



**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS
18ª EDIÇÃO TRT COMUNIDADE - 2019**



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

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
USUÁRIOS EXTERNOS
18ª EDIÇÃO TRT COMUNIDADE**

**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

CEP: 76.801-089 – Porto Velho (RO)

Fone: (69) 3218-6369

Site: www.trt14.jus.br

E-mail: ouvidoria@trt14.jus.br

INTRODUÇÃO

No dia 24 de agosto de 2019, a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região Rondônia/Acre, com apoio de servidores e estagiários, realizou *A Pesquisa de Satisfação com Usuários Externos* no TRT COMUNIDADE 2019 - 18ª EDIÇÃO, na Escola Professor Eduardo Lima e 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 178 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

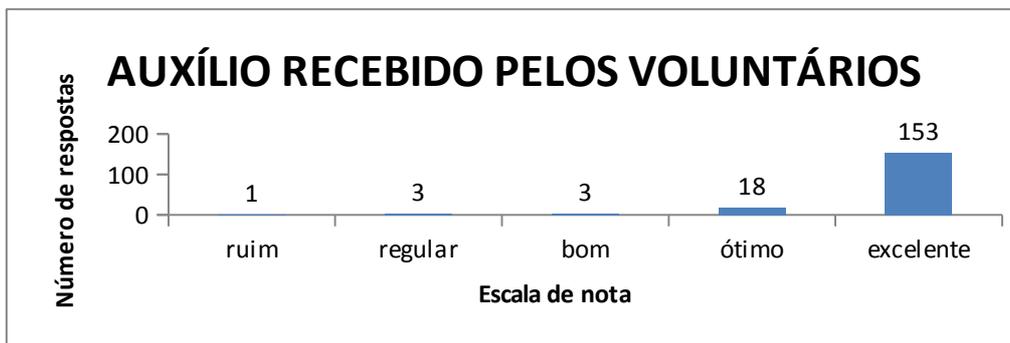
ORGANIZAÇÃO DO EVENTO

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: 113 usuários avaliaram Excelente "a organização", 39 avaliaram como Ótima, 11 como Bom, seguidos por 06 avaliações Regular e 9 avaliações consideradas como Ruim.



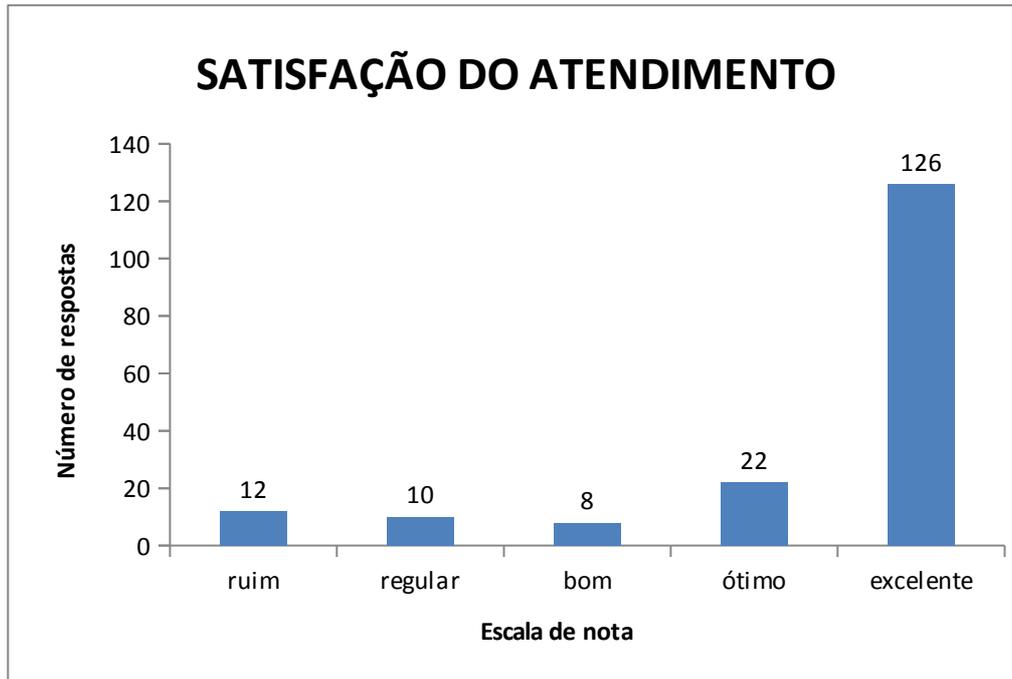
AUXÍLIO RECEBIDO POR PARTE DOS VOLUNTÁRIOS

A pesquisa demonstrou que os Usuários Externos avaliaram de maneira positiva o tópico *auxílio recebido por parte dos voluntários* do evento, confira: 153 usuários avaliaram como Excelente, 18 como Ótimo, 3 disseram Bom e apenas 3 avaliaram como Regular e somente 1, Ruim.



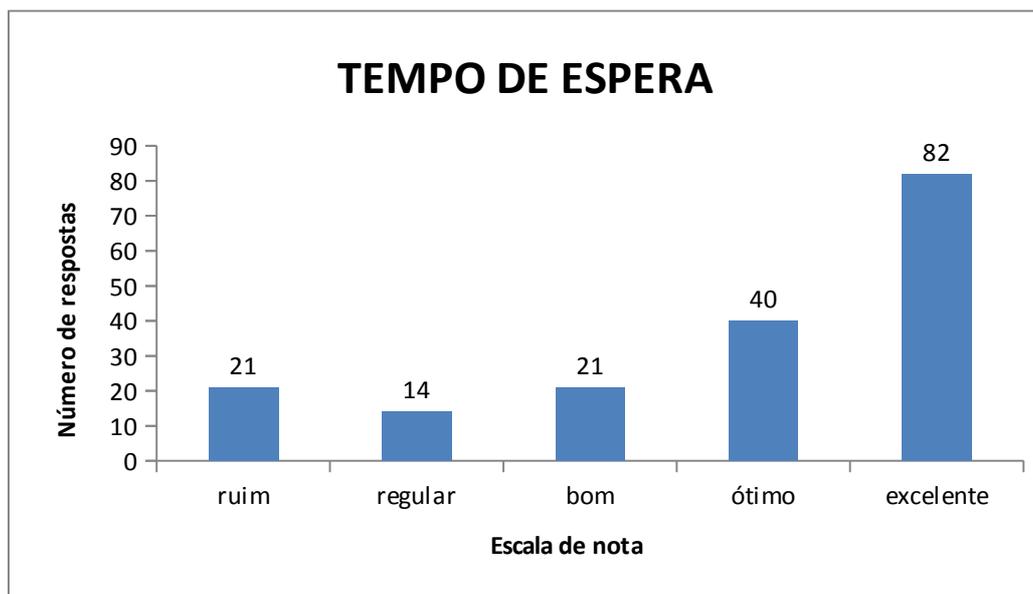
SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

No quesito "Satisfação quanto aos atendimentos", 126 usuários avaliaram como Excelente, outros 22 consideraram Ótimo, 8 afirmaram ser Bom, 10 usuários avaliaram como Regular e 12 usuários disseram que o atendimento foi Ruim.



TEMPO DE ESPERA

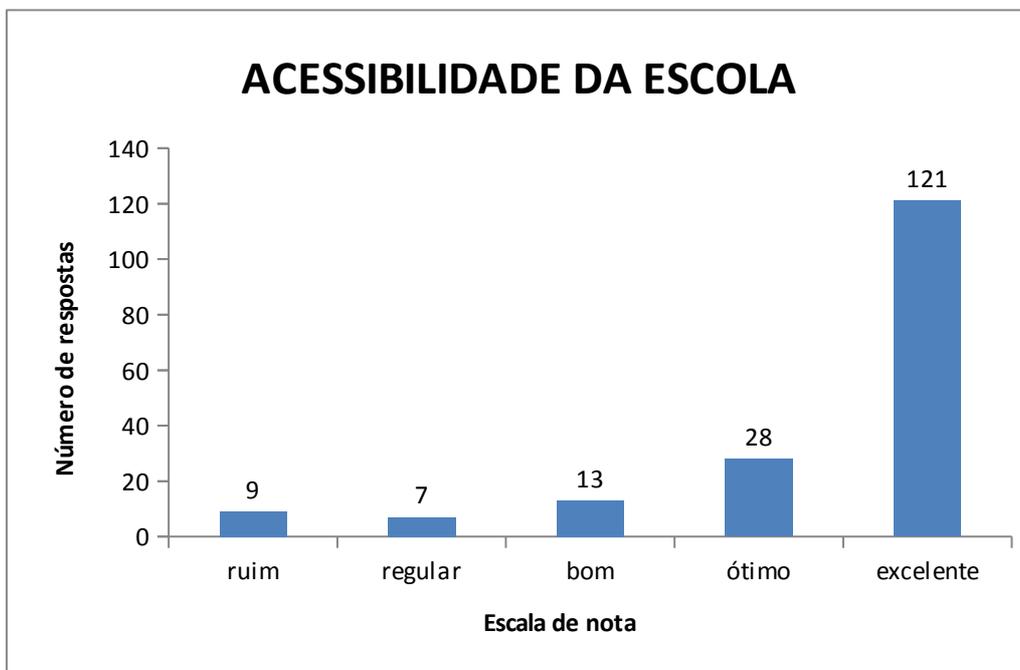
De acordo com o gráfico seguinte, percebe-se que a maioria dos participantes da pesquisa se sentiram satisfeitos quanto ao tempo de espera, julgando-o da seguinte forma: 82 usuários avaliaram o tempo de espera como Excelente, 40 usuários como Ótimo, 21 disseram Bom, seguidos de 14 avaliações Regular e 21 como Ruim.



QUANTO ÀS INSTALAÇÕES

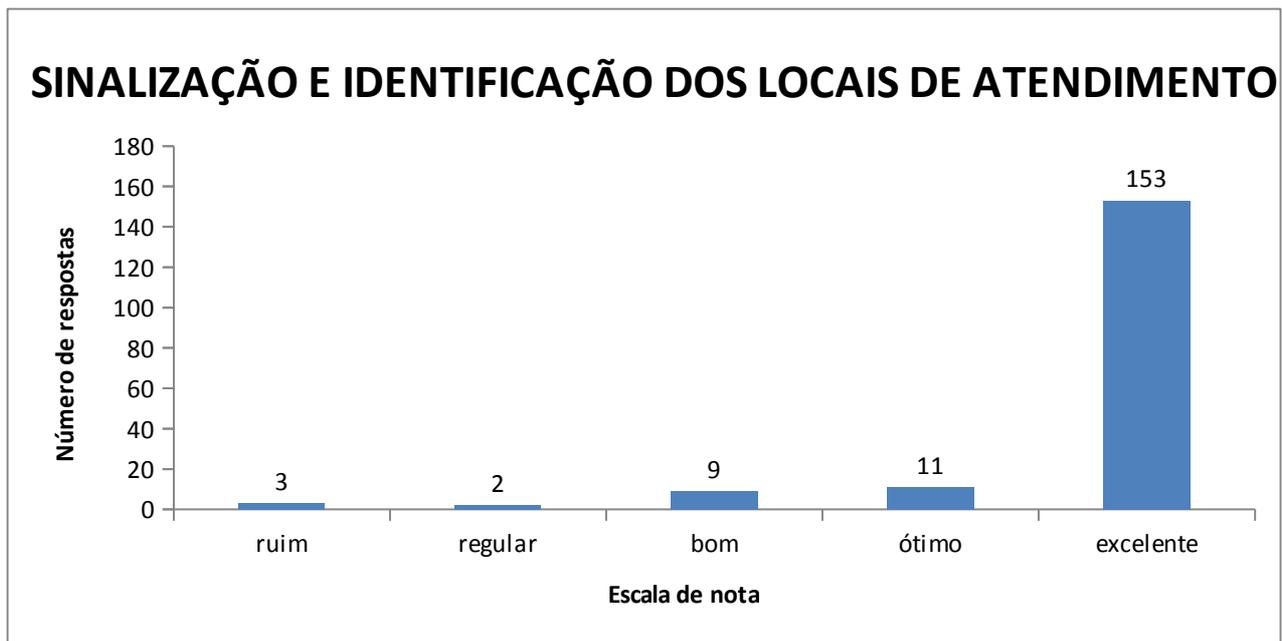
ACESSIBILIDADE DA ESCOLA

Entre os participantes da pesquisa, 121 avaliaram a acessibilidade ao local do evento foi Excelente, 28 disseram Ótimo e 13 como Bom, seguidos de 7 pessoas que avaliaram como Regular e 09 pessoas, apontaram como sendo de Ruim esse quesito da *acessibilidade*.



SINALIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO

Entre os participantes da pesquisa, 153 deles avaliaram a sinalização e a identificação das salas de atendimento no evento como sendo Excelente, 11 usuários avaliaram como Ótimo, 9 como Bom, seguidos de 2 pessoas que avaliaram como Regular e apenas 03 como Ruim a *sinalização e identificação*.



INFORMAÇÕES ADICIONAIS

No campo 5 da Pesquisa de Satisfação, foi proposto espaço para que o entrevistado, querendo, indicasse o serviço por ele utilizado nessa edição do TRT Comunidade.

Das 178 pesquisas, apenas **158** foram coletadas e analisadas essas informações podemos afirmar que:

EMISSÃO DE DOCUMENTOS: 136, sendo a maioria RG (60) seguido de CTPS (23) e os demais referem-se a passe livre, certidão de nascimento, certidão de casamento e cartão do SUS.

ATENDIMENTO MÉDICO: 52

ÁREA JURÍDICA: 6

OUTROS (CORTE DE CABELO E RECREAÇÃO): 22

Os comentários indicados nesse tópico versaram sobre reclamação a falta de senha para emissão do RG (16) e título de eleitor (1), e de ausência de informação e requisitos para emissão de RG (1).

ANEXO I

Pesquisa de Satisfação Usuários Externos

Pesquisa de Satisfação Usuários Externos

Obrigado pela sua participação em nosso evento TRT COMUNIDADE 2019 – 18ª 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?					