



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO
Rua Barão de Jaguará, 901 – Centro – Campinas/SP – 13.015-927
Fone: (19) 3234-4575 – www.trt15.gov.br

PESQUISAS ESTRATÉGICAS

PESQUISA INTERNA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

PESQUISA EXTERNA DE SATISFAÇÃO DO JURISDICIONADO

2019

Pesquisas – 2019

Este relatório apresenta o resultado das pesquisas realizadas em fevereiro de 2019, relativas ao desempenho do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região ao longo do ano de 2018, sendo composto: (i) pela análise da Pesquisa Interna de Clima Organizacional, e, (ii) pela Pesquisa Externa de Satisfação do Jurisdicionado.

Tais pesquisas coletaram informações acerca da realidade vivenciada por este Regional, permitindo o diagnóstico dos dados que norteiam o processo de planejamento e as práticas de gestão.

Ressaltamos que o inquérito estatístico é condição essencial para o desenvolvimento e melhoria das organizações, especialmente as públicas. As pesquisas são formas eficientes de coletar informações de um grande número de pesquisados, mediante a utilização de técnicas estatísticas, permitindo adequações regionais, por classe, por faixa etária, etc.

Tal processo possibilita a identificação de estratégias futuras, favorece a tomada de decisões e contribui de maneira efetiva para o alcance das melhorias do clima organizacional e satisfação dos jurisdicionados, de sorte que essas pesquisas devem ser contínuas, participativas, dialógicas, centradas na missão, nas diretrizes e metas institucionais.

Seguem, pois, os resultados.

Assessoria de Gestão Estratégica

Análise da Pesquisa Interna de Clima Organizacional 2018

Para a realização da Pesquisa Interna de Clima Organizacional no âmbito do TRT da 15ª Região, foram disponibilizados formulários em formato eletrônico, na página eletrônica do Regional, além de um comunicado na área restrita da *extranet*.

A análise foi composta pelos seguintes tópicos:

- 1. Queremos saber suas características*
- 2. Queremos saber sua opinião*
- 3. Queremos saber sobre liderança*
- 4. Queremos saber o que você sabe*
- 5. Queremos saber do seu conforto*
- 6. Queremos saber sobre infraestrutura de TIC (Tecnologia da Informação)*

Passemos aos dados de cada tópico.

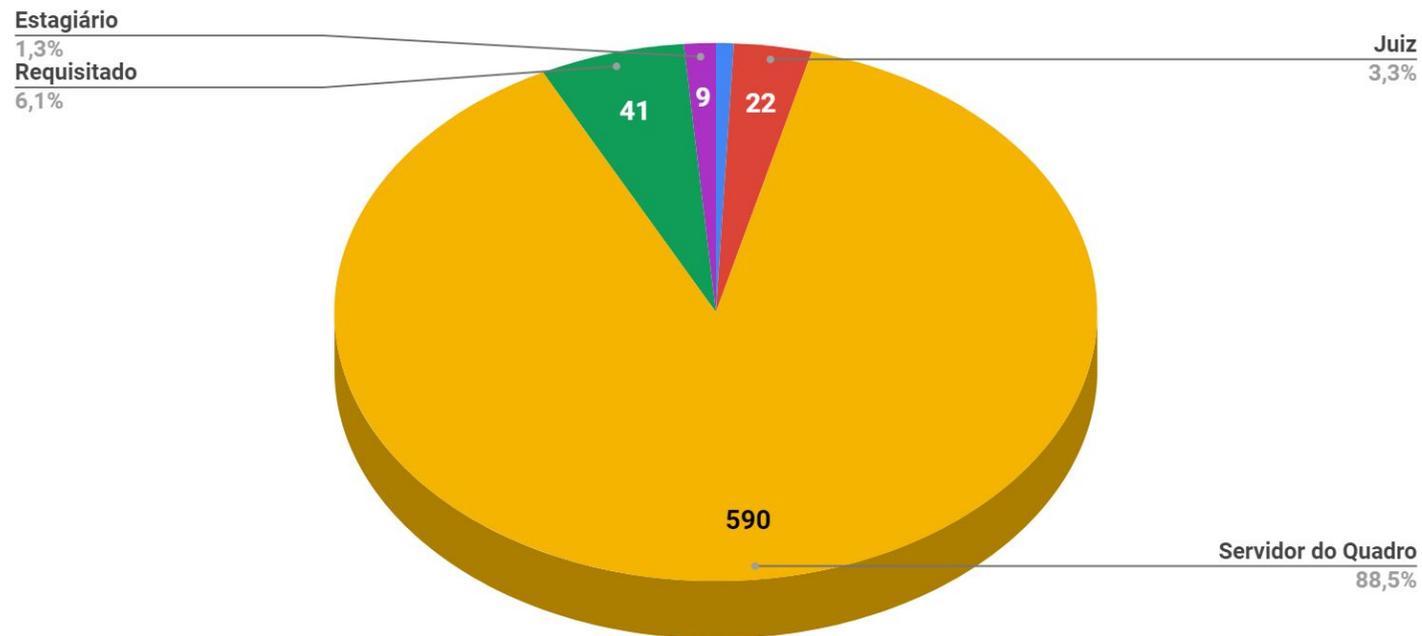
1. Queremos saber suas características

As duas primeiras questões visam definir o perfil dos pesquisados e a circunscrição de atuação dentro da estrutura do TRT.

O resultado alcançado foi excelente, pois a enquete foi respondida por 666 participantes, dentre Desembargadores, Juízes, Servidores do Quadro, Requisitados e Estagiários, ou seja, uma amostra de mais de 13% do universo pesquisado, o que representa um aumento significativo em relação às pesquisas anteriores.

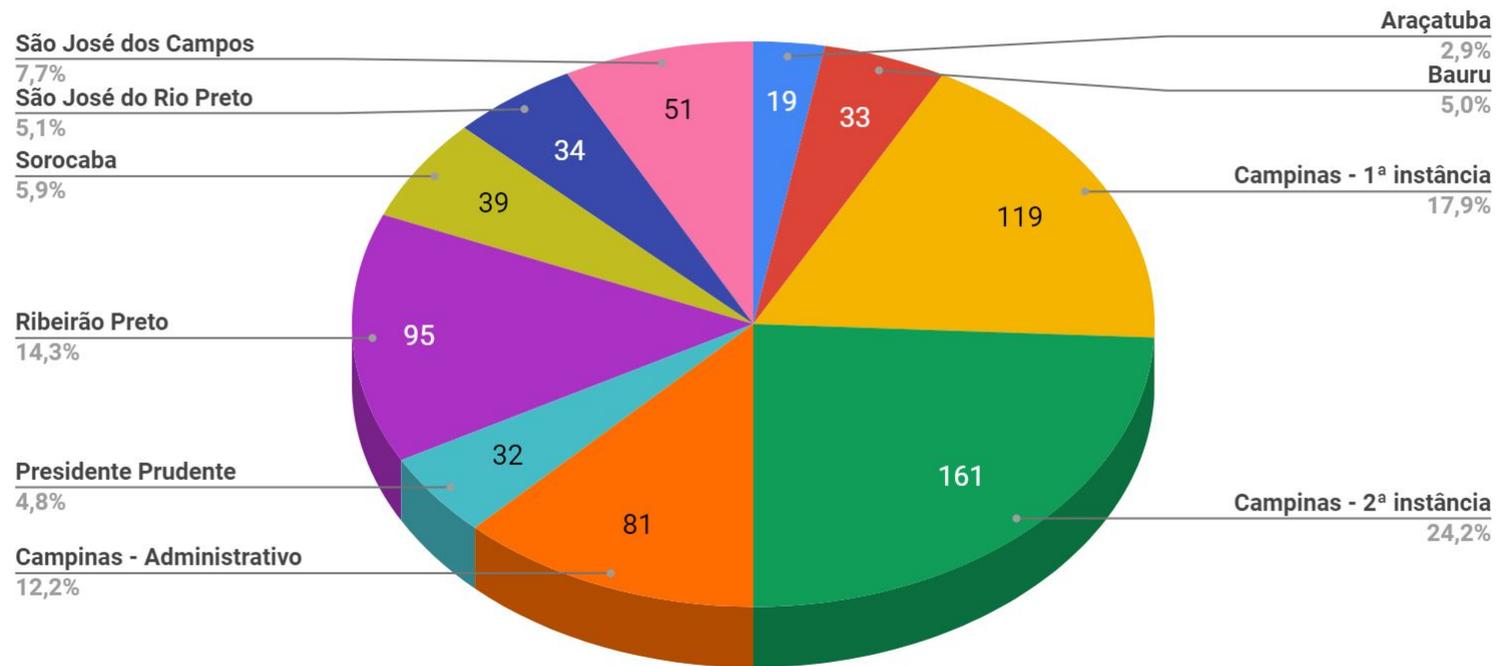
Observa-se, por meio do gráfico abaixo que os Servidores do Quadro tiveram a maior participação, representando mais de 88%:

Você é?



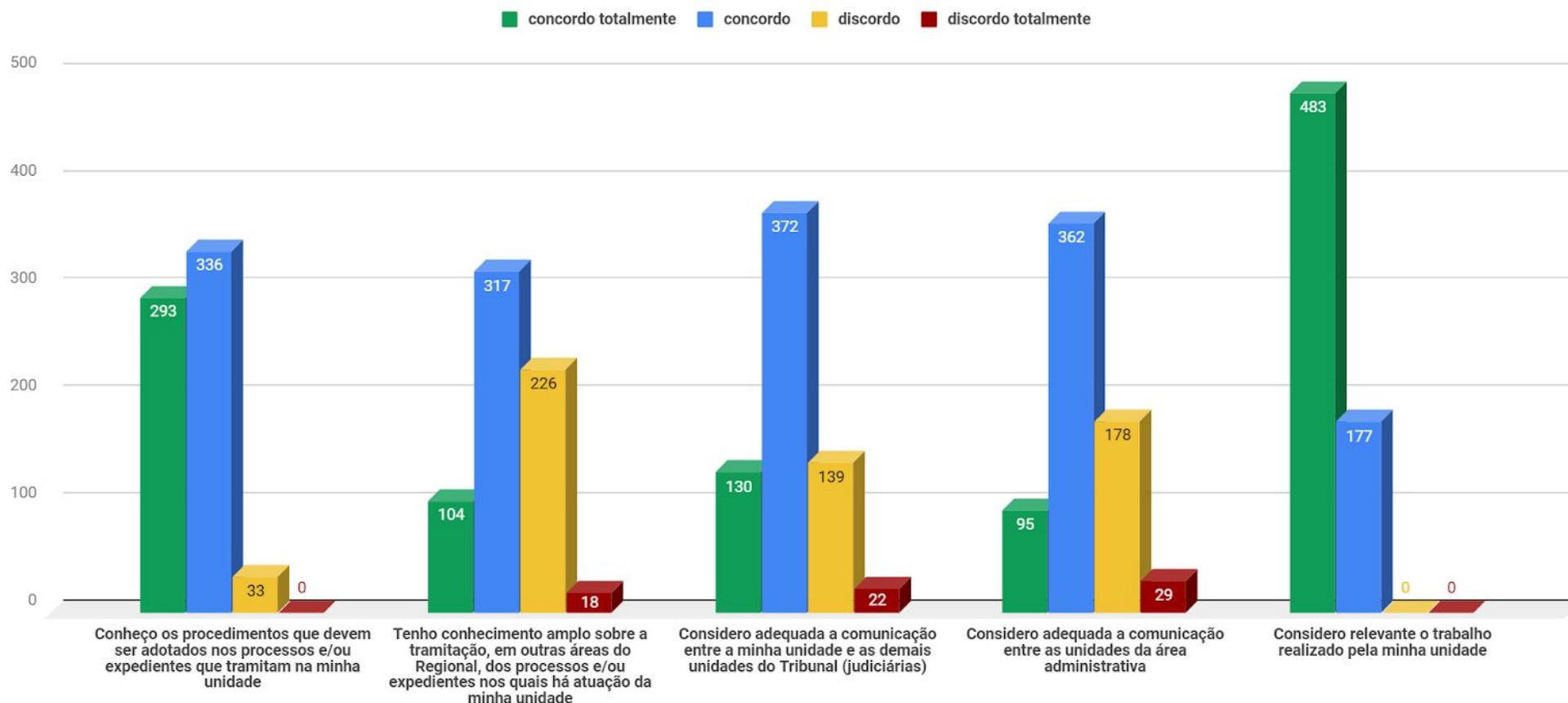
Em seguida, foi mapeada a distribuição entre as circunscrições, resultando em uma participação predominante de Campinas (1º e 2º graus e Administrativo), seguida por Ribeirão Preto:

Em qual circunscrição ou área você atua?



Dando sequência, questionamos o grau de concordância dos participantes com relação a afirmações relacionadas a: conhecimento dos procedimentos adotados pelo Regional, comunicação entre as áreas e relevância do trabalho realizado. Vejamos:

Por favor, indique seu grau de concordância com as seguintes afirmações:



Após análise total dos grupos positivos (concordo totalmente e concordo) e negativos (discordo e discordo totalmente), verifica-se que 100% dos pesquisados consideram relevante o trabalho realizado pela sua unidade e quase 95% conhecem os procedimentos que devem ser adotados nos processos e/ou expedientes que tramitam na sua área.

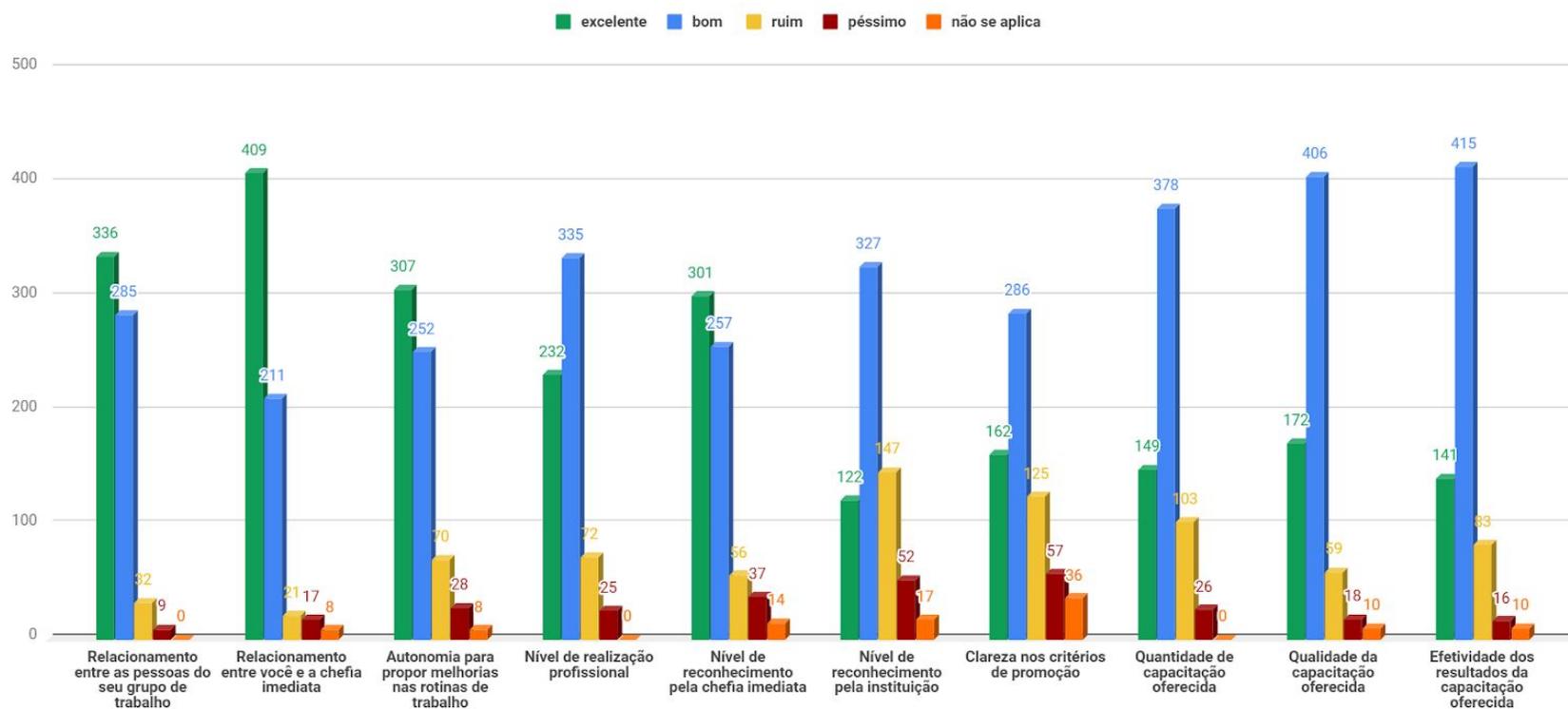
A maioria dos participantes considera adequada a comunicação entre a sua lotação e as demais áreas judiciárias do Tribunal,

diferentemente das pesquisas anteriores, que apontavam resultado inverso, o que significa uma melhoria nesse aspecto. Quanto ao conhecimento amplo sobre a tramitação dos processos e /ou expedientes em outras áreas do Regional, verificamos um salto de 56% para 63%, em comparação com a pesquisa do ano de 2017, o que denota um resultado mais satisfatório nesse aspecto. Por fim, houve também uma melhora de 48% para 69% que consideram adequada a comunicação entre as áreas administrativas.

2. Queremos saber sua opinião

Neste tópico passamos à coleta de informações sobre relacionamento interpessoal e institucional dos pesquisados:

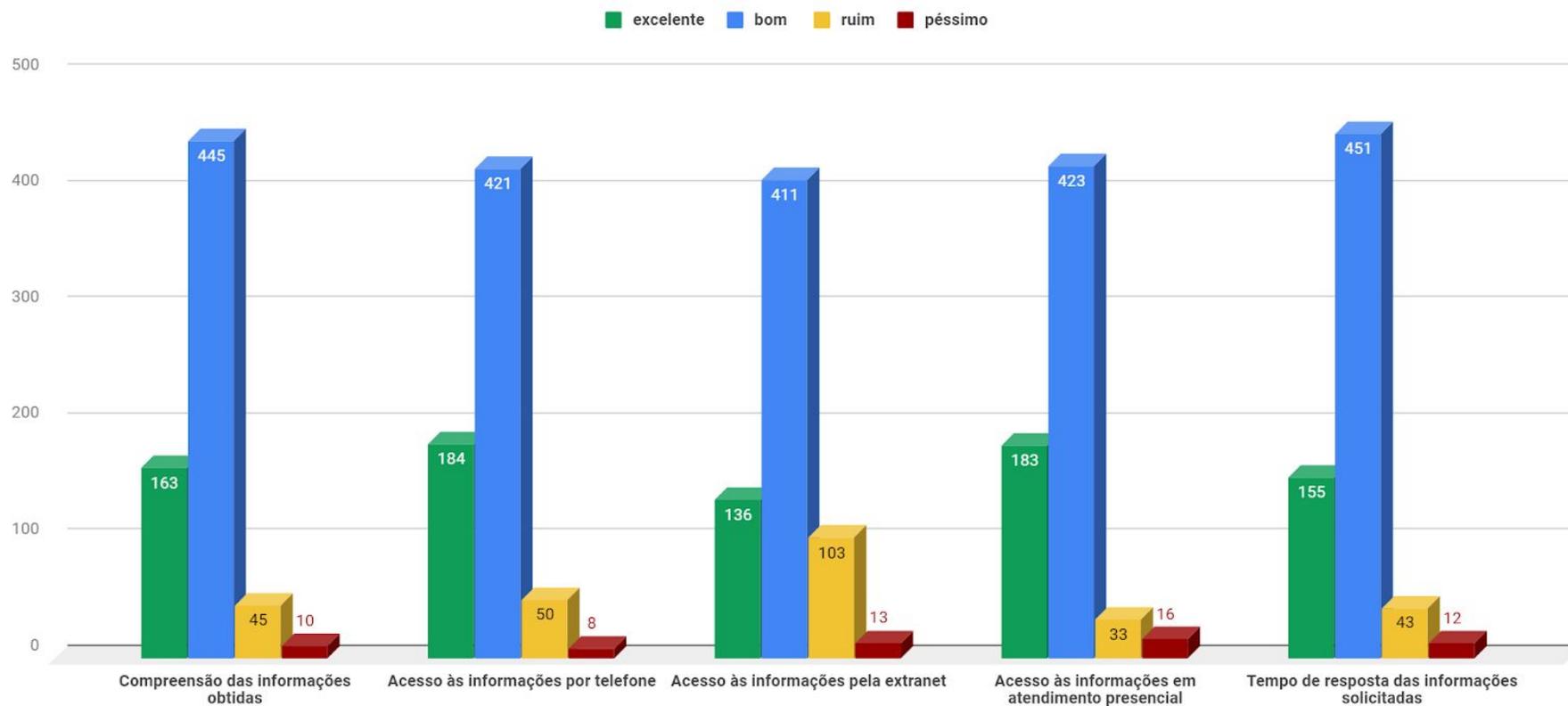
Selecione a opção que melhor expressa sua opinião com relação aos pontos destacados:



Após análise dos grupos positivos (excelente e bom) e negativos (ruim e péssimo), conclui-se que o clima organizacional é considerado positivo pela maioria dos entrevistados, com percentuais entre 67% (nível de reconhecimento pela instituição) e 93% (relacionamento das pessoas do grupo de trabalho), o que denota uma boa capacidade de gestão e atendimento aos servidores.

Passando ao tópico seguinte, o questionário volta-se para a comunicação com a Área de Gestão de Pessoas:

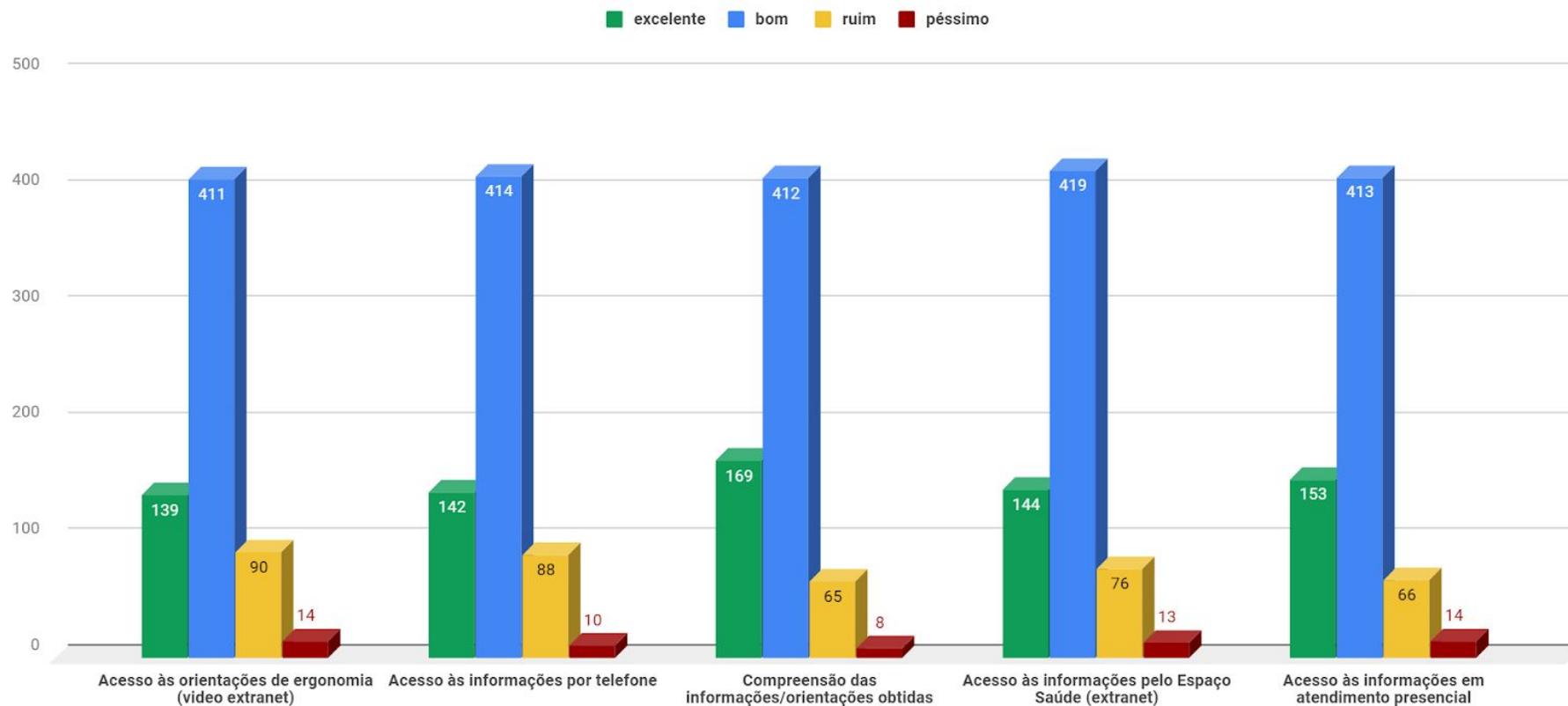
Selecione a opção que melhor expressa sua opinião com relação à comunicação com a área de gestão de pessoas:



Considerando os mesmos critérios de análise supra (bom/excelente x ruim/péssimo), conclui-se que o nível de satisfação do público interno com relação à comunicação com a Área de Gestão de Pessoas é plenamente satisfatório, uma vez que os percentuais de aprovação variaram entre 81% e 91%, dois pontos percentuais acima dos alcançados no ano de 2017.

O quesito seguinte da pesquisa revela a opinião do jurisdicionado com relação à comunicação com a Área de Saúde deste Regional:

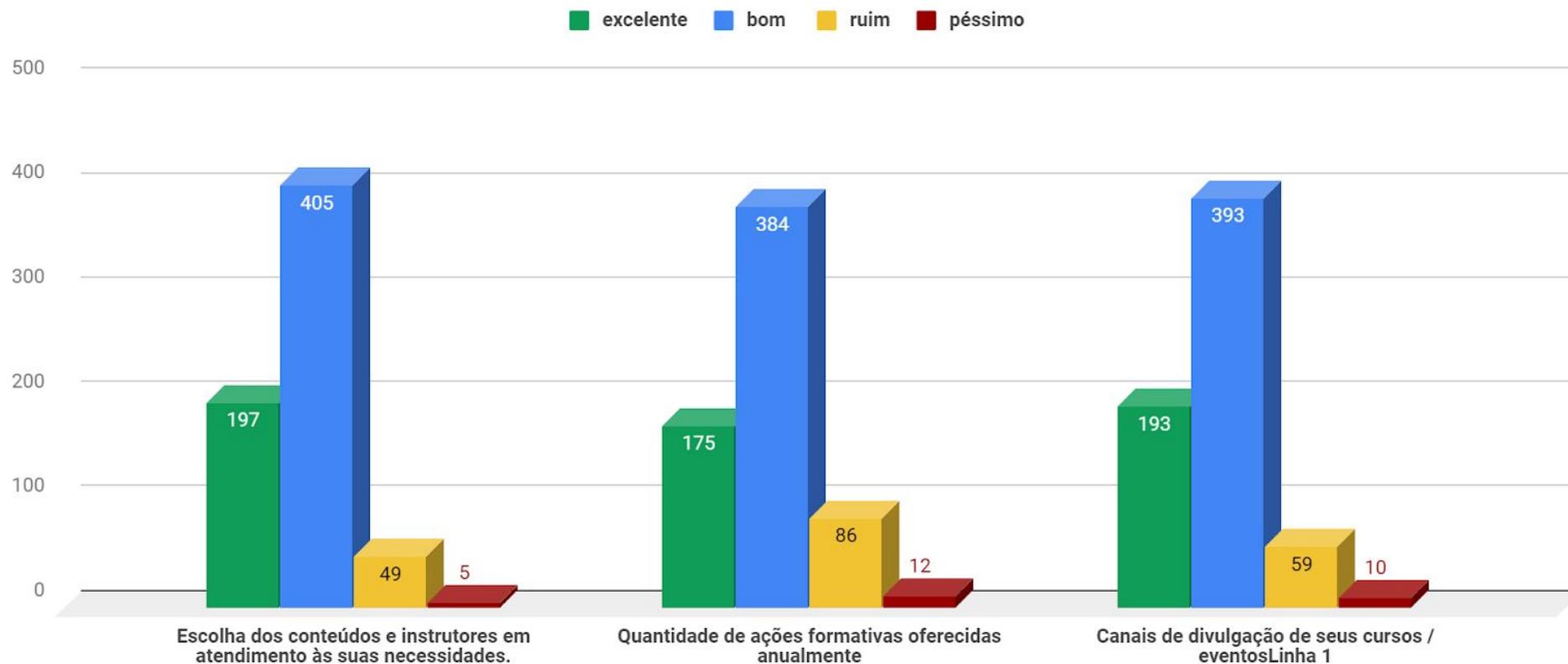
Selecione a opção que melhor expressa sua opinião com relação à comunicação com a área de saúde:



Do somatório global, observa-se que o índice de aprovação em relação à comunicação com a Área da Saúde é satisfatório, variando entre 84% e 89%.

Na sequência o participante foi questionado acerca da atuação da Escola Judicial:

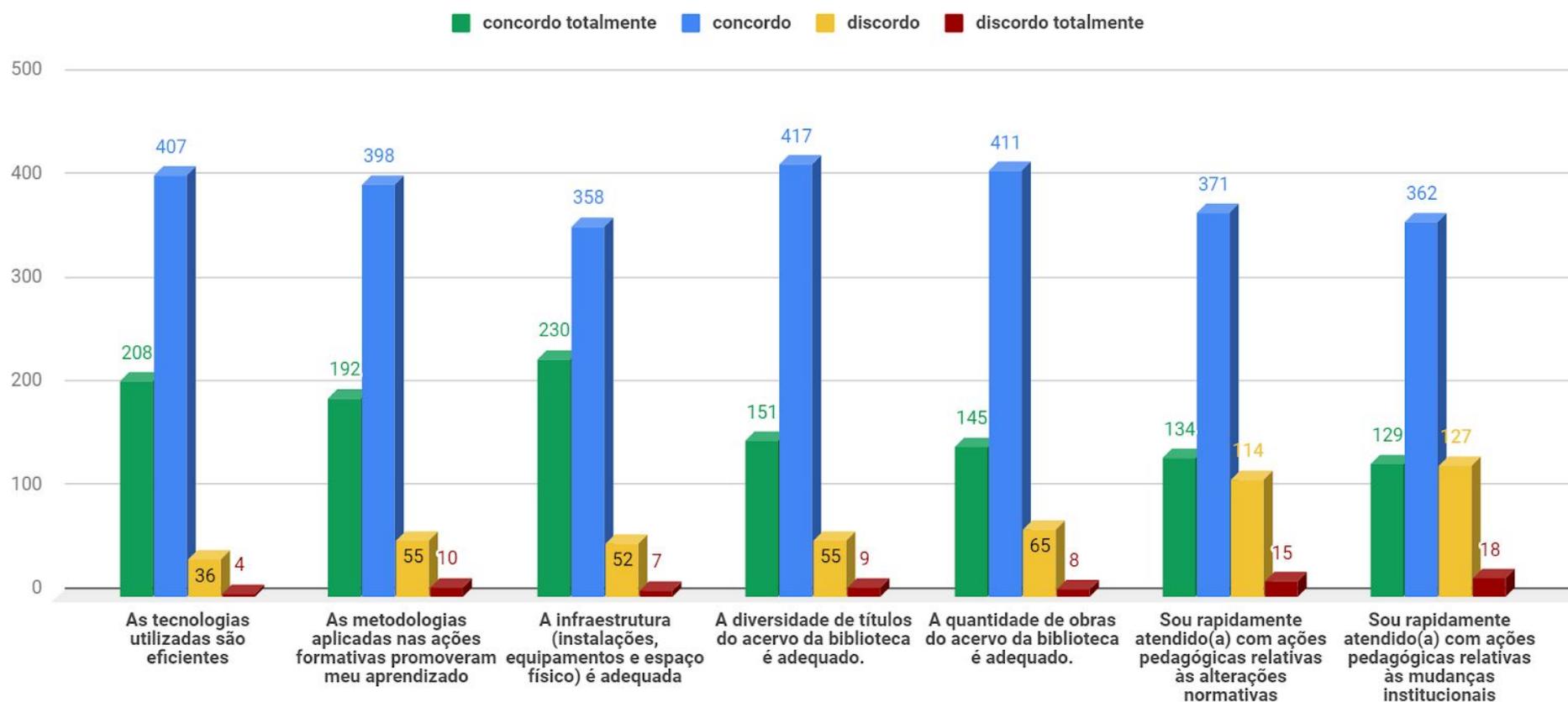
Selecione a opção que melhor expressa sua opinião com relação à atuação da Escola Judicial quanto aos pontos destacados:



Com resultados positivos superiores a 85%, resta o entendimento que a atuação da Escola Judicial deste Tribunal tem crescido na excelência de sua atuação, pois em 2017 os índices alcançados não superaram o índice máximo de 77%.

Ainda sobre a Escola Judicial, os participantes responderam ainda às seguintes perguntas quanto à infraestrutura:

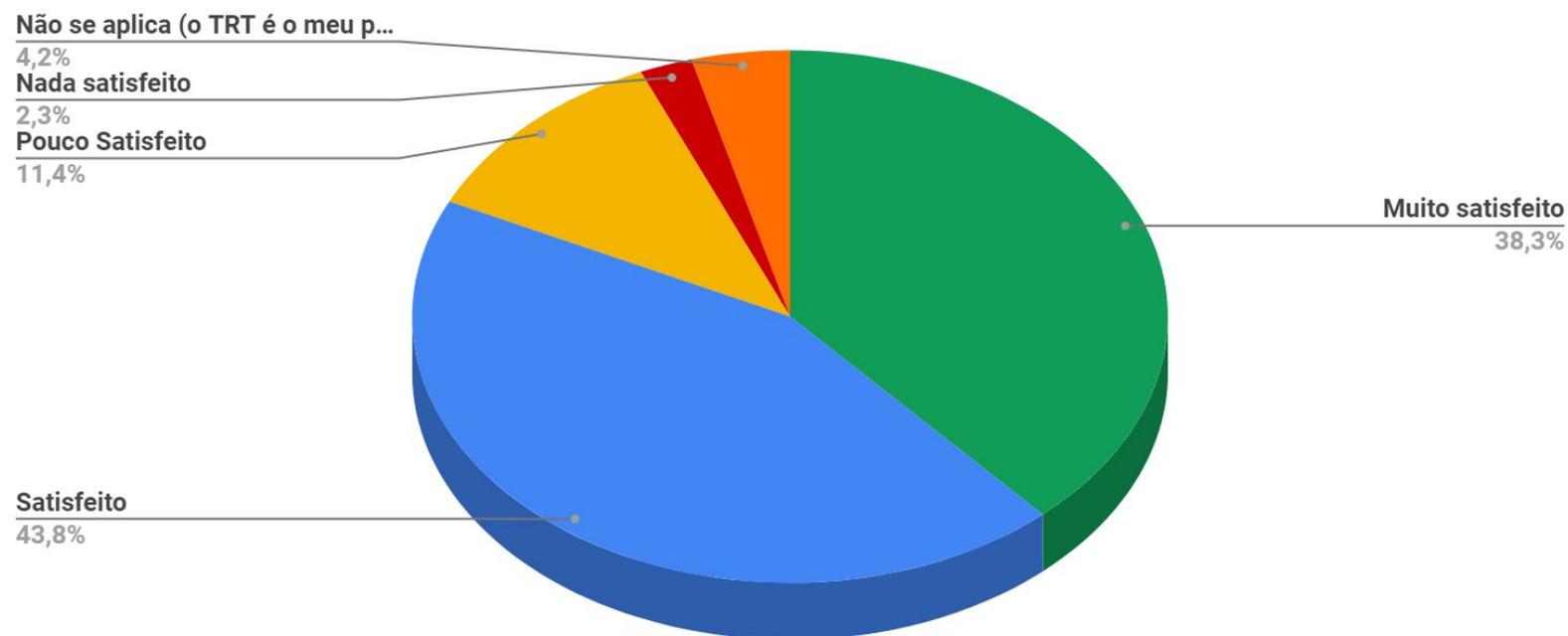
Por favor, indique seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a atuação da Escola Judicial:



Observa-se, pois, outro excelente resultado, pois, com relação às tecnologias o grau de satisfação foi de 94%, quanto às metodologias 90% e infraestrutura 91%. Quanto à celeridade no atendimento o aspecto positivo médio aferido é de 79%.

Em seguida, foi sondado o grau de satisfação do colaborador deste Tribunal, de forma comparativa com outros locais nos quais os entrevistados trabalharam:

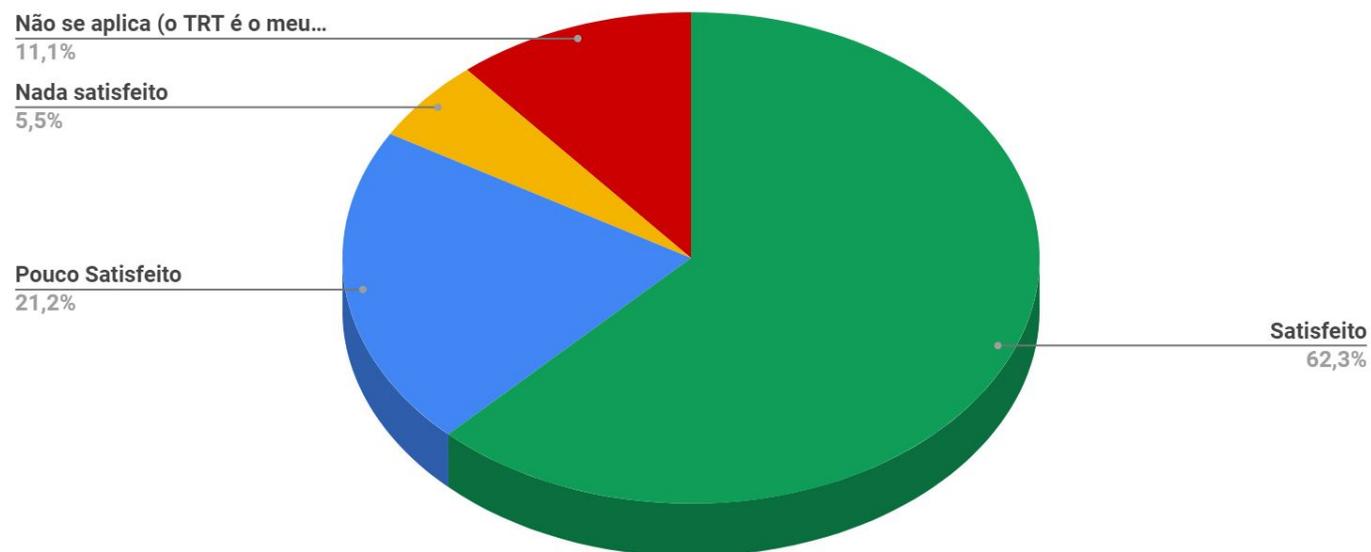
Qual é seu grau de satisfação com o Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região como lugar de trabalho em comparação a outros locais onde trabalhou antes?



Constata-se que 82% dos entrevistados estão satisfeitos com o Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região como local de trabalho, o que denota um salto no índice, que na última pesquisa de 2017 era de 73%.

Por fim, um último ponto foi acrescido à pesquisa, a pedido do respectivo Setor, avaliando-se o grau de clareza das normativas editadas pela Corregedoria:

Qual é o seu grau de satisfação com a clareza das Orientações e Normas da Corregedoria Regional?



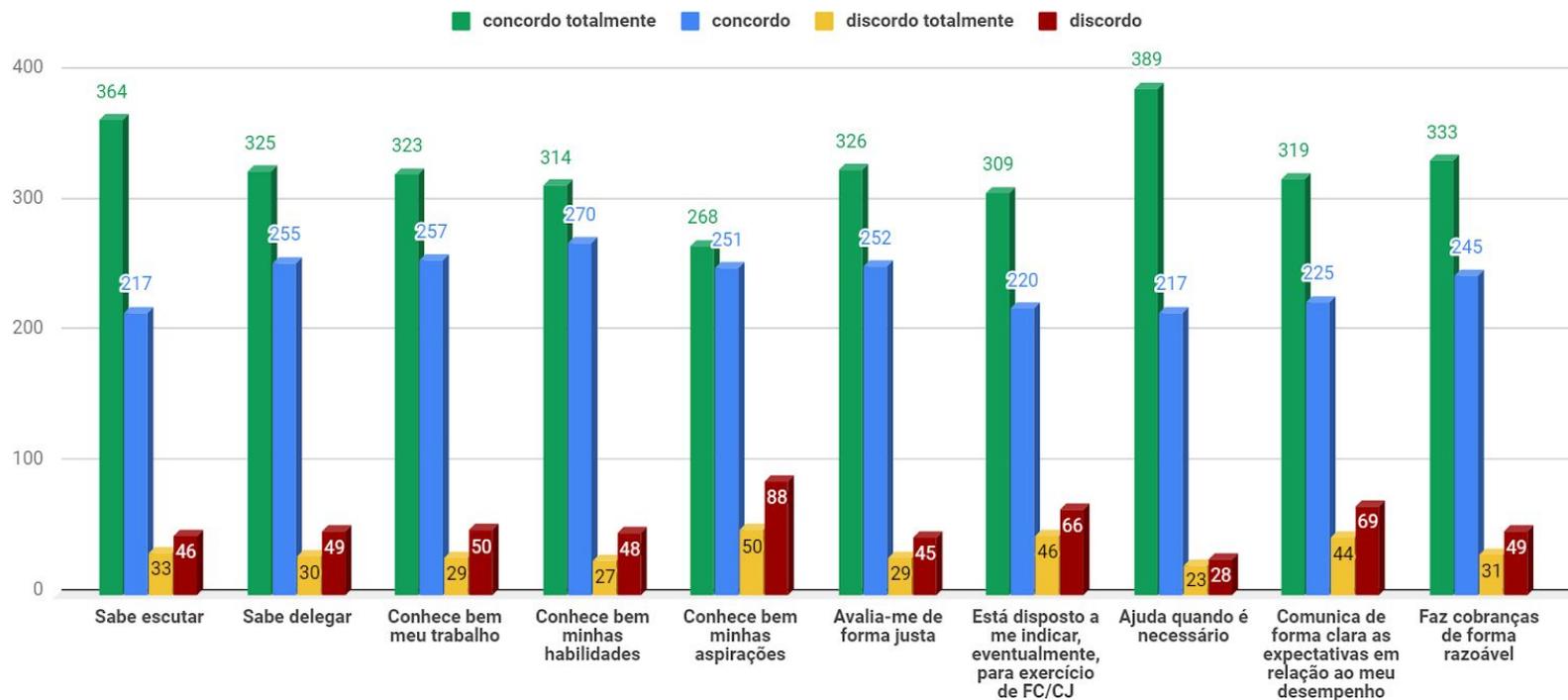
Temos também índices positivos, demonstrando que mais de 70% dos pesquisados consideram claras as normas editadas pela Corregedoria, sentindo-se satisfeitos.

3. Queremos saber sobre liderança

Os próximos assuntos analisados referem-se às impressões do nosso público interno acerca das características da chefia imediata e suas competências com vistas à análise da qualidade de vida no trabalho.

Foram questionados 10 pontos a respeito do superior hierárquico:

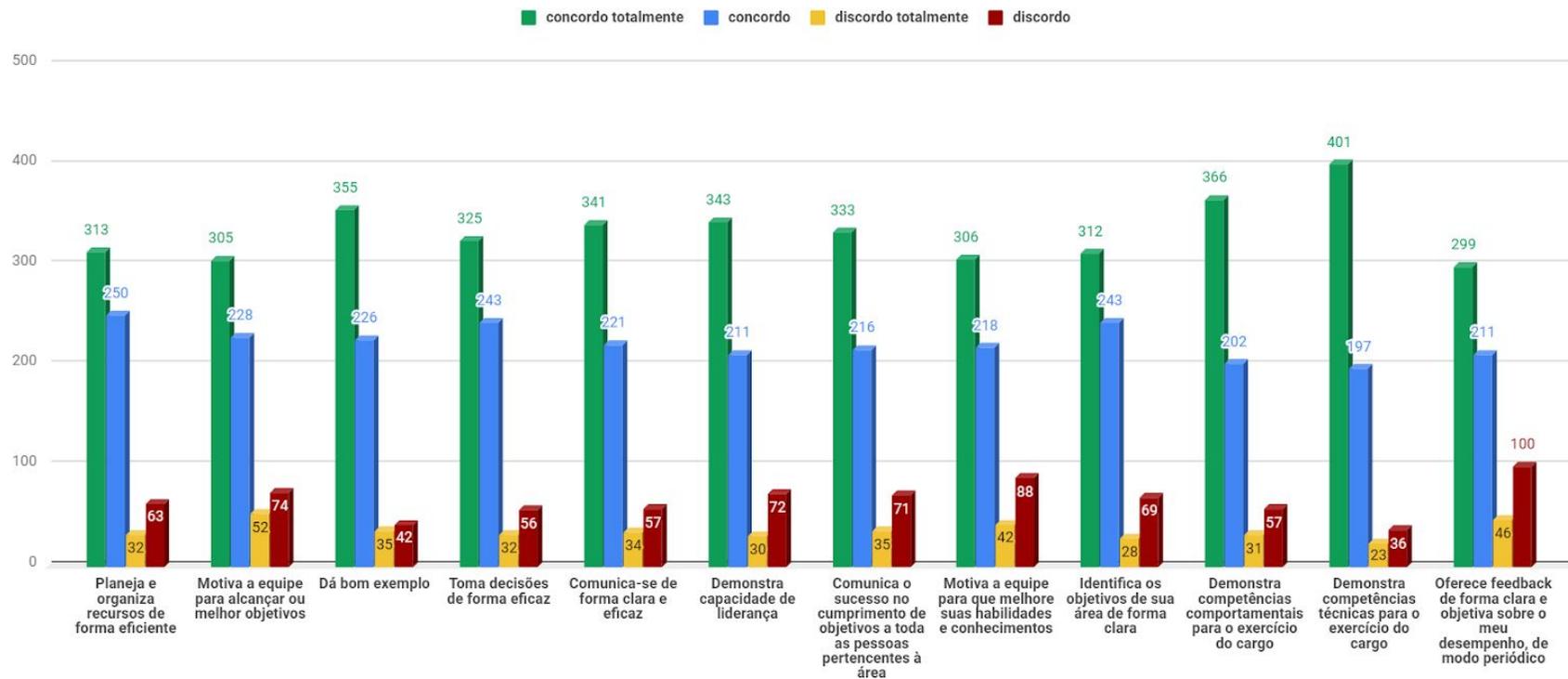
Por favor, indique seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre seu chefe ou superior imediato:



Observa-se que para a maioria dos participantes (entre 79 e 92%) o clima com o superior imediato é satisfatório. O índice mais alto (92%) está ligado ao fato dos entrevistados concordarem que o superior imediato ajuda quando é necessário, e o mais baixo (79%) aponta que os mesmos não conhecem bem as aspirações dos entrevistados.

Na sequência os participantes foram questionados acerca das habilidades e competências do seu superior, respondendo outras 12 questões:

Por favor, indique seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre as habilidades e competência de seu chefe ou superior imediato:

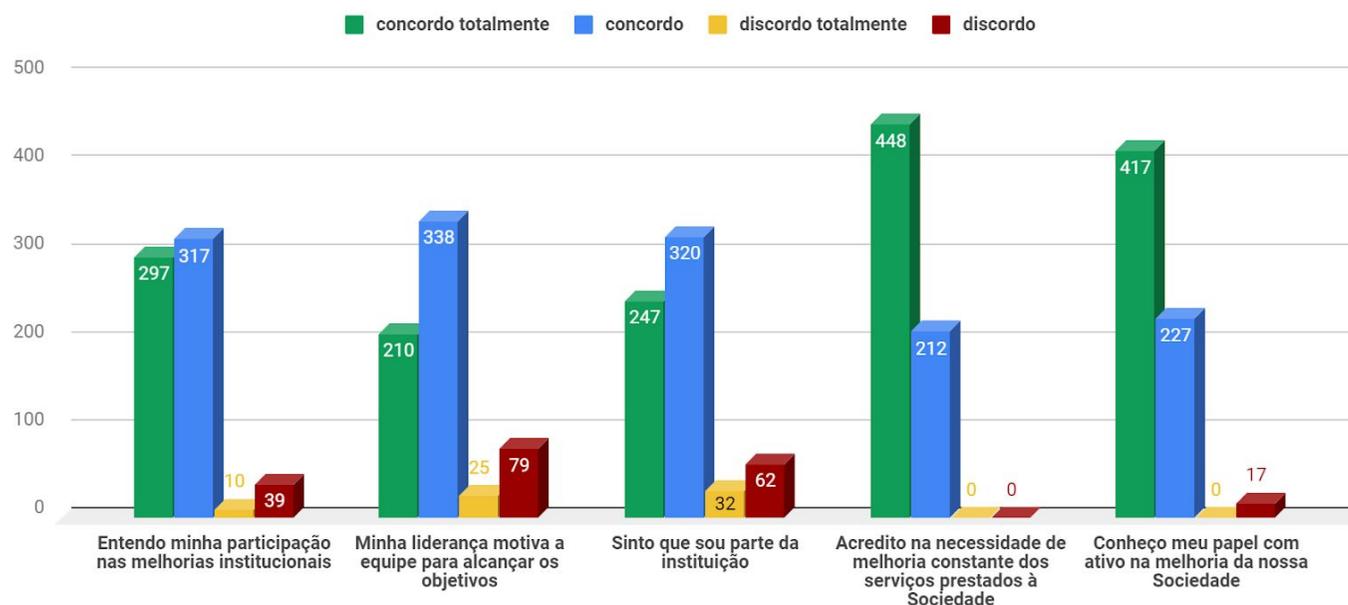


Observa-se que para a maioria dos participantes (entre 78 e 91%) o clima com o superior imediato é satisfatório. O índice mais alto (91%) está ligado ao fato dos entrevistados concordarem que o superior imediato demonstra competências técnicas para o exercício do cargo, ao passo que o índice mais negativo fica por conta da ausência de feedback de modo periódico, que alcançou o índice de 78%.

4. Queremos saber o que você sabe

Este tópico discorre sobre a noção dos colaboradores quanto a sua contribuição para a instituição, respondendo aos seguintes questionamentos:

Por favor, indique seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a instituição:

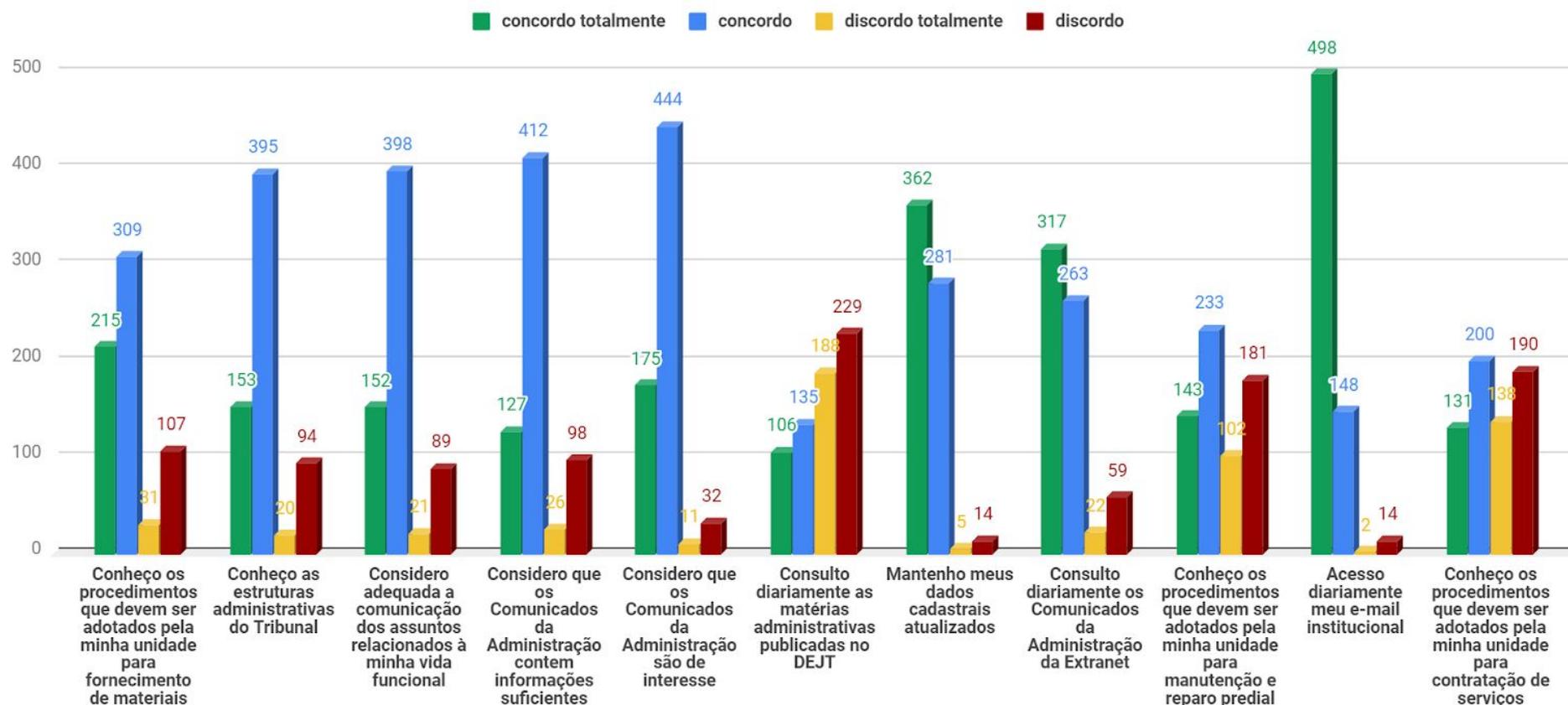


Verifica-se que 98% dos entrevistados acreditam na melhoria constante dos serviços e 96% conhecem seu papel diante da sociedade. Constata-se, ainda, que a maioria (entre 84 e 93%) entende sua participação nas melhorias institucionais e reconhece que sua liderança motiva a equipe para alcançar os objetivos. Dessa forma, 86% dos colaboradores sentem-se parte desta instituição.

Os resultados são mais positivos que em anos anteriores, com grande possibilidade de ser reflexo das capacitações constantes e do impulsionamento do trabalho de otimização de processos.

O próximo quesito refere-se ao acesso às informações no Tribunal pelos servidores das áreas administrativas:

Por favor, indique seu grau de concordância com as seguintes afirmações:



Constata-se que mais de 95% dos entrevistados acessa diariamente seu e-mail institucional, 97% mantém dados cadastrais atualizados, e, 82% considera adequada a comunicação dos assuntos relacionados à vida funcional.

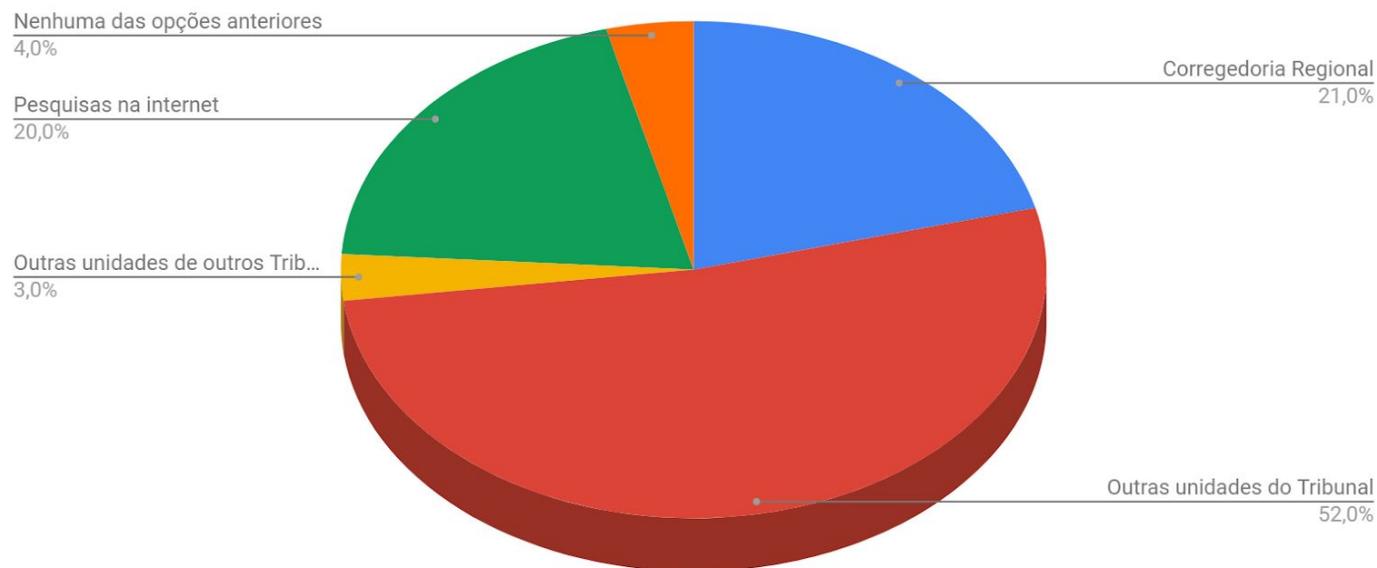
A maioria dos participantes (92%) considera interessantes os Comunicados da Administração, 80% que os comunicados

contém informações suficientes e 83% conhece as estruturas administrativas do Tribunal. Quanto ao conhecimento de procedimentos administrativos, temos que 78% sabe quais são para solicitação de materiais, 56% para a manutenção e reparo predial e 49% para contratação de serviços.

Insta salientar que observamos pequena queda no índice de pessoas que consultam diariamente os Comunicados da Administração na Extranet, que no ano de 2017 foi de 92% e agora em 2018 foi para 86%.

Finalmente, uma última questão foi formulada para entender a preferência de consulta das unidades quando há dúvida sobre procedimentos:

Quando há dúvida sobre procedimento a ser adotado, e esgotada a possibilidade de consulta interna na sua unidade, em qual fonte de referência você busca auxílio?

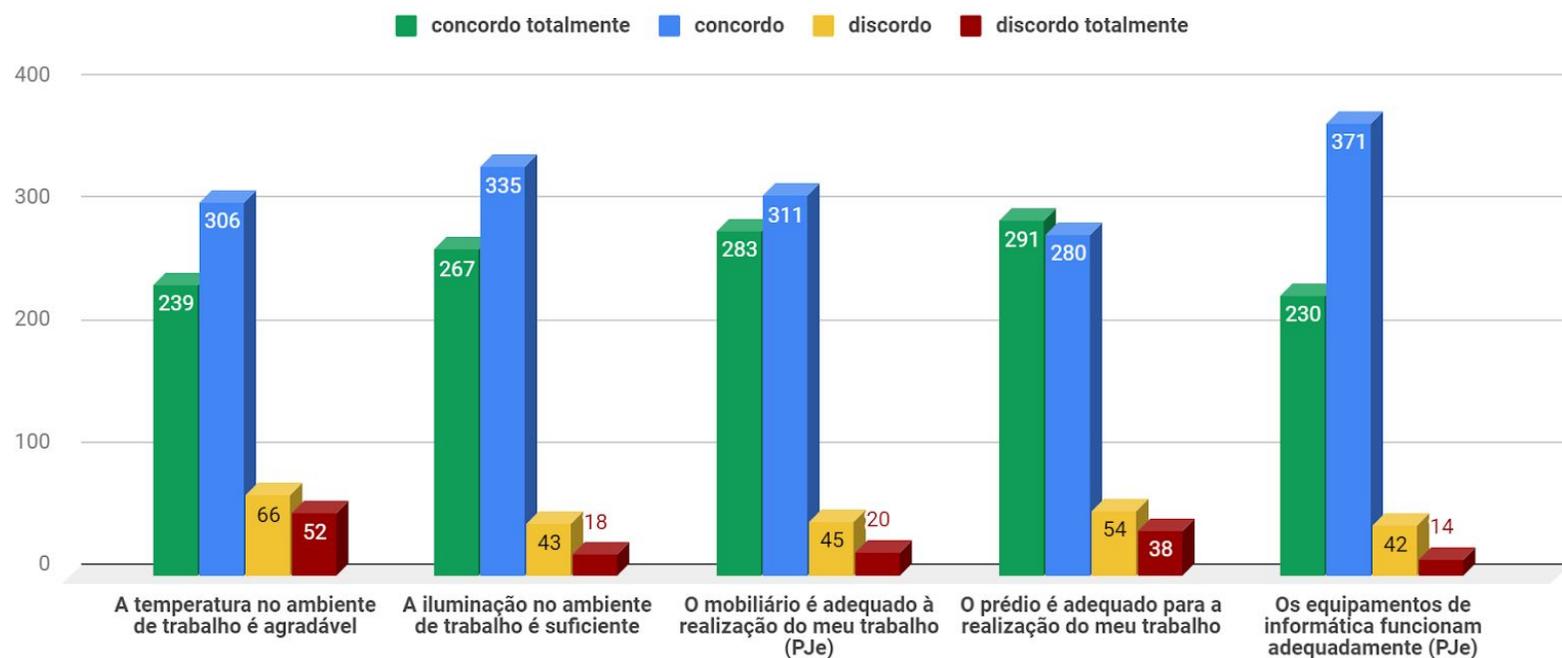


Fica claro que a maioria das dúvidas são sanadas consultando os colegas das demais Unidades do Tribunal, seguido pela preferência em consultar a Corregedoria Regional.

5. Queremos saber do seu conforto

As próximas questões referem-se à satisfação dos usuários quanto às instalações físicas de cada unidade.

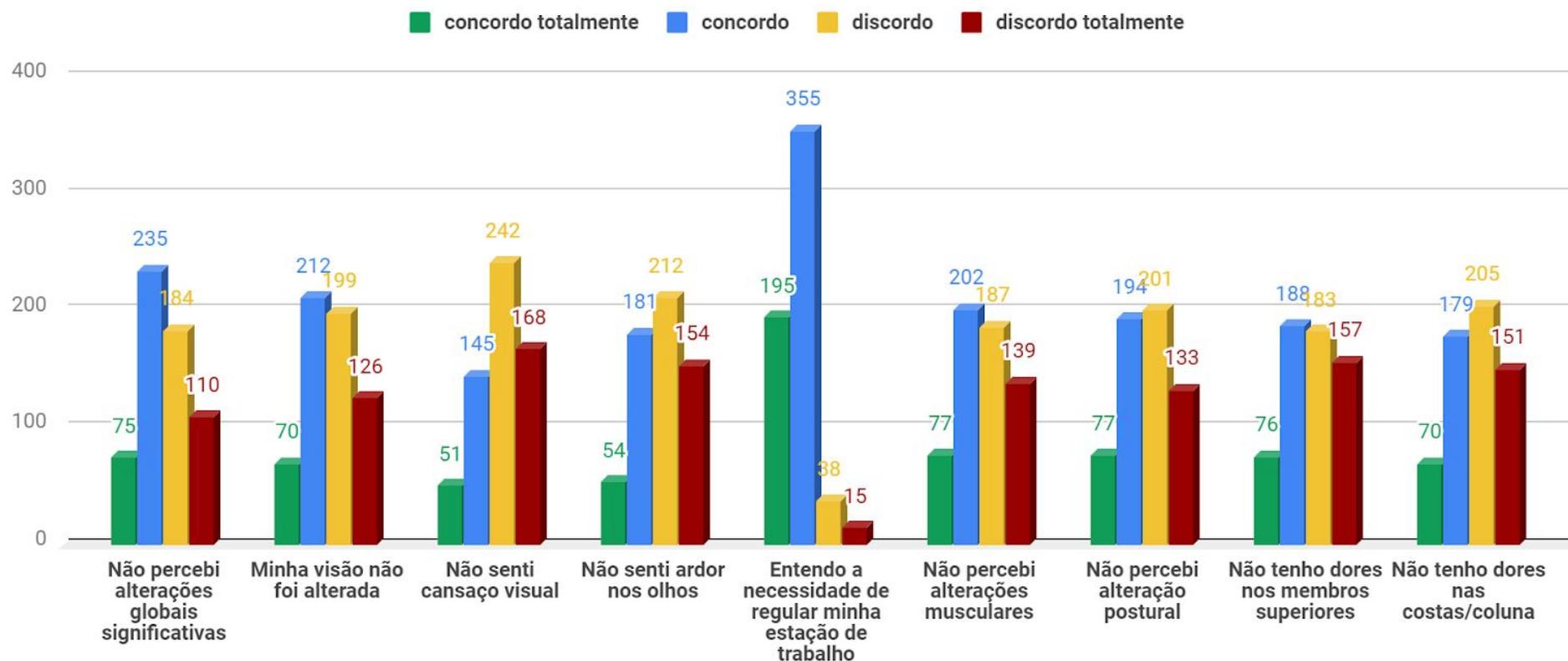
Sobre as instalações físicas da unidade na qual você trabalha, assinale a alternativa mais adequada: (inclusive frente às mudanças de trabalho advindas pela instalação do PJe):



Fica claro pelos gráficos que o grau de satisfação foi muito elevado (entre 82 e 91%), de sorte que os pesquisados estão satisfeitos com a temperatura, a iluminação, o mobiliário, o prédio e os equipamentos de informática (PJE).

A próxima questão foi exclusivamente quanto ao uso do PJE, no aspecto da saúde do usuário, respondendo aos seguintes questionamentos:

Considerando agora exclusivamente o uso do PJe, com relação à sua saúde, assinale a alternativa mais adequada:

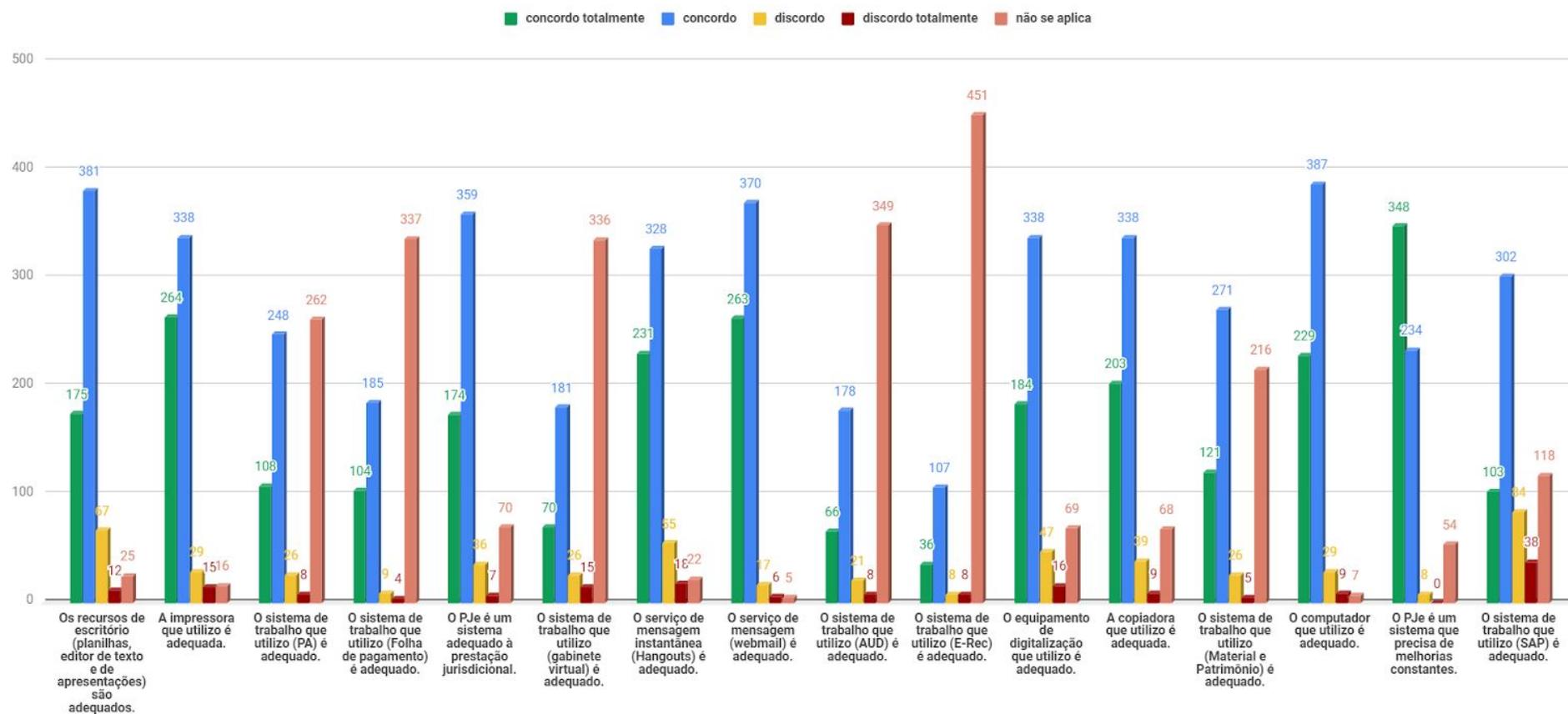


Constata-se que a maioria dos entrevistados percebeu alterações significativas em relação à sua saúde, como visão alterada (46%), alterações musculares (46%) e de postura (45%) e dores nos membros superiores e nas costas/coluna (44 e 41%, respectivamente). Em relação à necessidade de regular a estação de trabalho, as respostas foram muito positivas, pois mais de 91% dos entrevistados entendem a necessidade de realizar esse procedimento.

10. Queremos saber sobre a infraestrutura de TIC

Como último item, os participantes foram questionados acerca da infraestrutura do sistema de informática deste Regional, respondendo aos seguintes pontos:

Por favor, indique seu grau de concordância com as seguintes afirmações, relacionadas aos recursos utilizados para a realização do seu trabalho:



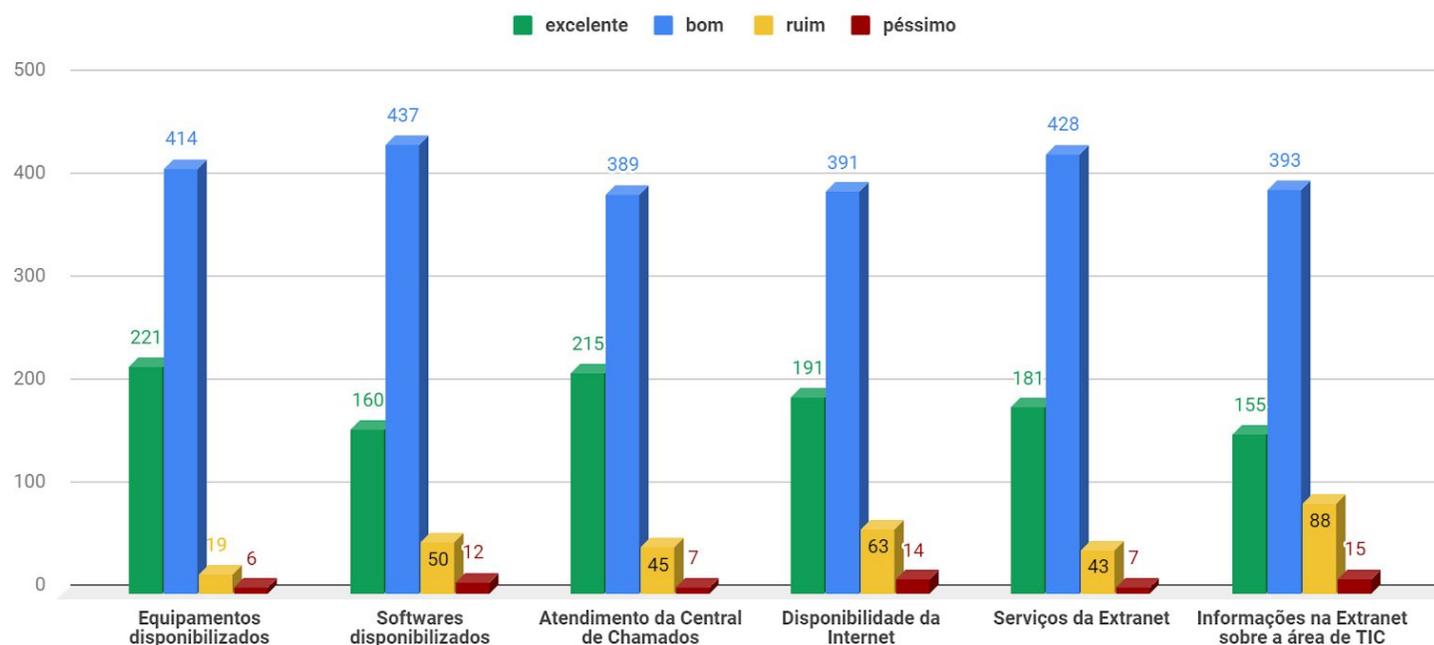
Os gráficos demonstram que, de forma geral os usuários estão muito satisfeitos com a infraestrutura fornecida pela TIC, pois os índices foram superiores a 86%, seja com relação aos materiais fornecidos (impressoras, microcomputadores), seja com relação aos softwares e sistemas. (Folha de pagamento, hangouts, Pje, Aud, E-Rec e SAP).

Destaca-se, por exemplo, que 93% concorda que o PJE é um sistema adequado à prestação jurisdicional e que 99% entende que o sistema necessita de melhorias constantes.

A maioria dos pesquisados (entre 88 e 94%) está satisfeita com equipamentos e softwares disponibilizados.

Finalmente, como último ponto da pesquisa, foram solicitadas avaliações dos equipamentos disponibilizados, softwares, atendimento da Central de Chamados, disponibilidade da Internet, serviços da extranet e informações na Extranet sobre a área de TIC:

Selecione a opção que melhor expressa sua opinião com relação ao ponto destacado:

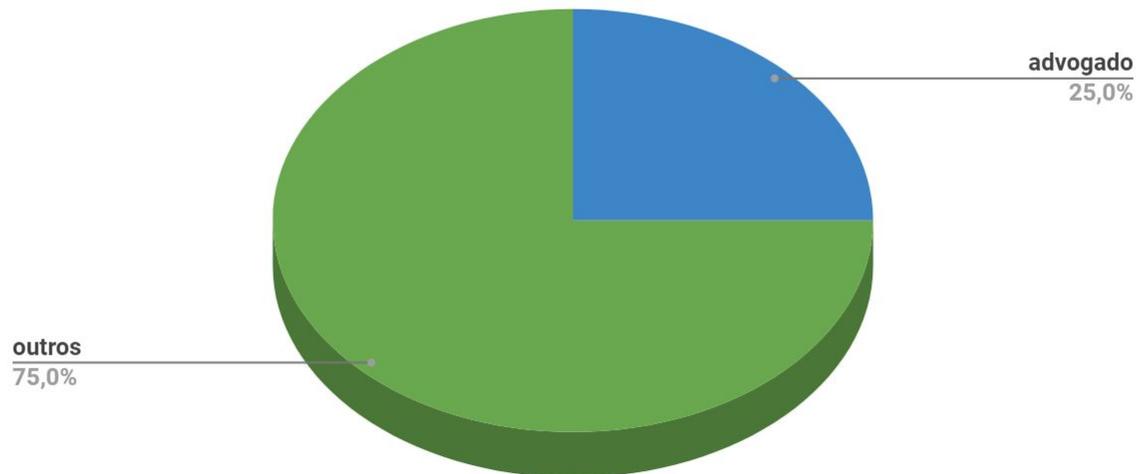


Os gráficos deixam clara a satisfação dos jurisdicionados quanto a infraestrutura disponibilizada, alcançando índices entre 84 e 96%, tendo especial destaque a melhora na avaliação dos equipamentos fornecidos e disponibilidade da internet.

Análise dos resultados - Pesquisa Externa de Confiança e Satisfação dos Jurisdicionados 2018

Esta pesquisa foi apresentada aos interessados, em formato eletrônico, por meio de *banner* rotativo da página eletrônica deste Tribunal e ofício endereçado à Ordem dos Advogados de São Paulo, com as orientações sobre a necessidade e o preenchimento. Infelizmente o alcance da pesquisa em 2018 não obteve muito êxito, sendo respondida por apenas 04 interessados, estando dentre eles apenas 01 advogado:

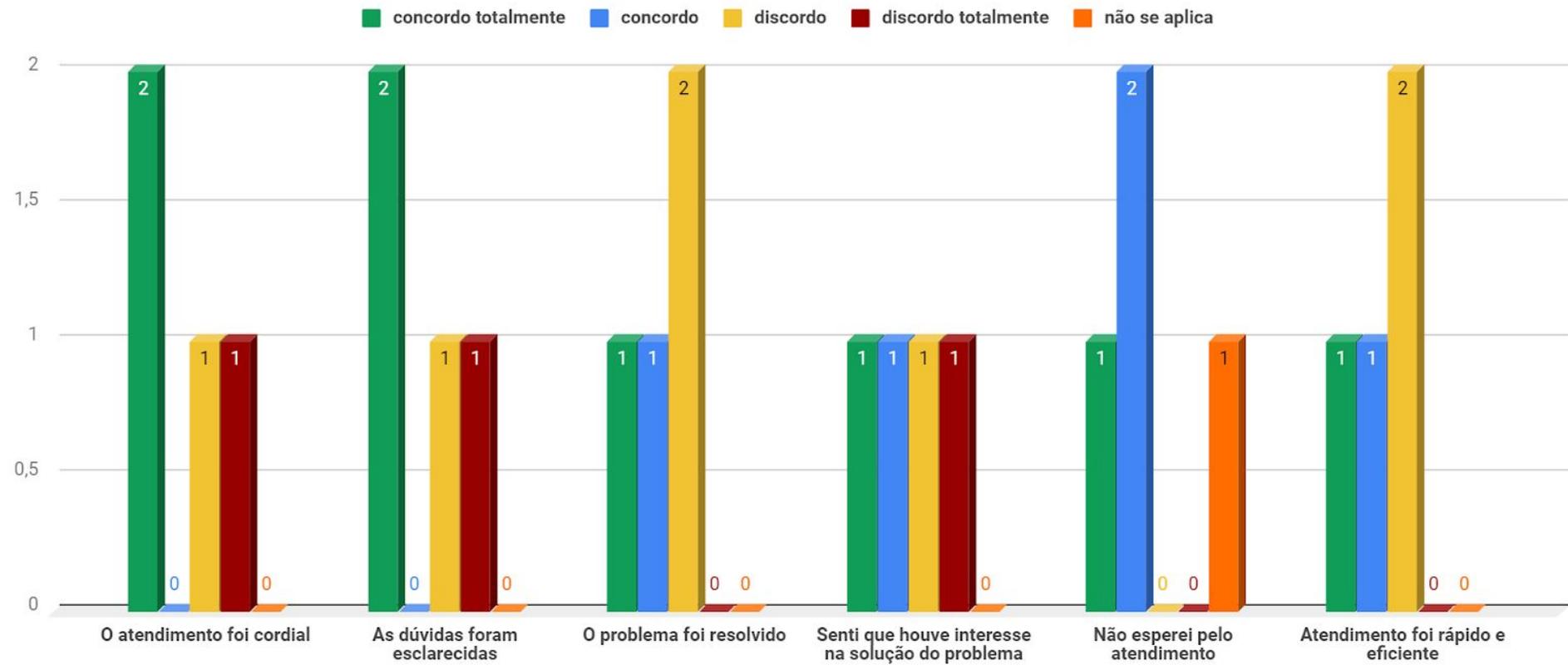
Perfil



As cidades de Origem dos pesquisados foram Guaratinguetá, Matão e Campinas.

O primeiro questionamento foi acerca do atendimento prestado em cada unidade:

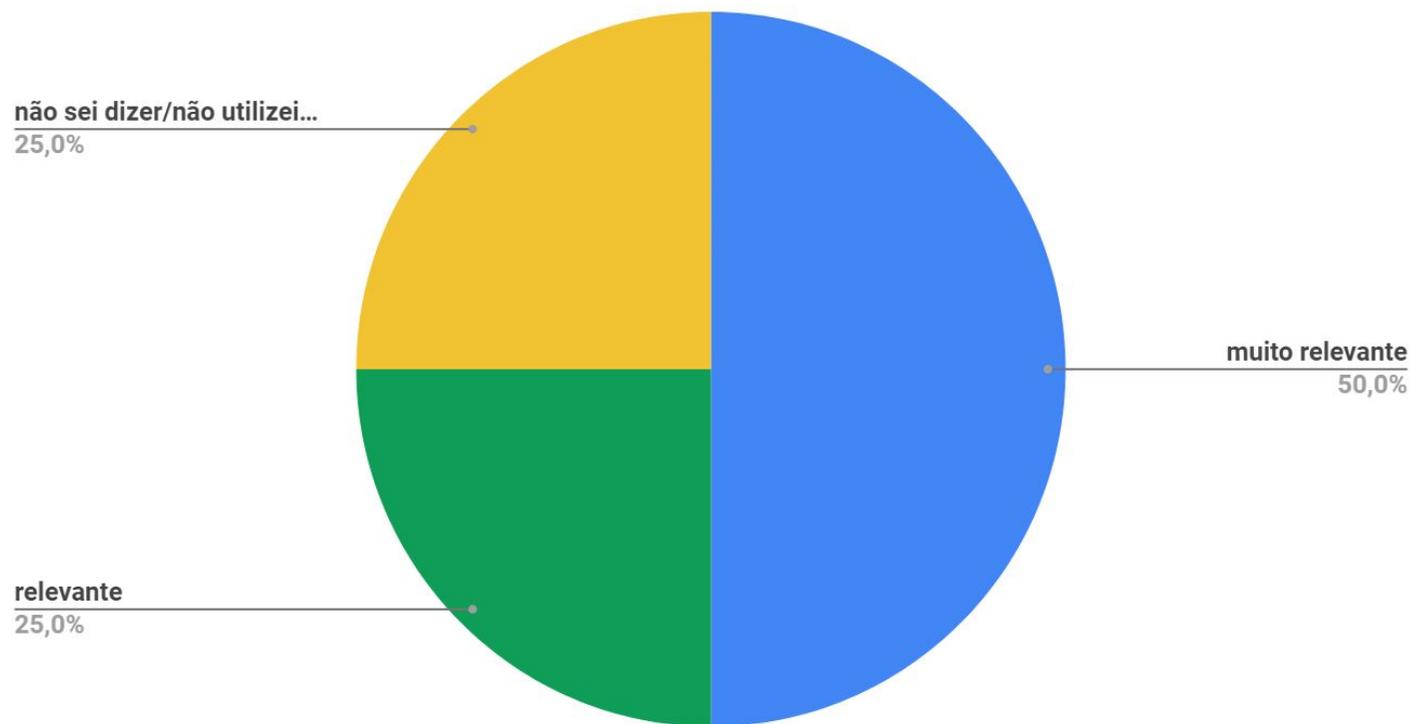
Por favor, indique seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre o atendimento prestado na Unidade:



Apesar da amostragem ser insuficiente para coleta de dados efetivos, denota-se que o atendimento prestado foi satisfatório e as dúvidas esclarecidas. Os pontos negativos ficaram por conta da ausência de rapidez e eficiência do atendimento, conforme dois últimos itens acima.

Após, foi questionado o grau de relevância de padronização dos procedimentos em todas as unidades:

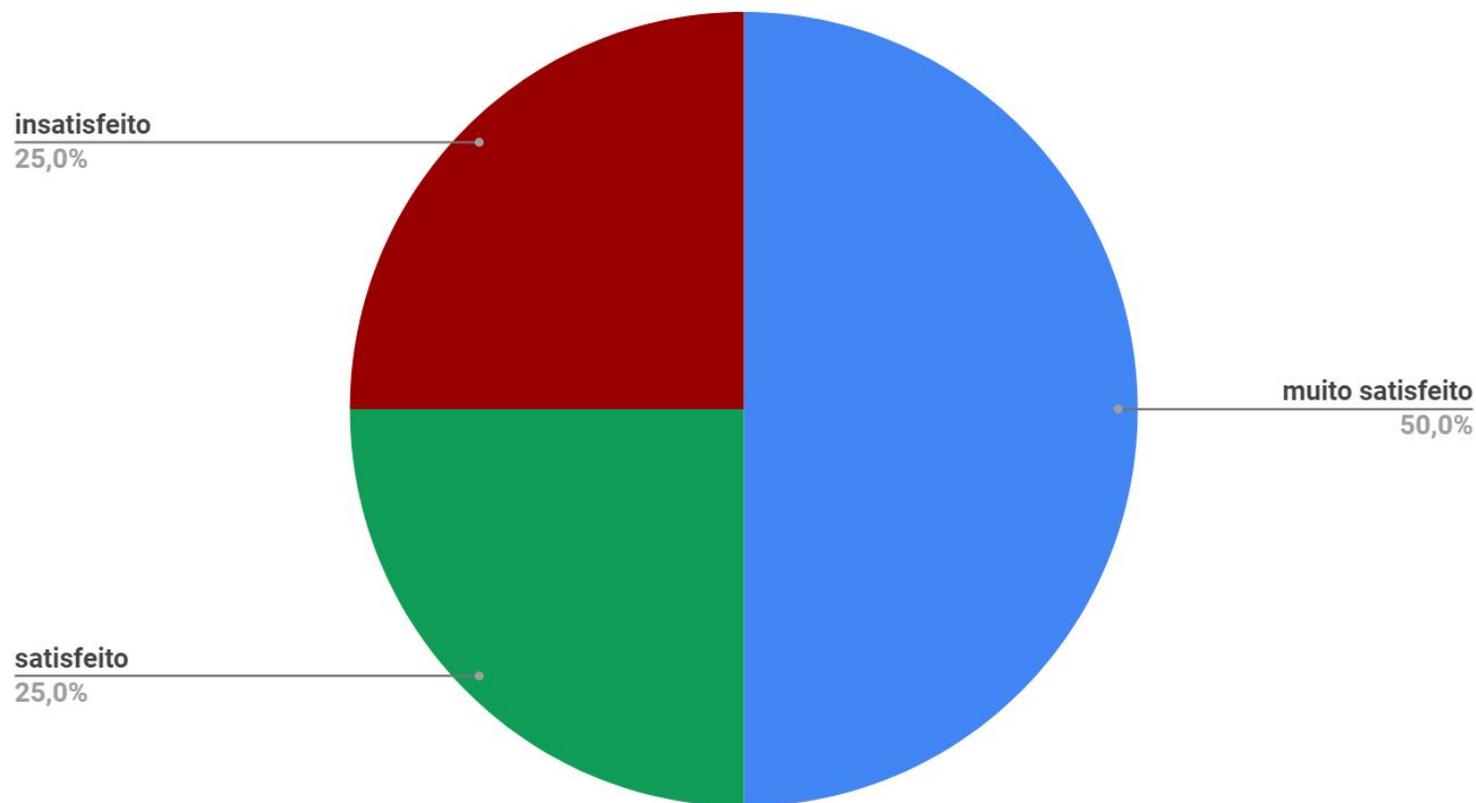
Indique o grau de relevância da padronização dos procedimentos em todas as unidades para a realização do seu trabalho:



Considerando as respostas “muito relevante” e “relevante” compreende-se que 75% dos participantes indicam que a padronização é imprescindível para o desempenho do seu trabalho.

O próximo quesito analisado foi a satisfação do jurisdicionado com o TRT 15ª Região de forma global:

Está satisfeito com o TRT da 15ª Região?

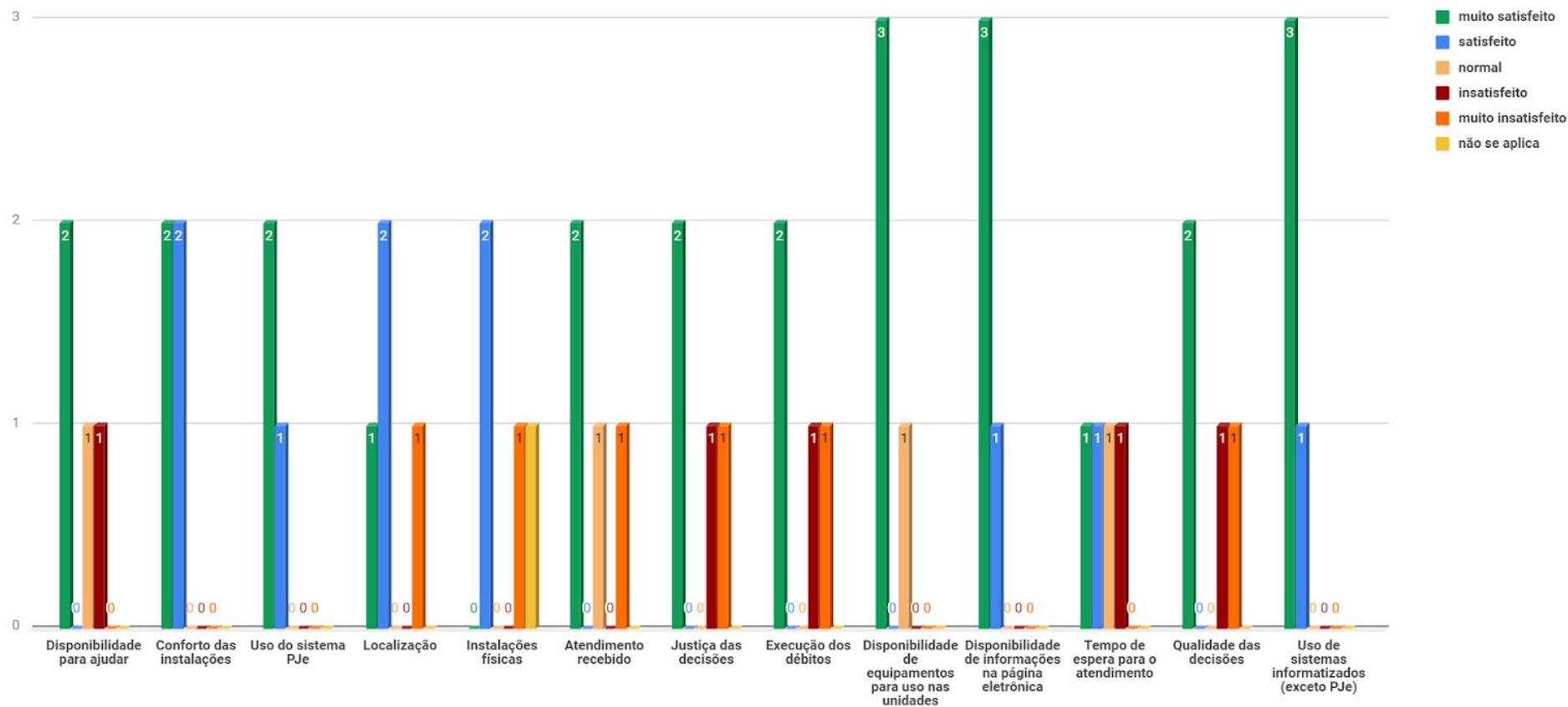


O índice de satisfação geral do jurisdicionado atingiu 75%, o que significa que o resultado é positivo.

Na sequência, foi assegurado ao interessado a possibilidade de expressar em texto livre o motivo de sua satisfação com o TRT da 15ª Região mediante a questão intitulada: “Gostaria de nos dizer por quê?” A única resposta coletada relata insatisfação com relação à postura do Juiz e com o chefe da Secretaria de Vara, não tendo sido indicada a localidade.

O item subsequente faz menção à satisfação do jurisdicionado em relação às seguintes características:

Por favor, indique seu grau de satisfação com as seguintes características:

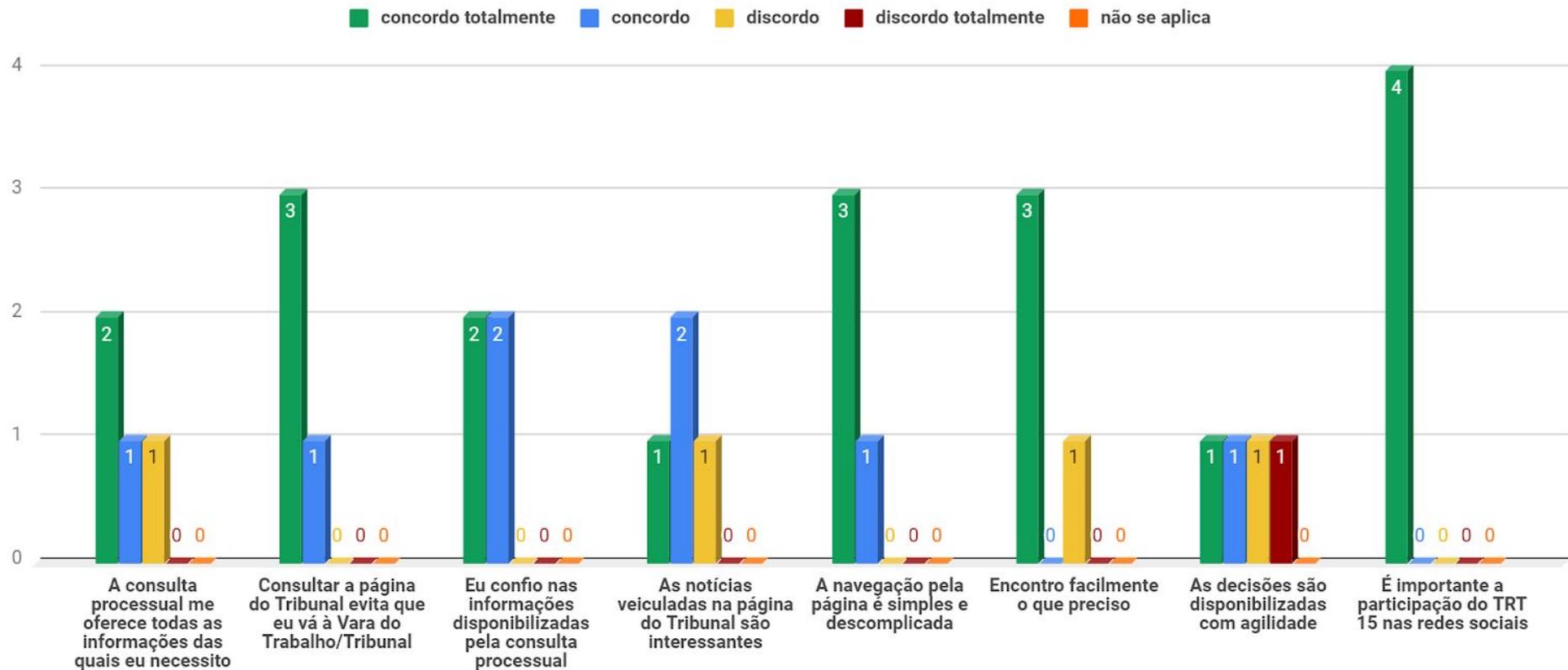


Afere-se em linhas gerais que há satisfação dos jurisdicionados quanto a: conforto das instalações, uso do PJe, disponibilidade de informações na página eletrônica do TRT e uso de sistemas informatizados (a exceção do PJe). Já os pontos de maior insatisfação foram quanto a justiça das decisões, execução dos débitos e qualidade das decisões.

A seguir foi analisado o grau de satisfação do pesquisado em relação à página eletrônica do TRT da 15ª Região, considerados 8

pontos principais:

Por favor, indique seu grau de concordância com as seguintes afirmações sobre a página eletrônica do TRT da 15ª Região:

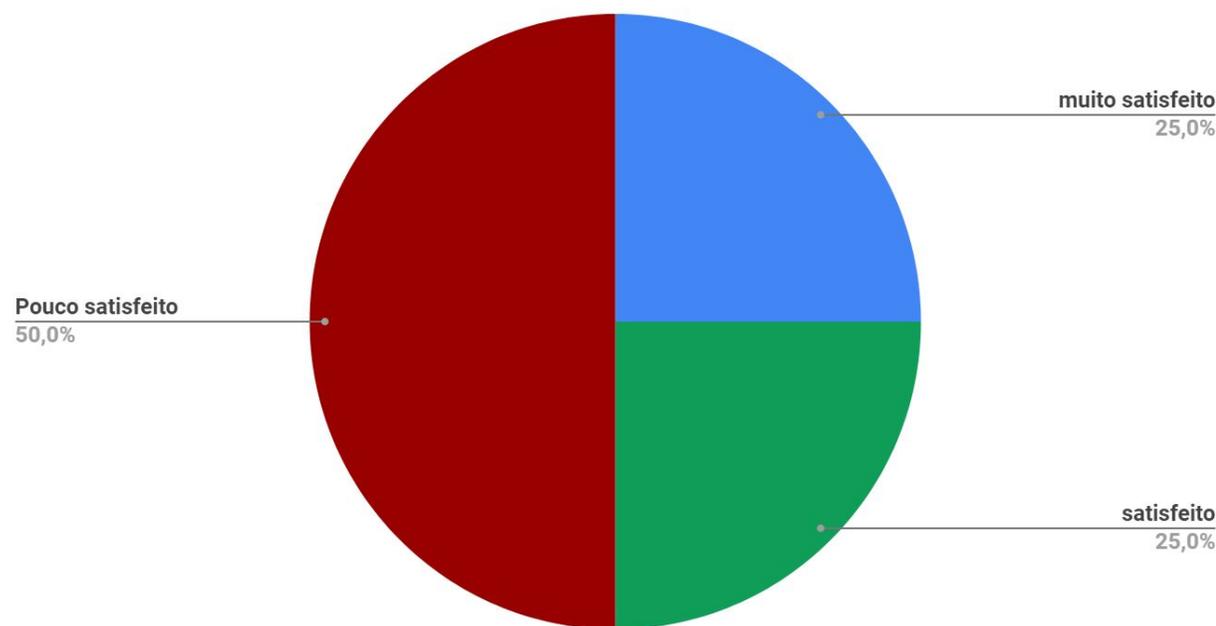


Os resultados foram satisfatórios na quase totalidade dos pontos questionados, sendo o único aspecto com avaliação negativa a demora na inclusão das decisões na página do Tribunal.

Em pergunta aberta, sobre possíveis melhorias, a única pessoa que se manifestou foi no sentido de sugerir o oferecimento de maior número de links diretos na página inicial.

Foi acrescido à pesquisa, a pedido do respectivo Setor, avaliação da satisfação quanto a clareza das normativas editadas pela Corregedoria, que alcançou índice de 50% de satisfação:

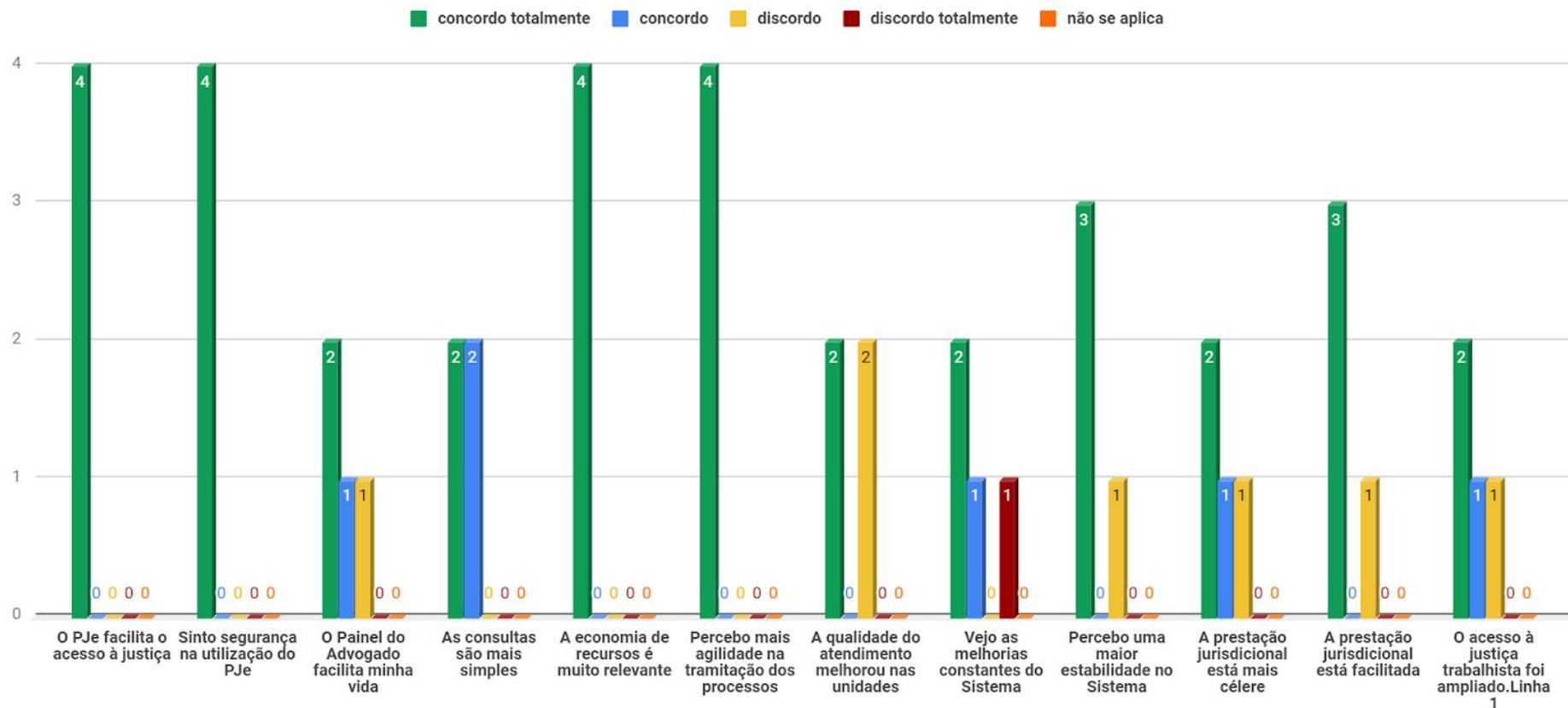
Qual é seu grau de satisfação com a clareza das Orientações e Normas da Corregedoria Regional?



O próximo tópico tratou de avaliar o Processo Judicial Eletrônico:

Constatamos que a maioria aprova o sistema, havendo como aspecto negativo apenas na qualidade do atendimento nas unidades.

Com relação exclusivamente ao uso do PJe, por favor, indique seu grau de concordância com as seguintes afirmações:



Ao final, em pergunta aberta, a pesquisa assegurou aos interessados a possibilidade de apresentação de sugestões ou ideias, com a pergunta “Gostaria de fazer algum comentário adicional?”, mas não houve manifestações.

Considerações Finais

Tendo em vista as informações constantes deste relatório, afere-se que o Clima Organizacional e a Qualidade dos Serviços Prestados atingiram índices muitos satisfatórios (**82% e 75%**, respectivamente).

Note-se que foram implementadas melhorias nos questionários, tanto interno quanto o externo, quando comparados aos do ano de 2017, dentre elas:

- facilitação dos critérios de avaliação, relegando apenas 4 tipos de resposta: *(i) concordo totalmente, (ii) concordo, (iii) discordo e (iv) discordo totalmente*, eliminando-se a opção “concordo parcialmente”;
- envio de e-mail às áreas de gestão deste Regional abrindo oportunidade para inclusão de alguma pergunta específica de suas áreas, o que foi solicitado e prontamente atendido pela Corregedoria;
- foram suprimidos alguns questionamentos repetitivos, deixando a pesquisa mais rápida de ser respondida e mais assertiva em suas considerações;

Quanto a pesquisa interna, houve um aumento no número de participantes em relação às edições anteriores (460 em 2016, 582 em 2017 e **666** em **2018**). Ao revés, a pesquisa externa contou com uma queda acentuada de participantes (42 em 2016, 41 em 2017 e apenas **4** em **2018**).

Destacamos a relevância da continuidade de tais pesquisas, pois, permitem aferir as boas práticas das regiões cuja satisfação do jurisdicionado seja mais elevada, descobrir o perfil de público interno que tem menor índice de satisfação geral, além de disponibilizar os dados da pesquisa para quaisquer áreas que tenham interesse na sua exploração. Os resultados serão, inclusive, separados por áreas de atuação e enviados pela Gestão Estratégica aos respectivos setores.

Na condição de assessoria na condução da estratégia deste Tribunal, sugerimos a divulgação das pesquisas, excluindo menções pessoais e de unidades específicas, pois isso estimula a participação ativa dos pesquisados nas próximas edições.

Cabe destacar, por fim e por oportuno, que os resultados verificados na pesquisa tendem a baixar seus excelentes índices caso as ações de melhoria de clima organizacional e de incremento na qualidade dos serviços prestados aos jurisdicionados não forem renovadas, aperfeiçoadas e ampliadas.

Permanecemos à disposição para esclarecimentos.

Respeitosamente,

Assessoria de Gestão Estratégica