



Agosto/2018

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS

RELATÓRIO DA PESQUISA DE
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM OS SERVIÇOS DA SGP
2018

Relatório da Pesquisa de Satisfação do usuário com os serviços da
Secretaria de Gestão de Pessoas em 2018.

Brasília – DF
Agosto/2018

Ministros do Superior Tribunal de Justiça **(Composição STJ em junho de 2018)**

Ministra **Laurita** Hilário **Vaz** (Presidente)

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

Ministro **Felix Fischer**

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

Ministra Fátima **Nancy Andrighi**

Ministro **João Otávio de Noronha** (Corregedor Nacional de Justiça)

Ministra **Maria Thereza** Rocha **de Assis Moura**

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

Ministro **Napoleão Nunes Maia Filho**

Ministro **Jorge Mussi**

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

Ministro **Luis Felipe Salomão** (Diretor da Revista)

Ministro **Mauro** Luiz **Campbell Marques**

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 Ouvidor)

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

Sulamita Avelino Cardoso Marques – Diretora-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

Waldelice Aparecida de Oliveira Poncioni – Coordenadora de Desenvolvimento de Pessoas

Equipe técnica para realização da pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP - 2018

José Fábio Barbosa de Santana – Técnico Judiciário, Área Administrativa - CDEP/SEVEP - (Coordenador)

Larissa Araujo Amaro – Analista Judiciário, Área Administrativa - CPIF/GAB

Lúcia de Fátima Pessôa – Técnico Judiciário, Área Administrativa - SGP/GAB

Marcelo Hirosse – Analista Judiciário, Área Administrativa - CPAG/GAB

Maria Elisa Barbosa Duarte – Técnico Judiciário, Área Administrativa - CDEP/SEDEC

Renata Cardoso Almeida – Analista Judiciário, Área Judiciária - COLP/SELEJ

Revisão

Márcia Romão Pereira Carvalho – CDEP/SGP

APRESENTAÇÃO

Conforme estabelecido no Planejamento Estratégico da Secretaria de Gestão de Pessoas e, em consonância com o objetivo estratégico do Superior Tribunal de Justiça de *Oferecer Serviços com Qualidade*, a Secretaria de Gestão de Pessoas realiza bianualmente a *Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP*, de modo a verificar se a demanda do servidor por serviços de pessoal está sendo atendida de forma satisfatória.

Dar suporte ao desenvolvimento do servidor, zelar por sua vida funcional e valorizá-lo são propósitos da SGP. A Secretaria acredita que, ao desempenhar suas funções no STJ, sentindo-se seguro e confiante em relação à contraprestação do Tribunal, o servidor reverte esse bem-estar em motivação na execução do trabalho, fato que contribuiu conseqüentemente para a excelência dos serviços prestados pelo STJ.

Nesse sentido, a SGP realizou, em junho de 2018, a mencionada pesquisa, cujo detalhamento será apresentado no decorrer deste relatório. Para aplicar os resultados da pesquisa, a SGP buscará agir sobre as informações prestadas pelos usuários, dentro dos 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

CDEP – Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas

COLP – Coordenadoria de Legislação de Pessoal

CPIF – Coordenadoria de Provimento e Informações Funcionais

SEMOP – Seção de Movimentação de Pessoas

CJ – Cargo em Comissão

FC – Função de Confiança

GAB - Gabinete

GDG – Gabinete do Diretor-Geral

GM – Gabinete de Ministros

STJ – Superior Tribunal de Justiça

SEI – Sistema Eletrônico de Informações

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Estatística de respondentes 2016 x 2018.....	5
Figura 2 - Quantitativo de respondentes por cargo.....	6
Figura 3 - Quantitativo de respondentes por sexo.....	6
Figura 4 - Quantitativo de respondentes por nível de escolaridade	6
Figura 5 - Quantitativo de respondentes por distribuição de função gerencial.....	7
Figura 6 - Quantitativo de respondentes por distribuição de função.....	7
Figura 7 - Distribuição de respondentes por faixa etária.....	7
Figura 8 - Distribuição de respondentes por tempo de serviço.....	8
Figura 9 - Distribuição de respondentes por macrounidade.....	8
Figura 10 - Distribuição percentual de frequências de todos os resultados obtidos.....	10
Figura 11 - Resultado das questões abertas.....	18
Figura 12 - Resultado das questões abertas - CPAG.....	21
Figura 13 - Resultado das questões abertas - CPIF.....	24
Figura 14 - Resultado das questões abertas - CDEP.....	28
Figura 15 - Resultado das questões abertas - COLP.....	32
Figura 16 - Resultado da questão aberta.....	37
Figura 17 - Resultado geral de satisfação.....	40

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Composição original do instrumento	4
Tabela 2 – Composição do instrumento após validação.....	5
Tabela 3 - Escala de respostas - Dimensão Satisfação	10
Tabela 4 - Resultados estatísticos da Dimensão Satisfação.....	11
Tabela 5- Questões do fator Confiabilidade.....	11
Tabela 6 - Dados descritivos Fator Confiabilidade.....	11
Tabela 7 - Questões do fator Capacidade de Resposta.....	12
Tabela 8 - Dados descritivos do fator Capacidade de Resposta	12
Tabela 9 - Questões do fator Segurança	12
Tabela 10 - Resultados estatísticos - Fator Segurança	12
Tabela 11 - Frequência de respostas por questão - Fator Empatia.....	13
Tabela 12 - Resultados estatísticos - Fator Empatia.....	13
Tabela 13 - Frequência de respostas por questão - Fator Tangibilidade	13
Tabela 14 - Resultados estatísticos - Fator Tangibilidade	13
Tabela 15 - Categorias das questões abertas.....	17
Tabela 16 - Total de comentários por unidade.....	19
Tabela 17 - Total de citações por serviços	20
Tabela 18 - Sugestões para elaboração do plano de ação.....	42

LISTA DE ANEXOS E APÊNDICES

- ANEXO I - Estrutura do Instrumento antes da aplicação
- ANEXO II - Estrutura do Instrumento após a análise fatorial
- ANEXO III – Resultado da questão aberta – SGP
- ANEXO IV – Críticas, sugestões e elogios
- ANEXO V – Resultado da questão aberta – Coordenadoria

Sumário

1	INTRODUÇÃO.....	1
2	METODOLOGIA.....	3
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	5
3	RESULTADOS E DISCUSSÃO DA PESQUISA QUANTITATIVA.....	10
3.1	SATISFAÇÃO.....	10
3.2	FATOR CONFIABILIDADE.....	11
3.3	FATOR CAPACIDADE DE RESPOSTA.....	12
3.3.1.1	FATOR SEGURANÇA.....	12
3.3.1.2	FATOR EMPATIA.....	13
3.4	FATOR TANGIBILIDADE.....	13
4	RESULTADO DA DIFERENCIAÇÃO POR GRUPOS.....	15
4.1	Função.....	15
4.2	Faixa etária e tempo de serviço.....	15
4.3	Cargo.....	15
4.4	Escolaridade.....	16
5	RESULTADOS DA QUESTÃO ABERTA.....	17
5.1	QUESTÃO ABERTA N° 2.....	17
5.1.1	Coordenadoria de Pagamento.....	21
5.1.2	Coordenadoria de Provimento e Informações Funcionais.....	24
5.1.3	Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas.....	28
5.1.4	Coordenadoria de Legislação de Pessoal.....	32
5.2	QUESTÃO ABERTA N° 3.....	37
6	CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	40
7	REFERÊNCIAS.....	44
8	ANEXOS.....	45

“Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana”

Carl Jang

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 *"Promover o desenvolvimento dos servidores, zelar pela sua vida funcional e valorizar as pessoas vinculadas à instituição, 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 serviços da SGP*.

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

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 2016, a amostra foi de 315 servidores e, para apuração do indicador, foi calculada a média de respondentes que se declararam *"Muito satisfeitos"* ou *"Satisfeitos"*, somando-se quase 92% de servidores nessas duas categorias. Dados que indicaram à época uma performance de excelência da Secretaria, bem como uma percepção elevada de contentamento em relação às entregas da área.

No entanto, considerando críticas apresentadas na própria pesquisa de 2016 e estudos realizados na literatura pela equipe de trabalho atual, o instrumento de diagnóstico para a presente avaliação foi alterado para um modelo com evidências científicas de validade e, por conseguinte, mais confiável. Observa-se que tal modificação poderá exigir uma adequação na Linha de Base do indicador.

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 de suas respectivas unidades subordinadas estão definidas no Capítulo XI do Manual de Organização do Superior Tribunal de Justiça, instituído pela Instrução Normativa STJ/GP n. 7 de 2 de junho de 2017, e sua estrutura atual 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 Provimento e Vacância
 - 1.3.2. Seção de Movimentação de Pessoas
 - 1.3.3. Seção de Registros Funcionais
 - 1.3.4. 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
 - 1.5. Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas
 - 1.5.1. Seção de Gestão de Desempenho e Desenvolvimento na Carreira
 - 1.5.2. Seção de Eventos Externos e Programas de Bolsas
 - 1.5.3. Seção de Aprimoramento Estratégico e Técnico-Administrativo
 - 1.5.4. Seção de Aprimoramento Jurídico
 - 1.5.5. Seção de Aprimoramento Gerencial e Cidadania
 - 1.5.6. Seção de Educação a Distância

Em junho de 2018, período de realização da presente pesquisa, a SGP contava com um quadro de 132 servidores, sendo 38 Analistas Judiciários, 92 Técnicos Judiciários, um servidor sem vínculo efetivo e um em exercício provisório. Dentre esses, há 22 servidores investidos em cargos gerenciais (uma secretária, quatro coordenadores e 17 chefes de seção).

2 METODOLOGIA

Como oportunidade de melhoria do projeto anterior (2016), a equipe técnica, com a aprovação do grupo gerencial da SGP, decidiu revisar a metodologia e o instrumento avaliativo para realização da pesquisa de satisfação da SGP, tanto para o diagnóstico de 2018 quanto para dar continuidade ao projeto nos anos subsequentes. Nesse sentido, resumidamente, a equipe técnica fundamentou a modificação, considerando os seguintes aspectos:

- As vantagens de um diagnóstico organizacional podem não ocorrer, caso as ferramentas utilizadas sejam inadequadas;
- Ferramentas adequadas possuem evidências de validade, demonstrando compatibilidade entre o aspecto focado e os atributos do fenômeno pesquisado;
- As evidências de validade e confiabilidade tratam, respectivamente, da precisão e coerência do instrumento, sendo obtidas por meio do embasamento teórico, da análise fatorial, de grupos focais e de revisão por especialistas;
- O objetivo da pesquisa é que a escala seja teoricamente válida e confiável e que inclua o mais alto nível possível de mensuração. Ao desenvolver um instrumento para medir um conceito, geralmente procuramos escalas desenvolvidas anteriormente. Isso porque o desenvolvimento de novas escalas é complexo e demorado.

Dessa forma, para compor o questionário atual, foram selecionadas pesquisas com evidências de validade no meio acadêmico e disponíveis na literatura, com intento de dar maior segurança para coleta, em razão das evidências já atestadas.

O conceito de qualidade está associado à satisfação do cliente com o serviço prestado. Dentre 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:** o cumprimento das promessas. Trata da capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável, precisa e consistente;
- **Capacidade de resposta:** a disposição de ajudar. Trata da prontidão em lidar com as solicitações, perguntas, queixas e problemas, fornecendo o serviço com celeridade;
- **Segurança:** como inspirar a confiança e a certeza. Trata do conhecimento e da cortesia dos servidores, e da sua capacidade de inspirar confiança e segurança no cliente;
- **Empatia:** como tratar os clientes de forma individualizada. Trata da atenção cuidadosa e individualizada dispensada aos clientes, demonstrando que suas necessidades são compreendidas e valorizadas;
- **Tangíveis:** como representar o serviço na esfera física. 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.

Diante do exposto, optou-se por modificar a metodologia e o instrumento utilizados na SGP por esse modelo, que apresenta um questionário já desenvolvido e com evidências de validade em outras pesquisas

científicas. 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, consequentemente, à obtenção de resultados organizacionais almejados.

Após estruturação do questionário de pesquisa, realizou-se grupo focal com a participação de dez servidores de unidades distintas do Tribunal para fins de validação semântica do instrumento.

Como resultado, o instrumento para a coleta dos dados no Tribunal totalizou 21 itens com respostas padronizadas, adaptadas do modelo SERVPERF, em escala tipo *Likert*¹ de cinco pontos (discordo totalmente; discordo; não concordo nem discordo; concordo; concordo totalmente), e três itens com questões abertas em que os participantes deveriam apontar até três serviços, com os quais ficaram mais ou menos satisfeitos, além de uma questão aberta para manifestação livre (elogios, críticas, sugestões). O Anexo I apresenta a composição inicial do instrumento, que ficou com a seguinte estrutura:

Dimensão	Fator	Total de itens
Satisfação	Confiabilidade	5
	Capacidade de resposta	4
	Segurança	4
	Empatia/Tangibilidade	8
Questão aberta	Questão aberta	3
Total Geral		24

Tabela 1 – Composição original do instrumento

A pesquisa foi aplicada de 7 a 25 de maio de 2018. O formulário foi disponibilizado no *Google Forms*, divulgado pela intranet, e-mails coletivos, cartazes e faixas (Anexo I). Depois da coleta dos dados, o banco de respostas foi submetido à análise fatorial, que é um conjunto de técnicas estatísticas que analisam o padrão de semelhança entre as variáveis (assuntos ou temas avaliados) de uma pesquisa. Mesmo utilizando um instrumento com evidências de validade identificadas em estudos anteriores, a análise fatorial é importante para entender como os assuntos são compreendidos pela população que respondeu.

A realização dessa análise demonstrou que a compreensão do instrumento confirmou os fatores apresentados no modelo acima (tendo apenas algumas realocações de itens em outros fatores, além da separação clara entre as dimensões empatia e tangibilidade), ficando com a seguinte estrutura e agrupamento (conforme Anexo II):

¹ 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.

Dimensão	Fator	Total de itens
Satisfação	Confiabilidade	9
	Capacidade de resposta	4
	Segurança	3
	Empatia	3
	Tangibilidade	2
Questões abertas	Questão aberta	3
Total Geral		24

Tabela 2 – Composição do instrumento após validação

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Participaram da pesquisa 932 servidores, o que corresponde a 31,9% do quadro de pessoal do STJ. Importante destacar o crescimento da participação de servidores da última pesquisa realizada em 2016 para 2018, que passou-se de 315 respondentes para 932, e de 11% para 31,9% o percentual de respondentes em relação ao quadro de pessoal.

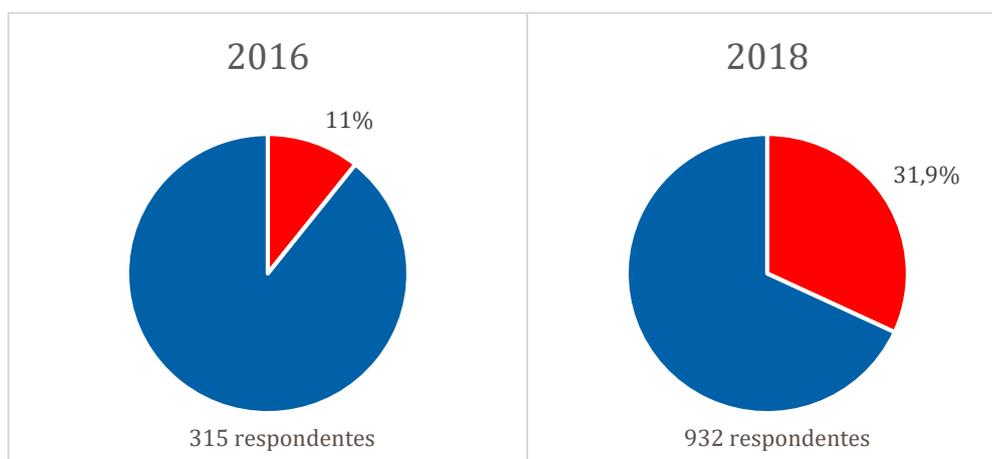


Figura 1 - Estatística de respondentes 2016 x 2018

Passa-se a descrever, brevemente, o perfil dos respondentes da pesquisa de 2017, em termos quantitativos.

Quanto ao cargo ocupado, 56,09% são ocupantes do cargo de Técnico Judiciário, 37,75% são do cargo de Analista Judiciário, 6,14% outros (cedidos para o STJ, aposentados, sem vínculo e em exercício provisório no Tribunal).

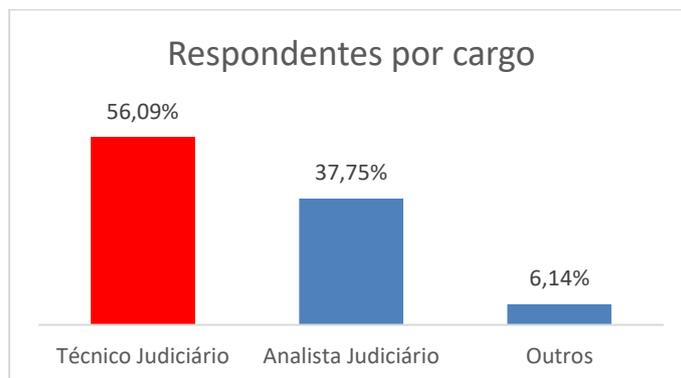


Figura 2 - Quantitativo de respondentes por cargo

Observa-se que a maioria dos respondentes ocupa o cargo de Técnico Judiciário – 56,09%.

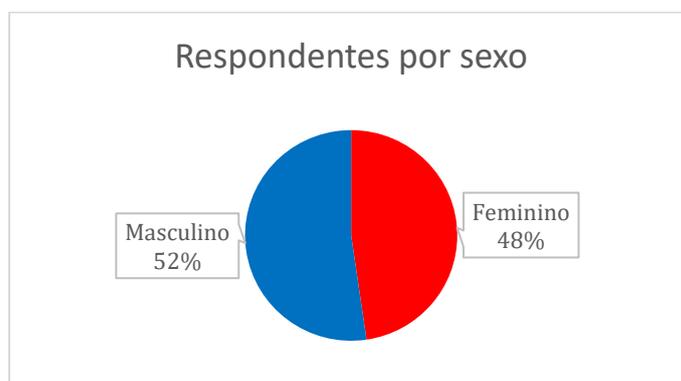


Figura 3 - Quantitativo de respondentes por sexo

Relativamente ao sexo dos respondentes, 52% dos respondentes são do sexo masculino e 48% do feminino.

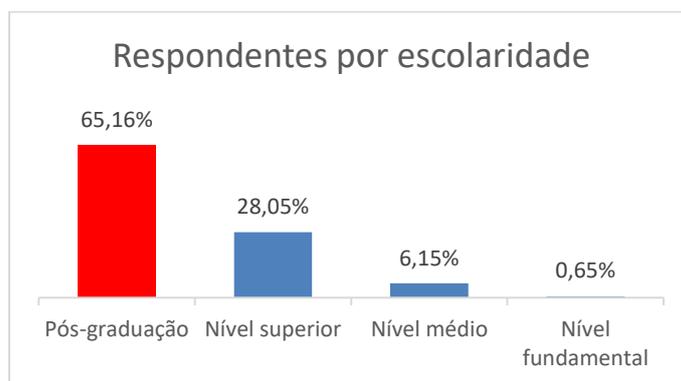


Figura 4 - Quantitativo de respondentes por nível de escolaridade

Quanto à escolaridade dos respondentes, a maioria (65,16%) possui pós-graduação, seguido por: nível superior (28,05%), nível médio (6,15%) e nível fundamental (0,65%).

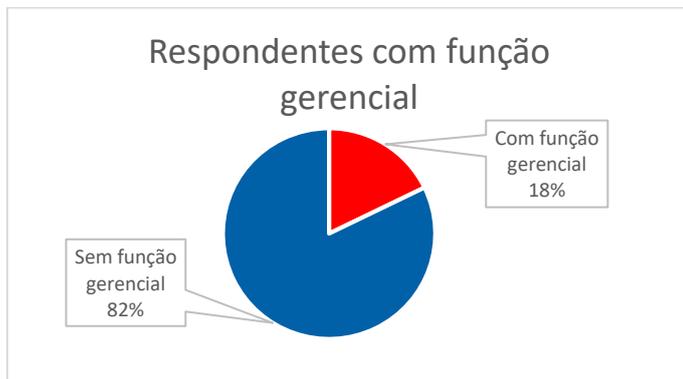


Figura 5 - Quantitativo de respondentes por distribuição de função gerencial

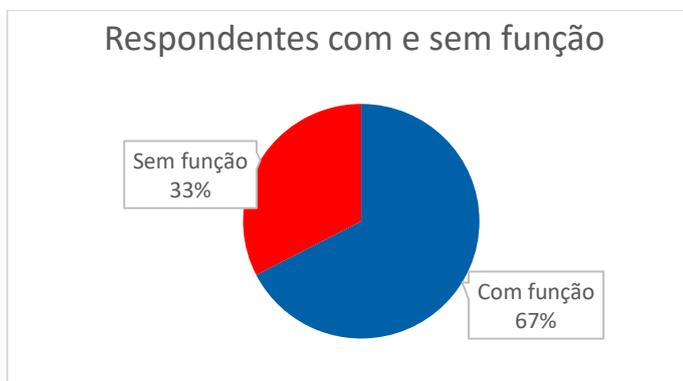


Figura 6 - Quantitativo de respondentes por distribuição de função

No tocante ao exercício de função de confiança, 18% dos respondentes ocupam função gerencial. Entretanto, considerando todos os tipos de função (Gerencial, Assessoria e Assistência), 67% são ocupantes de função.

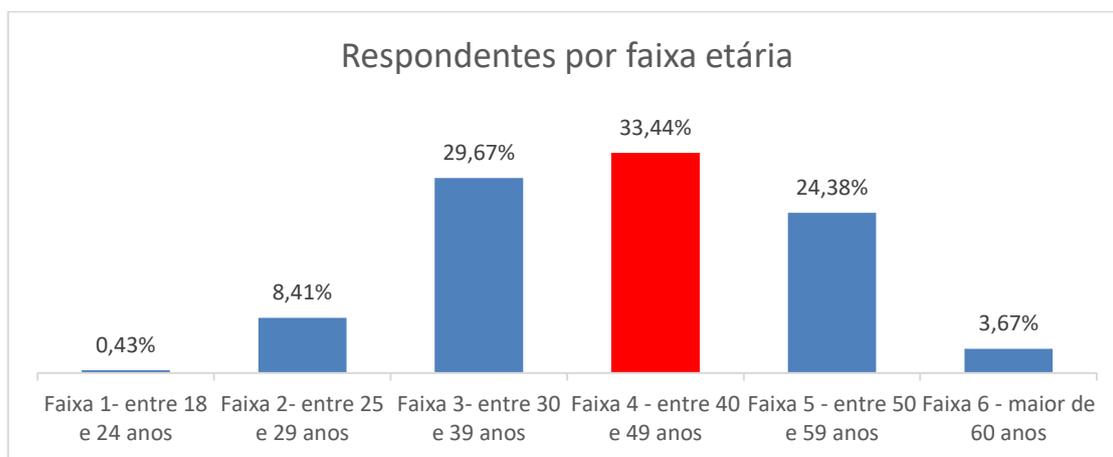


Figura 7 - Distribuição de respondentes por faixa etária

A distribuição dos respondentes em faixas etárias foi mais evidente no intervalo de 40 a 49 anos, com 33,44% de ocorrência. A faixa que vai de 30 a 39 anos também foi bastante expressiva com 29,67% dos respondentes, conforme apresentado no gráfico acima.

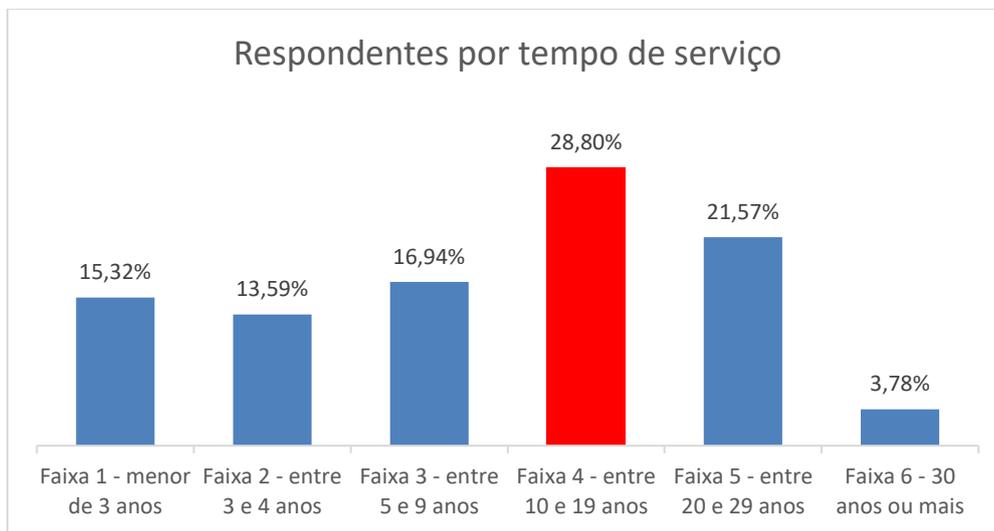


Figura 8 - Distribuição de respondentes por tempo de serviço

Quanto ao tempo de serviço no STJ, 28,80% da amostra têm entre 10 e 19 anos, seguido pelos ocupantes da faixa de 20 a 29 anos (21,57%). Merece destaque que 3,78% dos respondentes têm 30 ou mais anos de serviço.

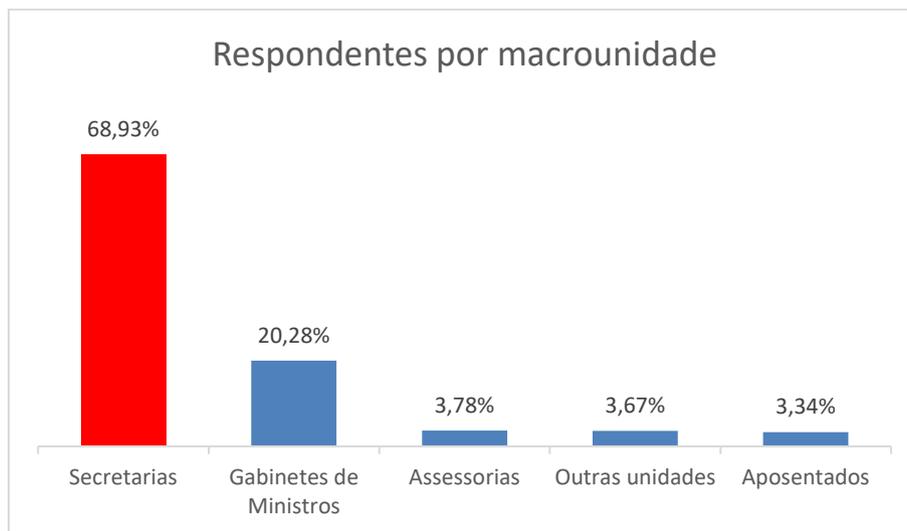


Figura 9 - Distribuição de respondentes por macrounidade

Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP - 2018

No que se refere à lotação dos servidores, tem-se que 68,93% dos respondentes estão lotados nas Secretarias do Tribunal, 20,28% nos Gabinetes de Ministros, 3,78% nas Assessorias e 3,67% em outras unidades. Contou-se também com a participação de aposentados nesta pesquisa.

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 deste cliente. A mesma autora define que a satisfação pode ser medida pela qualidade dos serviços prestados. No caso dessa pesquisa, definiu-se satisfação como dimensão, sendo composta pelos fatores *Confiabilidade, Capacidade de Resposta, Segurança, Empatia e Tangibilidade*.

Abaixo, é apresentada a escala utilizada para coletar as respostas dos participantes para todos os fatores dessa dimensão. 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*) denotam concordância. O ponto central dessa escala informa indiferença em relação ao que é apresentado.

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente

Tabela 3 - Escala de respostas - Dimensão Satisfação

A Figura 10 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 um percentual de 80% de satisfação.

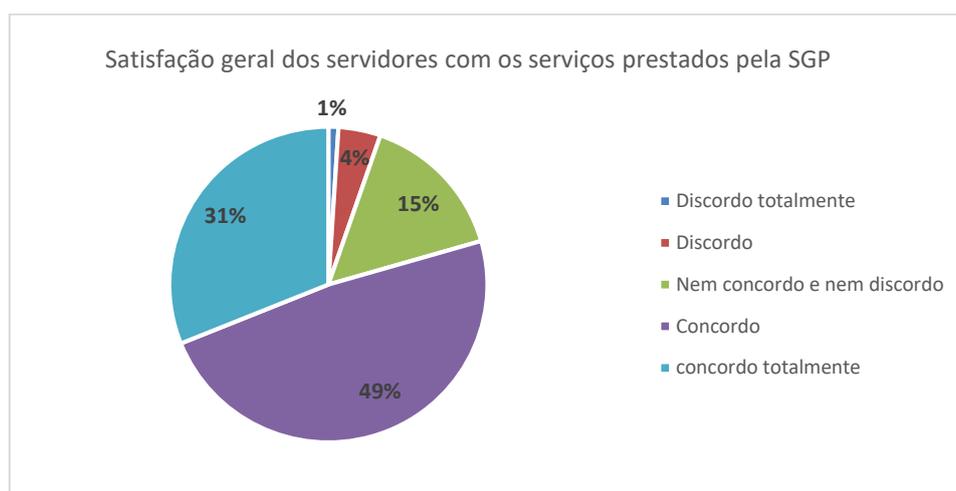


Figura 10 - Distribuição percentual de frequências de todos os resultados obtidos

A Tabela 4 abaixo, apresenta como resultado dessa dimensão a média 4,04 (desvio-padrão: 0,61). Considerando que a média se localiza entre os pontos 4 (Concordo) e 5 (Concordo totalmente) da escala de

Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP - 2018

repostas, esses valores demonstram que os participantes da pesquisa concordam com os questionamentos realizados. São apresentados também os resultados dos fatores, conforme se segue:

	DIMENSÃO SATISFAÇÃO	Fator Confiabilidade	Fator Capacidade de resposta	Fator Segurança	Fator Empatia	Fator Tangibilidade
Média	4,04	4,00	4,34	4,15	3,96	3,55
Mediana	4,00	4,00	4,50	4,00	4,00	3,50
Moda	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
Desvio-padrão	0,61	0,62	0,68	0,69	0,78	0,91

Tabela 4 - 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 sempre são realizados corretamente
Os serviços prestados pela SGP são confiáveis
A SGP mantém os clientes informados acerca do andamento dos serviços
O horário de atendimento da SGP é conveniente para você
As informações prestadas pela SGP são claras
Os serviços prestados pela SGP abrangem todas as necessidades dos servidores

Tabela 5- Questões do fator Confiabilidade

Média	4,00
Desvio-padrão	0,62

Tabela 6 - Dados descritivos Fator Confiabilidade

A Tabela 6 mostra que os resultados desse fator apresentaram média **4,00** (desvio-padrão: 0,62). Considerando que a média se localiza no ponto 4 (*Concordo*) da escala de respostas, e conjugando este resultado com os apresentados acima, conclui-se que os participantes da pesquisa concordaram que a SGP executa o serviço prometido de forma confiável.

3.3 FATOR CAPACIDADE DE RESPOSTA

Conceito: manter os consumidores informados sobre a data na qual o serviço será realizado, atender rapidamente os clientes, mostrar vontade em ajudar os consumidores, estar preparado para atender às solicitações dos clientes. As questões desse fator foram:

Questão
Quando você tem alguma dificuldade, os servidores da SGP são prestativos
Os servidores da SGP me atendem prontamente
Os servidores da SGP estão sempre dispostos a auxiliá-lo
Os servidores da SGP são corteses

Tabela 7 - Questões do fator Capacidade de Resposta

Média	4,34
Desvio-padrão	0,68

Tabela 8 - Dados descritivos do fator Capacidade de Resposta

Por meio da Tabela 8, depreende-se que os resultados desse fator apresentaram média de **4,34** (desvio-padrão: 0,68), mostrando que os respondentes, em média, opinaram entre as opções *Concordo* e *Concordo totalmente*. Esse foi o fator que obteve a melhor média entre todos os fatores pesquisados, demonstrando que os participantes da pesquisa verificam na celeridade da SGP o seu principal identificador, tendo a prontidão em lidar com as solicitações uma característica marcante.

3.3.1.1 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 suas dúvidas
Você sente segurança ao utilizar os serviços da SGP
O comportamento dos servidores da SGP transmite confiança

Tabela 9 - Questões do fator Segurança

Média	4,15
Desvio-padrão	0,69

Tabela 10 - Resultados estatísticos - Fator Segurança

Segundo a Tabela 10, o fator *Segurança* apresentou média de **4,15** (desvio-padrão:0,69), mostrando que, no geral, os respondentes opinaram entre as opções *Concordo* e *Concordo totalmente*.

3.3.1.2 FATOREMPATIA

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

Questão
A SGP oferece a você atenção individualizada
A SGP dispõe de servidores que dão a você atenção personalizada
Os servidores da SGP entendem as suas necessidades específicas

Tabela 11 - Frequência de respostas por questão - Fator Empatia

Média	3,96
Desvio-padrão	0,78

Tabela 12 - Resultados estatísticos - Fator Empatia

De acordo com os dados da Tabela 11, o fator *Empatia* apresentou média de **3,96** (desvio-padrão: 0,78), mostrando que os respondentes opinaram entre as opções *Nem concordo e nem discordo* e *Concordo, tendendo fortemente a essa última opção*.

3.4 FATOR TANGIBILIDADE

Conceito: trata das evidências físicas do serviço: instalações, aparência do pessoal, ferramentas e equipamentos utilizados na prestação do serviço. As questões pesquisadas foram:

Questão
O ambiente físico da SGP dispõe de acessibilidade apropriada
As instalações físicas da SGP são adequadas ao nível de privacidade exigido no atendimento

Tabela 13 - Frequência de respostas por questão - Fator Tangibilidade

Média	3,55
Mediana	3,50
Moda	4,00
Desvio-padrão	0,91

Tabela 14 - Resultados estatísticos - Fator Tangibilidade

De acordo com os dados da Tabela 14, o fator *Tangibilidade* apresentou média de **3,55** (desvio-padrão: 0,91), mostrando que os respondentes opinaram entre as opções *Nem concordo e nem discordo* e *Concordo*. Esse foi o fator com menor média. Contudo, ao se observar o alto desvio-padrão, além da moda (que identifica o número que mais se repetiu entre as respostas dos servidores nesse fator – que equivale à escala *Concordo*), percebe-se que houve uma dispersão das respostas nesse fator. Os resultados indicam que questões que envolvem a acessibilidade e o espaço físico disponível na SGP precisam ser repensados, de modo a melhor atender à clientela.

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, Empatia e Tangibilidade*. Os grupos considerados diferenciavam-se quanto a: tempo de serviço, faixa etária, função, cargo e escolaridade. Dessa análise, destacam-se os pontos a seguir:

4.1 Função

Os servidores que ocupam função gerencial ou não gerencial têm uma percepção diferente daqueles que não possuem, e isso ficou claro em todos os fatores pesquisados, pois 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 em relação à qualidade do serviço prestado.

Porém, pode ser que os resultados da pesquisa tenham sido afetados pelo “bom momento” na carreira que os ocupantes de função, especialmente a gerencial, gozam. Tal efeito é relatado em outras pesquisas da área e pode ser considerada uma generalização positiva das respostas, conhecida como *Efeito Halo* “(termo que significa o hábito de julgar e tirar conclusões a partir de uma única característica, formulando um estereótipo global sobre as pessoas)”

4.2 Faixa etária e tempo de serviço

A faixa etária dos servidores apareceu como critério de diferenciação em todos os fatores para os participantes maiores de 60 anos. A maioria dos servidores nessa faixa de idade já se encontram aposentados, e a boa percepção do atendimento prestado pela SGP é um fator positivo.

Outro grupo que também se destacou em todos os fatores foi aquele da faixa etária entre 18 e 24 anos. As médias de todos os fatores nessa faixa etária foram superiores a todas as outras faixas, porém, considerando que a população de servidores respondentes nessa faixa não é significativa, não há como inferir que há uma melhor percepção desses servidores, que geralmente estão no Tribunal há pouco tempo.

Quanto ao tempo de serviço, não foram identificadas diferenças consideráveis entre os períodos, implicando dizer que o tempo de serviço não é um fator que influencia na percepção dos servidores em relação a esta pesquisa.

4.3 Cargo

O fator que teve maior alteração entre os cargos de Técnico Judiciário e Analista Judiciário foi *Segurança*. Isso indica que os servidores com cargo de nível médio sentem-se mais seguros em usar os

serviços da SGP. Na análise de todos os fatores, observa-se que os servidores com cargo de Técnico Judiciário demonstram maior satisfação ao utilizar os serviços oferecidos pela SGP.

4.4 Escolaridade

Servidores com nível médio tiveram uma melhor percepção em relação aos fatores *Confiabilidade*, *Segurança* e *Empatia*. Em relação aos outros fatores, não houve diferenças. Considerando que a confiabilidade e a *segurança* são conceitos próximos, uma vez que tratam da confiança gerada no atendimento, seja no ato do atendimento ou no cumprimento daquilo que foi prometido, percebe-se que esses servidores se sentem mais acolhidos pela SGP.

5 RESULTADOS DA QUESTÃO ABERTA

5.1 QUESTÃO ABERTA N° 2

Com o objetivo de dar oportunidade ao servidor de manifestar-se sobre uma experiência específica que tenha vivenciado na SGP nos últimos seis meses, o instrumento de pesquisa ofereceu duas questões abertas, enumerando todos os serviços prestados pela Secretaria, nas quais o respondente pôde opinar acerca dos aspectos positivos ou negativos de até três serviços.

Considerando o extenso leque de serviços a cargo da 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.

Com essa parte do instrumento, após análise dos dados coletados, a SGP classificou os comentários dos servidores em oito categorias distintas:

CATEGORIA	DEFINIÇÃO
Atendimento	Satisfação quanto ao esclarecimento de dúvidas, à atenção, à cortesia, à orientação e à presteza dispensada pela SGP no ato da demanda de determinado serviço
Comunicação	Troca de mensagens entre o cliente e a SGP de modo que as informações de interesse do servidor sejam prestadas com clareza, objetividade, eficiência e tempestividade
Metodologia	Base teórica utilizada pela SGP no planejamento dos serviços
Normatização	Pronunciamento acerca da regulamentação interna e/ou externa das normas de pessoal
Prazos	Atendimento ou não dos prazos regulamentares e prometidos pela SGP
Procedimento	Modo, forma ou meio que a SGP utiliza na execução dos serviços
Qualidade	Rapidez, eficiência e efetividade na prestação do serviço
Sistema Informatizado	Sistemas utilizados pela SGP para automação das atividades

Tabela 15 - Categorias das questões abertas

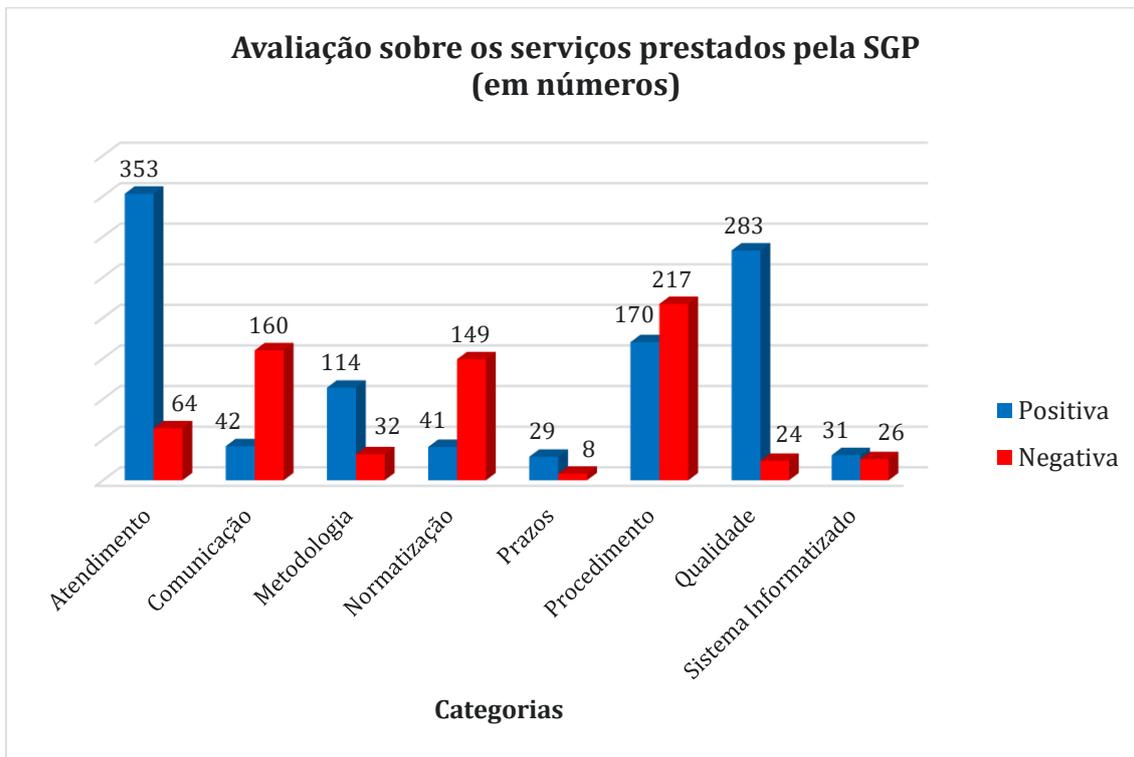


Figura 11 - Resultado das questões abertas

Conforme demonstrado na Figura 11, nota-se, considerando o elevado número de respostas, que as questões foram bem aceitas pelos servidores, que se utilizaram bastante da oportunidade de manifestação.

Observa-se da análise dos dados que as categorias que se evidenciaram positivamente foram as seguintes:

- a) **Atendimento:** com **84,65%** dos 417 respondentes ressaltando aspectos positivos no atendimento prestado pelos servidores da SGP;
- b) **Qualidade:** contou com a contribuição de 307 opiniões e, dentre essas, **92,18%** destacaram aspectos positivos na categoria;
- c) **Metodologia:** destacou-se com 78,08% de ocorrências favoráveis registradas dentre os 146 comentários.

Salienta-se, ainda, o registro de 29 comentários elogiando o cumprimento de prazos pela Secretaria e oito assinalaram que poderia melhorar.

Os participantes da pesquisa também se manifestaram sobre o Sistema Informatizado utilizado pela SGP, em especial sobre o SEI, o sistema de ponto eletrônico e o Portal EaD. Nesse quesito, 31 servidores elogiaram a facilidade e a agilidade que os sistemas propiciam e 26 demonstraram insatisfação.

Quanto aos aspectos negativos relacionados às mencionadas categorias, os comentários mais relevantes foram sobre:

- a) **Procedimento:** dos 387 participantes, 56,07% demonstraram insatisfação com alguma etapa do processo de trabalho da SGP;
- b) **Comunicação:** 202 servidores comentaram nessa categoria. Desses, 79,20% destacaram pontos fracos;
- c) **Normalização:** dos 189 registros, 78,42% foram críticas à regulamentação de normas de pessoal.

Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP - 2018

Abaixo, demonstram-se os percentuais obtidos com cada serviço prestado pela SGP:

UNIDADE	Nº DE COMENTÁRIOS
CDEP	785
COLP	264
CPAG	158
CPIF	477
SGP	59

Tabela 16 - Total de comentários por unidade

SERVIÇO	POSITIVA	%P	NEGATIVA	%N
Abono de permanência	9	75,00%	3	25,00%
Ações externas de capacitação	39	50,00%	39	50,00%
Acompanhamento funcional	12	85,71%	2	14,29%
Adicional de qualificação	75	39,06%	117	60,94%
Ajuda de custo	1	50,00%	1	50,00%
Alteração cadastral	35	70,00%	15	30,00%
Ambientação de novos servidores	45	70,31%	19	29,69%
Aposentadoria – cálculo de previsão	46	73,02%	17	26,98%
Aposentadoria - concessão	10	66,67%	5	33,33%
Auxílio pré-escolar	32	68,09%	15	31,91%
Auxílio-natalidade	12	57,14%	9	42,86%
Avaliação de desempenho funcional ou de estágio probatório	15	40,54%	22	59,46%
Averbação de tempo de serviço	45	67,16%	22	32,84%
Capacitação a distância	98	81,67%	22	18,33%
Capacitação híbrida (presencial e a distância)	21	77,78%	6	22,22%
Capacitação presencial	50	60,98%	32	39,02%
Cessão de servidores	7	58,33%	5	41,67%
Coaching (individual, grupo ou equipe)	13	54,17%	11	45,83%
Consignações em folha de pagamento	20	64,52%	11	35,48%
Designação de substituto de titular de cargo em comissão/função de confiança	7	53,85%	6	46,15%
Emissão de carteira funcional	9	47,37%	10	52,63%
Férias	84	89,36%	10	10,64%
Frequência	27	79,41%	7	20,59%
Hora extra (serviço extraordinário)	12	34,29%	23	65,71%
Horário especial - estudante ou deficiente físico	0	0,00%	2	100,00%

Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP - 2018

SERVIÇO	POSITIVA	%P	NEGATIVA	%N
Inclusão/exclusão de dependentes para fins do Imposto de Renda	11	57,89%	8	42,11%
Licença à adotante	2	50,00%	2	50,00%
Licença para acompanhar cônjuge	3	100,00%	0	0,00%
Licença para capacitação	11	23,91%	35	76,09%
Licença para tratar de interesses particulares	1	25,00%	3	75,00%
Lotação / movimentação interna de pessoal	21	31,34%	46	68,66%
Nomeação/designação e exoneração/dispensa de cargo em comissão/função de confiança	11	39,29%	17	60,71%
Pagamento de pessoal	67	78,82%	18	21,18%
Pensão alimentícia	2	28,57%	5	71,43%
Portal do Servidor - intranet	49	83,06%	10	16,94%
Portal EaD do STJ	39	73,58%	14	26,42%
Posse em cargo efetivo	20	86,96%	3	13,04%
Programa de bolsa de pós-graduação	35	47,30%	39	52,70%
Programa de gestão por competências (Aprimore - gestão por competências)	9	45,00%	11	55,00%
Programa de reciclagem anual da segurança	3	60,00%	2	40,00%
Promoção e progressão funcional	6	66,67%	3	33,33%
Recadastramento de aposentados	4	66,67%	2	33,33%
Redistribuição de cargo efetivo	4	66,67%	2	33,33%
Seleção interna de pessoal	15	40,54%	22	59,46%
Solicitação de estagiário	26	78,79%	7	21,21%

Tabela 17 - Total de citações por serviços

Esse quadro demonstra o número de manifestações por serviço, apresentadas pelos servidores nas duas primeiras questões abertas.

Pode-se extrair da Tabela 16 que os serviços mais comentados pelos servidores foram aqueles prestados pela CDEP. Dentre os serviços desta coordenadoria, destacam-se a capacitação em todas as suas modalidades, o adicional de qualificação, a ambientação de novos servidores e o programa de bolsa de pós-graduação, entre outros. Isso demonstra a preocupação do servidor com o desenvolvimento profissional e o crescimento na carreira, evidenciado, assim, a importância da unidade e o dever de prestar um serviço que alinhe as expectativas do servidor às perspectivas estratégicas do Tribunal.

Observando-se, ainda, a Tabela 17, ressalta-se que os comentários referentes ao Portal do Servidor foram atribuídos à SGP, considerando tratar-se de um serviço oferecido por todas as unidades da Secretaria. Nessa mesma tabela, destacam-se os seguintes serviços: "Férias", "Averbação de tempo de serviço", "Licença para capacitação", "Frequência", "Pagamento de pessoal", e "Movimentação interna de pessoal".

Importante destacar a riqueza de informações obtidas com essas questões. Percebe-se que serviços relativamente novos, como o "Aprimore", o "Coaching", "a nova sistemática para consignações em folha de pagamento", contam agora com um *feedback* que servirá de base para avaliação dos processos adotados.

Ressalta-se que o Portal do Servidor foi bastante avaliado, recebendo 49 comentários positivos e 13 negativos.

Conclui-se, assim, que a proposta da SGP de extrair informações pontuais do usuário acerca de detalhes positivos ou negativos de um determinado serviço obteve o êxito esperado. As opiniões levantadas mostram-se bastante objetivas e subsidiarão os estudos, pelas unidades competentes, para adoção de ações de melhoria nos serviços. Foram 1.061 opiniões destacando pontos fortes e 686 sugerindo melhorias nos processos de serviço da Secretaria.

Na sequência, as respostas serão analisadas por macrounidade da SGP, com ênfase nos serviços mais destacados pelos respondentes, o que permite uma leitura específica e regionalizada por natureza da atividade.

Os anexos III e IV apresentam os resultados das questões abertas.

5.1.1 Coordenadoria de Pagamento

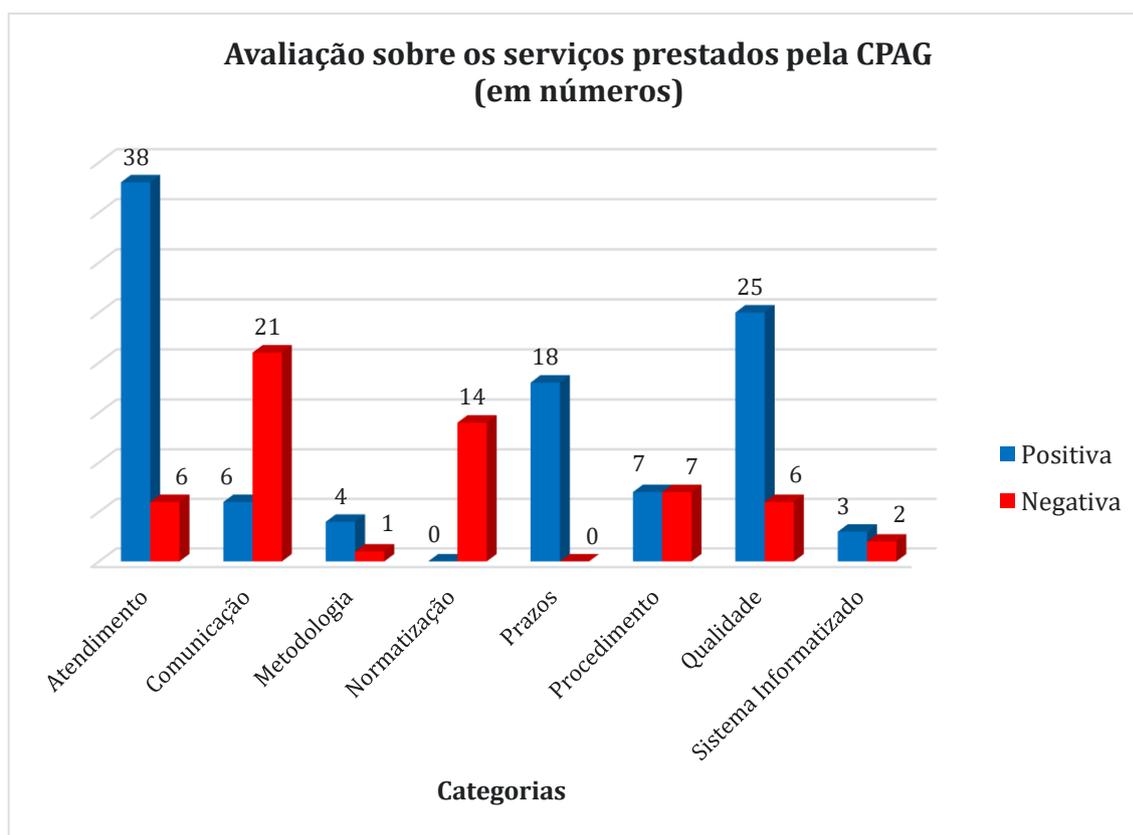


Figura 12 - Resultado das questões abertas - CPAG

Conforme demonstrado no gráfico, entre os comentários recebidos pela CPAG, as categorias que mais se evidenciaram positivamente foram as seguintes:

a) **Atendimento:** com 38 comentários positivos (86,36%), dentre 44, demonstrando que a presteza e a cortesia dos servidores da CPAG são um ponto forte na prestação dos serviços, conforme exemplos a seguir:

- “Os servidores sempre me auxiliaram no saneamento das minhas dúvidas de maneira eficiente e com presteza”;
- “Sempre que tive que resolver algum problema relacionado às unidades da Coordenadoria de Pagamento, fui rapidamente atendido e sempre com muito profissionalismo”;
- “Excelente atendimento pelos servidores responsáveis”.

Ressalta-se, inclusive, que, dentre todos os comentários, o atendimento foi o que mais recebeu elogios no geral, destacando-se nessa categoria os serviços de “Pagamento de pessoal”. Dentre os seis comentários negativos, vale destacar que o ambiente físico foi citado duas vezes, no que se refere ao serviço de “Pensão alimentícia”, da seguinte forma: “O ambiente não é propício para conversar sobre questões pessoais” e “O ambiente físico não proporciona uma conversa mais reservada”.

b) **Prazos:** com 100% de ocorrências favoráveis registradas, dentre 18 respostas registradas, demonstrando que os serviços são prestados com rapidez, eficiência e efetividade, conforme exemplos destacados abaixo:

- “Acho que esse é o ponto de maior destaque no Tribunal. Não só pela segurança de receber no dia certo, com os descontos corretos, mas pela antecedência com que se pode acompanhar o salário, por meio da prévia”;
- “Agilidade no processamento e compensação dos créditos de folhas ordinárias e suplementares”;
- “Realizado na data correta e sem erros”.

O serviço mais citado nesta categoria foi “Pagamento de pessoal”.

c) **Qualidade:** com 25 aspectos positivos ressaltados, contra seis comentários negativos, o que indica que os usuários dos serviços estão satisfeitos com a qualidade da entrega, em especial quanto ao serviço de “Pagamento de pessoal”, como é possível constatar dos comentários a seguir:

- “Nunca tive problema algum com o pagamento e sempre sou bem atendido quando tenho dúvida a respeito de alguma informação do meu contracheque”;
- “Seus serviços são sempre feitos com excelência, precisão e cordialidade. Garantem o bom atendimento aos clientes, prestando todas as informações, inclusive indicando o local ou pessoa correta para se falar quando a dúvida não diz respeito a eles”;
- “Em 14 anos de serviço nunca tive problema relativo a pagamento”.

Salienta-se, ainda, conforme gráfico acima, as categorias que receberam poucos comentários, mas tiveram mais avaliações positivas que negativas, como é o caso da *Metodologia*, com quatro comentários positivos e um negativo, e *Sistema informatizado*, contando com três comentários positivos e dois negativos. Já *Procedimento* teve idêntico número de comentários positivos e negativos, ao todo foram 14, sendo que o serviço mais citado foi “Consignações em folha de pagamento”, conforme é possível observar a seguir:

- “Ágil, rápido e nunca tive problemas”;
- “Virtual, rápido, sem nenhum trâmite burocrático”;
- “Muita burocracia para fazer simulação de empréstimo”;
- “Trâmite burocrático”.

Pode-se constatar que as opiniões quanto à implantação do *Sistema e-Consig*, principal alteração ocorrida na prestação dos serviços relacionados às consignações em folha de pagamento, são divergentes.

Quanto aos aspectos negativos relacionados aos serviços prestados pela CPAG, os mais assinalados foram:

a) Comunicação: com 21 respostas desfavoráveis e seis positivas, demonstrando que há a necessidade de melhoria quanto à prestação de informações, tornando-as mais claras e objetivas, para que os usuários dos serviços não fiquem com dúvidas quanto aos serviços oferecidos pela Coordenadoria, conforme se nota nos comentários abaixo:

- “Não encontrei informações claras na intranet e recebi orientações conflitantes por telefone”;
- “Houve uma significativa mudança na forma de cálculo do IRPF sobre férias e isso não foi minimamente comunicado aos servidores”;
- “Uma diferença individual foi retirada do contracheque sem prévia informação. Só fiquei sabendo quando recebi o contracheque”.

Por outro lado, observando os comentários positivos, é possível constatar que mais uma vez, há quem entenda o contrário: “As informações recebidas são confiáveis e rápidas” e “Informações claras”.

b) Normatização: com 100% de comentários desfavoráveis, ao todo foram 14, conforme exemplos a seguir:

- “Glosa de horas quando vira o mês. Acho bastante injusto com o servidor. No meu caso, que sou coordenadora substituta, não tenho como ficar tirando as horas que tenho no banco e todo mês já começo com as 44 horas, ou seja, acabo sempre perdendo as horas extras”;
- “O normativo em vigor para o serviço extraordinário não atende às necessidades da unidade em que trabalho, pois diversas vezes temos a necessidade de comparecimento fora do horário de trabalho para a correção de ocorrências não programadas na infraestrutura computacional. Adicionalmente, a rigidez da programação da quantidade de horas a serem realizadas no conjunto de dias previsto para o serviço extraordinário não condiz com a dinâmica da realização efetiva das horas extras”;
- “Sei que é uma questão normativa, mas registro a discordância em descontar horas negativas passíveis de compensação”;
- “Deveria ser regulamentado de forma objetiva e clara” – referente à hora extra (serviço extraordinário).

Impende destacar que a maior parte das críticas relativas à normatização (71,43%) foi relacionada ao serviço extraordinário (hora extra).

Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP - 2018

Por fim, conclui-se que, no geral, a CPAG foi muito bem avaliada, totalizando 101 comentários positivos, dentre 158 recebidos, com um destaque especial para o excelente atendimento prestado e para a ótima execução do serviço "Pagamento de pessoal".

5.1.2 Coordenadoria de Provimento e Informações Funcionais

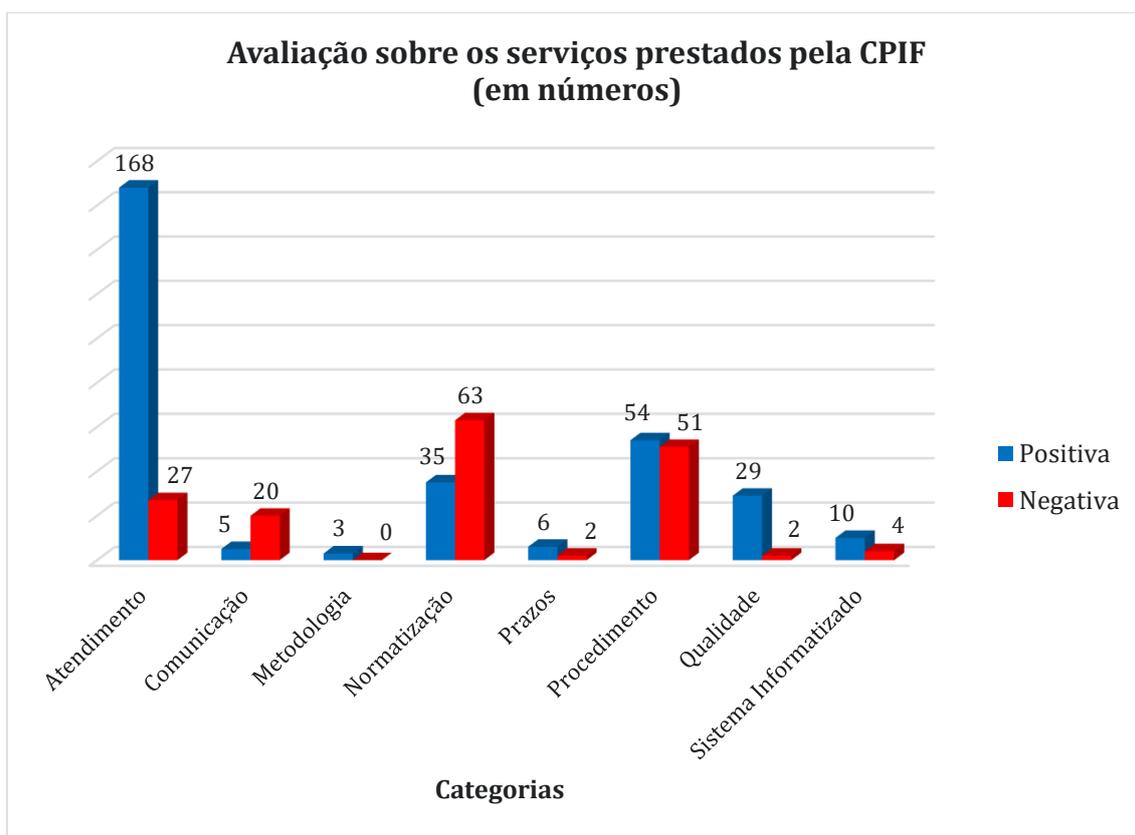


Figura 13 - Resultado das questões abertas - CPIF

Conforme demonstrado no gráfico acima, entre os comentários recebidos pela CPIF, as categorias que mais se evidenciaram positivamente foram as seguintes:

a) **Atendimento:** com 168 comentários positivos (86,15%), dentre 194, demonstrando que a presteza e a cortesia dos servidores da CPIF são um ponto forte na prestação dos serviços, conforme exemplos a seguir:

- "Prestativos, eficientes e ágeis nos atendimentos relacionados a estagiários";
- "Servidores super atenciosos e dispostos a esclarecer todas as dúvidas";

- “No momento em que precisei do serviço da unidade, todos foram gentis, educados, prestativos e demonstraram o maior interesse em me atender de modo a que eu ficasse satisfeita e confortável”.

Ressalta-se, inclusive, que, dentre todos os comentários, o atendimento foi o que mais recebeu elogios no geral, destacando-se nessa categoria os serviços de “Solicitação de estagiário”, “Posse em cargo efetivo” e “Lotação/movimentação interna de pessoal”.

b) **Qualidade:** com 93,55% de ocorrências favoráveis registradas, dentre 31 respostas registradas, demonstrando que os serviços são prestados com rapidez, eficiência e efetividade, conforme exemplos destacados abaixo:

- “Rapidez e facilidade”;

- “Serviço muito importante e eficiente”;

- “Acredito que a minha lotação valorizou bastante a minha formação e experiência na área. Nada a reclamar”.

Apesar dos serviços prestados pela CPIF terem sido considerados de qualidade, cabe destacar dois dos comentários negativos (“A qualidade da impressão da minha carteira não é boa. As letras estão descolando”; “Baixa qualidade do material utilizado para confeccionar o documento”), os quais evidenciaram que é necessária uma melhoria no material utilizado para emissão da carteira funcional. Os serviços mais citados nesta categoria foram “Alteração cadastral” e “Férias”.

c) **Procedimento:** com 54 aspectos positivos ressaltados, contra 51 comentários negativos. Apesar do procedimento ter recebido mais elogios que críticas, ressalta-se que ainda é necessário aperfeiçoar os serviços de maneira considerável, em especial os referentes à “lotação/movimentação interna de pessoal”, conforme alguns comentários abaixo:

- “Falta de análise sobre necessidade real de lotação”;

- “Sempre que fui encaminhado à SGP para lotação, jamais foi observado meu perfil profissiográfico, currículo e/ou experiência”;

- “Falta de interação entre a SEMOP e o gestor da unidade em que há um servidor pleiteando movimentação interna. As tratativas concernentes à saída do servidor ocorrem quase que exclusivamente entre este e a SEMOP, sem o conhecimento ou participação do gestor”;

- “Sou analista judiciário do TRF3 e estou cedido ao STJ. Marco minhas férias aqui, mas quase sempre não são comunicadas ao meu órgão de origem, atrasando significativa o recebimento da gratificação devida”;

- “Um pouco confuso, o trâmite”.

Entretanto, cabe destacar os serviços que receberam mais elogios em relação ao procedimento (“Férias”, “Alteração cadastral” e “Frequência”), conforme exemplos abaixo:

- “Formulários fáceis, intuitivos e rápidos; para ficar perfeito, a entrega poderia ser on-line (na época que eu precisei, alguns formulários deviam ser entregues pessoalmente, não sei se já mudou)”;

- “É fácil agendar, alterar ou visualizar minhas férias e dos servidores de meu setor”;

- "Instrumentos fáceis para atualização de dados".

d) **Sistema informatizado:** com dez aspectos positivos ressaltados, contra apenas quatro negativos, conforme exemplos a seguir:

- "Facilidade devido à informatização";

- "O sistema de marcação de férias é de fácil utilização, principalmente para o gestor, uma vez que fornece uma visão gráfica dos períodos de férias agendados pela equipe";

- "Praticidade do sistema";

- "Já tive problemas quanto à marcação de férias na intranet, por erro".

Conforme comentários acima, percebe-se a importância de uma parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, a fim de que os usuários dos serviços fiquem ainda mais satisfeitos. Dentre os serviços da CPIF que utilizam sistema informatizado, "Férias" foi o mais citado.

Salienta-se, ainda, conforme gráfico acima, as categorias que receberam poucos comentários, mas tiveram mais avaliações positivas que negativas, como é o caso da *Metodologia*, com três comentários positivos e nenhum negativo, como também o registro de seis comentários, dentre oito recebidos, elogiando o cumprimento de prazos pela CPIF.

Quanto aos aspectos negativos relacionados aos serviços prestados pela CPIF, os mais assinalados foram:

a) **Comunicação:** com 20 respostas desfavoráveis e cinco positivas, demonstrando que há a necessidade de melhoria quanto à prestação de informações, tornando-as mais claras e objetivas, para que os usuários dos serviços não fiquem com dúvidas quanto aos serviços oferecidos pela CPIF, conforme se nota nos comentários abaixo:

- "Não ficou muito clara uma dúvida acerca da indenização de férias em caso de pedido de vacância para outro órgão";

- "O setor responsável não informou claramente sobre os pré-requisitos para recebimento da substituição";

- "A única questão é que, às vezes, falta informação quanto à data de início do estágio, previsão de entrevista..."

- "Poderia ter mais destaque na intranet".

Percebe-se, pelos comentários acima, que os serviços prestados pela CPIF, de modo geral, precisam ser mais divulgados e esclarecidos, para que os usuários dos serviços não fiquem com dúvidas. No entanto, cabe ressaltar que, nesta categoria, o número de respondentes foi baixo, totalizando apenas 25 comentários, o que, não reflete, necessariamente, uma insatisfação geral por parte dos servidores.

b) **Normatização:** com 63 comentários desfavoráveis, dentre 98 respostas, conforme exemplos a seguir:

- "Rigidez para alteração no primeiro período de férias";

- “Entendo que a SGP, em situações específicas, deve ter o poder de movimentar o servidor, ainda que o titular da unidade não esteja de acordo”;

- “Um mês apenas para pagamento de horas, muitas vezes, é insuficiente. O período para pagar deveria ser de dois ou três meses.”;

- “Atualmente, só ocorre com ônus para o órgão, para o qual o servidor está indo. Deveria ser com ônus para o STJ, pelo menos por um certo período”;

- “A SGP deveria incentivar uma distribuição mais justa de funções. Por exemplo: o substituto do chefe de seção poderia ter função comissionada”.

Nessa categoria, cabe destacar que, no caso de alguns serviços citados negativamente, como “Cessão de servidores”, “Férias”, “Auxílio pré-escolar”, a insatisfação se deve à normatização externa, não havendo possibilidade de mudanças. Entretanto, percebe-se que em outros serviços como “Frequência”, “Lotação/movimentação de pessoal”, “Nomeação/designação e exoneração/dispensa de cargo em comissão/função de confiança”, os aspectos negativos ressaltados se referem a normativos internos, havendo possibilidade de melhorias. No caso de “Lotação/movimentação de pessoal”, destaca-se a insatisfação quanto à necessidade de autorização da chefia imediata para mudança de lotação, o que consta do normativo interno. Já no caso de “Nomeação/designação e exoneração/dispensa de cargo em comissão/função de confiança” e “Designação de substituto de titular de cargo em comissão/função de confiança”, os comentários também estão relacionados diretamente às normas internas. No entanto, cabe ressaltar que recentemente foi publicada instrução normativa aprovando os requisitos para investidura nos cargos em comissão e nas funções de confiança, visando melhorias nesse sentido. Por fim, cabe destacar os elogios recebidos pela alteração no normativo de férias, possibilitando uma maior flexibilidade ao servidor, conforme exemplos abaixo:

- “A marcação de férias e sua regulação é muito boa”;

- “Feliz com a possibilidade de, atualmente, poder gozar menos de dez dias de férias por período”;

- “Excelente a alteração no normativo de férias que ampliou o número mínimo de dias para parcelar férias”

Por fim, conclui-se que, no geral, a CPIF foi muito bem avaliada, totalizando 310 comentários positivos, dentre 479 recebidos, com um destaque especial para o excelente atendimento prestado.

5.1.3 Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas

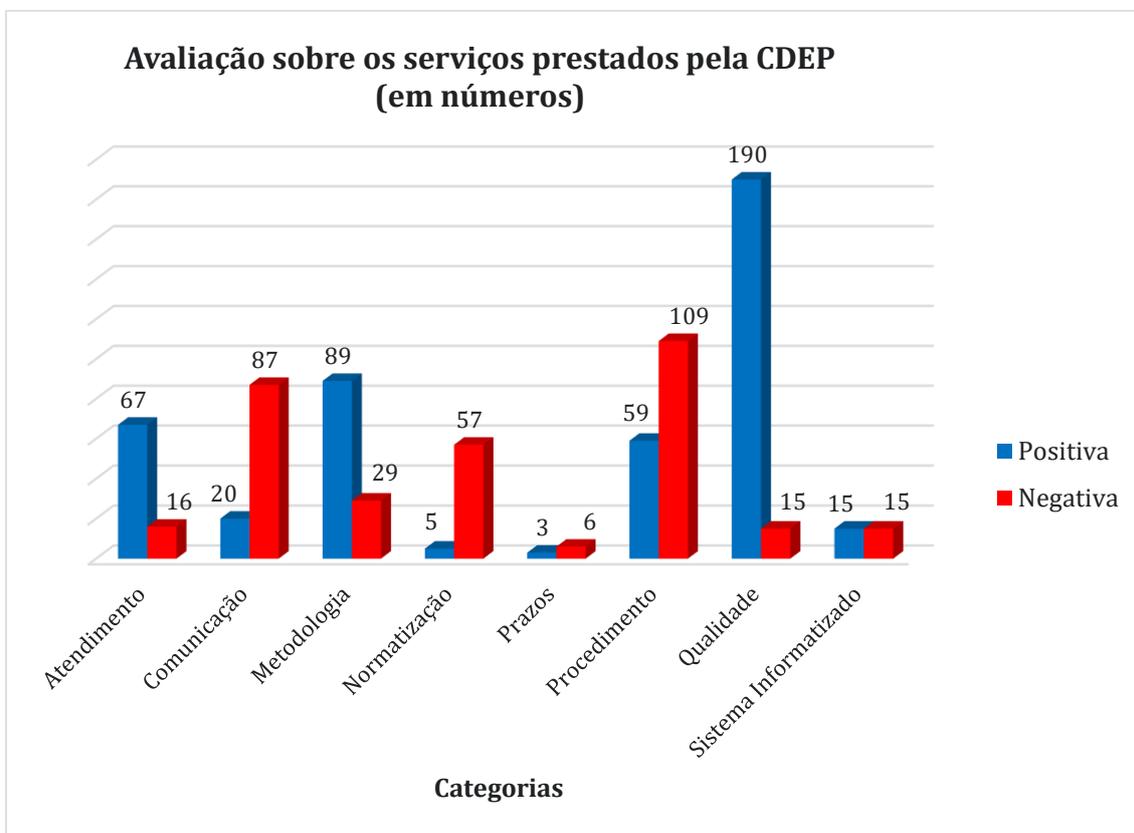


Figura 14 - Resultado das questões abertas - CDEP

Conforme demonstrado no gráfico acima, entre os comentários recebidos pela Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas (CDEP), as categorias que mais se evidenciaram positivamente foram as seguintes:

a) **Qualidade:** essa foi a categoria com o maior destaque - 92,68% dos comentários ressaltaram a qualidade dos serviços prestados pela unidade. Listam-se abaixo alguns exemplos:

- "Apesar da limitação de recursos financeiros, a SGP vem demonstrando muito afincamento em ofertar cursos de grande qualidade e valia aos servidores";
- "As informações são corretas e rápidas";
- "O ambiente virtual é bem organizado e os materiais disponibilizados são de ótima qualidade".

Ressalta-se que os serviços mais comentados pelos respondentes nessa categoria foram a "Capacitação a distância", onde os servidores elogiaram a qualidade dos cursos, da estrutura, do conteúdo e da competência dos tutores; e a "Ambientação de novos servidores", o programa foi citado várias vezes, com destaques para a organização e a importância da iniciativa.

Apesar dos serviços prestados pela CDEP terem sido considerados de qualidade pela grande maioria dos servidores que se manifestaram nessa categoria, 15 deles salientaram alguns aspectos negativos, tais como: "Seria melhor capacitar de melhor forma os servidores", "Seminários não capacitam efetivamente".

b) **Atendimento:** com 67 aspectos positivos ressaltados e 16 comentários negativos. Nota-se que 80,72% dos respondentes elogiaram o atendimento prestado pelos servidores da CDEP, em especial quanto aos serviços de "Adicional de qualificação" e "Ações externas de capacitação":

- "Excelente atendimento e explicações claras";
- "O atendimento foi rápido e eficiente";
- "Fui prontamente atendido e informado".

A "Capacitação a distância" e o "Programa de Bolsas de Pós-graduação" também foram salientados positivamente.

Cabe destacar também que alguns servidores, 19,28% (16 dos 83 respondentes na categoria), não estão satisfeitos com o atendimento dos serviços prestados pela CDEP. Entretanto, considerando o universo de respondentes da pesquisa, 932, nota-se que a representatividade é bem pequena.

c) **Metodologia:** 118 respondentes destacaram suas opiniões sobre essa categoria: 75,42% elogiaram, citando aspectos como por exemplo:

- "Formato atende inteiramente os servidores";
- "Estimula o servidor a ampliar seu conhecimento";
- "Ótima modalidade de capacitação".

Esses servidores demonstraram que estão satisfeitos com as escolhas metodológicas utilizadas pela CDEP para execução das ações de Educação Corporativa.

Cabe destacar, porém, que 24,58% dessa amostra destacaram aspectos negativos em alguns dos serviços a cargo da CDEP especialmente acerca da "Avaliação de desempenho funcional" ou de "Estágio probatório":

- "Avaliar somente estágio probatório e quem ainda está em progressão, entendo como equívoco. Deveriam buscar uma forma de avaliar desempenho de todos os servidores";
- "Não reflete a peculiaridade de cada setor".

Nesse aspecto, salienta-se que o Programa Aprimore, de Gestão por Competências, já em desenvolvimento e com algumas etapas em execução, irá atender à expectativa desses servidores.

Quanto aos aspectos negativos relacionados aos serviços prestados pela CDEP, os mais assinalados foram:

a) **Procedimento:** com 168 respostas, sendo 64,88% desfavoráveis. Os servidores demonstraram as falhas que percebem nas etapas dos processos da CDEP, em especial de capacitação. Alguns dos destaques foram os seguintes:

- "Poucas vagas oferecidas e comunicadas com pouco tempo de antecedência";

- "Dificuldade de autorização diante da burocracia";

- "É lamentável não poder mais contar com o Tribunal para subsidiar financeiramente participações em eventos importantes em outras cidades ou países".

Foram registradas, ainda, algumas queixas sobre o processamento do Adicional de Qualificação (AQ) por Ações de Treinamento. Nesse aspecto, vale ressaltar que o processo realmente é bastante complexo, necessitando, ainda, de um maior suporte de TI para facilitar a sistematização de suas etapas.

Em contraponto, alguns servidores (33 de 168 respostas) também elogiaram a funcionalidade do processo para concessão do AQ.

Outros aproveitaram a oportunidade para ressaltar a facilidade e praticidade dos procedimentos na CDEP, em especial quanto ao Programa de Pós-Graduação:

- "Participei de todos os processos até conseguir no meu 3º ano de STJ, se não me engano, e o processo sempre foi transparente e justo";

- "Demandas prontamente atendidas e processo simplificado".

b) **Comunicação:** com 107 comentários, dentre eles 87 desfavoráveis e 20 favoráveis, conforme exemplos a seguir:

- "Pouca divulgação sobre o funcionamento deste serviço";

- "Acho que não é muito fácil encontrar as informações na intranet";

- "Não há adequada informação acerca da possibilidade de fazer curso fora dos muros do STJ, bem como quais instituições podem oferecer o serviço";

- "Critérios não muito claros para o aceite do curso realizado fora".

Nessa categoria, a distribuição entre os serviços da CDEP foi bem homogênea. Entretanto, vale ressaltar a percepção dos respondentes em relação ao "Coaching", que deverá receber um tratamento mais aprofundado, considerando tratar-se de um serviço lançado mais recentemente e, portanto, menos conhecido.

Observa-se que, como nas demais categorias, a *Comunicação* também foi elogiada:

- "Dúvidas sempre solucionadas";

- "Clareza nas informações e na realização do processo";

- "Excelente recepção e clareza e cortesia nas informações passadas".

c) **Normatização:** nesta categoria, 57 servidores questionaram a normatização de alguns dos serviços da CDEP, conforme exemplos a seguir:

- "Não aceitaram meu curso de filosofia";

- "Deveria aumentar a porcentagem";

- "Embora tenha justificado minha ausência em um evento, sofri penalidade";

- "Não concordo com a pós-graduação não contar para o AQ de cursos".

Importante destacar que a Secretaria de Gestão de Pessoas zela rigorosamente pelo cumprimento das normas de pessoal, buscando regulamentá-las internamente e executá-las de acordo com os princípios básicos da Administração Pública. Destarte, as ocorrências registradas pelos servidores serão analisadas caso a caso, a fim de identificar possíveis falhas de interpretação.

d) **Prazos:** embora pouco representativo diante da amostra total da pesquisa, nove servidores manifestaram-se sobre prazos nos processos da CDEP. A seguir alguns dos comentários:

- “Trâmite do processo em tempo razoável”;
- “O último programa de pós-graduação não concedeu prazo adequado e suficiente para pesquisa e escolha prévia de curso *strictu sensu*”;
- “Não tive qualquer problema quando solicitei a bolsa, todos os pagamentos foram realizados no prazo e concluí o curso de forma satisfatória”.

Vale ressaltar, ainda, os comentários sobre *Sistema informatizado*, em que os respondentes opinaram acerca dos sistemas utilizados na SGP. Nessa categoria, houve empate entre os aspectos positivos e negativos, 15 a 15. Segue algumas das citações:

- “O portal é muito prático e fácil de navegar”;
- “Sistema de fácil interação”;
- “O portal EAD do STJ realmente é uma excelente ferramenta de educação corporativa. Parabéns!”;
- “O SEI é confuso, não há um *feedback*, uma página de acompanhamento do processo, as duas vezes que usei precisei ligar para verificar o andamento”;
- “Muito complicado usar o SEI, para entrega de certificados, antes era bem mais prático”;
- “Nem sempre o programa responde rapidamente”.

Importante ressaltar que, recentemente, todas as solicitações de serviços foram migradas para o SEI, tendo em vista as ações de sustentabilidade adotadas na Secretaria. Como alguns servidores ainda não têm domínio total sobre a ferramenta, a insatisfação recai sobre o serviço. Ações de interação com a área de Gestão Documental e com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação deverão ser propostas pela SGP para minimizar os problemas.

Por fim, salienta-se que os serviços a cargo da CDEP foram bem comentados avaliados, demonstrando que a unidade tem alcançado um grande número de servidores com as ações de Educação Corporativa e com os programas desenvolvidos.

Considerando ser uma área sempre na busca da excelência na prestação de seus serviços e que tem a missão de promover o desenvolvimento dos servidores, oferecendo ao Tribunal colaboradores capazes de contribuir para a sua estratégia, os *feedbacks* recebidos são muito bem aceitos e serão analisados para subsidiar medidas necessárias à melhoria dos serviços.

5.1.4 Coordenadoria de Legislação de Pessoal

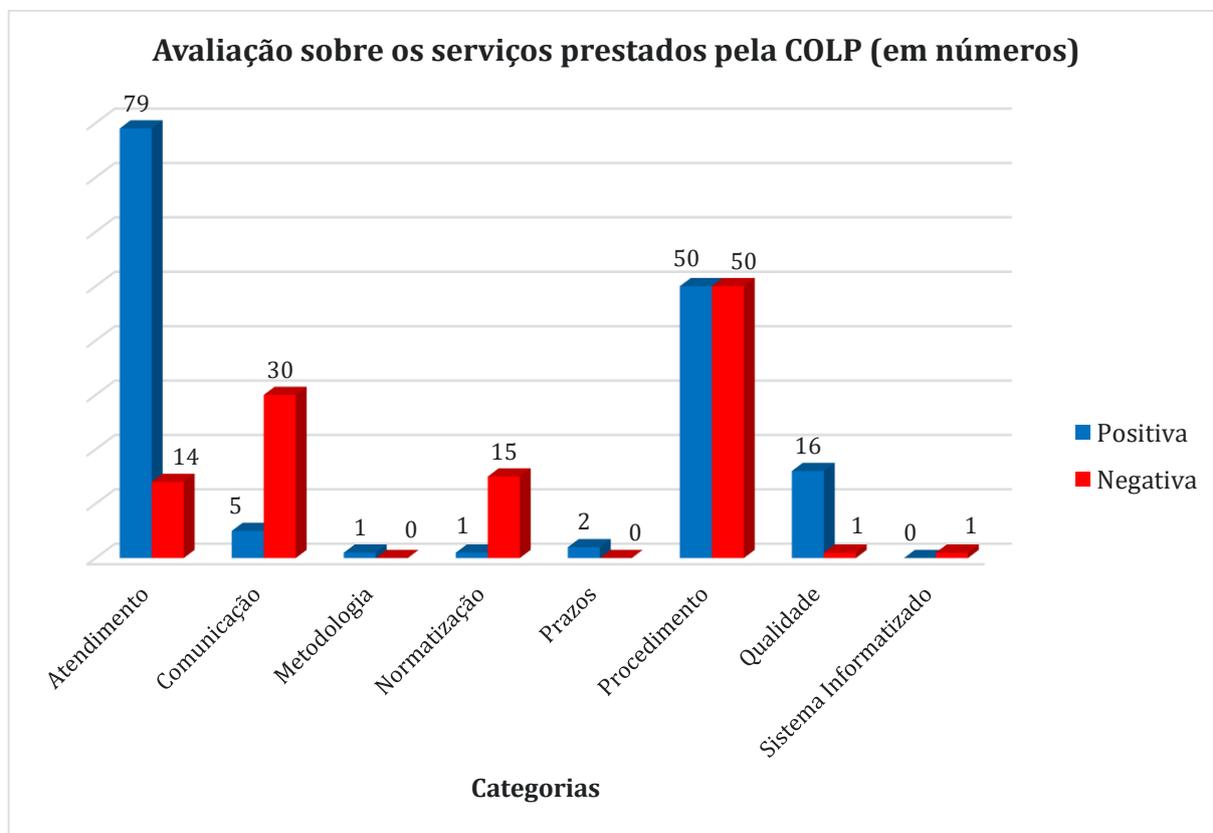


Figura 15 - Resultado das questões abertas - COLP

De acordo com o gráfico acima apresentado, as categorias que mais se destacaram positivamente nos comentários atinentes à COLP foram as seguintes:

a) **Atendimento:** dentre os 93 comentários, 79 foram positivos (84,95%), destacando-se a presteza e rapidez principalmente na prestação dos serviços de “Aposentadoria – cálculo de previsão”, “Averbação de tempo de serviço”, “Licença para capacitação” e “Inclusão e exclusão de dependentes”, conforme exemplos a seguir:

- “Fui prontamente atendida e quando tive dúvida, o servidor se prontificou imediatamente a saná-las, sempre de maneira muito gentil”;
- “Os servidores foram sempre atenciosos e deram prosseguimento às solicitações com prontidão”;
- “Servidores prestativos e com a informação rápida e correta”.

Em que pese a categoria *Atendimento da COLP* tenha sido muito bem avaliada pela maioria dos respondentes, conforme demonstrado nos exemplos acima, cabe destacar alguns comentários negativos no

que tange aos serviços de “Aposentadoria – cálculo de previsão”, “Averbação de tempo de serviço” e “Licença para capacitação”, conforme se observa abaixo:

- “Fui atendida com hostilidade. Má vontade para esclarecer as dúvidas”;

- “A minha insatisfação não se refere aos aspectos legais previstos na norma de capacitação, mas apenas quanto à forma de análise da documentação que é feita pelo servidor da SGP. Isso porque não compete à SGP questionar a FORMA como o orientador (professor) discriminou a execução dos trabalhos de conclusão da monografia na declaração apresentada durante o período da licença. Além disso, não existe nenhum formulário esclarecendo como devem ser discriminadas as atividades, o que dificulta o atendimento de tais exigências, que somente são cobradas após a entrega da declaração na SGP já assinada e carimbada pelo professor”;

- “O clima é de total desconfiança, parece que nós, servidores, estamos tentando enganar a SGP”.

Diante de tais informações, evidencia-se a necessidade de melhoria do tratamento dispensado aos servidores que utilizaram os serviços acima citados, no que se refere à cortesia e acuidade na análise dos pedidos formulados que visam a concessão dos respectivos direitos:

a) Qualidade: os 17 comentários foram positivos, no que tange à satisfação, eficiência e precisão primordialmente na execução dos serviços de “Aposentadoria – cálculo de previsão” e “Averbação de tempo de serviço”, conforme destacado abaixo:

- “Ótimo. Serviço prestado com rapidez e eficiência. Sempre recebo o aviso com bastante antecedência. Parabéns à SGP”;

- “Serviço prestado de maneira eficiente”;

- “A previsão da data da minha aposentadoria foi feita corretamente”.

O serviço de “Aposentadoria cálculo de previsão” está entre os mais comentados nesta categoria, tendo em vista o destaque para a precisão dos cálculos de previsão de aposentadoria.

b) Procedimento: dos 100 comentários, 50 foram positivos com relação aos serviços de “Abono de permanência”, “Aposentadoria - cálculo de previsão”, “Licença para capacitação” e “Averbação de tempo de serviço”, destacam-se os seguintes comentários positivos:

- “A previsão da data da minha aposentadoria foi feita corretamente”. “ Foi automático e rápido”;

- “Rapidez no processo de averbação”;

- “A averbação ocorreu de forma rápida e precisa nos dados de registros”.

Verifica-se que a avaliação positiva dessa categoria foi baseada, principalmente, no critério de tempo de execução dos serviços oferecidos.

Conforme se observa pela demonstração gráfica, a metade dos respondentes ficou satisfeita com o tempo de execução dos serviços de “Aposentadoria-cálculo de previsão”, “Averbação de tempo de serviço” e “Licença para capacitação”, sendo o serviço mais elogiado quanto à rapidez, a “Averbação de tempo de serviço”. Entretanto, cumpre relacionar alguns comentários negativos relativos ao serviço de “Aposentadoria cálculo de previsão” e “Licença para capacitação”.

- “O tempo de resposta foi demasiado longo para a complexidade do cálculo”;

- “Excesso de exigências”;

- “As exigências feitas pela área responsável para comprovação da licença, depois de usufruída, extrapolam as exigências constantes na resolução que regulamenta a licença capacitação. Entende-se que a área não pode criar exigências não previstas na resolução”;
- “Muita burocracia e inflexibilidade para interpretação da norma”.

Dentre os comentários reproduzidos, destacam-se os que se referem à demora e burocracia dos serviços citados.

Embora alguns respondentes tenham atribuído caráter demorado e burocrático aos serviços “licença para capacitação” e “Aposentadoria - cálculo de previsão”, alguns fatores referentes à natureza desses serviços merecem ser registrados.

1 - No que tange à licença para capacitação, sobre a qual também houve descontentamento dos respondentes quanto à categoria *Normatização*, deve-se considerar que a instrução do processo é, de fato, complexa, pois está subordinada à norma que regulamenta a referida licença, estabelecendo regras específicas para o processamento do pedido, que pode se estender por mais tempo do que o esperado pelo servidor respondente.

Do mesmo modo, a análise do pedido de licença para capacitação está adstrita às exigências estabelecidas na respectiva norma, que estabelece requisitos específicos para o seu deferimento.

Assim, há que se considerar que o preenchimento dos vários requisitos exigidos pela norma para a concessão da licença pode não ocorrer, o que pode levar o servidor requerente à conclusão de que a análise documental realizada pela COLP é demasiadamente demorada ou rígida, gerando a insatisfação demonstrada.

Nesse contexto, é importante frisar que, tanto a instrução do processo quanto a análise do pedido da licença para capacitação requerem um exame preciso e cauteloso a ser realizado pela COLP, a fim de alcançar, de forma eficiente, a resposta exata ao servidor, a qual nem sempre corresponde a sua expectativa de tempo razoável ou deferimento do pedido.

Especialmente, no que diz respeito à burocracia alegada pelos respondentes nos comentários negativos relativos à licença para capacitação nas categorias *Procedimento* e *Atendimento*, cabe destacar os seguintes comentários:

-“A minha insatisfação não se refere aos aspectos legais previstos na norma de capacitação, mas apenas quanto à forma de análise da documentação que é feita pelo servidor da SGP. Isso porque não compete à SGP questionar a FORMA como o orientador (professor) discriminou a execução dos trabalhos de conclusão da monografia na declaração apresentada durante o período da licença. Além disso, não existe nenhum formulário esclarecendo como devem ser discriminadas as atividades, o que dificulta o atendimento de tais exigências, que somente são cobradas após a entrega da declaração na SGP já assinada e carimbada pelo professor.”;

-“As exigências feitas pela área responsável para comprovação da licença, depois de usufruída, extrapolam as exigências constantes na resolução que regulamenta a licença capacitação. Entendo que a área não pode criar exigências não previstas na resolução”.

De fato, a rigidez relativa à análise de documentos da licença para capacitação foi bem destacada pelos respondentes.

Para reduzir o grau de insatisfação dos servidores/respondentes quanto a esse ponto, talvez seja possível a COLP adotar a revisão dos critérios de análise da documentação apresentada. No entanto, tais critérios a serem revisados COLP deverão ser aqueles que não estão previstos na norma regulamentadora do direito. Tal providência seria capaz de aumentar a flexibilidade da análise para a aceitação dos documentos apresentados, tendo em vista que a forma e o conteúdo de tais documentos (declarações, certidões, formulários etc.) emitidos pelas instituições de ensino tendem a mudar ao longo do tempo.

De qualquer forma, diante da insatisfação demonstrada nos comentários relacionados, evidencia-se a necessidade de melhoria da COLP no tocante à concessão do direito à licença para capacitação.

2 - No que se refere à aposentadoria-cálculo de previsão, constata-se que a demora para a apresentação da resposta foi bastante abordada, conforme se vê nas afirmações abaixo relacionadas:

- “Demora no cálculo do benefício especial”;
- “O tempo de resposta foi demasiado longo para a complexidade do cálculo”;
- “Apesar do colega ter sido muito cortês, a resposta para minha aflição - naquela oportunidade - demorou demasiadamente, porém há que se considerar que a demanda na unidade estava muito alta”.

Cabe registrar que todo o processo de cálculo da previsão de aposentadoria é realizado manualmente pela Coordenadoria.

A ausência de sistema informatizado que efetue os procedimentos de cálculo, considerando todos os dados funcionais do servidor, de fato, dificulta a prestação de um serviço mais célere e eficaz pela unidade competente.

Por oportuno, cabe registrar, conforme demonstram os gráficos acima, a apuração de cinco comentários elogiando a *Comunicação* da Coordenadoria nos quais foi ressaltada a clareza nas informações fornecidas relativas à averbação de tempo de serviço e à licença para capacitação.

Conforme demonstrado, as categorias de *Metodologia*, *Prazo* e *Sistema informatizado* foram pouco comentadas, o que impede uma análise mais abrangente a respeito da satisfação dos respondentes em face à pouca expressividade.

De acordo com os gráficos apresentados, as categorias que mais se destacaram negativamente nos comentários atinentes à COLP foram as seguintes: *Procedimento*, *Comunicação*, *Normatização*, *Atendimento*.

Uma vez já comentados os aspectos negativos relacionados às categorias de *Atendimento* e *Procedimento* da COLP, vale a análise acerca dos comentários negativos referente às categorias *Comunicação* e *Normatização*.

c) Comunicação: com 35 respostas desfavoráveis e cinco favoráveis, percebe-se a necessidade de melhoria no que tange ao fornecimento de informações pela Coordenadoria, conforme apontam as justificativas selecionadas abaixo:

I) Aposentadoria – cálculo de previsão:

- “Faltou mais esclarecimentos quanto às leis que impactaram minha aposentadoria, bem como da que impactará, caso seja aprovada nos próximos meses”;
- “Migração de regime - falta de conhecimento dos servidores. Não havia um setor destinado ao trato da matéria. Demora excessiva”;
- “Outros servidores informaram que ainda não há conhecimento preciso”

Importa ressaltar que a maior parte das críticas quanto à *Comunicação* diz respeito à ausência de conhecimento dos servidores da COLP sobre os regimes de previdência a serem aplicados aos servidores na época de suas aposentadorias.

Há que se considerar, porém, o contexto em que as dúvidas dos servidores foram suscitadas a respeito do tema, pois toda a Administração Pública, à época da realização da pesquisa, encontrava-se sem amparo legal para fundamentar as respostas da maioria das perguntas apresentadas diante da possibilidade de Reforma do Sistema Previdenciário por meio de proposta de emenda constitucional apresentada pelo Poder Executivo.

Com efeito, a possibilidade de aprovação de emenda à Constituição Federal de 1988, destinada à alteração das regras atuais de aposentadoria, causou grande insegurança jurídica no âmbito administrativo e judicial. Até porque várias foram as alterações realizadas pelo Governo Federal até a apresentação da proposta definitiva a ser encaminhada ao Poder Legislativo.

Daí, extrai-se a dificuldade da COLP em sanar questões que sequer encontravam-se regulamentadas, tornando imprecisas as informações diante do cenário instável em que se encontrava o país sobre a matéria.

Nesse contexto, cumpre apontar, ainda, a publicação da Lei n. 12.618/2012 que instituiu o regime de previdência complementar para os servidores públicos federais titulares de cargo efetivo e que fixou o limite máximo para a concessão de aposentadorias e pensões pelo regime de previdência de que trata o art. 40 da Constituição Federal.

Impende ressaltar que não se trata de justificar a ausência de conhecimento dos servidores da COLP sobre as regras de aposentadoria, contudo, várias questões encontravam-se pendentes de apreciação por esta Corte Superior e por outros órgãos da Administração Pública, tais como o Tribunal de Contas da União e o Ministério do Planejamento. Portanto, nem todas as dúvidas apresentadas pelos respondentes poderiam ser sanadas à época com a certeza e precisão necessárias, tendo em vista todas as possíveis alterações trazidas por lei ou pela Constituição Federal, que geraram grande instabilidade no cenário administrativo/jurídico nacional, permanecendo alguns pontos omissos, até a presente data.

II) Licença para capacitação:

- “Não recebi as informações claras”;
- “Tive dificuldades de obter informações e acabei desistindo de pleitear tal direito”;
- “Tentei gozar a referida licença, mas não consegui por conta de informações contraditórias prestadas pela SGP”.

Pode-se constatar que, mediante a análise das respostas acima elencadas, em casos pontuais, as informações fornecidas pela COLP a respeito da licença para capacitação não foram suficientes para sanar as dúvidas dos servidores/respondentes. Convém ressaltar que as consultas formuladas à COLP para esclarecimento de dúvidas acerca dos direitos do servidor, quando formuladas por escrito, como por exemplo via e-mail, aumentam a chance de satisfação do servidor, tendo em vista a possibilidade de consulta acerca de questões controvertidas ou de difícil entendimento.

d) Normatização: com 93,75% de comentários negativos e 6,25% positivos, conforme exemplos a seguir:

-“Apesar de outros grandes tribunais (p.ex. STF, TST e TSE), com papel protagonista e visão mais moderna, já aceitarem a modalidade de cursos a distância para licença capacitação, o STJ rejeita essa possibilidade”;

-“Impossibilidade de ser realizado curso a distância”.

Conforme demonstração gráfica, a maior parte das críticas relativas à normatização (93,75%) foi relacionada ao serviço “licença para capacitação” especificamente quanto à impossibilidade da realização de cursos na modalidade a distância. Cumpre informar, no que tange à regulamentação da referida matéria, que já existe no STJ proposta de alteração da referida norma, na qual consta a previsão de realização de cursos a distância para a licença capacitação.

-“Por que tal licença não serve para curso a distância? ”.

Diante de tais informações, conclui-se que a COLP obteve 154 comentários positivos, dentre 265 recebidos, destacando-se o **bom atendimento** prestado.

5.2 QUESTÃO ABERTA Nº 3

Com o objetivo de dar oportunidade ao servidor de manifestar-se de maneira mais livre, o instrumento de pesquisa ofereceu também outra questão aberta, para que os usuários do serviço pudessem apresentar críticas, elogios ou sugestões à SGP.

Conforme demonstrado, no gráfico abaixo, esta questão totalizou 310 respondentes, sendo 133 elogios, 151 sugestões e apenas 26 críticas.

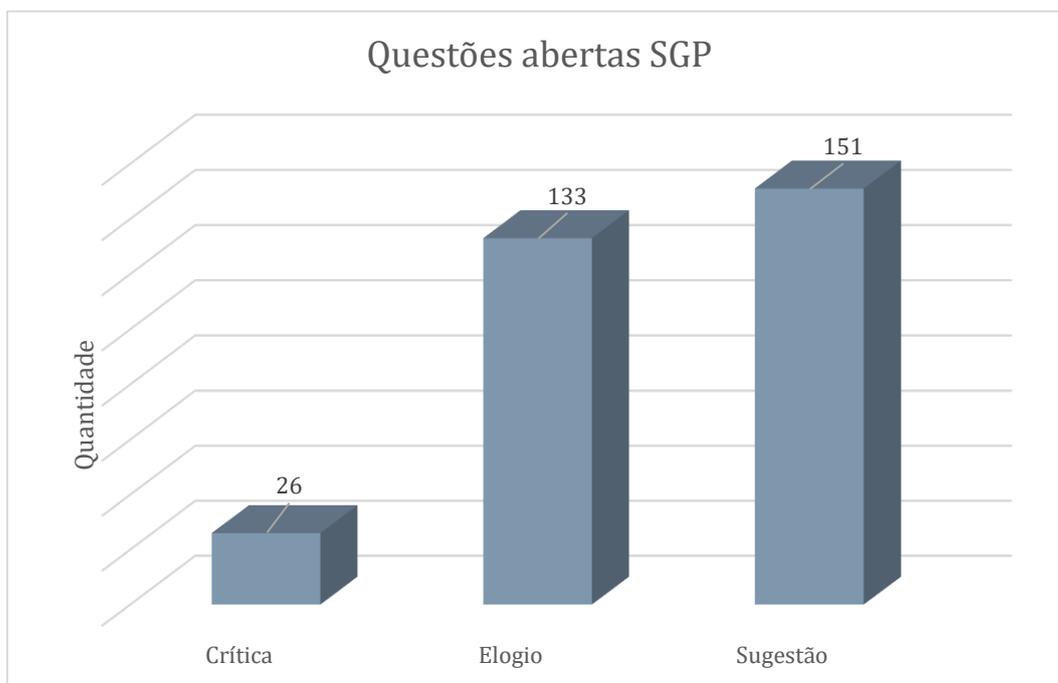


Figura 16 - Resultado da questão aberta

Pode-se perceber pelo número de elogios que, no geral, os usuários dos serviços estão satisfeitos e aproveitaram a oportunidade para ressaltar o excelente atendimento, a eficiência, presteza e gentileza dos servidores da SGP, conforme exemplos abaixo:

- "Agradeço o Empenho e pronto atendimento sempre";
- "Todos os serviços que demando da SGP sempre são atendidos com muita atenção e competência";
- "Parabenizo a equipe da SGP pela excelência na prestação dos serviços";
- "Parabéns pelo excelente atendimento aos servidores";
- "O trabalho é prestado com rapidez e de forma clara";
- "Só tenho elogios. A SGP funciona muito bem. Sempre fui muito bem atendida. Só tenho gratidão para toda a equipe";
- "A equipe de gestão de pessoas é muito solícita e educada".

Apesar dos inúmeros elogios, percebe-se que ainda há espaço para aprimoramento dos serviços, tendo em vista as 151 sugestões recebidas, conforme exemplos abaixo:

- "Sugestão: integrar o sistema de gestão de pessoas com o SEI";
- "Rever a forma como é feita a avaliação de desempenho do Tribunal";
- "Precisa melhorar as instalações para atendimento ao público - mais espaço e mais privacidade quando necessário";
- "Reavaliem os critérios de aceitação ou não do tempo dispendido em um curso feito em EaD. Só porque um servidor consegue terminar um curso rápido não quer dizer que ele tenha burlado o sistema";
- "Sugestão de plano de carreira para motivação dos servidores. Sugestão de teletrabalho urgente";
- "A sugestão já foi encaminhada por e-mail e é no sentido de que possam ser oferecidas bolsas de pós-graduação para instituições no exterior. Esta pode ficar vinculada ao processo de revalidação no Brasil, inclusive";
- "Sugiro que criem uma central de atendimento ao servidor, semelhante ao que existe no STF. Muitas vezes, temos uma dúvida pontual e não sabemos especificamente para que setor da SGP temos que nos reportar";
- "Sugiro a instituição de cursos de línguas estrangeiras".

Sobre o assunto, ressalta-se a necessidade de se avaliar as sugestões a fim de verificar a possibilidade de implantação.

Em relação às críticas, apesar do número baixo (apenas 26 comentários), salienta-se a oportunidade de aperfeiçoamento e melhoria, a fim de aumentar ainda mais a qualidade dos trabalhos prestados, na perspectiva de melhoria contínua.

- "Acredito que a SGP deveria ser um setor acolhedor: individualizar e não padronizar, desburocratizar, incentivar e estimular";
- "Vejo a SGP como gestora dos dados cadastrais dos servidores, esperava mais em aspectos motivacionais aos servidores";

-“Os locais de atendimento abertos nos deixam em dúvida sobre onde começa um setor e termina o outro”;

-“Que haja predisposição (positiva) para tratar dos interesses/pleitos dos servidores”.

Com as presentes manifestações, a SGP concentrará suas ações de melhoria na manutenção do padrão de excelência, evidenciado nesta questão, e na correção tempestiva de seus processos de trabalho, baseada em estudos das sugestões e críticas apresentadas pelos servidores.

6 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

A pesquisa contou com a participação de 31,9% da força de trabalho efetiva do Tribunal, a melhor adesão entre as últimas pesquisas, demonstrando que os servidores têm interesse em fornecer o adequado *feedback*, a fim de que os serviços prestados pela SGP sejam aprimorados.

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 que, em média, dos servidores participantes:

- 80,8% consideram-se satisfeitos com o atendimento prestado pela SGP;
- 86,8% identificam a capacidade de resposta da SGP como um fator favorável;
- 83,0% sentem segurança ao usar os serviços oferecidos pela SGP;
- 80,0% demonstram ter confiança nos serviços prestados pela SGP;
- 79,2% afirmam que os servidores da SGP demonstram atenção cuidadosa e individualizada;
- 71,0% afirmam que as instalações físicas da SGP são adequadas.

O gráfico abaixo apresenta a comparação entre os diversos fatores:

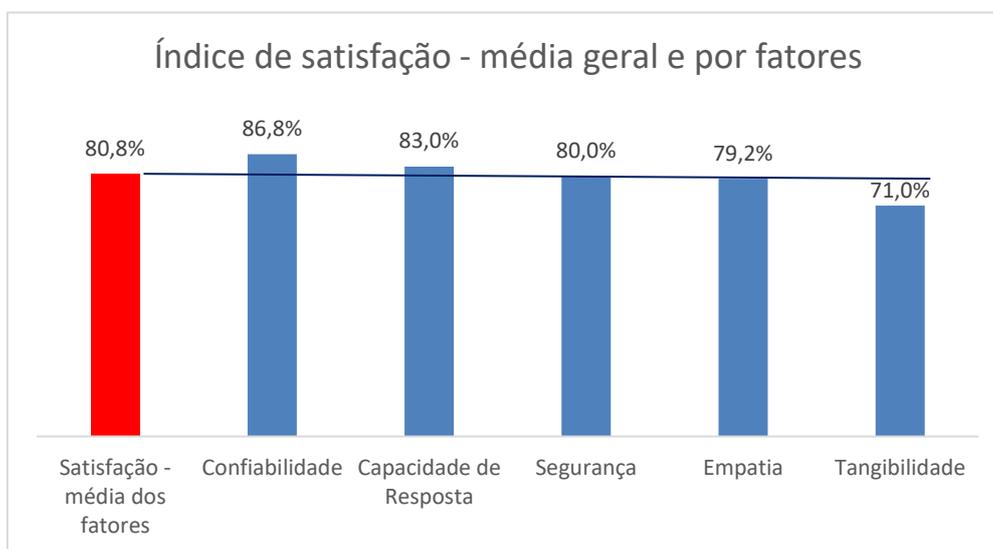


Figura 17 - Resultado geral de satisfação

Dos resultados acima apresentados, observa-se que, de modo geral, as percepções sobre o atendimento e os serviços prestados pela SGP são favoráveis, merecendo especial atenção a percepção sobre a qualidade do ambiente físico disponível para receber os clientes, bem como a criação de espaços com acessibilidade e adequados a todos os tipos de atendimento.

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 diverge dos

Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP - 2018

resultados já mensurados em outras instituições, que identificam a segurança como principal fator, demonstrando que o 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 80,8% e que a pesquisa de satisfação realizada no ano de 2016 tinha outra metodologia de aplicação, sugere-se utilizar o índice, aqui encontrado, como linha de base para o indicador de satisfação da SGP, tendo em vista que o presente estudo encontra amparo teórico no meio acadêmico, com o cálculo da média geral em relação à escala utilizada.

Além disso, foi oportunizada aos servidores a manifestação sobre os serviços prestados pela SGP, obtendo-se mais de 2.000 respostas, que foram divididas em categorias, sendo a *Atendimento* aquela que mais se destaca positivamente, e a categoria *Procedimento* a que mais necessita de melhorias.

Diante do exposto, elaborou-se o quadro abaixo com sugestões de intervenção para os pontos críticos levantados na análise, incluindo o impacto esperado das ações.

Nº	SUGESTÃO	FATOR
1	Levar proposta de reestruturação/aumento do espaço destinado à SGP, a fim de disponibilizar salas de atendimento ao servidor para cada coordenadoria.	Tangibilidade Segurança Capacidade de resposta Empatia Confiabilidade
2	Realizar reuniões periódicas de acompanhamento dos serviços e do atendimento prestado.	Segurança Capacidade de resposta Empatia Confiabilidade
3	Solicitar ação de treinamento presencial para todos os servidores da SGP sobre o tema Empatia.	Empatia
4	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.	Tangibilidade Segurança Capacidade de resposta Empatia Confiabilidade
5	Divulgar o uso da ferramenta Acompanhamento de Processos no SEI.	Confiabilidade

Pesquisa de satisfação do usuário com os serviços da SGP - 2018

Nº	SUGESTÃO	FATOR
6	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
7	Garantir que todas as unidades da SGP sejam capazes de prestar informações durante todo o período de atendimento ao público.	Segurança Confiabilidade Capacidade de resposta
8	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
9	Criar grupos de estudo para discussão de temas e processos relevantes em cada unidade do Tribunal.	Segurança
10	Propor ações de parceria com a SCO para a divulgação recorrente de informações referentes aos direitos e deveres dos servidores, resultantes de alterações de normas internas e externas, e aquelas relacionadas à informatização de procedimentos.	Confiabilidade Segurança Empatia
11	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
12	Institucionalizar o uso do Controle de Precedentes Administrativos na SGP, de modo que todos os servidores da Secretaria tenham acesso a este recurso e possam encaminhar informações para a unidade responsável.	Confiabilidade Segurança
13	Reestruturar e revisar, periodicamente, a página da SGP, na intranet, de modo que as informações sejam facilmente acessíveis e se mantenham atualizadas	Confiabilidade Segurança

Tabela 18 - 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 sua realização.

7 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

8 ANEXOS

ANEXO I

Estrutura do Instrumento antes da aplicação

Prezado(a) servidor(a),

Com o propósito de avaliar a **qualidade dos serviços prestados** pela Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), convidamos Vossa Senhoria para 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. Lembramos que a qualidade desta pesquisa depende da precisão de suas respostas e que o resultado servirá de insumo para as próximas ações de melhoria dos serviços da SGP.

Escala utilizada:

Likert de 5 pontos

Fator	Item	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Confiabilidade - o cumprimento das promessas. Trata da capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável, precisa e consistente.	1. Quando a SGP se compromete a fazer algo, ela cumpre.					
	2. A SGP fornece o serviço no tempo prometido.					
	3. A SGP mantém corretas as informações dos servidores.					
	4. Na SGP, os serviços sempre são realizados corretamente.					
	5. Os serviços prestados pela SGP são confiáveis.					
Capacidade de resposta - a disposição de ajudar. Trata da prontidão em lidar com as solicitações, perguntas, queixas e problemas, fornecendo o serviço com celeridade.	6. Quando você tem alguma dificuldade, os servidores da SGP são prestativos.					
	7. Os servidores da SGP me atendem prontamente.					
	8. Os servidores da SGP estão sempre dispostos a auxiliá-lo.					
	9. A SGP mantém os clientes informados acerca do andamento dos serviços.					
Segurança - como inspirar a confiança e a certeza. Trata do conhecimento e da cortesia dos servidores, e da sua capacidade de inspirar confiança e segurança no cliente.	10. Os servidores da SGP têm conhecimento suficiente para responder às suas dúvidas.					
	11. Você sente segurança ao utilizar os serviços da SGP.					
	12. Os servidores da SGP são corteses.					
	13. O comportamento dos servidores da SGP transmite confiança.					

Empatia - como tratar os clientes de forma individualizada. Trata da atenção cuidadosa e individualizada dispensada aos clientes, demonstrando que suas necessidades são compreendidas e valorizadas;	14. A SGP oferece a você atenção individualizada.					
	15. A SGP dispõe de servidores que dão a você atenção personalizada.					
	16. Os servidores da SGP entendem as suas necessidades específicas.					
	17. O horário de atendimento da SGP é conveniente para você.					
	18. O ambiente físico da SGP dispõe de acessibilidade apropriada.					
	19. As instalações físicas da SGP são adequadas ao nível de privacidade exigido no atendimento.					
	20. As informações prestadas pela SGP são claras.					
	21. Os serviços prestados pela SGP abrangem todas as necessidades dos servidores.					

Questão aberta:

1. Marque até 3 serviços com os quais você ficou mais satisfeito.
 - a. Cite os aspectos que influenciaram sua resposta. (1 box de comentário para cada serviço marcado)
2. Marque até 3 serviços com os quais você ficou menos satisfeito.
 - a. Cite os aspectos que influenciaram sua resposta. (1 box de comentário para cada serviço marcado)
3. 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 nas questões abertas 1 e 2)

Abono de permanência
Ações externas de capacitação
Adicional de qualificação
Acompanhamento funcional
Ajuda de custo
Alteração cadastral
Ambientação de novos servidores
Aposentadoria – cálculo de previsão
Aposentadoria - concessão
Auxílio pré-escolar
Auxílio-natalidade
Avaliação de desempenho funcional ou de estágio probatório
Averbação de tempo de serviço
Capacitação a distância
Capacitação híbrida (presencial e à distância)
Capacitação presencial
Cessão de servidores
Coaching (individual, grupo ou equipe)
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
Portal EaD do STJ
Posse em cargo efetivo
Programa de bolsa de pós-graduação
Programa de Gestão por Competências (Aprimore - gestão por competências)
Programa de reciclagem anual da segurança
Promoção e progressão funcional
Recadastramento de aposentados
Redistribuição de cargo efetivo
Seleção interna de pessoal
Solicitação de estagiário

ANEXO II
Estrutura do Instrumento após a análise fatorial

Formulário após análise fatorial

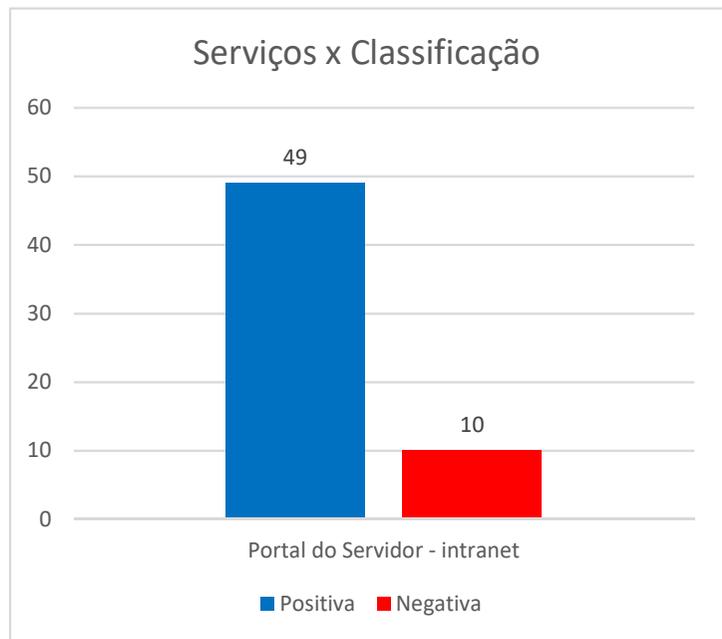
Escala utilizada:
Likert de 5 pontos

Fator	Item
Confiabilidade - o cumprimento das promessas. Trata da capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável, precisa e consistente.	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 sempre são realizados corretamente.
	Os serviços prestados pela SGP são confiáveis.
	A SGP mantém os clientes informados acerca do andamento dos serviços.
	O horário de atendimento da SGP é conveniente para você.
	As informações prestadas pela SGP são claras.
	Os serviços prestados pela SGP abrangem todas as necessidades dos servidores.
Capacidade de resposta - a disposição de ajudar. manter os consumidores informados sobre a data na qual o serviço será realizado, atender rapidamente os clientes, mostrar vontade em ajudar os consumidores, estar preparado para atender às solicitações dos clientes.	Quando você tem alguma dificuldade, os servidores da SGP são prestativos.
	Os servidores da SGP me atendem prontamente.
	Os servidores da SGP estão sempre dispostos a auxiliá-lo.
	Os servidores da SGP são corteses.
Segurança - como inspirar a confiança e a certeza. Trata do conhecimento e da cortesia dos servidores, e da sua capacidade de inspirar confiança no cliente.	Os servidores da SGP têm conhecimento suficiente para responder às suas dúvidas.
	Você sente segurança ao utilizar os serviços da SGP.
	O comportamento dos servidores da SGP transmite confiança.
Empatia - como tratar os clientes de forma individualizada. Trata da atenção cuidadosa e individualizada dispensada aos clientes, demonstrando que suas necessidades são compreendidas e valorizadas.	A SGP oferece a você atenção individualizada.
	A SGP dispõe de servidores que dão a você atenção personalizada.
	Os servidores da SGP entendem as suas necessidades específicas.
Tangibilidade - Trata das evidências físicas do serviço: instalações, aparência do pessoal, ferramentas e equipamentos utilizados na prestação do serviço.	O ambiente físico da SGP dispõe de acessibilidade apropriada.
	As instalações físicas da SGP são adequadas ao nível de privacidade exigido no atendimento

ANEXO III
Resultado da questão aberta – SGP

Pesquisa de Satisfação - Anexo SGP

Serviço	Classificação		Qtde
	Positiva	Negativa	
Portal do Servidor - intranet	49	10	59



Pesquisa de Satisfação - Anexo SGP

Serviço	Categoria	Classific.	Justificativa
Portal do Servidor - intranet	Atendimento	Negativa	muito eficiente, o atendimento é imediato.
Portal do Servidor - intranet	Atendimento	Positiva	auxiliaram bem no uso do site.
Portal do Servidor - intranet	Comunicação	Negativa	Acho que deveria constar mais informações no sistema de intranet. Reprodução mais clara das normas internas.
Portal do Servidor - intranet	Comunicação	Negativa	Deveria constar os servidores que se aposentaram
Portal do Servidor - intranet	Comunicação	Positiva	clareza
Portal do Servidor - intranet	Comunicação	Positiva	O portal do servido disponibiliza todas as informações relevantes sobre os servidores, para consulta rápida.
Portal do Servidor - intranet	Comunicação	Positiva	O portal oferece informações muito úteis acerca da vida profissional do servidor.
Portal do Servidor - intranet	Comunicação	Positiva	O portal traz muitas informações completas e importantes.
Portal do Servidor - intranet	Comunicação	Positiva	pelas informações da rotina do Tribunal
Portal do Servidor - intranet	Comunicação	Positiva	recebo meu contra cheque mensalmente via internet
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Negativa	O portal é pouco amigável.
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Negativa	O Portal não é intuitivo. O Tribunal informa que vários serviços e formulários estão disponíveis na Intranet, mas é super difícil encontrá-los no portal do STJ.
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	Acesso fácil às informações mesmo de casa
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	Acho excelente o fato das informações sobre o servidor, bem como consultas, férias e cursos serem de fácil e claro acesso
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	acho tudo muito claro
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	DE FÁCIL UTILIZAÇÃO
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	Facil
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	facilidade
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	Ficou bom , mas antes era melhor. A página de abertura era mais visível. o destaque era melhor
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	Informações acessíveis
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	Muito funcional
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	muito prático
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	O ambiente é muito simples e intuitivo. Excelente.
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	O Portal atende muitas das minhas necessidades. Informação, inscrição em treinamentos, o novo módulo de férias, etc..

Pesquisa de Satisfação - Anexo SGP

Serviço	Categoria	Classific.	Justificativa
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	O portal do servidor ajuda demais na disseminação de várias informações funcionais: folha de pagamento, cursos, licenças, consultas, averbação de tempo de serviço, horas de capacitação etc. É um serviço personalizado e muitíssimo útil a todos os servidor
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	O portal facilita o acesso as informações que necessito, com segurança.
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	Portal fácil de navegar e muitas informações fáceis de acessar.
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	Possibilita acompanhamento rápido e ágil de informações importantes.
Portal do Servidor - intranet	Metodologia	Positiva	Possui serviços úteis e práticos que podem ser acessados de qualquer computador conectado à internet (só falta disponibilizar acesso ao ponto, nem que seja para consulta)
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Negativa	às vezes está congestionado
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	acesso pratico aos dados do servidor
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	bem amigável ede fácil acesso
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Completo e de grande utilidade para consulta de informações
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Completo, com todas as informações necessárias ao servidor.
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Consigo as informações que preciso
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Contém todas as informações necessárias
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Encontro todas as informações que preciso
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	EXCELENTE PLATAFORMA
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Excelente, com novidades diárias.
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Gosto muito do Portal do Servidor, pois deixa à disposição do servidor a maior parte das informações que lhe sejam úteis ou necessárias, para consulta, de maneira rápida e organizada, em qualquer horário ou local.
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Informações atualizadas e de fácil acesso
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Informações atualizadas e sempre à disposição da vida funcional do servidor
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	informações atualizadas, prático
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Intuitivo, possui tudo o que eu precisei pesquisar até hoje. Poderia melhorar só na aba do pró-ser.
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Muito prático e eficiente
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Plataforma excelente de informações funcionais.
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Portal completo e eficaz, me ajuda diariamente

Pesquisa de Satisfação - Anexo SGP

Serviço	Categoria	Classific.	Justificativa
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	prático e muito completo
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Sem reclamações
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Sempre bem atualizado e de fácil acesso
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Serviços sempre muito rápidos e de fácil acesso.
Portal do Servidor - intranet	Qualidade	Positiva	Todas as informações que precisei sobre minha vida profissional no STJ, contam do portal do servidor.
Portal do Servidor - intranet	Sistema Informatizado	Negativa	A intranet trava muito fora do tribunal.
Portal do Servidor - intranet	Sistema Informatizado	Negativa	O acesso à intranet em casa é muito difícil. Sempre muito lento ou fora do ar.
Portal do Servidor - intranet	Sistema Informatizado	Negativa	O portal é confuso e nada inteligente, é preciso se logar várias vezes para acessar informações diferentes, como se fossem sites diferentes. As informações para cursos, muitas vezes, não ficam em locais visíveis. Alguns abrem e se esgotam em questão de minutos. O critério para participar é rapidez na inscrição, o que é um absurdo.
Portal do Servidor - intranet	Sistema Informatizado	Negativa	Quando usamos a intranet, a todo momento temos que entrar com login e senha, em uma tela que aparentemente já fizemos isso.
Portal do Servidor - intranet	Sistema Informatizado	Positiva	acesso
Portal do Servidor - intranet	Sistema Informatizado	Positiva	Disponibilidade e facilidade de uso.
Portal do Servidor - intranet	Sistema Informatizado	Positiva	Funcionamento muito bom

ANEXO IV
Críticas, sugestões e elogios

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Crítica	O esforço da SGP em oferecer cursos de qualidade na casa é paupável e merece ser reconhecido. A crítica que tenho a registrar é em relação ao processo de recurso da Avaliação de Desempenho, que deixa o servidor subordinado às cegas do andamento do process
Crítica	Elogio: a área de pessoal do órgão busca incansavelmente desenvolver maneiras de motivar os servidores e recompensá-los; Crítica: não percebo medição clara dos resultados alcançados pelo Tribunal com as inúmeras ações de treinamento disponibilizadas aos s
Crítica	A SGP precisa acabar com essas palestras motivacionais e apresentação de filmes no turno da tarde. Isso é ruim para o servidor responsável e péssimo para os gestores, que se veem obrigados a liberar colegas para atividades que geralmente não trazem nenhum
Crítica	Não compreendo a missão do Programa Aprimore
Crítica	Eu não gostei da palestra do sindicato na ambientação.
Crítica	Servidores da legislação de pessoal, poderiam ser melhor treinados para lidar com público. Lidar com o outro, é uma arte, e ela precisa ser aprimorada sempre.
Crítica	Críticas apenas à informações incompletas e rigidez sobre o auxílio-natalidade, que, por fim, me foi negado.
Crítica	No meu caso específico, entendo que a seção de direitos do servidores deveria estar mais voltada à orientação dos possíveis direitos dos servidores e não na negativa de tais direitos.
Crítica	A SGP tem condições e informações suficientes para sugerir mudanças ao servidor, tanto de funções como de especializações. Muitas vezes falta um contato mais individualizado com o banco de talentos que preenchemos quando entramos.
Crítica	DEVERIAM ATUALIZAR O SISTEMA DE REGISTROS FUNCIONAIS E CAPACITAR OS SERVIDORES PARA ENTENDER AS QUESTÕES E NECESSIDADES DOS SERVIDORES. CASO CONTRARIO PODERIAM MUDAR NO NOME DA SEÇÃO PARA "DIREITOS DA ADMINISTRAÇÃO"
Crítica	A regra de remarcação do 1º período de férias ainda é um pouco estranha pra mim. Não gosto.
Crítica	Sim, acho que a Administração da SGP, especialmente quando temos como Secretário um Servidor da casa, deveria ter um olhar mais de unidade da organização, deveria ter mais espírito de coleguismo, de união, de visão de grupo e unidade entre os Servidores.
Crítica	Acredito que a SGP deveria ser um setor acolhedor: individualizar e não padronizar; desburocratizar; incetivar e estimular.
Crítica	Que haja predisposição (positiva) para tratar dos interesses/pleitos dos servidores.
Crítica	Vejo a SGP como gestora dos dados cadastrais dos servidores, esperava mais em aspectos motivacionais aos servidores.
Crítica	Considero grande parte das campanhas ensimesmadas. Geralmente as opções de resposta são apenas favoráveis à avaliação e, de toda forma, não percebo nenhuma alteração prática.
Crítica	Eu fico triste que um lugar com tanta coisa positiva tenha sido um dos lugares que mais trauma me causou, pela não-ação. Acho importante que exista esse cuidado com o corpo funcional do Tribunal, principalmente nesses momentos de crise com chefias que são
Crítica	O sistema de acompanhamento de processos ainda é de baixa qualidade. A capacitação interna ainda é bem acanhada, talvez pela falta de recursos. Nos dois aspectos, o TJDFT é um exemplo a ser seguido.
Crítica	Os servidores são sempre cordiais e dispostos a ajudar, e a área tem ótimas iniciativas. No entanto, sinto que as informações (especialmente sobre os servidores) estão um pouco dispersas, causando algumas dificuldades quando é necessário buscar conhecimen

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Crítica	Parabenizar o trabalho da SGP! Parabéns pelo esforço e dedicação que cada servidor coloca diariamente em suas demandas. Contudo, observo que em algumas seções, a depender do assunto que será tratado, faltam um pouco de privacidade...espaço físico...constr
Crítica	Considero os servidores extremamente gentis porém a estrutura das salas onde somos atendidos não nos dão privacidade.
Crítica	Procurar meios efetivos e com resultados práticos que valorizem o Servidor e não ações que sejam só pra Inglês ver. Afinal de conta o fator Humano é o principal.
Crítica	A pesquisa não foi bem formulada, na medida em que não consegui finalizar sem responder o item anterior. Respondi de forma incorreta apenas para conseguir finalizar.
Crítica	Os locais de atendimento abertos nos deixam em dúvida sobre onde começa um setor e termina o outro
Crítica	Melhor nem falar porque já sofri muito nesse STJ. Acho que o perfil que tanto se fala aqui é de zumbi.
Crítica	Eu nem sei para que serve.
Elogio	Eventos presenciais com os servidores da casa! Alta capacitação! Parabéns!
Elogio	Quero parabenizar toda equipe da CDEP pela organização e realização do Na Trilha da Gestão! Fiquei muito feliz por ter participado deste programa e espero que ele se perpetue. Penso que ele vai além de formar sucessores: ele possibilita, além do acúmulo d
Elogio	A SGP tem feito um ótimo trabalho na capacitação dos servidores do STJ. Acredito que já estamos próximos de termos uma universidade corporativa.
Elogio	Quero cumprimentá-los com a presteza no atendimento e oportunidades de ofertas para participação em eventos internos e externos
Elogio	Parabéns pelos cursos que são sempre oferecidos! Especialmente pelo Na trilha da gestão. Ps: estou aguardando meu balãozinho final com o certificado de "futuro gestor" pendurado nele. =P Grata
Elogio	No tocante ao treinamento e atualização de conhecimentos dos servidores, a Secretaria de Gestão de Pessoas tem atuado com muita competência, ao selecionar excelentes profissionais, do ponto de vista técnico e humano, para ministrar os cursos e palestras,
Elogio	Nos últimos anos, a SGP tem apresentados valiosos cursos, o que têm incentivado de maneira produtiva e promissora as carreiras profissionais dentro e fora da instituição. Inúmeras oportunidades em cursos, treinamento e seminários foram apresentados e suge
Elogio	ELEOGIAR A SERIF E A MOVIMENTAÇÃO PESSOAL PELO EXCELENTE TRABALHO DESENVOLVIDO NESTE COLENDO TRIBUNAL
Elogio	No geral as pessoas são bastante acessíveis, inclusive os gestores. É cultural dessa gestão. A Secretária é acessível e conhece os servidores. Os coordenadores têm a mesma postura.
Elogio	De modo geral, sou bastante satisfeita com os serviços prestados pela SGP.
Elogio	Sempre que necessitei dos serviços da SGP , o atendimento foi cortes, as duvidas dirimidas e o um resultado rapido e eficiente
Elogio	só tenho a elogiar o bom funcionamento e a dedicação dos servidores em atender melhor a cada dia.
Elogio	A eficiência e a cordialidade dos servidores no atendimento são os pontos positivos a destacar.
Elogio	As poucas vezes em que precisei foi prontamente atendido. De modo geral, os servidores desse setor são atenciosos e prestativos...
Elogio	Parabenizar pelo bom serviço prestado, e desejar sucesso em sua pesquisa de satisfação.

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Elogio	Apesar de ter precisado poucas vezes do atendimento da SGP, estou satisfeita com o atendimento que recebi. A equipe está de parabéns!
Elogio	Parabenizá-la pelo serviço de qualidade prestado.
Elogio	Aprimoramento contínuo - elogio
Elogio	Ótimo quadro de funcionários. Modelo para outros órgãos
Elogio	Percebo que a SGP tem se empenhado em estar cada vez mais próximas dos servidores. Achei excelente a oferta de coaching para os servidores. Percebo a SGP de forma dinâmica e atualizada. Todas as vezes que precisei de algo da SGP fui prontamente atendida,
Elogio	Eu acredito no trabalho desenvolvido por todos da SGP. É uma equipe competente, pronta a responder todas as nossas dúvidas e sempre procura ajudar o servidor.
Elogio	Parabéns pelo trabalho exemplar!
Elogio	Os servidores da SGP sempre me trataram com cordialidade e todos os serviços que solicitei foram atendidos.
Elogio	CONTINUE OFERTANDO ESSE SERVIÇO DE QUALIDADE
Elogio	Gostaria de elogiar o desempenho da SGP, a atenção dada aos servidores, bem como a boa vontade em prestar com a maior precisão possível, as informações que são solicitadas
Elogio	Continuem com o ótimo trabalho que realizam. Não temos do que reclamar. Parabéns!
Elogio	Só tenho elogios. A SGP funciona muito bem. Sempre fui muito bem atendida. So tenho Gratidão para toda Equipe.
Elogio	Sempre quando solicitei esclarecimentos a SGP me atendeu plenamente, bem como o atendimento sempre foi bem cordial.
Elogio	Sempre que necessitei, fui muito bem atendido na SGP.
Elogio	Muito satisfeita com os serviços prestados.
Elogio	SEMPRE SOU ATENDINDA COM ÊXITO
Elogio	Parabenizo a equipe pelo desempenho!
Elogio	Acredito que a SGP teve uma melhora imensa nos últimos anos. Tem profissionais de destaque e humanizados, acima de tudo. A gestão da Solange é um divisor de águas. A mudança de mentalidade e empenho em buscar a melhora são evidentes. Todavia, ainda há um
Elogio	TENHO ELOGIOS, SEMPRE TIVE ÓTIMO ATENDIMENTO E RESPOSTAS IMEDIATAS
Elogio	Só queria elogiar pelo excelente serviço que está sendo prestado pela unidade por meio da Solange e equipe que são extremamente comprometidos.
Elogio	só elogios
Elogio	Todos são servidores muito educados e solícitos
Elogio	O trabalho é prestado com rapidez e de forma clara
Elogio	Já foram feitas as críticas, sugestões e os elogios nos outros tópicos. Reforçando: os servidores merecem elogio, foram sempre solícitos e atenciosos comigo; os entendimentos e as normas engessadas, ultrapassadas e - especialmente no caso da AQ de nível
Elogio	A equipe de gestão de pessoas é muito solícita e educada.

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Elogio	imagino que a SGP tenha uma demanda imensa de trabalho então minha opinião final é positiva, pois como esse trabalho para nós fica transparente é porque está funcionando bem. Parabéns SGP
Elogio	Só tenho a elogiar, pois os servidores estão sempre dispostos a prestar as informações que solicito
Elogio	Considero os serviços prestados pela SGP de ótima qualidade. É nítida a contínua busca pela melhoria dos serviços e ações. Parabéns!
Elogio	Gostaria de ressaltar a excelência da Secretaria de Gestão de Pessoas, em especial a área responsável pela formação contínua dos servidores.
Elogio	Considero a SGP uma das áreas de maior excelência no Tribunal. Mesmo em situações desgastantes, os servidores procuram atuar sempre com assertividade e gentileza.
Elogio	Penso que o problema da SGP é o de outras áreas. Suscetível a influência política, dois pesos e duas medidas. De forma geral, todos muito atenciosos.
Elogio	A SGP está de parabéns, excelente servidores e atendimento, ressalvo, apenas, as unidades que atendem pessoalmente não tem privacidade para assuntos pessoais
Elogio	De maneira geral o atendimento dos servidores e os serviços da SGP sempre foram eficientes.
Elogio	o serviço prestado pela SGP é importante para o Tribunal, e acredito que esteja sendo feito muito bem pelos servidores ali alocados. sem reclamações.
Elogio	O esforço da SGP em oferecer cursos de qualidade na casa é paupável e merece ser reconhecido. A crítica que tenho a registrar é em relação ao processo de recurso da Avaliação de Desempenho, que deixa o servidor subordinado às cegas do andamento do process
Elogio	Em geral, a qualidade dos serviços prestados é bastante alta.
Elogio	No geral, gosto muito dos serviços prestados pela SGP. É uma área bastante sensível, mas creio que a SGP tem feito bem o seu papel.
Elogio	Só agradecer o empenho da Secretaria de Gestão de Pessoas pelo empenho e cuidado com os servidores/colaboradores do Tribunal. Obrigada!
Elogio	A SGP está de parabéns pela eficiência no desempenho de suas funções.
Elogio	Excelente equipe!
Elogio	Secretaria de Gestão de Pessoas do STJ é uma das melhores em comparação com algumas que conheço de outros órgãos públicos
Elogio	Parabéns à equipe da SGP pelo excelente trabalho que vêm desenvolvendo, principalmente em relação ao Aprimore!
Elogio	Os servidores de uma forma geral são eficientes e produtivos
Elogio	Elogio: a área de pessoal do órgão busca incansavelmente desenvolver maneiras de motivar os servidores e recompensá-los; Crítica: não percebo medição clara dos resultados alcançados pelo Tribunal com as inúmeras ações de treinamento disponibilizadas aos s
Elogio	Muito satisfeito.
Elogio	A SGP está de parabéns. Ajustes que devem ser feitos são poucos e basicamente pontuais.
Elogio	Parabéns pelo excelente atendimento aos servidores
Elogio	Só tenho a agradecer a todos pela eficiência dos serviços prestados

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Elogio	Gostaria de agradecer por todo trabalho desenvolvido e préstimo para conosco. Sem a SGP (com a qualidade que possui) teríamos muitas dificuldades administrativas a enfrentar.
Elogio	Trabalho excelente
Elogio	Parabenizo o esforço da SGP em estar sempre procurando melhorar os serviços prestados, bem como estar sempre disponível para esclarecer nossas dúvidas.
Elogio	Deixo registrado meu muito obrigado a SGP em geral.
Elogio	A SGP está buscando melhorar cada vez mais, se profissionalizar. Isso é muito evidente, continuem assim.
Elogio	A SGP possui um alto nível, há pequenos desacertos que podem ser melhorados com treinamentos e feedbacks. No mais, parabenizo pelo serviço prestado.
Elogio	Os servidores são muito prestativos e atenciosos
Elogio	Fique satisfeito sempre que precisei de algo.
Elogio	Um ambiente confortável, com servidores gentis e confiáveis que estão prontos para ajudar
Elogio	Acho o pessoal da Secretaria sempre educado o cortês pelo menos de todas as vezes que precisei
Elogio	No geral, apenas elogio. Parabéns a toda a equipe pela alta qualidade dos serviços prestados.
Elogio	Parabéns aos servidores da SGP pelo bom desempenho do serviço!
Elogio	Apesar de não precisar diretamente de estar na SGP propriamente dita, sei que por muitas vezes devo ter traido alguns incômos que no decorrer dos tempos foram perfilados e o que me resta comentar é que TODOS estão de parabéns e que até o presente momento
Elogio	Parabenizo a equipe da SGP pela excelência na prestação dos serviços. Sugestões: seguir o exemplo do TCU e oferecer reembolso em cursos de idioma (o órgão tem um normativo acerca do tema); aceitar (aproveitamento) horas/aulas em uma segunda pós para efeit
Elogio	Os servidores são sempre cordiais e dispostos a ajudar, e a área tem ótimas iniciativas. No entanto, sinto que as informações (especialmente sobre os servidores) estão um pouco dispersas, causando algumas dificuldades quando é necessário buscar conhecimen
Elogio	Parabenizar o trabalho da SGP! Parabéns pelo esforço e dedicação que cada servidor coloca diariamente em suas demandas. Contudo, observo que em algumas seções, a depender do assunto que será tratado, faltam um pouco de privacidade...espaço físico...constr
Elogio	Acho a SGP uma secretaria muito bem organizada e possui muitos servidores prestativos, os serviços apresentados são eficientes e estou satisfeita com a qualidade. Apenas gostaria que a cultura (instrumentos de avaliação, consequências) fosse ajustada para
Elogio	Acho que a SGP tem se mostrado como uma unidade muito empreendedora de ideias e projetos. Acho isso bom. Mas, talvez, precisasse disseminae ess tipo de comportamento pelo STJ. Vejo muito desânimo no Tribunal
Elogio	Só tenho elogios ao trabalho realizado por essa secretaria.
Elogio	Eu acredito que a SGP está sendo muito bem administrada e o corpo técnico da unidade é formado por servidores que detém competência e experiência para as suas atividades. Não procuro muito a SGP para assuntos particulares, mas, por necessidade de serviço,
Elogio	Obrigada pela gentileza. Coloque-se sempre no lugar do "solicitante". Parabéns pela pesquisa

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Elogio	Elogio: todos os serviços que demando da SGP sempre são atendidos com muita atenção e competência. Sugestão: muitas atividades de capacitação não levam em consideração a atividade específica do setor, principalmente no caso da minha área, que é muito espe
Elogio	Parabéns por seus esforços em bem trabalhar.
Elogio	Eu acho os colegas da SGP extremamente competentes e solícitos, sermpre consegui fui bem atendida ao procurá-los.
Elogio	SGP é um exemplo.
Elogio	Acho uma Secretaria de excelência que busca aproveitar todo o potencial dos servidores, sempre tendo ideias inovadoras para o serviço público, trazendo conceitos utilizados na área privada para tentar adaptar ao serviço público. Vocês são muito atentos e
Elogio	Acho que vocês estão no caminho certo. Obrigado. Deus os abençoe viu!
Elogio	Desde que entrei no STJ, há 16 anos, a SGP sempre me impactou de forma positiva.
Elogio	Todos os servidores se demonstram segurança nas resposta, ou caso não seja de seu conhecimento encaminha para pessoa qualificada no assunto.
Elogio	Gostaria de elogiar o pronto atendimento e a cordialidade
Elogio	Vocês fazem um excelente trabalho no STJ!
Elogio	elogio, sempre sou muito bem atendida.
Elogio	Meus sinceros agradecimentos à SGP que realiza seu trabalho com maestria no STJ. A quantidade de curso que são ofertados e a qualidade deles são um diferencial no serviço público. Continuem desempenhando esse atividade com amor e paixão. Muito obrigada.
Elogio	A SGP prima pela excelência e satisfação dos servidores. Parabéns.
Elogio	Quando ingressei no Tribunal tive a oportunidade de trabalhar um período na SECON e logo percebi todo cuidado e zelo que é dedicado ao atendimento das demandas direcionadas à SGP. Todas as áreas envolvidas possuem profissionais altamente capacitados que p
Elogio	Estou satisfeito com os serviços prestados. Sempre que precisei fui prontamente atendido.
Elogio	Parabéns pela iniciativa de sempre buscar o aprimoramento!
Elogio	Gosto muito do trabalho executado pela SGP, as pessoas que trabalham lá são bastante comprometidas e prestam um serviço de exelência. Parabéns a todos os envolvidos!
Elogio	Considero os servidores extremamente gentis porém a estrutura das salas onde somos atendidos não nos dão privacidade.
Elogio	Parabéns! Pela evolução e por enxergar o lado humano dos servidores!
Elogio	Parabéns pelo excelente trabalho.
Elogio	Estão ótimos, continuem assim
Elogio	Os servidores são cordiais, atenciosos, prestativos. Querem sempre ajudar. Acho que só falta um sistema mais atual para auxiliar o funcionamento interno de pagamento, por exemplo.
Elogio	Além de serem competentes, sao muito prestativos.
Elogio	Gostaria de ressaltar a gentileza, eficiência e presteza com que a SGP sempre atendeu minhas demandas. Parabéns a todos os servidores.
Elogio	Elogio aos servidores que são muito comprometidos.

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Elogio	Já trabalhei em empresas privadas e em um órgão do executivo antes de ingressar no STJ. E posso falar com certeza que a SGP do STJ é diferenciada, bem estruturada e com uma equipe realmente interessada, tanto em bem atender os servidores, como em sempre
Elogio	AGRADEÇO O EMPENHO E PRONTO ATENDIMENTO SEMPRE.
Elogio	A SGP está de parabéns pela excelência do serviço prestado. Sinto-me acolhido e amparado como servidor.
Elogio	A Secretaria de Gestão de Pessoas dispõe de uma equipe qualificada, que nos atende sempre com muita presteza. Destaco, ainda, o esforço da SGP em nos oferecer, de forma permanente, oportunidade de capacitação, contribuindo para o nosso crescimento pessoal
Elogio	A unidade desempenha um ótimo trabalho no tribunal. Vemos união e dedicação nos servidores. Poderia investir mais em divulgação de informações tanto na intranet como na internet (como sobre cursos e concursos, por exemplo)
Elogio	Equipe excelente
Elogio	A SGP sempre procura prestar um excelente serviço aos servidores do STJ. Parabéns a essa equipe, que me parece estar também muito entrosada.
Elogio	Servidores e estagiários muito prestativos, educados e eficientes.
Elogio	Gosto dos serviços prestados. Todos são muito profissionais
Elogio	Adoro o serviço prestado pela SGP. No geral, sou sempre muitíssimo (no superlativo mesmo) bem atendido, o qual é feito de forma cortês, segura e confiável. Continuem assim. Parabéns.
Elogio	A SGP assimila bem as transformações e está no caminho certo.
Elogio	so elogio
Elogio	Continuem a cada dia essa presteza
Elogio	Agradecer pelo excelente atendimento
Elogio	A EQUIPE SGP É DE ALTA QUALIDADE! NÃO HÁ O QUE RECLAMAR, APENAS ELOGIAR.
Elogio	Continuar com a proposta de atender bem o servidor que é o seu principal cliente
Elogio	A SGP EXERCE COM EXCELÊNCIA SUAS FUNÇÕES
Elogio	Gostaria de elogiar. Não podia ser diferente pois sempre que precisei dos serviços da SGP tanto nas necessidades pessoais quanto nas de interesse da Coordenadoria de Taquigrafia - trabalho junto à Coordenadora - sempre fui excelentemente atendido.
Elogio	Os servidores da SGP que conheço são ótimos servidores
Elogio	Gostaria de parabenizar a SGP por sua competente atuação, e seu foco na capacitação e bem estar dos servidores. Parabéns a todas as equipes!
Elogio	Os serviços estão muito bons. Parabéns!
Elogio	Parabéns pela iniciativa.
Elogio	Gostaria de parabenizar os responsáveis diretos e indiretos pela iniciativa
Elogio	Não. No geral estou satisfeita com o serviço prestado.
Indiferente	Não tenho nenhuma reclamação.

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Sugestão	Acho que merecem mudanças as horas do AQ, podendo o excedente ficar na reserva e abrindo um novo 1 por cento. O programa de bolsas de pós-graduação deve abrir com facilidades para o servidor. E com resposta rápida talvez com pré-aprovações de cursos. E co
Sugestão	Sugestão: A CDEP precisa capacitar seus servidores para atender às demandas de treinamento do Tribunal de forma mais direcionada ou individualizada. Não adianta ter um discurso de gestão por competência e oferecer treinamento por catálogo.
Sugestão	Sugiro a instituição de cursos de línguas estrangeiras.
Sugestão	Gostaria que houvesse uma melhor interação entre esta insigne Unidade e a minha para que oferecessem treinamentos continuados devido à especificidade do cargo
Sugestão	Sugestão: Sempre quando forem promover algum evento com cartazes e outros elementos visuais, lembrem dos servidores que estão lotados no prédio do Conselho da Justiça Federal.
Sugestão	Excelentes atividades internas desenvolvidas para a capacitação dos servidores. Porém, poderiam diversificar mais os instrutores internos dessas atividades. São muito importantes para o crescimento pessoal e profissional do servidor, bem como para o STJ.
Sugestão	Sugestão: Considerando o que a SGP pretende oferecer, sobretudo no aspecto desenvolvimento e capacitação, a transformação/criação em uma espécie de Escola Corporativa poderia alavancar melhores resultados e atingimento dos objetivos estratégicos deste Tri
Sugestão	Quando há lista de espera, se houver número suficiente, criar nova turma obedecendo a ordem da fila.
Sugestão	gostaria de ponderar sobre os cursos oferecidos. diferente de outras plataformas as avaliações não são condizentes, a participação em wiki, a criação de textos coletivos e a distribuição da nota pelo decorrer do curso deveria ser reformulada.
Sugestão	Rever a forma como é feita a avaliação de desempenho do Tribunal.
Sugestão	Gostaria que as propostas de cursos da nossa área tivessem maior atenção, pois quase tudo que pedimos e negado.
Sugestão	Sugestão: Poderíamos ser informados quando o adicional de qualificação está prestes a expirar.
Sugestão	As informações sobre os cursos oferecidos pelo STJ deveriam ter mais informações a respeito da didática das aulas. Muitas vezes não fica claro como será a forma das aulas, se haverá prova final, questionários, grupos de debate.
Sugestão	A sugestão já foi encaminhada por e-mail e é no sentido de que possam ser oferecidas bolsas de pós-graduação para instituições no exterior. Esta pode ficar vinculada ao processo de revalidação no Brasil, inclusive.
Sugestão	Agilizar o processo de análise dos certificados para fins de adicional de qualificação. Maior prazo para alteração do primeiro período de férias para que não gere o pagamento.
Sugestão	Reavaliem os critérios de aceitação ou não do tempo dispendido em um curso feito em EAD. Só porque um servidor consegue terminar um curso rápido não quer dizer que ele tenha burlado o sistema.
Sugestão	Gostaria que fossem oferecidos mais cursos à distância na área de direito tributário
Sugestão	Parabênizo a equipe da SGP pela excelência na prestação dos serviços. Sugestões: seguir o exemplo do TCU e oferecer reembolso em cursos de idioma (o órgão tem um normativo acerca do tema); aceitar (aproveitamento) horas/aulas em uma segunda pós para efeit
Sugestão	Acho a SGP uma secretaria muito bem organizada e possui muitos servidores prestativos, os serviços apresentados são eficientes e estou satisfeita com a qualidade. Apenas gostaria que a cultura (instrumentos de avaliação, consequências) fosse ajustada para

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Sugestão	Maior flexibilidade na avaliação de justificativas para ausência em eventos internos do tribunal.
Sugestão	Elogio: todos os serviços que demando da SGP sempre são atendidos com muita atenção e competência. Sugestão: muitas atividades de capacitação não levam em consideração a atividade específica do setor, principalmente no caso da minha área, que é muito espe
Sugestão	Repensar o número de horas destinadas a ambientação de novos servidores
Sugestão	A SGP trabalha muito bem! A sugestão que deixo é quanto a realização de mais cursos no período matutino, já que quem trabalho pela manhã fica um pouco cansativo emendar com um curso de tarde. Quem sabe, cursos começando as 9:30 ou 10:00.
Sugestão	Que continuem as palestras no Auditório com Notáveis e outras similares e que os conteúdos voltados para o nível gerencial possam na medida do possível ser oferecidas aos demais servidores. De modo geral, dentro de uma realidade, a SGP tem muito bom grau
Sugestão	Ações externas de capacitação organizadas em parceria com o STJ (ex: CJF/STJ organizaram o seminário de direito sistêmico nesse semestre). Acho que esse tipo de capacitação deveria ser automaticamente incluído no Banco de Talentos, assim como as capacitaç
Sugestão	Embora o STJ ofereça internamente várias capacitações, creio ser necessário autorizar, observadas as restrições orçamentárias, eventos externos, especialmente para ao menos um assessor por ministro.
Sugestão	mais cursos
Sugestão	Mais oferta de cursos presenciais
Sugestão	Penso que a SGP poderia aumentar o intercâmbio com outras instituições para capacitação fora do Tribunal e aumentar a abrangência da capacitação
Sugestão	Normalmente os horários dos cursos são incompatíveis com o horário de trabalho (caso pessoal)
Sugestão	Buscar atividades específicas aos servidores do CJF
Sugestão	Acredito que algumas pós-graduações são de grande interesse ao público interno do Tribunal (que inclusive compõem o efetivo da Casa); porém não são aceitas como relevantes pela SGP (e.g.: Mercado Financeiro e Planejamento Doméstico)
Sugestão	As informações sobre o AQ poderiam estar num formato mais amigável
Sugestão	Cursos importantes para o serviço não são abrangidos pelo AQ, como, por exemplo, Regimento Interno.
Sugestão	Entendo que seria possível a implementação de avisos automáticos de proximidade de vencimento dos adicionais para que os servidores pudessem se programar melhor.
Sugestão	Estudar a possibilidade de gerar algum aviso ao servidor de que suas horas de qualificação estão vencendo. Sei que é um quantitativo muito grande de pessoas, mas é algo que só percebemos quanto deixamos de receber, pois seu tempo de validade faz com que e
Sugestão	Horas maiores que 120 - partir
Sugestão	O Sistema BIT precisa ser atualizado em relação aos cursos que podem ser considerados para o analistas de Comunicação Social
Sugestão	O sistema destinado ao envio dos documentos para concessão do benefício não é complicado, acredito que deveria ser mais intuitivo
Sugestão	O STJ deveria avisar quando o AQ estivesse expirando.
Sugestão	Sugestão que o AQ seja mais abrangente

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Sugestão	A disponibilização de formulários no SEI facilitou o processo de concessão de adicional de qualificação. Esse exemplo poderia ser aplicado para inúmeros outros formulários e requerimentos que são direcionados à SGP. Essa prática gera celeridade no atendim
Sugestão	Acredito que a ambientação deveria envolver mais os servidores antigos de casa, de forma a potencializar o recebimento dos novos funcionários. Nas últimas ambientações percebi poucas situações de troca de experiência com os novos servidores
Sugestão	Já sou servidora do STJ há 14 anos, mas, quando tomei posse, senti falta de um curso de formação completo anterior ao exercício de minhas funções. Em outras palavras, gostaria de ter tido oportunidade de passar por uma formação e não meramente uma ambient
Sugestão	Promover a ambientação para todos os novos servidores
Sugestão	servidores com deficiência deveriam ter concessão de horário especial já no momento da junta médica de admissão
Sugestão	Acho que a ambientação deveria ser ofertada também deve ser propiciada aos servidores requisitados e não apenas aos do quadro efetivo, afinal, o conhecimento a respeito do órgão é importante para todos que aqui chegam.
Sugestão	Acredito que deveria investir nas pessoas responsáveis por fazer a avaliação do servidor: DESPERTAR CONSCIÊNCIAS GERENCIAIS.
Sugestão	Considero importante que durante o estágio probatório do servidor, o gestor possa receber orientações quanto à avaliação de servidor que não corresponde a expectativa dos serviços e tem sérios problemas comportamentais.
Sugestão	Poucas opções na área de Direito para não formados em Direito mas que trabalham na área
Sugestão	Poucos na área administrativa
Sugestão	A capacitação a distância é muito boa, porém deveria haver uma normatização para os casos de plágio nas respostas iguais.
Sugestão	Cursos específicos para Orçamento
Sugestão	Vários cursos. Mesmo assim, poderiam ser oferecidos mais cursos. Também podem ser informados cursos EAD de outras instituições que o STJ reconheça para fins de AQ. Poderiam criar aba específica com links direcionados a essas instituições/cursos.
Sugestão	cursos direcionado as atividades do servidor
Sugestão	Cursos voltados para os que trabalham em Gabinete, e os demais servidores ficam sem cursos na temática jurídica
Sugestão	Poucos na área administrativa
Sugestão	Acho que falta capacitação para os servidores da biblioteca.
Sugestão	Acredito que alguns cursos poderiam ser de grande utilidade a diversas Secretarias. Porém, muitos desses cursos não são abertos como deveriam.
Sugestão	Acredito que pudesse haver mais ações de capacitação presencial no período da manhã também.
Sugestão	Horários incompatíveis para servidores que atuam nas sessões de julgamento.
Sugestão	Muitos dos cursos oferecidos são realizados às terças e quintas-feiras, dias de sessão de julgamento, o que impossibilita os servidores da SOJ participarem.
Sugestão	Não atendem os servidores de qualquer curso superior que trabalham na área jurídica
Sugestão	Os horários são muito ruins para os gestores, geralmente o dia todo. Nós não podemos nos ausentar por tanto tempo e acabo não conseguindo participar de nenhum curso de capacitação.

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Sugestão	Poderia haver mais opções
Sugestão	Poderiam ser convidados mais palestrantes de fora (juristas renomados, por exemplo).
Sugestão	Poucos cursos no período vespertino
Sugestão	Pouquíssimos cursos são oferecidos no período da manhã.
Sugestão	Quase sempre os cursos ocorrem em dias que é impossível eu participar, pois tenho que estar em sessão de julgamento da Turma
Sugestão	A palestra do Rossandro foi fantástica e poderiam haver mais investimento em saúde emocional, o que é importante para que o servidor produza com qualidade técnica, sem perder qualidade de vida.
Sugestão	O curso de primeiros socorros ministrado por enfermeiros do SAMU. Sem palavras! a iniciativa deveria ser repetida anualmente.
Sugestão	Considero relevante ter acesso aos cursos que já fiz pelo Portal. Desonerei-me de copiar todo o material do curso só para ter acesso futuro àquelas informações. Seria interessante ter um repositório dos cursos presenciais, para o mesmo fim, como histórico
Sugestão	Acredito que o programa de pós-graduação poderia ser oferecido anualmente. A princípio, este ano não será oferecido em razão do programa de bolsas de língua estrangeira.
Sugestão	Acredito que o STJ deveria investir mais nas bolsas de pós-graduação.
Sugestão	Caso não haja impedimento legal, acho que poderiam ser concedidas bolsas integrais, claro que tenho ciência que isso demandaria uma verba maior para manter o mesmo quantitativo de bolsas.
Sugestão	As bolsas poderiam incluir outros cursos de interesse , como de linguas
Sugestão	A expansão do programa poderia ser mais rápida, a ponto de substituir a avaliação funcional, que considero incompleta.
Sugestão	Acredito que a SGP poderia acompanhar mais de perto se as lacunas dos servidores estão sendo preenchidas e não deixar apenas a cargo das chefias setoriais. Outro fator que podia ser melhorado é o fato de que as competências a serem avaliadas deveriam ser d
Sugestão	A secretaria poderia ter uma participação mais ativa junto ao servidor em relação a demonstrar a necessidade de atividades de aprimoramento para progressão funcional
Sugestão	Penso que o valor relativo à promoção tinha que ser pago no mês de aniversário
Sugestão	Dar mais oportunidade aos servidores
Sugestão	Orientar o setor responsável pela inclusão/exclusão de dependentes no IR sobre os esforços da Moderna Administração Pública na desburocratização e simplificação de serviços e informações.
Sugestão	Que a SGP sugira à Presidência alteração nas normas de licença capacitação para que se possibilite também a realização de cursos à distância (que hoje são a maioria dos cursos oferecidos).
Sugestão	Sempre fui bem atendida, tanto presencialmente como por e-mail. Gostaria de sugerir que a SGP analisasse a possibilidade junto à Presidência de regulamentar horário especial à mãe-nutriz, nos moldes já realizados pelo TSE (Portaria 915/2017) e TST (ATO 1
Sugestão	Creio que a licença capacitação possa ser oferecida para elaboração de artigos científicos publicados em revistas com credibilidade reconhecida pela CAPS
Sugestão	Poderiam emitir o tempo de aposentadoria em tempo real sem a necessidade de solicitar pessoalmente.

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Sugestão	Acho difícil o acesso ao meu tempo de serviço. Gostaria que ficasse disponível para o acesso aos cálculos no momento em que precisasse. Talvez um ícone na página da SGP.
Sugestão	Não fizeram a minha previsão de cálculo e informaram que só estavam fazendo o cálculo de aposentadoria para que estava com todas as condições de se aposentar. Acho que deveriam procurar um sistema que possa fazer a previsão automaticamente
Sugestão	poderia estar disponível para consulta mediante o login pessoal
Sugestão	Sugiro molhorar nosso sistema ainda temos falhas.
Sugestão	Poderia ter uma solicitação do órgão com o INSS para maior agilidade nos tramites
Sugestão	ACHO QUE ESSA LICENÇA PODERIA SER MAIS DIVULGADA OU CRIAR CRITÉRIOS DE PREMIAÇÃO PARA USUFRUTO
Sugestão	Não há uma política de incentivo à licença capacitação. Muitos servidores vencem o prazo e não usufruem da licença.
Sugestão	Os gestores deveriam ser sensibilizados quanto à importância de liberar o servidor para licença capacitação
Sugestão	Talvez o processo possa ser mais rápido, pois, em especial para aqueles que farão cursos no exterior, a programação e providências são necessariamente tomadas mais cedo, porquanto envolvem compra de moeda estrangeira, locação residencial, etc.
Sugestão	É um direito que poderia ser divulgado com mais ênfase na Administração. Exemplo. Em todo setor do STJ sempre poderia ter uma pessoa nesse tipo de licença.
Sugestão	É um ótimo serviço, porém deveria haver uma divulgação maior das possibilidades para o servidor. Um programa no portal do servidor.
Sugestão	Deveríamos otimizar o serviço em vez de mandar as fichas de cadastramento todas via correio ao menos 1/3 desse total poderíamos encaminhar por e-mail, além de ganhar tempo a economia também é indiscutível.
Sugestão	Seria mais prático e econômico enviarmos as fichas de cadastramento via e-mail ao menos a quem tem o e-mail cadastrado.
Sugestão	Começar a credenciar bancos virtuais para realização do pagamento.
Sugestão	Aumentar o número de vagas para as palestras do Programa "Sempre é tempo de Aprender" e incentivar a participação
Sugestão	Que os cursos/treinamentos presenciais fossem programados levando em conta o calendário de sessões de julgamento, oportunizando a participação dos servidores das Turmas e Seções
Sugestão	Descontos financeiros que atingem a todos os servidores deveriam ser informados na intranet ou via e-mail.
Sugestão	Acredito que poderia ser formado algum tipo de parceria com entidades de proteção ao crédito para oferecer educação financeira ao servidor que estivesse com muitas consignações em folha.
Sugestão	Um melhor acompanhamento de servidores na posse, para esclarecer dúvidas e melhor orienta-los. Além disso acho que seria interessante uma conversa com a psicóloga antes da lotação final.
Sugestão	Agilizar o processo de análise dos certificados para fins de adicional de qualificação. Maior prazo para alteração do primeiro período de férias para que não gere o pagamento.
Sugestão	Em geral tudo funciona muito bem. Sugiro que seja feita uma análise comportamental de todos os servidores do STJ, todos os Chefes e Coordenadores para uma realocação de talentos conforme os perfis analisados. Temos muitos talentos!

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Sugestão	Poderia ser acompanhado de maneira mais pessoal o que interfere no trabalho do servidor, como, por exemplo, o quantitativo de licenças médicas ou dificuldade para locação e oferecer o teletrabalho, já que o serviço desenvolvido pode ser feito de qualquer l
Sugestão	Poderiam oferecer algo personalizado ao servidor, baseado em seu currículo. Alimentamos os dados e os gostos e capacidades, mas nunca usam para oferecer alguma especialização ou oportunidade na minha area
Sugestão	Acho que as fotos dos servidores poderiam ser atualizadas. Os servidores com muito tempo de casa têm fotos de mais de vinte atrás na página "Localizar Pessoas". Penso também que o layout das páginas da SGP já poderiam ser modernizadas, ter cara nova.
Sugestão	Carteira grande e "carimbada (JUSTIÇA)". Poderia ser um cartão, como por exemplo o novo RG (RIC)
Sugestão	teria que ser emitida automaticamente e distribuída aos servidores
Sugestão	avaliar cada servidor, de acordo com sua formação
Sugestão	Dada a defasagem da equipe das coordenadorias, deveriaser dada prioridade de lotação a estas áreas.
Sugestão	Penso que a SGP deveria unir-se à AMG para averiguar as necessidades das áreas para colaborar de forma efetiva na lotação e movimentação interna de pessoal, de acordo com o interesse do serviço e da administração.
Sugestão	Poderia ter mais ações voltadas à movimetnação de pessoal.
Sugestão	Vejo que há no quadro do STJ servidores que não se adaptam a serviço algum, com troca constante de lotação. Não sei se há um indicador monitorado pela SGP para esses casos. Penso que há a necessidade de ações próprias para resgate desse indivíduo ou, se for um comportamento incompatível com o esperado para um servidor público, há a necessidade de realizar os trâmites para o seu desligamento.
Sugestão	Não tenho muitas críticas à esse serviço, mas como o formulário pede a indicação de 3 serviços, um aspécto que julgo interessante sugerir, seria dar maior atonomia aos servidores, via alguma solução tecnológica
Sugestão	Sugestão que inclua a informação ao gestor sobre inscrição de servidor em seleção
Sugestão	promoção de ações que criassem maior aproximação com a Enfam e maior valorização dos servidores, em geral.
Sugestão	Sugiro uma integração maior entre os sistemas/atividades da Gestão de Pessoas com o SEI. Como dizem por aí: simplificação é facilidade.
Sugestão	O serviço tem sido prestado de forma muito eficiente. Deixo uma sugestão apenas: é necessário investir mais na inteligência emocional dos recursos humanos. Servidor feliz, satisfeito com a instituição, vai produzir melhor. Outra sugestão: treinamento anua
Sugestão	Melhorar privacidade no atendimento, especialmente na seção de movimentação de pessoal.
Sugestão	que tratem os servidores, que são seus colegas, como gostariam de ser tratados.
Sugestão	Acredito que se a SGP disponibilizasse mais servidores para prestar atendimento no período da manhã seria de grande valor e agilidade, uma vez que já precisei do auxílio da SGP no período matutino e não encontrei servidores para fazer o atendimento e por
Sugestão	Sugestão: integrar o sistema de gestão de pessoas com o SEI.
Sugestão	Sugiro melhor formular as questões para a próxima pesquisa, pois há caso em que não há opção de resposta adequada. Caso não tenha sido feito, sugiro fazer teste prévio com alguns servidores.

Pesquisa de Satisfação - Questão aberta

Categoria	Comentário
Sugestão	Não sei se já existe, mas poderia ter uma sala um pouco mais reservada para atendimento personalizado do servidor. As salas da SGP são abertas e o servidor pode não se sentir muito bem quando houver um problema que necessite de atenção individualizada.
Sugestão	Que a partir dos resultados na pesquisa sejam adotadas ações de melhoria.
Sugestão	Manter o padrão de resposta às demandas
Sugestão	Precisa melhorar as instalações para atendimento ao público - mais espaço e mais privacidade quando necessário
Sugestão	DAR MAIOR PUBLICIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SGP NA INTRANET
Sugestão	Implementação do teletrabalho
Sugestão	Melhorar a comunicação ao servidor das suas demandas
Sugestão	Sugiro que criem uma central de atendimento ao servidor, semelhante ao que existe no STF. Muitas vezes temos uma dúvida pontual e não sabemos especificamente para que setor da SGP temos que nos reportar.
Sugestão	Alguns equívocos/esquecimentos poderiam ser evitados com a implantação de controles internos operacionais (por parte dos gestores). De todo modo, os servidores são sempre gentis e solícitos no atendimento.
Sugestão	SUGESTÃO DE PLANO DE CARREIRA PARA MOTIVAÇÃO DO SERVIDORES / SUGESTÃO DE TELETRABALHO URGENTE
Sugestão	Acredito que a SGP precisa ter normativos alinhados com a política de gestão de pessoas.
Sugestão	Deveriam ser realizadas ações relacionadas à qualidade do ambiente de trabalho nos gabinetes.
Sugestão	Entendo que deve ser conferido mais poder à SGP para auxiliar, ainda mais, os servidores da Casa.
Sugestão	Acho que a SGP tem se mostrado como uma unidade muito empreendedora de ideias e projetos. Acho isso bom. Mas, talvez, precisasse disseminar esse tipo de comportamento pelo STJ. Vejo muito desânimo no Tribunal
Sugestão	Sugiro que os servidores da SGP não sejam considerados usuários, ou seja, não respondam à pesquisa.
Sugestão	Investir no servidor e na capacitação do corpo técnico, com a devida e justa valorização, são as minhas sugestões
Sugestão	Deixar claro qual o objetivo prático da Secretaria em relação aos servidores por meio de palestras e cursos.
Sugestão	sim. Percebo que vários servidores estão se aposentando ou já se preparando para isso. Esses servidores possuem uma bagagem de conhecimento expressiva que poderia ser repassada à Casa. Sugiro que a SGP pense num programa em que seja possível essa transmissão
Sugestão	A unidade desempenha um ótimo trabalho no tribunal. Vemos união e dedicação nos servidores. Poderia investir mais em divulgação de informações tanto na intranet como na internet (como sobre cursos e concursos, por exemplo)
Sugestão	Instrução dos servidores para prestação de informações detalhadas aos usuários e cordialidade no atendimento
Sugestão	APOIO AO TELETRABALHO
Sugestão	A título de sugestão, gostaria que o Portal da SGP na intranet fosse mais claro (p. ex: contendo um local centralizado de formulários, manuais ou cartilhas para os procedimentos que o servidor precisa adotar).
Sugestão	O portal precisa ser atualizado.
Sugestão	Sugestão de simplificação das informações e inclusão de prazos para tramitação de processos e respostas da SGP