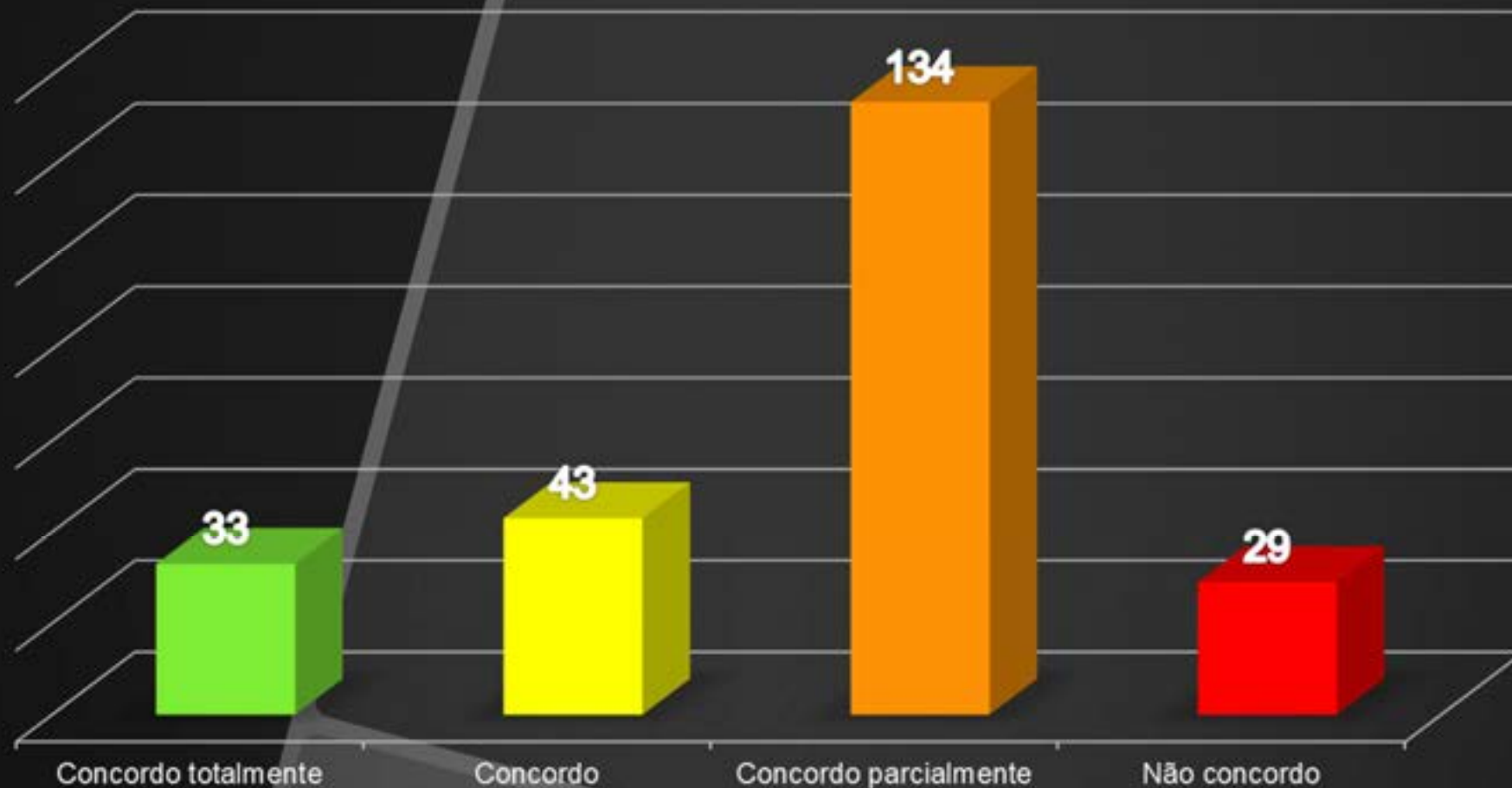
1. Atendimento



1. Atendimento

1.1 O tratamento dos servidores é cordial, atencioso e eficiente.

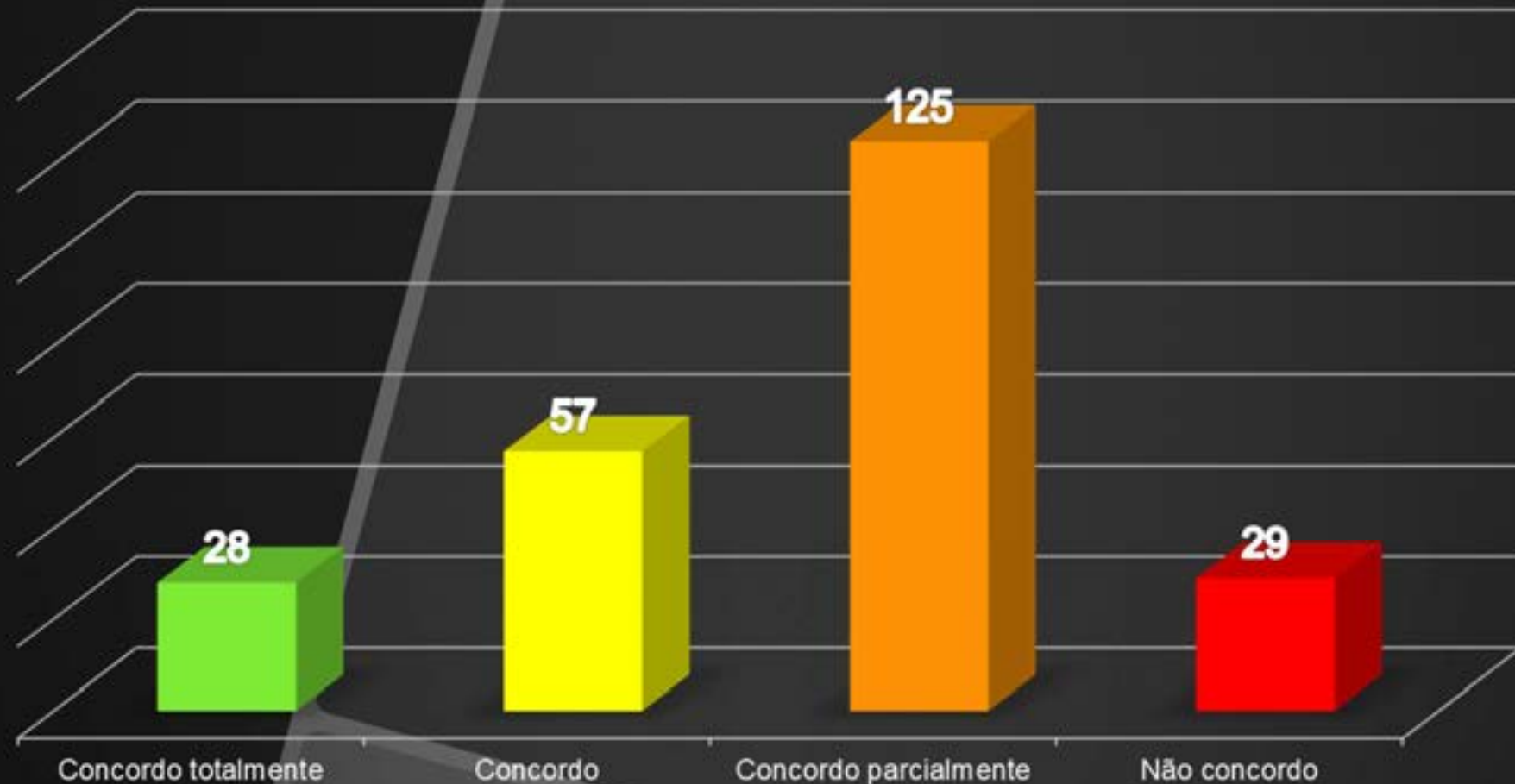
Concordo totalmente	33	13,8%
Concordo	43	18%
Concordo parcialmente	134	56,1%
Não concordo	29	12,1%



1. Atendimento

1.2 As informações prestadas pelos servidores atenderam as necessidades.

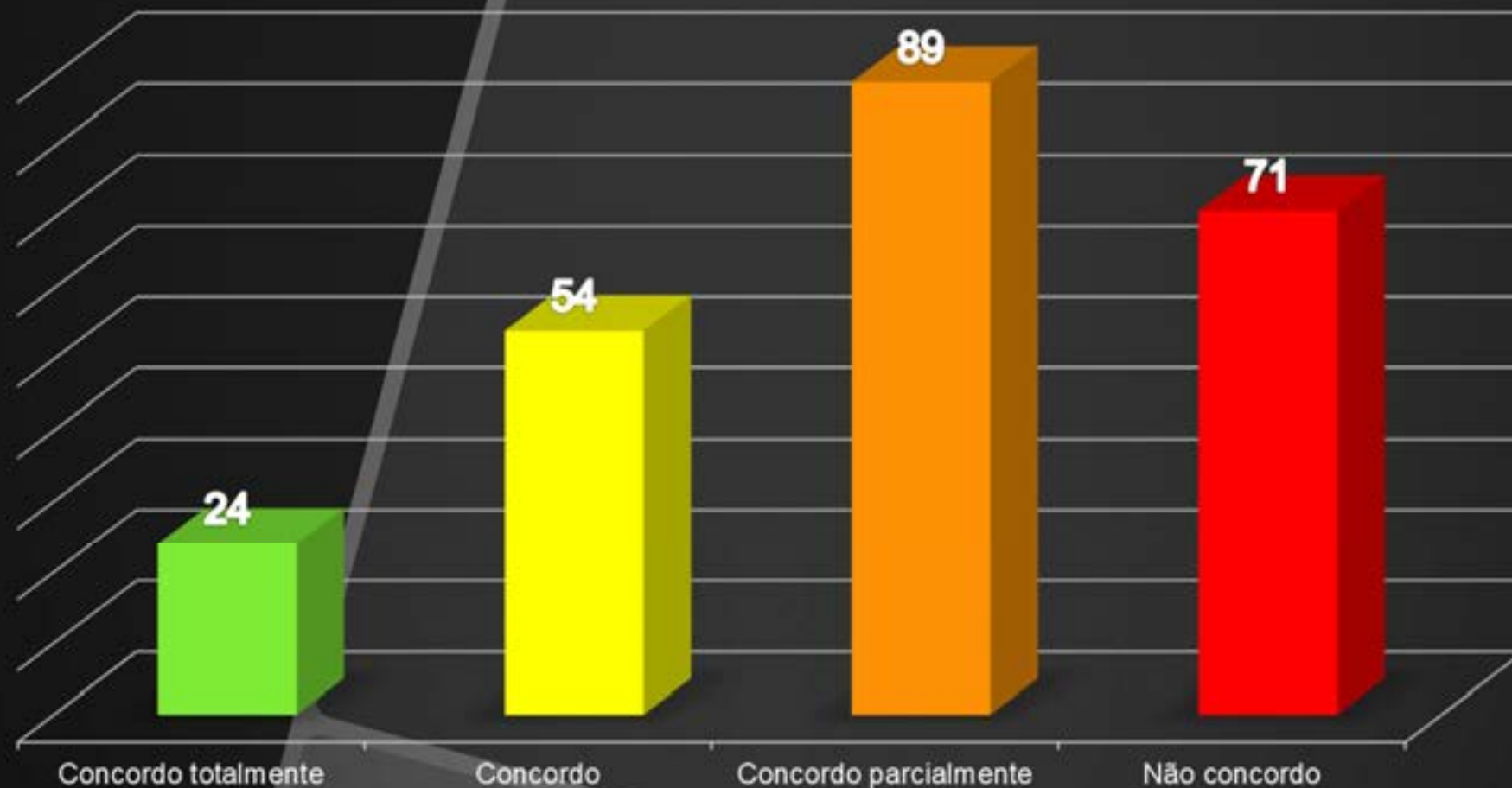
Concordo totalmente	28	11,7%
Concordo	57	23,8%
Concordo parcialmente	125	52,3%
Não concordo	29	12,1%



1. Atendimento

1.3 O tempo de espera para ser atendido é razoável.

Concordo totalmente	24	10,1%
Concordo	54	22,7%
Concordo parcialmente	89	37,4%
Não concordo	71	29,8%



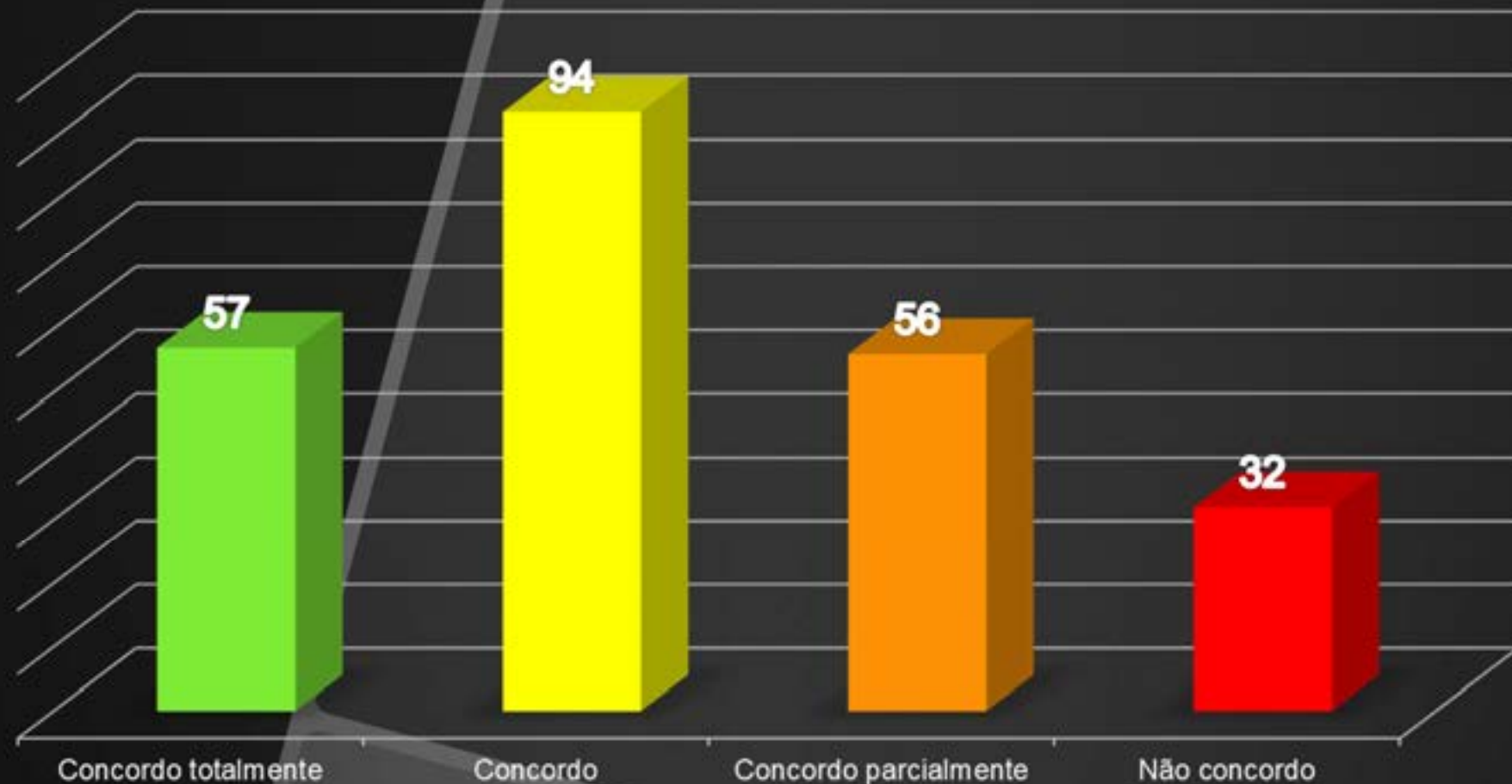
2. Instalações Físicas



2. Instalações Físicas

2.1 A sinalização para localização das unidades é adequada.

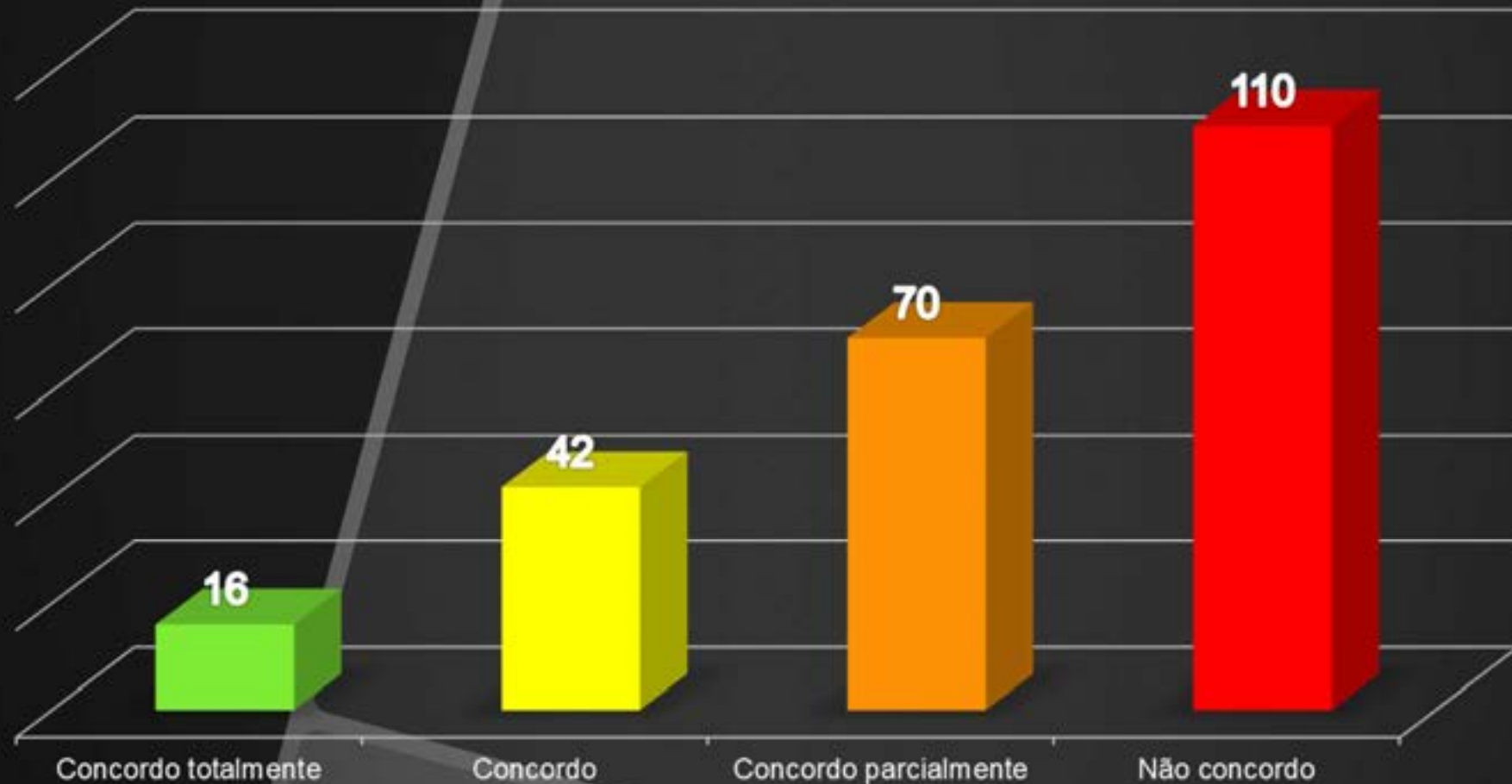
Concordo totalmente	57	23,8%
Concordo	94	39,3%
Concordo parcialmente	56	23,4%
Não concordo	32	13,4%



2. Instalações Físicas

2.2 As instalações são confortáveis.

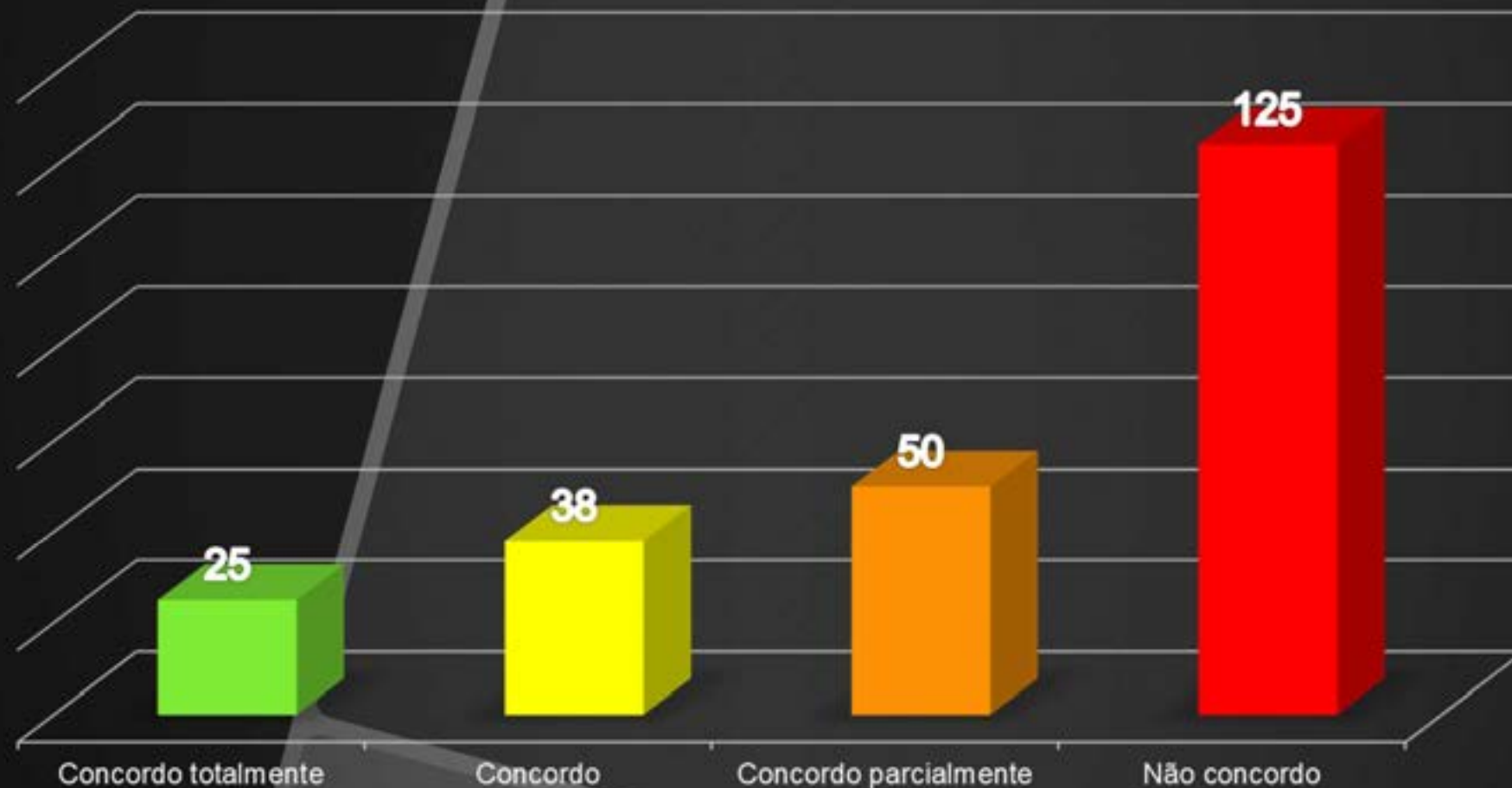
Concordo totalmente	16	6,7%
Concordo	42	17,6%
Concordo parcialmente	70	29,4%
Não concordo	110	46,2%



2. Instalações Físicas

2.3 A climatização é adequada.

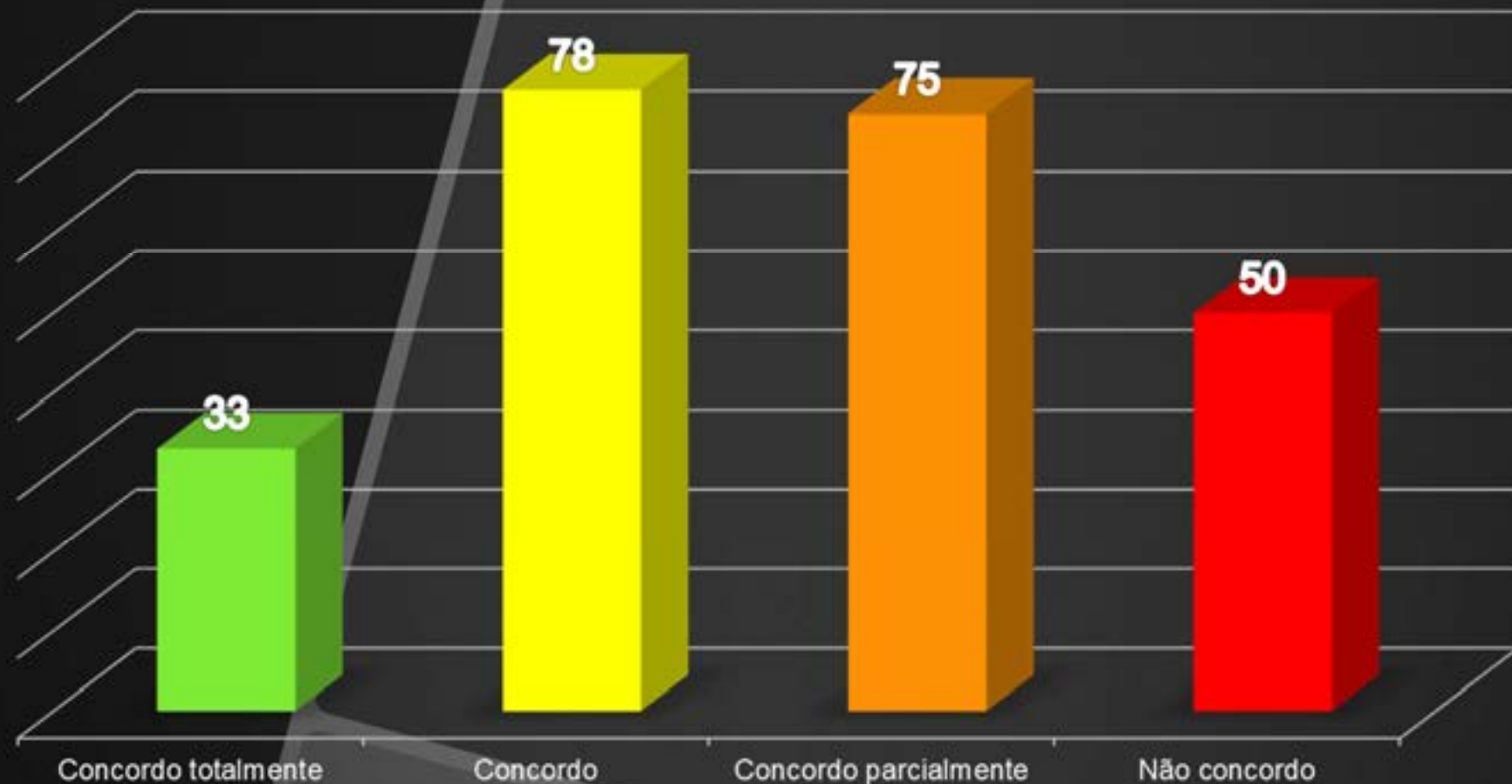
Concordo totalmente	25	10,5%
Concordo	38	16%
Concordo parcialmente	50	21%
Não concordo	125	52,5%



2. Instalações Físicas

2.4 A limpeza dos espaços é adequada.

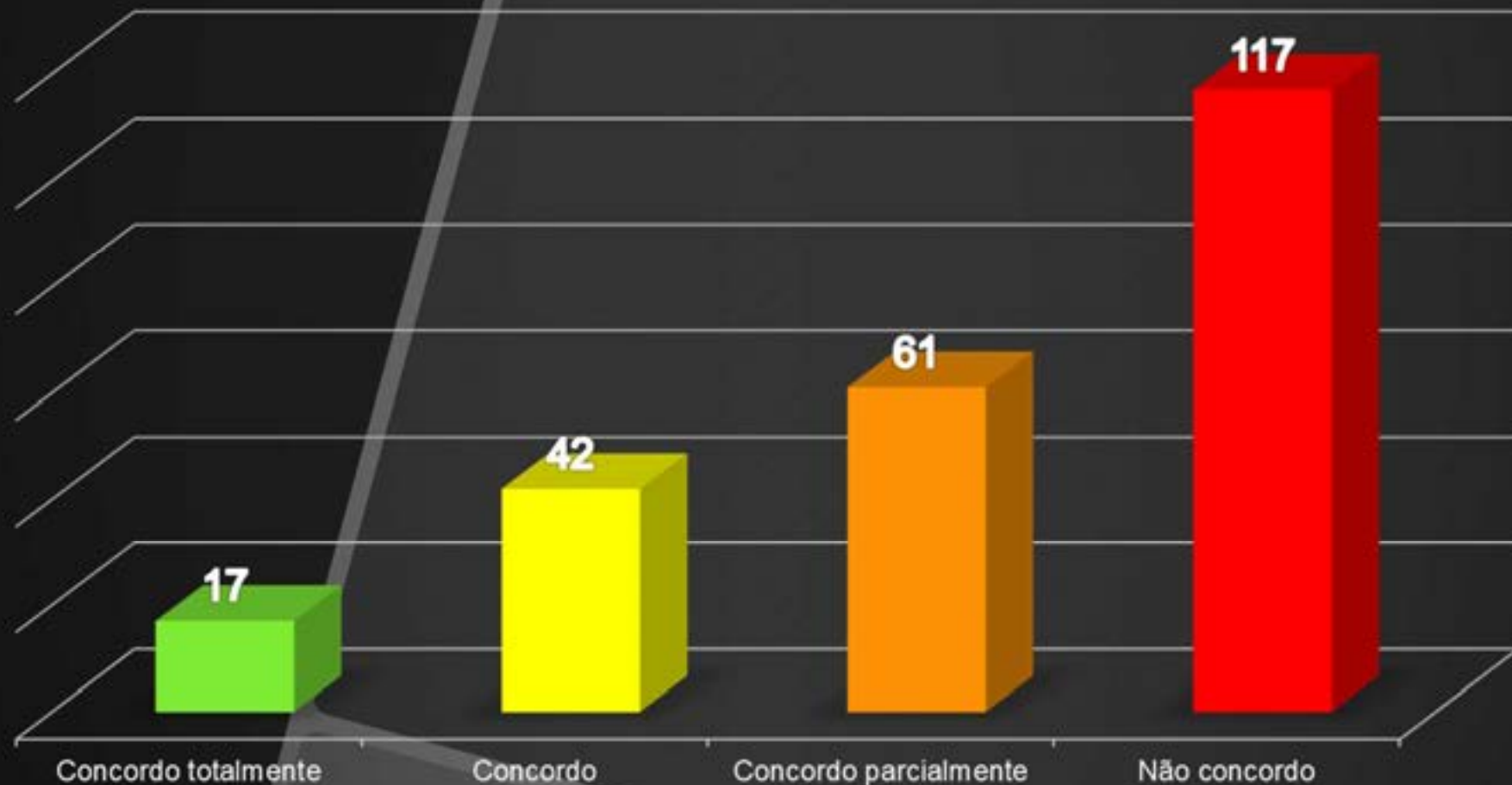
Concordo totalmente	33	14%
Concordo	78	33%
Concordo parcialmente	75	31,8%
Não concordo	50	21,2%



2. Instalações Físicas

2.5 A estrutura física é adequada para pessoas portadoras de necessidades especiais.

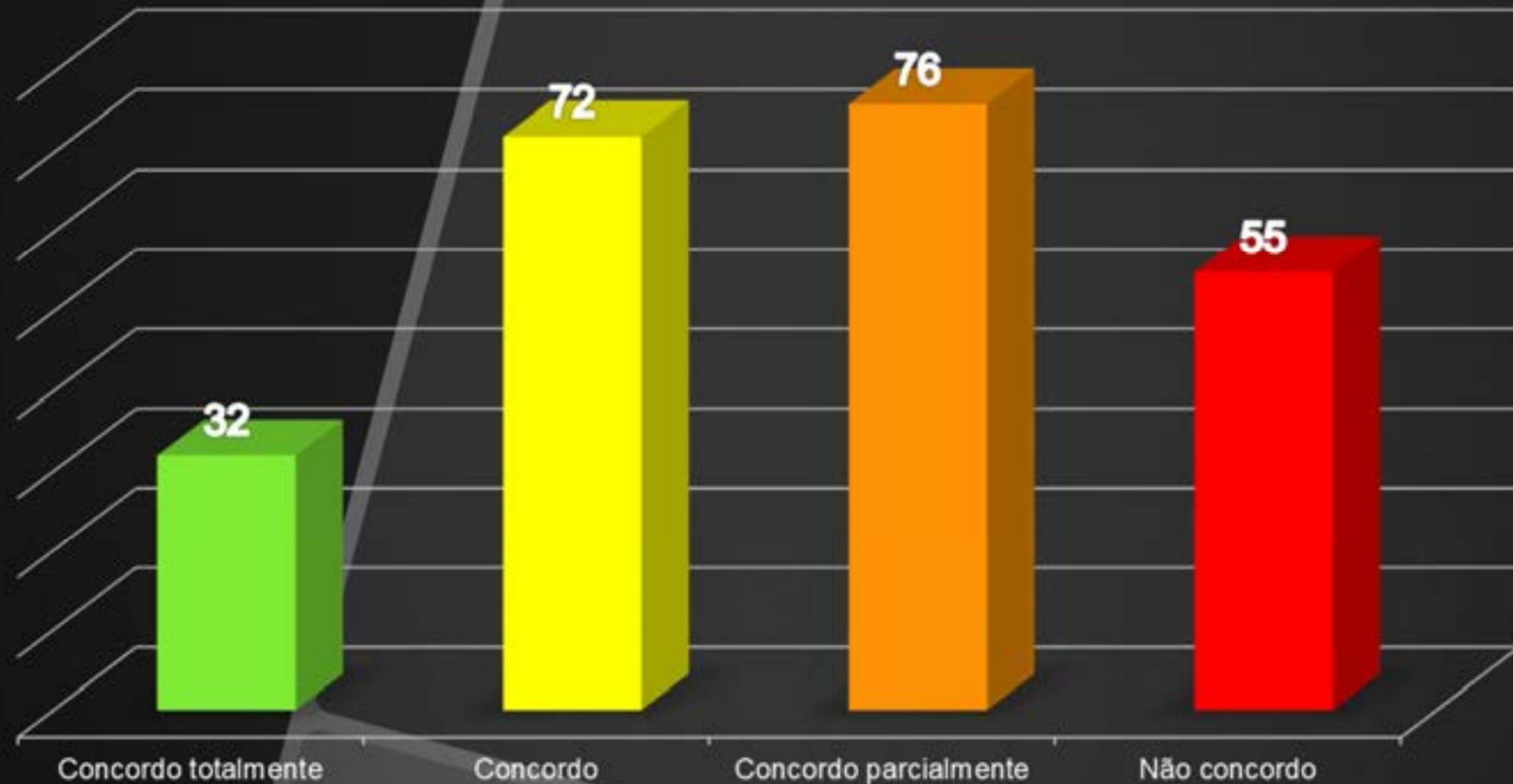
Concordo totalmente	17	7,2%
Concordo	42	17,7%
Concordo parcialmente	61	25,7%
Não concordo	117	49,4%



2. Instalações Físicas

2.6 O sistema de segurança é adequado.

Concordo totalmente	32	13,6%
Concordo	72	30,6%
Concordo parcialmente	76	32,3%
Não concordo	55	23,4%



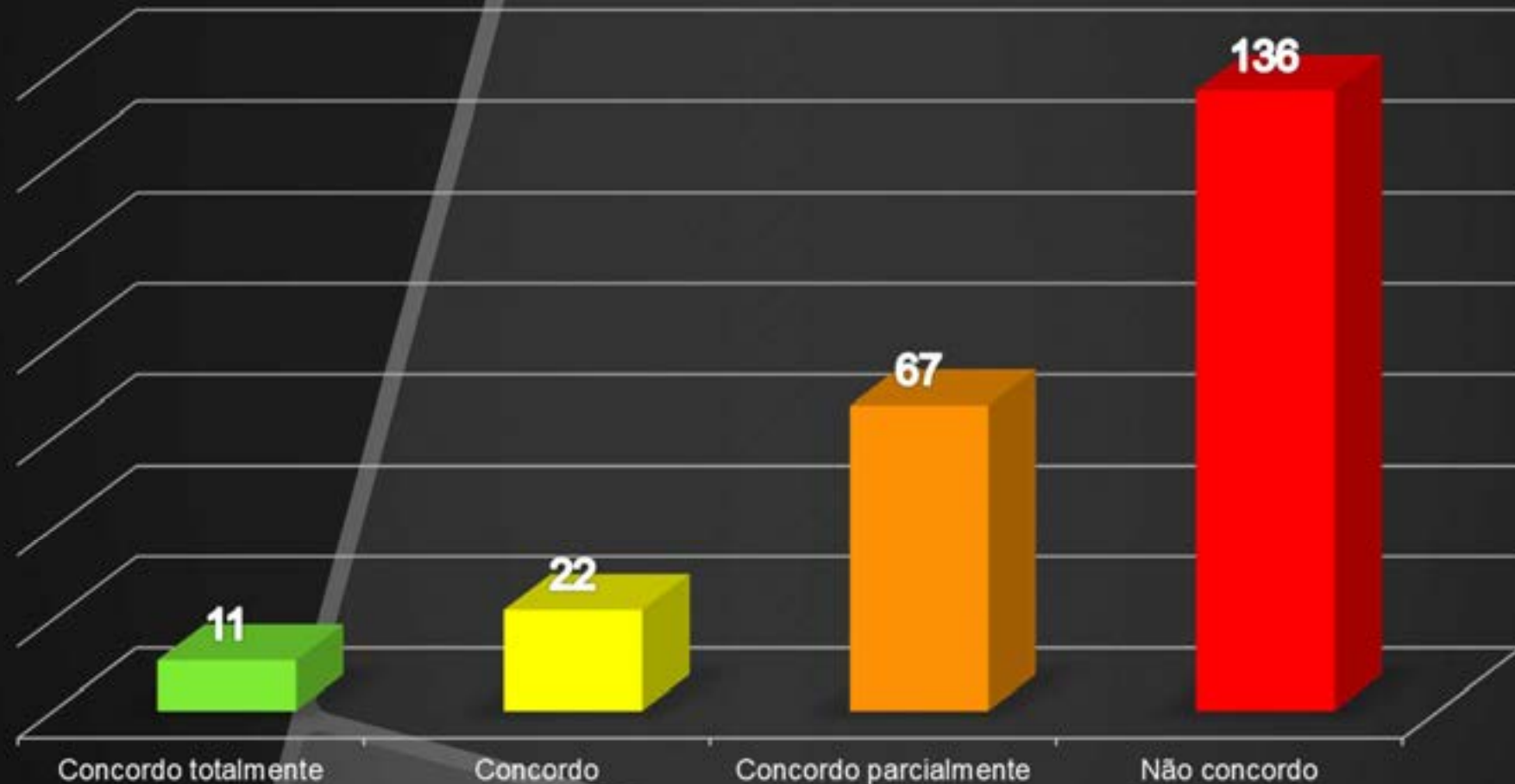
3. Prestação Jurisdicional da 1ª Instância



3. Prestação Jurisdicional da 1ª Instância

3.1 As audiências são realizadas no horário previsto.

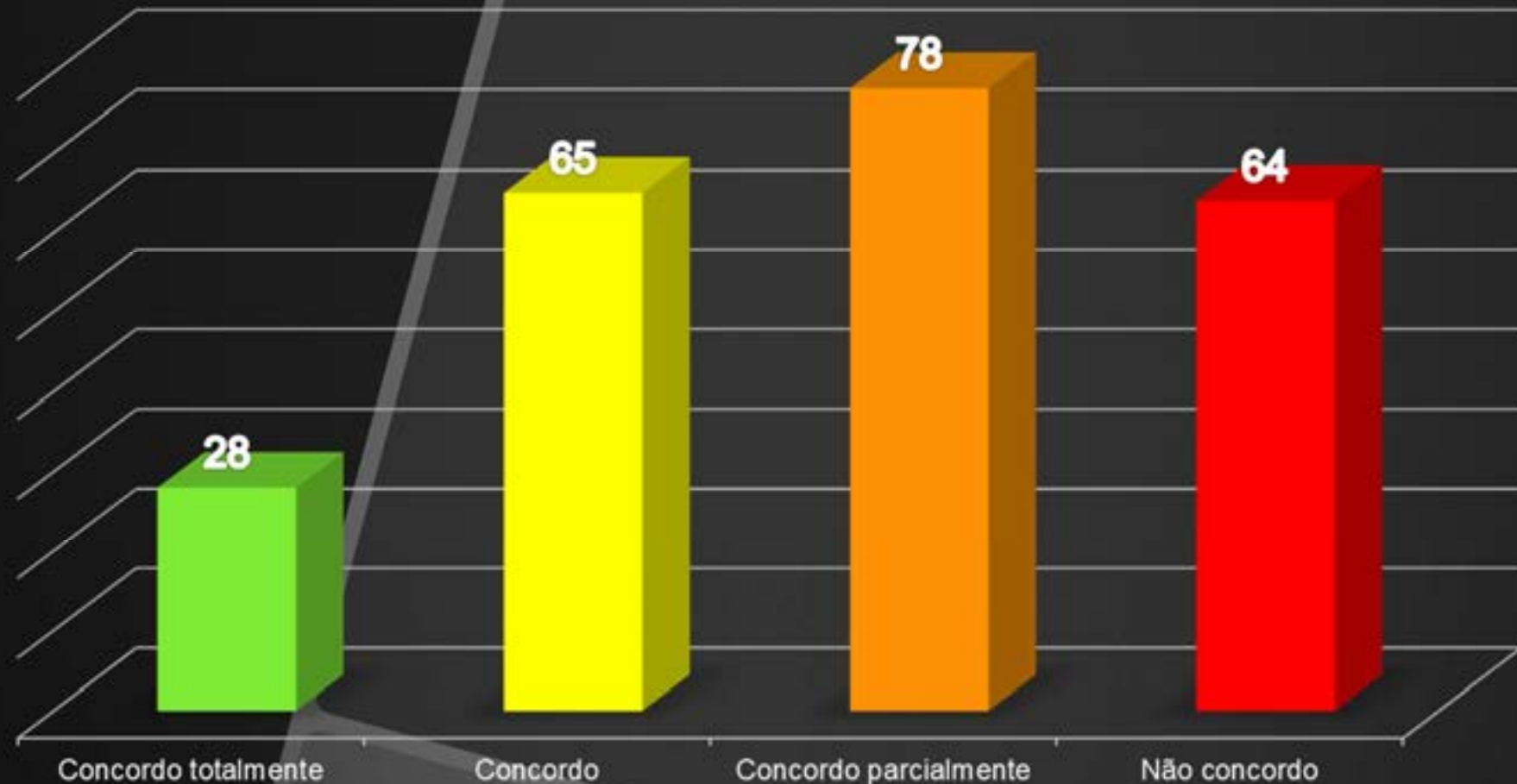
Concordo totalmente	11	4,7%
Concordo	22	9,3%
Concordo parcialmente	67	28,4%
Não concordo	136	57,6%



3. Prestação Jurisdicional da 1ª Instância

3.2 Os avisos sobre os horários das audiências são satisfatórios (Pauta de Audiências).

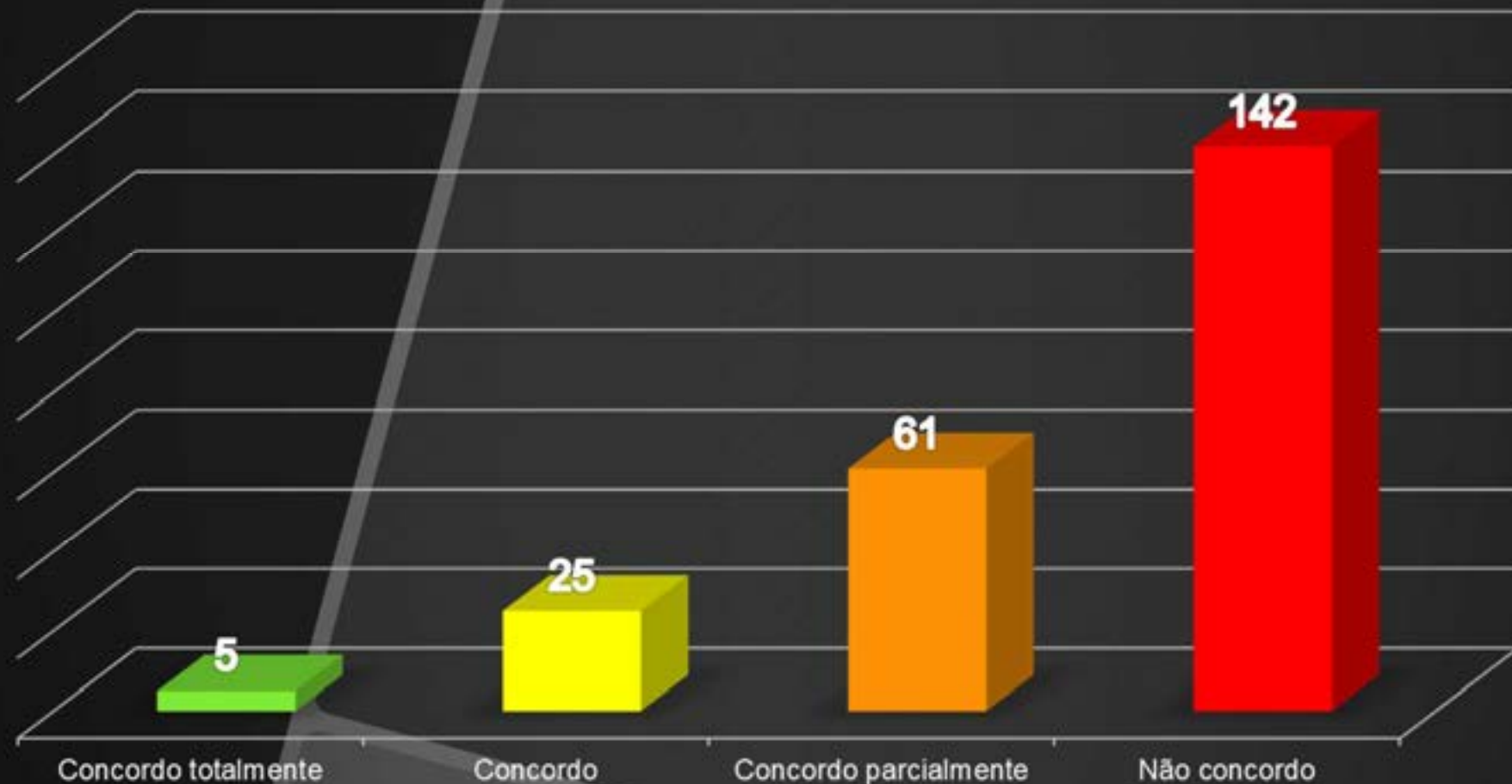
Concordo totalmente	28	11,9%
Concordo	65	27,7%
Concordo parcialmente	78	33,2%
Não concordo	64	27,2%



3. Prestação Jurisdicional da 1ª Instância

3.3 O prazo para marcação da primeira audiência, após a petição inicial é razoável.

Concordo totalmente	5	2,1%
Concordo	25	10,7%
Concordo parcialmente	61	26,2%
Não concordo	142	61%



3. Prestação Jurisdicional da 1ª Instância

3.4 É razoável o tempo de tramitação dos processos na fase de conhecimento, ou seja, da apresentação da ação até a publicação da correspondente sentença.

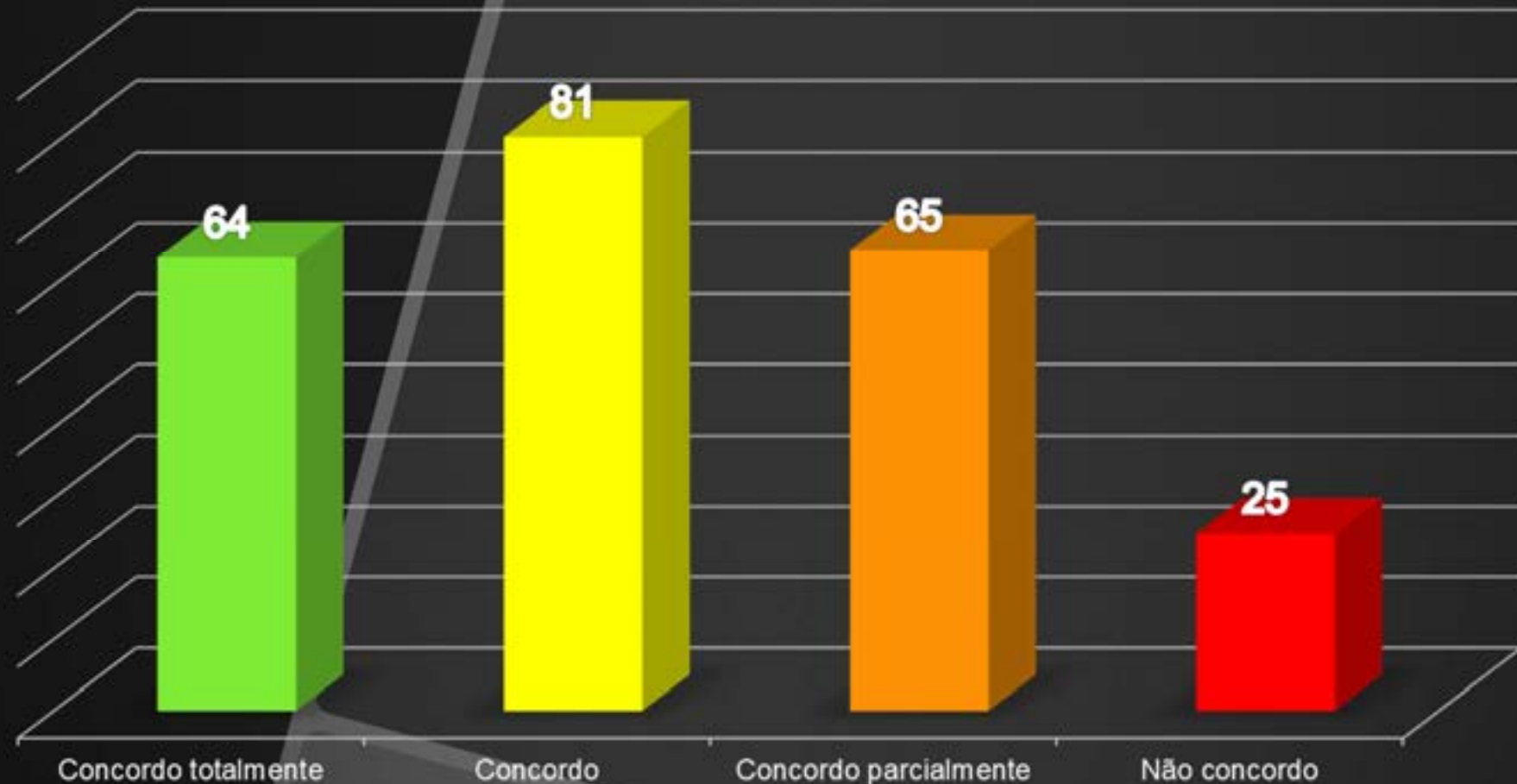
Concordo totalmente	3	1,3%
Concordo	13	5,6%
Concordo parcialmente	49	20,9%
Não concordo	169	72,2%



3. Prestação Jurisdicional da 1ª Instância

3.5 Houve benefícios com a implantação do Processo Judicial eletrônico.

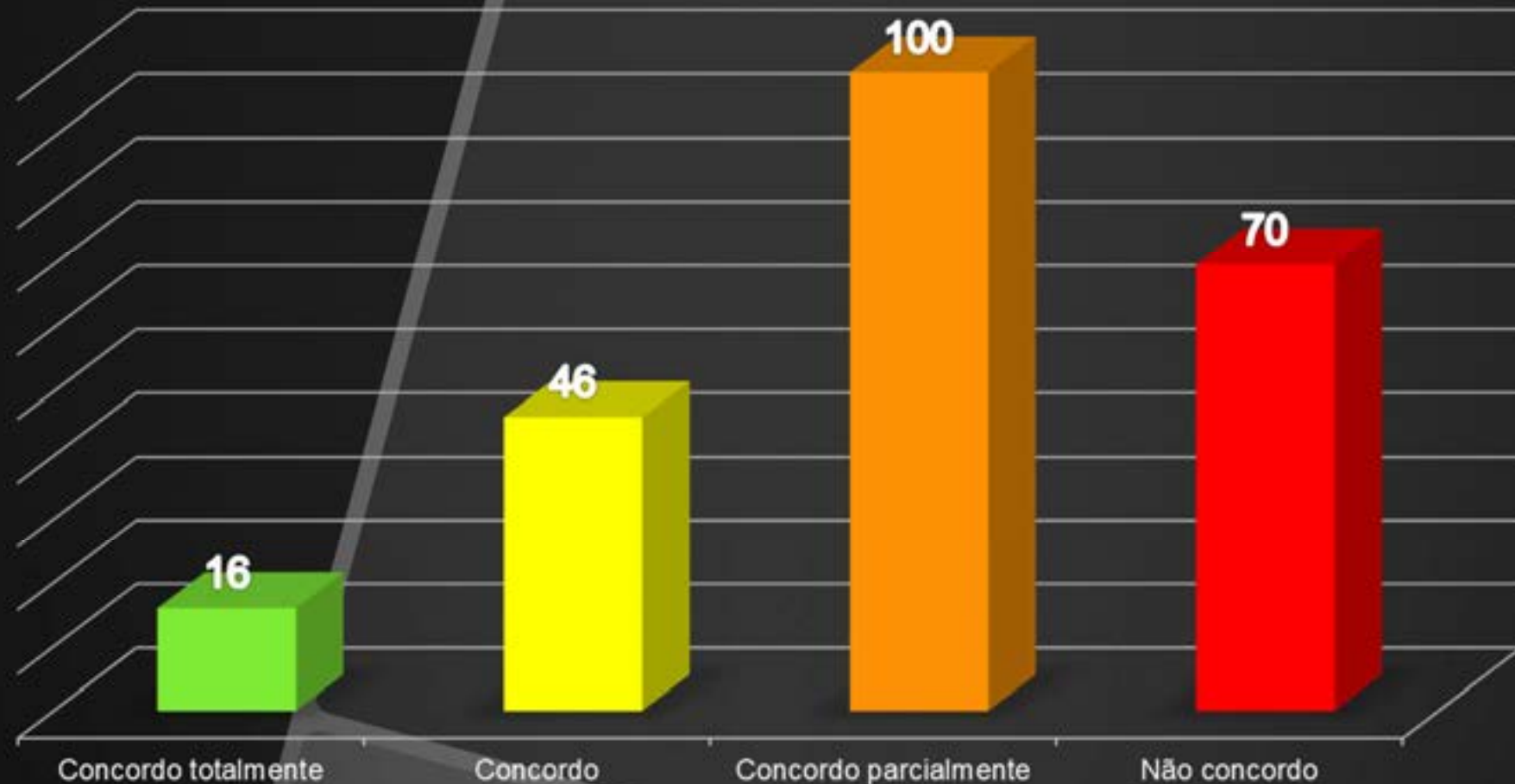
Concordo totalmente	64	27,2%
Concordo	81	34,5%
Concordo parcialmente	65	27,7%
Não concordo	25	10,6%



3. Prestação Jurisdicional da 1ª Instância

3.6 Há facilidade de acesso ao magistrado.

Concordo totalmente	16	6,9%
Concordo	46	19,8%
Concordo parcialmente	100	43,1%
Não concordo	70	30,2%



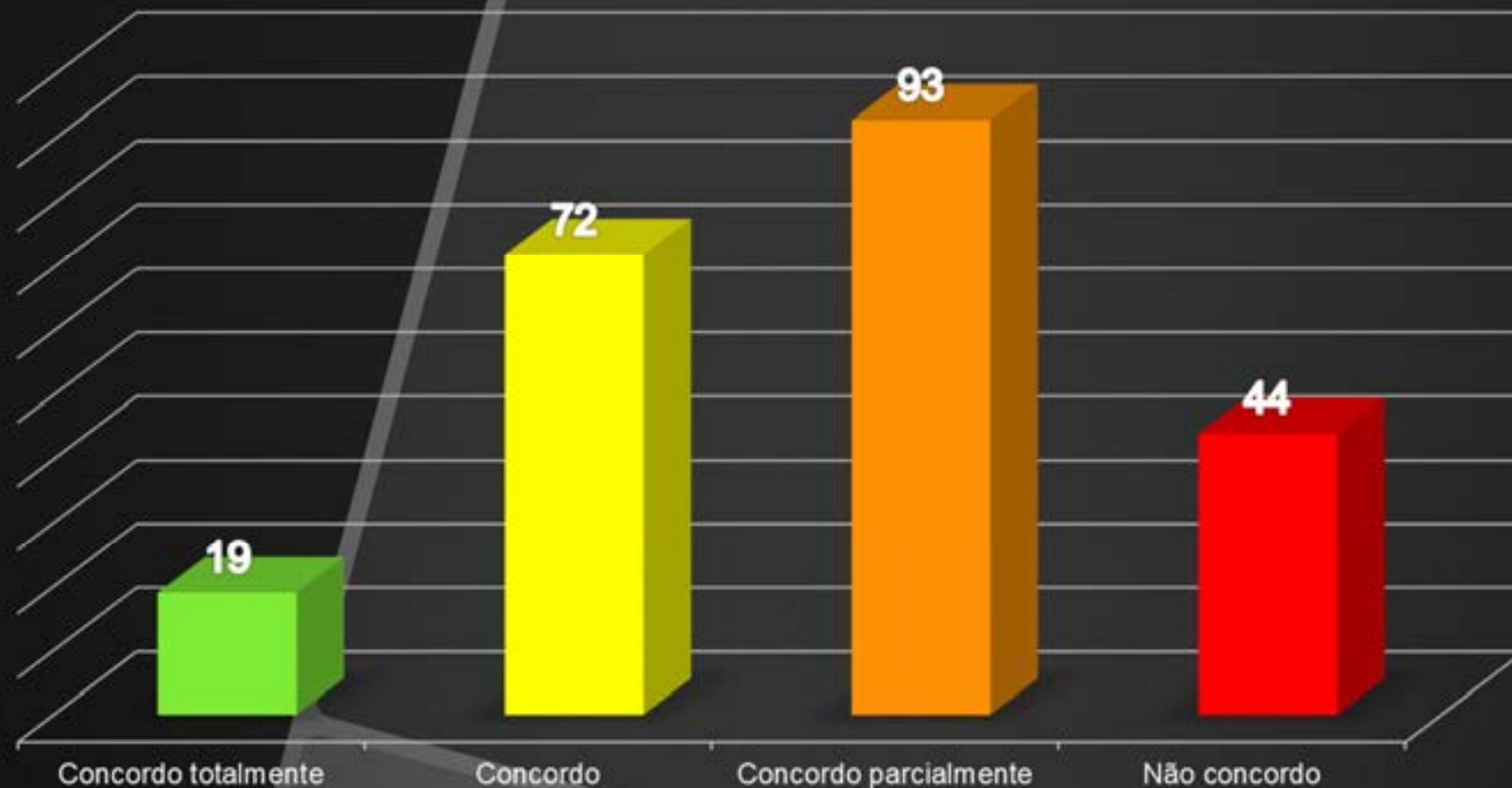
4. Prestação Jurisdicional da 2ª instância



4. Prestação Jurisdicional da 2ª instância

4.1 As sessões são realizadas no horário previsto.

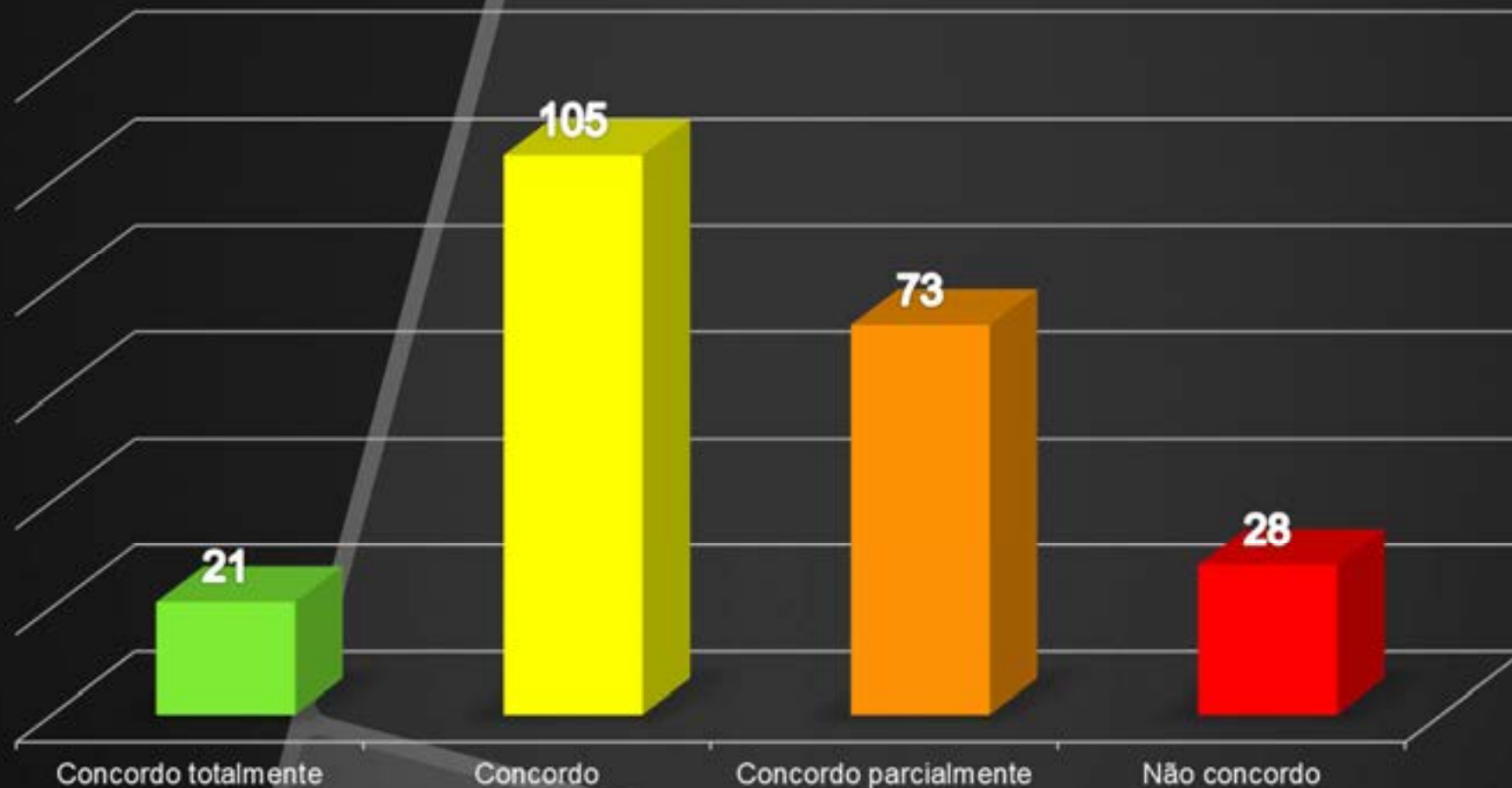
Concordo totalmente	19	8,3%
Concordo	72	31,6%
Concordo parcialmente	93	40,8%
Não concordo	44	19,3%



4. Prestação Jurisdicional da 2ª instância

4.2 Os avisos sobre os horários das sessões são satisfatórios (Pauta de Sessões).

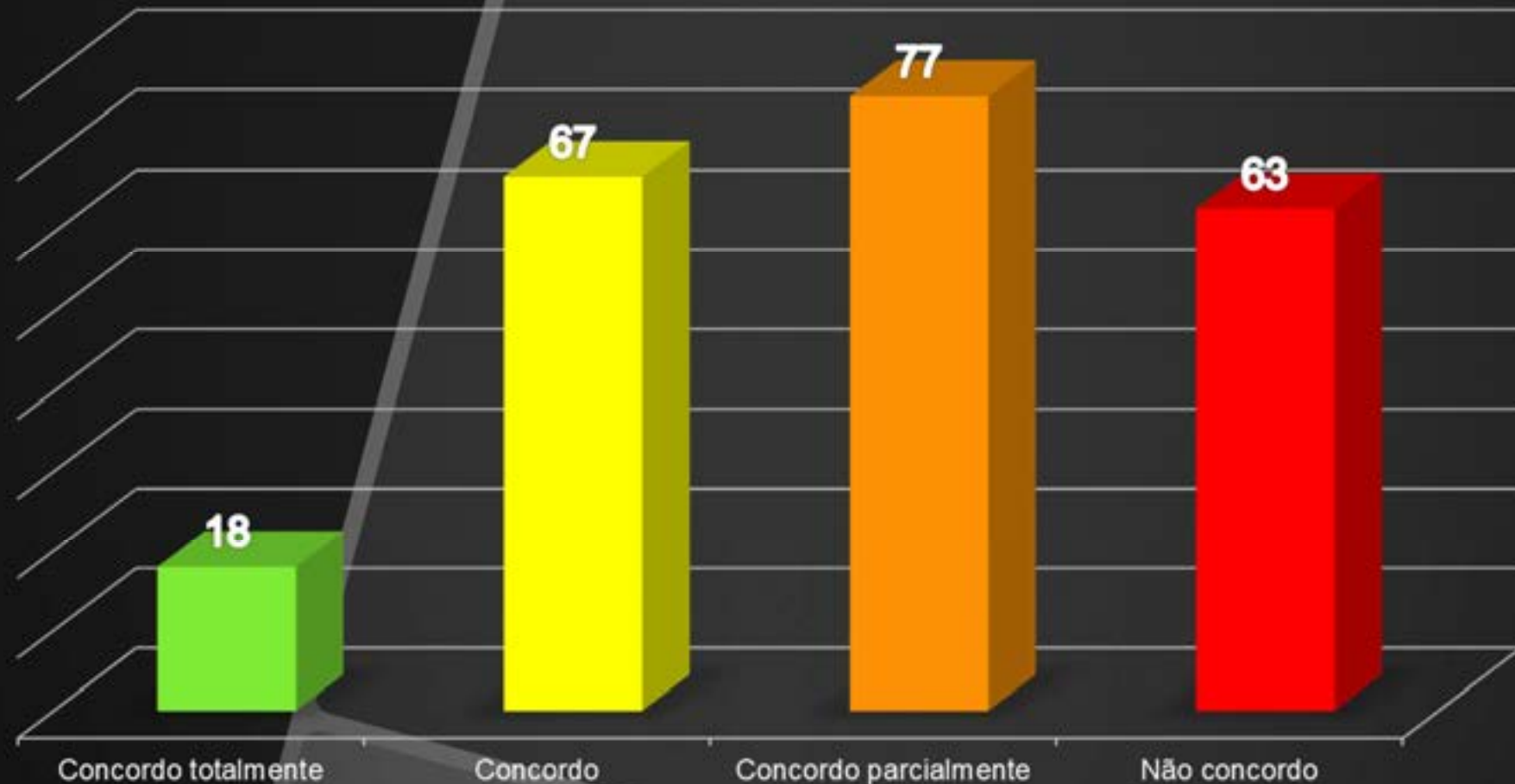
Concordo totalmente	21	9,3%
Concordo	105	46,3%
Concordo parcialmente	73	32,2%
Não concordo	28	12,3%



4. Prestação Jurisdicional da 2ª instância

4.3 É razoável o tempo de tramitação dos processos na segunda instância.

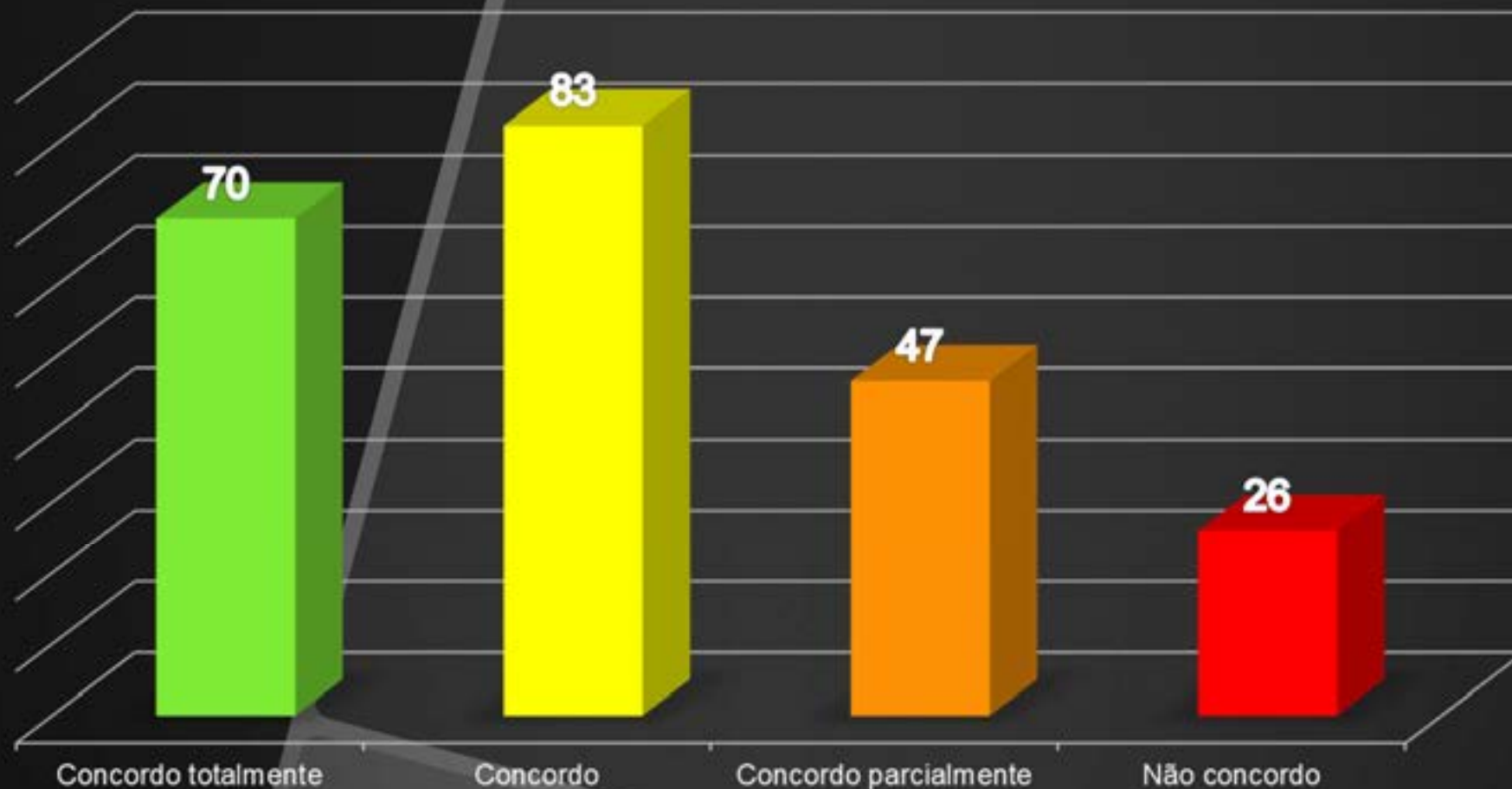
Concordo totalmente	18	8%
Concordo	67	29,8%
Concordo parcialmente	77	34,2%
Não concordo	63	28%



4. Prestação Jurisdicional da 2ª instância

4.4 Houve benefícios com a implantação do Processo Judicial eletrônico.

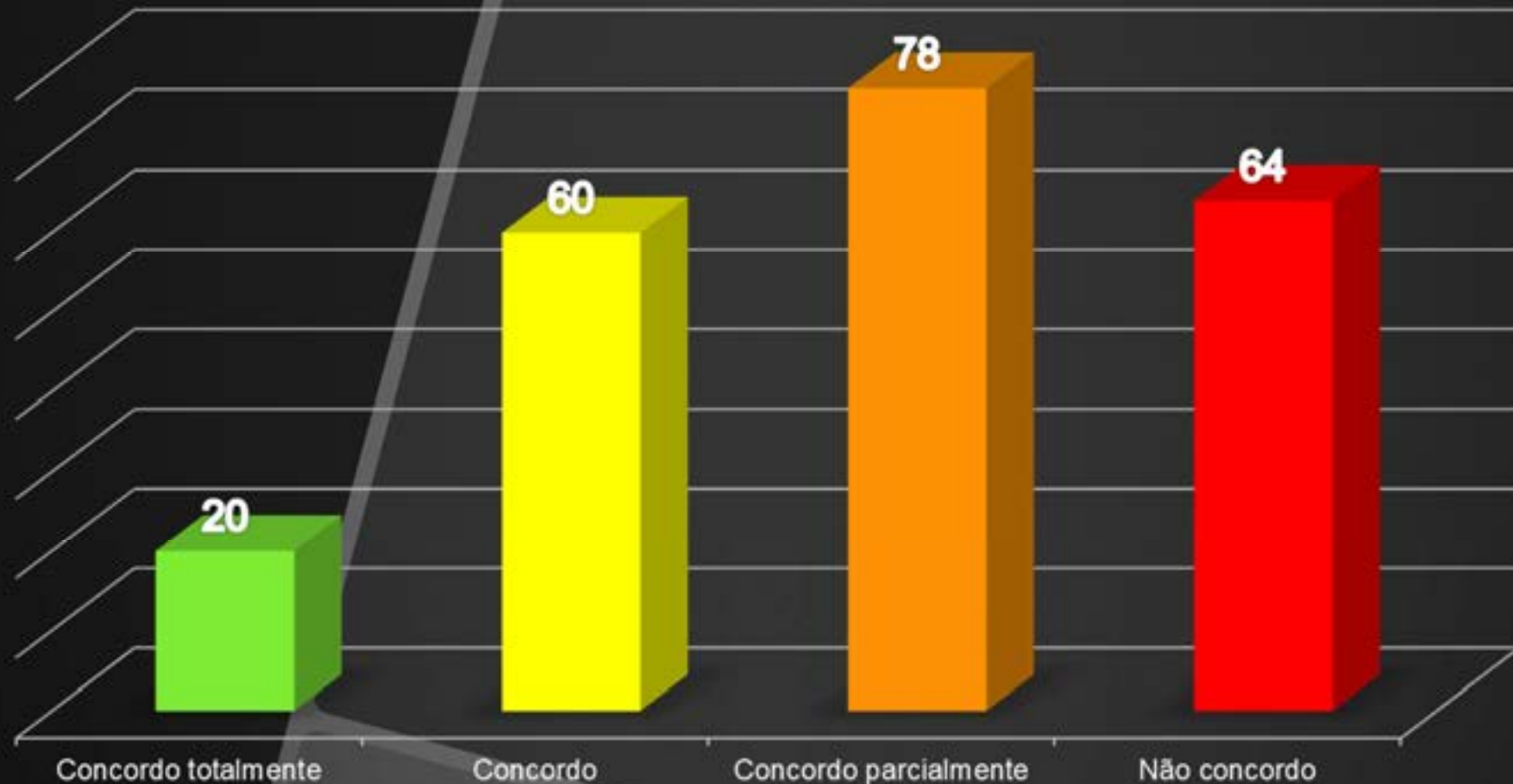
Concordo totalmente	70	31%
Concordo	83	36,7%
Concordo parcialmente	47	20,8%
Não concordo	26	11,5%



4. Prestação Jurisdicional da 2ª instância

4.5 Há facilidade de acesso ao desembargador.

Concordo totalmente	20	9%
Concordo	60	27%
Concordo parcialmente	78	35,1%
Não concordo	64	28,9%



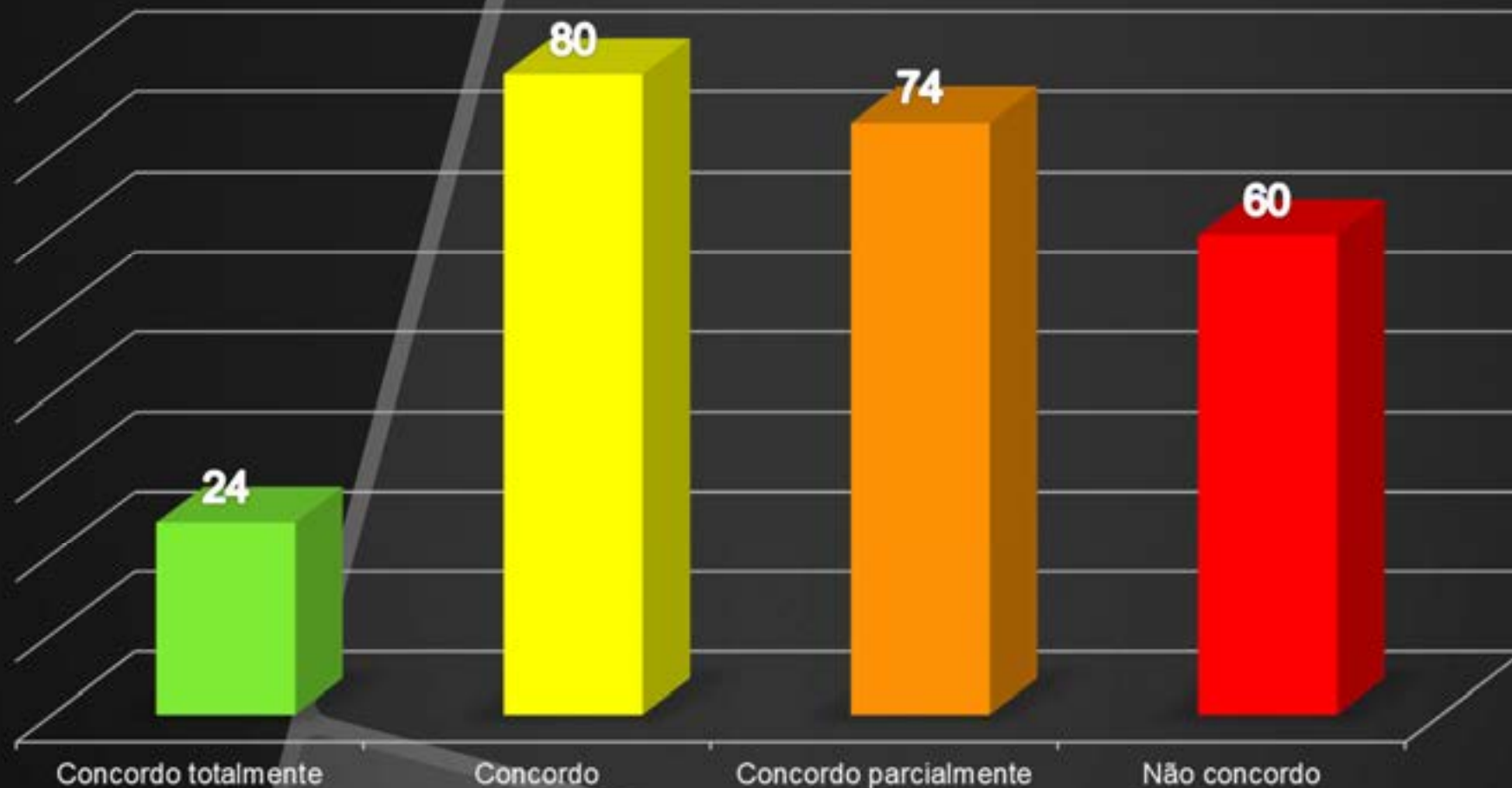
5. Comunicação



5. Comunicação

5.1 Há canais de comunicação adequados para sugestões, denúncias ou reclamações.

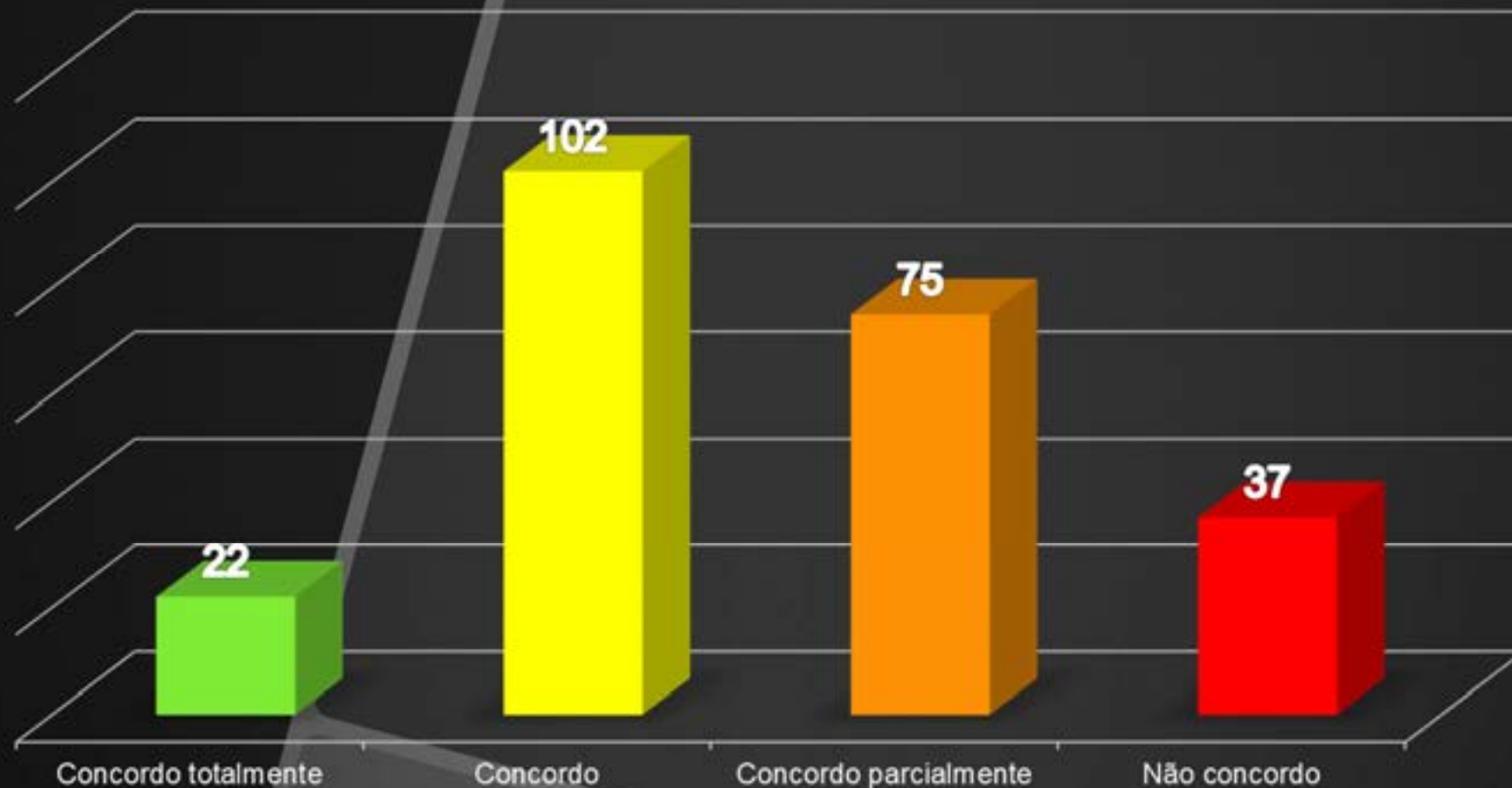
Concordo totalmente	24	10,1%
Concordo	80	33,6%
Concordo parcialmente	74	31,1%
Não concordo	60	25,2%



5. Comunicação

5.2 Encontro com facilidade a informação/serviço que procuro no Portal do TRT6.

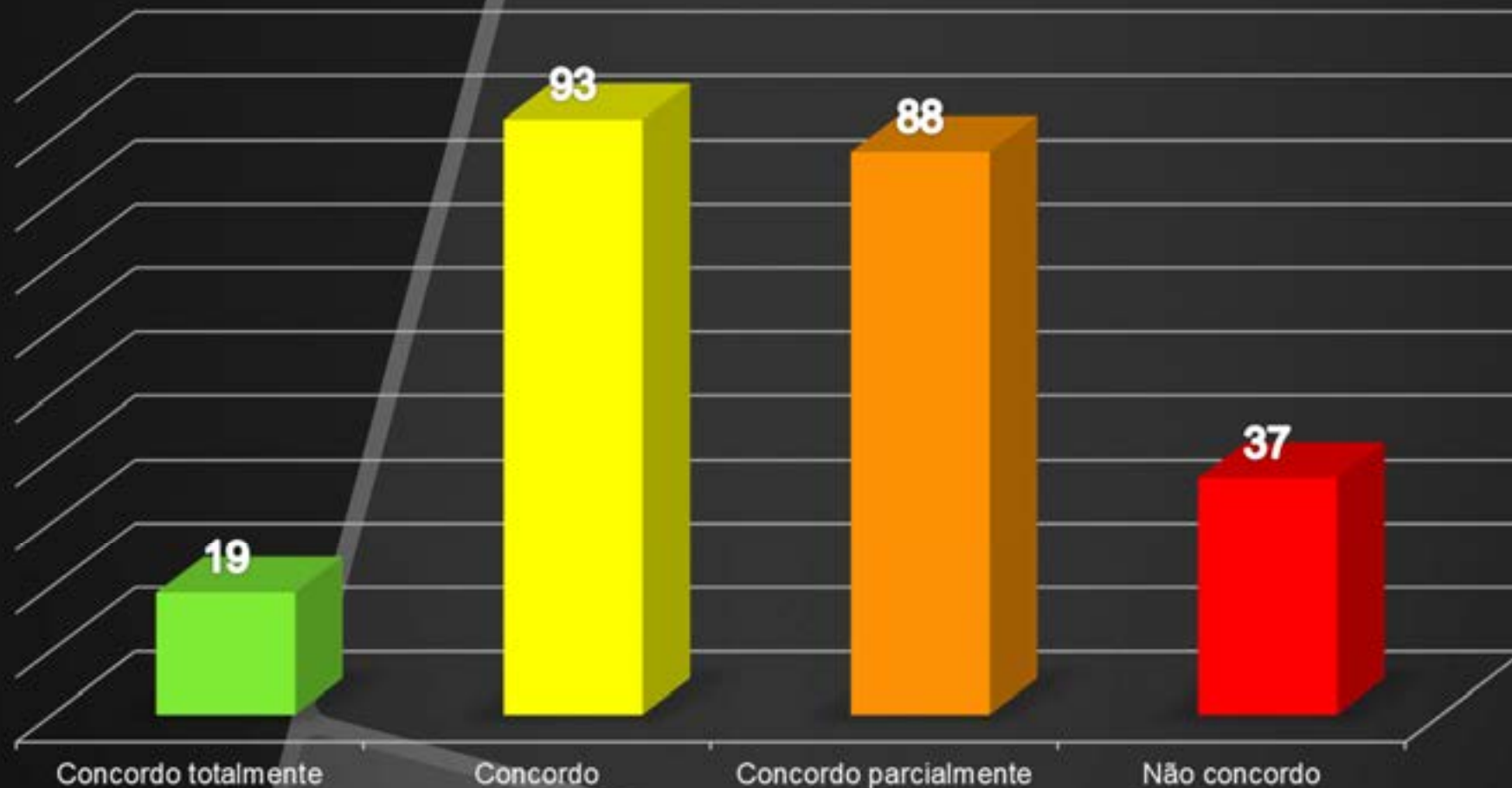
Concordo totalmente	22	9,3%
Concordo	102	43,2%
Concordo parcialmente	75	31,8%
Não concordo	37	15,7%



5. Comunicação

5.3 As informações sobre os serviços disponíveis no Portal do TRT6 são satisfatórias.

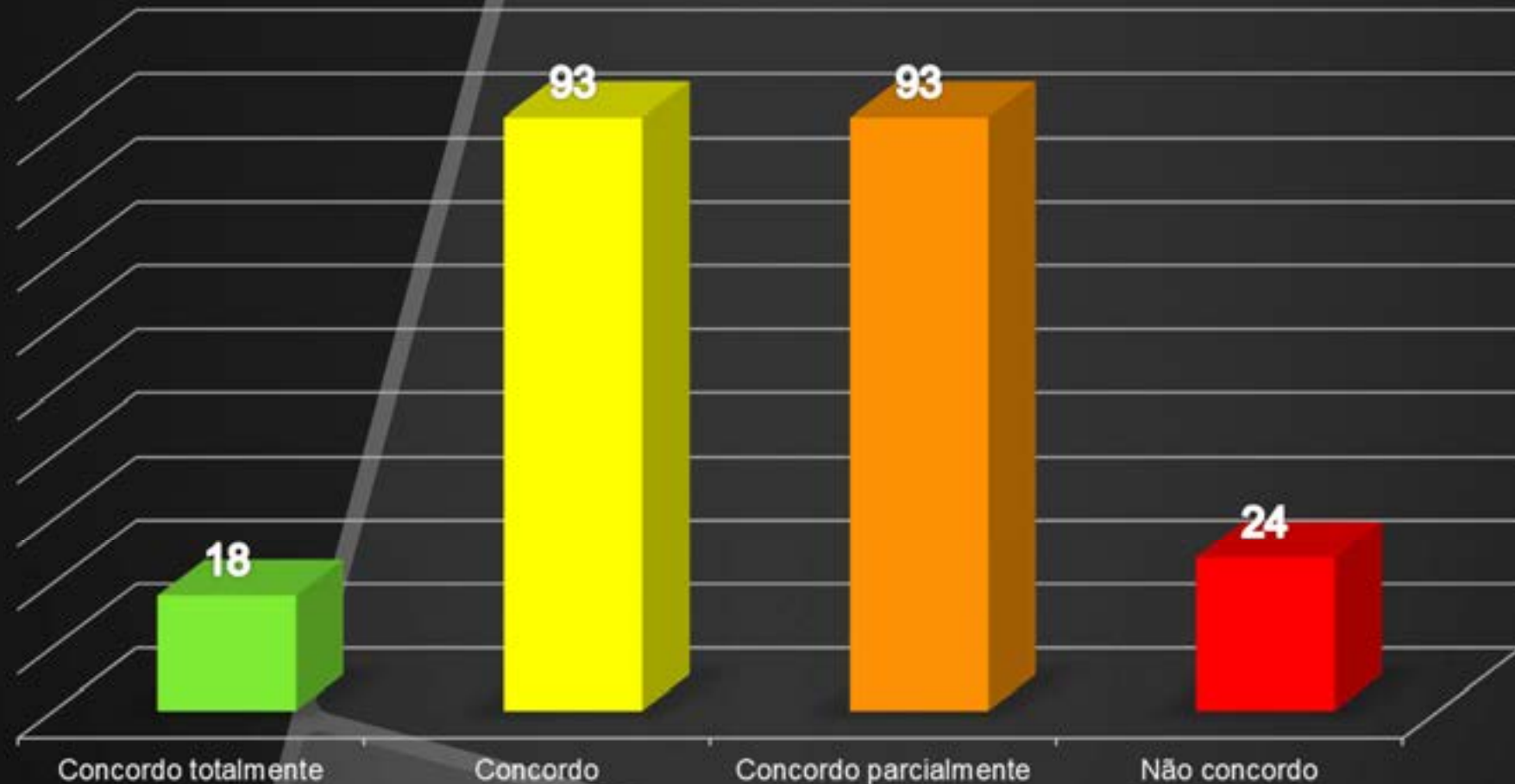
Concordo totalmente	19	8%
Concordo	93	39,2%
Concordo parcialmente	88	37,1%
Não concordo	37	15,6%



5. Comunicação

5.4 Na página da Transparência do Portal do TRT6 encontro as informações que procuro.

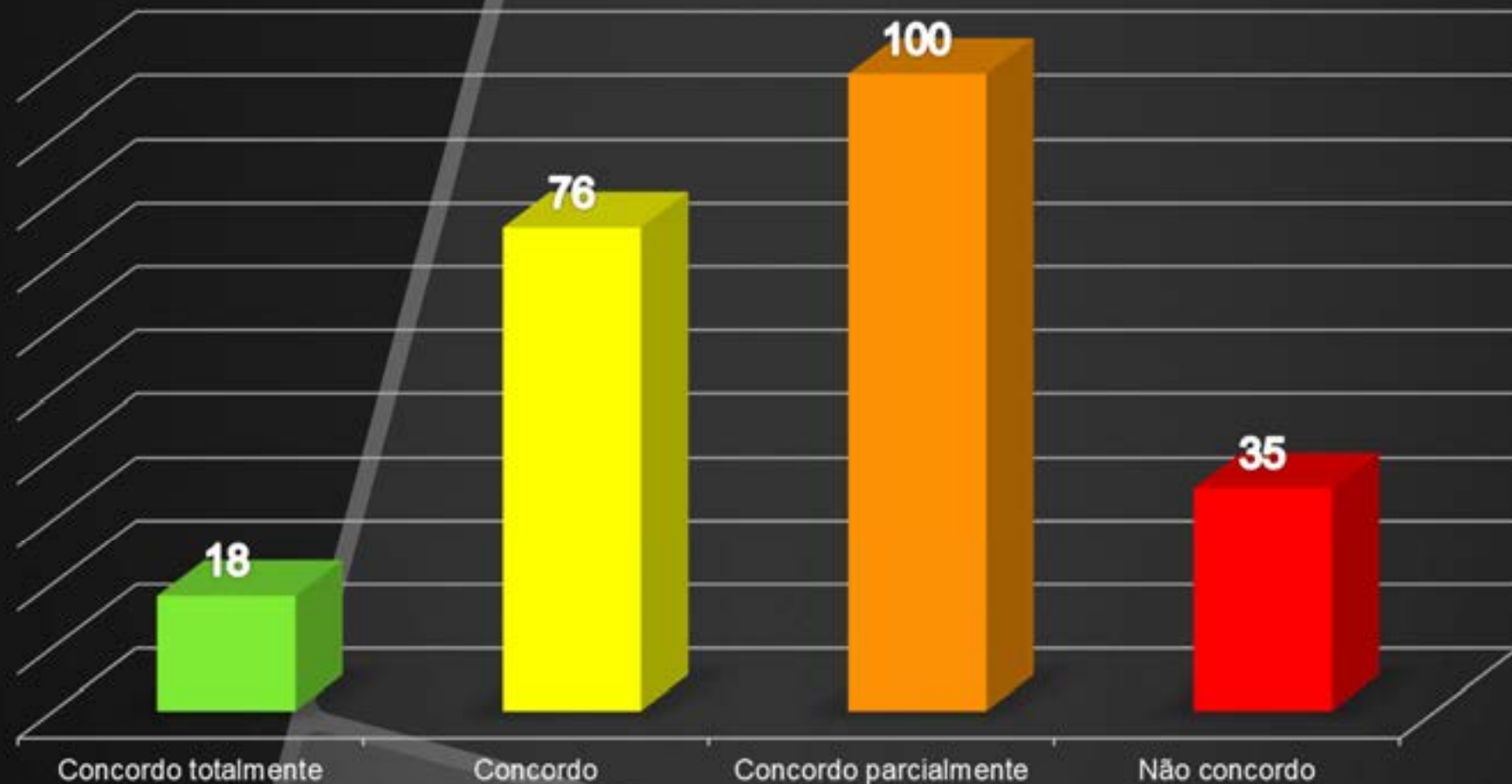
Concordo totalmente	18	7,9%
Concordo	93	40,8%
Concordo parcialmente	93	40,8%
Não concordo	24	10,5%



5. Comunicação

5.5 Há divulgação externa e transparência nas ações do TRT6.

Concordo totalmente	18	7,9%
Concordo	76	33,2%
Concordo parcialmente	100	43,7%
Não concordo	35	15,3%



6. Serviços On Line

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

ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE MAPA DO SITE

TRT6
Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho
6ª Região - Pernambuco

2018
SELO DIAMANTE

2018
SELO DIAMANTE

Login

Buscar no site

f +

Página Principal

Institucional

Plantão Judiciário

Serviços

Normas Internas

Jurisprudência

Transparência

Estatística

Formação

Concursos

Associações

Extranet

Seleção de Estagiários

Trabalho Seguro

Comunicação Social

Acessibilidade

Mapa do Site

Quer conciliar?

15/02/2017 - 11h22

Desembargador Ivan Valença entrevistado na TVJC

Aumento do número de processos e a necessidade de investimento estiveram entre os assuntos

LER MAIS +

Últimas notícias

14/02 Frigorífico BRF é condenado por manter chuveiros sem porta em barreira sanitária

13/02 Penhora de bens de sociedades mistas antes de sucessão pela União é constitucional

13/02 VISITA: Associação dos Advogados Trabalhistas

13/02 Magistrado do TRT-PE fala sobre aumento do desemprego em programa de TV

13/02 Juíza do TRT-PE fala sobre direitos do trabalhador na hora da dispensa

Acessar todas as notícias

Divulgação

Novo Portal

PROAD

FORMAÇÃO

PJ³⁰ Processo Judicial Eletrônico

Consulta Processual

Diário da Justiça do Trabalho

Fale Conosco

Perguntas Frequentes

Ouvidoria

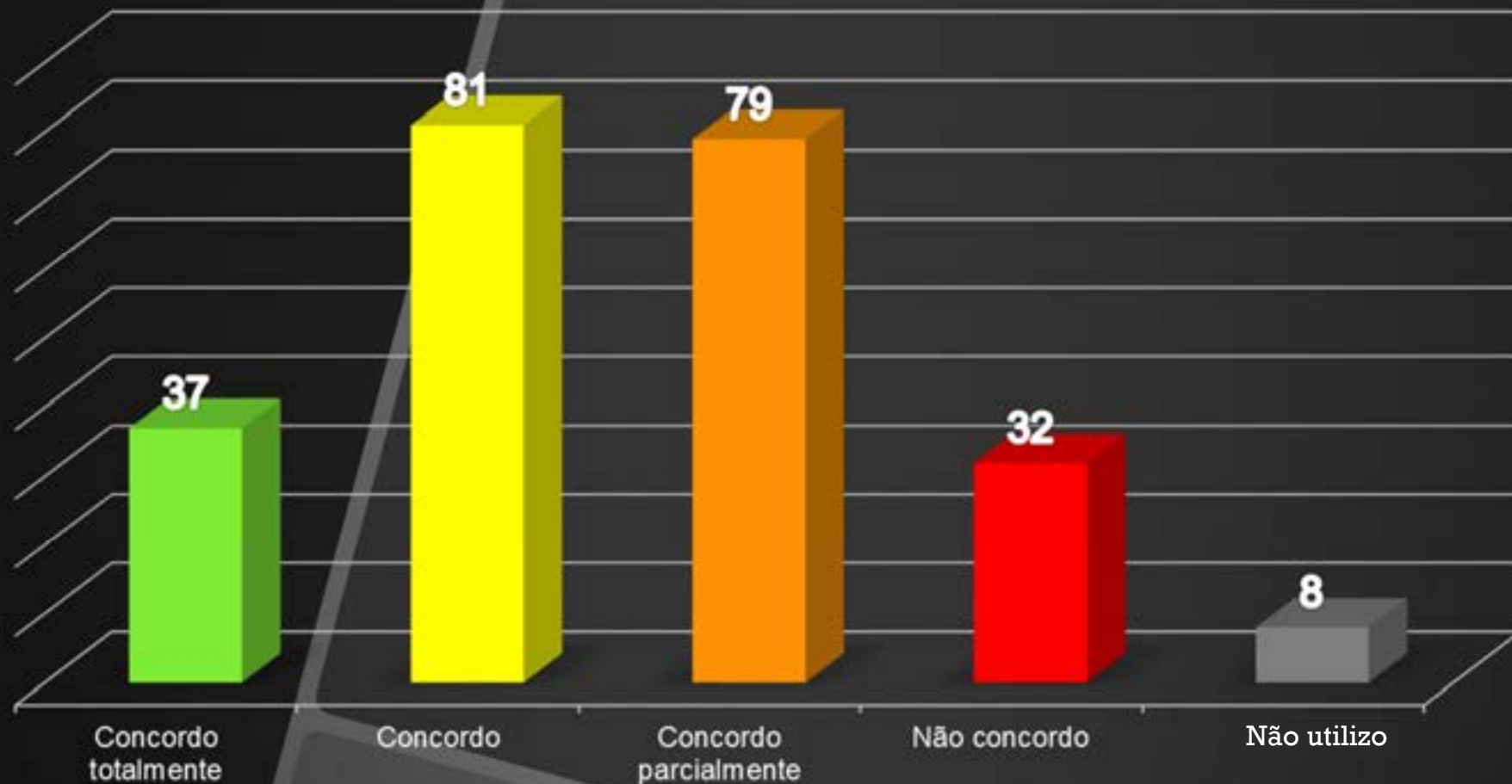
Acesso à Informação

TRT6
Justiça do Trabalho

6. Serviços On Line

6.1 O sistema PJe satisfaz as suas necessidades como usuário.

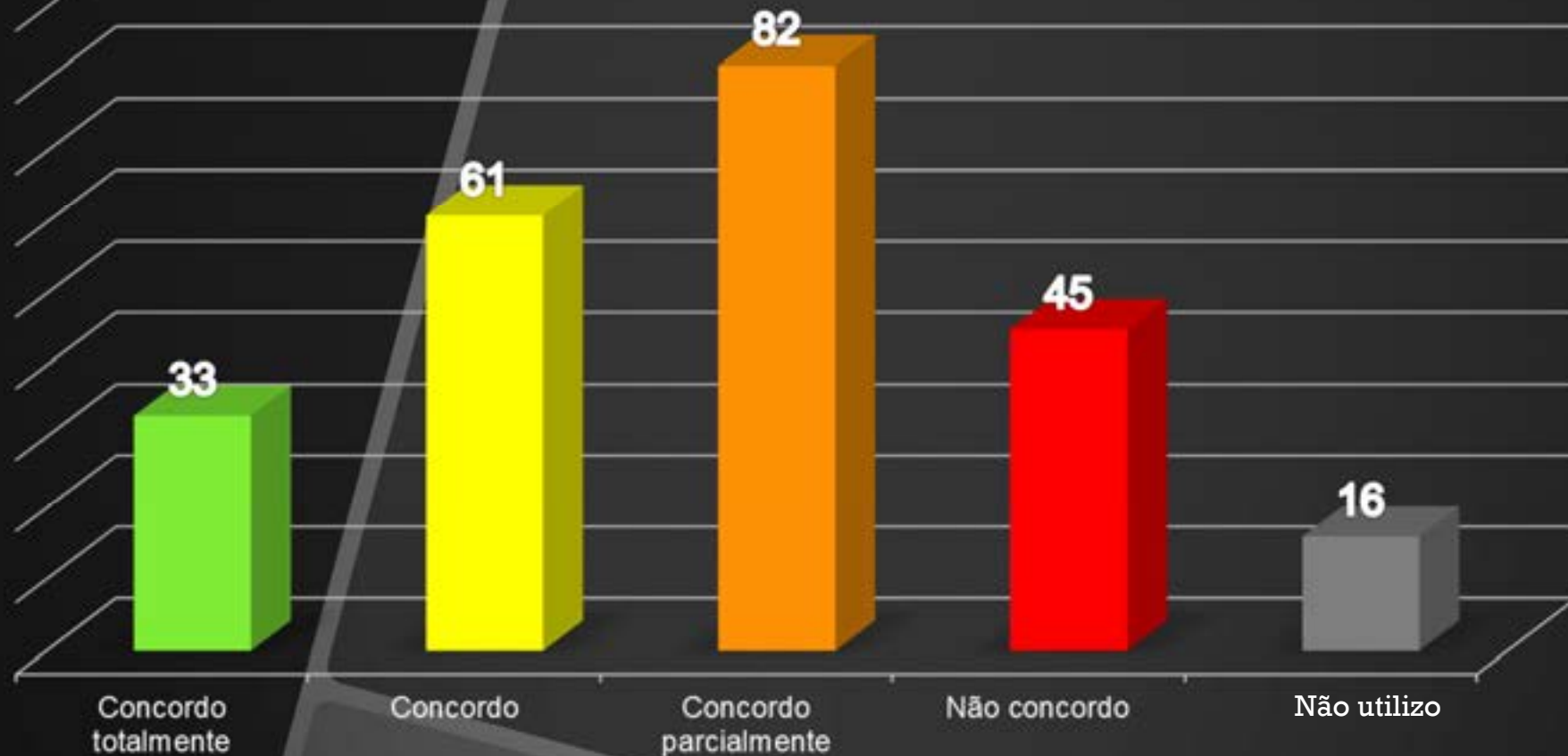
Concordo totalmente	37	15,6%
Concordo	81	34,2%
Concordo parcialmente	79	33,3%
Não concordo	32	13,5%
Não utilizo	8	3,3%



6. Serviços On Line

6.2 O serviço de atendimento técnico ao Sistema PJe, realizado pelo TRT6, atende as suas necessidades.

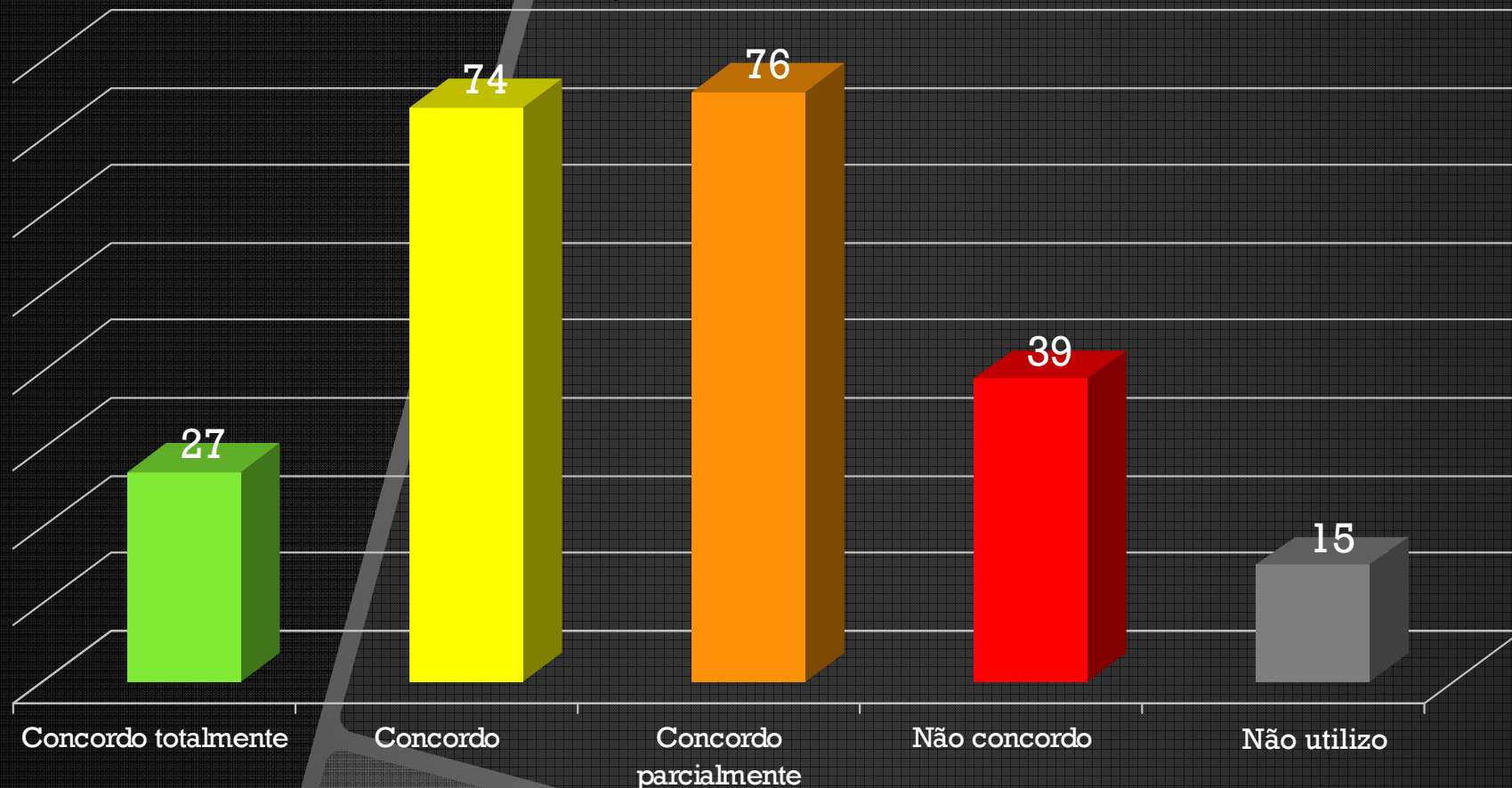
Concordo totalmente	33	13,9%
Concordo	61	25,7%
Concordo parcialmente	82	34,6%
Não concordo	45	19%
Não utilizo	16	6,8%



6. Serviços On Line

6.4 - Os sistemas relativos à Jurisprudência satisfazem as suas necessidades como usuário. Serviços: Consulta de acordãos, Incidente de Uniformização de Jurisprudências e Súmulas TRT6.

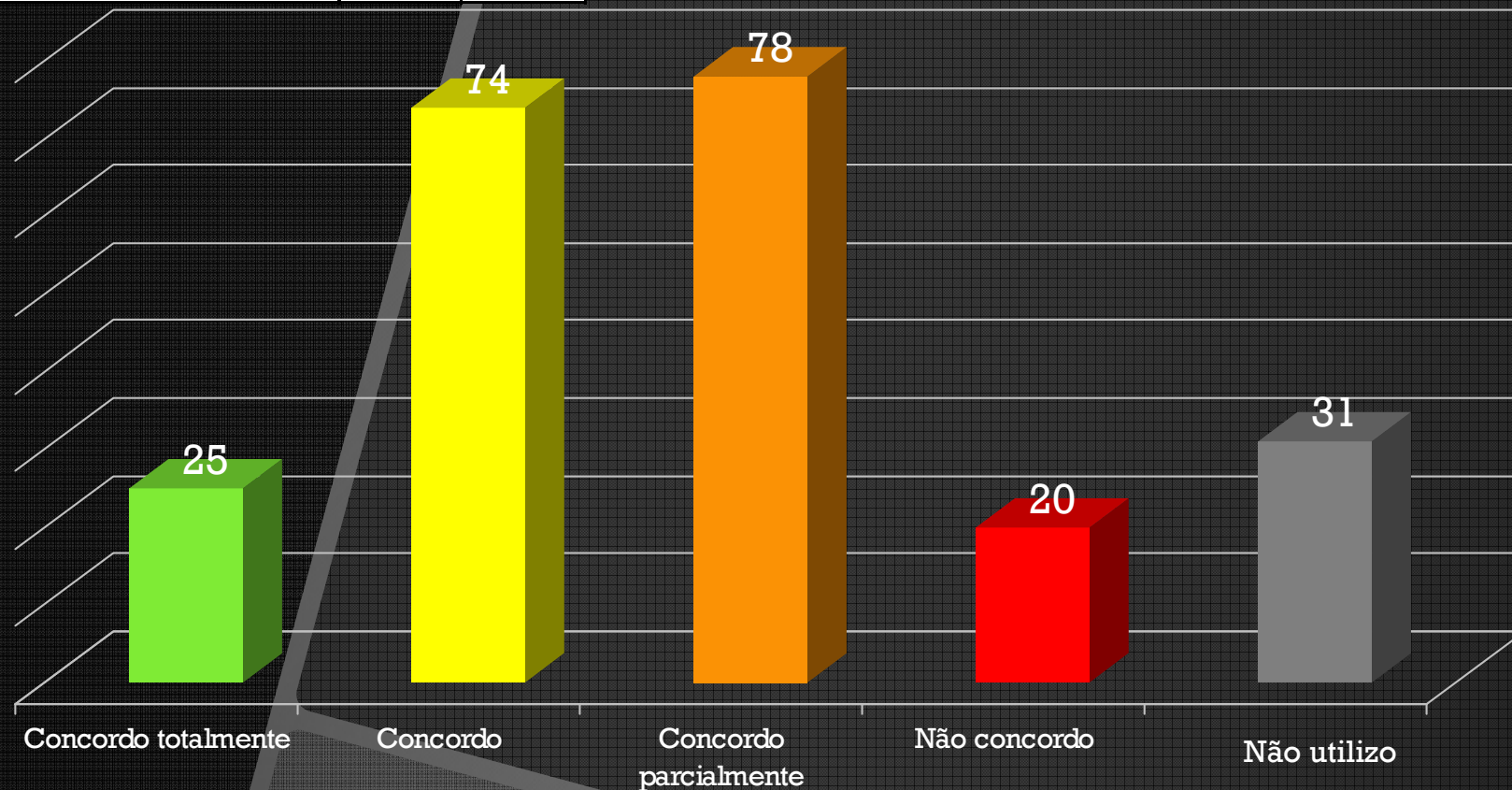
Concordo totalmente	27	11,7%
Concordo	74	32%
Concordo parcialmente	76	32,9%
Não concordo	39	16,9%
Não utilizo	15	6,8%



6. Serviços On Line

6.5 - Os sistemas relativos à Emissão de Certidões satisfazem as suas necessidades como usuário. Serviços: Certidão de Ações Trabalhistas e Requerimento de Solicitação de Certidão de Feitos e CNDT.

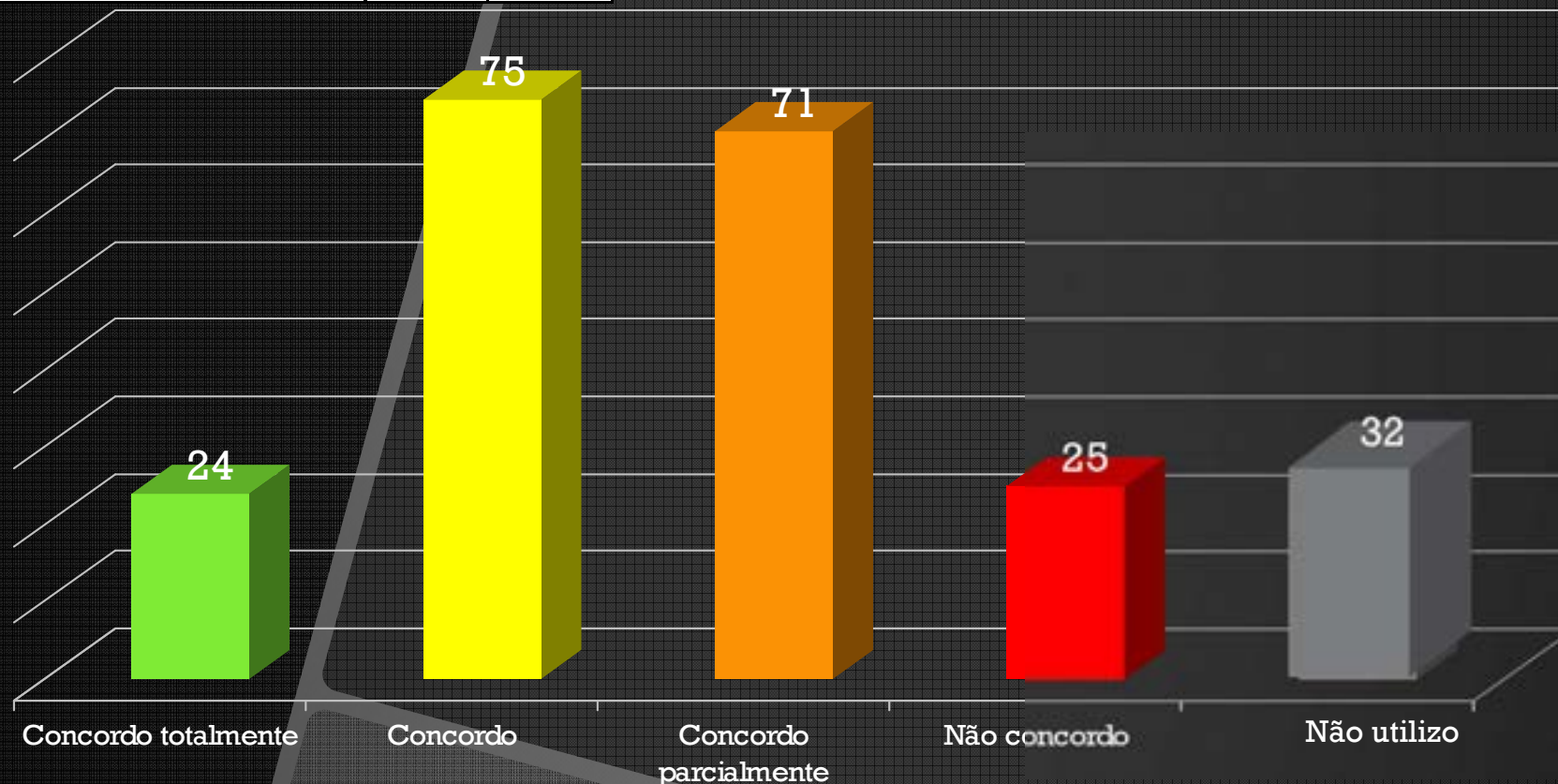
Concordo totalmente	25	11%
Concordo	74	32,5%
Concordo parcialmente	78	34,2%
Não concordo	20	8,8%
Não utilizo	31	13,6%



6. Serviços On Line

6.6 - Os sistemas relativos à Emissão de Guias satisfazem as suas necessidades como usuário. Serviços: GRU – Emissão de Guias, GRF – Guia de Depósito Recursal, SCGB – Guias de Depósito Judicial e Depósitos Recursais.

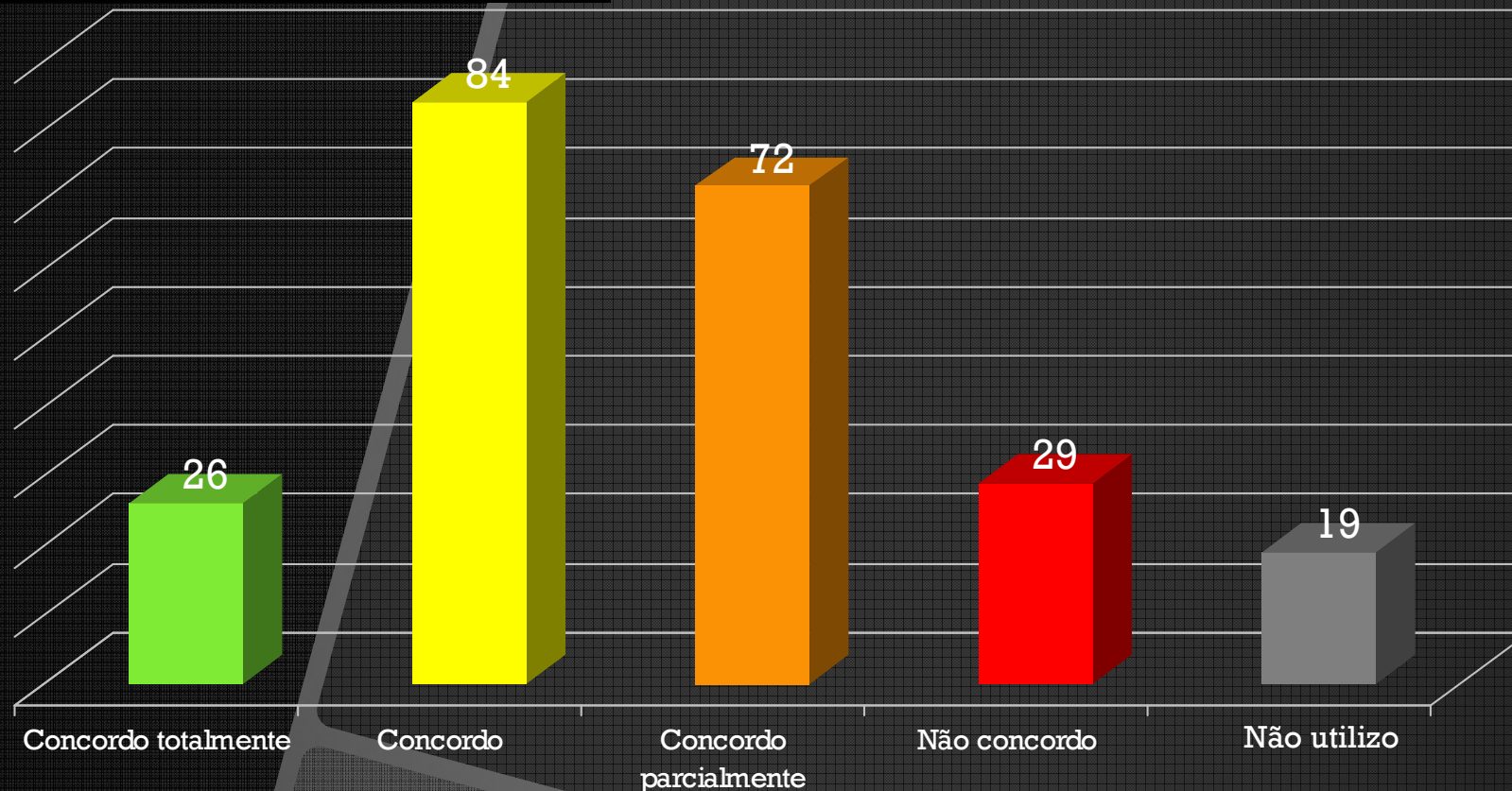
Concordo totalmente	24	10,6%
Concordo	75	33%
Concordo parcialmente	71	31,3%
Não concordo	25	11%
Não utilizo	32	14,1%



6. Serviços On Line

6.7 - Os sistemas relativos às Consultas diversas satisfazem as suas necessidades como usuário. Serviços: Consulta processual, Consulta Autuações por OAB, Precatório/Requisições de Pequeno Valor (RPV), Recurso de Revista.

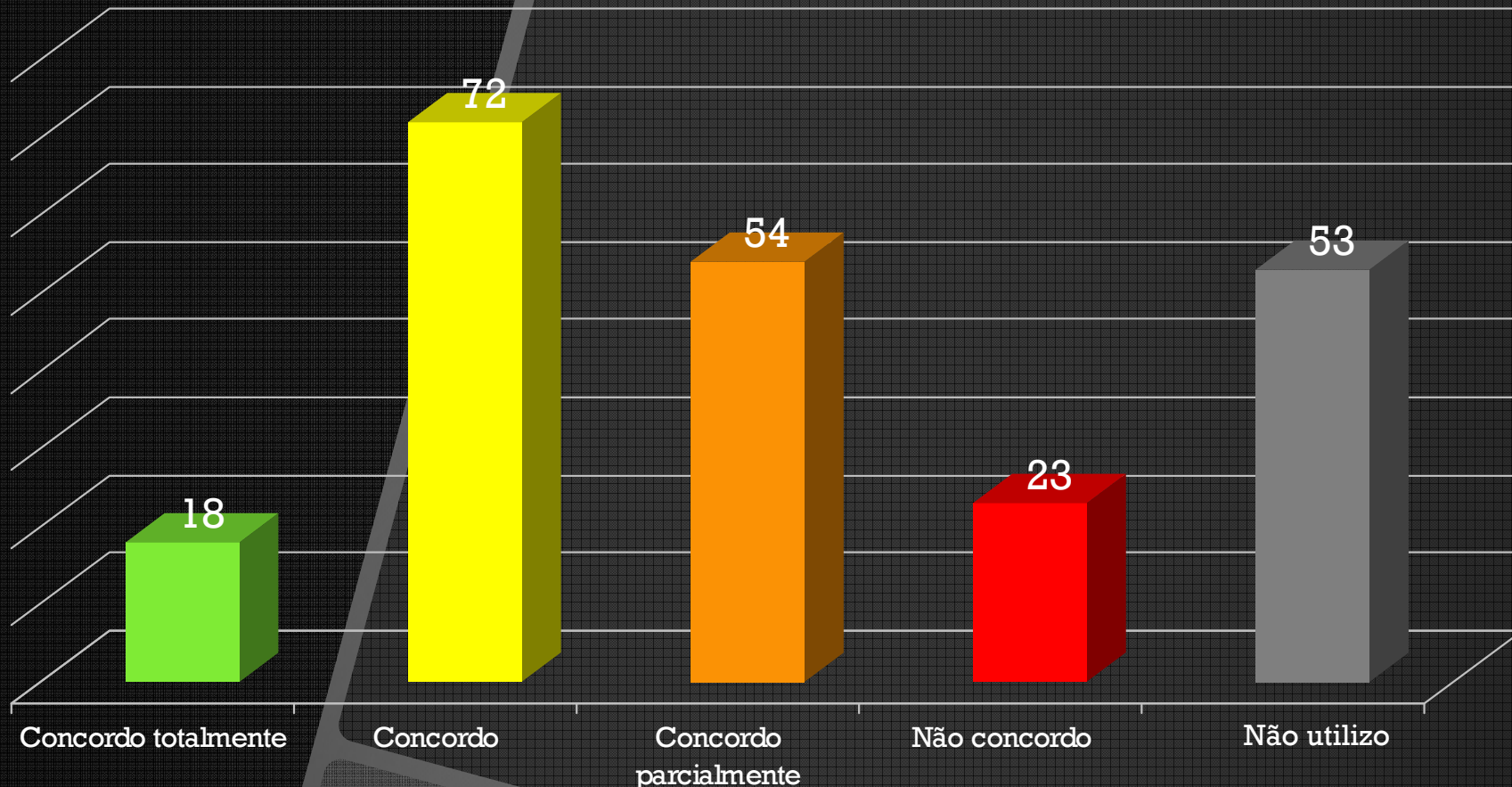
Concordo totalmente	26	11,3%
Concordo	84	36,5%
Concordo parcialmente	72	31,3%
Não concordo	29	12,6%
Não utilizo	19	8,3%



6. Serviços On Line

6.8 - Os sistemas relativos ao Leilão Judicial satisfazem as suas necessidades como usuário. Serviços: Consulta pauta e resultado do leilão, Consulta itens do edital de praça.

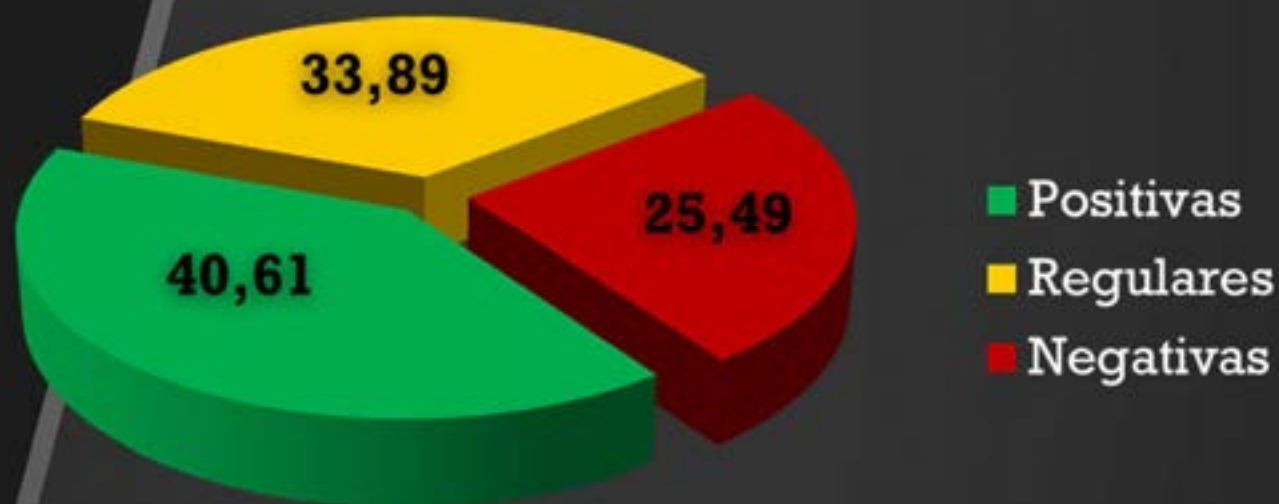
Concordo totalmente	18	8,2%
Concordo	72	32,7%
Concordo parcialmente	54	24,5%
Não concordo	23	10,5%
Não utilizo	53	24,1%



Resultados

Índice Geral de Satisfação do Usuário

Avaliações Positivas	40,61%
Avaliações Regulares	33,89%
Avaliações Negativas	25,49%





A Coordenadoria de Gestão Estratégica, em nome do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, agradece a participação.