



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

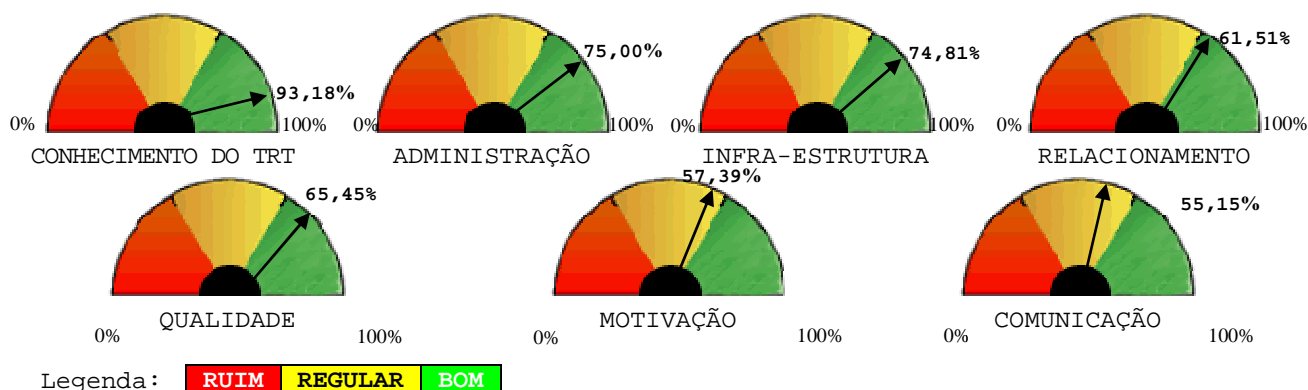
RESUMO EXECUTIVO DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL - 2010

1 INTRODUÇÃO

Este documento apresenta um resumo executivo do quarto diagnóstico institucional (pesquisa de clima organizacional de magistrados e servidores e de satisfação dos usuários), realizado no período de 03 de novembro a 03 de dezembro de 2010, comparando com os resultados obtidos nas pesquisas realizadas em 2007, 2008 e 2009.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

2.1 PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS MAGISTRADOS



2.2 ASPECTOS POSITIVOS NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São pontos fortes do TRT, em 2010:

(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 2010	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	95,45%	+3,14%	+17,31%	-2,55%
2º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	90,90%	+9,32%	+4,08%	-12,30%
3º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	88,63%	-6,24%	+12,37%	-11,38%
4º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	86,37%	+6,89%	+1,98	-6,18%
5º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	81,82%	+0,74%	+11,08%	+0,61%
6º Os sistemas corporativos	81,82%	+15,45%	+34,17%	-



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

(OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes				
7º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação Profissional (*)	81,82%	+12,59%	+21,73%	-
8º A correção tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho (*)	75,00%	+17,10%	-14,60%	-

(*) Era oportunidade de melhoria em 2009.

2.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São oportunidades de melhoria do TRT, em 2010:

(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 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	61,36%	+4,95%	-13,59%	-1,43%
2º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	56,81%	-2,16%	-6,03%	+9,90%
3º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	52,27%	+11,25%	-8,98%	-1,02%
4º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	50,00%	+3,84%	-6,34%	+7,58%
5º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o magistrado	44,19%	-3,18%	-7,63%	+6,02%
6º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	40,91%	+7,57%	-4,16%	-
7º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	37,21%	-2,27%	-3,02%	+3,73%
8º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	36,37%	+0,47%	-11,6%	+2,59%
9º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	36,36%	+0,46%	-11,6%	+0,56%
10º Sinto o apoio dos colegas	34,88%	+4,12%	-6,74%	-1,27%
11º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc).	31,82%	-6,64%	-6,54%	+2,14%
12º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	27,27%	-0,93%	-9,30%	-0,32%
13º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho (*)	25,58%	+2,51%	-4,43%	-
14º Sinto-me incentivado a inovar	25,00%	-6,58%	-3,42%	-



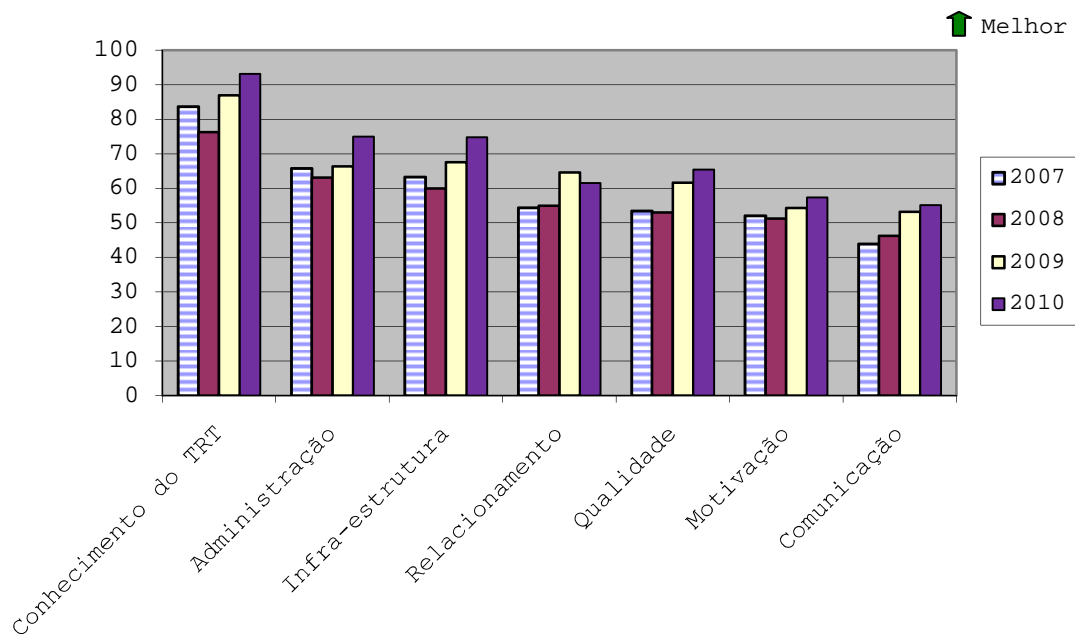
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
 SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA
 ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
 apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009	OSCILAÇÃO 2007/2008
para melhorar o serviço				
15° Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	25,00%	-1,32%	-11,18%	-9,44%

(*) Era ponto forte em 2009.

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

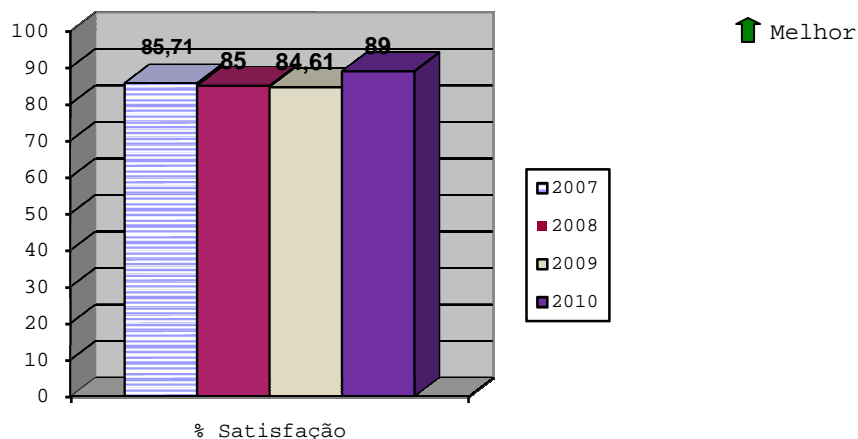
Gráfico 1
PERSPECTIVAS DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS





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

Gráfico 2
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS



2.5 COMENTÁRIOS

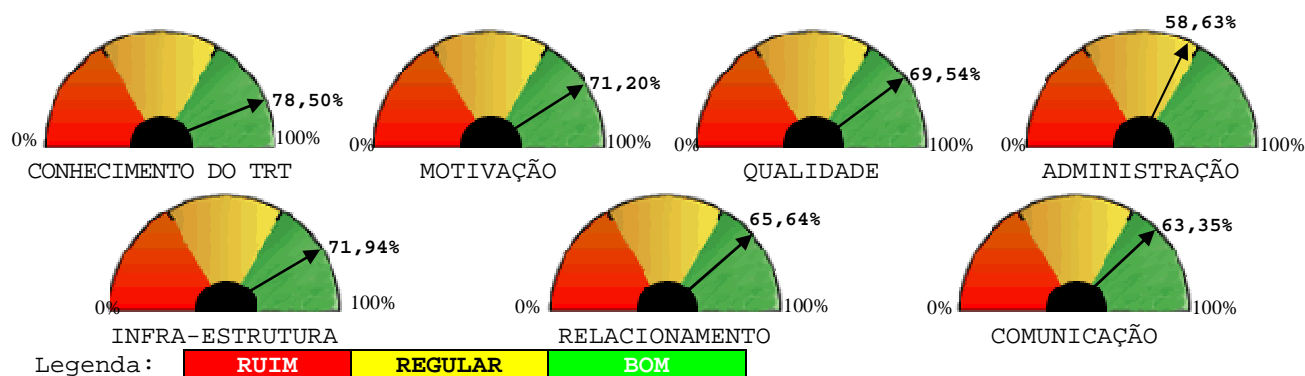
Comparativamente aos anos de 2007, 2008 e 2009 os dados demonstram que houve uma significativa melhora na percepção dos magistrados, exceto no que tange à perspectiva "Relacionamento Interpessoal" do clima organizacional, conforme demonstrado no Gráfico 1. Já o índice geral de satisfação aumentou, ficando em torno de 89% (Gráfico 2).

Na avaliação dos magistrados, as principais oscilações positivas referem-se às afirmativas: **"Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação Profissional"** e **"A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho"**. Por sua vez, apenas a afirmativa **"Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho"** apresentou oscilação negativa.



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 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º Sei o que se espera de meu trabalho	83,76%	+2,35%	+7,88%	-6,63%
2º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	83,33%	+0,35%	+6,07%	-6,66%
3º Sinto o apoio dos colegas e superiores	82,84%	+7,03%	+14,16%	-16,27%
4º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe	79,54%	+1,96%	+14,62%	-14,93%
5º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	79,19%	+3,30%	+3,40%	+3,52%
6º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo	77,33%	+2,63%	+12,40%	-10,45%
7º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho (*)	76,17%	+2,80%	-0,18%	-
8º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	76,16%	+4,15%	+2,65%	-4,31%
9º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo (*)	75,15%	+5,54%	+1,40%	-
10º No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos (*)	74,47%	+7,11%	+9,91%	-
11º Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Renajud, Infojud, Receita, Jucepa...)	72,99%	+4,13%	+11,26%	-
12º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a	72,04%	+6,07%	+9,88%	-



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

minha capacitação profissional (*)				
13º A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo (*)	71,24%	+7,82%	+5,88%	-

(*) Era oportunidade de melhoria em 2009.

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 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições	47,04%	-2,96%	-2,70%	+3,77%
2º Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções	46,17%	-6,22%	+0,72%	+2,49%
3º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	44,70%	-2,35%	+0,43%	-1,85%
4º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	35,03%	-1,36%	+0,40%	-
5º A administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	34,89%	-4,93%	+2,71%	+1,71%
6º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, limpeza etc.)	34,39%	-4,49%	+6,45%	-7,83%
7º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	34,25%	-0,77%	-1,81%	+6,22%
8º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor	33,19%	-4,16%	-3,41%	-3,51%
9º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	32,91%	-2,09%	-4,78%	+8,29%
10º Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor	32,71%	-4,01%	-9,15%	+11,37%
11º Sinto que aqui no TRT o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	32,21%	-2,60%	-8,97%	+4,33%
12º Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho	32,06%	-3,63%	+1,43%	+3,79%
13º Sinto que o TRT da 8ª Região é um lugar motivador para se trabalhar	31,01%	-4,20%	+2,37%	-
14º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	30,65%	-3,47%	-5,37%	+8,99%
15º A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor	30,51%	-4,99%	-1,47%	+4,28%
16º Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias	28,69%	-10,77%	+6,30%	+2,05%
17º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	25,63%	-1,80%	-3,74%	-

(*) Era ponto forte em 2009.



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

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

Gráfico 3
PERSPECTIVAS DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

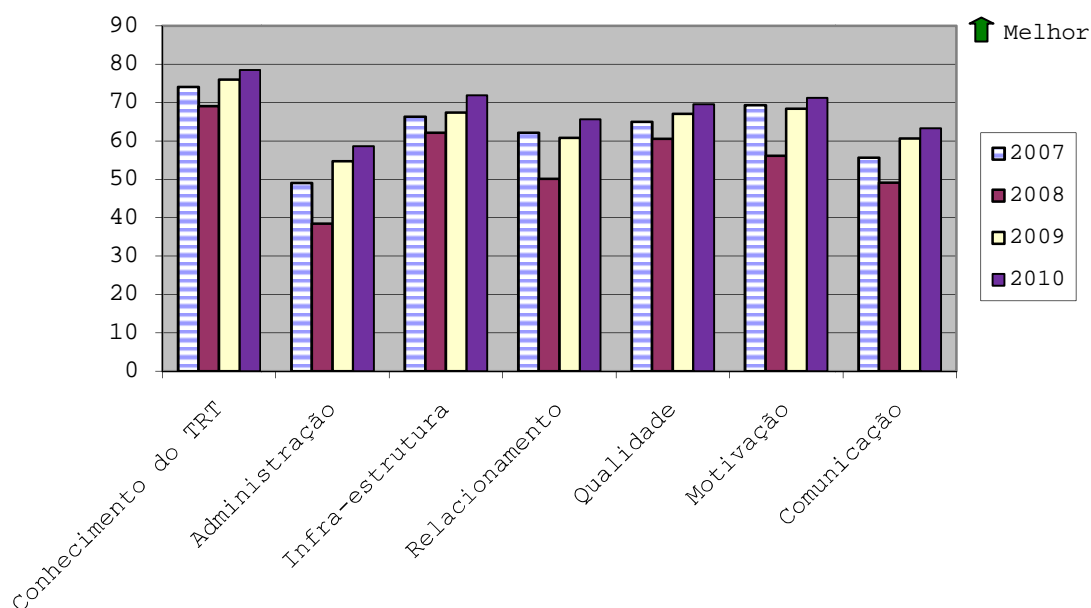
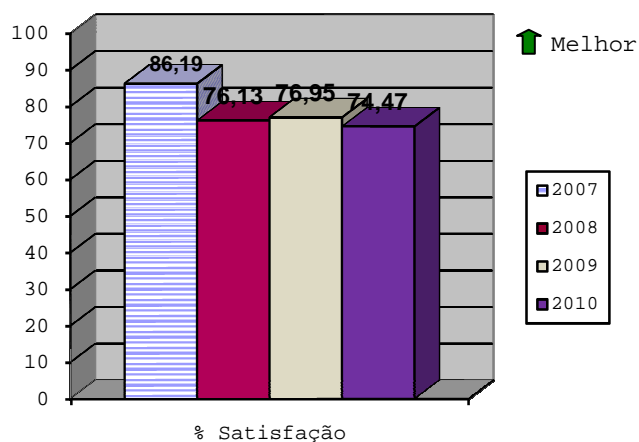


Gráfico 4
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO





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

3.5 COMENTÁRIOS

Comparativamente aos anos de 2007, 2008 e 2009 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. Contudo o índice geral de satisfação dos servidores sofreu uma queda, como demonstrado no Gráfico 4.

Na avaliação dos servidores, as principais oscilações positivas referem-se às afirmativas: **"Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho"**, **"No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo"**, **"No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos"**, **"Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional"** e **"A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo"**, que em 2009 eram oportunidade de melhoria e passaram a ser ponto forte em 2010.

Não ocorreram oscilações negativas na pesquisa dos servidores, porém cabe ressaltar o alto índice de reprovação das afirmativas: **"Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições"**, **"Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções"** e **"Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre 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 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º O Setor de Protocolo é organizado e eficiente no recebimento das iniciais e petições.	93,00%	+18,00%	-9,00%	-8,90%
2º A Central de Atendimento/Setor de Distribuição é eficiente na atuação e distribuição dos processos. (*)	87,00%	+6,00%	-5,00%	-2,39%
3º Após a petição inicial, a data da 1ª audiência é sempre marcada em prazo razoável. (*)	76,00%	+22,00%	-22,00%	-

(-) Apresenta grande tendência de queda na aprovação.

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2009/2010	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).	40,00%	+8,00%	+9,45%	-27,78%
2º Os despachos são cumpridos dentro dos prazos.	21,00%	+6,00%	-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 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.



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 93,00% de **aprovação**. O Setor que apresentou uma tendência de queda no decorrer dos três últimos anos (92,9% no ano de 2007, 84,00% no ano de 2008 e 75,00% no ano de 2009) recuperou-se com o índice deste ano.

É um ponto forte do Tribunal, visto que, 97,00% dos entrevistados consideram a eficiência do setor no recebimento das iniciais e petições como item *"Essencial/fundamental"* e *"Muito importante"*.

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.



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".*

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 DOS PRAZOS LEGAIS

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

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

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 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 despachos 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. 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, 16ª.

O item que merece uma maior atenção, visto que houve uma queda em relação à média geral, diz respeito ao cumprimento do horário das audiências, que apresentou um índice entre "razoável" e "muito ruim".

As Varas que receberam uma avaliação bem próxima da faixa considerada "Muito bom" (1,00) foram a 10ª, 9ª e 14ª. Apesar de ainda distantes da faixa considerada "Excelente" (2,00), merece destaque a significativa melhora de todas as demais Varas, em relação aos resultados das pesquisas anteriores (2007, 2008 e 2009), o que demonstra a importância 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;
- 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.



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

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 de utilização de alguns serviços oferecidos pelo Tribunal e a oscilação desta frequência no decorrer da pesquisa.

QUADRO I
UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO TRIBUNAL

SERVIÇOS MAIS UTILIZADOS	% DE UTILIZAÇÃO em 2010	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009	OSCILAÇÃO 2007/2008
1º Consulta a processos no site do TRT	98,00%	-1,00%	0,00%	0,00%
2º Acesso a informações do site do TRT	98,00%	0,00%	-1,00%	+1,00%
3º Consulta a processos no balcão da Vara	94,00%	-5,00%	+11,00%	-6,00%
4º TRT <i>push</i>	87,00%	+7,00%	-8,00%	+21,00%
5º Peticionamento eletrônico	86,00%	-7,00%	+3,00%	+47,00%
6º Pré-protocolo de petição	72,00%	-15,00%	+24,00%	+31,00%
7º Pré-cadastro de reclamações trabalhistas	71,00%	-17,00%	+3,00%	+60,00%
8º Agenda do Advogado	38,00%	-13,00%	+21,00%	-4,00%
9º Reserva Eletrônica de Autos	23,00%	-51,00%	+40,00%	+20,00%
10º Consulta a processos nos terminais de auto-atendimento	19,00%	-75,00%	+36,00%	+28,00%

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 no sentido de verificar o que é efetivamente demandado pelos advogados, para que se planeje a melhor forma de atendimento, inclusive com 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 *e-mail* (o que pode aliviar a procura por essas informações no balcão), sugere-se a constante manutenção e ações de melhoria desse serviço.

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 que objetiva desafogar a consulta a processos no balcão das Varas, sugere-se ações de melhoria e redistribuição, disponibilizando máquinas nos



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

halls das Varas. Sugere-se, ainda, a constante manutenção desses equipamentos, pois sua utilização pelos advogados ajuda a reduzir o fluxo de atendimento 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.

Reiteramos as sugestões das quatro pesquisas anteriores no sentido de implementar o novo Portal, considerando que o atual foi desenvolvido em 2001 e encontra-se totalmente defasado. Tal fato vem prejudicando a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal.

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, um aumento significativo em relação ao índice da pesquisa anterior (em 2009 era 9,00%).

Esse percentual é considerado elevado para um serviço que já existe há mais de cinco anos e tem papel fundamental na relação entre os usuários e o TRT. Importante destacar que 37,00% consideram



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

a Ouvidoria como "*Importante/Muito importante*" e 30,00% a consideraram "*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 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.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta quarta 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.