

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE O ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA DO TRT DA 16ª REGIÃO NO ANO DE 2022

A Ouvidoria disponibiliza no site do Tribunal pesquisa permanente de satisfação para avaliar a prestação do serviço do setor, cujo resultado é publicado anualmente no site do Tribunal. O link para acessar a pesquisa está disponibilizado abaixo:

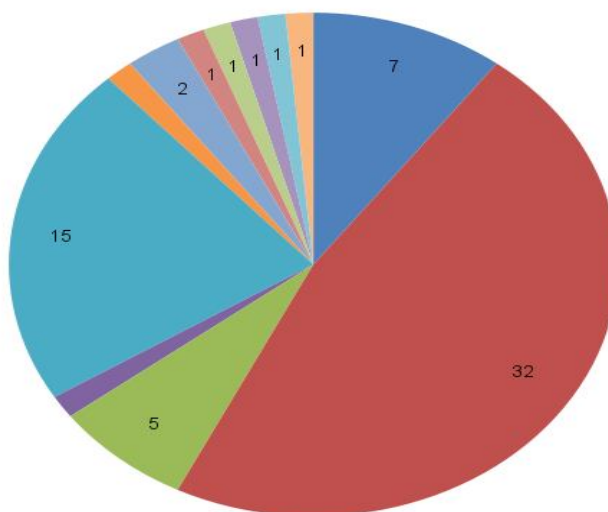
(<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfTT9IbOPry3LpFSbY-IcFCL7e4KrI7w2Jd4AxfXgMOhRsIeA/viewform>).

A pesquisa realizada em 2022 demonstrou que 76,5% consideraram como “ótimo” o interesse e tratamento a si dispensando pelo servidor da Ouvidoria e 83,6% avaliaram o prazo para atendimento pelo setor como rápido. Todos aqueles que responderam à pesquisa afirmaram que entrariam novamente em contato com o setor e 92,5% avaliam a Ouvidoria como setor que contribui para a melhoria na prestação de serviços pelo Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, o que demonstra a confiança do cidadão em buscar o setor para atendimento de suas solicitações.

O item 7 da pesquisa solicita ao usuário, se assim desejar, que relate sua experiência com o atendimento do setor responsável pela prestação de serviço referente ao objeto de sua manifestação. O item 9 é abre espaço a pessoa com deficiência (PcD) escreva comentários e sugestões sobre co atendimento realizado pela equipe da Ouvidoria. Em ambos os itens não houve registro de resposta dos usuários.

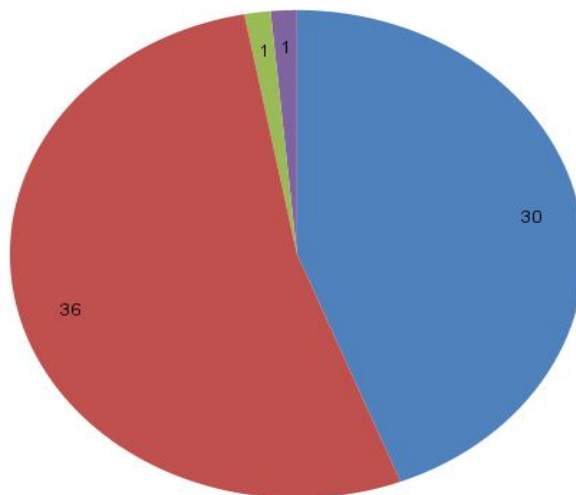
1. Por favor, informe qual a sua relação com o TRT 16ª Região:

- Advogado (a) (1,5%)
- Parte em ação trabalhista (47,1%)
- Servidor(a) de outro órgão (7,4%)
- Terceirizado(a) (1,5%)
- Outros... (22,1%)
- Cidadão (1,5%)
- Servidor(a) (2,9%)
- Estagiário(a) (1,5%)
- Interessado em resultado de processo (1,5%)
- Interessado em resultado de Ação Civil Pública (1,5%)
- Acompanhando processo de grande repercussão (22,1%)
- Cidadão (1,5%)



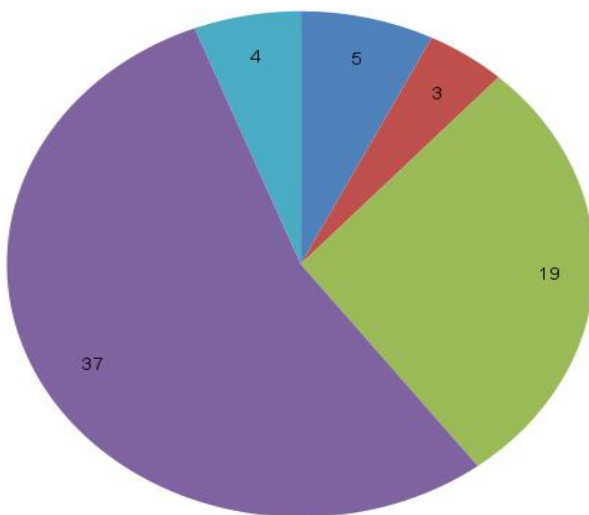
2. Qual o meio utilizado para contato com a Ouvidoria?

- E-mail (44,1%)
- Formulário Eletrônico (52,9%)
- Telefone (98 2109 9494) (1,5%)
- Outros meios (1,5%)



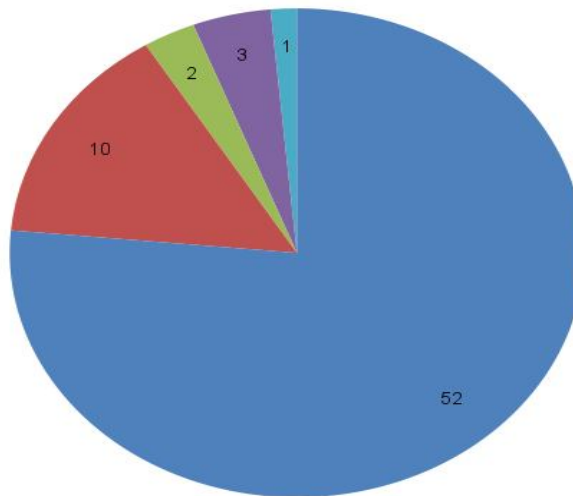
3. Qual o motivo do contato com a Ouvidoria do TRT da 16ª Região?

- Elogio (7,4%)
- Outro (4,4%)
- Reclamação (27,9%)
- Informação (54,4%)
- Denúncia (5,9%)



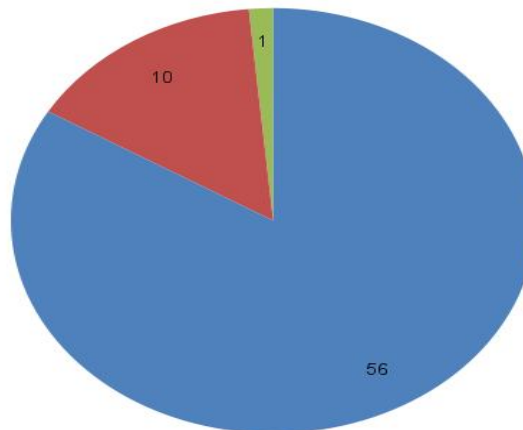
4. Como você qualifica o tratamento e interesse demonstrados pelo(a) servidor(a) que fez o seu atendimento?

- Ótimo (76,5%)
- Bom (14,7%)
- Regular (2,9%)
- Ruim (4,4%)
- Péssimo (1,5%)



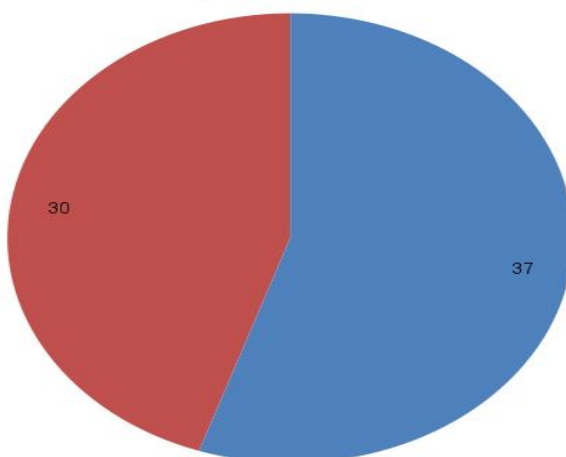
5. Como você avalia o prazo de atendimento da Ouvidoria para solucionar sua manifestação?

- Rápido (83,6%)
- Razoável (14,9%)
- Muito demorado (1,5%)



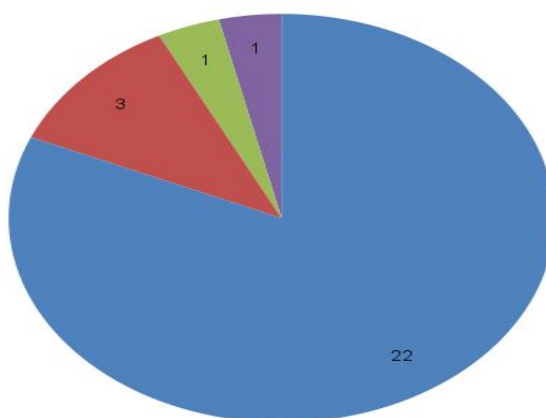
6. Você procurou o setor diretamente responsável pelo objeto da sua manifestação antes de buscar os serviços da Ouvidoria?

- Não (55,2%)
- Sim (44,8%)



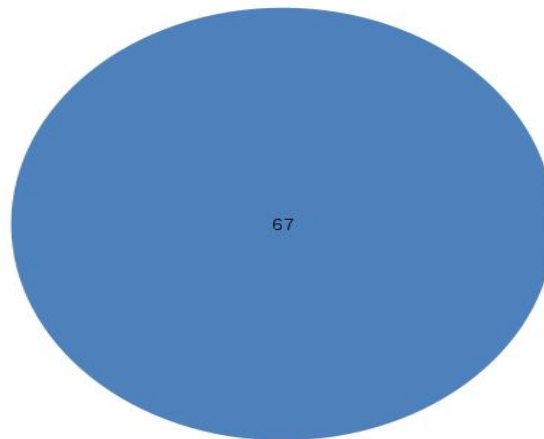
8. Você é pessoa com deficiência (PcD)? Em caso positivo, como você avalia o atendimento feito pela equipe da Ouvidoria?

- Não se aplica/ não sou pessoa com deficiência (PcD) (81,5%)
- Ótimo (11,1%)
- Bom (3,7%)
- Regular (3,7%)



10. Você entraria em contato novamente com a Ouvidoria?

● Sim (100%)



11. A Ouvidoria contribuiu para aprimorar a prestação de serviços públicos da Justiça do Trabalho da 16ª Região?

● Sim (92,5%)

● Sem resposta (3,0%)

● Talvez (1,5%)

● Não (3,0%)

