



RELATÓRIO ANUAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA/SIC

1. AS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DISPONIBILIZADAS PELA OUVIDORIA/SIC:

A Ouvidoria Regional avalia permanentemente o grau de satisfação dos usuários com o atendimento prestado pela Ouvidoria e pelo SIC, com o objetivo de compreender as necessidades dos jurisdicionados e cidadãos em geral e, a partir da análise dos dados coletados, identificar pontos que devem ser melhorados para aprimorar a prestação de seus serviços.

Atualmente, a Ouvidoria disponibiliza duas pesquisas voluntárias.

A primeira é uma pesquisa enviada ao e-mail do manifestante quando do arquivamento da manifestação ou do pedido de informação, através do sistema PROAD-OUV. Trata-se de pesquisa padrão utilizada por todos os Tribunais Regionais do Trabalho e cujos dados integram os relatórios gerados pelo sistema nacional das Ouvidorias (PROAD-OUV). Nessa pesquisa, é avaliado o atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria e a solução dada pelo setor para atendimento da manifestação ou do pedido de informação.

Os dados da pesquisa da Ouvidoria e do SIC são independentes para que ambos os setores possam avaliados.

A segunda pesquisa, elaborada pela Ouvidoria do TRT16, é feita através do preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado na página principal. A pesquisa envolve a avaliação sobre o serviço disponibilizado pelo TRT da 16ª Região para o registro de denúncias/ reclamações/ solicitações, o grau de satisfação do usuário no atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria/SIC, a solução dada pelo setor, o prazo para envio de resposta e a contribuição da Ouvidoria para o aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal.

Essa pesquisa pode ser acessada através do link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-H2O64xNTMUVAwFDuiE1i5RIDG7hoGzsyFwKtq51A3R_VYA/viewform

2. ANÁLISE DOS DADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA E DO SIC:

2.1. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) – ANEXO 1

No que se refere ao Serviço de Informação do Cidadão (SIC), apenas 19,3 % das pessoas que registraram pedidos de informação responderam à pesquisa de satisfação, sendo que 14% delas escolheram a resposta “muito satisfeito” quanto ao atendimento prestado enquanto que 5,3 % consideraram a resposta “satisfeito” para o item.

Quanto à solução da manifestação, 33,3 % dos participantes consideraram a resposta “muito satisfeito” e os demais 66,67% dos manifestantes que receberam o e-mail da pesquisa não responderam ao questionamento.

2.2. OUVIDORIA REGIONAL – ANEXO 2

A avaliação do serviço prestado pela Ouvidoria demonstrou que participantes consideraram o atendimento prestado como muito satisfatório (9,09%) e satisfatório (2,34%), enquanto que 0,23% e 0,13% avaliaram, respectivamente, como “irregular” e “insatisfatório”.

Com relação ao item sobre a solução da manifestação, 7,01% e 2,99% dos participantes avaliaram a solução dada pela Ouvidoria como muito satisfatória e satisfatória, respectivamente. A resposta do questionamento como regular (1,30%) e insatisfatório (0,52%) representou menos de 2% das respostas dos participantes. Os demais 88,18% dos manifestantes que registraram manifestações na Ouvidoria não responderam à pesquisa.

Relatórios da Ouvidoria

Intervalo de datas e filtros

De: 01/01/2024

até: 31/12/2024

Exibir

Imprimir

Limpar Filtros

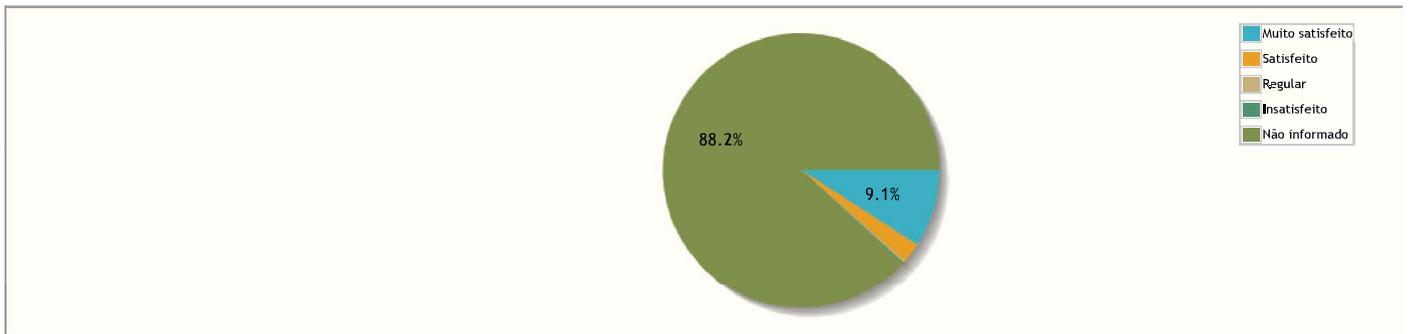
> Critérios de pesquisa

Critérios do relatório

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

Manifestações por Satisfação no Atendimento

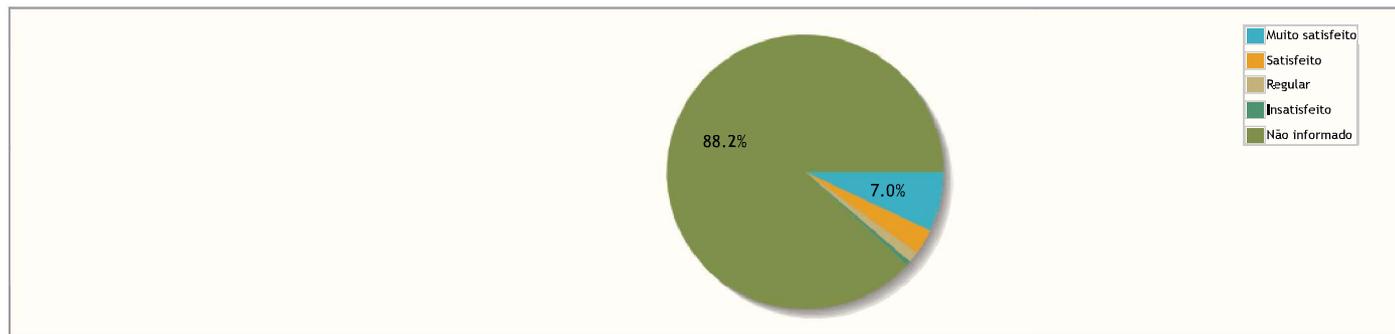
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	70	9,09%
Satisfeito	18	2,34%
Regular	2	0,26%
Insatisfeito	1	0,13%
Não informado	679	88,18%
Total	770	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	54	7,01%
Satisfeito	23	2,99%
Regular	10	1,30%
Insatisfeito	4	0,52%
Não informado	679	88,18%
Total	770	100,00%

Relatórios do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC)

Intervalo de datas e filtros

De: 01/01/2024

até: 31/12/2024

Exibir

Imprimir

Limpar Filtros

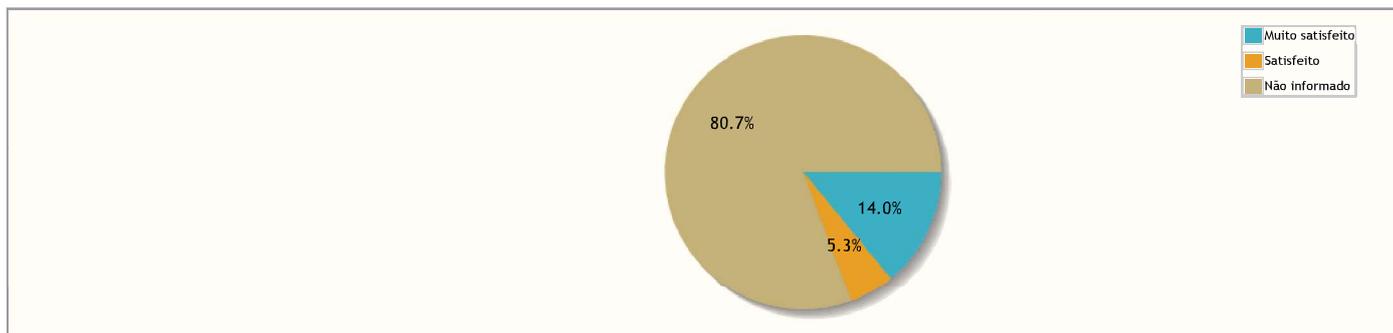
> Critérios de pesquisa

Critérios do relatório

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

Manifestações por Satisfação no Atendimento

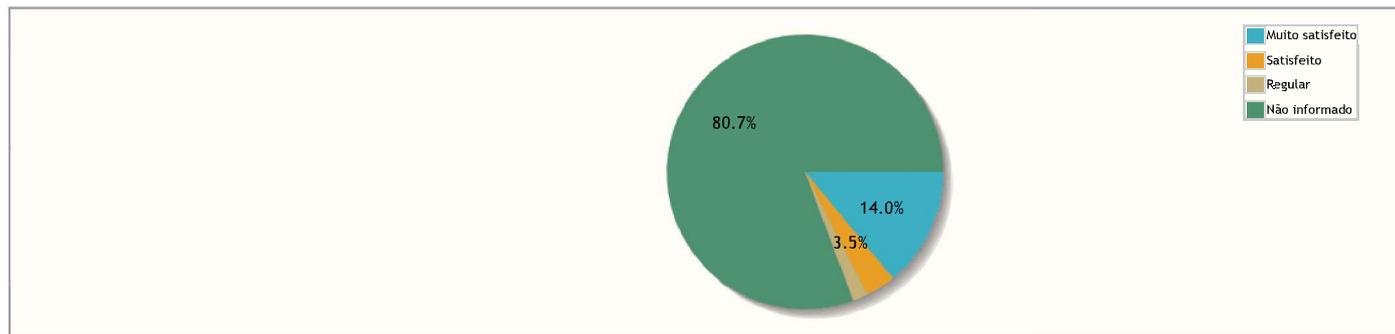
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	8	14,04%
Satisfeito	3	5,26%
Não informado	46	80,70%
Total	57	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



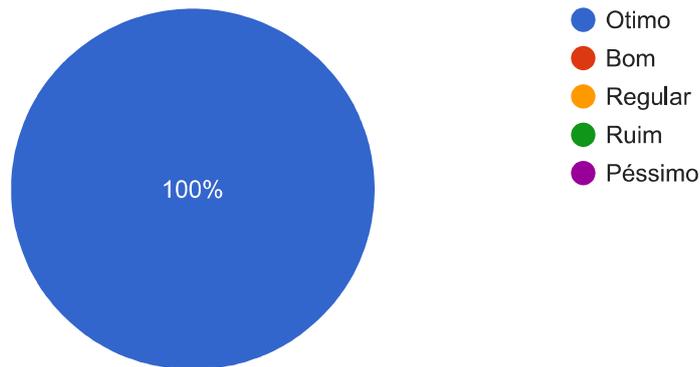
Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	8	14,04%
Satisfeito	2	3,51%
Regular	1	1,75%
Não informado	46	80,70%
Total	57	100,00%

Avalie os serviços da Ouvidoria do TRT 16ª Região

7 respostas

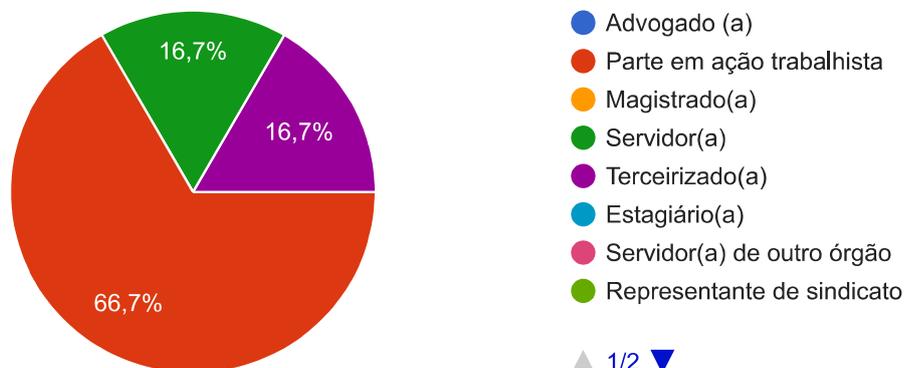
Qual sua avaliação sobre o serviço disponibilizado pelo TRT da 16ª Região para o registro de denúncias, reclamações e demais solicitações?

3 respostas



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

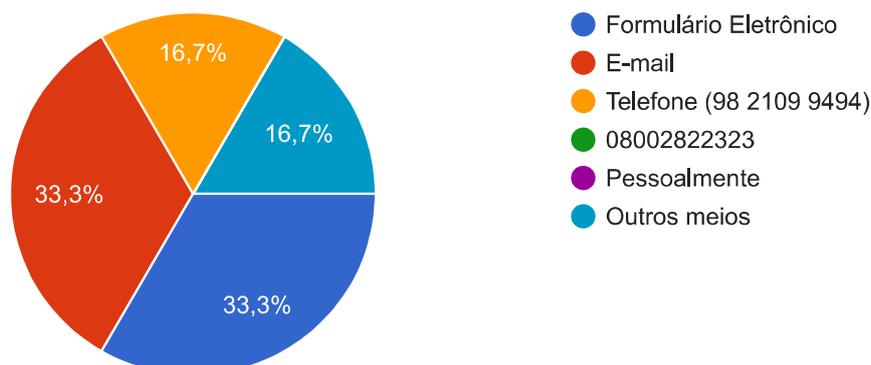
6 respostas



▲ 1/2 ▼

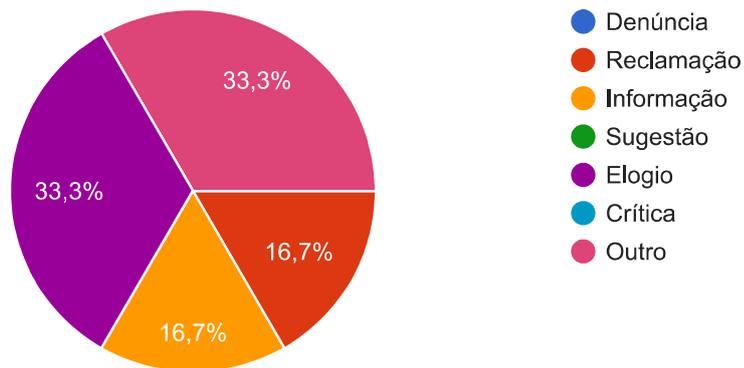
Qual o meio utilizado para contato com a Ouvidoria?

6 respostas



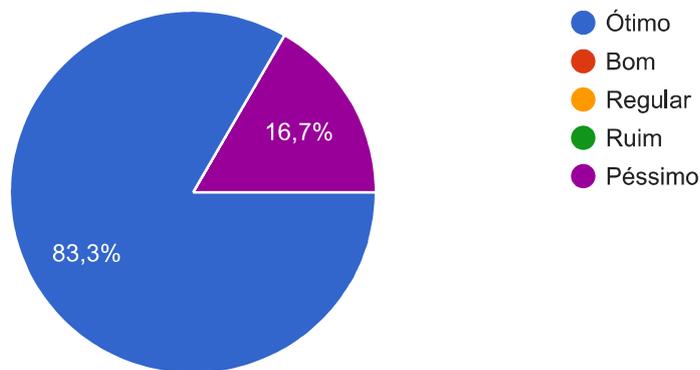
Qual o motivo do contato com a Ouvidoria do TRT da 16ª Região?

6 respostas



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

6 respostas



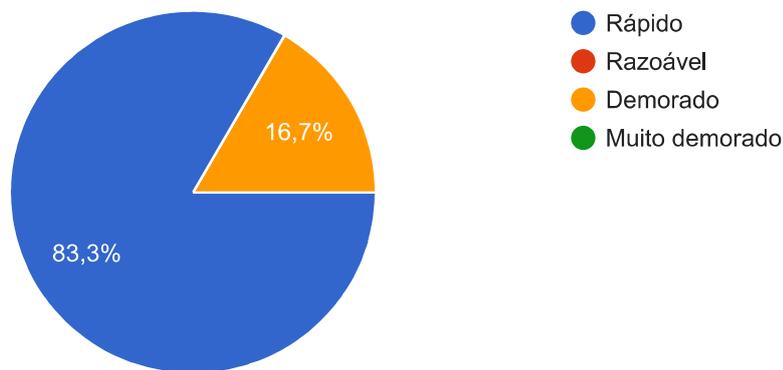
Comentário:

1 resposta

Estive no TRT para resolver uma questão de FGTS e obtive uma excelente orientação e acolhimento. Todos os servidores foram super atenciosos, desde a entrada, até o atendimento final. Demonstraram respeito e preocupação na resolução do problema.

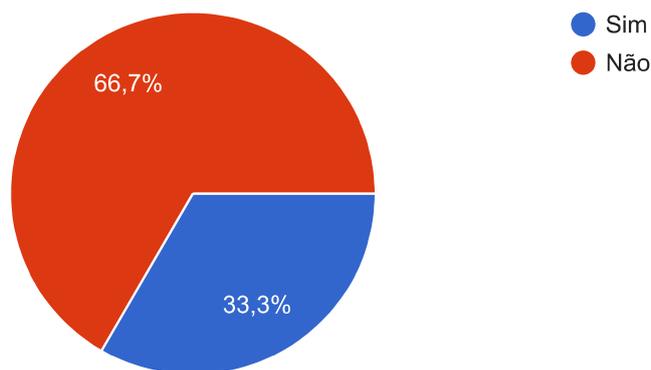
Como você avalia o prazo de atendimento da Ouvidoria para solucionar sua manifestação?

6 respostas



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

6 respostas



Em caso positivo, se possível, relate aqui a sua experiência com o atendimento do setor responsável pela prestação de serviço referente ao objeto de sua manifestação.

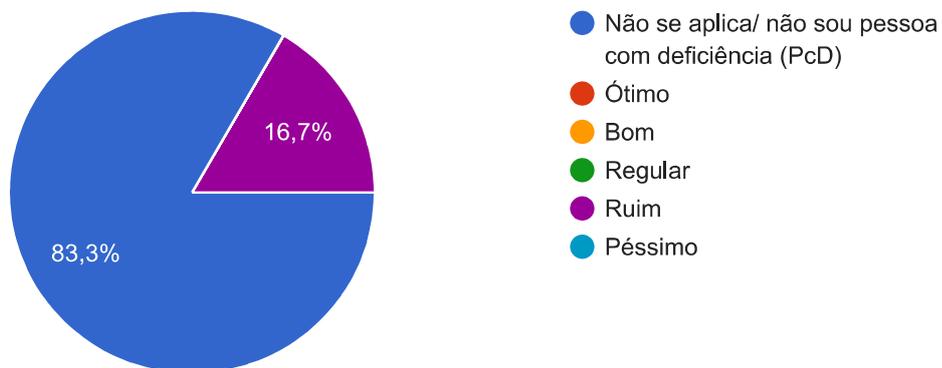
2 respostas

Os servidores foram super atenciosos e respeitosos ao orientar e finalizar o atendimento.

Moroso e ineficiente.

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

6 respostas



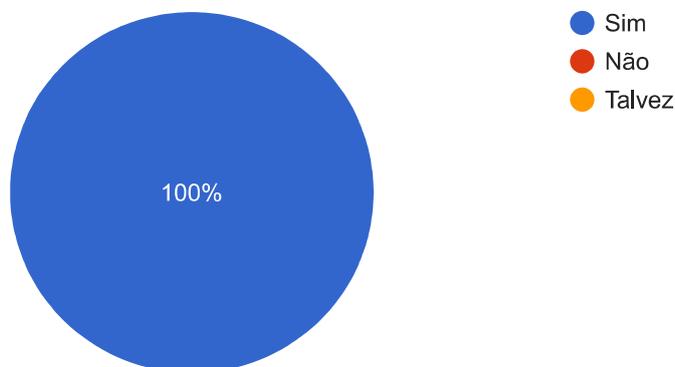
Em caso positivo para questão anterior (PcD), deixe aqui seus comentários/sugestões:

0 resposta

Ainda não há respostas para esta pergunta.

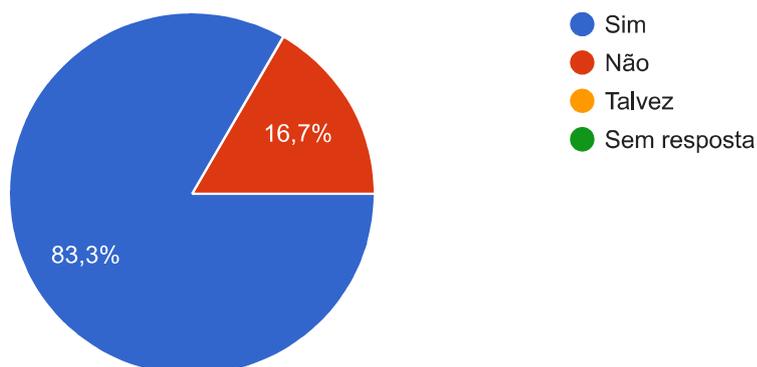
Você entraria em contato novamente com a Ouvidoria?

5 respostas



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

6 respostas



Sua opinião é muito importante para nós! Como a Ouvidoria pode aperfeiçoar as atividades para melhorar a prestação de seus serviços? Deixe aqui suas críticas, sugestões ou elogios para que a Ouvidoria possa prestar um serviço de excelência ao cidadão.

2 respostas

Até o momento não tem o que falar negativamente sobre o atendimento seja presencial ou via ouvidoria.

Faço o registro do excelente atendimento recebido pela Ouvidoria, cito a Dra Vanessa que fez um atendimento muito esclarecedor, com extrema cordialidade, atenção, demonstrando pleno interesse na satisfação do usuário. Obrigado!!!!

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Does this form look suspicious? [Relatório](#)

Google Formulários