

Pesquisa de Satisfação do Usuário 2021

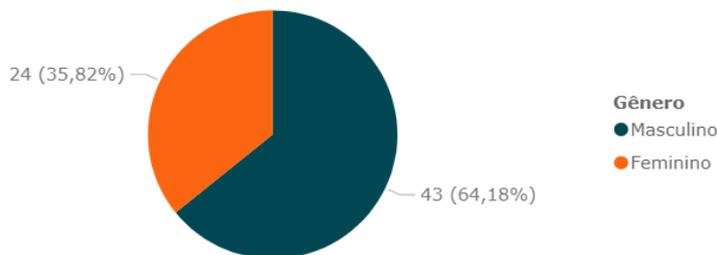


O TRT6, na busca do aprimoramento dos serviços prestados à sociedade, vem realizando ao longo dos últimos 06 (seis) anos a pesquisa de satisfação dos usuários, com o objetivo de subsidiar iniciativas que atendam os anseios da sociedade e aprimorem a prestação jurisdicional.

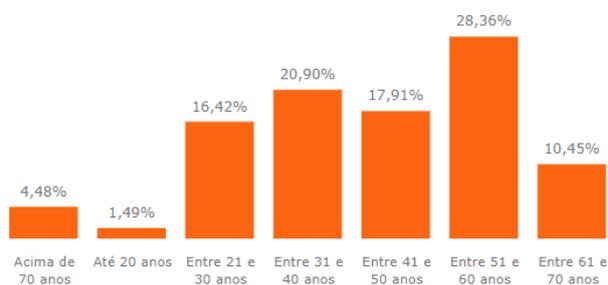
A pesquisa vem sendo realizada desde 2016 e tem como principal objetivo mensurar o nível de satisfação da sociedade em relação ao TRT6 sobre os seguintes aspectos: o atendimento prestado ao cidadão, as instalações físicas do órgão, a prestação jurisdicional da 1ª instância e da 2ª instância, os canais de comunicação com a sociedade, o Sistema PJe e os demais serviços *online* oferecidos pelo Tribunal.

Devido às medidas de proteção sociais exigidas no combate à pandemia e a consequente redução do fluxo de pessoas em nossas instalações, a divulgação da pesquisa foi realizada exclusivamente por meio de notícias e banners eletrônicos no portal institucional do TRT6.

Tivemos um total de 67 respostas, e o perfil predominante dos usuários que responderam ao questionário em 2021 foi de advogados (46,3%), na faixa etária entre 51 e 60 anos de idade (28,4%) e do gênero masculino (64,2%).



| Faixa Etária | Quantidade |
|--------------------|------------|
| Acima de 70 anos | 3 |
| Até 20 anos | 1 |
| Entre 21 e 30 anos | 11 |
| Entre 31 e 40 anos | 14 |
| Entre 41 e 50 anos | 12 |
| Entre 51 e 60 anos | 19 |
| Entre 61 e 70 anos | 7 |
| Total | 67 |



Índice de Satisfação do Usuário

O critério de apuração para o índice de satisfação do usuário é calculado a partir da relação entre o somatório das respostas positivas que indicam o usuário muito satisfeito (notas 4 e 5) com as respostas neutras que indicam o cliente satisfeito (nota 3) 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 5 e 4)

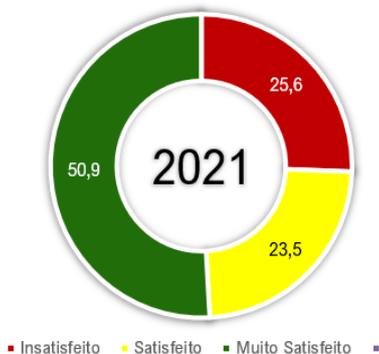
TRespNeut = Total de respostas neutras que indicam usuário Satisfeito (Nota 3)

TResp = Total de respostas à pesquisa

Em 2021, o índice geral de satisfação do usuário do TRT6 foi de **74,4**, o que representa uma evolução de aproximadamente 2,3 % em relação ao ano anterior.

Evolução do índice de Satisfação do Usuário do TRT6

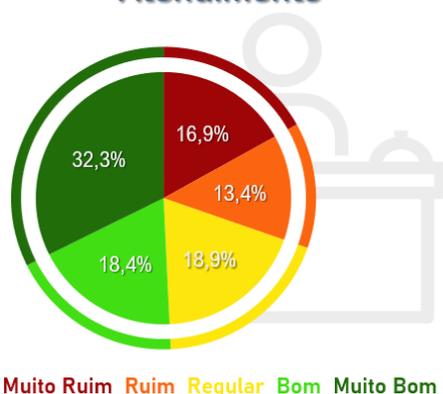
Em 2021 o Índice Geral de Satisfação do Usuário do TRT6 apresentou evolução em relação ao ano anterior e atingiu a marca de 74,4.



| Ano | Insatisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito | ISU |
|------|--------------|------------|------------------|------|
| 2016 | 26,5 | 33,9 | 40,6 | 74,5 |
| 2017 | 35,3 | 25,8 | 38,9 | 64,7 |
| 2018 | 27,8 | 23,1 | 49,1 | 72,2 |
| 2019 | 21,5 | 21,0 | 57,5 | 78,5 |
| 2020 | 27,3 | 17,7 | 55,0 | 72,7 |
| 2021 | 25,6 | 23,5 | 50,9 | 74,4 |

A representação gráfica do resultado da pesquisa - por áreas de interesse - é detalhada nos quadros a seguir.

Atendimento

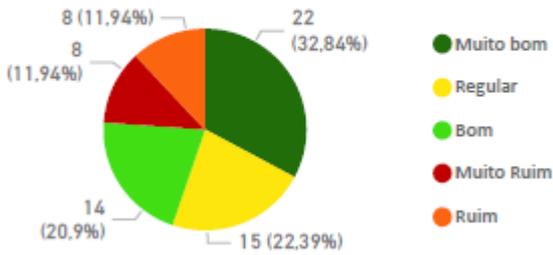


O primeiro grande tema avaliado diz respeito ao atendimento prestado pelo Tribunal

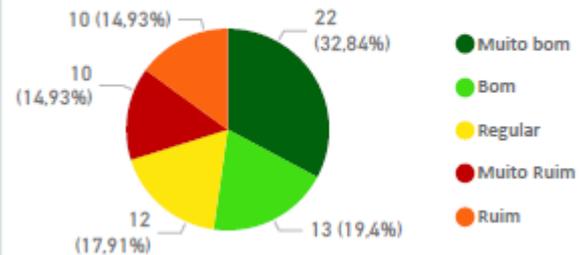
As avaliações neutras e positivas dos entrevistados sobre esse tópico somaram 69,6% do total.

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

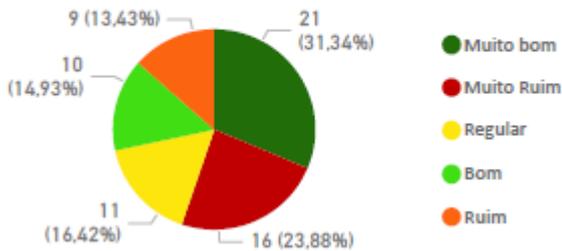
Tratamento recebido dos servidores



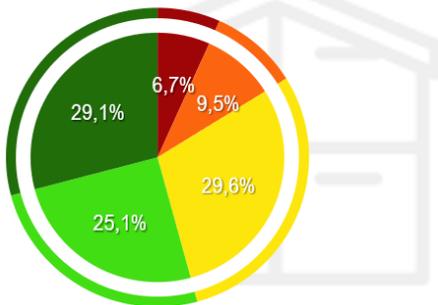
Informações prestadas pelos servidores



Tempo de espera



Instalações Físicas



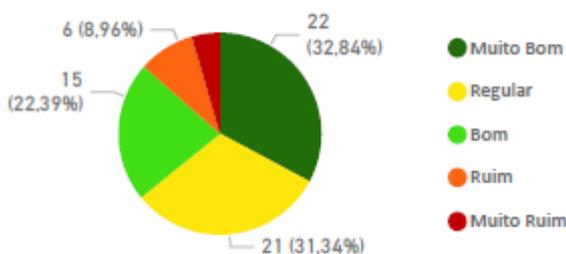
Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

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

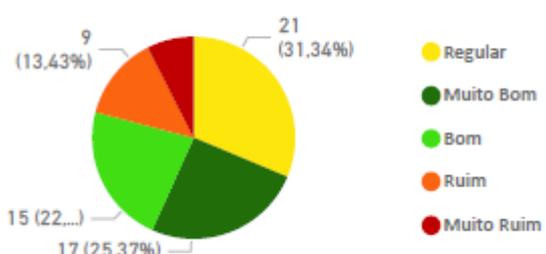
As avaliações neutras e positivas dos entrevistados nesse tópico somaram 83,8% do total, sendo o melhor resultado da série histórica.

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

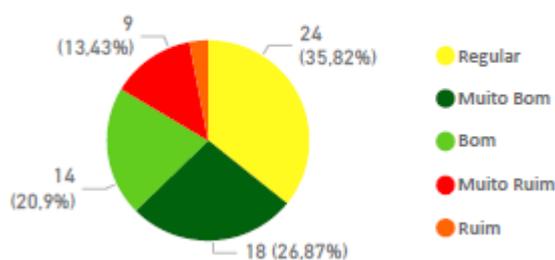
Instalações Físicas - Sinalização



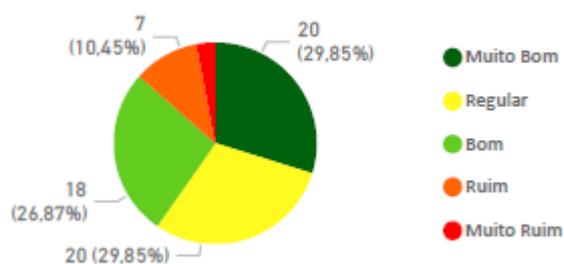
Instalações Físicas - Conforto



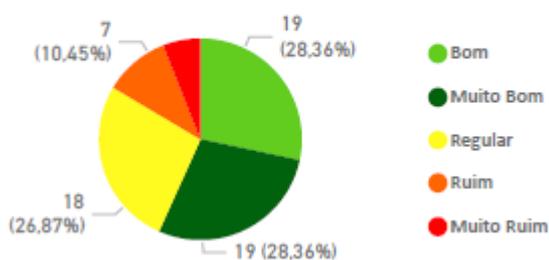
Instalações Físicas - Climatização



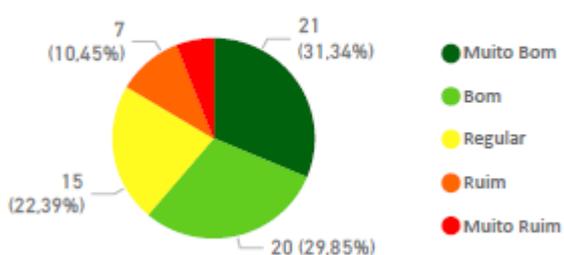
Instalações Físicas - Limpeza



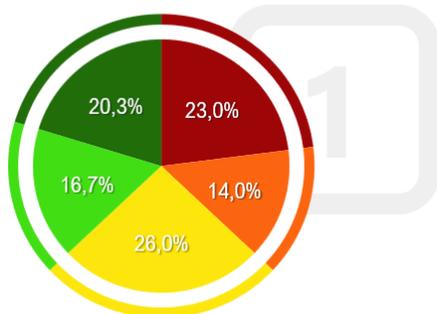
Instalações Físicas - Acessibilidade



Instalações Físicas - Segurança



1ª Instância



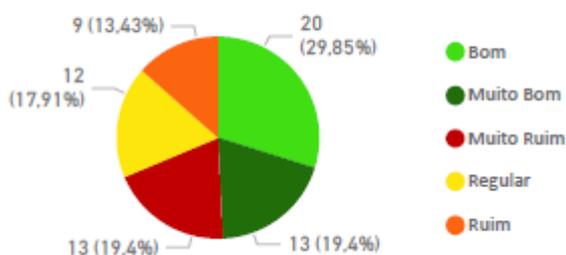
Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

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

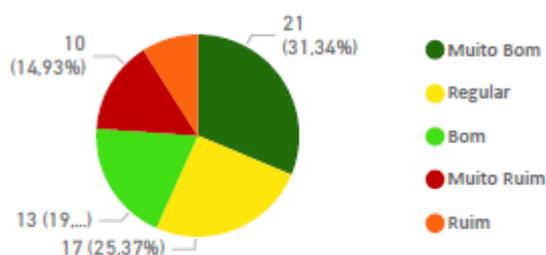
As avaliações neutras e positivas dos entrevistados sobre o assunto somaram 63% do total.

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.

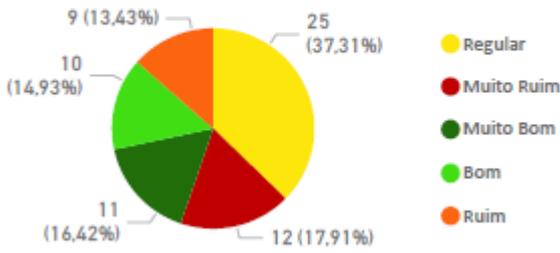
Pontualidade das Audiências



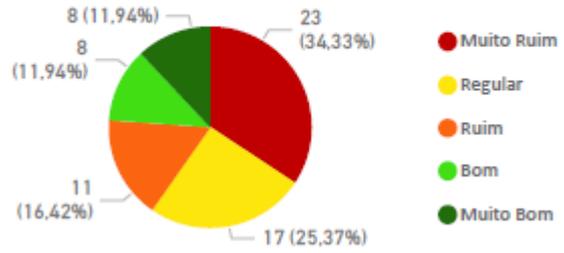
Pauta de audiências



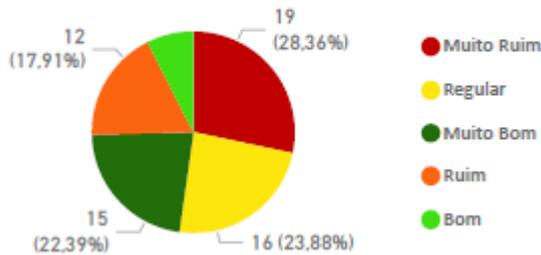
Prazos para agendamento da 1ª audiência



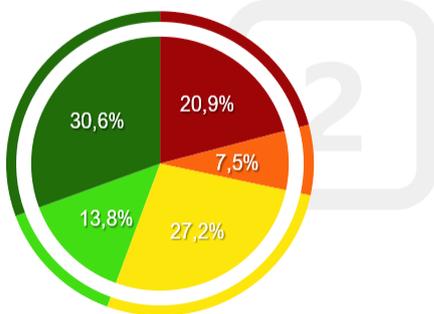
Tempo de tramitação dos processos



Facilidade de acesso aos magistrados



2ª Instância



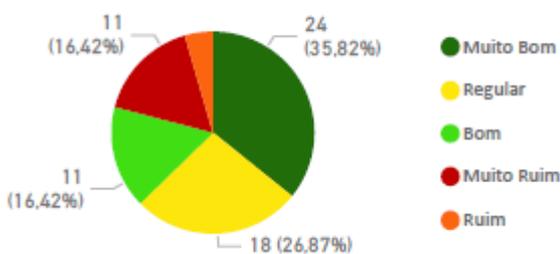
Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

O ponto seguinte de análise foi a prestação jurisdicional na 2ª instância.

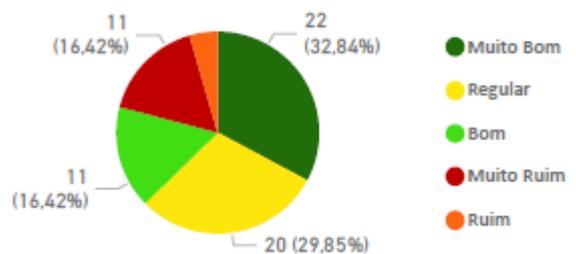
As avaliações neutras e positivas dos entrevistados somaram 71,6% do total.

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

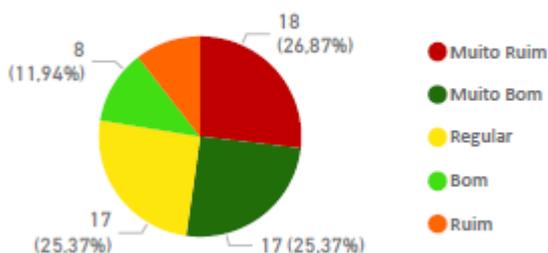
Pontualidade das sessões



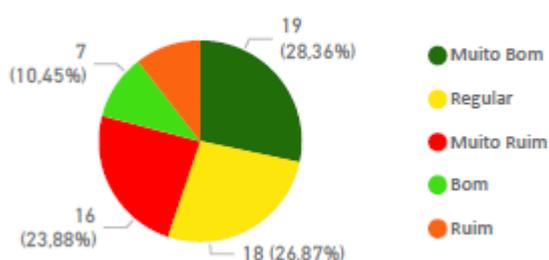
Pauta das sessões



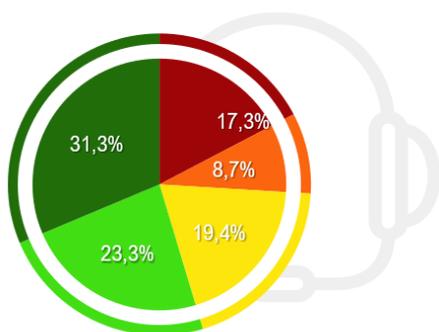
Tempo de tramitação dos processos



Facilidade de acesso aos desembargadores



Canais de Comunicação

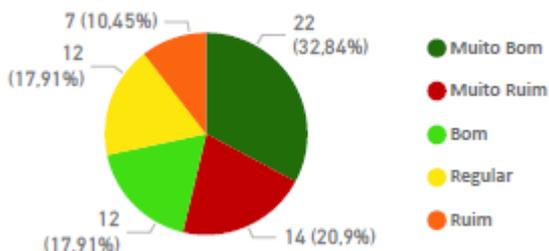


Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

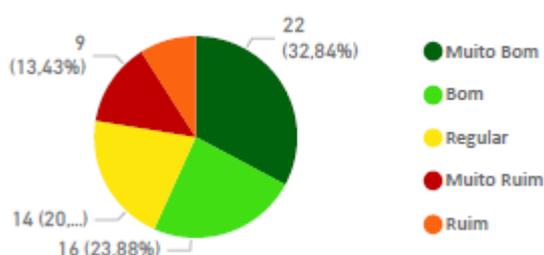
No tocante aos Canais de Comunicação disponibilizados para a sociedade em geral as avaliações neutras e positivas somaram 74% do total.

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.

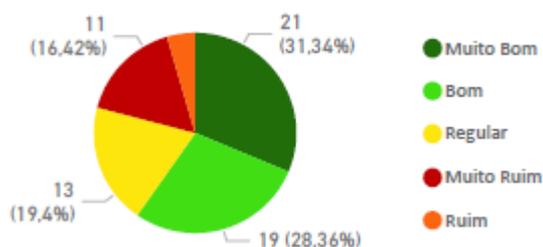
Adequação para envio de sugestões, denúncias e reclamações



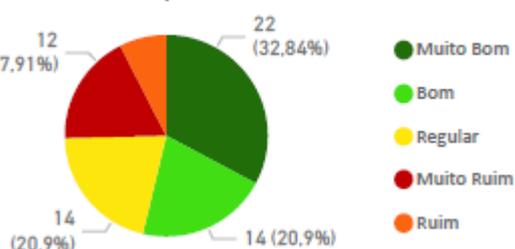
Facilidade de acesso às informações no Portal



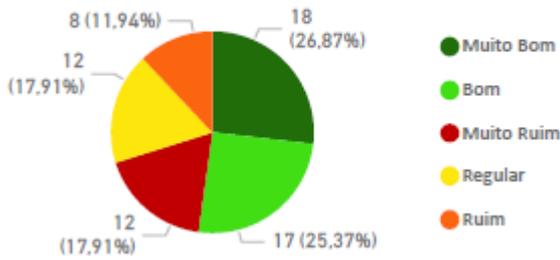
Satisfação com as informações sobre os serviços disponíveis no Portal do TRT6



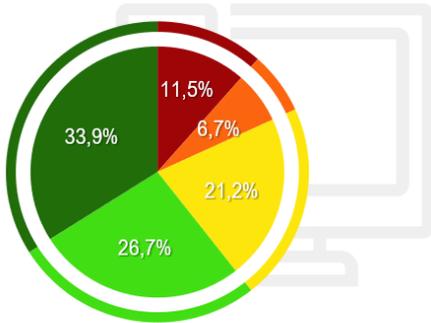
Facilidade de acesso às informações no Portal da transparência do TRT6



Divulgação externa e transparência nas ações



Sistema PJe

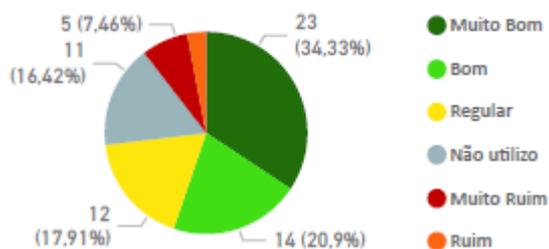


Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

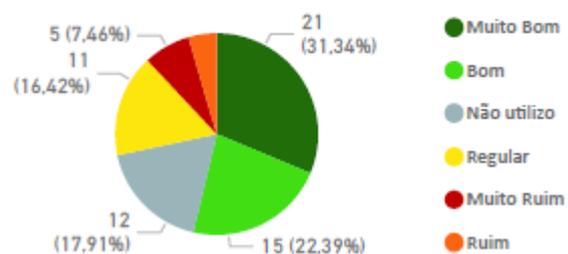
O Processo Judicial Eletrônico (PJe) também foi tema de avaliação.

As avaliações neutras e positivas dos entrevistados somaram 81,8% 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.

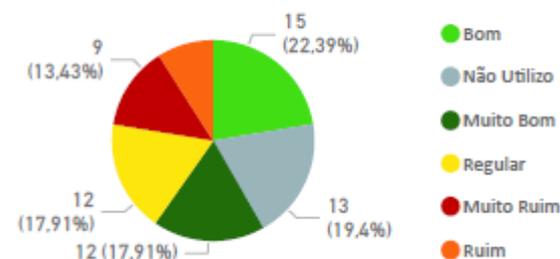
Sistema PJe - Benefícios na 1ª instância



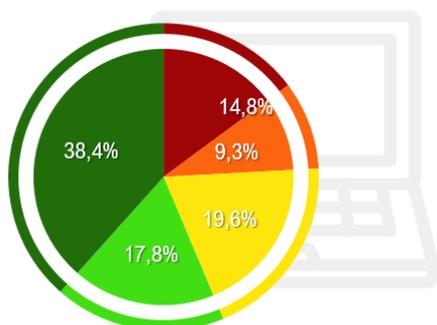
Sistema PJe - Benefícios na 2ª instância



Sistema PJe - Atendimento técnico



Sistemas Online

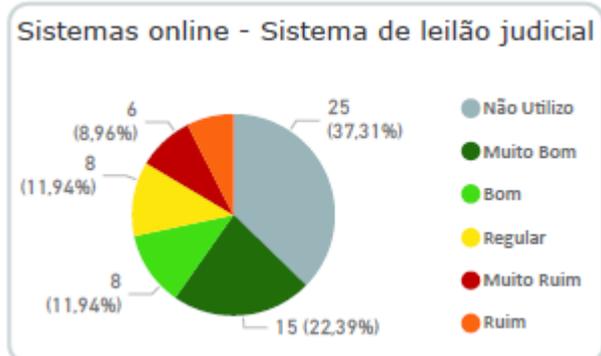
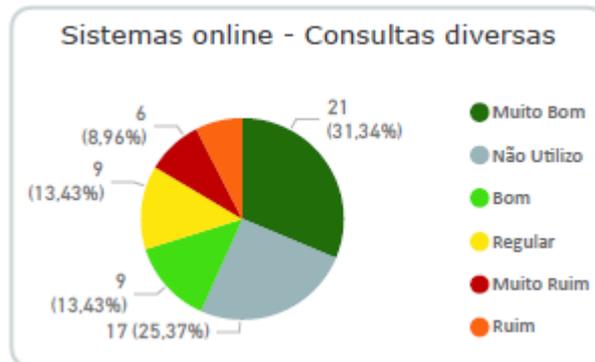
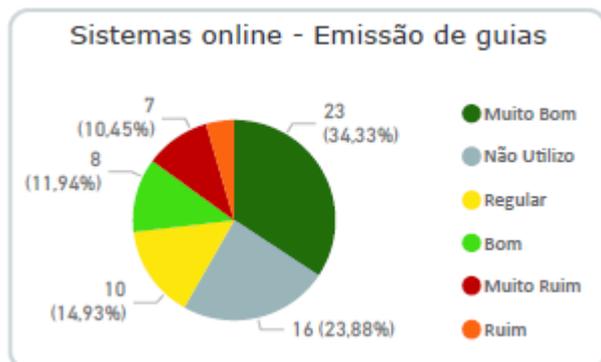
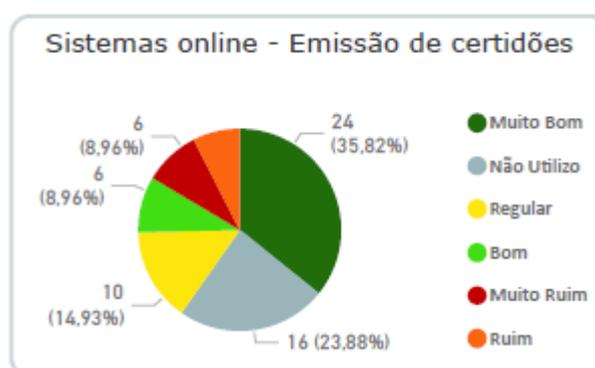
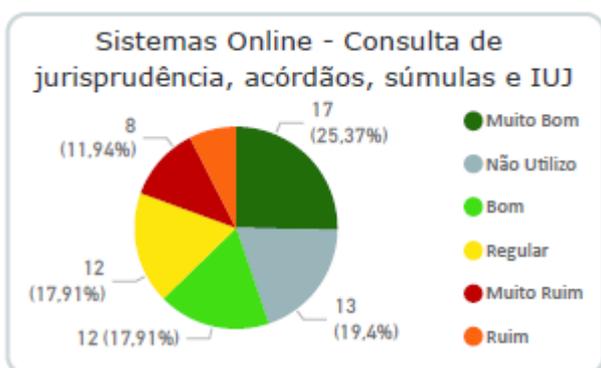


Muito Ruim Ruim Regular Bom Muito Bom

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

As avaliações neutras e positivas dos entrevistados que utilizam os serviços somaram 75,8 % 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.



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 | 2021 |
| Atendimento | 82% | 60% | 69% | 78% | 73% | 70% |
| Tratamento dos servidores | 88% | 63% | 71% | 79% | 77% | 76% |
| Informações prestadas pelos servidores | 88% | 59% | 74% | 78% | 75% | 70% |
| Tempo de espera | 70% | 59% | 62% | 76% | 66% | 63% |
| Instalações Físicas | 66% | 64% | 77% | 80% | 83% | 84% |
| Sinalização para localização das unidades | 87% | 74% | 78% | 83% | 87% | 87% |
| Conforto das instalações | 54% | 46% | 69% | 77% | 81% | 79% |
| Climatização | 47% | 57% | 73% | 77% | 77% | 84% |
| Limpeza | 79% | 67% | 85% | 88% | 84% | 87% |
| Acessibilidade | 51% | 71% | 78% | 77% | 84% | 84% |
| Segurança | 77% | 67% | 80% | 81% | 85% | 84% |
| Prestação Jurisdicional - 1ª Instância | 50% | 45% | 52% | 70% | 62% | 63% |
| Pontualidade das Audiências | 42% | 46% | 48% | 73% | 64% | 67% |
| Pauta das sessões (aviso sobre os horários são satisfatórios) | 73% | 53% | 63% | 81% | 73% | 76% |
| Prazos para agendamento da 1ª audiência | 39% | 39% | 52% | 70% | 64% | 69% |
| Tempo de tramitação dos processos | 28% | 33% | 41% | 55% | 54% | 50% |
| Facilidade de acesso aos magistrados | 70% | 56% | 56% | 72% | 57% | 54% |
| Prestação Jurisdicional - 2ª Instância | 78% | 68% | 68% | 78% | 74% | 72% |
| Pontualidade das Sessões | 81% | 73% | 73% | 86% | 80% | 80% |
| Pauta das sessões (avisos sobre os horários são satisfatórios) | 88% | 70% | 72% | 86% | 80% | 79% |
| Tempo de tramitação dos processos | 72% | 64% | 61% | 72% | 70% | 63% |
| Facilidade de acesso aos desembargadores | 71% | 64% | 66% | 68% | 64% | 66% |
| Comunicação | 83% | 73% | 80% | 81% | 73% | 74% |
| Canais de comunicação são adequados para envio de sugestões, denúncias e reclamações | 75% | 74% | 74% | 79% | 71% | 69% |
| Facilidade de acesso às informações no Portal do TRT6 | 84% | 73% | 84% | 83% | 76% | 77% |
| As informações sobre os serviços disponíveis no Portal do TRT6 são satisfatórias | 84% | 73% | 85% | 83% | 76% | 79% |

| | | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Facilidade de acesso às informações no Portal da transparência do TRT6 | 89% | 70% | 83% | 82% | 70% | 75% |
| Divulgação externa e transparência nas ações | 85% | 73% | 76% | 76% | 70% | 70% |
| Serviços online - Processo Judicial Eletrônico (PJe) | 86% | 75% | 86% | 81% | 76% | 82% |
| Benefícios percebidos com a implantação do PJe na 1ª instância | 89% | 82% | 88% | 84% | 77% | 87% |
| Benefícios percebidos com a implantação do PJe na 2ª instância | 89% | 79% | 89% | 82% | 77% | 85% |
| Atendimento Técnico | 80% | 65% | 83% | 77% | 72% | 72% |
| Sistemas online do Portal do TRT6 | 86% | 75% | 76% | 84% | 83% | 76% |
| Sistemas relativos à jurisprudência (Consulta de acórdãos, Incidente de Uniformização de Jurisprudências, Súmulas TRT6) | 82% | 75% | 75% | 82% | 79% | 76% |
| 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% | 78% |
| 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% | 80% |
| 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% | 78% |
| Sistemas de Leilão Judicial (Consulta pauta e resultado do leilão, Consulta itens do edital de praça) | 86% | 74% | 76% | 79% | 81% | 74% |