

Relatório do Resultado da Pesquisa de Satisfação com a
Comunicação Interna e os Sistemas de Tecnologia da Informação
e Comunicações do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

2016

Março – 2017

1. Introdução

Este relatório apresenta os resultados obtidos na “**Pesquisa de Satisfação com a Comunicação Interna e os Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicações**”, realizada no período de 07 a 25 de novembro de 2016.

A pesquisa foi inserida no rol de ações prioritárias do Plano Estratégico 2015-2020 da 10ª Região, com o objetivo de aferir os Indicadores Estratégicos nº. 8 - “Índice de Satisfação com a Comunicação Interna” e nº. 17 “Índices de Satisfação dos Usuários de TIC”. Objetiva precipuamente conhecer a percepção de magistrados e servidores quanto aos serviços, ferramentas e programas de comunicação e TIC, bem como identificar os pontos fortes e os pontos de melhoria relacionados aos fatores investigados e subsidiar decisões e ações de melhoria.

2. Metodologia

Aplicação de questionário eletrônico com 41 questões distribuídas da seguinte forma:

- 05 relacionadas ao perfil do respondente;
- 13 relacionadas à “Comunicação Interna”, sendo 04 questões abertas;
- 16 relacionadas aos “Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicações”;
- 05 relacionadas a ambas; e
- 02 questões gerais.

Dimensões abordadas:

- Comunicação Interna:
 - Tipos de informações de interesse;
 - Meios de comunicação interna ofertados;
 - Frequência de utilização dos meios de comunicação interna.
- Sistemas de TIC:
 - Conhecimento das ferramentas de TIC;
 - Serviços, equipamentos, sistemas e infraestrutura aplicada à TIC.

Na mensuração das questões assertivas, considerando suas especificidades, utilizou-se:

- Escala psicométrica do tipo *Likert* de cinco pontos, variando de '1' "Discordo" a '5' "Concordo", conforme segue:
 - "1" equivale a "discordo";
 - "2" equivale a "discordo em parte";
 - "3" equivale a "neutro";
 - "4" equivale a "concordo em parte";
 - "5" equivale a "concordo".
- Atribuição de nota de **1** a **10** ao serviço, ferramenta ou sistema investigado;
- Frequência de utilização do serviço, ferramenta ou sistema investigado: 'nunca', 'diariamente' (dias úteis), 'semanalmente', 'quinzenalmente' e 'mensalmente';
- Classificação como favorável aos itens selecionados e desfavorável não selecionados nas perguntas com solicitação de escolha limitada de itens.

Foram ainda apuradas informações quanto à localidade dos respondentes (Distrito Federal/Tocantins) e área de trabalho (Área Administrativa, Área Judiciária, Vara do Trabalho, Gabinete de Desembargador).

Por fim, registra-se que a pesquisa foi aplicada via *web*, hospedada no portal da Gestão Estratégica. Objetivando acesso e a devida confidencialidade dos respondentes foram geradas e distribuídas senhas aleatórias de acesso aos participantes.

3. Organização e Validação da Base de Dados

O tratamento dos dados foi realizado com o uso do aplicativo estatístico SPSS, que gera resultados descritivos.

3.1. Resultado da Participação

A pesquisa contou com **358** questionários respondidos, sendo **343** válidos. Para a validação, adotou-se o seguinte critério: “se o número de questões respondidas por um avaliador for maior que 50%, todas as suas avaliações serão consideradas para o cálculo”. Dessarte, apenas 15 questionários não atenderam ao critério estabelecido.

Registra-se que dos 343 questionários válidos, **333 foram respondidos completamente** e 10 foram parcialmente respondidos.

3.2. Coeficiente *Alfa de Cronbach*

Para estimar a confiabilidade do questionário da pesquisa, utilizou-se o coeficiente *Alfa de Cronbach*. Pode-se conceituar este coeficiente como a medida pela qual algum constructo, conceito ou fator medido está presente em cada item.

O instrumento verifica a consistência interna de um teste ou um questionário a partir da correlação entre as respostas dadas às perguntas, ou seja, é a extensão em que os itens que o compõem medem o mesmo conceito ou construto. Isto é, dentre as perguntas projetadas para medir o mesmo construto deve haver coerência nas respostas.

É relevante ressaltar que, apesar da literatura científica a respeito das aplicações do coeficiente em comento nas diversas áreas do conhecimento ser ampla e abrangente, ainda não há consenso entre os pesquisadores acerca da interpretação da confiabilidade de um questionário obtida a partir do valor dele.

Não há um valor mínimo definido para o coeficiente *Alfa de Cronbach* ser aceito como bom, mas acha-se na literatura o valor de 0,70 como mínimo aceitável (FREITAS & GONÇALVES, 2005; URDAN, 2001; OVIEDO & CAMPO-ARIAS, 2005; MILAN & TREZ, 2005). Existem, entretanto, autores que utilizam o Alfa sem fazerem nenhuma menção a um mínimo (SALOMI et al, 2005; XEXEO, 2001; MIGUEL & SALOMI, 2004; MAÇADA et al, 2000; MATO & VEIGA, 2000).

O *Alfa de Cronbach* da pesquisa foi calculado considerando-se todo o questionário e adotando-se o valor de 0,70 como o mínimo aceitável. Seguem os resultados do coeficiente em comento para o questionário:

Grupo analisado	Alfa de <i>Cronbach</i>	Análise
Todo o questionário	0,949	Aceitável
Comunicação Interna	0,911	Aceitável
Tecnologia da Informação e Comunicação	0,943	Aceitável

3.3. Análise Fatorial

A análise fatorial fundamenta-se no pressuposto de que uma série de itens ou variáveis pode ser explicada por um número menor de variáveis denominadas fatores, e que existe uma correlação comum entre essas variáveis, originando-se um agrupamento. A partir desse agrupamento, chega-se ao indicador em tela.

4. Apresentação do Resultado

Conforme já exposto, a pesquisa em análise objetiva medir os Indicadores Estratégicos nº 8 - “Índice de Satisfação com a Comunicação Interna” e nº 17 - “Índice de Satisfação dos usuários de TIC”.

Os resultados constam apresentados em quatro eixos:

- Perfil dos Respondentes (PR);
- Comunicação Interna (CI);
- Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC);
- Temas comuns às áreas de Comunicação Interna (CI) e Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC).

Para cálculo dos indicadores, considerou-se o percentual de **respostas favoráveis (%RF)** dentro da questão em análise, conforme a representação gráfica abaixo:

Para o grupo de perguntas cuja escala varia de 1 até 5 foi considerado:

Desfavorável: respostas de 1 até 2.

Neutro: respostas iguais a 3, sem informação ou “não se aplica”

Favorável: respostas de 4 até 5.

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo em parte	Neutro	Concordo em parte	Concordo totalmente
Desfavorável		Neutro	Favorável	

Para o grupo de perguntas cuja escala varia de 1 até 10 foi considerado:

Desfavorável: respostas de 1 até 3

Neutro: respostas de 4 até 6 e respostas iguais a “Não Uso” e sem informação

Favorável: respostas de 7 até 10.

Nota

1 – 2 – 3	4 – 5 – 6	7 – 8 – 9 – 10
Desfavorável	Neutro	Favorável

Para o grupo de perguntas cuja escala varia de acordo com a frequência (nunca, mensalmente, quinzenalmente, semanalmente, diariamente) foi considerado:

Desfavorável: respostas iguais a nunca, mensalmente ou quinzenalmente.

Neutro: Sem informação

Favorável: respostas iguais a semanalmente ou diariamente.

Quinzenalmente – Mensalmente – Nunca	Sem informação	Diariamente (Dias úteis) - Semanalmente
Desfavorável	Neutro	Favorável

Resultados apurados para os índices de satisfação conforme critérios surpre esclarecidos:

- “Índice de Satisfação com a Comunicação Interna” = 50,01%;
- “Índice de Satisfação dos Usuários de TIC” = 57,71%.

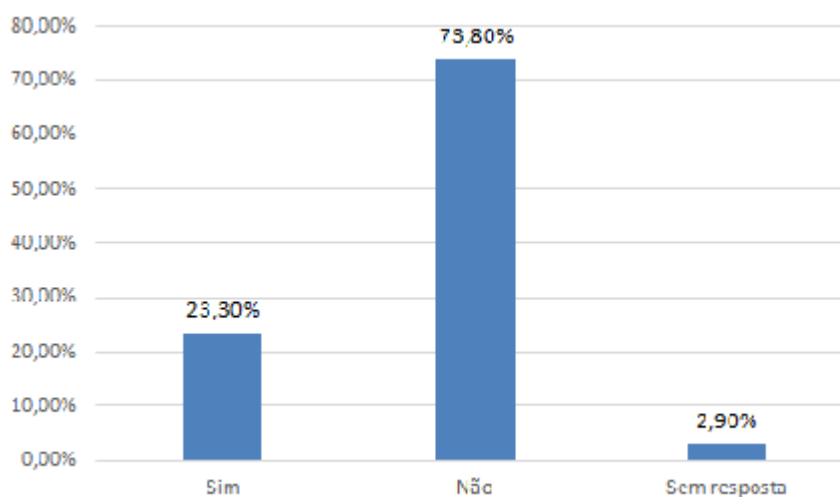
5. Síntese dos Resultados

Registra-se para efeito deste relatório que os comentários relacionados às questões investigadas foram agrupados por temas afins e constam imediatamente após a apuração das frequências. Esclarece-se, ainda, que em se tratando de manifestações iguais ou similares selecionou-se apenas os comentários mais representativos.

Relatório Analítico contendo a totalidade das respostas das questões abertas, assim como dos comentários das demais perguntas do questionário, foi elaborado e destinado à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIN) e ao Núcleo de Comunicação Social (NUCOM).

5.1. Eixo - Perfil dos Respondentes:

Tabela PR1 - Categoria funcional



Categoria funcional	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Servidor (do quadro, requisitado e sem vínculo)	333	97,1%
Magistrado	10	2,9%
Total	343	100%

Fonte: Tabela PR1 - Categoria funcional

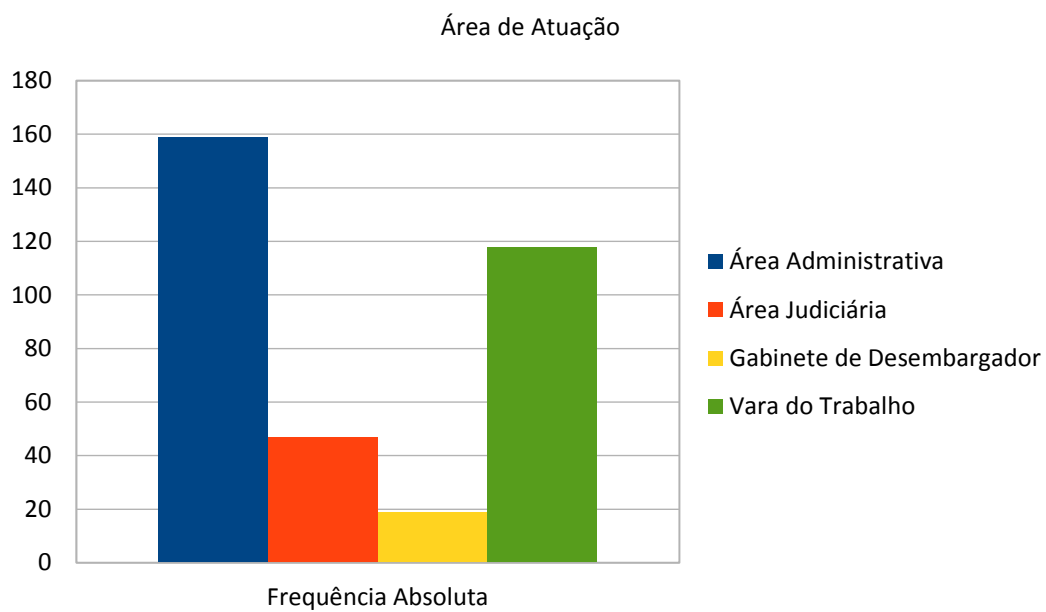
Tabela PR2 – Cargos de Gestão

Servidores em cargos de gestão	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Sim	80	23,3%
Não	253	73,8%
Sem resposta	10	2,9%
Total	343	100%

Fonte - Tabela PR2 – Cargos de Gestão

Tabela PR3 – Área de Atuação

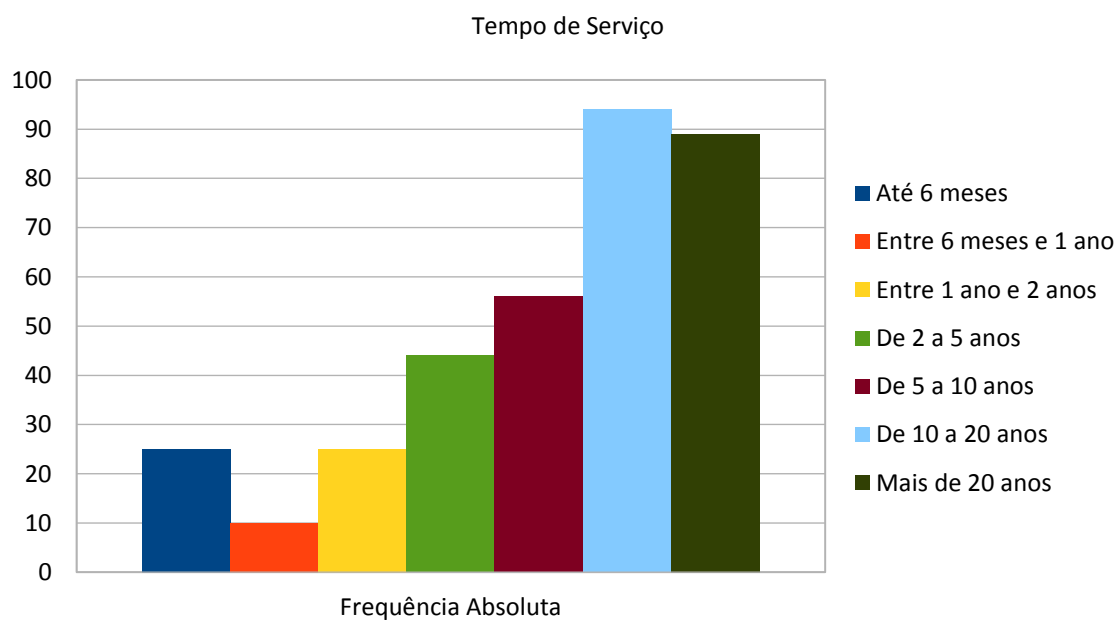
Área de atuação	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Área Administrativa	159	46,4%
Área Judiciária	47	13,7%
Gabinete de Desembargador	19	5,5%
Vara do Trabalho	118	34,4%
Total	343	100%



Fonte - Tabela PR3 – Área de Atuação

Tabela PR4 - Tempo de serviço no TRT10

Tempo de serviço no Tribunal	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Até 6 meses	25	7,3%
Entre 6 meses e 1 ano	10	2,9%
Entre 1 ano e 2 anos	25	7,3%
De 2 a 5 anos	44	12,8%
De 5 a 10 anos	56	16,3%
De 10 a 20 anos	94	27,4%
Mais de 20 anos	89	26%
Total	343	100%

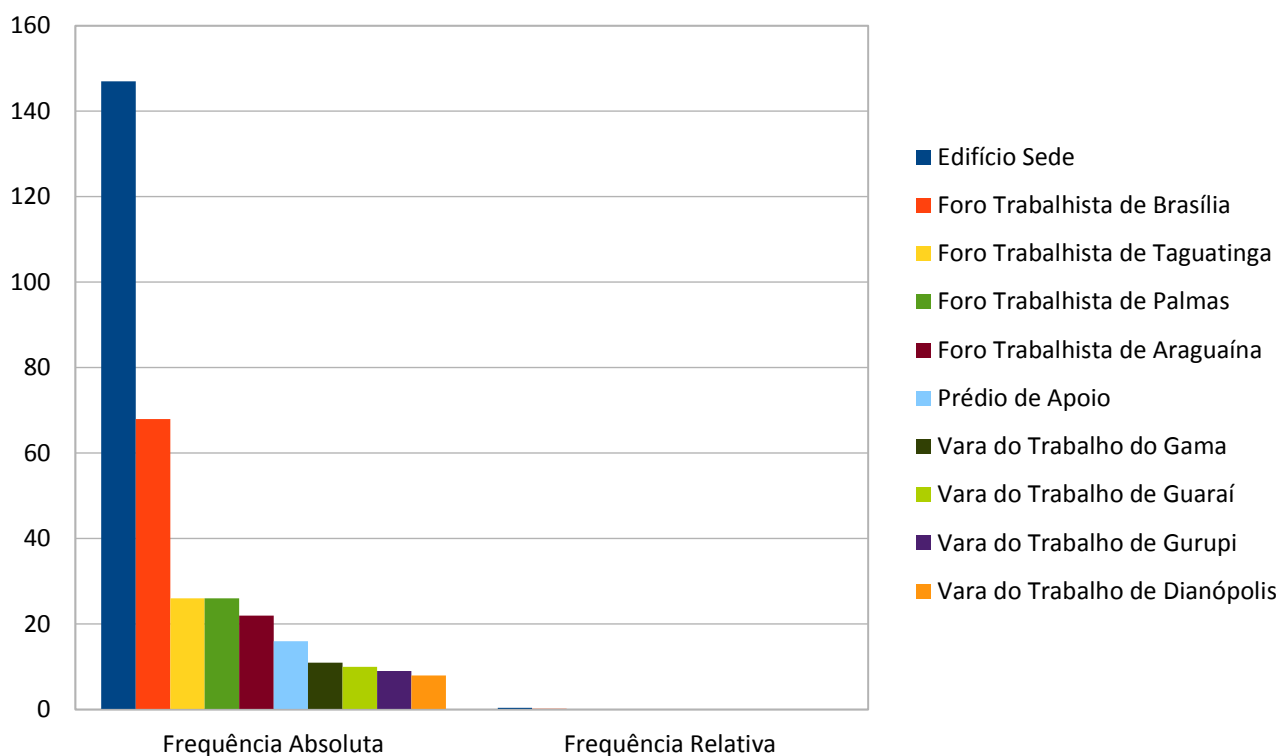


Fonte: Tabela PR4 - Tempo de serviço no Tribunal

Tabela PR5 - Local de lotação

Local de lotação	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Edifício Sede	147	42,9%
Foro Trabalhista de Brasília	68	19,8%
Foro Trabalhista de Taguatinga	26	7,6%
Foro Trabalhista de Palmas	26	7,6%
Foro Trabalhista de Araguaína	22	6,4%
Prédio de Apoio	16	4,7%
Vara do Trabalho do Gama	11	3,2%
Vara do Trabalho de Guaraí	10	2,9%
Vara do Trabalho de Gurupi	9	2,6%
Vara do Trabalho de Dianópolis	8	2,3%
Total	343	100%

Local de Lotação



Fonte: Tabela PR5 - Local de lotação

5.2. Eixo - Comunicação Interna:

Tabela C11 – Informação sobre assuntos relevantes das Áreas Administrativa e Judiciária

Informação sobre assuntos relevantes das Áreas Administrativa e Judiciária	%RF
Trabalho na área judiciária e considero-me informado sobre os assuntos relevantes da Área Administrativa.	29,4
Trabalho na área administrativa e considero-me informado sobre os assuntos relevantes da Área Judiciária.	26,0

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Divulgação insuficiente de assuntos relevantes da Área Administrativa	O envio de e-mail com Boletim Administrativo não é suficiente para informar dos assuntos relevantes da Área Administrativa. As notícias da <i>intranet</i> também não costumam abordar essa questão.	6

Falta de categorização dos assuntos por relevância	São inúmeras informações disponibilizadas todos os dias. Acredito haver a necessidade de uma triagem para alertar sobre assuntos de maior relevância.	4
Volume de trabalho	Devido ao grande volume de trabalho, tornou-se inviável a leitura do site e demais canais do Tribunal.	4
Falta de padronização de canais para comunicações oficiais	Temos ainda certo <i>deficit</i> de comunicação interna em todo o Poder Judiciário e o TRT da 10ª Região não é uma exceção. A multiplicidade de canais de comunicação oficial (e-mail institucional, malote digital, SEI etc) dificulta o acompanhamento das notícias mais relevantes. Demais disso, muitos magistrados não possuem o hábito de acessar a área restrita da Intranet, na qual boa parte dos assuntos administrativos relevantes é veiculada.	1

Tabela C12 – Avalie as afirmações seguintes sobre as informações institucionais

Informações institucionais (Atos, Resoluções, Portarias Administrativas e Judiciárias)	%RF
São coerentes com as recebidas do meu chefe	76,9
Têm aplicação prática no exercício da minha função	75,9
São claras	68,6
A divulgação é suficiente	63,8
São facilmente encontradas	60,7

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Tema	Comentários	Frequência
Queixas quanto a ferramentas de pesquisa	A nossa ferramenta de pesquisa de atos normativos no site do TRT é muito precária e dificulta a localização.	5
Comunicação ineficiente	As alterações feitas quanto às datas e mudanças dos meses de se solicitar os materiais de expediente, não foram divulgadas antes da mudança no sistema, descobri quando fui solicitar o material para a unidade que trabalho.	3
Falta de categorização dos assuntos por relevância	Reporto-me ao comentário anterior. Faço a sugestão de que os assuntos possam ser encaminhados com uma tarja indicando o grau de importância ou quando contenham prazos peremptórios.	2
Falta de padronização de canais para comunicações oficiais	Algumas resoluções importantes são encaminhadas via malote digital e outras por meio do sistema SEI, sem que os usuários estejam muito familiarizados com essas ferramentas.	1

Tabela CI3 – Interesse-me por informações sobre...

O interesse por informações	%RF
Notícias Institucionais (Atos, Resoluções, Portarias Administrativas e Judiciárias) do Tribunal	92,4
Saúde e Qualidade de Vida no trabalho	92,1
Motivação, crescimento pessoal e profissional	89,5
Responsabilidade Social e Ambiental	83,4
Notícias do CSJT/TST	79,6
Notícias do mundo do trabalho	78,1
Eventos	76,1
Notícias Jurídicas	75,5
Notícias do CNJ	75,2
Notícias Legislativas	69,1
Perfil de magistrados e servidores	55,1

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Qualidade das divulgações	As informações são variadas e de amplo alcance. Nem tudo interessa a magistrado, mas é extremamente difícil para a NUCON estabelecer qualquer tipo de filtro.	4
	Até o momento não obtive satisfatoriamente muitas informações remetidas pelo Tribunal.	
	Nem tudo é divulgado amplamente. Aparece muitas vezes na página principal da <i>intranet</i> no primeiro dia, quem não acessou no dia tem que procurar nas notícias. Como muitas vezes não sabemos da divulgação não procuramos a notícia. A divulgação de portarias, resoluções e orientações administrativas deveriam ser mais divulgadas também no primeiro grau.	
	O Tribunal é bem claro em tudo o que está envolvido! Transmite as informações a seus servidores. Está tudo lá na página do Tribunal. Se o servidor for interessado ele encontra as informações. Sem falar que ainda têm as mídias à disposição dos servidores! Parabenizo o Tribunal!	
Sobrecarga de trabalho	Seria melhor receber notícias, se tivesse tempo para lê-las. Não preciso de motivação, crescimento pessoal ou profissional, preciso é de mais servidores para dividir a sobrecarga.	2
	Embora eu me interesse, confesso que deixo de participar de cursos e eventos porque sei que isso implicaria sobrecarga de trabalho para mim, uma vez que, muito embora seja liberado pela chefia, não conto com abatimento das metas a serem cumpridas, metas essas, diga-se, cujo cumprimento já é duríssimo mesmo com dedicação exclusiva ao ofício.	
Qualidade de vida	Qualidade de vida é uma piada no TRT para quem trabalha em Vara. A limpeza é precária, pois abrange apenas o chão e mal e mal as mesas. Nunca vi limparem o armário. O arquivo não está recebendo processos regularmente, o que ocasiona um acúmulo de autos empoeirados nas Varas. O horário de atendimento ao público é enorme. A digitalização oferecida é de apenas 15 volumes por semana. Crescimento profissional é outra piada.	2
	Quanto à qualidade de vida no trabalho, quero informar que o mais importante é a divisão do trabalho em volume igual para todos os funcionários. Também é bom lembrar que a massagem e a ginástica laboral são importantes para quem trabalha intensamente.	
Outros interesses	Faltam matérias que trazem maior interesse na página da <i>intranet</i> . Tanta coisa acontecendo no mundo, descobertas na neurociência e outras informações que podem contribuir para o crescimento tanto pessoal quanto profissional dos servidores que não são divulgadas.	3

	<p>Gosto muito de acompanhar e acho salutar ver boas práticas, perfis e ações dos servidores e magistrados. Essa abordagem humaniza o relacionamento da instituição, nos dá uma noção que fazemos parte de uma casa, de uma família. Embora não acompanhe mais o site diariamente, por causa do volume de trabalho, quando acesso, prefiro essas notícias.</p>	
	<p>Visão sistêmica é fundamental sabermos tudo o que nos afeta, direta e/ou indiretamente.</p>	

Questão aberta CI4 – Que outro tipo de informação você gostaria de receber no TRT10?

Tema	Comentário representativo	Frequência
Pessoal	Legislação relacionada à atividade de servidores e magistrados.	34
	Matérias jurídicas relacionadas aos direitos dos servidores.	
	Regras de movimentação de servidor.	
	Informações sobre progressão na carreira, como oportunidades de funções nos diversos setores do Tribunal.	
	Informações referentes ao crescimento profissional.	
	Aposentadoria preparação	
	Informações mais detalhadas sobre os planos de saúde.	
	Informações sobre previdência dos servidores.	
	Concurso público e vagas para transferência de servidores.	
Cursos	Cursos de aperfeiçoamento.	18
Administrativas/ Legislativas	Um boletim com as publicações mais importantes para o TRT10 e com mudanças legislativas significantes.	20
	Orçamentárias e Financeiras, principalmente quanto à legislação.	
	Informações sobre o funcionamento e cronograma do TRT, como quais as atividades e os projetos de cada setor.	
Saúde e Qualidade de Vida	Notícias sobre saúde física, emocional e psíquica relacionada ao trabalho	15
	Nutrição e efeito medicinal dos alimentos para tentar fugir de medicamentos comuns em enfermidades de pouca gravidade.	
	Políticas e medidas de melhoramento ao trabalho interno dos servidores.	
Comunicação Institucional	Considero o número de informações satisfatório. Ampliar isso significa, na minha opinião, não conseguir dar a devida importância aos aspectos relevantes e talvez deixar passar despercebido matéria essencial.	14
	Acredito que a Comunicação Institucional da Casa já oferece um quadro de notícias satisfatório.	
	Todas as jurisprudências atualizadas do TRT	14

Informações Jurídicas/Processo Trabalhista	Atualizações e modificações na execução do processo trabalhista.	
TIC	Inovações e mudanças das aplicações desenvolvidas e gerenciadas pelo setor de TI.	4
Culturais	Eventos Culturais.	4
Planejamento Estratégico e Estatísticas	Informações sobre estatísticas específicas sobre a minha unidade judicial e/ou andamento de projetos estratégicos do TRT. O magistrado tem pouco tempo disponível para garimpar esse tipo de informação, e a informação facilitada ajuda em sua tarefa de gestão.	3
Boas Práticas	Boas práticas de trabalho, inclusive de outros tribunais, como também não só da área trabalhista.	2
Ações Socioambientais	Ações Socioambientais	1
Perfil Terceirizados	Montar um perfil para terceirizados que atuam no TRT.	1

Tabela C15 – Tenho conhecimento sobre...

Tenho conhecimento sobre...	%RF
As decisões do TRT 10 que influenciam nas minhas atividades	84,2
A missão, visão e valores do TRT 10	69,9
Os objetivos e metas do Planejamento Estratégico do TRT 10	59,2
O andamento dos Projetos Estratégicos	47,2

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Tema	Comentários	Frequência
Planejamento Estratégico	O planejamento estratégico é pouco conhecido e difundido no âmbito do TRT-10. São noticiadas as realizações das RAEs, em dias que os magistrados normalmente não podem comparecer presencialmente, e os resultados efetivos terminam ficando sem maior divulgação para aqueles que não puderam participar dos eventos.	8
	Não existe divulgação do que estão fazendo em termos de Planejamento Estratégico ou do andamento de projetos estratégicos e o que versa cada um deles. Poderia ter um ícone "sugestão" no planejamento e nos projetos.	
	Precisa melhorar justamente na divulgação dessas informações estratégicas, principalmente nas decisões do TRT 10 que influenciam as atividades jurídicas das Varas do Trabalho.	
	A existência de um projeto estratégico não é sensível as Varas.	
	Espero maior participação dos servidores de Tocantins na construção do planejamento estratégico dos anos futuros.	
	A página do Planejamento Estratégico, apesar da mudança no último ano, continua sendo aquém do que poderia desenvolver. As mudanças propostas pelo plano para os	

	próximos seis anos - 2015-2020 melhoraram em muito a visão, missão, valores e os objetivos estratégicos do TRT 10, mas mesmo assim, quem for ler os mesmos e não souber que se trata do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (leitura "cega") não conseguirá distinguir nossa instituição de outras (quais sejam MPT, outros TRT's, Defensoria, etc.) o que deveria ser corrigido.	
Divulgação/site	O site melhorou muito e sempre que tenho dúvidas ou preciso de informações, elas estão lá. Por exemplo, na justificativa do novo contrato de laboral e massagem precisei dessas informações e as consegui no portal. Sinto uma falta imensa de um organograma atualizado!	1
Visão sistêmica	Acredito que muitos servidores possuem apenas uma visão micro do sistema, limitam-se apenas a executar determinadas tarefas e receber seus vencimentos, não conhecem a missão, visão e valores do TRT10, bem como seus objetivos e metas. Desconhecem a importância e relevância da sua atuação dentro de um sistema macro e complexo que é o Tribunal, seja na área administrativa ou judiciária. Há necessidade de mais divulgação e participação, pois os servidores são a engrenagem para que se possa alcançar as metas e os objetivos traçados.	1

Tabela CI6 – Avalie as afirmações seguintes:

Autoavaliação	%RF
Considero satisfatória a comunicação dentro da minha unidade de trabalho	83,9
Considero-me bem informado em virtude do meu próprio interesse	76,7
Mantenho-me atualizado sobre os assuntos judiciais inerentes ao Tribunal	72,0
Mantenho-me atualizado sobre os assuntos administrativos inerentes ao Tribunal	70,2
Tenho acesso às informações institucionais em virtude de trabalhar neste prédio	55,7
Manifesto para a Administração minhas críticas e sugestões quanto ao funcionamento do Tribunal	50,4

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Rotina/Volume de trabalho	A rotina de trabalho normalmente não permite investir tempo e esforço na busca dessas informações	3
Desmotivação	Já fiz sugestões em relação ao desenvolvimento/execução do trabalho que executava para agilizá-lo. Não obtive resposta ... Não me senti estimulada para sugerir mais nada.	3

Comunicação Interna	O Tribunal disponibiliza, há algum tempo, muitos instrumentos para a manifestação crítica de seu público interno, mas, infelizmente, nós magistrados, ainda não aprendemos a fazer bom uso desse instrumental. A categoria tem por hábito ecoar as suas manifestações em listas internas de e-mail e de <i>WhatsApp</i> , entre colegas, sem externar claramente para a Administração o seu posicionamento sobre questões relevantes e importantes. A nossa comunicação ainda flui com entraves e algumas reservas, sem aparentes motivos para tal, considerando o clima institucional de muito respeito e abertura ao posicionamento do outro. Credito essa dificuldade à própria limitação dos magistrados de dialogar de forma aberta e franca sobre certos temas administrativos, com receio infundado de melindres ou de desagrado pela natural divergência.	1
Canal específico para críticas e sugestões	O TRT poderia abrir um canal de fácil acesso para críticas e sugestões e um canal do tipo "banco de ideias", inclusive incentivando a participação. Essa seria uma forma de colocar em prática a experiência que os servidores e demais colaboradores trazem de suas experiências profissionais em outros órgãos ou na iniciativa privada. Muitos talentos e habilidades que os servidores têm não são aproveitados pelo tribunal e isso gera desmotivação para o servidor, além de privar o tribunal de soluções práticas para diversos assuntos.	2

Questão aberta C17 – Em sua opinião, o que poderia ser criado ou aperfeiçoado no TRT10 para melhorar a comunicação como um todo?

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Diversos	Investir em uma comunicação mais simples e próxima, tanto dos magistrados, quanto dos servidores. Com o avanço da tecnologia e o acesso cada vez mais fácil e democrático das pessoas à internet, sugiro investir em comunicação que utilize vídeos, pois são soluções simples, dinâmicas e eficientes.	29
	Mais comunicação entre o Tribunal e Varas do Trabalho.	
	Serem mais divulgadas as decisões administrativas do TRT e da Justiça do Trabalho como um todo.	
	Deveria haver um canal para os servidores/magistrados encaminharem informações relevantes de seu âmbito de atuação, talvez mediadas pela Comunicação Social.	
	Um link de notícias do tipo (VOCÊ SABIA?), sobre os direitos do servidor de acordo com Lei n.º 8.112/90 e tendo por base as principais dúvidas que chegam ao Serviço de Pessoal.	
	Caixas de Sugestões na portaria de cada prédio.	
	Aprimoramento das redes sociais.	
Intranet/internet	Também deveria ser melhorada a <i>internet</i> das varas do interior, que são precárias.	18
	Melhoria do Layout dos sites do tribunal para tornar mais convidativa à leitura.	

	<i>Intranet</i> com interação muito precária, antiga, visualmente cansativa.	
	Intranet com melhor organização da informação e melhor apresentação do conteúdo.	
E-mail institucional	Incentivar mais os magistrados e servidores a abrirem seus e-mails institucionais.	13
	Estimular a utilização do e-mail institucional, ainda hoje pouco utilizado por colegas magistrados. A ferramenta melhorou significativamente, e ainda hoje se pensa que é precária como eram anos atrás.	
	Creio que nosso e-mail institucional poderia ser melhorado, acho-o pesado e lento.	
	Os servidores e magistrados deveriam utilizar mais os meios de comunicação oficiais como, por exemplo, o e-mail institucional.	
	Acredito que o layout/interface tanto do site (portal de notícias) e da intranet do TRT poderiam ser MUITO MELHORES, mais claras e amigáveis. Acredito que recursos como: descanso de tela e papel de parede TAMBÉM poderiam ser USADOS COMO MÍDIA para divulgação de eventos e questões relevantes da instituição. Acredito que é um ATRASO IMENSO o fato de os navegadores disponíveis (<i>Google Chrome, Firefox e internet Explorer</i>) não iniciarem JÁ na intranet do TRT. Também acho um absurdo que o servidor/magistrado tenha que ficar "logando" quando precisa acessar certos serviços (contracheque, etc) quando na verdade já está "logado" assim que iniciou o PC.	
Processos de trabalho	Que cada área tivesse o seu processo de negócio mapeado e divulgado para as demais áreas interessadas e que os ajustes e mudanças nesses processos fossem também divulgados.	10
	Uma unidade voltada para o constante aperfeiçoamento de processos e rotinas administrativas, com objetivo de tornar o TRT10 um órgão de excelência.	
Canal unificado de comunicação	A utilização de um instrumento único de comunicação. Atualmente recebemos informações por e-mail, notícias por <i>WhatsApp</i> , atos normativos e ofícios por malote digital e temos que acompanhar processos no SEI. A comunicação deveria ser realizada por um único meio, por exemplo, e-mail	7
	O grande problema, a meu ver, em relação à obtenção de informações relevantes, é a diversidade de mecanismos de comunicação. São vários instrumentos dispersos (e-mail, malote digital, publicações no próprio site, etc). Isso não só torna confusas as informações, como toma demasiado tempo para atualização, e tempo é moeda que não se tem. Acho que seria importante unificar e simplificar o acesso à informação, tudo centralizado num único mecanismo, de sorte que possamos nos encaminhar a um único e invariável ponto para o recebimento de todas as informações.	
Boletim informativo diário/Jornal periódico	Acredito que a criação de um boletim informativo diário, com notícias internas, extraídas dos setores do próprio tribunal, encaminhado a todos os endereços eletrônicos funcionais.	5
	Um informativo semanal, a ser encaminhado via e-mail institucional ou disponibilizado na <i>intranet</i> , a respeito das principais notícias administrativas e jurídicas. Seria um resumo dos acontecimentos importantes.	
Canais de comunicação com a Administração	Uma ferramenta direta de comunicação com os órgãos de gestão para fins de atendimento as nossas demandas de trabalho.	3

	Ter um canal direto de comunicação com o Presidente.	
Fóruns	A criação de fórum para divulgação de boas práticas e discussão dos temas; divulgação das pautas de trabalho e medidas tomadas pelos vários grupos e comitês do tribunal. Considero de muita valia a disponibilização de fórum on-line dos servidores e magistrados do TRT-10 para comunicação interna, intercâmbio de boas práticas, dúvidas e soluções.	3
Priorizar assuntos relevantes	A página inicial do TRT e da <i>intranet</i> poderiam ter mais assuntos relevantes sobre as questões administrativas e judiciárias, em forma de chamadas rápidas. Quem quisesse se aprofundar, procuraria outras fontes.	3
Ouvidoria	Que a Ouvidoria Itinerante virasse rotina, vindo ao menos uma vez por ano em cada Vara do Trabalho, ouvindo servidores em sala restrita, longe dos olhos de Juízes e demais hierarquias. Assim, voltando seus olhos não somente para uma instituição, mas para a qualidade de vida e desempenho de servidores.	2
Fim dos materiais impressos	Visando o princípio da economicidade, os circulares mensais poderiam ser repassados via e-mail ou <i>intranet</i> .	2
Rádio online	Poderia ser criado rádio online do TRT10, onde poderia transmitir músicas selecionadas por uma comissão, e, nos intervalos da programação ou em intervalos programados, passaria informações judiciais e administrativas do TRT.	2
<i>Pandion</i>	O <i>Pandion</i> ser usado por todos. Acredito que o TRT possui boas ferramentas de comunicação como <i>Pandion</i> .	2
Tutoriais das ferramentas de trabalho	Dicas de melhores caminhos para realizar uma tarefa atinentes aos programas SEI, SAP, PJe, E-mail Institucional. Disponibilizar cursos e treinamentos acerca das ferramentas de trabalho do TRT10. Conhecer os equipamentos em uso no TRT. Conhecer os dispositivos legais que regem o TRT (provimentos, portarias, regulamentos, etc.).	1
Consultas jurídicas	Integrar melhor os julgados no PJe no site de busca do TRT10, pois tem sido MUITO difícil encontrar precedentes e jurisprudência desta Corte no nosso próprio site. A maioria da equipe acaba por pesquisar no <i>Google</i> em virtude da baixa eficiência de busca por temas do nosso site. Problema sério que há tempos não tem solução e só está aumentando com a diminuição dos processos físicos e aumento dos eletrônicos. Tem de encontrar maneira de integrar pesquisas de PJe no nosso site por "temas", "assuntos", "nome do reclamado ou reclamante, etc.". Tem sido complicado encontrar precedentes dos órgãos deste Regional no site trt10!	1

Questão aberta C18 – Em sua opinião, quais fatores prejudicam o desempenho da comunicação interna na 10ª Região?

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Tema	Comentários	Frequência
Desconhecimento de ferramentas	Algumas ferramentas oferecidas são de boa qualidade, mas desconhecidas pelos usuários. Falta divulgar esses meios para que possam ser utilizados mais efetivamente.	23
Excesso de canais de comunicação	A multiplicidade de canais de informação, sem um direcionamento claro de uso de cada um deles. A qualidade da informação também poderia ser simplificada, pois o tempo exige uma leitura rápida apenas do que é essencial.	20
	Acho que há um problema não só do TRT10, mas generalizado, que é a diversidade de canais de informação, pois se perde tempo acessando tantas mídias para se estar informado. Ademais, muitos desses canais trazem a mesma informação. Canalizar, filtrar e resumir as informações seria uma excelente estratégia, pois o tempo está cada vez mais curto!	
	Ausência de concentração temática que possibilite ao interessado buscar de modo objetivo, os temas de seu interesse. Retardo e limitação da divulgação de informações relacionadas às decisões plenárias e eventos do Tribunal.	
Falta de tempo/carga de trabalho	Acredito que a carga de trabalho impede uma comunicação mais atuante.	18
	Apenas a falta de tempo.	
	Excesso de trabalho. Falta de tempo para comunicação e interação com os outros servidores.	
Falta de interesse do público interno	Desinteresse dos servidores/magistrados pelos canais oficiais de comunicação.	16
	Falta de interesse em alguns leitores/receptores da informação.	
	Disposição dos servidores em verificar as notícias.	
Sistemas	A interface da intranet não é amigável e super antiquada, passa uma ideia de coisa ultrapassada. As notícias ficam quase que escondidas, pois é um espaço totalmente inadequado.	15
	Qualidade ruim dos links, dos mecanismos de busca interna, sistemas de TI mal arquitetados.	
	Bloqueio muito forte na rede, impedindo a comunicação utilizando-se de alguns recursos.	
Diversos	Interesse das pessoas em se comunicarem.	9
	Ninguém quer ouvir, só quer falar.	
	O pouco caso demonstrado pelo Tribunal em relação ao Estado do Tocantins.	
	Falta da utilização em larga escala do <i>WhatsApp</i>	
	A diversidade e a amplitude do público.	
	Falta um canal para os servidores se manifestarem, exclusivo para os servidores, em relação às sugestões que possam ser implementadas nas áreas administrativas. Juízes e Desembargadores cursaram direito e não administração, psicologia, etc.... Os gestores podem se empenhar mais em desempenhar cada qual o seu papel.	
	Baixa qualidade da internet/ <i>wi-fi</i>	

	<p>Estrutura muito hierarquizada. Conceito equivocado de que informação repesada significa poder. Desconhecimento da forma de atuação da área administrativa pela área judiciária e vice-versa, o que gera críticas sem o conhecimento de causa. Distanciamento da área de comunicação da área administrativa.</p>	
	<p>O fator principal na minha opinião é a falta de um processo de comunicação interna dentro da unidade organizacional. Participo de uma reunião por ano com toda a Secretaria no Natal. Deveríamos ter reuniões mensais ou bimestrais que mostrem o desempenho da unidade organizacional. Quais foram as conquistas, quais as metas foram atingidas, quais os problemas e dificuldades enfrentadas. Além disso, o lado humano é totalmente negligenciado. Não cumprimentamos as esposas dos colegas que tiveram bebês, porque nem sabemos que elas estavam grávidas. Não sabemos que a mãe de alguém faleceu ou que o filho recém-nascido ficou 3 meses na UTI Neo Natal. O Secretário poderia ver estes dados de licenças, afastamentos, novo beneficiário incluído e parabenizar ou consolar na reunião mensal. Isso é cuidar do grupo de maneira formal. Vem da chefia para o grupo e é feito neste momento formal. Isso aproxima as pessoas. Para mim isso é a execução da estratégia institucional. Mas fazer o PEI para o CNJ ver é deixá-lo no papel. Trazer o PEI para cada indivíduo é fazer com que todos tenham a possibilidade de se inserir no planejamento, ver os resultados da sua participação.</p>	
	<p>A cultura da verticalização e o atraso no emprego das novas tecnologias.</p>	
	<p>O enfoque dado para os assuntos. As artes utilizadas são pouco atrativas. A repetição de <i>banners</i> eletrônicos para notícias diversas, isso faz com que as pessoas não abram pensando que se trata da mesma notícia.</p>	
Distanciamento geográfico	<p>A distância da sede com as Varas do Tocantins, conjugada com a falta de ações voltadas para o público tocaninense.</p>	8
	<p>Apesar das ferramentas de TI e da Internet, o fato de o TRT ser um órgão fragmentado em vários prédios prejudica um pouco alguns aspectos da comunicação.</p>	
	<p>As realidades das unidades são diversas, TRT precisa desenvolver algo e se aproximar das unidades distantes e fora de Brasília.</p>	

Tabela C19 – Existe cortesia nas formas de comunicação elencadas

Cortesia nas formas de comunicação	%RF
Contato pessoal com o superior imediato	94,4
Conversas informais com colegas de trabalho	93,6
<i>E-mail</i>	89,8
Telefone	83,1
Reuniões	77,5
Sistema Eletrônico de Informação – SEI	75,2
<i>Pandion</i>	67,1
<i>Skype for Business (antigo Lync)</i>	30,3
<i>Yammer</i>	20,7

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Ferramentas não utilizadas	Não uso as formas "reuniões", <i>Pandion</i> , <i>Skype</i> e <i>Yammer</i> .	7
	Desconheço <i>Yammer</i> .	
Telefone	Muitas vezes as pessoas são extremamente grosseiras no telefone, talvez porque causa da distância do interlocutor.	1

Tabela CI10 – De maneira geral, qual a sua satisfação em relação à comunicação interna do Tribunal? Considere 1 a nota mínima e 10 a nota máxima.

Nota geral da satisfação	%RF
Satisfação em relação à comunicação interna do Tribunal	64,4

Para análise, registra-se que a média da questão acima foi de 6,94.

Tabela CI11 – De maneira geral, que nota você atribui aos meios de comunicação abaixo? Avalie cada item, sendo 1 a nota mínima e 10 a nota máxima.

Notas para os meios de comunicação	%RF
Contato pessoal com o superior imediato	88,7
Conversas informais com colegas de trabalho	86,3
E-mail institucional - Conecta 10	77,0
<i>Intranet</i> - Notícias	75,8
Telefone	70,8
Reuniões	60,3
<i>Pandion</i>	52,2
<i>Banner</i> eletrônico	51,9
Malote Digital	51,6
Boletim interno	50,1
<i>Totens</i> com cartazes	37,0
<i>Banner</i> de vinil	36,1
<i>WhatsApp</i> (Mídia 10)	27,4
Revista # Lide	23,0
<i>Facebook</i> TRT10	20,1
<i>Skype for Business</i> (antigo <i>Lync</i>)	19,5
<i>Instagram</i>	15,7
<i>Flicker</i> TRT10	15,5
<i>Youtube</i> TRT10	15,5
<i>Twitter</i> TRT10	12,2
<i>Yammer</i>	9,3

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Acessos bloqueados	Como o Facebook, <i>Flicker</i> , <i>Instagram</i> , <i>Twitter</i> , <i>Yammer</i> e <i>Youtube</i> são bloqueados na rede do Tribunal, não utilizo. Acho pouco convidativo fazer isso em casa, nas horas de repouso.	10
Fim dos materiais impressos	Acho que os meios de comunicação devem se tornar puramente virtuais, como forma de alinhar o programa de comunicação com o programa de responsabilidade socioambiental. Eliminar revistas e qualquer outro material impresso.	3
Página do TRT10 na Internet	Acho que a página do TRT deveria ser remodelada, ter cores mais chamativas, motivadoras, alterar de local a ordem, mudar um pouco.	1
Pandion	O <i>Pandion</i> é muito superior ao <i>Lync</i> e ajuda muito o trabalho. O <i>Conecta10</i> não é tão bom porque não permite a criação fácil de pastas, categorias, etc.	1
Malote Digital	Malote Digital funciona de forma precária.	1

Tabela CI12 – Assinale abaixo os meios de comunicação que você considera que o mantém mais bem informado profissionalmente: Por favor, escolha no máximo 4 respostas.

Os meios de comunicação que mantém mais bem informado profissionalmente	Frequência absoluta
<i>Intranet</i> (notícias)	233
Conversas informais com colegas de trabalho	201
Contato pessoal com o superior imediato	200
E-mail institucional	183
<i>Conecta 10</i>	171
Sistema Eletrônico de Informação (SEI)	119
<i>Banner</i> (<i>internet</i> / <i>intranet</i>)	97
Telefone	97
Reuniões	87
Boletim interno	84
<i>Internet</i> (notícias)	82
<i>Pandion</i>	67
Malote Digital	64
<i>WhatsApp</i> (grupos de trabalho)	53
<i>Banner</i> de vinil	26
<i>WhatsApp</i> Mídia 10	23
<i>Facebook</i> TRT10.	16
<i>Totens</i> com cartazes	16
<i>Instagram</i>	7
<i>Skype for Business</i>	7
<i>Twitter</i> TRT10.	4
<i>Yammer</i>	2

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Bloqueios	A pesquisa só pode ser feita quando todos os CANAIS de comunicação estão disponibilizados. Impossível medir o grau de satisfação se não temos acesso a tais ferramentas.	2
WhatsApp	Considero o <i>WhatsApp</i> um aplicativo de cunho pessoal. Não gosto que a Administração utilize meu número particular para inseri-lo em grupos.	1

Questão aberta CI13 – Que melhorias você sugere nos meios de comunicação acima?

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Tema	Comentário	Frequência
Redes sociais	Liberação das redes sociais que contêm informação de interesse do Tribunal.	8
Melhorias na <i>intranet</i> e internet	Reformular completamente a <i>intranet</i> para que se torne visualmente mais interessante e funcional.	7
	Melhoria no <i>Layout</i> da <i>intranet</i> . Divulgação da existência de outros meios de comunicação.	
Redução dos meios de comunicação	Redução dos mecanismos e unificação do acesso, de forma fácil, ágil e eficiente.	4
Otimizar a comunicação/meio de comunicação	Disciplinar a forma de uso de cada canal. Recebemos informações administrativas e funcionais importantes por meio de diversos canais, quando apenas um deles deveria ser apropriado para cada finalidade. As resoluções são comunicadas pelo SEI, pelo Malote Digital ou pelo e-mail institucional? As faturas de telefones são informadas pelo malote digital, como sigiloso, mas comunicações sigilosas de corregedoria, no passado, eram enviadas pelo e-mail institucional da unidade, com acesso por todos os servidores e sem qualquer cautela. Falta uma disciplinar de uso de cada canal, sendo óbvio que alguns são mais apropriados do que outros para a transmissão de determinadas informações mais sensíveis, que exigem cautela e sigilo em sua transmissão/comunicação.	4
Melhorias na arte visual	Artes mais criativas e instigantes. Campanhas inovadoras, sem rigor de regras da publicidade, mas adaptadas ao público interno.	3
Pandion	<i>Pandion</i> , maior uso por partes dos colegas e dos setores. Na minha opinião um dos melhores meios e mais rápido do TRT.	2
Publicações	Comunicações claras, curtas, consistentes e contínuas.	2
SEI	O SEI deveria ser aprimorado em relação à replicação de documentos. Ex.: documento já existe no sistema poderia ser incluído em outro processo (ex.: Ofício, Contrato, NF, Decisão, Despacho, Certidão) somente pelo número do id - o que evitaria a multiplicação de documentos e números de identificação da mesma peça.	2
	Possibilidade de anexar arquivos de áudio/vídeo no SEI.	

Ferramenta de Pesquisa	Melhorar as ferramentas de pesquisa do site do Tribunal para verificar processos por temas, partes, etc, integrando os PJe que têm ficado à margem no site...	1
Cursos	Precisamos de cursos sobre essas ferramentas de comunicação, pois não as usamos por ignorar a existências delas ou não saber utilizar.	1

- Eixo - Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC):**

Tabela TIC1 - Como você avalia as ferramentas abaixo do serviço Office 365 (Conecta 10)? Considere 1 a nota mínima e 10 a nota máxima.

Ferramentas do serviço Office 365 (Conecta 10)	%RF
<i>Outlook</i> (e-mail, calendário e contatos)	55,6
Pessoas (informações pessoais e de unidades: ramais, endereço, e-mail, nome completo, foto)	53,3
<i>Word Online</i>	23,6
<i>Excel Online</i>	20,7
<i>OnDrive</i> (disco virtual)	20,1
<i>PowerPoint Online</i>	15,2
<i>OneNote Online</i>	12,0
<i>Yammer</i> (rede social corporativa)	8,1

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
<i>Outlook</i>	<i>Outlook</i> impede envio e recebimento de arquivos grandes, e isso é sempre um problema para formatos que incluem imagens.	6
	As ferramentas são excelentes, sobretudo o <i>Outlook</i> (e-mail, calendário e contatos), mas é EXTREMAMENTE lento.	
<i>Office 365</i>	Desconhecia a existência de alguns e não houve necessidade do pacote <i>Office Online</i> até o momento.	4
	O serviço <i>Office 365</i> é limitado, e não possibilita salvar os documentos no G.	
	Divulgar melhor para os usuários todas essas funcionalidades do pacote <i>Office 365</i> . Acredito que poucos servidores sabem utilizar de forma proveitosa essas ferramentas/funcionalidades.	
	O Tribunal criou o CONECTA DEZ mas não fez trabalho de divulgação, nem de ensino para que os servidores pudessem usar tais ferramentas. Talvez tenha feito isso na Sede.	
<i>Yammer</i>	O que é <i>Yammer</i> ? Todos os anos respondo a esta pesquisa, contudo, tudo permanece do mesmo jeito.	1

Tabela TIC2 - Como você acessa o e-mail institucional? Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

Modo de acesso ao e-mail institucional	% Frequência Relativa
<i>Intranet</i>	61,8
Atalho/favorito no navegador	20,1
Atalho na área de trabalho	11,7
Sincronizado ao e-mail pessoal (ex: Gmail)	3,5
Não utilizo	2,0

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Crítica	Acho o e-mail institucional muito confuso. Não estou adaptada a ele e não costumo utilizar por entender que não é funcional.	1
Sincronizado ao e-mail pessoal	Embora sincronizado ao <i>Gmail</i> , por vezes o utilizo direto no navegador, para explorar as opções de envio do e-mail, tais como confirmação de leitura e entrega.	2
	Quando no Tribunal, acesso via <i>intranet</i> . Normalmente o faço via celular, sincronizado com o e-mail pessoal.	

Tabela TIC3 - Qual a razão para não utilizar o e-mail institucional?

Razão para não utilizar o e-mail institucional?	% Frequência Relativa
Não se aplica	25,1
Uso meu e-mail pessoal, pois assim faço um único acesso a todos os meus e-mails	6,7
Não conheço	3,5
Acho de difícil utilização	2,6

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Dificuldades	É difícil.	2
	Não utilizado porque é cultural no Tribunal não se utilizar. Em outros lugares que trabalhei visualizava diariamente.	1
	Porque precisa acessar a <i>intranet</i> para utilização, não se conseguindo baixar diretamente no programa de e-mails de forma unificada com os demais endereços eletrônicos.	1

Tabela TIC4 - Avalie os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) abaixo:

Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações	%RF
O atendimento ao usuário prestado pela equipe da TIC é adequado	81,6
Os arquivos da rede (pasta G:/) estão sempre disponíveis	79,3
O espaço da rede (pasta G:/) suporta o armazenamento de arquivos da minha unidade	77,0
O tempo de espera para o atendimento da sua solicitação é satisfatório	75,5
Os serviços de Telefonia estão disponíveis no momento em que necessito	73,7
Os equipamentos disponibilizados, computadores e impressoras, são adequados para a realização do meu trabalho	73,2
Os sistemas disponibilizados atendem minhas necessidades de serviço	72,6
Os canais de comunicação com a TIC são eficientes	72,3
A ferramenta de e-mail institucional atende às minhas necessidades	72,0
Considero-me apto a utilizar as ferramentas de TIC disponíveis	70,9
Percebo uma melhoria contínua nos sistemas de informática	66,1
Quando não é possível que o atendimento seja feito rapidamente, sou informado do tempo estimado	59,4
Percebo que existe transparência no funcionamento da área de TIC	58,0
A área de TIC disponibiliza dados sobre atendimentos e serviços que são realizados	52,2
Identifico que os processos de trabalho repetitivos e intensivos têm automação adequada	51,3
A documentação dos sistemas é facilmente encontrada	46,4
A qualidade da documentação dos sistemas (manual do usuário e tutorial online) é satisfatória	44,4
Considero-me bem informado sobre as prioridades da área de TIC	36,8

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Melhoria de Sistemas	Inúmeras melhorias deixam de ser providenciadas nos sistemas em uso a pretexto de que novos sistemas já estão sendo desenvolvidos. No meu caso, trabalho desde 2006 com um sistema que exige trabalho pesado para rotinas que facilmente poderiam ser informatizadas. A propósito, muito embora haja explicações administrativas para o fato, considero um absurdo que não se possa fazer referência aos documentos de um PJe pelo simples número da página do PDF crescente. Bastaria que o índice não fizesse parte do DPF completo crescente, pois o índice, por ser crescente, pode alterar toda a numeração. Esse foi um equívoco absurdo da equipe que lidou com o desenvolvimento do sistema PJe. Uma mancada de âmbito nacional.	7
	O SAP precisa de modernização porém dizem que como os processos físicos vão acabar não vão gastar tempo com ele. O SAGA não conversa direto com o SAP, pelo mesmo motivo.	
	As ferramentas de pesquisa de jurisprudências, tanto do primeiro quanto do segundo grau de jurisdição são ineficientes, mas principalmente do primeiro grau, que nunca funcionam. A pesquisa dentro do PJE também não funciona e os acórdãos e sentenças proferidos no PJE não ficam disponíveis na internet, o que prejudica sobremaneira a pesquisa de jurisprudências do TRT.	

Serviço de Suporte	É necessário agilizar o atendimento ao usuário dos serviços de TIC, por exemplo: com acesso remoto. Ter de sempre abrir um chamado (ou uma ordem de serviço) para cada necessidade burocratiza o atendimento e acarreta demora para soluções questões por vezes bastante simples, sem a necessidade de deslocamento do técnico até o ponto de atendimento.	5
	A melhora nos serviços é notável.. Às vezes o atendimento para uma solicitação simples é muito demorado e o servidor fica sem ter como prosseguir no trabalho. Acabo de ouvir que as solicitações de serviço deverão ser feitas pelo e-mail, o que, a meu ver, não se justifica. Se você tem um problema no equipamento, como enviar o e-mail? Parar o que está fazendo para enviar um email? Complicado! Melhor o telefone. Eu costumava fazer as minhas solicitações pelo computador, mas como era um sistema muito simples e agora tornou-se complicado, cheio de opções a serem marcadas, voltei a usar o telefone, a meu ver a melhor maneira.	
BrOffice	O BrOffice utilizado pelo Tribunal, apesar de gratuito, limita o desempenho das atividades, e exige nova formatação dos documentos quando reaberto, causando retrabalho. Além disso, a maioria dos órgãos externos utiliza o pacote Office, gerando problemas de formatação quando os documentos são abertos e salvos na rede do Tribunal.	5
	Algumas atividades restam prejudicadas pela restrição de licenças de determinados softwares - exemplo: pacote Office. O uso de softwares livres é a regra na organização, porém, a flexibilização para a aquisição/liberação às unidades cujas rotinas são melhor cumpridas com programas proprietários deveria ser revista.	
	As ferramentas para edição de planilha disponibilizadas não atendem as necessidades do serviço por interagirem mal com o público externo.	
Rotinas de Trabalho/TIC	Temos uma equipe de TIC diminuta, que não se mostra mais suficiente para atender às várias demandas do Tribunal. Agravando ainda mais essa realidade, temos um problema crônico sobre a documentação de nossos sistemas de informática. Muitos sistemas são desenvolvidos por técnicos específicos, que dominam e mantêm sob controle individual ou de equipe restrita as regras de negócio utilizadas, sem maior preocupação com a elaboração da documentação, em parâmetros técnicos desejáveis. Poucos sabem como o sistema se comporta e porque realiza determinadas rotinas ou funcionalidades. A dificuldade de manutenção e de aperfeiçoamento de sistemas é enorme, pela ausência de conhecimento disseminado no seio da equipe, que é diminuta e se divide para a	1
Automação/ treinamento	Existem vários procedimentos que poderiam ser automatizados. Poderiam melhorar a integração entre sistemas (ex. SEI com os demais sistemas do TRT10). Mais treinamento para que os usuários conheçam e usem bem os sistemas disponíveis.	1

Tabela TIC5 - Você utiliza o Processo Judicial Eletrônico (PJe)?

Uso do Processo Judicial Eletrônico (PJe)	% Frequência Relativa
Sim	58,9
Não	39,4
Sem resposta	1,7

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Melhorias	A Administração deveria reunir representante de servidores (1º e 2º graus), juízes, magistrados, advogados a fim de propor as alterações para melhorar a funcionalidade do sistema.	4
Elogio	Utilizo e estou muito motivada com o PJE. O processo eletrônico é estimulante e é o futuro.	2
Treinamento/qualificação	Precisamos de qualificação dos servidores urgente nesse sistema!	1

Tabela TIC6 - Indique com que frequência você usa/consulta o PJe:

Sobre o uso/consulta do PJe:	%RF
Frequência de uso/consulta do PJe	56,8

Comentário mais relevante relativo à questão investigada:

Comentários	Frequência
Ainda não me adaptei ao PJE sempre tendo dúvidas.	1

Tabela TIC7 - Avalie as afirmações seguintes:

Observação: o % refere-se aos que utilizam o Processo Judicial Eletrônico (PJe)

Sobre o sistema PJe	%RF
Tenho interesse em aprender mais sobre o PJe	91,0
Tenho conhecimento sobre os benefícios que o PJe proporcionou ou proporcionará ao Tribunal	85,6
Domino o sistema PJe	76,7
Estou satisfeito com os serviços oferecidos pelo PJe	73,7
O PJe facilitou a comunicação/troca de informações internas da Justiça do Trabalho	67,4
As instruções para uso do PJe facilitam a utilização dos serviços oferecidos	61,8

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Críticas	O PJE deixa muito a desejar no tempo de execução/salvamento e nas ferramentas de pesquisa.	6
	A crítica ao PJe fica por conta das atualizações que, em resumo, tem a intenção de promover melhorias (com êxito em alguns pontos), mas que trazem consigo	

	problemas que antes não ocorria. As atualizações melhoram um ponto e pioram dois. Mais ou menos assim.	
Treinamento/ qualificação	O PJE ainda é um sistema novo! Conheço servidores quem nem sabem mexer nesse sistema ainda e precisarão em breve! Além de ser um sistema em constante atualização, por isso precisamos de cursos para qualificação dos servidores, principalmente no segundo grau.	2
Elogios	O sistema PJE é uma ferramenta revolucionária e indispensável.	2

Tabela TIC8 - Tem interesse em conhecer o PJe?

Sobre interesse em conhecer o PJe?	%Frequência Relativa
Sem resposta	60,6
Não	21,3
Sim	18,1

Comentário mais relevante relativo à questão investigada:

Comentários	Frequência
Trabalho na área administrativa. Talvez quisesse apenas ter noção de como funciona.	1

Tabela TIC9 – Você utiliza o Sistema Eletrônico de Informação (SEI)?

Você utiliza o Sistema Eletrônico de Informação (SEI)?	%Frequência Relativa
Sim	77,8
Não	20,4
Sem resposta	1,8

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Melhorias	É BACANA. Falta poder organizar e agrupar por situações. Agrupar por assunto, por data, ordem alfabética, etc.	6
Treinamento	Até já tentei, mas não tenho tempo para aprender a operacionalizá-lo sozinho, pois não tive treinamento para isso, uma vez que estou lotado na área fim da Instituição.	6

	Utilizo em minhas demandas administrativas, embora sem maior conhecimento de todas as suas potencialidades, que são muitas.	
Divulgação	Excelente sistema. Fiquei positivamente surpreendida com o sistema. Contudo, há muitos servidores que utilizam o malote digital por desconhecimento do sistema SEI.	1

Tabela TIC10 - Indique com que frequência você usa/consulta o SEI:

Frequência de uso/consulta do SEI	%Frequência Relativa
Frequência de uso/consulta do SEI	59,2

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
-	O Juiz só tem o hábito de consultar o SEI quando alertado pelo seu Diretor de Secretaria ou por alguma área específica. Ainda é um sistema administrativo desconhecido e pouco explorado, a despeito de seu enorme potencial.	1
-	Utilizo só quando vou fazer algum ofício de alteração de férias, ou algo de meu interesse.	3

Tabela TIC11 - Avalie as afirmações seguintes:

Observação: o % refere-se aos que utilizam o SEI

Sobre o sistema SEI	%RF
O SEI facilitou a comunicação/troca de informações internas no TRT10	87,8
Estou satisfeito com os serviços oferecidos pelo SEI	83,9
Tenho conhecimento sobre os benefícios que proporciona ao Tribunal.	80,6
As instruções para uso do SEI facilitam a utilização dos serviços oferecidos	73,0
Domino o SEI	67,3

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Sugestões de melhorias	Algumas ferramentas do sistema, contudo, precisam ser melhoradas, como as tabelas, por exemplo. Ademais, necessário mais treinamento em alguns setores, pois se vê cada coisa de cair o queixo!	2
	O sistema de busca do SEI é muito confuso e pouco prático. Deveria ter uma busca mais concisa e eficiente.	
Treinamento	Mais cursos para melhor conhecimento e domínio do SEI.	3

Tabela TIC12 - Tem interesse em conhecer o SEI?

Sobre o interesse em conhecer o SEI	%Frequência Relativa
Sem resposta	79,6
Sim	14,3
Não	6,1

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Comentário	Frequência
Para o meu trabalho, a necessidade do uso do SEI é muito reduzida. A única vez que tentei, encontrei muitos obstáculos.	1

Tabela TIC13 – Você utiliza o e-Gestão?

Sobre o e-Gestão	%Frequência Relativa
Não	81,3
Sim	16,9
Sem resposta	1,7

Comentários registrados para a questão investigada:

Comentários	Frequência
Em parte.	1
Não tenho tempo.	1
O sistema e-Gestão é muito pouco intuitivo e de difícil operacionalização. Merece elogio, no entanto, a postura do Comitê Regional e da própria SGJUD/Corregedoria, que têm comparecido nas unidades para sanar dúvidas de utilização junto aos usuários, em iniciativas presenciais. Essa nova postura tem melhorado, e muito, a imagem do sistema junto ao usuário.	1

Tabela TIC14 - Indique com que frequência você usa/consulta o e-Gestão:

Frequência de usa/consulta do e-Gestão	%RF
Frequência de usa/consulta do e-Gestão	4,9

Tabela TIC15 - Tem interesse em conhecer o e-Gestão?

Sobre o interesse em conhecer o e-Gestão	%Frequência Relativa
Sim	43,7
Não	37,6
Sem resposta	18,7

Comentários relevantes relativos à questão investigada:

Comentários	Frequência
Pelo menos até saber pra que serve...	1
Por curiosidade. Não sou Gestor e nunca fui sondado a dar opinião sobre gestão.	1
Preferiria que o Tribunal compreendesse minhas necessidades de trabalho ao invés de me escravizar a números e estatística.	1
Talvez. Preciso de estímulo e mais informações que me despertem o interesse.	1

Tabela TIC16 – De maneira geral, qual a sua satisfação em relação aos seguintes sistemas: *Considere 1 a nota mínima e 10 a nota máxima.*

Satisfação em relação aos seguintes sistemas	%RF
Conecta 10 (correio eletrônico)	79,1
Sistemas disponíveis na <i>intranet</i>	76,6
SEI	78,7
PJe	76,4
Sistemas disponíveis na internet	72,2
Suporte 10	68,7
E-Gestão	46,7

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Atendimento ao usuário	A burocracia do suporte, embora necessária, pode melhorar muito, especialmente quanto à rapidez dos atendimentos.	5
	Falta pessoal qualificado para fazer face às necessidades de atendimento ao usuário.	
Suporte 10	O suporte 10 era um sistema muito simples. Verifiquei que houve uma mudança em que são feitas várias perguntas ao usuário, o que nos deixa confuso, assim, voltei a utilizar o telefone para as minhas solicitações.	2
SEI	O SEI poderia conter um maior número de documentos modelos para facilitar sua utilização.	1

Eixo – Temas comuns às áreas

Tabela TC1 – Indique a frequência em que usa/consulta os seguintes meio de comunicação:

Frequência de uso/consulta aos meios de comunicação	%RF
<i>Intranet</i> (Mídia 10)	89,6
E-mail institucional	85,2
Portal do TRT na Internet	66,5
<i>Pandion</i>	52,8
<i>WhatsApp</i> (grupos de trabalho)	48,4
Malote Digital	48,1
Portal da Escola Judicial	24,2
Portal da Saúde	12,2
<i>Skype for Business</i>	11,9
<i>WhatsApp</i> (Mídia 10)	11,6
<i>Instagram</i>	8,4
Portal de Gestão Estratégica	7,8

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Tema	Comentários	Frequência
Bloqueios	Sob o argumento de que a velocidade da internet no Foro do Trabalho de Araguaína provoca perda significativa no PJe, cortou-se o <i>wi-fi</i> local, de modo que os servidores não conseguem, por meio local, acesso à <i>WhatsApp</i> .	4
Falta de tempo	A pesquisa me ajudou a ver que, realmente, está difícil tirar tempo para acompanhar notícias, devido ao excesso de trabalho.	2
	Não há tempo para acessar todas as informações em todos os mecanismos.	
Falta de informação	Alguns dos meios eu desconhecia.	1

Tabela TC2 - De maneira geral, qual a sua satisfação em relação à página do TRT 10ª Região na INTERNET, em relação aos requisitos abaixo: *considere 1 a nota mínima e 10 a nota máxima:*

Satisfação em relação à página do TRT 10ª Região na INTERNET	%RF
Estabilidade	75,8
Segurança	69,5
Acessibilidade	68,2
Facilidade de uso	67,8
Conteúdos disponibilizados	67,6
Programação visual	57,8
Sistema de buscas	54,6

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Temas	Comentários	Frequência
Busca Jurisprudencial	A busca jurisprudencial nunca funcionou a contento. Das páginas de outros tribunais que utilizo no meu trabalho diário, apenas a do TRT 10 não possibilita uma busca confiável em sua base jurisprudencial.	7
Layout	Muito ruim o seu layout.	5
Segurança	Questões relacionadas à segurança da internet são difíceis de um usuário comum avaliar. Entretanto, mesmo não sabendo, somos obrigados a marcar para que a pesquisa avance.	4

Tabela TC3 - Indique com que frequência você usa a página do TRT 10ª Região na INTERNET:

Frequência de uso da página do TRT 10ª Região na INTERNET	%RF
Frequência de uso da página do TRT 10ª Região	79,9

Comentários registrados para a questão investigada:

Comentários	Frequência
A pesquisa de processos poderia ser mais ágil e o desenho da página deveria ser menos burocrático, mais atual.	1
A visualização é diária, mas se resume à notícia que está na primeira página, geralmente ao título e primeiro parágrafo.	1
Infelizmente preciso utilizar a página por necessidade de serviço, mas é tudo muito confuso e bagunçado, atrasado....	1
Ou umas 2 vezes por semana, quando trabalho com PJE.	1
Porque o envio de mandados é por lá. Porque não sobra tempo para ficar lendo notícia.	1

Tabela TC4 - De maneira geral, qual a sua satisfação em relação à página do TRT 10ª Região na *intranet*, em relação aos requisitos abaixo: *considere 1 a nota mínima e 10 a nota máxima:*

Satisfação em relação à página do TRT 10ª Região na <i>intranet</i>	%RF
Estabilidade	81,0
Conteúdos disponibilizados	76,9
Acessibilidade	75,7
Facilidade de uso	75,0
Segurança	73,8
Programação visual	63,6
Sistema de buscas	58,9

Comentários mais recorrentes/relevantes registrados para a questão investigada, agrupados por temas:

Tema	Comentários	Frequência
Sistema de buscas	Busca da jurisprudência é horrível.	4
	Apenas uma observação: ratifico a necessidade de melhorias no sistema de busca de jurisprudência do TRT10.	
	A programação visual é horrível e o sistema de buscas é o pior possível.	
Internet	Layout defasado.	3
Diverso	Tiraram a senha para acessar o contracheque. Devem voltar a inserir senha para acessar o contracheque.	1

Tabela TC5 - Indique com que frequência você usa a página do TRT 10ª Região na *intranet*

Frequência de uso da página do TRT 10ª Região na <i>intranet</i>	%RF
Frequência de uso da página do TRT 10ª Região na <i>intranet</i>	92,2

Comentário registrado para a questão investigada:

Comentário	Frequência
Por causa da remessa de mandados	1

Como você avalia esta pesquisa?

Tema	Comentários	Frequência
Pontos positivos	A pesquisa tem grande importância caso as respostas sejam consideradas, pois podem apontar um rumo na melhoria da comunicação e TI.	95
	Acredito que pesquisas como esta demonstram o interesse da administração em viabilizar melhorias no trânsito das informações e, por conseguinte nas relações entre servidores e usuários.	
	Excelente iniciativa, o retorno do usuário é imprescindível a melhora do sistema.	
	Considero as perguntas pertinentes e de fácil preenchimento e acredito que a pesquisa dará uma boa visibilidade para analisar possíveis melhorias na comunicação do Tribunal.	
	Embora longa, trata de temas importantíssimos, complexos, e que merecem análises e reflexões amplas. É muito importante esse canal de pesquisa, para subsidiar ações administrativas mais eficientes e eficazes.	
	A pesquisa bem elaborada, abordando todos os sistemas utilizados no TRT.	

	<p>Achei muito interessante a pesquisa e espero que seja de grande utilidade para medir o nível de satisfação de todos servidores e magistrados.</p> <p>É bom ver que o Tribunal se preocupa com o <i>feedback</i> dos servidores que efetivamente utilizam os sistemas, demonstra a preocupação de aperfeiçoamento dos sistemas, maneira de fazer crescer o Tribunal.</p>	
Extensão	<p>Apesar de interessante, muito extensa.</p> <p>Boa iniciativa. Mas muito prolixa o que dificulta manter o foco nas informações.</p> <p>É uma pesquisa importante para demonstrarmos o nosso grau de satisfação para com os serviços de comunicação e TI, no entanto, poderia ser menos extensa.</p> <p>Acho que a pesquisa é muito extensa, o que pode influenciar no resultado final, uma vez que pesquisas extensas demais tendem a fazer as pessoas responderem por responder.</p> <p>Muito grande. Se a pesquisa fosse mais concisa, mais pessoas responderiam.</p>	72
Pontos negativos	<p>Acho que pesquisas realizadas nesses moldes não diagnosticam de maneira correta o que necessita ser melhorado.</p> <p>Muito repetitiva nas perguntas.</p> <p>Muito Extensa.</p> <p>Não acho muito clara. Tive dúvidas em alguns itens e marquei somente para completar a pesquisa, já que não entendi exatamente qual a questão. Acho também que às vezes são dadas opções um pouco vagas como nunca, diariamente, semanalmente...</p>	15
Diversos	<p>Poderia ter sido desmembrada em "Pesquisa de Satisfação com a Comunicação Interna" e "Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal Regional do Trabalho da Décima Região" com PRAZOS e PERÍODOS diferentes. Tornou-se muito longa</p> <p>Muito boa. Apenas, nos tópicos que tratam de periodicidade deveria existir a opção "eventualmente".</p> <p>Muita oportuna e deve ser aplicada periodicamente para fins de atendimento aos nossos anseios, como também a melhor concretização de busca de bons resultados institucionais.</p> <p>Muito boa! Abrange uma gama enorme de informações. Acho que pode ser bem proveitoso para o Regional e Justiça do Trabalho como um todo essa pesquisa.</p>	5

Utilize o espaço abaixo para outras manifestações:

Temas	Comentários	Frequência
Sugestões de melhorias	Apesar de não ser responsabilidade direta do Tribunal, creio que o Malote Digital deveria ser aprimorado pois apresenta falhas recorrentemente.	12

	<p>Em relação ao sistema de tecnologia deve ser aperfeiçoado o sistema de busca de jurisprudência que não atende de forma satisfatória. Na busca por determinados assuntos, mesmo que seja feita uma busca de forma refinada, o sistema não é bom. Sugiro que se faça uma pesquisa de como o sistema é utilizado, por exemplo, no Superior Tribunal de Justiça, Tribunal Superior do Trabalho e Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios em que possuem sistema de busca de jurisprudência excelente, considerando que buscas simples e mais complexas são feitas e o resultado das buscas são satisfatórias em relação à pesquisa requerida.</p>	
	<p>Insistir na melhoria de indexação da base de jurisprudência das decisões das VTs e das Turmas do TRT, considerando que em outros Regionais, e no próprio TST, basta colocar o nome da empresa e todas as ações envolvendo a empresa aparecem com decisões sobre o assunto...</p>	
	<p>É preciso melhorar muito a página da internet, melhorar a <i>intranet</i> e melhorar muito a comunicação interna.</p>	
	<p>Gostaria de ver uma página web mais dinâmica com desenho mais atual, abas mais óbvias; maior acesso às informações, acessos como terminou de se digitar um item automaticamente o cursor pula para o seguinte item.</p>	
	<p>O PJE demanda melhoria contínua e o tribunal efetivamente busca isso, acredito que a <i>internet</i> tem um layout bem antigo, não é estimulante ao usuário, não vejo sentido na utilização de papel na publicação de materiais, sinto falta de uma maior publicidade das decisões exaradas pelos desembargadores/juizes, além dos serviços de pesquisa de jurisprudência serem péssimos.</p>	
	<p>Sugiro que sejam implementadas melhorias nos sistemas de telefonia e de pesquisa de jurisprudência, conforme já relacionado ao longo da pesquisa.</p>	
	<p>Pesquisas separadas para o Serviço de Atendimento ao Usuário da SETIN, para o pessoal da Comunicação Social, para o pessoal das Redes Sociais (quase todas bloqueadas no TRT) e assim por diante.</p>	
	<p>Que haja mais cursos de qualificação para os servidores.</p>	
	<p>No que tange ao PJe, seria interessante que o Tribunal apresentasse aos servidores um curso/capacitação EAD.</p>	
	<p>Que nas próximas pesquisas sejam mais objetivas e concisas.</p>	
Pontos positivos, elogios	<p>A presente pesquisa de satisfação é muito importante para criar indicadores sobre a satisfação dos usuários do sistema.</p>	12
	<p>Agradeço a preocupação e estou satisfeito com as respostas</p>	
	<p>De uma maneira geral, estou satisfeito com a comunicação interna do Tribunal e descontente com a TI, que demora muito para atender as demandas e não presta informações de maneira adequada.</p>	
	<p>É interessante observar a preocupação e busca de melhoria com a comunicação e os mecanismos inseridos objetivando o resultado positivo. Congratulo os gestores envolvidos pela iniciativa.</p>	
	<p>Espero ter contribuído para o aprimoramento da comunicação no Tribunal.</p>	
	<p>Foi uma oportunidade para me manifestar. OPORTUNIDADE RARA.</p>	

	<p>Iniciativas como esta, que fomentam a transparência da Instituição e a participação do público do TRT10, são fundamentais para criar uma sensação de Conjunto do Órgão. Obrigado!</p>	
	<p>Pesquisas como essas são importantes para valorizarmos o que temos de melhor e melhorar o que pode estar precisando de alguns ajustes. Gostaria que fossem realizadas outras pesquisas sobre outros temas.</p>	
	<p>Feliz em participar da pesquisa, e poder contribuir de alguma forma.</p>	
	<p>Ser do TRT 10 é motivo de orgulho e esse tipo de pesquisa nos remete ao fato de que estamos sendo vistos e considerados pela Administração. Parabéns!</p>	
	<p>Quero deixar registrada a minha satisfação perante a Escola Judicial que se preocupa em qualificar, informar e manter atualizados seus servidores! É a minha página favorita do Tribunal. Continuem com essa missão, pois os servidores são a engrenagem principal para que o Tribunal possa atingir seus objetivos. Acredito que essa missão torna-se mais fácil quando seus servidores estão bem qualificados e conscientes dos seus papéis diante da Instituição.</p>	
Pontos negativos, críticas	<p>Pesquisa muito grande.</p>	5
	<p>A maioria dos itens são desconhecidos e não divulgados.</p>	
	<p>O atendimento ao usuário quando era direto no prédio das varas era mais eficiente, mais rápido. As vezes ligo no 1250 e a pessoa que atende mal entende qual é a dúvida.</p>	
Diversos	<p>Relacionamento positivo com as outras pessoas: empatia, afeição, identificação com o outro e necessidade constante de crescimento e aprimoramento.</p>	7
	<p>Tentei usar o Yammer e o SEI e tive as piores dificuldades do mundo virtual. Não posso dizer que haja erro dos desenvolvedores dos programas, mas talvez se não houvesse outros meios paralelos, eu teria até procurado me adaptar.</p>	
	<p>Entendo que o TRT precisa continuar aperfeiçoando o seu planejamento estratégico, o qual, infelizmente, não está em sua plenitude. Existem falhas em termos de organização de alguns setores, como o departamento de arquivo geral, que não está recebendo processos mensalmente, ocupação das vagas, como no caso de técnicos judiciários de área administrativa que são empossados e lotados em varas do trabalho, sem formação jurídica. Para as varas do trabalho, devem ser empossados servidores que tenham o curso de direito ou pelo menos noções de conhecimento jurídico. Temos também o caso de diretores de secretaria e outros ocupantes de cargos de gestão que ficam indefinidamente nos cargos, não havendo oportunidades para os mais novos e, assim, engessando a mentalidade administrativa do órgão. Deveria haver fixação de período para o cargo de diretor de secretaria, diretor de turma, diretores das áreas administrativas e demais cargos de direção e chefia, com um cadastro para que interessados</p>	
	<p>A sensação que tenho é que não há muitas condições do Tribunal se atentar para as necessidades do Tocantins, talvez a transferências de unidades avançadas para o Estado facilitassem o atendimento das necessidades. Principalmente na área da saúde, pois há notícias de colegas que necessitam de acompanhamento.</p>	
	<p>Temos que fazer o máximo para deixar o TRT melhor, incluindo as ferramentas de comunicação, para os novos servidores que estão entrando e que eles possam ter gosto e 'paixão' pelo trabalho na Instituição.</p>	

ANÁLISES

Eixo - Perfil dos Respondentes

A pesquisa contou com 358 questionários respondidos, sendo 343 válidos (333 completos e 10 parciais, acima de 50%) de um universo amostral de 1.367 pessoas (104 magistrados e 1.263 servidores). Conforme cálculos de análise de amostras aleatórias simples, o número de respondentes em tela propicia o enquadramento da pesquisa em grau de confiabilidade de 95%, e, por conseguinte, dentro margem de erro de 5% (que exigiria no caso concreto em questão, o mínimo de 310 respondentes).

Afere-se que o perfil dos participantes é predominantemente composto por servidores (do quadro, requisitados e sem vínculo): 333 pessoas que correspondem a 97,1% do total dos respondentes; perfazendo os magistrados os 2,9% (10 pessoas) restantes.

Dos 333 servidores respondentes, 80 (23,3%) ocupam cargo de gestão, em detrimento dos 253 (73,8%) outros. Registra-se que os demais 10 participantes da pesquisa (que equivalem a 2,9% do total de respondentes) correspondem a magistrados.

Tratando-se de “Área de Atuação” a frequência é de 159 respondentes (46,4%) da Área Administrativa, 47 (13,7%) da Área Judiciária, 19 (5,5%) de Gabinetes de Desembargadores e 118 (34,4%) de Varas do Trabalho. Logo, a pesquisa foi respondida majoritariamente (53,6%) por pessoas ligadas diretamente à prestação jurisdicional.

Análise quanto ao Tempo de Serviço dos respondentes no Tribunal identifica que 53,5% do público respondente está na organização há mais de 10 (dez) anos, tendo 94 pessoas (27,4% dos participantes) de 10 a 20 anos e 89 (25,9% dos respondentes) mais de 20 anos de vínculo – representatividade proporcionalmente coerente com o tempo de existência da instituição.

A frequência de Lotação apresenta-se da seguinte forma: 147 (42,9%) respondentes estão lotados no Edifício Sede, 68 (19,8%) no Foro Trabalhista de Brasília, 26 (7,6%) no Foro de Taguatinga, 26 (7,6%) no Foro de Palmas, 22 (6,4%) no Foro de Araguaína, 16 (4,7%) no prédio de apoio, 11 (3,2%) na Vara do Gama, 10 (2,9%) na Vara de Guaraí, 9 (2,6%) na Vara de Gurupi e 8 (2,3%) na Vara de Dianópolis. Tais números indicam proporcionalmente, face as lotações quando da realização da Pesquisa, na Área Judiciária maior participação de agentes das Varas do Trabalho e Foros do Tocantins e na Área Administrativa dos lotados na Sede do Tribunal.

Eixo - Comunicação Interna

O eixo 'Comunicação Interna', por meio de 13 (treze) perguntas, sendo 4 (quatro) abertas, buscou avaliar satisfação e interesse dos respondentes por publicações e canais, assim como conhecimento a respeito de determinados assuntos/temas, principais meios utilizados para se manter atualizado, apurar na opinião dos entrevistados quais os principais dificultadores do bom desempenho da comunicação interna no TRT10, a qualidade das comunicações e seus respectivos meios e, por fim, a busca de sugestões de melhoria.

No tocante a atuar em área administrativa ou judiciária e se manter informado quanto a assuntos relevantes da outra, a média de respostas favoráveis foi de 55,4% (89 pessoas que atuam na área administrativa consideram-se satisfatoriamente bem informadas quanto a assuntos da área judiciária, e 101 respondentes da área judiciária classificam-se como inteirados dos assuntos administrativos). Como óbices principais, foram indicados a não categorização de publicações, volume de trabalho e multiplicidade de canais de comunicação utilizados. Ressalta-se que menção a sobrecarga de trabalho foi registrada/identificada em diversos outros pontos da pesquisa.

Quanto a coerência, aplicabilidade e clareza do conteúdo normativo institucional veiculado (atos, resoluções, portarias administrativas e judiciárias) o grau de satisfação apurado foi maior que 60%. Destaca-se que o item mais bem avaliado (76,9%) foi “são coerentes com as recebidas de meu chefe” o que alinha-se às avaliações de 'meios de comunicação' em que 88,7% informaram ser o “contato pessoal com o superior imediato” a opção mais bem avaliada, destacando-se, portanto, a satisfação quanto as comunicações interpessoais. Como melhorias necessárias destacaram-se apontamentos relativos às ferramentas de pesquisa e novamente à ausência de padronização/definição de quais canais de comunicação usar em cada situação.

Quanto a 'informações de interesse', dos onze itens avaliados os seis maiores índices foram 'notícias institucionais' (92,4%), seguidas pelas relacionadas a 'saúde e qualidade de vida no trabalho' (92,1%), 'motivação, crescimento pessoal e profissional' (89,5%), 'responsabilidade socio e ambiental' (83,4%), 'notícias do CSJT/TST' (79,6%) e 'notícias do mundo do trabalho' (78,1%). As respostas registradas para as perguntas abertas mostraram-se alinhadas às indicações recebidas a partir da pergunta objetiva relacionada e possibilitaram apurar como principais temas de anseio: informações relacionadas a legislação de atividades desempenhadas por servidores e magistrados, assuntos de pessoal (movimentação de servidores, preparação para aposentadoria, previdência, encarreiramento e direitos), capacitação, saúde no trabalho e informações estatísticas. Destaca-se, por fim, o quantitativo de comentários favoráveis ao volume informações produzidas, restando apontamentos por ajustes nos canais e modos de veiculação.

Quanto a conhecimento sobre as decisões da instituição que influenciam nas atividades laborais e a Planejamento Estratégico apurou-se que 84,2% dos respondentes declararam ter conhecimento sobre as decisões do Tribunal que influenciam suas atividades, 69,9% quanto a missão, visão e valores da instituição;

59,2%, sobre os objetivos e metas do Planejamento Estratégico e 47,2%, sobre o andamento dos Projetos Estratégicos. Tais dados aliados às manifestações abertas proporcionam observar que na percepção dos respondentes há carência e espaço para aprimoramento da dinâmica de divulgação e sensibilização do Planejamento Estratégico. Pontue-se que o mesmo registro é aplicável à visão sistêmica.

Em relação a avaliação de manter-se atualizado em virtude de próprio interesse, de assuntos inerentes ao Tribunal e da satisfação relativa à comunicação dentro da própria unidade de trabalho, apurou-se índice de respostas favoráveis acima de 70%. Quanto a acesso a informações em virtude da localidade de trabalho o resultado foi de 55,7%. Em relação a manifestar-se/contribuir quanto ao funcionamento da instituição, 50,4% manifestarem-se favoravelmente. Considerando-se, ainda, as respostas das perguntas abertas, afere-se o anseio por maior e melhor comunicação, porém, sem contrapartida tão ativa do usuário. Ainda segundo os registros realizados, constam entre as causas/contribuições de tal situação: a sobrecarga de trabalho, o desconhecimento dos canais de manifestação e a desmotivação advinda de experiências anteriores quanto ao registro de sugestões.

No quesito cortesia destaca-se que os meios de comunicação que promovem o contato interpessoal apresentam maiores índices de satisfação – 'contato pessoal com o superior imediato' (94,4%) e as conversas informais com colegas de trabalho (93,6%). As duas menores frequências de satisfação foram *Skype for Business* (antigo *Lync*) (30,3%) e *Yammer* (20,7%) - que alguns respondentes registraram sequer conhecer.

Ao serem instados a atribuírem notas aos meios de comunicação disponíveis no Tribunal os respondentes registraram as maiores pontuações para 'contato pessoal com o superior imediato' (88,7%) e as 'conversas informais com colegas de trabalho' (86,3%). Na sequência, o *e-mail* institucional (77%), as notícias na *intranet* (75,8%), o contato telefônico (70,8%) e as reuniões (60,3%) foram os meios mais bem avaliados. Na escala de 50% encontram-se: *Pandion*, *Banner* eletrônico, Malote Digital e Boletim Interno. As demais mídias investigadas ficaram abaixo de 40%. As percepções advindas das respostas supramencionadas coadunam com os meios de comunicação elencados pelos respondentes como os que mais os mantêm bem informado profissionalmente – maiores frequências de respostas: '*intranet*' (233), 'conversas informais com colegas de trabalho' (201), 'contato pessoal com o superior imediato' (200), '*e-mail* institucional' (183), '*Conecta 10*' (171) e o 'SEI' (119). Destaca-se quanto às mídias sociais investigadas manifestações reiteradas de baixa utilização em virtude de bloqueio na rede do TRT10.

Como maiores dificultadores do bom desempenho da comunicação interna foram elencados os seguintes fatores: desconhecimento de ferramentas; site e *intranet* não atrativos e amigáveis; multiplicidade de canais de informação; sobrecarga de trabalho; desinteresse dos usuários; poucos eventos de confraternização/interação e baixo número de reuniões periódicas e contato com outras unidades; bloqueios em ferramentas tecnológicas; baixa qualidade de transmissão de dados e o distanciamento geográfico das unidades que compõem o TRT. Em contrapartida, advieram como mais recorrentes os seguintes itens/sugestões: melhoria do site do Tribunal e da *intranet*, especialmente quanto a *layout*; padronização dos

meios de comunicação a usar em cada situação (ex. quando usar o SEI, o malote digital ou *e-mail* institucional); criação de canal de comunicação direto com a alta administração (ex.: fale com o presidente); criação de espaço, a exemplo de fóruns, para trocas de informação quanto a boas práticas de processos de trabalho; incentivo ao uso do *e-mail* institucional e do *Pandion*; liberação do uso de redes sociais no TRT10; edição de periódicos com os fatos mais importantes das áreas administrativas e judiciárias; e criação de mecanismos que possibilitem maior interação entre os componentes do TRT10, magistrados e servidores, áreas administrativa e judiciária, independente da localização física das unidades as quais se vinculam.

Como nota geral de satisfação a comunicação interna do TRT10 teve atribuída pontuação 6,94, advinda de 64,4% de respostas favoráveis.

Eixo - Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC)

O eixo 'Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicações' foi estruturado em 16 (dezesseis) perguntas com foco na avaliação dos serviços de TCI prestados e nas ferramentas e sistemas tecnológicos empregados no TRT10 (dos quais destacam-se as ferramentas do *Office 365*, o *e-mail* institucional e os sistemas SEI, PJe, e-Gestão).

Quanto a avaliação das ferramentas do *Office 365* (a partir da atribuição de notas de 1 a 10) apenas duas tiveram resultados favoráveis acima de 50%: *Outlook* (e-mail, calendário e contatos) 55,6% e *Pessoas* (informações pessoais e de unidades: ramais, endereço, e-mail, nome completo, foto) 53,3%. *Word Online*, *OnDrive* (disco virtual), *PowerPoint Online*, *OneNote Online* e *Yammer* registraram índices inferiores a 25%. Os respondentes indicaram como principais causas de tais avaliações desconhecimento das ferramentas, desnecessidade de uso, lentidão e limitação de recursos.

Para o e-mail institucional, item recorrente nas manifestações também da comunicação interna, foi apurado não utilização por 2% dos respondentes. Dentre as justificativas estão o desconhecimento da ferramenta e a dificuldade de utilização. Ressalte-se que 3,5% dos participantes da pesquisa afirmaram utilizá-lo sincronizado ao e-mail pessoal; deste público, 52,34% afirmaram fazê-lo de tal modo em função de assim utilizarem todas as suas contas de correio eletrônico com um único acesso. Dos que se valem do *e-mail* institucional diretamente, o acesso é majoritariamente realizado a partir da intranet (61,8%). Observa-se que a despeito do Outlook (e-mail, calendário e contatos) receber aprovação de 55,6%, o correio eletrônico observado isoladamente teve indicação de 79% de satisfação.

Quanto ao sistema 'Processo Judicial Eletrônico' (PJe), houve apuração de uso por 58,9% dos participantes – número coerente ao do perfil dos respondentes lotados em unidades judiciárias. Desses usuários, 91% o fazem com frequência diária, 73,68% estão satisfeitos com os serviços da ferramenta e 85,56% reconhecem os benefícios proporcionados por ela. A satisfação geral com a ferramenta foi de 76,39%. Por

fim, registra-se que a despeito de 76,74% afirmar dominar a ferramenta, 91% manifestou interesse em aprender mais sobre o sistema. Dos respondentes que não utilizam o PJe 18,1% demonstraram interesse em conhecer a ferramenta.

Em relação ao 'Sistema Eletrônico de Informações' (SEI) 77,8% dos respondentes da pesquisa informaram utilizá-lo. Destes usuários, 62,6% o fazem diariamente, 13,6% semanalmente, 3,7% quinzenalmente e 20,1% mensalmente. Destaca-se das avaliações que 83,93% dos participantes manifestaram satisfação quanto aos serviços oferecidos pelo sistema em comento. Quanto ao sistema em geral a apuração foi de 78,7%. Dentre os pontos passíveis de melhoria destacam-se a funcionalidade de pesquisa e a impossibilidade de anexo de arquivos em outros formatos diversos do PDF.

Destaca-se na análise das informações relativas ao 'Sistema de Gerenciamento de Informações Administrativas e Judiciárias da Justiça do Trabalho' (e-Gestão) o uso da ferramenta por 16,9% dos respondentes – o que, considerado o perfil dos participantes, propõe sua baixa utilização especialmente por agentes lotados na área judiciária. A frequência de acesso ao sistema indicada pelos que responderam dele fazer uso é de: 56,9% mensal, 17,4% semanal, 13,8% quinzenal e 11,9% diariamente. Ao contrário do informado para os sistemas PJe e SEI, boa parte dos que não utilizam o e-Gestão tem interesse em conhecer a ferramenta: 53,8% manifestaram neste sentido. O índice geral de satisfação quanto ao sistema em comento foi de 46,71%. Dentre as percepções dos usuários, destaca-se a do sistema ser pouco intuitivo e de difícil manuseio.

Completando as avaliações de satisfação geral de sistemas, apurou-se para os 'sistemas disponíveis na *intranet*' 76,71% de satisfação e para o 'suporte 10' 68,67% de avaliações favoráveis. As manifestações mais reiteradas em relação aos sistemas em comento foram a demora no atendimento das demandas e dificuldade em registrá-las.

Em se tratando dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) a pesquisa apontou que 10 (dez) dos 18 (dezoito) quesitos foram avaliados favoravelmente por mais de 70% dos respondentes. Dos quesitos com maior percentual de respostas favoráveis destacam-se: 'o atendimento ao usuário prestado pela equipe da TIC é adequado' (81,6%), 'os arquivos da rede (pasta [G:/](#)) estão sempre disponíveis' (79,3%) e 'o espaço da rede (pasta [G:/](#)) suporta o armazenamento de arquivos da minha unidade' (77%). Dentre os que receberam pior avaliação estão conhecimento quanto as prioridades da TIC (36,8%) e a qualidade da documentação dos sistemas (44,4%), assim como a facilidade para sua localização (46,4%).

Os comentários registrados quanto ao assunto foram desde críticas aos processos de trabalho relacionados a atendimento (ex.: do modo de se registrar um chamado ao tempo gasto até a conclusão da demanda), passando por sugestões diversas (a exemplo de priorizar-se atendimentos remotos, qualificação da equipe de atendimento terceirizada), até a percepção quanto a melhoria dos sistemas. A despeito de, em pergunta objetiva, 72,6% terem afirmado que os sistemas disponibilizados atendem as necessidades de serviço, contundentes e reiteradas manifestações foram feitas no campo de comentários em sentido oposto. Destes, destacam-se os relacionados ao uso de determinados *softwares* livres em detrimento de proprietários,

a exemplo do *BrOffice*; a baixa eficiência das ferramentas de pesquisas, especialmente as relacionadas à jurisprudência; e o não aprimoramento dos sistemas em uso, a exemplo do SAP.

Eixo – Temas comuns às áreas

Dos meios de comunicação perquiridos objetivamente, foram indicados como tendo maior frequência de uso a *intranet* (Mídia 10), seguida do e-mail institucional e do Portal do TRT na *internet*. Malote digital, WhatsApp, Skype, Instagram e os Portais da Escola Judicial, da Saúde e da Gestão Estratégica foram informados como os menos utilizados. Manifestações livres registram falta de tempo, sobrecarga de trabalho, bloqueios de redes sociais e indisponibilidade de uso devido a baixa qualidade da internet em unidades do Tocantins com dificultadores ao maior uso das ferramentas avaliadas.

Os requisitos investigados quanto a satisfação com a página do TRT10ª Região na *internet*, quais sejam: Estabilidade, Segurança, Acessibilidade, Facilidade de uso, Conteúdos disponibilizados, Programação visual e Sistemas de buscas, obtiveram todos índice de satisfação acima de 50%, destacando-se os itens Estabilidade e Segurança. A página do TRT10 na *internet* é acessada diariamente por 66,8% dos respondentes e quanto a ela ressalta-se volumoso registro de críticas no tocante à busca jurisprudencial e layout.

Enquanto a página do TRT10 na *internet* é acessada diariamente por 66,8% dos respondentes a *intranet* é utilizada com frequência diária por 82,1% deles. A *intranet* por sua vez recebeu também percentualmente melhores avaliações em todos os mesmos requisitos investigados. Estabilidade também foi o item tido como melhor, assim como, tal qual na avaliação da *internet*, Programação Visual e Sistema de Busca, ficaram com as piores avaliações. Acessibilidade e Facilidade de uso também tiveram desempenho similar à avaliação feita quanto ao site. Já Segurança e Conteúdos disponibilizados suscitaram percepções diferentes. Enquanto em relação à *internet*, a segurança é tido como segundo melhor item, na *intranet* ela é a antepenúltima em respostas favoráveis. O inverso se dá em relação aos Conteúdos Disponibilizados – os da *intranet* receberam o segundo maior percentual de manifestações favoráveis. Quanto a Segurança, comentários livres mencionam a retirada da solicitação de senhas como uma segunda verificação para acesso a opções/sistemas disponíveis na *intranet* como razão de desagrado. Em relação às ferramentas, críticas a sistemas de busca, jurisprudencial e de normas outras, foi reiterada.

Destacam-se dos dados envolvidos para os itens comuns a ambas as áreas, carências e sugestões de melhoria quanto a *layout* e conteúdo das páginas da *internet* e da *intranet*; aprimoramento das ferramentas de busca; definições de canais de comunicação; melhoria da qualidade da transmissão de dados, especialmente nas unidades do Tocantins; alternativas à indisponibilidade de redes sociais utilizadas pelo TRT10 como meios de comunicação institucional; divulgação das ferramentas existentes; capacitação; e revisão de processos de trabalho.

Avaliação do instrumento pesquisa e assuntos outros

Os dois últimos tópicos do questionário aplicado foram destinados à avaliação do instrumento de pesquisa e/ou outras manifestações, e receberam 231 (duzentos e trinta e um) registros. Parcela deles destinada a reiterar sugestões e manifestações apresentadas ao longo do questionário, assim como para informar não haver considerações a adicionar. Registra-se, ainda, a constatação de por vezes ter havido o aproveitamento da oportunidade para manifestações quanto a assuntos não necessariamente/diretamente vinculados aos temas abordados nas perguntas, a exemplo de ocorrências envolvendo Qualidade de Vida no Trabalho e Visão Sistêmica. Dos demais destacam-se 106 (cento e seis) comentários classificando a pesquisa como satisfatória em conteúdo e formato; 22 (vinte e dois) como extensa, porém necessária; e 51 (cinquenta e um) como muito extensa e cansativa. Registra-se por parte desse último grupo sugestão no sentido de realização de pesquisas independentes para Comunicação Interna e TIC. Destacam-se, ainda, manifestações de elogio e satisfação pela aplicação da pesquisa. Neste sentido, os registros relatam o instrumento ser considerado como manifestação de interesse e cuidado da Administração em ouvir seus membros e promover construção coletiva. Não obstante, foi reiterado o anseio por efetividade de ações a partir do resultado da pesquisa. Por fim, registrou-se a materialização de incentivos/desejos quanto a aplicação de pesquisas sobre temas/áreas outras.