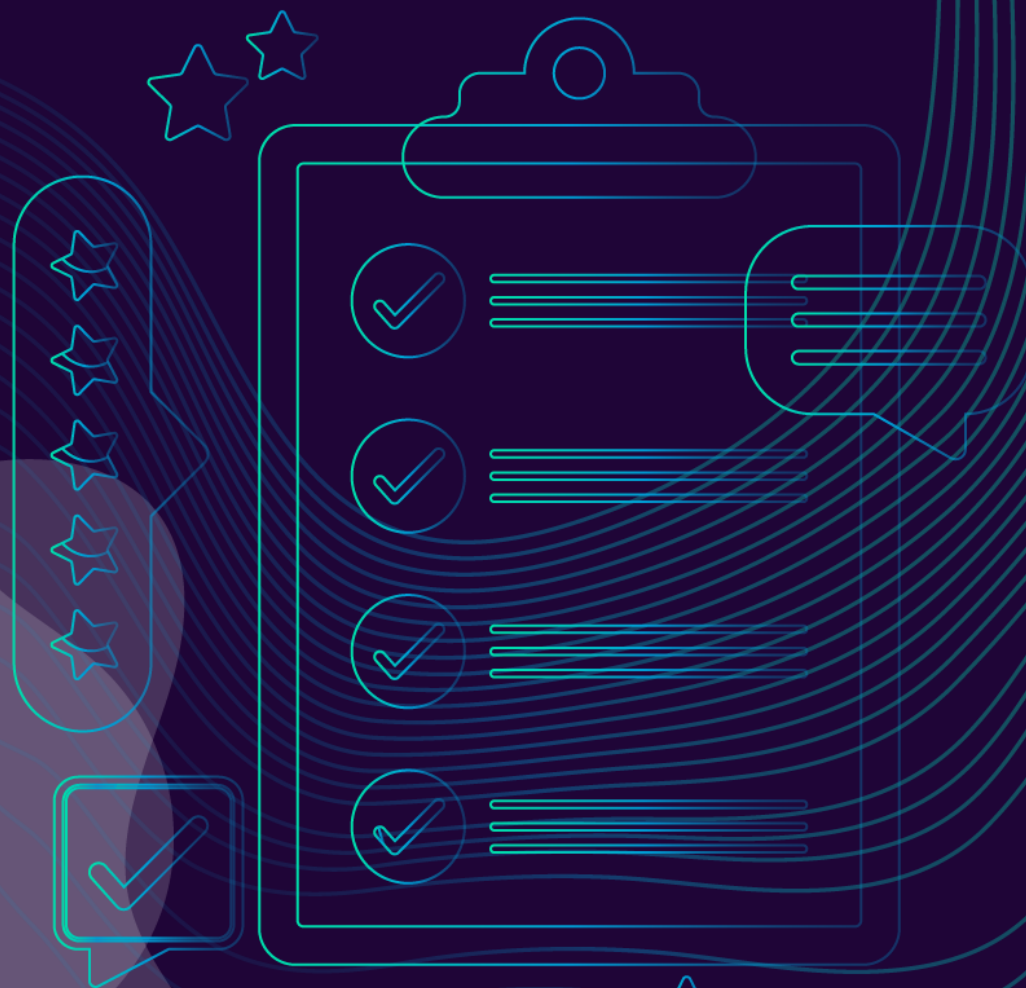


PESQUISA DE

# SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO TST

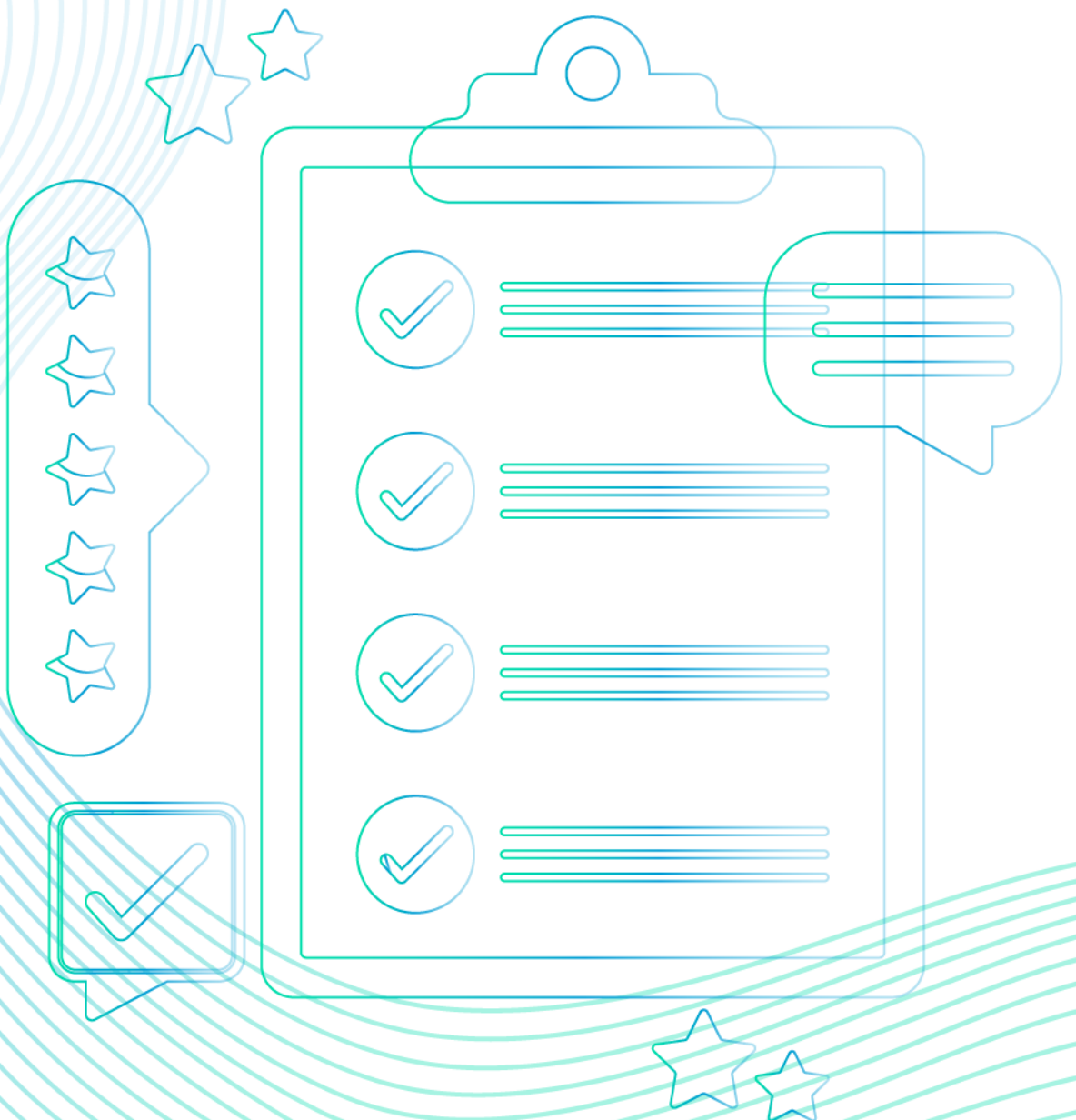
2025



PESQUISA DE

# SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

DO TST





Secretaria de Pesquisa Judiciária e Ciência de Dados

Coordenadoria de Estatística

Setor de Administração Federal Sul, Quadra 8, Lote 1, Bloca A, Sala A2.101, CEP 70.070-943

Telefone: 3043-3675

Sítio Eletrônico: [www.tst.jus.br/estatistica](http://www.tst.jus.br/estatistica)

E-mail: [estatistica@tst.jus.br](mailto:estatistica@tst.jus.br)

Elaboração

Coordenadoria de Estatística - CESTAT

Análise dos Dados, Projeto Gráfico e Editoração

André Silva de Queiroz

Daiane da Costa Sorato

Taise de Castro Xavier da Silveira Han

Revisão e Supervisão Editorial

Taise de Castro Xavier da Silveira Han

Elmiro Andrei Tarrago Jaques

2026	Coordenadoria de Estatística do Tribunal Superior do Trabalho
Coordenador	Diêgo Carneiro Lopes
Substituto do Coordenador	André Silva de Queiroz
Chefe do Núcleo de Gestão de Dados	Giselle Gomes de Oliveira Natividade
Chefe do Núcleo de Consolidação da Informação e Estudos Estatísticos	André Silva de Queiroz
Chefe do Núcleo de Edição e Publicação de Conteúdos	Taise de Castro Xavier da Silveira Han
Servidores	Ana Paula Rodrigues Berçot Daiane da Costa Sorato Elmiro Andrei Tarrago Jaques Giselle Gomes de Oliveira Natividade Heraldo Maciel França Madeira Júlio César Moreira Marino Marcos Lima de Oliveira Mateus Gomes de Araujo William Bacelar Rezende
Estagiários	Ana Giullia Brasil Ramos Brunna Coutinho Ruas Thayná Ribeiro dos Reis Cangerana
Recepcionista	Leticia Cristina Pereira Silva

# Índice

Introdução.....	6
Análise individual das respostas.....	7
Tema 1. Atendimento prestado pelos servidores/colaboradores do TST.....	7
Tema 2. Prestação Jurisdicional.....	8
Tema 3. Serviços online.....	9
Tema 4. Comunicação.....	10
Tema 5. Instalações físicas.....	12
Índice de Satisfação da Sociedade (ISAT).....	14
Informações sobre o atendimento.....	15
Quadro resumo dos quesitos avaliados por tema.....	19
Anexo: Tema 6. Sistemas e serviços de tecnologia da informação e comunicação.....	23

# 1 Introdução

A Pesquisa de Satisfação realizada pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST) em 2025 contou com a participação de 3.127 usuários. O total de respostas variou entre os itens avaliados, pois os participantes puderam assinalar a opção “não utilizei o serviço”.

Como a participação foi voluntária, utilizou-se a técnica de amostragem não probabilística. Por essa razão, a análise restringe-se à amostra obtida, não sendo possível generalizar os resultados para todo o universo de usuários do Tribunal.

Foram avaliados cinco temas:

1. Atendimento prestado por servidores e colaboradores;
2. Prestação jurisdicional;
3. Serviços *on-line*;
4. Comunicação;
5. Instalações físicas.

O item referente à organização e à transparência das informações no portal do TST (Tema 3) registrou o maior número de respondentes. Os indicadores com maior grau de satisfação foram: “Fui bem recepcionado e orientado pelos servidores e colaboradores do TST” (Tema 1); “As informações prestadas foram úteis” (Tema 1); e “As informações no portal do TST são organizadas de forma transparente e objetiva” (Tema 3).

Em contrapartida, os menores graus de satisfação concentraram-se em: “Tempo de tramitação processual” (Tema 2); “Acessibilidade dos canais de divulgação” (Tema 4); e “Adequação da estrutura física para pessoas com deficiência” (Tema 5).

Observou-se, ainda, que alguns usuários podem ter encontrado dificuldades ao responder sobre acessibilidade. Tal hipótese baseia-se no elevado número de respostas “Neutro” nesses itens, sugerindo que o respondente utilizou essa opção em substituição a “não utilizei o serviço”. O Grau de Satisfação (GS), mencionado nos quesitos da pesquisa, representa o percentual da soma das respostas “satisfeito” e “muito satisfeito”.

## 2

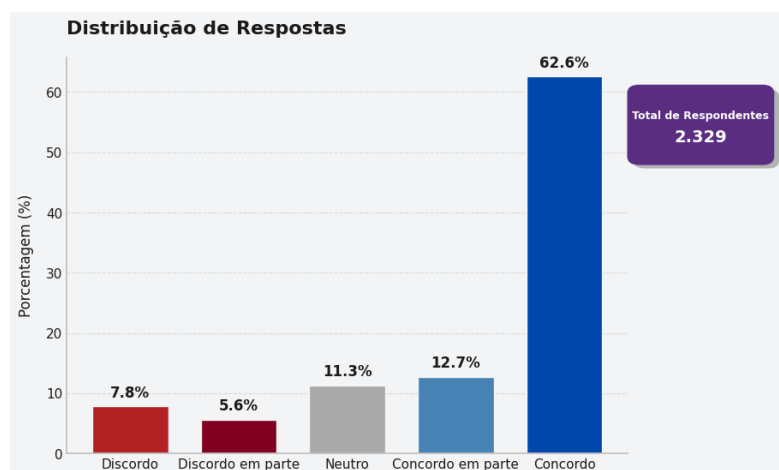
## ANÁLISE INDIVIDUAL DAS RESPOSTAS

## 2.1. TEMA 1: Atendimento prestado pelos servidores e/ou colaboradores do TST.

O primeiro tema avaliado pela Pesquisa de Satisfação refere-se ao “Atendimento prestado pelos servidores e/ou colaboradores do TST”. Os três quesitos que compõem esse tema constam das figuras apresentadas a seguir. Destaca-se que o item “Fui bem recepcionado e orientado” obteve o maior grau de satisfação dos usuários, ao passo que o “Tempo de atendimento do Tribunal às solicitações” registrou o menor índice.

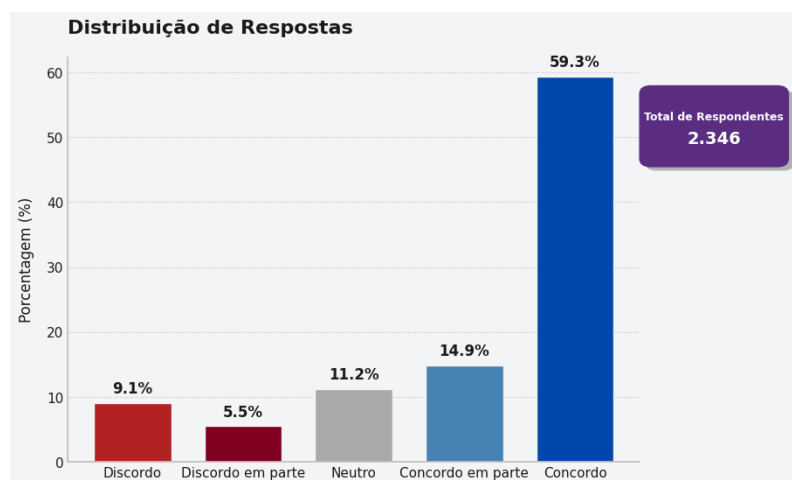
De modo geral, o Índice de Satisfação da Sociedade quanto ao Tema 1 foi de 76,5%, o que o torna o mais bem avaliado entre os cinco temas da pesquisa.

## 2.1.1. Fui bem recepcionado e orientado.



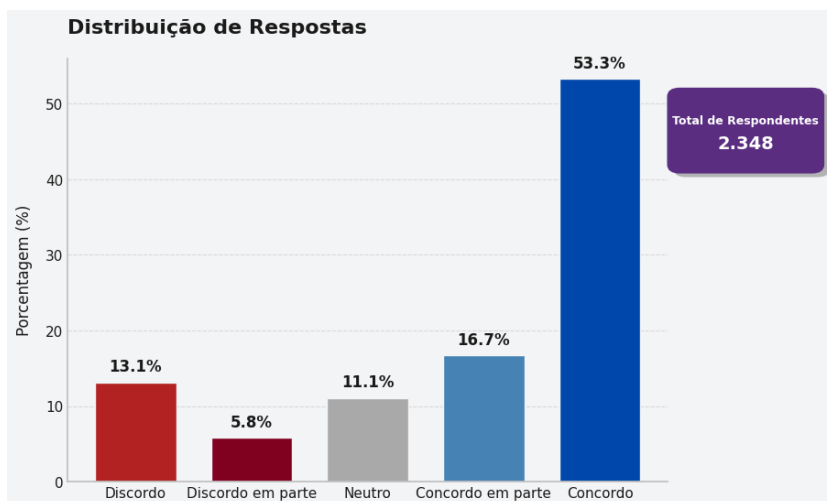
O grau de satisfação (GS) dos usuários quanto a esse quesito foi de 75,3%.

## 2.1.2. As informações prestadas foram úteis.



O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 74,2%.

### 2.1.3. O tempo de atendimento foi satisfatório.



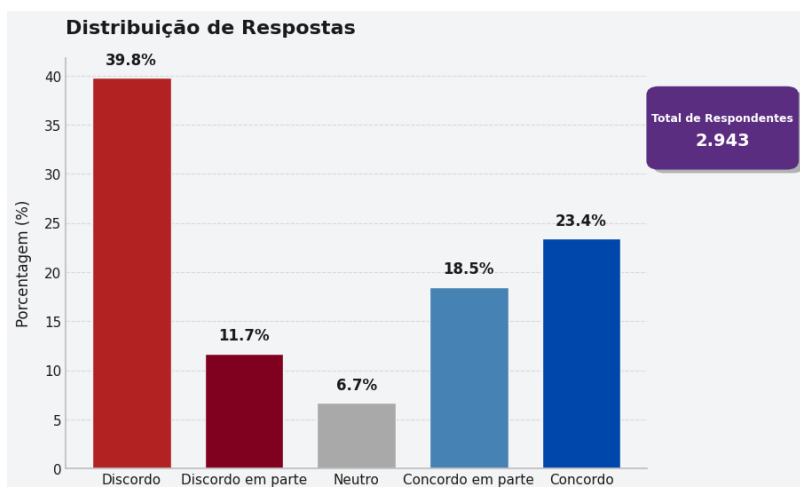
O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 70,0%.

## 2.2. TEMA 2: Prestação jurisdicional.

A prestação jurisdicional foi objeto de avaliação no Tema 2 da pesquisa, por meio de dois quesitos: “O tempo de tramitação do meu processo foi satisfatório” e “As informações obtidas sobre horários e pautas de sessões esclareceram minhas dúvidas”. Destaca-se que o item referente à satisfação com o tempo de tramitação processual obteve a avaliação menos favorável de todo o levantamento.

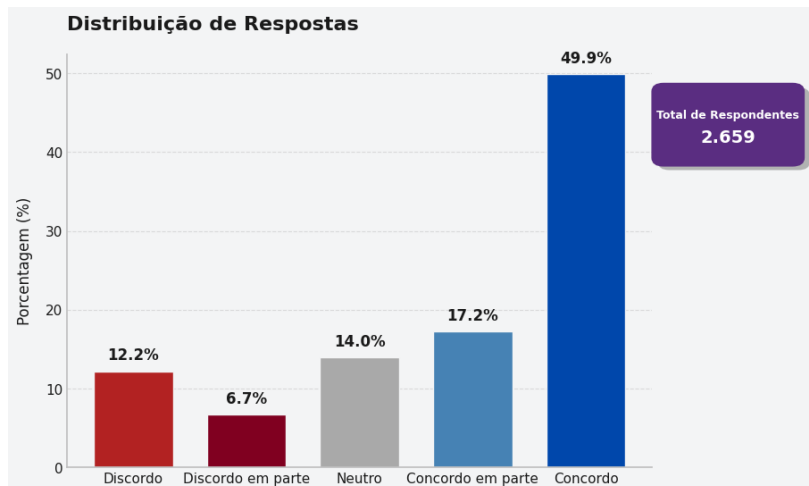
De modo geral, o índice de satisfação quanto ao Tema 2 foi de 56,8%, o que representa o menor percentual de aprovação entre os cinco temas constantes da pesquisa.

### 2.2.1. O tempo de tramitação do meu processo foi satisfatório.



O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 41,9%.

### 2.2.2. As informações obtidas sobre horários e pautas de sessões esclareceram minhas dúvidas.



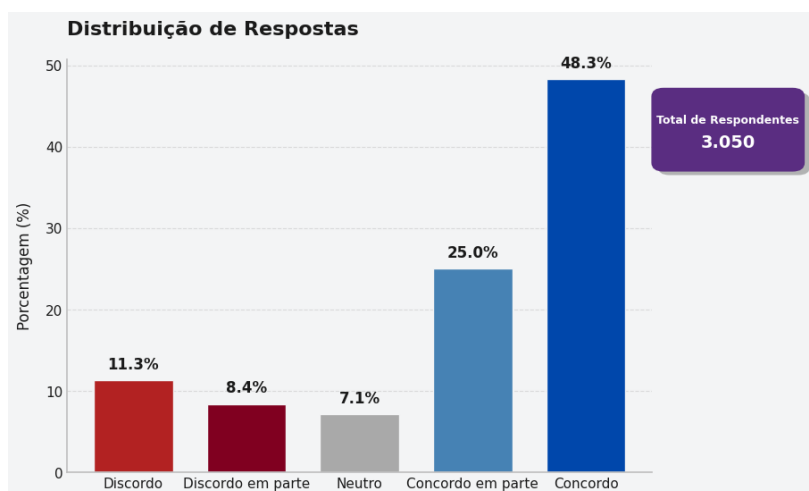
O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 67,1%.

## 2.3. TEMA 3: Serviços online

Três quesitos avaliaram os serviços *online*. Dentre eles, o item “As informações disponibilizadas no portal do TST são organizadas de forma transparente e objetiva” obteve a melhor avaliação. Por outro lado, o quesito “Os serviços *online* oferecidos atendem aos requisitos de acessibilidade às pessoas com deficiência” registrou o menor índice de satisfação.

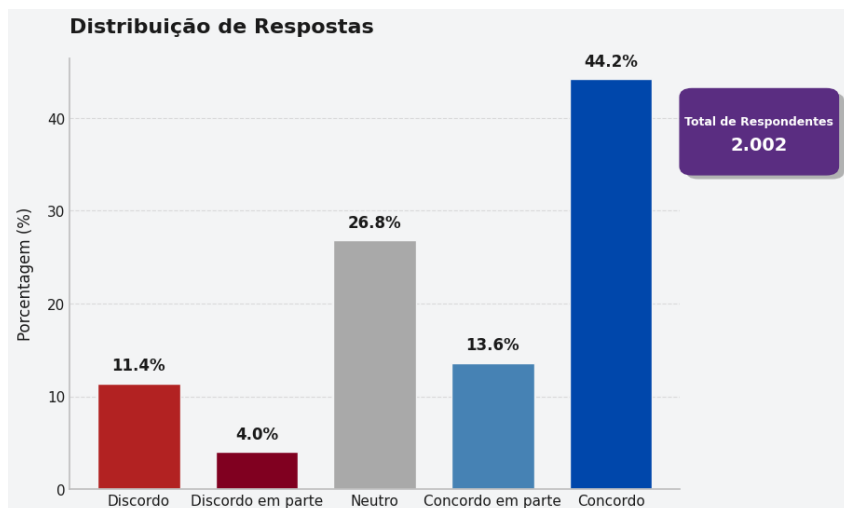
De modo geral, o índice de satisfação quanto ao Tema 3 foi de 70,2%.

### 2.3.1. As informações disponibilizadas no portal do TST são organizadas de forma transparente e objetiva.



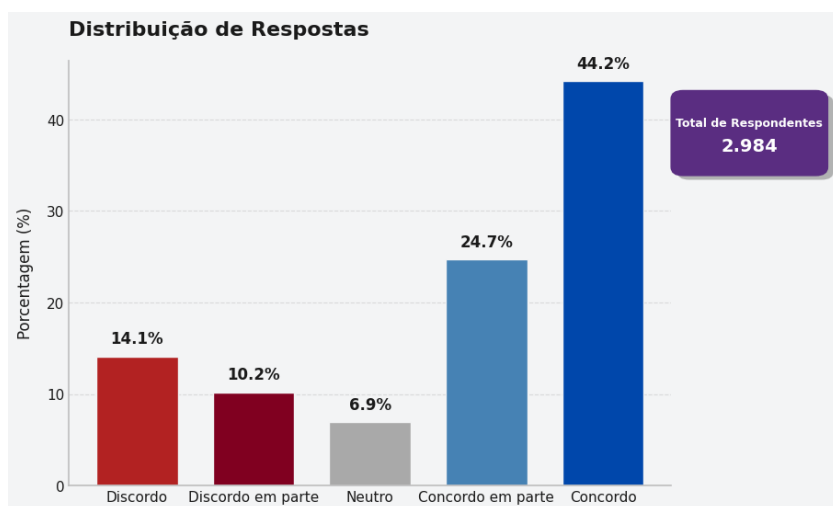
O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 73,2%.

### 2.3.2. Os serviços online oferecidos atendem aos requisitos de acessibilidade às pessoas com deficiência.



O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 57,8%.

### 2.3.3. Os serviços online relacionados aos Sistemas do TST são de fácil utilização, tais como: consulta e envio de documentos.



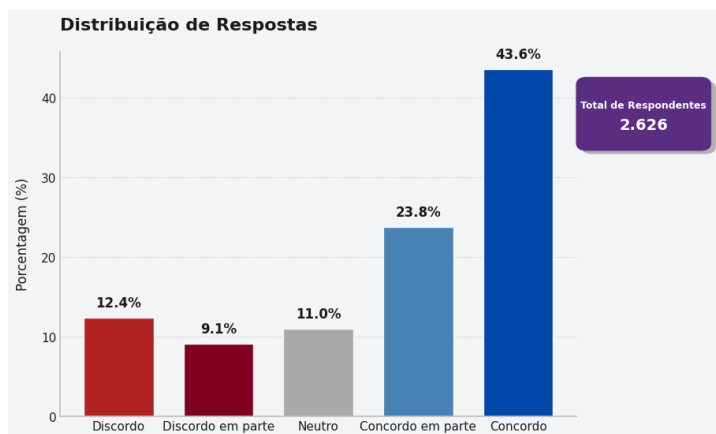
O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 68,8%.

## 2.4. TEMA 4: Comunicação

Também foram avaliados três quesitos relativos à comunicação. O item “A divulgação de notícias por meio do sítio institucional e das redes sociais é adequada” obteve a melhor avaliação; por sua vez, o quesito “Os canais de divulgação do TST são acessíveis às pessoas com deficiência” registrou o menor índice de satisfação.

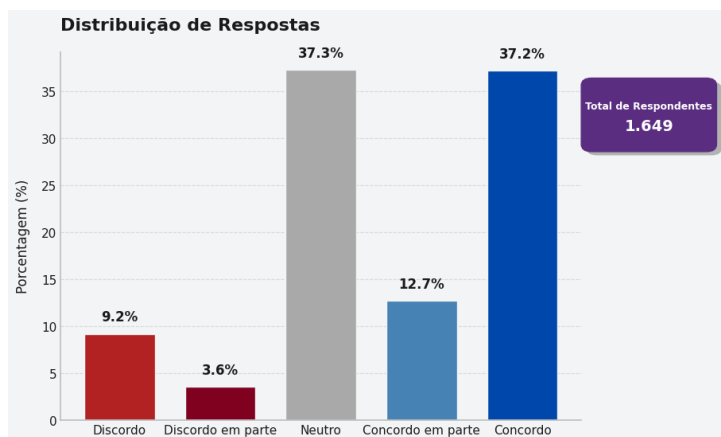
De modo geral, o índice de satisfação da sociedade quanto ao Tema 4 foi de 70,2%.

## 2.4.1. Há canais de comunicação adequados no TST.



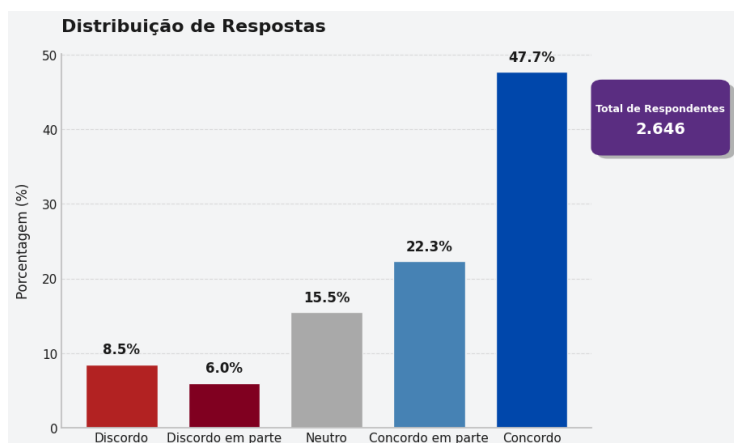
O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 67,4%.

## 2.4.2. Os canais de divulgação do TST são acessíveis às pessoas com deficiência.



O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 49,9%.

## 2.4.3. A divulgação de notícias por meio do site institucional e das redes sociais é adequada.



O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 70,0%.

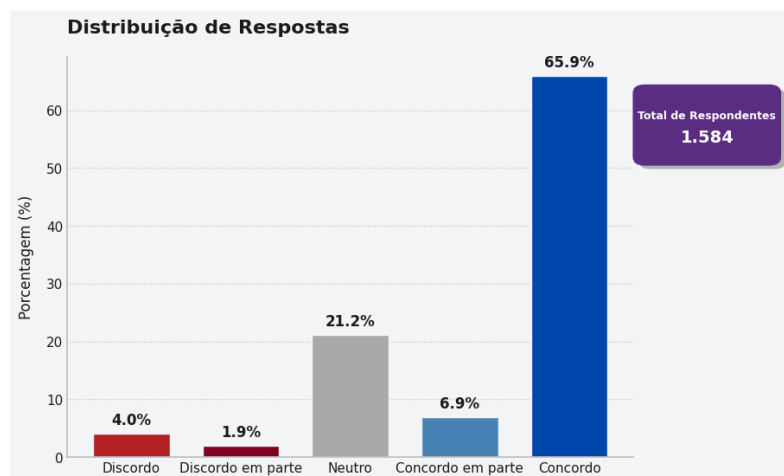
## 2.5. TEMA 5: Instalações físicas

Também foram avaliados três quesitos relativos às instalações físicas. O item “A limpeza dos ambientes é adequada” obteve a melhor avaliação, enquanto o quesito “A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência” registrou o menor índice de satisfação dentro deste tema.

De modo geral, o índice de satisfação da sociedade quanto ao Tema 5 foi de 76,2%, o segundo maior grau de aprovação entre os cinco temas constantes da pesquisa.

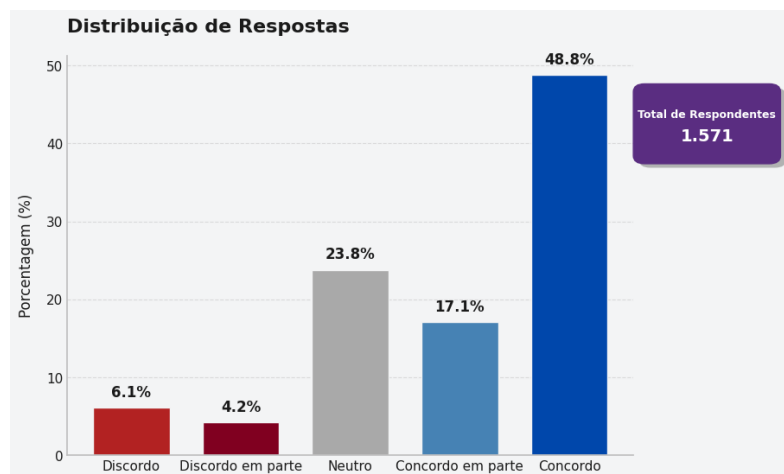
Ressalte-se que este foi o tópico com o menor número médio de respondentes (1.480), ante a média geral de 2.325. Tal fato decorre, provavelmente, da natureza do tema, que se refere às instalações físicas, ao passo que a maioria dos participantes reside fora do Distrito Federal.

### 2.5.1. A limpeza dos ambientes é adequada.



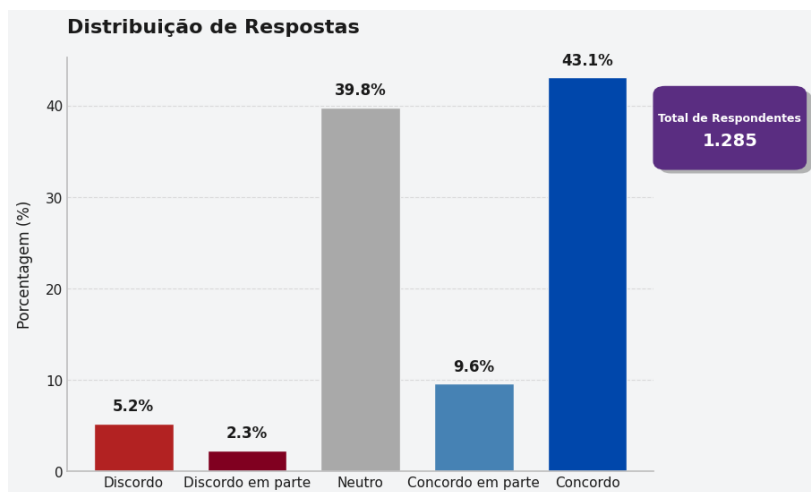
O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 72,9%.

### 2.5.2. Tenho facilidade em me localizar dentro do TST.



O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 65,9%.

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



O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 52,7%.

# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

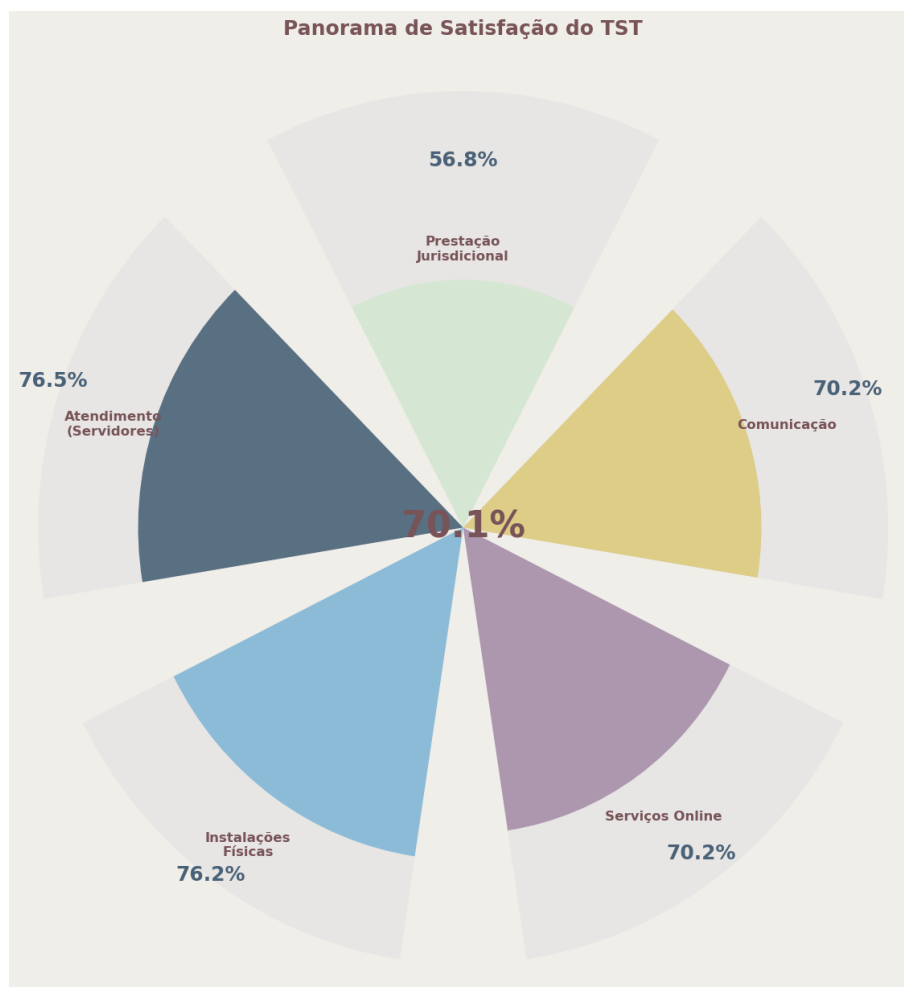
O Índice de Satisfação da Sociedade (ISS) é definido pela razão entre a soma de todas as notas atribuídas pelos usuários e o número total de respondentes que participaram da pesquisa:

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

De acordo com os dados coletados, o Índice de Satisfação da Sociedade global é de 70,1%.

A análise segmentada por perfil demonstra que, para os advogados, esse índice é de 70,5%, ao passo que, para as partes envolvidas nos processos, o índice é de 58,5%.

Figura 3.1. Índice de Satisfação da Sociedade por Tema da Pesquisa.



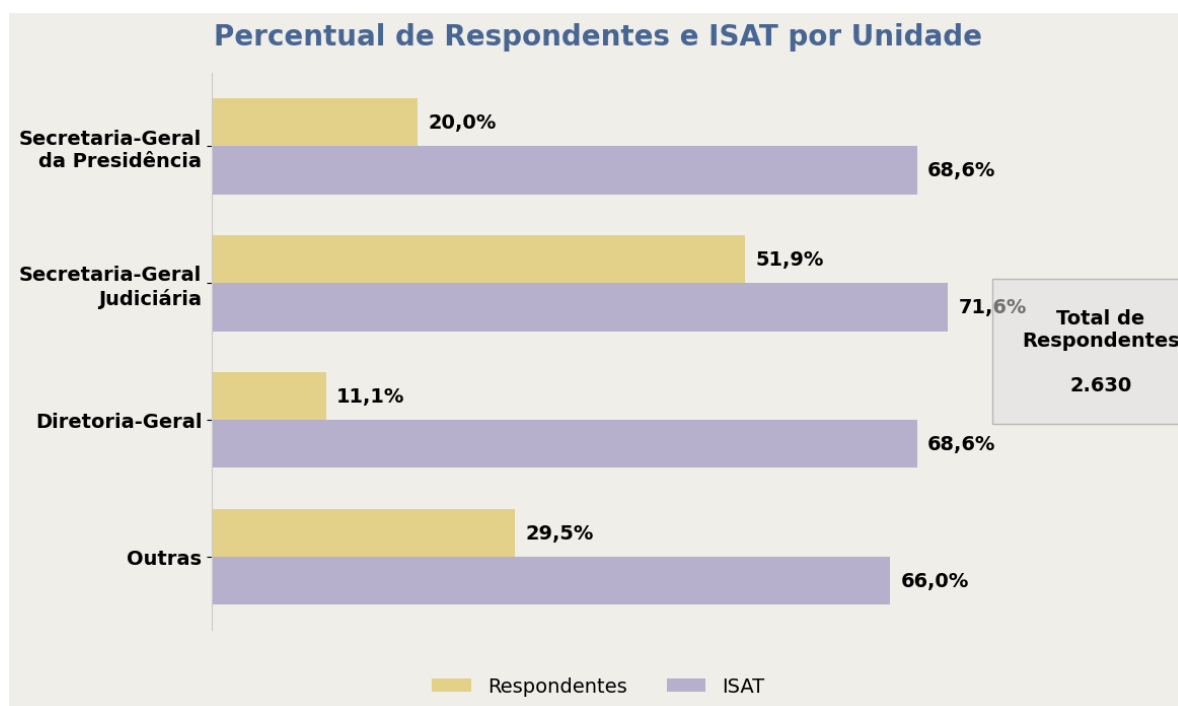
## 4

## INFORMAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO

### 4.1. Áreas procuradas para atendimento.

A unidade mais demandada para atendimento foi a Secretaria-Geral Judiciária, com 51,9% das menções, seguida pela Secretaria-Geral da Presidência (20,0%) e pela Diretoria-Geral (11,1%). No gráfico a seguir, é possível visualizar as áreas solicitadas e o respectivo Índice de Satisfação por Atendimento (ISAT) de cada uma delas.

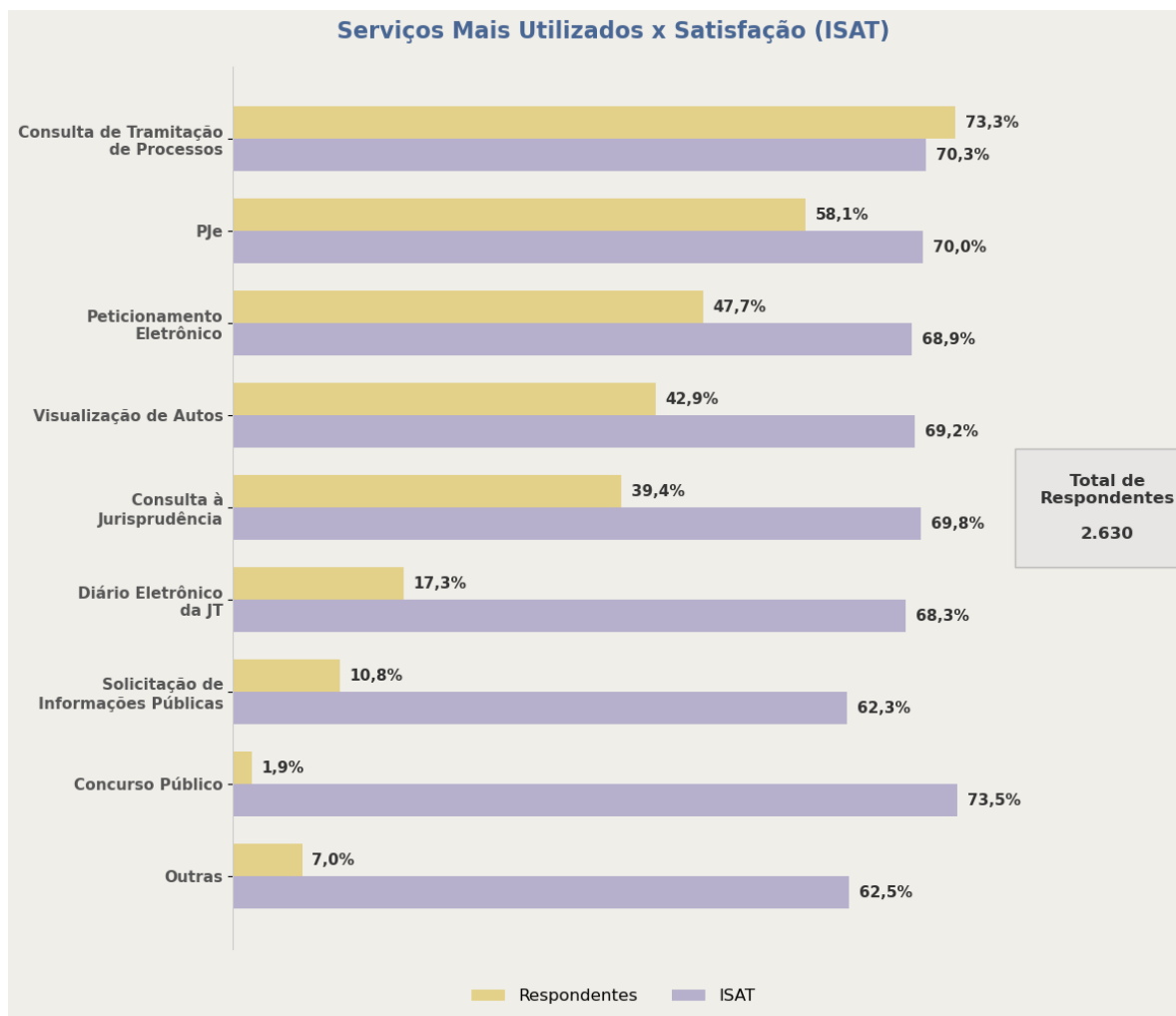
Figura 4.1. Áreas procuradas.



### 4.2. Tipo de demanda

Os principais tipos de demandas dos usuários são: consulta de tramitação de processos (73,3%), PJe (58,1%), peticionamento eletrônico (47,7%), visualização de autos (42,9%) e consulta à jurisprudência (39,4%). O ISAT médio com essas demandas foi de 68,4%.

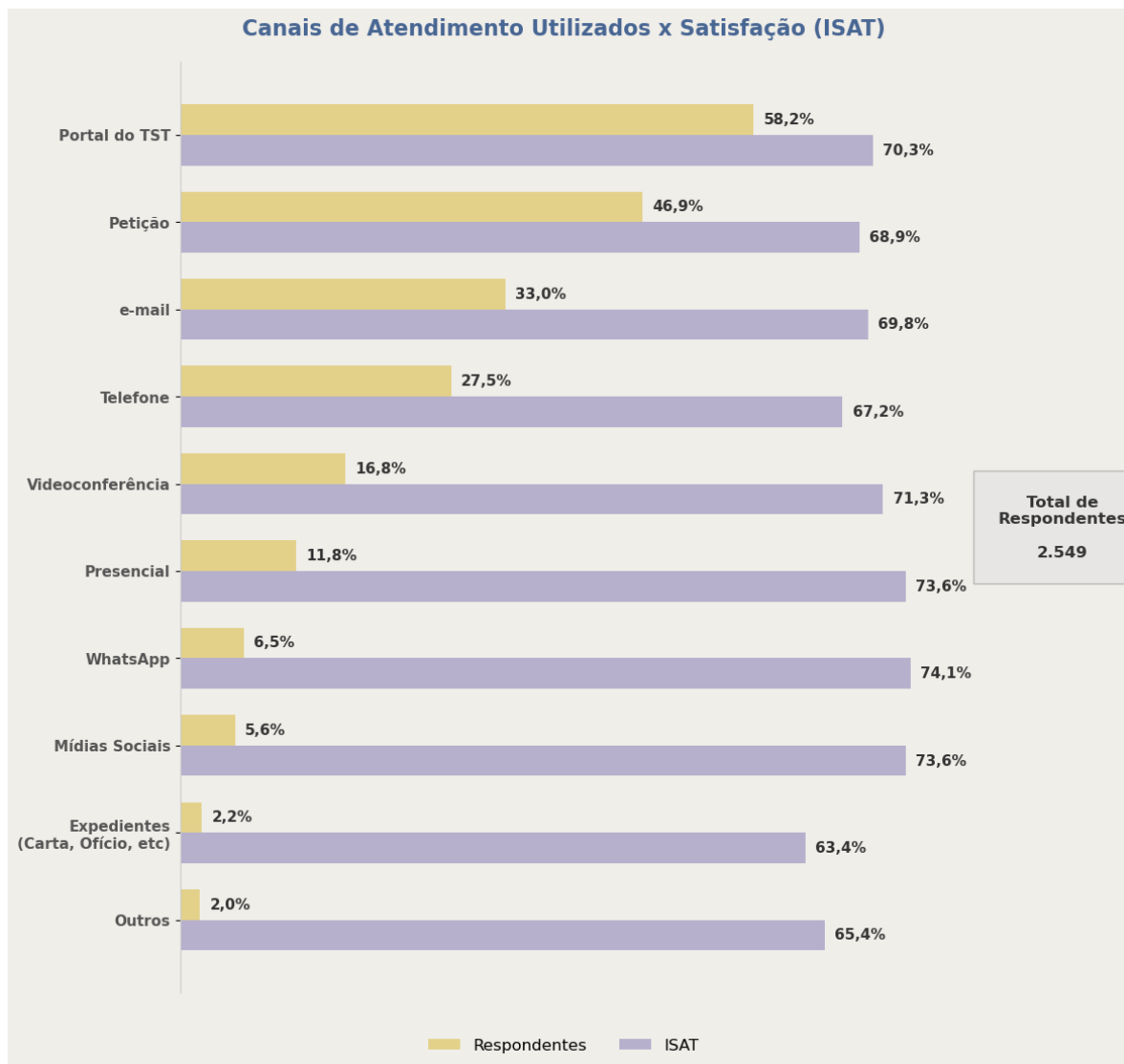
Figura 4.2. Tipo de demanda



### 4.3. Canal utilizado

Os principais canais utilizados pelos usuários são: portal do TST (58,2%), petição (46,9%), e-mail (33,0%) e telefone (27,5%). O ISAT com esses canais é, em média, de 70,7%.

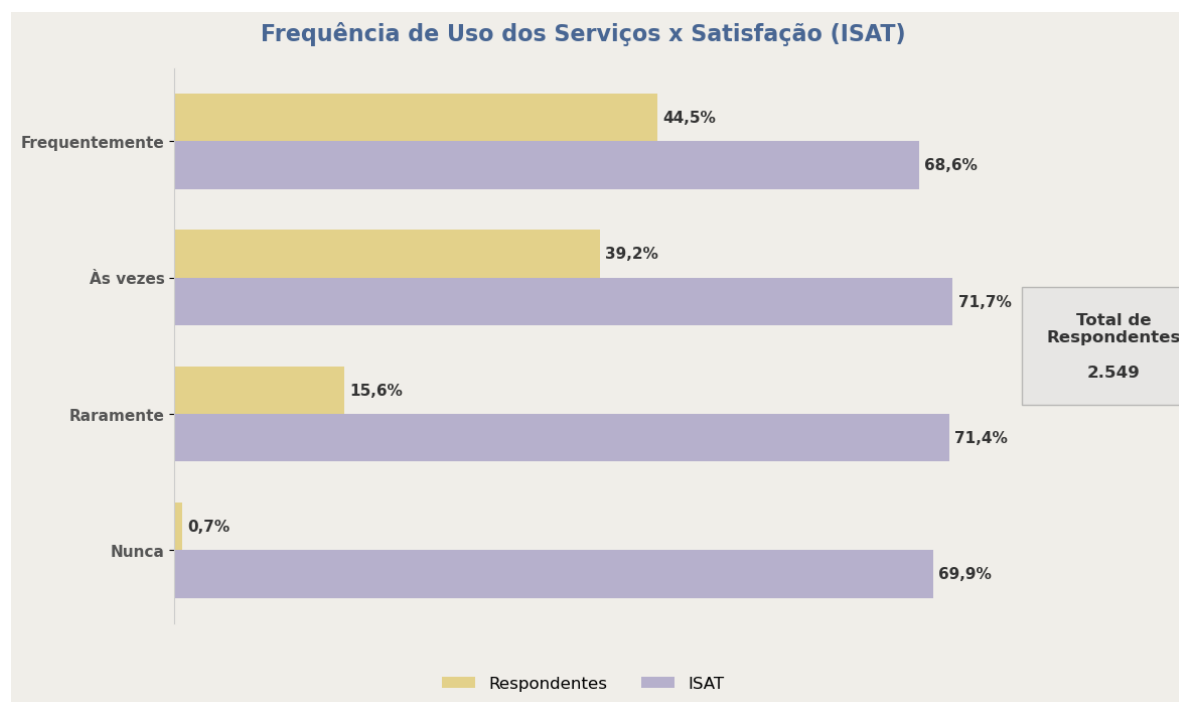
Figura 4.3. Canal utilizado.



#### 4.4. Frequência com que utiliza os serviços do TST

Aproximadamente 83,7% dos respondentes da pesquisa utilizam frequentemente (44,5%) ou às vezes (39,2%) os serviços do Tribunal.

Figura 4.4. Respondentes por frequência com que utilizam os serviços do Tribunal.





### 4.5. Perfil por unidade da federação

Mais da metade dos respondentes, 57,7%, é da Região Sudeste. Dentre os estados, São Paulo destaca-se com expressivos 33,2% do total.

Figura 4.5. Perfil por UF.

#### Mapa ISAT por Unidade da Federação

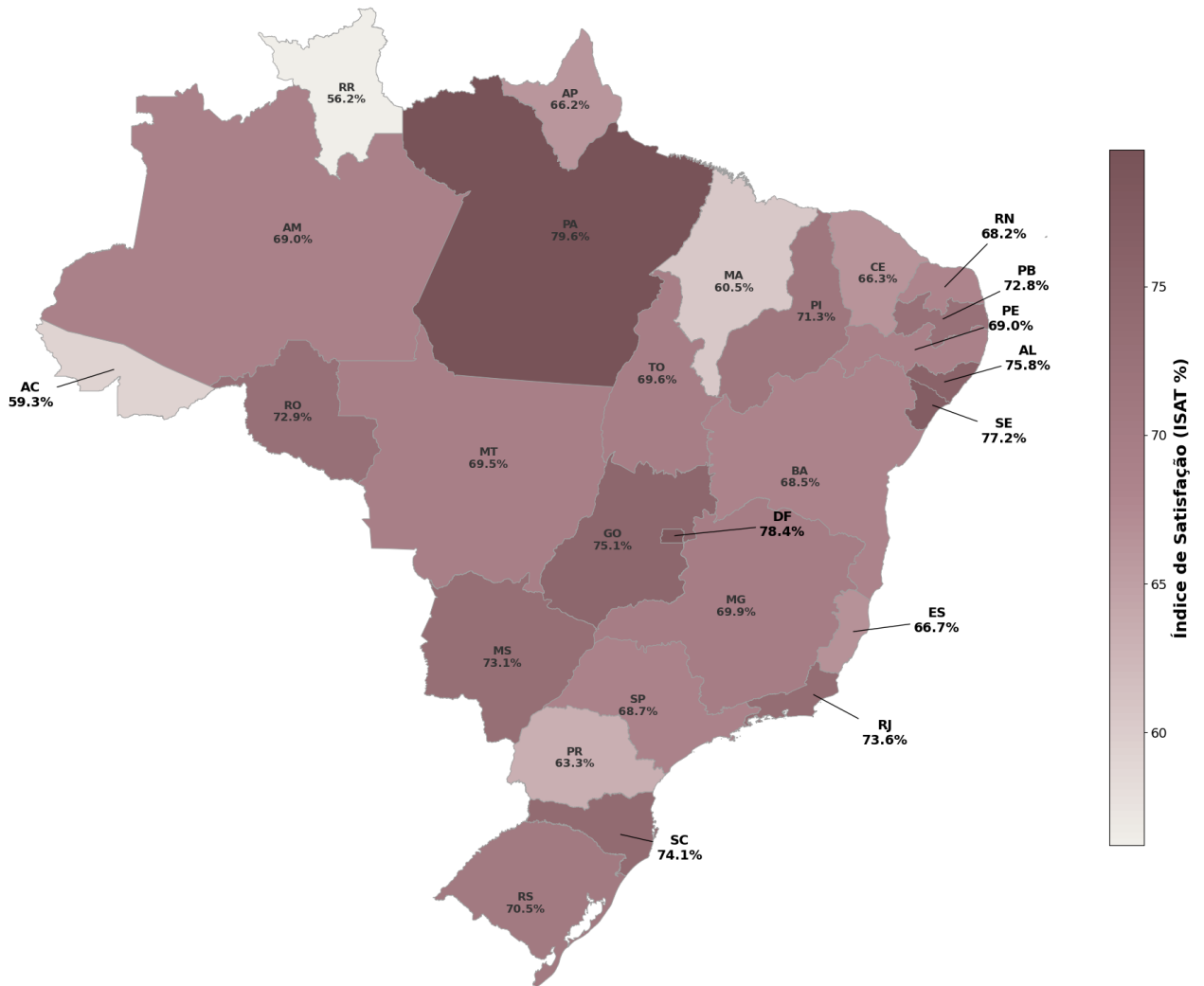


Tabela 4.5. Perfil por UF - Ordem decrescente pelo número de respondentes.

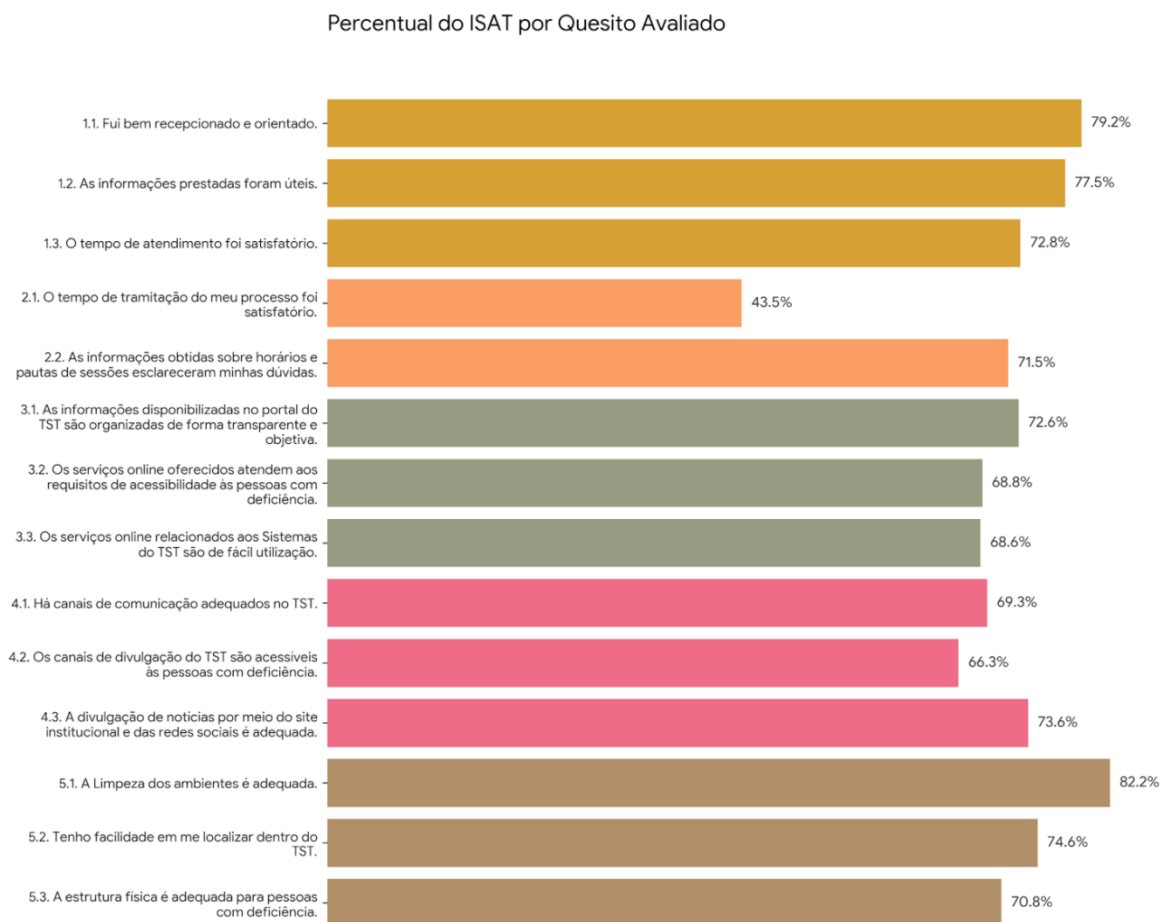
Unidade da Federação	Respondentes	ISAT
SP	33,2%	68,7%
RJ	11,5%	73,6%
MG	11,4%	69,9%
RS	7,1%	70,5%
PR	5,8%	63,3%
DF	5,0%	78,4%
BA	4,4%	68,5%
PE	3,1%	69,0%
SC	2,6%	74,1%
CE	2,2%	66,3%
GO	1,7%	75,1%
ES	1,6%	66,7%
MS	1,4%	73,1%
PB	1,1%	72,8%
MT	1,0%	69,5%
SE	0,9%	77,2%
MA	0,9%	60,5%
AM	0,8%	69,0%
PA	0,8%	79,6%
RN	0,8%	68,2%
PI	0,7%	71,3%
AL	0,7%	75,8%
RO	0,4%	72,9%
TO	0,4%	69,6%
RR	0,2%	56,2%
AC	0,1%	59,3%
AP	0,1%	66,2%

Temas	Quesitos Avaliados	Discordo	Discordo em parte	Neutro	Concordo em parte	Concordo	GS	Classificação em relação à Pesquisa	Classificação em relação ao Tema
Atendimento (Tema 1)	1.1. Fui bem recepcionado e orientado.	181	130	264	296	1.458	75,3%	1	1
	1.2. As informações prestadas foram úteis.	214	128	263	349	1.392	74,2%	2	2
	1.3. O tempo de atendimento foi satisfatório.	307	137	261	392	1.251	70,0%	5	3
Prestação Jurisdicional (Tema 2)	2.1. O tempo de tramitação do meu processo foi satisfatório.	1.170	343	198	544	688	41,9%	14	2
	2.2. As informações obtidas sobre horários e pautas de sessões esclareceram minhas dúvidas.	324	177	373	458	1.327	67,1%	9	1
Serviços Online (Tema 3)	3.1. As informações disponibilizadas no portal do TST são organizadas de forma transparente e objetiva.	344	256	216	762	1.472	73,2%	3	1
	3.2. Os serviços online oferecidos atendem aos requisitos de acessibilidade às pessoas com deficiência.	229	80	536	273	884	57,8%	11	3

Temas	Quesitos Avaliados	Discordo	Discordo em parte	Neutro	Concordo em parte	Concordo	GS	Classificação em relação à Pesquisa	Classificação em relação ao Tema
Serviços Online (Tema 3)	<b>3.3.</b> Os serviços online relacionados aos Sistemas do TST são de fácil utilização, tais como: consulta e envio de documentos.	422	303	205	736	1.318	68,8%	7	2
Comunicação (Tema 4)	<b>4.1.</b> Há canais de comunicação adequados no TST.	325	240	290	626	1.145	67,4%	8	2
	<b>4.2.</b> Os canais de divulgação do TST são acessíveis às pessoas com deficiência.	152	59	615	210	613	49,9%	13	3
	<b>4.3.</b> A divulgação de notícias por meio do site institucional e das redes sociais é adequada.	226	158	411	590	1.261	70,0%	6	1
Instalações Físicas (Tema 5)	<b>5.1.</b> A Limpeza dos ambientes é adequada.	64	30	336	110	1.044	72,9%	4	1
	<b>5.2.</b> Tenho facilidade em me localizar dentro do TST.	96	66	374	269	766	65,9%	10	2
	<b>5.3.</b> A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.	67	30	511	123	554	52,7%	12	3

Quesitos Avaliados	ISAT	Classificação Geral	Classificação Tema
1.1. Fui bem recepcionado e orientado.	79,2%	2	1
1.2. As informações prestadas foram úteis.	77,5%	3	2
1.3. O tempo de atendimento foi satisfatório.	72,8%	6	3
2.1. O tempo de tramitação do meu processo foi satisfatório.	43,5%	14	2
2.2. As informações obtidas sobre horários e pautas de sessões esclareceram minhas dúvidas.	71,5%	8	1
3.1. As informações disponibilizadas no portal do TST são organizadas de forma transparente e objetiva.	72,6%	7	1
3.2. Os serviços online oferecidos atendem aos requisitos de acessibilidade às pessoas com deficiência.	68,8%	11	2
3.3. Os serviços online relacionados aos Sistemas do TST são de fácil utilização, tais como: consulta e envio de documentos.	68,6%	12	3
4.1. Há canais de comunicação adequados no TST.	69,3%	10	2
4.2. Os canais de divulgação do TST são acessíveis às pessoas com deficiência.	66,3%	13	3
4.3. A divulgação de notícias por meio do site institucional e das redes sociais é adequada.	73,6%	5	1
5.1. A Limpeza dos ambientes é adequada.	82,2%	1	1
5.2. Tenho facilidade em me localizar dentro do TST.	74,6%	4	2
5.3. A estrutura física é adequada para pessoas com deficiência.	70,8%	9	3

Figura 4.6. Percentual do ISAT por quesito avaliado.



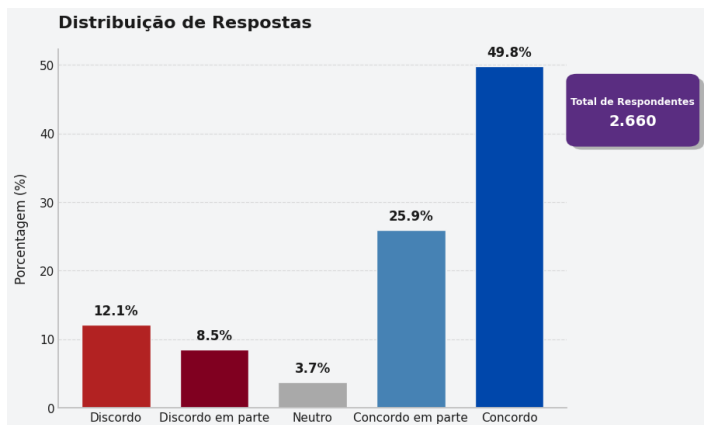
## ANEXO

### 2.6. TEMA 6: Sistemas e serviços de tecnologia da informação e comunicação.

Os sistemas e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) foram objeto de avaliação no Tema 6 da pesquisa, composto por onze quesitos. O item “TST Push” obteve a melhor avaliação, ao passo que o sistema para “Registro de pedidos de preferência na sustentação oral” registrou o menor índice de satisfação dentro deste bloco.

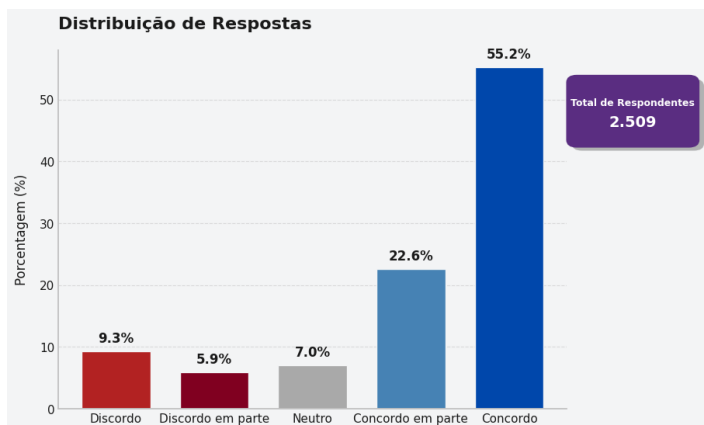
Conforme determinação da Ouvidoria, os resultados do Tema 6 não integram o cômputo do Índice de Satisfação da Sociedade (ISS).

### 2.6.1. O sistema PJe da Justiça do Trabalho atende às minhas necessidades.



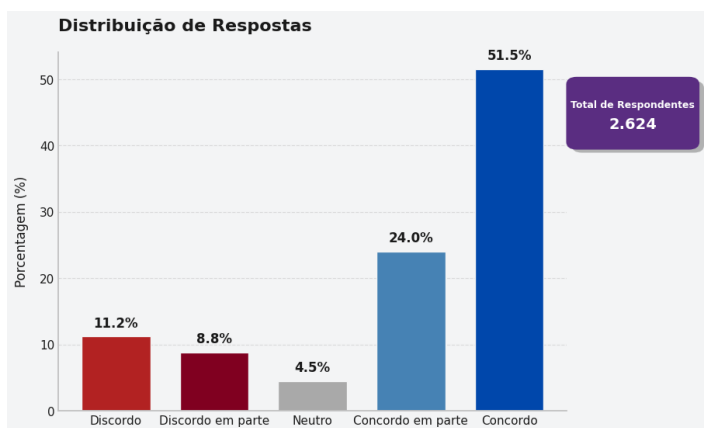
O grau de satisfação (**GS**) dos usuários quanto a esse quesito foi de 75,8%.

### 2.6.2. O TST Push atende às minhas necessidades.



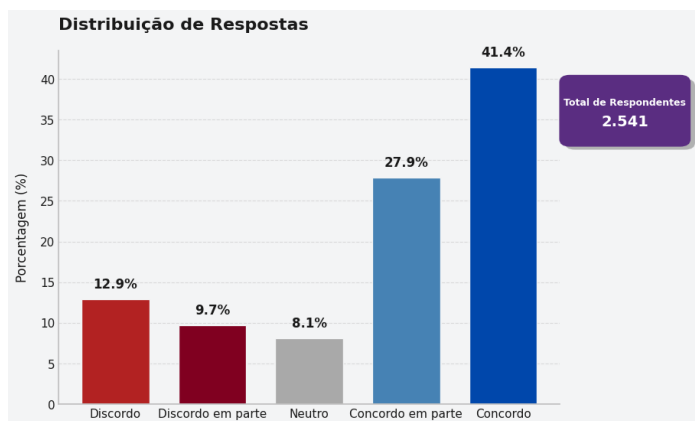
O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 77,8%.

### 2.6.3. A pesquisa de Andamento Processual atende às minhas necessidades.



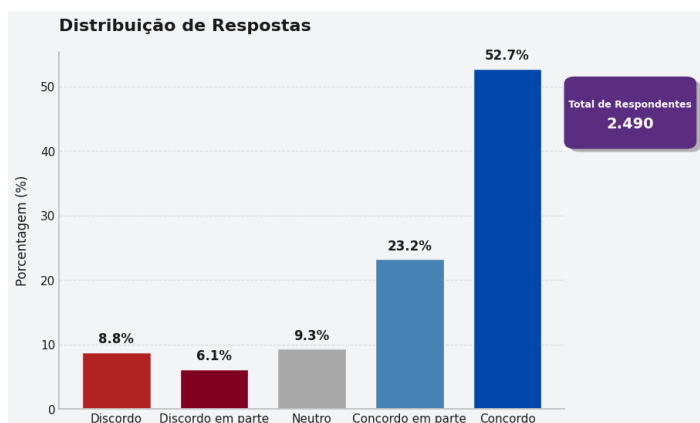
O grau de satisfação (**GS**) dos usuários quanto a esse quesito foi de 75,5%.

#### 2.6.4. A pesquisa de Jurisprudência atende às minhas necessidades.



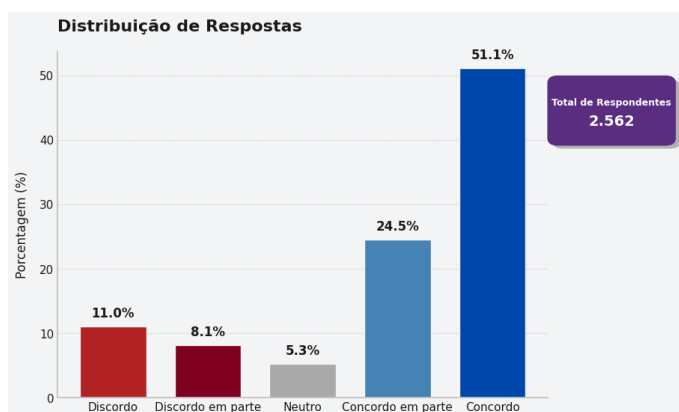
O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 69,3%.

#### 2.6.5. O Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho atende às minhas necessidades.



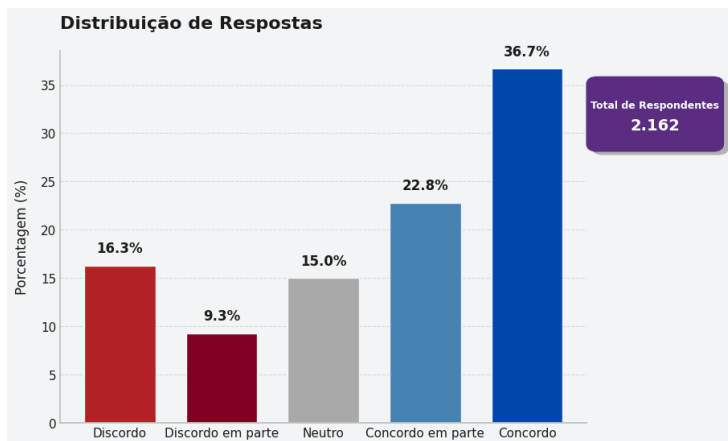
O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 75,8%.

#### 2.6.6. O sistema de Visualização de Autos Eletrônicos atende às minhas necessidades.



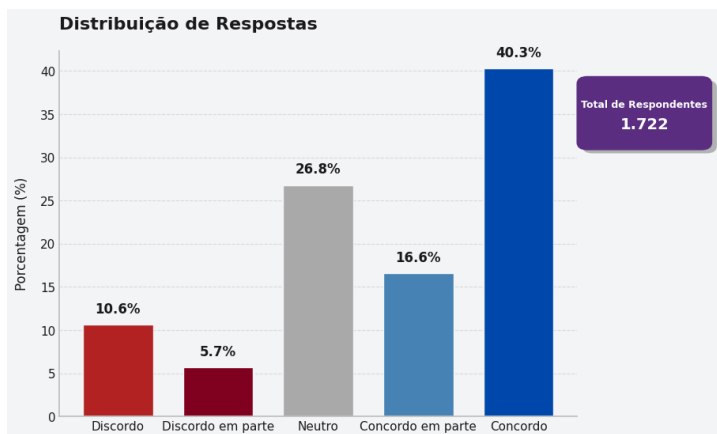
O grau de satisfação (GS) dos usuários quanto a esse quesito foi de 75,6%.

**2.6.7. O sistema e-Doc atende às minhas necessidades.**



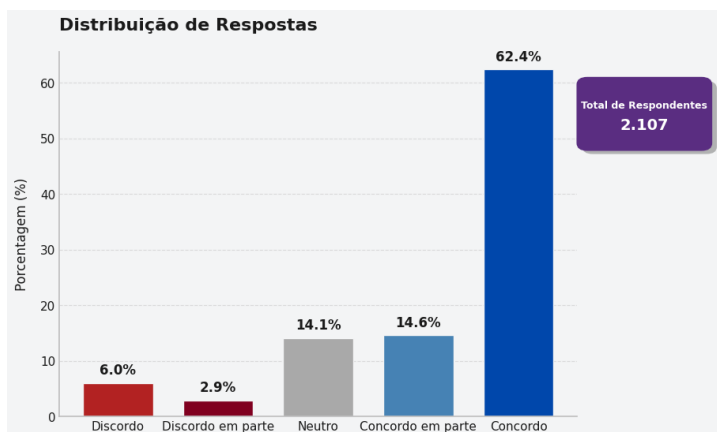
O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 59,4%.

**2.6.8. O sistema para registro de pedidos de preferência na sustentação oral atende às minhas necessidades.**



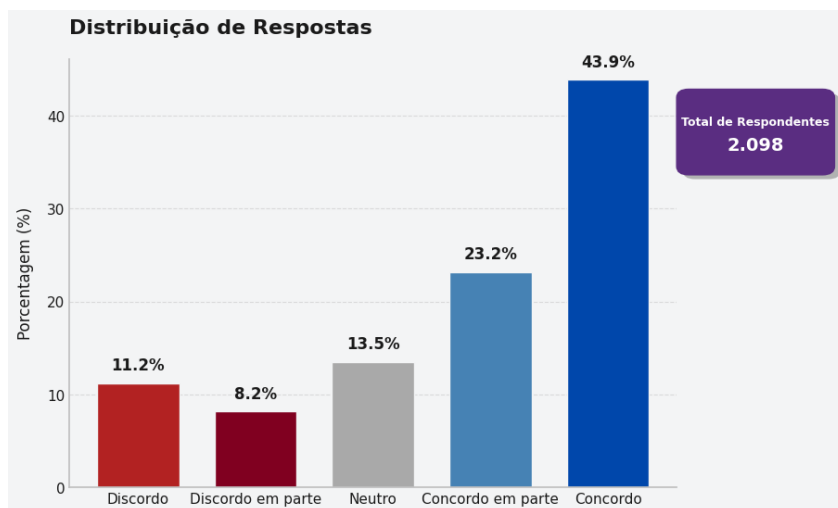
O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 56,9%.

**2.6.9. O sistema para emissão de certidões CNDT (Certidão Negativa de Débitos Trabalhista) atende às minhas necessidades.**



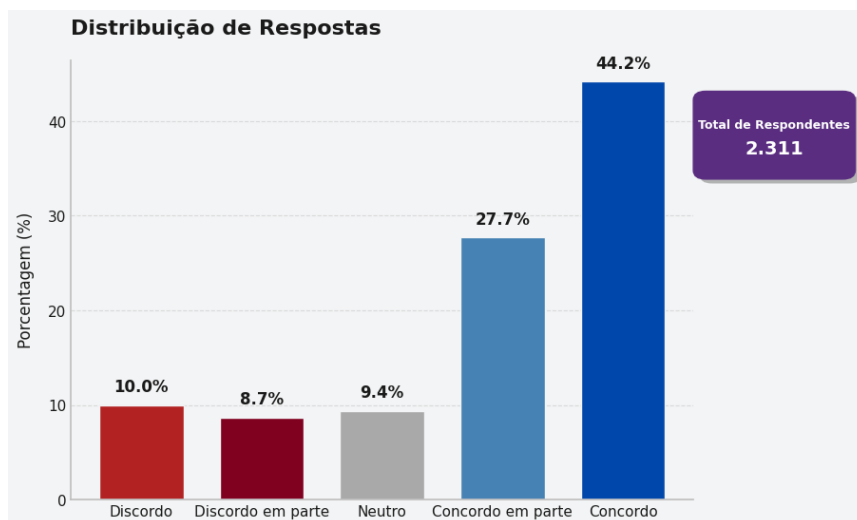
O grau de satisfação (GS) dos usuários quanto a esse quesito foi de 77,0%.

## 2.6.10. O Portal da Advocacia atende às minhas necessidades.



O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 67,2%.

## 2.6.11. O Portal do TST atende às minhas necessidades.



O grau de satisfação dos usuários quanto a esse quesito foi de 71,9%.