

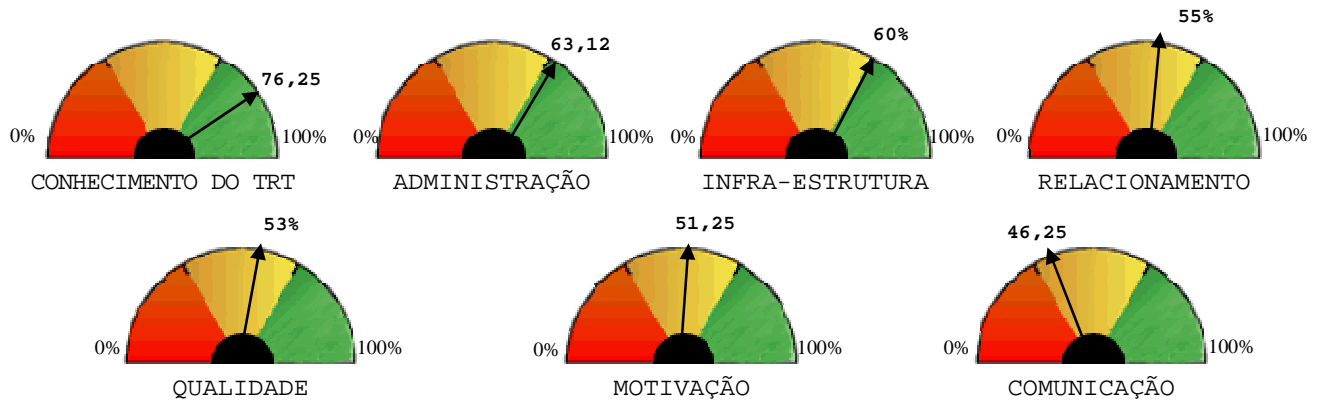
RESUMO EXECUTIVO DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

1 INTRODUÇÃO

Este documento apresenta um resumo executivo do segundo diagnóstico institucional, realizado no período de 28 de outubro a 14 de novembro de 2008, comparando com os resultados obtidos nas pesquisas realizadas em 2007.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

2.1 Painel de indicadores de clima dos Magistrados



Legenda: RUIIM REGULAR BOM

2.2 Aspectos positivos encontrados nas afirmativas dos Magistrados

São pontos fortes do TRT, em 2008:
 (Quanto mais alto o percentual de aprovação, melhor).

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE APROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	82,50%	-11,38%
2º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	77,50%	-12,30%
3º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	77,50%	-6,80%
4º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	75,00%	+2,55%
5º A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho	72,50%	+10,19%
6º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer	70,00%	-5,51%

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
(91) 4008-7070 - apg@trt8.gov.br

o trabalho		
7º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	70,00%	+0,61%
8º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço (*)	65,00%	-

(*) Era oportunidade de melhoria em 2007.

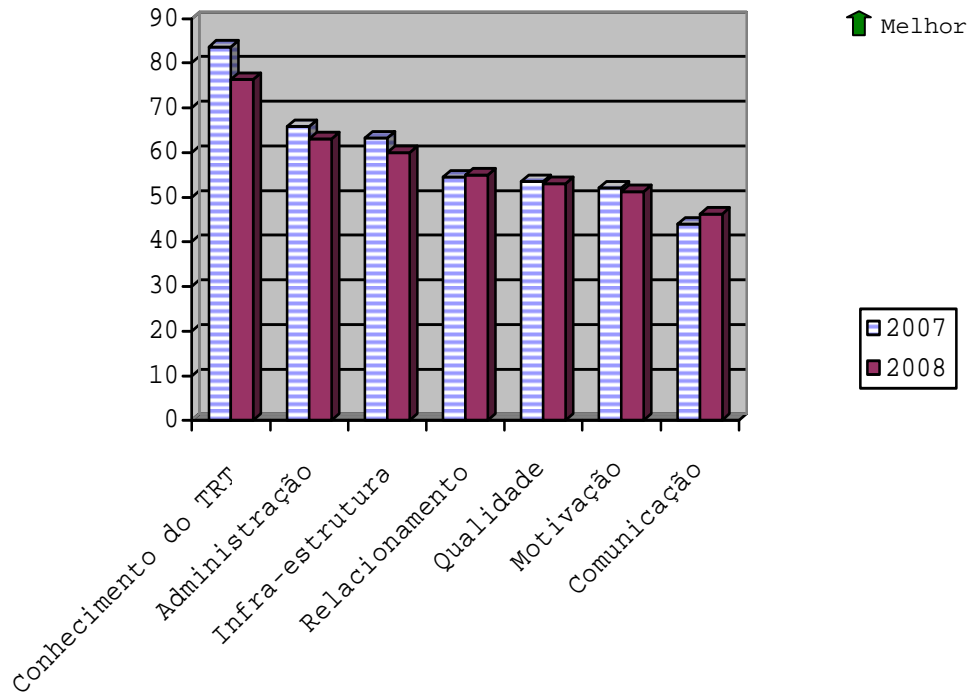
2.3 Aspectos negativos encontrados nas afirmativas dos Magistrados

São oportunidades de melhoria do TRT, em 2008:
(Quanto mais alto o percentual de reprovação, pior).

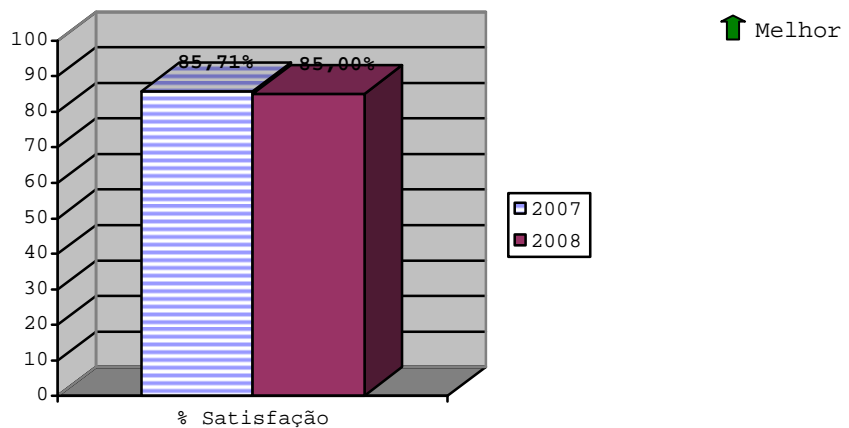
AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	70,00%	-1,43%
2º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	65,00%	+9,90%
3º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o magistrado	55,00%	+6,03%
4º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	52,50%	+7,58%
5º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	50,00%	-1,02%
6º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	50,00%	+1,02%
7º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	47,50%	+0,56%
8º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	47,50%	-2,59%
9º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc).	45,00%	+2,14%
10º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	42,50%	+3,73%
11º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	37,50%	-9,44%
12º Sinto o apoio dos colegas	37,50%	+1,27%
13º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	37,50%	-0,32%
14º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações (*)	37,50%	-
15º Os sistemas corporativos (OpenOffice, júris síntese...) fornecidos pelo TRT são eficientes	32,50%	-4,23%

(*) Era ponto forte em 2007.

2.4 Comparativo dos indicadores de clima e do índice geral de satisfação



Índice de satisfação



2.5 Comentários

Os dados demonstram que houve uma piora na percepção dos magistrados em relação aos indicadores de clima organizacional. Todavia, o índice geral de satisfação manteve-se praticamente estável, na faixa de 85%.

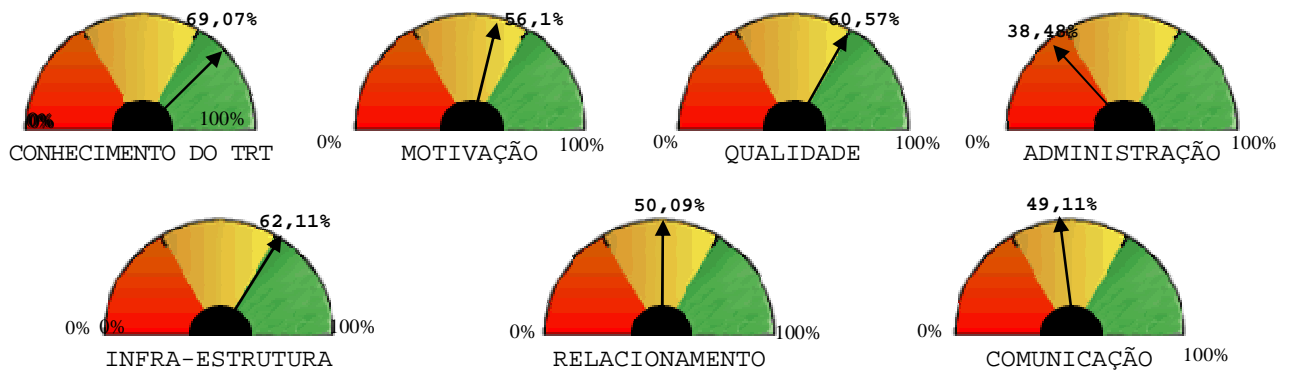
As principais oscilações negativas, na avaliação dos magistrados, apontam como aspectos a serem avaliados a queda no nível de percepção em relação ao "Tribunal transmitir uma imagem

positiva ao público externo” e as dificuldades que eles encontram “em priorizar as atividades em ordem de importância e de administrar o tempo para que o trabalho seja desenvolvido com qualidade”. Outros dois pontos que merecem reflexão são o aumento dos índices de reprovação às seguintes afirmativas: “os juizes alcançam reconhecimento por seus desempenhos em realizar seu trabalho e alcançar metas”; e “o TRT mantém uma canal eficaz de comunicação com o magistrado”.

Houve uma melhora significativa na percepção de que a *“correição tem servido como instrumento de melhoria do trabalho”* e de que *“no TRT o trabalho também é orientado para resultados a longo prazo”*.

3 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

3.1 Painel de indicadores de clima dos servidores



Legenda: RUIIM REGULAR BOM

3.2 Aspectos positivos encontrados nas afirmativas dos Servidores

São pontos fortes do TRT, em 2008:
 (Quanto mais alto o percentual de aprovação, melhor).

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE APROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	76,76%	-6,66%
2º Sei o que se espera do meu trabalho	73,67%	-6,63%
3º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	73,55%	+4,45%
4º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores do TRT	72,87%	+3,52%
5º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do	69,81%	-4,31%

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
(91) 4008-7070 - apg@trt8.gov.br

jurisdicionado		
6º Na minha área, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo	68,21%	-8,68%
7º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe	63,66%	-14,93%
8º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo	62,67%	-10,45%
9º Sinto o apoio dos colegas e superiores	62,33%	-16,27%

3.3 Aspectos negativos encontrados nas afirmativas dos Servidores

São oportunidades de melhoria do TRT, em 2008:

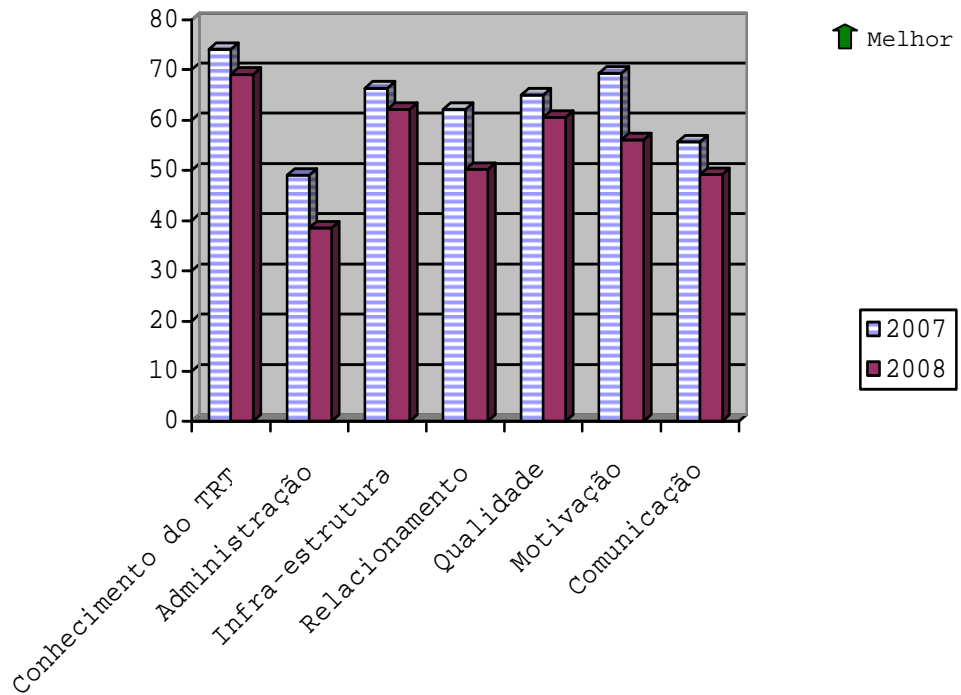
(Quanto mais alto o percentual de reprovação, pior).

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições	52,26%	+3,77%
2º Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções	51,24%	+2,49%
3º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	46,14%	-1,85%
4º Existe justiça nas promoções realizadas na minha área	45,29%	+11,37%
5º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor	40,21%	+3,51%
6º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	39,20%	+8,29%
7º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	39,14%	+8,99%
8º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	37,50%	+4,33%
9º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	37,13%	+6,22%
10º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	36,88%	+1,71%
11º A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor	36,69%	+4,28%
12º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito (*)	36,02%	-
13º Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho	33,69%	+3,79%
14º Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias	32,70%	+2,05%
15º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar (*)	32,26%	-
16º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração...)	32,18%	-7,52%
17º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família (*)	31,12%	-
18º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	30,36%	-7,83%
19º No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos	26,56%	-

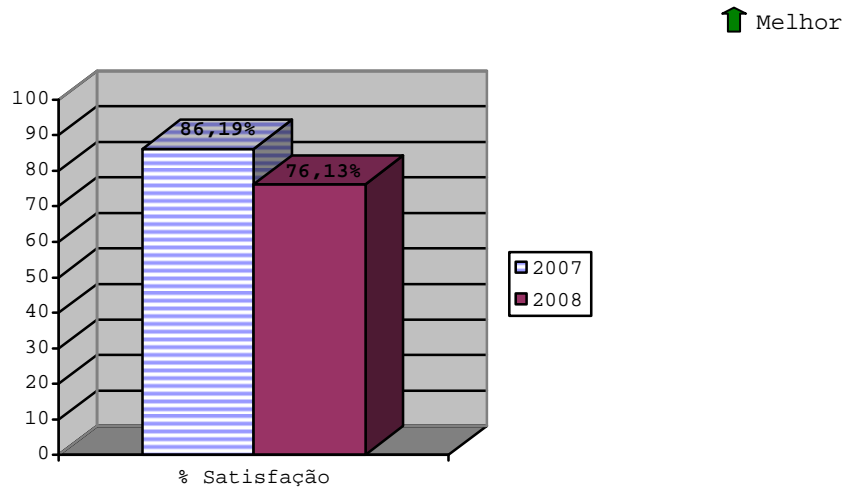
trabalhos (*)		
20º A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo (*)	25,21%	-
21º Conheço os convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detranet, Bacenjud, Receita Federal...) (*)	24,27%	-

(*) Era ponto forte em 2007.

3.4 *Comparativo dos indicadores de clima e do índice geral de satisfação*



Índice geral de satisfação



3.5 *Comentários*

Os dados demonstram que houve uma piora generalizada tanto em relação aos indicadores de clima organizacional como em relação ao índice geral de satisfação dos servidores, que passou de 86,19% para 76,13%.

Com exceção dos itens relativos às "**instalações físicas**" e aos "**programas de treinamento e capacitação**", que melhoraram em relação à pesquisa anterior, praticamente todos os demais pontos avaliados na pesquisa pioraram significativamente. Seis afirmativas que eram pontos fortes na pesquisa anterior, passaram a ser consideradas oportunidades de melhoria devido aos altos índices de reprovação.

Entre os principais aspectos a serem analisados, estão a redução do nível de integração e sinergia das equipes, bem exemplificado na queda do sentimento de "**apoio dos colegas e superiores**" e "**da filosofia do trabalho em equipe**". Ressalte-se, ainda, o crescimento do nível de reprovação relativo ao sentimento de que "**existe justiça nas promoções realizadas**" (preenchimento de cargos em comissão e funções comissionadas).

Em relação aos indicadores de clima, a "**administração**", o "**relacionamento interpessoal**", a "**motivação**" e a "**comunicação**" foram os que mais pioraram na percepção dos servidores.

4 **AVALIAÇÃO DOS ADVOGADOS**

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 É PADRONIZADO E QUE ESSA PADRONIZAÇÃO É MUITO IMPORTANTE.

A afirmativa teve um elevado índice de aprovação (75%), demonstrando que melhorou significativamente a percepção dos Advogados em relação à padronização dos serviços das Varas do Trabalho de Belém. Com relação ao grau de importância atribuído ao quesito, 81% 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 NESSA 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 é vinculado à Central de Atendimento de Belém, atingiu um índice de aprovação de 84% (respostas "concordo em grande parte" e "concordo plenamente").

Levando-se em consideração que 98% dos entrevistados consideram 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.

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 (86% de aprovação). Considerando que 98% 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 (76%), podendo ser considerado como mais um ponto forte do Tribunal já que 95% consideram essa questão essencial/fundamental e muito importante.

4.5 CUMPRIMENTO DE DESPACHOS DENTRO DO PRAZO

Afirmativa: *"Os despachos são cumpridos dentro dos prazos."*

A MAIORIA DOS ADVOGADOS CONCORDOU COM ESSA AFIRMAÇÃO, MAS UM PERCENTUAL SIGNIFICATIVO AINDA DISCORDA. 97% DOS ENTREVISTADOS CONSIDERAM A QUESTÃO MUITO IMPORTANTE.

O grau de concordância com a afirmativa teve aprovação de 65%. Todavia, para 26% dos entrevistados os despachos não são cumpridos dentro dos prazos, sendo que 9% não opinaram. Também considerado pela maioria dos respondentes (97%) um item de grande relevância.

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 3 DAS 16 VARAS DO TRABALHO DE BELÉM RECEBERAM AVALIAÇÃO POSITIVA EM TODAS AS AFIRMATIVAS. O ITEM PIOR AVALIADO FOI A LOCALIZAÇÃO DE PROCESSOS PELO SERVIDOR.

Dentre os quesitos avaliados, os destaques são para a cordialidade no atendimento e para a disponibilidade de servidor para atendimento no balcão das Varas, os quais receberam avaliação acima da média em pelo menos 7 das 16 Varas. Os demais itens foram avaliados abaixo da média em pelo menos 8 das 16 Varas.

Assim como em 2007, as Varas do Trabalho de Belém que receberam avaliação positiva em todos os itens foram a 12ª, 14ª e 16ª. A 10ª Vara também foi novamente avaliada de forma positiva em 5 dos 6 itens pesquisados, com a diferença de que o item reprovado desta vez foi a disponibilização das atas e despachos na internet no mesmo dia.

Houve uma melhora geral em relação à avaliação anterior, visto que nenhuma Vara recebeu avaliação negativa em todos os quesitos da pesquisa.

6 QUANTO À UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

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.

OS SERVIÇOS MAIS UTILIZADOS SÃO A CONSULTA A PROCESSOS E INFORMAÇÕES NO SITE DO TRIBUNAL E O TRT-PUSH. OS SERVIÇOS MENOS UTILIZADOS SÃO A AGENDA DO ADVOGADO 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 Acesso a informações do site do TRT	99%	95%
2º Consulta a processos no site do TRT	99%	91%
3º Peticionamento eletrônico	90%	63%
4º TRT Push	88%	74%
5º Consulta a processos no balcão da Vara	88%	57%
6º Pré-cadastro de reclamações trabalhistas	85%	55%
7º Pré-protocolo de petição	63%	43%
8º Consulta a processos nos terminais de auto-atendimento	58%	38%
9º Reserva de Autos	34%	15%
10º Agenda do Advogado	30%	16%

O peticionamento eletrônico já é o terceiro serviço mais utilizado pelos Advogados, superando a consulta a processos no balcão das Varas que na pesquisa anterior figurava nessa posição. O TRT *Push*, apresentou um percentual de utilização muito bom.

Além do peticionamento eletrônico, outros serviços que compõem o projeto TRT *On Line* (pré-cadastro de reclamações trabalhistas e pré-protocolo de petição) também alcançaram um bom índice de utilização. Estes serviços foram desenvolvidos na tentativa de desafogar a consulta a processos no balcão das Varas, o que já está ocorrendo.

Os terminais de auto-atendimento continuam com baixa utilização, provavelmente devido à substituição pela consulta via *site*. A agenda do advogado e a reserva eletrônica de autos também continuam pouco explorados pelos operadores do direito, a merecer uma maior divulgação dos seus benefícios.

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

O SITE DO TRT RECEBEU UMA AVALIAÇÃO MEDIANA EM TODOS OS QUESITOS (APARÊNCIA, QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES, FACILIDADE DE ACESSO), DEMONSTRANDO A NECESSIDADE DE REFORMULAÇÃO.

Apesar da melhora na percepção dos usuários em relação aos aspectos avaliados, é premente a necessidade de construção de um novo site, visto que o atual foi desenvolvido em 2001 e encontra-se totalmente em desacordo com os padrões ergonômicos, de usabilidade e de navegabilidade, dentre outros.¹

8 QUANTO ÀS INICIATIVAS DO TRT

8.1 SERVIÇO DE OUVIDORIA

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

Um percentual considerável de entrevistados (17%) afirmou desconhecer a existência da Ouvidoria do Tribunal. É um percentual elevado para um serviço que existe há 6 anos e que tem papel fundamental na relação entre os usuários e o TRT.

Importante destacar que 44% consideram a Ouvidoria essencial/fundamental para a melhoria da prestação jurisdicional.

¹ O Processo n.º 1068/2008 trata da contratação de empresa especializada em prestação de serviços de informática para criação do novo portal do TRT. O Contrato n.º 102/2008 já foi assinado e o serviço inicia em 29.01, com prazo de conclusão de seis meses.

8.2 TRT ON LINE-ESCRITÓRIO VIRTUAL

MELHOROU O NÍVEL DE CONHECIMENTO DOS SERVIÇOS QUE INTEGRAM O TRT ON LINE EM RELAÇÃO AOS RESULTADOS OBTIDOS NA PESQUISA ANTERIOR.

Apenas 2% dos entrevistados afirmaram desconhecer o TRT On Line-Escritório Virtual (na pesquisa anterior, era superior a 20%). 28% consideram o TRT On Line muito importante e 57% acreditam que o serviço é essencial/fundamental.

Contudo, a navegação do site precisa ser 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, considerada essencial/fundamental por 70% dos entrevistados, o que demonstra o acerto da medida adotada pela Administração do Tribunal ao instituir o Sistema Permanente de Avaliação da Satisfação dos Usuários da Justiça do Trabalho da Oitava Região (Portaria GP n.º 501/2007)

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados das pesquisas de clima organizacional e de satisfação dos usuários apresentam fortes indicativos das áreas em que a Administração do Tribunal deverá concentrar esforços.

Em relação ao clima organizacional, convém ressaltar que os principais pontos de insatisfação já foram contemplados nas políticas de desenvolvimento de recursos humanos e de comunicação institucional, ambas aprovadas em dezembro de 2008. Cabe, agora, implementá-las efetivamente, o que certamente trará reflexos bastante positivos na melhoria do clima organizacional e, por conseguinte, na satisfação dos usuários.