

# Pesquisa de Satisfação do Usuário

## Ano 2018



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

## Visão

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

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

## Informações sobre a Pesquisa

- ✓ **Período de realização: 21 de novembro a 19 de dezembro de 2018**
- ✓ **Público alvo: sociedade, advogados, estagiários e partes processuais**
- ✓ **Meio utilizado: Formulário eletrônico (Portal TRT6)**
- ✓ **Elaboração: Coordenadoria de Gestão Estratégica em conjunto com unidades administrativas/judiciárias do TRT6**

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

## Gradação das Respostas

O questionário graduou as alternativas de resposta em uma escala que variou de 1 a 5, sendo o “1” considerado muito ruim e o “5” equivalente a muito bom, e com peso único para todas as perguntas.

**1 – Muito ruim;**

**2 – Ruim;**

**3 – Regular;**

**4 - Bom;**

**5 – Muito bom.**

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

## Temas Avaliados:

- ✓ **Qualidade do Atendimento Recebido;**
- ✓ **Instalações Físicas;**
- ✓ **Prestação Jurisdicional da 1ª Instância;**
- ✓ **Prestação Jurisdicional da 2ª Instância;**
- ✓ **Comunicação;**
- ✓ **Sistema PJe**
- ✓ **Serviços On-line.**

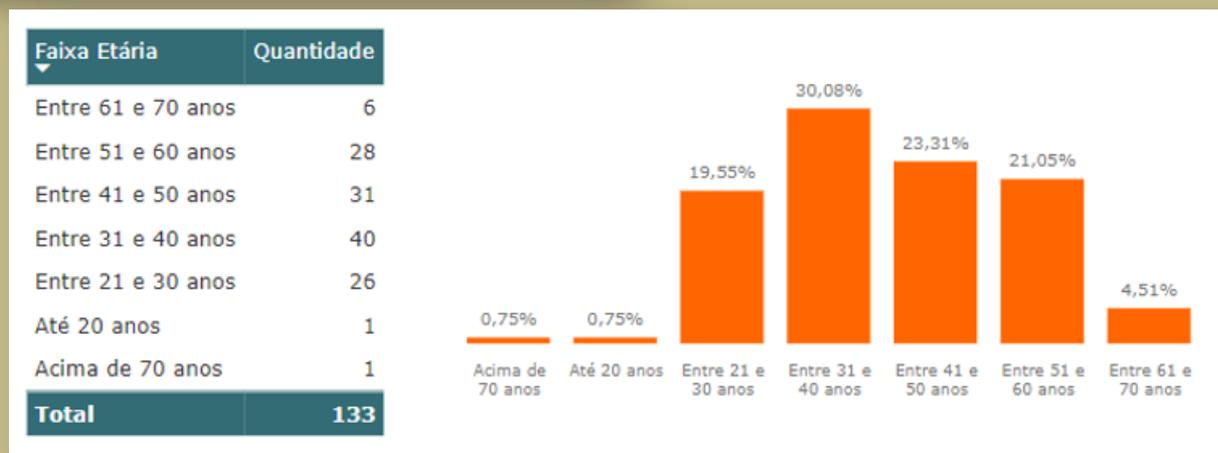
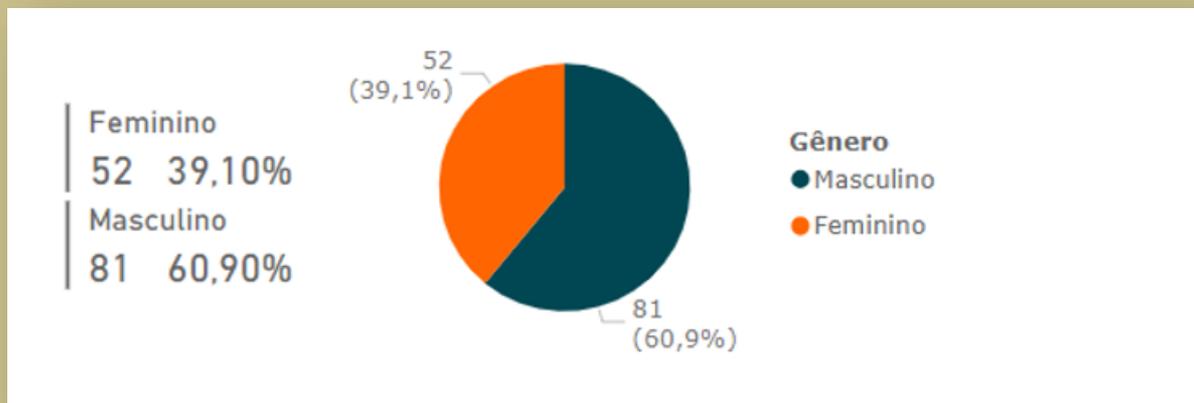
# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

## Número de Participantes:

- ✓ Participantes em 2016: 241 (duzentos e quarenta e um)
- ✓ Participantes em 2017: 70 (setenta)
- ✓ Participantes em 2018: 133 (cento e trinta e três)

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

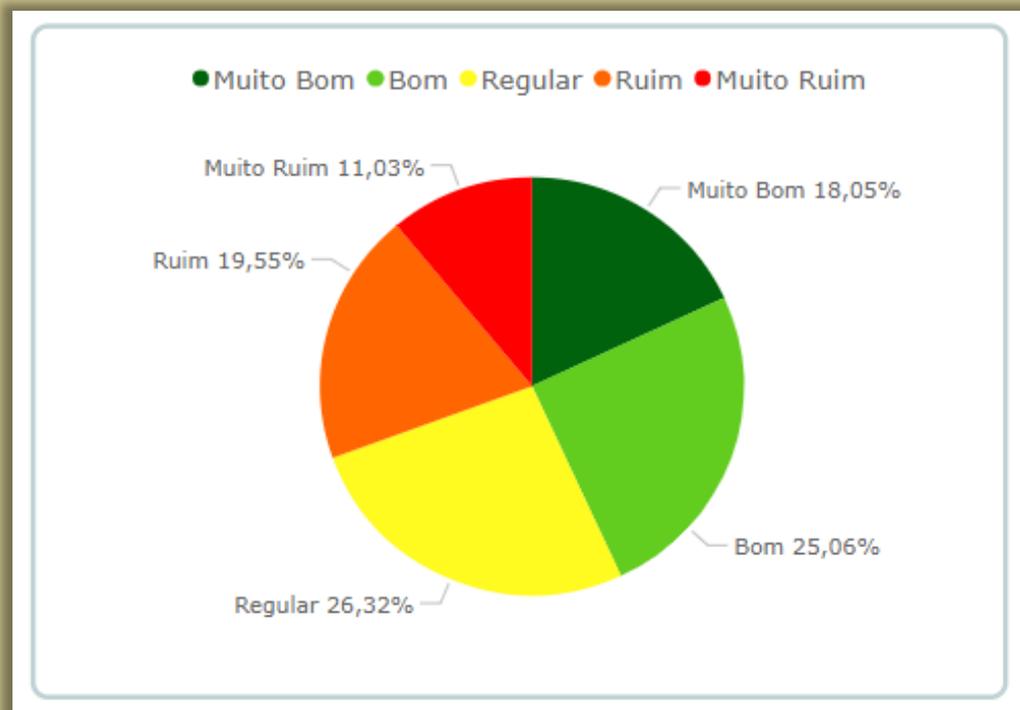
## Perfil dos Participantes:



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

## Avaliação por Tema:

### Qualidade no Atendimento Recebido



O primeiro grande tema avaliado diz respeito ao atendimento prestado pelo Tribunal

**As avaliações neutras e positivas dos entrevistados sobre esse tópico somaram 69% do total.**

Foram observados três aspectos em sua composição: tratamento recebido dos servidores; qualidade das informações prestadas; tempo de espera.

# Detalhamento do Tema



2016  
2017  
**2018**

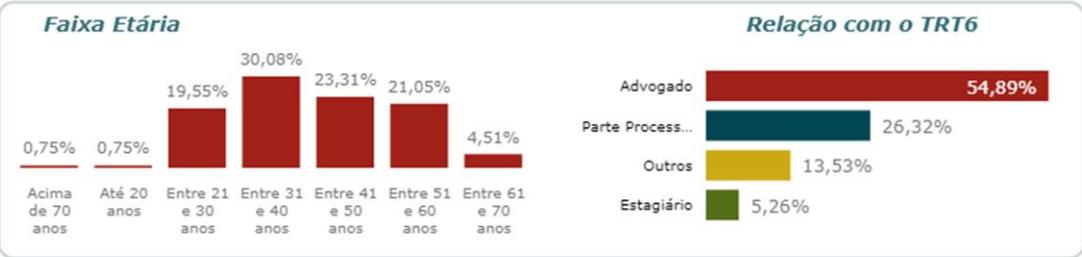
**133**  
Respostas

Feminino  
52 39,10%  
Masculino  
81 60,90%

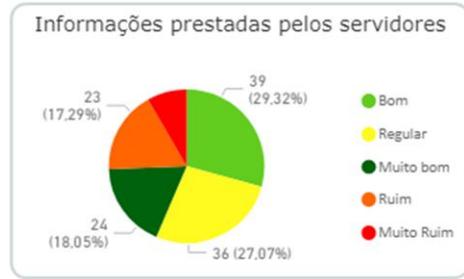
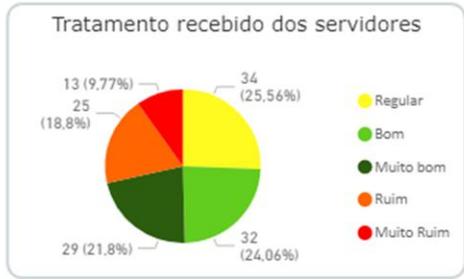
**Gênero** Todos  **Faixa Etária** Todos  **Relação com o TRT6** Todos  **Avaliação Relativa a** Todos

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

## Qualidade no Atendimento Recebido



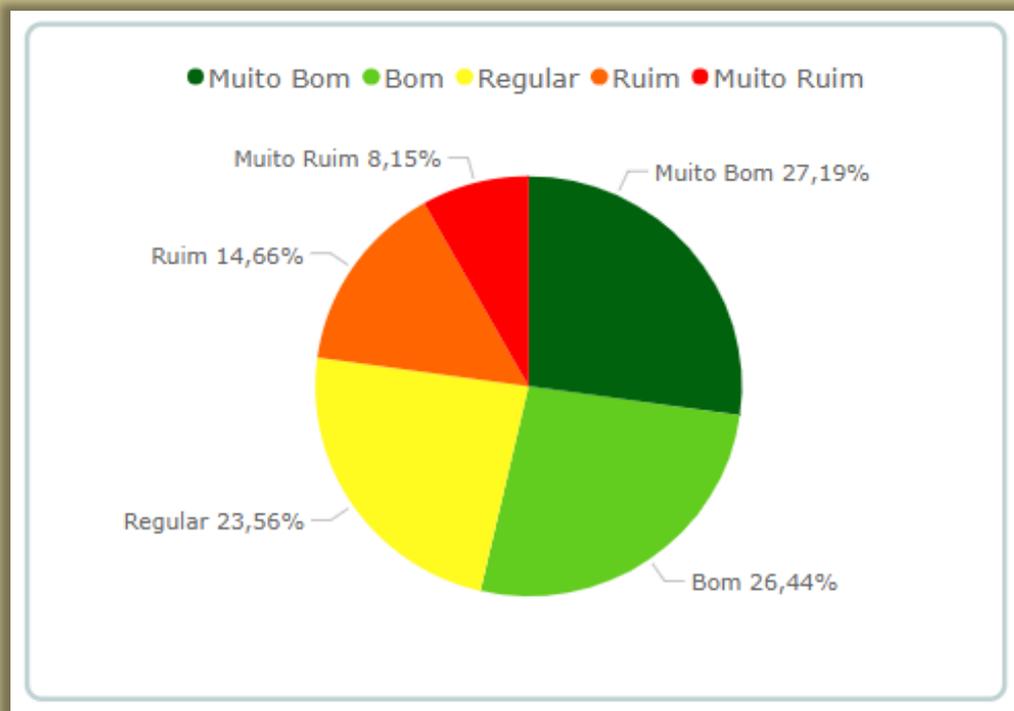
- Atendimento
- Instalações Físicas
- Prestação Jurisdicional na 1ª Instância
- Prestação Jurisdicional na 2ª Instância
- Canais de Comunicação
- Sistema PJe
- Sistemas Online do Portal



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

## Avaliação por Tema:

### Instalações Físicas



O segundo tema buscou informação sobre as instalações físicas do Tribunal.

**As avaliações neutras e positivas dos entrevistados nesse tópico somaram 77% do total**, sendo o melhor resultado da série histórica.

Foram observados seis aspectos em sua composição: sinalização para localização das unidades; conforto das instalações; climatização; limpeza; acessibilidade; segurança.

# Detalhamento do Tema



2016  
2017  
**2018**

**133**  
Respostas

Feminino  
52 39,10%  
Masculino  
81 60,90%

**Gênero** Todos

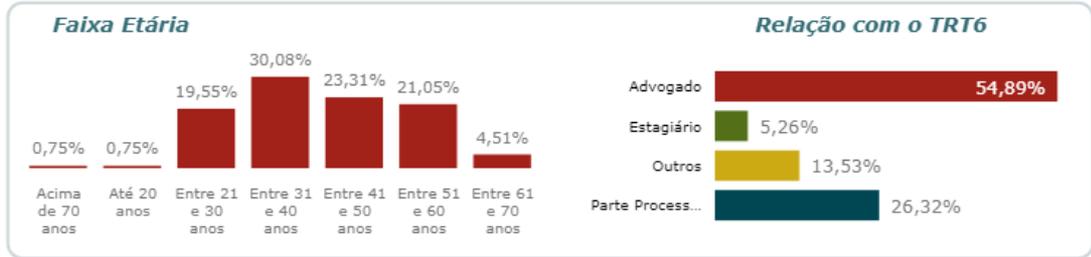
**Faixa Etária** Todos

**Relação com o TRT6** Todos

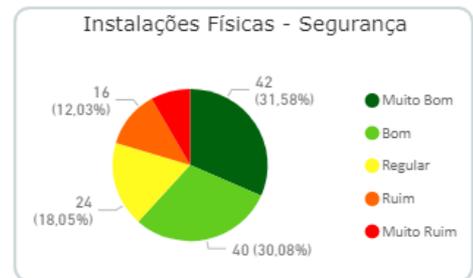
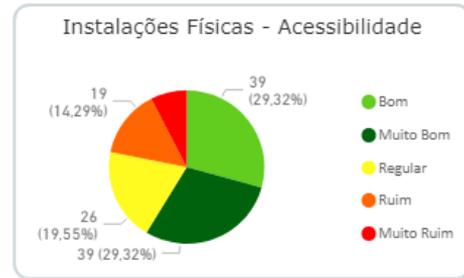
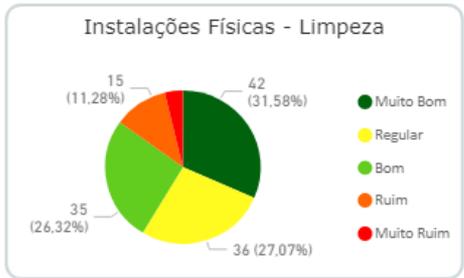
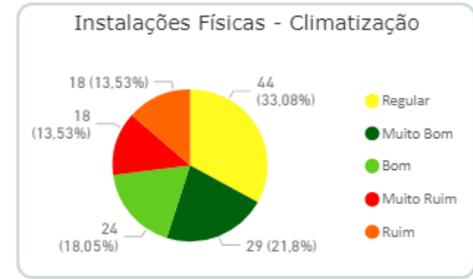
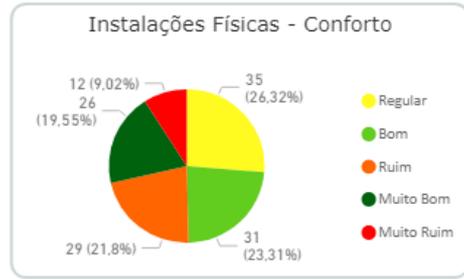
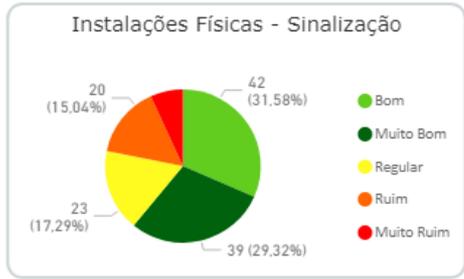
**Avaliação Relativa a** Todos

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

## Instalações Físicas



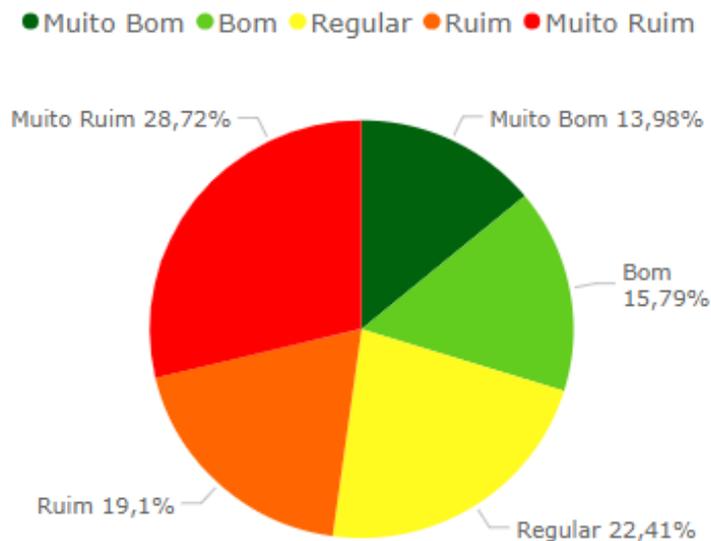
- Atendimento
- Instalações Físicas
- Prestação Jurisdicional na 1ª Instância
- Prestação Jurisdicional na 2ª Instância
- Canais de Comunicação
- Sistema PJe
- Sistemas Online do Portal



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

## Avaliação por Tema:

### Prestação Jurisdicional na 1ª Instância



A prestação jurisdicional na 1ª instância foi outro tema avaliado.

**As avaliações neutras e positivas dos entrevistados sobre o assunto somaram 52% do total.**

Foram observados cinco aspectos em sua composição: pontualidade; pauta de audiências (aviso sobre os horários); prazos até a 1ª audiência; tempo de tramitação dos processos; facilidade de acesso aos magistrados.

# Detalhamento do Tema



2016  
2017  
**2018**

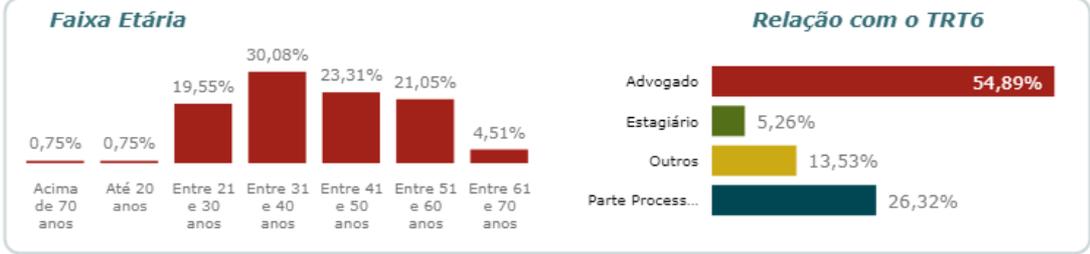
**133**  
Respostas

Feminino  
52 39,10%  
Masculino  
81 60,90%

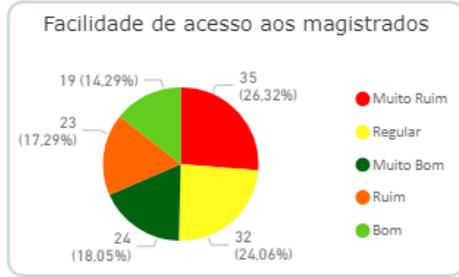
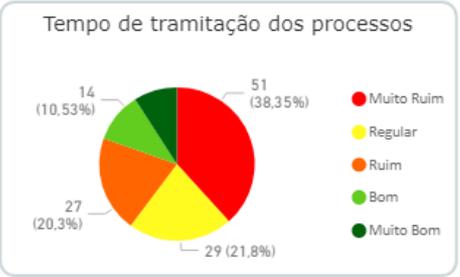
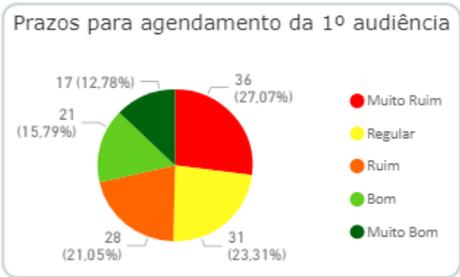
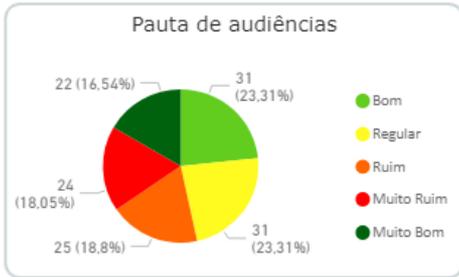
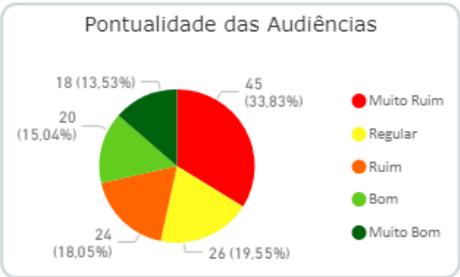
Pesquisa de Satisfação dos Usuários

**Gênero** Todos **Faixa Etária** Todos **Relação com o TRT6** Todos **Avaliação Relativa a** Todos

## Prestação Jurisdicional na 1ª Instância



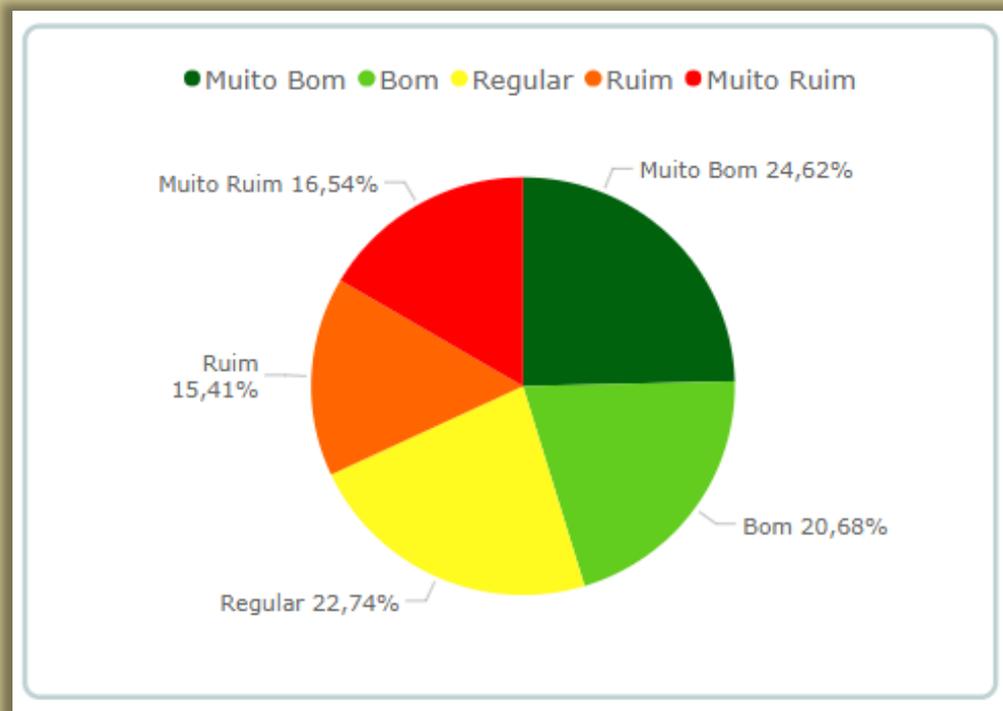
- Atendimento
- Instalações Físicas
- Prestação Jurisdicional na 1ª Instância
- Prestação Jurisdicional na 2ª Instância
- Canais de Comunicação
- Sistema PJe
- Sistemas Online do Portal



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

## Avaliação por Tema:

### Prestação Jurisdicional na 2ª Instância



A prestação jurisdicional na 2ª instância foi o ponto seguinte a ser analisado.

**As avaliações neutras e positivas dos entrevistados somaram 68% do total.**

Foram observados quatro aspectos em sua composição: pontualidade; pauta de audiências (aviso sobre horários); tempo de tramitação dos processos; facilidade de acesso aos magistrados.

# Detalhamento do Tema



2016  
2017  
**2018**

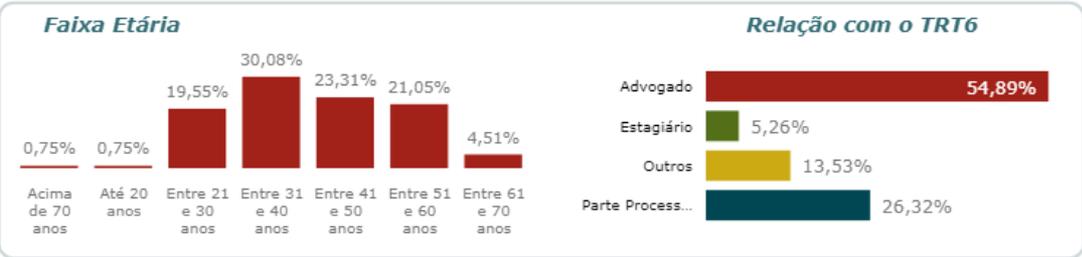
**133**  
Respostas

Feminino  
52 39,10%  
Masculino  
81 60,90%

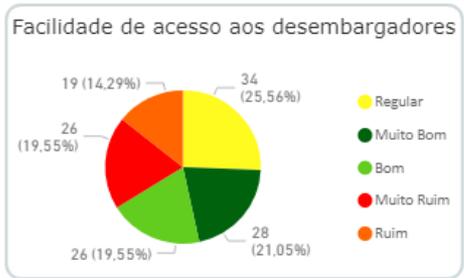
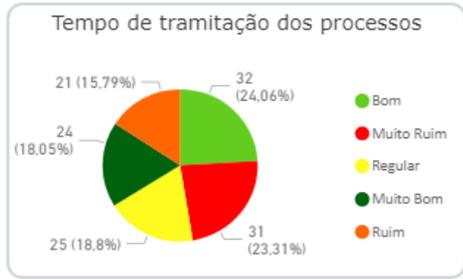
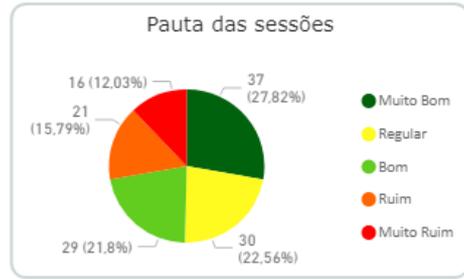
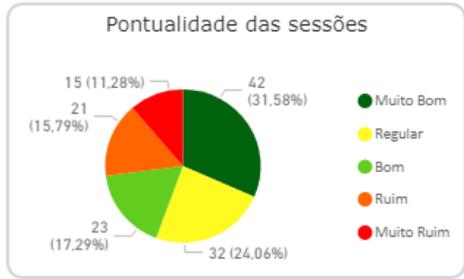
**Gênero**  **Faixa Etária**  **Relação com o TRT6**  **Avaliação Relativa a**

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

## Prestação Jurisdicional na 2ª Instância



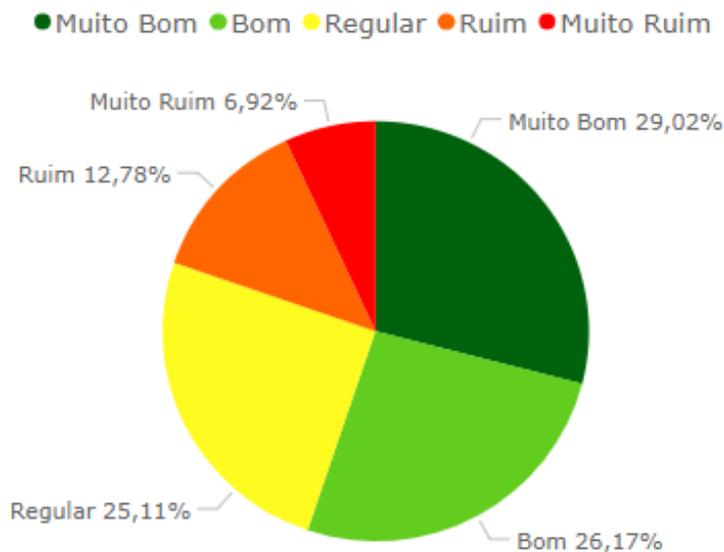
- Atendimento
- Instalações Físicas
- Prestação Jurisdicional na 1ª Instância
- Prestação Jurisdicional na 2ª Instância**
- Canais de Comunicação
- Sistema PJe
- Sistemas Online do Portal



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

## Avaliação por Tema:

### Canais de Comunicação com a Sociedade



No tocante à Comunicação **as avaliações neutras e positivas somaram 80% do total.**

Foram observados cinco aspectos em sua composição: adequação dos canais de comunicação para sugestões, denúncias ou reclamações; facilidade de acesso às informação/serviço no Portal do TRT6; informações sobre os serviços disponíveis no Portal do TRT6; facilidade e acesso às informações no Portal da Transparência do TRT6; divulgação externa e transparência nas ações do TRT6

# Detalhamento do Tema



2016  
2017  
**2018**

**133**  
Respostas

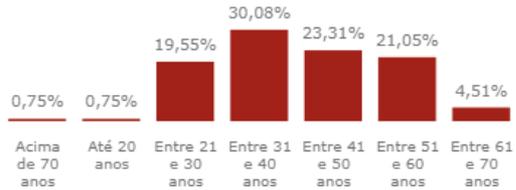
Feminino  
52 39,10%  
Masculino  
81 60,90%

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

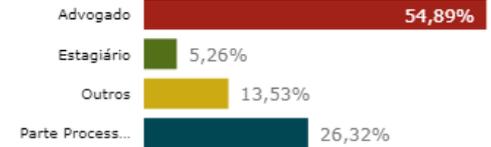
**Gênero**  **Faixa Etária**  **Relação com o TRT6**  **Avaliação Relativa a**

## Canais de Comunicação

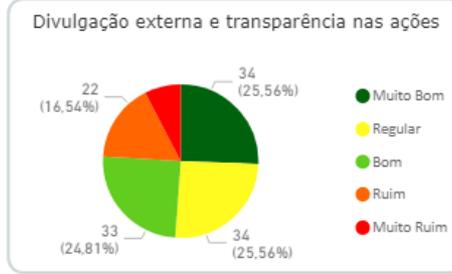
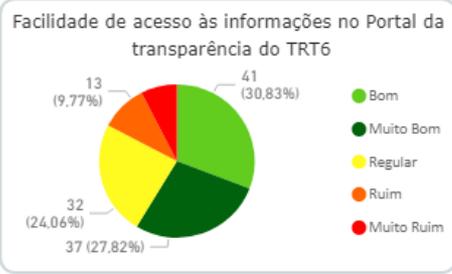
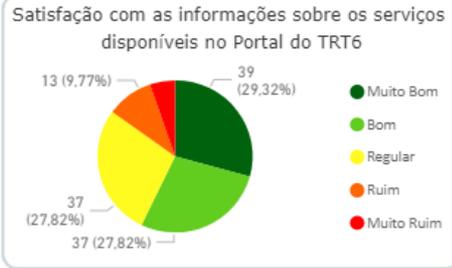
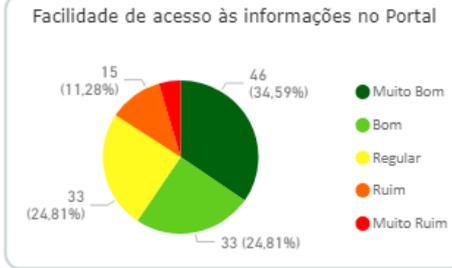
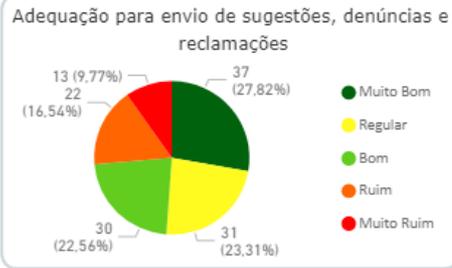
### Faixa Etária



### Relação com o TRT6



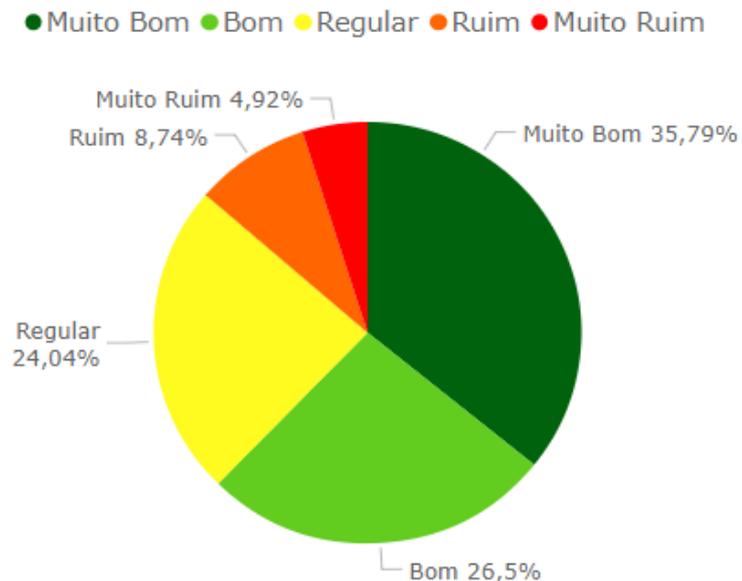
- Atendimento
- Instalações Físicas
- Prestação Jurisdicional na 1ª Instância
- Prestação Jurisdicional na 2ª Instância
- Canais de Comunicação
- Sistema PJe
- Sistemas Online do Portal



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

## Avaliação por Tema:

### Serviços On-Line - Processo Judicial Eletrônico (PJe)



O Processo Judicial Eletrônico (PJe) também foi tema de avaliação.

**As avaliações neutras e positivas dos entrevistados somaram 86% do total.**

Foram observados três aspectos em sua composição: benefícios percebidos com a implantação na 1ª instância; benefícios percebidos com a implantação na 2ª instância; atendimento técnico

# Detalhamento do Tema



2016  
2017  
**2018**

**133**  
Respostas

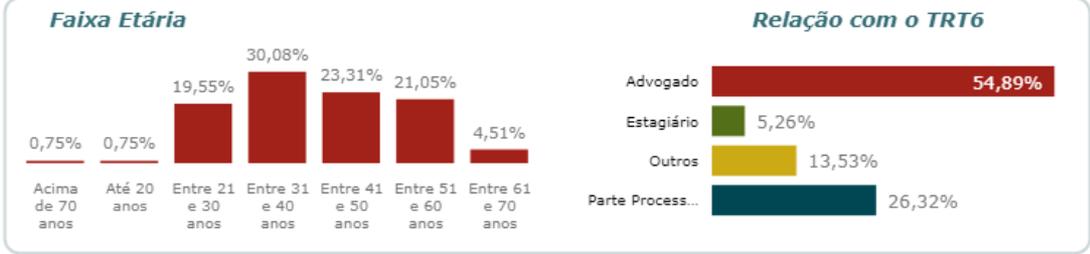
Feminino  
52 39,10%  
Masculino  
81 60,90%

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

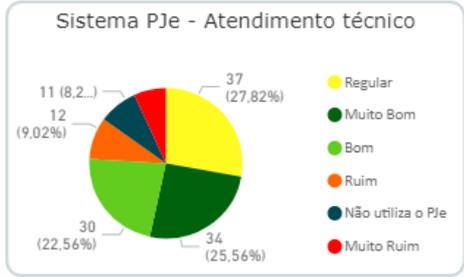
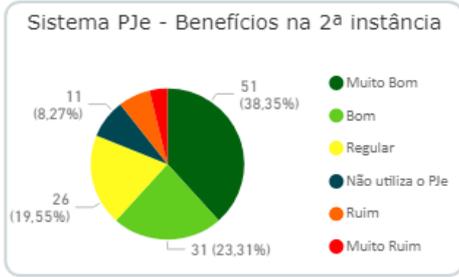
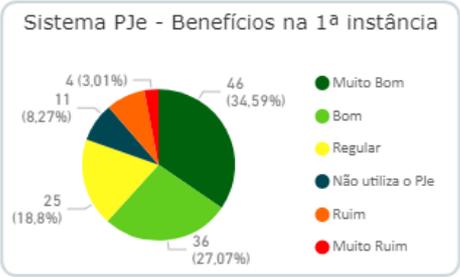
**Gênero** **Faixa Etária** **Relação com o TRT6** **Avaliação Relativa a**

Todos  Todos  Todos  Todos

## Sistemas PJe



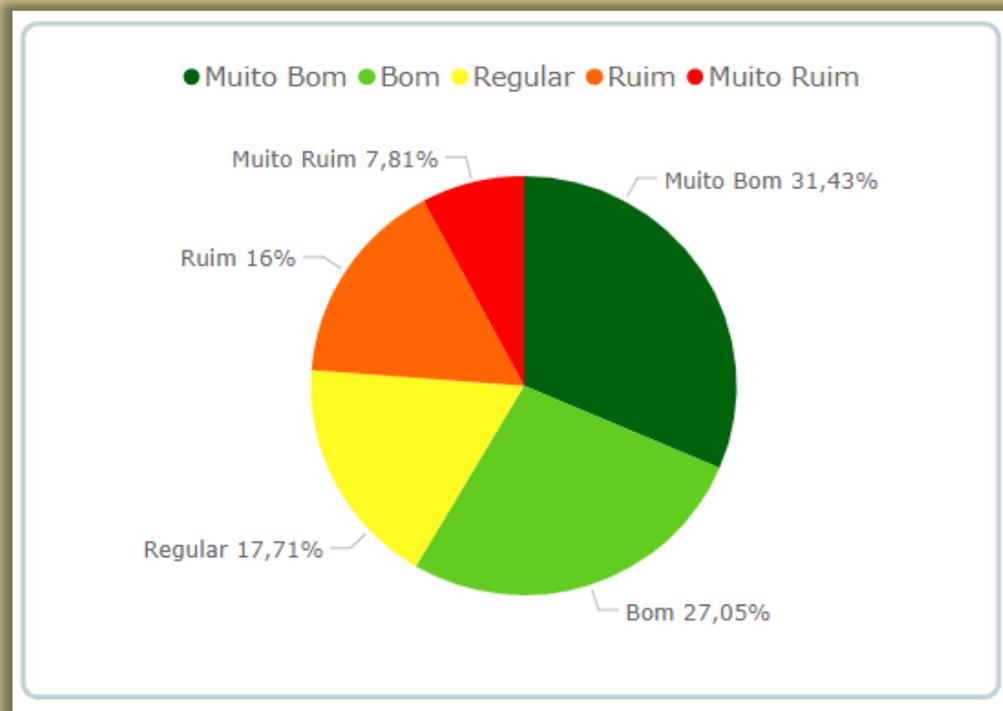
- Atendimento
- Instalações Físicas
- Prestação Jurisdicional na 1ª Instância
- Prestação Jurisdicional na 2ª Instância
- Canais de Comunicação
- Sistema PJe**
- Sistemas Online do Portal



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

## Avaliação por Tema:

### Sistemas On-Line do Portal do TRT6



Por último temos a avaliação dos sistemas disponibilizados no Portal do TRT6

**As avaliações neutras e positivas dos entrevistados somaram 76% do total.**

Foram observados cinco aspectos em sua composição: Consulta de jurisprudência, acórdãos, súmulas e IUJ; Emissão de certidões; Emissão de guias; Consultas diversas; Sistema de leilão judicial.

# Detalhamento do Tema



2016  
2017  
**2018**

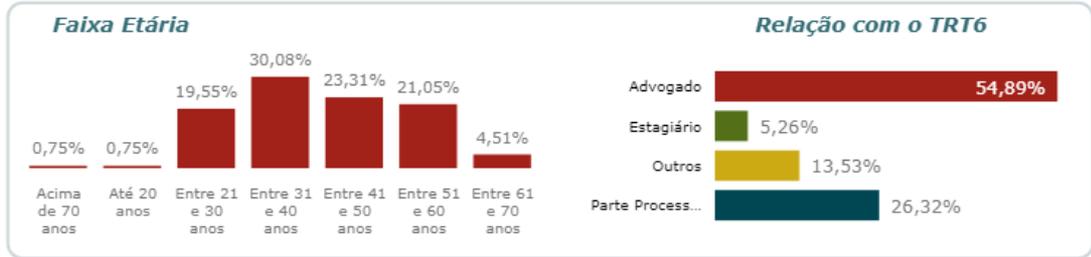
**133**  
Respostas

Feminino  
52 39,10%  
Masculino  
81 60,90%

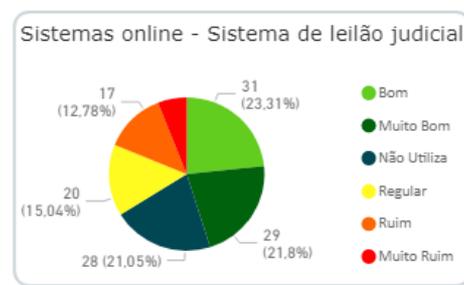
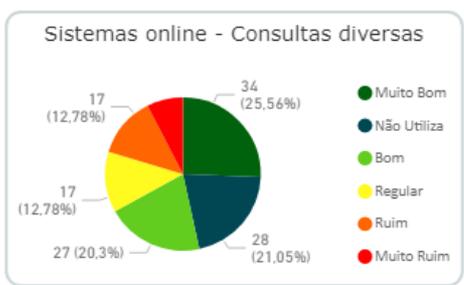
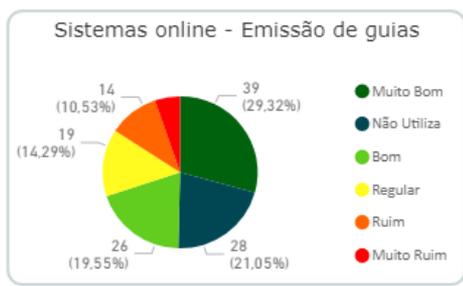
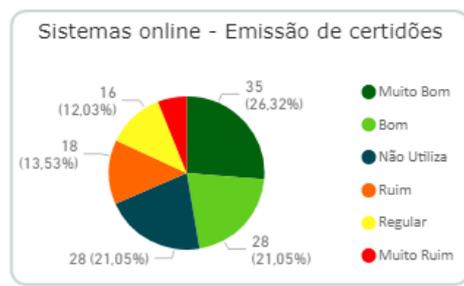
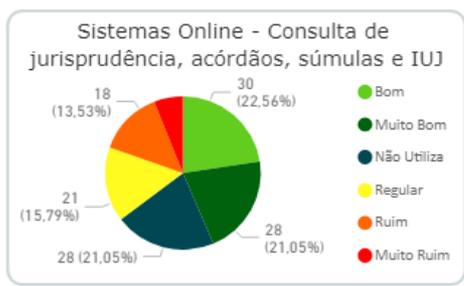
Pesquisa de Satisfação dos Usuários

**Gênero** Todos **Faixa Etária** Todos **Relação com o TRT6** Todos **Avaliação Relativa a** Todos

## Sistemas Online do Portal

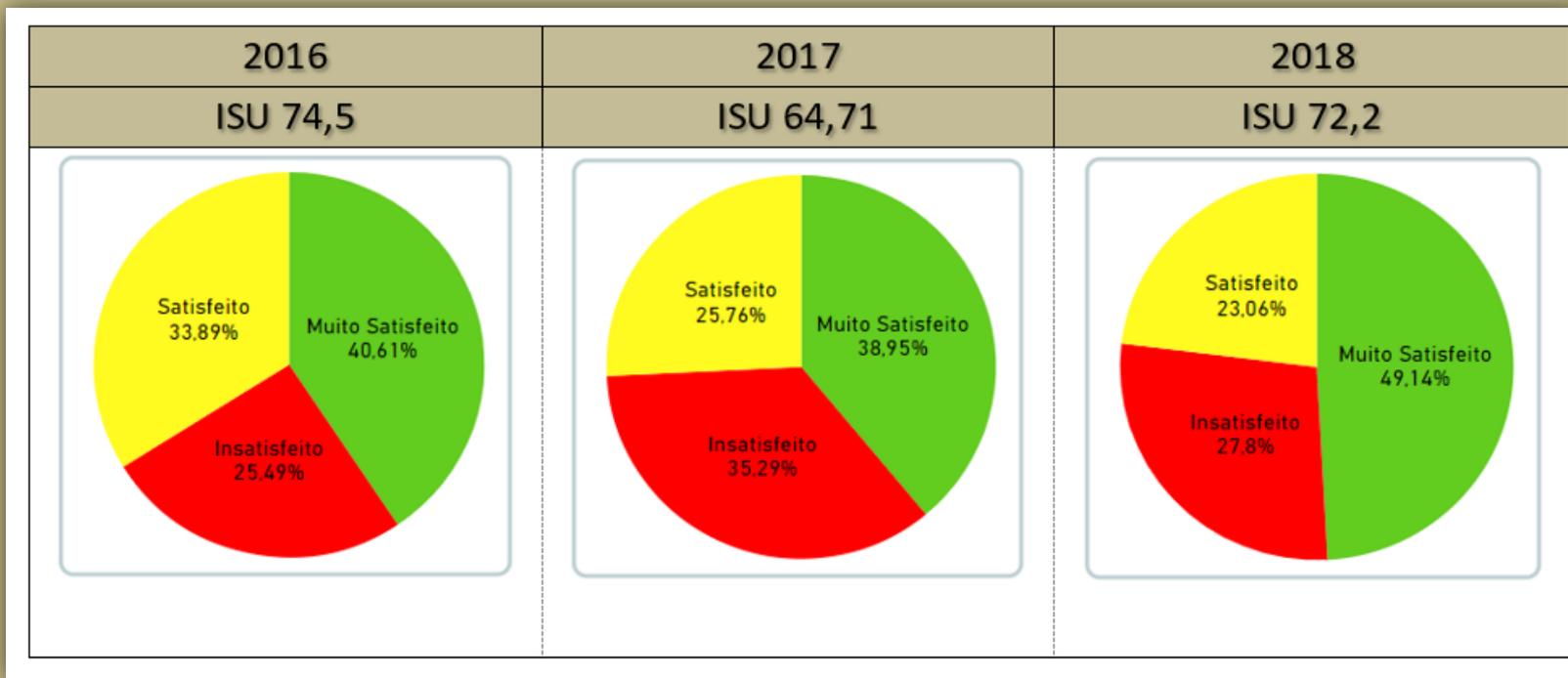


- Atendimento
- Instalações Físicas
- Prestação Jurisdicional na 1ª Instância
- Prestação Jurisdicional na 2ª Instância
- Canais de Comunicação
- Sistema PJe
- Sistemas Online do Portal



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

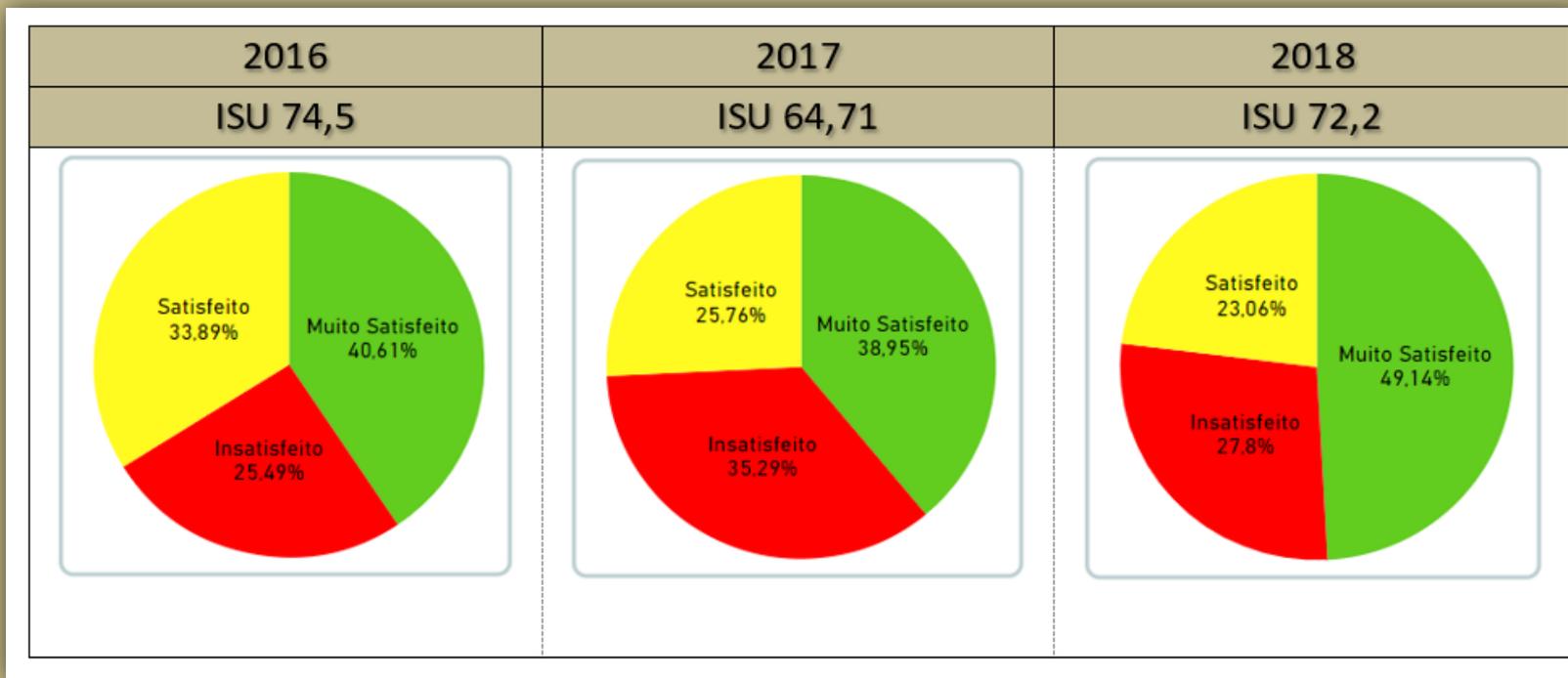
## Índice de Satisfação do Usuário



Em 2018 o índice geral de satisfação do usuário do TRT6 foi de 72,2, o que representa uma evolução de aproximadamente 7,5 % em relação ao ano anterior e apurado em um universo com o dobro de participantes de um ano para o outro.

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018

## Índice de Satisfação do Usuário



Em 2018 o índice geral de satisfação do usuário do TRT6 foi de 72,2, o que representa uma evolução de aproximadamente 7,5 % em relação ao ano anterior e apurado em um universo com o dobro de participantes de um ano para o outro.



Coordenadoria de Gestão Estratégica

---

Elisabete Duarte:  
[cge@trt6.jus.br](mailto:cge@trt6.jus.br)