



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 – Fax: (19) 3233-3551
www.trt15.gov.br

PESQUISAS ESTRATÉGICAS

PESQUISA INTERNA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

PESQUISA EXTERNA DE SATISFAÇÃO DO JURISDICIONADO

2017

Pesquisas – 2017

O presente relatório apresenta o resultado das pesquisas realizadas em fevereiro de 2017, relativas ao desempenho do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região no ano de 2016. Este documento é composto, primeiramente, pela análise da Pesquisa Interna de Clima Organizacional, seguida pela externa de Satisfação do Jurisdicionado.

As referidas pesquisas institucionais coletam informações acerca da realidade vivenciada por este Regional, permitindo o diagnóstico dos dados que norteiam o processo de planejamento e as práticas de gestão. Desse modo, tal processo possibilita a identificação das estratégias, favorece a tomada de decisão e contribui de maneira efetiva para o alcance das melhorias do clima organizacional e na satisfação dos jurisdicionados.

Para a realização do questionário interno, o Tribunal vem executando a pesquisa descritiva, quanto aos seus objetivos, de aferir e buscar a resolução de problemas (THOMAS; NELSON; SILVERMAN, 2007). Este tipo utiliza padrões textuais. Cabe destacar que a pesquisa descritiva observa, registra e analisa os fenômenos sem, entretanto, entrar no mérito de seu conteúdo.

Em relação à externa, este Regional adotou a pesquisa de mercado quantitativa, para busca de amostra com significância estatística, por intermédio de inquérito estatístico, no formato auto-administrado. Alguns professores consagrados em desenvolvimento organizacional (Fred Nickols, por exemplo) entendem que o inquérito estatístico é condição *sine qua non* para o desenvolvimento e melhoria das organizações, especialmente as públicas.

Estas pesquisas são formas eficientes de coletar informações de um grande número de pesquisados. A utilização de técnicas estatísticas permite determinar a fiabilidade e a significância da pesquisa, pois uma grande variedade de informações pode ser recolhida, permitindo adequações regionais, por classe, por faixa etária, etc, evitadas as questões tangenciais.

As desvantagens do uso de enquete auto-administrada é que a pesquisa fica dependente da motivação dos pesquisados, sua honestidade, memória e capacidade de resposta. Os pesquisados podem não ter consciência das suas razões para fornecer as respostas e podem também estar motivados para fornecer respostas incorretas que os apresentem numa luz favorável.

As vantagens são o baixo custo, com excelente relação custo x benefício, sendo que a anonimidade e privacidade adotadas como padrão nas pesquisas deste

Tribunal oferecem a oportunidade de obter respostas mais fieis à realidade e honestas dos pesquisados. Não há risco de viés provocado por entrevistador, exercendo menor pressão sobre os pesquisados.

Entende-se portanto, que essas pesquisas devem ser contínuas, participativas, dialógicas, centradas na missão, nas diretrizes e metas institucionais.

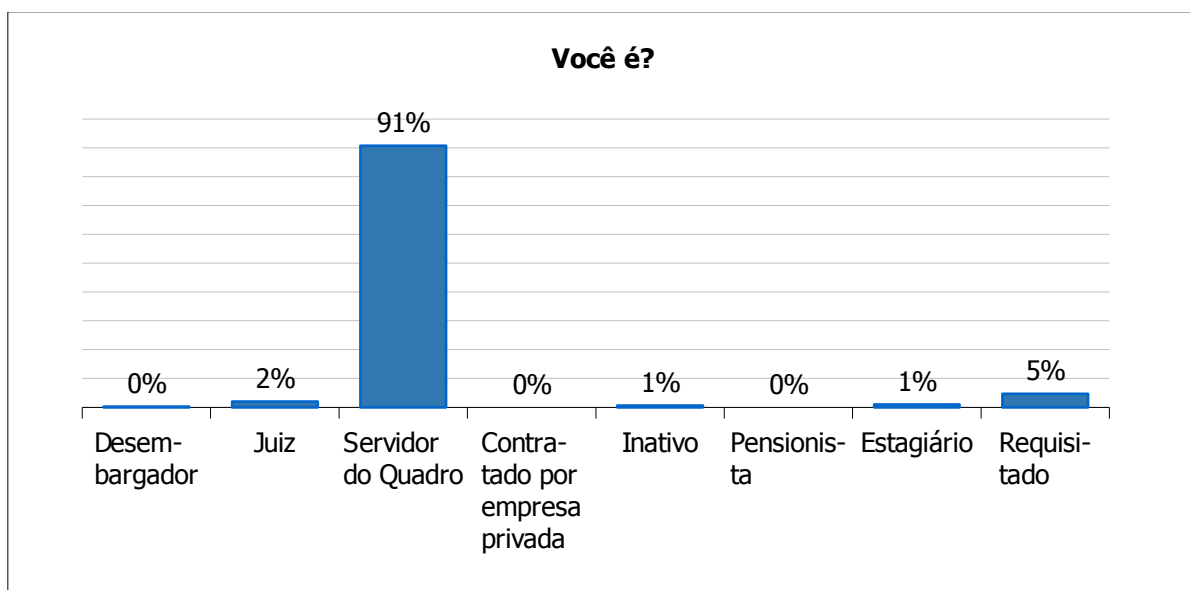
Análise da Pesquisa Interna de Clima Organizacional 2017

Para a realização da Pesquisa interna de Clima Organizacional no âmbito do TRT da 15ª Região, foram disponibilizados formulários em formato eletrônico, por intermédio do *banner* rotativo da página eletrônica deste Tribunal e dos Comunicados da Administração na área restrita da Extranet. Esta análise tratou dos tópicos apresentados originalmente no referido inquérito, conforme segue:

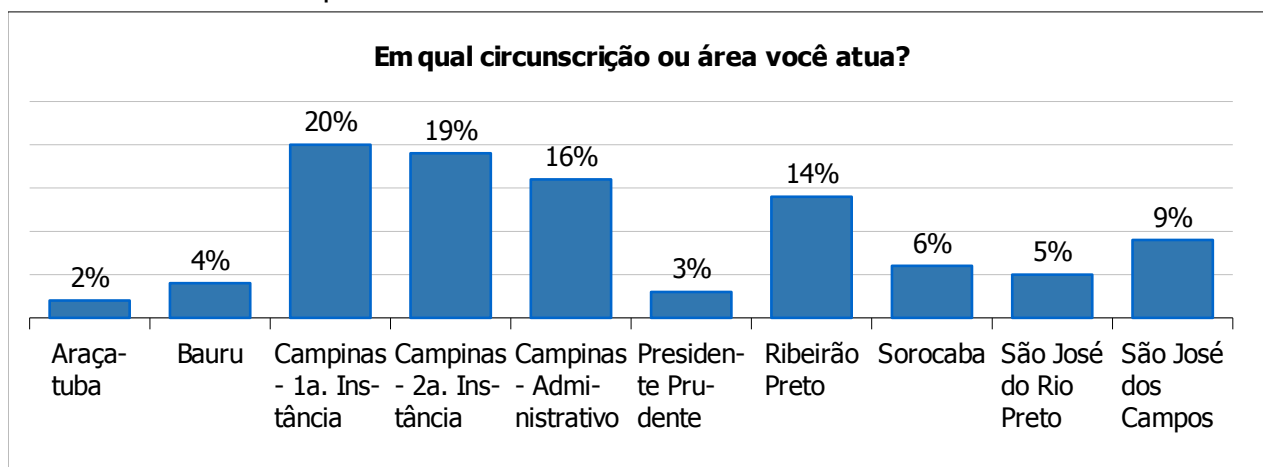
1. Queremos saber suas características
2. Queremos saber sua opinião
3. Queremos saber sobre a liderança
4. Queremos saber o que você sabe
5. Queremos saber o seu conforto
6. Queremos saber sobre infraestrutura de TIC

1. Queremos saber suas características

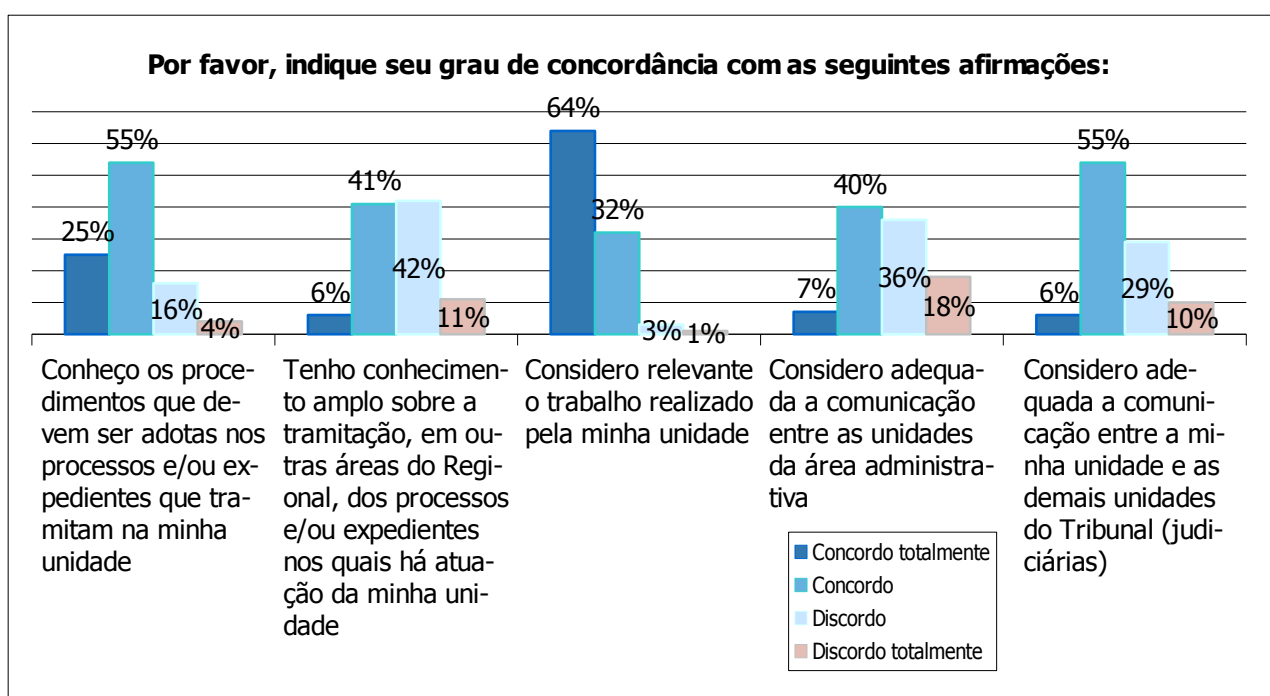
As três primeiras questões da pesquisa consideraram o perfil dos jurisdicionados, bem como a faixa etária e a circunscrição ou área de atuação de cada um deles. A enquete foi respondida por 460 participantes, entre Desembargadores, Juízes, Servidores do quadro, Inativos, Estagiários, Contratados e Requisitados. Excelente amostra se considerarmos o universo pesquisado de menos de 10 mil pessoas (quase 5%). Observe-se, por meio do gráfico abaixo, que os Servidores do Quadro tiveram maior participação, na proporção de 91%.



A imagem a seguir revela que 55% dos pesquisados atuam na circunscrição de Campinas (1ª Instância, 2ª Instância e Área Administrativa), 14% em Ribeirão Preto e 9% em São José dos Campos.



A próxima imagem demonstra o grau de concordância dos pesquisados em relação às seguintes afirmações:



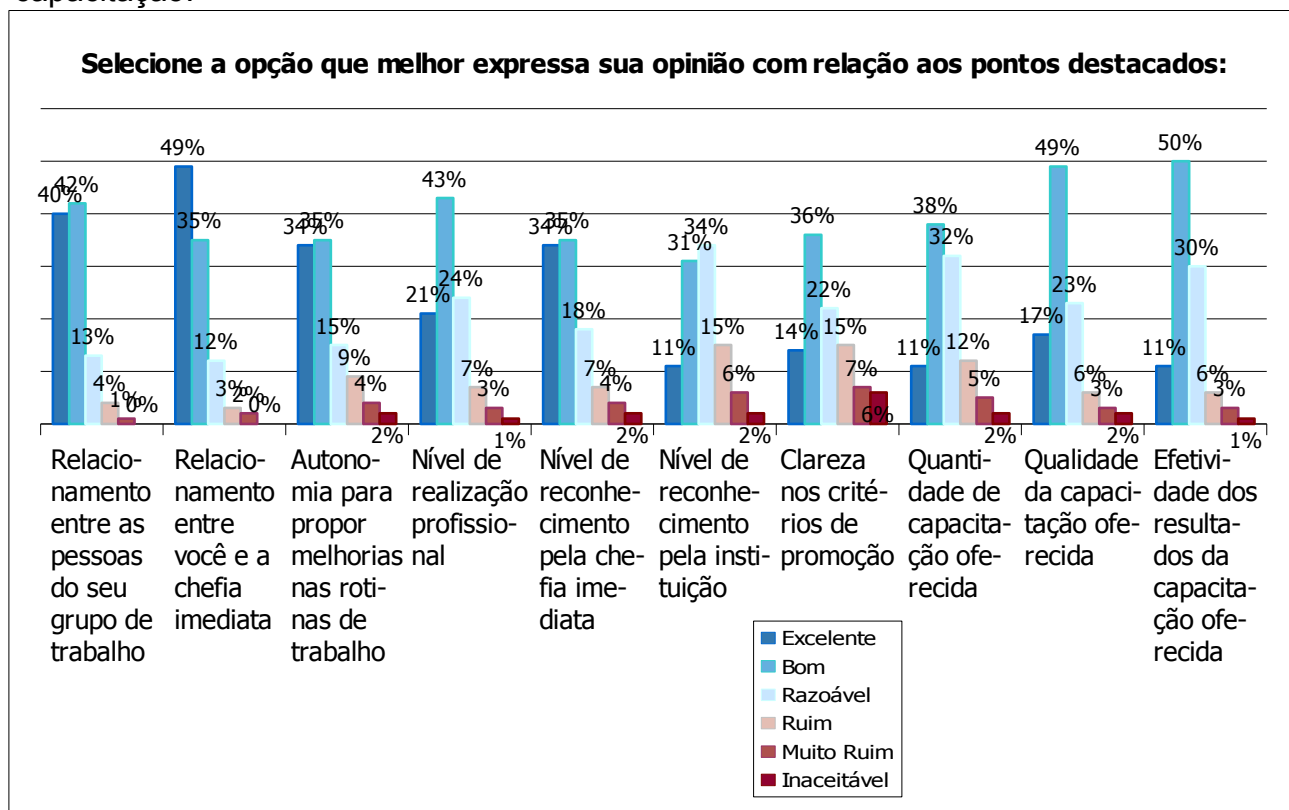
Considerando as respostas “concordo totalmente e concordo”, já descontadas as respostas na opção “não se aplica”, verifica-se que 96% dos pesquisados consideram relevante o trabalho realizado pela sua unidade e 80% conhecem os procedimentos que devem ser adotados nos processos e/ou expedientes que tramitam na sua área.

A maioria dos participantes (61%) 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 da comunicação do Tribunal em geral. Entretanto, somente 47% tem conhecimento amplo

sobre a tramitação, em outras áreas do Regional, dos processos e /ou expedientes nos quais há atuação da sua unidade e considera adequada a comunicação entre as áreas administrativas, o que representa um retrocesso com relação às pesquisas anteriores.

2. Queremos saber sua opinião

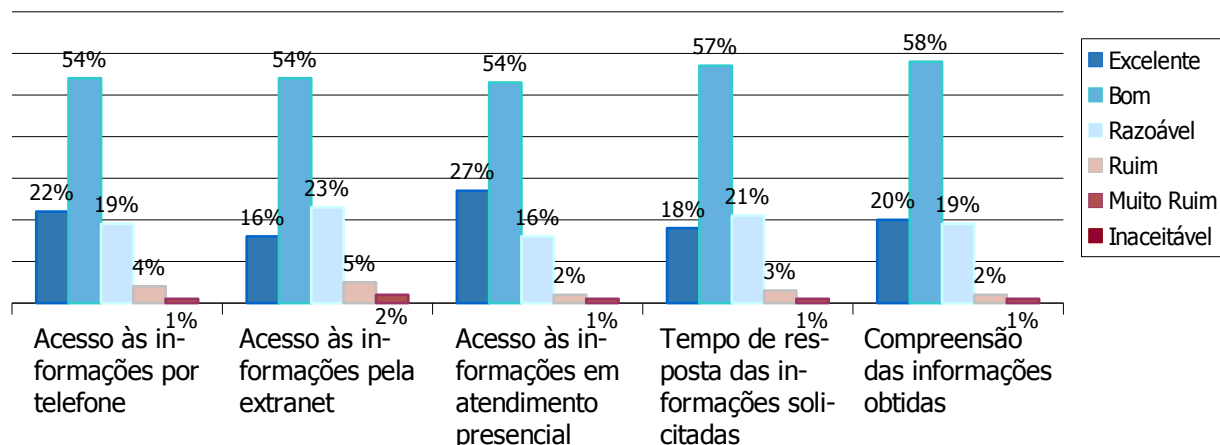
Observando as informações coletadas sobre relacionamento interpessoal e capacitação:



A metodologia utilizada nesta análise exclui a opção “não se aplica”, pela falta de identificação do pesquisado com a questão e considera as respostas “excelente, bom e razoável” como positivas e consequentemente as opções “ruim, muito ruim e inaceitável” indicadoras de clima negativo. Desse modo, sob a análise total dos grupos positivos e negativos, conclui-se que o clima organizacional é considerado positivo pela maioria dos entrevistados (entre 72 e 95%).

O item 4 do questionário revela a opinião do jurisdicionado em relação à comunicação com a Área de Gestão de pessoas:

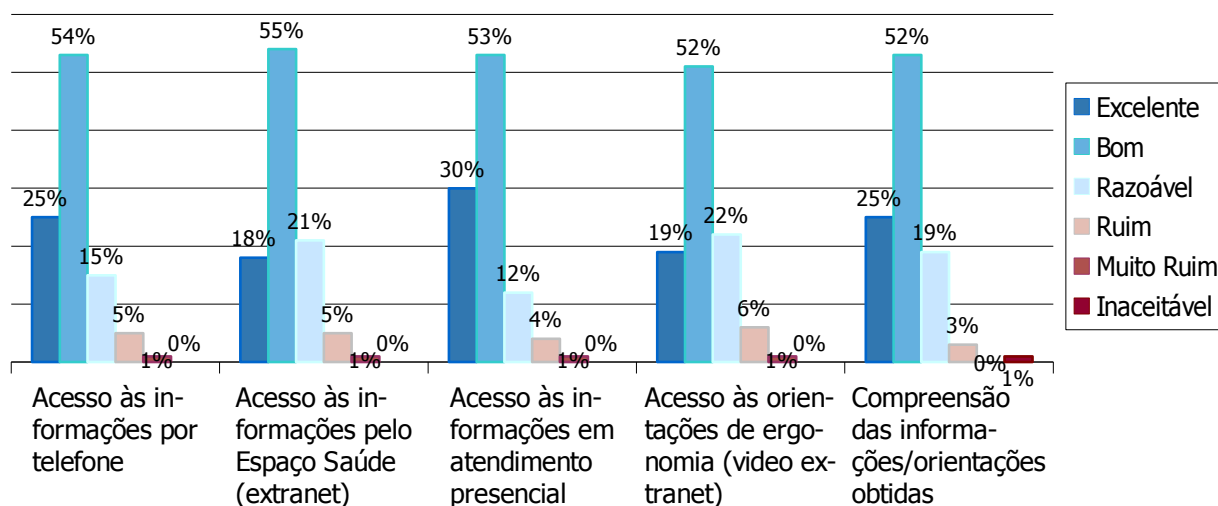
Selecione a opção que melhor expressa sua opinião com relação à comunicação com a área de gestão de pessoas:



Considerando os mesmos critérios de análise, conclui-se que o nível de satisfação do jurisdicionado com relação à comunicação com a Área de Gestão de Pessoas é plenamente satisfatório, uma vez que mais de 90% dos entrevistados opinaram de forma positiva.

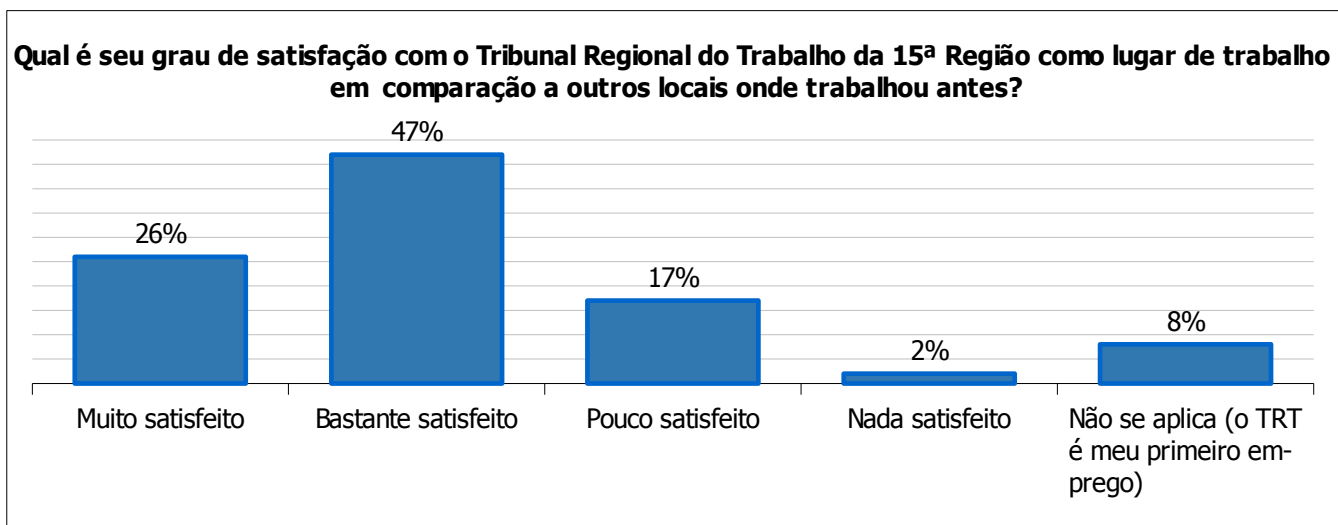
O quesito 5 da referida pesquisa revela a opinião do jurisdicionado com relação à comunicação com a Área de Saúde deste Tribunal:

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



De acordo com os critérios utilizados nas últimas análises, observa-se que o índice de aprovação do jurisdicionado em relação à comunicação com a Área da Saúde deste Regional também ultrapassa os 90%.

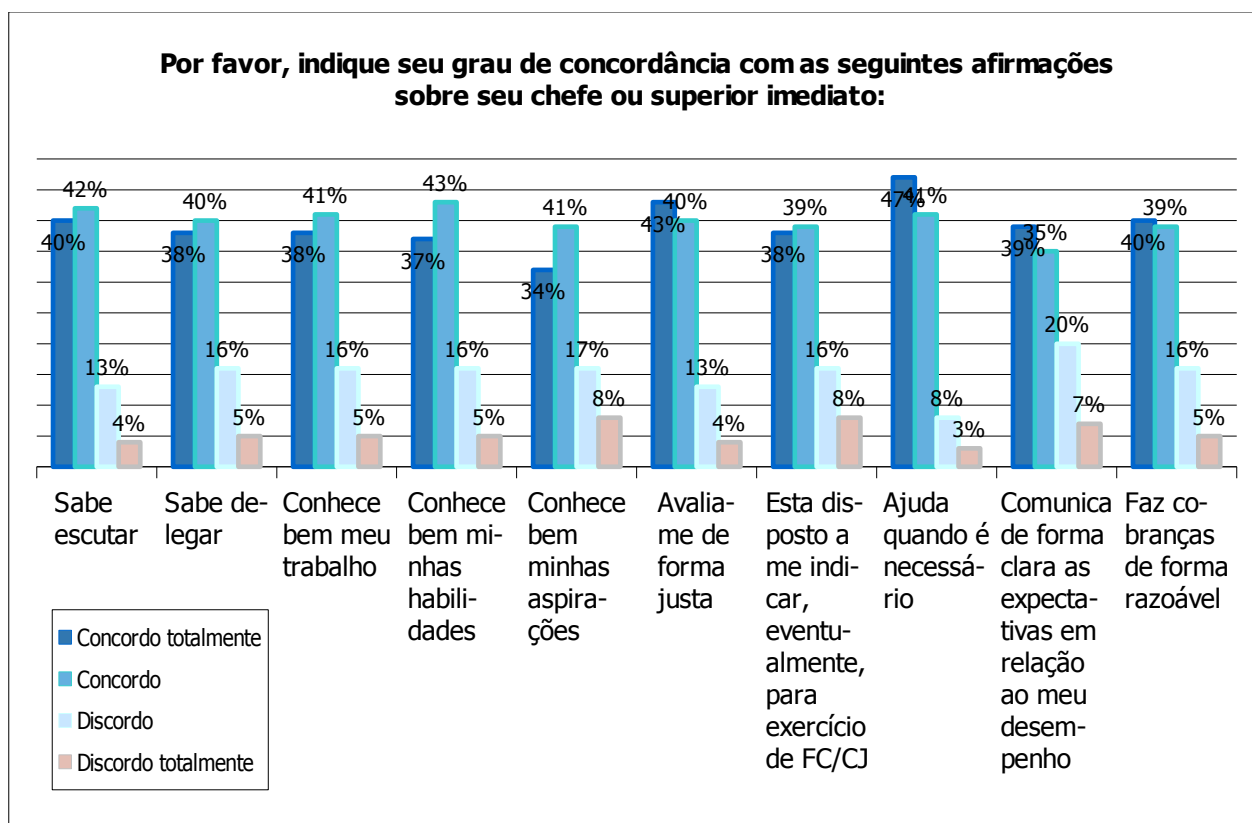
Em seguida, foi sondado o grau de satisfação do colaborador deste Tribunal, de forma comparativa, com outros locais:



Constata-se que pelo menos 73% dos entrevistados estão satisfeitos com o Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região como local de trabalho, de modo comparativo.

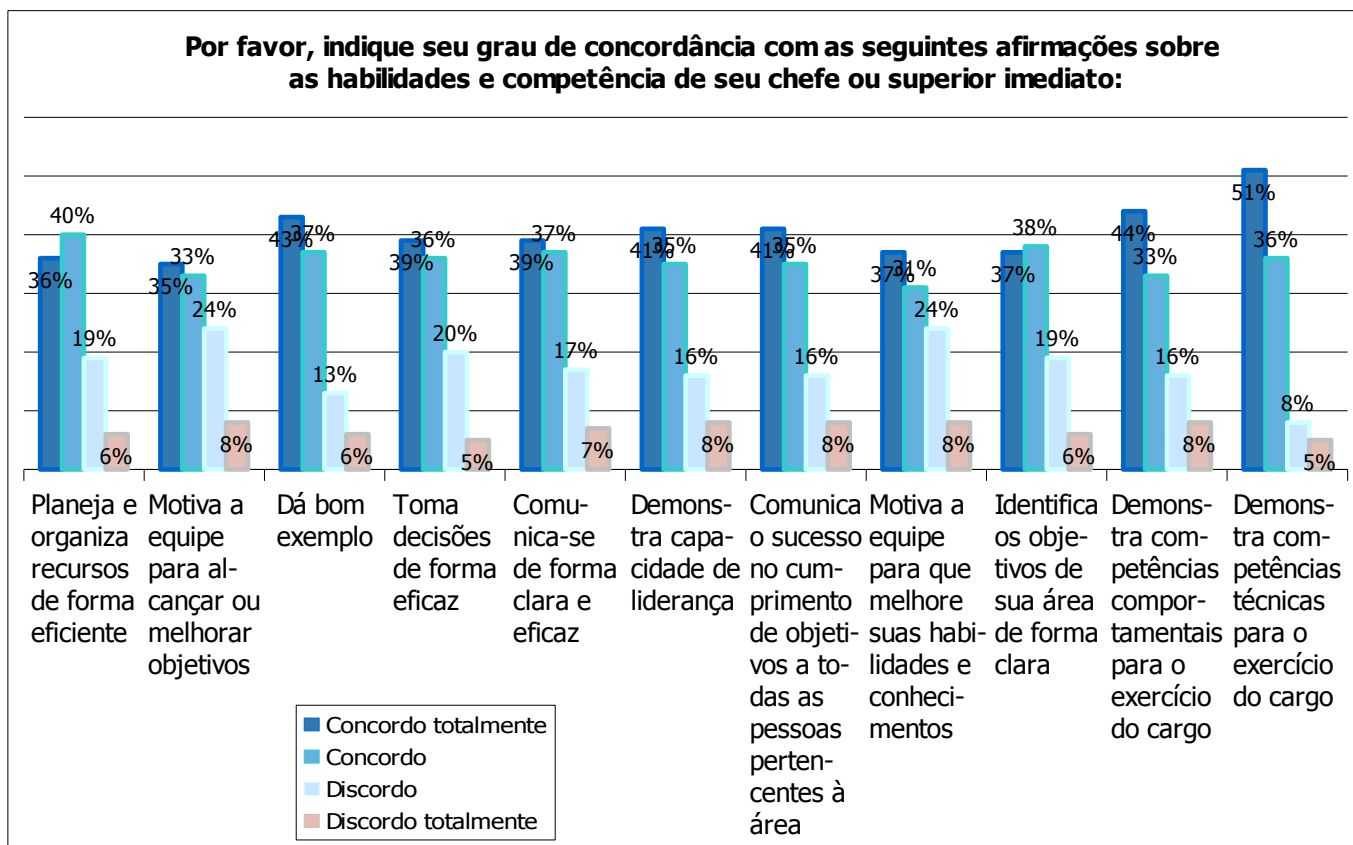
3. Queremos saber sobre liderança

Os próximos assuntos analisados referem-se respectivamente às questões 9 e 10 da pesquisa.



Para interpretação dos dados acima foram consideradas positivas as respostas “concordo totalmente e concordo”, já descontadas a opção “não se aplica”. Assim, observa-se que para a maioria dos participantes (entre 88 e 71%) o clima com o superior imediato é satisfatório. O índice mais alto (88%) está ligado ao fato dos entrevistados concordarem que o superior imediato ajuda quando é necessário, enquanto (71%) aponta que os mesmos não conhecem bem as suas aspirações.

Nessa mesma perspectiva, o próximo gráfico indica o grau de concordância do colaborador em relação às habilidades e competências do chefe ou superior imediato:

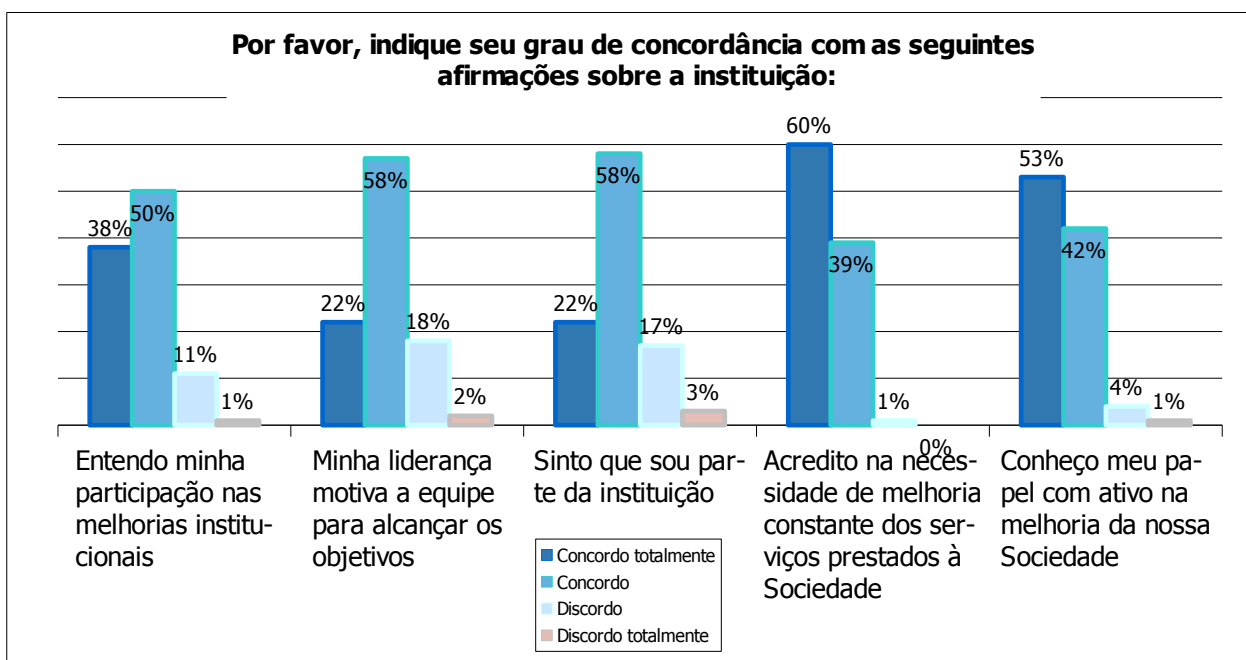


Considerando os mesmos critérios da análise anterior, verifica-se que a maioria dos pesquisados (entre 67 e 87%) informa que as habilidades e competências do seu chefe ou superior imediato são satisfatórias. O índice mais alto está relacionado com a afirmação de que o chefe demonstra competências técnicas para o exercício do cargo (87%) e o mais baixo (67%) refere-se à motivação da equipe em relação ao alcance ou melhora dos seus objetivos, por parte de seus superiores.

4. Queremos saber o que você sabe

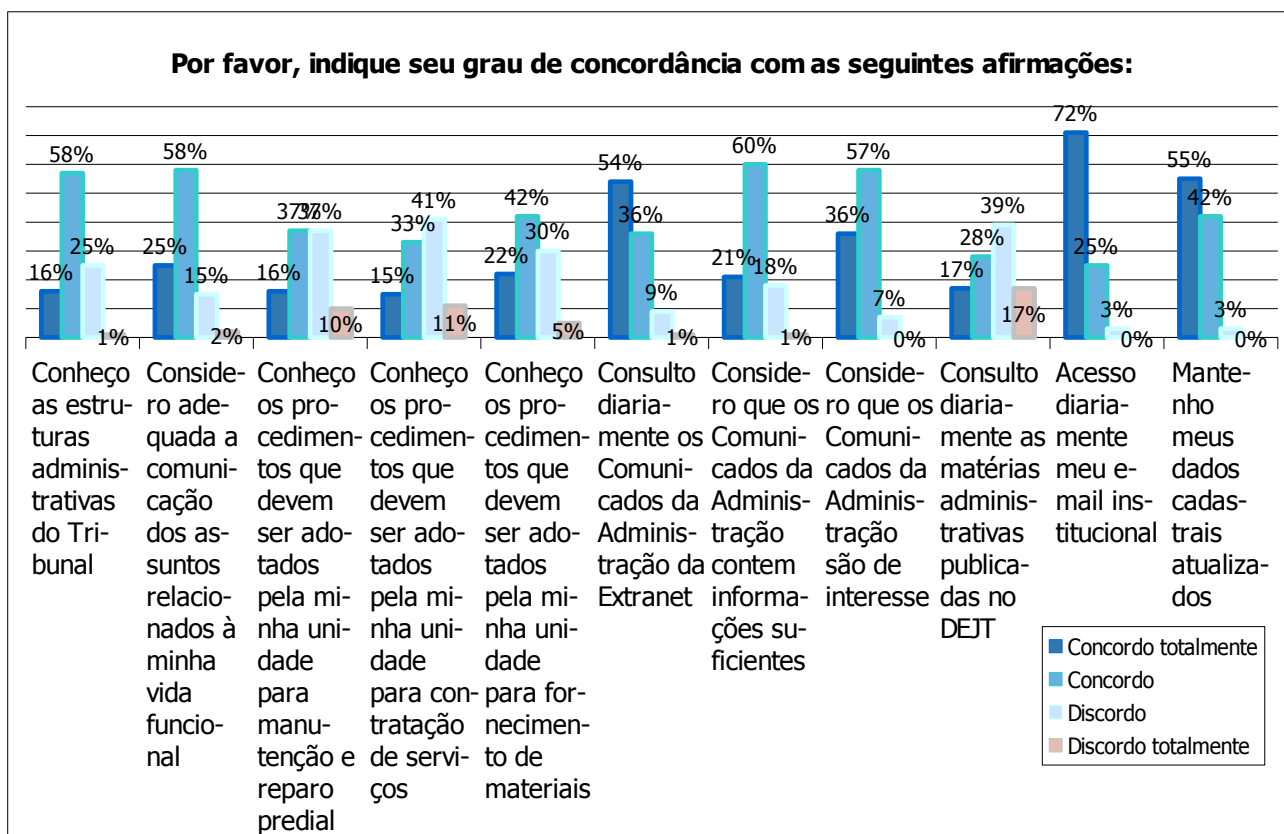
Este tópico foi abordado nos pontos 10,11 e 12 do questionário.

A primeira indagação discorre sobre o grau de concordância dos colaboradores quanto à instituição:



Com relação às afirmativas acima, foi considerada a mesma metodologia. Assim, mais de 90% dos entrevistados acreditam na melhoria constante dos serviços e conhecem seu papel diante da sociedade. Constatou-se, ainda, que a maioria (entre 79 e 88%) entende sua participação nas melhorias institucionais e reconhece que sua liderança motiva a equipe para alcançar os objetivos. Dessa forma, 80% dos colaboradores sentem-se parte desta instituição.

O próximo quesito refere-se ao acesso às informações no Tribunal:



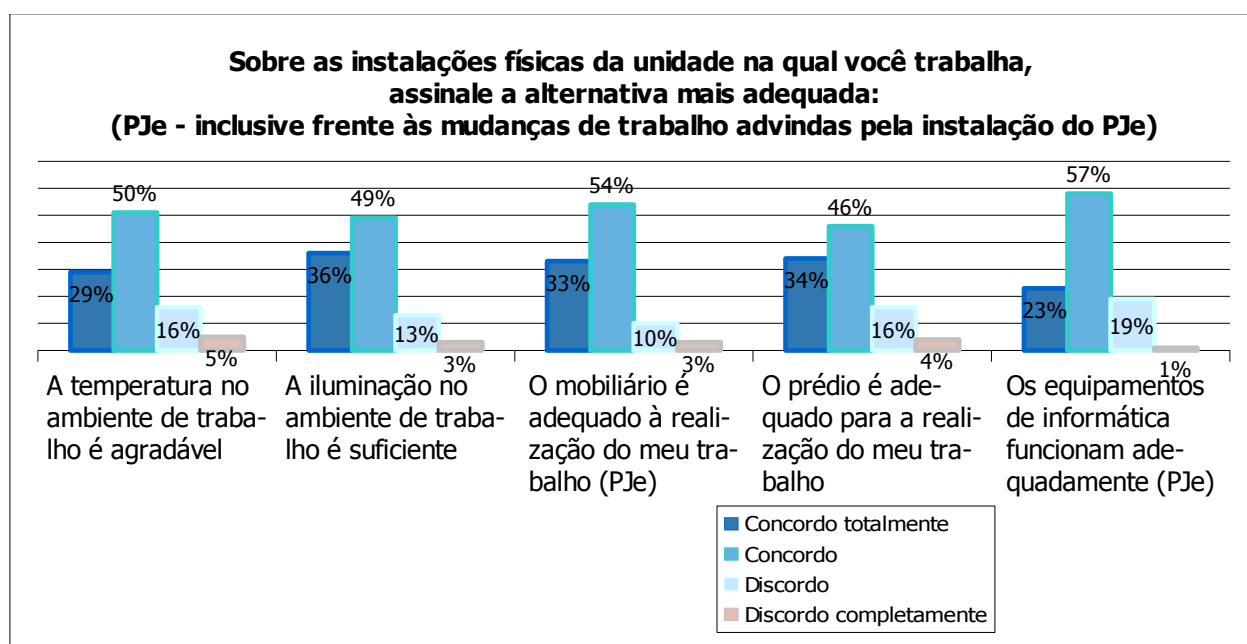
Cabe destacar que esta questão é restrita aos entrevistados da área administrativa de Campinas. Conclui-se que mais de 90% dos entrevistados se mantêm informado por meio dos comunicados da Extranet e os consideram interessantes. Essa mesma porcentagem de pesquisados acessa diariamente seu *e-mail* e mantém seus dados cadastrais atualizados.

A maioria dos participantes (73%) informa que conhece as estruturas administrativas do Tribunal e um nível excelente dos colaboradores consideram adequada a comunicação dos assuntos relacionados à sua vida funcional e, ainda, que os comunicados da administração contém informações suficientes.

Quanto aos assuntos pertinentes à manutenção predial e aos procedimentos para fornecimento de materiais, mais da metade dos entrevistados (entre 52 e 64%) aponta que conhece do assunto. Menos da metade faz a leitura diária do DeJT e conhece os procedimentos para contratação de serviços.

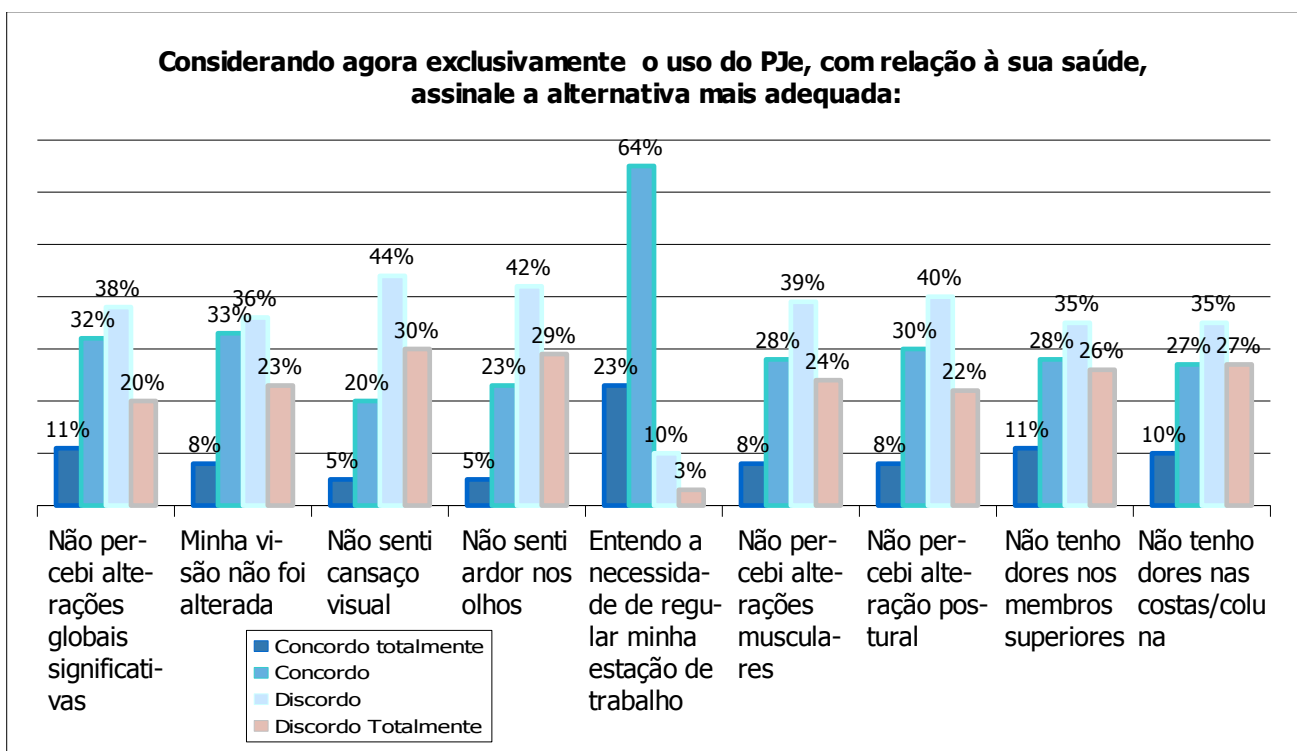
5. Queremos saber do seu conforto

As próximas questões analisadas referem-se aos números 13 e 14 da pesquisa.



Para interpretação das informações acima, foram consideradas as respostas “concordo totalmente e concordo”, já descontadas as respostas na opção “não se aplica”. Assim, com relação à satisfação dos usuários quanto às instalações físicas de cada unidade, conclui-se que a maior parte dos pesquisados (entre 79 e 86%) considera a temperatura, a iluminação, o mobiliário, o prédio e os equipamentos de informática (PJE) adequados.

Considerando exclusivamente o uso do PJe, com relação à saúde, segue a imagem abaixo:

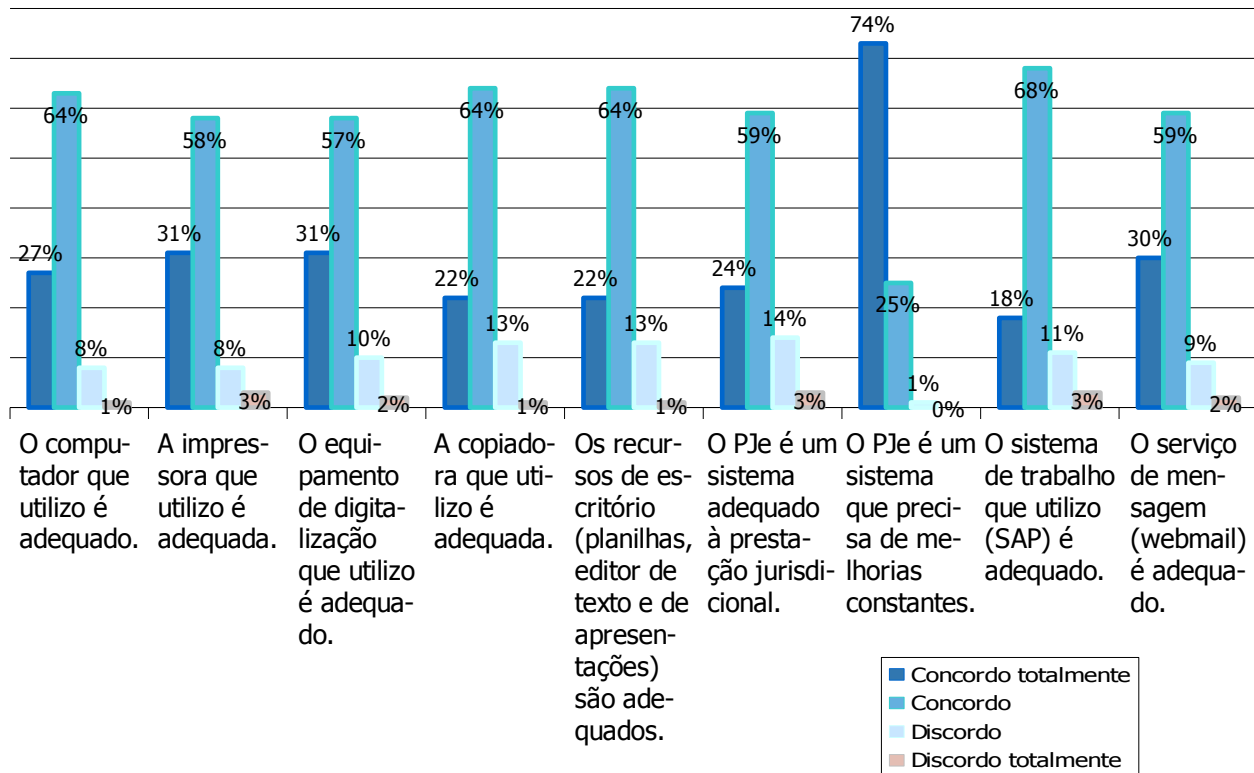


De acordo com os mesmos critérios de interpretação da questão anterior, constata-se que a maioria dos entrevistados (entre 50 e 63%) percebe alterações significativas em relação à sua saúde, como visão alterada, alterações musculares e de postura, dores nos membros superiores e nas costas/coluna. Nota-se, ainda, que mais de 70% dos jurisdicionados sentem cansaço visual e ardor nos olhos. Em relação à necessidade de regular a estação de trabalho, as respostas foram positivas, pois mais de 88% dos entrevistados entendem a necessidade de realizar esse procedimento.

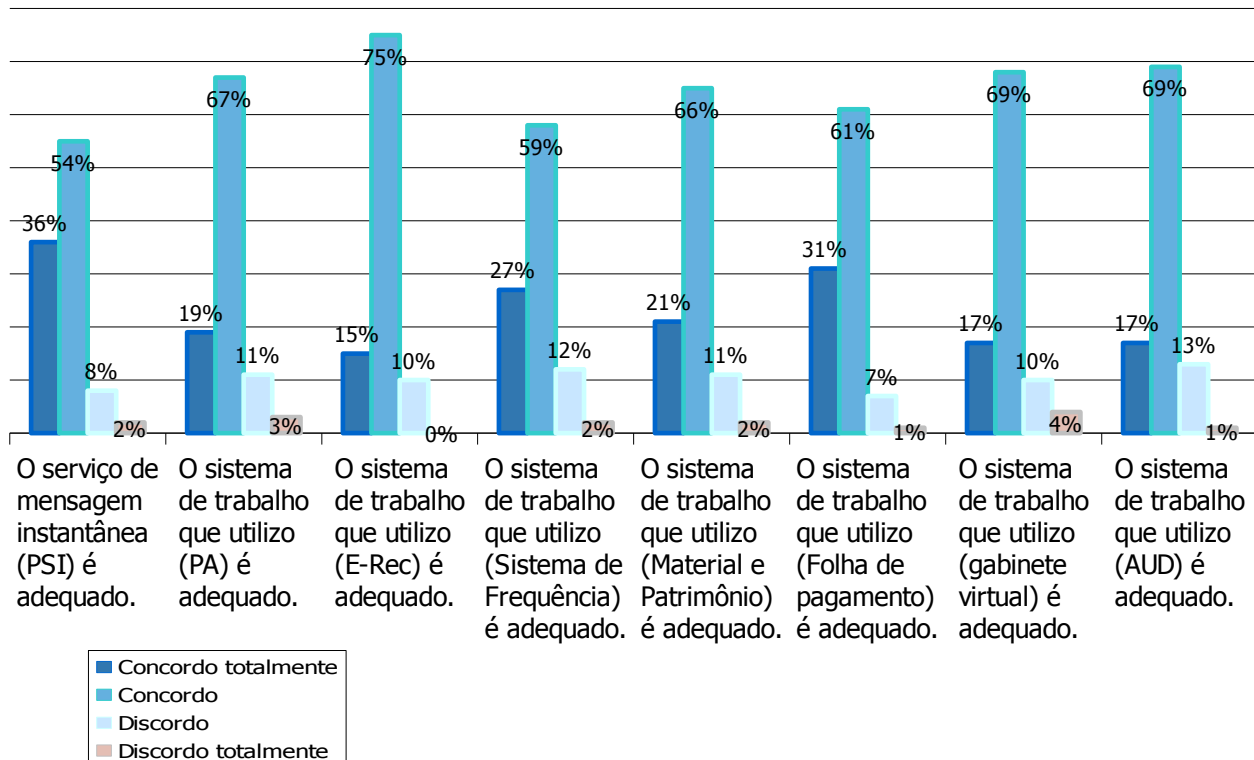
10. Queremos saber sobre a infraestrutura de TIC

Este tema foi abordado nos itens 15 e 16 do questionário.

Por favor, indique seu grau de concordância com as seguintes afirmações, relacionadas aos recursos utilizados para a realização do seu trabalho 1:



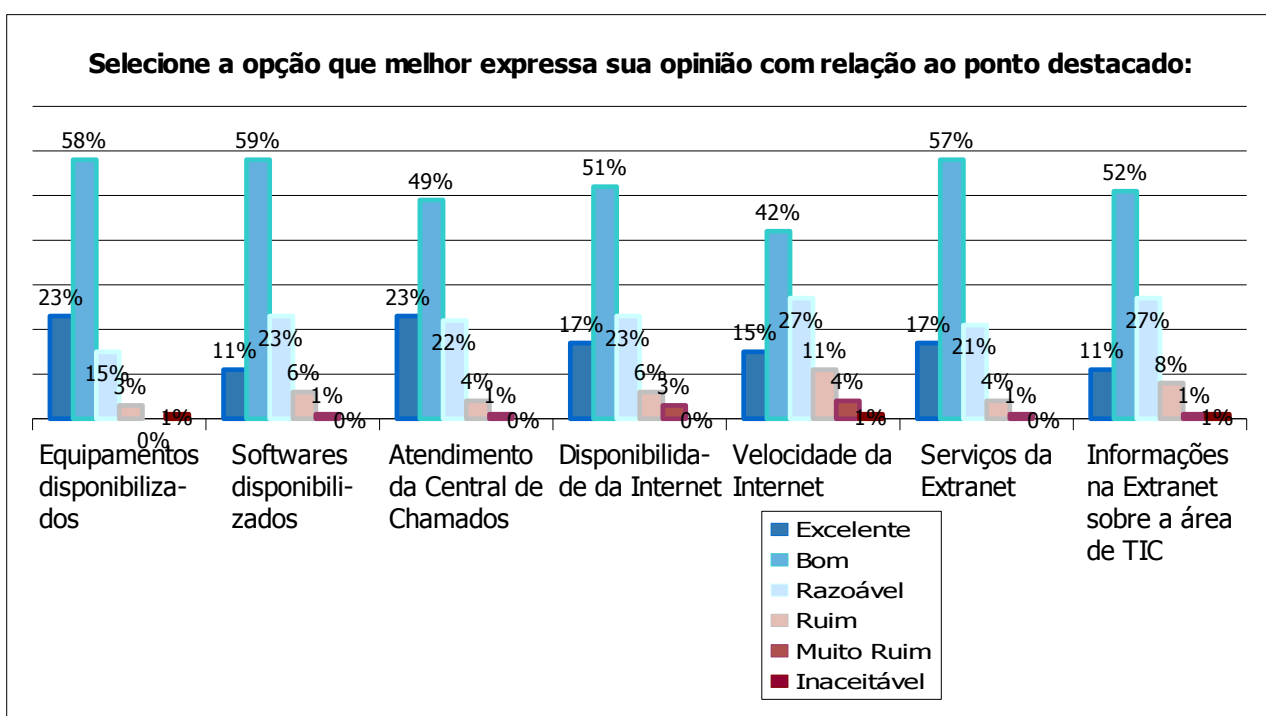
Por favor, indique seu grau de concordância com as seguintes afirmações, relacionadas aos recursos utilizados para a realização do seu trabalho 2:



Os gráficos demonstram a adequação maior que 80% com relação aos recursos utilizados para a realização do seu trabalho concernente à infraestrutura de Tecnologia de Informação e Comunicações.

Para análise, foram considerados os mesmos critérios utilizados nas últimas questões. Nota-se que a maioria dos pesquisados (entre 82 e 92%) está satisfeita com os recursos utilizados para a realização do seu trabalho no que diz respeito a infraestrutura de TIC. Destaca-se a resposta, que se refere ao PJE, em que 98,63% dos pesquisados concordaram que se trata de um sistema que precisa de melhorias constantemente.

O próximo e último quadro também aborda questões também relacionadas à área de TIC.



A metodologia utilizada nesta análise exclui a opção “não se aplica”, e considera as respostas “excelente, bom e razoável” como positivas e conseqüentemente as opções “ruim, muito ruim e inaceitável” negativas. Logo, conclui-se que a maioria dos jurisdicionados (entre 84 e 96%) está satisfeita com equipamentos e softwares disponibilizados, com o atendimento da Central de chamados, a disponibilidade e velocidade da internet, bem como serviços da extranet e informações sobre a área de TIC.

Análise dos resultados - Pesquisa Externa de Confiança e Satisfação dos Jurisdicionados 2017

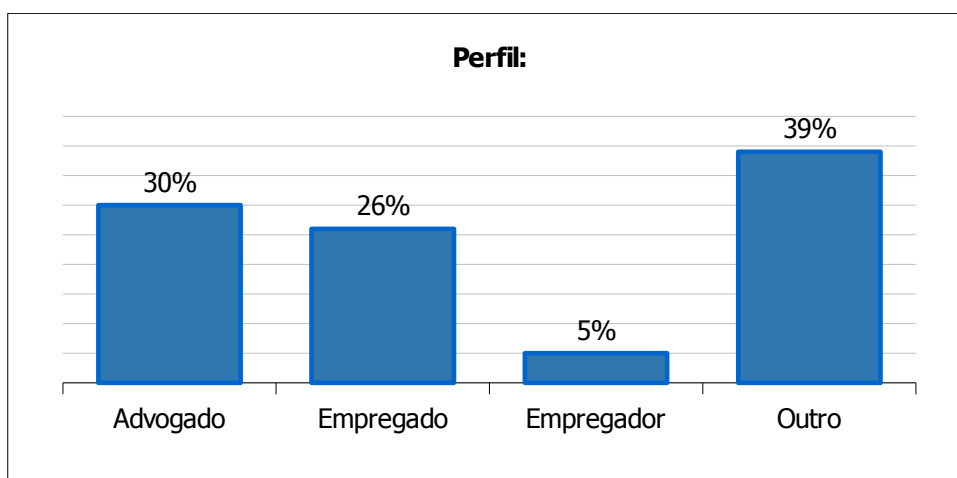
Esta pesquisa foi apresentada aos interessados em formato eletrônico, por intermédio do *banner* rotativo da página eletrônica deste Tribunal. Tal análise discorreu sobre os temas abordados no questionário original:

1. Ajude-nos a melhorar
2. Atendimento prestado
3. Satisfação Geral
4. Satisfação com aspectos específicos
5. Página eletrônica/ Processo Judicial Eletrônico
6. Sugestões e comentários

1. Ajude-nos a melhorar

A pesquisa externa abordou aspectos relacionados à confiança e satisfação dos jurisdicionados quanto aos serviços prestados por este Tribunal e, neste ano, foram identificados questionários provenientes de 32 cidades da nossa jurisdição e 2 cidades jurisdicionadas pelo TRT da 2ª Região (São Paulo e Praia Grande). Da nossa jurisdição, as cidades com maior representatividade foram Campinas, São José dos Campos e Bragança Paulista.

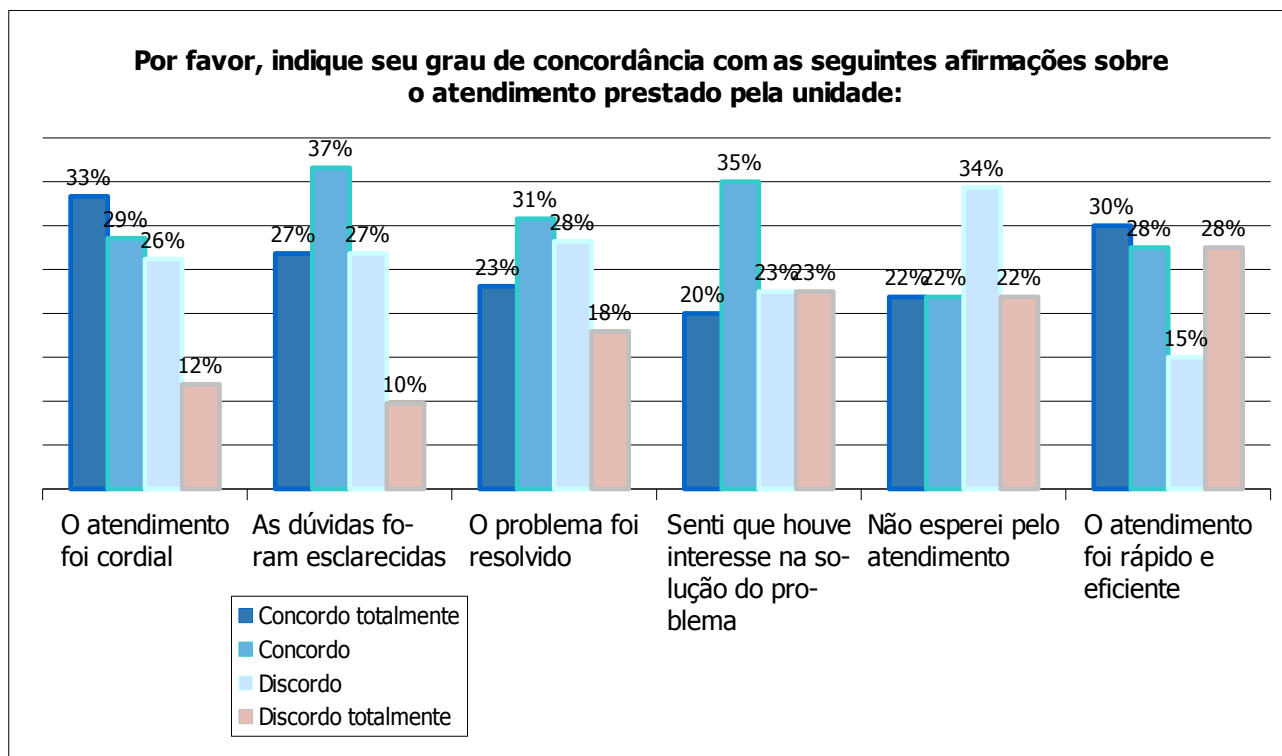
A referida enquete foi respondida por uma maioria de categoria não identificada, seguida de advogados e empregados, com uma minoria de empregadores.



2. Atendimento prestado

Este tópico tratou de assuntos relacionados ao atendimento prestado pelo Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região e está associado às questões de números 3 e 4 da pesquisa. Este tema abordou, ainda, o grau de relevância da padronização dos procedimentos em todas as unidades deste Regional.

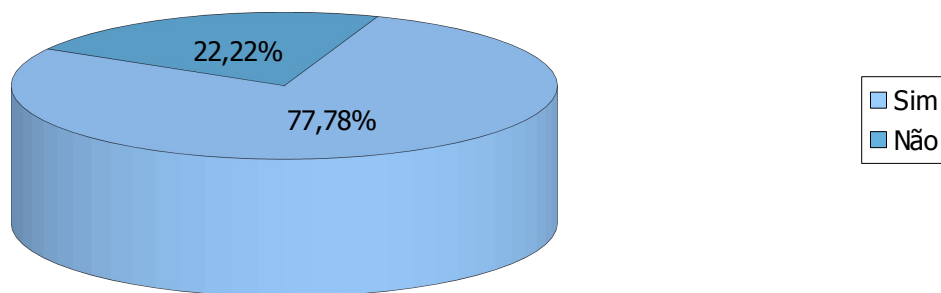
O gráfico revela o grau de concordância do jurisdicionado com relação ao atendimento prestado nas Unidades deste Tribunal.



Para análise dos dados acima foram consideradas positivas as respostas “concordo totalmente e concordo”, já descontadas as respostas na opção “não se aplica”.

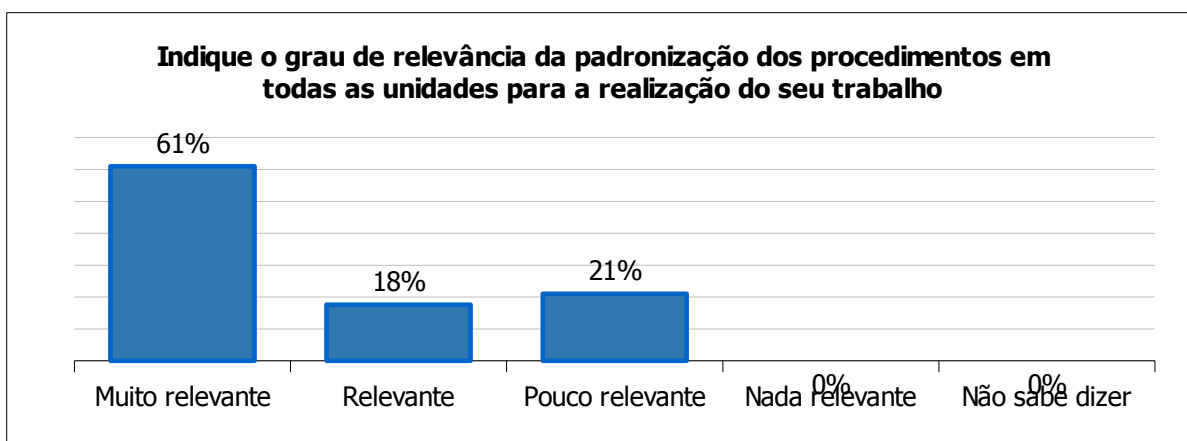
Acerca do atendimento prestado pessoalmente pelas unidades de 1º e 2º graus e administrativas, foi aferido que a maioria dos jurisdicionados receberam atendimento considerado: cordial (61,9%), interessado (55%), rápido e eficiente (57,5%), tiveram suas dúvidas esclarecidas (63,41%) e seus problemas resolvidos (53,85%). Entretanto, mais da metade dos pesquisados relatou necessidade de melhoria no tempo de espera para atendimento (56,25%).

Considerando tanto presencialmente como por intermédio do PJe, você utilizou os serviços de mais de uma unidade do Tribunal nos últimos doze meses?.



A grande maioria, 77,78%, utilizou os serviços de mais de uma unidade.

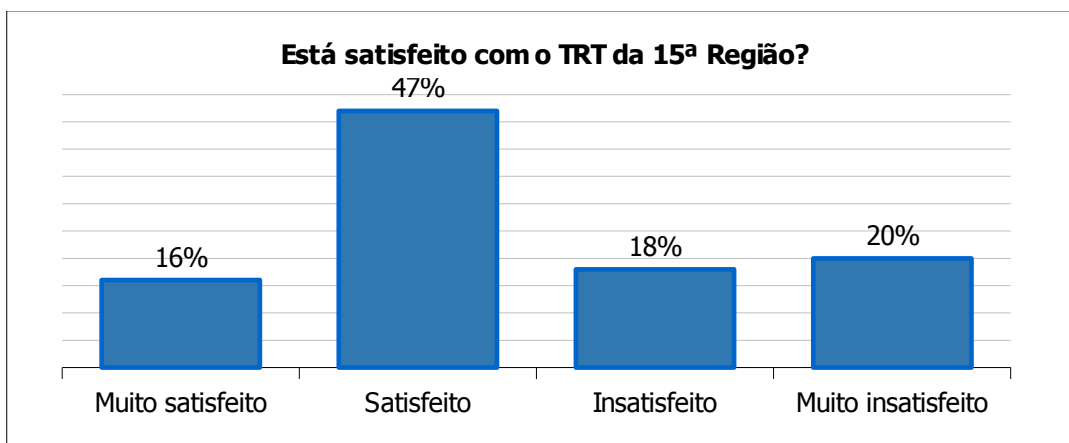
O gráfico abaixo demonstra o grau de relevância do pesquisado quanto à padronização dos procedimentos em todas as unidades para a realização do seu trabalho:



Considerando as respostas “muito relevante e relevante” compreende-se que 79% dos participantes indicam a referida padronização como algo imprescindível para o desempenho do seu trabalho.

3. Satisfação Geral

As informações a seguir correspondem à pergunta de número 6 expressa no questionário.



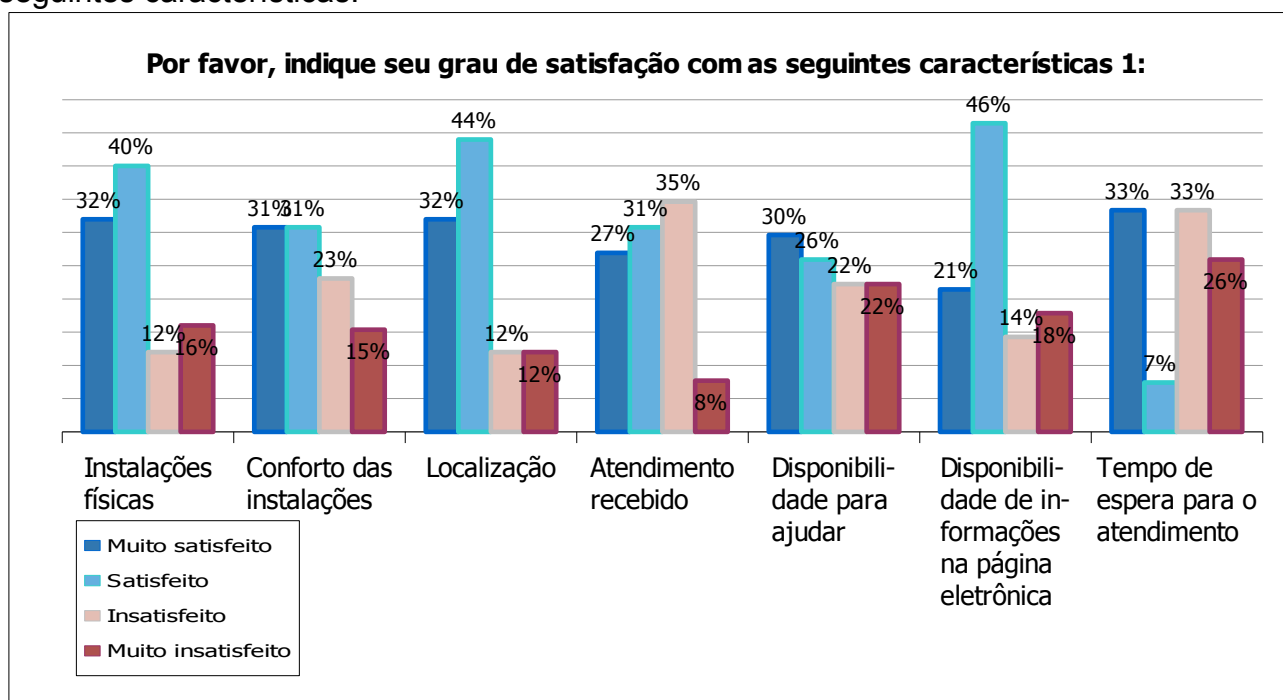
O índice de satisfação geral do jurisdicionado atingiu 62,22% considerando as respostas “muito satisfeito e satisfeito”. Tal constatação significa que o resultado é positivo para o TRT da 15ª Região, entretanto a melhoria deste índice é possível, uma vez que tanto as respostas positivas quanto as negativas são reconhecidas como oportunidade para o aperfeiçoamento dos serviços prestados por este Regional.

A referida pesquisa assegurou 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?”

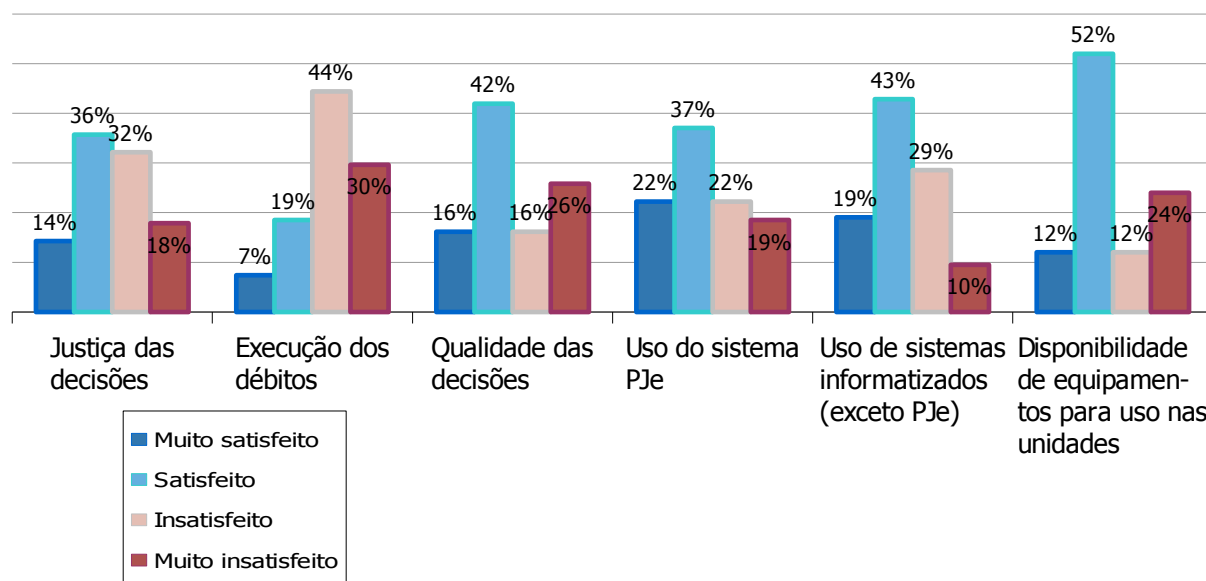
Das respostas coletadas, a grande maioria relata sua insatisfação vinculada ao tempo decorrido para a execução dos débitos.

4. Satisfação com aspectos específicos

O item 7 da pesquisa faz menção à satisfação do jurisdicionado em relação às seguintes características:



Por favor, indique seu grau de satisfação com as seguintes características 2:



Considerando as informações constantes destes gráficos, já descontadas as respostas na opção “não se aplica” e excluída a opção normal, que se refere a um ponto neutro com relação à sua relevância para o sentimento de satisfação dos pesquisados pois “é a que o respondente tende a selecionar quando não sabe ou não tem experiência” (AKINS, 2002).

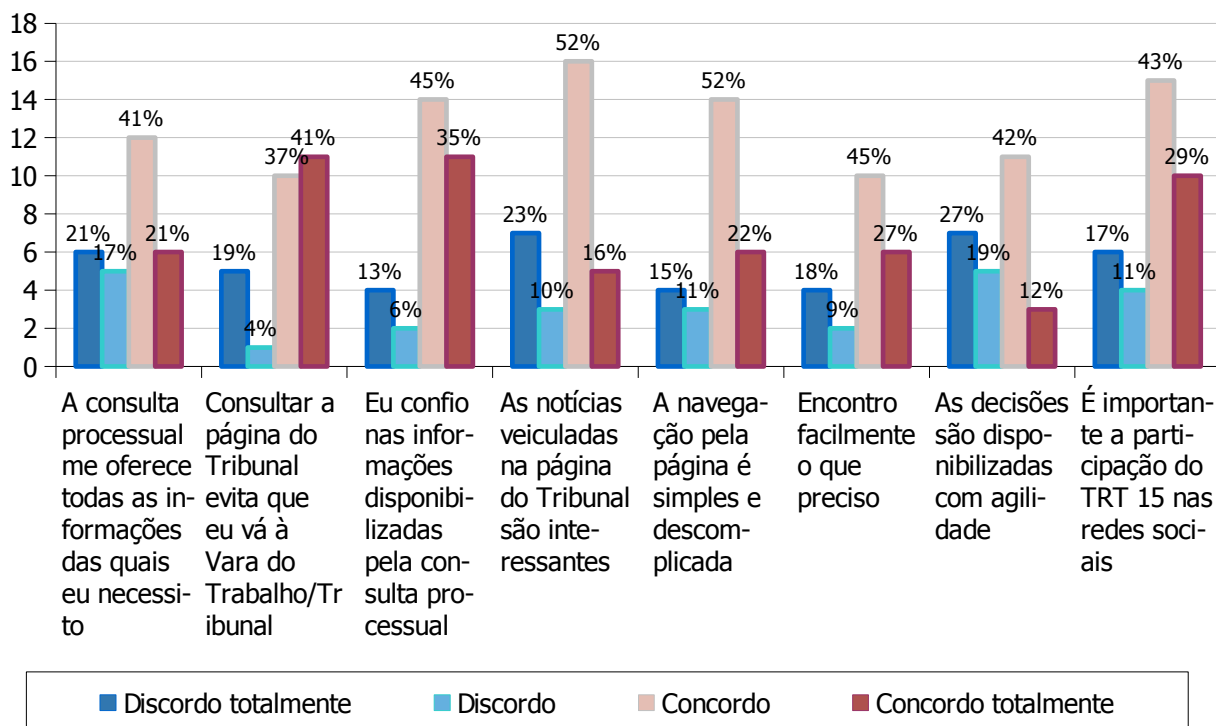
Afere-se que em pontos bastante específicos podemos perceber que o maior grau de satisfação está vinculado à localização das unidades deste Tribunal (76% de respostas muito satisfeito e satisfeito), informações disponíveis no portal (67,86%), instalações físicas (72%) uso de sistemas (61,9%), uso de PJe (59,26%), equipamentos disponíveis para uso nas unidades (64%), conforto das instalações (61,54%), qualidade das decisões (58,06%), disponibilidade para ajudar (55,56%) e atendimento recebido (57,69%).

A insatisfação maior está vinculada, novamente, à execução dos débitos trabalhistas (74,07%) e tempo de espera para atendimento (59,26%), seguidos de justiça nas decisões, com exatos 50%. É interessante observar que o cálculo médio dos quesitos específicos de satisfação, 57,73%, é bastante próximo do índice de satisfação geral aferido: 62,22%.

5. Página Eletrônica / Processo Judicial Eletrônico

O gráfico a seguir faz referência à questão de número 7 da pesquisa e demonstra o grau de satisfação do pesquisado em relação à página eletrônica do TRT da 15ª Região:

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

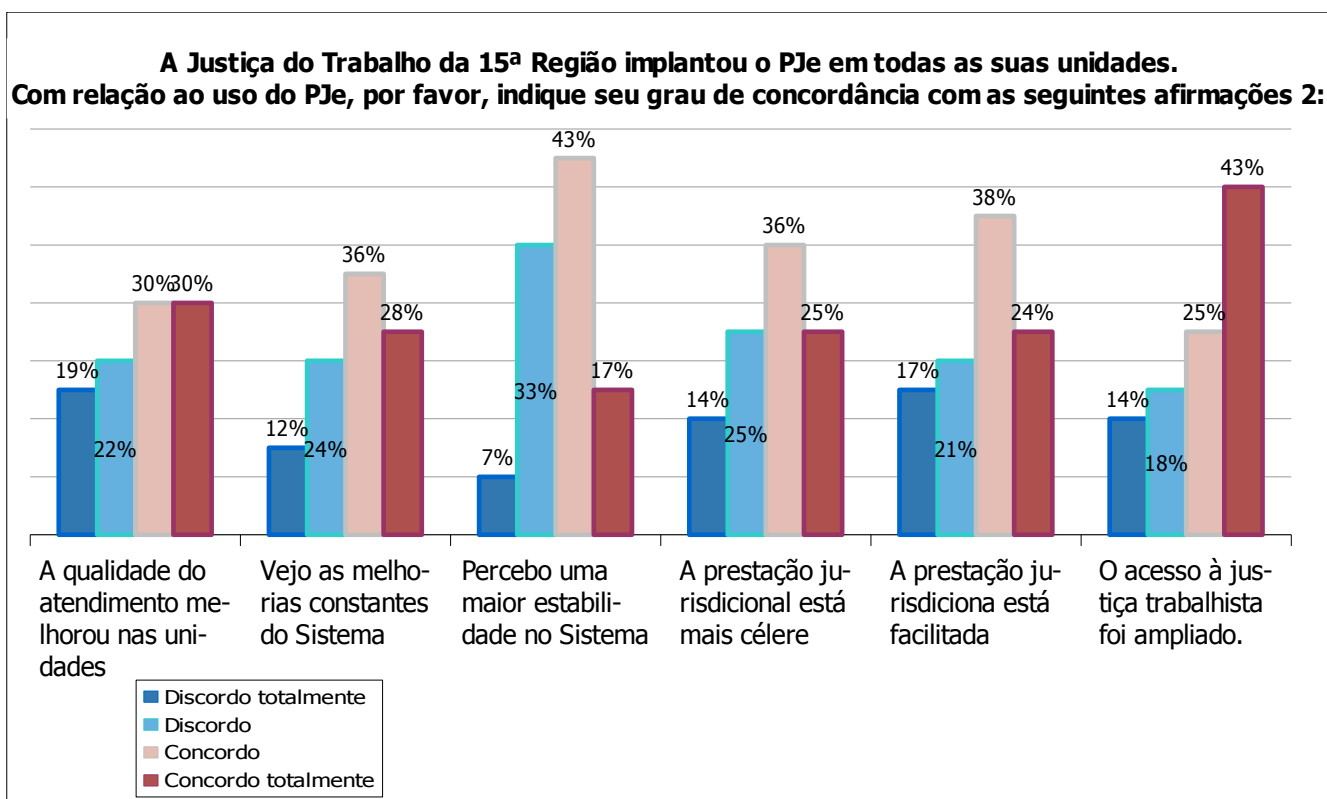
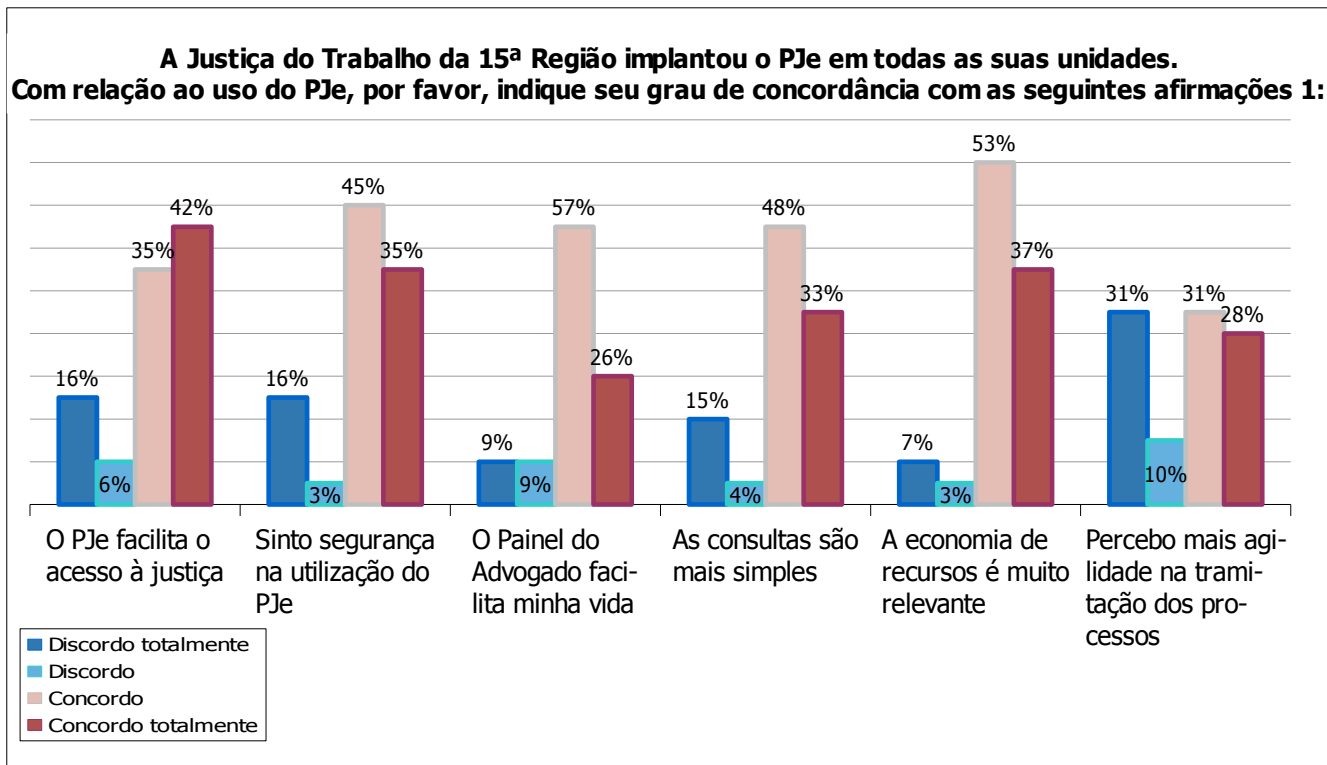


Com relação ao uso do portal eletrônico deste Tribunal, a média de satisfação aferida foi de 70,04%. O cidadão-usuário entende, em sua maioria que pode confiar nas informações disponibilizadas pela consulta processual (80,65%), que é importante a sua participação nas redes sociais (71,43%), que a utilização do portal evita a presença física nas unidades (77,78%). Entendem ainda que a navegação é simples e descomplicada (74,07%), que as notícias veiculadas são interessantes (67,74%), que a navegação é fácil (72,73%) e que a consulta processual oferece todas as informações necessárias (62,07%). O quesito pior avaliado, ainda que positivamente é aquele que trata da satisfação dos pesquisados com relação à agilidade com que as decisões são disponibilizadas no portal (53,85%).

A dinâmica da pesquisa proporcionou aos jurisdicionados a oportunidade de apresentar sugestões com relação às possíveis melhorias na página eletrônica do TRT da 15ª Região. Em pergunta aberta, de texto livre, acerca de sugestões de possíveis melhorias, nosso público-alvo se manifestou no sentido de facilitar acesso às normas internas e sobre melhorias do dispositivo que evita consultas por robôs (CAPTCHA - *Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart*).

Ainda, na perspectiva do tema “Página Eletrônica / Processo Judicial Eletrônico”, o quadro a seguir, que está relacionado ao item 9 da pesquisa, revela o grau de

concordância do pesquisado com relação ao uso do PJE :



Com relação ao Processo Judicial Eletrônico – Pje, a média de satisfação foi de 70,38% e constatamos que a maioria aprova o sistema e destaca pontos positivos, com os seguintes percentuais: a economia de recursos é muito relevante (90%), o dispositivo

Painel do Advogado facilita o uso do sistema (82,61%), as consultas são mais simples (81,48%), sensação de segurança na utilização (80,657%), facilidade no acesso à justiça (62,07%), o acesso foi ampliado com a implantação (67,86%), visibilidade de melhorias constantes (64%), a melhoria na qualidade do atendimento nas unidades (59,26%), a prestação jurisdicional foi facilitada (62,07%) e está mais célere (60,71%), bem como foi percebida mais agilidade na tramitação dos processos (58,62%) e maior estabilidade no Sistema (60%).

6. Sugestões e comentários

Ao final, a pesquisa assegurou aos interessados, por meio das questões 10 e 11, a possibilidade de apresentação de comentários adicionais com relação às suas sugestões ou ideias. Portanto, os jurisdicionados que forneceram seus dados para retorno, obtiveram a resposta no prazo de 72 horas. Os apontamentos foram respondidos via *e-mail* e estão arquivados nesta Assessoria.

Em sua natureza, os comentários adicionais recebidos ratam de uma grande diversidade de temas, desde reconhecimento à importância da Justiça do Trabalho e parabenização aos juízes e seus auxiliares, como o do Sr. Roberto de Jesus Santos, que comentou: “tenho que agradecer pela justiça do trabalho, por ser um órgão muito importante no nosso Brasil (...) Os juízes (a) e seus auxiliares estão de parabéns!” e da oportunidade de manifestação do Sr. Roberto Dias Ribeiro, que disse: “Só agradecer por ter proporcionado, a dar essa opiniões , para melhorar todo o sistema muito obrigado”, como reclamações específicas acerca da disponibilidade das decisões para público em geral dos Srs. Luciano Moreira Ramos e Ezequiel Cintra, que esclareceu e sugeriu: “Gostaria de ver, para o autor dos processos trabalhistas, a liberação dos 'documentos restritos' pois se somos o autor da demanda, não se deve restringir o acesso aos mesmos. Nem que para isso deva ser criada uma 'senha' de acesso”.

Assim sendo, a média de satisfação externa, considerados todos os quesitos da pesquisa, é de 65,09%, superior em mais de dois pontos percentuais com relação ao resultado relativo ao ano de 2015. Se considerarmos as dificuldades enfrentadas em um ano de graves restrições orçamentárias, tal resultado pode ser considerado bastante satisfatório.

Disposições Finais

Tendo em vista as informações constantes deste relatório, afere-se que o Clima Organizacional e a Satisfação e Confiança dos Jurisdicionados atingiram um índice de avaliação acima da média (73% e 63%, respectivamente). No entanto, observa-se que houve uma redução do número de participantes em relação às edições anteriores. Associa-se essa ocorrência à situação desfavorável do país, que cria uma condição pessimista capaz de refletir na motivação e conseqüentemente nos indicadores.

Os questionários sofreram algumas modificações quando comparados ao ano de 2014, mas são idênticos aos de 2015. Foram incluídas na pesquisa interna de Clima Organizacional questões relacionadas à infraestrutura de Tecnologia de Informação e Comunicações, bem como às relacionadas à instituição, substituindo algumas afirmativas referentes à Gestão Estratégica. Quanto à pesquisa externa de Satisfação e Confiança dos Jurisdicionados, as alterações mais significativas estão associadas à implantação do Pje e a satisfação em relação ao TRT da 15ª Região como um todo, excluindo-se o nível de confiança dos jurisdicionados em relação às Varas e ao Tribunal separadamente.

Dessa forma, as pesquisas, quantitativa ou descritiva permitem, por intermédio da combinação de resultados e cruzamentos, a observação qualitativa dos resultados. Seja verificando as boas práticas das regiões cuja satisfação do jurisdicionado é mais elevada, seja descobrindo qual o perfil de público interno que tem menor índice de satisfação geral, os dados da pesquisa estão disponíveis para quaisquer áreas que tenham interesse na sua exploração.

Na condição de assessoramento com relação à condução da estratégia neste Tribunal, sugerimos a divulgação da pesquisa, excluindo menções pessoais e de unidades específicas. A divulgação dos dados estimula a participação ativa dos pesquisados nas próximas edições.

Cabe destacar, por fim e por oportuno, que os resultados verificados na pesquisa tem tendência de baixa se 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 maiores esclarecimentos.

Respeitosamente,

Assessoria de Gestão Estratégica