



**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS
TRT COMUNIDADE 2018/1º EDIÇÃO**



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

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS
TRT COMUNIDADE 2018 - 1º EDIÇÃO**

**Porto Velho
2018**

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO

PRESIDENTE E CORREGEDOR

Desembargador do Trabalho Shikou Sadahiro

VICE-PRESIDENTE

Desembargadora do Trabalho Socorro Guimarães

OUVIDORA-GERAL

Desembargadora do Trabalho Vania Maria da Rocha Abensur

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 14 de maio de 2018, a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região Rondonia / Acre, juntamente com o apoio dos Servidores, Estagiários e demais Parceiros deste Orgão, realizou "A Pesquisa de Satisfação com Usuarios Internos e Externos" que participaram do evento TRT COMUNIDADE 2018 - 1º EDIÇÃO, realizado na Escola Daniel Neri, na cidade de Porto Velho/RO. O objetivo da pesquisa consiste na verificação dos pontos positivos e negativos do evento para um aperfeiçoamento estratégico na realização dos próximos eventos do TRT COMUNIDADE.

Os resultados são apresentados graficamente para posterior comparação com os resultados futuros deste evento, possibilitando, assim, a verificação da evolução dos índices de satisfação e insatisfação dos Usuarios Internos e Externos participantes do TRT COMUNIDADE.

Os serviços disponibilizados encontram-se relacionados no Anexo II do presente relatório.

MÉTODO DE APLICAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa foi aplicada através de formulário específico, impresso e distribuído de forma aleatória às pessoas presentes no local do evento, sendo um formulário para Usuarios Internos e outro formulário para Usuarios Externos (Anexo I).

RESULTADOS USUÁRIOS EXTERNOS

NOTA GERAL PARA O EVENTO

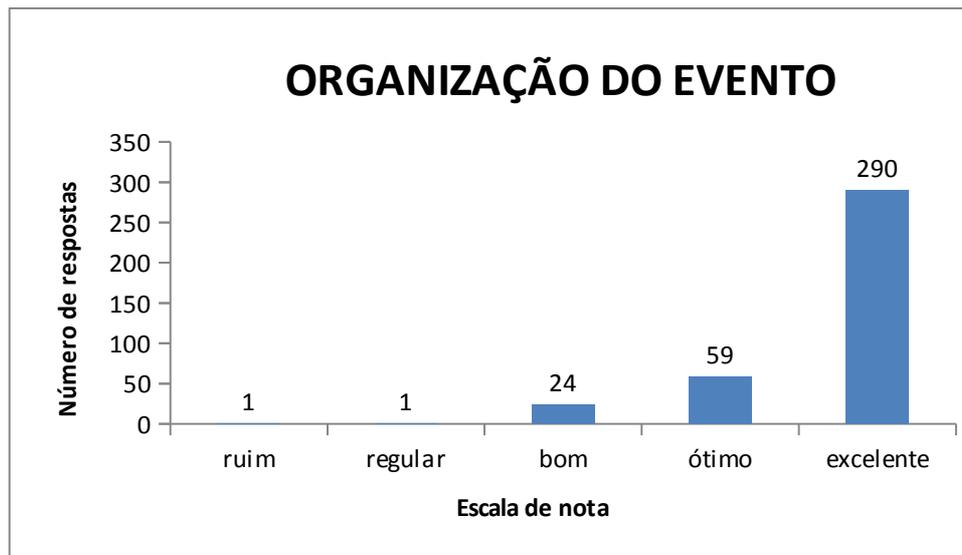
De acordo com a análise do gráfico demonstrado abaixo, vale ressaltar que entre os Usuários Externos desta pesquisa, o maior percentual declara a nota geral do evento de maneira muito positiva, onde 296 usuários avaliaram como Excelente, 55 avaliaram como Ótimo e 21 usuários avaliam como sendo Bom, enquanto 3 usuários avaliaram como Regular e nenhum resultado foi avaliado como Ruim.



QUANTO AO ATENDIMENTO

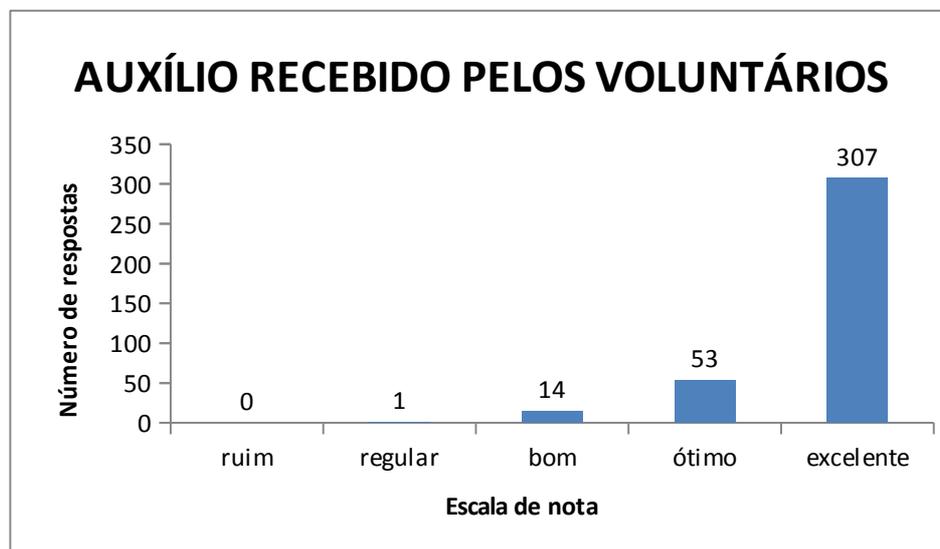
ORGANIZAÇÃO DO EVENTO

De acordo com o gráfico seguinte, percebe-se que a maioria dos participantes da pesquisa se sentem satisfeitos quanto a organização do evento, julgando-a da seguinte forma: 290 usuários avaliaram como a organização sendo Excelente, 59 usuários avaliaram como Ótima, 24 avaliaram como Bom, seguidos por 01 avaliação Regular e apenas 01 avaliação considerada como Ruim.



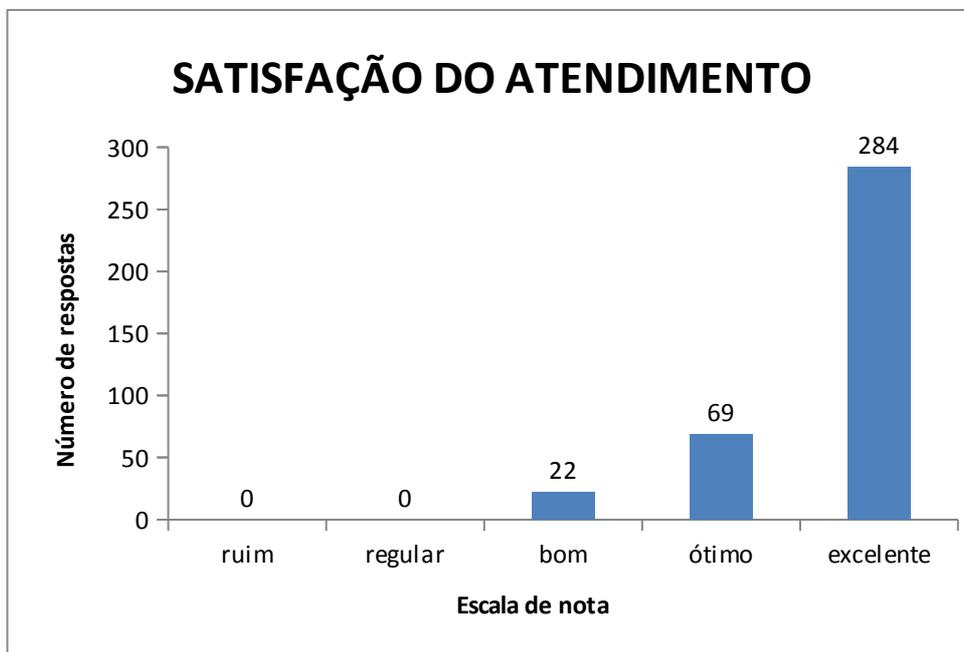
AUXILIO RECEBIDO POR PARTE DOS VOLUNTÁRIOS

Entre os participantes da pesquisa, os Usuários Externos avaliaram o auxílio recebido por parte dos voluntários do evento de maneira positiva, julgando-o assim: 307 usuários avaliaram como Excelente, 53 usuários avaliaram como Ótimo, 14 avaliaram como Bom, enquanto houve apenas 1 avaliação Regular e nenhuma avaliação Ruim.



SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

O quesito Satisfação quanto aos atendimentos foi avaliado como Excelente por 284 usuários, outros 69 consideram os atendimentos como Ótimo, 22 afirmaram ser Bom, enquanto não houve nenhuma avaliação Regular ou Ruim.



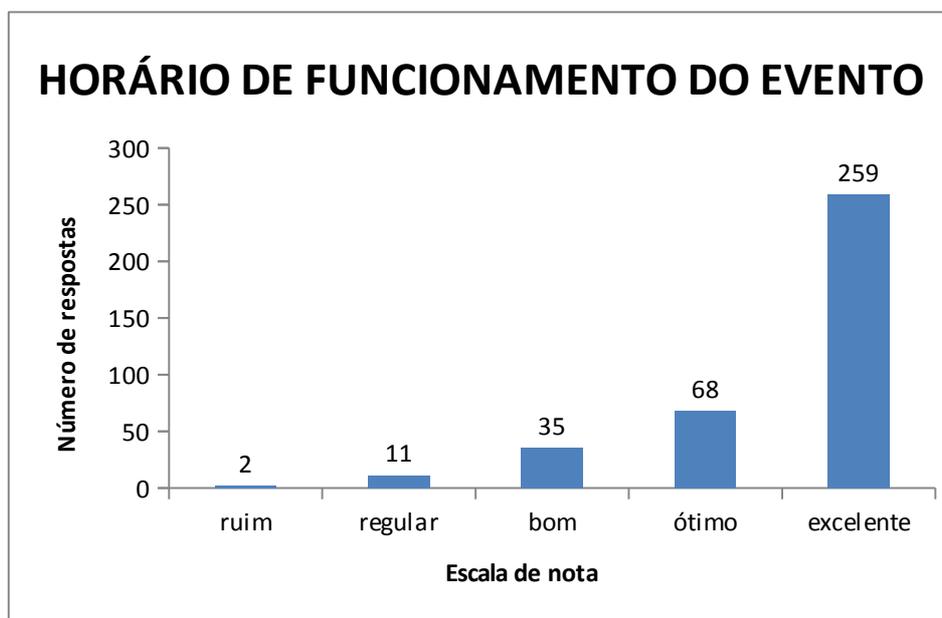
TEMPO DE ESPERA

De acordo com o gráfico seguinte, pode-se perceber que a maioria dos participantes da pesquisa se sentem satisfeitos quanto ao tempo de espera, julgando-o da seguinte forma: 246 usuários avaliaram o tempo de espera como Excelente, 78 usuários avaliaram como Ótimo, 37 avaliaram como Bom, seguidos por 11 avaliações Regular e nenhuma avaliação Ruim e 03 participantes optaram por não responder a essa questão.



HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

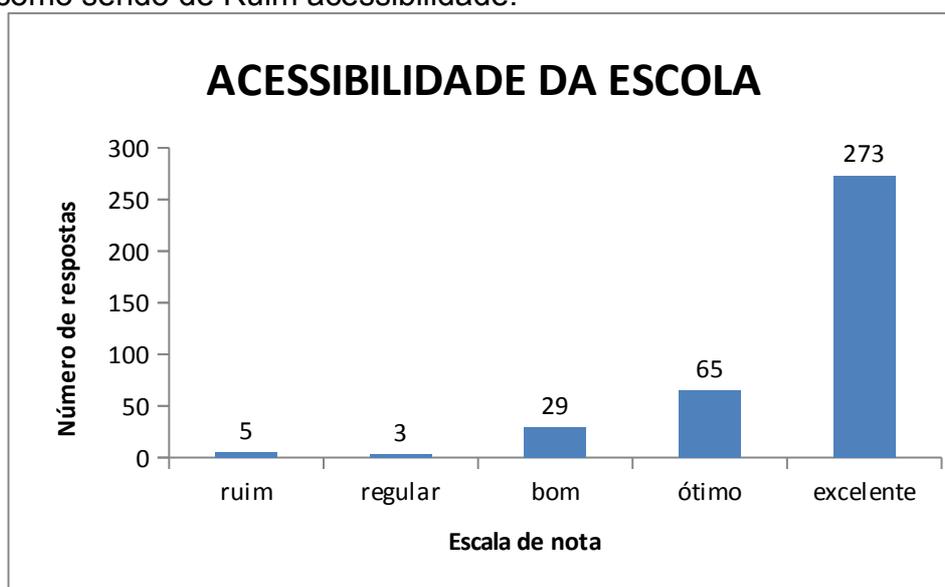
O gráfico a seguir, traz a demonstração da avaliação dos Usuários Externos, onde alcançamos resultados significativamente positivos quanto ao horário de funcionamento do evento TRT COMUNIDADE 2018, 1º EDIÇÃO. Segundo o gráfico abaixo, 259 usuários avaliaram o horário do evento como Excelente, 68 avaliaram como Ótimo, 35 usuário avaliaram como Bom, seguidos por 11 avaliações Regular e 02 avaliações sendo Ruim.



QUANTO AS INSTALAÇÕES

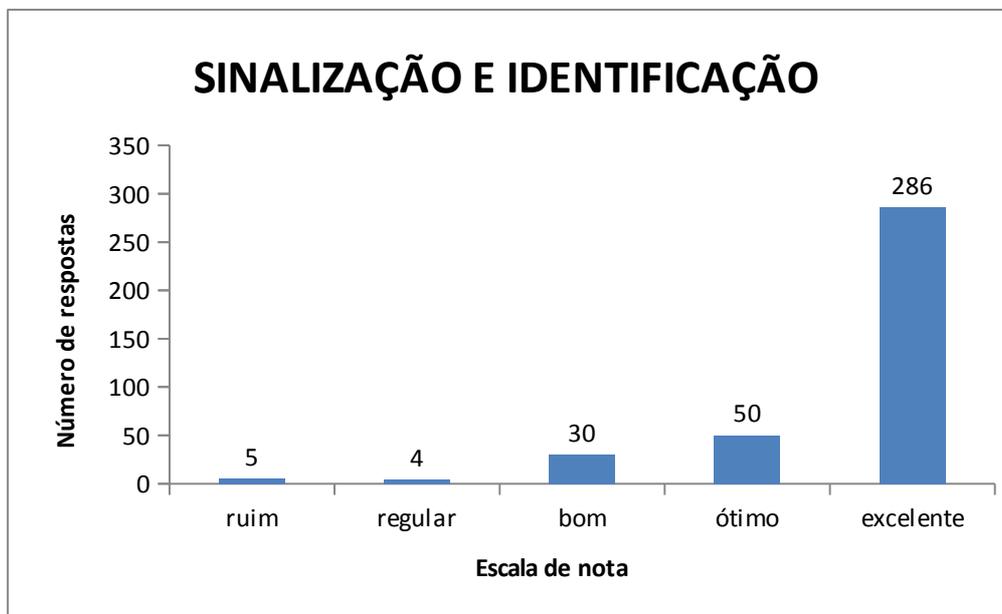
ACESSIBILIDADE DA ESCOLA

Entre os participantes da pesquisa, 273 deles avaliaram a acessibilidade ao local do evento como sendo Excelente, 65 usuários avaliaram como Ótimo, 29 deles avaliaram como Bom, seguidos por 03 pessoas que avaliam como Regular e 05 pessoas avaliaram como sendo de Ruim acessibilidade.



SINALIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

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



Ademais, de 375 usuários externos que responderam ao questionamento "você pretende participar novamente deste evento no ano que vem?", 372 (99,2%) afirmaram que "sim". Quando questionados sobre "você indicaria esse evento para algum amigo ou conhecido?", 100% dos participantes afirmaram que sim.

RESULTADOS USUÁRIOS INTERNOS

Quanto ao formulário direcionado aos usuários internos, foram aplicados à 162 pessoas presentes no evento.

NOTA GERAL PARA O EVENTO



Segundo a análise do gráfico demonstrado acima, vale ressaltar que entre os Usuários participativos desta pesquisa, o maior percentual julga a nota geral do evento de maneira positiva, onde 117 usuários avaliaram como Excelente, 30 avaliaram como Ótimo e 04 usuários avaliam como sendo Bom. Por outro lado, 01 usuário avaliou o evento de modo geral como Ruim, enquanto 10 usuários optaram por não responder a essa questão.

QUANTO AO ATENDIMENTO

ORGANIZAÇÃO DO EVENTO

De acordo com o gráfico seguinte, percebe-se que a maioria dos participantes da pesquisa se sentem satisfeitos quanto a organização do evento, julgando-a da seguinte forma: 111 usuários avaliaram como a organização sendo Excelente, 41 usuários avaliaram como Ótima, 7 avaliaram como Bom, seguidos por 02 avaliações como Ruim e apenas 01 pessoa avaliou como Regular.



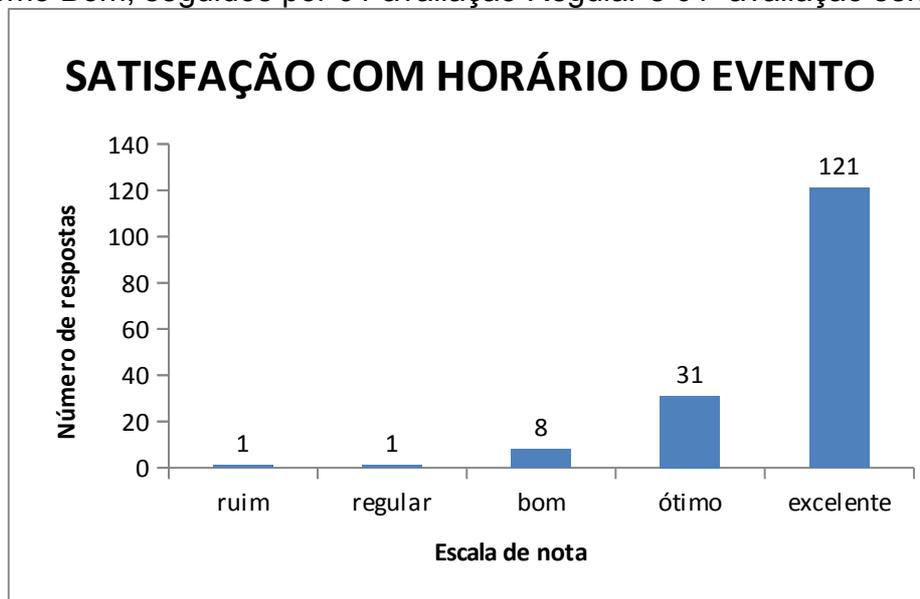
QUANTO AO LOCAL DO EVENTO

Entre os participantes da pesquisa, os usuários avaliaram o local da realização do evento de maneira positiva, julgando-o assim: 88 usuários avaliaram como Excelente, 52 usuários avaliaram como Ótimo, 17 avaliaram como Bom, enquanto a minoria avaliaram como sendo 4 Regular e apenas 01 usuário avaliou como Ruim.



SATISFAÇÃO QUANTO AO HORÁRIO DO EVENTO

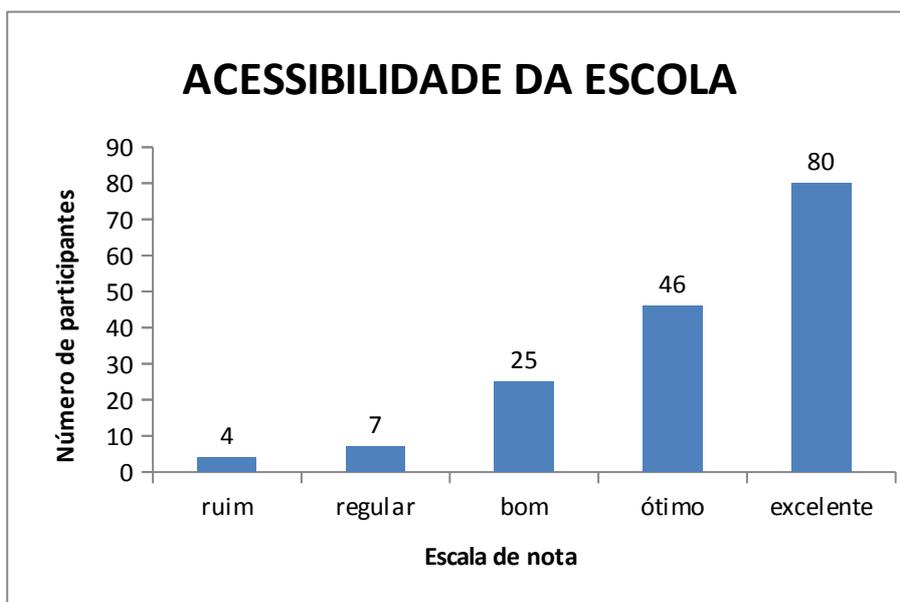
O gráfico a seguir, traz a demonstração da avaliação dos usuários internos, onde alcançamos resultados significativamente positivos quanto ao horário de realização do evento TRT COMUNIDADE 2018, 1º EDIÇÃO. Segundo o gráfico abaixo, 121 usuários avaliaram o horário do evento como Excelente, 31 avaliaram como Ótimo, 08 usuário avaliaram como Bom, seguidos por 01 avaliação Regular e 01 avaliação sendo Ruim.



QUANTO AS INSTALAÇÕES

ACESSIBILIDADE DA ESCOLA

Entre os participantes da pesquisa, 80 deles avaliaram a acessibilidade ao local do evento como sendo Excelente, 46 usuários avaliaram como Ótimo, 25 deles avaliaram como Bom, seguidos por 07 pessoas que avaliam como Regular e somente 04 pessoas avaliaram como sendo de Ruim acessibilidade.



SATISFAÇÃO DO PARTICIPANTE DO EVENTO

O quesito Satisfação do Participante foi avaliado como Excelente por 138 usuários, outros 18 consideraram como Ótimo, 04 afirmaram ser Bom, seguidos de 01 avaliação Regular e 01 avaliação Ruim.



OBSERVAÇÕES DOS USUÁRIOS INTERNOS SOBRE O TRT COMUNIDADE 1º EDIÇÃO

**Pessoal do PROCON não demonstrou interesse em arrumar o local previamente.*

**Sugiro que o RG seja iniciado na ação TRT e concluso na identificação ou no órgão de direito. Assim seria muito mais pessoas atendidas e com o resultado de mais visibilidade para o evento.*

**Melhorar o som, aumentar o tamanho do cartaz.*

**Divulgação de cursos.*

**Identificar melhor os serviços prestados pelas instituições e a organização das salas.*

**Enquanto coordenador de Odontologia da FIMCA, agradeço a oportunidade de participarmos, parabênzo a iniciativa e a qualidade do projeto e coloco o nosso curso a disposição para outras iniciativas tanto assistenciais quanto educacionais e de pesquisa.*

**Especificar cópias ou originais, colocar setores de saúde juntos.*

**Deveria ser aos domingos, quando os trabalhadores tivessem a oportunidade de participar. Gosto muito mas sinto que a presença de trabalhadores é pequena em razão de ocorrer em dia e horário em que a maioria está trabalhando.*

**Considerando que sábado é dia útil para muitos trabalhadores, sugiro que o evento seja aos domingos.*

**Eventos em Distritos de Porto Velho ou cidades próximas.*

**Que seja realizado no domingo para atingir os trabalhadores, que normalmente estão*

em atividade no sábado.

**O TRT anuncia que o horário é até as 13:00 horas, no entanto, perto das 12:00 horas alguns parceiros já encerram as atividades e as pessoas ficam questionando porque anunciam horário diferente.*

**Detalhar mais os serviços nas placas.*

**A direção do ICC não demonstrou interesse em preparar o ambiente.*

ANEXO I

Pesquisa de Satisfação Usuários Externos

Obrigado pela sua participação em nosso evento TRT COMUNIDADE 2018 – 1ª 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.

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

10 - Você pretende participar novamente deste evento no ano que vem? () SIM; () NÃO

11 - Você indicaria esse evento para algum amigo ou conhecido? () SIM; () NÃO

Pesquisa de Satisfação Usuários Externos

Obrigado pela sua participação em nosso evento TRT COMUNIDADE 2018 – 1ª 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.

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

10 - Você pretende participar novamente deste evento no ano que vem? () SIM; () NÃO

11 - Você indicaria esse evento para algum amigo ou conhecido? () SIM; () NÃO

Pesquisa de Satisfação Usuários Internos

Obrigado pela sua participação em nosso evento TRT COMUNIDADE 2018 – 1ª 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.**

NOTA GERAL						
Item	Pergunta	Nota				
		1	2	3	4	5
1	Qual a nota geral que você dá para o evento?					
QUANTO AO ATENDIMENTO						
2	Que nota você dá para a organização do Evento?					
3	Que nota você dá para o local designado para este evento?					
4	Qual o nível de satisfação quanto ao horário de atendimento ofertado?					
5	Caso deseje fazer alguma observação breve do TRT COMUNIDADE – 1ª Edição, registre na linha abaixo:					
QUANTO ÀS INSTALAÇÕES						
6	Que nota que você dá para acessibilidade dessa Escola?					
7	Qual o índice de sua satisfação em participar desse Evento?					



Pesquisa de Satisfação Usuários Internos

Obrigado pela sua participação em nosso evento TRT COMUNIDADE 2018 – 1ª 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.**

NOTA GERAL						
Item	Pergunta	Nota				
		1	2	3	4	5
1	Qual a nota geral que você dá para o evento?					
QUANTO AO ATENDIMENTO						
2	Que nota você dá para a organização do Evento?					
3	Que nota você dá para o local designado para este evento?					
4	Qual o nível de satisfação quanto ao horário de atendimento ofertado?					
5	Caso deseje fazer alguma observação breve do TRT COMUNIDADE – 1ª Edição, registre na linha abaixo:					
QUANTO ÀS INSTALAÇÕES						
6	Que nota que você dá para acessibilidade dessa Escola?					
7	Qual o índice de sua satisfação em participar desse Evento?					

ANEXO II**Serviços disponibilizados na 1ª Edição do TRT Comunidade – 2018**

PARCEIRO	SERVIÇO	TOTAL DE ATENDIMENTOS
AMATRA14	Orientação Jurídica	7
CORREIOS	CPF	75
DETRAN	Diversos serviços	332
DPE-RO	Assessoria Jurídica	26
FARO	Atendimento Jurídico	9
FIMCA	Odontologia – Exame Clínico	146
	Odontologia – Orientação à saúde Bucal	207
	Nutrição	28
IICC	RG	192
INSS	Orientações sobre aposentadorias e benefícios	20
MPT	Atendimento Jurídico	2
MTE	Emissão de CTPS	130
OAB e ARONATRA	Atendimento Jurídico	20
PROCON	Atendimento Jurídico	36
	Fotos	48
RECEITA FEDERAL	Orientações	23
SÃO LUCAS	Fisioterapia	63
	Glicemia e Tipagem Sanguínea	150
	Triagem Auditiva	37
SEMASF	Psicologia	10
	Assistência Social	2
	Serviço Social	6
	Cadastro Único	29
SEMUSA	Teste Rápido	212
	Imunização	204
	Médico Pediatra	25
SENAC	Corte de Cabelo	69

SESAU	Médico Ginecologista	23
	Médico Clínico	56
SESC	Recreação	395
	Projeto Bibliosesc	97
SESI	Serviços de Enfermagem	49
IEL	Cadastro de Emprego e Estágio	25
SINE MUNICIPAL	Cadastro de Emprego	28
TRE	1º título, regularização	208
TRT	Tomada de Reclamações	18
	Ouvidoria	1
	Pintura de Rosto	229
	Pintura de Desenhos	229
TUDO AQUI	Passe livre do idoso e do portador de deficiência	7
	Segunda via de certidão de casamento e nascimento	20
UNIRON FISIOTERAPIA	Orientação à Saúde da Mulher	48
ZEQUINHA ARAÚJO	Corte de Cabelo	77
TOTAL		3618