



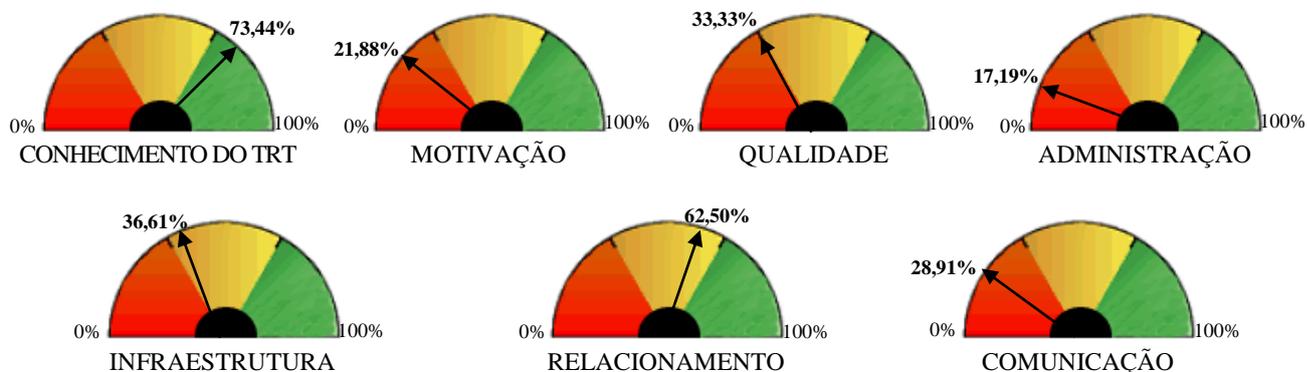
RESUMO EXECUTIVO DO DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL - 2014

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 2014, comparando com os resultados obtidos nas pesquisas realizadas em 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 e 2014.

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 2014:
 (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 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010
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%	-0,56%	-12,93%	+4,27%	-4,98%	+3,14%
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	71,88%	--	--	--	--	--



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

fim (Juriscalc, APT etc), fornecidos pelo TRT8, são eficientes.(**)						
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%	-20,74%	+10,05%	-4,63%	-9,95%	+9,32%
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%	-14,78%	-6,93%	+15,16%	-19,58%	-6,24%

(**) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica.

2.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS MAGISTRADOS

São oportunidades de melhoria do TRT, em 2014:

(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 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010
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%	+13,36	+24,64%	+10,91%	-28,24%	-2,16%
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%	+0,86%	+3,59%	+4,39%	-33,33%	+3,84%
6º Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias.	78,13%	+14,50%	+3,10%	-6,26%	+4,11%	+0,46%
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%	+21,88%	+18,42%	+22,69%	-11,80%	+11,25%
10º Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	62,51%	+7,97%	+4,54%	+10,90%	-37,55%	-6,58%
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	62,50%	--	--	--	--	--



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

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	REPROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010
processos de melhoria da gestão do Tribunal. (**)						
13° Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. (**)	59,38%	--	--	--	--	--
14° Na minha área de trabalho, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, limpeza, refrigeração etc.).	59,38%	+0,29%	+6,45%	+4,26%	+8,66%	-6,64%
15° Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho. (**)	59,38%	--	--	--	--	--
16° No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho. (**)	56,25%	--	--	--	--	--
17° A correição regional tem servido de instrumento de melhoria do meu trabalho. (**)	53,13%	--	--	--	--	--
18° No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. (**)	46,88%	--	--	--	--	--
19° O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. (**)	46,88%	--	--	--	--	--
20° No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional. (**)	40,63%	+4,82%	+0,72%	+4,76%	-36,58%	+12,59%
21° Percebo que no TRT8 o trabalho é direcionado para a satisfação do jurisdicionado. (**)	37,50%	--	--	--	--	--

(**) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica.



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

2.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO¹

Gráfico 1

PERSPECTIVAS DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS MAGISTRADOS

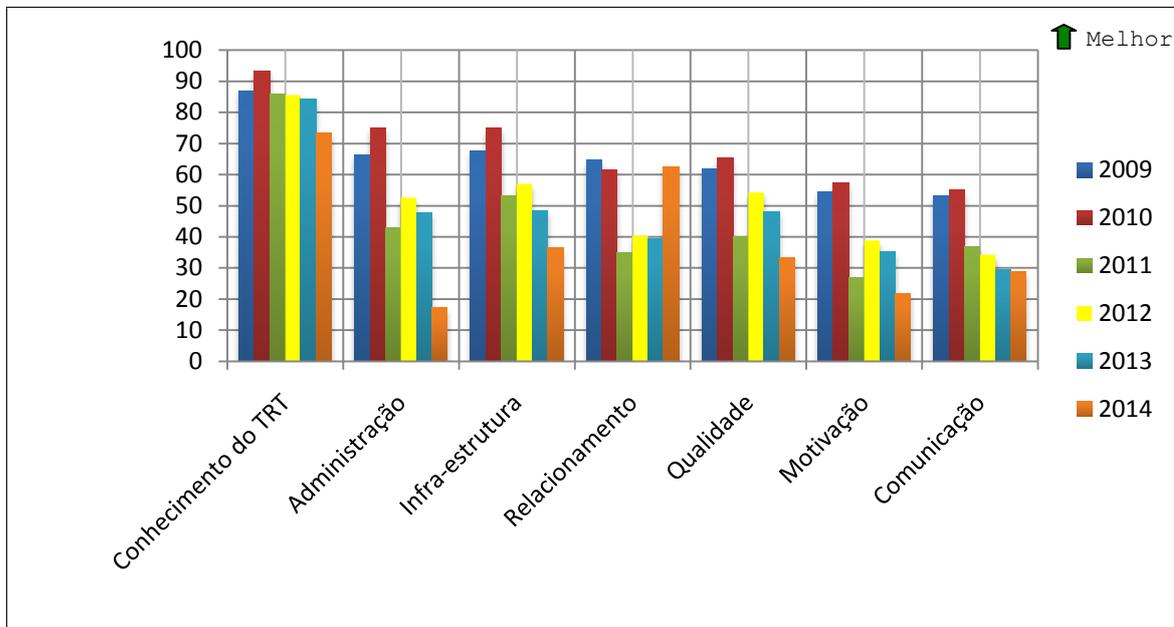
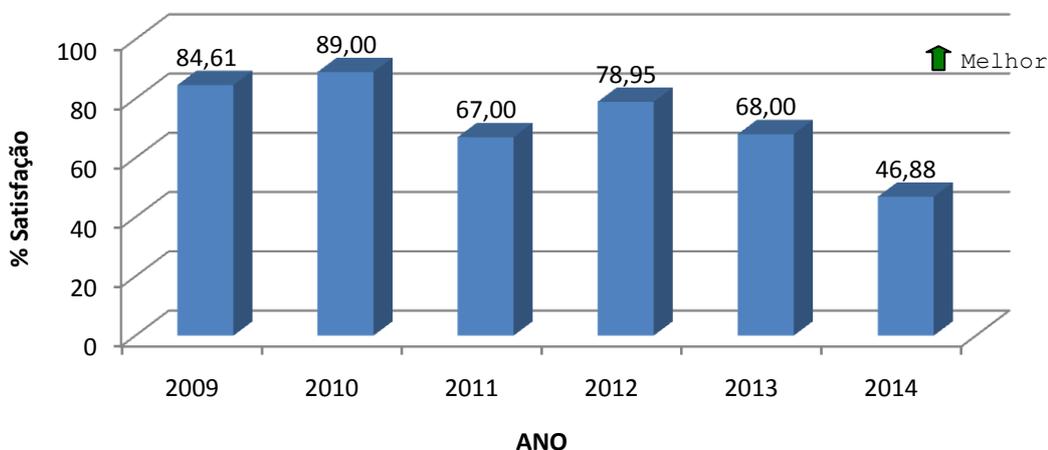


Gráfico 2

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DOS MAGISTRADOS



¹ Errata: a) No Gráfico 1, houve atualização dos dados referentes ao ano de 2012, de acordo com os valores publicados no Relatório de Clima Organizacional 2012 (www.trt8.jus.br); b) No Gráfico 2, houve atualização do índice de satisfação relativo ao ano de 2011 (67%), de acordo com valor publicado no Relatório de Clima Organizacional 2011 (www.trt8.jus.br).



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

2.5 COMENTÁRIOS

Comparativamente ao ano de 2013, os dados demonstram que se acentuou a redução geral na percepção dos magistrados em relação ao clima organizacional, exceto no que tange à perspectiva **Relacionamento**, conforme demonstrado no Gráfico 1. Consequentemente, o índice geral de satisfação também apresentou decréscimo em torno de 21% (Gráfico 2).

Na avaliação dos magistrados, vale ressaltar que, ainda que tenham se mantido dentre as oscilações positivas, as seguintes afirmativas apresentaram queda nos índices em relação ao ano anterior: o quesito **Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo** apresentou de mais de 20% em relação a 2012; e o item **Consigo executar o meu trabalho priorizando as atividades em ordem de importância** registrou redução em torno de 14% na avaliação positiva. Merece destaque o índice de aprovação de 90,63% da afirmativa **No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe**, pela primeira vez avaliada na pesquisa de clima dos magistrados.

Por outro lado, diversas afirmativas tiveram oscilações negativas, com destaque para as afirmativas **Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família** (com redução de 21,88%), **Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias** (14,50%), **Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional** (13,36%), que apresentaram as maiores oscilações no índice de insatisfação em relação ao ano anterior.

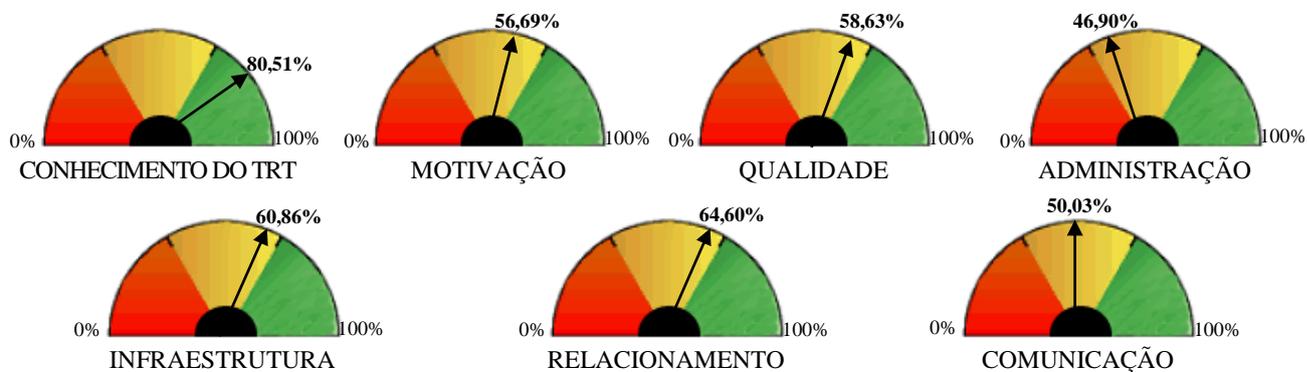
Vale ressaltar que o quesito **O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente**, pela primeira vez avaliado na pesquisa de clima organizacional, foi o que apresentou maior índice de reprovação entre os magistrados, registrado em 90,63%.

Registra-se, por oportuno, que as afirmativas inseridas ou reformuladas na pesquisa de clima organizacional 2014 não puderam ser comparativamente analisadas com pesquisas anteriores por ainda não possuírem série histórica.



3 CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

3.1 PAINEL DE INDICADORES DE CLIMA DOS SERVIDORES



Legenda: RUIM REGULAR BOM

3.2 ASPECTOS POSITIVOS NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São pontos fortes do TRT, em 2014:
 (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 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010
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%	+2,91%	+5,06%	-2,39%	-3,39%	+3,30%
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%	+5,03%	-3,31%	+1,02%	-7,37%	+5,40%
5º Trabalho em um órgão público que transmite uma imagem positiva ao público externo.	79,65%	+8,27%	-1,65%	+1,72%	-12,02%	+0,35%
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%	-1,20%	-0,02%	+1,15%	-0,47%	+5,54%
8º No meu setor, temos a filosofia do trabalho em equipe.	72,40%	+4,00%	-4,08%	+1,32%	-0,38%	+1,96%
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%	+0,63%	+1,45%	+3,69%	-12,27%	+2,63%



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

11° Tenho os equipamentos e materiais de expediente necessários para realizar o trabalho. (**)	70,19%	--	--	--	--	--
12° No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho (*)	70,03%	+25,79%	+3,55%	-2,09%	-1,92%	-2,35%
13° O aplicativo BOffice, adotado como padrão no TRT8, atende às necessidades de trabalho. (**)	69,08%	--	--	--	--	--
14° Sinto que o meu ambiente de trabalho é seguro. (**)	66,72%	--	--	--	--	--
15° Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família (*)	64,36%	+29,85%	+6,70%	+0,08%	-24,54%	+11,25%
16° A chefia distribui as tarefas de forma adequada para a realização dos trabalhos. (**)	63,72%	--	--	--	--	--
17° Os sistemas corporativos da área meio (TPA, SIGMA, MENTORH etc.), fornecidos pelo TRT8, são eficientes. (**)	63,54%	--	--	--	--	--
18° No meu setor, a chefia imediata incentiva a participação em eventos de capacitação. (**)	62,94%	--	--	--	--	--
19° Sinto que os gestores estão abertos ao diálogo. (**)	62,62%	--	--	--	--	--
20° No meu setor, as instalações físicas são adequadas (espaço, mobiliário, higiene, refrigeração, limpeza etc.)	60,57%	-4,62%	+24,50%	-14,76%	+21,06%	-4,49%

(*) Este item foi apontado como oportunidade de melhoria em 2013.

(**) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica.

3.3 ASPECTOS **NEGATIVOS** NAS AFIRMATIVAS DOS SERVIDORES

São oportunidades de melhoria do TRT, em 2014:

(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 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010
1° O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente. (**)	47,79%	--	--	--	--	--
2° Percebo preocupação do TRT8 com minha saúde e qualidade de vida no trabalho. (**)	45,58%	--	--	--	--	--
3° No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições.	43,85%	-10,43%	-1,97%	+29,01%	-19,80%	-2,96%
4° Os recursos de rede (intranet e internet) necessários para o trabalho são eficientes. (**)	40,38%	--	--	--	--	--
5° A Administração do TRT8 mantém um canal aberto para diálogo. (**)	39,75%	--	--	--	--	--



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

6° No TRT8, sinto que a Administração me incentiva a participar dos processos de melhoria da gestão do Tribunal. (**)	38,02%	--	--	--	--	--
7° Trabalho em um órgão público que utiliza critérios definidos e claros para preenchimento de cargos em comissão e de funções comissionadas. (**)	38,01%	--	--	--	--	--
8° Consigo tempo para dedicar-me ao meu desenvolvimento profissional	36,59%	-4,12%	+8,77%	-26,55%	+24,24%	-0,77%
9° Somos informados quando ocorrem mudanças de procedimentos ou estratégias	36,44%	-4,56%	+1,08%	-6,55%	+5,66%	-4,00%
10°O TRT8 possui um canal de comunicação institucional eficaz com o servidor. (**)	35,96%	--	--	--	--	--
11°O sistema de processo judicial eletrônico (PJe-JT), fornecido pelo CSJT, é eficiente. (**)	33,48%	--	--	--	--	--
12°Obtenho reconhecimento pelo meu empenho em realizar o trabalho e alcançar metas.	33,12%	-0,51%	+4,04%	-24,73%	+23,67%	-3,47%
13°Sinto-me incentivado a inovar para melhorar o serviço.	32,49%	-4,68%	+4,39%	-19,62%	+19,49%	-2,09%
14°No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional. (*)	31,70%	+37,62%	-2,66%	+0,48%	+4,90%	-6,07%
15°Sinto-me motivado a participar dos eventos de capacitação. (**)	28,70%	--	--	--	--	--
16°No TRT8, sinto que o planejamento é orientado para resultados em longo prazo. (**)	27,91%	--	--	--	--	--
17°A chefia deixa claro quais são as minhas possibilidades futuras dentro do setor.	26,34%	-4,33%	+3,19%	-26,85%	+23,82%	-4,99%
18°Sinto que os gestores estão abertos a novas ideias. (**)	26,02%	--	--	--	--	--
19°Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho. (*)	25,71%	+35,35%	+4,71%	-5,68%	-28,03%	+3,63%

(*) Este item havia sido apontado como ponto forte em 2013.

(**) Afirmativa inserida ou reformulada na pesquisa de clima organizacional 2014, razão pela qual não possui série histórica.



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

3.4 COMPARATIVO DOS INDICADORES DE CLIMA E DO ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO²

Gráfico 3
PERSPECTIVAS DO CLIMA ORGANIZACIONAL DOS SERVIDORES

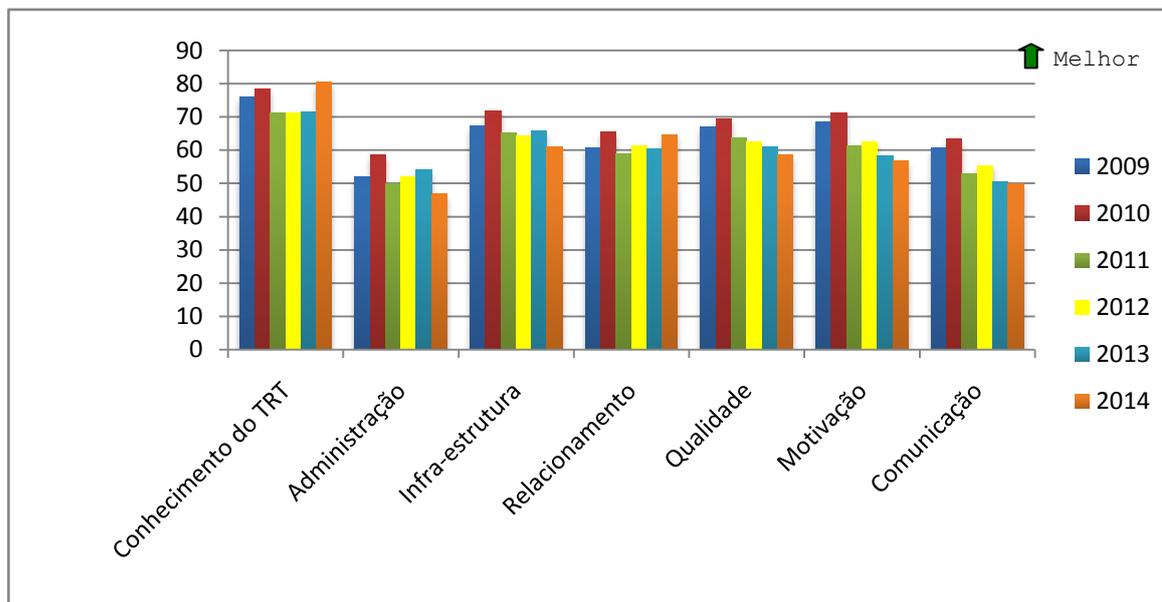
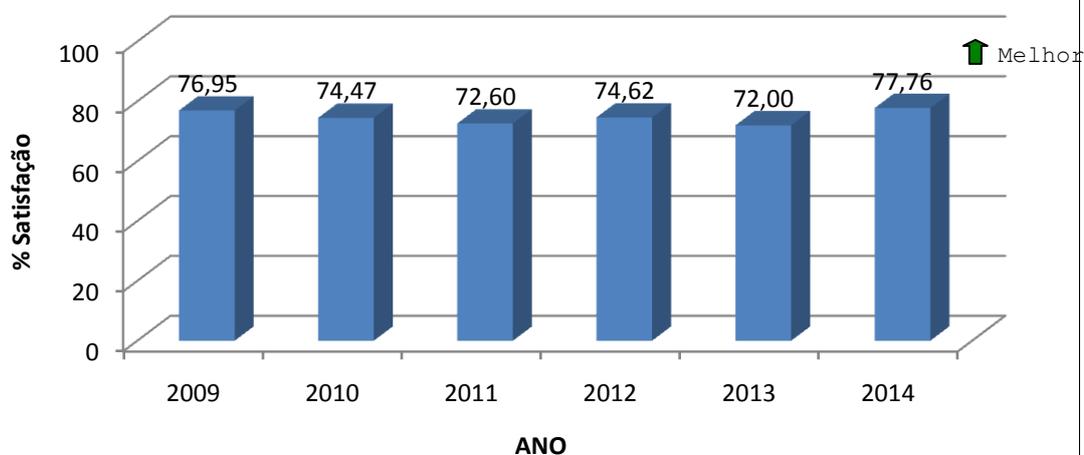


Gráfico 4
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO



² Errata: a) No Gráfico 3, houve atualização do dado referente à perspectiva Administração do ano de 2009 (51,93%), de acordo com valor publicado no Relatório de Clima Organizacional 2009 (www.trt8.jus.br), bem como dos dados relativos ao ano de 2012, de acordo com os valores publicados no Relatório de Clima Organizacional 2012 (www.trt8.jus.br). b) no Gráfico 4, houve atualização do índice de satisfação relativo ao ano de 2011 (72,60%), em conformidade com valor publicado no Relatório de Clima Organizacional 2011 (www.trt8.jus.br).



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

3.5 COMENTÁRIOS

Comparativamente aos anos de 2009, 2010, 2011, 2012 e 2013, os dados demonstram que, na percepção dos servidores em relação às perspectivas do clima organizacional, embora tenha ocorrido acréscimo no índice das perspectivas **Conhecimento do TRT** e **Relacionamento Interpessoal**, houve queda nos indicadores das demais perspectivas, conforme demonstrado no Gráfico 3. Contudo, o índice geral de satisfação dos servidores apresentou aumento em torno de 5,7% em relação ao ano anterior, como demonstrado no Gráfico 4.

Na avaliação dos servidores, as oscilações positivas que mais se destacaram referem-se às afirmativas: **Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho e família**, que cresceu 29,85% em relação a 2013; e **No TRT8, sinto disposição dos colegas em compartilhar informações e ideias sobre o trabalho**, que registrou acréscimo de 25,79%. Vale ressaltar que, na pesquisa anterior, ambas as afirmativas foram pontuadas como oportunidades de melhoria, passando a ser pontos fortes em 2014. Merece destaque, outrossim, o índice de aprovação de 81,39% da afirmativa **Utilizo as ferramentas de comunicação disponíveis no TRT8 (correio eletrônico, google drive, agenda eletrônica etc.)**, pela primeira vez avaliada na pesquisa de clima organizacional.

A oscilação negativa de maior destaque da pesquisa dos servidores refere-se à percepção sobre os seguintes indicadores: **No TRT8, existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional**, que teve aumento em torno de 37% no índice de insatisfação; e **Recebo informações (feedback) da chefia sobre a qualidade do meu trabalho**, com acréscimo de mais de 35% no índice de reprovação, sendo que ambas afirmativas eram consideradas pontos fortes em 2013.

Dentre as oscilações negativas, destaca-se a mudança no índice do quesito **No TRT8, podemos expressar nossos pontos de vista, sem medo de punições**, que apresentou redução de mais de 10% no índice de reprovação. Vale ressaltar que o quesito **O volume de trabalho a mim atribuído permite que as tarefas sejam concluídas no horário normal de expediente**, pela primeira vez avaliado na pesquisa de clima organizacional, foi o que apresentou maior índice de reprovação entre os servidores, registrado em 47,79%.

Registra-se, por oportuno, que as afirmativas inseridas ou reformuladas na pesquisa de clima organizacional 2014 não puderam ser comparativamente analisadas com pesquisas anteriores por ainda não possuírem série histórica.



4 AVALIAÇÃO DOS ADVOGADOS*

AFIRMATIVAS DA PESQUISA	PERCENTUAL DE APROVAÇÃO	OSCILAÇÃO 2013/2014	OSCILAÇÃO 2012/2013	OSCILAÇÃO 2011/2012	OSCILAÇÃO 2010/2011	OSCILAÇÃO 2009/2010
1º O serviço das Varas é padronizado. (Todas as Secretarias das Varas têm a mesma forma de atuação nas solicitações e encaminhamento dos processos).	32,00%	-18,00%	-23,00%	+8,00%	+8,00%	+8,00%
2º O Setor de Protocolo é organizado e eficiente no recebimento das iniciais e petições.	72,00%	-7,00%	-10,00%	+7,00%	-11,00%	+18,00%
3º A Central de Atendimento/Setor de Distribuição é eficiente na atuação e distribuição dos processos.	62,00%	-11,00%	-20,00%	+8,00%	-2,00%	+6,00%
4º Após a petição inicial, a data da 1ª audiência é sempre marcada em prazo razoável.	23,00%	-28,00%	-41,00%	+11,00%	+5,00%	+22,00%
5º Os despachos são cumpridos dentro dos prazos.	39,00%	-41,00%	-10,00%	+29,00%	+40,00%	+6,00%

(*) Todas as afirmativas apresentaram retração nos índices em relação aos últimos 2 (dois) anos. Os destaques são para os quesitos relativos ao **prazo para marcação de audiências** e para o **prazo de cumprimento dos despachos**, cujas quedas atingiram o montante de 51% e 69%, respectivamente, no período de 2012 a 2014.

4 ASPECTOS GERAIS DO TRT DA 8ª REGIÃO

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 consideraram “Essencial/Fundamental” e “Muito importante” que as Varas tenham a mesma forma de atuação nas solicitações e encaminhamento dos processos.



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

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”*.

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.



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

A afirmativa teve um índice de aprovação de 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 se deve 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.

A afirmativa recebeu 39% de aprovação, 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.



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

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”.

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.



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

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% 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.



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

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.

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.



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

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.