



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

RESULTADOS DO III DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 05 de novembro a 18 de dezembro de 2009

Belém – Pará
2010



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

RESULTADOS DO III DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período 05 de novembro a 18 de dezembro de 2009

COORDENAÇÃO

MARCOLINA PAIVA AMOEDO
Secretária Geral da Presidência

ELABORAÇÃO

RODOPIANO ROCHA DA SILVA NETO
Assessor de Planejamento e Gestão

MARIDALVA QUADROS DE SÁ
Chefe do Núcleo de Estatística

APOIO

DIEGO RAFAEL DE ANDRADE SOARES
Pesquisador - Estagiário de Administração

JACQUELINE SUELY DA LUZ RAMOS
Pesquisadora – Estagiária de Administração

LARISSA CARVALHO FACHETTI
Pesquisadora - Estagiário de Administração

AGRADECIMENTOS

Ao Dr. Marconi Provazzi, servidor do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (GO), responsável pelo desenvolvimento da metodologia que serviu de base para a realização deste diagnóstico institucional.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

APRESENTAÇÃO

O presente diagnóstico institucional, realizado no período de 05 de novembro a 18 de dezembro de 2009, é resultado da decisão da Administração de abrir as portas do TRT da 8ª Região para uma avaliação profunda 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.

O diagnóstico 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.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

PARTE I

RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

1 INTRODUÇÃO

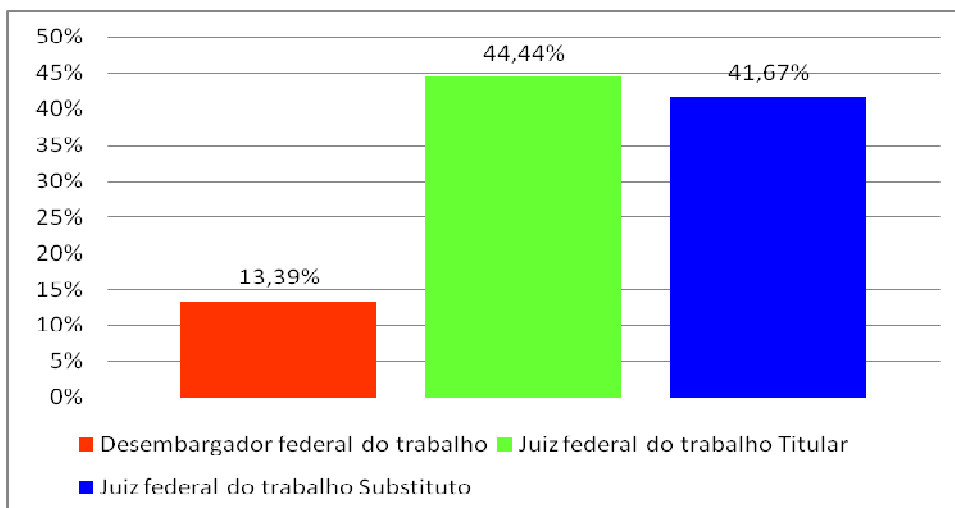
Clima Organizacional é o sentimento que se expressa por todos na organização em um dado momento ou determinado período. A pesquisa procurou evidenciar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria do Tribunal em relação às perspectivas de *administração, comunicação, qualidade, relacionamento interpessoal,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

2 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos magistrados foi aplicada por meio de questionário impresso e contou com a participação de 36 magistrados, amostra que representa cerca de 40% do total em atividade no período.

3 PERFIL DOS MAGISTRADOS QUE RESPONDERAM

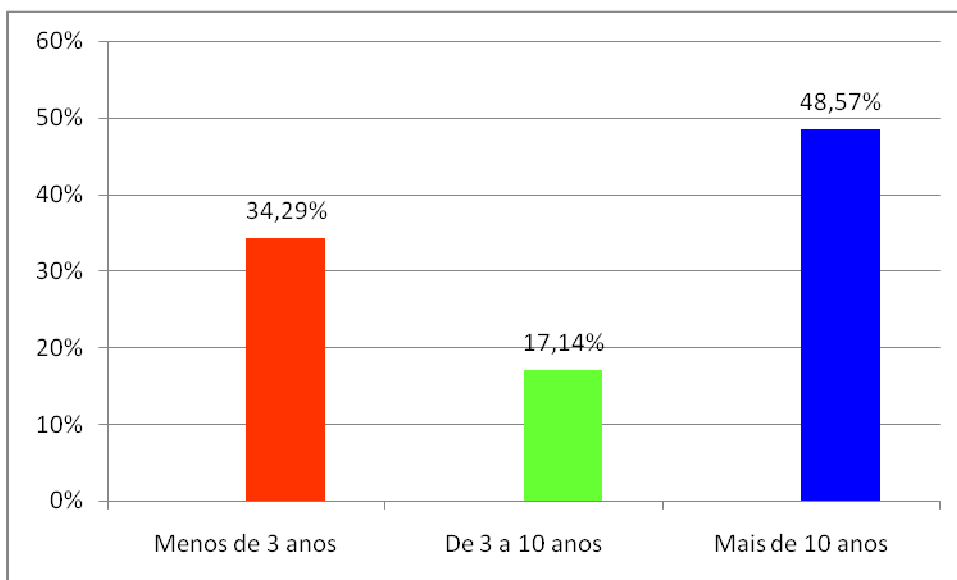
3.1 CARGO



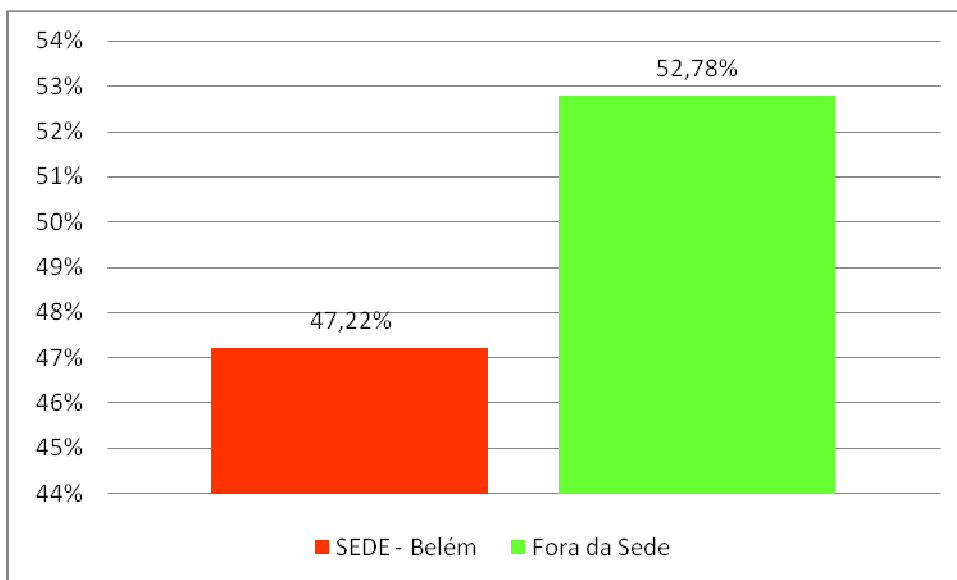


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

3.2 TEMPO DE SERVIÇO



3.3 ÁREA DE ATUAÇÃO





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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 pesquisa¹, 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
1. Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	94,87%
2. Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	92,31%
3. Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	81,58%
4. Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	81,08%
5. Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	79,48%
6. Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	76,93%
7. Os sistemas corporativos (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes	66,67%

QUADRO II
OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1. Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	58,97%
2. Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	56,41%
3. Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o magistrado	47,37%
4. Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	46,16%
5. Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	41,02%
6. Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	39,48%
7. Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc).	38,46%
8. Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	35,90%
9. Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	35,90%
10. A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	33,34%
11. Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	31,58%
12. Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	30,77%
13. Sinto o apoio dos colegas	30,76%
14. A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho	28,94%
15. Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	28,20%
16. Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	26,32%

¹ Processo TRT n.º 1177/2006, que trata da implantação do Planejamento Estratégico do Tribunal (pp. 190-200).



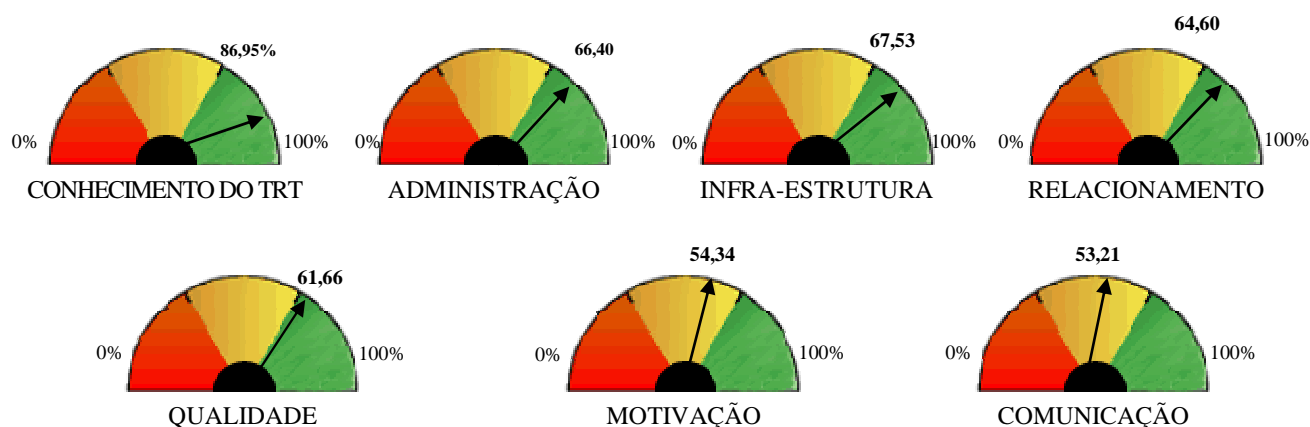
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

Das 23 afirmativas que constavam no questionário, apenas 7 tiveram avaliação positiva. O índice de reprovação dos quesitos foi superior a 69,5%, 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, 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: **RUM** **REGULAR** **BOM**

Dentre todas as perspectivas avaliadas, o *conhecimento do TRT* foi a que obteve o maior índice de aprovação por parte dos magistrados, o que significa que a maioria dos magistrados concorda que o TRT transmite uma imagem positiva ao público externo e conhecem a missão, visão e os valores institucionais do Tribunal.

Na perspectiva *administração*, o ponto positivo foi para o sentimento de que se o TRT obtiver sucesso este é extensivo aos Magistrados. Os pontos negativos na avaliação dos Magistrados são: 1) os atuais programas de treinamento disponíveis para melhorar sua capacitação profissional; e 2) as atividades de Correição.

A *infra-estrutura física e tecnológica* é uma perspectiva que recebeu uma avaliação positiva graças ao alto índice de satisfação dos magistrados com os recursos atualmente disponíveis (equipamentos e informações), o que pode ser resultado da política definida pelo atual Plano Diretor de Informática que privilegiou a aquisição de microcomputadores, *notebooks* e *pen drives*, dentre outros recursos que facilitam o trabalho dos magistrados. A pesquisa também evidenciou um avanço positivo das ações de informática para tornar os sistemas corporativos mais eficientes. O ponto negativo dessa perspectiva diz respeito às instalações físicas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.), sobretudo nas Varas de fora da Sede.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

Sobre a perspectiva *relacionamento interpessoal*, merece destaque negativo o item relacionado à disposição dos magistrados em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho, cujo percentual de aprovação foi de apenas 57,90%.

Sob a ótica da *qualidade*, o destaque positivo foi para a afirmativa que registra que os magistrados conseguem executar suas atividades por ordem de importância. Grande parte também demonstrou perceber que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado, além sentirem que no TRT, o trabalho é orientado para resultados em longo prazo. Porém, todas as demais afirmativas que compõem o indicador foram avaliadas bem abaixo da média: apenas 35,90% afirmaram ter tempo suficiente para desenvolver seu trabalho com perfeição; 35,90% disseram ter tempo para se dedicar ao desenvolvimento profissional; e apenas 26,32% reprovaram a afirmativa onde os magistrados sentem que o trabalho no TRT é orientado para resultados em longo prazo. Este último item em particular, ratifica a necessidade de continuar desenvolvendo o planejamento estratégico para o Tribunal.

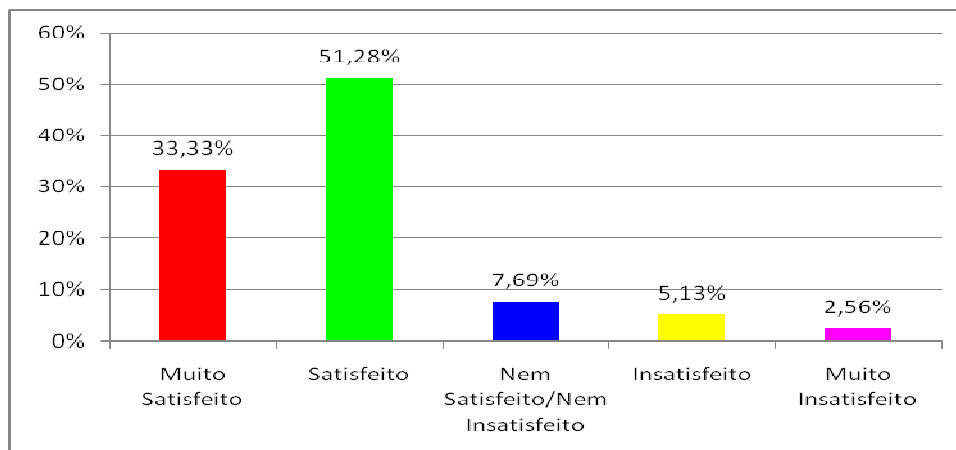
A perspectiva da *motivação* deve merecer atenção especial, visto que com exceção da afirmativa relacionada à motivação para inovar e melhor o serviço, todas as demais foram reprovadas: apenas 56,42% dos magistrados responderam que conseguem equilibrar o tempo entre trabalho e família; 51,28% sentem-se incentivados com o planejamento e implantação de melhorias. Contudo, o principal ponto de insatisfação diz respeito à falta de reconhecimento pelo empenho em realizar o trabalho e alcançar metas (46,15%).

Por fim, relativamente à perspectiva da *comunicação* – novamente a pior avaliada –, merecem atenção as oportunidades de melhoria sinalizadas, como a necessidade de aperfeiçoar e ampliar os atuais canais de comunicação com os Magistrados, bem como informá-los sobre as mudanças de procedimentos ou estratégias.

5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS

Apesar dos diversos problemas evidenciados, o índice geral de satisfação dos magistrados com o trabalho no TRT ficou em **84,61%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, do gráfico a seguir.

GRÁFICO I
TRABALHO NO TRT DEIXA V. Exa.:

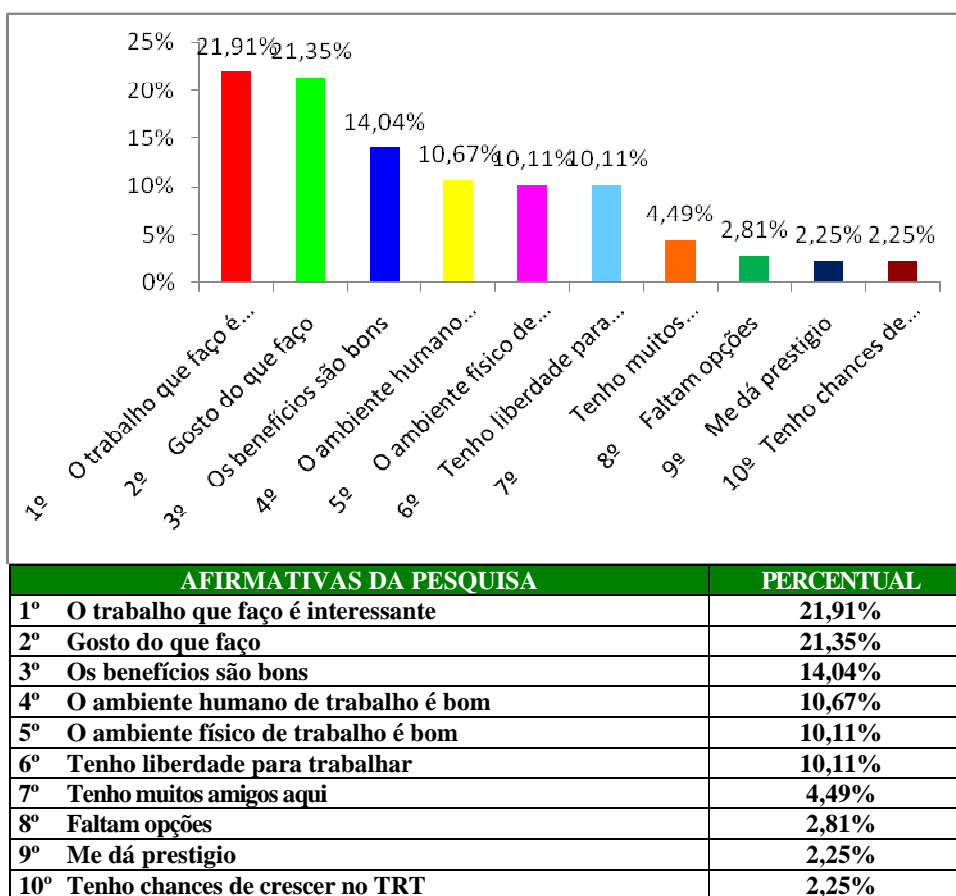




TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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.

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 interesse que eles têm pela própria profissão e não em função das atuais condições de trabalho.

Em síntese, de acordo com os resultados da pesquisa, a **infra-estrutura física**, 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.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

PARTE II

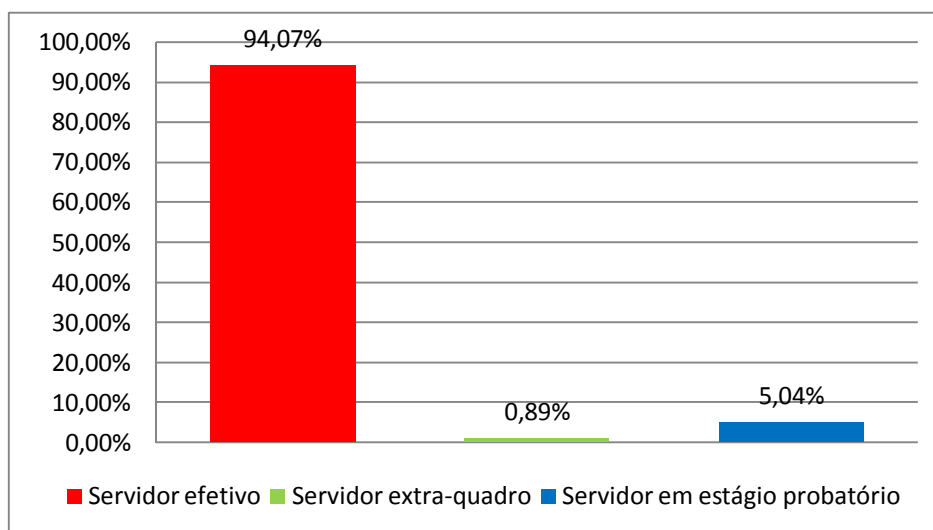
RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

1 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos servidores foi aplicada por meio de questionário eletrônico, disponível na *intranet*². Nesse sentido, 337 servidores responderam à pesquisa, o que representa uma amostra de aproximadamente 35% do total em atividade no período.

2 PERFIL DOS SERVIDORES QUE RESPONDERAM

2.1 VÍNCULO

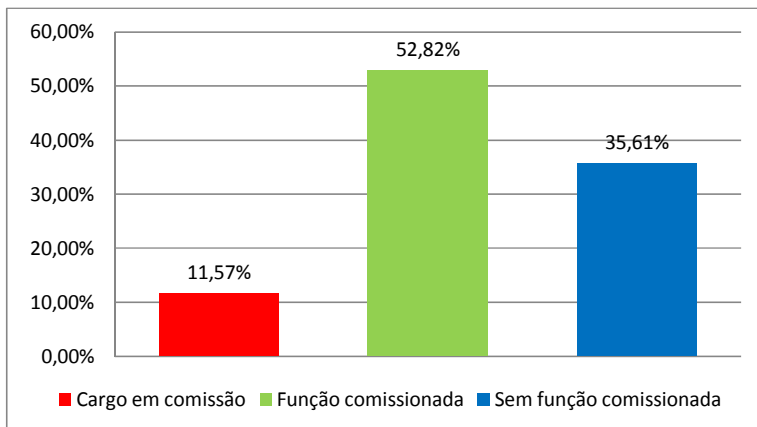


² Para assegurar a confiabilidade dos dados, o sistema impedia que um usuário respondesse mais de uma vez a pesquisa. Também foram distribuídos questionários impressos para setores do extinto Serviço de Encargos Gerais (Zeladoria, Garagem, Carpintaria e Oficina) que não têm acesso à rede de computadores.

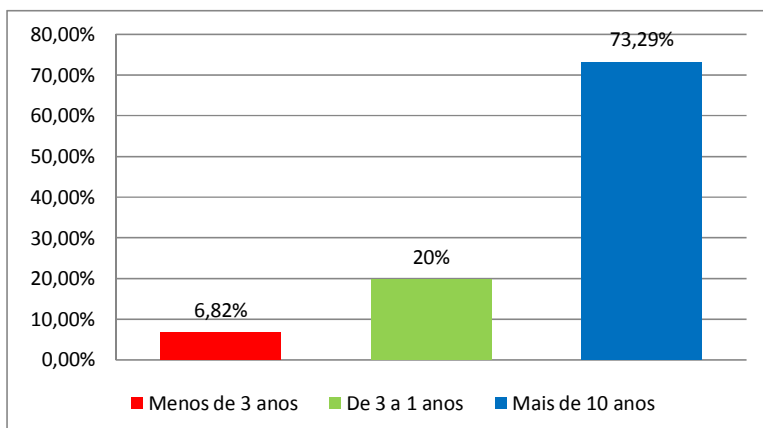


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

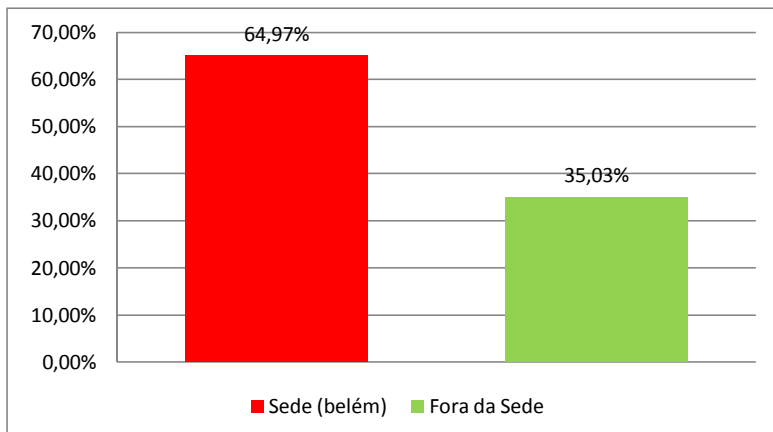
2.2 FUNÇÃO



2.3 TEMPO DE SERVIÇO



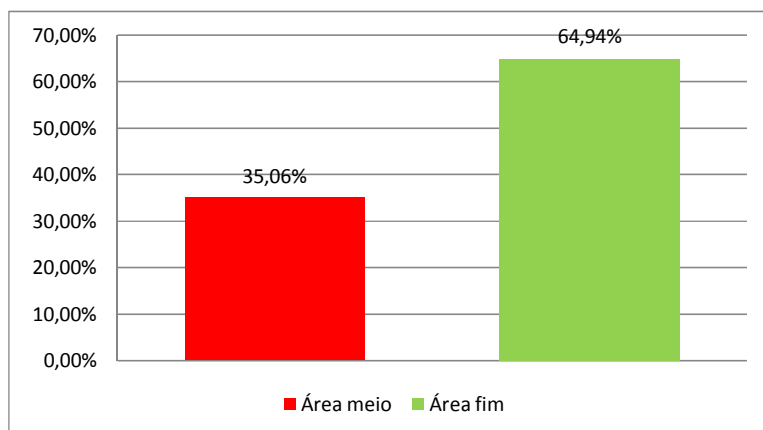
2.4 ESPAÇO GEOGRÁFICO





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

2.5 ÁREA DE ATIVIDADE



3 MÉDIA GERAL DOS RESULTADOS

3.1 PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

O questionário utilizado na pesquisa dos servidores contemplou 41 questões, 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
1. Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	82,98%
2. Sei o que se espera de meu trabalho	81,41%
3. Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	78,89%
4. No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe	77,58%
5. Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	75,89%
6. Sinto o apoio dos colegas e superiores	75,81%
7. Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo	74,70%
8. Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	72,01%
9. Os sistemas corporativos (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes	71,81%
10. Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Renajud, Infojud, Receita, Jucepa...)	68,54%



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

QUADRO II OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1. Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções	52,39%
2. Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições	50,00%
3. Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	47,05%
4. Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	44,81%
5. Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	42,26%
6. As condições de segurança do trabalho são adequadas	40,66%
7. A administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	39,82%
8. Sinto que meu progresso no TRT depende unicamente de mim	39,76%
9. Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias	39,46%
10. No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, limpeza etc)	38,88%
11. Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor	37,35%
12. Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor	36,72%
13. Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	36,39%
14. Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho	35,69%
15. A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor	35,50%
16. Sinto que o TRT da 8ª Região é um lugar motivador para se trabalhar	35,21%
17. Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	35,02%
18. Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	35,00%
19. Sinto que aqui no TRT o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	34,81%
20. Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	34,12%
21. Aqui no TRT-8 existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	31,04%
22. A decisão dos superiores é baseada em fatos concretos e não em pré-julgamentos	30,38%
23. Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	29,47%
24. No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos	28,19%
25. A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo	28,09%
26. Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	27,43%
27. Percebo que meu trabalho me possibilita crescer profissionalmente	26,84%
28. Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	25,74%
29. No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo	25,66%

Das **39 afirmativas** que constavam no questionário dos servidores, apenas **10 tiveram avaliação positiva**. O índice de **reprovação** dos quesitos foi **superior a 74,35%** indicando a necessidade de ações de melhoria em diversas áreas, a exemplo do que ocorreu na avaliação dos Magistrados.



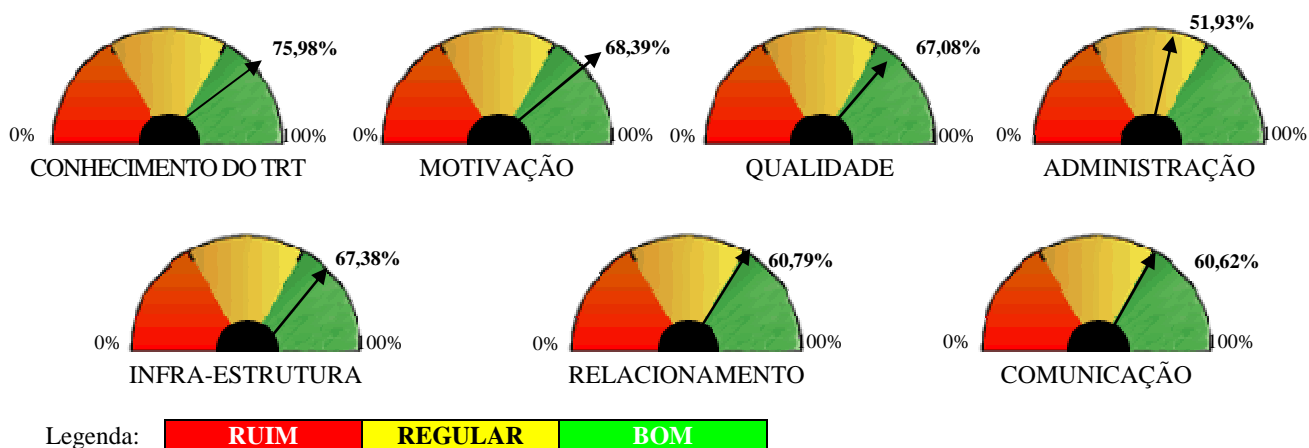
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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 conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o trabalho (Detran, Bacenjud, Renajud, Infojud, Infoseg etc...), fato que sugere a necessidade de melhor divulgação desses instrumentos de agilização da prestação jurisdicional.

As afirmativas da perspectiva *motivação* foram bem avaliadas, merecendo destaque para a percepção “Sei o que se espera de meu trabalho”. Como oportunidade de melhoria, a exemplo dos Magistrados, a pesquisa revelou a necessidade de criação e/ou ampliação de instrumentos institucionais de reconhecimento por metas alcançadas. Outro ponto que deve ser trabalhado é o incentivo à inovação para melhorar o serviço.

Na perspectiva da *qualidade*, 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, somente 56,25% dos servidores sentem que aqui no TRT o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo.

Ao contrário da pesquisa dos magistrados, a perspectiva *administração* teve uma avaliação abaixo da média. O item que merece atenção especial por ter alcançado 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



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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), assim como para a eficiência dos sistemas corporativos fornecidos pelo Tribunal (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...). Como ponto negativo, assim como os Magistrados, os servidores também destacam as instalações físicas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.) e as condições de segurança.

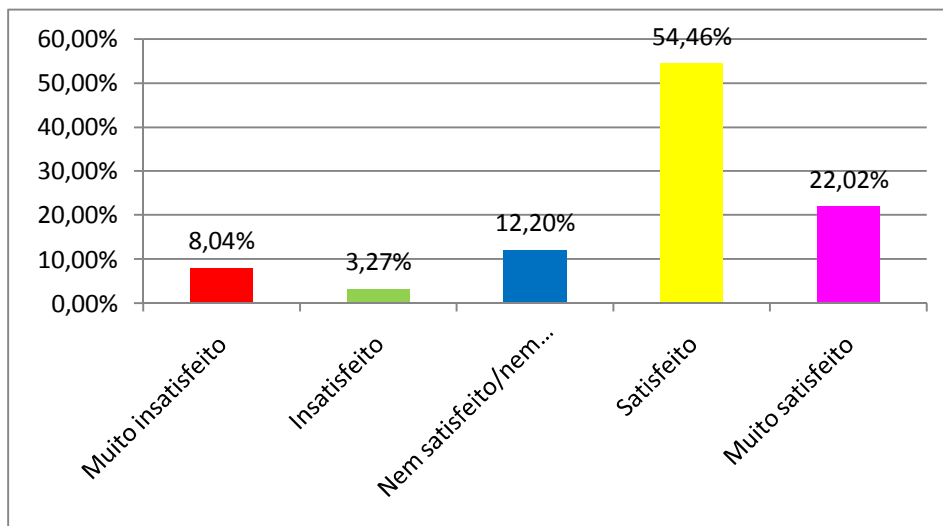
A perspectiva *relacionamento interpessoal* teve baixo índice de aprovação. Como fatores positivos, os servidores destacam a filosofia do trabalho em equipe em seus respectivos setores de trabalho. Como fatores negativos detectados, destacam-se o medo que os servidores têm de externar suas opiniões sem 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, especialmente em relação à eficácia dos atuais canais de comunicação do TRT para o servidor, ratificando a necessidade da implementação de um plano de comunicação, conforme dispõe a Política de Comunicação Institucional, aprovada pela Resolução n.º 410/2008.

4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

Apesar dos diversos problemas evidenciados, o índice de satisfação dos servidores com o trabalho no TRT é de **76,48%**, conforme gráfico abaixo.

GRÁFICO IV
TRABALHAR NO TRT DEIXA VOCÊ:

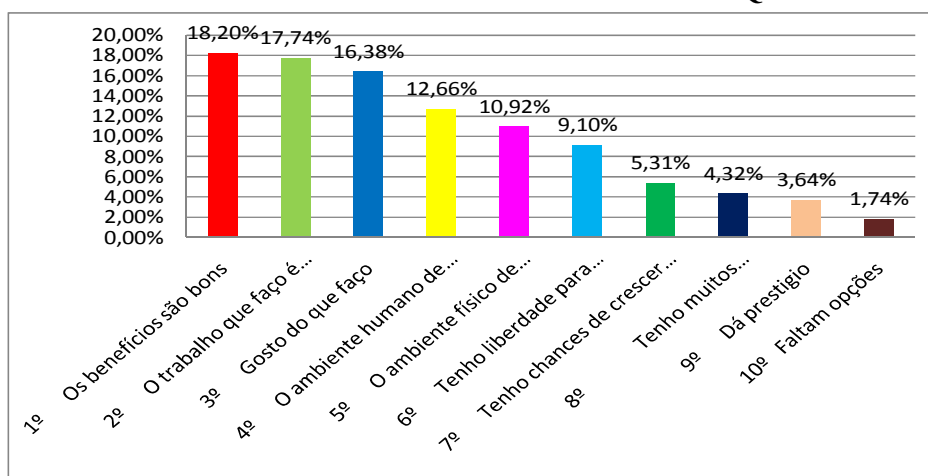




TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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 solicitada a escolha de 5 por ordem de importância. O gráfico a seguir, demonstra que apesar dos problemas identificados, a maioria dos servidores declarou estar satisfeito em trabalhar no TRT, sobretudo porque os benefícios são bons e o trabalho que fazem é interessante.

GRÁFICO I
EU GOSTO DE TRABALHAR NO TRT PORQUE:



AFIRMATIVAS DA PESQUISA		PERCENTUAL
1º	Os benefícios são bons	18,2%
2º	O trabalho que faço é interessante	17,74%
3º	Gosto do que faço	16,38%
4º	O ambiente humano de trabalho é bom	12,66%
5º	O ambiente físico de trabalho é bom	10,92%
6º	Tenho liberdade para trabalhar	9,1%
7º	Tenho chances de crescer no TRT	5,31%
8º	Tenho muitos amigos aqui	4,32%
9º	Dá prestígio	3,64%
10º	Faltam opções	1,74%

As respostas indicam que o elevado nível de satisfação dos servidores com o trabalho no Tribunal é devido ao fato dos benefícios serem bons e ao interesse que eles têm pela profissão, e não em função das atuais condições de trabalho.

Em síntese, os resultados da pesquisa dos servidores 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** (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. A íntegra das 276 respostas dos servidores constam do ANEXO II. A parte final deste documento apresenta os resultados da pesquisa de satisfação dos advogados que militam na 8ª Região.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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, com técnica de abordagem padronizada, e contou com a participação de 154 advogados.

3 PERFIL DOS RESPONDENTES

A maioria dos advogados respondentes é de homens – 69% ficando as mulheres com um percentual de 31%. A faixa etária predominante é a que vai de 35 a 44 anos, com 32%. Advogados que militam na Justiça do Trabalho há mais de sete anos representam 42% da amostra.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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 uma **rejeição** de 32,00%, índice bastante significativo se comparado ao índice de **aprovação**, de apenas 44,00%. Para se ter uma idéia da expressiva queda na avaliação desse quesito, em 2008, o índice de aprovação foi de 75,00%. Com relação ao grau de importância atribuído ao quesito, 66,00% dos entrevistados consideram “Essencial/Fundamental” e “Muito importante” 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 atingindo um índice de 75,00% (respostas “concordo em grande parte” e “concordo plenamente”) de aprovação. Contudo, o Setor vem confirmando uma significativa tendência de queda em relação aos índices anteriores (92,9% no ano de 2007 e 84,00% no ano de 2008).

Levando em consideração que 83,00% dos entrevistados consideram a eficiência do setor no recebimento das iniciais e petições como item “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.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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, apresentou uma avaliação altamente positiva por parte dos advogados (81,00% de aprovação). Contudo o Setor novamente confirmou a tendência de queda de 3,70% ao ano, tendo em vista que em 2007, 88,39% dos entrevistados aprovaram a afirmativa e, em 2008, esse percentual caiu para 86,00%. Considerando que 84,00% dos entrevistados consideram essa atividade “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 DISCORDAM QUE A DATA DA 1ª AUDIÊNCIA É SEMPRE MARCADA EM PRAZO RAZOÁVEL.

A afirmativa teve um elevado índice de reprovação (23%), sendo que igual número de respondentes informou não ter opinião sobre o assunto. É uma oportunidade de melhoria para o Tribunal, visto que 96% dos entrevistados veem essa questão como essencial/fundamental e muito importante.

4.5 CUMPRIMENTO DE DESPACHOS DENTRO DO PRAZO

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

GRANDE PARTE DOS ADVOGADOS DISCORDOU DESSA AFIRMAÇÃO.

Essa afirmativa também teve um elevado índice de reprovação (15%). O grau de concordância com a afirmativa teve aprovação de apenas 59% dos entrevistados, o que comprova ser este item uma oportunidade de melhoria para o Tribunal.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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.*

HOUVE UMA MELHORA GERAL NA AVALIAÇÃO DAS 16 VARAS DO TRABALHO DE BELÉM. AINDA ASSIM, APENAS 6 DAS 16 VARAS RECEBERAM AVALIAÇÃO POSITIVA EM TODAS AS AFIRMATIVAS. OS ITENS PIOR AVALIADOS FORAM OS CUMPRIMENTOS DOS HORÁRIOS DAS AUDIÊNCIAS, A DEMORA NO DESPACHO DAS PETIÇÕES E A DISPONIBILIZAÇÃO DE ATAS E DESPACHOS NA INTERNET.

Dentre os quesitos avaliados, os destaques positivos são para a cordialidade no atendimento, para o fato dos processos serem localizados rapidamente pelo servidor, e, ainda, para o fato de ter um servidor sempre disponível para o atendimento da secretaria. Essas afirmativas receberam avaliação acima da média em 5 das 16 Varas.

As Varas do Trabalho de Belém que receberam avaliação positiva (*na média ou acima da média*) em todos os itens avaliados foram a 9ª, 10ª, 11ª, 14ª, 15ª, 16ª. Destaque para a 10ª, 14ª, 15ª e 16ª Varas, que foram avaliadas acima da média em todos os quesitos, assim como para a significativa melhora na percepção dos usuários em relação à 6ª Vara, com avaliação acima da média 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 os itens ficaram abaixo da média geral, demonstrando insatisfação dos respondentes em relação aos temas. O quesito pior avaliado (reprovado em 9 das 16 Varas), afirmava que “A ata e despacho são disponibilizados na internet no mesmo dia”. Também há necessidade de que os horários das audiências sejam cumpridos com tolerância de poucos minutos, considerando que este item foi reprovado em 8 das 16 das Varas da Capital.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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.*

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 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 Consulta a processos no site do TRT	99,00%	51,00%
2º Consulta a processos no balcão da Vara	99,00%	37,00%
3º Acesso a informações do site do TRT	98,00%	48,00%
4º Consulta a processos nos terminais de auto-atendimento	94,00%	37,00%
5º Peticionamento eletrônico	93,00%	30,00%
6º Pré-cadastro de reclamações trabalhistas	88,00%	25,00%
7º Pré-protocolo de petição	87,00%	25,00%
8º TRT <i>push</i>	80,00%	30,00%
9º Reserva Eletrônica de Autos	74,00%	17,00%
10º Agenda do Advogado	51,00%	3,00%

Os serviços mais utilizados pelos advogados são a consulta a processos no *site* do Tribunal e no balcão da Vara. Quanto ao acesso de informações do site do TRT, que



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

também é muito procurado pelos usuários, cabe aprofundar estudos no sentido de verificar o que é efetivamente demandado pelos advogados, para que se planeje a melhor forma de atendimento.

A Consulta a processos nos terminais de auto-atendimento apresentou um percentual de utilização muito bom e já é o 4º serviço mais utilizado. Por ser um instrumento voltado para informar sobre andamento de processos (o que pode aliviar a procura por essas informações no balcão), sugere-se constante manutenção das máquinas desse serviço visando uma utilização ainda maior dessa importante ferramenta. Sugere-se, ainda, uma redistribuição desses equipamentos, instalando-os, preferencialmente, nos *halls* de acesso às Varas do Trabalho, de modo a facilitar a consulta pelas partes.

Uma surpresa negativa da pesquisa foi o aumento no índice da consulta no balcão da Vara, que voltou a ocupar a 2ª colocação no *ranking* de serviços mais utilizados. O crescimento desse serviço ocorreu em função da significativa queda pela utilização dos serviços disponibilizados eletronicamente. Nesse sentido, devido a tantos instrumentos desenvolvidos na tentativa de desafogar esta consulta, sugere-se ações de divulgação e manutenção dos serviços do TRT *online* visando diminuir o fluxo no balcão das Varas.

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 66% dos entrevistados e como ruim/razoável por 22,00%, 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 (34,00% o consideram “ruim” e “razoável” um aumento significativo no índice de 15,29% em relação ao ano de 2008). A qualidade das informações disponibilizadas no *site* é outro item que urge por providências, visto que 15,00% dos advogados as consideram incompletas, sobretudo o fichamento da tramitação dos processos (muitas das vezes incompreensíveis), que forçam a vinda do advogado ao Tribunal. Nesse sentido, sugere-se a padronização dos fichamentos do Sistema de Acompanhamento de Processos Trabalhistas (APT) e a conclusão do novo Portal, considerando que o atual foi desenvolvido em 2001 e encontra-se totalmente defasado.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

8 QUANTO ÀS INICIATIVAS DO TRT

8.1 SERVIÇO DE OUVIDORIA

UM PERCENTUAL CONSIDERÁVEL DOS ENTREVISTADOS AFIRMOU DESCONHECER O SERVIÇO DE OUVIDORIA OFERECIDO PELO TRIBUNAL.

Cerca de 9% dos entrevistados afirmou desconhecer a existência da Ouvidoria do Tribunal. Apesar da significativa queda em relação ao índice da pesquisa anterior (em 2008 era 17%), ainda é um percentual elevado para um serviço que existe há 5 anos e que tem papel fundamental na relação entre os usuários e o TRT. Importante destacar que 54,00% consideram a Ouvidoria como importante/muito importante e 35,00% a consideram essencial/fundamental para a melhoria da prestação jurisdicional.

8.2 TRT *ON LINE*-ESCRITÓRIO VIRTUAL

HÁ UM ELEVADO ÍNDICE DE DESCONHECIMENTO SOBRE OS SERVIÇOS QUE INTEGRAM O TRT *ON LINE*. TAMBÉM FOI IDENTIFICADA UMA QUEDA SIGNIFICATIVA NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS ELETRÔNICOS EM RELAÇÃO AOS RESULTADOS DA PESQUISA ANTERIOR.

Cerca de 16% dos entrevistados afirmaram desconhecer o TRT *On Line*-Escritório Virtual. Um aumento bastante considerável, visto que em 2008, apenas 2,00% dos entrevistados afirmou desconhecer o serviço, fato que talvez explique a baixa utilização dos seus serviços e o aumento na consulta ao balcão das Varas, conforme anteriormente demonstrado no QUADRO I. 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. Reiteramos as sugestões anteriores no sentido de 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: 33,00% a consideram “importante”, 32,00% “muito importante” e 34% “essencial/fundamental”. Esses resultados confirmam a importância desse instrumento, que vem sendo aplicado sistematicamente desde 2007.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste terceiro 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.

Além de fundamentais para o acompanhamento da execução do planejamento estratégico – mantendo seu alinhamento com os anseios dos públicos de interesse do Tribunal –, as pesquisas de clima e de satisfação dos usuários são importantes instrumentos gerenciais para apoiar a tomada de decisão.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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	81,58%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	92,31%
	CONHECIMENTO DO TRT	86,95%
ADMINISTRAÇÃO	Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	69,23%
	Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	79,48%
	A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho	57,90%
	A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	58,98%
	ADMINISTRAÇÃO	66,40%
INFRA-ESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.)	58,98%
	Os sistemas corporativos (OpenOffice, júris síntese, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes	66,67%
	Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	76,93%
	INFRA-ESTRUTURA	67,53%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	57,90%
	Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	71,80%
	Sinto o apoio dos colegas	64,11%
	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	64,60%
QUALIDADE	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	94,87%
	Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	35,90%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	35,90%
	Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	81,08%
	Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	60,53%
	QUALIDADE	61,66%
MOTIVAÇÃO	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	56,42%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	60,52%
	Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	51,28%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	46,15%
	MOTIVAÇÃO	54,34%
COMUNICAÇÃO	Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o Magistrado	50,00%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	56,41%
	COMUNICAÇÃO	53,21%



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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, Renajud, Receita, Infojud, Jucepa...).	68,86
	Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	82,83
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	76,27
CONHECIMENTO DO TRT		75,98%
MOTIVAÇÃO	Sinto que o TRT da 8ª Região é um lugar motivador para se trabalhar.	63,00
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	71,43
	Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	75,07
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	62,57
	Sei o que se espera de meu trabalho	81,55
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	61,13
	A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo.	63,98
MOTIVAÇÃO		68,39%
QUALIDADE	Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo.	56,25
	Sei o que se espera de meu trabalho.	81,55
	Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	72,46
	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	59,58
	Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito.	62,09
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	61,37
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	76,27
QUALIDADE		67,08%
ADMINISTRAÇÃO	Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	66,36
	Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções.	37,77
	Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor.	52,11
	A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações.	51,49
ADMINISTRAÇÃO		51,93%
INFRA-ESTRUTURA (Física e Tecnológica)	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)	59,58
	Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Receita, Jucepa...).	68,86
	Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	73,14
	No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos.	67,96
INFRA-ESTRUTURA		67,38%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	78,28
	Sinto o apoio dos colegas e superiores.	76,49
	Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	40,36



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

	Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho.	48,06
	Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias.	57,78
	No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	70,24
	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	54,33
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		60,79%
	Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor.	58,75
	Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	62,50
COMUNICAÇÃO		60,62%



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

ANEXO III

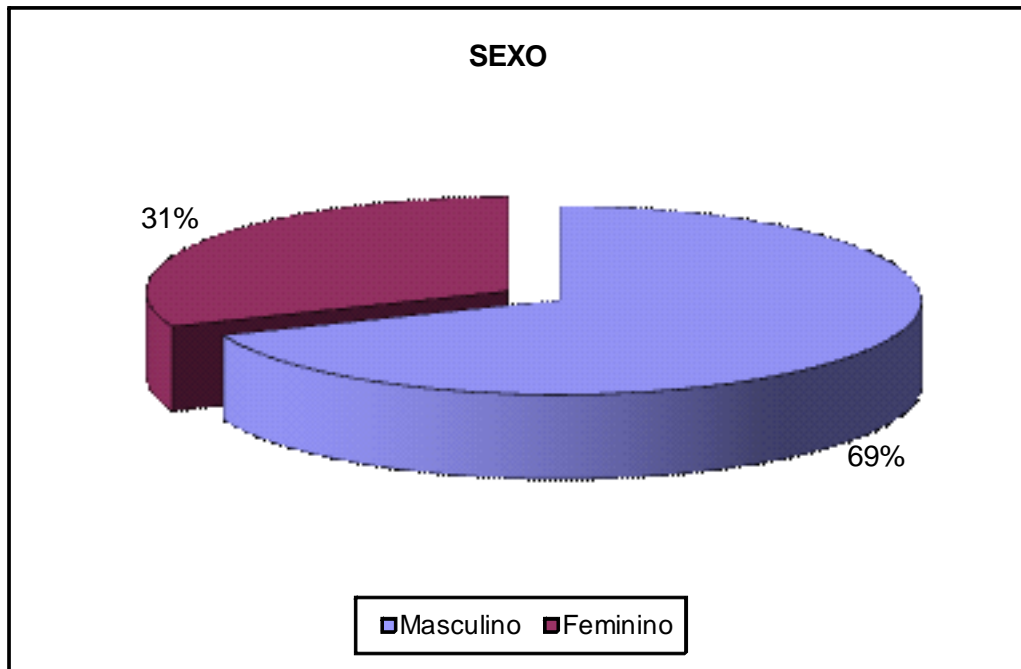
DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ADVOGADOS

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 154 advogados.

III.1 GRÁFICOS DA PESQUISA

III.1.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

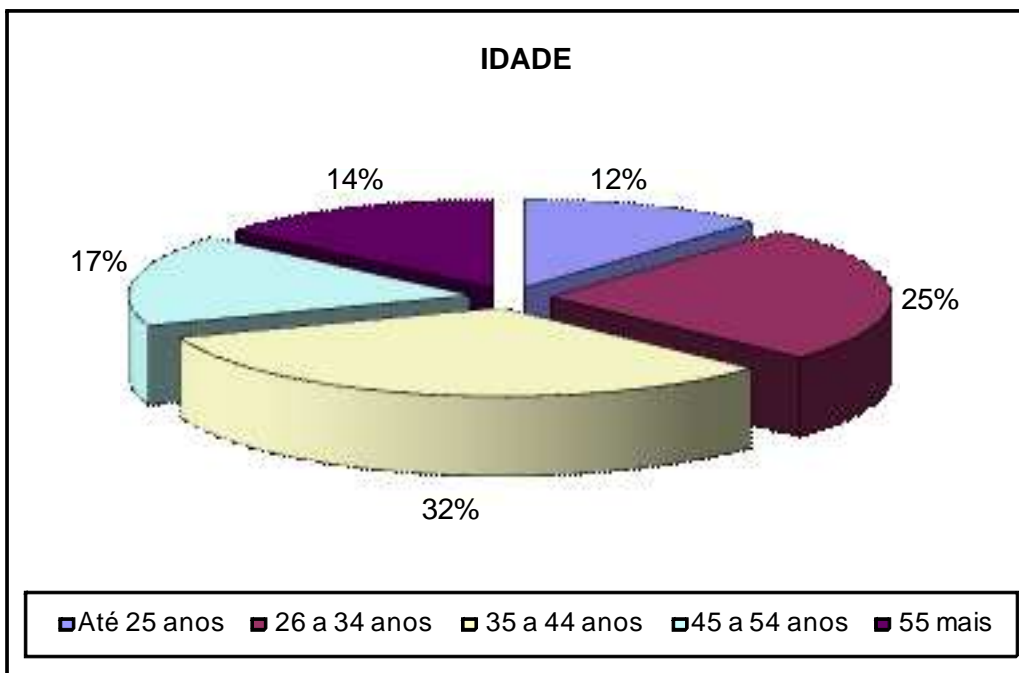
GRÁFICO I
SEXO



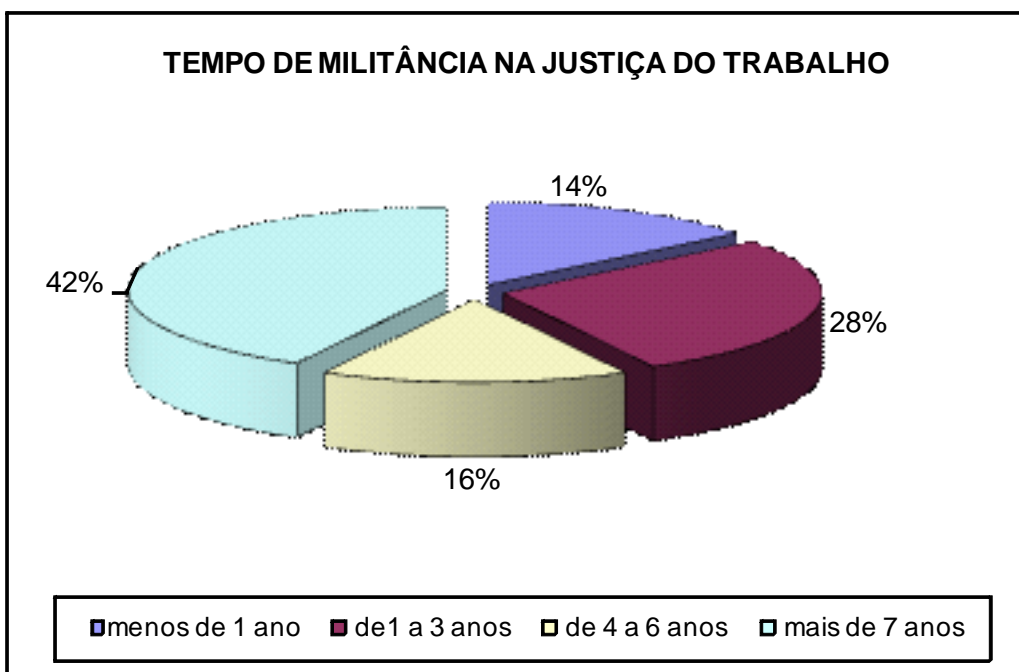


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

**GRÁFICO II
FAIXA ETÁRIA**



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





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

III.1.2
TRABALHO

PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS VARAS DO

GRÁFICO IV
O SERVIÇO DAS VARAS É PADRONIZADO

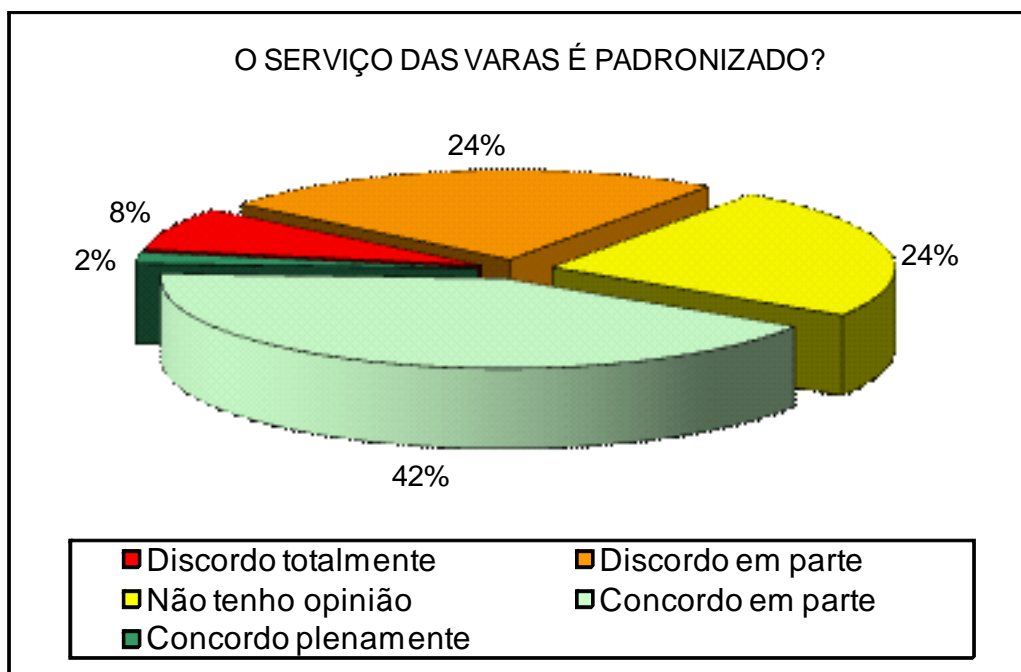
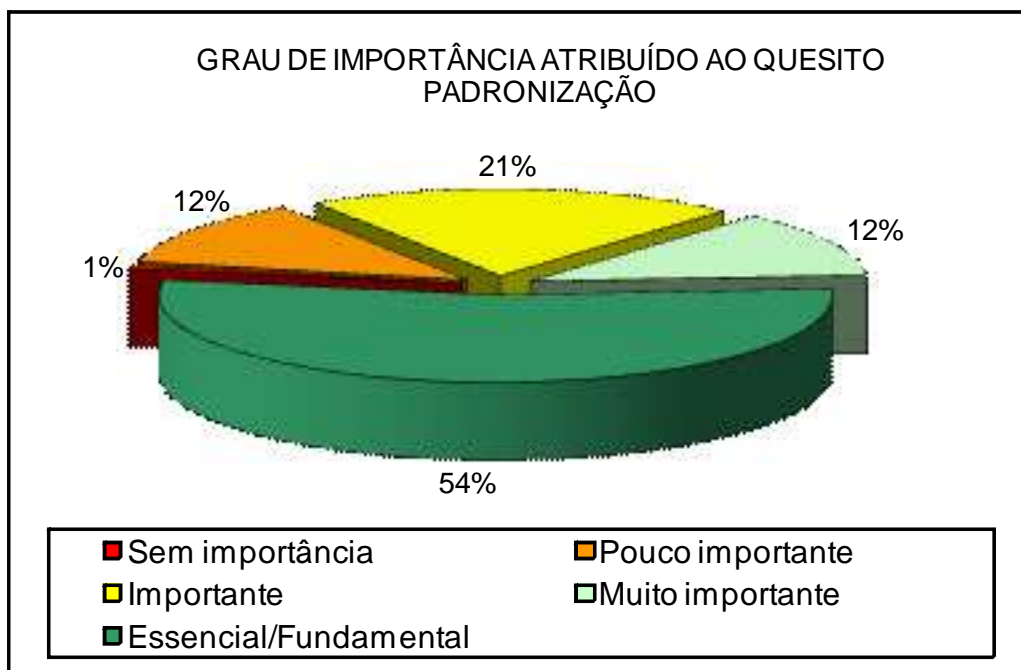


GRÁFICO V
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

III.1.3

EFICIÊNCIA DO SETOR DE PROTOCOLO

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

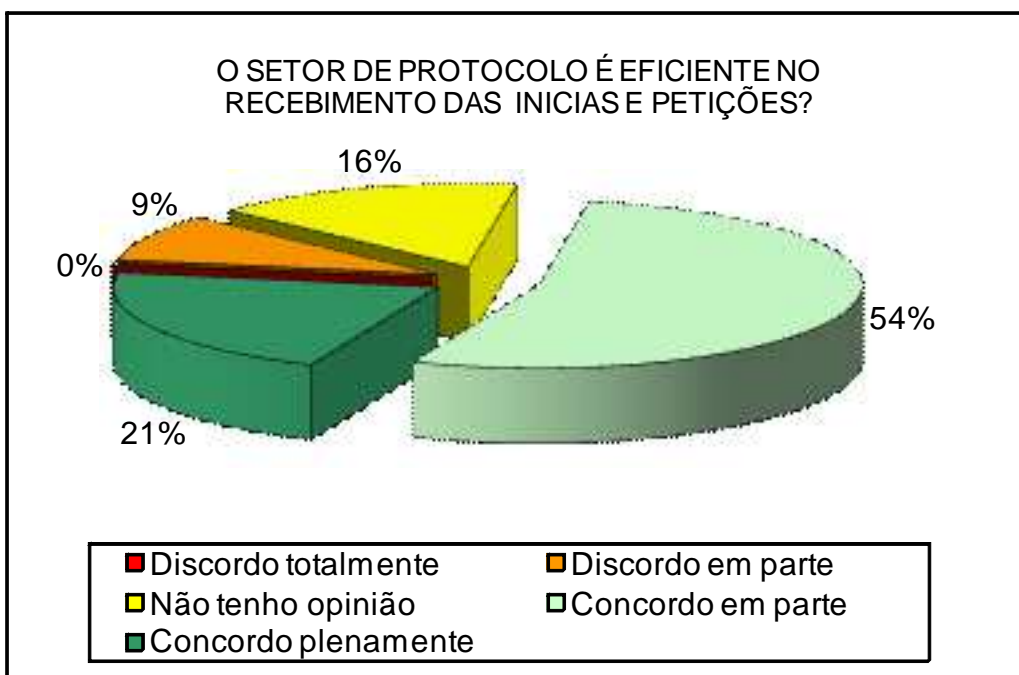
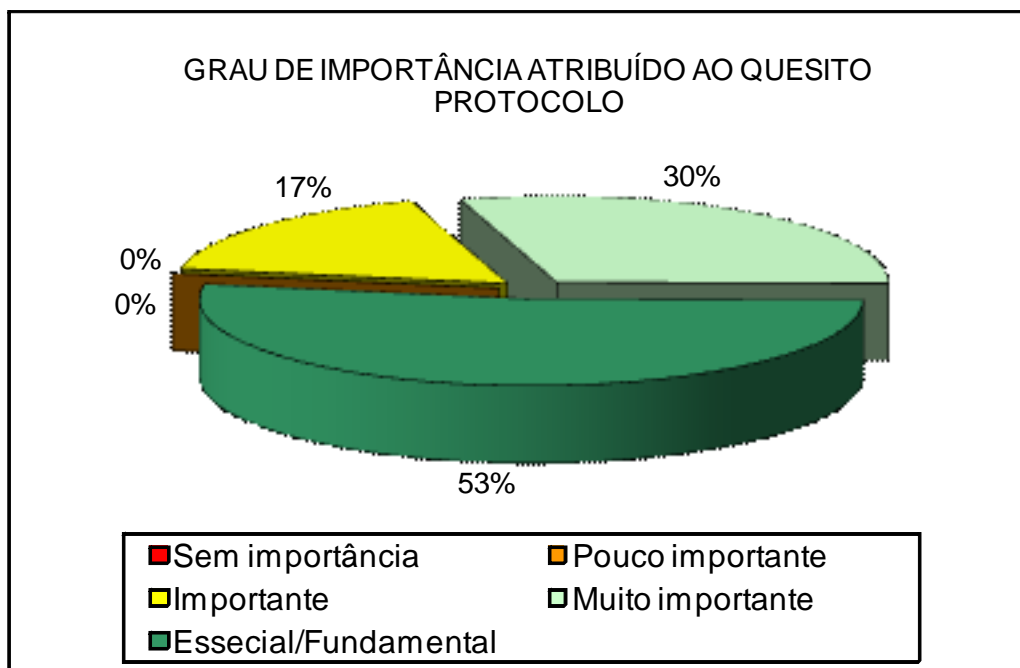


GRÁFICO VII
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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?

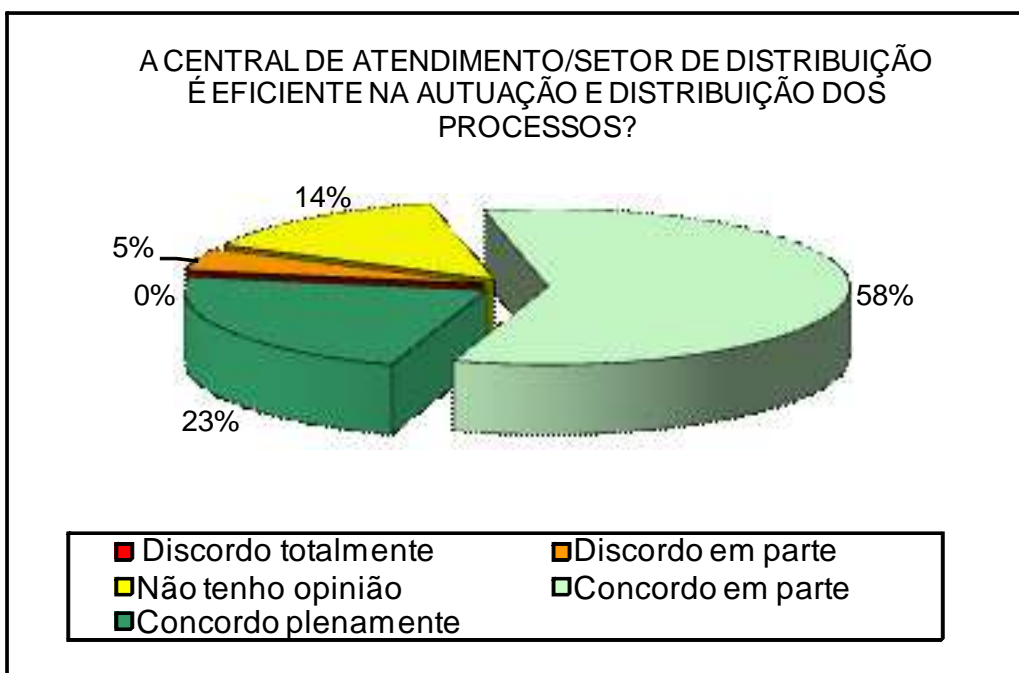
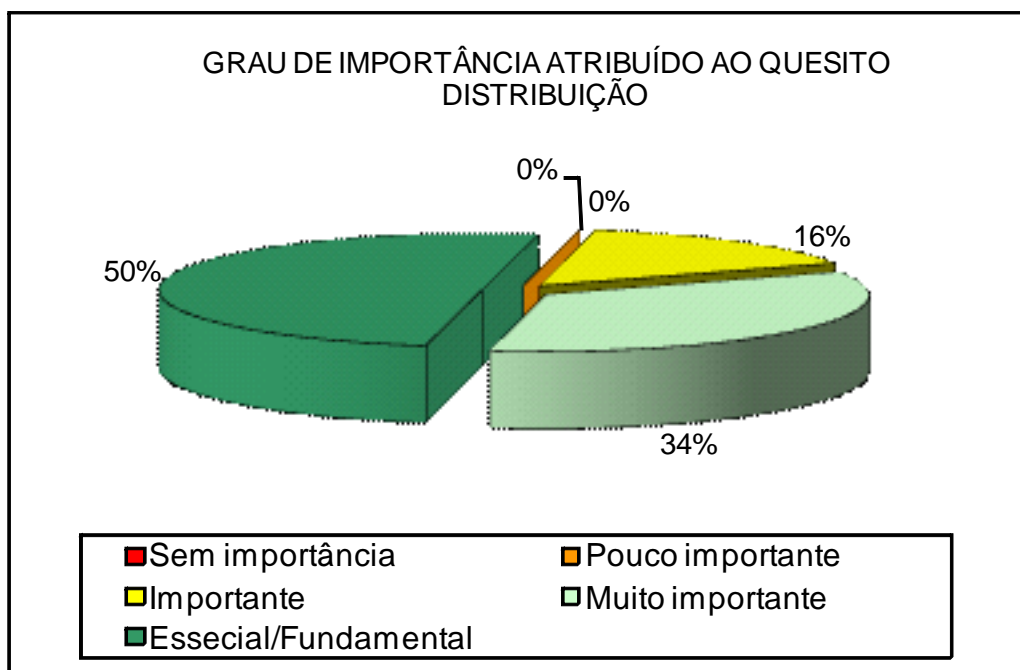


GRÁFICO IX
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO DISTRIBUIÇÃO





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

III.1.5

PRAZO MÉDIO

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

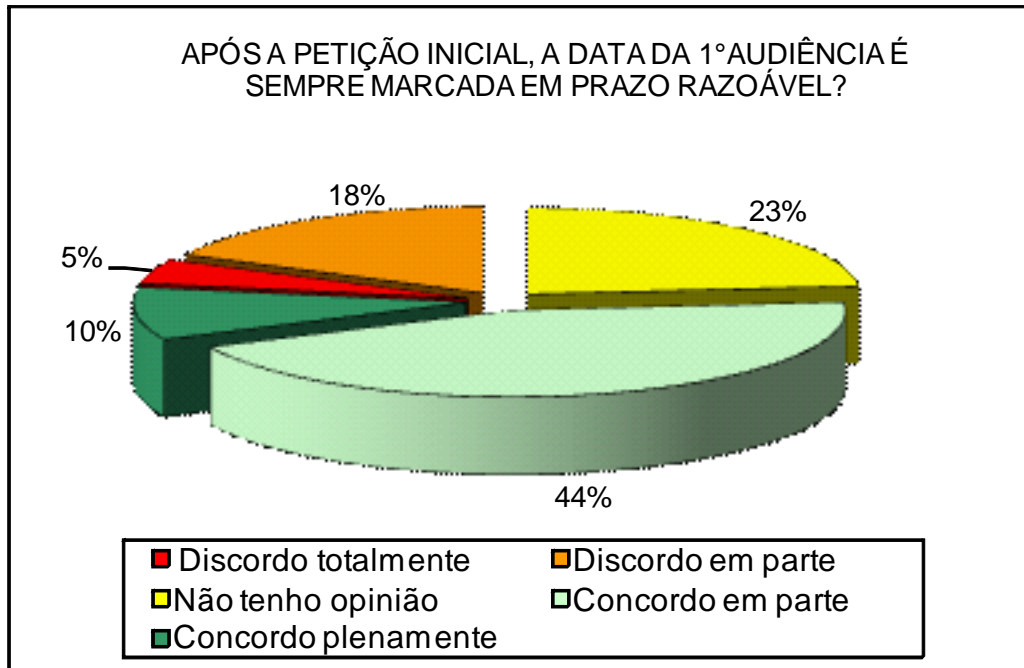
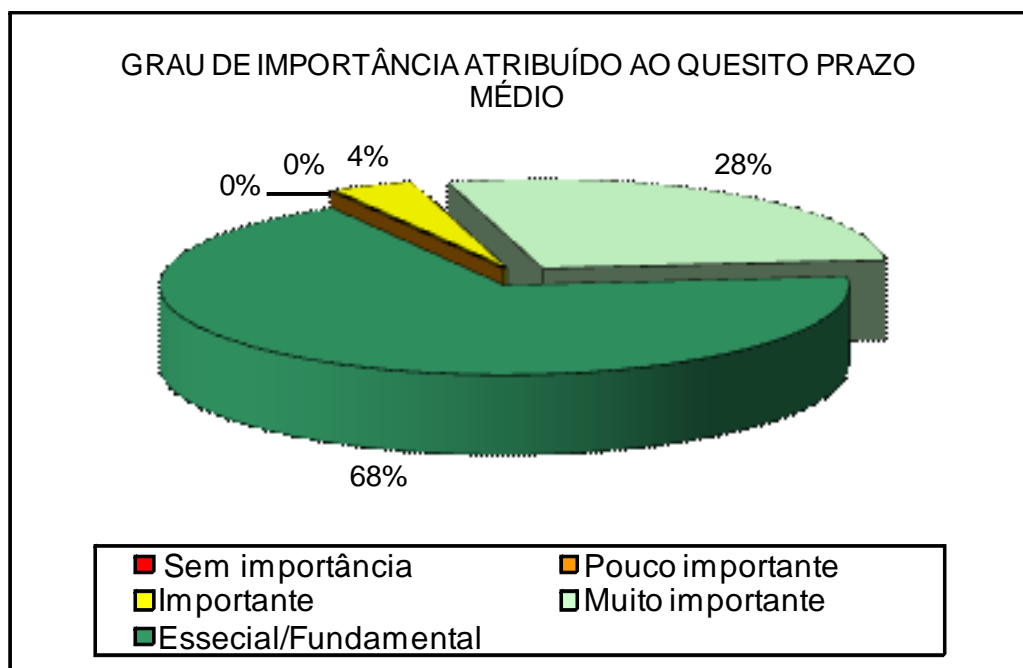


GRÁFICO XI
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

III.1.6

CUMPRIMENTO DOS DESPACHOS

GRÁFICO XII
OS DESPACHOS SÃO CUMPRIDOS DENTRO DO PRAZO

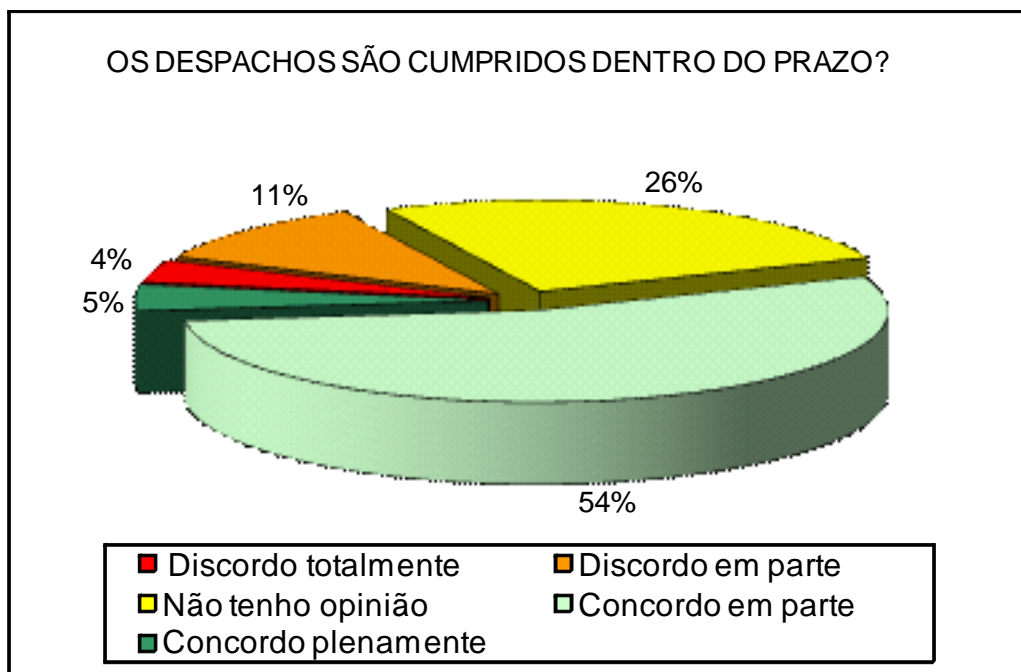
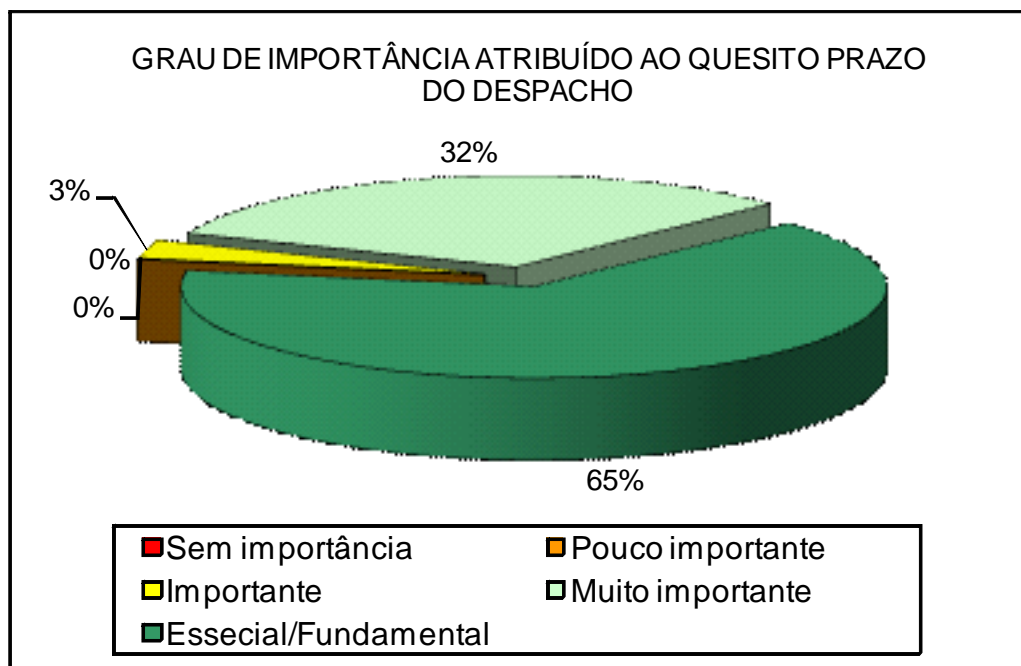


GRÁFICO XIII
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

III.2

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

GRÁFICO XIV
ACESSO A INFORMAÇÕES NO *SITE* DO TRT

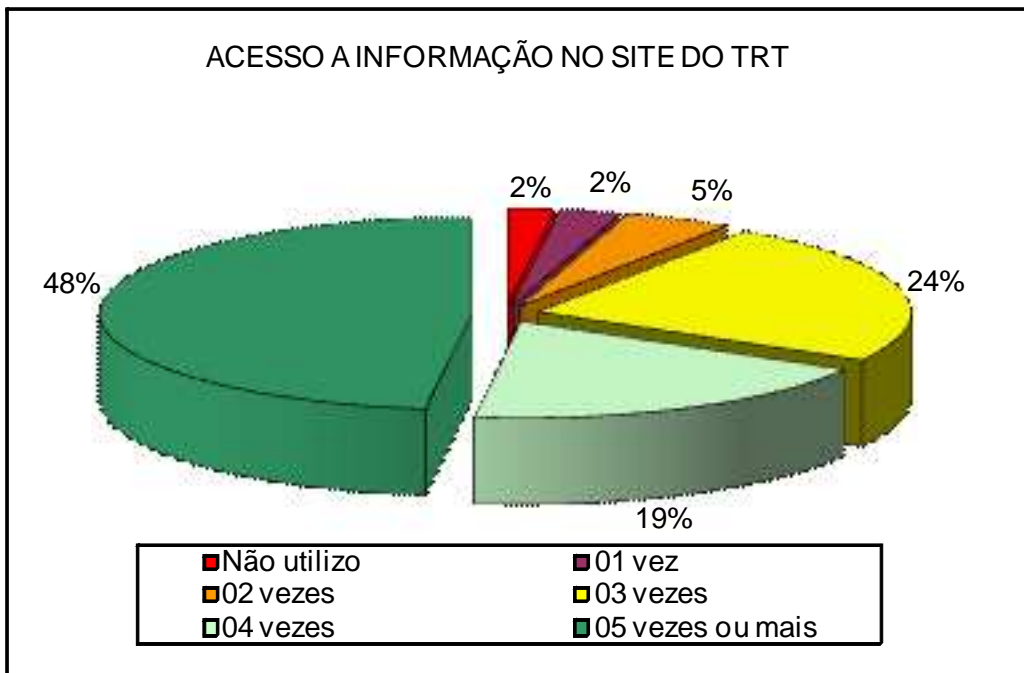
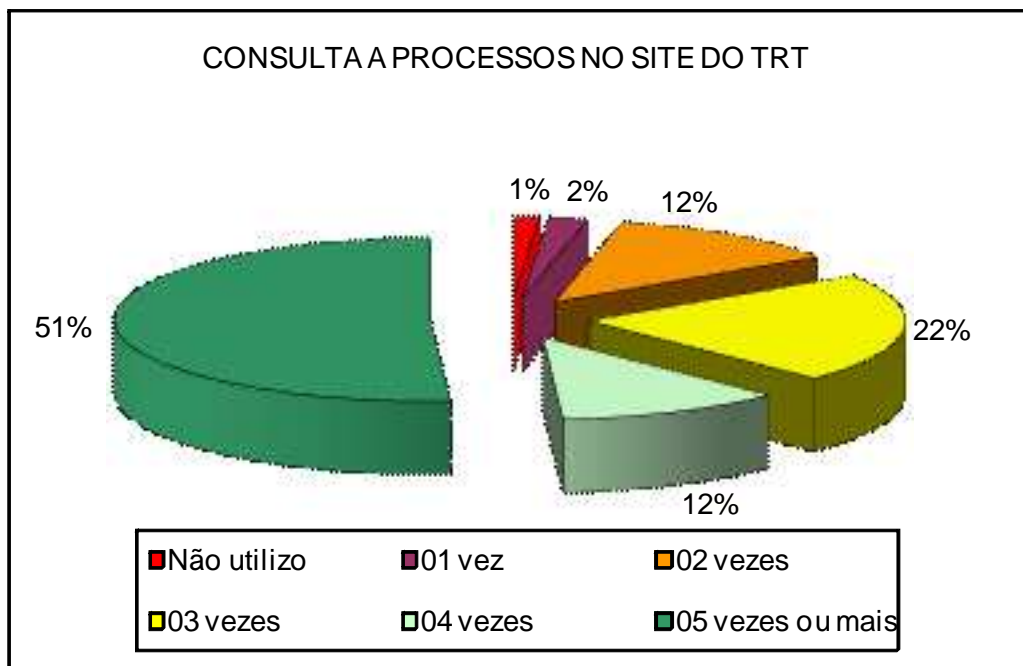


GRÁFICO XV
CONSULTA A PROCESSOS NO *SITE* DO TRT





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

GRÁFICO XVI CONSULTA A PROCESSOS NO BALCÃO DA VARA

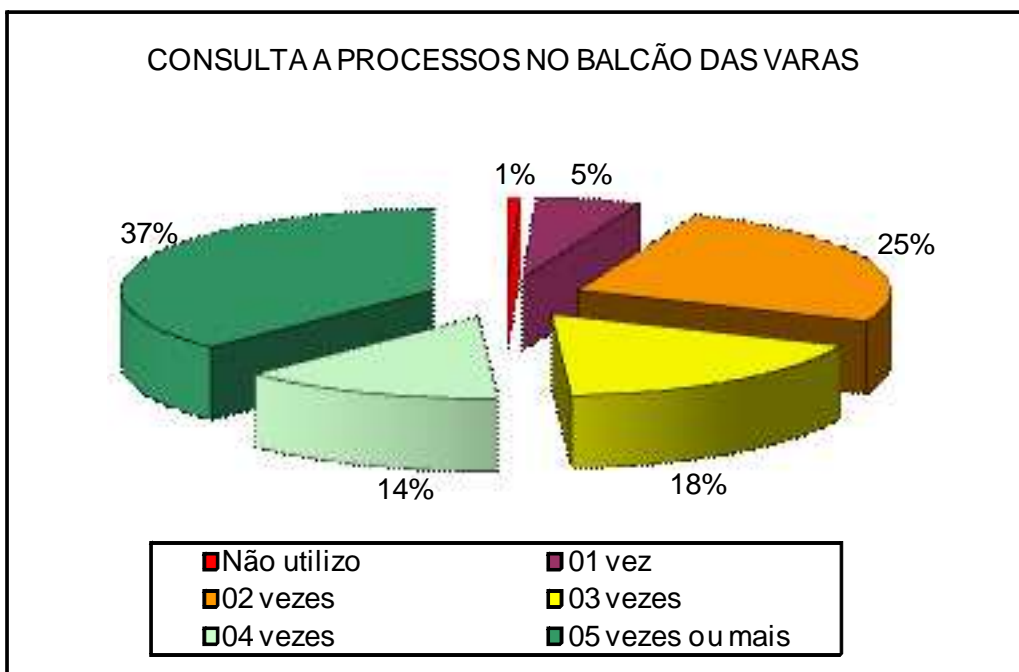
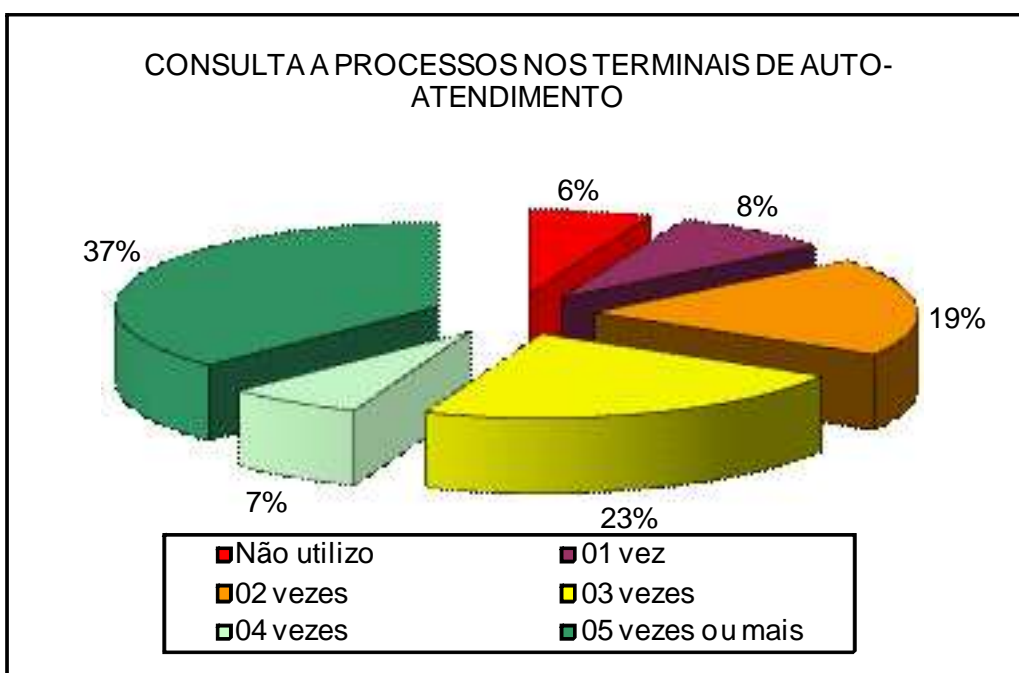


GRÁFICO XVII CONSULTA A PROCESSOS NOS TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

GRÁFICO XVIII
TRT PUSH

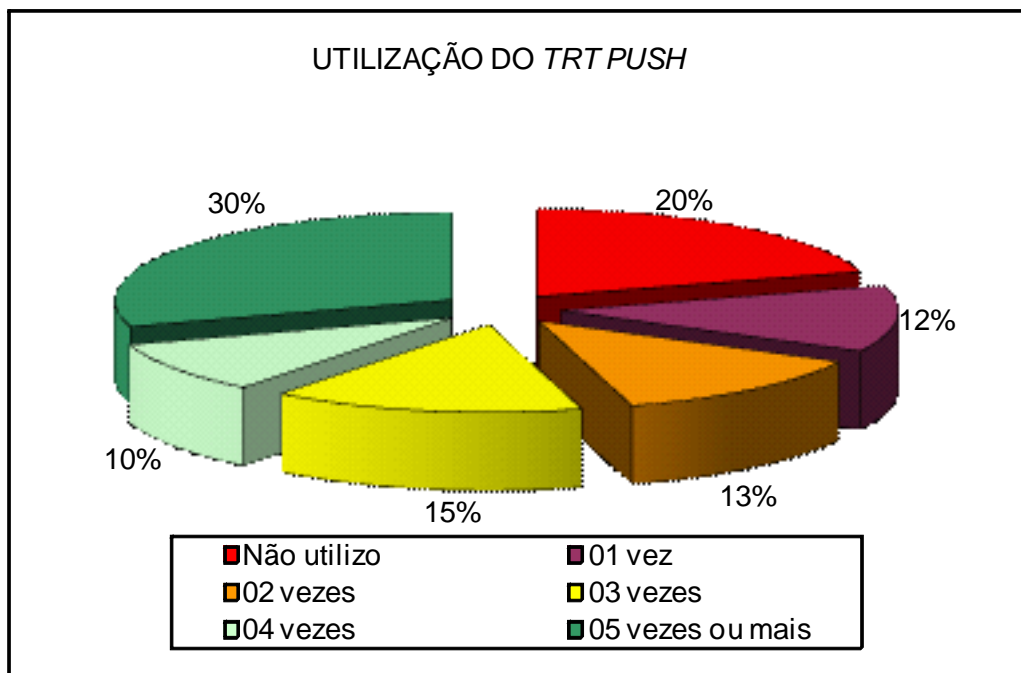
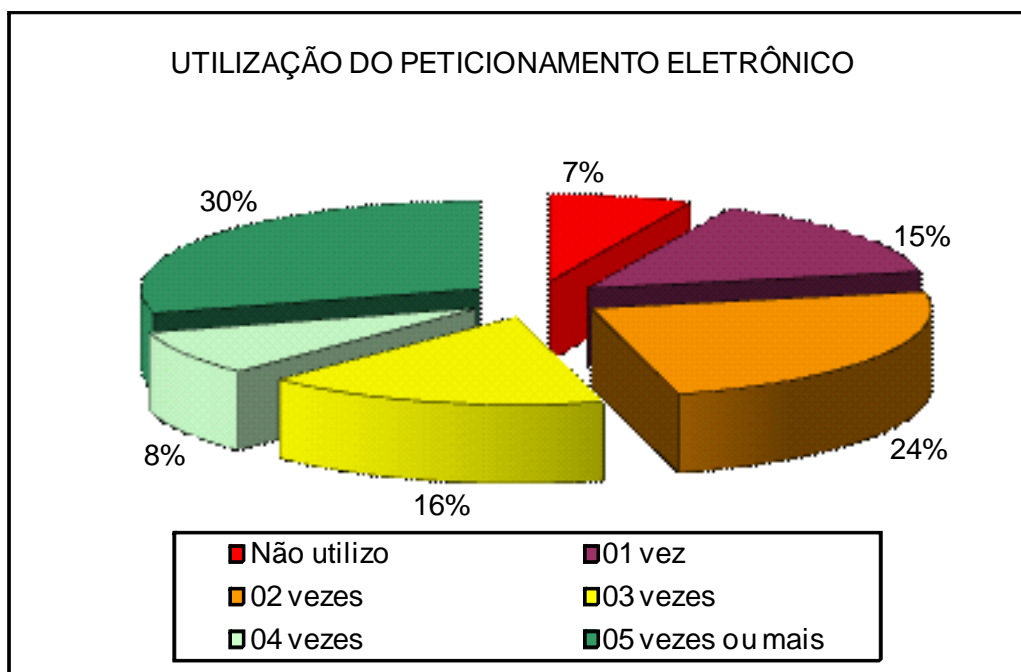


GRÁFICO XIX
PETICIONAMENTO ELETRÔNICO





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

GRÁFICO XX PRÉ-CADASTRO DE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS

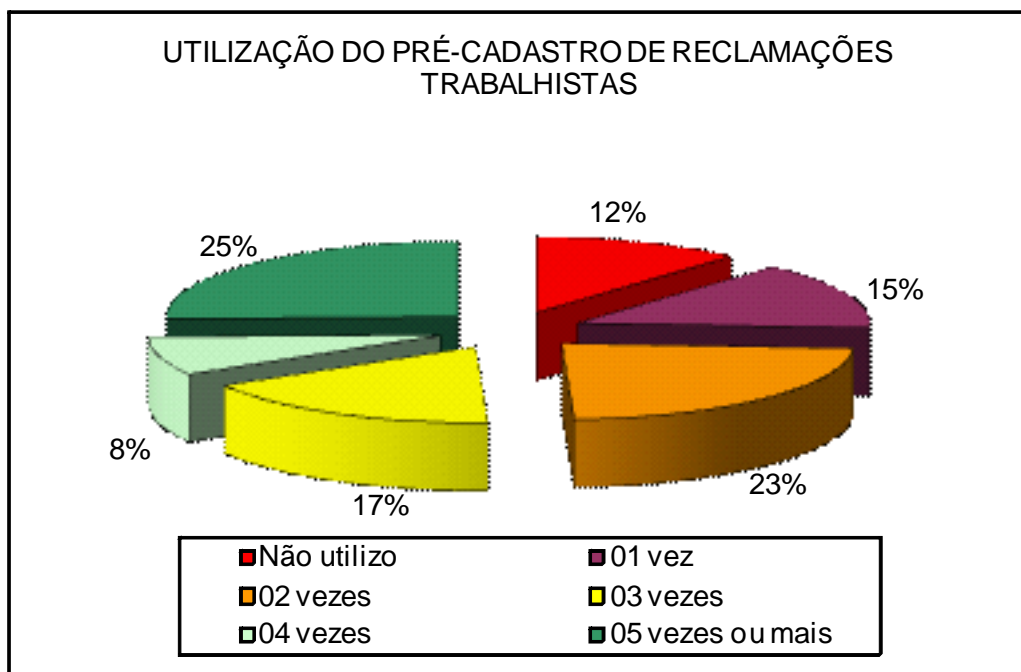
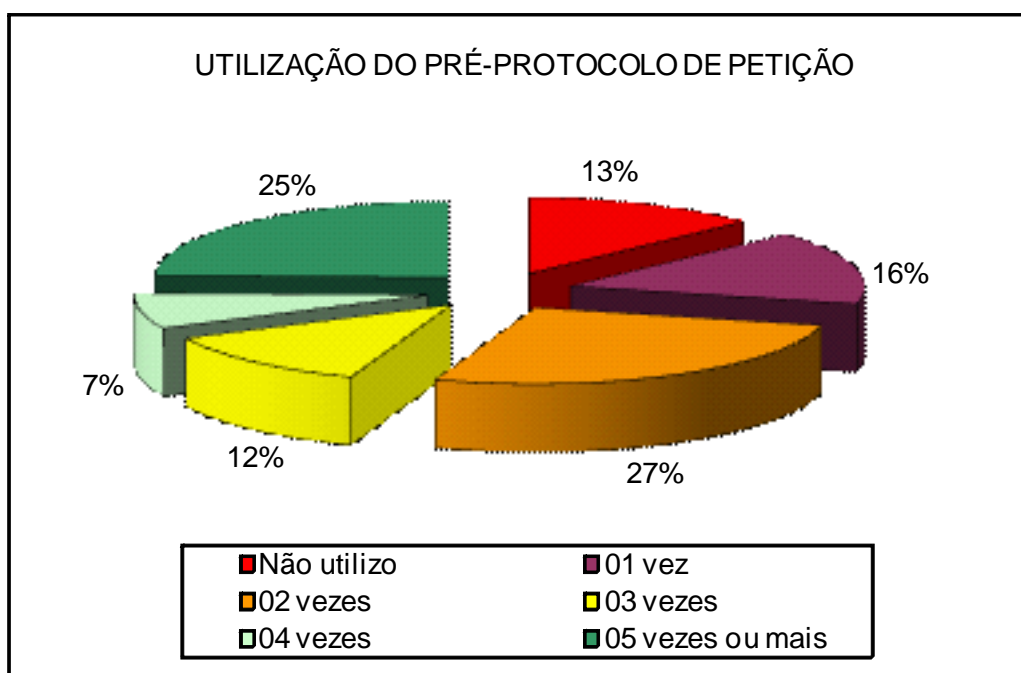


GRÁFICO XXI PRÉ-PROTOCOLO DE PETIÇÕES





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

GRÁFICO XXII AGENDA DO ADVOGADO

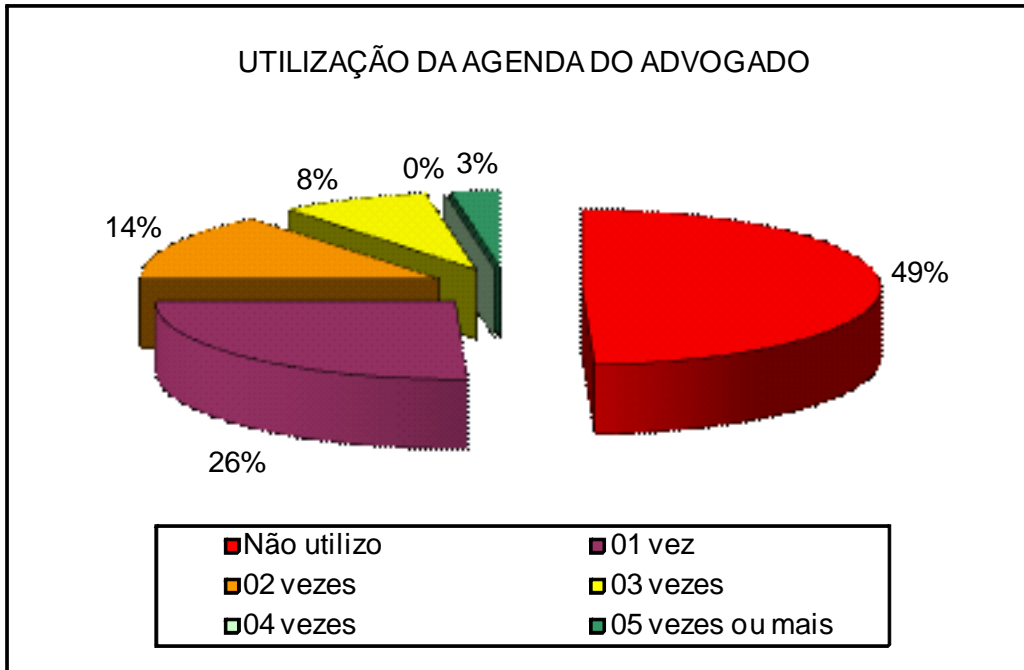
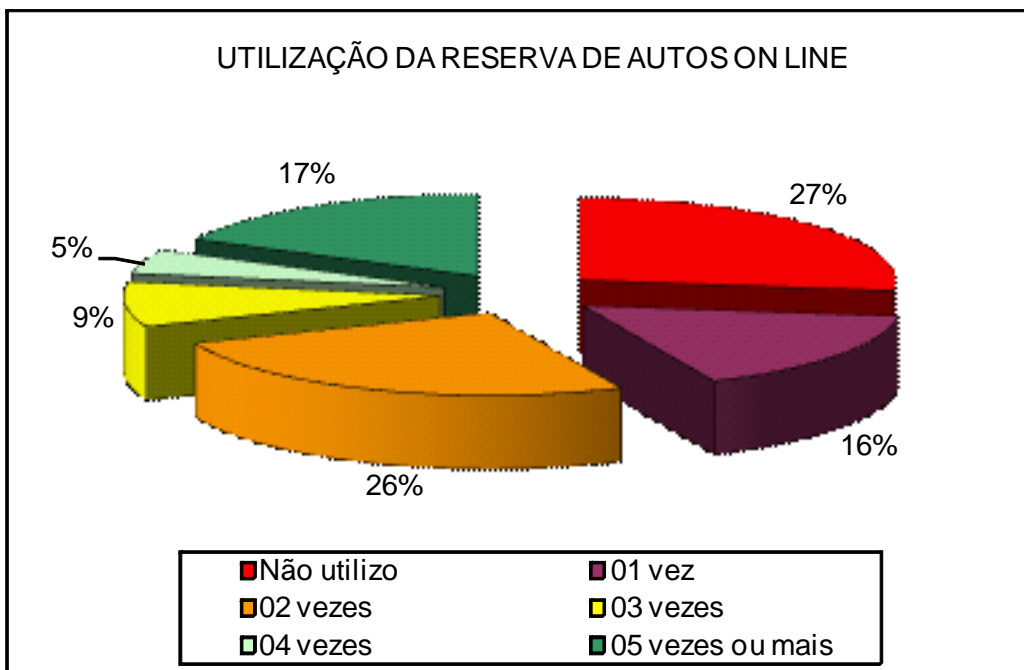


GRÁFICO XXIII RESERVA DE AUTOS





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

III.3

AVALIAÇÃO DO *SITE* DO TRT

GRÁFICO XXIV
APARÊNCIA DO *SITE*

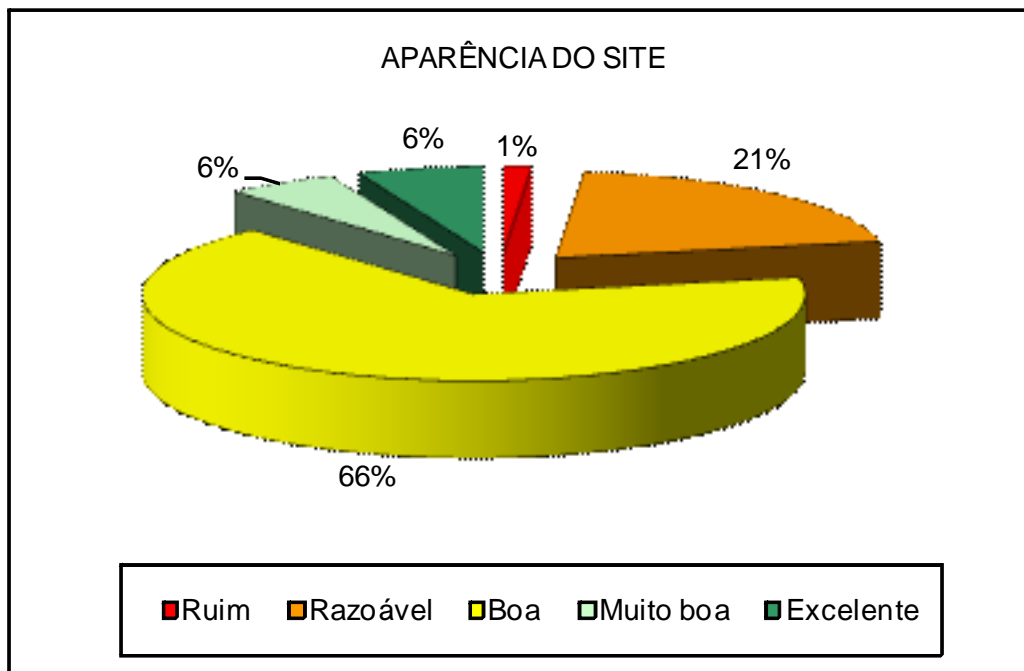
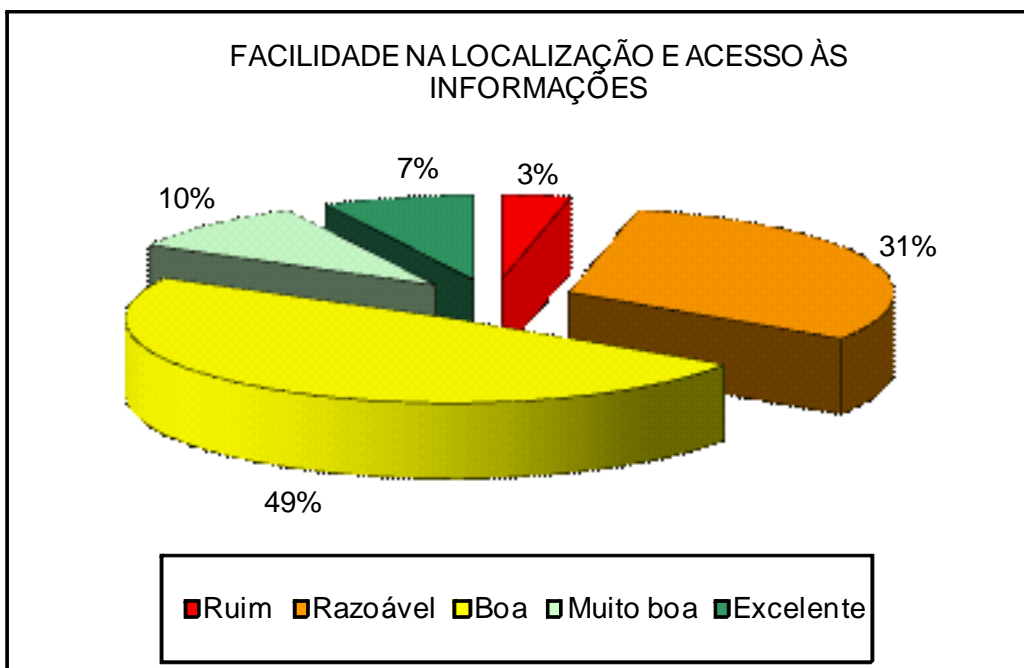


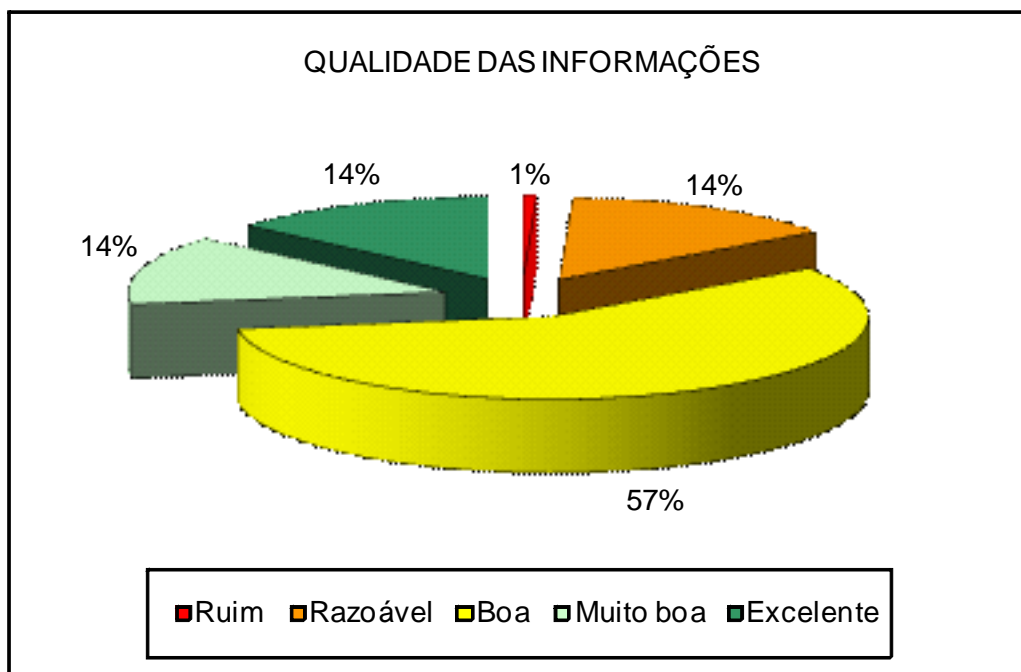
GRÁFICO XXV
FACILIDADE NA LOCALIZAÇÃO E ACESSO
ÀS INFORMAÇÕES





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

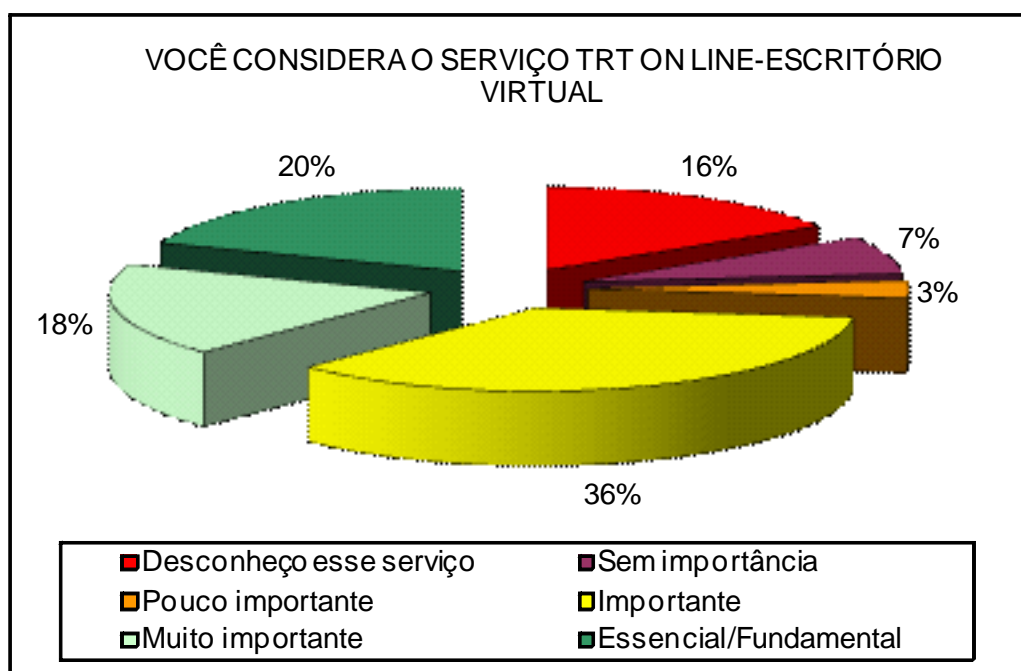
GRÁFICO XXVI
QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES
(SÃO COMPLETAS)



III.4

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO TRT

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





TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

GRÁFICO XXVIII
VOCÊ CONSIDERA O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT

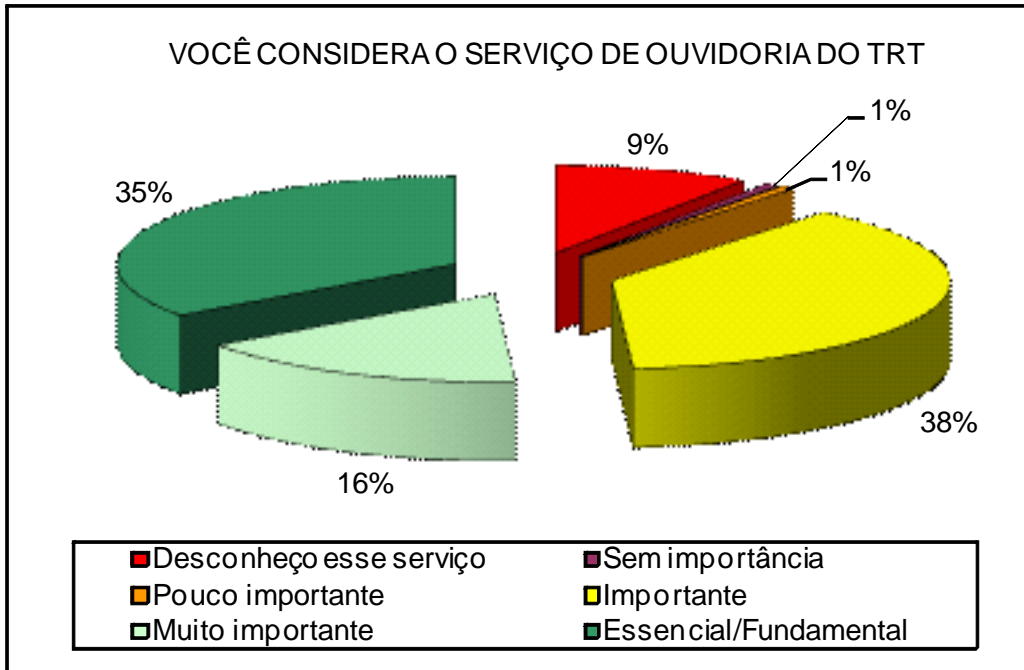


GRÁFICO XXIX
VOCÊ CONSIDERA ESSA PESQUISA

