

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

2015

1. Introdução

Este relatório apresenta o resultado obtido na “**Pesquisa de Satisfação com a Comunicação Interna e Sistemas de Tecnologia da Informação**”, realizada entre os dias 26 de outubro a 30 de novembro de 2015.

A pesquisa foi inserida no rol de ações prioritárias no Plano Estratégico da 10ª Região 2015-2020, com o objetivo de medir os Indicadores Estratégicos nº. 8 - “Índice de Satisfação com a Comunicação Interna”, e nº. 17 “Índice de Satisfação dos Usuários de TI”.

O nível de satisfação é formado pelas percepções compartilhadas do público interno sobre **a comunicação interna e os sistemas de tecnologia da informação**, em um determinado momento da organização.

A pesquisa tem por objetivo conhecer a percepção de magistrados e servidores acerca dos sistemas de comunicação e de TI, assim como das dimensões que impactam o cenário organizacional, no que se refere a esses sistemas, gerando subsídios para decisões e ações, e buscando melhorias contínuas que assegurem uma maior satisfação nesses aspectos.

A seguir apresentam-se os resultados da pesquisa, iniciando com a apresentação do perfil dos respondentes, resultados quantitativos e, por fim, os resultados qualitativos.

2. Metodologia

Foi elaborado um questionário com 38 afirmativas, da seguinte forma:

- 12 relacionadas à Comunicação Interna, com 3 questões abertas;
- 18 aos sistemas de Tecnologia da Informação, com 2 questões abertas;
- 8 questões gerais.

Para a elaboração das afirmativas, considerou-se as seguintes dimensões sobre as quais os respondentes deveriam manifestar-se:

- **Comunicação Interna:**

- tipos de informações que se interessam;
- avaliação dos meios de comunicação internos oferecidos;
- frequência com que utilizam os meios de comunicação internos.

- **Sistemas de TI:**

- conhecimento das ferramentas de TI;
- avaliação quanto aos serviços e sua transparência, equipamentos, sistemas, infraestrutura aplicada à TI e capacitação.

Foram definidas algumas premissas que orientaram a elaboração das afirmativas:

- Elaborar questões simples que mensurassem apenas um aspecto;
- Redigir as frases na forma afirmativa e direta, para evitar enganos ou ambiguidade durante o processo de leitura;
- Não ter perguntas de validação (hipóteses);
- Evitar questões amplas.

O questionário foi elaborado com base na escala psicométrica do tipo *Likert* de cinco pontos, variando de '1' “Discordo Totalmente” a '5' “Concordo Totalmente”, conforme segue:

“1” representa “discordo totalmente”;

“2” representa “discordo parcialmente”;

“3” representa “nem concordo nem discordo”;

“4” representa “concordo parcialmente”;

“5” representa “concordo totalmente”.

Além das assertivas, solicitou-se informações quanto à localidade dos respondentes (Distrito Federal/Tocantins) e área de trabalho (Área Administrativa e Área Judiciária, Área Administrativa, Área Judiciária – Outros, Área Judiciária – Vara do Trabalho, Área Judiciária – Gabinete de Desembargador).

A pesquisa foi aplicada via *web*, hospedada no portal da Gestão Estratégica. Para tanto, foram geradas senhas aleatórias de acesso aos participantes, garantindo a devida confidencialidade dos respondentes.

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 **145** questionários respondidos, sendo **135** questionários válidos. Para a validação, adotou-se o seguinte critério: “se o número de questões respondidas por um avaliador for menor que 10%, todas as suas avaliações são eliminadas do cálculo”. Apenas 10 questionários não atenderam ao critério estabelecido.

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 Alfa mede a correlação entre respostas do questionário por meio da análise do perfil das respostas dadas pelos respondentes, ou seja, a correlação média entre as perguntas.

O Alfa foi calculado considerando todo o questionário e adotado o valor de 0,70 como o mínimo aceitável. Segue abaixo o resultado do coeficiente Alfa de Cronbach para o questionário em questão:

Grupo analisado	Alfa de <i>Cronbach</i>	Análise
Todo o questionário	89,04%	Aceitável

O resultado do cálculo de 89,04% desse índice é considerado de confiabilidade bastante satisfatória.

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

Esta pesquisa objetiva, conforme já exposto, medir o Indicador Estratégico nº. 8 - “Índice de Satisfação com a Comunicação Interna”, e o Indicador Estratégico nº. 17 - “Índice de Satisfação dos

usuários de TI". Para efeito de cálculo do indicador, foi considerado o percentual de respostas favoráveis dentro da questão em análise, conforme a representação gráfica abaixo:

1	2	3	4	5
discordo totalmente	discordo parcialmente	nem concordo nem discordo	concordo parcialmente	concordo totalmente
Desfavorável		Neutro	Favorável	

Pontuação (nota)

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

Temporiedade

Quinzenalmente	Diariamente
Mensalmente	Semanalmente
Nunca	
Desfavorável	Favorável

Os resultados dos índices são os seguintes:

- “Índice de Satisfação com a Comunicação Interna” - 53,88%;
- “Índice de Satisfação dos Usuários de TI” - 55,30%.

5. Síntese dos Resultados

As tabelas a seguir apresentam o percentual de respostas ao perfil dos respondentes:

Sobre a categoria funcional	%
Servidor do quadro	86,47
Magistrado	3,01
Servidor Requisitado	10,53

Sobre servidores em cargos de gestão	%
Sim	31,01
Não	68,99

Sobre a área de atuação	%
Área Judiciária - Gabinete de Desembargador	2,96
Área Judiciária - Vara do Trabalho	26,67
Área Administrativa	55,56
Área Administrativa e Área Judiciária	14,81

Tempo de serviço no Tribunal	%
Até 6 meses	3,70
Entre 6 meses e 1 ano	1,48
Entre 1 ano e 2 anos	10,37
De 2 a 5 anos	12,59
De 5 a 10 anos	21,48
De 10 a 20 anos	24,44
Mais de 20 anos	25,93

Local de lotação	%
Vara do Trabalho de Guarai	0,74
Edifício Sede	57,04
Foro de Brasília	17,78
Prédio de Apoio	8,15
Foro de Taguatinga	3,70
Foro de Palmas	5,93
Foro de Araguaína	0,74
Vara do Trabalho de Gurupi	0,74
Vara do Trabalho de Dianópolis	2,96
Vara do Trabalho do Gama	2,22

As tabelas a seguir apresentam o percentual de respostas favoráveis (RF) por item:

- **Comunicação Interna:**

Sobre informações de outra área:	%RF
Trabalho na área judiciária e considero-me informado sobre os assuntos relevantes da área administrativa.	50,00
Trabalho na área administrativa e considero-me informado sobre os assuntos relevantes da área judiciária.	36,00

Tabela C1

Sobre as informações institucionais (Atos, Resoluções, Portarias Administrativas e Judiciárias)	%RF
São coerentes com as recebidas do meu chefe.	62,68
Têm aplicação prática no exercício da minha função.	56,81
A divulgação é suficiente.	38,34
São claras.	37,60

Tabela C12

Sobre o interesse por informações	%RF
-----------------------------------	-----

Saúde e Qualidade de Vida no trabalho.	81,96
Motivação, crescimento pessoal e profissional.	79,85
Notícias Institucionais (Atos, Resoluções, Portarias Administrativas e Judiciárias) do Tribunal.	77,09
Eventos.	72,22
Notícias Jurídicas.	72,22
Responsabilidade Social e Ambiental.	64,18
Notícias do mundo do trabalho.	57,90
Notícias Legislativas.	57,25
Notícias do CSJT/TST.	53,03
Notícias do CNJ.	53,03

Perfis de magistrados e servidores	42,86
------------------------------------	-------

Tabela C13

Sobre ter conhecimento	%RF
As decisões do TRT 10 que influenciam no meu serviço.	63,91
A missão, visão e valores do TRT 10.	56,82
Os objetivos e metas do Planejamento Estratégico do TRT 10.	42,10
O andamento dos Projetos Estratégicos.	25,76

Tabela C14

Sobre a autoavaliação	%RF
Considero-me bem informado em virtude do meu próprio interesse.	81,06
Considero a comunicação dentro da minha unidade de trabalho satisfatória.	70,15
Mantenho-me atualizado sobre os assuntos administrativos inerentes ao Tribunal.	61,94
Tenho acesso às informações institucionais em virtude de trabalhar neste prédio.	50,00
Mantenho-me atualizado sobre os assuntos judiciários inerentes ao Tribunal.	46,00
Manifesto para a Administração minhas críticas e sugestões quanto ao funcionamento do Tribunal.	39,10

Tabela C15

Sobre a existência de cortesia	%RF
Conversas informais com colegas de trabalho.	94,00
Contato pessoal com o superior imediato.	87,00
<i>E-mail.</i>	86,00
Reuniões.	82,00
Telefone.	82,00
Sistema Eletrônico de Informação – SEI.	81,06
<i>Pandion.</i>	75,89
<i>Skype for Business (antigo Lync).</i>	46,94
<i>Yammer.</i>	37,75

Tabela C16

Notas para os meios de comunicação	%RF
Telefone	66,67
Conversas informais com colegas de trabalho	64,67
Contato pessoal com o superior imediato	62,53
Intranet - Notícias da Intranet	55,98
E-mail institucional - Conecta 10 Pessoas	55,78
Pandion	49,65
Banner / Cartazes	48,15
Reuniões	45,09
Boletim interno	39,03
Malote Digital	37,04
Skype for Business (antigo Lync)	35,38
Revista do Tribunal sobre qualidade de vida	35,20
Totens com cartazes	22,97
WhatsApp Mídia 10 na sua mão	18,52
Facebook TRT10	11,84
Flicker TRT10	10,36
Yammer	8,89
Youtube TRT10	8,88
Revista # Lide	8,88
Twitter TRT10	8,14

Tabela C17

Considerado o meio que melhor mantém informado, em termos profissionais	%RF
Yammer.	73,53
Twitter TRT10.	72,98
Facebook TRT10.	70,78
Banner de vinil.	70,23
Skype for Business (antigo Lync).	69,68
Totens com cartazes	67,49
WhatsApp (grupos de trabalho)	66,39
Revista de qualidade de vida	64,75
Boletim interno	60,36
Banner (internet / intranet)	60,36
WhatsApp Mídia 10	57,61
Conecta 10 – Pessoas	55,97
Telefone	55,97
Sistema Eletrônico de Informação – SEI	50,48
Reuniões	48,83
E-mail institucional	33,47
Contato pessoal com o superior imediato	31,28
Conversas informais com colegas de trabalho	31,28

Internet (notícias)	30,73
Intranet (notícias)	13,17

Tabela C18

Frequência de uso/consulta aos meios de comunicação	% RF
Intranet (Mídia 10).	66,67
E-mail institucional.	66,39
Portal do TRT na Internet.	61,36
Pandion.	43,30
WhatsApp (grupos de trabalho).	40,15
Malote Digital.	33,93
Skype for Business (antigo Lync).	21,93
Portal da Escola Judicial.	13,21
WhatsApp - Mídia 10 na sua mão.	9,92
Portal de Gestão Estratégica.	6,89

Tabela C19

- **Sistemas de Tecnologia da Informação:**

Sobre o serviços	%RF
Os arquivos da rede, pasta G:/, estão sempre disponíveis.	86,72
O espaço da rede, pasta G:/, suporta o armazenamento de arquivos da minha unidade.	83,85
Considero-me apto para utilizar as ferramentas de TI disponíveis.	79,23
O atendimento ao usuário prestado pela equipe da TI é adequado.	78,03
A ferramenta de e-mail institucional atende às minhas necessidades.	77,01
Os equipamentos disponibilizados, computadores e impressoras, são adequados para a realização do meu trabalho.	76,52
Os sistemas disponibilizados atendem às minhas necessidades de serviço.	68,94
A infraestrutura paralela à TI (mesa, objetos ergométricos, cadeira, suporte para monitor, entre outros) disponibilizada atende às minhas necessidades.	67,42
Percebo uma melhoria contínua nos sistemas de informática.	64,61
O tempo de espera para o atendimento da sua solicitação é satisfatório.	63,63
Percebo que existe transparência no funcionamento da área de TI.	58,34
Os canais de comunicação com a TI são eficientes.	57,58
Identifico processos repetitivos e intensivos de trabalho, que poderiam ser automatizados por sistemas informatizados.	55,39
Quando não é possível que o atendimento seja feito rapidamente, sou informado da demora que irá ocorrer.	53,43
A área de TI disponibiliza dados sobre atendimentos e serviços que são realizados.	46,93
A qualidade da documentação dos sistemas (manual do usuário e tutorial online) é satisfatória.	36,64
A documentação dos sistemas é facilmente encontrada.	36,43
Considero-me bem informado sobre as prioridades da área de TI.	31,25

Tabela T11

Sobre o sistema SEI	%RF
Facilitou a comunicação/troca de informações interna no TRT10.	86,20
Tenho conhecimento sobre os benefícios que proporciona ao Tribunal.	79,31
Estou satisfeito com os serviços oferecidos.	79,31
As instruções para uso do sistema facilitam a utilização dos serviços oferecidos.	70,69
Frequência com que usa/consulta.	67,36
Conhece ou utiliza.	65,59
Interesse em conhecer.	54,32

Tabela T12

Sobre o sistema PJe	%RF
Tenho conhecimento sobre os benefícios que proporcionou ou proporcionará ao Tribunal.	80,88
Tenho interesse em aprender mais.	79,41

Domino o sistema.	57,36
Facilitou a comunicação/troca de informações interna da Justiça do Trabalho.	57,35
A frequência de uso/consulta.	57,04
Estou satisfeito com os serviços oferecidos.	57,04

As instruções para uso do sistema facilitam a utilização dos serviços oferecidos.	50,00
---	-------

Conhece ou utiliza.	38,74
---------------------	-------

Interesse em conhecer.	38,23
------------------------	-------

Tabela T13

Sobre o sistema e-Gestão	%RF
Tenho interesse em conhecer.	50,61
Conhece/utiliza.	15,16
A frequência que usa/consulta.	14,25

Tabela T14

Ferramentas do serviço Office 365 (Conecta 10)	% RF
Outlook (e-mail, calendário e contatos).	57,84
Pessoas (informações pessoais e de unidades: ramais, endereço, e-mail, nome completo, foto).	41,56
Word Online.	30,33
Powerpoint Online.	25,93
OneNote Online.	25,92
Excel Online.	25,14
OneDrive (disco virtual).	16,01
Yammer (rede social corporativa).	9,29

Tabela T15

Modo de acesso ao e-mail institucional	%RF
Atalho na área de trabalho.	38,80
Atalho/favorito no navegador.	21,16
Tablet/celular.	10,58

Intranet.	3,53
-----------	------

Tabela T16

Hábito de acessar os e-mails	%RF
Pelo celular ou tablet.	33,00

Tabela T17

Nota geral da satisfação	%RF
Sistemas de Tecnologia da Informação do Tribunal.	53,81

Tabela T18

Análise do resultado

Verifica-se que o perfil de respondentes é predominantemente composto de servidores do quadro, não ocupantes de cargo de gestão, atuando na área administrativa do Edifício-sede, e com mais de 20 anos de tempo de serviço.

O foco da análise é na observação da predominância de **respostas favoráveis**, conforme as escalas abaixo:

- Para o grupo de perguntas cuja escala varia de 0 até 5 foi considerado:

Desfavorável: respostas de 0 até 1.

Neutro: respostas de 2 até 3.

Favorável: respostas de 4 até 5.

- Para o grupo de perguntas cuja escala varia de 0 até 10 foi considerado:

Desfavorável: respostas de 0 até 3 e respostas igual a “Não Uso”.

Neutro: respostas de 4 até 6.

Favorável: respostas de 7 até 10.

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

Desfavorável: respostas igual a nunca, mensalmente ou quinzenalmente.

Favorável: respostas igual a semanalmente ou diariamente.

- Na pesquisa de satisfação com a Comunicação Interna:

Quanto às **informações relacionadas às outras áreas** (tabela CI1), os respondentes demonstram não ter o conhecimento suficiente das demais áreas, especialmente, os da área judiciária em relação aos assuntos relevantes da área administrativa.

Infere-se pouca clareza quanto às **informações institucionais** (Atos, Resoluções, Portarias Administrativas e Judiciárias) (tabela CI2), e insuficiência de divulgação, porém admitindo-se coerência das informações com as recebidas pela chefia imediata. Destaca-se também a dificuldade em identificar a aplicação prática das informações institucionais no exercício das funções, vez que o índice de respostas favoráveis à assertiva foi de 56,81%.

Observa-se muito **interesse por informações** (tabela CI3) relacionadas à saúde e qualidade de vida no trabalho, motivação, crescimento pessoal e profissional e notícias institucionais. Há também um bom interesse quanto às informações ligadas a eventos e notícias jurídicas. Havendo-se, ainda, apenas certo interesse por informações de responsabilidade socioambiental. Identificando-se pouco interesse em notícias do mundo do trabalho, do CNJ, do TST e do CSJT. Finalmente, constata-se que o menor interesse são em informações quanto aos perfis de magistrados e servidores.

Registra-se que há uma boa predominância de **ter conhecimento** (tabela CI4) quanto às decisões do TRT 10 que influenciam no serviço. E certa clareza quanto à missão, visão e valores do TRT10. Observa-se também que existe pouco conhecimento quanto os objetivos do planejamento estratégico, e bem pouco conhecimento dos seus projetos estratégicos.

Quanto à **autoavaliação** (tabela CI5) existe uma percepção dos respondentes quanto a ser bem informado em virtude do seu próprio interesse, considerando a sua unidade de trabalho. E verifica-se uma dificuldade de acesso às informações por motivo de localidade de trabalho. Observa-se, ainda, a demonstração de pouca manifestação de críticas e sugestões ao funcionamento do tribunal.

Identifica-se o **reconhecimento de cortesia** (tabela CI6) nos diversos meios de comunicação do tribunal, principalmente nas conversas informais entre os colegas de trabalho, com índices bem inferiores no *Skype for business* e no *Yammer*.

No panorama de satisfação quanto aos **meios de comunicação** (tabela CI7), identifica-se que existe satisfação elevada com os meios não digitais, focada nas relações interpessoais, como as conversas informais com os colegas e contato com a chefia imediata. Com maior índice de satisfação ao telefone. A intranet e o e-mail institucional também ocupam lugar de destaque. Outros meios com bons níveis de satisfação (acima de 40%) foram o Pandion, banners/cartazes e reuniões. Observa-se uma baixa pontuação, inferior a 20%, com o whatsapp Mídia 10 e o Facebook TRT10, seguidos pela menor satisfação, com índices inferiores a 10%, com o Yammer, Youtube TRT10, Reviste#Lide e Twitter TRT10.

Revela-se que os **meios de comunicação utilizados com maior frequência** (tabela CI9) são: intranet (Mídia 10), e-mail institucional e portal do TRT na Internet, com índices acima de 60%. Interessante observar que os meios mais usados não coincidem com os meios supracitados de satisfação elevada. Assim, demonstra-se uma tendência a se preferir os meios que possibilitam um maior estreitamento das relações interpessoais no Tribunal, mesmo que seja pela intranet ou pelo e-mail institucional. Percebe-se uma baixa adesão do público interno a vários meios digitais disponibilizados, ordenados da menor para a maior utilização: portal de gestão estratégica, whatsapp Mídia 10, portal da escola judicial, skype, malote digital, whatsapp (grupos de trabalho) e pandion.

No geral, houve predomínio de respostas favoráveis (RF) conforme representado nas tabelas supracitadas. Na 10ª Região a satisfação com a comunicação interna alcançou o índice de 53,88%.

- Na pesquisa de satisfação com os sistemas de Tecnologia da Informação:

Quanto à satisfação aos serviços de TI (tabela TI1), os respondentes demonstram estarem muito satisfeitos com a **disponibilidade dos arquivos e do espaço de armazenamento na rede (pasta G)**.

Infere-se também excelente satisfação quanto à **aptidão na utilização das ferramentas** de TI disponíveis e no **atendimento prestado pela equipe** de TI.

Destaca-se elevada satisfação com a ferramenta de e-mail institucional e com os computadores e impressoras disponibilizados.

Observa-se boa satisfação com os sistemas disponibilizados e com a infraestrutura paralelas à TI. Havendo-se uma queda na satisfação quanto à percepção de melhoria contínua nos sistemas de informática e quanto ao tempo de espera pelo atendimento.