

Relatório de Avaliação da Comunicação da SGP 2023



JULHO/2024

1. APRESENTAÇÃO

Em alinhamento com o Plano Estratégico Setorial da Secretaria de Gestão de Pessoas – Ciclo: 2022-2026, aprovado pela Instrução Normativa n.º 4/2022, foi realizada, no período de 27 de novembro a 19 de dezembro de 2023 a ***Pesquisa de Satisfação com a Comunicação da SGP***, em atendimento ao indicador setorial i4 - Taxa de satisfação dos servidores com a comunicação da SGP, relacionado ao objetivo de contribuição “Melhorar a efetividade da comunicação interna e externa da SGP”, com meta para 2023 definida em 55% de satisfação.

A pesquisa foi estruturada com 8 (oito) perguntas de múltipla escolha (“discordo parcialmente”, “discordo totalmente”, “concordo completamente”, “concordo parcialmente” e “não concordo, nem discordo”), todas relacionadas ao formato da comunicação adotada pela SGP para prestar informações acerca de suas atividades.

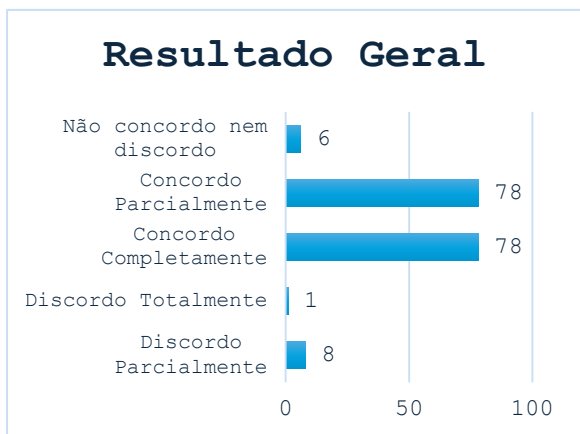
Utilizou-se para a coleta de informações o sistema *Pesquisas TRE-BA*, contando com **171 respondentes**, sendo 91 da Secretaria e Cartórios Eleitorais da Capital e 80 dos Cartórios Eleitorais do interior do estado, representando 15% do total de servidores e servidoras do Tribunal à época (1140, sendo 421 na Capital e 719 no interior).

O cálculo para aferição da taxa levou em consideração que as respostas “concordo completamente” e “discordo totalmente” têm peso 100, as respostas “discordo parcialmente” e “concordo parcialmente” têm peso 75 e a resposta “não concordo, nem discordo” tem peso zero.

Neste relatório, apresentamos os dados coletados na pesquisa de forma a evidenciar o resultado geral da satisfação com a comunicação da SGP em 2023.

2. RESULTADOS

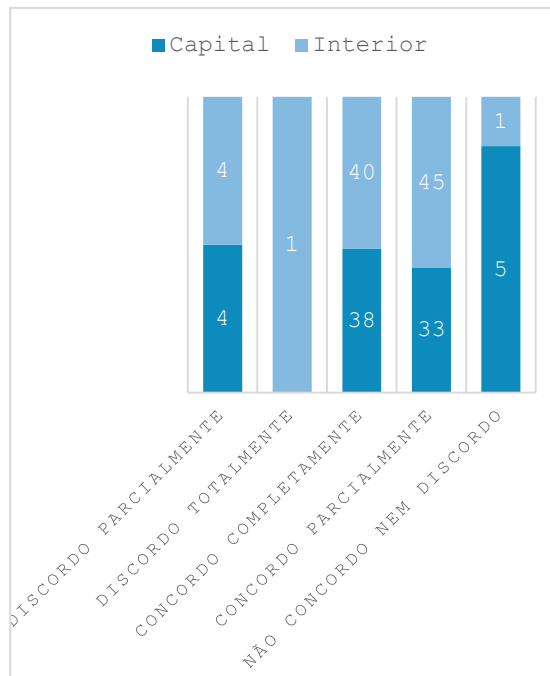
2.1 Resultados em relação à questão “A comunicação na prestação dos serviços oferecidos pela Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) é satisfatória”.



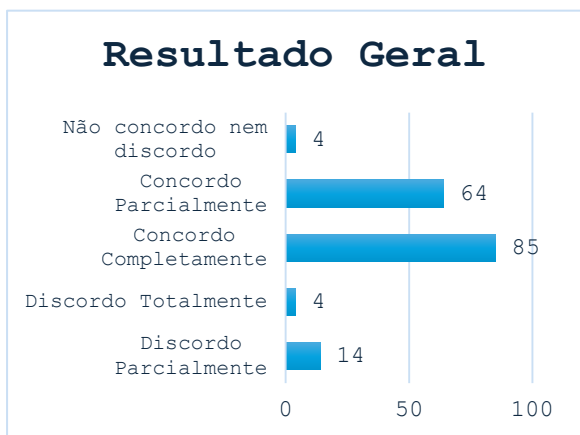
Taxa de Satisfação Geral: 75,73%

Dos resultados apresentados, verifica-se que a taxa de satisfação na prestação dos serviços oferecidos pela SGP é positiva.

Havendo pequena variação entre a avaliação dos servidores e servidoras da capital e do interior do estado, com prevalência de avaliações positivas na capital.



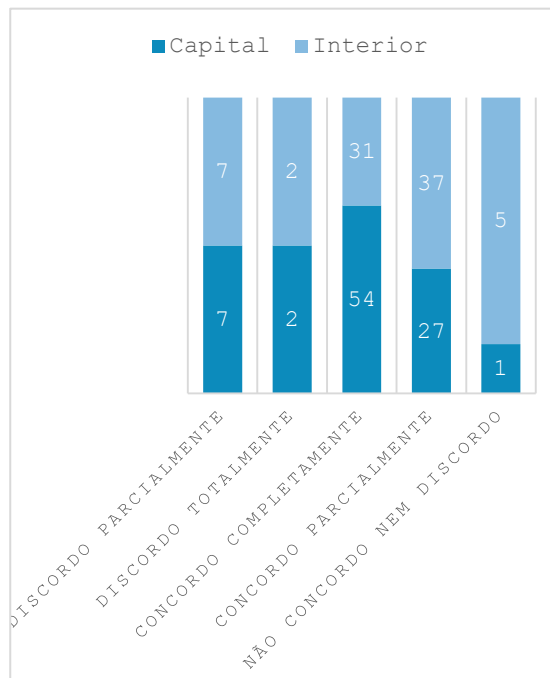
2.2 Resultados em relação à questão “Minhas dúvidas e/ou demandas (via Sei/e-mail/telefone/presencial) são solucionadas em tempo hábil pela SGP”.



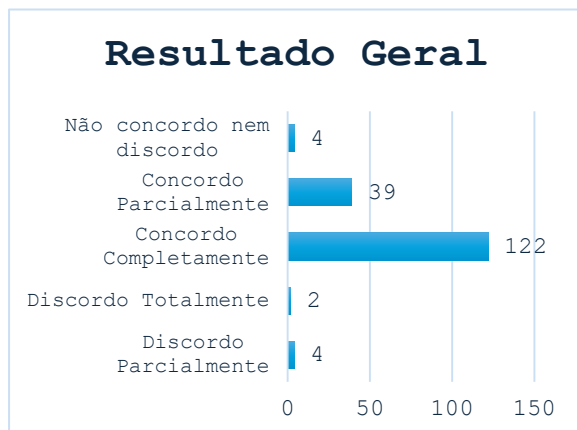
Taxa de Satisfação Geral: 69,30%

Verifica-se que a taxa de satisfação com a solução de demandas pela SGP é, no geral, positiva, não havendo grande variação

entre a avaliação dos servidores e servidoras da capital e do interior do estado.

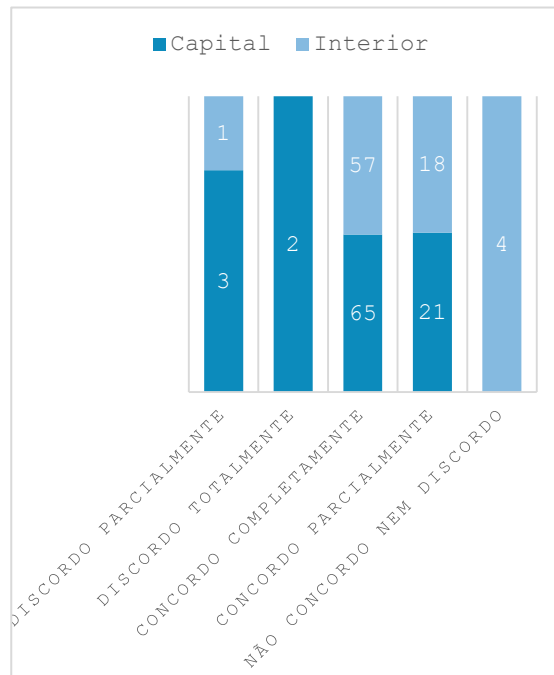


2.3 Resultados em relação à questão “Os(as) servidores(as) da SGP prestam informações, de forma cordial e respeitosa, adaptando à linguagem do interlocutor”.

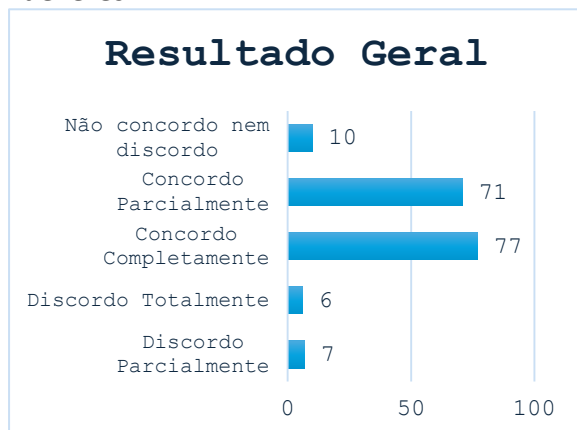


Taxa de Satisfação Geral: 85,53%

Dos resultados apresentados, verifica-se uma alta taxa de satisfação com a forma de atendimento dos servidores da SGP, chamando atenção a avaliação de 2 (dois) respondentes da capital totalmente insatisfeitos em relação a esse quesito.

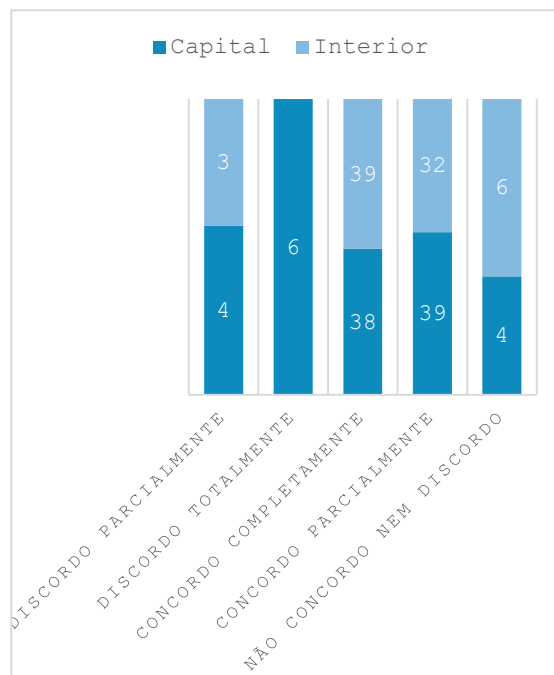


2.4 Resultados em relação à questão “Sou informado(a) sobre aspectos importantes da área de gestão de pessoas que impactam no meu trabalho e nos meus direitos e deveres”.

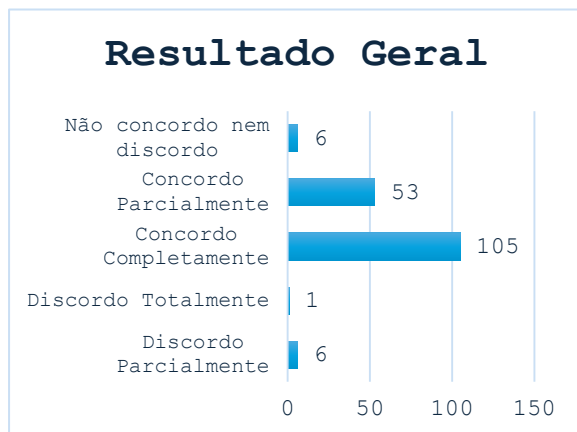


Taxa de Satisfação Geral: 69,59%

Dos resultados apresentados, verifica-se que a taxa de satisfação com a divulgação de informações importantes da área de gestão de pessoas pela SGP é, no geral positiva, chamando atenção a avaliação negativa desse quesito por 6 (seis) respondentes do capital.



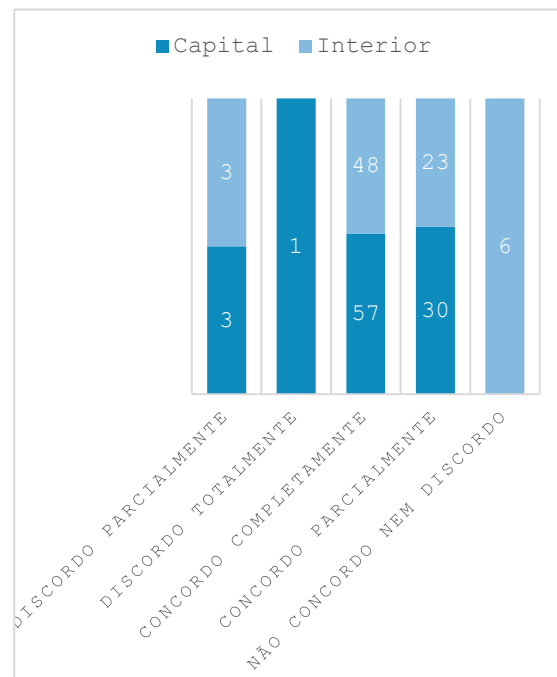
2.5 Resultados em relação à questão “Sou orientado(a) adequadamente pelas unidades da SGP com relação aos documentos que devo apresentar a essa



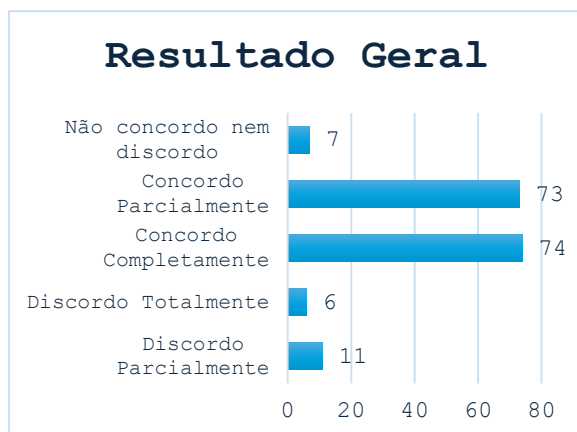
Taxa de Satisfação Geral: 81,43%

Secretaria”.

Dos resultados apresentados, verifica-se alta taxa de satisfação com as orientações da SGP em relação aos documentos a serem apresentados para instrução de processos, havendo equilíbrio nas respostas dos servidores e servidoras da capital e do interior do estado.

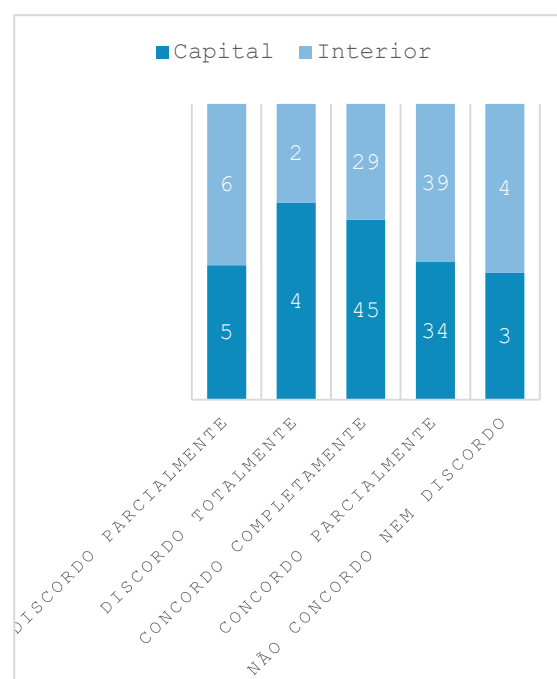


2.6 Resultados em relação à questão “Os canais de comunicação da SGP são variados e acessíveis, facilitando o atendimento pelas unidades dessa Secretaria”.

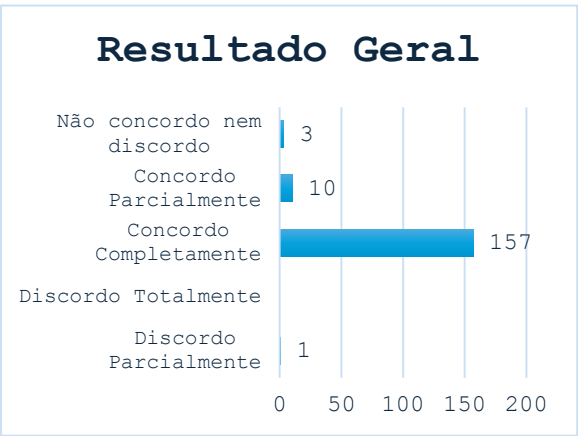


Taxa de Satisfação Geral: 66,96%

Dos resultados apresentados, verifica-se que este foi o item que apresentou a menor taxa de satisfação, com 6 (seis) servidores totalmente insatisfeitos e mais da metade com satisfação parcial, havendo equilíbrio nas respostas dos servidores e servidoras da capital e do interior do estado.

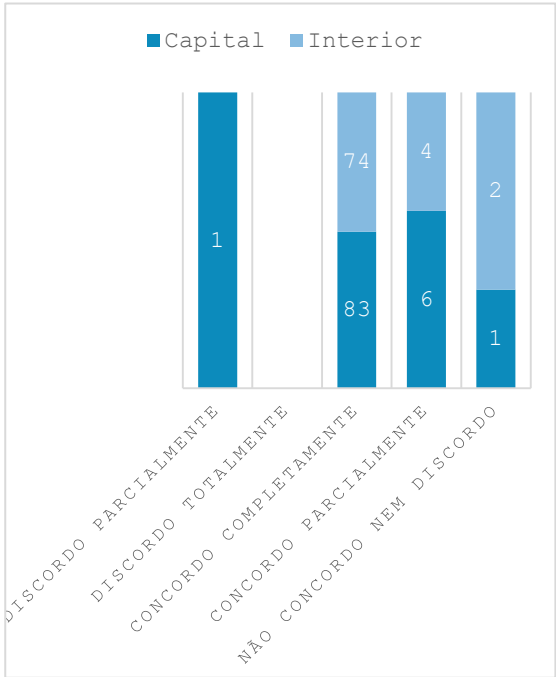


2.7 Resultados em relação à questão “Avalio de maneira positiva a iniciativa da SGP consubstanciada no "Insight Legal" - Informativo idealizado com o propósito de periodicamente, por e-mail institucional, esclarecer sobre direitos e deveres dos servidores”.

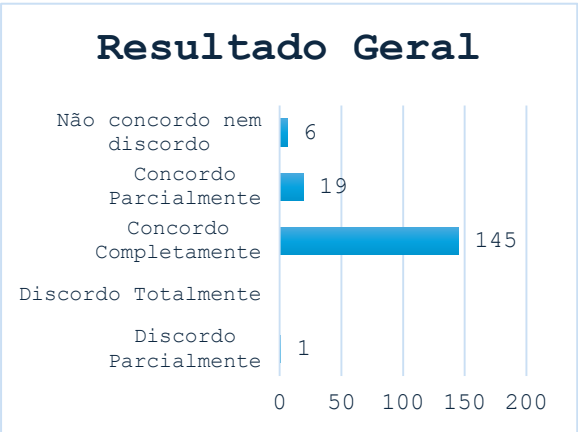


Taxa de Satisfação Geral: 95,76%

Melhor resultado alcançado entre os quesitos, verifica-se que o “Insight Legal” foi muito bem recebido pelos servidores e servidoras do Tribunal, não havendo nenhum registro de total insatisfação com a referida forma de comunicação.

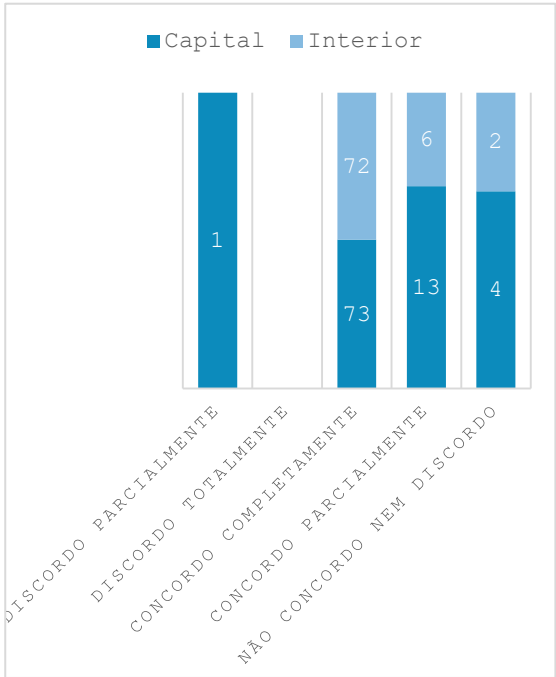


2.5 Resultados em relação à questão “Avalio de maneira positiva a iniciativa da SGP consubstanciada no "Informe SGP" - Informativo recentemente criado com o objetivo de aperfeiçoar a comunicação entre a Unidade e o público interno do Tribunal”.



Taxa de Satisfação Geral: 92,69%

Verifica-se que a taxa de satisfação com o “Informe SGP” é altamente positiva, não havendo nenhum registro de total insatisfação com a referida forma de comunicação.



3. COMENTÁRIOS REGISTRADOS NA PESQUISA

Ao longo da pesquisa foram registrados alguns elogios, críticas e sugestões a seguir transcritos, os quais serão enviados para ciência e análise das unidades da SGP acerca da viabilidade e pertinência da implantação.

1. Seria interessante que a SGP aderisse à facilidade tecnológica do Chatbot Maia, tornando acessível de forma automática, via opções a serem selecionadas no WhatsApp, respostas a vários assuntos de interesse do servidor.
2. A Secretária de Gestão de Pessoas do TRE-BA é um exemplo de pessoa na prestação de informações, de forma cordial e respeitosa, adaptando à linguagem do interlocutor.
3. O trabalho realizado pela SGP vem sendo de grande valia para os cartórios eleitorais, sendo um facilitador nas atividades cotidianas.
4. Serviço de saúde 1-afastamento/licença sempre encaminhado o servidor para atendimento externo, sem consulta prévia seja presencial ou teleatendimento; 2 - a consulta com médico do TRE está sendo dificultada a assist. médica direta.
5. Há muito mau humor em algumas colegas da SGP. Muitas parecerem insatisfeitas na unidade. Não trabalho na SGP, mas é visível e inibe a ida quela unidade para sanar dúvidas. Lastimável.
6. Particularmente sou bastante satisfeito com o trabalho da equipe SGP. As informações e necessidades de manifestação são sempre apontadas com uma brevidade razoável. Afirmo que quando necessitei de alguma informação ou apoio da equipe SGP, recebi a devida atenção.
7. Os informativos SGP e o "Insight Legal" são medidas da mais extrema importância para manter o servidor atualizado acerca das matérias de pessoal. Parabéns aos envolvidos!
8. O formato dos informativos poderia mudar, de modo que suas informações possam ser extraídas mais facilmente para anotação em outro tipo de suporte.
9. O que nos intriga mais com a SGP é quando queremos tirar uma dúvida de caso específico e mandamos e-mail, na grande maioria das vezes o Email é ignorado ou demora muito para ser respondido, perdendo o sentido. Em casos gerais, acredito que eles são mais eficientes.
10. Sinto falta da ação "Roda de Conversa com a SGP", onde ocorria reunião voa zoom, com a participação de servidores do interior e da capital, em que se conversava sobre pautas definidas previamente através de consultas aos servidores. Era eficiente e mostrava respeito pelos colegas.
11. Entendo plenamente satisfatório o trabalho realizado pelos colegas da SGP.

12. Os servidores cedidos devem ter mais participação nas demandas e planejamento das questões administrativas.
13. A comunicação da SGP com os cartórios eleitorais é muito deficiente. Temos dificuldade em receber respostas por e-mails e telefone. Muitas vezes a ligação não é atendida. Também já precisei ligar para que respondessem meu Email ocasionando um retrabalho enorme.
14. Por vezes é bastante difícil conseguir contato com a SEDAS (ramal 7114).
15. Em regra, os(as) colegas da SGP atendem cordialmente e com clareza, mas ainda é necessário melhorar o acolhimento e a comunicação no setor médico.
16. Minha percepção é de que a equipe é muito comprometida, atenta e disponível. As dificuldades do setor, a meu ver, estão ligadas a número insuficiente de servidores designado para atender o volume de demanda da SGP.
17. Observo que há muito trabalho e sobrecarga, mas esse setor está indo bem sempre ressalto que o máximo apoio e o suporte aos servidores do interior deve ser realizado com mais atenção e suporte.
18. A portaria do teletrabalho está um pouco confusa, o informe a respeito dela também precisava de mais esclarecimentos/detalhamentos. A forma de informar/entregar atestados médicos é muito burocrática.
19. Penso que o INSIGHT LEGAL poderia abranger mais respostas às dúvidas comuns, semelhante a quando fazemos uma busca ao GOOGLE e ele além da pesquisa que fazemos, já apresenta outras possíveis de serem feitas com as respostas. Apenas apresento uma sugestão.
20. Quanto a esse item: Os(as) servidores(as) da SGP prestam informações, de forma cordial e respeitosa, adaptando à linguagem do interlocutor. A maioria dos servidores é muito respeitosa e atenciosa, outros estão necessitando de treinamento para lidar com pessoas. Acho que os procedimentos da área de saúde devem ficar mais claros. Hoje os médicos não atendem os servidores. Necessita que sejam especificados os casos que não cabem atendimento médico, mesmo o servidor estando no órgão.
21. SGP adotaria novos recursos de aplicações para boas práticas no âmbito do TRE-BA? Reuniões periódicas para tratar de sugestões inovadoras, processos internos por métodos de avaliação PDCA, comunicação descentralizada entre unidades para melhorias contínuas de maneira inter-relacionados horizontalmente ao mesmo tempo que beneficie em prol dos setores verticais do Tribunal. Pode garantir melhores condições de trabalho, bem-estar em geral, integridade e parceria entre a corte de formas generalizada?
22. Ex: remoção. Como se publica um edital, sem um cronograma das atividades? Não sabemos qual prazo p/publicação da lista de antecedência, nem do dia das escolhas, nem quando será o deslocamento. Prazo no Tribunal é só p/ os

cartórios do interior. Tem e-mails que passo p/ o SGP que nem respondem. Ai se não fosse o zap de Glorinha! Rsrtrs. Merece selo diamante!

23. No turno da manhã ainda não temos um atendimento satisfatório. Na busca por servidor/setor no Portal do Servidor ainda encontramos colegas sem informação do número do seu ramal.
24. Eu amo a SGP!!! Uma Secretaria, acolhedora, boa, cativante, amiga, que respeita o colega. Parabéns a todas as unidades técnicas dessa Secretaria.
25. Pouca comunicação entre os diversos setores que tratam de assuntos relacionados. Por exemplo: Anotações e registro de serviços aos servidores. O servidor tem que encaminhar o mesmo documento para diversos setores para conclusão de uma só finalidade.
26. Os Informes e Insights são maravilhosos e necessários. Continuem com esses informativos, principalmente, em período eleitoral.
27. Importante que o SGRH Online seja atualizado, de modo a que toda alteração seja rastreável e que fique mais transparente. Ou, ainda melhor, que seja aproveitado software de outro órgão público que já tenha essas funcionalidades experimentadas. Gera uma ansiedade desnecessária no Servidor ter que ficar acompanhando e conferindo se cada solicitação de registro foi efetivada de maneira adequada.
28. Algumas vezes as informações em processos são confusas, sem objetividade, remetendo o servidor a situações diversas, nas quais ele não está necessariamente enquadrado.
29. Quero registrar a minha satisfação em relação à atual Secretária de Gestão de Pessoas que demonstra ter um perfil de gestão acolhedora - sem ser "paternalista" - e, conseqüentemente, acessível, o que faz com que o servidor desperte o sentimento de pertencimento à "nossa" instituição e gere uma crescente vontade de servir.
30. A equipe da SGP é 10
31. Pesquisa respondida com base em experiências pretéritas, com mais de 6 meses. Pode ser que tenha tido mudanças.
32. Não apenas com a SGP. mas com a maioria das Secretarias, os e-mails não recebem a confirmação de leitura e resposta, especialmente se endereçados a superiores hierárquicos. E quanto à comunicação por telefone, muitas vezes toca por longo tempo e ninguém atende. A Coordenadoria que se distingue como bom exemplo a ser seguido é a COEDE, pois, até então, costuma responder aos e-mails e telefonemas dos servidores em todas as suas seções. Os e-mails atestam a comunicação formal e são muito importantes.
33. Houve uma evolução nos últimos anos com a criação de canais diretos para comunicação entre os servidores

34. A SGP precisa participar e integrar mais as comissões como a de Ética e Assédio moral e sexual, fazendo acompanhamento dos envolvidos nos processos, sejam os membros das comissões ou partes, pois todos precisam de acompanhamento psicológico e emocional.
35. A SGP tem ótimas iniciativas, a grande maioria dos servidores são extremamente solícitos, mas uma grande dificuldade é o horário de atendimento, pois o mesmo é diferente do horário de atendimento dos cartórios, além da dificuldade de encontrar os ramais correspondentes, tendo em vista que muitos e-mails vem sem o ramal de contato.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A taxa geral de satisfação com a comunicação da SGP atingiu o percentual de 91,73%, ultrapassando a meta definida (55% de satisfação) em 66,78%. Há de se registrar, no entanto, a baixa adesão à pesquisa (apenas 15% do universo de respondentes), o que revela a necessidade de intensificar a divulgação e, talvez, alterar o período de aplicação quando da realização da próxima pesquisa em 2025.

Verifica-se que grande parte dos comentários registrados na pesquisa são positivos, em especial sobre os comunicados “Insight Legal” e “Informe SGP”. A maioria das críticas está relacionada à ausência ou demora na resposta a e-mails. Além disso, alguns respondentes relataram dificuldade de contato com algumas unidades da Secretaria.

Importante registrar que está em fase de elaboração o Plano de Comunicação da SGP, o que, decerto, favorecerá a comunicação da Secretaria.

As sugestões e críticas serão encaminhadas para ciência e análise das unidades da SGP, com vistas à implementação e ao saneamento, respectivamente, no que for possível, no ensejo do contínuo aprimoramento da comunicação da Secretaria.