



ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Pesquisa de satisfação com os magistrados, servidores e usuários – 2019

A pesquisa de satisfação realizada com os magistrados, servidores e usuários do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região foi disponibilizada entre os dias 25/09/2019 à 05/11/2019.

O acesso, feito eletronicamente via internet, intranet solicitou o preenchimento de um questionário contendo seis perguntas, com o objetivo de popular os indicadores “Índice de Satisfação dos Magistrados, Servidores e Usuários com a Comunicação interna e 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?

Para cada pergunta foram disponibilizadas 5 alternativas de resposta:

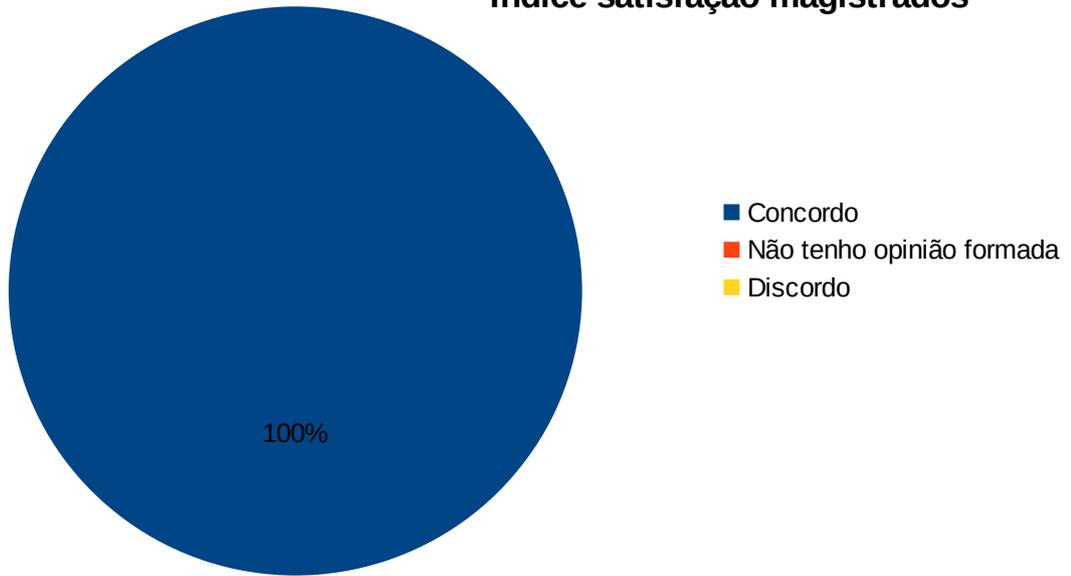
1. Discordo completamente.
2. Discordo;
3. Não tenho opinião formada;
4. Concordo;
5. Concordo plenamente;

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

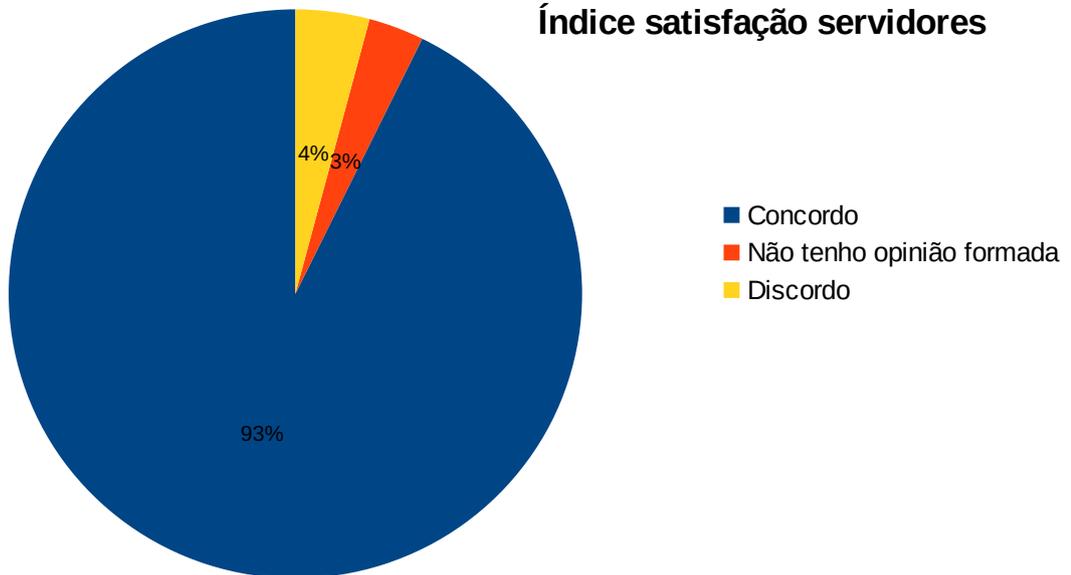
- 1e 2 = Discordo.
3 = Sem opinião;
4 e 5 = Concordo.

A Assessoria de Gestão Estratégica recebeu 135 questionários (96 de servidores, 2 de magistrados e 37 de usuários externos do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região) preenchidos, após a compilação e reclassificação dos mesmos, apurou um índice de 100% de satisfação para magistrados, 93% para servidores e 89% para usuários. Podemos visualizar os resultados nos gráficos esboçados abaixo:

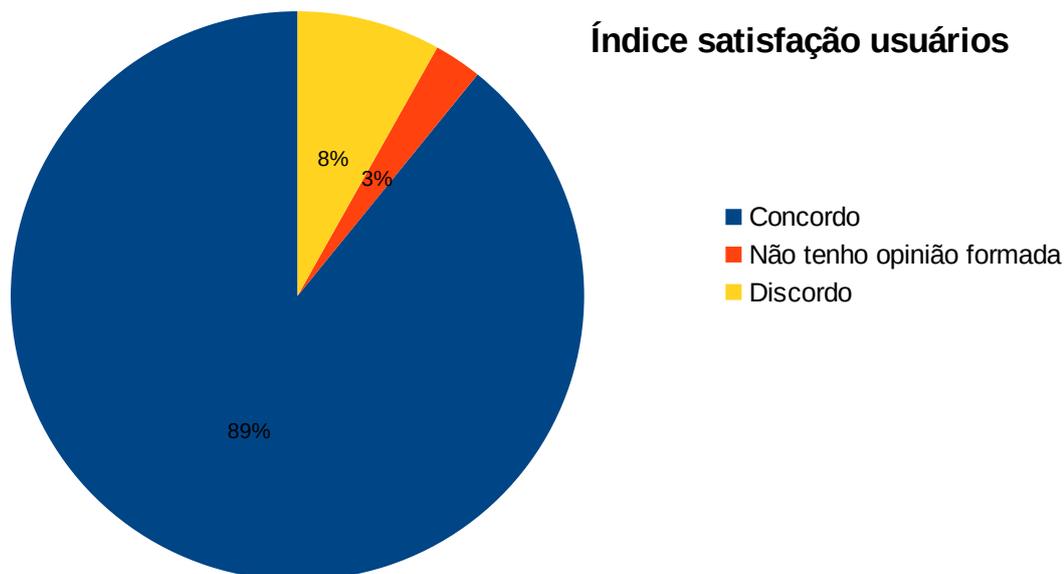
Índice satisfação magistrados



Índice satisfação servidores



Índice satisfação usuários



A apuração dos indicadores se deu conforme critérios abaixo:

- Índice de Satisfação dos Magistrados e Servidores com a Comunicação Interna: medido pela média do percentual de satisfação (Magistrados e Servidores) com a comunicação institucional ficou em 96%.
- Índice de Satisfação dos Usuários com a Comunicação externa: medido pelo percentual de satisfação dos usuários com a comunicação institucional ficou em 89%.

Max Frederico Feitosa Guedes Pereira
Assessor de Gestão Estratégica