

**Tribunal Regional do Trabalho  
6ª Região**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**

**2020**



# Tribunal Regional do Trabalho 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

## 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.....	8
8.Prestação Jurisdicional na 1ª Instância .....	9
9.Prestação Jurisdicional da 2ª Instância .....	10
10.Comunicação.....	11
11.Serviços On-Line - Processo Judicial Eletrônico (PJe) .....	12
12.Sistemas On-Line do Portal do TRT6 .....	13
13.Índice de Satisfação do Usuário.....	14
14.Comparativo entre as Pesquisas.....	15

# 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 01 de dezembro de 2020 a 31 de janeiro de 2021, 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 2020 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 2020.



## 2. Metodologia

Devido às medidas de proteção sociais exigidas no combate à pandemia, a Pesquisa de Satisfação do Usuário do TRT6 foi realizada exclusivamente através da aplicação de formulário eletrônico disponibilizado no portal do Tribunal. Sua divulgação foi feita por meio de notícias e banners eletrônicos no portal institucional do TRT6 e através de ofícios encaminhados aos Diretores de Vara, à Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Pernambuco (OAB-PE) e à Associação dos Advogados Trabalhistas de Pernambuco (AATP-PE).

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, onde o “1” representa uma opinião muito ruim sobre o que foi perguntado e o “5” equivale a uma resposta muito boa. Vale destacar que todas as questões tiveram peso único.

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, 2018 e 2019 foram utilizados como base da mensuração comparativa com os dados obtidos nesta pesquisa de 2020.

Para a apuração do Índice de Satisfação do Usuário foram adotados os mesmos critérios que foram utilizados desde 2016, sendo calculado o indicador a partir da relação entre o somatório da quantidade de respostas positivas (04 e 05) com as respostas neutras (03), dividido pelo número total de respostas à pesquisa.

Fórmula de cálculo:

$$\text{ISU} = \frac{\text{Total de Respostas Positivas} + \text{Total de Respostas Neutras}}{\text{Total de Respostas}} \times 100$$

Onde:

ISU = Índice de Satisfação do Usuário

Total de Respostas Positivas = Total de respostas positivas que indica usuário Muito Satisfeito (notas 4 e 5)

Total de Respostas Neutras = Total de respostas neutras que indica usuário Satisfeito (Nota 3)

Total de Respostas = Total de respostas à pesquisa

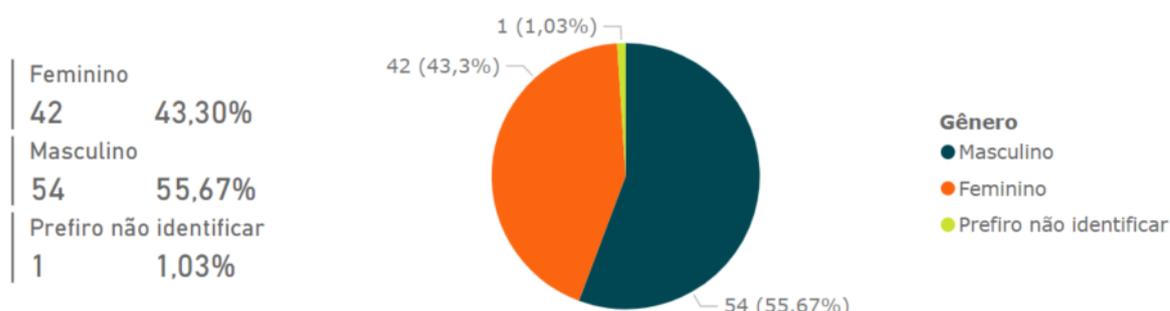
## RESULTADOS DA PESQUISA

### 3. Perfil dos Pesquisados

Apesar da divulgação prévia e das campanhas de incentivo à participação, a pesquisa atingiu um quantitativo de 97 respondentes, número considerado muito baixo tendo em vista a quantidade de pessoas que diariamente utilizam de nossos serviços, seja presencialmente ou de forma remota. Aumentar e aprimorar essa interatividade com a sociedade é um dos objetivos traçados pelo Tribunal.

### 4. Gênero

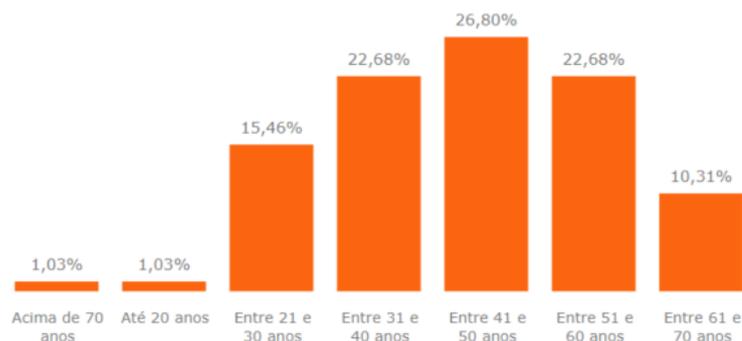
A maior parte das pessoas que responderam ao questionário de 2020 foi do sexo masculino e representou 55,67% do total. Já as participantes do sexo feminino totalizaram 43,30%, enquanto 1,03% fizeram a opção por não identificar o seu gênero.



### 5. Faixa etária

A faixa etária predominante dentre os pesquisados foi a que abrange pessoas entre os 41 e 50 anos. Esse segmento correspondeu a 26 entrevistados (26,80%).

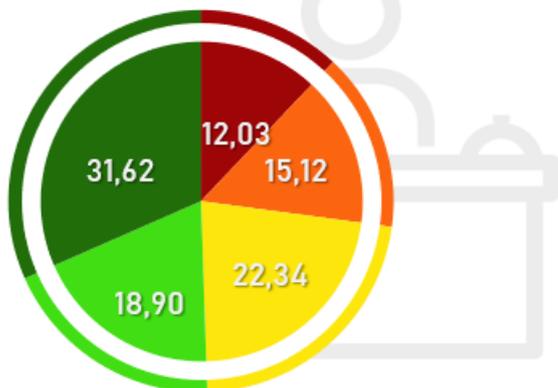
Faixa Etária	Quantidade
Acima de 70 anos	1
Até 20 anos	1
Entre 21 e 30 anos	15
Entre 31 e 40 anos	22
Entre 41 e 50 anos	26
Entre 51 e 60 anos	22
Entre 61 e 70 anos	10
<b>Total</b>	<b>97</b>



# TEMAS AVALIADOS

## 6. Atendimento

### Atendimento



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

As avaliações neutras e positivas dos entrevistados sobre esse tópico somaram 73% do total.

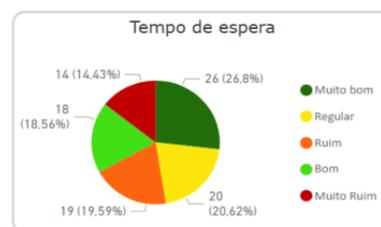
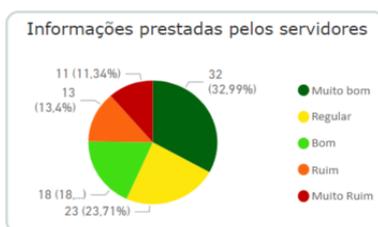
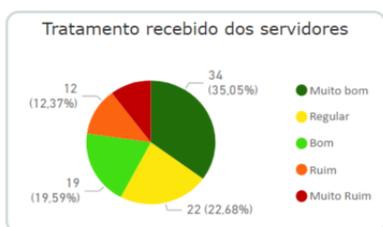
Foram observados três aspectos em sua composição: tratamento recebido dos servidores; qualidade das informações prestadas; tempo de espera.

**Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom**

Dentre os aspectos avaliados nesse tema, o mais bem visto aos olhos dos usuários foi o tratamento recebido dos servidores, com 77% dos entrevistados considerando-o de regular a muito bom.

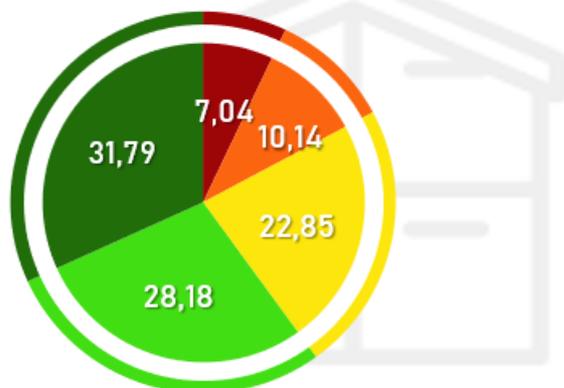
Já o tempo de espera continua a ser o ponto mais crítico do atendimento, atingindo 66% de notas entre o regular e o muito bom.

A seguir, os quadros detalhados da avaliação:



## 7. Instalações Físicas

### Instalações Físicas



Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

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

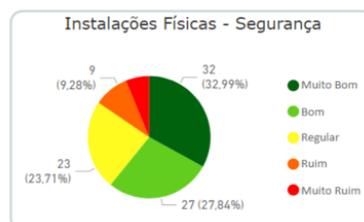
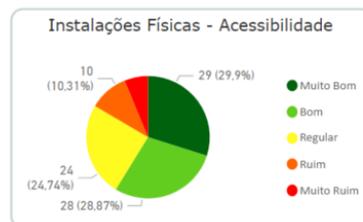
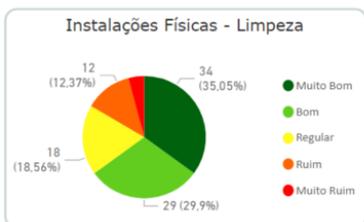
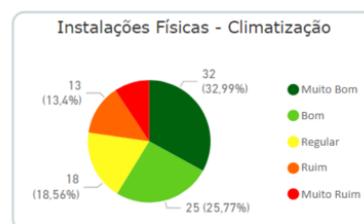
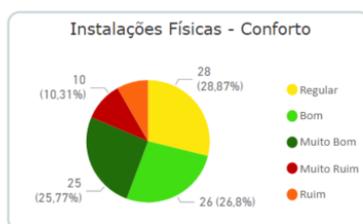
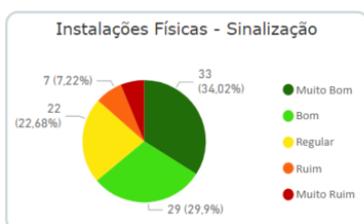
As avaliações neutras e positivas dos entrevistados nesse tópico somaram 83% do total, sendo o melhor resultado da série histórica.

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 sinalização e a segurança, com 87% e 85% respectivamente dos entrevistados considerando-as de regular a muito boa.

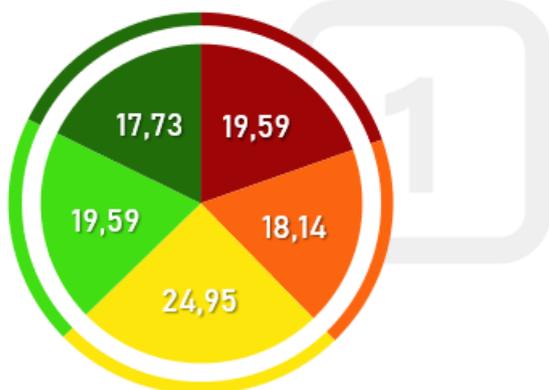
O conforto das instalações foi predominantemente avaliado como regular pelos usuários.

A seguir, os quadros detalhados da avaliação:



## 8. Prestação Jurisdicional na 1ª Instância

### 1ª Instância



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

As avaliações neutras e positivas dos entrevistados sobre o assunto somaram 62% 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.

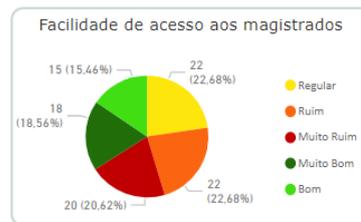
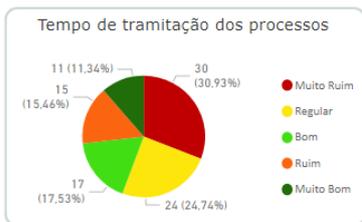
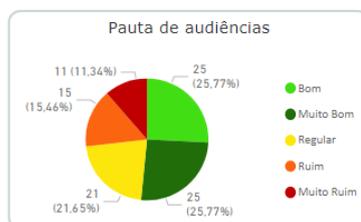
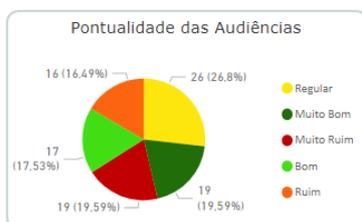
**Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom**

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 73% das pessoas considerando-a de regular a muito boa.

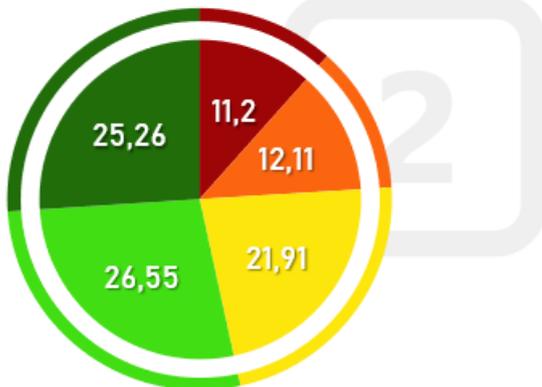
A pontualidade e o tempo de tramitação processual, apesar de uma considerável evolução em relação às médias dos levantamentos anteriores, tiveram o resultado mais negativo. Esses quesitos foram apontados pelos entrevistados como regulares a muito bom por 64% e 54% respectivamente.

A seguir, os quadros detalhados da avaliação:



## 9. Prestação Jurisdicional da 2ª Instância

### 2ª Instância



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

As avaliações neutras e positivas dos entrevistados somaram 74% do total.

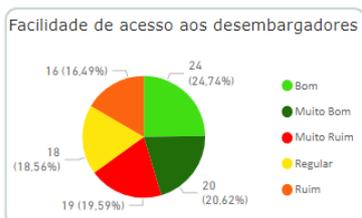
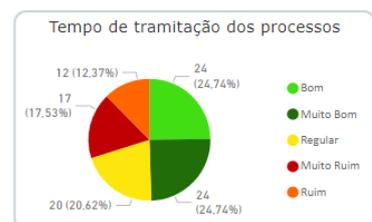
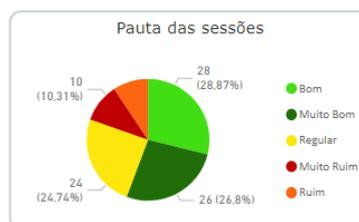
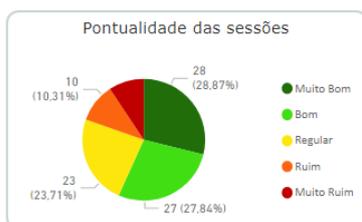
Foram observados quatro aspectos em sua composição: pontualidade; pauta de audiências (aviso sobre horários); tempo de tramitação dos processos; facilidade de acesso aos magistrados.

**Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom**

Merecem destaque a pontualidade das sessões e a pauta de audiências, ambas com aprovações de 80%.

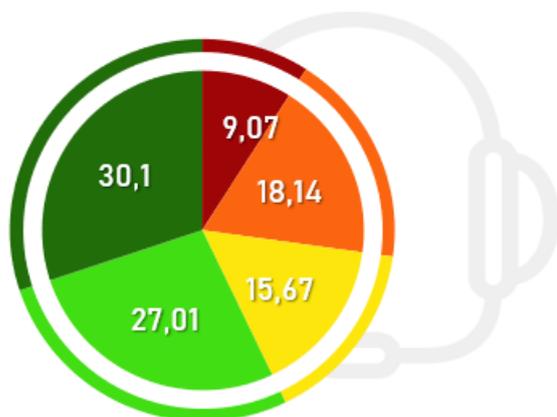
O tempo de tramitação processual vem a seguir com 70% e finalmente a facilidade de acesso aos desembargadores com 64%.

A seguir, os quadros detalhados da avaliação:



## 10. Comunicação

### Canais de Comunicação



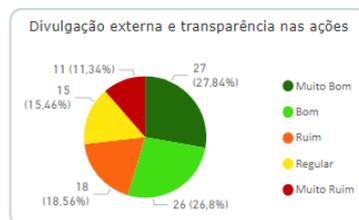
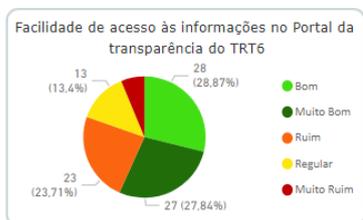
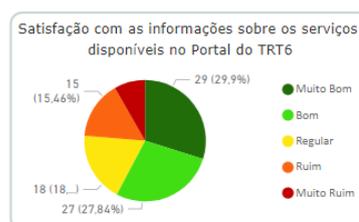
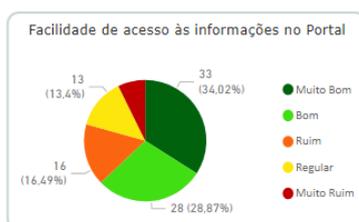
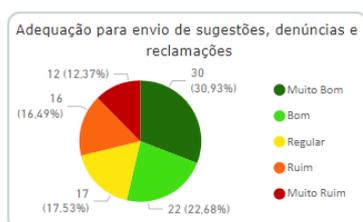
No tocante à Comunicação as avaliações neutras e positivas somaram 73% do total.

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.

**Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom**

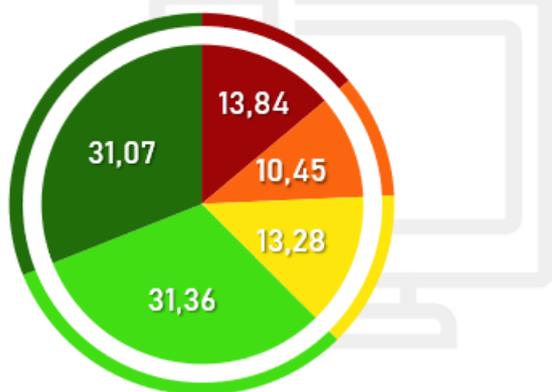
As avaliações desse tema em todos os aspectos foram bem semelhantes, sendo a facilidade de acesso e as informações sobre os serviços disponíveis no portal como as melhores.

A seguir, os quadros detalhados da avaliação:



## 11. Processo Judicial Eletrônico (PJe)

### Sistema Pje



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

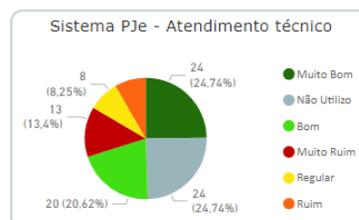
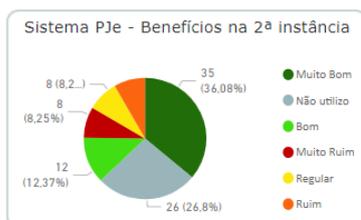
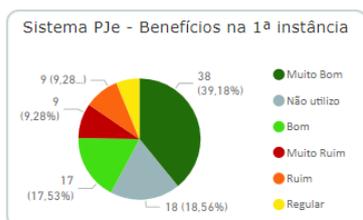
As avaliações neutras e positivas dos entrevistados somaram 76% do total.

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.

**Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom**

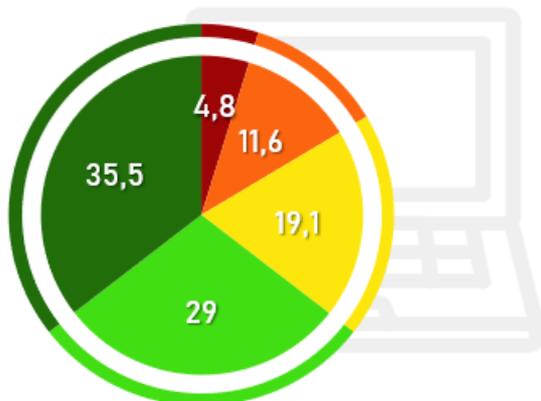
Sem dúvida alguma é um dos temas mais bem avaliados pela sociedade, onde a ampla maioria dos entrevistados percebe os benefícios da implantação do PJe nas duas instâncias judiciais.

A seguir, os quadros detalhados da avaliação:



## 12. Sistemas On-Line do Portal do TRT6

### Sistemas Online



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

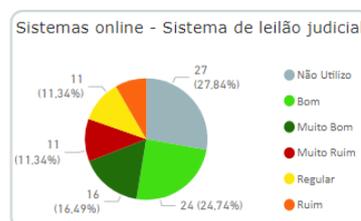
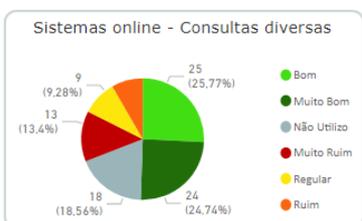
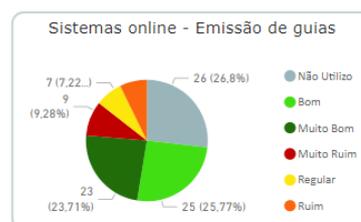
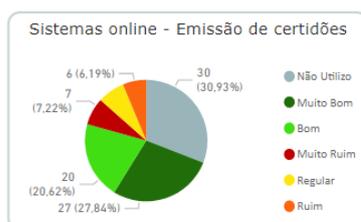
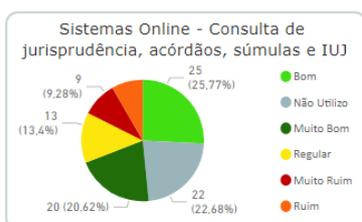
As avaliações neutras e positivas dos entrevistados somaram 83 % do total.

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.

**Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom**

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:

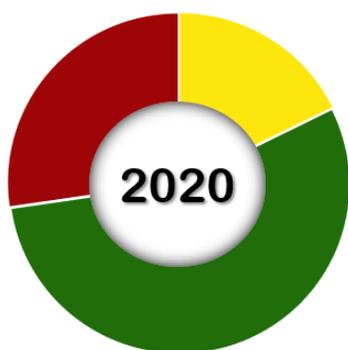


## 13. Índice de Satisfação do Usuário

Em 2020 o índice geral de satisfação do usuário do TRT6 foi de **72,71**.

O índice é bastante significativo em um ano onde as medidas protetivas com relação ao combate à pandemia exigiram uma intensa adequação na forma de atuação do TRT6. Tendo isso em vista, destacamos o elevado percentual de respostas com os usuários muito satisfeitos, atingindo 55%.

### Evolução do Índice de Satisfação do Usuário



Em 2020, apesar de todas as dificuldades impostas pela pandemia, o índice geral de satisfação do usuário do TRT6 foi de **72,71**

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
2020	27,3	17,7	55



ISU 2016 = 74,5



ISU 2017 = 64,7



ISU 2018 = 72,2



ISU 2019 = 78,5

## 14. Comparativo entre as Pesquisas

<b>TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO</b>					
<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO TRT6</b>					
<b>Quesitos Avaliados</b>	Pesquisados satisfeitos ou muito satisfeitos				
	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Atendimento</b>	<b>82%</b>	<b>60%</b>	<b>69%</b>	<b>78%</b>	<b>73%</b>
Tratamento dos servidores	88%	63%	71%	79%	77%
Informações prestadas pelos servidores	88%	59%	74%	78%	75%
Tempo de espera	70%	59%	62%	76%	66%
<b>Instalações Físicas</b>	<b>66%</b>	<b>64%</b>	<b>77%</b>	<b>80%</b>	<b>83%</b>
Sinalização para localização das unidades	87%	74%	78%	83%	87%
Conforto das instalações	54%	46%	69%	77%	81%
Climatização	47%	57%	73%	77%	77%
Limpeza	79%	67%	85%	88%	84%
Acessibilidade	51%	71%	78%	77%	84%
Segurança	77%	67%	80%	81%	85%
<b>Prestação Jurisdicional - 1ª Instância</b>	<b>50%</b>	<b>45%</b>	<b>52%</b>	<b>70%</b>	<b>62%</b>
Pontualidade das Audiências	42%	46%	48%	73%	64%
Pauta das sessões (aviso sobre os horários são satisfatórios)	73%	53%	63%	81%	73%
Prazos para agendamento da 1ª audiência	39%	39%	52%	70%	64%
Tempo de tramitação dos processos	28%	33%	41%	55%	54%
Facilidade de acesso aos magistrados	70%	56%	56%	72%	57%
<b>Prestação Jurisdicional - 2ª Instância</b>	<b>78%</b>	<b>68%</b>	<b>68%</b>	<b>78%</b>	<b>74%</b>
Pontualidade das Sessões	81%	73%	73%	86%	80%
Pauta das sessões (avisos sobre os horários são satisfatórios)	88%	70%	72%	86%	80%
Tempo de tramitação dos processos	72%	64%	61%	72%	70%
Facilidade de acesso aos desembargadores	71%	64%	66%	68%	64%
<b>Comunicação</b>	<b>83%</b>	<b>73%</b>	<b>80%</b>	<b>81%</b>	<b>73%</b>
Canais de comunicação são adequados para envio de sugestões, denúncias e reclamações	75%	74%	74%	79%	71%
Facilidade de acesso às informações no Portal do TRT6	84%	73%	84%	83%	76%
As informações sobre os serviços disponíveis no Portal do TRT6 são satisfatórias	84%	73%	85%	83%	76%
Facilidade de acesso às informações no Portal da transparência do TRT6	89%	70%	83%	82%	70%

**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	2020
Divulgação externa e transparência nas ações	85%	73%	76%	76%	70%
<b>Serviços online - Processo Judicial Eletrônico (PJe)</b>	<b>86%</b>	<b>75%</b>	<b>86%</b>	<b>81%</b>	<b>76%</b>
Benefícios percebidos com a implantação do PJe na 1ª instância	89%	82%	88%	84%	77%
Benefícios percebidos com a implantação do PJe na 2ª instância	89%	79%	89%	82%	77%
Atendimento Técnico	80%	65%	83%	77%	72%
<b>Sistemas online do Portal do TRT6</b>	<b>86%</b>	<b>75%</b>	<b>76%</b>	<b>84%</b>	<b>83%</b>
Sistemas relativos à jurisprudência (Consulta de acórdãos, Incidente de Uniformização de Jurisprudências, Súmulas TRT6)	82%	75%	75%	82%	79%
Sistemas relativos à Emissão de Certidões (Certidão de Ações Trabalhistas e Requerimento de Solicitação de Certidão de Feitos e CNDT)	90%	77%	75%	87%	85%
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%	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%	84%
Sistemas de Leilão Judicial (Consulta pauta e resultado do leilão, Consulta itens do edital de praça)	86%	74%	76%	79%	81%