



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

RESULTADOS DO XIII DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 16 de outubro a 14 de novembro de 2019

Belém – Pará
2019



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

RESULTADOS DO XIII DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 16 de outubro a 14 de novembro de 2019

COORDENAÇÃO

RODOPIANO ROCHA DA SILVA NETO
Coordenador de Gestão Estratégica

ELABORAÇÃO

BÁRBARA CONCEIÇÃO DE OLIVEIRA BARBOSA
Assistente de Apoio ao Sistema e-Gestão

APOIO

PAULO FERNANDO RODRIGUES
Chefe da Seção de Estatística e Pesquisa

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 terceira edição foi realizada no período de 16 de outubro a 14 de novembro de 2019, 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.



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

PARTE I

RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

1 INTRODUÇÃO

Clima Organizacional é o sentimento que se expressa por todos na organização em um dado momento ou determinado período. A pesquisa procurou evidenciar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria do Tribunal em relação às perspectivas de *administração, comunicação, qualidade, relacionamento interpessoal, motivação, infraestrutura e conhecimento do TRT.*

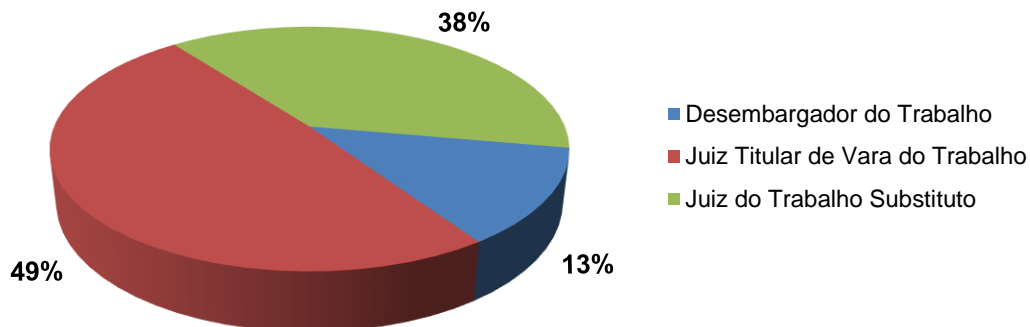
2 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos magistrados foi aplicada por meio de questionário eletrônico e contou com a participação de **55 magistrados**, amostra que representa cerca de **46%** do total de magistrados em atividade no período de realização da pesquisa, com incremento de 25% no total de respondentes em relação à pesquisa anterior.

3 PERFIL DOS MAGISTRADOS QUE RESPONDERAM

3.1 CARGO

Gráfico 1 - Identificação dos cargos dos Magistrados



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

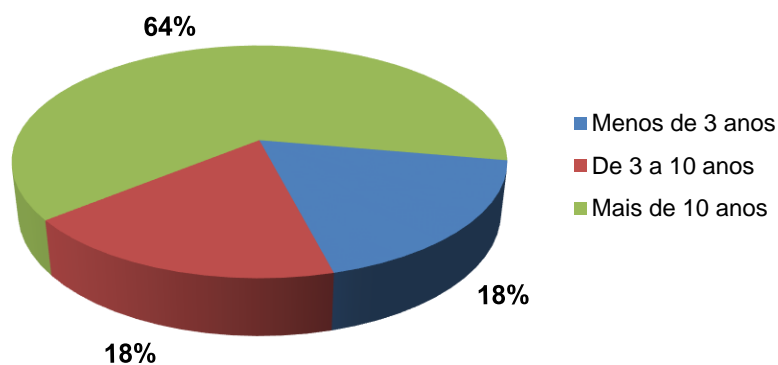


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

3.2

TEMPO DE SERVIÇO

Gráfico 2 - Identificação do Tempo de Serviço dos Magistrados

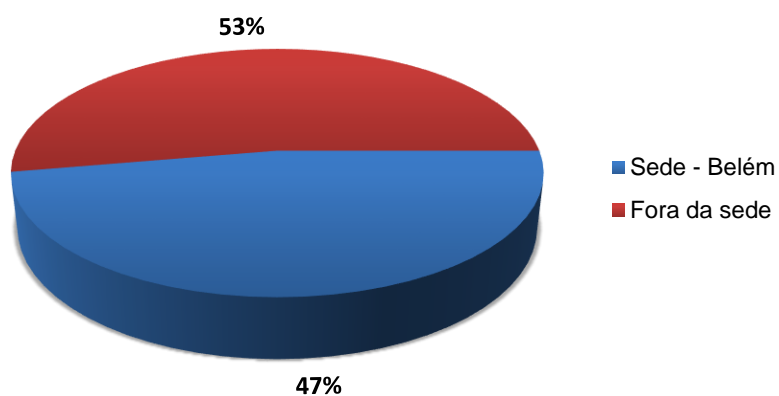


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

3.3

ÁREA DE ATUAÇÃO

Gráfico 3 - Identificação da área de atuação dos Magistrados



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.



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 Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	87,27%
2º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	83,64%
3º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	83,64%
4º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc).	83,64%
5º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	81,82%
6º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	81,82%
7º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.(*)	80%
8º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	78,19%
9º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	76,36%
10º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	72,73%
11º O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	72,73%
12º Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	69,09%
13º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.(*)	68,08%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

* 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.	65,45%
2º	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	65,45%
3º	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	60%
4º	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado.	56,37%
5º	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	54,54%
6º	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	50,91%
7º	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	49,09%
8º	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	47,27%
9º	Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro.	45,46%
10º	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	45,45%
11º	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	38,18%
12º	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	36,36%
13º	No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	34,55%
14º	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	30,91%
15º	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.). (*)	30,91%
16º	A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho. (**)	26,66%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

* Esta afirmativa migrou de *Pontos Fortes* para *Oportunidades de Melhoria* em 2019.

** 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, **13 (treze)** apresentaram **avaliação positiva**. O quesito ***Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância*** obteve o primeiro lugar na avaliação positiva da pesquisa dos Magistrados, com 87,27%.

Os quesitos pior avaliados foram ***Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas*** e ***No TRT8, sinto que a Administração me***



incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal, ambos com índice de reprovação de 65,45%.

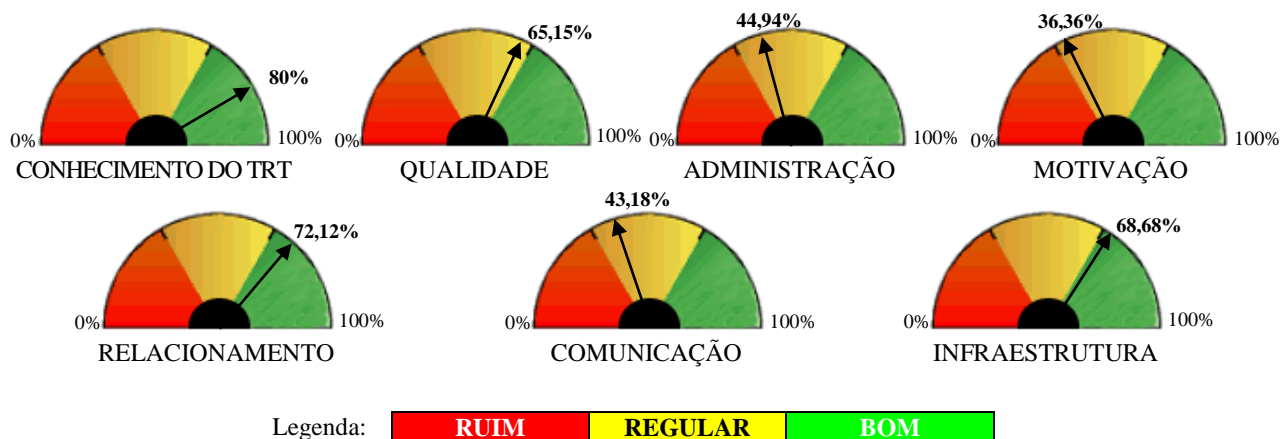
Vale ressaltar que a afirmativa *Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.)* passou de *Oportunidades de Melhoria* para *Pontos Fortes* nesta edição da pesquisa.

Em relação aos quesitos reprovados, **13 (treze)** itens registraram melhora em seus índices de avaliação negativa (Quadro 2), com destaque para *Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho*, que apresentou decréscimo de 18,64% 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 TRT8/2019.

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	-0,45%	-6,37%
Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	-0,91%	-0,92%
OBS.: Esta perspectiva foi a que obteve novamente o maior índice de aprovação na pesquisa de clima dos magistrados, com 80% , embora com decréscimo de -0,68% em relação à pesquisa anterior.		



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

Destques da Perspectiva <i>Qualidade</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	+16,82%	-5%
No TRT8 existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	+15,46%	-10,46%
** Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	+0,91%	-16,82%
** O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	+2,28%	-11,36%
OBS.: Embora metade dos indicadores que compõem esta perspectiva tenham apresentado índices negativos, a perspectiva recebeu incremento na avaliação geral de 7,96% em comparação ao ano anterior, passando da avaliação geral negativa, em 2018, para avaliação geral positiva, em 2019 (65,17%).		

* Este quesito foi o melhor avaliado na pesquisa de clima dos magistrados (87,27%).

** Estes quesitos apresentaram índices significativos de descréscimo no índice de reprovação da pesquisa de clima dos magistrados.

Destques da Perspectiva <i>Administração</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.	+21,58%	-13,34%
** No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	-1,81%	+8,63%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu abaixo do índice de aprovação, com 44,94%, embora tenha apresentado incremento de 9,88%, em relação a 2018 .		

* Embora tenha permanecido como *Oportunidade de melhoria*, este quesito apresentou o maior incremento (+21,58%) no índice de aprovação na pesquisa de clima dos magistrados.

** Este quesito apresentou o maior incremento no índice de reprovação da pesquisa de clima dos magistrados (+8,63%).

Destques da Perspectiva <i>Motivação</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	-5%	-5%
** Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho	+0,91%	-18,64%
*** Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	-0,91%	-10,00%
*** Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	+6,83%	-11,37%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu com avaliação negativa em todos os indicadores, com avaliação geral de 36,36% e incremento de apenas 0,91% em comparação ao ano anterior.		

* Este quesito foi novamente o pior avaliado na pesquisa de clima dos magistrados (65,45%).

** Houve destaque para este quesito, que apresentou o maior descréscimo no índice de reprovação da pesquisa de clima dos magistrados (-18,64%).

*** Estes quesitos apresentaram índices significativos de descréscimo no índice de reprovação.



Destaques da Perspectiva <i>Relacionamento interpessoal</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	+9,09%	-6,35%
No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	+9,55%	-13,17%
OBS.: Esta perspectiva obteve avaliação positiva geral de 72,12% , com acréscimo de 7,73% em relação à pesquisa anterior. Todos os quesitos desta perspectiva apresentaram aumento em seus índices de aprovação.		

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).	+1,83%	-6,82%
A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	-15,9%	+7,73%
** O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado.	+2,27%	-9,54%
** Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	+4,99%	-15,00%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu com avaliação geral negativa, de 43,18% , com decréscimo na avaliação geral de 1,7% , na comparação com a pesquisa anterior.		

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

** Estes quesitos apresentaram índices significativos de decréscimo no índice de reprovação.

Destaques da Perspectiva <i>Infraestrutura física e tecnológica</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro.	+10,45%	-13,64%
** Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	-8,19%	+10,45%
OBS.: Esta perspectiva manteve avaliação geral positiva (68,68%), com incremento de 1,76% . Dentre os 6 (seis) quesitos desta perspectiva que apresentaram índices positivos, 4 (quatro) são referentes à infraestrutura tecnológica.		

* Este quesito apresentou significativa queda no índice de reprovação (-13,64%).

** Esta afirmativa apresentou novamente decréscimo (-8,19%) no índice de avaliação positiva, fazendo-a passar da categoria de *Pontos Fortes* para *Oportunidades de Melhoria*, na pesquisa de clima dos magistrados.

Em síntese, vale ressaltar que as perspectivas *Conhecimento do TRT*, *Relacionamento Interpessoal* e *Infraestrutura* permaneceram com avaliação geral positiva, enquanto que as perspectivas *Administração*, *Motivação* e *Comunicação* continuaram com avaliação negativa. Vale ressaltar que a perspectiva *Qualidade* apresentou aumento no índice de aprovação após nove edições da pesquisa, passando de avaliação geral negativa para avaliação geral positiva, em 2019 (ANEXO I), na pesquisa de clima de magistrados.

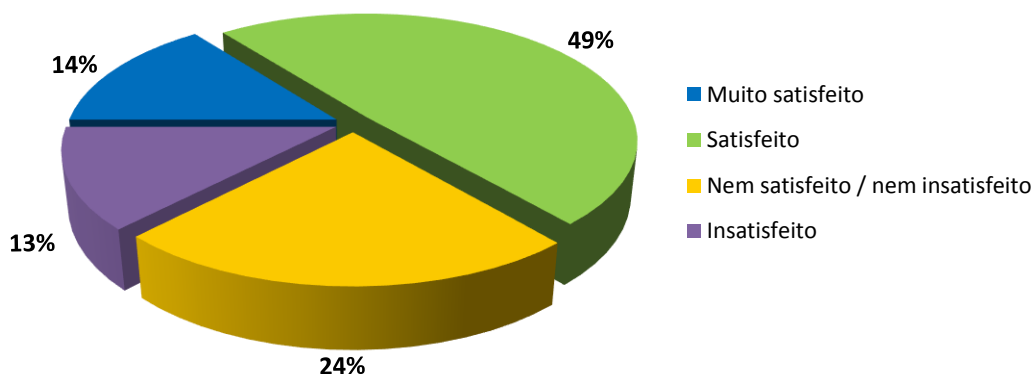


5

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS

Apesar das oportunidades de melhoria evidenciadas, o índice geral de satisfação dos magistrados com o trabalho no TRT8 obteve incremento de cerca de 10% em relação à pesquisa anterior, alcançando o índice de **63%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, conforme gráfico a seguir:

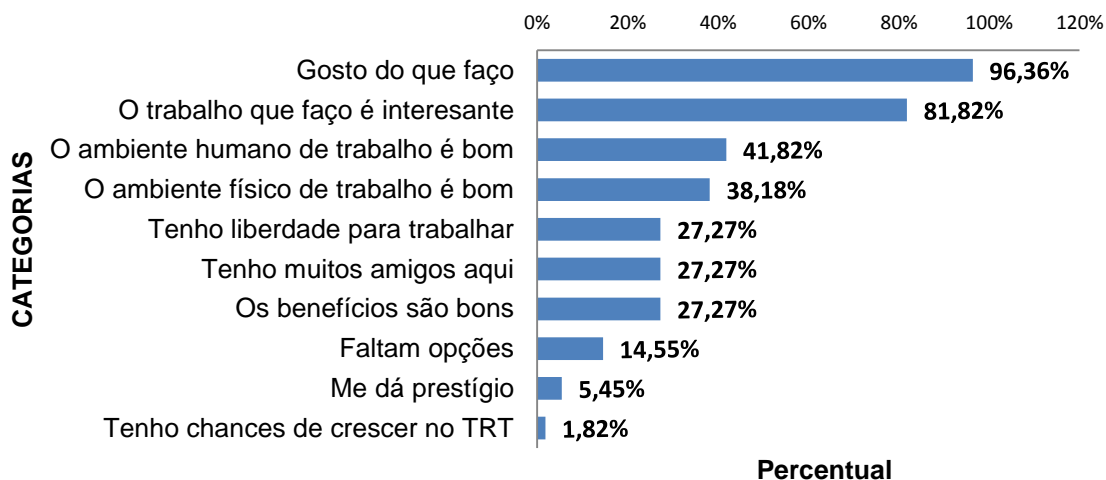
Gráfico 4 - Avaliação do nível de Satisfação dos Magistrados



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

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 (96,36%) e acha seu trabalho interessante (81,82%).

Gráfico 5 – Avaliação das Razões de Satisfação dos Magistrados



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.



Em síntese, de acordo com os resultados da pesquisa, a **administração**, a **motivação** e a **comunicação** são áreas que ainda estão impactando negativamente no clima dos magistrados. Embora o índice de insatisfação de 13% somado aos respondentes que se mostraram indiferentes (nem satisfeito/nem insatisfeito), com 24%, tenha apresentado decréscimo em torno de 10% em relação ao ano anterior, totalizando **37%** dos respondentes (Gráfico 4), estas áreas devem continuar a merecer especial atenção por parte da Administração.

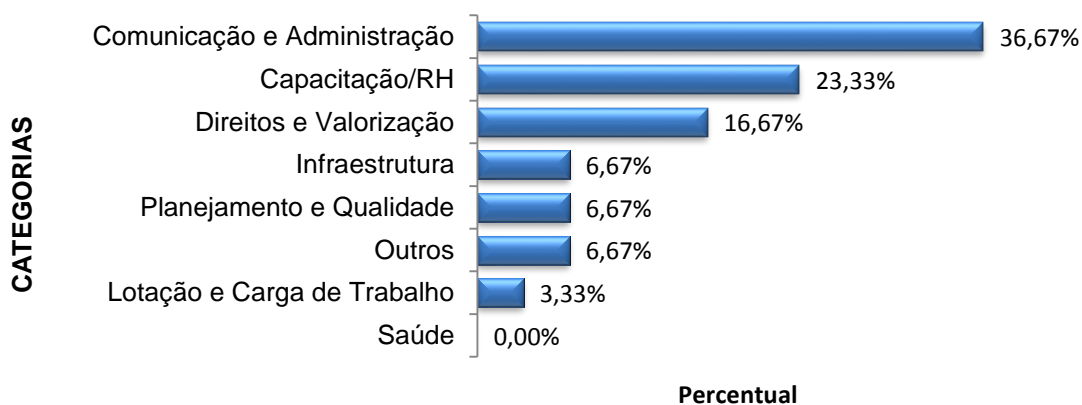
Foram também colhidas diversas sugestões para melhoria do clima organizacional percebido pelos magistrados, conforme tabela e gráfico a seguir:

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

Categoria	Quantidade
Comunicação e Administração	11
Capacitação/RH	7
Direitos e Valorização	5
Infraestrutura	2
Planejamento e Qualidade	2
Outros	2
Lotação e Carga de Trabalho	1
Saúde	0
Total	30

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

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



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.



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, 60% do total das sugestões auferidas na pesquisa dizem respeito a *Comunicação e Administração* e a *Capacitação/RH*, com ênfase nos seguintes quesitos:

- a) Maior participação dos magistrados na gestão do TRT e em questões que impactam o próprio ambiente de trabalho;
- b) Melhoria da comunicação com a Administração do Tribunal e da convivência entre primeiro e segundo graus;
- c) Maior investimento na qualificação dos magistrados, como por exemplo: política de incentivo ao estudo, aquisição de livros atualizados e estímulo à licença cultural;
- d) Implantação do teletrabalho aos magistrados;
- e) Efetiva priorização do primeiro grau de jurisdição.
- f) Maior reconhecimento do trabalho dos magistrados;

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

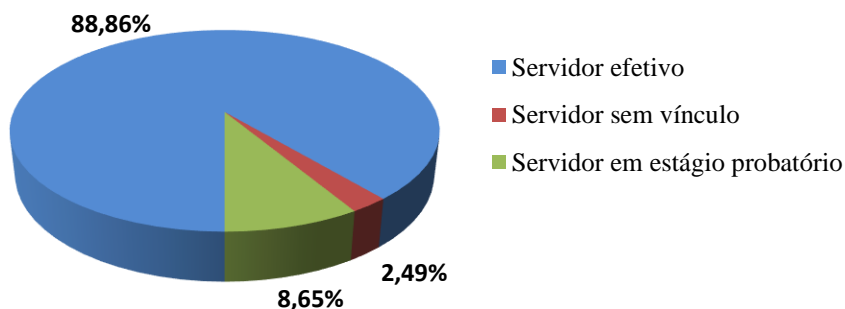
1 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos servidores foi aplicada por meio de questionário eletrônico e contou com a participação de **844** servidores, o que representa uma amostra em torno de **68%** do total de servidores em atividade no período de realização da pesquisa, com incremento de cerca de 15% no total de respondentes da pesquisa do ano anterior.

2 PERFIL DOS SERVIDORES

2.1 VÍNCULO

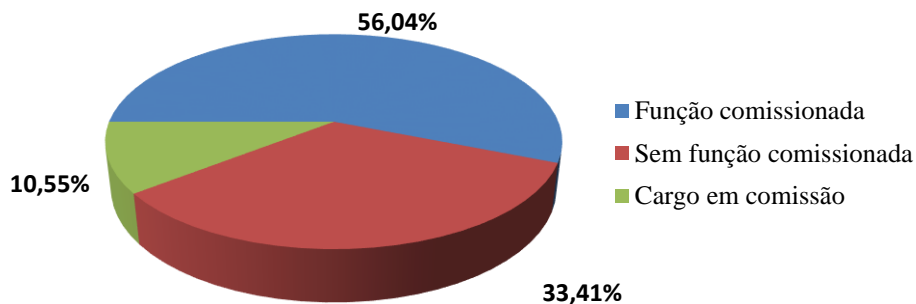
Gráfico 1 - Identificação dos cargos dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

2.2 FUNÇÃO

Gráfico 2 - Identificação das Funções dos Servidores

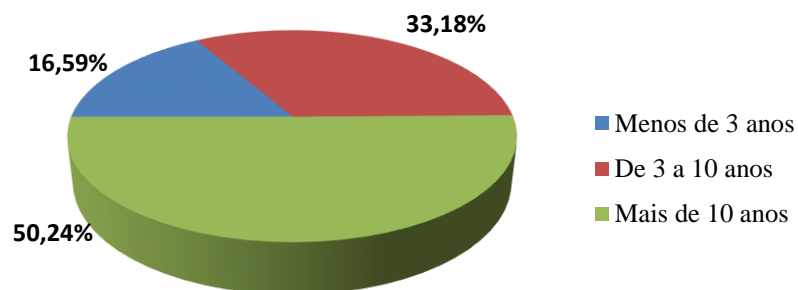


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.



2.3 TEMPO DE SERVIÇO

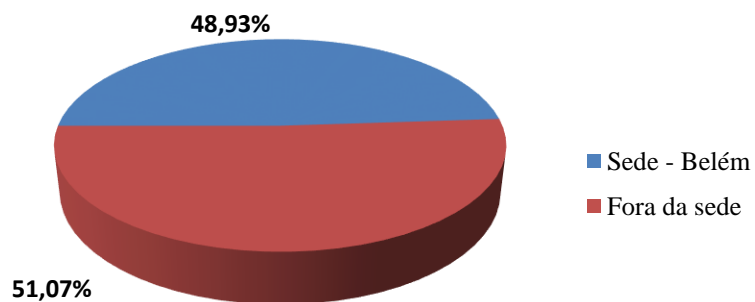
Gráfico 3 - Identificação do Tempo de Serviço dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

2.4 ESPAÇO GEOGRÁFICO

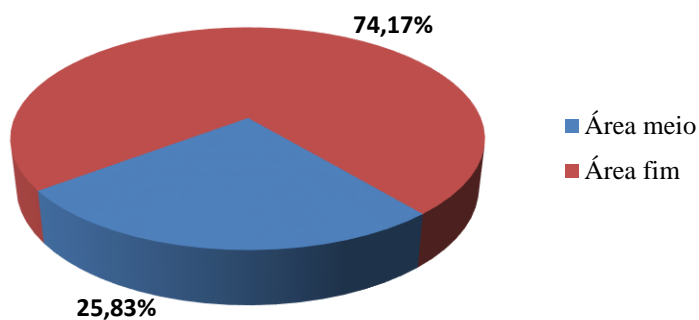
Gráfico 4 - Identificação do Espaço Geográfico dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

2.5 ÁREA DE ATIVIDADE

Gráfico 5 - Identificação da Área de Atividade dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.



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.).	92,77%
2º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	89,34%
3º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	88,74%
4º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	88,39%
5º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	88,27%
6º Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.*	88,23%
7º No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	87,91%
8º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	87,91%
9º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	86,61%
10º O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	85,54%
11º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	84,95%
12º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	84,60%
13º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.**	84,34%
14º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	83,89%
15º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	83,65%
16º Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro.	83,06%
17º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	81,40%
18º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	80,69%
19º A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos.	80,68%
20º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	80,45%
21º Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo.	79,74%



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

22º	No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação.	79,38%
23º	Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	78,08%
24º	Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.*	76,85%
25º	Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias.	76,77%
26º	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	75,83%
27º	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	75,24%
28º	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	75%
29º	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	74,76%
30º	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	74,05%
31º	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	73,34%
32º	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	68,60%
33º	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	68,13%
34º	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	65,88%
35º	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor.	65,64%
36º	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	65,64%
37º	No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	64,69%
38º	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	60,30%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

* 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 faz 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.	29,03%

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

Das **39 afirmativas** que constaram no questionário dos servidores, **38 (trinta e oito) novamente receberam avaliação positiva**, a exemplo da pesquisa anterior, apresentando aumento **de avaliação positiva em quase todos os quesitos** da Pesquisa de Clima dos Servidores. O item melhor avaliado permaneceu sendo **Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.)**, com **92,77%** de aprovação.

O único quesito que continua sendo avaliado negativamente na pesquisa é **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 29,03%**, apresentando pequeno decréscimo (-1,94%) em relação ao ano anterior.

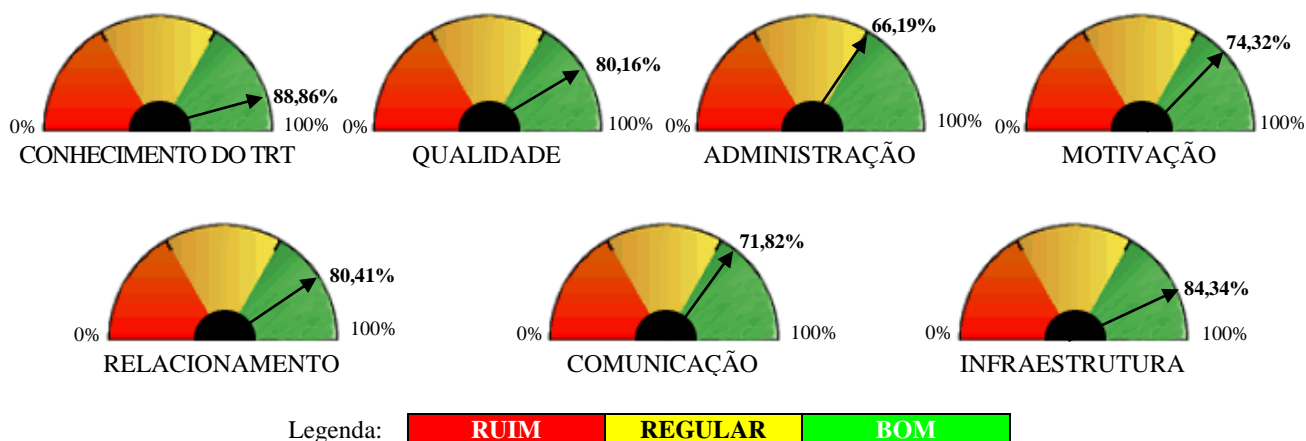


Das afirmativas aprovadas, os quesitos que apresentaram incremento mais significativo em seus índices de avaliação positiva (Quadro 1) foram *O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente*, que registrou o maior crescimento (+8,57%), seguido dos quesitos *No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional* (+7,57%), *Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional* (+5,53%) e *Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho* (+5,10%).

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 TRT8/2019.

Destaques da Perspectiva <i>Conhecimento do TRT</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	+3,80%	-2,09 %
OBS.: Esta perspectiva permaneceu com avaliação positiva, em 88,86% , apresentando incremento de 1,55% em relação à pesquisa anterior. Esta perspectiva continuou sendo a melhor avaliada na pesquisa de clima dos servidores.		

Destaques da Perspectiva <i>Qualidade</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	+7,57%	-6,98%
Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	+5,53%	-3,74%



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.	+8,57%	-8,7%
OBS.: Esta perspectiva apresentou avaliação positiva geral de 80,16% , o que representou um incremento de 3,49% em relação ao ano anterior.		

* Estes quesitos apresentaram os maiores incrementos nos índices de aprovação, na pesquisa dos servidores.

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.	+3,57%	-0,34%
* Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas.	+1,71%	-1,94%
No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação.	+2,98%	-2,91%
OBS.: Esta perspectiva recebeu avaliação positiva na pesquisa de clima dos servidores, com 66,19% , apresentando incremento de 2,76% em relação à pesquisa anterior.		

* Este quesito permaneceu como o único pior avaliado na pesquisa de clima dos servidores.

Destques da Perspectiva <i>Motivação</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	+3,65%	-1,78%
Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	+5,10%	-5,1%
OBS.: A avaliação geral dessa perspectiva permaneceu positiva, com 74,32% , apresentando incremento de 2,23% em relação à pesquisa anterior.		

Destques da Perspectiva <i>Relacionamento interpessoal</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	-0,43%	-1,27%
No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	-1,21%	-0,99%
OBS.: Esta perspectiva apresentou avaliação geral positiva de 80,41% , com leve decremento de -0,35 % em relação ao ano anterior, considerando que dois dos indicadores que a compõem registraram decréscimo.		

Destques da Perspectiva <i>Comunicação</i>	Incremento/Decremento	
	Aprovação	Reprovação
* A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	-1,64%	+0,41%
* O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor.	-0,25%	-1,6%
** Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)	+0,82%	-0,5%



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

OBS.: Esta perspectiva obteve avaliação geral positiva de **71,82%**, com leve incremento de 0,58% em relação à pesquisa anterior.

* Estes indicadores, embora com leve decremento em seus índices, mantiveram-se com avaliação positiva.

** 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
No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	+3,64%	-3,27%
O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	+2,32%	-1,24%
* O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.	-1,16%	+2,82%

OBS.: Esta perspectiva manteve-se com aprovação geral positiva, em **84,34%**, com incremento de 1,32% em relação ao ano anterior.

* Nesta perspectiva, somente este indicador apresentou queda na avaliação positiva (-1,16%).

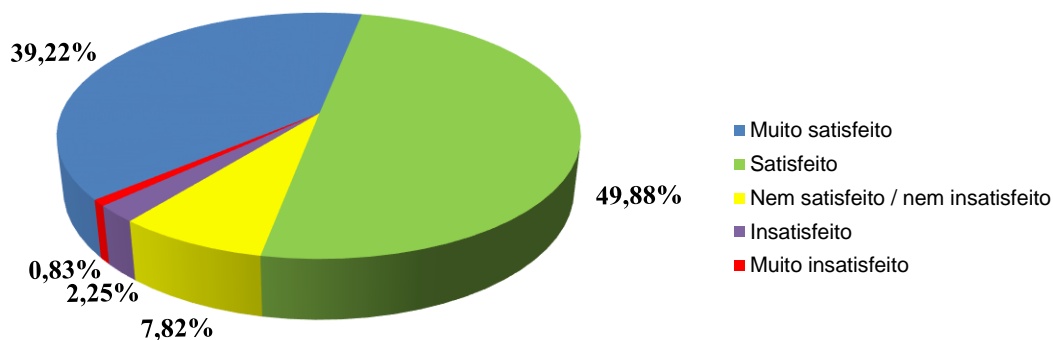
Em síntese, vale ressaltar que **todas as perspectivas** apresentaram incremento em seus índices de avaliação geral, na pesquisa de clima dos servidores, com destaque para as perspectivas **Conhecimento do TRT, Qualidade, Relacionamento Interpessoal e Infraestrutura**, que alcançaram avaliações positivas superiores a 80%.



4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

O índice geral de satisfação dos servidores com o trabalho no TRT8 foi registrado no percentual de **89,10%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, conforme gráfico a seguir.

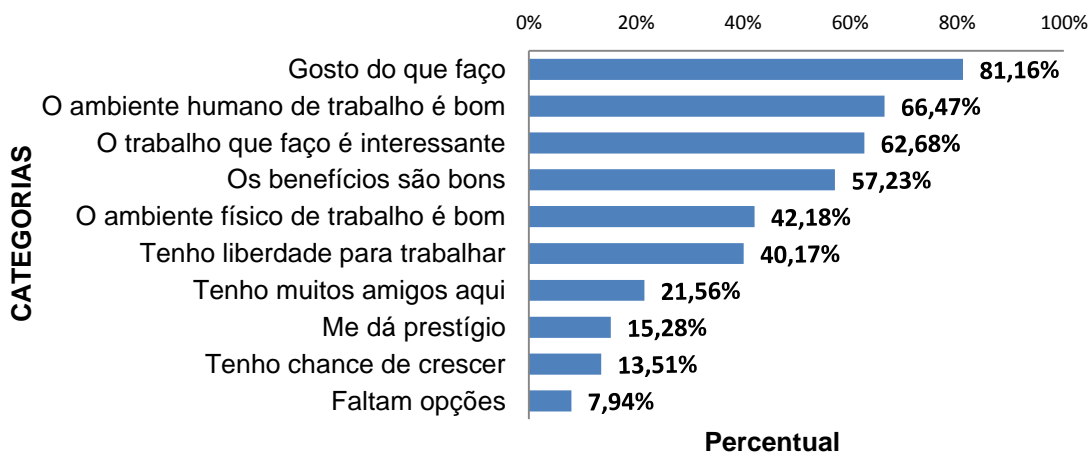
Gráfico 6 - Avaliação do nível de Satisfação dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

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 (81,16%), e porque o ambiente humano de trabalho é bom (66,47%).

Gráfico 7 - Avaliação das Razões de Satisfação dos Servidores



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.



Em síntese, os resultados da pesquisa dos servidores permanecem apresentando melhoras, com destaques para as questões referentes ao volume de trabalho, programas de treinamento disponíveis para capacitação profissional, cuidados com a saúde e qualidade de vida dos servidores 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 esta área continua a merecer atenção especial por parte da Administração.

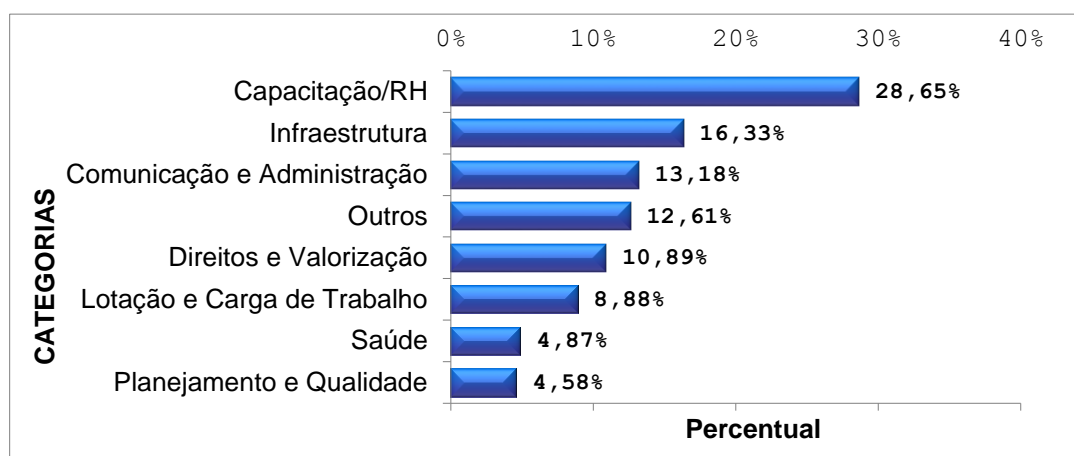
No questionário dos servidores, houve também uma pergunta aberta, na qual foram questionados sobre o que poderia ser feito para melhorar sua satisfação. Foram sugeridas diversas melhorias para o clima organizacional, segmentadas nas categorias constantes da tabela e do gráfico a seguir:

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

Categorias	Quantidade
Capacitação/RH	100
Infraestrutura	57
Comunicação e Administração	46
Outros	44
Direitos e Valorização	38
Lotação e Carga de Trabalho	31
Saúde	17
Planejamento e Qualidade	16
Total	349

Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

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



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.



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, 44,86% 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 maior atenção aos servidores lotados fora da Sede, mais cursos presenciais, mais cursos práticos (utilização de sistemas, a exemplo do PJe, atualizações legislativas etc), formação para gestores, capacitação para o atendimento da área de gestão de pessoas, melhoria da transmissão de eventos/cursos para as unidades fora da Sede etc.
- b) Efetivar os princípios da Gestão por Competências, especialmente no que se refere aos critérios objetivos na escolha de gestores para o exercício de funções comissionadas e cargos em comissão, promovendo a distribuição mais justa de FC's e CJ's, a meritocracia, bem como o rodízio de gestores;
- c) Expansão do teletrabalho no âmbito do TRT da 8ª Região, com o aumento do percentual de servidores para atuar nesse regime de trabalho, maior conscientização dos servidores e gestores acerca dessa modalidade, ampliação do tempo de concessão etc.;
- d) Melhoria da infraestrutura para as Varas do Trabalho (reforma das Varas de Itaituba, Redenção etc.) e para o Fórum Trabalhista de Belém (Anexo V), como, por exemplo, manutenção dos elevadores, mobiliário mais ergonômico, reforma de banheiros, copas e de instalações prediais;
- e) Maior atenção para as demandas dos Oficiais de Justiça: mais segurança para o cumprimento das diligências, convênio com a Polícia para acompanhamento, melhoria dos carros oficiais, concessão de adicional de periculosidade e penosidade aos Oficiais de Justiça etc.
- f) Maior velocidade de conexão com a internet e implementação de melhorias no sistema do PJe-JT e em sua atualização;
- g) Melhor interação/comunicação da Administração com os servidores, para conhecimento das demandas, reivindicações/opiniões dos mesmos, especialmente de fora da Sede;
- h) Maior diálogo e respeito entre os gestores e as equipes de trabalho, proporcionando ambiente de trabalho mais harmônico;
- i) Valorização e reconhecimento dos servidores, com a possibilidade de estender mais ações e benefícios aos servidores fora da Sede;
- j) Recomposição salarial e pagamento de substituições de funções;
- k) Melhor distribuição das tarefas, sobretudo em razão do volume de trabalho e do déficit de servidores;
- l) Aprimoramento do planejamento e dos procedimentos de trabalho, buscando soluções que considerem a qualidade do serviço e não somente a quantidade, o compartilhamento de soluções de baixo custo entre os órgãos do setor público e



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

um melhor aproveitamento do corpo funcional altamente capacitado dos Tribunais;

- m) Aprimoramento dos programas relacionados à saúde e qualidade de vida: maior atenção com a saúde física e mental dos servidores, ginástica laboral, mais credenciados (médico e odontológico) junto ao PAS para atendimento fora da sede 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 2007-2019

Considerando que o Diagnóstico Institucional do TRT da 8ª Região contempla uma série histórica de 2007 a 2019, demonstra-se a avaliação do 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 2019, 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 após tendência de crescimento no período de 2015 a 2017 e decréscimo no ano de 2018, o índice voltou a apresentar incremento em 2019 (58,6%).

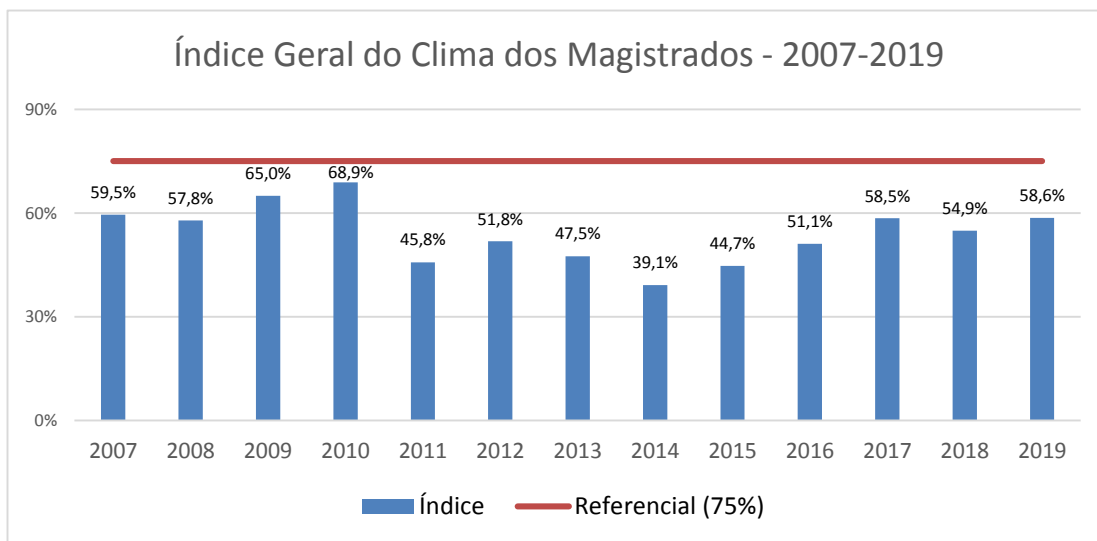
Vale ressaltar que o Índice Geral do Clima dos Magistrados não alcançou o referencial de 75% de avaliação positiva do clima ao longo de toda a série histórica, conforme demonstrado a seguir:

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



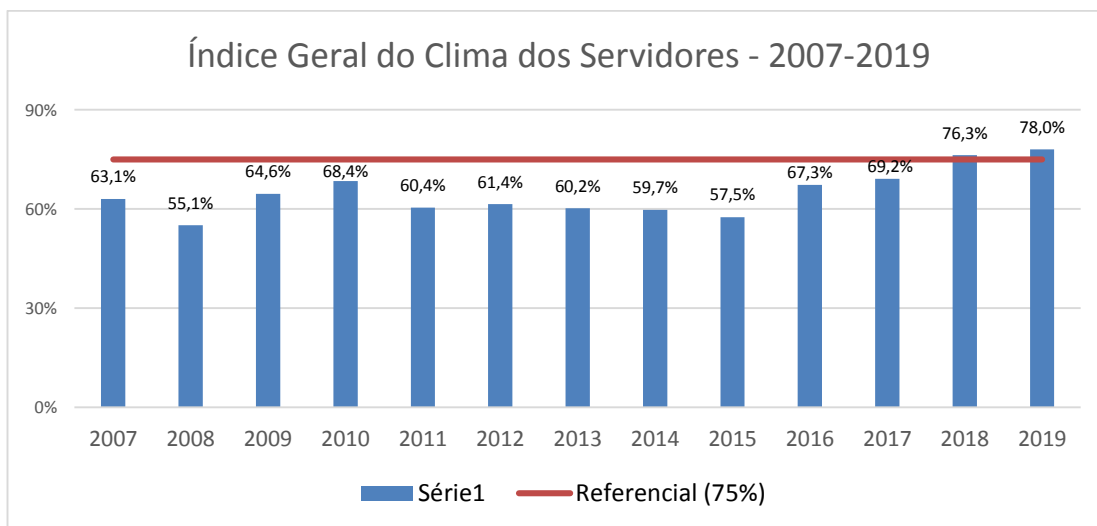
Fonte: Relatórios do Diagnóstico Institucional do TRT8, de 2007 a 2019. Elaboração: Seção de Estatística e Pesquisa-COGES.

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 obteve a maior avaliação positiva do clima no ano de 2019, com 78%, com incremento de 1,7% em relação ao ano anterior, superando novamente o referencial de 75%. Verifica-se, ainda, que houve tendência de crescimento no período de 2016 a 2019, conforme demonstrado a seguir:

Gráfico 2 – Índice Geral do Clima dos Servidores



Fonte: Relatórios do Diagnóstico Institucional do TRT8, de 2007 a 2019. Elaboração: Seção de Estatística e Pesquisa-COGES.



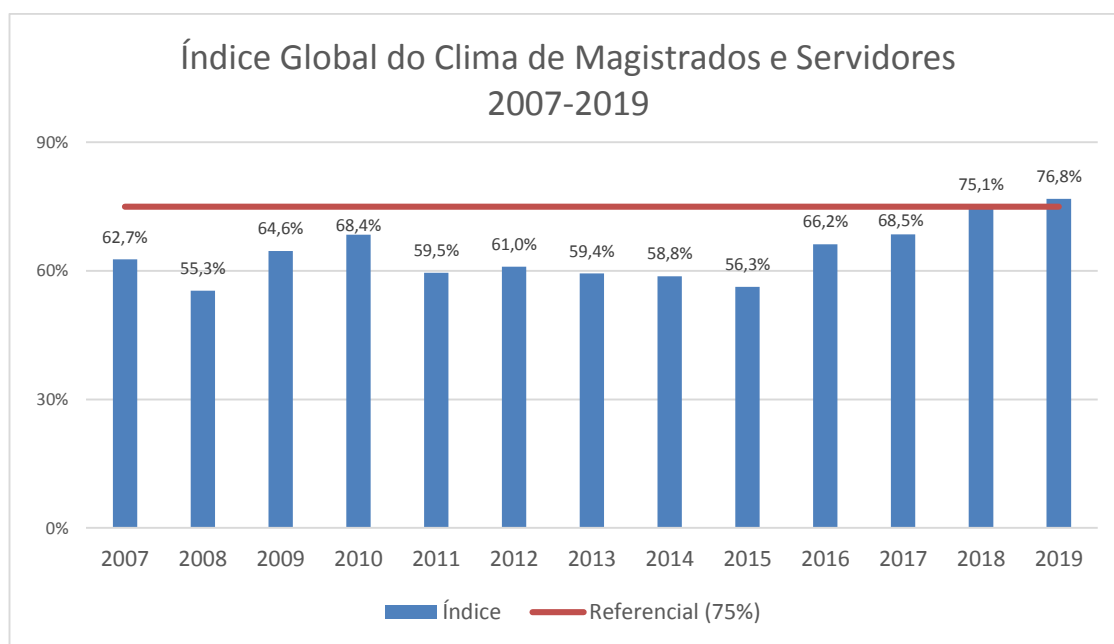
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

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 2007-2019.

Verifica-se, no Gráfico a seguir, que o Índice Global do Clima na Oitava Região Trabalhista novamente superou o percentual de 75% de avaliação positiva do clima no ano de 2019 (76,8%), com incremento de 1,7% em relação à pesquisa anterior.

Gráfico 3 – Índice Global do Clima de Magistrados e Servidores



Fonte: Relatórios do Diagnóstico Institucional do TRT8, de 2007 a 2019. 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 alinhada aos 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, no sistema PJe e nas mídias sociais, 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 que as diversas unidades do Tribunal possam prestar sempre melhores serviços ao jurisdicionado.



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

2

QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

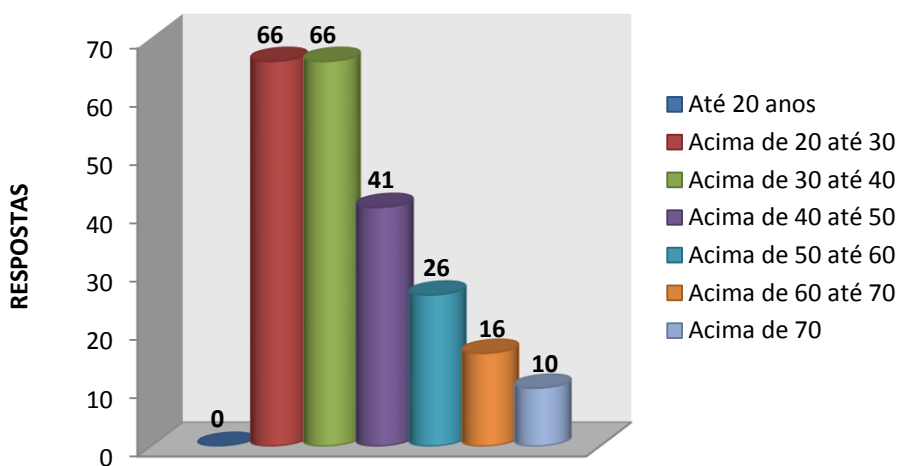
A pesquisa de satisfação dos usuários foi aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizado no portal do TRT8, no quadro de avisos do sistema PJe e nas mídias sociais, e contou com a participação de **225** usuários, com decréscimo de aproximadamente **35%** no número de respondentes, em relação à pesquisa anterior, na qual participaram 349 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 nas faixas etárias predominantes acima de 20 até 30 anos (66%) e acima de 30 até 40 anos (66%), conforme gráfico a seguir:

Gráfico 1 – Identificação dos Usuários por Faixa Etária



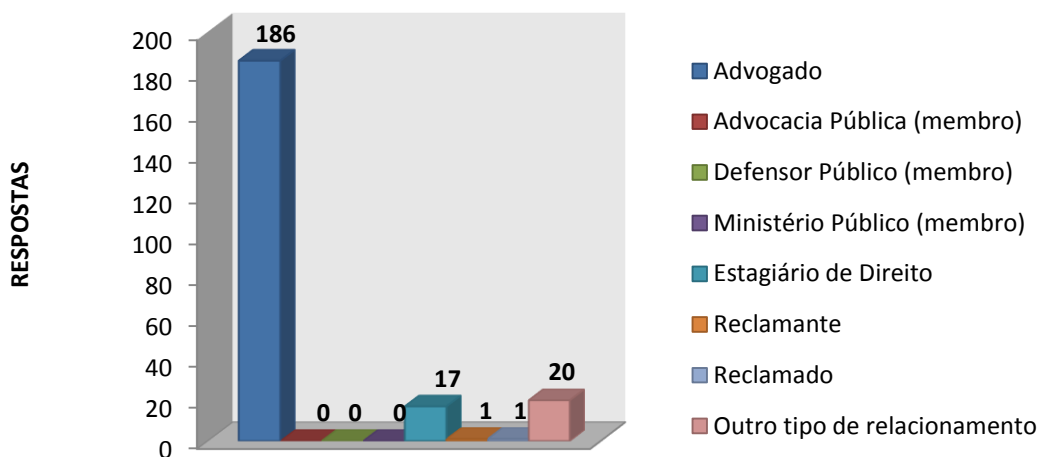
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

Em relação ao tipo de relacionamento com o órgão, o segmento de usuários respondentes de maior índice foi o de *Advogados*, com 82%, seguido pelo segmento de *Usuários com outro tipo de relacionamento com o órgão*, correspondente a 8,8%, 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



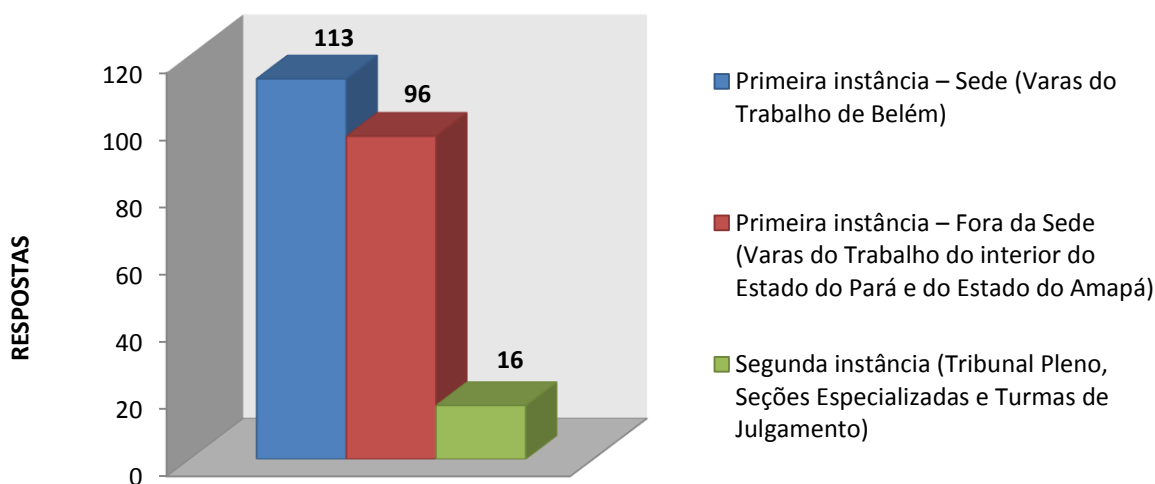
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

4

ÓRGÃOS AVALIADOS POR SEGMENTO

Quanto aos órgãos judiciários avaliados por segmento pelos usuários, 92,6% das unidades judiciárias são da Primeira instância, sendo 50% localizadas na Sede e 42,6% localizadas fora da Sede; e 7% corresponde 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 TRT8/2019.



5 ASPECTOS GERAIS DO TRT DA 8ª REGIÃO

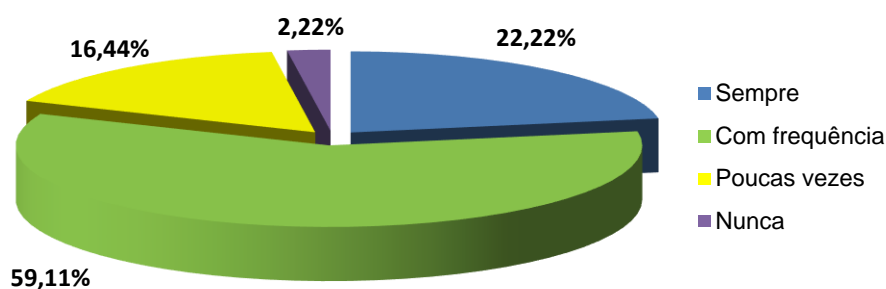
Quanto aos demais aspectos avaliados na pesquisa dos usuários, os quesitos foram subdivididos em quatro amplas áreas, a saber: atendimento prestado pelos servidores do órgão, prestação jurisdicional dos magistrados, condições das instalações físicas e acesso à justiça e comunicação do órgão, cujo detalhamento 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 **81,33%** (*Sempre e Com frequência*), com incremento de 6,83% em relação à pesquisa anterior, o que demonstra a continuidade de melhorias nos aspectos que proporcionam celeridade no atendimento ao público.

Gráfico 4 – Avaliação da Celeridade no Atendimento



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

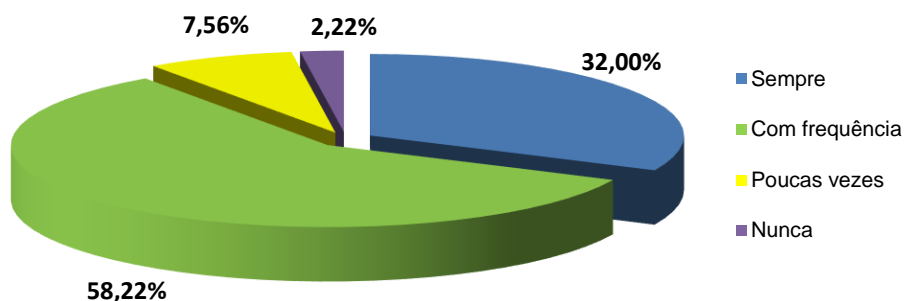
b) CORDIALIDADE NO ATENDIMENTO

A percepção em relação à afirmativa *O atendimento é cordial* alcançou o expressivo índice de aprovação de **90,22%**, somados os itens *Sempre* e *Com frequência*, com incremento de 3,97% na avaliação positiva em relação ao ano anterior.

Embora este quesito permaneça bem avaliado, continuam sendo várias as sugestões dos usuários relacionadas à necessidade capacitação do quadro de pessoal (magistrados e servidores) para maior cordialidade no atendimento ao público.



Gráfico 5 – Avaliação da Cordialidade no Atendimento

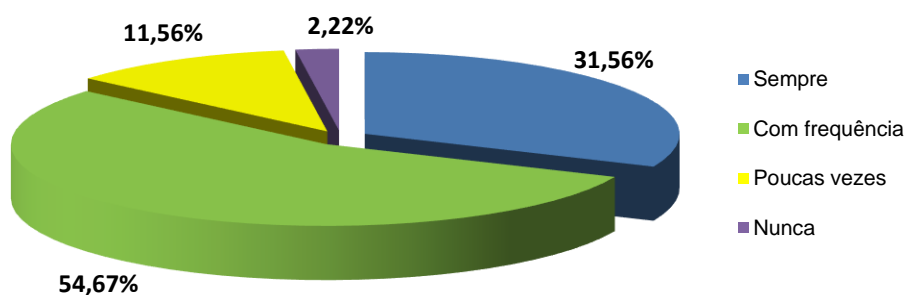


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

c) UTILIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS

A afirmativa *As informações prestadas são úteis* obteve avaliação positiva de **86,23%** (*Sempre e Com frequência*), com leve acréscimo de 0,27% em relação ao índice de 2018, o que indica a manutenção da qualidade das informações prestadas aos usuários.

Gráfico 6 – Avaliação da Utilidade das Informações Prestadas



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

5.2 EFETIVIDADE DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

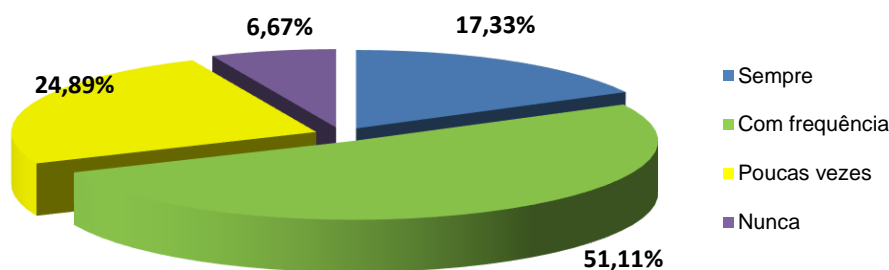
a) CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DAS AUDIÊNCIAS/SESSÕES

A afirmativa *O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável* apresentou o expressivo aumento de 18,87% no índice de aprovação, passando pela primeira vez da avaliação negativa, em 2018, para a avaliação positiva em 2019 (**68,44%**).

Em relação a este quesito, houve sugestões dos usuários quanto à necessidade de maior pontualidade no horário das audiências.



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



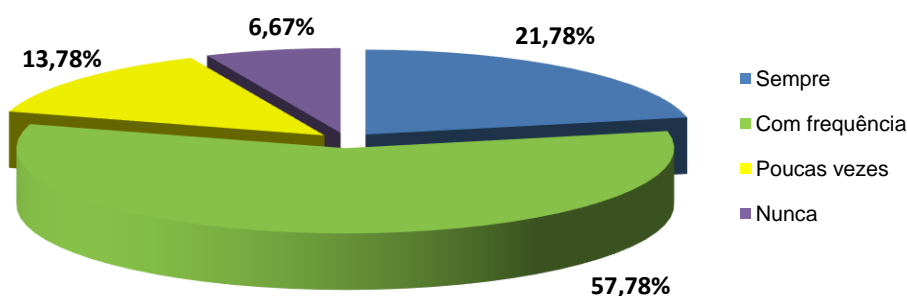
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

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 **79,56%**, apresentando incremento de 4,2%.

Esta afirmativa também recebeu sugestões em relação à celeridade dos atos processuais: no cumprimento de prazos e decisões, nos prazos em fase execução, na tramitação de Recursos ao TRT e ao TST etc., para aumento da satisfação dos usuários.

Gráfico 8 – Avaliação do Proferimento das Decisões nos Prazos Legais



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

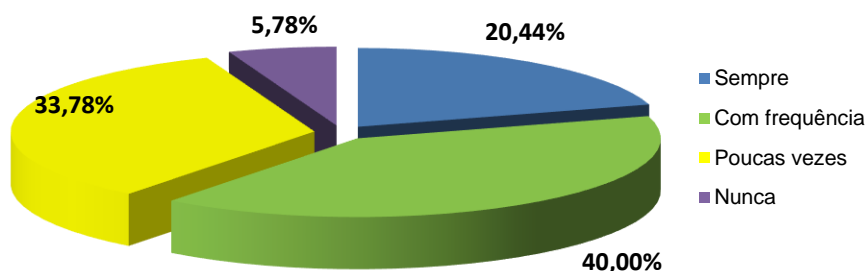
c) **FACILIDADE DE ACESSO AO MAGISTRADO**

A afirmativa *Há facilidade de acesso ao Magistrado* apresentou incremento de 3,42% em seu índice de aprovação, passando pela primeira vez da avaliação negativa, em 2018, para a avaliação positiva em 2019 (**60,44%**).

Em relação a este quesito, os usuários continuam pontuando a necessidade de maior acesso aos Magistrados.



Gráfico 9 – Avaliação da Facilidade de Acesso ao Magistrado



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

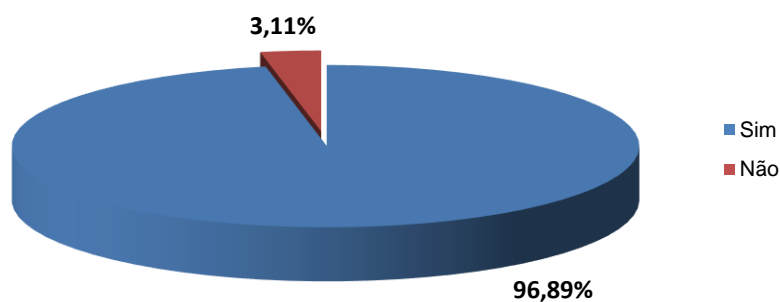
5.3 AVALIAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS INSTALAÇÕES FÍSICAS, DESLOCAMENTO E ACESSO

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 **96,89%**, com aumento de 2,91% no índice de aprovação.

O índice alcançado permanece 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.

Gráfico 10 – Avaliação da Organização e Limpeza dos Espaços



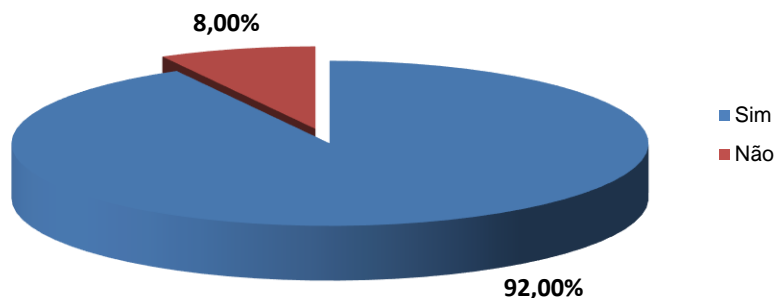
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

b) LOCALIZAÇÃO DOS SETORES INTERNOS

A afirmativa *É fácil localizar-se e encontrar os setores internos* obteve a expressiva avaliação positiva de **92%** dos usuários, com incremento de 5,18% em relação ao ano anterior. Isso demonstra o empenho na contínua melhoria da prestação de informações e da comunicação visual, no sentido de auxiliar os usuários a se situarem nas dependências da instituição.



Gráfico 11 – Avaliação da Localização dos Setores Internos



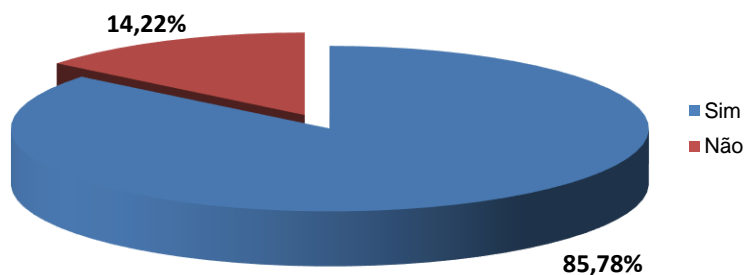
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

c) **ACESSIBILIDADE NOS AMBIENTES DO TRT8**

A afirmativa *O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências* permaneceu com avaliação positiva, com índice de **85,78%** de aprovação e incremento de 6,12% em relação à pesquisa anterior.

A avaliação demonstra a continuidade de melhorias implementadas para maior acessibilidade nos ambientes da instituição, embora tenha sido recorrente a opinião dos usuários quanto à necessidade de melhor manutenção dos elevadores do prédio do Fórum Trabalhista de Belém (Anexo V) e a redução do tempo na fila de espera para utilização dos mesmos.

Gráfico 12 – Avaliação da Acessibilidade nos Ambientes do TRT8



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

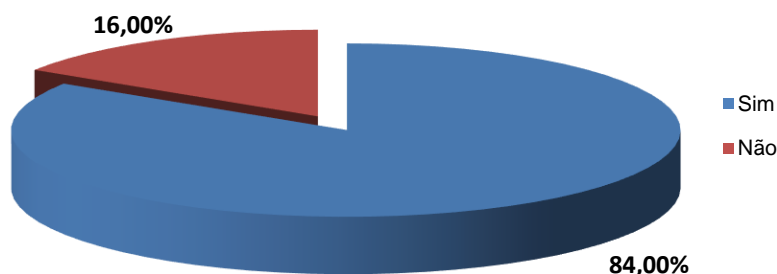
d) **FACILIDADE DE ACESSO AOS SERVIÇOS DO ÓRGÃO**

A afirmativa *Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.)* recebeu incremento de 6,35% na avaliação positiva, registrando o índice de aprovação de **84%**.

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 TRT8/2019.

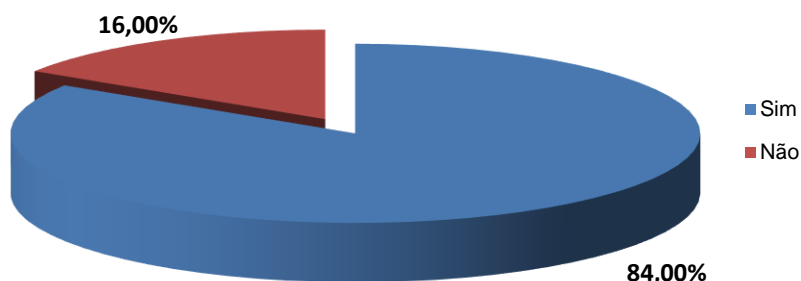
5.4 AVALIAÇÃO EM RELAÇÃO À COMUNICAÇÃO DO ÓRGÃO

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 **84%** de aprovação, com incremento de 4,92%.

Embora este quesito tenha sido bem avaliado, houve sugestão de melhorias no suporte aos usuários por meio do Portal do TRT8.

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



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

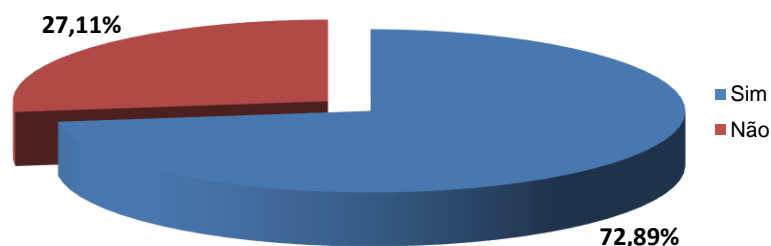
b) ENCAMINHAMENTO DE INFORMAÇÕES AO ÓRGÃO

A afirmativa *É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão* obteve avaliação positiva de **72,89%**, com incremento de 10,43% em relação ao ano anterior.



Isso demonstra o contínuo empenho da Ouvidoria do órgão na implementação de melhorias nos serviços prestados, bem como a contribuição da sociedade na utilização desses serviços.

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



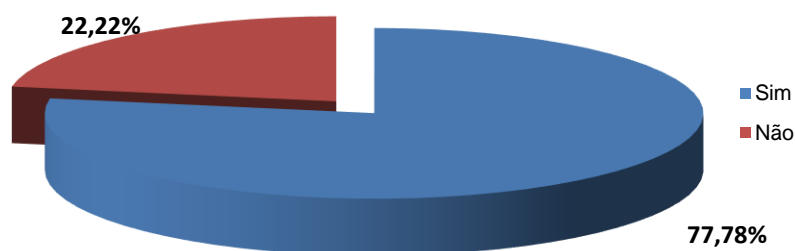
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

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 **77,78%**, com acréscimo de 10,44% em relação ao ano anterior. Verifica-se, desse modo, o contínuo empenho da Assessoria de Comunicação na otimização das informações do TRT8 nas redes sociais para conhecimento dos usuários.

Em relação a esse quesito, foram várias as sugestões de usuários para o aprimoramento das comunicações sobre movimentos processuais via WhatsApp e das informações por meio das redes sociais em geral.

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



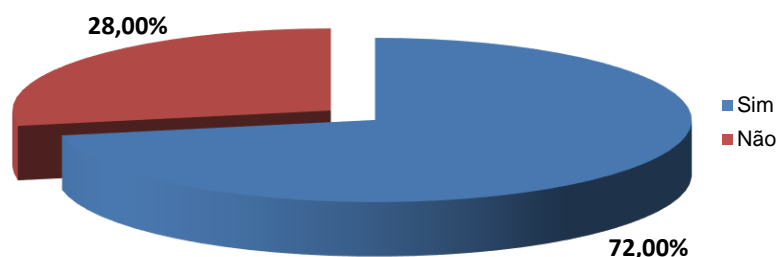
Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.



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 **72%**, com acréscimo de 9,54% em relação à pesquisa anterior. Isso demonstra a continuidade de implementação de melhorias nos procedimentos de respostas às solicitações dos usuários.

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

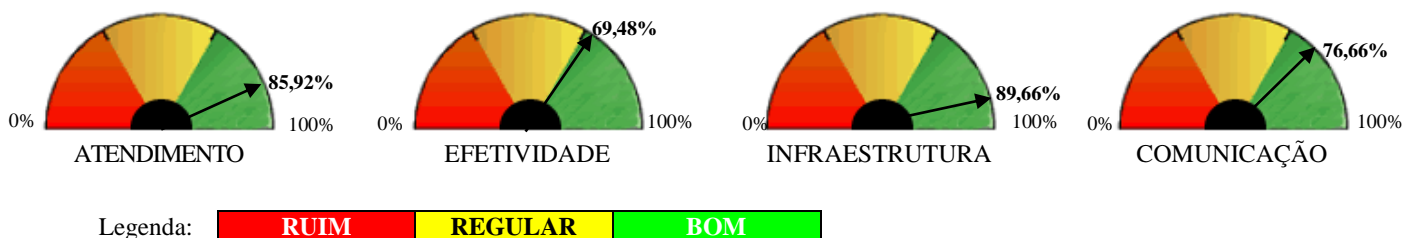


Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

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 TRT8/2019.

Destaques da Perspectiva <i>Atendimento</i>	Incremento /Decremento
* O atendimento é rápido, sem espera excessiva.	+6,83%
O atendimento é cordial.	+ 3,97%
OBS.: Esta perspectiva apresentou índice de aprovação de 85,92% , com incremento de 3,69% em comparação à pesquisa anterior.	



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

Destaques da Perspectiva <i>Efetividade</i>	Incremento /Decremento
* As decisões são proferidas dentro dos prazos legais	+4,2%
* O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável	+ 18,87%
** Há facilidade de acesso ao Magistrado	+ 3,42%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu com avaliação positiva, com 69,48% , apresentando incremento de 8,83% em relação ao ano anterior.	

- * Este quesito apresentou o maior incremento (18,87%) dentre os índices que receberam avaliação positiva na pesquisa de satisfação dos usuários. Destaca-se que, na pesquisa anterior, este índice apresentava avaliação negativa, passando para positiva, pela primeira vez, em 2019.
- ** Este quesito, que também havia apresentado avaliação negativa na pesquisa anterior, na pesquisa atual registrou, pela primeira vez, avaliação positiva (60,44%), com incremento de 3,42%, embora permaneça como item menor avaliado na pesquisa de satisfação dos usuários.

Destaques da Perspectiva <i>Infraestrutura</i>	Incremento /Decremento
* Os espaços são limpos e organizados.	+2,91%
É fácil localizar-se e encontrar os setores internos	+ 5,18%
O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências	+ 6,12%
Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.).	+ 6,35%
OBS.: Esta perspectiva obteve avaliação geral de 89,66% , mantendo a melhor avaliação na pesquisa de satisfação dos usuários, com aumento de 5,14% em relação ao ano anterior.	

- * Este quesito permaneceu como o melhor avaliado dentre todas as afirmativas da pesquisa de satisfação dos usuários, com avaliação positiva de **96,89%**.

Destaques da Perspectiva <i>Comunicação</i>	Incremento /Decremento
É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.	+10,43%
Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão	+10,44%
Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil.	+9,54%
OBS.: Esta perspectiva permaneceu com avaliação geral positiva de 76,66% , com incremento de 8,83% em relação ao ano anterior. Todos os indicadores que compõem esta perspectiva, que no ano anterior apresentaram queda em seus índices, na pesquisa atual recuperaram bons índices positivos.	

Em síntese, vale ressaltar que, pela primeira vez, **todos os indicadores que compõem a pesquisa apresentaram incremento em seus índices**, sendo que **todas as perspectivas Atendimento, Efetividade, Infraestrutura e Comunicação** permaneceram com 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 **80,43%**, com incremento de **6,63%** em relação ao alcançado em 2018.

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

- a) Melhorias na infraestrutura física dos prédios das Varas: manutenção nos elevadores do Anexo V e redução do tempo na fila de espera dos mesmos, instalação de mais bebedouros, reforma de algumas Varas etc.
- b) Melhoria dos canais de comunicação oferecidos: informações por *WhatsApp*, rede *wifi* nas Varas, informação de movimento processual pelas redes sociais, melhor suporte por meio do Portal TRT8, gravação de audiências, telefones em funcionamento nas Varas etc.;
- c) Implementação de melhorias no sistema PJe, como agilidade nas respostas aos protocolos, anexação de vídeos, migração dos processos antigos para o PJe etc.;
- d) Aprimorar a capacitação e atualização do quadro de pessoal (magistrados e servidores) para atendimento mais respeitoso ao jurisdicionado;
- e) Aperfeiçoar as atividades das Varas, com padronização de procedimentos;
- f) Maior acesso aos magistrados, pontualidade nas audiências e celeridade nas decisões;
- g) Celeridade no cumprimento dos prazos processuais, na tramitação da fase de execução e de Recursos (ao TRT e ao TST).



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 terceiro 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.	76,36%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	83,64%
	CONHECIMENTO DO TRT	80%
QUALIDADE	Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	69,09%
	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	54,55%
	No TRT8 existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	83,64%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	50,91%
	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	45,46%
	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	87,27%
	QUALIDADE	65,15%
ADMINISTRAÇÃO	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	25,46%
	A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.	64,43%
	ADMINISTRAÇÃO	44,94%
MOTIVAÇÃO	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	40%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	20%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	36,37%
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	52,73%
	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	32,73%
	MOTIVAÇÃO	36,36%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	81,82%
	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	81,82%
	No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	52,73%
	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	72,12%



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.	27,28%
	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado.	27,27%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	34,54%
	Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc).	83,64%
COMUNICAÇÃO		43,18%
INFRAESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro.	49,09%
	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	60%
	Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	78,19%
	Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	72,73%
	O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	72,73%
	Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	80%
	O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.	68,08%
INFRAESTRUTURA		68,68%



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.	88,39%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	89,34%
CONHECIMENTO DO TRT		88,86%
QUALIDADE	No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	87,91%
	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	75%
	No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	80,69%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	75,24%
	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	75,83%
	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	87,91%
	A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos.	80,68%
	Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	78,08%
QUALIDADE		80,16%
ADMINISTRAÇÃO	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	65,64%
	Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas	53,55%
	No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação.	79,38%
ADMINISTRAÇÃO		66,19%
MOTIVAÇÃO	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	74,05%
	Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	83,65%
	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	65,88%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	73,34%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	74,76%
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	80,45%
	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	68,13%



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

		MOTIVAÇÃO	74,32%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.		84,60%
	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.		88,27%
	No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.		83,89%
	No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.		84,95%
	Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias.		76,77%
	Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo.		79,74%
	No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.		64,69%
		RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	80,41%
COMUNICAÇÃO	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo		60,30%
	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor		65,64%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias		68,60%
	Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)		92,77%
		COMUNICAÇÃO	71,82%
INFRAESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro		83,06%
	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)		81,40%
	Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.		88,74%
	Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.		86,61%
	O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.		85,54%
	Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.		76,85%
	Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.		88,23%
	O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.		84,34%
		INFRAESTRUTURA	84,34%



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.	81,33%
	O atendimento é cordial.	90,22%
	As informações prestadas são úteis.	86,23%
ATENDIMENTO		85,92%
EFETIVIDADE	O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável.	68,44%
	As decisões são proferidas dentro dos prazos legais.	79,56%
	Há facilidade de acesso ao Magistrado.	60,44%
EFETIVIDADE		69,48%
INFRAESTRUTURA	Os espaços são limpos e organizados.	96,89%
	É fácil localizar-se e encontrar os setores internos.	92%
	O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências.	85,78%
	Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.).	84%
INFRAESTRUTURA		89,66%
COMUNICAÇÃO	O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações.	84%
	É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.	72,89%
	Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão.	77,78%
	Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil.	72%
COMUNICAÇÃO		76,66%