

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BALCÃO VIRTUAL TRT-2

RELATÓRIO de RESULTADOS

01/04/2022 a 31/12/2022

FICHA TÉCNICA

Escopo: Relatório com os dados coletados pela Pesquisa de Satisfação com o atendimento pelo Balcão Virtual do TRT-2, realizada online e em caráter permanente com os usuários que acessaram o canal. Referência: ano de 2022.

Supervisão: Coordenadoria de Estatística e Gestão de Indicadores – CEGI
(estatistica@trt2.jus.br)

Elaboração: Seção de Gestão de Indicadores Institucionais – SGII
(estatistica.indicadores@trt2.jus.br)

São Paulo, fevereiro de 2023.

PESQUISA de SATISFAÇÃO com atendimento do Balcão Virtual 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 atendimentos realizados pelo Balcão Virtual.

A pesquisa tem caráter permanente e iniciou em abril de 2022, com o objetivo de avaliar a satisfação das pessoas que entraram em contato com o Tribunal pela plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”.

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 usuários e usuárias.

A oficialização do Balcão Virtual no âmbito do TRT-2 foi feita pelo Ato GP nº 14/2021¹, observando-se a Resolução nº 372 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Destina-se ao atendimento remoto a advogados(as), procuradores(as), partes em processo e cidadãos(ãs) em geral, por meio de plataforma de videoconferência, ou seja, o atendimento é feito de forma telepresencial e remotamente.

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. Os resultados da pesquisa do Balcão Virtual somados aos da pesquisa com os serviços prestados pela Ouvidoria e pesquisa com os participantes de audiências nos CEJUSCs (Centros Judiciários de Métodos Consensuais de Solução de Disputas) é medido o Índice de Satisfação com serviços prestados pelo TRT-2, constante do Plano Estratégico Institucional - PEI 2021-2026 do TRT-2².

¹ Disponível em: <https://basis.trt2.jus.br/handle/123456789/13994>

² Disponível em: <https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/planejamento-e-gestao/planejamento-estrategico/plano-estrategico-institucional>

Público-alvo

O público-alvo é toda pessoa que procurou atendimento pelo Balcão Virtual, 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.

Esse contato com o Balcão Virtual é feito inicialmente por formulário disponibilizado no portal do TRT-2³. Após feito o cadastro para atendimento o(a) usuário(a) é direcionado para a plataforma de videoconferências. A depender do volume de pessoas cadastradas no momento, pode haver a formação de uma “fila de espera em sala de pré-atendimento”.

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).

O link com o acesso é encaminhado pelo atendente no “chat” da plataforma de videoconferência, solicitando que a pessoa responda a pesquisa. A participação é voluntária e são garantidos o sigilo e a não identificação individual do respondente, pois o sistema do questionário é distinto, não sendo possível qualquer vinculação com a plataforma do balcão virtual.

Questionário

O questionário foi desenvolvido seguindo as diretrizes do CSJT, no documento Cesta de Indicadores do Plano Estratégico da JT 2021-2026⁴. O PEI 2021-2026 do TRT-2 incorporou o Índice de Satisfação (IS) a ser medido conforme a metodologia da Cesta de Indicadores:

➤ medir o nível de satisfação assim que o serviço for prestado, pois as respostas da pesquisa devem ser vinculadas ao serviço prestado. Assim, finalizado o atendimento, o usuário(a) deverá ser direcionado a responder;

³ <https://aplicacoes8.trt2.jus.br/balcao-virtual/public/index>

⁴ Disponível em:

https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/189773/2021_ato0053_csjt.pdf?sequence=1&isAllowed=y

➤ variáveis que devem ser avaliadas:

I – Informação (peso 0,2)

T – Tempo (peso 0,2)

C – Cordialidade (peso 0,2)

E – Especificidade (peso 0,4)

Assim, as perguntas avaliam: a facilidade em realizar o cadastro para o atendimento e o atendimento prestado, nos aspectos: prazo para ser atendido; cordialidade da servidora ou servidor; clareza e facilidade em entender as informações prestadas e resolução da demanda/dúvida. As avaliações são feitas considerando o grau de satisfação, nas categorias de resposta e respectivos pesos: p4 – Muito Satisfeito, p3 – Satisfeito, p2 – Parcialmente Satisfeito e p1 – Insatisfeito.

Indicadores

A partir dos dados da pesquisa, cada dimensão do atendimento avaliado (Informação, Tempo, Cordialidade e Especificidade) tem um resultado apurado que podem ser vistos no Quadro 1 – Indicadores.

O Índice de Satisfação com o Atendimento do Balcão Virtual (**ISbv**) é calculado conforme fórmula e memória de cálculo:

Fórmula e Memória de cálculo:

I - Informação = Σ para Informação do serviço / nº pessoas respondentes X 0,2;

T - Tempo = Σ para tempo do serviço / nº pessoas respondentes X 0,2

C - Cordialidade = Σ para cordialidade do serviço / nº pessoas respondentes X 0,2

E - Especificidade de cada serviço = Σ para pergunta específica do serviço / nº pessoas respondentes X 0,4

ISbv = (I + T + C + E)

Resultados

Os resultados apresentados neste relatório são do período de abril a dezembro de 2022 e refletem a opinião daqueles que aceitaram a participar da pesquisa voluntariamente.

Os dados demonstram que o atendimento pelo Balcão Virtual é muito bem avaliado pelos usuários e usuárias, tendo sido inclusive fruto de vários comentários deixados ao final da pesquisa. A cordialidade e presteza de servidoras e servidores no atendimento também é bastante elogiada.

Os comentários corroboram os indicadores apurados, inclusive quanto à resolução da demanda ou dúvida, que apresenta o resultado de 83% de respostas “muito satisfeito(a)” (o menor dentre os aspectos avaliados). Os comentários são de que algumas questões são de resolução das varas do trabalho e com o atendimento centralizado no balcão virtual, algumas vezes a resolução não é imediata naquele atendimento. Porém, cabe registrar que o Balcão Virtual do TRT-2 tem a característica de ser centralizado, o que por um lado promove agilidade, concentração e maior facilidade de manutenção de padrões de atendimento, por outro lado apresenta algumas limitações. Mesmo assim, nota-se que quando a demanda não é resolvida de imediato no atendimento, há o encaminhamento para as áreas responsáveis (na maioria as Varas do Trabalho), sendo o direcionamento feito pela equipe do balcão bastante satisfatório.

A seguir são apresentados os resultados dos indicadores e os dados quantitativos das respostas à pesquisa no período de 01/04/2022 a 31/12/2022.

Quadro 1 - Indicadores

Dimensão	Indicador
Informação	98,9%
I - Informação: As informações recebidas foram claras e fáceis de entender	
Tempo	97,2%
T - Tempo: O prazo para o atendimento foi rápido e sem espera excessiva	
Cordialidade	99,2%
C - Cordialidade: O(a) servidor(a) foi cordial e demonstrou boa vontade em me atender	
Especificidade	95,6%
E - Especificidade: Foi fácil realizar o cadastro para o atendimento	97,0%
E - Especificidade: A dúvida, demanda, questionamento foi esclarecido / resolvido	94,2%

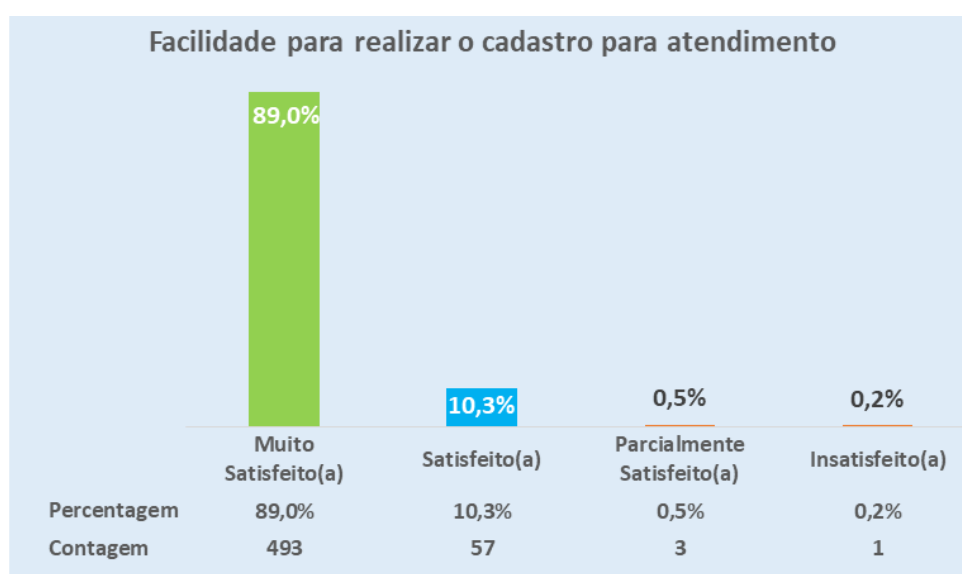
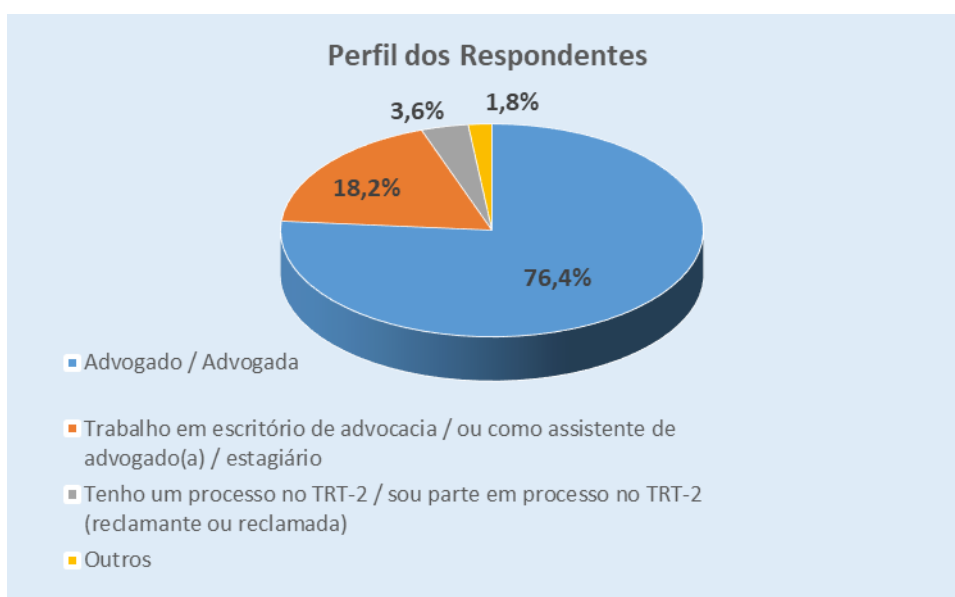
Índice de Satisfação com o Atendimento do Balcão Virtual - ISbv: 97,3%

PESQUISA de SATISFAÇÃO com o Atendimento do Balcão Virtual do TRT-2

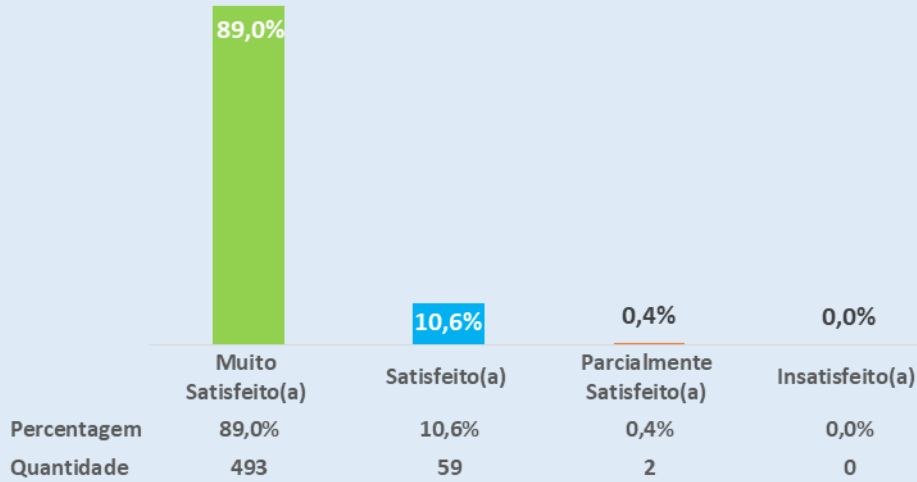
Período: 01/04/2022 a 31/12/2022

Quantidade de respostas: 554

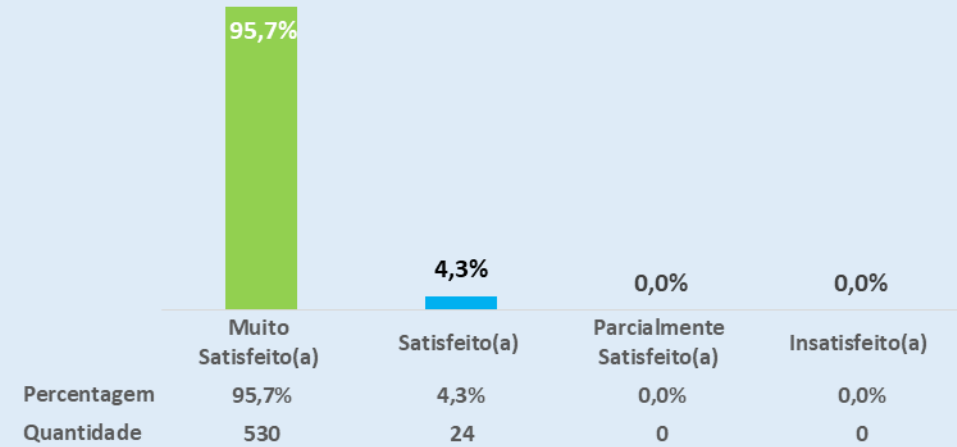
<i>Perfil dos Respondentes</i>	<i>Quantidade</i>	<i>Percentual</i>
Advogado / Advogada	423	76,4%
Trabalho em escritório de advocacia / ou como assistente de advogado(a) / estagiário	101	18,2%
Tenho um processo no TRT-2 / sou parte em processo no TRT-2 (reclamante ou reclamada)	20	3,6%
Outros	10	1,8%
Total de Respondentes	554	100,0%



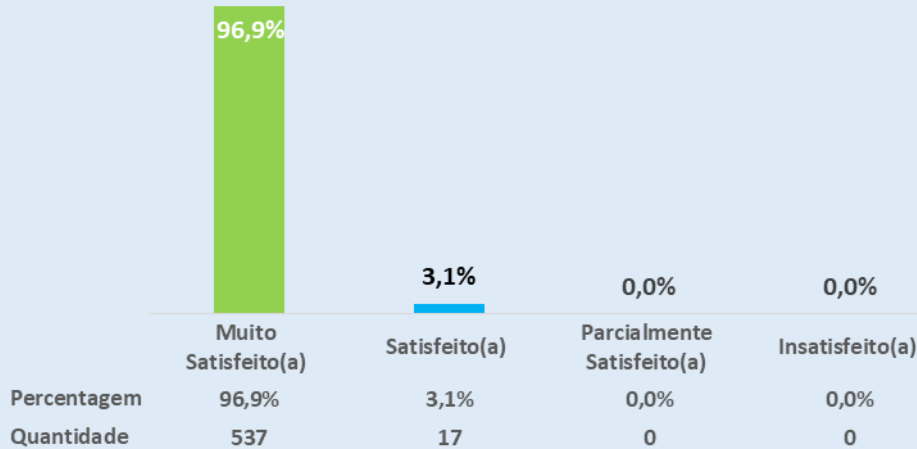
Prazo para atendimento foi rápido e sem espera excessiva



Informações claras e fáceis de entender



Cordialidade e boa vontade do servidor(a) no atendimento



Resolução da demanda / encaminhamento dado

