



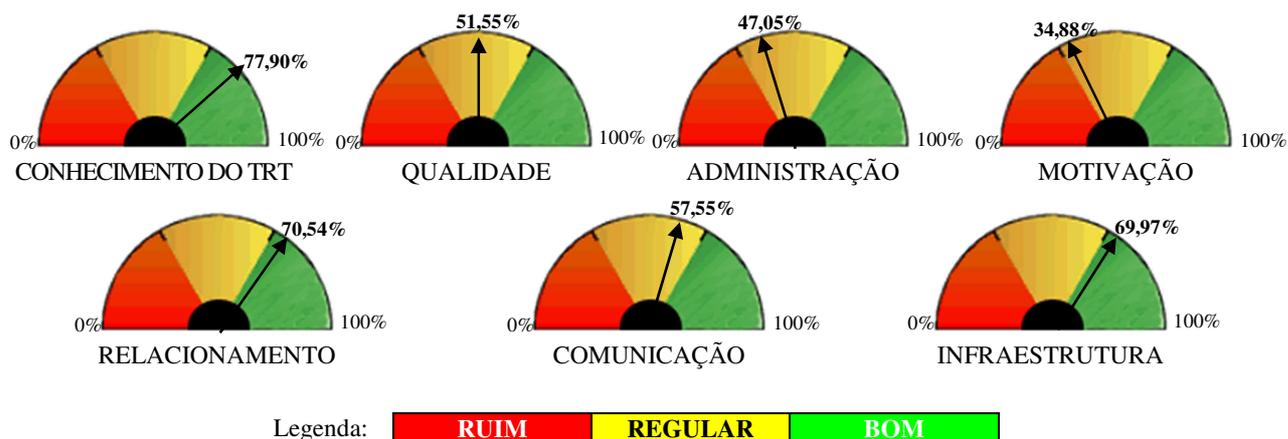
## RESUMO EXECUTIVO DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL - 2017

### 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 16 de outubro a 14 de novembro de 2017, comparando com os resultados obtidos nas pesquisas realizadas em 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017.

### 2 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

#### 2.1 PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS MAGISTRADOS



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

#### 2.2 ASPECTOS POSITIVOS NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São pontos fortes do TRT8, em 2017:

(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 2016/2017	Oscilação 2015/2016	Oscilação 2014/2015	Oscilação 2013/2014	Oscilação 2012/2013
1º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc). (1)	86,04%	+9,77%	+6,92%	-8,78%	--	--
2º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc, APT etc.), fornecidos pelo TRT8, são	81,58%	--	--	--	--	--



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

eficientes. (1)(4)						
3º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	81,40%	+3,44%	+8,6%	-11,89%	-0,56%	-12,93%
4º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe. (1)	81,40%	+5,13%	+5,3%	-19,66%	--	--
5º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa. (1)	81,39%	+11,9%	-4,71%	+5,45%	--	--
6º O aplicativo BOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.(1)	76,74%	+12,33%	-0,11%	-1,11%	--	--
7º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. (3)	75,68%	+14,58%	--	--	--	--
8º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	74,41%	-3,55%	+0,54%	+11,79%	-20,74%	+10,05%
9º Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. (1)	72,10%	-0,78%	+6,76	+28,62%	--	--
10º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho. (1)	72,10%	+9,39%	+3,04%	+22,17%	--	--
11º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes. (1)(2)	69,76%	+18,91%	+7,30%	+24,79%	--	--
12º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional. (1)(2)	65,12%	+9,19%	+5,93%	-0,01%	--	--
13º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.). (2)	65,11%	+7,48%	+15,70%	+10,68%	-9,66%	-3,83%
14º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância. (2)	62,79%	+5,17%	-10,12%	+5,24%	-14,78%	-6,93%
15º A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho. (2)(4)	61,54%	--	--	--	--	--

Fonte: Relatório do XI Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2017

- (1) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica completa.
- (2) Esta afirmativa teve avaliação positiva, que a fez passar de *Oportunidades de Melhoria*, em 2016, para *Pontos Fortes*, em 2017.
- (3) Desde 2016, não foi considerado para o cálculo do índice de avaliação deste quesito o quantitativo de respondentes que optou pela alternativa *Não se Aplica*, motivo pelo qual não possui série histórica completa.
- (4) Para o cálculo do índice de avaliação destes quesitos, não foi considerado o quantitativo de respondentes que optou pela alternativa *Não se Aplica*, motivo pelo qual não possuem série histórica.



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

## 2.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São oportunidades de melhoria do TRT8, em 2017:

(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 2016/2017	OSCILAÇÃO 2015/2016	OSCILAÇÃO 2014/2015	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013
1º O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. (*)	74,42%	-8,63%	-7,27%	-0,31%	--	--
2º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	62,79%	-5,01%	-9,62%	-0,71%	+0,86%	+3,59%
3º Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. (*)	60,47%	-10,72%	-9,45%	+2,51%	--	--
4º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	60,47%	-2,24%	-24,38%	-3,54%	+13,36%	+24,64%
5º No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal. (*)	60,46%	+1,14%	-6,81%	+3,63%	--	--
6º Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. (*)	60,46%	+2,84%	-6,9%	+5,14%	--	--
7º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	58,14%	-1,18%	-11,65%	-8,46%	+7,97%	+4,54%
8º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	55,82%	-11,97%	-8,02%	+3,93%	+21,88%	+18,42%
9º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	48,84%	-8,79%	-10,11%	+10,39%	+14,50%	+3,10%
10º O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado. (*)	48,83%	-13,88%	-5,03%	-16,64%	--	--
11º A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo. (*)	44,19%	-18,52%	+4,65%	+4,44%	--	--
12º Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro. (*)	44,18%	-16,83%	-13,19%	-0,8%	--	--
13º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho. (*)	41,86%	-8,98%	-5,62%	+0,21%	--	--
14º No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. (*)	39,54%	-1,14%	-17,39%	+11,19%	--	--

Fonte: Relatório do XI Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2017

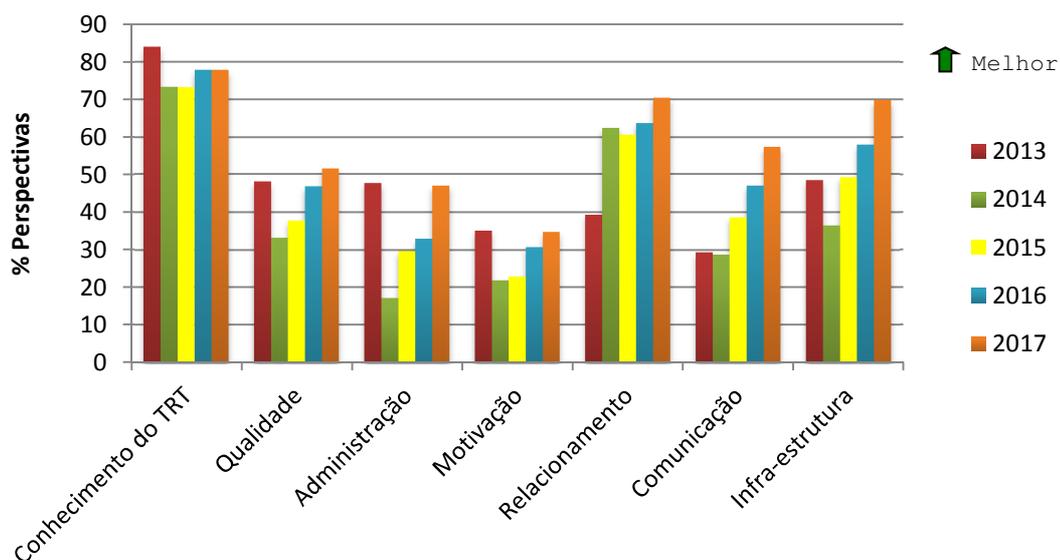
(\*) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica completa.



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

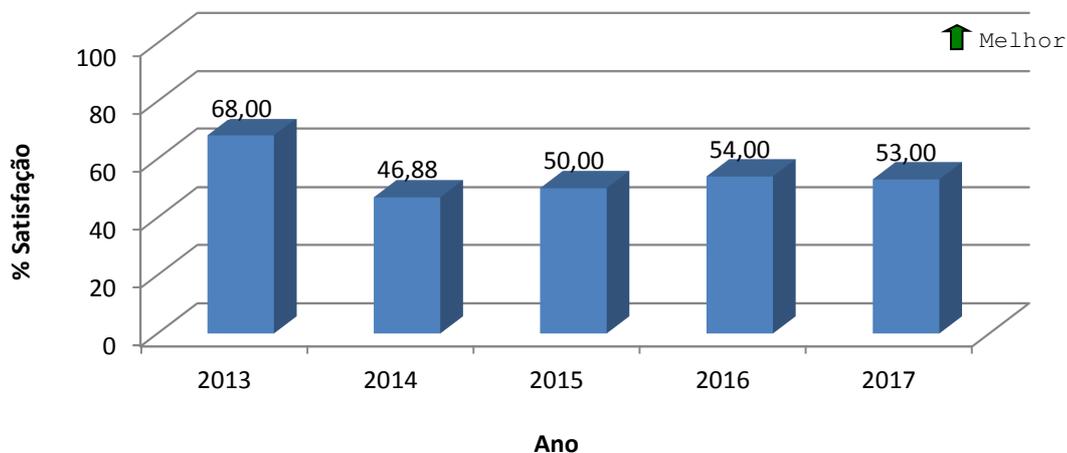
## 2.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

**Gráfico 1 - Perspectivas do Clima Organizacional dos Magistrados**



Fonte: Relatório do XI Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2017

**Gráfico 2 - Índice Geral de Satisfação dos Magistrados**



Fonte: Relatório do XI Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2017



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 **53%**, com decréscimo de 1% em relação ao ano anterior, em contrapartida, o Gráfico 1 demonstra que houve aumento em quase todos os indicadores na percepção dos magistrados em relação ao clima organizacional, com elevação nos índices de avaliação positiva em quase todas as perspectivas: **Qualidade, Administração, Motivação, Relacionamento, Comunicação e Infraestrutura.**

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

- a) com maiores incrementos na avaliação positiva: **Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes (18,91%); O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente (14,58%); O aplicativo BROffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho (12,33%); A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa (11,9%).**
- b) com maiores taxas de redução nos índices de reprovação: **A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo (18,52%); Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro (16,83%); O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado (13,88%); Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família (11,97%); Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho (10,72%).**

Vale ressaltar que o quesito **Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)** permaneceu como o item melhor avaliado (86,04%) na pesquisa de clima dos magistrados. Registra-se, ainda, que das 14 afirmativas avaliadas negativamente, 12 apresentaram redução nos índices de reprovação.

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

- a) com queda na avaliação positiva: **Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo (3,55%);**
- b) com aumento do índice de reprovação: **Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação (2,84%); No TRT8,**



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

**sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal (1,14%);**

Vale ressaltar que os quesitos **Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes (69,76%); No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional (65,12%); Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.) (65,11%); Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância (62,79%); A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho (61,54%)** passaram de *Oportunidades de Melhoria*, em 2016, para *Pontos Fortes*, em 2017.

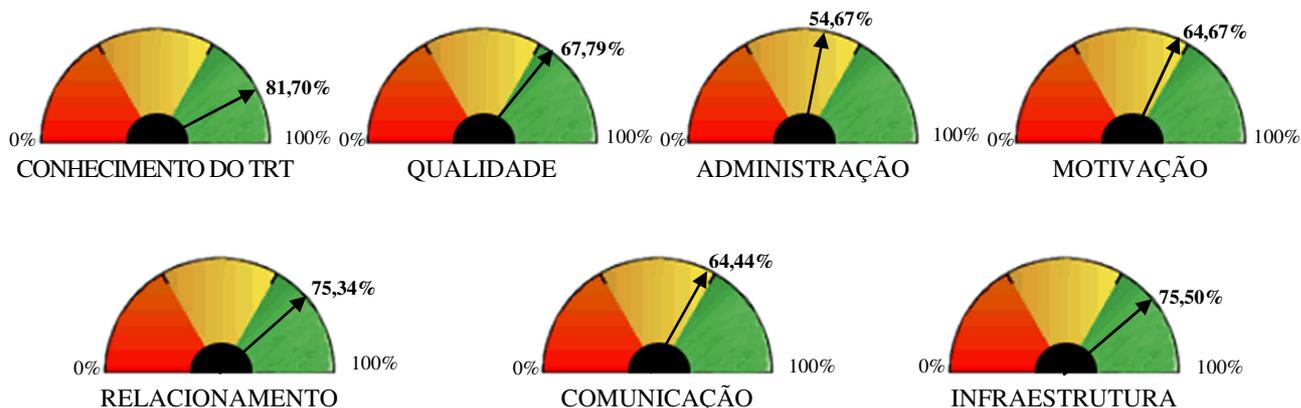
O quesito **O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente**, pela terceira vez consecutiva, foi o que apresentou maior índice de reprovação (74,42%) entre os magistrados.



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: RUI REGULAR BOM

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

#### 3.2 ASPECTOS POSITIVOS NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São pontos fortes do TRT8, em 2017:

(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 2016/2017	OSCILAÇÃO 2015/2016	OSCILAÇÃO 2014/2015	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013
1ª Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.) (*)	87,56%	-0,68%	+6,76%	+0,09%	--	--
2ª A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa. (*)	87,11%	+2,2%	+9,25%	-4,63%	--	--
3ª No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	82,81%	+1,87%	+8,45%	-2,12%	-1,20%	-0,02%
4ª Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	81,78%	+0,47%	+1,95%	-0,29%	+8,27%	-1,65%
5ª Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	81,63%	-1,05%	+4,55%	-3,25%	+2,91%	+5,06%
6ª O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. (****)	81,01%	+8,16%	--	--	--	--
7ª No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. (*)	81,68%	+0,94%	+12,01%	2,09%	--	--
8ª No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	79,85%	+1,01%	+10,06%	-3,62%	+4,00%	-4,08%
9ª Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho. (*)	79,26%	-0,94%	+10,01%	+2,12%	--	--



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

10º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	78,37%	-0,84%	+1,96%	-2,41%	+5,03%	-3,31%
11º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	77,63%	-1,34%	+12,66%	-3,72%	+25,79%	+3,55%
12º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes. (*)	76,45%	+4,17%	+15,31%	+4,76%	--	--
13º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	76,15%	+1,4%	+2,80%	+1,12%	+0,63%	+1,45%
14º Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (***)	75,43%	-2,39%	--	--	--	--
15º O aplicativo BROffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho. (*)	74,52%	-0,1%	+6,54%	-1%	--	--
16º Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro. (*)	74,22%	+1,82%	+8,20%	-2,52%	--	--
17º Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo. (*)	73,93%	+2,89%	+10,37%	-1,95%	--	--
18º A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos. (*)	73,92%	+0,52%	+14,67%	-4,99%	--	--
19º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc, APT etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (*) (***)	73,39%	+0,46%	--	--	--	--
20º Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	70,67%	-0,61%	+13,78%	-2,12%	-1,44%	-4,71%
21º No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação. (*)	70,67%	+3,59%	+7,64%	-3,5%	--	--
22º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)	69,78%	-0,52%	+7,34%	+2,39%	-4,62%	+12,77%
23º Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias. (*)	69,77%	+0,34%	+14,23%	-3,0%	--	--
24º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	69,63%	+3,17%	+2,26%	-0,16%	+4,77%	+6,70%
25º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	66,66%	+4,03%	+13,25%	-4,72%	-0,76%	-3,68%
26º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	64,74%	+4,22%	+11,49%	-2,86%	-1,79%	-2,06%
27º No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. (*)	63,70%	+1,32%	+15,99%	-0,30%	--	--
28º Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. (*) (**)	62,51%	+2,61%	+4,35%	-4,38%	--	--
29º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	61,48%	-1,02%	+18,41%	-11,44%	-13,79%	+2,66%
30º A chefia deixa claro quais são as	60,15%	+5,20%	+2,57%	-2,98%	+0,20%	-0,69%



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

minhas possibilidades futuras dentro do setor. (**)						
31º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias. (**)	60%	+5,43%	+18,24%	-7,20%	-2,48%	-3,10%

Fonte: Relatório do XI Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2017

- (\*) 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 2016, para *Pontos Fortes*, em 2017.
- (\*\*\*) Desde 2016, 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 não possui série histórica completa.
- (\*\*\*\*) Desde 2016, 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 2017:

(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 2016/2017	OSCILAÇÃO 2015/2016	OSCILAÇÃO 2014/2015	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013
1º Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas. (*)	40,44%	+3,81%	-6,05%	+4,67%	--	--
2º O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. (*)	34,81%	-5,79%	-11,6%	+4,41%	--	--
3º No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal. (*)	33,48%	-0,18%	-6,37%	+2,01%	--	--
4º Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. (*)	32,89%	-5,6%	-3,13%	-3,96%	--	--
5º No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	29,78%	-5,12%	-16,43%	+7,48%	-10,43%	-1,97%
6º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	29,78%	-0,3%	-12,07%	+5,56%	-4,12%	+8,77%
7º A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo. (*)	28%	-6,04%	-6,70%	+0,99%	--	--
8º O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor. (*)	26,52%	-6,16%	-3,47%	+0,19%	--	--

Fonte: Relatório do XI Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2017

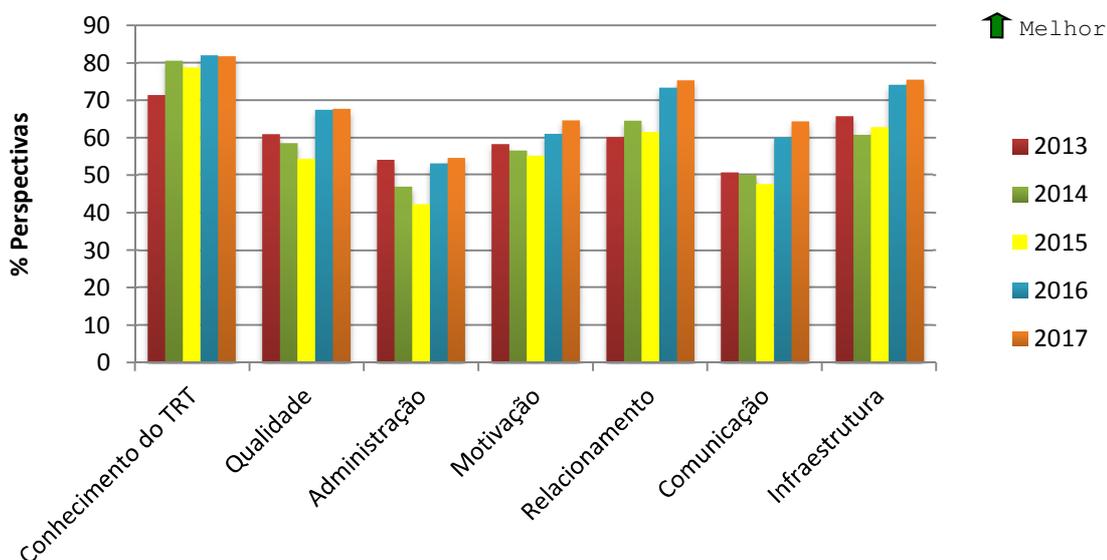
(\*) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica completa.



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

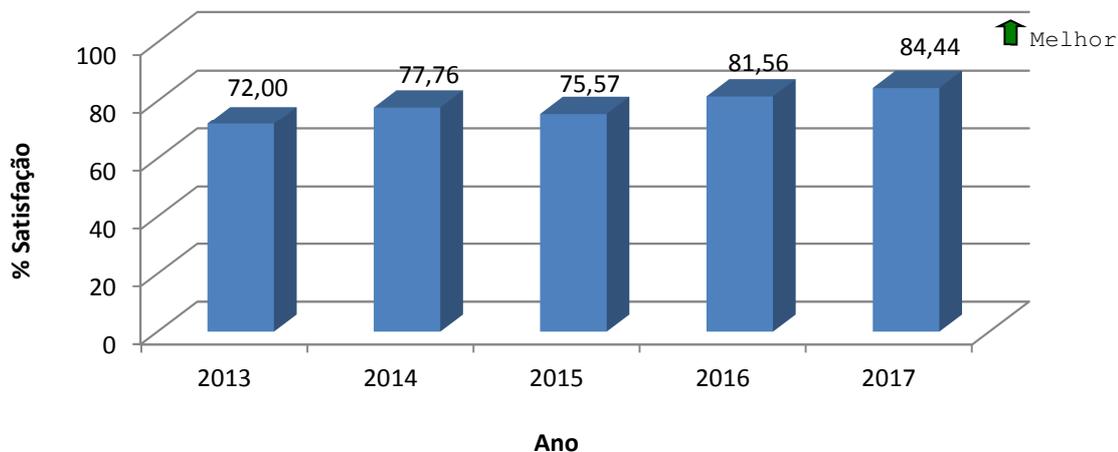
### 3.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

**Gráfico 3 - Perspectivas do Clima Organizacional dos Servidores**



Fonte: Relatório do XI Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2017

**Gráfico 4 - Índice Geral de Satisfação dos Servidores**



Fonte: Relatório do XI Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2017



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 2,88%. Isso confirma a tendência de aumento de avaliação positiva em quase todos os índices das perspectivas avaliadas, conforme demonstrado no Gráfico 3: **Qualidade, Administração, Motivação, Relacionamento, Comunicação e Infraestrutura.**

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

a) No incremento de mais de 3% na avaliação positiva:

- ✓ **O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente (8,16%);**
- ✓ **Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes (4,17%);**
- ✓ **Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço (4,22%);**
- ✓ **Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas (4,03%);**
- ✓ **No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação (3,59%);**
- ✓ **Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família (3,17%);**

b) Na redução em mais de 3% dos índices de reprovação:

- ✓ **O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor (6,16%);**
- ✓ **A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo (6,04%);**
- ✓ **O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente (5,79%).**
- ✓ **No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições (5,12%);**
- ✓ **Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho (5,6%).**

Vale ressaltar, ainda, os quesitos que passaram da categoria Oportunidades de Melhoria para Pontos Fortes: **Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação (62,51%), A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor (60,15%) e Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias (60%).**



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

O quesito **Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.)** (87,56%) permaneceu como o item melhor avaliado na pesquisa de clima dos servidores.

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

- a) Dentre os *Pontos Fortes*, o quesito que apresentou maior queda na avaliação positiva foi **Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes** (2,39%);
- b) Somente a afirmativa **Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas**, dentre as *Oportunidades de Melhoria*, apresentou aumento no índice de reprovação, sendo registrado como o pior item avaliado (40,44%) na pesquisa de clima organizacional dos servidores.

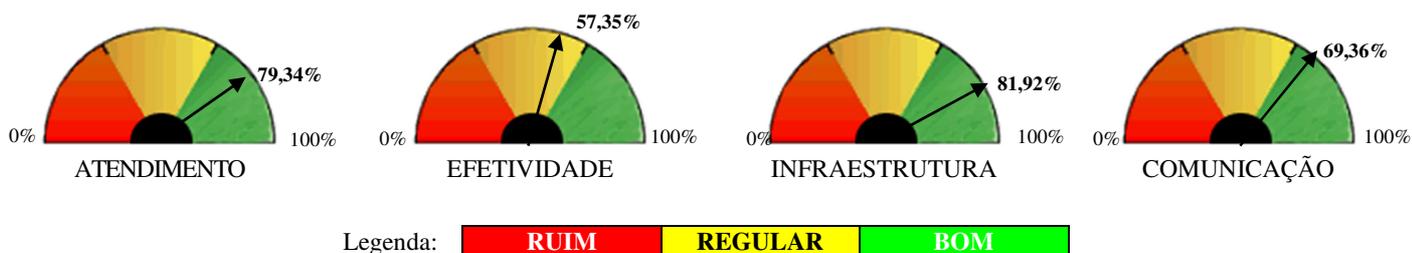


PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

#### 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 **426** usuários, com incremento em torno de 1,65% no número de respondentes, em relação à pesquisa anterior. A amostragem de respondentes pode ser considerada 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



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2017.

##### 4.2 ASPECTOS AVALIADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS<sup>1</sup>

**Quadro 5 - Aspectos Avaliados na Pesquisa dos Usuários**

PERSPECTIVA ATENDIMENTO			
	APROVAÇÃO (Sempre e Com frequência)	OSCILAÇÃO 2016/2017	OSCILAÇÃO 2015/2016
1. O atendimento é rápido, sem espera excessiva	69,48%	+1,7%	+6,34%
5. O atendimento é cordial	81,92%	+3,4%	+13,46%
6. As informações prestadas são úteis	86,62%	+6,67%	-5,59%
PERSPECTIVA EFETIVIDADE			
	APROVAÇÃO (Sempre e Com frequência)	OSCILAÇÃO 2016/2017	OSCILAÇÃO 2015/2016
9. O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável	42,02%	+2,4%	+2,27%

<sup>1</sup> 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

10. As decisões são proferidas dentro dos prazos legais	77%	+6,12%	+7,03%
11. Há facilidade de acesso ao Magistrado	53,05%	+1,26%	+6,00%
<b>PERSPECTIVA INFRAESTRUTURA</b>			
	<b>APROVAÇÃO (Resposta: Sim)</b>	<b>OSCILAÇÃO 2016/2017</b>	<b>OSCILAÇÃO 2015/2016</b>
12. Os espaços são limpos e organizados	92,72%	+2,03%	+2,74%
13. É fácil localizar-se e encontrar os setores internos	82,63%	+4,83%	+10,33%
14. O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências	76,06%	+4,94%	+9,67%
15. Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.)	76,29%	+1,83%	+8,19%
<b>PERSPECTIVA COMUNICAÇÃO</b>			
	<b>APROVAÇÃO (Resposta: Sim)</b>	<b>OSCILAÇÃO 2016/2017</b>	<b>OSCILAÇÃO 2015/2016</b>
16. O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações	79,58%	+3,69%	-6,04%
17. É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.	62,91%	+4,44%	-2,98%
18. Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão	71,60%	+5,01%	-11,72%
19. Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil	63,38%	+4,91%	+3,05%

Fonte: Relatório do XI Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2017

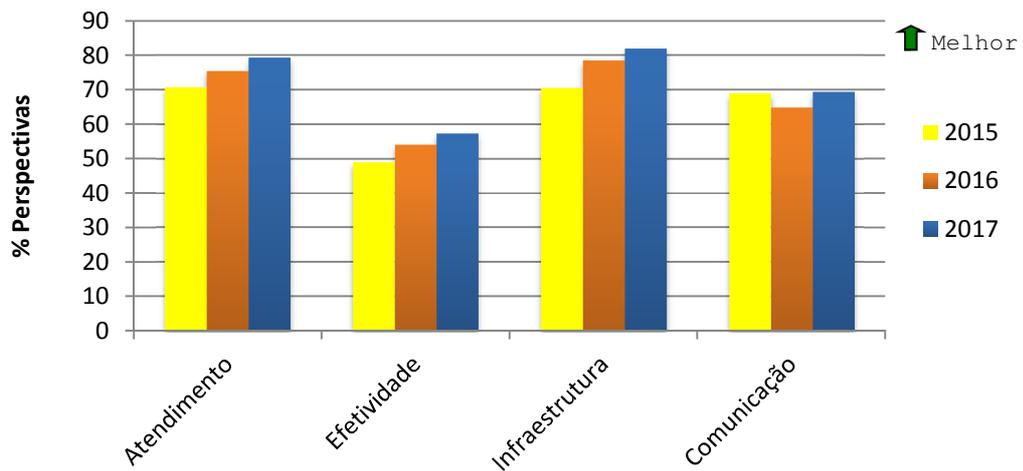
#### 4.3 INDICADORES DE SATISFAÇÃO E ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

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:



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

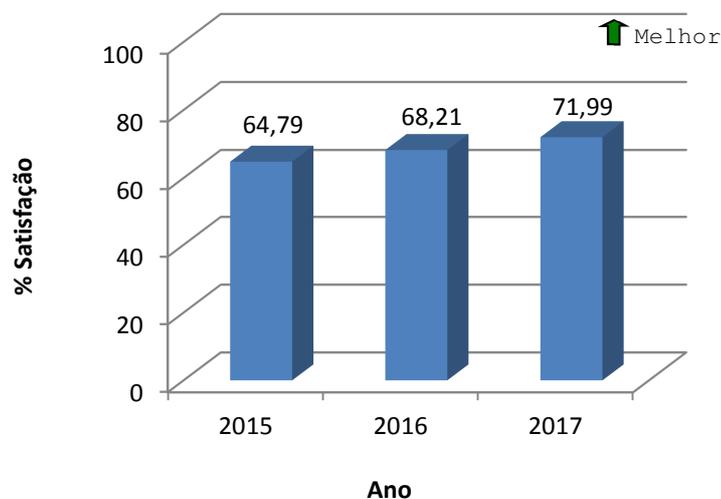
**Gráfico 5 - Perspectivas da Satisfação dos Usuários**



Fonte: Relatório do XI Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2017

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 **71,99%**, 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 XI Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2017



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

#### 4.4 COMENTÁRIOS

O Gráfico 5 demonstra que três das perspectivas avaliadas pelos usuários na pesquisa de satisfação apresentaram novamente bons índices de aprovação. A perspectiva relacionada à **Efetividade** permaneceu com índice abaixo da média geral de satisfação, embora tenha apresentado incremento em relação à pesquisa anterior.

As afirmativas que obtiveram maiores **oscilações positivas** foram: **As informações prestadas são úteis** (6,67%), **As decisões são proferidas dentro dos prazos legais** (6,12%) e **Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão** (5,01%).

A melhor avaliação positiva na pesquisa foi novamente para o quesito **Os espaços são limpos e organizados**, com 92,72% de aprovação, seguido dos quesitos **As informações prestadas são úteis** (86,62%) e **É fácil localizar-se e encontrar os setores internos** (82,63%).

Vale ressaltar que, embora os quesitos **O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável** (42,02%) e **Há facilidade de acesso ao Magistrado** (53,05%) tenham recebido novamente avaliação negativa, nenhum dos quesitos avaliados em toda a pesquisa dos usuários apresentou **oscilação negativa**, o que representa que todos os quesitos obtiveram incremento em suas avaliações.

## 5 CONCLUSÃO

A presente síntese dos resultados do *XI 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 os dados levantados nas pesquisas são 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.

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 XI Diagnóstico Institucional, publicado no menu *Planejamento Estratégico*, na Seção *Clima Organizacional*, do portal do TRT8 ([www.trt8.jus.br](http://www.trt8.jus.br)).