



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

RESULTADOS DO IX DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 30 de novembro a 15 de dezembro de 2015

Belém – Pará
2016



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

RESULTADOS DO IX DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 30 de novembro a 15 de dezembro de 2015

COORDENAÇÃO

RODOPIANO ROCHA DA SILVA NETO
Coordenador de Gestão Estratégica

ELABORAÇÃO

BÁRBARA CONCEIÇÃO DE OLIVEIRA BARBOSA
Assistente de Gestão Estratégica

APOIO

PAULO FERNANDO RODRIGUES
Chefe da Seção de Estatística e Pesquisa

DEAN DO CARMO OLIVEIRA
Pesquisador – Estagiário de Estatística

AGRADECIMENTOS

Ao Dr. Marconi Provazzi, servidor do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (GO), responsável pelo desenvolvimento da metodologia que serviu de base para a realização deste diagnóstico institucional.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

APRESENTAÇÃO

O diagnóstico institucional, cuja nona edição foi realizada no período de 30 de novembro a 15 de dezembro de 2015, é resultado da decisão da Administração de abrir as portas da Justiça do Trabalho da 8ª Região para uma avaliação profunda por parte de magistrados, servidores e usuários que, diariamente, percorrem os corredores e salas de audiência buscando exercer o direito do cidadão de utilizar um serviço público de qualidade e que seja eficaz no cumprimento da sua missão constitucional.

O diagnóstico está alinhado às ações de excelência que vêm se desenvolvendo na administração pública brasileira no contexto do *Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização – GesPública*, cujo propósito é transformar as organizações públicas, procurando torná-las cada vez mais preocupadas em apresentar resultados efetivos ao cidadão. Assim, este diagnóstico institucional também procura demonstrar que a JT da 8ª Região, organização adesa ao GesPública desde 2001, considera o cidadão como parte interessada e essencial ao sucesso de sua gestão.

As pesquisas que compõem o diagnóstico são desenvolvidas com o intuito de subsidiar a análise do ambiente interno das unidades da Justiça, partindo do princípio de que apenas quando conseguimos identificar com clareza as nossas dificuldades, limitações e competências é que podemos, com segurança, promover ações efetivas no sentido de neutralizar vulnerabilidades e reforçar bons pilares. Nesse sentido, os resultados do diagnóstico são divididos em três partes:

- Parte I: resultado da pesquisa de clima organizacional dos magistrados;
- Parte II: resultado da pesquisa de clima organizacional dos servidores;
- Parte III: resultado da pesquisa de satisfação dos usuários.

As informações apresentadas a seguir são fundamentais para que a instituição busque a melhoria dos seus serviços, bem como faça o planejamento de suas ações e reformule aquelas desprovidas de objetivos e mensurações. Todavia, ressaltamos que somente a avaliação deste relatório pela Administração do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, juntamente com as partes envolvidas, é que transformará os dados apresentados em informações preciosas que servirão para gerar soluções viáveis e efetivas para os problemas constatados.



PARTE I

RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

1 INTRODUÇÃO

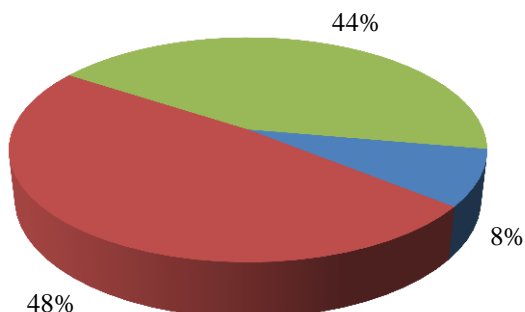
Clima Organizacional é o sentimento que se expressa por todos na organização em um dado momento ou determinado período. A pesquisa procurou evidenciar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria do Tribunal em relação às perspectivas de *administração, comunicação, qualidade, relacionamento interpessoal, motivação, infraestrutura e conhecimento do TRT.*

2 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos magistrados foi aplicada por meio de questionário eletrônico e contou com a participação de **62 magistrados**, amostra que representa cerca de **57%** do total de magistrados em atividade no período de realização da pesquisa.

3 PERFIL DOS MAGISTRADOS QUE RESPONDERAM

3.1 CARGO



■ Desembargador do Trabalho

■ Juiz Titular de Vara do Trabalho

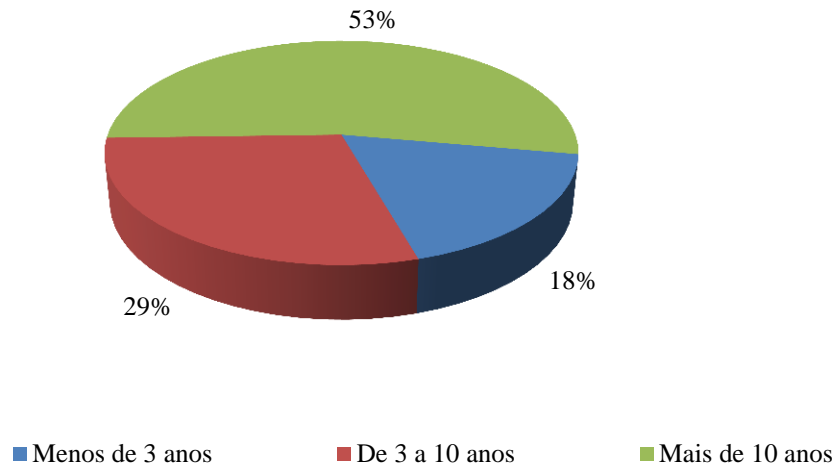
■ Juiz do Trabalho Substituto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

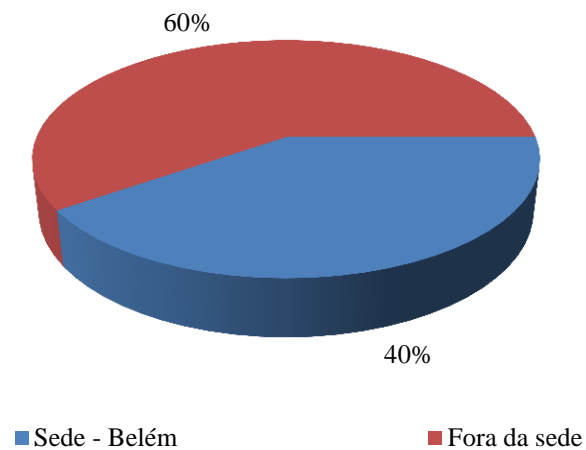
3.2

TEMPO DE SERVIÇO



3.3

ÁREA DE ATUAÇÃO





4 MÉDIA GERAL DOS RESULTADOS

4.1 PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

O questionário da pesquisa dos magistrados contemplava 29 afirmativas, onde os respondentes deveriam indicar o seu grau de concordância em relação a diversos itens. De acordo com a metodologia da pesquisa¹, foram considerados **pontos fortes**, as afirmativas com **aprovação superior a 60%** (respostas “concordo totalmente” e “concordo em parte”). Já as afirmativas com percentual de **reprovação superior a 25%** (respostas “discordo totalmente” e “discordo em parte”), foram classificadas como **oportunidades de melhoria**. Os quadros a seguir, apresentam os resultados dos itens relativos à avaliação do clima organizacional.

QUADRO I
PONTOS FORTES

| AFIRMATIVAS DA PESQUISA | APROVAÇÃO |
|--|-----------|
| 1º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo. | 77,42% |
| 2º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa. | 74,20% |
| 3º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe. | 70,97% |
| 4º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. | 70,97% |
| 5º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT. | 69,36% |
| 6º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc). | 69,35% |
| 7º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância. | 67,74% |
| 8º Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. | 66,12% |
| 9º O aplicativo BOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho. | 64,52% |

QUADRO II
OPORTUNIDADES DE MELHORIA

| AFIRMATIVAS DA PESQUISA | REPROVAÇÃO |
|---|------------|
| 1º O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. | 90,32% |
| 2º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional. | 87,09% |
| 3º Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. | 80,64% |
| 4º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas. | 77,42% |
| 5º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família. | 75,81% |
| 6º Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro. | 74,20% |
| 7º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço. | 70,97% |
| 8º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias. | 67,74% |
| 9º O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado. | 67,74% |
| 10º No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal. | 66,13% |
| 11º Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. | 64,52% |
| 12º No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. | 58,07% |

¹ Processo TRT n.º 1177/2006, que trata da implantação do Planejamento Estratégico do Tribunal (pp. 190-200).



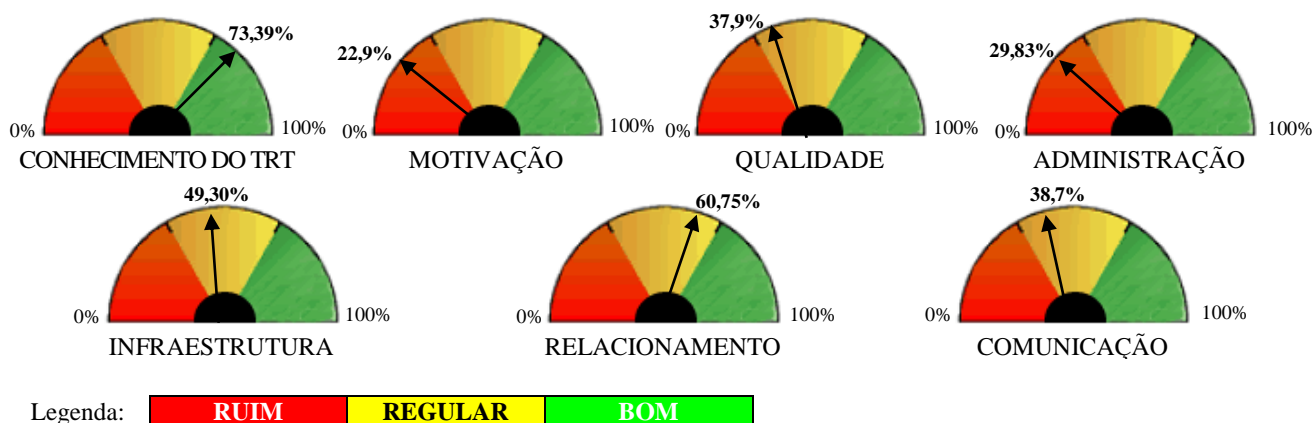
| | |
|---|--------|
| 13º A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo. | 58,06% |
| 14º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho. | 56,46% |
| 15º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.). | 54,84% |
| 16º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes. | 50,00% |
| 17º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. | 41,93% |
| 18º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional. | 40,32% |
| 19º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho. | 37,10% |
| 20º A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho. | 37,09% |

Das 29 afirmativas que constavam no questionário, **9 (nove) tiveram avaliação positiva**. O índice de reprovação do quesito pior avaliado (*O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente*), permaneceu **superior a 90%**, como ocorrido na pesquisa de 2014.

4.2 PAINEL DE INDICADORES

O Quadro III apresenta os indicadores de clima dos magistrados, obtidos a partir da média aritmética dos percentuais de aprovação em cada afirmativa. O quadro com as afirmativas que compõem cada indicador é apresentado no ANEXO I.

QUADRO III
PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS MAGISTRADOS



A perspectiva *Conhecimento do TRT* obteve novamente o maior índice de aprovação (73,39%) na pesquisa de clima dos magistrados. Embora a perspectiva tenha permanecido com avaliação positiva, vale ressaltar que o quesito *Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT*, apresentou decréscimo de mais de 11% em relação à pesquisa do ano anterior.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

A perspectiva *Motivação* permaneceu com avaliação negativa em todos os indicadores, com avaliação geral de 22,9% e decréscimo de 1,02% em comparação ao ano anterior, obtendo a menor avaliação positiva dentre as perspectivas. Os destaques, neste quesito, foram para o indicador *Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho*, que apresentou aumento de 5,13% no índice de aprovação, para o indicador *Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas*, com acréscimo de 5,33%, e para o indicador *Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço*, com aumento em torno de 7% em relação ao ano de 2014. Vale ressaltar, entretanto, que as afirmativas *Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família* e *Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação* apresentaram decréscimos de 3,82% e 2,12%, respectivamente.

A perspectiva *Administração* também permaneceu abaixo do índice de aprovação, com 29,83%, embora tenha sido registrada em 12,64% a maior em relação à avaliação do ano anterior. Ambos os itens desta perspectiva tiveram destaques positivos, sendo que o quesito *No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal* apresentou acréscimo de 9,97% no índice de aprovação e *A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho* recebeu avaliação de 40,32%, crescendo em 15,31% em relação a 2014.

A perspectiva *Infraestrutura física e tecnológica* permaneceu com avaliação abaixo do índice de aprovação (49,30%), embora apresentando aumento de mais de 12% em comparação à pesquisa anterior. Os destaques positivos foram para os quesitos *O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente*, com o expressivo aumento de 31,05% no índice de aprovação; *Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho*, com o aumento de 22%; e para o indicador *Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes*, com acréscimo também significativo de mais de 24% em relação ao ano anterior.

Vale ressaltar que os indicadores *Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes* e *O aplicativo BROffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho* continuaram apresentando avaliação positiva, de 70,97% e 64,52%, respectivamente.

A perspectiva *Relacionamento interpessoal* manteve-se com avaliação positiva (60,75%), entretanto com destaque negativo na queda de mais de 19% em relação à pesquisa anterior na avaliação do indicador *No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe*. Os destaques positivos ficaram para o indicador *A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa*, que cresceu 5,45%, e para o quesito *Sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho*, que aumentou em 8,97%.

A perspectiva *Qualidade* apresentou avaliação geral de 37,9%, com aumento de 4,57% em comparação ao ano anterior. O destaque positivo foi o indicador *Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado*, que passou de 59,38% para 66,12%, mudando da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*.

Vale ressaltar, nessa perspectiva, o quesito *O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente*, que permaneceu sendo o item pior avaliado na pesquisa de clima, porém tendo apresentado um



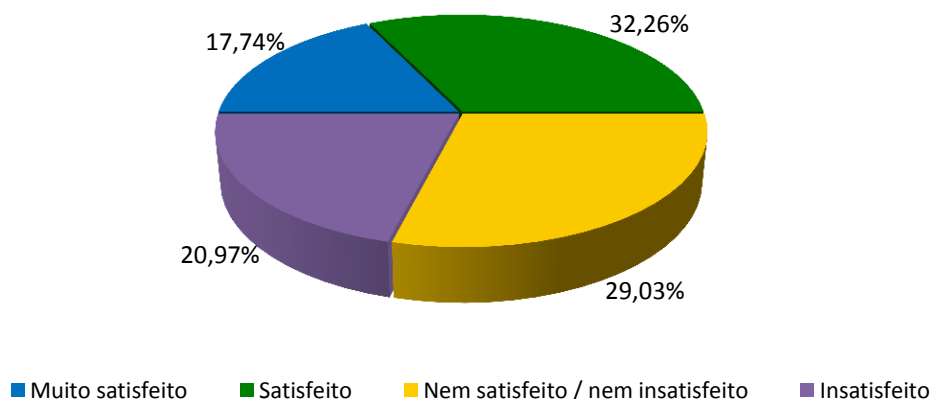
aumento de 6,55% no índice de aprovação em relação a 2014. Assim também o indicador *Consigno tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional*, que não havia recebido aprovação de nenhum dos respondentes na pesquisa anterior, passou a registrar 12,9% no índice de aprovação na pesquisa em 2015.

Por fim, na perspectiva *Comunicação*, ao contrário do ocorrido na pesquisa anterior, houve decréscimo de 8,78% no indicador *Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)*, e aumento na avaliação dos indicadores *Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias*, que passou de 15,63% para 25,80%, e *O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado*, que passou de 6,25%, em 2014, para 24,19% na pesquisa atual, registrando mais de 17% de aumento.

5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS

Apesar das diversas oportunidades de melhoria evidenciadas, o índice geral de satisfação dos magistrados com o trabalho no TRT8 alcançou o índice de **50%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, conforme gráfico a seguir:

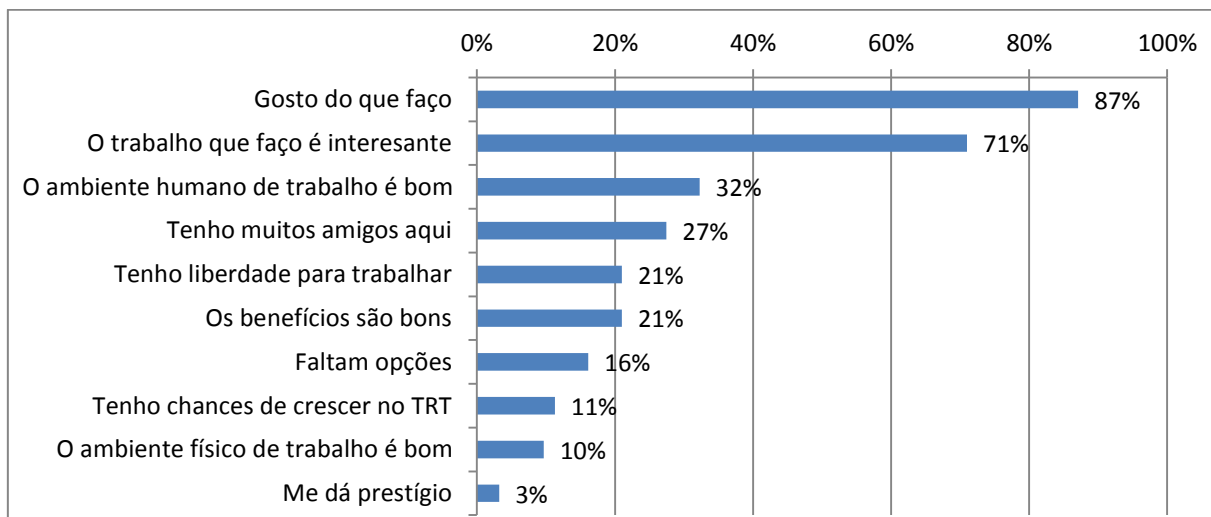
GRÁFICO I
TRABALHO NO TRT8 DEIXA V. Exa.:



A pesquisa buscou identificar as razões para a satisfação dos magistrados em trabalhar no TRT8. Foram apresentadas 10 afirmativas, sendo solicitada a escolha de 5 por ordem de importância. O Gráfico II demonstra que, apesar dos problemas identificados, a maioria dos respondentes que declarou estar satisfeita em trabalhar no TRT8 afirma que gosta do que faz (87%) e acha seu trabalho interessante (71%).



GRÁFICO II EU GOSTO DE TRABALHAR NO TRT8 PORQUE:



Em síntese, de acordo com os resultados da pesquisa, a **administração**, a **motivação**, a **qualidade**, a **comunicação** e a **infraestrutura** são áreas que estão influenciando negativamente no clima dos magistrados, atingindo o índice de insatisfação de 20,97%, que somado aos respondentes que se mostraram indiferentes (nem satisfeito/nem insatisfeito), com 29,03%, perfazem o total de **50%** dos respondentes (Gráfico I), motivo pelo qual estas áreas devem merecer especial atenção por parte da Administração.

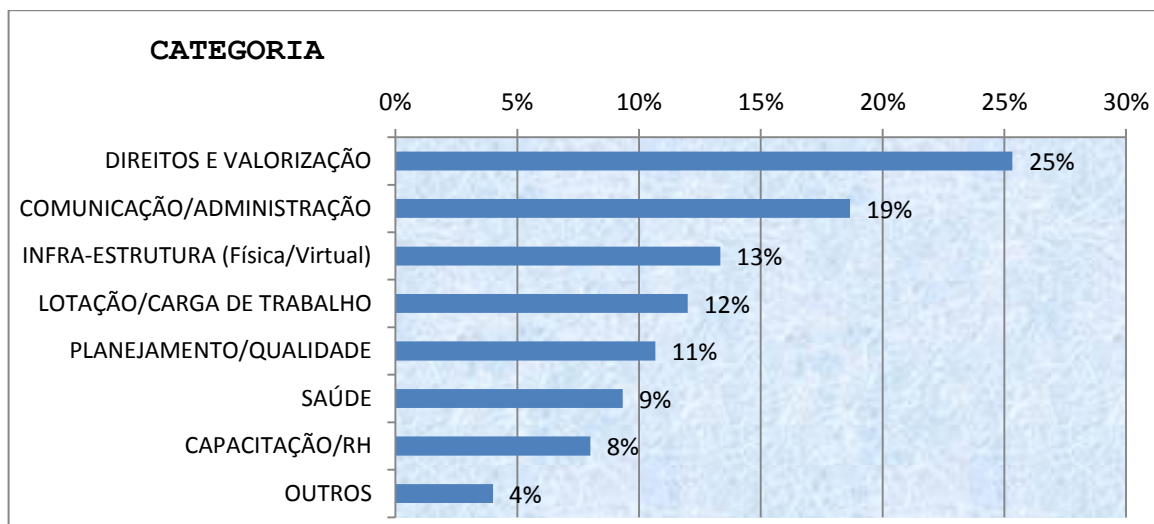
Foram também colhidas diversas sugestões para melhoria do clima organizacional percebido pelos magistrados, conforme os gráficos a seguir:

GRÁFICO III O QUE PODERIA SER FEITO PARA MELHORAR SUA SATISFAÇÃO?

| Categoria | Quantidade |
|---------------------------------|------------|
| DIREITOS E VALORIZAÇÃO | 19 |
| COMUNICAÇÃO/ADMINISTRAÇÃO | 14 |
| INFRAESTRUTURA (Física/Virtual) | 10 |
| LOTAÇÃO/CARGA DE TRABALHO | 9 |
| PLANEJAMENTO/QUALIDADE | 8 |
| SAÚDE | 7 |
| CAPACITAÇÃO/RH | 6 |
| OUTROS | 3 |
| Total | 76 |



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712



Na parte seguinte deste documento, são apresentados os resultados da pesquisa de clima organizacional dos servidores.



PARTE II

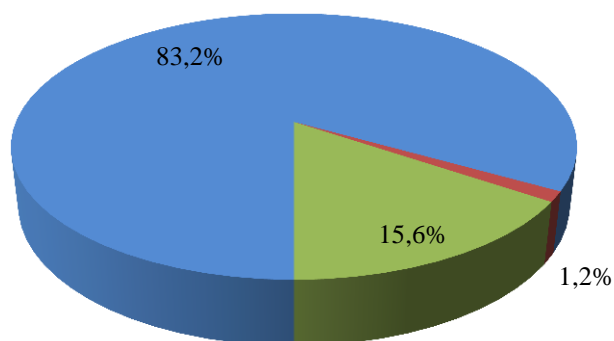
RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

1 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos servidores foi aplicada por meio de questionário eletrônico, disponível na *intranet* e via correio eletrônico. Nesse sentido, 569 servidores responderam a pesquisa, o que representa uma amostra em torno de **43%** do total de servidores.

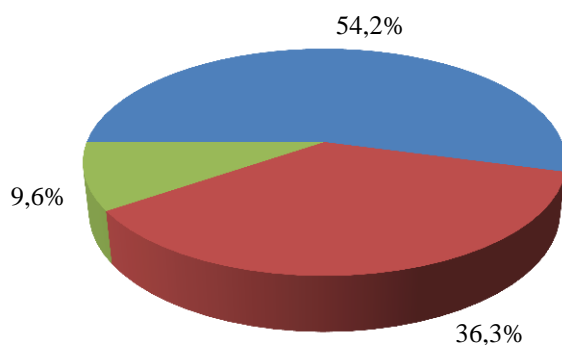
2 PERFIL DOS SERVIDORES

2.1 VÍNCULO



■ Servidor efetivo ■ Servidor sem vínculo ■ Servidor em estágio probatório

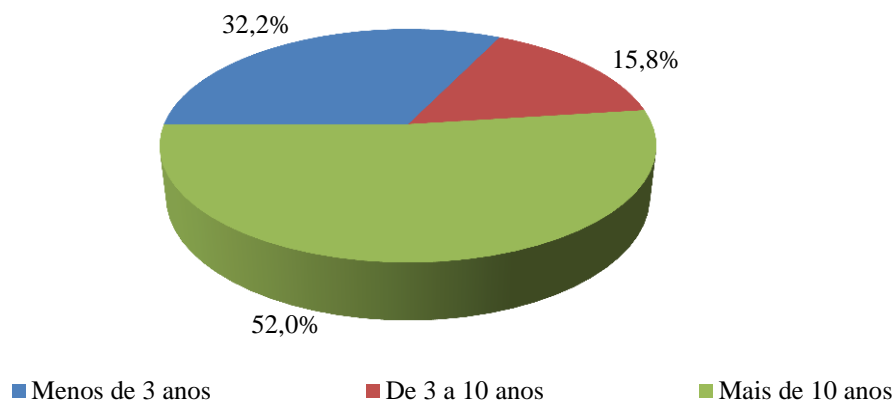
2.2 FUNÇÃO



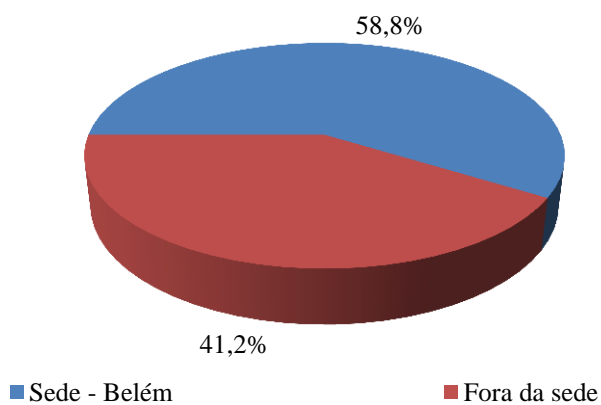
■ Função comissionada ■ Sem função comissionada ■ Cargo em comissão



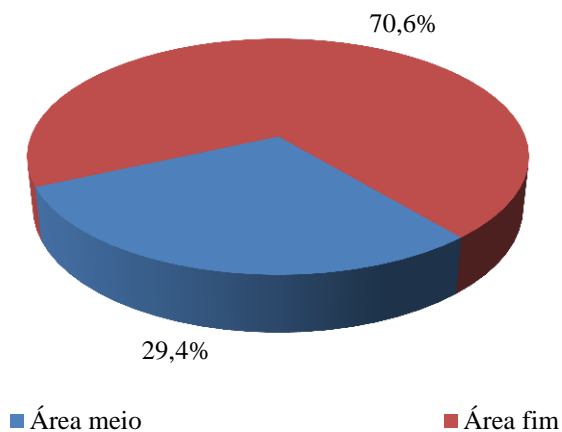
2.3 TEMPO DE SERVIÇO



2.4 ESPAÇO GEOGRÁFICO



2.5 ÁREA DE ATIVIDADE





3 MÉDIA GERAL DOS RESULTADOS

3.1 PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

O questionário contemplou 39 questões onde os respondentes deveriam indicar o seu grau de concordância em relação a diversos itens. De acordo com a metodologia da pesquisa, foram consideradas como pontos fortes, as afirmativas com **aprovação superior a 60%** (respostas “concordo totalmente” e “concordo em parte”). Já as afirmativas com percentual de **reprovação superior a 25%** (respostas “discordo totalmente” e “discordo em parte”), foram classificadas como oportunidades de melhoria. Os quadros a seguir apresentam os resultados dos itens relativos à avaliação do clima organizacional.

QUADRO I PONTOS FORTES

| AFIRMATIVAS DA PESQUISA | | APROVAÇÃO |
|-------------------------|--|-----------|
| 1º | Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.). | 81,48% |
| 2º | Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo. | 79,36% |
| 3º | Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8. | 78,13% |
| 4º | Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância. | 77,25% |
| 5º | Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. | 76,67% |
| 6º | A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa. | 75,66% |
| 7º | No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo. | 72,49% |
| 8º | Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho. | 72,31% |
| 9º | Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo. | 71,95% |
| 10º | No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. | 69,67% |
| 11º | No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe. | 68,78% |
| 12º | O aplicativo BOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho. | 68,08% |
| 13º | No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho. | 66,31% |
| 14º | Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro. | 64,20% |
| 15º | Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família. | 64,20% |
| 16º | No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.). | 62,96% |
| 17º | Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo. | 60,67% |

QUADRO II OPORTUNIDADES DE MELHORIA

| AFIRMATIVAS DA PESQUISA | | REPROVAÇÃO |
|-------------------------|--|------------|
| 1º | O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. | 52,20% |
| 2º | No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições. | 51,33% |
| 3º | Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas. | 42,68% |



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

| | | |
|-----|---|--------|
| 4º | Conseguo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional. | 42,15% |
| 5º | Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. | 41,62% |
| 6º | Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias. | 41,27% |
| 7º | A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo. | 40,74% |
| 8º | No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional. | 40,39% |
| 9º | No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal. | 40,03% |
| 10º | O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor. | 36,15% |
| 11º | Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas. | 35,45% |
| 12º | Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço. | 35,80% |
| 13º | Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. | 31,92% |
| 14º | Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes. | 31,92% |
| 15º | A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor. | 28,22% |
| 16º | Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias. | 28,57% |
| 17º | No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. | 27,87% |
| 18º | Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho. | 27,51% |
| 19º | Os sistemas corporativos da área meio (TPA, SIGMA, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. | 25,00% |
| 20º | No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação. | 23,81% |
| 21º | A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos. | 23,64% |
| 22º | O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. | 23,57% |

Das **39 afirmativas** que constavam no questionário dos servidores, **17 (dezessete) tiveram avaliação positiva**. O índice de **reprovação** do quesito pior avaliado atingiu percentual **superior a 52%** (em torno de 3% a maior em relação à pesquisa do ano anterior).

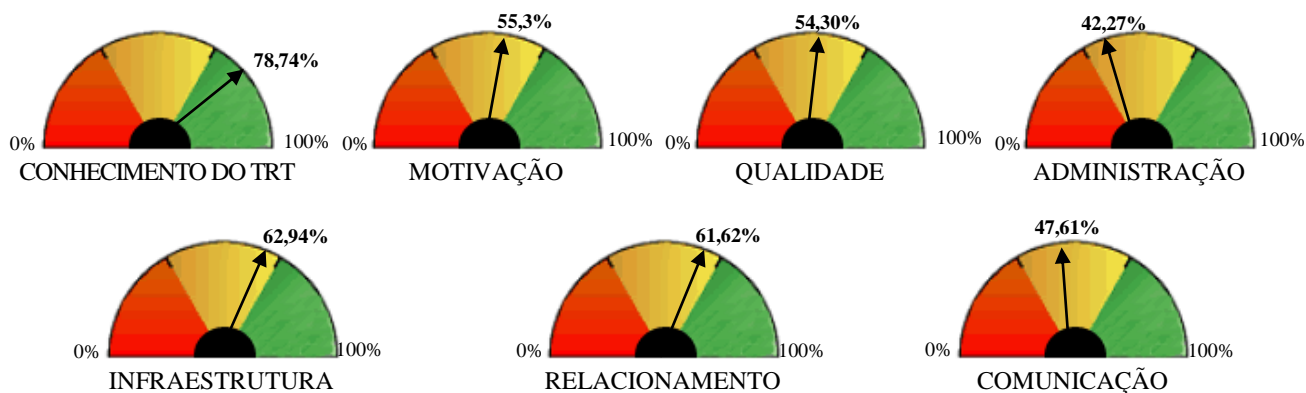
Vale ressaltar, ainda, que 3 (três) dos quesitos que constaram como **Pontos Fortes** na pesquisa de 2014 passaram a ser classificados como **Oportunidades de Melhoria** na atual pesquisa, que se referem aos **sistemas corporativos da área meio** (item 19), à **participação em eventos de capacitação** (item 20) e à **distribuição da carga de trabalho pela chefia** (item 21), conforme indicado acima, no Quadro II.

3.2 PAINEL DE INDICADORES

O Quadro III apresenta os indicadores de satisfação dos servidores, obtidos a partir da média aritmética dos percentuais de aprovação em cada afirmativa. O quadro com as afirmativas que compõem cada indicador é apresentado no ANEXO II.



QUADRO III PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS SERVIDORES



Legenda: **RUIM** **REGULAR** **BOM**

A perspectiva *Conhecimento do TRT* permaneceu com avaliação positiva (78,74%), embora com pequeno descréscimo em relação a 2014. O destaque negativo foi para o indicador *Conheço a missão, visão de futuro e os valores institucionais do TRT8*, que passou de 81,38% de aprovação para 78,13%. Esta perspectiva continuou sendo a melhor avaliada na pesquisa de clima dos servidores.

Na perspectiva *Motivação* somente os indicadores *Conseguo equilibrar meu tempo entre trabalho e família* (64,2%) e *Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo* (71,95%) receberam novamente avaliação positiva. Os destaques negativos foram para os indicadores *Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação*, com descréscimo de 4,38% em comparação ao ano anterior e para o indicador *Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas*, que decresceu 4,72%. Vale ressaltar, ainda, que a assertiva *Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho* apresentou aumento de 4,24%.

A perspectiva *Qualidade* apresentou decréscimo em quase todos os indicadores que a compõem, sendo que a avaliação geral teve queda de 4,33% em relação a 2014. O maior destaque negativo foi para o indicador *No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional*, com decréscimo de mais de 11%. Outra avaliação negativa significativa foi para o indicador *A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos*, que decresceu em quase 5% fazendo-o migrar de *Pontos Fortes* para *Oportunidades de Melhoria*.

Na perspectiva *Administração*, o índice de aprovação permaneceu com avaliação negativa, com percentual de 42,27%. Todos os indicadores dessa perspectiva apresentaram queda, sendo que o maior destaque negativo foi para o quesito *Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas* com decréscimo de 6,22%.

Outro destaque negativo foi para o quesito *No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação*, cuja avaliação de 3,5% a menor o fez passar de *Pontos Fortes* para *Oportunidades de Melhoria*.



A perspectiva da *Infraestrutura* (física e tecnológica) permaneceu com bom índice de aprovação geral (62,94%), com a maioria dos quesitos avaliados positivamente. Os destaques positivos são para os indicadores *O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente*, que passou de 28,19%, em 2014, para 43,18%, na pesquisa atual, bem como para o quesito *Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes*, que cresceu de 52,21% para 56,97%.

A avaliação negativa de destaque foi para o indicador *Os sistemas corporativos da área meio (TPA, SIGMA, MENTORH etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes*, que teve queda de 4,39%, migrando-o de *Pontos Fortes* para *Oportunidades de Melhoria*.

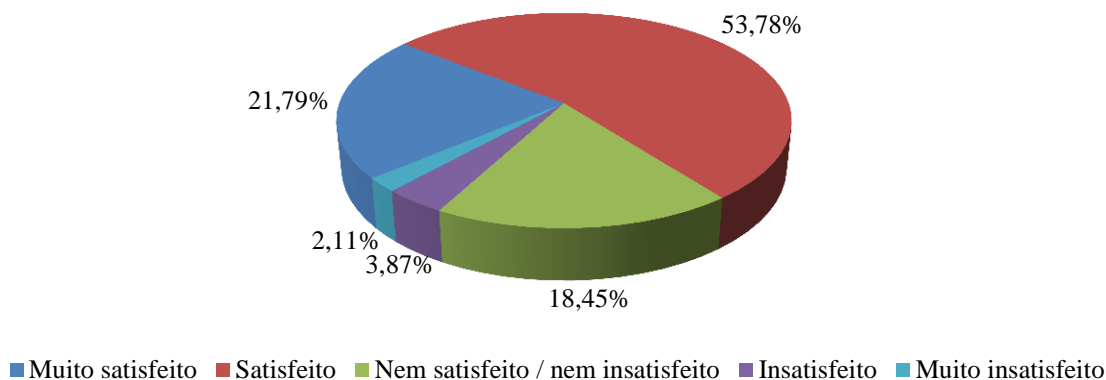
Na perspectiva *Relacionamento interpessoal*, todos os indicadores apresentaram queda em seus índices de avaliação positiva, decrescendo a média de aprovação de 64,60%, na pesquisa anterior, para 61,62%. Dentre os quesitos que mais apresentaram decréscimo estão: *A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa*, com menos 4,63%, *Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho*, com queda de 3,72% e *No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe*, com decréscimo de 3,62%.

A perspectiva *Comunicação* obteve decréscimo de 2,42% na média geral do índice de aprovação em relação ao ano anterior, não obstante o indicador *Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)* tenha se mantido como o melhor item avaliado dentre os *Pontos Fortes* da pesquisa dos servidores. Os demais quesitos desta perspectiva permaneceram avaliados negativamente, com destaque para o indicador *Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias*, que apresentou queda de 7,2% no índice de aprovação.

4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

Apesar das diversas oportunidades de melhoria evidenciadas, o índice geral de satisfação dos servidores com o trabalho no TRT8 ficou em **75,57%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, conforme gráfico a seguir.

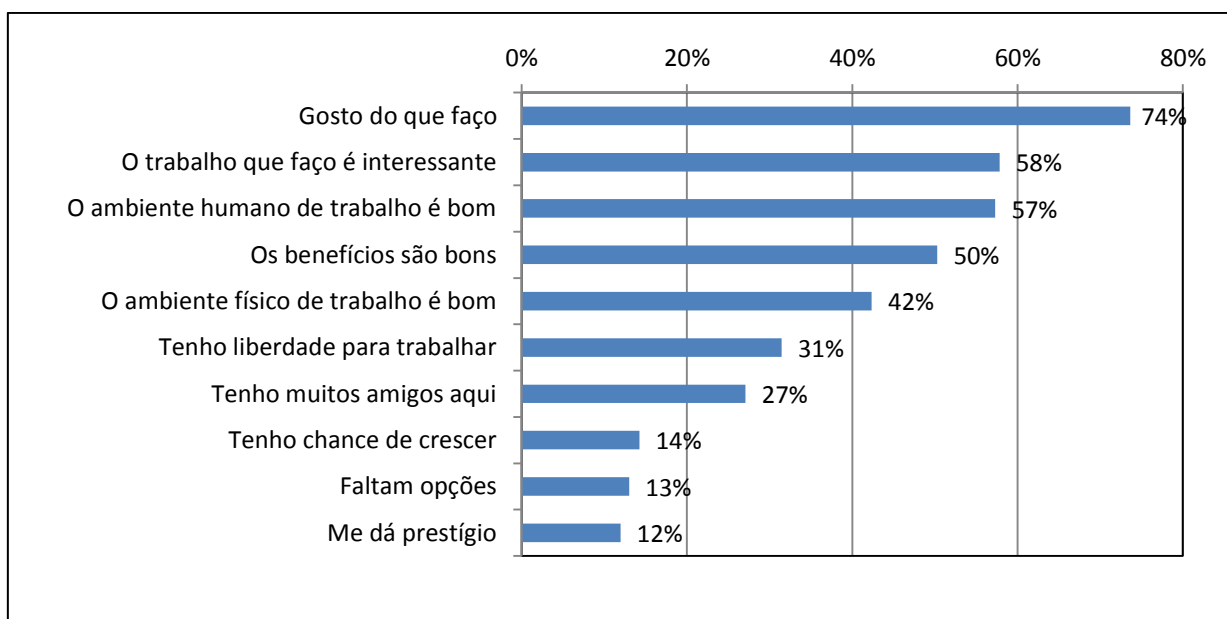
GRÁFICO I
TRABALHAR NO TRT8 DEIXA VOCÊ:





Assim como na pesquisa dos magistrados, o questionário dos servidores procurou identificar a satisfação dos servidores em trabalhar no TRT8. Foram apresentadas 10 afirmativas, sendo solicitada a escolha de 5 por ordem de importância. O gráfico anterior e o gráfico a seguir demonstram que, apesar dos problemas identificados, a maioria dos servidores declarou estar satisfeita em trabalhar no TRT8, sobretudo porque gosta do que faz (74%), considera o trabalho que faz interessante (58%) e porque o ambiente humano de trabalho é bom (ambos com 57%).

GRÁFICO II
EU GOSTO DE TRABALHAR NO TRT8 PORQUE:



Em síntese, os resultados da pesquisa dos servidores indicam que as questões mais problemáticas envolvem **o volume de trabalho que impede que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente, o medo de punições por expressarem seus pontos de vista, critérios melhor definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas, o tempo para dedicação ao desenvolvimento profissional, a percepção de que ainda não é suficiente a preocupação em relação à saúde do servidor e à qualidade de vida no trabalho, um canal aberto para diálogo com a Administração do TRT8 e a necessidade de maior participação nos processos de melhoria da gestão do Tribunal.** Essas são algumas das questões que mais influenciam negativamente o clima organizacional dos servidores, motivo pelo qual devem merecer atenção especial por parte da Administração.

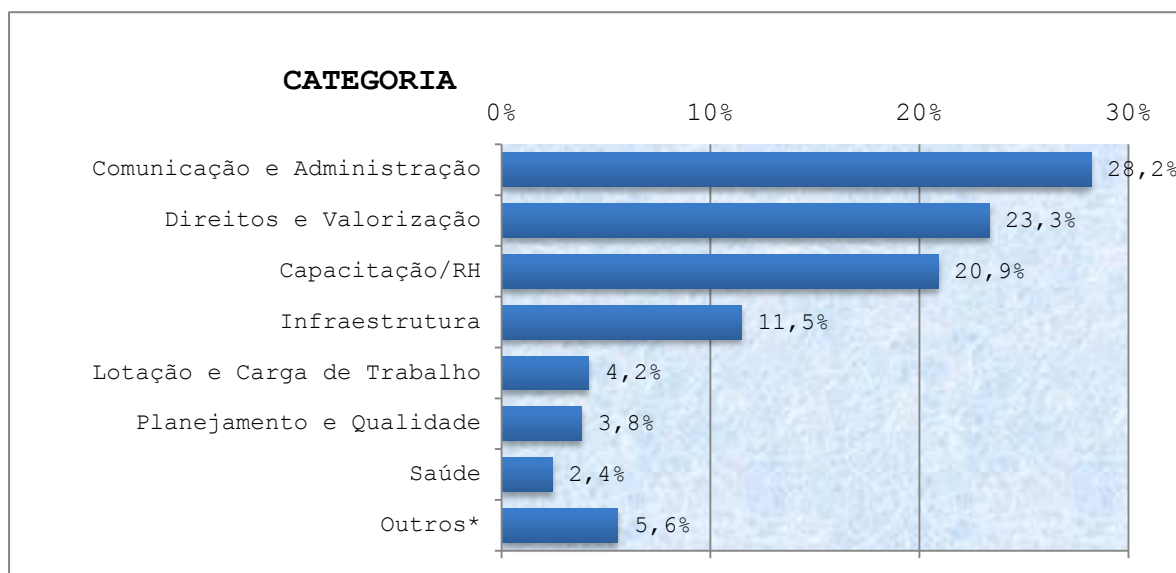
No questionário dos servidores, houve também uma pergunta aberta, na qual foram questionados sobre o que poderia ser feito para melhorar sua satisfação. Foram sugeridas diversas melhorias para o clima organizacional, segmentadas nas categorias constantes dos gráficos a seguir:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

GRÁFICO III O QUE PODERIA SER FEITO PARA MELHORAR SUA SATISFAÇÃO?

| Categoria | Quantidade |
|-----------------------------|------------|
| Comunicação e Administração | 81 |
| Direitos e Valorização | 67 |
| Capacitação/RH | 60 |
| Infraestrutura | 33 |
| Lotação e Carga de Trabalho | 12 |
| Planejamento e Qualidade | 11 |
| Saúde | 7 |
| Outros | 16 |
| Total | 287 |



A parte final deste documento apresenta os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários da Justiça do Trabalho da 8ª Região.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

PARTE III

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

1 INTRODUÇÃO

Atender às necessidades e superar as expectativas dos usuários dos serviços prestados pelo TRT da 8ª Região, mais do que uma inovação gerencial dentro do serviço público, é um dever de qualquer instituição que deseje ser reconhecida como organização moderna e afinada com os anseios da sociedade.

A necessidade de avaliação do nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela 8ª Região teve origem na Portaria GP nº 501, de 24 de agosto de 2007, que instituiu o Sistema Permanente de Avaliação da Satisfação dos Usuários da Justiça do Trabalho da Oitava Região. A pesquisa, que nos anos anteriores estava direcionada aos advogados que atuam nesta Justiça Especializada, por meio de entrevistas presenciais, teve como novidade, na edição de 2015, a aplicação de formulário online disponibilizado no portal do TRT da 8ª Região, com pesquisa segmentada de usuários de acordo com sua relação com o órgão (advogados, membros da Advocacia Pública, da Defensoria Pública e do Ministério Público, estagiários de Direito, reclamantes, reclamados ou usuários com outro tipo de relacionamento), bem como a possibilidade de avaliação das unidades judiciárias de Primeira Instância (da Sede e de fora da Sede) e de Segunda Instância.

A pesquisa foi elaborada tendo como referência o Instrumento Padronizado de Diagnóstico da Satisfação do Usuário do Poder Judiciário, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, e se dirige a aspectos essenciais da satisfação do usuário do Poder Judiciário, a saber: atendimento ao público, infraestrutura física, acessibilidade física, comunicação, transparência e efetividade. Nesse sentido, buscou-se avaliar os seguintes aspectos dos serviços prestados pelos órgãos da Justiça do Trabalho da 8ª Região: cordialidade e rapidez no atendimento, utilidade das informações prestadas, cumprimento dos horários das audiências e sessões; o cumprimento dos despachos no prazo e facilidade de acesso ao magistrado. Os usuários foram consultados, também, com respeito a quesitos relacionados à organização, limpeza e acessibilidade nas instalações físicas, sobre a facilidade de acesso aos serviços do órgão, como internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc., bem como em relação aos serviços de comunicação do órgão: facilidade de acesso às informações no portal, de encaminhamento de sugestões, denúncias e reclamações, utilidade das informações disponíveis nas redes sociais do órgão e a agilidade das respostas ao canal disponível para contato.

Atualmente, esta avaliação também serve de base para composição do Índice de Governança Judiciária (meta 07 do Planejamento Estratégico Institucional) e o Índice de Satisfação dos Advogados com os Serviços (Meta 02 do Planejamento Estratégico da Corregedoria Regional).



Assim como a análise do clima organizacional, os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários fornecem subsídios importantes para o desenvolvimento de novas ferramentas gerenciais para diversos setores do Tribunal.

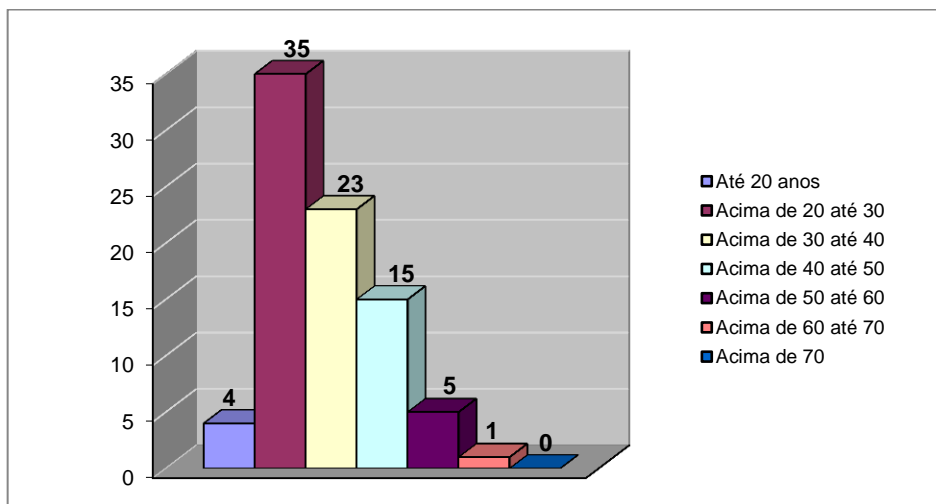
2 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de satisfação dos usuários foi aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizado no portal do TRT8 e contou com a participação de 83 usuários. A amostragem de respondentes não chega a ser significativa, se comparada ao grande contingente de usuários que atuam nesta Justiça.

3 PERFIL DOS RESPONDENTES

A maioria dos usuários respondentes se encontra na faixa etária predominante acima de 20 até 30 anos, correspondente a 42,17%, seguida da faixa etária acima de 30 até 40 anos, com 27,71%, conforme gráfico a seguir:

GRÁFICO I
FAIXA ETÁRIA

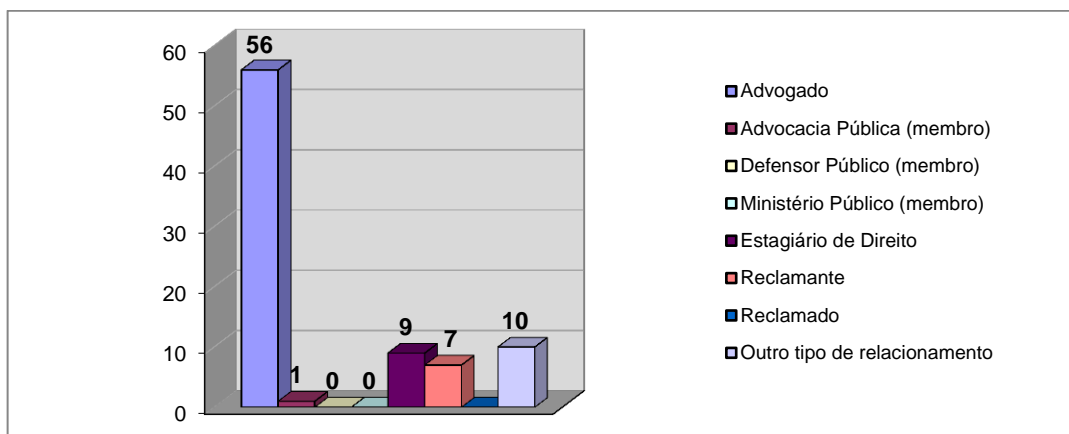


Em conformidade com o tipo de relacionamento com o órgão, o segmento de usuários respondentes de maior índice foi de advogados, com 67,47%, seguido pelos usuários com outro tipo de relacionamento com órgão, com 12,05%, e dos estagiários de Direito, com 10,84%, demonstrados a seguir:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

GRÁFICO II USUÁRIOS RESPONDENTES POR SEGMENTO

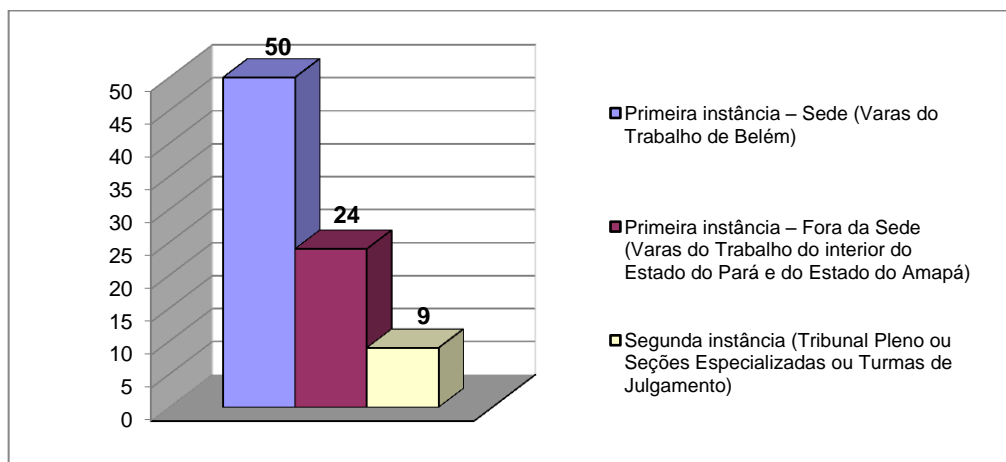


4

ÓRGÃOS AVALIADOS POR SEGMENTO

Quanto aos órgãos judiciários avaliados por segmento pelos usuários, os índices da pesquisa apresentaram os seguintes resultados:

GRÁFICO III ÓRGÃOS AVALIADOS POR SEGMENTO



5

ASPECTOS GERAIS DO TRT DA 8ª REGIÃO

Quanto aos demais aspectos avaliados na pesquisa dos usuários, os quesitos foram subdivididos em quatro amplas áreas, a saber: atendimento prestado pelos servidores do órgão, prestação jurisdicional dos magistrados, condições das instalações físicas e acesso à justiça e comunicação do órgão, cujo detalhamento em gráficos passa a ser exposto a seguir.



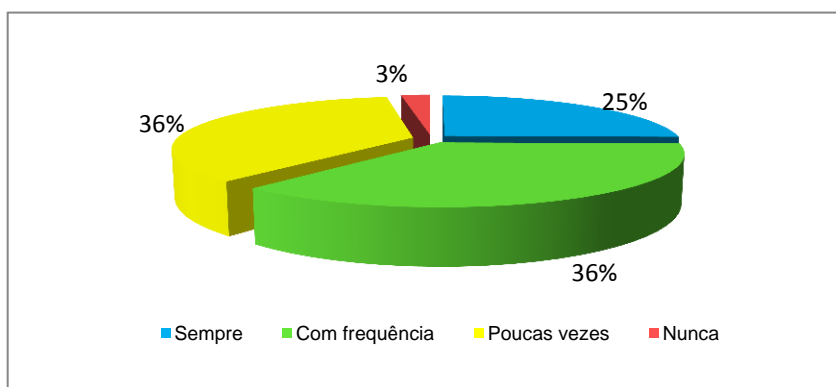
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

5.1 AVALIAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO

a) CELERIDADE NO ATENDIMENTO

Afirmativa: “O atendimento é rápido, sem espera excessiva”

GRÁFICO IV
CELERIDADE NO ATENDIMENTO



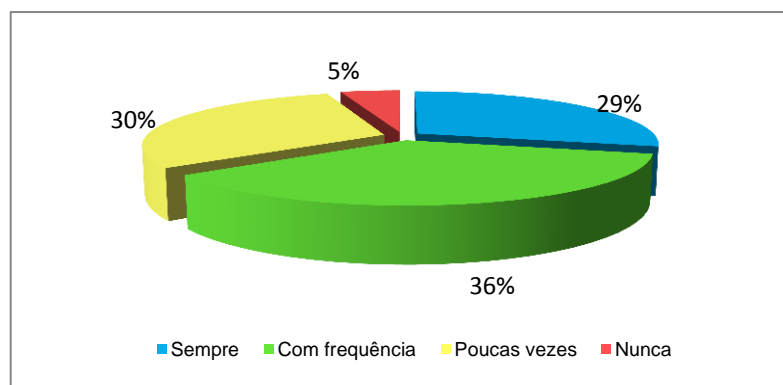
A afirmativa teve aprovação foi de 61% (*Sempre e Com frequência*), enquanto o percentual de rejeição foi de 39% (*Poucas vezes e Nunca*).

Vale ressaltar que, embora o percentual de aprovação tenha superado 60%, merece atenção o percentual similar entre os itens *Com frequência* e *Poucas Vezes*, demonstrando a necessidade de melhorias no aspecto da celeridade no atendimento ao público.

b) CORDIALIDADE NO ATENDIMENTO

Afirmativa: “O atendimento é cordial”

GRÁFICO V
CORDIALIDADE NO ATENDIMENTO





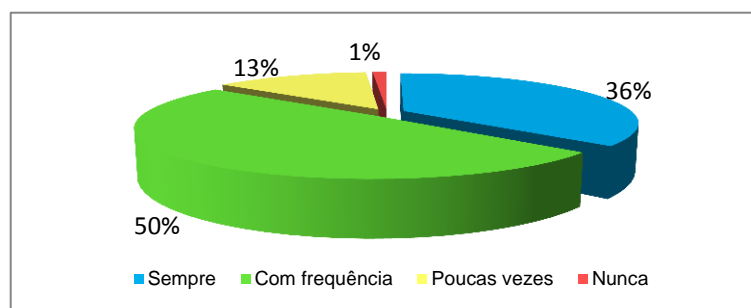
A percepção em relação à cordialidade no atendimento apresentou avaliação positiva por parte dos usuários, alcançando 65% de aprovação, somados os itens *Sempre* e *Com frequência*.

Embora o quesito tenha sido bem avaliado, ressalta-se, na oportunidade, a ocorrência de sugestões de usuários em relação à necessidade de contínua capacitação na área de atendimento ao público.

c) UTILIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS

Afirmativa: “As informações prestadas são úteis”

GRÁFICO VI
UTILIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS



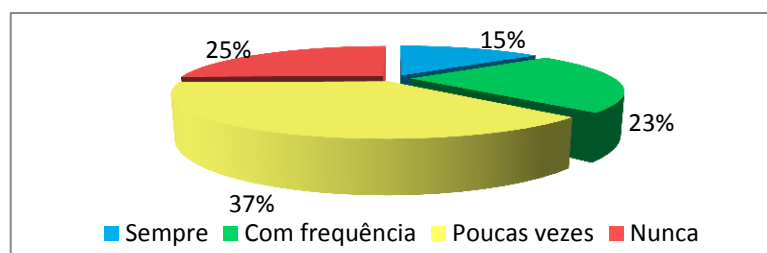
A afirmativa foi muito bem avaliada pelos usuários, atingindo 86% de aprovação e demonstrando a importância e qualidade das informações prestadas ao jurisdicionado pelos servidores.

5.2 EFETIVIDADE DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

a) CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DAS AUDIÊNCIAS/SESSÕES

Afirmativa: “O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável.”

GRÁFICO VII
CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DAS AUDIÊNCIAS/SESSÕES





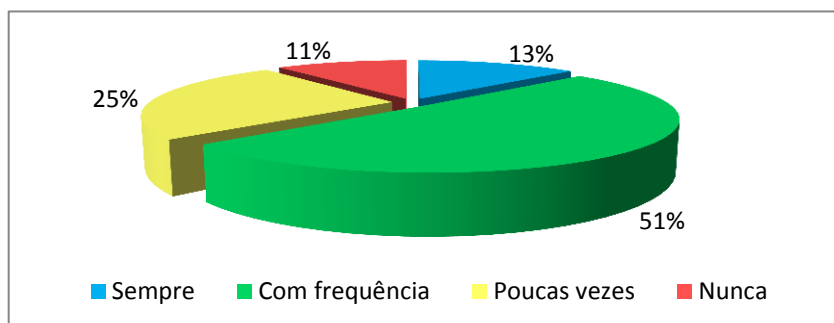
A afirmativa apresentou índice de reprovação de 62%, demonstrando a necessidade de adequações por parte das unidades judiciárias para cumprimento razoável dos horários estabelecidos.

Vale ressaltar as sugestões de alguns respondentes no sentido do aumento do intervalo entre os horários de audiências na primeira instância, com o fim de evitar a grande afluência das Partes às Varas do Trabalho em horários muito aproximados, bem como diminuir o tempo de espera dos usuários.

b) **PROFERIMENTO DAS DECISÕES NOS PRAZOS LEGAIS**

Afirmativa: *“As decisões são proferidas dentro dos prazos legais.”*

GRÁFICO VIII
PROFERIMENTO DAS DECISÕES NOS PRAZOS LEGAIS

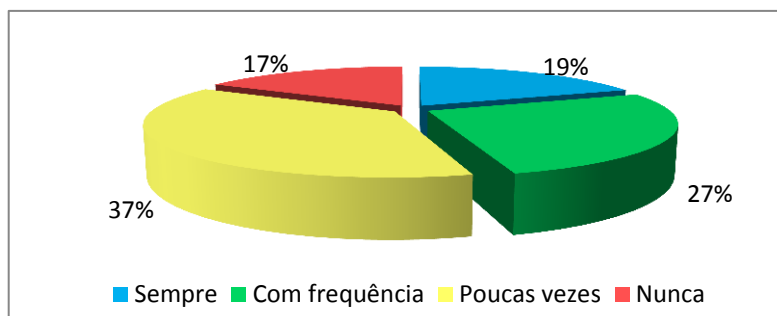


A afirmativa teve avaliação positiva por parte dos usuários, com aprovação de 64%, confirmando o empenho dos órgãos judiciais na busca da prestação de serviços mais céleres.

c) **FACILIDADE DE ACESSO AO MAGISTRADO**

Afirmativa: *“Há facilidade de acesso ao Magistrado.”*

GRÁFICO IX
FACILIDADE DE ACESSO AO MAGISTRADO





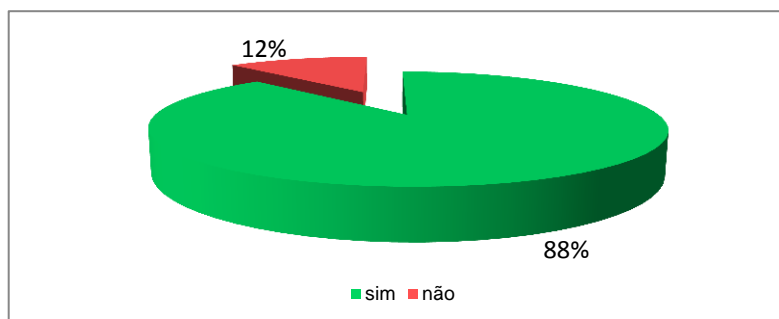
A afirmativa recebeu 54% de reprovação e 46% de aprovação, representando que mais da metade de usuários apresentam alguma dificuldade de acesso ao Magistrado. Este cenário demonstra que muitas melhorias podem ser implementadas nesse sentido, a fim de facilitar o acesso do jurisdicionado sem prejudicar a prestação jurisdicional do Magistrado.

5.3 AVALIAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS INSTALAÇÕES FÍSICAS, DESLOCAMENTO E ACESSO

a) ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA DOS ESPAÇOS

Afirmativa: *“Os espaços são limpos e organizados.”*

GRÁFICO X
ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA DOS ESPAÇOS

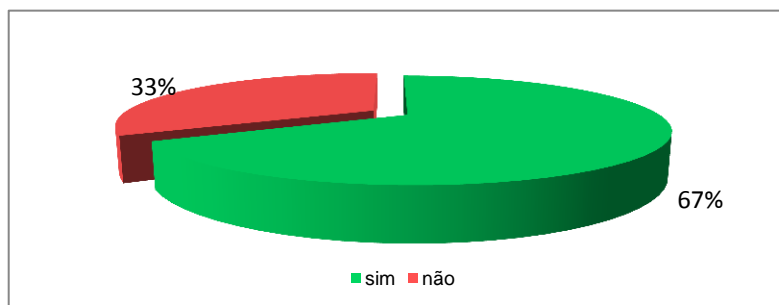


Os usuários avaliaram positivamente este quesito, o qual alcançou 88% de aprovação, confirmando o empenho da instituição em oferecer lugares apropriados para seus usuários, bem como demonstrando a colaboração destes em manter organizados os espaços oferecidos para atuação nesta Justiça.

b) LOCALIZAÇÃO DOS SETORES INTERNOS

Afirmativa: *“É fácil localizar-se e encontrar os setores internos.”*

GRÁFICO XI
LOCALIZAÇÃO DOS SETORES INTERNOS





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

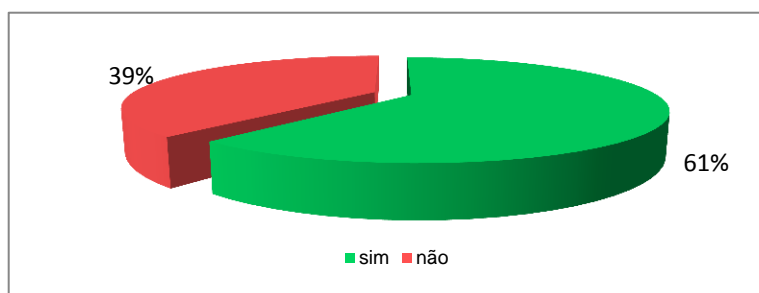
A afirmativa foi também avaliada positivamente pelos usuários, atingindo 67% de aprovação, indicando que a comunicação visual e a prestação de informações por parte dos funcionários responsáveis pelo atendimento estão sendo importantes para situar os usuários nas dependências da instituição.

Como oportunidade de melhoria deste quesito, registra-se que há opiniões de usuários no sentido de disponibilização de informações também no interior dos elevadores, indicando o andar de cada uma das unidades do órgão.

c) ACESSIBILIDADE NOS AMBIENTES DO TRT8

Afirmativa: *“O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências.”*

GRÁFICO XII
ACESSIBILIDADE NOS AMBIENTES DO TRT8

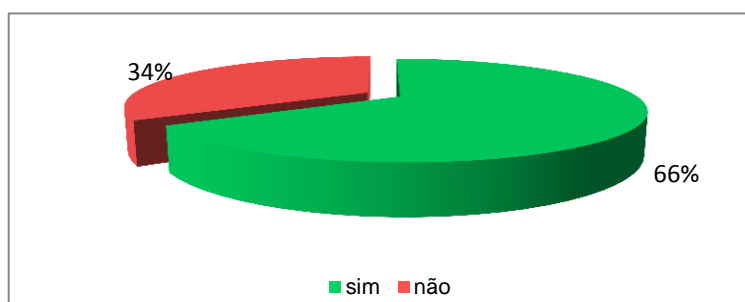


Os usuários avaliaram positivamente esta afirmativa, com o índice de 61% de aprovação. Entretanto, o percentual de 39% dos respondentes, que desaprovou o quesito, demonstra a necessidade de contínuas melhorias nos prédios da instituição para ampliação da acessibilidade para as pessoas com deficiências.

d) FACILIDADE DE ACESSO AOS SERVIÇOS DO ÓRGÃO

Afirmativa: *“Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.).”*

GRÁFICO XIII
FACILIDADE DE ACESSO AOS SERVIÇOS DO TRT8





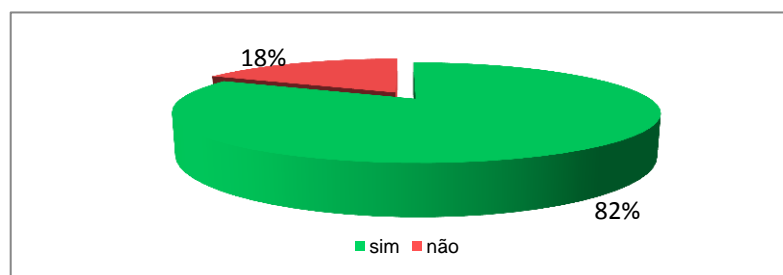
A afirmativa recebeu avaliação positiva por parte dos usuários, com um índice de aprovação de 66%, conforme gráfico abaixo. Registra-se, contudo, a importância de maior expansão do acesso aos serviços do órgão, em consonância com a missão institucional definida no Planejamento Estratégico 2014-2020, de “assegurar o acesso à justiça, de forma efetiva, na composição dos conflitos decorrentes das relações de trabalho”.

5.4 AVALIAÇÃO EM RELAÇÃO À COMUNICAÇÃO DO ÓRGÃO

a) ACESSO ÀS INFORMAÇÕES NO PORTAL DO TRT8

Afirmativa: “O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações.”

GRÁFICO XIV
FACILIDADE DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES NO PORTAL DO TRT8

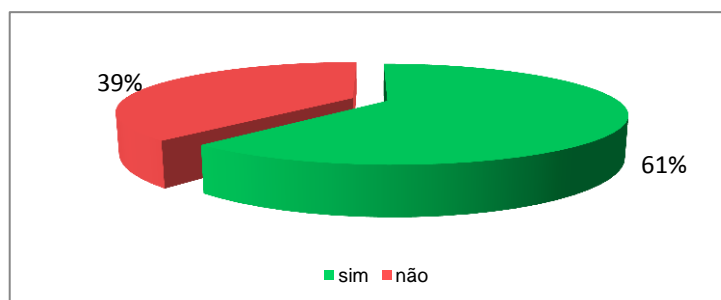


A afirmativa foi muito bem avaliada pelos usuários, alcançando o percentual de 82% de aprovação. Vale ressaltar que, na pesquisa de 2014, as avaliações acerca de aspectos do portal do TRT8 já apontavam bom índice de aprovação para a *facilidade na localização e acesso às informações*.

b) ENCAMINHAMENTO DE INFORMAÇÕES AO ÓRGÃO

Afirmativa: “É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.”

GRÁFICO XV
FACILIDADE DE ENVIO DE SUGESTÕES, DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES AO TRT8





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

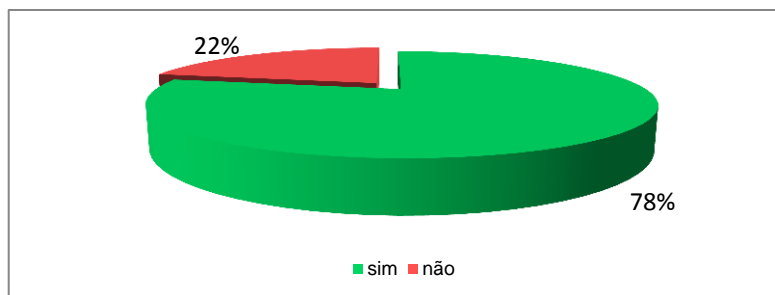
A avaliação desta afirmativa foi positiva por parte dos respondentes, com aprovação de 61%, o que corrobora o empenho da Ouvidoria do órgão e a efetiva contribuição da sociedade na otimização dos serviços prestados por esta Justiça.

Vale ressaltar que, na pesquisa do ano anterior, os serviços de ouvidoria receberam avaliação geral positiva de 94% dos respondentes quanto à importância desses serviços para a melhoria da prestação jurisdicional.

c) **INFORMAÇÕES POR MEIO DAS REDES SOCIAIS**

Afirmativa: *“Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão.”*

GRÁFICO XVI
UTILIDADE DOS CANAIS DE REDES SOCIAIS
PARA INFORMAÇÕES SOBRE O TRT8

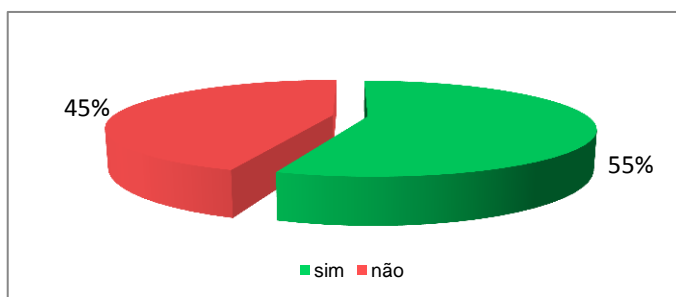


A afirmativa foi avaliada positivamente por parte dos respondentes, com aprovação de 78%. Este índice está em consonância com o empenho do serviço de comunicação do órgão, no sentido de divulgar as atividades da instituição para a sociedade em geral por meio de canais modernos e amplamente utilizados pelos usuários, como é o caso das redes sociais.

d) **AGILIDADE DAS RESPOSTAS NOS CANAIS DE CONTATO**

Afirmativa: *“Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil.”*

GRÁFICO XVII
AGILIDADE DAS RESPOSTAS NOS CANAIS DE CONTATO DO TRT8



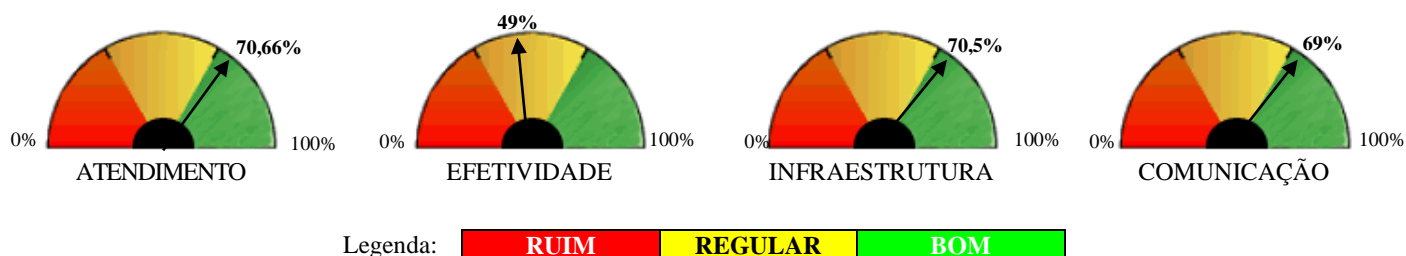


Nesta afirmativa, a avaliação por parte dos respondentes indicou 55% de aprovação e 45% de desaprovação, o que demonstra a necessidade de otimização dos procedimentos que possibilitem uma resposta mais célere às solicitações oriundas dos canais de contato.

6 PAINEL DE INDICADORES

O Quadro I apresenta os indicadores de satisfação dos usuários, obtidos a partir da média aritmética dos percentuais de aprovação em cada afirmativa. O quadro com as afirmativas que compõem cada indicador é apresentado no ANEXO III.

QUADRO I
PAINEL DE INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



A perspectiva *Atendimento* apresentou bom índice de aprovação (70,66%), sendo que a assertiva *As informações prestadas são úteis* foi a que recebeu melhor avaliação, com 86% de aprovação. Esta perspectiva foi a que apresentou melhor avaliação na pesquisa de satisfação dos usuários.

As afirmativas da perspectiva *Efetividade* obtiveram, no geral, uma avaliação regular (49,33%), sendo que somente um item recebeu percentual de aprovação superior a 60%. Os destaques negativos são para os indicadores *O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável*, que apresentou avaliação de 37% dos respondentes, e *Há facilidade de acesso ao Magistrado*, com 46%.

A perspectiva *Infraestrutura* obteve avaliação geral de 70,5%, com destaque positivo para o indicador *Os espaços são limpos e organizados*, com percentual de 88%, tendo sido o melhor quesito avaliado dentre todas as afirmativas da pesquisa junto aos usuários.

Na perspectiva *Comunicação*, a maioria dos indicadores apresentou avaliação positiva, totalizando a média de aprovação de 69%. O destaque negativo foi para o quesito *Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil*, com 55% de aprovação. Houve destaque positivo para a assertiva *O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações*, que obteve 82% de aprovação.

Vale ressaltar que as perspectivas *Atendimento* e *Infraestrutura* tiveram todos os seus quesitos avaliados positivamente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

7

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Com base nos dados levantados na pesquisa, o índice geral de satisfação dos usuários com os serviços prestados no TRT8 ficou em **64,79%**, resultado da soma da média aritmética dos percentuais de aprovação de cada um dos indicadores de satisfação evidenciados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste nono diagnóstico institucional configuram-se em dados importantes para que a Justiça do Trabalho da 8ª Região continue aperfeiçoando a qualidade dos serviços que oferece aos seus públicos interno e externo. Contudo, reiteramos que somente a avaliação deste relatório pela Administração, juntamente com as partes envolvidas e com a formação de grupos ou comissões de estudos, poderá transformar os dados apresentados em informações valiosas, que servirão para gerar soluções viáveis e efetivas para as oportunidades de melhoria diagnosticadas.

Além de fundamentais para o acompanhamento da execução do planejamento estratégico institucional – mantendo seu alinhamento com os anseios dos públicos de interesse do Tribunal –, as pesquisas de clima e de satisfação dos usuários são importantes instrumentos gerenciais para apoio à tomada de decisão.

Sugerimos a ampla divulgação da pesquisa de satisfação dos usuários, com restrições somente para as observações feitas pelos mesmos. Também sugerimos a divulgação, em âmbito interno, dos resultados da pesquisa de clima organizacional dos magistrados e servidores, também com restrições somente para as observações feitas pelos respondentes. A divulgação objetiva dar uma resposta às partes interessadas na pesquisa, imprimindo maior transparência e credibilidade às ações. Estimula-se, assim, a participação de mais magistrados, servidores e usuários nos próximos levantamentos.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
 COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
 coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

ANEXO I

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS

| PERSPECTIVA | AFIRMATIVA | APROVAÇÃO |
|---------------------------------------|---|---------------|
| CONHECIMENTO DO TRT | Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo. | 77,42% |
| | Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT. | 69,36% |
| | CONHECIMENTO DO TRT | 73,39% |
| MOTIVAÇÃO | Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família. | 22,58% |
| | Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço. | 24,19% |
| | Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas. | 20,96% |
| | Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. | 32,26% |
| | Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. | 14,51% |
| | MOTIVAÇÃO | 22,9% |
| ADMINISTRAÇÃO | A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho. | 40,32% |
| | No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal. | 19,35% |
| | ADMINISTRAÇÃO | 29,83% |
| INFRAESTRUTURA (Física e Tecnológica) | Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro | 20,96% |
| | Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.). | 41,93% |
| | Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho. | 59,67% |
| | O aplicativo BROffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho. | 64,52% |
| | O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente | 43,55% |
| | Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. | 70,97% |
| | Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes. | 43,55% |
| | INFRAESTRUTURA | 49,30% |
| RELACIONAMENTO INTERPESSOAL | No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho. | 37,1% |
| | No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe. | 70,97% |
| | A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa. | 74,20% |
| | RELACIONAMENTO INTERPESSOAL | 60,75% |
| QUALIDADE | Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância. | 67,74% |
| | O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. | 9,68% |
| | Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional. | 12,9% |
| | Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. | 66,12% |
| | No TRT8 existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional. | 50% |
| | No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. | 20,97% |
| | QUALIDADE | 37,9% |



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

| | | |
|-------------|--|--------------|
| COMUNICAÇÃO | A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo. | 35,48% |
| | Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc). | 69,35% |
| | O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado. | 24,19% |
| | Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias. | 25,80% |
| | COMUNICAÇÃO | 38,7% |



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

ANEXO II

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

| PERSPECTIVA | AFIRMATIVA | APROVAÇÃO |
|---------------------------------------|---|---------------|
| CONHECIMENTO DO TRT | Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo. | 79,36% |
| | Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8. | 78,13% |
| CONHECIMENTO DO TRT | | 78,74% |
| MOTIVAÇÃO | Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. | 55,55% |
| | Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. | 44,62% |
| | Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família. | 64,2% |
| | Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo. | 71,95% |
| | Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas. | 49,38% |
| | Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço. | 49,03% |
| | A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor. | 52,38% |
| MOTIVAÇÃO | | 55,3% |
| QUALIDADE | No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. | 46,39% |
| | No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. | 69,67% |
| | Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho. | 57,5% |
| | Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância. | 77,25% |
| | O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. | 39,86% |
| | No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional. | 44,09% |
| | Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional. | 40,92% |
| | A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos. | 58,73% |
| QUALIDADE | | 54,30% |
| ADMINISTRAÇÃO | Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas | 32,27% |
| | No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal. | 35,1% |
| | No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação. | 59,44% |
| ADMINISTRAÇÃO | | 42,27% |
| INFRAESTRUTURA (Física e Tecnológica) | No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.) | 62,96% |
| | Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho. | 72,31% |
| | Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes. | 56,97% |
| | O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. | 43,18% |
| | Os sistemas corporativos da área meio (TPA, SIGMA, MENTORH etc), | 59,15% |



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
 COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
 coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

| | | |
|------------------------------------|---|---------------|
| | fornecidos pelo TRT8, são eficientes. | |
| | Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. | 76,67% |
| | O aplicativo BROffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho. | 68,08% |
| | Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro | 64,20% |
| | INFRAESTRUTURA | 62,94% |
| RELACIONAMENTO INTERPESSOAL | No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe. | 68,78% |
| | No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições. | 32,27% |
| | Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho. | 66,31% |
| | Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias. | 55,20% |
| | Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo. | 60,67% |
| | No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo. | 72,49% |
| | A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa. | 75,66% |
| | RELACIONAMENTO INTERPESSOAL | 61,62% |
| COMUNICAÇÃO | A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo | 33,15% |
| | Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc) | 81,48% |
| | O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor | 39,51% |
| | Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias | 36,33% |
| | COMUNICAÇÃO | 47,61% |



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

ANEXO III INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

| PERSPECTIVA | AFIRMATIVA | APROVAÇÃO |
|-----------------------|--|---------------|
| ATENDIMENTO | O atendimento é rápido, sem espera excessiva. | 61% |
| | O atendimento é cordial. | 65% |
| | As informações prestadas são úteis. | 86% |
| ATENDIMENTO | | 70,66% |
| EFETIVIDADE | O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável. | 37% |
| | As decisões são proferidas dentro dos prazos legais. | 64% |
| | Há facilidade de acesso ao Magistrado. | 46% |
| EFETIVIDADE | | 49% |
| INFRAESTRUTURA | Os espaços são limpos e organizados. | 88% |
| | É fácil localizar-se e encontrar os setores internos. | 67% |
| | O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências. | 61% |
| | Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.). | 66% |
| INFRAESTRUTURA | | 70,5% |
| COMUNICAÇÃO | O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações. | 82% |
| | É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão. | 61% |
| | Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão. | 78% |
| | Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil. | 55% |
| COMUNICAÇÃO | | 69% |