

## **ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA**

### **Pesquisa de satisfação com os usuários – 2016**

A pesquisa de satisfação realizada com os Usuários do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região foi disponibilizada na Intranet entre os dias 09/03/2016 à 09/04/2016.

O acesso, feito eletronicamente, solicitou o preenchimento de um questionário contendo sete perguntas, com o objetivo de popular o indicador “Índice de Satisfação dos Usuários com a Comunicação Externa” do Objetivo Estratégico “Aprimorar a Comunicação Institucional” do Planejamento Estratégico 2015-2020. Eis as perguntas:

- 1) O Portal de serviços do TRT 13ª Região atende às minhas necessidades?
- 2) Há facilidade no acesso às informações disponibilizadas pelo tribunal?
- 3) As informações disponibilizadas pelo tribunal são fornecidas de maneira frequente?
- 4) Os servidores do tribunal prestam informações com clareza?
- 5) Os meios de comunicação disponibilizados pelo tribunal são suficientes?
- 6) As informações postadas nas redes sociais do tribunal (Facebook, Youtube, Instagram e Twitter) são uteis?
- 7) A ouvidoria do tribunal retorna minhas manifestações com eficiência?

Para cada pergunta foram disponibilizadas 5 alternativas de respostas:

- 1 = Discordo completamente;
- 2 = Discordo;
- 3 = Não tenho opinião formada;
- 4 = Concordo;
- 5 = Concordo plenamente.

Para compilação dos dados e construção dos gráficos, foi realizada a seguinte reclassificação:

- 1 e 2 = Discordo;
- 3 = Sem opinião;
- 4 e 5 = Concordo.

A Assessoria de Gestão Estratégica recebeu 63 questionários preenchidos pelos usuários e, após a compilação e reclassificação dos mesmos apurou um índice de satisfação de 80%, podemos visualizar os resultados obtidos a partir dos gráficos esboçados abaixo:

**O Portal de serviços do TRT da 13ª Região atende às minhas necessidades.**

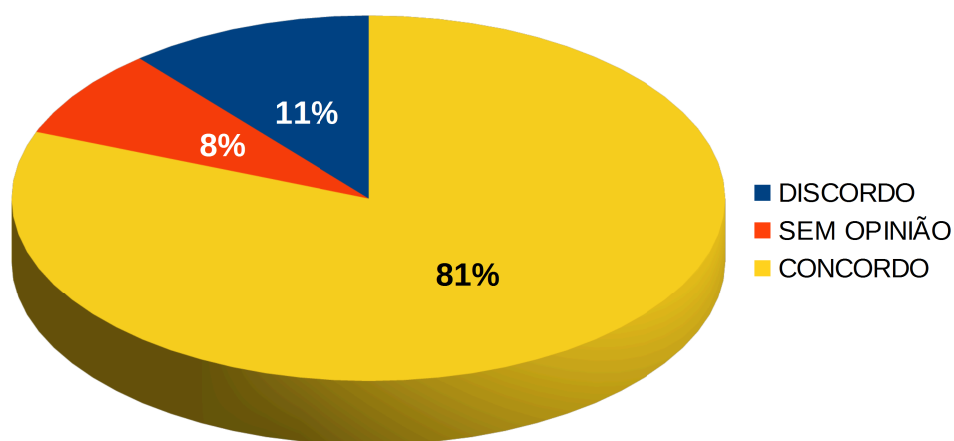


Gráfico 1.0

**Há facilidade no acesso às informações disponibilizadas pelo tribunal.**

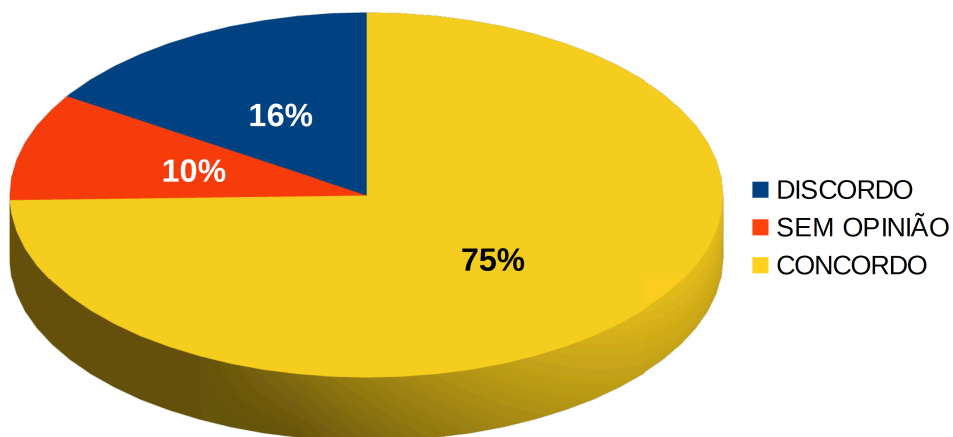


Gráfico 1.1

**As informações disponibilizadas pelo tribunal são fornecidas de maneira frequente.**

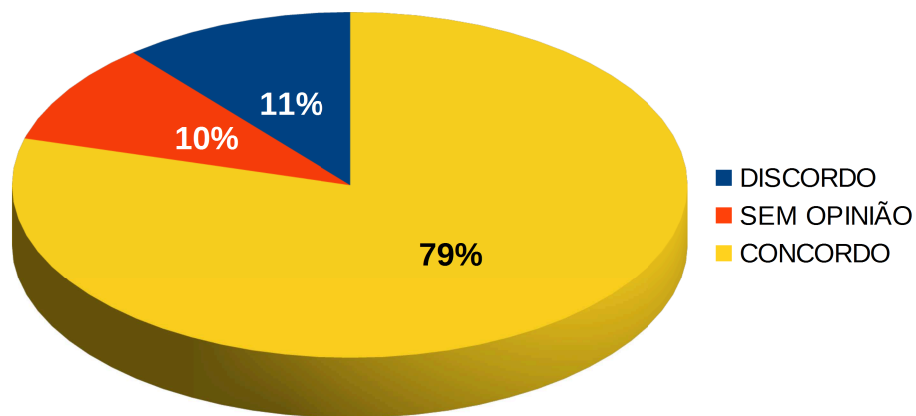


Gráfico 1.2

**Os servidores do tribunal prestam informações com clareza.**

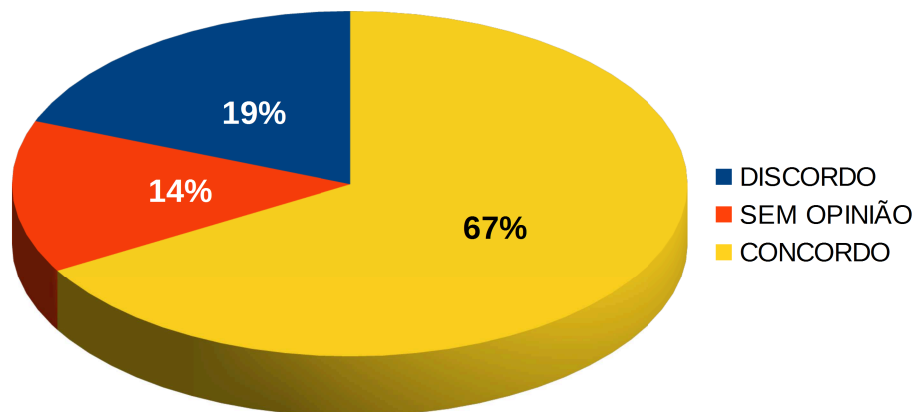


Gráfico 1.3

**Os meios de comunicação disponibilizados pelo tribunal são suficientes.**

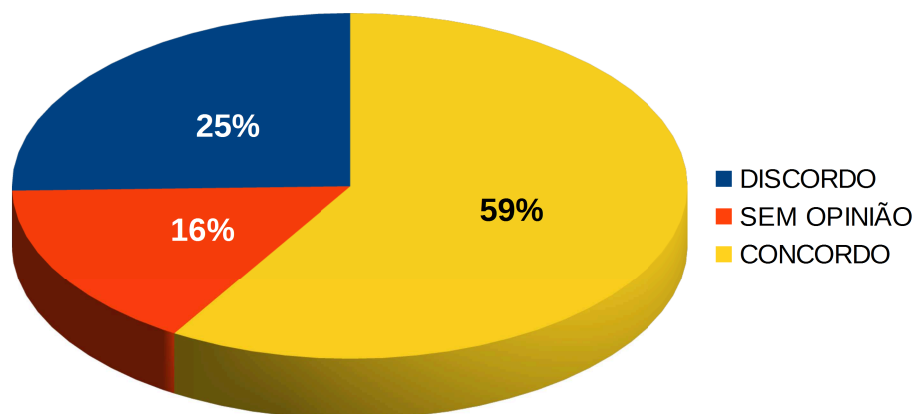


Gráfico 1.4

**As informações postadas nas redes sociais do tribunal (Facebook, Youtube, Instagram e Twitter) são uteis.**

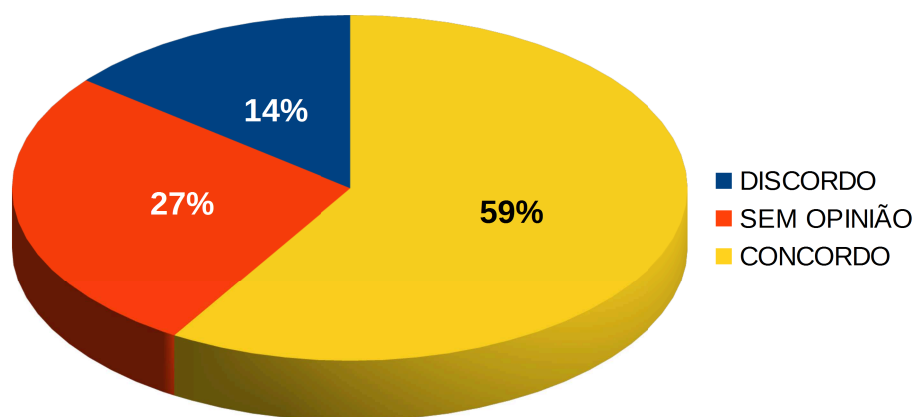


Gráfico 1.5

**A ouvidoria do tribunal retorna minhas manifestações com eficiência.**

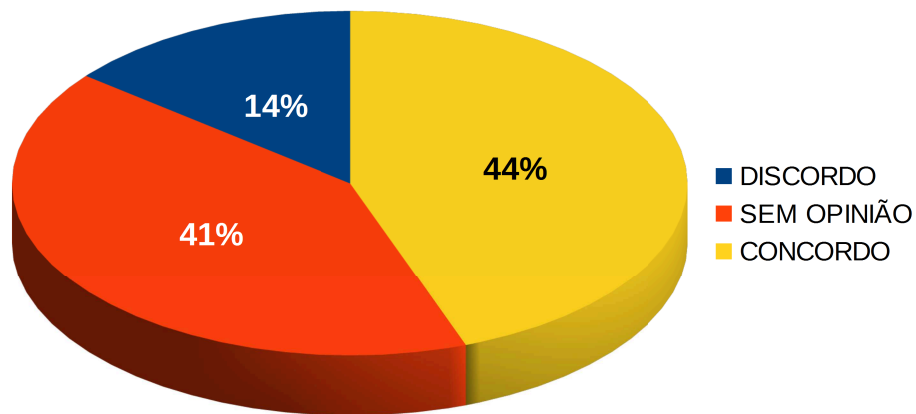


Gráfico 1.6

**Gráfico considerando as respostas positivas “Concordo” e “Concordo plenamente” em relação ao total de respostas.**

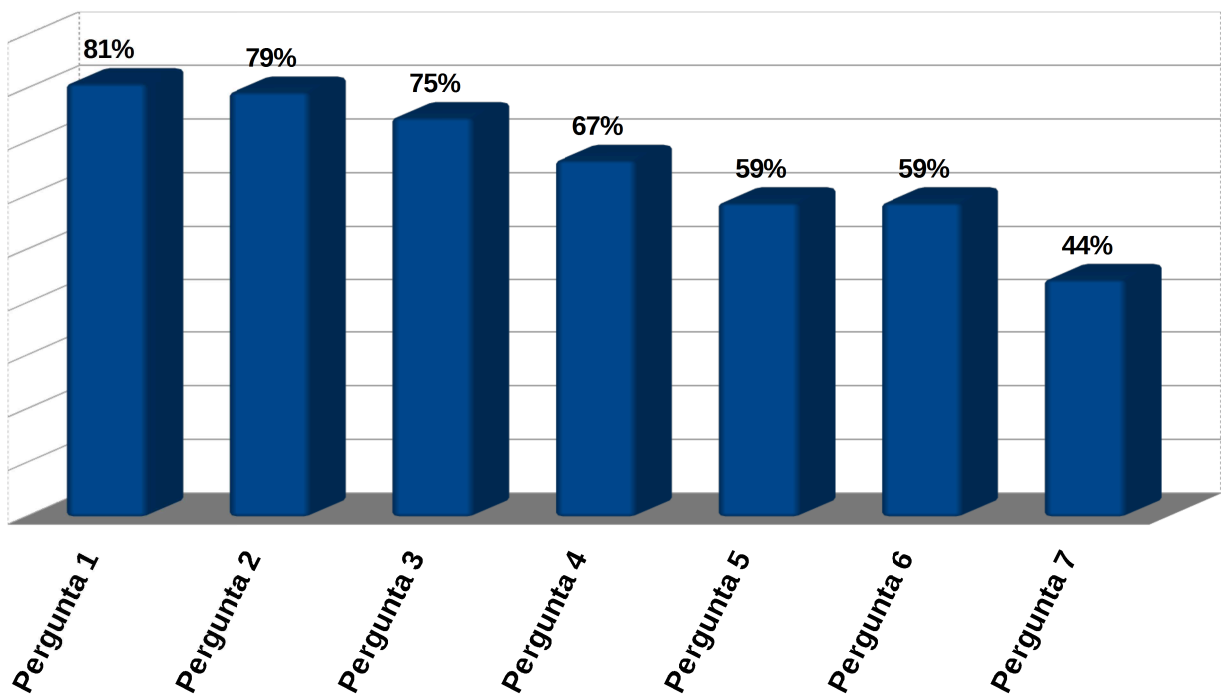


Gráfico 2.0

É importante ressaltar a quantidades de usuários que não emitiram opinião em relação a utilidade das mídias sociais nem sobre a eficiência da ouvidoria com 17 (27%) e 26 (41%), respectivamente.