

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	2
2. METODOLOGIA.....	5
✓ INSTRUMENTO	5
✓ APLICAÇÃO	5
✓ AMOSTRA	6
3. RESULTADOS	10
✓ Secretária de Gestão de Pessoas – Gabinete	21
✓ Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas	22
✓ Coordenadoria de Legislação de Pessoal	26
✓ Coordenadoria de Pagamento	29
✓ Coordenadoria de Provimento e Informações Funcionais	31
4. CONCLUSÕES.....	35

1. APRESENTAÇÃO

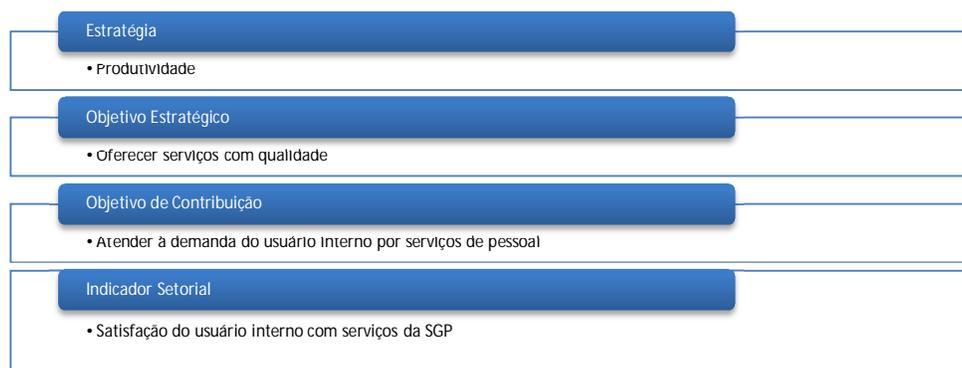
Pesquisa de satisfação para avaliação dos serviços é uma ferramenta que oportuniza conhecer os clientes atendidos, identificar falhas e também levantar oportunidades de melhoria no atendimento. É instrumento eficaz para captar pontos favoráveis no atendimento prestado e mapear os que precisam ser aperfeiçoados segundo a visão do cliente, permitindo a gestão dos respectivos fatores, e, em decorrência, a melhoria contínua das atividades, bem como a obtenção de resultados satisfatórios.

Levantar a opinião do usuário e saber o grau de satisfação em relação aos serviços entregues aos clientes é fundamental para que uma instituição, ou setor, avalie a qualidade do atendimento e adote as ações necessárias à melhoria de processos de trabalho. Ademais, decisões, para serem eficazes, devem ser baseadas em análise de dados e de informações precisas, gerenciáveis e mensuráveis.

Nesse contexto, a Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), por meio da pesquisa de satisfação dos clientes, pretende reunir informações confiáveis que contribuam para a tomada de decisões assertivas, buscando a excelência no desempenho das atribuições sob competência da unidade.

Em razão da natureza organizacional e da atividade final da SGP, os servidores do Superior Tribunal de Justiça (STJ) são os principais clientes dos serviços prestados pela área, já que o trabalho em essência é atender direta ou indiretamente as pessoas com vínculo funcional com o Tribunal. São os servidores, por assim dizer, a razão de existir o serviço de gestão de pessoas. Portanto, convém que, na medida do possível, as demandas destes clientes sejam atendidas de acordo com as suas expectativas.

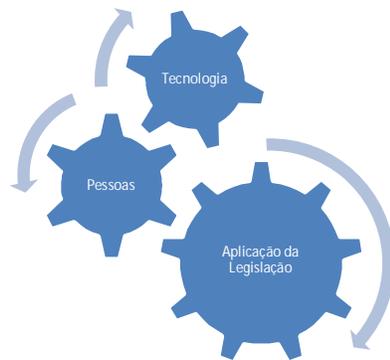
Neste contexto e em conformidade com o objetivo estratégico do STJ “oferecer serviços com qualidade”, a SGP pretende traçar meta interna de satisfação do cliente. Destarte, a Secretaria utilizará o resultado desta pesquisa como linha de base para o indicador setorial de satisfação dos clientes internos, com enfoque voltado à melhoria contínua e também à satisfação dos servidores com os serviços e atendimentos oferecidos.



Em decorrência, os objetivos da Pesquisa de Satisfação dos Clientes da SGP são:

- avaliar o grau de satisfação dos usuários com serviços da SGP
- avaliar os resultados gerados por cada serviço
- propor ações que visem à prevenção e à correção dos problemas detectados
- auxiliar a tomada de decisão para planejamento de ações da SGP
- aperfeiçoar a prestação do serviço
- calcular a linha de base para o indicador “satisfação dos clientes”

Importante ressaltar que para o exercício das atribuições da SGP é imprescindível a integração de três elementos: pessoas, legislação e tecnologia, que associados compõem os pilares para execução dos trabalhos da área e que devem ser considerados para análise e interpretação dos resultados da pesquisa.



O fator pessoas refere-se a um quadro de pessoal com número de colaboradores suficientes e motivados para atender a demanda de serviços da Secretaria. O elemento tecnologia implica a utilização de sistemas adequados e eficientes para dar suporte às atribuições das unidades. Já a aplicação da legislação, diz respeito à observação rigorosa de leis e regulamentos que orientam o exercício dos serviços de responsabilidade da SGP.

A interação harmoniosa entre esses três fatores subsidia uma prestação eficiente do serviço que pode resultar na satisfação do cliente. Portanto, as potencialidade e limitações destes três fatores impactam diretamente os serviços, contribuindo para a satisfação, ou insatisfação, assim como a capacidade operacional.

A estrutura da Secretaria de Gestão de Pessoas, abaixo, e sua competência (anexo I) são as definidas no Capítulo XI do Manual de Organização do Superior Tribunal de Justiça, instituído pela Instrução Normativa STJ/GP n. 8 de 23 de maio de 2016, cuja constituição foi ratificada recentemente, conforme item 10 da Resolução STJ/GP n. 15 de 1º de setembro de 2016:

10. Secretaria de Gestão de Pessoas**10.1. Gabinete****10.2. Coordenadoria de Legislação de Pessoal**

- 10.2.1. Seção de Direitos do Servidor
- 10.2.2. Seção de Aposentadorias e Pensões
- 10.2.3. Seção de Legislação e Jurisprudência

10.3. Coordenadoria de Provimento e Informações Funcionais

- 10.3.1. Seção de Provimento e Vacância
- 10.3.2. Seção de Movimentação de Pessoas
- 10.3.3. Seção de Registros Funcionais
- 10.3.4. Seção de Servidores Cedidos e em Exercício Provisório

10.4. Coordenadoria de Pagamento

- 10.4.1. Seção de Pagamento de Pessoal Ativo
- 10.4.2. Seção de Pagamento de Inativos e Pensionistas
- 10.4.3. Seção de Conformidade
- 10.4.4. Seção de Pagamento de Cedidos e Sem Vínculo Efetivo

10.5. Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas

- 10.5.1. Seção de Gestão de Desempenho e Desenvolvimento na Carreira
- 10.5.2. Seção de Eventos Externos e Programas de Bolsas
- 10.5.3. Seção de Aprimoramento Estratégico e Técnico-Administrativo
- 10.5.4. Seção de Aprimoramento Jurídico
- 10.5.5. Seção de Aprimoramento Gerencial e Cidadania
- 10.5.6. Seção de Educação a Distância

Em agosto de 2016, período de realização da presente pesquisa, a SGP contava com um quadro de 129 servidores, sendo 35 Analistas Judiciários e 94 Técnicos. Dentre esses, os servidores investidos em cargos gerenciais (1 secretária, 4 coordenadores e 17 chefes de seção).

2. METODOLOGIA

✓ INSTRUMENTO

Durante a elaboração dos conceitos de investigação verificou-se haver diversas maneiras de preparar uma pesquisa de satisfação. Não existe um modelo fixo ou pré-determinado que possa ser usado como gabarito para todas as situações, ou seja, cada instituição deve ajustar o formato da pesquisa conforme a própria realidade e necessidade de investigação.

A abordagem selecionada, então, focou o usuário e visa à conformidade das descrições dos serviços versus a conformidade da satisfação dos clientes (avaliadores).

A escala utilizada foi adaptada da escala tipo Likert, desenvolvida pelo Dr. Rensis Likert, da Universidade de Michigan:

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Adaptada para:

Não demandei	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
0	1	2	3	4

Como ocorre com o instrumento de pesquisa, não existe uma escala ideal, o importante é selecionar o tipo mais apropriado e que demonstre confiabilidade, bem como validade para o objetivo proposto.

Com base nesses preceitos, a elaboração do instrumento para aplicação desta pesquisa (anexo II) baseou-se em diferentes modelos e envolveu as seguintes etapas de preparação e tratamento de dados:

1. levantamento dos serviços prestados pela SGP
2. elaboração e avaliação do questionário pelos gestores da SGP
3. determinação da amostragem
4. aplicação do questionário
5. análise dos dados

✓ APLICAÇÃO

A pesquisa foi aplicada de 8 a 26 de agosto de 2016. O formulário foi disponibilizado na intranet (STJ), em local específico para hospedagem de avaliações (Serviço Gestor da Internet – SGI, no campo “Pesquisa de Satisfação – Serviços”), ao qual todos os servidores tinham acesso.

Antes do início da pesquisa e durante o período de realização houve divulgação permanente para sensibilização e atração dos respondentes. Os canais usados para comunicação foram: intranet, e-mails coletivos, cartazes e folder em forma de prisma (anexo III).

✓ AMOSTRA

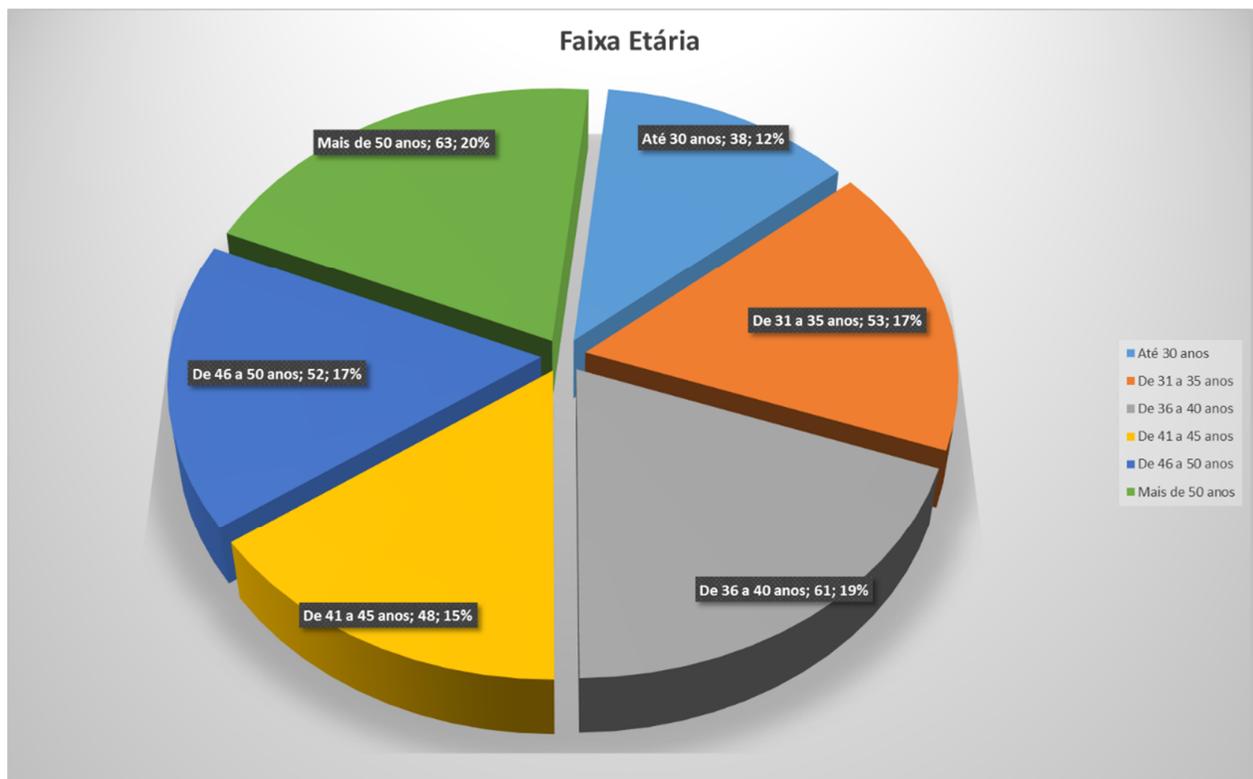
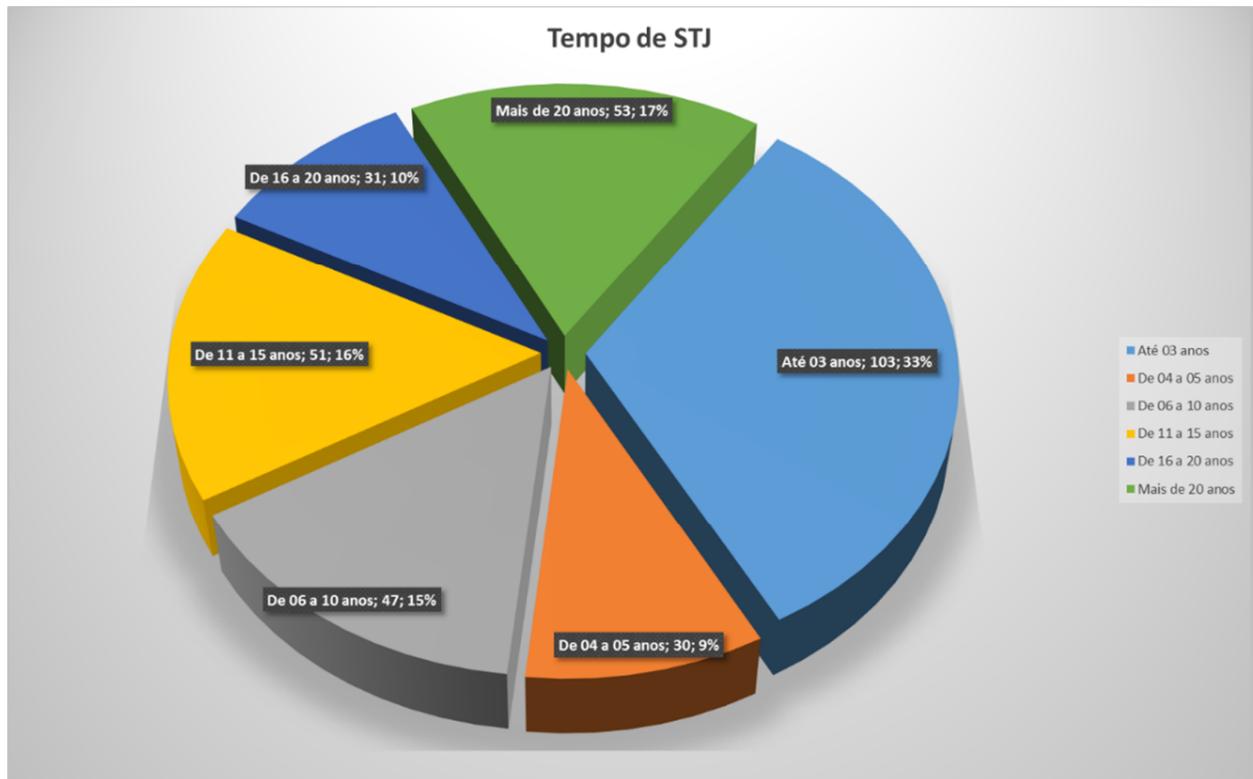
A população da pesquisa foi definida como a totalidade dos clientes que utilizam os serviços da Secretaria – composta por servidores do quadro permanente lotados no STJ (2713), servidores com lotação provisória no STJ (3), sem vínculo efetivo, lotados no STJ (59), bem como servidores cedidos para o STJ (165), totalizando um universo de 2.940 usuários.

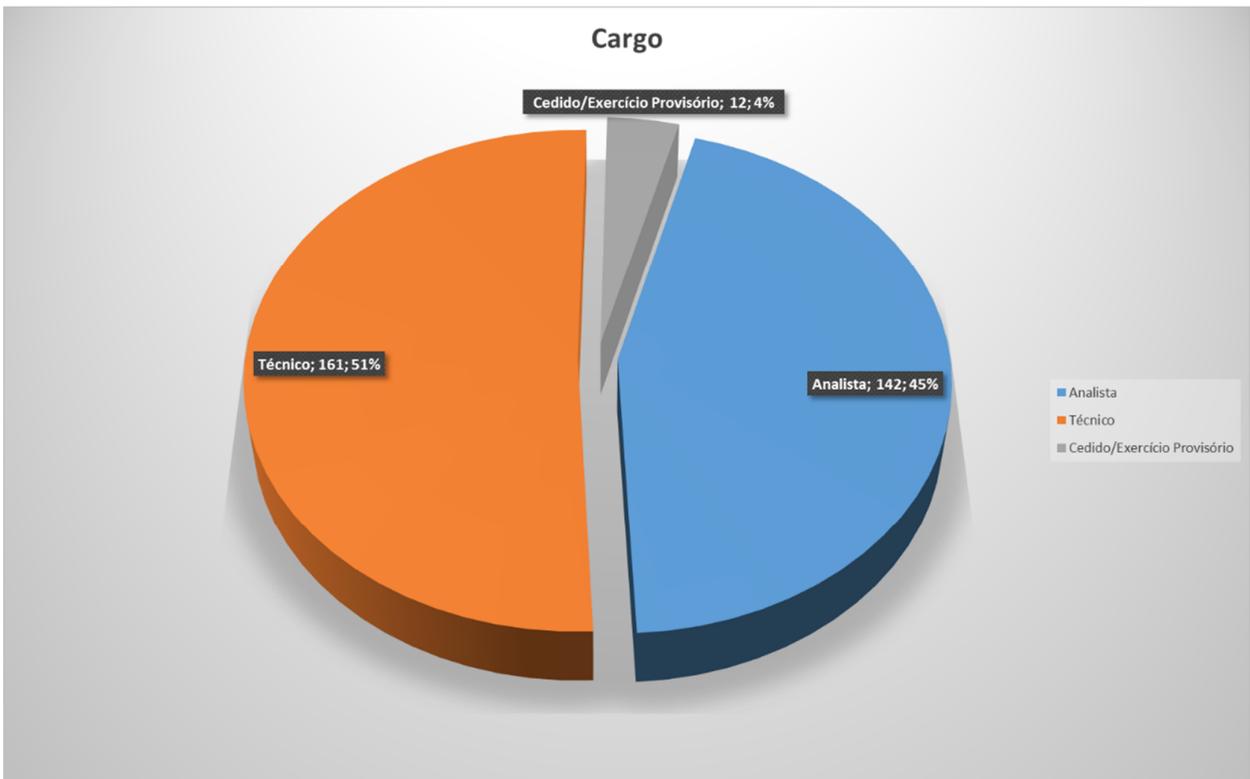
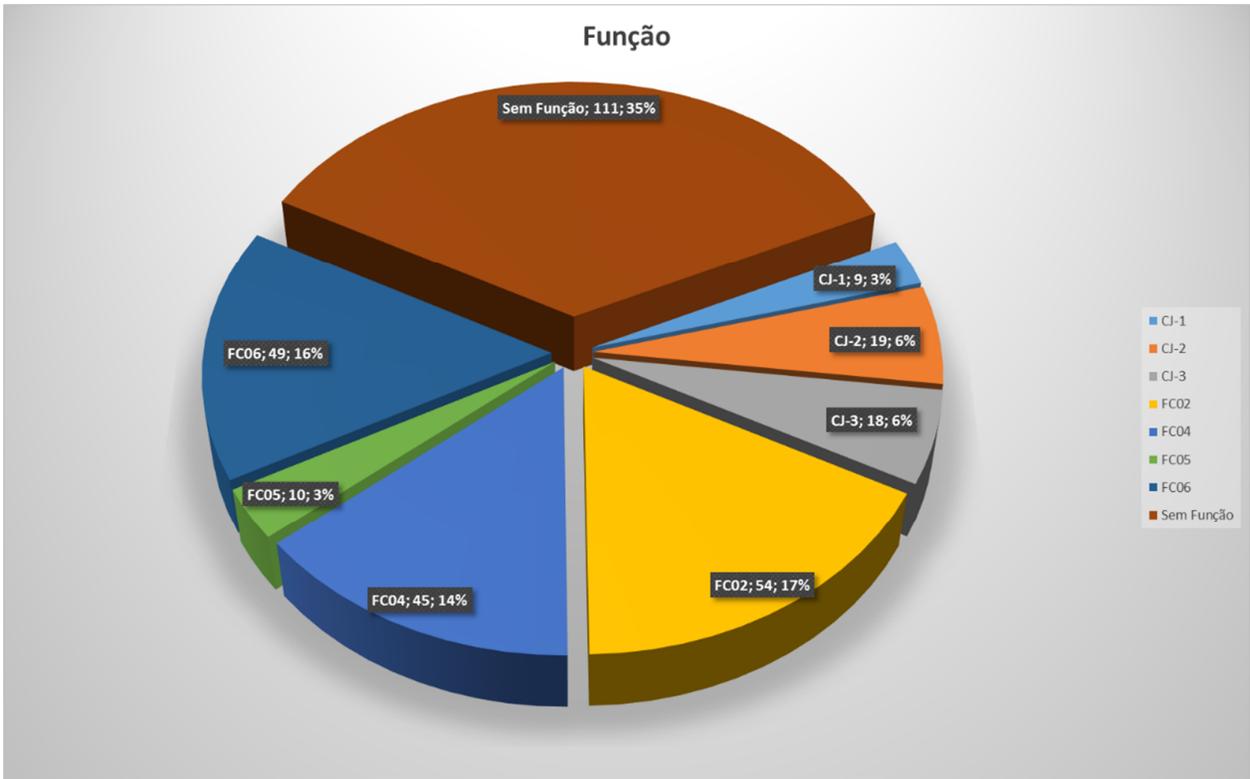
Deste total, obteve-se 315 respondentes espontâneos, o que representa uma **amostra de 10,71%**. Ressalta-se que em vista da livre participação (adesão voluntária) a amostra foi aleatória simples. Do percentual de respostas alcançado, em razão da taxa de participação (amostra), o erro amostral é próximo a 5% e o nível confiança, ou seja, a representatividade, é de 95%. Desse modo, a mostra conta com percentual estatístico de confiabilidade.

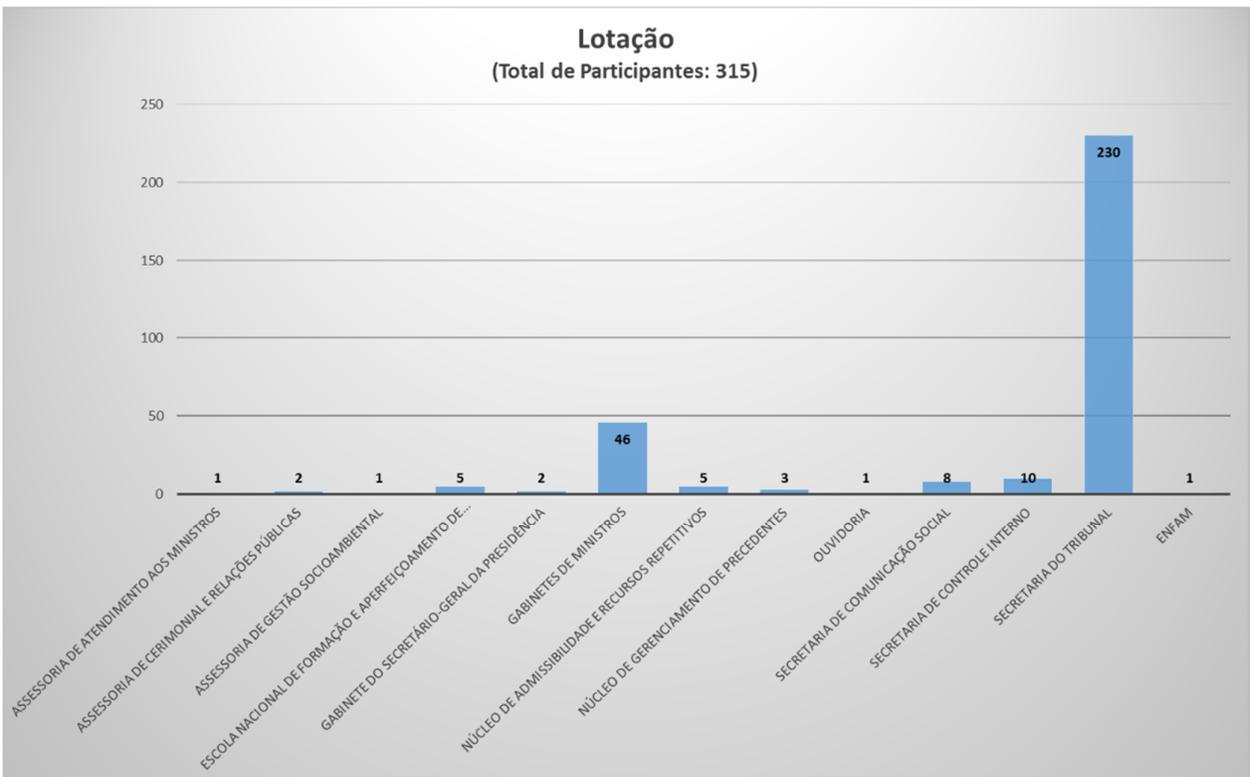
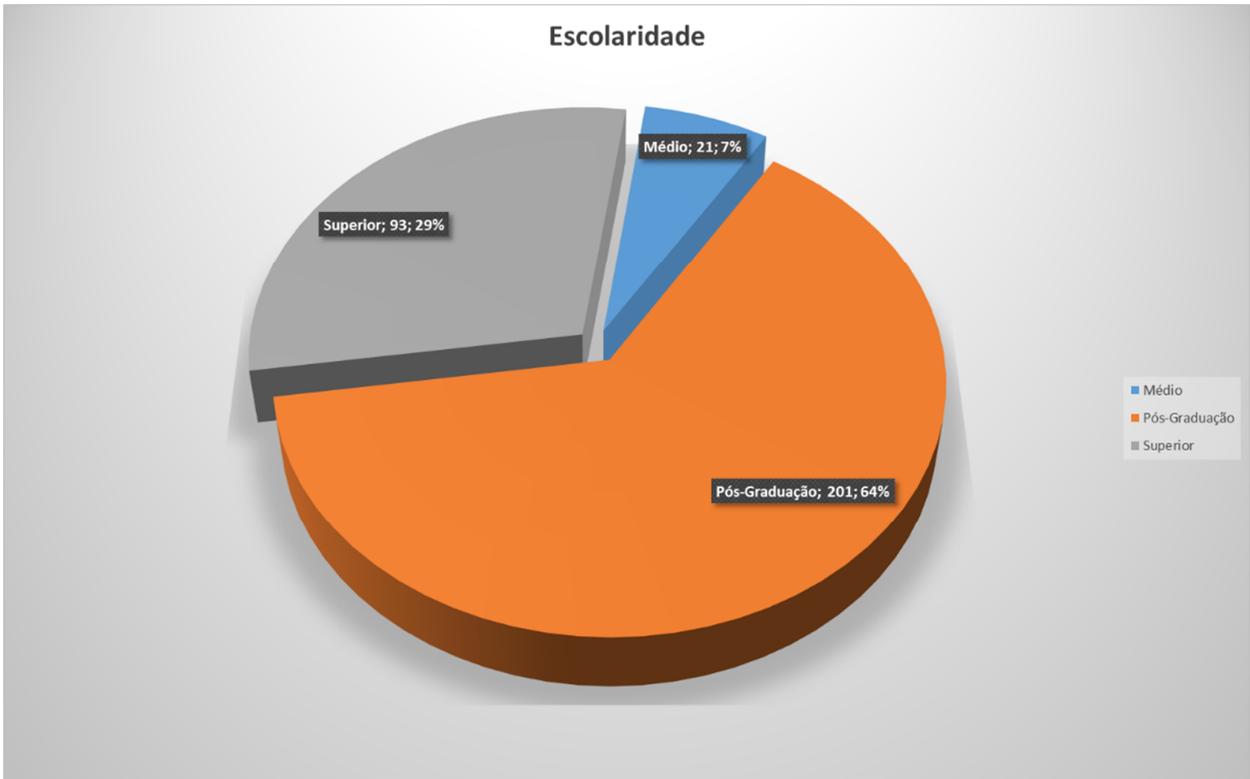
✓ PERFIL DOS PARTICIPANTES

A amostra dos servidores que responderam ao instrumento teve a seguinte distribuição demográfica e funcional.

Tempo de exercício no STJ					
Até 3 anos	De 4 a 5 anos	De 6 a 10 anos	De 11 a 15 anos	De 16 a 20 anos	Mais de 20 anos
33%	9%	15%	16%	10%	17%
Faixa Etária					
Até 30 anos	De 31 a 35 anos	De 36 a 40 anos	De 41 a 45 anos	De 46 a 50 anos	Mais de 50 anos
12%	17%	19%	15%	17%	20%
Funções ou cargos em comissão			Cargo		
Sem função	FC	CJ	Cedido Exc provisório	Técnico	Analista
35%	50%	15%	4%	51%	45%
Escolaridade					
Médio		Superior		Pós-graduação	
7%		29%		64%	
Lotação					
Assessorias e Núcleos	Gabinetes Ministros	ENFAM	Comunicação Social	Controle Interno	Secretaria do Tribunal
5%	14%	2%	3%	3%	73%



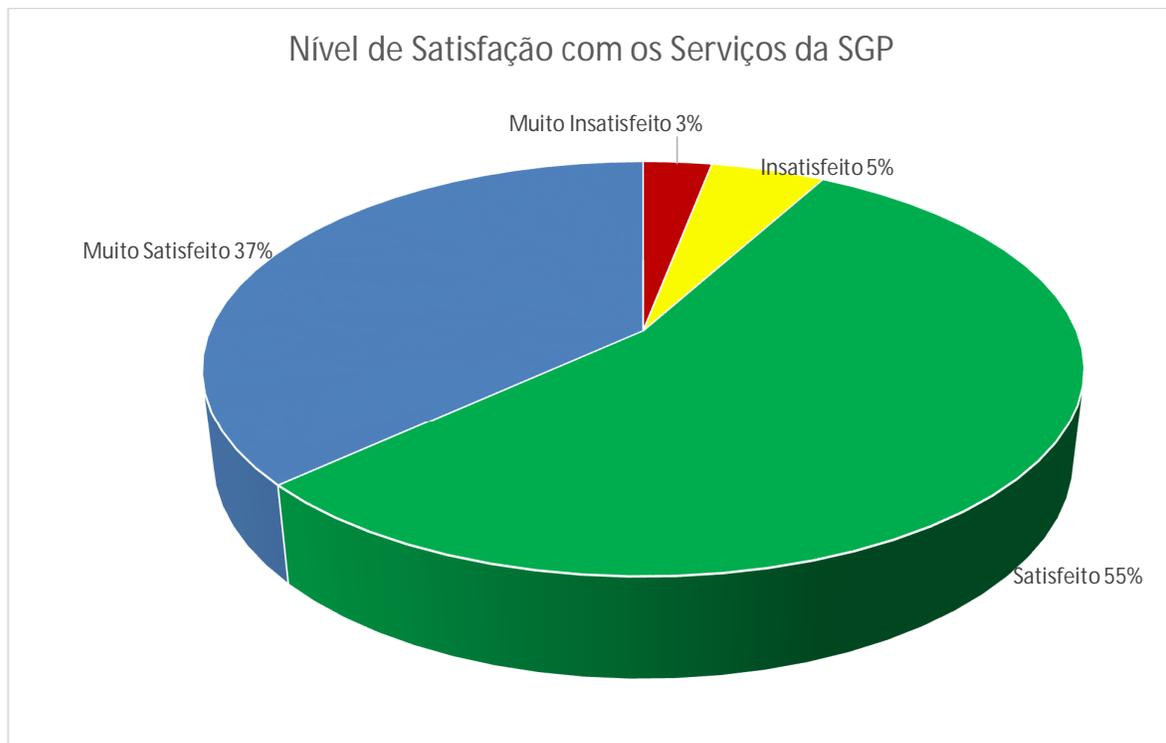




3. RESULTADOS

A Secretaria de Gestão de Pessoas é composta pelo Gabinete (Gab. SGP) e pelas Coordenadorias de Desenvolvimento de Pessoas (CDEP), de Provimento e Informações Funcionais (CPIF), de Legislação de Pessoal (COLP) e de Pagamento (CPAG). Tais unidades estão vinculadas à SGP e operacionalizam a execução dos processos de trabalho e atribuições conferidas à área, assim os serviços avaliados estão departamentalizados nessas coordenadorias.

A satisfação geral, incluindo a média de respondentes que se declararam “*muito satisfeitos*” (55%) e “*satisfeitos*” (37%), com o total de serviços prestados pela SGP e suas unidades, somou quase 92%. Dados que indicam uma performance de excelência da Secretaria, bem como uma percepção elevada de contentamento em relação às entregas da área.



O escore de percepções positivas evidencia o comprometimento com a atenção e a valorização interna dos servidores, e também com a qualidade dos serviços. Destaca-se que a satisfação do servidor – cliente da SGP – tem impacto direto em toda cadeia de atividades e funcionamento do Tribunal.

Importante ressaltar algumas correlações:

- a satisfação com os serviços da SGP (gestão local das pessoas) é um dos componentes da percepção psicológica de bem estar e reconhecimento no trabalho, integrando, por um lado, a maneira como o servidor é tratado e, por outro, a

percepção quanto algumas políticas de gestão de benefícios, retenção, sucessão e desenvolvimento na carreira, gerenciadas pela unidade;

- caba dizer que, quanto maior a sensação de bem estar em relação a política de gestão de pessoas na instituição:
 - maior a produtividade, a qualidade, o comprometimento
 - melhor o índice de retenção
 - melhor o clima organizacional
- a satisfação com os serviços prestados está diretamente relacionada à qualidade do trabalho desenvolvido;
 - no âmbito da gestão de pessoas, quanto maior a excelência, melhores os índices de governança de pessoas e de gestão organizacional

Esses são elementos que revelam a importância da satisfação interna com os serviços da SGP e ressaltam os benefícios estratégicos que este elevado percentual (92%) propicia para a organização como um todo.

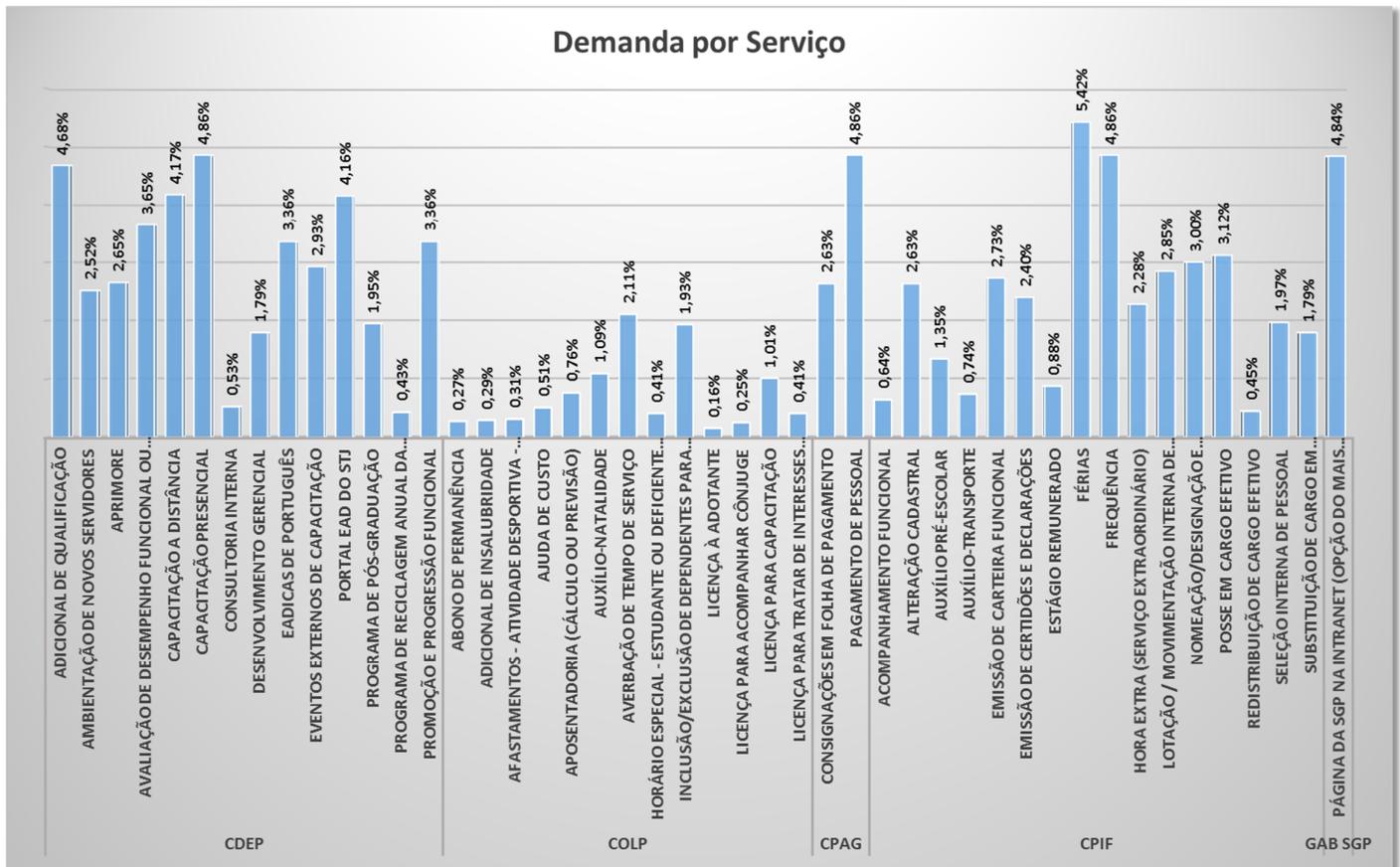
Salienta-se que o índice alcançado diz respeito ao total de serviços oferecidos e pesquisados no instrumento avaliativo, portanto, é uma média simples das 46 principais “entregas” decorrentes das competências organizacionais da SGP.

Estes serviços estão distribuídos da seguinte forma entre as Coordenadorias:

Serviços					
CDEP	COLP	CPAG	CPIF	GAB	TOTAL
14	13	2	16	1	46

Decerto, algumas atividades são multisetoriais e envolvem coordenadorias distintas, inclusive a própria Secretaria, todavia, a divisão proposta de forma unidimensional visa facilitar a análise e, posteriormente, a condução do plano de melhorias, e também permitiu simplificar a elaboração do instrumento de pesquisa. Para tanto, levou-se em conta o principal agente prestador do serviço.

Outro fator a ser ressaltado é a grande heterogeneidade de demanda e de público atendido, dada a especificidade de cada atribuição e serviço das Coordenadorias, como observa-se no gráfico a seguir, no qual se evidencia a percentagem de demanda.



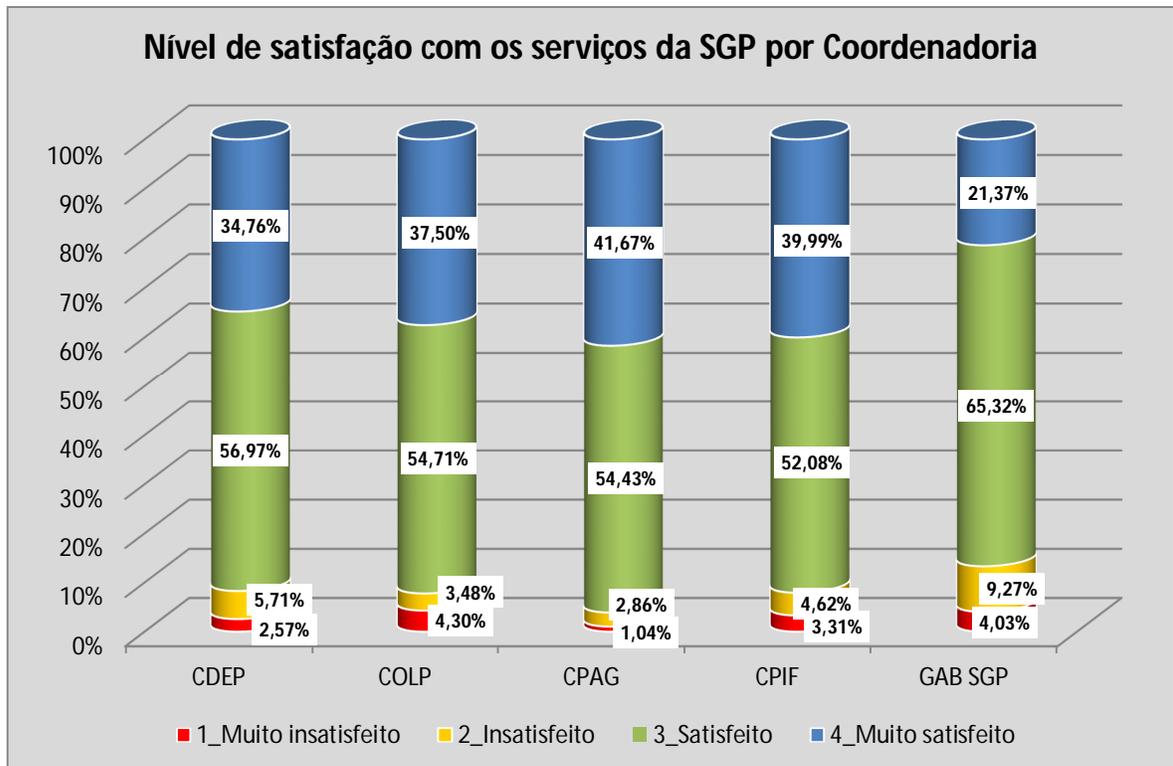
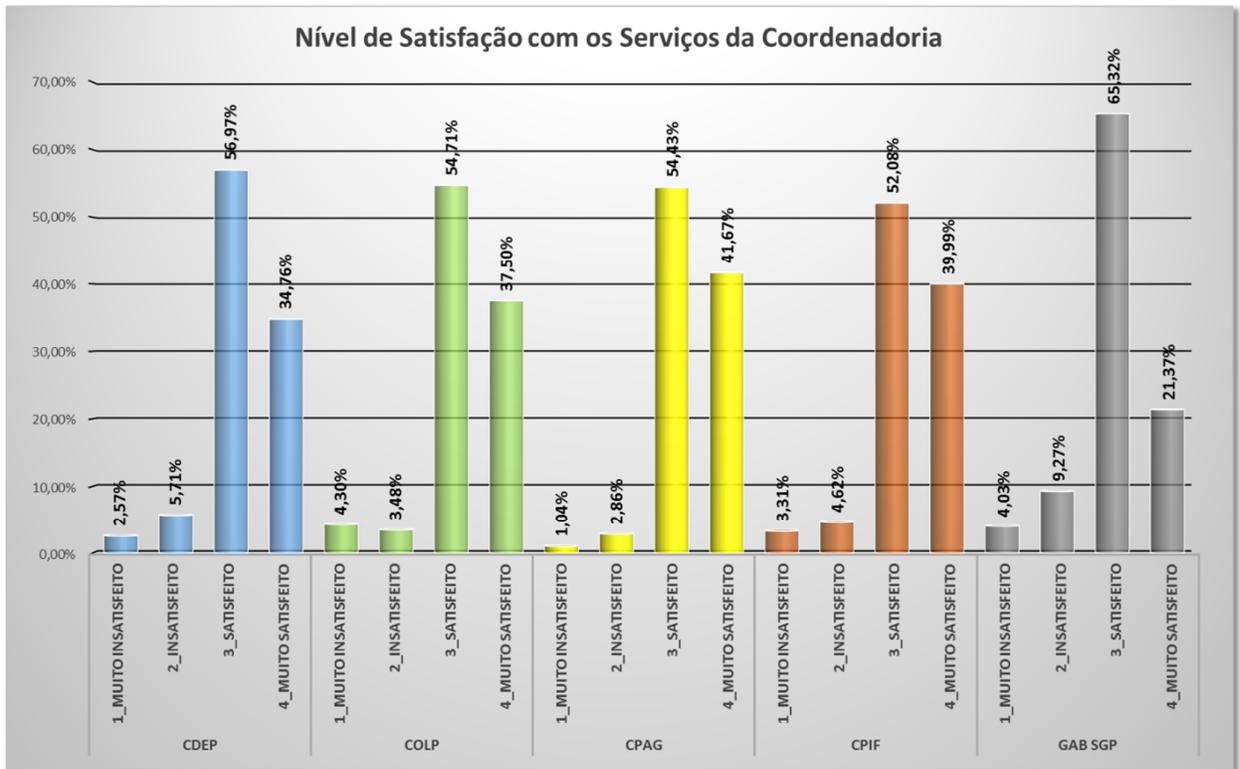
A demanda constante da última coluna da tabela a seguir corresponde, do total de respondentes (315), a quantidade de avaliadores que utilizaram, portanto foram demandantes, do serviço.

Assim, conforme constatado na pesquisa, os serviços oferecidos pela SGP apresentaram a seguinte ordem de utilização pelos servidores do Tribunal, em ordem decrescente:

	Serviço	Coordenadoria	Demanda
1	Férias	CPIF	278
2	Pagamento de pessoal	CPAG	249
3	Frequência	CPIF	249
4	Capacitação presencial	CDEP	249
5	SGP na intranet (opção do mais links)	GAB SGP	248
6	Adicional de qualificação	CDEP	240
7	Capacitação a distância	CDEP	214
8	Portal EaD do STJ	CDEP	213
9	Avaliação de desempenho funcional ou de estágio probatório	CDEP	187
10	Promoção e progressão funcional	CDEP	172
11	EaDicas de português	CDEP	172
12	Posse em cargo efetivo	CPIF	160
13	Nomeação/designação e exoneração/dispensa de cargo em comissão/função de confiança	CPIF	154
14	Eventos externos de capacitação	CDEP	150
15	Lotação / Movimentação interna de pessoal	CPIF	146
16	Emissão de carteira funcional	CPIF	140

17	Aprimore	CDEP	136
18	Consignações em folha de pagamento	CPAG	135
19	Alteração cadastral	CPIF	135
20	Ambientação de novos servidores	CDEP	129
21	Emissão de certidões e declarações	CPIF	123
22	Hora extra (serviço extraordinário)	CPIF	117
23	Averbação de tempo de serviço	COLP	108
24	Seleção interna de pessoal	CPIF	101
25	Programa de pós-graduação	CDEP	100
26	Inclusão/exclusão de dependentes para fins do Imposto de Renda	COLP	99
27	Desenvolvimento gerencial	CDEP	92
28	Substituição de cargo em comissão/função de confiança	CPIF	92
29	Auxílio pré-escolar	CPIF	69
30	Auxílio-natalidade	COLP	56
31	Licença para capacitação	COLP	52
32	Estágio remunerado	CPIF	45
33	Aposentadoria (cálculo ou previsão)	COLP	39
34	Auxílio-transporte	CPIF	38
35	Acompanhamento funcional	CPIF	33
36	Consultoria interna	CDEP	27
37	Ajuda de custo	COLP	26
38	Redistribuição de cargo efetivo	CPIF	23
39	Programa de reciclagem anual da segurança	CDEP	22
40	Licença para tratar de interesses particulares	COLP	21
41	Horário especial - estudante ou deficiente físico	COLP	21
42	Afastamentos - Atividade desportiva - Curso de formação	COLP	16
43	Adicional de insalubridade	COLP	15
44	Abono de permanência	COLP	14
45	Licença para acompanhar cônjuge	COLP	13
46	Licença à adotante	COLP	8

Em relação à média de satisfação por grupamento de coordenadoria, constatou-se que os resultados acompanham o elevado índice de satisfação geral da SGP, como pode ser observado nos gráficos a seguir, o que demonstra baixa variação entre as unidades.

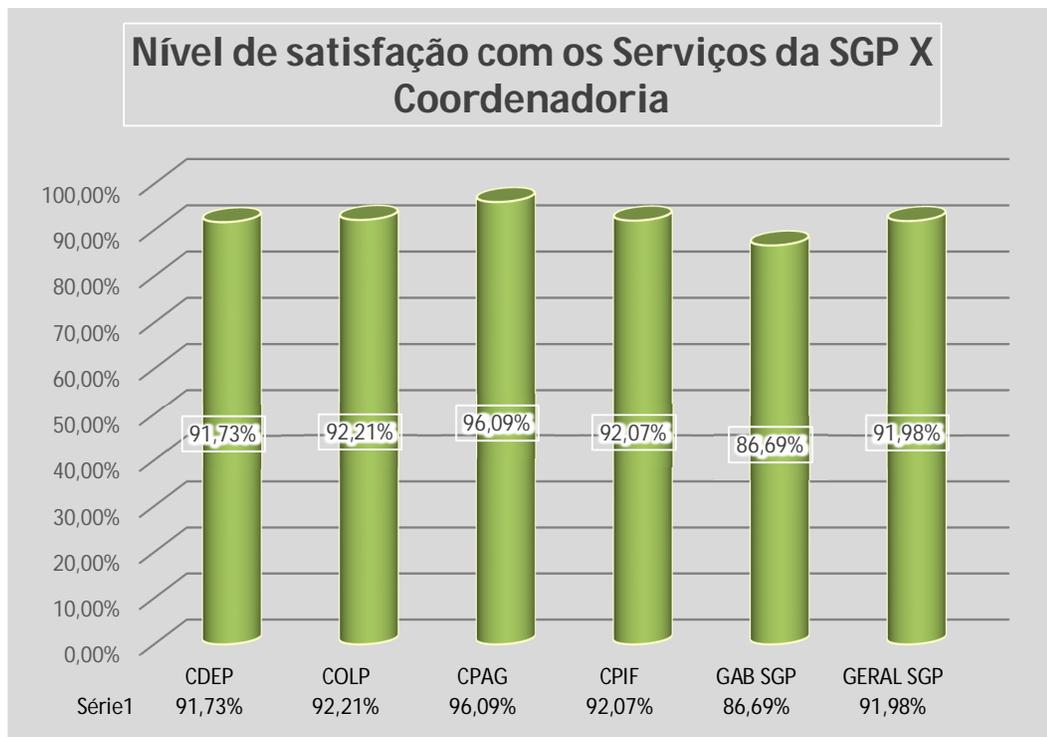


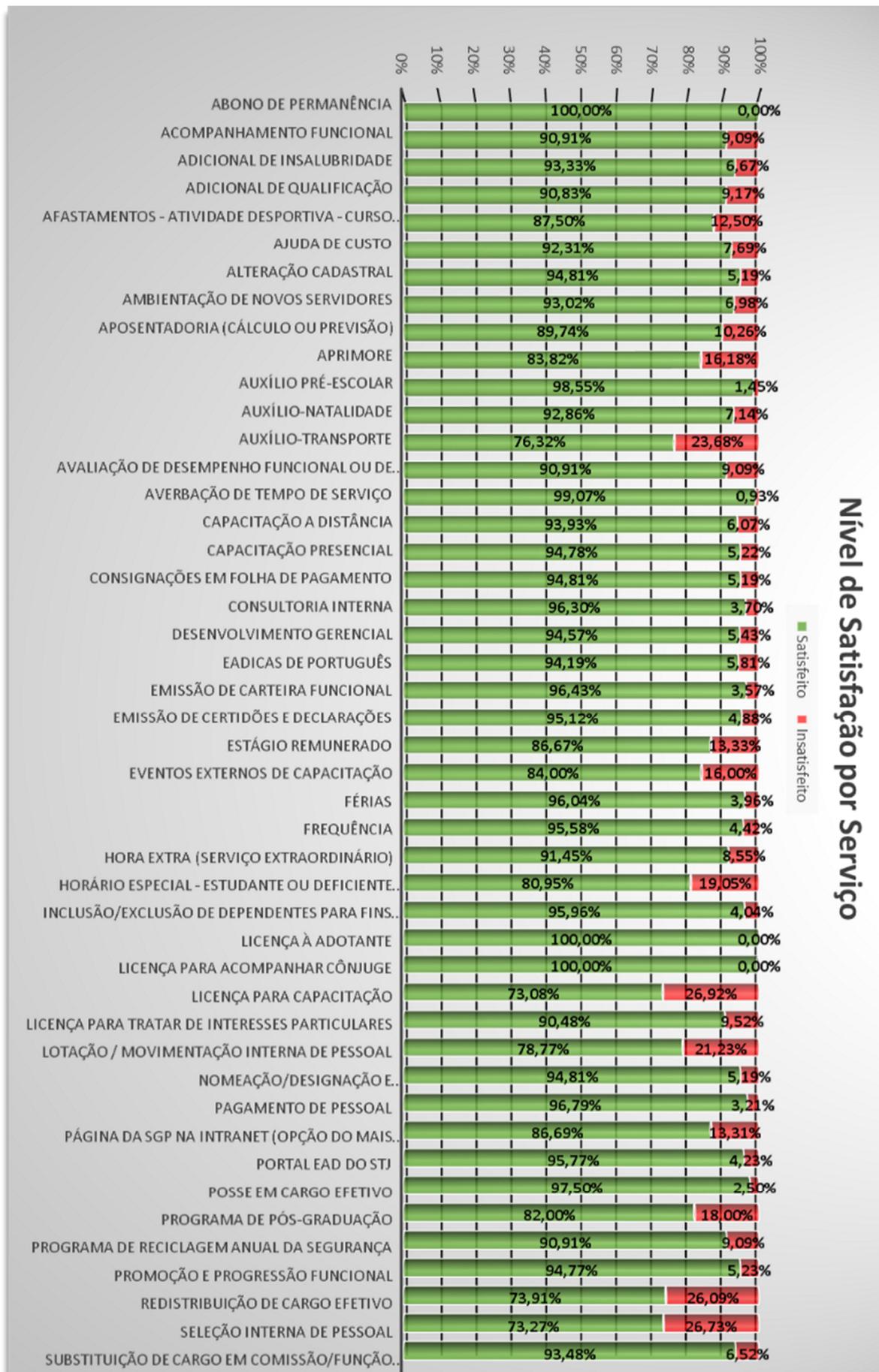
Com base nos resultados gerais da Secretaria e das Coordenadorias, somados à ponderação das médias por serviços, dispõem-se como valor para linha de base do indicador de “Satisfação do usuário interno com serviços da SGP” o percentual de 91%, como valor mínimo para atingimento da meta.

O índice proposto é relevante para a melhoria de serviços que estão com escores abaixo dos 91%, e alcançável pois exigirá da SGP esforços viáveis para a manutenção do indicador em situação ótima. Portanto, demonstra-se conveniente e suficientemente desafiante.

Para os serviços que estão acima da meta, as intervenções poderão atuar para possíveis aperfeiçoamentos dos trabalhos, na perspectiva de melhoria contínua. Restará, porém, maior foco para aqueles com percentuais inferiores a 91%, de modo a se empenhar e investir nas ações de revisão/correção em busca de maior conformidade com as expectativas dos clientes, dentro do possível, em vista da legislação e da estrutura da força de trabalho.

Somando-se as menções “*muito satisfeitos*” e “*satisfeitos*”, verifica-se o nível geral de satisfação abaixo:





Nível de Satisfação por Serviço

■ Satisfeito ■ Insatisfeito

A seguir os serviços estão elencados por índice de satisfação, do maior para o menor percentual, com o quantitativo de demandantes, ou seja, dos respondentes que usufruíram os serviços.

	Serviço	Coordenadoria	Satisfação	Demandantes
1	Abono de permanência	COLP	100,00%	14
2	Licença para acompanhar cônjuge	COLP	100,00%	13
3	Licença à adotante	COLP	100,00%	8
4	Averbação de tempo de serviço	COLP	99,07%	108
5	Auxílio pré-escolar	COLP	98,55%	69
6	Posse em cargo efetivo	CPIF	97,50%	160
7	Pagamento de pessoal	CPAG	96,79%	249
8	Emissão de carteira funcional	CPIF	96,43%	140
9	Consultoria interna	CDEP	96,30%	27
10	Férias	CPIF	96,04%	278
11	Inclusão/exclusão de dependentes para fins do Imposto de Renda	COLP	95,96%	99
12	Portal EaD do STJ	CDEP	95,77%	213
13	Frequência	CPIF	95,58%	249
14	Emissão de certidões e declarações	CPIF	95,12%	123
15	Consignações em folha de pagamento	CPAG	94,81%	135
16	Alteração cadastral	CPIF	94,81%	135
17	Nomeação/designação e exoneração/dispensa de cargo em comissão/função de confiança	CPIF	94,81%	154
18	Capacitação presencial	CDEP	94,78%	249
19	Promoção e progressão funcional	CDEP	94,77%	172
20	Desenvolvimento gerencial	CDEP	94,57%	92
21	EaDicas de português	CDEP	94,19%	172
22	Capacitação a distância	CDEP	93,93%	214
23	Substituição de cargo em comissão/função de confiança	CPIF	93,48%	92
24	Adicional de insalubridade	COLP	93,33%	15
25	Ambientação de novos servidores	CDEP	93,02%	129
26	Auxílio-natalidade	COLP	92,86%	56
27	Ajuda de custo	COLP	92,31%	26
29	Hora extra (serviço extraordinário)	CPIF	91,45%	117
30	Programa de reciclagem anual da segurança	CDEP	90,91%	22
31	Acompanhamento funcional	CPIF	90,91%	33
32	Avaliação de desempenho funcional ou de estágio probatório	CDEP	90,91%	187
33	Adicional de qualificação	CDEP	90,83%	240
34	Licença para tratar de interesses particulares	COLP	90,48%	21
35	Aposentadoria (cálculo ou previsão)	COLP	89,74%	39
36	Afastamentos - Atividade desportiva - Curso de formação	COLP	87,50%	16
37	Página da SGP na intranet (opção do mais links)	GAB SGP	86,69%	248
38	Estágio remunerado	CPIF	86,67%	45
39	Eventos externos de capacitação	CDEP	84,00%	150
40	Aprimore	CDEP	83,82%	136
41	Programa de pós-graduação	CDEP	82,00%	100
42	Horário especial - estudante ou deficiente físico	COLP	80,95%	21
43	Lotação / Movimentação interna de pessoal	CPIF	78,77%	146
44	Auxílio-transporte	CPIF	76,32%	38
45	Redistribuição de cargo efetivo	CPIF	73,91%	23
46	Seleção interna de pessoal	CPIF	73,27%	101
47	Licença para capacitação	COLP	73,08%	52

Dados agrupados por serviço e unidade:

Serviço	Unidade	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total respostas	Índice	Resultado por unidade	Resultado Geral
		A	B	C	D	E=A+B+C+D	=(C+D)/E		
Adicional de qualificação	CDEP	5	17	137	81	240	90,83%	91,73%	91,78%
Ambientação de novos servidores	CDEP	5	4	67	53	129	93,02%		
Aprimore	CDEP	5	17	86	28	136	83,82%		
Avaliação de desempenho funcional ou de estágio probatório	CDEP	5	12	113	57	187	90,91%		
Capacitação a distância	CDEP	5	8	108	93	214	93,93%		
Capacitação presencial	CDEP	7	6	137	99	249	94,78%		
Consultoria interna	CDEP	1	0	14	12	27	96,30%		
Desenvolvimento gerencial	CDEP	1	4	60	27	92	94,57%		
EaDicas de português	CDEP	2	8	110	52	172	94,19%		
Eventos externos de capacitação	CDEP	7	17	79	47	150	84,00%		
Portal EaD do STJ	CDEP	3	6	126	78	213	95,77%		
Programa de pós-graduação	CDEP	5	13	51	31	100	82,00%		
Programa de reciclagem anual da segurança	CDEP	1	1	7	13	22	90,91%		
Promoção e progressão funcional	CDEP	2	7	103	60	172	94,77%		
Abono de permanência	COLP	0	0	7	7	14	100,00%	92,21%	
Adicional de insalubridade	COLP	0	1	9	5	15	93,33%		
Afastamentos - Atividade desportiva - Curso de formação	COLP	2	0	6	8	16	87,50%		
Ajuda de custo	COLP	1	1	15	9	26	92,31%		
Aposentadoria (cálculo ou previsão)	COLP	1	3	16	19	39	89,74%		
Auxílio-natalidade	COLP	4	0	33	19	56	92,86%		
Averbação de tempo de serviço	COLP	1	0	61	46	108	99,07%		
Horário especial - estudante ou deficiente físico	COLP	1	3	11	6	21	80,95%		
Inclusão/exclusão de dependentes para fins do Imposto de Renda	COLP	3	1	57	38	99	95,96%		
Licença à adotante	COLP	0	0	5	3	8	100,00%		
Licença para acompanhar cônjuge	COLP	0	0	9	4	13	100,00%		
Licença para capacitação	COLP	6	8	27	11	52	73,08%		
Licença para tratar de interesses particulares	COLP	2	0	11	8	21	90,48%		
Consignações em folha de pagamento	CPAG	2	5	82	46	135	94,81%		
Pagamento de pessoal	CPAG	2	6	127	114	249	96,79%		
Acompanhamento funcional	CPIF	1	2	19	11	33	90,91%	92,07%	
Alteração cadastral	CPIF	2	5	73	55	135	94,81%		
Auxílio-transporte	CPIF	6	3	18	11	38	76,32%		
Auxílio pré-escolar	CPIF	0	1	40	28	69	98,55%		
Emissão de carteira funcional	CPIF	2	3	86	49	140	96,43%		
Emissão de certidões e declarações	CPIF	2	4	72	45	123	95,12%		
Estágio remunerado	CPIF	3	3	20	19	45	86,67%		
Férias	CPIF	3	8	136	131	278	96,04%		
Frequência	CPIF	4	7	132	106	249	95,58%		
Hora extra (serviço extraordinário)	CPIF	5	5	54	53	117	91,45%		
Lotação / Movimentação interna de pessoal	CPIF	16	15	66	49	146	78,77%		

Nomeação/designação e exoneração/dispensa de cargo em comissão/função de confiança	CPIF	2	6	83	63	154	94,81%		
Posse em cargo efetivo	CPIF	3	1	84	72	160	97,50%		
Redistribuição de cargo efetivo	CPIF	3	3	9	8	23	73,91%		
Seleção interna de pessoal	CPIF	9	18	46	28	101	73,27%		
Substituição de cargo em comissão/função de confiança	CPIF	2	4	53	33	92	93,48%		
Página da SGP na intranet (opção do mais links)	Gabinete	10	23	162	53	248	86,69%	86,69%	
Total CDEP		54	120	1.198	731	2.103	91,73%		
Total COLP		21	17	267	183	488	92,21%		
Total CPAG		4	11	209	160	384	96,09%		
Total CPIF		63	88	991	761	1.903	92,07%		
Total Gabinete		10	23	162	53	248	86,69%		
Total SGP		152	259	2.827	1.888	5.126	91,98%		

Destaca-se, abaixo, os comentários gerais apresentados pelos usuários, na questão aberta, comuns a todas as unidades da SGP.

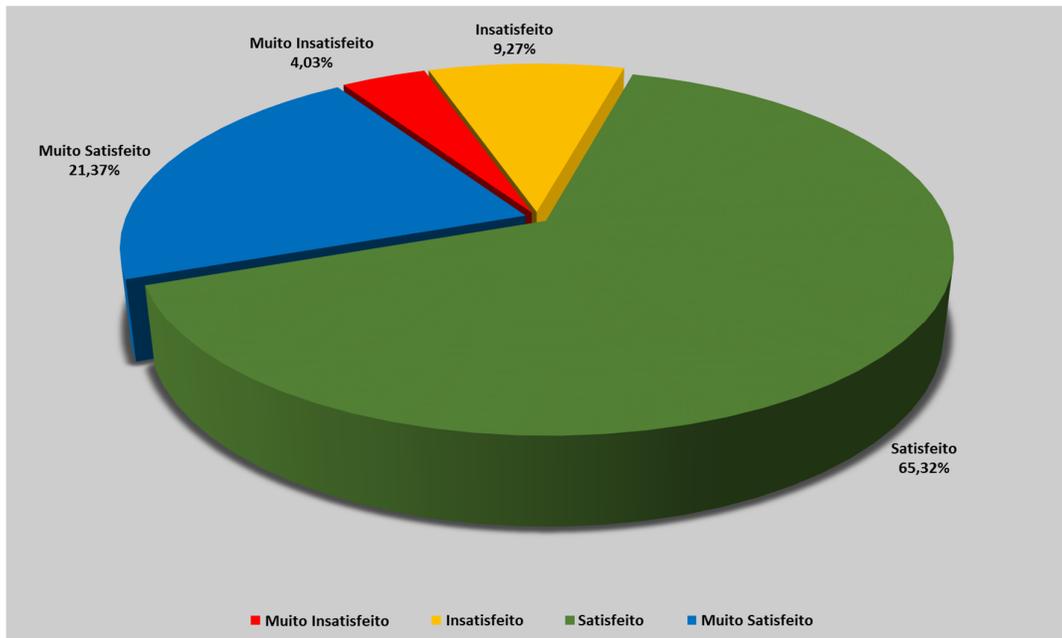
Detalhamento dos comentários comuns

Categoria	Síntese dos comentários
Elogio	A SGP do STJ é uma secretaria na vanguarda de todo o judiciário, um excelente serviço e assistência ao servidor e magistrados. Estão sempre de parabéns. Obrigada.
Elogio	A SGP é muito organizada e oferece serviços eficientes.
Elogio	Registro que a SGP é uma grande parceira da SJR e o trabalho realizado pela equipe de gestão de pessoas tem sido de excelente qualidade. Parabéns!
Elogio	Até a presente data, sempre fui muito bem atendido pelas diversas equipes da SGP. Acredito que a área fim do STJ só consegue desenvolver suas atividades com a perfeita atuação da área meio, pois isso traz a certeza que tudo é feito em prol dos servidores da casa.
Elogio	Considero a Gestão de Pessoas do Tribunal muito competente. Penso que seu maior desafio é alocar os talentos do Tribunal em suas respectivas áreas de interesse e ainda que as vagas gerenciais sejam ocupadas seguindo critérios mais técnicos e menos políticos.
Elogio	Deixo meus parabéns a todos os que fazem parte da SGP. Sempre que precisei de algum serviço, fui muito bem atendido.
Elogio	Gostaria de elogiar os funcionários que atendem sempre com presteza e agilidade.
Elogio	Gostaria de registrar a excelência dos trabalhos desenvolvidos pela SGP e registrar também o bom nível dos servidores.
Elogio	Parabéns à equipe da SGP pela excelência na prestação de seus serviços. Isso é fruto de muita dedicação, trabalho e o bom trato com os servidores. Grande abraço, Rogério (AMG)
Elogio	Só tenho elogios para a SGP. Sempre muito atenciosos e solícitos nas demandas. Parabéns!
Elogio	Elogio também o atendimento prestado pela equipe da SGP, sempre atenciosos, prestativos e muito rápidos. Obrigada
Elogio	Só tenho elogios, pois todas as necessidades demandadas por mim foram atendidas com eficiência e presteza.

Elogio	Sou nova servidora do STJ e, ao comparar a SGP com setores similares em outros órgãos, destaca-se a eficiência e a qualidade dos serviços aqui prestados.
Sugestões	Página da SGP na intranet (opção do mais links) - O link "Localizar servidor" poderia estar mais visível para acesso, no topo da página.
Sugestões	Não seria melhor avaliar os últimos 12 meses???
Sugestões	Poderia haver mais informações sobre o contato das seções vinculadas aos serviços que elas oferecem.
Sugestões	Sugiro à SGP a realização de estudos e iniciativas no sentido de integrar melhor as suas coordenadorias, de forma estabelecer uma maior unidade nos processos de trabalho. Destaco ainda a definição e propagação da missão e visão da SGP, especialmente no que tange aos processos de desenvolver e motivar os servidores para melhor executarem suas tarefas. Vale dizer, cada unidade da SGP poderia efetuar suas tarefas com vistas ao cumprimento de tais objetivos e não como simples atividades burocráticas.
Crítica	A pesquisa não está bem elaborada

No tópico seguinte, são apresentados os índices de satisfação obtidos, bem como a relação por demanda, de cada macro unidade da SGP, o que permite uma leitura específica e regionalizada por natureza da atividade departamentalizada.

✓ **Secretária de Gestão de Pessoas – Gabinete**



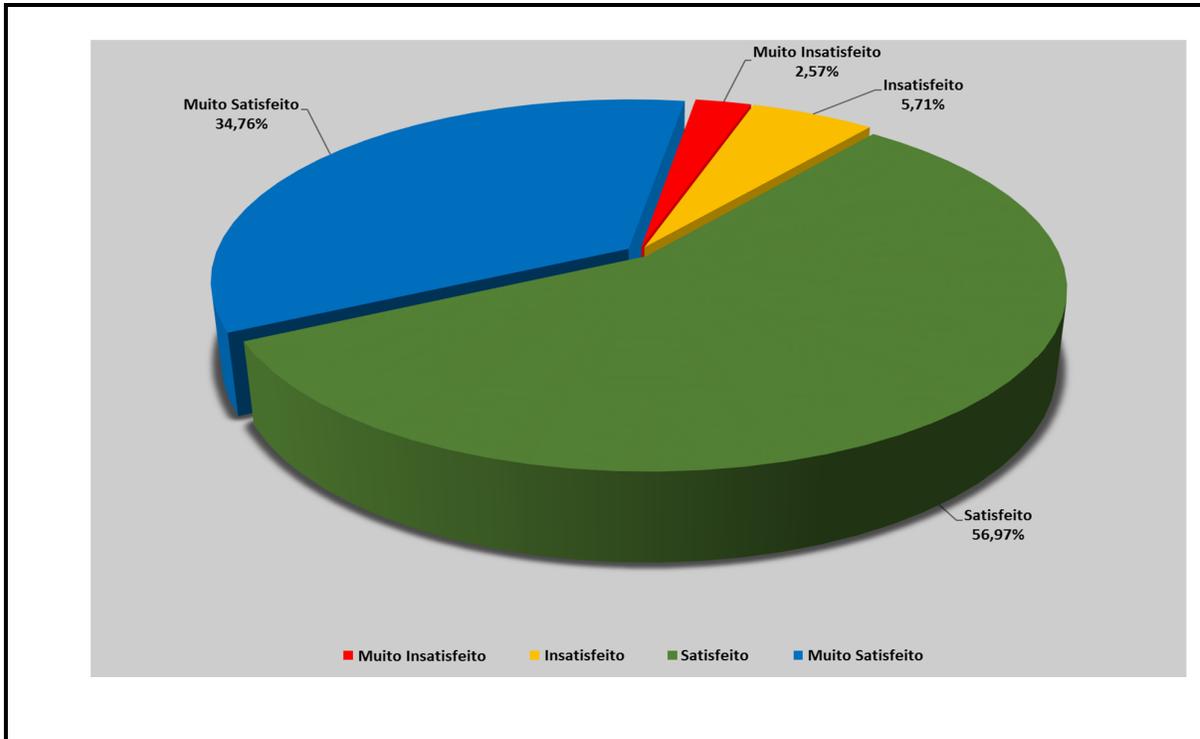
	Serviço	Unidade	Satisfação	Demandantes
1	Página da SGP na intranet (opção do mais links)	GAB SGP	86,69%	248

Comentários: Este gráfico representa apenas o índice de satisfação com a página da SGP na Intranet. Todos os serviços avaliados na pesquisa estão sob a supervisão direta da SGP, em nível tático ou estratégico, logo, como a natureza operacional está sob a responsabilidade, em especial, das Seções e, eventualmente, das Coordenadorias, por questões metodológicas apenas a página da Intranet está classificada como atribuição do Gabinete da SGP. Este serviço apresentou um percentual de 86,69% de satisfação e requer melhorias que serão analisadas.

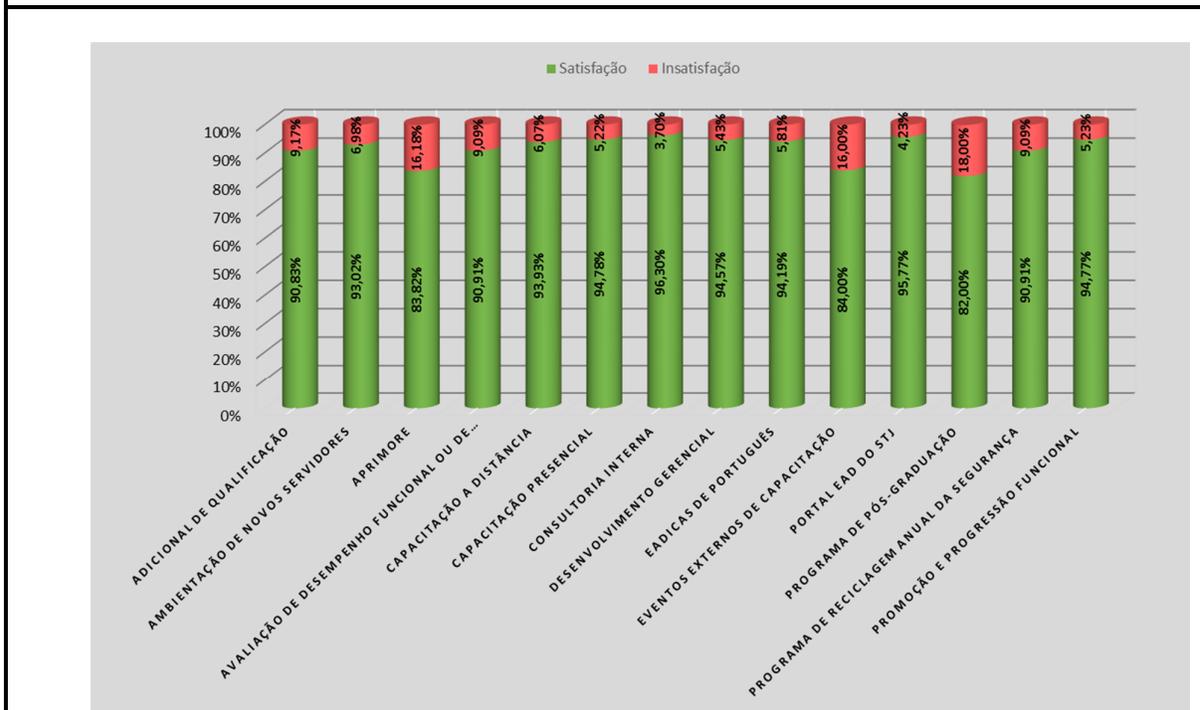
Existem alguns serviços da SGP que são muito demandados pelo usuário e que não estão de fácil acesso na página. A exemplo de “Localizar Pessoas”, que se encontra na página inicial da intranet, porém, sem nenhum destaque, o link “Pagamento” também, necessitam de intervenção para obtenção de um local de acesso mais rápido e destacado.

Observa-se que nos comentários gerais acerca do serviço prestado pela SGP, o que predomina são os elogios e algumas sugestões que poderão ser tratadas em plano de ação específico.

✓ **Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas**



A média de satisfação da CDEP atingiu um escore de 91,73%, com desvio padrão¹ de 0,0388.



	Serviço	Coordenadoria	Satisfação	Demandantes
1	Consultoria interna	CDEP	96,30%	27
2	Portal EaD do STJ	CDEP	95,77%	213
3	Capacitação presencial	CDEP	94,78%	249
4	Promoção e progressão funcional	CDEP	94,77%	172
5	Desenvolvimento gerencial	CDEP	94,57%	92
6	EaDicas de português	CDEP	94,19%	172
7	Capacitação a distância	CDEP	93,93%	214
8	Ambientação de novos servidores	CDEP	93,02%	129
9	Programa de reciclagem anual da segurança	CDEP	90,91%	22
10	Avaliação de desempenho funcional ou de estágio probatório	CDEP	90,91%	187
11	Adicional de qualificação	CDEP	90,83%	240
12	Eventos externos de capacitação	CDEP	84,00%	150
13	Aprimore	CDEP	83,82%	136
14	Programa de pós-graduação	CDEP	82,00%	100

Comentários: Merece destaque o índice de satisfação com a educação corporativa diretamente promovida pela CDEP (ações a distância, portal de EAD, EADicas e ações presenciais). Estes serviços apresentaram elevados percentuais de contentamento e são muito utilizados pelos servidores, por isso têm maior dispersão de críticas, diferente da consultoria interna, por exemplo, que é muito bem avaliada, porém menos demanda.

Assim como a capacitação, o adicional de qualificação, bem como a avaliação de desempenho de estágio probatório são serviços amplamente capilarizados (usufruídos) e que atingem grande parte dos servidores, os quais também foram bem avaliados, todos acima de 90%. Mesmo, assim, os comentários à questão aberta, indicam algumas lacunas que podem ser aprimoradas, como por exemplo maior proximidade com os gestores, e alteração da contagem de horas na concessão do adicional de qualificação.

Os eventos externos e as bolsas de estudos envolvem limitações orçamentárias e podem gerar frustrações que levam à percepção de insatisfação identificada na pesquisa. Soma-se a essa questão outro elemento que fere a expectativa de servidores: os trâmites processuais que exigem tempo e cumprimentos de normas, que são percebidos pelos clientes com desnecessários e burocráticos. Porém, importante destacar, que não estão totalmente sob ingerência apenas da CDEP ou da SGP, pois alguns respeitam prazos e limitações legais.

Por sua vez, o Aprimore é um projeto novo que requer mais divulgação. Os dados poderão aperfeiçoar os canais de comunicação e identificar pontos de melhoria para as próximas atividades do projeto.

Críticas e sugestões CDEP:

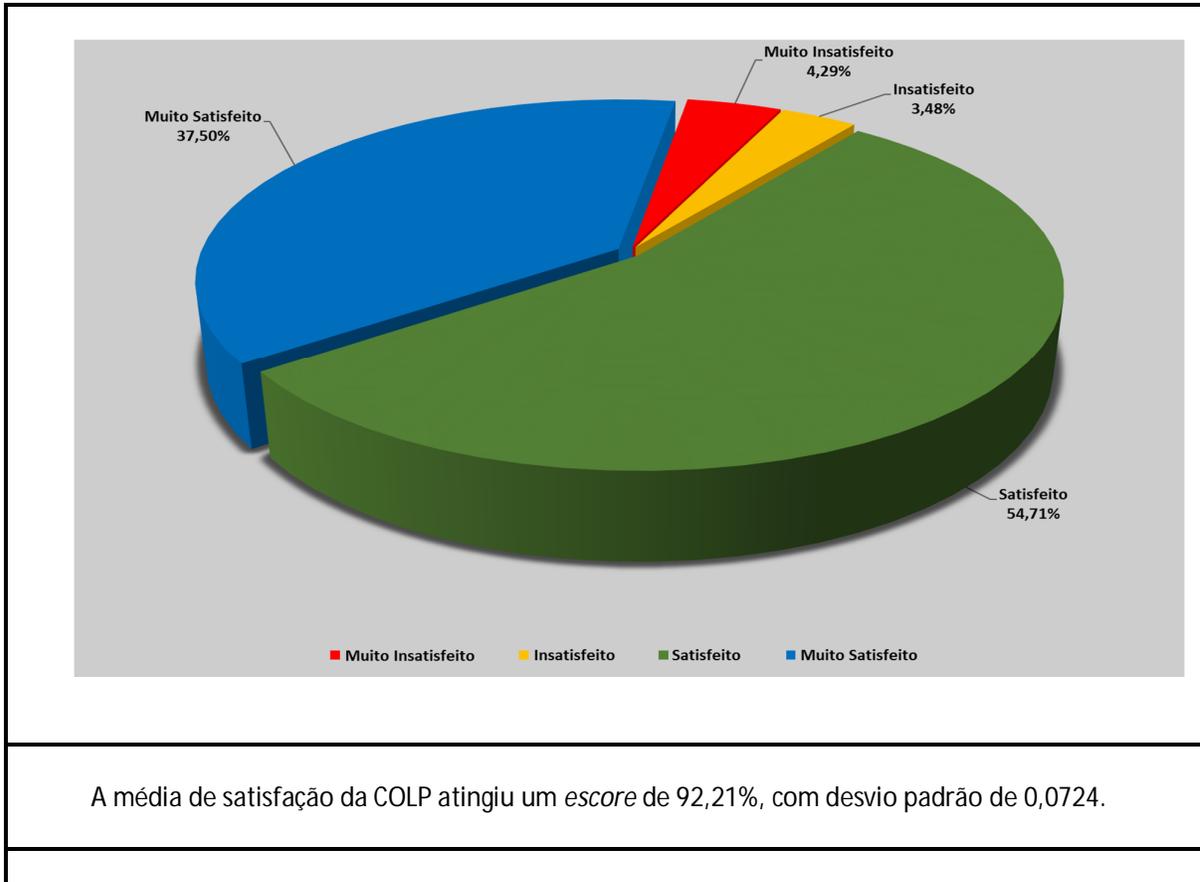
- **Aprimore** - Os gestores estão revisando e atualizando os formulários e a metodologia da pesquisa para que os ciclos avaliativos possam atender as necessidades dos servidores e da instituição de modo cada vez mais específica. Ressalta-se que o Aprimore é um projeto que está em fase piloto com objetivo de implementar um modelo de gestão das competências organizacionais próprio para a administração pública, por isso ainda reger ajustes e formatações, reconhecidas e desejáveis, e que estão sendo incorporadas a cada aplicação do instrumento. O ciclo avaliativo de 2016 já traz atualizações corretivas e incrementais às avaliações anteriores.

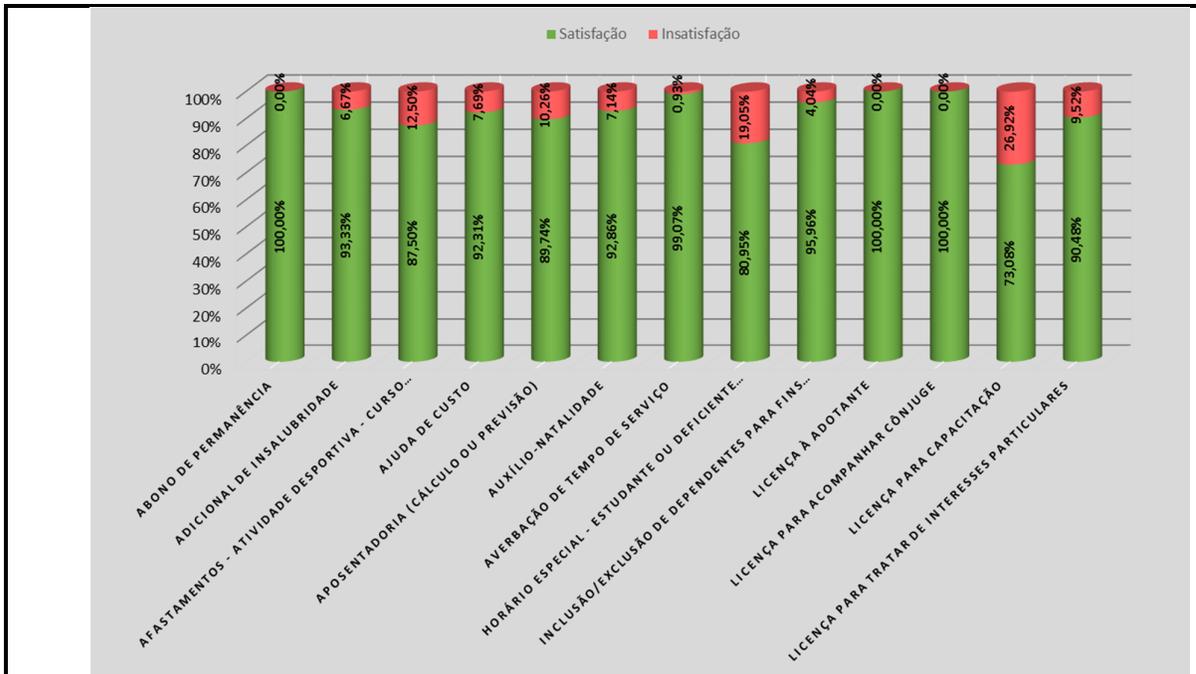
- **Contagem de adicional de qualificação** – a CDEP reconhece que a contagem do AQ tem fórmula prejudicial para os servidores, porém tem atuado no estrito cumprimento das normas que regem o benefício e ainda enfrenta dificuldades em razão do sistema informatizado. Vislumbra-se melhorias na contagem com a revisão da Lei 11.416/2016, que dispõe sobre a carreiras dos servidores do poder judiciário, cujos os reflexos podem alcançar a atualização também das portarias que regulamentam o adicional de qualificação – Portaria Conjunta 1/2007-STF.
- **Bolsa de estudos idiomas** – há interesse da área em ofertar bolsas para línguas estrangeiras, inclusive estudos e benchmarking foram realizados em 2015. Todavia, a falta de servidores na unidade, somada à restrição financeira e cortes orçamentários dificultam a implementação do benefício no momento atual.
- **Desenvolvimento gerencial** – a Seção de Aprimoramento Gerencial tem no plano de ação da unidade previsão de realização de visitas aos gestores, que poderá, em parte, atender a sugestão. Tal medida permitirá maior aproximação e compreensão sobre as demandas dos gestores.
- **Incentivo à graduação de técnicos** – a alteração da Lei 11.416/2006, que trata da carreira do judiciário, contemplou, em 2016, o adicional de qualificação para técnicos com graduação, que permite o incentivo sugerido no comentário com pagamento de 5%.
- **Aumento da disponibilidade de cursos técnicos** – a CDEP tem atuado na evolução do modelo de desenvolvimento e do formato do plano de ação de capacitações para que a oferta atenda com maior eficiência as necessidades organizacionais. Atualmente, estuda-se a implementação de trilhas de aprendizagem para todo o Tribunal, que em harmonia com a gestão por competência, poderá ser mais assertivo nas ações técnicas.
- **Tempo para autorização de ação externa** – o interstício paradigma para a concessão é necessário para atender todas as etapas de contratação (inexigibilidade) e realização da despesa. Portanto, para o cumprimento das normas, não seria possível a redução do prazo. Ademais, por conta da sobrecarga de trabalho na área, seria inviável um tempo menor, em vista do dimensionamento da carga laboral.
- **Ambientação de novos servidores** - já são realizadas turmas de ambientação para os novos servidores. Sendo que em 2016, foi disponibilizada também uma parte em formato EAD com fóruns e jogo, que propiciam maior interatividade e aprofundamento em conteúdos. A ambientação já corre é um programa, logo ação permanente da CDEP, que aborda competências organizacionais e setoriais, valores institucionais e estratégia do STJ.
- **Pesquisa de EADicas** – serão verificadas as possibilidades junto a equipe técnica.

Categoria	Síntese dos comentários
Elogio	Elogio à equipe do Aprimore. Excelentes profissionais e da mais alta gentileza!
Elogio	Elogio a iniciativa de podermos solicitar AQ por meio do SEI. Facilita e economiza papel. Parabéns! Elogio também o atendimento prestado pela equipe da SGP, sempre atenciosos, prestativos e muito rápidos. Obrigada
Crítica	Quanto ao Aprimore, estava de férias no período disponibilizado para a auto avaliação e, quando retornei, não consegui nem acessar os itens nem as opções da escala de forma clara. Da mesma forma, o plano de desenvolvimento não traz opções coerentes com a competência a ser melhorada, apenas uma lista de opções fixa mesmo para competências completamente diferentes. O instrumento poderia ser mais flexível
Sugestões	Acredito que as regras referentes ao cálculo de horas elegíveis para o Adicional de Qualificação pudessem ser melhoradas se fosse possibilitado o acúmulo de horas excedentes de um determinado percentil para o percentil seguinte. Poderia ainda ser facultado ao servidor o aproveitamento ou não de um determinado treinamento para a complementação do percentil. Conheço casos em que colegas fizeram treinamentos com

	elevada carga horária (até mesmo mais de cem horas) e apenas uma pequena parcela foi utilizada para completar um percentil para o AQ, tendo sido desprezada a maior parte da carga horária do curso
Sugestões	Penso que as regras para aproveitamento de horas de capacitação para fins de aquisição do adicional de qualificação (AQ) precisam ser revistas, a fim de que o saldo de horas de um curso sejam aproveitadas posteriormente para concessão de 1%. Penso, também, que as hipóteses nas quais as ações de capacitação sejam válidas para AQ devam ser ampliadas e flexibilizadas, já que muitas ações de caráter educativo/corporativo não são reconhecidas para aqueles fins
Sugestões	A equipe da Gestão de Pessoas poderia fazer um esforço para liberar cursos de línguas, assim como já ocorre em outros Tribunais e no CNJ
Sugestões	Acredito que o desenvolvimento gerencial precisa estar mais próximo dos gestores para que eles se desenvolvam de fato.
Sugestões	Deveria haver incentivo à graduação para técnicos
Sugestões	Falta aprimorar a disponibilidade de cursos da área técnica e viabilizar a participação em eventos externos em prazos menores (menos de 12 dias)
Sugestões	Os novos servidores precisam ter mais clareza quanto aos seus deveres, conduta, valores do Tribunal e ética
Sugestões	Parabéns à equipe da SGP, onde temos muitos exemplos de colegas realmente comprometidos. A única observação a fazer é sobre o planejamento para os cursos de capacitação gerencial. Sei que os choques das datas não são propositais, mas sugiro ajustarem a agenda para que não ocorram tais conflitos
Sugestões	Promover mais atividades de capacitação no primeiro semestre. Ambientar novos servidores que entrarem após a nomeação/posse conjunta. Divulgar internamente, via e-mail, os serviços disponíveis para os servidores no Tribunal e como ter acesso a eles
Sugestões	EaDicas de Português poderia ter um H44 ou a opção Localizar, com os assuntos para podermos encontrar mais rápido o assunto de interesse no momento.

✓ **Coordenadoria de Legislação de Pessoal**





Serviço	Coordenadoria	Satisfação	Demandantes
1 Abono de permanência	COLP	100,00%	14
2 Licença para acompanhar cônjuge	COLP	100,00%	13
3 Licença à adotante	COLP	100,00%	8
4 Averbação de tempo de serviço	COLP	99,07%	108
5 Inclusão/exclusão de dependentes para fins do Imposto de Renda	COLP	95,96%	99
6 Adicional de insalubridade	COLP	93,33%	15
7 Auxílio-natalidade	COLP	92,86%	56
8 Ajuda de custo	COLP	92,31%	26
9 Licença para tratar de interesses particulares	COLP	90,48%	21
10 Aposentadoria (cálculo ou previsão)	COLP	89,74%	39
11 Afastamentos - Atividade desportiva - Curso de formação	COLP	87,50%	16
12 Horário especial - estudante ou deficiente físico	COLP	80,95%	21
13 Licença para capacitação	COLP	73,08%	52

Comentários: De maneira geral, os serviços prestados pela COLP foram bem avaliados, porém, cabe tecer alguns comentários em relação ao índice de satisfação do usuário quanto à **Licença para Capacitação**, uma vez que o referido serviço teve sua avaliação fixada abaixo dos demais (73,08%).

Em razão do alto número de demandas, cabe ressaltar que a licença para capacitação tem regras objetivas e prazos a serem cumpridos pelos servidores, além de estar adstrita ao poder discricionário da Administração, ou seja, a sua autorização está condicionada à conveniência e oportunidade da Administração no momento em que é requerida pelo servidor, tendo em vista as diversas variáveis a serem consideradas pela Autoridade competente, em especial, a carência da força de trabalho.

Deste modo, mesmo quando o servidor cumpre todos os requisitos legais exigidos, há que ser observada a oportunidade (ou não) de seu afastamento no período requerido.

Após a análise dos comentários sobre os serviços prestados, infere-se que há uma insatisfação quanto à não concessão da licença para capacitação.

Entendemos, entretanto, que esse percentual não interfere diretamente na qualidade dos serviços prestados pela COLP, haja vista que há um descontentamento com relação ao indeferimento recorrente do pleito em questão, pois, na maioria das vezes, os servidores entendem que a licença para capacitação é um direito e não uma expectativa de direito, quando de seu requerimento.

Críticas: em relação às críticas dos serviços prestados pela COLP estão exatamente duas licenças que despertam muito os interesses dos servidores, quais sejam, a licença por interesse particular e a licença para capacitação, as quais estão no plano da discricionariedade da Administração (condicionadas à conveniência e oportunidade), conforme já dito.

As críticas realizadas foram, basicamente, no sentido de que a SGP não avalia o interesse do servidor e que tende a interpretação desfavorável à sua concessão.

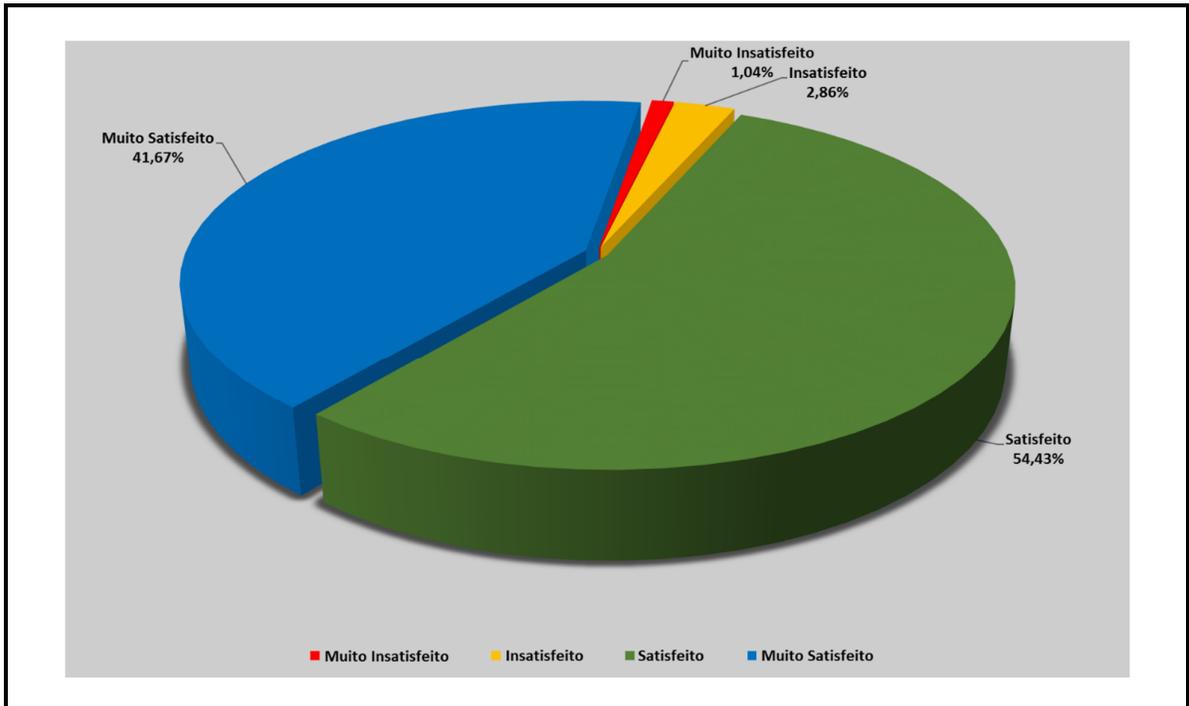
Entendemos, contudo, que tais argumentos não representam a realidade, tendo em vista que os procedimentos e análises para a concessão de tais licenças seguem as diretrizes e interpretação da Lei n. 8.112/90.

Observa-se que os índices de satisfação quanto à concessão de tais licenças se apresentam de forma distinta, uma mais positiva que a outra: 90,48% e 73,08%, sendo ambas as licenças condicionadas à discricionariedade da Administração, atingindo graus de satisfação diferente dos servidores.

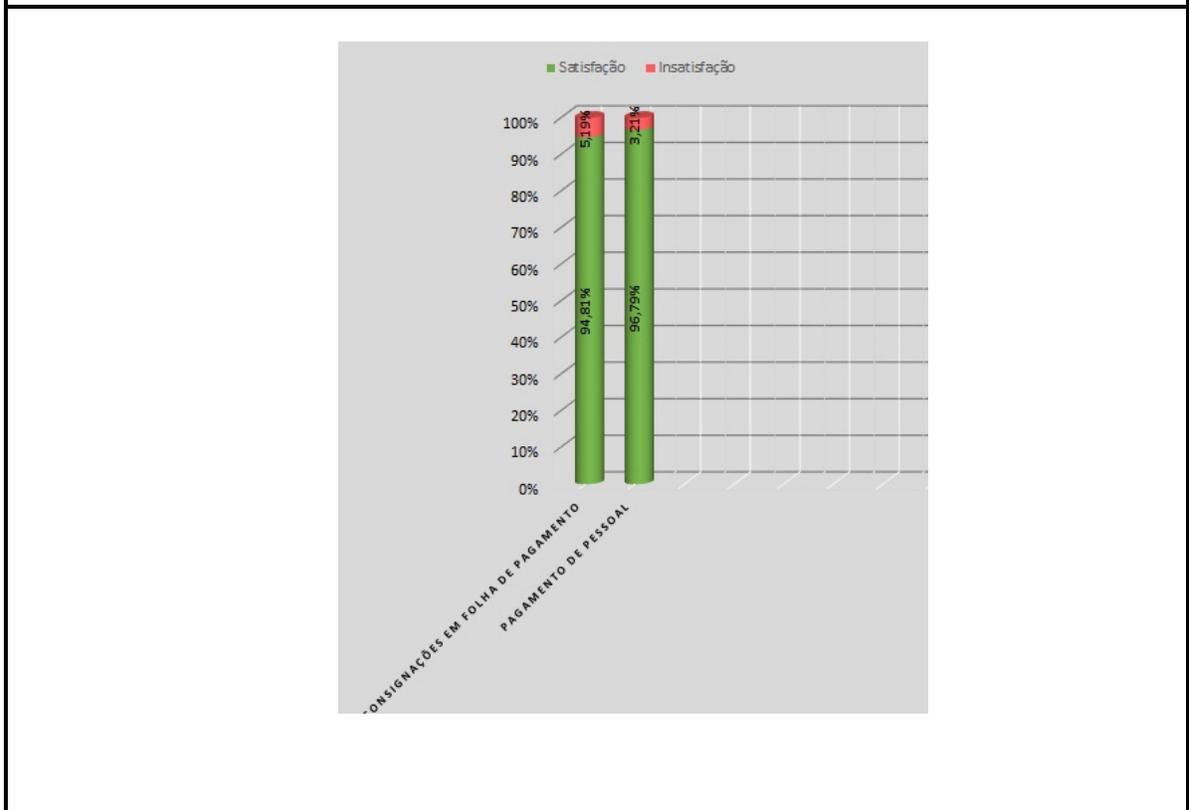
Sugestões para a melhoria dos serviços da COLP:

- **Concessão do adicional de insalubridade para os servidores que trabalham no subsolo** - essa questão depende de avaliação em laudo pericial. Vale destacar que tal análise pericial já foi realizada pela Coordenadoria de Saúde Ocupacional e Prevenção (CSOP) em 29/11/2011. Caso a Administração entenda pela necessidade de nova perícia, a fim de verificar o direito à concessão do benefício, deverá solicitá-la ao médico especializado em medicina do trabalho;
- **Direito ao abono de permanência e à aposentadoria mais favoráveis aos servidores** – no que tange a essa demanda, cabe esclarecer que a COLP já vem procedendo dessa maneira:
 - a) a concessão do abono de permanência é feita de ofício e sempre com base na regra a qual o servidor preencha os requisitos legais, considerando a data mais próxima para a concessão do benefício de modo a evitar a burocracia e facilitar o seu deferimento;
 - b) a concessão de aposentadoria baseia-se na orientação sobre as datas em que o servidor preenche os requisitos dentre as possibilidades de aposentadoria existentes, bem como, na apresentação de cada uma delas e dos respectivos direitos, de modo que o servidor possa optar por aquela que entenda ser a mais favorável às suas pretensões. Assim sendo, consideramos que essa sugestão encontra-se atendida pela SGP.
- **Entrega de apenas um documento relativo aos dependentes dos servidores para SGP e para a área de Saúde (Pró-ser)** - considerando que os requisitos dos normativos do Pró-Ser e da SGP são distintos e, levando-se em conta, especialmente, a inexistência de um sistema integrado, mostra-se justificada a necessidade da entrega dos documentos para as duas Unidades, apesar de se tratar do mesmo dependente.
- **disponibilização de instrumento para o fim de cálculo do tempo restante para a aposentadoria do servidor no Portal do Servidor da Intranet** - cabe informar que tal providência depende de sistema automatizado para realização e fornecimento do referido cálculo. Neste sentido, a Secretaria de Gestão de Pessoas procurou solucionar o problema por meio da implementação do Sistema INTEGRA/INDRA, entretanto, a mencionada empresa responsável pelo produto rescindiu contrato com este Tribunal, alegando a impossibilidade de elaborar o “Sistema para área de Recursos humanos”. Assim, tendo em vista que tal disponibilização depende de sistema informatizado, essa demanda perpassa a competência da COLP.

✓ **Coordenadoria de Pagamento**



A média de satisfação da CPAG atingiu um escore de 96%, com desvio padrão de 0,0062.



	Serviço	Coordenadoria	Satisfação	Demandantes
1	Pagamento de pessoal	CPAG	96,79%	249
2	Consignações em folha de pagamento	CPAG	94,81%	135

Comentários:

Nesta pesquisa optou-se por agrupar sob dois títulos apenas, *Pagamento de pessoal* e *Consignações em folha de pagamento* uma gama de ações que contemplam atendimento presencial e por outros canais aos servidores da Casa, rotinas de cálculo, registro e conferência de eventos na folha, acompanhamento e manutenção dos sistemas informatizados utilizados na área, entre outras, que são, por natureza, altamente especializadas e restritas à atividade da área de pagamento.

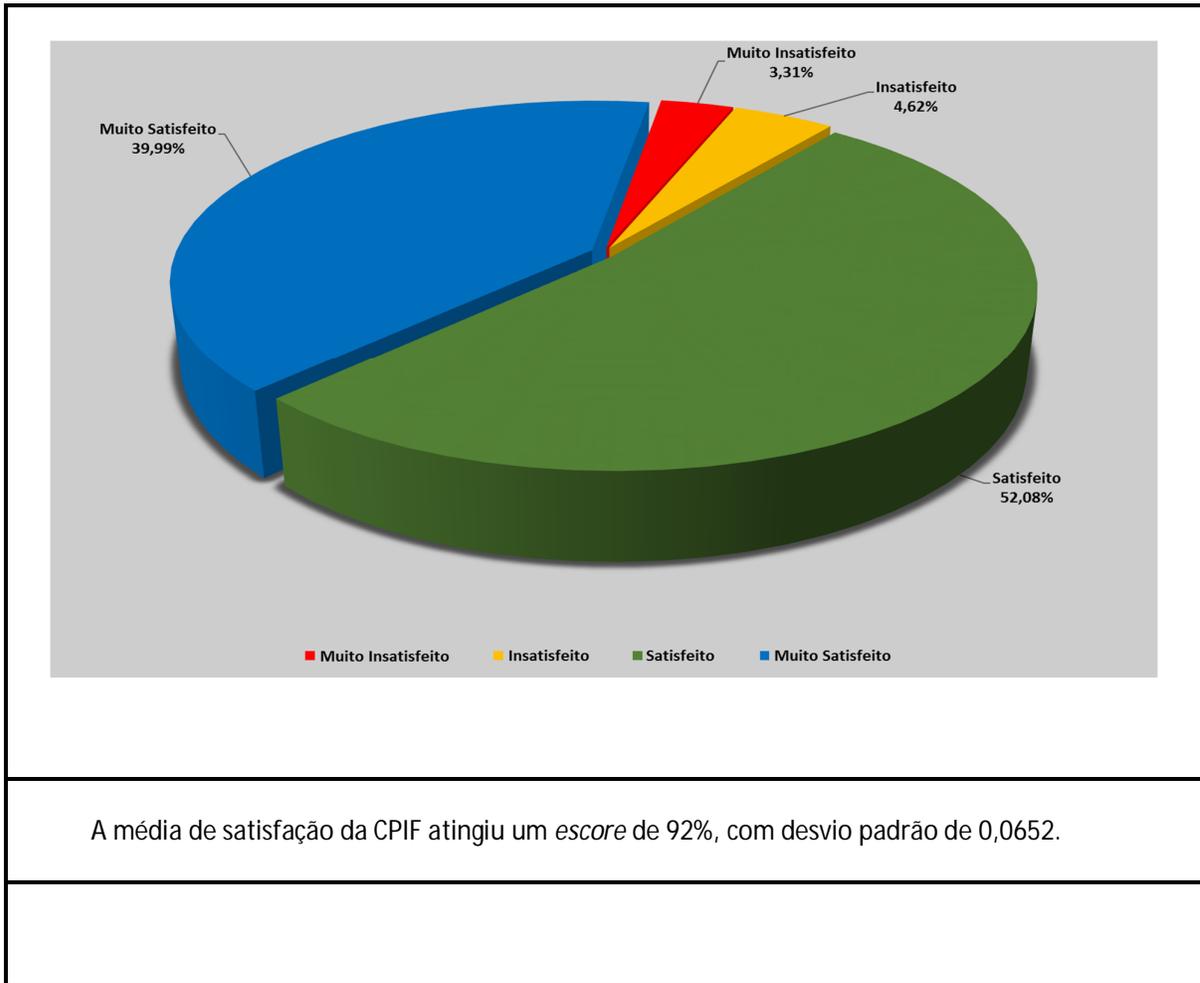
Apresentados de forma global no instrumento de coleta, os serviços prestados pela CPAG obtiveram uma avaliação notoriamente positiva – 96,79% de satisfação com *Pagamento de pessoal* e 94,81% com *Consignações em folha de pagamento*.

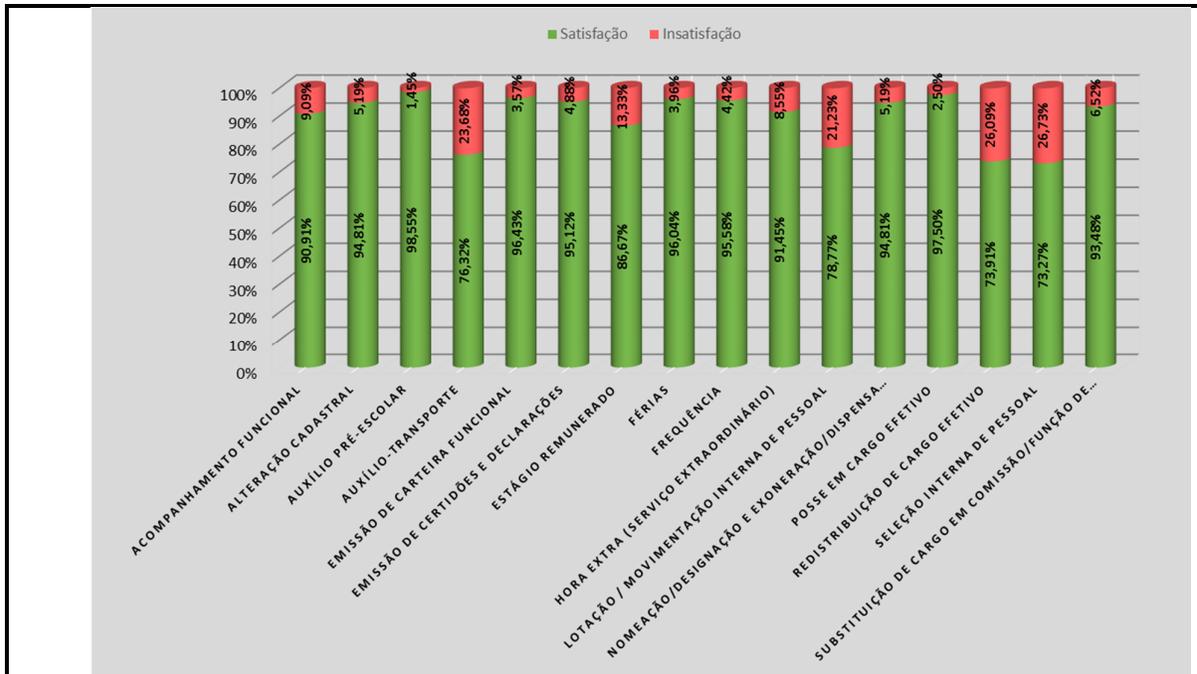
Ainda que o serviço *Pagamento de pessoal* alcance a todos os servidores da Corte, dos 315 respondentes da pesquisa, 70% se reconheceu demandante desse serviço, enquanto 38% respondeu ter utilizado o serviço *Consignações em folha de pagamento*.

Elogios, Críticas, Sugestões a CPAG:

Com o presente resultado, a CPAG concentrará suas ações de melhoria na manutenção do padrão de excelência evidenciado nesta pesquisa e na correção tempestiva de falhas detectadas nos seus processos, como, por exemplo, a indicada por meio da única **crítica relatada por respondente sobre o serviço *Consignações em folha de pagamento***: “Nossa o acesso ao consignado horrível cheio de detalhes e mal a questão de fazer senha e letras. Horrível”. Essa avaliação referiu-se ao procedimento de acesso ao Sistema e-Consig, implantado pelo STJ em setembro/2016, com o objetivo de automatizar a interface entre as instituições consignatárias e a folha de pagamento, cujo procedimento de segurança envolvia senha alfanumérica, confirmação de códigos aleatórios e teclado virtual. Como a crítica relatada já era do conhecimento da coordenadoria, por meio de outros canais de atendimento, a CPAG tomou providências para a substituição do teclado virtual, elemento que causou maior estranheza aos usuários, por digitação em teclado normal. Feito o ajuste, o acesso ao sistema retomou sua normalidade, com a manutenção do necessário nível de segurança das informações que nele transitam. Para pesquisas futuras, sugere-se, na medida do possível, um maior detalhamento dos serviços prestados pela unidade, de modo a possibilitar uma avaliação mais pontual da atividade da coordenadoria e o planejamento de ações mais específicas para a área.

✓ **Coordenadoria de Provimento e Informações Funcionais**





	Serviço	Coordenadoria	Satisfação	Demandantes
1	Auxílio pré-escolar	CPIF	98,55%	69
2	Posse em cargo efetivo	CPIF	97,50%	160
3	Emissão de carteira funcional	CPIF	96,43%	140
4	Férias	CPIF	96,04%	278
5	Frequência	CPIF	95,58%	249
6	Emissão de certidões e declarações	CPIF	95,12%	123
7	Alteração cadastral	CPIF	94,81%	135
8	Nomeação/designação e exoneração/dispensa de cargo em comissão/função de confiança	CPIF	94,81%	154
9	Substituição de cargo em comissão/função de confiança	CPIF	93,48%	92
10	Hora extra (serviço extraordinário)	CPIF	91,45%	117
11	Acompanhamento funcional	CPIF	90,91%	33
12	Estágio remunerado	CPIF	86,67%	45
13	Lotação / Movimentação interna de pessoal	CPIF	78,77%	146
14	Auxílio-transporte	CPIF	76,32%	38
15	Redistribuição de cargo efetivo	CPIF	73,91%	23
16	Seleção interna de pessoal	CPIF	73,27%	101

Comentários:

De maneira geral, os serviços prestados pela CPIF foram bem avaliados, pois obteve escore de 92%, no total de 16 serviços avaliados. Merece destaque o índice de satisfação com os serviços de Auxílio pré-escolar, Posse em cargo efetivo, Emissão de carteira funcional, Férias e frequência. Estes serviços apresentaram elevados percentuais de contentamento (superior a 95%) e são muito utilizados pelos servidores do Tribunal, especialmente férias e frequência, nos quais 278 e 249 dos respondentes utilizaram os serviços, respectivamente.

Por outro lado, os serviços de lotação/movimentação interna de pessoal, auxílio-transporte, redistribuição de cargo efetivo e seleção interna de pessoal alcançaram índices menores de satisfação (na faixa de 78 a 73%).

Verifica-se, pelos comentários, especialmente os relativos às férias, frequência e serviço extraordinário, que há insatisfação com as normas em vigor no Tribunal.

Com relação à movimentação de pessoal e à seleção interna, assinala-se que a demora na movimentação do servidor de uma unidade para outra é um dos principais motivos de insatisfação com o serviço. Salienta-se, entretanto, que a demanda não depende apenas da SGP, mas também das outras unidades e de alterações nos normativos internos sobre o assunto.

Em relação ao serviço “redistribuição de cargo efetivo”, convém ressaltar que por possuir requisitos estabelecidos nas normas para sua autorização e depender do interesse da Administração, quando ocorre o indeferimento de pedido pode gerar frustração e insatisfação no servidor.

Convém assinalar que o serviço “Hora extra (serviço extraordinário)” envolve atividades da CPIF e CPAG, pois diz respeito ao registro de horas trabalhadas além da jornada (hora extra) que pode ser aproveitada para fins de banco de horas ou pagamento em pecúnia. O serviço foi bem avaliado com índice de satisfação de 91,45%.

Análise das Críticas, Sugestões e Ações da CPIF:

Ocorreram em relação a dois serviços: férias e movimentação interna. Assim, verifica-se que em relação às férias, trata-se de insatisfação com a regulamentação interna do Tribunal, que estabelece um limite mínimo de 10 dias para usufruto. A proposta de modificação da norma foi encaminhada para deliberação da Administração superior. Quanto à movimentação interna, as críticas foram relacionadas à melhoria na distribuição do número de servidores nas unidades do Tribunal e movimentação de pessoal. Acerca do assunto, cabe mencionar que se encontra em andamento proposta de alteração da norma de movimentação interna. Além disso, foi instituída Comissão, em 20/7/2016, para realizar estudos sobre o dimensionamento da força de trabalho do Tribunal.

Críticas e sugestões a CPIF:

- **Retomada das contratações dos estagiários** – sobre o assunto esta CPIF informa que não há previsão de retorno das contratações tendo em vista o contingenciamento realizado, em 2016, no orçamento destinado ao Programa Remunerado de Estagiários. Tão logo haja mudança no cenário atual, serão retomadas as contratações.
- **Pesquisa individualizada quanto à preferência de lotação, horário de trabalho, com base na graduação e experiência** – informa-se que a adequação entre o perfil do servidor e das unidades do Tribunal já é realizada pela Seção de Movimentação de Pessoas - SEMOP, tanto no ingresso do servidor quanto nas movimentações internas. Cabe ressaltar, entretanto, que as lotações são realizadas considerando as diretrizes da Administração. Dessa forma, há casos em que não é possível atender prontamente ao interesse do servidor.
- **Abertura de Seleção Interna para qualquer cargo efetivo** – informa-se que nos casos de seleção para ocupação de função de confiança ou cargo comissionado há a possibilidade de participação de qualquer servidor do Tribunal. Nos demais casos é necessário observar a correlação entre as atribuições do cargo efetivo e as atividades desenvolvidas na unidade de destino, a fim de evitar o desvio de função.
- **Preparação dos gestores para escolha de candidatos por meio de Seleção Interna** – a SEMOP, responsável pelo serviço, fornece todas as orientações necessárias para que os gestores tenham condições de realizar a escolha dos servidores que melhor se adequem à sua realidade.
- **Férias, frequência e serviço extraordinário** – dependem de alteração das normas. No caso de férias e frequência existem propostas de alterações dos normativos.

	Síntese dos comentários
Elogio	- Parabéns pelo programa Seleções internas que possibilita liberdade de escolha de lotação tanto ao Servidor quanto ao Administrador. Que ele se consolide e continue se aperfeiçoando. Muito bom, também, o programa de capacitação dos servidores desenvolvido aqui no STJ, inclusive formando gestores mais competentes. Parabéns
Sugestão	A proibição de contratação de estagiários é contraprodutiva já que reconhecidamente tratam-se de colaboradores com desempenho altamente positivo, na maioria dos casos
Sugestão	- primeiro período de férias entendo que não pode ser cancelado após o prazo permitido, mas sugiro que possa ter a data de início alterada dentro do mesmo mês.
Sugestão	- Sugiro alteração do Normativo de frequência para contar banco de horas para os substitutos de CJ3 e delegação para outros servidores da Unidade consolidarem a frequência mensal.
Sugestão	- hora extra - o servidor deveria optar pelo recebimento em pecúnia ou em horas; seleção de pessoal - os servidores deveriam ter a prerrogativa de escolher seu local de trabalho sem a necessidade de aguardar função para que se seja liberado; licença para capacitação - poderia ter o prazo estendido.
Sugestão	Com relação à hora-extra, o regramento do Tribunal é injusto, já que servidores comprometidos têm, muitas vezes, uma grande quantidade de horas glosadas.
Sugestão	- Sugestão: 1) pesquisa individualizada junto aos servidores acerca de preferência de lotação e horário de trabalho (2 opções, por exemplo), de acordo com a graduação e experiência - para estudo de melhor aproveitamento funcional e de lotação.
Sugestão	- Quando o cargo é exclusivo, ficamos engessados, sem poder participar de seleções internas. Desde que o servidor tivesse outra formação, deveria ser possível ele candidatar-se.
Crítica	- O limite mínimo de 10 dias de cada período das férias atrapalha bastante.
Crítica	- A maioria dos serviços prestados pela SGP são satisfatório, uma das poucas observações é a demora para movimentação de pessoal quando há uma função de confiança envolvida. Uma outra atividade que precisa existir é que, quando uma pessoa sai do Tribunal, a SGP não comunica esse fato às devidas chefias, nem mesmo ao Secretário. O gestor fica à mercê do servidor para ter acesso à essa importante informação.
Crítica	- A SGP deve assistir melhor a distribuição e movimentação de pessoal como ocorre em outros órgãos, pois a politicagem presente prejudica não somente o tribunal, mas toda a sociedade, além de contrariar os princípios constitucionais da administração pública. Enquanto existe unidades com servidores subutilizados e desmotivados a ponto de afetar a saúde, outras áreas possuem uma carência enorme de pessoal mesmo com tantos talentos perdidos no STJ.

4. CONCLUSÕES

Importante considerar que a satisfação é uma percepção individual e abstrata, influenciada pelo estado afetivo do cliente e também pela expectativa do atendimento (cortesia, presteza, agilidade, resolatividade) e da resposta final (entrega) desejada.

Nesse sentido, destaca-se que alguns dos serviços avaliados são diretamente impactados por limitadores que geram frustrações no atendimento desejado ou na entrega esperada pelos servidores. Estes fatores estão especialmente relacionados a limitações de sistemas informatizados, limitações impostadas pelas normas vigentes, limitações orçamentárias e limitações da capacidade operacional da força de trabalho.

Ressalta-se que a SGP trabalha atualmente com um sistema implantado no STJ há mais de 10 anos – o Sistema de Administração de Recursos Humanos (SARH), que está obsoleto, apresenta muitos defeitos operacionais e não atende a todas as exigências funcionais da área e dos clientes.

As necessidades de informação crescem à medida que novas demandas são apresentadas, seja pela mudança legislativa ou jurisprudencial, seja pelo aprimoramento de servidores e gestores do Tribunal, portanto, os sistemas de gerenciamento de informações funcionais, direitos, deveres, pagamentos, desenvolvimento de pessoas, entre outros, requerem melhorias e evoluções constantes. Tentativas de contratação de um novo sistema parametrizado de gestão de pessoas não têm alcançado sucesso. Entretanto, os servidores se desdobram na busca de soluções, muitas vezes com sistemas paralelos, desenvolvidos na própria unidade, para atender a contento as necessidades dos usuários.

Portanto, deduz-se que o resultado de 92% de satisfação alcançado deve-se em boa parte ao comprometimento e à competência dos servidores.

Ademais, é importante salientar que, no exercício de suas atribuições, a SGP zela pela harmonia entre os interesses da administração e do servidor, porém, observando rigorosamente os limites legais, agindo sempre de acordo com as leis, normativos e regulamentos da gestão de pessoal.

Outro ponto que merece destaque diz respeito ao instrumento avaliativo, que é muito abrangente e não avalia aspectos específicos da satisfação (atendimento, resolatividade, por exemplo), portanto o grau de resposta pode ser influenciado pela imprecisão do questionário. Soma-se a isso, o tempo em que a percepção foi mensurada, ou seja, coletada, já que a pesquisa não foi imediata à entrega do serviço ou atendimento.

Nestes termos, conclui-se o presente relatório, sugerindo-se dar conhecimento aos Senhores Gestores da SGP, que poderão avaliar a necessidade de planejamento e execução de ações para tratar as questões avaliadas abaixo da meta de satisfação, assim como as sugestões e críticas oferecidas pelos usuários nas questões abertas, a fim dar atendimento ao objetivo da pesquisa de propor ações que visem à prevenção e à correção dos problemas detectados e também a revisão do instrumento e da metodologia de coleta adotada.

Sugere-se ainda dar conhecimento aos servidores da Secretaria, e em uma versão reduzida do presente relatório, aos usuários dos serviços.

Elaborado por:

Evilásio Lustosa Soares (Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas)
Julierne Lopes Velez (Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas)
Kêth Simas Frazão (Coordenadoria de Pagamento)
Lúcia de Fátima Pessoa (Gabinete da SGP)
Raimundo de Sousa (Coordenadoria de Provimento e Informações Funcionais)
Renata Cardoso Almeida (Coordenadoria de Legislação de Pessoal)

Em, 10/11/2016

ⁱ Desvio Padrão - mostra o quanto há de variação ou "dispersão" em relação à média, quanto maior o desvio, maior será a dispersão.