



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO
Rua Barão de Jaguara, 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

2018

Pesquisas – 2018

O presente relatório apresenta o resultado das pesquisas realizadas em fevereiro de 2018, relativas ao desempenho do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região no ano de 2017. 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.

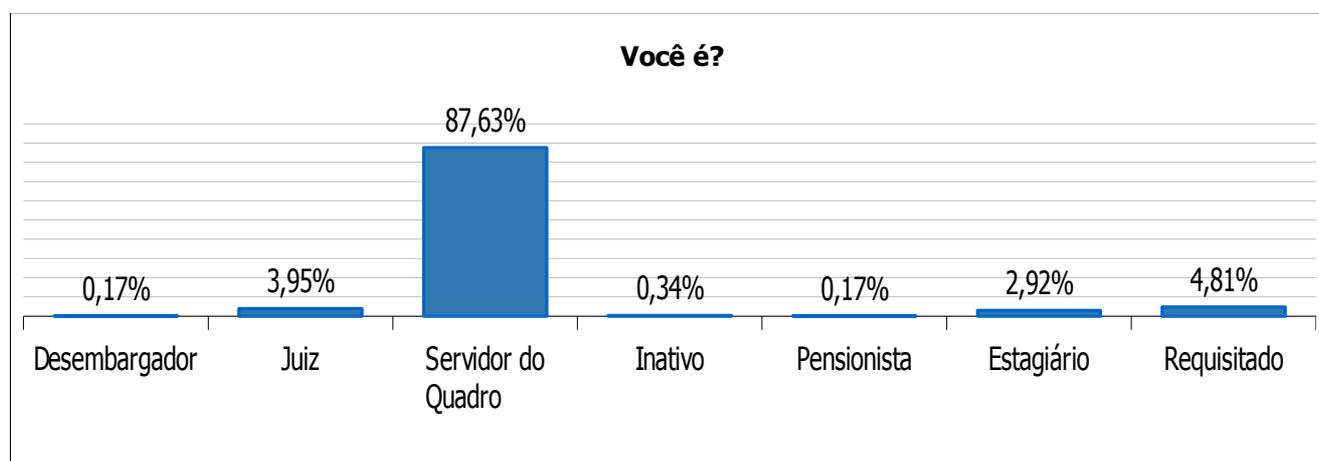
Análise da Pesquisa Interna de Clima Organizacional 2017

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:

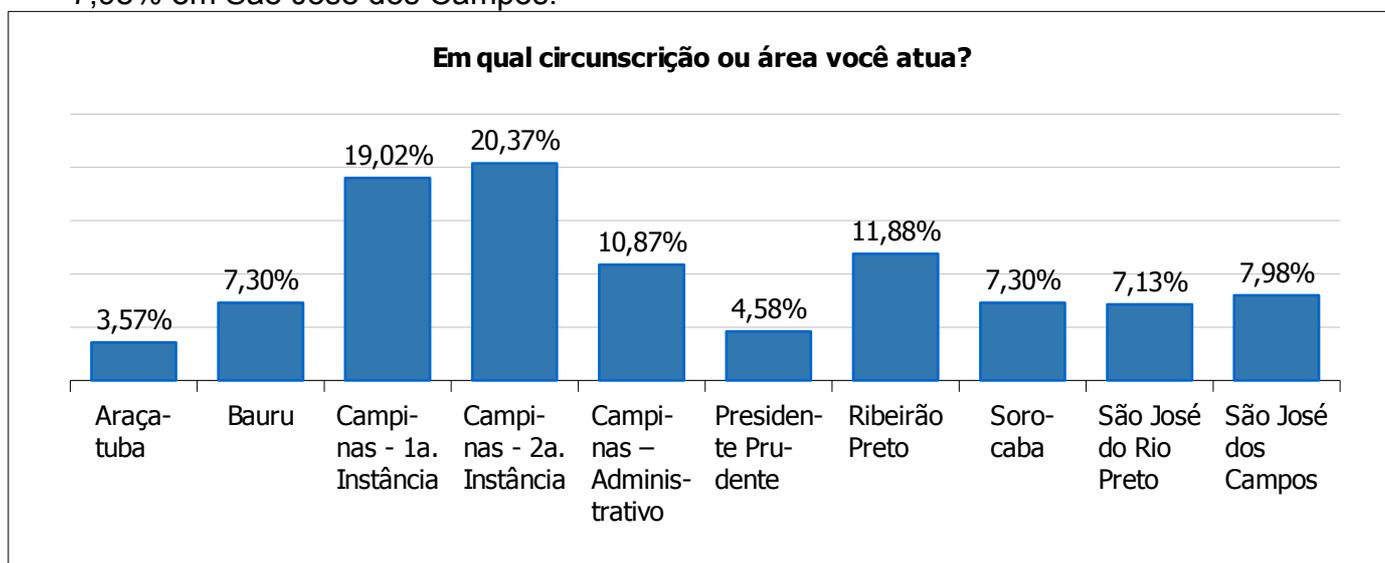
1. Queremos saber suas características
2. Queremos saber sua opinião
3. Queremos saber sobre a liderança
4. Queremos saber o que você sabe
5. Queremos saber o seu conforto
6. Queremos saber sobre infraestrutura de TIC

1. Queremos saber suas características

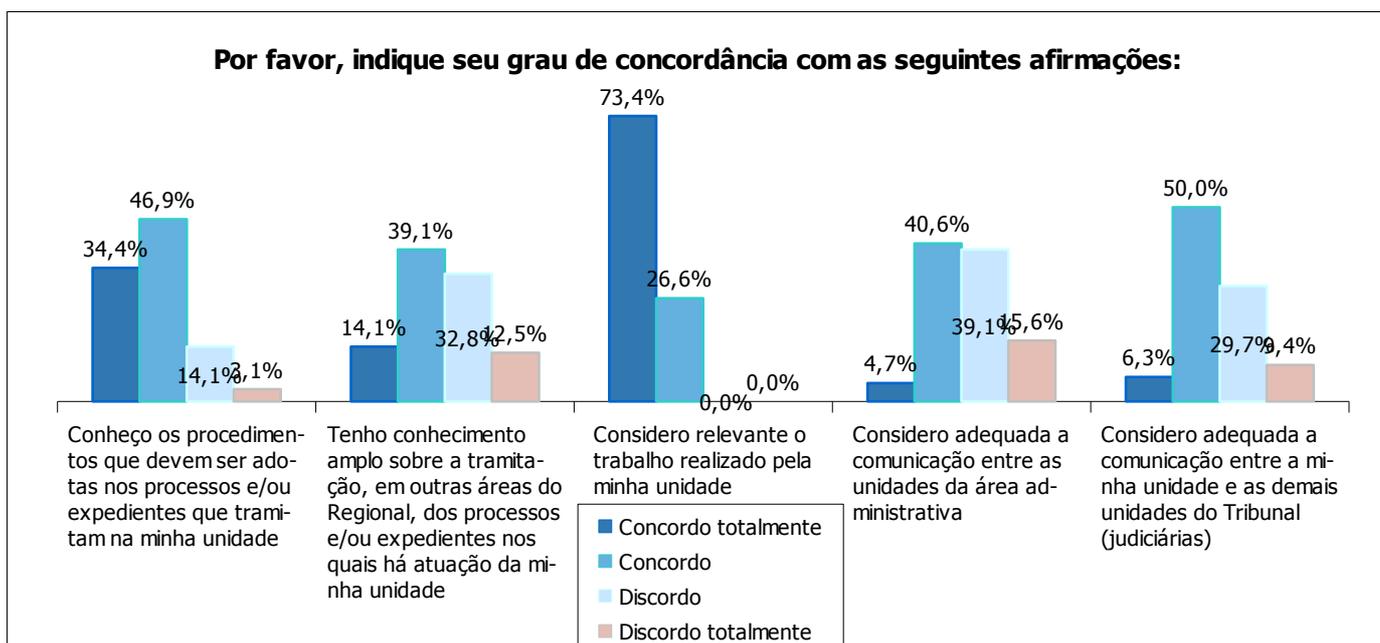
As três primeiras questões da pesquisa consideraram o perfil dos jurisdicionados, bem como a faixa etária e a circunscrição ou área de atuação de cada um deles. A enquête foi respondida por 582 participantes, entre Desembargadores, Juízes, Servidores do quadro, Inativos, Estagiários, Contratados e Requisitados. Excelente amostra se considerarmos o universo pesquisado de aproximadamente 5 mil pessoas (mais de 10%). Observa-se, por meio do gráfico abaixo, que os Servidores do Quadro tiveram maior participação, na proporção de quase 88%.



A imagem a seguir revela que 50,26% dos pesquisados atuam na circunscrição de Campinas (1ª Instância, 2ª Instância e Área Administrativa), 11,88% em Ribeirão Preto e 7,98% em São José dos Campos.



Considerando somente os servidores de Campinas – Administrativo, questionamos seu grau de concordância com 5 afirmações:



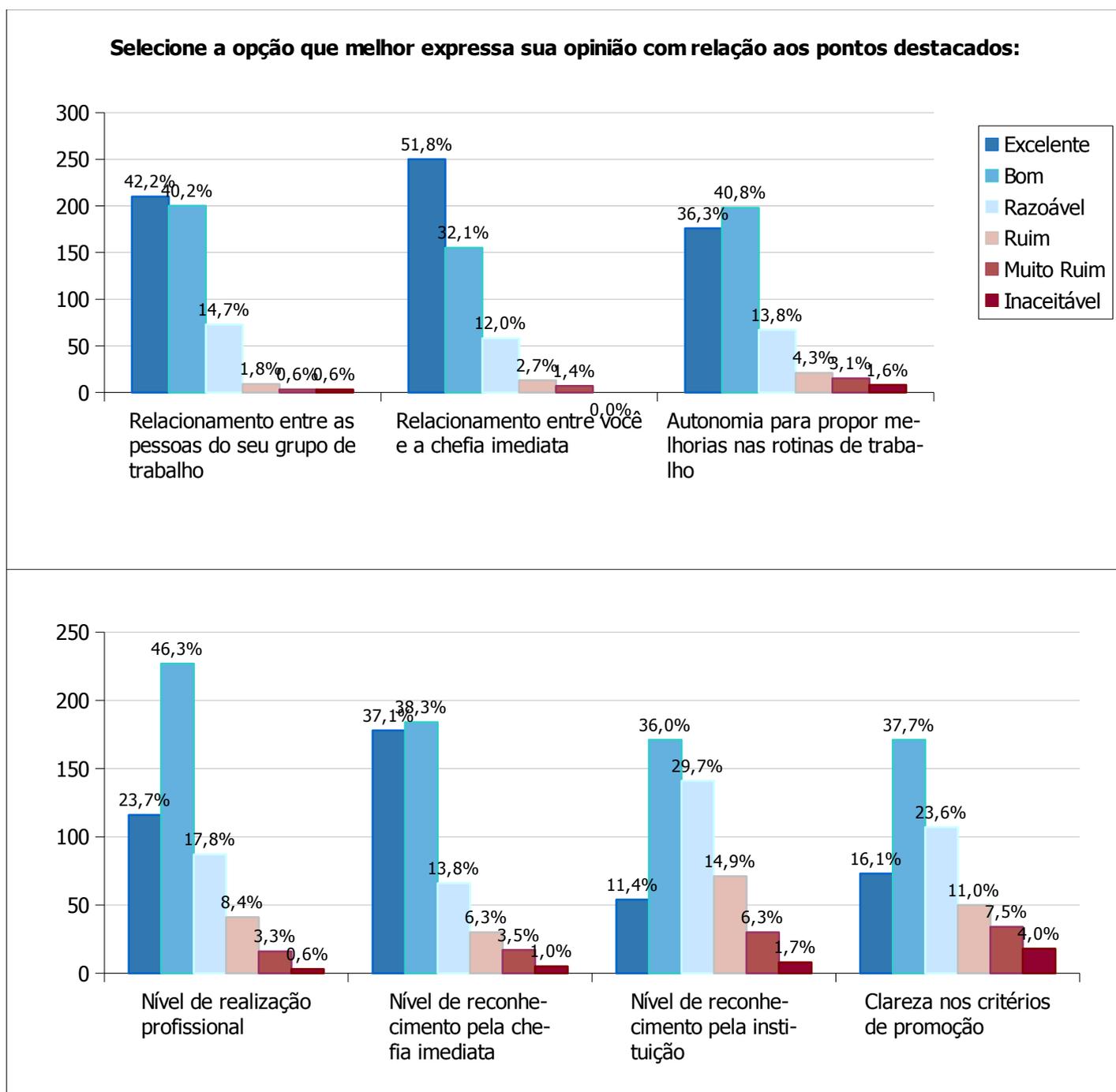
Considerando as respostas “concordo totalmente e concordo”, já descontadas as respostas na opção “não se aplica”, verifica-se que a totalidade dos pesquisados consideram relevante o trabalho realizado pela sua unidade e quase 82% conhecem os procedimentos que devem ser adotados nos processos e/ou expedientes que tramitam na sua área.

A maioria dos participantes (56%) 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 54% 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.

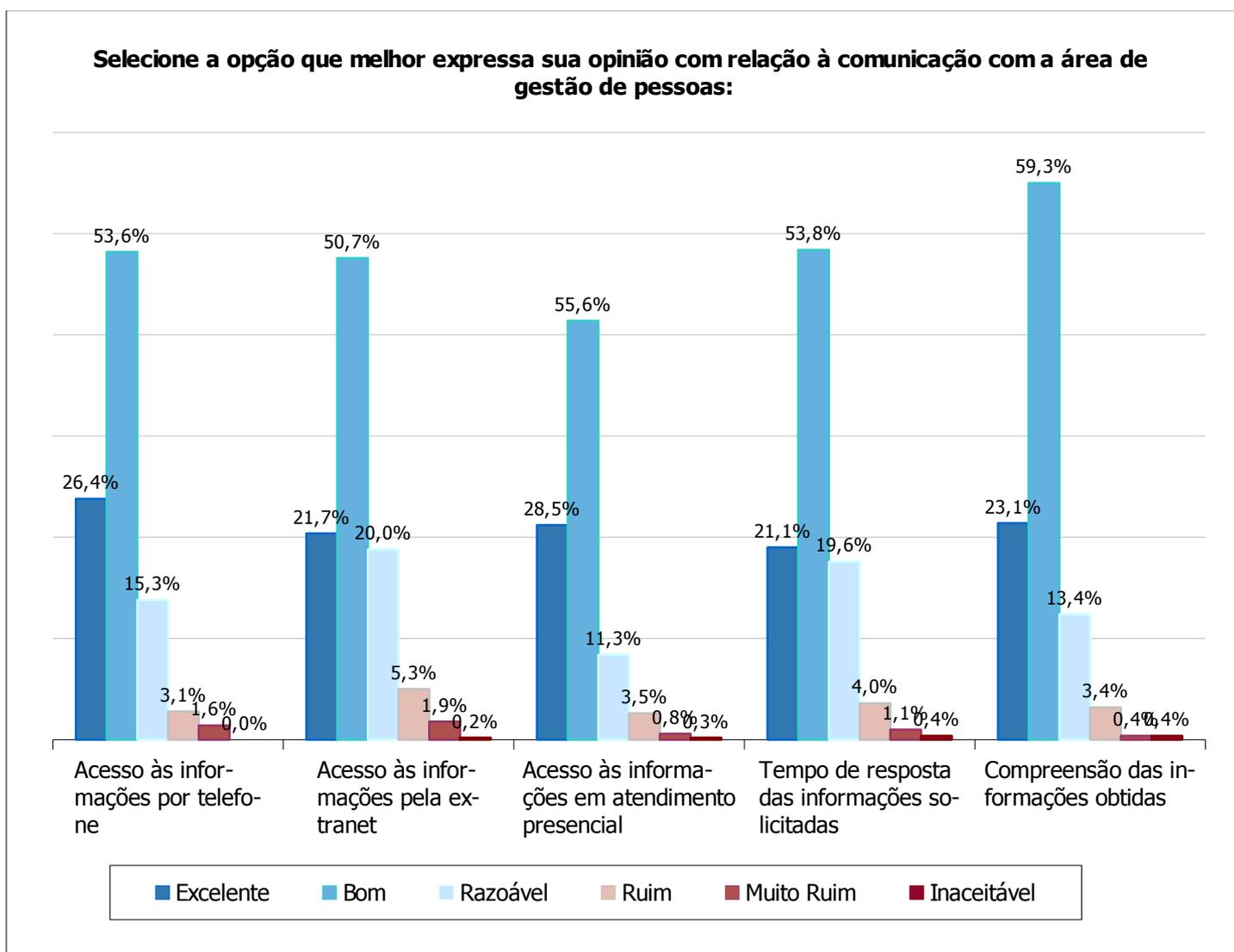
2. Queremos saber sua opinião

Observando as informações coletadas sobre relacionamento interpessoal e institucional:



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 conseqüentemente 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, com percentuais entre 77,1% (nível de reconhecimento da instituição) e 97% (relacionamento das pessoas do grupo de trabalho).

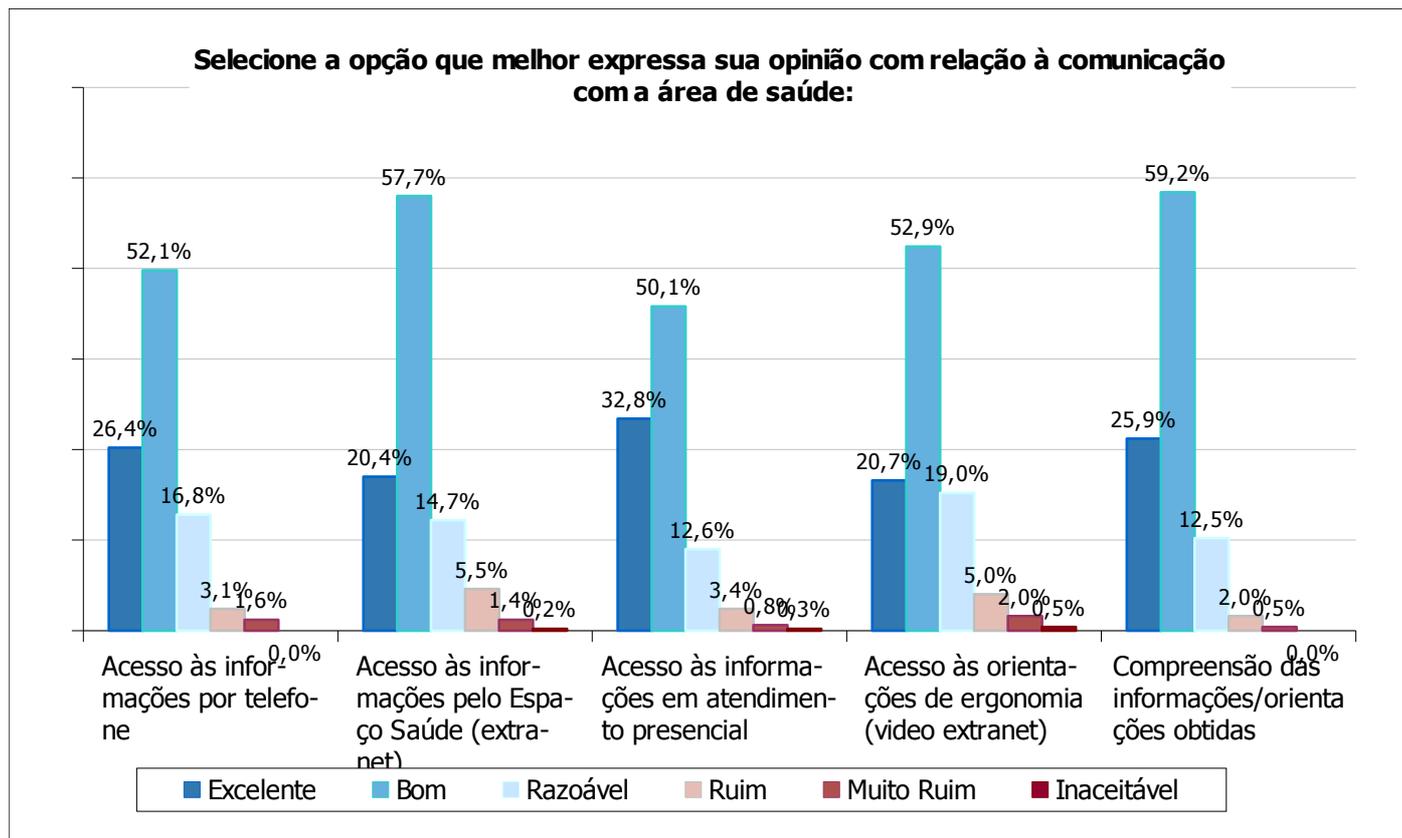
O item 4 do questionário revela a opinião do jurisdicionado em relação à comunicação com a Área de Gestão de pessoas:



Considerando os mesmos critérios de análise, 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 variam entre 73,5 e 91,7%.

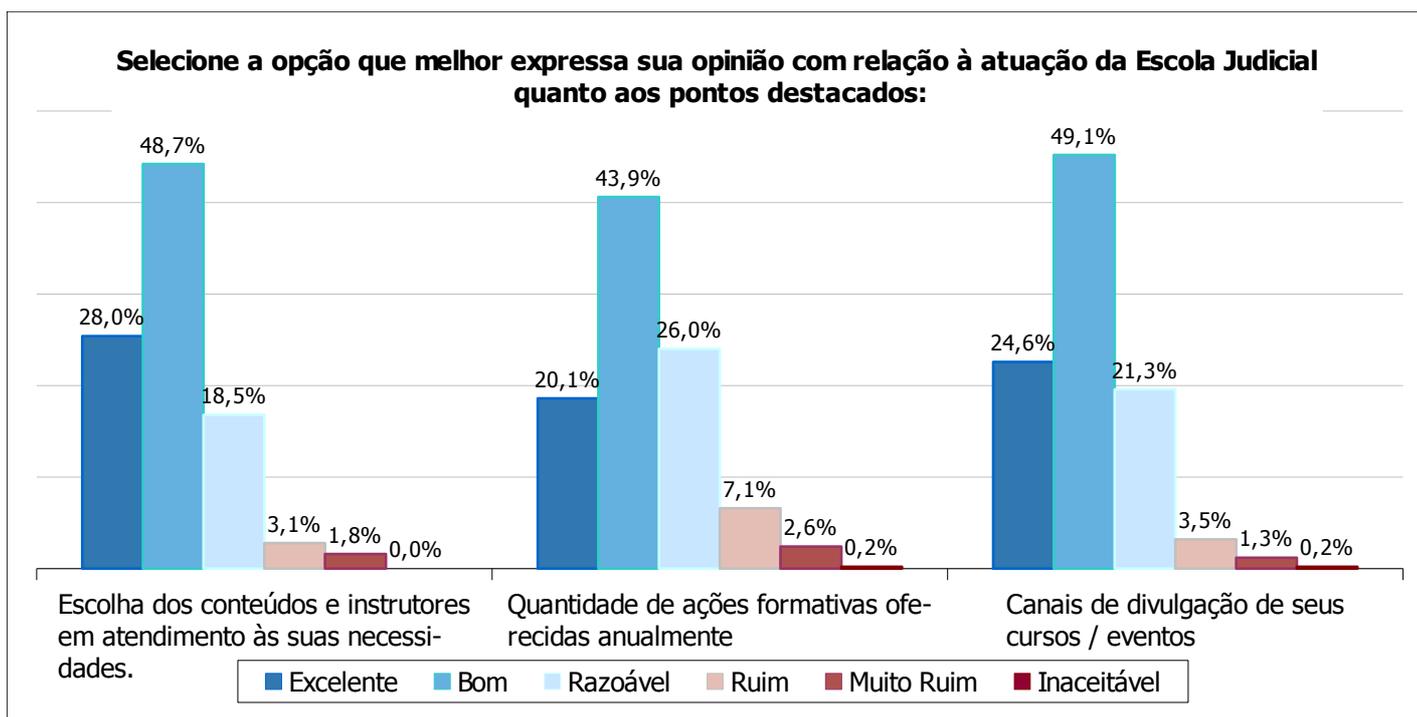
O quesito 5 da referida pesquisa revela a opinião do jurisdicionado com relação à

comunicação com a Área de Saúde deste Tribunal:

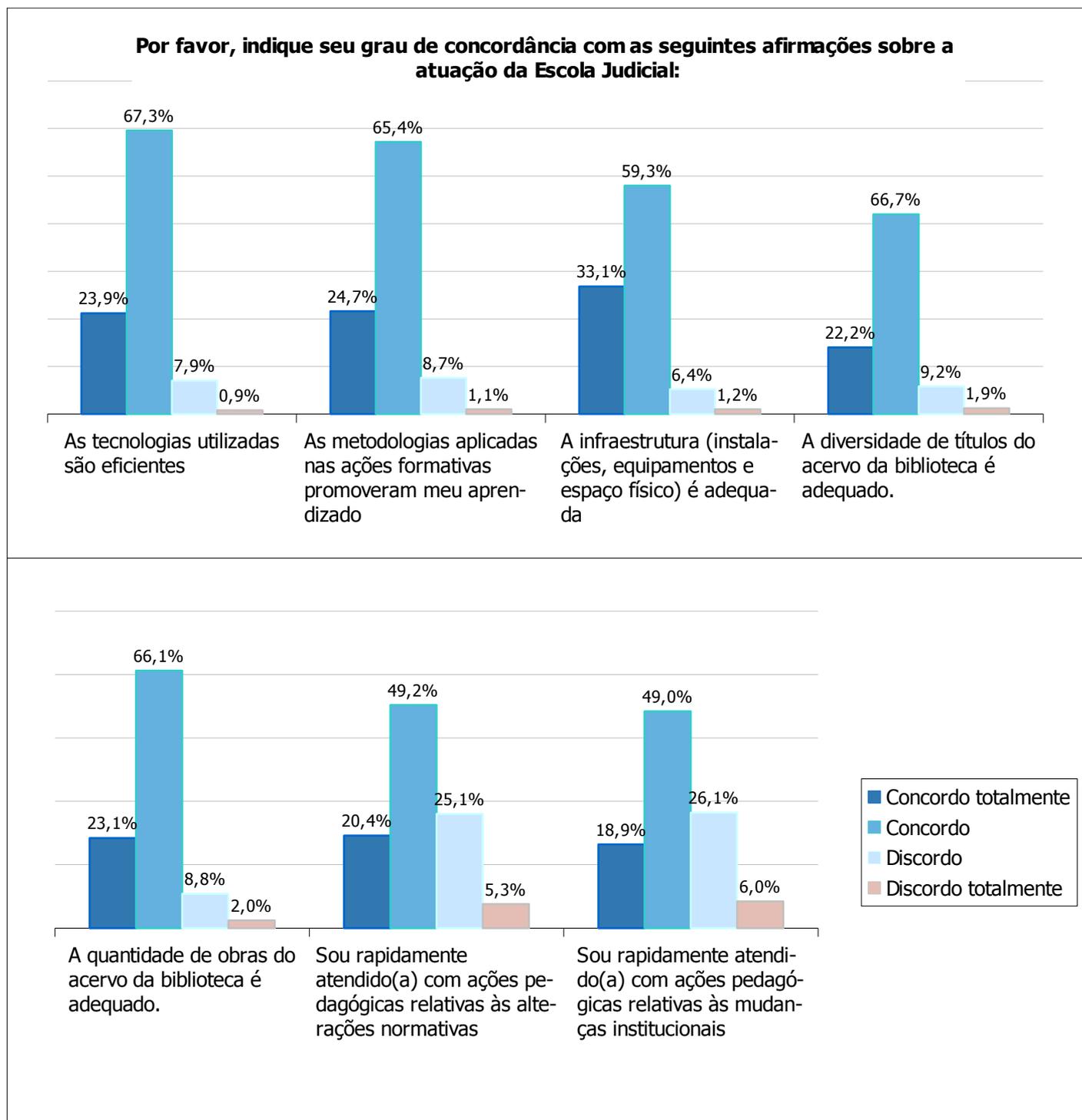


De acordo com os critérios utilizados nas últimas análises, observa-se que o índice de aprovação do jurisdicionado em relação à comunicação com a Área da Saúde é o melhor observado em toda a pesquisa, superando 92% em todos os quesitos e alcançando 97,6% no item compreensão das informações/orientações obtidas.

Sobre a atuação da Escola Judicial, temos:



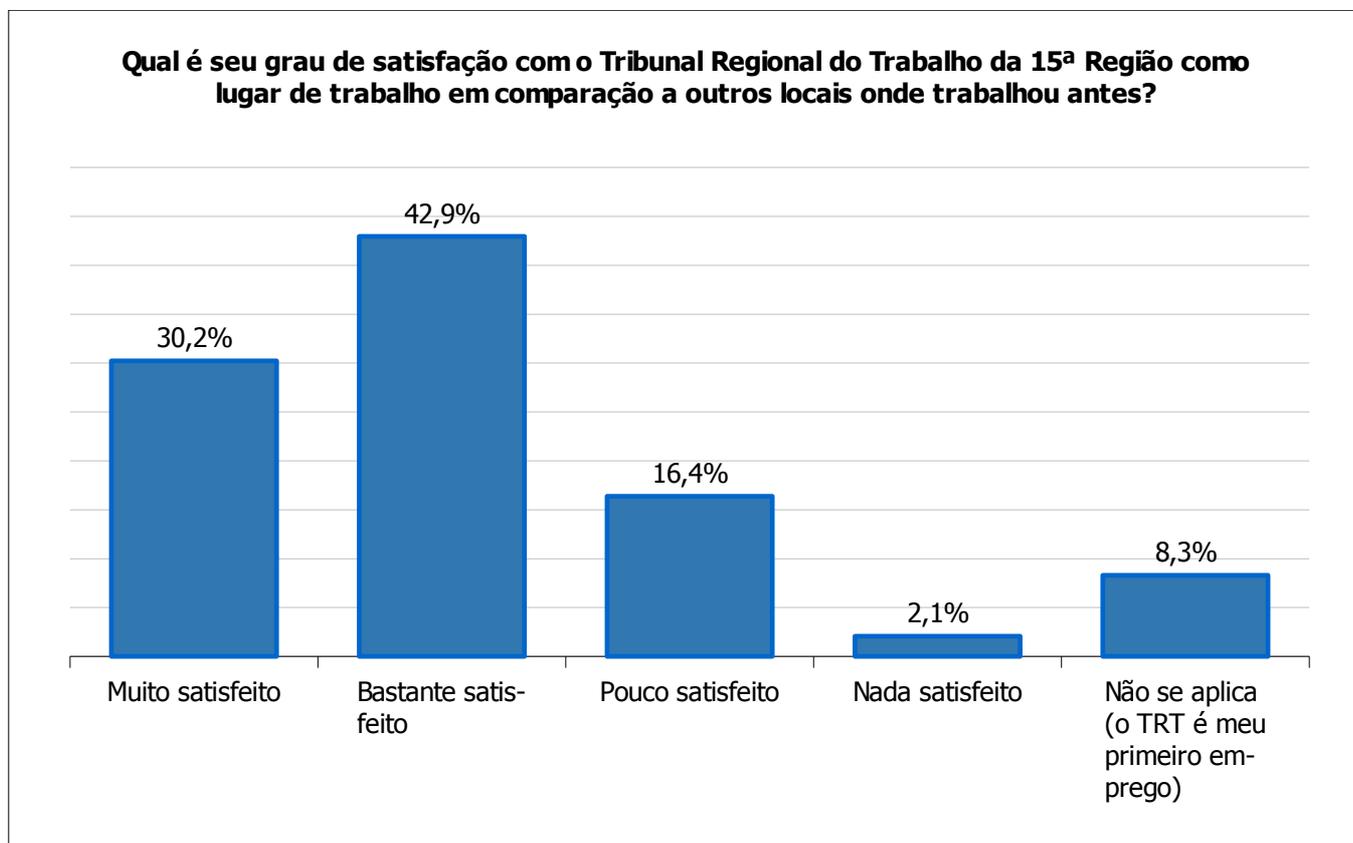
Com resultados positivos superiores a 86%, resta o entendimento que a atuação da Escola Judicial deste Tribunal, de acordo com a pesquisa, apresenta um resultado de excelência em sua atuação. Já, com relação às instalações e atendimentos da Escola Judicial, excluída a opção “não se aplica”, temos:



Observa-se um excelente resultado com relação às tecnologias (91,2%), metodologias (90,2%) e infraestrutura (92,3%). Acerca da diversidade e quantidade de obras no acervo da biblioteca, temos resultados positivos em torno de 89%. Já, com relação à celeridade no atendimento, o aspecto positivo médio aferido é de 68%.

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

Foi mantida a opção “não se aplica” neste caso, por retratar os entrevistados que tem no TRT15^a o seu primeiro emprego:



Constata-se que pelo menos 73,1% dos entrevistados estão satisfeitos com o Tribunal Regional do Trabalho da 15^a Região como local de trabalho, de modo comparativo. Este resultado é bastante similar ao resultado de anos anteriores.

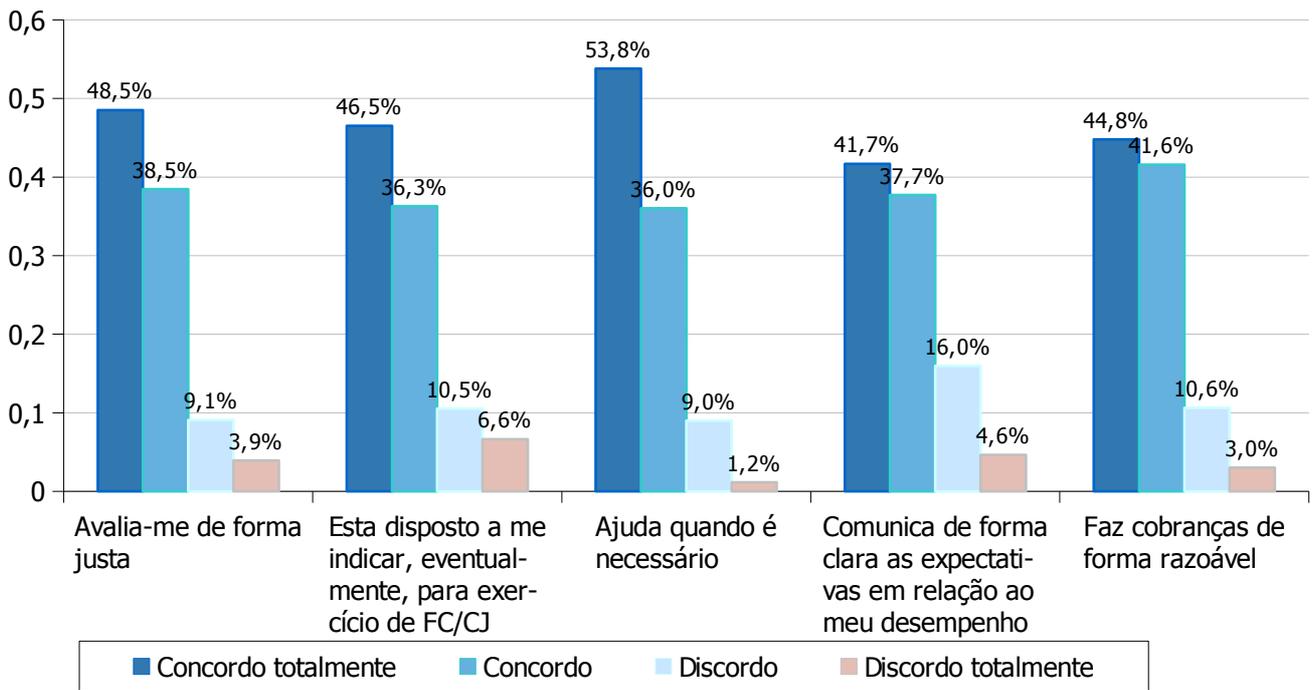
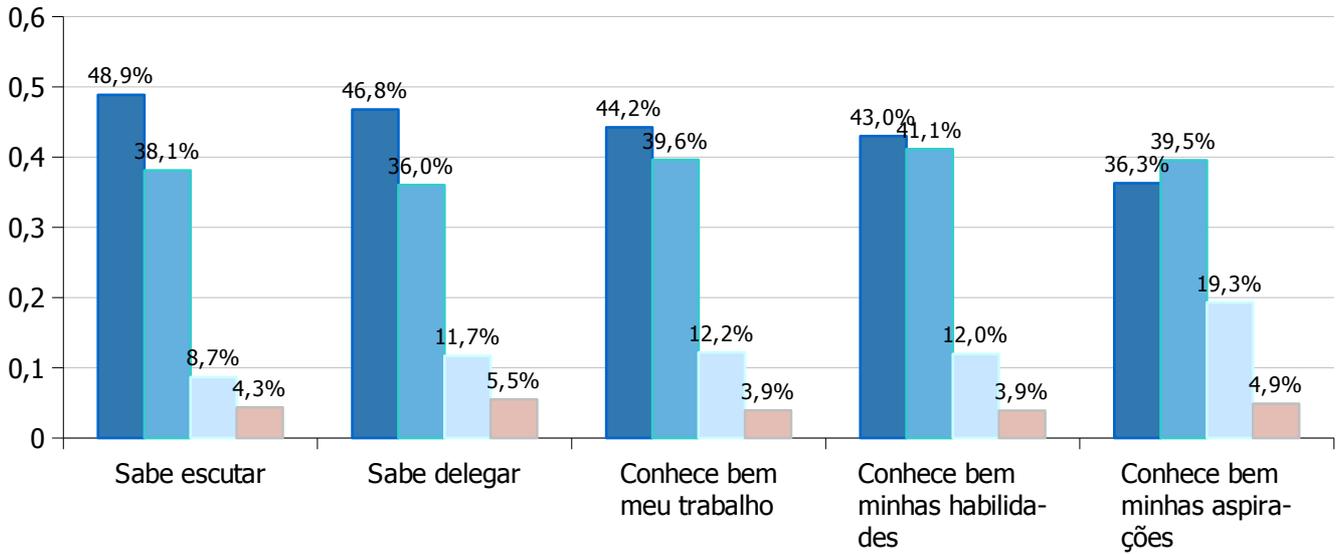
Neste caso, também é possível aferir que 8,3% dos entrevistados tem no TRT15^a Região seu primeiro emprego.

3. Queremos saber sobre liderança

Os próximos assuntos analisados referem-se às questões 10 e 11 da pesquisa, nas quais tentamos verificar as impressões do nosso público interno acerca das características da chefia imediata e suas competências, respectivamente, reconhecendo-se estas como relevantes aspectos da qualidade de vida no trabalho.

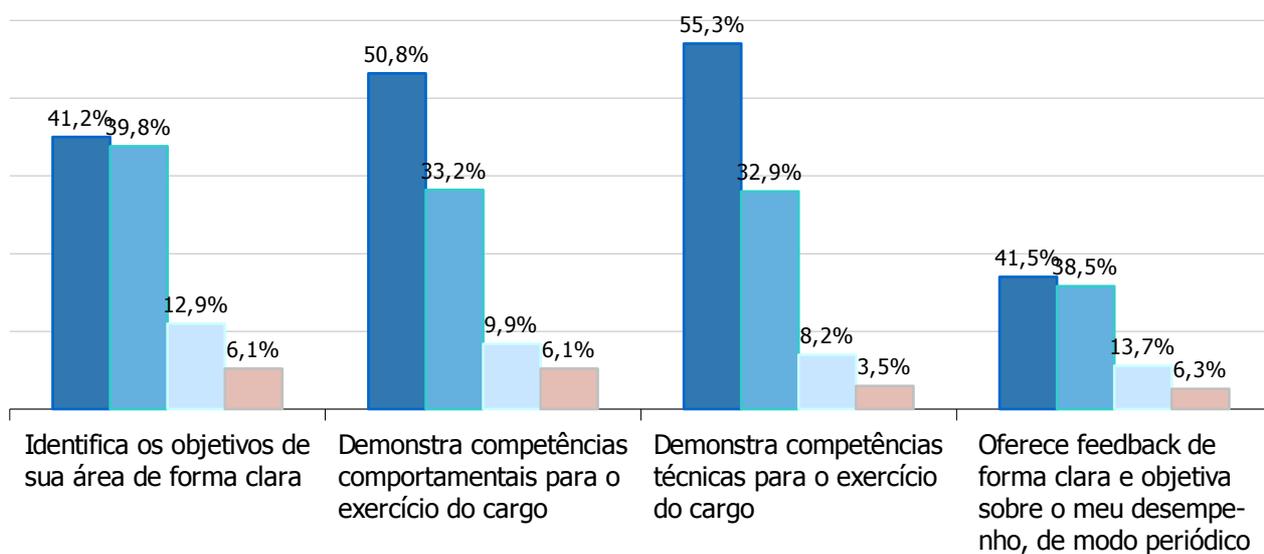
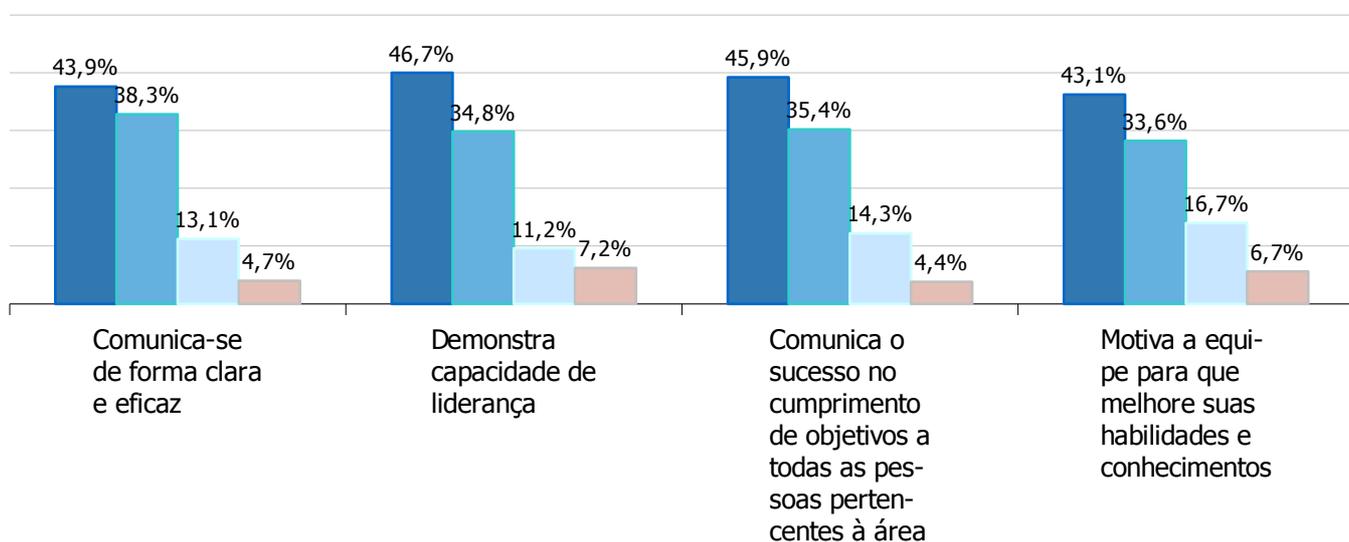
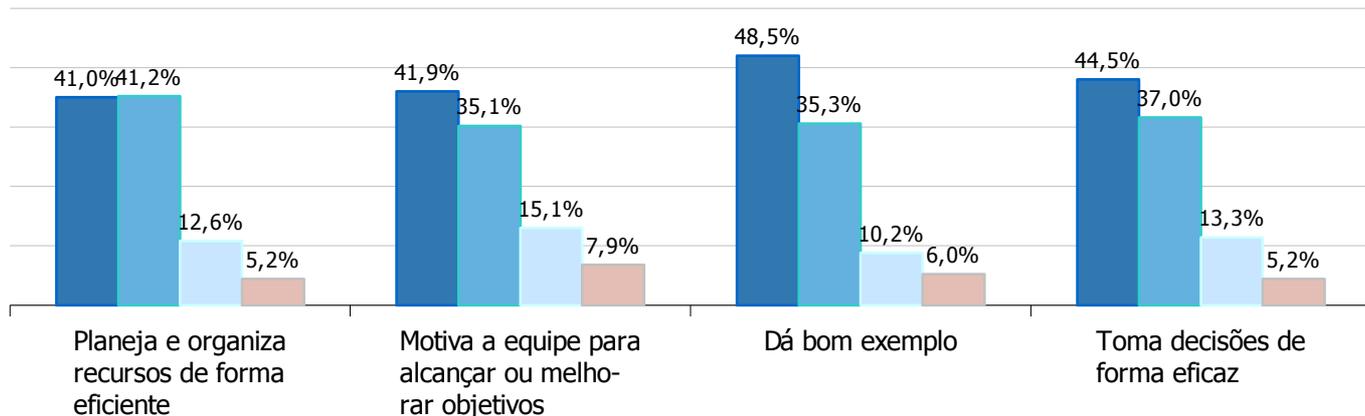
Os comentários aos dados serão efetivados após a apresentação dos gráficos:

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



Para interpretação dos dados demonstrados 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 90 e 76%) o clima com o superior imediato é satisfatório. O índice mais alto (90%) está ligado ao fato dos entrevistados concordarem que o superior imediato ajuda quando é necessário, enquanto (24%) aponta que os mesmos não conhecem bem as aspirações dos entrevistados.

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



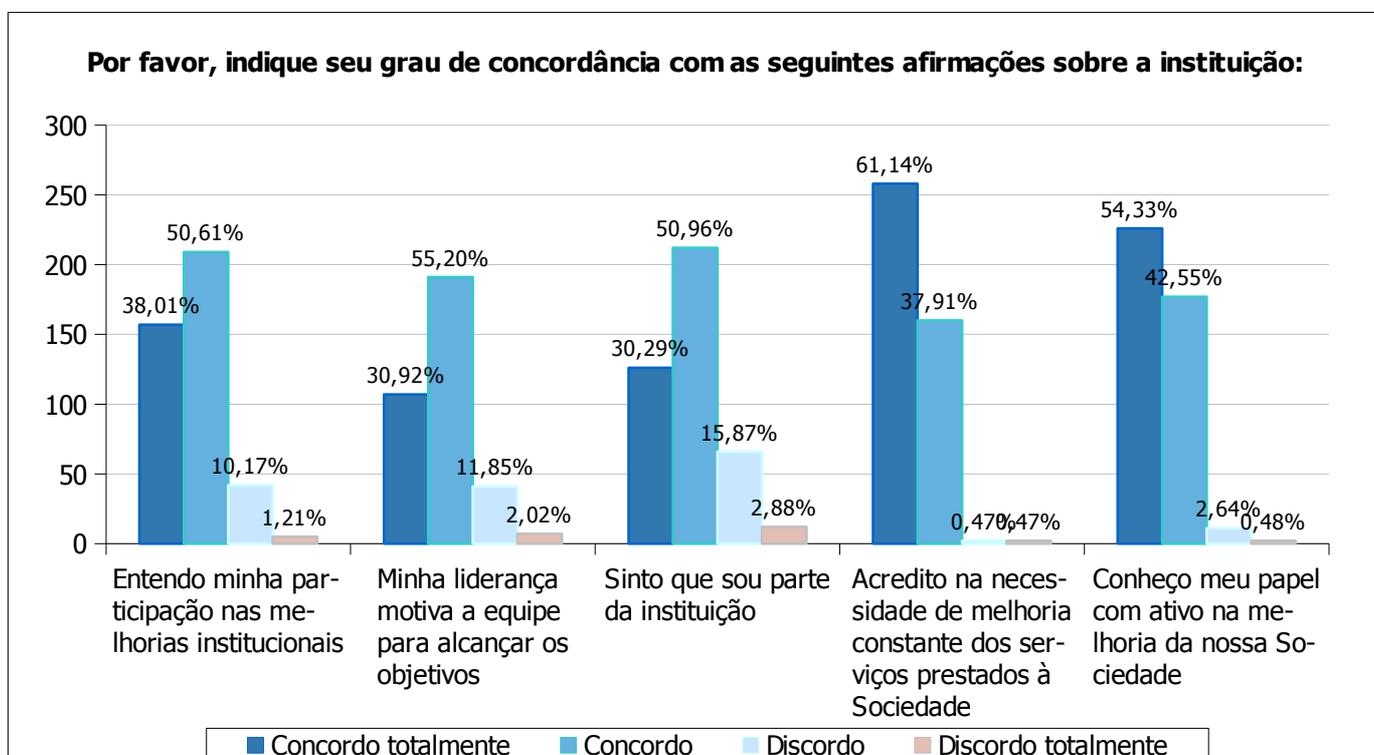
■ Concordo totalmente
 ■ Concordo
 ■ Discordo
 ■ Discordo totalmente

Para interpretação dos dados demonstrados na página anterior, 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 77%) o clima com o superior imediato é satisfatório. O índice mais alto (88%) está ligado ao fato dos entrevistados concordarem que o superior imediato demonstra competências técnicas para o exercício do cargo, enquanto (23%) aponta que os mesmos não motivam a equipe para que melhore suas habilidades e conhecimentos.

4. Queremos saber o que você sabe

Este tópico foi abordado nos pontos 12,13 e 14 do questionário.

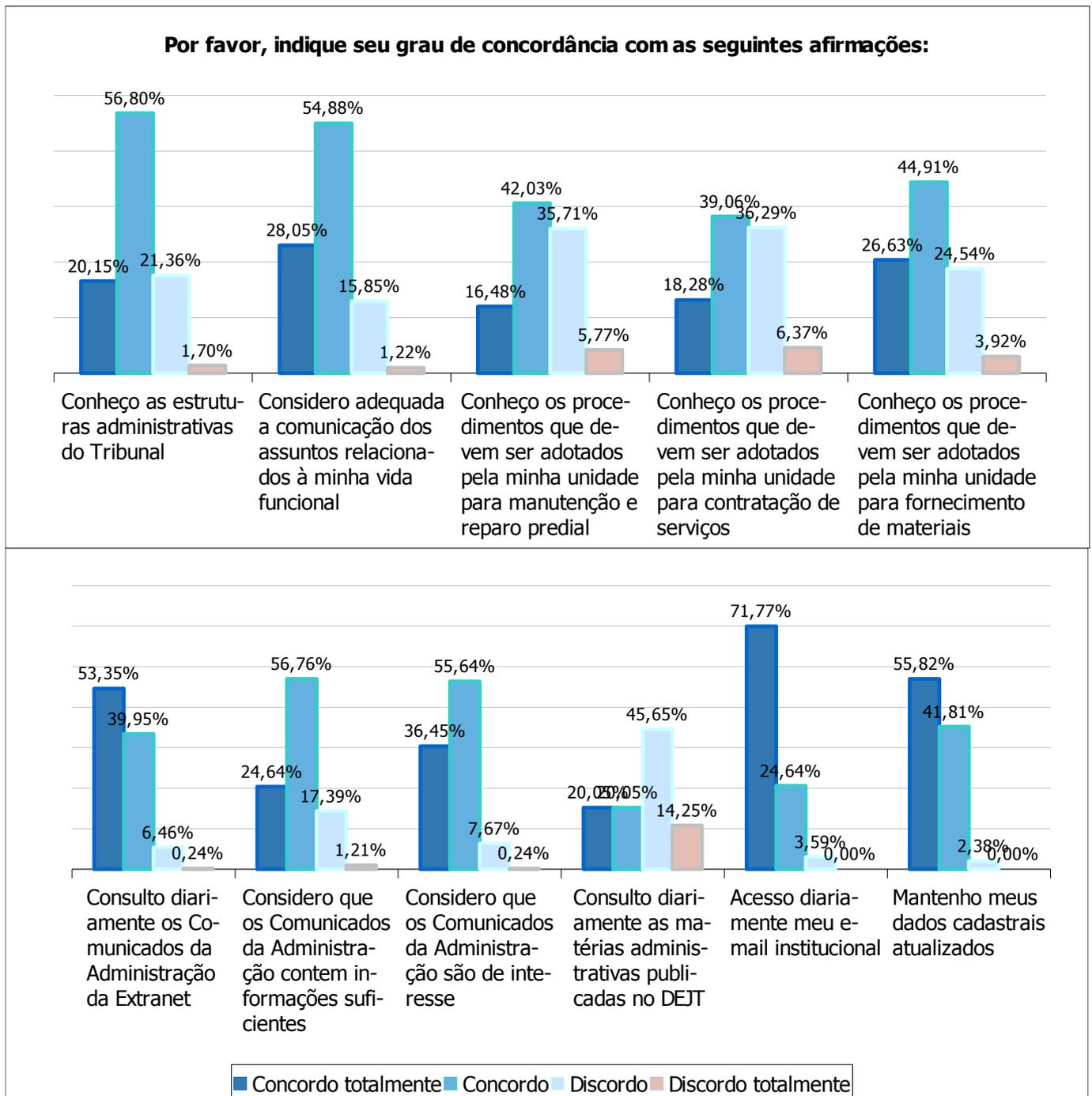
A primeira indagação discorre sobre o grau de concordância dos colaboradores quanto à instituição:



Com relação às afirmativas acima, foi considerada a mesma metodologia. Assim, mais de 96% dos entrevistados acreditam na melhoria constante dos serviços e conhecem seu papel diante da sociedade. Constata-se, ainda, que a maioria (entre 86 e 88%) entende sua participação nas melhorias institucionais e reconhece que sua liderança motiva a equipe para alcançar os objetivos. Dessa forma, 81% 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:



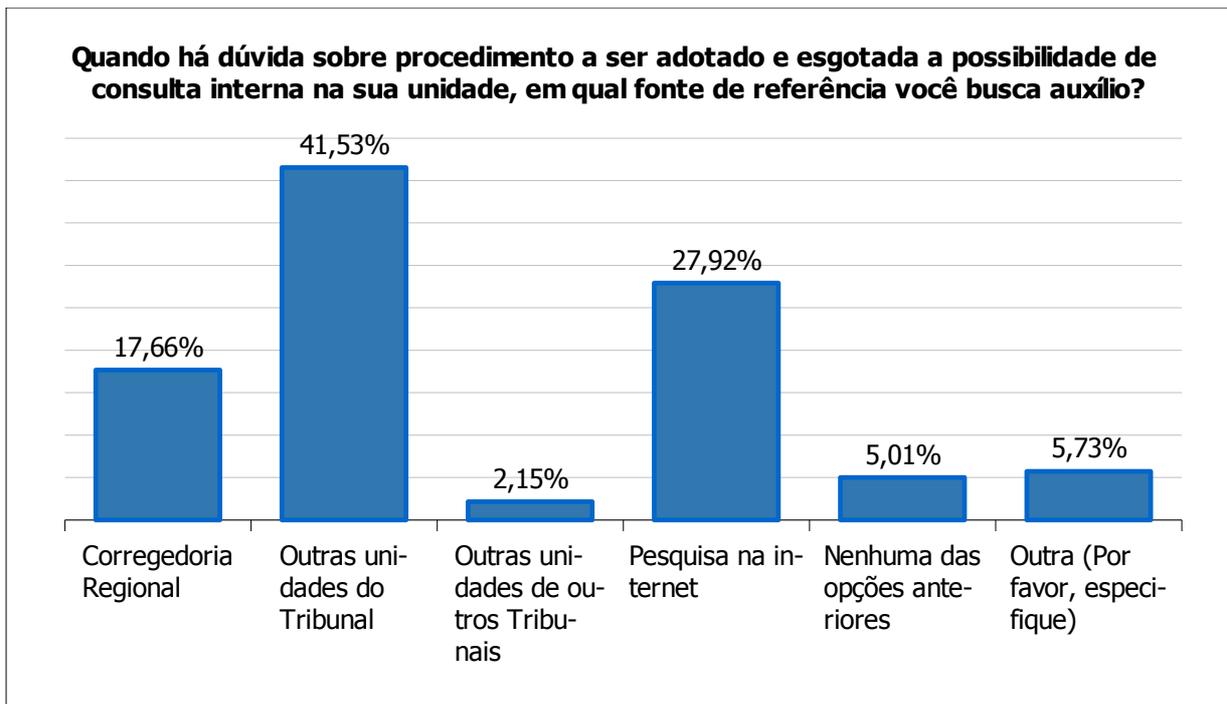
Conclui-se que mais de 90% dos entrevistados acessa diariamente seu e-mail institucional, mantém dados cadastrais atualizados e considera adequada a comunicação dos assuntos relacionados à vida funcional e que os Comunicados da Administração contem informações suficientes.

A maioria dos participantes (72 a 83%) informa considera interessantes os Comunicados da Administração, que consulta diariamente as matérias administrativas publicadas no DEJT, que conhece os procedimentos para manutenção e reparo predial e

contratação de serviços.

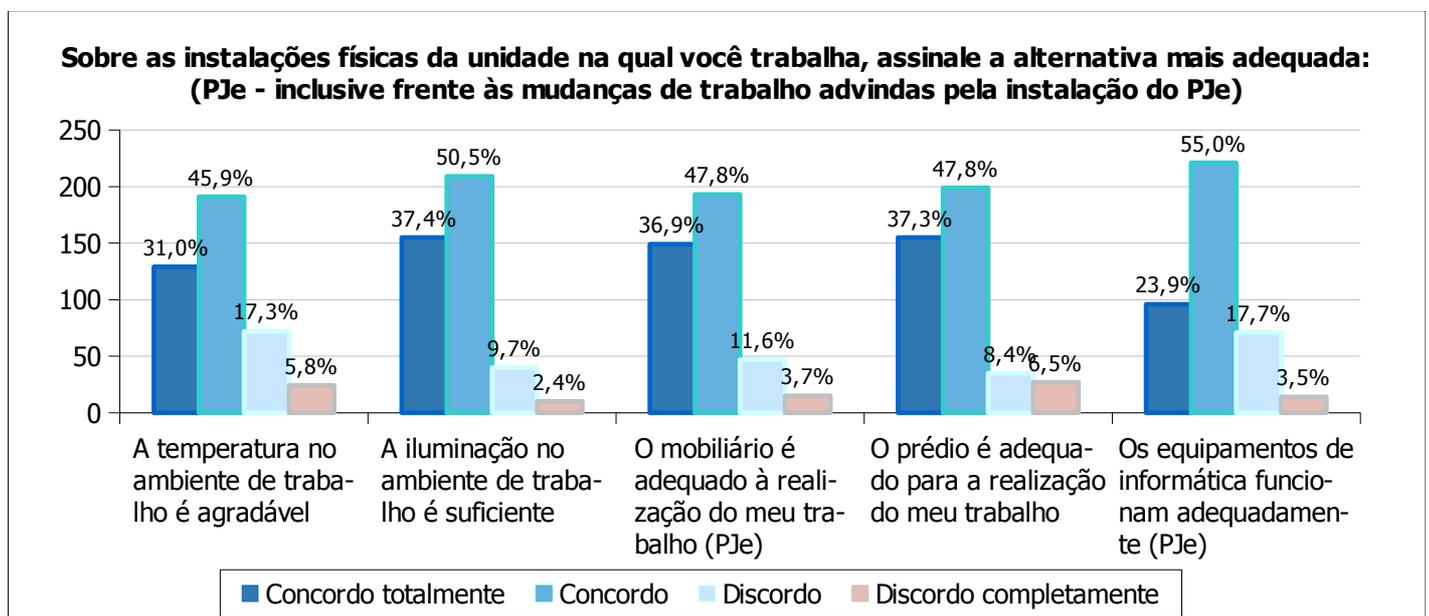
Entretando, pouco mais da metade conhece as estruturas administrativas do Tribunal e os procedimentos para fornecimento de materiais, bem como somente cerca de 40% consulta diariamente os Comunicados da Administração.

Finalmente, uma questão que aborda a preferência de consulta das unidades, identificando a maior referência como sendo outras unidades do Tribunal e pesquisa na rede mundial de computadores.



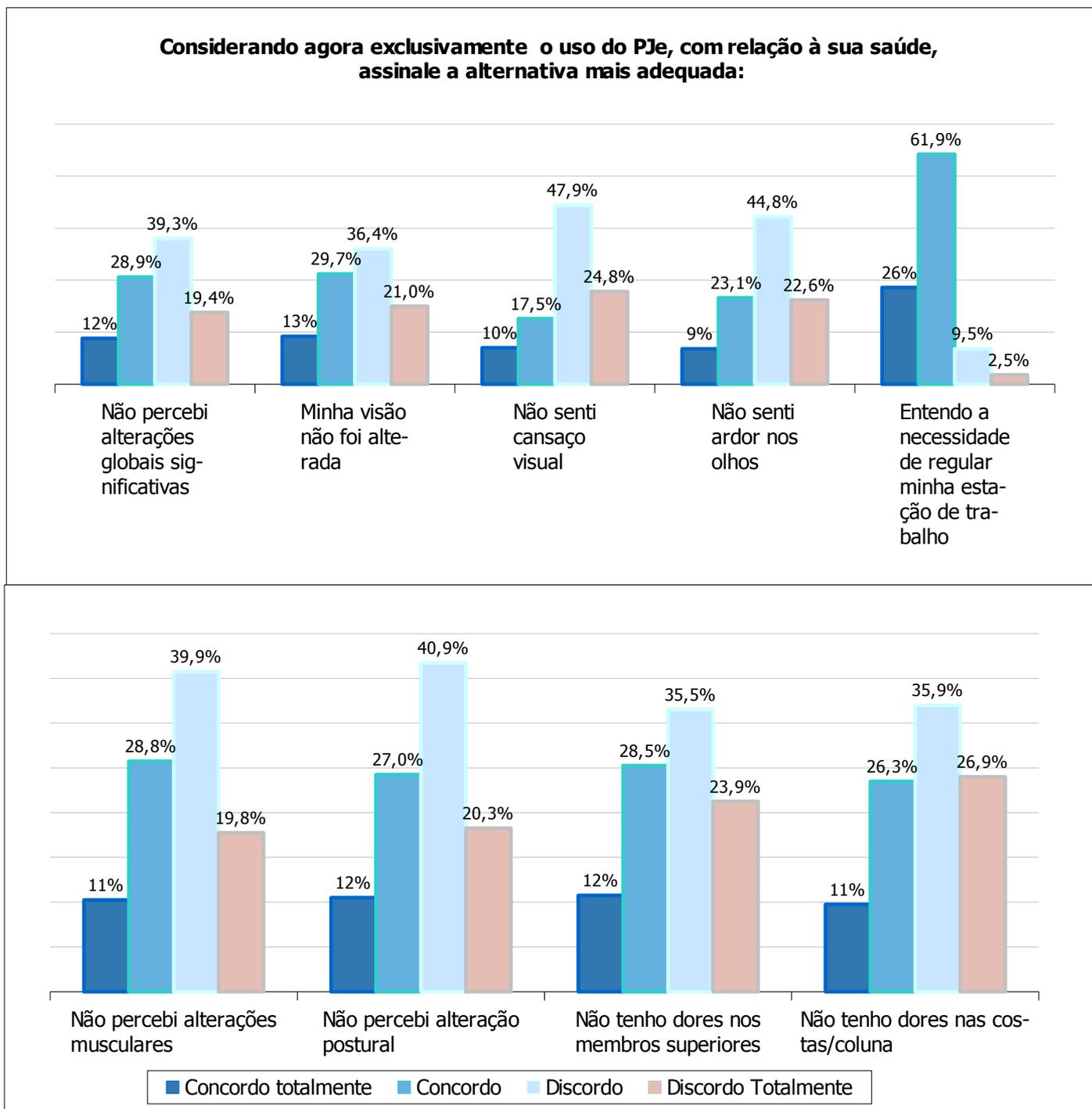
5. Queremos saber do seu conforto

As próximas questões analisadas referem-se aos números 15 e 16 da pesquisa.



Para interpretação das informações, 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 76 e 87%) considera a temperatura, a iluminação, o mobiliário, o prédio e os equipamentos de informática (PJE) adequados.

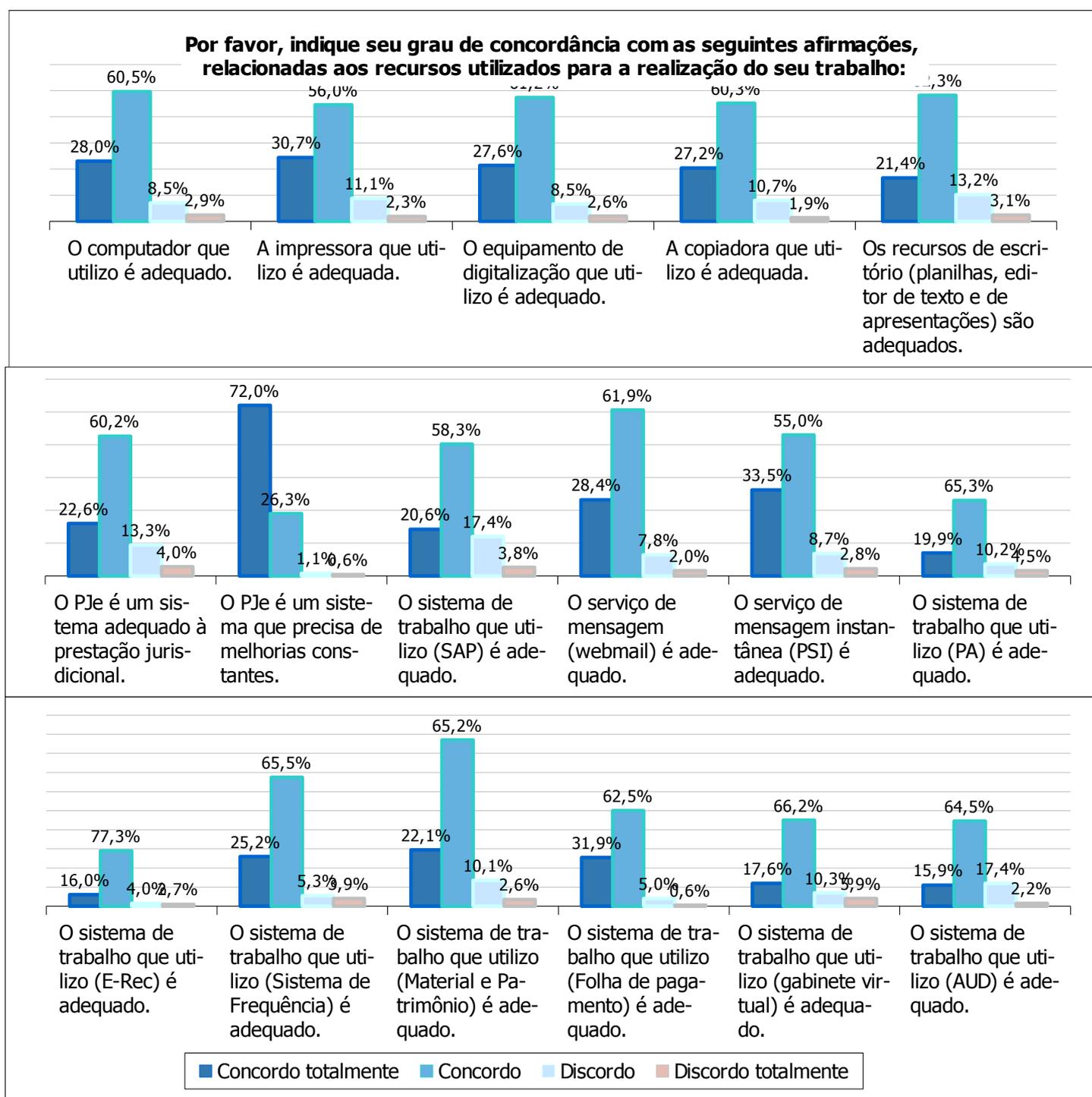
Considerando exclusivamente o uso do PJE, com relação à saúde, segue a imagem abaixo:



De acordo com os mesmos critérios de interpretação das questões anteriores, constata-se que a maioria dos entrevistados (entre 57 e 73%) percebe alterações significativas em relação à sua saúde, como visão alterada, alterações musculares e de postura, dores nos membros superiores e nas costas/coluna. Em relação à necessidade de regular a estação de trabalho, as respostas foram positivas, pois mais de 87% dos entrevistados entendem a necessidade de realizar esse procedimento.

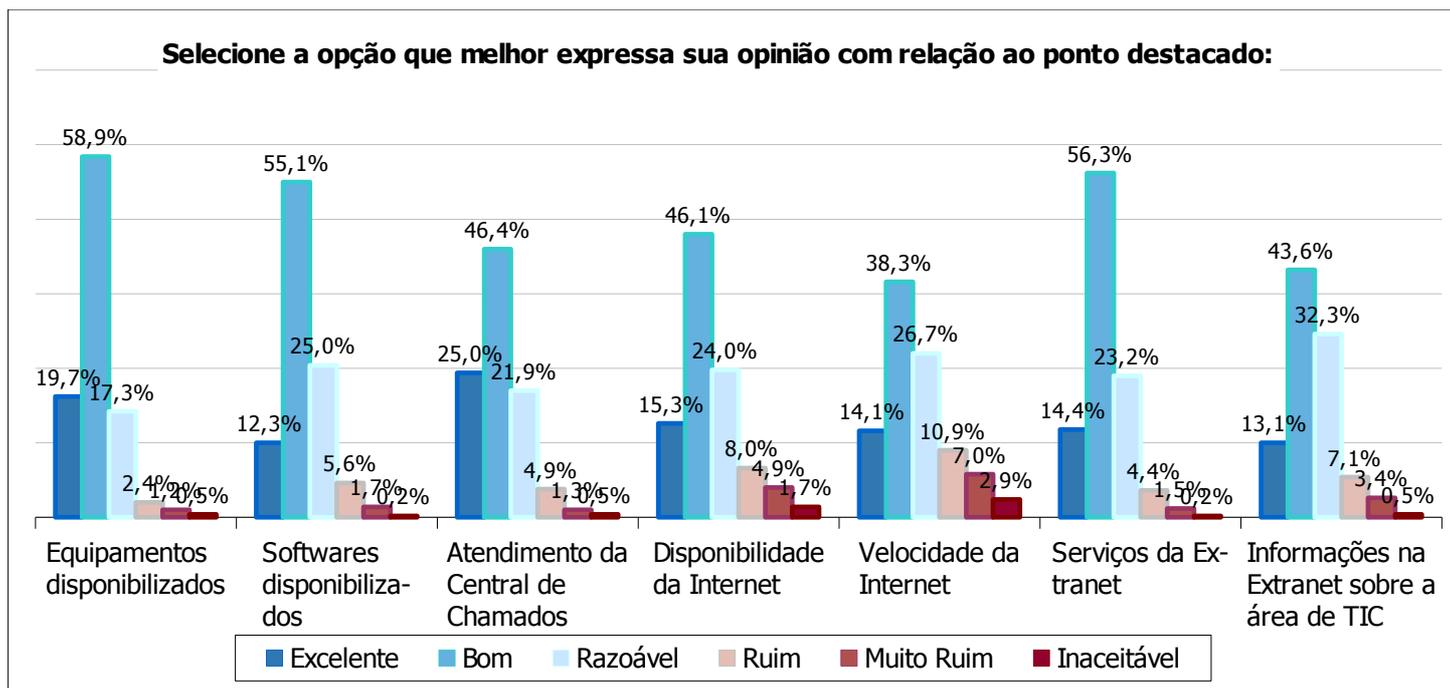
10. Queremos saber sobre a infraestrutura de TIC

Este tema foi abordado nos itens 17 e 18 do questionário.



Os gráficos demonstram a adequação maior que 83% 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 80 e 94%) 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 98,34% dos pesquisados concordaram que se trata de um sistema que precisa de melhorias constantemente.



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 85 e 96%) está satisfeita com equipamentos e softwares disponibilizados, com o atendimento da Central de chamados, a disponibilidade da internet, bem como serviços da extranet e informações sobre a área de TIC.

Já, com relação à velocidade de internet, a aprovação fica abaixo dos 80%, mas ainda assim com um índice bastante positivo.

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

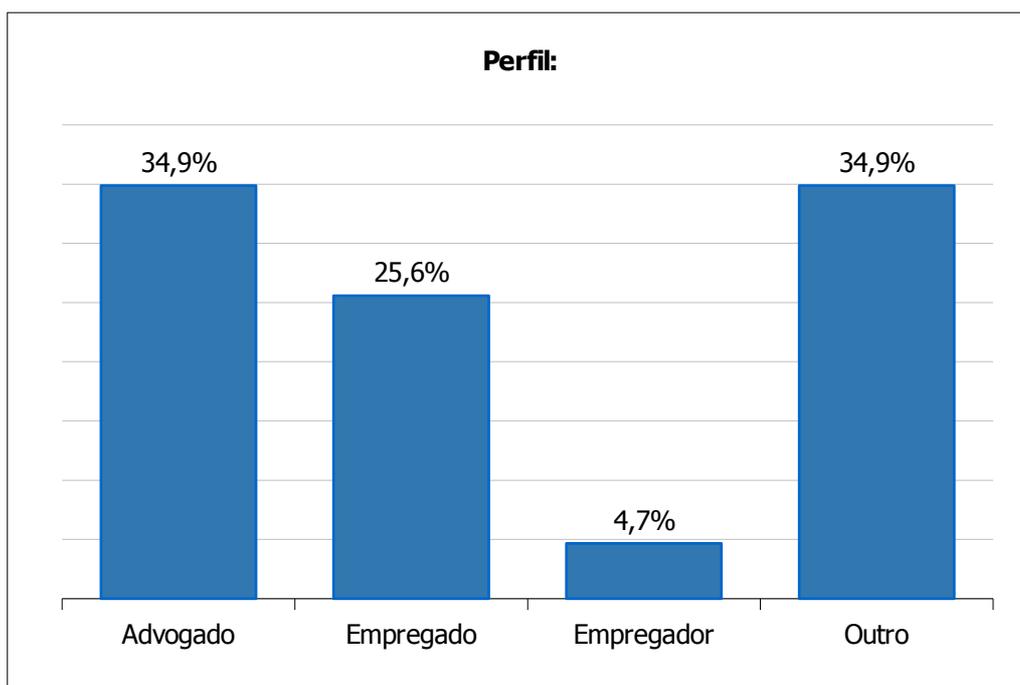
Esta pesquisa foi apresentada aos interessados em formato eletrônico, por intermédio do *banner* rotativo da página eletrônica deste Tribunal. Tal análise percorreu sobre os temas abordados no questionário original:

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 25 cidades da nossa jurisdição, sendo as de maior representatividade Campinas e Sumaré.

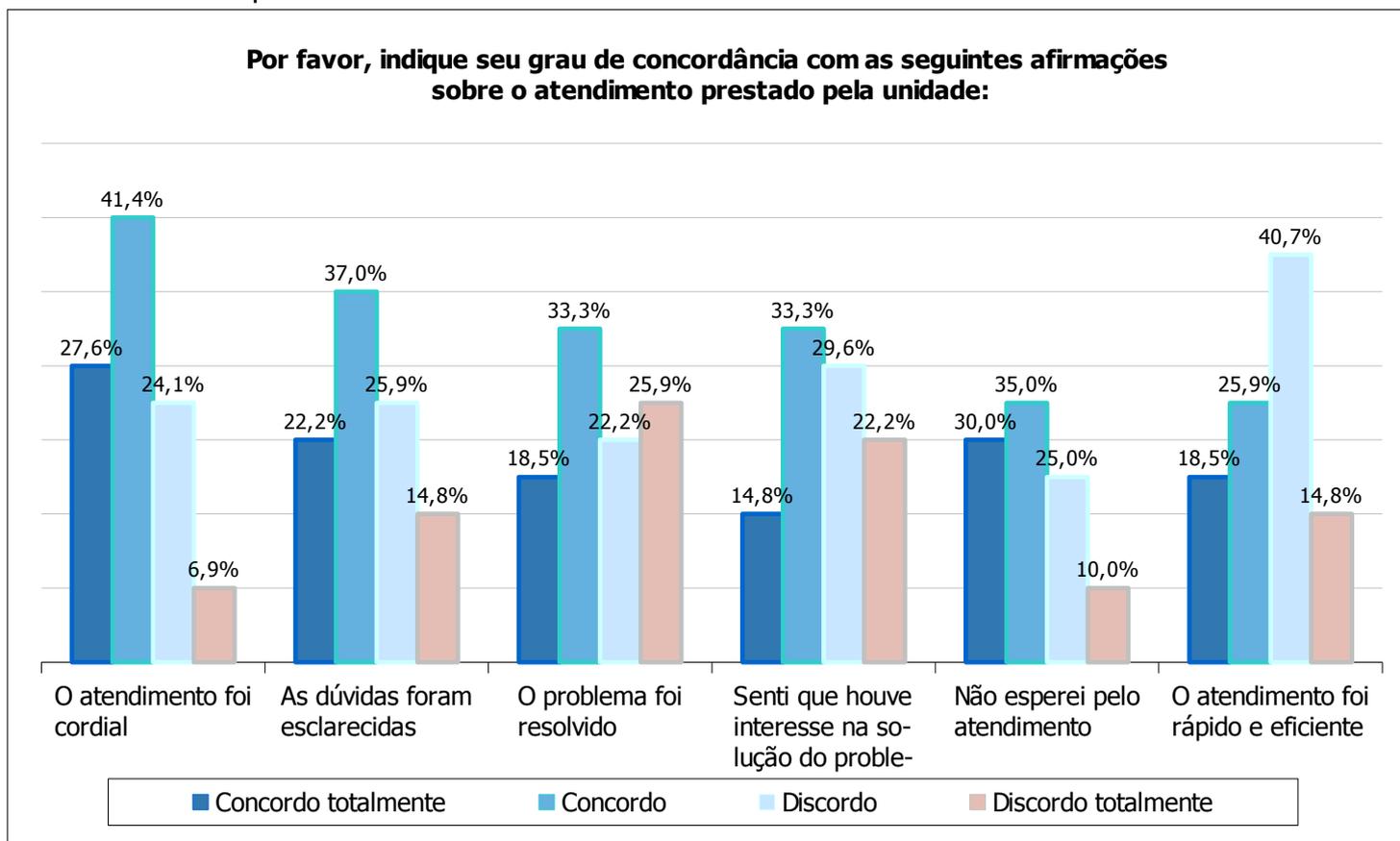
A referida enquete foi respondida por uma maioria de advogados e por categoria não identificada, seguida de empregados, com uma minoria de empregadores.



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.

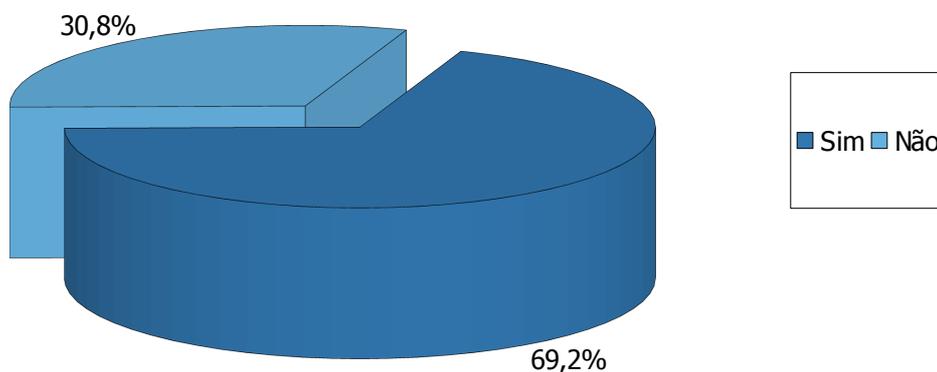


Para análise dos dados acima foram consideradas positivas as respostas “concordo totalmente e concordo”, já descontadas as respostas na opção “não se aplica”.

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 (68,9%), desinteressado (51,8%), não rápido/eficiente (55,6%), tiveram suas dúvidas esclarecidas (59,2%) e seus problemas resolvidos (51,8%), mas houve uma sensível melhora na espera do atendimento, a qual não foi percebida por 65% dos pesquisados.

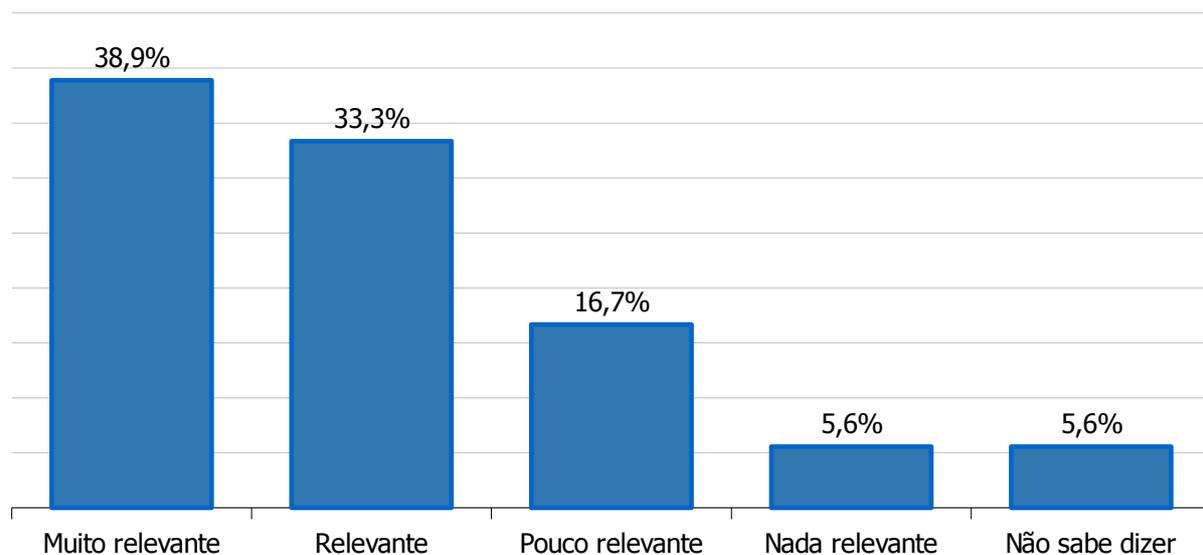
A grande maioria, 69,2%, utilizou os serviços de mais de uma unidade.

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



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:

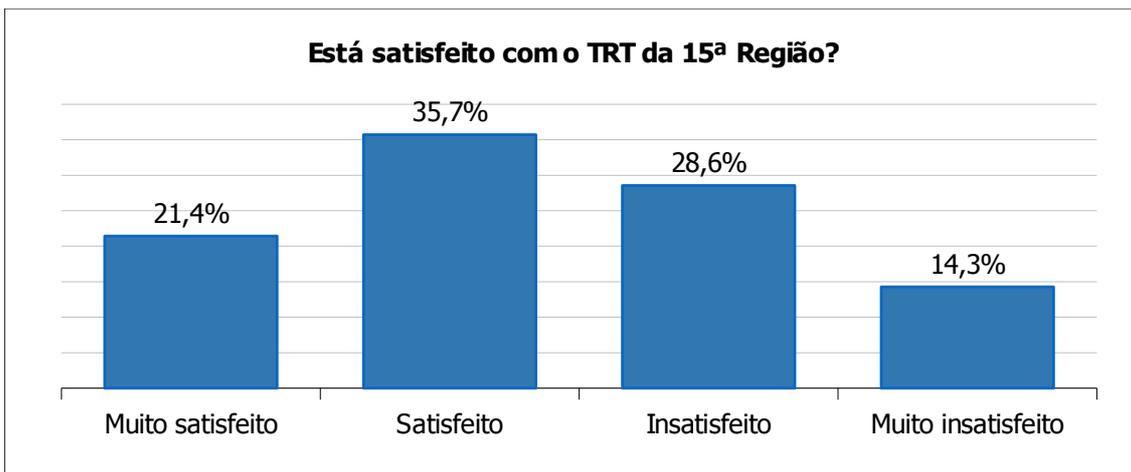
Importância da uniformidade de procedimentos entre unidades



Considerando as respostas “muito relevante e relevante” compreende-se que 72,2% 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 5 expressa no questionário.



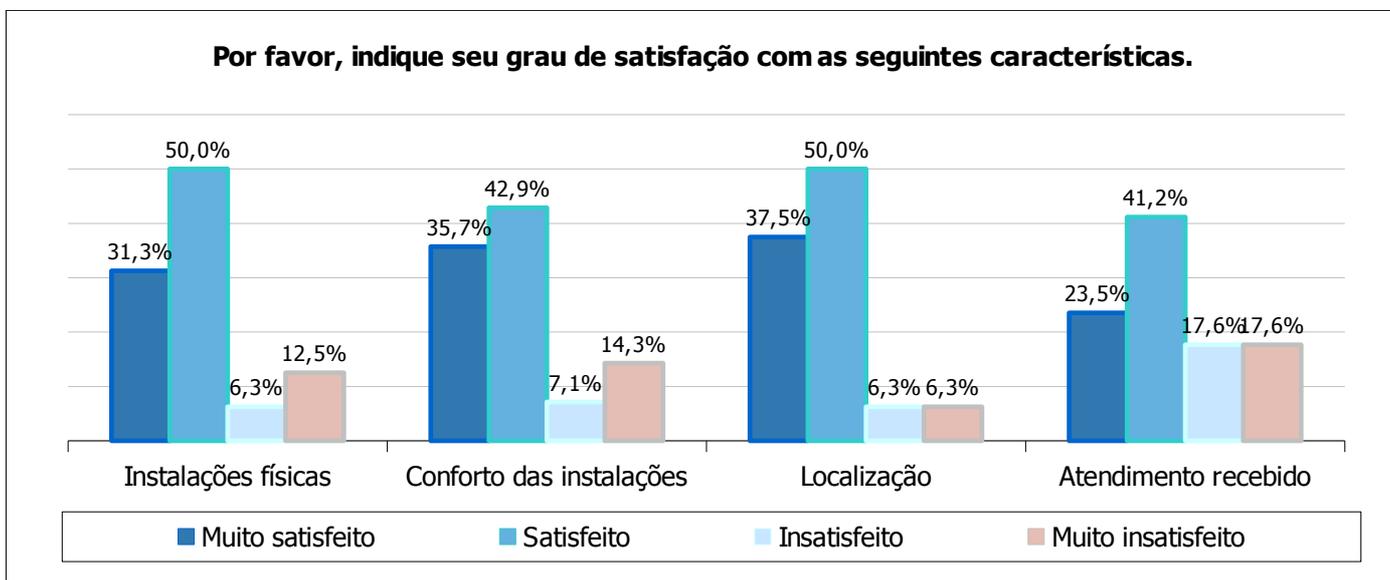
O índice de satisfação geral do jurisdicionado atingiu 57,1% considerando as respostas “muito satisfeito e satisfeito”. Tal constatação significa que o resultado é positivo para o TRT da 15ª Região, entretanto a melhoria deste índice é possível, uma vez que tanto as respostas positivas quanto as negativas 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?”

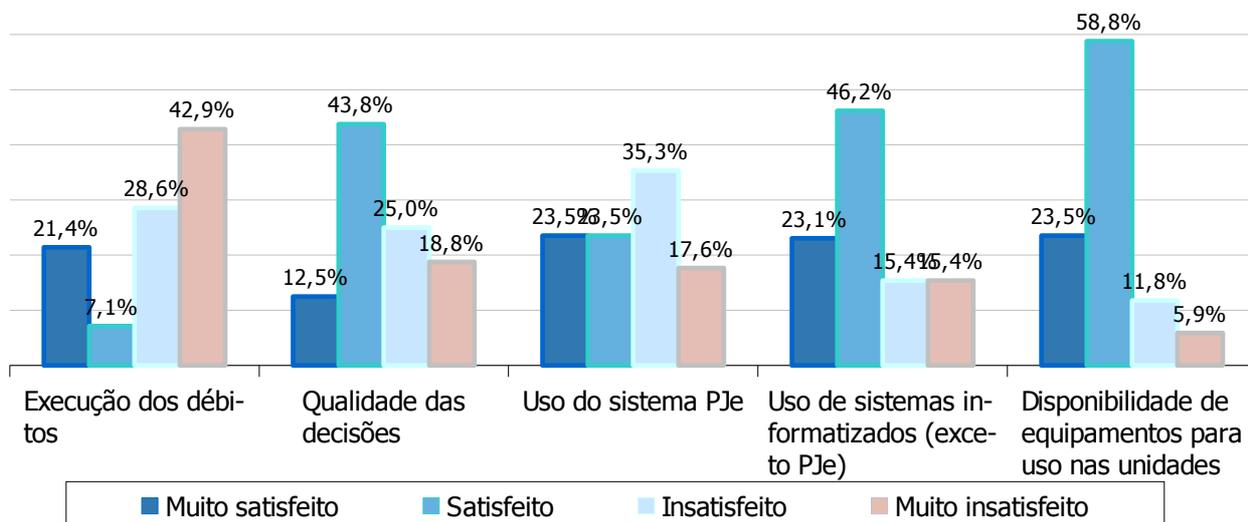
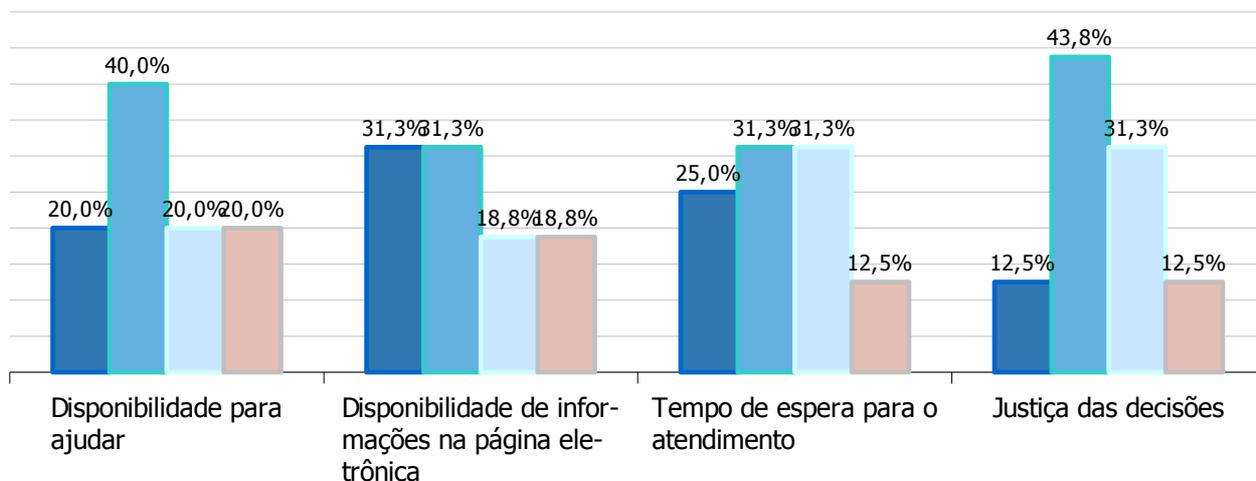
Das respostas coletadas, a grande maioria relata sua insatisfação vinculada ao tempo decorrido para a execução dos débitos.

4. Satisfação com aspectos específicos

O item 6 da pesquisa faz menção à satisfação do jurisdicionado em relação às seguintes características:



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



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).

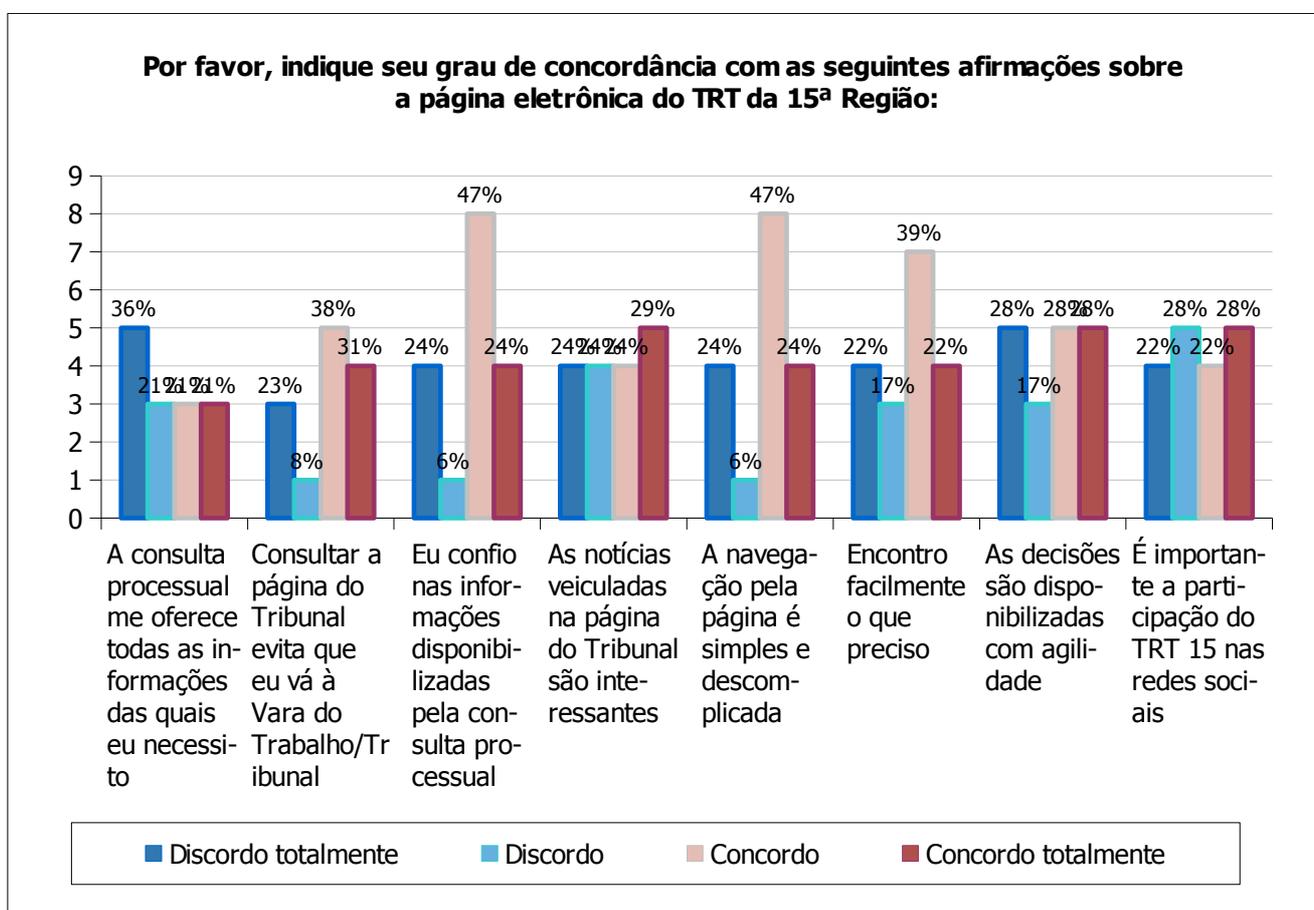
Afere-se que em pontos bastante específicos, podemos perceber que o maior grau de satisfação está vinculado à localização das unidades deste Tribunal (87,5% de respostas muito satisfeito e satisfeito), equipamentos disponíveis para uso nas unidades (82,4%), instalações físicas (81,3%), conforto das instalações (78,6%), uso de sistemas, exceto PJe (69,2%), atendimento recebido (64,7%), informações disponíveis no portal

(62,5%), disponibilidade para ajudar (60%), tempo de espera para atendimento e justiça e qualidade das decisões (56,3%).

A insatisfação maior está vinculada, novamente, à execução dos débitos trabalhistas (71,4%) e o uso do sistema Pje (52,9%). Enquanto a insatisfação pelo quesito de execução é menor que a aferida em 2016, a insatisfação pelo uso do sistema Pje tornou-se maioria.

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:



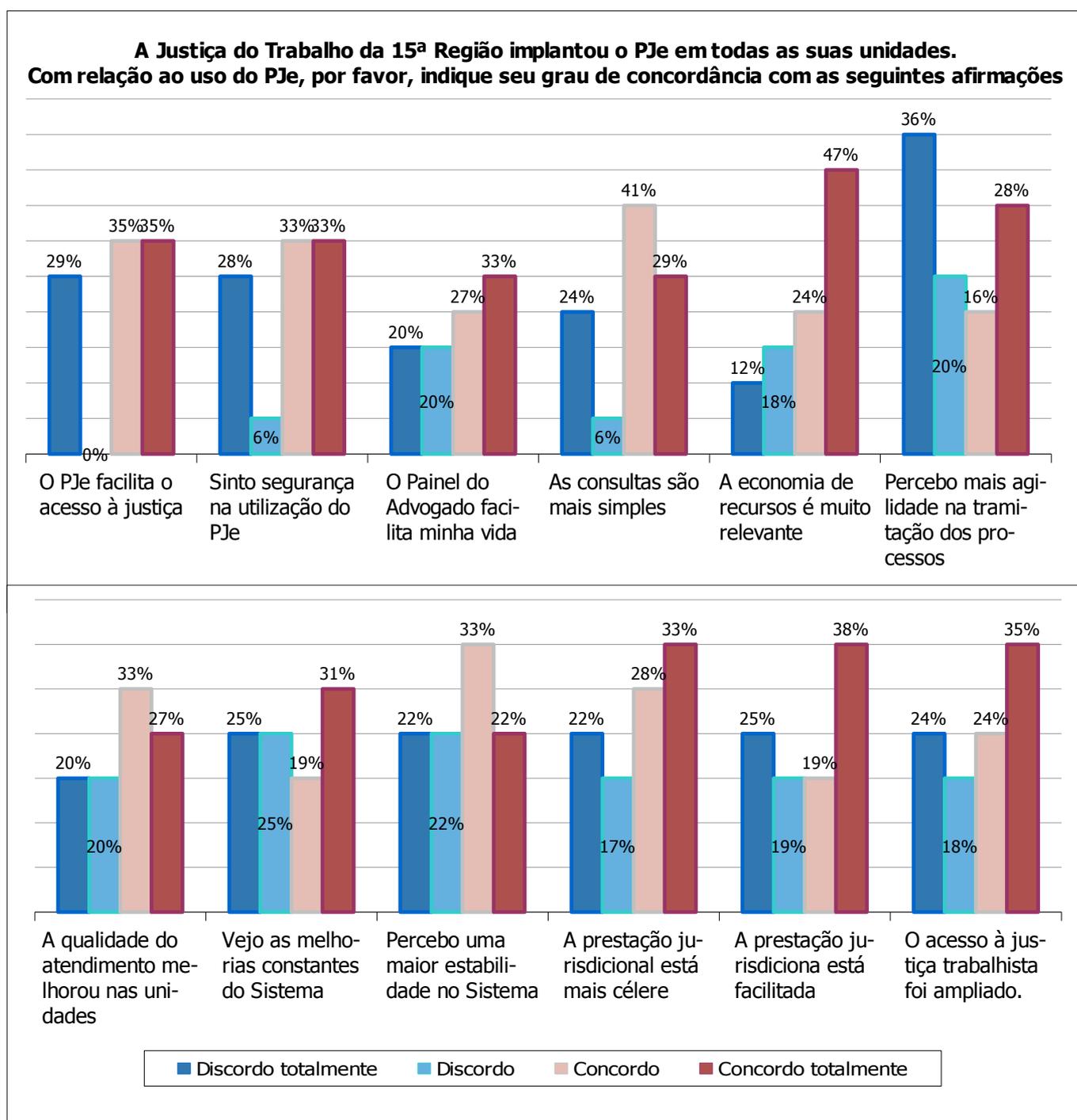
Com relação ao uso do portal eletrônico deste Tribunal, a média de satisfação aferida foi de 59,2%. O cidadão-usuário entende, em sua maioria que pode confiar nas informações disponibilizadas pela consulta processual e a navegação é simples e descomplicada (70,6%), que a utilização do portal evita a presença física nas unidades (69,2%), que a navegação é fácil (61,1%), que as decisões são publicadas com agilidade (55,6%) e que as notícias veiculadas são interessantes (52,9%).

Os quesitos pior avaliados tratam da importância da presença do tribunal em redes

sociais (50%) e que a consulta processual não oferece todas as informações que o usuário-cidadão necessita.

Em pergunta aberta, sobre possíveis melhorias, nosso público-alvo se manifestou no sentido de oferecerem linguagem popular, renovação do design e maior interatividade na página dos comunicados e portarias da corregedoria e TRT.

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 61,5% e constatamos que a maioria aprova o sistema e destaca pontos positivos, com os seguintes percentuais: a economia de recursos é muito relevante, facilidade no acesso à justiça e as consultas são mais simples (70,6%), sensação de segurança na utilização (66,7%), a prestação jurisdicional está mais célere (61,1%), o dispositivo Painel do Advogado facilita o uso do sistema e a qualidade do atendimento melhorou nas unidades (60%), o acesso foi ampliado com a implantação (58,8%), as consultas estão mais simples e com maior agilidade (57,9%), maior estabilidade no Sistema (55,6%).

Com uma amostra reduzida de manifestações livres, as reclamações giram em torno da necessidade de tratar o trabalhador com maior respeito, agilizar a execução de débitos, da necessidade de uma quantidade maior de servidores.

6. Sugestões e comentários

Ao final, a pesquisa assegurou aos interessados, por meio da questão 10, 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 tratam de uma grande diversidade de temas, desde a solicitação de devolução às prefeituras municipais dos servidores que estão cedidos e que atualmente fazem o trabalho que seria dos servidores do TRT15, de maior agilidade nas liberações de Alvarás/Guias de Retirada, bem como nas Homologações de Acordo e Execuções, de mais servidores agilizando a parte da Execução de Débitos, até reclamações de natureza judicial, encaminhadas ao conhecimento da Ouvidoria.

Assim sendo, a média de satisfação externa, considerados todos os quesitos da pesquisa, é de 60,44%.

Disposições Finais

Tendo em vista as informações constantes deste relatório, afere-se que o Clima Organizacional e a Qualidade dos Serviços Prestados atingiram um índice de avaliação acima da média (73,1% e 67%, 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 2016. Foram incluídas na pesquisa interna de Clima Organizacional questões relacionadas à Escola Judicial. Quanto à pesquisa externa de Satisfação e Confiança dos Jurisdicionados, não houve alteração.

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