



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

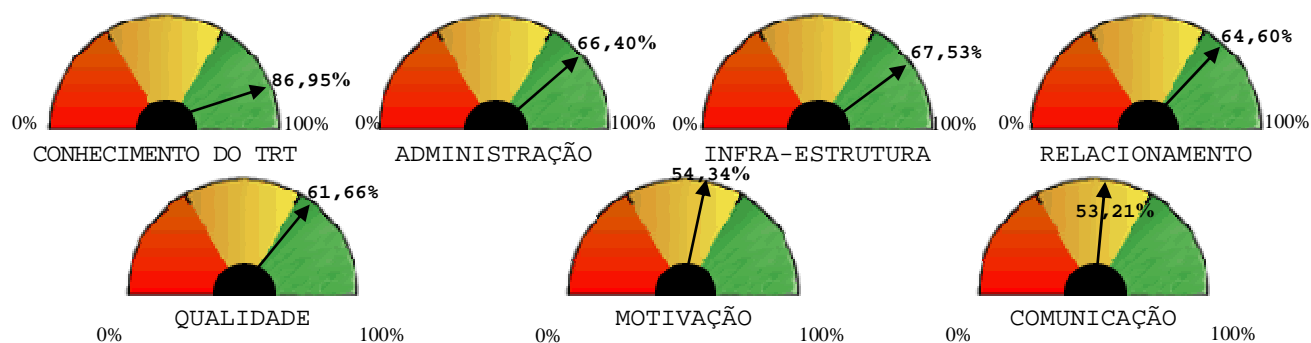
RESUMO EXECUTIVO DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL - 2009

1 INTRODUÇÃO

Este documento apresenta um resumo executivo do terceiro diagnóstico institucional (pesquisa de clima organizacional de magistrados e servidores e de satisfação dos usuários), realizado no período de 05 de novembro a 18 de dezembro de 2009, comparando com os resultados obtidos nas pesquisas realizadas em 2007 e 2008.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

2.1 PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS MAGISTRADOS



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

2.2 ASPECTOS POSITIVOS NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São pontos fortes do TRT, em 2009:

(Quanto mais alto o percentual de **aprovação**, melhor). Oscilações em **azul** representam crescimento da aprovação. Em **vermelho**, redução da aprovação).

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE APROVAÇÃO 2009	OSCILAÇÃO 2008/2009	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	94,87%	+12,37%	-11,38%
2º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	92,31%	+17,31%	-2,55%
3º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	81,58%	+4,08%	-12,30%
4º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	81,08%	+11,08%	+0,61%
5º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	79,48%	+1,98%	-6,18%



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

6º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	76,93%	+6,93%	-5,51%
7º Os sistemas corporativos (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes (*)	66,67%	+34,17%	-

(*) Era oportunidade de melhoria em 2008.

2.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São oportunidades de melhoria do TRT, em 2009:

(Quanto mais alto o percentual de **reprovação**, pior). Oscilações em **azul** representam redução da reprovação. Em **vermelho**, crescimento da reprovação).

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2008/2009	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	58,97%	-6,03%	+9,90%
2º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	56,41%	-13,59%	-1,43%
3º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o magistrado	47,37%	-7,63%	+6,02%
4º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	46,16%	-6,34%	+7,58%
5º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	41,02%	-8,98%	-1,02%
6º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	39,48%	-3,02%	+3,73%
7º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc).	38,46%	-6,54%	+2,14%
8º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	35,90%	-11,6%	+0,56%
9º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	35,90%	-11,6%	+2,59%
10º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	33,34%	-4,16%	-
11º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço (*)	31,58%	-3,42%	-
12º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação Profissional	30,77%	-19,23%	+1,02%
13º Sinto o apoio dos colegas	30,76%	-6,74%	-1,27%
14º A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho (*)	28,94%	+3,94%	-
15º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	28,20%	-9,30%	-0,32%
16º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	26,32%	-11,18%	-9,44%

(*) Era ponto forte em 2008.



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

2.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Gráfico 1
PERSPECTIVAS DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

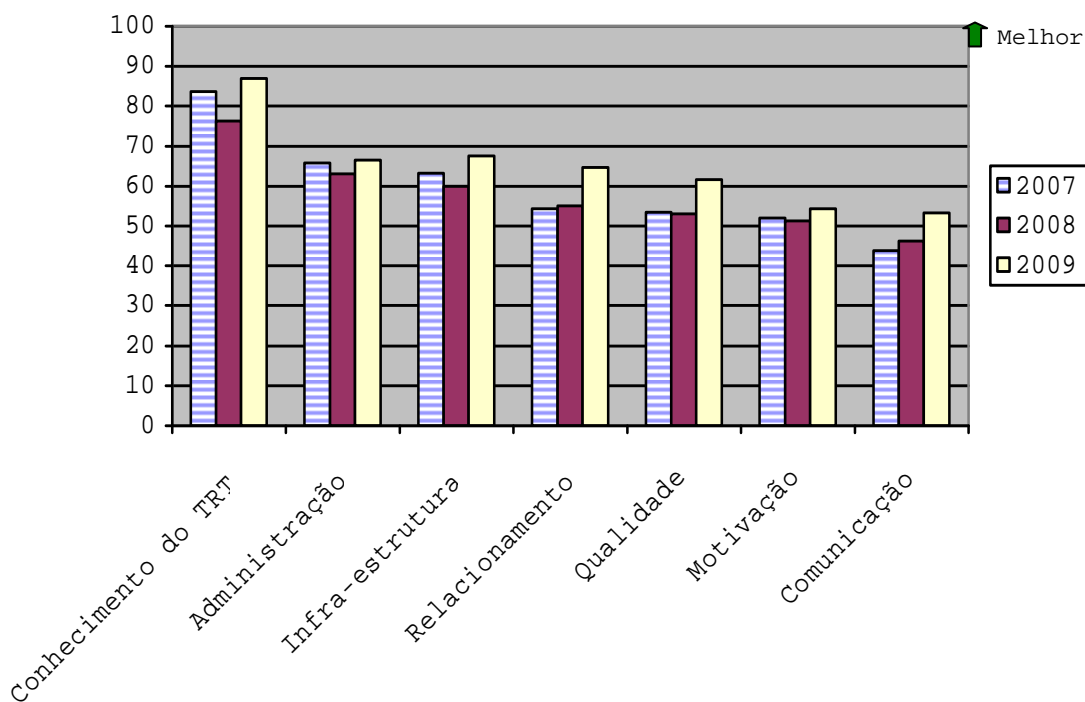
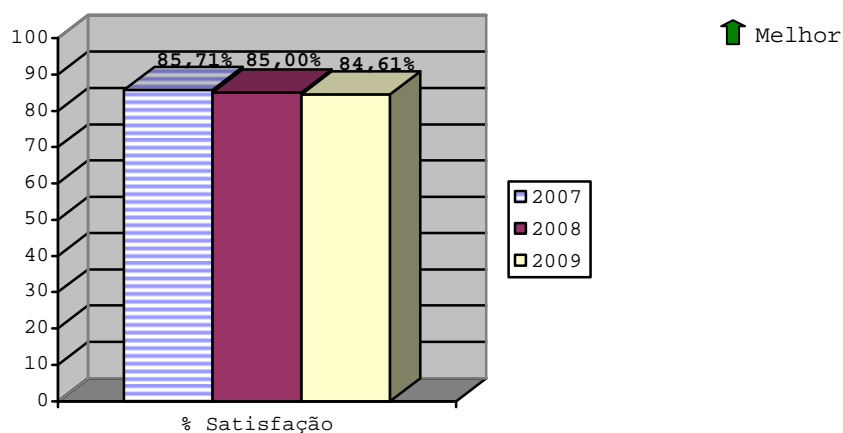


Gráfico 2
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS





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

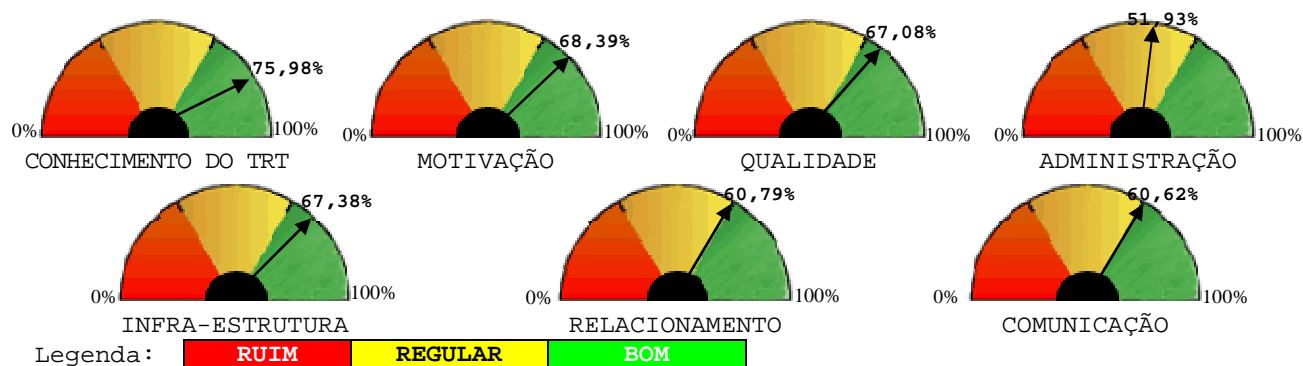
2.5 COMENTÁRIOS

Comparativamente aos anos de 2007 e 2008, os dados demonstram que houve uma significativa melhora na percepção dos magistrados em relação a todas as perspectivas do clima organizacional, conforme demonstrado no Gráfico 1. Já o índice geral de satisfação manteve-se praticamente estável, na faixa de 84,61% (Gráfico 2).

Na avaliação dos magistrados, a principal oscilação positiva foi em relação à eficiência dos sistemas corporativos, que nas pesquisas anteriores vinha sendo sistematicamente reprovada. Por sua vez, as principais oscilações negativas referem-se à(s): I) atividades de correição; II) motivação para inovar na melhoria dos serviços; III) eficácia dos canais de comunicação; e IV) reconhecimento pelo empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.

3 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

3.1 PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS SERVIDORES



3.2 ASPECTOS **POSITIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São pontos fortes do TRT, em 2009:

(Quanto mais alto o percentual de **aprovação**, melhor). Oscilações em **azul** representam crescimento da aprovação. Em **vermelho**, redução da aprovação).

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE APROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2008/2009	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	82,98%	+6.07%	-6,66%
2º Sei o que se espera de meu trabalho	81,41%	+7.88%	-6,63%
3º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe	77,58%	+14.62%	-14,93%
4º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	75,89%	+3.40%	+3,52%



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

5º Sinto o apoio dos colegas e superiores	75,81%	+14.16%	-16,27%
6º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo	74,70%	+12.40%	-10,45%
7º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	72,01%	+2.65%	-4,31%
8º Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Renajud, Infojud, Receita, Jucepa...) (*)	68,86%	+11,26%	-

(*) Era oportunidade de melhoria em 2008.

3.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São oportunidades de melhoria do TRT, em 2009:

(Quanto mais alto o percentual de **reprovação**, pior). Oscilações em **azul** representam redução da reprovação. Em **vermelho**, crescimento da reprovação).

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2007/2008	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções	52,39%	+0,72%	+2,49%
2º Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições	50,00%	-2,70%	+3,77%
3º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	47,05%	+0,43%	-1,85%
4º A administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	39,82%	+2,71%	+1,71%
5º Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias	39,46%	+6,30%	+2,05%
6º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, limpeza etc.)	38,88%	+6,45%	-7,83%
7º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor	37,35%	-3,41%	-3,51%
8º Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor	36,72%	-9,15%	+11,37%
9º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	36,39%	+0,40%	-
10º Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho	35,69%	+1,43%	+3,79%
11º A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor	35,50%	-1,47%	+4,28%
12º Sinto que o TRT da 8ª Região é um lugar motivador para se trabalhar	35,21%	+2,37%	-
13º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	35,02%	-1,81%	+6,22%
14º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	35,00%	-4,78%	+8,29%
15º Sinto que aqui no TRT o trabalho	34,81%	-8,97%	+4,33%



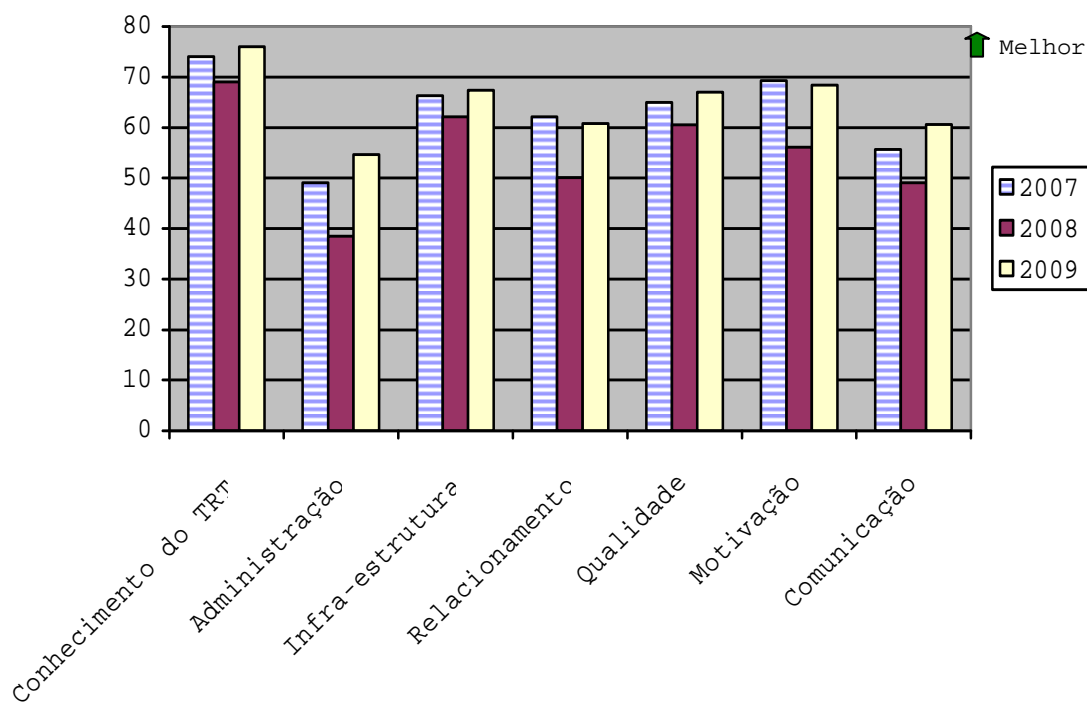
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

também é orientado para resultados em longo prazo			
16° Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	34,12%	-5,37%	+8,99%
17° Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	31,04%	+0,27%	-7,83%
18° No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos	28,19%	+0,82%	-
19° A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo (*)	28,09%	+3,06%	
20° Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	27,43%	-3,74%	-
21° Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho (*)	25,74%	+4,23%	-
22° No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo	25,66%	+5,16%	-

(*) Era ponto forte em 2008.

3.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Gráfico 3
PERSPECTIVAS DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

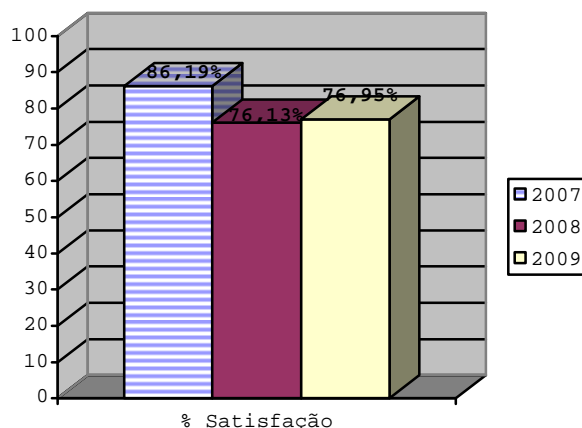




TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

Gráfico 4
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

↑ Melhor



3.5 COMENTÁRIOS

Comparativamente aos anos de 2007 e 2008, os dados demonstram que também houve uma significativa melhora na percepção dos servidores em relação a todas as perspectivas do clima organizacional, conforme demonstrado no Gráfico 3. De igual modo, o índice geral de satisfação dos servidores manteve-se praticamente estável, na faixa de 76,95% (Gráfico 4).

Na avaliação dos servidores, a principal oscilação positiva foi em relação ao conhecimento dos convênios realizados pelo TRT (Detran, Bacenjud, Renajud, Infojud, Receita, Jucepa etc), que era oportunidade de melhoria em 2008 e passou a ser ponto forte em 2009.

Por sua vez, as principais oscilações negativas referem-se às afirmativas: "**Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias**" e "**No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, limpeza etc.)**". Ademais, duas afirmativas que eram pontos fortes na pesquisa anterior passaram a ser consideradas oportunidades de melhoria devido aos altos índices de reprovação, são elas: "**A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo**" e "**Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho**".



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

4 AVALIAÇÃO DOS ADVOGADOS

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE APROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2008/2009	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º A Central de Atendimento/Setor de Distribuição é eficiente na atuação e distribuição dos processos. (*)	81,00%	-5,00%	-2,39%
2º O Setor de Protocolo é organizado e eficiente no recebimento das iniciais e petições. (-)	75,00%	-9,00%	-8,90%

(-) Apresenta grande tendência de queda na aprovação.

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2008/2009	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º O serviço das Varas é padronizado. (Todas as Secretarias das Varas têm a mesma forma de atuação nas solicitações e encaminhamento dos processos).	32,00%	+9,45%	-27,78%
2º Após a petição inicial, a data da 1ª audiência é sempre marcada em prazo razoável.	23,00%	+6,00%	+2,00%
3º Os despachos são cumpridos dentro dos prazos.	15,00%	-11,00%	-3,00%

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.



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

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 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.

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.



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

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 DISCONCORDAM 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 DISCONCORDOU 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.

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 às seguintes 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.*



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

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.

Em síntese, apesar de ainda distantes da faixa considerada "excelente", a pesquisa de 2009 aponta uma significativa melhora geral em relação aos resultados das pesquisas realizadas em 2007 e 2008, o que demonstra a necessidade de continuar com as melhorias na qualidade dos serviços prestados pelas Varas do Trabalho.

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;*



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

- 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%	38,00%
5º Peticionamento eletrônico	93,00%	30,00%
6º Pré-cadastro de reclamações trabalhistas	88,00%	26,00%
7º Pré-protocolo de petição	87,00%	26,00%
8º TRT push	80,00%	30,00%
9º Reserva de Autos	74,00%	18,00%
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 no site do TRT, que 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



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

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*, com o objetivo de 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.

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 afirmaram 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 6 anos e que tem



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

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 esse índice era de apenas 2,00%, 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.

Em síntese, os resultados apontam para a necessidade de uma maior e melhor divulgação dos serviços disponibilizados pelo TRT *Online*, 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.

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.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta terceira edição do diagnóstico institucional comprova que os principais pontos de insatisfação de magistrados e servidores foram devidamente contemplados no planejamento estratégico institucional. Cabe agora, implementar esses instrumentos - com destaque para a Política de Desenvolvimento de Recursos Humanos -, o que certamente trará reflexos positivos na melhoria do clima organizacional e, por conseguinte, na satisfação dos usuários.