

**Tribunal Regional do Trabalho
6ª Região**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS
USUÁRIOS**

2019



Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região

Identidade Organizacional

Missão

Solucionar os conflitos decorrentes das relações de trabalho, de forma efetiva, ética e transparente, promovendo ações que visem ao fortalecimento da cidadania e da paz social.

Visão

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

Valores

Justiça

Ética

Transparência

Responsabilidade Socioambiental

Celeridade

Qualidade

Efetividade

Valorização das Pessoas

Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região

Sumário

| | |
|--|----|
| 1. Introdução..... | 4 |
| 2. Metodologia | 5 |
| 3. Perfil dos Pesquisados | 6 |
| 4. Gênero..... | 6 |
| 5. Faixa etária | 6 |
| 6. Atendimento | 7 |
| 7. Instalações Físicas | 7 |
| 8. Prestação Jurisdicional na 1ª Instância | 8 |
| 9. Prestação Jurisdicional da 2ª Instância | 9 |
| 10. Comunicação | 10 |
| 11. Serviços On-Line - Processo Judicial Eletrônico (PJe)..... | 10 |
| 12. Sistemas On-Line do Portal do TRT6 | 11 |
| 13. Índice de Satisfação do Usuário..... | 12 |
| 14. Comparativo entre as Pesquisas | 13 |

1. Introdução

Em seu mapa estratégico o Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região definiu como sua missão a solução dos conflitos decorrentes das relações de trabalho, de forma efetiva, ética e transparente, promovendo ações que visem ao fortalecimento da cidadania e da paz social. Para viabilizar essa entrega à sociedade faz-se necessário o encadeamento de um conjunto de processos internos capazes de transformar as demandas dos usuários em resultados concretos e satisfatórios.

Assim, reveste-se de relevante importância para o Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região ter a correta percepção da imagem que os usuários externos possuem em relação à instituição e aos serviços oferecidos à população, de modo que tanto o resultado quantitativo da avaliação como a leitura e reflexão sobre os comentários feitos pelos entrevistados possam contribuir para o aprimoramento e permita ao Tribunal “ser um Tribunal de referência na qualidade, agilidade, efetividade na prestação dos serviços e valorizado por seu quadro funcional”.

Nessa perspectiva, no período de 20 de novembro a 20 de dezembro de 2019, a sociedade foi convidada a responder um questionário de avaliação dividido em sete temas: Atendimento; Instalações Físicas; Prestação Jurisdicional na 1ª instância; Prestação Jurisdicional na 2ª Instância; Comunicação; Serviços *online* – Pje e Sistemas *online* do Portal do TRT6.

A apresentação do Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação 2019 objetiva detalhar a metodologia que foi utilizada para a sua realização, traçar o perfil dos respondentes, fazer o recorte detalhado para cada um dos temas abordados e, por fim, mostrar a evolução do Índice de Satisfação do Usuário e o quadro comparativo entre as pesquisas desde 2016 até 2019.



2. Metodologia

A Pesquisa de Satisfação do Usuário do TRT6 foi realizada no período de 20 de novembro a 20 de dezembro de 2019, através da aplicação de formulário eletrônico disponibilizado no portal do Tribunal e precedida de uma ampla campanha de divulgação por meio de notícias nos canais de comunicação do Tribunal, fixação de cartazes nas diversas unidades judiciárias e administrativas e o encaminhamento de ofícios aos diretores das Varas Trabalhistas integrantes deste regional, à Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Pernambuco (OAB) e Associação dos Advogados Trabalhistas de PE (AATP).

A estruturação da pesquisa ficou sob a responsabilidade da Coordenadoria de Gestão Estratégica e a formulação das perguntas que foram utilizadas contou com a colaboração de unidades judiciárias e administrativas do Tribunal.

O questionário graduou as alternativas de avaliação 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.

Vale destacar também que ao final de cada bloco de questões relativas a um determinado tema foi disponibilizado um espaço para sugestões, elogios ou críticas dos usuários.

Os resultados das pesquisas realizadas em 2016, 2017 e 2018 foram utilizados como base para mensuração comparativa com os resultados desta pesquisa realizada em 2019.

Para a apuração do Índice de Satisfação do Usuário foram adotados os mesmos critérios utilizados desde 2016, sendo o mesmo calculado a partir da relação entre o somatório das respostas positivas (4 - bom e 5 - muito bom) com as respostas neutras (3 - regular), dividido pelo número total de respostas à pesquisa.

Fórmula de cálculo:

$$ISU = \frac{TRespPos + TRespNeut}{TResp} \times 100$$

Onde:

ISU = Índice de Satisfação do Usuário

TRespPos = Total de respostas positivas que indicam usuário Muito Satisfeito (notas 4 e 5)

TRespNeut = Total de respostas neutras que indicam usuário Satisfeito (Nota 3)

TResp = Total de respostas à pesquisa

RESULTADOS DA PESQUISA

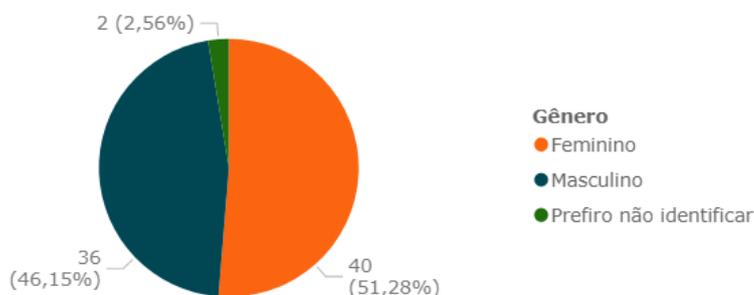
3. Perfil dos Pesquisados

Apesar da divulgação prévia e das campanhas de incentivo à participação, a pesquisa atingiu um quantitativo de 78 respondentes, número considerado muito baixo tendo em vista a quantidade de pessoas que circulam diariamente em nossas dependências. Aumentar essa interatividade com nosso público tem sido um dos grandes desafios enfrentados.

4. Gênero

Pela primeira vez desde que o questionário é aplicado que a maior parcela de participantes na pesquisa de 2019 foi de pessoas do sexo feminino, totalizando 40 respostas (51,28% do total) contra 36 (46,15% do total) pessoas do sexo masculino enquanto 02 pessoas preferiram não identificar o gênero.

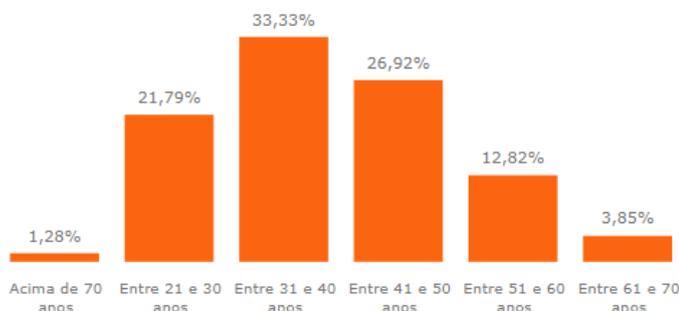
| | | |
|-------------------------|----|--------|
| Feminino | 40 | 51,28% |
| Masculino | 36 | 46,15% |
| Prefiro não identificar | 2 | 2,56% |



5. Faixa etária

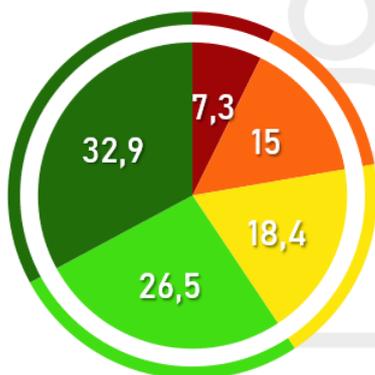
A faixa etária predominante dentre os pesquisados foi a que abrange pessoas entre os 31 e 40 anos. Esse segmento correspondeu a 26 entrevistados (33,33%), sendo que as três faixas que compreendem as idades dos 21 aos 50 anos representam 82% dos participantes.

| Faixa Etária | Quantidade |
|--------------------|------------|
| Entre 61 e 70 anos | 3 |
| Entre 51 e 60 anos | 10 |
| Entre 41 e 50 anos | 21 |
| Entre 31 e 40 anos | 26 |
| Entre 21 e 30 anos | 17 |
| Acima de 70 anos | 1 |
| Total | 78 |



TEMAS AVALIADOS

6. Atendimento



Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

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

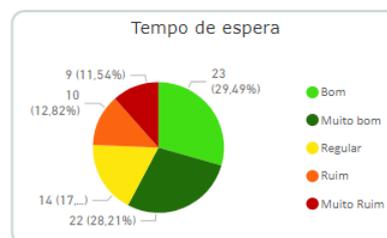
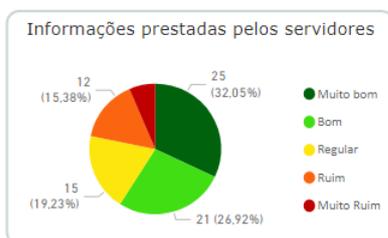
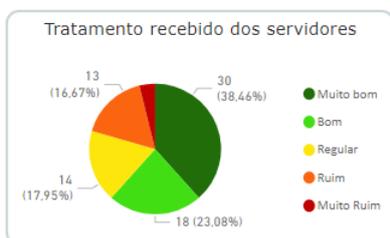
As avaliações neutras e positivas dos entrevistados sobre esse tópico somaram 77,78% do total.

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

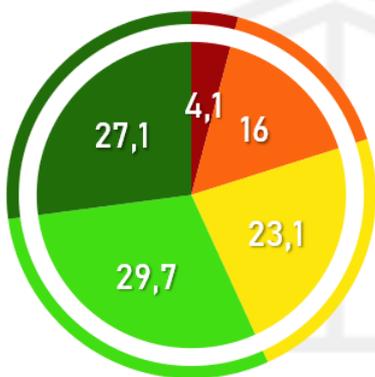
Dentre os aspectos avaliados nesse tema, o mais bem visto aos olhos dos usuários foi a tratamento recebido dos servidores, com 79% dos entrevistados considerando-o de regular a muito boa.

Já o tempo de espera, apesar de ter demonstrado uma evolução positiva em relação ao último levantamento e atingindo 76% de notas entre o regular e o muito bom, continua a ser o ponto mais crítico do atendimento.

A seguir, os quadros detalhados da avaliação:



7. Instalações Físicas



Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

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

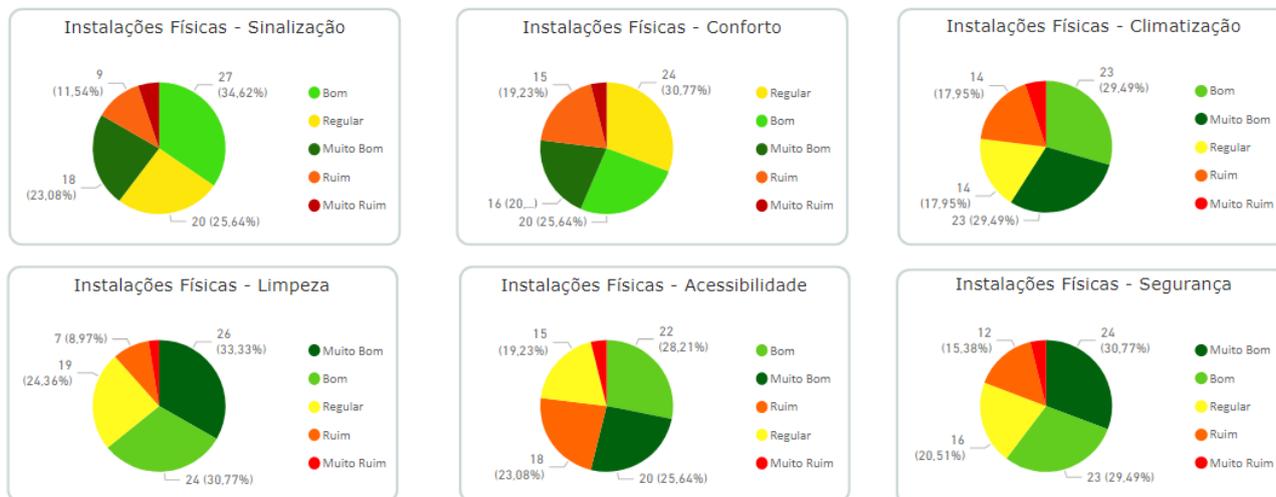
As avaliações neutras e positivas dos entrevistados nesse tópico somaram 79,9% do total, sendo o melhor resultado da série histórica.

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

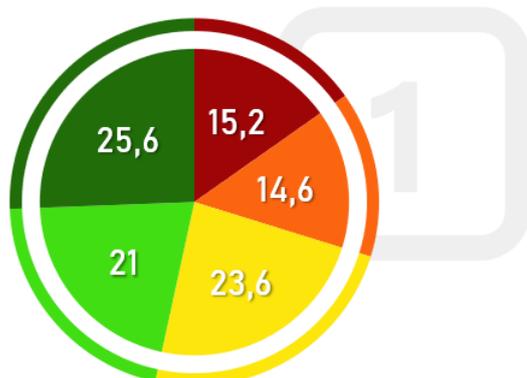
Os pontos de destaque foram a limpeza e a segurança, com 88% e 81% respectivamente dos entrevistados considerando-as de regular a muito boa.

O conforto das instalações e a climatização foram predominantemente avaliados como regular pelos usuários.

A seguir, os quadros detalhados da avaliação:



8. Prestação Jurisdicional na 1ª Instância



Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

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

As avaliações neutras e positivas dos entrevistados sobre o assunto somaram 70% do total.

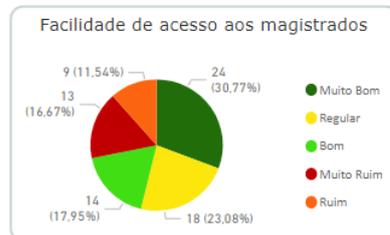
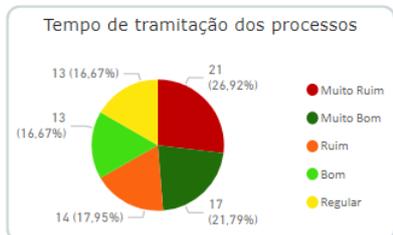
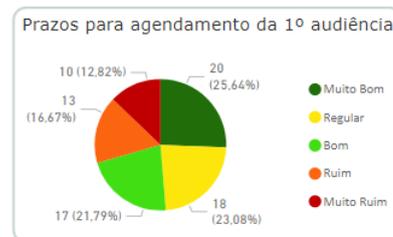
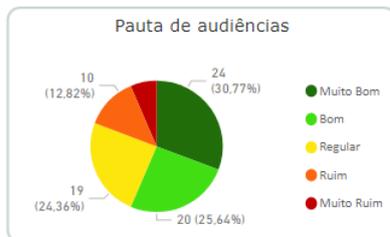
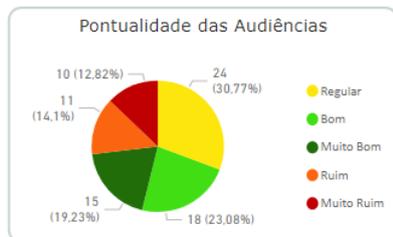
Foram observados cinco aspectos em sua composição: pontualidade; pauta de audiências (aviso sobre os horários); prazos até a 1ª audiência; tempo de tramitação dos processos; facilidade de acesso aos magistrados.

Sem dúvida esse é o ponto mais sensível da avaliação, pois analisa a essência da prestação de nossos serviços à sociedade.

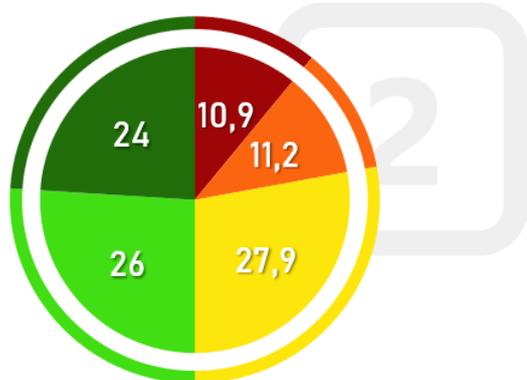
O ponto que obteve melhor resultado foi a pauta de audiências (avisos sobre os horários) com 81% das pessoas considerando-a de regular a muito boa.

A pontualidade e o tempo de tramitação processual, apesar de uma considerável evolução em relação aos levantamentos anteriores, tiveram opiniões predominantemente negativas. Esses quesitos foram apontados pelos entrevistados como regulares a muito bom por 70% e 55% respectivamente.

A seguir, os quadros detalhados da avaliação:



9. Prestação Jurisdicional da 2ª Instância



Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

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

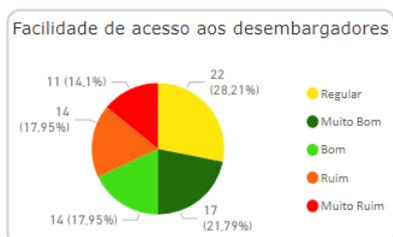
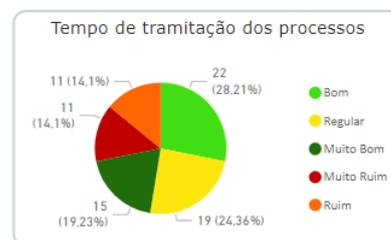
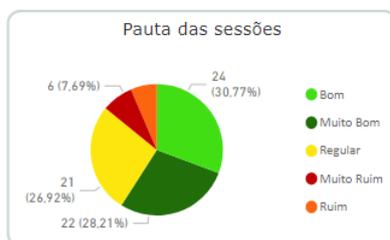
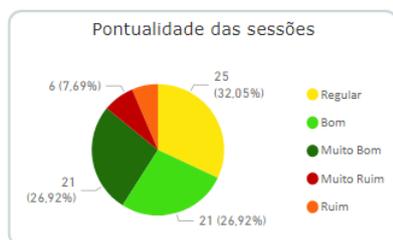
As avaliações neutras e positivas dos entrevistados somaram 78% do total.

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

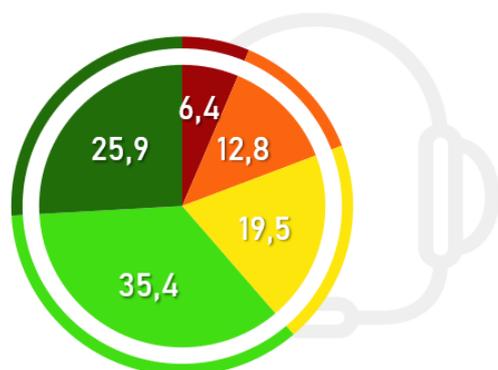
Merecem destaque a pontualidade das sessões e a pauta de audiências, ambas com aprovações de 86%.

O tempo de tramitação processual vem a seguir com 72% e finalmente a facilidade de acesso aos desembargadores com 68%.

A seguir, os quadros detalhados da avaliação:



10. Comunicação



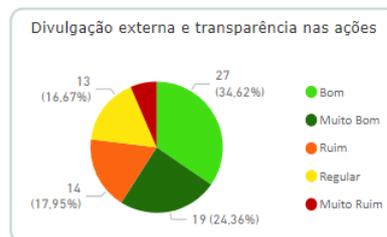
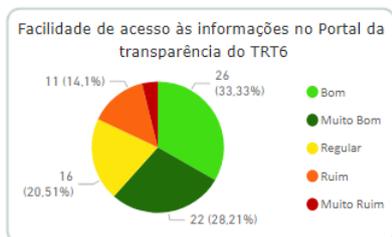
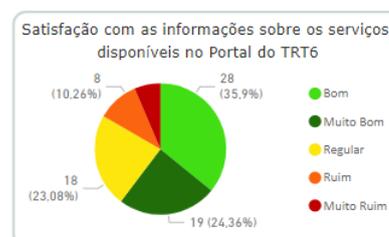
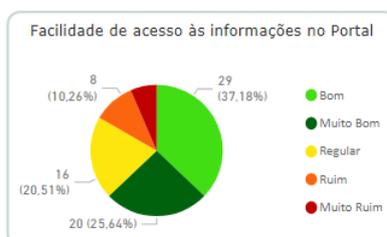
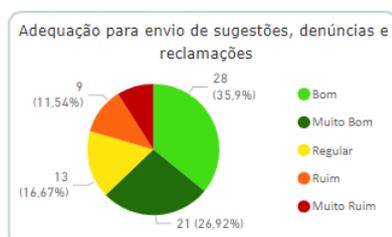
Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

No tocante à Comunicação as avaliações neutras e positivas somaram 81% do total.

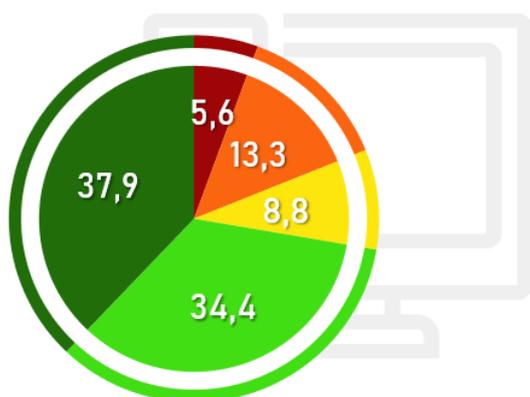
Foram observados cinco aspectos em sua composição: adequação dos canais de comunicação para sugestões, denúncias ou reclamações; facilidade de acesso às informações/serviço no Portal do TRT6; informações sobre os serviços disponíveis no Portal do TRT6; facilidade e acesso às informações no Portal da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

As avaliações desse tema em todos os aspectos foram bem semelhantes, sendo a facilidade de acesso e as informações sobre os serviços disponíveis no portal como as melhores.

A seguir, os quadros detalhados da avaliação:



11. Serviços On-Line - Processo Judicial Eletrônico (PJe)



Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

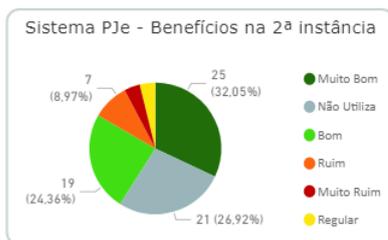
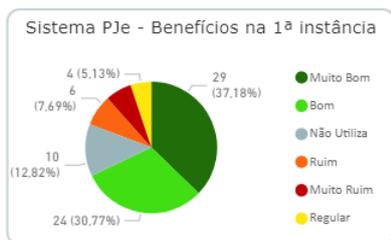
O Processo Judicial Eletrônico (PJe) também foi tema de avaliação.

As avaliações neutras e positivas dos entrevistados somaram 81% do total.

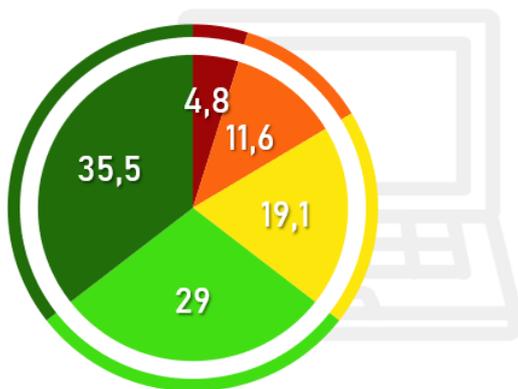
Foram observados três aspectos em sua composição: benefícios percebidos com a implantação na 1ª instância; benefícios percebidos com a implantação na 2ª instância; atendimento técnico.

Sem dúvida alguma é o tema mais bem avaliado pela sociedade, onde ampla maioria dos entrevistados percebe os benefícios da implantação do PJe nas instâncias judiciais.

A seguir, os quadros detalhados da avaliação:



12. Sistemas On-Line do Portal do TRT6



Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

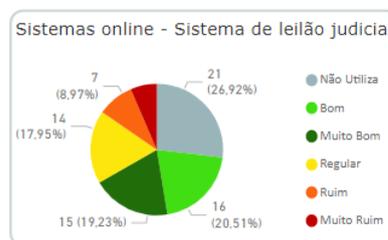
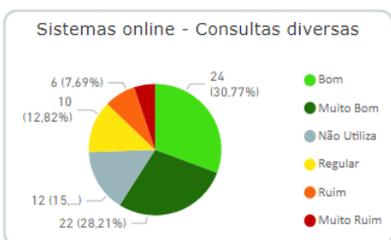
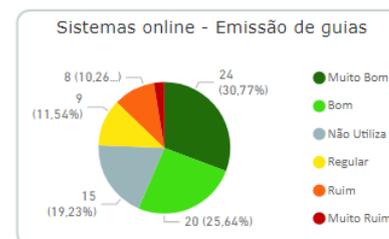
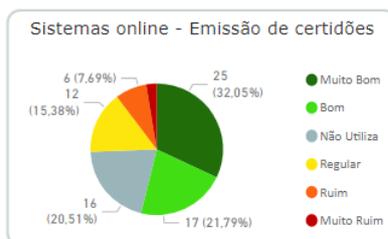
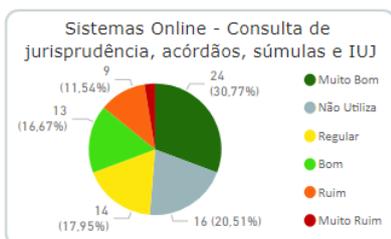
Por último temos a avaliação dos sistemas disponibilizados no Portal do TRT6

As avaliações neutras e positivas dos entrevistados somaram 84 % 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.

Cerca de 20% dos entrevistados informaram que não utilizam os sistemas oferecidos no portal do Tribunal. Dentre os que fazem uso dos referidos sistemas, destaca-se o elevado grau de usuários satisfeitos ou muito satisfeitos.

A seguir, os quadros detalhados da avaliação:

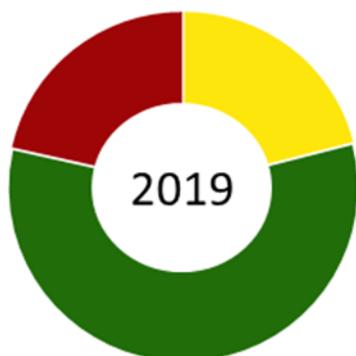


13. Índice de Satisfação do Usuário

Em 2018 o índice geral de satisfação do usuário do TRT6 foi de **78,5**, o que representa uma evolução de aproximadamente 6,3 % em relação ao ano anterior.

Destaque em 2018 o elevado percentual de respostas com os usuários muito satisfeitos, atingindo quase 60%.

Evolução do Índice de Satisfação do Usuário



Em 2019 o índice geral de satisfação do usuário do TRT6 foi de **78,5**

| Ano | Insatisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito |
|------|--------------|------------|------------------|
| 2016 | 26,5 | 33,9 | 40,6 |
| 2017 | 35,3 | 25,8 | 38,9 |
| 2018 | 27,8 | 23,1 | 49,1 |
| 2019 | 21,5 | 21,0 | 57,5 |



ISU 2016 = 74,5



ISU 2017 = 64,7



ISU 2018 = 72,2

14. Comparativo entre as Pesquisas

| TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO TRT6 | | | | |
|---|---|-------------|-------------|-------------|
| Quesitos Avaliados | Pesquisados satisfeitos ou muito satisfeitos | | | |
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Atendimento | 82% | 60% | 69% | 78% |
| Tratamento dos servidores | 88% | 63% | 71% | 79% |
| Informações prestadas pelos servidores | 88% | 59% | 74% | 78% |
| Tempo de espera | 70% | 59% | 62% | 76% |
| Instalações Físicas | 66% | 64% | 77% | 80% |
| Sinalização para localização das unidades | 87% | 74% | 78% | 83% |
| Conforto das instalações | 54% | 46% | 69% | 77% |
| Climatização | 47% | 57% | 73% | 77% |
| Limpeza | 79% | 67% | 85% | 88% |
| Acessibilidade | 51% | 71% | 78% | 77% |
| Segurança | 77% | 67% | 80% | 81% |
| Prestação Jurisdicional 1ª Instância | 50% | 45% | 52% | 70% |
| Pontualidade das Audiências | 42% | 46% | 48% | 73% |
| Pauta das sessões (aviso sobre os horários são satisfatórios) | 73% | 53% | 63% | 81% |
| Prazos para agendamento da 1ª audiência | 39% | 39% | 52% | 70% |
| Tempo de tramitação dos processos | 28% | 33% | 41% | 55% |
| Facilidade de acesso aos magistrados | 70% | 56% | 56% | 72% |
| Prestação Jurisdicional 2ª Instância | 78% | 68% | 68% | 78% |
| Pontualidade das Sessões | 81% | 73% | 73% | 86% |
| Pauta das sessões (avisos sobre os horários são satisfatórios) | 88% | 70% | 72% | 86% |
| Tempo de tramitação dos processos | 72% | 64% | 61% | 72% |
| Facilidade de acesso aos desembargadores | 71% | 64% | 66% | 68% |

| Comunicação | 83% | 73% | 80% | 81% |
|--|------------|------------|------------|------------|
| Canais de comunicação são adequados para envio de sugestões, denúncias e reclamações | 75% | 74% | 74% | 79% |
| Facilidade de acesso às informações no Portal do TRT6 | 84% | 73% | 84% | 83% |
| As informações sobre os serviços disponíveis no Portal do TRT6 são satisfatórias | 84% | 73% | 85% | 83% |
| Facilidade de acesso às informações no Portal da transparência do TRT6 | 89% | 70% | 83% | 82% |
| Divulgação externa e transparência nas ações | 85% | 73% | 76% | 76% |
| Serviços online Processo Judicial Eletrônico (PJe) | 86% | 75% | 86% | 81% |
| Benefícios percebidos com a implantação do PJe na 1ª instância | 89% | 82% | 88% | 84% |
| Benefícios percebidos com a implantação do PJe na 2ª instância | 89% | 79% | 89% | 82% |
| Atendimento Técnico | 80% | 65% | 83% | 77% |
| Sistemas online do Portal do TRT6 | 86% | 75% | 76% | 84% |
| Sistemas relativos à jurisprudência (Consulta de acórdãos, Incidente de Uniformização de Jurisprudências, Súmulas TRT6) | 82% | 75% | 75% | 82% |
| Sistemas relativos à Emissão de Certidões (Certidão de Ações Trabalhistas e Requerimento de Solicitação de Certidão de Feitos e CNDT) | 90% | 77% | 75% | 87% |
| Sistemas relativos à Emissão de Guias (GRU – Emissão de Guias, GRF – Guia de Depósito Recursal, SCGB – Guias de Depósito Judicial e Depósitos Recursais) | 87% | 77% | 80% | 84% |
| Sistemas relativos a consultas diversas (Consulta processual, Consulta Autuações por OAB, Precatório/Requisições de Pequeno Valor (RPV), Recurso de Revista) | 86% | 70% | 74% | 85% |
| Sistemas de Leilão Judicial (Consulta pauta e resultado do leilão, Consulta itens do edital de praça) | 86% | 74% | 76% | 79% |