

PESQUISAS ESTRATÉGICAS

PESQUISA INTERNA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
PESQUISA EXTERNA DE CONFIANÇA E SATISFAÇÃO DO JURISDICIONADO



APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta o resultado das pesquisas estratégicas PESQUISA INTERNA DE CLIMA ORGANIZACIONAL e PESQUISA EXTERNA DE CONFIANÇA E SATISFAÇÃO DO JURISDICIONADO, ambas realizadas no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região.

O questionário foi aplicado durante o mês de fevereiro do ano de 2020 e abordou aspectos relativos ao ano de 2019.

Magistrados, Servidores, Estagiários e Terceirizados participaram da enquete interna de clima organizacional e os Advogados, Trabalhadores, Empregadores e demais representantes da sociedade responderam a pesquisa externa, que indagou a respeito da satisfação do Jurisdicionado.

As pesquisas institucionais são responsáveis pela obtenção de informações necessárias à Instituição, favorecem a tomada de decisões e permitem uma análise profunda do ambiente interno e externo do órgão. O diagnóstico oferecido pelos resultados contribui para o planejamento estratégico e o desenvolvimento do TRT da 15ª Região.

Por fim, a realização dessas pesquisas têm permitido um novo olhar sobre a organização, revelando suas fragilidades, mas também suas potencialidades, além de possibilitar uma contribuição efetiva do público-alvo, que de maneira participativa aponta alternativas para otimizar e melhorar tanto o clima organizacional quanto os serviços prestados. A seguir, os resultados.



Pesquisa Interna de Clima Organizacional - Análise

A Pesquisa Interna de Clima Organizacional no âmbito do TRT da 15ª Região foi encaminhada por *e-mail* ao público interno, além de permanecer acessível na página eletrônica do Regional no período de 29.01.2020 a 21.02.2020 e também na área acessível da intranet.

A análise foi composta pelos seguintes itens:

- 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 e Comunicação)**

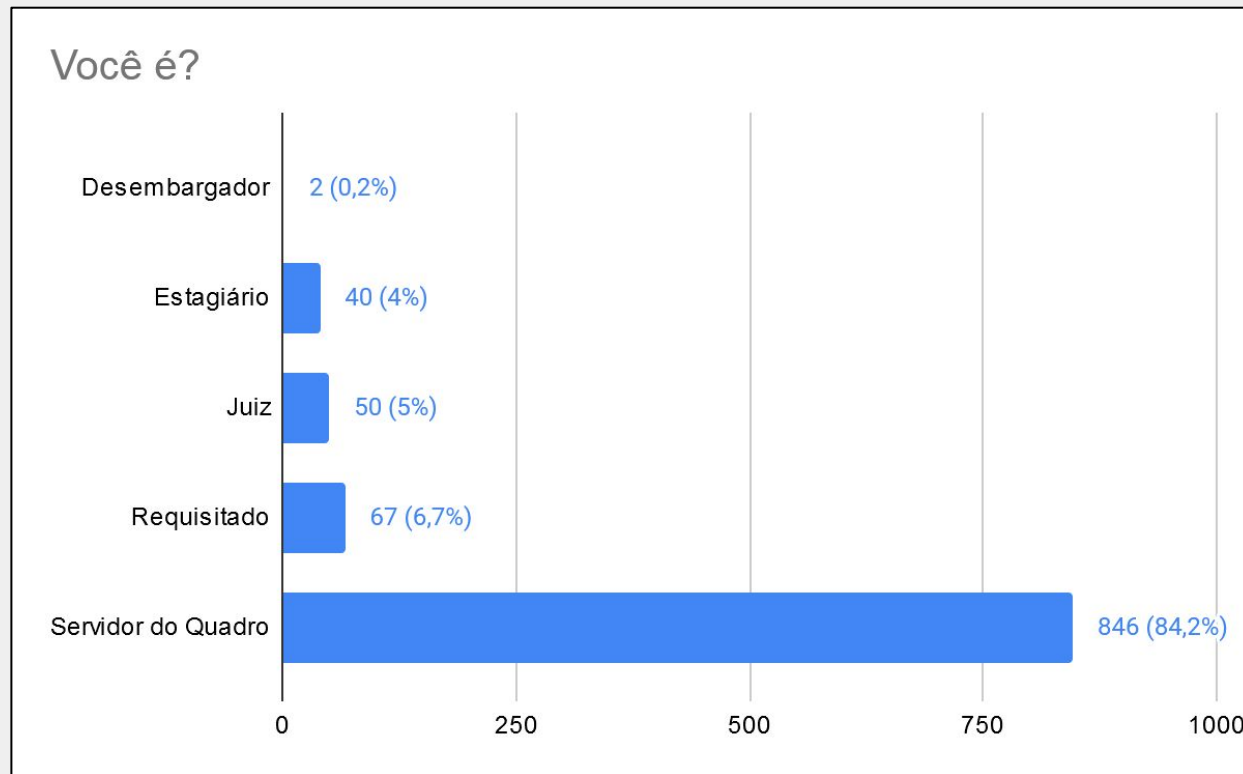
Passemos aos dados de cada tópico.

1. Queremos saber suas características:

O questionário foi respondido por 1.005 participantes, dentre Desembargadores, Juizes, Servidores do Quadro, Requisitados e Estagiários, número expressivo e que representa um aumento de 35% em relação às enquetes realizadas anteriormente.

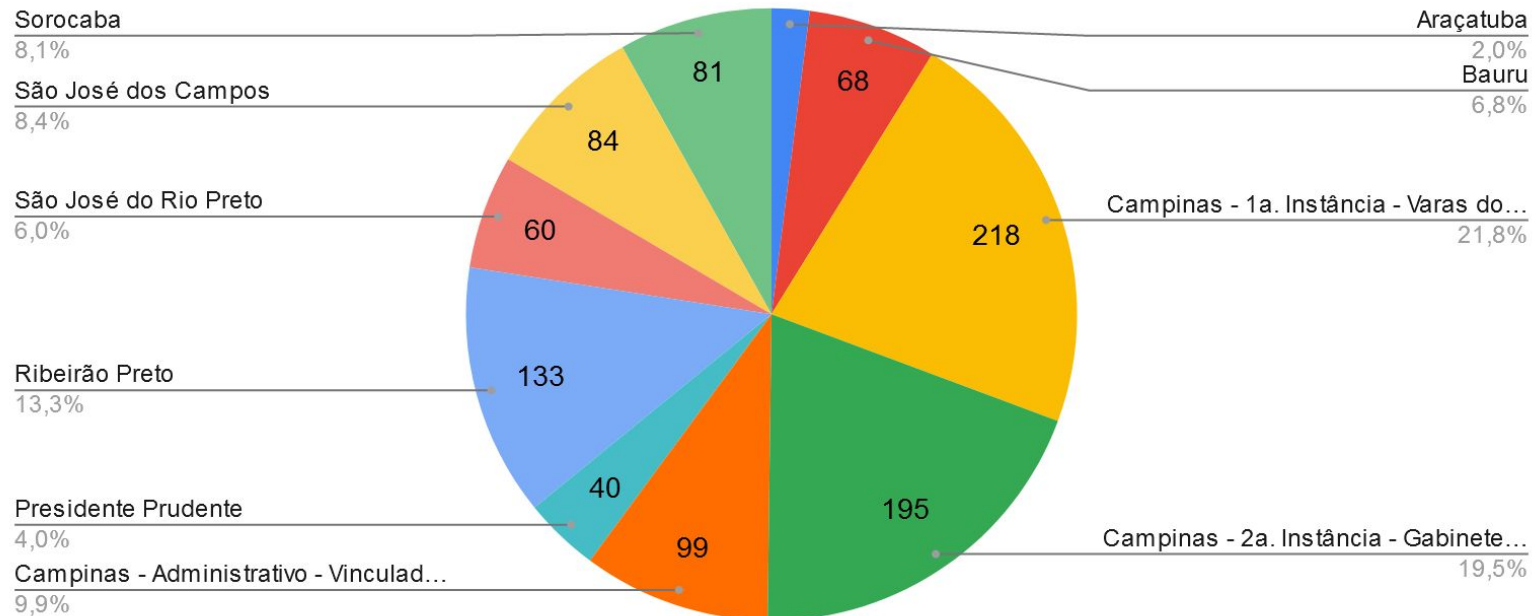
A primeira questão busca definir o perfil do pesquisado e a segunda visa identificar a sua circunscrição ou área de atuação.

Nota-se, por meio do seguinte gráfico que os Servidores do Quadro tiveram a maior participação, representando mais de 80% dos entrevistados:



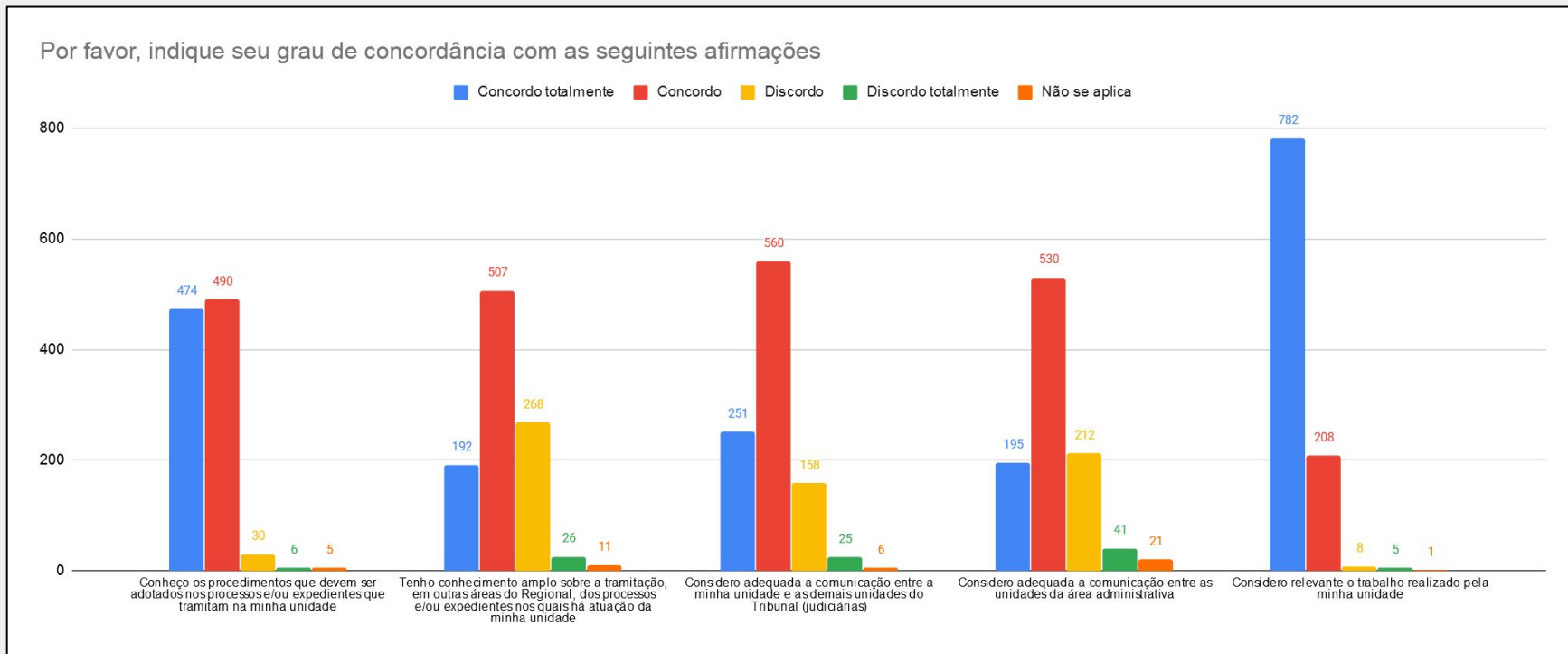
Em seguida, foi mapeada a distribuição entre as circunscrições, resultando em uma participação predominante de Campinas (1º e 2º Graus e Área Administrativa), com um total de 512 pessoas, ou seja, cerca de 50% dos entrevistados, seguida pela região de Ribeirão Preto, com 133 participantes.

Em qual circunscrição ou área você atua?



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

Vejam os:



Após análise total dos grupos positivos (concordo totalmente e concordo) e negativos (discordo e discordo totalmente), verifica-se que 99% dos pesquisados consideram relevante o trabalho realizado pela sua unidade e 96% 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.

Quanto ao conhecimento amplo sobre a tramitação dos processos e /ou expedientes em outras áreas do Regional, verificamos um aumento de 63% para 70%, em comparação com a pesquisa do ano de 2018, o que denota um resultado mais satisfatório nesse aspecto.

Por fim, houve também uma melhora de 69% para 72% daqueles que consideram adequada a comunicação entre as áreas administrativas.

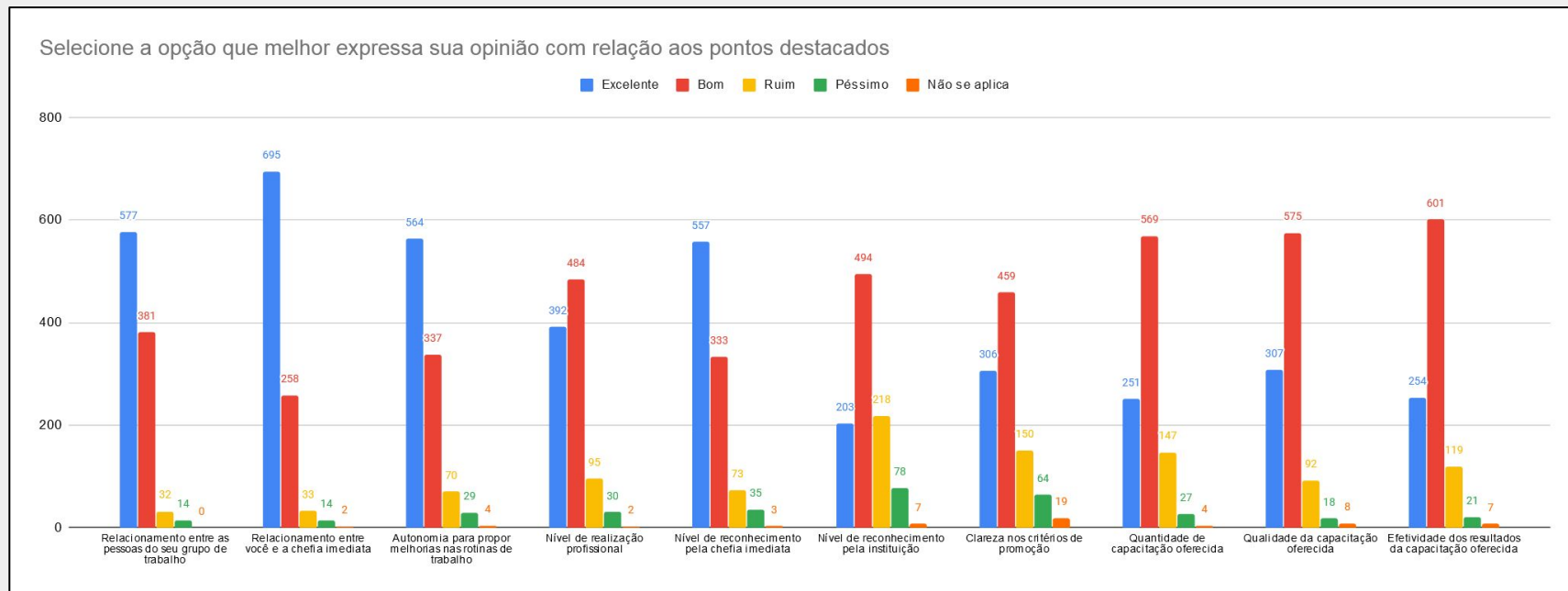
2. Queremos saber sua opinião:

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

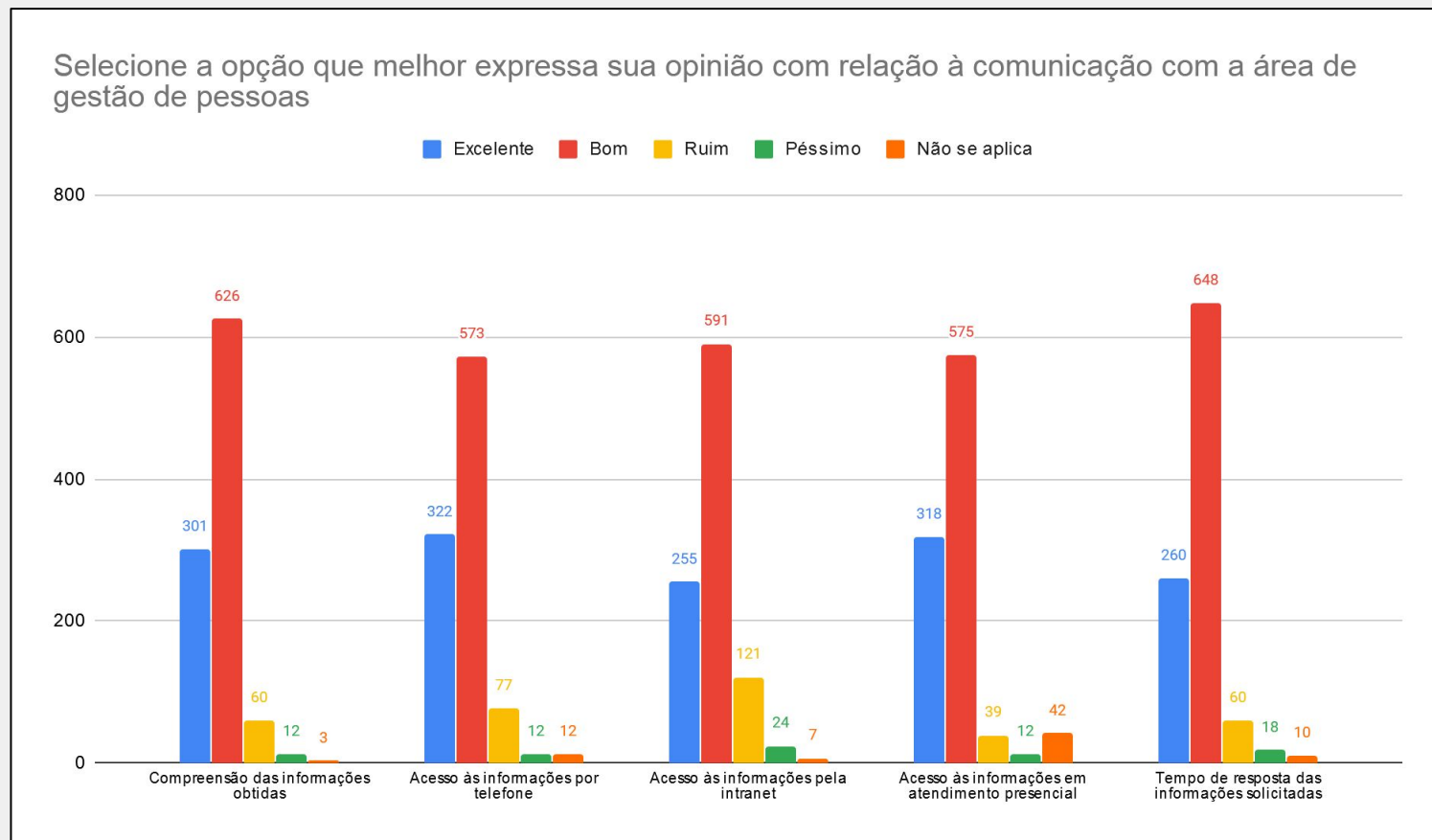


Ao analisar os resultados abaixo, conclui-se que o clima organizacional é considerado positivo pela maioria dos entrevistados. Isso inclui tanto o relacionamento interpessoal do grupo, quanto a relação com o superior hierárquico direto. No ano de 2019 houve, inclusive, um aumento do percentual de satisfação no primeiro caso, de 93% para 96%. Acerca da relação com a chefia, mantém-se elevada a satisfação (95,5%).

Vejam os:

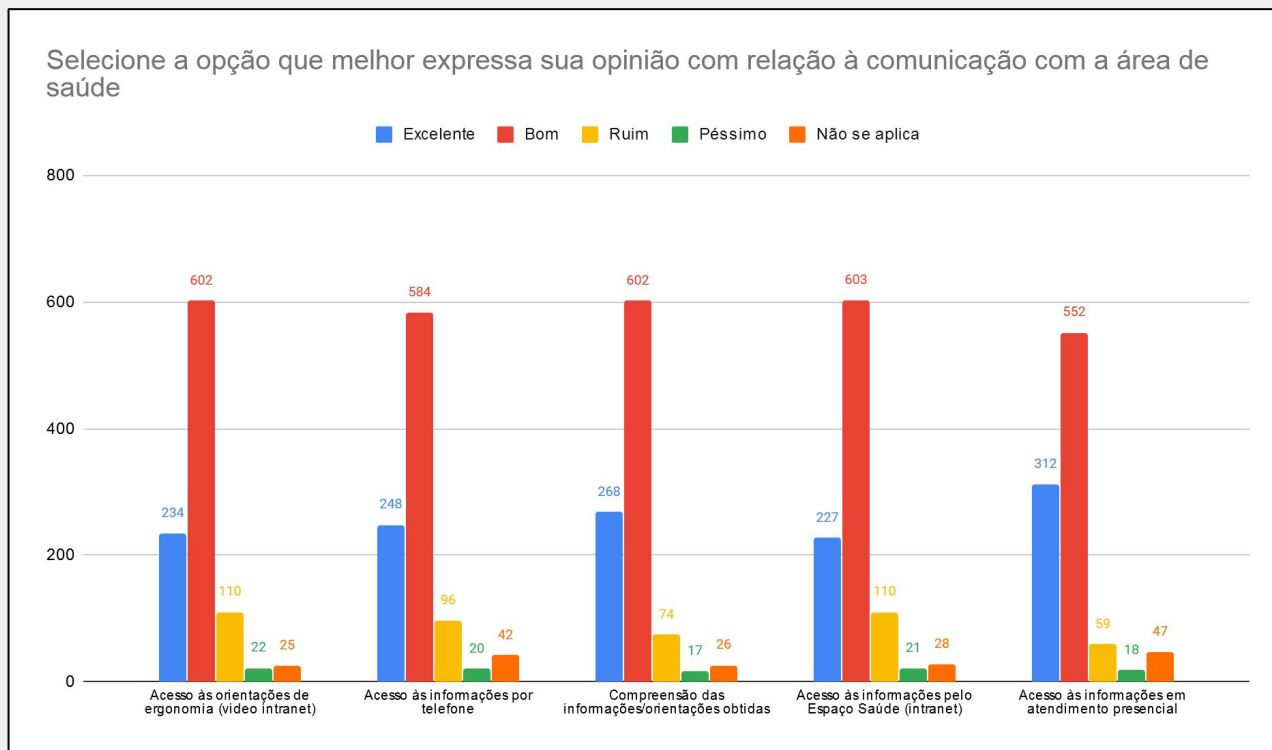


No próximo tópico, o questionário aborda a comunicação e acesso às informações na Área de Gestão de Pessoas, conforme o gráfico a seguir:



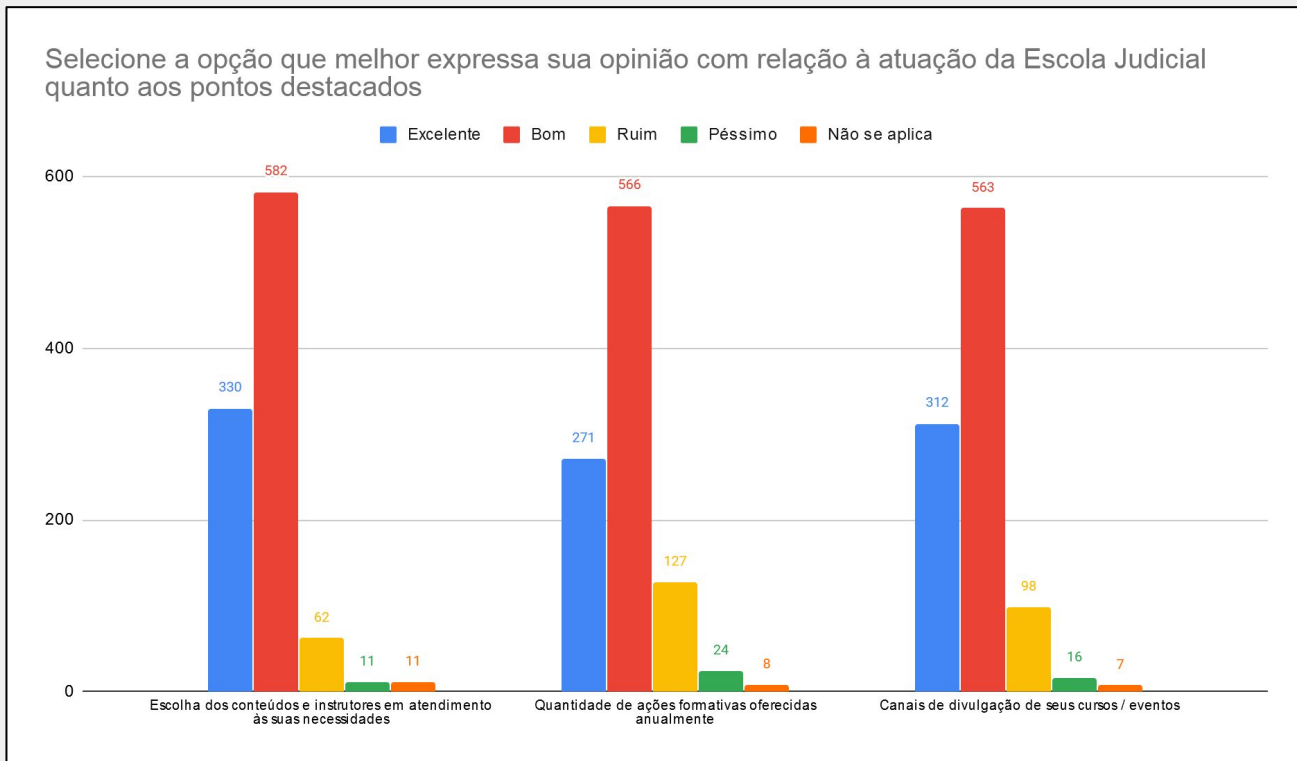
Observou-se que o nível de satisfação do público interno em relação à comunicação com a Área de Gestão de Pessoas é elevado e tem crescido ao comparar com os anos anteriores. O acesso às informações em atendimento presencial, por exemplo, atingiu a satisfação de aproximadamente 94% dos entrevistados e a compreensão das informações obtidas, em geral, 93%. Outro subtópico em destaque é o tempo de resposta do que é solicitado, chegando a 91% de satisfação.

A pesquisa continua com a avaliação da comunicação, com a Área da Saúde do TRT15, conforme gráfico abaixo:



Analisando o último gráfico, nota-se que tanto o acesso às informações da área da saúde, quanto a compreensão acerca delas, possuem um nível alto de aceitação, variando de 86 a 91% no somatório global.

Em seguida, o participante é questionado acerca da atuação da Escola Judicial. Em um primeiro momento, foca-se nos pontos destacados, conforme o gráfico abaixo:



Observa-se inicialmente cerca de 92,5% de aceitação na escolha dos conteúdos e instrutores.

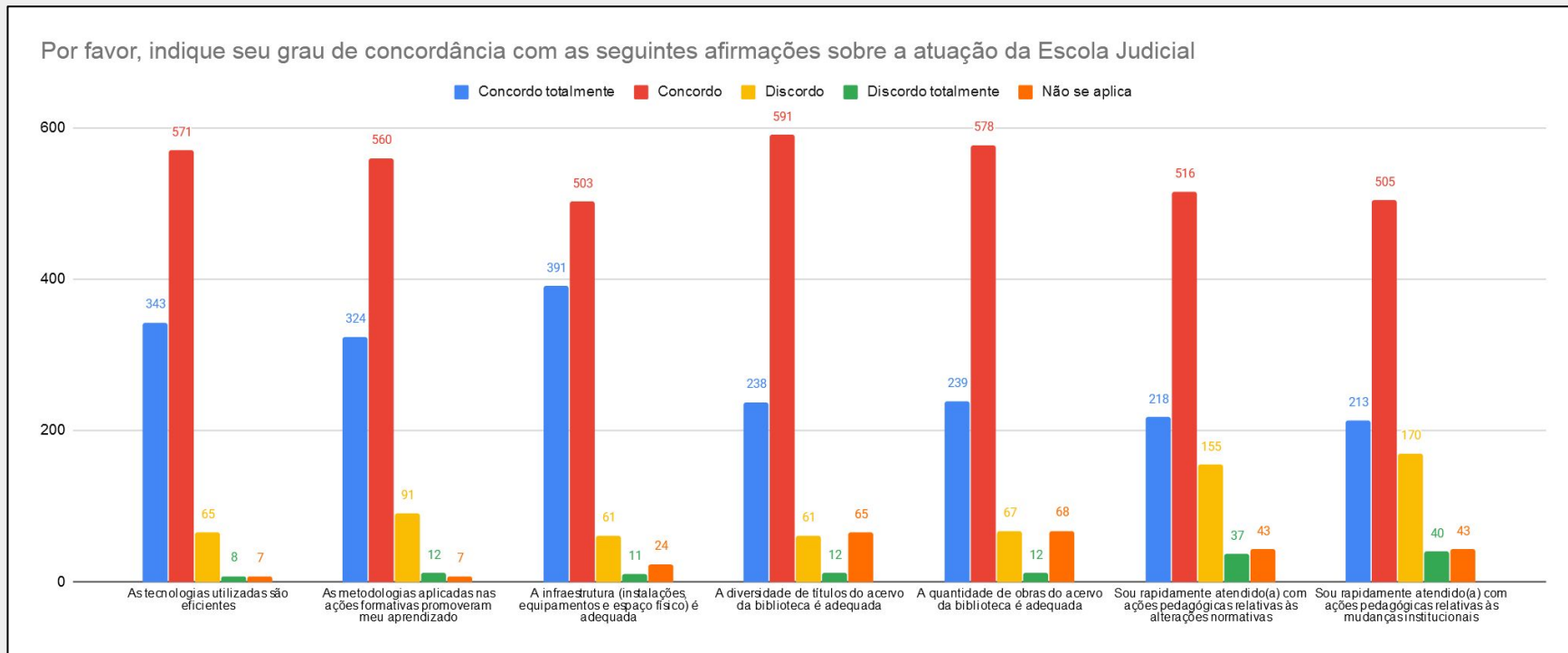
Além disso, os demais critérios encontram-se acima dos 89%, verificando-se, desta forma, a excelente atuação da Escola Judicial deste Regional.

Os resultados, inclusive, apresentam significativa melhoria a cada ano.

Ainda sobre a atuação da Escola Judicial, os participantes foram questionados acerca das tecnologias e metodologias empregadas, bem como, do funcionamento da Biblioteca em seu acervo e atendimento.

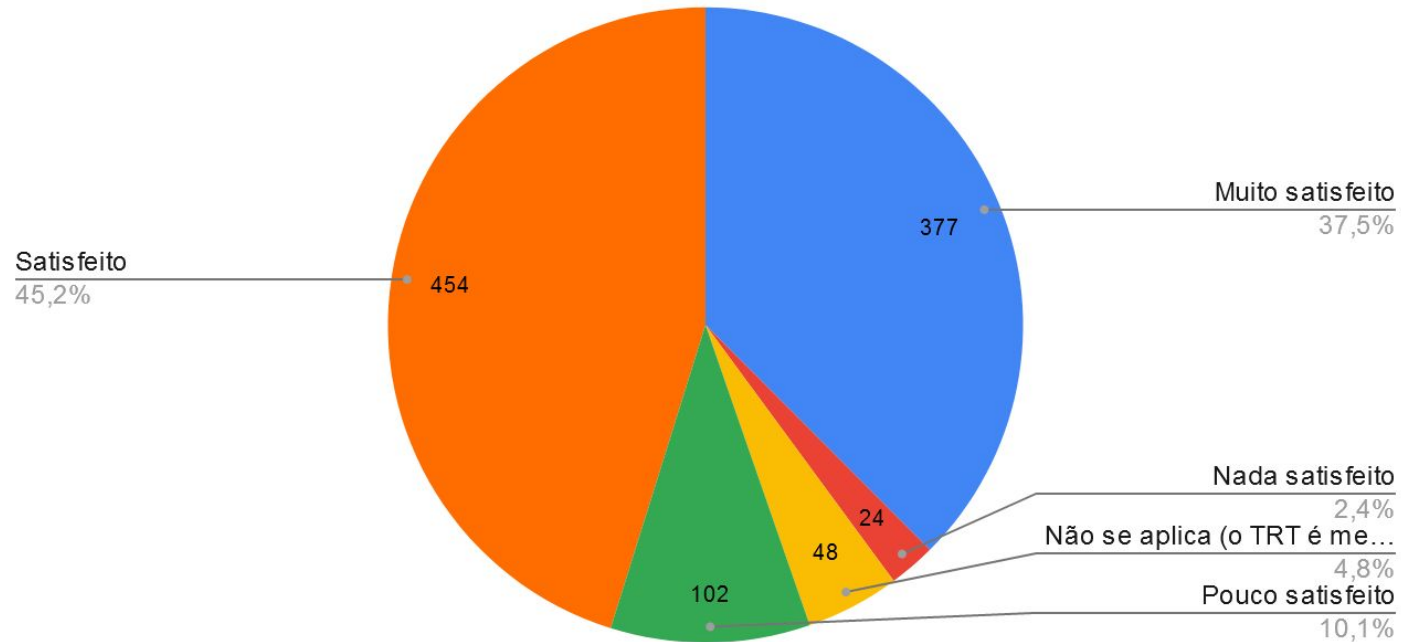
Seguindo a linha dos resultados anteriores, o índice positivo predominou, com porcentagens acima dos 78% em ações pedagógicas relativas às alterações normativas, chegando à 92% em tecnologias utilizadas e infraestrutura.

Abaixo o gráfico:



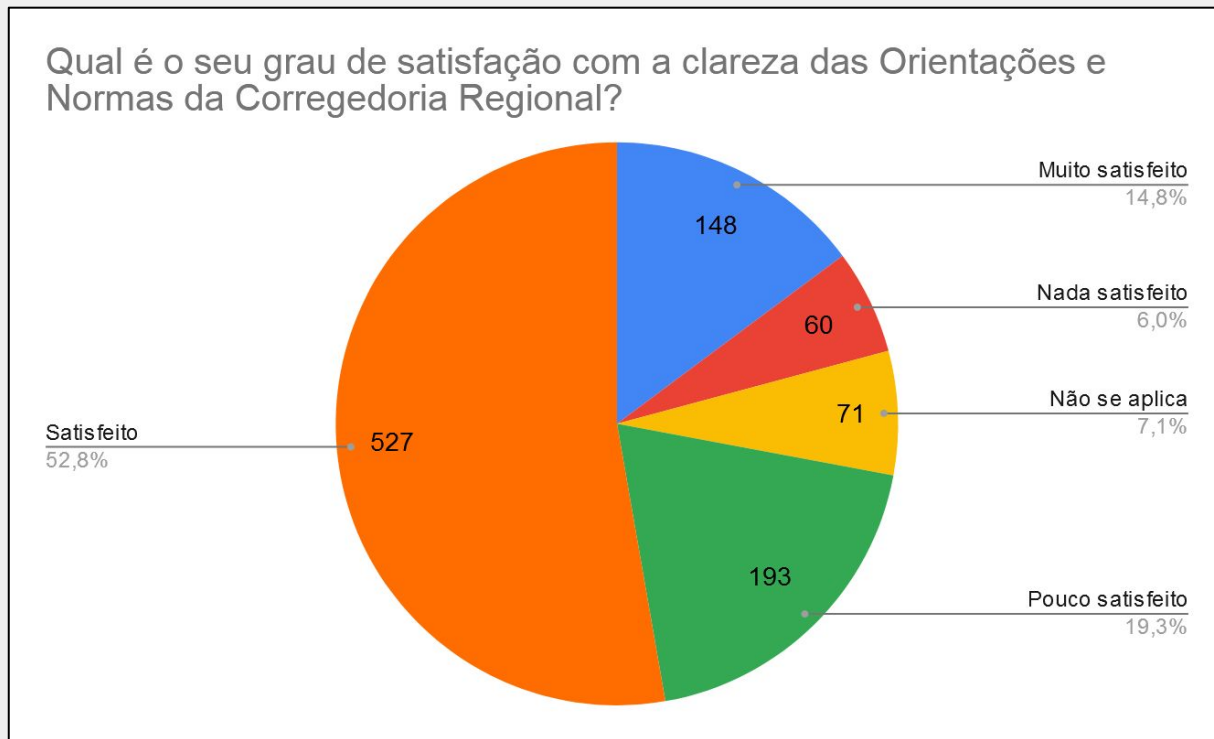
Após, questiona-se, comparativamente, o grau de satisfação entre os locais de trabalho dos entrevistados, obtendo a proporção a seguir:

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?



Nota-se, com base no gráfico anterior, elevado índice de satisfação com o trabalho atual exercido no TRT-15, comparado ao trabalho anterior, com 83% de respostas positivas, não apresentando um aumento significativo com relação ao ano de 2018.

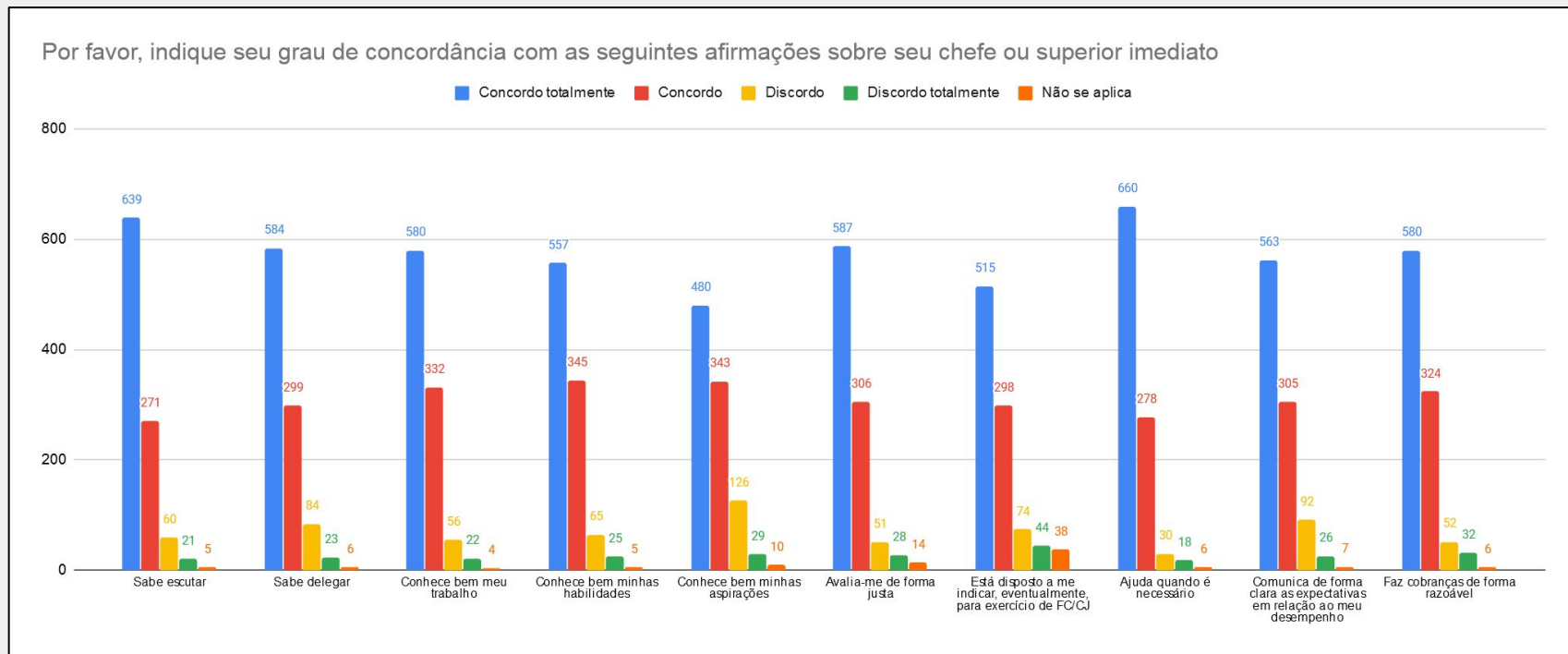
A pesquisa continua com a clareza das orientações e normas da Corregedoria Regional, resultando em 68% dos entrevistados satisfeitos:



3. Queremos saber sobre liderança.

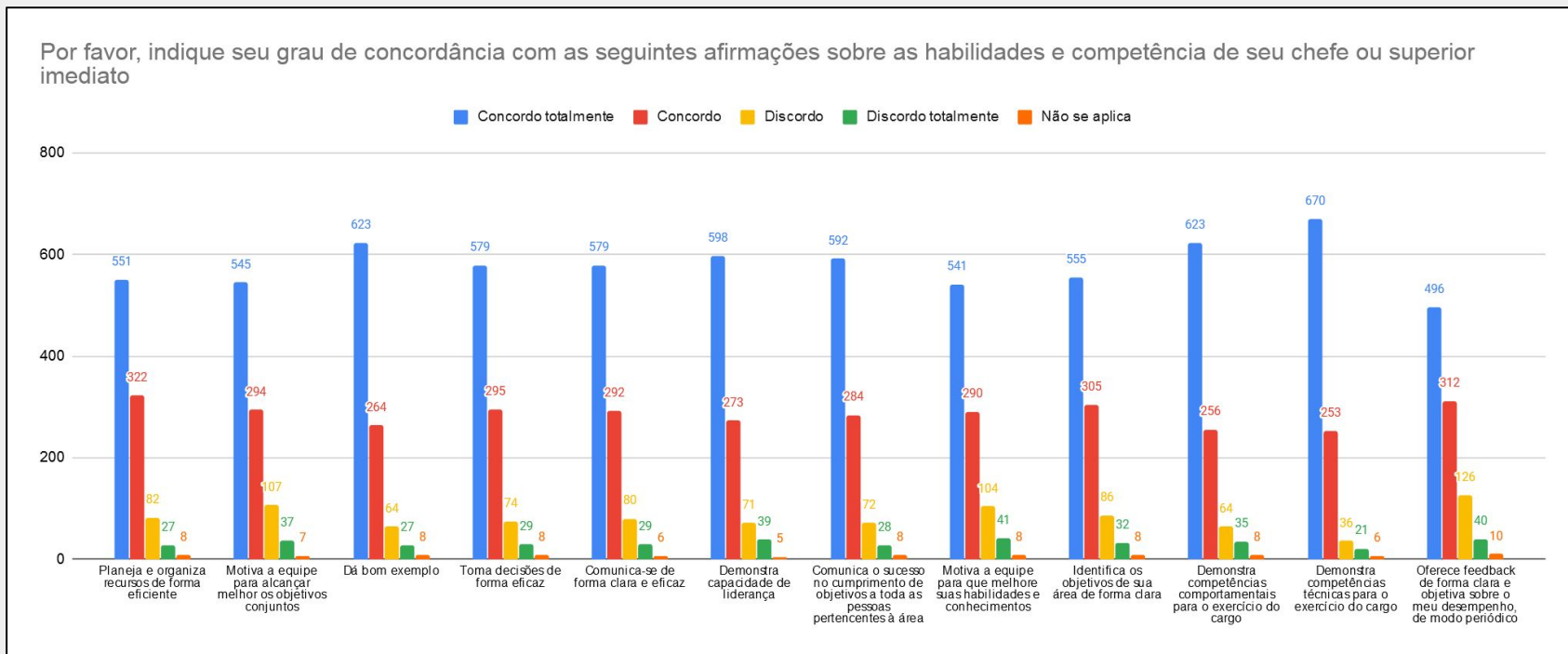
Neste tópico, o público interno analisou a qualidade da comunicação com da chefia imediata, a rotina no ambiente de trabalho, bem ainda, a forma que o superior hierárquico exerce seu papel.

A seguir, o gráfico demonstra os resultados:



Observou-se um resultado predominantemente positivo, no qual o superior hierárquico desempenha bem suas funções de chefia ao escutar bem (92%), delegar os serviços (89%), ajudar quando necessário (95%) e fazer cobranças de forma razoável (91%).

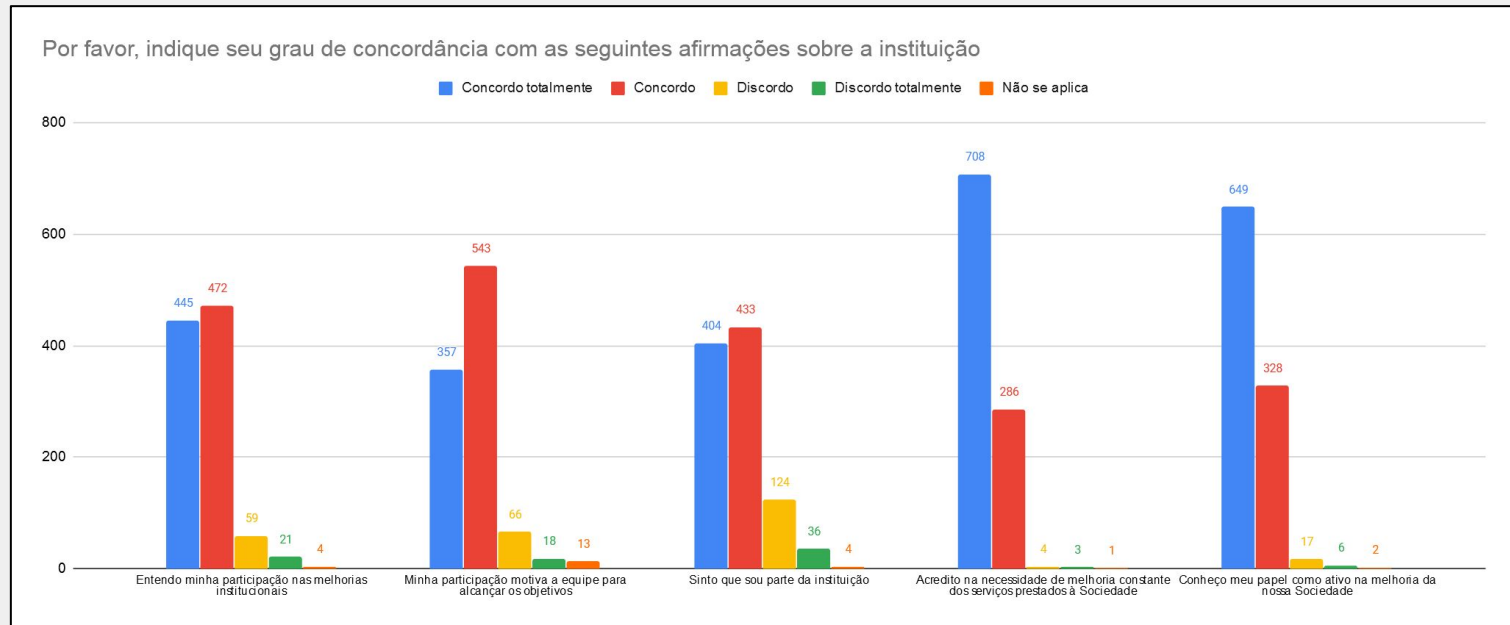
A pesquisa continua analisando as habilidades da chefia imediata, com enfoque nas competências de gestão, como organizar os recursos, motivar a equipe para melhoria de resultados, oferecer *feedback* de forma clara e objetiva, bem como, tomar decisões de forma eficaz, demonstrando, assim, competências técnicas para o exercício do cargo.



Com melhora significativa em relação ao ano anterior, os índices de satisfação com esses outros aspectos do superior imediato variaram de 83% a 93%. O índice mais baixo continua apontando a ausência de *feedback* como principal deficiência das relações hierárquicas. Ainda assim, o nível de satisfação é elevado (83%). Enquanto isso, 93% dos entrevistados afirmaram que o chefe imediato demonstra competências técnicas para o exercício do cargo.

4. Queremos saber o que você sabe.

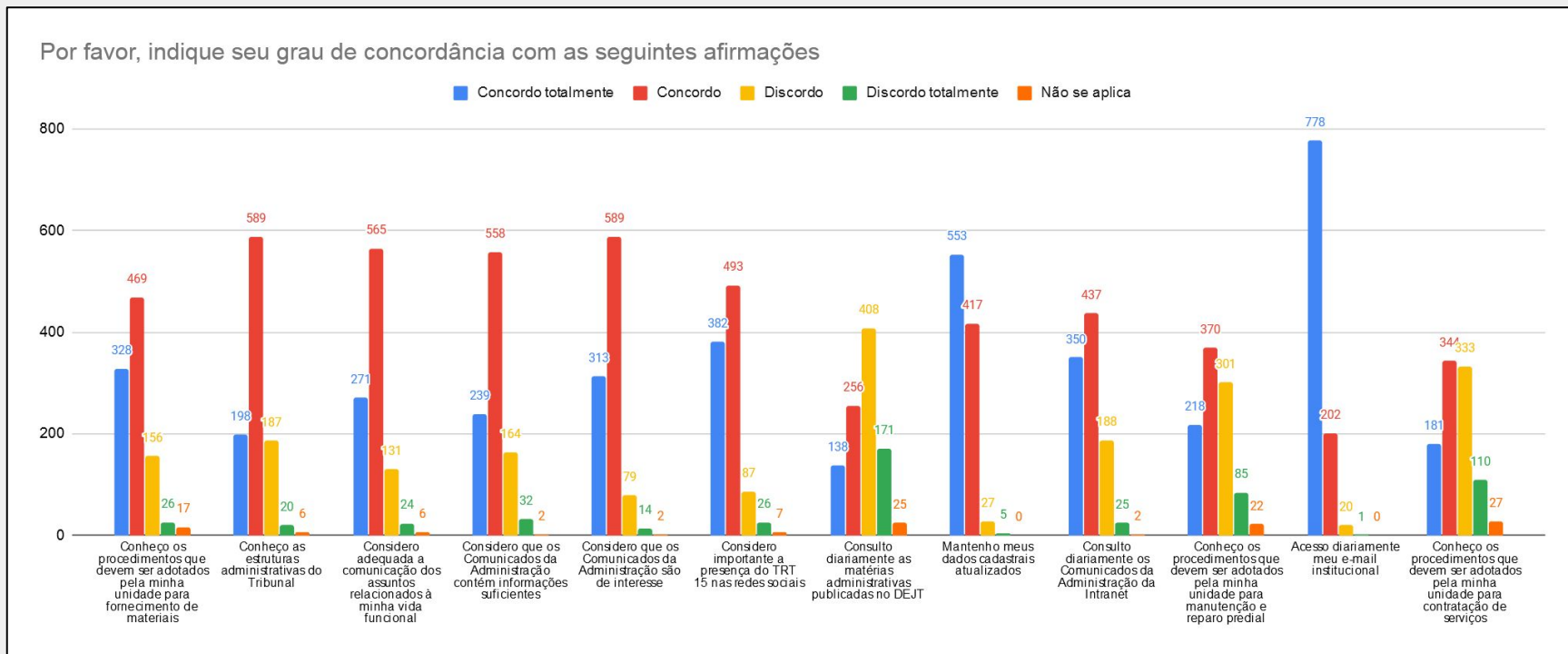
Neste tópico foram abordados os conhecimentos dos entrevistados sobre a instituição, bem como, seu papel perante a sociedade. Inicialmente, as questões abordavam a noção de pertencimento e a participação do respondente na instituição, conforme gráfico a seguir:



Quase a totalidade dos entrevistados (98%) reconhecem seu papel ativo na melhoria da Sociedade e acreditam na necessidade de aperfeiçoamento constante dos serviços prestados (99%). Aproximadamente 91% deles, concordam que sua participação motiva a equipe para alcançar os objetivos da instituição.

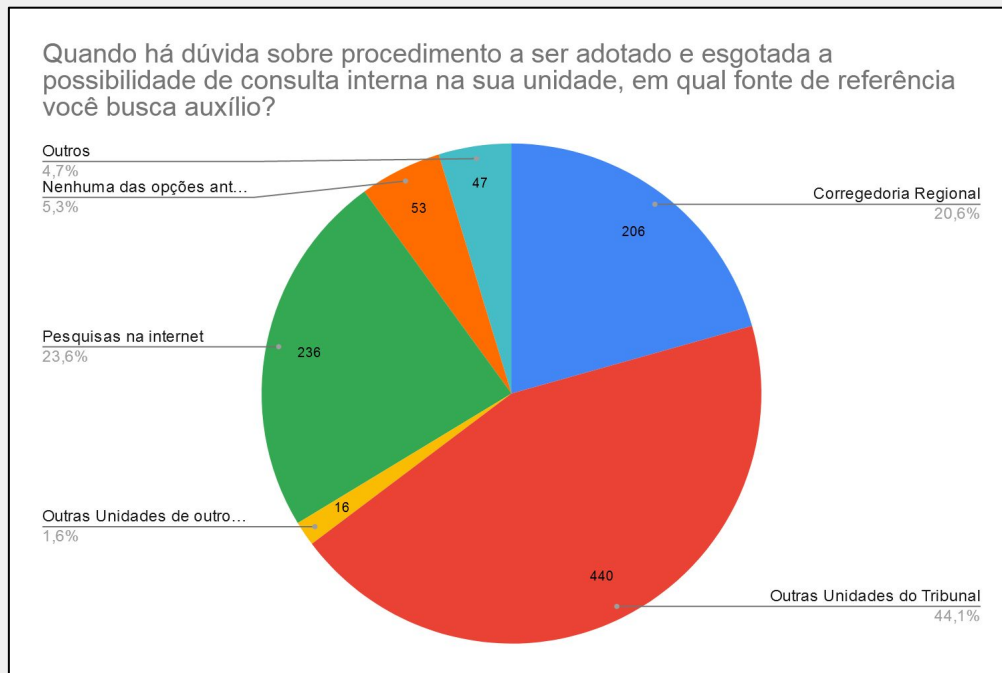
Ainda no tópico de conhecimento, foram feitos questionamentos sobre informações gerais do Tribunal e o acesso do público interno a tais conteúdos.

Abaixo o gráfico demonstrando os resultados:



Observou-se que 97% dos entrevistados mantêm seus dados atualizados e acessam ao *e-mail* institucional diariamente. Quanto aos comunicados, mais de 80% concordam que são suficientes e adequados. Sobre a presença do TRT-15 nas redes sociais, aproximadamente 89% concordam com a importância desse meio de comunicação.

Encerrando o tópico, questionou-se a preferência de consulta das unidades, quando há dúvidas sobre procedimentos. O resultado obtido, foi o seguinte:

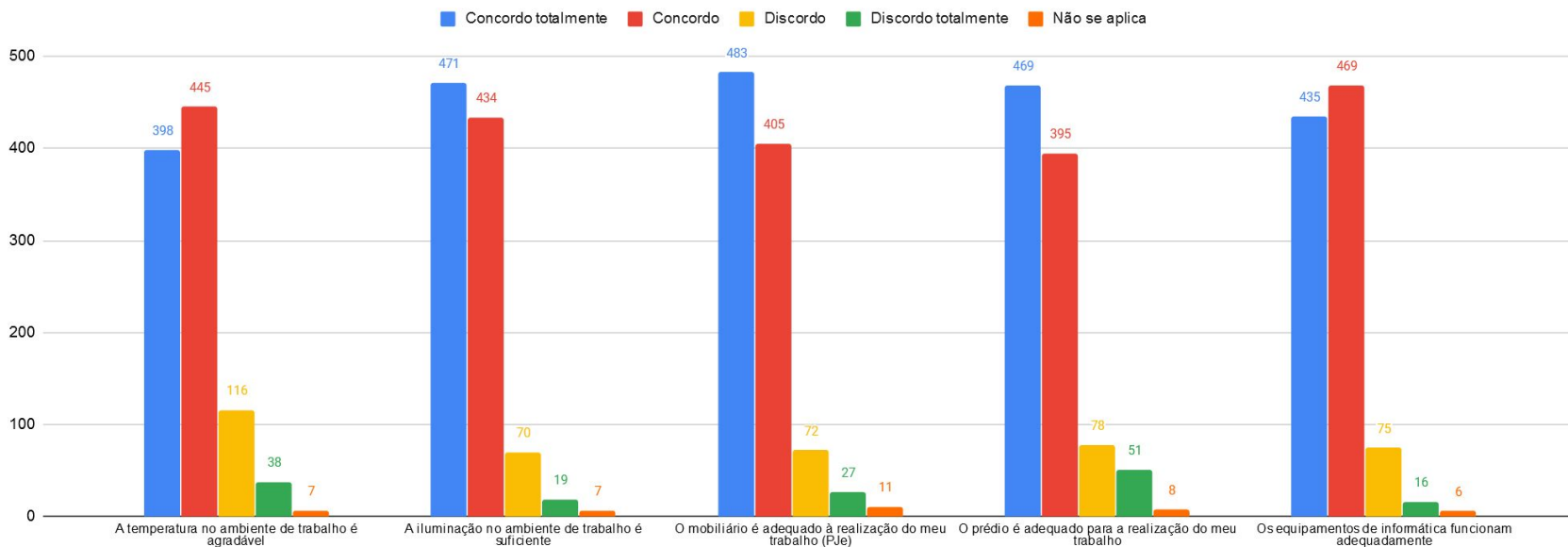


A preferência em consultar outras unidades do próprio Tribunal ficou evidenciada, com 44,1%, seguida pelas pesquisas na *internet* (23,6%) e Corregedoria Regional (20,6%).

5. Queremos saber do seu conforto.

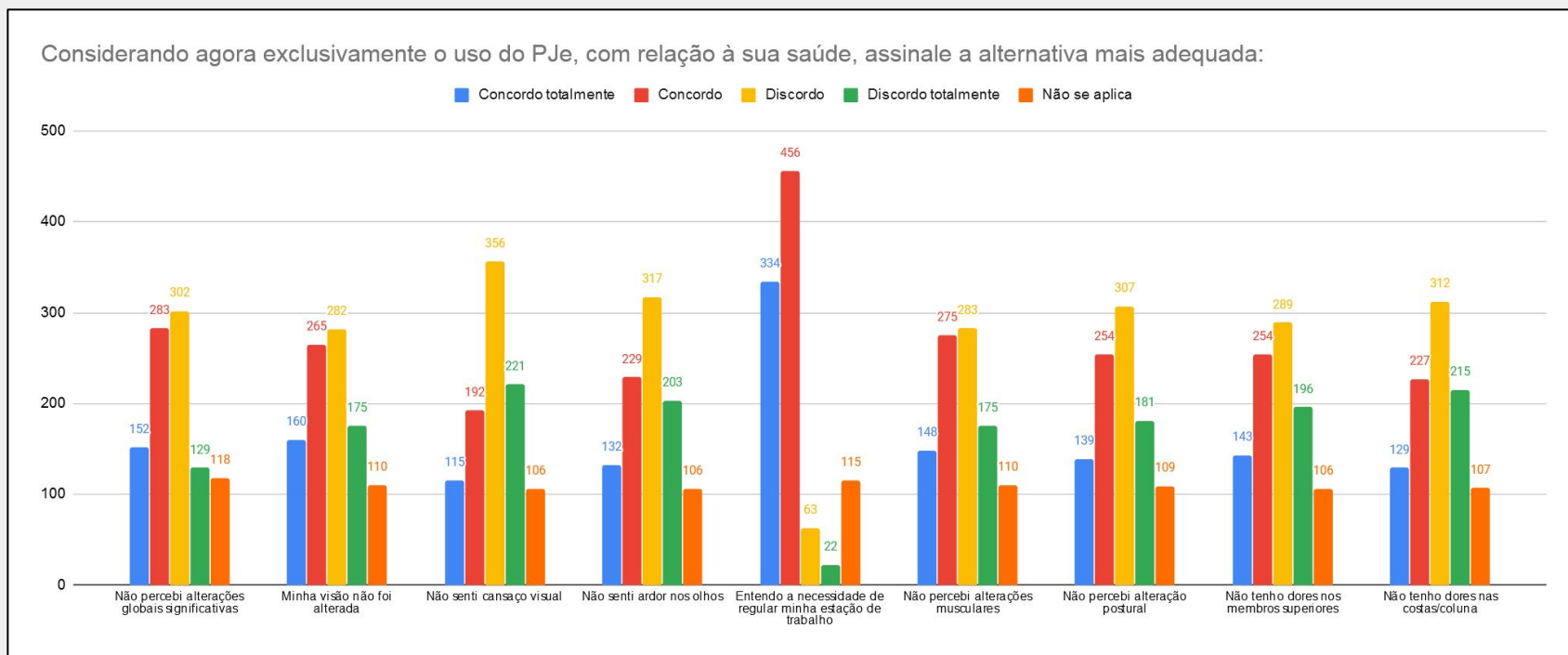
As questões deste tópico relacionam-se com a satisfação dos usuários quanto às instalações físicas das unidades.

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)



Seguindo a linha do ano anterior, os usuários mantêm-se satisfeitos com a infraestrutura dos seus respectivos setores no tocante à iluminação (91%), temperatura (85%), mobiliário (90%) e equipamentos (90%). Quanto à adequação do prédio para a realização do trabalho, o nível de satisfação também foi elevado (87%).

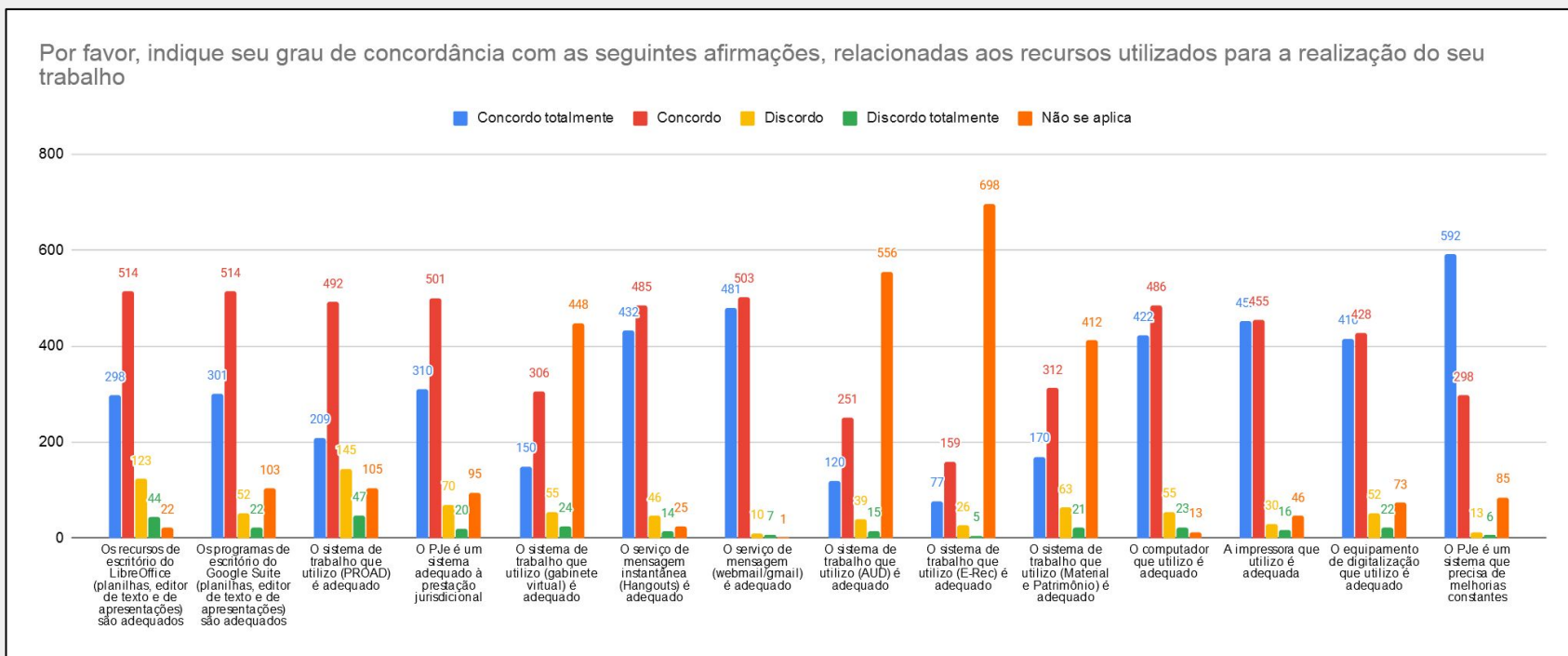
Os próximos questionamentos referem-se exclusivamente à utilização do sistema PJe e seu impacto na saúde do servidor.



Nota-se que muitos entrevistados perceberam alterações significativas em sua saúde (50%), como visão alterada (52%) e cansaço visual(65%), embora mais da metade deles não tenha notado alterações musculares, nem postural. A grande maioria (90%) sabe da necessidade de regular sua estação de trabalho.

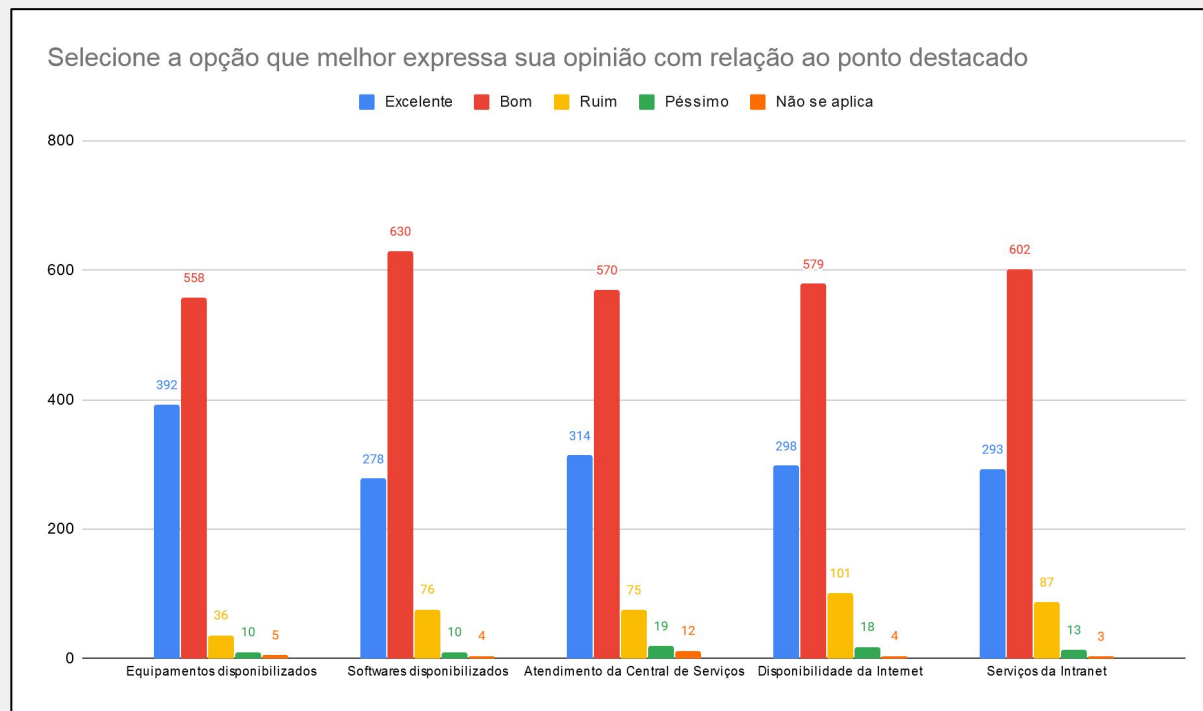
6. Queremos saber sobre o TIC

O próximo gráfico traz o resultado das questões que envolvem a infraestrutura da Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), ou seja, o desenvolvimento e manutenção dos programas utilizados na rotina do usuário.



O resultado, como se pode observar no gráfico acima, foi muito positivo. Os principais sistemas foram avaliados e o nível de satisfação foi preponderante. Quanto ao PJe e Programas *Google Suites*, por exemplo, cerca de 90% dos usuários demonstraram-se satisfeitos. Quanto ao serviço de mensagens (*Webmail/Gmail*) e as impressoras utilizadas, esse índice ultrapassa os 95%. Quase a totalidade dos entrevistados concordam que o PJe, embora seja um sistema adequado à prestação jurisdicional (89%), necessita de melhorias constantes (98%).

Ainda tratando da infraestrutura de TIC, foram feitos mais cinco questionamentos gerais acerca da disponibilidade de *softwares* e serviços, atendimento da Central de Chamados e equipamentos disponíveis.

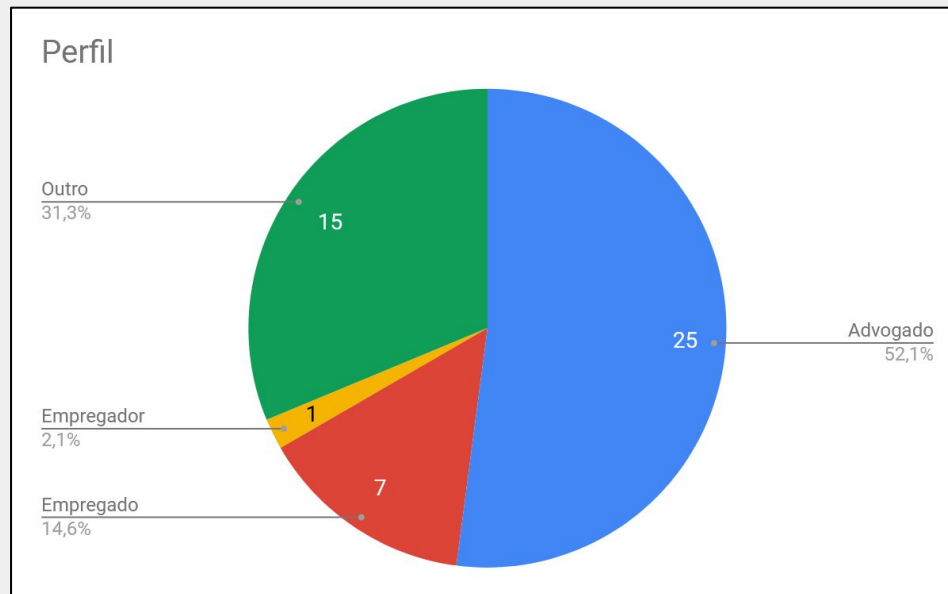


O gráfico demonstra o elevado nível de satisfação dos usuários entrevistados (de 88% a 96%), um número ainda maior com relação ao ano de 2018. O índice de satisfação com o atendimento da Central de Serviços chega a 90% e quando questionados acerca dos equipamentos, 96% mostram-se satisfeitos.

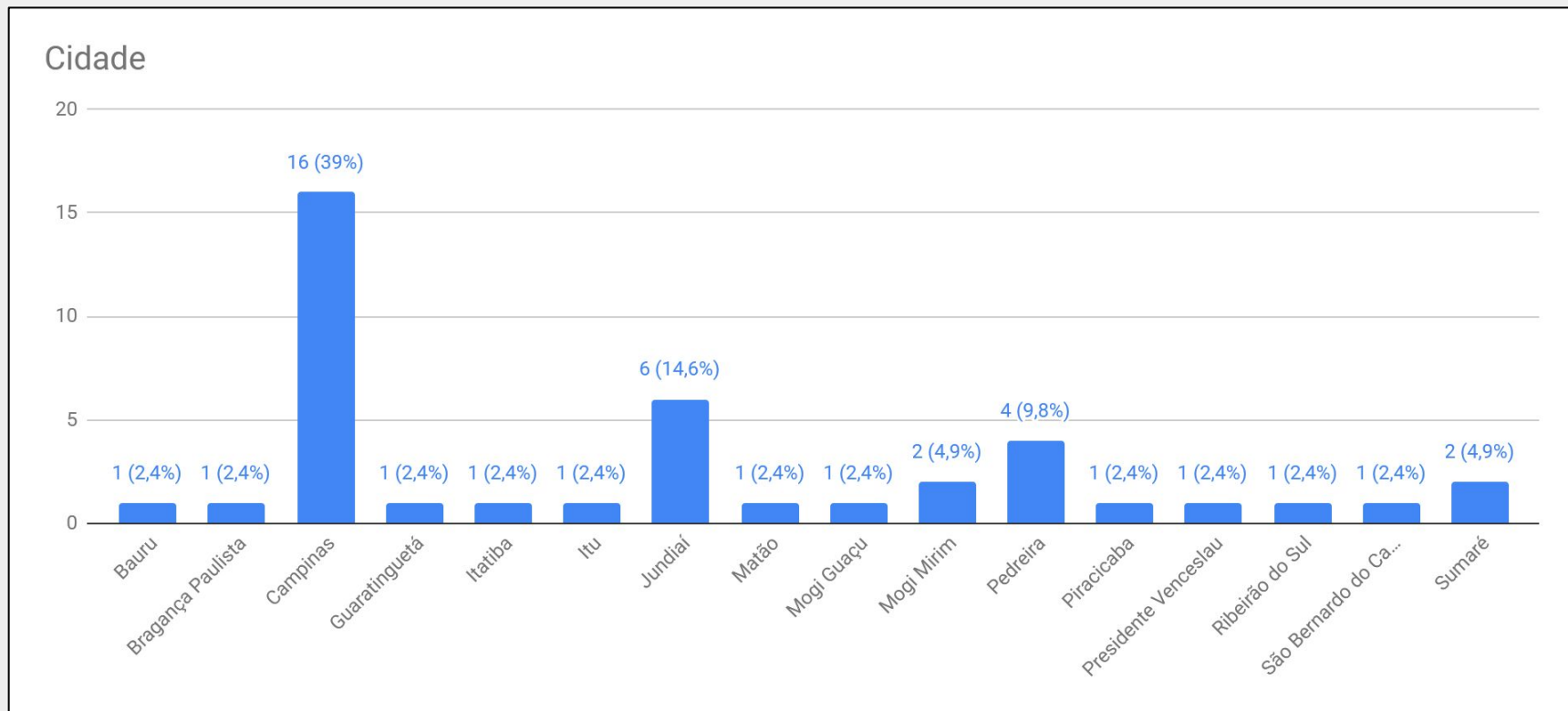
Pesquisa de Confiança e Satisfação dos Jurisdicionados 2019- Análise

A pesquisa com o público externo foi apresentada em formato eletrônico aos interessados, por meio de *banner* rotativo da página eletrônica deste Tribunal e ofício endereçado à Ordem dos Advogados de São Paulo, orientando a forma de preenchimento e pontuando a importância da participação.

O gráfico ao lado demonstra o perfil dos entrevistados:

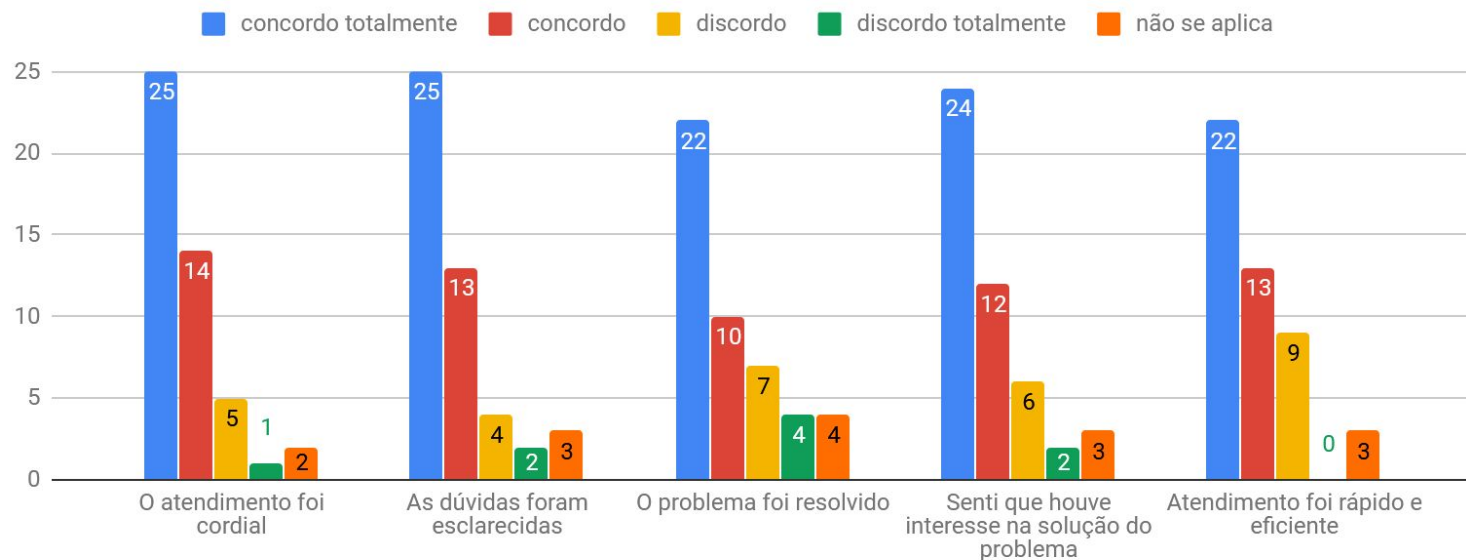


A seguir, o gráfico mostra as cidades que os entrevistados pertencem:



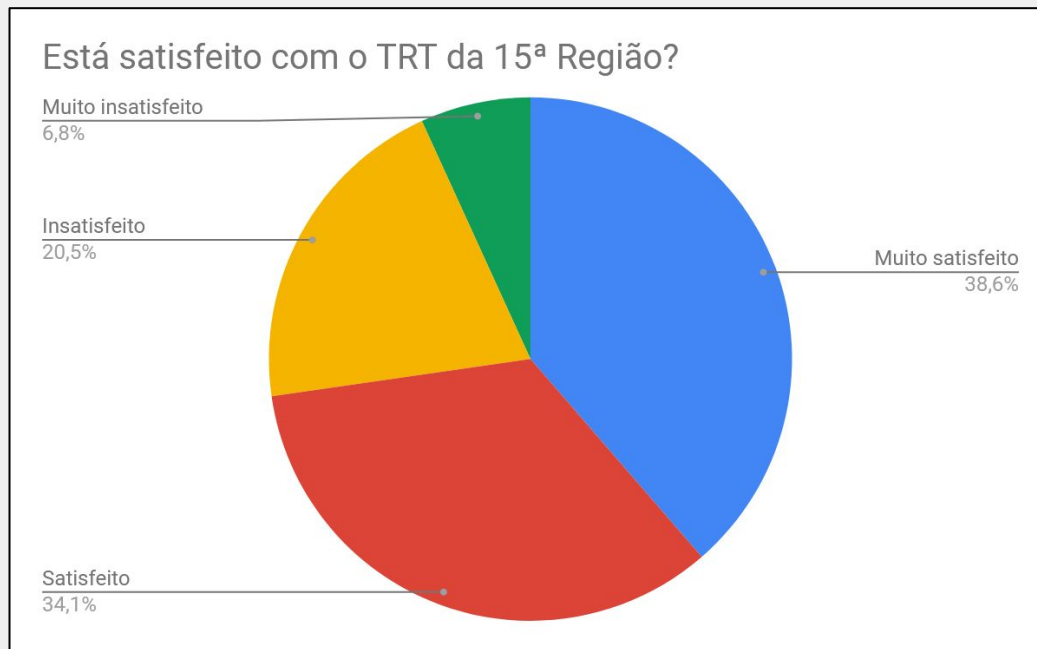
Os questionamentos iniciais referiam-se ao atendimento prestado na unidade e o resultado foi o seguinte:

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



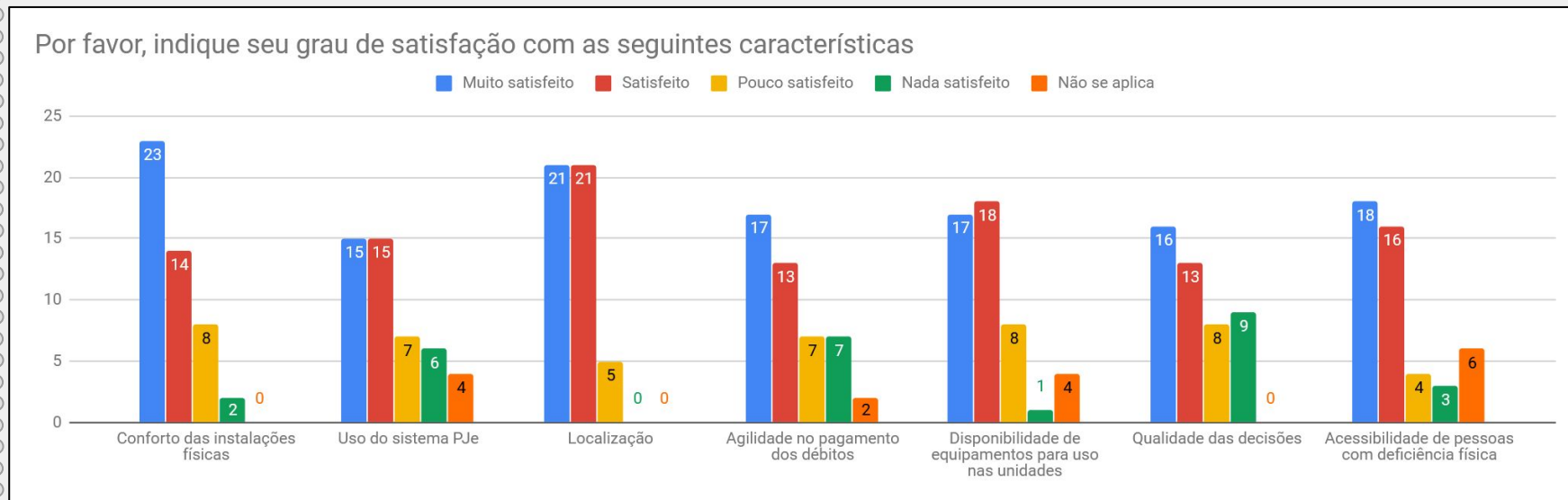
Nota-se que uma alta porcentagem dos respondentes aponta que o atendimento foi cordial (87%), rápido e eficiente (80%). Ademais, 87% dos entrevistados informam que tiveram suas dúvidas esclarecidas.

Em seguida, foi questionada, de maneira ampla, a **satisfação** com o TRT da 15ª Região. Abaixo o gráfico com o resultado:



O índice de satisfação geral do jurisdicionado ficou em torno de 73%.

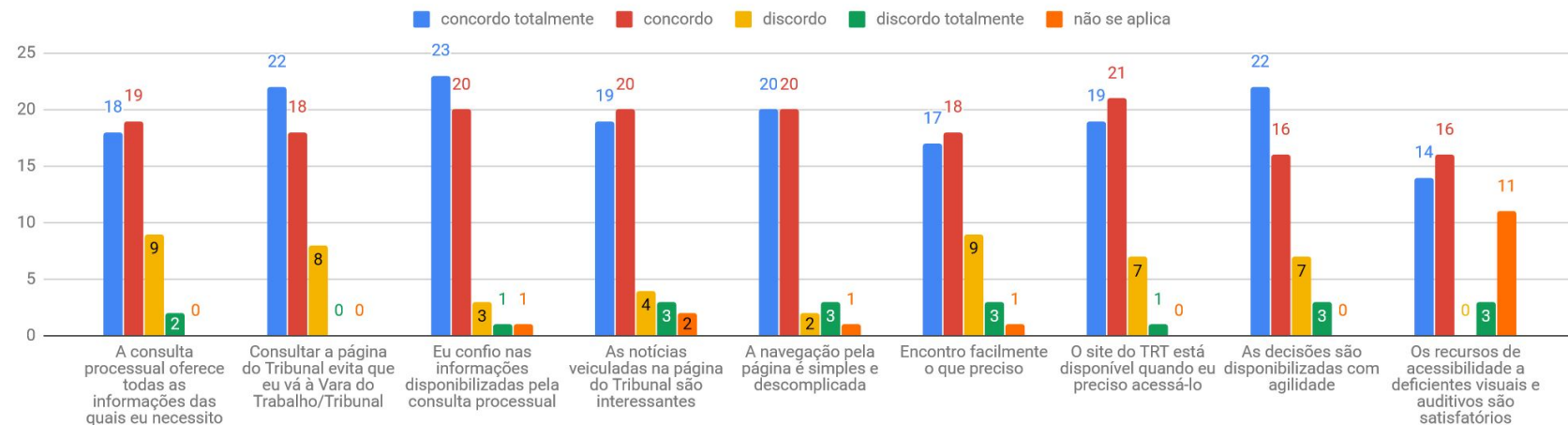
O tópico seguinte traz o grau de satisfação com as características abaixo:



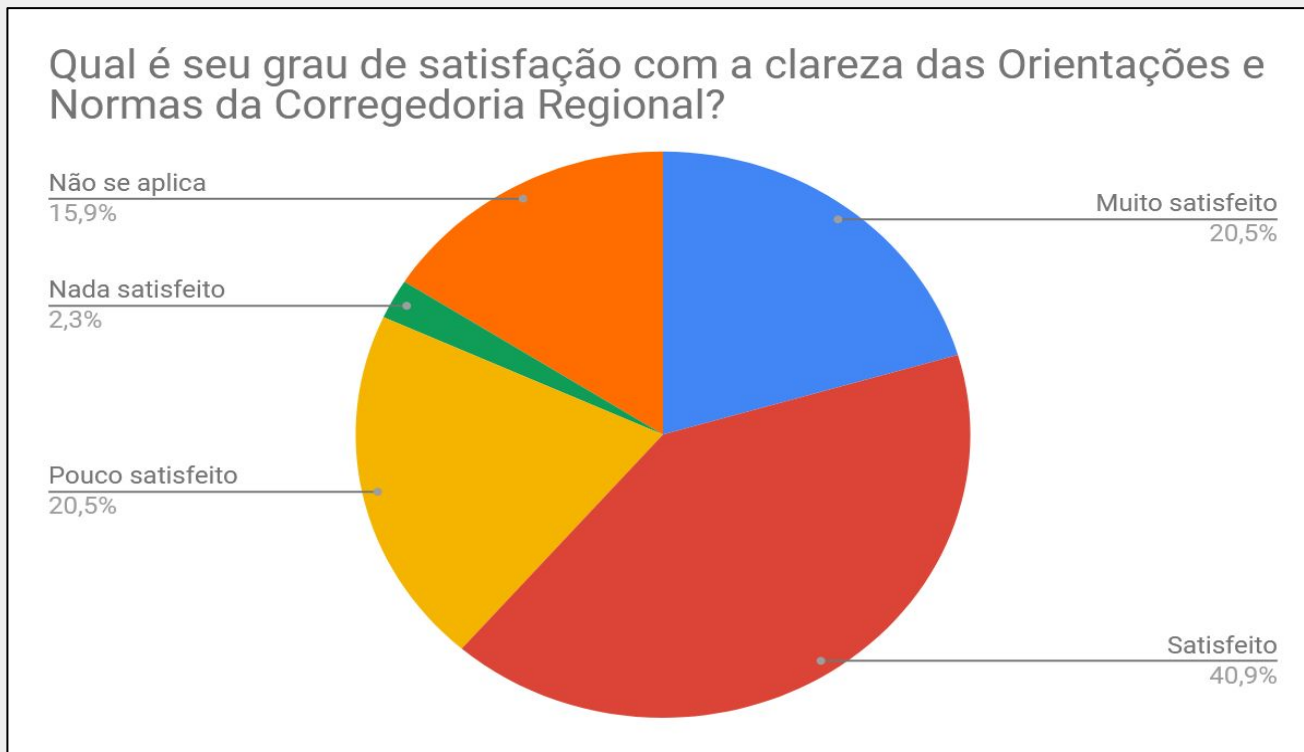
Em linhas gerais, o nível de satisfação é elevado, principalmente nos aspectos que envolvem a localização (90%), disponibilidade de equipamentos para uso nas unidades (80%) e acessibilidade de pessoas com deficiência (83%). O conforto das instalações físicas não ficou muito aquém, com 79% dos entrevistados satisfeitos.

Quanto à página eletrônica deste Tribunal, foram feitos os seguintes questionamentos:

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



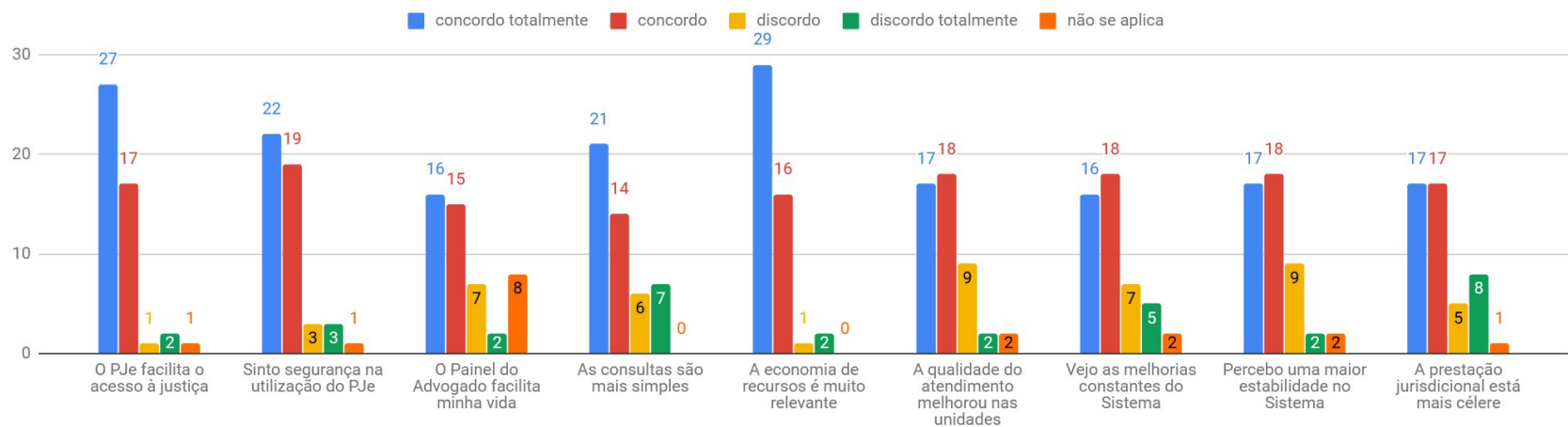
Após esse espaço de abertura, questionou-se a satisfação com a **clareza** das Orientações e Normas da Corregedoria Regional. Eis, o resultado:



Nota-se que o nível de satisfação é superior à 60%, sendo que os insatisfeitos são pouco mais de 22%. Importante destacar que aproximadamente 16% dos entrevistados entendem não se aplicar este questionamento.

No último tópico, as questões estavam relacionadas ao uso exclusivo do PJe:

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



A maioria (94%) concorda que o PJe facilita o acesso à Justiça, além de representar uma relevante economia de recursos. Os demais critérios, como melhorias constantes, estabilidade, simplicidade das consultas, tiveram uma média de satisfação elevada de 75% (entre 73% e 78%).

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 (87% e 73%, respectivamente). Note-se que foram implementadas melhorias nos questionários, tanto interno quanto o externo, com a adequação de algumas perguntas à realidade vivenciada pela 15ª Região ao longo do ano de 2019.

Quanto a pesquisa interna, houve expressivo aumento no número de participantes, em relação à edição anterior: **666 em 2018** e nesta de **2019, 1005** respondentes. De igual modo, a pesquisa externa também revelou acentuado aumento de participantes: apenas 4 em 2018 e, nesta oportunidade, **44 pessoas responderam ao questionário relativo ao ano de 2019.**

Destacamos a relevância da continuidade de tais pesquisas, pois, permitem aferir se as boas práticas de gestão e atendimento ao cidadão estão sendo aplicadas e observadas pelo público-alvo, em prol de uma prestação jurisdicional mais célere e efetiva. Quanto ao público interno, importante medir o índice de satisfação geral, para que as áreas do TRT-15 implementem ações de melhorias no ambiente corporativo, nas relações entre o servidor e o chefe imediato, na infraestrutura, dentre outros, inclusive, para que a missão e a visão de futuro da instituição sejam alcançadas. Posteriormente, os dados colhidos por meio dos depoimentos dos entrevistados, com a devida preservação do anonimato, são compilados pela Assessoria Estratégica e enviados aos respectivos Gestores Administrativos e Judiciários, para que sejam avaliados.

A Assessoria de Gestão Estratégica sugere a divulgação dos resultados das Pesquisas efetivadas, em observância aos princípios da publicidade e transparência, excluídas menções pessoais e de unidades específicas, inclusive, para estimular a participação ativa da sociedade e do público interno nas próximas edições, visando, com isso, a melhoria constante no serviço público prestado.

PESQUISAS ESTRATÉGICAS

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO

2019

- Assessoria de Gestão Estratégica -

