



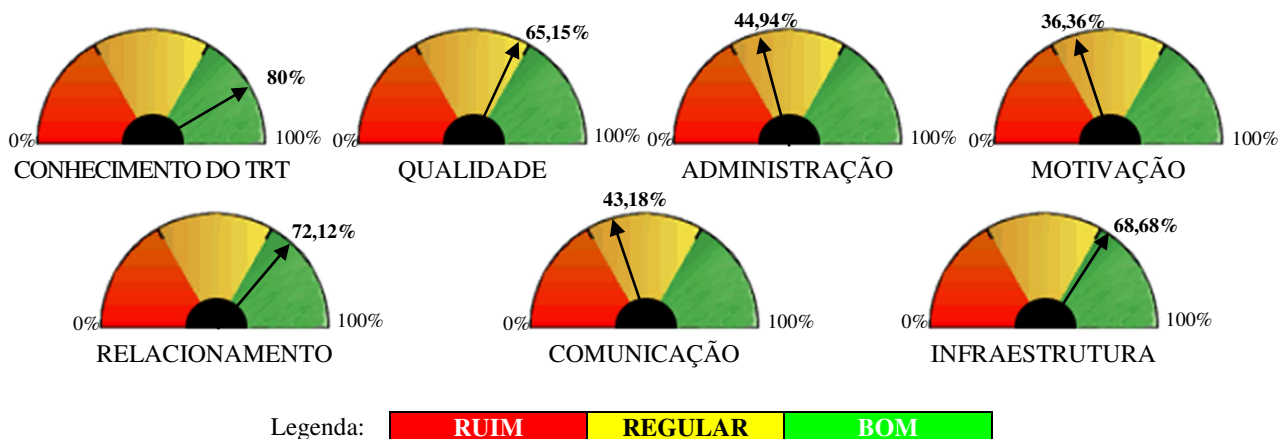
RESUMO EXECUTIVO DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL - 2019

1 INTRODUÇÃO

Este documento apresenta um resumo executivo do décimo terceiro diagnóstico institucional (pesquisa de clima organizacional de magistrados e servidores e de satisfação dos usuários), realizado no período de 16 de outubro a 14 de novembro de 2019, comparando os resultados obtidos nas pesquisas realizadas em 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

2.1 PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS MAGISTRADOS



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

2.2 ASPECTOS **POSITIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São pontos fortes do TRT8, em 2019:
 (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 2018/2019	Oscilação 2017/2018	Oscilação 2016/2017	Oscilação 2015/2016	Oscilação 2014/2015
1º Consgo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	87,27%	+16,82%	+7,66%	+5,17%	-10,12%	+5,24%
2º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	83,64%	+15,46%	+3,06%	+9,19%	+5,93%	-0,01%
3º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	83,64%	-0,45%	+2,69%	+3,44%	+8,6%	-11,89%



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

4º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc).	83,64%	+1,83%	-4,23%	+9,77%	+6,92%	-8,78%
5º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	81,82%	+4,55%	-4,13%	+5,13%	+5,3%	-19,66%
6º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	81,82%	+9,09%	-8,66%	+11,9%	-4,71%	+5,45%
7º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (*)	80%	+2,22%	-3,8	--	--	--
8º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	78,19%	+0,92%	+5,17%	+9,39%	+3,04%	+22,17%
9º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	76,36%	-0,91%	+2,86%	-3,55%	+0,54%	+11,79%
10º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	72,73%	+2,28%	+0,69%	+18,91%	+7,30%	+24,79%
11º O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	72,73%	+2,28%	-6,29%	+12,33%	-0,11%	-1,11%
12º Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	69,09%	+3,18%	-6,19%	-0,78%	+6,76	+28,62%
13º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. (*)	68,08%	+2,37%	-9,97%	+14,58%	--	--

Fonte: Relatório do XIII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2019.

(*) 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.

2.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São oportunidades de melhoria do TRT8, em 2019:

(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 2018/2019	OSCILAÇÃO 2017/2018	OSCILAÇÃO 2016/2017	OSCILAÇÃO 2015/2016	OSCILAÇÃO 2014/2015
1º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	65,45%	-5,00%	+7,66%	-5,01%	-9,62%	-0,71%
2º No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	65,45%	+8,63%	-3,64%	+1,14%	-6,81%	+3,63%
3º A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	60%	+7,73%	+8,08%	-18,52%	+4,65%	+4,44%
4º O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz	56,37%	-9,54%	+17,08%	-13,88%	-5,03%	-16,64%



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

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2018/2019	OSCILAÇÃO 2017/2018	OSCILAÇÃO 2016/2017	OSCILAÇÃO 2015/2016	OSCILAÇÃO 2014/2015
com o magistrado.						
5º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	54,54%	-11,37%	+7,77%	-1,18%	-11,65%	-8,46%
6º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	50,91%	-15,00%	+17,07%	-8,79%	-10,11%	+10,39%
7º Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	49,09%	-10,00%	-1,37%	+2,84%	-6,9%	+5,14%
8º Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	47,27%	-18,64%	+5,44%	-10,72%	-9,45%	+2,51%
9º Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro.	45,46%	-13,64%	+14,92%	-16,83%	-13,19%	-0,8%
10º O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	45,45%	-11,36%	-17,61%	-8,63%	-7,27%	-0,31%
11º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	38,18%	-2,72%	-14,92%	-11,97%	-8,02%	+3,93%
12º No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	36,36%	-4,55%	+1,37%	-1,14%	-17,39%	+11,19%
13º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	34,55%	-13,17%	+5,86%	-8,98%	-5,62%	+0,21%
14º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	30,91%	-16,82%	-12,74%	-2,24%	-24,38%	-3,54%
15º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.). (*)	30,91%	+10,45%	-6,39%	-1,3%	-5,69%	-3,8%
16º A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho. (**)	26,66%	-13,34%	+11,8%	--	--	--

Fonte: Relatório do XIII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2019.

(*) Esta afirmativa teve avaliação negativa, que a fez passar de Pontos Fortes, em 2018, para Oportunidades de Melhoria, em 2019.

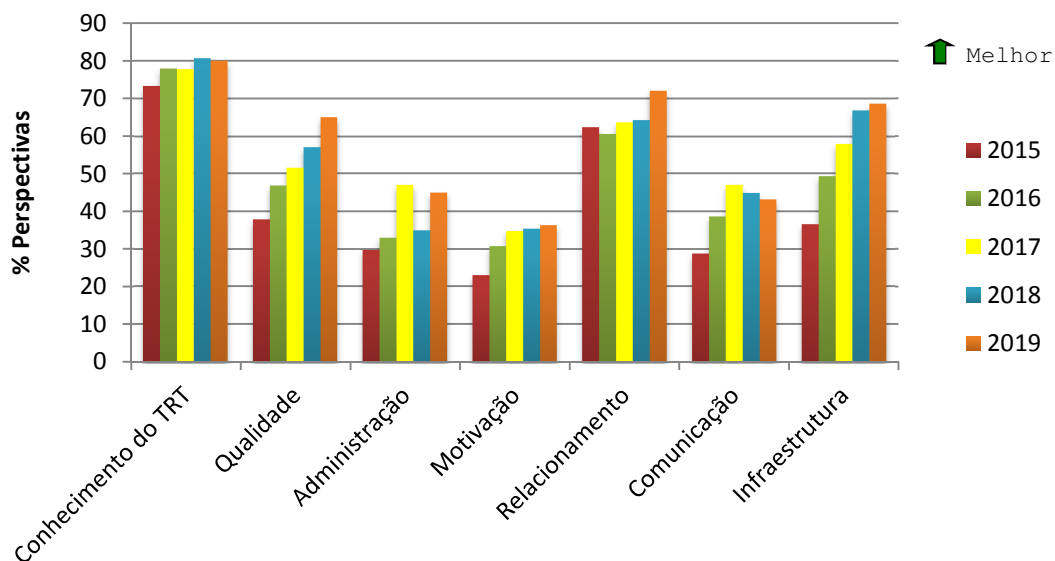
(**) Para o cálculo do índice de avaliação deste quesito, não foi considerado o quantitativo de respondentes que optou pela alternativa Não se Aplica, desde 2018, motivo pelo qual não possui série histórica.



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

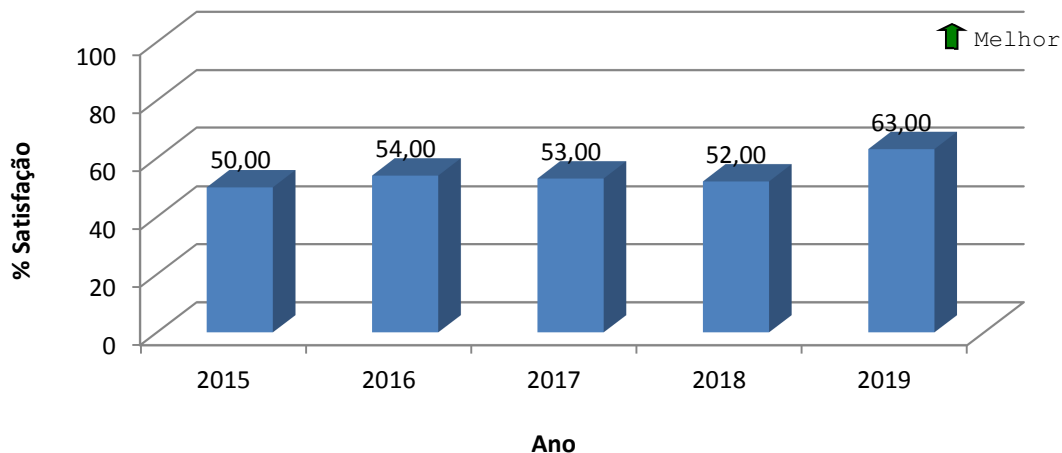
2.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Gráfico 1 – Perspectivas do Clima Organizacional dos Magistrados



Fonte: Relatório do XIII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2019.

Gráfico 2 – Índice Geral de Satisfação dos Magistrados



Fonte: Relatório do XIII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2019.



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 superou, pela primeira vez em cinco anos, o índice de aprovação (Gráfico 2), no percentual de **63%**, com incremento de 11% 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** e **Motivação** continuaram com avaliação negativa. O destaque foi para a perspectiva **Qualidade**, que apresentou aumento no índice de aprovação após nove edições da pesquisa, passando de avaliação geral negativa para avaliação geral positiva, em 2019.

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** (+16,82%);
- ✓ **No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional** (+15,46%).

b) com maiores taxas de redução nos índices de reprovação:

- ✓ **Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho** (-18,64%);
- ✓ **Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional** (-16,82%);
- ✓ **Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias** (-15%);
- ✓ **Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro** (-13,64%);
- ✓ **A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho** (-13,34%);
- ✓ **No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho** (-13,17%).

Destaca-se que o quesito **Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância** foi o item melhor avaliado (87,27%) na pesquisa de clima dos magistrados.

Vale ressaltar que, das 13 afirmativas aprovadas, 11 obtiveram aumento nos índices de aprovação.



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

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

a) com queda na avaliação positiva:

- ✓ **Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo** (-0,91%).
- ✓ **Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT** (0,45%).

b) com aumento do índice de reprovação:

- ✓ **Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.)** (+10,45%).
- ✓ **No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal** (+8,63%);
- ✓ **A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo** (+7,73%).

O quesito **Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas** permaneceu com o maior índice de reprovação (65,45%) entre os magistrados, embora apresentando decréscimo de -5% em relação ao ano anterior.

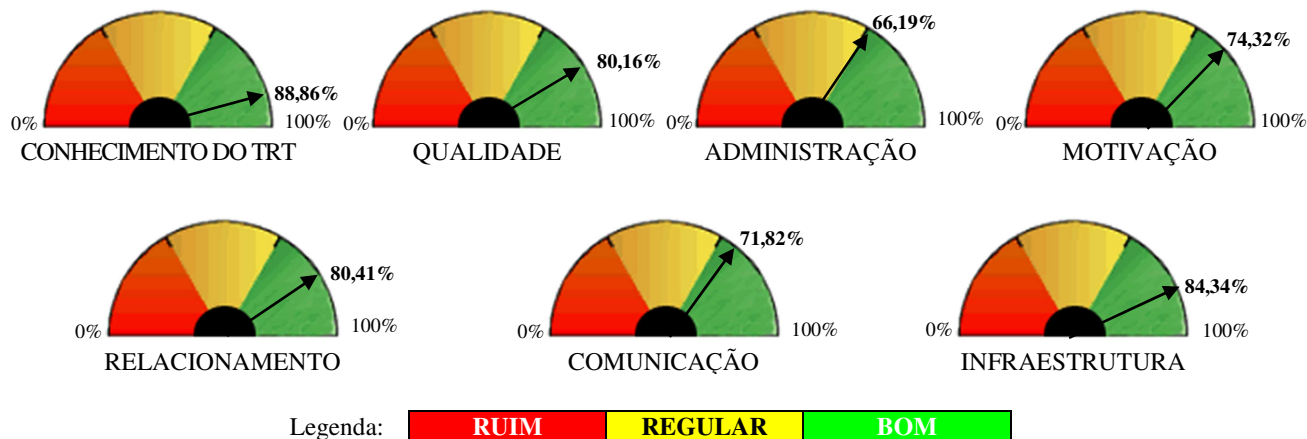
Vale ressaltar que, das 16 afirmativas reprovadas, 13 apresentaram queda nos índices de reprovação. Destaca-se, ainda, que a afirmativa **Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.)** passou da categoria *Pontos Fortes* para *Oportunidades de Melhoria*, em 2019.



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 TRT8/2019.

3.2 ASPECTOS POSITIVOS NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São pontos fortes do TRT8, em 2019:
 (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 2018/2019	OSCILAÇÃO 2017/2018	OSCILAÇÃO 2016/2017	OSCILAÇÃO 2015/2016	OSCILAÇÃO 2014/2015
1º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.)	92,77%	+0,82%	+4,39%	-0,68%	+6,76%	+0,09%
2º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	89,34%	+3,80%	+3,91%	-1,05%	+4,55%	-3,25%
3º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	88,74%	+0,48%	+9%	-0,94%	+10,01%	+2,12%
4º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	88,39%	-0,70%	+7,31%	+0,47%	+1,95%	-0,29%
5º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	88,27%	+0,27%	+0,89%	+2,2%	+9,25%	-4,63%
6º Os sistemas corporativos da área meio (PROAD, SCMP, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (*)	88,23%	+1,70%	+11,1%	-2,39%	--	--
7º No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	87,91%	-0,77%	+7,94%	+0,94%	+12,01%	2,09%
8º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem	87,91%	+1,55%	+7,99%	-0,84%	+1,96%	-2,41%



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 Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	86,61%	+0,25%	+9,91%	+4,17%	+15,31%	+4,76%
10º O aplicativo OpenOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	85,54%	+2,32%	+8,7%	-0,1%	+6,54%	-1%
11º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	84,95%	+1,18%	+6,14%	-1,34%	+12,66%	-3,72%
12º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	84,60%	+1,24%	+4,99%	+1,01%	+10,06%	-3,62%
13º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. (**)	84,34%	-1,16%	+4,49%	+8,16%	--	--
14º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	83,89%	-0,43%	+1,51%	+1,87%	+8,45%	-2,12%
15º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	83,65%	+0,98%	+6,52%	+1,4%	+2,80%	+1,12%
16º Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro.	83,06%	+1,61%	+7,23%	+1,82%	+8,20%	-2,52%
17º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)	81,40%	+3,64%	+7,98%	-0,52%	+7,34%	+2,39%
18º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	80,69%	+7,57%	+11,64%	-1,02%	+18,41%	-11,44%
19º A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos.	80,68%	+0,74%	+6,02%	+0,52%	+14,67%	-4,99%
20º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	80,45%	+3,65%	+7,17%	+3,17%	+2,26%	-0,16%
21º Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo.	79,74%	+0,48%	+5,33%	+2,89%	+10,37%	-1,95%
22º No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação.	79,38%	+2,98%	+5,73%	+3,59%	+7,64%	-3,5%
23º Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	78,08%	+2,23%	+5,18%	-0,61%	+13,78%	-2,12%
24º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (PJe-Calc, Juriscalc etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (*)	76,85%	+1,75%	+1,71%	+0,46%	--	--
25º Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias.	76,77%	+0,91%	+6,09%	+0,34%	+14,23%	-3,0%
26º O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	75,83%	+8,57%	+10,96%	+4,94%	+11,5%	-5,41%
27º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	75,24%	+5,53%	+12,53%	-0,86%	+17,12%	-5,92%
28º No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	75%	+2,56%	+8,74%	+1,32%	+15,99%	-0,30%



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

29º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	74,76%	+1,91%	+8,11%	+4,22%	+11,49%	-2,86%
30º Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	74,05%	+2,16%	+9,38%	+2,61%	+4,35%	-4,38%
31º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	73,34%	+1,03%	+5,65%	+4,03%	+13,25%	-4,72%
32º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	68,60%	+3,39%	+5,21%	+5,43%	+18,24%	-7,20%
33º Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	68,13%	+5,10%	+10,14%	+4,5%	+3,77%	+4,24%
34º A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	65,88%	+0,80%	+4,93%	+5,20%	+2,57%	-2,98%
35º O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor.	65,64%	-0,25%	+9,89%	+4,89%	+11,6%	-1,02%
36º No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	65,64%	+3,57%	+11,25%	+2,43%	+13,29%	-4,17%
37º No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	64,69%	-1,21%	+9,6%	+6,67%	+17,36%	-1,8%
38º A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	60,30%	-1,64%	+7,72%	+7,56%	+13,51%	-1,55%

Fonte: Relatório do XIII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2019.

- (*) 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). Em razão disso, o quesito não possui série histórica completa.

3.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São oportunidades de melhoria do TRT8, em 2019:

(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 2018/2019	OSCILAÇÃO 2017/2018	OSCILAÇÃO 2016/2017	OSCILAÇÃO 2015/2016	OSCILAÇÃO 2014/2015
1º Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas.	29,03%	-1,94%	-9,47%	+3,81%	-6,05%	+4,67%

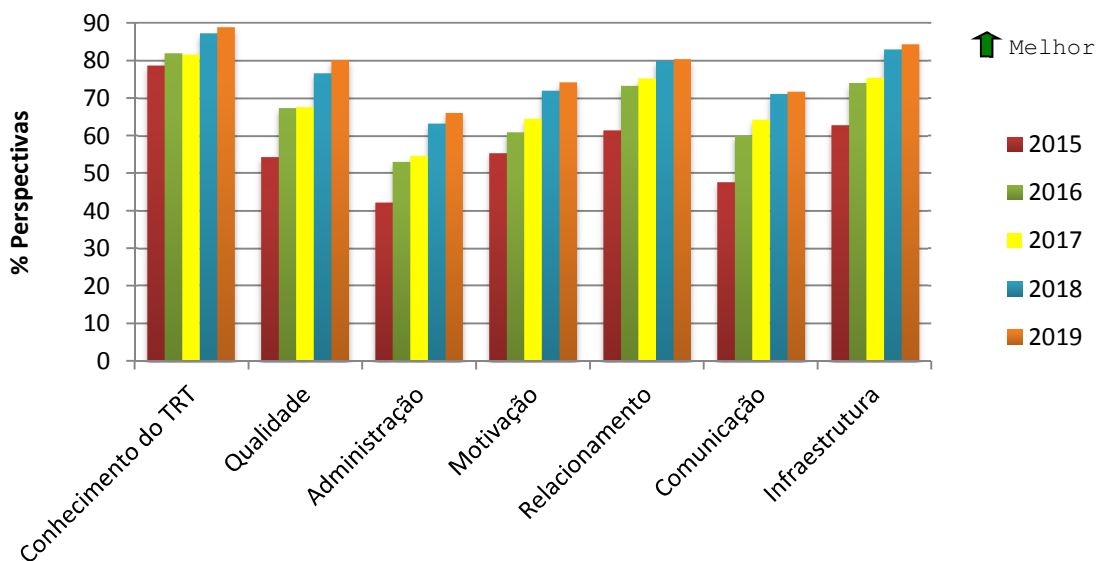
Fonte: Relatório do XIII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2019.



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

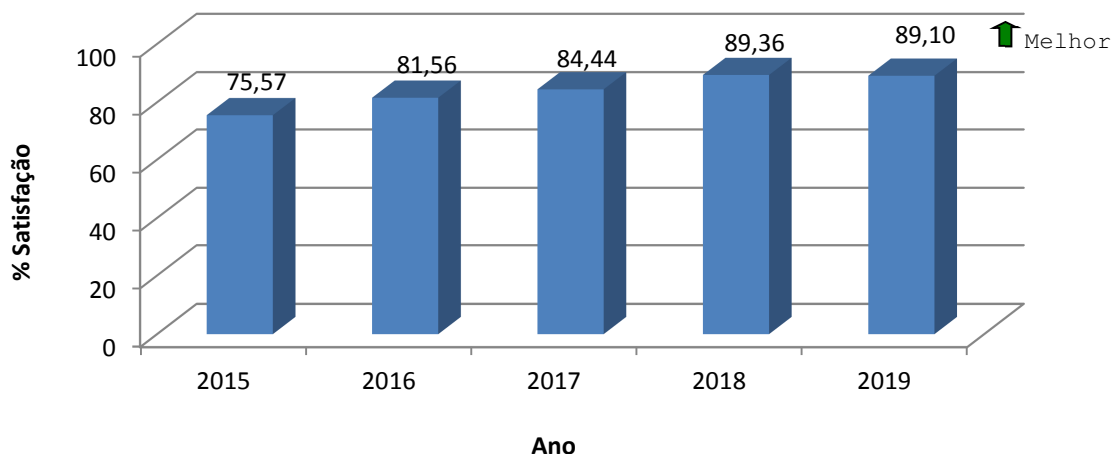
3.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Gráfico 3 - Perspectivas do Clima Organizacional dos Servidores



Fonte: Relatório do XIII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2019.

Gráfico 4 - Índice Geral de Satisfação dos Servidores



Fonte: Relatório do XIII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2019.



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 novamente significativo percentual, com o índice de 89,10%. Em relação às perspectivas avaliadas, novamente se confirmou a tendência de aumento de avaliação positiva em **todas** elas, conforme demonstrado no Gráfico 3, com destaque para as perspectivas **Conhecimento do TRT, Qualidade, Relacionamento Interpessoal e Infraestrutura**, que alcançaram avaliações positivas superiores a 80%.

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

a) Com incremento na avaliação positiva:

- ✓ **O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente (+8,57%);**
- ✓ **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%);**
- ✓ **Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho (+5,10%);**

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 (-1,94%).**

Vale ressaltar, ainda, que **dos 38 (trinta e oito) quesitos** avaliados positivamente, **31 (trinta e um)** apresentaram aumento em seus índices de aprovação.

O quesito **Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.)** (92,77%) permaneceu como o item melhor avaliado na pesquisa de clima dos servidores.

Quanto às **oscilações negativas**, vale ressaltar que, novamente 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**, que obteve avaliação negativa de 29,03%, com pequeno decréscimo de -1,94% no índice de reprovação em relação ao ano anterior.

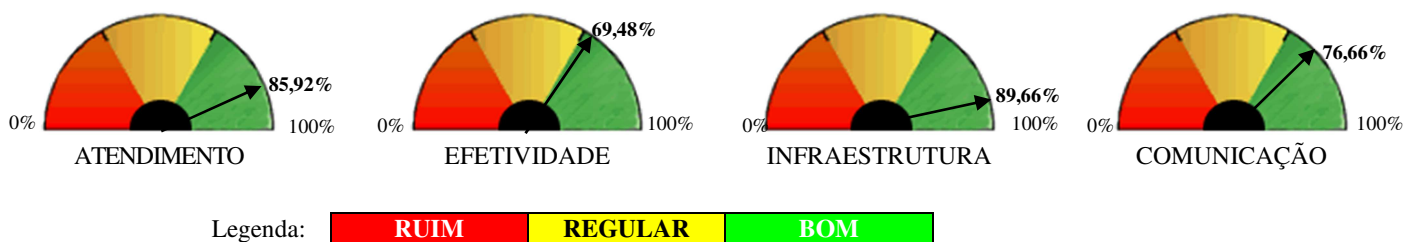


PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

4 AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

A pesquisa de satisfação dos usuários foi aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizado no portal do TRT8, 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.

4.1 PAINEL DE INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



Fonte: Formulário eletrônico de Pesquisa TRT8/2019.

4.2 ASPECTOS AVALIADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS¹

Quadro 5 - Aspectos Avaliados na Pesquisa dos Usuários

PERSPECTIVA ATENDIMENTO					
	APROVAÇÃO (Sempre e Com frequência)	OSCILAÇÃO 2018/2019	OSCILAÇÃO 2017/2018	OSCILAÇÃO 2016/2017	OSCILAÇÃO 2015/2016
1. O atendimento é rápido, sem espera excessiva	81,33%	+6,83%	+5,02%	+1,7%	+6,34%
2. O atendimento é cordial	90,22%	+3,97%	+4,33%	+3,4%	+13,46%
3. As informações prestadas são úteis	86,23%	+0,27%	-0,66%	+6,67%	-5,59%
PERSPECTIVA EFETIVIDADE					
	APROVAÇÃO (Sempre e Com frequência)	OSCILAÇÃO 2018/2019	OSCILAÇÃO 2017/2018	OSCILAÇÃO 2016/2017	OSCILAÇÃO 2015/2016
4. O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável	68,44%	+18,87%	+7,55%	+2,4%	+2,27%

¹ 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	79,56%	+4,2%	-1,64%	+6,12%	+7,03%
6. Há facilidade de acesso ao Magistrado	60,44%	+3,42%	+3,97%	+1,26%	+6,00%
PERSPECTIVA INFRAESTRUTURA					
	APROVAÇÃO (Resposta: Sim)	OSCILAÇÃO 2018/2019	OSCILAÇÃO 2017/2018	OSCILAÇÃO 2016/2017	OSCILAÇÃO 2015/2016
7. Os espaços são limpos e organizados	96,89%	+2,91%	+1,26%	+2,03%	+2,74%
8. É fácil localizar-se e encontrar os setores internos	92%	+5,18%	+4,19%	+4,83%	+10,33%
9. O ambiente é adaptado para pessoas com deficiências	85,78%	+6,12%	+3,6%	+4,94%	+9,67%
10. Há alternativas que facilitem o acesso aos serviços do órgão (internet, justiça itinerante, protocolo integrado etc.)	84%	+6,35%	+1,36%	+1,83%	+8,19%
PERSPECTIVA COMUNICAÇÃO					
	APROVAÇÃO (Resposta: Sim)	OSCILAÇÃO 2018/2019	OSCILAÇÃO 2017/2018	OSCILAÇÃO 2016/2017	OSCILAÇÃO 2015/2016
11. O portal do órgão na Internet é de fácil acesso às informações	84%	+4,92%	-0,5%	+3,69%	-6,04%
12. É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão.	72,89%	+10,43%	-0,45%	+4,44%	-2,98%
13. Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão	77,78%	+10,44%	-4,26%	+5,01%	-11,72%
14. Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil	72%	+9,54%	-0,92%	+4,91%	+3,05%

Fonte: Relatório do XIII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2019.

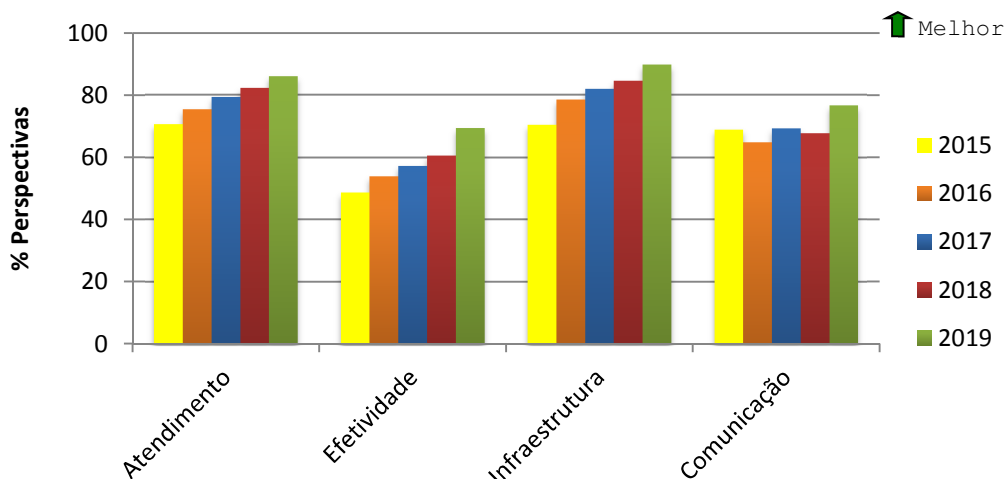
4.3 INDICADORES DE SATISFAÇÃO E ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

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

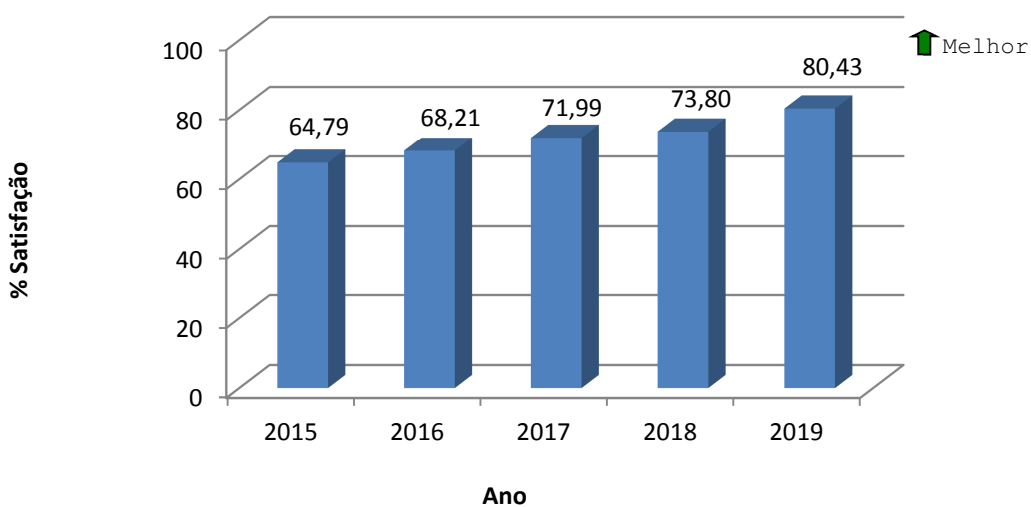
Gráfico 5 - Perspectivas da Satisfação dos Usuários



Fonte: Relatório do XIII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2019.

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 **80,43%**, 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 XIII Diagnóstico Institucional do TRT-8ª Região/2019.



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** permaneceram com índices positivos de avaliação geral na pesquisa de satisfação dos usuários.

As afirmativas que obtiveram maiores oscilações positivas foram: **O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável** (+18,87%); **Os canais disponíveis nas redes sociais são úteis para informar sobre as atividades do órgão** (+10,44%); **É fácil encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao órgão** (+10,43%); **Ao usar um canal de contato, as respostas são dadas em tempo hábil** (+9,54%).

O quesito melhor avaliado na pesquisa foi novamente **Os espaços são limpos e organizados**, com 96,89% de aprovação, seguido dos quesitos **É fácil localizar-se e encontrar os setores internos** (92%) e **O atendimento é cordial** (90,22%).

Vale destacar que os quesitos **O horário das audiências/sessões é cumprido com tolerância razoável** (68,44%) e **Há facilidade de acesso ao Magistrado** (60,44%), apresentaram avaliação positiva **pela primeira vez**, na Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

Ressalta-se, ainda, que **todos os quesitos** apresentaram oscilação positiva na pesquisa dos usuários.

5 CONCLUSÃO

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