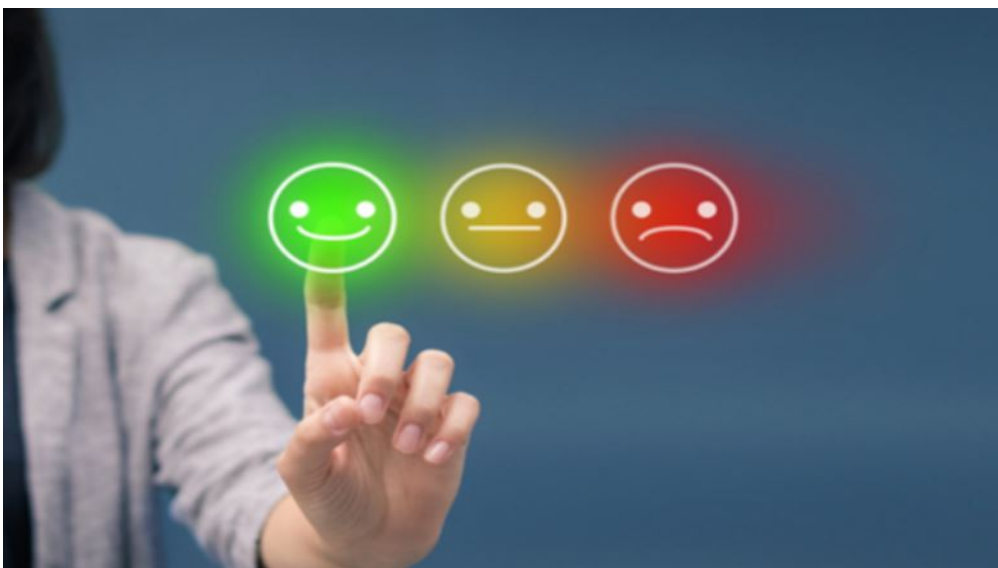


RELATÓRIO ANUAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO – 2023



A Ouvidoria disponibiliza no site do Tribunal pesquisa permanente de satisfação para avaliar o serviço de registro de denúncias, reclamações e demais solicitações, além do atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria. A pesquisa interna está disponível na página da Ouvidoria e pode ser acessada através do link abaixo:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-H2O64xNTMUVAwFDuiE1i5RIDG7hoGzsyFwKtq51A3R_VYA/viewform

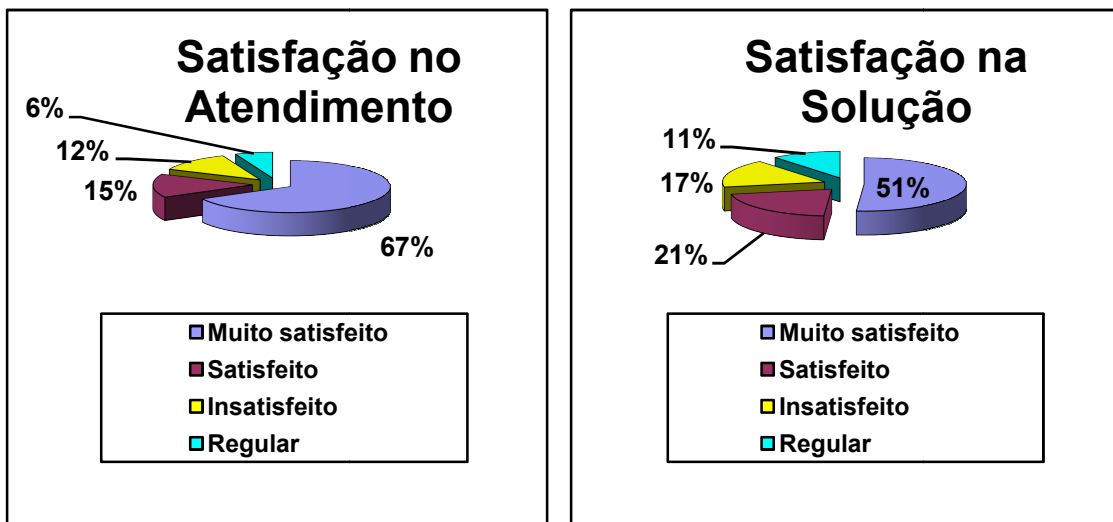


Além disso, após o envio de resposta ao manifestante e arquivamento da manifestação pelo setor, é enviada automaticamente pelo sistema da Ouvidoria (PROAD-OUV) pesquisa padrão que é utilizada por todos os Tribunais Regionais do Trabalho.

As pesquisas envolvem o grau de satisfação do usuário no atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria e na solução dada pelo setor, além da avaliação quanto ao prazo para envio de resposta e quanto à contribuição da Ouvidoria para o aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal.

A Ouvidoria publica anualmente os dados da pesquisa de satisfação acerca do serviço de registro de denúncias, reclamações e demais solicitações, em atendimento à Resolução CNJ nº. 260/2018, cujos dados também integram o relatório anual de atividades do setor.

Em 2023, o resultado da pesquisa de satisfação do PROAD-OUV revelou que 72% dos manifestantes consideraram como satisfatória a resposta recebida e que 88% dos manifestantes avaliaram positivamente o atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria.



Já a pesquisa interna disponibilizada no site do Tribunal demonstrou que 100% das pessoas que responderam ao questionário consideraram como “ótimo” o interesse e tratamento a si dispensados pelo servidor da Ouvidoria e como “rápido” o prazo para atendimento pelo setor, o demonstra o comprometimento da equipe em prestar serviço público de qualidade ao cidadão.

Todos aqueles que responderam à pesquisa afirmaram que entrariam novamente em contato com o setor e que a Ouvidoria contribui para a melhoria na prestação de serviços pelo Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região. Esse resultado nos mostra a confiança do cidadão em buscar o setor para atendimento de suas solicitações.

A pesquisa interna de satisfação permite, também, que o cidadão relate sua experiência com o atendimento do setor responsável pela prestação de serviço

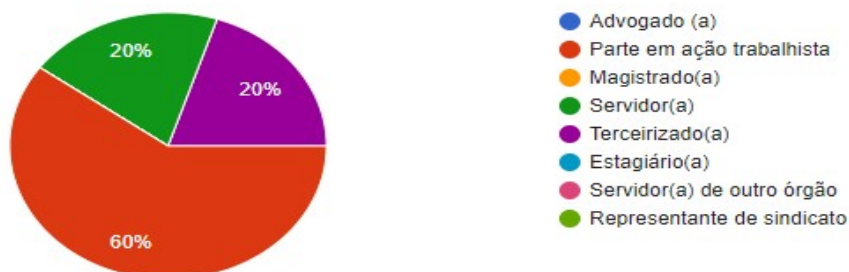
referente ao objeto de sua manifestação e que pessoa com deficiência (PcD) escreva comentários e sugestões sobre atendimento realizado pela equipe da Ouvidoria.

O resultado da pesquisa está compilado nos gráficos a seguir:

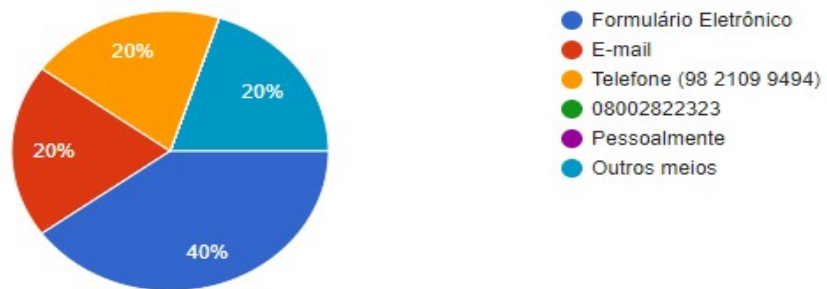
Qual sua avaliação sobre o serviço disponibilizado pelo TRT da 16ª Região para o registro de denúncias, reclamações e demais solicitações?



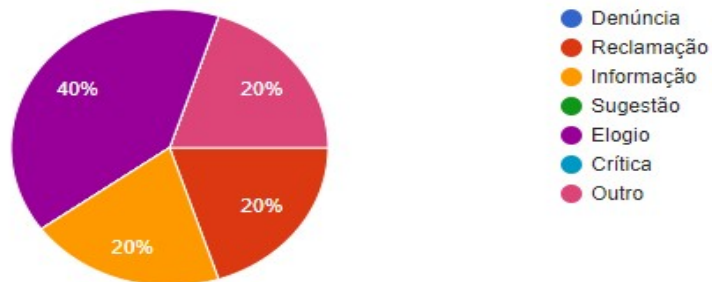
Por favor, informe qual a sua relação com o TRT 16ª Região:



Qual o meio utilizado para contato com a Ouvidoria?



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



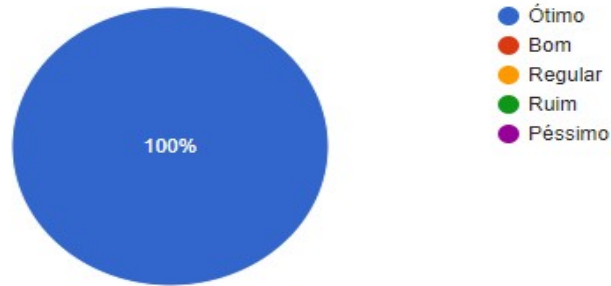


JUSTIÇA DO TRABALHO

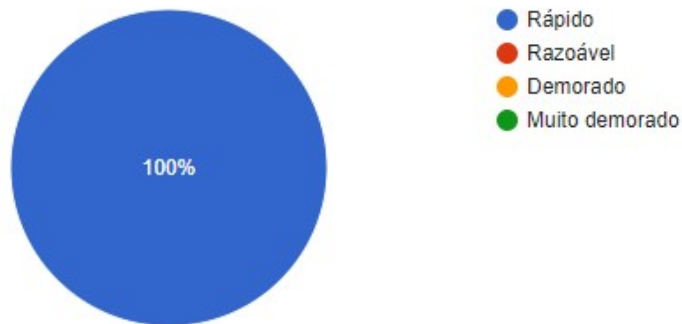
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (MA)

Setor de Ouvidoria

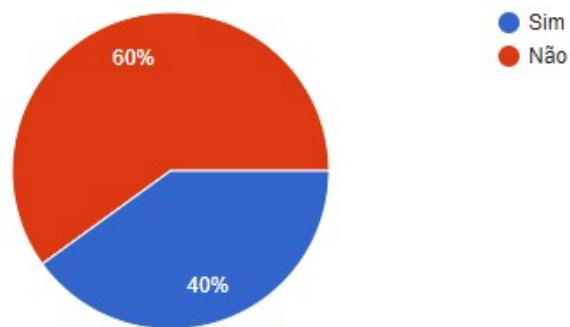
Como você qualifica o tratamento e interesse demonstrados pelo(a) servidor(a) que fez o seu atendimento?



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



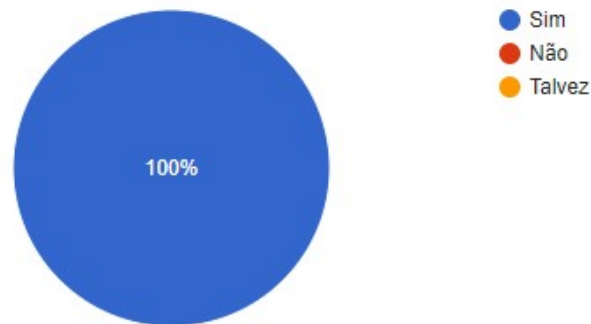
Você procurou o setor diretamente responsável pelo objeto da sua manifestação antes de buscar os serviços da Ouvidoria?



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



Você entraria em contato novamente com a Ouvidoria?



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

