



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

RESULTADOS DO VI DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 22 de outubro a 23 de novembro de 2012

Belém – Pará
2013



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

RESULTADOS DO VI DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período 22 de outubro a 23 de novembro de 2012

COORDENAÇÃO

CLAUDILENA PUGET DA FONSECA
Assistente de Gestão Estratégica

ELABORAÇÃO

RODOPIANO ROCHA DA SILVA NETO
Diretor da Secretaria de Gestão Estratégica

PAULO FERNANDO RODRIGUES
Chefe da Seção de Estatística e Pesquisa

THIAGO RODRIGUES REIS
Chefe da Seção de Projetos

APOIO

PAULO ROBERTO MONCHERRY ALEXANDER
Pesquisador – Estagiário de Administração

ANDRÉA BARBOSA DA SILVA
Pesquisadora – Estagiária de Administração

FABIANA COSTA MOURÃO
Pesquisadora – Estagiária de Nível Médio

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.



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

APRESENTAÇÃO

O presente diagnóstico institucional, realizado no período de 22 de outubro a 23 de novembro de 2012, 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.



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

PARTE I

RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

1 INTRODUÇÃO

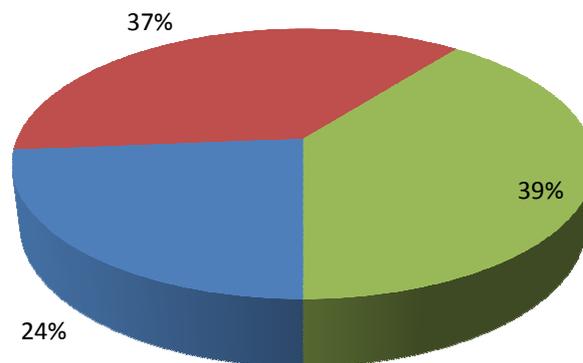
Clima Organizacional é o sentimento que se expressa por todos na organização em um dado momento ou determinado período. A pesquisa procurou evidenciar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria do Tribunal em relação às perspectivas de *administração, comunicação, qualidade, relacionamento interpessoal, motivação, infraestrutura 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 **38 magistrados**, amostra que representa cerca de **36,19%** do total em atividade no período de realização da pesquisa.

3 PERFIL DOS MAGISTRADOS QUE RESPONDERAM

3.1 CARGO



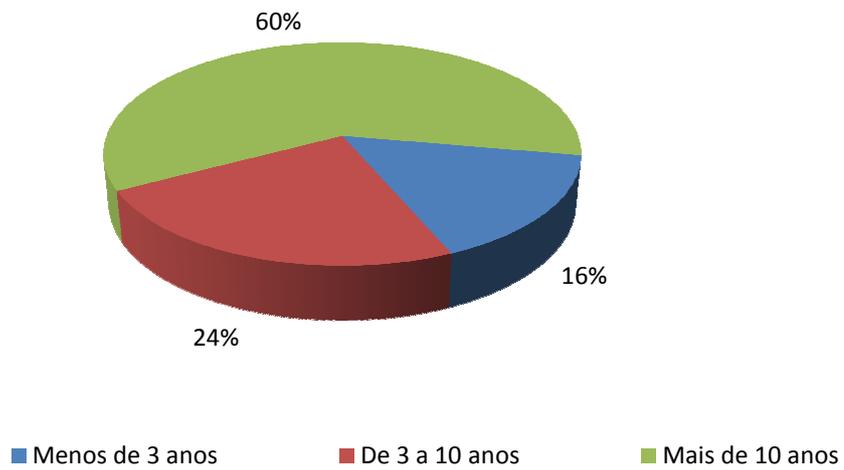
■ Des. Federal do Trabalho ■ Juiz Federal do Trabalho Titular ■ Juiz Federal do Trabalho Substituto



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

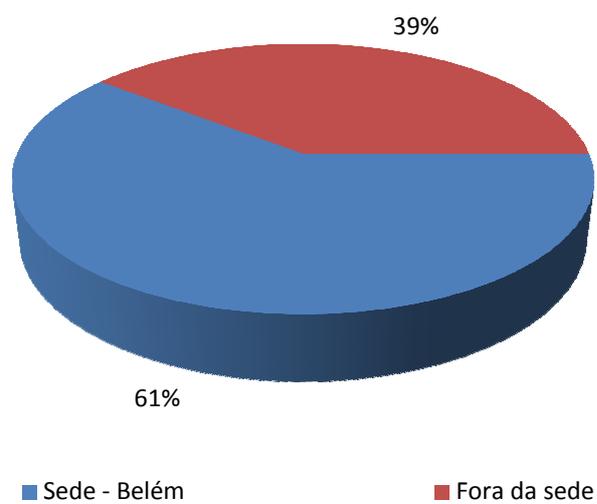
3.2

TEMPO DE SERVIÇO



3.3

ÁREA DE ATUAÇÃO





PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

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 pesquisa¹, 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.	94,74%
2º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	84,21%
3º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	76,32%

QUADRO II
OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	73,68%
2º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o Magistrado.	65,79%
3º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	65,79%
4º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar.	63,16%
5º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	60,53%
6º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias.	60,52%
7º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	52,64%
8º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	52,63%
9º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de	52,63%
10º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	50,00%
11º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito.	50,00%
12º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	44,73%
13º Sinto o apoio dos colegas.	42,11%
14º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo.	42,11%
15º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	39,47%
16º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do	36,84%
17º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso.	34,21%
18º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	31,58%
19º A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.	26,32%
20º Os sistemas corporativos (OpenOffice, Jurisalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes	26,31%

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

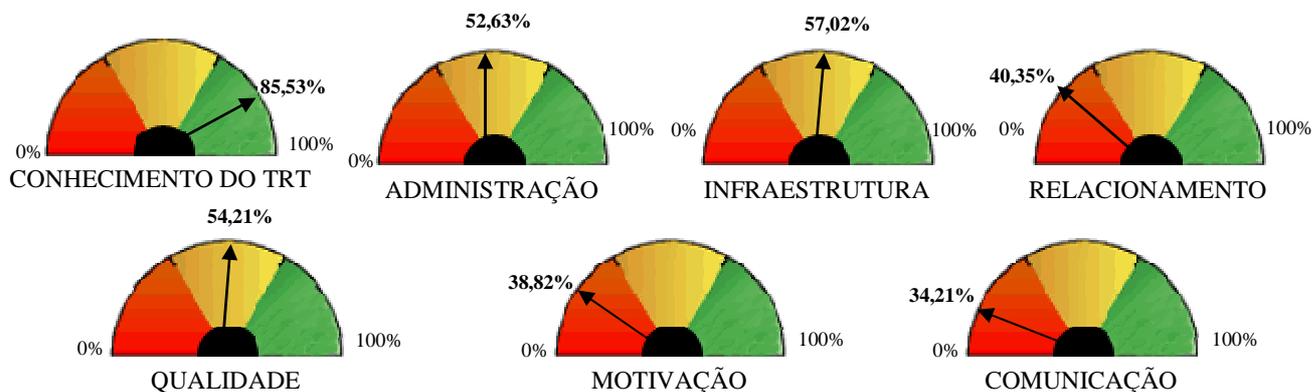


Das 23 afirmativas que constavam no questionário, apenas três tiveram avaliação positiva. O índice de reprovação dos quesitos foi superior a 86%, indicando a necessidade de ações de melhoria em diversas áreas.

4.2 PAINEL DE INDICADORES

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

QUADRO III
PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS MAGISTRADOS



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

Dentre todas as perspectivas avaliadas, o *conhecimento do TRT* foi a que obteve o maior índice de aprovação por parte dos magistrados, o que significa que a grande maioria dos magistrados conhece a missão, visão e os valores institucionais do Tribunal e acredita que o TRT transmite uma imagem positiva ao público externo.

A perspectiva *administração*, apesar de um aumento nos índices de todos os indicadores que a compõem, foi considerada como reprovada na pesquisa de clima. O indicador que teve pior avaliação nessa perspectiva (*A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações*), teve aprovação de apenas 44,74% dos respondentes.

A *infraestrutura física e tecnológica* foi outra perspectiva que recebeu avaliação abaixo do índice de aprovação por parte dos magistrados, com destaque negativo para a percepção sobre as instalações físicas adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.), que recebeu apenas 44,74% de aprovação.

Sobre a perspectiva *relacionamento interpessoal*, houve uma melhora em grande parte dos indicadores, contudo foi mais uma perspectiva com índice abaixo do necessário para



aprovação. O destaque negativo fica pelo recuo na avaliação dos magistrados sobre a percepção se *existe disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho*.

A perspectiva da *qualidade* também apresentou melhora em todos os indicadores, apesar de também não ter sido aprovada pelos magistrados. O destaque positivo foi a percepção se o magistrado *consegue executar o seu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância*, que em 2011 apresentou 69,05% de aprovação e em 2012 houve uma baixa para 84,21%.

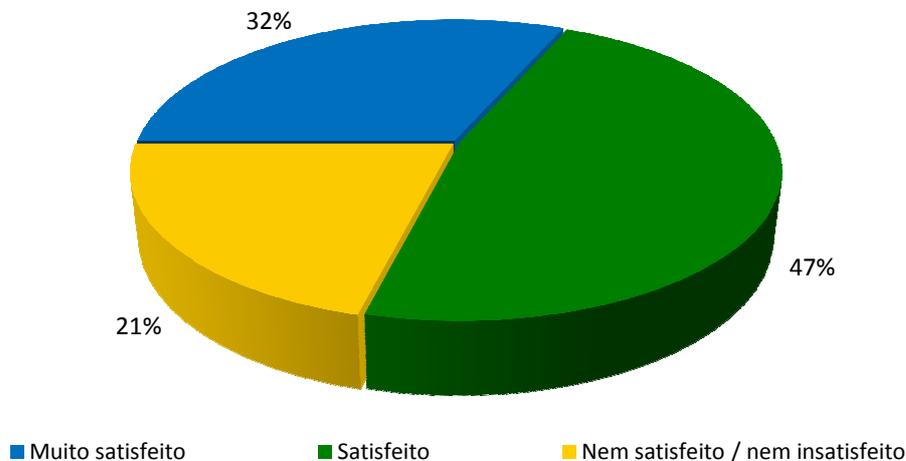
A perspectiva da *motivação*, apesar de também não ter alcançado o índice de aprovação superior a 60%, apresentou um avanço em todos os indicadores que a compõem. O aspecto que mais avançou em relação à pesquisa anterior (2011) foi a percepção se os magistrados *conseguem equilibrar meu tempo entre trabalho e família*, que saltou de 40,47% de aprovação em 2011 para 63,16% em 2012. A perspectiva foi a segunda pior avaliação na pesquisa de clima.

Por fim, em relação 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 maior índice de reprovação, manteve-se, em 2012, como a perspectiva pior avaliada.

5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS

Apesar dos diversos problemas evidenciados, o índice geral de satisfação dos magistrados com o trabalho no TRT ficou em torno de **79%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, conforme gráfico a seguir.

GRÁFICO I
TRABALHO NO TRT DEIXA V. Exa.:



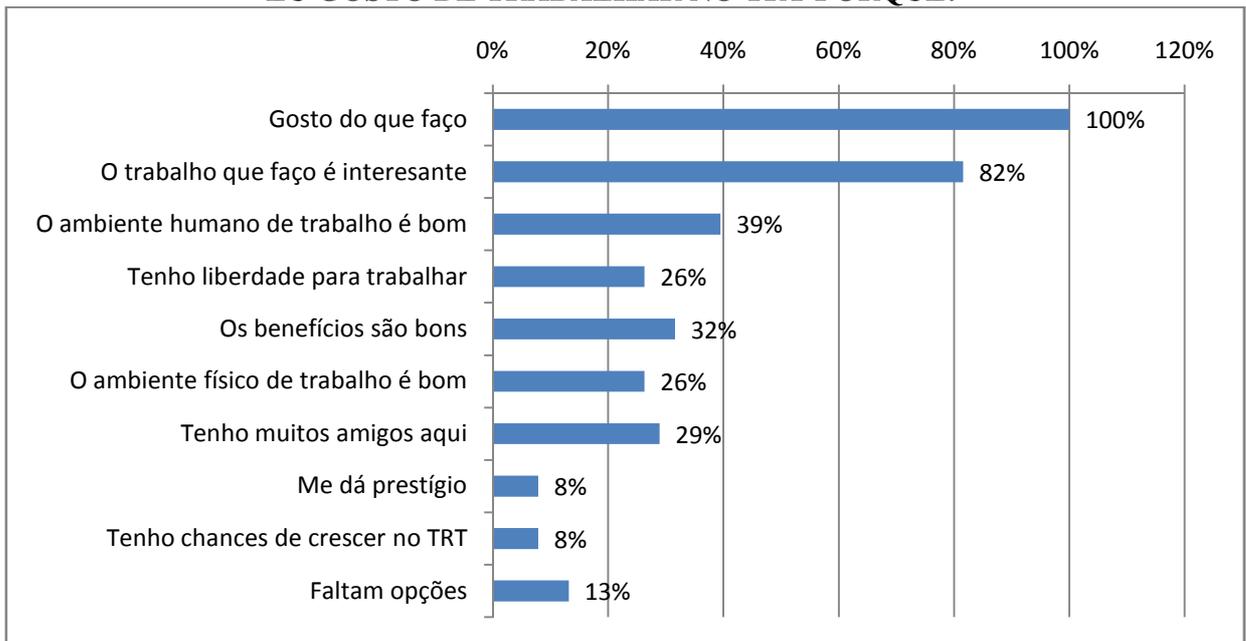
Essa aparente dicotomia em relação ao grande número de quesitos reprovados é esclarecida pela própria pesquisa, que também procurou identificar o porquê de os



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

magistrados gostarem de trabalhar no TRT. O Gráfico II, demonstra que apesar dos problemas identificados, a maioria dos respondentes declarou estar satisfeita em trabalhar no TRT porque gostam do que fazem (100%) e acham seu trabalho interessante (82%)

GRÁFICO II
EU GOSTO DE TRABALHAR NO TRT PORQUE:

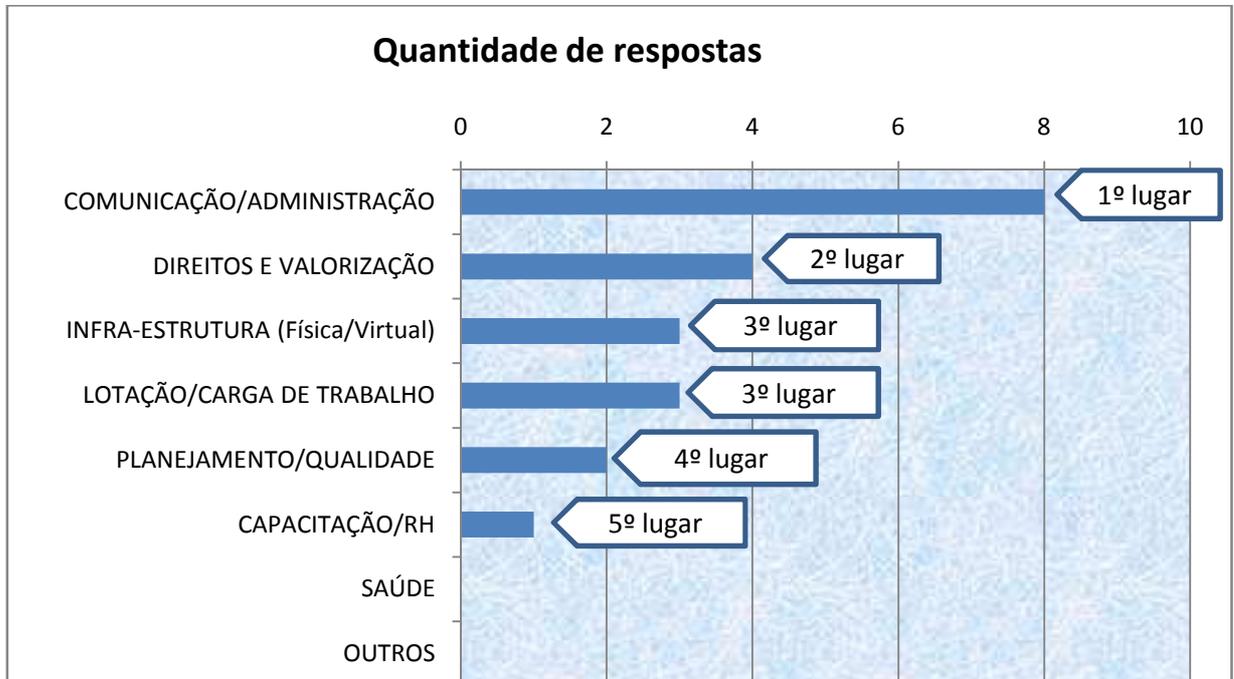


Em síntese, de acordo com os resultados da pesquisa, a **administração**, o **relacionamento**, a **qualidade**, a **motivação**, a **infraestrutura** e a **comunicação** são áreas problemáticas que estão influenciando negativamente no clima dos magistrados, motivo pelo qual devem merecer atenção especial por parte da Administração.

Foram também colhidas sugestões para melhoria do clima organizacional percebido pelos magistrados, conforme os gráficos a seguir:



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710



Na parte seguinte deste documento, são apresentados os resultados da pesquisa de clima organizacional dos servidores.



PARTE II

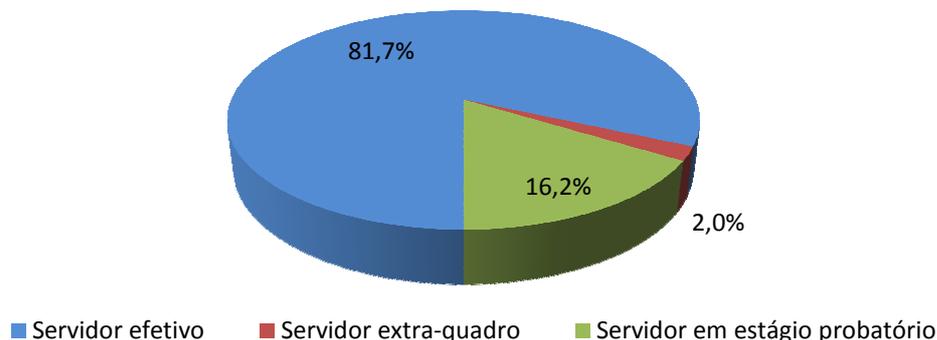
RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

1 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

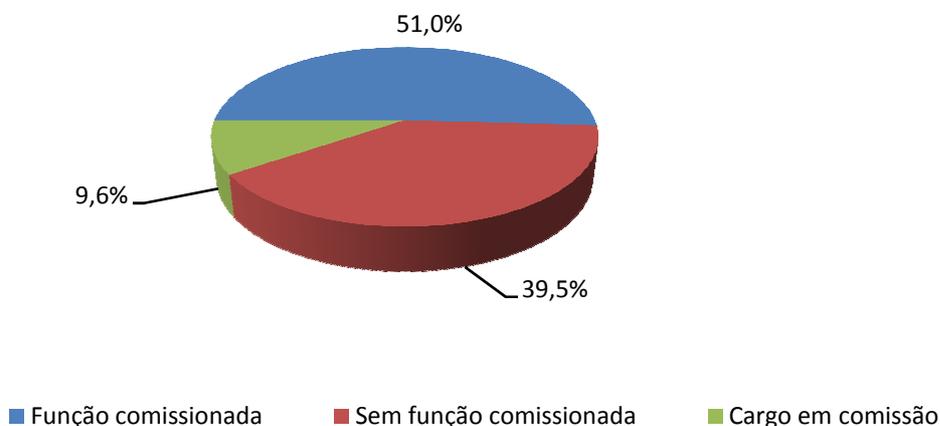
A pesquisa de clima organizacional dos servidores foi aplicada por meio de questionário eletrônico, disponível na *intranet*. Nesse sentido, 788 servidores responderam a pesquisa, o que representa uma amostra recorde de **70,74%** do total de servidores do quadro efetivo.

2 PERFIL DOS SERVIDORES

2.1 VÍNCULO



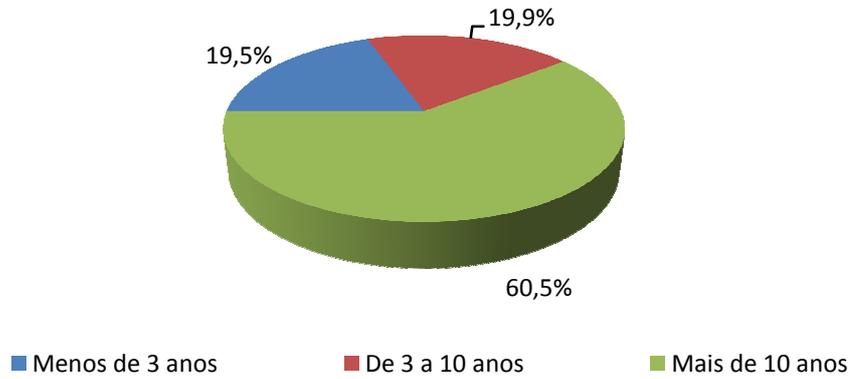
2.2 FUNÇÃO





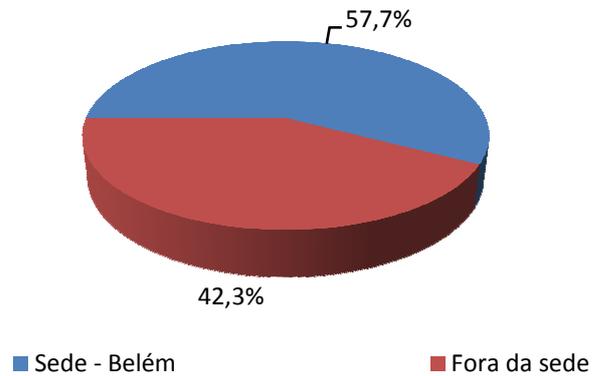
2.3

TEMPO DE SERVIÇO



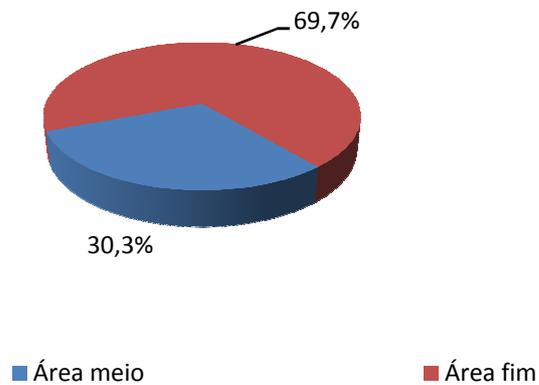
2.4

ESPAÇO GEOGRÁFICO



2.5

ÁREA DE ATIVIDADE





PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

3 MÉDIA GERAL DOS RESULTADOS

3.1 PONTOS FORTES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

O questionário contemplou 39 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.	80,48%
2º Sinto o apoio dos colegas e superiores.	78,06%
3º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	77,94%
4º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	75,83%
5º Sei o que se espera de meu trabalho.	73,59%
6º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	73,41%
7º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	73,03%
8º A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo.	70,35%
9º No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos.	70,35%
10º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	68,75%
11º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	68,07%
12º Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Renajud, Infojud, Receita, Jucepa...).	67,35%
13º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	66,66%
14º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	66,45%
15º Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	65,77%
16º Os sistemas corporativos (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes.	65,44%
17º Percebo que meu trabalho me possibilita crescer profissionalmente.	62,60%

QUADRO II OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1º Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições	56,25%
2º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor	44,26%
3º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	41,97%
4º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	41,60%
5º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, limpeza etc.)	40,69%
6º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	40,69%



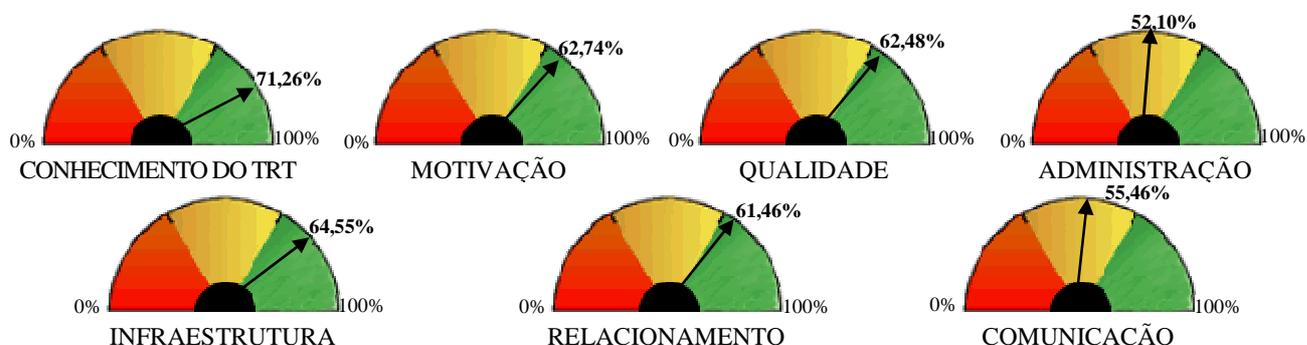
7º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	39,92%
8º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	38,53%
9º Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções	38,30%
10º As condições de segurança do trabalho são adequadas	35,33%
11º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	35,11%
12º Sinto que meu progresso no TRT depende unicamente de mim	34,10%
13º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	33,33%
14º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	32,78%
15º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	31,94%
16º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	31,12%
17º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	29,59%
18º Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias	27,87%
19º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	27,81%
20º A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor	27,48%
21º Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor	27,10%
22º A decisão dos superiores é baseada em fatos concretos e não em pré-julgamentos.	24,43%

Das **39 afirmativas** que constavam no questionário dos servidores, **17 tiveram avaliação positiva**. O índice de **reprovação** dos quesitos foi **superior a 56%** 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



Legenda: RUIM REGULAR BOM



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

Na perspectiva *conhecimento do TRT*, foi constatado um bom índice de aprovação (71,26%), sendo a assertiva sobre o conhecimento da missão, visão de futuro e os valores institucionais do TRT a melhor avaliada com 73,41% de aprovação, a exemplo do ocorrido na pesquisa dos Magistrados. Nessa perspectiva, pelo quinto ano consecutivo, o item que recebeu o menor índice de aprovação (67,35%) 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.

As afirmativas da perspectiva *motivação*, no geral, obtiveram uma avaliação regular, contudo três itens obtiveram índice de aprovação menor que 60%. As principais oportunidades de melhoria identificadas na pesquisa dizem respeito à necessidade de incentivar ainda mais a inovação para melhoria dos serviços e tornar o TRT da 8ª Região um lugar ainda mais motivador para se trabalhar.

Na perspectiva da *qualidade*, em relação à pesquisa anterior, houve uma queda de avaliação em quase todos os itens, sendo que o item que obteve o melhor resultado (73,59%) trata da percepção dos servidores sobre a perspectiva *Sei o que se espera de meu trabalho*. Por outro lado, apenas 54,34% dos servidores sentem que *aqui no TRT o trabalho é orientado para resultados em longo prazo*; apenas 57,88% concordam em *ter tempo suficiente para que o trabalho saia bem feito* e apenas 59,29% concordam que *conseguem tempo para dedicar-se ao seu desenvolvimento profissional*.

Também pelo quinto ano consecutivo, a perspectiva *administração* não obteve índice de aprovação superior a 60%, apesar de um aumento na avaliação de quase todos os seus indicadores. Um ponto a se destacar é que apenas 43,41% reconhecem que a Administração do Tribunal mantém um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações, indicando a necessidade de abertura de novos canais de comunicação diretamente com a Administração.

Apesar de ter obtido índice de aprovação, a perspectiva da *infraestrutura* (física e tecnológica) piorou na opinião dos servidores. Como ponto negativo de destaque, assim como o apontado na pesquisa dos Magistrados, os servidores também estão insatisfeitos com 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 2011, 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 efetiva de um plano de

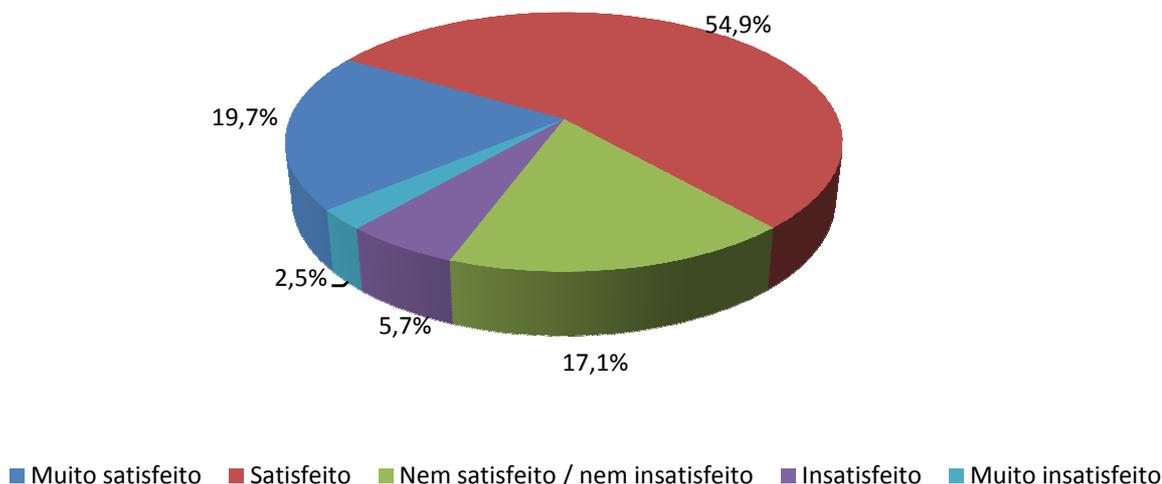


comunicação, conforme dispõe a Política de Comunicação Institucional, aprovada pela Resolução n.º 410/2008.

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%.

GRÁFICO IV
TRABALHAR NO TRT DEIXA VOCÊ:

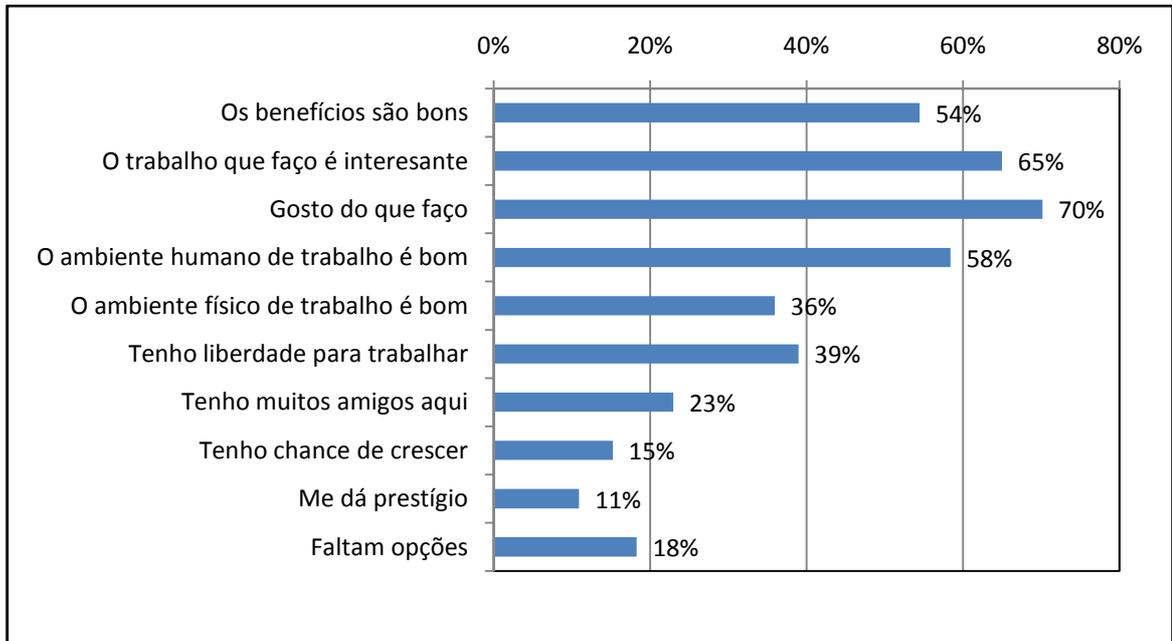


Assim como na pesquisa dos magistrados, o questionário dos servidores procurou identificar o porquê deles gostarem de trabalhar no TRT. Foram apresentadas 10 afirmativas, sendo solicitada a escolha de 5 por ordem de importância. O gráfico anterior e o gráfico a seguir, demonstram que apesar dos problemas identificados, a maioria dos servidores declarou estar satisfeita em trabalhar no TRT, sobretudo porque gostam do que fazem (70,18%) e consideram o trabalho que fazem interessante (64,97%).



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

GRÁFICO I EU GOSTO DE TRABALHAR NO TRT PORQUE:

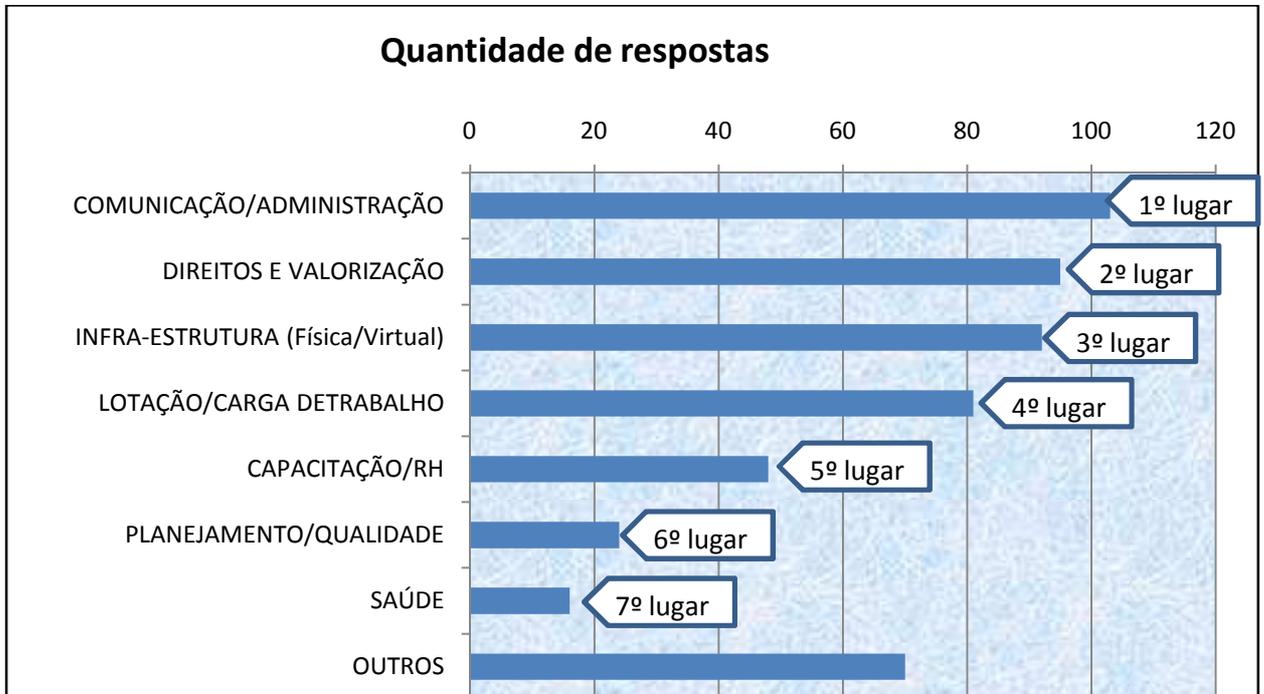


Em síntese, os resultados da pesquisa dos servidores indicam que **o medo de punições**; a falta de um **incentivo para inovar**; falta de um **canal de comunicação eficaz**; a ausência de **motivação para trabalhar** e a falta de um **canal aberto de diálogo com a Administração**, são questões problemáticas 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.



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710





PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

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 e balcão das Varas; TRT-*Push*; Peticionamento Eletrônico, Pré-Cadastro de Reclamações Trabalhistas, Agenda do Advogado e Reserva de Autos *On-line*). 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 111 advogados.

3 PERFIL DOS RESPONDENTES

A maioria dos advogados respondentes é de homens (51%), porém em comparação com 2011, houve crescimento entre as mulheres (de 43% para 49%). A faixa etária predominante é a que vai de 26 a 34 anos (43%). Advogados que militam na Justiça do Trabalho há mais de sete anos representam 30% da amostra.



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

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 É PADRONIZADO E QUE ESSA PADRONIZAÇÃO É MUITO IMPORTANTE.

A afirmativa teve uma rejeição de 19%, percentual não significativo se comparado a aprovação, que foi de 73%. Com relação ao grau de importância atribuído ao quesito, 97% 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 89% 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, em 2011 o índice voltou a cair para 83% e 2012 o índice obteve um leve aumento.

Continua sendo um ponto forte do Tribunal, visto que 96% dos entrevistados consideram a eficiência do setor no recebimento das iniciais e petições como item “*Essencial/fundamental*” e “*Muito importante*”.



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

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 93% de aprovação, representando um aumento em relação à pesquisa de 2011, que contou com 85% de aprovação.

Considerando que 97% 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 92%, sendo que na pesquisa anterior o quesito havia apresentado índice de 81%, demonstrando assim, melhorias no serviço do Tribunal. Comprovando a importância dessa questão, 100% 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”.

A MAIORIA DOS ADVOGADOS CONCORDA QUE OS DESPACHOS SÃO CUMPRIDOS DENTRO DOS PRAZOS LEGAIS.

A afirmativa recebeu 90% de aprovação, representando um aumento significativo em relação a 2011 que foi de apenas 61%. Isso demonstra uma melhora expressiva nos serviços oferecidos pelo Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

Comprovando a importância dessa questão, 98% dos entrevistados a vêem como “*Essencial/fundamental*” e “*Muito importante*”.

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 QUEDA GERAL NA AVALIAÇÃO DAS DEZESSEIS VARAS DO TRABALHO DE BELÉM. DENTRE TODAS, CINCO RECEBERAM AVALIAÇÃO POSITIVA EM PELO MENOS DOIS DOS SEIS QUESITOS. O ITEM PIOR AVALIADO FOI A DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO NO BALCÃO.

Dentre os quesitos avaliados, os destaques positivos são para a ata e despacho disponibilizados na internet no mesmo dia; os processos são localizados rapidamente pelo servidor e a cordialidade com que são atendidos. A primeira e segunda afirmativa recebeu avaliação positiva em todas as Varas, apresentando um índice entre “*muito bom*” e “*excelente*” e a terceira em 14 das 16 Varas.

As Varas do Trabalho de Belém que receberam avaliação positiva (*na média ou acima da média*) em todos os itens avaliados foram a 1ª, 2ª, 5ª, 7ª, 8ª, 9ª, 10ª, 12ª, 13ª, 14ª, 15ª e 16ª. Destaque para a 2ª, 7ª, 10ª, 14ª e 16ª Varas, que foram avaliadas acima da média em pelo menos dois dos seis quesitos. Na percepção dos usuários a 16ª Vara foi a melhor avaliada, com três quesitos acima da média e nenhum abaixo.

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

6 QUANTO À UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

Foi avaliada a frequência de utilização no período de uma semana dos seguintes serviços oferecidos pelo Tribunal:



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

- 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;
- Agenda do Advogado;
- Reserva de Autos.

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

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%	79,00%
2º Acesso a informações do site do TRT	95,00%	82,00%
3º TRT <i>push</i>	95,00%	67,00%
4º Consulta a processos no balcão da Vara	95,00%	58,00%
5º Peticionamento eletrônico	89,00%	63,00%
6º Pré-cadastro de reclamações trabalhistas	77,00%	53,00%
7º Agenda do Advogado	54,00%	34,00%
8º Reserva Eletrônica de Autos	51,00%	24,00%

Os serviços mais utilizados pelos advogados são a consulta a processos e informações no *site* do Tribunal seguido do TRT *push*. 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.

A utilização do peticionamento eletrônico apresentou um percentual de utilização muito bom, porém caiu para a 5ª colocação no *ranking* de serviços utilizados. Sugere-se constante manutenção e ações de melhoria desse serviço visando uma melhor prestação do mesmo.



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

A utilização da agenda do advogado teve um aumento de 10% em relação a 2011. Já a reserva eletrônica de autos manteve-se como o serviço menos utilizado, porém houve um aumento significativo na sua utilização, passando para 24% em relação aos 3% de 2011. Cabe ressaltar que devido a descontinuidade do serviço de pré-protocolo, não foi incluída a pergunta sobre esse item na pesquisa de 2012.

7 QUANTO AOS ASPECTOS DO SITE DO TRT E AS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS ELETRONICAMENTE

A FACILIDADE NA LOCALIZAÇÃO E ACESSO DAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS NO *SITE* TEVE O MAIOR ÍNDICE DE REJEIÇÃO PELOS ADVOGADOS, DEMONSTRANDO A NECESSIDADE DE MELHORIAS NESSE QUESITO.

A facilidade na localização e acesso das informações do *site* recebeu uma avaliação negativa, alcançando apenas 29% na soma dos índices “*Muito boa*” e “*Excelente*” por parte dos entrevistados; o item também apresentou um percentual de 19,00% somando o resultado dos índices “*Ruim*” e “*Razoável*”. A aparência do *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 de aparência 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 38,00% dos entrevistados afirmou desconhecer a existência da Ouvidoria do Tribunal, pequeno aumento em relação ao índice da pesquisa anterior (37,00% em 2011), percentual elevado para um serviço que existe há mais seis anos e que tem papel fundamental na relação entre os usuários e o TRT. Importante destacar que 45,00% consideram a Ouvidoria como “*Importante/Muito importante*” e 9,00% a consideram “*Essencial/fundamental*” para a melhoria da prestação jurisdicional.

8.2 TRT *ON LINE*-ESCRITÓRIO VIRTUAL

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



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

Cerca de 88,00% dos entrevistados afirmaram conhecer o TRT *On Line*-Escritório Virtual, representando uma queda de 7% em relação a 2011. Como a queda foi pequena, a procura a processos no balcão das Varas continua praticamente igual ao ano de 2011, conforme anteriormente demonstrado no QUADRO I. Ou seja, os resultados apontam que a divulgação dos serviços 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: 51,00% a consideram “*Importante*”, 34,00% “*Muito importante*” e 14,00% “*Essencial/fundamental*”. Esses resultados confirmam a importância desse instrumento, que vem sendo aplicado sistematicamente desde 2007.

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.

Sugerimos a ampla divulgação da pesquisa de satisfação dos usuários com restrições somente para as observações feitas pelos advogados, bem como para o *ranking* completo das Varas do Trabalho – cuja divulgação, s.m.j., deve se restringir aos Magistrados e Diretores das respectivas Varas. Também sugerimos a divulgação, em âmbito interno, dos resultados da pesquisa de clima organizacional dos magistrados e servidores, também com restrições somente para as observações feitas pelos magistrados e servidores. A divulgação objetiva dar uma resposta às partes interessadas na pesquisa, imprimindo maior transparência e credibilidade às ações. Estimula-se, assim, a participação de mais magistrados, servidores e advogados nos próximos levantamentos.

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.



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
 TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
 SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
 seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

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.	76,32%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	94,74%
	CONHECIMENTO DO TRT	85,53%
ADMINISTRAÇÃO	Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	50,00%
	Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso.	57,89%
	A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.	57,89%
	A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações.	44,74%
	ADMINISTRAÇÃO	52,63%
INFRAESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	44,74%
	Os sistemas corporativos (<i>OpenOffice</i> , <i>Júris Síntese</i> , <i>APT</i> , <i>TPA</i> ...) fornecidos pelo TRT são eficientes.	65,79%
	Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	60,53%
	INFRAESTRUTURA	57,02%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	28,94%
	Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar.	36,84%
	Sinto o apoio dos colegas.	55,26%
	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	40,35%
QUALIDADE	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	84,21%
	Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito.	47,37%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	39,48%
	Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	50,00%
	Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo.	50,00%
	QUALIDADE	54,21%
MOTIVAÇÃO	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	63,16%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	39,47%
	Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias.	31,58%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	21,06%
	MOTIVAÇÃO	38,82%
COMUNICAÇÃO	Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o Magistrado.	34,21%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	34,21%
	COMUNICAÇÃO	34,21%



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
 TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
 SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
 seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

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...).	67,35%
	Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	73,03%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	73,41%
CONHECIMENTO DO TRT		71,26%
MOTIVAÇÃO	Sinto que o TRT da 8ª Região é um lugar motivador para se trabalhar.	47,96%
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	64,28%
	Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	68,75%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	58,54%
	Sei o que se espera de meu trabalho	73,59%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	55,74%
	A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo.	70,35%
MOTIVAÇÃO		62,74%
QUALIDADE	Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo.	54,34%
	Sei o que se espera de meu trabalho.	73,59%
	Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	66,45%
	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	52,42%
	Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito.	57,88%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	59,29%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	73,41%
QUALIDADE		62,48%
ADMINISTRAÇÃO	Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	66,66%
	Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções.	45,80%
	Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor.	52,42%
	A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações.	43,51%
ADMINISTRAÇÃO		52,10%
INFRAESTRUTUR A (Física e Tecnológica)	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)	52,42%
	Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Receita, Jucepa...).	67,35%
	Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	68,07%
	No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos.	70,35%
INFRAESTRUTURA		64,55%
RELACIONAMENT O INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	80,48%
	Sinto o apoio dos colegas e superiores.	78,06%
	Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	31,88%



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

	Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	46,81%
	Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas ideias.	61,32%
	No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do	75,83%
	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	55,85%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		61,46%
COMUNICAÇÃO	Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor.	45,15%
	Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	65,77%
COMUNICAÇÃO		55,46%



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

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 22 de outubro a 30 de novembro de 2012, com a participação de 111 advogados.

III. 1 GRÁFICOS DA PESQUISA

III. 1.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

GRÁFICO I
SEXO

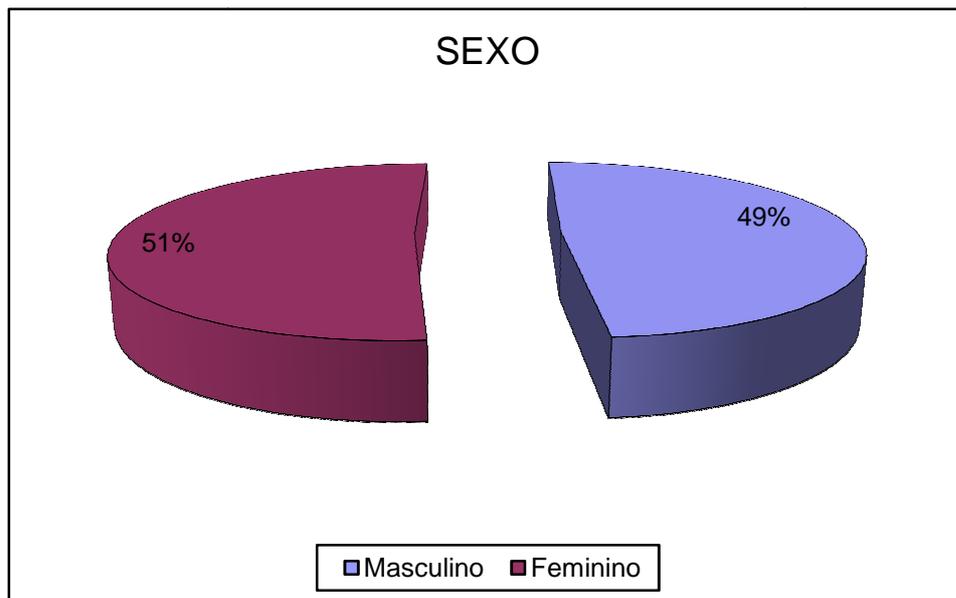


GRÁFICO II



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

FAIXA ETÁRIA

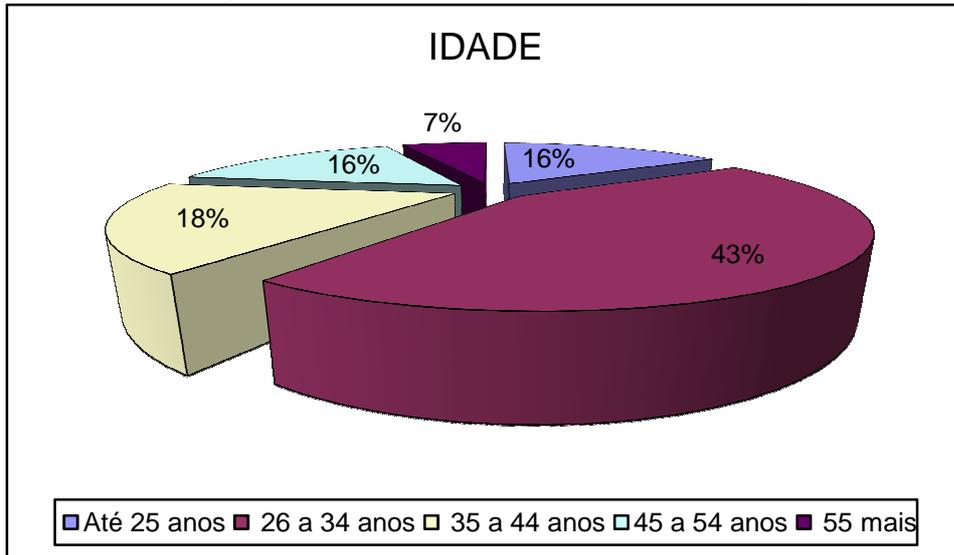
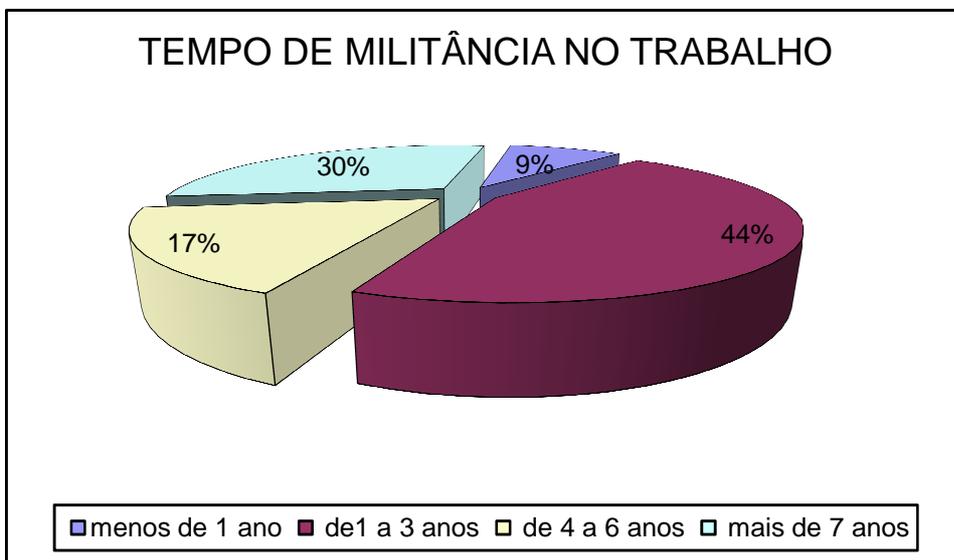


GRÁFICO III TEMPO DE ATUAÇÃO NA JUSTIÇA DO TRABALHO





PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

GRÁFICO IV
O SERVIÇO DAS VARAS É PADRONIZADO

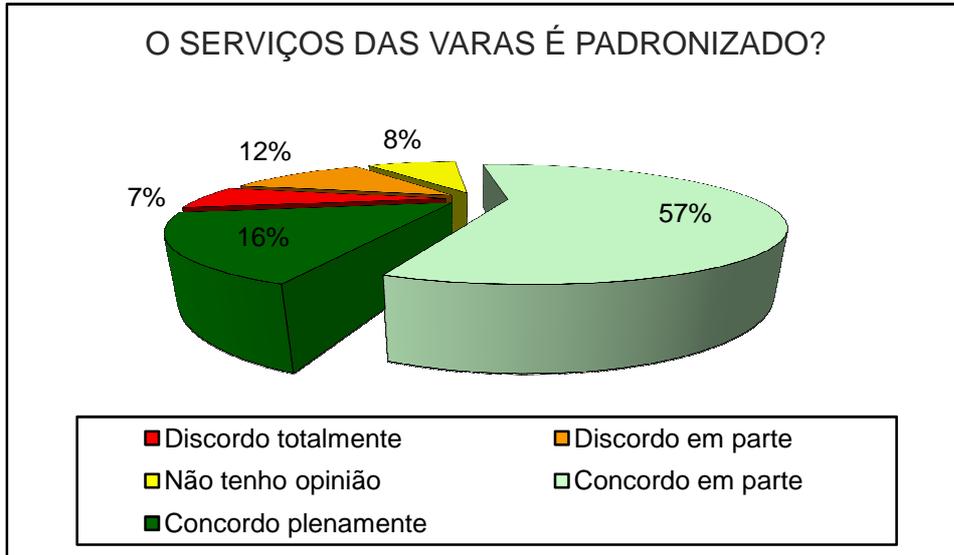
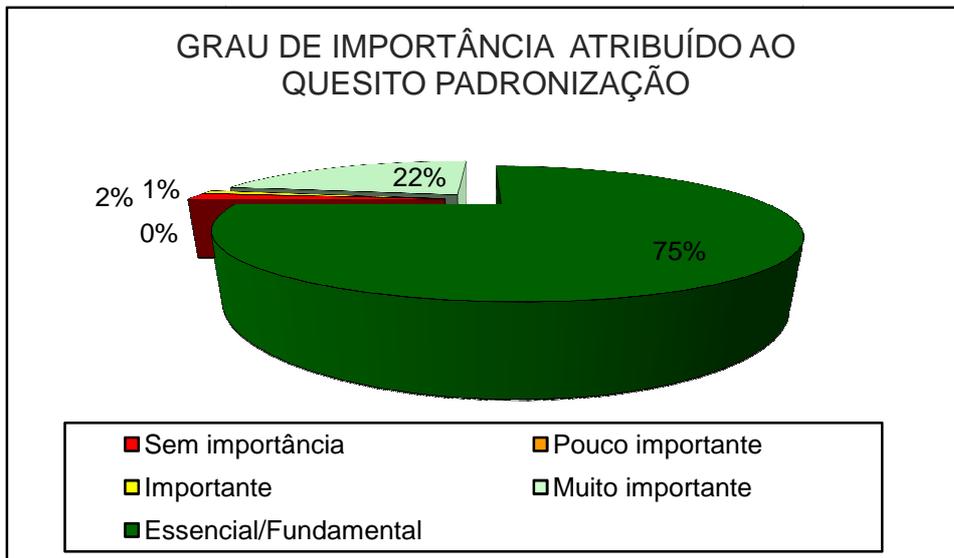


GRÁFICO V
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO





III. 1.3

EFICIÊNCIA DO SETOR DE PROTOCOLO

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

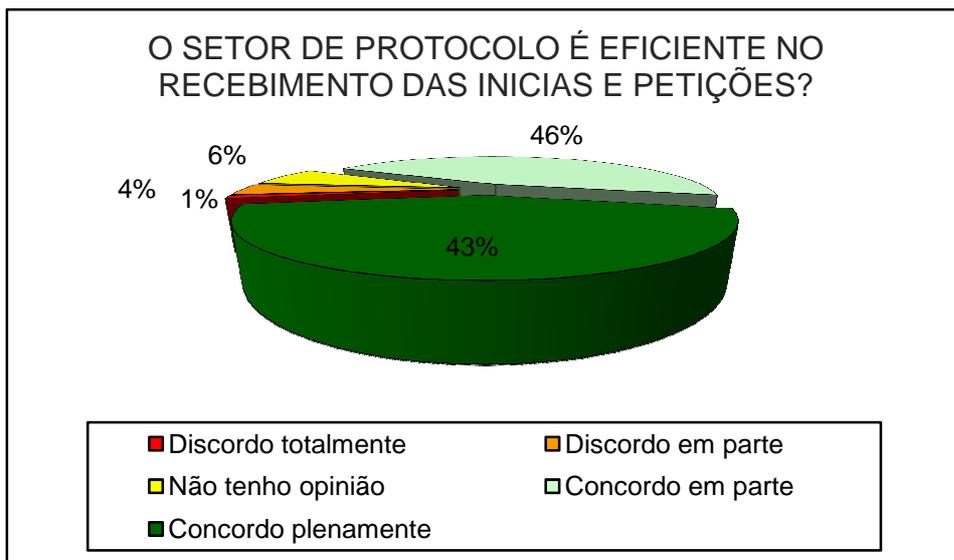
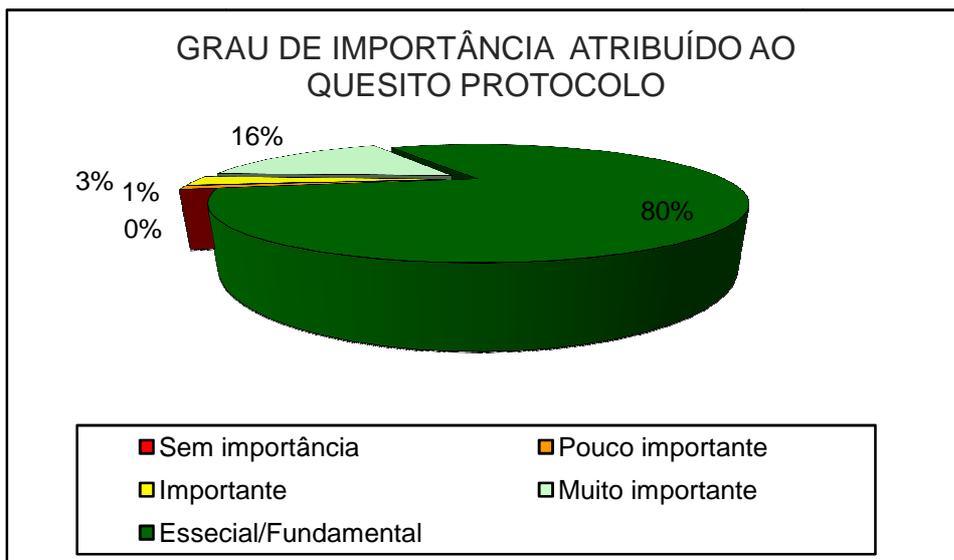


GRÁFICO VII
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO





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

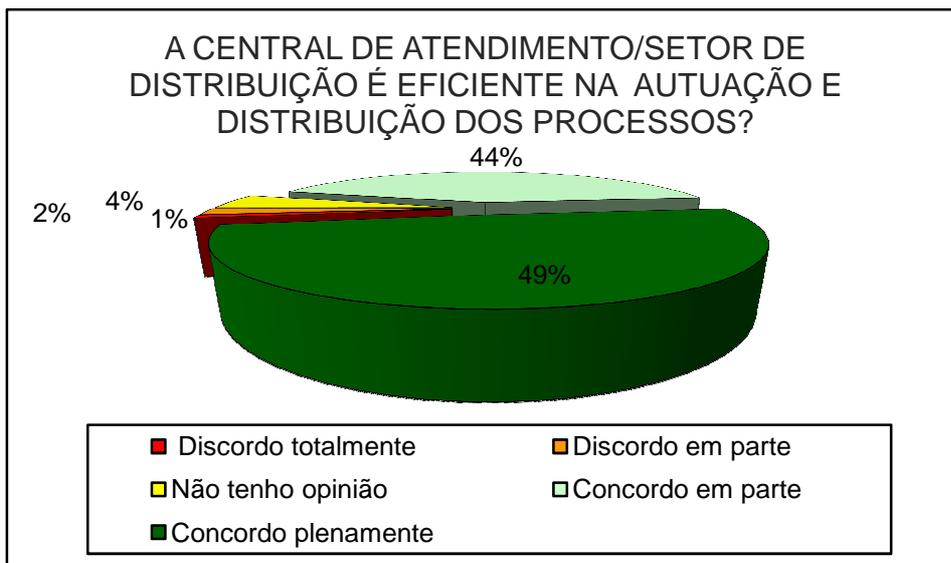
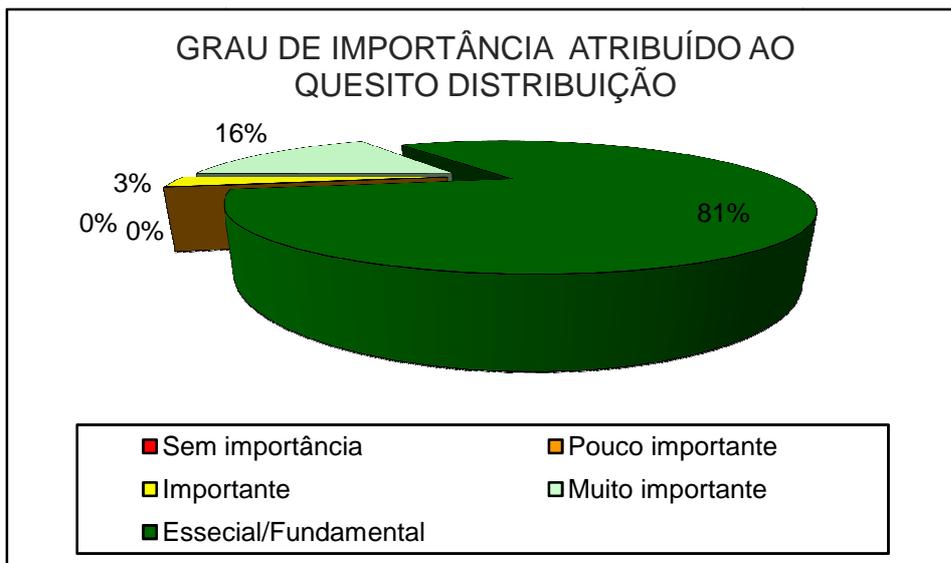


GRÁFICO IX
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO



III. 1.5

PRAZO MÉDIO



GRÁFICO X
APÓS A PETIÇÃO INICIAL, A DATA DA 1ª AUDIÊNCIA É SEMPRE MARCADA EM PRAZO RAZOÁVEL?

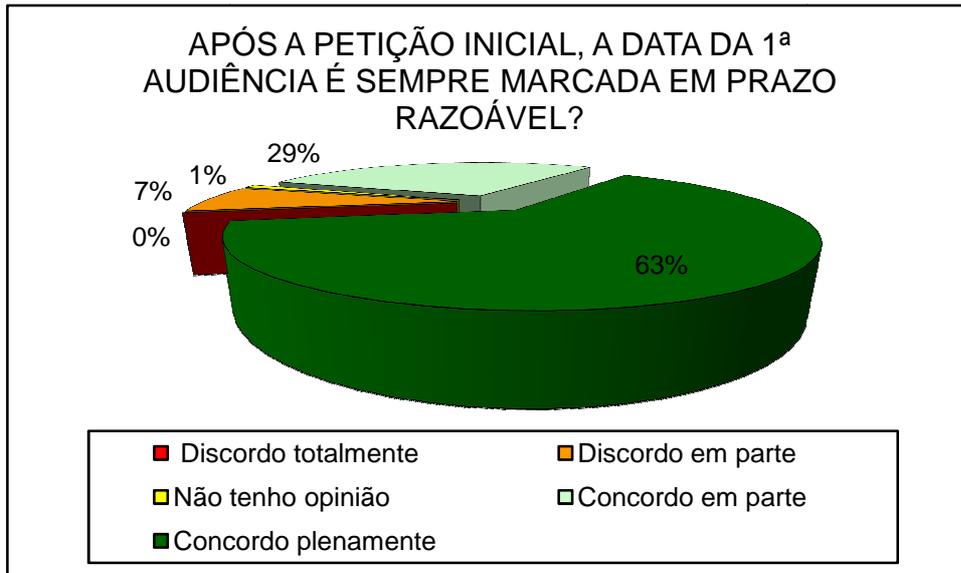
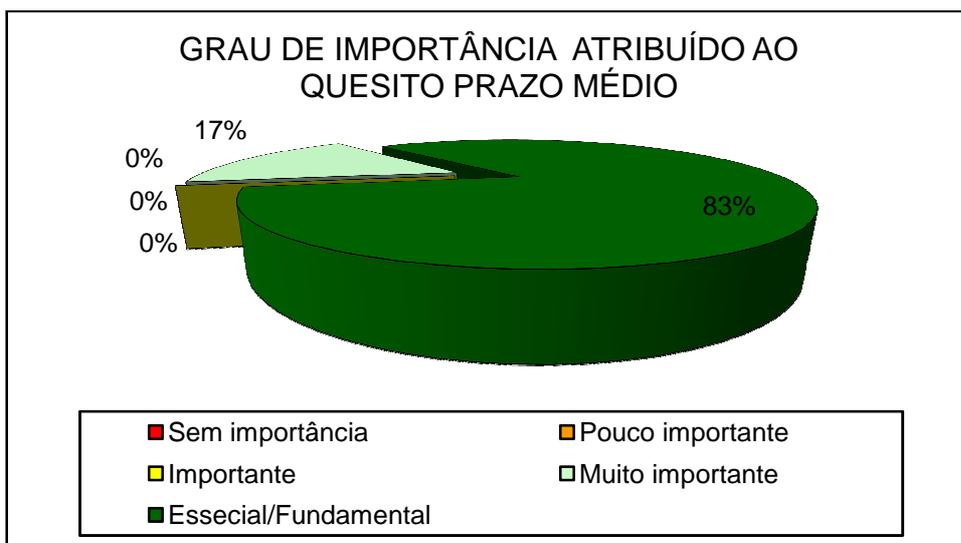


GRÁFICO XI
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO



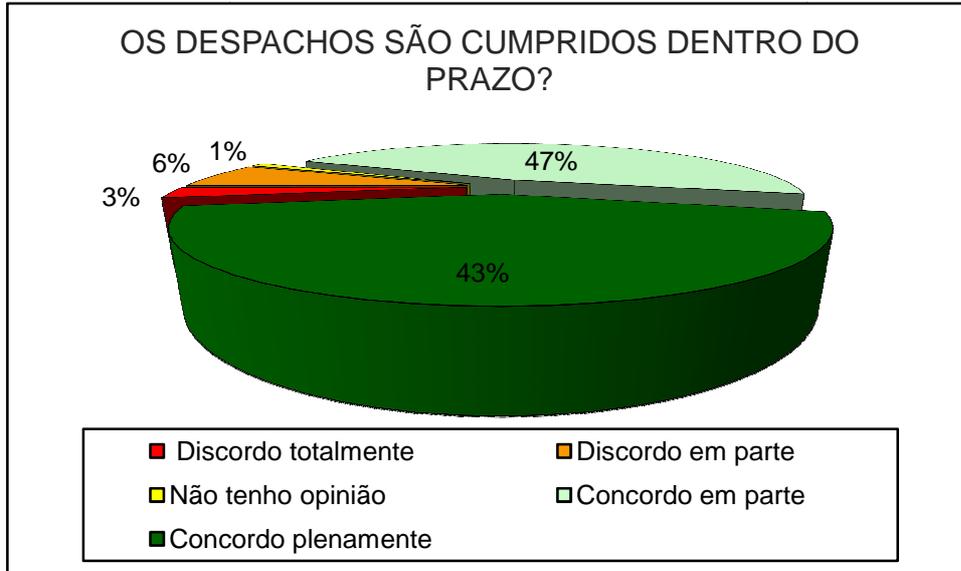


PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

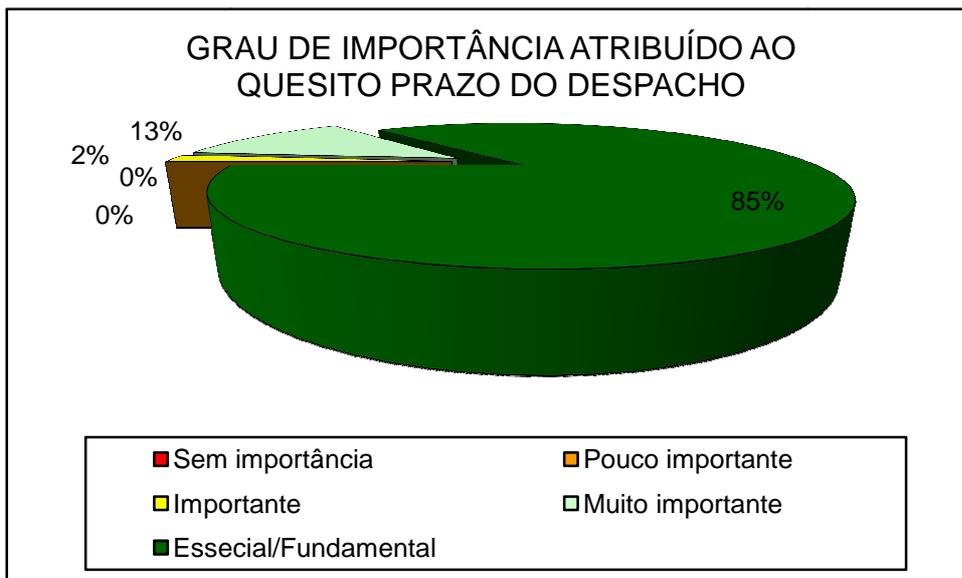
III. 1.6

CUMPRIMENTO DOS DESPACHOS

**GRÁFICO XII
OS DESPACHOS SÃO CUMPRIDOS DENTRO DO PRAZO?**



**GRÁFICO XIII
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO PRAZO DO DESPACHO**





PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

III. 2

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

GRÁFICO XIV
ACESSO A INFORMAÇÕES NO *SITE* DO TRT

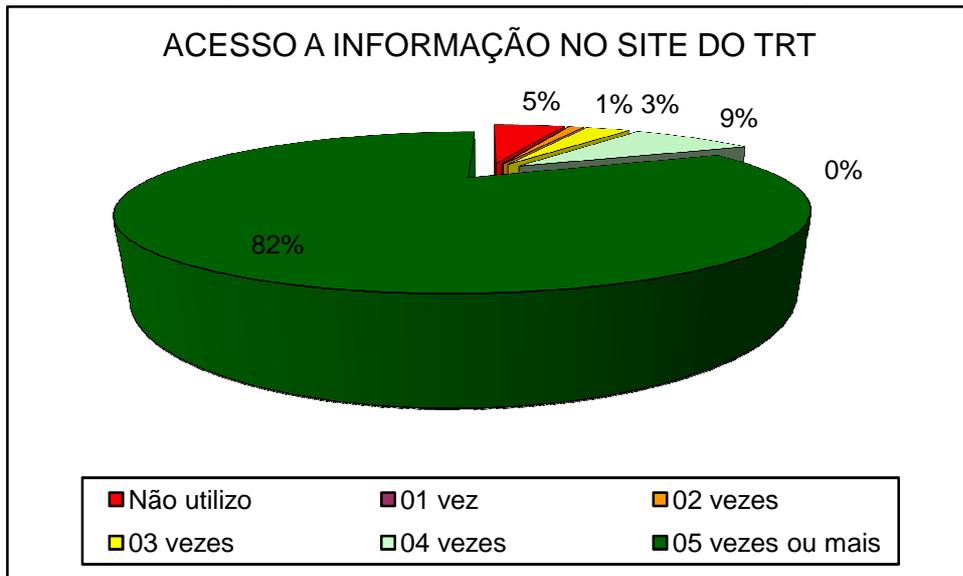
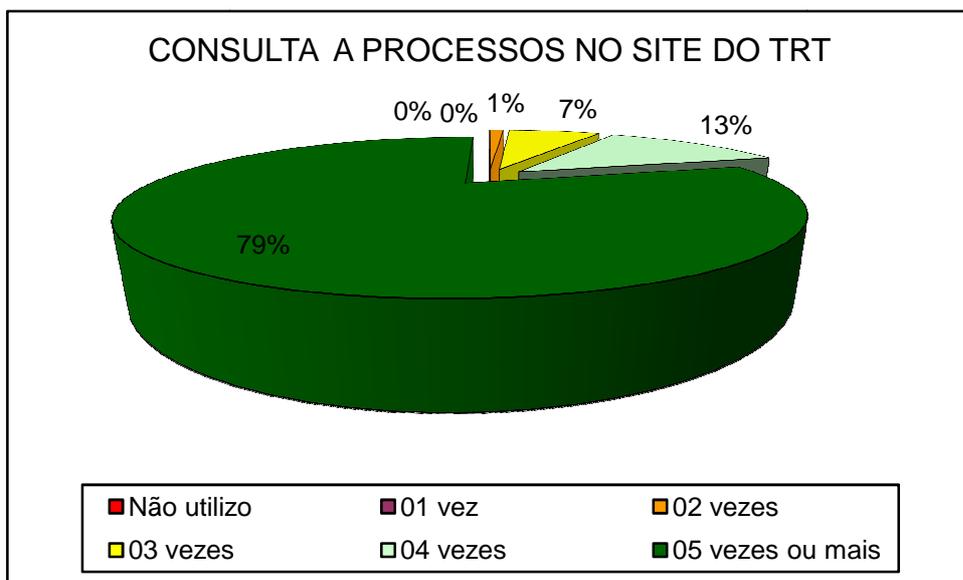


GRÁFICO XV
CONSULTA A PROCESSOS NO *SITE* DO TRT





PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

GRÁFICO XVI
CONSULTA A PROCESSOS NO BALCÃO DA VARA

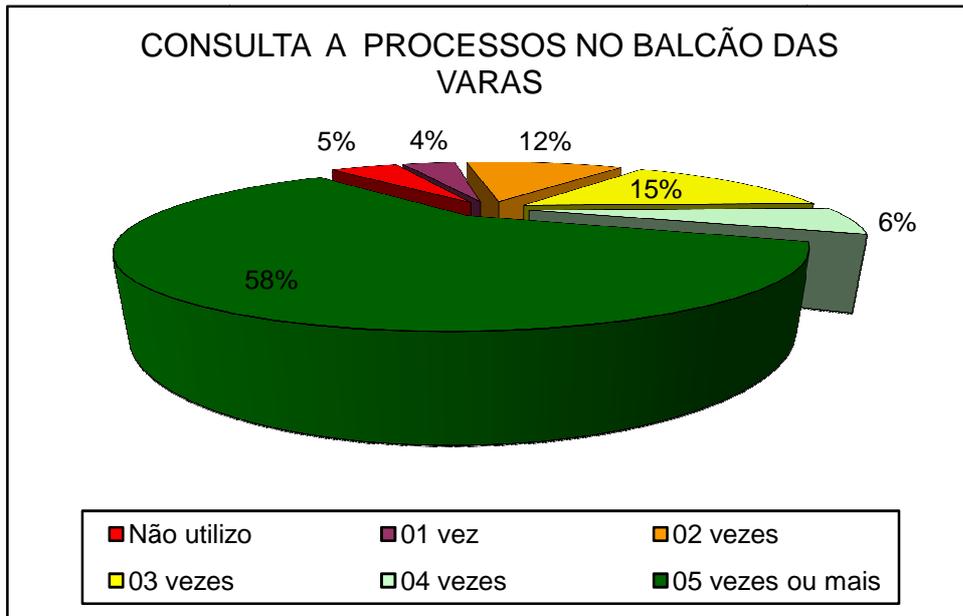


GRÁFICO XVII
TRT PUSH

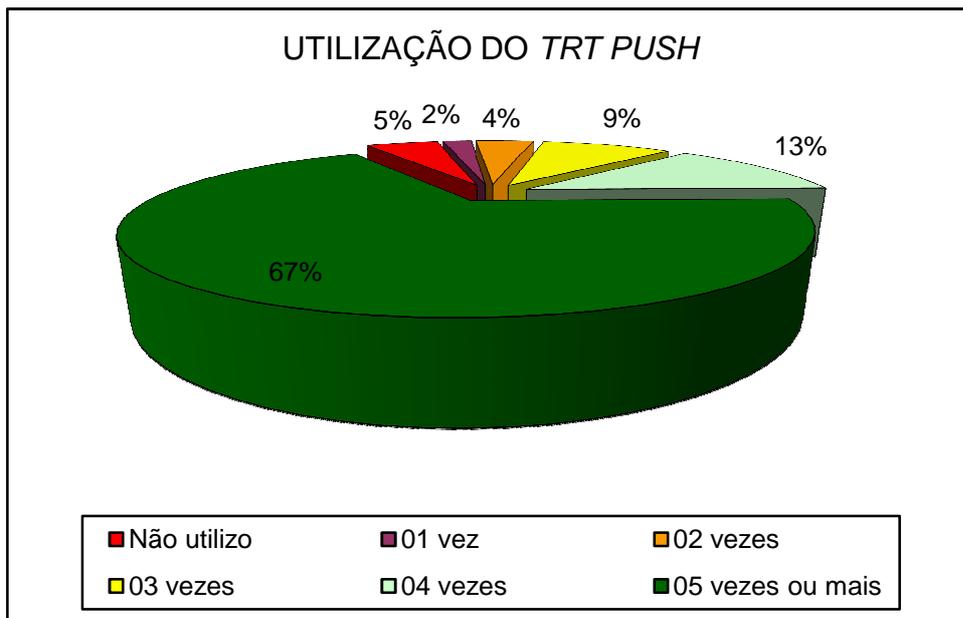


GRÁFICO XVIII



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

PETICIONAMENTO ELETRÔNICO

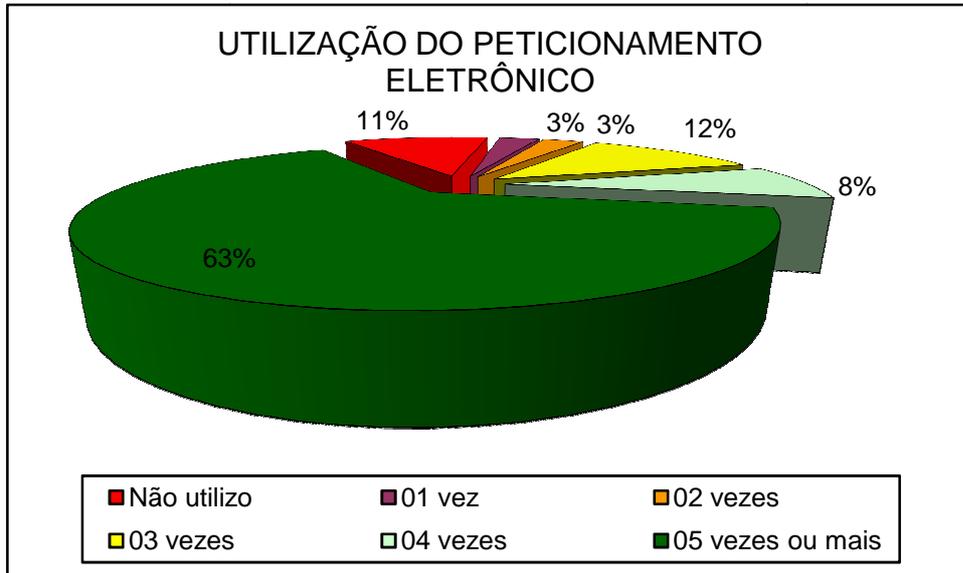


GRÁFICO XIX PRÉ-CADASTRO DE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS

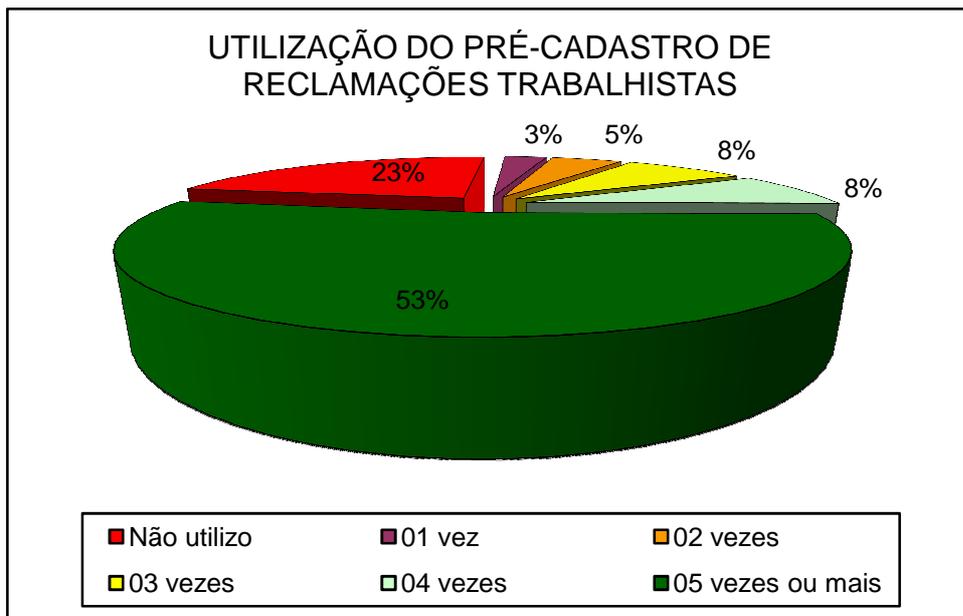


GRÁFICO XX PRÉ-PROTOCOLO DE PETIÇÕES



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

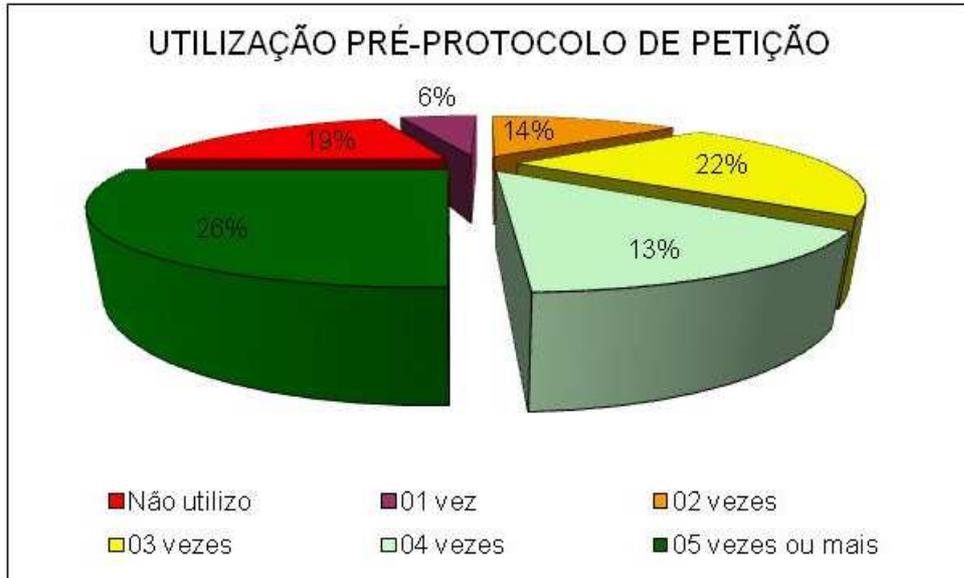


GRÁFICO XXI
AGENDA DO ADVOGADO

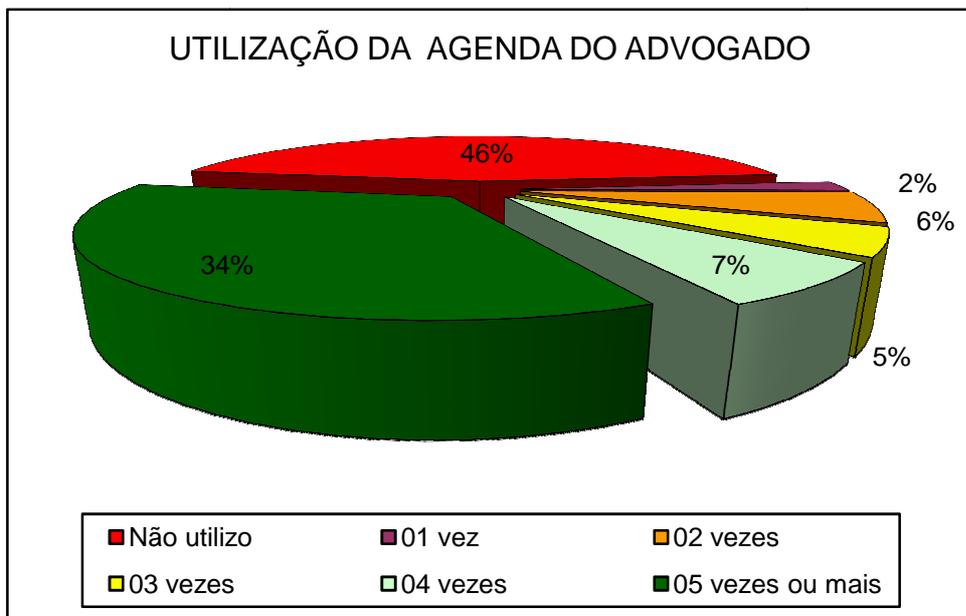
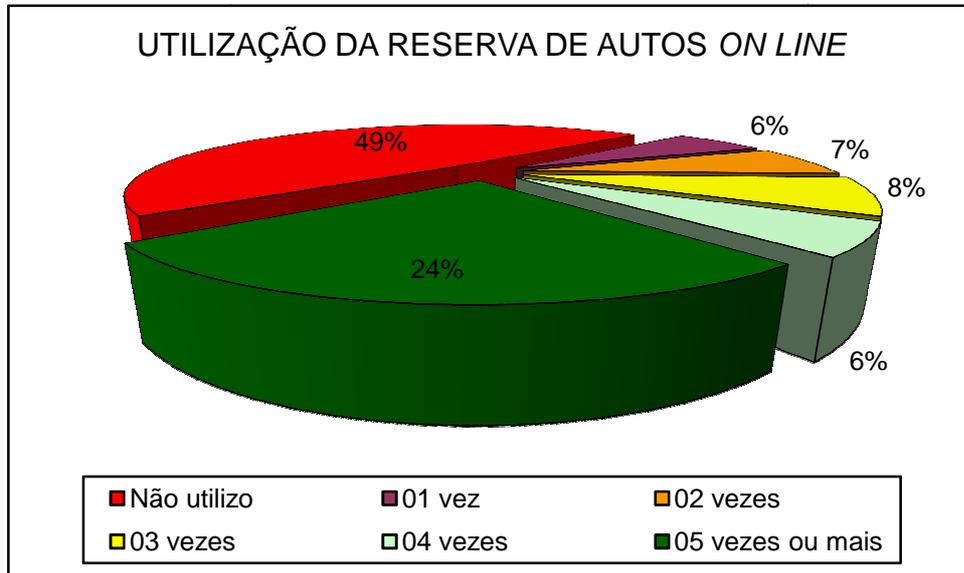


GRÁFICO XXII
RESERVA DE AUTOS



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710



III.3 AVALIAÇÃO DO SITE DO TRT

GRÁFICO XXIII
APARÊNCIA DO SITE

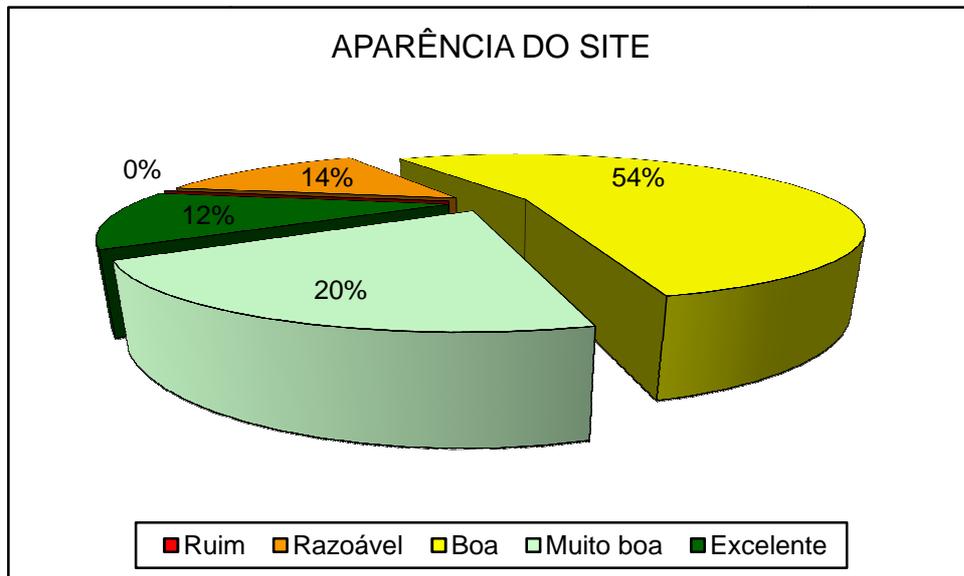
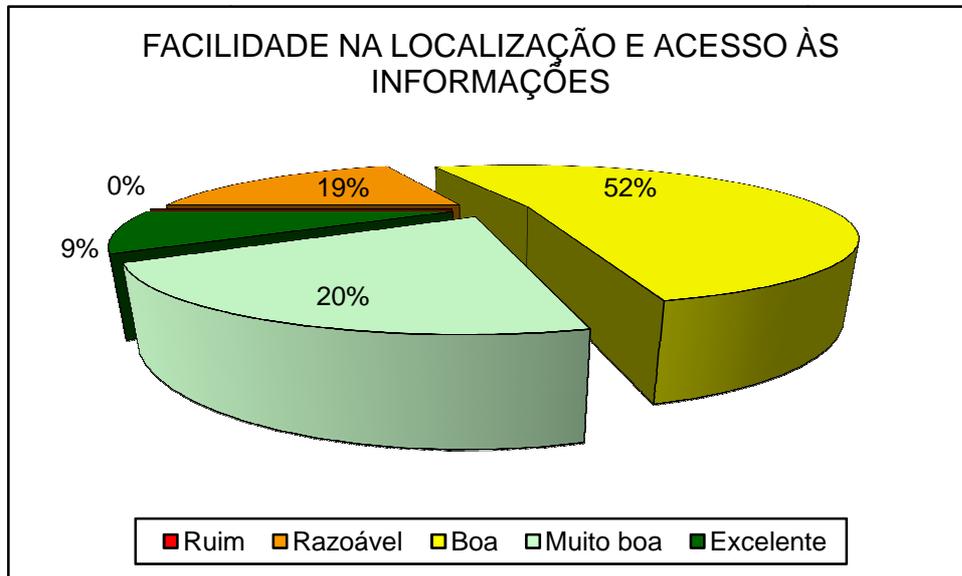


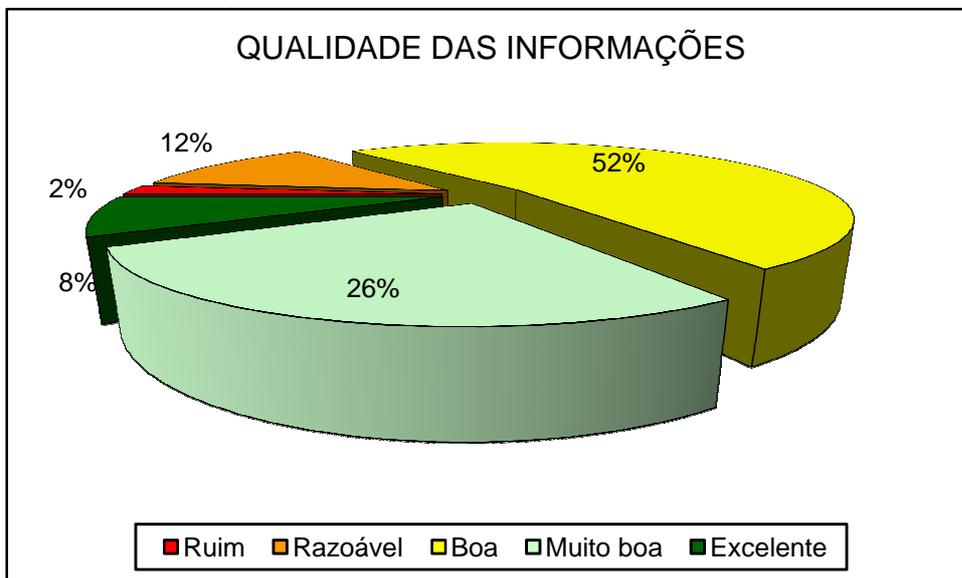
GRÁFICO XXIV
FACILIDADE NA LOCALIZAÇÃO E ACESSO
ÀS INFORMAÇÕES



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710



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



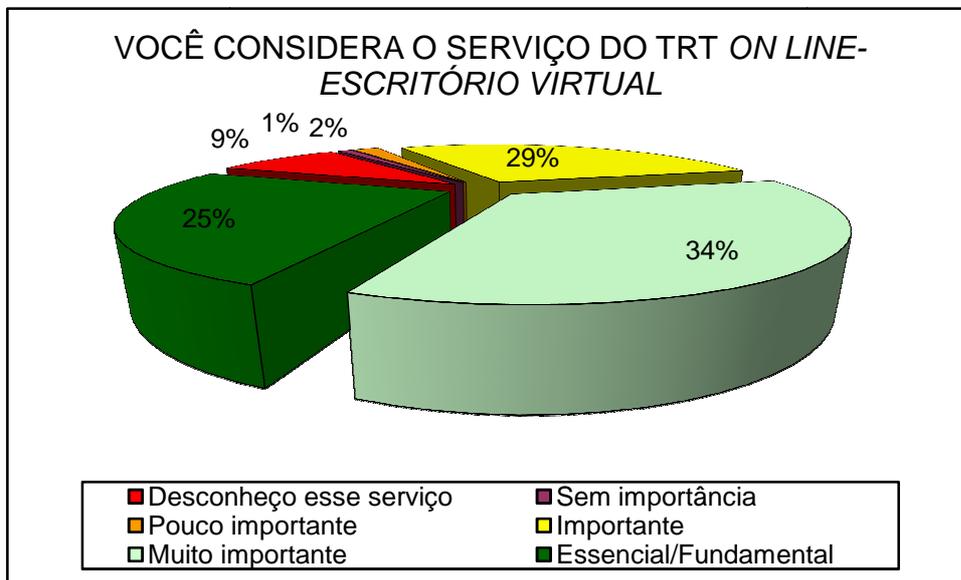
III. 4

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO TRT

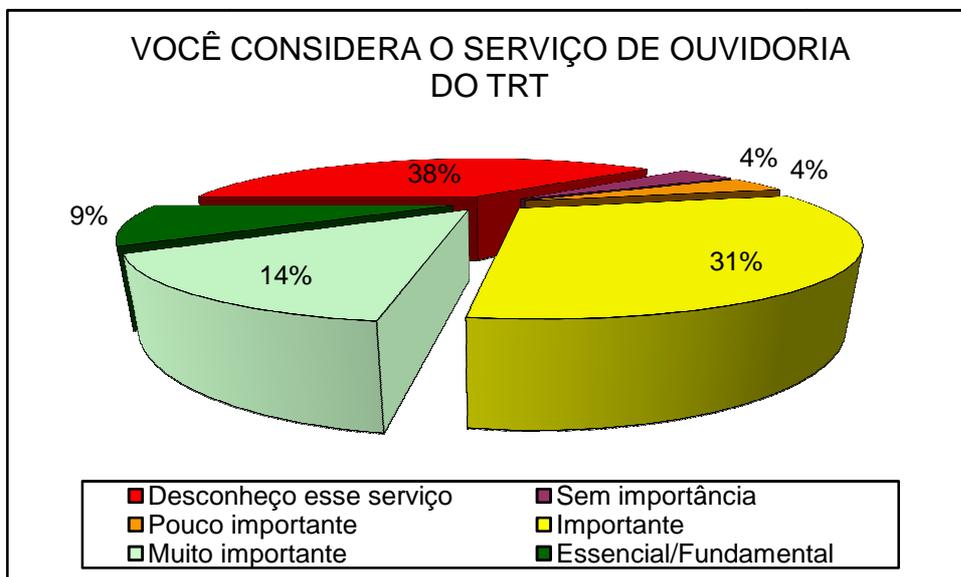
**GRÁFICO XXVI
VOCÊ CONSIDERA O SERVIÇO TRT *ON LINE* – ESCRITÓRIO VIRTUAL**



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710



**GRÁFICO XXVII
VOCÊ CONSIDERA O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT**



**GRÁFICO XXVIII
VOCÊ CONSIDERA ESSA PESQUISA**



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
seges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710

