



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

## **RESULTADOS DO V DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL**

Realizado no período de 14 de novembro a 19 de dezembro de 2011



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

## RESULTADOS DO V DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período 14 de novembro a 19 de dezembro de 2011

### **COORDENAÇÃO**

MARCOLINA PAIVA AMOEDO  
*Secretária Geral da Presidência*

### **ELABORAÇÃO**

RODOPIANO ROCHA DA SILVA NETO  
*Assessor de Planejamento e Gestão*

PAULO FERNANDO RODRIGUES  
*Chefe do Núcleo de Estatística*

THIAGO RODRIGUES REIS  
*Chefe do Núcleo de Projetos*

### **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 GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

## APRESENTAÇÃO

O presente diagnóstico institucional, realizado no período de 14 de novembro a 19 de dezembro de 2011, 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 GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

## PARTE I

# RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

## 1 INTRODUÇÃO

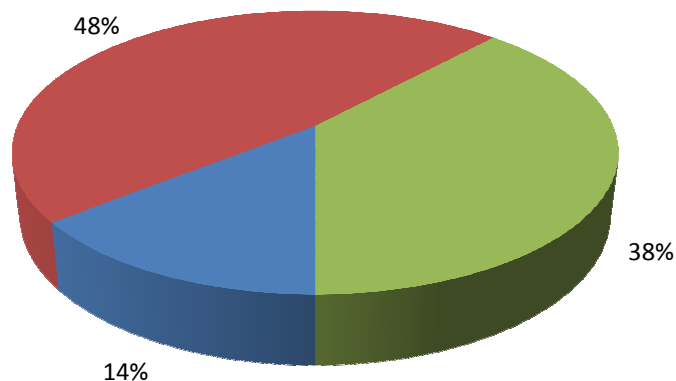
*Clima Organizacional* é o sentimento que se expressa por todos na organização em um dado momento ou determinado período. A pesquisa procurou evidenciar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria do Tribunal em relação às perspectivas de *administração, comunicação, qualidade, relacionamento interpessoal, 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 42 magistrados, amostra que representa cerca de 40% do total em atividade no período de realização da pesquisa.

## 3 PERFIL DOS MAGISTRADOS QUE RESPONDERAM

### 3.1 CARGO



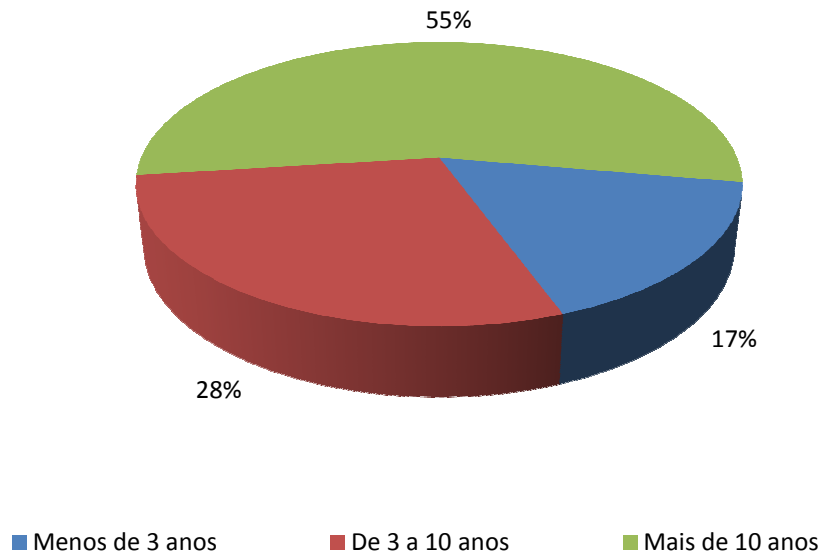
■ Des. Federal do Trabalho ■ Juiz Federal do Trabalho Titular ■ Juiz Federal do Trabalho Substituto



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

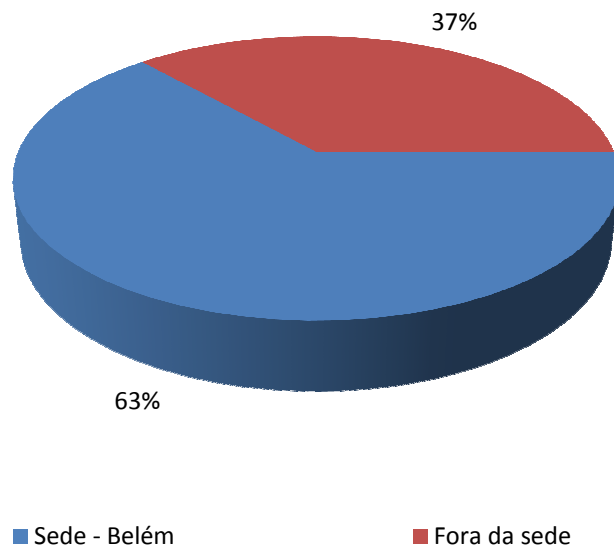
3.2

### TEMPO DE SERVIÇO



3.3

### ÁREA DE ATUAÇÃO





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

## 4 MÉDIA GERAL DOS RESULTADOS

### 4.1 PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

O questionário da pesquisa dos magistrados contemplava 23 afirmativas, onde os respondentes deveriam indicar o seu grau de concordância em relação a diversos itens. De acordo com a metodologia da 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.	90,47%
2º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	80,95%
3º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	69,05%
4º Os sistemas corporativos (OpenOffice, júris síntese, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes.	64,28%

#### QUADRO II OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	54,77%
2º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso.	50,00%
3º A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.	50,00%
4º Sinto o apoio dos colegas.	47,61%
5º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	47,61%
6º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	45,24%
7º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	40,48%
8º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	40,47%
9º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	40,47%
10º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o Magistrado.	33,33%
11º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	30,95%
12º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo.	30,95%
13º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	28,57%
14º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	28,57%
15º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações.	26,19%
16º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar.	26,19%
17º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito.	23,81%
18º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias.	21,42%
19º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	16,67%

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



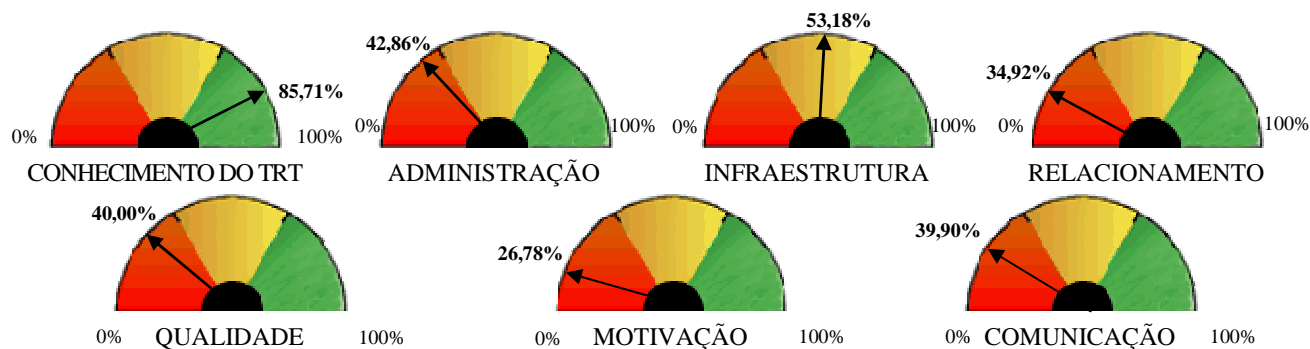
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

Das 23 afirmativas que constavam no questionário, apenas quatro tiveram avaliação positiva. O índice de reprovação dos quesitos foi superior a 82%, 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: **RUI** **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 conhece a missão, visão e os valores institucionais do Tribunal e acredita que o TRT transmite uma imagem positiva ao público externo.

Na perspectiva *administração*, houve queda em todos os indicadores da perspectiva. O destaque mais negativo fica por conta da percepção se a Administração do Tribunal tem mantido de um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações, que apresentou índice de reprovação de mais de 74%. Em comparação à 2010, quando a perspectiva obteve 75% de aprovação e em 2011, foi de 74% de reprovação.

A *infra-estrutura física e tecnológica* é outra perspectiva que recebeu avaliação negativa por parte dos magistrados, com destaque para a percepção quanto às instalações físicas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.), sobretudo nas Varas de fora da Sede, que foi alvo de quase 60% de rejeição.

Sobre a perspectiva *relacionamento interpessoal*, também houve queda em todos os indicadores, com destaque negativo para a percepção se o TRT é um lugar motivador para se trabalhar, que mereceu quase 75% de rejeição. No geral, a perspectiva continuou recebendo uma avaliação negativa (61,51% em 2010 para 34,92% em 2011).



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

A perspectiva da *qualidade* também apresentou queda em todos os indicadores. O destaque negativo ficou pela percepção se o magistrado possui tempo suficiente para que seu trabalho saia bem feito, cuja rejeição alcançou 77% das respostas. O índice com maior queda foi o da percepção de que, no TRT, o planejamento é direcionado para a satisfação do usuário. Em 2010 esse índice foi apontado como positivo por 81,82% dos magistrados e em 2011 apenas por 47,61%.

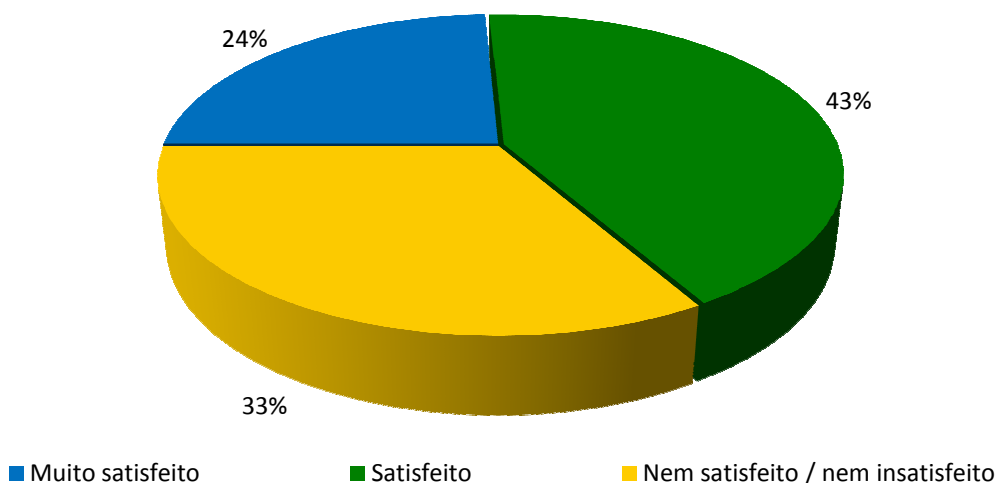
A perspectiva da *motivação* merece atenção especial pois todas as quatro afirmativas foram reprovadas: apenas 40,47% dos magistrados responderam que conseguem equilibrar o tempo entre trabalho e família; 28,57% sentem-se incentivados com o planejamento e implantação de melhorias; e outro ponto de insatisfação bastante relevante é o que diz respeito à falta de reconhecimento pelo empenho em realizar o trabalho e alcançar metas, onde apenas 16,67% responderam que são reconhecidos por realizar o trabalho e alcançar metas. Foi a pior perspectiva avaliada.

Por fim, relativamente à perspectiva da *comunicação*, 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. Historicamente a perspectiva com pior avaliação, apesar de não ter sido a pior avaliada em 2011, apresentou queda em todos os indicadores, com índice geral caindo de 55,15% em 2010 para 36,90% em 2011.

## 5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS

Além dos diversos problemas evidenciados, o índice geral de satisfação dos magistrados com o trabalho no TRT ficou em torno de **67%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, do gráfico a seguir.

GRÁFICO I  
TRABALHAR NO TRT DEIXA V. Exa.:



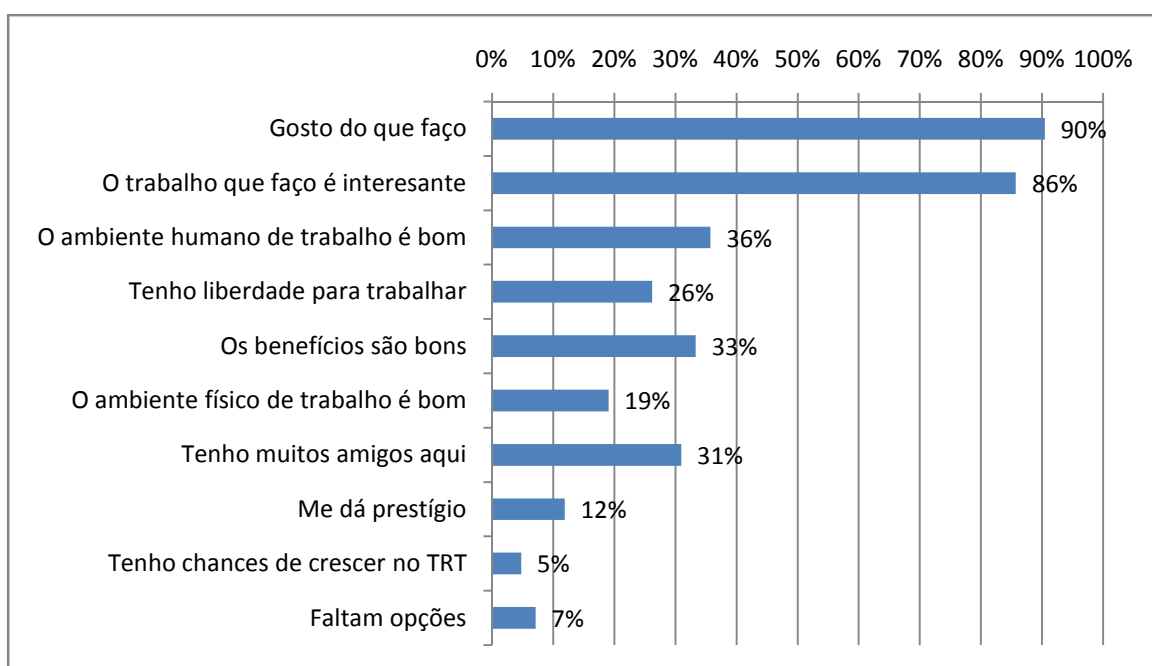




TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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 (90%) e acha seu trabalho interessante (86%)

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



Em síntese, de acordo com os resultados da pesquisa, a **administração**, o **relacionamento**, a **qualidade**, a **motivação**, a **infraestrutura** e a **comunicação** 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 GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

## PARTE II

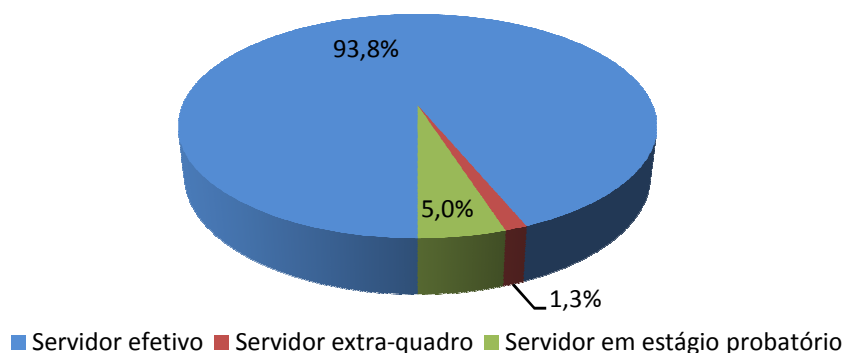
# RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

## 1 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

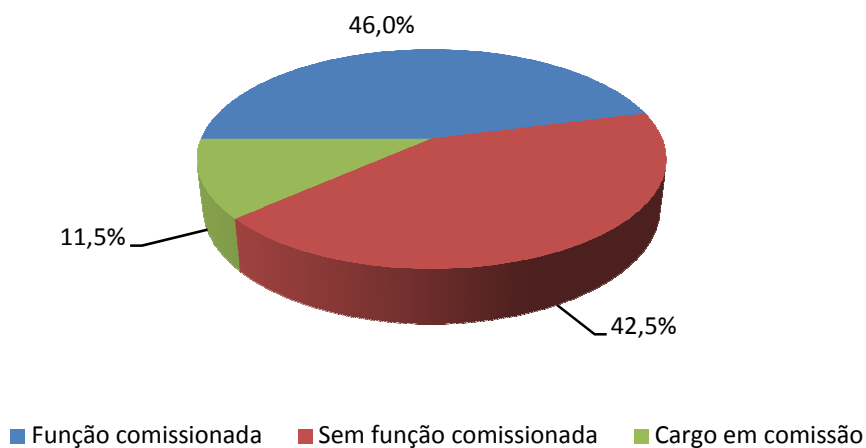
A pesquisa de clima organizacional dos servidores foi aplicada por meio de questionário eletrônico, disponível na *intranet*. Nesse sentido, 624 servidores responderam a pesquisa, o que representa uma amostra de 52% do total de servidores do quadro efetivo.

## 2 PERFIL DOS SERVIDORES

### 2.1 VÍNCULO



### 2.2 FUNÇÃO

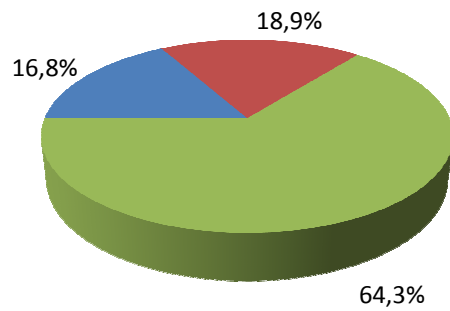




TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

2.3

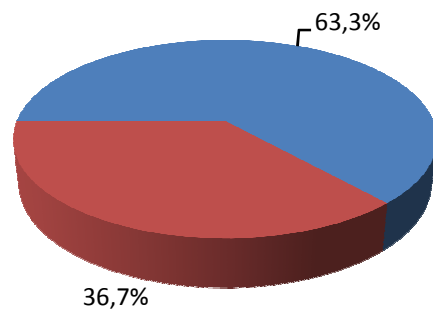
### TEMPO DE SERVIÇO



■ Menos de 3 anos    ■ De 3 a 10 anos    ■ Mais de 10 anos

2.4

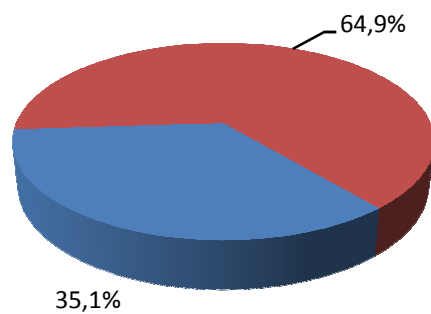
### ESPAÇO GEOGRÁFICO



■ Sede - Belém    ■ Fora da sede

2.5

### ÁREA DE ATIVIDADE



■ Área meio    ■ Área fim



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.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 No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	79,16%
2º Sinto o apoio dos colegas e superiores.	76,93%
3º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	76,92%
4º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	75,80%
5º Sei o que se espera de meu trabalho.	74,84%
6º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	74,68%
7º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	72,27%
8º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	71,31%
9º A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo.	68,91%
10º Os sistemas corporativos (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes.	67,63%
11º No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos.	67,47%
12º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	67,14%
13º Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Renajud, Infojud, Receita, Jucepa...).	66,19%
14º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	65,87%
15º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	65,06%
16º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	64,26%
17º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito.	63,46%
18º Percebo que meu trabalho me possibilita crescer profissionalmente.	63,46%
19º Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	60,09%

#### QUADRO II OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	58,49%
2º Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias.	57,53%
3º As condições de segurança do trabalho são adequadas.	57,37%
4º A decisão dos superiores é baseada em fatos concretos e não em pré-julgamentos.	56,73%
5º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, limpeza)	55,45%
6º A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	54,33%
7º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	54,32%
8º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	52,40%
9º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso.	51,92%
10º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo.	51,44%



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

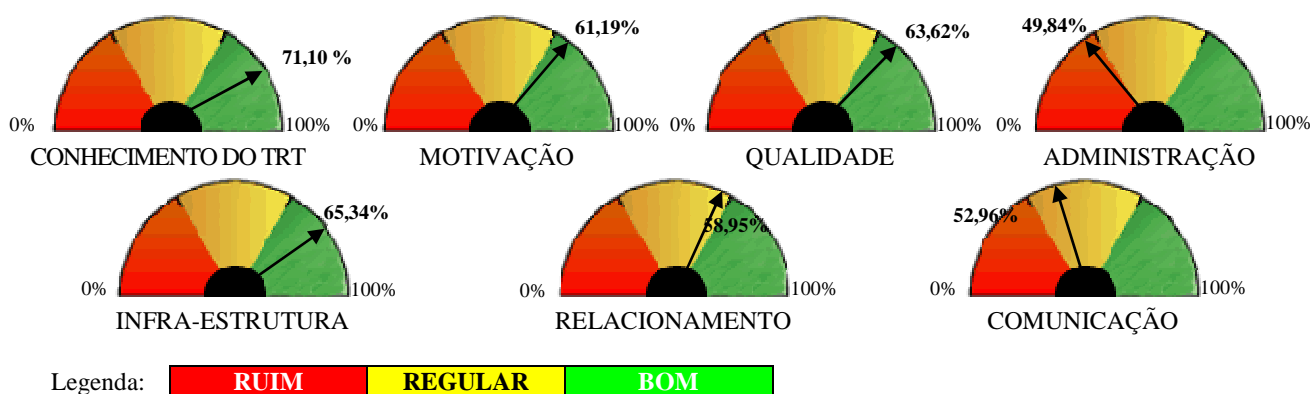
11º Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor.	51,12%
12º Sinto que meu progresso no TRT depende unicamente de mim.	49,84%
13º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar.	48,56%
14º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias.	48,24%
15º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	46,47%
16º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor.	45,83%
17º Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções.	43,27%
18º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o	42,78%
19º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações.	37,82%
20º Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	27,24%

Das **39 afirmativas** que constavam no questionário dos servidores, **19 tiveram avaliação positiva**. O índice de **reprovação** dos quesitos foi **superior a 51%** 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



Na perspectiva *conhecimento do TRT*, foi constatado um bom índice de aprovação (75,80%) na assertiva sobre o conhecimento da missão, visão de futuro e os valores institucionais do TRT, a exemplo do ocorrido na pesquisa dos magistrados. Pelo segundo ano consecutivo, o item que recebeu o menor índice de aprovação (66,19%) diz respeito ao conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o trabalho (Detran, Bacenjud, Renajud, Infojud, Jucepa etc.), fato que sugere a necessidade de melhor divulgação desses instrumentos de agilização da prestação jurisdicional.



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

As afirmativas da perspectiva *motivação*, no geral, obtiveram uma avaliação regular, merecendo destaque a percepção “Sei o que se espera de meu trabalho” com 74,84% de aprovação. Como oportunidade de melhoria, a pesquisa revelou a necessidade de tornar o TRT da 8ª Região um lugar ainda mais motivador para se trabalhar e a de incentivar ainda mais a inovação para melhoria dos serviços.

Na perspectiva da *qualidade* o item que obteve o melhor resultado (75,80%) trata da percepção dos servidores sobre a missão, a visão de futuro e os valores institucionais. Por outro lado, apenas 51,44% dos servidores sentem que aqui no TRT o trabalho é orientado para resultados em longo prazo; 63,46% concordam em ter tempo suficiente para que o trabalho saia bem feito e 58,49% concordam que conseguem tempo para dedicar-se ao seu desenvolvimento profissional.

A perspectiva *administração* obteve queda em todos os seus indicadores. Um ponto importante é a necessidade de se estabelecer um canal aberto de diálogo com a Administração.

Assim como em 2010, 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, o apoio dos colegas e superiores e a preocupação da chefia com o bom relacionamento do grupo. 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*, assim como em 2010, novamente obteve 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, reiterando a necessidade da implementação de um plano de comunicação, conforme dispõe a Política de Comunicação Institucional, aprovada pela Resolução n.º 410/2008.

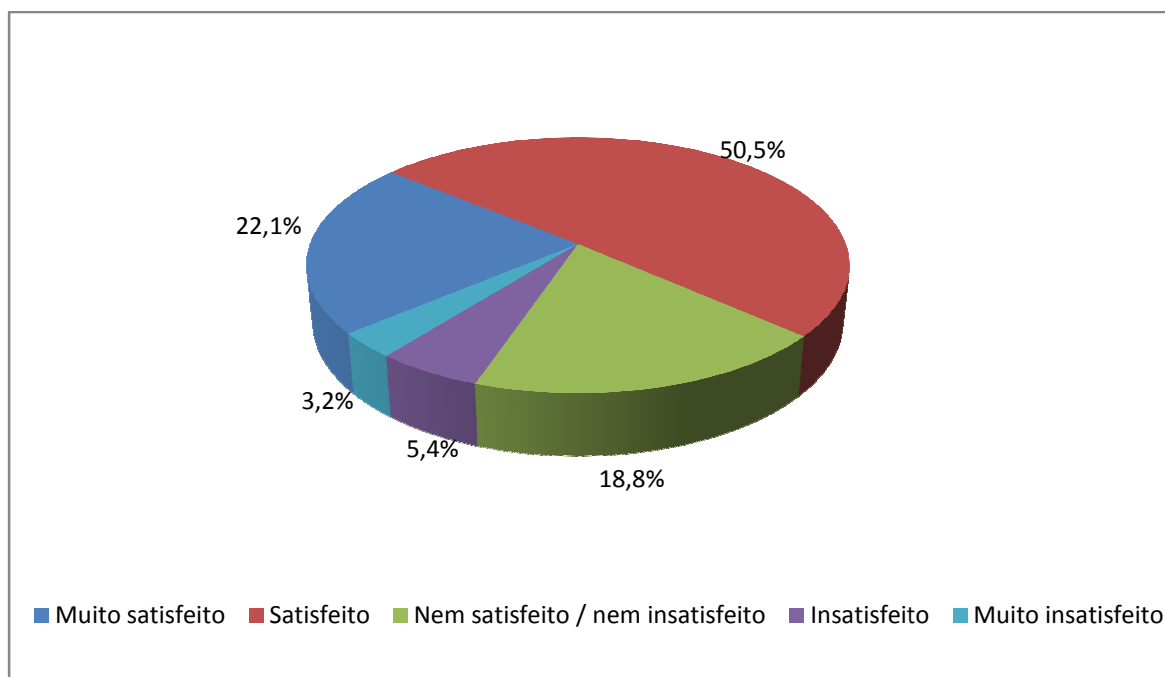


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

#### 4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

Apesar dos diversos problemas evidenciados, o índice de satisfação dos servidores com o trabalho no TRT ficou em **72,6%**.

GRÁFICO IV  
TRABALHAR NO TRT DEIXA VOCÊ:

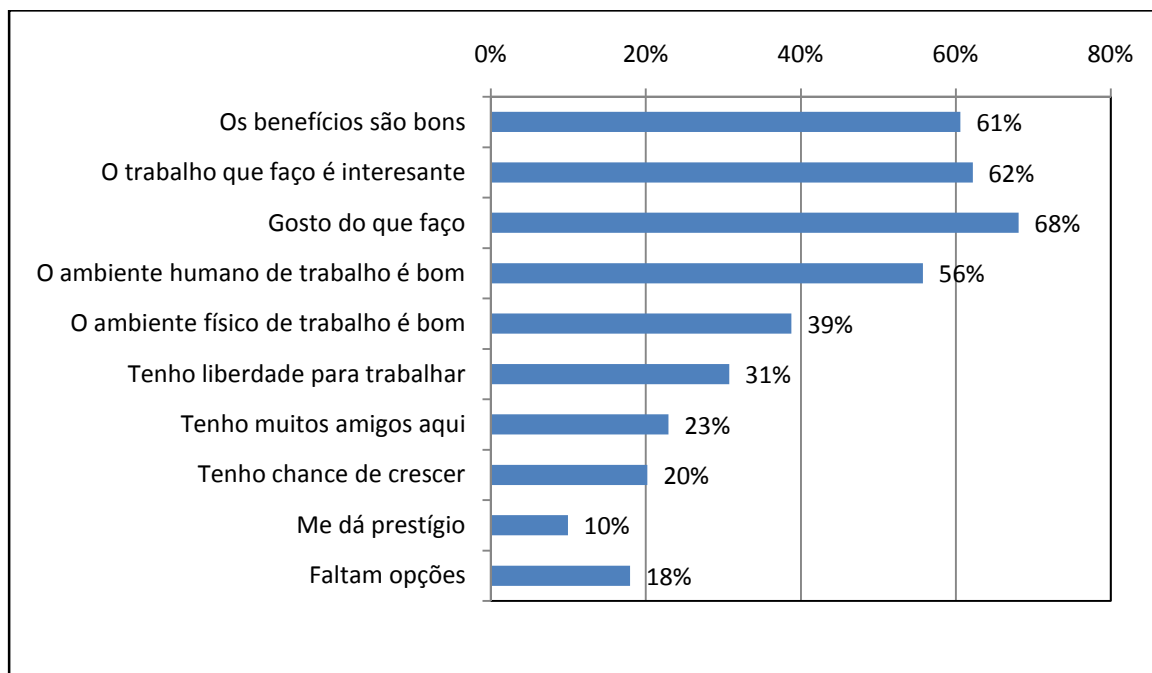


Assim como na pesquisa dos magistrados, o questionário dos servidores procurou identificar o porquê deles gostarem de trabalhar no TRT. Foram apresentadas 10 afirmativas, sendo solicitada a escolha de 5 por ordem de importância. O gráfico a seguir, demonstra que apesar dos problemas identificados, a maioria dos servidores declarou estar satisfeita em trabalhar no TRT, sobretudo porque gostam do que fazem (68%), o trabalho que fazem é interessante (62%), os benefícios são bons (61%), o ambiente humano de trabalho é bom (56%) e o ambiente físico de trabalho é bom (39%).



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.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 **o medo de punições**; a falta de um **canal aberto de diálogo com a Administração**; a ausência de **critérios definidos e claros para preenchimento de funções comissionadas e cargos em comissão**; a falta de **compartilhamento de informações e ideias sobre o trabalho**, 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 GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.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 307 advogados.

## 3 PERFIL DOS RESPONDENTES

A maioria dos advogados respondentes é de homens (57%), porém em comparação com 2010, houve crescimento entre as mulheres (de 27% para 43%). A faixa etária predominante é a que vai de 26 a 34 anos (41%). Advogados que militam na Justiça do Trabalho há mais de sete anos representam 30% da amostra.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.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 34%, percentual significativo se comparado a aprovação, que foi de apenas 48%. Com relação ao grau de importância atribuído ao quesito, 95% 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 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 bastante positiva por parte dos advogados, atingindo índice de 82% de aprovação. O Setor, que apresentou uma tendência de queda no decorrer dos últimos anos (92,9% no ano de 2007, 84,0% no ano de 2008 e 75,0% no ano de 2009), recuperou-se em 2010 com 93% de aprovação, porém o índice voltou a cair este ano.

Continua sendo 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 GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.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 85% de aprovação, representando uma leve queda em relação à pesquisa de 2010, que contou com 87% de aprovação.

Considerando que 95% dos entrevistados consideram essa atividade *“Essencial/fundamental”* e *“Muito importante”*, a contribuição da perspectiva para a imagem do Tribunal foi significativa, 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 81%, sendo que na pesquisa anterior o quesito havia apresentado índice de 76%, demonstrando assim, melhorias no serviço do Tribunal. Comprovando a importância dessa questão, 97% 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 DISCORDAM QUE OS DESPACHOS SÃO CUMPRIDOS DENTRO DOS PRAZOS LEGAIS.

---

Embora a afirmativa tenha recebido 61% de aprovação, o grau de abstenção foi bastante elevado (cerca de 19%), razão pela qual o item foi considerado reprovado. Cabe ressaltar que o índice de reprovação foi de 20%.



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

Comprovando a importância dessa questão, 97% 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. DENTRE TODAS, 6 RECEBERAM AVALIAÇÃO POSITIVA EM TODAS AS AFIRMATIVAS. O ITEM PIOR AVALIADO FOI O CORDIALIDADE NO ATENDIMENTO.**

---

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, 10 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 4ª, 8ª, 10ª, 12ª, 14ª e 16ª. Destaque para a 10ª, 14ª e 16ª Varas, que foram avaliadas acima da média em pelo menos quatro dos seis quesitos. Na percepção dos usuários, como em 2010, a 10ª Vara foi à melhor avaliada em todos os quesitos.

O item pior avaliado diz respeito à cordialidade no atendimento, apresentando um índice abaixo da média, entre “*Razoável*” e “*Muito ruim*”.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.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;*
- *TRT push;*
- *Peticionamento eletrônico;*
- *Pré-cadastro de reclamações trabalhistas;*
- *Pré-protocolo de petição;*
- *Agenda do Advogado;*
- *Reserva de Autos.*

---

O SERVIÇO MAIS UTILIZADO É O ACESSO A INFORMAÇÕES NO *SITE* DO TRT, SEGUIDO DA A CONSULTA A PROCESSOS E INFORMAÇÕES NO *SITE* DO TRT. OS SERVIÇOS MENOS UTILIZADOS SÃO A RESERVA ELETRÔNICA DE AUTOS, A AGENDA DO ADVOGADO E O PRÉ-CADASTRO DE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS.

---

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	100,00%	78,00%
2º Acesso a informações do site do TRT	99,00%	80,00%
3º Consulta a processos no balcão da Vara	95,00%	15,00%
4º TRT <i>push</i>	92,00%	69,00%
5º Peticionamento eletrônico	88,00%	32,00%
6º Pré-protocolo de petição	81,00%	26,00%
7º Pré-cadastro de reclamações trabalhistas	74,00%	20,00%
8º Agenda do Advogado	54,00%	24,00%
9º Reserva Eletrônica de Autos	16,00%	3,00%

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, incluindo a implementação de melhorias nas instalações.



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

A utilização do TRT *push* apresentou um percentual de utilização muito bom e manteve-se na 4ª 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.

A utilização da agenda do advogado foi a surpresa positiva da pesquisa, com aumento de 16% em relação a 2010. Já a reserva eletrônica de autos manteve-se como o pior serviço avaliado. Cabe ressaltar que devido a descontinuidade do serviço de consulta a processos nos terminais de auto-atendimento, não foi incluída a pergunta sobre esse item na pesquisa de 2011.

## **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 qualidade da informações do *site* recebeu uma avaliação negativa, alcançando apenas 44,00% 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*”. A facilidade de acesso a informações no *site* é outro item que urge por providências, visto que 14,00% dos entrevistados consideram “*Ruim*” e “*Razoável*”. Esperava-se que com a implantação do novo portal do TRT, o índice que facilidade de acesso a informações melhorasse, porém não foi o que ocorreu.

## **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 37,00% dos entrevistados afirmou desconhecer a existência da Ouvidoria do Tribunal. Significativo aumento em relação ao índice da pesquisa anterior (6,00% em 2010), 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 42,00% consideram a Ouvidoria como “*Importante/Muito importante*” e 17,00% a consideram “*Essencial/fundamental*” para a melhoria da prestação jurisdicional.



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

8.2

### TRT *ON LINE*-ESCRITÓRIO VIRTUAL

---

#### AUMENTOU CONSIDERAVALMENTE O ÍNDICE DE CONHECIMENTO SOBRE OS SERVIÇOS QUE INTEGRAM O TRT *ON LINE*.

---

Cerca de 95,00% dos entrevistados afirmaram conhecer o TRT *On Line*-Escritório Virtual, uma evolução de 6,00% em relação a 2010. Esse aumento talvez explique a queda na procura a processos no balcão das Varas, conforme anteriormente demonstrado no QUADRO I. Ou seja, os resultados apontam que a divulgação dos serviços vem melhorando, e deve continuar sendo melhorada, visto que os serviços são ferramentas fundamentais para a melhoria da prestação jurisdicional.

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*”, 37,00% “*Muito importante*” e 30,00% “*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 GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os resultados deste quinto 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 GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.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	80,95%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	90,47%
	<b>CONHECIMENTO DO TRT</b>	<b>85,71%</b>
ADMINISTRAÇÃO	Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	45,24%
	Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	50,00%
	A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho	50,00%
	A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	26,19%
	<b>ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>42,86%</b>
INFRA-ESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.)	40,48%
	Os sistemas corporativos (OpenOffice, júris síntese, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes	64,28%
	Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	54,77%
	<b>INFRA-ESTRUTURA</b>	<b>53,18%</b>
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho	30,95%
	Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	26,19%
	Sinto o apoio dos colegas	47,61%
	<b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL</b>	<b>34,92%</b>
QUALIDADE	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	69,05%
	Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	23,81%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	28,57%
	Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	47,61%
	Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	30,95%
	<b>QUALIDADE</b>	<b>40,00%</b>
MOTIVAÇÃO	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	40,47%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	28,57%
	Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	21,42%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	16,67%
	<b>MOTIVAÇÃO</b>	<b>26,78%</b>
COMUNICAÇÃO	Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o Magistrado	33,33%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	40,47%
	<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>36,90%</b>



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.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...).	66,19%
	Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	71,31%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	75,80%
<b>CONHECIMENTO DO TRT</b>		<b>71,10%</b>
MOTIVAÇÃO	Sinto que o TRT da 8ª Região é um lugar motivador para se trabalhar.	48,56%
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	64,26%
	Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	65,06%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	54,32%
	Sei o que se espera de meu trabalho	74,84%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	52,40%
	A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo.	68,91%
<b>MOTIVAÇÃO</b>		<b>61,23%</b>
QUALIDADE	Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo.	51,44%
	Sei o que se espera de meu trabalho.	74,84%
	Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	65,87%
	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	55,45%
	Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito.	63,46%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	58,49%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	75,80%
<b>QUALIDADE</b>		<b>63,62%</b>
ADMINISTRAÇÃO	Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	67,14%
	Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções.	43,27%
	Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor.	51,12%
	A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações.	37,82%
<b>ADMINISTRAÇÃO</b>		<b>49,84%</b>
INFRA-ESTRUTURA (Física e Tecnológica)	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)	55,45%
	Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Receita, Jucepa...).	66,19%
	Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	72,27%
	No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos.	67,47%
<b>INFRA-ESTRUTURA</b>		<b>65,34%</b>
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	79,16%
	Sinto o apoio dos colegas e superiores.	76,93%
	Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	27,24%
	Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	42,78%
	Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas ideias.	57,53%
	No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do	74,68%



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

	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	54,33%
<b>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL</b>		<b>58,95%</b>
<b>COMUNICAÇÃO</b>	Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor.	45,83%
	Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	60,09%
<b>COMUNICAÇÃO</b>		<b>52,96%</b>



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.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 14 de novembro a 19 de dezembro de 2011, com a participação de 307 advogados.

### III. 1 GRÁFICOS DA PESQUISA

#### III. 1.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

GRÁFICO I  
SEXO

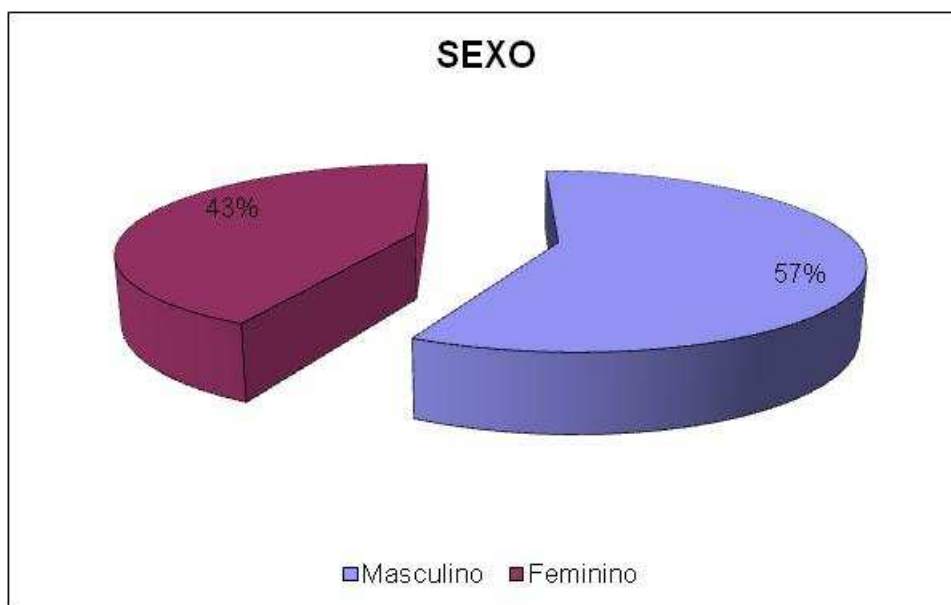
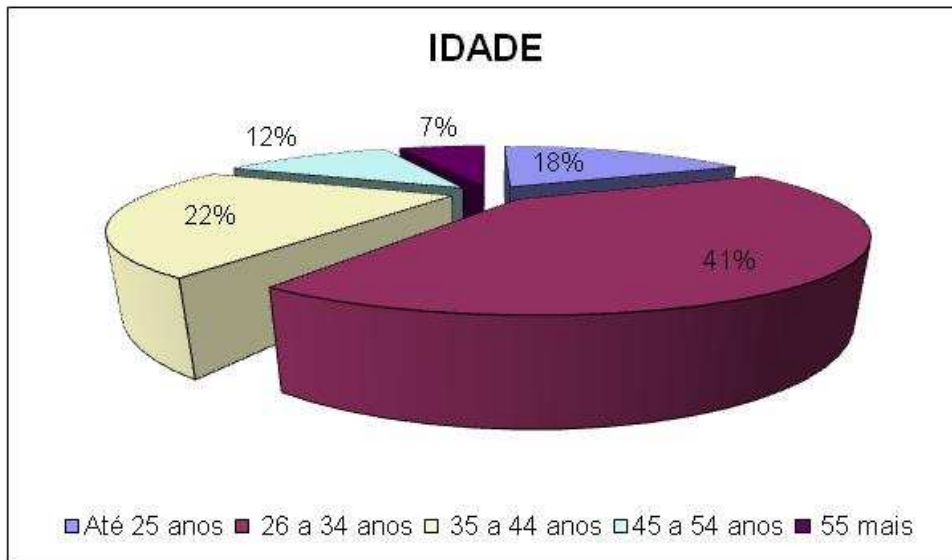


GRÁFICO II  
FAIXA ETÁRIA



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



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



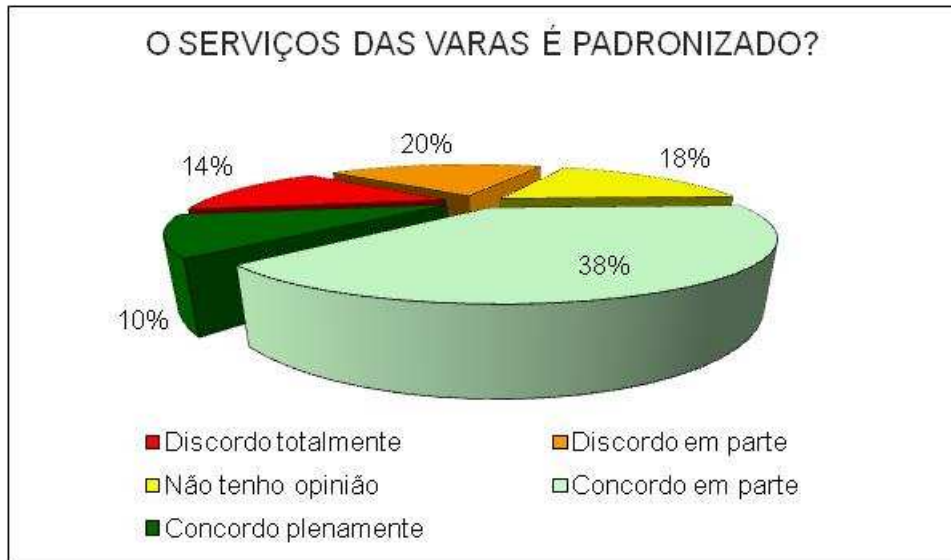
III. 1.2

PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS VARAS DO TRABALHO

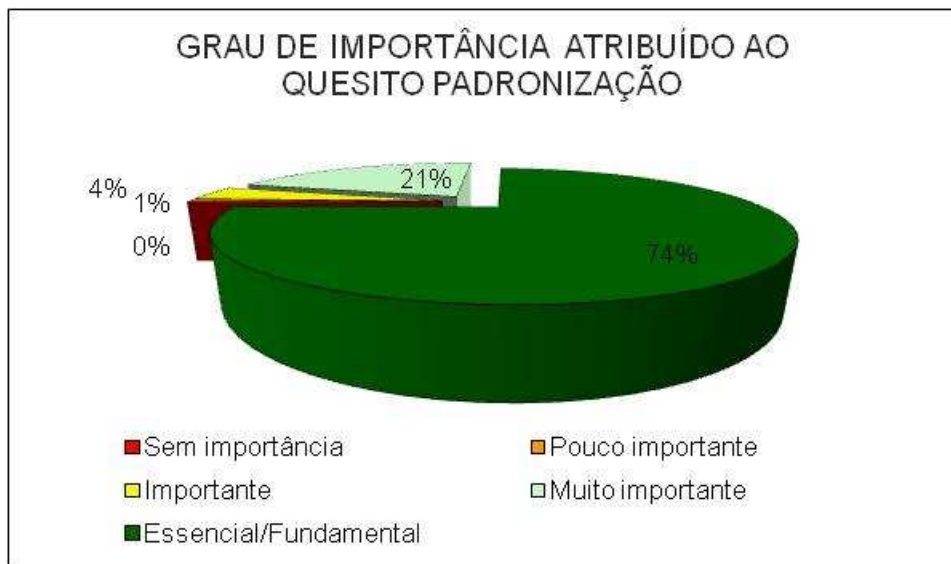
**GRÁFICO IV**  
**O SERVIÇO DAS VARAS É PADRONIZADO**



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



**GRÁFICO V**  
**GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO**



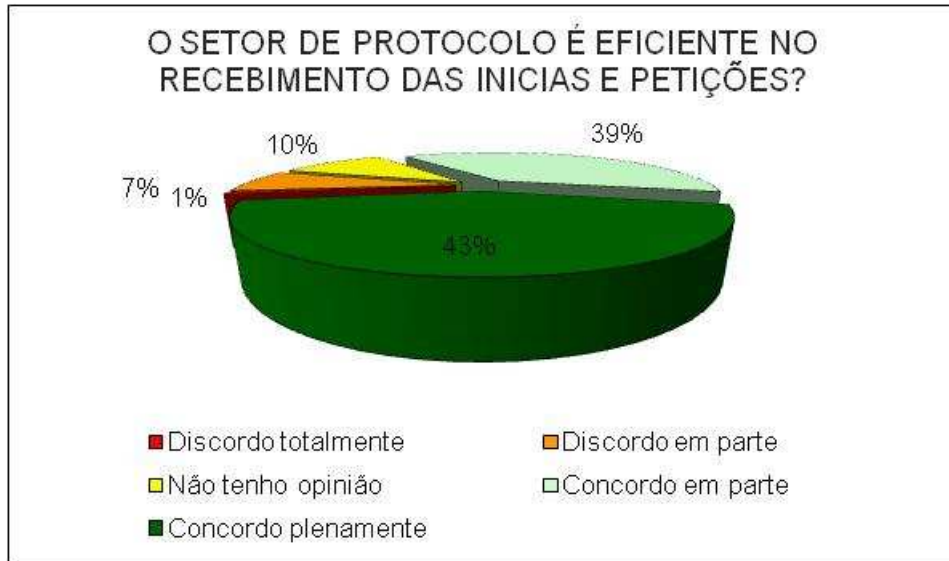


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

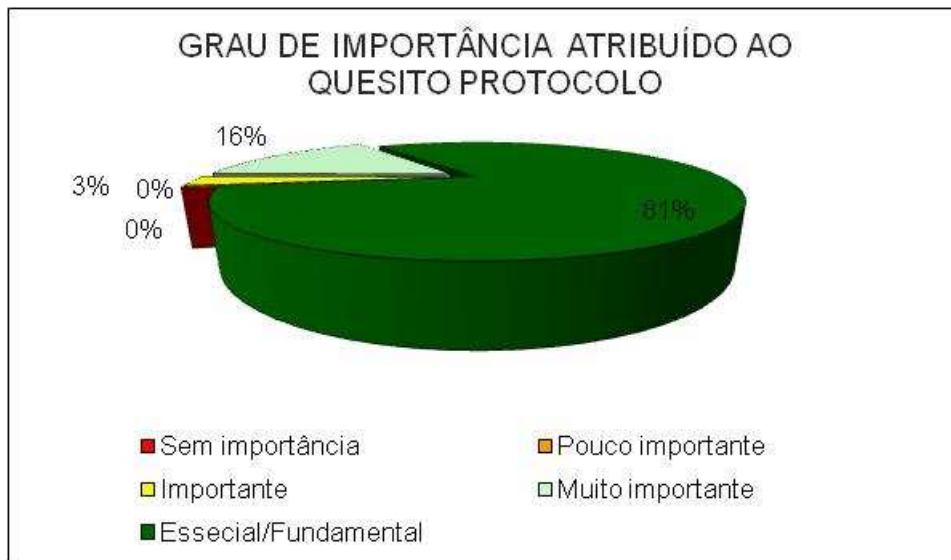
III. 1.3

### EFICIÊNCIA DO SETOR DE PROTOCOLO

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



**GRÁFICO VII**  
**GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO**



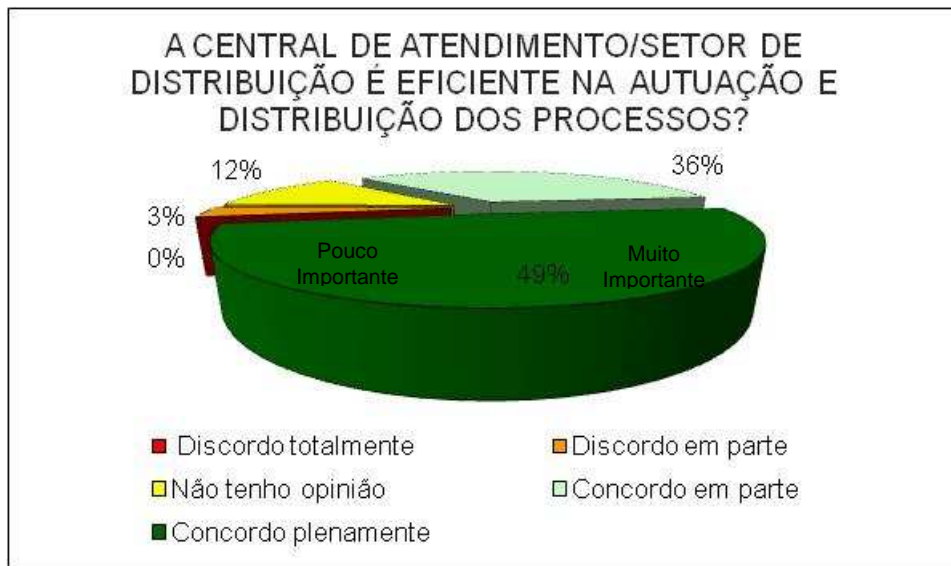


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

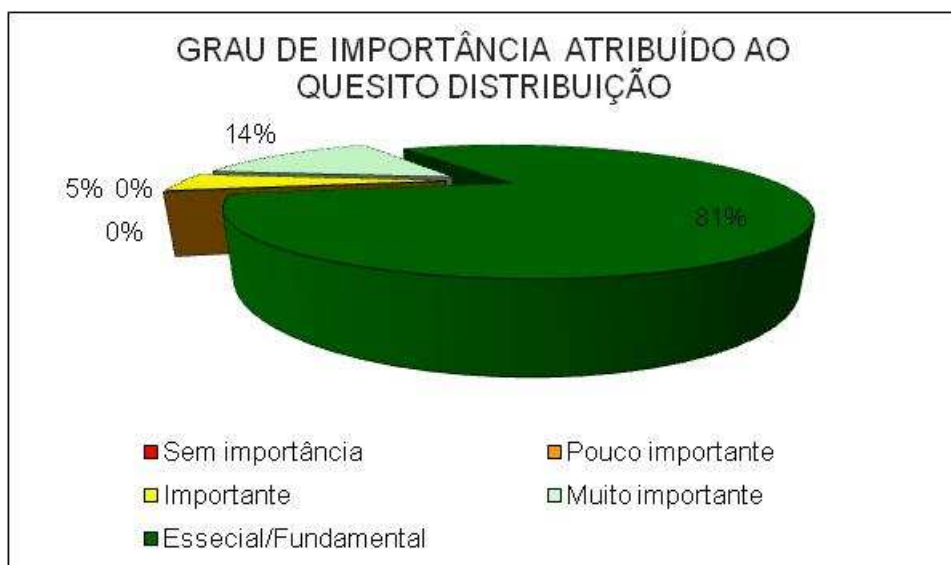
III. 1.4

### 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 GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.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

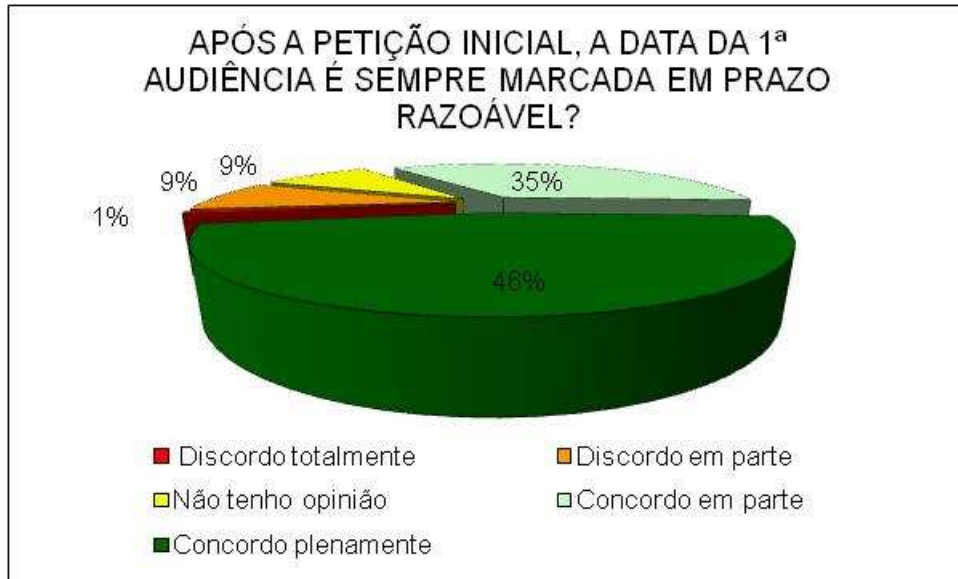
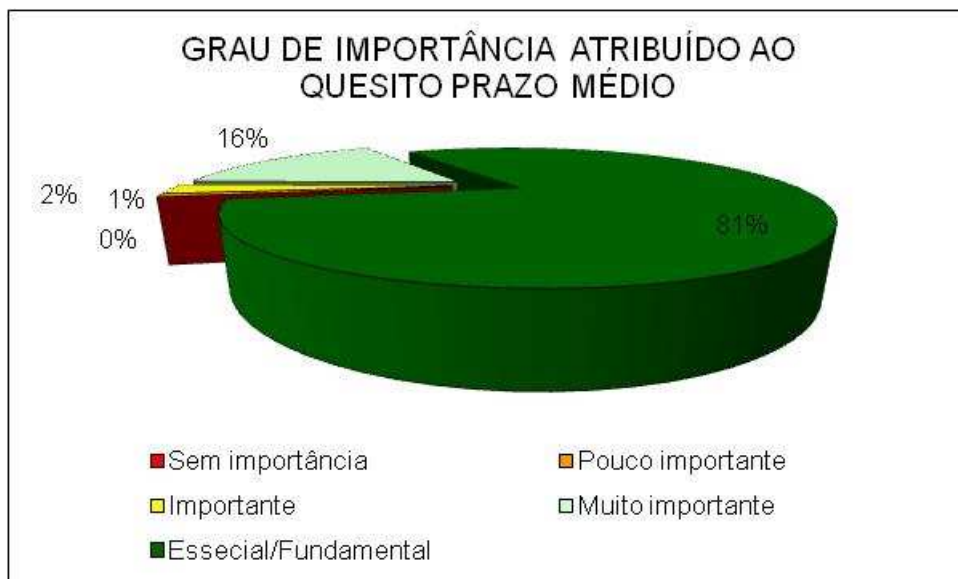


GRÁFICO XI  
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO



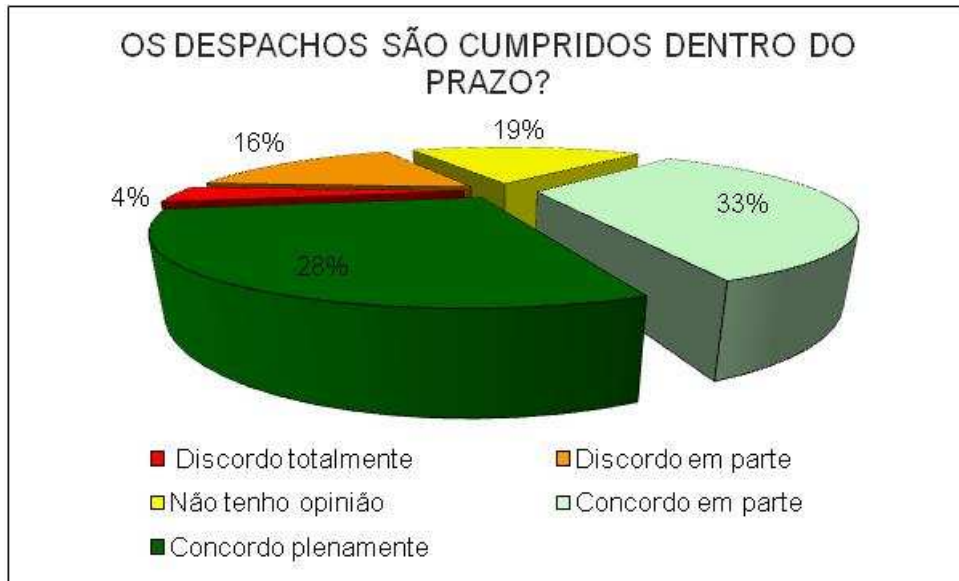


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

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 GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

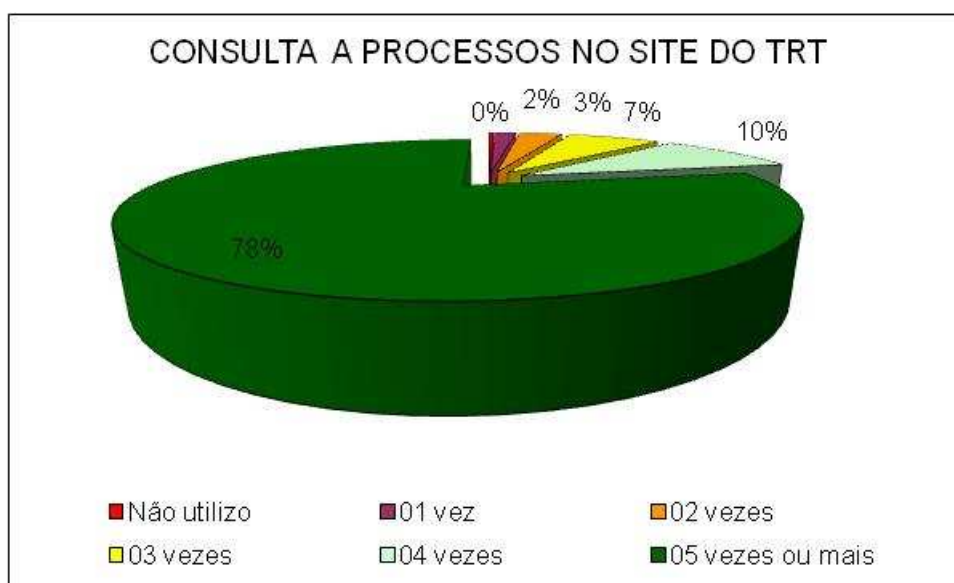
III. 2

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

**GRÁFICO XIV  
ACESSO A INFORMAÇÕES NO *SITE* DO TRT**



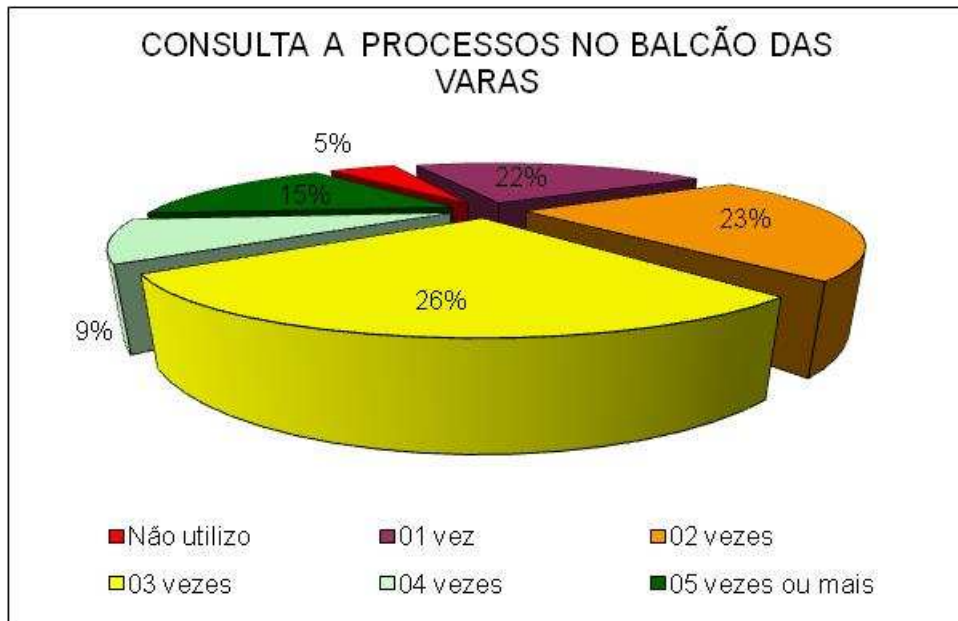
**GRÁFICO XV  
CONSULTA A PROCESSOS NO *SITE* DO TRT**



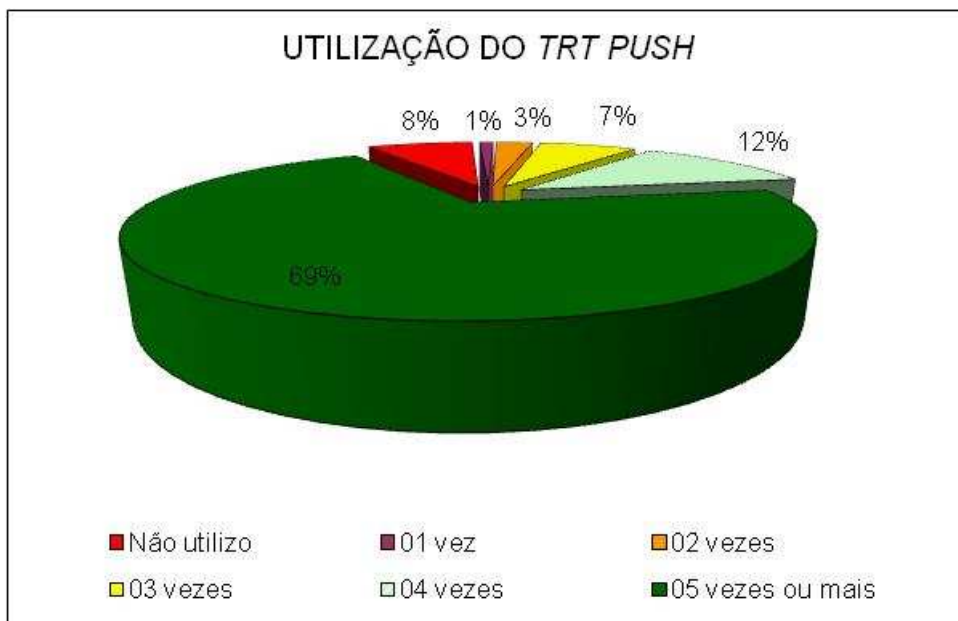


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

**GRÁFICO XVI**  
**CONSULTA A PROCESSOS NO BALCÃO DA VARA**



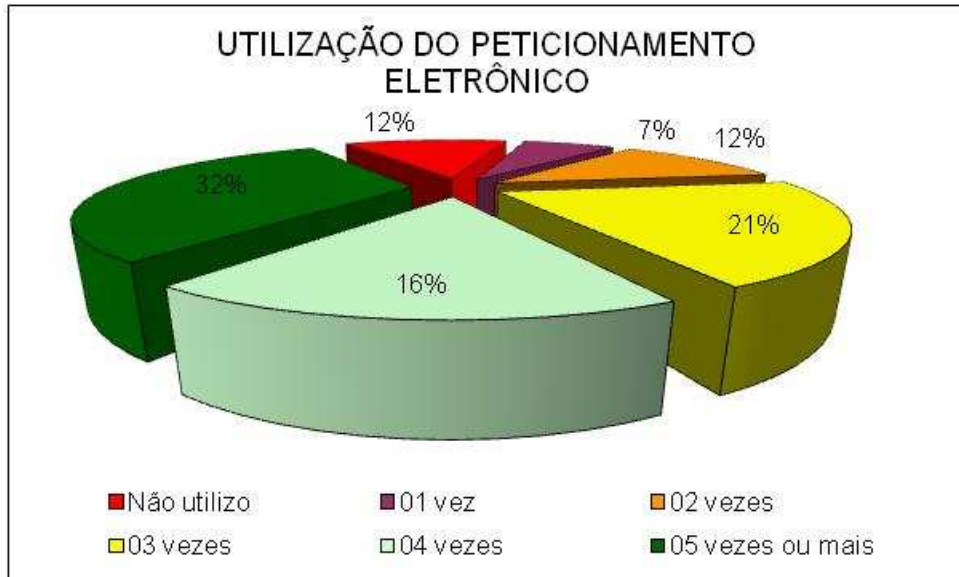
**GRÁFICO XVII**  
**TRT PUSH**



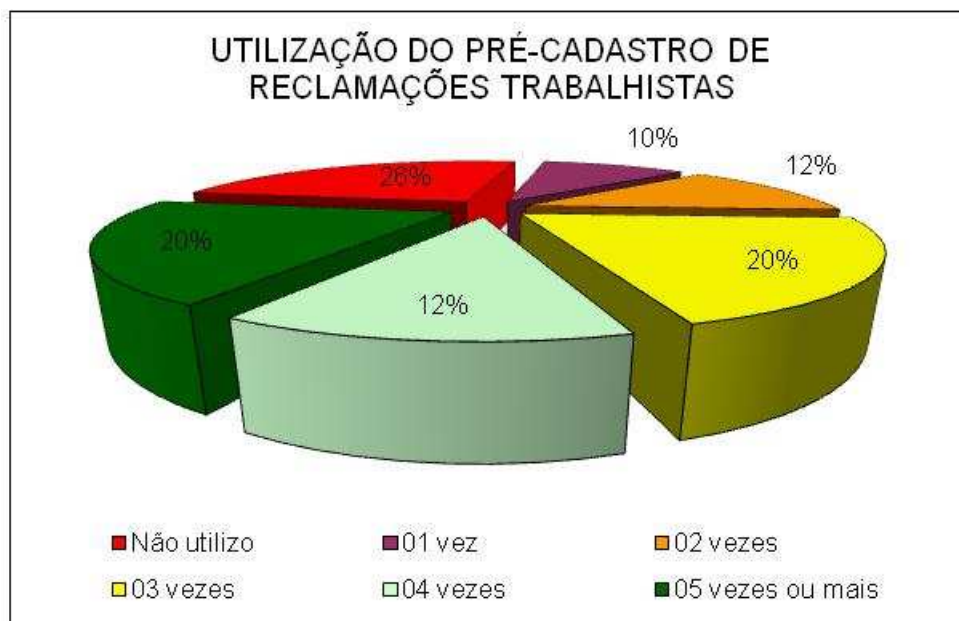


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

### GRÁFICO XVIII PETICIONAMENTO ELETRÔNICO



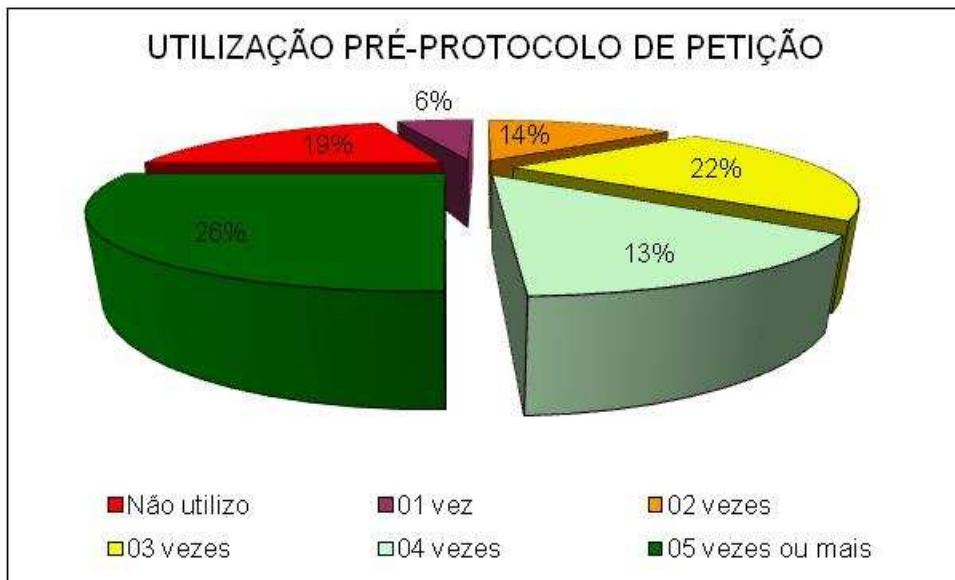
### GRÁFICO XIX PRÉ-CADASTRO DE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS



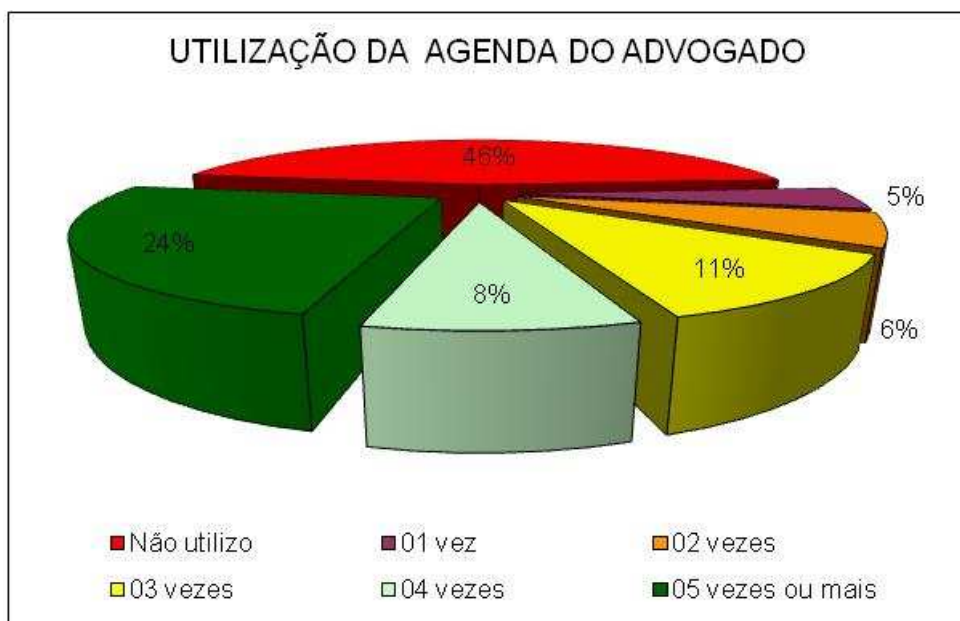


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

### GRÁFICO XX PRÉ-PROTOCOLO DE PETIÇÕES



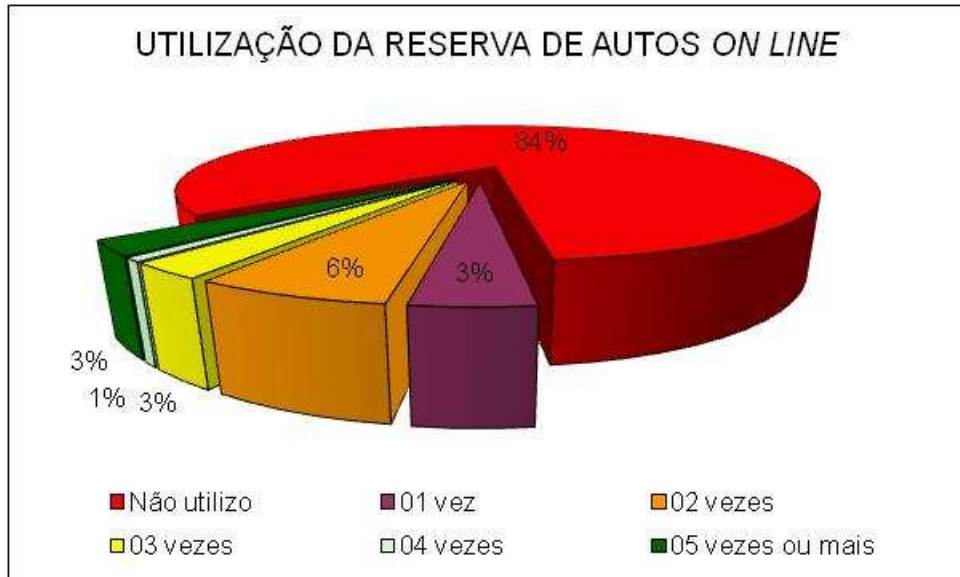
### GRÁFICO XXI AGENDA DO ADVOGADO





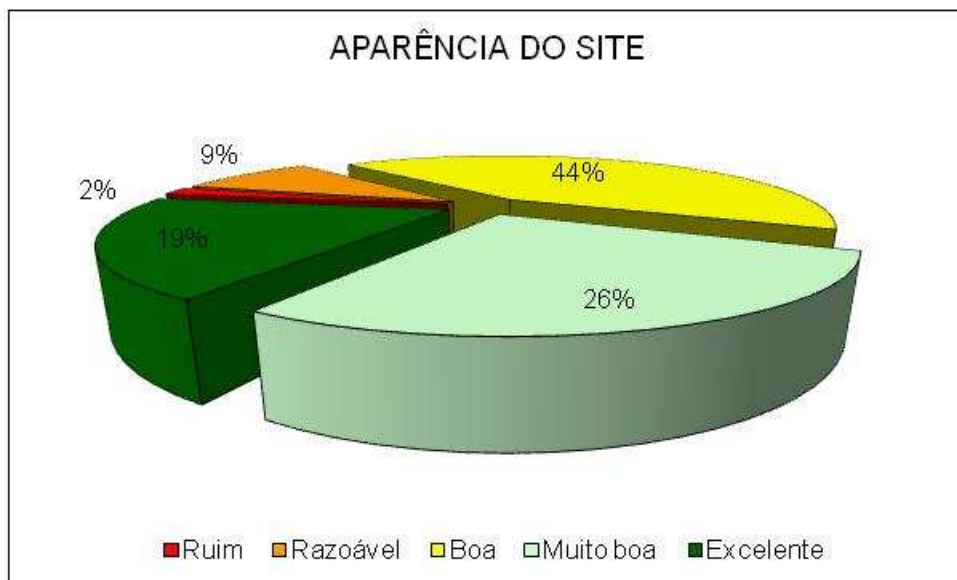
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

GRÁFICO XXII  
RESERVA DE AUTOS



### III.3 AVALIAÇÃO DO SITE DO TRT

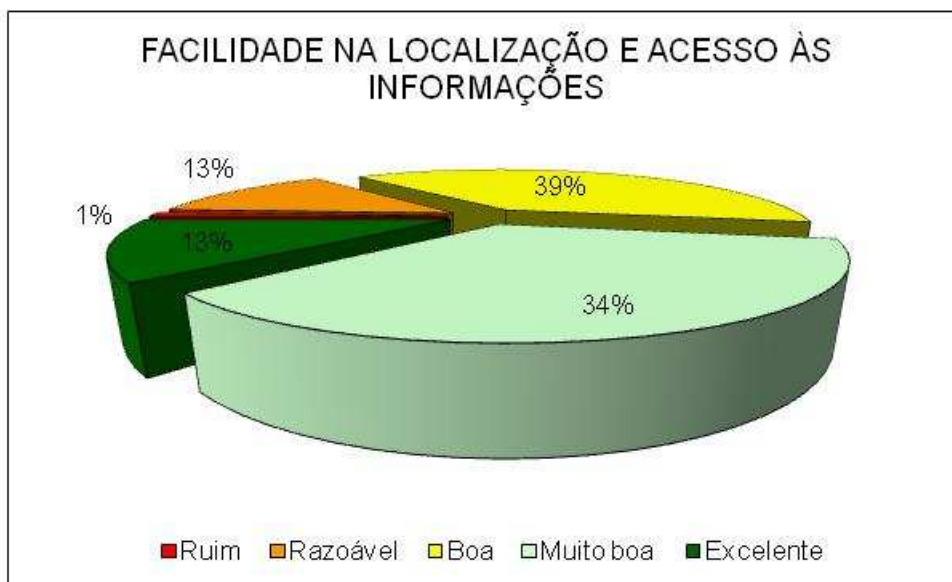
GRÁFICO XXIII  
APARÊNCIA DO SITE



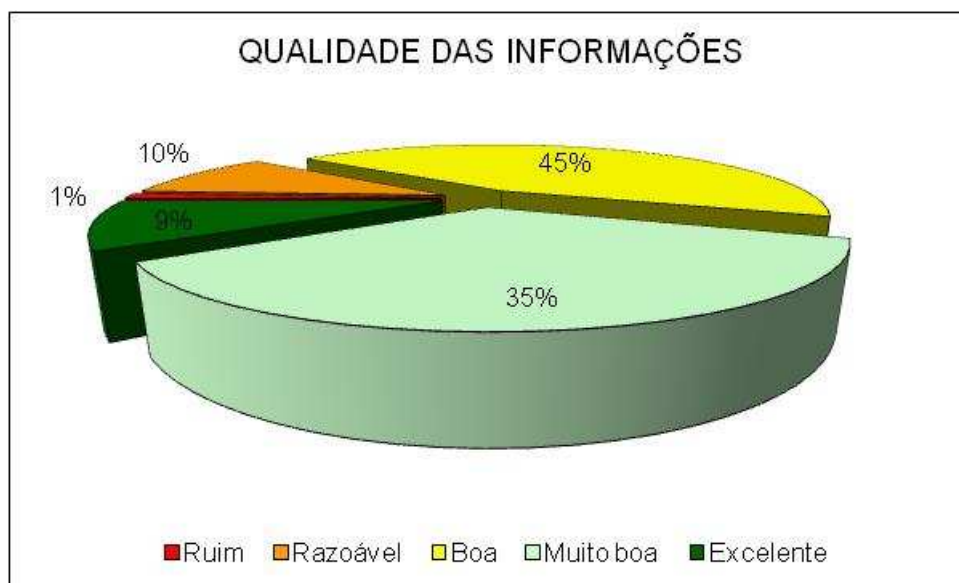


TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO  
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA  
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA  
atendimento.apg@trt8.jus.br • (91) 4008-7030

### GRÁFICO XXIV FACILIDADE NA LOCALIZAÇÃO E ACESSO ÀS INFORMAÇÕES



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







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

### III. 4

## AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO TRT

GRÁFICO XXVI  
VOCÊ CONSIDERA O SERVIÇO TRT *ON LINE* – ESCRITÓRIO VIRTUAL

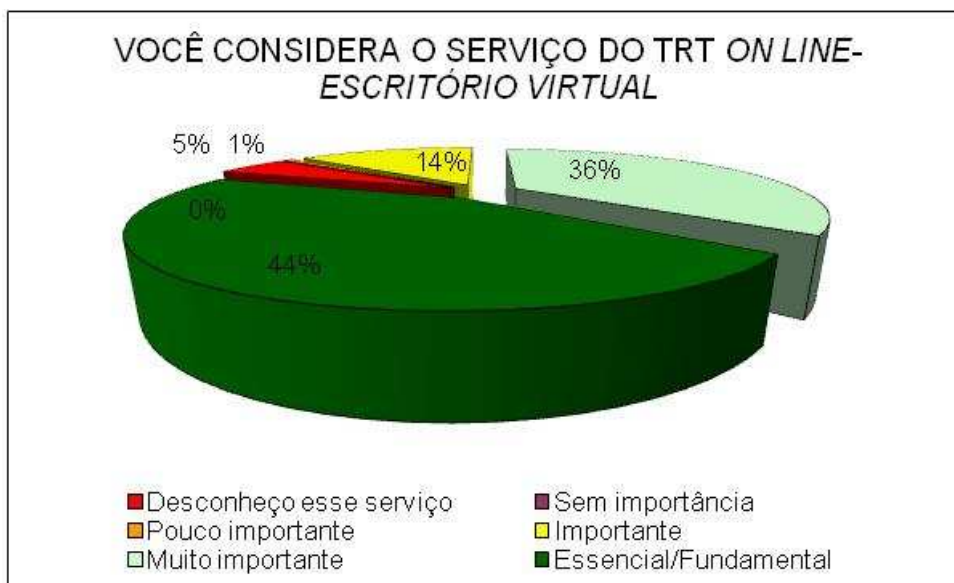
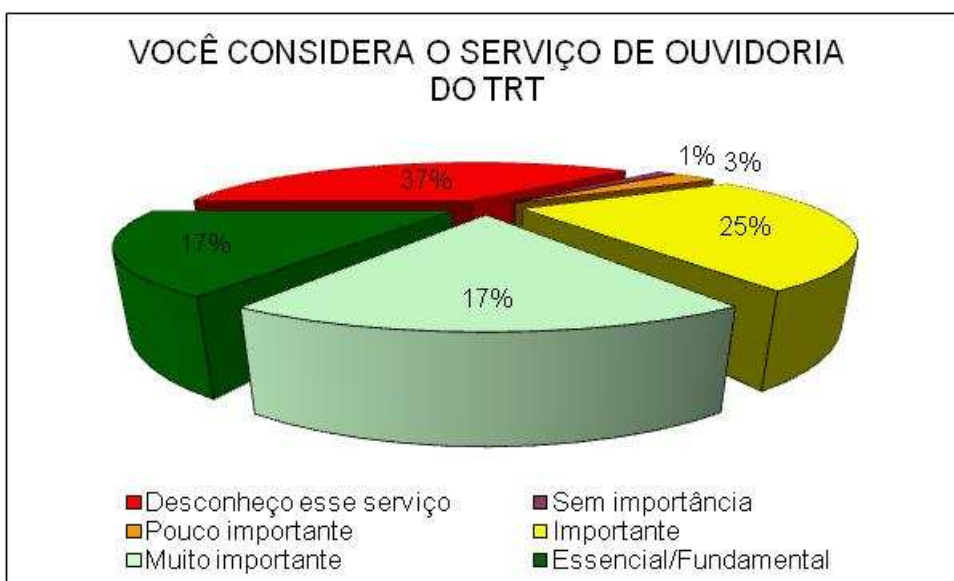


GRÁFICO XXVII  
VOCÊ CONSIDERA O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT





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

### GRÁFICO XXVIII VOCÊ CONSIDERA ESSA PESQUISA

