



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

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
20ª EDIÇÃO TRT COMUNIDADE - 2024**

**Porto Velho
2024**

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 Ilson Alves Pequeno Júnior

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 3 de agosto de 2024, a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região Rondônia/Acre, com apoio de servidores, realizou *A Pesquisa de Satisfação 20ª edição do TRT Comunidade 2024*, realizada na escola Dr. Oswaldo Pianna, 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 81 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

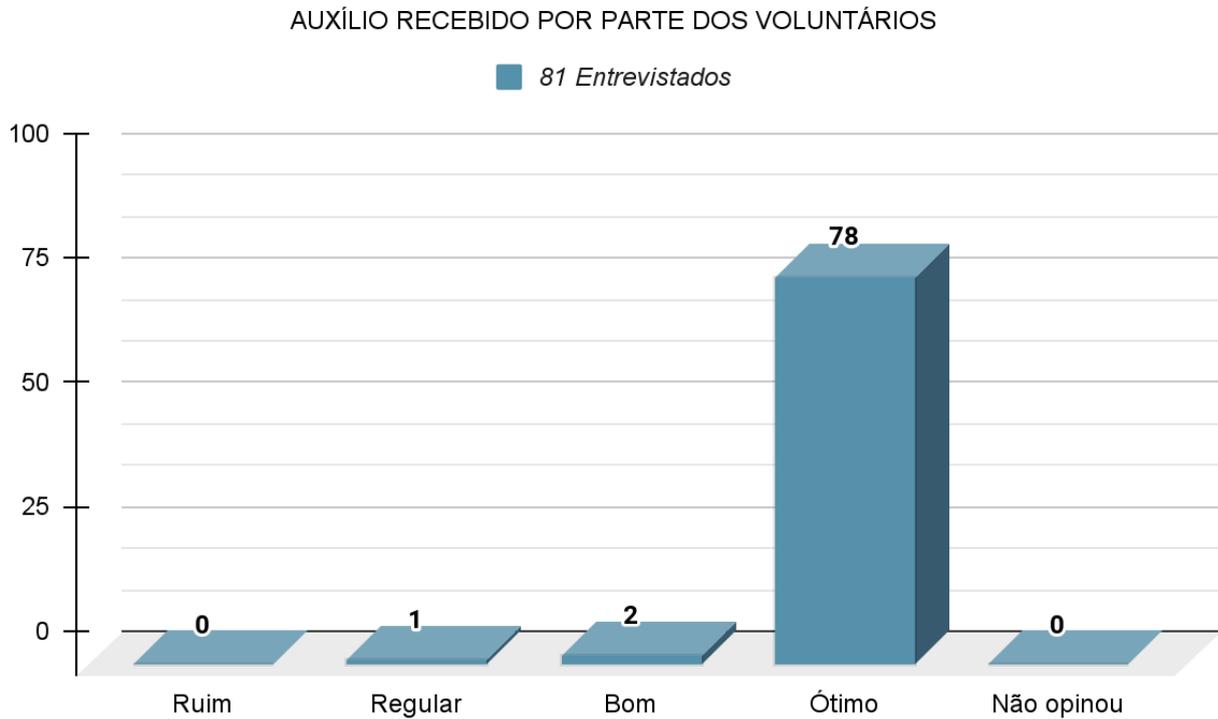
ORGANIZAÇÃO DO EVENTO

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: 74 usuários avaliaram como *ótima* "a organização", 5 como *bom*, seguidos por 1 avaliação *regular*, 1 avaliação considerada como *ruim* e nenhum cidadão não opinou.



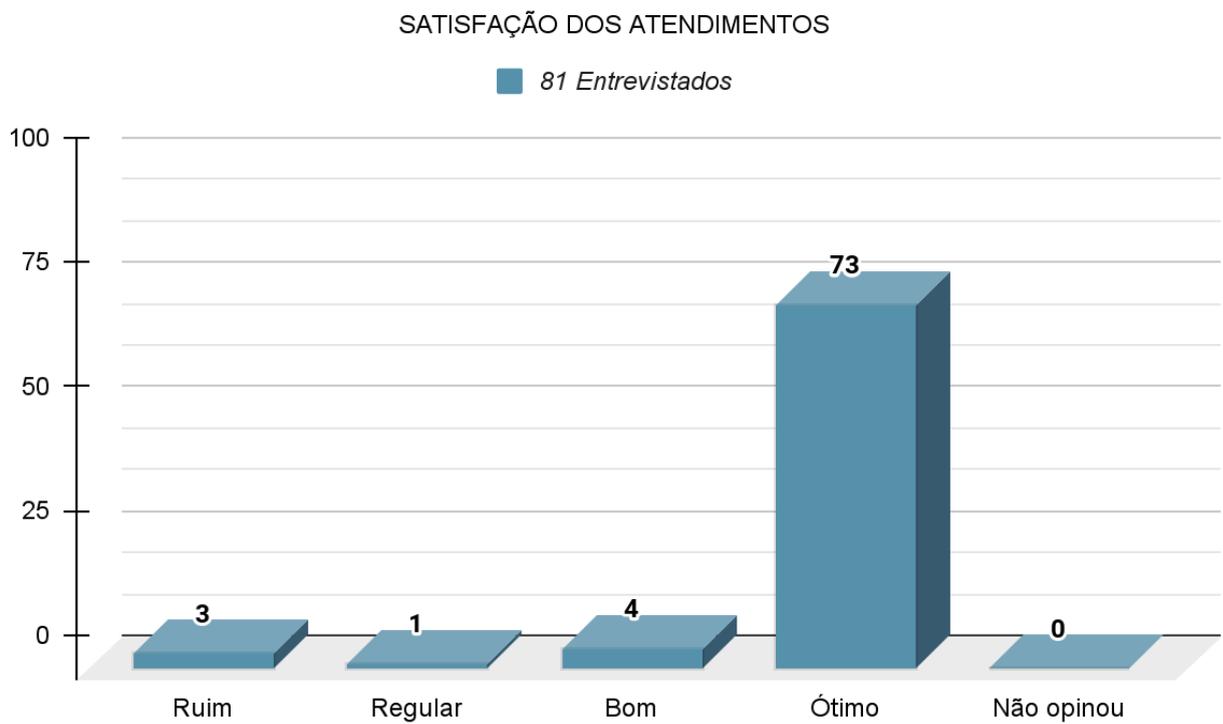
AUXÍLIO RECEBIDO POR PARTE DOS VOLUNTÁRIOS

A pesquisa demonstrou que os Usuários Externos avaliaram de maneira positiva o tópico *auxílio recebido por parte dos voluntários* do evento, confira: 78 como Ótimo, 2 avaliaram como Bom, 1 avaliou como Regular, nenhum avaliou como Ruim e nenhuma avaliação não opinada.



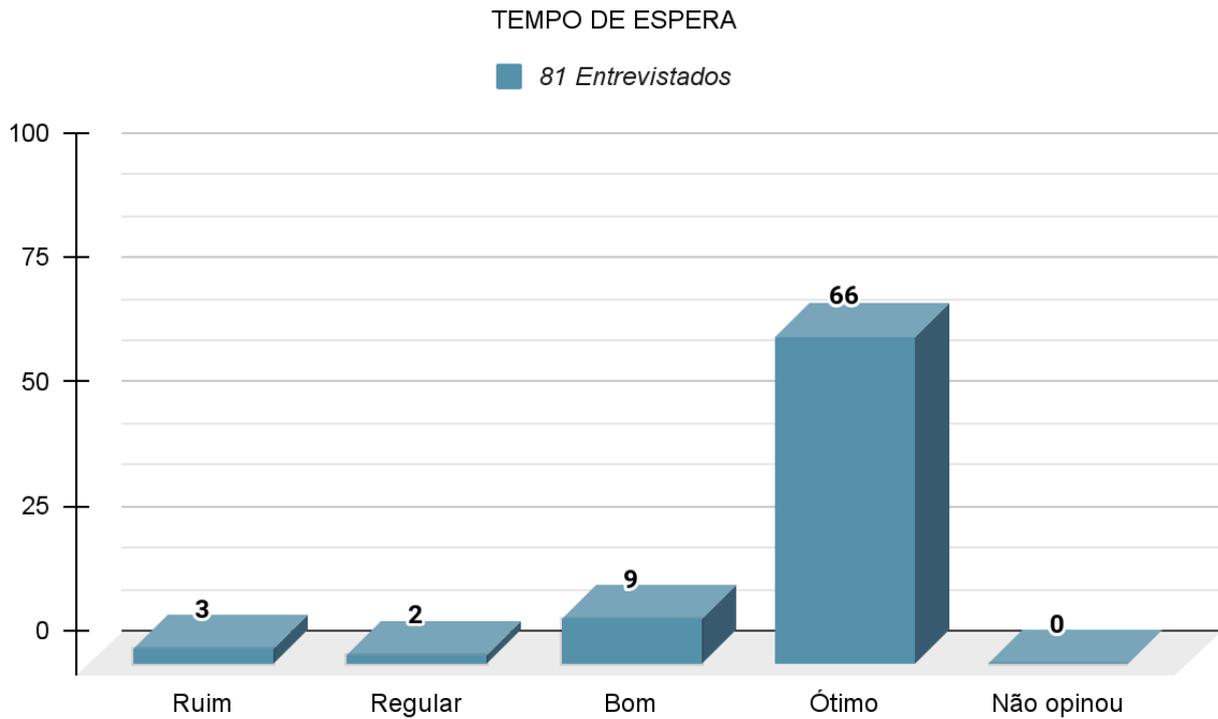
SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

No quesito "Satisfação quanto aos atendimentos", 73 usuários avaliaram como Ótimo, 4 consideraram Bom, 1 usuário avaliou como Regular, 3 usuários disseram que o atendimento foi Ruim e nenhuma avaliação não opinada.



TEMPO DE ESPERA

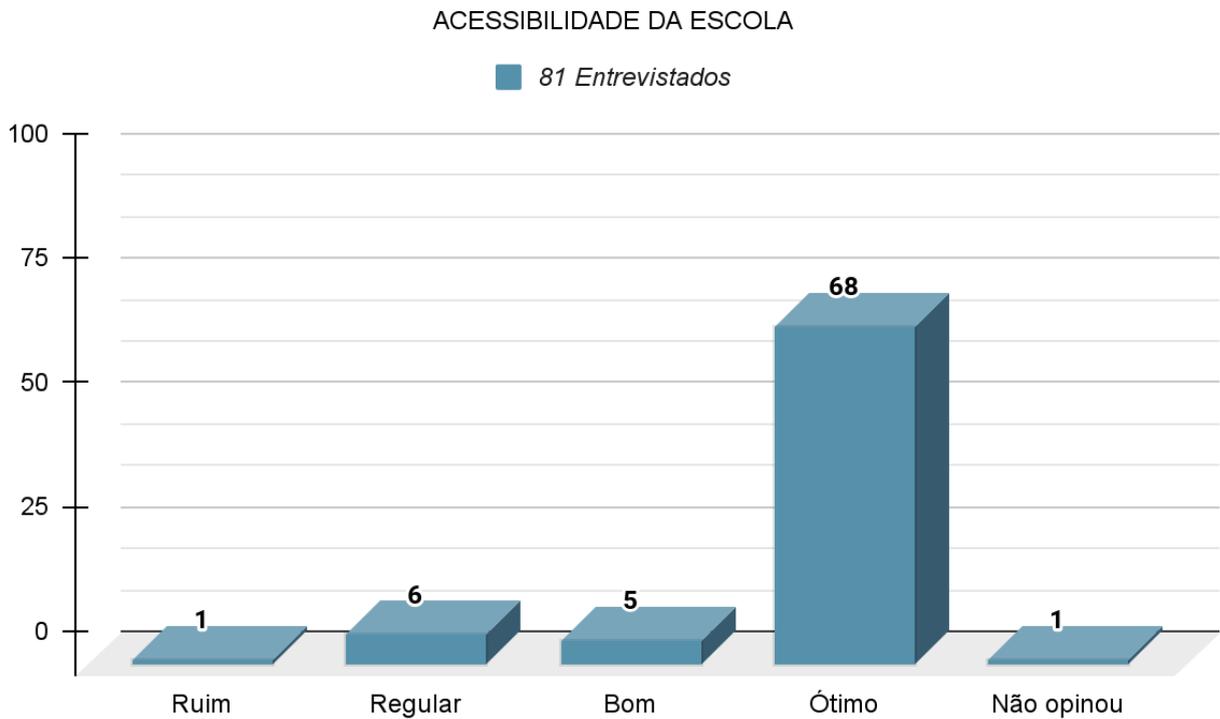
De acordo com o gráfico seguinte, percebe-se que a maioria dos participantes da pesquisa se sentiram satisfeitos quanto ao tempo de espera, julgando-o da seguinte forma: 66 usuários avaliaram o tempo de espera como Ótimo, seguidos de 9 avaliações como Bom, 2 como Regular, 3 como Ruim e uma avaliação não opinada.



RESULTADO - QUANTO ÀS INSTALAÇÕES

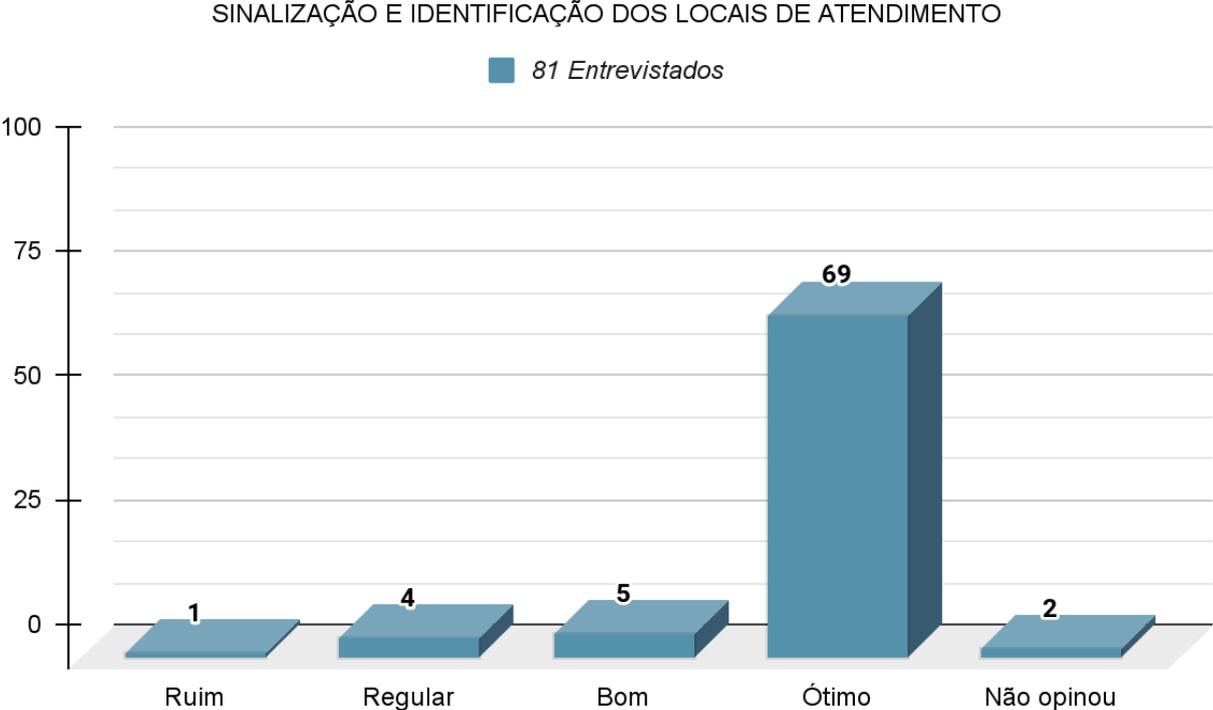
ACESSIBILIDADE DA ESCOLA

Entre os participantes da pesquisa, 68 avaliaram a acessibilidade ao local do evento foi Ótimo, 5 disseram Bom, seguidos de 6 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, 69 deles avaliaram a sinalização e a identificação das salas de atendimento no evento como sendo Ótimo, 5 usuários avaliaram como Bom, seguidos de 4 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 20ª edição do TRT Comunidade.

Das 81 pesquisas, apenas **2** foram coletadas contendo as seguintes informações:

- INFORMAÇÕES SOBRE REPRESÁLIA POR PARTE DE EX-EMPREGADOR: **1**
- NÃO CONSEGUIU TIRAR IDENTIDADE, CHEGOU ÀS 6H: **1**

Katia Cilene de Mesquita Silva Freitas

Assistente de Ouvidoria

Obs: Dados coletados com participação do estagiário Dennis Queiroz Rocha, estudante de Administração.



ANEXO I

Pesquisa de Satisfação Usuários Externos

Pesquisa de Satisfação Usuários Externos

Obrigado pela sua participação em nosso evento TRT COMUNIDADE 2024 – 20ª 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.

QUANTO AO ATENDIMENTO						
Item	Pergunta	Nota				
		Não opinou	1	2	3	4
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 à sinalização e identificação dos locais de atendimento?					