



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

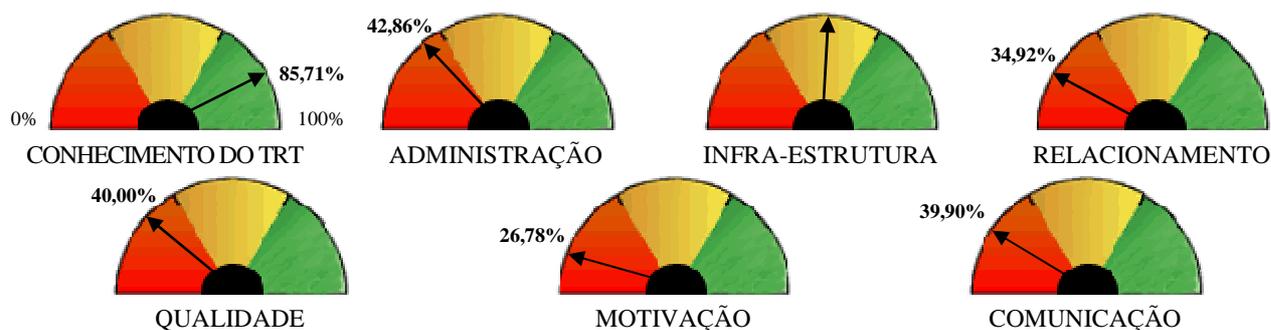
## RESUMO EXECUTIVO DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL - 2011

### 1 INTRODUÇÃO

Este documento apresenta um resumo executivo do quinto diagnóstico institucional (pesquisa de clima organizacional de magistrados e servidores e de satisfação dos usuários), realizado no período de 14 de novembro a 19 de dezembro de 2011, comparando com os resultados obtidos nas pesquisas realizadas em 2008, 2009 e 2010.

### 2 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

#### 2.1 PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS MAGISTRADOS



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

#### 2.2 ASPECTOS POSITIVOS NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São pontos fortes do TRT, em 2011:

(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 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	90,47%	-4,98%	+3,14%	+17,31%
2º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	80,95%	-9,95%	+9,32%	+4,08%
3º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância	69,05%	-19,58%	-6,24%	+12,37%
4º Os sistemas corporativos (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes	64,28%	-17,54%	+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

2.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São oportunidades de melhoria do TRT, em 2011:

(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 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	54,77%	+29,19%	+2,51%	-4,43%
2º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso (*)	50,00%	-36,37%	+6,89%	+1,98
3º A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho (*)	50,00%	-25,00%	+17,10%	-14,60%
4º Sinto o apoio dos colegas	47,61%	+12,73%	+4,12%	-6,74%
5º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado (*)	47,61%	-34,21%	+0,74%	+11,08%
6º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação Profissional (*)	45,24%	-36,58%	+12,59%	+21,73%
7º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc).	40,48%	+8,66%	-6,64%	-6,54%
8º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	40,47%	-11,80%	+11,25%	-8,98%
9º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	40,47%	+4,11%	+0,46%	-11,6%
10º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o magistrado	33,33%	-10,86%	-3,18%	-7,63%
11º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	30,95%	-6,26%	-2,27%	-3,02%
12º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	30,95%	+5,95%	-1,32%	-11,18%
13º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	28,57%	-28,24%	-2,16%	-6,03%
14º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	28,57%	+3,57%	-6,58%	-3,42%
15º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	26,19%	-14,72%	+7,57%	-4,16%
16º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	26,19%	-1,08%	-0,93%	-9,30%
17º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	23,81%	-37,55%	+4,95%	-13,59%
18º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	21,42%	-14,95%	+0,47%	-11,6%
19º Obtenho reconhecimento pelo meu	16,67%	-33,33%	+3,84%	-6,34%



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 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
empenho em realizar o trabalho e alcançar metas				

(\*) Era ponto forte em 2010.

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

Gráfico 1  
**PERSPECTIVAS DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS**

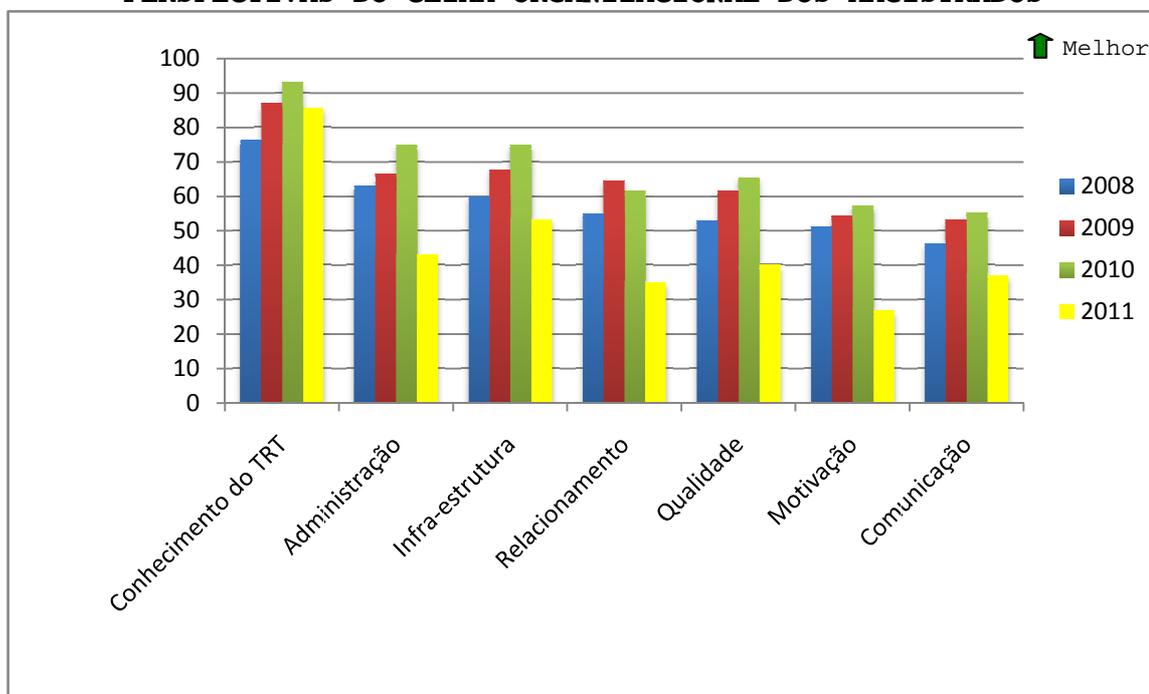
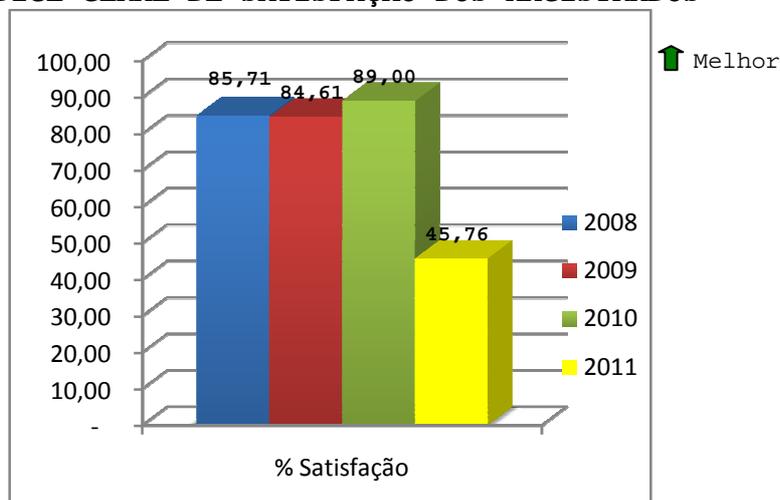


Gráfico 2  
**ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS**





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

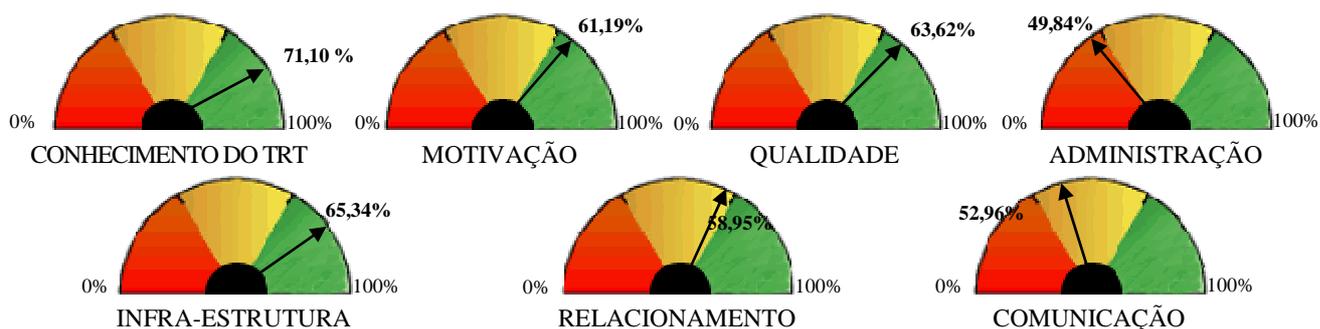
## 2.5 COMENTÁRIOS

Comparativamente aos anos de 2008, 2009 e 2010, os dados demonstram que houve uma significativa piora na percepção dos magistrados, exceto no que tange à perspectiva "Conhecimento do TRT" do clima organizacional, conforme demonstrado no Gráfico 1. Em consequência disso, o índice geral de satisfação diminuiu, ficando em torno de 46% (Gráfico 2).

Na avaliação dos magistrados, a única oscilação positiva refere-se à afirmativa **"Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho"**, que apresentou signativa melhora no índice em relação a 2010. Por sua vez, diversas afirmativas tiveram oscilação negativa, com destaque para as afirmativas **"Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso"**, **"Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado"**, **"Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional"**, **"Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito"** e **"Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas"**, que apresentaram queda de avaliação superior a 30%.

## 3 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

### 3.1 PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS SERVIDORES



Legenda :





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 ASPECTOS **POSITIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São pontos fortes do TRT, em 2011:

(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 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe	79,16%	-0,38%	+1,96%	+14,62%
2º Sinto o apoio dos colegas e superiores	76,93%	-5,91%	+7,03%	+14,16%
3º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	76,92%	-7,37%	5,40%	-
4º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	75,80%	-3,39%	+3,30%	+3,40%
5º Sei o que se espera de meu trabalho	74,84%	-8,92%	+2,35%	+7,88%
6º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo	74,68%	-0,47%	+5,54%	+1,40%
7º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho	72,27%	-3,90%	+2,80%	-0,18%
8º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	71,31%	-12,02%	+0,35%	+6,07%
9º A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo	68,91%	-2,33%	+7,82%	+5,88%
10º Os sistemas corporativos (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes.	67,63%	-3,98%	-0,20%	-
11º No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos	67,47%	-7,00%	+7,11%	+9,91%
12º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional	67,14%	-4,90%	+6,07%	+9,88%
13º Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Renajud, Infojud, Receita, Jucepa...)	66,19%	-6,80%	+4,13%	+11,26%
14º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	65,87%	-10,29%	+4,15%	+2,65%
15º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo	65,06%	-12,27%	+2,63%	+12,40%
16º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família(*)	64,26%	+38,63%	-1,80%	-3,74%
17º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito(*)	63,46%	+28,43%	-1,36%	+0,40%
18º Percebo que meu trabalho me possibilita crescer profissionalmente. (*)	63,46%	+37,88%	-1,26%	-
19º Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho(*)	60,09%	+28,03%	-3,63%	+1,43%

(\*) Era oportunidade de melhoria em 2010.



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

### 3.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São oportunidades de melhoria do TRT, em 2011:

(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 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	58,49%	+24,24%	-0,77%	-1,81%
2º Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias	57,53%	+28,84%	-10,77%	+6,30%
3º As condições de segurança do trabalho são adequadas.	57,37%	+23,76%	-7,05%	-
4º A decisão dos superiores é baseada em fatos concretos e não em pré-julgamentos.	56,73%	+28,19%	-1,84%	-
5º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, limpeza etc.)	55,45%	+21,06%	-4,49%	+6,45%
6º A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor	54,33%	+23,82%	-4,99%	-1,47%
7º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	54,32%	+23,67%	-3,47%	-5,37%
8º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	52,40%	+19,49%	-2,09%	-4,78%
9º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso.	51,92%	+23,47%	-1,02%	-
10º Sinto que aqui no TRT o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	51,44%	+19,23%	-2,60%	-8,97%
11º Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor	51,12%	+18,41%	-4,01%	-9,15%
12º Sinto que meu progresso no TRT depende unicamente de mim.	49,84%	+13,61%	-3,53%	-
13º Sinto que o TRT da 8ª Região é um lugar motivador para se trabalhar	48,56%	+17,55%	-4,20%	+2,37%
14º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias.	48,24%	+12,01%	-6,03%	-
15º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	46,47%	+5,66%	-4,00%	-
16º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor	45,83%	+12,64%	-4,16%	-3,41%
17º Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções	43,27%	-2,90%	-6,22%	+0,72%
18º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	42,78%	-1,92%	-2,35%	+0,43%
19º A administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	37,82%	+2,93%	-4,93%	+2,71%
20º Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições	27,24%	-19,80%	-2,96%	-2,70%

(\*) 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

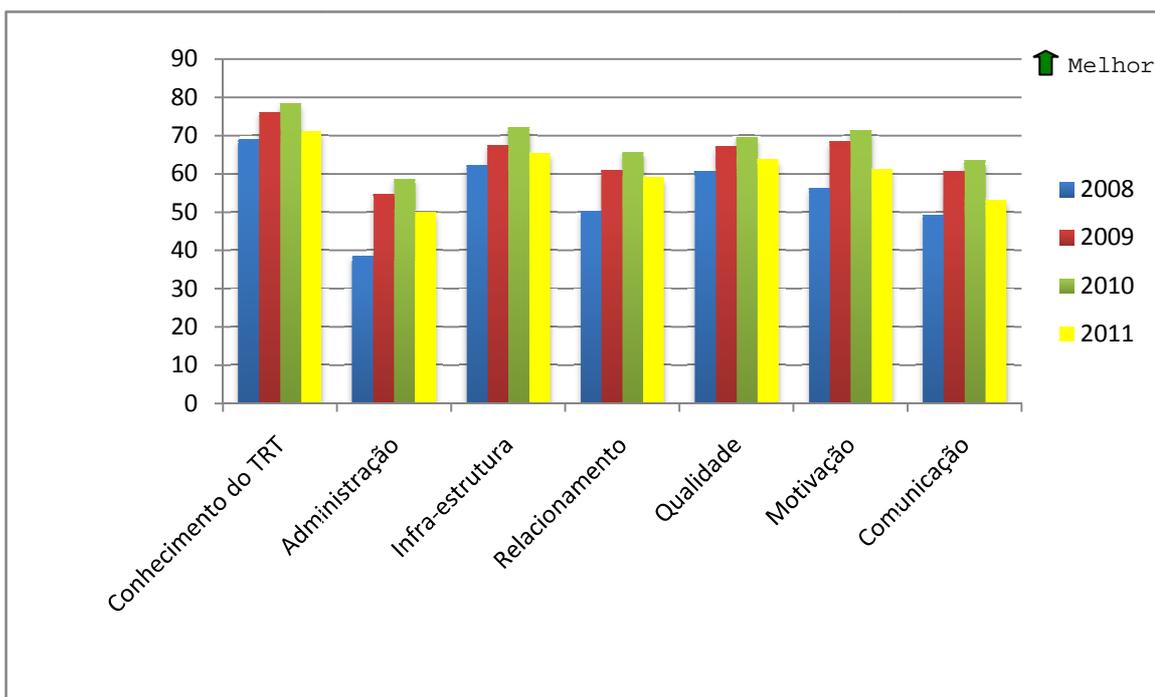
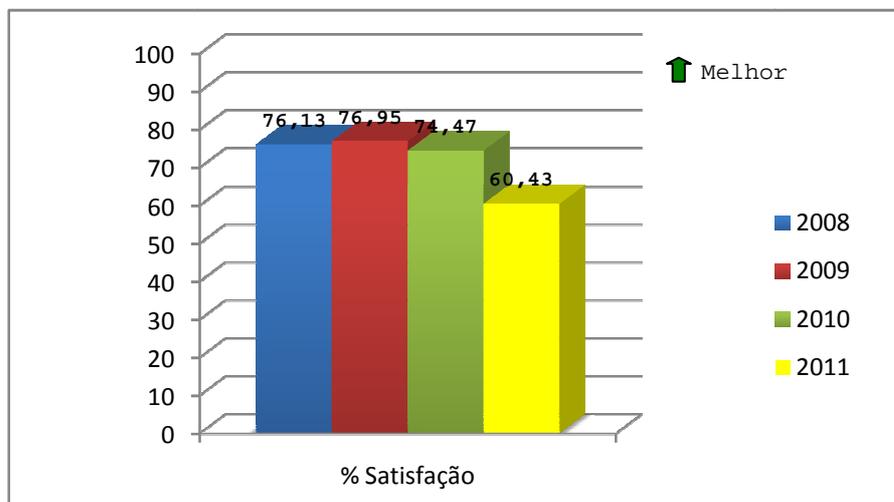


Gráfico 4  
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO





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 2008, 2009 e 2010, os dados demonstram que também houve uma sensível piora na percepção dos servidores em relação a todas as perspectivas do clima organizacional, conforme demonstrado no Gráfico 3. Isso implicou em queda, também, no índice geral de satisfação dos servidores, como demonstrado no Gráfico 4.

Na avaliação dos servidores, as principais oscilações positivas referem-se às afirmativas: "**Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família**", "**Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito**", "**Percebo que meu trabalho me possibilita crescer profissionalmente**" e "**Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho**", que em 2010 eram oportunidade de melhoria e passaram a ser ponto forte em 2011.

Não ocorreram grandes oscilações negativas na pesquisa dos servidores, porém cabe ressaltar o alto índice de reprovação das afirmativas: "**A administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações**" e "**Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições**".

## 4 AVALIAÇÃO DOS ADVOGADOS

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE APROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º O Setor de Protocolo é organizado e eficiente no recebimento das iniciais e petições.	82,00%	-11,00%	+18,00%	-9,00%
2º A Central de Atendimento/Setor de Distribuição é eficiente na autuação e distribuição dos processos. (*)	85,00%	-2,00%	+6,00%	-5,00%
3º Após a petição inicial, a data da 1ª audiência é sempre marcada em prazo razoável. (*)	81,00%	+5,00%	+22,00%	-22,00%
4º Os despachos são cumpridos dentro dos prazos. (*)	61,00%	+40,00%	+6,00%	-11,00%

(\*) Vem apresentando melhora nos últimos 2 (dois) anos.

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º O serviço das Varas é padronizado. (Todas as Secretarias das Varas têm a mesma forma de atuação nas solicitações e encaminhamento dos processos). (*)	48,00%	+8,00%	+8,00%	+9,45%

(\*) Vem apresentando melhora nos últimos 3 (três) anos.



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

#### 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"*.

#### 4.3 AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS PROCESSOS

Afirmativa: *"A Central de Atendimento/Setor de Distribuição é eficiente na atuação e distribuição 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

---

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 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 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 PLANEJAMENTO E GESTÃO  
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 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.*

---

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".



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;
- 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 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 2011	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º Consulta a processos no site do TRT	100,00%	+2,00%	-1,00%	0,00%
2º Acesso a informações do site do TRT	99,00%	+1,00%	0,00%	-1,00%
3º Consulta a processos no balcão da Vara	95,00%	+1,00%	-5,00%	+11,00%
4º TRT push	92,00%	+5,00%	+7,00%	-8,00%
5º Peticionamento eletrônico	88,00%	+2,00%	-7,00%	+3,00%
6º Pré-protocolo de petição	81,00%	+9,00%	-15,00%	+24,00%
7º Pré-cadastro de reclamações trabalhistas	74,00%	+3,00%	-17,00%	+3,00%
8º Agenda do Advogado	54,00%	+16,00%	-13,00%	+21,00%
9º Reserva Eletrônica de Autos	16,00%	-7,00%	-51,00%	+40,00%

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



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

melhor forma de atendimento, incluindo a implementação de melhorias nas instalações.

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

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



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

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.

## 8.2 TRT ON LINE-ESCRITÓRIO VIRTUAL

---

AUMENTOU CONSIDERAVAMENTE 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.