



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

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
19ª EDIÇÃO TRT COMUNIDADE - 2023**

**Porto Velho  
2023**

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**

**PRESIDENTE E CORREGEDOR**

**Desembargador do Trabalho Osmar João Barneze**

**VICE-PRESIDENTE**

**Desembargadora do Trabalho Maria Cesarineide de Souza Lima**

**OUVIDORA-GERAL**

**Desembargadora do Trabalho Vania Maria da Rocha Abensur Monteiro**

**VICE-OUVIDOR**

**Desembargador do Trabalho**

**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](http://www.trt14.jus.br)

E-mail: [ouvidoria@trt14.jus.br](mailto:ouvidoria@trt14.jus.br)

## INTRODUÇÃO

No dia 1º de julho de 2023, a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região Rondônia/Acre, com apoio de servidores e estagiários, realizou *A Pesquisa de Satisfação 19ª edição do TRT Comunidade 2023*, realizada na escola Professor Eduardo Lima e Silva, localizada em 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 73 pessoas no total. O resultado foi **SATISFATÓRIO** e as correlatas informações estão expostas em forma de gráfico para facilitar posterior comparação com os já realizados e os vindouros eventos 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.

## RESULTADO - QUANTO AO ATENDIMENTO

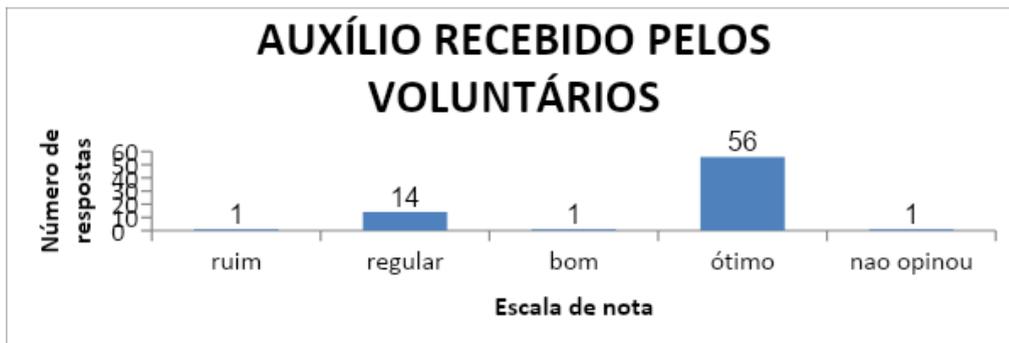
### ORGANIZAÇÃO DO EVENTO

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: 54 usuários avaliaram como *ótima* "a organização", 1 como *bom*, seguidos por 16 avaliações *regular*, 1 avaliação consideradas como *ruim* e um cidadão não opinou.



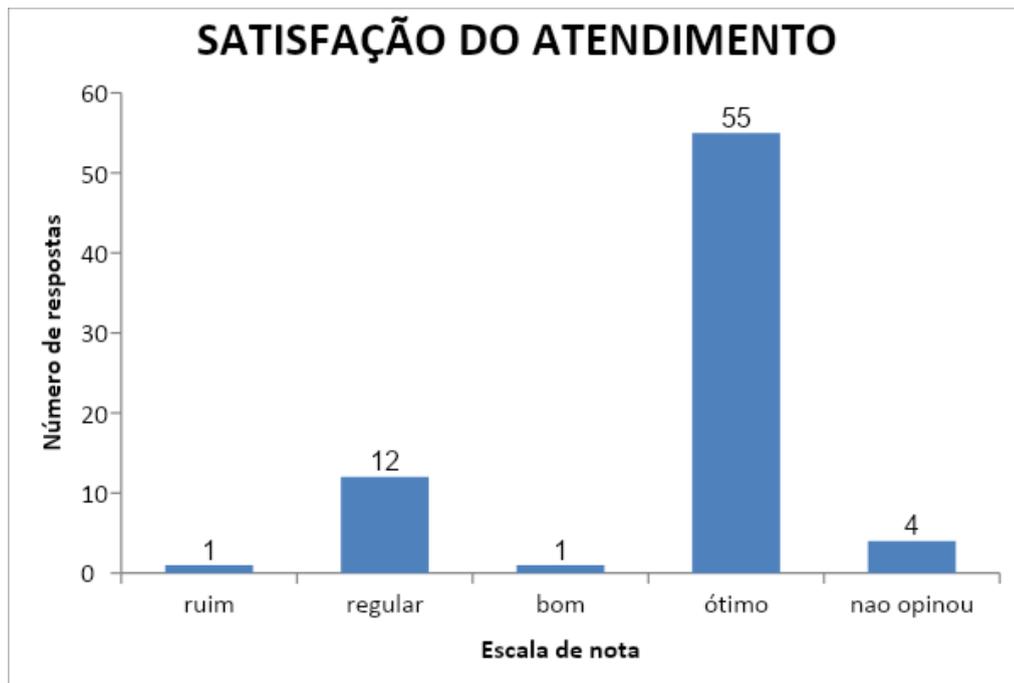
## AUXÍLIO RECEBIDO POR PARTE DOS VOLUNTÁRIOS

A pesquisa demonstrou que os Usuários Externos avaliaram de maneira positiva o tópico *auxílio recebido por parte dos voluntários* do evento, confira: 56 como Ótimo, 1 avaliou como Bom, 14 avaliaram como Regular, 1 avaliou como Ruim e uma avaliação não opinada.



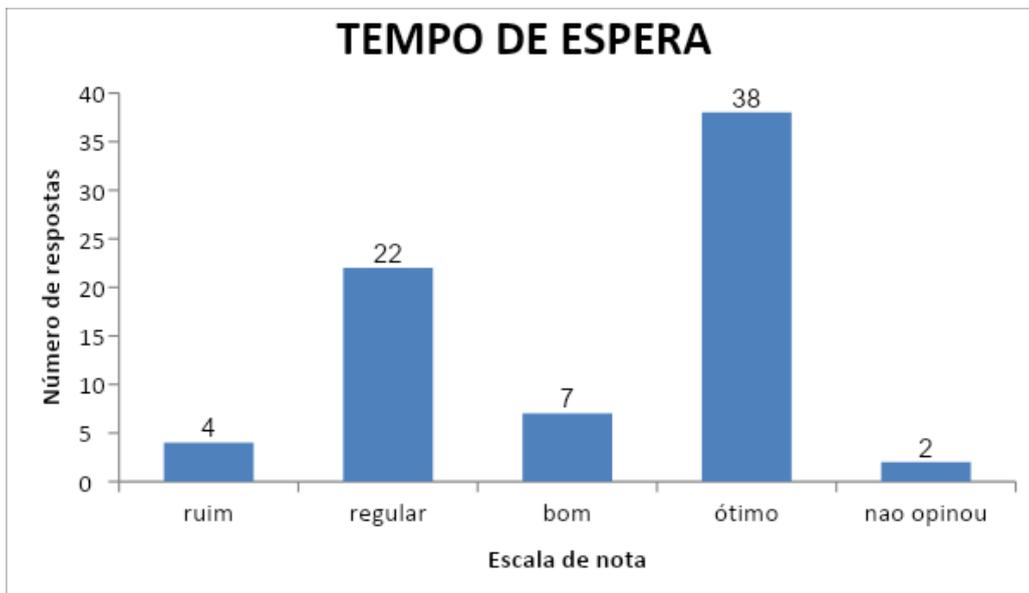
## SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

No quesito "Satisfação quanto aos atendimentos", 55 usuários avaliaram como Ótimo, 1 considerou Bom, 12 usuários avaliaram como Regular, 1 usuário disse que o atendimento foi Ruim e 4 avaliações não opinadas.



## TEMPO DE ESPERA

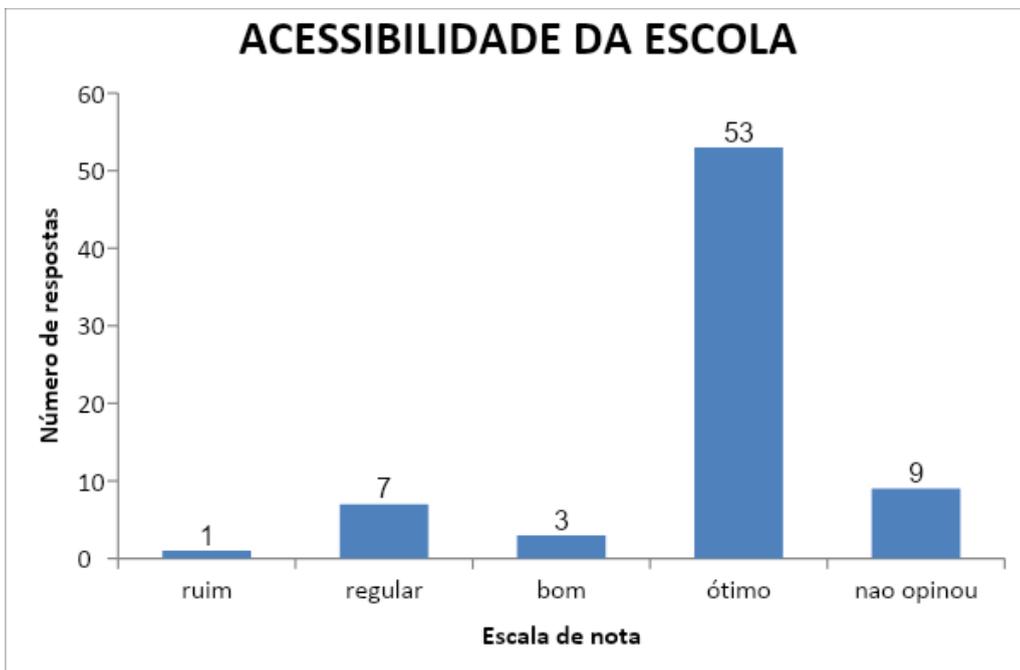
De acordo com o gráfico seguinte, percebe-se que a maioria dos participantes da pesquisa se sentiram satisfeitos quanto ao tempo de espera, julgando-o da seguinte forma: 38 usuários avaliaram o tempo de espera como Bom, seguidos de 22 avaliações Regular, 7 como Bom, 4 como Ruim e 2 avaliações não opinadas.



## RESULTADO - QUANTO ÀS INSTALAÇÕES

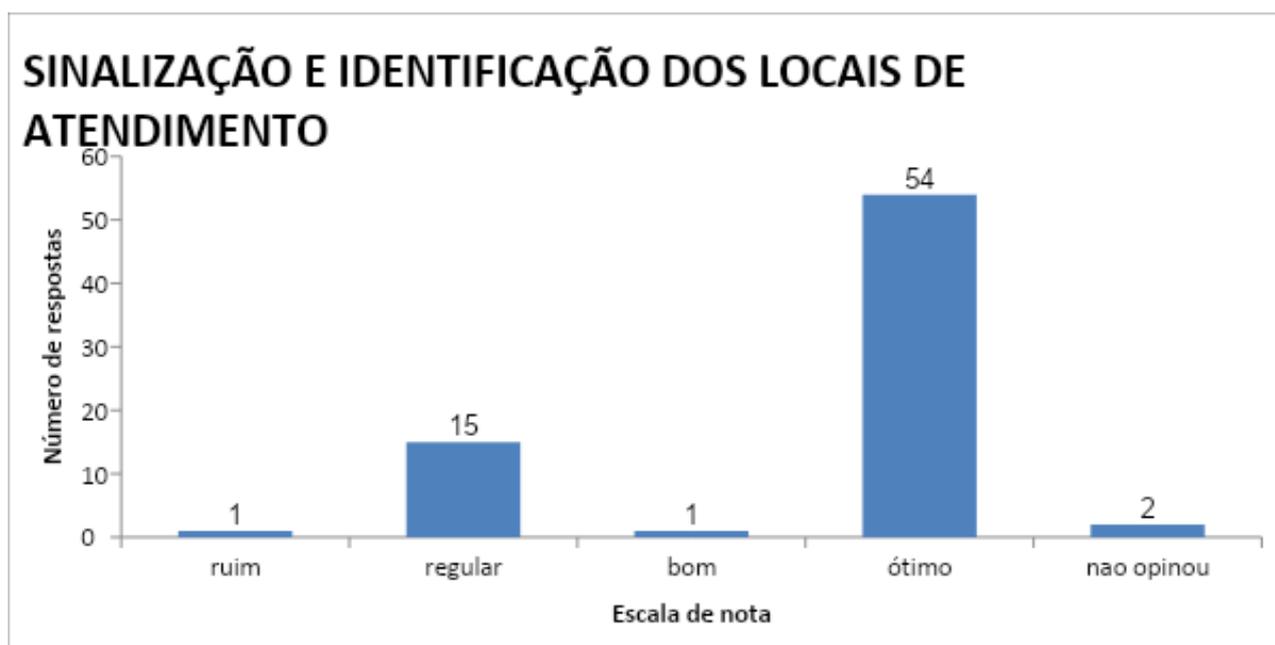
### ACESSIBILIDADE DA ESCOLA

Entre os participantes da pesquisa, 53 avaliaram a acessibilidade ao local do evento foi Ótimo, 3 disseram Bom, seguidos de 7 pessoas que avaliaram como Regular, 1 pessoa, apontou como sendo de Ruim e uma avaliação não opinada no quesito da *acessibilidade*.



## SINALIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO

Entre os participantes da pesquisa, 54 deles avaliaram a sinalização e a identificação das salas de atendimento no evento como sendo Ótimo, 1 usuário avaliou como Bom, seguidos de 15 pessoas que avaliaram como Regular, apenas 1 como Ruim e 2 avaliações não opinaram sobre a *sinalização e identificação*.



## INFORMAÇÕES ADICIONAIS

No campo 5 da pesquisa, foi proposto espaço para o(a) entrevistado(a), querendo, indicar o serviço por ele(a) utilizado nessa 19ª edição do TRT Comunidade.

Das 73 pesquisas, apenas **60** foram coletadas contendo as seguintes informações:

EMISSÃO DE DOCUMENTOS: 50, sendo a maioria RG, seguido de CTPS, certidão de nascimento e demais serviços.

ATENDIMENTO MÉDICO: 2

OUTROS (CORTE DE CABELO E RECREAÇÃO): 8



## **ANEXO I**

### **Pesquisa de Satisfação Usuários Externos**

#### **Pesquisa de Satisfação Usuários Externos**

Obrigado pela sua participação em nosso evento TRT COMUNIDADE 2023 – 19ª 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 4, considerando 1 = ruim; 2 = bom; 3 = regular 4 = ótimo; e não opinou.

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