



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

RESULTADOS DO VIII DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 18 de novembro a 17 de dezembro de 2014

Belém – Pará
2015



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

RESULTADOS DO VII DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Realizado no período de 18 de novembro a 17 de dezembro de 2014

COORDENAÇÃO

RODOPIANO ROCHA DA SILVA NETO
Diretor da Secretaria de Gestão Estratégica

ELABORAÇÃO

BÁRBARA CONCEIÇÃO DE OLIVEIRA BARBOSA
Assistente de Gestão Estratégica

MARIA CRISTINA LOPES MOREIRA
Assistente de Gestão Estratégica

APOIO

PAULO FERNANDO RODRIGUES
Chefe da Seção de Estatística e Pesquisa

RODRIGO DA COSTA CARDOSO
Pesquisador – Estagiário de Estatística

EVERTON NASCIMENTO
Pesquisador – Estagiário de Administração

WELLINGTON HEITOR ROCHA CARDOSO
Pesquisador – Estagiário 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
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

APRESENTAÇÃO

O presente diagnóstico institucional, realizado no período de 18 de novembro a 17 de dezembro de 2014, é resultado da decisão da Administração de abrir as portas da Justiça do Trabalho da 8ª Região para uma avaliação profunda feita por magistrados, servidores e 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 a JT 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 das unidades da Justiça, 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 a instituição busque a melhoria dos seus serviços, bem como faça o planejamento de suas ações e reformule aquelas desprovidas de objetivos e mensurações. Todavia, ressaltamos que somente a avaliação deste relatório pela Administração do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, 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
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

PARTE I

RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

1 INTRODUÇÃO

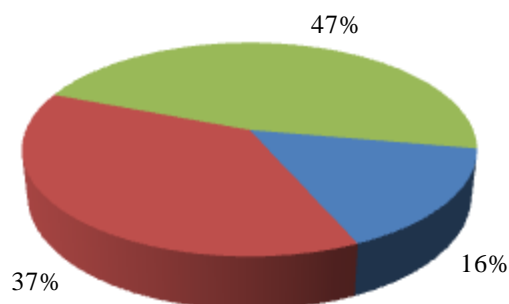
Clima Organizacional é o sentimento que se expressa por todos na organização em um dado momento ou determinado período. A pesquisa procurou evidenciar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria do Tribunal em relação às perspectivas de *administração, comunicação, qualidade, relacionamento interpessoal, motivação, infraestrutura e conhecimento do TRT.*

2 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos magistrados foi aplicada por meio de questionário eletrônico e contou com a participação de **32 magistrados**, amostra que representa cerca de **30%** do total de magistrados em atividade no período de realização da pesquisa.

3 PERFIL DOS MAGISTRADOS QUE RESPONDERAM

3.1 CARGO



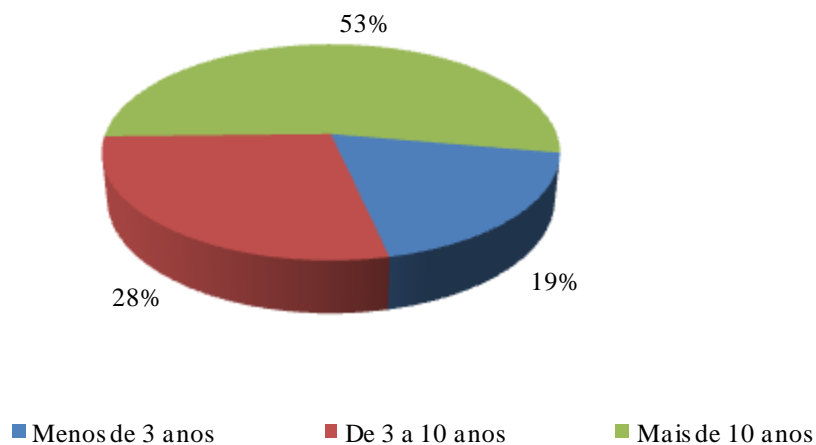
■ Desembargador do Trabalho ■ Juiz Titular de Vara do Trabalho ■ Juiz do Trabalho Substituto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

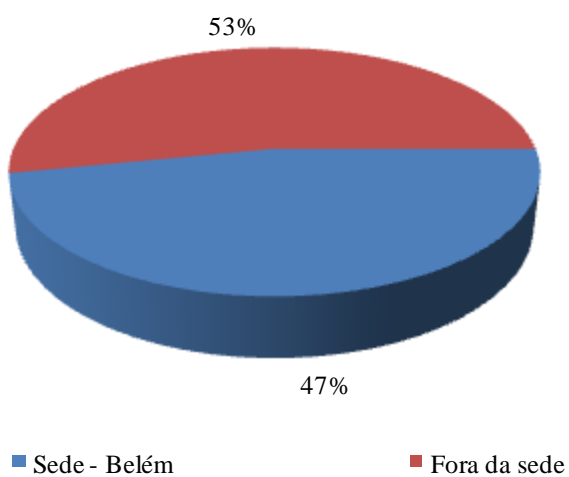
3.2

TEMPO DE SERVIÇO



3.3

ÁREA DE ATUAÇÃO





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 No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	90,63%
2º Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	81,25%
3º Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc).	78,13%
4º Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	71,88%
5º A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	68,75%
6º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	65,63%
7º O aplicativo BROffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	65,63%
8º Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	62,50%

QUADRO II
OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO
1º O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	90,63%
2º Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	90,63%
3º O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado.	84,38%
4º Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	78,13%
5º Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	78,13%
6º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	78,13%
7º Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	78,13%
8º Sinto que meu ambiente de trabalho é seguro.	75,00%
9º Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	71,88%
10º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	62,51%
11º A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	62,50%
12º No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	62,50%
13º Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	59,38%

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



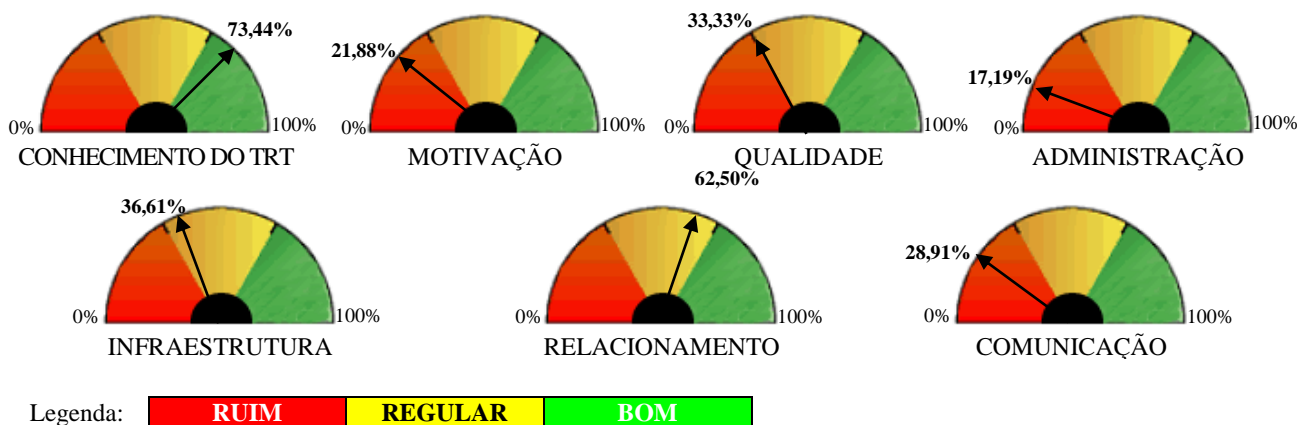
14º Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	59,38%
15º Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	59,38%
16º No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	56,25%
17º A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.	53,13%
18º No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	46,88%
19º O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.	46,88%
20º No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	40,63%
21º Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	37,50%

Das 29 afirmativas que constavam no questionário, **oito tiveram avaliação positiva**. O índice de reprovação dos quesitos chegou a alcançar percentual **superior a 90%** (em torno de 8% a maior em relação à pesquisa do ano anterior), 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



Dentre todas as perspectivas avaliadas na pesquisa de clima dos magistrados, o *conhecimento do TRT* obteve novamente o maior índice de aprovação. Isto significa que a maioria dos magistrados *conhece a missão, visão e os valores institucionais do Tribunal* e acredita que o *TRT8 transmite uma imagem positiva ao público externo*, embora neste



último quesito tenha sido registrado um decréscimo de mais de 20% em relação à pesquisa anterior.

A perspectiva *administração* permaneceu abaixo do índice de aprovação da pesquisa de clima, obtendo a menor avaliação positiva dentre as perspectivas, com 17,19%. O indicador *A correção regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho* foi aprovado por apenas 25,01% dos respondentes, enquanto que o indicador *No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal* obteve aprovação de apenas 9,38% dos respondentes.

Também a perspectiva *Infraestrutura física e tecnológica* recebeu avaliação abaixo do índice de aprovação por parte dos magistrados, com maior destaque negativo para a percepção sobre se *O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente*, aprovado por apenas 12,5% dos respondentes,² e para os indicadores *Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro* e *Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes*, que receberam aprovação de 18,75% e 18,76%, respectivamente.

Vale ressaltar que, pela primeira vez na pesquisa de clima organizacional, os sistemas corporativos foram avaliados por área específica, possibilitando maior aprimoramento na avaliação dos mesmos, com base na utilização efetiva das respectivas ferramentas.

Embora a avaliação geral dessa perspectiva tenha sido negativa, os indicadores *Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes* e *O aplicativo BROffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho* receberam avaliação positiva de 71,88% e 65,63%, respectivamente.

Em relação à perspectiva *relacionamento interpessoal*, houve significativa melhora na maioria dos indicadores em relação a 2013, passando de 39,39% para 62,50%. O destaque negativo na avaliação dos magistrados foi registrado no indicador *Sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho*, que apresentou somente 28,13% de aprovação, em torno de 12% a menor em relação ao ano anterior. O destaque positivo ficou para o indicador *No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe*, aprovado com 90,63%, e cujo percentual o dispõe no ranking de *Pontos Fortes* como o indicador mais bem avaliado na pesquisa dos magistrados.

A perspectiva *qualidade* apresentou decréscimo na maioria dos indicadores, não tendo sido aprovada pelos magistrados, com avaliação geral em torno de 33,33%. Dentre os seis indicadores que compõem esta perspectiva o destaque positivo foi somente para a percepção se o magistrado *consegue executar o seu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância*, que apresentou 62,50% de aprovação. Vale ressaltar que o quesito *Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado*, embora não tenha superado o índice de aprovação da pesquisa de clima, chegou a alcançar o percentual de 59,38%.

Os destaques negativos da perspectiva *qualidade* ficaram para o indicador *Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional*, que não recebeu aprovação de nenhum dos respondentes, e para o indicador *O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente*, que registrou o percentual de apenas 3,13%, tendo sido o item pior avaliado na pesquisa de clima.

² Vale ressaltar que, neste quesito, 28,13% dos respondentes expressaram não ter opinião.



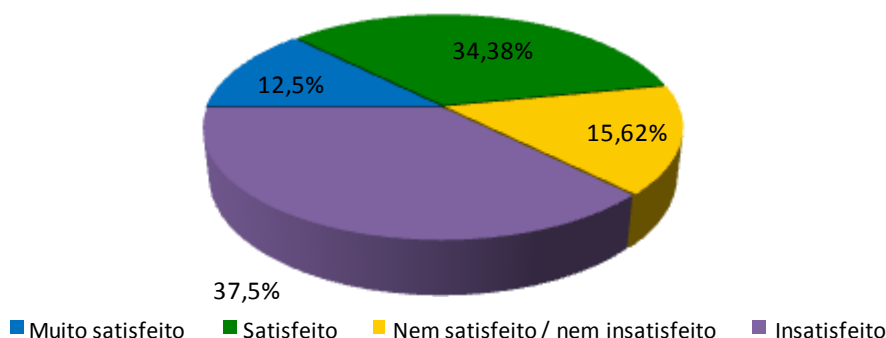
A perspectiva *motivação* apresentou piora em todos os indicadores, registrando a avaliação geral de 21,88%. Os destaques negativos ficaram para a percepção dos magistrados acerca do indicador *Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas*, com avaliação positiva de somente 15,63%, e do indicador *Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho*, com apenas 9,38% de aprovação.

Por fim, em relação à perspectiva *comunicação*, merece atenção o decréscimo nos indicadores que já eram avaliados na pesquisa anterior, relacionados à percepção dos magistrados quanto ao *TRT8 possuir um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado*, avaliado positivamente por apenas 6,25% dos respondentes, bem como em relação ao item *se são informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias*, registrado em 15,63%. O destaque positivo foi o indicador que avalia se os magistrados *utilizam as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)*, que computou 78,13% de avaliação positiva.

5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS

Apesar das diversas oportunidades de melhoria evidenciadas, o índice geral de satisfação dos magistrados com o trabalho no TRT ficou em torno de **46,88%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, conforme gráfico a seguir:

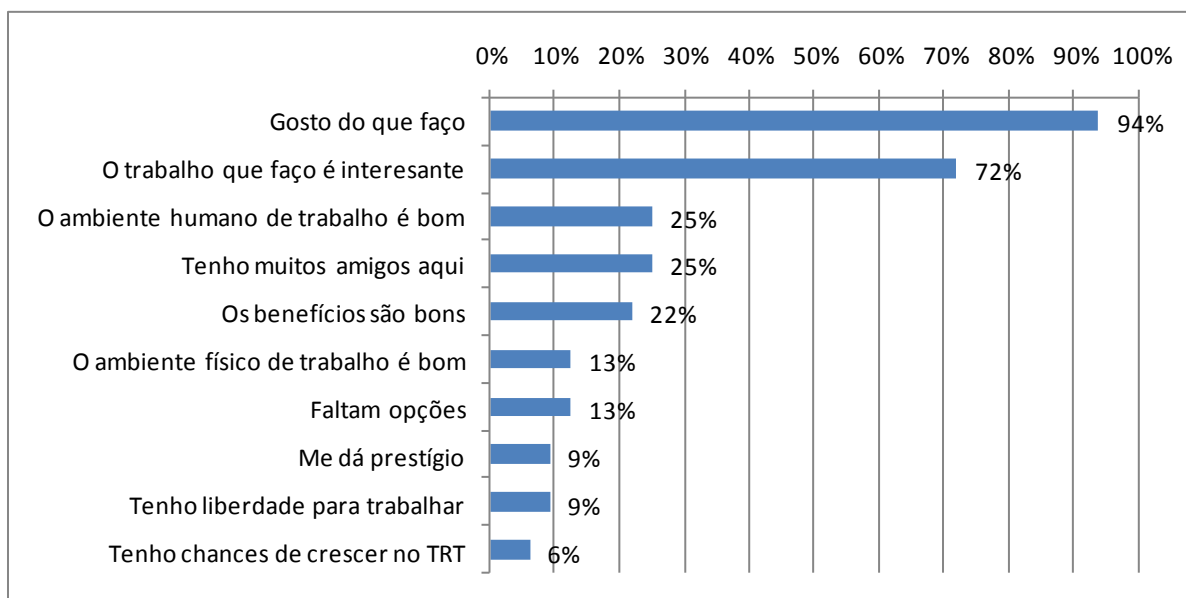
GRÁFICO I
TRABALHAR NO TRT DEIXA V. Exa.:



A pesquisa buscou identificar as razões para a satisfação dos magistrados em trabalhar no TRT8. Foram apresentadas 10 afirmativas, sendo solicitada a escolha de 5 por ordem de importância. O Gráfico II demonstra que, apesar dos problemas identificados, a maioria dos respondentes que declarou estar satisfeita em trabalhar no TRT afirma que gosta do que faz (94%) e acha seu trabalho interessante (72%).



GRÁFICO II EU GOSTO DE TRABALHAR NO TRT PORQUE:



Em síntese, de acordo com os resultados da pesquisa, a **administração**, a **motivação**, a **comunicação**, a **qualidade**, a **infraestrutura** e o **relacionamento** são áreas que estão influenciando negativamente no clima dos magistrados, atingindo o índice de insatisfação de 37,5% (Gráfico I), motivo pelo qual devem merecer atenção especial por parte da Administração.

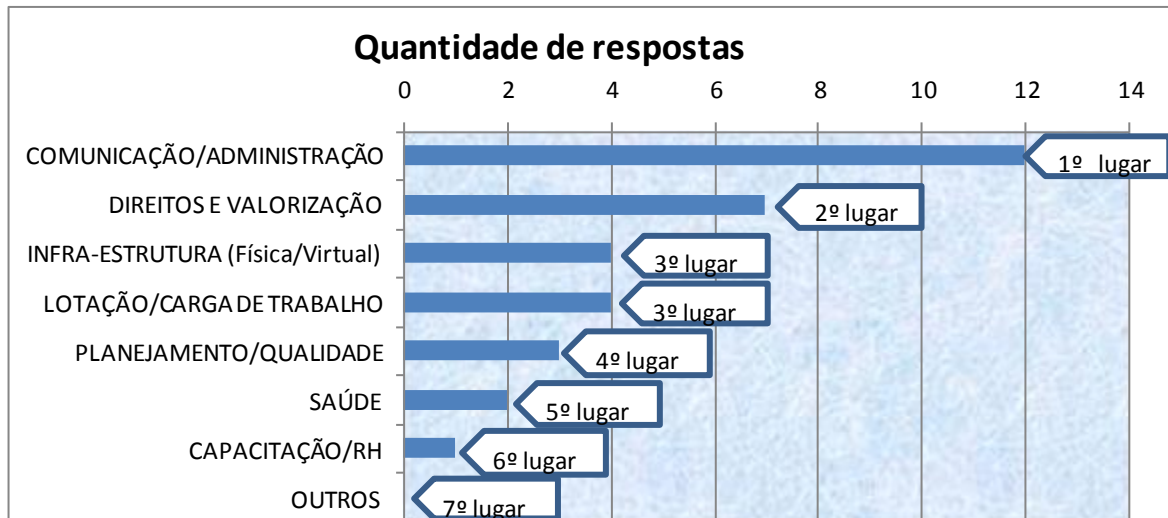
Foram também colhidas sugestões para melhoria do clima organizacional percebido pelos magistrados, conforme os gráficos a seguir:

GRÁFICO III O QUE PODERIA SER FEITO PARA MELHORAR SUA SATISFAÇÃO?

Categoria	Quantidade de respostas
COMUNICAÇÃO/ADMINISTRAÇÃO	12
DIREITOS E VALORIZAÇÃO	7
INFRAESTRUTURA (Física/Virtual)	4
LOTAÇÃO/CARGA DE TRABALHO	4
PLANEJAMENTO/QUALIDADE	3
SAÚDE	2
CAPACITAÇÃO/RH	1
OUTROS	0
Total	33



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712



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



PARTE II

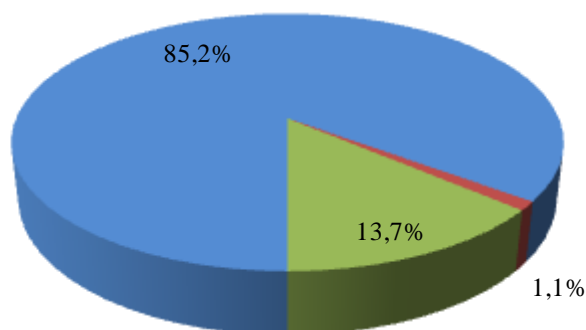
RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

1 QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A pesquisa de clima organizacional dos servidores foi aplicada por meio de questionário eletrônico, disponível na *intranet*. Nesse sentido, 634 servidores responderam a pesquisa, o que representa uma amostra de **50,67%** do total de servidores do quadro efetivo.

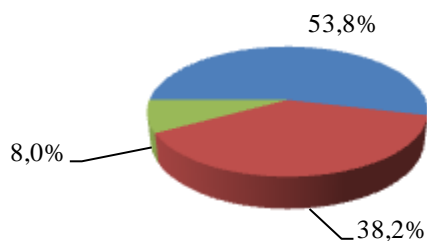
2 PERFIL DOS SERVIDORES

2.1 VÍNCULO



■ Servidor efetivo ■ Servidor extra-quadro ■ Servidor em estágio probatório

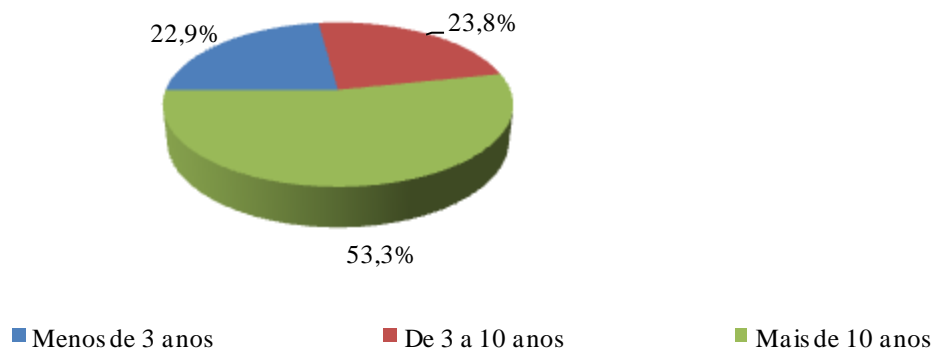
2.2 FUNÇÃO



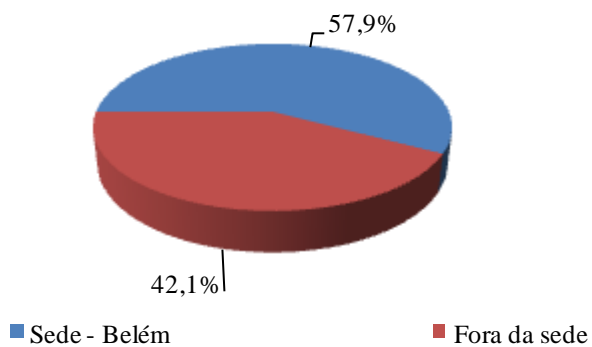
■ Função comissionada ■ Sem função comissionada ■ Cargo em comissão



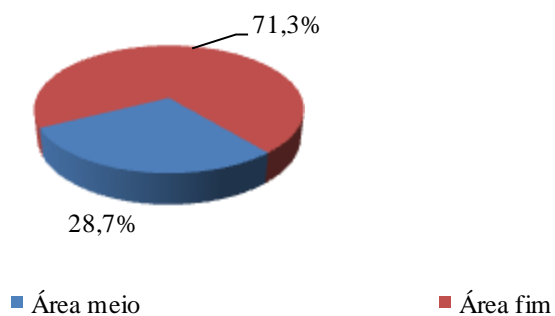
2.3 TEMPO DE SERVIÇO



2.4 ESPAÇO GEOGRÁFICO



2.5 ÁREA DE ATIVIDADE





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	Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.).	81,39%
2º	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT8.	81,38%
3º	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	80,29%
4º	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	79,66%
5º	Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	79,65%
6º	Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	76,44%
7º	No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	74,61%
8º	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	72,40%
9º	No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado.	71,76%
10º	Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	70,83%
11º	Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	70,19%
12º	No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	70,03%
13º	O aplicativo BROffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	69,08%
14º	Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro.	66,72%
15º	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	64,36%
16º	A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos.	63,72%
17º	Os sistemas corporativos da área meio (TPA, SIGMA, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	63,54%
18º	No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação.	62,94%
19º	Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo.	62,62%
20º	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.).	60,57%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

QUADRO II OPORTUNIDADES DE MELHORIA

AFIRMATIVAS DA PESQUISA		REPROVAÇÃO
1º	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	47,79%
2º	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	45,58%
3º	No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	43,85%
4º	Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	40,38%
5º	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	39,75%
6º	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal.	38,02%
7º	Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas.	38,01%
8º	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	36,59%
9º	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	36,44%
10º	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor.	35,96%
11º	O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.	33,48%
12º	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	33,12%
13º	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	32,49%
14º	No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	31,70%
15º	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	28,70%
16º	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	27,91%
17º	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	26,34%
18º	Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias.	26,02%
19º	Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	25,71%

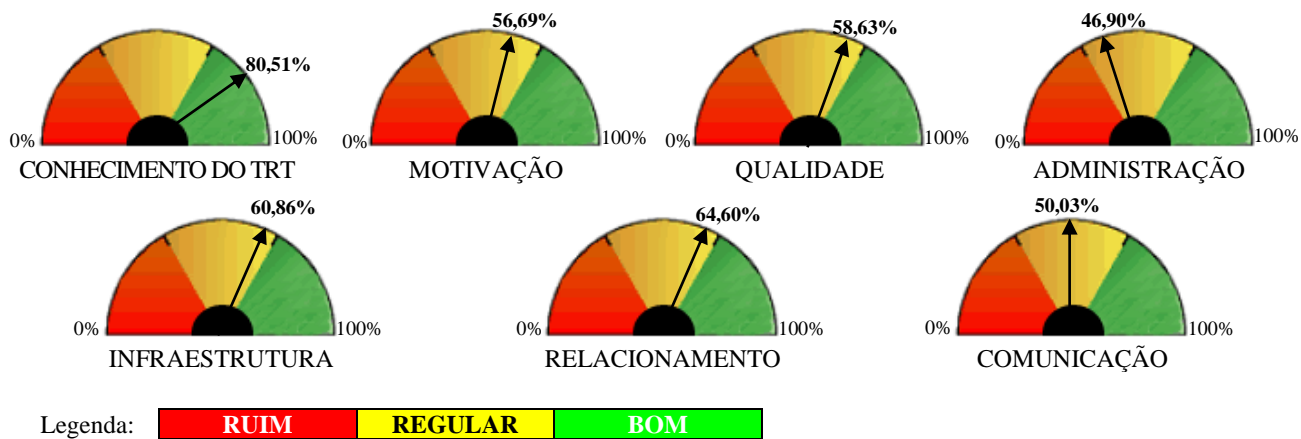
Das **39 afirmativas** que constavam no questionário dos servidores, **20 tiveram avaliação positiva**, sendo a primeira vez em que o número de quesitos aprovados ultrapassa o de quesitos com índices de reprovação. O índice de **reprovação** dos quesitos atingiu percentual **superior a 47%** (em torno de 6% a menor em relação à pesquisa do ano anterior), indicando a necessidade de ações de melhoria em diversas áreas.

3.2 PAINEL DE INDICADORES

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



QUADRO III PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS SERVIDORES



Na perspectiva *conhecimento do TRT* foi constatado um bom índice de aprovação (80,51%), alcançando percentual superior ao ano anterior. A assertiva sobre o conhecimento da missão, visão de futuro e os valores institucionais do TRT foi a melhor avaliada com 81,38% de aprovação. Esta perspectiva foi a que obteve melhor avaliação na pesquisa de clima dos servidores.

As afirmativas da perspectiva *motivação*, no geral, obtiveram uma avaliação regular, sendo que somente dois itens obtiveram índice de aprovação maior que 60%. Os destaques positivos são para os indicadores *Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família*, que apresentou aprovação de 64,36% dos respondentes, e *Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo*, com 70,83%.

Os destaques negativos da perspectiva *motivação* dizem respeito aos indicadores *Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho*, com 40,38% de aprovação, e *Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço*, com o percentual de 51,89%. Vale ressaltar que, embora avaliado negativamente, o indicador *Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação* permaneceu próximo do índice mínimo de aprovação, com 59,93%.

A perspectiva *qualidade* obteve avaliação geral de 58,63%, com destaque positivo para o indicador *Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância*, registrado em 79,66% (em torno de 5% a maior em relação ao ano anterior). Os quesitos com índices mais negativos foram *O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente*, com 45,27% de aprovação, o quesito *Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional*, com 46,84%, e se *Sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo*, com 46,69% de aprovação. Vale ressaltar também que o quesito *Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho*, embora avaliado negativamente, permaneceu próximo ao índice de aprovação, com 59,62%.

Pelo oitavo ano consecutivo, a perspectiva *administração* não obteve índice de aprovação superior a 60%, registrando a média de avaliação em 46,90%. O destaque de



aprovação dos respondentes ficou para o indicador *No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação*, avaliado positivamente em 62,94%. Os indicadores que tratam da *utilização de critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas* e sobre o *incentivo da Administração para participação nos processos de melhoria da gestão* foram cotados negativamente em 38,49% e 39,27%, respectivamente.

A perspectiva da *infraestrutura* (física e tecnológica) apresentou decréscimo na opinião dos servidores, com índice de aprovação geral de 60,86% (4,92% a menor em relação ao ano anterior). Considerando a avaliação em separado dos sistemas corporativos, pela primeira vez na pesquisa de clima organizacional, conforme a utilização por servidores da área fim e da área meio, vale ressaltar a avaliação positiva para os indicadores *O aplicativo BROffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho* (69,08%), *Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes* (76,44%) e *Os sistemas corporativos da área meio (TPA, SIGMA, MENTORH etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes* (63,54%). A avaliação com maior índice negativo foi para o quesito *O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente*, com apenas 28,19% de aprovação.

Na perspectiva *relacionamento interpessoal*, a maioria dos indicadores apresentou avaliação positiva, contabilizando a média de aprovação em 64,60%. Os quesitos positivos foram *A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa*, com 80,29%, *a preocupação da chefia com o bom relacionamento do grupo*, com 74,61%, e *No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe*, com 72,40%. Dos indicadores avaliados negativamente, destacou-se *Sinto que os gestores estão abertos a novas idéias*, avaliado em 58,20%, e novamente o indicador *No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições*, com 34,07%. Vale ressaltar, entretanto, que embora este indicador tenha sido ainda avaliado negativamente, houve redução em seu índice de reprovação de 54,28%, em 2013, para 43,85%, em 2014.

A perspectiva *comunicação* permaneceu com índice de aprovação abaixo da média de avaliação da pesquisa de clima. O destaque positivo foi para o indicador *Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)*, como item melhor avaliado dentre os *Pontos Fortes* da pesquisa dos servidores. Os demais quesitos desta perspectiva foram avaliados negativamente, com destaque para *A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo*, que obteve apenas 34,70% de aprovação.

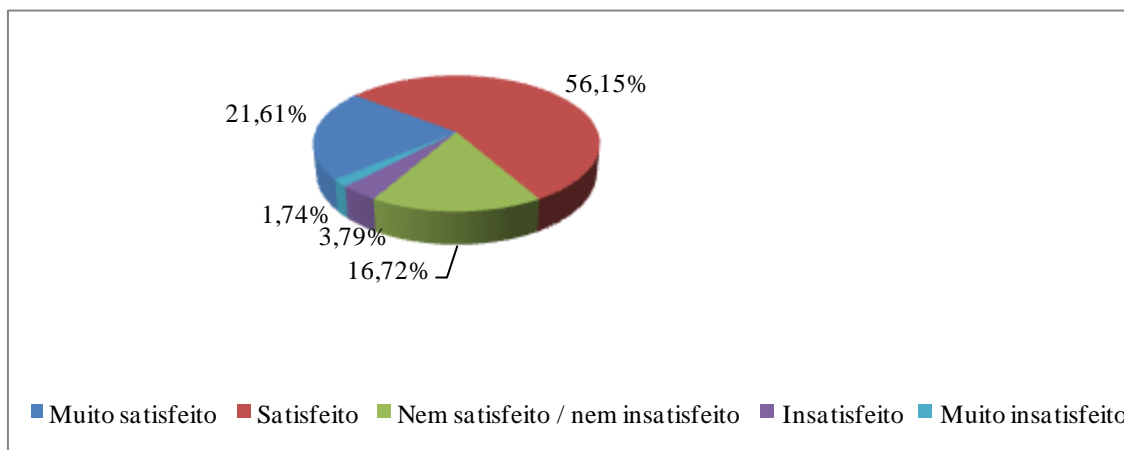
4

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

Apesar das diversas oportunidades de melhoria evidenciadas, o índice geral de satisfação dos servidores com o trabalho no TRT ficou em **77,76%**, resultado da soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”, conforme gráfico a seguir.

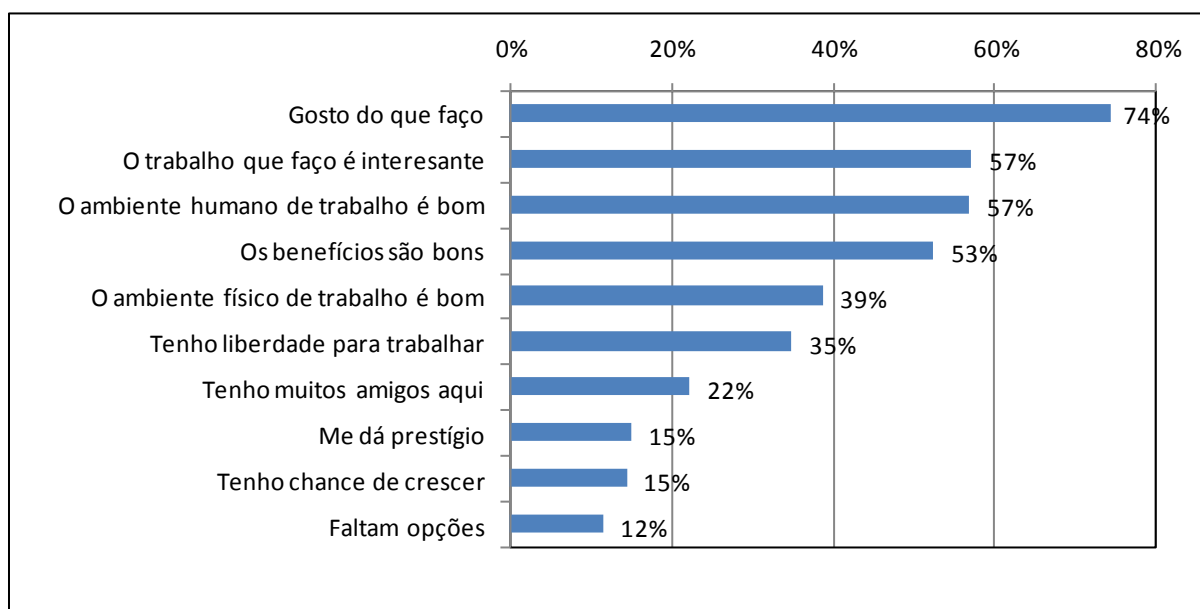


**GRÁFICO I
TRABALHAR NO TRT DEIXA VOCÊ:**



Assim como na pesquisa dos magistrados, o questionário dos servidores procurou identificar a satisfação dos servidores em trabalhar no TRT8. 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 gosta do que faz (74%), considera o trabalho que faz interessante e porque o ambiente humano de trabalho é bom (ambos com 57%).

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



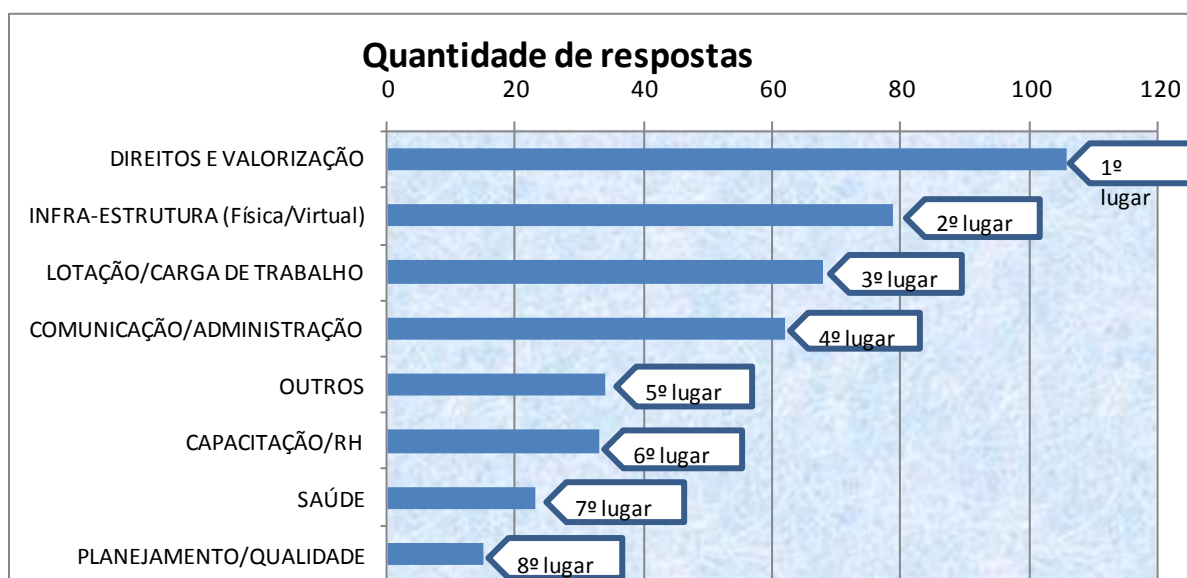


Em síntese, os resultados da pesquisa dos servidores indicam que as questões mais problemáticas envolvem **o volume de trabalho que impede que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente**, a percepção de que ainda **não é suficiente a preocupação em termos da saúde do servidor e da qualidade de vida no trabalho**, o **medo de punições**, a **precariedade dos recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho**, a **necessidade de um canal aberto para diálogo com a Administração do TRT8**, a **necessidade de maior participação nos processos de melhoria da gestão do Tribunal e critérios melhor definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas**. Essas são questões que mais influenciam negativamente o 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 foram questionados sobre o que poderia ser feito para melhorar sua satisfação. A íntegra das respostas dos servidores consta no ANEXO II.

GRÁFICO III O QUE PODERIA SER FEITO PARA MELHORAR SUA SATISFAÇÃO?

Categoria	Quantidade de respostas
COMUNICAÇÃO/ADMINISTRAÇÃO	62
DIREITOS E VALORIZAÇÃO	106
INFRAESTRUTURA (Física/Virtual)	79
LOTAÇÃO/CARGA DE TRABALHO	68
CAPACITAÇÃO/RH	33
PLANEJAMENTO/QUALIDADE	15
SAÚDE	23
OUTROS	34
Total	420



A parte final deste documento apresenta os resultados da pesquisa de satisfação dos advogados que militam na 8ª Região.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

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 17 (dezesete) 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 portal do TRT e balcão das Varas; TRT-*Push*; Peticionamento Eletrônico, Pré-protocolo de petição, 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, bem como a percepção dos advogados em relação ao Processo Judicial Eletrônico (PJe-JT), que passou a ser avaliado desde a pesquisa de clima de 2013.

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 do Tribunal com técnica de abordagem padronizada, e contou com a participação de 207 advogados.

3 PERFIL DOS RESPONDENTES

A maioria dos advogados respondentes são mulheres (crescimento de 52% para 54% em relação a 2013), sendo que a faixa etária predominante é a que vai de 26 a 34 anos, correspondente a 46% (diferentemente da pesquisa anterior, que registrou a maior faixa etária entre 35 e 44 anos). Advogados que militam na Justiça do Trabalho no período entre 1 a 3



anos representam a maior parte da amostra (34%), seguida da fatia dos que militam a mais de 7 anos, cujo montante atinge 30%.

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).*

MAIS DA METADE DO PERCENTUAL DE ADVOGADOS CONSIDERA QUE O SERVIÇO DAS VARAS NÃO É PADRONIZADO, MAS A MAIORIA AFIRMA QUE ESSA PADRONIZAÇÃO É ESSENCIAL/FUNDAMENTAL.

A afirmativa teve uma rejeição de 58% (22% a maior em relação ao ano anterior), enquanto o percentual de aprovação foi de 32% (18% a menor em relação a 2013); 10% não manifestou opinião. Com relação ao grau de importância atribuído ao quesito, 88% 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”.*

A MAIORIA DOS ADVOGADOS CONCORDA QUE O SETOR DE PROTOCOLO É EFICIENTE E ORGANIZADO NO RECEBIMENTO DAS INICIAIS E PETIÇÕES. PERMANECE COMO PONTO FORTE DO TRIBUNAL, VISTO QUE GRANDE PARTE DOS ENTREVISTADOS CONSIDERA 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 72% de aprovação, apresentando queda de 7% em relação a 2013. Embora não tenha apresentado crescimento, o quesito continua sendo um ponto forte do Tribunal, visto que 92% dos entrevistados (4% a mais que no ano anterior) considera a eficiência do setor no recebimento das iniciais e petições como item *“Essencial/fundamental”* e *“Muito importante”*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

4.3 AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS PROCESSOS

Afirmativa: *“A Central de Atendimento/Setor de Distribuição é eficiente na autuação e distribuição dos processos”.*

MAIS DA METADE DOS ENTREVISTADOS CONSIDERA A CENTRAL DE ATENDIMENTO/SETOR DE DISTRIBUIÇÃO EFICIENTE NA AUTUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS PROCESSOS. PERMANECE COMO PONTO FORTE DO TRIBUNAL, POIS A MAIORIA O CONSIDERA ESSENCIAL/FUNDAMENTAL.

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 62% de aprovação, continuando a tendência de queda do ano anterior (redução de 11% em relação à pesquisa de 2013). Entretanto, para 91% dos entrevistados essa atividade continua *“Essencial/fundamental”* e *“Muito importante”*, demonstrando que a contribuição dessa perspectiva permanece significativa para a imagem do Tribunal.

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”.*

A MAIORIA DOS ADVOGADOS NÃO CONCORDA QUE A DATA DA 1ª AUDIÊNCIA SEJA SEMPRE MARCADA EM PRAZO RAZOÁVEL. A QUESTÃO PERMANECE INDICADA COMO ESSENCIAL/FUNDAMENTAL.

A afirmativa teve um índice de aprovação de apenas 23%, com tendência de queda significativa na satisfação dos usuários, considerando que, em 2013, o quesito apresentou 51% e, em 2012, havia registrado o expressivo índice de 92%. Uma das possíveis causas dessa queda pode estar relacionada à utilização do sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe-JT), que demanda adaptações por parte das unidades judiciárias e também dos operadores do Direito. Vale ressaltar que 92% dos entrevistados considera a importância dessa questão, pontuando-a como *“Essencial/fundamental”* e *“Muito importante”*.

4.5 CUMPRIMENTO DE DESPACHOS DENTRO DO PRAZO

Afirmativa: *“Os despachos são cumpridos dentro dos prazos legais”.*

MENOS DA METADE DOS ADVOGADOS CONCORDA QUE OS DESPACHOS SÃO CUMPRIDOS DENTRO DOS PRAZOS LEGAIS. CONFIRMOU-SE O GRAU DE IMPORTÂNCIA DESSA QUESTÃO COMO ESSENCIAL/FUNDAMENTAL.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

A afirmativa recebeu 39% de aprovação, o que confirmou a tendência de queda desde 2012, representando uma redução de 41% em relação ao ano de 2013. Comprovando o alto grau de importância dessa questão, 97% 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.*

EMBORA TENHA APRESENTADO DESCRÉSCIMO EM RELAÇÃO À PESQUISA ANTERIOR, A AVALIAÇÃO GERAL DAS DEZESSETE VARAS DO TRABALHO DE BELÉM APRESENTOU NÍVEL BOM.

Dentre os quesitos avaliados, os destaques positivos foram novamente para *os processos são localizados rapidamente pelo servidor e ata e despacho são disponibilizados na internet no mesmo dia*. O primeiro item recebeu avaliação positiva em 12 do total de Varas, enquanto que o segundo item foi avaliado positivamente em 8 (oito) do total de Varas. Em relação à média geral, todas as Varas apresentaram um índice próximo de “*Bom*”.

As Varas do Trabalho de Belém que receberam avaliação positiva (*na média ou acima da média*) em todos os itens avaliados foram a 4ª, 5ª, 9ª, 12ª, 16ª e 17ª. Houve destaque para a 9ª Vara, avaliada acima da média em quatro dos seis quesitos, e para a 12ª Vara, avaliada acima da média em cinco dos seis quesitos. Na percepção dos usuários, a 4ª, 16ª e 17ª Varas do Trabalho foram as melhores avaliadas, com todos os quesitos acima da média.

O item pior avaliado na pesquisa diz respeito ao *horário das audiências*, que já havia recebido avaliação negativa no ano anterior, bem como ao *despacho das petições e cumprimento dos despachos*, que apresentou índice abaixo da média geral dos itens (0,09%), com pontuações que revelam nível “*Razoável*”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

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 PERMANECE O ACESSO A INFORMAÇÕES NO PORTAL DO TRT, SEGUIDO DA CONSULTA A PROCESSOS E INFORMAÇÕES NO PORTAL DO TRT. OS SERVIÇOS MENOS UTILIZADOS CONTINUAM SENDO A AGENDA DO ADVOGADO E A RESERVA ELETRÔNICA DE AUTOS.

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 portal do TRT	99%	73%
2º Consulta a processos no portal do TRT	97%	76%
3º Peticionamento eletrônico	96%	50%
4º TRT <i>push</i>	96%	63%
5º Consulta a processos no balcão da Vara	93%	11%
6º Pré-cadastro de reclamações trabalhistas	63%	16%
7º Utilização do pré-protocolo de petição	45%	12%
8º Agenda do Advogado	24%	8%
9º Reserva Eletrônica de Autos	12%	0,48%

Os serviços mais utilizados pelos advogados são novamente o *acesso a informações no portal do Tribunal* (99%), seguido da *consulta a processos no portal* (97%). Por outro lado, em relação a 2013, houve queda na utilização dos seguintes serviços: *pré-cadastro de reclamações trabalhistas* (de 74% para 63%), *utilização do pré-protocolo de petição* (de 79%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

para 45%), *agenda do advogado* (de 44% para 24%) e *reserva eletrônica de autos* (de 33% para 12%).

Vale ressaltar que, embora a *consulta a processos no balcão da Vara* tenha se mantido estável no índice de utilização, o indicador relativo a *mais de 5 vezes por semana* apresentou queda de 26%, em 2013, para 11%, o que pode estar relacionado à utilização de pesquisas eletrônicas e ao uso mais frequente do sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe-JT).

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

OS ASPECTOS DO PORTAL DO TRT RECEBERAM AVALIAÇÃO GERAL POSITIVA PELOS ADVOGADOS, COM ÍNDICE *BOM*, PERMANECENDO A NECESSIDADE DE CONTÍNUAS MELHORIAS NESSE QUESITO.

Todos os itens que pontuam as características do portal do Tribunal receberam avaliação positiva, alcançando índices de 78% (*qualidade das informações*), 79% (*facilidade na localização e acesso às informações*) e 86% (*aparência do portal*), na soma dos índices “*Bom*”, “*Muito bom*” e “*Excelente*”. Vale ressaltar que o item *qualidade das informações* permaneceu apresentando índice apenas “*Razoável*” para 19% dos entrevistados.

Em todos os aspectos apontados, o índice “*Bom*” foi o que registrou maior percentual entre os entrevistados (na média de 40,66%), o que demonstra a necessidade de contínuas melhorias no portal.

8 QUANTO ÀS INICIATIVAS DO TRT

8.1 SERVIÇO DE OUVIDORIA

HOUVE MELHORIA NO GRAU DE IMPORTÂNCIA DADO PELOS USUÁRIOS AO SERVIÇO DE OUVIDORIA OFERECIDO PELO TRIBUNAL.

No que se refere ao serviço de Ouvidoria do Tribunal, embora tenha ocorrido decréscimo dos índices “*Importante*” (34%) e “*Muito importante*” (38%), em relação a 2013, foi registrado um aumento no percentual do índice “*Essencial/fundamental*”, que passou de 14% para 22%, totalizando a avaliação geral positiva por 94% dos entrevistados, que considera a importância do serviço de ouvidoria para a melhoria da prestação jurisdicional.

8.2 TRT *ON LINE*-ESCRITÓRIO VIRTUAL

A MAIORIA DOS ADVOGADOS CONTINUA CONSIDERANDO OS SERVIÇOS QUE INTEGRAM O TRT *ON LINE* COMO MUITO IMPORTANTES.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

Os serviços do TRT *On Line*-Escritório Virtual permanecem sendo importantes para os usuários. Totalizaram 91% dos entrevistados aqueles que consideram o serviço como “*Importante*”, “*Muito Importante*” e “*Essencial/fundamental*”.

8.3 PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO

A MAIORIA DOS ADVOGADOS CONSIDERA O SISTEMA PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJe-JT) COMO IMPORTANTE, EMBORA APONTEM VÁRIAS MELHORIAS NECESSÁRIAS PARA O BOM FUNCIONAMENTO DO SISTEMA.

A avaliação do sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe-JT) continua apresentando bons índices quanto à importância do sistema. Os índices registrados foram de 30% para “*Importante*”, de 32% para “*Muito importante*”, com destaque para o índice de 30% (registrado em 18%, em 2013) dos que consideram o sistema como “*Essencial/fundamental*”.

Embora 92% dos respondentes considere o quesito como importante, a pesquisa identificou insatisfação quanto a alguns aspectos do funcionamento do sistema, como por exemplo: a instabilidade/indisponibilidade do sistema, falta de recursos que os sistemas como o Escritório Virtual e o TRT *Push* já possuíam, problemas de conexão *wifi*, pouca capacidade para carregamento de arquivos, o modo de agendamento das audiências, falta de tutoriais sobre atualizações do sistema, falta de expedição de guias judiciais etc.

8.4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A MAIORIA DOS ADVOGADOS CONTINUA CONSIDERANDO MUITO IMPORTANTE A REALIZAÇÃO DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO.

O quesito que diz respeito à importância da realização de Pesquisas de Satisfação, que vem sendo aplicadas sistematicamente desde 2007, permanece com avaliação positiva por parte da maioria dos respondentes. Cerca de 21% a considera “*Importante*”, 35% a avalia como “*Muito Importante*” e 42% a indica como “*Essencial/fundamental*”, totalizando 98% dos que concordam com a importância desse instrumento de pesquisa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste oitavo diagnóstico institucional configuram-se em dados importantes para que a Justiça do Trabalho da 8ª Região 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, poderá transformar 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
 TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
 COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
 coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

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.	65,63%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT.	81,25%
CONHECIMENTO DO TRT		73,44%
ADMINISTRAÇÃO	A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho.	25,01%
	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal	9,38%
ADMINISTRAÇÃO		17,19%
INFRAESTRUTURA (Física e Tecnológica)	Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro	18,75%
	Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	31,25%
	Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	37,50%
	O aplicativo BROffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	65,63%
	O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente	12,50%
	Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	71,88%
	Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	18,76%
INFRAESTRUTURA		36,61%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	28,13%
	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	90,63%
	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	68,75%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		62,50%
QUALIDADE	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	62,50%
	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	3,13%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	0,00%
	Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	59,38%
	No TRT8 existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	50,01%
	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	25,01%
QUALIDADE		33,33%
MOTIVAÇÃO	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	18,76%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	31,25%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	15,63%
	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação.	34,38%
	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho.	9,38%
MOTIVAÇÃO		21,88%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

COMUNICAÇÃO	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo.	15,63%
	Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc).	78,13%
	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o magistrado.	6,25%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	15,63%
	COMUNICAÇÃO	28,91%



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
 COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
 coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

ANEXO II INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES

PERSPECTIVA	AFIRMATIVA	APROVAÇÃO
CONHECIMENTO DO TRT	Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo	79,65%
	Conheço a missão, a visão de futuro e os valores institucionais do TRT	81,38%
CONHECIMENTO DO TRT		80,51%
MOTIVAÇÃO	Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação	59,93%
	Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho	40,38%
	Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família.	64,36%
	Temos oportunidade de utilizar nossas habilidades no exercício do cargo.	70,83%
	Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	54,10%
	Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	51,89%
	A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	55,36%
MOTIVAÇÃO		56,69%
QUALIDADE	No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo.	46,69%
	No TRT8, percebo que o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado	71,76%
	Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho.	59,62%
	Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância.	79,66%
	O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente.	45,27%
	No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional.	55,53%
	Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional.	46,84%
	A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos.	63,72%
QUALIDADE		58,63%
ADMINISTRAÇÃO	Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas	38,49%
	No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal	39,27%
	No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação	62,94%
ADMINISTRAÇÃO		46,90%
INFRAESTRUTUR A (Física e Tecnológica)	No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)	60,57%
	Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho.	70,19%
	Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes.	52,21%
	O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente.	28,19%
	Os sistemas corporativos da área meio (TPA, SIGMA, MENTORH etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	63,54%
	Os sistemas corporativos disponibilizados para a área fim (Juriscalc, APT	76,44%



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
 COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
 coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

	etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.	
	O aplicativo BOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho.	69,08%
	Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro	66,72%
INFRAESTRUTURA		60,86%
RELACIONAMENTO O INTERPESSOAL	No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	72,40%
	No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	34,07%
	Aqui no TRT, sinto disposição de todos em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho.	70,03%
	Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias.	58,20%
	Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo	62,62%
	No meu setor, a chefia é preocupada com o bom relacionamento do grupo.	74,61%
	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	80,29%
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		64,60%
COMUNICAÇÃO	A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo	34,70%
	Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc)	81,39%
	O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor	40,53%
	Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	43,53%
COMUNICAÇÃO		50,03%



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 17 Varas do Trabalho de Belém. As entrevistas foram realizadas no período de 18 de novembro a 17 de dezembro de 2014, com a participação de 207 advogados.

III. 1 GRÁFICOS DA PESQUISA

III. 1.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

GRÁFICO I
SEXO

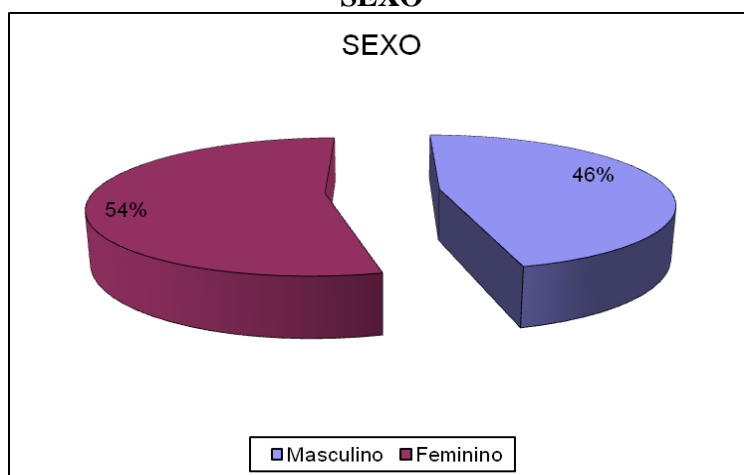
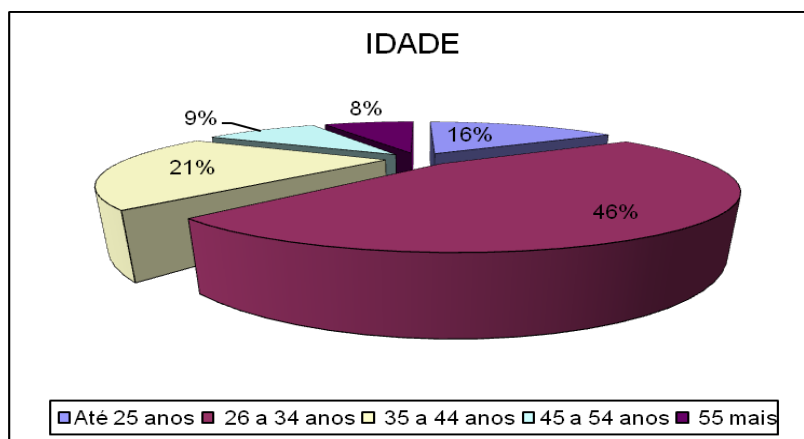


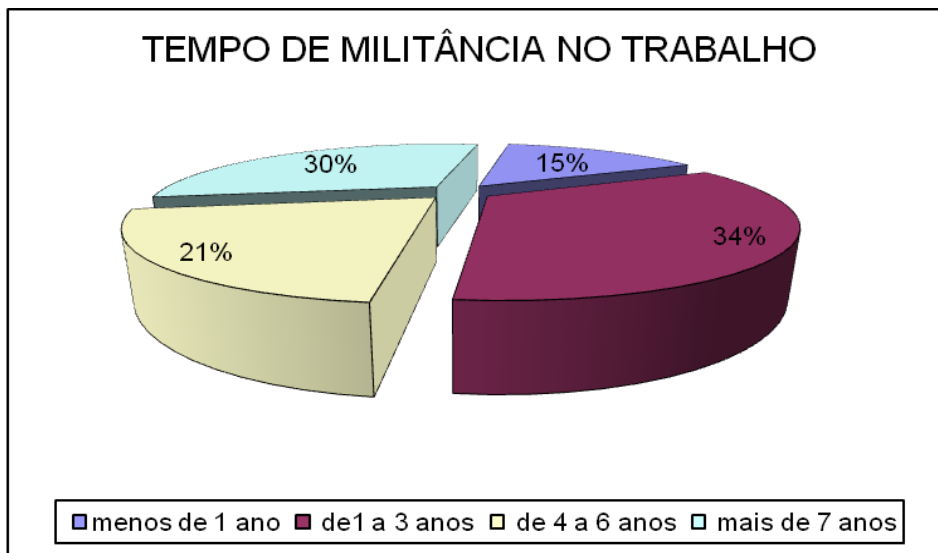
GRÁFICO II
FAIXA ETÁRIA





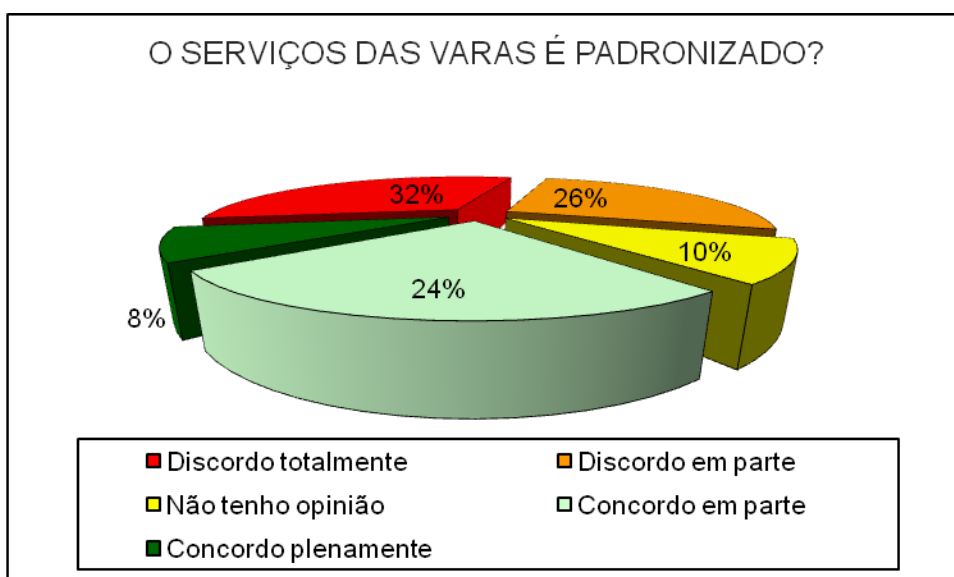
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

GRÁFICO III TEMPO DE ATUAÇÃO NA JUSTIÇA DO TRABALHO



III. 1.2 PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS VARAS DO TRABALHO

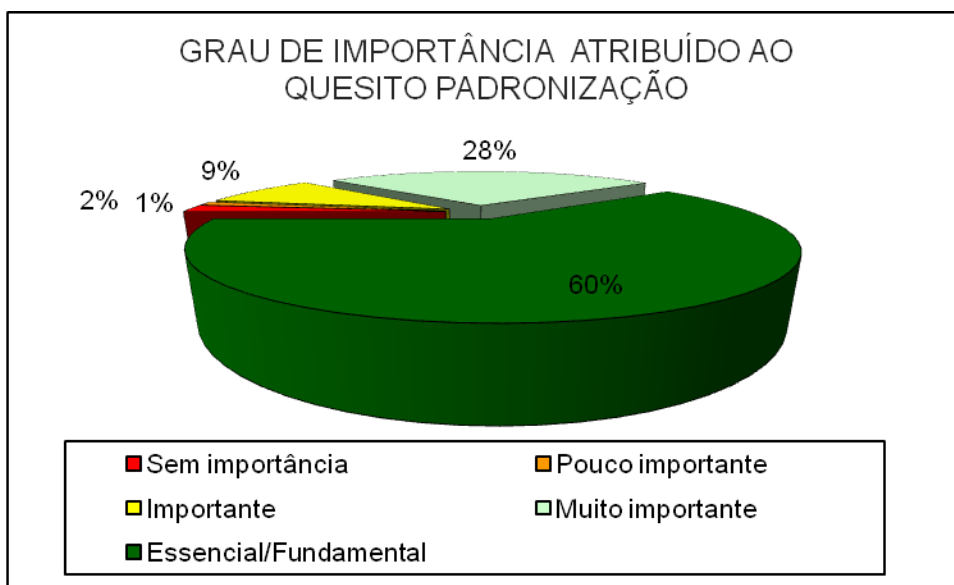
GRÁFICO IV O SERVIÇO DAS VARAS É PADRONIZADO





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

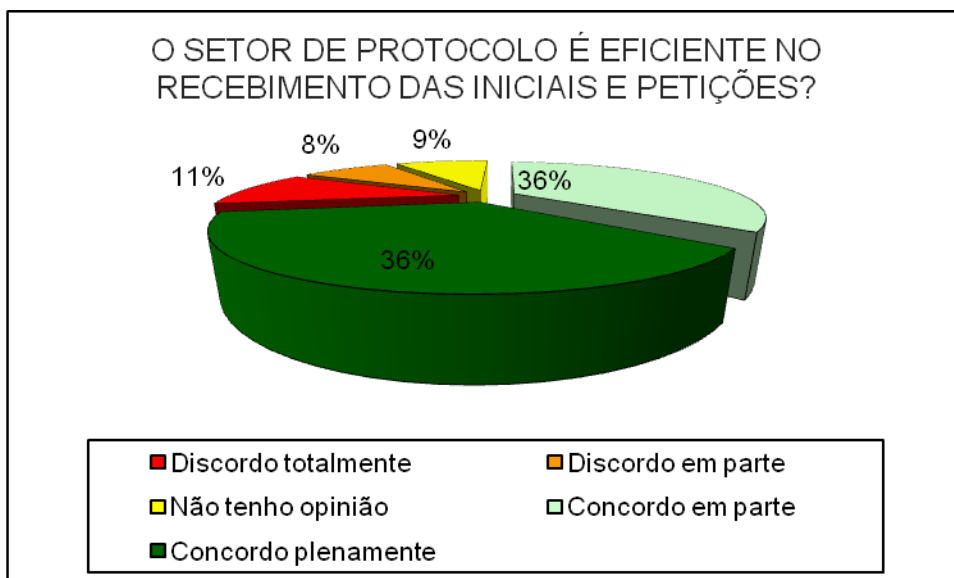
GRÁFICO V
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO



III. 1.3

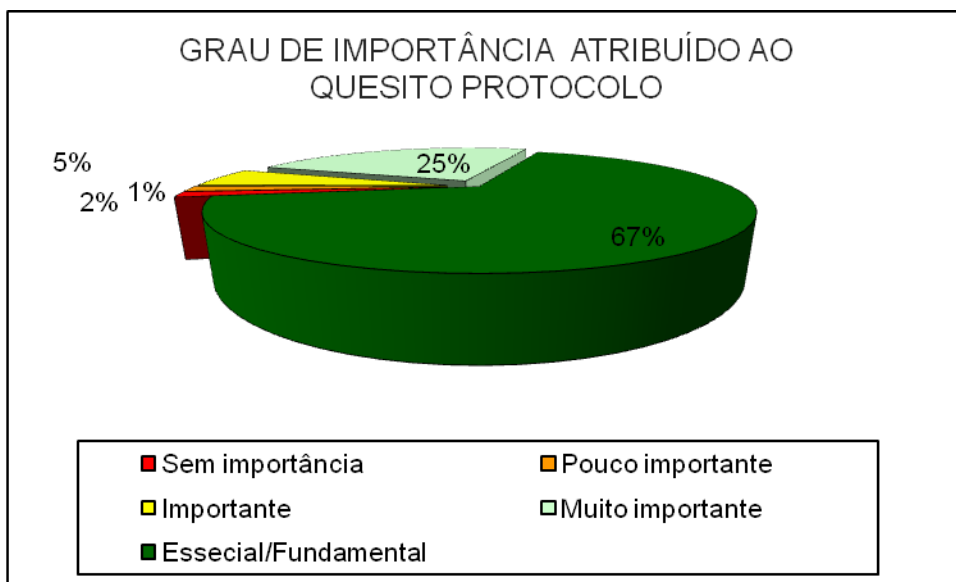
EFICIÊNCIA DO SETOR DE PROTOCOLO

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





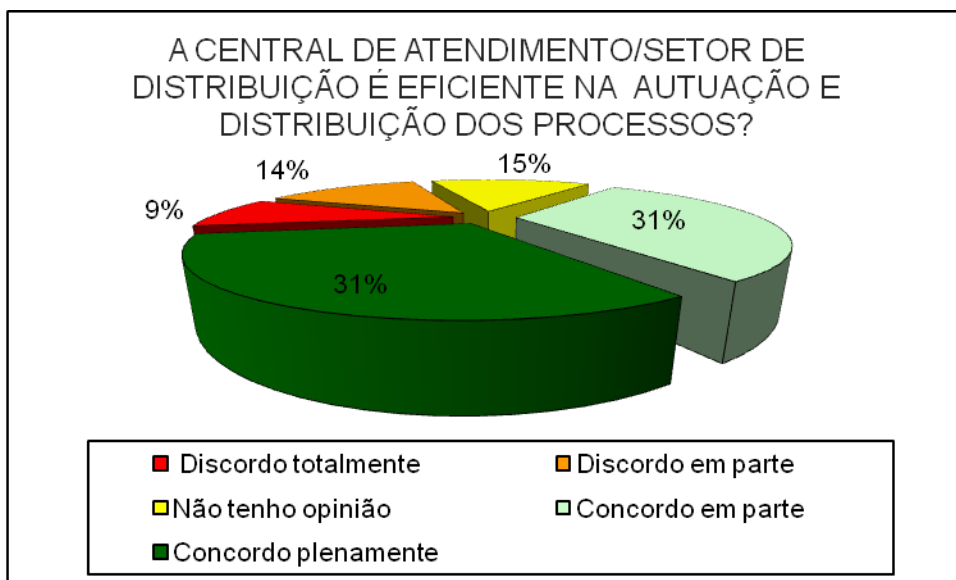
**GRÁFICO VII
GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO**



III. 1.4

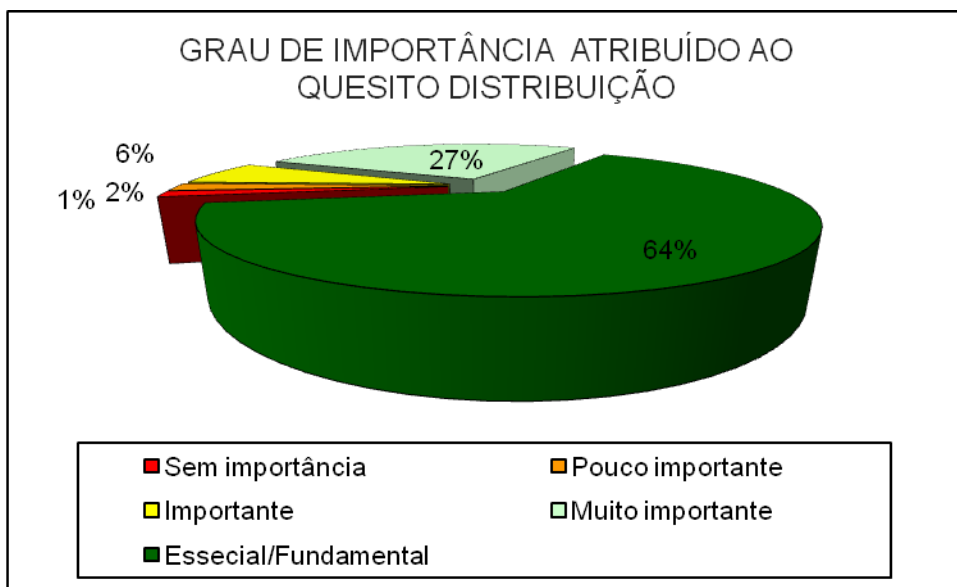
EFICIÊNCIA DO SETOR DE DISTRIBUIÇÃO

**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**

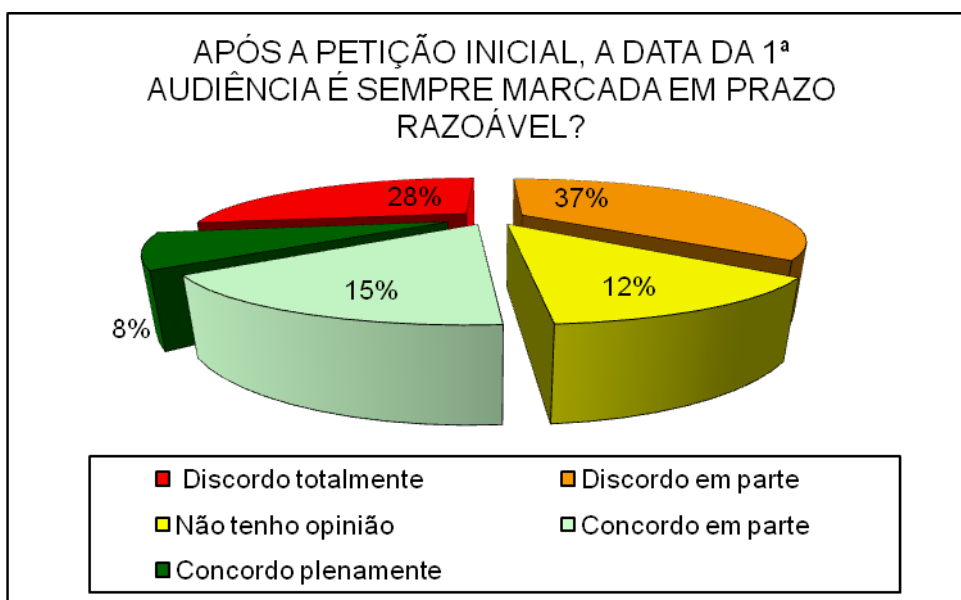
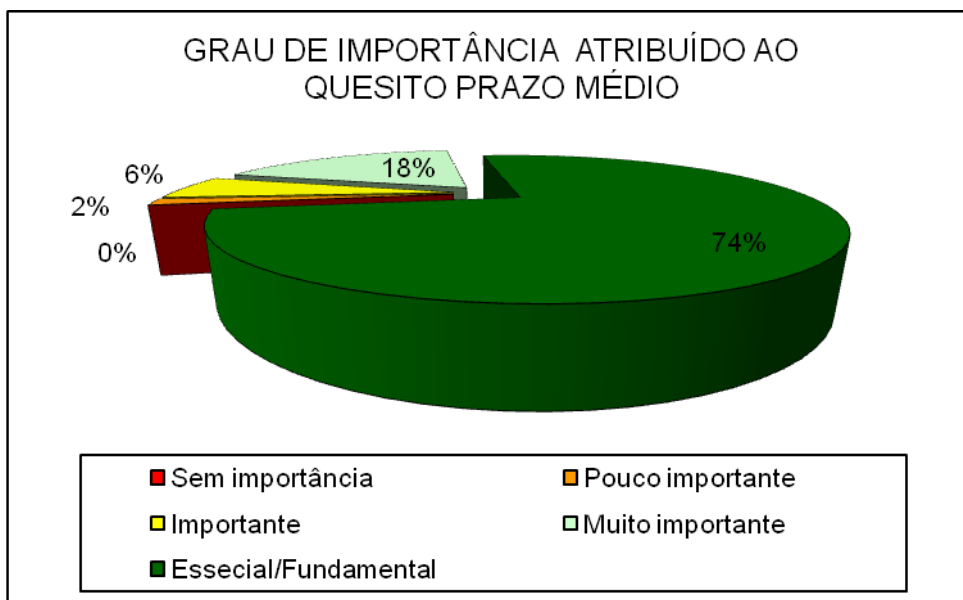




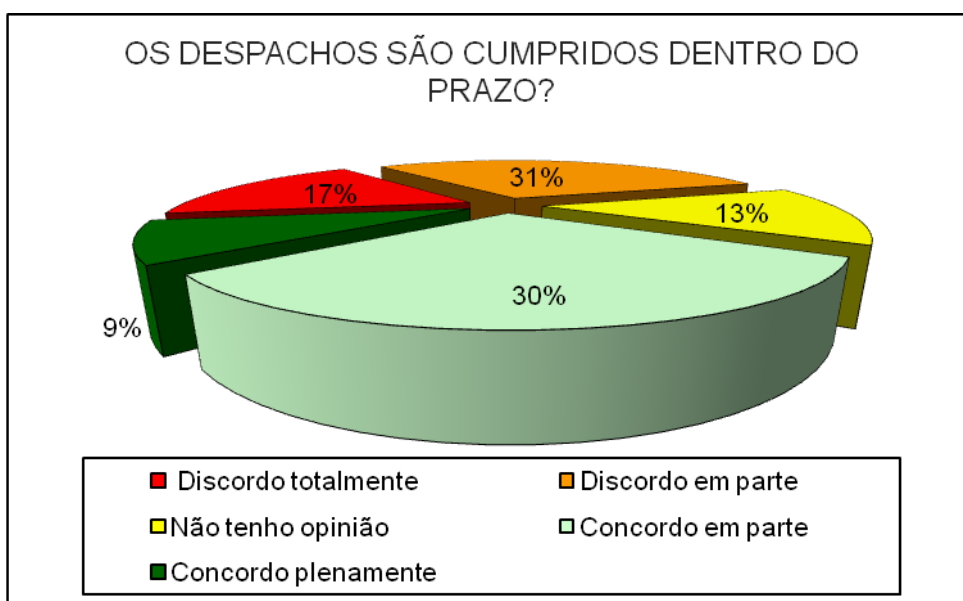
GRÁFICO XI GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO



III. 1.6

CUMPRIMENTO DOS DESPACHOS

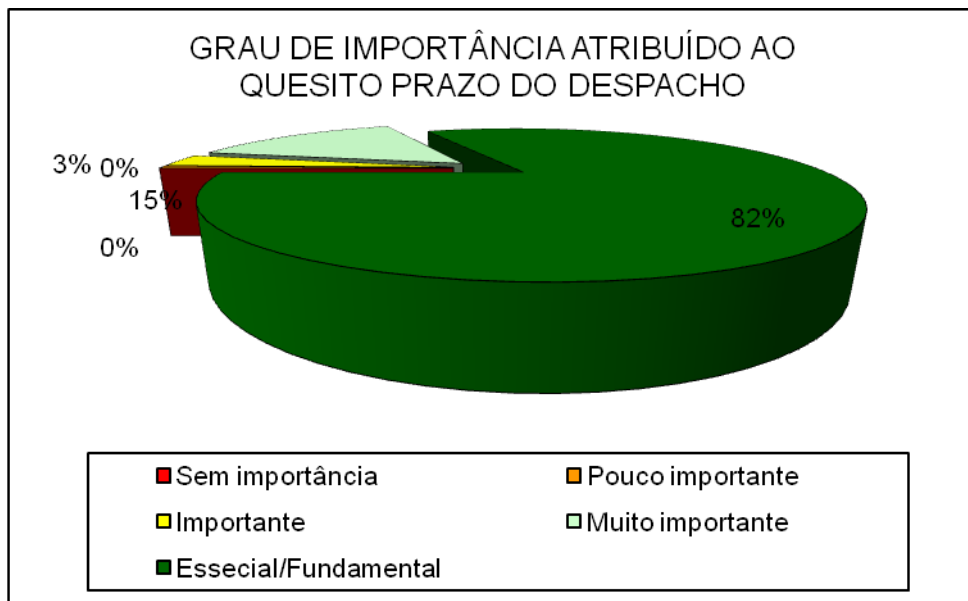
GRÁFICO XII OS DESPACHOS SÃO CUMPRIDOS DENTRO DO PRAZO?





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

GRÁFICO XIII GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDO AO QUESITO PRAZO DO DESPACHO





III. 2

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

GRÁFICO XIV
ACESSO A INFORMAÇÕES NO PORTAL DO TRT

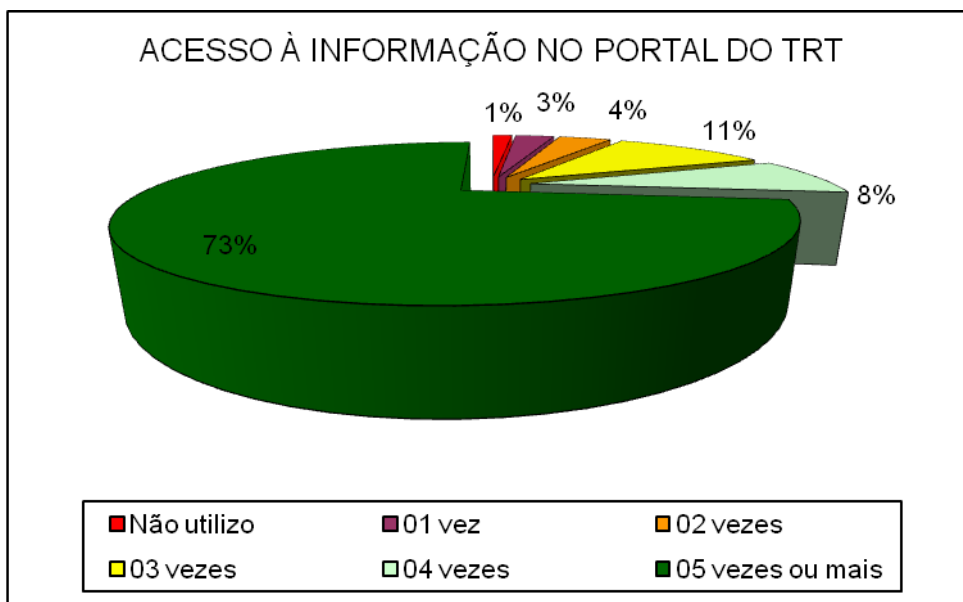


GRÁFICO XV
CONSULTA A PROCESSOS NO PORTAL DO TRT

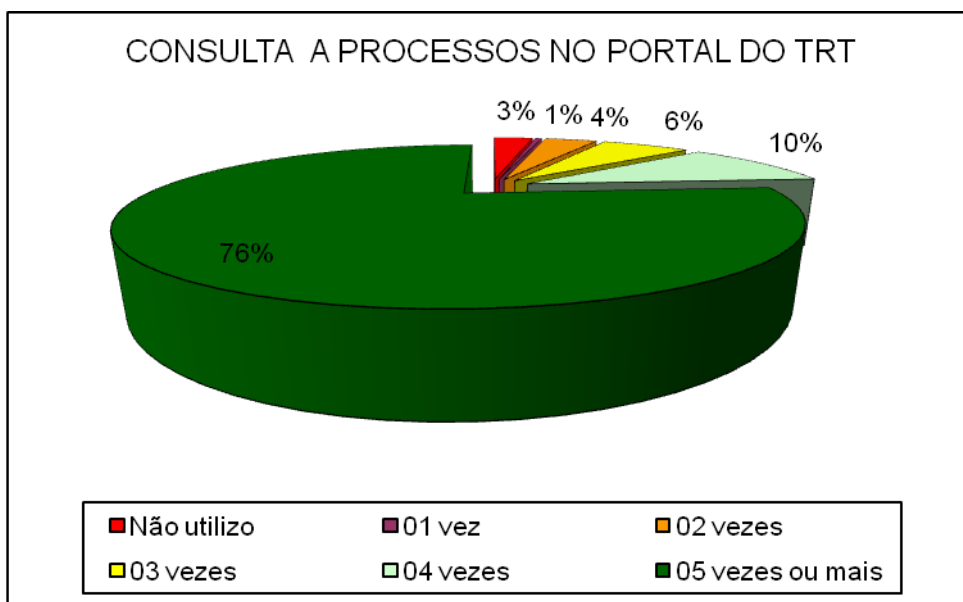




GRÁFICO XVI
CONSULTA A PROCESSOS NO BALCÃO DA VARA

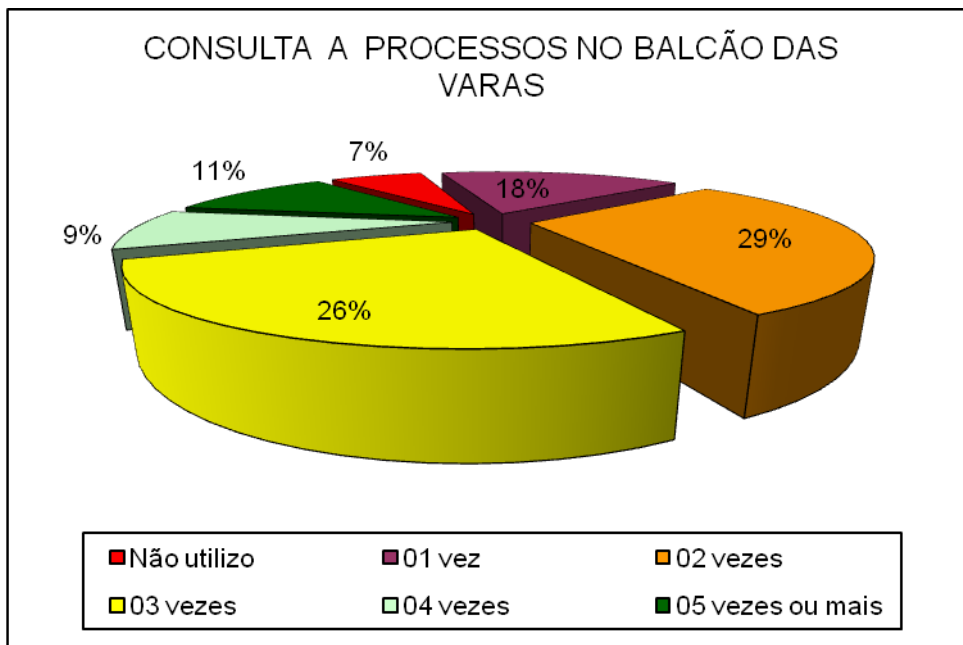
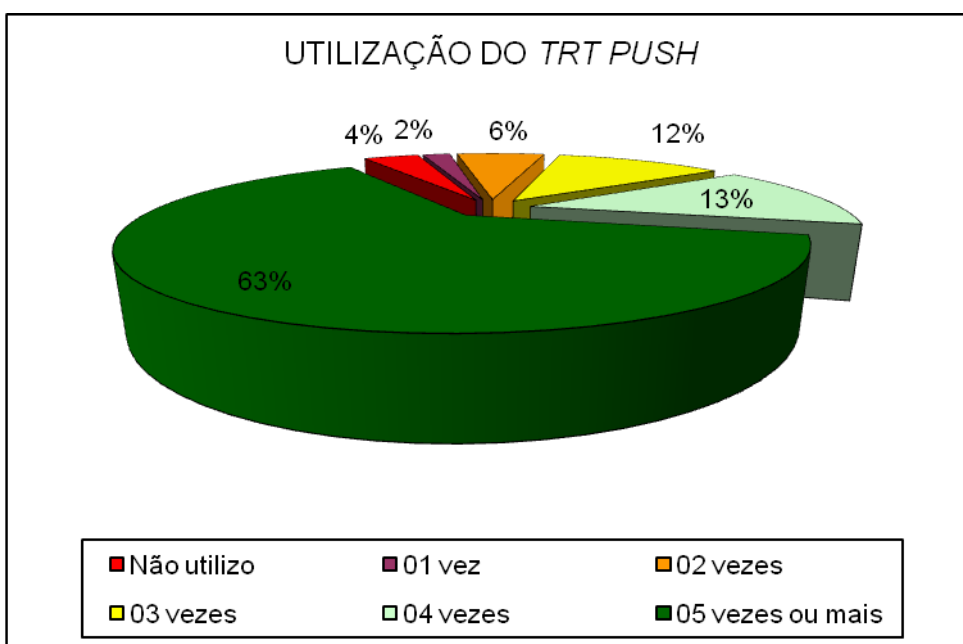


GRÁFICO XVII
TRT PUSH





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

GRÁFICO XVIII PETICIONAMENTO ELETRÔNICO

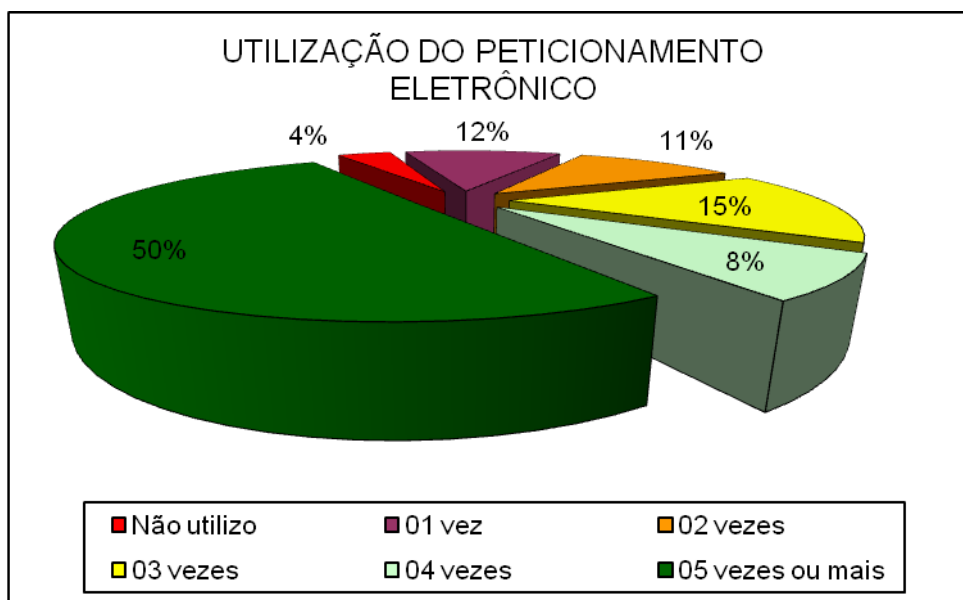
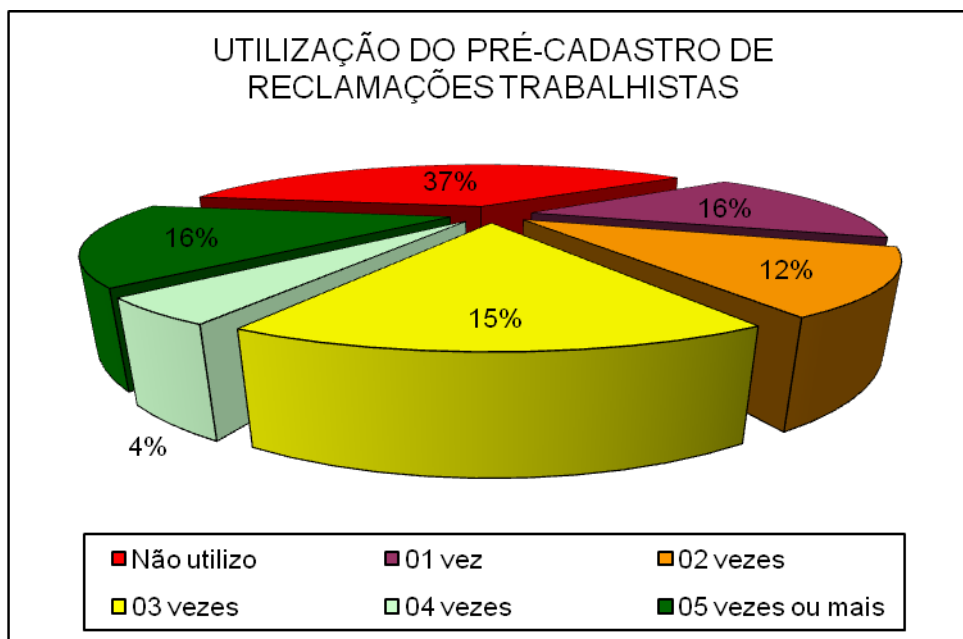


GRÁFICO XIX PRÉ-CADASTRO DE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

GRÁFICO XX PRÉ-PROTOCOLO DE PETIÇÕES

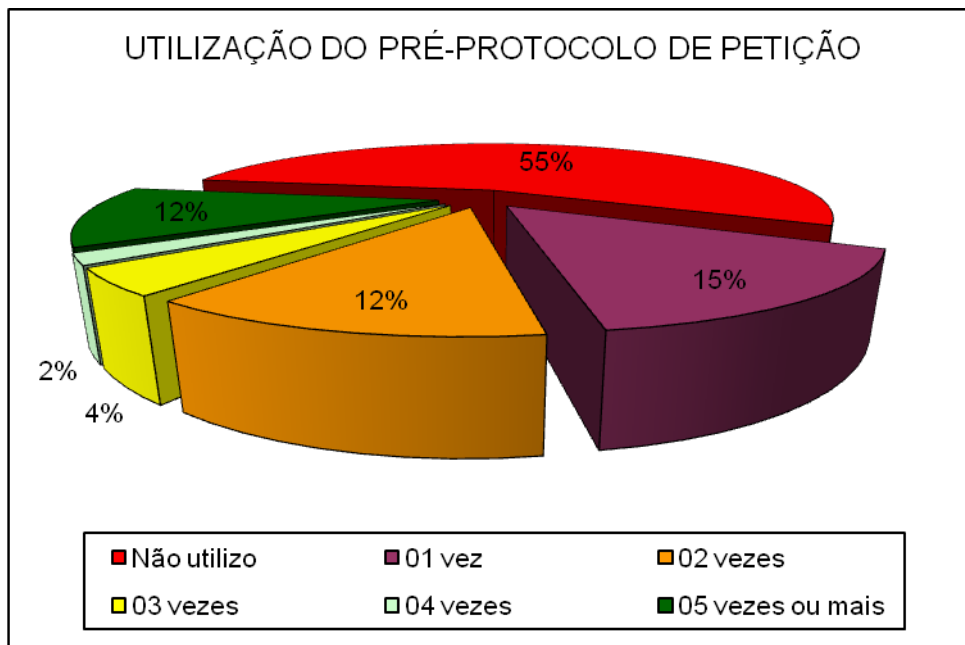
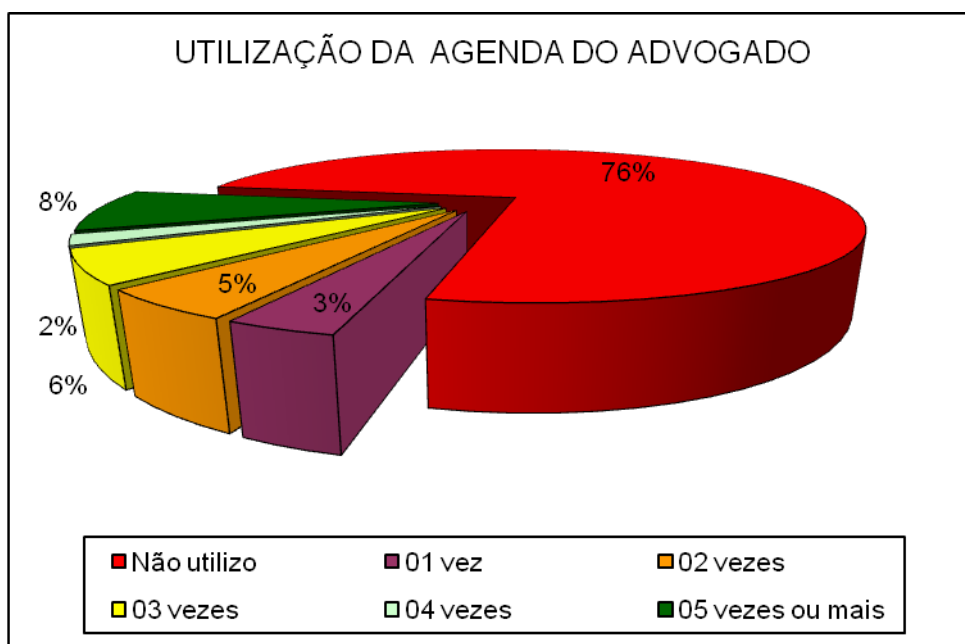


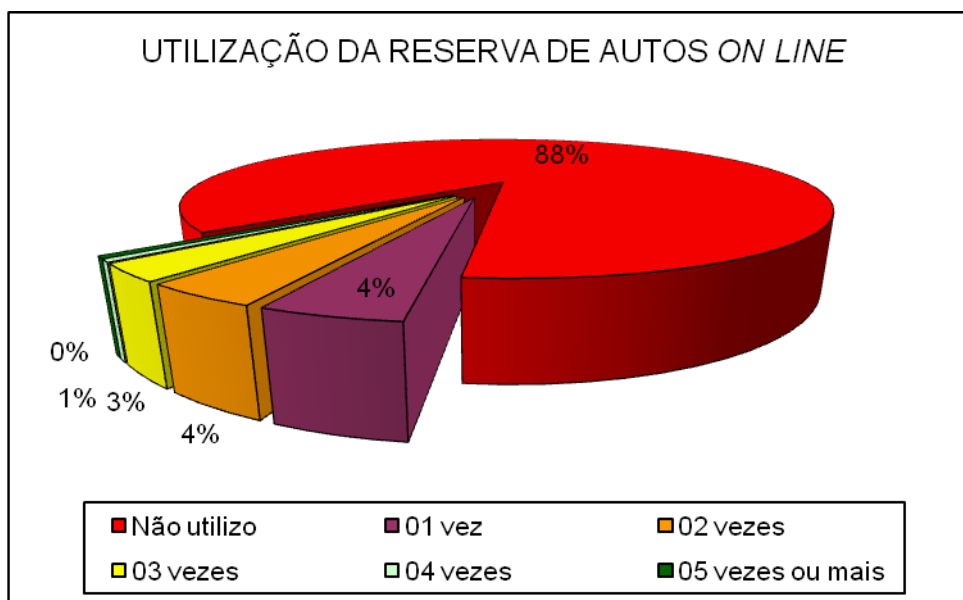
GRÁFICO XXI AGENDA DO ADVOGADO





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

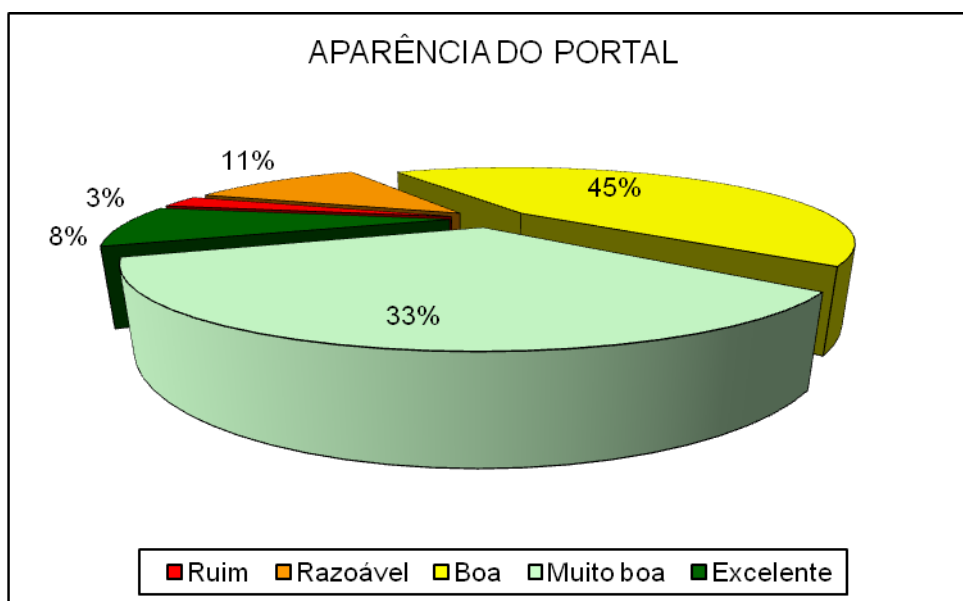
GRÁFICO XXII RESERVA DE AUTOS



III.3

AVALIAÇÃO DO PORTAL DO TRT

GRÁFICO XXIII APARÊNCIA DO PORTAL





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

GRÁFICO XXIV FACILIDADE NA LOCALIZAÇÃO E ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

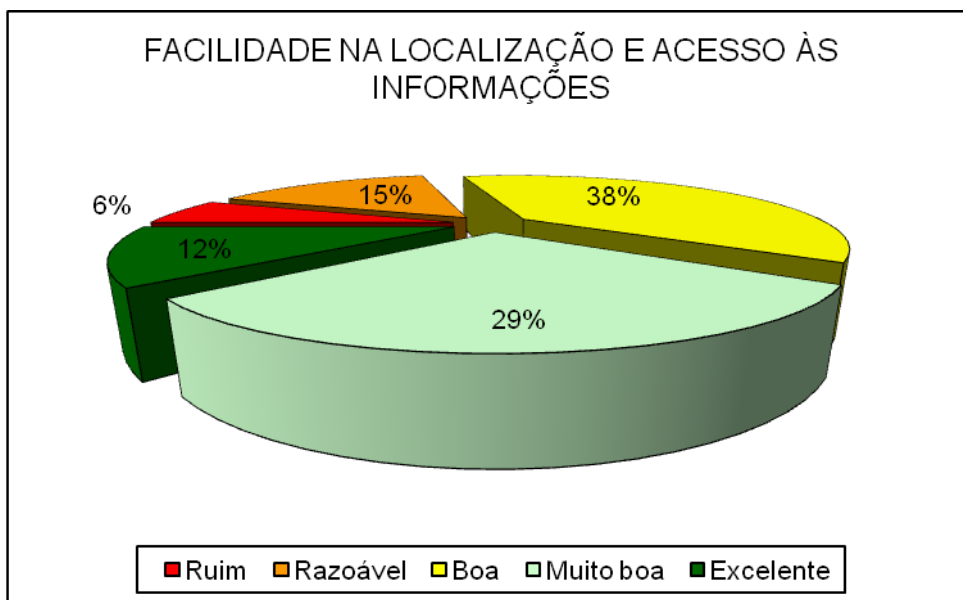
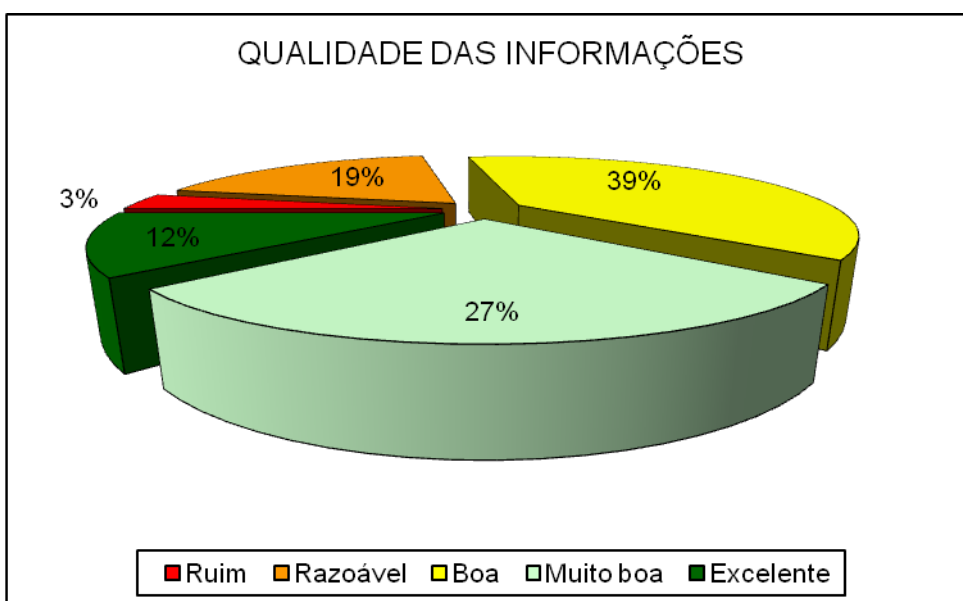


GRÁFICO XXV QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES (SÃO COMPLETAS)





III. 4

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO TRT

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

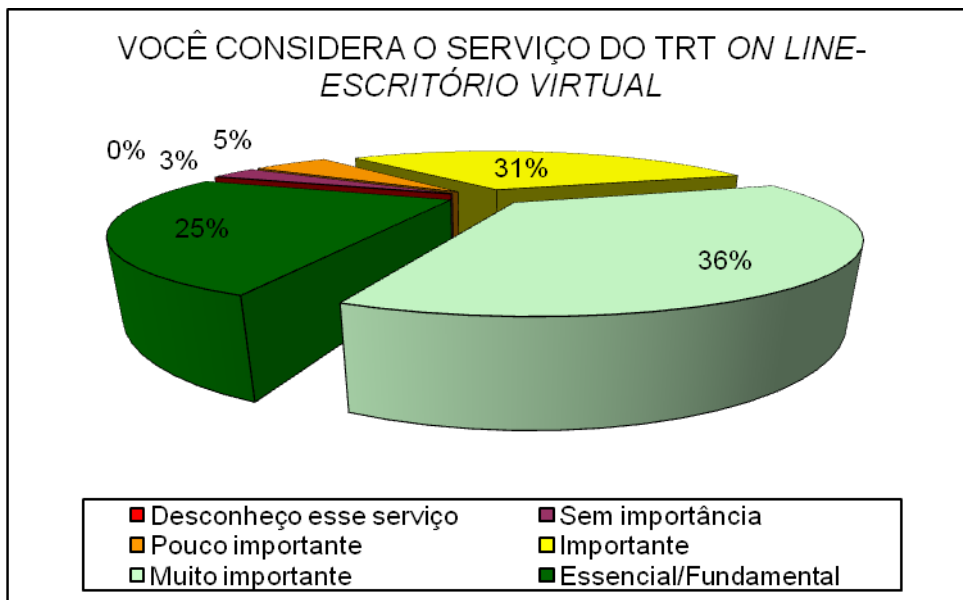
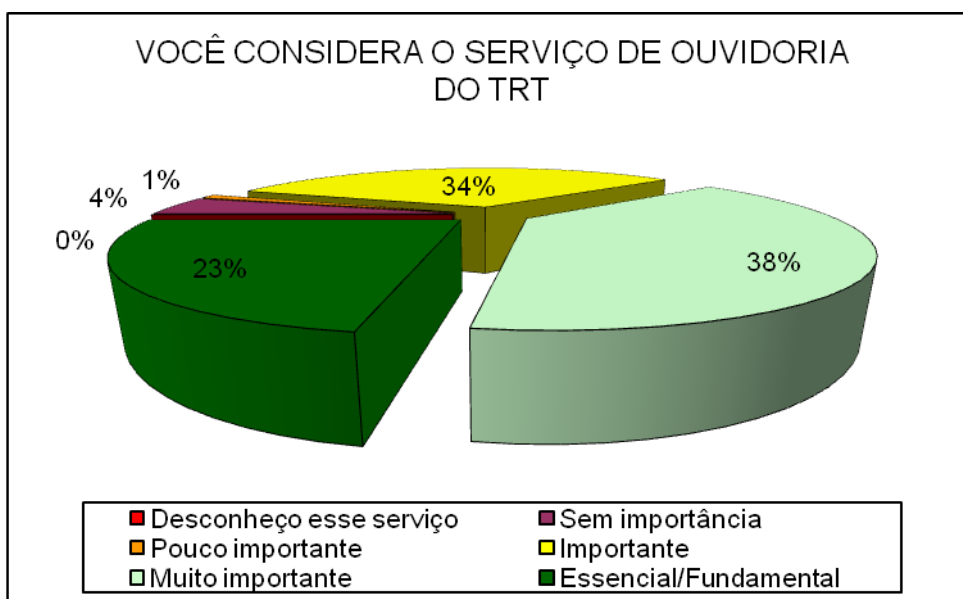


GRÁFICO XXVII
VOCÊ CONSIDERA O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO TRT





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA
coges@trt8.jus.br • (91) 3342-6710/6712

GRÁFICO XXVIII VOCÊ CONSIDERA O PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO - PJE

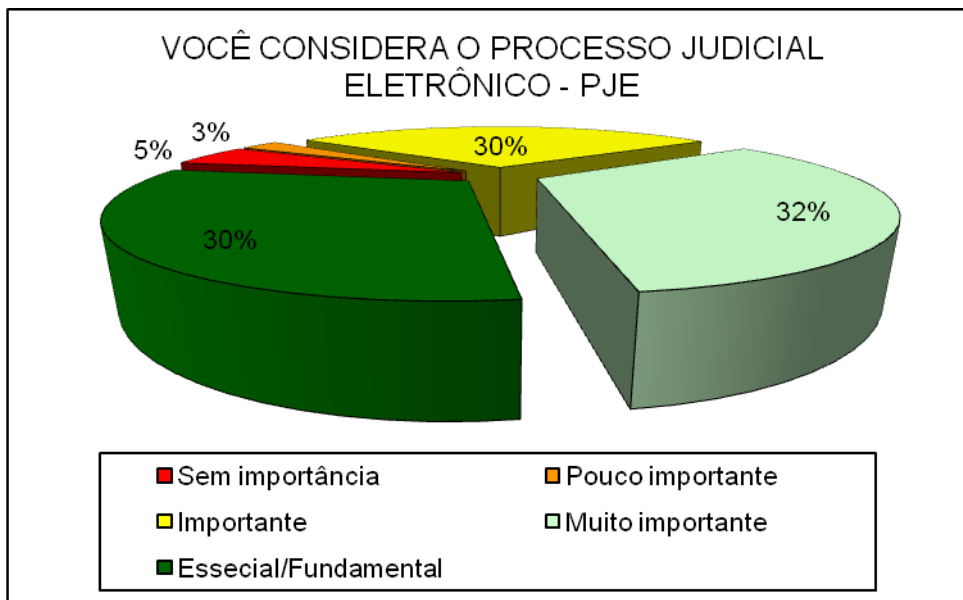


GRÁFICO XXIX VOCÊ CONSIDERA ESSA PESQUISA

