



**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS
TRT COMUNIDADE 2019/17ª EDIÇÃO**



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS
TRT COMUNIDADE 2019 - 17ª EDIÇÃO**

**Porto Velho
2019**

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO

PRESIDENTE E CORREGEDOR

Desembargador do Trabalho Osmar João Barneze

VICE-PRESIDENTE

Desembargador do Trabalho Shikou Sadahiro

OUVIDORA-GERAL

Desembargador do Trabalho Ilson Alves Pequeno Junior

ORGANIZAÇÃO E PRODUÇÃO

Ouvidoria-Geral

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO

Rua Almirante Barroso, 600 – Centro

76.801-089 – Porto Velho (RO)

Fone: (69) 3218-6369

Site: www.trt14.jus.br

E-mail: ouvidoria@trt14.jus.br

INTRODUÇÃO

No dia 06 de abril de 2019, a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região Rondônia/Acre, com apoio dos servidores, estagiários e demais parceiros deste Orgão, realizou "A Pesquisa de Satisfação com Usuários Externos" que participaram do evento TRT COMUNIDADE 2019 - 17ª EDIÇÃO, realizado na Escola Professor Daniel Neri da Silva, na cidade de Porto Velho/RO. O objetivo da pesquisa consistiu na verificação dos pontos positivos e negativos do evento, para um aperfeiçoamento estratégico na realização dos próximos.

Foram entrevistadas 200 pessoas no total. O resultado foi **SATISFATÓRIO** e as correlatas informações estão expostas em forma de gráfico para facilitar posterior comparação com os resultados futuros deste evento e possibilitar a evolução dos índices de satisfação e insatisfação dos usuários externos, participantes do TRT COMUNIDADE.

MÉTODO DE APLICAÇÃO DA PESQUISA

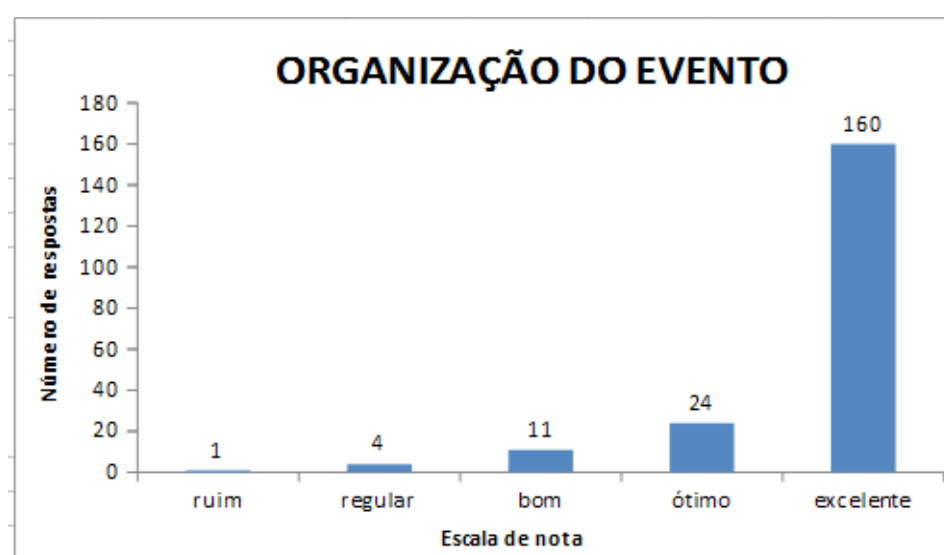
A pesquisa foi aplicada, por amostragem, através de formulários específicos impressos e distribuídos de forma aleatória às pessoas presentes no local do evento.

RESULTADO USUÁRIOS EXTERNOS

QUANTO AO ATENDIMENTO

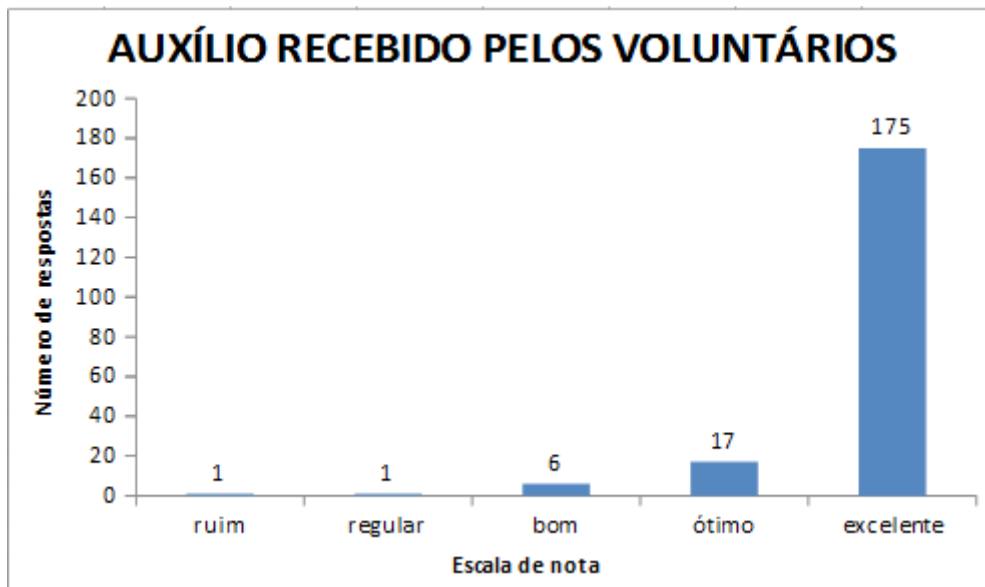
ORGANIZAÇÃO DO EVENTO

De acordo com o gráfico seguinte, percebe-se que a maioria dos participantes da pesquisa ficaram satisfeitos quanto a *organização do evento*, julgando-a da seguinte forma: 160 usuários avaliaram Excelente "a organização", 24 avaliaram como Ótima, 11 como Bom, seguidos por 04 avaliações Regular e apenas 01 avaliação considerada como Ruim.



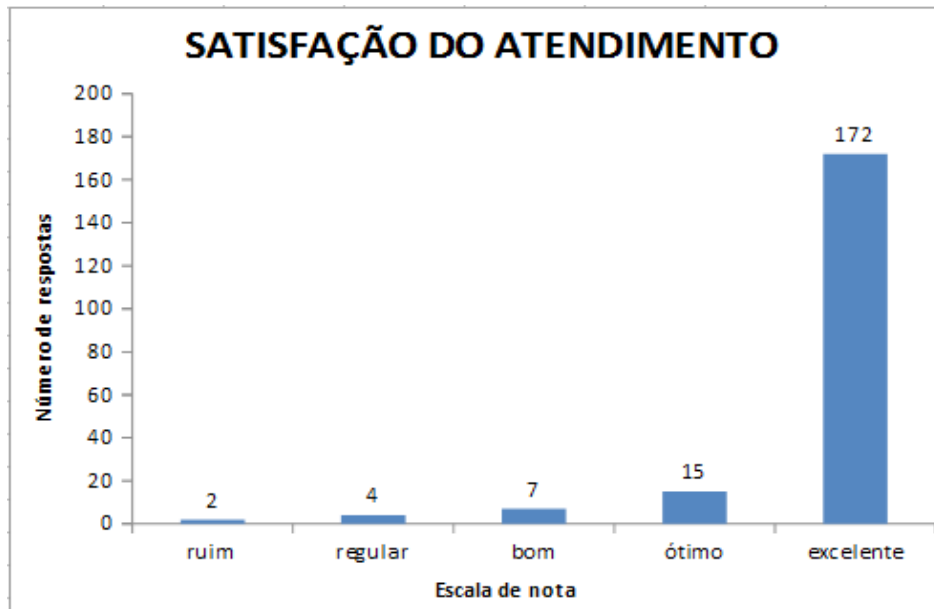
AUXÍLIO RECEBIDO POR PARTE DOS VOLUNTÁRIOS

A pesquisa demonstrou que os Usuários Externos avaliaram de maneira positiva o tópico *auxílio recebido por parte dos voluntários* do evento, confira: 175 usuários avaliaram como Excelente, 17 como Ótimo, 6 disseram Bom e apenas 1 avaliou como Regular e outro 1 como Ruim.



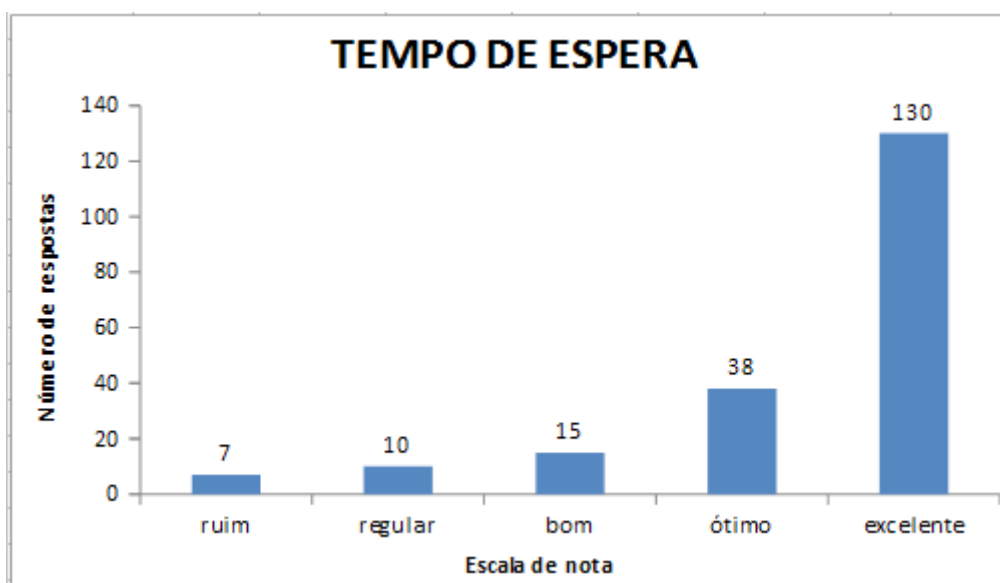
SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

O quesito "Satisfação quanto aos atendimentos", 172 usuários avaliaram como Excelente, outros 15 consideraram Ótimo, 7 afirmaram ser Bom, 4 usuários avaliaram como Regular e 2 usuários disseram que o atendimento foi Ruim.



TEMPO DE ESPERA

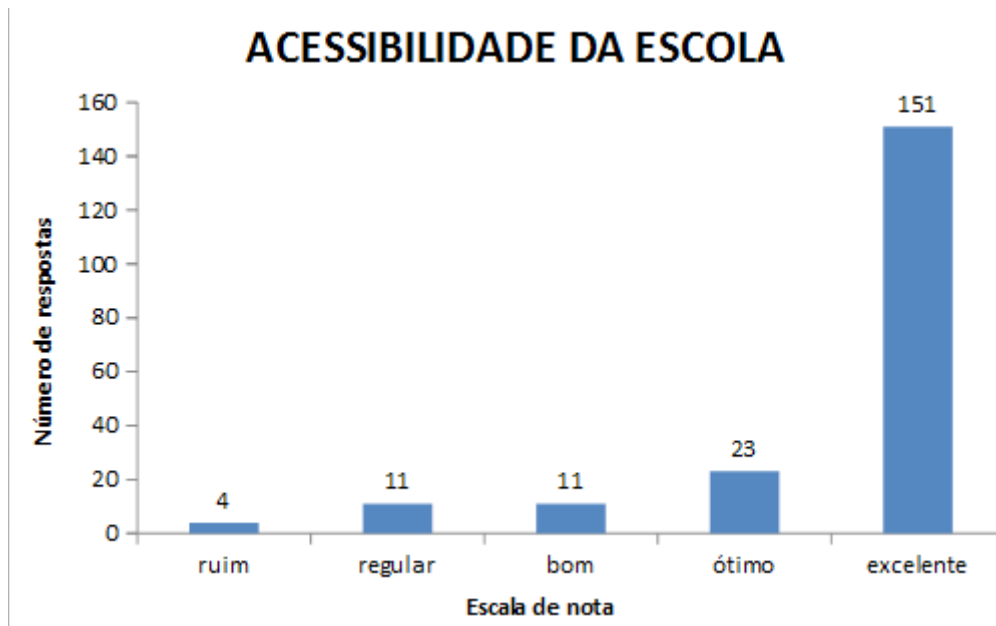
De acordo com o gráfico seguinte, percebe-se que a maioria dos participantes da pesquisa se sentiram satisfeitos quanto ao tempo de espera, julgando-o da seguinte forma: 130 usuários avaliaram o tempo de espera como Excelente, 38 usuários como Ótimo, 15 disseram Bom, seguidos de 10 avaliações Regular e 7 como Ruim.



QUANTO ÀS INSTALAÇÕES

ACESSIBILIDADE DA ESCOLA

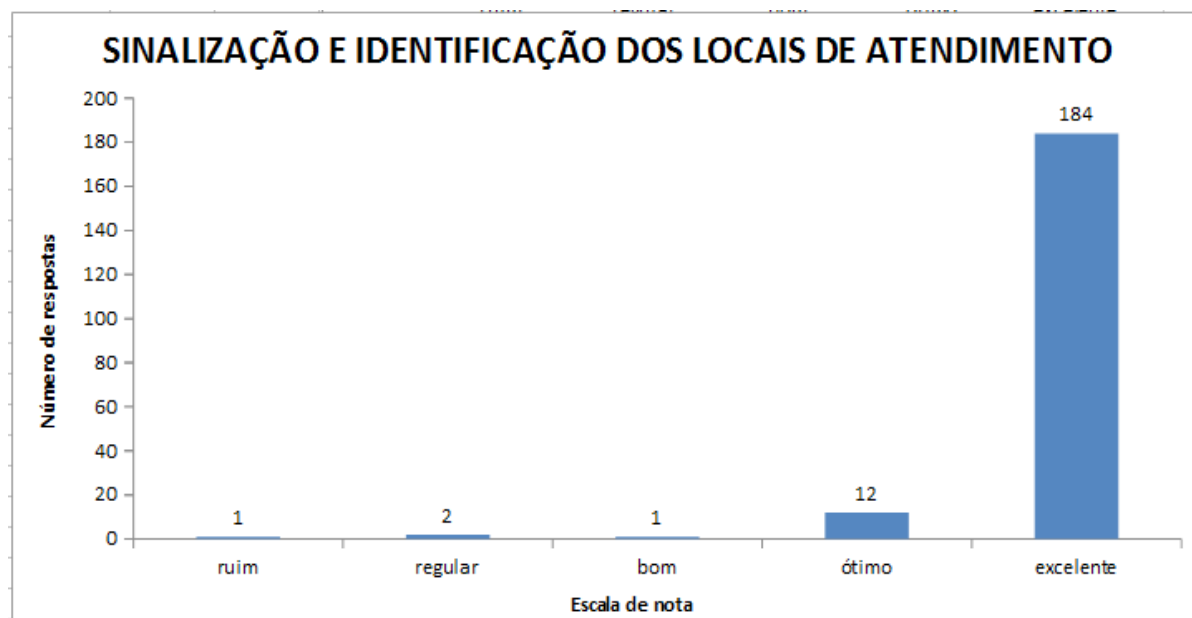
Entre os participantes da pesquisa, 151 avaliaram a acessibilidade ao local do evento foi Excelente, 23 disseram Ótimo e 11 como Bom, seguidos de 11 pessoas que avaliaram como Regular e 04 como de Ruim a *acessibilidade*.



SINALIZ

AÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Entre os participantes da pesquisa, 286 deles avaliaram a sinalização e a identificação das salas de atendimento no evento como sendo Excelente, 50 usuários avaliaram como Ótimo, 30 como Bom, seguidos de 04 pessoas que avaliaram como Regular e 05 como de Ruim a *sinalização e identificação*.



ANEXO I

Pesquisa de Satisfação Usuários Externos

Pesquisa de Satisfação Usuários Externos

Obrigado pela sua participação em nosso evento TRT COMUNIDADE 2019 – 17ª EDIÇÃO. Gostaríamos de ouvir a sua opinião. Por favor, responda às perguntas abaixo para que possamos fazer ainda melhor nas próximas edições.

Para cada um dos itens abaixo, atribua nota de 1 a 5, considerando 1 = ruim; 2 = regular; 3 = bom; 4 = ótimo; 5 = excelente.

QUANTO AO ATENDIMENTO						
Item	Pergunta	Nota				
		1	2	3	4	5
1	Que nota você dá para a organização do Evento?					
2	Que nota você dá para o auxílio recebido por parte dos voluntários ?					
3	Qual o nível de satisfação dos atendimentos ?					
4	Que nota você dá para o tempo de espera ?					
5	Indique, na linha abaixo, quais os serviços utilizados durante o evento TRT COMUNIDADE:					
QUANTO ÀS INSTALAÇÕES						
6	Qual a nota que você dá para acessibilidade da Escola?					
7	Qual a sua avaliação quanto a sinalização e identificação dos locais de atendimento?					