



**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO: USUÁRIOS EXTERNOS - TRT
COMUNIDADE 2018/2ª EDIÇÃO**





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

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO: USUÁRIOS EXTERNOS
TRT COMUNIDADE 2018 - 2ª 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

OUIDORA-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 28/07/2018, a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 14^o Região, apoiada pelos servidores (ativos e inativos), estagiários e terceiros, realizou a Pesquisa de Satisfação do Usuarios Externos que participaram do TRT COMUNIDADE 2018 - 2^a EDIÇÃO, realizado na *Escola Estadual Presidente Tancredo Neves*, na cidade de Porto Velho- Rondônia.

O objetivo dessa pesquisa era obter o índice de satisfação do público alvo desse evento, no tocante ao *atendimento*, à *organização*, ao *tempo de espera*, ao *horário de funcionamento*, no critério da *acessibilidade* da Escola e, os *pontos positivos e negativos* visando a melhoria das proximas edições.

Os resultados encontram-se apresentados na forma de gráfico para facilitar a comparação com os resultados da Pesquisa anterior (1^a Edição) e das vindouras, consoante evolução ou involução desses índices de (in) satisfação dos Usuarios Externos, participantes da ação social TRT Comunidade.

MÉTODO DE APLICAÇÃO DA PESQUISA

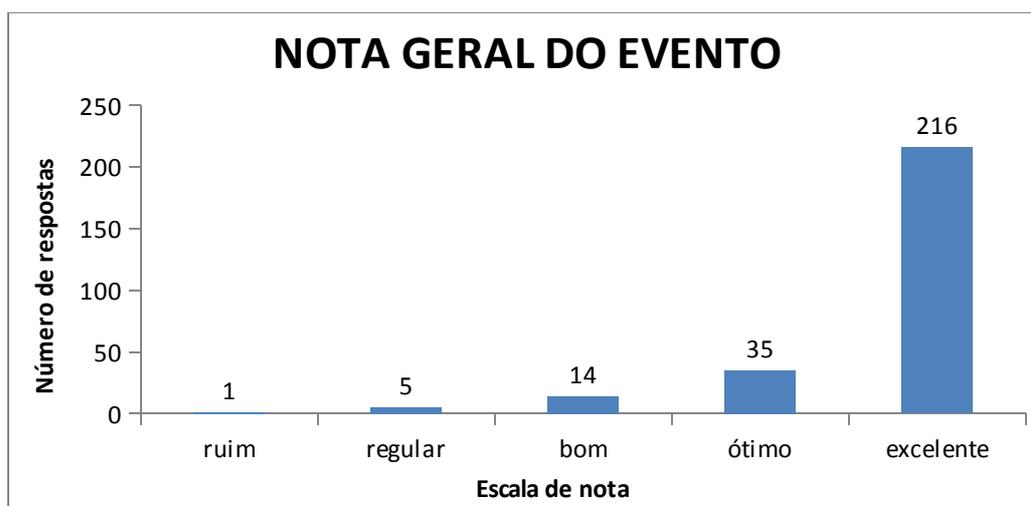
A pesquisa foi aplicada através de formulário específico, impresso e distribuído de forma aleatória às pessoas presentes no local do evento.

RESULTADOS DA PESQUISA

NOTA GERAL

A Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo da 2ª Edição do TRT Comunidade, contou com a participação de 271 pessoas que se dispuseram a colaborar conosco.

De acordo com a análise do gráfico demonstrado abaixo, podemos afirmar que a Nota Geral do evento foi muito positiva, senão vejamos: 216 usuários avaliaram como *Excelente*, 35 avaliaram como *Ótimo* e 14 usuários avaliam como sendo *Bom*, enquanto 5 disseram *Regular* e apenas 1 afirmou ser *Ruim*.



QUANTO AO ATENDIMENTO

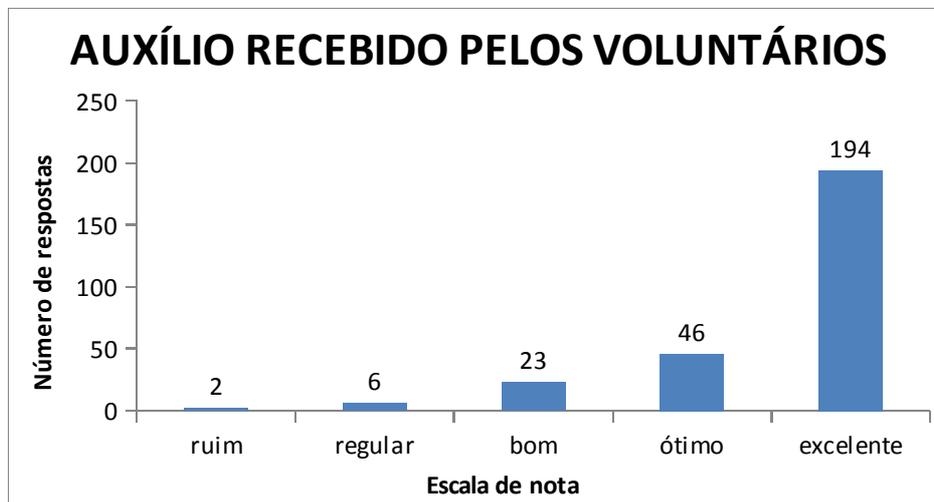
ORGANIZAÇÃO

Segundo o gráfico abaixo, conclui-se que o evento em questão foi organizado. A grande maioria dos participantes declarou satisfeita quanto à *organização*, vejamos: 225 usuários avaliaram a organização *Excelente*, 31 usuários disseram ser *Ótima*, 09 *Bom*, 04 avaliações *Regular* e somente 02 consideraram *Ruim*.



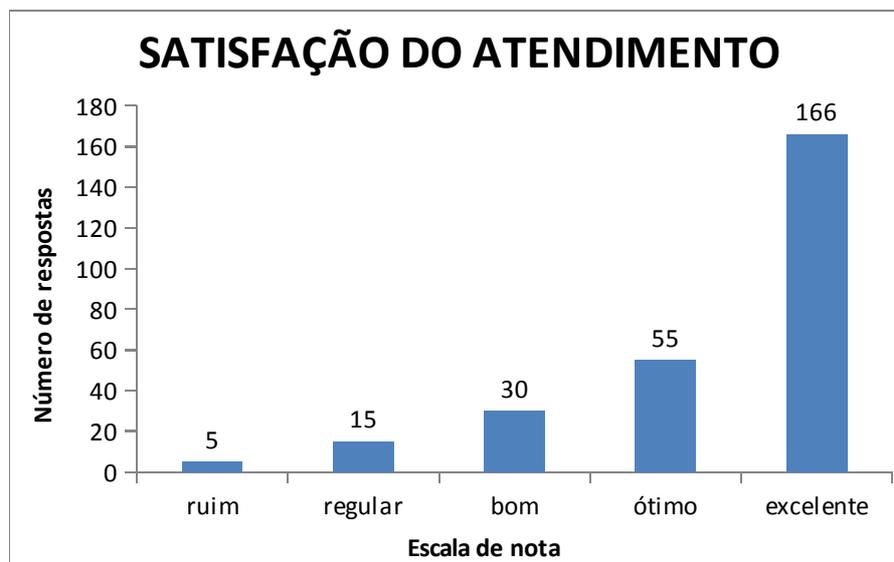
AUXÍLIO RECEBIDO POR PARTE DOS VOLUNTÁRIOS

Dentre os participantes da pesquisa, 194 usuários avaliaram *Excelente*, 46 avaliaram *Ótimo*, 23 disseram *Bom*, enquanto que 06 avaliaram *Regular* e 02 *Ruim* no tocante ao critério de apoio/auxílio recebido por parte dos voluntários dessa edição do TRT Comunidade, revelando positivo o resultado de modo geral.



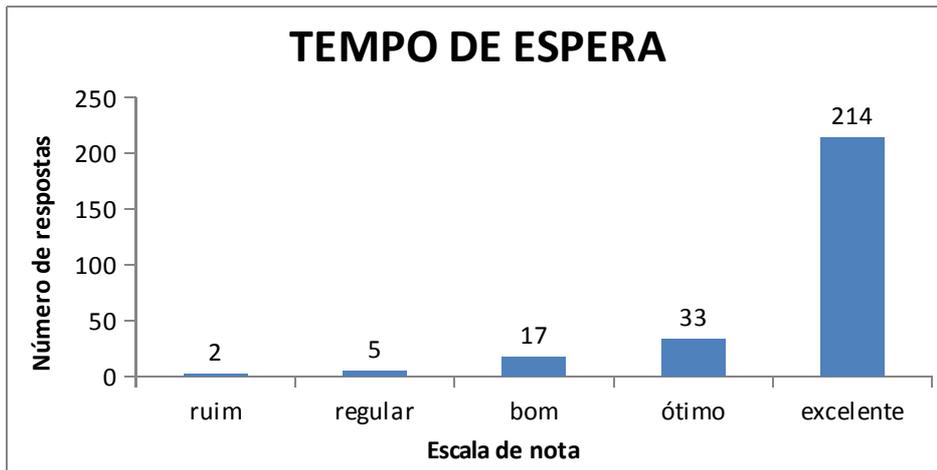
SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

No quesito *satisfação dos atendimentos* mais de 81 por cento do público avaliaram ter sido *Excelente* (166) ou *Ótimo* (55) os atendimentos, já o restante afirmaram ser *Bom* (30), *Regular* (15) ou *Ruim* (5), o que demonstra que pouco mais de 7% não se sentiram acolhidos.



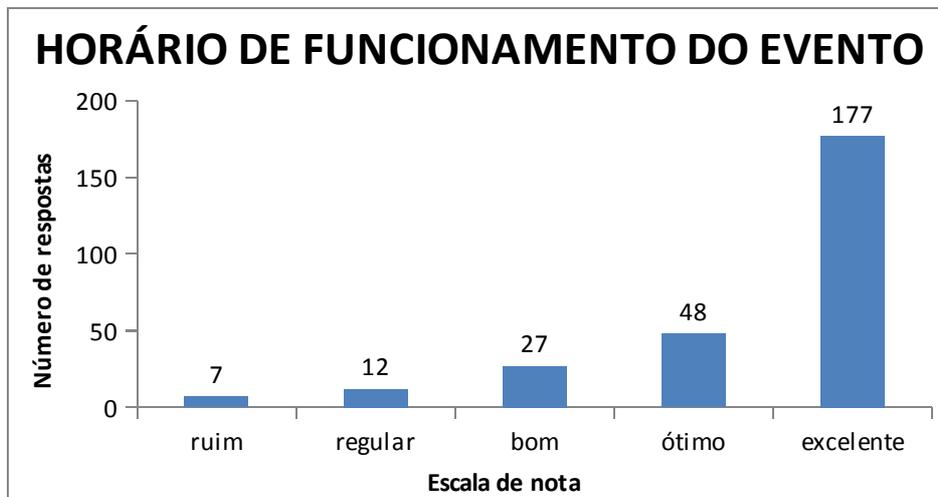
TEMPO DE ESPERA

De acordo com o gráfico seguinte, nota-se que a grande maioria dos participantes dessa pesquisa consideraram "satisfeitos" quanto ao tempo de espera. Dos 271 usuários, 214 avaliaram o tempo de espera *Excelente*, 33 avaliaram como *Ótimo*, 17 disseram ser *Bom*, sendo que apenas 5 avaliaram *Regular* e 2 *Ruim*. Isto é, somente 2,5% dos pesquisados ficaram esperando por tempo indesejado.



HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

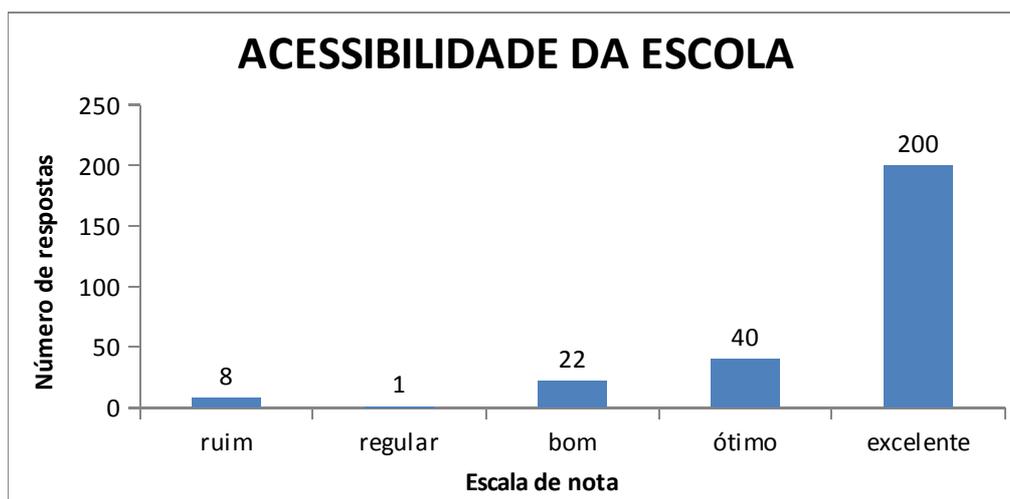
O gráfico a seguir, informa que 93% dos dos Usuários Externos, declararam satisfeitos quanto ao *horário de funcionamento* do evento TRT COMUNIDADE 2018, que perdurou das 8 horas da manhã até às 13 horas, o que revela positivo esse lapso temporal e deve-se mante-lo.



QUANTO ÀS INSTALAÇÕES

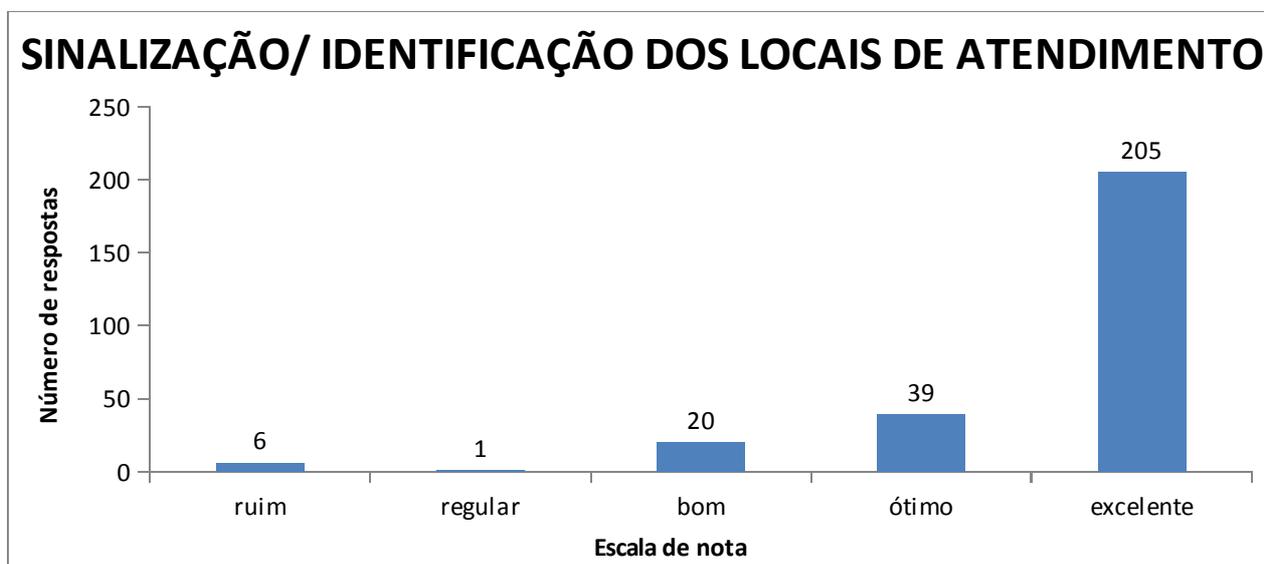
ACESSIBILIDADE DA ESCOLA

Nesse critério, pouco mais de 3% dos participantes disseram que a acessibilidade da Escola Tancredo Neves é *Regular* (1) ou *Ruim* (8), os demais usuários avaliaram como sendo *Excelente* (200), *Ótimo* (40) e *Bom* (22).



SINALIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Entre os participantes da pesquisa, 205 usuários avaliaram a *sinalização e identificação dos locais de atendimento* do TRT Comunidade 2ª Edição como sendo *Excelente*, 39 disseram que estava *Ótimo* e 20 *Bom*, enquanto que apenas 1 pessoa que avaliou como sendo *Regular* e 06 *Ruim*. Considerando que quase 96% declaram bom, ótimo e excelente a sinalização e identificação dos atendimentos, extrai-se que a ação social TRT Comunidade teve aprovação do público alvo nesse critério.



No mais, quando questionados "***você pretende participar novamente deste evento no ano que vem?***" e "***você indicaria esse evento para algum amigo ou conhecido?***", a grande maioria - 266 e 270, respectivamente - disseram que ***sim***. O que revela que o TRT Comunidade 2ª Edição prestou um excelente trabalho de ação social, atendendo ao objetivo.

ANEXO I

Pesquisa de Satisfação Usuários Externos

Obrigado pela sua participação em nosso evento TRT COMUNIDADE 2018 – 2ª 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 – 2ª 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

ANEXO II

ATENDIMENTOS NA 16ª EDIÇÃO DO TRT COMUNIDADE 28 DE JULHO DE 2018

PARCEIRO	SERVIÇO	TOTAL DE ATENDIMENTOS
AMATRA14	Orientação Jurídica	11
CLION	Avaliação e profilaxia	56
DETRAN	Diversos serviços	20
DPE-RO	Assessoria Jurídica	20
FARO	Atendimento Jurídico	0
FACULDADE CATÓLICA	Atendimento Jurídico	1
IICC	RG	55
IEL	Cadastro de estágio	10
INSTITUTO MIX	Massoterapia	15
INSS	Orientações sobre aposentadorias e benefícios	24
INCRA	Emissão de CPF	45
MPT	Atendimento Jurídico	20
MPE	Ouvidoria	2
OAB e ARONATRA	Atendimento Jurídico	9
PROCON	Atendimento Jurídico	7
	Fotos	11
RECEITA FEDERAL	Orientações 2ª via CPF	10
SÃO LUCAS	Atendimento médico	23
SEMASF	Psicologia	0
	Assistência Social	0
	Cadastro Único	42
SEMUSA	Teste Rápido	228
	Teste Rápido - resultado	60
	Imunização - Vacina	660
	Imunização - Orientações	462

	Médico Pediatra	23
SENAC	Corte de Cabelo	69
	Aferição Pressão Arterial	40
	Glicemia	40
	Hidratação Facial	43
SEJA DIGITAL	Distribuição de kits para TV digital	72
SESC	Recreação	389
	Projeto Bibliosesc	34
TRE	Orientação gerais e verificações dos títulos	15
TRT	Atendimento	19
	Ouvidoria	2
	Pintura de Rosto e desenhos	193
	Médico	30
TUDO AQUI	Passê livre do idoso e do portador de deficiência Segunda via de certidão de casamento e nascimento	41
TOTAL		2801