



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

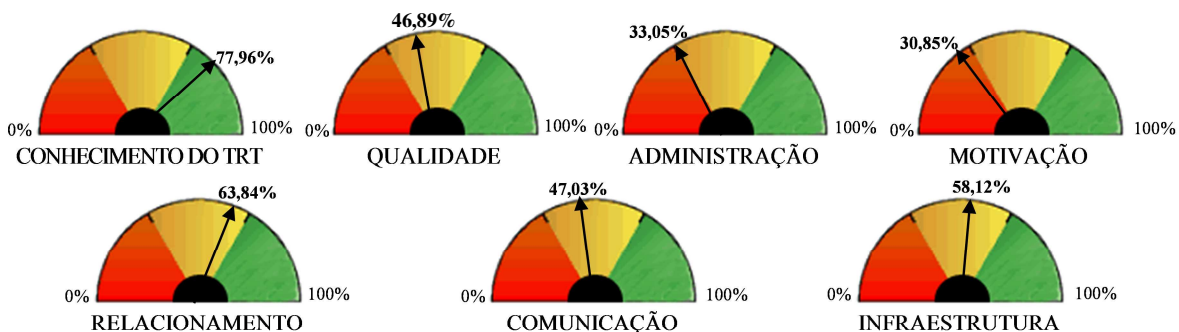
RESUMO EXECUTIVO DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL - 2016

1 INTRODUÇÃO

Este documento apresenta um resumo executivo do décimo diagnóstico institucional (pesquisa de clima organizacional de magistrados e servidores e de satisfação dos usuários), realizado no período de 21 de novembro a 19 de dezembro de 2016, comparando com os resultados obtidos nas pesquisas realizadas em 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016.

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 2016:

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

Quadro 1 - Aspectos Positivos nas Afirmativas dos Magistrados

Afirmativas Da Pesquisa	Aprovação	Oscilação 2015/2016	Oscilação 2014/2015	Oscilação 2013/2014	Oscilação 2012/2013	Oscilação 2011/2012
1º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	77,96%	+0,54%	+11,79%	-20,74%	+10,05%	-4,63%
2º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	77,96%	+8,6%	-11,89%	-0,56%	-12,93%	+4,27%
3º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe. (*)	76,27%	+5,3%	-19,66%	--	--	--
4º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc). (*)	76,27%	+6,92%	-8,78%	--	--	--



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

5º Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. (*)	72,88%	+6,76	+28,62%	--	--	--
6º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (*)	71,18%	+0,21%	-0,91%	--	--	--
7º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa. (*)	69,49%	-4,71%	+5,45%	--	--	--
8º O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho. (*)	64,41%	-0,11%	-1,11%	--	--	--
9º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho. (*) (**)	62,71%	+3,04%	+22,17%	--	--	--
10º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. (***)	61,10%	--	--	--	--	--

Fonte: Relatório do X Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2016

- (*) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica completa.
- (**) Esta afirmativa teve avaliação positiva, que a fez passar de *Oportunidades de Melhoria*, em 2015, para *Pontos Fortes*, em 2016.
- (***) Esta afirmativa, inserida na pesquisa de clima organizacional 2014, obteve avaliação positiva, pela primeira vez, fazendo-a passar de *Oportunidades de Melhoria*, em 2015, para *Pontos Fortes*, em 2016. A partir deste ano, para o cálculo do índice de avaliação deste quesito, não foi considerado o quantitativo de respondentes que optou pela alternativa *Não se Aplica*, motivo pelo qual se inicia nova série histórica.

2.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São oportunidades de melhoria do TRT8, em 2016:

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

Quadro 2 - Aspectos Negativos nas Afirmativas dos Magistrados

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2015/2016	OSCILAÇÃO 2014/2015	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012
1º O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. (*)	83,05%	-7,27%	-0,31%	--	--	--
2º Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. (*)	71,19%	-9,45%	+2,51%	--	--	--
3º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	67,80%	-9,62%	-0,71%	+0,86%	+3,59%	+4,39%
4º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	67,79%	-8,02%	+3,93%	+21,88%	+18,42%	+22,69%
5º O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado. (*)	62,71%	-5,03%	-16,64%	--	--	--
6º A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo. (*)	62,71%	+4,65%	+4,44%	--	--	--



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 2015/2016	OSCILAÇÃO 2014/2015	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012
7º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	62,71%	-24,38%	-3,54%	+13,36	+24,64%	+10,91%
8º Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro. (*)	61,01%	-13,19%	-0,8%	--	--	--
9º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	59,32%	-11,65%	-8,46%	+7,97%	+4,54%	+10,90%
10º No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal. (*)	59,32%	-6,81%	+3,63%	--	--	--
11º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	57,63%	-10,11%	+10,39%	+14,50%	+3,10%	-6,26%
12º Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. (*)	57,62%	-6,9%	+5,14%	--	--	--
13º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho. (*)	50,84%	-5,62%	+0,21%	--	--	--
14º A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho. (*)	49,15%	+12,06%	-16,04%	--	--	--
15º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes. (*)	44,06%	-5,94%	+28,13%	--	--	--
16º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	42,37%	-12,47%	-4,54%	+0,29%	+6,45%	+4,26%
17º No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. (*)	40,68%	-17,39%	+11,19%	--	--	--
18º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância. (**)	38,98%	+11,56%	-3,84%	+8,53%	+12,21%	-13,29%
19º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional. (*)	33,89%	-6,43%	-0,31%	--	--	--

Fonte: Relatório do X Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2016

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

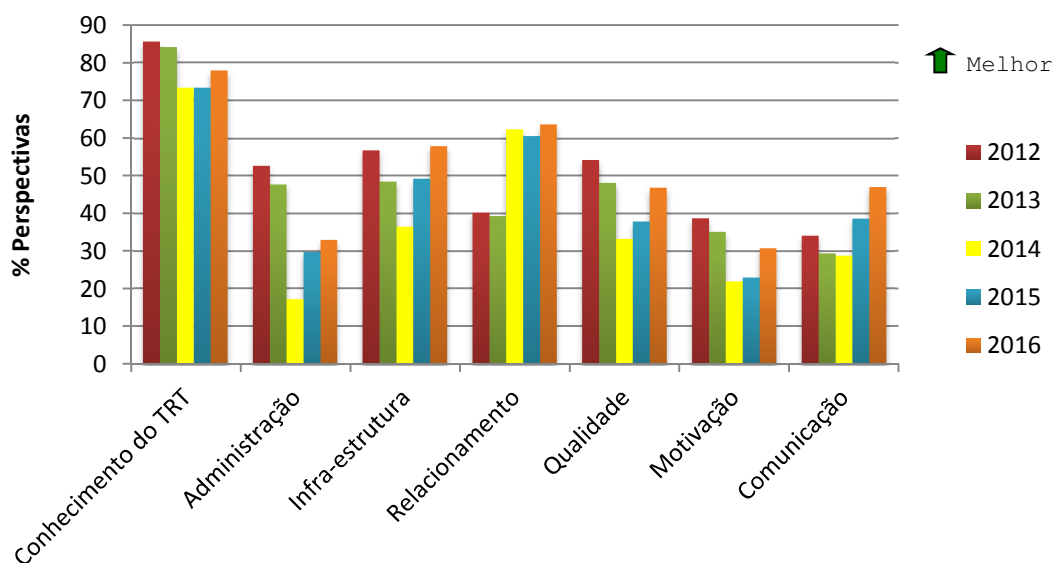
(**) Esta afirmativa obteve avaliação negativa pela primeira vez, que a fez passar de Pontos Fortes, em 2015, para Oportunidades de Melhoria, em 2016.



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

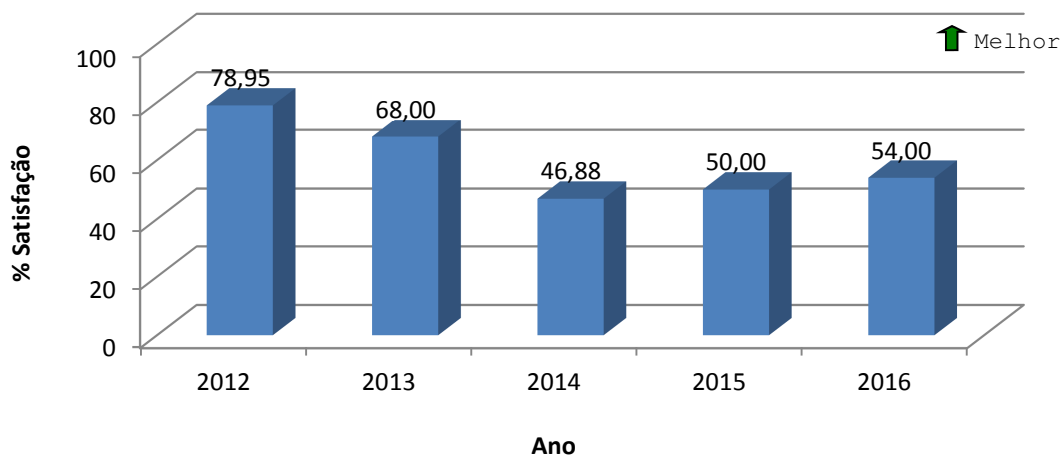
2.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Gráfico 1 - Perspectivas do Clima Organizacional dos Magistrados



Fonte: Relatório do X Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2016

Gráfico 2 - Índice Geral de Satisfação dos Magistrados



Fonte: Relatório do X Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2016



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

Embora o índice geral de satisfação dos magistrados tenha se mantido abaixo do índice de aprovação (Gráfico 2), no percentual de **54%**, com incremento de 4% em relação ao ano anterior, em contrapartida, o Gráfico 1 demonstra que houve aumento em todos indicadores na percepção dos magistrados em relação ao clima organizacional, com elevação nos índices de avaliação em todas as perspectivas: **Conhecimento do TRT, Administração, Infraestrutura, Relacionamento, Qualidade, Motivação e Comunicação.**

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

- a) o quesito **Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT**, com acréscimo de 8,6% na avaliação positiva;
- b) os itens que apresentaram maiores taxas de redução nos índices de reprovação: 1) **Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional**, que reduziu 24,38%; 2) **No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo**, com queda de 17,39%; e 3) **Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro**, com queda de 13,19%.

Vale ressaltar que, pela primeira vez na pesquisa dos magistrados, o quesito **O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente**, passou da categoria *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*, registrando 61,10% de avaliação positiva.

Registra-se, ainda, que das 19 afirmativas avaliadas negativamente, 16 apresentaram redução nos índices de reprovação.

Dentre as afirmativas que apresentaram oscilações negativas, as que apresentaram maior destaque foram as seguintes:

- a) O item **Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância**, que apresentou queda de 10,12% na avaliação positiva e aumento de 11,56% do índice de reprovação, passando da categoria de *Pontos Fortes* para *Oportunidades de Melhoria*;
- b) As afirmativas que apresentaram aumento do índice de reprovação foram **A correção regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho**, com acréscimo de 12,06%, e o quesito **A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo**, que cresceu em 4,65%;



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

Vale ressaltar a tendência histórica da avaliação da afirmativa ***Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância***, considerando que, nos três primeiros anos de realização do Diagnóstico Institucional, o quesito constou em primeiro lugar no ranking de Pontos Fortes em 2007 (93,88%), 2008 (82,50%) e 2009 (94,87%), e manteve-se com avaliação positiva até o ano de 2015.¹ Entretanto, em 2016, registrou 57,62% de avaliação positiva, passando da categoria de *Pontos Fortes* para *Oportunidades de Melhoria*. Foi a primeira vez que o referido quesito recebeu avaliação negativa.

Registra-se, ainda, 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 terceira vez consecutiva.

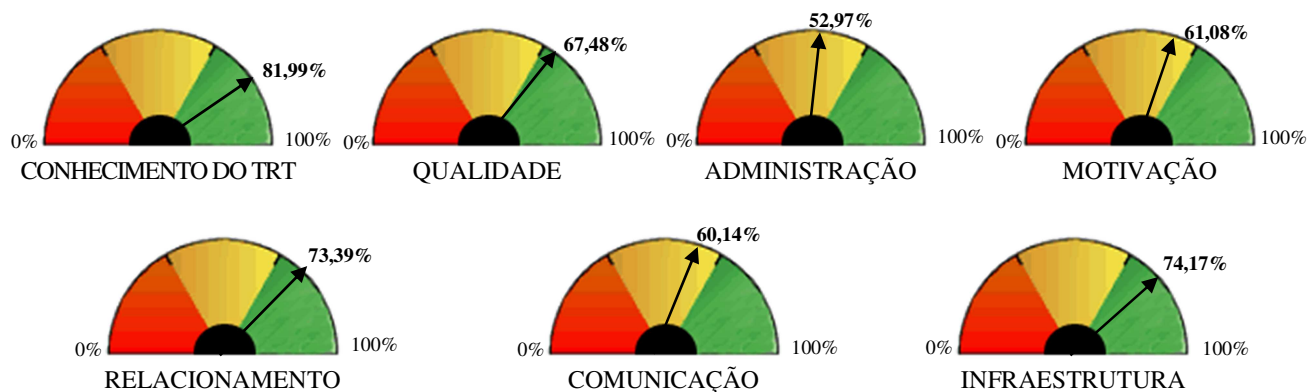
¹ Em 2010 (88,63%), 2011 (69,05%), 2012 (84,21%), 2013 (77,28%), 2014 (62,50%) e 2015 (67,74%).



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

3 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

3.1 PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS SERVIDORES



Legenda: RUIM REGULAR BOM

3.2 ASPECTOS POSITIVOS NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São pontos fortes do TRT8, em 2016:

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

Quadro 3 - Aspectos Positivos nas Afirmitivas dos Servidores

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE APROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2015/2016	OSCILAÇÃO 2014/2015	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012
1º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.) (*)	88,24%	+6,76%	+0,09%	--	--	--
2º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa. (*)	84,91%	+9,25%	-4,63%	--	--	--
3º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	82,68%	+4,55%	-3,25%	+2,91%	+5,06%	-2,39%
4º No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. (*)	81,68%	+12,01%	2,09%	--	--	--
5º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	81,31%	+1,95%	-0,29%	+8,27%	-1,65%	+1,72%
6º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	80,94%	+8,45%	-2,12%	-1,20%	-0,02%	+1,15%
7º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho. (*)	80,20%	+10,01%	+2,12%	--	--	--
8º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	79,21%	+1,96%	-2,41%	+5,03%	-3,31%	+1,02%
9º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	78,97%	+12,66%	-3,72%	+25,79%	+3,55%	-2,09%
10º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	78,84%	+10,06%	-3,62%	+4,00%	-4,08%	+1,32%



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

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%	+2,80%	+1,12%	+0,63%	+1,45%	+3,69%
13º O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho. (*)	74,62%	+6,54%	-1%	--	--	--
14º A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos. (*) (**)	73,40%	+14,67%	-4,99%	--	--	--
15º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (*)	72,93%	-3,74%	+0,23%	--	--	--
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%	+8,20%	-2,52%	--	--	--
18º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes. (*) (**)	72,28%	+15,31%	+4,76%	--	--	--
19º Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho. (**)	71,28%	+13,78%	-2,12%	-1,44%	-4,71%	+5,68%
20º Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo. (*)	71,04%	+10,37%	-1,95%	--	--	--
21º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)	70,30%	+7,34%	+2,39%	-4,62%	+12,77%	-3,03%
22º Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias. (*) (**)	69,43%	+14,23%	-3,0%	--	--	--
23º No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação. (*) (**)	67,08%	+7,64%	-3,5%	--	--	--
24º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	66,46%	+2,26%	-0,16%	+4,77%	+6,70%	+0,08%
25º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas. (**)	62,63%	+13,25%	-4,72%	-0,76%	-3,68%	+4,22%
26º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional. (**)	62,50%	+18,41%	-11,44%	-13,79%	+2,66%	-0,48%
27º No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. (*) (**)	62,38%	+15,99%	-0,30%	--	--	--
28º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço. (**)	60,52%	+11,49%	-2,86%	-1,79%	-2,06%	+3,34%

Fonte: Relatório do X Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2016

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

(**) Esta afirmativa teve avaliação positiva, que a fez passar de Oportunidades de Melhoria, em 2015, para Pontos Fortes, em 2016.



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

(***) Esta afirmativa (reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014) obteve avaliação positiva, fazendo-a passar de *Oportunidades de Melhoria*, em 2015, para *Pontos Fortes*, em 2016. A partir deste ano, para o cálculo do índice de avaliação deste quesito, não foi considerado o quantitativo de respondentes que optou pela alternativa *Não se Aplica*, motivo pelo qual se inicia nova série histórica.

(****) Esta afirmativa (inserida na pesquisa de clima organizacional 2014) obteve avaliação positiva, fazendo-a passar de *Oportunidades de Melhoria*, em 2015, para *Pontos Fortes*, em 2016. A partir deste ano, para o cálculo do índice 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).

3.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São oportunidades de melhoria do TRT8, em 2016:

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

Quadro 4 - Aspectos Negativos nas Afirmativas dos Servidores

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2015/2016	OSCILAÇÃO 2014/2015	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012
1ª O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. (*)	40,60%	-11,6%	+4,41%	--	--	--
2ª Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. (*)	38,49%	-3,13%	-3,96%	--	--	--
3ª Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas. (*)	36,63%	-6,05%	+4,67%	--	--	--
4ª No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	34,90%	-16,43%	+7,48%	-10,43%	-1,97%	+29,01%
5ª A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo. (*)	34,04%	-6,70%	+0,99%	--	--	--
6ª No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal. (*)	33,66%	-6,37%	+2,01%	--	--	--
7ª O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor. (*)	32,68%	-3,47%	+0,19%	--	--	--
8ª Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	30,08%	-12,07%	+5,56%	-4,12%	+8,77%	-26,55%
9ª Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	29,08%	-12,19%	+4,83%	-4,56%	+1,08%	-6,55%
10ª Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. (*)	26,74%	-5,18%	+3,22%	--	--	--
11ª A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	25,62%	-2,60%	+1,88%	-4,33%	+3,19%	-26,85%

Fonte: Relatório do X Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2016

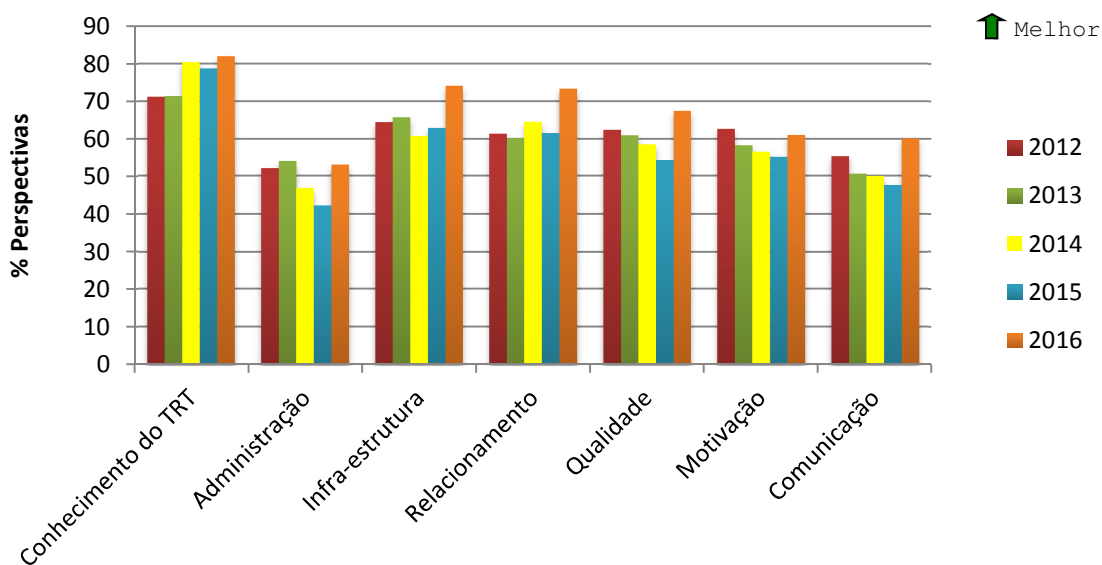
(*) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica completa.



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

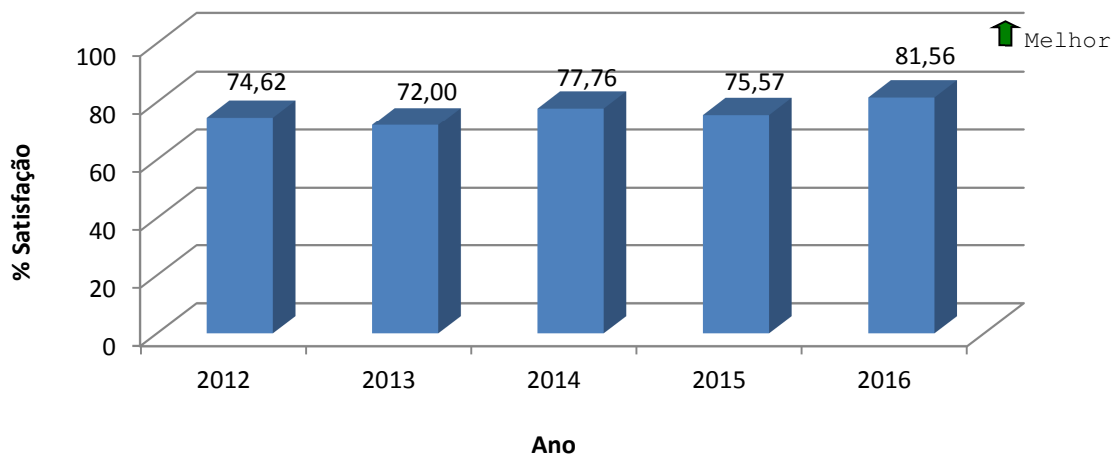
3.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Gráfico 3 - Perspectivas do Clima Organizacional dos Servidores



Fonte: Relatório do X Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2016

Gráfico 4 - Índice Geral de Satisfação dos Servidores



Fonte: Relatório do X Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2016



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, o Gráfico 4 demonstra que, na percepção dos servidores em relação ao clima organizacional, o índice geral de satisfação apresentou incremento de 5,99%. Isso confirma a tendência de aumento em todos os índices das perspectivas avaliadas, conforme demonstrado no Gráfico 3.

Na avaliação dos servidores, dentre as diversas **oscilações positivas**, as seguintes afirmativas foram as que mais se destacaram:

a) No incremento de mais de 10% na avaliação positiva:

- ✓ **No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional (18,41%);**
- ✓ **No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo (15,99%);**
- ✓ **Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes (15,31%);**
- ✓ **A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos (14,67%);**
- ✓ **Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias (14,23%);**
- ✓ **Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho (13,78%);**
- ✓ **Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas (13,25%);**
- ✓ **No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho (12,66%);**
- ✓ **No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado (12,01%);**
- ✓ **Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço (11,49%);**
- ✓ **Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo (10,37%);**
- ✓ **No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe (10,06%);**
- ✓ **Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho (10,01%).**

b) Na redução em mais de 10% dos índices de reprovação:

- ✓ **No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições (16,43%);**
- ✓ **Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias (12,19%);**
- ✓ **Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional (12,07%);**
- ✓ **O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente (11,6%).**



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

Vale ressaltar que, também pela primeira vez na pesquisa dos servidores, o quesito **O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente**, passou da categoria Oportunidades de Melhoria para Pontos Fortes, registrando 72,85% de avaliação positiva.

Quanto às **oscilações negativas**, vale ressaltar que:

- a) Somente o item **Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes** apresentou queda (3,74%) na avaliação positiva;
- b) **Não houve quesitos**, dentre as Oportunidades de Melhoria, que tenha apresentado queda no índice de reprovação.

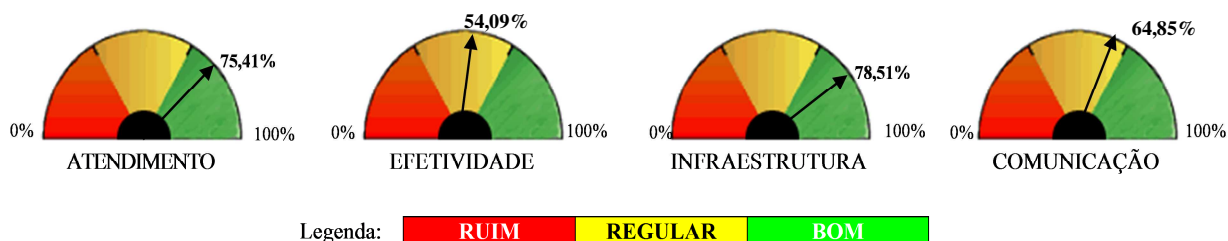
Vale ressaltar que, também na pesquisa de clima organizacional dos servidores, o quesito **O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente**, pela terceira vez consecutiva, permaneceu avaliado com o maior índice de reprovação, registrado em **40,60%**.



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 **419 usuários**. Vale ressaltar que o incremento de mais de 80% no número de respondentes, em relação ao ano de 2015 (com 83 usuários), tornou a amostragem de respondentes mais significativa, embora permaneça ainda abaixo da média, ao se considerar o grande contingente de usuários que atuam nesta Justiça.

4.1 PAINEL DE INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



4.2 ASPECTOS AVALIADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS*²

Quadro 5 - Aspectos Avaliados na Pesquisa dos Usuários

PERSPECTIVA ATENDIMENTO		
	APROVAÇÃO (Sempre e Com frequência)	OSCILAÇÃO 2015/2016
1. O atendimento é rápido, sem espera excessiva	67,78%	+6,34%
5. O atendimento é cordial	78,52%	+13,46%
6. As informações prestadas são úteis	79,95%	-5,59%
PERSPECTIVA EFETIVIDADE		
	APROVAÇÃO (Sempre e Com frequência)	OSCILAÇÃO 2015/2016
9. O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável	39,62%	+2,27%
10. As decisões são proferidas dentro dos prazos legais	70,88%	+7,03%
11. Há facilidade de acesso ao Magistrado	51,79%	+6,00%
PERSPECTIVA INFRAESTRUTURA		
	APROVAÇÃO (Resposta: Sim)	OSCILAÇÃO 2015/2016
12. Os espaços são limpos e organizados	90,69%	+2,74%

² Todas as afirmativas foram inseridas ou reformuladas para a pesquisa de clima organizacional 2015, na ocasião em que passou a ser realizada por meio de formulário eletrônico.



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

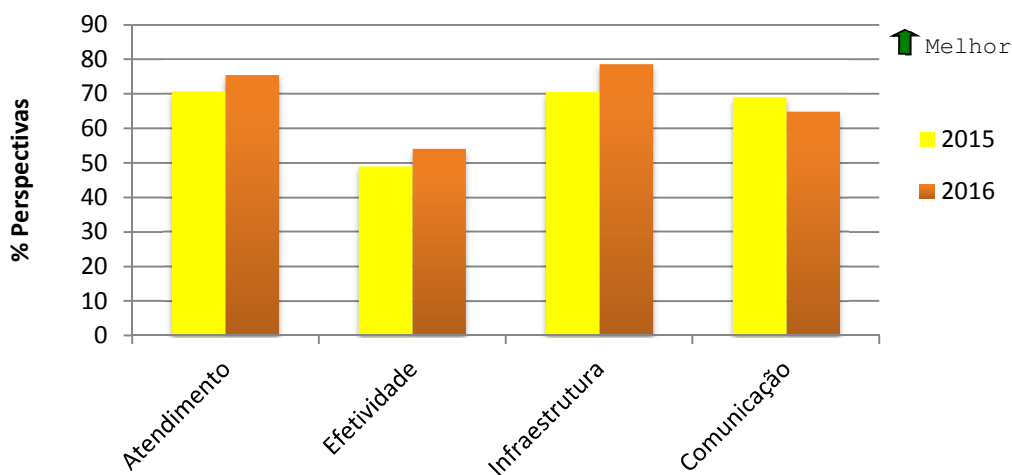
13. É fácil localizar-se e encontrar os setores internos	77,80%	+10,33%
14. O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências	71,12%	+9,67%
15. Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.)	74,46%	+8,19%
PERSPECTIVA COMUNICAÇÃO		
	APROVAÇÃO (Resposta: Sim)	OSCILAÇÃO 2015/2016
16. O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações	75,89%	-6,04%
17. É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.	58,47%	-2,98%
18. Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades órgão	66,59%	-11,72%
19. Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil	58,47%	+3,05%

Fonte: Relatório do X Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2016

4.3 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



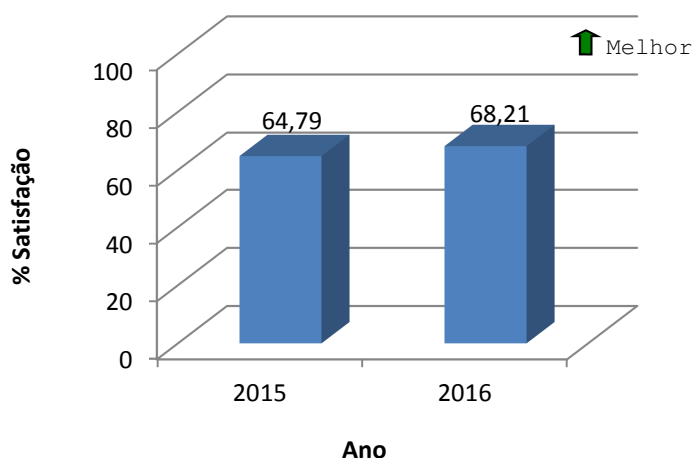
Fonte: Relatório do X Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2016



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

Com base nos dados levantados na pesquisa, o índice geral de satisfação dos usuários (Gráfico 6) com os serviços prestados no TRT8 foi registrado em **68,21%**, resultado da soma da média aritmética dos percentuais de aprovação de cada um dos indicadores de satisfação acima evidenciados.

Gráfico 6 - Índice Geral de Satisfação dos Usuários



Fonte: Relatório do X Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2016

4.4 COMENTÁRIOS

O Gráfico 5 demonstra que três das perspectivas avaliadas pelos usuários na pesquisa de satisfação alcançaram bons índices de aprovação. Somente a que se refere à **Efetividade** permaneceu com índice abaixo da média geral de satisfação, embora tenha apresentado melhora em relação ao ano anterior.

As afirmativas que obtiveram maiores **oscilações positivas** foram: **O atendimento é cordial** (13,52%), **O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências** (10,12%) e **É fácil localizar-se e encontrar os setores internos** (10,8%).

A melhor avaliação positiva na pesquisa foi para o quesito **Os espaços são limpos e organizados**, com 90,69% de aprovação, seguido dos quesitos **As informações prestadas são úteis** (79,95%) e **O atendimento é cordial** (78,52%).

Em contrapartida, os quesitos que apresentaram maiores **oscilações negativas** foram **Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão** (11,41%), **O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações** (6,11%) e **As informações prestadas são úteis** (6,05%).



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

Os quesitos com menores índices de aprovação na pesquisa foram novamente **O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável** (39,62%) e **Há facilidade de acesso ao Magistrado** (51,79%).

5 CONCLUSÃO

A presente síntese dos resultados do X 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 X Diagnóstico Institucional, no portal do TRT8 (www.trt8.jus.br).