



Secretaria de Gestão de Pessoas

**Pesquisa de Satisfação**  
do usuário com os serviços  
da **SGP 2020**

**Relatório final**

Novembro/2020

**SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS

RELATÓRIO DA PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM OS SERVIÇOS DA SGP  
2020

Brasília – DF  
Novembro/2020

## Ministros do Superior Tribunal de Justiça

*(Composição STJ em novembro de 2020)*

Ministro **Humberto** Eustáquio Soares **Martins** (Presidente)

Ministro **Jorge Mussi** (Vice-Presidente)

Ministro **Felix Fischer**

Ministro **Francisco** Cândido de Melo **Falcão** Neto

Ministra Fátima **Nancy Andrichi**

Ministra **Laurita** Hilário **Vaz**

Ministro **João Otávio de Noronha**

Ministra **Maria Thereza** Rocha **de Assis Moura** (Corregedora Nacional de Justiça)

Ministro Antonio **Herman** de Vasconcellos e **Benjamin**

Ministro **Napoleão Nunes Maia Filho**

Ministro Geraldo **Og** Nicéas Marques **Fernandes**

Ministro **Luis Felipe Salomão**

Ministro **Mauro** Luiz **Campbell Marques** (Diretor da Revista)

Ministro **Benedito Gonçalves**

Ministro **Raul Araújo** Filho

Ministro **Paulo de Tarso** Vieira **Sanseverino**

Ministra Maria **Isabel** Diniz **Gallotti** Rodrigues

Ministro **Antonio Carlos Ferreira**

Ministro Ricardo **Villas Bôas Cueva**

Ministro **Sebastião** Alves dos **Reis Júnior**

Ministro **Marco** Aurélio Gastaldi **Buzzi**

Ministro **Marco Aurélio Bellizze** Oliveira

Ministra **Assusete** Dumont Reis **Magalhães**

Ministro **Sérgio** Luíz **Kukina**

Ministro Paulo Dias de **Moura Ribeiro**

Ministra **Regina Helena Costa**

Ministro **Rogério Schietti** Machado **Cruz**

Ministro **Nefi Cordeiro**

Ministro Luiz Alberto **Gurgel de Faria**

Ministro **Reynaldo Soares da Fonseca**

Ministro Marcelo Navarro **Ribeiro Dantas**

Ministro **Antonio Saldanha Palheiro**

Ministro **Joel Ilan Paciornik**

## **Secretaria do Tribunal**

*Marcos Antonio Cavalcante – Diretor-Geral*

## **Secretaria de Gestão de Pessoas**

*Solange da Costa Rossi – Secretária de Gestão de Pessoas*

*Inaê Cerqueira Alvarenga – Coordenadora de Provimento e Informações Funcionais*

*Lener Taplion Silva Azevedo – Coordenador de Legislação de Pessoal*

*Octávio Barbosa Nenevê – Coordenador de Pagamento*

## **Equipe técnica**

*Cecilia Ramos de Albuquerque – COLP/SEDIR*

*Dalila Taís Miguel de Souza – CPIF/SEDEC*

*Felipe de Castro Carvalho - CPAG/SEPAT*

*José Fábio Barbosa de Santana - SGP/GAB - (Coordenador)*

*Lúcia de Fátima Pessôa – SGP/GAB*

*Verônica Schielke Lemos Camargo – CPIF/SEDEC*

*Viviane Barros Avila Maia – CPAG/SEPAT*

## **Revisão**

*Roselene Aparecida de Oliveira – SGP/GAB*

## APRESENTAÇÃO

Conforme estabelecido no Planejamento Estratégico de Gestão de Pessoas (PEGEP) e em consonância com o objetivo estratégico do Superior Tribunal de Justiça de *Oferecer Serviços com Qualidade*, a Secretaria de Gestão de Pessoas realiza a cada dois anos a *pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP*, com vistas a avaliar a qualidade de suas entregas e a correspondência dessas com as reais necessidades e anseios dos servidores, cujos resultados convergirão em ações focadas no aperfeiçoamento das atividades exercidas na unidade.

Tendo como premissa fundamental acrescentar valor à instituição, a SGP concentra esforços para promover o bem-estar dos servidores, dando suporte ao seu desenvolvimento, zelando por sua vida funcional e valorizando as suas expectativas e sugestões sobre o atendimento ofertado.

A Secretaria tem o objetivo de desenvolver ações inovadoras que propiciem o desenvolvimento humano e a excelência dos serviços prestados aos servidores. Desse modo, acredita que, ao desempenhar suas funções no STJ, sentindo-se seguros e confiantes em relação à contraprestação do Tribunal, os servidores terão mais motivação para executar o trabalho.

Nesse sentido, a SGP realizou, em setembro de 2020, a mencionada pesquisa, cujo detalhamento será apresentado no decorrer deste relatório. Para aplicar os resultados da pesquisa, a SGP atuará com base nas informações prestadas pelos usuários, obedecendo aos limites legais, de forma a harmonizar os interesses do servidor com os da Administração do Tribunal.

*Solange da Costa Rossi*

*Secretária de Gestão de Pessoas*

## **LISTA DE ABREVIações E SIGLAS**

*SGP – Secretaria de Gestão de Pessoas*

*CPAG – Coordenadoria de Pagamento*

*COLP – Coordenadoria de Legislação de Pessoal*

*CPIF – Coordenadoria de Provimento e Informações Funcionais*

*SEMOP – Seção de Movimentação de Pessoas*

*GAB – Gabinete*

*GDG – Gabinete do Diretor-Geral*

*STJ – Superior Tribunal de Justiça*

*SEI – Sistema Eletrônico de Informações*

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Quantitativo de respondentes por sexo .....	5
Figura 2 - Quantitativo de respondentes por cargo .....	5
Figura 3 - Quantitativo de respondentes por nível de escolaridade .....	6
Figura 4 - Quantitativo de respondentes por distribuição de função gerencial .....	6
Figura 5 - Quantitativo de respondentes por distribuição de função .....	7
Figura 6 - Distribuição de respondentes por faixa etária .....	7
Figura 7 - Distribuição de respondentes por tempo de serviço .....	8
Figura 8 - Distribuição de respondentes por macrounidade.....	8
Figura 9 - Distribuição percentual de frequências de todos os resultados obtidos .....	9
Figura 10 – Comparativo de resultados 2018/2020 .....	13
Figura 11 - Frequência de respostas positivas 2018/2020 .....	14
Figura 12 - Resultado da questão geral sobre satisfação .....	16
Figura 13 - Categorização dos comentários da avaliação geral .....	17
Figura 14 - Serviços mais utilizados na SGP no último ano.....	21
Figura 15 - Frequência de respostas - Serviço - Portal do Servidor .....	23
Figura 16 - Frequência de serviços prestados pela COLP.....	24
Figura 17- Frequência de serviços prestados pela CPAG.....	25
Figura 18 - Frequência de serviços prestados pela CPIF .....	26
Figura 19 - Total de serviços citados pelos respondentes - relação percentual por coordenadoria .....	27
Figura 20 – Resultado da questão aberta.....	28
Figura 21 - Resultado da questão aberta - críticas/elogios/sugestões .....	32
Figura 22 - Comparação pesquisas de satisfação 2018 e 2020 .....	35
Figura 23 - Resultado geral de satisfação .....	36

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Composição original do instrumento .....	4
Tabela 2 - Escala de respostas - Dimensão Satisfação .....	9
Tabela 3 - Resultados estatísticos da Dimensão Satisfação.....	10
Tabela 4- Questões do fator Confiabilidade .....	10
Tabela 5 - Dados descritivos do Fator Confiabilidade .....	10
Tabela 6 - Questões do fator Capacidade de Resposta.....	11
Tabela 7 - Dados descritivos do fator Capacidade de Resposta .....	11
Tabela 8 - Questões do fator Segurança .....	11
Tabela 9 - Resultados estatísticos - Fator Segurança.....	12
Tabela 10 - Frequência de respostas por questão - Fator Empatia .....	12
Tabela 11 - Resultados estatísticos - Fator Empatia.....	12
Tabela 12 – Comparativo entre os resultados de 2018/2020 .....	13
Tabela 13 - Definição das categorias.....	17
Tabela 14 - Categorias da Avaliação Geral .....	18
Tabela 15 - Comparativo percentual entre os serviços mais utilizados no último ano .....	22
Tabela 16 - Relação percentual de serviços - COLP .....	25
Tabela 17 - Relação percentual de serviços – CPAG .....	26
Tabela 18 - Relação percentual de serviços - CPIX .....	27
Tabela 19 - Sugestões para elaboração do plano de ação.....	39

## **LISTA DE ANEXOS**

ANEXO I - Estrutura do instrumento aplicado

ANEXO II - Comentários da questão aberta – Avaliação geral

ANEXO III – Comentários da questão aberta – Serviços SGP

ANEXO IV – Comentários da questão aberta – Críticas, sugestões e elogios

## Sumário

1	INTRODUÇÃO .....	1
2	METODOLOGIA .....	3
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA .....	4
3	RESULTADOS E DISCUSSÃO DA PESQUISA QUANTITATIVA.....	9
3.1	SATISFAÇÃO.....	9
3.2	FATOR CONFIABILIDADE.....	10
3.3	FATOR CAPACIDADE DE RESPOSTA .....	11
3.4	FATOR SEGURANÇA .....	11
3.5	FATOR EMPATIA .....	12
3.6	COMPARATIVO COM OS RESULTADOS DA PESQUISA DE 2018 .....	13
4	RESULTADO DA DIFERENCIAÇÃO POR GRUPOS .....	15
4.1	Função .....	15
4.2	Tempo de serviço .....	15
4.3	Cargo.....	15
5	RESULTADO DA AVALIAÇÃO GERAL.....	16
6	RESULTADO DA QUESTÃO SOBRE SERVIÇOS UTILIZADOS.....	20
6.1	Frequência de utilização dos serviços SGP .....	20
6.1.1	Serviços por Coordenadoria.....	23
6.1.1.1	Coordenadoria de Legislação de Pessoal - COLP.....	24
6.1.1.2	Coordenadoria de Pagamento - CPAG.....	25
6.1.1.3	Coordenadoria de Provimento e Informações Funcionais – CPIF .....	26
6.1.2	Total de serviços citados por coordenadoria .....	27
6.2	SERVIÇOS – Comentários .....	28
6.2.1	Elogios.....	29
6.2.2	Críticas.....	29
6.2.3	Sugestões.....	30
6.2.4	Relacionados a outra unidade .....	31
6.2.5	Considerações finais sobre a questão aberta .....	31
7	RESULTADO DA QUESTÃO ABERTA – CRÍTICAS, ELOGIOS E SUGESTÕES .....	32

7.1	Elogios .....	32
7.2	Sugestões .....	33
7.3	Críticas .....	34
7.4	Relacionados a outra unidade .....	34
7.5	Comparativo entre os resultados 2018/2020.....	35
8	CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES .....	36
9	REFERÊNCIAS .....	40
10	ANEXOS.....	41
10.1	ANEXO I - Estrutura do Instrumento aplicado .....	42
10.2	ANEXO II -Comentários da Questão aberta – Avaliação geral.....	46
10.3	ANEXO III – Comentários da questão aberta – Serviços SGP .....	58
10.4	ANEXO IV – Comentários da questão aberta – Críticas, sugestões e elogios .....	64

"Há um tempo em que é preciso abandonar as roupas usadas, que já têm a forma do nosso corpo, e esquecer os nossos caminhos, que nos levam sempre aos mesmos lugares. É o tempo da travessia: e, se não ousarmos fazê-la, teremos ficado, para sempre, à margem de nós mesmos"

Tempo de Travessia - Fernando Teixeira de Andrade

## 1 INTRODUÇÃO

A busca pela excelência na gestão pública tem diretrizes como a melhoria contínua, a governança, a estratégia e o planejamento, a preocupação com o cliente-cidadão e, ainda, a gestão do conhecimento e das pessoas. No Superior Tribunal de Justiça (STJ), o Planejamento Estratégico alinha as diretrizes da administração e norteia o aprimoramento institucional, sendo o ponto de partida para que as unidades possam traçar planos de ação setoriais e buscar a prestação jurisdicional de excelência para a sociedade brasileira.

Nesse contexto, a Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) tem a missão de "*Zelar pela vida funcional dos servidores e promover a política de gestão de pessoas, de modo a contribuir para a excelência dos serviços prestados pelo STJ*". Um dos objetivos estratégicos para o cumprimento da missão é o de "*Oferecer serviços com qualidade*", do qual deriva o indicador de *Satisfação do usuário interno com os serviços da SGP*.

Assim, na perspectiva de contribuir para a organização, a Secretaria de Gestão de Pessoas, atendendo a demanda do usuário interno por serviços de pessoal, realiza pesquisa de satisfação do usuário a cada biênio.

Por meio dessa investigação, a unidade pretende contemplar os seguintes objetivos: avaliar a qualidade dos serviços prestados; identificar o nível de satisfação dos servidores; propor ações que visem à prevenção e à correção dos problemas detectados; e auxiliar a tomada de decisões.

Salienta-se que, na pesquisa anterior, realizada em 2018, a amostra foi de 915 servidores e que, para apuração do indicador, foi calculada a média de respondentes que declararam "*Concordo*" e "*Concordo totalmente*"; somando-se quase 80% de respostas nessas duas categorias.

A pesquisa atual segue o mesmo modelo de instrumento já validado na última pesquisa, com evidências científicas de validade

Por esse motivo, a linha de base lá estabelecida poderá ser utilizada nesta aplicação também. Ressalta-se que o fator Tangibilidade, que continha dois itens, foi retirado do instrumento, porquanto se referiam aos aspectos físicos da SGP, como acessibilidade e adequação dos espaços físicos. O atual contexto de pandemia exigiu que os servidores estivessem em regime de trabalho remoto, usufruindo dos serviços oferecidos pela SGP por meio não presencial. Tal modificação não implica mudança de análise do instrumento como um todo, pois os fatores pesquisados já conseguem apresentar resultados satisfatórios sobre a qualidade dos serviços prestados e a conseqüente satisfação dos servidores com a SGP.

Os resultados obtidos serão analisados e apresentados aos gestores da SGP, que deverão definir plano de ação para correção das falhas detectadas, se passíveis de retificação.

A competência da Secretaria de Gestão de Pessoas e das suas unidades subordinadas estão definidas no Capítulo XI do Manual de Organização do Superior Tribunal de Justiça, instituído pela Instrução Normativa STJ/GP n. 23 de 5 de dezembro de 2019, cuja estrutura é a seguinte:

1. Secretaria de Gestão de Pessoas
  - 1.1. Gabinete
  - 1.2. Coordenadoria de Legislação de Pessoal
    - 1.2.1. Seção de Direitos do Servidor
    - 1.2.2. Seção de Aposentadorias e Pensões
    - 1.2.3. Seção de Legislação e Jurisprudência
  - 1.3. Coordenadoria de Provimento e Informações Funcionais
    - 1.3.1. Seção de Gestão de Desempenho e Carreira
    - 1.3.2. Seção de Movimentação de Pessoas
    - 1.3.3. Seção de Provimento e Vacância
    - 1.3.4. Seção de Registros Funcionais
    - 1.3.5. Seção de Servidores Cedidos e em Exercício Provisório
  - 1.4. Coordenadoria de Pagamento
    - 1.4.1. Seção de Pagamento de Pessoal Ativo
    - 1.4.2. Seção de Pagamento de Inativos e Pensionistas
    - 1.4.3. Seção de Conformidade
    - 1.4.4. Seção de Pagamento de Cedidos e Sem Vínculo Efetivo

Em setembro de 2020, período de realização da presente pesquisa, a SGP contava com um quadro de 86 servidores, sendo 23 Analistas Judiciários, 62 Técnicos Judiciários e um servidor sem vínculo efetivo. Entre esses, há 16 servidores investidos em cargos gerenciais (uma secretária, três coordenadores e 12 chefes de seção) e 31 servidores investidos em outras funções (assessoramento).

## 2 METODOLOGIA

Visando comparar os resultados das diferentes pesquisas (aplicadas em 2018 e a atual), o questionário utilizado foi o mesmo da pesquisa anterior (2018), com a retirada apenas dos itens correspondentes ao fator Tangibilidade. Optou-se pela manutenção do instrumento em razão da sua adequação e das evidências de validade e confiabilidade (que tratam, respectivamente, da precisão e coerência do instrumento).

Dessa forma, para compor o questionário atual (utilizado em 2018), foram selecionadas pesquisas com evidências de validade no meio acadêmico e disponíveis na literatura, com o propósito de ampliar a segurança para a coleta, em face das evidências já atestadas.

O conceito de qualidade está associado à satisfação do cliente com o serviço prestado. Entre os vários instrumentos disponíveis na literatura para a aferição dessa qualidade (satisfação do cliente), um dos mais utilizados é o modelo SERVPERF, desenvolvido por Cronin e Taylor (1992). Esse instrumento é composto, geralmente, por 22 itens e investiga cinco dimensões da qualidade do serviço prestado: confiabilidade, segurança, empatia, tangibilidade e capacidade de resposta. Pesquisas demonstram que a confiabilidade é a principal dimensão, pois, quando essa é baixa, as outras dimensões tendem a perder relevância. De acordo com Zeithaml e Bitner (2003), as definições das dimensões são as seguintes:

- **Confiabilidade:** Trata da capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável, precisa e consistente;
- **Capacidade de resposta:** Trata da prontidão em lidar com as solicitações, perguntas, queixas e problemas, fornecendo o serviço com celeridade;
- **Segurança:** Trata do conhecimento e da cortesia dos servidores e, ainda, da sua capacidade de inspirar confiança e segurança no cliente;
- **Empatia:** Trata da atenção cuidadosa e individualizada dispensada aos clientes, demonstrando que suas necessidades são compreendidas e valorizadas;
- **Tangíveis:** O foco é na aparência das instalações físicas, do equipamento, dos funcionários e dos materiais de comunicação, consideradas as representações físicas ou imagens do serviço que os clientes utilizam para avaliar a qualidade.

Considera-se que o referido modelo é eficaz para mensurar o indicador setorial da SGP, por ser um método quantitativo com evidências de validade e de confiabilidade que suportam os resultados encontrados. Essa ferramenta possibilita à área conhecer a percepção dos clientes acerca do serviço prestado, a fim de identificar as falhas e oportunidades de melhoria no atendimento. Além disso, subsidia a gestão dos respectivos fatores com vistas à melhoria contínua da qualidade dos serviços e, conseqüentemente, à obtenção dos resultados organizacionais almejados.

Em decorrência da pandemia da COVID-19, o fator Tangibilidade foi retirado do questionário, visto que os servidores não estavam exercendo trabalho presencial desde março do corrente ano. Considerando que o retorno ao trabalho presencial, possivelmente, exigiria alteração na disposição física da unidade, o grupo de trabalho julgou conveniente retirar os dois itens referentes aos aspectos tangíveis.

Como resultado, o instrumento para a coleta dos dados no Tribunal totalizou 18 itens com respostas padronizadas, adaptadas do modelo SERVPERF, em escala tipo *Likert*<sup>1</sup> de cinco pontos (discordo totalmente; discordo; não concordo nem discordo; concordo; concordo totalmente), um item com avaliação geral sobre a qualidade da SGP (avaliação de 1 a 10) e a opção de comentário sobre a resposta dada; um item em que o participante deveria selecionar até três serviços que foram mais utilizados no último ano, com item para comentário sobre a experiência com o(s) serviço(s) selecionado (s); e uma questão aberta para manifestação livre (elogios, críticas, sugestões).

O Anexo I apresenta a composição do instrumento, que ficou com a seguinte estrutura:

Dimensão	Fator	Total de itens
<b>Satisfação</b>	Confiabilidade	9
	Capacidade de resposta	4
	Segurança	3
	Empatia	3
<b>Avaliação geral de satisfação</b>	Questão objetiva (1 a 10)	1
<b>Questão aberta</b>	Questão aberta	3
<b>Total Geral</b>		23

Tabela 1 – Composição original do instrumento

A pesquisa foi aplicada de 17 a 28 de agosto de 2020, tendo sido veiculada na intranet, e-mails corporativos e memorando-circular, com disponibilização do formulário no Google Forms. Tendo em vista que o instrumento já foi submetido à análise fatorial em 2018 (que é um conjunto de técnicas estatísticas que analisam o padrão de semelhança entre as variáveis - assuntos ou temas avaliados - de uma pesquisa), a equipe técnica decidiu pela desnecessidade de validação do instrumento, uma vez que a população e os itens são praticamente os mesmos.

Desse modo, considerou-se o mesmo agrupamento de itens entre os fatores examinados, sendo escolhida como estrutura para análise a que foi proposta no formulário.

## 2.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Participaram da pesquisa 738 servidores com respostas válidas, o que corresponde a 26% do quadro de pessoal do STJ. Quando esse dado é comparado à aplicação da última pesquisa (em 2018), observa-se redução no número de participantes, possivelmente ocasionada pela situação epidemiológica do país, uma

---

<sup>1</sup> Diferente de escalas do tipo sim/não, a escala do tipo *Likert* mede o Grau de Conformidade do respondente com uma afirmação proposta. Permite, então, uma expressão mais detalhada da opinião, capturando a intensidade do ponto de vista.

vez que a maioria dos servidores estava em trabalho remoto. Tal condição limitou a divulgação da pesquisa à intranet, ao e-mail institucional e ao memorando-circular.

Passa-se a descrever, em termos quantitativos, o perfil dos respondentes da pesquisa de 2020.

Quanto ao sexo dos respondentes, observa-se que 50,41% são do sexo feminino.

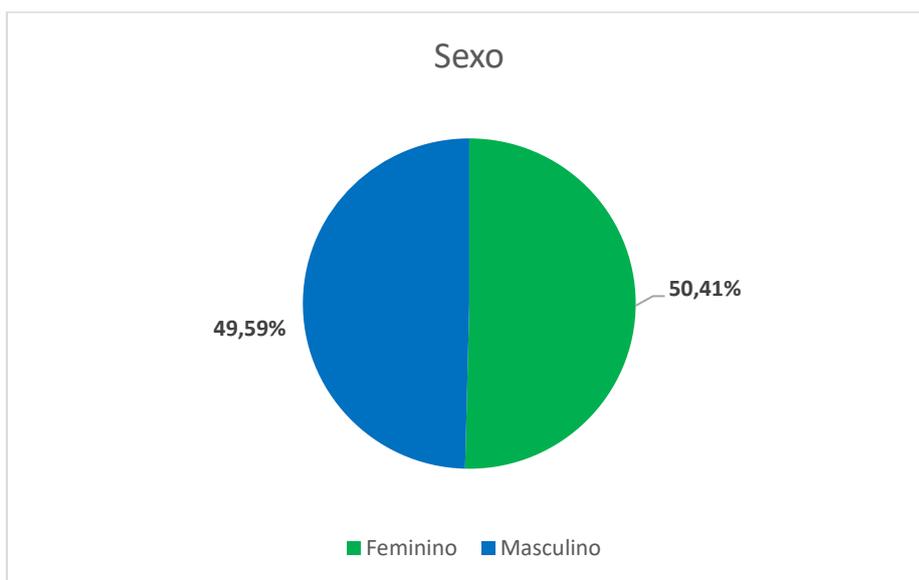


Figura 1 - Quantitativo de respondentes por sexo

Quanto ao cargo ocupado, 56,91% são ocupantes do cargo de Técnico Judiciário, 35,64% são do cargo de Analista Judiciário e 7,45% outros (cedidos para o STJ, sem vínculo e em exercício provisório no Tribunal).

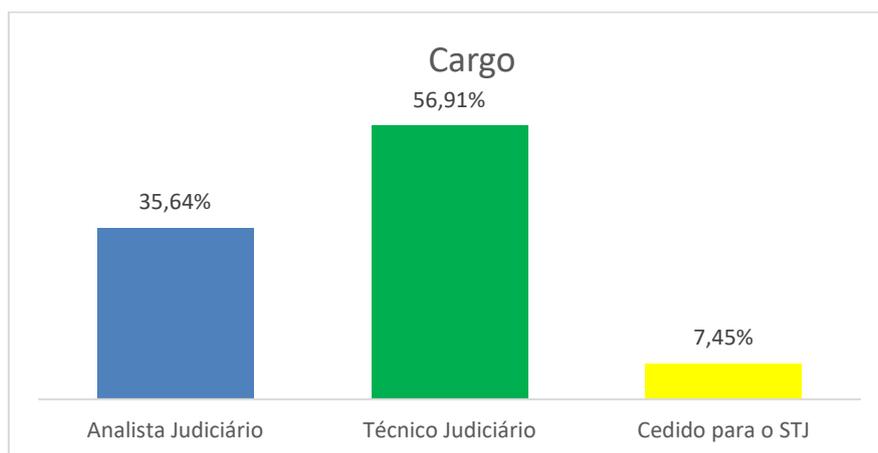


Figura 2 - Quantitativo de respondentes por cargo

Quanto à escolaridade dos respondentes, a maioria (68,71%) possui pós-graduação – especialização, mestrado ou doutorado, seguido por superior completo (24,39%), nível médio (6,64%) e nível fundamental (0,27%).

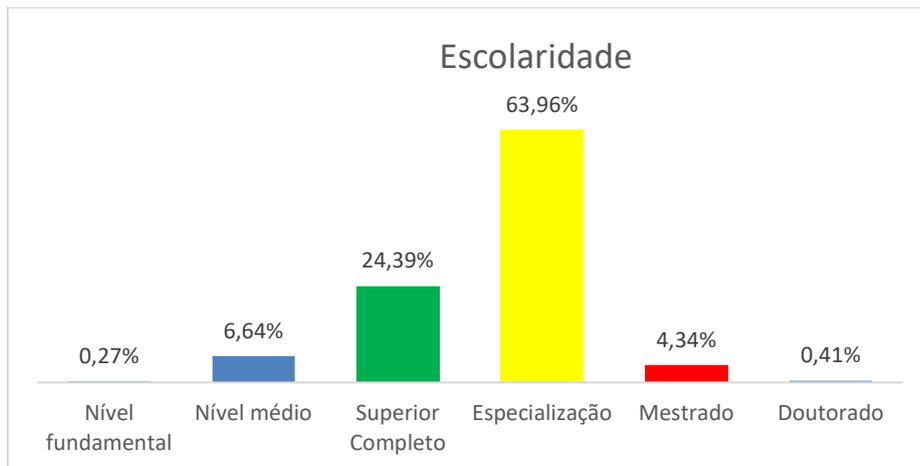


Figura 3 - Quantitativo de respondentes por nível de escolaridade

No tocante ao exercício de função de confiança, 29% dos respondentes ocupam função gerencial. Entretanto, considerando todos os tipos de função (gerencial, assessoria e assistência), 63% são ocupantes de função.



Figura 4 - Quantitativo de respondentes por distribuição de função gerencial

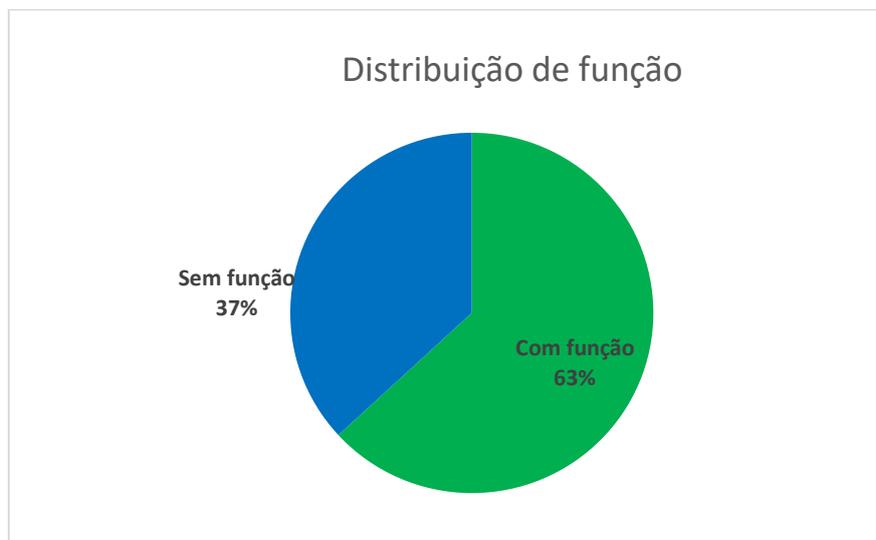


Figura 5 - Quantitativo de respondentes por distribuição de função

Para a distribuição dos respondentes por faixa etária e tempo de serviço, utilizou-se a distribuição da amostra por quartil (quatro partes com número aproximadamente igual de respondentes), sendo tal distribuição adequada para análise posterior de correlação entre grupos.

A distribuição dos respondentes em faixas etárias teve maior concentração de respondentes entre 47 e 53 anos, pois é a faixa com a menor diferença de idade apresentada, com média de 45 anos.

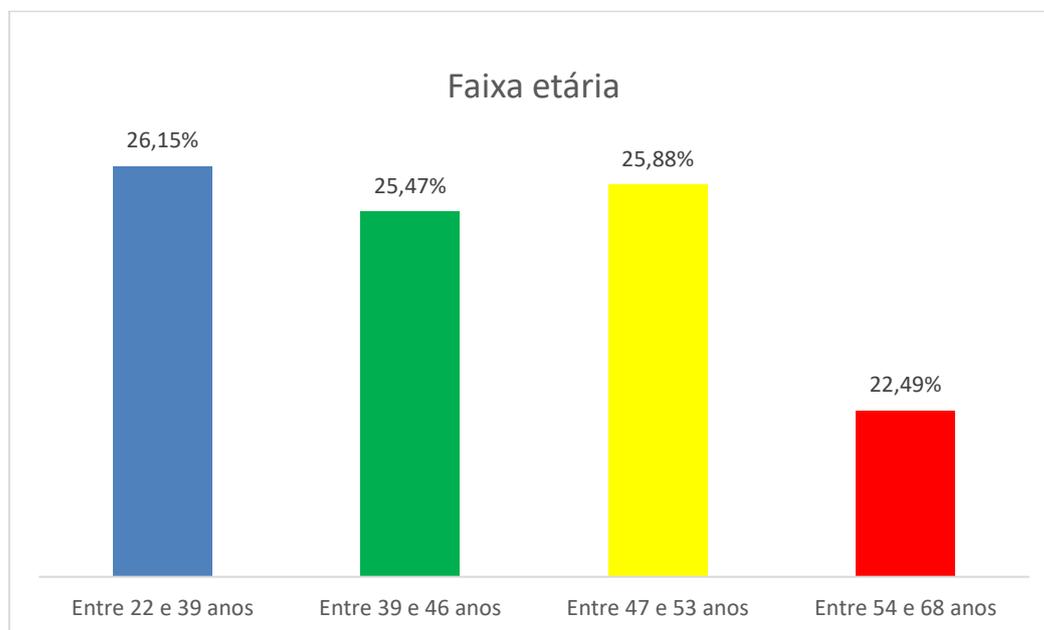


Figura 6 - Distribuição de respondentes por faixa etária

Quanto ao tempo de serviço no STJ, 28,05% da amostra tem até 5 anos de serviço. Quando se observa a medida de moda (que é o resultado mais frequente em uma amostra), verifica-se que o tempo de serviço que mais se repetiu foi de 16 anos.

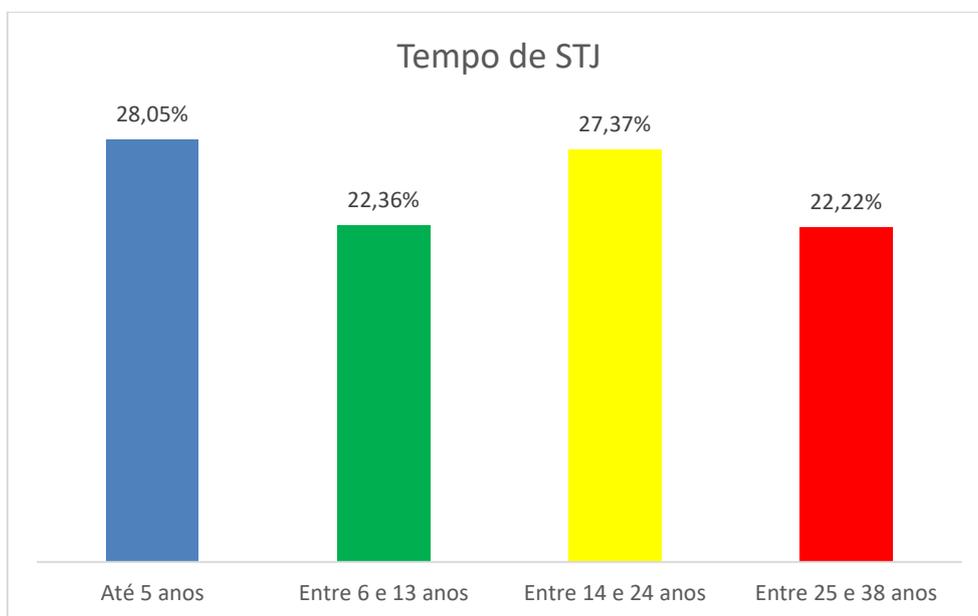


Figura 7 - Distribuição de respondentes por tempo de serviço

No que se refere à lotação dos servidores, tem-se que 71,95% dos respondentes estão lotados nas Secretarias do Tribunal, 14,36% nos Gabinetes de Ministros, 4,74% nas Assessorias e 8,94% em outras unidades (GDG, CEFOR, ENFAM).



Figura 8 - Distribuição de respondentes por macrounidade

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO DA PESQUISA QUANTITATIVA

#### 3.1 SATISFAÇÃO

Zeithaml (2014) afirma que a satisfação é a avaliação do cliente para um produto ou serviço em termos de ele atender às expectativas e necessidades desse cliente. A mesma autora define que a satisfação pode ser medida pela qualidade dos serviços prestados. No caso desta pesquisa, definiu-se satisfação como dimensão, sendo composta pelos fatores *Confiabilidade, Capacidade de Resposta, Segurança e Empatia*.

A escala utilizada para coletar as respostas dos participantes para todos os fatores dessa dimensão está demonstrada na tabela abaixo. Essa escala é dividida em cinco pontos, sendo que os dois pontos à esquerda (*Discordo totalmente e Discordo*) denotam discordância em relação ao que é pesquisado, e os pontos à direita (*Concordo e Concordo Totalmente*) evidenciam concordância. O ponto central dessa escala informa indiferença em relação ao que é apresentado.

1	2	3	4	5
<b>Discordo totalmente</b>	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente

Tabela 2 - Escala de respostas - Dimensão Satisfação

A Figura 9 traz a representação gráfica da frequência em relação à escala da dimensão satisfação (soma de todos os fatores dessa dimensão). **Somando-se os valores ‘Concordo’ e ‘Concordo totalmente’, obtém-se o percentual de 92,58% de satisfação.** Esse percentual supera o estabelecido no indicador “Satisfação do usuário interno com serviços da SGP” para 2020, que é de 83%. Fato que reforça o atendimento das expectativas e necessidades dos servidores que utilizam os serviços da SGP.

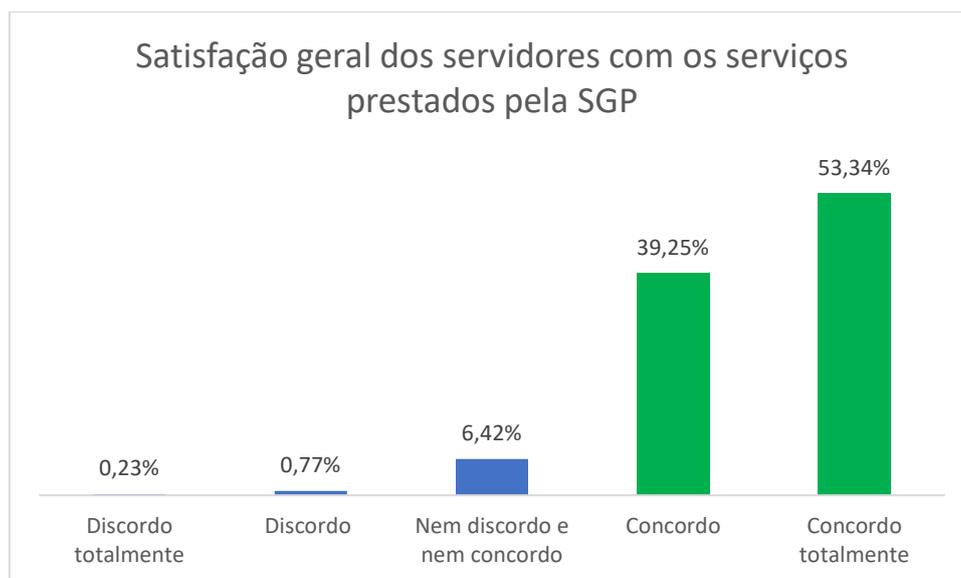


Figura 9 - Distribuição percentual de frequências de todos os resultados obtidos

A Tabela 3 apresenta como resultado da dimensão satisfação a média 4,30 (desvio-padrão: 0,78). Considerando que a média se localiza entre os pontos 4 (Concordo) e 5 (Concordo totalmente) da escala de respostas, esses valores demonstram que os participantes da pesquisa concordam com os questionamentos realizados. No quadro abaixo, são apresentados também os resultados dos fatores:

	DIMENSÃO SATISFAÇÃO	Fator Confiabilidade	Fator Capacidade de resposta	Fator Segurança	Fator Empatia
<b>Média</b>	4,30	4,26	4,44	4,36	4,21
<b>Mediana</b>	4,00	4,22	4,75	4,33	4,33
<b>Moda</b>	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
<b>Desvio-padrão</b>	0,78	0,66	0,67	0,69	0,73

Tabela 3 - Resultados estatísticos da Dimensão Satisfação

A seguir, apresenta-se a composição detalhada dos resultados da Satisfação, divididos por fatores pesquisados.

## 3.2 FATOR CONFIABILIDADE

**Conceito:** trata da capacidade de executar o serviço de forma confiável, precisa e consistente. As questões desse fator foram:

Questão
Quando a SGP se compromete a fazer algo, ela cumpre
A SGP fornece o serviço no tempo prometido
A SGP mantém corretas as informações dos servidores
Na SGP, os serviços são realizados corretamente na primeira vez
Os serviços prestados pela SGP são confiáveis
A SGP mantém os servidores informados acerca do andamento dos serviços
O horário de atendimento da SGP é conveniente para mim
As informações prestadas pela SGP são claras
Os serviços prestados pela SGP abrangem as necessidades dos servidores

Tabela 4- Questões do fator Confiabilidade

<b>Média</b>	4,26
<b>Desvio-padrão</b>	0,66

Tabela 5 - Dados descritivos do Fator Confiabilidade

A Tabela 5 mostra que os resultados desse fator apresentaram média **4,26** (desvio-padrão: 0,66). Considerando que a média se localiza entre o ponto 4 (*Concordo*) e o ponto 5 (*Concordo totalmente*) da escala de respostas, depreende-se que os participantes da pesquisa concordaram que a SGP executa o serviço de forma confiável, precisa e consistente.

### 3.3 FATOR CAPACIDADE DE RESPOSTA

**Conceito:** manter os clientes informados sobre a data de realização do serviço, atendê-los rapidamente, mostrar vontade em ajudá-los e estar preparado para atender às solicitações. As questões desse fator foram:

Questão
Quando tenho alguma dificuldade, os servidores da SGP são prestativos
Os servidores da SGP me atendem prontamente
Os servidores da SGP estão sempre dispostos a me auxiliar
Os servidores da SGP são corteses

Tabela 6 - Questões do fator Capacidade de Resposta

Média	4,44
Desvio-padrão	0,67

Tabela 7 - Dados descritivos do fator Capacidade de Resposta

Por meio dos dados apresentados acima, observa-se que os resultados desse fator apresentaram média de **4,44** (desvio-padrão: 0,67), mostrando que os respondentes, em média, assinalaram as opções *Concordo* e *Concordo totalmente*. Em comparação aos outros fatores pesquisados, esse obteve a melhor média, confirmando, assim, que os participantes da pesquisa consideram que a SGP atende prontamente aos servidores, demonstrando vontade de ajudá-los e mantendo-os atualizados sobre os serviços prestados. Na pesquisa de 2018, esse fator também alcançou o maior percentual, consolidando a perenidade desse comportamento na SGP.

### 3.4 FATOR SEGURANÇA

**Conceito:** trata do conhecimento e da cortesia dos servidores, além da sua capacidade de inspirar confiança no cliente. As questões desse fator foram:

Questão
Os servidores da SGP têm conhecimento suficiente para responder às minhas dúvidas
Eu sinto segurança ao utilizar os serviços da SGP
O comportamento dos servidores da SGP transmite confiança

Tabela 8 - Questões do fator Segurança

<b>Média</b>	4,36
<b>Desvio-padrão</b>	0,69

Tabela 9 - Resultados estatísticos - Fator Segurança

Segundo a Tabela 9, o fator *Segurança* apresentou média de **4,36** (desvio-padrão: 0,69), mostrando que as respostas se concentram entre as opções *concordo* e *concordo totalmente*.

O desvio-padrão foi o mesmo da última pesquisa, demonstrando significativa homogeneidade nas respostas.

A pergunta que apresentou maior média e maior frequência de respostas positivas (satisfeito e totalmente satisfeito) foi: 'Eu sinto segurança ao utilizar os serviços da SGP'.

## 3.5 FATOR EMPATIA

**Conceito:** trata da atenção cuidadosa e individualizada dispensada aos clientes, demonstrando que suas necessidades são compreendidas e valorizadas. As questões pesquisadas foram:

Questão
<b>A SGP oferece atendimento individual</b>
<b>A SGP dispõe de servidores que oferecem atenção personalizada</b>
<b>Os servidores da SGP entendem as minhas necessidades específicas</b>

Tabela 10 - Frequência de respostas por questão - Fator Empatia

<b>Média</b>	4,21
<b>Desvio-padrão</b>	0,73

Tabela 11 - Resultados estatísticos - Fator Empatia

De acordo com os dados da Tabela 11, o fator *Empatia* apresentou média de **4,21** (desvio-padrão: 0,73), mostrando que as respostas se concentraram entre as opções *concordo* e *concordo totalmente*.

O desvio-padrão diminuiu 0,05 comparativamente à pesquisa anterior, melhorando a consistência das respostas.

A questão que obteve a maior média e a maior frequência positiva ( 87%) foi: 'A SGP oferece atendimento individual'.

### 3.6 COMPARATIVO COM OS RESULTADOS DA PESQUISA DE 2018

DIMENSÃO SATISFAÇÃO	Fator Confiabilidade		Fator Capacidade de resposta		Fator Segurança		Fator Empatia		Fator Tangibilidade		
	2018	2020	2018	2020	2018	2020	2018	2020	2018		
<b>Média</b>	4,04	4,30	4,00	4,26	4,34	4,44	4,15	4,36	3,96	4,21	3,55
<b>Mediana</b>	4,00	4,00	4,00	4,22	4,50	4,75	4,00	4,33	4,00	4,33	3,50
<b>Moda</b>	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
<b>Desvio-padrão</b>	0,61	0,78	0,62	0,66	0,68	0,67	0,69	0,69	0,78	0,73	0,91

Tabela 12 – Comparativo entre os resultados de 2018/2020

Conforme exposto anteriormente, o fator tangibilidade não foi avaliado na pesquisa de 2020, pois esta foi realizada em um contexto de pandemia, no qual os serviços foram prestados, em sua maioria, remotamente.

#### Comparativo de resultados

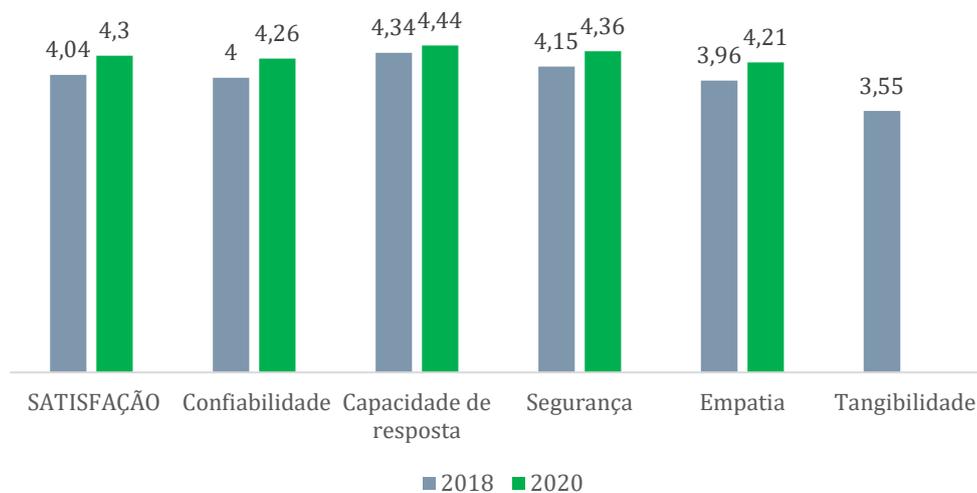


Figura 10 – Comparativo de resultados 2018/2020

Ao verificar os dados relacionados acima, percebe-se que todas as médias de 2020 foram maiores que as médias de 2018, corroborando a qualidade dos serviços prestados desde a pesquisa passada, já que as médias de 2018 também foram positivas. Destaca-se que a média da satisfação aumentou 6% em relação à última pesquisa, mesmo percentual de crescimento observado nos fatores Confiabilidade e Empatia.

Importante observar que a melhoria dos resultados retrata o excelente desempenho da SGP em uma situação desafiadora, que foi imposta pelo momento da pandemia. As diversas unidades que a compõem alteraram suas formas de trabalho sem prejudicar o atendimento das demandas dos servidores.

Por fim, ressalta-se também o aumento expressivo de 12% na frequência de respostas positivas no questionário aplicado. Esse dado alimenta o indicador citado no item anterior.

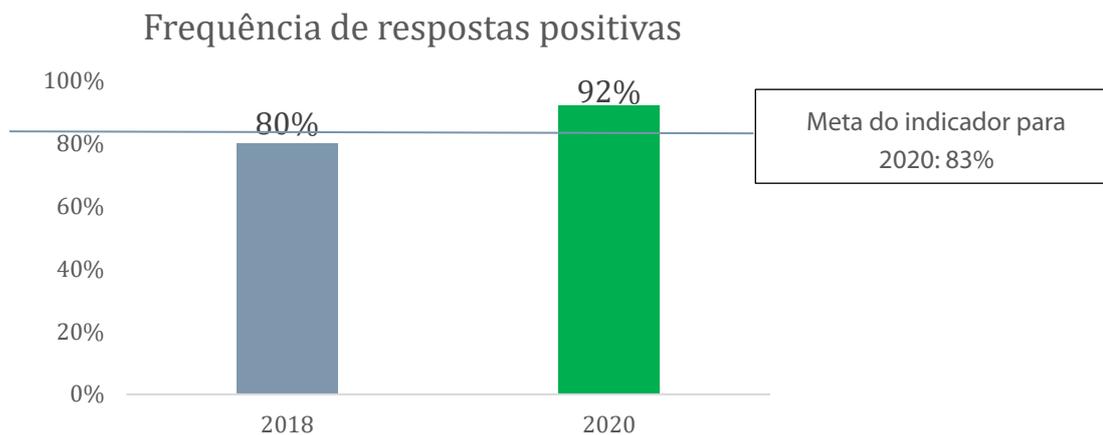


Figura 11 - Frequência de respostas positivas 2018/2020

## 4 RESULTADO DA DIFERENCIAÇÃO POR GRUPOS

Com a intenção de tornar a interpretação dos dados mais precisa e subsidiar possíveis ações voltadas para grupos distintos de servidores, foi investigado se havia diferenças no padrão com que determinados grupos respondiam aos fatores investigados na pesquisa *Confiabilidade*, *Capacidade de resposta*, *Segurança* e *Empatia*. Os grupos considerados diferenciavam-se quanto ao exercício de função, tempo de serviço e cargo. Dessa análise, destacam-se os pontos a seguir:

### 4.1 Função

Os servidores que ocupam cargo em comissão ou função de confiança têm percepção diferente daqueles que não ocupam quando observados os fatores *Segurança* e *Capacidade de Resposta*. Em ambos os fatores, os servidores que ocupam essas funções apresentam médias maiores do que aqueles que não as ocupam. Nesse sentido, percebe-se que a função pode afetar a percepção do servidor sobre a disposição da SGP em ajudar e em como ela inspira confiança em relação aos serviços prestados.

Para o fator *Segurança*, a análise de correlação identificou que 28,5% da diferença de médias entre esse fator pode ser atribuída ao exercício de função. Para o fator *Capacidade de Resposta*, identificou-se que 25% da diferença entre as médias pode ser atribuída ao exercício de função.

### 4.2 Tempo de serviço

Para o tempo de serviço, o fator que mereceu destaque foi *Segurança*, notando-se diferença de percepção entre os grupos de 6 a 12 anos e de 13 a 14 anos, sendo a menor média encontrada neste último grupo e a maior média no primeiro. Considerando que se trata de faixas intermediárias, não se vislumbra justificativa para tal comportamento de respostas.

### 4.3 Cargo

Para a análise de cargo, considerando as três possibilidades (técnico judiciário, analista judiciário e servidores cedidos ao STJ, independentemente do cargo), verificou-se que os servidores cedidos tiveram maior percepção de satisfação do que técnicos/analistas em todos os fatores analisados. Não foi percebida diferença entre técnicos e analistas judiciários. A diferença encontrada pode ser atribuída aos serviços específicos solicitados pelos servidores cedidos ao STJ, sendo tais serviços prestados com qualidade, o que repercutiu no resultado da pesquisa.

## 5 RESULTADO DA AVALIAÇÃO GERAL

A qualidade do serviço é uma avaliação coordenada, reflexo da percepção do cliente sobre as dimensões confiabilidade, segurança, responsividade, empatia e tangíveis. Os clientes não percebem a qualidade de modo unidimensional; ao contrário, eles julgam a qualidade com base em fatores diversos, relevantes ao contexto. (Zeithaml, 2014).

Ressalta-se que as atividades atribuídas à SGP nem sempre dependem da demanda por parte do usuário. Boa parte dos serviços são prestados por iniciativa da própria administração e muitas vezes podem até passar despercebidos.

A partir desse pressuposto, por meio do questionário avaliativo, além de solicitar avaliação das dimensões acima especificadas, a SGP quis saber também a percepção geral dos servidores acerca de suas experiências como um todo em relação aos serviços prestados.

Na segunda etapa do diagnóstico, foi solicitado ao respondente que, em uma breve avaliação geral, atribuisse nota de uma escala variando de 1 a 10 para a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria e, caso considerasse pertinente, poderia comentar a resposta.

Os resultados obtidos foram bastante satisfatórios, conforme demonstrado no gráfico abaixo. A média geral apontada para a qualidade dos serviços demonstrou o percentual de 88,60%, ratificando o bom resultado obtido na primeira etapa da pesquisa.

Dos 738 respondentes da pesquisa, 735 responderam a esta questão.

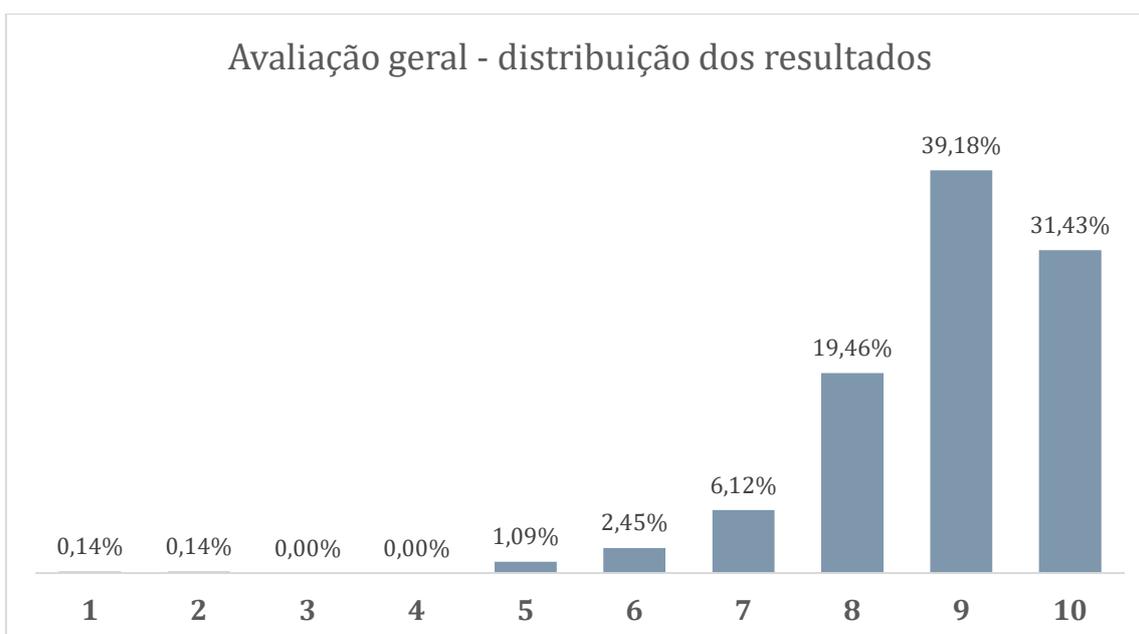


Figura 12 - Resultado da questão geral sobre satisfação

Percebe-se que a nota 9 foi a que prevaleceu, sendo atribuída por 39,18% dos participantes, seguida da nota 10, com 31,43%, e pela nota 8, com 19,46%. Poucos servidores atribuíram a nota 7, 6,12%, equivalente a 45 servidores. O restante das notas (1,2,5 e 6) correspondeu a 3,80%.

Esses resultados demonstram que, em média, a qualidade dos serviços prestados pela SGP é percebida pela maioria dos respondentes. Somando-se as notas 8, 9 e 10, tem-se o percentual de 90,10% dos respondentes.

A avaliação da qualidade do serviço e o feedback do usuário é de grande importância para a SGP. Trata-se da melhor maneira de conhecer a percepção do servidor sobre os serviços prestados, permitindo, assim, aperfeiçoamento contínuo. As ponderações fornecidas pelas questões abertas são relevantes, na medida em que especificam ocorrências pontuais, até então desconhecidas, e que agora poderão ser examinadas e tratadas.

Para análise, os comentários fornecidos pelos servidores nas questões abertas do questionário de pesquisa foram categorizados da seguinte forma:

CATEGORIA	DEFINIÇÃO
<b>Elogio</b>	Expressou satisfação quanto ao(s) serviço(s) prestado(s) pela SGP
<b>Crítica</b>	Expressou insatisfação quanto ao(s) serviço(s) prestado(s) pela SGP
<b>Sugestão</b>	Emitiu sugestão(ões) relativa(s) ao(s) serviço(s) prestado(s) pela SGP
<b>Relacionado a outra área</b>	Emitiu comentário sobre um serviço que não é prestado pela SGP.

Tabela 13 - Definição das categorias

Na sequência, abordam-se os comentários oferecidos pelos respondentes sobre a Avaliação Geral, que retratou a visão geral do servidor acerca da SGP.

A figura abaixo traz a representação gráfica da frequência de comentários por categoria.

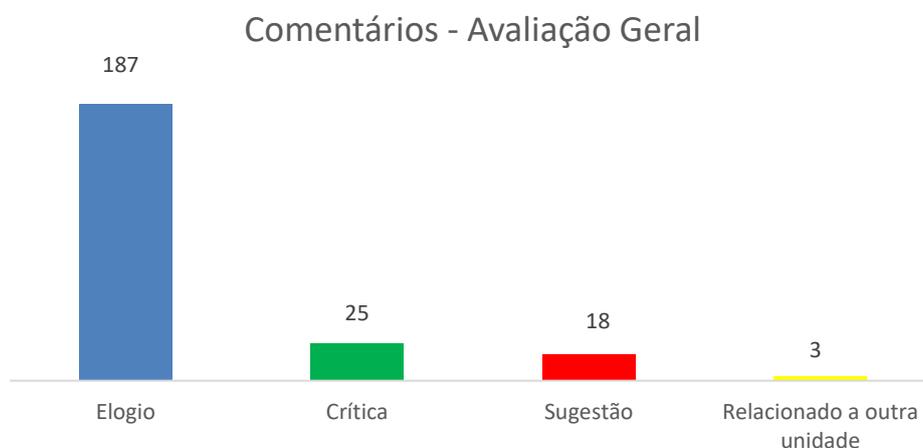


Figura 13 - Categorização dos comentários da avaliação geral

CATEGORIA	OCORRÊNCIA	Percentual
Elogio	187	80%
Crítica	25	11%
Sugestão	18	8%
Relacionado a outra unidade	3	1%

Tabela 14 - Categorias da Avaliação Geral

Dos comentários registrados, 80% teceram elogios aos serviços prestados pela SGP. Esses feedbacks, em sua maioria, são demonstrações de agradecimento, enaltecimento e confirmação de que foram bem atendidos em suas demandas, que confiam no serviço e se sentem seguros. Seguem alguns exemplos:

- “Serviço prestado de qualidade em todas as seções da SGP;
- “Parabéns a todos”;
- “Sempre fui bem atendido. Os servidores são bem atenciosos e prestativos”;
- “Sempre que precisei dos servidos da SGP fui bem acolhida e direcionada corretamente à equipe que atenderia às minhas necessidades”;
- “Olhe, os servidores desse setor são prestativos, zelosos sem falar no grau de preparação”;
- “Os servidores são muito atenciosos e prestativos”;
- “Estou plenamente satisfeito com serviços;
- “A SGP garante o equilíbrio e a satisfação dos servidores com atendimento de qualidade, presteza e atenção”;
- “Os serviços oferecidos pela SGP são excelentes!”;
- “Trabalho excelente com servidores corteses e altamente qualificados e habilitados para a execução do serviço”;
- “A equipe da SGP faz um excelente trabalho. Parabéns a todos os funcionários (servidores, terceirizados e estagiários)”.

Em relação aos comentários classificados como Crítica (que correspondem a 11% do total), duas são relacionadas à dificuldade de contato com a Secretaria no período da manhã; algumas não são direcionadas, como “Sempre há o que melhorar”, e outras mais específicas e que merecem atenção especial, como por exemplo:

- “Existe ainda servidores especializados em um único assunto não tendo visão global dos serviços prestados pela sua unidade”;
- “Muitos erros de cadastro impactando a vida financeira do servidor”;
- “[...] mas sinto a Secretaria distante dos demais servidores. Algumas notícias nos são dadas de surpresa e raramente somos consultados sobre as políticas para os servidores”;
- “Eu desisti de participar das seleções internas porque não me sinto mais segura para isso”;

- “Não me senti atendido pela SGP quando precisei de orientação a respeito da escolha para a forma de tributação escolhida quando aderi ao Funpresp: não tinha experiência com tributação e imposto de renda à época que entrei no Tribunal”.

Acerca das críticas que especificam o serviço, essas deverão ser observadas com atenção pela área competente, a fim de analisar a necessidade de adoção das devidas ações de melhoria do serviço. Os detalhes podem ser examinados no anexo.

- “Sempre há o que melhorar”;

- “Muitos erros de cadastro impactando a vida financeira do servidor”;

“[...] mas sinto a Secretaria distante dos demais servidores. Algumas notícias nos são dadas de surpresa e raramente somos consultados sobre as políticas para os servidores;”

“Muita coisa ainda é emperrada, muita gente não consegue ver o horizonte de possibilidades e ficam apegas a literalidade da lei ou de normativos quando a interpretação é a melhor alternativa para todos, de modo geral os serviços prestados não são eficientes.”

Quanto às sugestões (18 registros), excetuando-se aquelas mais genéricas, temos:

- “Criar ouvidoria na SGP”;

- “Divulgar melhor a página da SGP”;

- “Mais agilidade na divulgação de informações sensíveis”;

- “Informar tramitação de processos”;;

- “Dar mais atenção às demandas captadas na pesquisa de clima”;

- “Melhorar a divulgação dos serviços de forma objetiva”;

- “Maior intermediação entre as partes servidor/chefia”;

- “Inclusão do Não se aplica no próximo questionário de pesquisa”

- “Programa novo para verificar data de aposentadoria”.

Destaca-se que três servidores comentaram sobre serviços prestados pelo Centro de Formação e Gestão Judiciária — CEFOR, unidade que compôs a estrutura da SGP até o ano de 2018, a então Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas.

## 6 RESULTADO DA QUESTÃO SOBRE SERVIÇOS UTILIZADOS

Com a finalidade de averiguar os serviços mais demandados na SGP, foi disponibilizada aos servidores uma questão para selecionar até três serviços mais utilizados durante o ano. Cabe lembrar que, no relatório de 2018, questionava-se sobre a qualidade da prestação dos serviços, e agora o intuito é investigar a utilização desses serviços. Os respondentes tiveram também a possibilidade de comentar sobre as respostas dadas.

Ressalta-se que os serviços pouco utilizados ou que não possam ser avaliados por servidores ativos não foram incluídos na pesquisa. Tal fato não implica impor grau de importância aos serviços, mas tão-somente a frequência de demanda pelo cliente. Como exemplo, alguns serviços prestados pela SGP são realizados por iniciativa da própria Administração, não havendo a necessidade de solicitação pelo servidor.

Abaixo, apresenta-se o resultado geral e por coordenadoria/unidade.

### 6.1 Frequência de utilização dos serviços SGP

Nesta figura, visualizam-se os serviços da SGP mais utilizados no último ano, conforme as escolhas dos participantes da pesquisa.

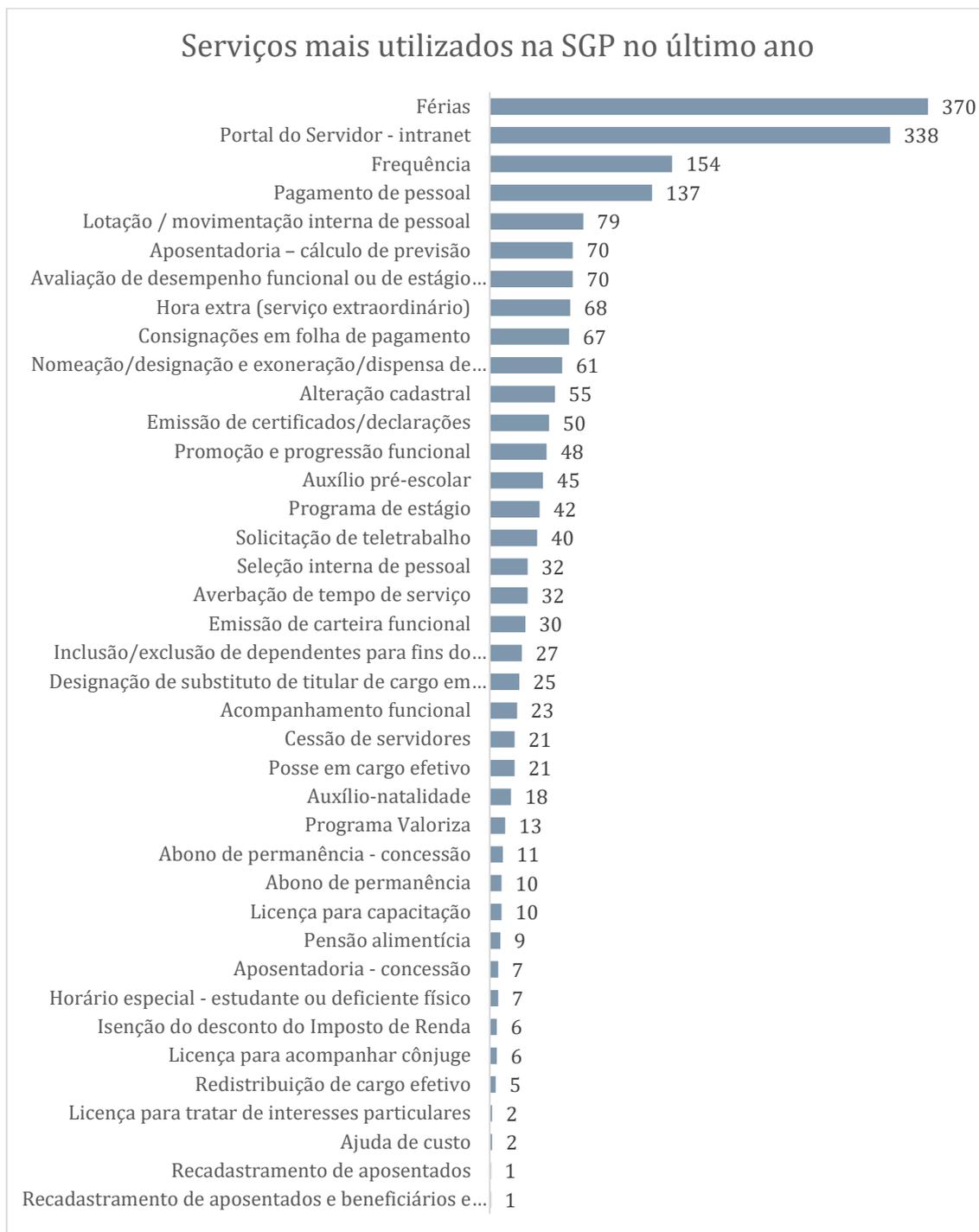


Figura 14 - Serviços mais utilizados na SGP no último ano

Verifica-se na tabela abaixo a representação percentual dos dados :

## Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP – 2020

Serviço	Repres. percentual
Férias	18,38%
Portal do servidor - Intranet	16,79%
Frequência	7,65%
Pagamento de pessoal	6,81%
Lotação / movimentação interna de pessoal	3,92%
Aposentadoria – cálculo de previsão	3,48%
Avaliação de desempenho funcional ou de estágio probatório	3,48%
Hora extra (serviço extraordinário)	3,38%
Consignações em folha de pagamento	3,33%
Nomeação/designação e exoneração/dispensa de cargo em comissão/FC	3,03%
Alteração cadastral	2,73%
Emissão de certificados/declarações	2,48%
Promoção e progressão funcional	2,38%
Auxílio pré-escolar	2,24%
Programa de estágio	2,09%
Solicitação de teletrabalho	1,99%
Seleção interna de pessoal	1,59%
Averbação de tempo de serviço	1,59%
Emissão de carteira funcional	1,49%
Inclusão/exclusão de dependentes para fins do Imposto de Renda	1,34%
Designação de substituto de titular de cargo em comissão/função de confiança	1,24%
Acompanhamento funcional	1,14%
Cessão de servidores	1,04%
Posse em cargo efetivo	1,04%
Auxílio-natalidade	0,89%
Programa Valoriza	0,65%
Abono de permanência - concessão	0,55%
Licença para capacitação	0,50%
Abono de permanência	0,50%
Pensão alimentícia	0,45%
Aposentadoria - concessão	0,35%
Horário especial - estudante ou deficiente físico	0,35%
Licença para acompanhar cônjuge	0,30%
Isenção do desconto do Imposto de Renda	0,30%
Redistribuição de cargo efetivo	0,25%
Licença para tratar de interesses particulares	0,10%
Ajuda de custo	0,10%
Recadastramento de aposentados	0,05%
Recadastramento de aposentados e beneficiários e pensão por morte	0,05%

Tabela 15 - Comparativo percentual entre os serviços mais utilizados no último ano

Conforme se observa, os serviços mais selecionados pelos respondentes foram “Férias”, “Portal do Servidor – Intranet”, “Frequência e “Pagamento de Pessoal”.

A seguir, apresenta-se a distribuição dos serviços por coordenadoria.

### 6.1.1 Serviços por Coordenadoria

Considerando que o serviço “Portal do Servidor – Intranet” é afeto a todas as coordenadorias, neste relatório ele será apresentado separadamente e vinculado ao Gabinete da SGP, que aglutina todos os serviços oferecidos no Portal.

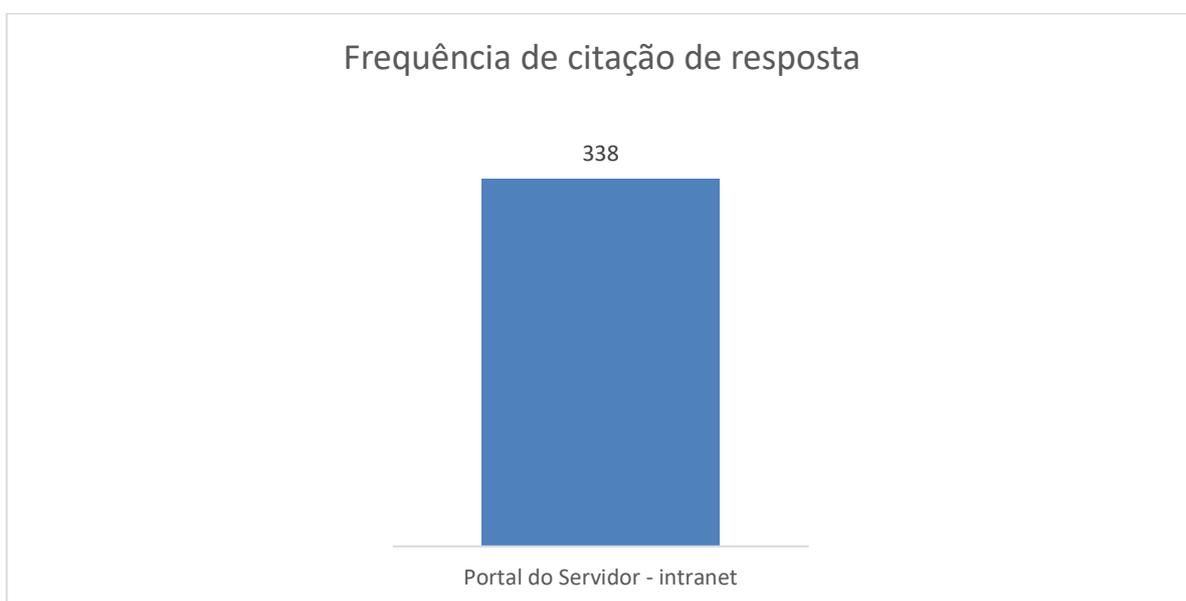


Figura 15 - Frequência de respostas - Serviço - Portal do Servidor

O conjunto de serviços disponibilizados pela SGP no Portal do Servidor destacou-se como o segundo mais utilizado pelos participantes da pesquisa, totalizando 338 seleções. Isso representa 16,79% do total de serviços selecionados. Considerando que o Portal reúne a maioria das informações funcionais (afastamentos, licenças, alterações cadastrais, contracheque, consultas agendadas, capacitações etc), é compreensível que esse serviço seja bastante utilizado pelos servidores. Fato que indica sua importância e necessidade de constante atualização.

## 6.1.1.1 Coordenadoria de Legislação de Pessoal - COLP

Quando se observa a relação de serviços por coordenadoria, tem-se uma distribuição um pouco diferente daquela apresentada no agrupamento de todos os serviços da SGP. Entre os serviços mais utilizados da COLP estão *Aposentadoria – cálculo de previsão* (70), seguido de *Averbação de tempo de serviço* (32) e *Inclusão/exclusão de dependentes para fins do Imposto de Renda* (27).

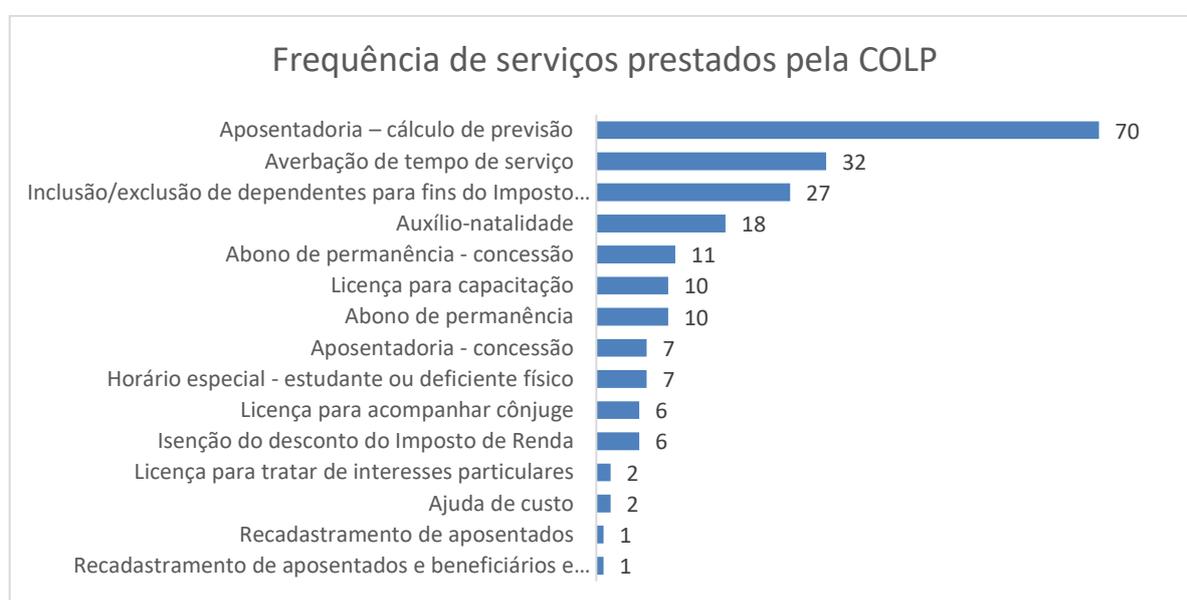


Figura 16 - Frequência de serviços prestados pela COLP

Na tabela abaixo, apresenta-se uma relação percentual entre os serviços citados na COLP.

Serviço	Representação percentual
Aposentadoria – cálculo de previsão	33,33%
Averbação de tempo de serviço	15,24%
Inclusão/exclusão de dependentes para fins do Imposto de Renda	12,86%
Auxílio-natalidade	8,57%
Abono de permanência - concessão	5,24%
Abono de permanência	4,76%
Licença para capacitação	4,76%
Aposentadoria - concessão	3,33%
Horário especial - estudante ou deficiente físico	3,33%

Serviço	Representação percentual
Isenção do desconto do Imposto de Renda	2,86%
Licença para acompanhar cônjuge	2,86%
Licença para tratar de interesses particulares	0,95%
Ajuda de custo	0,95%
Recadastramento de aposentados e beneficiários e pensão por morte	0,48%
Recadastramento de aposentados	0,48%

Tabela 16 - Relação percentual de serviços - COLP

O número expressivo de solicitação de cálculo de aposentadoria parece estar ligado à recente mudança nas regras da previdência, englobando solicitações de aposentadorias e consultas para previsão de aposentadoria.

### 6.1.1.2 Coordenadoria de Pagamento - CPAG

Entre os serviços prestados pela Coordenadoria de Pagamento, foram selecionados pelos servidores quatro deles, com destaque para *Pagamento de Pessoal* (137), conforme se constata na figura abaixo. Se observada a representação percentual desse serviço, percebe-se que ela representa 48,75% dos serviços mais utilizados na CPAG no último ano.

Considerando que todos os servidores usufruem desse serviço (por demanda própria ou por iniciativa da Administração) mensalmente, constata-se que é um serviço bastante utilizado.

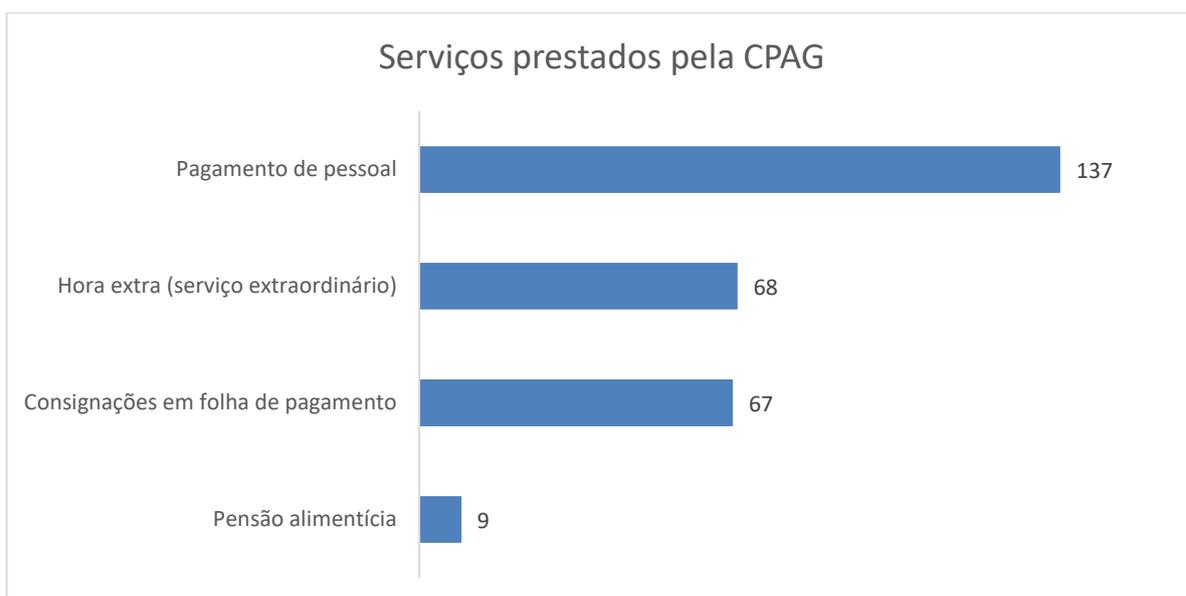


Figura 17- Frequência de serviços prestados pela CPAG

Os serviços *hora extra (serviço extraordinário)* e *consignações em folha de pagamento* tiveram número bastante próximos de utilização (conforme se observa na tabela abaixo), alcançando, respectivamente, 24,2% e 23,84% do total de serviços utilizados na CPAG.

Serviços	Representação percentual
Pagamento de pessoal	48,75%
Hora extra (serviço extraordinário)	24,20%
Consignações em folha de pagamento	23,84%
Pensão alimentícia	3,20%

Tabela 17 - Relação percentual de serviços – CPAG

### 6.1.1.3 Coordenadoria de Provimento e Informações Funcionais – CPIF

A Coordenadoria de Provimento e Informações Funcionais concentra a maioria dos serviços mencionados pelos participantes, conforme se observa na figura 18 e tabela 18.

Os serviços da CPIF mais utilizados, segundo a pesquisa, foram *Férias* (370), *Frequência* (154) e *Lotação / Movimentação Interna de Pessoal* (79), que representam, respectivamente, 31,25%, 13,01% e 6,67% do total de respostas relacionadas à CPIF.

Considerando que o serviço de férias (marcação, alteração) e de frequência são utilizados com regularidade pelos servidores, é compreensível que sejam os mais utilizados na coordenadoria, estando inclusive entre os mais citados quando se observa o total de serviços oferecidos pela SGP.

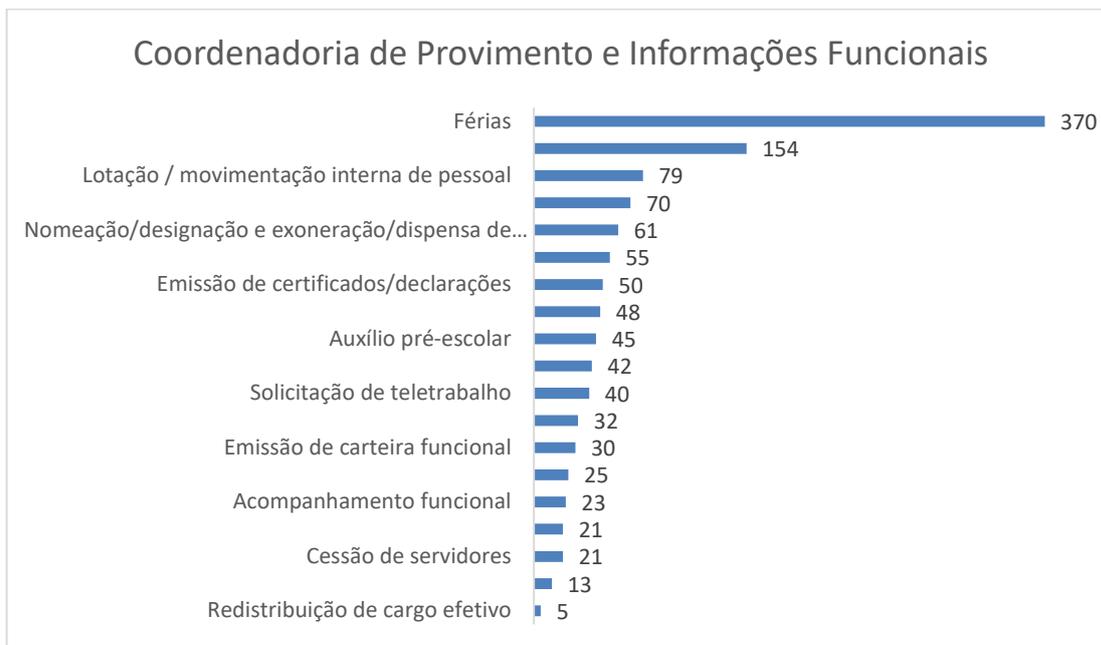


Figura 18 - Frequência de serviços prestados pela CPIF

Serviços	Representação percentual
Férias	31,25%
Frequência	13,01%
Lotação / movimentação interna de pessoal	6,67%
Avaliação de desempenho funcional ou de estágio probatório	5,91%
Nomeação/designação e exoneração/dispensa de cargo em comissão/função de confiança	5,15%
Alteração cadastral	4,65%
Emissão de certificados/declarações	4,22%
Promoção e progressão funcional	4,05%
Auxílio pré-escolar	3,80%
Programa de estágio	3,55%
Solicitação de teletrabalho	3,38%
Seleção interna de pessoal	2,70%
Emissão de carteira funcional	2,53%
Designação de substituto de titular de cargo em comissão/função de confiança	2,11%
Acompanhamento funcional	1,94%
Posse em cargo efetivo	1,77%
Cessão de servidores	1,77%
Programa Valoriza	1,10%
Redistribuição de cargo efetivo	0,42%

Tabela 18 - Relação percentual de serviços - CPIF

## 6.1.2 Total de serviços citados por coordenadoria

Quando se observa o total de serviços citados na pesquisa, tem-se o seguinte gráfico:

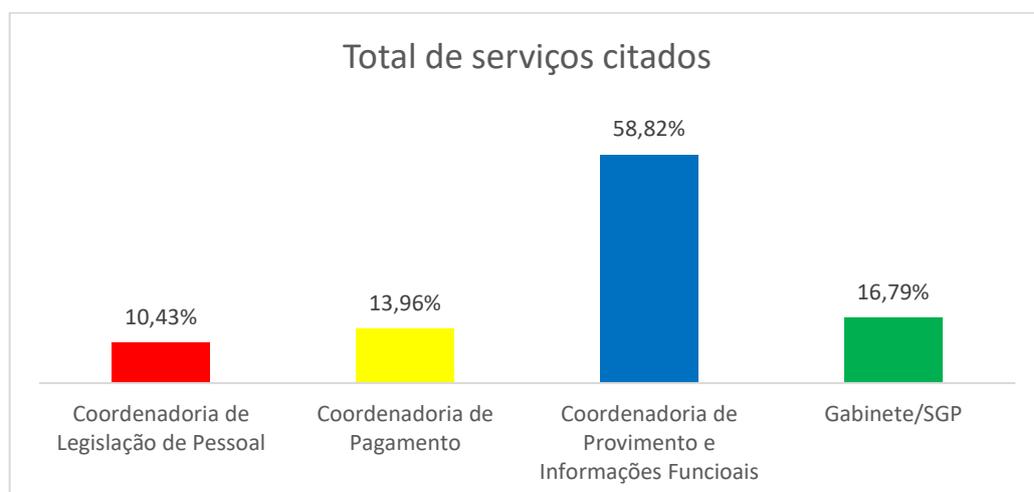


Figura 19 - Total de serviços citados pelos respondentes - relação percentual por coordenadoria

Observa-se que a CPIF concentra a maior parte dos serviços citados pelos respondentes. Considerando-se que grande parte das informações funcionais se encontra nessa coordenadoria, é compreensível que ela tenha alcançado quase 60% das citações de serviços mais utilizados no último ano.

### 6.2 SERVIÇOS – Comentários

Após selecionar os serviços SGP que mais utilizou no último ano, o servidor teve a opção de responder a mais uma questão aberta para comentar sua experiência sobre esses serviços.

Considerando o extenso leque de serviços disponibilizados pela SGP, esse tipo de diagnóstico é de suma importância, na medida em que pontua ocorrências que, muitas vezes, são desconhecidas pela Administração e servem de elementos de estudo para tomada de decisões e adoção de melhorias no serviço.

Após a análise dos dados coletados nessa questão, os comentários dos servidores foram classificados nas categorias Elogio, Crítica, Sugestão e Relacionado a outra área, conforme anteriormente explicado.

Do total de 738 respondentes da pesquisa, obtivemos 72 comentários válidos nessa questão aberta. Ainda, as respostas que trouxeram contribuição para mais de um dos referidos grupos (que apresentam, por exemplo, uma crítica e uma sugestão) foram computadas em ambas categorias.

Com base na categorização supracitada, obtivemos o seguinte resultado:



Figura 20 – Resultado da questão aberta

Partindo para uma análise detalhada sobre cada categoria de comentário, apresentamos a seguir os comentários válidos mais significativos.

### 6.2.1 Elogios

Do total de 72 comentários, obtivemos 56 elogios, correspondentes a 78% das contribuições, representando um percentual expressivo. Entre esses, houve considerável número de elogios relacionados ao atendimento prestado pelos servidores da SGP, conforme transcrições a seguir:

“fui sempre super bem atendida e auxiliada”

“Sempre recebo a atenção esperada desses serviços, mas destaco a presteza e cordialidade dos colegas que trabalham com a frequência, banco de horas e controle de saldo de recesso forense.”

“Parablenizo a SERINF pelo atendimento prestado”

“As meninas da SEMOP são sempre muito atenciosas.”

“Fui muito bem acompanhada na questão de mudança de lotação. A servidora Ana Lúcia fez um atendimento primoroso e personalizado.”

“Quando se trata de consignaçoão, fui muito bem atendido e o problema sempre resolvido.”

“Sempre recebo a atenção esperada desses serviços, mas destaco a presteza e cordialidade dos colegas que trabalham com a frequência, banco de horas e controle de saldo de recesso forense.”

Também foram registrados alguns elogios ao Portal do Servidor, abaixo transcritos:

“A disponibilidade desses serviços na Intranet (e a possibilidade de acessá-los de qualquer lugar) para resolver esses assuntos comunicam que o meu tempo é valorizado. Isso permite manter o foco nas atividades da unidade onde sirvo.”

“Aprecio muito o portal do servidor. Possibilita o acesso rápido de informações importantes para o servidor como eventos internos, prévia da folha de pagamento etc.”

“o que eu mais utilizo é a intranet e acho de extrema relevância a informação por fontes oficiais”

### 6.2.2 Críticas

A pesquisa registrou 12 críticas, correspondendo a 16% do total de contribuições, as quais foram dirigidas a assuntos bastante diversificados, tais como: comunicação prejudicada durante a pandemia, falta de informação sobre os serviços da SGP, dificuldade em obter esclarecimentos sobre aposentadoria após publicação das novas regras previdenciárias, dificuldades relacionadas à movimentação/mudança de lotação, desatualização dos sistemas, indeferimento de licença para capacitação e indeferimento de averbação de tempo de serviço, conforme exemplos abaixo:

“A SGP não atua em conflitos nas unidades, não oferece suporte de clima organizacional, não ampara os servidores em momentos de crise, não orienta quanto a atuação na carreira de forma assertiva e confiável. Também indica vagas que não tem nada a ver com o perfil do servidor e não falo em relação a mim. Testemunhei alguns casos, entre eles o de servidora que havia sido oferecido vaga para revisão em gabinete. A servidora dormia com suporte de remédio e estava claramente vivenciando uma situação de fragmentação de pensamento, de modo que a concentração e foco estava comprometidos. As unidades que vcs estavam indicando ia ser visivelmente problema porque ela estava em uma fase da vida mais criativa, raciocínio mais disperso. Vocês não tem um cadastramento de vagas, obriga a gente bater de porta em porta

em situações extremamente vexatórias, obrigando muitas vezes a gente conversar com pessoas que estão no cargo unicamente por apadrinhamento ou chegaram sem ainda entender do local. Não entendem sequer as necessidades do serviço. Também coloca a gente para suprir esforços em unidades que estão com problema e não oferecem no ingresso nenhum tipo de ambientação, deixando servidores a própria sorte. Conversei até com pessoas que ingressaram recentemente no serviço e se espantaram com a SGP não ter uma carta com opção de vagas e descrição das atividades. Desculpe, não posso avaliar bem os serviços prestados pela SGP ... vejo até com muita desconfiança. Nos ensina no curso que temos que dar feedback e respostas aqueles que nos procuram. Encaminhamos sugestões para realização de serviços ou atividades e não temos retorno, nenhuma mensagem de agradecimento por participação ou qualquer coisa, como usualmente eu faço com o usuário que me encaminha sugestão ou crítica. E olha que participei de treinamentos maravilhosos oferecidos que recomendam irmos nessa direção, mas que parece incapaz de mudar a cultura organizacional da própria SGP. Fico triste que até colegas riem quando aparece alguma pesquisa da SGP... falam: não vou nem responder porque já sei como é. Estou sendo bem sincera com minha colocação, sem rodeios. Porque acredito sinceramente que é o que desejam. Abraços e boa sorte."

"Inexistência de auxílio para resolver mudança de lotação; dificuldades em obter informações sobre banco de horas realizado no recesso"

"Fui muito bem atendida. Porém, o servidor não soube esclarecer minhas dúvidas. À época, a Reforma da Previdência havia acabado de ser aprovada, razão pela qual atribuo a dificuldade de o servidor prestar maiores esclarecimentos."

"Os serviços foram prestados com a qualidade esperada. A comunicação ficou prejudicada com a pandemia."

"Alguns sistemas precisam ser atualizados."

### 6.2.3 Sugestões

Foram registradas 3 sugestões entre os 72 comentários sobre os serviços SGP.

Uma das sugestões diz respeito aos sistemas, considerando que alguns precisam de atualização, como segue:

"Alguns sistemas precisam ser atualizados."

Noutro comentário, sugeriu-se que os servidores das áreas de pagamento e nomeações obtenham conhecimento sobre produtos oferecidos pelos bancos, a fim de melhor auxiliar os clientes da SGP, conforme abaixo:

"Seria interessante o pessoal da SGP, tanto da área de pagamento quanto da área de nomeação (que recebe novos servidores) terem conhecimentos de produtos bancários como conta salário versus conta corrente, para melhor auxiliar os servidores quanto às possibilidades de recebimento do pagamento."

Na última sugestão, reportou-se que seria interessante melhor divulgação das vagas disponíveis para os servidores interessados, como se vê na transcrição:

"Como sugestão, acho que seria interessante uma aproximação com os setores para saber onde existem vagas para servidores."

### 6.2.4 Relacionados a outra unidade

Tivemos 1 comentário sobre adicional de qualificação, assunto que já esteve no rol de competências da SGP; no entanto, hoje faz parte das atribuições do Centro de Formação e Gestão Judiciária, a saber:

“Na última vez que renovei adicional de qualificação, tive dificuldade com o sistema e recebi, por e-mail, um tutorial para resolver meu problema.”

### 6.2.5 Considerações finais sobre a questão aberta

Conforme se observa, houve uma quantidade expressiva de elogios: 56 de um total de 72 comentários, nestes incluindo 12 críticas e 3 sugestões.

Infere-se, pelos comentários acima expostos, que a SGP vem prestando serviços de boa qualidade aos servidores do STJ. Ainda assim, esta Secretaria deve se manter atenta às críticas e sugestões colocadas, a fim de aprimorar continuamente os seus serviços.

Registra-se, ainda, que a maioria (49) dos comentários das questões abertas sobre serviços se limitou a considerações genéricas, direcionadas à SGP como um todo.

## 7 RESULTADO DA QUESTÃO ABERTA – CRÍTICAS, ELOGIOS E SUGESTÕES

Ao final da pesquisa, o servidor teve a oportunidade de se expressar, de maneira livre e espontânea, acerca de sua impressão geral sobre a SGP mediante esta pergunta aberta: “Você tem alguma crítica, elogio ou sugestão que gostaria de apresentar à Secretaria de Gestão de Pessoas?”.

A questão final obteve 196 respostas, categorizadas em elogios, sugestões, críticas e relacionadas a outras unidades (fora do âmbito da SGP). Os resultados podem ser observados na figura abaixo.

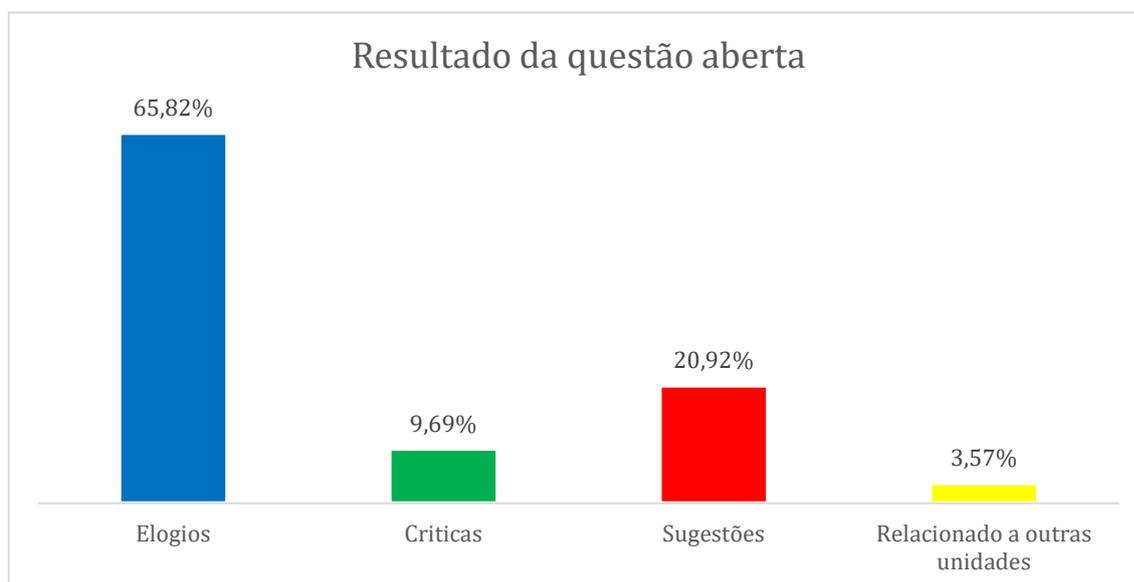


Figura 21 - Resultado da questão aberta - críticas/elogios/sugestões

Partindo para uma análise mais detalhada sobre cada categoria de comentário, apresentamos a seguir os comentários válidos mais significativos.

### 7.1 Elogios

Analisando-se os dados apresentados, é possível notar que o resultado da questão final foi positivo, visto que apresentou 129 elogios, ressaltando o excelente atendimento, eficiência, cortesia e presteza da equipe, bem como valorizando a realização da pesquisa como forma de preocupação com os servidores do STJ. Além disso, também foram enfatizados o atendimento e as soluções oferecidas pela SGP durante o trabalho remoto. Entre os elogios, podem ser destacados:

-“Inicialmente, parabéns pela iniciativa! Que alegria responder a esse questionário de avaliação do serviço. É palpável e certa a preocupação da SGP conosco, servidores, e em buscar nos atender cada vez melhor. No entanto, reforço que o meu atendimento foi impecável. Em uma necessidade, precisei do auxílio de duas unidades, que foram céleres, corteses e prestativas no atendimento.”;

-“Parabéns a todos da SGP pela competência e agilidade com que exercem suas atividades.”;

-“Os servidores da SGP são corteses e muito educados.”;

-“Parabéns pela atuação da equipe: o esforço de vocês agrega muito valor à instituição e aos servidores.”;

-“Gostaria de parabenizar a SGP pelo cuidadoso trabalho desenvolvido em favor de todos os servidores. Quero destacar, principalmente, as ações tomadas nesse período de pandemia, principalmente o fornecimento de orientações e a disponibilização de ferramentas, como os aplicativos para uso a partir do RDS (Ponto, Boletim de Frequência, Avaliação, entre outros), facilitando a nossa adaptação ao trabalho remoto.”;

-“Parabenizar pela constante melhoria nos serviços prestados.”;

-“Sim! Recebam o meu elogio pela realização de um trabalho com profissionalismo e cordialidade.”;

-“Faço questão de elogiar a forma como as diferentes unidades da SGP se esforçam para atender o servidor, no limite de suas possibilidades. Sempre que precisei de apoio, encontrei na SGP servidores dispostos a entender minhas circunstâncias e agir de modo correto e profissional. Fica aqui o registro de meus parabéns a toda a equipe!”;

-“Acho que fazem muito com o pouco que dispõem.”.

## 7.2 Sugestões

Buscando auxiliar a SGP no aprimoramento da qualidade de seus serviços e no desenvolvimento de seus servidores, mesmo diante de tantos elogios, foram propostas 41 sugestões, entre elas:

- “Como sugestão para o que já foi mencionado antes, que tal um canal mais direto com a SGP, tipo whatsapp? Seria apenas mais uma forma de comunicar os serviços e outras informações relevantes ao servidor. Outra possibilidade é a criação de um canal "fale com a SGP", talvez um e-mail no outlook... (é que às vezes o servidor está com uma dúvida, mas ele nem sabe a quem se dirigir...), mas nesse caso teria que haver um compromisso de resposta no prazo mais curto possível (24h, 1 dia útil...)”;

- “Ter informações, mais precisas, dos locais de trabalho quando o servidor solicita mudança de setor.”;

- “Sugiro que as unidades da SGP avancem cada vez mais na comunicação interna e no aperfeiçoamento das atividades executadas.”;

- “As informações do que as unidades fazem estão explicitadas no Manual de Organização da Secretaria do Tribunal, mas sinto que podemos conhecer melhor cada atividade das Seções se houver publicações interessantes sobre o que o servidor deveria ou seria interessante saber.”.

Foram apresentadas diversas sugestões em torno do trabalho remoto ou do teletrabalho, visando a ampliação e o aperfeiçoamento destas modalidades:

-“Aprimorar a comunicação especialmente em tempos de trabalho remoto.”;

-“Sugiro que a SGP apresente ao próximo Ministro Presidente as vantagens do trabalho remoto no STJ verificadas durante o período da pandemia e que seja incentivada a permanência desta forma de trabalho.”;

- “[...] A SGP poderia “lutar mais” no convencimento da Alta Administração no sentido de ampliar o teletrabalho abrangendo não só metas mas também atividades, projetos e programas. [...] A SGP poderia “lutar mais” no convencimento da Alta Administração no sentido de abolir a obrigatoriedade do teletrabalho no DF e entorno, permitindo o teletrabalho em qualquer lugar, inclusive no exterior.”;

- “Apresentar para a Adm. superior dados que mostrem que o teletrabalho tem valor para o STJ, de forma que os servidores tenham demandas mais equitativas, por que atualmente está muito desigual e injusta.”;

- “Precisamos que a SGP, juntamente com o SIS, façam um estudo para comprovar o impacto negativo de cotas altas nos servidores em teletrabalho.”;

- “Interface entre a gestão de pessoas em trabalho remoto e a SIS para acompanhar as necessidades dos servidores.”;

É importante enfatizar a necessidade de avaliar as sugestões apresentadas, de modo a verificar a possibilidade de implantação. Ressalta-se que a melhoria na comunicação foi uma das sugestões mais citadas pelos servidores, com destaque para a criação de novos canais.

### 7.3 Críticas

A pesquisa retornou 19 críticas, o que oferece à SGP oportunidade de repensar e aperfeiçoar os seus serviços, a fim de entregar sempre resultados melhores para os seus clientes.

- “Mencionei na resposta anterior, com a sugestão, de que pelo menos vocês tenham uma mensagem padrão de agradecimento por nossa colaboração ao setor. Não quero citar nomes ou cargos para não evidenciar pessoas, mas tive experiência de encaminhar mensagens com a melhor das intenções e não ter sequer um “acuso recebimento da mensagem”. Vi inclusive que aproveitam a ideia, em alguns momentos, mas não respondem às sugestões ou críticas ofertadas, deixando o servidor no vácuo, o que desperta o sentimento de inadequação. O que me faz deduzir inclusive que adotam dois tratamentos na Corte, o silêncio para os que vem de baixo e a resposta cativa para os que vem de cima... Triste, muito triste, especialmente para aqueles que exercem as tarefas com zelo.”;

- “Falta de análise do currículo do servidor e adequação ao trabalho. Falta de cursos para entender o perfil dos setores e dos servidores.”;

- “Quando no trabalho presencial, muitas vezes não conseguíamos contato com algumas unidades no período da manhã.”;

- “Será que poderia haver mais inovações? Não tenho nenhuma em mente. E ainda não me entusiasmei pelo programa Valoriza. Não me cadastrei.”;

### 7.4 Relacionados a outra unidade

Por fim, a categoria “relacionado a outras unidades” abrangeu as ponderações fora da alçada da SGP. Houve 7 respostas classificadas nesta categoria (3,57% do total), que serão oportunamente encaminhadas às unidades correspondentes.

### 7.5 Comparativo entre os resultados 2018/2020

Em comparação com os resultados apresentados na pesquisa de 2018, conforme figura abaixo, é possível notar expressivo aumento de elogios e redução de sugestões. Além disso, houve aumento no percentual de críticas, que serão, cautelosamente, avaliadas, a fim de receber as medidas corretivas necessárias. Cabe ressaltar ainda que, na pesquisa realizada em 2018, não havia a categoria “Relacionado a outras unidades”.

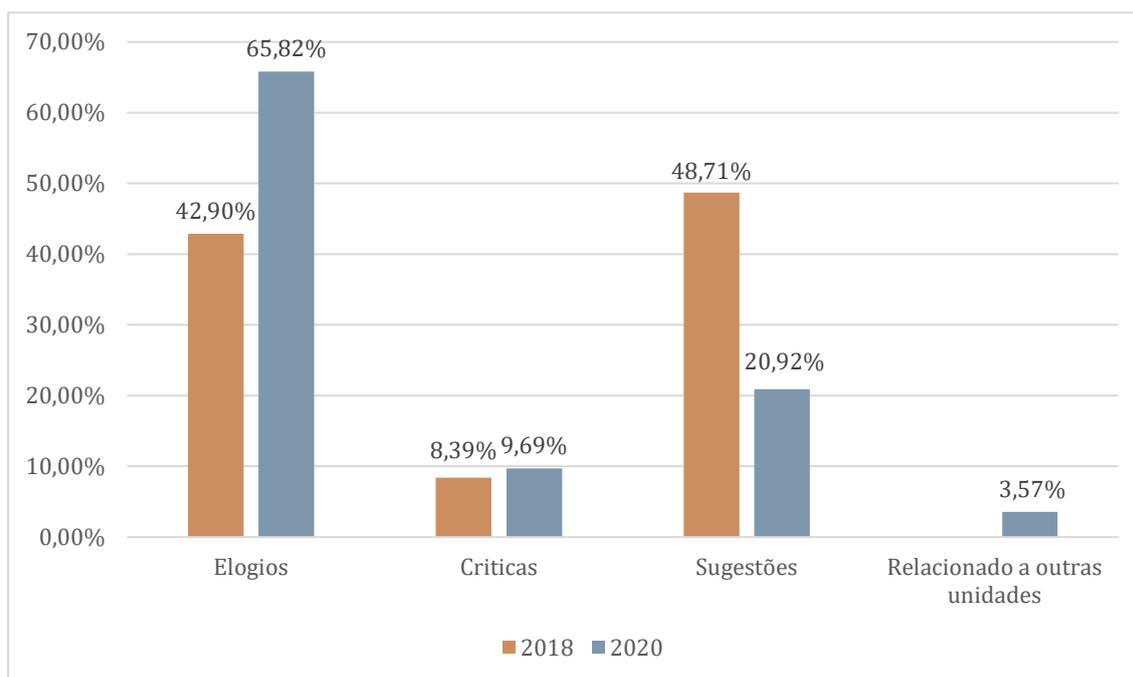


Figura 22 - Comparação pesquisas de satisfação 2018 e 2020

## 8 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

A pesquisa contou com a participação de 26% da força de trabalho efetiva do Tribunal, com adesão um pouco menor que a apresentada na pesquisa anterior (31,9%). Possivelmente, a redução na participação foi motivada pela situação atual de pandemia. Ainda assim, o número de participantes foi bastante expressivo, sendo suficiente para realizar as análises e imprimir confiabilidade à pesquisa.

Princípios de qualidade, validade, confiabilidade e sigilo nortearam todo o processo, refletindo os valores institucionais de ética e transparência, tanto nos métodos utilizados quanto em relação às informações obtidas.

De acordo com os dados levantados, é possível concluir, somando-se os valores ‘Concordo’ e ‘Concordo totalmente’, que:

- 92,58% consideram-se satisfeitos com o atendimento prestado pela SGP;
- 95,73% identificam a capacidade de resposta da SGP como um fator favorável;
- 94,49% sentem segurança ao usar os serviços oferecidos pela SGP;
- 91,57% demonstram ter confiança nos serviços prestados pela SGP;
- 89,26% afirmam que os servidores da SGP demonstram atenção cuidadosa e individualizada;

O gráfico abaixo apresenta a comparação entre os diversos fatores:

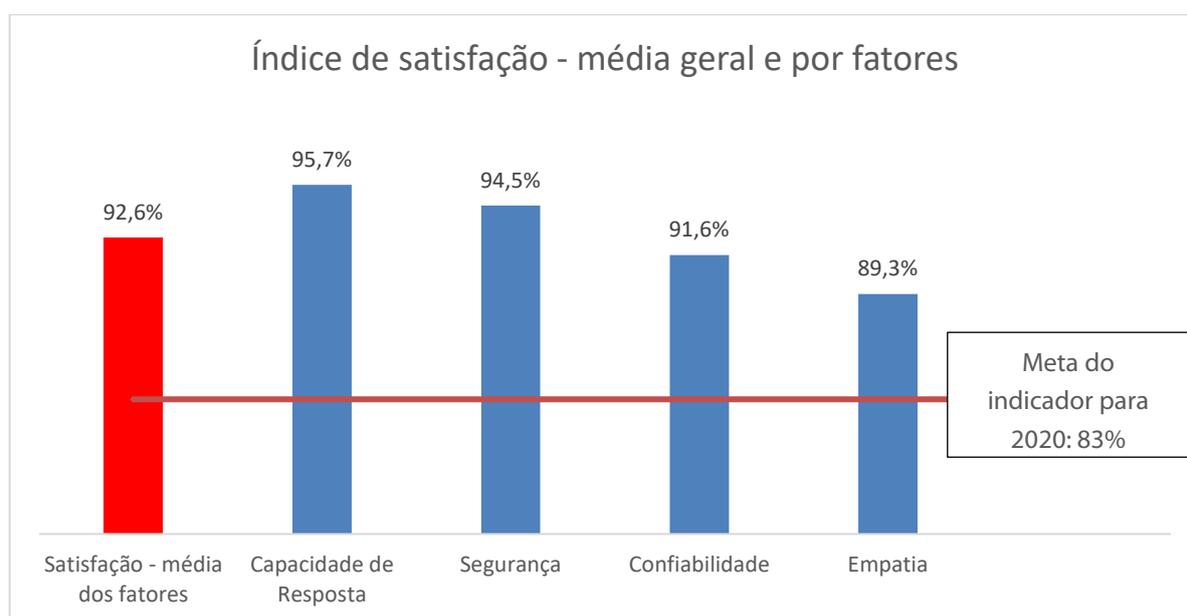


Figura 23 - Resultado geral de satisfação

Dos resultados acima apresentados, observa-se que, de modo geral, as percepções sobre o atendimento e os serviços prestados pela SGP são favoráveis, merecendo atenção a percepção sobre empatia, embora o valor considerado seja plenamente satisfatório.

Observando-se os fatores, o fator capacidade de resposta foi aquele que mais se destacou, mostrando que os servidores demonstram confiança nos serviços prestados. Esse resultado corrobora aqueles da pesquisa de 2018, que também teve esse fator como o principal destaque. Tal resultado diverge dos resultados já mensurados em outras instituições, que identificam a segurança como principal fator, demonstrando que a população de respondentes do STJ tem características próprias. Isso demonstra que a percepção de que os servidores estão sempre dispostos a ajudar os seus clientes se sobressai em relação à capacidade de inspirar confiança.

Considerando que o índice geral de satisfação foi de 92,58%, percebeu-se clara evolução em relação ao índice obtido em 2018. Levando-se em conta que várias sugestões de intervenção propostas naquele relatório foram efetuadas, considera-se que essas ações contribuíram para as melhorias em todos os fatores.

Além disso, os servidores tiveram a oportunidade de se manifestar em algumas questões abertas, com predomínio do elogio em todas elas. Considerando que também foram coletadas críticas e oportunidades de melhoria, elaborou-se o quadro abaixo com sugestões de intervenção para os pontos críticos levantados na análise, incluindo o impacto esperado das ações.

## Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP – 2020

Nº	SUGESTÃO	FATOR
1	Realizar reuniões periódicas de acompanhamento dos serviços e do atendimento prestado.	Segurança Capacidade de resposta Empatia Confiabilidade
2	Solicitar ação de treinamento para todos os servidores da SGP sobre o tema Empatia.	Empatia
3	Criar rotina de envio pelas unidades da SGP de relatório semestral ou anual à Secretária sobre os motivos de movimentação de servidores, contendo dados referentes a tempo de lotação, motivo da saída, exercício de função etc.	Segurança Capacidade de resposta Empatia Confiabilidade
4	Divulgar o uso da ferramenta Acompanhamento de Processos no SEI.	Confiabilidade
5	Propor à Administração Superior a revisão/alteração de normas internas que deixaram de ser adequadas à realidade atual dos servidores e do STJ.	Empatia Confiabilidade
6	Garantir que todas as unidades da SGP sejam capazes de prestar informações durante todo o expediente de atendimento ao público (das 11h às 19h)	Segurança Confiabilidade Capacidade de resposta
7	Promover e estimular a comunicação entre as unidades da SGP, a fim de contribuir com a precisão das informações prestadas ao servidor sobre cada serviço oferecido pela Secretaria.	Segurança Confiabilidade
8	Criar grupos de estudo para discussão de temas e processos relevantes para a SGP.	Segurança
9	Garantir que todas as matérias publicadas na Intranet - Conexão STJ - referentes aos serviços da SGP sejam incluídas no "SGP por você"(caso sejam de interesse permanente) e divulgadas no "SGP Divulga" e no "Jornal da SGP".	Segurança Confiabilidade Capacidade de resposta

Nº	SUGESTÃO	FATOR
<b>10</b>	Utilizar o recurso “Base de Conhecimento”, disponível no SEI, para que todas as informações necessárias/importantes sobre os processos administrativos estejam facilmente disponíveis.	Confiabilidade Segurança Empatia
<b>11</b>	Institucionalizar o uso do Controle de Precedentes Administrativos na SGP de modo que todos os servidores da Secretaria tenham acesso a esse recurso e possam encaminhar informações para a unidade responsável.	Confiabilidade Segurança
<b>12</b>	Reestruturar e modernizar a página da SGP na intranet de modo que as informações sejam facilmente acessíveis e se mantenham atualizadas.	Confiabilidade Segurança
<b>13</b>	Definir um servidor e um suplente por unidade para atualizar os dados da SGP na Intranet	Confiabilidade Segurança
<b>14</b>	Desenvolver simulador de aposentadoria de fácil acesso e entendimento.	Segurança Capacidade de resposta Empatia Confiabilidade
<b>15</b>	Digitalizar todos os formulários/requerimentos no SEI.	Capacidade de resposta Empatia Confiabilidade

Tabela 19 - Sugestões para elaboração do plano de ação

Salienta-se que a tabela acima não apresenta um rol exaustivo de sugestões, devendo cada gestor analisar tanto o relatório geral quanto aquele específico de sua unidade, a fim de propor ações específicas de melhoria.

Espera-se que os dados e análises levantados possam subsidiar novos estudos e ações em consonância com o Plano Estratégico da SGP e, ainda, que em uma próxima medição, prevista para daqui a dois anos, os resultados comparativos possam embasar uma série longitudinal que reflita o impacto das ações realizadas e a evolução organizacional.

Salientamos, mais uma vez, a importância do apoio institucional para a efetivação desta pesquisa, a participação e o interesse dos servidores, além dos esforços da equipe técnica para a sua realização.

## 9 REFERÊNCIAS

- DAMÁSIO, B. F., Uso da análise fatorial exploratória em psicologia. Revista Avaliação Psicológica, 11(2), p. 213-228. 2012
- DINSDALE, Geoff. MARSON, D. B., SHMIDT, F., STRICKLAND, T. Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros. Cadernos ENAP, v. 20. 2000
- FREITAS, A. L. P., CODENZEY, M. Y. Um modelo SERVPERF para avaliação de serviços hospitalares. XXVIII Encontro nacional de Engenharia de Produção – A integração de cadeias produtivas com a abordagem da manufatura sustentável. Rio de Janeiro. 2008.
- FREITAS, H., OLIVEIRA, M., SACCOL, A. Z., MOSCAROLA, J. O método de pesquisa Survey. Revista de Administração. Volume 35, n 3, p. 105-112. São Paulo. Julho/setembro 2000.
- LOVERLOCK, C., WIRTZ, J., HEMZO, M. A., Marketing de Serviços: pessoas, tecnologia e estratégia. 7ª edição. São Paulo: Pearson Prentice Hall. 2011
- Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2013. Versão 1/2013
- SILVA, Y. R. A. Modelo SERVPERF: Satisfação e qualidade percebida pelos clientes pessoa física dos bancos Bradesco e Banco do Brasil na cidade de Dourados – MS. Trabalho de Graduação. Universidade Federal da Grande Dourados. 2011
- VALLE, E. F. V., VIEIRA, G. F., ASSUNÇÃO, G. P., BONFIM, J. H. B., SOARES, L. J. V. Avaliação da qualidade dos serviços de uma empresa de vendas e manutenção de equipamentos musicais: uma aplicação do questionário SERVPERF. XXXV Encontro nacional de Engenharia de Produção – perspectivas globais para a Engenharia de Produção. Ceará. 2015
- ZEITHAML, V. A., BITNER, M. J., GREMLER, D. D. Marketing de serviços: A empresa com foco no cliente. 6ª edição. Porto Alegre: AMGH. 2014

## 10 ANEXOS

## 10.1 ANEXO I - Estrutura do Instrumento aplicado

**ANEXO I**  
**MODELO DE APRESENTAÇÃO DO FORMULÁRIO DA**  
**PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SGP**

Prezado(a) servidor(a),

Com o propósito de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), convidamos Vossa Senhoria a responder a esta pesquisa de satisfação caso tenha utilizado os serviços da unidade nos últimos seis meses.

Ressaltamos que as respostas serão confidenciais e tratadas de maneira agrupada e que a qualidade desta pesquisa depende da precisão das respostas, cujo resultado servirá de insumo para as próximas ações de melhoria dos serviços da SGP.

Escala utilizada (Likert de 5 pontos):

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente
------------------------	----------	------------------------------------	----------	------------------------

<b>Fator</b>	<b>Questão</b>
<b>Capacidade de resposta</b> <b>(4 questões)</b>	Quando tenho alguma dificuldade, os servidores da SGP são prestativos.
	Os servidores da SGP me atendem prontamente.
	Os servidores da SGP estão sempre dispostos a me auxiliar.
	Os servidores da SGP são corteses.
<b>Confiabilidade</b> <b>(9 questões)</b>	Quando a SGP se compromete a fazer algo, ela cumpre.
	A SGP sempre fornece o serviço no tempo prometido.
	A SGP mantém corretas as informações dos servidores.

	Na SGP os serviços são realizados corretamente na primeira vez.
	Os serviços prestados pela SGP são confiáveis.
	A SGP mantém os servidores informados acerca do andamento dos serviços.
	O horário de atendimento da SGP é conveniente para mim.
	As informações prestadas pela SGP são claras.
	Os serviços prestados pela SGP abrangem as necessidades dos servidores.
<b>Empatia</b> <b>(3 questões)</b>	A SGP oferece atendimento individual.
	A SGP dispõe de servidores que oferecem atenção personalizada.
	Os servidores da SGP entendem as minhas necessidades específicas.
<b>Segurança</b> <b>(3 questões)</b>	Os servidores da SGP têm conhecimento suficiente para responder às minhas dúvidas.
	Eu sinto segurança ao utilizar os serviços da SGP.
	O comportamento dos servidores da SGP transmite confiança.
<b>Avaliação geral</b>	Em uma avaliação geral, a nota que eu atribuo para a qualidade dos serviços da SGP é: (1-10)
	Comente sua resposta
<b>Serviços SGP</b>	Marque até 3 serviços mais utilizados por você no último ano (lista de serviços abaixo)
	Caso queira, comente sobre a sua experiência com os serviços selecionados acima.
<b>Questão aberta</b>	Você tem alguma crítica, elogio ou sugestão que gostaria de apresentar à Secretaria de Gestão de Pessoas?

### Lista de serviços da SGP (opção para seleção na questão *Serviços SGP*)

Abono de permanência  
Acompanhamento funcional  
Ajuda de custo  
Alteração cadastral  
Aposentadoria – cálculo de previsão  
Aposentadoria - concessão  
Auxílio pré-escolar  
Auxílio-natalidade  
Avaliação de desempenho funcional ou de estágio probatório  
Averbação de tempo de serviço  
Cessão de servidores  
Consignações em folha de pagamento  
Designação de substituto de titular de cargo em comissão/função de confiança  
Emissão de carteira funcional  
Férias  
Frequência  
Hora extra (serviço extraordinário)  
Horário especial - estudante ou deficiente físico  
Inclusão/exclusão de dependentes para fins do Imposto de Renda  
Licença à adotante  
Licença para acompanhar cônjuge  
Licença para capacitação  
Licença para tratar de interesses particulares  
Lotação / Movimentação interna de pessoal  
Nomeação/designação e exoneração/dispensa de cargo em comissão/função de confiança  
Pagamento de pessoal  
Pensão alimentícia  
Portal do Servidor - intranet  
Posse em cargo efetivo  
Promoção e progressão funcional  
Recadastramento de aposentados  
Redistribuição de cargo efetivo  
Seleção interna de pessoal  
Solicitação de estagiário

## 10.2 ANEXO II -Comentários da Questão aberta – Avaliação geral

## ANEXO II

### COMENTÁRIOS – AVALIAÇÃO GERAL

ELOGIOS
1. Eles e elas são maravilhosos !!!!
2. Servidores capacitados
3. Sempre fui muito bem atendida e quaisquer dúvidas me eram sanadas.
4. SAO CORTEZES
5. A SGP tem atendido bem, mas como tudo no mundo atual necessita de atualização, certamente é um setor que tem buscado a cada dia atender melhor.
6. Eu concordo que a SGP atende bem os funcionários
7. Serviço prestados de qualidade em todas as seções da SGP. parabéns a todos.
8. Agradeço a SGP pela pontualidade e prestatividade junto aos funcionário STJ
9. Sempre fui atendida de modo satisfatório pela SGP
10. Foram poucas vezes que questionei a SGP para esclarecimentos
11. A dra. Solange nunca me deixou no vácuo, sempre encaminhou as minhas demandas com prontidão. Excelente administradora.
12. Sempre fui bem atendido. Os servidores são bem atenciosos e prestativos.
13. A prestação do serviço é boa. Tenho algumas ressalvas pontuais.
14. Estou a mais de 30 anos no STJ e sempre usufruí de serviço e atendimento de qualidade.
15. Todos as minhas solicitações a SGP sempre atendeu.
16. Quando precisei da SGP fui atendida dentro do esperado
17. Considero já há muitos anos que os serviços prestados pela SGP, de modo geral, são muito bons em todas as áreas e temas relacionados às diferentes Coordenadorias e Seções e que, dentro de uma realidade geral de órgãos públicos, a SGP, assim como o próprio
18. Sempre que precisei dos servidos da SGP fui bem acolhida e direcionada corretamente à equipe que atenderia às minhas necessidades.
19. A SGP, desde sempre, pelo menos em momentos oportunos ou não, sempre esteve de acordo com as minhas necessidades, como servidor.
20. As poucas vezes que procurei a SGP, fui sempre bem atendida. Sou muito grata pela atenção .
21. Olhe, os servidores desse setor são prestativos, zelosos sem falar no grau de preparação.
22. Na minha percepção, a SGP está sempre procurando aprimorar seus serviços e oferecer um atendimento de qualidade aos servidores.
23. De uma forma geral sempre foi bem atendido pela equipe de Recursos Humanos.
24. A SGP está de parabéns
25. Sempre q necessito de uma informação principalmente da Seção de Registros Funcionais sou pronta e gentilmente bem atendida.
26. Muito bom atendimento
27. Em regra, sempre fui atendido com presteza

## Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP – 2020

28. A SGP garante o equilíbrio e a satisfação dos servidores com atendimento de qualidade, presteza e atenção.
29. Baseado nas vezes que utilizei os serviços da SGP minha nota não poderia ser diferente.
30. Sempre fui muito bem atendida pela Secretaria.
31. No limite do meu conhecimento, depreende-se que as habilidades técnicas e métodos foram empregados com eficiência pela SGP, nessa gestão.
32. Os servidores são prestativos e sempre tentam resolver os problemas e resolver as dúvidas nos orientando.
33. A SGP presta serviço de qualidade em todos os setores da unidade. Parabéns a todos os servidores pela presteza e cortesia.
34. Todas as vezes que necessitei dos serviços da SGP fui prontamente atendida.
35. Apesar de não serem excelentes, os serviços são muito bons e na maioria das vezes atendem às minhas necessidades
36. A Secretaria de Gestão de Pessoas tem sua importância dentro do tribunal e desempenha com louvor o seu papel porque acredito que não seja fácil lidar com pessoas (ser humano) analisando perfil do servidor dentro da instituição.
37. São sempre muito atenciosos e eficientes! A equipe toda é nota 10!
38. Não uso os serviços da SGP com frequência, mas o pouco que usei, fui bem atendida e tive as solicitações resolvidas
39. Os servidores são sempre prestativos. O inconveniente é que às vezes preciso de informações pela manhã e nem sempre tem algum responsável para fornecê-la, tendo que aguardar a chegada dos servidores ao meio-dia.
40. No geral os serviços são bons. Destaco a cordialidade
41. Sempre fui atendida pela SGP com muita eficiência e eficácia. Em todas as ocasiões que precisei fui atendida com muita cortesia e celeridade
42. sempre tive um feedback satisfatório quando precisei
43. A SGP, em geral, atende muito bem, mas são várias seções e fica difícil atribuir uma nota à totalidade da secretaria.
44. A SGP é excelente no atendimento às solicitações. Nunca tive um único dissabor quanto ao atendimento nesses 25 anos de STJ
45. Quando precisei, fui muito bem atendida
46. Sendo honesto, algumas das perguntas não tenho conhecimento para responder. Afirmando, porém, que sou muito bem atendido todas as vezes que preciso de alguma informação das áreas que tem relação com a minha atividade laboral.
47. Sempre que demande a SGP fui bem atendido, com servidores prestativos.
48. Os servidores são muito atenciosos e prestativos.
49. Não tenho nada a reclamar, só a elogiar a presteza e o comprometimento
50. Tenho utilizado muito pouco os serviços da SGP e a última vez que precisei demorou um pouco, talvez por causa da Pandemia.

## Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP – 2020

51. Considero os serviços da SGP muito bons e já eram um diferencial em 1997 quando recebi a ligação informando a minha chamada do concurso. Nunca esqueci a gentileza do Sartre. Gratidão, SGP, continuem voando alto.
52. Os serviços oferecidos pela SGP são excelentes!
53. Em todas as solicitações sempre fui bem atendida.
54. Estou plenamente satisfeito com serviços
55. Durante a última gestão, não tive qualquer problema com a SGP e todas as minhas solicitações foram atendidas com excelência. Estão de parabéns!
56. Os servidores são corteses, mas nem sempre conseguimos o retorno com rapidez em virtude da pandemia eu penso. Às vezes tem a dificuldade do contato.
57. Na minha opinião, todos os servidores da SGP são muito qualificados.
58. Parabéns à SGP pela excelência dos serviços prestados.
59. A equipe da SGP faz um excelente trabalho. Parabéns a todos os funcionários (servidores, terceirizados e estagiários)
60. Trabalho excelente com servidores corteses e altamente qualificados e habilitados para a execução do serviço.
61. Poucas instituições públicas no país, atualmente, oferecem soluções, produtos e serviços tão sofisticados, além de servidores tão bem humanamente preparados e qualificados quanto os existentes no STJ.
62. No ano passado, a SGP apresentou uma grande mudança no serviço e no cuidado ao servidor. Todos os servidores estão de parabéns.
63. Todas às vezes que me reportei à SGP fui atendida prontamente.
64. Excelente o trabalho da SGP
65. Estou muito satisfeita com o trabalho desenvolvido pela SGP e parabenizo a toda a equipe.
66. Todas as vezes que necessitei da SGP os serviços foram prestados de forma rápida e eficiente.
67. Todas as vezes que necessitei de auxílio ou informações, fui atendida com presteza e cordialidade.
68. Serviço bom útil e necessário
69. A qualidade dos serviços da SGP é satisfatória.
70. A Unidade é, realmente, comprometida em servir ao Servidor naquilo que for sua necessidade; lógico, que toda unanimidade é suspeita, mas a SGP está de parabéns e beira à perfeição.
71. A SGP tem um quadro de servidores muito prestativos e isso facilita a vida dos demais servidores do Tribunal.
72. Em toda estrutura/organização é possível realizar melhorias. Externamente, quando necessitei, fui prontamente atendido pela SGP, porém, acredito que internamente deve haver algum procedimento ou processo que possa ser melhorado.
73. Quando preciso dos serviços da SGP os servidores procuram ser bem prestativos e o retorno da solução geralmente é rápido.

## Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP – 2020

74. Unidade competente.
75. Sou sempre muito bem atendida pelas pessoas e recebo tudo que peço rapidamente.
76. poucas vezes precisei me dirigir à SGP para esclarecimentos, na maioria fui prontamente atendida.
77. Parabéns à equipe.
78. Sempre fui muito bem recebido e bem atendido nas mais diferentes unidades da SGP com as quais precisei interagir. Em nenhum momento, tive a sensação de que houve má vontade com alguma solicitação ou necessidade minha. Muito pelo contrário. Os servidores
79. Serviços prestados adequadamente.
80. A SGP presta excelente serviços aos servidores e à instituição STJ
81. Parabéns pelo excelente trabalho!
82. Sempre que precisei da SGP tive pronto atendimento. A equipe merece elogio!
83. Oferecem um bom trabalho.
84. A SGP sempre dá uma resposta às demandas dos servidores.
85. A SGP sempre em prestou ótimos serviços.
86. Estou satisfeita com o serviço prestado pela SGP.
87. De forma geral, os serviços prestados são de boa qualidade.
88. Sempre fui prontamente atendida e tive todos os meus problemas bem solucionados pela Seção.
89. Excelente trabalho realizado pela SGP
90. Me sinto informado e bem seguro em relação aos servidores da SGP
91. Parabenizo a SGP pela excelência nos serviços prestados.
92. SGP sempre excelente e comprometida!
93. Sempre fui muito bem atendido pela SGP. Os servidores são, em sua grande maioria, extremamente atenciosos e prestativos.
94. Talvez o trabalho da SGP é tão excelente que eu nem percebo o esforço real. Não lembro de ter precisado de algo específico nos últimos 1 ou 2 anos ou mais.
95. A equipe da SGP tem sido muito eficiente e prestativa. Em especial, gostaria de parabenizar o trabalho a SERIF, sempre muito parceira do Escritório de Projetos/AMG, ao cadastrar informações sobre o a participação dos servidores como gestores de projetos.
96. Sempre que precisei fui atendida a contento
97. Excelente o serviço da SGP.
98. O atendimento da SGP supre as necessidades do servidor.
99. Nunca acionei muito a SGP, mas, em todas as vezes que precisei utilizar seus serviços, fui bem recebida e atendida nas minhas solicitações!
100. Atendimento sempre satisfatório!
101. A SGP transmite confiança e segurança
102. Os serviços prestados pela SGP e seus servidores são de qualidade, mas sempre há coisas e comportamentos que podem ser otimizados.

## Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP – 2020

103.Sempre fui muito bem atendida em todas as demandas apresentadas às diversas unidades que compõem a SGP. Parabéns a todos!
104.Os servidores são muito educados, prestativos, competentes e os serviços solicitados são sempre prontamente atendidos. Só sinto falta de maior comunicação da SGP com Gabinete do Diretor-Geral para melhor atendimento de propostas que surgem dos servidores.
105.sempre fui muito bem atendida
106.Parabéns aos servidores da SGP.
107.Sempre fui bem atendido
108.considero muito bom o serviço prestado pela SGP
109.Os servidores são o ponto forte da SGP, mas sinto a Secretaria distante dos demais servidores. Algumas notícias nos são dadas de surpresa e raramente somos consultados sobre as políticas para os servidores.
110.Precisei dos serviços da SGP recentemente, ao tirar licença-paternidade. Foram atenciosos e eficientes. É uma unidade do Tribunal que funciona muito bem!
111.Sempre que precisei fui bem atendida e prontamente resolveram minhas questões.
112.Sempre que precisei, a SGP esteve disponível para me auxiliar e prestar as informações necessária.
113.Todas as vezes que precisei o atendimento foi eficiente e cortês, suprimdo as necessidades que eu tinha.
114.Sempre que precisei da SGP fui pronta e respeitosamente atendido. Não tenho nada a reclamar. Também não tenho sugestões.
115.Todos as vezes que necessitei dos servidores da SPG foi bem orientado.
116.É uma equipe cortês que busca o aperfeiçoamento e a prestar a informação/solicitação de forma correta e célere
117.A SGP corresponde integralmente às minhas expectativas.
118.Sempre que solicito qualquer informação ou serviço da SGP, eles são prestados de forma rápida e gentil.
119.Como as minhas demandas por serviços prestados pela SGP são baixas, não tenho o que reclamar das vezes que fui atendimento.
120.Nada a reclamar. Excelente equipe e serviços!
121.Em todas as vezes que precisei entrar em contato com a SGP, seja para tirar dúvidas, seja para solicitar algo, fui muito bem atendida e orientada pelos servidores.
122.Sempre que precisei dos serviços da SGP fui prontamente atendido.
123.Tenho uma ótima impressão dos serviços oferecidos pela SGP.
124.Sempre que precisei obtive respostas satisfatórias.
125.Os colegas que trabalham no âmbito da SGP, são profissionais altamente qualificados e competentes para desempenhar as atividades a eles atribuídas.
126.Já trabalhei em outros órgão do poder executivo e afirmo que a SGP presta um serviço de excelência, todos os servidores se mostraram prontamente a atender as necessidades do Tribunal.

## Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP – 2020

127.SGP funciona muito bem, estão de parabéns. Apenas o aplicativo disponibilizado não funciona direito às vezes.
128.Sempre que precisei, a SGP conseguiu me atender.
129.Sempre que precisei, fui prontamente atendido pela SGP.
130.Inicialmente, parabéns pela iniciativa! Que alegria responder a esse questionário de avaliação do serviço. É palpável e certa a preocupação da SGP conosco, servidores, e em buscar nos atender cada vez melhor. No entanto, reforço que o meu atendimento foi impecável. Em uma necessidade, precisei do auxílio de duas unidades, que foram céleres, corteses e prestativas no atendimento.
131.Ótima qualidade, na medida do possível.
132.A Secretaria de Gestão de Pessoas é excelente nos serviços que presta, atendendo as demandas dos servidores prontamente.
133.Sempre tive minhas demandas atendidas e as informações sempre são disponibilizadas.
134.A SGP é disponível para os servidores. No entanto, algumas vezes, há um excesso de burocracia que impacta diretamente na eficiência dos serviços prestados. Também poderia haver uma iniciativa maior em serviços voltados para os servidores da área-meio, como por exemplo, regulamentação do teletrabalho.
135.Todas as vezes que precisei recorrer à SGP, fui tratado com cortesia e as minhas demandas foram atendidas.
136.Os serviços prestados variam muito entre setores e servidores, alguns são excelentes, outros nem tanto.
137.Até o momento, todas os serviços que utilizei da SGP funcionaram muito bem.
138.De maneira geral, a SGP cumpre bem o seu papel e vejo o esforço dos servidores em atender às solicitações com qualidade e presteza. Em TODAS as interações que tive com a SGP, sempre me trataram de forma respeitosa e buscaram resolver meu problema e, portanto, não tenho do que reclamar. Talvez um ponto a melhorar seja o prazo de atendimento de algumas solicitações, que poderia ser mais curto. Além desse ponto, a divulgação de informações sobre o andamento das solicitações poderia ser realizada de forma mais proativa (sem a necessidade dos servidores terem de consultar/provocar a SGP para obter a informação). Um outro fator que penso que podem melhorar é que determinados procedimentos ainda requerem o preenchimento de formulários físicos e, portanto, seria interessante fornecer esses requerimentos no sistema SEI, na forma digital.
139.A SGP, no modo geral atende minhas expectativas e necessidades conforme elas surgem.
140.A minha avaliação é 10 porque todas minhas solicitações e dúvidas foram atendidas. Quando fui nomeada, fui bem recebida. Todo o processo de posse, vacância do outro cargo e solicitações foram explicados. Enviavam e-mail ou entravam em contato por telefone
141.Sou recém integrado ao tribunal, e fui extremamente bem recebido desde antes da nomeação, por isso elogio muito a SGP, em especial a pessoa do Serafim.
142.Acho a SGP muito atenta a variedade de situações e demandas do tribunal e dos servidores. E, apesar de tentar abarcar essa variedade, consegue atender com proficiência cada particularidade.
143.MUITO EFICIENTES
144.sempre que precisei fui atendida na minha demanda
145.Sempre fui prontamente atendido pelo serviço.
146.A SGP geralmente cumpre muito bem o que faz. No entanto, falta proatividade.

## Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP – 2020

147. Até hoje não tive problemas com o setor e sempre fui bem atendido.
148. Sempre muito prestativos e educados!
149. Sempre que precisei deu tudo certo.
150. SGP presta um serviço de ótima qualidade
151. Tive alguns problemas no difícil encaixe entre o meu órgão de origem e o STJ. Férias, por exemplo. A SGP sempre foi muito atenciosa e competente. Tudo foi resolvido. Esse quadro não mudou ao longo dos anos, no qual estou no STJ, resalto. Quando vim a STJ,
152. Atenciosos e prestativos.
153. Em todos os momentos que precisei do atendimento da SGP fui atendida com eficiência e gentileza.
154. Servidores com conhecimento e prestativos
155. Sempre fui bem atendido e tive solução para o caso, na maioria das vezes no tempo acordado.
156. Sempre fui bem atendido em todas as minhas solicitações
157. Sempre sou bem atendida pelos colegas servidores da SGP.
158. Considero que os serviços prestados pela SGP são muito bons. Parabéns a todos.
159. Parabenizar a equipe pelo trabalho, dirigido com competência pela sua diretora.
160. Serviço eficiente. Servidores ciosos de suas atribuições.
161. Excelente atendimento, com pontualidade e presteza nas respostas.
162. Destaco que todas as demandas do Gabinete, do qual faço parte, foram solucionadas a contento, razão pela qual atribuí a nota acima.
163. Quase não preciso utilizar os serviços da SGP, mas quando foi preciso fui muito bem atendido.
164. Competência prática.
165. sempre que precisei fui bem atendida.
166. Atendimentos cordiais e precisos
167. Estou plenamente satisfeito com os serviços prestados pela SGP.
168. bom atendimento dos servidores
169. ATÉ O MOMENTO TODAS AS SOLICITAÇÕES REALIZADAS FORAM ATENDIDAS A CONTENTO.
170. A SGP é excelente no que faz. Os servidores são muito preparados e cordiais.
171. Sempre sou muito bem atendido pelos servidores da SGP. Todos estão de parabéns!
172. Desde que cheguei ao STJ, utilizei poucas vezes os serviços da SGP. Todavia, quando tive alguma demanda sempre fui atendida a contento.
173. Os servidores são muito eficientes e prestam serviços de qualidade
174. A SGP apresenta capacidade técnica para atendimento das demandas às quais se predispõe a exercer.
175. Sempre fui prontamente atendida com excelência pelos servidores da SGP.
176. A qualidade dos serviços oferecidos é incontestável. A SGP está sempre a serviço e da melhor forma possível.
177. Sempre fui bem atendida pela SGP.

## Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP – 2020

178.Em todas as oportunidades que precisei da Gestão de Pessoas fui prontamente atendida. É um trabalho de informação muito importante para todos os servidores do STJ.
179.De forma geral, estou satisfeita.
180.Parabéns pela presteza e celeridade nos atendimentos.
181.Considero a qualidade dos serviços da SGP ótima, contudo, nem todos os servidores têm aptidão para lidar com o público, essa questão se dá em todos os setores da administração de uma forma geral. Muitas vezes não significa descomprometimento e nem falta de preparo, é da própria da natureza da pessoa.
182.Os serviços e servidores da SGP são excepcionais.
183.Envolvimento dos servidores
184.Excelente serviço
185.Muito bom. Só precisava aumentar mais os salários
186.Sempre fui bem atendida pela equipe da SGP, por isso sou satisfeita com os serviços oferecidos.
187.A secretaria é super prestável e ágil.

### CRÍTICAS

1. Falta um menu de informações sobre as demandas dos servidores no site. Direitos, onde buscar, como buscar. Atualização dos servidores e preparo para resolução de questões sociais reais. O direito é mutante.
2. Os servidores são sempre prestativos. O inconveniente é que às vezes preciso de informações pela manhã e nem sempre tem algum responsável para fornecê-la, tendo que aguardar a chegada dos servidores ao meio-dia.
3. Sempre há algo a melhorar, as vezes solicitamos alguma informação que só pode ser respondida pelo servidor que se encontra em horário invertido, por exemplo, o servidor da manhã passa a informação para o servidor da tarde, nesse sentido a resposta será um
4. Sempre há o que melhorar.
5. No geral, sou satisfeita com o atendimento e as propostas da SGP. Entretanto, fiz uma solicitação de contagem do tempo para aposentadoria já tem 1 ano e nunca tive resposta. Reforcei e lembrei o pedido algumas vezes, à época, até desistir de cobrar.
6. Busquei a SGP para saber como ficaria minha situação diante da 'Reforma da Previdência'. Qual minha surpresa, me informaram que já poderia me aposentar. Solicitei-a. Mas, alguns dias depois fui chamada ao setor e lá me informaram que haviam esquecido de v
7. Os servidores são corteses, mas nem sempre conseguimos o retorno com rapidez em virtude da pandemia eu penso. Às vezes tem a dificuldade do contato.
8. Tive dificuldade para conseguir atendimento antes das 12h algumas vezes...
9. Precisa estar mais ao lado do servidor e não ao contrário.
10. Minha resposta "DISCORDO" se dá pelo fato de que já tive na iminência de perder prazos de envio de documentos (declarações e formulários) comprobatórios e obrigatórios para a SGP. Sou servidora cedida a outro órgão (e outro poder) e nem sempre acesso o e-mail funcional do STJ (a ferramenta não funciona no meu i-phone e alguns outros problema de segurança de rede local), já solicitei que nos casos em que possa haver prejuízo financeiro ou cadastral utilizassem também o meu e-mail pessoal para comunicação, o que só acontece no caso da avaliação funcional.

11. Servidores muitas vezes descorteses, sem interesse na resolução de problemas do outro
12. Muitos erros de cadastro impactando a vida financeira do servidor.
13. Os servidores são muito educados, prestativos, competentes e os serviços solicitados são sempre prontamente atendidos. Só sinto falta de maior comunicação da SGP com Gabinete do Diretor-Geral para melhor atendimento de propostas que surgem dos servidores.
14. A parte de carreira e legislação podem ser aprimoradas com atividades de dimensionamento da força de trabalho e redução de burocracias incompatíveis com o contexto social e tecnológico (dificuldades de concessão de benefícios para capacitação a distância
15. Eu penso que a SGP deveria acompanhar mais de perto os anseios e perspectivas dos servidores, principalmente, em relação as movimentações internas, remanejamentos, etc.
16. Os servidores são o ponto forte da SGP, mas sinto a Secretaria distante dos demais servidores. Algumas notícias nos são dadas de surpresa e raramente somos consultados sobre as políticas para os servidores.
17. Muita coisa ainda é emperrada, muita gente não consegue ver o horizonte de possibilidades e ficam apegas a literalidade da lei ou de normativos quando a interpretação é a melhor alternativa para todos, de modo geral os serviços prestados não são eficiente
18. EXISTE AINDA SERVIDORES ESPECIALIZADOS EM UM ÚNICO ASSUNTO NÃO TENDO VISÃO GLOBAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUA UNIDADE.
19. Não me senti atendido pela SGP quando precisei de orientação a respeito da escolha para a forma de tributação escolhida quando aderi ao Funpresp: não tinha experiência com tributação e imposto de renda à época que entrei no Tribunal, e acabei optando pela
20. Acredito que a SGP poderia trabalhar melhor para flexibilizar as condições da licença capacitação. Algumas das exigências da norma não são condizentes com documentos fornecidos por instituições sérias. Acaba que são feitas exigências para controlar excess
21. A SGP é disponível para os servidores. No entanto, algumas vezes, há um excesso de burocracia que impacta diretamente na eficiência dos serviços prestados. Também poderia haver uma iniciativa maior em serviços voltados para os servidores da área-meio, como, por exemplo, regulamentação do teletrabalho.
22. A SGP geralmente cumpre muito bem o que faz. No entanto, falta proatividade.
23. em algumas ocasiões percebo falta de domínio sobre os assuntos da SGP, por vezes sendo necessário solicitar que eu peça que o pedido seja reanalisado e ainda sendo necessário demonstrar o porquê está errado para que a SGP reconsidere.
24. Sempre pode melhorar o tempo e a qualidade dos serviços.
25. Eu desisti de participar das seleções internas porque não me sinto mais segura para isso .

### SUGESTÕES

1. criar uma seção de ouvidoria da SGP
2. Pode melhorar com novas informações.. como por exemplo programa novo para verificar data aposentadoria.

## Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP – 2020

3. Os sistemas aplicados aos serviços precisam de melhoria.
4. Considero que a SGP deve buscar uma atuação mais estratégica.
5. A unidade deveria agir de forma mais estratégica e menos operacional.
6. Sugiro que informações sensíveis sejam divulgadas pelos canais oficiais com mais agilidade, e não apenas após a rádio corredor (mais pro-atividade nessas divulgações).
7. A SGP tem espaço para inovações e certamente aproveitará as oportunidades para alavancar seus resultados.
8. Só acho que os serviços solicitados deveriam ter uma espécie de informativo de "tramitação" ou algo do tipo para informar os servidores acerca do andamento das requisições.
9. 1) Licença capacitação para cursos de idiomas; 2) A SGP poderia "lutar mais" no convencimento da Alta Administração no sentido de implementar as demandas dos servidores captadas na Pesquisa de Clima; 3) Seleções internas mais transparentes e mudança de normativo permitindo aos servidores uma maior mobilidade, incluindo outros critérios objetivos que possam atenuar o "poder" dos gestores ao "vetar" uma liberação de servidor... também seria interessante institucionalizar práticas como "job rotation" e permutas de lotação entre servidores com interesse; 4) A SGP poderia "lutar mais" no convencimento da Alta Administração no sentido de avançar com as melhorias na carreira e na remuneração dos servidores; 5) A SGP poderia "lutar mais" no convencimento da Alta Administração no sentido de ampliar o teletrabalho abrangendo não só metas mas também atividades, projetos e programas; 6) O acesso à licença capacitação deveria ser facilitado, com formulários padronizados, contemplando TODOS os requisitos da norma.... além disso, é importante remover o critério de avaliação por módulo em cursos EaD e de nota mínima de 70%... esse percentual poderia ser uma referência, mas deveria sempre prevalecer o percentual estipulado pela instituição promotora do curso da licença capacitação, afinal, a instituição promotora do curso é que elaborou a avaliação e aplicou o nível de rigor e de exigência para a aprovação... não é o Tribunal que deve arbitrar isso... isso não ocorre nem nos cursos internos do próprio STJ; 7) Licença para estudo no exterior deveria ser facilitado e incentivado; 8) Unificação da Avaliação de Desempenho com o Aprimore; 9) Alinhamento dos subsistemas de gestão de pessoas com base no diagnóstico de competências; 10) Melhorar a comunicação com os servidores, divulgando no ConexãoSTJ os precedentes administrativos (especialmente sobre licenças e benefícios), dando visibilidade a casos concretos sem expor servidores, mas dando conhecimento para que outros possam também se beneficiar, ou seja, possibilitando uma atuação mais em prol dos servidores; 11) A SGP poderia "lutar mais" no convencimento da Alta Administração no sentido de abolir a obrigatoriedade do teletrabalho no DF e entorno, permitindo o teletrabalho em qualquer lugar, inclusive no exterior.
10. É preciso informar mais os serviços da SGP
11. A SGP precisa de apoio institucional, com valorização dos servidores, para manter a unidade coesa e oferecendo bons serviços.
12. Sempre há espaço para melhorias e atendimento às necessidades do público que atende
13. Para dirimir conflitos internos de unidades a SGP deveria ter pelo menos a prerrogativa de mediar as partes. Algumas vezes os servidores ficam à mercê, justamente por a SGP não ter a possibilidade de atuar. Fora isso, percebo que os servidores da SGP são
14. Acho que a SGP poderia participar de maneira mais efetiva na mensuração das metas do teletrabalho a fim de igualar a meta dos servidores....
15. Mais relação com SGP
16. Alguns tópicos não se aplicavam à minha situação particular, talvez, numa próxima abordagem, poderia ser incluído o campo "não se aplica".

17. Acho que os serviços da SGP precisam ser melhor divulgados. Talvez aos poucos... tipo cada semana divulgasse de uma forma simples e direta algum serviço específico. Nada muito longo ou enfadonho, mas que mostrasse ao servidor que aquele serviço existe e qual unidade ele pode procurar caso precise. O atendimento da SGP sempre foi muito cortez e eficiente e nesse momento de pandemia, creio que poderia haver formas de a SGP estar mais presente na vida do servidor.

18. De maneira geral, a SGP cumpre bem o seu papel e vejo o esforço dos servidores em atender às solicitações com qualidade e presteza. Em TODAS as interações que tive com a SGP, sempre me trataram de forma respeitosa e buscaram resolver meu problema e, portanto, não tenho do que reclamar. Talvez um ponto a melhorar seja o prazo de atendimento de algumas solicitações, que poderia ser mais curto. Além desse ponto, a divulgação de informações sobre o andamento das solicitações poderia ser realizada de forma mais proativa (sem a necessidade dos servidores terem de consultar/provocar a SGP para obter a informação). Um outro fator que penso que podem melhorar é que determinados procedimentos ainda requerem o preenchimento de formulários físicos e, portanto, seria interessante fornecer esses requerimentos no sistema SEI, na forma digital.

### COMENTÁRIOS RELACIONADOS A OUTRAS UNIDADES DO TRIBUNAL

1. Não tenho interagido muito com a SGP nos últimos dois anos, a não ser como instrutor em cursos. Fora isso, também apresentei alguns certificados de cursos, mas, neste particular, tudo é feito virtualmente e, portanto, não necessitei de respostas e prazos
2. Todos cursos realizado tenho tido satisfação.
3. Eu utilizo pouco os serviços da SGP. O que mais utilizei foram os serviços de adicional de qualificação e os cursos oferecidos pelo tribunal. Nos serviços de adicional de qualificação, já tive algumas dificuldades, como contagem das horas, informações ger

### 10.3 ANEXO III – Comentários da questão aberta – Serviços SGP

ANEXO III

COMENTÁRIOS –QUESTÃO ABERTA: SERVIÇOS SGP

ELOGIOS
1. Serviço de excelência
2. As informações prestadas serviram para eu me programar melhor sobre o melhor momento para me aposentar.
3. Meus questionamentos foram respondidos satisfatoriamente
4. Bom
5. Sempre recebo a atenção esperada desses serviços, mas destaco a presteza e cordialidade dos colegas que trabalham com a frequência, banco de horas e controle de saldo de recesso forense.
6. Aprecio muito o portal do servidor. Possibilita o acesso rápido de informações importantes para o servidor como eventos internos, prévia da folha de pagamento etc.
7. Todos resolvidos.
8. Parabenizo a SERINF pelo atendimento prestado
9. BOA
10. Como gestor e como servidor utilizo muito mais serviços do que foi permitido marcar. todos muito satisfatórios
11. Tenho sido bem acompanhada depois do meu afastamento para tratamento de saúde.
12. Extremamente rápidos e eficientes em sanar dúvidas e solucionar problemas.
13. excelente
14. A disponibilidade desses serviços na Intranet (e a possibilidade de acessá-los de qualquer lugar) para resolver esses assuntos comunicam que o meu tempo é valorizado. Isso permite manter o foco nas atividades da unidade onde sirvo.
15. Os serviços foram prestados com a qualidade esperada. A comunicação ficou prejudicada com a pandemia.

## Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP – 2020

16. SGP tem uma excelente equipe de servidores, mas assumiu responsabilidade de não conceder Licença capacitação por conta própria, sem nenhum comunicado oficial do Presidente do STJ. A justificativa foi conveniência, mas quem é competente para decidir o que é conveniente para a Administração, sendo que tanto o chefe imediato quanto o secretário já haviam autorizado?
17. Todos os serviços prestados prontamente.
18. Os serviços selecionados atendem perfeitamente as demandas da unidade.
19. Sem problemas na execução dos serviços prestados.
20. fui sempre super bem atendida e auxiliada
21. A equipe da SGP/Pagamento está sempre pronta a tirar as dúvidas, de maneira rápida e eficiente.
22. Fui prontamente atendido. Nada a reclamar.
23. Fui muito bem acompanhada na questão de mudança de lotação. A servidora Ana Lúcia fez um atendimento primoroso e personalizado.
24. Atendimento sempre atencioso e efetivo.
25. As meninas da SEMOP são sempre muito atenciosas.
26. Nunca tive problemas.
27. sempre muito tranquilo para realização e satisfação.
28. O acompanhamento do estágio é algo que utilizo muito e sou bem assistido pela SGP. Bem como em todos os serviços que necessito da SGP.
29. Em todas as necessidades foi prontamente atendida e obtive os esclarecimentos que precisava para atingir os resultados esperados.
30. Quando se trata de consignação, fui muito bem atendido e o problema sempre resolvido.
31. Experiência tem sido muito positiva, principalmente com a adoção do novo sistema iSGP.
32. Fui muito bem atendida nas solicitações acima!
33. A SGP presta relevante apoio ao Gabinete nas demandas de cessão, designação e nomeação de servidores.
34. Sempre que necessitei, os serviços estavam disponíveis

## Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP – 2020

35. Excelente!
36. O pessoal sempre foi prestativo e competente nas minhas demandas.
37. Atendimento e serviços mencionados sempre bem prestados.
38. Tive as informações que necessitei, de forma rápida e direta.
39. desses 3 que marquei todos foram atendidos mesmo em tempo de pandemia com agilidade.
40. Fui atendida prontamente.
41. Sou muito bem servido por a Seção de Direitos do Servidor, nas minhas atividades esportivas oficiais (liberações para competições internacionais de tênis). Muito grato.
42. o que eu mais utilizo é a intranet e acho de extrema relevância a informação por fontes oficiais
43. São bons.
44. Minha experiência com os serviços prestados foi excelente.
45. A gestão da minha frequência é feita sempre transtornos; eu sou cedido. Ainda, a gestão de férias tem me dado tranquilidade. A SGP faz - ainda - o acompanhamento sobre o teto remuneratório. Cabe dizer que muitos serviços da SGP trabalham com dados sensíveis e isso é feito com competência e diligência.
46. BOM
47. Foi excelente.
48. Fui muito bem atendida. Porém, o servidor não soube esclarecer minhas dúvidas. À época, a Reforma da Previdência havia acabado de ser aprovada, razão pela qual atribuo a dificuldade de o servidor prestar maiores esclarecimentos.
49. Sempre é salutar esse feedback para o aprimoramento das funções na respectiva unidade.
50. Os serviços foram prestados de forma correta.
51. muito bom
52. Muito bem atendido.
53. Bons
54. Muito boa.
55. Excelente
56. As experiências foram tranquilas e perfeitas.

CRÍTICAS
1. Um dos itens que solicitei não obtive resposta, talvez devido a mudança de legislação, ou a falta de servidor.
2. Os serviços foram prestados com a qualidade esperada. A comunicação ficou prejudicada com a pandemia.
3. Eu e uma colega da minha Seção fomos saber como ficava nossa aposentadoria com as novas regras e não obtivemos informações esclarecedoras.
4. Não utilizei nenhum serviço. Sabe, até tenho um assunto de averbação para tratar, mas não sei nem quem cuida disso, departamento específico, quem atende, a que horas atende, como faço para entrar em contato com alguém. Enfim, a SGP para mim é uma incógnita.
5. SGP tem uma excelente equipe de servidores, mas assumiu responsabilidade de não conceder Licença capacitação por conta própria, sem nenhum comunicado oficial do Presidente do STJ. A justificativa foi conveniência, mas quem é competente para decidir o que é conveniente para a Administração, sendo que tanto o chefe imediato quanto o secretário já haviam autorizado?
6. Alguns sistemas precisam ser atualizados.
7. Inexistência de auxílio para resolver mudança de lotação; dificuldades em obter informações sobre banco de horas realizado no recesso
8. Temos muita dificuldade para receber informações sólidas sobre como funciona o sistema de preenchimento de horas extras e solução de problemas.
9. Quando tentei averbar meu tempo de serviço público de outro estado da federação, foi negado, fui informada que deveria buscar uma certidão do INSS comprovando que o Estado de Rondônia quitou a dívida com o INSS referente ao meu tempo de serviço relativo ao período antes de 1988, quando meu cargo celetista foi transformado em estatutário. Esse procedimento não foi exigido no meu antigo órgão de origem TCM/GO.
10. Fui muito bem atendida. Porém, o servidor não soube esclarecer minhas dúvidas. À época, a Reforma da Previdência havia acabado de ser aprovada, razão pela qual atribuo a dificuldade de o servidor prestar maiores esclarecimentos.
11. Mês passado não consegui obter empréstimo consignado no Banco do Brasil. O banco disse que foi por causa das mudanças e exigências do setor de pagamento. Infelizmente não fiquei sabendo o motivo da não liberação do empréstimo consignado.

12. A SGP não atua em conflitos nas unidades, não oferece suporte de clima organizacional, não ampara os servidores em momentos de crise, não orienta quanto a atuação na carreira de forma assertiva e confiável. Também indica vagas que não tem nada a ver com o perfil do servidor e não falo em relação a mim. Testemunhei alguns caso s, entre eles o de servidora que havia sido oferecido vaga para revisão em gabinete. A servidora dormia com suporte de remédio e estava claramente vivenciando uma situação de fragmentação de pensamento, de modo que a concentração e foco estava comprometidos. As unidades que vcs estavam indicando ia ser visivelmente problema porque ela estava em uma fase da vida mais criativa, raciocínio mais disperso. Vocês não tem um cadastramento de vagas , obriga a gente bater de porta em porta em situações extremamente vexatórias, obrigando muitas vezes a gente conversar com pessoas que estão no cargo unicamente por apadrinhamento ou chegaram sem ainda entender do local. Não entendem sequer as necessidades do serviço. Também coloca a gente para suprir esforços em unidades que estão com problema e não oferecem no ingresso nenhum tipo de ambientação, deixando servidores a própria sorte. Conversei até com pessoas que ingressaram recentemente no serviço e se espantaram com a SGP não ter uma carta com opção de vagas e descrição das atividades. Desculpe, não posso avaliar bem os serviços prestadia pela SGP ... vejo até com muita desconfiança. Nos ensina no curso que temos que dar feedback e respostas aqueles que nos procuram. Encaminhamos sugestões para realização de serviços ou atividades e não temos retorno , nenhuma mensagem de agradecimento por participação ou qualquer coisa, como usualmente eu faço com o usuário que me encaminha sugestão ou crítica. E olha que participei de treinamentos maravilhosos oferecidos que recomendam irmos nessa direção, mas que parece incapaz de mudar a cultura organizacional da própria SGP. Fico triste que até colegas riem quando aparece alguma pesquisa da SGP... falam : não vou nem responder porque já sei como é. Estou sendo bem sincera com minha colocação , sem rodeios. Porque acredito sinceramente que é o que desejam. Abraços e boa sorte.

### SUGESTÕES

1. Alguns sistemas precisam ser atualizados.
2. Seria interessante o pessoal da SGP, tanto da área de pagamento quanto da área de nomeação (que recebe novos servidores) terem conhecimentos de produtos bancários como conta salário versus conta corrente, para melhor auxiliar os servidores quanto às possibilidades de recebimento do pagamento.
3. Como sugestão, acho que seria interessante uma aproximação com os setores para saber onde existem vagas para servidores.

### COMENTÁRIOS RELACIONADOS A OUTRAS UNIDADES DO TRIBUNAL

1. Avaliação de certificados para AQ
2. Na última vez que renovei adicional de qualificação, tive dificuldade com o sistema e recebi, por e-mail, um tutorial para resolver meu problema.

#### 10.4 ANEXO IV – Comentários da questão aberta – Críticas, sugestões e elogios

ANEXO IV

COMENTÁRIOS –QUESTÃO ABERTA: CRÍTICAS, ELOGIOS E SUGESTÕES

<b>ELOGIOS</b>
1. Todos os funcionários são maravilhosos
2. Parabenizo a SGP pela presteza no atendimento.
3. Excelente atendimento de toda a SGP.
4. QUE CONTINUEM ASSIM. VOCES SAO PRECIOSOS PARA NOS SERVIDORES. OBRIGADO.
5. Em princípio, tudo bem.
6. Elogios a SGP
7. Gostaria somente de parabenizar a todos dessa Secretaria pelo esmero com o qual sempre tratam os servidores do STJ. Obrigado!!
8. Durante esses anos no qual estou cedida para o STJ, gosto da atenção de todos os servidores da SGP do qual precisei
9. A coordenadora (Dra. Solange Rossi) é uma excelente profissional. Sempre disposta a ajudar quando procurada, tentando resolver os problemas e dificuldades relacionados a sua área. Parabéns à SGP!
10. Se houvesse eleição, eu votaria na dra. Solange, sem exitar. Ela é fantástica. Amo-a.
11. Não possuo alguma crítica. O atendimento é muito bom.
12. Parabéns pelo trabalho desenvolvido.
13. O pessoal da Secretaria sempre trabalharam muito bem. Isto já acompanho por mais de 30 anos.
14. Considero os serviços da SGP de excelente qualidade.
15. Vale aqui o mesmo reconhecimento e elogio de bom atendimento já feito numa questão anterior desta pesquisa
16. Sim! Recebam o meu elogio pela realização de um trabalho com profissionalismo e cordialidade.
17. Excelente
18. Meu agradecimento a todos os servidores, terceirizados e estagiários, pois todos fazem o melhor para que nos sintamos confiantes com as informações recebidas.
19. Parabéns pela excelência na execução na grande maioria dos serviços.

20. Parabéns a todos da equipe pela dedicação e comprometimento.
21. Continuem assim.
22. A SGP procura sempre aprimorar o atendimento aos servidores
23. Para mim está bom
24. Que a equipe da SGP continue sendo sempre com foco nos clientes e usuários, com o mesmo atendimento de excelência. Parabéns a todos os servidores pela cortesia e presteza.
25. Servidores altamente competentes e acolhedores
26. Continuar o bom trabalho.
27. A equipe está de parabéns! Apenas a Seção que cuida das aposentadorias necessita de servidores mais qualificados e atualizados que atendam rapidamente as demandas de servidores que foram prejudicados com a nova reforma e que têm que ingressar na justiça pleiteando parte de seus direitos adquiridos. Apenas o chefe da Seção me pareceu qualificado o suficiente.
28. Excelência do serviço prestado.
29. PARABÉNS PELO EXCELENTE TRABALHO.
30. Cumpre o papel a que se presta.
31. A SGP está de parabéns, e ouvir a opinião do usuário de seus serviços ajudará a torná-los ainda melhor.
32. Mantenho sempre contato com alguns servidores da SGP e sou sempre muito bem atendida. São muito prestativos e eficientes na prestação dos serviços.
33. A SGP faz um serviço primoroso! Parabéns!
34. Sempre com bons atendimentos.
35. Os colegas da SGP são muito gentis, solícitos e demonstram interesse em atender e suprir a minha demanda, sempre que preciso de informações para o trabalho ou por interesse pessoal.
36. Nós temos muito orgulho do trabalho que desenvolvemos no STJ, isso inclui os caríssimos colegas da SGP. Parabéns!
37. Elogio o profissionalismo de todos servidores da SEMOP, em especial as servidoras Ana Lúcia e Clara que me ajudaram muito a encontrar uma lotação compatível com meu estado de saúde, após eu ter ficado afastada do STJ por três meses, para tratamento de saúde. Gratidão
38. Só agradecer. Sempre que precisei, me ajudaram com cortesia, eficiência e presteza. Obrigada!
39. Nenhuma crítica, só elogios, quando precisei sempre fui atendida com presteza e cordialidade

40. A nossa SGP é muito ágil, me sinto segura em pensar que tudo ocorrerá bem se precisar de algo da SGP. Gratidão.
41. A Secretaria está de parabéns, pois consegue oferecer ótimos serviços, mesmo com as dificuldades que enfrenta.
42. Obrigada pelos ótimos serviços prestados.
43. Cuidado na análise das informações/dados dos servidores.
44. Aprimorar a comunicação especialmente em tempos de trabalho remoto. Das competências técnica e comportamental os servidores são muito preparados.
45. Parabéns pela dedicação e presteza.
46. Os serviços de pessoal da SGP constituem-se em modelo a ser seguido pelas demais instituições públicas do país. Parabéns !!!
47. Todos estão de parabéns pela excelência do serviço.
48. O importante é manter a qualidade que a SGP mantém. Aplicar o correto sob a luz da legislação. Lidar com pessoas não é fácil. E nunca tive problemas com a SGP. Então, agradeço sim, visto que todas as vezes o serviço foi cordialmente prestado. Obrigado!
49. Como disse anteriormente, a SGP é merecedora de elogios pelo trabalho desenvolvido, pois atende com muita qualidade um número grande de servidores.
50. só elogios, todos sempre são educados e prestativos.
51. Sempre fui muito bem atendida pela equipe da SGP. Só tenho elogios! Parabéns à equipe toda!
52. Parabenizar a Unidade pelos serviços prestados.
53. A SGP precisa trabalhar para manter a qualidade do que foi feito até agora para poder avançar em busca de projetos maiores.
54. Parabéns.
55. Acho os servidores bastante atenciosos e simpáticos mas acho que na Seção de aposentadoria tá faltando um servidor com mais conhecimento sobre o tema.
56. Parabenizo os serviços, o atendimento dos servidores e a facilidade na utilização do Portal do Servidor e do Portal do Gestor. São ferramentas fáceis e muito úteis para encontrarmos informações de forma ágil e rápida.
57. Faço questão de elogiar a forma como as diferentes unidades da SGP se esforçam para atender o servidor, no limite de suas possibilidades. Sempre que precisei de apoio, encontrei na SGP servidores dispostos a entender minhas circunstâncias e agir de modo correto e profissional. Fica aqui o registro de meus parabéns a toda a equipe!

58. Parabenizo a SGP pelo excelente trabalho.
59. Parabéns à Secretaria.
60. A equipe da SGP é excelente, sempre atendendo as demandas de maneira rápida e eficiente.
61. boa prestação dos serviços e boa satisfação por parte dos usuários.
62. Só tenho elogios. Gosto muito da atenção dada por todos que atendem o público, e ressalto que não encontro dificuldade para falar com Coordenadores .
63. O trabalho da SGP tem sido eficiente
64. Muitos amigos dedicados!
65. Elogio - A constante preocupação com todos os aspectos que envolvem os servidores.
66. Parabenizar pelo trabalho prestado
67. Todas as vezes que precisei, obtive um bom atendimento.
68. Gostaria de fazer uma menção especial à presteza e rapidez no apoio prestado pela Seção de Registros Funcionais, bem como ao espírito de colaboração dos servidores Álvaro e Manoel Vitorino quanto ao fornecimento de informações de interesse da minha Secretaria.
69. Serviço de excelência! Parabéns!
70. Gostaria de parabenizar a SGP pelo cuidadoso trabalho desenvolvido em favor de todos os servidores. Quero destacar, principalmente, as ações tomadas nesse período de pandemia, principalmente o fornecimento de orientações e a disponibilização de ferramentas, como os aplicativos para uso a partir do RDS (Ponto, Boletim de Frequência, Avaliação, entre outros), facilitando a nossa adaptação ao trabalho remoto.
71. Parabenizo à equipe pela eficiência nos trabalhos que é demonstrada pelos indicadores do Alinhamento Estratégico na SGP. Abraços, Rogério Cysne.
72. Somente elogios, os servidores são capacitados e educados.
73. Excelente trabalho.
74. Parabéns à SGP pelo belo trabalho e pela preocupação constante em aperfeiçoar e fornecer ótimos serviços. Sempre que precisei, fui bem atendida e há servidores realmente excelentes e que se interessam muito em nos ajudar. Parabéns mesmo! Desejo que continuem a prestar um serviço de qualidade e, principalmente, a dar atenção especial a cada servidor da casa!!
75. Permanecer com o atual nível de atendimento

76. Todas as vezes que necessitei da SGP, seja para informações pessoais ou sobre trabalho, tive a minha demanda atendida.
77. Sempre dispostos a ajudar no que for preciso! Parabéns a toda a equipe!
78. A SGP está de parabéns!
79. Acho que excelente o serviço prestado pela SGP
80. Gostaria de ressaltar a busca continua da SGP na melhoria dos serviços prestados pela Secretaria como um todo.
81. No geral, são serviços de excelência e de muita urbanidade. Acho que as exigências fiscalizadoras do servidor mais dispendiosas para a própria administração do que efetivamente vantajosas, e inexplicáveis com os recursos tecnológicos e atividades, produtos e entregas possíveis quanto ao tele trabalho e à licença capacitação.
82. Acho que fazem muito com o pouco que dispõem.
83. O Álvaro Fuzaro sempre me auxiliou (demandas pessoais ou da SJR) com muita presteza, cordialidade e simpatia; excelente profissional. Também gostaria de elogiar o trabalho das servidoras da SEMOP, pois sempre atendem pronta e educadamente as demandas, especialmente a Ana Lucia Mota. Registro ainda elogios ao pessoal da área de pagamento, pois desenvolvem um trabalho muito bom. Por último, gostaria de elogiar Priscila, do gabinete da SGP; muito atenciosa e prestativa.
84. Todos os servidores com quem tive contato desde a minha posse em 2014 foram foram atenciosos e prestativos.
85. Gostaria de dizer que em geral os serviços prestados são bons.
86. Gostaria de realizar um elogio a seção responsável pelo nada consta. Em consulta ao documento enviado pelos servidores, observei que foi instituído uma espécie de entrevista de desligamento, questionando pontos positivos e negativos do STJ. Acho as informações valiosíssimas. A prática deveria ser adotada em outras áreas do STJ, não somente em uma entrevista de desligamento. Assim os serviços poderiam ser aprimorados para os servidores que ainda estão na casa.
87. De um modo geral, o atendimento dos vários setores da SGP é bem gratificante, posto que são atenciosos e interessados em dar soluções.
88. Tenho como excelente o nível do serviço prestado pela equipe da SGP
89. apenas a elogiar o atendimento e o acolhimento feito pela SGP
90. A SGP está de parabéns! Os serviços por ela prestados são excelentes.

91. Apenas agradecer pelo empenho em tornar a SGP mais amigável para o servidor !
92. Parabéns pela atuação da equipe: o esforço de vocês agrega muito valor à instituição e aos servidores.  Fiz observações pertinentes nos campos anteriores.
93. Excelente equipe e serviços prestados!
94. Apesar dos bons serviços prestados por todos envolvidos na SGP, é perceptível que em algumas áreas existe uma sobrecarga em relação a demanda e a quantidade de Servidores disponíveis para executar os serviços. Poderia se possível um remanejamento de pessoal dentro da própria SGP, para equiparar e melhorar ainda mais os serviços prestados junto ao Tribunal e ao Público Externo.
95. Registro meus elogios a toda equipe da SGP, sempre prontos para atendimentos e esclarecimentos diversos.
96. Parabéns pelo excelente trabalho, sob direção da Dra. Solange. Continuem nos ajudando. O apoio de vocês é fundamental. Muito grato. André Brant (GMMB)
97. Aos colegas da SGP, parabéns pelo ótimo trabalho!
98. Inicialmente, parabéns pela iniciativa! Que alegria responder a esse questionário de avaliação do serviço. É palpável e certa a preocupação da SGP conosco, servidores, e em buscar nos atender cada vez melhor. No entanto, reforço que o meu atendimento foi impecável. Em uma necessidade, precisei do auxílio de duas unidades, que foram céleres, corteses e prestativas no atendimento.
99. A SGP é composta de servidores capazes e comprometidos.
100. Parabéns a todos da SGP pela competência e agilidade com que exercem suas atividades.
101. Elogio: Bastante acessível aos servidores; Sugestão: iniciar projeto piloto de teletrabalho na própria SGP para posteriormente implantar em outras unidades administrativas; instituir programas de reconhecimento de servidores "menos burocráticos" que o programa Valoriza. Ex: evento anual para premiar bons servidores, sendo 1 servidor representante de cada secretaria/ gabinete.
102. Sempre sou bem atendida pela seção de estágio
103. Gostaria de parabenizar a SGP e agradecer pelas informações prestadas desde a entrada no tribunal.

104.	Gostaria de elogiar a seção de Provimento e Vacância pelo profissionalismo e pela boa recepção por ocasião da minha Posse no STJ, bem como no esclarecimento de dúvidas e no cumprimento das solicitações que fiz no âmbito da seção. Meus elogios também vão para a Seção de Direitos do Servidor pelo excelente atendimento quando necessitei solicitar afastamento por conta de curso de formação.
105.	Elogio à Secretaria de Gestão de Pessoas pelos excelentes serviços prestados.
106.	Apenas elogios, sempre muito solícitos quando acionados!
107.	Serviços de boa qualidade
108.	Apesar dos problemas pontuais a SGP tem me atendido de forma cordial.
109.	Fico tranquilo ao saber que a SGP bem desempenha seus serviços. Parabenizo toda a equipe.
110.	Parabéns a equipe pelo esforço apresentado aos funcionários.
111.	Parabenizo a equipe toda pela presteza no atendimento.
112.	Parabenizar pela constante melhoria nos serviços prestados.
113.	Serviço atencioso e eficiente.
114.	Os servidores são bastante educados e atenciosos. Aliás, essa é a cultura do STJ. Desde que ingressei no Tribunal, em 1994, percebi essa peculiaridade. Estão todos de parabéns!
115.	Satisfeito.
116.	No geral estou satisfeito com os serviços prestados pela SGP.
117.	Continuem assim!
118.	Considero excelente o trabalho desenvolvido pela SGP.
119.	Acho que a SGP se esforça e conta com pessoal bastante qualificado.
120.	Não. Sempre que preciso, sou bem atendido.
121.	Só tenho a agradecer pelos serviços que me são prestados.
122.	Foram muito ágeis nas minhas solicitações, tanto a secretária quanto aos servidores que me atenderam, nos 3 itens marcados anteriormente.
123.	Gosto muito do atendimento prestado pelos servidores
124.	Os servidores da SGP são corteses e muito educados.
125.	A SGP sempre está atenta para um atendimento efetivo e célere todas as vezes que precisei de seus serviços.
126.	O trabalho da Gestão de Pessoas é imprescindível para os servidores do STJ.

127.	Só tenho elogios, equipe muito prestativa, simpática e competente!
128.	Continuem com a presteza de atendimento que apresentam e favoreçam sempre a transparência nos serviços realizados!
129.	A princípio, só tenho elogios para a gestão de pessoas, eles são céleres. Todas às vezes que precisei obtive a demanda executada, antes do prazo previsto. Só falta a redistribuição da qual tenho interesse, e claro tenho plena consciência que não depende só da gestão de pessoas, enquanto isso, aguardo. Obrigada pela atenção.

### CRÍTICAS

1	Quando no trabalho presencial, muitas vezes não conseguíamos contato com algumas unidades no período da manhã.
2	Acho que não sei qual é o rumo da nossa carreira. O que a SGP sabe sobre isso? O que ela pode fazer sobre isso? Sinto que trabalhamos, trabalhamos, somos cobrados a ter qualidade,
3	Acho que a Seção de Movimentação de Pessoas deveria estar melhor capacitada e com uma excelente infraestrutura para atender os servidores que procuram uma nova unidade de lotação.
4	O tribunal está quase em uma "guerra" por bons servidores. Muitos aposentaram e o serviço segue o mesmo. Área fim cheia de funções, atraindo servidores, e deixando a área meio desprovida. Sugiro que a SGP assuma o protagonismo de defender a manutenção do quadro, sem congelamento das vagas, com promoção do teletrabalho sempre que possível, e que oriente a alta administração nesse sentido, sob pena de não conseguirmos manter a excelência em nossos serviços.
5	Todos nós somos servidores: precisam focar mais no que é necessário para melhorar as condições favoráveis aos servidores e não priorizar a dificuldade na aquisição dos benefícios.
6	Em algumas situações, tivemos ruídos na comunicação entre chefes das Seções da SGP e da SPLAN.
7	Será que poderia haver mais inovações? Não tenho nenhuma em mente. E ainda não me entusiasmei pelo programa Valoriza. Não me cadastrei.

8	Penso que a SGP poderia trabalhar mais com a convergência de interesses dos servidores.
9	O e-mail recebido com limitação geográfica para o teletrabalho foi uma surpresa. Além de não fazer sentido, não levou em consideração a situação dos servidores e nem as particularidades de caso a caso, tampouco tivemos justificativa para a mudança repentina no trabalho remoto. Penso que os servidores poderiam ter voz nas decisões.
10	Atualização do menu de informações disponível na página do SGP na intranet. Faltam informações importante sobre ponto eletrônico e auxílios.
11	Só não recebi a resposta do tempo que falta para aposentadoria.
12	CRÍTICA: Sou do TRF-5. Estou no STJ desde 2014. Os dados de minha carteira funcional emitida pelo TRF (n. identidade e CPF) não foram aceitos pela SGP, no momento de emissão de minha carteira funcional no STJ. É estranho. O STJ não confere a fé pública aos dados da carteira do TRF por qual motivo?
13	Mencionei na resposta anterior, com a sugestão, de que pelo menos vocês tenham uma mensagem padrão de agradecimento por nossa colaboração ao setor. Não quero citar nomes ou cargos para não evidenciar pessoas, mas tive experiência de encaminhar mensagens com a melhor das intenções e não ter sequer um “acuso recebimento da mensagem”. Vi inclusive que aproveitam a ideia, em alguns momentos, mas não respondem às sugestões ou críticas ofertadas, deixando o servidor no vácuo, o que desperta o sentimento de inadequação. O que me faz deduzir inclusive que adotam dois tratamentos na Corte, o silêncio para os que vem de baixo e a resposta cativa para os que vem de cima, prática muito visível também em setores como Comunicação Social e serviço de saúde. Triste, muito triste, especialmente para aqueles que exercem as tarefas com zelo.
14	Falta de análise do currículo do servidor e adequação ao trabalho. Falta de cursos para entender o perfil dos setores e dos servidores.
15	Apresentar para a Adm. superior dados que mostrem que o teletrabalho tem valor para o STJ, de forma que os servidores tenham demandas mais equitativas, por que atualmente está muito desigual e injusta.
16	Acredito que a SGP deveria fazer um trabalho de identificação das motivações para rotatividade dentro das áreas, bem como causas de insatisfação de servidores em suas áreas de lotação, e realmente assumir um posicionamento de atuar nas áreas no sentido de resolver os problemas relacionados a pessoas ali existentes, e não se abster do seu dever como unidade de gestão de pessoas. Além disso, acredito que a unidade

deveria realizar um trabalho individual com as chefias que não entendem o significado atual de liderança, e que pensam que seu cargo é apenas para receber e mandar.

17 A equipe está de parabéns! Apenas a Seção que cuida das aposentadorias necessita de servidores mais qualificados e atualizados que atendam rapidamente as demandas de servidores que foram prejudicados com a nova reforma e que têm que ingressar na justiça pleiteando parte de seus direitos adquiridos. Apenas o chefe da Seção me pareceu qualificado o suficiente.

18 Acho os servidores bastante atenciosos e simpáticos mas acho que na Seção de aposentadoria tá faltando um servidor com mais conhecimento sobre o tema.

19 No geral, são serviços de excelência e de muita urbanidade. Acho que as exigências fiscalizadoras do servidor mais dispendiosas para a própria administração do que efetivamente vantajosas, e inexplicáveis com os recursos tecnológicos e atividades, produtos e entregas possíveis quanto ao tele trabalho e à licença capacitação.

20 Apesar dos problemas pontuais a SGP tem me atendido de forma cordial.

### SUGESTÕES

1 Ainda restam dúvidas quanto à aposentadoria depois da reforma da previdência seria ótimo se a SGP disponibilizasse um tutorial com relação a isso. Algo nos moldes do que se tem no portal da própria SGP tudo com clareza e simplicidade o q é a marca registrada de vocês!

2 Que a SGP criasse um programa que permitisse ao servidor verificar on-line a data de aposentadoria.

3 Informar os setores que tem vagas para servidores quando necessitarem de nova lotação.

4 Atualizar os dados cadastrais dos servidores anualmente e o currículo de capacitação também.

5 Sugiro que as unidades da SGP avancem cada vez mais na comunicação interna e no aperfeiçoamento das atividades executadas.

<p>6 Sugestão: O pedido do servidor quanto à novidade de situação fática existente em face da vida moderna, não é uma questão individual. Quando o faz, apesar de servir a si próprio, servirá aos demais que se enquadram na mesma situação jurídica. Apesar da vida na sociedade ter mudado, no âmbito social, família, adoção, constituição familiar, o Estatuto do servidor não acompanhou. Uma pessoa solteira praticamente não tem amparo pelo RJU, Cito apenas um exemplo, onde já me vi internada para fazer uma cirurgia e não ter quem me acompanhasse. Pais idosos nem sempre poderão acompanhar o filho, o irmão que poderia, não pode porque, pelo RJU não está na listagem do artigo. Isso é inadmissível nos dias de hoje! É preciso que se faça uma renovação no que diz respeito aos direitos do servidor com a sociedade moderna. Não sei se seria a SGP, mas acho que isso pode ser direcionado para quem de direito.</p>
<p>7 Alertar e orientar os servidores em questões relacionadas a alteração de remuneração</p>
<p>8 Manter sempre o sigilo e a confiabilidade dos funcionários nos dados cadastrais constantes nas informações individuais.</p>
<p>9 Sugiro que a SGP crie um ambiente próprio para servidores que estão em mudança de lotação ou retornando de cessão para que não fiquem perambulando pelo tribunal ou tenham desconto na remuneração por não terem onde ficar e acabem indo para casa até que se resolva a sua lotação.</p>
<p>10 Quero incentivar que incluam mais e mais serviços no portal. Quanto ao SEI, é uma ferramenta útil, mas pode ser melhorada para ser prática e descomplicada. O que seria do SEI sem os roteiros da SGP? Quanto aos aplicativos do catálogo de serviços que a STI fornece, incentivo a aproveitar algumas funcionalidades. Por exemplo, ao confirmar a participação em um curso no portal, por que não incluir o compromisso na minha agenda do Outlook? Há muito a integrar para que possamos trabalhar bem tranquilos nesta modalidade de trabalho remoto que, espero, tenha vindo para ficar. Vamos chegar lá.</p>
<p>11 Gostaria que as carteirinhas de convênio fossem disponibilizadas no iSGP</p>
<p>12 Que a pesquisa dê opção de avaliar o serviço que utilizei. Como vou avaliar com a mesma nota todos os serviços oferecidos pela SGP se nunca utilizei a maioria e nem trabalho na área para conhecê-los.</p>
<p>13 Lutar , junto à Presidência, pela redução da carga horária de Julho e Janeiro</p>

14	Acho que as informações e cálculos sobre benefício especial (aposentadoria) poderiam estar ser disponibilizados de forma mais fácil e explicativa.
15	Se ainda não houver (não sei se já existe), disponibilizar para os servidores o tempo de serviço para aposentadoria, mediante utilização de senha pessoal. No mais, destaco a presteza em que sempre fui atendido pela SGP.
16	Gostaria que na intranet houvesse informações mais detalhadas e precisas sobre os serviços prestados por seus departamentos/servidores, para saber a quem devo procurar para tirar dúvidas ou resolver questões pendentes, como averbar tempo de serviço e como lançar no SEI os cursos feitos para avaliação de qualificação.
17	Informar os gestores com frequência sobre o andamento do cumprimento das horas gerenciais.
18	As informações do que as unidades fazem estão explicitadas no Manual de Organização da Secretaria do Tribunal, mas sinto que podemos conhecer melhor cada atividade das Seções se houver publicações interessantes sobre o que o servidor deveria ou seria interessante saber.
19	Divulgar mais as mudanças que afetam a situação funcional.
20	Realização de treinamentos para melhorar os serviços prestados pela SGP. Disponibilizar servidores para realizar atendimentos também pela manhã
21	Sugiro que a SGP apresente ao próximo Ministro Presidente as vantagens do trabalho remoto no STJ verificadas durante o período da pandemia e que seja incentivada a permanência desta forma de trabalho.
22	Mais utilização da intranet e e-mail geral do tribunal para informações importantes, como reabertura de prazo no final de ano para antecipação de natalina em dezembro.

23	<p>1) Licença capacitação para cursos de idiomas; 2) A SGP poderia "lutar mais" no convencimento da Alta Administração no sentido de implementar as demandas dos servidores captadas na Pesquisa de Clima; 3) Seleções internas mais transparentes e mudança de normativo permitindo aos servidores uma maior mobilidade, incluindo outros critérios objetivos que possam atenuar o "poder" dos gestores ao "vetar" uma liberação de servidor... também seria interessante institucionalizar práticas como "job rotation" e permutas de lotação entre servidores com interesse; 4) A SGP poderia "lutar mais" no convencimento da Alta Administração no sentido de avançar com as melhorias na carreira e na remuneração dos servidores; 5) A SGP poderia "lutar mais" no convencimento da Alta Administração no sentido de ampliar o teletrabalho abrangendo não só metas mas também atividades, projetos e programas; 6) O acesso à licença capacitação deveria ser facilitado, com formulários padronizados, contemplando TODOS os requisitos da norma.... além disso, é importante remover o critério de avaliação por módulo em cursos EaD e de nota mínima de 70%... esse percentual poderia ser uma referência, mas deveria sempre prevalecer o percentual estipulado pela instituição promotora do curso da licença capacitação, afinal, a instituição promotora do curso é que elaborou a avaliação e aplicou o nível de rigor e de exigência para a aprovação... não é o Tribunal que deve arbitrar isso... isso não ocorre nem nos cursos internos do próprio STJ; 7) Licença para estudo no exterior deveria ser facilitado e incentivado; 8) Unificação da Avaliação de Desempenho com o Aprimore; 9) Alinhamento dos subsistemas de gestão de pessoas com base no diagnóstico de competências; 10) Melhorar a comunicação com os servidores, divulgando no ConexãoSTJ os precedentes administrativos (especialmente sobre licenças e benefícios), dando visibilidade a casos concretos sem expor servidores, mas dando conhecimento para que outros possam também se beneficiar, ou seja, possibilitando uma atuação mais em prol dos servidores; 11) A SGP poderia "lutar mais" no convencimento da Alta Administração no sentido de abolir a obrigatoriedade do teletrabalho no DF e entorno, permitindo o teletrabalho em qualquer lugar, inclusive no exterior.</p>
24	<p>Informar os serviços disponíveis</p>
25	<p>Buscar a melhoria, sempre</p>
26	<p>Poderia ter uma central de atendimento. Muitas vezes, não sabemos qual setor dentro da SGP poderá nos atender e acabamos ligando para o gabinete ou para algum setor equivocado. Prontamente somos direcionados para o setor correto, mas creio que uma central evitaria esses equívocos ou necessidade de contato com o gabinete da SGP.</p>

<p>27 SUGESTÃO: Que continuassem fomentando o debate acerca da Portaria que regulamenta o teletrabalho no âmbito do STJ com eficácia e transparência. A expansão da delimitação territorial imposta para o seu exercício se faz imprescindível para compatibilizar o uso dessa ferramenta com a sua própria natureza. Sabe-se que não há impedimento tecnológico que impeça essa expansão. A prática que vai além das limitações da R.I.D.E. já ocorre no âmbito dos Gabinetes do próprio STJ e é permitida pelo próprio CNJ e, recentemente, pelo Poder Executivo Federal. O regime de homeoffice imposto pelos tempos de isolamento decorrente da pandemia, similar ao teletrabalho, demonstrou que essa necessidade urge ser expandida, o que não pode ocorrer com obstáculos que se coloquem à margem da própria eficácia deste instrumento. A lição do desenvolvimento e progresso proclama que a presença física ser dispensável não é sinônimo de ausência frente aos deveres do vínculo do cargo público. Os próprios números do Tribunal nesse período demonstram isso. Os servidores e o próprio Tribunal só têm a ganhar em eficiência, em qualidade de vida e em propagação da sustentabilidade se se permitirem que seja delegado à gestão imediata de lotação do agente público o trato acerca das condições em que o exercício do teletrabalho se dará, se ajustando conforme as necessidades de cada seção, de modo que melhor se adeque à natureza do serviço prestado naquele local. A SGP é, provavelmente, a principal atora neste debate. Que aprofunde e continue desempenhando cada vez melhor esse papel!</p>
<p>28 Sugestão - Desenvolver manual com os Procedimentos Operacionais Padrão para a Execução de Atividades Internas.</p>
<p>29 Apresentar para a Adm. superior dados que mostrem que o teletrabalho tem valor para o STJ, de forma que os servidores tenham demandas mais equitativas, por que atualmente está muito desigual e injusta.</p>
<p>30 Acredito que a SGP deveria fazer um trabalho de identificação das motivações para rotatividade dentro das áreas, bem como causas de insatisfação de servidores em suas áreas de lotação, e realmente assumir um posicionamento de atuar nas áreas no sentido de resolver os problemas relacionados a pessoas ali existentes, e não se abster do seu dever como unidade de gestão de pessoas. Além disso, acredito que a unidade deveria realizar um trabalho individual com as chefias que não entendem o significado atual de liderança, e que pensam que seu cargo é apenas para receber e mandar.</p>
<p>31 Continuar investindo em serviços que podem ser feitos por conta própria pelo servidor na Intranet.</p>

32	Precisamos que a SGP, juntamente com o SIS, façam um estudo para comprovar o impacto negativo de cotas altas nos servidores em teletrabalho.
33	Ter informações, mais precisas, dos locais de trabalho quando o servidor solicita mudança de setor.
34	Interface entre a gestão de pessoas em trabalho remoto e a SIS para acompanhar as necessidades dos servidores
35	Despersonalizar o atendimento
36	Como sugestão para o que já foi mencionado antes, que tal um canal mais direto com a SGP, tipo whatsapp? Seria apenas mais uma forma de comunicar os serviços e outras informações relevantes ao servidor. Outra possibilidade é a criação de um canal "fale com a SGP", talvez um e-mail no outlook... (é que às vezes o servidor está com uma dúvida, mas ele nem sabe a quem se dirigir...), mas nesse caso teria que haver um compromisso de resposta no prazo mais curto possível (24h, 1 dia útil...)
37	Aprimorar a comunicação especialmente em tempos de trabalho remoto. Das competências técnica e comportamental os servidores são muito preparados.
38	Apesar dos bons serviços prestados por todos envolvidos na SGP, é perceptível que em algumas áreas existe uma sobrecarga em relação a demanda e a quantidade de Servidores disponíveis para executar os serviços. Poderia se possível um remanejamento de pessoal dentro da própria SGP, para equiparar e melhorar ainda mais os serviços prestados junto ao Tribunal e ao Público Externo.
39	Elogio: Bastante acessível aos servidores; Sugestão: iniciar projeto piloto de teletrabalho na própria SGP para posteriormente implantar em outras unidades administrativas; instituir programas de reconhecimento de servidores "menos burocráticos" que o programa Valoriza. Ex: evento anual para premiar bons servidores, sendo 1 servidor representante de cada secretaria/ gabinete.

- 40 Atualização do menu de informações disponível na página do SGP na intranet. Faltam informações importante sobre ponto eletrônico e auxílios.
- 41 Mencionei na resposta anterior, com a sugestão, de que pelo menos vocês tenham uma mensagem padrão de agradecimento por nossa colaboração ao setor. Não quero citar nomes ou cargos para não evidenciar pessoas, mas tive experiência de encaminhar mensagens com a melhor das intenções e não ter sequer um “acuso recebimento da mensagem”. Vi inclusive que aproveitam a ideia, em alguns momentos , mas não respondem às sugestões ou críticas ofertadas, deixando o servidor no vácuo, o que desperta o sentimento de inadequação. O que me faz deduzir inclusive que adotam dois tratamentos na Corte, o silêncio para os que vem de baixo e a resposta cativa para os vem de cima, prática muito visível também em setores como Comunicação Social e serviço de saúde. Triste, muito triste, especialmente para aqueles que exercem as tarefas com zelo.

#### COMENTÁRIOS RELACIONADOS A OUTRAS UNIDADES DO TRIBUNAL

- 1 Valorização da área de TI com funções comissionadas.
- 2 Melhorar a norma de licença capacitação.
- 3 Concessão de AQ. Apesar de ser atribuições da ECORP, acredito que ainda existem atribuições compartilhadas entre as secretarias. Atualmente, diversos servidores passam por situações embaraçosas e constrangedoras já que são utilizadas praticamente escolhas arbitrárias de quem pode ou não receber o adicional.
- 4 Fazer um estudo para avaliar os benefícios que empresas conquistaram ao montar academias em suas dependências ou oferecer suporte financeiro ou parcerias com academias dando descontos para incentivar os colaboradores a praticar exercícios físicos, buscando, assim, avaliar o impacto na qualidade de vida do colaborador, se há aumento de produtividade no trabalho e se os custos com plano de saúde, bem como afastamentos por motivos de doenças diminuíram com essa ação/benefício. Penso que se por ventura um estudo dessa natureza apontar uma melhora na qualidade de vida do servidor, economia com plano de saúde, aumento de produtividade e diminuir os afastamento por motivo de doenças seria interessante ver a viabilidade de implementar um projeto desses.
- 5 Quero incentivar que incluam mais e mais serviços no portal. Quanto ao SEI, é uma ferramenta útil, mas pode ser melhorada para ser prática e descomplicada. O que seria do SEI sem os roteiros da SGP? Quanto aos aplicativos do catálogo de serviços que a STI fornece, incentivo a aproveitar algumas funcionalidades. Por exemplo, ao confirmar a participação em um curso no portal, por que não incluir o compromisso na minha agenda do Outlook? Há muito a integrar para que possamos trabalhar bem tranquilos nesta modalidade de trabalho remoto que, espero, tenha vindo para ficar. Vamos chegar lá.

- 6 Precisamos que a SGP, juntamente com o SIS, façam um estudo para comprovar o impacto negativo de cotas altas nos servidores em teletrabalho.
- 7 Interface entre a gestão de pessoas em trabalho remoto e a SIS para acompanhar as necessidades dos servidores

