



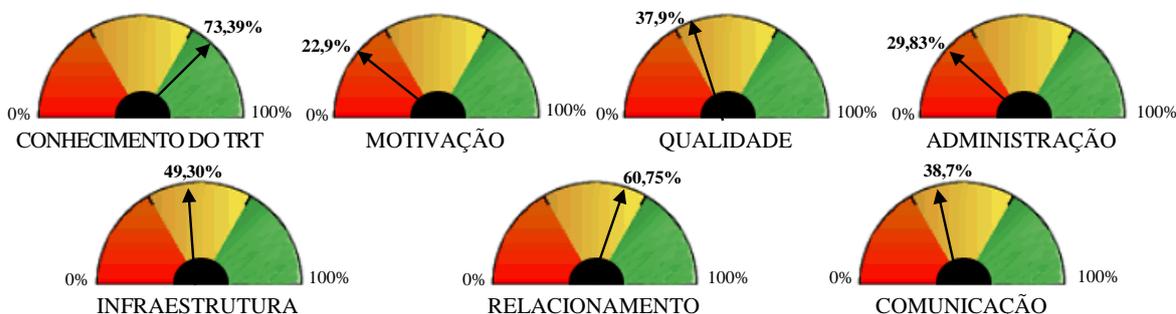
RESUMO EXECUTIVO DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL - 2015

1 INTRODUÇÃO

Este documento apresenta um resumo executivo do nono diagnóstico institucional (pesquisa de clima organizacional de magistrados e servidores e de satisfação dos usuários), realizado no período de 30 de novembro a 15 de dezembro de 2015, comparando com os resultados obtidos nas pesquisas realizadas em 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 e 2015.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

2.1 PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS MAGISTRADOS



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

2.2 ASPECTOS POSITIVOS NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São pontos fortes do TRT8, em 2015:

(Quanto mais alto o percentual de **aprovação**, melhor). Oscilações em **azul** representam crescimento da aprovação. Em **vermelho**, redução da aprovação.

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	APROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2014/2015	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011
1º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	77,42%	+11,79%	-20,74%	+10,05%	-4,63%	-9,95%
2º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa. (**)	74,20%	+5,45%	--	--	--	--
3º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe. (**)	70,97%	-19,66%	--	--	--	--
4º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (**)	70,97%	-0,91%	--	--	--	--
5º Conheço a missão, a visão de	69,36%	-11,89%	-0,56%	-12,93%	+4,27%	-4,98%



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

futuro e os valores institucionais do TRT.						
6º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc). (**)	69,35%	-8,78%	--	--	--	--
7º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	67,74%	+5,24%	-14,78%	-6,93%	+15,16%	-19,58%
8º Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. (*) (**)	66,12%	+28,62%	--	--	--	--
9º O aplicativo BROffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho. (**)	64,52%	-1,11%	--	--	--	--

(*) Esta afirmativa teve avaliação positiva que a fez passar de *Oportunidades de Melhoria*, em 2014, para *Pontos Fortes*, em 2015.

(**) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica.

2.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São oportunidades de melhoria do TRT8, em 2015:

(Quanto mais alto o percentual de **reprovação**, pior). Oscilações em **azul** representam **redução** da reprovação. Em **vermelho**, **crescimento** da reprovação.

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2014/2015	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011
1º O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. (**)	90,32%	-0,31%	--	--	--	--
2º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	87,09%	-3,54%	+13,36%	+24,64%	+10,91%	-28,24%
3º Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. (**)	80,64%	+2,51%	--	--	--	--
4º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	77,42%	-0,71%	+0,86%	+3,59%	+4,39%	-33,33%
5º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	75,81%	+3,93%	+21,88%	+18,42%	+22,69%	-11,80%
6º Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro. (**)	74,20%	-0,8%	--	--	--	--
7º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	70,97%	-8,46%	+7,97%	+4,54%	+10,90%	-37,55%
8º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	67,74%	+10,39%	+14,50%	+3,10%	-6,26%	+4,11%
9º O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado. (**)	67,74%	-16,64%	--	--	--	--
10º No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do	66,13%	+3,63%	--	--	--	--



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

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2014/2015	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011
Tribunal. (**)						
11° Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. (**)	64,52%	+5,14%	--	--	--	--
12° No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. (**)	58,07%	+11,19%	--	--	--	--
13° A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo. (**)	58,06%	+4,44%	--	--	--	--
14° No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho. (**)	56,46%	+0,21%	--	--	--	--
15° Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	54,84%	-4,54%	+0,29%	+6,45%	+4,26%	+8,66%
16° Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes. (**)	50,00%	+28,13%	--	--	--	--
17° O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. (**)	41,93%	-4,95%	--	--	--	--
18° No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional. (**)	40,32%	-0,31%	+4,82%	+0,72%	+4,76%	-36,58%
19° Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho. (**)	37,10%	-22,28%	--	--	--	--
20° A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho. (**)	37,09%	-16,04%	--	--	--	--

(**) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica.



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

2.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Gráfico 1
PERSPECTIVAS DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

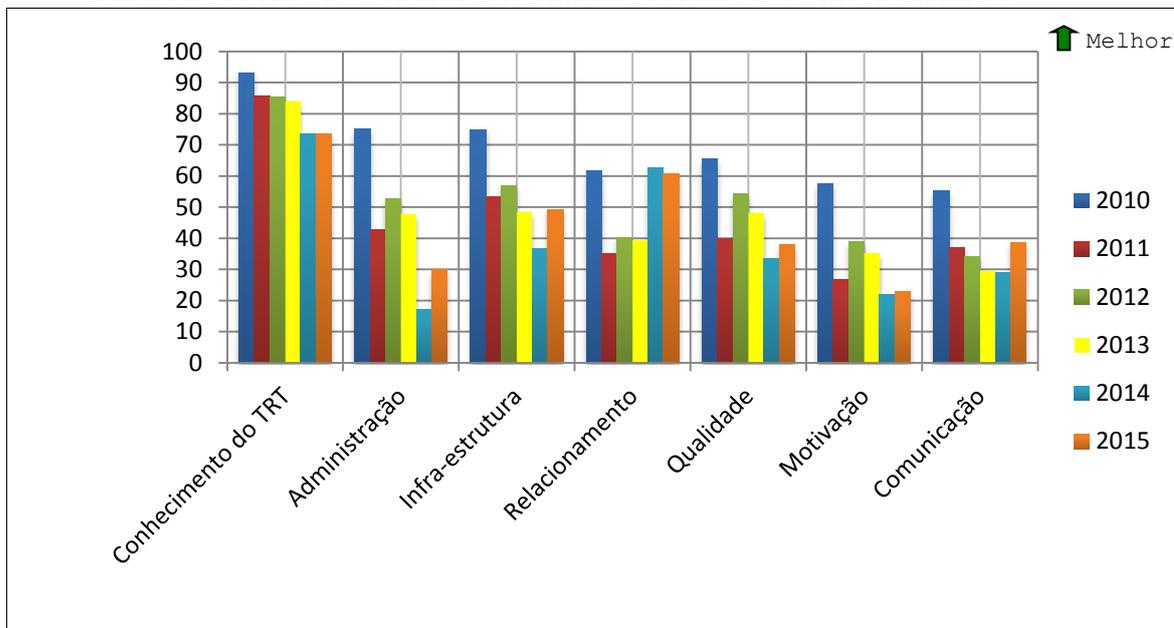
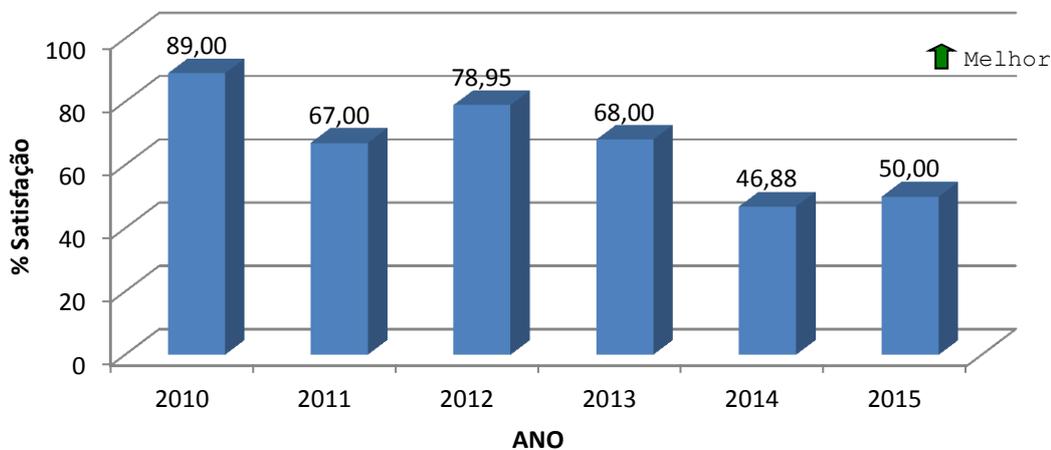


Gráfico 2
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS





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

2.5 COMENTÁRIOS

Comparativamente ao ano de 2014, o Gráfico 1 demonstra o aumento em parte dos indicadores na percepção dos magistrados em relação ao clima organizacional, com aumento da avaliação positiva para as perspectivas **Administração**, **Infraestrutura**, **Qualidade**, **Motivação** e **Comunicação**. O índice geral de satisfação foi registrado negativamente com percentual de 50% (Gráfico 2), embora tenha apresentado tênue aumento em relação ao ano anterior.

Dentre as afirmativas que mais se destacaram nas oscilações positivas, em relação ao ano anterior, estão as seguintes:

- a) o quesito **Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado**, com acréscimo de mais de 28% na avaliação positiva;
- b) os itens que apresentaram redução nos índices de reprovação: 1) **Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho**, que reduziu em 22,28%; 2) **O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado**, com queda de 16,64%; c) **A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho**, que reduziu em 16,04%.

Por outro lado, dentre as afirmativas que apresentaram oscilações negativas, tiveram maiores destaques as seguintes:

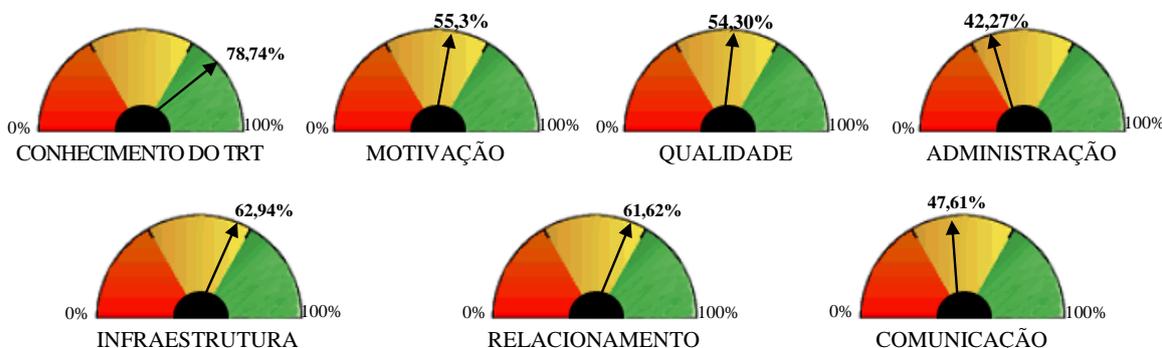
- a) A afirmativa **Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes**, que aumentou em 28,13% o índice de reprovação;
- b) O item **No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe**, que apresentou queda de 19,66% na avaliação positiva.

Vale ressaltar que o quesito **O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente** foi o que apresentou maior índice de reprovação entre os magistrados pela segunda vez consecutiva.



3 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

3.1 PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS SERVIDORES



Legenda: RUI REGULAR BOM

3.2 ASPECTOS POSITIVOS NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São pontos fortes do TRT8, em 2015:

(Quanto mais alto o percentual de **aprovação**, melhor). Oscilações em **azul** representam crescimento da aprovação. Em **vermelho**, redução da aprovação.

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE APROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2014/2015	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011
1º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.) (**)	81,48%	+0,09%	--	--	--	--
2º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	79,66%	-2,41%	+5,03%	-3,31%	+1,02%	-7,37%
3º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	79,36%	-0,29%	+8,27%	-1,65%	+1,72%	-12,02%
4º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	78,13%	-3,25%	+2,91%	+5,06%	-2,39%	-3,39%
5º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (**)	76,67%	+0,23%	--	--	--	--
6º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa. (**)	75,66%	-4,63%	--	--	--	--
7º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	72,49%	-2,12%	-1,20%	-0,02%	+1,15%	-0,47%
8º No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. (**)	69,67%	2,09%	--	--	--	--
9º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	71,95%	+1,12%	+0,63%	+1,45%	+3,69%	-12,27%
10º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para	70,19%	+2,12%	--	--	--	--



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

realizar o trabalho. (**)						
11° No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	68,78%	-3,62%	+4,00%	-4,08%	+1,32%	-0,38%
12° O aplicativo BOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho. (**)	68,08%	-1%	--	--	--	--
13° No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	66,31%	-3,72%	+25,79%	+3,55%	-2,09%	-1,92%
14° Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro. (**)	64,20%	-2,52%	--	--	--	--
15° Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	64,20%	-0,16%	+29,85%	+6,70%	+0,08%	-24,54%
16° No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)	62,96%	+2,39%	-4,62%	+24,50%	-14,76%	+21,06%
17° Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo. (**)	60,67%	-1,95%	--	--	--	--

(**) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica.

3.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São oportunidades de melhoria do TRT8, em 2015:

(Quanto mais alto o percentual de **reprovação**, pior). Oscilações em **azul** representam redução da reprovação. Em **vermelho**, crescimento da reprovação.

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2014/2015	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011
1° O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. (**)	52,20%	+4,41%	--	--	--	--
2° No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	51,33%	+7,48%	-10,43%	-1,97%	+29,01%	-19,80%
3° Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas. (**)	42,68%	+4,67%	--	--	--	--
4° Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	42,15%	+5,56%	-4,12%	+8,77%	-26,55%	+24,24%
5° Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. (**)	41,62%	-3,96%	--	--	--	--
6° Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	41,27%	+4,83%	-4,56%	+1,08%	-6,55%	+5,66%
7° A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo. (**)	40,74%	+0,99%	--	--	--	--
8° No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	40,39%	+8,69%	+37,62	-2,66%	+0,48%	+4,90%



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

9° No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal. (**)	40,03%	+2,01%	--	--	--	--
10°O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor. (**)	36,15%	+0,19%	--	--	--	--
11°Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	35,80%	+3,31%	-4,68%	+4,39%	-19,62%	+19,49%
12°Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	35,45%	+2,33%	-0,51%	+4,04%	-24,73%	+23,67%
13°Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes. (**)	31,92%	-8,46%	--	--	--	--
14°Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. (**)	31,92%	+3,22%	--	--	--	--
15°A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	28,22%	+1,88%	-4,33%	+3,19%	-26,85%	+23,82%
16°Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias. (**)	28,57%	+2,55%	--	--	--	--
17°No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. (**)	27,87%	-0,04%	--	--	--	--
18°Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	27,51%	+1,8%	+35,35%	+4,71%	-5,68%	-28,03%
19°Os sistemas corporativos da área meio (TPA, SIGMA, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (*) (**)	25%	--	--	--	--	--
20°No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação. (*) (**)	23,81%	--	--	--	--	--
21°A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos. (*) (**)	23,64%	--	--	--	--	--
22°O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. (**)	23,57%	-9,91%	--	--	--	--

(*) Afirmativas que, no ano de 2014, foram apontadas como pontos fortes.

(**) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica.



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

3.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Gráfico 3
PERSPECTIVAS DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

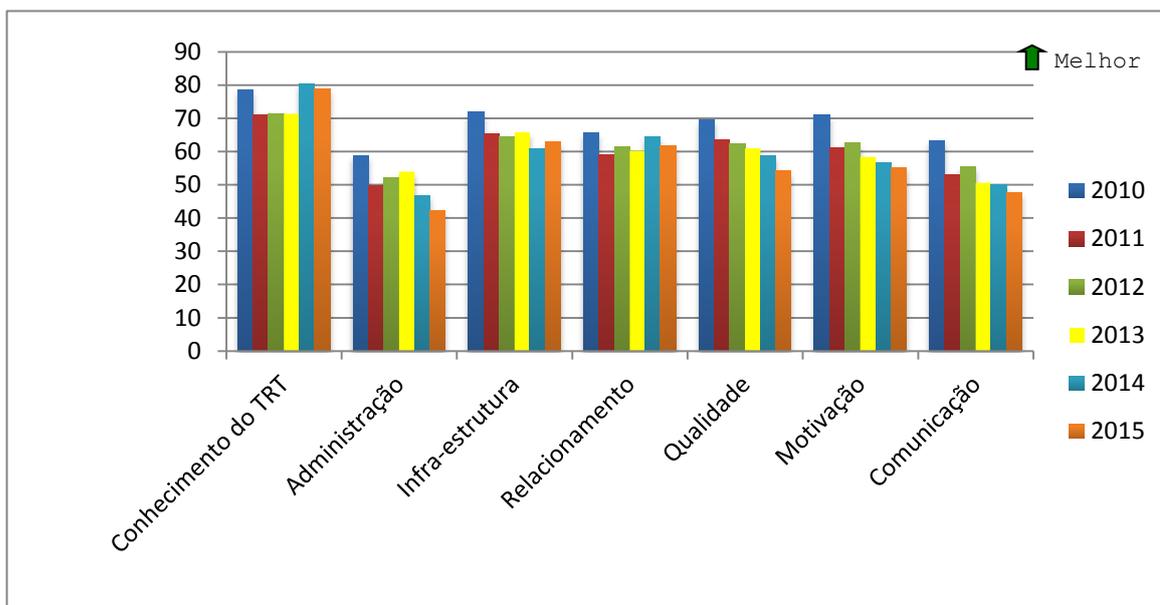
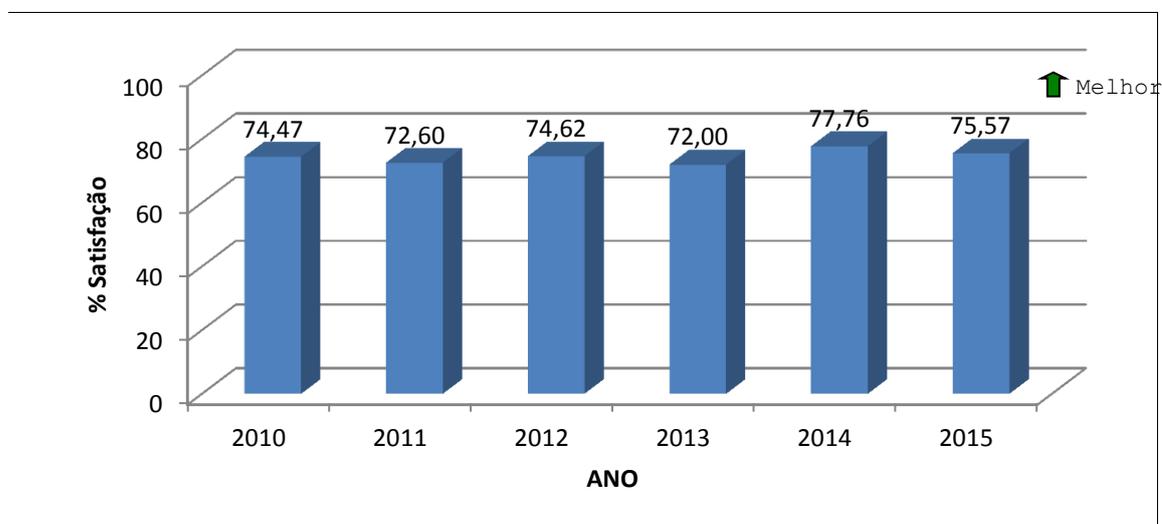


Gráfico 4
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO





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

3.5 COMENTÁRIOS

Comparativamente às pesquisas dos anos anteriores, no Gráfico 4 consta demonstrado que, na percepção dos servidores em relação ao clima organizacional, o índice geral de satisfação apresentou decréscimo em torno de 2,19%. Isso confirma a tendência de queda na maioria dos índices das perspectivas avaliadas, sendo que somente a que refere à **Infraestrutura** apresentou aumento em relação à pesquisa anterior, conforme demonstrado no Gráfico 3.

Na avaliação dos servidores, em relação a 2014, as oscilações positivas que mais se destacaram referem-se às afirmativas:

- a) **Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes**, que reduziu em 8,46% o índice de reprovação; e
- b) O quesito **O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente**, que conseguiu redução de 9,91% no índice negativo.

As oscilações negativas de maior destaque da pesquisa dos servidores dizem respeito à percepção sobre os seguintes indicadores:

- a) **No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições**, que registrou aumento em torno de 7,48% no índice de insatisfação; e
- b) No quesito **No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional**, com acréscimo de 8,69% no índice de reprovação.

Dentre as oscilações negativas, destaca-se que os quesitos **Os sistemas corporativos da área meio (TPA, SIGMA, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes; No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação; e A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos** passaram de pontos fortes, em 2014, para oportunidades de melhoria, na pesquisa atual.

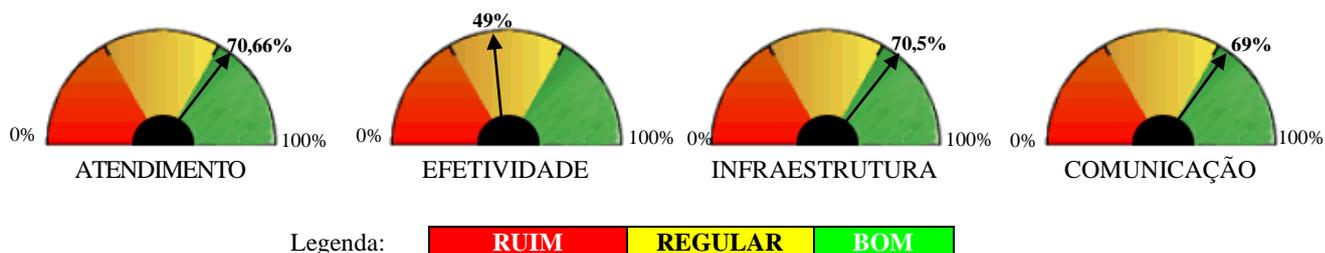
Vale ressaltar que, também na pesquisa de clima organizacional dos servidores, o quesito **O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente**, pela segunda vez consecutiva, permaneceu avaliado com o maior índice de reprovação, registrado em 52,20%.



4 AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

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**. Vale ressaltar que a amostragem de respondentes não chega a ser significativa, se comparada ao grande contingente de usuários que atuam nesta Justiça ou necessitam de seus serviços.

4.1 PAINEL DE INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



4.2 ASPECTOS AVALIADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS*¹

PERSPECTIVA ATENDIMENTO				
	Sempre	Com frequência	Poucas vezes	Nunca
1.0 atendimento é rápido, sem espera excessiva	25,3%	36,14%	36,14%	2,41%
5. O atendimento é cordial	28,92%	36,14%	30,12%	4,82%
6. As informações prestadas são úteis	36,14%	49,4%	13,25%	1,2%
PERSPECTIVA EFETIVIDADE				
	Sempre	Com frequência	Poucas vezes	Nunca
9. O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável	14,46%	22,89%	37,35%	25,3%
10. As decisões são proferidas dentro dos prazos legais	13,25%	50,6%	25,3%	10,84%
11. Há facilidade de acesso ao Magistrado	19,28%	26,51%	37,35%	16,87%
PERSPECTIVA INFRAESTRUTURA				
	Sim	Não		
12. Os espaços são limpos e organizados	87,95%	12,05%		
13. É fácil localizar-se e encontrar os setores internos	67,47%	32,53%		

¹ Todas as afirmativas foram inseridas ou reformuladas para a pesquisa de clima organizacional 2015, razão pela qual não possuem série histórica.



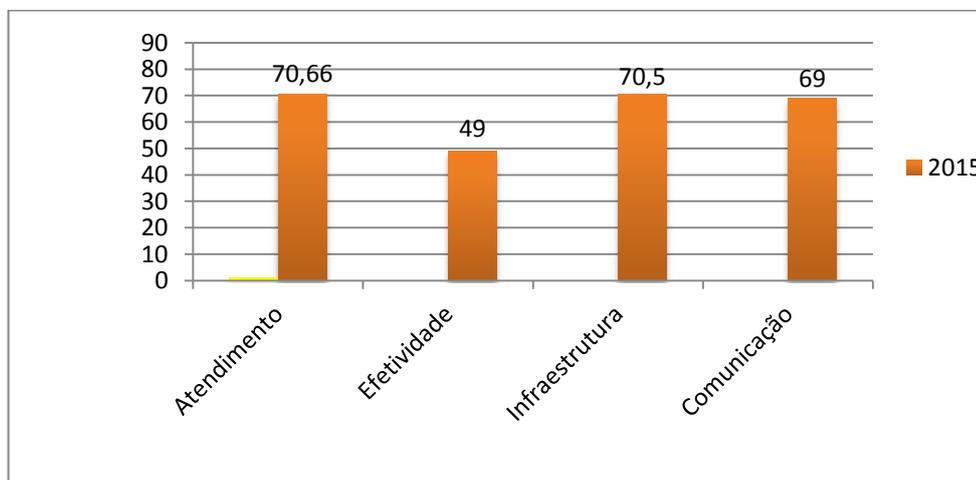
PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

14. O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências	61,45%	38,55%
15. Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.)	66,27%	33,73%
PERSPECTIVA COMUNICAÇÃO		
	Sim	Não
16. O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações	81,93%	18,07%
17. É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.	61,45%	38,55%
18. Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades órgão	78,31%	21,69%
19. Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil	55,42%	44,58%

4.4 INDICADORES DE SATISFAÇÃO E ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Os indicadores são resultantes das médias aritméticas da soma dos percentuais das respostas "Sempre" e "Com frequência", para as perspectivas de *Atendimento* e *Efetividade*, bem como da resposta "Sim" para o caso das perspectivas *Infraestrutura* e *Comunicação*, conforme especificados no Gráfico a seguir:

Gráfico 5
PERSPECTIVAS DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



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



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

4.5 COMENTÁRIOS

O Gráfico 5 demonstra que três das perspectivas avaliadas pelos usuários na pesquisa de satisfação alcançaram bons índices de aprovação, sendo que somente a que se refere à **Efetividade** apresentou índice abaixo da média geral de satisfação.

A melhor avaliação na pesquisa foi para o quesito **Os espaços são limpos e organizados**, com 88% de aprovação, seguido do quesito **As informações prestadas são úteis** (86%) e **O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações** (82%).

Em contrapartida, os quesitos com menores índices de aprovação foram **O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável** (37%), **Há facilidade de acesso ao Magistrado** (46%) e **Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil** (55%).

5 CONCLUSÃO

A presente síntese dos resultados do IX Diagnóstico Institucional da Justiça do Trabalho da 8ª Região demonstra a necessidade de contínuos aperfeiçoamentos na qualidade dos serviços prestados ao jurisdicionado, bem como constata os impactos positivos de melhorias já implementadas por esta instituição.

Todos esses dados permanecerão sendo de grande importância para apoio à tomada de decisão, no sentido de se buscar soluções viáveis, inovadoras e efetivas para atuação nas oportunidades de melhoria diagnosticadas nas pesquisas.

Para consultas mais detalhadas, os resultados da pesquisa de clima dos magistrados e servidores e da pesquisa de satisfação dos usuários da Justiça do Trabalho da 8ª Região estão disponíveis no Relatório do IX Diagnóstico Institucional, no portal do TRT8 (www.trt8.jus.br).