



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

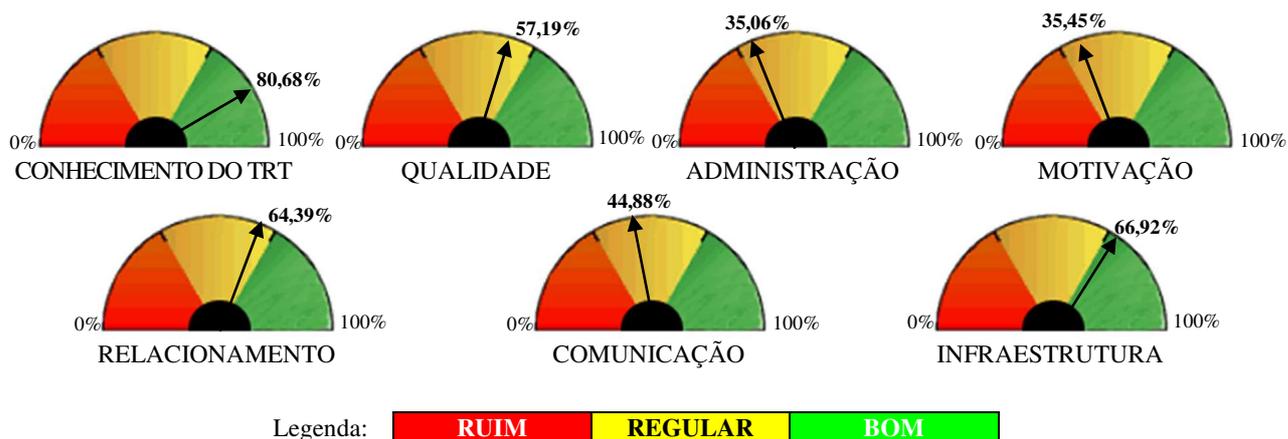
## RESUMO EXECUTIVO DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL - 2018

### 1 INTRODUÇÃO

Este documento apresenta um resumo executivo do décimo segundo diagnóstico institucional (pesquisa de clima organizacional de magistrados e servidores e de satisfação dos usuários), realizado no período de 15 de outubro a 13 de novembro de 2018, comparando os resultados obtidos nas pesquisas realizadas em 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018.

### 2 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

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



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

#### 2.2 ASPECTOS POSITIVOS NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São pontos fortes do TRT8, em 2018:

(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 2017/2018 | Oscilação 2016/2017 | Oscilação 2015/2016 | Oscilação 2014/2015 | Oscilação 2013/2014 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 1º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.                                                  | 84,09%    | +2,69%              | +3,44%              | +8,6%               | -11,89%             | -0,56%              |
| 2º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc). (*) | 81,81%    | -4,23%              | +9,77%              | +6,92%              | -8,78%              | --                  |
| 3º Os sistemas corporativos                                                                                                 | 77,78%    | -3,8                | --                  | --                  | --                  | --                  |



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

|                                                                                                                       |        |        |         |         |         |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|
| disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (*) (***)          |        |        |         |         |         |         |
| 4º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho. (*)                          | 77,27% | +5,17% | +9,39%  | +3,04%  | +22,17% | --      |
| 5º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.                                 | 77,27% | +2,86% | -3,55%  | +0,54%  | +11,79% | -20,74% |
| 6º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe. (*)                                                         | 77,27% | -4,13% | +5,13%  | +5,3%   | -19,66% | --      |
| 7º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa. (*)                                                            | 72,73% | -8,66% | +11,9%  | -4,71%  | +5,45%  | --      |
| 8º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes. (*)                          | 70,45% | +0,69% | +18,91% | +7,30%  | +24,79% | --      |
| 9º O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho. (*)                      | 70,45% | -6,29% | +12,33% | -0,11%  | -1,11%  | --      |
| 10º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.                                | 70,45% | +7,66% | +5,17%  | -10,12% | +5,24%  | -14,78% |
| 11º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.). | 68,19% | +3,08% | +7,48%  | +15,70% | +10,68% | -9,66%  |
| 12º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional. (*)          | 68,18% | +3,06% | +9,19%  | +5,93%  | -0,01%  | --      |
| 13º Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. (*)                             | 65,91% | -6,19% | -0,78%  | +6,76%  | +28,62% | --      |
| 14º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. (**)                        | 65,71% | -9,97% | +14,58% | --      | --      | --      |

Fonte: Relatório do XII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2018

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

(\*\*) 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.

(\*\*\*) 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 2018:

(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<br>2017/2018 | OSCILAÇÃO<br>2016/2017 | OSCILAÇÃO<br>2015/2016 | OSCILAÇÃO<br>2014/2015 | OSCILAÇÃO<br>2013/2014 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| 1º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.                                  | 70,45%     | +7,66%                 | -5,01%                 | -9,62%                 | -0,71%                 | +0,86%                 |
| 2º O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado. (*)                                  | 65,91%     | +17,08%                | -13,88%                | -5,03%                 | -16,64%                | --                     |
| 3º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.                                         | 65,91%     | +17,07%                | -8,79%                 | -10,11%                | +10,39%                | +14,50%                |
| 4º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.                                                            | 65,91%     | +7,77%                 | -1,18%                 | -11,65%                | -8,46%                 | +7,97%                 |
| 5º Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. (*)                                  | 65,91%     | +5,44%                 | -10,72%                | -9,45%                 | +2,51%                 | --                     |
| 6º Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro. (*)                                                                  | 59,1%      | +14,92%                | -16,83%                | -13,19%                | -0,8%                  | --                     |
| 7º Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. (*)                                                    | 59,09%     | -1,37%                 | +2,84%                 | -6,9%                  | +5,14%                 | --                     |
| 8º No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal. (*) | 56,82%     | -3,64%                 | +1,14%                 | -6,81%                 | +3,63%                 | --                     |
| 9º O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. (*) | 56,81%     | -17,61%                | -8,63%                 | -7,27%                 | -0,31%                 | --                     |
| 10º A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo. (*)                                                 | 52,27%     | +8,08%                 | -18,52%                | +4,65%                 | +4,44%                 | --                     |
| 11º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.                                               | 47,73%     | -12,74%                | -2,24%                 | -24,38%                | -3,54%                 | +13,36                 |
| 12º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho. (*)                 | 47,72%     | +5,86%                 | -8,98%                 | -5,62%                 | +0,21%                 | --                     |
| 13º No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. (*)                                | 40,91%     | +1,37%                 | -1,14%                 | -17,39%                | +11,19%                | --                     |
| 14º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.                                                           | 40,9%      | -14,92%                | -11,97%                | -8,02%                 | +3,93%                 | +21,88%                |
| 15º A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho. (**)                                | 40%        | +11,8%                 | --                     | --                     | --                     | --                     |

Fonte: Relatório do XII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2018

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

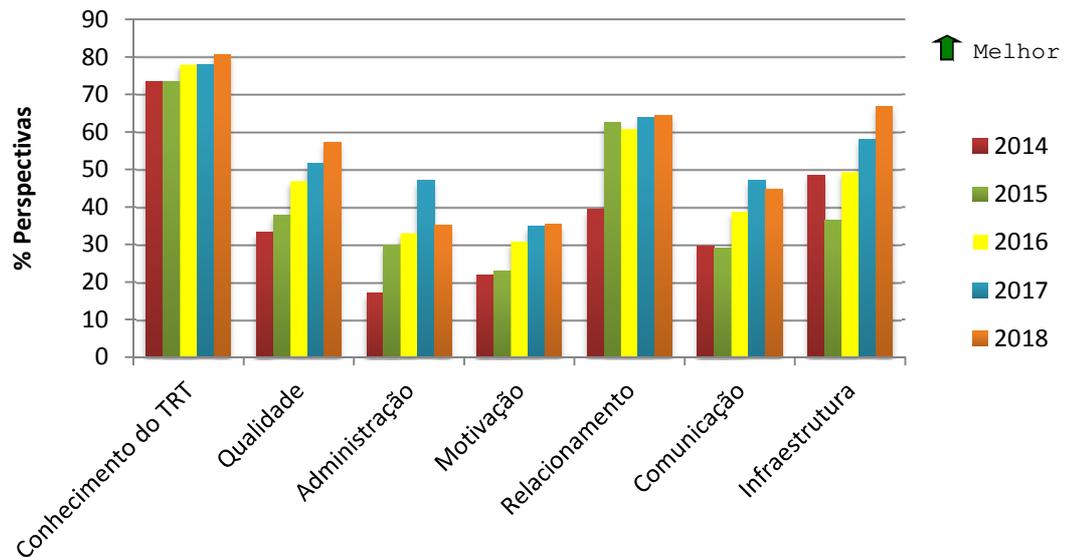
(\*\*) Esta afirmativa teve avaliação negativa, que a fez passar de Pontos Fortes, em 2017, para Oportunidades de Melhoria, em 2018. Para o cálculo do índice de avaliação deste quesito, não foi considerado o quantitativo de respondentes que optou pela alternativa Não se Aplica, motivo pelo qual não possuem 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

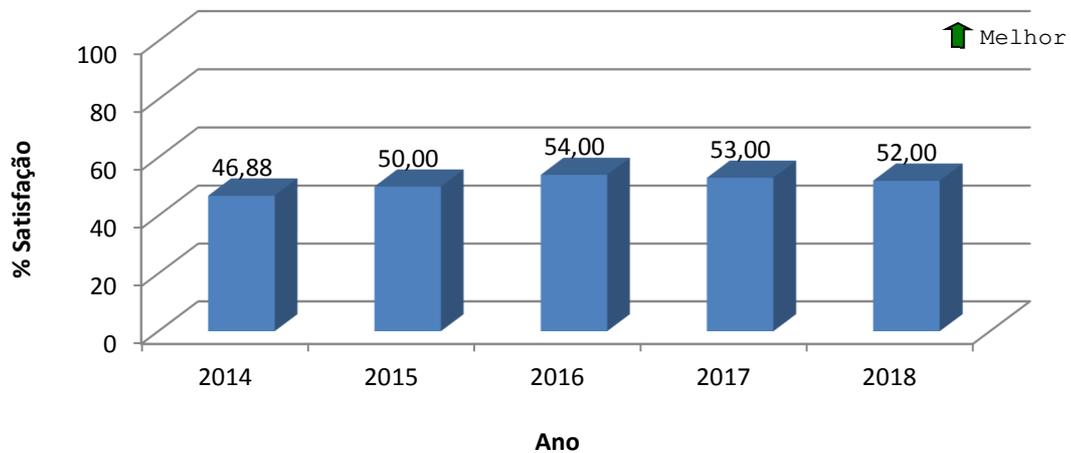
## 2.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

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



Fonte: Relatório do XII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2018

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



Fonte: Relatório do XII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2018



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

O índice geral de satisfação dos magistrados permaneceu abaixo do índice de aprovação (Gráfico 2), no percentual de **52%**, com decréscimo de 1% em relação ao ano anterior. O Gráfico 1 demonstra que as perspectivas **Conhecimento do TRT, Relacionamento Interpessoal** e **Infraestrutura** permaneceram com avaliação geral positiva, enquanto que as perspectivas **Administração, Comunicação, Qualidade** e **Motivação** apresentaram avaliação negativa, embora as duas últimas tenham registrado aumento no índice de aprovação.

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: **Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância (+7,66%); Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho (+5,17%).**
- b) com maiores taxas de redução nos índices de reprovação: **O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente (-17,61%); Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família (-14,92%); Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional (-12,74%).**

Vale ressaltar que o quesito **Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT** foi o item melhor avaliado (84,09%) na pesquisa de clima dos magistrados.

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

- a) com queda na avaliação positiva: **O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente (-9,97%); A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa (-8,66%); O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho (-6,29%); Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado (-6,19%).**
- b) com aumento do índice de reprovação: **O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado (+17,08%); Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias (+17,07%); Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro (+14,92%); A correição**



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

**regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho** (+11,8%).

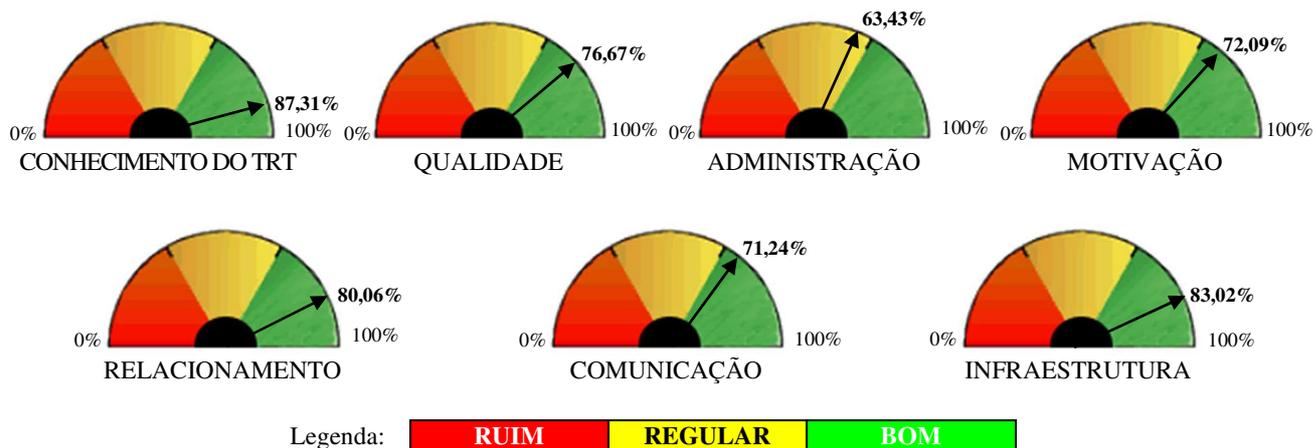
O quesito **Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas** foi o que obteve maior índice de reprovação (70,45%) entre os magistrados.



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



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2018.

#### 3.2 ASPECTOS POSITIVOS NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São pontos fortes do TRT8, em 2018:

(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 Afirmativas dos Servidores**

| AFIRMATIVAS DA PESQUISA                                                                                                     | PERCENTUAL DE APROVAÇÃO | OSCILAÇÃO 2017/2018 | OSCILAÇÃO 2016/2017 | OSCILAÇÃO 2015/2016 | OSCILAÇÃO 2014/2015 | OSCILAÇÃO 2013/2014 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 1º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.) (*) | 91,95%                  | +4,39%              | -0,68%              | +6,76%              | +0,09%              | --                  |
| 2º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.                                       | 89,09%                  | +7,31%              | +0,47%              | +1,95%              | -0,29%              | +8,27%              |
| 3º No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. (*)                                   | 88,68%                  | +7,94%              | +0,94%              | +12,01%             | 2,09%               | --                  |
| 4º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho. (*)                                | 88,26%                  | +9%                 | -0,94%              | +10,01%             | +2,12%              | --                  |
| 5º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa. (*)                                                                  | 88%                     | +0,89%              | +2,2%               | +9,25%              | -4,63%              | --                  |
| 6º Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (***)           | 86,53%                  | +11,1%              | -2,39%              | --                  | --                  | --                  |
| 7º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes. (*)                                | 86,36%                  | +9,91%              | +4,17%              | +15,31%             | +4,76%              | --                  |
| 8º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem                                                       | 86,36%                  | +7,99%              | -0,84%              | +1,96%              | -2,41%              | +5,03%              |



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

|                                                                                                                                          |        |         |        |         |         |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|--------|---------|---------|---------|
| de importância.                                                                                                                          |        |         |        |         |         |         |
| 9º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.                                                              | 85,54% | +3,91%  | -1,05% | +4,55%  | -3,25%  | +2,91%  |
| 10º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. (****)                                         | 85,50% | +4,49%  | +8,16% | --      | --      | --      |
| 11º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.                                                               | 84,32% | +1,51%  | +1,87% | +8,45%  | -2,12%  | -1,20%  |
| 12º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.                                         | 83,77% | +6,14%  | -1,34% | +12,66% | -3,72%  | +25,79% |
| 13º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.                                                                               | 83,36% | +4,99%  | +1,01% | +10,06% | -3,62%  | +4,00%  |
| 14º O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho. (*)                                        | 83,22% | +8,7%   | -0,1%  | +6,54%  | -1%     | --      |
| 15º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.                                                             | 82,67% | +6,52%  | +1,4%  | +2,80%  | +1,12%  | +0,63%  |
| 16º Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro. (*)                                                                                   | 81,45% | +7,23%  | +1,82% | +8,20%  | -2,52%  | --      |
| 17º A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos. (*)                                                 | 79,94% | +6,02%  | +0,52% | +14,67% | -4,99%  | --      |
| 18º Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo. (*)                                                                                  | 79,26% | +5,33%  | +2,89% | +10,37% | -1,95%  | --      |
| 19º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)                         | 77,76% | +7,98%  | -0,52% | +7,34%  | +2,39%  | -4,62%  |
| 20º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.                                                                               | 76,8%  | +7,17%  | +3,17% | +2,26%  | -0,16%  | +4,77%  |
| 21º No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação. (*)                                              | 76,4%  | +5,73%  | +3,59% | +7,64%  | -3,5%   | --      |
| 22º Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias. (*)                                                                              | 75,86% | +6,09%  | +0,34% | +14,23% | -3,0%   | --      |
| 23º Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.                                                           | 75,85% | +5,18%  | -0,61% | +13,78% | -2,12%  | -1,44%  |
| 24º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (*) (**) | 75,10% | +1,71%  | +0,46% | --      | --      | --      |
| 25º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.                                 | 73,12% | +11,64% | -1,02% | +18,41% | -11,44% | -13,79% |
| 26º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.                                                                               | 72,85% | +8,11%  | +4,22% | +11,49% | -2,86%  | -1,79%  |
| 27º No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. (*)                                                    | 72,44% | +8,74%  | +1,32% | +15,99% | -0,30%  | --      |
| 28º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.                                                     | 72,31% | +5,65%  | +4,03% | +13,25% | -4,72%  | -0,76%  |
| 29º Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. (*) (**)                                                                  | 71,89% | +9,38%  | +2,61% | +4,35%  | -4,38%  | --      |



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

|                                                                                                                            |        |         |        |         |        |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|--------|---------|--------|--------|
| 30° Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional (**)                                                 | 69,71% | +12,53% | -0,86% | +17,12% | -5,92% | -5,96% |
| 31° O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. (*) (**) | 67,26% | +10,96% | +4,94% | +11,5%  | -5,41% | --     |
| 32° Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.                                              | 65,21% | +5,21%  | +5,43% | +18,24% | -7,20% | -2,48% |
| 33° No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições. (**)                                          | 65,9%  | +9,6%   | +6,67% | +17,36% | -1,8%  | -2,5%  |
| 34° O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor. (*) (**)                                    | 65,89% | +9,89%  | +4,89% | +11,6%  | -1,02% | --     |
| 35° A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.                                       | 65,08% | +4,93%  | +5,20% | +2,57%  | -2,98% | +0,20% |
| 36° Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. (*) (**)                                  | 63,03% | +10,14% | +4,5%  | +3,77%  | +4,24% | --     |
| 37° No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal. (*) (**) | 62,07% | +11,25% | +2,43% | +13,29% | -4,17% | --     |
| 38° A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo. (*) (**)                                                  | 61,94% | +7,72%  | +7,56% | +13,51% | -1,55% | --     |

Fonte: Relatório do XII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2018

- (\*) 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 2017, para *Pontos Fortes*, em 2018.
- (\*\*\*) 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 2018:

(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 2017/2018 | OSCILAÇÃO 2016/2017 | OSCILAÇÃO 2015/2016 | OSCILAÇÃO 2014/2015 | OSCILAÇÃO 2013/2014 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 1° Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas. (*) | 30,97%                   | -9,47%              | +3,81%              | -6,05%              | +4,67%              | --                  |

Fonte: Relatório do XII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2018

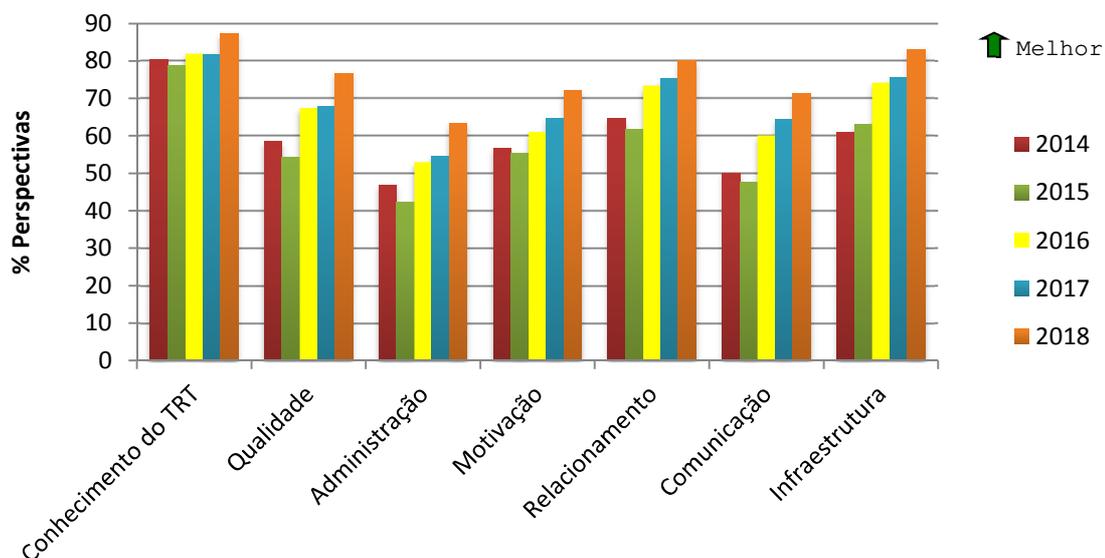
- (\*) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica completa.



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

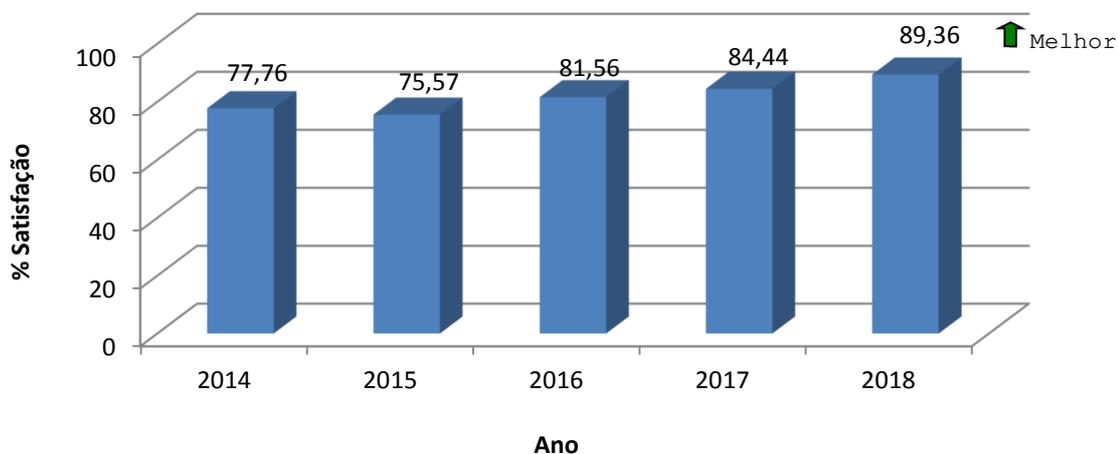
### 3.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

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



Fonte: Relatório do XII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2018

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



Fonte: Relatório do XII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2018



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

O Gráfico 4 demonstra que, na percepção dos servidores em relação ao clima organizacional, o índice geral de satisfação alcançou o significativo percentual de 89,36%, com incremento de 4,92% em relação à pesquisa anterior. Isso confirma a tendência de aumento de avaliação positiva em **todas** as perspectivas avaliadas na pesquisa de clima dos servidores, conforme demonstrado no Gráfico 3: **Conhecimento do TRT, Qualidade, Administração, Motivação, Relacionamento Interpessoal, Comunicação e Infraestrutura**, com destaque para a perspectiva Administração, que passou, pela primeira vez, a ser avaliada positivamente.

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

a) Com incremento de mais de 10% na avaliação positiva:

- ✓ **Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional (+12,53%);**
- ✓ **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%);**
- ✓ **Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes (+11,1%);**
- ✓ **O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente (+10,96%);**
- ✓ **Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho (+10,14%);**

b) Na redução do índice de reprovação:

- ✓ **Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas (-9,47%).**

Vale ressaltar, ainda, que **todos os quesitos** avaliados positivamente apresentaram aumento em seus índices de aprovação, bem como vale destacar as afirmativas que passaram da categoria Oportunidades de Melhoria para Pontos Fortes: **Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional (12,53%), O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente (10,96%), No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições (9,6%), O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor (9,89%), Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho (10,14%), No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a**



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

**participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal (11,25%) e A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo (7,72%).**

O quesito **Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.)** (91,95%) permaneceu como o item melhor avaliado na pesquisa de clima dos servidores.

Quanto às **oscilações negativas**, vale ressaltar que, pela primeira vez na pesquisa de clima organizacional dos servidores, somente uma afirmativa permaneceu como **Oportunidade de Melhoria: Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas**, com avaliação negativa de 30,97%, embora tenha apresentado redução de -9,47% no índice de reprovação.

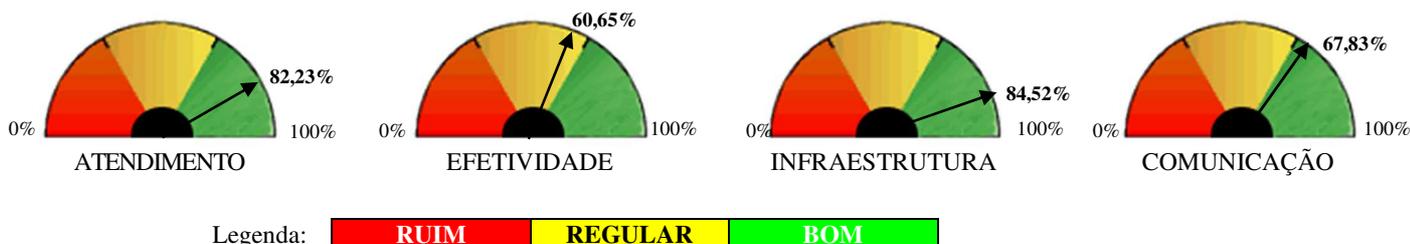


PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

#### 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 **349** usuários, com decréscimo de aproximadamente **22%** 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 TRT8/2018.

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

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

| PERSPECTIVA ATENDIMENTO                                                         |                                           |                        |                        |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
|                                                                                 | APROVAÇÃO<br>(Sempre e Com<br>frequência) | OSCILAÇÃO<br>2017/2018 | OSCILAÇÃO<br>2016/2017 | OSCILAÇÃO<br>2015/2016 |
| 1. O atendimento é rápido,<br>sem espera excessiva                              | 74,5%                                     | +5,02%                 | +1,7%                  | +6,34%                 |
| 2. O atendimento é cordial                                                      | 86,25%                                    | +4,33%                 | +3,4%                  | +13,46%                |
| 3. As informações prestadas<br>são úteis                                        | 85,96%                                    | -0,66%                 | +6,67%                 | -5,59%                 |
| PERSPECTIVA EFETIVIDADE                                                         |                                           |                        |                        |                        |
|                                                                                 | APROVAÇÃO<br>(Sempre e Com<br>frequência) | OSCILAÇÃO<br>2017/2018 | OSCILAÇÃO<br>2016/2017 | OSCILAÇÃO<br>2015/2016 |
| 4. O horário das<br>audiências/sessões é<br>cumprido com tolerância<br>razoável | 49,57%                                    | +7,55%                 | +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

|                                                                                                                           |                                      |                                |                                |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 5. As decisões são proferidas dentro dos prazos legais                                                                    | 75,36%                               | -1,64%                         | +6,12%                         | +7,03%                         |
| 6. Há facilidade de acesso ao Magistrado                                                                                  | 57,02%                               | +3,97%                         | +1,26%                         | +6,00%                         |
| <b>PERSPECTIVA INFRAESTRUTURA</b>                                                                                         |                                      |                                |                                |                                |
|                                                                                                                           | <b>APROVAÇÃO<br/>(Resposta: Sim)</b> | <b>OSCILAÇÃO<br/>2017/2018</b> | <b>OSCILAÇÃO<br/>2016/2017</b> | <b>OSCILAÇÃO<br/>2015/2016</b> |
| 7. Os espaços são limpos e organizados                                                                                    | 93,98%                               | +1,26%                         | +2,03%                         | +2,74%                         |
| 8. É fácil localizar-se e encontrar os setores internos                                                                   | 86,82%                               | +4,19%                         | +4,83%                         | +10,33%                        |
| 9. O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências                                                                    | 79,66%                               | +3,6%                          | +4,94%                         | +9,67%                         |
| 10. Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.) | 77,65%                               | +1,36%                         | +1,83%                         | +8,19%                         |
| <b>PERSPECTIVA COMUNICAÇÃO</b>                                                                                            |                                      |                                |                                |                                |
|                                                                                                                           | <b>APROVAÇÃO<br/>(Resposta: Sim)</b> | <b>OSCILAÇÃO<br/>2017/2018</b> | <b>OSCILAÇÃO<br/>2016/2017</b> | <b>OSCILAÇÃO<br/>2015/2016</b> |
| 11. O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações                                                        | 79,08%                               | -0,5%                          | +3,69%                         | -6,04%                         |
| 12. É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.                                                       | 62,46%                               | -0,45%                         | +4,44%                         | -2,98%                         |
| 13. Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão                          | 67,34%                               | -4,26%                         | +5,01%                         | -11,72%                        |
| 14. Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil                                                    | 62,46%                               | -0,92%                         | +4,91%                         | +3,05%                         |

Fonte: Relatório do XII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2018

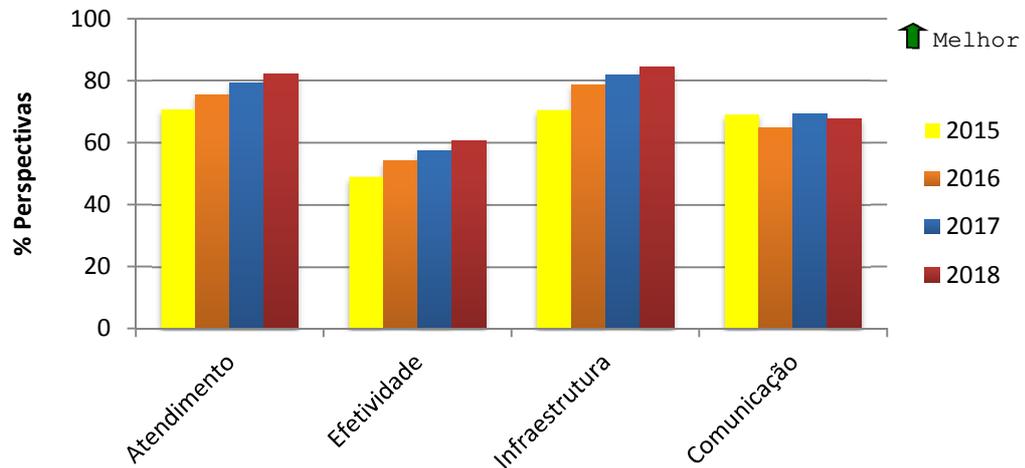
#### 4.3 INDICADORES DE SATISFAÇÃO E ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

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

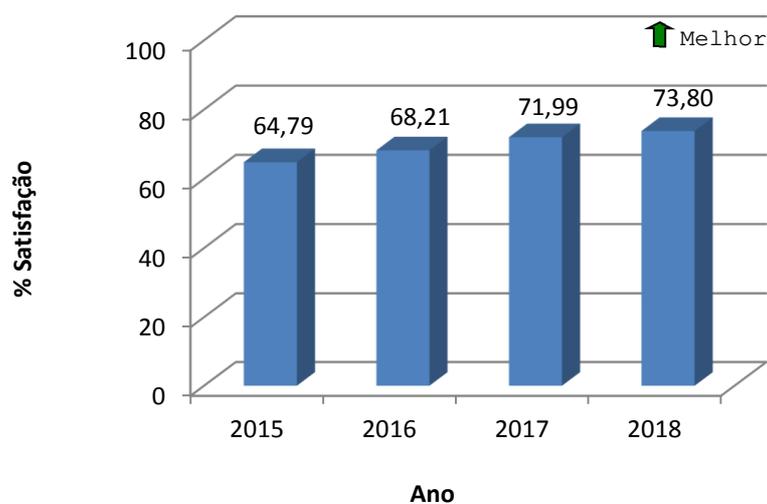
**Gráfico 5 - Perspectivas da Satisfação dos Usuários**



Fonte: Relatório do XII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2018

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 **73,8%**, 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 XII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2018



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 **todas** as perspectivas **Atendimento, Efetividade, Infraestrutura e Comunicação** registraram índices positivos de avaliação geral na pesquisa de satisfação dos usuários, com destaque para a perspectiva **Efetividade**, que passou de avaliação negativa, em 2017, para avaliação positiva em 2018.

As afirmativas que obtiveram maiores **oscilações positivas** foram: **O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável** (+7,55%); **O atendimento é rápido, sem espera excessiva** (+5,02%).

O melhor quesito avaliado na pesquisa foi novamente **Os espaços são limpos e organizados**, com 93,98% de aprovação, seguido dos quesitos **É fácil localizar-se e encontrar os setores internos** (86,82%), **O atendimento é cordial** (86,25%) e **As informações prestadas são úteis** (85,96%).

Vale ressaltar que, embora os quesitos **O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável** (49,57%) e **Há facilidade de acesso ao Magistrado** (57,02%) tenham recebido novamente avaliação negativa, ambos apresentaram oscilação positiva de +7,55% e +3,97%, respectivamente.

O quesito que apresentou maior **oscilação negativa** na pesquisa dos usuários foi **Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão** (-4,26%), embora tenha obtido avaliação positiva de 62,46%.

#### 5 CONCLUSÃO

A presente síntese dos resultados do *XII 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 XII Diagnóstico Institucional, publicado no menu *Unidades - Gestão Estratégica*, na seção *Diagnóstico Institucional*, do portal do TRT8 ([www.trt8.jus.br](http://www.trt8.jus.br)).