



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO  
SETOR DE OUVIDORIA**



**RELATÓRIO DE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS  
DA OUVIDORIA**

**ANO 2020**

**Equipe da Ouvidoria**

**Ouvidor**

Desembargador Márcia Andrea Farias da Silva

**Ouvidor Substituto**

Desembargador Gerson de Oliveira Costa Filho

**Chefe do Setor de Ouvidoria**

Vanessa Almada Lima

**Servidora**

Gisélia Castro Silva

Silvia Serra Pereira

**Recepcionista**

Aurideia de Jesus Pereira Mendonça



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO  
SETOR DE OUVIDORIA**

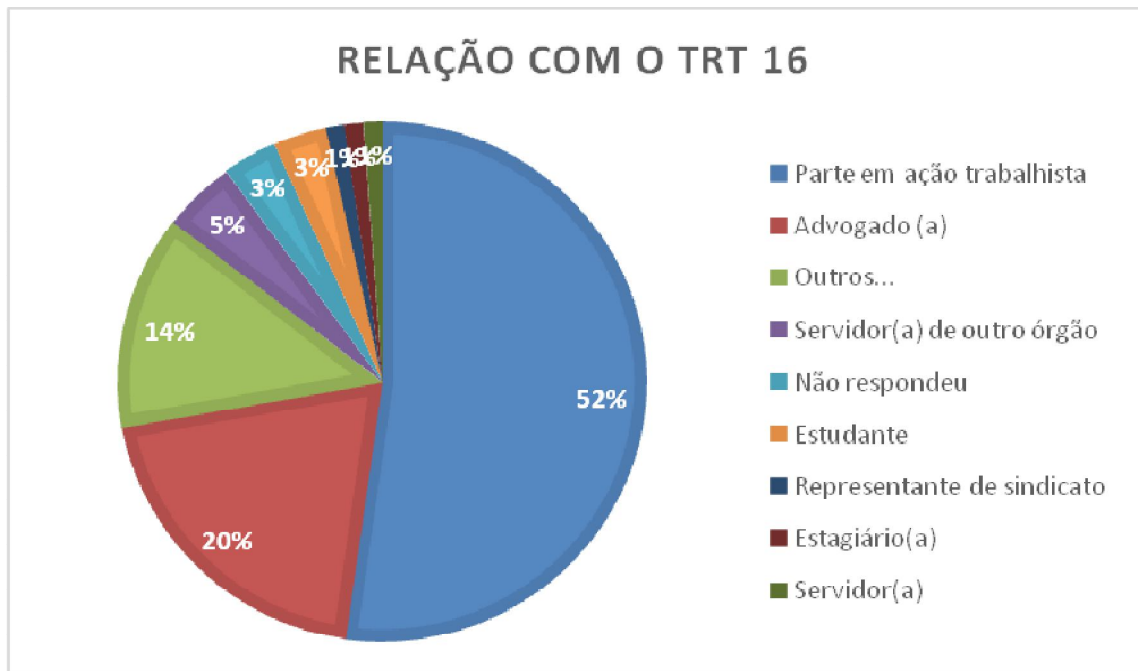
**PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS DA OUVIDORIA**

A prestação de serviços da Ouvidoria pode ser avaliada diretamente pelo usuário mediante pesquisa permanente de satisfação disponível no site do Tribunal. A pesquisa é um instrumento utilizado mensurar o grau de satisfação do usuário tendo em vista a contribuição para aprimorar as atividades institucionais, bem como fomentar a participação social no processo de aperfeiçoamento da gestão pública da Justiça do Trabalho.

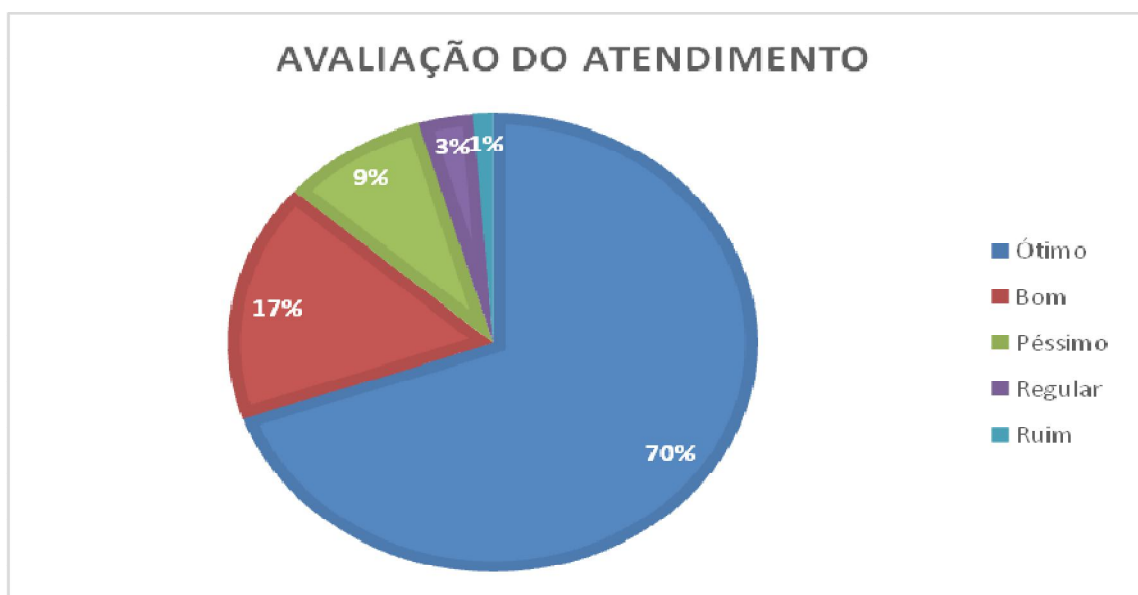
A pesquisa possui 10 questões de múltipla escolha e espaços para comentários abrangendo críticas, sugestões ou elogios. Está disponível no site do Tribunal tanto o formulário da pesquisa quanto a compilação das respostas (<https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/pesquisas-de-opinioao>).

A seguir, reproduzimos gráficos relativos ao perfil do usuário, qualificação do atendimento, prazo de atendimento, avaliação da contribuição dos serviços da Ouvidoria para a prestação dos serviços do TRT 16ª Região e o grau de confiabilidade.

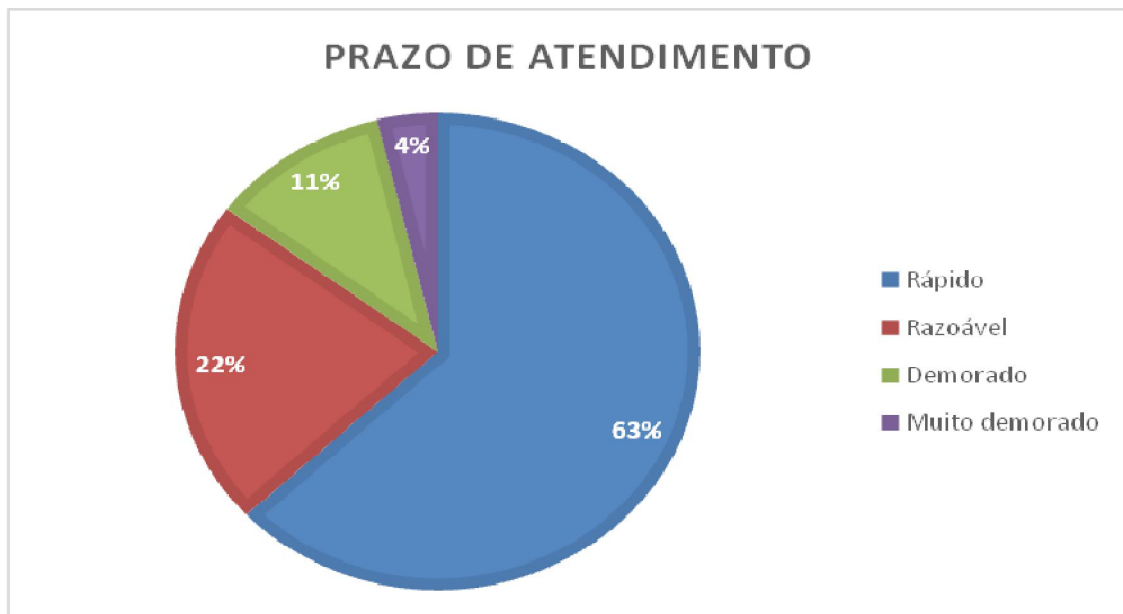
### 1.1 Perfil do usuário



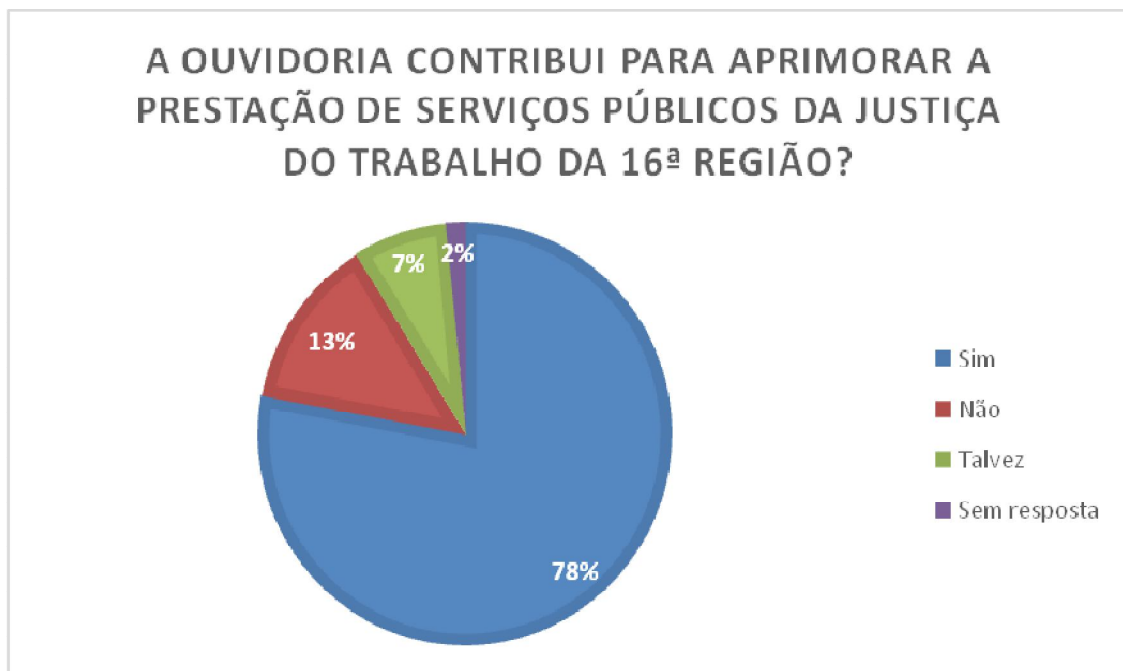
### 1.2. Avaliação do Atendimento da Ouvidoria



### 1.3 Prazo de Atendimento da Ouvidoria



### 1.4 Avaliação da contribuição da Ouvidoria para o TRT 16ª Região



### 1.5. Grau de satisfação e confiabilidade no Setor de Ouvidoria

