

2021

Avaliação da comunicação na prestação dos serviços pela SGP

Plano Estratégico Setorial da SGP – Ciclo:
2018-2021

INDICADOR i5



1. Apresentação

Em alinhamento com o Plano Estratégico Setorial da SGP – Ciclo: 2018-2021 (Instrução Normativa n. 9/2018, revisada pela Instrução Normativa n. 05/2020), foi realizada, no período de 18 a 28/10/2021, a Pesquisa de Avaliação – Comunicação da SGP e Serviços oferecidos pela SEDAS, com vistas a aferir os resultados para os indicadores i5 – Taxa de satisfação dos servidores com a comunicação da SGP e i6 - Taxa de satisfação com os serviços oferecidos pela SEDAS constantes do referido Plano.

Considerando que ambos indicadores estão relacionados aos objetivos de contribuição de MELHORAR A EFETIVIDADE DA COMUNICAÇÃO DA SGP e PROMOVER SAÚDE E BEM-ESTAR AOS COLABORADORES, optou-se por adotar um instrumento único para mensuração dos dois indicadores, com análise individualizada dos resultados por indicador setorial.

Assim, o instrumento de pesquisa foi segmentado em três partes, a saber:

Parte I: Perfil do Cliente

Parte II: Avaliação da comunicação na prestação dos serviços pela SGP

Parte III: Avaliação dos serviços disponibilizados pela Seção de Atenção à Saúde - SEDAS

A consulta online foi disponibilizada no endereço: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfXVur-YuY0HGOKnWW_jTicHNP0EbjYULAZ9sY8fZcuVY-pqw/viewform.

Utilizou-se a ferramenta *Google Forms*, aplicação gratuita do *Google*, que permite a coleta de informações de maneira prática, acessível e eficiente, cujo *link* foi divulgado por e-mail institucional, matéria da ASCOM e cartazes com disponibilização de acesso à pesquisa mediante leitura de *QR Code*.

Ressalte-se que a pesquisa foi aberta a servidores ativos, requisitados, inativos e estagiários. Outrossim, tendo em vista a delimitação estabelecida na ficha dos indicadores do plano setorial, os resultados a seguir apurados consideraram apenas as respostas dos servidores ativos (efetivos e comissionados) e requisitados deste Tribunal.

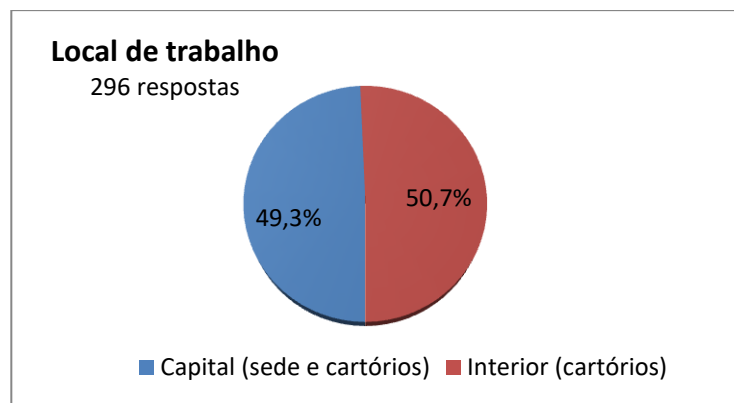
Convém esclarecer que, considerando que caberá a diferentes unidades da SGP a adoção de ações específicas em resposta ao quanto apurado na pesquisa, optou-se pela elaboração de relatórios individualizados, por temática abordada no instrumento de consulta. Assim, o presente relatório irá apresentar, especificamente, os dados colhidos na “Parte II: Avaliação da comunicação na prestação dos serviços pela SGP”¹.

2. Pesquisa de Satisfação: Perfil do Cliente (Parte I)

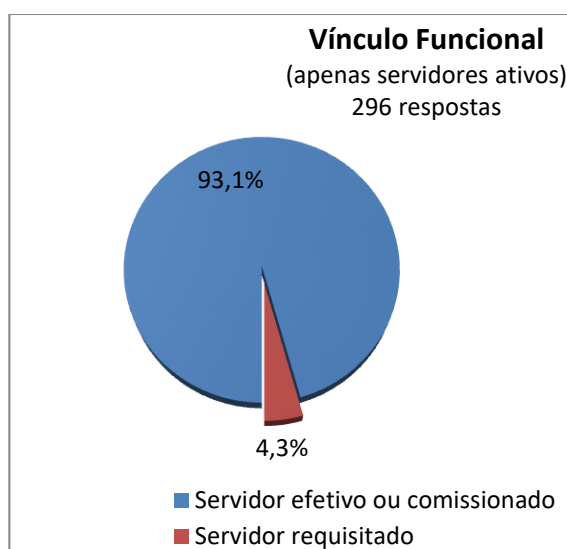
Em relação a local de trabalho, dos 304 (trezentos e quatro) respondentes, 48,7% exercem suas atividades na Capital, 49,3% estão em exercício em cidades do interior e 2 % representam servidores inativos.

Por sua vez, do total dos 296 (duzentos e noventa e seis) servidores ativos (efetivos, comissionados e requisitados), público-alvo do indicador apurado, pode-se dizer que 49,3% estão lotados na Capital e 50,7% no interior.

¹ A análise dos resultados obtidos relativos à Parte III (Avaliação dos serviços disponibilizados pela Seção de Atenção à Saúde - SEDAS) encontra-se disponível no SEI nº 0002105-27.2021.6.05.8000.



Quanto à situação funcional dos respondentes, 97,4% correspondem a servidores ativos deste Tribunal. Outrossim, quando avaliamos o vínculo dos servidores ativos, tem-se que 93,10% dos respondentes são servidores efetivos ou comissionados e apenas 4,3% são requisitados.



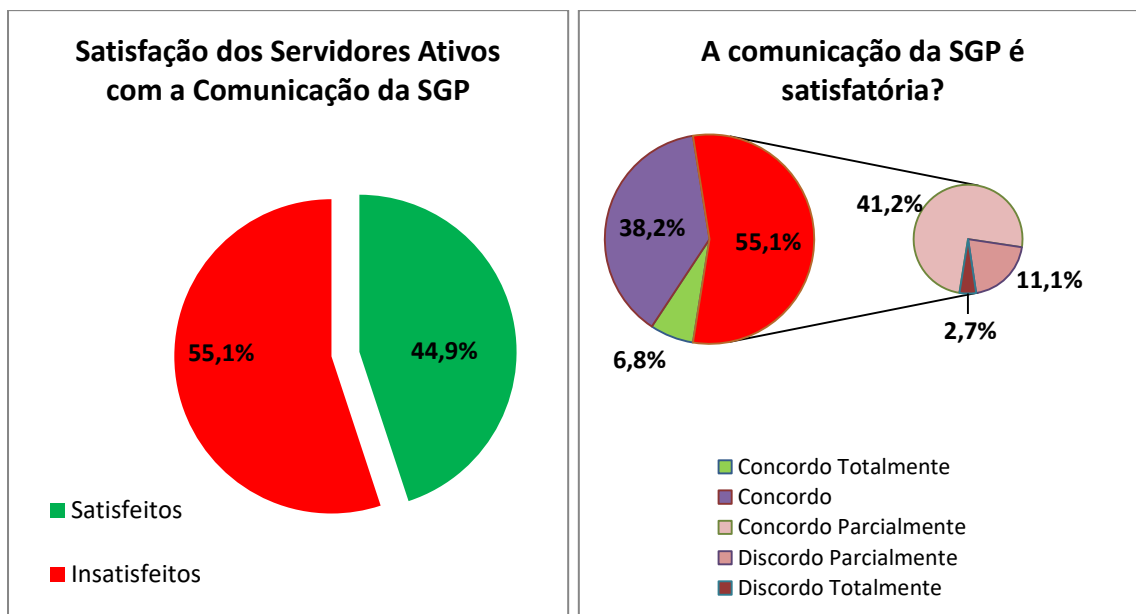
3. Pesquisa de Satisfação: Avaliação da comunicação na prestação dos serviços pela SGP (Parte II)

Inicialmente convém esclarecer os critérios utilizados para análise dos dados obtidos no instrumento de pesquisa.

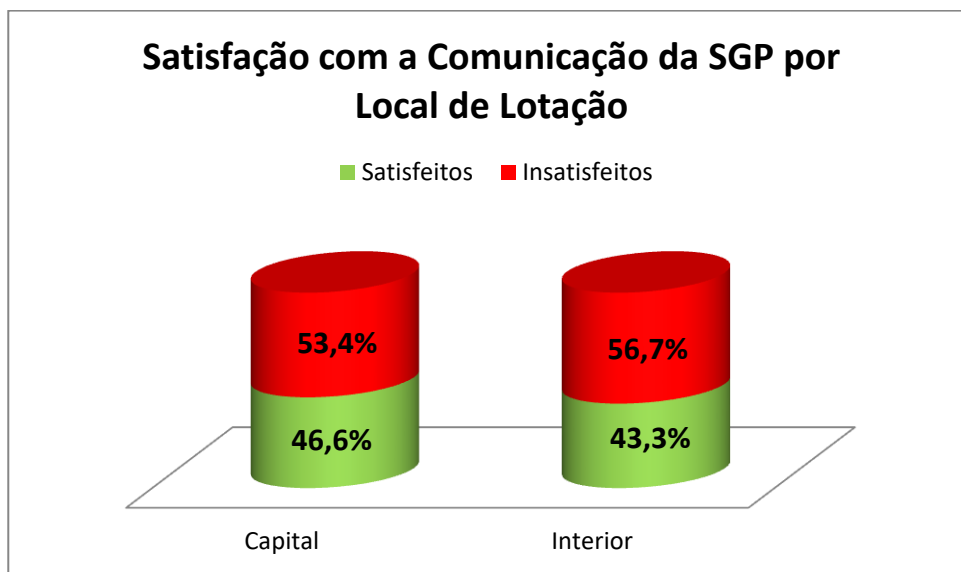
Informa-se que foram considerados “**SATISFEITOS**” os servidores que apresentaram as seguintes opções como resposta às questões do questionário: “**Concordo Totalmente**” e “**Concordo**”. Por sua vez, considerou-se “**INSATISFEITO**” o servidor que apresentou resposta “**Concordo Parcialmente**”, “**Discordo Parcialmente**” ou “**Discordo Totalmente**”.

3.1 Satisfação com a comunicação da SGP

Questionados sobre a satisfação com a comunicação da SGP, pode-se dizer que 44,9% dos servidores ativos estão “**SATISFEITOS**” com a comunicação da SGP, conforme a seguir demonstrado:

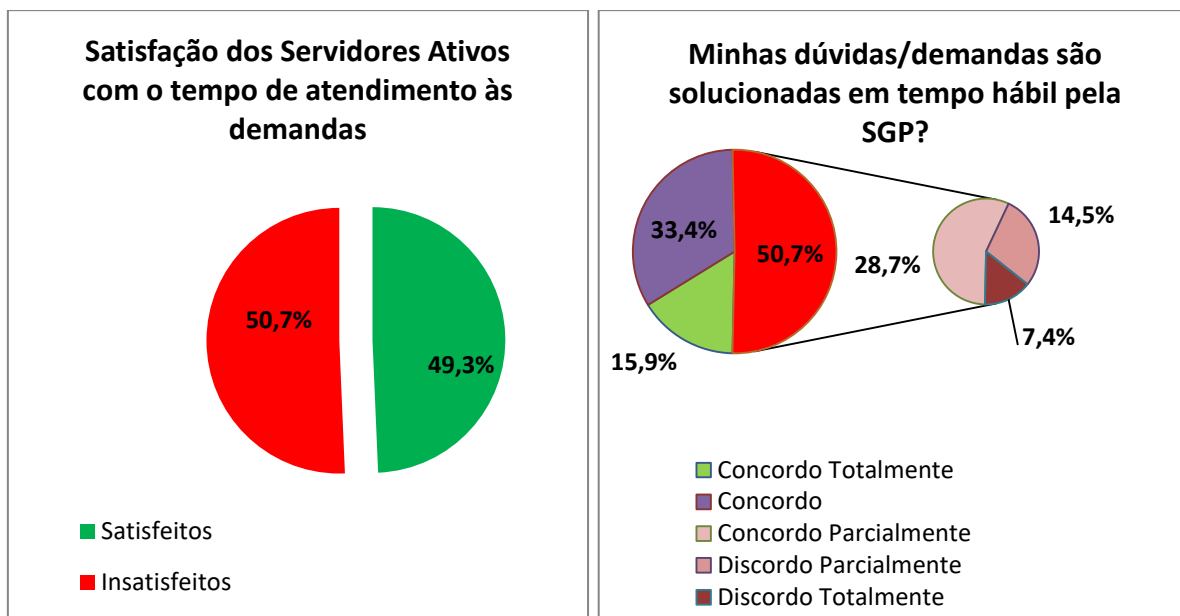


Quando analisamos a satisfação com a comunicação da SGP considerando o local onde o servidor exerce suas atividades verifica-se que os servidores com lotação na Capital apresentam nível de satisfação relativamente superior àqueles lotados no interior, conforme gráfico abaixo:

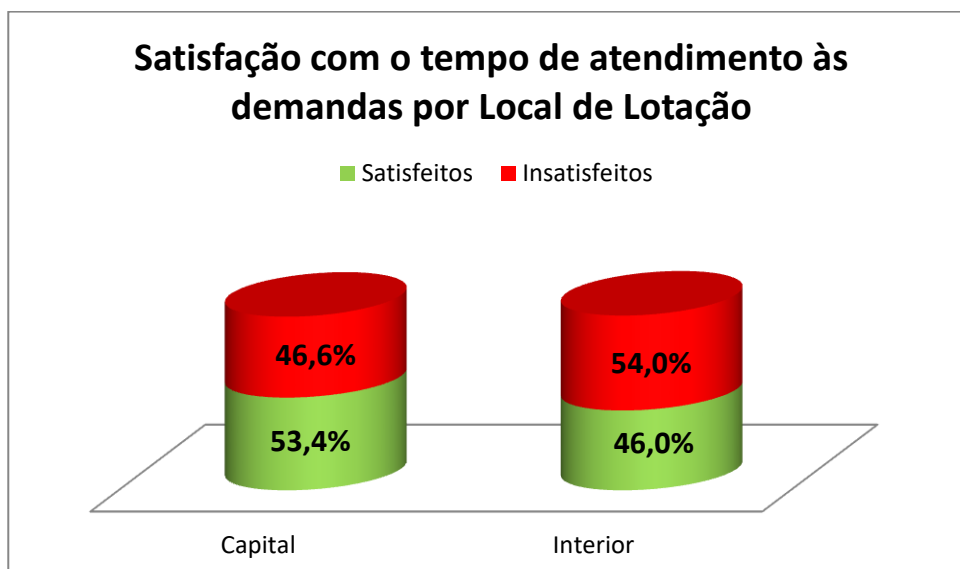


3.2 Tempo de atendimento às dúvidas e/ou demandas (SEI/E-mail/Telefone/Presencial)

Considerando a média das respostas apresentadas pelos respondentes, apurou-se que 49.3% estão satisfeitos com o tempo de atendimento às demandas e/ou dúvidas encaminhadas à SGP por SEI, e-mail, telefone e/ou presencialmente.



Outrossim, utilizando o critério de local de lotação, pode-se dizer que 53,4% dos servidores da Capital se consideram satisfeitos com o tempo de atendimento às demandas/dúvidas do servidor, nos canais atualmente disponíveis. No caso de servidores lotados no interior, este percentual cai para 46%.

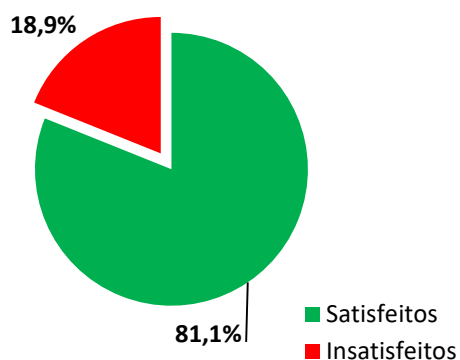


3.3 Qualidade do atendimento prestado na SGP (cordialidade, respeito e linguagem utilizada pelo servidor lotado na SGP)

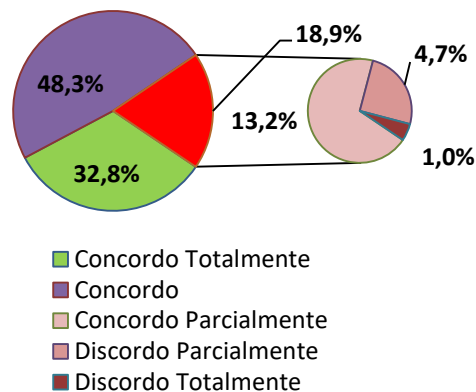
Quanto a cordialidade do atendimento prestado pelo servidor da SGP (respeito e linguagem utilizada), ressalte-se que um grande percentual de servidores ativos respondeu positivamente à questão, visto que um percentual de 81,1% apresenta-se satisfeito com a atendimento recebido.

Destaque-se que este índice apresenta-se superior quando analisado o público de servidores lotados no interior do Estado, visto que 83,3% encontram-se satisfeitos com a qualidade do atendimento prestado pelos colaboradores da SGP.

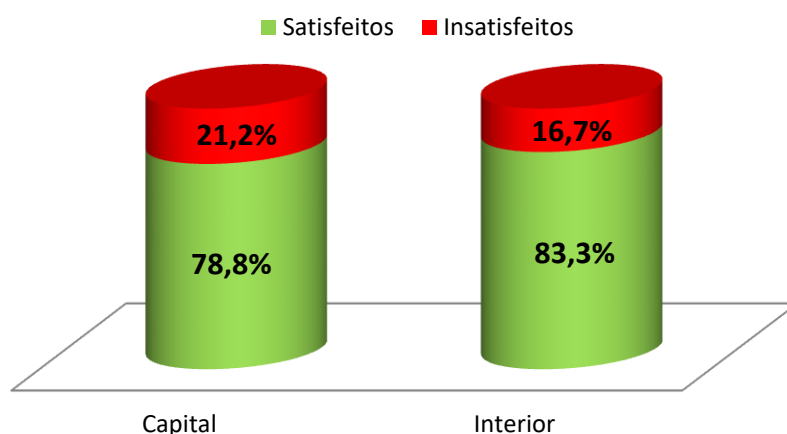
Satisfação dos Servidores Ativos com a forma de atendimento (cordialidade, linguagem...)



Satisfação dos Servidores Ativos com a forma de atendimento (cordialidade, linguagem...)

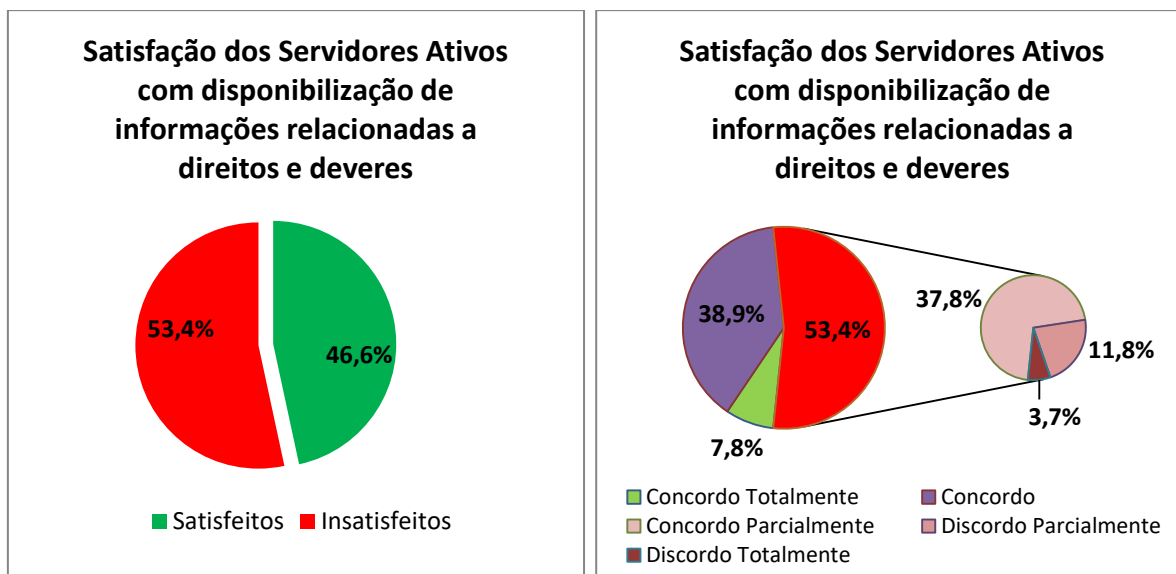


Satisfação dos Servidores Ativos com a forma de atendimento (cordialidade, linguagem...)

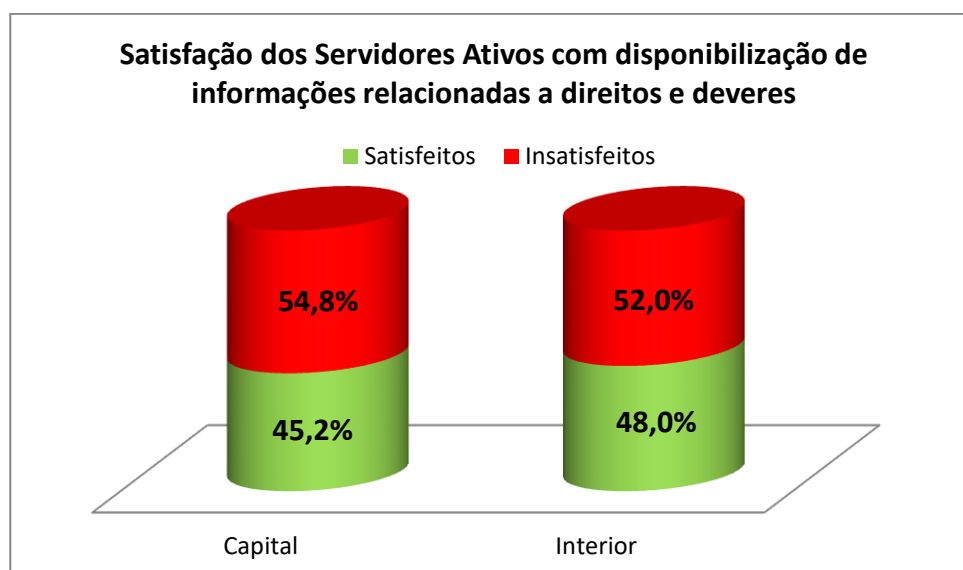


3.4 Disponibilização de informações sobre aspectos importantes da área de gestão de pessoas que impactam no trabalho e nos direitos e deveres dos servidores

Um total de 46,6% dos servidores ativos se manifestou como satisfeito quanto a disponibilização de informações importantes da área de gestão de pessoas que impactam no trabalho e nos direitos e deveres dos servidores.



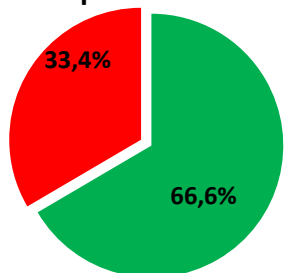
Quando se analisa a questão sob o enfoque do local de lotação, percebe-se um grau de satisfação maior dentre os servidores lotados no interior quando comparado aos servidores lotados na Capital, visto que 48% dos servidores lotados no interior se manifestaram como satisfeitos em relação à disponibilização de informações da área de gestão de pessoas que impactam no seu trabalho e em seus direitos e deveres.



3.5 Orientações prestadas sobre documentação a ser apresentada pelos servidores

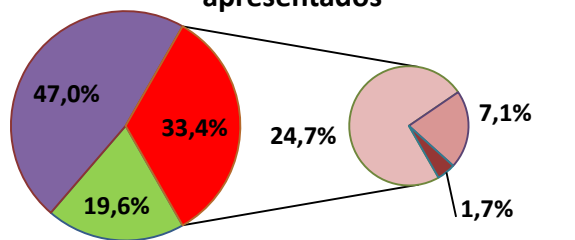
Registre-se que 66,6% dos servidores ativos respondentes manifestaram estar satisfeitos quanto às orientações prestadas sobre os documentos a serem apresentados à SGP, quando cabível.

Satisfação dos Servidores Ativos com as orientações recebidas sobre documentos a serem apresentados



■ Satisfeitos ■ Insatisfeitos

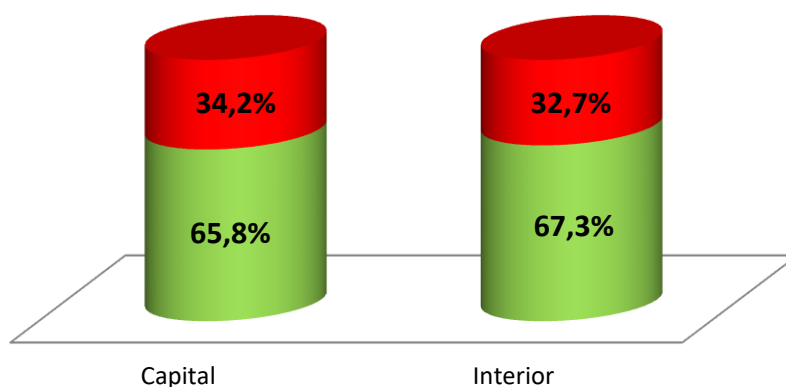
Satisfação dos Servidores Ativos com as orientações recebidas sobre documentos a serem apresentados



■ Concordo Totalmente ■ Concordo
■ Concordo Parcialmente ■ Discordo Parcialmente
■ Discordo Totalmente

Satisfação dos Servidores Ativos com as orientações recebidas sobre documentos a serem apresentados

■ Satisfeitos ■ Insatisfeitos

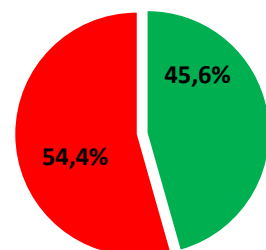


Para tal questão, percebe-se que servidores lotados no interior apresentam nível de satisfação superior aos servidores lotados na Capital.

3.6 Variedade e acessibilidade dos canais de comunicação da SGP

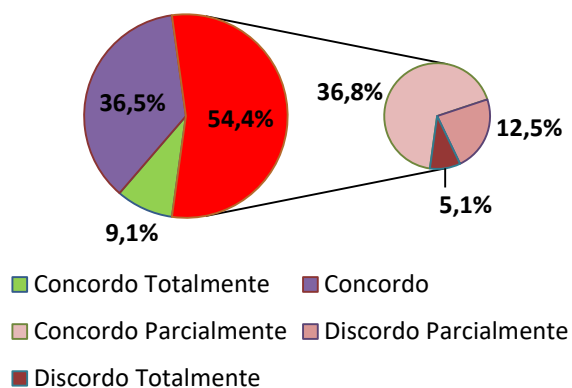
Indagados sobre a variedade e acessibilidade dos canais de comunicação da SGP, 45,6% dos servidores ativos respondentes se manifestaram satisfeitos sobre tal questão.

Satisfação dos Servidores Ativos com a variedade e acessibilidade de canais de comunicação da SGP

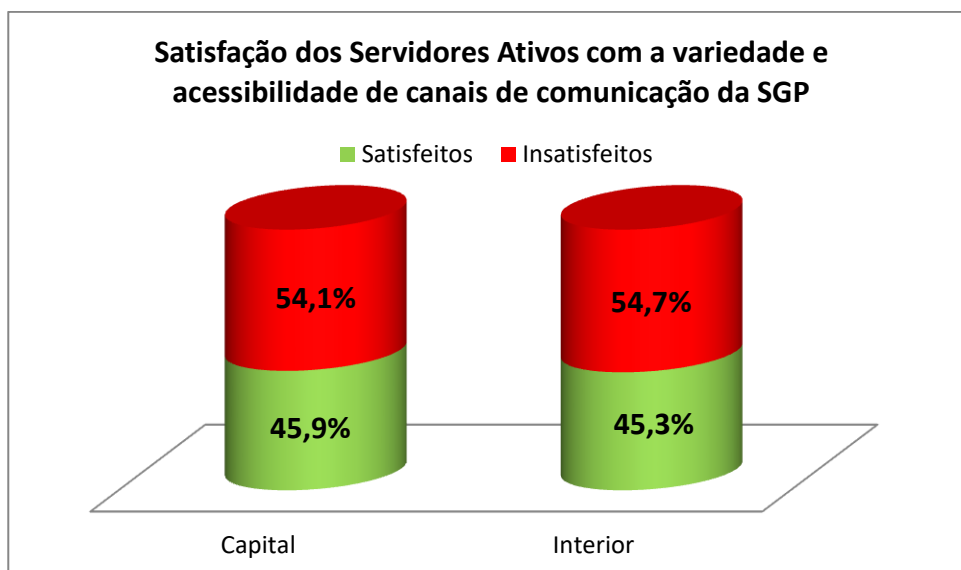


■ Satisfeitos ■ Insatisfeitos

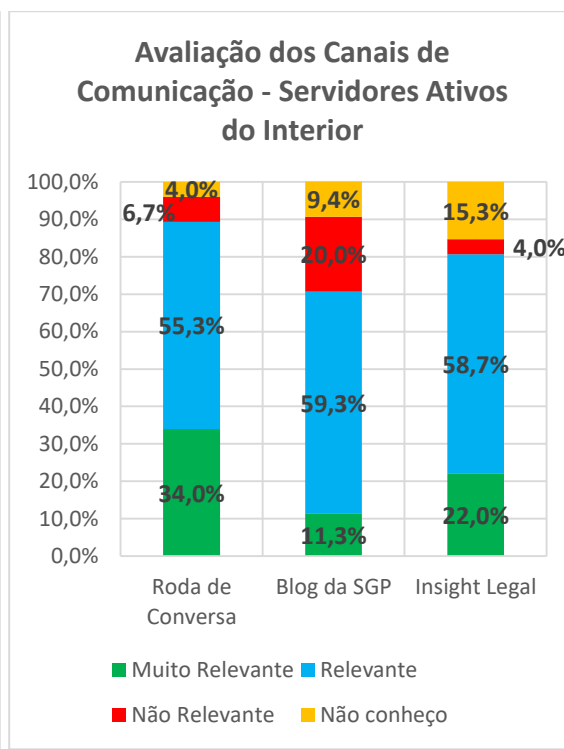
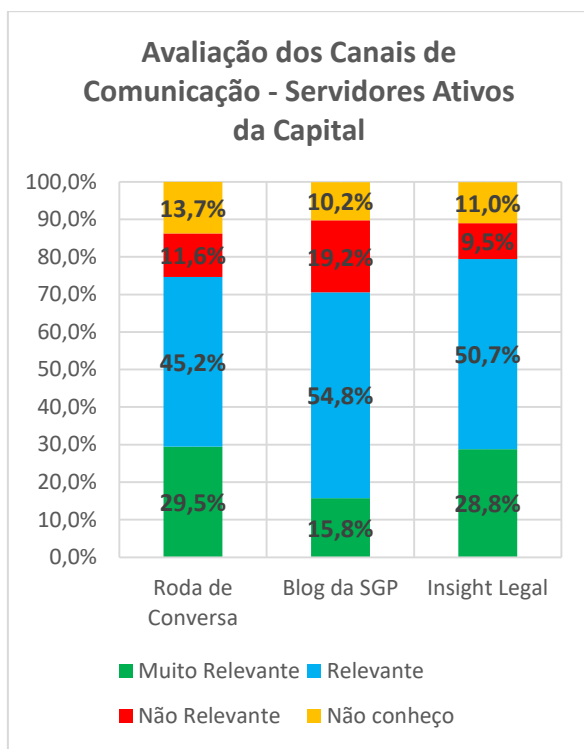
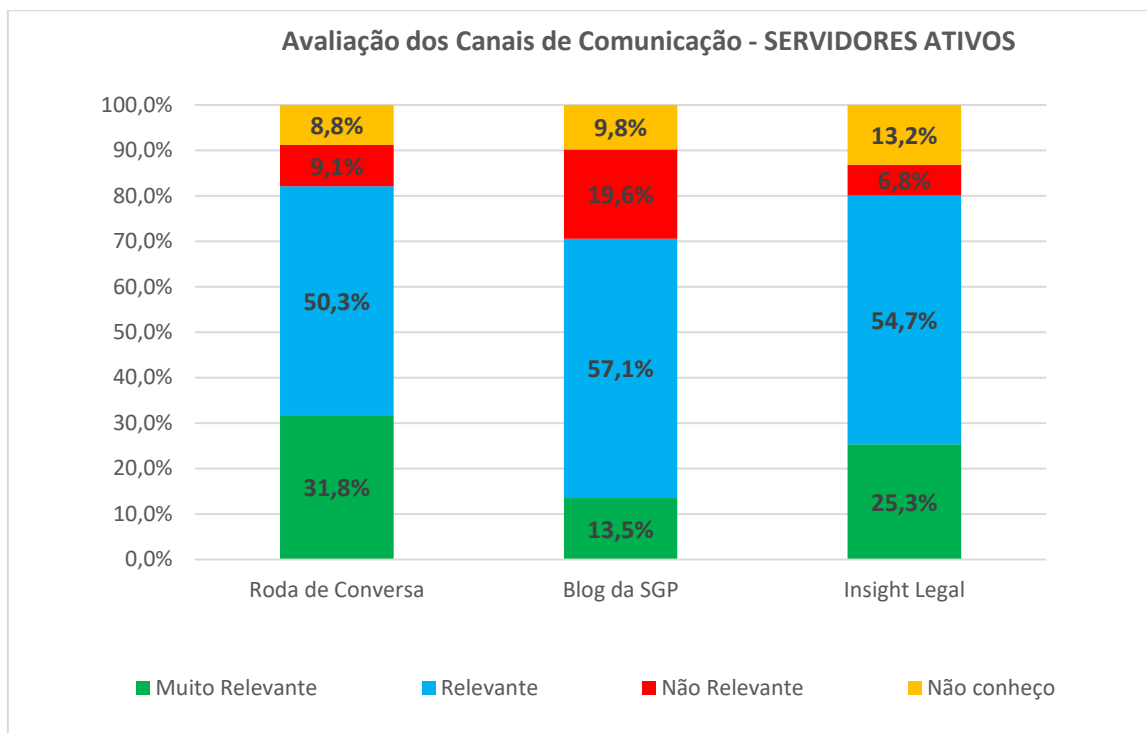
Satisfação dos Servidores Ativos com a variedade e acessibilidade de canais de comunicação da SGP



Quando comparamos tal questão entre servidores lotados nos cartórios do interior do Estado e aqueles lotados na Capital, não foi evidenciada diferença no grau de satisfação com a variedade e acessibilidade nos canais de comunicação da SGP, já o para ambos os casos a grau de satisfação ficou em torno de 45%, conforme gráfico abaixo:



Sobre este tópico, vale demonstrar a avaliação dos servidores ativos respondentes por canal de atendimento disponibilizado, com análise individualizada, também, considerando o local de locação do participante da pesquisa, conforme gráficos a seguir:



4. Satisfação dos Servidores Ativos com a Comunicação da SGP

4.1 Satisfação de servidores – Percentual de respostas “Concordo Totalmente” e “Concordo” (Questão 3)

Conforme já apresentado no item 3 e 3.1 deste relatório, a partir das respostas apresentadas à questão 3 (“A comunicação da SGP é satisfatória”), poderíamos dizer que

o grau de satisfação dos servidores ativos com a comunicação da SGP corresponde a 44,9% .

4.2 Satisfação de servidores – Média das respostas apresentadas à Questão 3

Observou-se que na ficha do indicador i5 do Plano Estratégico Setorial da SGP não existem critérios definidos para aferição da “Taxa de Satisfação dos Servidores com a Comunicação da SGP”.

Convém lembrar, outrossim, que para a aferição do indicador i6 (Taxa de Satisfação dos Servidores com os Serviços de Saúde oferecidos pela SEDAS) considerou-se a média das notas atribuídas pelos respondentes à questão 16, 17 e 18 do instrumento de pesquisa.

Assim, adotando critério similar para o cálculo da “Taxa de Satisfação dos Servidores com a Comunicação da SGP”, buscou-se transformar em pontuação as notas dadas pelos servidores à questão 3, utilizando o seguinte parâmetro:

Concordo Totalmente = 5
Concordo = 4
Concordo Parcialmente = 3
Discordo Parcialmente = 2
Discordo Totalmente = 1

Desta forma, foi possível aferir a média de pontuação para a questão 3:

	Nota 5 Concordo Totalmente	Nota 4 Concordo	Nota 3 Concordo Parcialmente	Nota 2 Discordo Parcialmente	Nota 1 Discordo Totalmente	Média para questão
A comunicação da SGP é satisfatória	20	113	122	33	8	3,35

Logo, utilizando tal critério, teríamos que:

$$\text{TxSC}_{\text{SGP}} = \text{Média-Nota}_{\text{Q3}}$$

Onde:

TxSC_{SGP} = Taxa de satisfação com a Comunicação da SGP

Média-Nota Q3 = Média das notas apuradas na questão 3

Diante disso, tem-se que a Taxa de Satisfação com a Comunicação da SGP para o ano de 2021 ($\text{TxSC}_{\text{SGP-2021}}$) é 3,35.

5 Considerações sobre os pontos fortes na comunicação da SGP

Quando solicitada, em questões abertas, a opinião dos servidores sobre “ponto forte na comunicação da SGP”, os respondentes apresentaram propostas variadas. Destacamos, a seguir, os temas mais citados pelos respondentes na questão 10:

- Realização da Roda de conversa “A SGP quer ouvir você”;
- Cordialidade dos servidores no atendimento;
- Disponibilidade dos servidores da SGP.

A relação completa das propostas apresentadas neste quesito está disponível para conhecimento e tratamento pelas unidades da SGP no documento nº 1794249, constante do SEI nº 0002103-57.2021.6.05.8000.

6 Sugestões de iniciativas para melhoria da comunicação da SGP com os servidores e demais interessados

Ao ser instado a apresentar sugestões de iniciativas que possam ser adotadas pelas unidades da área de gestão de pessoas com o objetivo de melhorar a comunicação da SGP, os respondentes apresentaram algumas ideias para o aperfeiçoamento da interação da SGP com os servidores e demais interessados. Listamos abaixo algumas das sugestões apresentadas à questão 11:

- Simplificação e desburocratização de procedimentos;
- Disponibilizar outros canais de comunicação, como por exemplo whatsapp;
- Melhorar o atendimento por telefone;
- Melhor disponibilização das matérias de interesse dos servidores (boletins e/ou informativos sobre o andamento de processos/demandas, página atualizada com as informações dos direitos dos servidores e os procedimentos necessários para formalização de demandas, etc).

A íntegra completa das sugestões apresentadas neste quesito está disponível para conhecimento e tratamento pelas unidades da SGP no documento nº 1794251, constante do SEI nº 0002103-57.2021.6.05.8000.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das informações obtidas junto aos servidores ativos, foi possível aferir o resultado para o indicador i5 - Taxa de satisfação com a comunicação da SGP, previsto no Plano Estratégico Setorial da SGP – Ciclo: 2018-2021. Conforme demonstrado anteriormente, pelos critérios utilizados para aferir o indicador i6, tem-se que **TxSC_{SGP-021} = 3,35.**

Por outro lado, pode-se dizer, considerando as respostas apresentadas à questão 3, que o **grau de satisfação do servidor com a comunicação da SGP para 2021 corresponde a 44,9%.**

Por ser o primeiro momento de medição de tal indicador, o dado aferido deverá servir de parâmetro para futuras metas a serem traçadas.

Impende esclarecer que a pesquisa em tela trouxe significativos elementos, incluindo anseios dos servidores deste TRE-BA, relacionados a melhoria da comunicação da SGP com os servidores e outros interessados. Assim, torna-se essencial apresentar uma escuta efetiva à contribuição trazida pelos respondentes, buscando realizar uma análise mais acurada das informações apresentadas, com vistas a elaboração de ações específicas ao tratamento dos dados colhidos.