

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM
OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA
TRT-2**

RELATÓRIO de RESULTADOS

04/02/2021 a 31/12/2021

FICHA TÉCNICA

Área Interessada: Ouvidoria do TRT-2

Supervisão: Coordenadoria de Estatística e Gestão de Indicadores – CEGI

Elaboração: Seção de Gestão de Indicadores Institucionais – SGII

Escopo: Relatório com os dados coletados pela Pesquisa de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria, realizada online e em caráter permanente com os usuários que encaminharam manifestação ao órgão.

São Paulo, março de 2022.

PESQUISA de SATISFAÇÃO com os SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO TRT-2

Metodologia - breve descrição

Alinhando-se com o propósito institucional de aprimoramento dos serviços do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região – TRT-2, é realizada a Pesquisa de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria.

A pesquisa tem caráter permanente e se iniciou em fevereiro de 2021, com o objetivo de avaliar a satisfação dos usuários que registraram manifestações na Ouvidoria.

A medição da satisfação dos usuários é essencial para identificar suas expectativas, opiniões e críticas, visando a melhoria da qualidade do serviço prestado, sendo um instrumento de gestão auxiliar para a administração. Ademais, cumpre também o papel na transparência dos atos públicos, prestação de contas e importante canal de comunicação com o usuário. Além disso, a Resolução 260 de 11/09/2018, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que institui o *ranking* da transparência do Poder Judiciário, prevê a avaliação do serviço de registro de denúncias e reclamações dos tribunais, que, no TRT-2, é de competência da Ouvidoria.

A pesquisa alinha-se também ao direcionamento dado pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CJST) que estabeleceu indicadores aplicáveis ao Plano Estratégico da Justiça do Trabalho estendidos aos tribunais regionais trabalhistas do país. Com os resultados da pesquisa da Ouvidoria e dos CEJUSCs (Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação¹) é medido o Índice de Satisfação com serviços prestados pelo TRT-2, constante do Plano Estratégico Institucional - PEI 2021-2026 do TRT-2².

¹ Relatórios da pesquisa disponíveis em: <https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/resultados-e-indicadores/relatorios/pesquisa-eletronica-de-satisfacao-em-conciliacao-pesc/-nupemec-jt2>

² Disponível em: https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/agep/planejamento_estrategico/Plano_Estrategico_Institucional_2021-2026/PEI_2021_2026_V2.pdf

Público-alvo

O público-alvo é todo aquele que apresentou alguma demanda à Ouvidoria, podendo ser tanto público interno: servidores(as), magistrados(as) – ativos ou inativos, terceirizados(as), como do público externo: jurisdicionados, advogados(as), partes em processo, peritos, testemunhas, preposto e sociedade em geral. As manifestações podem ser solicitação de informações, consultas, sugestões, elogios, críticas, reclamações ou denúncias.

Aplicação

A pesquisa foi desenvolvida para ser aplicada por meio da ferramenta *Lime Survey* (software livre de coleta, gerenciamento de pesquisa online e emissão de estatísticas quantitativas) e o *link* com o acesso é encaminhado no e-mail de resposta à manifestação. Como uma das formas de contato do manifestante é por ligação telefônica, a partir do mês de fevereiro/2021 o órgão passou a solicitar o e-mail do usuário, para que seja também encaminhado o *link* para a pesquisa.

Questionário

O questionário é composto por perguntas que avaliam: as informações sobre a Ouvidoria disponibilizadas no portal do TRT-2, atendimento prestado (prazo, tratamento recebido, objetividade e clareza das informações recebidas, resolução da manifestação) e grau de confiança no trabalho da Ouvidoria. Nessas questões avaliativas, para as respostas consideradas negativas (razoável/ruim, insatisfatório/muito insatisfatório e confio pouco/não confio) é questionado o que precisa ser melhorado naquele item (campo de livre resposta e opcional). Em parte das questões existem as alternativas Prefiro não opinar e Não se aplica.

Além dessas questões, para melhor traçar o perfil dos usuários, também é perguntado o relacionamento com o TRT-2, meio utilizado para entrar em contato e acesso às Dúvidas Frequentes.

Indicadores

A partir dos dados da pesquisa foram elaborados o Índice de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria – ISSOuv e o Grau de Confiança na Ouvidoria do TRT-2 – GCOuv.

Índice de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria – ISSOuv

Medido a partir das avaliações positivas às questões sobre informações da Ouvidoria disponibilizadas no portal do TRT-2 e atendimento prestado, sobre o total de repostas avaliativas nessas perguntas.

Avaliações positivas são *Muito satisfatório/Satisfatório, Ótimo/Bom e Sim* (objetividade e clareza das informações recebidas).

Tendo em vista o objetivo da pesquisa e dos indicadores (avaliação dos serviços da Ouvidoria a partir da opinião dos usuários), para o cálculo foram consideradas apenas as respostas avaliativas, excluindo-se as alternativas *Prefiro não opinar e Não se aplica*.

Grau de Confiança na Ouvidoria – CGOuv

Medido a partir das avaliações positivas na questão “O quanto você confia no trabalho da Ouvidoria do TRT-2”, sobre o total de repostas avaliativas nessa pergunta. Assim como no ISSOuv, no CGOuv as avaliações positivas são *Confio bastante e Confio o suficiente* e também são excluídas as respostas *Prefiro não opinar*.

Indicadores – Pesquisa de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria do TRT-2

| ISSOuv – Índice de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria | | |
|--|----------------------|-------------------------------|
| | Avaliações positivas | Total de repostas avaliativas |
| Informações sobre a Ouvidoria disponibilizadas no portal do TRT-2 | | |
| Facilidade em encontrar as informações | | Ótimo |
| Informações são claras, completas e precisas | Ótimo | Bom |
| Atendimento | | |
| Tratamento e interesse | | Razoável |
| Objetividade e clareza nas informações recebidas | Sim | Ruim |
| | | Sim |
| | | Não |
| Prazo | Muito satisfatório | Muito satisfatório |
| Resolução da manifestação | Satisfatório | Satisfatório |
| | | Insatisfatório |
| | | Muito insatisfatório |
| ISSOuv = $\frac{\text{Avaliações positivas}}{\text{Total de repostas avaliativas}} \times 100$ | | |

| CGOuv – Grau de Confiança na Ouvidoria | | |
|---|----------------------|-------------------------------|
| | Avaliações positivas | Total de repostas avaliativas |
| Confiança no trabalho da Ouvidoria do TRT-2 | | |
| | Confio bastante | Confio bastante |
| | Confio o suficiente | Confio o suficiente |
| | | Confio pouco |
| | | Não confio |
| CGOuv = $\frac{\text{Avaliações positivas}}{\text{Total de repostas avaliativas}} \times 100$ | | |

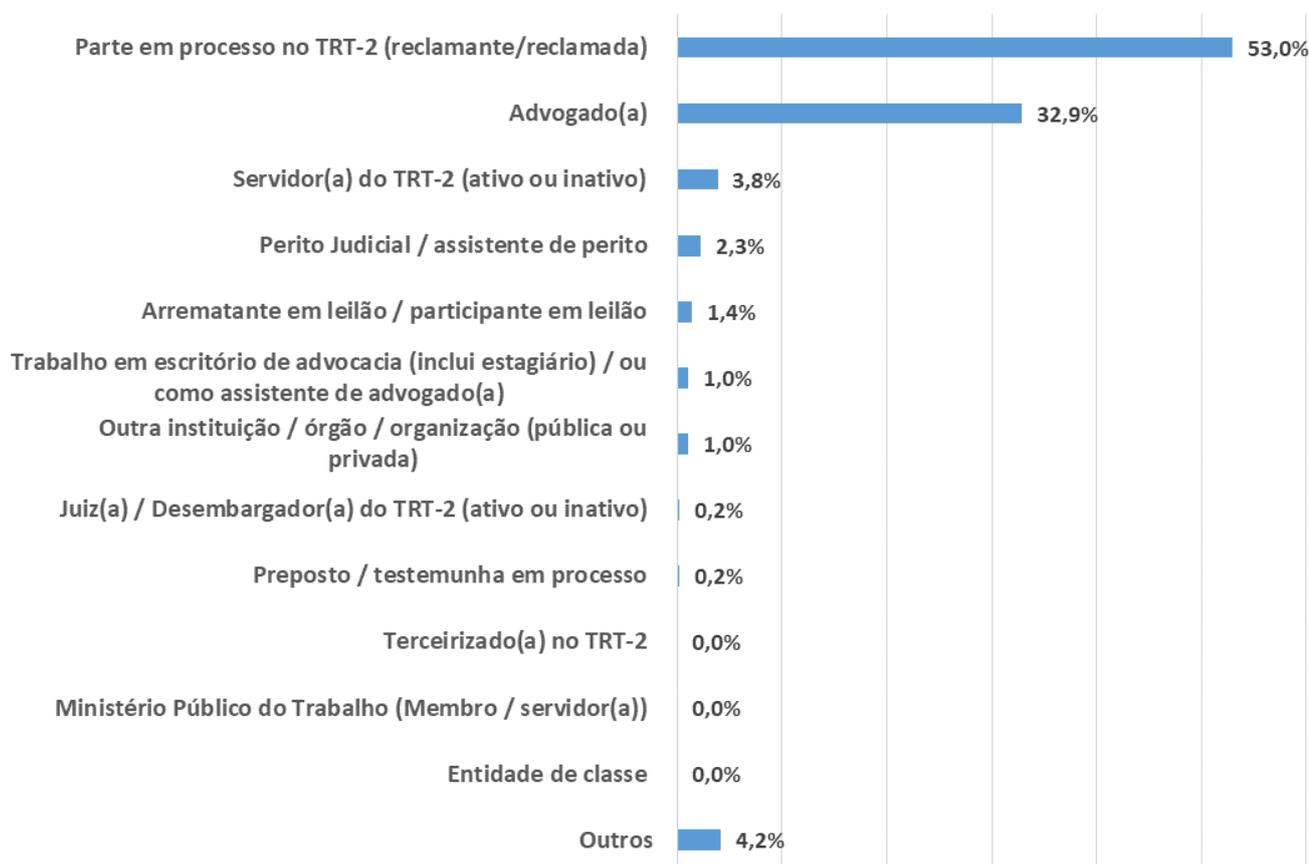
Resultados

A seguir são apresentados os resultados quantitativos das respostas à pesquisa no período de 04/02/2021 a 31/12/2021. Foram 572 usuários que responderam ao questionário nesse período.

PESQUISA de SATISFAÇÃO com os SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO TRT-2

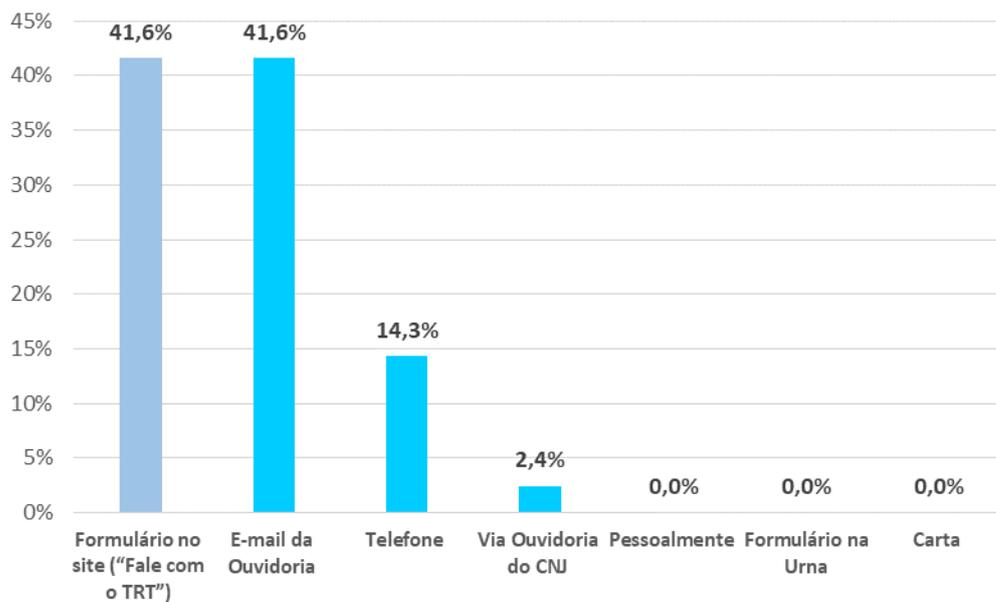
Número de registros nessa consulta: 572

Relação com o TRT-2

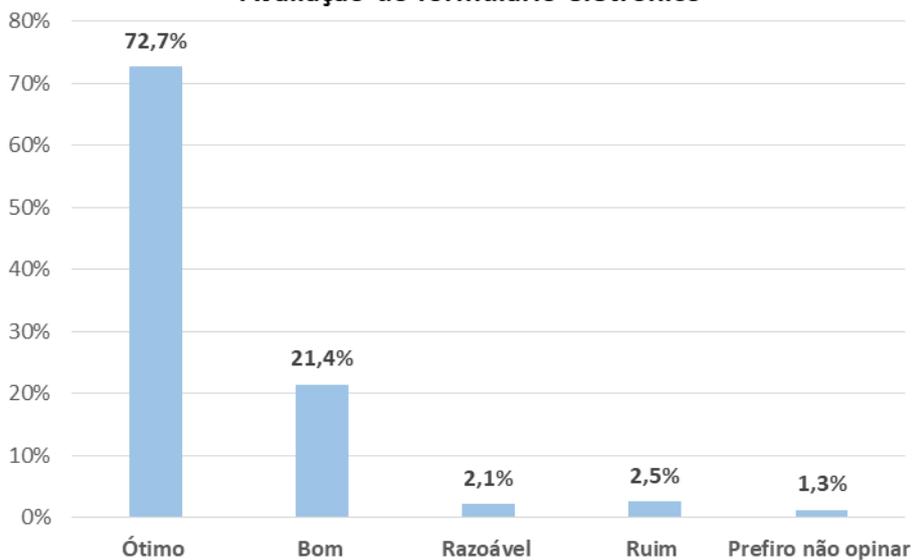


| Resposta | Contagem | % | Resposta | Contagem | % |
|---|----------|-------|--|------------|---------------|
| Parte em processo no TRT-2 (reclamante / reclamada) | 303 | 53,0% | Preposto / testemunha em processo | 1 | 0,2% |
| Advogado(a) | 188 | 32,9% | Juiz(a) / Desembargador(a) do TRT-2 (ativo ou inativo) | 1 | 0,2% |
| Servidor(a) do TRT-2 (ativo ou inativo) | 22 | 3,8% | Terceirizado(a) no TRT-2 | 0 | 0,0% |
| Perito Judicial / assistente de perito | 13 | 2,3% | Ministério Público do Trabalho (Membro / servidor(a)) | 0 | 0,0% |
| Arrematante em leilão / participante em leilão | 8 | 1,4% | Entidade de classe | 0 | 0,0% |
| Trabalho em escritório de advocacia (inclui estagiário) / ou como assistente de advogado(a) | 6 | 1,0% | Outros | 24 | 4,2% |
| Outra instituição / órgão / organização (pública ou privada) | 6 | 1,0% | Total | 572 | 100,0% |

Forma de contato com a Ouvidoria

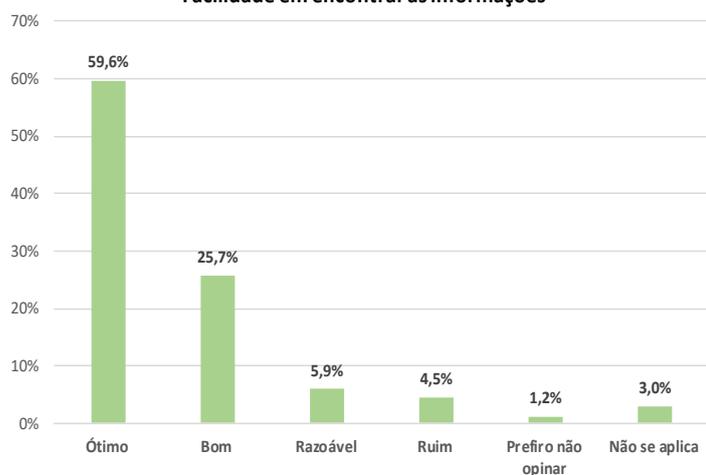


Avaliação do formulário eletrônico



Avaliação das informações sobre a Ouvidoria disponibilizadas no portal (site) do TRT-2 quanto a:

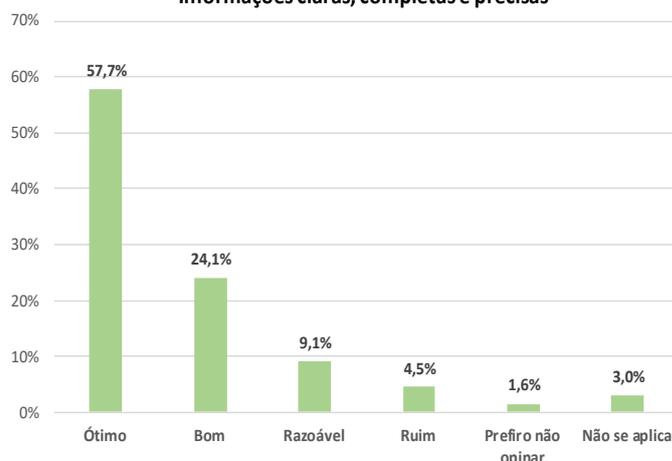
Facilidade em encontrar as informações



As informações são fáceis de encontrar (encontrei com facilidade o que procurava):

| Resposta | Contagem | Porcentagem |
|--------------------|----------|-------------|
| Ótimo | 341 | 59,6% |
| Bom | 147 | 25,7% |
| Razoável | 34 | 5,9% |
| Ruim | 26 | 4,5% |
| Prefiro não opinar | 7 | 1,2% |
| Não se aplica | 17 | 3,0% |
| Total | 572 | 100,0% |

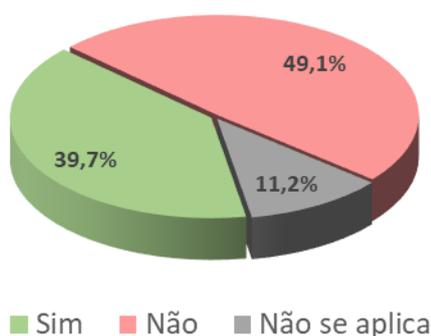
Informações claras, completas e precisas



As informações são claras, completas e precisas:

| Resposta | Contagem | Porcentagem |
|--------------------|----------|-------------|
| Ótimo | 330 | 57,7% |
| Bom | 138 | 24,1% |
| Razoável | 52 | 9,1% |
| Ruim | 26 | 4,5% |
| Prefiro não opinar | 9 | 1,6% |
| Não se aplica | 17 | 3,0% |
| Total | 572 | 100,0% |

Acesso às Dúvidas Frequentes

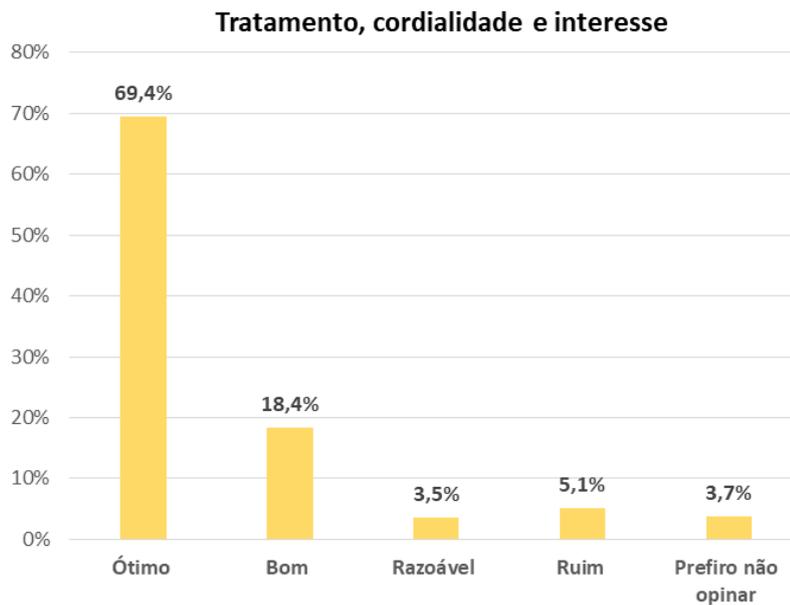


Você acessou a área de Dúvidas Frequentes antes de encaminhar sua manifestação para a Ouvidoria?

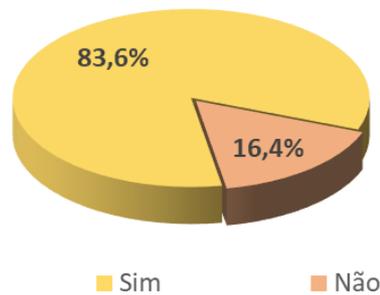
| Resposta | Contagem | Porcentagem |
|---------------|----------|-------------|
| Sim | 227 | 39,7% |
| Não | 281 | 49,1% |
| Não se aplica | 64 | 11,2% |
| Total | 572 | 100,00% |

Atendimento prestado

Tratamento, cordialidade, interesse demonstrados pelo(a) servidor(a) e clareza das informações:

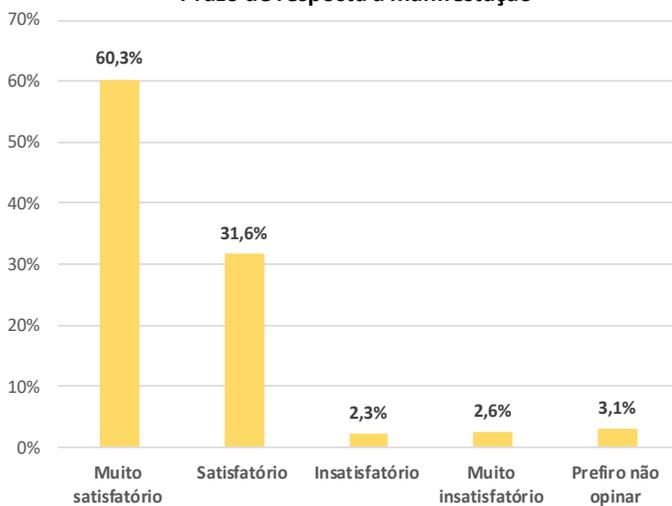


Informações claras, completas e objetivas

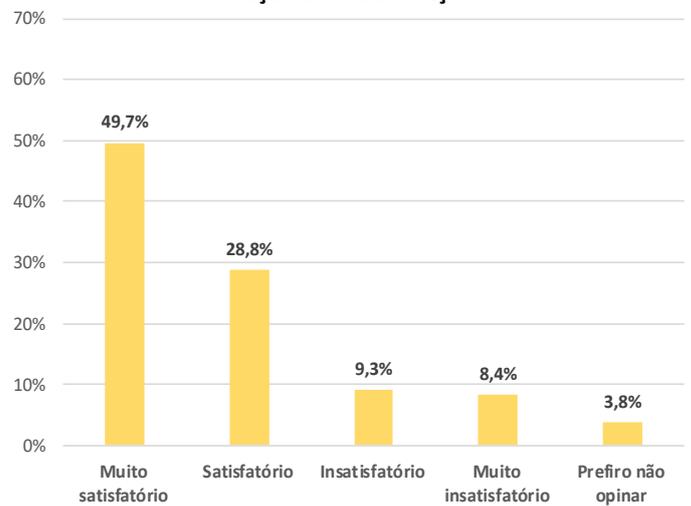


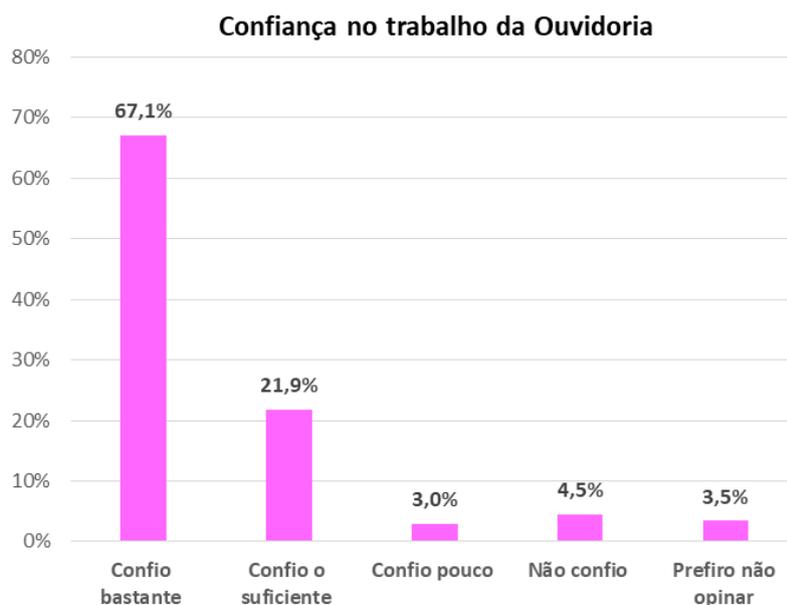
Prazo e resolução da manifestação:

Prazo de resposta à manifestação



Resolução da manifestação





Indicadores – Pesquisa de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria do TRT-2

04/02/2021 a 31/12/2021

| | |
|---|--------------|
| ISSOuv – Índice de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria | 87,7% |
|---|--------------|

| | |
|--|--------------|
| Informações sobre a Ouvidoria disponibilizadas no portal do TRT-2 | 87,4% |
|--|--------------|

| | |
|--|--------------|
| Facilidade em encontrar as informações | 89,1% |
|--|--------------|

| | |
|--|--------------|
| Informações claras, completas e precisas | 85,7% |
|--|--------------|

| | |
|--------------------|--------------|
| Atendimento | 87,8% |
|--------------------|--------------|

| | |
|------------------------|--------------|
| Tratamento e interesse | 91,1% |
|------------------------|--------------|

| | |
|-----------------------------------|--------------|
| Informações completas e objetivas | 83,6% |
|-----------------------------------|--------------|

| | |
|-------|--------------|
| Prazo | 94,9% |
|-------|--------------|

| | |
|---------------------------|--------------|
| Resolução da manifestação | 81,6% |
|---------------------------|--------------|

$$\text{ISSOuv} = \frac{\text{Avaliações positivas}}{\text{Total de respostas avaliativas}} \times 100$$

| | |
|---|--------------|
| CGOuv – Grau de Confiança na Ouvidoria | 92,2% |
|---|--------------|

$$\text{CGOuv} = \frac{\text{Avaliações positivas}}{\text{Total de respostas avaliativas}} \times 100$$

