

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

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 28 de outubro a 14 de novembro de 2008

Belém - Pará
2008

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 28 de outubro a 14 de novembro de 2008

COORDENAÇÃO

MARCOLINA PAIVA AMOEDO
Secretária Geral da Presidência

ELABORAÇÃO

RODOPIANO ROCHA DA SILVA NETO
Assessor de Planejamento e Gestão

ANTONIO SERGIO PINTO DOS SANTOS
Assistente de Desenvolvimento em Comunicação

APOIO

JÂNIO LUIZ MARQUES TRINDADE
Secretário da Corregedoria Regional

ALESSANDRO DA SILVA AMARO
Assistente de Planejamento e Gestão

LARISSA ANDREZA LOPES
Pesquisadora - Estagiária de Administração e Marketing

RICARDO MARTINS CANTANHEDE
Pesquisador - Estagiário de Administração com ênfase em Gestão Ambiental

DIOGO SOARES CAMELO
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.

APRESENTAÇÃO

Em cumprimento à Portaria GP n.º 501/2007, que institui o *Sistema Permanente de Avaliação da Satisfação dos Usuários da Justiça do Trabalho da Oitava Região*, apresentamos os resultados da segunda edição do diagnóstico institucional, realizado no período de 28 de outubro a 14 de novembro de 2008.

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.

Convém ressaltar que o diagnóstico institucional 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.

PARTE I

RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

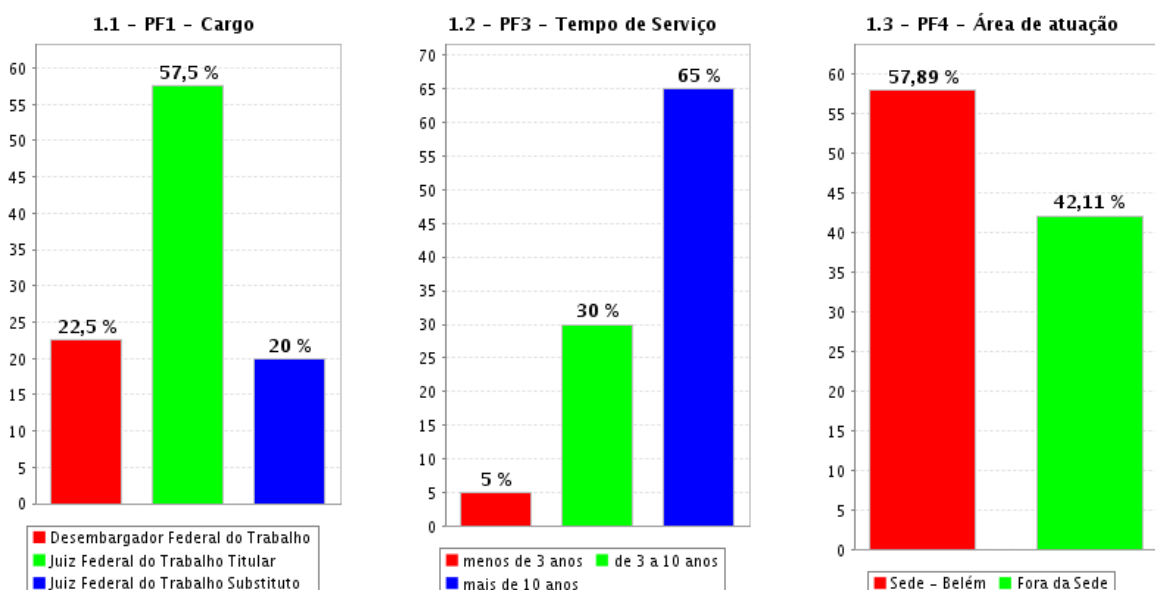
1 INTRODUÇÃO

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 da *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 40 (quarenta) magistrados, amostra superior a 50% do total em atividade no período.

3 PERFIL DOS MAGISTRADOS QUE RESPONDERAM



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

4 MÉDIA GERAL DOS RESULTADOS

4.1 PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

O questionário da pesquisa dos magistrados contemplou 23 afirmativas, onde os respondentes deveriam indicar o seu grau de concordância em relação a diversos itens. De acordo com a metodologia da pesquisa, 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	82,50%
2º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	77,50%
3º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	77,50%
4º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	75,00%
5º A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho	72,50%
6º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	70,00%
7º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	70,00%
8º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	65,00%

QUADRO II
OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	70,00%
2º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	65,00%
3º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o magistrado	55,00%
4º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	52,50%
5º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	50,00%
6º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	50,00%
7º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	47,50%
8º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	47,50%
9º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc).	45,00%
10º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	42,50%
11º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	37,50%

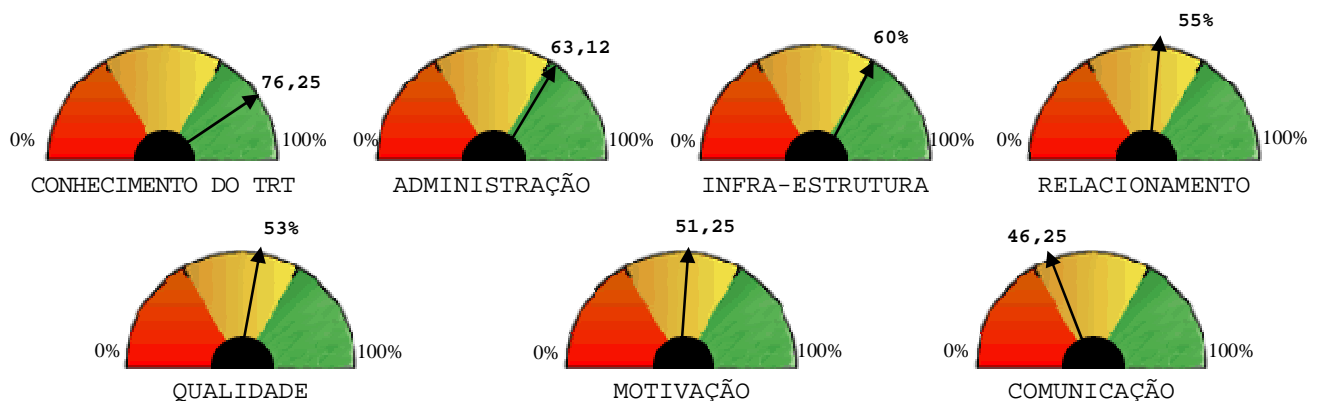
AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
12º Sinto o apoio dos colegas	37,50%
13º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	37,50%
14º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	37,50%
15º Os sistemas corporativos (OpenOffice, júris síntese...) fornecidos pelo TRT são eficientes	32,50%

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: 77,5% concordam que o TRT transmite uma imagem positiva ao público externo e 75% declararam conhecer a missão e os valores institucionais do Tribunal.

Na perspectiva *administração*, os destaques positivos são para a percepção de que se o TRT obtiver sucesso este é extensivo aos magistrados (77,5%); e para a *Correição*, que na opinião de 72,5% tem servido como instrumento de melhoria dos trabalhos. O ponto negativo continua sendo os atuais programas de treinamento disponíveis para melhorar a capacitação profissional dos magistrados.

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

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). Contudo, a pesquisa também evidenciou a necessidade de redirecionar o foco das ações de informática para tornar os sistemas corporativos mais eficientes (32,5% de reprovação). Outro ponto de alerta são para as instalações físicas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.), sobretudo das Varas Trabalhistas de fora da Sede.

Sobre a perspectiva *relacionamento interpessoal*, todos os itens que compõem o indicador foram reprovados (disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho, sentimento de que o Tribunal é um lugar motivador para se trabalhar, sentimento de 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 foi para a afirmativa que registra que os magistrados conseguem executar suas atividades por ordem de importância (aprovação de 82,5%). Grande parte também demonstrou perceber que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado (70%). Porém, as demais afirmativas que compõem o indicador foram avaliadas bem abaixo da média: apenas 27,5% afirmaram ter tempo suficiente para desenvolver seu trabalho com perfeição; 35% disseram ter tempo para se dedicar ao desenvolvimento profissional; e somente 50% sentem que o trabalho no TRT é orientado para resultados em longo prazo. Este último item em particular, ratifica a necessidade de maior divulgação das metas e resultados do Planejamento Estratégico do Tribunal aos magistrados.

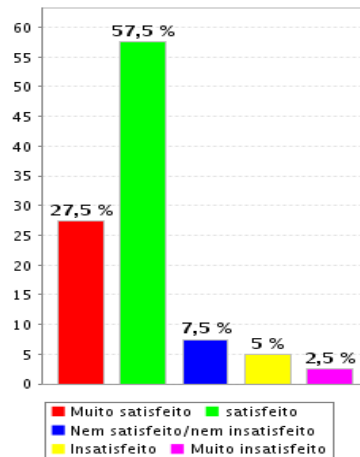
Com relação à *motivação*, 65% sinalizaram que se sentem incentivados a inovar para melhorar o serviço, o que configura disposição em conhecer e desenvolver novas estratégias. Contudo, informam que não recebem, por parte da Administração, o devido reconhecimento pelo trabalho desenvolvido e o conseqüente 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, por meio da implantação da Política de Comunicação Institucional, instituída pelo E. Tribunal Pleno (Resolução n.º 410/2008).

5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS

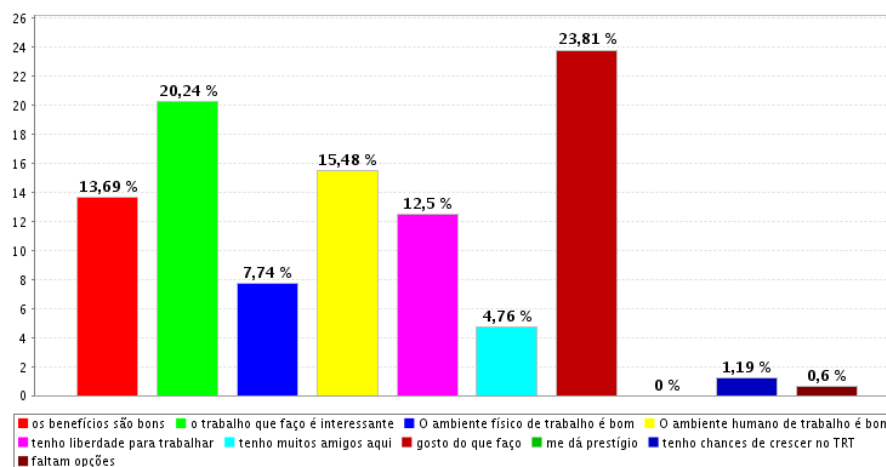
Apesar dos diversos problemas evidenciados, o índice de satisfação dos magistrados com o trabalho no TRT ("muito satisfeito" e "satisfeito") ficou em **85%**, conforme demonstra o gráfico a seguir.

GRÁFICO I
TRABALHAR 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 estar satisfeito em ser Magistrado do TRT porque gostam do que fazem (1º), o trabalho é interessante (2º), e porque o ambiente humano (3º) e os benefícios são bons (4º).

GRÁFICO II
EU GOSTO DE TRABALHAR NO TRT PORQUE:



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

As respostas indicam que o elevado nível de satisfação dos magistrados com o trabalho no Tribunal é devido muito mais em função do gosto que eles têm pela própria profissão do que pelas 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.

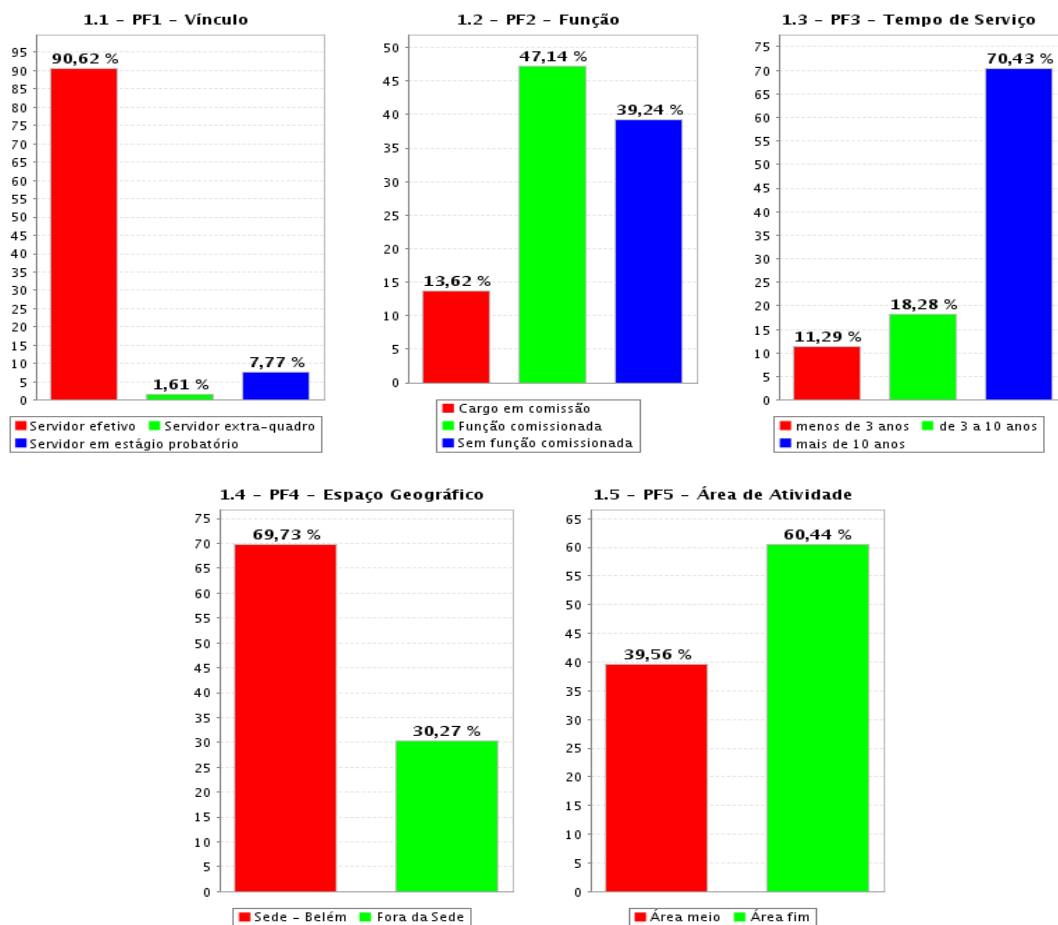
PARTE II

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*². Ao todo 381 (trezentos e oitenta e um) servidores responderam à pesquisa, o que representa uma amostra de aproximadamente 40% do total em atividade no período.

2 PERFIL DOS SERVIDORES QUE RESPONDERAM



² 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 os servidores das unidades que não têm acesso à rede de computadores (Zeladoria, Transporte, Segurança, Carpintaria e Oficina).

3 MÉDIA GERAL DOS RESULTADOS

3.1 PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

O questionário utilizado na pesquisa dos servidores contemplou 30 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 Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	76,76%
2º Sei o que se espera do meu trabalho	73,67%
3º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	73,55%
4º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores do TRT	72,87%
5º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	69,81%
6º Na minha área, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo	68,21%
7º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe	63,66%
8º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo	62,67%
9º Sinto o apoio dos colegas e superiores	62,33%

QUADRO II
OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1º Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições	52,26%
2º Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções	51,24%
3º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	46,14%
4º Existe justiça nas promoções realizadas na minha área	45,29%
5º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor	40,21%
6º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	39,20%
7º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	39,14%
8º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	37,50%
9º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	37,13%
10º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	36,88%
11º A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor	36,69%

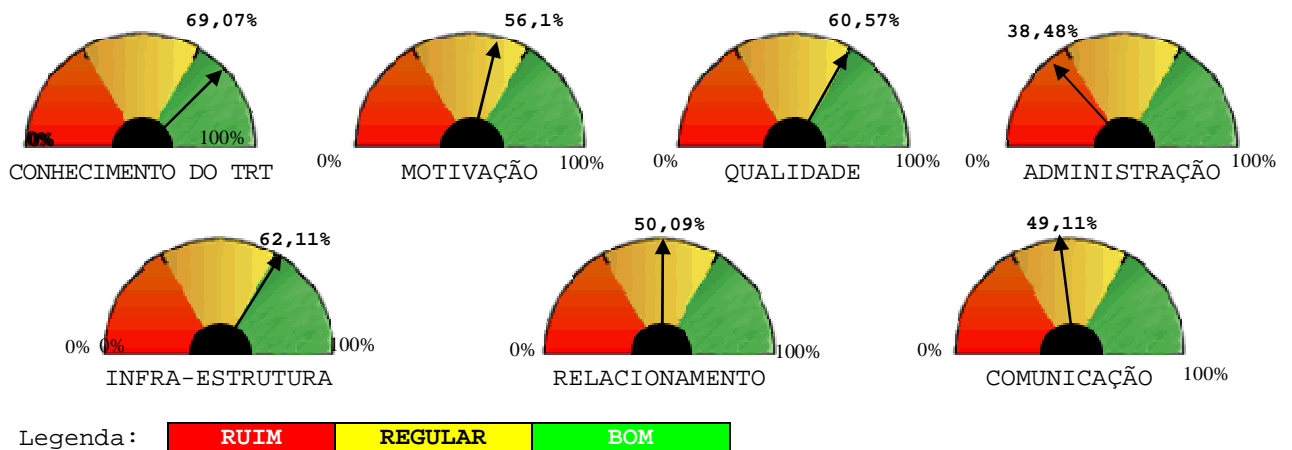
12º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	36,02%
13º Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho	33,69%
14º Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias	32,70%
15º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	32,26%
16º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração...)	32,18%
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%
19º No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos	26,56%
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%

Das 30 (trinta) afirmativas que constavam no questionário dos servidores, apenas 9 (nove) tiveram avaliação positiva. O índice de reprovação dos quesitos foi superior a 70%, 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 III.

**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 (76,76%), a exemplo do ocorrido na pesquisa dos magistrados. O item pior avaliado nessa perspectiva diz respeito ao desconhecimento dos convênios firmados pelo TRT com vistas a agilizar seus serviços, o que é preocupante em função do grande número de convênios atualmente disponíveis (INFOJUD, INFOSEG, RENAJUD, Emissão e Consulta de CPF etc...).

Em relação às afirmativas da perspectiva *motivação*, apenas 2 (duas) das 7 (sete) foram bem avaliadas, o que ratifica a necessidade de desenvolver a competência "gestão de pessoas" nos servidores ocupantes de cargos de natureza gerencial.³

Na perspectiva *qualidade*, assim como os magistrados, os servidores destacaram que também sentem que no TRT as ações são direcionadas para a satisfação do jurisdicionado (74,12%). Por outro lado, dois importantes fatores que compõem o indicador foram avaliados negativamente: apenas 47% sentem que o trabalho no TRT é orientado para resultados em longo prazo e somente 43%, conseguem tempo para o aperfeiçoamento profissional.

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 (apenas 27,67% dos respondentes concordam com a afirmação), ressaltando que os servidores consideram o preenchimento de cargos e funções comissionadas como uma forma de promoção na carreira⁴. 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 a crença de que os servidores sentem que obterão sucesso se o Tribunal também prosperar.

Na perspectiva da *infra-estrutura* (física e tecnológica), o ponto de destaque foi para os recursos necessários para fazer o trabalho (equipamentos e informações). Já os pontos negativos sugerem a necessidade de melhorias nas instalações físicas (espaço, mobiliário, higiene, limpeza etc.) e a adequada distribuição dos recursos, por parte das chefias, para a realização dos trabalhos.

A perspectiva *relacionamento interpessoal*, ao contrário da pesquisa anterior, não alcançou altos índices de aprovação em suas afirmativas, o que demonstra a necessidade de um maior incremento de estratégias de trabalho em equipe, por parte das chefias. Como fatores negativos detectados, destacam-se o medo que os servidores têm de externar suas opiniões sem sofrer represálias (maior índice de reprovação!), além da falta de disposição dos setores do Tribunal em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho.

Como também ocorreu na pesquisa dos magistrados, a perspectiva *comunicação* teve o mais baixo índice de aprovação em suas assertivas pelos servidores, ratificando a necessidade de implementação da Política de Comunicação Institucional, aprovada em dezembro de 2008.

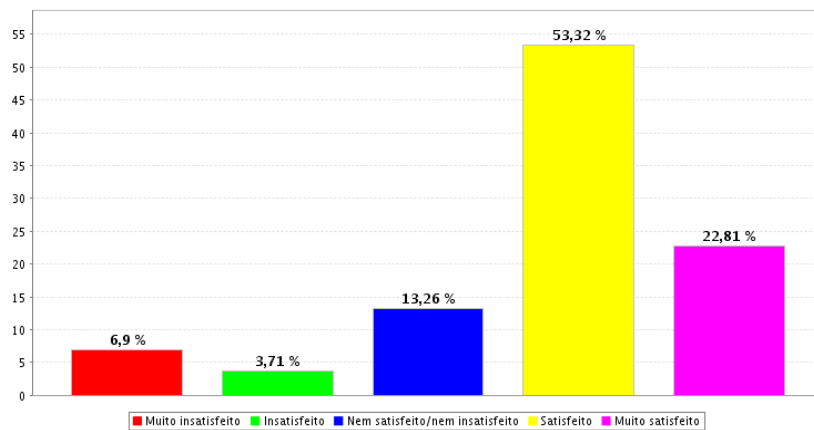
³ O Processo TRT-ADM n.º 1035/2008 trata da contratação de consultoria especializada em gestão de pessoas por competência para avaliar os perfis profissionais dos servidores ocupantes de cargos de natureza gerencial.

⁴ Vale ressaltar que a Política de Desenvolvimento de Recursos Humanos, instituída pela Resolução n.º 408/2008, prevê a utilização facultativa do processo seletivo interno para preenchimento de cargos e funções comissionadas. A Política entrará em vigor no dia 16.03.2008.

4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

Apesar dos diversos problemas evidenciados, o índice de satisfação dos servidores com o trabalho no TRT ficou em de **76,13%**.

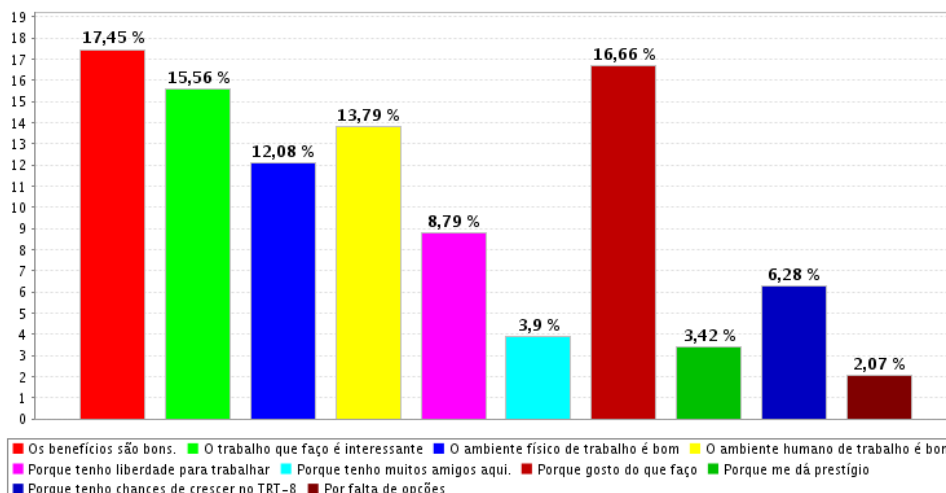
GRÁFICO IV
TRABALHAR NO TRT DEIXA VOCÊ:



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 os benefícios são bons (1º), gostam do que fazem (2º), acham o trabalho é interessante (3º) e o ambiente humano é bom (4º).

GRÁFICO I
EU GOSTO DE TRABALHAR NO TRT PORQUE:

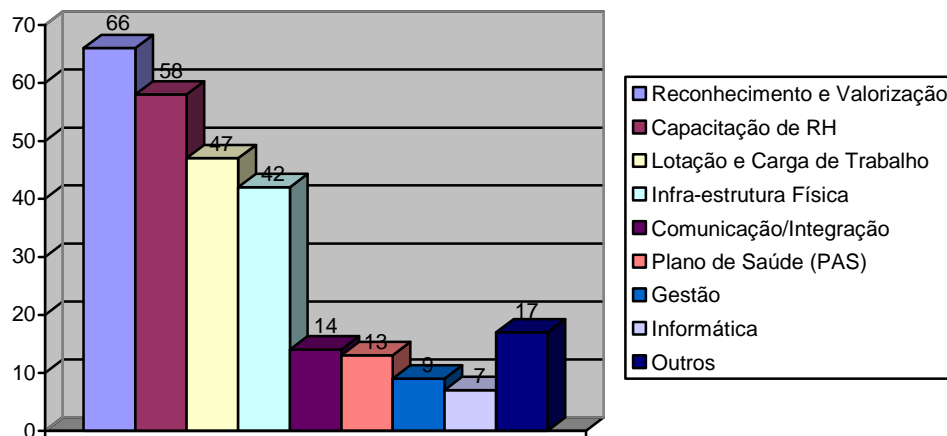
(Alternativas por ordem de importância eleitas pelos servidores)



De modo praticamente idêntico aos resultados dos magistrados, as respostas também indicam que o 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 e limpeza) e os problemas na comunicação interna, são temas que estão influenciando negativamente o 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 281 respostas foram distribuídas em 9 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: o reconhecimento e a valorização do seu quadro de pessoal (1º); a capacitação e a área de recursos humanos (2º lugar); a lotação dos servidores compatível com o volume de trabalho (3º); a infra-estrutura física (4º); e a comunicação/integração das unidades. 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.

Vale ressaltar que os três primeiros itens com maior impacto na melhoria da satisfação dos servidores (reconhecimento e valorização, capacitação e movimentação) pertencem ao escopo da Política de Desenvolvimento de RH, o que comprova a importância desse instrumento na melhoria do clima organizacional.

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. 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 216 advogados, crescimento de cerca de 40% em relação à pesquisa anterior.

3 PERFIL DOS RESPONDENTES

A maioria dos advogados respondentes é de homens - 60% ficando as mulheres com um percentual de 40%. A faixa etária predominante é a que vai de 45 a 54 anos, com 31%. Advogados que militam na Justiça do Trabalho há mais de 7 anos representam 63% da amostra.

4 ASPECTOS GERAIS DO TRT DA 8ª REGIÃO

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

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 consideram 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 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 <i>Push</i>	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.⁵

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.

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

⁵ 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.

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 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.

As informações apresentadas 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.

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

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	77,50%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	75,00%
	CONHECIMENTO DO TRT	76,25%
ADMINISTRAÇÃO	Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	47,50%
	Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	77,50%
	A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho	72,50%
	A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	55,00%
	ADMINISTRAÇÃO	63,12%
INFRA-ESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.)	50,00%
	Os sistemas corporativos (OpenOffice, júris síntese...) fornecidos pelo TRT são eficientes	60,00%
	Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	70,00%
	INFRA-ESTRUTURA	60,00%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	55,00%
	Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	55,00%
	Sinto o apoio dos colegas	55,00%
	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	55,00%
QUALIDADE	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	82,50%
	Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	27,50%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	35,00%
	Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	70,00%
	Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	50,00%
	QUALIDADE	53,00%
MOTIVAÇÃO	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	50,00%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	65,00%
	Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	47,50%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	42,50%
	MOTIVAÇÃO	51,25%
COMUNICAÇÃO	Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o Magistrado	45,00%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	47,50%
	COMUNICAÇÃO	46,25%

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

ANEXO II
INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

PERSPECTIVA	AFIRMATIVA	APROVAÇÃO
CONHECIMENTO DO TRT	Conheço os convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detranet, Bacenjud, Receita Federal...)	57,60
	Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	76,76
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	72,87
	CONHECIMENTO DO TRT	69,07%
MOTIVAÇÃO	Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar.	49,73
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	57,18
	Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	62,67
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	45,84
	Sei o que se espera de meu trabalho	73,67
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	46,13
	A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo.	57,54
	MOTIVAÇÃO	56,10%
QUALIDADE	Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo.	46,96
	Sei o que se espera de meu trabalho.	73,67
	Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	74,12
	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	59,84
	Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito.	53,22
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	43,36
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	72,87
	QUALIDADE	60,57%
ADMINISTRAÇÃO	Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	56,09
	Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções.	27,67
	Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor.	30,46
	A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações.	39,71
	ADMINISTRAÇÃO	38,48%
INFRA-ESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	59,84

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

	Conheço os convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detranet, Bacenjud, Receita Federal...)	57,60
	Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	73,55
	Na minha área, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos.	57,45
	INFRA-ESTRUTURA	62,11%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	63,66
	Sinto o apoio dos colegas e superiores.	62,33
	Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	32,37
	Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho.	35,20
	Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias.	47,84
	Na minha área, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	68,21
	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	41,03
	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	50,09%
COMUNICAÇÃO	Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor.	45,93
	Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	52,29
	COMUNICAÇÃO	49,11%

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**

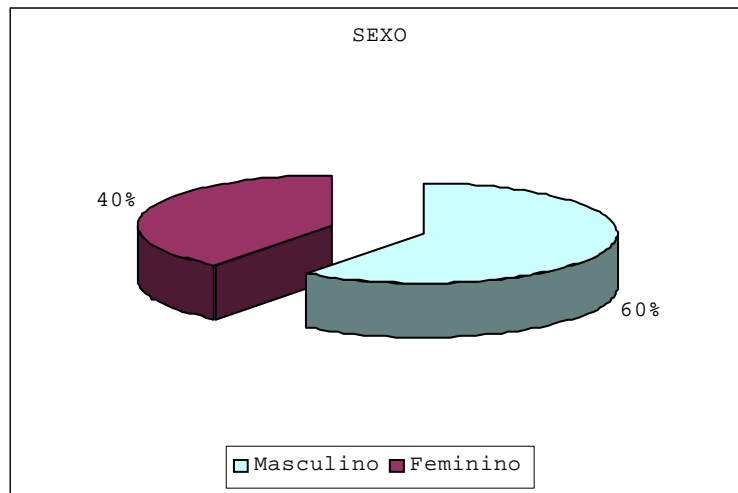


GRÁFICO II
FAIXA ETÁRIA

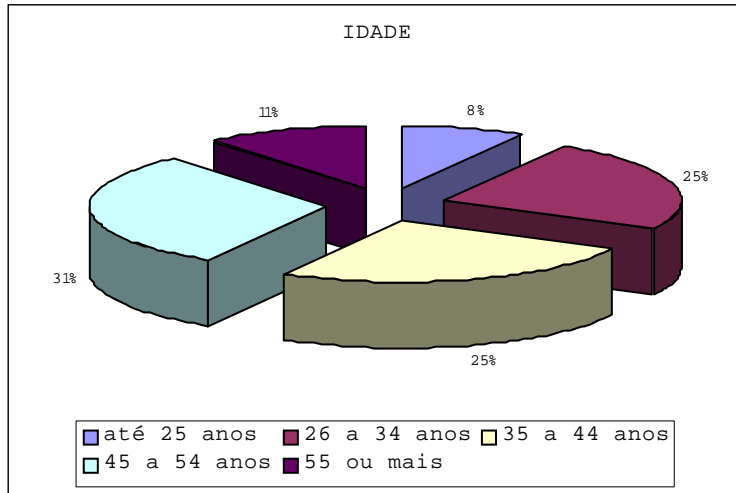
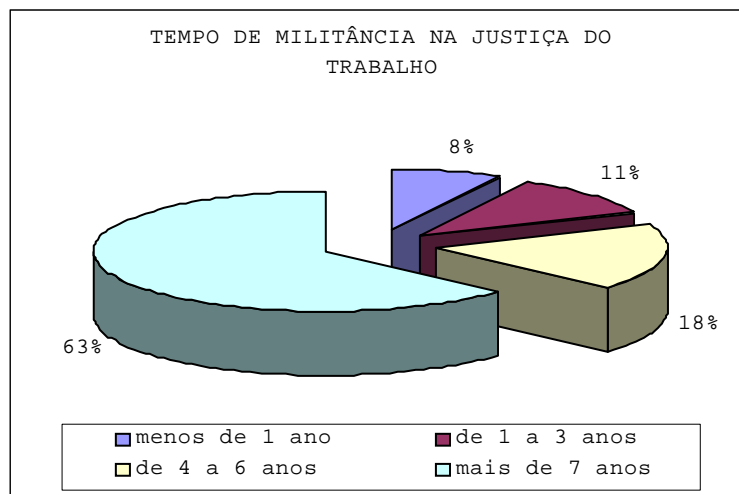


GRÁFICO III
TEMPO DE ATUAÇÃO NA JUSTIÇA DO TRABALHO



III.1.2

PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS VARAS DO TRABALHO

GRÁFICO IV
O SERVIÇO DAS VARAS É PADRONIZADO

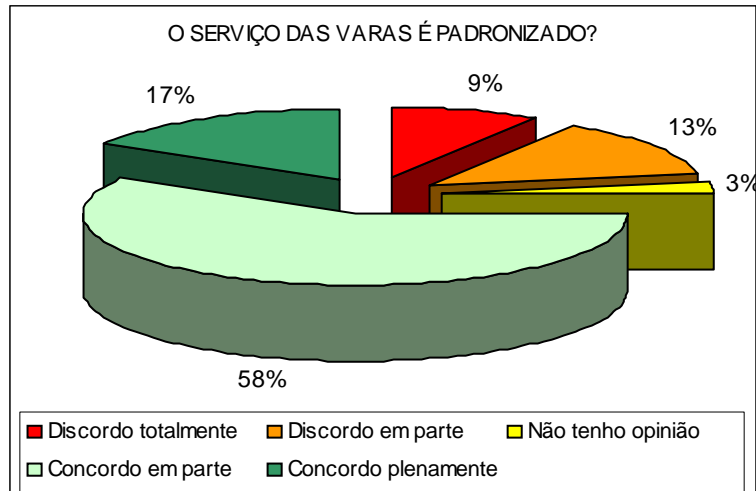
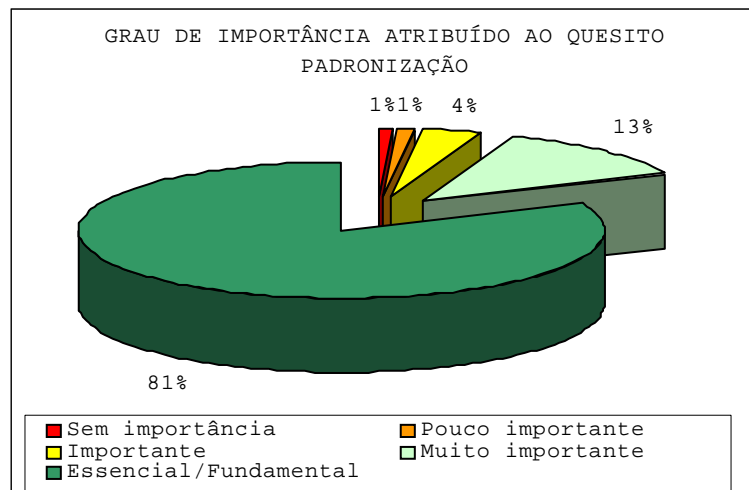


GRÁFICO V
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO



III.1.3

EFICIÊNCIA DO SETOR DE PROTOCOLO

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

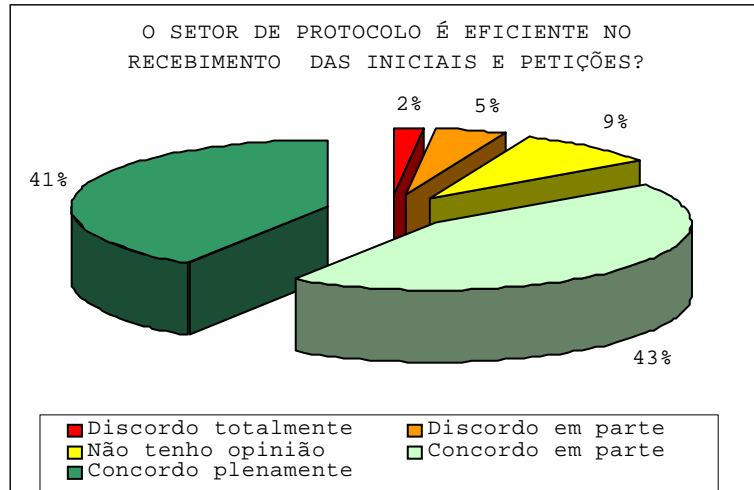
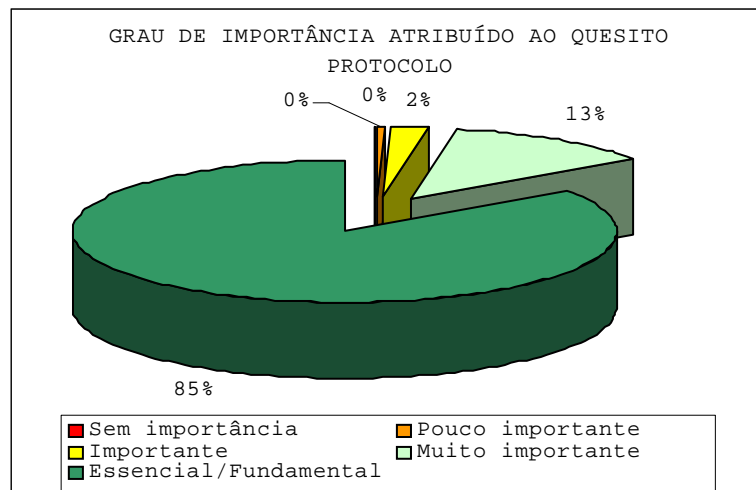


GRÁFICO VII
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO



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

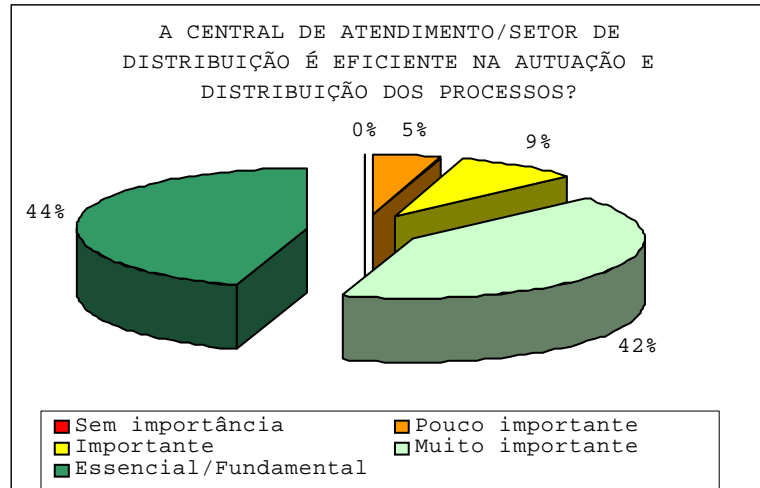
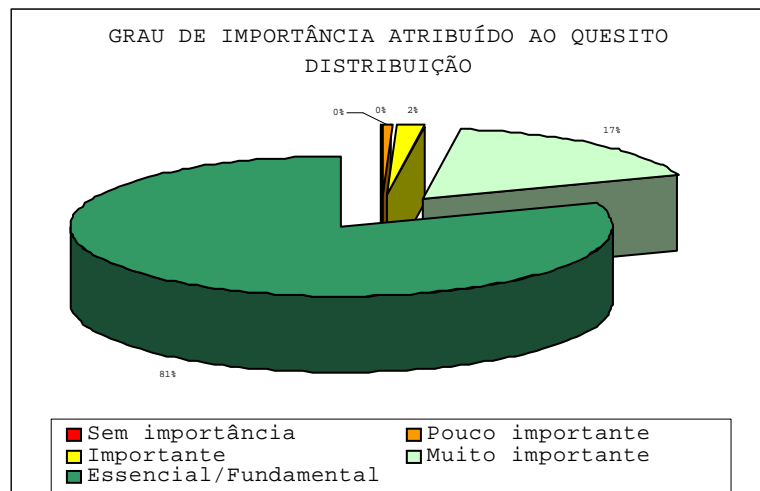


GRÁFICO IX
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO DISTRIBUIÇÃO



III.1.5

PRAZO MÉDIO

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

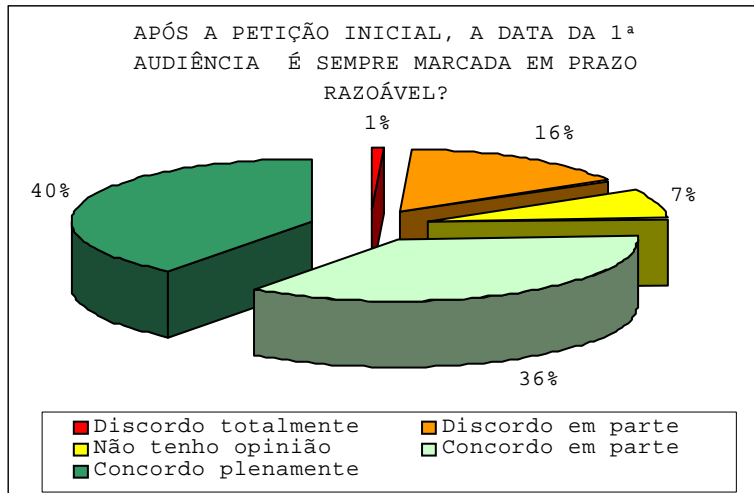
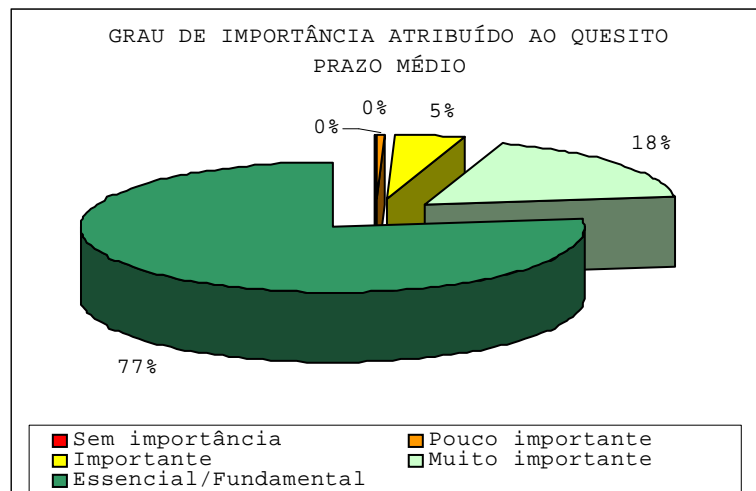


GRÁFICO XI
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO
PRAZO MÉDIO



III.1.6

CUMPRIMENTO DOS DESPACHOS

GRÁFICO XII
OS DESPACHOS SÃO CUMPRIDOS DENTRO DO PRAZO?

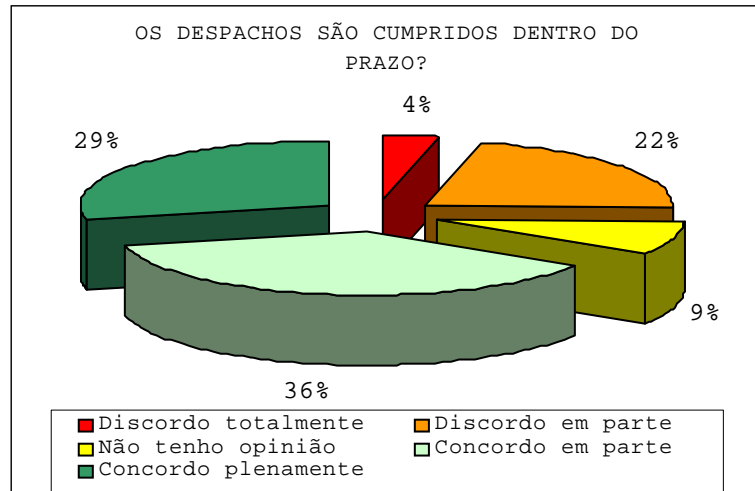
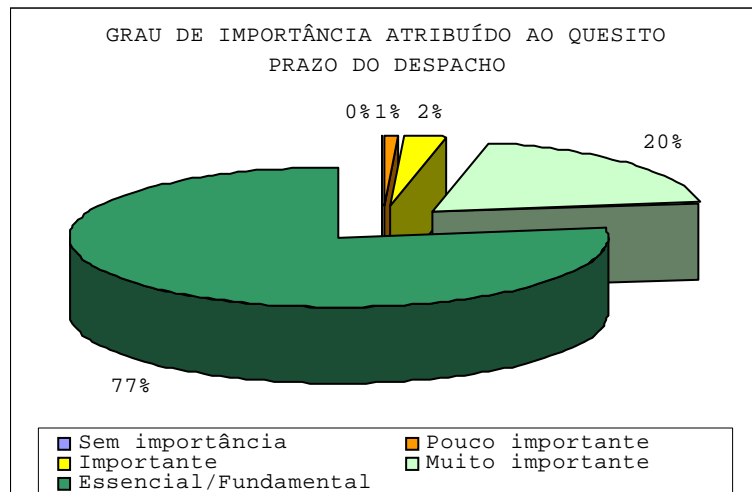


GRÁFICO XIII
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO



III.2

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

GRÁFICO XIV
ACESSO A INFORMAÇÕES NO *SITE* DO TRT

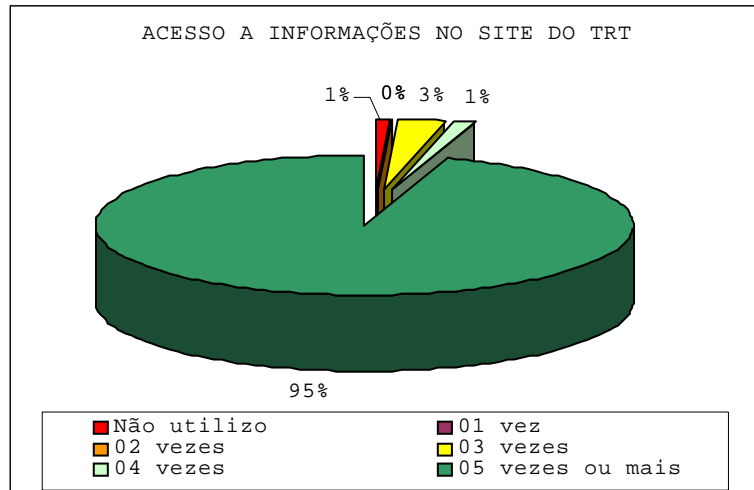


GRÁFICO XV
CONSULTA A PROCESSOS NO *SITE* DO TRT

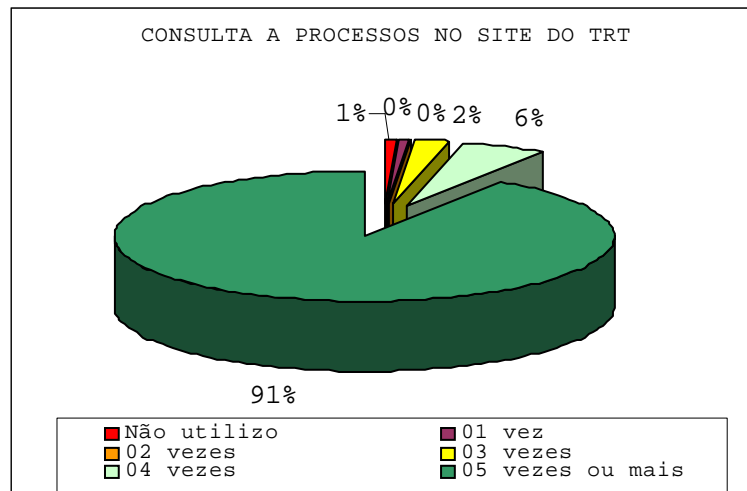


GRÁFICO XVI
CONSULTA A PROCESSOS NO BALCÃO DA VARA

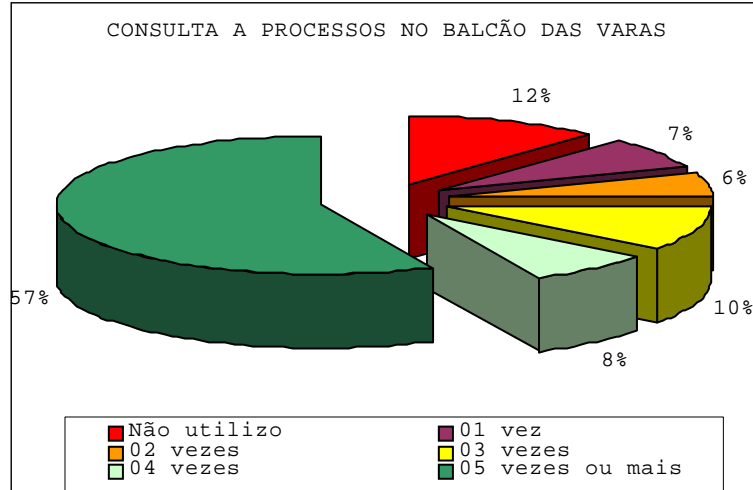


GRÁFICO XVII
CONSULTA A PROCESSOS NOS TERMINAIS DE
AUTO-ATENDIMENTO

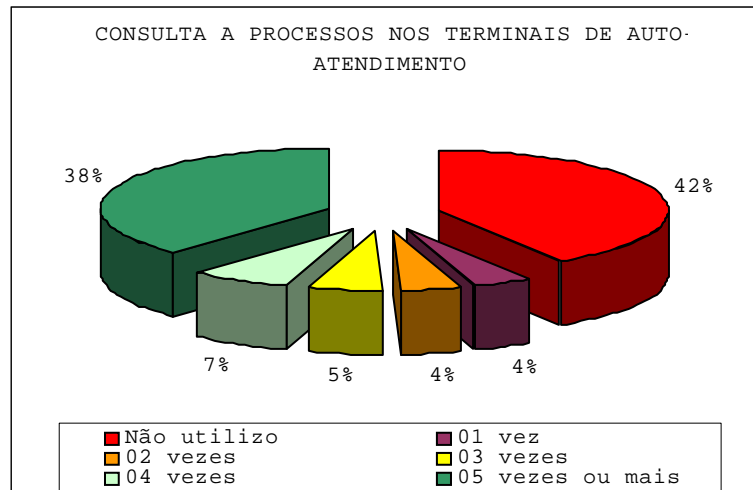


GRÁFICO XVIII
TRT *PUSH*

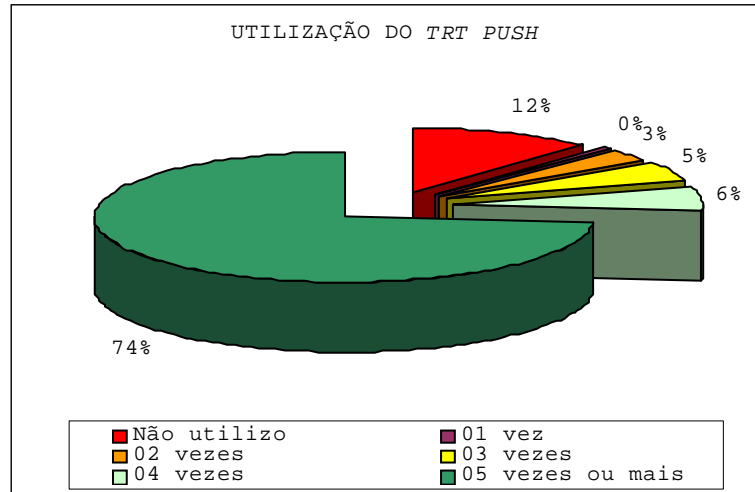


GRÁFICO XIX
PETICIONAMENTO ELETRÔNICO

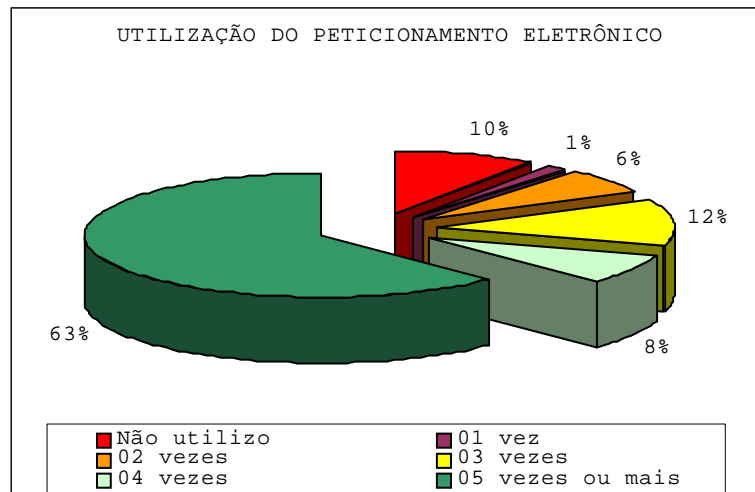


GRÁFICO XX
PRÉ-CADASTRO DE RECLAMAÇÕES
TRABALHISTAS

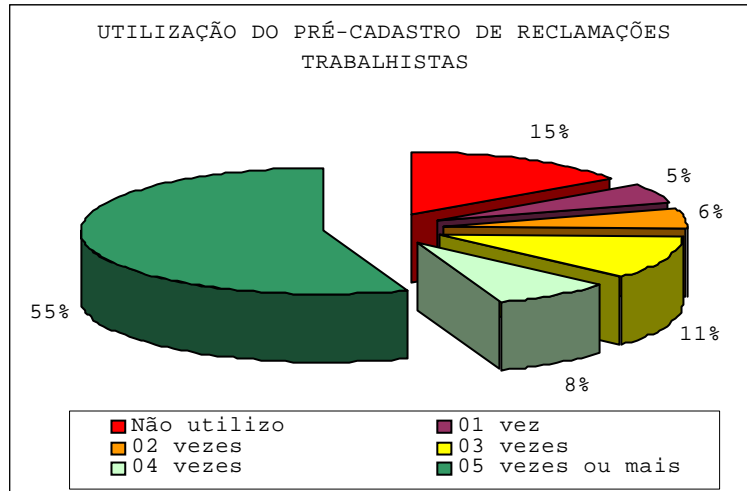


GRÁFICO XXI
PRÉ-PROTOCOLO DE PETIÇÕES

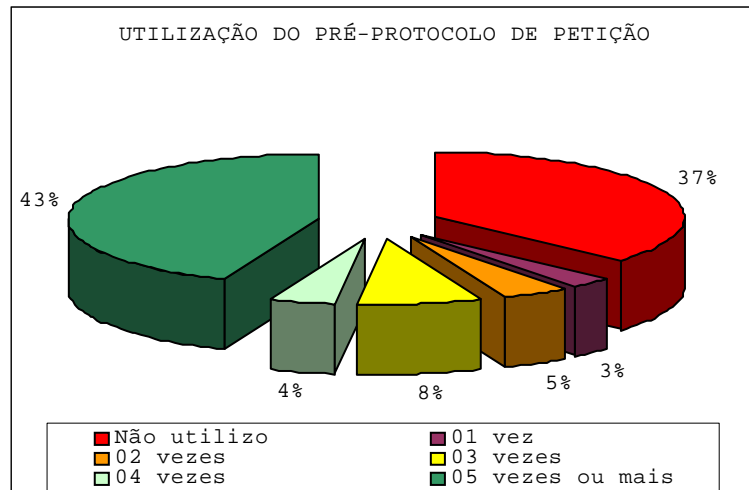


GRÁFICO XXII
AGENDA DO ADVOGADO

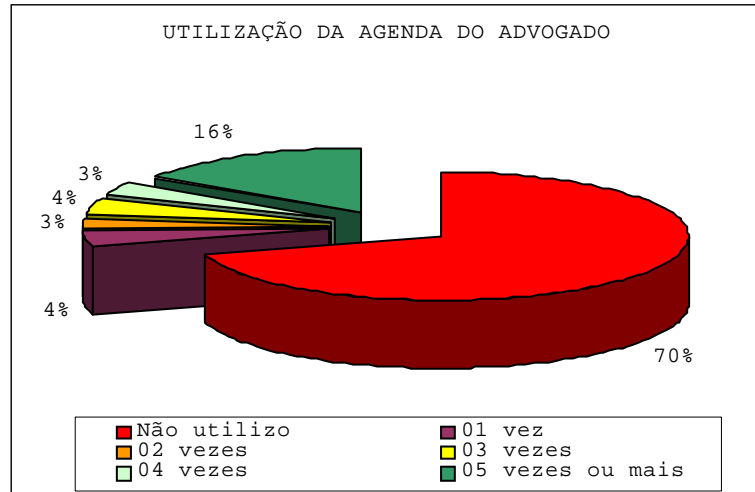
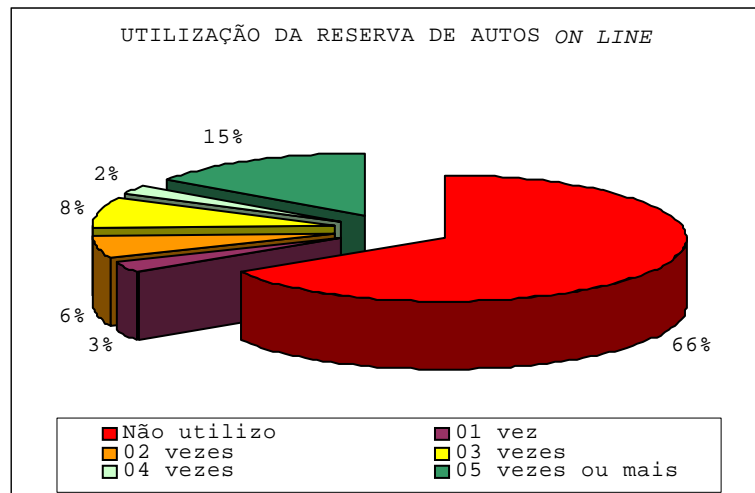


GRÁFICO XXIII
RESERVA DE AUTOS



III.3

AVALIAÇÃO DO SITE DO TRT

GRÁFICO XXIV
APARÊNCIA DO SITE

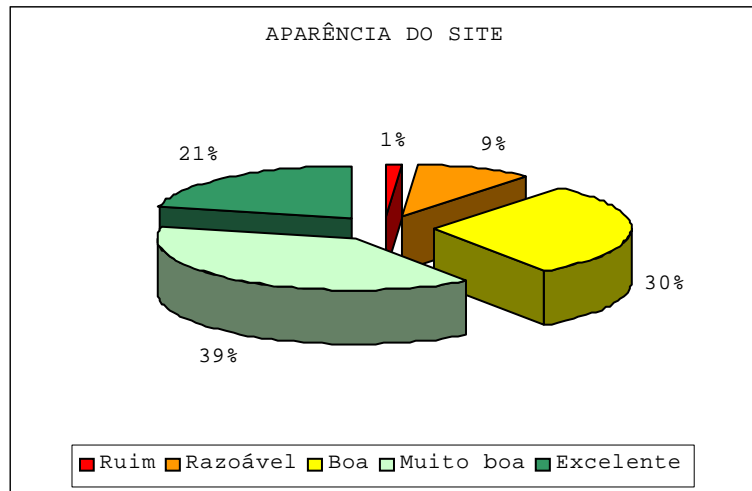


GRÁFICO XXV
FACILIDADE NA LOCALIZAÇÃO E ACESSO
ÀS INFORMAÇÕES

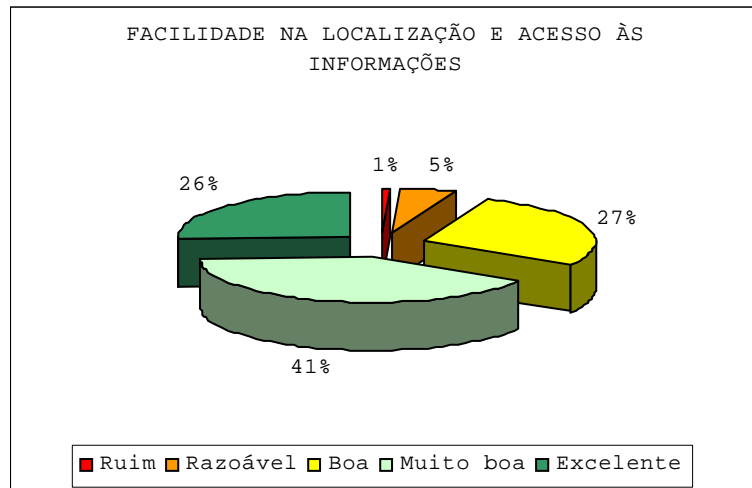
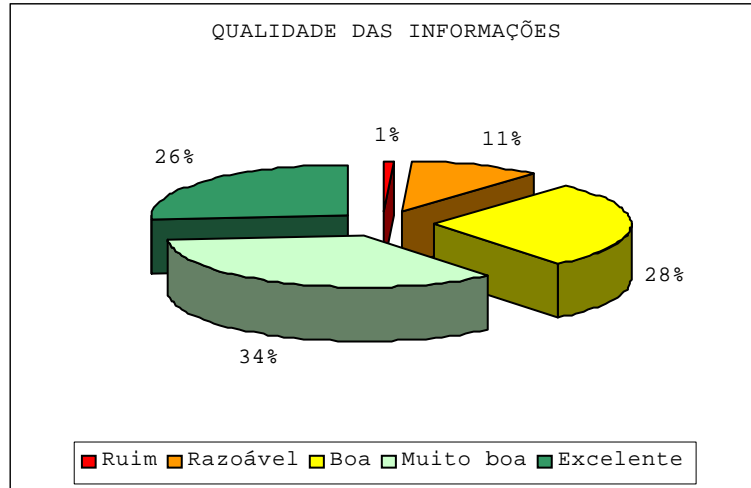


GRÁFICO XXVI
QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES
(SÃO COMPLETAS?)



III.4

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO TRT

GRÁFICO XXVII
VOCÊ CONSIDERA O SERVIÇO TRT ON LINE - ESCRITÓRIO VIRTUAL

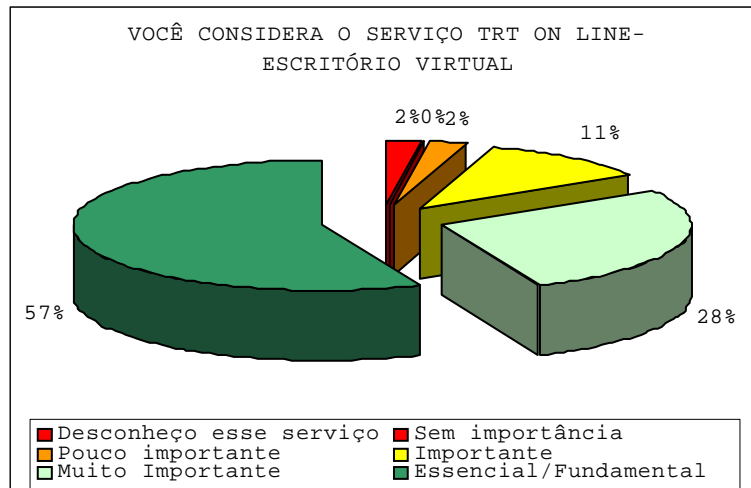


GRÁFICO XXVIII
VOCÊ CONSIDERA O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT

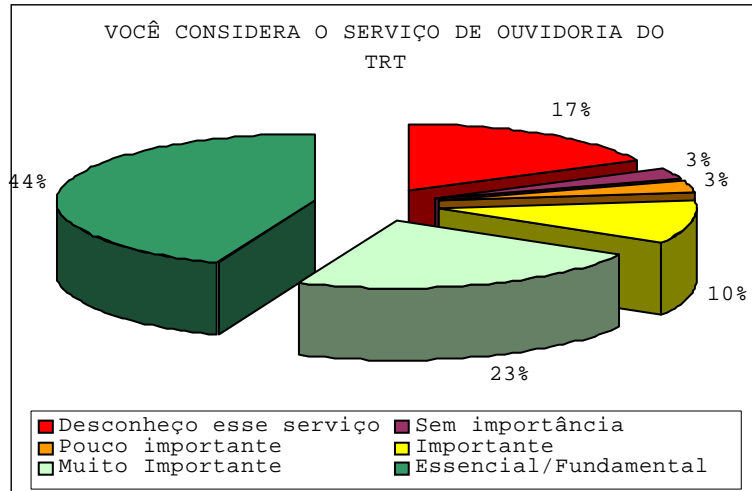


GRÁFICO XXIX
VOCÊ CONSIDERA ESSA PESQUISA

