



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

## **RESULTADOS DO XI DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL**

Realizado no período de 16 de outubro a 14 de novembro de 2017

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 XI DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 16 de outubro a 14 de novembro de 2017

### **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 primeira edição foi realizada no período de 16 de outubro a 14 de novembro de 2017, 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.

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.*

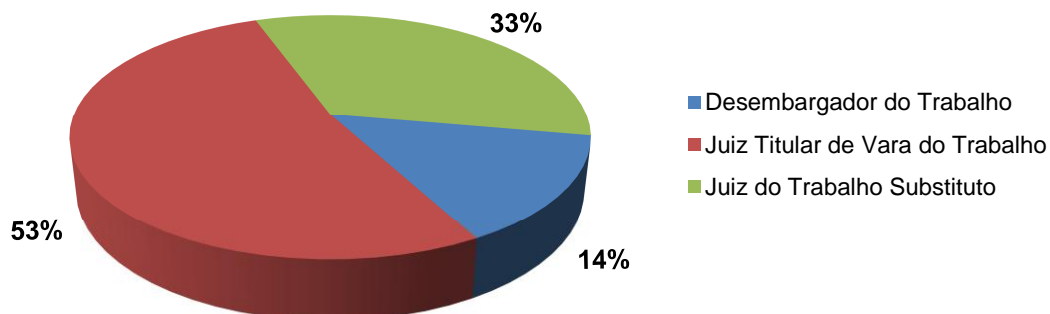
## 2 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos magistrados foi aplicada por meio de questionário eletrônico e contou com a participação de **43 magistrados**, amostra que representa cerca de **37%** 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**



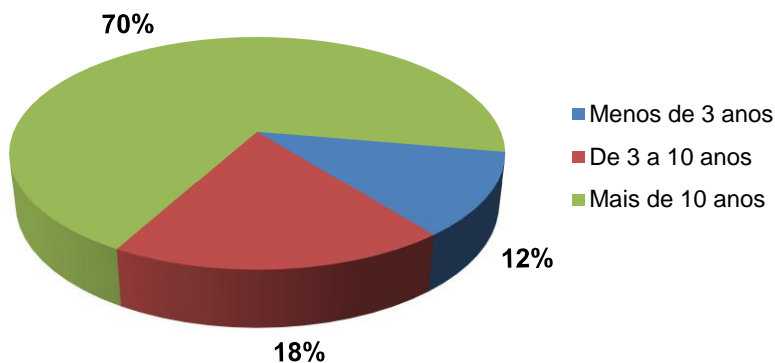
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.



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

### 3.2 TEMPO DE SERVIÇO

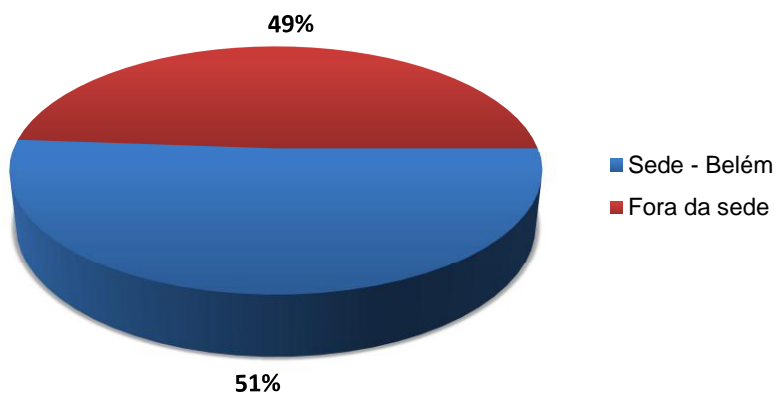
**Gráfico 2 - Identificação do Tempo de Serviço dos Magistrados**



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

### 3.3 ÁREA DE ATUAÇÃO

**Gráfico 3 - Identificação da área de atuação dos Magistrados**



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.



## 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 pesquisa<sup>1</sup>, 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 Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc).	86,04%
2º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc, APT etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.(*)	81,58%
3º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	81,40%
4º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	81,40%
5º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	81,39%
6º O aplicativo BROffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	76,74%
7º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.(*)	75,68%
8º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	74,41%
9º Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	72,10%
10º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	72,10%
11º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes(**)	69,76%
12º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional(**)	65,12%
13º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).(**)	65,11%
14º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância(**)	62,79%
15º A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.(*)(**)	61,54%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

\* Para o cálculo dos índices de avaliação destes quesitos, não foi considerado o quantitativo de respondentes que optou pela alternativa *Não se Aplica*.

\*\* Estas afirmativas migraram de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes* em 2017.

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



## 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.	74,42%
2º	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	62,79%
3º	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	60,47%
4º	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	60,47%
5º	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	60,46%
6º	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	60,46%
7º	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	58,14%
8º	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	55,82%
9º	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	48,84%
10º	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado.	48,83%
11º	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	44,19%
12º	Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro.	44,18%
13º	No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	41,86%
14º	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	39,54%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

Das 29 afirmativas que constavam no questionário, **15 (quinze)** apresentaram **avaliação positiva**, sendo que **5** delas passaram de *Oportunidade de Melhoria* para *Pontos Fortes* neste ano. O quesito *Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)* obteve o primeiro lugar na avaliação positiva da pesquisa, com 86,04%.

O quesito pior avaliado permanece sendo, no quarto ano consecutivo, *O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente*, com índice de reprovação de 74,42%, embora apresentando tendência de queda nos dois últimos anos, sendo que esse decréscimo foi de 8,58% em relação a 2016.

Das afirmativas aprovadas, somente os quesitos *Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo* e *Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado* apresentaram queda em seus índices de avaliação positiva (Quadro 1).

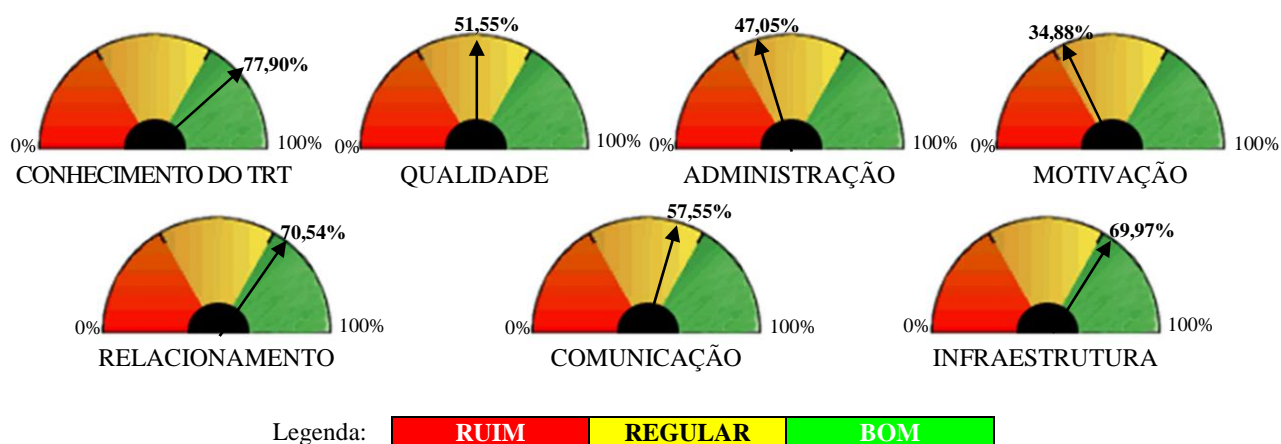
Em relação aos quesitos reprovados, somente os itens *No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal* e *Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação* registraram piora em seus índices de avaliação negativa (Quadro 2).



## 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 TRT8/2017.

Destaques da Perspectiva <i>Conhecimento do TRT</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
<b>Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8</b>	+3,44%	+0,41%
<b>Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.</b>	-3,55%	-1,74%
OBS.: Esta perspectiva foi a que obteve novamente o maior índice de aprovação na pesquisa de clima dos magistrados, com <b>77,90%</b> , embora tenha apresentado decréscimo de <b>0,06%</b> em relação à pesquisa anterior.		

Destaques da Perspectiva <i>Qualidade</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
<b>* No TRT8 existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.</b>	+9,19%	-3,66%
<b>* Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.</b>	+5,17%	-8,75%
<b>** O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.</b>	+10,33% /	-8,63%
OBS.: Embora esta perspectiva tenha apresentado avaliação geral negativa de <b>51,55%</b> , obteve incremento de <b>4,66%</b> em comparação ao ano anterior.		

\* Estes quesitos migraram da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*.

\*\* Este quesito permaneceu como o pior avaliado na pesquisa de clima dos magistrados.





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

Destaques da Perspectiva <i>Administração</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
<b>* A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.</b>	---	---
<b>No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.</b>	-1,34%	+1,14%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu abaixo do índice de aprovação, com <b>47,05%</b> .		

\* Este quesito passou da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*. Este item não apresenta série histórica, em razão de mudança na forma de cálculo.

Destaques da Perspectiva <i>Motivação</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
<b>Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.</b>	-6,43%	+2,84%
<b>* Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.</b>	+3,11%	-5,01%
<b>** Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.</b>	+14,74%	-11,97%
<b>Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho</b>	+5,44%	-10,72%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu com avaliação negativa em todos os indicadores, com avaliação geral de <b>34,88%</b> , embora tendo obtido acréscimo de 4,03% em comparação ao ano de 2016. Somente um dos quesitos que a compõem apresentou piora em seu índice de avaliação positiva.		

\* Este quesito foi o segundo pior avaliado na pesquisa de clima dos magistrados.

Destaques da Perspectiva <i>Relacionamento interpessoal</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
<b>No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.</b>	+5,13%	-2,99%
<b>A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.</b>	+11,9%	-3,43%
<b>No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.</b>	+3,08%	-8,98%
OBS.: Esta perspectiva apresentou avaliação positiva geral de <b>70,54%</b> , com incremento de 6,7% em relação à pesquisa anterior.		

Destaques da Perspectiva <i>Comunicação</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
<b>* A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.</b>	+16,20%	-18,52%
<b>O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado.</b>	+10,92%	-13,88%
<b>Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.</b>	+5,20%	-8,79%
<b>** Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc).</b>	+9,77%	-5,32%
OBS.: Embora esta perspectiva tenha permanecido com avaliação geral negativa, de <b>57,55%</b> , todos os quesitos que a compõem registraram aumento em seus índices, com incremento geral de 10,52% na comparação com o ano anterior.		

\* Este quesito apresentou o maior decréscimo (18,52%) no índice de reprovação da pesquisa de clima dos magistrados, o que é bastante positivo.

\*\* Este quesito foi o melhor avaliado na pesquisa de clima dos magistrados.



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

Destaques da Perspectiva <i>Infraestrutura física e tecnológica</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
<b>Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro.</b>	+9,85%	-16,83%
<b>* Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).</b>	+7,48%	-12,14%
<b>Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.</b>	+9,39%	-8,32%
<b>* Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.</b>	***+18,91%	-16,16%
<b>O aplicativo BOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.</b>	+12,33%	-9,58%
<b>** Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc, APT etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.</b>	---	---
<b>O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente</b>	+14,58%	-12,53%
OBS.: Esta perspectiva registrou incremento de 11,85% na avaliação geral, passando de negativa, em 2016, para positiva, em 2017, com o total de <b>69,97%</b> de avaliação positiva.		

\* Estes quesitos passaram da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*.

\*\* Quesito sem série histórica, em razão de mudança na forma de cálculo.

\*\*\* Este quesito apresentou o maior incremento (18,91%) no índice de avaliação positiva na pesquisa de clima dos magistrados, o que é bastante positivo.

Em síntese, vale ressaltar que **quase todas as perspectivas** apresentaram incremento em seus índices de avaliação geral, na pesquisa de clima de magistrados.

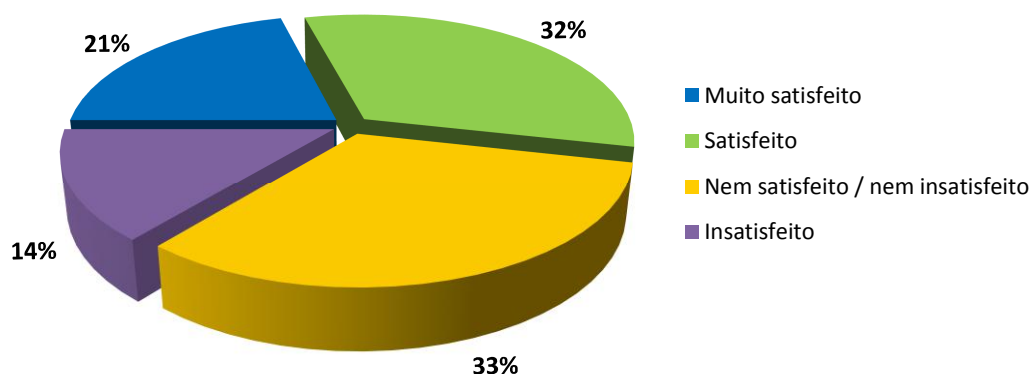


5

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS

Apesar das oportunidades de melhoria evidenciadas, o índice geral de satisfação dos magistrados com o trabalho no TRT8 alcançou o índice de **53%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, conforme gráfico a seguir:

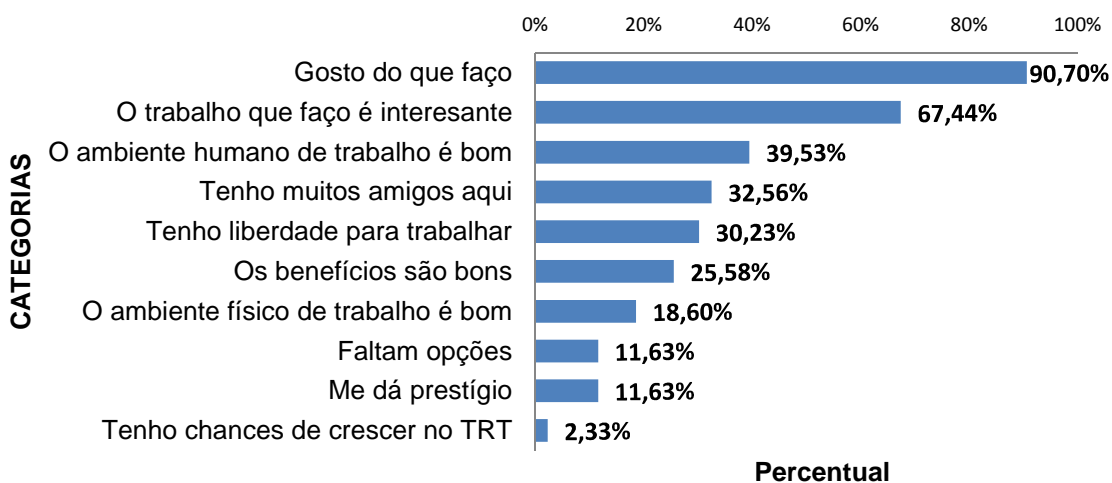
**Gráfico 4 - Avaliação do nível de Satisfação dos Magistrados**



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

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 (90,70%) e acha seu trabalho interessante (67,44%).

**Gráfico 5 – Avaliação das Razões de Satisfação dos Magistrados**



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.



Em síntese, de acordo com os resultados da pesquisa, a **qualidade**, a **administração**, a **motivação** e a **comunicação** são áreas que estão impactando negativamente no clima dos magistrados, atingindo o índice de insatisfação de 14%, que somado aos respondentes que se mostraram indiferentes (nem satisfeito/nem insatisfeito), com 33%, perfazem o total de **47%** 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**

<b>Categoria</b>	<b>Quantidade</b>
Direitos e Valorização	13
Comunicação e Administração	10
Infraestrutura	4
Outros	2
Lotação e Carga de Trabalho	2
Saúde	2
Capacitação/RH	1
Planejamento e Qualidade	0
<b>Total</b>	<b>34</b>

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

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



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.



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

Conforme demonstrado no Gráfico 6, mais de 67% do total das sugestões auferidas na pesquisa dizem respeito a *Direitos e Valorização* e a *Comunicação e Administração*, com ênfase nos seguintes quesitos:

- a) Valorização efetiva do Primeiro Grau de Jurisdição;
- b) Maior atenção e valorização das Varas do Trabalho de fora da Sede;
- c) Respeito e tratamento isonômico entre os magistrados;
- d) Respeito para com os magistrados oriundos de outros Estados;
- e) Maior preocupação para com a saúde dos magistrados;
- f) Maior participação dos magistrados na gestão do Tribunal;
- g) Melhorias nas instalações físicas e maior segurança;
- h) Melhoria dos canais de comunicação com o Tribunal;
- i) Melhoria nas funcionalidades do PJe.

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

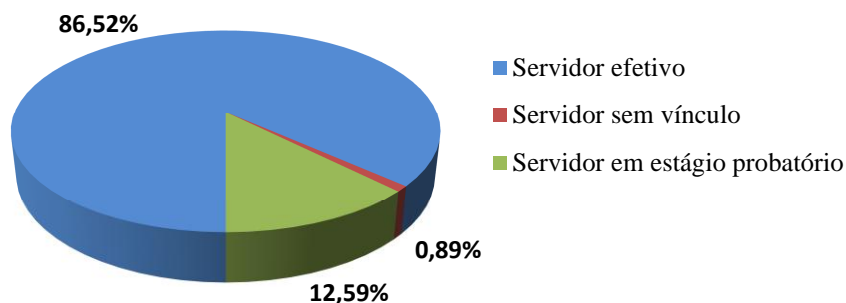
#### 1 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos servidores foi aplicada por meio de questionário eletrônico, disponível na *intranet* e via correio eletrônico. Nesse sentido, **675** servidores responderam a pesquisa, o que representa uma amostra em torno de **52%** do total de servidores em atividade no período de realização da pesquisa.

#### 2 PERFIL DOS SERVIDORES

##### 2.1 VÍNCULO

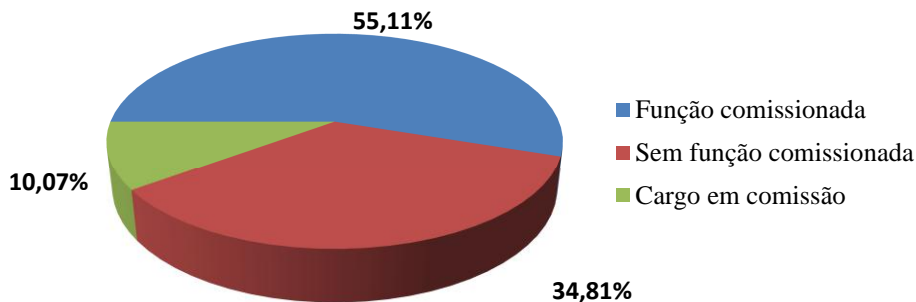
Gráfico 1 - Identificação dos cargos dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

##### 2.2 FUNÇÃO

Gráfico 2 - Identificação das Funções dos Servidores

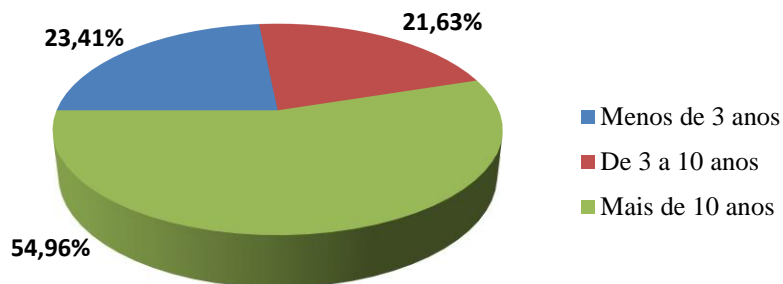


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.



## 2.3 TEMPO DE SERVIÇO

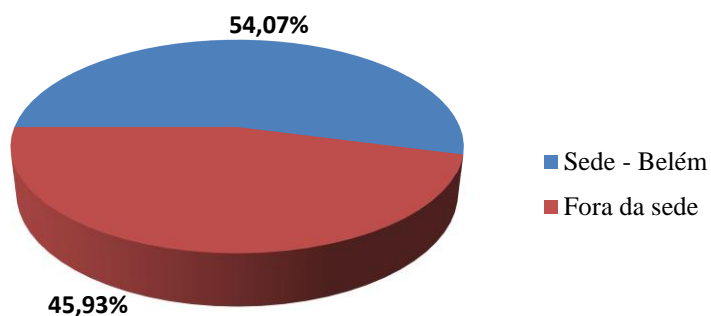
**Gráfico 3 - Identificação do Tempo de Serviço dos Servidores**



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

## 2.4 ESPAÇO GEOGRÁFICO

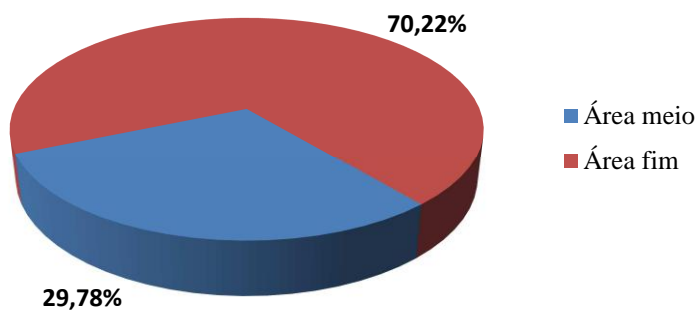
**Gráfico 4 - Identificação do Espaço Geográfico dos Servidores**



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

## 2.5 ÁREA DE ATIVIDADE

**Gráfico 5 - Identificação da Área de Atividade dos Servidores**



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.



### 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.).	87,56%
2º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	87,11%
3º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	82,81%
4º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	81,78%
5º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	81,63%
6º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.***	81,01%
7º No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	80,74%
8º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	79,85%
9º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	79,26%
10º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	78,37%
11º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	77,63%
12º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	76,45%
13º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	76,15%
14º Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.**	75,43%
15º O aplicativo BOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	74,52%
16º Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro.	74,22%
17º Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo.	73,93%
18º A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos.	73,92%
19º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc, APT etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.**	73,39%
20º Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	70,67%
21º No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação.	70,67%
22º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	69,78%
23º Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias.	69,77%
24º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	69,63%
25º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	66,66%
26º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	64,74%
27º No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	63,70%
28º Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.(*)	62,51%





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

29º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	61,48%
30º A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor. (*)	60,15%
31º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias. (*)	60%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

\* Estes quesitos migraram de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes* em 2017.

\*\* Para o cálculo dos índices de avaliação destes quesitos, não foi considerado o quantitativo de respondentes que optou pela alternativa *Não se Aplica*.

\*\*\* 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 Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas.	40,44%
2º O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	34,81%
3º No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	33,48%
4º Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	32,89%
5º No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	29,78%
6º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	29,78%
7º A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	28%
8º O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor.	26,52%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

Das **39 afirmativas** que constaram no questionário dos servidores, **31 (trinta e uma) tiveram avaliação positiva**, sendo que **3 desses quesitos** constavam como *Oportunidades de Melhoria*, no ano de 2016, e passaram para *Pontos Fortes*, em 2017, representando um resultado histórico na quantidade de quesitos – superior a 30 – que obtiveram avaliação 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 **87,56%** de aprovação.

O quesito pior avaliado na pesquisa foi *Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas*, que recebeu o índice de **reprovação de 40,44%**, tendo acrescido 3,81% em relação ao ano anterior. Vale ressaltar que todos os demais quesitos que permaneceram como *Oportunidades de Melhoria* apresentaram queda nos índices de reprovação.

Das afirmativas aprovadas, 10 dos quesitos apresentaram queda em seus índices de avaliação positiva (Quadro 1), sendo que o item *Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes* registrou o maior decréscimo, em 2,39%.

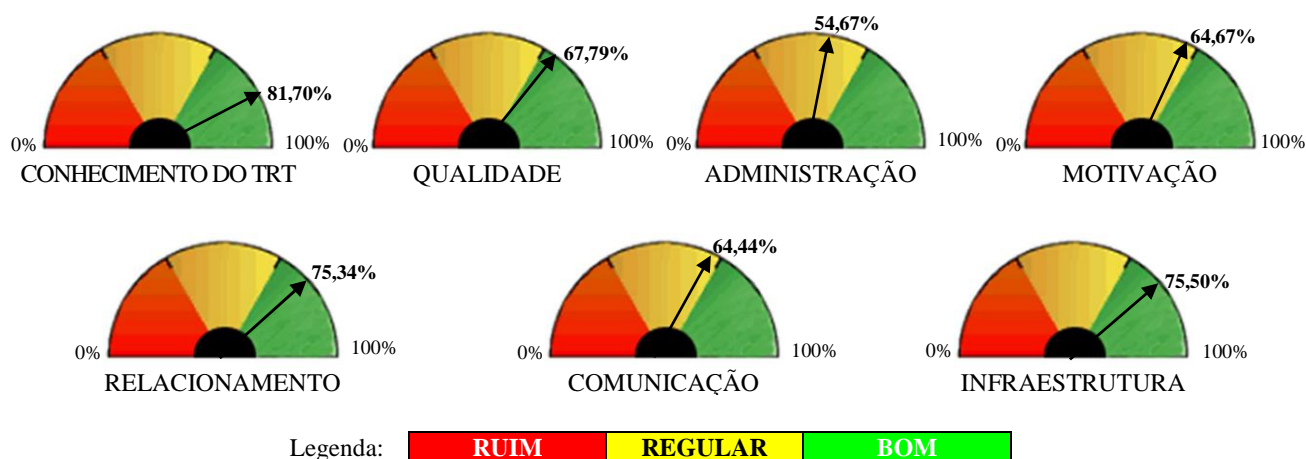


Em relação aos quesitos reprovados, somente o item *Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas* registrou piora em seu índice de avaliação negativa (Quadro 2), em 3,81%.

### 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 TRT8/2017.

Destaques da Perspectiva <i>Conhecimento do TRT</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
<b>Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8</b>	-1,05%	+0,01%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu com avaliação positiva, em <b>81,70%</b> , embora tenha apresentado descréscimo de <b>0,29%</b> em relação à pesquisa anterior. Esta perspectiva continuou sendo a melhor avaliada na pesquisa de clima dos servidores.		

Destaques da Perspectiva <i>Qualidade</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
<b>O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.</b>	+4,94%	-5,79%
OBS.: Esta perspectiva apresentou discreto aumento na avaliação positiva geral, registrada em <b>67,79%</b> , o que representou incremento de <b>0,31%</b> em relação ao ano anterior.		



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

Destaques da Perspectiva <i>Administração</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas.	-0,93%	+3,81%
No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação.	+3,59%	-1,43%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu com avaliação negativa, com <b>54,67%</b> , porém cresceu positivamente 1,7% em relação à pesquisa anterior.		

\* Este quesito foi o pior avaliado na pesquisa de clima dos Servidores.

Destaques da Perspectiva <i>Motivação</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	+2,61%	-0,66%
* A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	+5,2%	-3,85%
Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	+4,03%	-2,4%
Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	+4,22%	-2,66%
Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	+3,17%	-1,02%
Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	+4,5%	-5,6%
OBS.: A avaliação geral dessa perspectiva permaneceu positiva, com <b>64,67%</b> , apresentando incremento de 3,59%. Todos os indicadores que compõem esta perspectiva apresentaram incremento na avaliação positiva.		

\* Estes indicadores passaram da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*.

Destaques da Perspectiva <i>Relacionamento interpessoal</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo.	+2,89%	-1,62%
* No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	+6,67%	-5,12%
OBS.: A perspectiva obteve incremento na maioria dos indicadores que a compõem, com avaliação geral positiva registrada em <b>75,34%</b> , com aumento de 1,95% em relação ao ano de 2016.		

\* Embora com incrementos positivos, este indicador permaneceu como *Oportunidades de Melhoria*.

Destaques da Perspectiva <i>Comunicação</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	+7,56%	-6,04%
* O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor.	+4,89%	-6,16%
** Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	+5,43%	-3%



<b>*** Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)</b>	<b>-0,68%</b>	<b>-0,31%</b>
OBS.: Esta perspectiva obteve incremento em quase todos os indicadores que a compõem, com avaliação geral positiva registrada em <b>64,44%</b> , com incremento de 4,3% em relação à pesquisa anterior.		

\* Embora estes quesitos tenham sido avaliados negativamente, permanecendo como *Oportunidades de Melhoria*, vale destacar tanto o incremento nos índices de aprovação quanto o decréscimo nos índices de reprovação, que obtiveram na pesquisa.

\*\* Estes indicadores passaram da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*.

\*\*\* Embora tenha apresentado discreto decréscimo na avaliação positiva, este indicador manteve-se como o item melhor avaliado na pesquisa dos Servidores.

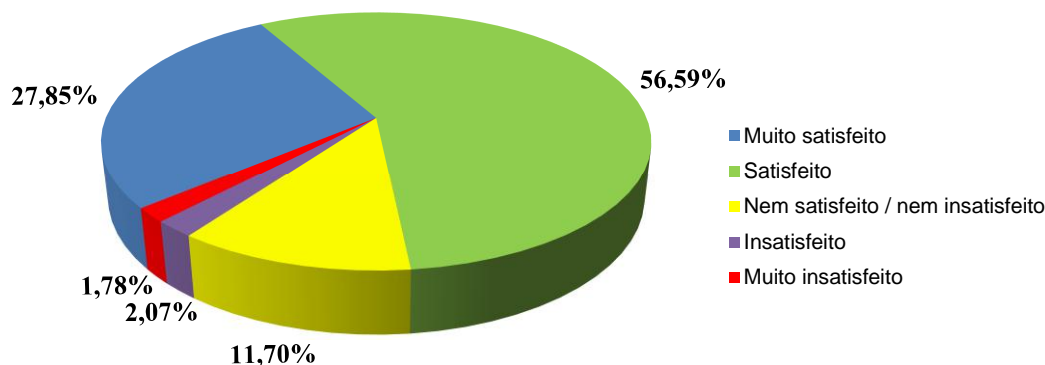
Destques da Perspectiva <i>Infraestrutura (física e tecnológica)</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
<b>Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.</b>	+4,17%	-5,63%
<b>Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.</b>	-2,39%	+0,25%
<b>O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.</b>	+8,16	-1,79%
OBS.: Esta perspectiva manteve-se com aprovação geral positiva de <b>75,50%</b> , com incremento de 1,33% em relação ao ano de 2016. Todos os indicadores que compõem esta perspectiva permaneceram com avaliação positiva.		

Em síntese, vale ressaltar que **quase todas as perspectivas** apresentaram incremento em seus índices de avaliação geral, na pesquisa de clima dos servidores.

#### 4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

Apesar das oportunidades de melhoria ainda evidenciadas na pesquisa, o índice geral de satisfação dos servidores com o trabalho no TRT8 foi registrado no significativo percentual de **84,44%**, 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 TRT8/2017.



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

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 (76,30%), e porque o ambiente humano de trabalho é bom (63,26%).

**Gráfico 7 - Avaliação das Razões de Satisfação dos Servidores**



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

Em síntese, embora tenha ocorrido decréscimo na maioria dos índices de reprovação dos quesitos, os resultados da pesquisa dos servidores indicam que as questões mais problemáticas continuam envolvendo:

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

Essas são questões que mais influenciam negativamente o clima organizacional dos servidores, motivo pelo qual continuam a merecer atenção especial por parte da Administração.



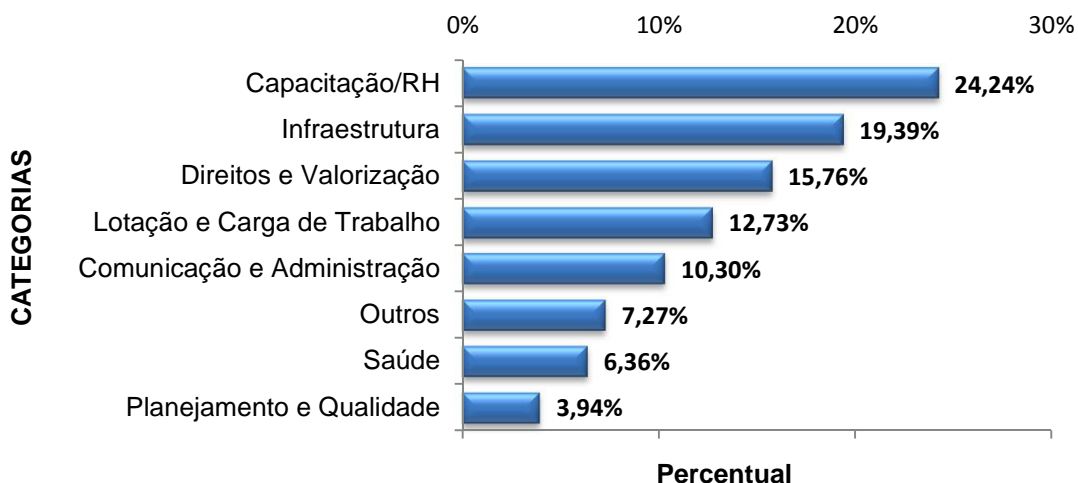
No questionário dos servidores, houve também uma pergunta aberta, na qual foram questionados sobre o que poderia ser feito para melhorar sua satisfação. Foram sugeridas diversas melhorias para o clima organizacional, segmentadas nas categorias constantes da tabela e do gráfico a seguir:

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

Categorias	Quantidade
Capacitação/RH	80
Infraestrutura	64
Direitos e Valorização	52
Lotação e Carga de Trabalho	42
Comunicação e Administração	34
Outros	24
Saúde	21
Planejamento e Qualidade	13
<b>Total</b>	<b>330</b>

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

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



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.



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

Conforme demonstrado no Gráfico 8, 43,63% do total das sugestões auferidas na pesquisa dos servidores dizem respeito a questões de *Capacitação e Recursos Humanos e Infraestrutura*. Dentre as opiniões, os quesitos que mais se destacaram foram:

- a) Maior investimento na capacitação dos servidores;
- b) Melhoria na oferta de capacitação para os servidores lotados fora da Sede;
- c) Aplicação efetiva dos princípios da Gestão por Competências e da meritocracia, especialmente no que se refere aos critérios para o exercício de funções comissionadas e cargos em comissão;
- d) Ampliação do teletrabalho no âmbito do TRT da 8ª Região;
- e) Aumento do quadro de pessoal para melhor distribuição da carga de trabalho e possibilidade de realização do serviço dentro do horário de expediente;
- f) Maior valorização e reconhecimento dos servidores;
- g) Maior atenção aos servidores lotados fora da Sede, tanto no aspecto de reforma nas instalações físicas, quanto à saúde dos servidores, à disponibilização de cursos e demais eventos de capacitação, à melhoria nos processos de remoção, oferecendo maior participação e oportunidade a todos;
- h) Melhoria e continuidade dos programas relacionados à saúde e qualidade de vida;
- i) Melhoria na remuneração e equiparação salarial entre servidores que realizam as mesmas atividades;
- j) Melhor interação entre os gestores e as equipes de trabalho;
- k) Reforma nas instalações físicas, incluindo reforma nos banheiros, instalação de copa/lancheonete/restaurante, troca de equipamentos de refrigeração etc.;
- l) Maior atenção para com área de segurança no âmbito da 8ª Região, no sentido de aquisição e dotação de equipamentos e ferramentas necessárias para cada unidade.

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 de satisfação, 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, engloba 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 oferece 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 relaciona 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, sobre 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.





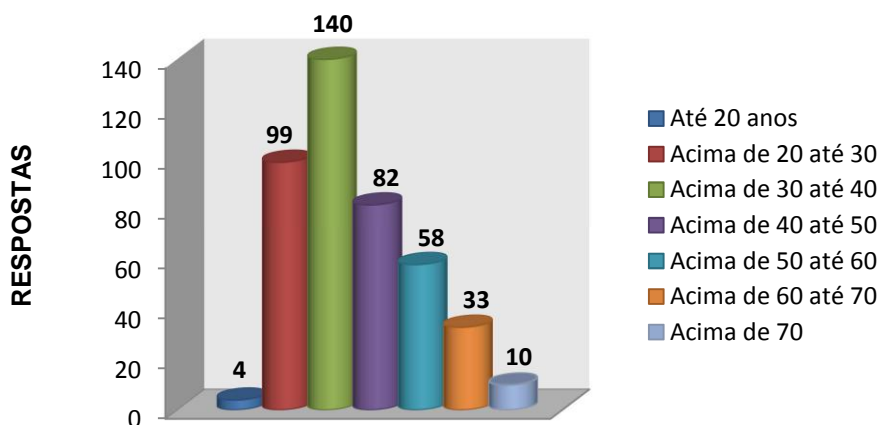
## 2 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de satisfação dos usuários foi aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizado no portal do TRT8 e contou com a participação de **426** usuários, com incremento de quase **7%** no número de respondentes, em relação à pesquisa anterior, na qual participaram 419 usuários. A amostragem de respondentes pode ser considerada 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 32,86%, seguida da faixa etária acima de 20 até 30 anos, com 23,24%, conforme gráfico a seguir:

**Gráfico 1 – Identificação dos Usuários por Faixa Etária**



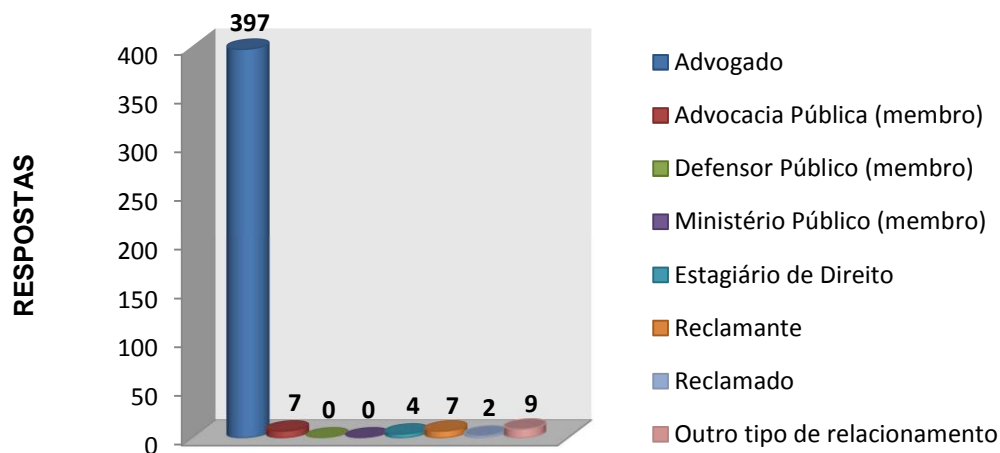
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

Em relação ao tipo de relacionamento com o órgão, o segmento de usuários respondentes de maior índice foi o de *Advogados*, com 93,19%, representando incremento de 4,65% em relação ao ano anterior, seguido pelo segmento de *Usuários com outro tipo de relacionamento com o órgão*, correspondente a 2,11%, conforme demonstrado a seguir:



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

**Gráfico 2 – Identificação dos Usuários por Segmento**



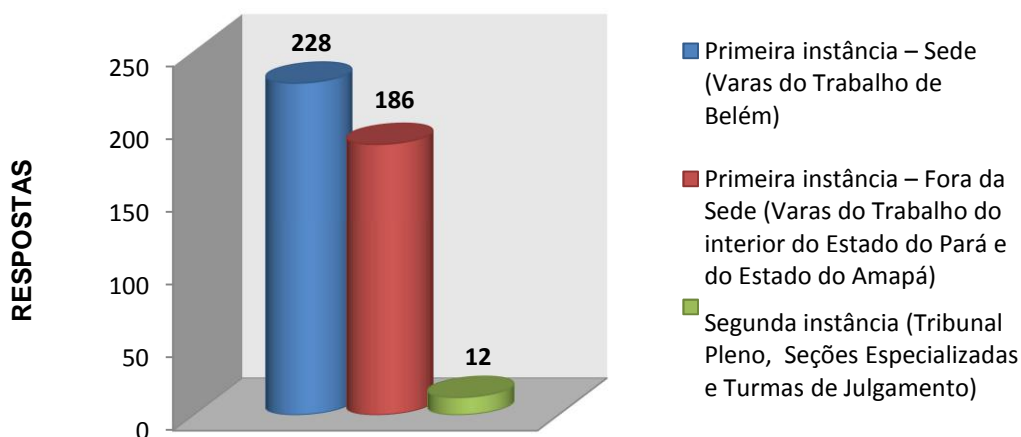
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

#### 4

### ÓRGÃOS AVALIADOS POR SEGMENTO

Quanto aos órgãos judiciários avaliados por segmento pelos usuários, 97,18% das unidades judiciárias são da Primeira instância, sendo 53,52% localizadas na Sede e 43,66% localizadas fora da Sede; e somente 2,82% faz referência 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 TRT8/2017.



## 5 ASPECTOS GERAIS DO TRT DA 8ª REGIÃO

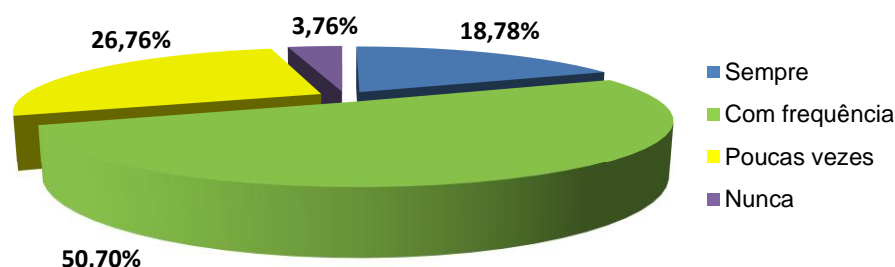
Quanto aos demais aspectos avaliados na pesquisa dos usuários, os quesitos foram subdivididos em quatro amplas áreas, a saber: atendimento prestado pelos servidores do órgão, prestação jurisdicional dos magistrados, condições das instalações físicas e acesso à justiça e comunicação do órgão, cujo detalhamento 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* obteve aprovação de **69,48%** (*Sempre e Com frequência*), com incremento de 1,7% em relação à pesquisa anterior, o que demonstra a melhoria contínua nos aspectos que proporcionam celeridade no atendimento ao público.

**Gráfico 4 – Avaliação da Celeridade no Atendimento**



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

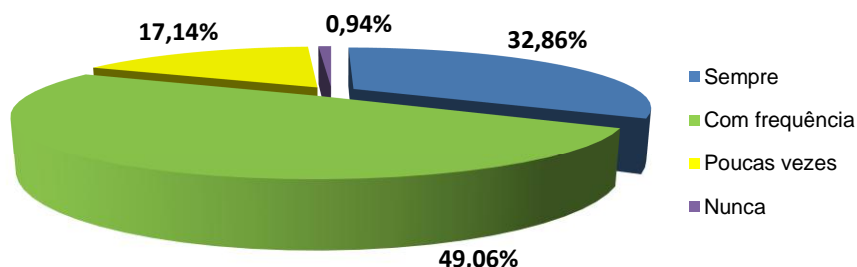
#### b) CORDIALIDADE NO ATENDIMENTO

A percepção em relação à afirmativa *O atendimento é cordial* apresentou acréscimo de 3,4% na avaliação positiva em relação ao ano de 2016, alcançando 81,92% de aprovação, somados os itens *Sempre e Com frequência*.

Embora este quesito permaneça bem avaliado, foram várias as sugestões de usuários relacionadas à necessidade de maior cordialidade no atendimento ao público.



### Gráfico 5 – Avaliação da Cordialidade no Atendimento

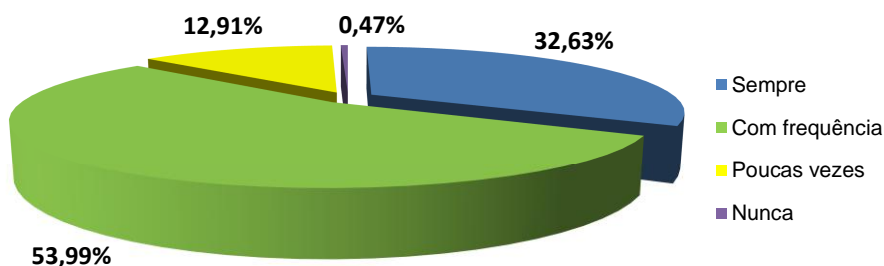


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

#### c) UTILIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS

A afirmativa *As informações prestadas são úteis* obteve avaliação positiva dos usuários, atingindo 86,62% (*Sempre e Com frequência*), apresentando incremento de 6,67% em relação ao índice de aprovação de 2016, o que demonstra a preocupação dos que trabalham neste Regional em prestar informações de qualidade aos usuários.

### Gráfico 6 – Avaliação da Utilidade das Informações Prestadas



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

## 5.2 EFETIVIDADE DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

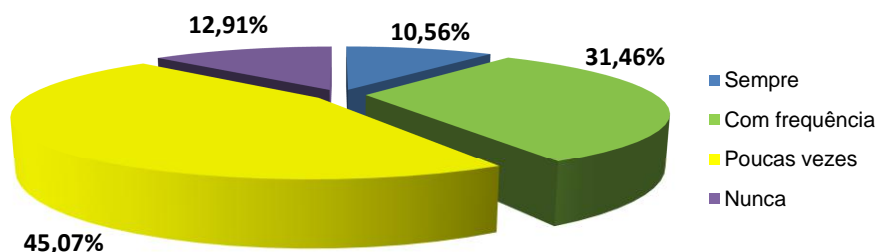
### a) CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DAS AUDIÊNCIAS/SESSÕES

A afirmativa *O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável* permaneceu com índice de reprovação, registrado em 57,98%, embora com decréscimo de 2,4% em relação à pesquisa anterior. O índice demonstra a necessidade de contínuas adequações por parte das unidades judiciárias para cumprimento razoável dos horários estabelecidos.

Em relação a este quesito, foram diversas as sugestões para melhorias na gestão das pautas de audiências, no sentido de evitar atrasos e adiamentos das audiências e reduzir o tempo de espera dos usuários.



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



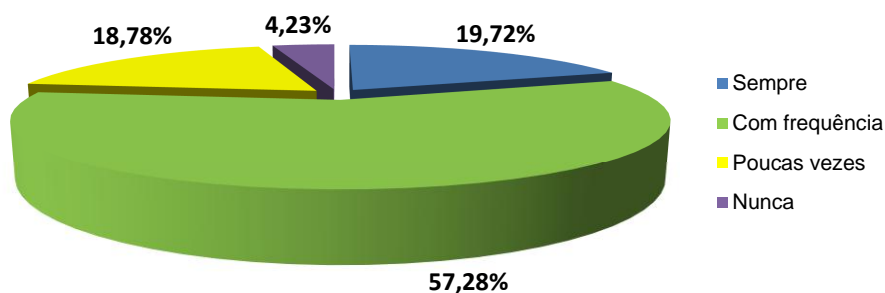
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

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 índice de aprovação de 77%, registrando incremento de 6,12% e realçando o empenho dos órgãos judiciais na busca da celeridade na prestação jurisdicional.

Contudo, esta afirmativa recebeu muitas sugestões no que tange à necessidade de melhoria no cumprimento dos prazos processuais, para aumento da satisfação dos usuários.

**Gráfico 8 – Avaliação do Proferimento das Decisões nos Prazos Legais**



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

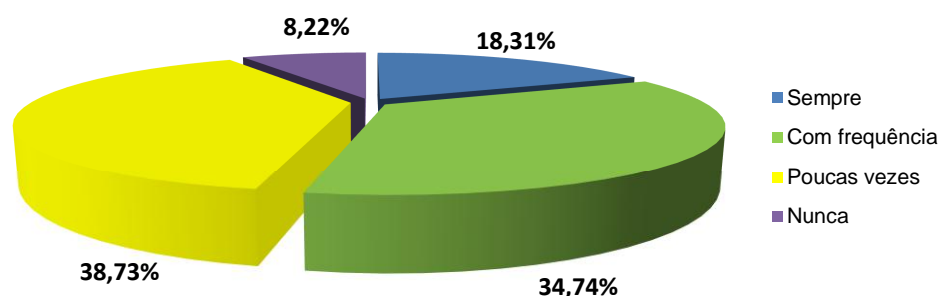
c) **FACILIDADE DE ACESSO AO MAGISTRADO**

A afirmativa *Há facilidade de acesso ao Magistrado* apresentou novamente decréscimo (1,26%) no índice de reprovação, registrado em 46,95% e, ao mesmo tempo, recebeu incremento na avaliação positiva, com índice de 53,05%, demonstrando melhora na avaliação das condições de acesso ao Magistrado.



Contudo, o índice de reprovação demonstra que muitas melhorias podem ser implementadas, no sentido de facilitar o acesso do jurisdicionado aos Magistrados. Este também foi um dos quesitos que mais recebeu sugestões para aumento da satisfação dos usuários.

**Gráfico 9 – Avaliação da Facilidade de Acesso ao Magistrado**



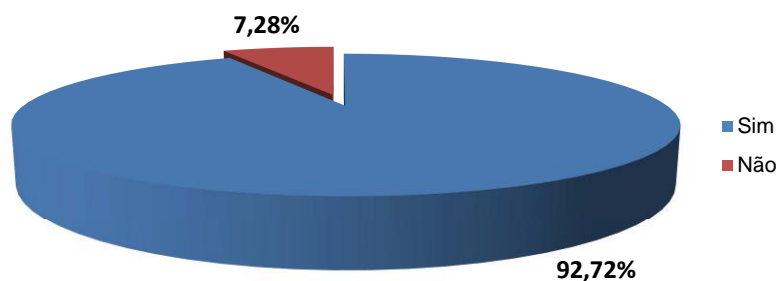
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

### 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 a melhor avaliação positiva na pesquisa de satisfação dos usuários, obtendo 92,72%, com incremento de 2,03% no índice de aprovação. O índice demonstra novamente tanto o empenho da instituição em oferecer bons ambientes para seus usuários, quanto a colaboração dos mesmos em manter organizados os espaços oferecidos para atuação nesta Justiça.

**Gráfico 10 – Avaliação da Organização e Limpeza dos Espaços**



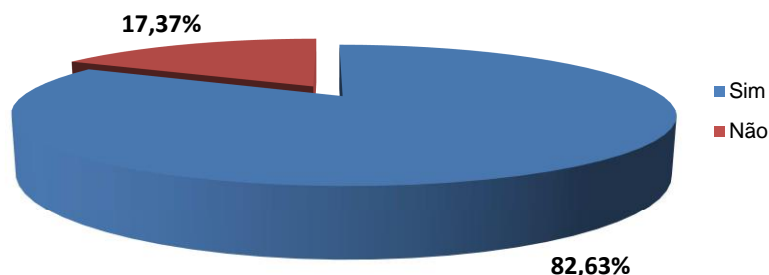
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.



b) LOCALIZAÇÃO DOS SETORES INTERNOS

A afirmativa *É fácil localizar-se e encontrar os setores internos* novamente foi avaliada positivamente pelos usuários, com incremento de 4,83% em relação ao ano anterior, tendo obtido 82,63% de aprovação. A comunicação visual e a prestação de informações por parte dos funcionários responsáveis pelo atendimento permanecem sendo recursos essenciais para melhor situar os usuários nas dependências da instituição.

**Gráfico 11 – Avaliação da Localização dos Setores Internos**

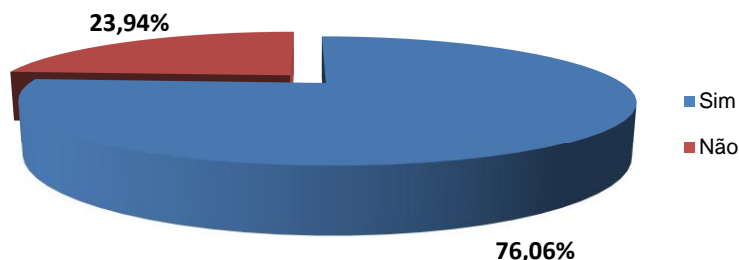


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

c) ACESSIBILIDADE NOS AMBIENTES DO TRT8

Os usuários avaliaram positivamente a afirmativa *O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências*, registrando o índice de 76,06% de aprovação, com incremento de 4,94% em relação ao ano de 2016. Isso demonstra a importância das melhorias contínuas no sentido de implementar maior acessibilidade nos ambientes da Oitava Região.

**Gráfico 12 – Avaliação da Acessibilidade nos Ambientes do TRT8**



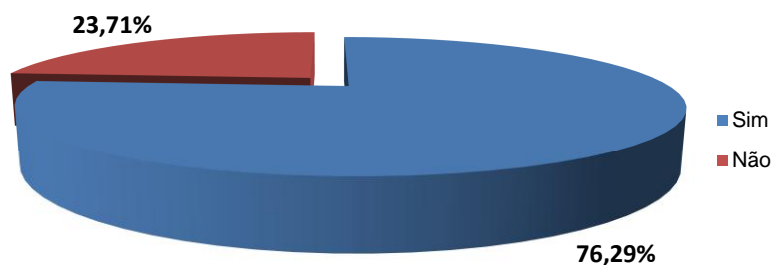
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.



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 novamente avaliação positiva, com índice de aprovação de 76,29% e incremento de 1,83% em relação ao ano anterior. Vale ressaltar que este quesito está em consonância com a missão institucional definida no Planejamento Estratégico 2014-2020, de “assegurar o acesso à justiça, de forma efetiva, na composição dos conflitos decorrentes das relações de trabalho”.

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



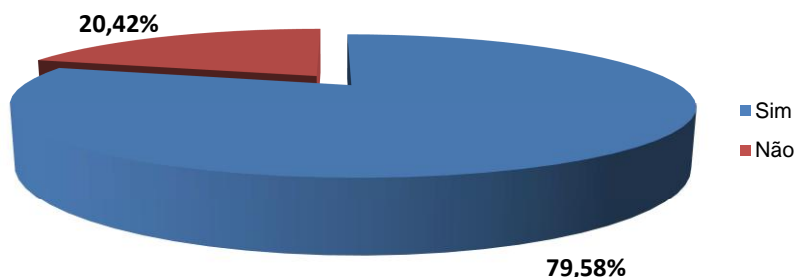
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

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* foi avaliada positivamente pelos usuários com 79,58% de aprovação, com incremento de 3,69% em relação à pesquisa anterior. Isso demonstra a busca de contínuas adequações para garantia da facilidade de acesso aos recursos disponíveis no Portal do TRT8.

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



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

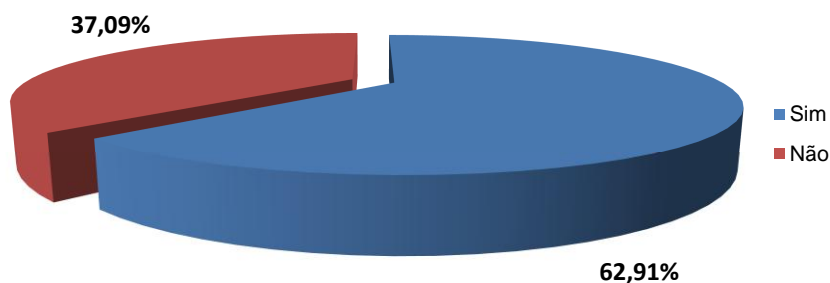




b) ENCAMINHAMENTO DE INFORMAÇÕES AO ÓRGÃO

A afirmativa *É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão* passou da avaliação negativa, em 2016, para avaliação positiva em 2017, com índice de aprovação de 62,91% e acréscimo de 4,44% em relação ao ano anterior. Isso demonstra o empenho da Ouvidoria do órgão na implantação de melhorias, bem como a efetiva contribuição da sociedade na otimização dos serviços prestados por esta Justiça, pela utilização desses serviços.

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

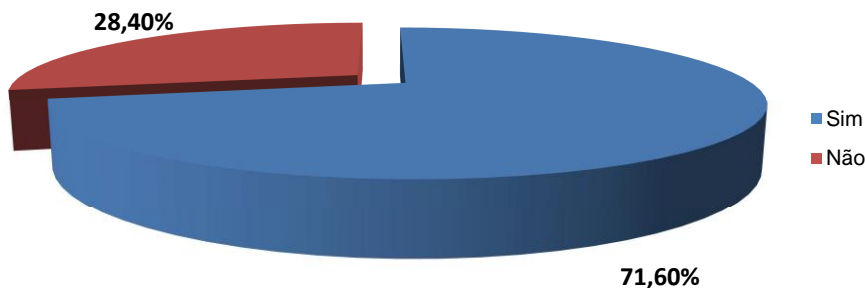


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

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 novamente avaliada positivamente por parte dos respondentes, com aprovação de 71,60% e incremento de 5,01% em relação ao ano anterior. O aumento deste índice comprova a importância de disponibilizar informações do TRT8 nas redes sociais para maior divulgação entre os usuários.

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



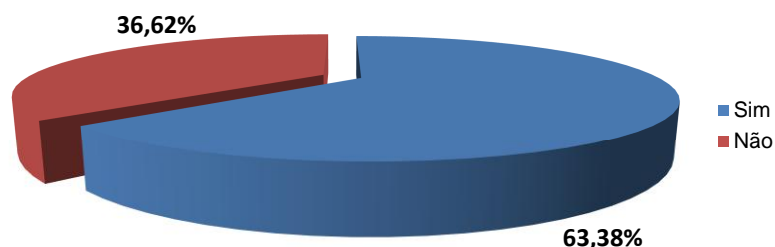
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.



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

A afirmativa *Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil* passou de avaliação negativa, em 2016, para avaliação positiva em 2017, com índice de 63,38% de aprovação e incremento de 4,91% em relação ao ano anterior. O aumento no índice demonstra a efetividade das contínuas melhorias nos procedimentos que possibilitem respostas mais céleres às solicitações advindas dos canais de contato.

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

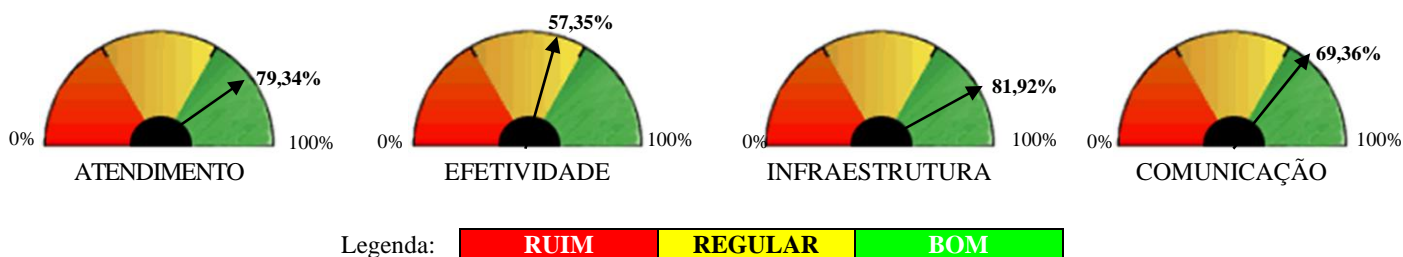


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

**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 TRT8/2017.

Destques da Perspectiva <i>Atendimento</i>		Incremento /Decremento
* <b>As informações prestadas são úteis.</b>		+ 6,67%
OBS.: Esta perspectiva apresentou índice de aprovação de <b>79,34%</b> , com incremento de 3,93% em comparação à pesquisa anterior.		

\* Este quesito apresentou o maior incremento (6,67%) dentre os índices que receberam avaliação positiva na pesquisa de satisfação dos usuários.



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

Destaques da Perspectiva <i>Efetividade</i>	Incremento /Decremento
* As decisões são proferidas dentro dos prazos legais	+ 6,12%
** Há facilidade de acesso ao Magistrado	+ 1,26%
** O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável	+ 2,4%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu abaixo do índice de aprovação na avaliação geral, com <b>57,35%</b> , embora tenha apresentado incremento de 3,26% em relação ao ano anterior.	

\*\* Embora tenham apresentado incremento, estes quesitos permaneceram abaixo do índice de aprovação, com **53,05%** e **42,02%**, respectivamente, sendo os itens pior avaliados na pesquisa de satisfação dos usuários.

Destaques da Perspectiva <i>Infraestrutura</i>	Incremento /Decremento
* Os espaços são limpos e organizados	+ 2,03%
É fácil localizar-se e encontrar os setores internos	+ 4,83%
O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências	+ 4,94%
OBS.: Esta perspectiva obteve avaliação geral de <b>81,92%</b> , mantendo a melhor avaliação na pesquisa de satisfação dos usuários, com aumento de 3,41% em relação ao ano anterior.	

\* Este quesito recebeu a melhor avaliação positiva, com **92,72%**, tendo sido novamente o melhor quesito avaliado dentre todas as afirmativas da pesquisa de satisfação.

Destaques da Perspectiva <i>Comunicação</i>	Incremento /Decremento
O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações	+ 3,69%
* É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão	+ 4,44%
Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão	+ 5,01%
* Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil	+ 4,91%
OBS.: Nesta perspectiva, houve aumento na avaliação positiva geral, com incremento de 4,51%, alcançando o total de <b>69,36%</b> .	

\* Estes indicadores passaram de avaliação negativa, em 2016, para avaliação positiva em 2017, com **62,91%** e **63,38%**, respectivamente.

Em síntese, vale ressaltar que **todos os quesitos** e, por conseguinte, **todas as perspectivas** apresentaram incremento em seus índices de avaliação geral, na pesquisa de satisfação dos usuários.



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

## 7 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Com base nos dados levantados na pesquisa, o índice geral de satisfação dos usuários com os serviços prestados no TRT8 registrou **71,99%**, valor **3,78%** superior ao que foi registrado em 2016.

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

- a) Maior cordialidade para com o jurisdicionado;
- b) Maior acesso ao magistrado;
- c) Melhor qualificação para aumentar eficiência e cordialidade no atendimento;
- d) Melhor gestão das pautas de audiências, com o intuito de reduzir o prazo de audiências inaugurais, evitar atrasos nos horários das audiências e diminuir o tempo de espera das partes;
- e) Maior celeridade na tramitação das ações e maior atenção para com os prazos processuais;
- f) Maior quantitativo de pessoal, tanto de magistrados como de servidores, e criação de Varas em localidades com aumento de demanda;
- g) Melhoria de infraestrutura geral das Varas do Trabalho (refrigeração, bebedouros, limpeza dos banheiros etc.);
- h) Implementação de melhorias no sistema PJe, bem como nos sistemas disponíveis ao jurisdicionado por meio do Portal (consulta de processos, busca de jurisprudência, peticionamento eletrônico etc.);
- i) Melhoria na comunicação visual, com mais indicativos da localização das unidades judiciárias;
- j) Melhoria no acesso à internet.



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 primeiro diagnóstico institucional são dados essenciais para que a Justiça do Trabalho da 8ª Região permaneça na busca do 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.	74,41%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	81,40%
	<b>CONHECIMENTO DO TRT</b>	<b>77,90%</b>
QUALIDADE	Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	72,10%
	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	48,83%
	No TRT8 existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	65,12%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	34,88%
	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	25,58%
	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	62,79%
	<b>QUALIDADE</b>	<b>51,55%</b>
ADMINISTRAÇÃO	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	32,56%
	A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.	61,54%
	<b>ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>47,05%</b>
MOTIVAÇÃO	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	32,55%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	30,23%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	37,21%
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	41,86%
	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	32,56%
	<b>MOTIVAÇÃO</b>	<b>34,88%</b>
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	81,40%
	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	81,39%
	No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	48,84%
	<b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL</b>	<b>70,54%</b>
COMUNICAÇÃO	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	53,49%



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

	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado.	46,51%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	44,18%
	Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc).	86,04%
	<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>57,55%</b>
INFRAESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro.	48,83%
	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	65,11%
	Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	72,10%
	Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	69,76%
	O aplicativo BOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	76,74%
	Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc, APT etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	81,58%
	O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.	75,68%
	<b>INFRAESTRUTURA</b>	<b>69,97%</b>



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.	81,78%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	81,63%
<b>CONHECIMENTO DO TRT</b>		<b>81,70%</b>
QUALIDADE	No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	80,74%
	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	63,70%
	No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	61,48%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	57,18%
	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	56,30%
	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	78,37%
	A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos.	73,92%
	Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	70,67%
<b>QUALIDADE</b>		<b>67,79%</b>
ADMINISTRAÇÃO	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	50,82%
	Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas	42,52%
	No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação.	70,67%
<b>ADMINISTRAÇÃO</b>		<b>54,67%</b>
MOTIVAÇÃO	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	62,51%
	Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	76,15%
	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	60,15%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	66,66%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	64,74%
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	69,63%





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

	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	52,89%
<b>MOTIVAÇÃO</b>		<b>64,67%</b>
<b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL</b>	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	79,85%
	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	87,11%
	No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	82,81%
	No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	77,63%
	Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias.	69,77%
	Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo.	73,93%
	No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	56,30%
<b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL</b>		<b>75,34%</b>
<b>COMUNICAÇÃO</b>	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo	54,22%
	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor	56%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	60%
	Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)	87,56%
<b>COMUNICAÇÃO</b>		<b>64,44%</b>
<b>INFRAESTRUTURA (Física e Tecnológica)</b>	Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro	74,22%
	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)	69,78%
	Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	79,26%
	Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	76,45%
	O aplicativo BOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	74,52%
	Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Jurisalc, APT etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	73,39%
	Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	75,43%
	O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.	81,01%
<b>INFRAESTRUTURA</b>		<b>75,50%</b>



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.	69,48%
	O atendimento é cordial.	81,92%
	As informações prestadas são úteis.	86,62%
<b>ATENDIMENTO</b>		<b>79,34%</b>
EFETIVIDADE	O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável.	42,02%
	As decisões são proferidas dentro dos prazos legais.	77%
	Há facilidade de acesso ao Magistrado.	53,05%
<b>EFETIVIDADE</b>		<b>57,35%</b>
INFRAESTRUTURA	Os espaços são limpos e organizados.	92,72%
	É fácil localizar-se e encontrar os setores internos.	82,63%
	O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências.	76,06%
	Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.).	76,29%
<b>INFRAESTRUTURA</b>		<b>81,92%</b>
COMUNICAÇÃO	O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações.	79,58%
	É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.	62,91%
	Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão.	71,60%
	Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil.	63,38%
<b>COMUNICAÇÃO</b>		<b>69,36%</b>