



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

RESULTADOS DO X DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 21 de novembro a 19 de dezembro de 2016

Belém – Pará
2017



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

RESULTADOS DO X DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 21 de novembro a 19 de dezembro de 2016

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

KAREN LARYSSA CRUZ TELES
Pesquisadora – Estagiária 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 décima edição foi realizada no período de 21 de novembro a 19 de dezembro de 2016, 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 valiosas, que servirão para gerar soluções viáveis e efetivas para os problemas constatados.



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

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.*

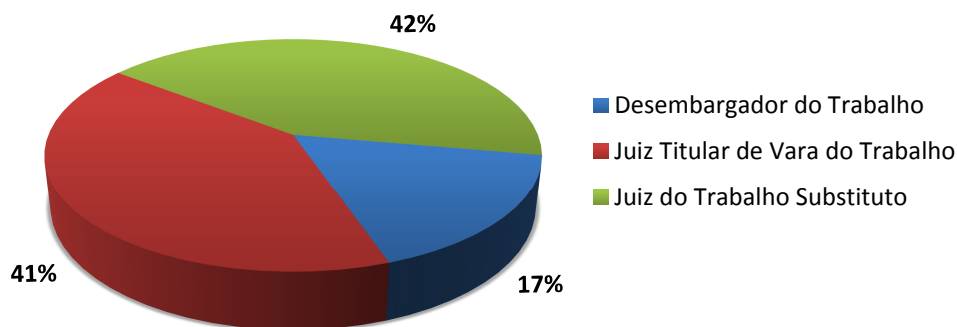
2 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos magistrados foi aplicada por meio de questionário eletrônico e contou com a participação de **59 magistrados**, amostra que representa cerca de **50%** do total de magistrados em atividade no período de realização da pesquisa.

3 PERFIL DOS MAGISTRADOS QUE RESPONDERAM

3.1 CARGO

Gráfico 1 - Identificação dos cargos dos Magistrados

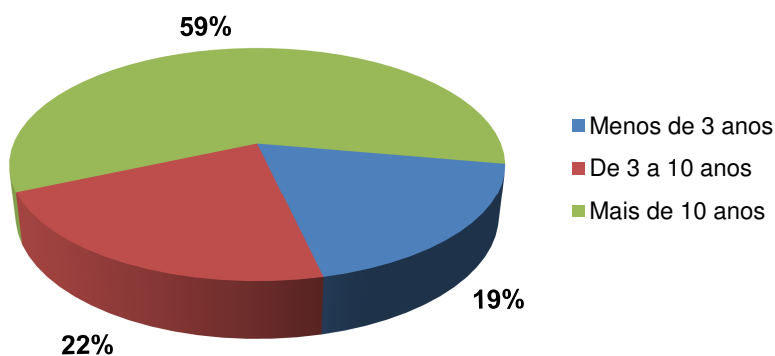


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.



3.2 TEMPO DE SERVIÇO

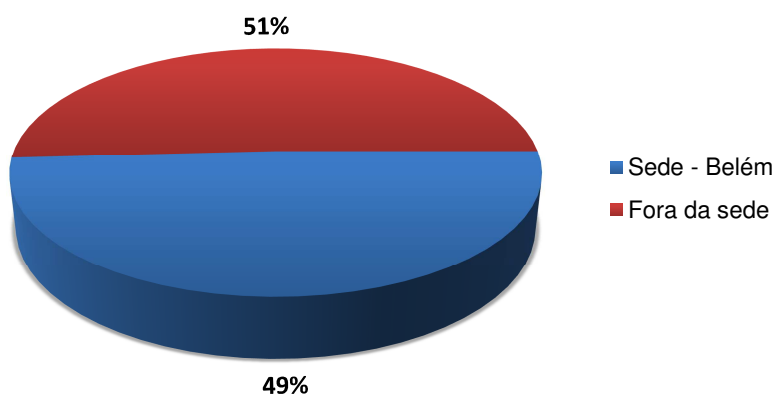
Gráfico 2 - Identificação do Tempo de Serviço dos Magistrados



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

3.3 ÁREA DE ATUAÇÃO

Gráfico 3 - Identificação da área de atuação dos Magistrados



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.



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 1 – Afirmativas classificadas como Pontos Fortes na Pesquisa dos Magistrados

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	APROVAÇÃO
1º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	77,96%
2º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	77,96%
3º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	76,27%
4º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc).	76,27%
5º Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	72,88%
6º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	71,18%
7º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	69,49%
8º O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	64,41%
9º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	62,71%
10º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.*	61,10%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

*Obs.: Para o cálculo dos índices de avaliação deste quesito, não foi considerado o quantitativo de respondentes que optou pela alternativa *Não se Aplica*.

Quadro 2 – Afirmativas classificadas como Oportunidades de Melhoria na Pesquisa dos Magistrados

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1º O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	83,05%
2º Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	71,19%
3º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	67,80%
4º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	67,79%
5º O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado.	62,71%
6º A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	62,71%
7º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	62,71%
8º Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro.	61,01%
9º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	59,32%
10º No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	59,32%

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



11º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	57,63%
12º Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	57,62%
13º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	50,84%
14º A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.	49,15%
15º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	44,06%
16º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	42,37%
17º No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	40,68%
18º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	38,98%
19º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	33,89%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

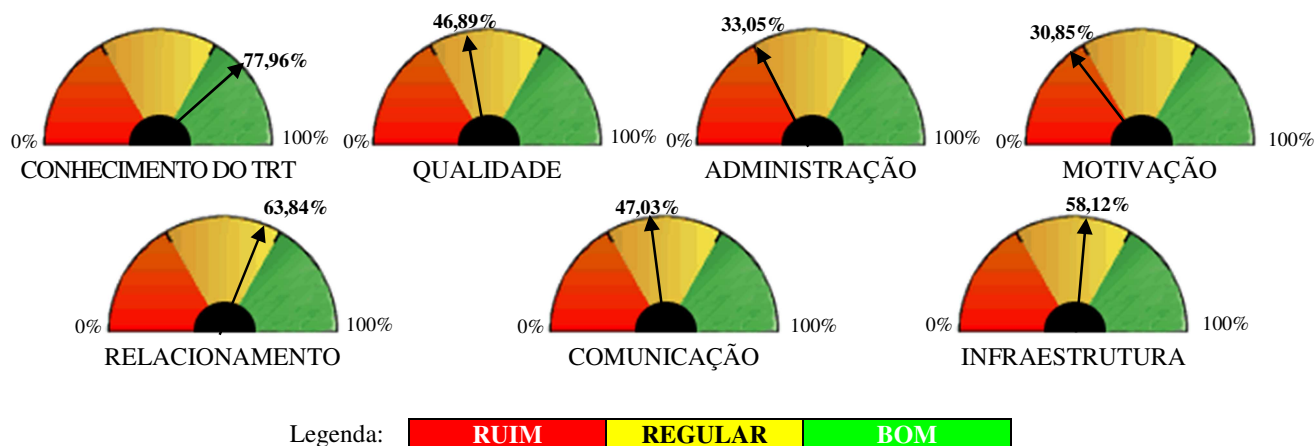
Das 29 afirmativas que constavam no questionário, **10 (dez) tiveram avaliação positiva**, sendo que os itens *Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo* e *Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8* apresentaram igual pontuação em 77,96%, obtendo o primeiro lugar.

O quesito pior avaliado permanece sendo, no terceiro ano consecutivo, *O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente*, com índice de reprovação **superior a 83%**, embora apresentando queda de 7,27% em relação à pesquisa do ano anterior.

4.2 PAINEL DE INDICADORES

A Figura 1 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.

Figura 1 - Painel de Indicadores de Clima dos Magistrados



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.



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

A perspectiva *Conhecimento do TRT* obteve novamente o maior índice de aprovação (**77,96%**) na pesquisa de clima dos magistrados. Ambos os quesitos dessa perspectiva apresentam incremento, com destaque para o item *Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8*, que apresentou acréscimo de 8,6% em relação à pesquisa do ano anterior.

A perspectiva *Qualidade* apresentou avaliação geral de **46,89%**, com incremento de 8,99% 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 aumentou 6,76% em relação à pesquisa anterior.

Nessa mesma perspectiva, ressalta-se a avaliação negativa do indicador *Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância*, que apresentou queda de 10,12%, passando de 67,74% para 57,62% e mudando da categoria de *Pontos Fortes* para *Oportunidades de Melhoria*. Outro quesito que merece destaque é *O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente*, que mesmo permanecendo como item pior avaliado na pesquisa de clima, apresentou novo incremento de 5,57% no índice de aprovação, em relação a 2015.

A perspectiva *Administração* também permaneceu abaixo do índice de aprovação, com **33,05%**, embora tenha obtido acréscimo de 3,22% em relação à avaliação de 2015. O destaque positivo foi para o quesito *No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal*, que apresentou acréscimo de 14,55% no índice de aprovação. Em contrapartida, o quesito *A correção regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho* recebeu avaliação de 32,2%, decrescendo 8,12% em relação ao ano anterior.

A perspectiva *Motivação* permanece com avaliação negativa em todos os indicadores, com avaliação geral de **30,85%**, embora tendo obtido acréscimo de 7,95% em comparação ao ano de 2015. Ainda que tenha continuado como a perspectiva de menor avaliação positiva dentre as demais, todos os quesitos que a compõem apresentaram melhoras em seus respectivos índices. Os destaques são para o indicador *Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho*, que apresentou incremento de 12,61% no índice de aprovação, bem como para o indicador *Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço*, com aumento de 9,7%, em relação ao ano anterior.

A perspectiva *Relacionamento interpessoal* apresentou avaliação positiva geral de **63,84%**, com aumento de 3,09% em relação à pesquisa anterior. Entretanto, houve destaque negativo para o indicador *A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa*, que decresceu 4,71%. Os destaques positivos foram para o indicador *No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe*, que acresceu 5,3%, e para o quesito *Sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho*, que, embora tenha permanecido com avaliação negativa, obteve aumento de 8,66% na comparação com o ano de 2015.

Na perspectiva *Comunicação*, a avaliação geral registrou **47,03%**. Ainda que abaixo do índice de aprovação, este percentual representa o incremento de 8,33% na comparação com o ano anterior. Vale ressaltar que todos os índices que compõem esta perspectiva apresentaram acréscimo, com destaque para o indicador *Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias*, que registrou 38,98%, representando incremento de 13,18% em relação à última pesquisa.



Outro destaque foi para o indicador ***O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado***, que, embora tenha recebido avaliação negativa de 35,59%, continuou apresentando aumento em relação ao ano anterior, com acréscimo de 11,4%.

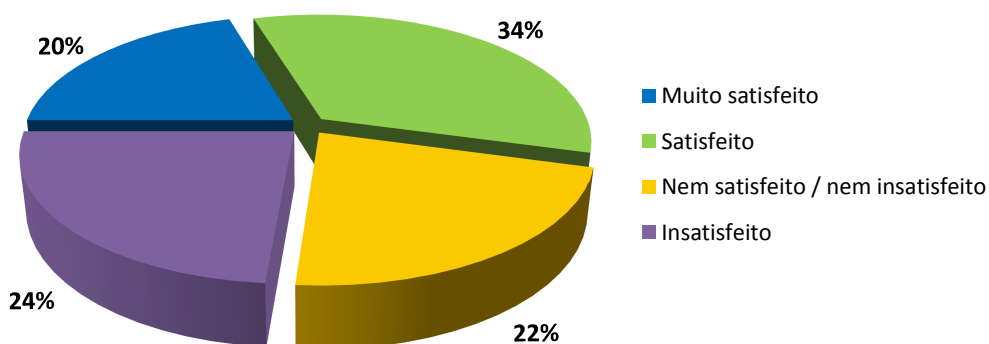
Por fim, a perspectiva ***Infraestrutura física e tecnológica*** permaneceu com avaliação abaixo do índice de aprovação, com **58,12%**, embora tenha registrado aumento de 8,82% em comparação à pesquisa anterior. O destaque positivo foi para o indicador ***Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho***, que registrou avaliação positiva de 62,71%, com incremento de 15,7%, passando da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*. Outro destaque foi para o quesito ***Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro***, que, embora recebendo avaliação negativa de 38,98%, apresentou incremento de 18,02% em relação ao ano anterior.

Vale ressaltar que o indicador ***O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente*** registrou, pela primeira vez, avaliação positiva de 61,10%, que a fez passar da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*. Destaque-se, também, o indicador ***Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes***, que permanece em crescimento no índice de aprovação, passando de 43,55% para 50,85%, com 7,30% 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 **54%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 4 - Avaliação do nível de Satisfação dos Magistrados

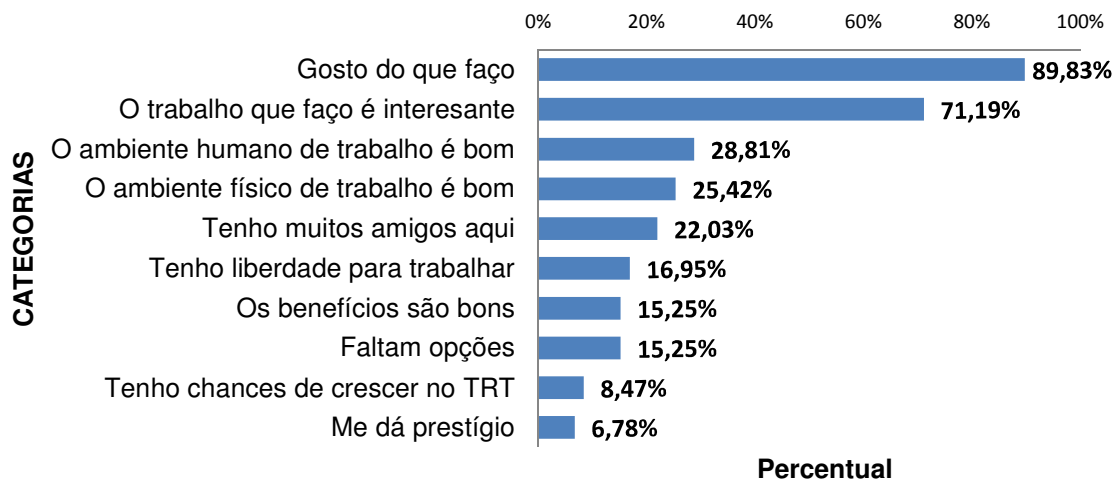


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

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 5 demonstra que, apesar dos problemas identificados, a maioria dos respondentes que declarou estar satisfeita em trabalhar no TRT8 afirma que gosta do que faz (89,83%) e acha seu trabalho interessante (71,19%).



Gráfico 5 – Avaliação das Razões de Satisfação dos Magistrados



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

Em síntese, de acordo com os resultados da pesquisa, a **qualidade**, a **administração**, a **motivação**, a **comunicação** e a **infraestrutura** são áreas que estão impactando negativamente no clima dos magistrados, atingindo o índice de insatisfação de 24%, que somado aos respondentes que se mostraram indiferentes (nem satisfeito/nem insatisfeito), com 22%, perfazem o total de **46%** dos respondentes (Gráfico 4), 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 tabela e gráfico a seguir:

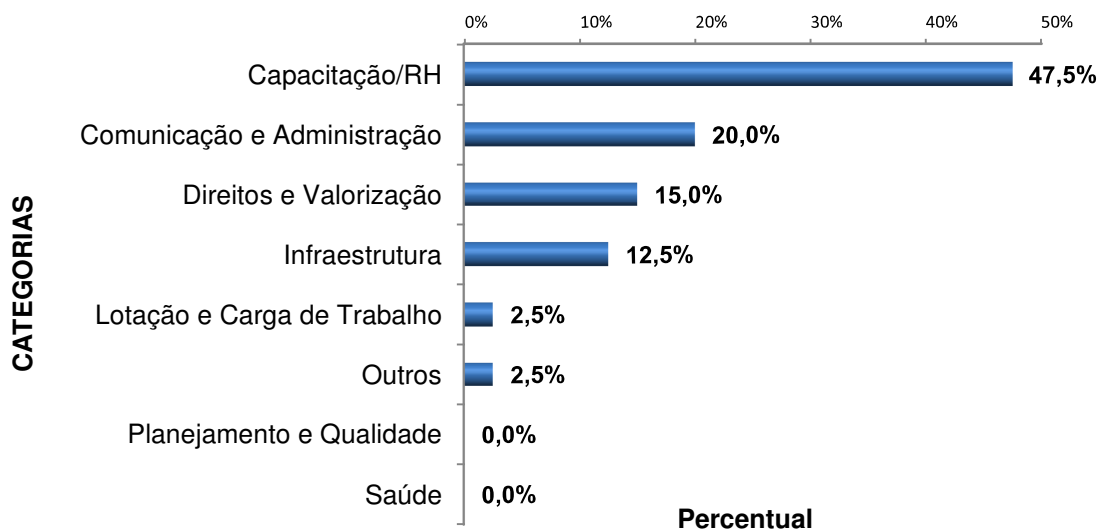
Tabela 1 – Avaliação dos Magistrados para melhoria do clima por categoria

Categoria	Quantidade
Direitos e Valorização	19
Comunicação e Administração	8
Lotação e Carga de Trabalho	6
Infraestrutura	5
Planejamento e Qualidade	1
Saúde	1
Capacitação/RH	0
Outros	0
Total	40

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.



Gráfico 6 – Percentual das sugestões dos Magistrados para melhoria do clima por categoria



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

Conforme demonstrado no Gráfico 6, pouco menos da metade (47,5%) do total das sugestões auferidas na pesquisa dizem respeito a *Direitos e Valorização*, com ênfase na valorização efetiva do Primeiro Grau de Jurisdição, no diálogo, respeito e tratamento isonômico entre os magistrados, considerando inclusive o contexto que, atualmente, a Justiça do Trabalho está enfrentando.

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

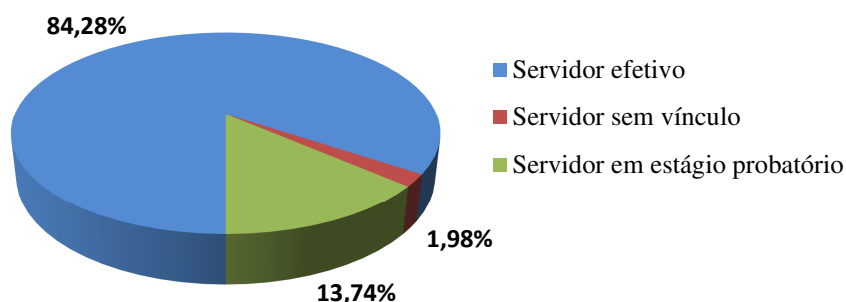
1 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos servidores foi aplicada por meio de questionário eletrônico, disponível na *intranet* e via correio eletrônico. Nesse sentido, 808 servidores responderam a pesquisa, o que representa uma amostra em torno de **60%** do total de servidores.

2 PERFIL DOS SERVIDORES

2.1 VÍNCULO

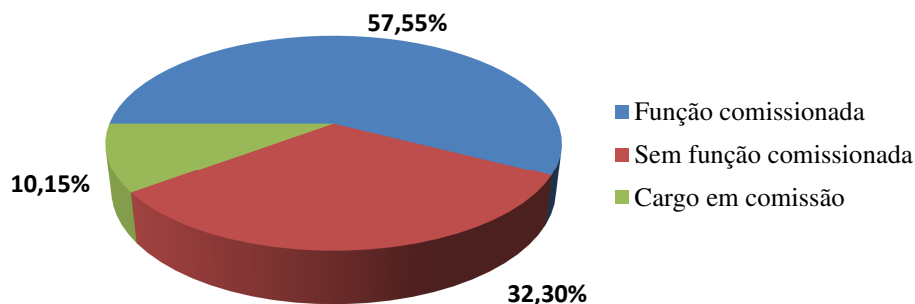
Gráfico 1 - Identificação dos cargos dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

2.2 FUNÇÃO

Gráfico 2 - Identificação das Funções dos Servidores

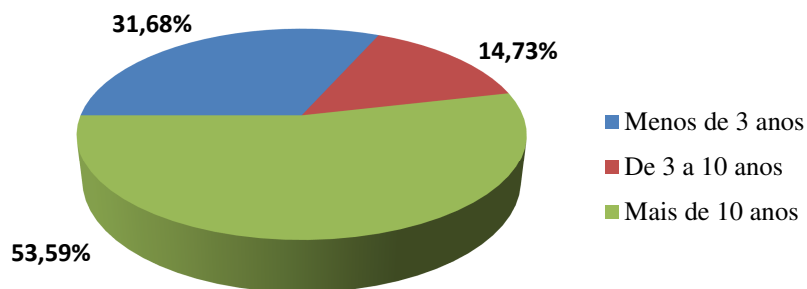


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.



2.3 TEMPO DE SERVIÇO

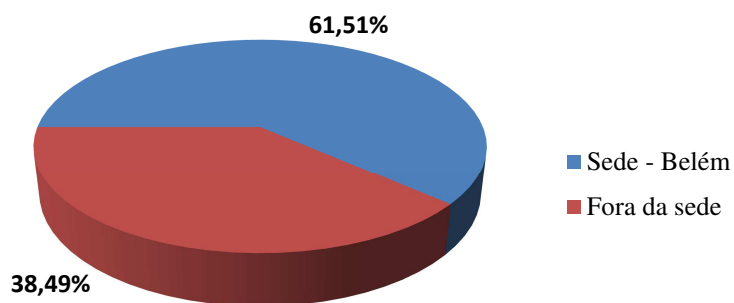
Gráfico 3 - Identificação do Tempo de Serviço dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

2.4 ESPAÇO GEOGRÁFICO

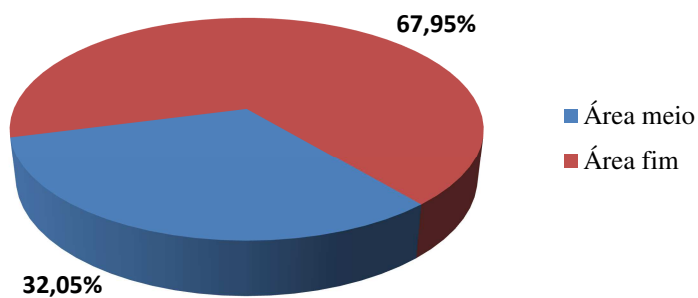
Gráfico 4 - Identificação do Espaço Geográfico dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

2.5 ÁREA DE ATIVIDADE

Gráfico 5 - Identificação da Área de Atividade dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.



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 1 – Afirmativas classificadas como Pontos Fortes na Pesquisa dos Servidores

AFIRMATIVAS DA PESQUISA		APROVAÇÃO
1º	Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.).	88,24%
2º	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	84,91%
3º	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	82,68%
4º	No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	81,68%
5º	Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	81,31%
6º	No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	80,94%
7º	Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	80,20%
8º	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	79,21%
9º	No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	78,97%
10º	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	78,84%
11º	Os sistemas corporativos da área meio (TPA, SIGMA, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.*	77,82%
12º	Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	74,75%
13º	O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	74,62%
14º	A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos.	73,40%
15º	Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.*	72,93%
16º	O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.**	72,85%
17º	Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro.	72,40%
18º	Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	72,28%
19º	Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	71,28%
20º	Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo.	71,04%
21º	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	70,30%
22º	Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias.	69,43%
23º	No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação.	67,08%
24º	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	66,46%
25º	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	62,63%
26º	No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	62,50%
27º	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	62,38%
28º	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	60,52%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.



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

*Obs.: Para o cálculo dos índices de avaliação deste quesito, não foi considerado o quantitativo de respondentes que optou pela alternativa *Não se Aplica*.

**Obs.: Para o cálculo dos índices de avaliação deste quesito, não foi considerado o quantitativo de respondentes que optou pela alternativa *Não se Aplica*. Considerou-se, para tanto, a alternativa *Não tenho Opinião* como sendo a Diferença entre o total de respondentes das alternativas *Não se Aplica* e *Não tenho Opinião* e o total de respondentes da Área Meio (que não fazem utilização desta ferramenta).

Quadro 2 – Afirmativas classificadas como Oportunidades de Melhoria na Pesquisa dos Servidores

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1º O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	40,60%
2º Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	38,49%
3º Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas.	36,63%
4º No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	34,90%
5º A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	34,04%
6º No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	33,66%
7º O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor.	32,68%
8º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	30,08%
9º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	29,08%
10º Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	26,74%
11º A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	25,62%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

Das **39 afirmativas** que constaram no questionário dos servidores, **28 (vinte e oito) tiveram avaliação positiva**, sendo que **11 desses quesitos** constavam como *Oportunidades de Melhoria*, no ano de 2015, e passaram para *Pontos Fortes*, em 2016, representando um resultado histórico de tendência positiva na Pesquisa de Clima dos Servidores. O item melhor avaliado permaneceu sendo *Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.)*, com **88,24%** de aprovação.

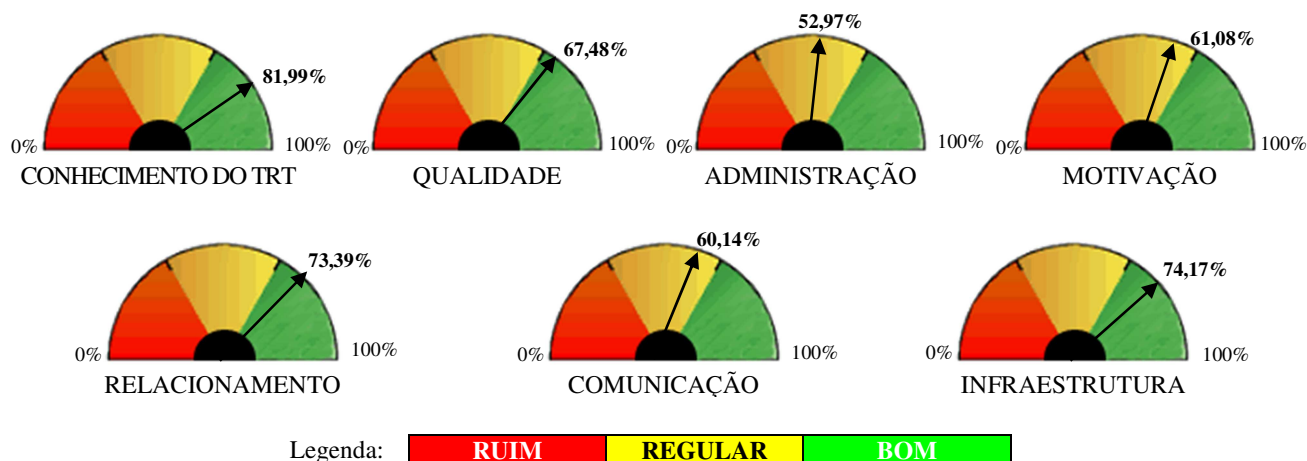
O quesito *O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente* permaneceu sendo o item pior avaliado, com índice de **reprovação de 40,6%**, embora tenha apresentado decréscimo de **11,4%** em relação ao ano anterior. Vale ressaltar que todos os quesitos que permaneceram como *Oportunidades de Melhoria* apresentaram queda nos índices de reprovação.

3.2 PAINEL DE INDICADORES

A Figura 1 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.



Figura 1 - Painel de Indicadores de Clima dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

A perspectiva *Conhecimento do TRT* permaneceu com avaliação positiva, em **81,99%**, com incremento de 3,25% em relação a 2015. Todos os quesitos obtiveram acréscimo nos índices, com destaque para o indicador *Conheço a missão, visão de futuro e os valores institucionais do TRT8*, que cresceu **4,55%**. Esta perspectiva continuou sendo a melhor avaliada na pesquisa de clima dos servidores.

A perspectiva *Qualidade* apresentou aumento em todos os indicadores que a compõem, sendo que a avaliação geral teve incremento de **13,18%** em relação ao ano anterior. O maior destaque positivo foi para o indicador *No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional*(*), com acréscimo de **18,41%**. Contudo, vale frisar o significativo **incremento** nos percentuais de aprovação de quase todos os quesitos:

- ✓ Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional (17,12%);
- ✓ No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo (15,99%) (*);
- ✓ A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos (14,67%) (*);
- ✓ Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho (13,78%) (*);
- ✓ No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado (12,01%);
- ✓ O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente (11,50%).

(*) Migraram de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*.

Na perspectiva *Administração*, o índice permaneceu com avaliação negativa, porém cresceu positivamente 10,7% em relação à última pesquisa. O destaque positivo foi para o quesito *No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação*, que obteve incremento de **7,64%**, passando de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*. Embora os demais indicadores dessa perspectiva tenham permanecido negativos, destaca-se também o **incremento** nos percentuais de aprovação dos mesmos:



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

- ✓ No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal (13,29%);
- ✓ Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas (11,18%).

Na perspectiva **Motivação**, a avaliação geral passou de negativa em 2015 (55,3%) para positiva em 2016 (**61,08%**). Os destaques positivos foram para os indicadores **Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas**, que cresceu **13,25%**, e **Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço**, com aumento de **11,49%**, com ambos passando da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*.

A perspectiva **Relacionamento interpessoal** obteve significativo incremento em todos os indicadores, com avaliação geral positiva passando de 61,62%, em 2015, para **73,39%**, em 2016, registrando **11,77%** de aumento. Dentre os quesitos com **maior incremento** nos percentuais de aprovação, em relação à pesquisa anterior, estão:

- ✓ No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições (17,36%);
- ✓ Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho (12,66%);
- ✓ Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias (14,23%) (*).

(*) Migrou de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*.

A perspectiva **Comunicação** obteve incremento em todos os indicadores, com avaliação geral passando de negativa (47,61%), em 2015, para positiva (**60,14%**), em 2016, com o indicador **Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)** mantendo-se como o item melhor avaliado da pesquisa. Embora os demais quesitos desta perspectiva tenham sido avaliados negativamente, permanecendo como *Oportunidades de Melhoria*, vale destacar o **incremento** no índice de aprovação ocorrido em cada um deles:

- ✓ Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias (18,24%);
- ✓ A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo (13,51%);
- ✓ O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor (11,60%).

Na perspectiva **Infraestrutura** (física e tecnológica), a maioria dos indicadores apresentou acréscimo, fazendo a aprovação geral passar de 62,94%, em 2015, para **74,17%**, em 2016. Os destaques positivos são para os indicadores: **O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente**, que obteve **72,85%** de avaliação positiva, bem como para os quesitos **Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes**, que cresceu **15,31%** em relação à pesquisa anterior, e **Os sistemas corporativos da área meio (TPA, SIGMA, MENTORH etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes**, com avaliação positiva de **77,82%**, com todos esses quesitos migrando de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*.

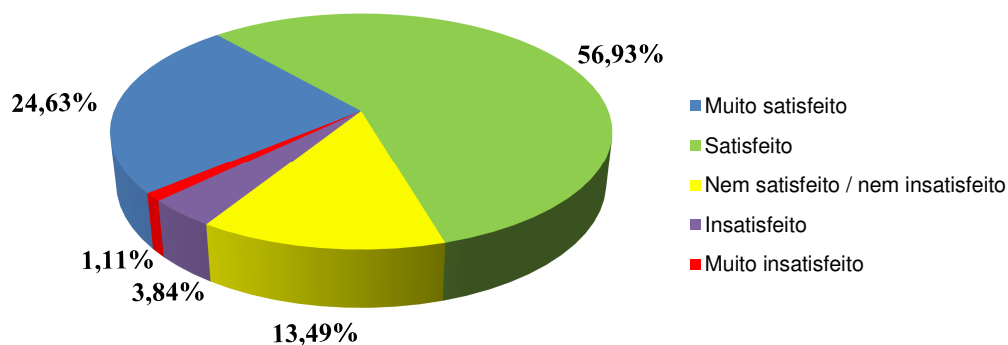


4

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

O fato de que diversas oportunidades de melhoria, evidenciadas no ano de 2015, passaram a merecer avaliação positiva em 2016 está refletido no significativo índice geral de satisfação dos servidores com o trabalho no TRT8, que foi registrado em **81,56%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 6 - Avaliação do nível de Satisfação dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

Assim como na pesquisa dos magistrados, o questionário dos servidores procurou identificar as razões da 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 (76,24%), e porque o ambiente humano de trabalho é bom (60,64%).

Gráfico 7 - Avaliação das Razões de Satisfação dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.



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

Em síntese, embora tenha havido queda em todos os índices de reprovação dos quesitos, os resultados da pesquisa dos servidores indicam que as questões mais problemáticas continuam envolvendo:

- ✓ o volume de trabalho que impede que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente;
- ✓ a preocupação ainda insuficiente em relação à saúde do servidor e à qualidade de vida no trabalho;
- ✓ melhor definição de critérios para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas;
- ✓ o medo de punições por expressarem seus pontos de vista;
- ✓ a necessidade de um canal aberto para diálogo com a Administração do TRT8;
- ✓ maior eficácia da comunicação institucional;
- ✓ o tempo para dedicação ao desenvolvimento profissional;
- ✓ necessidade de maior participação nos processos de melhoria da gestão do Tribunal;
- ✓ clareza por parte da chefia acerca das possibilidades futuras dentro do setor.

Essas são questões que mais influenciam negativamente o clima organizacional dos servidores, motivo pelo qual continuam a 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 da tabela e do gráfico a seguir:

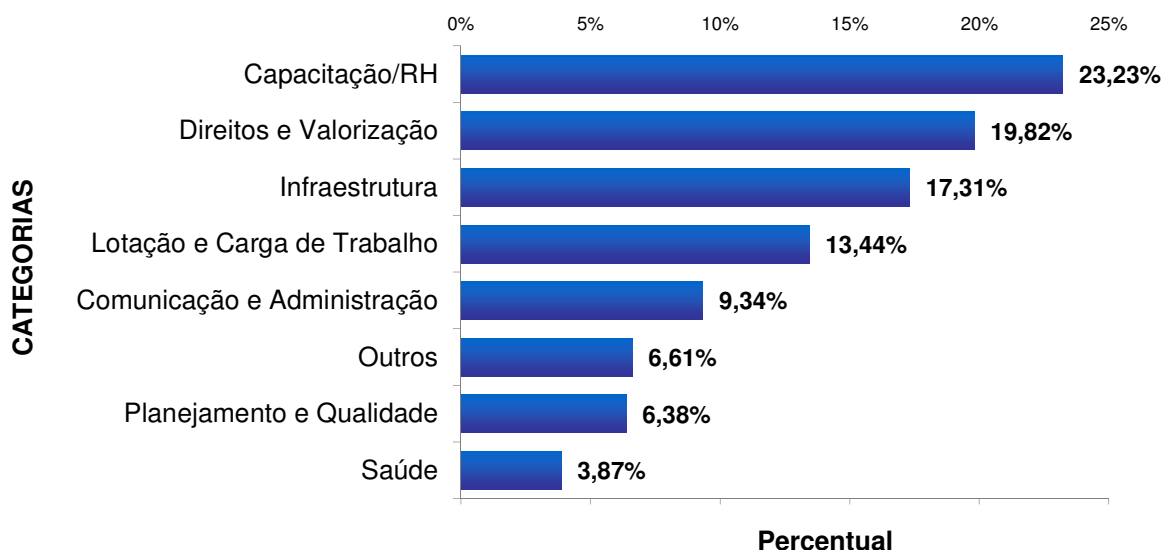
Tabela 1 - Avaliação dos Servidores para melhoria do clima por categoria

Categorias	Quantidade
Direitos e Valorização	102
Comunicação e Administração	87
Lotação e Carga de Trabalho	76
Infraestrutura	59
Planejamento e Qualidade	41
Saúde	29
Capacitação/RH	28
Outros	17
Total	439

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.



Gráfico 8 - Percentual das sugestões dos Servidores para melhoria do clima por categoria



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

Conforme demonstrado no Gráfico 8, 43,05% do total das sugestões auferidas na pesquisa dos servidores dizem respeito a questões de *Capacitação e Recursos Humanos* e *Direitos e Valorização*. Dentre as opiniões, os quesitos que mais se destacaram foram:

- a) a valorização e respeito aos servidores;
- b) a definição de critérios objetivos para obtenção de funções comissionadas e cargos em comissão, sobretudo com uso dos princípios da Gestão por Competência e da meritocracia;
- c) a maior atenção aos servidores lotados fora da Sede, sobretudo em relação às suas demandas quanto à melhoria e transparência nos processos de remoção, participação em cursos e demais eventos de capacitação, expansão de convênios e atendimento na área da saúde, bem como reforma nas instalações físicas das unidades judiciárias;
- d) o aumento e atualização salarial;
- e) a melhor comunicação entre a Administração e os servidores, assim como entre os setores;
- g) o melhor planejamento e distribuição de tarefas por parte dos gestores, aumentando a qualidade na prestação jurisdicional e diminuindo a sobrecarga de trabalho da equipe;
- h) a reposição do quadro de pessoal.

A parte final deste documento, a seguir, 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 em relação aos serviços prestados 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, a partir da edição de 2015, é direcionada a todo o jurisdicionado que atua nesta Justiça Especializada, por meio da aplicação de formulário online disponibilizado no portal do TRT da 8ª Região, apresenta 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 tem 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, ainda, 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). Assim como a análise do clima organizacional, os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários fornecem importantes subsídios para o desenvolvimento de novas ferramentas gerenciais para os diversos setores do Tribunal.



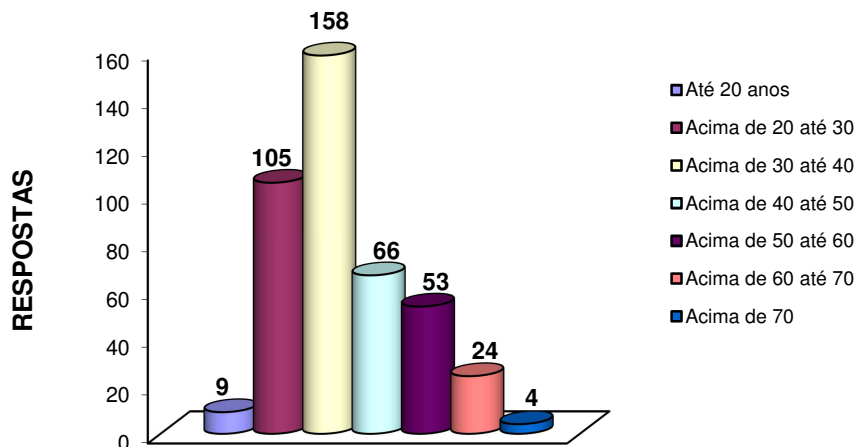
2 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de satisfação dos usuários foi aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizado no portal do TRT8 e contou com a participação de 419 usuários, com incremento de mais de 80% no número de respondentes, em relação à pesquisa anterior, na qual participaram apenas 83 usuários. A amostragem de respondentes passou a ser mais significativa, embora ainda abaixo da média, ao se considerar o 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 30 até 40 anos, correspondente a 37,71%, seguida da faixa etária acima de 20 até 30 anos, com 25,06%, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 1 – Identificação dos Usuários por Faixa Etária

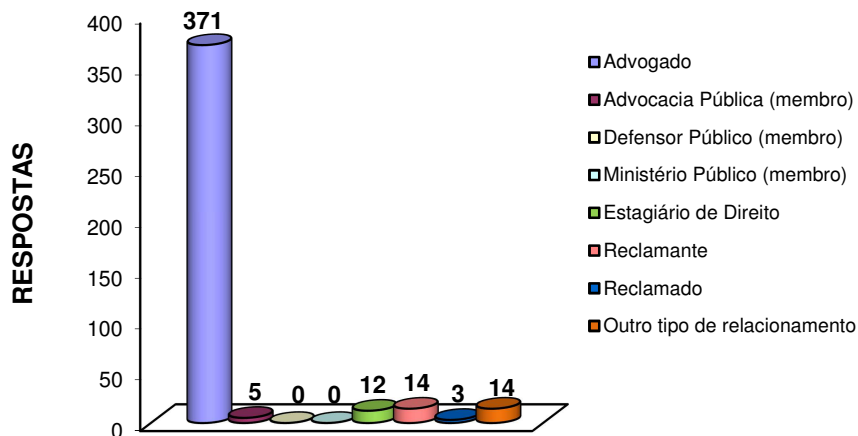


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

Em conformidade com o tipo de relacionamento com o órgão, o segmento de usuários respondentes de maior índice foi de *Advogados*, com 88,54%, em torno de 21% a maior em relação ao ano anterior, seguido pelos segmentos de *Reclamantes* e *Usuários com outro tipo de relacionamento com o órgão*, ambos com 3,34%, demonstrados a seguir:



Gráfico 2 – Identificação dos Usuários por Segmento



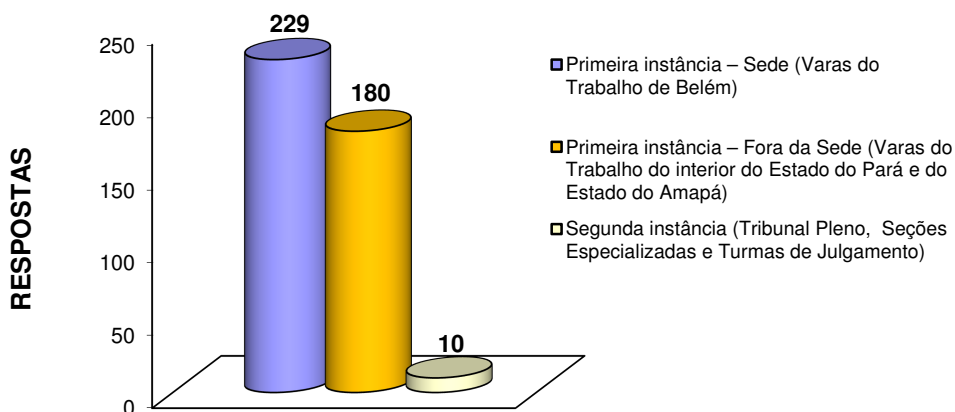
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

4

ÓRGÃOS AVALIADOS POR SEGMENTO

Quanto aos órgãos judiciários avaliados por segmento pelos usuários, 97,61% das unidades judiciárias são da Primeira instância, sendo 54,65% localizadas na Sede e 42,96% localizadas fora da Sede; e 2,39% é referente às unidades judiciárias pertencentes à Segunda instância, conforme resultados especificados no gráfico a seguir:

Gráfico 3 – Identificação dos Órgãos Avaliados por Segmento



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.



5 ASPECTOS GERAIS DO TRT DA 8ª REGIÃO

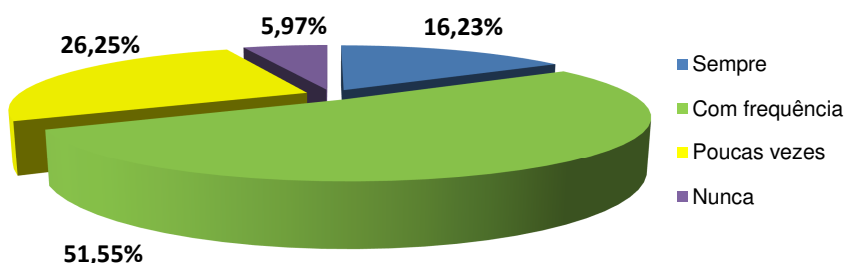
Quanto aos demais aspectos avaliados na pesquisa dos usuários, os quesitos foram subdivididos em quatro amplas áreas, a saber: atendimento prestado pelos servidores do órgão, prestação jurisdicional dos magistrados, condições das instalações físicas e acesso à justiça e comunicação do órgão, cujo detalhamento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

5.1 AVALIAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO

a) CELERIDADE NO ATENDIMENTO

A afirmativa *O atendimento é rápido, sem espera excessiva* teve aprovação de 67,78% (*Sempre e Com frequência*), com acréscimo de 6,34% em relação a 2015, o que demonstra a melhora na avaliação positiva no aspecto da celeridade no atendimento ao público. Em contrapartida, o percentual de rejeição de 32,22% (*Poucas vezes e Nunca*) demonstra que continuam a ser necessárias implementações de procedimentos que busquem agilizar o atendimento.

Gráfico 4 – Avaliação da Celeridade no Atendimento



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

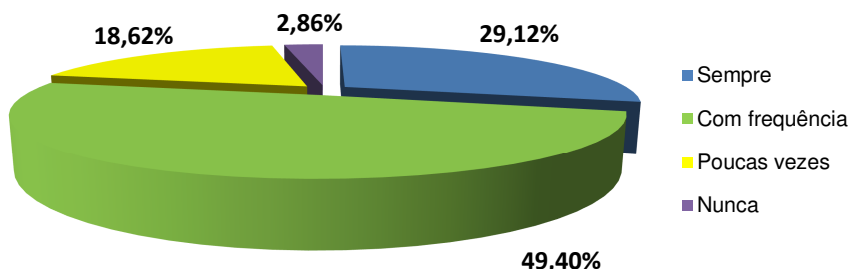
b) CORDIALIDADE NO ATENDIMENTO

A percepção em relação à afirmativa *O atendimento é cordial* apresentou acréscimo de 13,46% na avaliação positiva em relação ao ano anterior, alcançando 78,52% de aprovação, somados os itens *Sempre e Com frequência*.

Embora o quesito tenha sido bem avaliado, ressalta-se que foram significativas as sugestões de usuários relacionadas à melhoria no atendimento ao público, especialmente quanto à cordialidade para com o jurisdicionado.



Gráfico 5 – Avaliação da Cordialidade no Atendimento

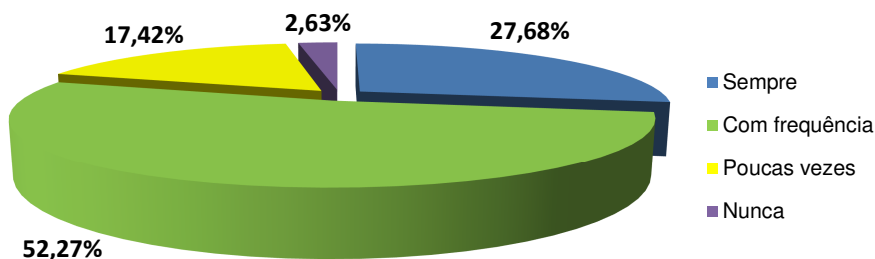


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

c) **UTILIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS**

A afirmativa *As informações prestadas são úteis* foi avaliada positivamente pelos usuários, atingindo 79,95% (*Sempre e Com frequência*), porém apresentando queda de 5,59% em relação ao índice de aprovação do ano de 2015.

Gráfico 6 – Avaliação da Utilidade das Informações Prestadas



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

5.2 **EFETIVIDADE DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL**

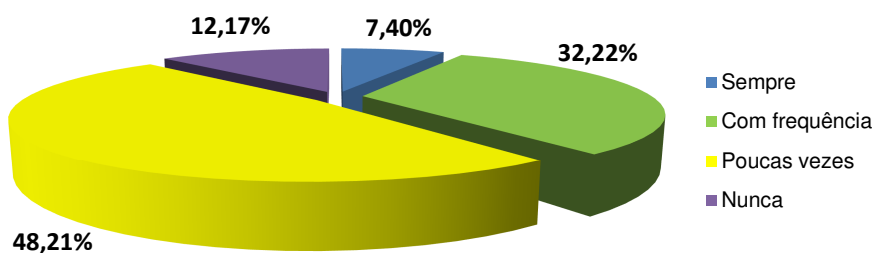
a) **CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DAS AUDIÊNCIAS/SESSÕES**

A afirmativa *O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável* permaneceu com elevado índice de reprovação, atingindo 60,38%, embora com leve decréscimo de 2,27% em relação à última pesquisa. O índice continua a demonstrar a necessidade de adequações por parte das unidades judiciárias para cumprimento razoável dos horários estabelecidos.

Vale ressaltar a grande ocorrência de sugestões, dentre os respondentes, para melhorias na gestão das pautas de audiências, com o fim de evitar atrasos muito prolongados, diminuição do tempo de espera dos usuários, bem como baixar o número de adiamento de audiências.



Gráfico 7 – Avaliação do Cumprimento do Horário das Audiências/Sessões

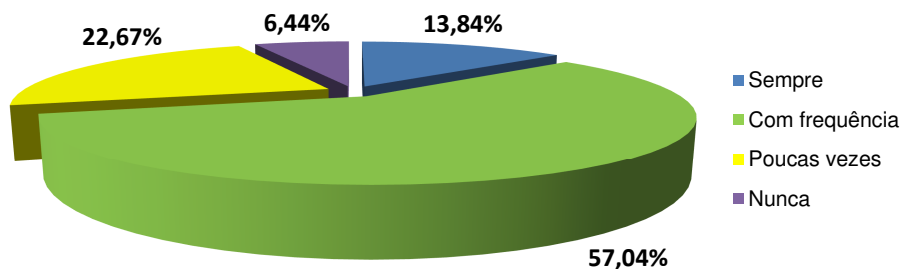


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

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

A afirmativa *As decisões são proferidas dentro dos prazos legais* obteve novamente avaliação positiva por parte dos usuários, com aprovação de 70,88%, apresentando incremento de 7,03% e confirmando o contínuo empenho dos órgãos judiciais na busca da prestação jurisdicional mais célere.

Gráfico 8 – Avaliação do Proferimento das Decisões nos Prazos Legais



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

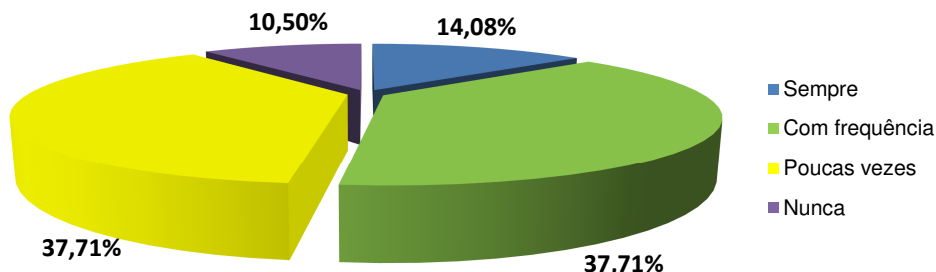
c) **FACILIDADE DE ACESSO AO MAGISTRADO**

A afirmativa *Há facilidade de acesso ao Magistrado* apresentou decréscimo de 6% no índice de reprovação, registrado em 48,21% e, ao mesmo tempo, recebeu incremento na avaliação positiva, com índice de 51,79%, demonstrando leve melhora na avaliação das condições de acesso ao Magistrado.

Entretanto, uma vez que o índice de reprovação ainda representa quase a metade de respondentes da pesquisa, muitas melhorias podem, ainda, ser implementadas, no sentido de facilitar o acesso do jurisdicionado aos Magistrados.



Gráfico 9 – Avaliação da Facilidade de Acesso ao Magistrado



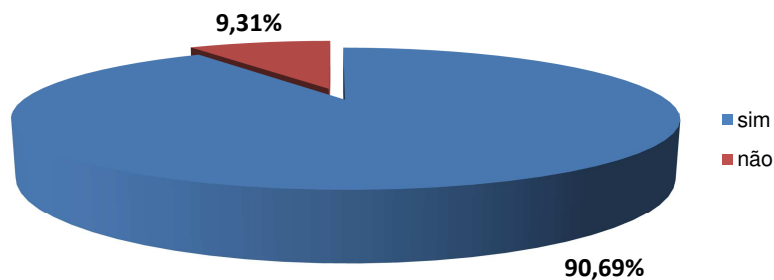
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

5.3 AVALIAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS INSTALAÇÕES FÍSICAS, DESLOCAMENTO E ACESSO

a) ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA DOS ESPAÇOS

O quesito *Os espaços são limpos e organizados* permaneceu com avaliação positiva dentre os usuários, obtendo 90,69%, com aumento de 2,74% no índice de aprovação, confirmando mais uma vez o empenho da instituição em oferecer lugares apropriados para seus usuários. Vale ressaltar, igualmente, que o índice demonstra a colaboração dos usuários em manter organizados os espaços oferecidos para atuação nesta Justiça.

Gráfico 10 – Avaliação da Organização e Limpeza dos Espaços



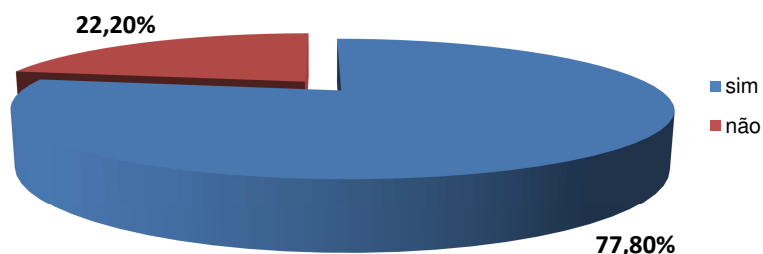
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

b) LOCALIZAÇÃO DOS SETORES INTERNOS

A afirmativa *É fácil localizar-se e encontrar os setores internos* continua sendo avaliada positivamente pelos usuários, com incremento de 10,33% em relação à pesquisa anterior, tendo obtido 77,8% de aprovação. Isso demonstra que a comunicação visual e a prestação de informações por parte dos funcionários responsáveis pelo atendimento permanecem sendo importantes para situar os usuários nas dependências da instituição.



Gráfico 11 – Avaliação da Localização dos Setores Internos

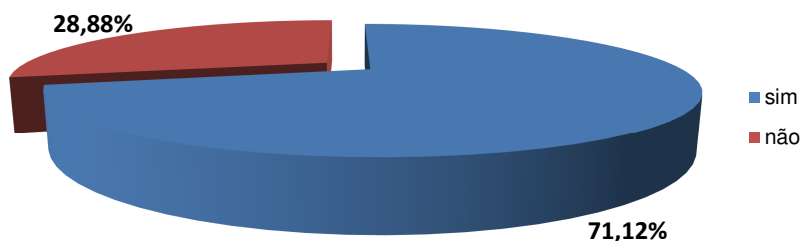


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

c) ACESSIBILIDADE NOS AMBIENTES DO TRT8

Os usuários avaliaram positivamente a afirmativa *O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências*, com o índice de 71,12% de aprovação, tendo obtido incremento de 9,67% em relação ao ano de 2015.

Gráfico 12 – Avaliação da Acessibilidade nos Ambientes do TRT8



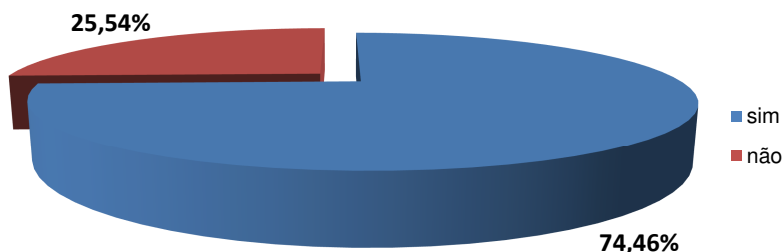
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

d) FACILIDADE DE ACESSO AOS SERVIÇOS DO ÓRGÃO

A afirmativa *Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.)* recebeu avaliação positiva, com índice de aprovação de 74,46% e incremento de 8,19% em comparação com o ano anterior. Este quesito, que trata da busca de expansão de acesso aos serviços do órgão, está em estreita 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”.



Gráfico 13 – Avaliação da Facilidade de Acesso aos Serviços do TRT8



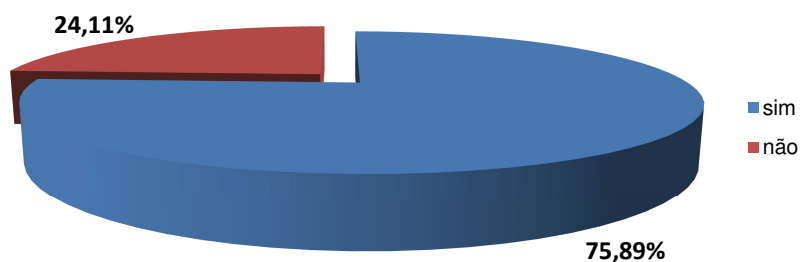
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

5.4 AVALIAÇÃO EM RELAÇÃO À COMUNICAÇÃO DO ÓRGÃO

a) ACESSO ÀS INFORMAÇÕES NO PORTAL DO TRT8

A afirmativa *O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações*, embora avaliada positivamente pelos usuários com 75,89% de aprovação, apresentou decréscimo de 6,04% em relação à pesquisa anterior. Isso demonstra a necessidade de contínuas adequações na forma de acesso aos recursos disponíveis no Portal do TRT8, para garantia da facilidade na localização das informações.

Gráfico 14 – Avaliação da Facilidade de Acesso às Informações no Portal do TRT8



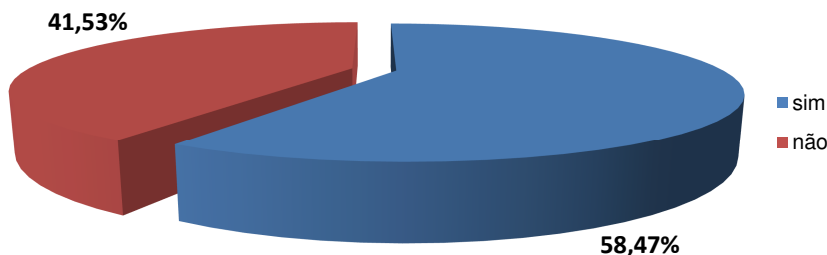
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

b) ENCAMINHAMENTO DE INFORMAÇÕES AO ÓRGÃO

A afirmativa *É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão* apresentou queda de 2,98%, ficando abaixo do índice de aprovação com avaliação de 58,47% na pesquisa atual. Considerando este decréscimo, o quesito passa a merecer atenção no que se refere às melhorias que ainda podem ser implementadas, embora se registre o empenho da Ouvidoria do órgão e a efetiva contribuição da sociedade na otimização dos serviços prestados por esta Justiça.



Gráfico 15 – Avaliação da Facilidade de Envio de Sugestões, Denúncias e Reclamações ao TRT8

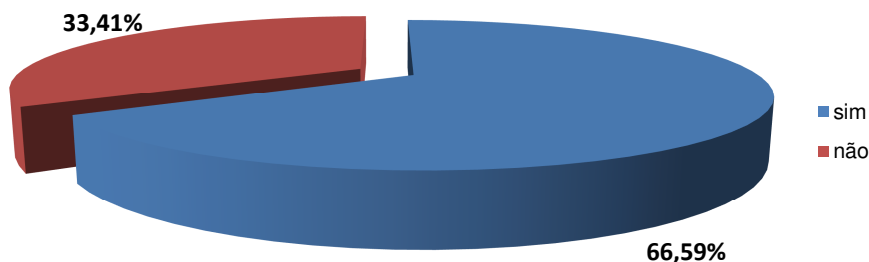


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

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

A afirmativa *Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão* foi avaliada positivamente por parte dos respondentes, com aprovação de 66,59%, embora tenha apresentado decréscimo de 11,72% em relação ao ano anterior.

Gráfico 16 – Avaliação da Utilidade dos Canais de Redes Sociais para Informações sobre o TRT8



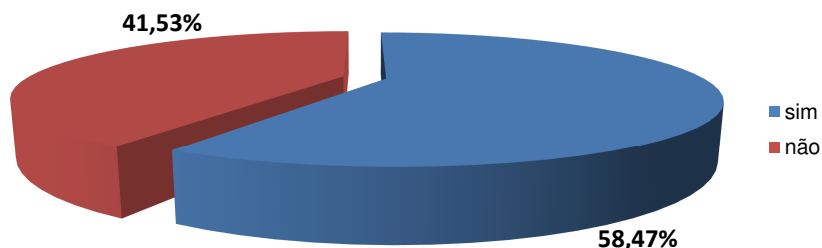
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

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

A afirmativa *Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil* foi avaliada com 58,47% de aprovação (variação de 3,05% em relação ao ano anterior) e 41,53% de desaprovação, o que demonstra leve melhora nos índices. Entretanto, vale enfatizar a necessidade de contínua otimização dos procedimentos que possibilitem respostas mais céleres às solicitações oriundas dos canais de contato.



Gráfico 17 – Avaliação da Agilidade das Respostas nos Canais de Contato do TRT8



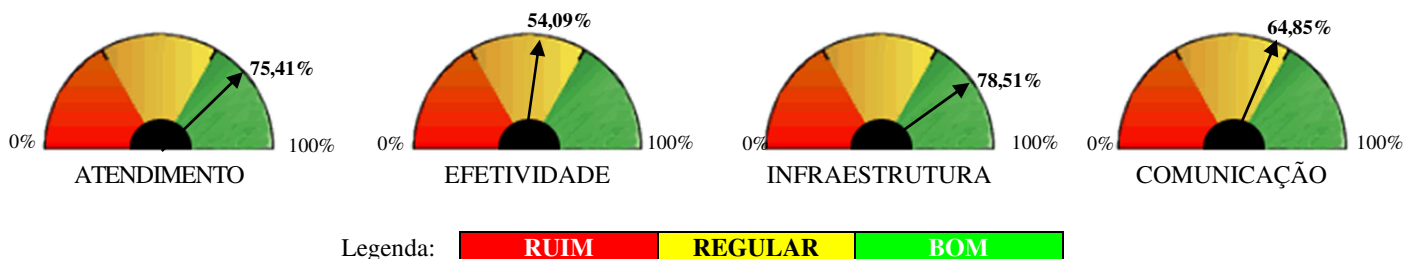
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

6

PAINEL DE INDICADORES

A Figura 1 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.

Figura 1 - Painel de Indicadores de Satisfação dos Usuários



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2016.

A perspectiva *Atendimento* apresentou índice de aprovação de 75,41%, com incremento de 4,75% em comparação à pesquisa anterior. O destaque positivo foi para a assertiva *O atendimento é cordial*, que obteve aumento de 13,46%, enquanto que o item *As informações prestadas são úteis*, embora tenha permanecido com avaliação positiva, registrou queda de 5,59% em seu índice de aprovação.

Na perspectiva *Efetividade*, a avaliação geral permaneceu abaixo do índice de aprovação, em 54,09%, embora tenha recebido incremento de 5,09% em relação ao ano de 2015. A afirmativa *As decisões são proferidas dentro dos prazos legais* manteve-se com avaliação positiva, alcançando 70,88%. Os destaques negativos são para o indicador *O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável*, que apresentou avaliação de 39,62% e permaneceu abaixo do índice de aprovação, e para o quesito *Há facilidade de acesso ao Magistrado*, que, embora tenha obtido incremento de 6%, também permaneceu abaixo do índice de aprovação, com 51,79%.



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

A perspectiva *Infraestrutura*, que obteve avaliação geral de 78,51%, apresentou a melhor avaliação na pesquisa de satisfação dos usuários, com aumento de 8,01% em relação ao ano anterior. Houve destaque positivo para todos os indicadores que formam esta perspectiva. O item *Os espaços são limpos e organizados* recebeu avaliação acima de 90%, tendo sido novamente o melhor quesito avaliado dentre todas as afirmativas da pesquisa.

Na perspectiva *Comunicação*, houve queda na avaliação positiva geral, passando de 69%, em 2015, para 64,85%, em 2016. Embora os indicadores *O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações* e *Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão* tenham obtido avaliação positiva, ambos apresentaram queda em suas avaliações, de 6,04% e 11,72%, respectivamente. O quesito *É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão* apresentou queda de 2,98%, ficando abaixo do índice de aprovação com 58,47%. O indicador *Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil* foi o único a obter incremento nessa perspectiva (3,05%), contudo manteve-se abaixo do índice de aprovação, com 58,47%.

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

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 registrou **68,21%**, resultado da soma da média aritmética dos percentuais de aprovação de cada um dos indicadores de satisfação evidenciados.

Também na pesquisa dos usuários foram colhidas sugestões para aumento da satisfação, dentre as quais se destacaram as temáticas abaixo especificadas:

- a) Maior cordialidade e eficiência no atendimento, com melhoria na qualidade das informações prestadas.
- b) Melhor gestão das pautas de audiências, reorganizando os horários para evitar atrasos e adiamentos, bem como diminuição do prazo para audiência inaugural;
- c) Maior celeridade na tramitação das ações;
- d) Melhoria de infraestrutura geral das salas de espera das Varas do Trabalho (mobiliário, refrigeração, bebedouros etc.);
- e) Implementação de melhorias nos sistemas disponíveis ao jurisdicionado, especialmente do sistema PJe;
- f) Otimização na disponibilização de informações no Portal do TRT8, como Atas, Sentenças, Ordens de Serviços das Varas, Portarias etc.;
- g) Melhoria na conexão Wi-Fi disponibilizada pela instituição;



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 décimo diagnóstico institucional são dados essenciais para que a Justiça do Trabalho da 8ª Região continue buscando o aperfeiçoamento da 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 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.	77,96%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	77,96%
	CONHECIMENTO DO TRT	77,96%
QUALIDADE	Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	72,88%
	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	45,76%
	No TRT8 existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	55,93%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	33,89%
	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	15,25%
	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	57,62%
	QUALIDADE	46,89%
ADMINISTRAÇÃO	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	33,90%
	A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu	32,20%
	ADMINISTRAÇÃO	33,05%
MOTIVAÇÃO	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	38,98%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	27,12%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	33,89%
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	27,12%
	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	27,12%
	MOTIVAÇÃO	30,85%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	76,27%
	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	69,49%
	No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	45,76%
	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	63,84%
COMUNICAÇÃO	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	37,29%
	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado.	35,59%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	38,98%
	Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc).	76,27%
	COMUNICAÇÃO	47,03%



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

INFRAESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro	38,98%
	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	57,63%
	Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	62,71%
	Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	50,85%
	O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	64,41%
	Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	71,18%
	O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente	61,10%
INFRAESTRUTURA		58,12%



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.	81,31%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	82,68%
CONHECIMENTO DO TRT		81,99
QUALIDADE	No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	81,68%
	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	62,38%
	No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	62,5%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	58,04%
	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	51,36%
	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	79,21%
	A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos.	73,4%
	Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	71,28%
QUALIDADE		67,48%
ADMINISTRAÇÃO	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	48,39%
	Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções	43,45%
	No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação.	67,08%
ADMINISTRAÇÃO		52,97%
MOTIVAÇÃO	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	59,9%
	Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	74,75%
	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	54,95%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	62,63%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	60,52%
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	66,46%
	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	48,39%
MOTIVAÇÃO		61,08%



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

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	78,84%
	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	84,91%
	No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	80,94%
	Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	78,97%
	Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias.	69,43%
	Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo.	71,04%
	No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	49,63%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		73,39%
COMUNICAÇÃO	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo	46,66%
	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor	51,11%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	54,57%
	Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)	88,24%
COMUNICAÇÃO		60,14%
INFRAESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro	72,4%
	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)	70,3%
	Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	80,2%
	Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	72,28%
	O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	74,62%
	Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	72,93%
	Os sistemas corporativos da área meio (TPA, SIGMA, MENTORH etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	77,82%
	O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.	72,85%
INFRAESTRUTURA		74,17%



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.	67,78%
	O atendimento é cordial.	78,52%
	As informações prestadas são úteis.	79,95%
ATENDIMENTO		75,41%
EFETIVIDADE	O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável.	39,62%
	As decisões são proferidas dentro dos prazos legais.	70,88%
	Há facilidade de acesso ao Magistrado.	51,79%
EFETIVIDADE		54,09%
INFRAESTRUTURA	Os espaços são limpos e organizados.	90,69%
	É fácil localizar-se e encontrar os setores internos.	77,80%
	O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências.	71,12%
	Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.).	74,46%
INFRAESTRUTURA		78,51%
COMUNICAÇÃO	O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações.	75,89%
	É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.	58,47%
	Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão.	66,59%
	Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil.	58,47%
COMUNICAÇÃO		64,85%