



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO

Ouvidoria

**RELATÓRIO DA PESQUISA PERMANENTE DE SATISFAÇÃO
DOS USUÁRIOS DO TRT DA 11ª REGIÃO
2016**

1. INTRODUÇÃO

O TRT11 em 2016 realizou pesquisa de satisfação junto aos seus usuários, através da Ouvidoria, por meio do **portal eletrônico** entre janeiro a dezembro de 2016 e contou com 06 (seis) participantes, com o objetivo de mensurar seu grau de satisfação com relação aos serviços prestados, além, de oferecer um canal de comunicação para que os jurisdicionados possam expor seus sentimento em relação aos serviços. Esta pesquisa busca, também, identificar os aspectos que os usuários consideram mais importantes no relacionamento com o TRT 11, permitindo identificar pontos fracos e fortes no atendimento oferecido. Os resultados são apresentados, graficamente, e doravante serão utilizados nas próximas pesquisas para comparar os indicadores criados neste relatório com os resultados e metas a serem atingidas.

2. JUSTIFICATIVA

O termo satisfação expressa o contentamento do cidadão com os serviços prestados pela Instituição. Assim, é imperiosa a necessidade de sondar o nível de satisfação dos usuários do TRT11. Pois, permitirá perceber o desempenho organizacional e indicar possíveis caminhos para a tomada de decisões, partindo do princípio de que a satisfação com os serviços prestados agregam valores para a melhoria dos serviços.

3. RESUMO DA PESQUISA

- Em todos os gráficos foram adotadas as cores azul, vermelho, laranja, verde e lilás, com nota de 1 a 5 atribuída para cada afirmativa, com o objetivo de destacar os pontos fortes e fracos da Instituição;

- A Pesquisa revela que os quesitos foram em sua maioria parcialmente atendidos;

- Revela, também, a insatisfação do público quanto ao espaço físico nas dependências do TRT11, inclusive para pessoas com deficiência;

- Por fim, destaca-se uma grande insatisfação quanto ao ítem cortesia, autonomia, tempo de tramitação do processo, tempo de espera para audiência.

4. CONCLUSÃO

Apesar dos resultados terem sido parcialmente atendidos, o relatório apresenta um grau de insatisfação do usuário com a Justiça do Trabalho da 11ª Região em algumas afirmações da pesquisa.

ANEXOS

Demonstrativo do resultado da pesquisa

Modelo do formulário eletrônico

Manaus, 22 de março de 2017

Honorina Bezerra de Araújo
Chefe da Seção de Ouvidoria do TRT11
(Exercício 2016)

Maria Auxiliadora Ribeiro de Araújo
Chefe da Seção de Ouvidoria do TRT11
(Exercício 2017)

