



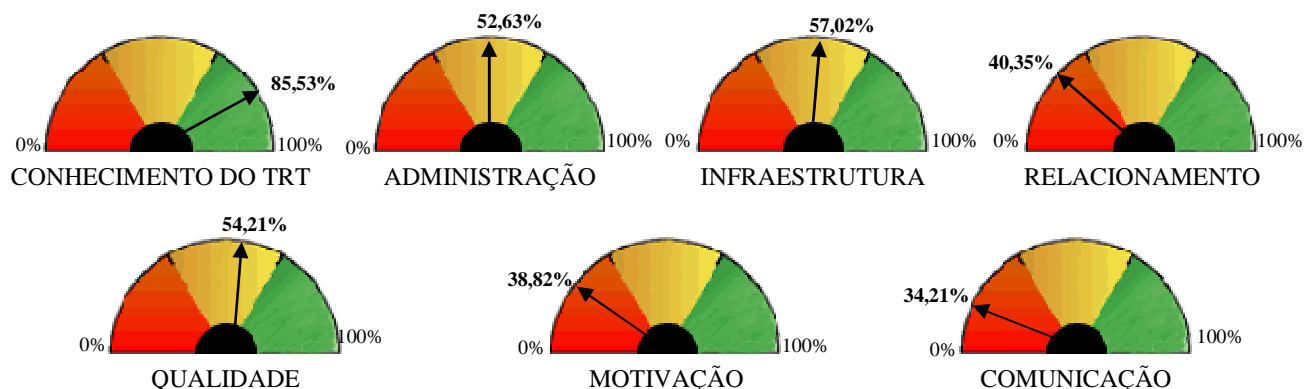
RESUMO EXECUTIVO DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL - 2012

1 INTRODUÇÃO

Este documento apresenta um resumo executivo do sexto diagnóstico institucional (pesquisa de clima organizacional de magistrados e servidores e de satisfação dos usuários), realizado no período de 22 de outubro a 23 de novembro de 2012, comparando com os resultados obtidos nas pesquisas realizadas em 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012.

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 2012:

(Quanto mais alto o percentual de **aprovação**, melhor). Oscilações em **azul** representam crescimento da aprovação. Em **vermelho**, redução da aprovação.

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	APROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	94,74%	+4,27%	-4,98%	+3,14%	+17,31%
2º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	84,21%	+15,16%	-19,58%	-6,24%	+12,37%
3º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	76,32%	-4,63%	-9,95%	+9,32%	+4,08%



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

2.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São oportunidades de melhoria do TRT, em 2012:

(Quanto mais alto o percentual de **reprovação**, pior). Oscilações em **azul** representam redução da reprovação. Em **vermelho**, crescimento da reprovação.

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	73,68%	+4,39%	-33,33%	+3,84%	-6,34%
2º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o Magistrado.	65,79%	+0,88%	-10,86%	-3,18%	-7,63%
3º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	65,79%	-2,01%	-6,26%	-2,27%	-3,02%
4º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar.	63,16%	+10,65%	-1,08%	-0,93%	-9,30%
5º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	60,53%	-6,26%	+4,11%	+0,46%	-11,60%
6º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias.	60,52%	+10,16%	-14,95%	+0,47%	-11,60%
7º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	52,64%	+4,26%	+8,66%	-6,64%	-6,54%
8º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	52,63%	+10,91%	-28,24%	-2,16%	-6,03%
9º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações.	52,63%	+18,55%	-14,72%	+7,57%	-4,16%
10º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	50,00%	+10,90%	-37,55%	-6,58%	-3,42%
11º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito.	50,00%	+23,56%	+3,57%	+4,95%	-13,59%
12º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	44,73%	+4,76%	-36,58%	+12,59%	+21,73%
13º Sinto o apoio dos colegas.	42,11%	+7,65%	+12,73%	+4,12%	-6,74%
14º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo.	42,11%	+19,05%	+5,95%	-1,32%	-11,18%
15º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	39,47%	+5,76%	+29,19%	+2,51%	-4,43%
16º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	36,84%	+2,39%	-34,21%	+0,74%	+11,08%
17º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso.	34,21%	+7,89%	-36,37%	+6,89%	+1,98%
18º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	31,58%	+22,69%	-11,80%	+11,25%	-8,98%
19º A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.	26,32%	+7,89%	-25,00%	+17,10%	-14,60%
20º Os sistemas corporativos (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes.(*)	26,31%	+1,51%	+3,29%	-	-

(*) Era ponto forte em 2011.



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

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

Gráfico 1
PERSPECTIVAS DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

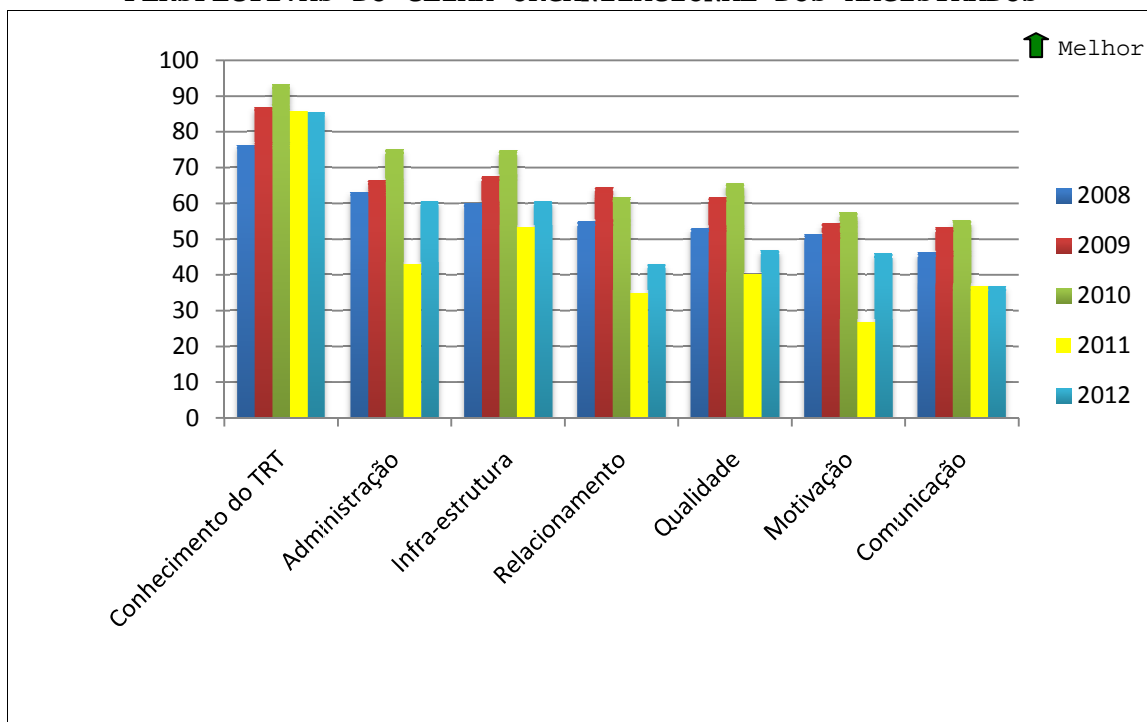
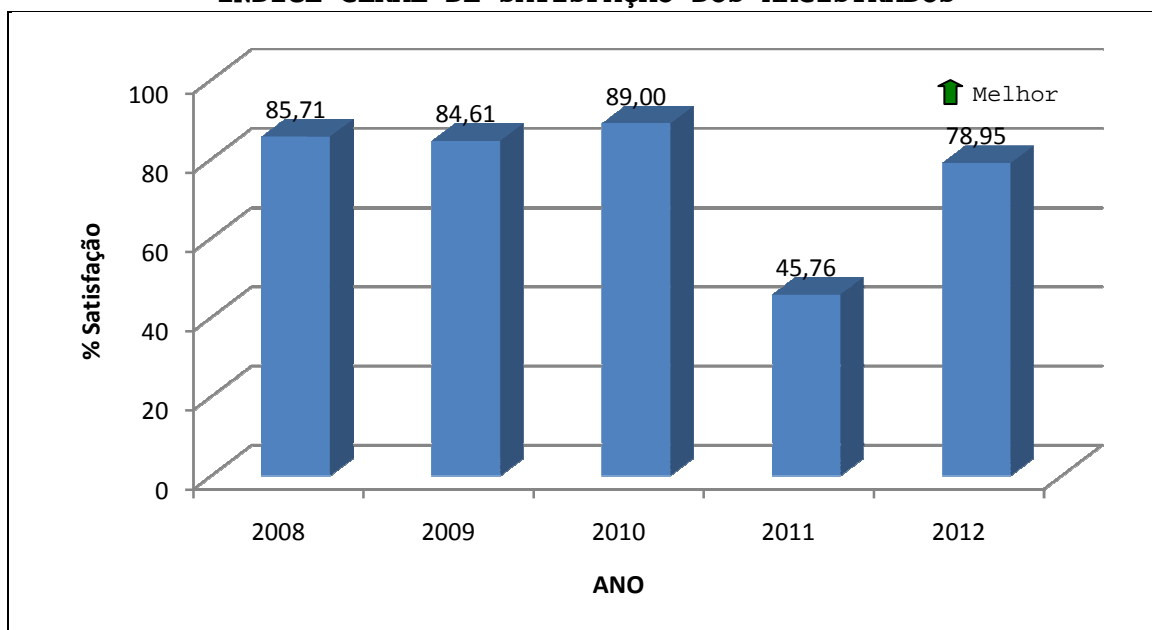


Gráfico 2
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS





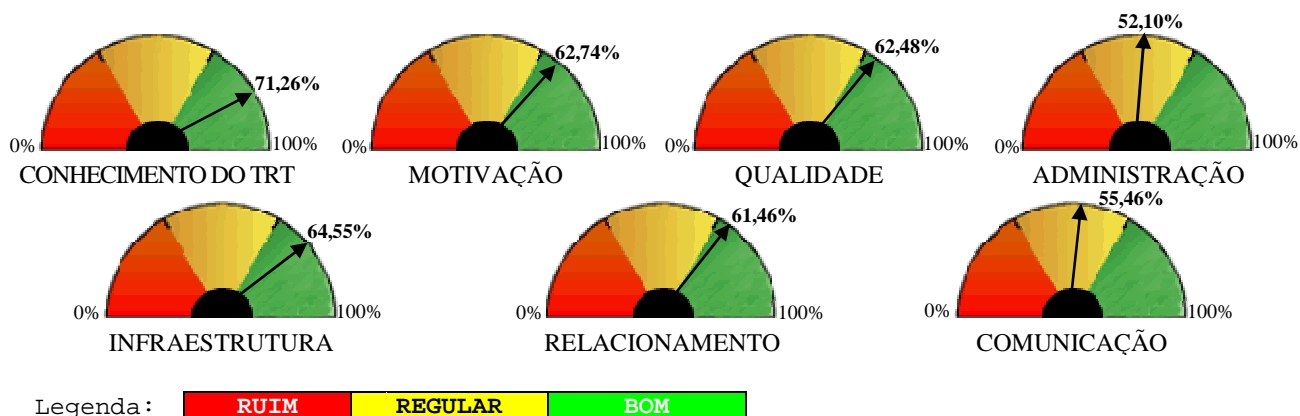
2.5 COMENTÁRIOS

Comparativamente ao ano anterior (2011) os dados demonstram que houve melhora geral na percepção dos magistrados em relação ao clima organizacional, exceto no que tange à perspectiva **Comunicação**, conforme demonstrado no Gráfico 1. Em consequência disso, o índice geral de satisfação aumentou também em relação a 2011, ficando em torno de 49% (Gráfico 2).

Na avaliação dos magistrados, houve duas oscilações positivas no que se refere às afirmativas **Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT**, que apresentou melhora no índice em relação a 2011, e **Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância** que apresentou melhora significativa de satisfação (em torno de 15%). Por sua vez, diversas afirmativas tiveram oscilações negativas, com destaque para as afirmativas **Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito, Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família; Sinto que aqui no TRT o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo e A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações**, que apresentaram aumento no índice de insatisfação superior a 15%.

3 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

3.1 PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS SERVIDORES



3.2 ASPECTOS POSITIVOS NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São pontos fortes do TRT, em 2012:

(Quanto mais alto o percentual de **aprovação**, melhor). Oscilações em **azul** representam crescimento da aprovação. Em **vermelho**, redução da aprovação.



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

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE APROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	80,48%	+1,32%	-0,38%	+1,96%	+14,62%
2º Sinto o apoio dos colegas e superiores.	78,06%	+1,13%	-5,91%	+7,03%	+14,16%
3º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	77,94%	+1,02%	-7,37%	+5,40%	-
4º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	75,83%	+1,15%	-0,47%	+5,54%	+1,40%
5º Sei o que se espera de meu trabalho.	73,59%	-1,25%	-8,92%	+2,35%	+7,88%
6º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	73,41%	-2,39%	-3,39%	+3,30%	+3,40%
7º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	73,03%	+1,72%	-12,02%	+0,35%	+6,07%
8º A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo.	70,35%	+1,44%	-2,33%	+7,82%	+5,88%
9º No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos.	70,35%	+2,88%	-7,00%	+7,11%	+9,91%
10º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	68,75%	+3,69%	-12,27%	+2,63%	+12,40%
11º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	68,07%	-4,20%	-3,90%	+2,80%	-0,18%
12º Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Renajud, Infojud, Receita, Jucepa...).	67,35%	+1,16%	-6,80%	+4,13%	+11,26%
13º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	66,66%	-0,48%	-4,90%	+6,07%	+9,88%
14º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	66,45%	+0,58%	-10,29%	+4,15%	+2,65%
15º Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	65,77%	+5,68%	+28,03%	-3,63%	+1,43%
16º Os sistemas corporativos (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes.	65,44%	-2,19%	-3,98%	-0,20%	-
17º Percebo que meu trabalho me possibilita crescer profissionalmente.	62,60%	-0,86%	+37,88%	-1,26%	-

3.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São oportunidades de melhoria do TRT, em 2012:

(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 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições	56,25%	+29,01%	-19,80%	-2,96%	-2,70%
2º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor	44,26%	-1,57%	+12,64%	-4,16%	-3,41%
3º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	41,97%	-6,59%	+17,55%	-4,20%	+2,37%
4º A Administração tem mantido um canal	41,60%	+3,78%	+2,93%	-4,93%	+2,71%



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

aberto de diálogo para o atendimento de solicitações					
5º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, limpeza etc.)	40,69%	-14,76%	+21,06%	-4,49%	+6,45%
6º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	40,69%	-2,09%	-1,92%	-2,35%	+0,43%
7º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	39,92%	-6,55%	+5,66%	-4,00%	-
8º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	38,53%	-9,71%	+12,01%	-6,03%	-
9º Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções	38,30%	-4,97%	-2,90%	-6,22%	+0,72%
10ºAs condições de segurança do trabalho são adequadas	35,33%	-22,04%	+23,76%	-7,05%	-
11ºTenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito(*)	35,11%	+4,18%	-30,43%	+4,95%	-13,59%
12ºSinto que meu progresso no TRT depende unicamente de mim	34,10%	-15,74%	+13,61%	-3,53%	-
13ºSinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	33,33%	-18,59%	+23,47%	-1,02%	-
14ºSinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	32,78%	-19,62%	+19,49%	-2,09%	-4,78%
15ºConsigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	31,94%	-26,55%	+24,24%	-0,77%	-1,81%
16ºSinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	31,12%	-20,32%	+19,23%	-2,60%	-8,97%
17ºObtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	29,59%	-24,73%	+23,67%	-3,47%	-5,37%
18ºSinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias	27,87%	-29,66%	+28,84%	-10,77%	+6,30%
19ºConsigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família(*)	27,81%	+0,08%	-24,54%	+11,25%	-8,98%
20ºA chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor	27,48%	-26,85%	+23,82%	-4,99%	-1,47%
21ºExiste justiça nas promoções realizadas no meu setor	27,10%	-24,02%	+18,41%	-4,01%	-9,15%
22ºA decisão dos superiores é baseada em fatos concretos e não em pré-julgamentos.	24,43%	-5,10%	+28,19%	-1,84%	-

(*) Era ponto forte em 2011.



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

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

Gráfico 3
PERSPECTIVAS DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

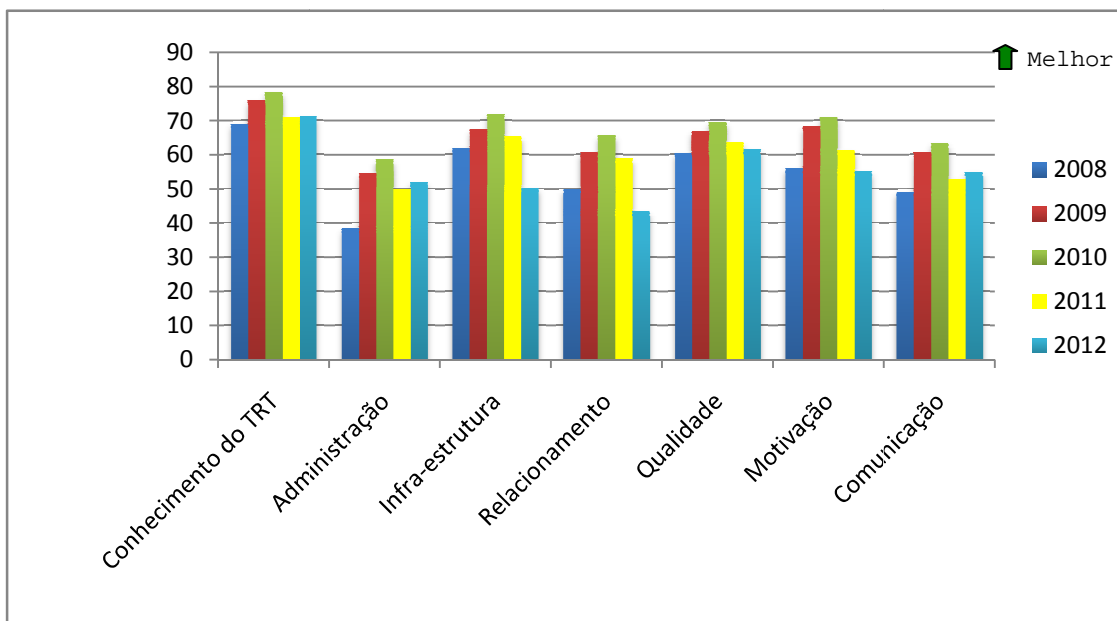
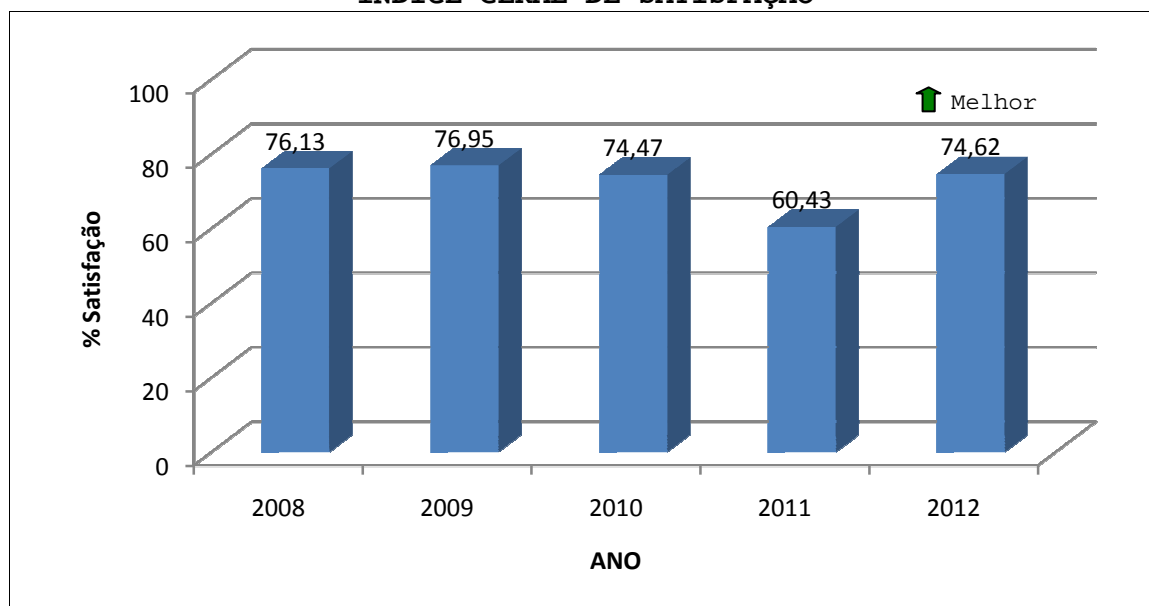


Gráfico 4
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO





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

3.5 COMENTÁRIOS

Comparativamente aos anos de 2008, 2009, 2010 e 2011, os dados demonstram que também houve uma sensível piora na percepção dos servidores em relação a quase todas as perspectivas do clima organizacional, conforme demonstrado no Gráfico 3. Contudo, o índice geral de satisfação dos servidores aumentou, como demonstrado no Gráfico 4.

Na avaliação dos servidores, as únicas oscilações positivas significante referem-se às afirmativas: **Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho**, que cresceu em quase 6,00% em relação a 2011, e **A decisão dos superiores é baseada em fatos concretos e não em pré-julgamentos** que era oportunidade de melhoria e passou a ser ponto forte em 2012.

A grande oscilação negativa da pesquisa dos servidores refere-se à percepção de que **Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições**, que teve um aumento de quase 30,00% no índice de insatisfação, passando de última colocada em 2011, entre as oportunidades de melhoria, para primeira colocada em 2012. Cabe ainda ressaltar que dois itens que em 2011 eram pontos fortes passaram a ser oportunidade de melhoria em 2012, quais sejam **Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito** e **Consgo equilibrar meu tempo entre trabalho e família**.

4 AVALIAÇÃO DOS ADVOGADOS

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE APROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º O Setor de Protocolo é organizado e eficiente no recebimento das iniciais e petições.	89,00%	+7,00%	-11,00%	+18,00%	-9,00%
2º A Central de Atendimento/Setor de Distribuição é eficiente na atuação e distribuição dos processos. (*)	93,00%	+8,00%	-2,00%	+6,00%	-5,00%
3º Após a petição inicial, a data da 1ª audiência é sempre marcada em prazo razoável. (*)	92,00%	+11,00%	+5,00%	+22,00%	-22,00%
4º Os despachos são cumpridos dentro dos prazos. (*)	90,00%	+29,00%	+40,00%	+6,00%	-11,00%
5º O serviço das Varas é padronizado. (Todas as Secretarias das Varas têm a mesma forma de atuação nas solicitações e encaminhamento dos processos). (**)	73,00%	+8,00%	+8,00%	+8,00%	+9,45%

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

(**)Vem apresentando melhora nos últimos 4 (quatro) anos.



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

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"*.



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

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.

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 são 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.



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

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:

- 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.



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

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.

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.



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

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.

Cerca de 88,00% dos entrevistados afirmaram conhecer o TRT *OnLine*-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.



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

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.