



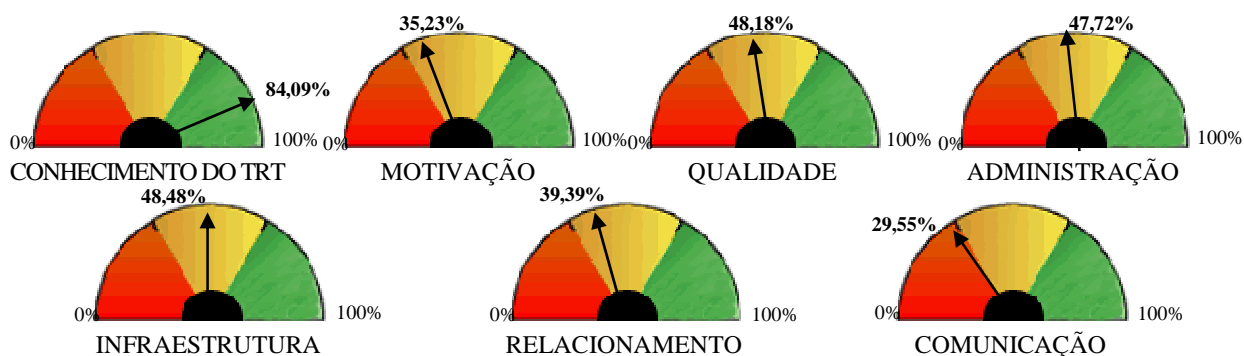
RESUMO EXECUTIVO DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL - 2013

1 INTRODUÇÃO

Este documento apresenta um resumo executivo do sétimo diagnóstico institucional (pesquisa de clima organizacional de magistrados e servidores e de satisfação dos usuários), realizado no período de 18 de novembro a 17 de dezembro de 2013, comparando com os resultados obtidos nas pesquisas realizadas em 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 e 2013.

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 2013:

(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 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	86,37%	+10,05%	-4,63%	-9,95%	+9,32%	+4,08%
2º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	81,81%	-12,93%	+4,27%	-4,98%	+3,14%	+17,31%
3º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	77,28%	-6,93%	+15,16%	-19,58%	-6,24%	+12,37%
4º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. (*)	68,18%	+31,34%	+2,39%	-34,21%	+0,74%	+11,08%

(*) Este item foi apontado como oportunidade de melhoria em 2012.



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

2.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São oportunidades de melhoria do TRT, em 2013:

(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 2012/2013	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.	77,27%	+3,59%	+4,39%	-33,33%	+3,84%	-6,34%
2º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	77,27%	+24,64%	+10,91%	-28,24%	-2,16%	-6,03%
3º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o Magistrado.	72,73%	+6,94%	+0,88%	-10,86%	-3,18%	-7,63%
4º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	63,63%	+3,10%	-6,26%	+4,11%	+0,46%	-11,60%
5º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias.	59,52%	-1%	+10,16%	-14,95%	+0,47%	-11,60%
6º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar.	59,09%	-4,07%	+10,65%	-1,08%	-0,93%	-9,30%
7º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	59,09%	+6,45%	+4,26%	+8,66%	-6,64%	-6,54%
8º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito.	59,09%	+9,09%	+23,56%	+3,57%	+4,95%	-13,59%
9º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	54,54%	+4,54%	+10,90%	-37,55%	-6,58%	-3,42%
10º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	50,00%	-15,79%	-2,01%	-6,26%	-2,27%	-3,02%
11º Sinto que, aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo.	50,00%	+7,89%	+19,05%	+5,95%	-1,32%	-11,18%
12º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	50,00%	+10,53%	+5,76%	+29,19%	+2,51%	-4,43%
13º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso.	50,00%	+15,79%	+7,89%	-36,37%	+6,89%	+1,98%
14º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	50,00%	+18,42%	+22,69%	-11,80%	+11,25%	-8,98%
15º A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.	45,46%	+19,14%	+7,89%	-25,00%	+17,10%	-14,60%
16º Sinto o apoio dos colegas.	45,46%	+3,35%	+7,65%	+12,73%	+4,12%	-6,74%
17º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	45,45%	+0,72%	+4,76%	-36,58%	+12,59%	+21,73%
18º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações.	40,91%	-11,72%	+18,55%	-14,72%	+7,57%	-4,16%
19º Os sistemas corporativos (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes.	36,37%	+10,06%	+1,51%	+3,29	-	-



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

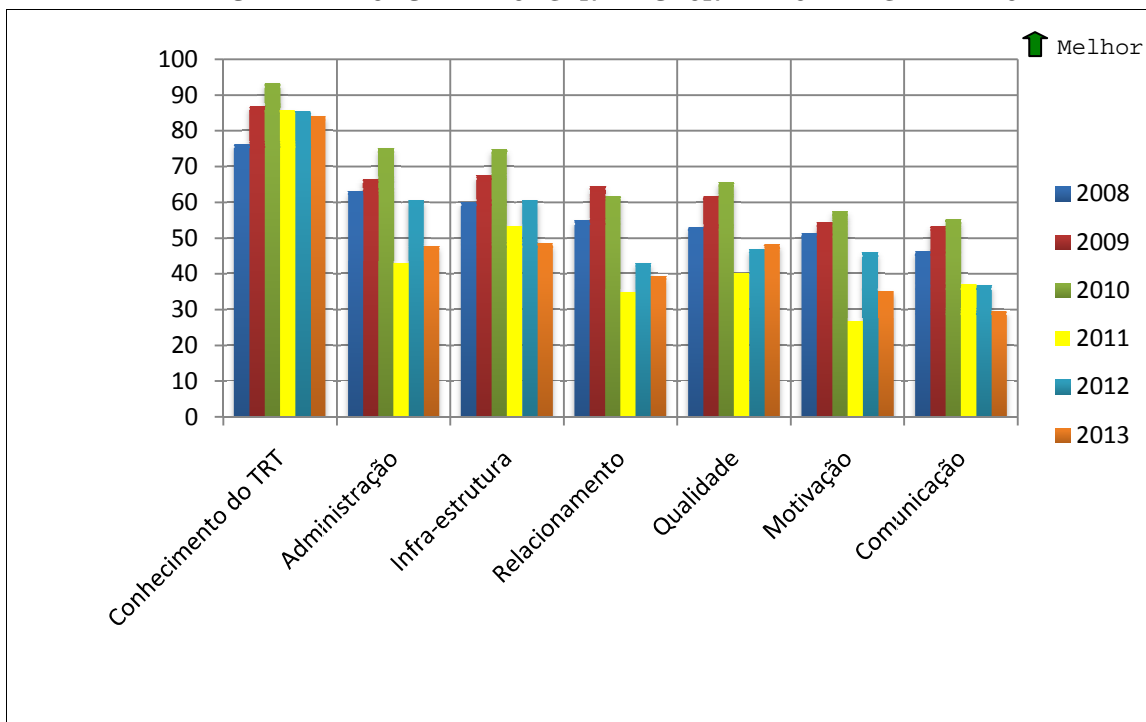
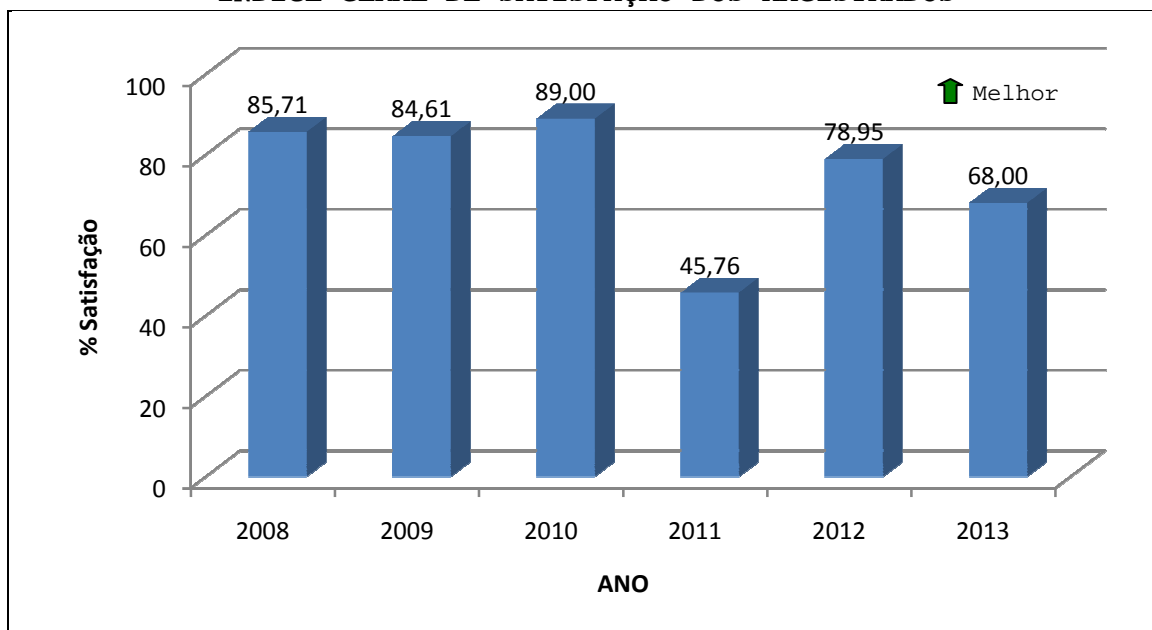


Gráfico 2
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS





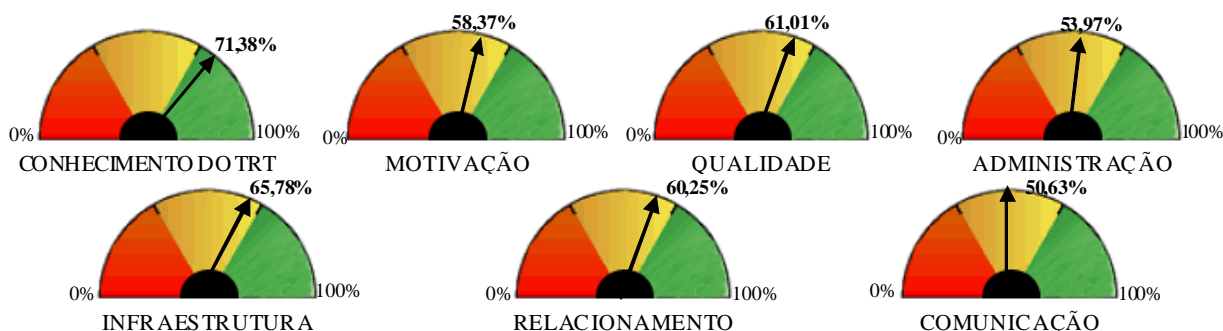
2.5 COMENTÁRIOS

Comparativamente ao ano anterior (2012), os dados demonstram que houve redução geral na percepção dos magistrados em relação ao clima organizacional, exceto no que tange à perspectiva **Qualidade**, conforme demonstrado no Gráfico 1. Em consequência disso, o índice geral de satisfação também decresceu em relação a 2012, reduzindo em torno de 10,95% (Gráfico 2).

Na avaliação dos magistrados, houve duas oscilações positivas no que se refere às afirmativas **Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo**, que apresentou melhora no índice em relação a 2012 (em torno de 10%), e **Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado**, que apresentou melhora significativa de satisfação (em torno de 31%). Por sua vez, diversas afirmativas tiveram oscilações negativas, com destaque para as afirmativas **Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional**, **Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso**, **Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família** e **A correição tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho**, que apresentaram aumento no índice de insatisfação superior a 15%.

3 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

3.1 PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS SERVIDORES



Legenda:





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

3.2 ASPECTOS **POSITIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São pontos fortes do TRT, em 2013:

(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 2012/2013	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.	78,47%	+5,06%	-2,39%	-3,39%	+3,30%	+3,40%
2º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	76,40%	-4,08%	+1,32%	-0,38%	+1,96%	+14,62%
3º No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	75,81%	-0,02%	+1,15%	-0,47%	+5,54%	+1,40%
4º Sinto o apoio dos colegas e superiores.	75,22%	-2,84%	+1,13%	-5,91%	+7,03%	+14,16%
5º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	74,63%	-3,31%	+1,02%	-7,37%	+5,40%	-
6º Sei o que se espera de meu trabalho.	73,45%	-0,14%	-1,25%	-8,92%	+2,35%	+7,88%
7º Tenho os recursos necessários (equipamentos e informações) para fazer o trabalho.	71,68%	+3,61%	-4,20%	-3,90%	+2,80%	-0,18%
8º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	71,38%	-1,65%	+1,72%	-12,02%	+0,35%	+6,07%
9º Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	70,20%	+1,45%	+3,69%	-12,27%	+2,63%	+12,40%
10º Aqui no TRT existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	69,32%	+2,66%	-0,48%	-4,90%	+6,07%	+9,88%
11º Os sistemas corporativos (OpenOffice, Juriscalc, APT, TPA...) fornecidos pelo TRT são eficientes.	68,73%	+3,29%	-2,19%	-3,98%	-0,20%	-
12º A chefia está sempre preocupada em aumentar a eficiência do grupo.	68,14%	-2,21%	+1,44%	-2,33%	+7,82%	+5,88%
13º Percebo que aqui no TRT o planejamento é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	67,25%	+0,80%	+0,58%	-10,29%	+4,15%	+2,65%
14º No meu setor, a chefia distribui recursos adequados para a realização dos trabalhos.	66,37%	-3,98%	+2,88%	-7,00%	+7,11%	+9,91%
15º No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, limpeza etc.)(*).	65,19%	+24,50%	-14,76%	+21,06%	-4,49%	+6,45%
16º Tenho conhecimento dos convênios realizados pelo TRT para facilitar o meu trabalho (Detran, Bacenjud, Renajud, Infojud, Receita, Jucepa...).	64,30%	-3,05%	+1,16%	-6,80%	+4,13%	+11,26%
17º Percebo que meu trabalho me possibilita crescer profissionalmente.	61,65%	-0,95%	-0,86%	+37,88%	-1,26%	-
18º Recebo informações da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	61,06%	-4,71%	+5,68%	+28,03%	-3,63%	+1,43%

(*) Este item foi apontado como oportunidade de melhoria em 2012.



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

3.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São oportunidades de melhoria do TRT, em 2013:

(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 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010	OSCILAÇÃO 2008/2009
1º A decisão dos superiores é baseada em fatos concretos e não em pré-julgamentos.	55,45%	+31,02%	-5,10%	+28,19%	-1,84%	-
2º Aqui no TRT, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições	54,28%	-1,97%	+29,01%	-19,80%	-2,96%	-2,70%
3º Temos um canal de comunicação eficaz, do TRT para o servidor	44,83%	+0,57%	-1,57%	+12,64%	-4,16%	-3,41%
4º Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e idéias sobre o trabalho	44,24%	+3,55%	-2,09%	-1,92%	-2,35%	+0,43%
5º Sinto que o TRT é um lugar motivador para se trabalhar	43,95%	+1,98%	-6,59%	+17,55%	-4,20%	+2,37%
6º Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito	43,95%	+8,84%	+4,18%	-30,43%	+4,95%	-13,59%
7º Sinto que meu progresso no TRT depende unicamente de mim	42,47%	+8,37%	-15,74%	+13,61%	-3,53%	-
8º Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso	42,47%	+9,14%	-18,59%	+23,47%	-1,02%	-
9º Sinto-me incentivado ao envolvimento com planejamento e implantação de melhorias	41,88%	+3,35%	-9,71%	+12,01%	-6,03%	-
10º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	41,00%	+1,08%	-6,55%	+5,66%	-4,00%	-
11º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	40,71%	+8,77%	-26,55%	+24,24%	-0,77%	-1,81%
12º Trabalho em um órgão público que possui critérios definidos e claros para promoções	40,12%	+1,82%	-4,97%	-2,90%	-6,22%	+0,72%
13º A Administração tem mantido um canal aberto de diálogo para o atendimento de solicitações	39,52%	-2,08%	+3,78%	+2,93%	-4,93%	+2,71%
14º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço	37,17%	+4,39%	-19,62%	+19,49%	-2,09%	-4,78%
15º Sinto que aqui no TRT, o trabalho também é orientado para resultados em longo prazo	35,40%	+4,28%	-20,32%	+19,23%	-2,60%	-8,97%
16º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família	34,51%	+6,70%	+0,08%	-24,54%	+11,25%	-8,98%
17º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas	33,63%	+4,04%	-24,73%	+23,67%	-3,47%	-5,37%
18º As condições de segurança do trabalho são adequadas	33,33%	-2,00%	-22,04%	+23,76%	-7,05%	-
19º Existe justiça nas promoções realizadas no meu setor	32,45%	+5,35%	-24,02%	+18,41%	-4,01%	-9,15%
20º A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor	30,67%	+3,19%	-26,85%	+23,82%	-4,99%	-1,47%
21º Sinto que os superiores estão sempre abertos a novas idéias	29,79%	+1,92%	-29,66%	+28,84%	-10,77%	+6,30%



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

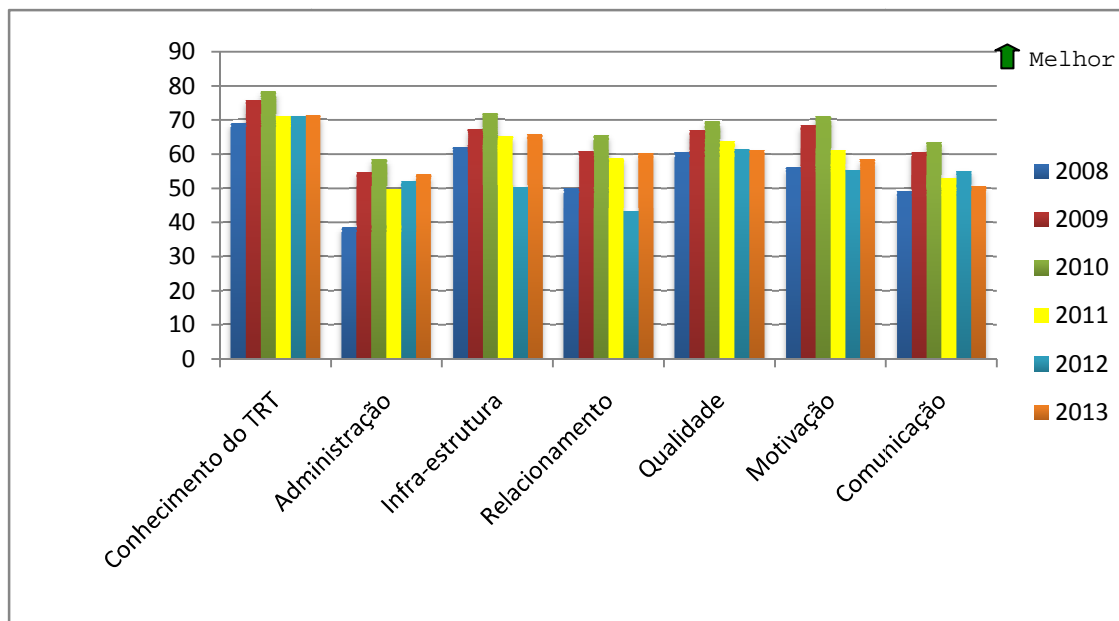
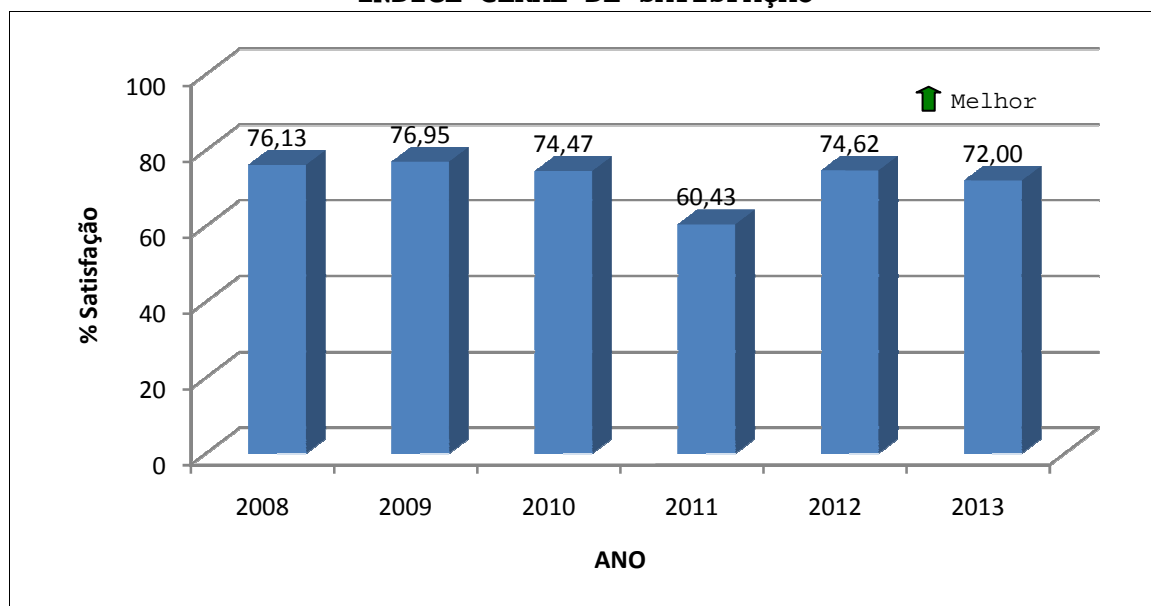


Gráfico 4
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO





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, 2011 e 2012, os dados demonstram que houve sensível melhora 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 decresceu, como demonstrado no Gráfico 4.

Na avaliação dos servidores, a única oscilação positiva expressiva refere-se à afirmativa: **No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, limpeza etc.)**, que cresceu 24,50% em relação a 2012. Naquela ocasião, a afirmativa foi pontuada como oportunidade de melhoria, passando a ser ponto forte em 2013.

A grande oscilação negativa da pesquisa dos servidores refere-se à percepção de que **A decisão dos superiores é baseada em fatos concretos e não em pré-julgamentos**, que teve um aumento de mais de 30% no índice de insatisfação, passando de última colocada em 2012, entre as oportunidades de melhoria, para primeira colocada em 2013. Seguidas desta maior oscilação negativa estão as afirmativas referentes aos itens **Sinto que se o TRT obtiver sucesso eu também ganharei com isso** (9,14%), **Tenho tempo suficiente para que meu trabalho saia bem feito** (8,84%), **Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional** (8,77%) e **Sinto que meu progresso no TRT depende unicamente de mim** (8,37%).

4 AVALIAÇÃO DOS ADVOGADOS

AFFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE APROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2012/2013	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.	79,00%	-10,00%	+7,00%	-11,00%	+18,00%	-9,00%
2º A Central de Atendimento/Setor de Distribuição é eficiente na atuação e distribuição dos processos. (*)	73,00%	-20,00%	+8,00%	-2,00%	+6,00%	-5,00%
3º Após a petição inicial, a data da 1ª audiência é sempre marcada em prazo razoável. (*)	51,00%	-41,00%	+11,00%	+5,00%	+22,00%	-22,00%
4º Os despachos são cumpridos dentro dos prazos. (*)	80,00%	-10,00%	+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). (**)	50,00%	-23,00%	+8,00%	+8,00%	+8,00%	+9,45%

(*) Afirmativas com retração nos índices em relação aos últimos 3 (três) anos.

(**) Afirmativa com retração no índice em relação aos 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*).

METADE DO PERCENTUAL DE ADVOGADOS CONSIDERA QUE O SERVIÇO DAS
VARAS É PADRONIZADO E QUE ESSA PADRONIZAÇÃO É
ESSENCIAL/FUNDAMENTAL.

A afirmativa teve uma rejeição de 36%, enquanto o percentual de aprovação foi de 50%; 14% não manifestaram opinião. Com relação ao grau de importância atribuído ao quesito, 90% 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 SIGNIFICATIVO,
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
ESSENCIAL/FUNDAMENTAL.

A percepção sobre a eficiência e organização do Setor de Protocolo apresentou uma avaliação positiva por parte dos advogados, atingindo índice de 79% 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%. Em 2012, o índice obteve o índice de 89%, apresentando novamente queda em 2013 (79%).

Continua sendo um ponto forte do Tribunal, visto que 88% 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 73% de aprovação, porém representando uma redução em relação à pesquisa de 2012, que contou com 93% de aprovação.

Considerando que 88% dos entrevistados consideram essa atividade *"Essencial/fundamental"* e *"Muito importante"*, a contribuição da perspectiva para a imagem do Tribunal foi significativa. Contudo, convém salientar que, em 2012, esse índice foi de 97%.

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"*.

CERCA DA METADE DOS ADVOGADOS CONCORDA QUE A DATA DA 1ª AUDIÊNCIA É SEMPRE MARCADA EM PRAZO RAZOÁVEL.

A afirmativa teve um índice de aprovação de 51%, com redução significativa na satisfação dos usuários em relação a 2012, considerando que na pesquisa anterior o quesito apresentou o expressivo índice de 92%. Vale ressaltar que a importância dessa questão é indicada por 93% dos entrevistados, que a vêem como *"Essencial/fundamental"* e *"Muito importante"*. Uma das possíveis causas dessa queda se deve ao início das operações com o sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe-JT), que vem demandando adaptações por parte das unidades judiciárias e também dos operadores do Direito.

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 80% de aprovação, representando um redução em relação a 2012 que foi de 90%. Comprovando a importância dessa questão, 96% 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 17 (dezesete) 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 SENSÍVEL MELHORA NA AVALIAÇÃO GERAL DAS DEZESSETE VARAS DO TRABALHO DE BELÉM.

Dentre os quesitos avaliados, os destaques positivos são para os processos são localizados rapidamente pelo servidor e ata e despacho são disponibilizados na internet no mesmo dia. Os referidos itens receberam avaliação positiva em todas as Varas. Em relação à média geral, todas as Varas apresentaram um índice entre "Bom" e "Muito Bom".

As Varas do Trabalho de Belém que receberam avaliação positiva (na média ou acima da média) em todos os itens avaliados foram a 1ª, 5ª, 7ª, 8ª, 10ª, 14ª, 15ª e 16ª e 17ª. Destaque para a 14ª e 15ª Varas, que foram avaliadas acima da média em pelo menos três dos seis quesitos. Na percepção dos usuários, a 17ª Vara do Trabalho, implantada há um ano e funcionando somente com o Processo Judicial Eletrônico (PJe-JT), foi a melhor avaliada, com quatro quesitos acima da média e nenhum abaixo.



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

O item pior avaliado na pesquisa diz respeito ao *horário das audiências*, apresentando um índice abaixo da média geral dos itens (0,31%), com pontuações que revelam nível "Razoável".

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;*
- *Utilização do 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 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 Acesso a informações do site do TRT	100,00%	74,00%
2º Consulta a processos no site do TRT	97,00%	71,00%
3º Peticionamento eletrônico	97,00%	46,00%
4º TRT <i>push</i>	93,00%	56,00%
5º Consulta a processos no balcão da Vara	92,00%	26,00%
6º Utilização do pré-protocolo de petição	79,00%	25,00%
7º Pré-cadastro de reclamações	74,00%	19,00%



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

trabalhistas		
8º Agenda do Advogado	44,00%	17,00%
9º Reserva Eletrônica de Autos	33,00%	5,00%

Os serviços mais utilizados pelos advogados são o *acesso a informações no site do Tribunal* seguido da *consulta a processos* e do *peticionamento eletrônico*, o qual teve sua utilização acrescida de 89% para 97%. Por outro lado, a consulta a processos no balcão da Vara decaiu de 95% para 92,00%.

A reserva eletrônica de autos foi o serviço menos utilizado em 2013. Apresentou queda em relação a 2012, passando de 51% para 33%. A utilização do pré-protocolo de petição apresentou o índice significativo de 79%.

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

NO GERAL, OS ASPECTOS DO *SITE* DO TRT FORAM APONTADOS PELOS ADVOGADOS COM BOM ÍNDICE, MAS SEM DESCONSIDERAR A NECESSIDADE DE CONTÍNUAS MELHORIAS NESSE QUESITO.

Todos os itens que pontuam as características do site do Tribunal receberam avaliação positiva, alcançando índices acima de 80%, na soma dos índices "Bom", "Muito bom" e "Excelente". Em relação ao item *qualidade das informações*, 19% dos entrevistados consideraram o site apenas "Razoável".

Em todos os aspectos apontados, o índice "Bom" foi o que registrou maior percentual entre os entrevistados (na média de 53%), o que revela haver ainda necessidade de contínuas melhorias no *site*.

8 QUANTO ÀS INICIATIVAS DO TRT

8.1 SERVIÇO DE OUVIDORIA

HOUVE EXPRESSIVA MELHORIA NO GRAU DE CONHECIMENTO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE OUVIDORIA OFERECIDO PELO TRIBUNAL.

A pesquisa identificou expressiva redução no número de entrevistados que desconhecem a existência da Ouvidoria do Tribunal, que passou de aproximadamente 38,00%, em 2012, para 1,00%, em 2013. Tal mudança de situação pode ser reflexo das melhorias implementadas na infraestrutura da referida unidade. Importante



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

destacar que 82,00% consideram a Ouvidoria como "*Importante/Muito importante*" e 14,00% a consideram "*Essencial/fundamental*" para a melhoria da prestação jurisdicional.

8.2 TRT ON LINE-ESCRITÓRIO VIRTUAL

OS SERVIÇOS QUE INTEGRAM O TRT ON LINE CONTINUAM SENDO
CONSIDERADOS MUITO IMPORTANTE.

Em 2013, 100% dos entrevistados afirmam que conhecem o TRT *On Line*-Escritório Virtual, representando melhora em relação a 2012, que apresentou à época cerca de 9% de desconhecimento do serviço. Identificou-se, ainda, que 97% dos usuários considera entre "*Importante*" e "*Essencial/fundamental*" o serviço.

8.3 PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO

Este índice foi avaliado pela primeira vez por esta pesquisa e apresentou bons índices de aceitação por parte dos respondentes. O item foi apontado por 30% como "*Importante*", por 34% como "*Muito importante*" e por 18,00% como "*Essencial/fundamental*".

Embora grande parte dos respondentes considerem o item como importante, a pesquisa identificou insatisfação quanto a alguns aspectos do funcionamento do sistema, como por exemplo a interatividade e agilidade do mesmo.

8.4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A realização de Pesquisas de Satisfação continua sendo muito bem vista por todos os respondentes da pesquisa. Cerca de 83% dos respondentes consideram a importância desse instrumento, que vem sendo aplicado sistematicamente desde 2007, com destaque para o aumento no percentual dos que a consideram "*Essencial/fundamental*".