



**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

Repcionista

Aurideia de Jesus Pereira Mendonça



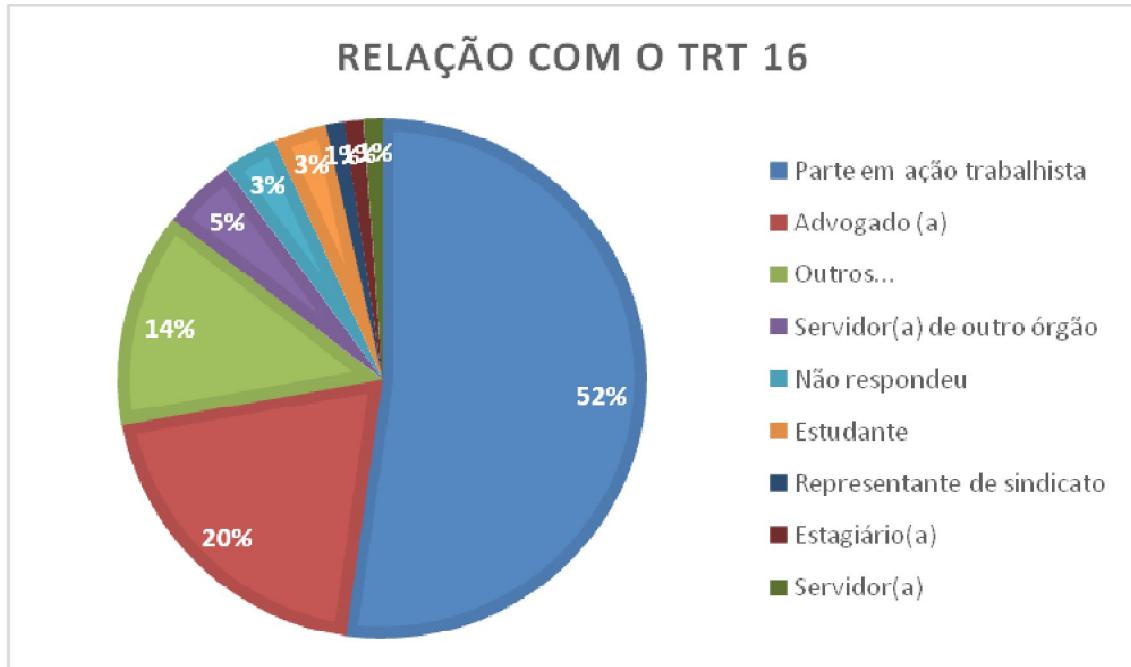
PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS DA OUVIDORIA

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.

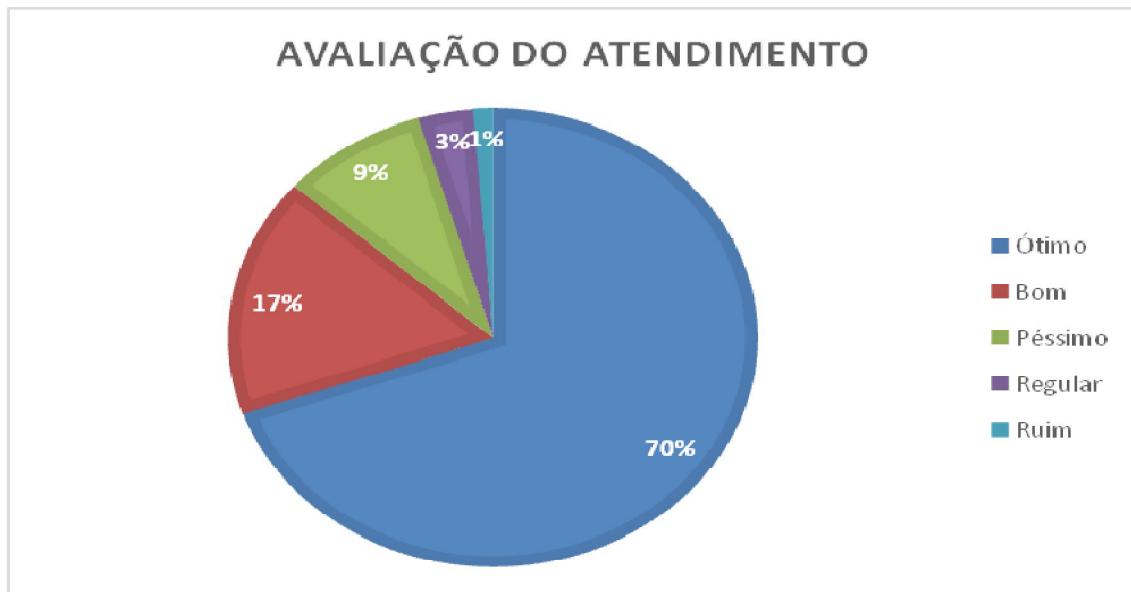
A pesquisa possui 10 questões de múltipla escolha e espaços para comentários abrangendo críticas, sugestões ou elogios. Está disponível no site do Tribunal tanto o formulário da pesquisa quanto a compilação das respostas (<https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/pesquisas-de-opiniao>).

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.

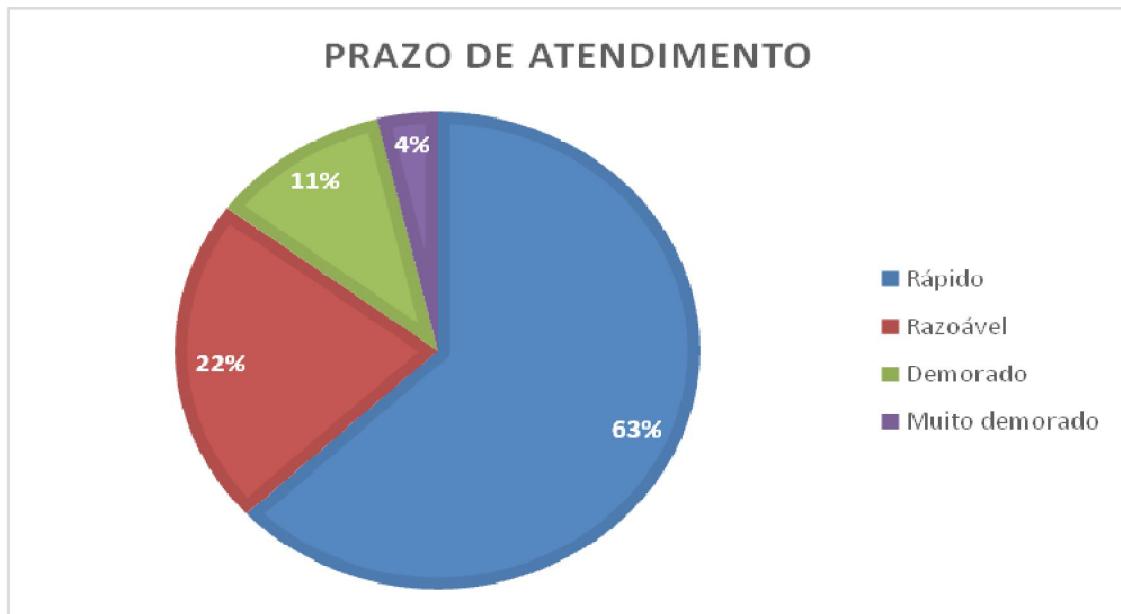
1.1 Perfil do usuário



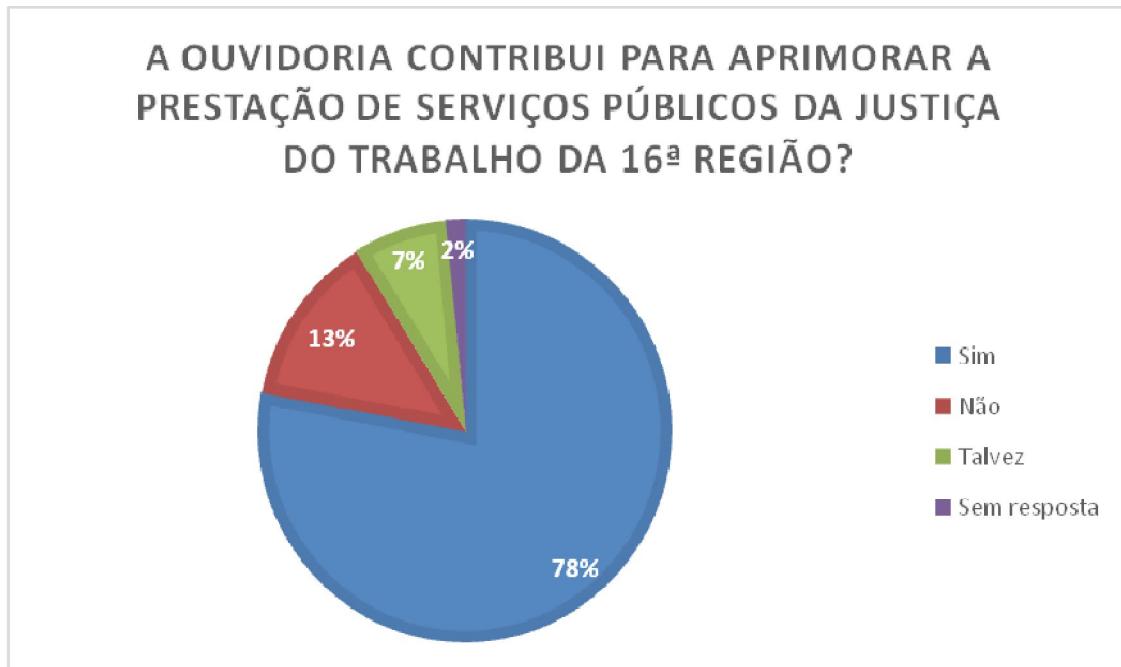
1.2. Avaliação do Atendimento da Ouvidoria



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

