

# RELATÓRIO DE RESULTADOS

## 7ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO EXTERNO DA JUSTIÇA DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO - 2016 -

### 1. Apresentação

Este documento apresenta os resultados obtidos nas análises quantitativa e qualitativa da “7ª Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo da Justiça do Trabalho da 10ª Região”, aplicada no período de 14 de novembro a 09 de dezembro de 2016.

Os resultados estão dispostos por público (Profissionais e Não Profissionais) e localidade (Distrito Federal e Tocantins).

A “Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo” consta do rol de ações prioritárias do Plano Estratégico da 10ª Região 2015 – 2020, objetiva aferir os Indicadores Estratégico 1 – “Índice de Satisfação Social” e Gerenciais 15 – “Índice de Satisfação do Público Externo com as Instalações Físicas” e 16 – “Índice de Percepção Interna e Externa com a Segurança” e identificar percepções dos usuários da Justiça do Trabalho da Décima Região quanto aos serviços prestados e estruturas ofertadas com vista ao aperfeiçoamento da prestação jurisdicional.

Para a realização desta pesquisa foram utilizados os métodos quantitativo e qualitativo. O método quantitativo baseia-se no emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto em seu tratamento por meio de técnicas de estatísticas adotadas pelo Tribunal Superior do Trabalho – TST para apuração dos Índices em tela. O método qualitativo caracteriza-se, principalmente, pela ausência de medidas numéricas e análises estatísticas, examinando aspectos profundos e subjetivos do tema em questão.

### 2. Metodologia

A pesquisa foi aplicada nas modalidades *online* – hospedada no site deste Regional com amplo acesso ao usuário externo – e presencialmente nas dependências do Tribunal Regional do Trabalho na Décima Região (TRT10) no Distrito Federal e Tocantins, por meio de dois questionários – um para ‘Profissionais’ (advogados, membros do Ministério Público, estagiários e estudantes de direito) e outro destinado a ‘Não Profissionais’ (partes, pesquisadores e outros usuários/sociedade em geral que utilizam os serviços e dependências do TRT10), contendo questões objetivas seguidas de campo para comentários em cada tema investigado.

## 2.1. Instrumento

Para a elaboração dos questionários foram definidos cinco eixos temáticos: **Atendimento, Instalações Físicas e Segurança, Prestação Jurisdicional, Serviços Online e Comunicação**. A partir desses eixos foram elaborados dois questionários – um destinado aos ‘Profissionais’ e o outro aos ‘Não Profissionais’ face a estes públicos relacionarem-se de modo distinto com os serviços da Justiça Trabalhista da 10ª Região.

Eixo comum dos dois instrumentos o ‘Perfil do Usuário’ contou com 4 (quatro) questões por meio das quais apurou-se gênero, idade, UF de residência e tipo de relação com o TRT10.

A parte específica do questionário destinado aos ‘Profissionais’ foi estruturada da seguinte forma:

- Tema Atendimento – 3 questões;
- Tema Instalações Físicas e Segurança – 5 questões;
- Tema Prestação Jurisdicional – 11 questões;
- Tema Serviços Online – 4 questões;
- Tema Comunicação – 2 questões.

Em relação aos ‘Não Profissionais’ a abordagem específica deu-se conforme elencado infra:

- Tema Atendimento – 3 questões;
- Tema Instalações Físicas e Segurança – 5 questões;
- Tema Prestação Jurisdicional – 5 questões;
- Tema Serviços Online – 1 questão;
- Tema Comunicação – 2 questões.

Destaca-se que para os temas ‘Prestação Jurisdicional’ e ‘Serviços Online’ as questões investigadas distinguem-se no conteúdo e na quantidade em virtude do modo distinto como ‘Profissionais’ e ‘Não Profissionais’ relacionam-se com a Justiça Trabalhista.

Os questionários foram elaborados com base na escala tipo *Likert*, onde ‘1’ representa ‘discordo totalmente’, 5 ‘concordo totalmente’ e ‘6’ ‘Não utilizei o serviço’, conforme gradação detalhada infra:

‘1’ representa ‘discordo totalmente’;

‘2’ representa ‘discordo parcialmente’;

'3' representa 'nem concordo nem discordo';

'4' representa 'concordo parcialmente';

'5' representa 'concordo totalmente';

'6' representa 'não utilizei o serviço'.

### **3. Organização e Validação da Base de Dados**

O tratamento dos dados foi realizado com o uso do aplicativo estatístico SPSS, que gera resultados descritivos.

#### **3.1. Resultado da Participação**

A pesquisa contou com 1.095 questionários respondidos, sendo 983 válidos - 644 respondidos por 'Profissionais' e 339 por 'Não profissionais'. Para a validação, adotou-se o critério: 'se o número de questões respondidas por um avaliador for menor que 50%, todas as suas avaliações são eliminadas do cálculo'. Registra-se que 112 questionários não atenderam ao critério estabelecido. Dos 983 questionários válidos, todos os 'Profissionais' responderam 100% da pesquisa, e, dos 'Não profissionais' apenas dois formulários não tiveram preenchimento integral (os formulários destes dois respondentes tiveram 95% de preenchimento).

A pesquisa na modalidade online ficou disponível no *site* do TRT10 no período de 14 de novembro a 09 de dezembro de 2016. Houve ainda coleta de dados na modalidade presencial realizada no mesmo período por servidores lotados nas Varas do Trabalho de Brasília do Distrito Federal e do Tocantins. Na segunda instância de jurisdição, no Edifício-Sede, a coleta foi realizada por servidores e estagiário da Coordenadoria de Gestão Estratégica.

#### **3.2. Coeficiente *Alfa de Cronbach***

Para estimar a confiabilidade do questionário da pesquisa, utilizou-se o coeficiente *Alfa de Cronbach*. Pode-se conceituar este coeficiente como a medida pela qual algum constructo, conceito ou fator medido está presente em cada item.

Tal ferramenta verifica a consistência interna de um teste ou um questionário a partir da correlação entre as respostas dadas às perguntas, ou seja, é a extensão em que os itens que o compõem medem o mesmo conceito ou construto. Isto é, dentre as perguntas projetadas para medir o mesmo construto deve haver coerência nas respostas.

É relevante ressaltar que, apesar da literatura científica a respeito das aplicações do coeficiente em comento nas diversas áreas do conhecimento ser ampla e abrangente, ainda não

há consenso entre os pesquisadores acerca da interpretação da confiabilidade de um questionário obtida a partir do valor dele.

Não há um valor mínimo definido para o coeficiente *Alfa de Cronbach* ser aceito como bom, mas acha-se na literatura o valor de 0,70 como mínimo aceitável (FREITAS & GONÇALVES, 2005; URDAN, 2001; OVIEDO & CAMPO-ARIAS, 2005; MILAN & TREZ, 2005). Existem, entretanto, autores que utilizam o Alfa sem fazerem nenhuma menção a um mínimo (SALOMI et al, 2005; XEXEO, 2001; MIGUEL & SALOMI, 2004; MAÇADA et al, 2000; MATO & VEIGA, 2000).

O *Alfa de Cronbach* da pesquisa foi calculado considerando-se todo o questionário e adotando-se o valor de 0,70 como o mínimo aceitável. Para o questionário aplicado aos 'Profissionais' o Alfa de *Cronbach* apurado foi de 90% e para os 'Não Profissionais' o coeficiente indicou 30,3%.

#### 4. Apresentação do Resultado

Esta pesquisa objetiva, conforme já exposto, aferir os Indicadores Estratégico 1 – 'Índice de Satisfação Social' e Gerenciais 15 – 'Índice de Satisfação do Público Externo com as Instalações Físicas' e 16 – 'Índice de Percepção Interna e Externa com a Segurança'.

Para efeito de cálculo dos indicadores, considerou-se o **percentual de respostas favoráveis (%RF)** dentro da questão em análise, conforme a representação gráfica abaixo:

Escala: 1 até 6, considerou-se:

Desfavorável: respostas de 1 e 2;

Neutro: respostas 3 e 6;

**Favorável: respostas de 4 e 5.**

1	2	3	4	5	6
Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Não utilizei o serviço
<b>Desfavorável</b>		<b>Neutro</b>	<b>Favorável</b>		<b>Neutro</b>

Os resultados dos índices de satisfação apurados para o exercício 2016 são os seguintes:

**'Índice de Satisfação Social': 71,54%;**

**'Índice de Satisfação do Público Externo com as Instalações Físicas': 83,99%;**

**'Índice de Percepção Interna e Externa com a Segurança' (Parcial): 91,15%.**

Registra-se parcialidade na apuração do 'Índice de Percepção Interna e Externa com a Segurança' face a Pesquisa em análise aferir apenas a percepção dos usuários externos com a segurança. A percepção do público interno a respeito deste quesito é medida por meio da aplicação da 'Pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho – IA\_QVT' – cuja aplicação é prevista para maio/2017 – após a qual os resultados serão consolidados e o índice calculado integralmente.

Detalhamento da apuração dos resultados consta do Anexo deste relatório.

## 5. Síntese dos resultados

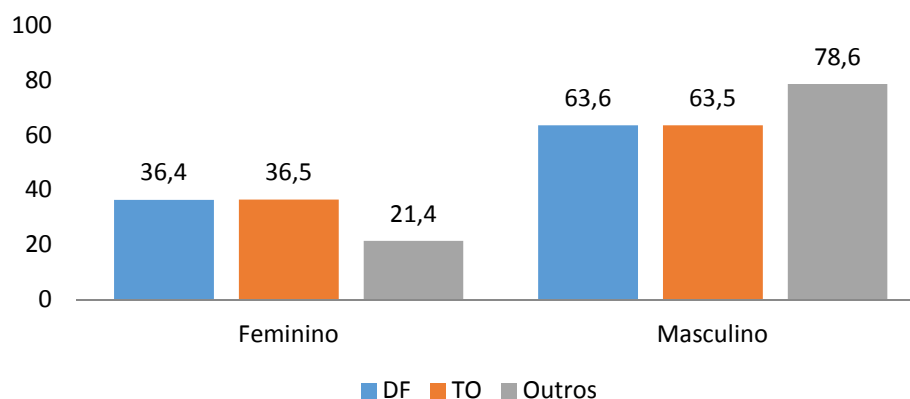
### 5.1. Perfil do Usuário

#### 5.1.1. Gênero

Gênero	Distribuição de Gênero por UF						Total	%Total
	DF	%DF	TO	%TO	Outros	%Outros		
Feminino	273	36,4	80	36,5	3	21,4	356	36,2
Masculino	477	63,6	139	63,5	11	78,6	627	63,8
<b>Total</b>	750	100	219	100	14	100	983	100

Gráfico:

#### Distribuição de Gênero por UF em percentagem



Fonte: Tabela 5.1.1

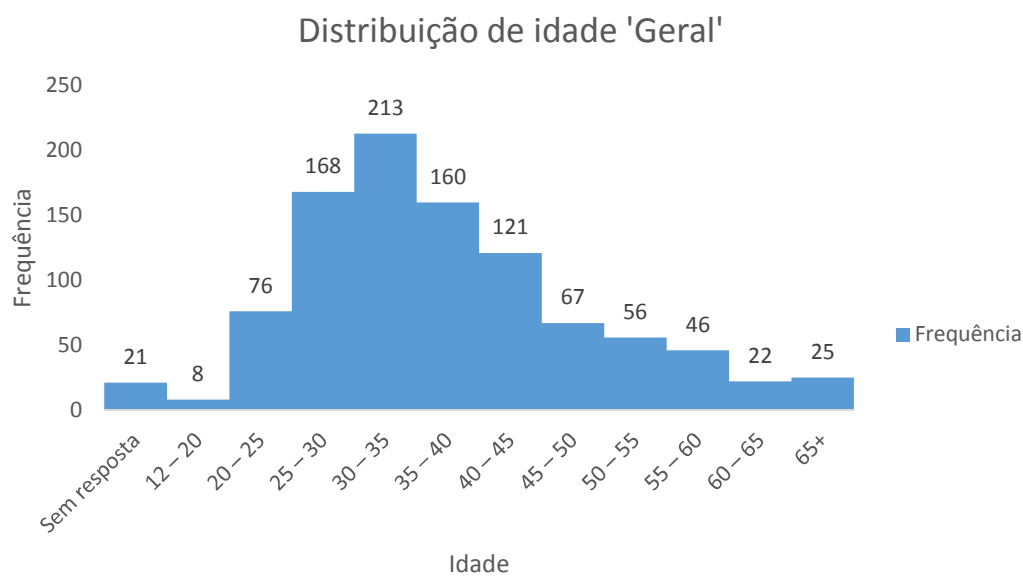
## 5.1.2. Idade

Distribuição de idade por UF				
Idade	Frequência			
	DF	TO	Outros	Total
Sem resposta	20	1	0	21
12 – 20	3	5	0	8
20 – 25	52	24	0	76
25 – 30	126	41	1	168
30 – 35	165	47	1	213
35 – 40	120	37	3	160
40 – 45	97	21	3	121
45 – 50	50	12	5	67
50 – 55	45	11	0	56
55 – 60	31	15	0	46
60 – 65	20	1	1	22
65+	21	4	0	25
<b>Total</b>	<b>750</b>	<b>219</b>	<b>14</b>	<b>983</b>

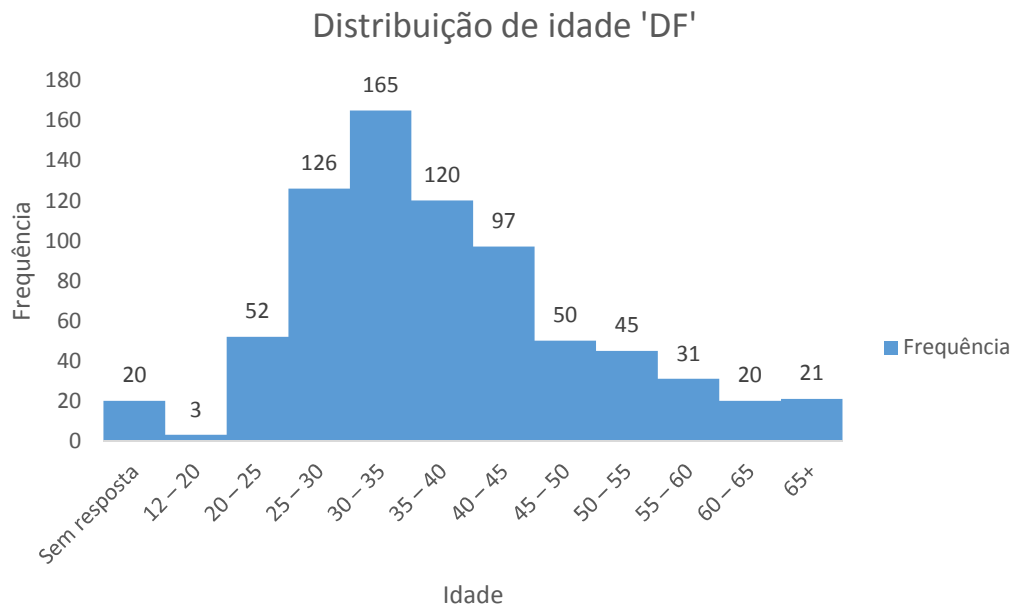
Obs1: '65+' Representa idade entre 65 e 81 anos (idade máxima registrada)

Obs2: 'Outros' incluem os estados de Goiás, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Rio Grande do Norte

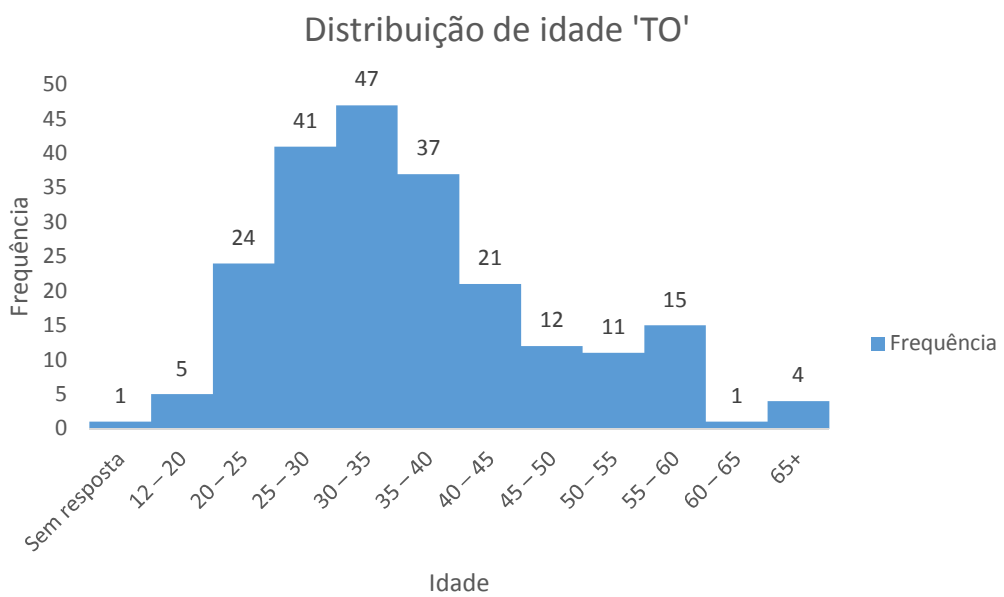
### Gráficos:



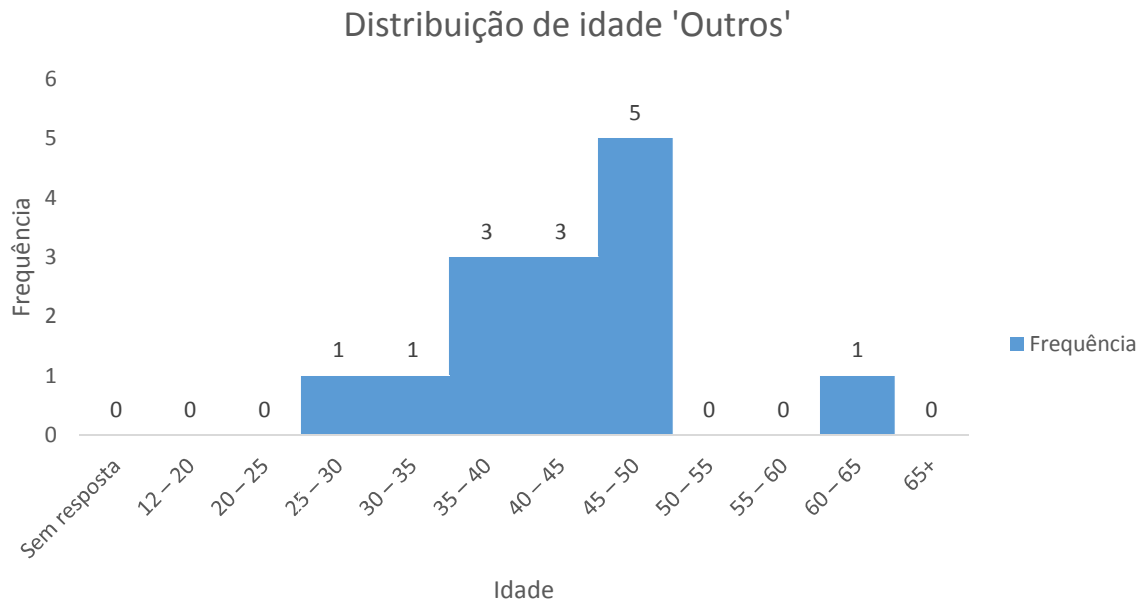
Fonte: Tabela 5.1.2.



Fonte: Tabela 5.1.2.



Fonte: Tabela 5.1.2.



Fonte: Tabela 5.1.2.

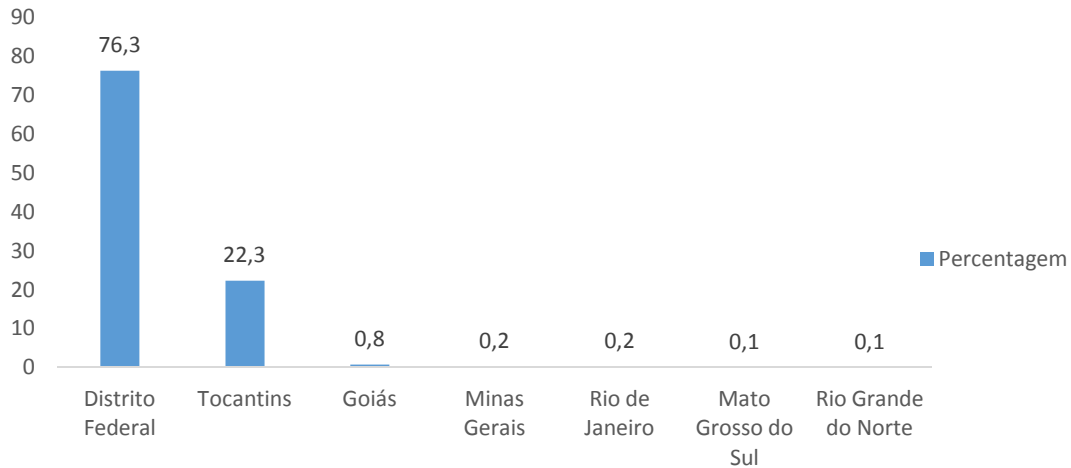
### 5.1.3. Residência

Distribuição por Residência				
Residência	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulada
Distrito Federal	750	76,3	76,3	76,3
Tocantins	219	22,3	22,3	98,6
Goiás	8	0,8	0,8	99,4
Minas Gerais	2	0,2	0,2	99,6
Rio de Janeiro	2	0,2	0,2	99,8
Mato Grosso do Sul	1	0,1	0,1	99,9
Rio Grande do Norte	1	0,1	0,1	100,0
<b>Total</b>	<b>983</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Gráfico:**



### Distribuição por residência (UF)



Fonte: Tabela 5.1.3.

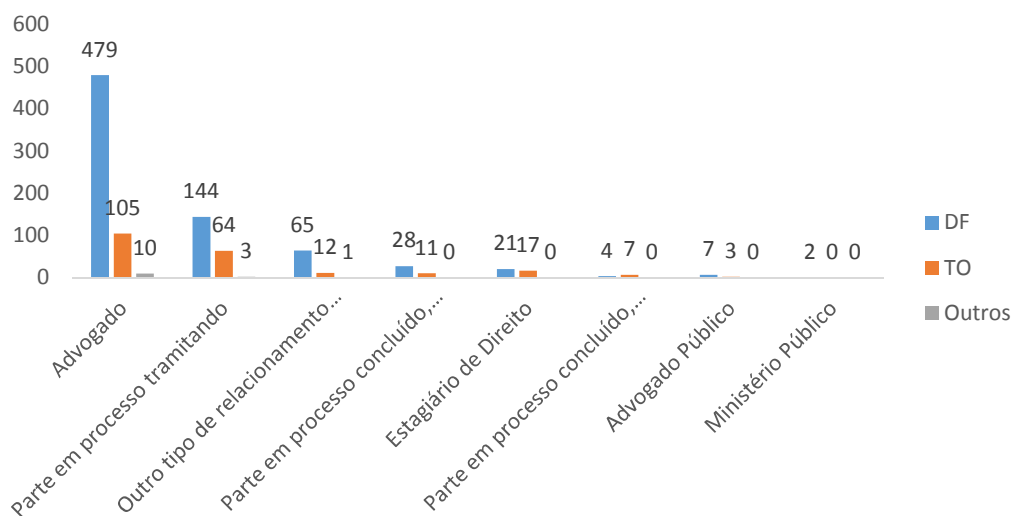
### 5.1.4. Relação com Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

Relação com o Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região por UF					
Relações	UF			Total	%Total
	DF	TO	Outros		
Advogado	479	105	10	594	60,4
Parte em processo tramitando	144	64	3	211	21,5
Outro tipo de relacionamento (pesquisador, servidor público, etc.)	65	12	1	78	7,9
Parte em processo concluído, com decisão favorável	28	11	0	39	4
Estagiário de Direito	21	17	0	38	3,9
Parte em processo concluído, com decisão contrária	4	7	0	11	1,1
Advogado Público	7	3	0	10	1
Ministério Público	2	0	0	2	0,2
<b>Total</b>	750	219	14	983	100
<b>%Total</b>	76,3	22,3	1,4	100	

Obs: 'Outros' incluem os estados de Goiás, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Rio Grande do Norte

**Gráfico:**

Relação com o Tribunal segundo UF



Fonte: Tabela 5.1.4.

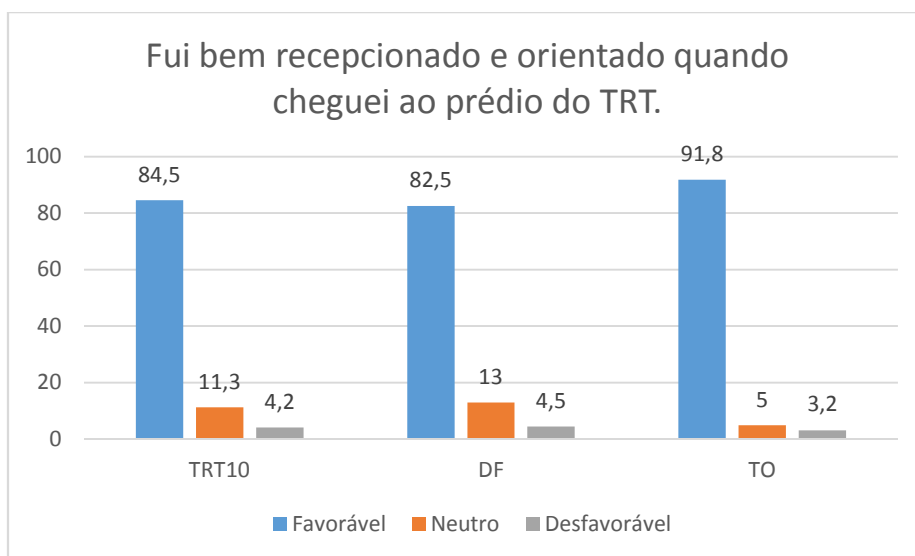
## 6. Eixos temáticos

### 6.1. Atendimento

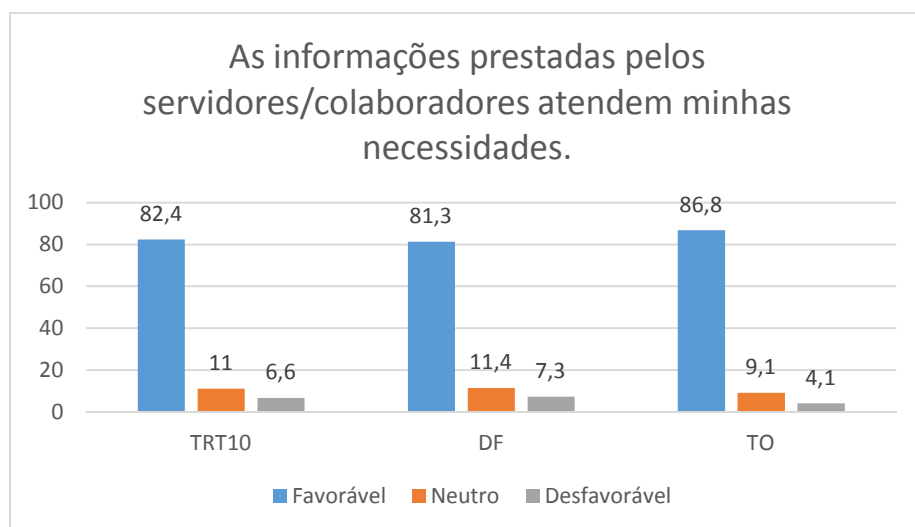
Atendimento – Resultado ‘Geral’	Local	Favorável (%)	Neutro (%)	Desfavorável (%)
Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TRT10.	TRT10	84,5	11,3	4,2
	DF	82,5	13	4,5
	TO	91,8	5	3,2
As informações prestadas pelos servidores/colaboradores atendem minhas necessidades.	TRT10	82,4	11	6,6
	DF	81,3	11,4	7,3
	TO	86,8	9,1	4,1

O atendimento é rápido.	<b>TRT10</b>	71,9	11	17,1
	<b>DF</b>	68,7	11,7	19,6
	<b>TO</b>	84,9	8,3	6,8

**Gráficos:**

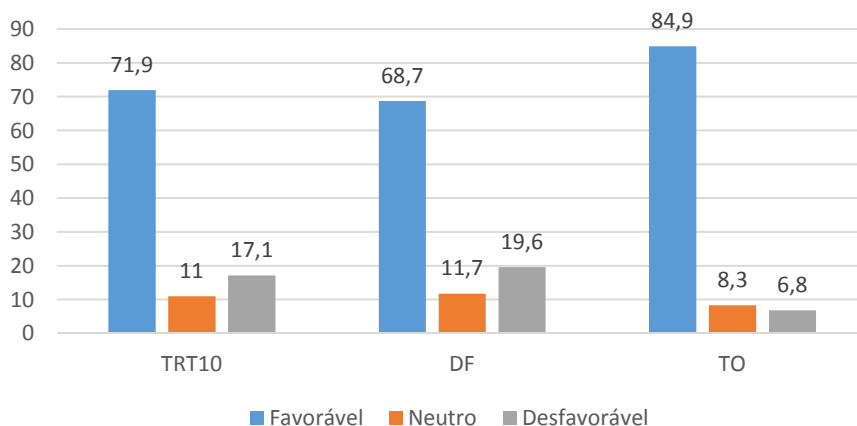


Fonte: Tabela 6.1 – ‘Geral’ – ‘Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TRT10’



Fonte: Tabela 6.1 – ‘Geral’ – ‘As informações prestadas pelos servidores/colaboradores atendem minhas necessidades’

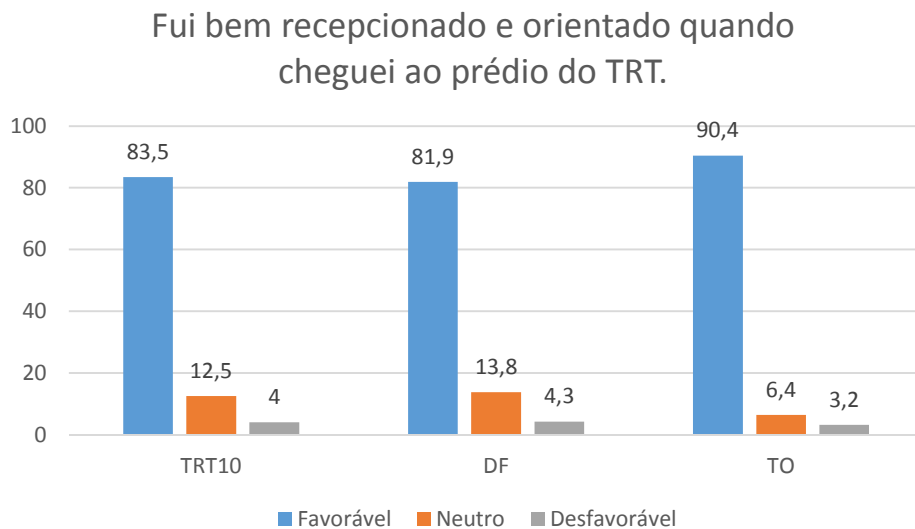
### O atendimento é rápido.



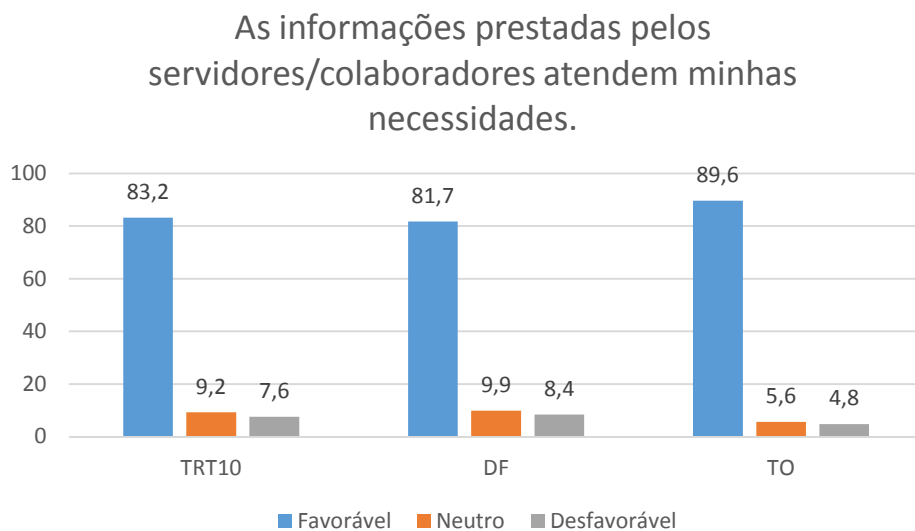
Fonte: Tabela 6.1 – ‘Geral’ – ‘O atendimento é rápido’

Atendimento – ‘Profissionais’	Local	Favorável (%)	Neutro (%)	Desfavorável (%)
Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TRT.	TRT10	83,5	12,5	4
	DF	81,9	13,8	4,3
	TO	90,4	6,4	3,2
As informações prestadas pelos servidores/colaboradores atendem minhas necessidades.	TRT10	83,2	9,2	7,6
	DF	81,7	9,9	8,4
	TO	89,6	5,6	4,8
O atendimento é rápido.	TRT10	70,8	10,3	18,9
	DF	67,6	11,2	21,2
	TO	85,6	6,4	8

## Gráficos:

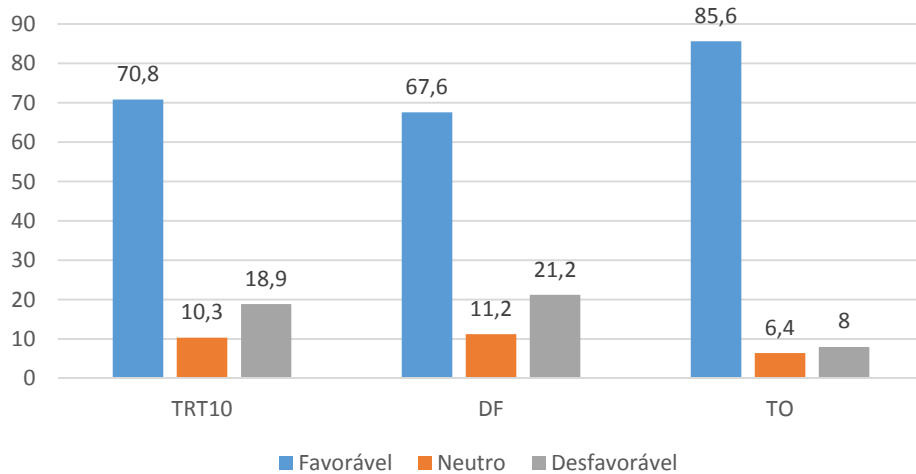


Fonte: Tabela 6.1 – ‘Profissionais’ – ‘Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TRT10’



Fonte: Tabela 6.1 – ‘Profissionais’ – ‘As informações prestadas pelos servidores/colaboradores atendem minhas necessidades’

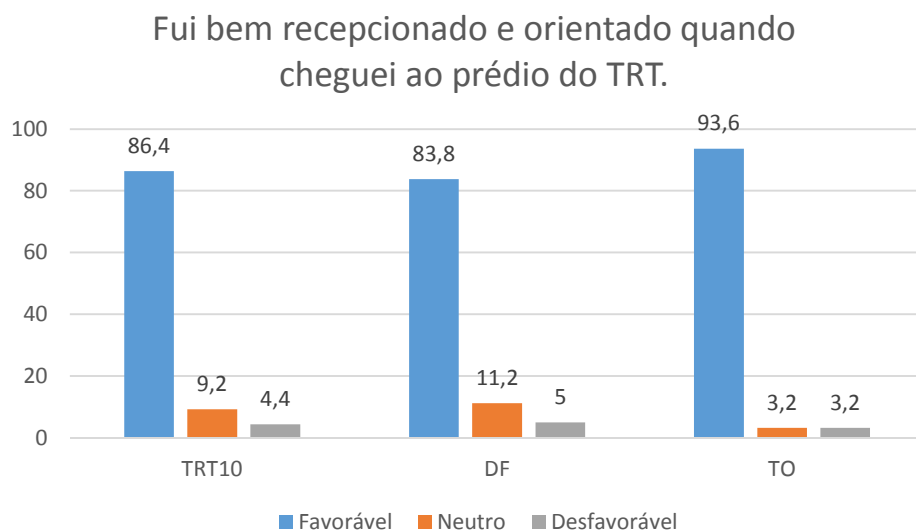
### O atendimento é rápido.



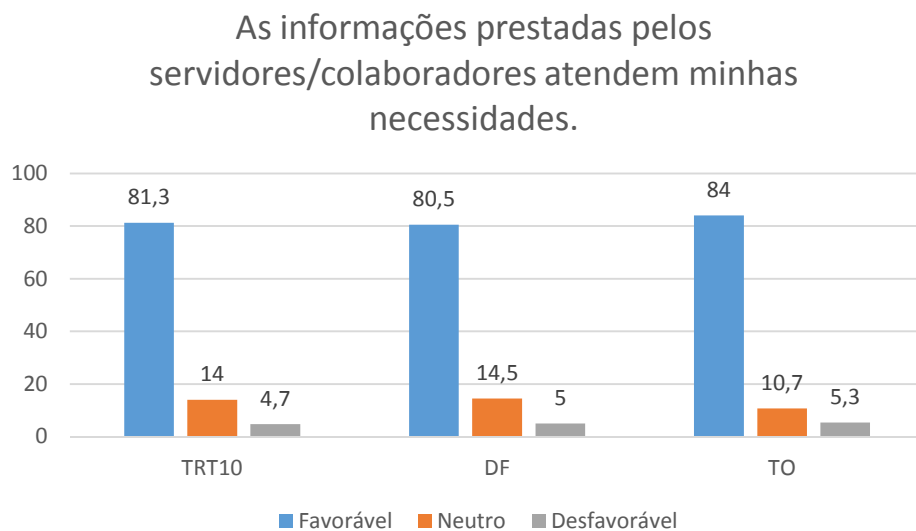
Fonte: Tabela 6.1 – ‘Profissionais’ – ‘O atendimento é rápido’

Atendimento – ‘Não Profissionais’	Local	Favorável (%)	Neutro (%)	Desfavorável (%)
Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TRT.	TRT10	86,4	9,2	4,4
	DF	83,8	11,2	5
	TO	93,6	3,2	3,2
As informações prestadas pelos servidores/colaboradores atendem minhas necessidades.	TRT10	81,3	14	4,7
	DF	80,5	14,5	5
	TO	84	10,7	5,3
O atendimento é rápido.	TRT10	74	12,7	13,3
	DF	71	12,8	16,2
	TO	83	13,8	3,2

## Gráficos:

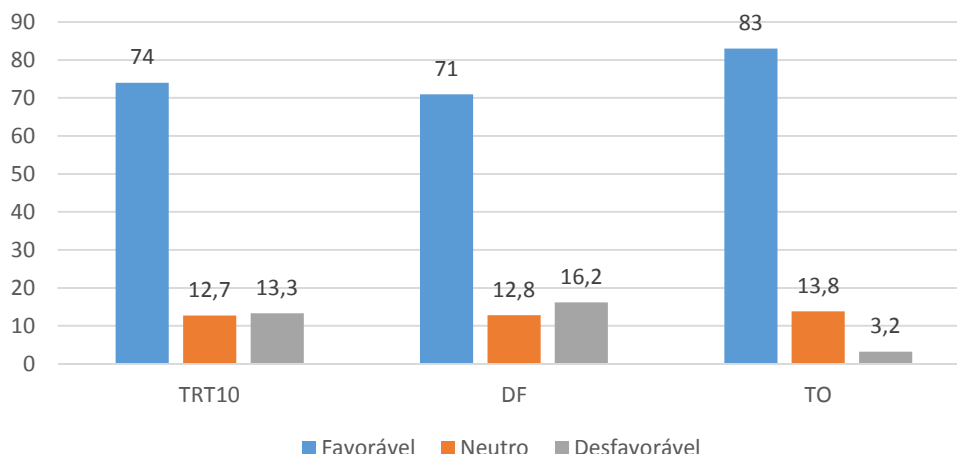


Fonte: Tabela 6.1 – ‘Não Profissionais’ – ‘Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TRT10’



Fonte: Tabela 6.1 – ‘Não Profissionais’ – ‘As informações prestadas pelos servidores/colaboradores atendem minhas necessidades’

## O atendimento é rápido.



Fonte: Tabela 6.1 – ‘Não Profissionais’ – ‘O atendimento é rápido’

### 6.1. Atendimento

#### Comentários – ‘Profissionais’

#### Comentários – ‘Profissionais’ do Distrito Federal:

Temas	Comentários
Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TRT.	A porta giratória tem causado constrangimentos desnecessários, uma vez que os advogados não representam risco à segurança dos servidores ou juízes;
	Dois pontos no acesso ao Fórum da Justiça do Trabalho em Brasília me chamam a atenção. O primeiro é a exigência de advogados em passar na porta magnética e pertences no raio x. Tal procedimento atrasa a entrada do advogado e, usualmente, há filas. Conforme a legislação o acesso de advogados deve ser livre. O segundo aspecto é que tanto a entrada quanto a saída são feitas por portas giratórias, se houver algo que exija uma evacuação de emergência não será possível efetuar algo rápido e seguro.
	Não há sinalização suficiente.
	Recepcionista não soube me orientar.
	Quanto ao pessoal da segurança, se bem que eles prestam um bom serviço, o pessoal da portaria terá que ser orientado para tratar com mais urbanidade principalmente as pessoas idosas.
	Recepção parece nem ver quem entra ou sai, as ascensoristas dos elevadores são bem educadas. Guardas nos corredores dos andares prestativos.
	Informar acerca da localidade das seções na portaria.
	Recomendaria a diminuir a poluição visual nos quadros de avisos. Confunde os principais usuários, os Não Profissionais.
As informações prestadas pelos servidores/ colaboradores atendem minhas necessidades.	Alguns servidores e estagiários e juízes têm tratado muito mal os advogados. É lamentável.
	Algumas secretarias de varas são pouco diligentes no tratamento para com o advogado.
	Algumas varas não disponibilizam funcionários para atendimento e acontece de não saberem dar informações. Outras varas não há pessoas no atendimento.
	Andamento do processo da 1ª vara é muito lento.
	As secretarias das varas deveriam ter mais informações e autonomia nos processos eletrônicos; Acho que as secretarias das varas poderiam protocolar petições, assim como ocorre nos cartórios dos fóruns da justiça comum.
	Dependendo da situação, é claramente observado que se tratando de PJe, há uma extrema ignorância dos servidores do TRT10. Tudo o que eu sei sobre o sistema, aprendi com meu funcionário que é especialista em sistemas. O sistema PJe não é



<p>um sistema didático, que possa facilitar o uso do próprio. Não sendo só pelo sistema, mesmo dentro do próprio Fórum, existe uma grande ignorância dos servidores, onde o serviço prestado no balcão das secretarias das varas não é confiável já que 99% dos casos me deparo com estagiários, não mais com alguém que responda responsabilmente.</p>
<p>Depois que o processo passou para plataforma digital, alguns servidores parecem que se automatizaram. Fazemos uma pergunta e o servidor nem busca entender o pleito e já fala automaticamente: " o processo é digital, é tudo lá!".</p>
<p>É muito comum que o atendimento seja feito de forma rude e impaciente, a sensação que dá é que o servidor age como se estivesse fazendo um favor e não seu trabalho. Ademais, quando acontecem anormalidades como sumiço de processos, ou desencontro entre publicação, disponibilidade do processo ou assinatura dos despachos existe grande resistência a certificar a situação.</p>
<p>Em algumas secretarias o atendimento é excelente, porém em outras, até os estagiários parecem ter sido treinados para tratar com descaso e indiferença advogados e partes do balcão.</p>
<p>Em relação ao atendimento prestado no balcão da vara, este, muitas das vezes têm deixado a desejar: precisei pedir vista em um determinado processo físico, processo este, que estava no arquivo externo, o procedimento correto seria o peticionamento simples na própria vara, o servidor por sua vez me enviou diretamente para o arquivo que ficava bem distante fórum, chegando lá tiver que retorna para fazer o procedimento na vara, onde eu já estava antes. Esse é apenas um dos casos, acredito que os estagiários precisam ser melhor treinados e advertidos, de quando tiver dúvidas, buscar ajudar de um servidor, mas isso também já me ocorreu com o próprio servidor.</p>
<p>Faltam servidores no balcão.</p>
<p>Fui buscar informações sobre a sala de leilões e tive que falar com uns três setores, ninguém sabia.</p>
<p>Mal informado mal direcionado tinha que acabar com essa questão de certificação digital e de tantos aplicativos para ter acesso ao PJS.</p>
<p>Muitas varas são péssimas (5a, 9a, 10a, 17a...), perdem os processos, não dão andamento (com o PJe ficou pior), somos muito mal atendidos (sempre veem com a desculpa de falta de servidores), fazem greve e não repõem... os juízes, em total falta de respeito com o cidadão e com os advogados,</p>
<p>Muito complicado os serviços prestados por servidores públicos. A maioria coloca empecilhos quanto a solução de problemas...</p>
<p>Na Justiça do Trabalho de Taguatinga não houve informação clara e precisa quanto ao procedimento de recolhimento do preparo. A Caixa Econômica emite a guia, porém desconhece os dados que devem ser preenchidos. Os servidores não souberam dar as informações.</p>
<p>Na maioria das vezes somos atendidos por estagiários que não tem (e não deveriam ter) conhecimento necessário à elucidação das informações processuais.</p>
<p>O atendimento do TRT-10, principalmente na 1 Instância, está PÉSSIMO, em especial após a GREVE de 2015. O TRT deveria REDUZIR MAIS a BUROCRACIA dos procedimentos internos e passar a exigir METAS verdadeiras e PUNIÇÃO aos maus funcionários. O país está MUDANDO! Fiquem atentos às mudanças, pois a sociedade está no LIMITE!</p>
<p>O atendimento é péssimo. Infelizmente, muitas vezes, somos atendidos por menores aprendizes despreparados ou ainda por servidores, mal educados ou mal humorados. A boa reputação de um judiciário respeitado, também é construída pela recepção da sociedade em suas casas. Reputação essa, que o TRT10 ajuda a dilapidar.</p>
<p>O atendimento nas secretarias e gabinetes da segunda instância é exemplar. Servidores educados e dispostos a ajudar, incluindo os próprios desembargadores. Dignos do ofício público. Infelizmente, na primeira instância, a situação, com raras exceções, mostra-se diferente. Há magistrados sobre os quais o advogado sequer tem acesso, posto que o próprio diretor da respectiva secretaria dificulta a ação, quando não é o próprio magistrado que o faz. Há diretores de secretaria que se arvoram em verdadeiros "donos" da seção, impondo toda sorte de dificuldade aos profissionais do direito e às partes. Há servidores, incluindo diretores, que não sabem lidar com o público, não sendo talhados para o ofício. Enfim, há que se fazer uma reciclagem na primeira instância, de modo que boa parte de seus servidores venha a aprender como se exerce verdadeiramente a função pública. Interesse, diligência, atenção e educação são indispensável.</p>
<p>O atendimento nos balcões das varas costuma ser precários e feitos de má vontade pelos servidores.</p>
<p>O tratamento nas secretarias das varas é muito heterogêneo e em algumas há resistência injustificada em entregar o processo em carga na data da publicação, em emitir certidões por não disponibilizar carga de processos com prazo em curso.</p>

	Os servidores mais novos não prestam a devida atenção no atendimento e com relação as informações prestadas. Necessidade de otimizar o tempo e os procedimentos para assim dar maior fluência aos andamentos processuais.
	Péssimo atendimento na 14 vara do Trabalho.
	Por muitas vezes no balcão de atendimento das secretarias das varas não tem servidores. É impossível despachar com a pessoa do Juiz, em caso de necessidade sempre sou atendido pelo diretor ou assessor do Juiz. Isto fere a prerrogativa dos advogados. Em várias oportunidades quando solicitei vistas do processo, fui informado que o mesmo estava concluso e ainda na casa do Juiz !!!
	São poucos funcionários no balcão a maioria atende com má vontade, e cara de preguiça...
	Sinto que muito funcionário não sabem dar informações precisas de alguns processos e grande parte tem muita dificuldade com o PJe.
	Atendimento perfeito
	Todos os funcionários sempre são cordiais e prontos para atender as solicitações
O atendimento é rápido.	Ao chegar no local, tive que esperar mais ou menos 25 minutos (e não era hora de almoço ou algo do gênero) para só então ser atendido pelo servido.
	Atendimento nas varas nem sempre é rápido e satisfatório
	Demora para juntar substabelecimento.
	Em algumas secretarias o atendimento é repetido. Em outras o atendimento é muito lento.
	Infelizmente em algumas situações como: atendimentos no Balcão da Secretaria da Vara, bem como para solucionar algum problema do Pje, acabam demorando no atendimento ou não conseguindo solucionar o problema de imediato. Entretanto, o serviço sempre é prestado, isso como elogio.
	O Público é maior que a capacidade dos atendentes. Pode chegar em qualquer balcão que você escuta - aguarda um minuto.
	O atendimento ao público da 9ª Vara é péssimo. Já fiquei esperando o atendente usar WhatsApp.
	O atendimento é demorado.
	O atendimento em diversas varas além de demorado é desrespeitoso.
	O atendimento muitas vezes é demorado e de má qualidade, de modo que muitas vezes é necessário suplicar por coisas simples.
	O atendimento nas varas por diversas vezes foi demorado por só haver um servidor ou estagiário para realizar tal função.
	O atendimento nem sempre é rápido.
	Porem acredito que devido à grande demanda, atendimento em varas sempre lento.
	Tem varas que o atendimento é demorado e ineficaz
	O atendimento administrativo é rápido, o curso processual, não.
	O atendimento na vara do Gama sempre foi excelente.
Não categorizado.	Gostaria que a fizessem uma inspeção nos processos da 5ª vara do Trabalho de Taguatinga -DF. Pois, infelizmente, os servidores não dão o andamento correto nos processos, o que os tornados muitos morosos. Façam uma inspeção e comprovarem a veracidade de tal alegação.
	Gostaria que a habilitação de mais de um Advogado - atuando pelo Reclamante/Autor, naqueles processos já autuados (já em curso), pudesse ser feita diretamente pelos Advogados (pelo próprio Sistema) -, haja vista que, até então, somente se consegue essa habilitação com o Auxílio de um Servidor do TRT. Observe-se, essa inconsistência não ocorre quando o Advogado esta pelo Réu - a parte Demandada.
	O uso do sistema por certificado digital trouxe muitas novidades que exige conhecimento específicos.

### Comentários – ‘Profissionais’ do Tocantins:

Temas	Comentários
As informações prestadas pelos servidores/ colaboradores atendem minhas necessidades.	Algumas vezes o atendimento nas varas especializadas deixam a desejar, por parte dos servidores que ali atendem.
	Coloca o Antônio no atendimento. Que moço educado.
	Com relação ao atendimento, como não estou na localidade do TRT, minha opinião está adstrito ao atendimento por telefone. Geralmente, não se consegue

	<p>muita informação ou ainda, a resposta quando se trata de andamento do processo é sempre aguarde. De repente, deveria ser melhorado a abordagem pelo servidor, e verificar sempre que possível dar respostas mais concretas, ainda que não seja satisfatórias, como por exemplo o critério para o lançamento de pauto, algo do tipo.</p> <p>Ultimamente tem até melhorado o atendimento nas varas de Araguaína/TO., com ressalva da 1VT, que tem prestado serviços muito abaixo do esperado pelas partes e procuradores.</p> <p>Raramente bem atendido, tendo em vista a falta de servidores. A respeito do atendimento, quando ocorre, de péssima qualidade, pois o preparo dos funcionários está muito inferior do esperado em um órgão especializado.</p> <p>Sempre fui bem atendida pelos servidores da Vara do Trabalho de Gurupi, especialmente pelo Diretor Antônio e por sua substituta Nara.</p> <p>Sempre que entro em contato com o TRT, seja por telefone ou no balcão, sou muito bem atendido e esclarecido pelos servidores que me atendem.</p> <p>Sobre os servidores, não há ressalva a ser feita.</p> <p>Tenho colegas de faculdade trabalhando na vara. Também quero uma vaga, especialmente para ser aluna do Antônio.</p> <p>Nossa, que pessoal prestativo!</p> <p>Ainda sou novata na área, mas só tenho elogios aos servidores da vara de Gurupi, principalmente o diretor, calmo, paciente, educado, sempre disposto a ajudar à altura das suas possibilidades.</p> <p>Essa justiça Especializada é extremamente competente e eficiente! Parabéns aos servidores e equipe.</p>
O atendimento é rápido.	<p>Atendimento por telefone é moroso e pouco prestativo.</p> <p>Para os 'Não Profissionais' a 1ª Vara do Trabalho de Palmas/TO, está muito morosa.</p>
Não categorizado.	O sistema é bom, eu que ainda estou aprendendo.

## Comentários – ‘Não Profissionais’

### Comentários – ‘Não Profissionais’ do Distrito Federal:

Temas	Comentários
Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TRT.	<p>Audiência inicial não consta na recepção e isso causa um certo desconforto tanto ao usuário quanto às recepcionistas.</p> <p>Falta comunicação visual</p> <p>Não vejo necessidade das recepcionistas antes do raio x na entrada pelos fundos da W3. Nem mesmo olham no rosto de quem passa ou dão bom dia, salvo raras exceções.</p> <p>Recepção e seguranças sempre simpáticos e educados.</p>
As informações prestadas pelos servidores/ colaboradores atendem minhas necessidades.	<p>Infelizmente sempre que necessito do atendimento do TRT sou mal atendido, o próprio tom do atendimento e deprimente, o técnico ou atendente responsável sempre parece estar cansado e mal humorado, evitam ao máximo dar qualquer suporte por telefone, só pedem para ir pessoalmente, as vezes me pergunto porque existe mesmo atendimento por telefone já que sempre me mandam ir pessoalmente no fórum, é fácil dizer, difícil e ficar saindo da minha casa que fica na Ceilândia sul até a Asa Norte, só para ir consultar um andamento processual. Sempre que questiono a demora do andamento do processo, o técnico ironiza dizendo que está sendo é rápido que já viu processo ficar quase 1 ano sem andamento, ao meu ver eu teria vergonha de passar uma informação dessa já que meu processo já ficou meses sem andamento nenhum com despacho já feito a meses.</p> <p>Juízes arrogantes</p> <p>Muito ruim em geral. Servidores extremamente grosseiros. Se achando deuses.</p> <p>Ok. Tudo certo.</p>
O atendimento é rápido.	<p>Algumas varas como a 17 têm um atendimento precário e demorado</p> <p>Apesar de bem atendido, a certidão que deveria sair em 5 dias, levou 40 dias para ficar pronta</p> <p>Atendimento demorado</p>
Não categorizado.	A escolha de peritos com formação básica de graduação diferente do objeto da perícia tem aumentado o tempo de tramitação processual, além de elaborar relatório de perícia pobre em conhecimentos relacionados à perícia, por exemplo engenheiro ambiental ou civil realizando perícia de periculosidade em eletricidade, objeto sob o domínio do engenheiro eletricitista.

## Comentários – ‘Não profissionais’ do Tocantins:

Não houve manifestações.

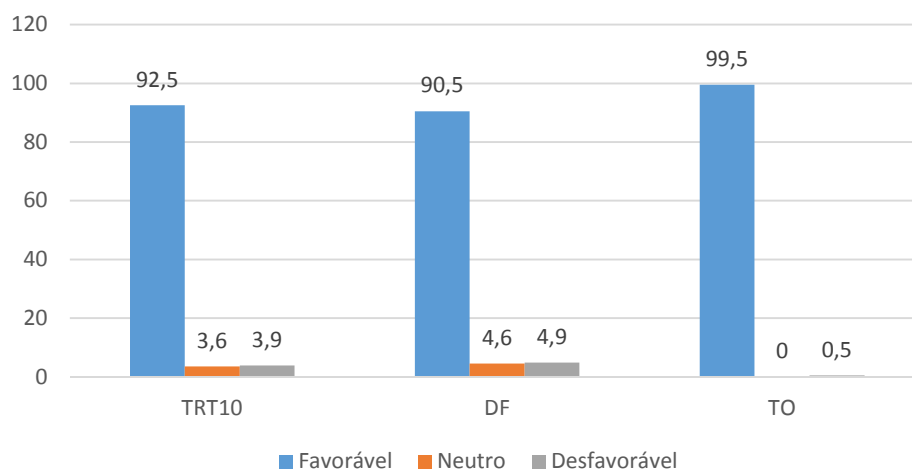
### 6.2. Instalações Físicas e Segurança

Instalações Físicas e Segurança – Resultado ‘Geral’	Local	Favorável (%)	Neutro (%)	Desfavorável (%)
O ambiente do Foro/Vara é limpo.	TRT10	92,5	3,6	3,9
	DF	90,5	4,6	4,9
	TO	99,5	0	0,5
Sinto-me seguro nas dependências do TRT.	TRT10	89,2	6,5	4,3
	DF	87,1	7,8	5,1
	TO	96,3	1,9	1,8
Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.	TRT10	89	5,4	5,6
	DF	87,6	5,6	6,8
	TO	95,9	0,9	3,2
As instalações do Foro/Vara são confortáveis.	TRT10	81,7	5,3	13
	DF	77,5	6,5	16
	TO	93,2	4,5	2,3

A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.	<b>TRT10</b>	61,7	24,5	13,8
	<b>DF</b>	54,8	29,2	16
	<b>TO</b>	85,8	7,8	6,4

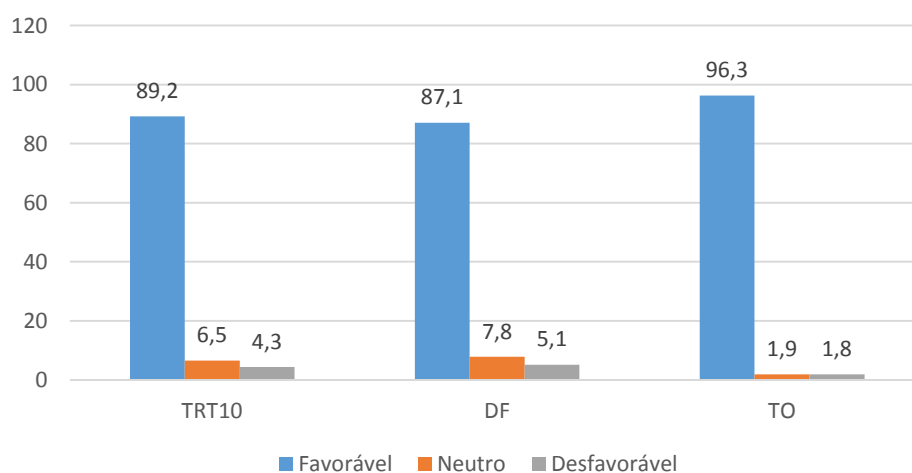
**Gráficos:**

O ambiente do Foro/Vara é limpo.



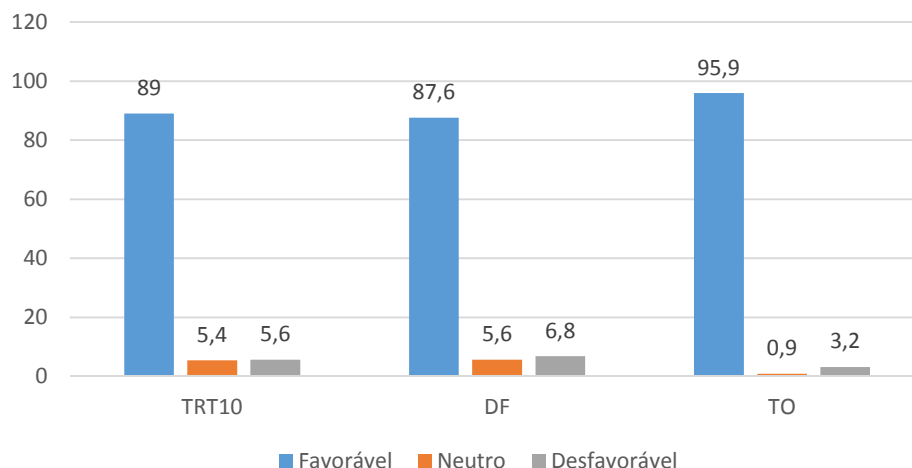
Fonte: Tabela 6.2 – ‘Geral’ – ‘O ambiente do Foro/Vara é limpo.’

Sinto-me seguro nas dependências do TRT.



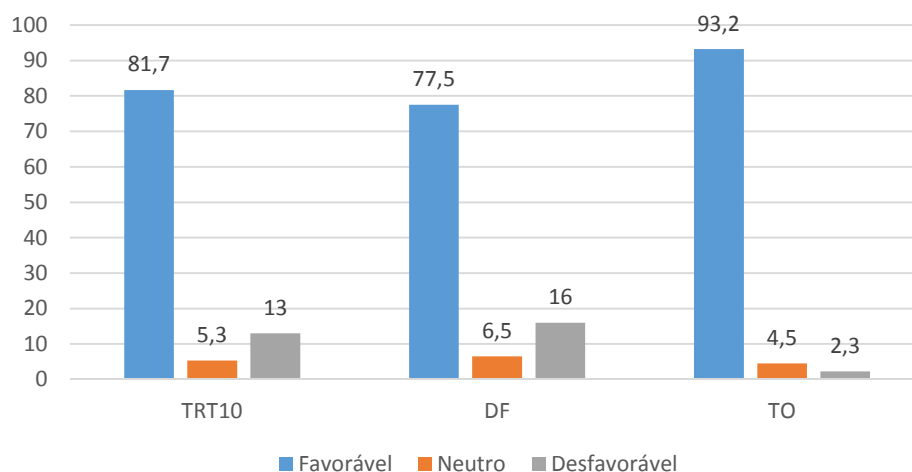
Fonte: Tabela 6.2 – ‘Geral’ – ‘Sinto-me seguro nas dependências do TRT.’

### Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.



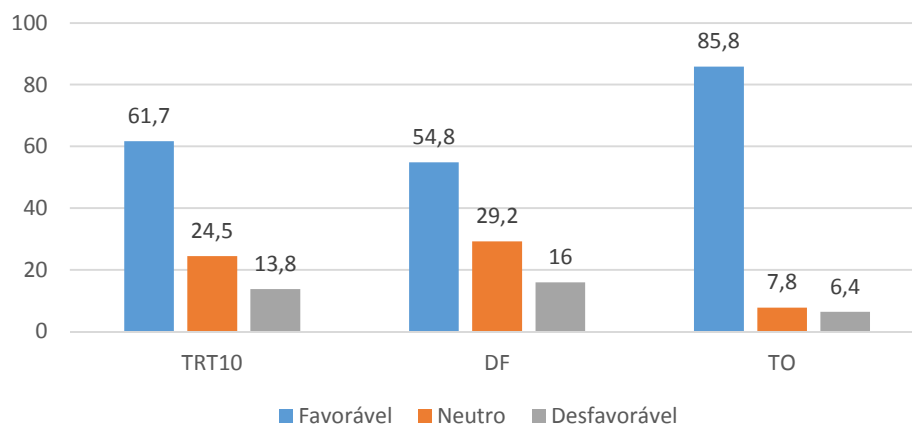
Fonte: Tabela 6.2 – ‘Geral’ – ‘Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.’

### As instalações do Foro/Vara são confortáveis.



Fonte: Tabela 6.2 – ‘Geral’ – ‘As instalações do Foro/Vara são confortáveis’

### A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.

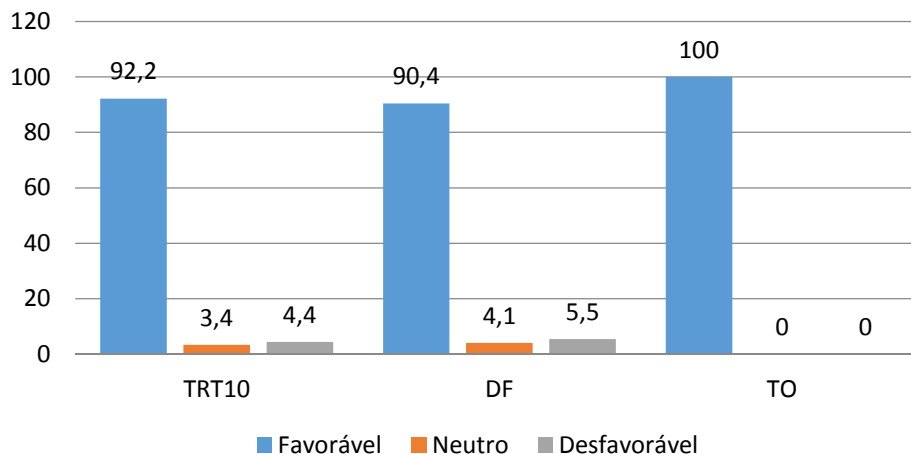


Fonte: Tabela 6.2 – ‘Geral’ – ‘A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.’

Instalações Físicas e Segurança – 'Profissionais'	Local	Favorável (%)	Neutro (%)	Desfavorável (%)
O ambiente do Foro/Vara é limpo.	TRT10	92,2	3,4	4,4
	DF	90,4	4,1	5,5
	TO	100	0	0
Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.	TRT10	90,4	4	5,6
	DF	89,6	3,9	6,5
	TO	94,4	3,2	2,4
Sinto-me seguro nas dependências do TRT.	TRT10	88,7	6,5	4,8
	DF	87,2	7,3	5,5
	TO	94,4	0,8	4,8
As instalações do Foro/Vara são confortáveis.	TRT10	79,4	5,1	15,5
	DF	75,6	6,1	18,3
	TO	93,6	4	2,4
A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.	TRT10	61,2	23,9	14,9
	DF	55,8	27,1	17,1
	TO	84	9,6	6,4

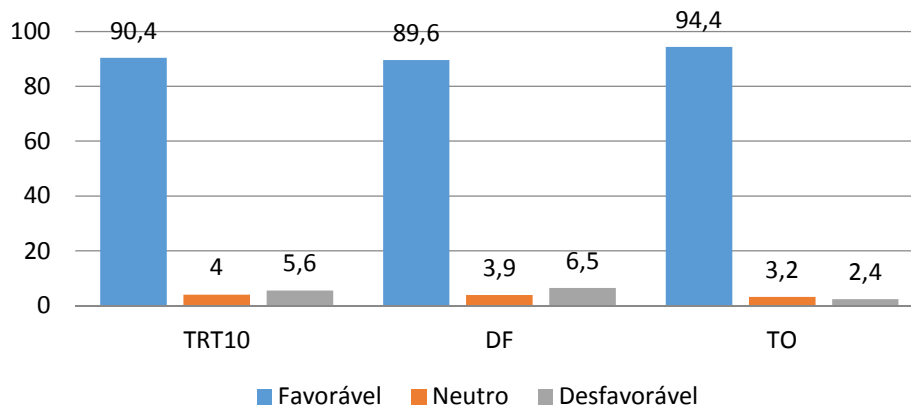
**Gráficos:**

### O ambiente do Foro/Vara é limpo.



Fonte: Tabela 6.2 – ‘Profissionais’ – ‘O ambiente do Foro/Vara é limpo.’

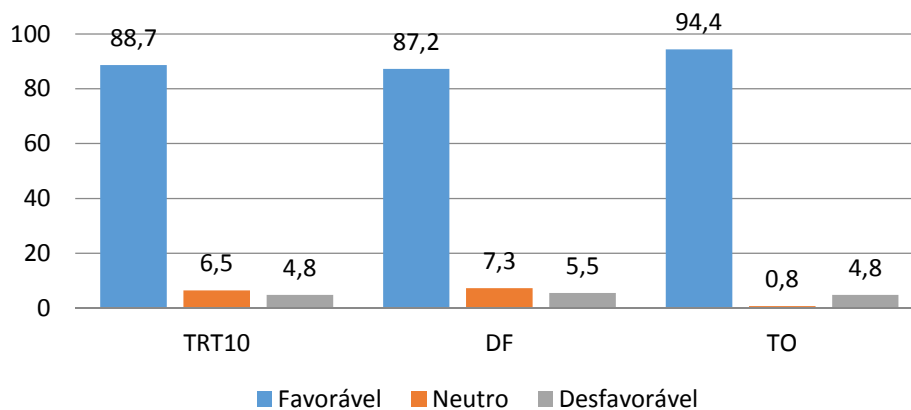
### Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.



Fonte: Tabela 6.2 – ‘Profissionais’ – ‘Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.’

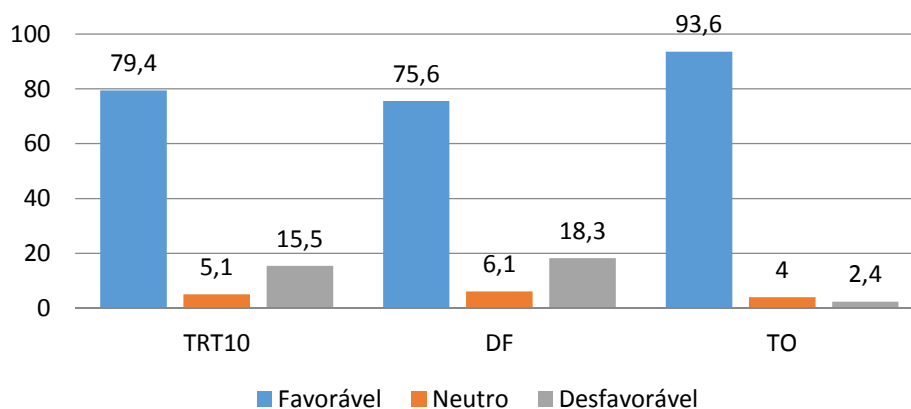


## Sinto-me seguro nas dependências do TRT.



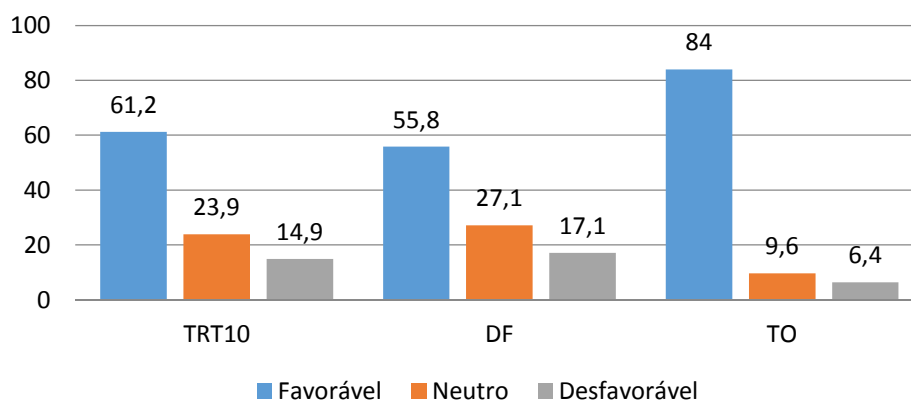
Fonte: Tabela 6.2 – ‘Profissionais’ – ‘Sinto-me seguro nas dependências do TRT.’

## As instalações do Foro/Vara são confortáveis.



Fonte: Tabela 6.2 – ‘Profissionais’ – ‘As instalações do Foro/Vara são confortáveis.’

## A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.

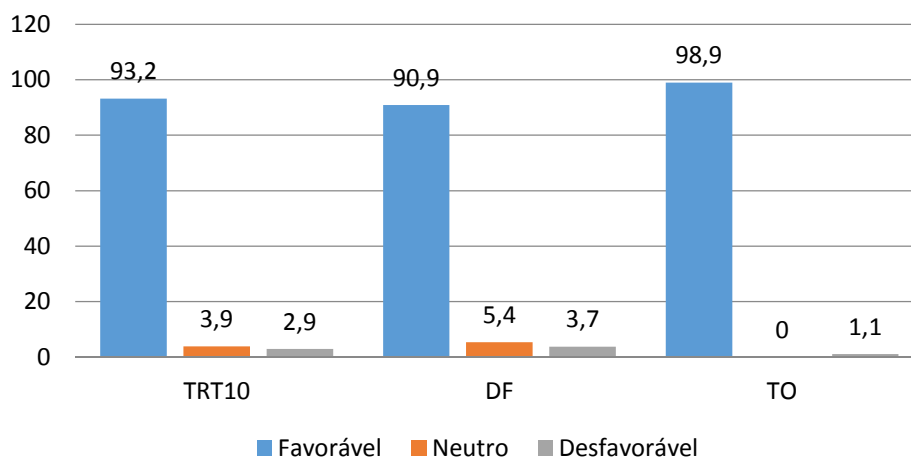


Fonte: Tabela 6.2 – ‘Profissionais’ – ‘A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.’

Instalações Físicas e Segurança – 'Não Profissionais'	Local	Favorável (%)	Neutro (%)	Desfavorável (%)
O ambiente do Foro/Vara é limpo.	TRT10	93,2	3,9	2,9
	DF	90,9	5,4	3,7
	TO	98,9	0	1,1
Sinto-me seguro nas dependências do TRT.	TRT10	90,3	6,5	3,2
	DF	86,7	9,2	4,1
	TO	98,9	0	1,1
Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.	TRT10	86,1	8	5,9
	DF	83,4	9,1	7,5
	TO	97,9	1	1,1
As instalações do Foro/Vara são confortáveis.	TRT10	86,1	5,6	8,3
	DF	81,3	7,5	11,2
	TO	92,6	5,3	2,1
A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.	TRT10	62,8	25,7	11,5
	DF	52,7	33,6	13,7
	TO	88,3	5,3	6,4

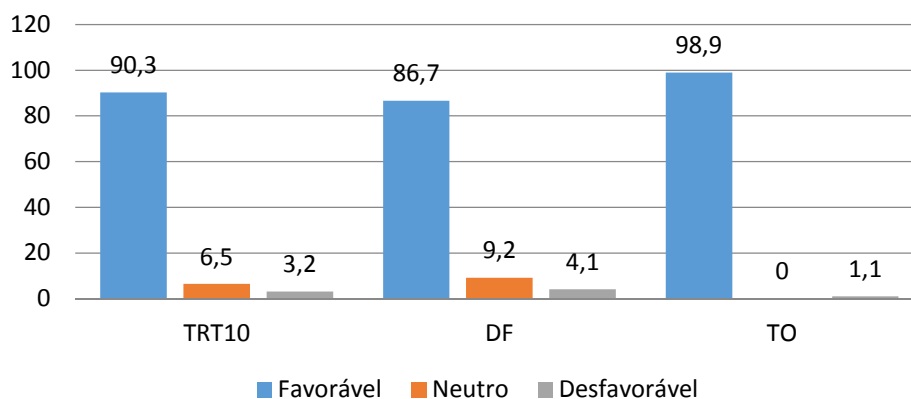
## Gráficos:

### O ambiente do Foro/Vara é limpo.



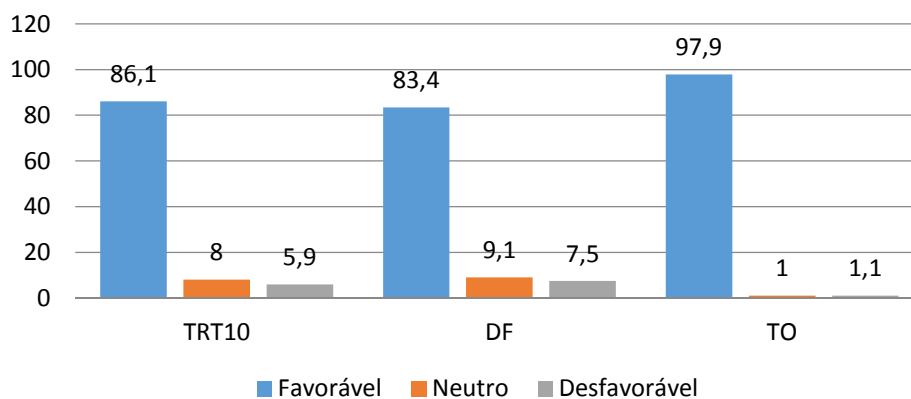
Fonte: Tabela 6.2 – ‘Não Profissionais’ – ‘O ambiente do Foro/Vara é limpo.’

### Sinto-me seguro nas dependências do TRT.



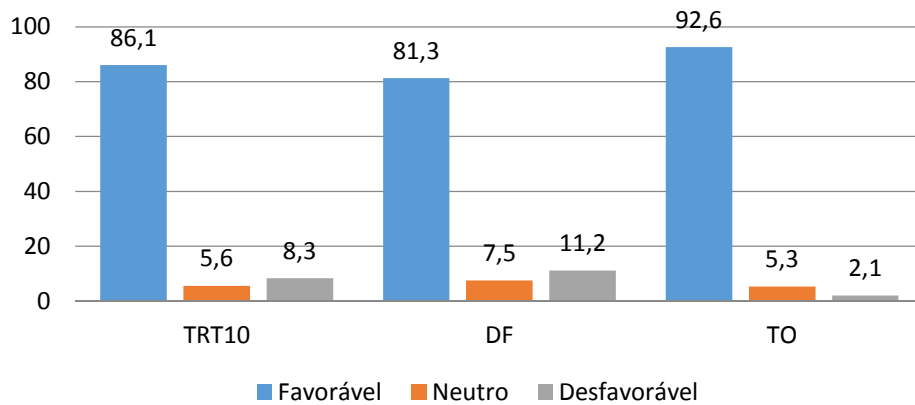
Fonte: Tabela 6.2 – ‘Não Profissionais’ – ‘Sinto-me seguro nas dependências do TRT.’

### Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.



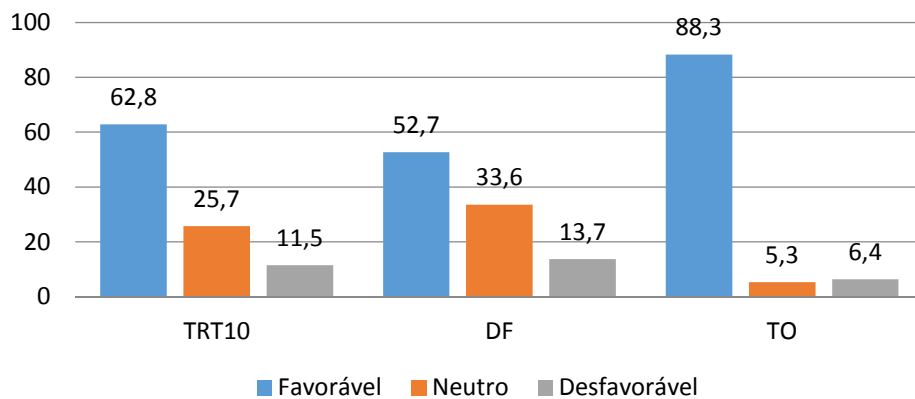
Fonte: Tabela 6.2 – ‘Não Profissionais’ – ‘Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.’

## As instalações do Foro/Vara são confortáveis.



Fonte: Tabela 6.2 – ‘Não Profissionais’ – ‘As instalações do Foro/Vara são confortáveis.’

## A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.



Fonte: Tabela 6.2 – ‘Não Profissionais’ – ‘A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência’

## 6.2. Instalações Físicas e Segurança

### Comentários – ‘Profissionais’

#### Comentários – ‘Profissionais’ do Distrito Federal:

Temas	Comentários
O ambiente do Foro/Vara é limpo.	Quanto a limpeza, chamo a atenção para o fato de que sempre está faltando sabão líquido e papel toalha. Solicito o serviço de manutenção para reduzir a água tanto para descarga do banheiro quanto para reduzir o volume de água nas torneiras. Na minha visão há muito desperdício de água.
	A limpeza dos banheiros poderia ser melhor.
	O ambiente é sujo, principalmente os banheiros.
	Banheiros péssimos! Não há higienização na troca do galão e na colocação dos copos.
	Banheiros são sujos e insuficientes
	Muitas vezes falta papel higiênico e/ou sabonete nos banheiros, além de que em algumas ocasiões não havia copos ou mesmo água para beber.
	Os banheiros nunca têm sabonete líquido.
	O protocolo é de difícil acesso! Deveria ser instalado, a exemplo da Justiça Federal, um Drive Tru, no estacionamento frontal do TRT. Isto sim se chama acessibilidade!
	O ar condicionado das salas de espera das audiências está constantemente quebrado.
	O ar condicionado não é capaz de amenizar o calor.
	O cheiro do elevador não é agradável
	Os banheiros são péssimos. Não há higiene na troca do galão de água e na colocação de copos.
	Banheiros masculinos com limpeza a desejar (mau cheiro) e torneiras com defeito.
Sinto-me seguro nas dependências do TRT.	Não me sinto segura nas dependências, principalmente após as 18h.
	Há poucos agentes de segurança circulando pelas dependências do TRT.
	Tinha que acabar com excesso de fiscalização.
Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.	Não há placas de sinalização e sempre encontro pessoas perdidas pelas dependências.
As instalações do Foro/Vara são confortáveis.	A estrutura do TRT (Varas) em Taguatinga, não atende à demanda.
	As instalações das varas são pequenas os locais, e não há cadeira suficiente para a demanda.
	A vara do trabalho do Gama não é adequada, pois tem poucas vagas de estacionamento de carros, os espaços físicos não comportam todos e por fim fica em uma área comercial, ainda por cima tem um escritório de advocacia no andar de cima, fazendo entender para o público (cidadão) que é uma extensão da vara do trabalho.
	As instalações físicas da Vara do Trabalho não são apropriadas para atender os Não Profissionais. Os advogados não têm sala de apoio e o prédio é comercial, onde funciona um escritório de advocacia, o que acaba gerando desconforto em vários advogados trabalhistas, pois há um benefício comercial para o escritório de advocacia que funciona no mesmo prédio do Vara do Trabalho do Gama.
	Acesso por elevadores aos andares superiores são insuficientes.
	Ar condicionado insuficiente.
	Ar não funciona bem.
	As instalações não são confortáveis, pelo contrário, as cadeiras são ruins, não tem ventilador/ar-condicionado e fica bem quente.
	As instalações são boas.
	É COMUM QUE UM DOS ELEVADORES ESTEJA COM DEFEITO. AR CONDICIONADO DESLIGADO
	Falta cadeiras
	Falta espaço físico para acomodação dos usuários em todos os Foros. O caso mais crítico é o da vara do Gama/DF, onde sequer existe um local para se conversar reservadamente com um cliente e o estacionamento é precário.
	Falta ar condicionado.
	Há muita publicidade das Varas do Trabalho, o que polui o ambiente.
	Instalações do TrT sito à 513 Norte são péssimas! Faltam cadeiras próximas às diversas salas de audiência; Os corredores não têm ventilação e o ambiente é quente e abafado.
Não tem cadeiras para todas as partes. O ar não funciona direito.	
Não vejo como qualificar as instalações da 1 Instância do TRT como "confortáveis" se	

	até as lâmpadas ficam APAGADAS nos corredores por "falta de dinheiro", fruto de má gestão do DINHEIRO PÚBLICO por várias gestões do TRT!
	O TRT de Taguatinga é péssimo, estrutura sem condições de atender a finalidade proposta.
	Os corredores são muito estreitos, os elevadores são muito lentos.
	Os elevadores estão sempre com problemas.
	P.S As instalações do foro são desconfortáveis, inclusive, para os servidores.
	Precisa aumentar número de lugares para sala de espera.
	Quando cheio, alguns lugares ficam muito quente
	Sistema de ar condicionado nos locais destinados à espera das audiências não funciona a contento, sendo insuficiente à refrigeração do ambiente.
	Volta e meia falta água para os frequentadores nas salas de espera dos pregões. Falta também ventilação nos dias quentes.
	A respeito da estrutura física atende bem.
	A adição de filtros de água foi ótima. Ainda é um pouco quente dentro do fórum. Acho ruim as TV's do fórum serem todas sintonizadas em um canal privado.
	A estrutura não é adequada para pessoas com deficiência, não há rampas e os corredores são estreitos.
	Iluminação - altura dos totens; Trânsito interno - espaço curto entre as cadeiras; Altura dos balcões - pouquíssima mobilidade.
A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.	Não posso dizer que a estrutura física seja adequada para deficientes, pois não tenho conhecimento técnico para este fim.
	Nas varas os corredores são estreitos e o ar-condicionado não funciona bem. Cadeirantes tem bastante dificuldade em circular, ademais as placas estão todas a altura muito superior à dos cadeirantes. Aliás, os novos filtros de água também foram instalados a altura totalmente inalcançável para cadeirantes. Embora nos banheiros haja cubículo para cadeirantes, as portas de entrada do banheiro não são adaptadas.
	Deficientes físicos são impedidos de beber água sozinhos e, principalmente, serem atendidos no balcão da vara.
	Estacionamento destinado para advogados não existe, mas sobram vagas dentro do estacionamento do TRT 10ª Região.
	Os serviços médicos de emergência, devem ser mais disponíveis e acessíveis. Já tive necessidade e não houve atendimento. Não houve ajuda sequer das seguranças.
Não categorizado.	Todos os serviços públicos brasileiros merecem algum reparo. É nesse sentido, algumas das minhas discordâncias.
	Nada a comentar pois a assistência do TRT aos itens objeto da pesquisa atendem de forma adequada.

### Comentários – ‘Profissionais’ do Tocantins:

Temas	Comentários
Sinto-me seguro nas dependências do TRT.	Porta lateral próximo ao PAB da Caixa apresenta vulnerabilidade e risco de arrombamento, vez que dá acesso a área onde se localiza o caixa eletrônico e atendimento ao público.
Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.	Melhorar a sinalização. Placas maiores, Letras maiores.
As instalações do Foro/Vara são confortáveis.	Local de espera para audiência não tem lugar suficiente para todas as pessoas esperarem sentadas.
	Necessita de melhor climatização nas dependências, sala de espera, principalmente próximo ao auditório e a sala da OAB.
	A Vara do Trabalho de Gurupi é muito acolhedora.
	Com o novo prédio, as Varas do Trabalho de Araguaína/TO, têm espaço bastante confortável e funcional agora.
A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.	Faltam rampas de acesso
	O prédio não tem rampas e as escadas que dão acesso a secretaria são estreitas.
	Sobre o prédio, não há ressalvas.
Não categorizado.	Oferecer café

## Comentários – ‘Não Profissionais’

### Comentários – ‘Não Profissionais’ do Distrito Federal:

Temas	Comentários
As instalações do Foro/Vara são confortáveis.	Ar condicionado com defeito (vazando água); faltam cadeiras.
	Ar condicionado das varas não funcionam. O ambiente fica quente e chega a ser insuportável quando esperamos muito.
	Sala de espera das varas é quente. Temperatura agradável somente nas salas de audiência.
	Sem ar condicionado
	Tive poucas impressões em relação a estrutura física do TRT 10.
A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.	Boas as instalações.
	O banheiro que usei não é adaptado para PNE.

### Comentários – ‘Não Profissionais’ do Tocantins:

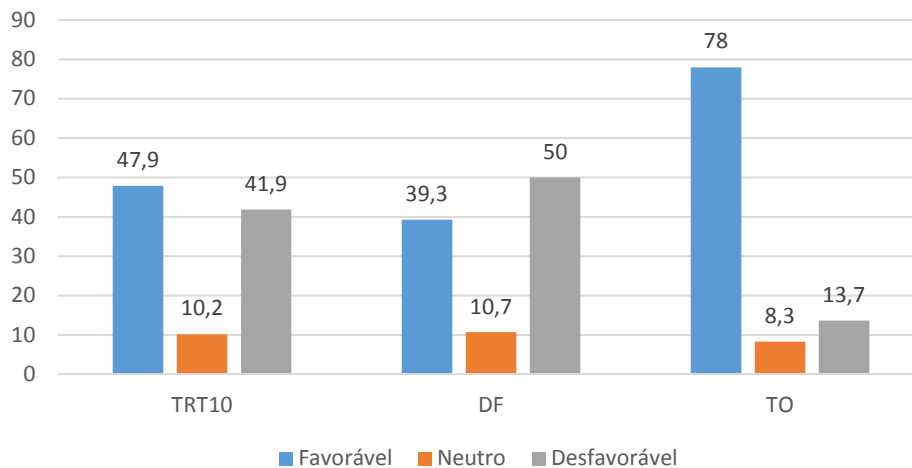
Não houve manifestações.

### 6.3. Prestação Jurisdicional

Prestação Jurisdicional – resultado das perguntas comuns a ‘Profissionais e ‘Não Profissionais’	Local	Favorável (%)	Neutro (%)	Desfavorável (%)
As audiências são realizadas no horário previsto.	TRT10	47,9	10,2	41,9
	DF	39,3	10,7	50
	TO	78	8,3	13,7
Os textos das intimações, notificações e mandados é claro.	TRT10	76,7	13,4	9,9
	DF	73,2	15,3	11,5
	TO	88,5	7,4	4,1

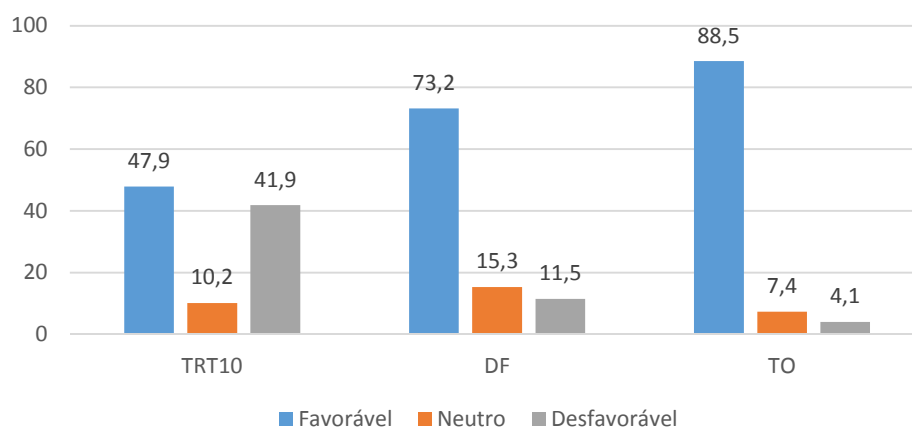
## Gráficos:

As audiências são realizadas no horário previsto.



Fonte: Tabela 6.3 – ‘Geral’ – ‘As audiências são realizadas no horário previsto’

Os textos das intimações, notificações e mandados é claro.



Fonte: Tabela 6.3 – ‘Geral’ – ‘Os textos das intimações, notificações e mandados é claro.’



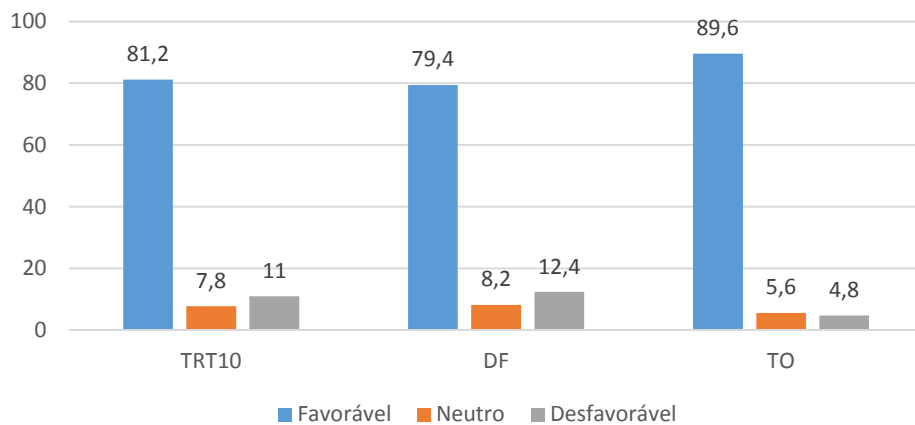
<b>Prestação Jurisdicional – 'Profissionais'</b>	<b>Local</b>	<b>Favorável (%)</b>	<b>Neutro (%)</b>	<b>Desfavorável (%)</b>
Os textos das intimações, notificações e mandados é claro.	<b>TRT10</b>	81,2	7,8	11
	<b>DF</b>	79,4	8,2	12,4
	<b>TO</b>	89,6	5,6	4,8
A forma como as partes são convocadas para a audiência é adequada (Pregão).	<b>TRT10</b>	79,2	6	14,8
	<b>DF</b>	75,8	6,7	17,5
	<b>TO</b>	93,6	3,2	3,2
Acredito que houve maior rapidez no atendimento à demanda com a implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe)	<b>TRT10</b>	68,9	8,4	22,7
	<b>DF</b>	64,6	8,7	26,7
	<b>TO</b>	86,4	8	5,6
A atuação do Oficial de Justiça é eficiente.	<b>TRT10</b>	67,4	20,3	12,3
	<b>DF</b>	63,3	22,6	14,1
	<b>TO</b>	83,2	11,2	5,6
Estou satisfeito com o PJe-Processo Judicial Eletrônico.	<b>TRT10</b>	65,8	6,9	27,3
	<b>DF</b>	63,9	6,4	29,7
	<b>TO</b>	73,6	8,8	17,6

Os acórdãos são prolatados em prazo razoável.	<b>TRT10</b>	56,4	15,5	28,1
	<b>DF</b>	52,7	16,8	30,5
	<b>TO</b>	68,8	11,2	20
O desempenho da Contadoria é satisfatório.	<b>TRT10</b>	56,1	16,7	27,2
	<b>DF</b>	50,5	18,7	30,8
	<b>TO</b>	76,8	10,4	12,8
As sentenças são prolatadas em prazo razoável.	<b>TRT10</b>	53,3	8,7	38
	<b>DF</b>	46,4	8,8	44,8
	<b>TO</b>	78,4	8,8	12,8
O tempo para tramitação dos processos da fase de conhecimento é satisfatório.	<b>TRT10</b>	52,6	7,3	40,1
	<b>DF</b>	45,6	6,9	47,5
	<b>TO</b>	80,8	8	11,2
O tempo para tramitação dos processos da fase de execução é satisfatório.	<b>TRT10</b>	47,5	9,3	43,2
	<b>DF</b>	40,1	9,2	50,7
	<b>TO</b>	76,8	9,6	13,6

As audiências são realizadas no horário previsto.	<b>TRT10</b>	41,8	6,5	51,7
	<b>DF</b>	33,6	6,9	59,5
	<b>TO</b>	75,2	4,8	20

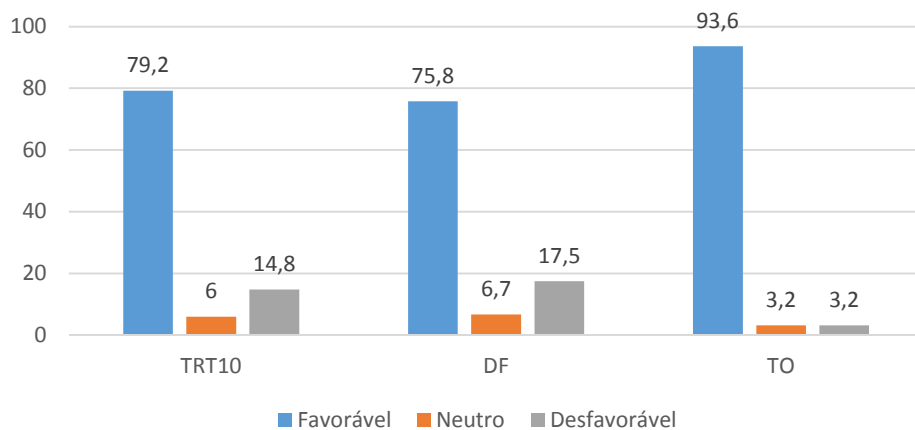
**Gráficos:**

Os textos das intimações, notificações e mandados é claro.



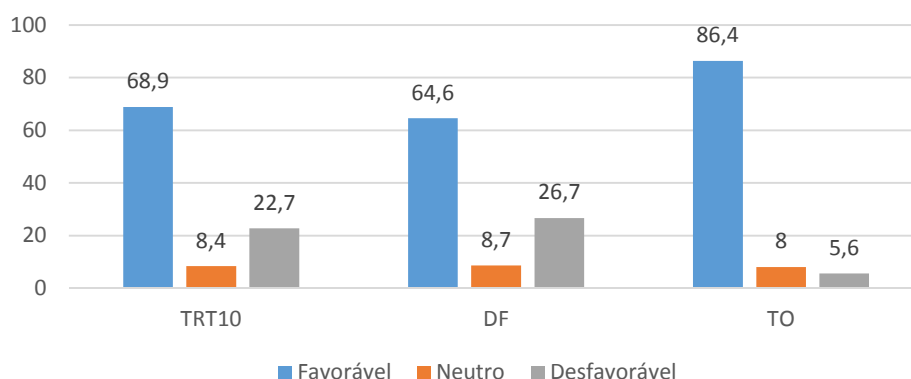
Fonte: Tabela 6.3 – ‘Profissionais’ – ‘Os textos das intimações, notificações e mandados é claro.’

A forma como as partes são convocadas para a audiência é adequada (Pregão).



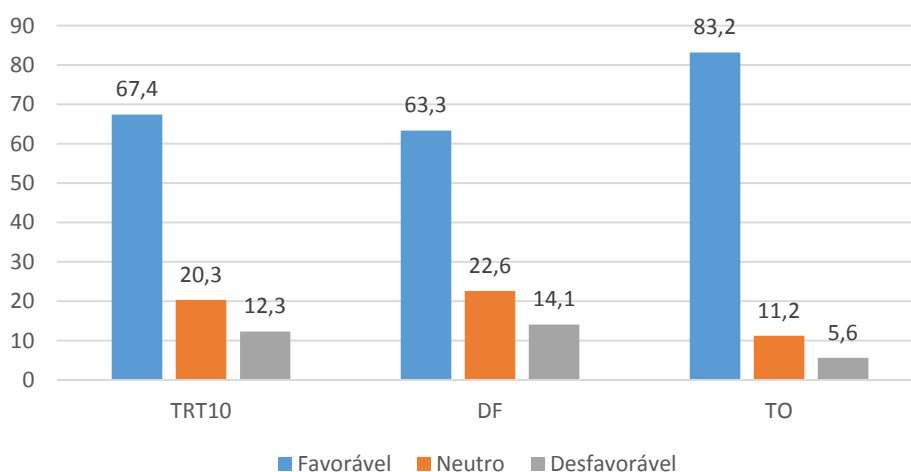
Fonte: Tabela 6.3 – ‘Profissionais’ – ‘A forma como as partes são convocadas para a audiência é adequada (Pregão).’

Acredito que houve maior rapidez no atendimento à demanda com a implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe).



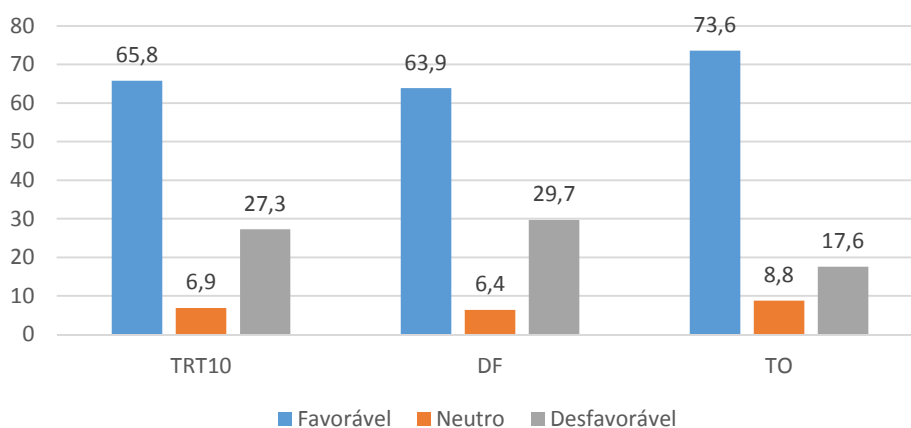
Fonte: Tabela 6.3 – ‘Profissionais’ – ‘Acredito que houve maior rapidez no atendimento à demanda com a implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe).’

A atuação do Oficial de Justiça é eficiente.



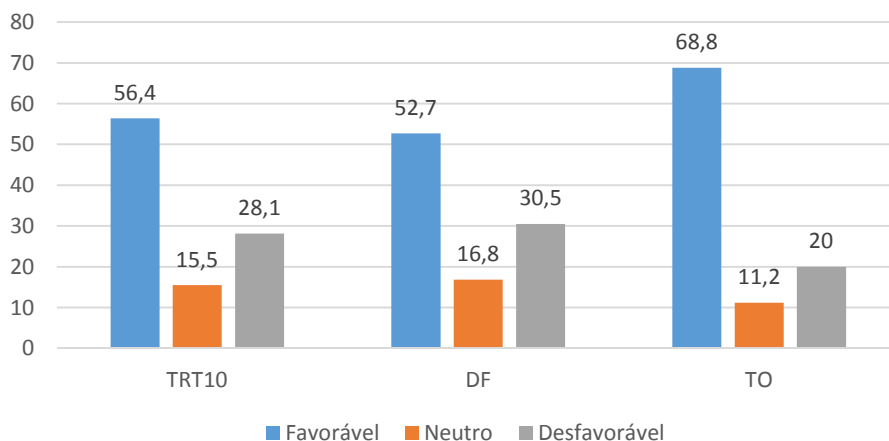
Fonte: Tabela 6.3 – Profissionais – ‘A atuação do Oficial de Justiça é eficiente.’

Estou satisfeito com o Processo Judicial Eletrônico (PJe).



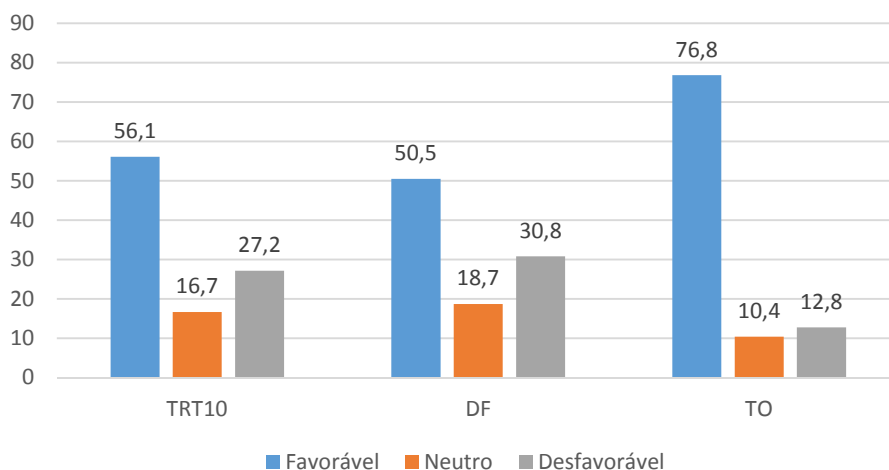
Fonte: Tabela 6.3 – Profissionais – ‘Estou satisfeito com o Processo Judicial Eletrônico (PJe).’

### Os acórdãos são prolatados em prazo razoável.



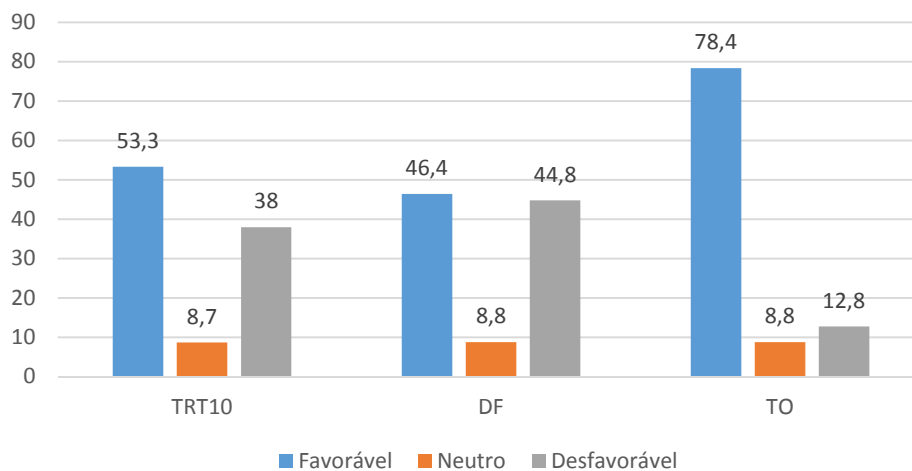
Fonte: Tabela 6.3 – ‘Profissionais’ – ‘Os acórdãos são prolatados em prazo razoável.’

### O desempenho da Contadoria é satisfatório.



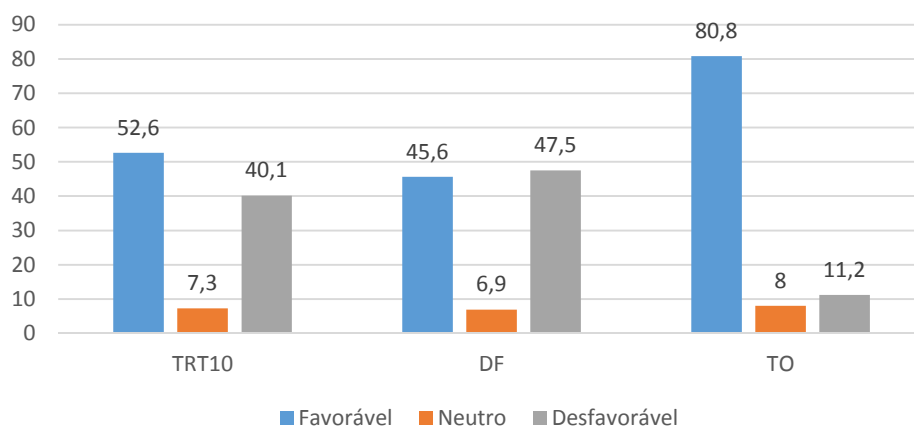
Fonte: Tabela 6.3 – ‘Profissionais’ – ‘O desempenho da Contadoria é satisfatório’.

### As sentenças são prolatadas em prazo razoável.



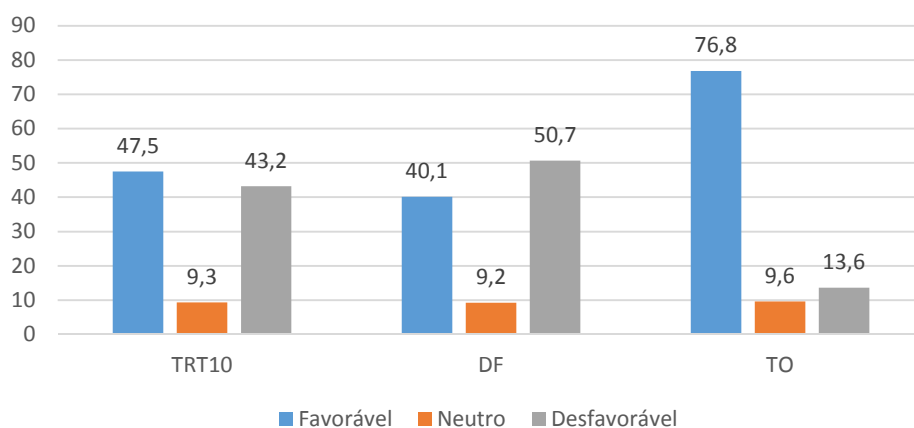
Fonte: Tabela 6.3 – ‘Profissionais’ – ‘As sentenças são prolatadas em prazo razoável.’

### O tempo para tramitação dos processos da fase de conhecimento é satisfatório.



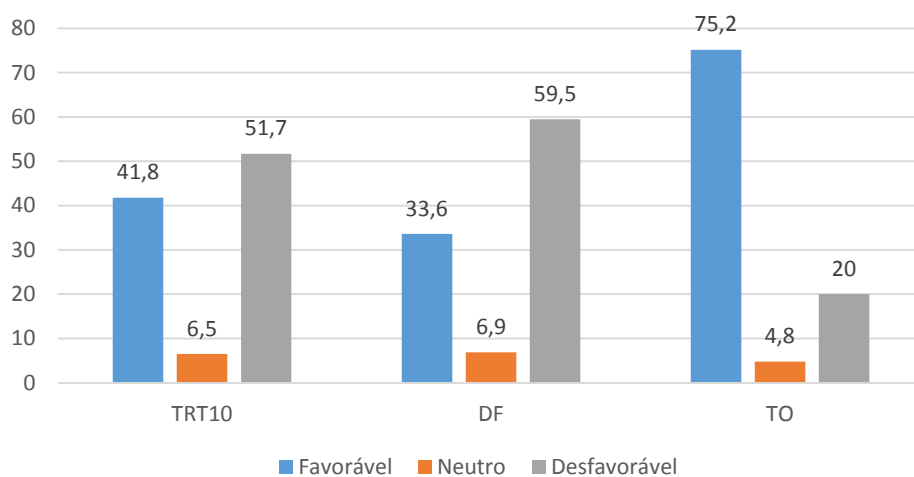
Fonte: Tabela 6.3 – ‘Profissionais’ – ‘O tempo para tramitação dos processos da fase de conhecimento é satisfatório.’

### O tempo para tramitação dos processos da fase de execução é satisfatório.



Fonte: Tabela 6.3 – ‘Profissionais’ – ‘O tempo para tramitação dos processos da fase de execução é satisfatório.’

### As audiências são realizadas no horário previsto.

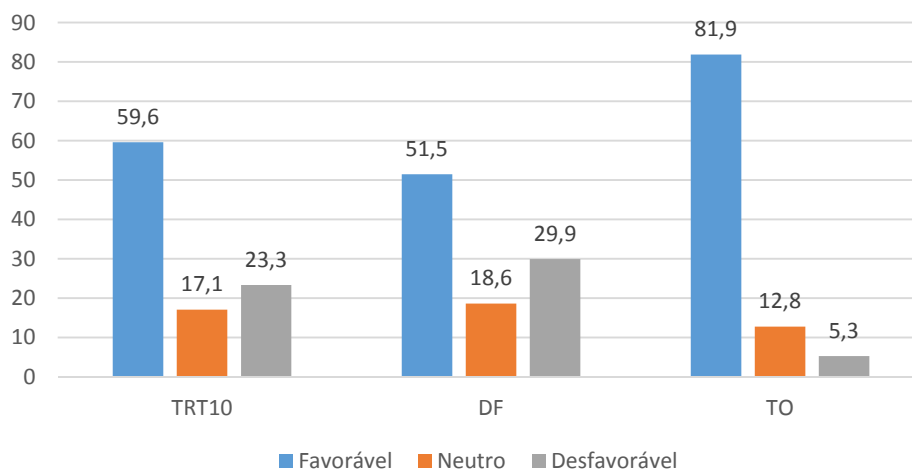


Fonte: Tabela 6.3 – ‘Profissionais’ – ‘As audiências são realizadas no horário previsto’

<b>Prestação Jurisdicional – 'Não Profissionais'</b>	<b>Local</b>	<b>Favorável (%)</b>	<b>Neutro (%)</b>	<b>Desfavorável (%)</b>
As audiências são realizadas no horário previsto.	<b>TRT10</b>	59,6	17,1	23,3
	<b>DF</b>	51,5	18,6	29,9
	<b>TO</b>	81,9	12,8	5,3
No pregão, a forma como fui convocado para a audiência é adequada.	<b>TRT10</b>	64,6	29,2	6,2
	<b>DF</b>	53,5	39	7,5
	<b>TO</b>	92,6	4,2	3,2
O tempo para o julgamento do processo é/foi razoável.	<b>TRT10</b>	49,6	27,4	23
	<b>DF</b>	42,7	31,6	25,7
	<b>TO</b>	68,1	18,1	13,8
O Juiz utiliza linguagem compreensível durante a audiência.	<b>TRT10</b>	61,9	26,3	11,8
	<b>DF</b>	60,6	29	10,4
	<b>TO</b>	64,9	20,2	14,9
Os textos das intimações, notificações e/ou mandados é claro.	<b>TRT10</b>	68,1	24,2	7,7
	<b>DF</b>	60,2	30,3	9,5
	<b>TO</b>	87,2	9,6	3,2

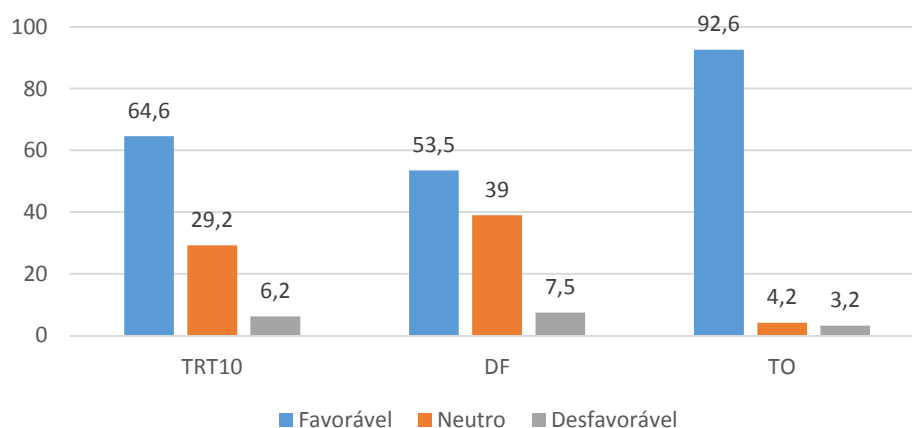
## Gráficos:

As audiências são realizadas no horário previsto.



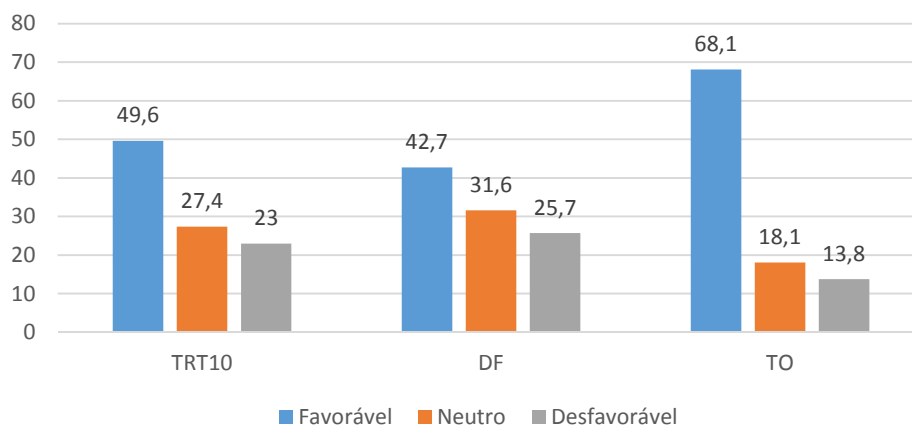
Fonte: Tabela 6.3 – ‘Não Profissionais’ – ‘As audiências são realizadas no horário previsto.’

No pregão, a forma como fui convocado para a audiência é adequada.



Fonte: Tabela 6.3 – ‘Não Profissionais’ – ‘No pregão, a forma como fui convocado para a audiência é adequada.’

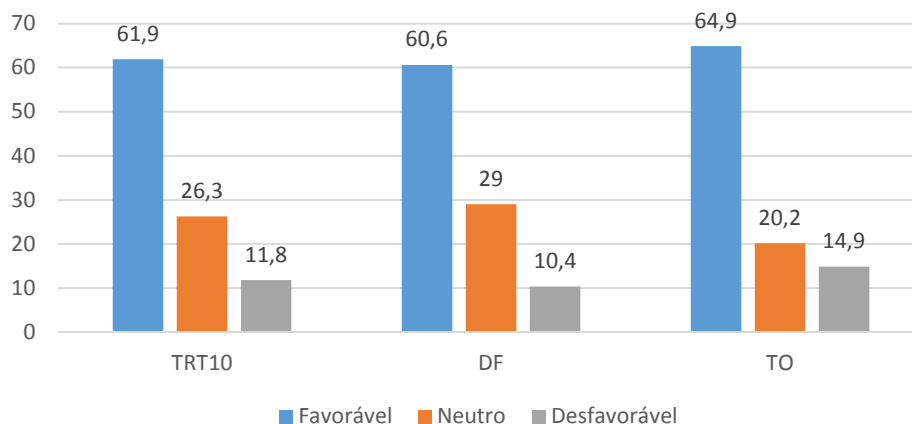
O tempo para o julgamento do processo é/foi razoável.



Fonte: Tabela 6.3 – ‘Não Profissionais’ – ‘O tempo para o julgamento do processo é/foi razoável.’

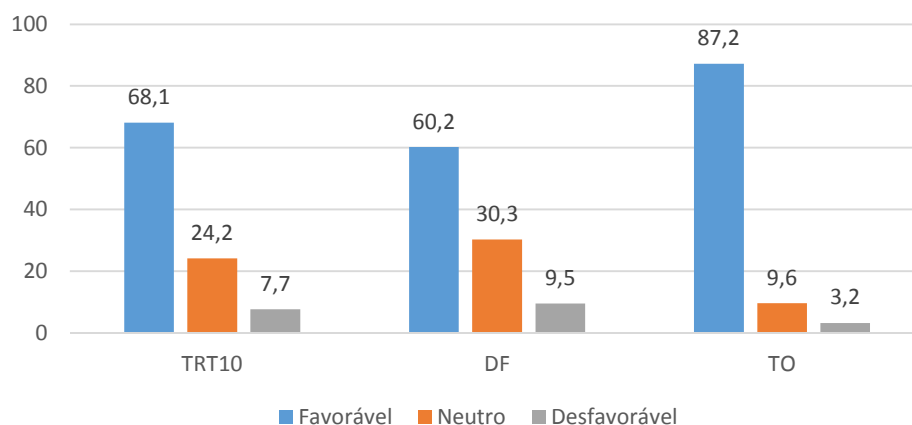


### O Juiz utiliza linguagem compreensível durante a audiência.



Fonte: Tabela 6.3 – ‘Não Profissionais’ – ‘O Juiz utiliza linguagem compreensível durante a audiência.’

### Os textos das intimações, notificações e/ou mandados é claro.



Fonte: Tabela 6.3 – ‘Não Profissionais’ – ‘Os textos das intimações, notificações e/ou mandados é claro.’

## 6.3. Prestação Jurisdicional

### Comentários – ‘Profissionais’

#### Comentários – ‘Profissionais’ do Distrito Federal:

Temas	Comentários
Os textos das intimações, notificações e mandados é claro.	Os textos das intimações, notificações e mandados costumam vir cortados, tornando o comando ininteligível, obrigando o advogado a fazer carga dos autos. O texto da intimação deveria constar a pena de revelia ao reclamado, quando não junta contestação.
A forma como as partes são convocadas para a audiência é adequada (Pregão).	O sistema de som para chamadas para as audiências normalmente apresenta problemas e nem sempre se compreende o que falam pelo mesmo. Nem sempre é possível compreender o pregão por conta do som que as vezes está horrível. Vez ou outra, o pregão falha em decorrência da voz sair cortada e as partes não

	<p>conseguem entender qual foi o nome chamado.</p> <p>Alguns juízes fazem o pregão e arquivam o processo antes mesmo de virar o minuto. Não é a primeira vez que acontece, mas nesta semana a minha audiência estava prevista para 14:15. Entrei na sala às 14:15, vi o relógio do computador da vara virar para 14:16, mas a juíza já tinha arquivado o processo e o reclamado ido embora.</p> <p>O som do pregão é baixo e chiado.</p> <p>Por vezes o áudio do pregão é difícil de compreender.</p> <p>O pregão é feito por meio do sistema de áudio que apresenta problemas, pois nem sempre se compreende o que estão dizendo.</p> <p>O som do pregão geralmente não tem é nítido, principalmente no foro de Brasília.</p> <p>Já perdemos audiência por pregão inaudível.</p> <p>No tocante ao pregão, por vezes o sistema de som deixa a desejar, provocando confusão ou até mesmo não audição do pregão.</p> <p>O pregão não fica bem claro no TRT de Taguatinga, dificuldades para ouvir a chamada.</p> <p>O pregão tem que aguardar um lapso temporal do 1º para o 2º e para o 3º. Os juízes(as) chamam um pregão seguido do outro facilitando a revelia e aumentando, em alguns casos, o arquivamento do processo.</p> <p>O sistema de som para pregão falha diversas vezes.</p> <p>Pregão: As vezes os microfones dão problema, os advogados avisam e o secretário de audiência e juiz não querem nem saber. Já passam para a próxima audiência. Já perdemos 2 audiências na mesma vara por ocasião da Juíza e do secretário ignorarem esse problema e continuarem a pauta. Tem muito tempo que não acontece, mas não sei se o problema já foi resolvido.</p> <p>Para chamanto das audiências seria interessante painel informativo para determinar quais audiências foram realizadas e quais estão sendo convocadas.</p> <p>A convocação é adequada, porém o pregão é realizado por áudio apenas; penso que um sistema audiovisual (com uma grande TV) seria mais adequado e menos estressante para aqueles que aguardam serem chamados; nós, advogados, estamos acostumados, porém o ambiente é opressor para a parte (lembrando que esta é a que recebe a prestação jurisdicional); a desregulagem do volume dos autofalantes, que às vezes fica muito alto, certamente é motivo causador de estresse nas pessoas que trabalham naquele ambiente diariamente.</p> <p>Alguns microfones estão com defeito, pois são quase inaudíveis, ou são os servidores que falam baixo. Sugere-se instalação de painel eletrônico nas salas de espera que reproduzam os chamados dos pregões.</p> <p>Além do pregão por meio de alto falantes, deveria existir um painel eletrônico ou tela informando às partes da audiência.</p> <p>Seria interessante se houvesse painel nas salas de espera com as informações dos processos chamados. O painel inclusive evitaria a circulação desnecessária, pois muitos se deslocam para poder acompanhar a pauta. Aliás, evitaria de tanta gente abrir a porta da sala de audiência.</p> <p>O tipo de convocação para a audiência não é adequado nem suficiente, acredito que um painel eletrônico que indica o número do processo é mais seguro do que a pauta pregada na porta da sala de audiência, acredito tb ser possível desenvolver um aplicativo que o advogado acompanha em tempo real a pauta,</p> <p>O pregão é feito por microfone, que muitas vezes é difícil de escutar! Será tão difícil instalar um sistema de pregão computadorizado, com as informações sobre as audiências sendo expostas em televisores instalados na área de espera das partes?</p> <p>O sistema de áudio é péssimo e deveria ser substituído por televisões, que facilitariam a visualização das chamadas das audiências.</p> <p>Por melhores que sejam os sistemas de pregão por microfone, todos os advogados no fórum já viram a situação em que alguém é convocado e a falha no sistema gera um arquivamento (ou revelia). Isso gera uma série de advogados paranoicos em vigiar as portas das audiências com medo de perder uma audiência. Minha sugestão é que seja mantido o atual sistema que funciona em mais de 90% das vezes. Ocorre que, antes de extinguir um processo ou decretar uma revelia, seria recomendável realizar um pregão pelo modo antigo.</p> <p>Com exceção de algum defeito no sistema de som, quando o pregão pode se fazer inaudível às partes e advogados, o procedimento cumpre seu papel.</p>
<p>Acredito que houve maior rapidez no atendimento à demanda com a implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe)</p>	<p>Não acredito que tenha melhorado em questão de tempo (tramitação).</p>
	<p>Rapidez na prestação jurisdicional? definitivamente não;</p>
	<p>Em geral, quanto ao andamento dos processos pelo meio eletrônico não houve melhoria na questão da celeridade, e em alguns casos houve retrocesso, pois o processo é "esquecido" mais facilmente.</p> <p>Quanto à rapidez do PJe discordo em número gênero e grau. Como já disse não queremos rapidez e sim Justiça. Com o Pje o Juiz não julga mais, apenas decide, cria o caso da maneira que quer, não analisa mais provas. É um verdadeiro desastre... O dilema do Poder Judiciário é este: decidir sem julgar.</p>

	<p>O PJe, em teoria, se apresenta ágil e revolucionário. Na prática, todavia, ainda não rendeu o que dele se esperava. É tão lento quanto a tramitação de autos físicos.</p> <p>Os processos eletrônicos são esquecidos pelos servidores das varas.</p> <p>Frequentemente é necessário despachar com magistrados e se indispor com servidores para que os feitos sejam novamente postos em andamento.</p>
A atuação do Oficial de Justiça é eficiente.	<p>Alguns Oficiais de Justiça, se se esforçassem um pouquinho mais conseguiriam realizar as notificações e citações, especialmente se tomassem nota dos expedientes apresentados pelos advogados.</p> <p>Alguns oficiais de justiça não pedem identificação das pessoas, podendo haver omissão por parte da pessoa em dizer que realmente é a responsável, além de não cumprirem com as especificações do juiz em ligar para as partes quando há solicitação de acompanhamento. Também acho que muitos não se empenham para comparecer ao endereço indicado. Um exemplo foi de um caso em que o endereço fornecido para comparecimento era do lado da sala indicada e o oficial deixou de fazer a citação.</p>
Estou satisfeito com o Processo Judicial Eletrônico (PJe)	<p>O acesso ao PJe para advogados em faixa etária mais madura, prescinde sempre de orientação, até que o sistema facilite cada vez mais o acesso simples.</p> <p>O PJe apresenta inconsistência no funcionamento, é um absurdo o limite permitido por documento de apenas 1.5.</p> <p>Algumas varas abandonaram os processos físicos, outras os eletrônicos, a exemplo a 2ª vara.</p> <p>Ao declinar competência para outra vara o número do processo não modifica, levando as partes ao erro (PJE).</p> <p>o PJe fez os processos demorarem mais (se a gente não implorar, não dão andamentos).</p> <p>Sobre o PJE, já respondi a pesquisa específica.</p> <p>O PJe é outra VERGONHA! O limite de bytes de cada arquivo é muito BAIXO, resolvam isto!</p> <p>O PJe é muito confuso, inclusive o acompanhamento pelas partes. Um problema importante com o PJe é a impossibilidade de juntar petição em PDF e poder identificá-la de forma que contribua às estatísticas. Por outro lado o programa de produzir texto é péssimo e se for colado texto nele, o texto é todo desformatado. Ademais o editor de texto não permite a identificação de páginas. Outro problema relevante é a necessidade de utilização individual, dificultando a atuação de escritórios.</p> <p>O PJe está longe de ser ideal. Ainda é muito difícil de lidar com problemas que surgem não sendo raro ocorrer que nem por telefone o pessoal do apoio resolve. Outro ponto negativo é a questão dos programas necessários (e obrigatórios) para o perfeito funcionamento serem de difícil acesso (deveria existir um link com TODOS os programas necessários para o funcionamento do PJe). Hoje, o usuário precisa Adivinhar onde encontrar os programas necessários, sem falar que a tal atualização automática é um tormento, quando deveria. Nem quando se tem uma exclusiva máquina para utilizar o PJe tem resolvido os transtornos.</p> <p>Muitas vezes o processo do PJE entra em um limbo e fica esquecido.</p> <p>O PJE ainda não permite anexar aos processos arquivos de vídeos, áudio, o que dificulta. Ademais, algumas petições demoram muito para serem atendidas pelo PJE.</p> <p>O PJE é uma desastre! Toda semana envio reclamações à Ouvidoria sobre paralisações, há meses, de processos que tramitam via PJE, estando já em fase de execução! Nas Secretarias das Varas, não há atendimento sempre disponível para os processos que tramitam via PJE.</p> <p>O PJe na fase de execução precisa ser mais efetivo pelas Varas.</p> <p>O PJe é pesado e quando precisa de atualizações só avisa no dia seguinte, mas aí o advogado á teve um infarto para protocolar o prazo do dia anterior.</p> <p>O serviço de PJE constantemente fica processando, sem carregar a assinatura digital, o que causa grande desgaste aos advogados. Faltam campos para que possamos enquadrar corretamente os documentos e peças juntadas. Apesar do Tribunal exigir que os advogados cadastrem corretamente as peças, quando os servidores convertem os processos físicos em digitais, cadastram todas as peças como documentos diversos.</p> <p>O sistema do mozilla/java não pode ser atualizado, senão o advogado fica sem acesso.</p> <p>O sistema precisa ser melhorado, ocorre muito erro principalmente quanto a juntada de documentos em PDF (questão de tamanho de documento) deveria ser mais flexível, a questão do tamanho dos documentos. Quanto aos prazos, também poderia ser inserido no campo expediente da mesma forma como ocorre com o PJe do TJDFT, assim facilita na contagem dos prazos.</p> <p>Problemática a conversão físico para eletrônico tinha que acabar com essa questão de certificação digital e de tantos aplicativos para ter acesso ao PJe.</p> <p>quando do ingresso com pedidos de ações iniciais algumas varas não marcam as</p>

	audiências de imediato, isso acarreta frustração posto que, foi dito quando da implantação do sistema não haveria a espera, por tal motivo acho falho, uma vez que tudo é eletrônico.
	Toda vez que o firefox é atualizado, tenho problemas para acessar o DJe com assinatura digital. Isso faz com que eu perca muito tempo formatando e atualizando o aplicativo na versão aceita.
	Todos os procedimentos e processo dentro do TRT10 são incrivelmente lentos e demorados. Nada é ágil. E o processo eletrônico muitas vezes trava ou não permite ações simples. Péssimo programa. Péssimo tribunal.
	Está acontecendo problemas graves com a falta de conhecimento do sistema PJe pelos servidores da justiça. Falta muita informação por parte deles. Eu como advogado, tenho problemas de ter informações concretas dos servidores, imaginem as pessoas físicas!
	O PJe ainda apresenta alguns erros, mas acredito que é um bom sistema. O que me assusta é a informação de alguns servidores ao falar que dependendo da titularização do documento juntado, a petição não é lida e de que o advogado deve acompanhar o processo com mais afinco para dar andamento.
	No que se refere ao PJE, particularmente, gosto do sistema. Contudo, os servidores não estão preparados para trabalhar com o sistema. Dependendo da vara, uma petição protocolizada demora meses para ser despachada.
	Quanto ao PJE trouxe maior comodidade, porém ainda a tramitação é mais lenta que em processos físicos, os servidores não estão bem adaptados aos ambiente virtual e há demora para análise das petições tendo em vista que a juntada é automática.
	O grande problema é o acesso ao site do trt10 porque só é possível pelo <i>Firefox</i> versão atrasada. Sempre se faz necessário desinstalar a versão atualizada e instalar a versão atrasada do <i>Firefox</i> . Atualizem versão do <i>Firefox</i> que permita o acesso ao site do PJe. Resolvam por favor.
	Estou PROFUNDAMENTE INSATISFEITO COM O PJE; basta dizer que é necessário fazer o downgrade do meu browser e impedir que o Java seja atualizado; dito isto o programa possui diversos defeitos e regras não claras com relação à utilização do PDF/A, bem como comportamentos irregulares, especialmente ao fazer o upload de arquivos que, sem qualquer aviso, saem da ordem pretendida pelo advogado, comprometendo a compreensão sistemática de uma Inicial com documentos; e mais: o tamanho máximo permitido (1,5MB) beira o ridículo (!) basta pensar que o antigo disquete tinha uma capacidade de 1,44 (!); ora, hoje é possível fazer streaming de filmes em qualidade de 1080p em tempo real, não havendo obstáculos técnicos para permitir o upload de arquivos um maiores; e ainda, nessa seara, certamente o envio de pequenos arquivos de 1,5MB deve comprometer (e muito!) a compreensão do documento que se pretende seja avaliado pelo Juiz;
	Acho que o PJE deveria aumentar o tamanho do arquivo para 2,5MB
	No PJe, depois de determinada atualização, tornou-se impossível a habilitação de mais de um procurador por parte impedindo o amplo acesso aos autos e ao peticionamento.
	Aumentar o tamanho dos arquivos anexados aos processos.
	É necessário aumentar o tamanho do arquivo para o PJE. Apenas 1,5 MB inviabiliza o trabalho do advogado, pois perde muito tempo para redimensionar o tamanho dos arquivos.
	É necessário que haja no PJE meio para juntada de vídeos, pois atualmente não existe. Há Varas do Trabalho que aceitam juntar as mídias e outras que pedem a degravação, o que aumenta o custo do processo. No meio físico isso não existia, as partes apenas juntavam ao processo e todos tinham acesso. O limite de tamanho dos documentos também é outro ponto negativo, por vezes os documento perdem muita qualidade. Poderia haver também meio mais eficaz para cadastra mais de uma advogado responsável no processo; na habilitação somente um pode ser habilitado.
	O PJe pode melhorar, principalmente no que se refere ao tamanho do arquivo, atualmente limitado a 1,5 MB.
	O PJe foi uma das maiores inovações trazendo mais celeridade aos processos, no entanto, acredito que possa melhorar um pouco mais. Como sugestão, recomendo que os processo findados saiam da linha do acervo geral e permanecesse somente os em tramites, criando uma pasta/janela exclusiva para processos vindos.
	PJe - Há necessidade de maior capacidade de MB para anexar os documentos. Ex: CCT geralmente não anexa, há necessidade de fracionar.
	PJE: minha crítica é quanto ao limite do tamanho dos arquivos (1.500 Kb), poderia ser maior; outra coisa é a possibilidade do advogado que se habilita no processo, só tem a oportunidade de optar pela parte demandada e nunca pelo reclamante. Sou de um escritório em que toda a equipe de advogados atuam em todas as causas e toda vez que quero me habilitar pelo RECLAMANTE, o pje só me possibilita escolher/optar pela parte contrária. As publicações saem como se eu fosse advogada da parte contrária. Isso tem que ser corrigido com urgência!

	<p>Obviamente o PJE é valioso para o advogado, pois este não mais necessita ir ao fórum (ou delegar a seu estagiário tal função) para meramente ter acesso aos autos; o PJe também promove a eliminação de papel, e os desperdícios decorrentes, o que, sem dúvida, é importantíssimo para a preservação de nosso meio-ambiente;</p> <p>A depender do número de documentos a serem enviados, demora muito para protocolar no sistema PJe. Poderiam criar um programa mais eficiente e que envie documentos em lote.</p> <p>Sem sombras de dúvidas, até agora o grande ponto positivo (e talvez o único) do PJe foi retirar o advogado do balcão do secretaria. E isto é muito pouco para o grande investimento que foi feito, em todos os sentidos.</p> <p>Pje auxilia muito a vida do advogado, que pode acessar os autos do escritório sem precisar buscar a vara, aguardar pra ser atendido, quando o é descobrem q o processo sumiu... Em fim, inúmeros problemas nos autos físicos. Satisfeita com o programa, informações claras para acompanhamento.</p>
Os acórdãos são prolatados em prazo razoável.	<p>Os acórdãos tramitam em médio prazo, com exceção dos Processos do PJe, em que um processo pode passar mais de um ano com o relator.</p> <p>Acórdãos: Prazo. Idem. Não queremos rapidez e sim Justiça... Queremos o cumprimento efetivo do art. 489, do CPC. Processo judicial é a pior merda que já inventaram e vai levar o Poder Judiciário à fechar suas portas em breve...</p> <p>Há acórdãos que, por conta de férias seguidas de relator e revisor, ultrapassam o prazo de 120/150 dias para serem prolatados.</p>
O desempenho da Contadoria é satisfatório.	<p>Contadoria a passos de tartaruga, fora a restrição para atendimento ao público, horários estipulados, não o mesmo do tribunal.</p> <p>- o atendimento na contadoria é excepcional; o desempenho da Contadoria é preciso e, na prática, perfeito; o tempo demorado na Contadoria é simplesmente desesperador sendo que, mais uma vez, ignora-se o fato de a parte Demandante ser idosa.</p> <p>Muito lento.</p> <p>A contadoria não é ágil, em especial com os Processos do PJe.</p> <p>A liquidação de sentença na Contadoria - SECAL demora em média 3 meses, isso falando de cálculos simples.</p> <p>contadoria: muitos erros nos cálculos e demora.</p> <p>O desempenho da Contadoria pode melhorar, ainda encontramos incorreções nos cálculos.</p> <p>A Contadoria, estão, nem se fale! Comete ERRO atrás de ERRO! PÉSSIMO SERVIÇO da contadoria!</p> <p>O desempenho da contadoria é preocupante, muitos cálculos sequer são consolidados corretamente (muitas vezes não transcrevem os valores corretos, esquecem o FGTS e especialmente o IRPF), além do mais, muitas vezes não informam a base de cálculo do imposto de renda ou os meses RRA, muito importantes para que as partes lancem as informações corretas para a Receita e não caiam na malha fina. Seria interessante que os processos fossem para a contadoria com orientações específicas a respeito do que se quer que ela faça para dar maior agilidade ao processo. Se o pedido for de parecer, identificar especificamente em relação a o que. Por fim, deve-se ressaltar que as consolidações nunca informam valores referentes a obrigações e fazer, como inclusão de valor em folha ou alteração de forma de pagamento em folha, implementação de benefício.</p> <p>O mesmo se diga da contadoria (escassez de pessoal).</p> <p>Já com relação a contadoria, os processos lá ficam em média mais de três meses para liquidação.</p> <p>A contadoria está realizando trabalho jurídico e muitas vezes analisando questões que fogem de sua alçada.</p> <p>Outro grande problema é a CONTADORIA JUDICIAL ! Não dá pra confiar ! Os erros são crassos e constantes ! Péssimo o serviço, além de demorado ! Pelos constantes erros são interpostos recursos, o que faz com que sobrecarregue ainda mais a máquina judiciária trabalhista desta 10ª Região.</p> <p>A Contadoria só faz merda, uma vez que o Juiz não orienta o alcance do julgado. No final, mais recursos porquanto o juiz não sequer um conta de 2 +2, ai já viu neh. Tome recurso até o TST...</p> <p>Os processos eletrônicos na contadoria está demorando em média 90 dias e antigamente no físico demorava em média 30 dias.</p> <p>Contadoria tem atendimento em horário diferente do q o tribunal (acho péssimo).</p>
As sentenças são prolatadas em prazo razoável.	<p>A prolação de sentenças SIMPLESMENTE não é cumprida, sendo que o adiamento é a regra; neste ponto TAMPOUCO RESPEITA-SE O DIREITO DO IDOSO;</p> <p>A 6ª vara não julga os processos. A 6ª vara esquece de sentenciar.</p> <p>Boa parte das Sentenças demoram muito a sair. Mas existem casos que ultrapassam o tolerável, com juízes que marcam data para prolação de Sentença e a remarcam por diversas vezes.</p> <p>Algumas varas têm apresentado muita dificuldade na prolação das sentenças, e</p>

	demora nada razoável na fase de execução. A 15ª vara adia diversas vezes as sentenças, existem processos em que a instrução foi encerrada em 06/2015 a até hoje não foi prolatada a sentença. O mesmo ocorre com a 5ª vara.
	Há casos de juízes que são transferidos de uma vara para outra sem prolatar as sentenças nos prazos programados, ficando as partes em um limbo com o chamado prazo sine die, mesmo se tratando da discussão de verbas de caráter alimentar.
	O tempo das sentenças está bom. Todavia, muitas vezes é preferível que se leve maior tempo para o julgamento em prol da qualidade, pois se verificam muitas vezes erros grosseiros, como o erro do nome e dos dados das partes.
	O trâmite do processo de conhecimento é muito demorado, haja vista o procedimento, como praxe, possui duas audiências. Um Juiz atento faria apenas uma, com recepção da contestação antes da audiência e, sabendo que não haveria necessidade de audiência de instrução, uma vez que a prova seria apenas documental, já prolatava a sentença nesta única audiência, onde haveria a oportunidade de acordo.
	Quanto a razoabilidade no prazo para prolatar a sentença, não queremos rapidez e sim qualidade nos provimentos judiciais. Sentenças bem fundamentadas e com apoio concreto nas provas. Isso evitaria insatisfação das partes e, portanto, menos recursos.
	Prolação de sentenças: algumas varas, em especial a 15a. VT BSB tem adiado os processos com frequência (tenho casos de 5 adiamentos seguidos em 1 processo, quase 1 ano pra publicar a sentença).
O tempo para tramitação dos processos da fase de conhecimento é satisfatório.	O tempo de tramitação é do TRT10 na 1.ª instância é um acinte; há audiências de instrução sendo marcadas mais de 1 ano após a inaugural; neste ponto faço a especial observação de que, na prática, NÃO EXISTE TRAMITAÇÃO PRIORITÁRIA PARA O IDOSO.
	Há se implantar algumas técnicas para melhorar a tramitação para que se evite diligência desnecessárias.
	Algumas varas.
	O tempo de tramitação dos processos aumenta a cada dia. A demanda conta muito mas o emprenho dos servidores deixa muito a desejar.
	Também cumpre ressaltar, que em algumas Varas de Brasília o tempo entre a audiência inaugural e a de instrução dura cerca de 1 ano. Tem vara do trabalho em Brasília que a audiência de instrução está sendo marcada para o final de 2017.
	Entre uma audiência inicial e a audiência de instrução, estão marcando com quase um ano de intervalo!!!
	O tempo de tramitação dos processos PIOROU MUITO após a GREVE de 2015!
	É totalmente insatisfatório, um desalento aos Não Profissionais, o tempo de tramitação de um processo de conhecimento e mesmo de uma execução. É um absurdo, e se mostra cada vez mais comum, que uma sentença seja prolatada após 12 ou mais meses depois de conclusos os autos ao magistrado para tal fim. Aliás, um simples despacho de mero expediente chega a ser proferido depois de mais de 90/120 dias de uma determinada movimentação nos autos. Há execuções tramitando há mais de 3 anos, em consequência da morosidade das secretarias das varas, que não tomam as providências necessárias em tempo hábil, e quando o fazem estas já não mais se mostram satisfatórias à pretensão do credor.
	O processo de conhecimento está demorando demais, e com isso o Não Profissionais fica muito prejudicado. Os processos que demoravam em média 06 meses para ter audiência inicial, instrução e sentença está demorando em média 2 anos.
	Processo de conhecimento e execução os mais lentos do país em justiça trabalhista.
	O que está se tornando absurdo são distâncias em que são designadas as audiências. No Foro de Brasília existem varas que designam audiência de instrução para mais de um ano após a primeira audiência. Isso é injustificável e deveria ser inclusive objeto de Sindicância por parte do Tribunal.
	As audiências demoram muito para serem marcadas, principalmente as de instrução. O julgamento da demanda demora muito mais do que o estabelecido em lei.
	Audiência em excesso. Pauta "congestionada".
	Nas varas do trabalho de Brasília, estão levando mais de um ano entre a audiência inicial e a de instrução, a fase de execução tanto nas varas do trabalho de Taguatinga, como as de Brasília, estão demorando muito, haja vista que para fazer um simples Bacenjud chega a demorar em média 6 meses.
	Nos processos do TRT Brasília a audiência é marcada com um período muito longo em relação a data da distribuição.
	Está demorando demais para marcar a 1ª audiência.
Os processos estão muito morosos. As audiências estão demorando demais para acontecer (pelo menos 1 ano entre audiência inicial e audiência de instrução).	
RTOrd 0001325-90.2016.5.10.0019 - Rescisão Indireta, foi autuado em: 17/09/2016 e	

	<p>a audiência marcada para 26/05/2017 08:30, ou seja mais de 8 meses para uma audiência inicial? Olha, fica até complicado de explicar para o Cliente! Se possível, antecipar tal audiência.</p> <p>A celeridade na prestação jurisdicional, no âmbito da Jurisdição de Brasília - 1º Grau, era bem mais célere. É desalentador, a parte hipossuficiente participar da audiência inicial e saber que a audiência em prosseguimento acontecerá - em média - depois do decurso de 1 (um ano). Como advogado, percebo que a parte fica desolada, após a audiência inicial, quando se depara com essa realidade. Todavia, por Justiça, é importante ressaltar que a Jurisdição prestada em Taguatinga/DF vem sendo levada a efeito com muita celeridade, devendo, com a devida vênia, servir de modelo para a jurisdição de Brasília/DF, haja vista que a sobrecarga de trabalho de Taguatinga não é inferior à de Brasília. A propósito, não se deve olvidar a memorável/lapidar e sempre atualizada doutrina: "Justiça atrasada não é justiça e sim injustiça qualificada e manifesta." (Rui Barbosa).</p> <p>A justiça do trabalho no Distrito Federal está demorando e morosa como a justiça Cível. Hoje não temos diferença!</p> <p>As respostas oscilam muito pois cada vara tem um método e um procedimento diferente. Creio que até dificulta para as partes pois temos que saber como cada uma das varas se dar com cada processo.</p> <p>As audiências demoram muito para serem marcadas, principalmente as de instrução. O julgamento da demanda demora muito mais do que o estabelecido em lei.</p>
<p>O tempo para tramitação dos processos da fase de execução é satisfatório.</p>	<p>Audiência em excesso. Pauta "congestionada".</p> <p>Nas varas do trabalho de Brasília, estão levando mais de um ano entre a audiência inicial e a de instrução, a fase de execução tanto nas varas do trabalho de Taguatinga, como as de Brasília, estão demorando muito, haja vista que para fazer um simples Bacenjud chega a demorar em média 6 meses.</p> <p>Nos processos do TRT Brasília a audiência é marcada com um período muito longo em relação a data da distribuição.</p> <p>Está demorando demais para marcar a 1ª audiência.</p> <p>Os processos estão muito morosos. As audiências estão demorando demais para acontecer (pelo menos 1 ano entre audiência inicial e audiência de instrução).</p> <p>RTOrd 0001325-90.2016.5.10.0019 - Rescisão Indireta, foi autuado em: 17/09/2016 e a audiência marcada para 26/05/2017 08:30, ou seja mais de 8 meses para uma audiência inicial? Olha, fica até complicado de explicar para o Cliente! Se possível, antecipar tal audiência.</p>
<p>As audiências são realizadas no horário previsto.</p>	<p>A celeridade na prestação jurisdicional, no âmbito da Jurisdição de Brasília - 1º Grau, era bem mais célere. É desalentador, a parte hipossuficiente participar da audiência inicial e saber que a audiência em prosseguimento acontecerá - em média - depois do decurso de 1 (um ano). Como advogado, percebo que a parte fica desolada, após a audiência inicial, quando se depara com essa realidade. Todavia, por Justiça, é importante ressaltar que a Jurisdição prestada em Taguatinga/DF vem sendo levada a efeito com muita celeridade, devendo, com a devida vênia, servir de modelo para a jurisdição de Brasília/DF, haja vista que a sobrecarga de trabalho de Taguatinga não é inferior à de Brasília. A propósito, não se deve olvidar a memorável/lapidar e sempre atualizada doutrina: "Justiça atrasada não é justiça e sim injustiça qualificada e manifesta." (Rui Barbosa).</p> <p>A justiça do trabalho no Distrito Federal está demorando e morosa como a justiça Cível. Hoje não temos diferença!</p> <p>As respostas oscilam muito pois cada vara tem um método e um procedimento diferente. Creio que até dificulta para as partes pois temos que saber como cada uma das varas se dar com cada processo.</p> <p>As audiências NUNCA são realizadas no horário previsto.</p> <p>As audiências NUNCA são realizadas no horário previsto; aliás, é uma afronta aos Advogados e Não Profissionais; compreendo ser necessário o sacrifício do tempo de TODOS em favor da necessidade de realizar-se a maior quantidade de audiências em um dia; porém, realizar a marcação de audiências inaugurais de 2 em 2 minutos e instruções de 5 em 5 é um verdadeiro escárnio; em 2 minutos não é sequer possível confeccionar a ata, quanto mais pretender fazer qualquer tipo de conciliação; e o resultado é, invariavelmente, pouca dedicação dos Magistrados no fomento à conciliação; e ainda, não se pode dispensar o fator humano que incide sobre o Juiz, pois ele se torna uma máquina desinteressada na lide e concentrado unicamente em cumprir sua pauta; por conta disto, testemunhas são indeferidas, pois significam um atraso substancial para as audiências subsequentes.</p> <p>Infelizmente não. Quando o atraso ocorre entre uma audiência e outra é totalmente compreensível, porém, em algumas das varas, notadamente a 5ª vara a juíza chega por volta das 9h50 quando a primeira audiência estava prevista para iniciar as 9h30, ou seja, quando a magistrada inicia o pregão já deveriam ter sido chamadas mais ou menos 10 audiências.</p> <p>Minoria.</p>

As audiências não são realizadas nos horários marcados e o pior é que os advogados são tratados de forma não cordial. Audiências estão sendo realizadas no período noturno, inclusive iniciando a partir das 19h. (15ª Vara do Trabalho).
Está certo que são por causa dos acordos que são costurados nas audiências, mas as de conciliação costumam não serem na hora aprazada, com exceção da primeira.
Grande parte das audiências começam com atraso.
A maioria das varas possuem um atraso muito grande nas suas pautas, principalmente a 16a e 17a varas. Algumas varas marcam julgamento sine di, alegando a grande quantidade de serviço na vara, o que deixa a parte muito aflita.
Quando temos audiência perdemos a manhã ou à tarde inteira por que os horários das audiências NÃO SÃO RESPEITADOS, É O CÚMULO AGENDAR AS AUDIÊNCIAS COM INTERVALOS DE 5 MINUTOS ENTRE ELAS.
As audiências nunca ocorrem no horário marcado. O prazo é extremamente demorado quando da marcação das audiências, principalmente no foro de Brasília.
As audiências NUNCA são realizadas no horário, já cheguei ao absurdo de esperar mais de 5h.
As audiências raramente são realizadas no horário previsto.
As audiências têm sido marcadas com um tempo de distância que mal dar para redigir uma ata ou qualificar as partes. Audiências com variação de tempo de 2 minutos é um absurdo. Tal procedimento tem gerado corredores lotados desde o início da manhã, o que gera falta de assentos e conforto. Tem ocorrido, corriqueiramente, a marcação da última audiência para as 9:00, no entanto, a previsão de início dessa audiência será às 11:00 ou 11:30.
As audiências, em geral, são realizadas com ATRASO. Um TOTAL DESRESPEITO com o CIDADÃO! Organizem melhor o tempo entre cada audiência!
Em especial quando as audiências atrasam, os corredores e salas de espera ficam muito cheios tornando-se difícil ouvir o pregão.
Existem magistrados que têm o péssimo hábito de marcar audiências com o intervalo de 5 (cinco) minutos entre elas, nos fazendo aguardar normalmente entre uma e duas horas!
Geralmente há atrasos nas audiências, em razão, acredito, do volume de processos para o número pequeno de juizes o que reflete no atraso na prolação das sentenças e do processo de execução.
O atraso na realização da audiência é regra. Algumas varas, no momento do pregão, indicam o horário que a audiência estava marcada, o que ajuda bastante. Outras varas, contudo, não o fazem.
Os atrasos nas audiências viraram regra. Raramente uma audiência tem início no horário designado.
Atrasos de mais de 2 horas para inicio das audiências. Salas de espera lotadas. Muitas vezes falta ar condicionado e agua.
LENTA.ALGUMAS VARAS MARCAM 3 AUDIENCIAS PRO MESMO HORARIO, OU PAUTA NUMA TARDE COM 40 AUDIENCIAS, IMPOSSIVEL CUMPRIR, DIFERENCA DE 2 A 3 MINUTOS ENTRE UMA AUDIENCIA E OUTRA, E NA RATICA DURAM 15MINUTOS
SOBRE AUDIÊNCIASUma boa parte das audiências é marcada com um tempo mínimo para a audiência subsequente.Normalmente, isso gera um atraso, que vai do pequeno ao injustificável nas últimas audiências.Por muitas vezes, há audiências de instrução marcadas com 5 minutos entre uma e outra.Se as audiências fossem marcadas até o horário das 17h45, os atrasos seriam um inconveniente que não decorre da falta de planejamento.No entanto, a maior parte das audiências não são marcadas para depois das 15h30.É perfeitamente possível marcar audiências 16h e até às 17h para propiciar às partes e aos advogados uma espera menor (por que é comum chegar pontualmente para uma audiência marcada para 15h20 e esperar até 16h40).Portanto, a sugestão é espaçar mais as audiências para gerar mais comodidade às partes e aos advogados, sem prejuízo do excelente trabalho realizado por muitos juizes, que conseguem seguir suas apertadas e desafiantes pautas sem atraso, ou com atraso pequeno.
Poucas varas iniciam as audiências no horário.
Outro grave problema é a pauta de audiências, marcadas em muitas vezes de minuto a minuto (iniciais). É impossível cumprir a programação e, via de regra, os advogados acabam por comprometer seus compromissos profissionais para ter que aguardar os constantes atrasos.
Reitero o comentário anterior - "Gostaria que a habilitação de mais de um Advogado - atuando pelo Reclamante/Autor, naqueles processos já autuados (já em curso), pudesse ser feita diretamente pelos Advogados (pelo próprio Sistema) -, haja vista que, até então, somente se consegue essa habilitação com o Auxílio de um Servidor do TRT. Observe-se, essa inconsistência não ocorre quando o Advogado esta pelo Réu - a parte Demandada."



	É comum que o reclamante não compareça na audiência e antes disso nossa defesa fica disponível, fazendo com que a parte tenha acesso a tese defesa. Ex: já aconteceu do rcite ter acesso a defesa e constatar que aquele paradigma apontado não prestava para o pedido de equiparação. O rcite faltou a inicial e posteriormente ajuizou nova ação e alterou o paradigma.
Não categorizado.	Há diretor de vara em Brasília* estúpido e ignorante com os usuários
	Publicações que informam a disponibilidade de certidões e similares poderiam conter o nome da pessoa a qual é destinado o documento.
	O campo de pesquisa à jurisprudência não é eficiente pois os tópicos apresentados para pesquisa não a realizam na ementa e sim no corpo do acórdão.
	No contexto geral. Há um progresso no que respeita ao aperfeiçoamento dos serviços.

\*há citações nominais que foram levadas para a Administração.

## Comentários – ‘Profissionais’ do Tocantins:

Temas	Comentários
A atuação do Oficial de Justiça é eficiente.	Oficiais de justiça lentos e preguiçosos.
Estou satisfeito com o Processo Judicial Eletrônico (PJe)	A implantação do Processo Judicial Eletrônico, sem dúvidas, melhorou sobremaneira o acesso ao processo, conferindo maior rapidez aos feitos. Contudo, o sistema utilizado ainda precisa ser melhorado. às vezes é absurdamente penoso manusear o sistema. Exemplificando, os computadores que possuem programas originais são constantemente atualizados pelo Java. Ocorre que a cada atualização sobrevém algum tipo de incompatibilidade com o sistema PJE, sendo necessária a presença de um técnico para resolver o problema. Outra coisa: quando se cadastra as partes para protocolos de iniciais, tentou-se facilitar o procedimento para o TRT, mas dificultou sobremaneira para o advogado, pois exige muita informação que poderia ser dispensada. Há, ainda, o tamanho do documento a se anexar. Enquanto no sistema E-PROC é anexável documento de até 3 megas, no PJE somente se anexa doc de 1,5 megas. Enquanto no E-PROC vc anexa até 05 documentos sucessivos com a inicial, no PJE deve ser feito individualmente.
	Após decurso de prazos no sistema não há agilidade em nova conclusão após manifestação das partes. Manifestações protocoladas anteriormente a data de audiência futura não são analisadas antes da audiência, tornando moroso o tramite.
	Com o PJe, infelizmente, os servidores se dedicam mais a outras "tarefas" na internet (e-mails, notícias, horóscopos, etc), em detrimento a realização das atividades diárias, como dar andamento processuais aos autos.
	Quanto ao sistema PJE ajudou muito, porém existem o problema de travar o sistema.
	Devido ao funcionamento exigir o navegador e o java em versão desatualizada o Sistema torna-se complicado, pois utilizamos outros programas na máquina que exige as versões dos mesmos programas (Mozilla e Java) atualizadas, ou temos de utilizar duas máquina, uma para o PJE e outra para outras finalidades. Tal fato torna dispendioso o uso de recursos. Outro detalhe envolve a insegurança ao usar o sistema na inserção de documentos com prazo, pois ocorrem travamentos, o que exige cuidado redobrado e muito tempo na hora de inserir tais documentos.
	Para aprimorar ainda mais a plataforma do PJe, ela poderia permitir o carregamento de arquivos acima de 4MB.
	A título de sugestão, poderiam aumentar o peso por arquivo enviado, 1,5 MB é extremamente pequeno para enviar documentos comprobatórios. Justiça comum por exemplo, no eproc Tocantins, são 3MB . No demais, o sistema PJE está cumprindo sua função. Att.
	PJE: As intimações, quando cumprida, protocolada deveria sair do campo "intimações". A 1ª Vara não tem prazo razoável para o término do processo, audiências demoram a ser realizada, média de 1 ano para o fim do processo de antechecimento, MUITO RUIM.
Os acórdãos são prolatados em prazo razoável.	Acórdãos parados há mais de um ano.
O desempenho da Contadoria é satisfatório.	Contadoria com apenas um designado para realizar o cálculo, gerando um tempo enorme de espera.
As sentenças são prolatadas em prazo razoável.	Sentenças com mais de 8 meses de atraso.
O tempo para tramitação dos processos da fase de conhecimento é	Em Palmas/TO, a segunda vara é super rápida a tramitação dos processos, já a Primeira Vara é muito demorada.
	Existem diferenças gigantescas entre as varas dos fóruns trabalhistas em

satisfatório.	determinadas Comarcas, podendo citar a Comarca de Palmas, enquanto um processo protocolado na 2ª vara tem audiência conciliatória designada no lapso temporal de 20 dias entre protocolo e realização da mesma, a 1ª Vara esta designando audiência de conciliação para 3 meses após o protocolo, o que tem dificultado a vida dos que buscam o judiciário para ver seus direitos satisfeitos, sem contar o atraso da realização das audiências na citada vara.
O tempo para tramitação dos processos da fase de execução é satisfatório.	O maior gargalo da Justiça do Trabalho, especialmente das Varas do Trabalho de Araguaína/TO, onde atuo, ainda é a fase de Execução. São longas e intermináveis, e na maioria das vezes, sem sucesso para a parte credora que "termina ganhando mas não leva". Execuções que se arrastam por falta de preparo do magistrado, oficial de justiça e demais.
As audiências são realizadas no horário previsto.	Audiências que se alongam até o período noturno. Pauta de audiência com designação da audiência de instrução para 08 meses da audiência inaugural.
Não categorizado.	Só acho que a dra. Regina não está acompanhando o ritmo da dra. Patrícia. Se a dra. Regina trabalhasse no mesmo ritmo da dra. Patrícia a Vara seria 100%.

## Comentários – ‘Não Profissionais’

### Comentários – ‘Não Profissionais’ do Distrito Federal:

Temas	Comentários
O Juiz utiliza linguagem compreensível durante a audiência.	A linguagem jurídica é cifrada e comum a quem compartilha o idioleto. às partes leigas, soa como linguagem ritual, desprovida de objetividade e voltada para embaçar sentidos ou dificultar compreensão. Eu entendo que é preciso ser assim, senão ninguém respeitaria Juiz ou Desembargador.
	Juízes deuses. Graças a Deus vão aprovar o abuso de autoridade.
	Normalmente as partes se sentem pouco a vontade com os juízes, pois são pragmáticos no momento da audiência. Compreendo a exigência da imparcialidade, mas nunca percebi o interesse dos juízes pela causa.
Os textos das intimações, notificações e/ou mandados é claro.	As intimações têm um texto com dificuldade de entender a linguagem. Quanto às intimações / notificações nunca recebi nenhuma. Algumas tive acesso pelo Push, pois sou cadastrada.
No pregão, a forma como fui convocado para a audiência é adequada.	Áudio ruim Em relação ao pregão seria muito melhor se houvesse um painel eletrônico nas salas de espera, assim como nos aeroportos.
As audiências são realizadas no horário previsto.	Atraso nas audiências
	Audiências demoram para começar. Elas deveriam ter um tempo mais específico e não atrasar nenhum minuto.
	Em relação as Audiência foram bem rápidas e praticas. Todas as audiências que participei (04 processos) nenhuma foi realizada no horário previsto.
O tempo para o julgamento do processo é/foi razoável.	A Execução está muito demorada. Fico preocupado pois não confio muito no advogado.
	Desde 2014 estou com um processo e a juíza por várias vezes adiou sua decisão.
	Minha insatisfação vai para a contadoria , meu processo levou três meses para sair o cálculo quando saiu o valor não estava correto , a empresa fez o deposito com o valor exato. Meu advogado pediu o alvará para retirada do valor concordando com a empresa mesmo assim voltou para a contadoria. Desejo que não tenha que aguardar mais três meses pois estou precisando do dinheiro. Querria muito agilidade nesse setor. Processo 01831 décima primeira vara ano 2015.
	Muito demorado para resolução da causa pois o reclamado tem milhões em bens mas com os inúmeros e infundáveis recursos 'r pois 6 anos e uma aberração quando o reclamado tem condição de pagar se o reclamante ganhou o seu direito cumpra-se.
	O processo é muito demorado e o retorno não vale muito a pena, comparando com a demora do mesmo.
	Os processos são julgados numa morosidade incrível. Se eu no meu trabalho levasse esse tempo todo para julgar uma ação com certeza seria demitido. Mais esses juizes se acham Deus.
	Tenho um processo em tramitação a mais de 10 anos e estou no aguardo de uma decisão deste Tribunal. o que realmente é demorado e a resolução da questão porque já fazem 2 anos que tive uma sentença favorável é ainda assim o processo não transitou em julgado.

	<p>Minha ação está em andamento há 11 anos. Desde novembro de 2015 somente para o Perito realizar a união de duas contas e atualizar o valor a ser recebido por mim com os juros e correção monetária. As partes tem 5 dias para se pronunciar e demonstrar/concordar com cálculos. O Perito tem mais de um mês para entregar os cálculos. No meu caso não entregou o determinado pelo Juiz e o processo demorou um ano para voltar a ele. O processos não andam. Cada etapa dura meses. Por exemplo, a Juíza do meu processo, embora eu tivesse já depositada a parte incontroversa, "era contra" adiantar à parte autora o valor devido, embora eu já tivesse acostado aos autos a isenção do Imposto de Renda por moléstia grave. E tenho prioridade ... Imagine se não tivesse..... Falta humanização e atenção do TRT e seus Juízes aos casos especiais e urgentes. Uma pessoa em tratamento de câncer não tem muito tempo e precisa de dinheiro para pagar o que o Plano de Saúde não paga.</p>
	<p>Tramitação processual muito lenta.</p>
	<p>Um dos meus processos foi postergado por um ano pelo juiz, após esse prazo foi julgado rapidamente pelo desembargador, que solicitou reformulação da sentença, está novamente está sendo postergada por um ano, dando um prazo total de dois anos para uma única decisão.</p>

### Comentários – ‘Não Profissionais’ do Tocantins:

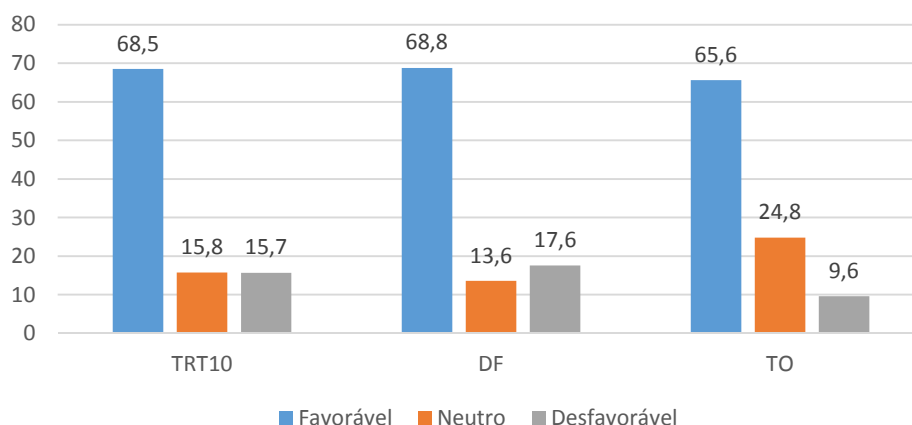
Temas	Comentários
O Juiz utiliza linguagem compreensível durante a audiência.	Os juízes retiram o sigilo das contestações antes da audiência inicial, mesmo que façamos requerimento fundamentado nesse sentido.
No pregão, a forma como fui convocado para a audiência é adequada.	Perdemos uma audiência em razão de falha no aparelho de som que faz a pregão.
O tempo para o julgamento do processo é/foi razoável.	Os processos do PJe estão demorando para subir para o Tribunal.

### 6.4. Serviços Online

Serviços Online – resultado da pergunta comum a ‘Profissionais e ‘Não Profissionais’	Local	Favorável (%)	Neutro (%)	Desfavorável (%)
Tenho acesso às informações de que necessito pelo site, sem dificuldades.	TRT10	68,5	15,8	15,7
	DF	68,8	13,6	17,6
	TO	65,6	24,8	9,6

Gráfico:

Tenho acesso às informações de que necessito pelo site, sem dificuldades.



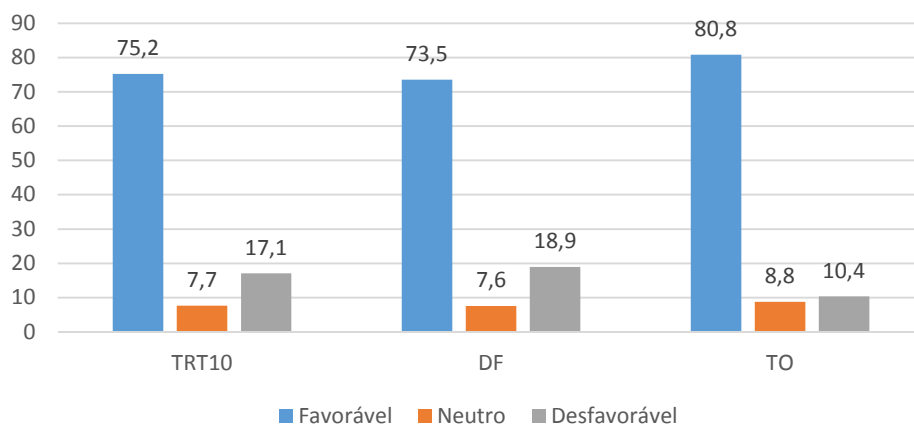
Fonte: Tabela 6.4 – ‘Geral’ – ‘Tenho acesso às informações de que necessito pelo site, sem dificuldades’

Serviços <i>Online</i> – perguntas destinadas a ‘Profissionais’	Local	Favorável (%)	Neutro (%)	Desfavorável (%)
Tenho acesso às informações de que necessito pelo site, sem dificuldades.	TRT10	75,2	7,7	17,1
	DF	73,5	7,6	18,9
	TO	80,8	8,8	10,4
O TRT- <i>Push</i> funciona adequadamente.	TRT10	74,5	13,9	11,6
	DF	73,7	13,3	13
	TO	76,8	16	7,2
Os terminais de autoatendimento são ferramentas úteis.	TRT10	46,7	39,2	14,1
	DF	43,6	39,7	16,7
	TO	56,8	38,4	4,8

Conseguo realizar pedidos de preferência na sustentação oral sem dificuldades.	<b>TRT10</b>	46,6	45,8	7,6
	<b>DF</b>	46	45,7	8,3
	<b>TO</b>	48	46,4	5,6

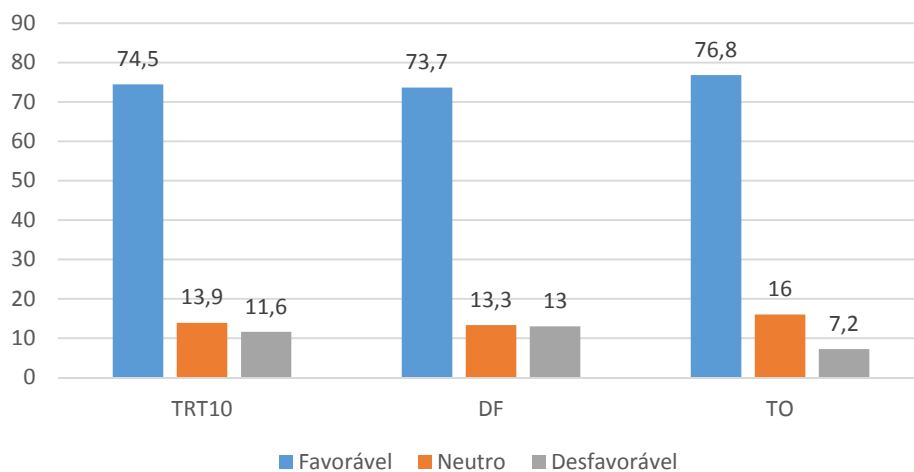
**Gráficos:**

Tenho acesso às informações de que necessito pelo site, sem dificuldades.



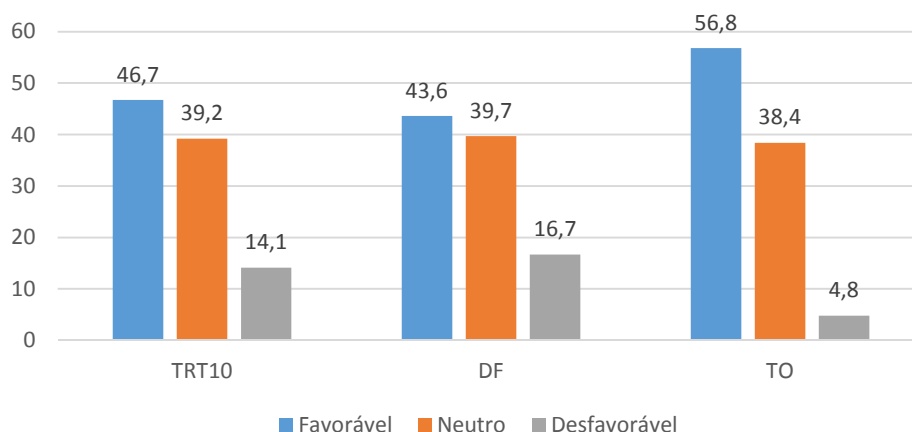
Fonte: Tabela 6.4 – ‘Profissionais’ – ‘Tenho acesso às informações de que necessito pelo site, sem dificuldades.’

O TRT-Push funciona adequadamente.



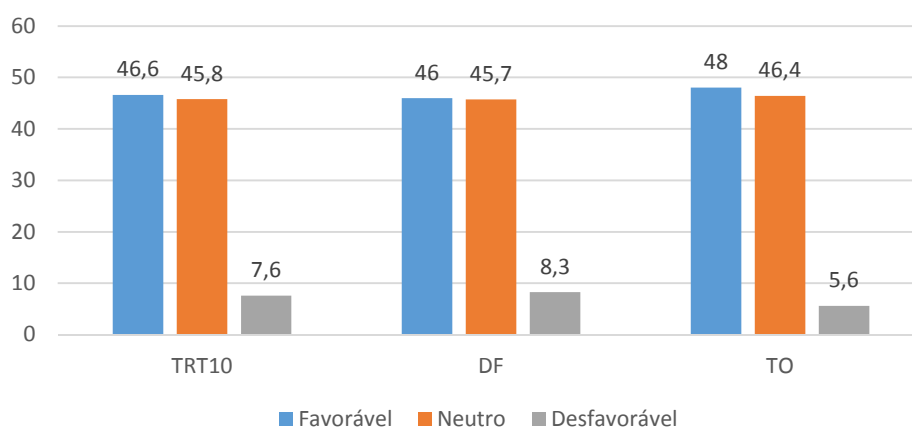
Fonte: Tabela 6.4 – ‘Profissionais’ – ‘O TRT-Push funciona adequadamente.’

Os terminais de autoatendimento são ferramentas úteis.



Fonte: Tabela 6.4 – ‘Profissionais’ – ‘Os terminais de autoatendimento são ferramentas úteis.’

Consigo realizar pedidos de preferência na sustentação oral sem dificuldades.

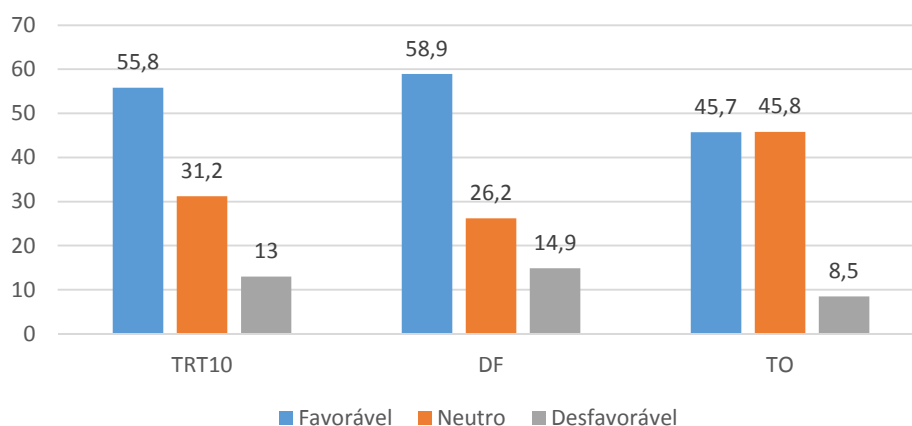


Fonte: Tabela 6.4 – ‘Profissionais’ – ‘Consigo realizar pedidos de preferência na sustentação oral sem dificuldades.’

Serviços Online – perguntas destinadas a ‘Não Profissionais’	Local	Favorável (%)	Neutro (%)	Desfavorável (%)
	TRT10	55,8	31,2	13
Tenho acesso às informações de que necessito pelo site, sem dificuldades.	DF	58,9	26,2	14,9
	TO	45,7	45,8	8,5

**Gráfico:**

Tenho acesso às informações de que necessito pelo site, sem dificuldades.



Fonte: Tabela 6.4 – ‘Não Profissionais’ – ‘Tenho acesso às informações de que necessito pelo site, sem dificuldades.’

**6.4. Serviços Online**

**Comentários – ‘Profissionais’**

**Comentários – ‘Profissionais’ do Distrito Federal:**

Temas	Comentários
O TRT- <i>Push</i> funciona adequadamente.	Nos processos eletrônicos, o TRT- Push não identifica as partes, somente o número do processo.
	O push deveria conter o nome das partes e advogados, como antigamente nos processos físicos.
	O serviço push, diferentemente de outros tribunais, só é enviado no final do dia e não automaticamente assim que realizado o ato.
	O TRT-Push não funciona adequadamente no TRT da 10ª Região e suas varas do trabalho, porque não consta o nome das partes. Eu perdo um tempo significativo para acessar o andamento processual após receber um Push, só para ver quem são as partes.
	O TRT-Push nos traz informações erradas.
	As notificações dos processos eletrônicos não trazem qualquer conteúdo. Receber uma mensagem indicando que foi tomada uma decisão, da qual não há um link para ver o conteúdo, faz com que a mensagem se torne muito menos útil. É como se toda mensagem tivesse o mesmo conteúdo - "houve um andamento do qual não é possível saber nada, verifique o processo".
	Uma dificuldade do TRT-Push é que os andamentos não são auto-explicáveis e não existe uma "glossário" para a compreensão dos andamentos.
Tenho acesso às informações de que necessito pelo site, sem dificuldades.	No site falta o botão "pesquisar na página", já que as vezes a pesquisa se volta à tema específico e não dá pra ficar lendo o site inteiro ou o mapa do site para saber se o serviço ou informação existe ou não na página do Tribunal.
	O site do TRT10 não é ruim, porém ele precisa de um design especial para promover o atendimento ao Não Profissionais; perceba que nós, advogados militantes, nos acostumamos; porém QUALQUER cidadão leigo sofre pelo design deficiente; note-se que o design adequado deve sinalizar de forma natural a correta usabilidade do site
	A página do TRT 10 poderia ser renovada!
	Não acesso por nome das partes.
	Tenho acesso às informações de que necessito pelo site quando não está fora do ar, o que acontece pelo menos uma vez ao mês.

	<p>O sistemas de andamentos processuais antigos e novos não estão ainda perfeitamente integrados.O sistema PJe não consta das pautas disponíveis pelo sistema antigo. Para verificar o simples andamento de um processo PJe é necessário clicar em um significativo número lugares até chegar à página correta.Assim como os processos antigos, deveria haver um local na 1ª página do Tribunal para inserir os dados do processo e obter o andamento processual correspondente e o acesso às informações públicas.Com o PJe, as partes têm menos acesso à informação por conta própria, se tornando mais dependentes dos advogados - o que é negativo em qualquer visão cidadã de que o processo deve servir primordialmente aos Não Profissionais.</p>
<p>Consigo realizar pedidos de preferência na sustentação oral sem dificuldades.</p>	<p>Concordo ao tocante ao processo físico. O mesmo não se aplica ao processo eletrônico porque é complicada a inscrição via sistema, a inscrição tem que ser presencial.</p>
	<p>Não existe um campo para inscrição de sustentação para os processos do PJE, sendo necessário peticionar.</p>
	<p>As inscrições para sustentação oral no sistema PJe não são feitas pela página.</p>
<p>Os terminais de auto-atendimento são ferramentas úteis.</p>	<p>Com exceção de uma vez, todas as demais que tentei utilizar o terminal de autoatendimento foram fracassadas (tecla ou botão não funcionavam). Tive que recorrer ao computador que é mais fácil.</p>
	<p>Os terminais de autoatendimento são desnecessários; todas as pessoas, de todas as classes sociais, advogados ou partes, possuem smartphones; o que o TRT deveria fazer é disponibilizar gratuitamente Wi-Fi em todo o prédio (PORÉM AO MENOS NOS COMPUTADORES DO PJE NAS SALAS DE AUDIÊNCIA); temos que nos conscientizar que acesso à internet não é mais uma commodity, mas sim uma ferramenta sem a qual não é mais possível trabalhar;</p>
	<p>Não funcionam, grande parte desligados ou sem funcionamento.</p>
	<p>Alguma vezes não há papel na impressora dos terminais e outros sequer funcionam.</p>
	<p>Não vejo terminais de atendimento em funcionamento. Os advogados não tem ferramentas de pesquisa para encontrar um processo em trâmite pelo nome das partes, CPF, ou CNPJ, sempre temos que pedir favores para o atendimento do TRT e ainda pessoalmente! Por que por telefone é proibido.</p>
	<p>Nunca utilizei ta terminal de auto atendimento <i>push</i> chegam bem, porem nem toda publicação recebo.</p>
	<p>Os terminais de auto atendimento só fazem pesquisas com o número do processo, e seria mais útil se fizesse também com nome do advogado, pelo menos.</p>
<p>Sei que vai melhorar....</p>	

### Comentários – ‘Profissionais’ do Tocantins:

Temas	Comentários
<p>O TRT-Push funciona adequadamente.</p>	<p>O sistema push deveria encaminhar informações com nome das partes, só a numeração torna menos ágil a informação recebida.</p>
<p>Tenho acesso às informações de que necessito pelo site, sem dificuldades.</p>	<p>Pesquisa de jurisprudência no sítio do TRT10 é muito confuso para pesquisa, não atende as buscas que fazemos.</p>

### Comentários – ‘Não Profissionais’ do Distrito Federal:

Temas	Comentários
<p>Tenho acesso às informações de que necessito pelo site, sem dificuldades.</p>	<p>Acredito que a certidão que pedi poderia perfeitamente ser solicitada, paga e retirada pela internet.</p>
	<p>Algumas informações não são tão claras para quem e leigo na área do direito.</p>
	<p>Alguns serviços não funcionam claramente, como a inclusão de processos para acompanhamento.</p>
	<p>Necessitei ligar várias vezes ao suporte para ter orientação quanto à instalação do programa PJe no meu computador. Tive a informação que precisava ao ligar no 0800 - \central nacional.</p>
	<p>O site fica muito fora do ar e quando retorna, não retorna as palavras solicitadas para completas o procedimento.</p>



	Pois só o advogado tem as informações e eu fico um pouco prejudicado.
	Processos físicos, ainda com dificuldade.
	Falta incluir o TRT push nos processo do PJe, assim como nos processos físicos.
	Não consigo ver as peças do processo on-line. Deveria poder me cadastrar através do próprio site, com senha fornecida pelo TRT, para ter acesso ao meu processo mais rapidamente, economizando cópias, papel e tempo dos servidores com entrega de processos no balcão.
	Não. No caso, por exemplo, do PJe, apenas o advogado tem acesso. O acesso deveria ser para as partes também. Por meio de um cadastramento e senha, mesmo que fosse necessário o usuário estar presente para realizar o cadastramento, assim como é feito no INSS.
	No PJe falta termos acesso às informações referentes aos endereços eletrônicos do Advogados das partes a fim de que possamos informá-los sobre dia, hora e local onde serão realizadas as respectivas perícias.
	Parabéns pelo TRT push. Funciona maravilhosamente. Se melhorarem o tempo dos trâmites, o sistema será excepcional.

### Comentários – ‘Não Profissionais’ do Tocantins:

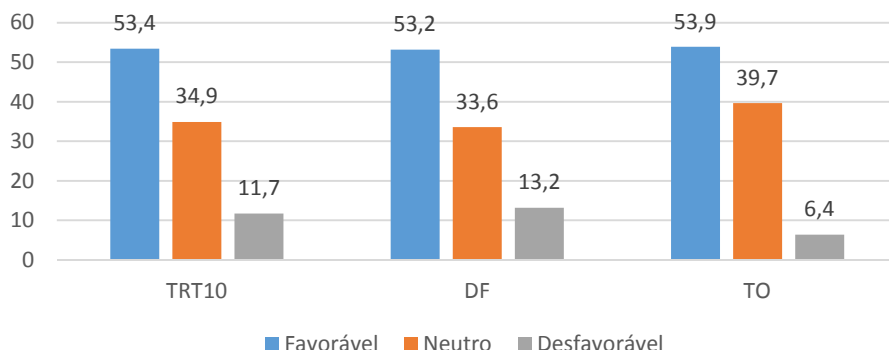
Temas	Comentários
Tenho acesso às informações de que necessito pelo site, sem dificuldades.	O campo "Pesquisar>Consulta Processos de Terceiros" deveria conter forma de pesquisa pelo nome da parte e seus dados (CPF/CNPJ), como era possível antigamente. E para os Procuradores do Trabalho e seus assessores deveriam aparecer também os processos com sigilo, já que o MPT em muitos casos necessita de informações de ações em tramite contra determinada empresa. Acesso a integra do processo para se colher elementos de informação a subsidiar Inquéritos Cíveis e Ações Coletivas.
Não categorizado.	Precisamos de um cafezinho no local de espera.

### 6.5. Comunicação

Comunicação – resultado ‘Geral’	Local	v	Neutro	Desfavorável
Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações.	TRT10	53,4	34,9	11,7
	DF	53,2	33,6	13,2
	TO	53,9	39,7	6,4
Na página da transparência, encontro as informações que procuro.	TRT10	45,5	44,7	9,8
	DF	42,7	46,5	10,8
	TO	53,9	39,3	6,8

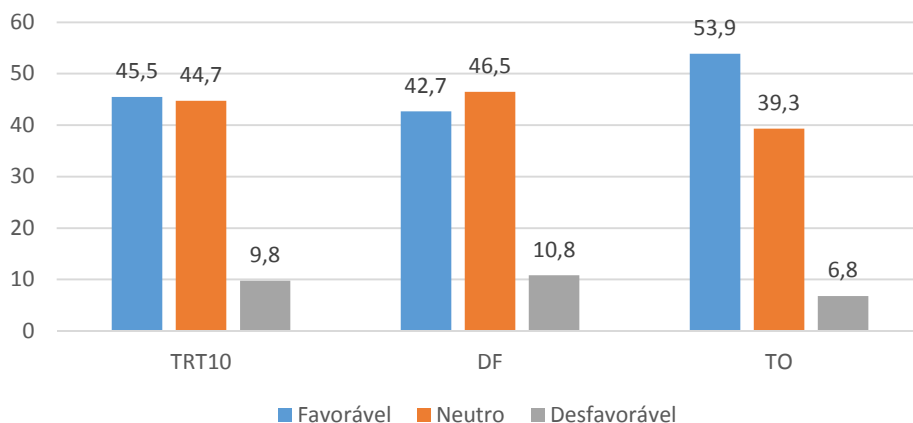
**Gráficos:**

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



Fonte: Tabela 6.5 – ‘Geral’ – ‘Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações.’

Na página da transparência, encontro as informações que procuro.



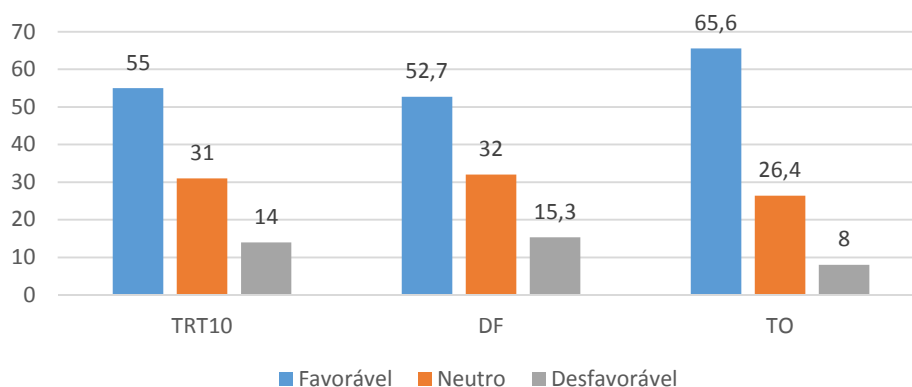
Fonte: Tabela 6.5 – ‘Geral’ – ‘Na página da transparência, encontro as informações que procuro.’

Comunicação – ‘Profissionais’	Local	Favorável (%)	Neutro (%)	Desfavorável (%)
Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações.	TRT10	55	31	14
	DF	52,7	32	15,3
	TO	65,6	26,4	8

Na página da transparência, encontro as informações que procuro.	<b>TRT10</b>	45,2	43,9	10,9
	<b>DF</b>	41,3	47,1	11,6
	<b>TO</b>	60,8	30,4	8,8

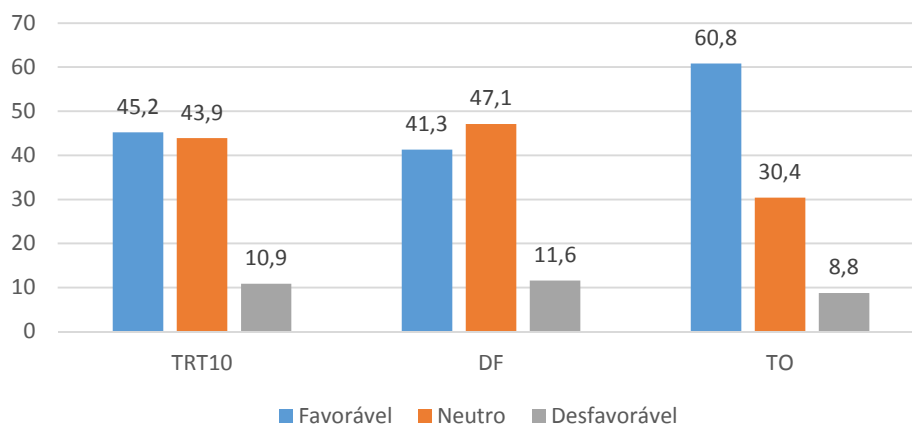
### Gráficos:

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



Fonte: Tabela 6.5 – ‘Profissionais’ – ‘Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações.’

Na página da transparência, encontro as informações que procuro.

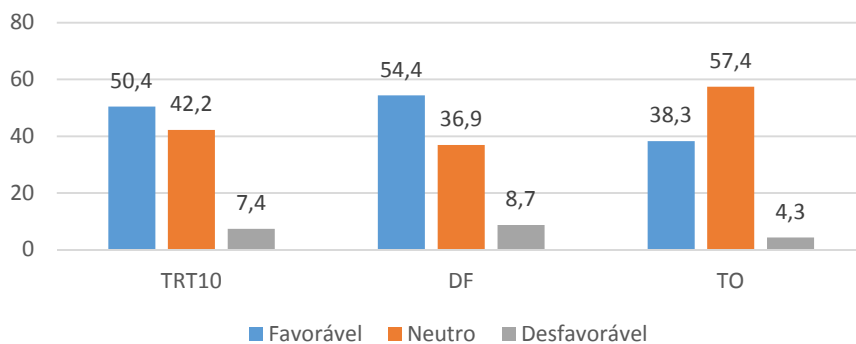


Fonte: Tabela 6.5 – ‘Profissionais’ – ‘Na página da transparência, encontro as informações que procuro.’

<b>Comunicação – 'Não Profissionais'</b>	<b>Local</b>	<b>Favorável (%)</b>	<b>Neutro (%)</b>	<b>Desfavorável (%)</b>
Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações.	<b>TRT10</b>	50,4	42,2	7,4
	<b>DF</b>	54,4	36,9	8,7
	<b>TO</b>	38,3	57,4	4,3
Na página da transparência, encontro as informações que procuro.	<b>TRT10</b>	46	46,3	7,7
	<b>DF</b>	45,6	45,3	9,1
	<b>TO</b>	44,7	51	4,3

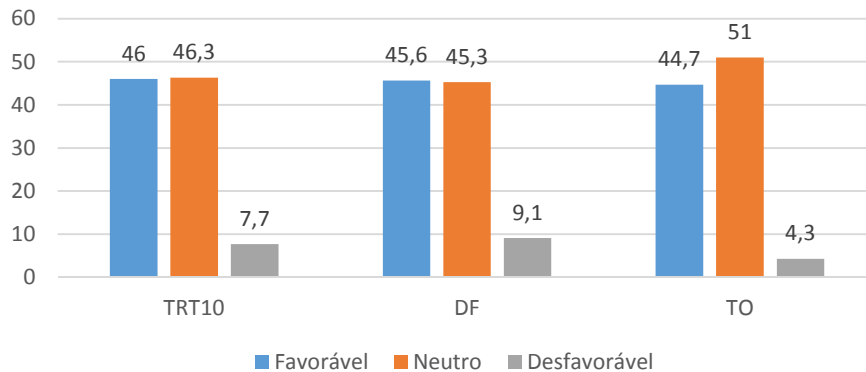
#### Gráficos:

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



Fonte: Tabela 6.5 – 'Não Profissionais' – 'Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações.'

## Na página da transparência, encontro as informações que procuro.



Fonte: Tabela 6.5 – ‘Não Profissionais’ – ‘Na página da transparência, encontro as informações que procuro.’

## 6.5. Comunicação

### Comentários – ‘Profissionais’

### Comentários – ‘Profissionais’ do Distrito Federal:

Temas	Comentários
Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações.	A ouvidoria e a Corregedoria deveriam ser mais atuantes!
	Desconheço tais canais.
	Embora exista canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações nunca recebi por parte do Tribunal um retorno sequer acerca da informação encaminhada. Acredito que para este canal de comunicação ser efetivo, o mínimo que se espera é o retorno ao usuário de que a informação será ou foi processada, com um número de protocolo para acompanhamento. Depois de protocolada a informação, tenho a impressão de que esta se perdeu dentro do Tribunal. Ninguém sabe, ninguém viu!!!
	Na questão acima há referência a " canais de comunicação"! Há mais de um? Ao que me consta no TRT 10 só existe a Ouvidoria que, por sinal, tem demorado por demais numa resposta. O serviço poderia ser mais ágil e eficiente.
	Não há canais de comunicação e houvesse também não funcionária uma vez o problema vai ficar do jeito que tá de qualquer forma. É igual ouvidoria. Eles só fazem ouvir mesmo...
	Não há muita divulgação desses canais.
	Sugiro um que haja um veículo de comunicação remota (à distância, com disponibilização na página do TRT 10) - além da Ouvidoria - para o Advogado sanar possíveis dúvidas quanto à ferramental do PJE, apesar de os Servidores do TRT serem solícitos, quando procurados pelos Advogados.
	Preciso usar para opinar.
Não categorizado.	A 10ª Vara é a pior Vara do Trabalho que existe no TRT10. Eles não liberam o processo para carga rápida no caso de prazo comum para as partes, dizem que é preciso ter acordo entre os advogados, entretanto o artigo 107 §§ 2º 3º do CPC diz exatamente o contrário, que independente de acordo entre as partes podem pegar carga cópia por até 6 horas.
	A respeito do PJE, os atos dos juízos bem como as replicas são sempre replicados, inclusive o numero de Id. Acredito que isto possa ser contornado.
	Tinha que acabar com essa questão de certificação digital e de tantos aplicativos para ter acesso ao PJS.
	Não sei se é por causa da implementação do PJe, mas o fato é que, desde 2015, a tramitação dos processo e prolação das sentenças tem demorado muito, inclusive a designação de audiências com longo prazo. Obrigado!
	Há diretor de vara em Brasília* muito ignorante, sempre que se indaga algo,

	sobretudo, problema no alvará, ele vem gritando, não digo falando alto, mas gritando e destrutando o advogado. Sustento que tal fato não é atípico, posto que é sempre assim comigo e com os demais advogados que tem o mesmo problema, o que prejudica de forma substancial o bom atendimento dessa especializada.
	Creio no aperfeiçoamento constante dos serviços.

\*há citações nominais que foram levadas para a Administração.

### Comentários – ‘Profissionais’ do Tocantins:

Temas	Comentários
Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações.	Em razão dos cortes não há mais ouvidoria e em razão de não haver mais ouvidoria não há como o público se manifestar a respeito.

### Comentários – ‘Não Profissionais’

#### Comentários – ‘Não Profissionais’ do Distrito Federal:

Temas	Comentários
Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações.	Tenho medo de fazer denúncias ou reclamações. Medo de ser boicotada pela Juíza responsável pelo meu processo. Quando houvesse uma reclamação comprovadamente pertinente, o processo deveria mudar de Vara, para não haver revides. Os advogados dizem que o TRT não gosta que reclamem e que o processo de quem reclama fica na geladeira!!!! Mas como vocês vão ter <i>feedback</i> do que acontece com as ações, usuários e advogados? Sem ouvir o público não conseguem a primazia e a otimização dos serviços. Os processo deveriam ser controlados por sistemas que indicassem à uma equipe de controladoria quando ficassem por prazo muito longo sem movimento.
	Colocar um sistema com uma didática mais fácil.
	Esses canais precisam ser oferecidas/apresentadas durante a permanência no recinto.

### Comentários – ‘Não Profissionais’ do Tocantins:

Não houve manifestações.

## **7. Análises**

### **7.1. Perfil dos respondentes**

Conforme item 3.1 deste relatório a Pesquisa foi respondida por 1.095 pessoas, sendo válidos 983 dos questionários – 644 respondidos por pessoas classificadas como 'Profissionais' (advogados, membros do Ministério Público, estagiários e estudantes de direito) e 339 categorizados como 'Não Profissionais' (partes, pesquisadores e outros usuários/sociedade em geral que utilizam os serviços e dependências do TRT10).

Quanto ao relacionamento com o TRT10: 60,4% são advogados, 26,6% partes (sendo deste subtotal 80,82% de processos em trâmite), 7,9% possuem outro tipo de relacionamento - a exemplo de pesquisadores, 3,9% declaram ser estudantes/estagiários da graduação de Direito, 1% advogado público e 0,2% membro do Ministério Público.

Conjugando-se tais dados (item 5.1.4) aos dados das tabelas de gênero (item 5.1.1 do relatório), idade (item 5.1.2) e local de residência (item 5.1.3), afere-se ser o público respondente composto predominantemente por 'Profissionais' (65,5%), homens (63,8%), com idade entre 20 e 50 anos (81,9%), residentes no DF (76,3%).

### **7.2. 'Atendimento'**

O eixo 'Atendimento', buscou-se avaliar a percepção dos respondentes em relação à forma como são recepcionados e orientados ao chegar nas dependências do TRT10, se as informações prestadas pelos servidores/colaboradores atendem suas necessidades, bem como a percepção de rapidez do atendimento.

Na avaliação dos respondentes, os dois primeiros questionamentos tiveram avaliação geral superior a 82%. A rapidez no atendimento recebeu classificação geral de 71,9%. Tanto 'Profissionais' quanto 'Não Profissionais' avaliaram os serviços como melhores no TO que no DF, chegando a diferença a 18% quanto ao item 'o atendimento é rápido'.

Os comentários registrados para os tópicos em análise destacaram necessidade de melhoria em: sinalização; pregão; cortesia no atendimento; número de servidores;

agilidade no fornecimento de informações no balcão; aprimoramento no atendimento telefônico, especialmente para orientação às partes; capacitação/orientação de estagiários; tempo de duração do processo; e, realização de perícia por profissionais com formação específica na área/assunto envolvido. Destaca-se da percepção positiva o atendimento prestado por servidores de Varas do Trabalho de Tocantins.

### **7.3. 'Instalações Físicas e Segurança'**

Neste eixo foram abordados os temas limpeza, segurança, conforto, facilidade de localização dentro dos prédios e adequação das estruturas físicas para pessoas com deficiência. Dos itens avaliados apenas a adequação à pessoas com deficiência recebeu avaliação geral inferior a 81%. Destaca-se que o percentual apurado para este item foi de 54,8% no DF e 85,8% no TO. Análise dos quatro demais itens avaliados no eixo em análise permite aferir maior satisfação no TO – na UF em questão, tais itens tiveram avaliação favorável superior a 93% enquanto no DF o máximo foi de 87%, conforme consta detalhado nas tabelas do item 6.2.

Os comentários registrados coadunam com os resultados aferidos da análise quantitativa e indicam como principais pontos de melhoria: climatização; limpeza dos banheiros; adequação para acomodação dos usuários, especialmente quanto a número de assentos; adequação da estrutura física às necessidades de pessoas com deficiência. Destacam-se dos comentários críticas específicas à estrutura da VT do Gama e elogios às estruturas de Gurupi e Araguaína.

### **7.4. 'Prestação Jurisdicional'**

Solicitou-se a avaliação dos respondentes em relação à 'Prestação Jurisdicional' do TRT10 nos seguintes quesitos: cumprimento de horário na realização de audiências, clareza nos textos oficiais (intimações, notificações e mandados), pregão, tempo de duração do processo, compreensibilidade da linguagem utilizadas pelos magistrados durante as audiências, desempenho da Contadoria, atuação dos Oficiais de Justiça e Processo Judicial Eletrônico (PJe).



Lembra-se, que as questões supramencionadas foram abordadas de modo específico (conteúdo perguntado) nos questionários aplicados a 'Profissionais' e 'Não Profissionais' em virtude do modo distinto como estes públicos relacionam-se com a Justiça Trabalhista.

Entre 'Profissionais' e 'Não Profissionais' a pontualidade na realização das audiências foi o quesito com menor percepção favorável: 47,9% - destaca-se que o baixo desempenho advém em maior parte da avaliação do DF (39,3%) visto que em TO a satisfação apurada foi percentualmente quase duas vezes maior (78%).

Na sequência, os critérios com mais baixa satisfação foram os relativos a duração do processo. Prolação de acórdãos, sentenças e tempo de duração na fase de conhecimento receberam avaliação favorável dos 'Profissionais' de 56,4% (DF: 52,7%; TO: 68,8%), 53,3% (DF: 46,4%; TO: 78,4%) e 52,6% (DF: 45,6%; TO: 80,8%), respectivamente, enquanto o tempo para tramitação na fase de execução foi avaliado favoravelmente por 47,5% dos 'Profissionais'. Já para os "Não Profissionais" a satisfação em relação a razoabilidade do tempo para julgamento do processo foi de 49,6% (DF: 42,7%; TO: 68,1%).

Conforme detalhado nas tabelas e gráficos do subitem 6.3 deste relatório, destaca-se a amplitude das avaliações entre DF e TO, especialmente quanto a tramitação dos processos nas fases de conhecimento e execução. A diferença do grau de satisfação com o Pregão também mostra-se relevante: 75,8% dos 'Profissionais' do DF avaliaram favoravelmente em detrimento de 93,6% do TO. Entre os 'Não Profissionais' a amplitude é ainda maior: DF 53,5%; TO: 92,6% de satisfação.

A amplitude de satisfação entre os usuários 'Profissionais' do DF e do TO também é registrada para os serviços da Contadoria (DF: 50,5%; TO: 76,8%), da atuação dos Oficiais de Justiça (DF: 63,3%; TO: 83,2%) e do sistema PJe – tanto quanto a satisfação geral (DF: 63,9%; TO: 73,6%) quanto a rapidez no atendimento a partir do sistema (DF: 64,6%; TO: 86,4%).

Por fim, afere-se grau similar de satisfação dos usuários 'Não Profissionais' quanto a linguagem utilizada pelos magistrados nas audiências: 60,6% no DF e 64,9% no TO.

Nos comentários registrados por respondentes 'Profissionais' foram mais recorrentes críticas quanto a problemas no Pregão (especialmente quanto a questões técnicas), morosidade na tramitação dos processos (prazo entre o ingresso da ação e a realização da audiência inicial, assim como entre esta e a de instrução), dificuldades e limitações do PJe (tamanho de arquivos suportados pelo sistema, dificuldade dos usuários em saber utilizar os recursos da ferramenta, problemas para assinatura de documentos por meio de certificado digital, conflito entre versões de navegadores e Java exigidas para funcionamento do PJe e os de outros softwares usados pelos Profissionais), tempo para prolação de sentenças (registros reiterados quanto ao tempo para prolação e remarcação), prazo para prolação de acórdãos, discrepância no tempo de tramitação dos processos entre Varas do mesmo Foro, atuação da Contadoria (prazo e possíveis erro na realização da atividade), atrasos no horário de realização das audiências.

Dos comentários registrados por 'Não Profissionais' a maior frequência diz respeito a demora no tempo de duração do processo, ao atraso no horário de realização de audiências, na dificuldade de compreensão da linguagem utilizada pelos magistrados e nas deficiências do Pregão.

### **7.5. 'Serviços Online'**

Sobre o eixo 'Serviços Online' os quesitos investigados distinguem-se por público – 'Profissionais' e 'Não Profissionais' considerando, conforme já mencionado, a forma como cada um se relaciona com a Justiça Trabalhista. Aos 'Profissionais', perquiriu-se quanto ao funcionamento do serviço *Push*, qualidade de acesso a informação no site do TRT10, realização de pedidos de preferência na sustentação oral, utilidade dos terminais de autoatendimento. Os "Não Profissionais" avaliaram a qualidade de acesso a informação no site do Tribunal.

Constatou-se menor grau de satisfação dos "Não Profissionais" quanto a facilidade de acesso a informações no site (DF: 58,9% e TO: 45,7%). Os 'Profissionais' atribuíram ao item em comento os seguintes percentuais de respostas favoráveis: DF: 73,5% e TO: 80,8%.

Na avaliação dos 'Profissionais', tanto do Distrito Federal quanto do Tocantins, o quesito 'O TRT-Push funciona adequadamente', houve avaliação predominantemente favorável (DF: 73,7% e TO: 76,8%). Já os itens 'Consigo realizar pedidos de preferência na sustentação oral sem dificuldades' e 'Os terminais de autoatendimento são ferramentas úteis' obtiveram índices favoráveis inferiores a 50%. Quanto aos pedidos de sustentação oral não houve grande amplitude entre os percentuais de DF (46%) e TO (48%). As avaliações favoráveis dos terminais de autoatendimento foram de 43,6% no DF e 56,8% no TO.

Os pontos de melhoria de maior frequência registrados nos comentários foram: pesquisa jurisprudencial no site do Tribunal, o *layout* da página, o sistema *Push* não estar disponível para ambas as modalidades de processos (físicos e eletrônicos) e não apresentar os nomes das partes, as partes não terem acesso ao PJe.

### **7.6. 'Comunicação'**

No eixo 'Comunicação' foi pedido que os respondentes avaliassem dois itens: 'Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações' e 'Na página da transparência, encontro as informações que procuro.'

Afere-se que os itens de 'Comunicação' tiveram percentuais favoráveis próximos aos alcançados pelos relativos a 'Prestação Jurisdicional'. Quanto a adequação de canais para sugestões, denúncias ou reclamações a satisfação geral foi de 53,4% (DF: 53,2% e TO: 53,9%). Destaca-se que a avaliação é melhor entre os 'Profissionais' (DF: 52,7% e TO: 65,6%) do que entre os 'Não Profissionais' (DF: 54,4% e TO: 38,3%). A localização de informações na página da transparência teve índices favoráveis ainda menores quanto para 'Profissionais' (DF: 41,3% e TO: 60,8%) quanto para 'Não Profissionais' (DF: 45,6% e TO: 44,7%).

O foco dos comentários registrados foi o item 'canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações'. Destaca-se o clamor por maior acesso à Ouvidoria, divulgação dos canais para que se realize cada tipo de manifestação e o receio a possíveis retaliações no caso de denúncia/reclamação.

# Anexo

## Detalhamento Resultados

### 7ª Pesquisa de Satisfação do

### Usuário da Justiça do Trabalho

### da 10ª Região no ano de 2016

---

## Análise Quantitativa

# Introdução

Consta deste relatório metodologia utilizada na Pesquisa aplicada em 2016 e apuração de seus respectivos resultados.

Os resultados ora apresentados focaram três eixos temáticos: satisfação social, satisfação com as instalações físicas e segurança, tanto na visão dos 'Profissionais' (advogados, advogados públicos, Ministério Público, estagiários e estudantes do curso de Direito), assim como na dos 'Não Profissionais' (partes, pesquisadores e demais usuários/sociedade em geral que utilizam os serviços e as instalações do TRT10).

Foram elaborados dois questionários – um aplicado aos 'Profissionais' e outro aos 'Não Profissionais'. A escolha do método deve-se ao fato de que advogados e partes não se relacionam da mesma maneira com os serviços da Justiça Trabalhista na 10ª Região.

Os questionários foram elaborados com base na escala tipo Likert, onde '1' representa 'discordo totalmente', '5' 'concordo totalmente' e '6' 'Não utilizei o serviço', conforme gradação detalhada infra:

- '1' representa 'discordo totalmente';
- '2' representa 'discordo parcialmente';
- '3' representa 'nem concordo nem discordo';
- '4' representa 'concordo parcialmente';
- '5' representa 'concordo totalmente';
- '6' representa 'não utilizei o serviço'.

A aplicação deu-se no período de 14 de novembro de 2016 a 9 de dezembro de 2016 e contou com 983 questionários válidos, sendo 644 'Profissionais' e 339 'Não profissionais' entre unidades do Distrito Federal (DF) e do Tocantins (TO). Ressalta-se ter sido esta a primeira experiência da Pesquisa em questão sem a contratação de empresa externa e com coleta dos dados realizada *online*. Registra-se, ainda, que concomitantemente houve coleta presencial por servidores/estagiários do TRT10. Destaca-se, também, substancial alteração nos questionários face a necessidade de adequação dos instrumentos ao formato eletrônico.

# Análise descritiva dos resultados

A seguir está disponibilizado o comparativo entre o percentual de concordância.

Índice de concordância: representa o índice da satisfação declarada pelos clientes em relação aos atributos pesquisados que corresponde ao percentual relativo aos itens: 'concordo'/'concordo em parte'.

Índice de discordância: representa o índice de insatisfação declarada pelos clientes em relação aos atributos pesquisados que corresponde ao percentual relativo aos itens: 'discordo'/'discordo em parte'.

## Resultados referentes aos 'Profissionais':

Variável	Índice de concordância - 2016
Atendimento - Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TRT	83,5%
Atendimento - As informações prestadas pelos servidores/colaboradores atendem minhas necessidades	83,2%
Atendimento - O atendimento é rápido	70,8%
Instalações Físicas e Segurança - As instalações do Foro/Vara são confortáveis	79,3%
Instalações Físicas e Segurança - O ambiente do Foro/Vara é limpo	92,2%
Instalações Físicas e Segurança - Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT	90,4%
Instalações Físicas e Segurança - A estrutura	61,2%

física é adequada para pessoas com deficiência	
Instalações Físicas e Segurança - Sinto-me seguro nas dependências do TRT	88,7%
Prestação Jurisdicional - As audiências são realizadas no horário previsto	41,8%
Prestação Jurisdicional - A forma como as partes são convocadas para a audiência é adequada (Pregão)	79,2%
Prestação Jurisdicional - O tempo para tramitação dos processos da fase de conhecimento é satisfatório	52,6%
Prestação Jurisdicional - As sentenças são prolatadas em prazo razoável	53,3%
Prestação Jurisdicional - O tempo para tramitação dos processos da fase de execução é satisfatório	47,5%
Prestação Jurisdicional - Os acórdãos são prolatados em prazo razoável	56,4%
Prestação Jurisdicional - O desempenho da Contadoria é satisfatório	56,1%
Prestação Jurisdicional - A atuação do Oficial de Justiça é eficiente	67,4%
Prestação Jurisdicional - Os textos das intimações, notificações e mandados são claros	81,2%
Prestação Jurisdicional - Estou satisfeito com o Processo Judicial	65,8%

Eletrônico (PJe)	
Prestação Jurisdicional - Acredito que houve maior rapidez no atendimento à demanda com a implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe)	68,9%
Serviços Online - O TRT- Push funciona adequadamente	74,5%
Serviços Online - Tenho acesso às informações de que necessito pelo site sem dificuldades	75,2%
Serviços Online - Consigo realizar pedidos de preferência na sustentação oral sem dificuldades	46,6%
Serviços Online - Os terminais de autoatendimento são ferramentas úteis	46,7%
Comunicação - Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações	55,0%
Comunicação - Na página da Transparência, encontro as informações que procuro	45,2%



**Resultados referentes aos 'Não profissionais':**


Variável	Índice de concordância - 2016
Atendimento - Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TRT	86,4%
Atendimento - As informações prestadas pelos servidores/colaboradores atendem minhas necessidades	80,8%
Atendimento - O atendimento é rápido	74,0%
Instalações Físicas e Segurança - As instalações do Foro/Vara são confortáveis	86,1%
Instalações Físicas e Segurança - O ambiente do Foro/Vara é limpo	93,2%
Instalações Físicas e Segurança - Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT	86,1%
Instalações Físicas e Segurança - A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência	62,8%
Instalações Físicas e Segurança - Sinto-me seguro nas dependências do TRT	90,3%
Prestação Jurisdicional - As audiências são realizadas no horário previsto	59,6%
Prestação Jurisdicional - No Pregão, a forma como fui convocado para a audiência é adequada	64,6%
Prestação Jurisdicional - O tempo para o	49,6%

juízo do processo é/foi razoável	
Prestação Jurisdicional - O Juiz utiliza linguagem compreensível durante a audiência	61,9%
Prestação Jurisdicional - Os textos das intimações, notificações e/ou mandados são claros	68,1%
Serviços Online - Tenho acesso às informações de que necessito pelo site sem dificuldades	55,8%
Comunicação - Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações	50,4%
Comunicação - Na página da Transparência, encontro as informações que procurro	46,0%

# Aplicação da metodologia adotada pelo TST

Nessa etapa foi aplicada a mesma técnica extraída da metodologia do Plano Estratégico TST 2015-2020.

Abaixo segue o conteúdo extraído do Glossário de Indicadores do TST (versão 1.3 – agosto/2016).



### Meta 23

Elevar a 70% o grau de satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo TST até 2020.

**Indicador:** Índice de Satisfação dos Clientes (ISAT)      **Responsável:** SEGP

$$\text{Índice de Satisfação dos Clientes (ISAT)} = \frac{\text{Nota dos Clientes}}{\text{Clientes}} \times 10$$

Avalia o grau de satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo TST.

**Periodicidade:** anual      **Unidade de medida:** porcentagem

**Variáveis**

**Nota dos Clientes:** somatório das notas atribuídas por todos os respondentes do questionário da Pesquisa de Satisfação.

**Clientes:** número total de respondentes da Pesquisa de Satisfação.

**Responsável pela apuração e análise do indicador:** Ouvidoria - OUV

**Memória de cálculo**

A mensuração baseia-se na Pesquisa de Satisfação Social disponibilizada pelo Tribunal Superior do Trabalho - TST.

Itens avaliados	5	4	3	2	1	Não utilizo o serviço
<b>1. Atendimento prestado pelos servidores e ou colaboradores</b>						
Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TST.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O atendimento é rápido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O atendimento é atencioso e cordial.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As informações prestadas pelos servidores e/ou colaboradores atendem às minhas necessidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considero satisfatório o tempo de atendimento do TST às minhas solicitações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>2. Instalações físicas do TST</b>						
Foi fácil encontrar local adequado para estacionar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A limpeza dos ambientes é adequada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho facilidade em me localizar dentro do TST, vez que os locais são bem sinalizados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As instalações do TST são confortáveis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A estrutura física é adequada para pessoas com necessidades especiais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A segurança do TST é adequada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36

Pesquisa de Satisfação do Usuário da Justiça do Trabalho da 10ª. Região  
Brasília-DF, Abril de 2016



### Meta 23

Elevar a 70% o grau de satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo TST até 2020.

Continuação:

Itens avaliados	5	4	3	2	1	Não utilizei o serviço
<b>3. Prestação Jurisdicional</b>						
O tempo de tramitação do processo é razoável.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os avisos sobre os horários das sessões são eficientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os avisos sobre as pautas das sessões são eficientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>4. Serviços online</b>						
O TST Push funciona adequadamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Pesquisa de Andamento Processual atende às minhas necessidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A Pesquisa de Jurisprudência atende às minhas necessidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É fácil a consulta ao Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho facilidade na visualização de autos eletrônicos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conseguo enviar documentos pelo e-DOC sem dificuldades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conseguo realizar pedidos de preferência na sustentação oral sem dificuldades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É fácil a emissão da CNDT.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>5. Comunicação</b>						
Encontro com facilidade a informação/serviço que procuro no Portal do TST.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na página da Transparência, encontro as informações que procuro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As informações do Portal da Advocacia atendem às minhas necessidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na página da CNDT, encontro as informações que procuro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## Meta 23

Elevar a 70% o grau de satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo TST até 2020.

### Uníverson considerado no cálculo

Respondentes da Pesquisa de Satisfação Social disponibilizada pelo TST, os quais são identificados a partir da relação estabelecida com o Tribunal: advogados; advogados público; estagiários de Direito; partes em processos tramitando; partes em processos concluídos, com decisão favorável; partes em processos concluídos, com decisão contrária; Ministério Público; outro tipo de relacionamento (servidor público, pesquisador, etc).

### Regras para o cálculo

O grau de satisfação com cada item avaliado é qualificado a partir da escala abaixo:

5	Concordo
4	Concordo em parte
3	Neutro
2	Discordo em parte
1	Discordo

## 38

Para a aplicação no TRT10, houve a adequação de pesos para que o índice de satisfação pudesse ser aferido de forma adequada, ou seja:

- '1' que representa 'Concordo' passa a ser 5;
- '2' que representa 'Concordo em parte' passa a ser 4;
- '3' que representa 'Neutro se mantém;
- '4' que representa 'Discordo em parte' passa a ser 2;
- '5' que representa 'Discordo' passa a ser 1;

- '6' que representa 'Não utilizei o serviço' passa a ser 0;
- 'Sem resposta' passa a ser 0.

Passo 1: A 'nota do respondente' é a soma das respostas dada por cada respondente.

Passo 2: Divide-se a soma das notas dos respondentes pela quantidade de respondentes - o que corresponde ao índice em aferição.

Passo 3: Para que o índice varie de 0 (zero) a 100 (cem) adota-se o seguinte cálculo: o resultado do passo 2 é dividido pela nota máxima ('concordo') que poderia ser obtida.

# Indicadores estratégicos

Foram apurados por meio da Pesquisa em análise os seguintes resultados para o exercício 2016:

- Indicador Estratégico 1 – ‘Índice de Satisfação Social’ (ISS):
- Indicador Gerencial 15 – ‘Índice de Satisfação do Público Externo com as Instalações Físicas’ (ISPEI):
- Indicador Gerencial 16 – ‘Índice de Percepção Interna e Externa com a Segurança’ (IPIES):

Abaixo, segue detalhamento as variáveis consideradas e dos resultados de cada indicador aferido.

## ISS

Para o indicador ISS foram consideradas as seguintes variáveis para a nota dos advogados:

- **[Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TRT.] 2.1 Atendimento**
- **[As informações prestadas pelos servidores/colaboradores atendem minhas necessidades.] 2.1 Atendimento**
- **[O atendimento é rápido.] 2.1 Atendimento**
- **[As instalações do Foro/Vara são confortáveis.] 2.2 Instalações Físicas e Segurança**
- **[O ambiente do Foro/Vara é limpo.] 2.2 Instalações Físicas e Segurança**
- **[Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.] 2.2 Instalações Físicas e Segurança**
- **[A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência. ] 2.2 Instalações Físicas e Segurança**
- **[Sinto-me seguro nas dependências do TRT.] 2.2 Instalações Físicas e Segurança**
- **[As audiências são realizadas no horário previsto.] 2.3 Prestação Jurisdicional**
- **[A forma como as partes são convocadas para a audiência é adequada (Pregão).] 2.3 Prestação Jurisdicional**
- **[O tempo para tramitação dos processos da fase de conhecimento é satisfatório.] 2.3 Prestação Jurisdicional**

- [As sentenças são prolatadas em prazo razoável.] 2.3 Prestação Jurisdicional
- [O tempo para tramitação dos processos da fase de execução é satisfatório.] 2.3 Prestação Jurisdicional
- [Os acórdãos são prolatados em prazo razoável. ] 2.3 Prestação Jurisdicional
- [O desempenho da Contadoria é satisfatório.] 2.3 Prestação Jurisdicional
- [A atuação do Oficial de Justiça é eficiente. ] 2.3 Prestação Jurisdicional
- [Os textos das intimações, notificações e mandados são claros.] 2.3 Prestação Jurisdicional
- [Estou satisfeito com o Processo Judicial Eletrônico (PJe).] 2.3 Prestação Jurisdicional
- [Acredito que houve maior rapidez no atendimento à demanda com a implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe).] 2.3 Prestação Jurisdicional
- [O TRT-*Push* funciona adequadamente.] 2.4 Serviços Online
- [Tenho acesso às informações de que necessito pelo site sem dificuldades.] 2.4 Serviços Online
- [Consigo realizar pedidos de preferência na sustentação oral sem dificuldades. ] 2.4 Serviços Online
- [Os terminais de autoatendimento são ferramentas úteis. ] 2.4 Serviços Online
- [Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações.] 2.5 Comunicação
- [Na página da Transparência, encontro as informações que procuro.] 2.5 Comunicação

Para o indicador ISS foram consideradas as seguintes variáveis para a nota das partes:

- [Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TRT.] 2.1 Atendimento
- [As informações prestadas pelos servidores/colaboradores atendem minhas necessidades.] 2.1 Atendimento
- [O atendimento é rápido.] 2.1 Atendimento
- [As instalações do Foro/Vara são confortáveis.] 2.2 Instalações Físicas e Segurança
- [O ambiente do Foro/Vara é limpo.] 2.2 Instalações Físicas e Segurança
- [Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.] 2.2 Instalações Físicas e



## Segurança

- [A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.] 2.2 Instalações Físicas e Segurança
- [Sinto-me seguro nas dependências do TRT.] 2.2 Instalações Físicas e Segurança
- [As audiências são realizadas no horário previsto.] 2.3 Prestação Jurisdicional
- [No Pregão, a forma como fui convocado para a audiência é adequada.] 2.3 Prestação Jurisdicional
- [O tempo para o julgamento do processo é/foi razoável.] 2.3 Prestação Jurisdicional
- [O Juiz utiliza linguagem compreensível durante a audiência.] 2.3 Prestação Jurisdicional
- [Os textos das intimações, notificações e/ou mandados são claros.] 2.3 Prestação Jurisdicional
- [Tenho acesso às informações de que necessito pelo site sem dificuldades.] 2.4 Serviços Online
- [Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações.] 2.5 Comunicação
- [Na página da Transparência, encontro as informações que procuro.] 2.5 Comunicação

### Resultados das apurações:

Relação	UF de residência	ISS
Advogados e outros	DF	69,91%
Advogados e outros	TO	83,24%
Advogados e outros	Outros	77,36%
Geral - Advogados e outros		72,61%
Partes e outros	DF	69,93%
Partes e outros	TO	68,38%
Partes e outros	Outros	69,69%
Geral - Partes e outros		69,49%
DF		69,91%
TO		76,86%
Outros		75,17%
Geral		71,54%

## **ISPEI**

Para o indicador ISPEI foram consideradas as seguintes variáveis para a nota dos advogados e partes:

- **[As instalações do Foro/Vara são confortáveis.] 2.2 Instalações Físicas e Segurança**
- **[O ambiente do Foro/Vara é limpo.] 2.2 Instalações Físicas e Segurança**
- **[Tenho facilidade em me localizar dentro do TRT.] 2.2 Instalações Físicas e Segurança**
- **[A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência. ] 2.2 Instalações Físicas e Segurança**

Resultados das apurações:

Relação	UF de residência	ISPEI
Advogados e outros	DF	81,18%
Advogados e outros	TO	93,72%
Advogados e outros	Outros	79,50%
Geral - Advogados e outros		83,59%
Partes e outros	DF	80,73%
Partes e outros	TO	94,89%
Partes e outros	Outros	91,25%
Geral - Partes e outros		84,78%
DF		81,03%
TO		94,22%
Outros		82,86%
Geral		83,99%

## IPIES

Para o indicador IPIES foram consideradas as seguintes variáveis para a nota dos advogados e partes:

- **[Sinto-me seguro nas dependências do TRT.] 2.2 Instalações Físicas e Segurança**

Resultados das apurações:

Relação	UF de residência	IPIES
Advogados e outros	DF	89,51%
Advogados e outros	TO	95,04%
Advogados e outros	Outros	86,00%
Geral - Advogados e outros		90,53%
Partes e outros	DF	89,96%
Partes e outros	TO	98,30%
Partes e outros	Outros	95,00%
Geral - Partes e outros		92,33%
DF		89,65%
TO		96,44%
Outros		88,57%
Geral		91,15%