



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

RESULTADOS DO XII DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 15 de outubro a 13 de novembro de 2018

Belém – Pará
2018



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

RESULTADOS DO XII DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 15 de outubro a 13 de novembro de 2018

COORDENAÇÃO

THIAGO RODRIGUES REIS
Coordenador de Gestão Estratégica, em exercício

ELABORAÇÃO

BÁRBARA CONCEIÇÃO DE OLIVEIRA BARBOSA
Assistente de Gestão Estratégica

APOIO

RODOPIANO ROCHA DA SILVA NETO
Coordenador de Gestão Estratégica no período de realização do Diagnóstico Institucional 2018

PAULO FERNANDO RODRIGUES
Chefe da Seção de Estatística e Pesquisa

ERICK CÉSAR BARATA FARIAS
Estagiário de Administração

ALDREI DA SILVA PERALTA
Estagiário 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 segunda edição foi realizada no período de 15 de outubro a 13 de novembro de 2018, 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 ambientes e salas de audiência buscando exercer o direito do cidadão de utilizar um serviço público de qualidade e 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 do Trabalho, 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 institucional estão divididos em quatro partes:

- Parte I: resultado da pesquisa de clima organizacional dos magistrados;
- Parte II: resultado da pesquisa de clima organizacional dos servidores;
- Parte III: avaliação do Índice Global do Clima da Justiça do Trabalho da 8ª Região;
- Parte IV: resultado da pesquisa de satisfação dos usuários.

As informações apresentadas a seguir são fundamentais para que a instituição busque otimizar seus serviços, bem como realize 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.



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.*

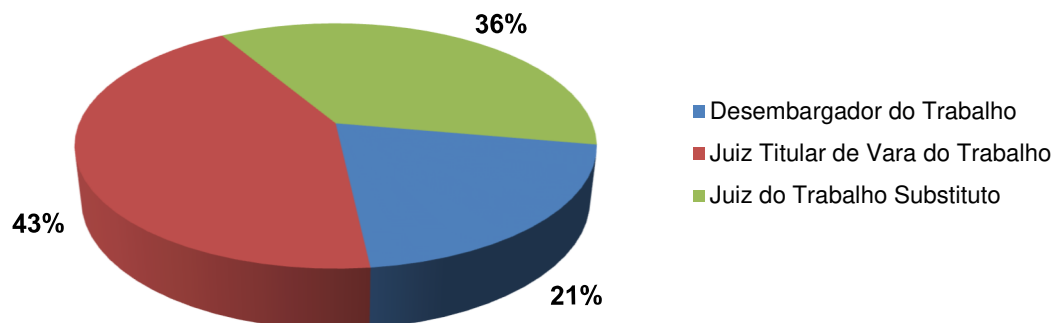
2 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos magistrados foi aplicada por meio de questionário eletrônico e contou com a participação de **44 magistrados**, amostra que representa cerca de **38%** 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



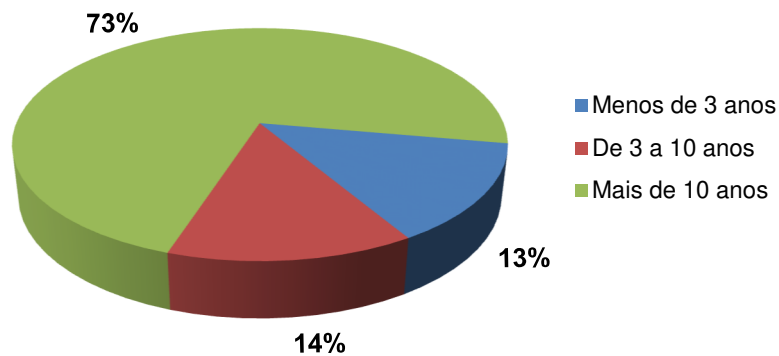
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.



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

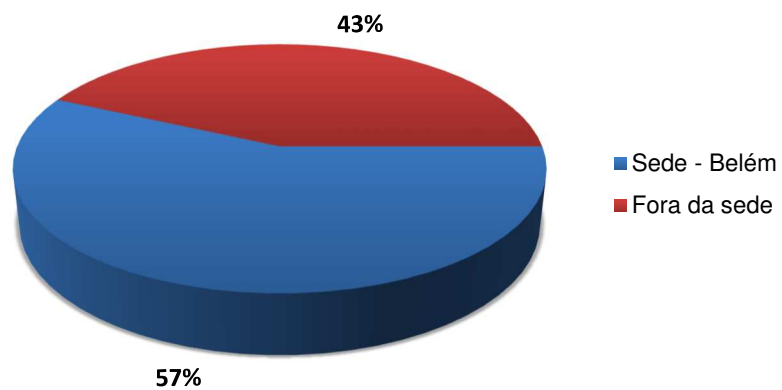
Gráfico 2 - Identificação do Tempo de Serviço dos Magistrados



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

3.3 ÁREA DE ATUAÇÃO

Gráfico 3 - Identificação da área de atuação dos Magistrados



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.



4 MÉDIA GERAL DOS RESULTADOS

4.1 PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

O questionário da pesquisa dos magistrados contemplava 29 afirmativas, onde os respondentes deveriam indicar o seu grau de concordância em relação a diversos itens. De acordo com a metodologia da pesquisa¹, foram considerados **pontos fortes**, as afirmativas com **aprovação superior a 60%** (respostas “concordo totalmente” e “concordo em parte”). Já as afirmativas com percentual de **reprovação superior a 25%** (respostas “discordo totalmente” e “discordo em parte”), foram classificadas como **oportunidades de melhoria**. Os quadros a seguir, apresentam os resultados dos itens relativos à avaliação do clima organizacional.

Quadro 1 – Afirmativas classificadas como Pontos Fortes na Pesquisa dos Magistrados

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	APROVAÇÃO
1º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	84,09%
2º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc).	81,81%
3º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.(*)	77,78%
4º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	77,27%
5º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	77,27%
6º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	77,27%
7º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	72,73%
8º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	70,45%
9º O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	70,45%
10º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	70,45%
11º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	68,19%
12º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	68,18%
13º Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	65,91%
14º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.(*)	65,71%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

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

¹ 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 Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	70,45%
2º O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado.	65,91%
3º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	65,91%
4º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	65,91%
5º Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	65,91%
6º Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro.	59,1%
7º Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	59,09%
8º No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	56,82%
9º O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	56,81%
10º A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	52,27%
11º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	47,73%
12º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	47,72%
13º No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	40,91%
14º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	40,9%
15º A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.(*)	40%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

* Esta afirmativa migrou de *Pontos Fortes* para *Oportunidades de Melhoria* em 2018. Para o cálculo dos índices de avaliação deste quesito, não foi considerado o quantitativo de respondentes que optou pela alternativa *Não se Aplica*.

Das 29 afirmativas que constavam no questionário, **14 (quatorze)** apresentaram **avaliação positiva**, sendo que **1** (uma) delas passou de *Pontos Fortes* para *Oportunidades de Melhoria* neste ano. O quesito ***Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8*** obteve o primeiro lugar na avaliação positiva da pesquisa dos Magistrados, com 84,09%.

O quesito pior avaliado foi ***Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas***, com índice de reprovação de 70,45%, tendo acréscimo de 7,66% nesse percentual em relação a 2017.

Das afirmativas aprovadas, **7 (sete)** quesitos apresentaram queda em seus índices de avaliação positiva (Quadro 1), com destaque para ***O sistema de processo judicial***



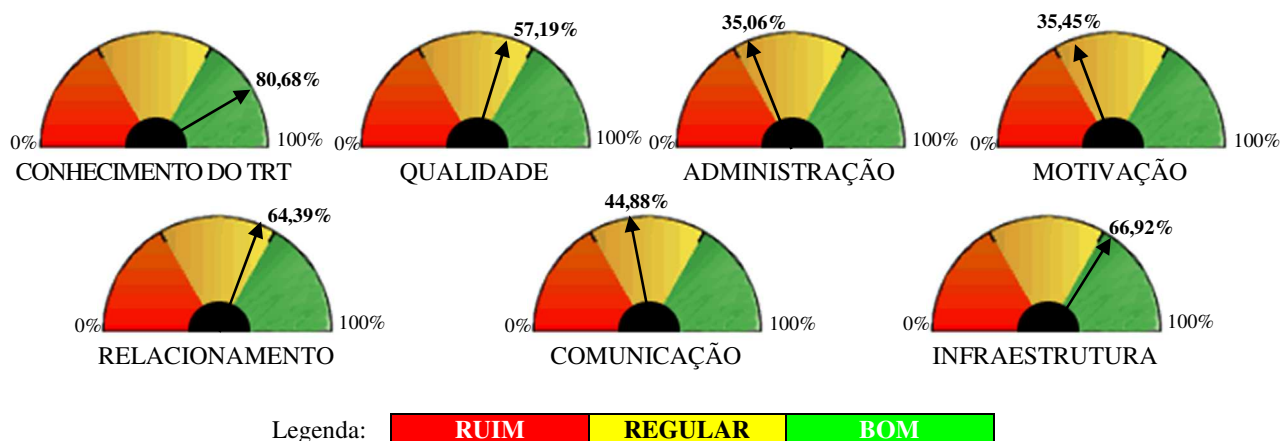
eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente (-9,97%) e A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa (-8,66%).

Em relação aos quesitos reprovados, **5 (cinco)** itens registraram melhora em seus índices de avaliação negativa (Quadro 2), com destaque para *O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente*, que constou como quesito pior avaliado no ano anterior e, atualmente, apresentou decréscimo de 17,61% no índice de reprovação.

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 TRT8/2018.

Destques da Perspectiva <i>Conhecimento do TRT</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8	+2,69%	-0,32%
Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	+2,86%	-4,96%

OBS.: Esta perspectiva foi a que obteve novamente o maior índice de aprovação na pesquisa de clima dos magistrados, com **80,68%**, com incremento de **2,78%** em relação à pesquisa anterior.

* 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>Qualidade</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
No TRT8 existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	+3,06%	-5,23%
* Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	+7,66%	-14,32%
** O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	+17,60%	-17,60%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu com avaliação geral negativa (57,19%), embora tenha obtido incremento de 5,64% em comparação ao ano anterior.		

* Este quesito apresentou o maior incremento (7,66%) no índice de avaliação positiva na pesquisa de clima dos magistrados.

** Houve também destaque para este quesito, que apresentou o maior decréscimo no índice de reprovação da pesquisa de clima dos magistrados (-17,60%).

Destaques da Perspectiva <i>Administração</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.	-18,68%	+11,8%
No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	-5,29%	-3,64%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu abaixo do índice de aprovação, com 35,06% , apresentando decréscimo de 11,99% , em relação a 2017 .		

* Este quesito passou da categoria de *Pontos Fortes* para *Oportunidades de Melhoria*.

Destaques da Perspectiva <i>Motivação</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	-5,24%	+7,66%
** Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	+8,14%	-14,92%
Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho	-0,74%	+5,44%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu com avaliação negativa em todos os indicadores, com avaliação geral de 35,45% , tendo apresentado decréscimo de 0,57% em comparação ao ano anterior.		

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

** Vale destacar o significativo decréscimo de 14,92% no índice de reprovação deste quesito e sua consequente melhora na avaliação positiva (8,14%).

Destaques da Perspectiva <i>Relacionamento interpessoal</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	-4,13%	-0,31%
A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	-8,66%	+4,12%
No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	-5,66%	+5,86%
OBS.: Esta perspectiva obteve avaliação positiva geral de 64,39% , com decréscimo de 6,15% em relação à pesquisa anterior. Todos os quesitos desta perspectiva apresentaram queda em seus índices de aprovação.		



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>Comunicação</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc).	-4,23%	+4,28%
A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	-4,31%	+8,08%
** O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado.	-21,51%	+17,08%
Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	-14,63%	+17,07%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu com avaliação geral negativa, de 44,88% , com queda em três dos quesitos que a compõem. O decréscimo na avaliação foi de 12,67% , na comparação com a pesquisa anterior. Todos os quesitos desta perspectiva apresentaram queda em seus índices de aprovação.		

* Vale ressaltar, que esta perspectiva é expressivamente capitaneada por este quesito, uma vez que as demais afirmativas que a compõem permanecem com avaliação negativa.

** Este quesito apresentou o maior incremento no índice de reprovação da pesquisa de clima dos magistrados (+17,08%).

Destaques da Perspectiva <i>Infraestrutura física e tecnológica</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro.	-10,19%	+14,92%
Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	+3,08%	-9,77%
Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	+5,17%	-9,67%
Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	+0,69%	-11,99%
O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	-6,29%	-7,29%
Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	-3,8%	+3,36%
** O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente	-9,97%	+3,94%
OBS.: Dos 7 (sete) quesitos que compõem esta perspectiva, 4 (quatro) apresentaram queda em seus índices de aprovação neste ano. Apesar disso, a avaliação geral permaneceu positiva (66,92%), porém com decréscimo de 3,05% .		

* Neste quesito, houve significativo aumento no índice de reprovação (**14,92%**).

** Este quesito apresentou o maior decréscimo no índice de avaliação positiva dentre os *Pontos Fortes*, da pesquisa de clima dos magistrados (**-9,97%**).

Em síntese, vale ressaltar que as perspectivas *Conhecimento do TRT*, *Relacionamento Interpessoal* e *Infraestrutura* permaneceram com avaliação geral positiva, enquanto que as perspectivas *Administração*, *Comunicação*, *Qualidade* e *Motivação* continuaram com avaliação negativa, embora *Qualidade* e *Motivação* tenham registrado aumento na aprovação (ANEXO I), na pesquisa de clima de magistrados.

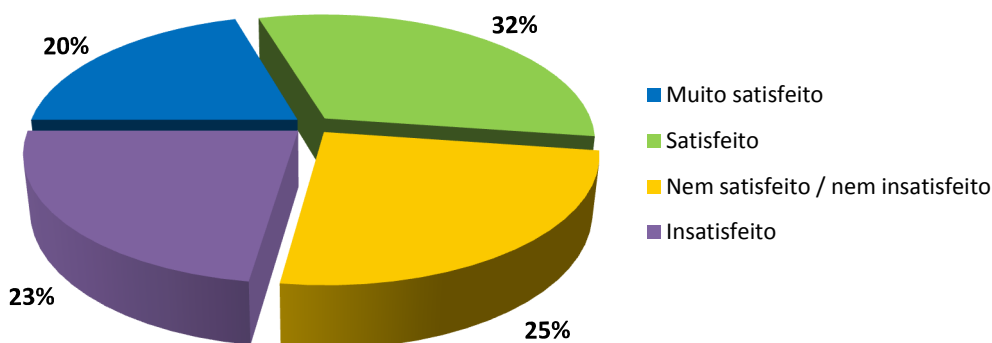


5

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 **52%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, conforme gráfico a seguir:

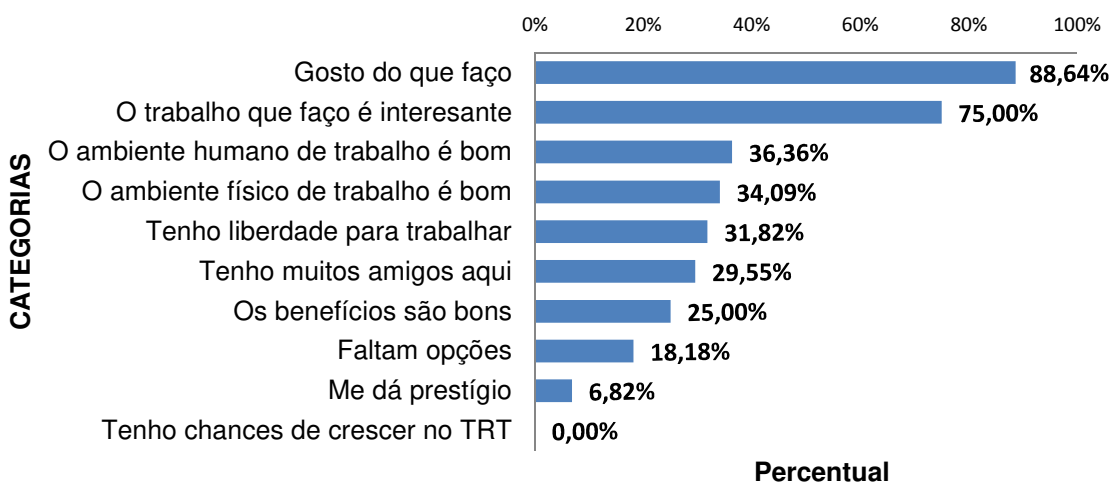
Gráfico 4 - Avaliação do nível de Satisfação dos Magistrados



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

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 declarou estar satisfeita em trabalhar no TRT8 porque gosta do que faz (88,64%) e acha seu trabalho interessante (75%).

Gráfico 5 – Avaliação das Razões de Satisfação dos Magistrados



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.



Em síntese, de acordo com os resultados da pesquisa, a **qualidade**, a **administração**, a **motivação** e a **comunicação** são áreas que ainda estão impactando negativamente no clima dos magistrados, atingindo o índice de insatisfação de 23%, que somado aos respondentes que se mostraram indiferentes (nem satisfeito/nem insatisfeito), com 25%, perfazem o total de **48%** dos respondentes (Gráfico 4), motivo pelo qual estas áreas devem continuar a merecer especial atenção por parte da Administração.

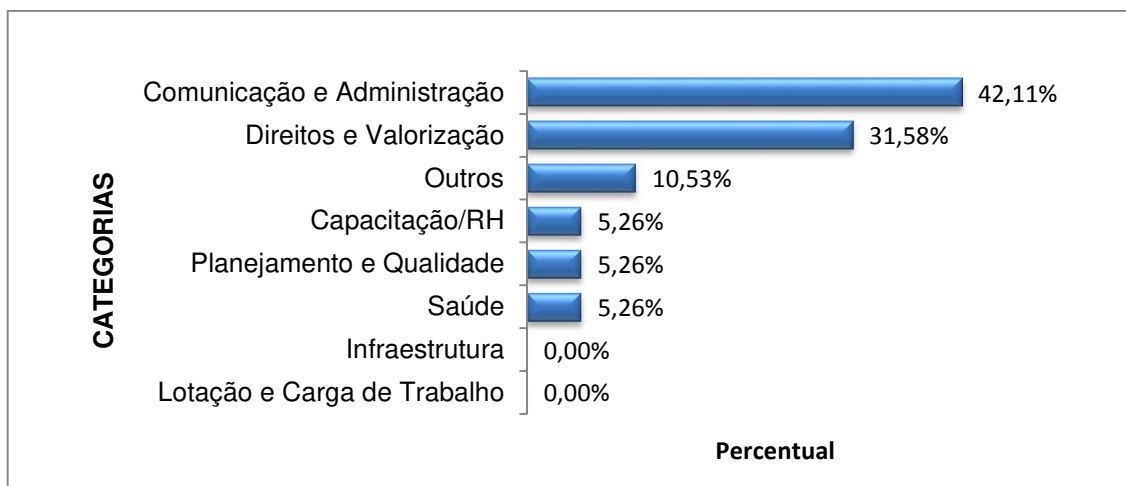
Foram também colhidas diversas sugestões para melhoria do clima organizacional percebido pelos magistrados, conforme tabela e gráfico a seguir:

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

Categoria	Quantidade
Comunicação e Administração	8
Direitos e Valorização	6
Outros	2
Capacitação/RH	1
Planejamento e Qualidade	1
Saúde	1
Infraestrutura	0
Lotação e Carga de Trabalho	0
Total	19

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

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



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.



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 73% do total das sugestões auferidas na pesquisa dizem respeito a *Comunicação e Administração* e a *Direitos e Valorização*, com ênfase nos seguintes quesitos:

- a) Valorização do magistrado e de seu trabalho;
- b) Respeito e tratamento isonômico entre os magistrados, com iguais oportunidades de reconhecimento;
- c) Maior reconhecimento pelo atendimento das metas;
- d) Maior participação dos magistrados nas decisões que lhes dizem respeito;
- e) Melhoria dos canais de comunicação direta com os magistrados;
- f) Melhoria de comunicação e do relacionamento entre primeiro e segundo graus.

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

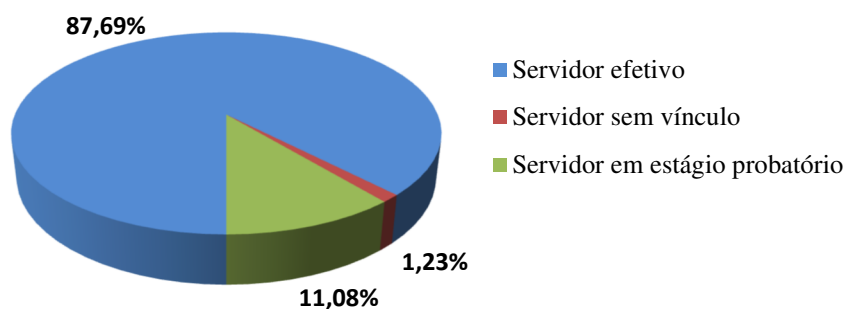
1 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos servidores foi aplicada por meio de questionário eletrônico, disponível na *intranet* e via correio eletrônico. Nesse sentido, **733** servidores responderam a pesquisa, o que representa uma amostra em torno de **57%** do total de servidores em atividade no período de realização da pesquisa.

2 PERFIL DOS SERVIDORES

2.1 VÍNCULO

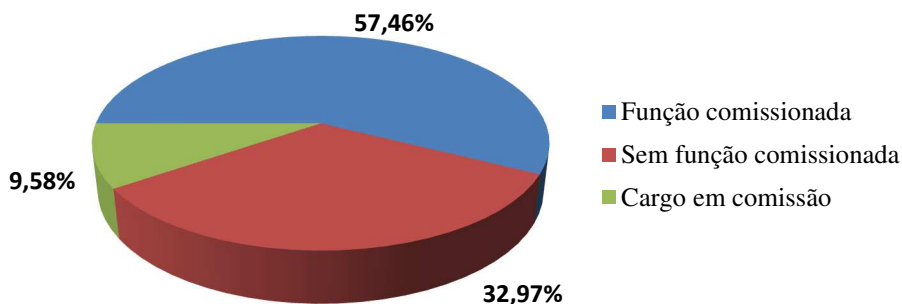
Gráfico 1 - Identificação dos cargos dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

2.2 FUNÇÃO

Gráfico 2 - Identificação das Funções dos Servidores

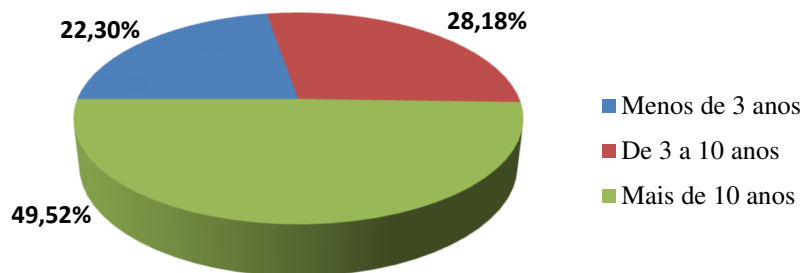


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.



2.3 TEMPO DE SERVIÇO

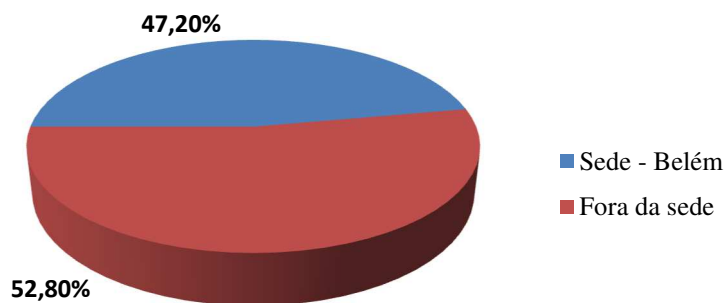
Gráfico 3 - Identificação do Tempo de Serviço dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

2.4 ESPAÇO GEOGRÁFICO

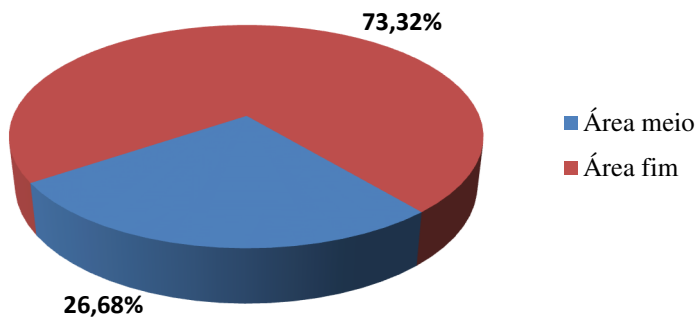
Gráfico 4 - Identificação do Espaço Geográfico dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

2.5 ÁREA DE ATIVIDADE

Gráfico 5 - Identificação da Área de Atividade dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.



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.).	91,95%
2º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	89,09%
3º No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	88,68%
4º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	88,26%
5º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	88%
6º Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.**	86,53%
7º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	86,36%
8º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	86,36%
9º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	85,54%
10º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.***	85,50%
11º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	84,32%
12º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	83,77%
13º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	83,36%
14º O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	83,22%
15º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	82,67%
16º Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro.	81,45%
17º A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos.	79,94%
18º Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo.	79,26%
19º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	77,76%
20º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	76,8%
21º No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação.	76,4%
22º Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias.	75,86%
23º Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	75,85%
24º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.**	75,10%
25º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	73,12%



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

26º	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	72,85%
27º	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	72,44%
28º	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	72,31%
29º	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	71,89%
30º	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional. (*)	69,71%
31º	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. (*)	67,26%
32º	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	65,21%
33º	No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições. (*)	65,9%
34º	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor. (*)	65,89%
35º	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	65,08%
36º	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. (*)	63,03%
37º	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal. (*)	62,07%
38º	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo. (*)	61,94%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

* Estes quesitos migraram de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes* em 2018.

** 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.	30,97%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

Das **39 afirmativas** que constaram no questionário dos servidores, **38 (trinta e oito) receberam avaliação positiva**, apresentando um **resultado inédito de obtenção de avaliação positiva em quase todos os quesitos** da Pesquisa de Clima dos Servidores, com **7 (sete)** deles tendo passado de *Oportunidades de Melhoria*, em 2017, para *Pontos Fortes*, em 2018. O item melhor avaliado permaneceu sendo *Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.)*, com **91,95%** de aprovação.

O único quesito avaliado negativamente 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 30,97%**, embora tenha apresentado decréscimo de -9,47% em relação ao ano anterior.

Das afirmativas aprovadas, vale ressaltar que **todos os quesitos apresentaram incremento** em seus índices de avaliação positiva (Quadro 1), sendo que o item *Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional* registrou o maior crescimento, de +12,53%, seguido dos quesitos *No TRT8, existem programas de treinamento*

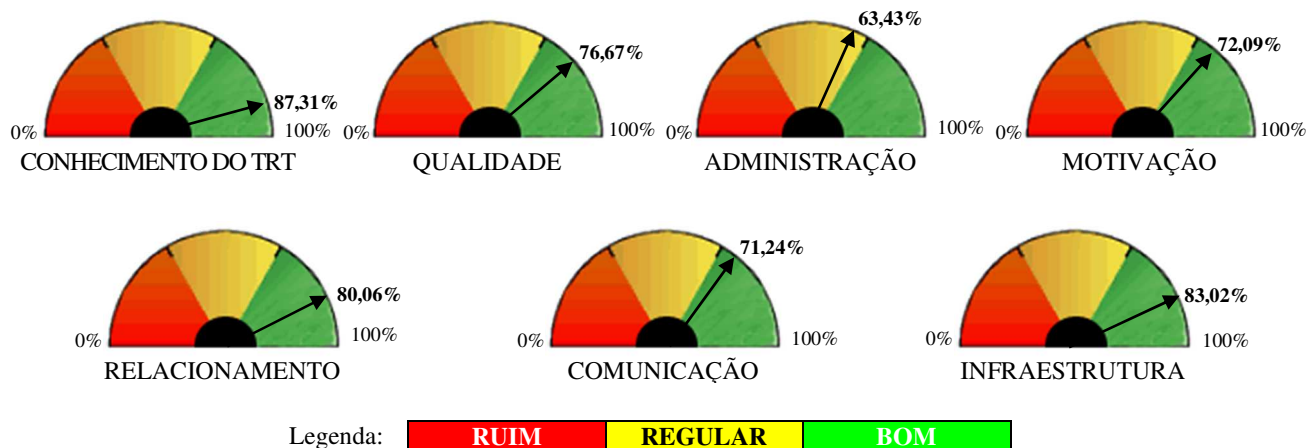


disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional (+11,64%), No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal (+11,25%) e Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes (+11,10%).

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 TRT8/2018.

Destques da Perspectiva <i>Conhecimento do TRT</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	+7,31%	-5,93%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu com avaliação positiva, em 87,31% , apresentando incremento de 5,61% em relação à pesquisa anterior. Esta perspectiva continuou sendo a melhor avaliada na pesquisa de clima dos servidores.		

Destques da Perspectiva <i>Qualidade</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	+7,94%	-2,61%
No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	+8,74%	-3,82%
No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	+11,64%	-7,78%
* Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	+12,53%	-9,45%



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

* O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	+10,96 %	-8,34%
Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	+7,99%	-4,74%
OBS.: Esta perspectiva apresentou aumento na avaliação positiva geral, registrada em 76,67% , o que representou incremento de 8,88% em relação ao ano anterior. É a primeira vez que todos os indicadores que compõem esta perspectiva apresentam incremento na avaliação positiva.		

* Estes quesitos passaram, pela primeira vez, da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes* na pesquisa de clima dos Servidores, com incrementos significativos nos índices de aprovação. Vale ressaltar, ainda, que o indicador referente ao *volume de trabalho* foi, por alguns anos, o pior item avaliado nas pesquisas.

Destques da Perspectiva <i>Administração</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	+11,25%	-11,1%
** Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas.	+9,32%	-9,47%
No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação.	+5,73%	-4,32%
OBS.: Esta perspectiva recebeu pela primeira vez avaliação positiva na pesquisa de clima dos Servidores, com 63,43% , apresentando incremento de 8,76% em relação à pesquisa anterior.		

* Este quesito passou, pela primeira vez, da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*.

** Este quesito foi o pior avaliado na pesquisa de clima dos Servidores, tendo sido o único item avaliado negativamente nesta edição da pesquisa.

Destques da Perspectiva <i>Motivação</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	+9,38%	-8,2%
Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	+8,11%	-5,22%
Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	+7,17%	-7,17%
* Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	+10,14%	-6,7%
OBS.: A avaliação geral dessa perspectiva permaneceu positiva, com 72,09% , apresentando incremento de 7,42% . Pela primeira vez, todos os indicadores que compõem esta perspectiva apresentaram incremento na avaliação positiva.		

* Este indicador migrou, pela primeira vez, da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*.

Destques da Perspectiva <i>Relacionamento interpessoal</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	+6,14%	-2,51%
* No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	+9,6%	-6,87%



OBS.: Esta perspectiva obteve incremento em todos os indicadores que a compõem, com avaliação geral positiva de **80,06%** e incremento de **4,72%** em relação ao ano anterior.

* Este indicador migrou, pela primeira vez, da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*. Vale ressaltar que este quesito constava entre os piores avaliados em pesquisas anteriores.

Destques da Perspectiva <i>Comunicação</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	+7,72%	-6,72%
* O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor.	+9,89%	-6,32%
** Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)	+4,39%	-1,07%

OBS.: Esta perspectiva obteve incremento em todos os indicadores que a compõem, com avaliação geral positiva registrada em **71,24%**, com incremento de **6,8%** em relação à pesquisa anterior.

* Estes indicadores, pela primeira vez, passaram da categoria de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes*.

** Este quesito manteve-se como o item melhor avaliado na pesquisa de clima dos Servidores.

Destques da Perspectiva <i>Infraestrutura (física e tecnológica)</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro.	+7,23%	-5,15%
No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	+7,98%	-6,39%
Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	+9%	-6,41%
Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	+9,91%	-6,68%
O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	+8,7%	-5,47%
Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	+11,1%	-3,36%

OBS.: Esta perspectiva manteve-se com aprovação geral positiva, em **83,02%**, com incremento de **7,52%** em relação ao ano anterior. Todos os indicadores que compõem esta perspectiva permaneceram com avaliação positiva.

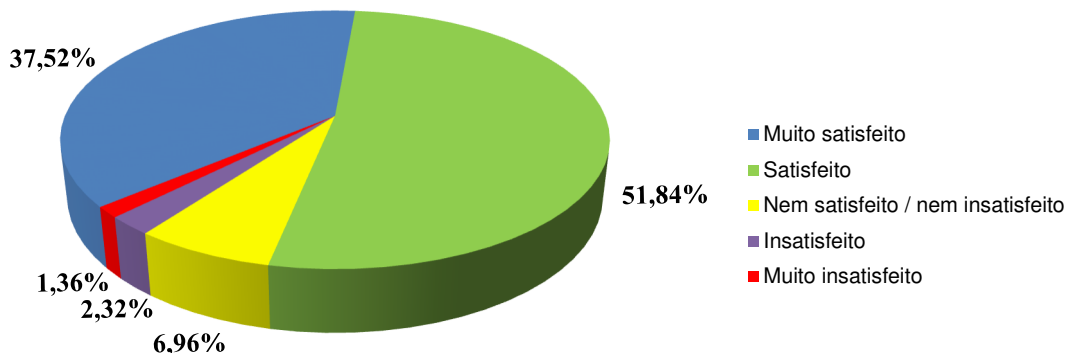
Em síntese, vale ressaltar que **todas as perspectivas** apresentaram incremento em seus índices de avaliação geral, na pesquisa de clima dos servidores, com destaque para a perspectiva *Administração*, que passou, pela primeira vez, a ser avaliada positivamente.

4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

O índice geral de satisfação dos servidores com o trabalho no TRT8 foi registrado no inédito percentual de **89,36%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, conforme gráfico a seguir.



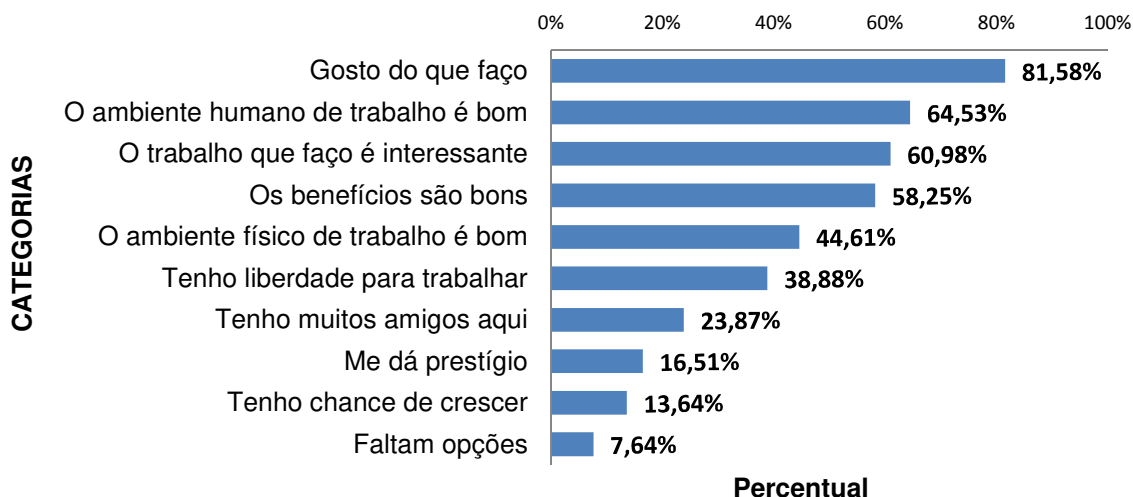
Gráfico 6 - Avaliação do nível de Satisfação dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

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 a maioria dos servidores declarou estar satisfeita em trabalhar no TRT8, sobretudo porque gosta do que faz (81,58%), e porque o ambiente humano de trabalho é bom (64,53%).

Gráfico 7 - Avaliação das Razões de Satisfação dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

Em síntese, os resultados da pesquisa dos servidores apresentaram expressiva melhora, com destaques para as questões referentes ao volume de trabalho, maior participação nos processos de gestão, cuidados com a saúde dos servidores, maior liberdade para expressar pontos de vista, melhor comunicação institucional e canal de diálogo com a Administração do TRT8 e maior tempo para o desenvolvimento profissional.



A única questão que ainda permaneceu com avaliação negativa diz respeito à falta de definição de critérios para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas, motivo pelo qual continua a merecer atenção especial por parte da Administração.

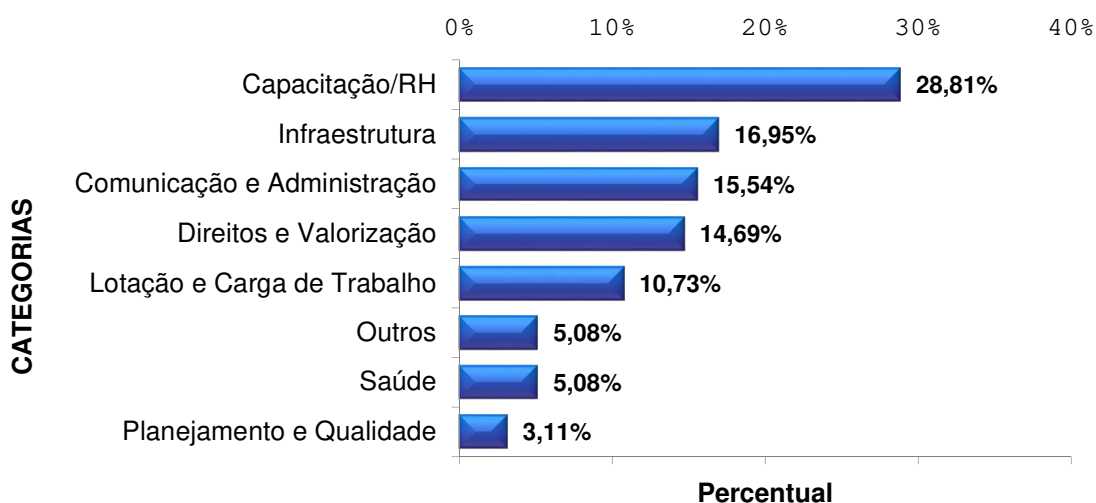
No questionário dos servidores, houve também uma pergunta aberta, na qual foram questionados sobre o que poderia ser feito para melhorar sua satisfação. Foram sugeridas diversas melhorias para o clima organizacional, segmentadas nas categorias constantes da tabela e do gráfico a seguir:

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

Categorias	Quantidade
Capacitação/RH	102
Infraestrutura	60
Comunicação e Administração	55
Direitos e Valorização	52
Lotação e Carga de Trabalho	38
Outros	18
Saúde	18
Planejamento e Qualidade	11
Total	354

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

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



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.



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, 45,76% 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) Aprimoramento na capacitação, com especial atenção aos servidores lotados fora da Sede, ao desenvolvimento dos gestores em liderança e gestão de pessoas e o melhor rodízio entre servidores para participação em cursos, oportunizando a participação de todos;
- b) Ampliação do teletrabalho no âmbito do TRT da 8ª Região e aprimoramento dos critérios e condições para atuação nesse regime de trabalho;
- c) Efetivar os princípios da Gestão por Competências, especialmente no que se refere aos critérios objetivos para o exercício de funções comissionadas e cargos em comissão;
- d) Melhoria das instalações físicas (mobiliário em geral, como mesas e cadeiras, atendendo aos critérios de ergonomia; acústica das salas; refrigeração; reformas nos prédios mais antigos das unidades de fora da Sede etc.);
- e) Maior interação, diálogo e respeito entre os gestores e as equipes de trabalho;
- f) Melhoria do *feedback* das ações realizadas pelo TRT8 junto aos servidores (especialmente das áreas da saúde e da gestão de pessoas);
- g) Valorização e reconhecimento dos servidores;
- h) Maior atenção da Administração para com os servidores da área de segurança e os Oficiais de Justiça;
- i) Melhoria nos processos de remoção, com redução do tempo obrigatório para permanência na lotação inicial;
- j) Melhor distribuição da carga de trabalho;
- k) Recomposição salarial e pagamento em caso de substituições de funções;
- l) Aprimoramento dos programas relacionados à saúde e qualidade de vida (melhoria do atendimento médico das unidades fora da Sede, retorno da ginástica laboral, atenção com a saúde física e mental, combate ao estresse etc.).

A parte seguinte deste documento apresenta os resultados da Avaliação do Índice Global do Clima da Justiça do Trabalho da 8ª Região.



PARTE III

AVALIAÇÃO DO ÍNDICE GLOBAL DO CLIMA

1 ÍNDICE GLOBAL DO CLIMA DE SERVIDORES E MAGISTRADOS NA SÉRIE HISTÓRICA 2007-2018

Considerando que o Diagnóstico Institucional do TRT da 8ª Região já contempla uma série histórica de 2007 a 2018, faz-se necessário avaliar o Índice Global do Clima ao longo desse período até a presente pesquisa, tomando-se como base referencial o percentual de 75% de avaliação positiva do clima organizacional.²

Os gráficos a seguir correspondem à soma dos itens favoráveis, isto é, que receberam avaliação positiva - *concordo em parte* e *concordo totalmente* - de todas as perspectivas avaliadas nas pesquisas de clima de magistrados e servidores de 2007 a 2018, que comporão os seguintes índices:

- Índice geral de favorabilidade do clima de magistrados;
- Índice geral de favorabilidade do clima de servidores;
- Índice global de favorabilidade do clima de magistrados e servidores;

Vale ressaltar que este último índice, de característica global, é resultado da média ponderada da avaliação positiva pela quantidade de respondentes, de todas as pesquisas de magistrados e servidores na referida série histórica.

1.1 ÍNDICE GERAL DE FAVORABILIDADE DO CLIMA DE MAGISTRADOS

Conforme representado no Gráfico abaixo, verifica-se que o Índice Geral do Clima dos Magistrados obteve sua maior avaliação positiva do clima no ano de 2010, com 68,9%. Constata-se, ainda, que embora tenha apresentado tendência de crescimento no período de 2015 a 2017, ocorreu decréscimo do índice no ano de 2018.

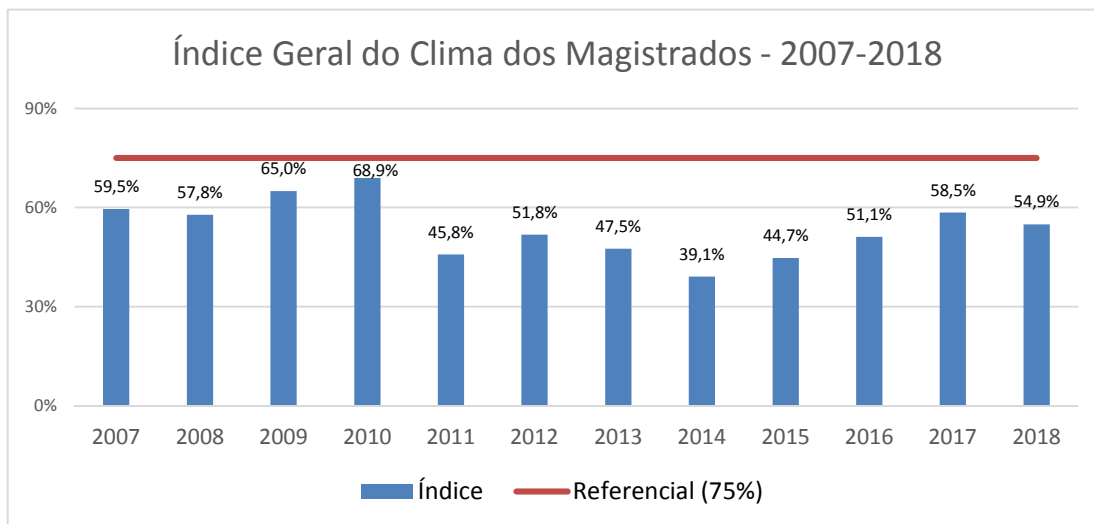
Vale ressaltar que o Índice Geral do Clima dos Magistrados não alcançou o referencial de 75% de avaliação positiva do clima ao longo de toda a série histórica, conforme demonstrado a seguir:

² Com base no último *Índice de Avaliação do Clima Organizacional*, adotado na 8ª Região Trabalhista no ano de 2013, conforme Planejamento Estratégico 2007/2013 (Resolução nº 407/2007, alterada pelas Resoluções 274/2009, 13/2013 e 17/2013).



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

Gráfico 1 – Índice Geral do Clima dos Magistrados



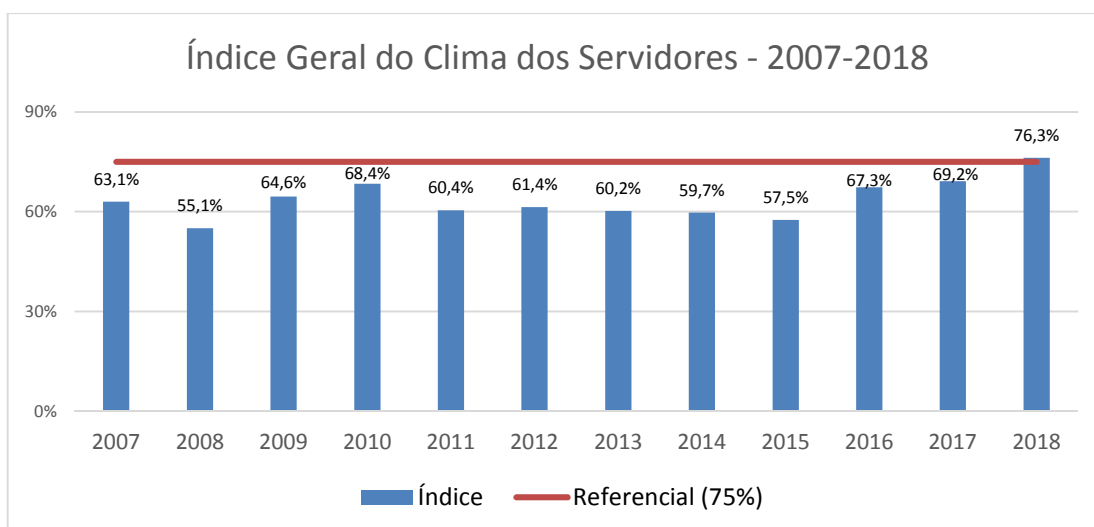
Fonte: Relatórios do Diagnóstico Institucional do TRT8, de 2007 a 2018. Elaboração: Seção de Estatística e Pesquisa-COGES

1.2

ÍNDICE GERAL DE FAVORABILIDADE DO CLIMA DE SERVIDORES

Conforme demonstrado no Gráfico a seguir, constata-se que o Índice Geral do Clima dos Servidores registrou a maior avaliação positiva do clima no ano de 2018, com 76,3%, superando o referencial de 75%. Verifica-se, ainda, que houve tendência de crescimento no período de 2016 a 2018, conforme demonstrado a seguir:

Gráfico 2 – Índice Geral do Clima dos Servidores



Fonte: Relatórios do Diagnóstico Institucional do TRT8, de 2007 a 2018. Elaboração: Seção de Estatística e Pesquisa-COGES



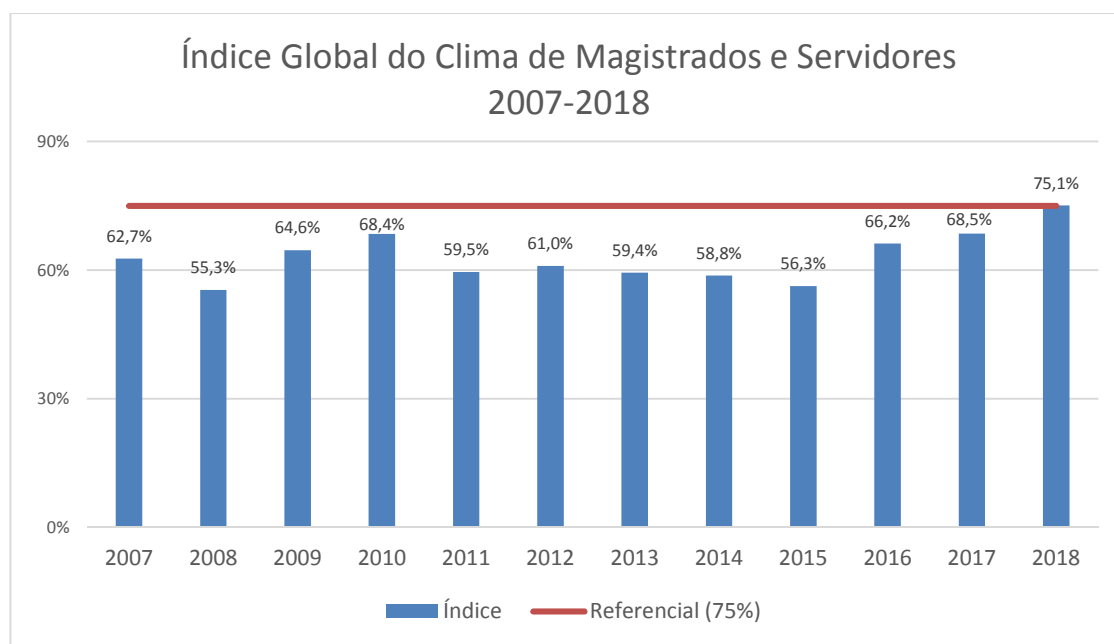
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

1.3 ÍNDICE GLOBAL DE FAVORABILIDADE DO CLIMA DE MAGISTRADOS E SERVIDORES

O Índice Global do Clima de Magistrados e Servidores foi calculado com base na média ponderada da avaliação positiva do clima, cujos pesos são as quantidades de servidores e magistrados respondentes em cada uma das pesquisas realizadas na série histórica 2007-2018.

Verifica-se, no Gráfico a seguir, que o Índice Global do Clima, pela primeira vez na Oitava Região Trabalhista, superou o percentual de 75% de avaliação positiva do clima no ano de 2018.

Gráfico 3 – Índice Global do Clima de Magistrados e Servidores



Fonte: Relatórios do Diagnóstico Institucional do TRT8, de 2007 a 2018. Elaboração: Seção de Estatística e Pesquisa-COGES

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 IV

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 as diversas unidades do Tribunal.



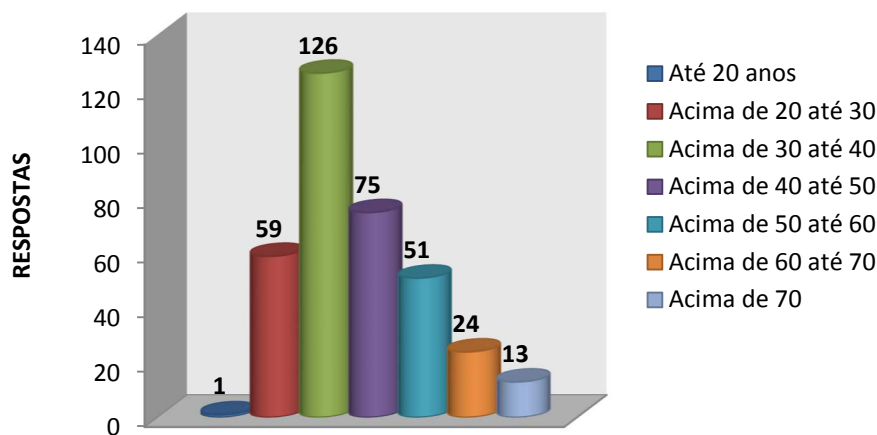
2 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de satisfação dos usuários foi aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizado no portal do TRT8 e contou com a participação de **349** usuários, com decréscimo de aproximadamente **22%** no número de respondentes, em relação à pesquisa anterior, na qual participaram 426 usuários. A amostragem de respondentes permanece sendo considerada abaixo da média, frente ao 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 (36%), seguida da faixa etária acima de 40 até 50 anos (21%), conforme gráfico a seguir:

Gráfico 1 – Identificação dos Usuários por Faixa Etária



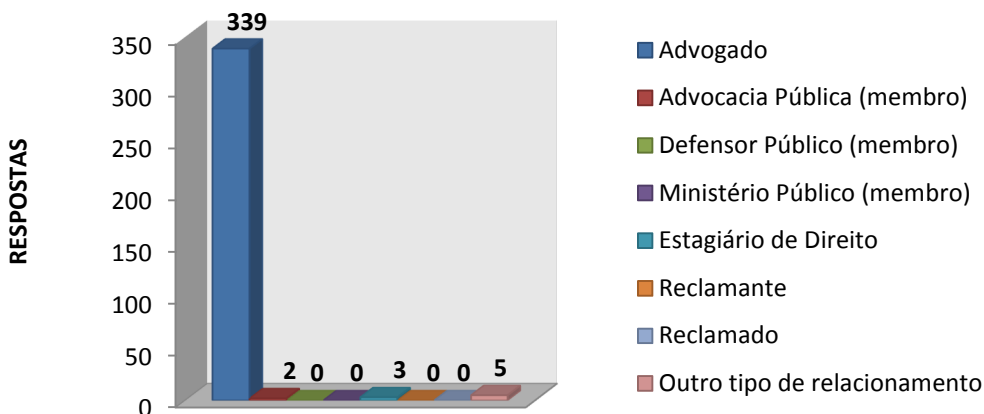
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

Em relação ao tipo de relacionamento com o órgão, o segmento de usuários respondentes de maior índice foi o de *Advogados*, com 97%, representando incremento de aproximadamente 4% em relação ao ano anterior, seguido pelo segmento de *Usuários com outro tipo de relacionamento com o órgão*, correspondente a 1,43%, 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



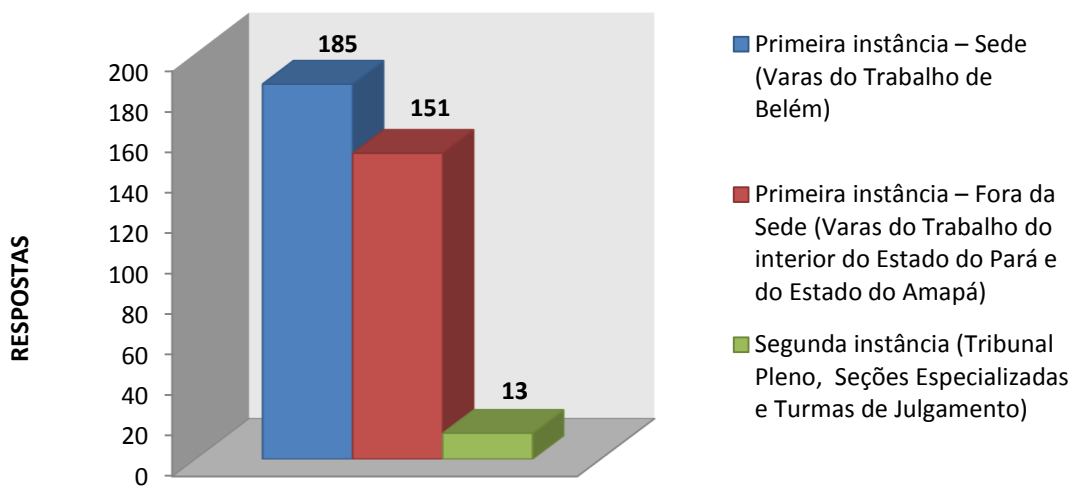
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

4

ÓRGÃOS AVALIADOS POR SEGMENTO

Quanto aos órgãos judiciários avaliados por segmento pelos usuários, 96,2% das unidades judiciárias são da Primeira instância, sendo 53% localizadas na Sede e 43,2% localizadas fora da Sede; e somente 3,72% 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 TRT8/2018.



5 ASPECTOS GERAIS DO TRT DA 8ª REGIÃO

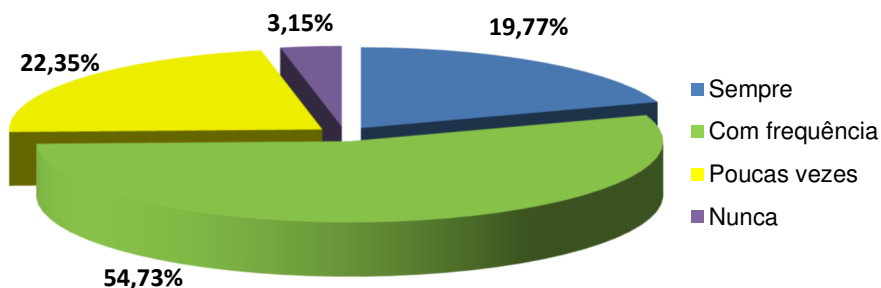
Quanto aos demais aspectos avaliados na pesquisa dos usuários, os quesitos foram subdivididos em quatro amplas áreas, a saber: atendimento prestado pelos servidores do órgão, prestação jurisdicional dos magistrados, condições das instalações físicas e acesso à justiça e comunicação do órgão, cujo detalhamento 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 **74,5%** (*Sempre e Com frequência*), com incremento de 5,02% 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 TRT8/2018.

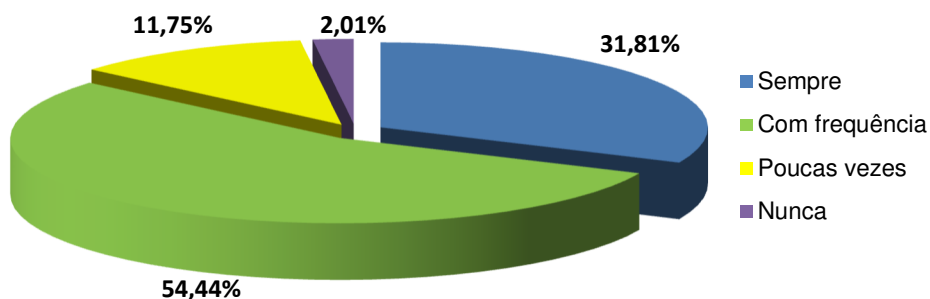
b) CORDIALIDADE NO ATENDIMENTO

A percepção em relação à afirmativa *O atendimento é cordial* alcançou **86,25%** de aprovação, somados os itens *Sempre e Com frequência*, com incremento de 4,33% na avaliação positiva em relação ao ano anterior.

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



Gráfico 5 – Avaliação da Cordialidade no Atendimento

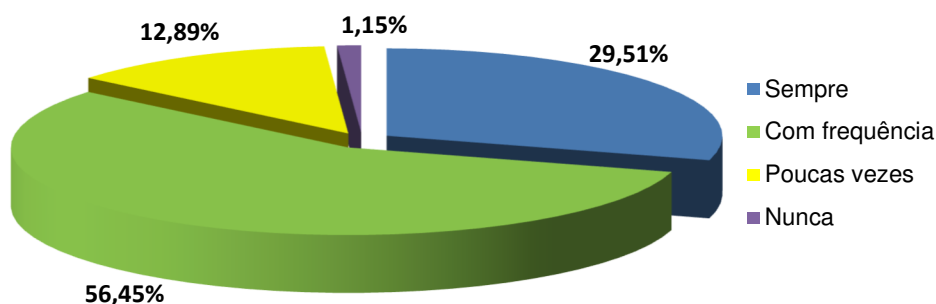


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

c) UTILIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS

A afirmativa *As informações prestadas são úteis* obteve avaliação positiva de **85,96%** (*Sempre e Com frequência*), com leve decréscimo de 0,66% em relação ao índice de aprovação de 2017, o que indica a necessidade de se buscar sempre manter a qualidade das informações prestadas aos usuários.

Gráfico 6 – Avaliação da Utilidade das Informações Prestadas



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

5.2 EFETIVIDADE DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

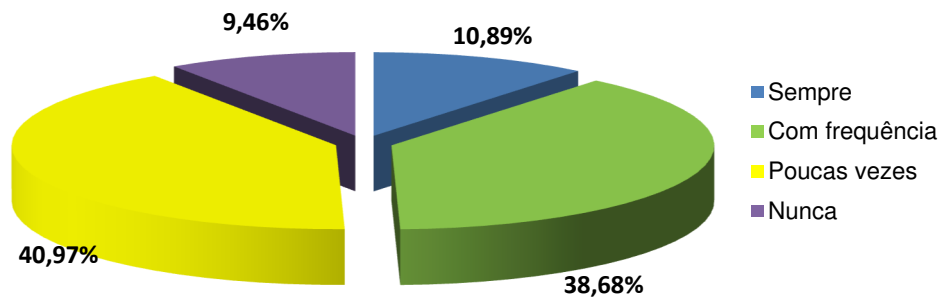
a) CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DAS AUDIÊNCIAS/SESSÕES

A afirmativa *O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável* apresentou aumento significativo de 7,55% no índice de aprovação, embora tenha permanecido com avaliação negativa de **49,57%**. O índice continua demonstrando a necessidade de melhorias na gestão da pauta de audiências por parte das unidades judiciárias.

Em relação a este quesito, foram diversas as sugestões dos usuários para otimização na gestão das pautas de audiências, no sentido de evitar atrasos e remarcações de audiências, bem como a redução do prazo para a ocorrência de audiências inaugurais.



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



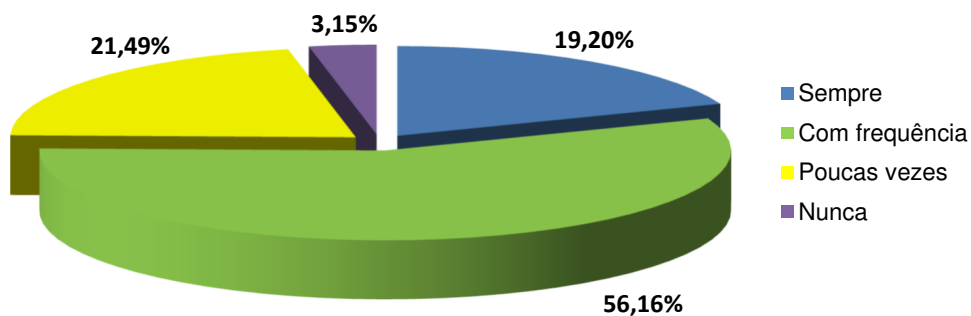
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

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

A afirmativa *As decisões são proferidas dentro dos prazos legais* permaneceu com avaliação positiva, com índice de aprovação de **75,36%**, porém apresentando decréscimo de 1,64%.

Esta afirmativa também recebeu muitas sugestões em relação à celeridade dos atos processuais, seja no cumprimento de despachos, na prolação de sentenças, nos prazos em fase execução, na emissão de Alvarás etc., para aumento da satisfação dos usuários.

Gráfico 8 – Avaliação do Proferimento das Decisões nos Prazos Legais



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

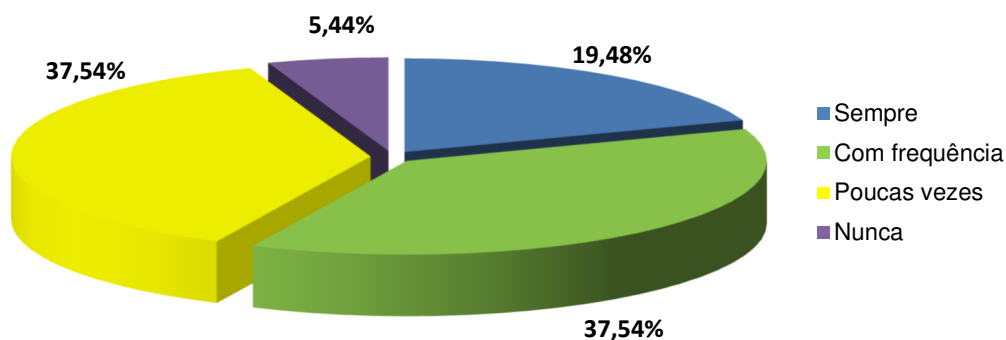
c) **FACILIDADE DE ACESSO AO MAGISTRADO**

A afirmativa *Há facilidade de acesso ao Magistrado* apresentou incremento de 3,97% em seu índice de aprovação, embora permanecendo com avaliação negativa de **57,02%** na opinião dos usuários.

Isso demonstra que muitas melhorias podem ser implementadas no acesso do jurisdicionado aos Magistrados, para aumento da satisfação dos usuários.



Gráfico 9 – Avaliação da Facilidade de Acesso ao Magistrado



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

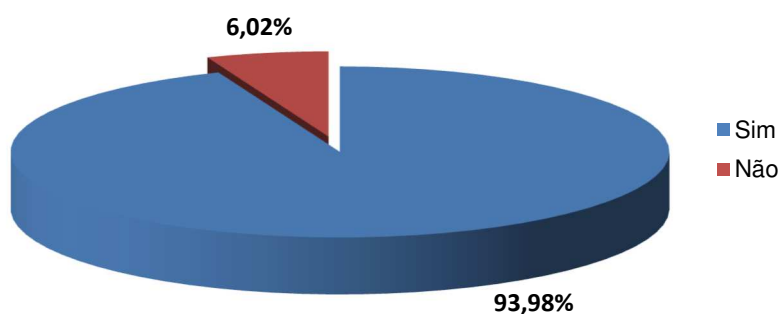
5.3 AVALIAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS INSTALAÇÕES FÍSICAS, DESLOCAMENTO E ACESSO

a) ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA DOS ESPAÇOS

O quesito *Os espaços são limpos e organizados* permaneceu como o item melhor avaliado na pesquisa de satisfação dos usuários, com avaliação positiva de **93,98%**, com aumento de 1,26% no índice de aprovação.

Isso continua demonstrando o empenho da instituição em oferecer ambientes adequados para seus usuários, bem como indica a colaboração de todos na manutenção da limpeza e organização desses espaços oferecidos.

Gráfico 10 – Avaliação da Organização e Limpeza dos Espaços



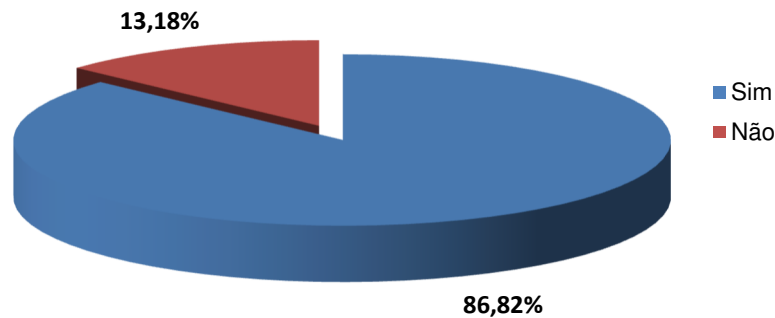
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

b) LOCALIZAÇÃO DOS SETORES INTERNOS

A afirmativa *É fácil localizar-se e encontrar os setores internos* obteve avaliação positiva de 86,82% dos usuários, com incremento de 4,19% em relação ao ano anterior. Isso indica que a prestação de informações e a comunicação visual continuam sendo primordiais para melhor situar os usuários nas dependências da instituição.



Gráfico 11 – Avaliação da Localização dos Setores Internos



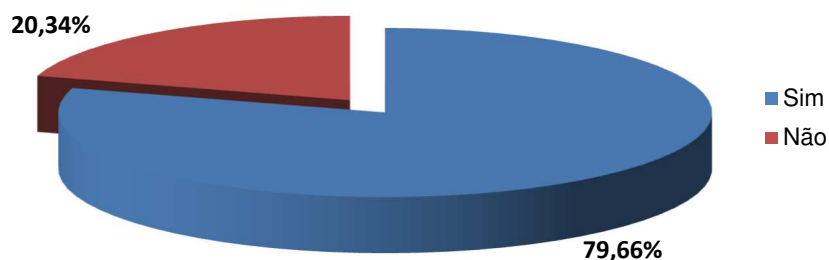
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

c) **ACESSIBILIDADE NOS AMBIENTES DO TRT8**

A afirmativa *O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências* continuou com avaliação positiva, registrando o índice de **79,66%** de aprovação e com incremento de **3,6%** em relação à pesquisa anterior.

Isso demonstra a importância da implementação contínua de melhorias para maior acessibilidade nos ambientes da instituição.

Gráfico 12 – Avaliação da Acessibilidade nos Ambientes do TRT8



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

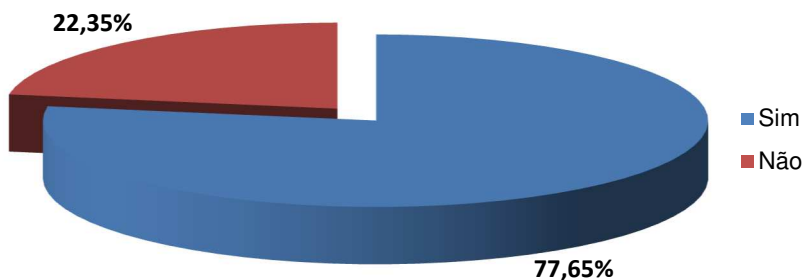
d) **FACILIDADE DE ACESSO AOS SERVIÇOS DO ÓRGÃO**

A afirmativa *Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.)* recebeu incremento de **1,36%** na avaliação positiva, com índice de aprovação de **77,65%**.

Vale lembrar 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 TRT8/2018.

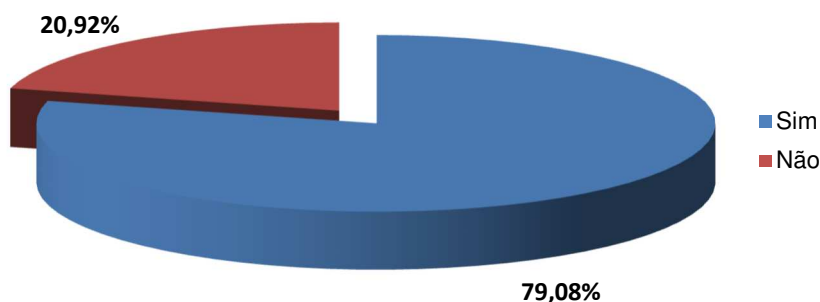
5.4 AVALIAÇÃO EM RELAÇÃO À COMUNICAÇÃO DO ÓRGÃO

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 **79,08%** de aprovação, com leve decréscimo de 0,5%.

Considerando que este quesito foi um dos que mais recebeu sugestões no sentido de melhorias de acessibilidade aos serviços online disponíveis, isso aponta a necessidade de contínuas adequações no portal do TRT8.

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



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

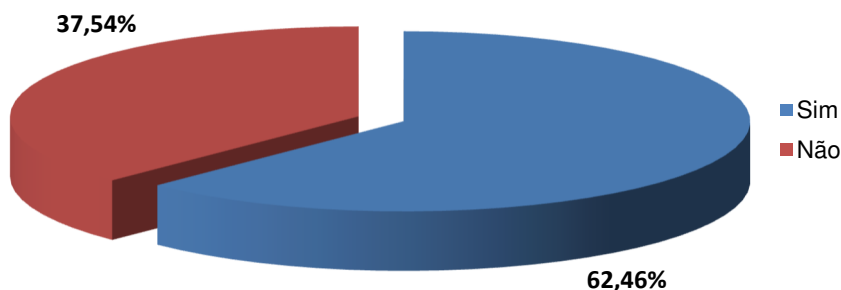
b) ENCAMINHAMENTO DE INFORMAÇÕES AO ÓRGÃO

A afirmativa *É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão* permaneceu com avaliação positiva, com índice de aprovação de **62,46%**, porém apresentando leve decréscimo de 0,45% em relação ao ano anterior.



Isso demonstra a contínua necessidade de melhorias nos serviços prestados pela Ouvidoria do órgão, bem como a contribuição da sociedade na utilização desses serviços.

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

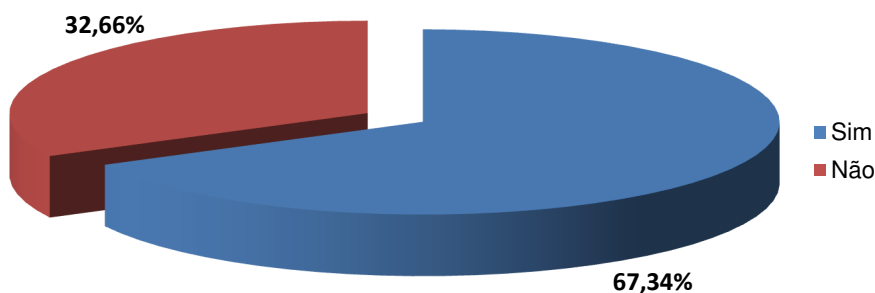


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

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

A afirmativa *Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão* recebeu avaliação positiva de **67,34%**, embora com queda de 4,26% em relação ao ano anterior. Isso demonstra a necessidade de otimização das informações do TRT8 nas redes sociais para conhecimento dos usuários.

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



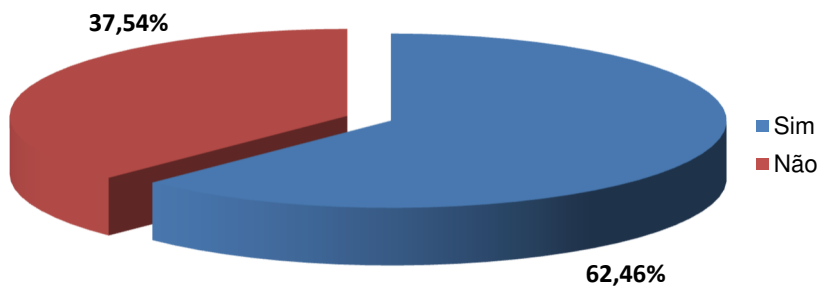
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

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

A afirmativa *Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil* permaneceu com avaliação positiva, com índice de aprovação de **62,46%**, porém apresentando decréscimo de 0,92% em relação à pesquisa anterior. Isso indica a necessidade de contínuas melhorias nos procedimentos de respostas às solicitações dos usuários.



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

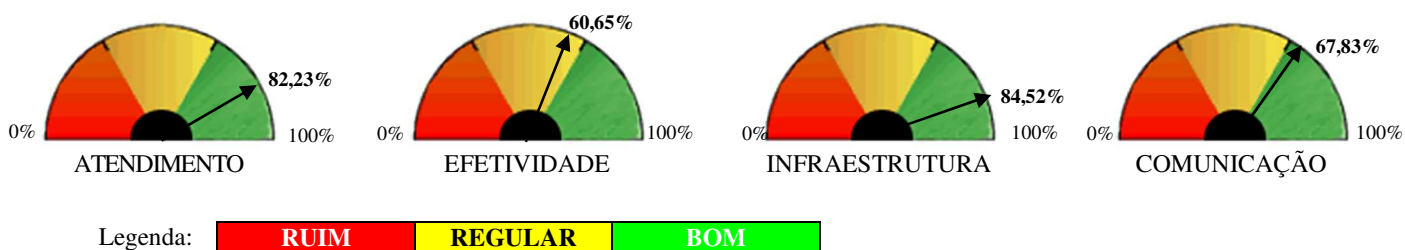


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

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 TRT8/2018.

Destaques da Perspectiva <i>Atendimento</i>	Incremento /Decremento
* O atendimento é rápido, sem espera excessiva.	+5,02%
O atendimento é cordial.	+ 4,33%
OBS.: Esta perspectiva apresentou índice de aprovação de 82,23% , com incremento de 2,89% em comparação à pesquisa anterior.	

* Este quesito apresentou o maior incremento (**5,02%**) dentre os índices que receberam avaliação positiva na pesquisa de satisfação dos usuários.

Destaques da Perspectiva <i>Efetividade</i>	Incremento /Decremento
* As decisões são proferidas dentro dos prazos legais	- 1,64%



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

** O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável	+ 7,55%
** Há facilidade de acesso ao Magistrado	+ 3,97%
OBS.: Esta perspectiva passou de avaliação negativa, em 2017, para avaliação positiva em 2018, com 60,65% , apresentando incremento de 3,3% em relação ao ano anterior.	

- * Este quesito, que havia apresentado incremento na pesquisa anterior, registrou decréscimo de **-1,64%** na atual pesquisa.
- ** Estes quesitos apresentaram incremento, embora tenham permanecido como os itens pior avaliados na pesquisa de satisfação dos usuários, com índice de aprovação de **49,57%** e **57,02%**, respectivamente.

Destaques da Perspectiva <i>Infraestrutura</i>	Incremento /Decremento
* Os espaços são limpos e organizados.	+ 1,26%
É fácil localizar-se e encontrar os setores internos	+ 4,19%
O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências	+ 3,6%
OBS.: Esta perspectiva obteve avaliação geral de 84,52% , mantendo a melhor avaliação na pesquisa de satisfação dos usuários, com aumento de 2,6% em relação ao ano anterior. Todos os indicadores que compõem esta perspectiva apresentaram incremento em seus índices.	

- * Este quesito permaneceu como o melhor avaliado dentre todas as afirmativas da pesquisa de satisfação dos usuários, com avaliação positiva de **93,98%**.

Destaques da Perspectiva <i>Comunicação</i>	Incremento /Decremento
Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão	- 4,26%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu com avaliação geral positiva de 67,83% , embora tenha apresentado decréscimo de -1,53% em relação ao ano anterior. Todos os indicadores que compõem esta perspectiva apresentaram queda em seus índices.	

Em síntese, vale ressaltar que, embora **6 (seis) dos 14 quesitos** avaliados, tenham apresentado decréscimo em seus índices de aprovação, **todas as perspectivas *Atendimento, Efetividade, Infraestrutura e Comunicação*** registraram índices positivos 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 **73,8%**, com incremento de **1,81%** em relação ao alcançado em 2017.

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

- a) Atendimento mais respeitoso e cordial para com o jurisdicionado;
- b) Melhor gestão da pauta de audiências (evitar atrasos e remarcações, intervalo razoável entre audiências, redução de prazo para audiência inaugural etc.);
- c) Maior acesso ao magistrado;
- d) Celeridade na tramitação dos prazos processuais, na prolação de sentenças, na fase de execução e na emissão de Alvarás;
- e) Aumento do quantitativo de servidores e magistrados, bem como a criação de mais Varas fora da Sede;
- f) Capacitação do quadro de pessoal para melhor atendimento ao jurisdicionado;
- g) Melhoria das ferramentas disponíveis no portal do TRT8, como consulta processual, pesquisa à jurisprudência, otimização de buscas aos serviços oferecidos;
- h) Melhor infraestrutura para as Varas do Trabalho (reforma das Varas de Marabá, Santarém, Redenção etc., mais elevadores e melhor comunicação visual no novo Fórum Trabalhista de Belém, melhoria de salas dos advogados, melhoria dos espaços para conciliação, acessibilidade, wi-fi para os usuários, fornecimento de água, limpeza dos banheiros etc.);
- i) Implementação de melhorias no sistema PJe;



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 segundo 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.	77,27%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	84,09%
	CONHECIMENTO DO TRT	80,68%
QUALIDADE	Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	65,91%
	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	45,45%
	No TRT8 existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	68,18%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	50%
	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	43,18%
	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	70,45%
	QUALIDADE	57,19%
ADMINISTRAÇÃO	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	27,27%
	A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.	42,86%
	ADMINISTRAÇÃO	35,06%
MOTIVAÇÃO	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	40,91%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	25%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	29,54%
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	50%
	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	31,82%
	MOTIVAÇÃO	35,45%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	77,27%
	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	72,73%
	No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	43,18%
	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	64,39%



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

COMUNICAÇÃO	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	43,18%
	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado.	25%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	29,55%
	Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc).	81,81%
COMUNICAÇÃO		44,88%
INFRAESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro.	38,64%
	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	68,19%
	Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	77,27%
	Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	70,45%
	O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	70,45%
	Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	77,78%
	O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.	65,71%
INFRAESTRUTURA		66,92%



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.	89,09%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	85,54%
CONHECIMENTO DO TRT		87,31%
QUALIDADE	No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	88,68%
	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	72,44%
	No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	73,12%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	69,71%
	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	67,26%
	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	86,36%
	A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos.	79,94%
	Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	75,85%
QUALIDADE		76,67%
ADMINISTRAÇÃO	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	62,07%
	Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas	51,84%
	No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação.	76,4%
ADMINISTRAÇÃO		63,43%
MOTIVAÇÃO	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	71,89%
	Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	82,67%
	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	65,08%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	72,31%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	72,85%
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	76,8%



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.	63,03%
MOTIVAÇÃO		72,09%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	83,36%
	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	88%
	No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	84,32%
	No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	83,77%
	Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias.	75,86%
	Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo.	79,26%
	No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	65,9%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		80,06%
COMUNICAÇÃO	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo	61,94%
	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor	65,89%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	65,21%
	Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)	91,95%
COMUNICAÇÃO		71,24%
INFRAESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro	81,45%
	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)	77,76%
	Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	88,26%
	Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	86,36%
	O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	83,22%
	Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	75,10%
	Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	86,53%
	O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.	85,50%
INFRAESTRUTURA		83,02%



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.	74,5%
	O atendimento é cordial.	86,25%
	As informações prestadas são úteis.	85,96%
ATENDIMENTO		82,23%
EFETIVIDADE	O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável.	49,57%
	As decisões são proferidas dentro dos prazos legais.	75,36%
	Há facilidade de acesso ao Magistrado.	57,02%
EFETIVIDADE		60,65%
INFRAESTRUTURA	Os espaços são limpos e organizados.	93,98%
	É fácil localizar-se e encontrar os setores internos.	86,82%
	O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências.	79,66%
	Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.).	77,65%
INFRAESTRUTURA		84,52%
COMUNICAÇÃO	O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações.	79,08%
	É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.	62,46%
	Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão.	67,34%
	Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil.	62,46%
COMUNICAÇÃO		67,83%