



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

RESULTADOS DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 28 de maio a 15 de junho de 2007

Belém – Pará
2007



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

RESULTADOS DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 28 de maio a 15 de junho de 2007

COORDENAÇÃO

MARCOLINA PAIVA AMOEDO
Secretária Geral da Presidência

ELABORAÇÃO

RODOPIANO ROCHA DA SILVA NETO
Assessor de Planejamento e Gestão

ALESSANDRO DA SILVA AMARO
Assistente de Planejamento e Gestão

APOIO

JÂNIO LUIZ MARQUES TRINDADE
Secretário da Corregedoria Regional

JOSÉ DO CARMO PEREIRA NETO
Assistente da Secretaria do Pleno e Especializadas

DANIELE CRISTINA MORAES DE ALMEIDA
Pesquisadora - Estagiária de Administração e Marketing

ARTUR ARAÚJO VIEIRA
Pesquisador - Estagiário de Administração e Comércio Exterior

WAGNER WENDELL RIBEIRO
Pesquisador - Estagiário de História

AGRADECIMENTOS

À equipe do Núcleo de *Qualidade, Assistência e Capacitação (NQAC)* do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (GO), responsável pelo desenvolvimento da metodologia que serviu de base para a realização deste diagnóstico institucional. Agradecemos, em especial, ao Dr. Marconi Provazzi, Chefe do NQAC, pelo apoio técnico e atenção dispensada a esta Assessoria de Planejamento e Gestão.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

APRESENTAÇÃO

O presente diagnóstico institucional, realizado no período de 28 de maio a 15 de junho de 2007, é resultado da decisão da Administração em abrir as portas do TRT da 8ª Região para uma avaliação profunda e sincera feita por magistrados, servidores e pelos advogados que, diariamente, percorrem os corredores e salas de audiência tentando exercer o direito do cidadão de utilizar um serviço público que funcione e que seja eficaz no cumprimento da sua missão constitucional.

Além de integrar a segunda etapa do processo de elaboração do planejamento estratégico, o diagnóstico também está alinhado às ações de excelência que vêm se desenvolvendo na administração pública brasileira no contexto do *Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização* – GesPública, cujo propósito é transformar as organizações públicas, procurando torná-las cada vez mais preocupadas em apresentar resultados efetivos ao cidadão. Assim, este diagnóstico institucional também procura demonstrar que o TRT da 8ª Região, organização adesa ao GesPública desde 2001, considera o cidadão como parte interessada e essencial ao sucesso de sua gestão.

As pesquisas que compuseram o diagnóstico foram desenvolvidas com o intuito de subsidiar a análise do ambiente interno do Tribunal, partindo do princípio de que apenas quando conseguimos identificar com clareza as nossas dificuldades, limitações e competências é que podemos, com segurança, promover ações efetivas no sentido de neutralizar vulnerabilidades e reforçar bons pilares. Nesse sentido, os resultados do diagnóstico foram divididos em três partes:

- Parte I: resultado da pesquisa de clima organizacional dos magistrados;
- Parte II: resultado da pesquisa de clima organizacional dos servidores;
- Parte III: resultado da pesquisa de satisfação dos advogados.

As informações apresentadas a seguir, são fundamentais para que o Tribunal busque a melhoria dos seus serviços, bem como faça o planejamento de suas ações e anule àquelas desprovidas de objetivos e mensurações. Todavia, ressaltamos que somente a avaliação deste relatório pela Administração do Tribunal, juntamente com as partes envolvidas, é que transformará os dados apresentados em informações preciosas que servirão para gerar soluções viáveis e efetivas para os problemas detectados.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

PARTE I

RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

1 INTRODUÇÃO

Clima Organizacional é o sentimento que se expressa por todos na organização em um dado momento ou determinado período. A pesquisa procurou evidenciar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria do Tribunal em relação às perspectivas de *administração, comunicação, qualidade, relacionamento interpessoal, motivação, infra-estrutura e conhecimento do TRT*.

2 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

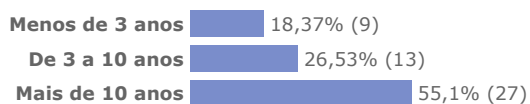
A pesquisa de clima organizacional dos magistrados foi aplicada por meio de questionário impresso¹ e contou com a participação de 49 magistrados, amostra superior a 50% do total em atividade no período.

3 PERFIL DOS MAGISTRADOS QUE RESPONDERAM

3.1 CARGO



3.2 TEMPO DE SERVIÇO



3.3 ÁREA DE ATUAÇÃO



¹ Os questionários foram encaminhados aos magistrados por meio de ofício circular da Presidência do Tribunal.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

4 MÉDIA GERAL DOS RESULTADOS

4.1 PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

O questionário da pesquisa dos magistrados contemplava 23 afirmativas, onde os respondentes deveriam indicar o seu grau de concordância em relação a diversos itens. De acordo com a metodologia da pesquisa², foram considerados pontos fortes, as afirmativas com **aprovação superior a 60%** (respostas “concordo totalmente” e “concordo em parte”). Já as afirmativas com percentual de **reprovação superior a 25%** (respostas “discordo totalmente” e “discordo em parte”), foram classificadas como oportunidades de melhoria. Os quadros a seguir, apresentam os resultados dos itens relativos à avaliação do clima organizacional.

QUADRO I PONTOS FORTES

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	APROVAÇÃO
1º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	93,88%
2º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	89,80%
3º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	83,68%
4º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	77,55%
5º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	75,51%
6º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	71,43%
7º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	69,39%
8º A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho	65,31%

QUADRO II OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	71,43%
2º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	55,10%
3º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	51,02%
4º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	48,98%
5º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o magistrado	48,97%
6º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	46,94%
7º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	46,94%
8º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	44,92%
9º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	44,91%
10º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc).	42,86%
11º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	38,77%
12º Sinto o apoio dos colegas	38,77%
13º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	37,82%
14º Os sistemas corporativos (OpenOffice, júris síntese...) fornecidos pelo TRT são eficientes	36,73%
15º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	30,61%

² Processo TRT n.º 1177/2006, que trata da implantação do Planejamento Estratégico do Tribunal (pp. 190-200).



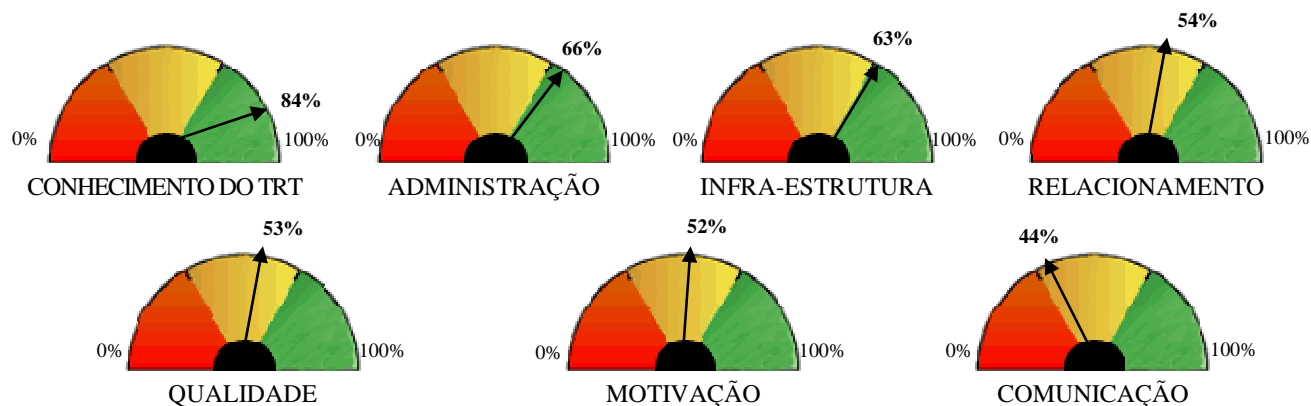
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Das 23 afirmativas que constavam no questionário, apenas 8 tiveram avaliação positiva. O índice de reprovação dos quesitos foi superior a 65%, indicando a necessidade de ações de melhoria em diversas áreas.

4.2 PAINEL DE INDICADORES

O Quadro III apresenta os indicadores de clima dos magistrados, os quais foram obtidos a partir da média aritmética dos percentuais de aprovação em cada afirmativa. O quadro com as afirmativas que compõem cada indicador é apresentado no ANEXO I.

QUADRO III
PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS MAGISTRADOS



Legenda: **RUIM** **REGULAR** **BOM**

Dentre todas as perspectivas avaliadas, o *conhecimento do TRT* foi a que obteve o maior índice de aprovação por parte dos magistrados: 89,80% concordam que o TRT transmite uma imagem positiva ao público externo e 77,55% declararam conhecer a missão e os valores institucionais do Tribunal.

Na perspectiva *administração*, os destaques positivos são para a Correição, que tem servido como instrumento de melhoria do trabalho dos magistrados e para o canal de diálogo dos magistrados com a Administração. O ponto negativo são os atuais programas de treinamento disponíveis para melhorar a capacitação profissional dos magistrados.

A *infra-estrutura física e tecnológica* é uma perspectiva que merece atenção especial, visto só ter sido avaliada positivamente graças ao alto índice de satisfação dos magistrados com os recursos atualmente disponíveis (equipamentos e informações), o que pode ser resultado do sucesso do atual Plano Diretor de Informática que privilegiou a aquisição de microcomputadores, *notebooks* e *pen drives*, dentre outros recursos que facilitam o trabalho dos magistrados. Contudo, a pesquisa também evidenciou a necessidade de redirecionar o foco das ações de informática para tornar os sistemas corporativos mais eficientes. Outro ponto de alerta são para as instalações físicas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.), sobretudo das Varas Trabalhistas de fora da Sede.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Sobre a perspectiva *relacionamento interpessoal*, observou-se uma votação equânime em todos os itens expostos, porém com mediana aprovação: apenas 51,02% dos magistrados sentem que há disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho; 55,11% sentem que o Tribunal é um lugar motivador para se trabalhar; e somente 57,14% sentem o apoio dos colegas. Os resultados nessa perspectiva ressaltam a necessidade de desenvolver instrumentos que favoreçam a integração entre os magistrados.

Sob a ótica da *qualidade*, o destaque quase unânime foi para a afirmativa que registra que os magistrados conseguem executar suas atividades por ordem de importância (aprovação de 93,88%). Grande parte também demonstrou perceber que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. Porém, todas as demais afirmativas que compõem o indicador foram avaliadas bem abaixo da média: apenas 24,49% afirmaram ter tempo suficiente para desenvolver seu trabalho com perfeição; 40,82% disseram ter tempo para se dedicar ao desenvolvimento profissional; e somente 38,77% sentem que o trabalho no TRT é orientado para resultados em longo prazo. Este último item em particular, ratifica a necessidade de desenvolver um planejamento estratégico para o Tribunal.

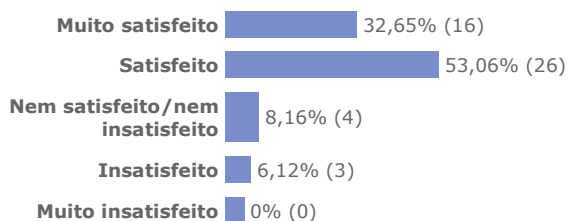
Com relação à *motivação*, 67,35% sinalizaram que se sentem incentivados a inovar para melhorar o serviço, o que configura disposição em conhecer e desenvolver novas estratégias. Contudo, informam que não recebem, por parte da Administração, o devido reconhecimento pelo trabalho desenvolvido e o conseqüente alcance das metas.

Por fim, a perspectiva da *comunicação*, comprovadamente a pior avaliada, merece atenção especial para as oportunidades de melhoria sinalizadas, como a necessidade de aperfeiçoar e ampliar os atuais canais de comunicação utilizados *no e pelo* Tribunal.

5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS

Apesar dos diversos problemas evidenciados, o índice de satisfação dos magistrados com o trabalho no TRT é de **85,71%**, conforme demonstra o gráfico a seguir.

GRÁFICO I
TRABALHO NO TRT DEIXA V. Exa.:

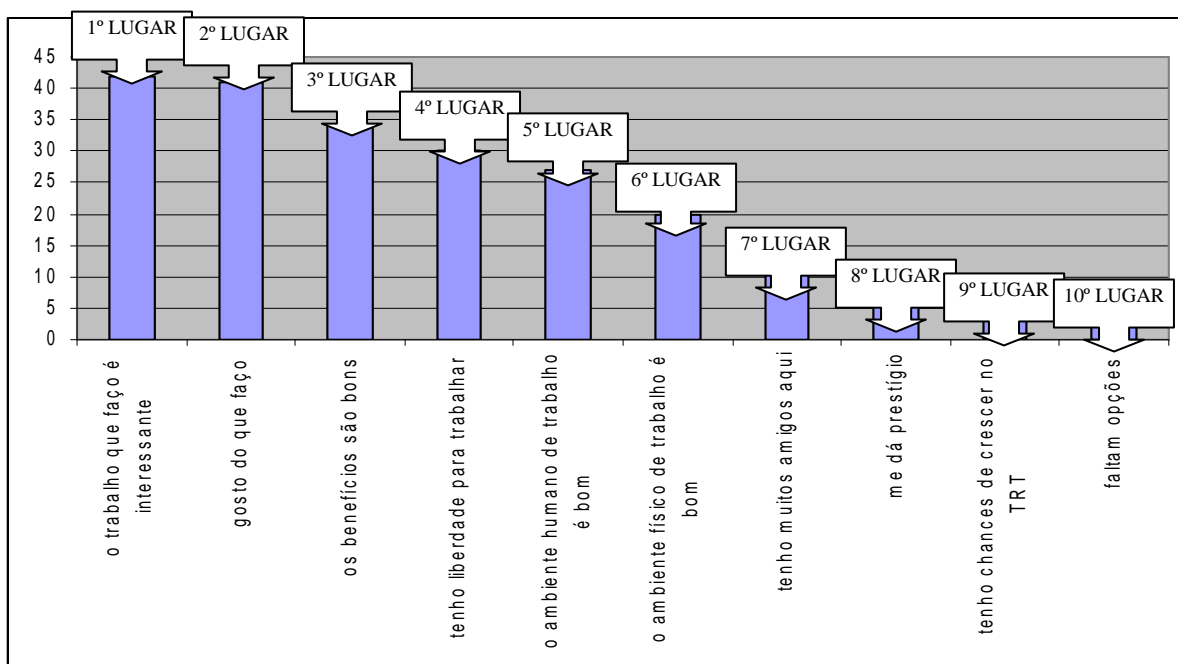


Essa aparente dicotomia em relação ao grande número de quesitos reprovados é esclarecida pela própria pesquisa, que também procurou identificar o porquê dos magistrados gostarem de trabalhar no TRT. O gráfico II, demonstra que apesar dos problemas identificados, a maioria dos respondentes declarou estarem satisfeitos em trabalhar no TRT porque o trabalho que fazem é interessante, gostam do que fazem e os benefícios são bons.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

GRÁFICO II
EU GOSTO DE TRABALHAR NO TRT PORQUE:



As respostas indicam que o elevado nível de satisfação dos magistrados com o trabalho no Tribunal é devido ao gosto que eles têm pela própria profissão e não em função das atuais condições de trabalho.

De acordo com os resultados da pesquisa, a infra-estrutura física e tecnológica, o relacionamento interpessoal, a qualidade, a motivação e a comunicação interna, são áreas problemáticas que estão influenciando negativamente no clima dos magistrados, motivo pelo qual devem merecer atenção especial por parte da Administração.

Na parte seguinte deste documento, são apresentados os resultados da pesquisa de clima organizacional dos servidores. Muitas das áreas consideradas problemáticas pelos magistrados também o foram pelos servidores, ratificando a necessidade de mudanças.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

PARTE II

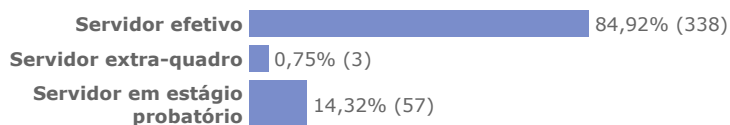
RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

1 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos servidores foi aplicada por meio de questionário eletrônico, disponível na *intranet*³. Cerca de 400 responderam à pesquisa, o que representa uma amostra de aproximadamente 40% do total em atividade no período.

2 PERFIL DOS SERVIDORES QUE RESPONDERAM

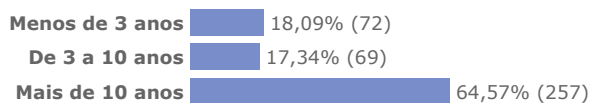
2.1 VÍNCULO



2.2 FUNÇÃO



2.3 TEMPO DE SERVIÇO



2.4 ESPAÇO GEOGRÁFICO



2.5 ÁREA DE ATIVIDADE



³ Para assegurar a confiabilidade dos dados, o sistema impedia que um usuário respondesse mais de uma vez a pesquisa. Também foram distribuídos questionários impressos para setores do extinto Serviço de Encargos Gerais (Zeladoria, Garagem, Carpintaria e Oficina) que não têm acesso à rede de computadores.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

3 MÉDIA GERAL DOS RESULTADOS

3.1 PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

O questionário utilizado na pesquisa dos servidores contemplou 41 afirmativas, onde os respondentes deveriam indicar o seu grau de concordância em relação a diversos itens. De acordo com a metodologia da pesquisa, foram consideradas como pontos fortes, as afirmativas com **aprovação superior a 60%** (respostas “concordo totalmente” e “concordo em parte”). Já as afirmativas com percentual de **reprovação superior a 25%** (respostas “discordo totalmente” e “discordo em parte”), foram classificadas como oportunidades de melhoria. Os quadros a seguir apresentam os resultados dos itens relativos à avaliação do clima organizacional.

QUADRO I PONTOS FORTES

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	APROVAÇÃO
1º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	86,18%
2º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	83,42%
3º Sei o que se espera do meu trabalho	79,90%
4º Sinto o apoio dos colegas e superiores	78,60%
5º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe	78,59%
6º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo	76,89%
7º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	74,12%
8º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo	73,12%
9º A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo	72,11%
10º No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos	70,85%
11º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	70,60%
12º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	69,35%
13º Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Receita, Jucepa...)	69,34%
14º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	69,10%
15º Percebo que meu trabalho me possibilita crescer profissionalmente	66,83%
16º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	65,08%
17º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	64,82%
18º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	64,07%

QUADRO II OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1º A decisão dos superiores é baseada em fatos concretos e não em pré-julgamentos	26,88%
2º Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho	29,90%
3º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	30,15%
4º Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias	30,65%
5º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	30,91%
6º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	30,91%
7º As condições de segurança do trabalho são adequadas	32,41%
8º A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor	32,41%
9º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	33,17%
10º Sinto que meu progresso no TRT depende unicamente de mim	33,41%



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

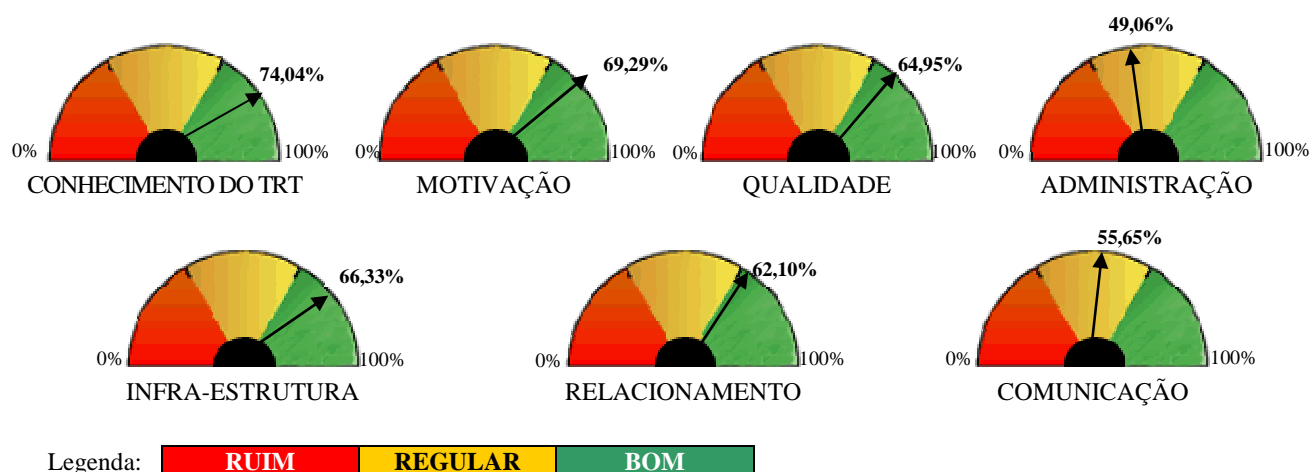
11º Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor	33,92%
12º Os sistemas corporativos (OpenOffice, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes	34,42%
13º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	35,17%
14º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	35,43%
15º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	38,19%
16º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração...)	39,70%
17º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor	43,72%
18º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	47,49%
19º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	47,99%
20º Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições	48,49%
21º Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções	48,75%

Das 41 afirmativas que constavam no questionário dos servidores, apenas 18 tiveram avaliação positiva. O índice de reprovação dos quesitos foi superior a 40%, indicando a necessidade de ações de melhoria em diversas áreas, a exemplo do que ocorreu na avaliação dos Magistrados.

3.2 PAINEL DE INDICADORES

O Quadro III apresenta os indicadores de satisfação dos servidores, obtidos a partir da média aritmética dos percentuais de aprovação em cada afirmativa. O quadro com as afirmativas que compõem cada indicador é apresentado no ANEXO II.

QUADRO III
PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS SERVIDORES



Na perspectiva *conhecimento do TRT*, foi constatado um alto índice de aprovação na assertiva de que nosso Regional transmite uma imagem positiva ao público externo, a exemplo do ocorrido na pesquisa dos magistrados. O item pior avaliado diz respeito ao progresso funcional, o que permite inferir a presença de incertezas, dúvidas e/ou desconhecimento quanto aos critérios adotados para este fim, fato que sugere a necessidade de se estabelecer maior transparência ou mesmo a alteração dos mecanismos ora empregados.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

As afirmativas da perspectiva *motivação* foram também muito bem avaliadas, merecendo destaque para a percepção que os servidores têm de que seu crescimento profissional e o aproveitamento de suas habilidades são importantes para sua chefia. Como oportunidade de melhoria, pontuado também por magistrados, a criação e/ou ampliação de instrumentos institucionais de reconhecimento por metas alcançadas.

Na perspectiva *qualidade*, assim como os magistrados, os servidores apontaram como grande destaque o item que afirma conseguirem priorizar suas tarefas por ordem de importância. Os servidores também sentem que no TRT as ações são direcionadas para a satisfação do jurisdicionado. Por outro lado, dois importantes fatores que compõem o indicador foram avaliados negativamente: apenas 48,5% sentem que o trabalho no TRT é orientado para resultados em longo prazo e, somente 53,77%, sentem-se motivados ao envolvimento com o planejamento e implantação de melhorias.

Ao contrário da pesquisa dos magistrados, a perspectiva *administração* teve uma avaliação abaixo da média. O item que merece atenção especial por ter a pior avaliação em toda a pesquisa, é o que demonstra o desconhecimento e/ou descrença nos critérios utilizados para promoções funcionais (ressaltando que os servidores consideram o preenchimento de cargos e funções comissionadas como uma forma de promoção na carreira). Outro ponto importante é a necessidade de aperfeiçoar os atuais programas de treinamento, bem como estabelecer um canal aberto de diálogo com a Administração. O fator positivo a destacar é o de que os servidores sentem que obterão sucesso se o Tribunal também prosperar.

Na perspectiva da *infra-estrutura* (física e tecnológica), a exemplo da pesquisa dos magistrados, o ponto de destaque foi para os recursos necessários para fazer o trabalho (equipamentos e informações), ratificando o sucesso do atual Plano Diretor de Informática que privilegiou a aquisição de equipamentos. Já os pontos negativos, sugerem a necessidade de melhorias nas instalações físicas (espaço, mobiliário, higiene, limpeza etc.); nos sistemas corporativos fornecidos pelo Tribunal (OpenOffice, APT, TPA...); e nas condições de segurança do trabalho.

A perspectiva *relacionamento interpessoal* alcançou altos índices de aprovação em suas afirmativas, o que demonstra, até certo ponto, a presença de integração e sinergia, características predominantes em equipes de trabalho. Como fatores negativos detectados, destacam-se o medo que os servidores têm de externar suas opiniões sem sofrer represálias, além da falta de disposição dos setores do Tribunal em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho.

Como também ocorreu na opinião dos magistrados, a perspectiva *comunicação* teve baixo índice de aprovação em suas assertivas pelos servidores, ratificando a necessidade de implementação de uma política de comunicação efetiva. Contudo, analisando as opiniões espontâneas da pesquisa, percebe-se que a crítica não se restringe especificamente ao trabalho desenvolvido pela Assessoria de Comunicação Social, mas à inexistência ou desconhecimento dos canais de comunicação *inter* e *intra* unidades.

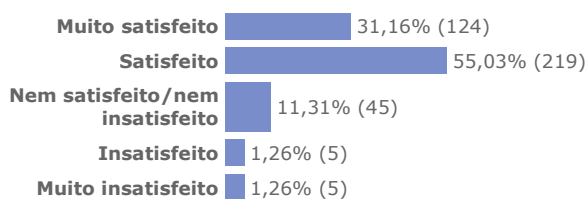


JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

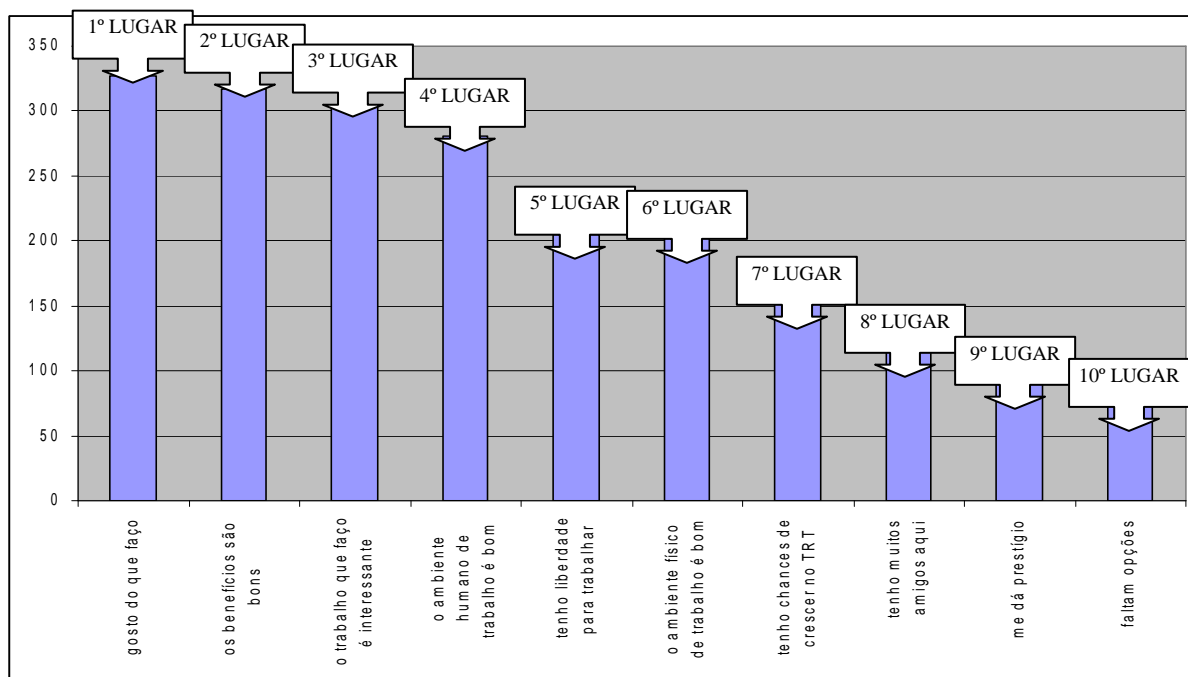
Apesar dos diversos problemas evidenciados, o índice de satisfação dos servidores com o trabalho no TRT é de **86,19%**, bem próximo do índice dos magistrados (85,71%).

GRÁFICO IV
TRABALHAR NO TRT DEIXA VOCÊ:



Do mesmo modo ocorrido na pesquisa dos magistrados, o questionário dos servidores também procurou identificar o porquê deles gostarem de trabalhar no TRT. Foram apresentadas 10 afirmativas, sendo solicitado a escolha de 5 por ordem de importância. O gráfico a seguir, demonstra que apesar dos problemas identificados, a maioria dos servidores declarou estar satisfeitos em trabalhar no TRT porque o trabalho que fazem é interessante, gostam do que fazem e os benefícios são bons.

GRÁFICO I
EU GOSTO DE TRABALHAR NO TRT PORQUE:
(Alternativas por ordem de importância eleitas pelos servidores)



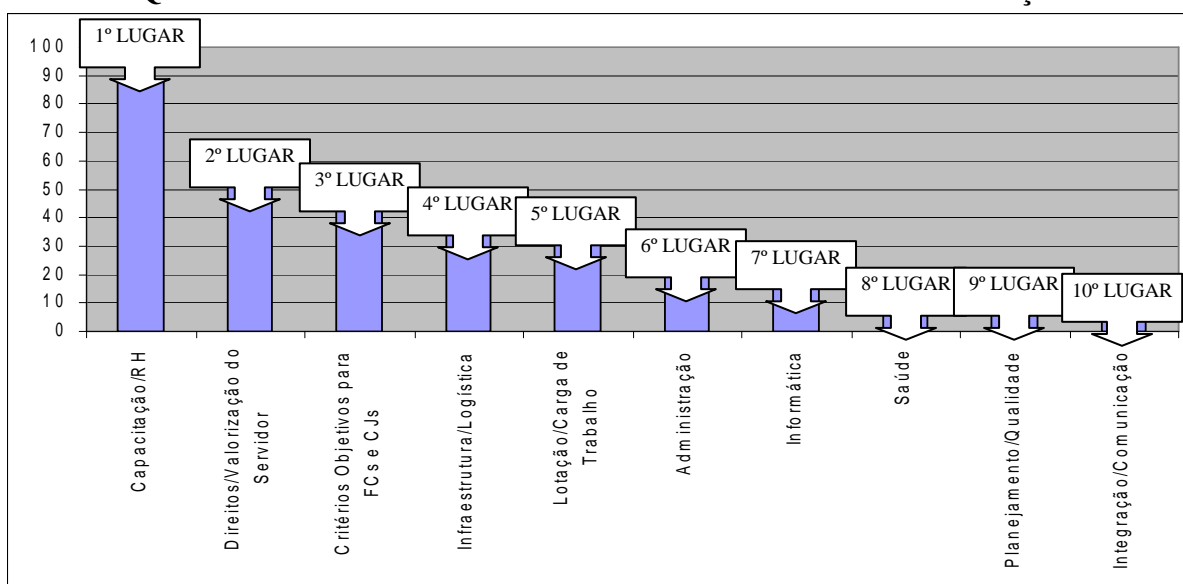


JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

De modo praticamente idêntico aos resultados dos magistrados, as respostas também indicam que o elevado nível de satisfação dos servidores com o trabalho no Tribunal é devido mais ao gosto que eles têm pela profissão e pelo fato dos benefícios serem bons, do que em função das atuais condições de trabalho. Os resultados indicam que os programas de treinamento; a ausência de critérios definidos e claros para preenchimento de funções comissionadas e cargos em comissão; a falta de um canal aberto de diálogo com a Administração; as deficiências na infra-estrutura física e tecnológica (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza e sistemas corporativos) e os problemas na comunicação interna, são questões problemáticas que estão influenciando negativamente no clima organizacional dos servidores, motivo pelo qual devem merecer atenção especial por parte da Administração.

No questionário dos servidores havia, ainda, uma pergunta aberta onde eles foram questionados sobre o que poderia ser feito para melhorar sua satisfação. As 342 respostas foram distribuídas em dez temas e os resultados são apresentados no gráfico a seguir:

GRÁFICO III
O QUE PODERIA SER FEITO PARA MELHORAR SUA SATISFAÇÃO?



De acordo com o gráfico, os servidores sugerem que a Administração do Tribunal deve priorizar: a capacitação e a área de recursos humanos (1º lugar); a solução dos passivos financeiros juntamente com a implementação de ações voltadas para a valorização e reconhecimento do servidor (2º lugar); a definição de critérios objetivos para preenchimento de funções comissionadas e cargos em comissão (3º lugar); a infra-estrutura e a logística de distribuição de material e patrimônio (4º lugar); e a lotação de servidores compatível com o volume de trabalho de cada unidade com vistas à redução da carga de trabalho (5º lugar). Ou seja, além de confirmar alguns problemas detectados nas questões fechadas, os servidores apontaram problemas em diversas outras áreas, as quais também devem merecer atenção especial por parte da Administração do Tribunal.

A parte final deste documento apresenta os resultados da pesquisa de satisfação dos advogados que militam na 8ª Região.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

PARTE III

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE ADVOGADOS

1 INTRODUÇÃO

Atender as necessidades e superar as expectativas dos usuários dos serviços prestados pelo TRT da 8ª Região, mais do que uma inovação gerencial dentro do serviço público é um dever de qualquer instituição que queira ser reconhecida como uma organização moderna e afinada com os anseios da sociedade.

Nesse sentido, a pesquisa procurou avaliar o nível de satisfação dos advogados com diversos serviços prestados pelo Tribunal, tais como: as fases de uma reclamatória trabalhista ou petição, desde sua entrada no Tribunal (protocolo, autuação e distribuição), até a marcação da primeira audiência; o cumprimento dos despachos no prazo e a qualidade dos serviços oferecidos pelas 16 Varas do Trabalho de Belém (disponibilidade de servidor no balcão da Vara; análise das petições e cumprimento dos despachos; cordialidade no atendimento; cumprimento dos horários das audiências; localização de processos pelo servidor; e disponibilização de atas e despachos na internet no mesmo dia). A pesquisa também procurou identificar a frequência semanal de utilização de alguns serviços (consulta a processos e informações no site do TRT, balcão das Varas e terminais de auto-atendimento; TRT *Push*; Peticionamento Eletrônico; Pré-cadastro de Reclamações Trabalhistas; Pré-Protocolo de Petições; Agenda do Advogado e Reserva de Autos). Por fim, o nível de conhecimento e a importância atribuída ao serviço de Ouvidoria também foi objeto de avaliação.

Assim como a análise do clima organizacional, os resultados da pesquisa de satisfação dos advogados fornecem subsídios importantes para o desenvolvimento de novas tecnologias gerenciais para diversos setores do Tribunal.

2 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de satisfação foi aplicada por meio de entrevistas presenciais, conduzidas por estagiários dos cursos de Administração e História, com técnica de abordagem padronizada. Contou com a participação de 155 advogados.

3 PERFIL DOS RESPONDENTES

A maioria dos advogados respondentes é de homens – 69,68% ficando as mulheres com um percentual de 30,32%. A faixa etária predominante é a que vai de 26 a 34 anos, com 32,90%. Advogados que militam na Justiça do Trabalho há mais de 7 anos representam 60% da amostra.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

4 ASPECTOS GERAIS DO TRT DA 8ª REGIÃO

Todos os gráficos da pesquisa de satisfação dos advogados estão relacionados no ANEXO III.

4.1 PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS VARAS

Afirmativa: “*O serviço das Varas é padronizado.*” (Todas as Secretarias das Varas têm a mesma forma de atuação nas solicitações e encaminhamento dos processos).

A MAIORIA DOS ADVOGADOS CONSIDERA QUE O SERVIÇO DAS VARAS NÃO É PADRONIZADO E QUE ESSA PADRONIZAÇÃO É MUITO IMPORTANTE. É UMA OPORTUNIDADE DE MELHORIA PARA O TRIBUNAL.

A afirmativa teve um elevado índice de rejeição (50,33%), demonstrando que o serviço das Varas não é padronizado. Com relação ao grau de importância atribuído ao quesito, 89,03% dos entrevistados consideraram essencial que as Varas tenham a mesma forma de atuação nas solicitações e encaminhamento dos processos.

4.2 EFICIÊNCIA E ORGANIZAÇÃO NO SETOR DE PROTOCOLO

Afirmativa: “*O Setor de Protocolo é organizado e eficiente no recebimento das iniciais e petições.*”

O GRAU DE CONCORDÂNCIA NESTA AFIRMATIVA FOI BASTANTE ELEVADO, DEMONSTRANDO QUE O SETOR DE PROTOCOLO É EFICIENTE E ORGANIZADO NO RECEBIMENTO DAS INICIAIS E PETIÇÕES. É UM PONTO FORTE DO TRIBUNAL, VISTO QUE OS ADVOGADOS CONSIDERAM ESSA QUESTÃO MUITO IMPORTANTE.

A percepção sobre a eficiência e organização do Setor de Protocolo apresentou uma avaliação altamente positiva por parte dos advogados. O Setor, que desde a edição da Resolução n.º 350/2006 está vinculado à Central de Atendimento de Belém, atingiu um índice de aprovação de 92,9% (respostas “concordo em grande parte” e “concordo plenamente”).

Levando em consideração que 96,13% dos entrevistados consideraram isso “muito importante” e “essencial/fundamental”, os ganhos para a imagem do TRT foram relevantes e evidenciam uma prestação de serviços de qualidade que atende bem às expectativas dos usuários.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

4.3 AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS PROCESSOS

Afirmativa: “A Central de Atendimento/Setor de Distribuição é eficiente na autuação e distribuição dos processos.”

OS ENTREVISTADOS CONSIDERAM A CENTRAL DE ATENDIMENTO/SETOR DE DISTRIBUIÇÃO EFICIENTE NA AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS PROCESSOS. É OUTRO PONTO FORTE DO TRIBUNAL.

A percepção sobre a eficiência e organização da Central de Atendimento/Setor de Distribuição, também apresentou uma avaliação altamente positiva por parte dos advogados (88,39% de aprovação). Considerando que 98,06% dos entrevistados consideram isso “muito importante” e “essencial/fundamental”, os ganhos para a imagem do Tribunal também foram bastante significativos, evidenciando uma prestação de serviços de qualidade que atende bem às expectativas dos usuários.

4.4 MARCAÇÃO DA 1ª AUDIÊNCIA APÓS A PETIÇÃO INICIAL EM PRAZO RAZOÁVEL

Afirmativa: “Após a petição inicial, a data da 1ª audiência é sempre marcada em prazo razoável.”

OS ADVOGADOS CONCORDAM QUE A DATA DA 1ª AUDIÊNCIA É SEMPRE MARCADA EM PRAZO RAZOÁVEL.

Este é outro item que apresentou uma avaliação altamente positiva por parte dos advogados (83,87%), podendo ser considerado como mais um ponto forte do Tribunal, já que 94,19% consideram essa questão essencial/fundamental.

4.5 CUMPRIMENTO DE DESPACHOS DENTRO DO PRAZO

Afirmativa: “Os despachos são cumpridos dentro dos prazos.”

GRANDE PARTE DOS ADVOGADOS DISCORDOU DESSA AFIRMAÇÃO. É UMA OPORTUNIDADE DE MELHORIA PARA O TRT, VISTO QUE 93,55% CONSIDERAM A QUESTÃO MUITO IMPORTANTE.

O grau de concordância com a afirmativa teve aprovação de apenas 67,74%, sendo que para 29,68%, os despachos não são cumpridos dentro dos prazos. Também considerado pela maioria dos respondentes (93,55%) um item de grande relevância.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

5 QUANTO À SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS VARAS TRABALHISTAS DE BELÉM.

Neste quesito, todas as 16 Varas do Trabalho de Belém foram avaliadas individualmente em relação a seis afirmações:

- *Sempre que o Sr.(a) chega ao balcão da secretaria tem um servidor disponível para o atendimento;*
- *As petições são despachadas rapidamente e os despachos cumpridos imediatamente;*
- *Cordialidade no atendimento;*
- *O horário das audiências é cumprido com tolerância de poucos minutos;*
- *Os processos são localizados rapidamente pelo servidor;*
- *Ata e despacho são disponibilizados na internet no mesmo dia.*

APENAS 5 DAS 16 VARAS DO TRABALHO DE BELÉM RECEBERAM AVALIAÇÃO POSITIVA EM TODAS AS AFIRMATIVAS. OS ITENS PIOR AVALIADOS FORAM A FALTA DE SERVIDOR DISPONÍVEL NO BALCÃO DA VARA, O CUMPRIMENTO DOS HORÁRIOS DAS AUDIÊNCIAS E A DISPONIBILIZAÇÃO DE ATAS E DESPACHOS NA INTERNET.

Dentre os quesitos avaliados, os destaques são para a cordialidade no atendimento e para o fato dos processos serem localizados rapidamente pelo servidor, os quais receberam avaliação acima da média em 9 das 16 Varas.

As Varas do Trabalho de Belém que receberam avaliação positiva em todos os itens avaliados foram a 5ª, 10ª, 12ª, 14ª e 16ª. A 9ª Vara foi avaliada positivamente em 5 dos 6 itens pesquisados.

Os seguintes itens merecem atenção especial e ações de melhoria: “As petições são despachadas rapidamente e os despachos cumpridos imediatamente” e “O horário das audiências é cumprido com tolerância de poucos minutos”, visto que a média geral ficou negativa, demonstrando insatisfação dos respondentes em relação aos temas. O quesito pior avaliado (reprovado em 9 das 16 Varas), afirmava que “Sempre que o Sr.(a) chega ao balcão da secretaria tem um servidor disponível para o atendimento”. Também há necessidade de que as atas e os despachos sejam disponibilizados na internet no mesmo dia, considerando que este item foi reprovado em 50% das Varas.

6 QUANTO À UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Foi avaliada a frequência de utilização no período de uma semana dos seguintes serviços oferecidos pelo Tribunal:

- *Acesso a informações do site do TRT;*
- *Consulta a processos no site do TRT;*
- *Consulta a processos no balcão da Vara;*
- *Consulta a processos nos terminais de auto-atendimento;*
- *TRT push;*
- *Peticionamento eletrônico;*
- *Pré-cadastro de reclamações trabalhistas;*
- *Pré-protocolo de petição;*
- *Agenda do Advogado;*
- *Reserva de Autos.*

O SERVIÇO MAIS UTILIZADO É A CONSULTA A PROCESSOS E INFORMAÇÕES NO SITE DO TRT, SEGUIDO DA CONSULTA NO BALCÃO DA VARA. OS SERVIÇOS MENOS UTILIZADOS SÃO O PRÉ-CADASTRO DE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS E A RESERVA ELETRÔNICA DE AUTOS.

O Quadro abaixo enumera, em ordem decrescente, a frequência semanal de utilização de alguns serviços oferecidos pelo Tribunal.

**QUADRO I
UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO TRIBUNAL**

SERVIÇOS MAIS UTILIZADOS	% DE UTILIZAÇÃO	UTILIZADOS 5 OU MAIS VEZES POR SEMANA
1º Consulta a processos no site do TRT	99,35%	20,64%
2º Acesso a informações do site do TRT	98,06%	76,77 %
3º Consulta a processos no balcão da Vara	94,19%	3,87%
4º TRT <i>push</i>	67,09%	45,16%
5º Peticionamento eletrônico	43,87%	13,55%
6º Agenda do Advogado	34,19%	13,55%
7º Pré-protocolo de petição	32,90%	8,39%
8º Consulta a processos nos terminais de auto-atendimento	30,98%	3,87%
9º Pré-cadastro de reclamações trabalhistas	25,16%	7,09%
10º Reserva de Autos	14,19%	2,58%

Os serviços mais utilizados pelos advogados são a consulta a processos e informações no *site* do Tribunal. Quanto ao balcão da Vara, que também é muito procurado pelos usuários, cabe aprofundar estudos no sentido de verificar o que, efetivamente, é demandado para



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

que se planeje a melhor forma de atendimento, inclusive com a implementação de melhorias nas instalações físicas.

O TRT *Push*, apresentou um percentual de utilização muito bom. Por ser um instrumento voltado para informar sobre andamento de processos (o que pode aliviar a procura por essas informações no balcão), sugere-se uma ação de divulgação desse serviço visando uma utilização ainda maior dessa importante ferramenta.

Os serviços que compõem o projeto TRT *On Line* – Escritório Virtual (peticionamento eletrônico, pré-cadastro de reclamações trabalhistas, pré-protocolo de petição, agenda do advogado e reserva de autos), ainda têm baixo índice de utilização. Estes serviços foram desenvolvidos na tentativa de desafogar a consulta a processos no balcão das Varas, o que ainda não está ocorrendo.

Uma surpresa negativa da pesquisa foi o baixo índice de utilização dos terminais de auto-atendimento, provavelmente devido a substituição pela consulta via *site*. Essa pode ser uma alternativa mais interessante tendo em vista os custos envolvidos na utilização desses equipamentos. Todavia, cabe destacar que a utilização dos terminais foi motivo de muitas observações por parte dos entrevistados, alegando sempre a falta de operação dos mesmos.

7 QUANTO AOS ASPECTOS DO SITE DO TRT E AS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS ELETRONICAMENTE

A QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS NO *SITE* TEVE ALTO ÍNDICE DE REJEIÇÃO PELOS ADVOGADOS, DEMONSTRANDO A NECESSIDADE DE MELHORIAS NESSE QUESITO.

Em que pese a aparência do *site* ter sido avaliada como boa por 47% dos entrevistados e como ruim/razoável por apenas 12,21%, cabe uma atenção especial em relação a alguns aspectos do *site* do Tribunal, principalmente no que tange à facilidade na localização e acesso das informações (18,71% o consideram “ruim” e “razoável”). A qualidade das informações disponibilizadas no *site* é outro item que urge por providências, visto que 28,39% dos advogados as consideram incompletas, sobretudo o fichamento da tramitação dos processos (muitas das vezes incompreensíveis), que forçam a vinda do advogado ao Tribunal. Sugere-se a padronização dos fichamentos do Sistema de Acompanhamento de Processos Trabalhistas (APT) e a construção de um novo *site*, considerando que o atual foi desenvolvido em 2001 e encontra-se totalmente defasado.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

8 QUANTO ÀS INICIATIVAS DO TRT

8.1 SERVIÇO DE OUVIDORIA

GRANDE PARTE DOS ENTREVISTADOS AFIRMOU DESCONHECER O SERVIÇO DE OUVIDORIA OFERECIDO PELO TRIBUNAL.

Cerca de 40% dos entrevistados afirmou desconhecer a existência DA Ouvidoria do Tribunal. É um percentual elevado para um serviço que existe há 5 anos e que deveria ter papel fundamental na relação entre os usuários e o TRT. Importante destacar que 45,8% consideram a Ouvidoria como importante/muito importante e 16,13% a consideram essencial/fundamental para a melhoria da prestação jurisdicional. Os números ratificam a decisão do E. TRT que, em sessão realizada em 21 de junho de 2007, aprovou, por unanimidade, a proposta de reestruturação da Ouvidoria (Resolução n.º 213/2007).

8.2 TRT *ON LINE*-ESCRITÓRIO VIRTUAL

HÁ UM ELEVADO ÍNDICE DE DESCONHECIMENTO SOBRE OS SERVIÇOS QUE INTEGRAM O TRT *ON LINE*, DEMONSTRANDO A NECESSIDADE DE MAIOR E MELHOR DIVULGAÇÃO SOBRE SEUS BENEFÍCIOS E FORMA DE UTILIZAÇÃO.

Cerca de 20% dos entrevistados afirmaram desconhecer o TRT *On Line*-Escritório Virtual, fato que talvez explique a baixa utilização dos seus serviços, conforme anteriormente demonstrado no QUADRO I. Porém, 57,42% consideram o TRT *On Line* muito importante e 18,71% acreditam que o serviço é essencial/fundamental. Ou seja, os resultados apontam para a necessidade de uma maior e melhor divulgação dos serviços, visto que eles são ferramentas fundamentais para a melhoria da entrega da prestação jurisdicional. Sugerimos que toda a navegação do *site* seja revista para facilitar o acesso aos serviços e informações. Por exemplo, ao consultar a tramitação de um processo, o advogado já poderia peticionar utilizando a mesma tela, ao invés de precisar acessar o Escritório Virtual, que fica localizado em local de difícil acesso na página inicial do *site* (canto inferior direito).

8.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A realização de Pesquisas de Satisfação é muito bem vista por todos os respondentes da pesquisa, atingindo os seguintes resultados: 18,71% a consideram “importante”, 41,29% “muito importante” e 40% “essencial/fundamental”. Os resultados demonstram a necessidade de sistematizar esse importante instrumento de gestão, motivo pelo qual, apresentamos no ANEXO IV, uma minuta de portaria que cria o *Sistema Permanente de Avaliação da Satisfação dos Usuários da Justiça do Trabalho da Oitava Região*.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste diagnóstico institucional configuram-se em dados importantes para que o Tribunal continue aperfeiçoando a qualidade dos serviços que oferece aos seus públicos interno e externo. Contudo, reiteramos que somente a avaliação deste relatório pela Administração, juntamente com as partes envolvidas e com a formação de grupos ou comissões de estudo, é que transformará os dados apresentados em informações preciosas que servirão para gerar soluções viáveis e efetivas para as oportunidades de melhoria diagnosticadas.

Sugerimos a ampla divulgação da pesquisa de satisfação dos usuários com restrições somente para as observações feitas pelos advogados e para o *ranking* completo das Varas do Trabalho – cuja divulgação, smj, deve se restringir aos Magistrados e Diretores das respectivas Varas. Também sugerimos a divulgação, em âmbito interno, dos resultados da pesquisa de clima organizacional dos magistrados e servidores. A divulgação objetiva dar uma resposta às partes interessadas na pesquisa, imprimindo maior transparência e credibilidade às ações. Estimula-se, assim, a participação de mais magistrados, servidores e advogados nos próximos levantamentos.

Além de fundamentais para a elaboração de um planejamento estratégico alinhado aos anseios dos públicos de interesse do Tribunal, as pesquisas de clima e de satisfação dos usuários são importantes instrumentos gerenciais. Nesse sentido, apresentamos no ANEXO IV, uma minuta de portaria que cria o *Sistema Permanente de Avaliação da Satisfação dos Usuários da Justiça do Trabalho da Oitava Região*. Acreditamos ser esta a melhor forma de avaliar se as ações implementadas pela Administração do Tribunal estão surtindo efeito entre seus “clientes” interno e externo.



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ANEXO I

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS

PERSPECTIVA	AFIRMATIVA	APROVAÇÃO
CONHECIMENTO DO TRT	Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	89,80%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	77,55%
CONHECIMENTO DO TRT		83,68%
ADMINISTRAÇÃO	Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	42,86%
	Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	83,68%
	A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho	65,31%
	A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	71,43%
ADMINISTRAÇÃO		65,82%
INFRA-ESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.)	57,15%
	Os sistemas corporativos (OpenOffice, júris síntese...) fornecidos pelo TRT são eficientes	57,16%
	Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	75,51%
INFRA-ESTRUTURA		63,27%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	51,02%
	Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	55,11%
	Sinto o apoio dos colegas	57,14%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		54,42%
QUALIDADE	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	93,88%
	Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	24,49%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	40,82%
	Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	69,39%
	Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	38,77%
QUALIDADE		53,47%
MOTIVAÇÃO	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	46,94%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	67,35%
	Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	48,97%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	44,90%
MOTIVAÇÃO		52,04%
COMUNICAÇÃO	Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o Magistrado	44,9%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	42,86%
COMUNICAÇÃO		43,88%



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ANEXO II
INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

PERSPECTIVA	AFIRMATIVA	APROVAÇÃO
CONHECIMENTO DO TRT	Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Receita, Jucepa...).	69,34
	Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	83,42
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	69,35
	CONHECIMENTO DO TRT	74,04%
MOTIVAÇÃO	Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar.	65,08
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	70,60
	Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	73,12
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	61,81
	Sei o que se espera de meu trabalho	80,00
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	62,31
	A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo.	72,11
	MOTIVAÇÃO	69,29%
QUALIDADE	Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo.	48,50
	Sei o que se espera de meu trabalho.	80,00
	Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	74,12
	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	56,03
	Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito.	64,82
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	61,81
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	69,35
	QUALIDADE	64,95%
ADMINISTRAÇÃO	Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	53,52
	Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções.	39,69
	Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor.	49,00
	A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações.	54,02
	ADMINISTRAÇÃO	49,06%
INFRA-ESTRUTURA (Física e Tecnológica)	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	56,03
	Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Receita, Jucepa...).	69,34
	Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	69,10
	No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização	70,85



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

	dos trabalhos.	
	INFRA-ESTRUTURA	66,33%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	78,39
	Sinto o apoio dos colegas e superiores.	78,40
	Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	40,45
	Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho.	43,72
	Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias.	60,80
	No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	76,89
	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	56,03
	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	62,10%
COMUNICAÇÃO	Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor.	48,00
	Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	63,31
	COMUNICAÇÃO	55,65%



JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ANEXO III

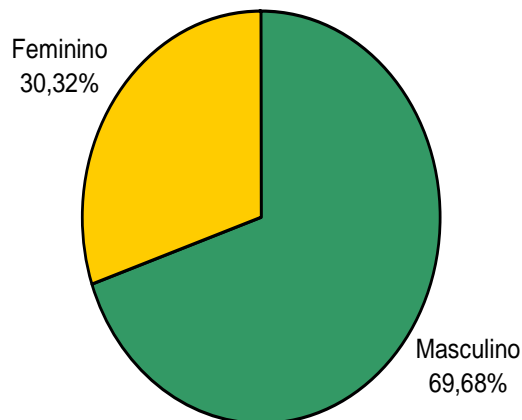
DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ADVOGADOS

Este anexo apresenta o demonstrativo dos resultados da pesquisa de satisfação dos advogados que militam nas 16 Varas do Trabalho de Belém. As entrevistas foram realizadas no período de 28 de maio a 15 de junho com 155 advogados.

III.1 GRÁFICOS DA PESQUISA

III.1.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

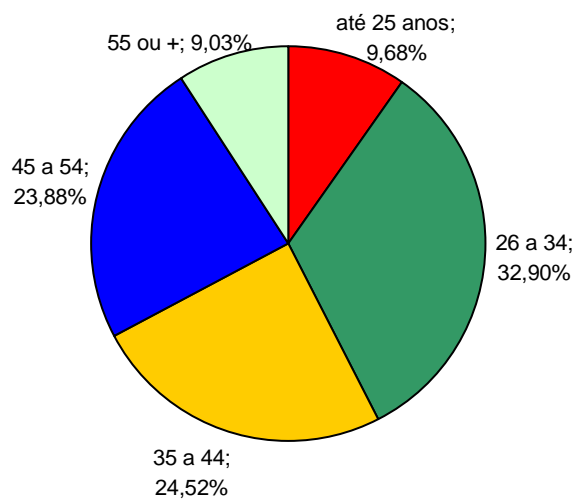
GRÁFICO I
SEXO



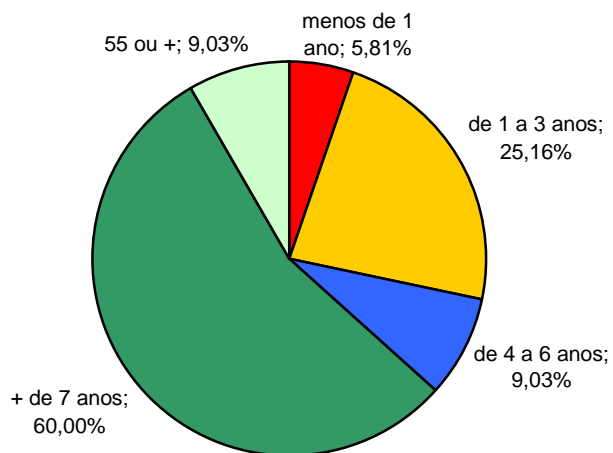


JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

**GRÁFICO II
FAIXA ETÁRIA**



**GRÁFICO III
TEMPO DE ATUAÇÃO NA JUSTIÇA DO TRABALHO**



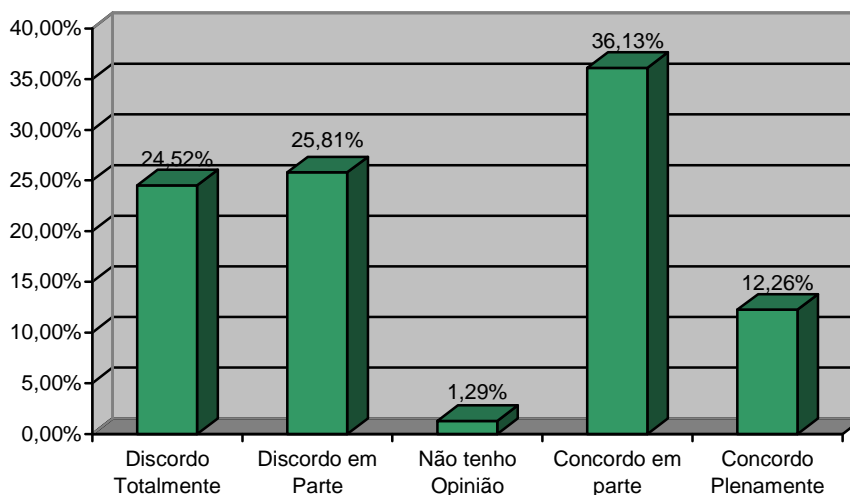


JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

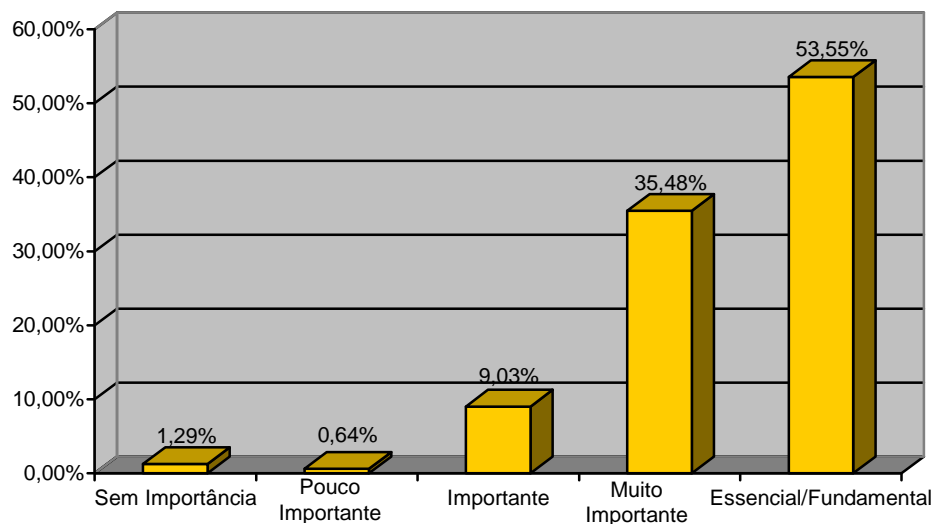
III.1.2

PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS VARAS DO TRABALHO

**GRÁFICO IV
O SERVIÇO DAS VARAS É PADRONIZADO**



**GRÁFICO V
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO**





JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

III.1.3

EFICIÊNCIA DO SETOR DE PROTOCOLO

GRÁFICO VI
O SETOR DE PROTOCOLO É EFICIENTE NO RECEBIMENTO
DAS INICIAIS E PETIÇÕES

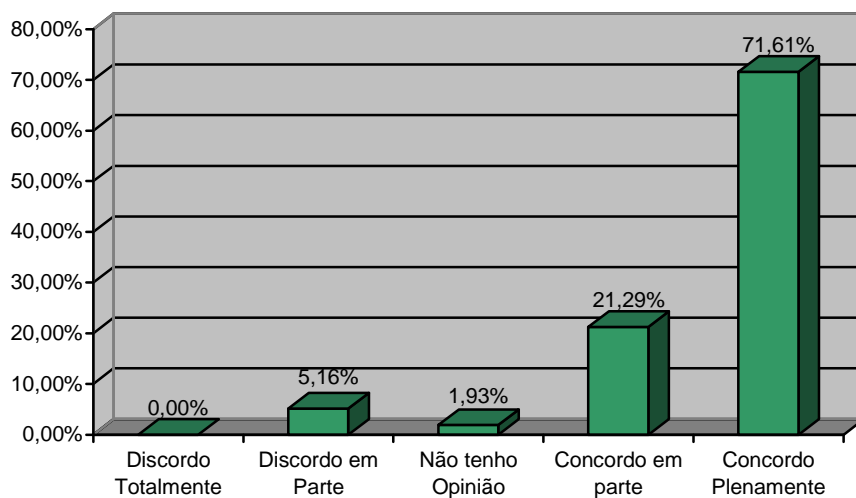
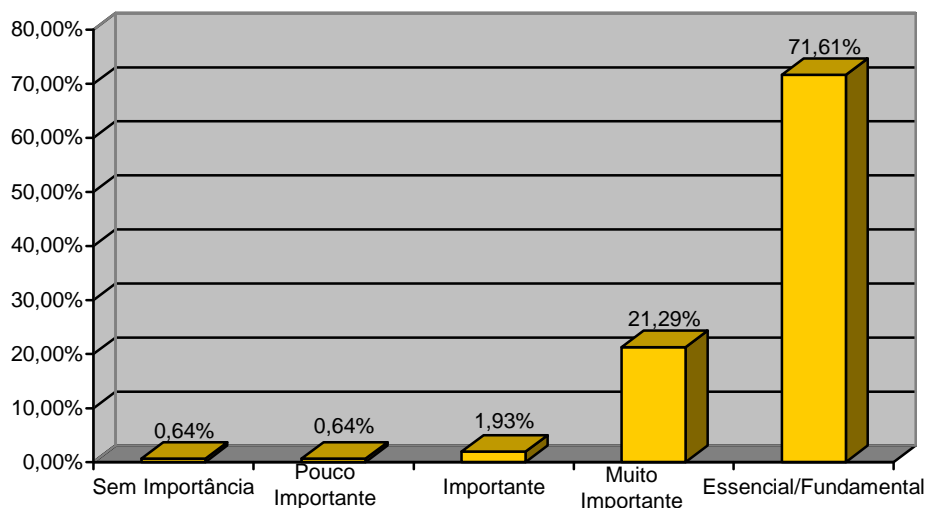


GRÁFICO VII
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO





JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

III.1.4

EFICIÊNCIA DO SETOR DE DISTRIBUIÇÃO

GRÁFICO VIII
A CENTRAL DE ATENDIMENTO/SETOR DE DISTRIBUIÇÃO É EFICIENTE NA AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS PROCESSOS

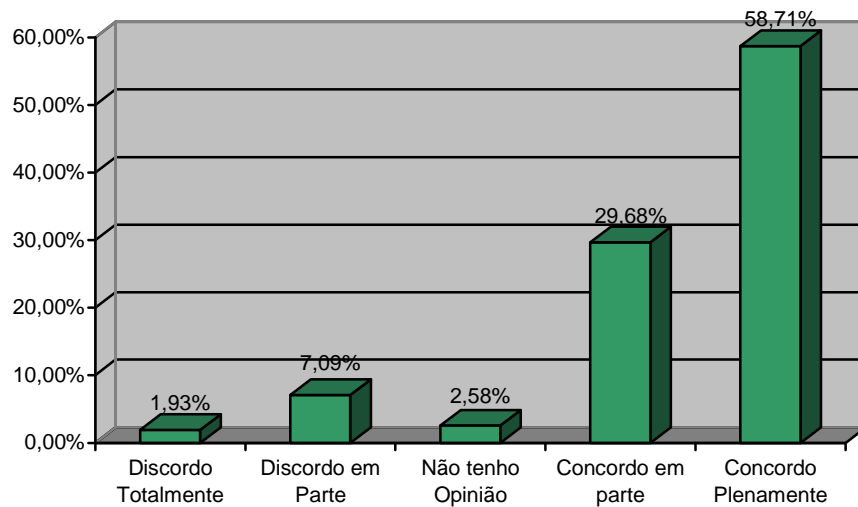
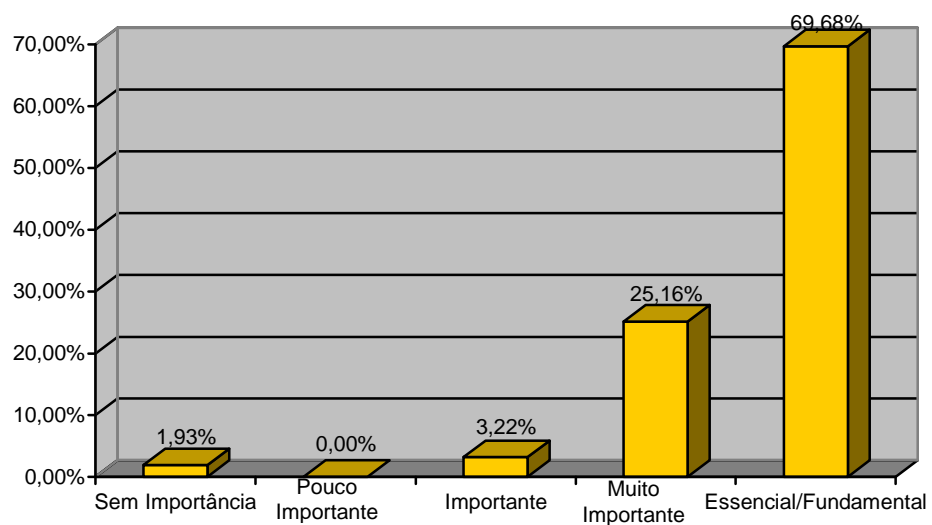


GRÁFICO IX
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO





JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

III.1.5

PRAZO MÉDIO

GRÁFICO X
APÓS A PETIÇÃO INICIAL, A DATA DA 1ª AUDIÊNCIA
É SEMPRE MARCADA EM PRAZO RAZOÁVEL

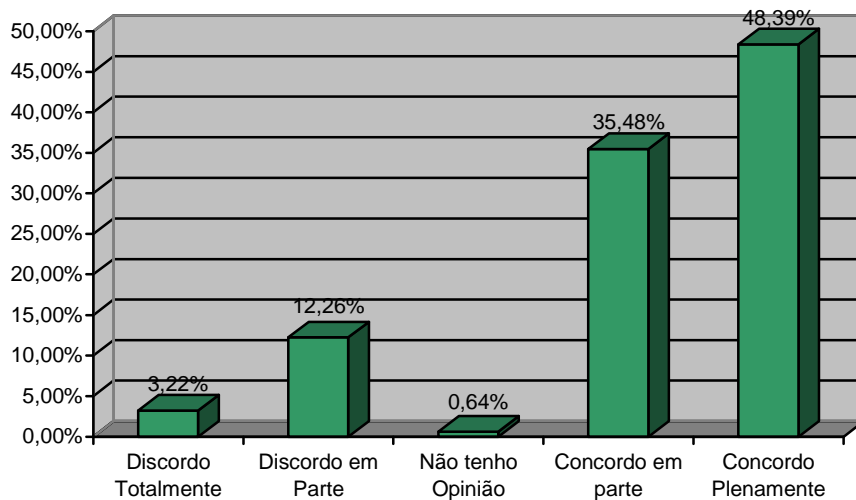
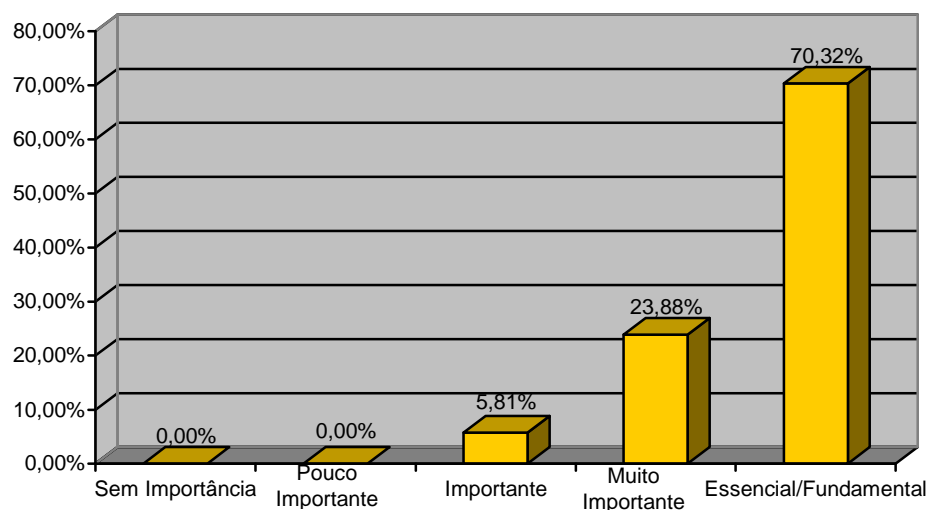


GRÁFICO XI
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO





JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

III.1.6

CUMPRIMENTO DOS DESPACHOS

GRÁFICO XII
OS DESPACHOS SÃO CUMPRIDOS DENTRO DO PRAZO

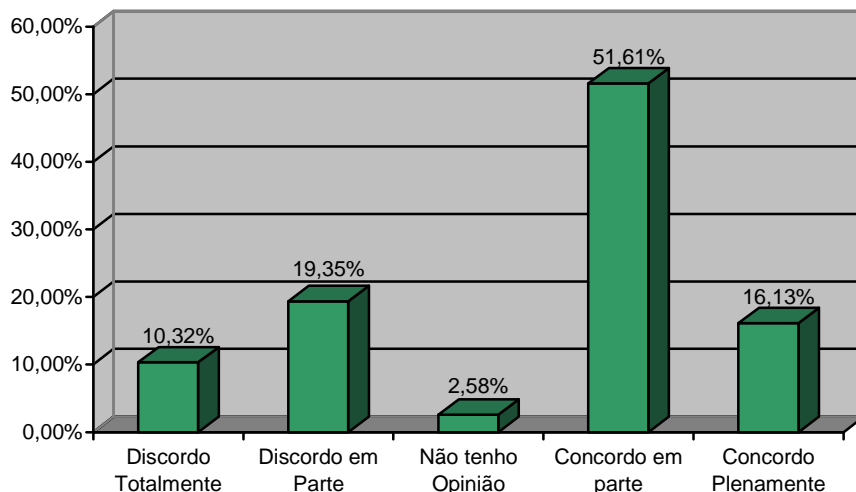
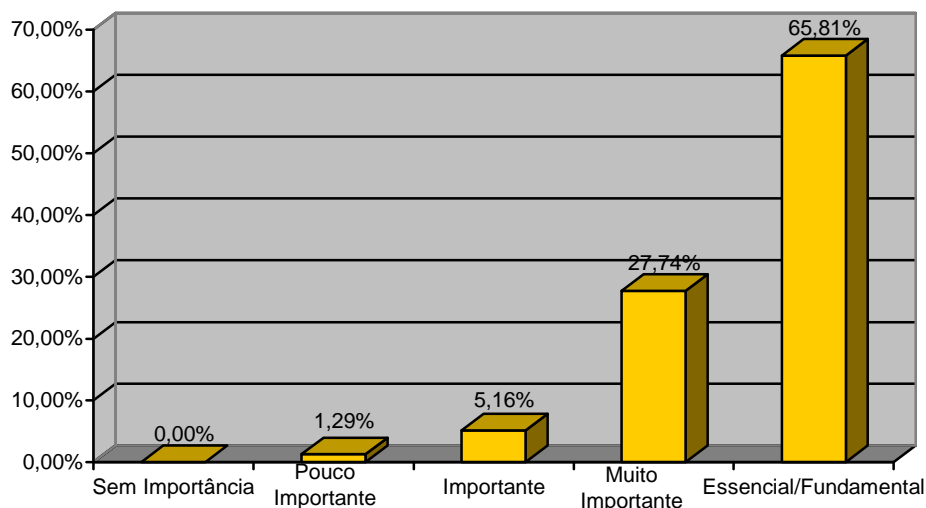


GRÁFICO XIII
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO



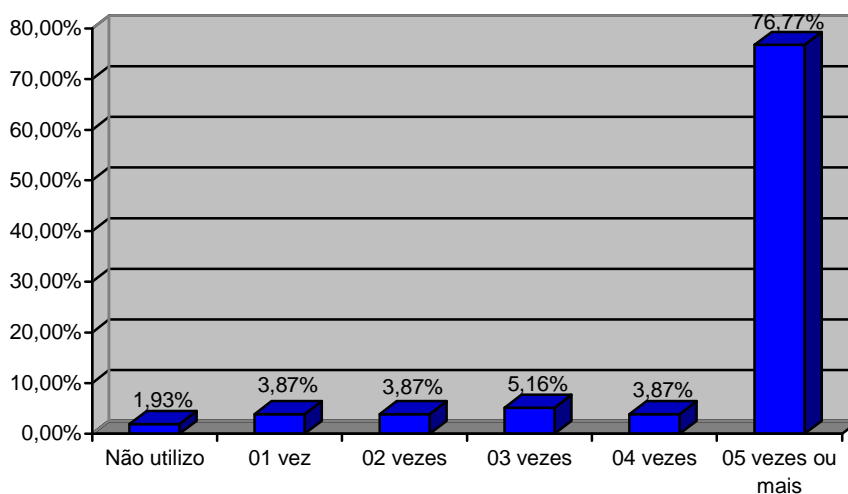


JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

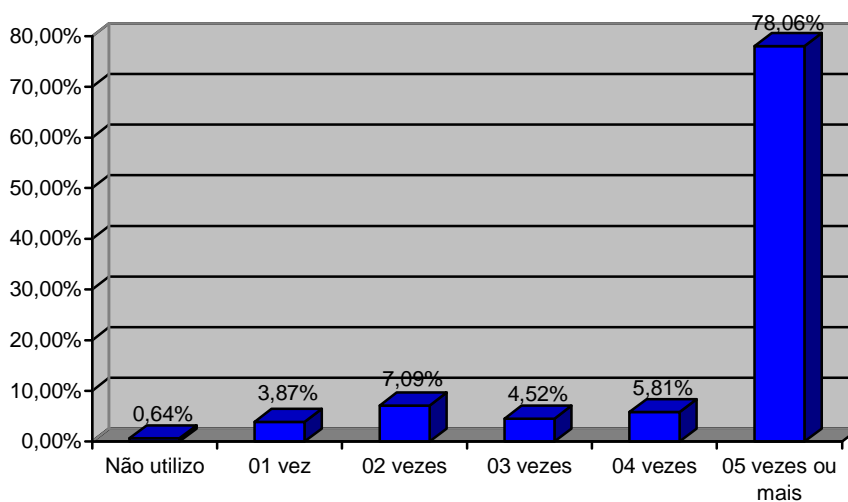
III.2

**FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DO TRT
NO PERÍODO DE UMA SEMANA**

**GRÁFICO XIV
ACESSO A INFORMAÇÕES NO *SITE* DO TRT**



**GRÁFICO XV
CONSULTA A PROCESSOS NO *SITE* DO TRT**





JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

GRÁFICO XVI
CONSULTA A PROCESSOS NO BALCÃO DA VARA

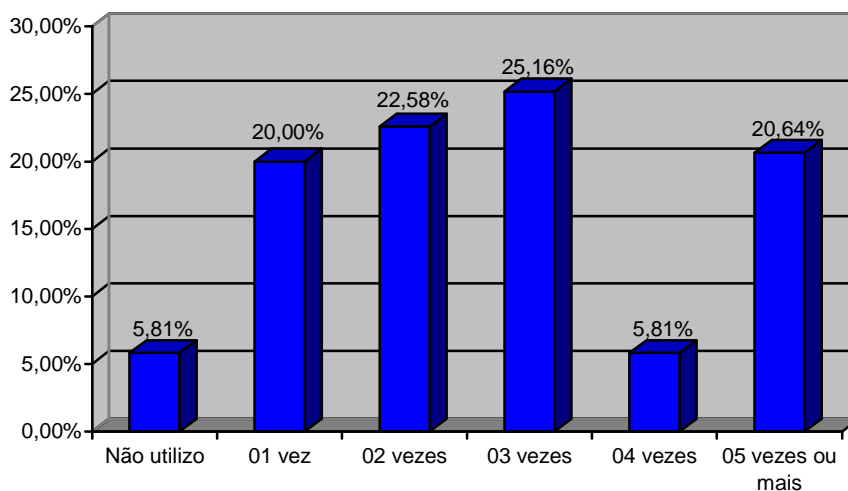
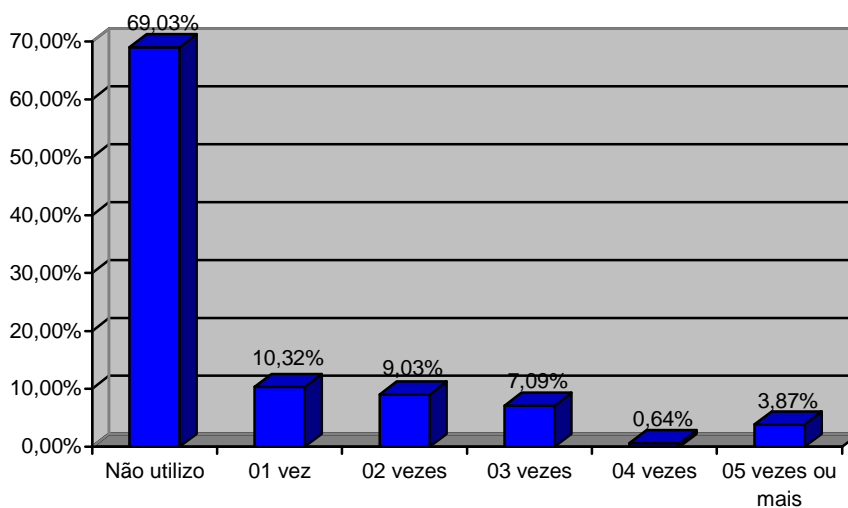


GRÁFICO XVII
CONSULTA A PROCESSOS NOS TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO





JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

GRÁFICO XVIII
TRT PUSH

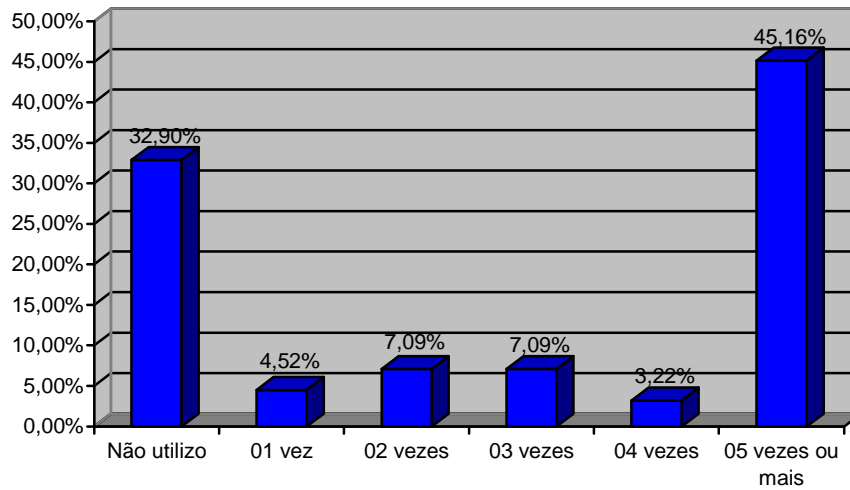
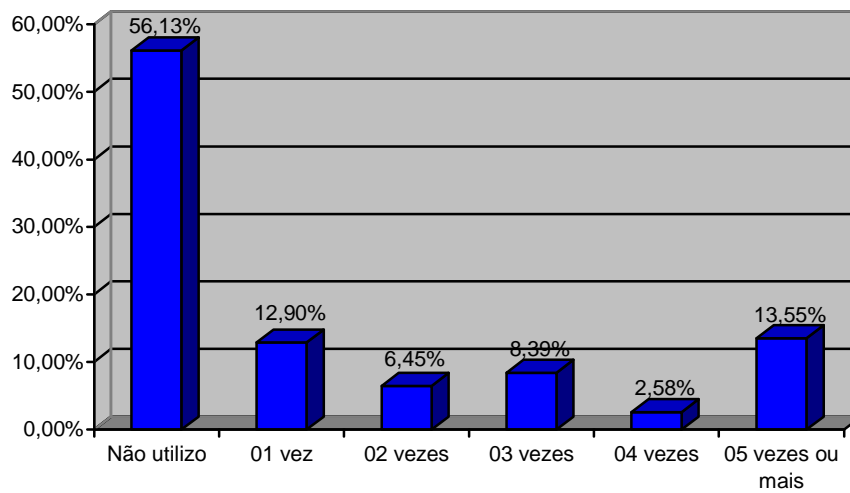


GRÁFICO XIX
PETICIONAMENTO ELETRÔNICO





JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

GRÁFICO XX PRÉ-CADASTRO DE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS

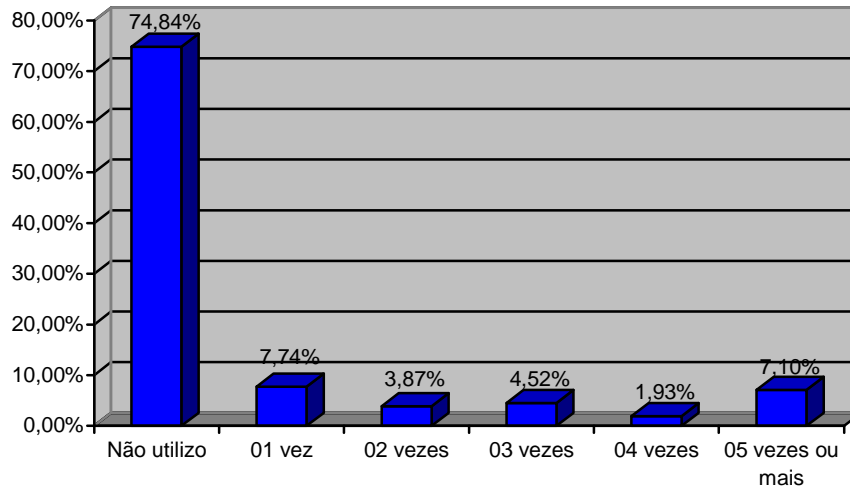
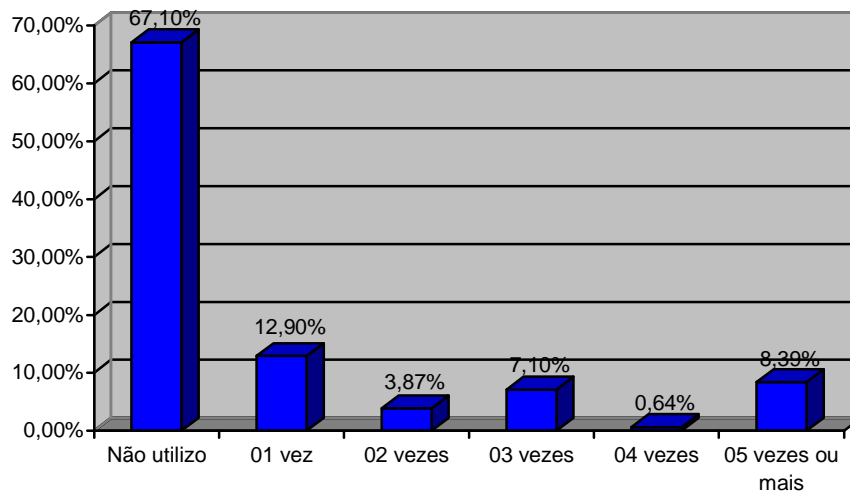


GRÁFICO XXI PRÉ-PROTOCOLO DE PETIÇÕES





JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

GRÁFICO XXII
AGENDA DO ADVOGADO

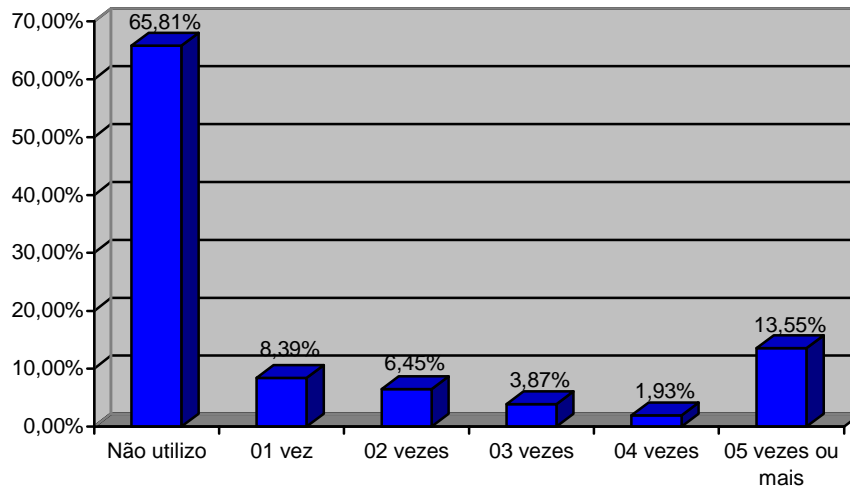
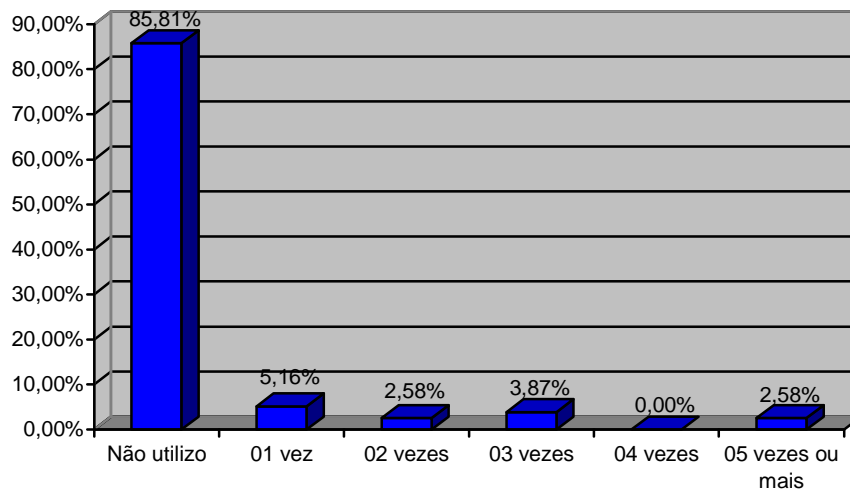


GRÁFICO XXIII
RESERVA DE AUTOS





JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

III.3

AVALIAÇÃO DO *SITE* DO TRT

GRÁFICO XXIV
APARÊNCIA DO *SITE*

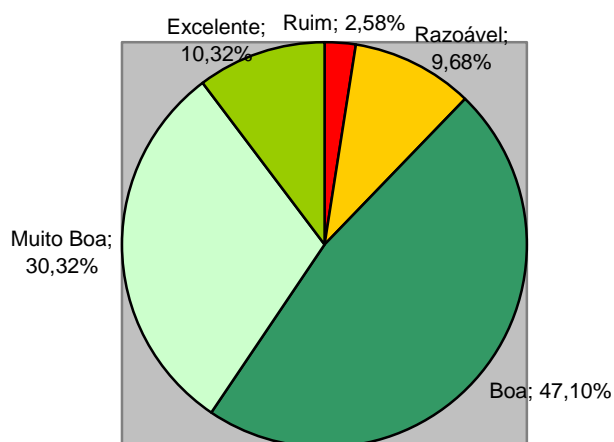
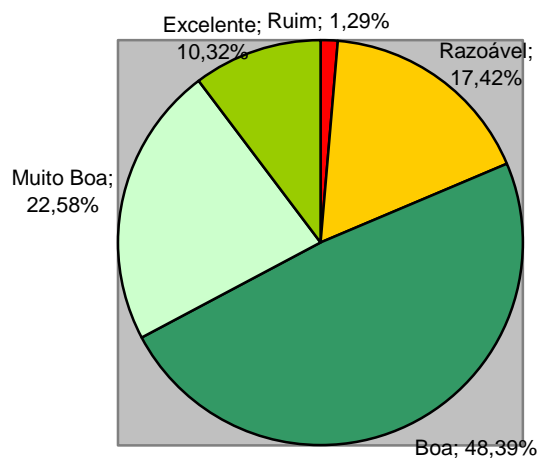


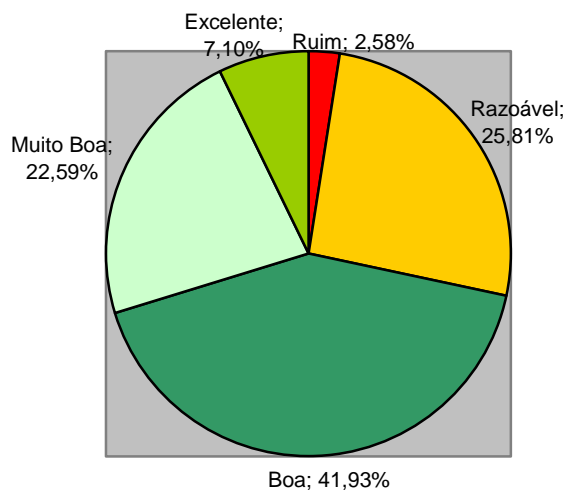
GRÁFICO XXV
FACILIDADE NA LOCALIZAÇÃO E ACESSO
ÀS INFORMAÇÕES





JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

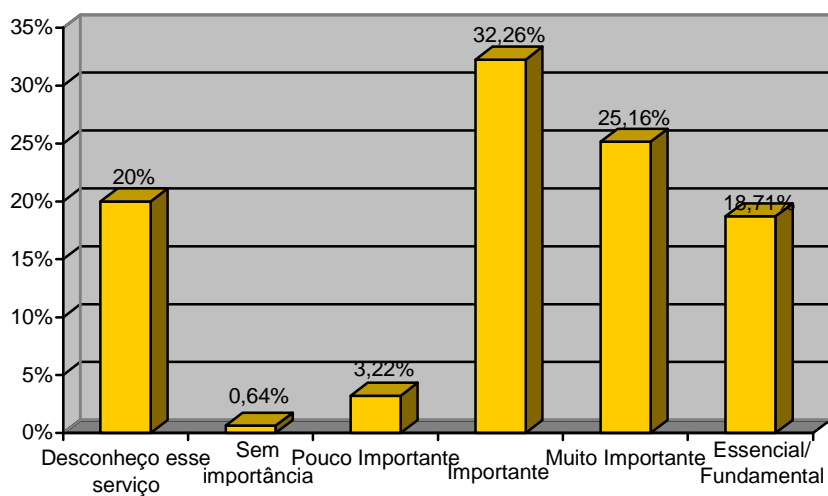
GRÁFICO XXVI QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES (SÃO COMPLETAS)



III.4

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO TRT

GRÁFICO XXVII VOCÊ CONSIDERA O SERVIÇO TRT *ON LINE* – ESCRITÓRIO VIRTUAL





JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

GRÁFICO XXVIII
VOCÊ CONSIDERA O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT

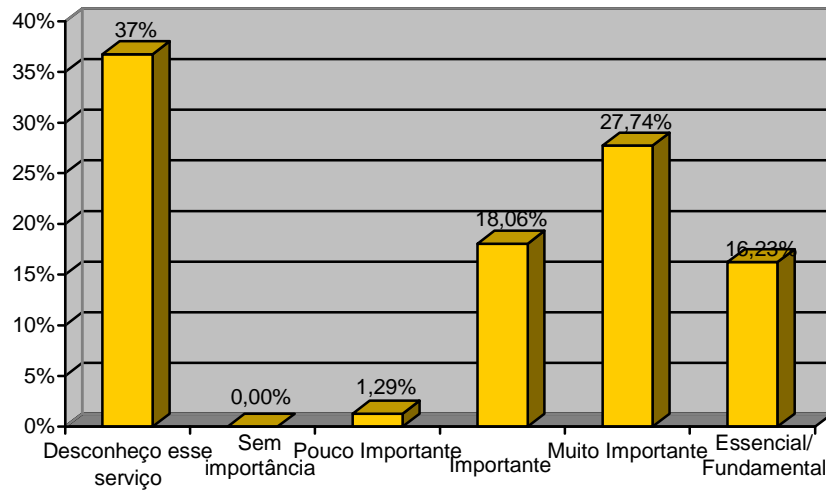
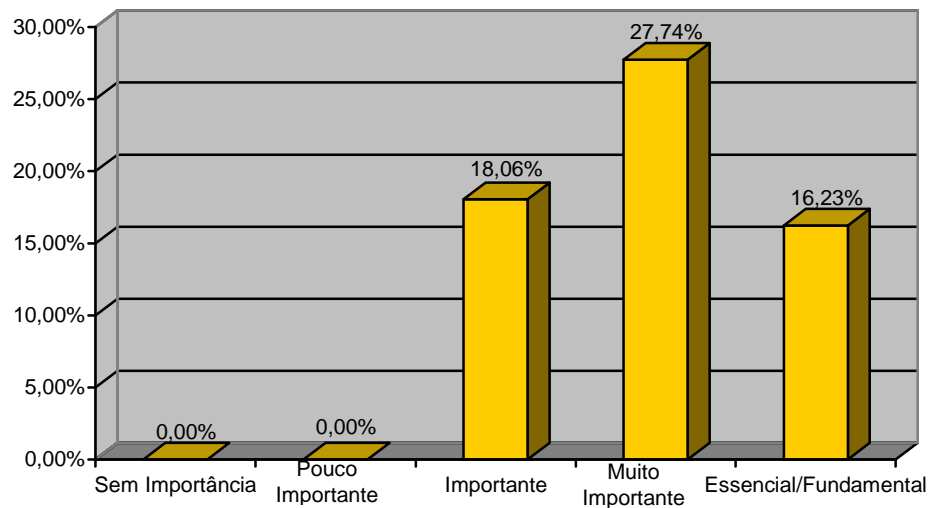


GRÁFICO XXIX
VOCÊ CONSIDERA ESSA PESQUISA





JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ANEXO IV

**SISTEMA PERMANENTE DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS
USUÁRIOS DA JUSTIÇA DO TRABALHO DA OITAVA REGIÃO**

PORTARIA GP Nº, DE DE 2007

*Institui o Sistema Permanente de Avaliação
da Satisfação dos Usuários da Justiça do
Trabalho da Oitava Região*

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA OITAVA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e

CONSIDERANDO que a excelência em gestão pública pressupõe atenção prioritária ao cidadão e à sociedade na condição de usuários de serviços públicos e destinatários da ação decorrente do poder de Estado exercido pelas organizações públicas;

CONSIDERANDO o disposto no art. 4º do Decreto n.º 3.507, de 13 de junho de 2000 que instituiu o *Sistema Nacional de Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos*;

CONSIDERANDO, ainda, o que consta no Processo n.º 1177/2006, e o interesse do serviço.

R E S O L V E:

Art. 1º - Instituir o *Sistema Permanente de Avaliação da Satisfação dos Usuários da Justiça do Trabalho da Oitava Região*, objetivando captar informações para a administração do Tribunal sobre a perspectiva de magistrados, servidores e jurisdicionados.

Art. 2º - Os critérios, as metodologias e os procedimentos a serem utilizados no Sistema, serão estabelecidos pela Secretaria Geral da Presidência, por meio da Assessoria de Planejamento e Gestão, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de publicação desta Portaria.

Art. 3º - Deverão ser realizadas, com periodicidade mínima anual, pesquisas de clima organizacional de magistrados e servidores, além de pesquisas de satisfação dos jurisdicionados deste Regional.

Art. 4º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da Justiça do Trabalho da 8ª Região.

Publique-se, dê-se ciência e cumpra-se.

ELIZIÁRIO BENTES
Desembargador Presidente