

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA TRT-2

RELATÓRIO de RESULTADOS

07/03/2022 a 31/12/2022

FICHA TÉCNICA

Área Interessada: Ouvidoria do TRT-2

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)

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. Período: março a dezembro/2022.

São Paulo, fevereiro de 2023.

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 iniciou em fevereiro de 2021, com o objetivo de avaliar a satisfação das pessoas que registraram manifestações na Ouvidoria.

A medição da satisfação de usuárias e 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 importante papel na transparência dos atos públicos, prestação de contas aos órgãos superiores e de controle, sendo relevante canal de comunicação com a sociedade.

Quanto à normatização, a Resolução 260 de 11/09/2018, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que instituiu 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.

Além disso, a pesquisa alinha-se 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, dos CEJUSCs (Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação) e do Balcão Virtual, é medido o Índice de Satisfação com serviços prestados pelo TRT-2, constante do Plano Estratégico Institucional - PEI 2021-2026 do TRT-2¹.

¹ 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 apresentou alguma demanda à Ouvidoria, podendo ser tanto público interno: servidores(as), magistrados(as) – ativos ou inativos, terceirizados(as), como público externo: jurisdicionados(as), advogados(as), partes em processo, peritos, testemunhas, preposto, estudantes 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.

Questionário

Em 2022, o questionário passou alterações a fim de atender ao quanto determinado no documento Cesta de Indicadores do Plano Estratégico da JT 2021-2026². 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;

➤ 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, a partir do mês de março, a pesquisa avalia o atendimento prestado, nas 4 variáveis – prazo para resposta, cordialidade da resposta, clareza e facilidade em entender as informações recebidas e resolução da demanda. As avaliações são feitas considerando o grau de satisfação, nas

² Disponível em:

https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/189773/2021_ato0053_csit.pdf?sequence=1&isAllowed=y

categorias de resposta e respectivos pesos: p4 – Muito Satisfeito, p3 – Satisfeito, p2 – Parcialmente Satisfeito e p1 – Insatisfeito.

Também é questionado o grau de confiança no trabalho da Ouvidoria, em uma escala de bastante, suficiente, pouco, não confio. E por fim as pessoas podem deixar comentários em uma campo aberto e opcional.

Para traçar um muito breve perfil de quem respondeu a pesquisa, é perguntada a relação com o TRT-2 e como foi a forma de contato com a Ouvidoria.

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 a Ouvidoria (**ISO**) 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

$$\text{Isso} = (I + T + C + E)$$

Também é aferido o Grau de Confiança na Ouvidoria do TRT-2, 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. As avaliações positivas são *Confio bastante* e *Confio o suficiente* e também são excluídas as respostas *Prefiro não opinar*.

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

Resultados

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

Apesar da mudança no questionário, é possível fazer uma análise comparativa entre os resultados de 2021 e 2022, pois as dimensões avaliadas são as mesmas permitindo-se a contraposição entre elas.

Observa-se que o percentual de advogadas e advogados que responderam a pesquisa em 2022 aumentou, assim como o contato feito inicialmente pela ouvidoria do CNJ (que faz o encaminhamento aos tribunais). Isso pode ser fruto de um direcionamento natural do tipo de manifestações que passaram a chegar na Ouvidoria após a implantação (em 2021) do atendimento pelo Balcão Virtual. Houve uma queda na quantidade de manifestações entre 2020 e 2022 e um aumento na quantidade de manifestações classificadas como “reclamação para a Ouvidoria”³. Essa mudança pode indicar que há uma certa qualificação de quem entra em contato e os motivos. Essas alterações de perfil, reflete-se nos resultados apurados pela pesquisa.

Todos os aspectos avaliados apresentaram piora em 2022, em que pese continuarem apresentando resultados positivos. A resolução da manifestação continua com o pior índice (68,3%), o que pode ser considerado normal considerando o objetivo do órgão – atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração do tribunal, não tendo caráter jurisdicional de impulsionamento processual, nem resolutivo das demandas processuais. O que chama a atenção em 2022 foi o percentual de 22,2% de insatisfação quanto à clareza e facilidade de entendimento nas informações prestadas pela Ouvidoria. Pode ser também o reflexo do tipo de manifestação e de público que procura a Ouvidoria. Ao não ter sua demanda resolvida (no ponto de vista do respondente) tende-se a avaliar mais negativamente todos os aspectos do atendimento.

O prazo para a resposta e a cordialidade no atendimento continuam sendo os dois itens melhores avaliados. E como reflexo, o Grau de Confiança no trabalho da Ouvidoria também diminuiu, passando de 92,2% para 80,1%.

A seguir são apresentados os resultados dos indicadores e os dados quantitativos das respostas à pesquisa no período de 7/3/2022 a 31/12/2022.

³ Relatórios disponíveis em: <https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/resultados-e-indicadores/relatorios/ouvidoria/estatisticas>

Quadro 1 - Indicadores

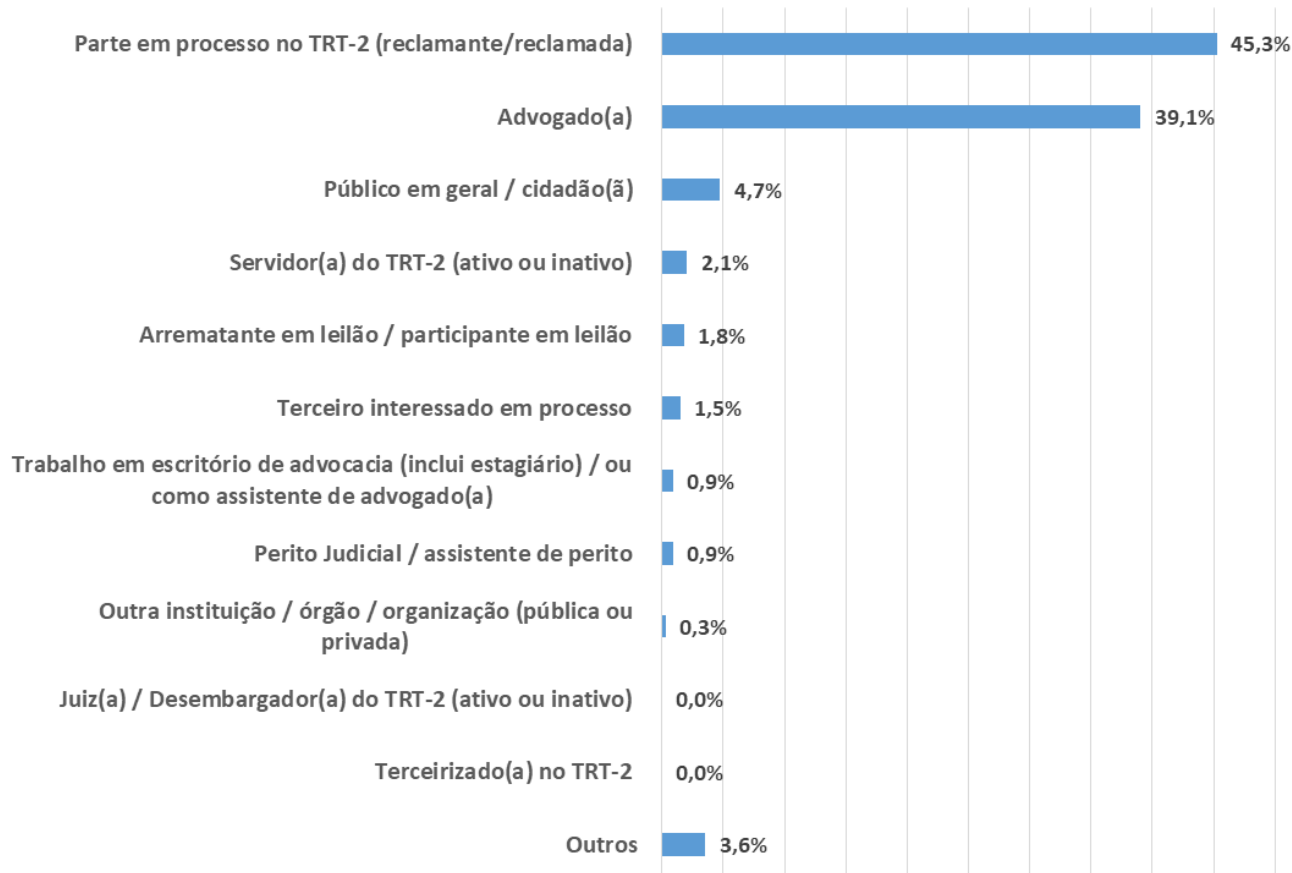
Dimensão	Indicador
Informação	
I - Informação: As informações recebidas foram claras e fáceis de entender	74,4%
Tempo	
T - Tempo: O prazo para Ouvidoria responder a manifestação	79,5%
Cordialidade	
C - Cordialidade do atendimento / resposta recebida	75,9%
Especificidade	
E - Resolução dada à manifestação	68,3%
Índice de Satisfação com a Ouvidoria	
	73,3%
Grau de Confiança no trabalho da Ouvidoria	
	80,1%

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

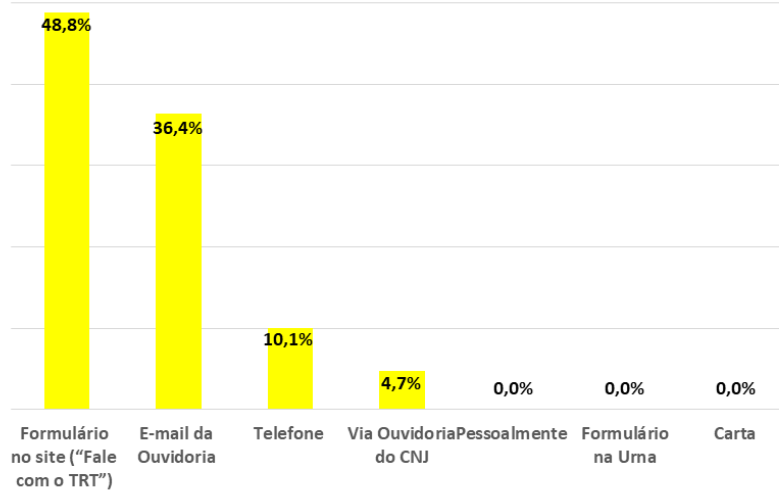
Número de respostas: 338

Período: 7/3/2022 a 31/12/2022

Relação com o TRT-2

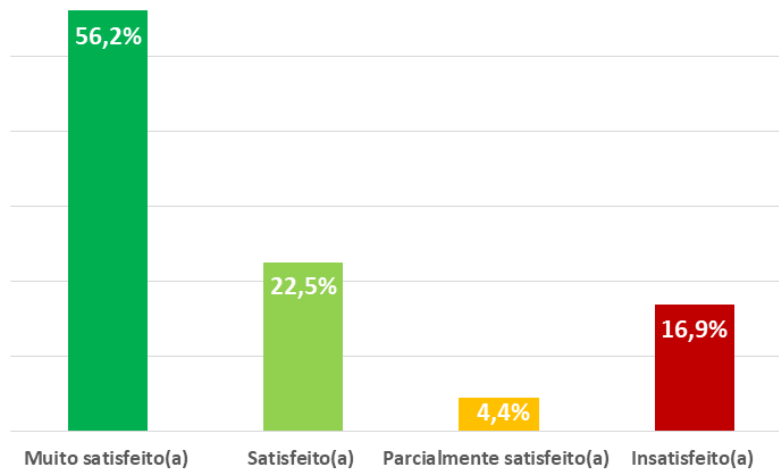


Forma de contato com a Ouvidoria

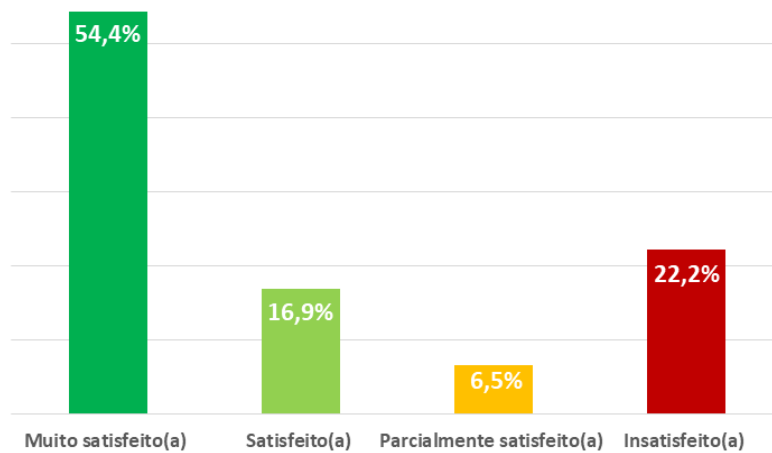


Atendimento

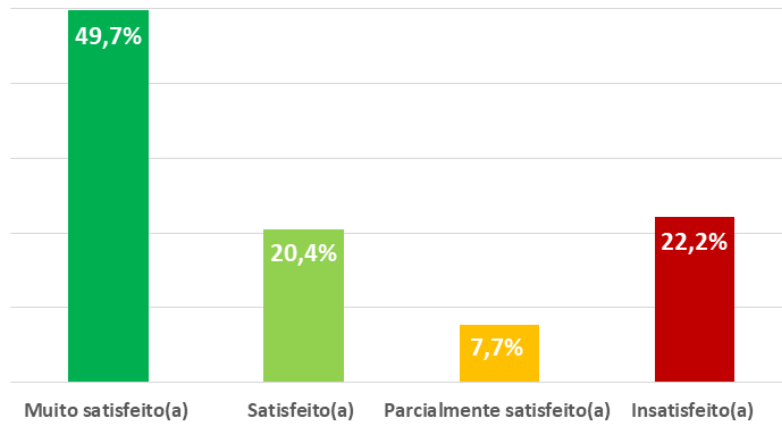
Prazo de resposta à manifestação



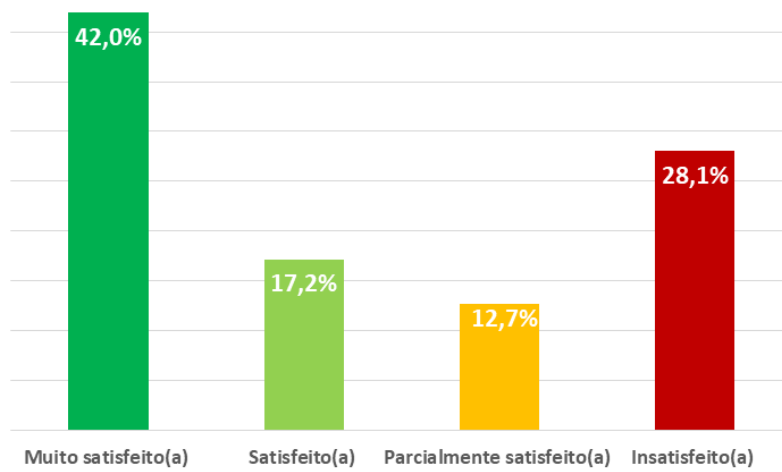
Cordialidade do atendimento / resposta



Informações claras e fáceis de entender



Resolução da manifestação



Confiança no trabalho da Ouvidoria

