



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 IV DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL**

Realizado no período de 03 de novembro a 03 de dezembro de 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 IV DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período 03 de novembro a 03 de dezembro de 2010

### **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*

DIEGO RAFAEL DE ANDRADE SOARES  
*Estagiário de Administração*

### **APOIO**

BÁRBARA DESIREE TEIXEIRA DE SOUZA  
*Pesquisadora – Estagiária de Administração*

CAROLYNE SOARES DE CASTRO  
*Pesquisadora – Estagiária de Administração*

PATRÍCIA PARNOV CAVALCANTE  
*Pesquisadora – Estagiária de Administração*

RAQUEL DO ROSÁRIO BRIGLIA  
*Pesquisadora - Estagiária 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 03 de novembro a 03 de dezembro de 2010, é resultado da decisão da Administração de abrir as portas do Tribunal Regional do Trabalho (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

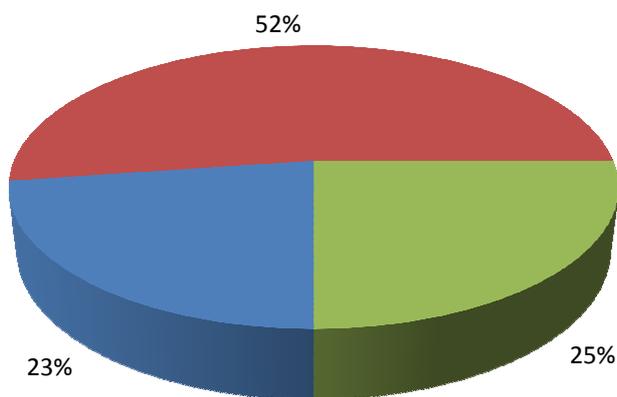
*Clima Organizacional* é o sentimento que se expressa por todos na organização em um dado momento ou determinado período. A pesquisa procurou evidenciar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria do Tribunal em relação às perspectivas de *administração, comunicação, qualidade, relacionamento interpessoal, 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 44 magistrados, amostra que representa cerca de 42% do total em atividade no período de realização da pesquisa.

## 3 PERFIL DOS MAGISTRADOS QUE RESPONDERAM

### 3.1 CARGO



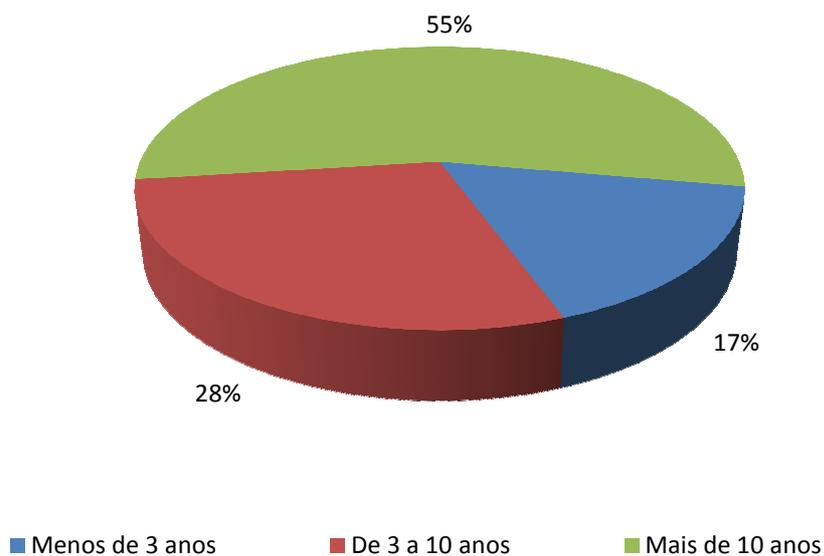
■ Des. Federal do Trabalho ■ Juiz Federal do Trabalho Titular ■ Juiz Federal do Trabalho Substituto



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

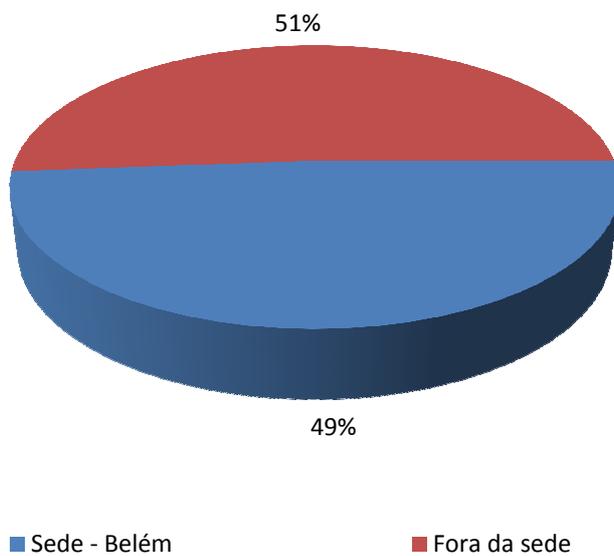
3.2

### TEMPO DE SERVIÇO



3.3

### ÁREA DE ATUAÇÃO





## 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 pesquisa<sup>1</sup>, 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 Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	95,45%
2º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	90,90%
3º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	88,63%
4º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	86,37%
5º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	81,82%
6º Os sistemas corporativos (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes	81,82%
7º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação Profissional	81,82%
8º A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho	75,00%

QUADRO II  
OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	61,36%
2º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	56,81%
3º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	52,27%
4º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	50,00%
5º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o magistrado	44,19%
6º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	40,91%
7º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho	37,21%
8º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	36,37%
9º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	36,36%
10º Sinto o apoio dos colegas	34,88%
11º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc)	31,82%
12º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	27,27%
13º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	25,58%
14º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	25,00%
15º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	25,00%

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



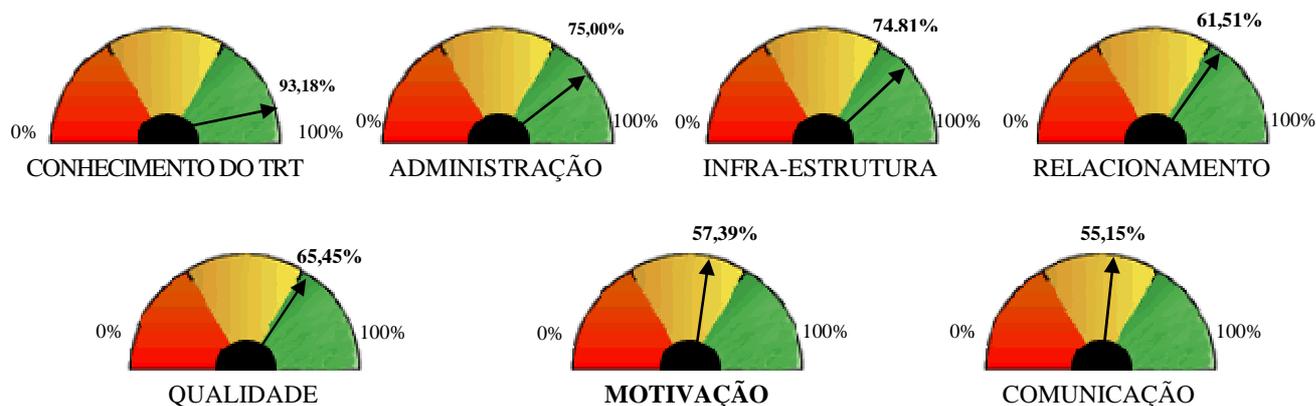
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

Das 23 afirmativas que constavam no questionário, apenas oito 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, 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, o que significa que a grande maioria dos magistrados concorda que conhece a missão, visão e os valores institucionais do Tribunal e que o TRT transmite uma imagem positiva ao público externo.

Na perspectiva *administração*, os pontos positivos foram para o sentimento de que se o TRT obtiver sucesso este é extensivo aos Magistrados, também os programas de treinamento oferecidos pelo tribunal que melhoram a sua capacitação profissional e as atividades de Correição que servem como instrumento de melhoria do trabalho. O ponto negativo na avaliação dos Magistrados foi o canal de diálogo para o atendimento de solicitações.

A *infra-estrutura física e tecnológica* é uma perspectiva que recebeu uma avaliação positiva graças ao alto índice de satisfação dos magistrados com os sistemas corporativos oferecidos pelo tribunal, o que demonstra um avanço positivo das ações de informática para tornar os sistemas mais eficientes. O ponto negativo dessa perspectiva diz respeito às instalações físicas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.), sobretudo nas Varas de fora da Sede.

Sobre a perspectiva *relacionamento interpessoal*, houve uma queda em todos os indicadores da perspectiva, exceto no que tange à disposição dos magistrados em compartilhar



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

informações e ideias sobre o trabalho, cujo percentual de aprovação aumentou em relação à pesquisa anterior, contudo foi o item que recebeu a menor avaliação. No geral, a perspectiva continuou recebendo uma avaliação negativa (64,60% em 2009 para 61,51% em 2010).

Sob a ótica da *qualidade*, o destaque positivo foi para a afirmativa que avalia se os magistrados conseguem executar suas atividades por ordem de importância. Grande parte dos magistrados demonstrou perceber que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado, além de sentirem que 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 38,64% afirmaram ter tempo suficiente para desenvolver seu trabalho com perfeição; 43,18% disseram ter tempo para se dedicar ao desenvolvimento profissional. Este último item em particular, ratifica a necessidade de continuar desenvolvendo o planejamento estratégico para o Tribunal.

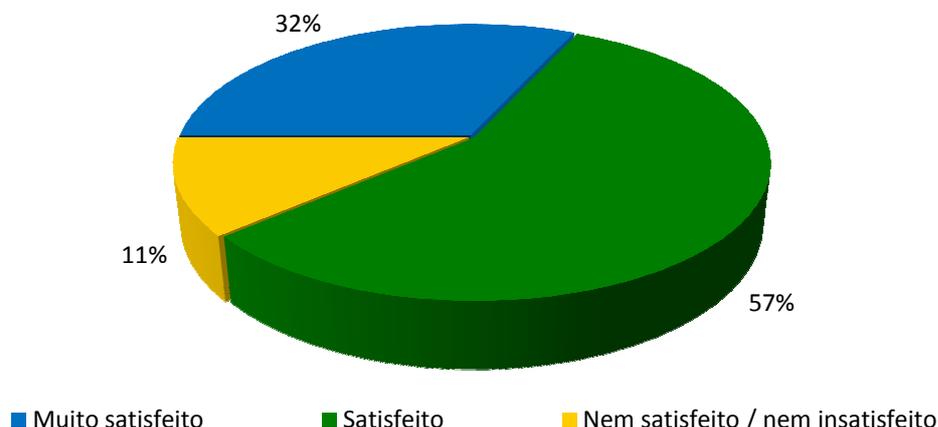
A perspectiva da *motivação* merece atenção especial, pois das quatro afirmativas três foram reprovadas: apenas 47,72% dos magistrados responderam que conseguem equilibrar o tempo entre trabalho e família; 59,09% sentem-se incentivados com o planejamento e implantação de melhorias; e outro ponto de insatisfação bastante relevante é o que diz respeito à falta de reconhecimento pelo empenho em realizar o trabalho e alcançar metas, onde apenas 47,73% responderam que são reconhecidos por realizar o trabalho e alcançar metas.

Por fim, relativamente à perspectiva da *comunicação*, que novamente foi à 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 torno de **89%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, do gráfico a seguir.

GRÁFICO I  
TRABALHAR NO TRT DEIXA V. Exa.:

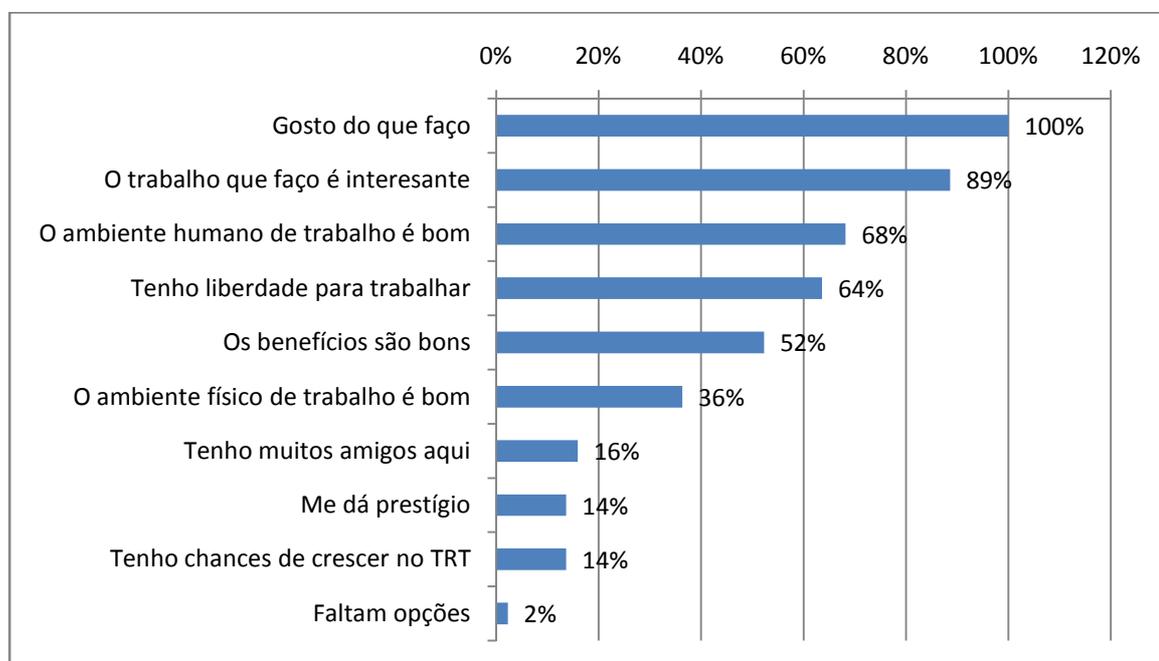




TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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 estar satisfeita em trabalhar no TRT porque gostam do que fazem (100%), acha seu trabalho interessante (89%), o ambiente humano de trabalho é bom (68%), têm liberdade para trabalhar (64%) e os benefícios são bons (52%).

GRÁFICO II  
EU GOSTO DE TRABALHAR NO TRT PORQUE:



Em síntese, de acordo com os resultados da pesquisa, 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.



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

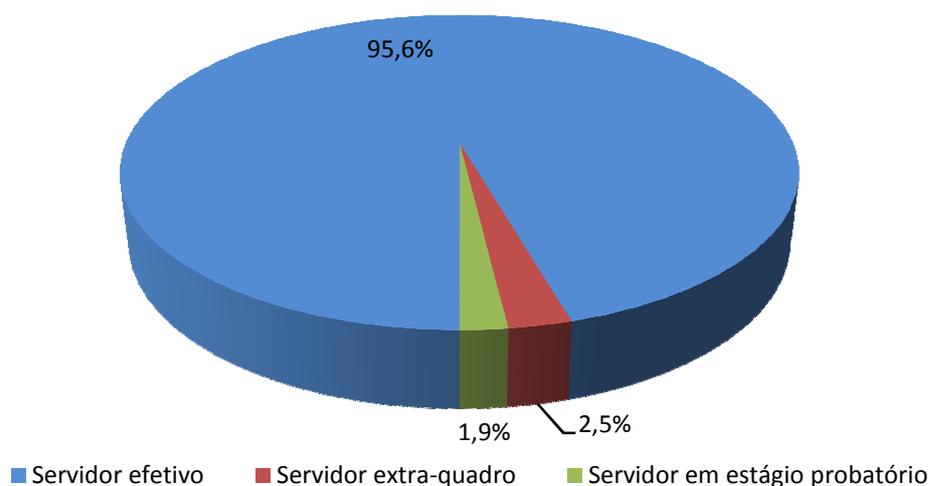
### RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

#### 1 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos servidores foi aplicada por meio de questionário eletrônico, disponível na *intranet*. Nesse sentido, 475 servidores responderam a pesquisa, o que representa uma amostra de 46% do total de servidores do quadro efetivo.

#### 2 PERFIL DOS SERVIDORES

##### 2.1 VÍNCULO

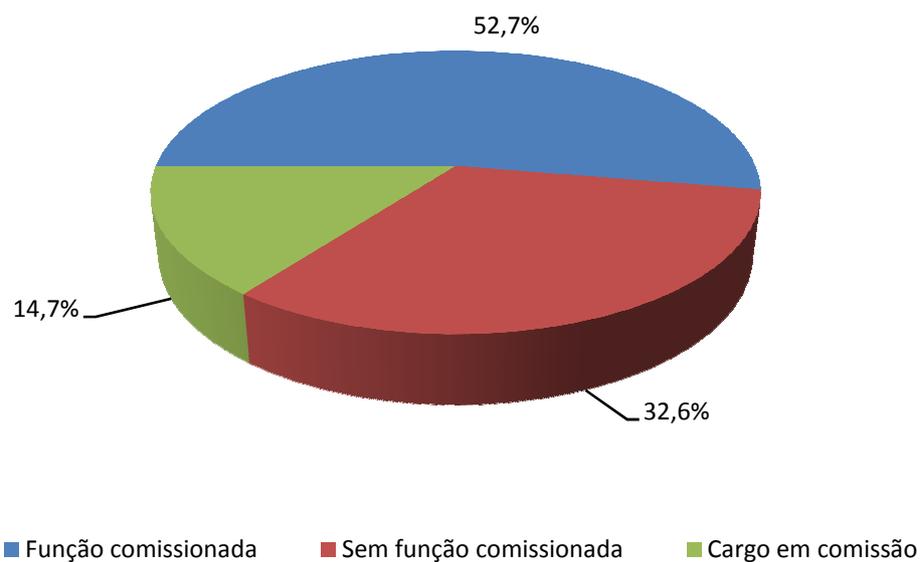




TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

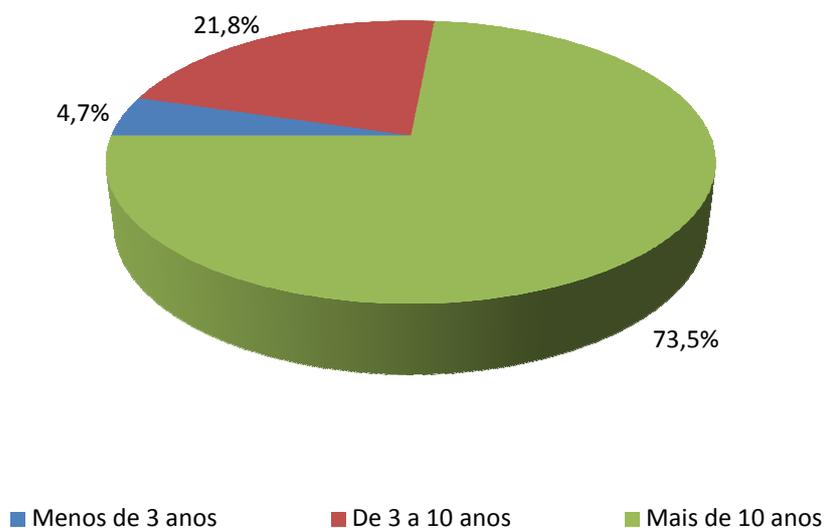
2.2

## FUNÇÃO



2.3

## TEMPO DE SERVIÇO

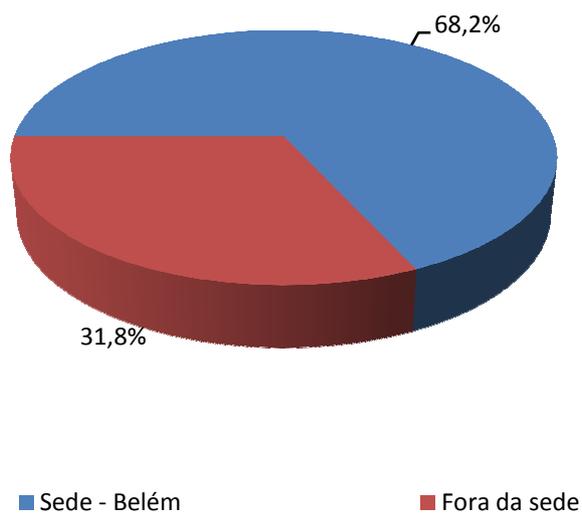




TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

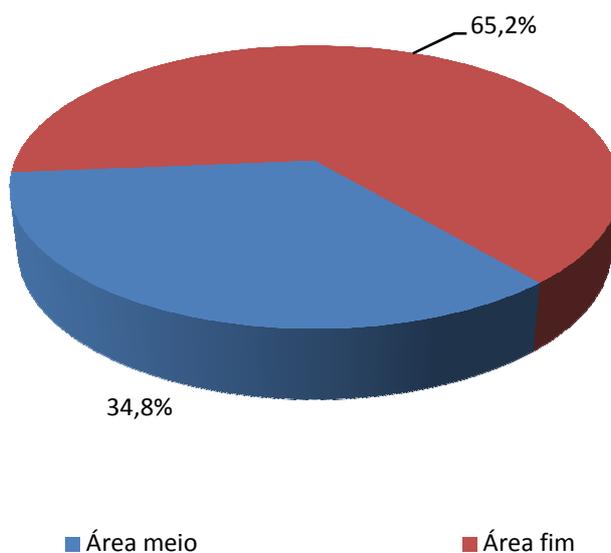
2.4

## ESPAÇO GEOGRÁFICO



2.5

## ÁREA DE ATIVIDADE





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

### 3 MÉDIA GERAL DOS RESULTADOS

#### 3.1 PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

O questionário 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
1º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	84,29%
2º Sei o que se espera de meu trabalho	83,76%
3º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	83,33%
4º Sinto o apoio dos colegas e superiores	82,84%
5º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe	79,54%
6º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	79,19%
7º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo	77,33%
8º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	76,17%
9º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	76,16%
10º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo	75,15%
11º No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos	74,47%
12º Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Renajud, Infojud, Receita, Jucepa...)	72,99%
13º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	72,04%
14º Os sistemas corporativos (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes	71,61%
15º A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo	71,24%

#### QUADRO II OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1º Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições	47,04%
2º Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções	46,17%
3º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho	44,70%
4º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	40,81%
5º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	36,63%
6º Sinto que meu progresso no TRT depende unicamente de mim	36,23%
7º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	35,03%
8º A administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de	34,89%



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

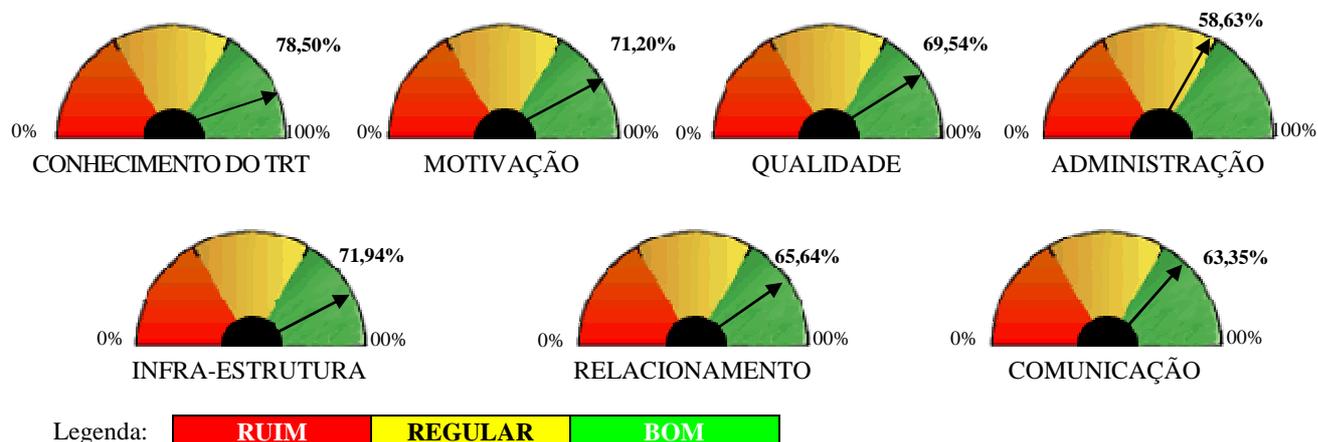
solicitações	
9º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, limpeza etc)	34,39%
10º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	34,25%
11º As condições de segurança do trabalho são adequadas	33,61%
12º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor	33,19%
13º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	32,91%
14º Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor	32,71%
15º Sinto que aqui no TRT o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	32,21%
16º Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho	32,06%
17º Sinto que o TRT da 8ª Região é um lugar motivador para se trabalhar	31,01%
18º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	30,65%
19º A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor	30,51%
20º Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas ideias	28,69%
21º A decisão dos superiores é baseada em fatos concretos e não em pré-julgamentos	28,54%
22º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	28,45%
23º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	25,63%
24º Percebo que meu trabalho me possibilita crescer profissionalmente	25,58%

Das **39 afirmativas** que constavam no questionário dos servidores, **apenas 15 tiveram avaliação positiva**. O índice de **reprovação** dos quesitos foi **superior a 61%** indicando a necessidade de ações de melhoria em diversas áreas, a exemplo do que ocorreu na avaliação dos Magistrados.

### 3.2 PAINEL DE INDICADORES

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

QUADRO III  
PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS SERVIDORES





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

Na perspectiva *conhecimento do TRT*, foi constatado um alto índice de aprovação (83%) na assertiva de que nosso Regional transmite uma imagem positiva ao público externo, a exemplo do ocorrido na pesquisa dos magistrados. O item que recebeu o menor índice de aprovação (73%) 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 pesquisa revelou a necessidade de criação e/ou ampliação de instrumentos institucionais de reconhecimento por metas alcançadas e o incentivo à inovação para melhorar o serviço.

Na perspectiva da *qualidade* o item que obteve o melhor resultado (76%) trata da percepção dos servidores sobre a atuação do TRT com foco na satisfação dos jurisdicionados. Por outro lado, apenas 59% dos servidores sentem que aqui no TRT o trabalho é orientado para resultados em longo prazo; 63% concordam em ter tempo suficiente para que o trabalho saia bem feito e 62% concordam que conseguem tempo para dedicar-se ao seu desenvolvimento profissional.

A perspectiva *administração* teve um aumento em todos os seus indicadores. Contudo, ainda é a perspectiva pior avaliada, o que demonstra o desconhecimento e/ou descrença nos critérios utilizados para promoções funcionais (ressaltando que os servidores consideram o preenchimento de cargos e funções comissionadas como uma forma de promoção na carreira). Outro ponto importante é a necessidade de se estabelecer um canal aberto de diálogo com a Administração.

Na perspectiva da *infra-estrutura* (física e tecnológica), o ponto de destaque foi para os recursos necessários para fazer o trabalho (equipamentos e informações). Como ponto negativo de destaque, assim como os Magistrados, os servidores também destacam as instalações físicas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).

Na perspectiva *relacionamento interpessoal*, os fatores positivos de destaque são a filosofia do trabalho em equipe em seus respectivos setores de trabalho e o apoio dos colegas e superiores. Dos fatores negativos, destacam-se o medo que os servidores têm de sofrer represálias por externar suas opiniões, a falta de disposição dos setores do Tribunal em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho e a falta de clareza por parte da chefia em relação as possibilidades futuras dos servidores dentro do setor de lotação.

A perspectiva *comunicação* teve um índice de aprovação maior por parte dos servidores do que pelos magistrados, contudo continuou negativa. O item pior avaliado trata da 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.

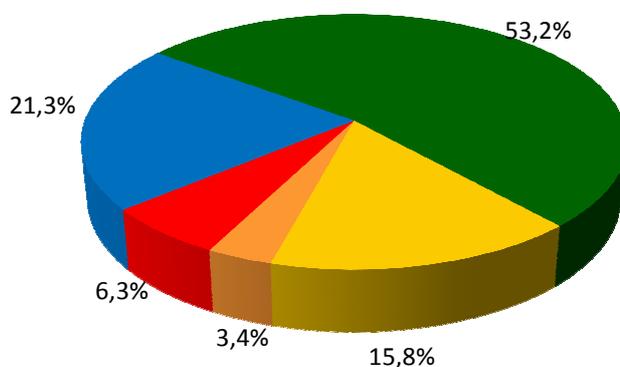


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

#### 4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

Apesar dos diversos problemas evidenciados, o índice de satisfação dos servidores com o trabalho no TRT ficou em **74,5%**.

GRÁFICO IV  
TRABALHAR NO TRT DEIXA VOCÊ:



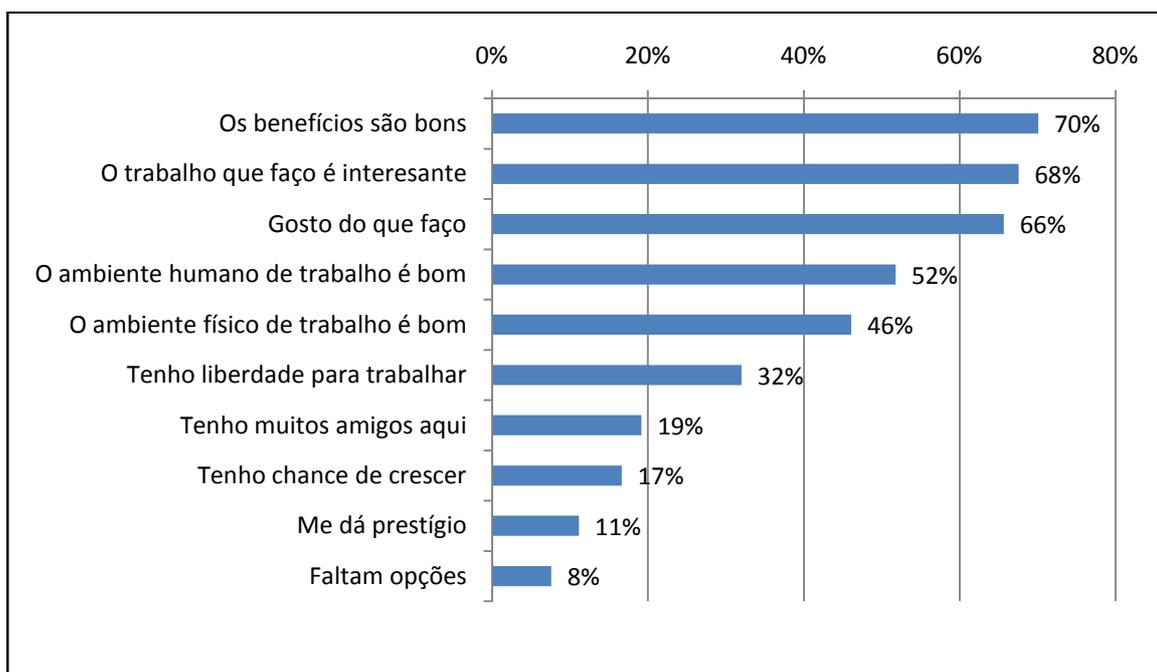
■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Nem satisfeito / nem insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Muito insatisfeito

Assim como na pesquisa dos magistrados, o questionário dos servidores 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 satisfeita em trabalhar no TRT, sobretudo porque os benefícios (70%), o trabalho que fazem é interessante (68%), gostam do que fazem (66%), o ambiente humano de trabalho é bom (52%) e o ambiente físico de trabalho é bom (46%).



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

### GRÁFICO I EU GOSTO DE TRABALHAR NO TRT PORQUE:



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 **infraestrutura 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 respostas dos servidores consta no 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 257 advogados.

## 3 PERFIL DOS RESPONDENTES

A maioria dos advogados respondentes é de homens (73%). A faixa etária predominante é a que vai de 26 a 34 anos (39%). Advogados que militam na Justiça do Trabalho há mais de sete anos representam 47% 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 40%, percentual bastante significativo se comparado a aprovação, que foi de apenas 47%. Com relação ao grau de importância atribuído ao quesito, 92% 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 93% de aprovação. O Setor que apresentou uma tendência de queda no decorrer dos três últimos anos (92,9% no ano de 2007, 84,0% no ano de 2008 e 75,0% no ano de 2009) recuperou-se com o índice deste ano.

É um ponto forte do Tribunal, visto que, 97% dos entrevistados consideram a eficiência do setor no recebimento das iniciais e petições como item “*Essencial/fundamental*” e “*Muito importante*”.



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 positiva por parte dos advogados com cerca de 87% de aprovação, representando um aumento de 6% no percentual do Setor, o qual apresentou uma tendência de queda nos últimos três anos, tendo em vista que em 2007, 88,39% dos entrevistados aprovaram a afirmativa, em 2008 o índice atingiu 86%, e em 2009 esse percentual caiu para 81%.

Considerando que 94% dos entrevistados consideram essa atividade “Essencial/fundamental” e “Muito importante”, os ganhos para a imagem do Tribunal 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.”

---

GRANDE PARTE DOS ADVOGADOS CONCORDA QUE A DATA DA 1ª AUDIÊNCIA É SEMPRE MARCADA EM PRAZO RAZOÁVEL.

---

A afirmativa teve um índice de aprovação de 76%, sendo que na pesquisa anterior o quesito havia apresentado um índice de apenas 54%, demonstrando assim, melhorias no serviço do Tribunal. Comprovando a importância dessa questão, 96% dos entrevistados a vêem como “Essencial/fundamental” e “Muito importante”.

#### 4.5 CUMPRIMENTO DE DESPACHOS DENTRO DO PRAZO

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

---

OS ADVOGADOS DISCONCORDAM QUE OS DESPACHOS SÃO CUMPRIDOS DENTRO DOS PRAZOS LEGAIS.

---



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

Embora a afirmativa tenha recebido 63% de aprovação, o grau de abstenção foi bastante elevado (cerca de 16%), razão pela qual o item foi considerado reprovado. Cabe ressaltar que o índice de reprovação foi de 21%.

Comprovando a importância dessa questão, 96% dos entrevistados a vêem como “*Essencial/fundamental*” e “*Muito importante*”, representando assim uma oportunidade de melhoria.

## **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. DAS 16 VARAS, 6 RECEBERAM AVALIAÇÃO POSITIVA EM TODAS AS AFIRMATIVAS. O ITEM PIOR AVALIADO FOI O CUMPRIMENTO DO HORÁRIO DAS AUDIÊNCIAS.**

---

Dentre os quesitos avaliados, os destaques positivos são para a disponibilização de atas e despachos na internet; o fato dos processos serem localizados rapidamente pelo servidor; e ter um servidor sempre disponível para o atendimento da secretaria. Essas afirmativas receberam avaliação positiva em, no mínimo, 8 das 16 Varas, apresentando um índice entre “*muito bom*” e “*excelente*”.

As Varas do Trabalho de Belém que receberam avaliação positiva (*na média ou acima da média*) em todos os itens avaliados foram a 5ª, 9ª, 10ª, 12ª, 14ª e 16ª. Destaque para a 5ª, 9ª, 10ª e 16ª Varas, que foram avaliadas acima da média em todos os quesitos. Na percepção dos usuários, a 10ª Vara foi à melhor avaliada em todos os quesitos.

O item pior avaliado diz respeito ao cumprimento dos horários das audiências, apresentando um índice abaixo da média, entre “*Razoável*” e “*Muito ruim*”.



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, RESERVA ELETRÔNICA DE AUTOS E A CONSULTA A PROCESSOS NOS TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO.

---

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	98,00%	80,00%
2º Acesso a informações do site do TRT	98,00%	80,00%
3º Consulta a processos no balcão da Vara	94,00%	24,00%
4º TRT <i>push</i>	87,00%	72,00%
5º Peticionamento eletrônico	86,00%	50,00%
6º Pré-protocolo de petição	72,00%	39,00%
7º Pré-cadastro de reclamações trabalhistas	71,00%	30,00%
8º Agenda do Advogado	38,00%	17,00%
9º Reserva Eletrônica de Autos	23,00%	4,00%
10º Consulta a processos nos terminais de auto-atendimento	19,00%	9,00%

Os serviços mais utilizados pelos advogados são a consulta a processos e informações no *site* do Tribunal seguido da consulta no balcão da Vara. Cabe aprofundar estudos



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

no sentido de verificar o que é efetivamente demandado pelos advogados, para que se planeje a melhor forma de atendimento, incluindo a implementação de melhorias nas instalações.

A utilização do TRT *push* apresentou um percentual de utilização muito bom e subiu para a 4º colocação no *ranking* de serviços utilizados. Por ser um instrumento voltado a informar o andamento de processos, no caso o advogado recebe a tramitação do processo por email (o que pode aliviar a procura por essas informações no balcão), sugere-se constante manutenção e ações de melhoria desse serviço visando uma utilização ainda maior dessa ferramenta.

Uma surpresa negativa da pesquisa foi à queda no índice de utilização dos terminais de auto-atendimento, sendo o serviço pior avaliado. A queda ocorreu em função da falta de manutenção das máquinas desse serviço. Por ser um instrumento disponibilizado com intuito de desafogar a consulta a processos no balcão das Varas, sugere-se ações de melhoria e redistribuição das máquinas nos *halls* das Varas do Trabalho. Recomenda-se, ainda a constante manutenção dos equipamentos 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.

---

A aparência do *site* do recebeu uma avaliação negativa, alcançando apenas 45,00% na soma dos índices “*Muito boa*” e “*Excelente*” por parte dos entrevistados, o item também apresentou um percentual de 11,00% somando o resultado dos índices “*Ruim*” e “*Razoável*”. Cabe uma atenção especial em relação a alguns aspectos do *site* do Tribunal, principalmente no que tange à qualidade das informações visto que 17,00% dos advogados as consideram incompletas. A facilidade de acesso a informações no *site* é outro item que urge por providências, visto que 15,00% dos entrevistados consideram “*Ruim*” e “*Razoável*”, sobretudo o sistema de busca dos processos que não funciona adequadamente, forçando a vinda do advogado ao Tribunal. Nesse sentido, sugere-se 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 31,00% dos entrevistados afirmou desconhecer a existência da Ouvidoria do Tribunal. Significativo aumento em relação ao índice da pesquisa anterior (9,00% em 2009), percentual elevado para um serviço que existe há mais cinco anos e que tem papel fundamental na relação entre os usuários e o TRT. Importante destacar que 37,00% consideram a Ouvidoria como “*Importante/Muito importante*” e 30,00% 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*.

---

Cerca de 16,00% dos entrevistados afirmaram desconhecer o TRT *On Line*-Escritório Virtual. Manteve o mesmo índice de 2009, fato que talvez explique a forte procura a processos no 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 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: 15,00% a consideram “*Importante*”, 33,00% “*Muito importante*” e 52,00% “*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 quarto 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	90,90%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	95,45%
	<b>CONHECIMENTO DO TRT</b>	<b>93,18%</b>
ADMINISTRAÇÃO	Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	81,82%
	Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	86,37%
	A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho	75,00%
	A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	56,81%
	<b>ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>75,00%</b>
INFRA-ESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.)	68,18%
	Os sistemas corporativos (OpenOffice, júris síntese, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes	81,82%
	Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	74,42%
	<b>INFRA-ESTRUTURA</b>	<b>74,81%</b>
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho	58,14%
	Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	65,91%
	Sinto o apoio dos colegas	60,47%
	<b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL</b>	<b>61,51%</b>
QUALIDADE	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	88,63%
	Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	38,64%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	43,18%
	Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	81,82%
	Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	75,00%
	<b>QUALIDADE</b>	<b>65,45%</b>
MOTIVAÇÃO	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	47,72%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	75,00%
	Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	59,09%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	47,73%
	<b>MOTIVAÇÃO</b>	<b>57,39%</b>
COMUNICAÇÃO	Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o Magistrado	53,49%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	56,81%
	<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>55,15%</b>



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...).	72,99%
	Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	83,33%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	79,19%
<b>CONHECIMENTO DO TRT</b>		<b>78,50%</b>
MOTIVAÇÃO	Sinto que o TRT da 8ª Região é um lugar motivador para se trabalhar.	66,46%
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	72,89%
	Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	77,33%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	63,85%
	Sei o que se espera de meu trabalho	83,76%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	62,85%
	A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo.	71,24%
<b>MOTIVAÇÃO</b>		<b>71,20%</b>
QUALIDADE	Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo.	59,16%
	Sei o que se espera de meu trabalho.	83,76%
	Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	76,16%
	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	64,12%
	Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito.	<b>62,85%</b>
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	<b>61,52%</b>
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	79,19%
<b>QUALIDADE</b>		<b>69,54%</b>
ADMINISTRAÇÃO	Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	72,04%
	Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções.	44,26%
	Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor.	59,49%
	A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações.	58,72%
<b>ADMINISTRAÇÃO</b>		<b>58,63%</b>
INFRA-ESTRUTURA (Física e Tecnológica)	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)	64,12%
	Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Receita, Jucepa...).	72,99%
	Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	76,17%
	No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos.	74,47%
<b>INFRA-ESTRUTURA</b>		<b>71,94%</b>
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	79,54%
	Sinto o apoio dos colegas e superiores.	82,84%
	Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	47,46%



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 ideias sobre o trabalho.	47,88%
	Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas ideias.	66,46%
	No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	75,15%
	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	60,17%
<b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL</b>		<b>65,64%</b>
COMUNICAÇÃO	Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor.	62,79%
	Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	63,91%
<b>COMUNICAÇÃO</b>		<b>63,35%</b>



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

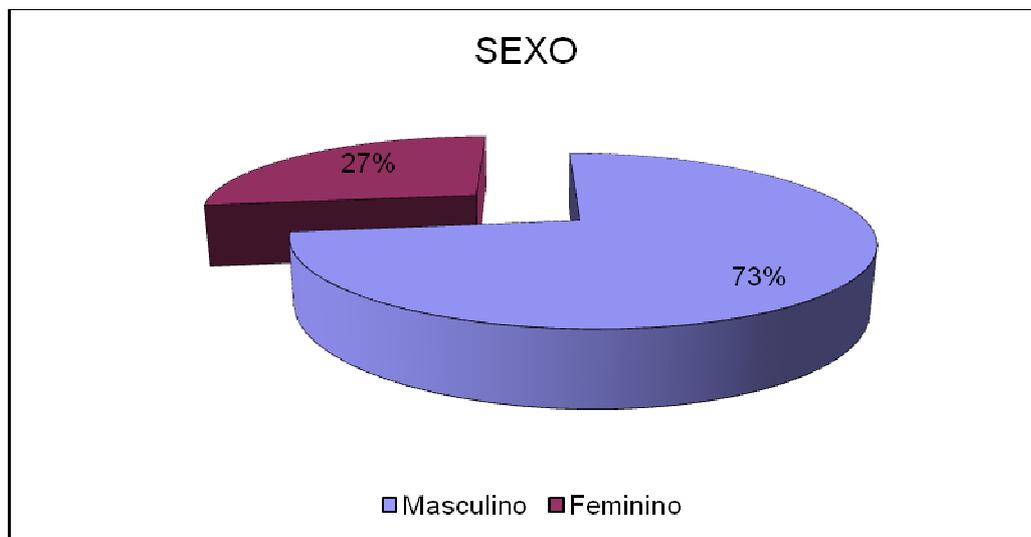
## DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ADVOGADOS

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 03 de novembro a 03 de dezembro, com a participação de 257 advogados.

### III. 1 GRÁFICOS DA PESQUISA

#### III. 1.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

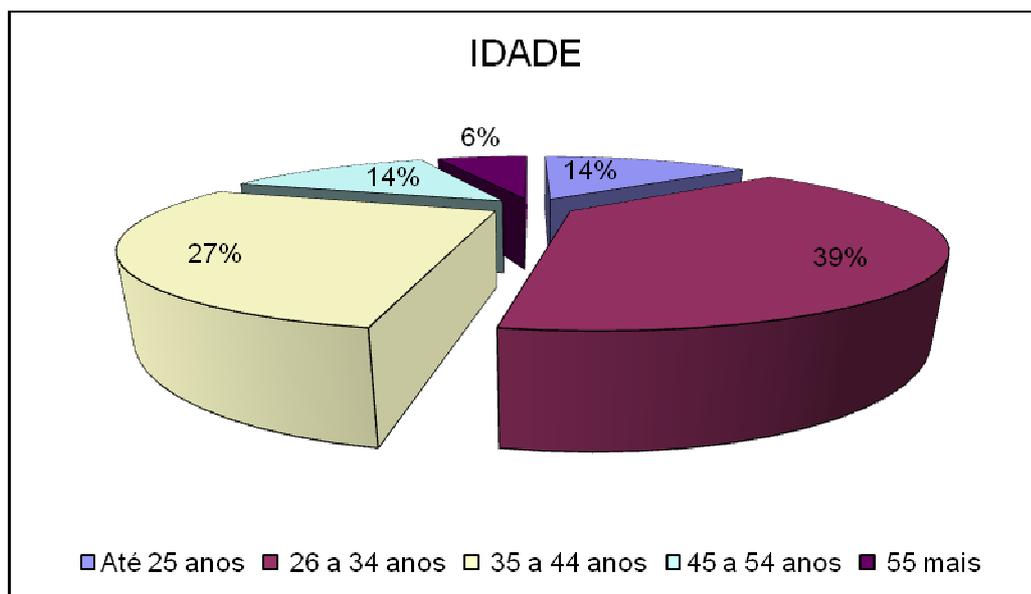
GRÁFICO I  
SEXO



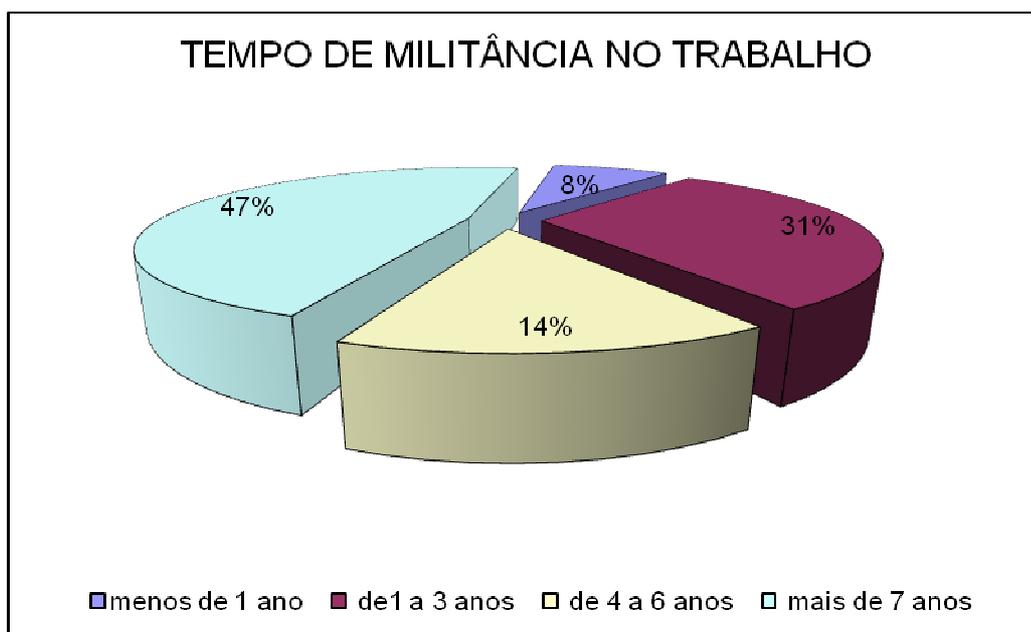


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

**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

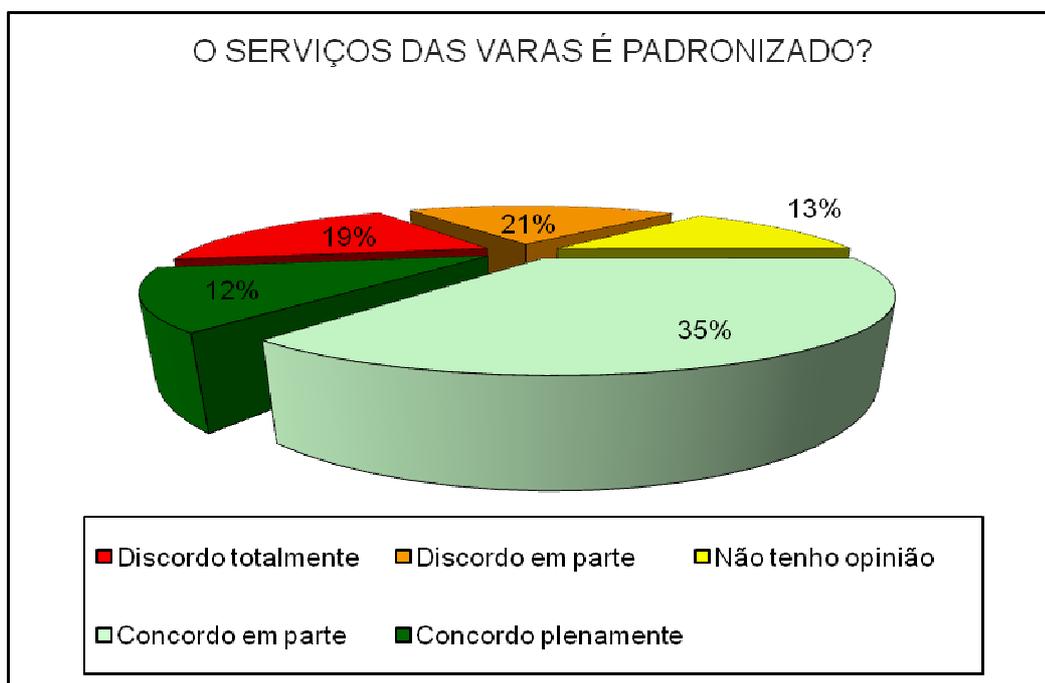
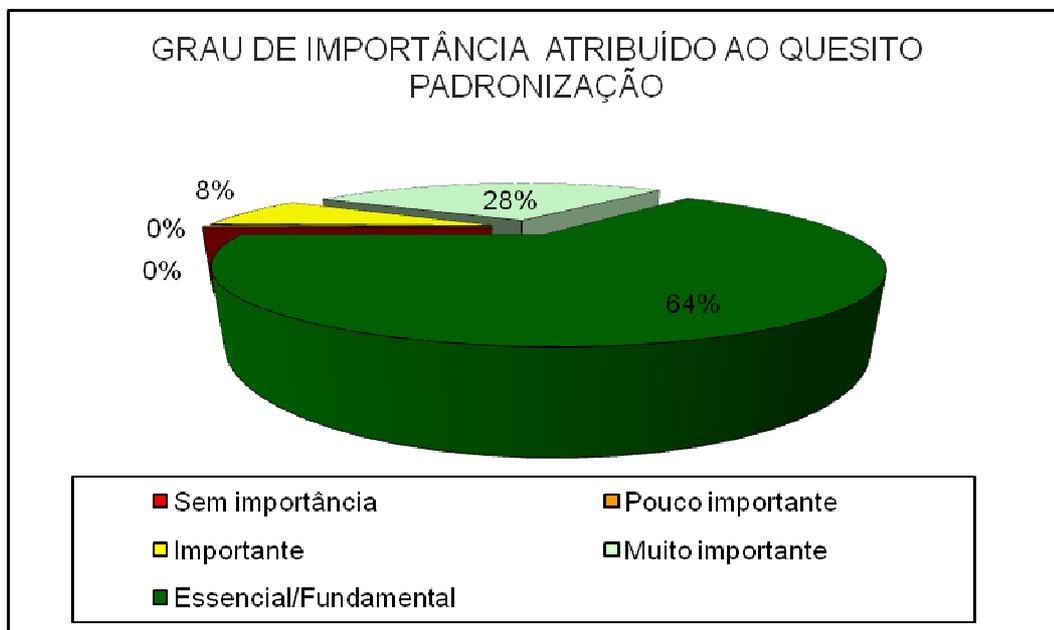


GRÁFICO V  
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO



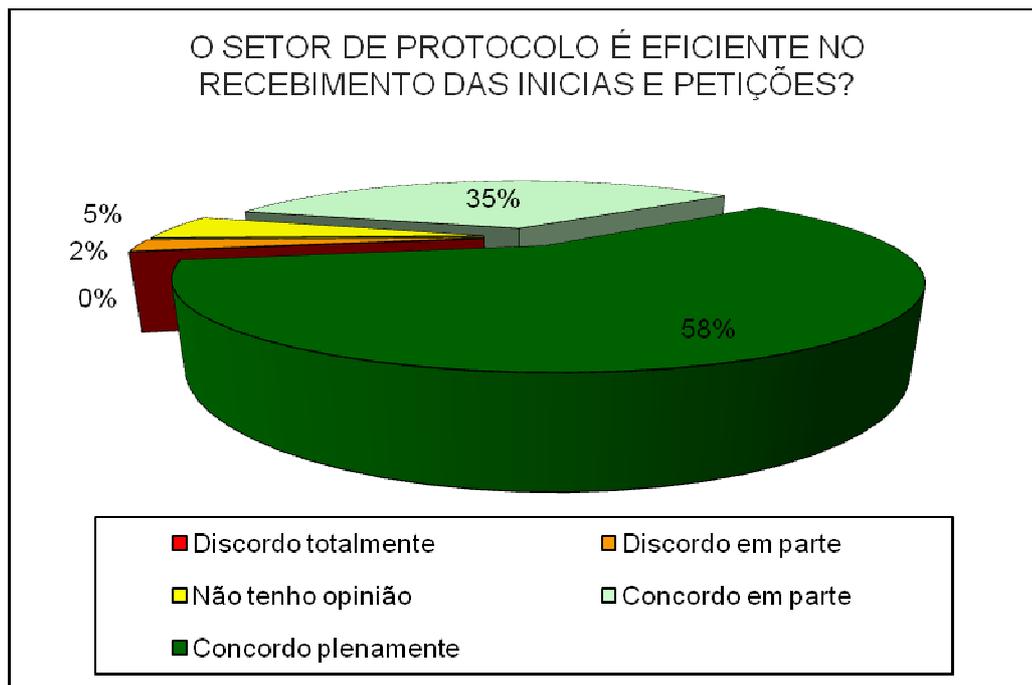


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

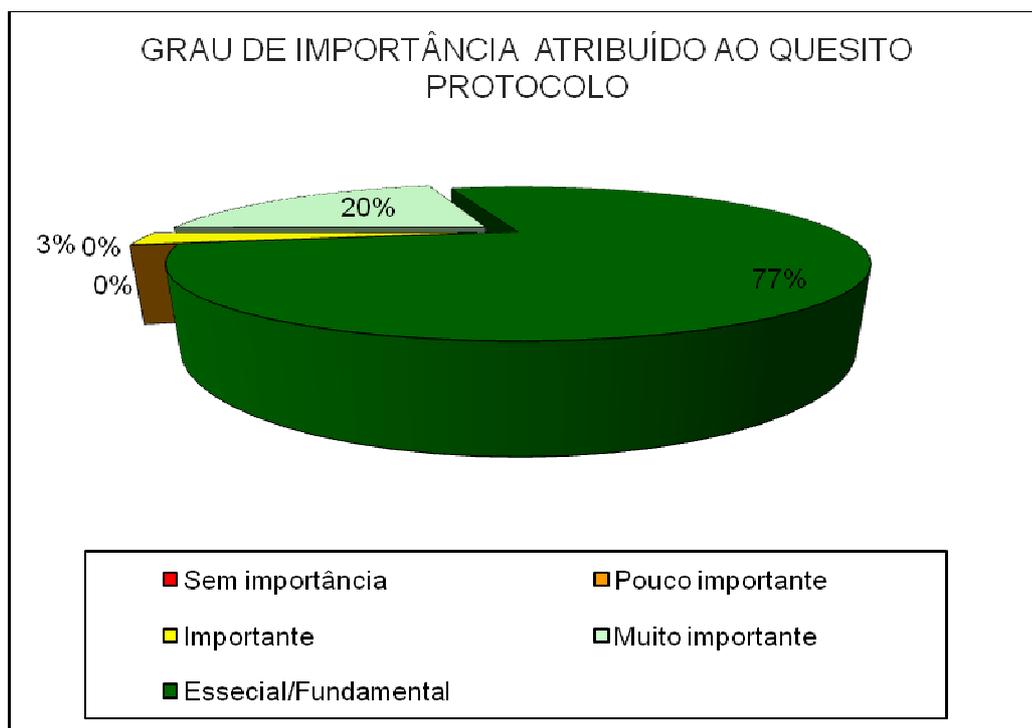
III. 1.3

### 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**



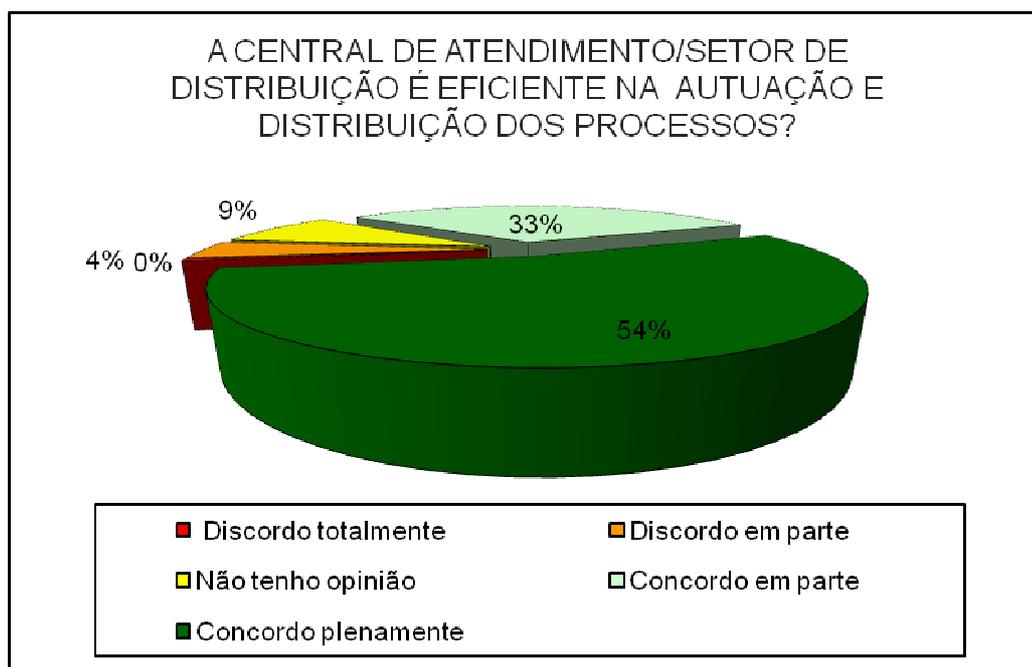


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

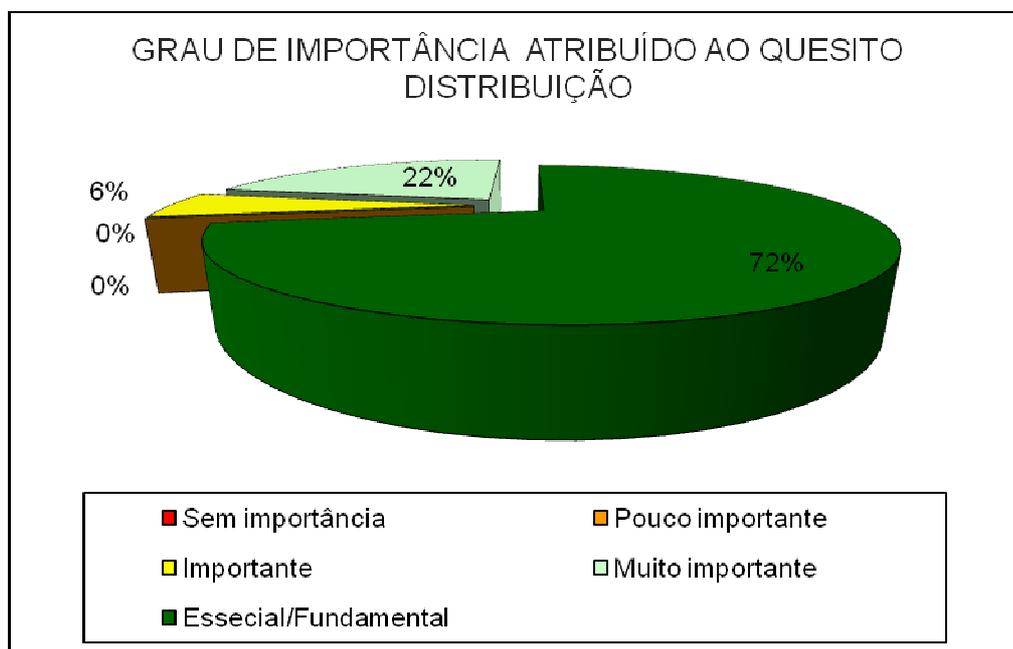
III. 1.4

### 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**



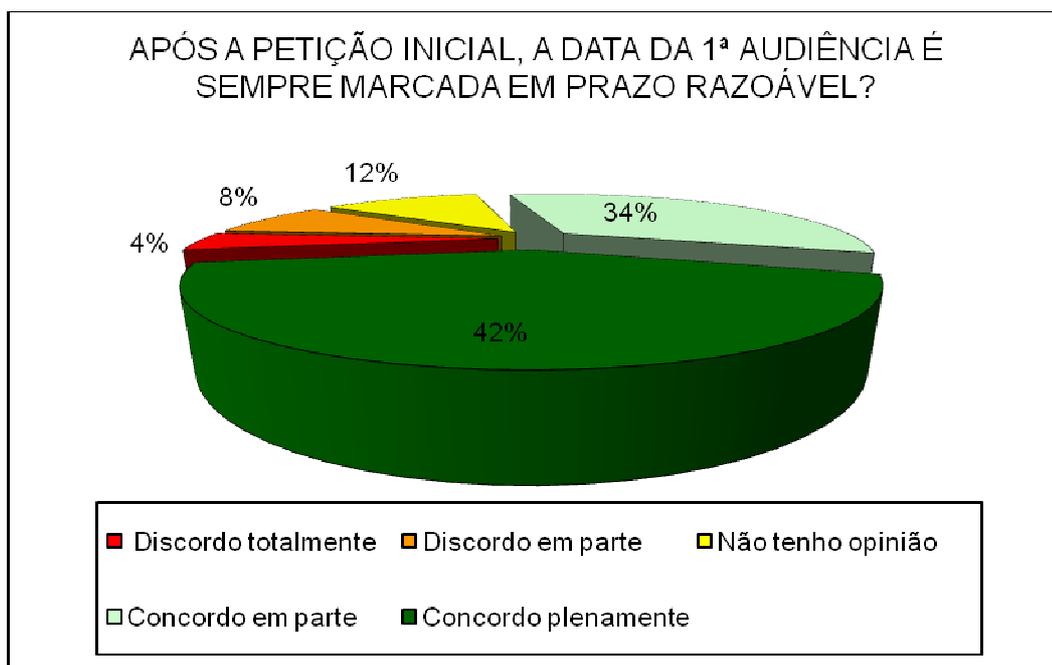


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

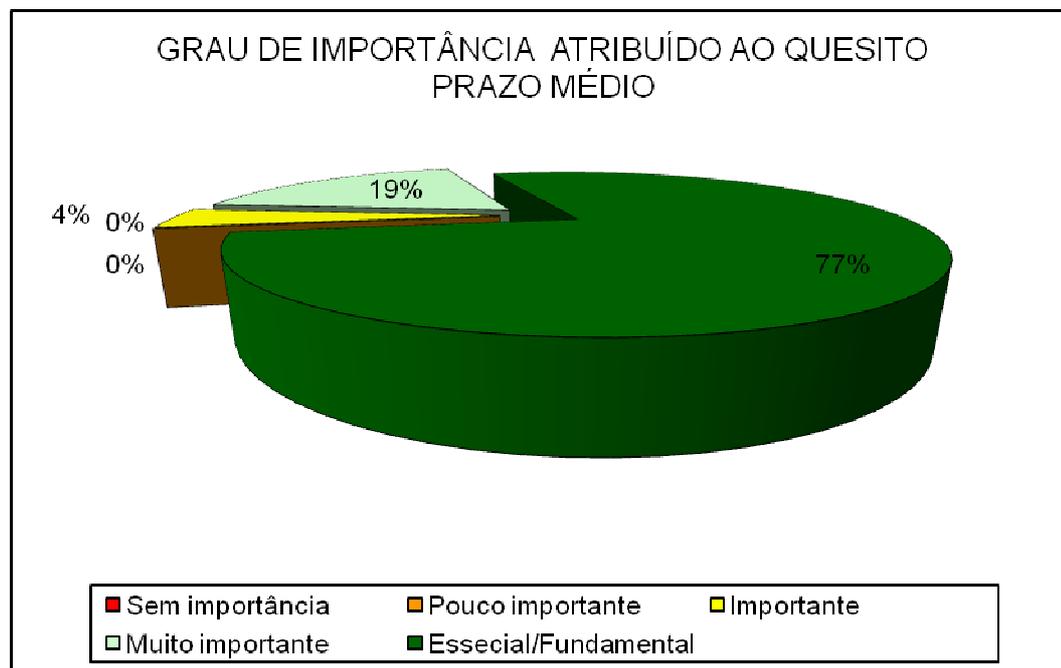
III. 1.5

### 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

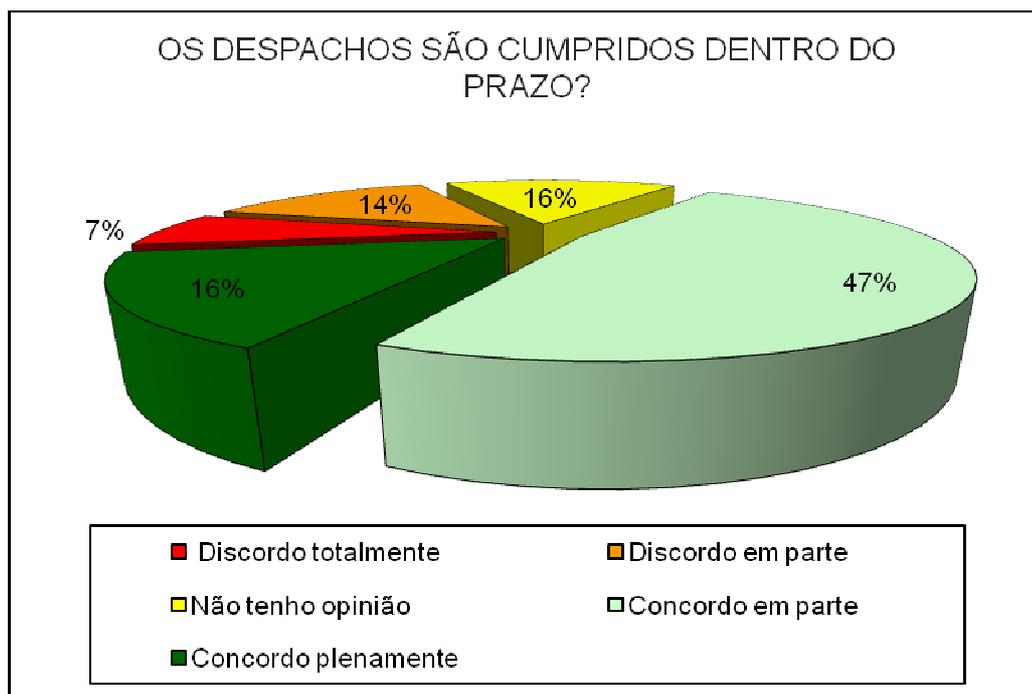
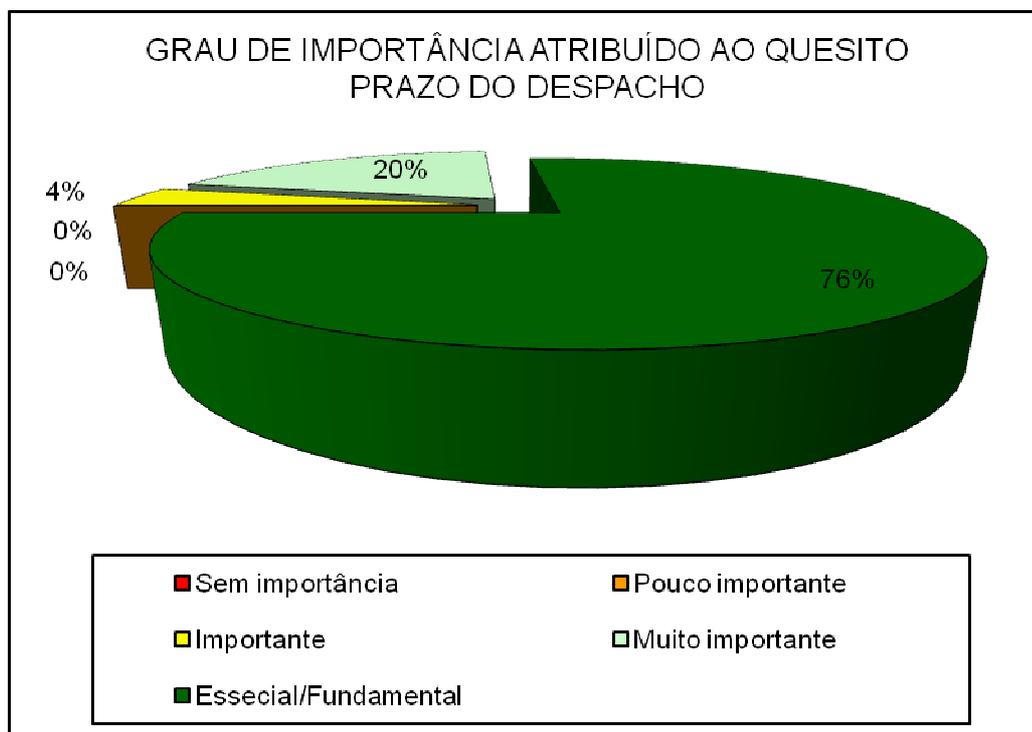


GRÁFICO XIII  
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO





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

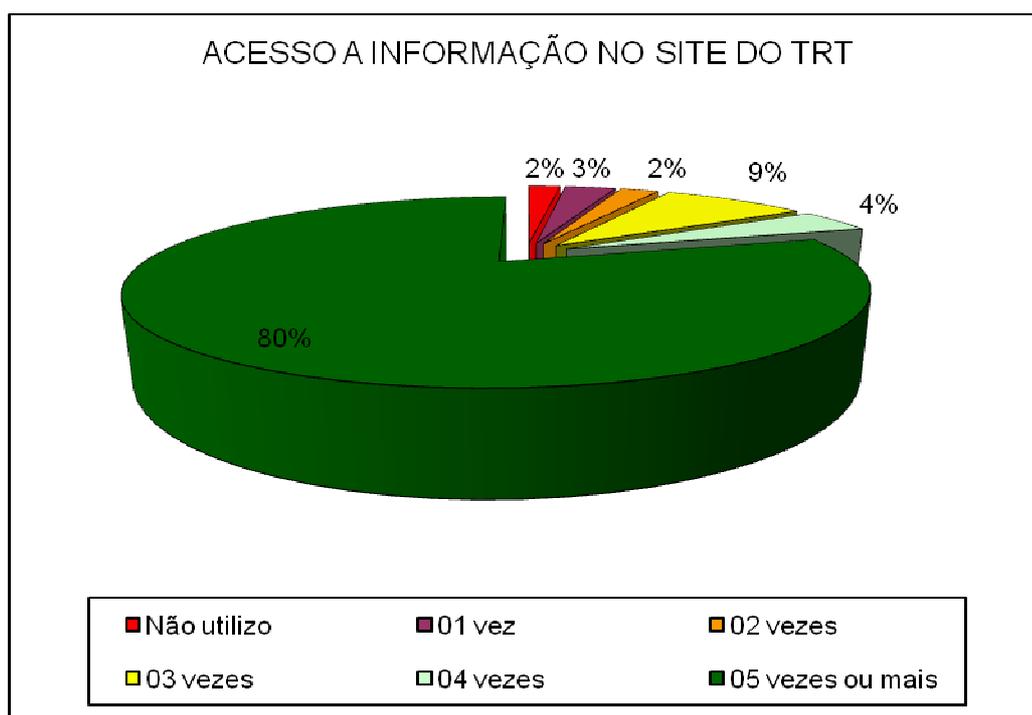
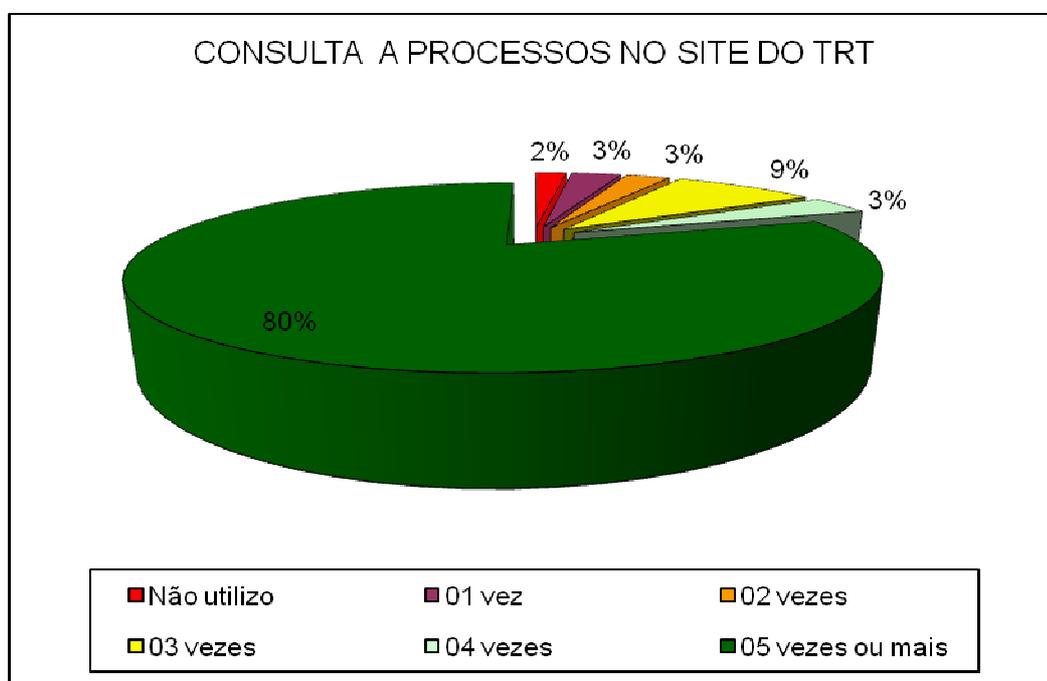


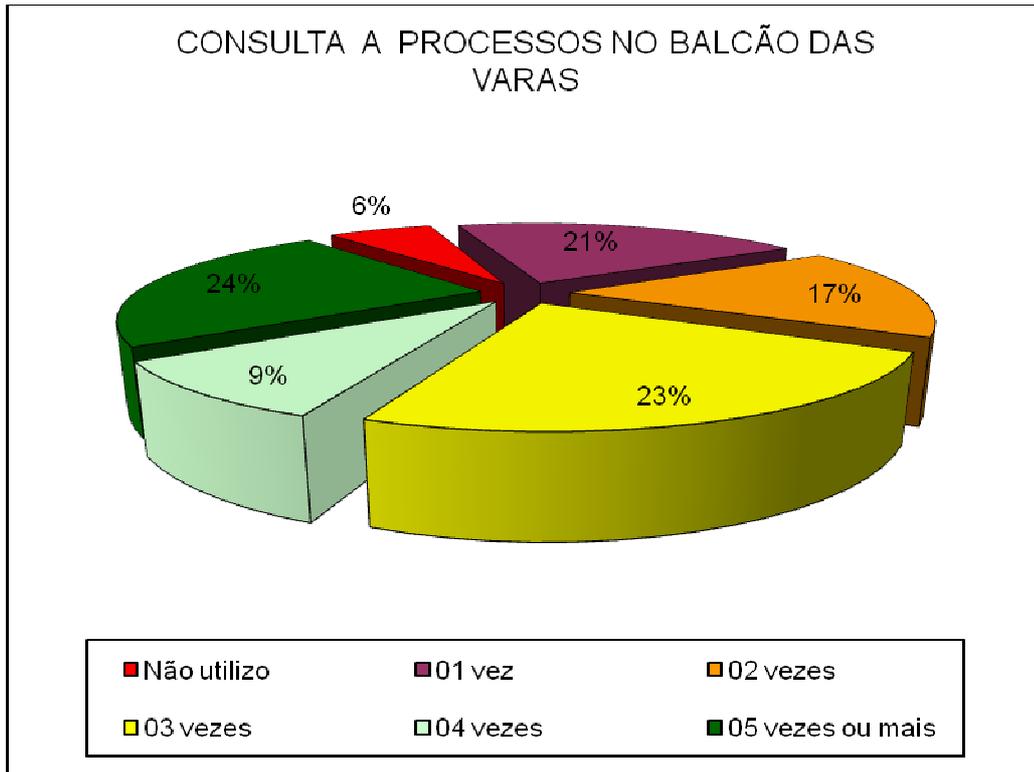
GRÁFICO XV  
CONSULTA A PROCESSOS NO *SITE* DO TRT



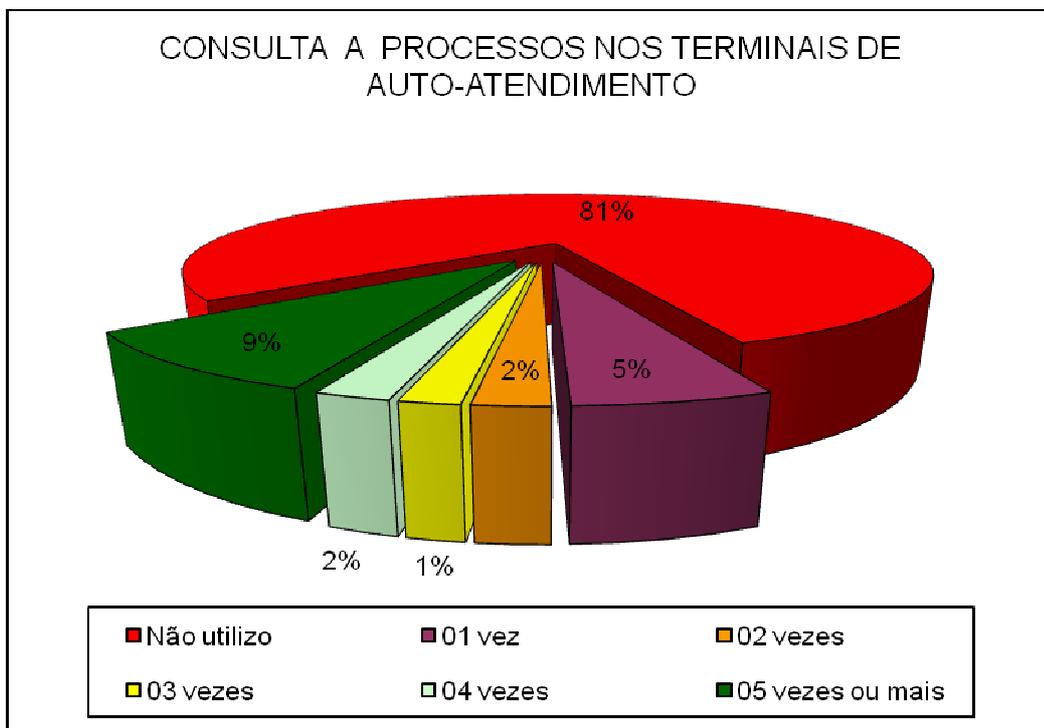


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

### 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**

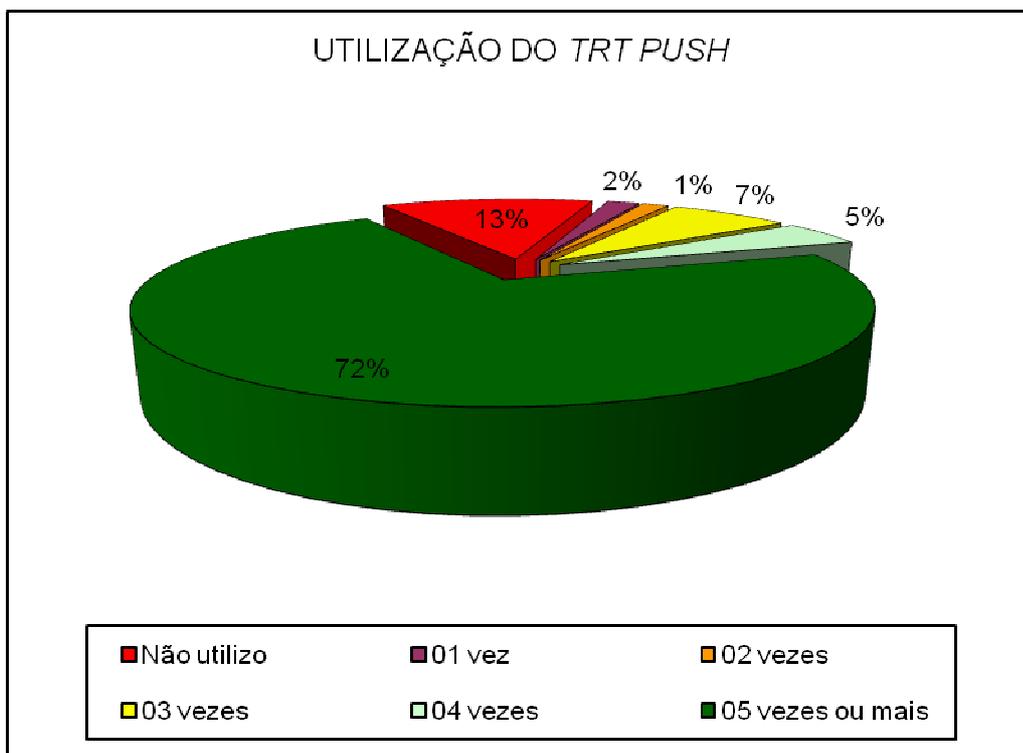
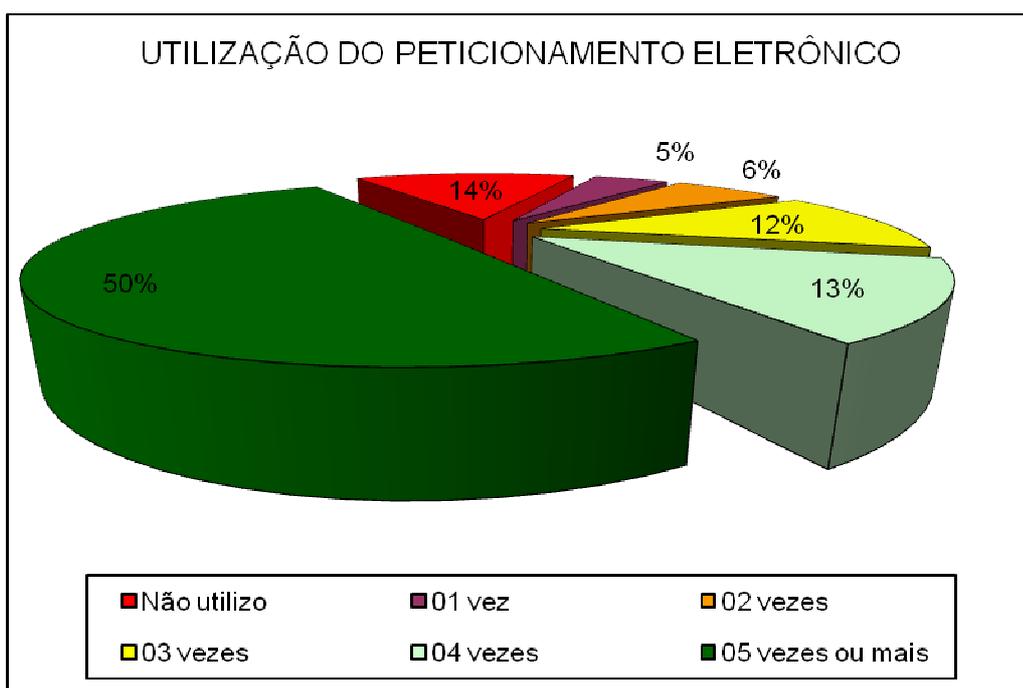


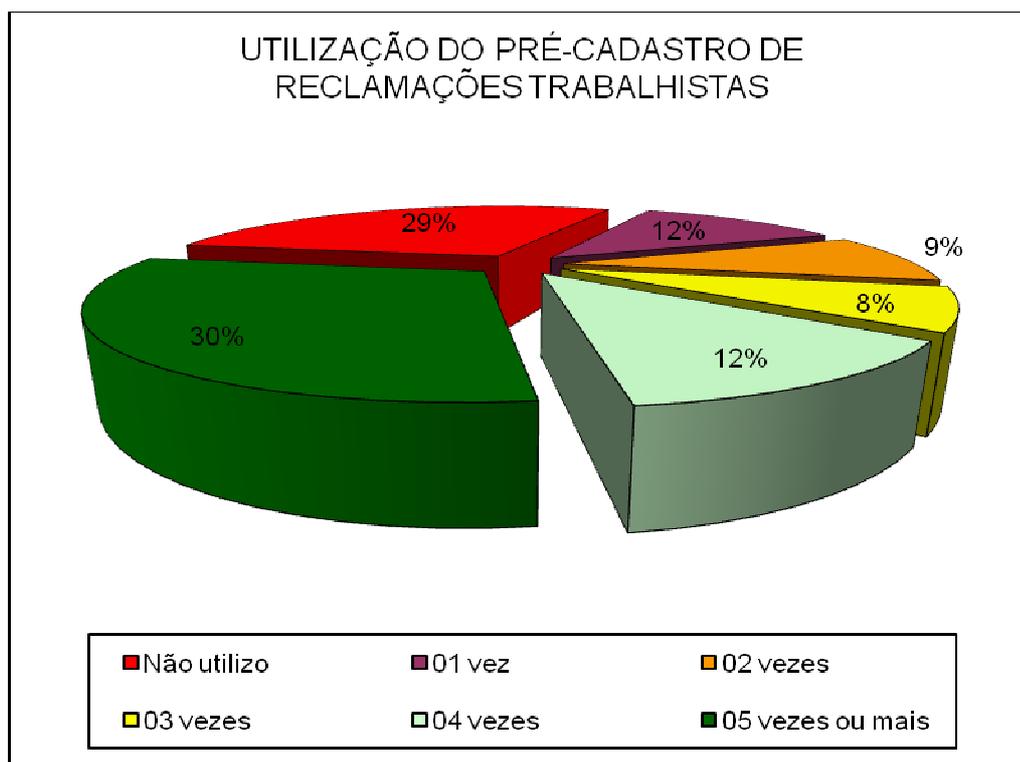
GRÁFICO XIX  
**PETICIONAMENTO ELETRÔNICO**



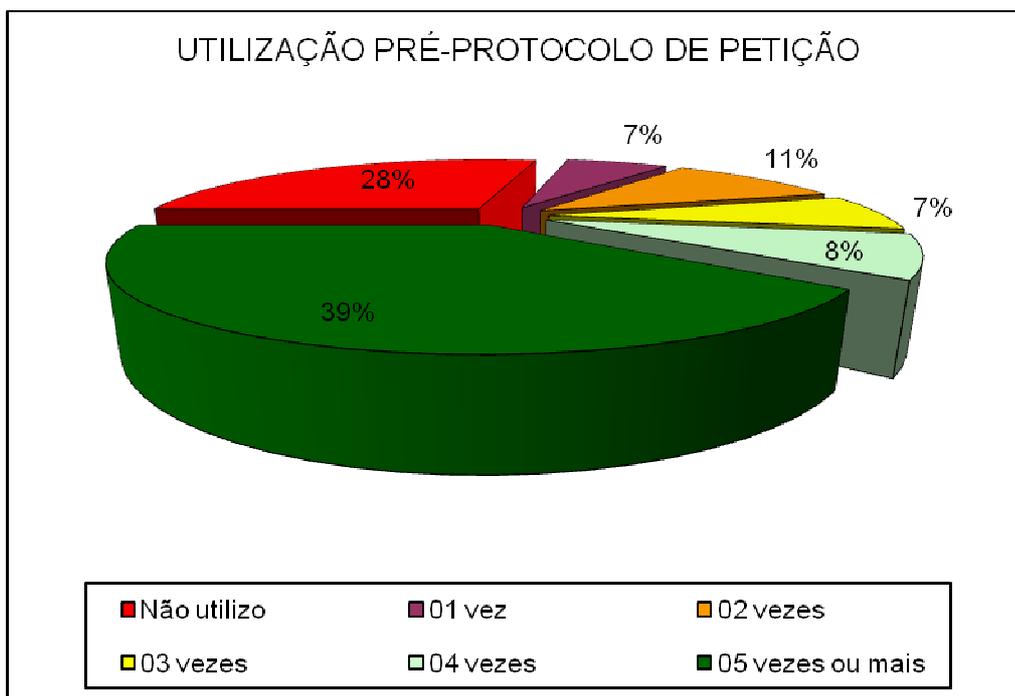


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

### GRÁFICO XX PRÉ-CADASTRO DE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS



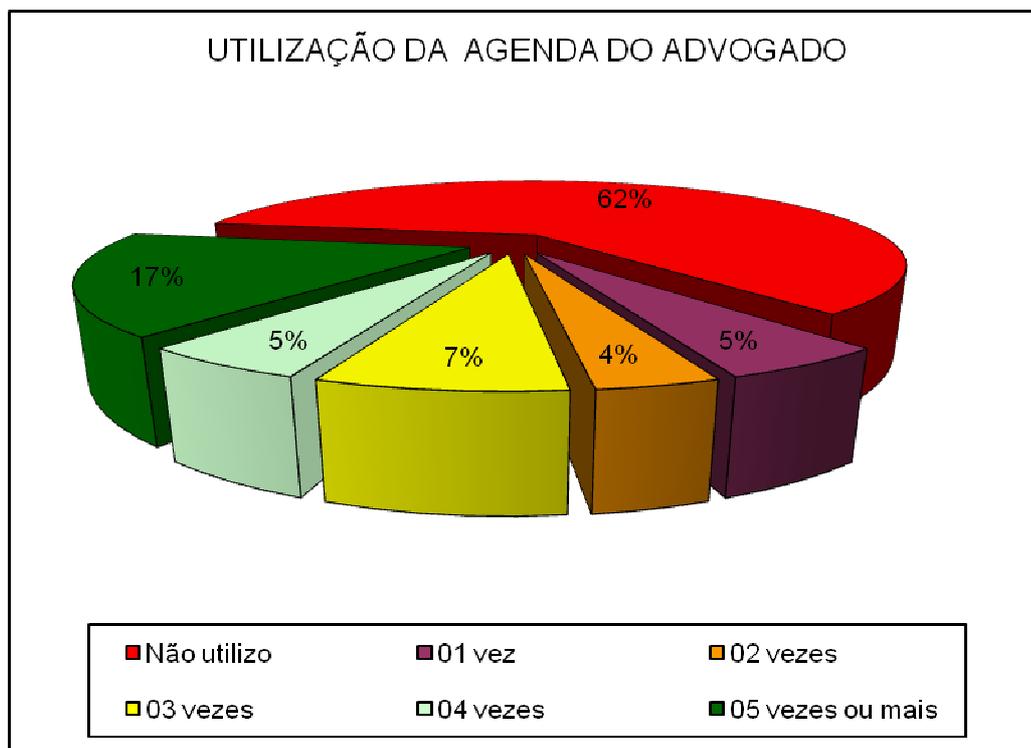
### GRÁFICO XXI PRÉ-PROTOCOLO DE PETIÇÕES



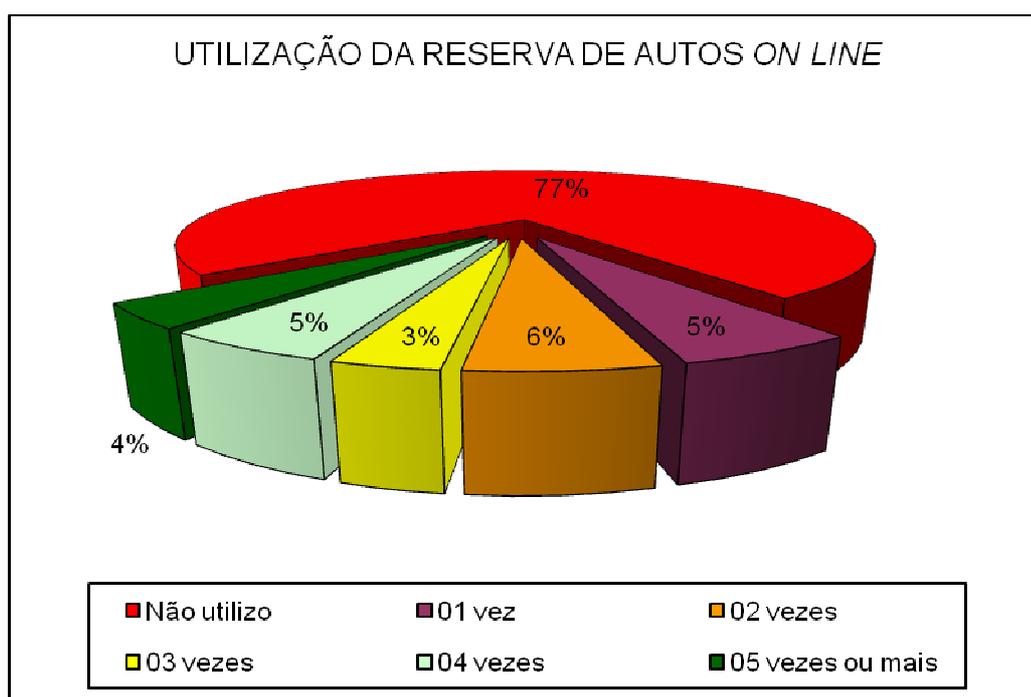


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

### 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

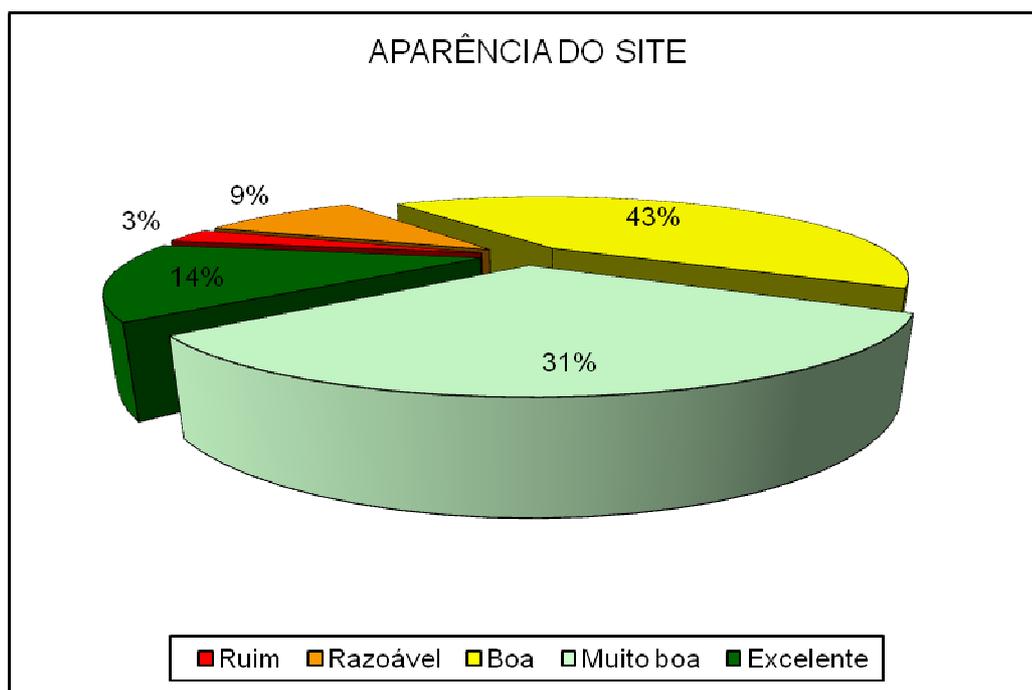
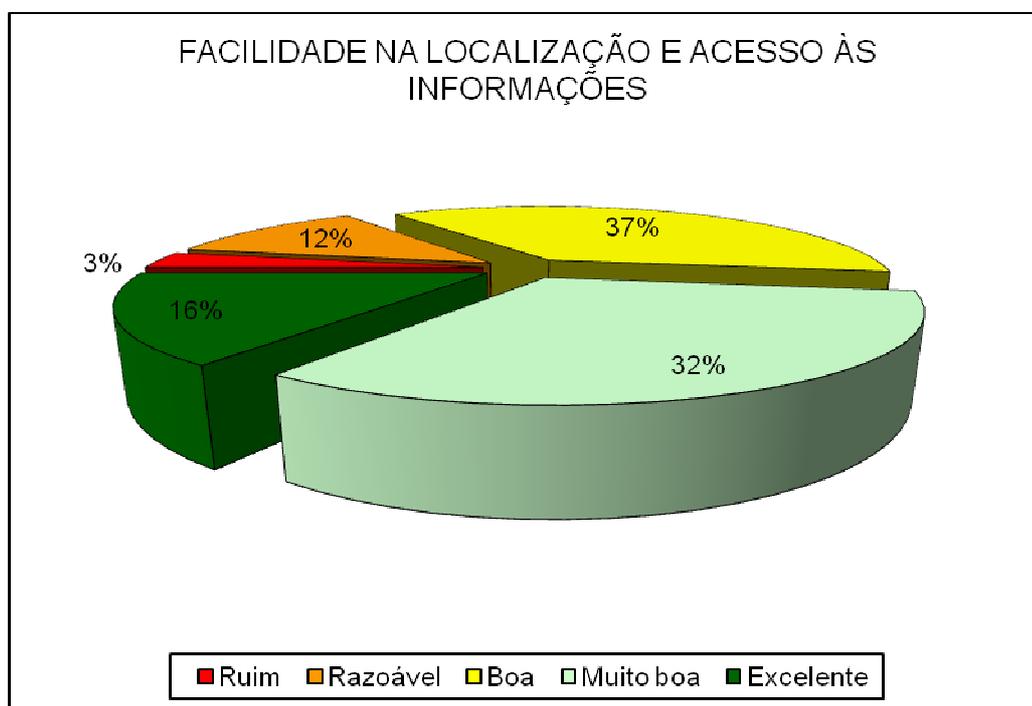


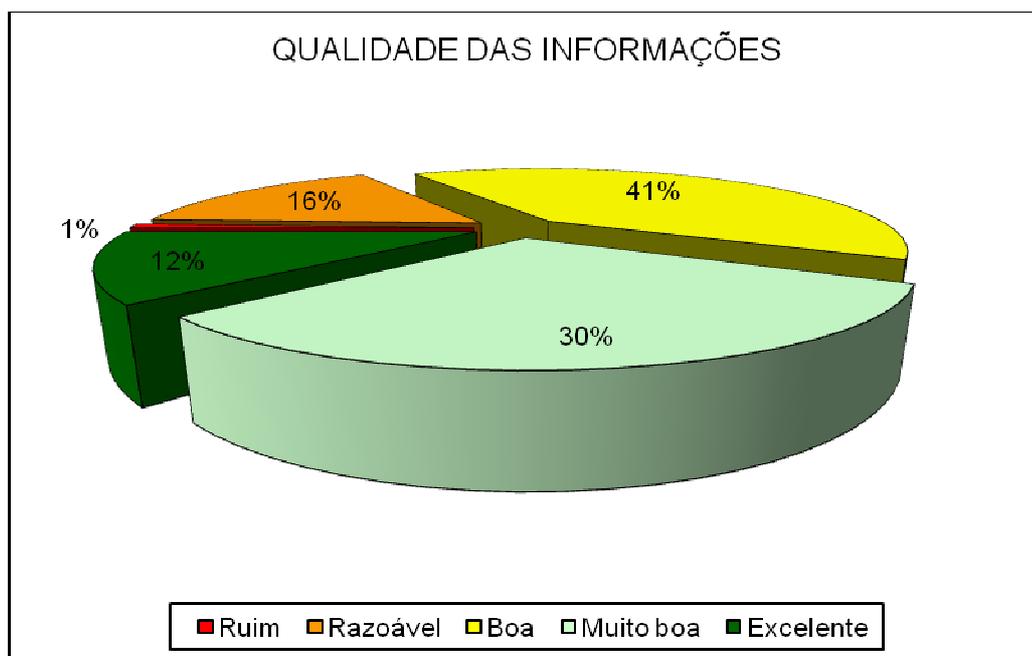
GRÁFICO XXV  
FACILIDADE NA LOCALIZAÇÃO E ACESSO  
ÀS INFORMAÇÕES





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

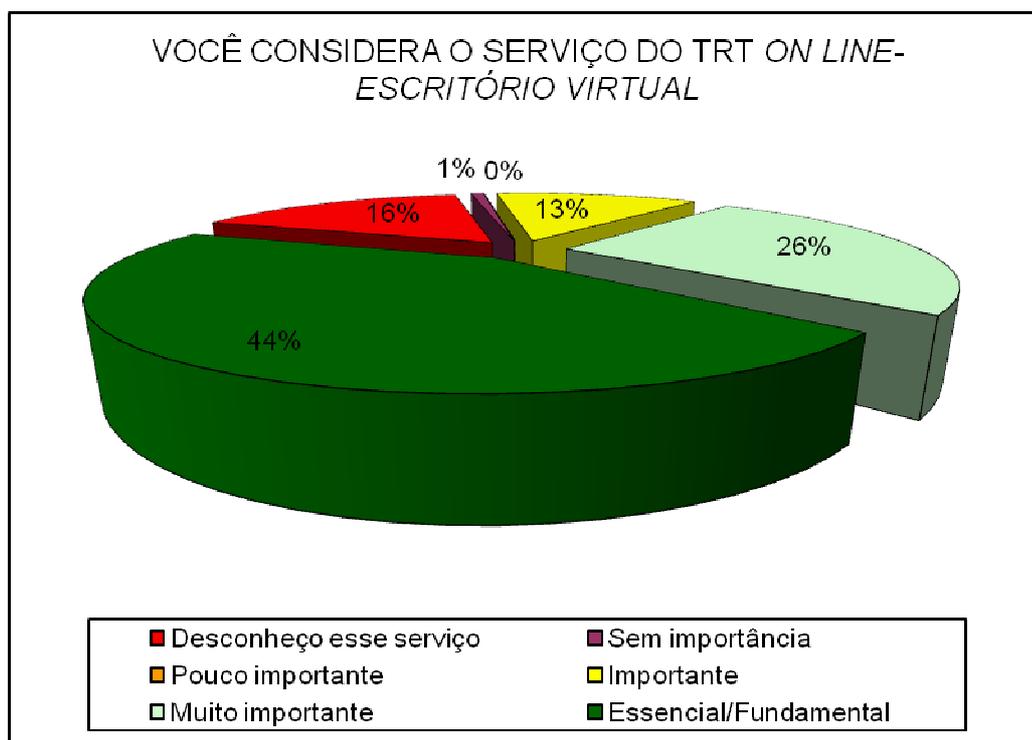
### GRÁFICO XXVI QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES (SÃO COMPLETAS)



#### 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

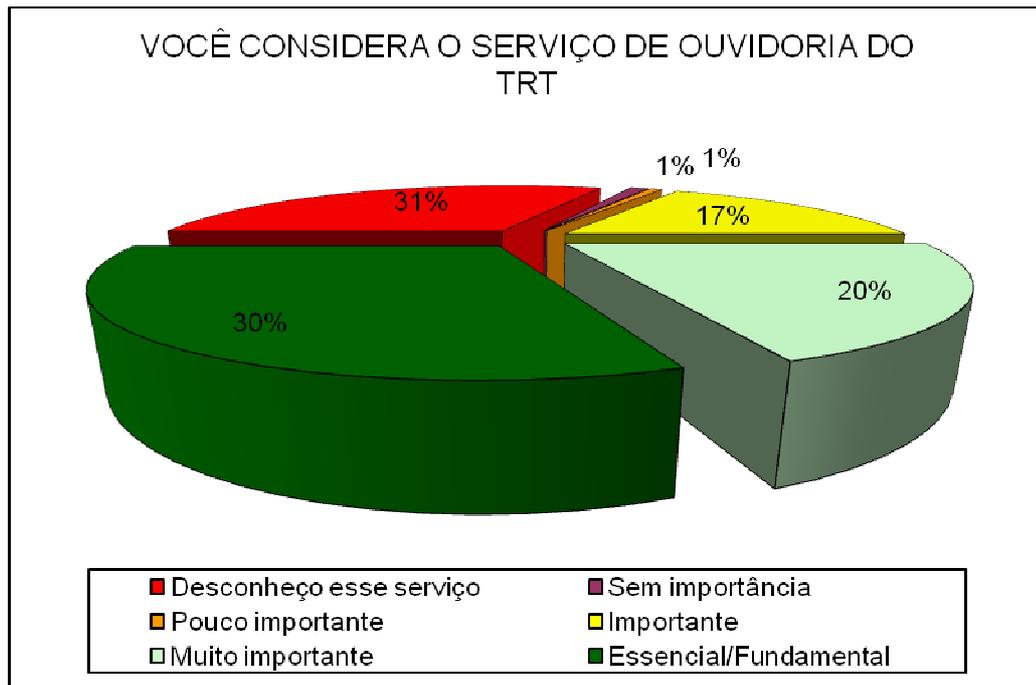


GRÁFICO XXIX  
VOCÊ CONSIDERA ESSA PESQUISA

