

RELATÓRIO DE RESULTADOS PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DO PJSC 2015

A Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores (PSC) do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC) tem como objetivo medir, através de índices, a satisfação dos colaboradores em relação a componentes estruturais, organizacionais e comportamentais percebidos direta ou indiretamente no ambiente de trabalho. Como satisfação no trabalho entende-se, no contexto desta pesquisa, a atitude de um indivíduo em relação ao seu trabalho e como ele o avalia de modo geral. São respondentes desta pesquisa: magistrados, servidores efetivos, servidores comissionados e estagiários.

Metodologicamente, corresponde a uma pesquisa de clima organizacional e sua frequência anual de aplicação permite traçar metas específicas e monitorar a evolução dos resultados. Trata-se, portanto, de uma importante ferramenta de auxílio à gestão visto que seus resultados são importantes indicadores para o planejamento e desenvolvimento de ações que visem à melhoria constante do ambiente de trabalho na instituição.

As questões pesquisadas são classificadas em dimensões e dentro destas em fatores. Isso possibilita sua organização a fim de facilitar a compreensão do questionário e a análise dos resultados.

DIMENSÕES							
OCUPACIONAL		OC	ORGANIZACIONAL		OR	PSICOSSOCIAL	PS
FATORES	DESENV. PROFISSIONAL	DP	CLAREZA ORG. E PADRÃO DE DESEMPENHO		CL	ESTILO GERENCIAL	EG
			RECOMPENSA E VOLUME DE TRABALHO		RA	RECONHECIMENTO	RO
			CONDIÇÕES DE TRABALHO		CT	COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL	CO
						AUTOGESTÃO DA EQUIPE	AE

No ano de 2015, a Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores do PJSC foi aplicada entre os dias 15 de outubro e 30 de novembro e obteve 2.262 respostas de colaboradores, dentre magistrados, servidores e estagiários do Tribunal de Justiça e de todas as Comarcas do Estado.

Segue, na tabela abaixo, o índice de satisfação apurado em cada questão:

QUESTÃO	COMPONENTE PESQUISADO Grau de satisfação em relação	% SATISFAÇÃO
1	à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	43,40%
2	às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	29,00%
3	à compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).	62,00%
4	ao atendimento que recebe de outras áreas do PJSC.	58,70%
5	à comunicação institucional no PJSC.	54,80%
6	à clareza dos seus direitos e obrigações.	61,60%
7	à adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas pelo PJSC.	59,80%
8	à qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade.	58,60%
9	às condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho.	56,20%
10	às condições físicas de trabalho oferecidas.	57,80%
11	às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	39,80%
12	aos sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	57,80%
13	aos equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	62,50%
14	à política de benefícios do PJSC.	36,90%
15	ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	35,10%
16	à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	45,20%
17	ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	51,00%
18	à distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe.	66,40%
19	à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	74,40%
20	ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	80,10%

21	à sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC.	62,00%
22	ao seu comprometimento com o PJSC.	83,00%
23	à comunicação com seu superior hierárquico.	76,40%
24	à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.	70,90%
25	à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente.	70,60%
26	à possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho.	67,50%
27	à valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico.	70,70%
28	à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	75,30%
29	às oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada.	52,30%
TOTAL	ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	59,30%

Nas tabelas abaixo, são apontadas as questões que obtiveram os maiores e os piores índices de satisfação na pesquisa de 2015.

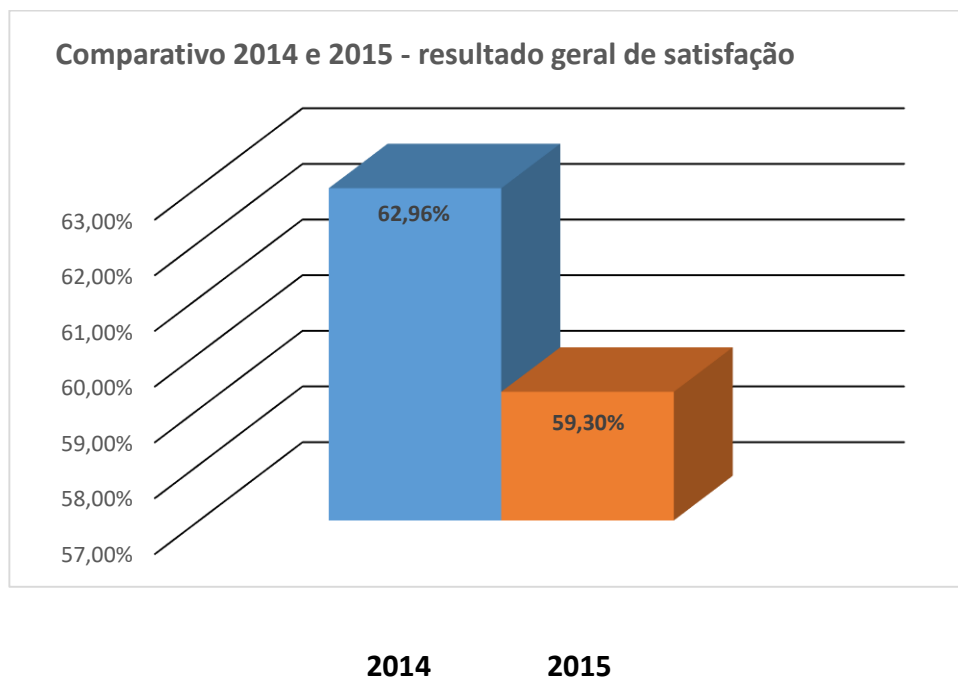
6 melhores índices de satisfação em 2015	
ao seu comprometimento com o PJSC.	83,00%
ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	80,10%
à comunicação com seu superior hierárquico.	76,40%
à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	75,30%
à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	74,40%
à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.	70,90%

6 piores índices de satisfação em 2015	
às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	29,00%
ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	35,10%
à política de benefícios do PJSC.	36,90%

às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	39,80%
à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	43,40%
à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	45,20%

Salienta-se, que a PSC é aplicada no PJSC desde o ano de 2007, porém, em 2014, passou por reformulação e desde então apresenta o formato atual, razão pela qual faz-se conveniente a comparação de resultados da série histórica somente a partir deste ano.

O resultado geral da pesquisa em 2015, apurou o índice de 59,30 % que reflete o grau de satisfação dos colaboradores do Poder Judiciário de Santa Catarina no que diz respeito aos componentes pesquisados, índice inferior ao obtido na pesquisa aplicada no ano anterior que foi de 62,96 % de satisfação.



O resultado das questões tem relação direta com a atuação de unidades gestoras do Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Abaixo, apresentamos o comparativo gráfico, questão por questão, dos resultados da pesquisa nos anos de 2014 e 2015, assim como a indicação das unidades competentes para atuação com vistas à melhoria dos resultados.

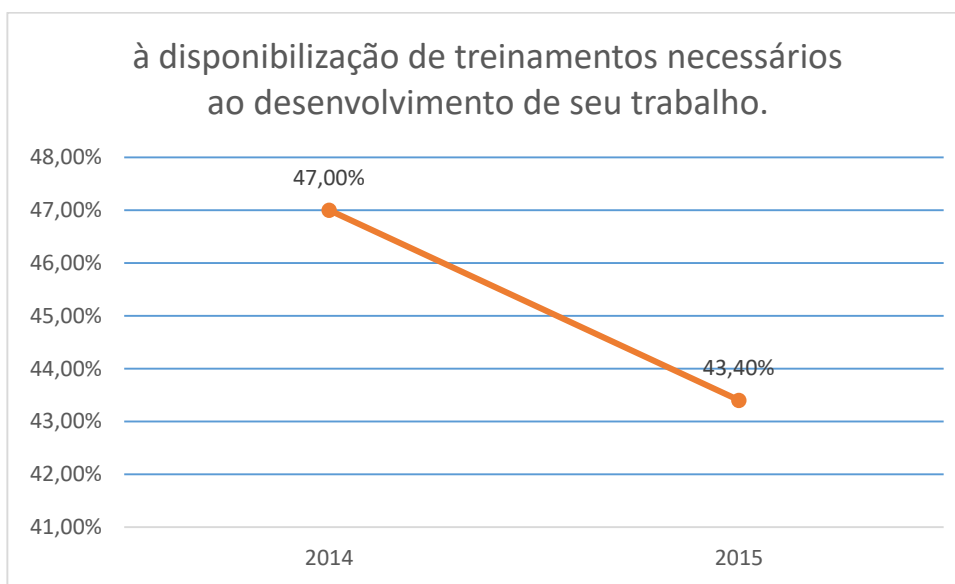
Grau de satisfação em relação:

1. à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.

Estagiários não respondem.

Ações relacionadas a treinamento e desenvolvimento.

Atuação da Academia Judicial e da Diretoria de Gestão de Pessoas.



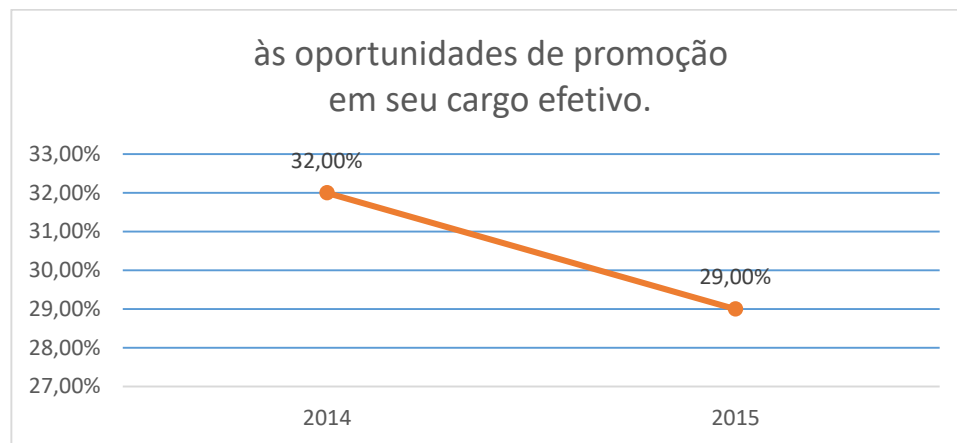
Resultado relacionado à educação continuada alinhada às estratégias da Instituição como condição fundamental para o desenvolvimento de seus recursos humanos. Cursos e treinamentos, correlacionados às funções exercidas pelos colaboradores, contribuem para a realização das atividades de maneira mais eficiente e satisfatória.

2. às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.

Estagiários e servidores comissionados não respondem.

Ações relacionadas à carreira.

Atuação da Diretoria de Gestão de Pessoas.

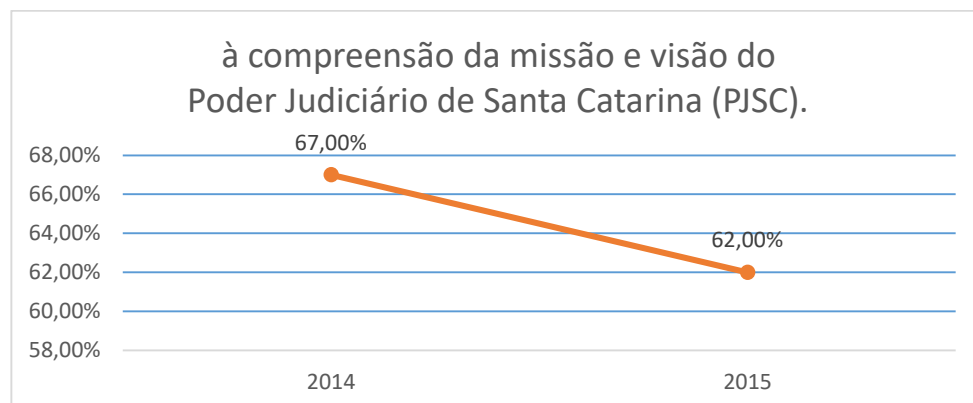


Resultado relacionado à progressão na carreira como consequência do bom desempenho profissional, da dedicação e do aperfeiçoamento técnico e comportamental dos colaboradores.

3. à compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).

Ações de planejamento e comunicação.

Atuação da Assessoria de Planejamento.

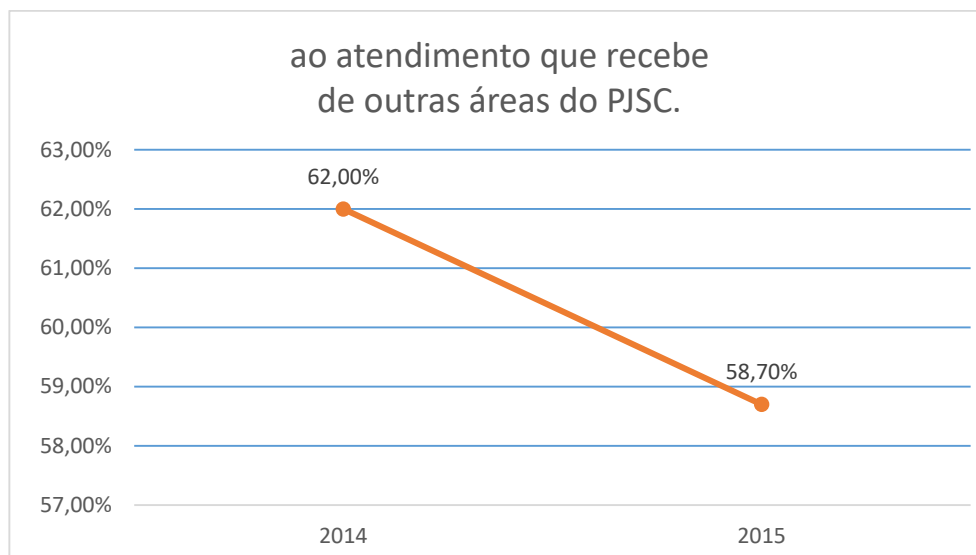


Resultado relacionado à compreensão da missão, como razão de ser da Instituição, e da visão, como orientadora de sua trajetória. Estas declarações são definidas pela Instituição e norteiam seu Planejamento Estratégico.

4. ao atendimento que recebe de outras áreas do PJSC.

Ações de melhoria da qualidade do atendimento.

Atuação de todas unidades administrativas e judiciais do PJSC.



Resultado relacionado à satisfação com a forma que os colaboradores são atendidos na Instituição, independentemente do meio de comunicação.

5. à comunicação institucional no PJSC

Ações de melhoria da comunicação institucional.

Atuação do Núcleo de Comunicação Institucional, da Assessoria de Planejamento, Ouvidoria e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

Esta questão não integrou a pesquisa no ano de 2014 e apresentou como resultado em 2015 o índice de 54,80 % de satisfação.

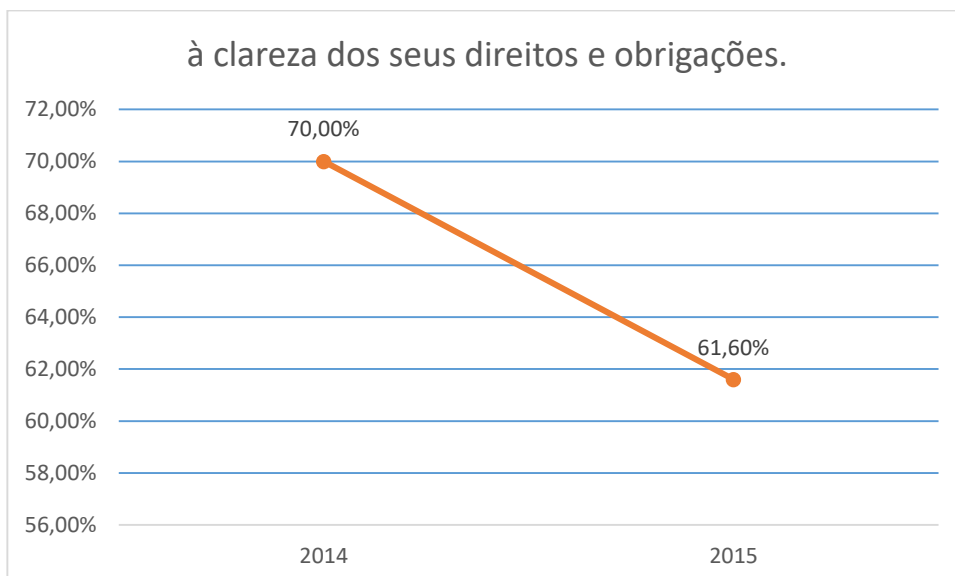


Resultado relacionado à preocupação com a efetividade das ferramentas utilizadas para promover a comunicação institucional (*e-mail*, perfil Servidor, portal institucional, diário da justiça eletrônico, Ouvidoria).

6. à clareza dos seus direitos e obrigações.

Ações de planejamento e comunicação.

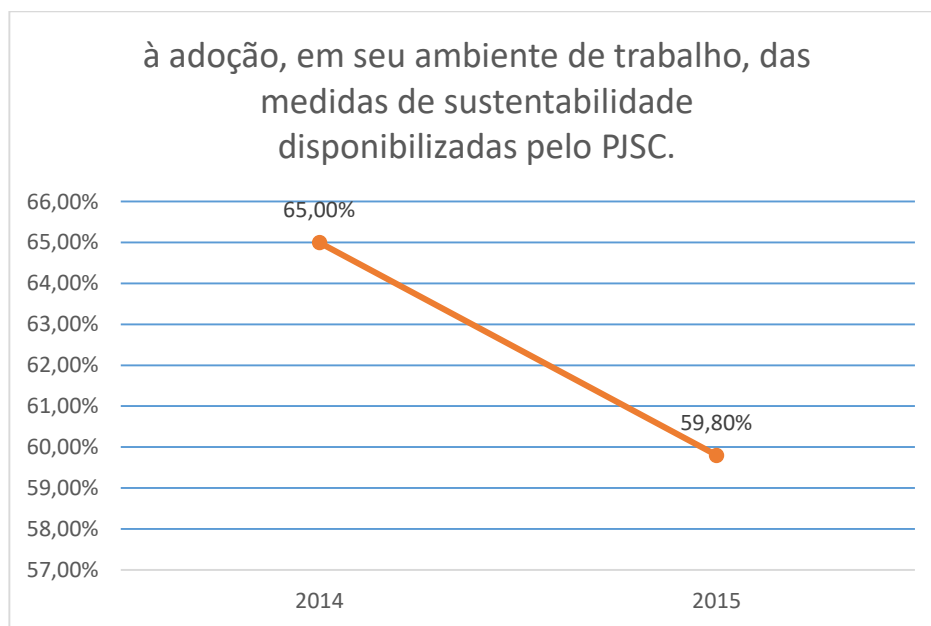
Atuação da Assessoria de Planejamento, Coordenadoria de Magistrados, Diretoria-Geral Administrativa e Diretoria de Gestão de Pessoas.



Resultado relacionado à divulgação de informações, por parte do PJSC, sobre direitos e obrigações dos colaboradores no exercício de suas funções, e quanto à facilidade de compreensão destes.

7. à adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas ou fomentadas pelo PJSC.

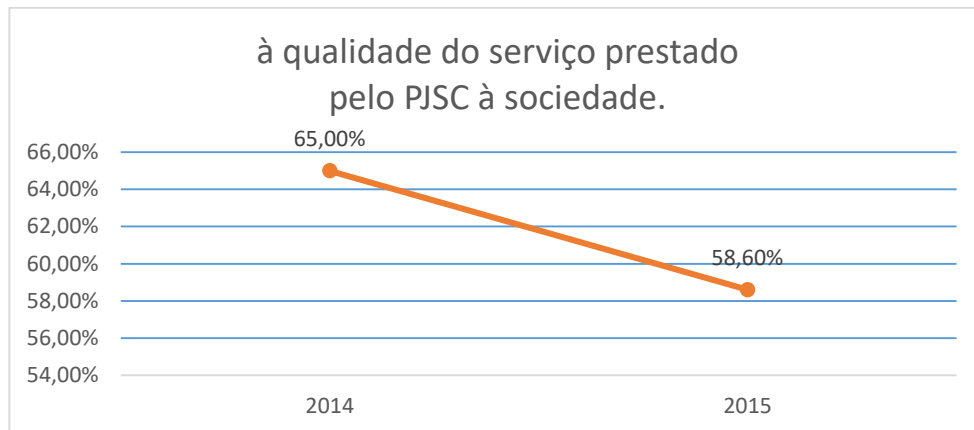
Atuação da Secretaria de Gestão Ambiental e da Diretoria de Infraestrutura.



Resultado relacionado aos hábitos presentes no ambiente de trabalho, relacionados à sustentabilidade, como consequência de ações e da divulgação de políticas de gestão ambiental que proporcionam medidas de sustentabilidade possíveis de serem adotadas por todos os colaboradores. Consideram-se ações de sustentabilidade: a redução de consumo de papel, energia e água; o reaproveitamento de materiais; a reciclagem; a destinação correta de resíduos; entre outras.

8. à qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade.

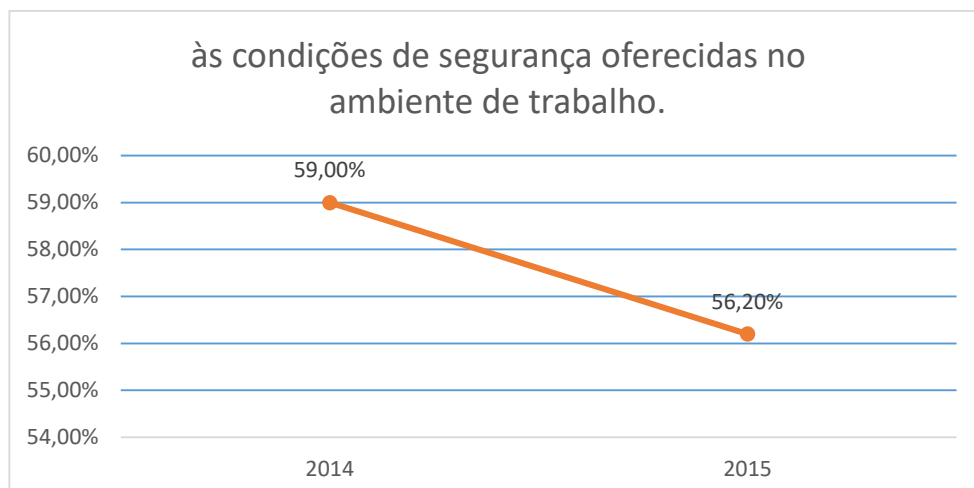
Atuação da Corregedoria-Geral da Justiça, Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.



Resultado relacionado ao atendimento das expectativas do usuário em termos de prazo, cordialidade e eficiência. Reflete a percepção do colaborador quanto à qualidade do serviço prestado à sociedade pelo PJSC

9. às condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho.

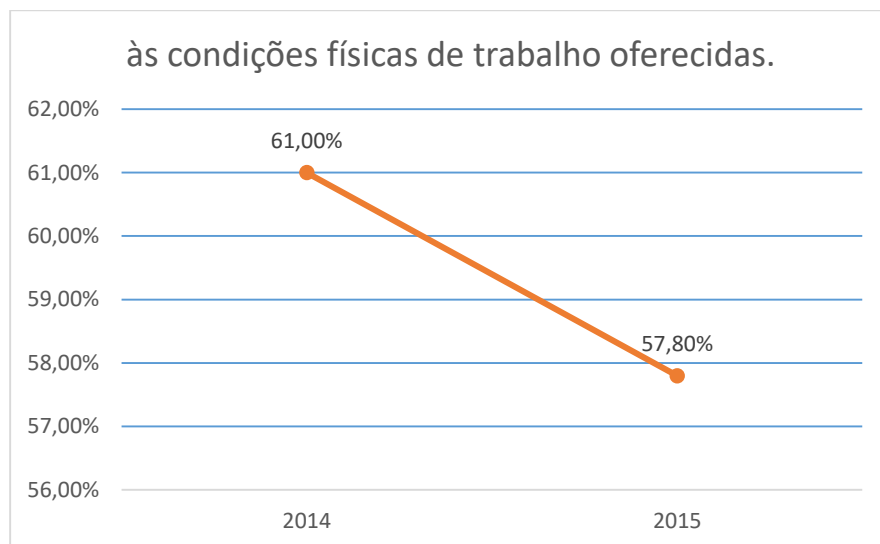
Atuação da Casa Militar, Diretoria de Engenharia e Arquitetura e da Diretoria de Infraestrutura.



Resultado relacionado à segurança proporcionada pela Instituição no ambiente de trabalho como condição necessária para o bom desenvolvimento do trabalho dos colaboradores.

10. às condições físicas de trabalho oferecidas.

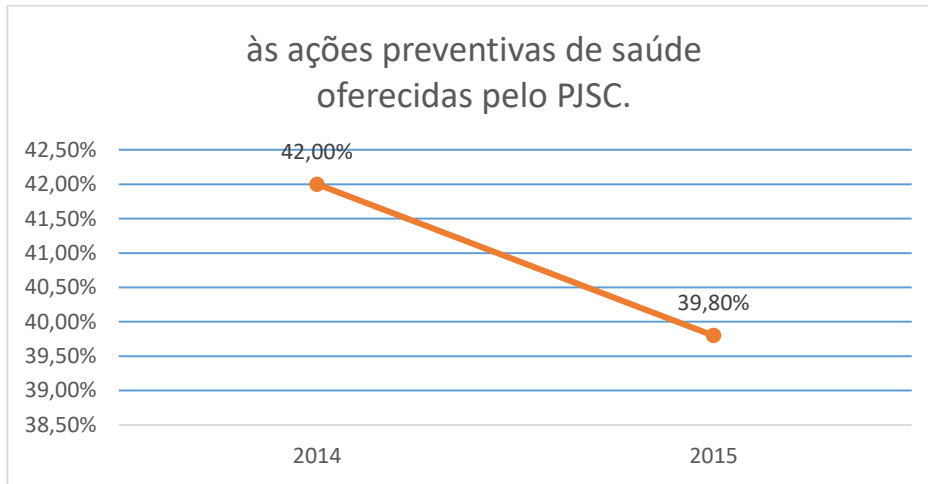
Atuação da Diretoria de Engenharia e Arquitetura, da Diretoria de Infraestrutura e Diretoria de Saúde.



Resultado relacionado às condições físicas do ambiente de trabalho que possibilitam a realização das atividades de modo mais eficiente e ajudam a prevenir riscos à saúde dos colaboradores. Consideram-se condições físicas as relacionadas à estrutura do local de trabalho, ou seja, à iluminação, à higiene, à temperatura, ao mobiliário, aos ruídos, etc.

11. às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.

Atuação da Diretoria de Saúde.

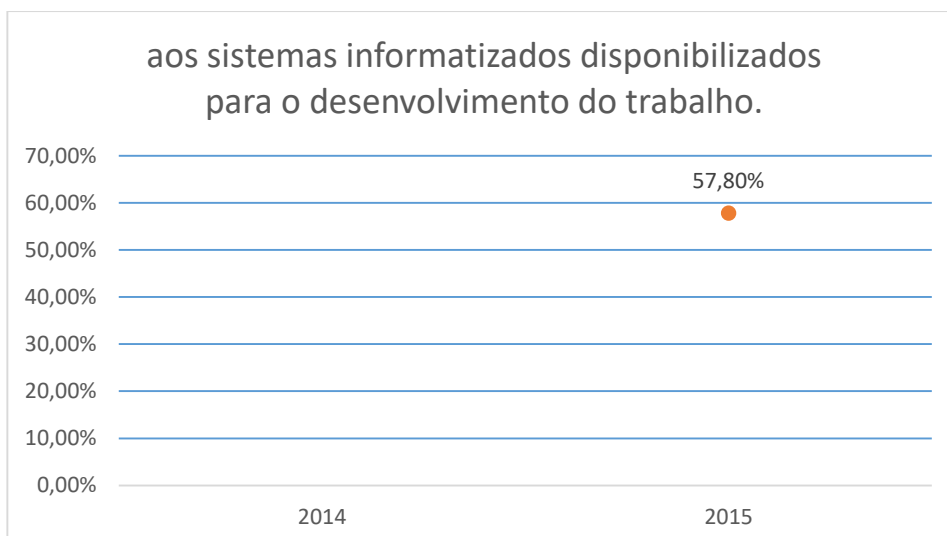


Resultado relacionado às ações preventivas de saúde com a finalidade de prevenir doenças decorrentes da atividade laboral, doenças sazonais passíveis de ser controladas e acidentes no ambiente de trabalho.

12. aos sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.

Atuação da Diretoria de Tecnologia da Informação.

Esta questão não integrou a pesquisa no ano de 2014 e apresentou como resultado em 2015 o índice de 57,80 % de satisfação.

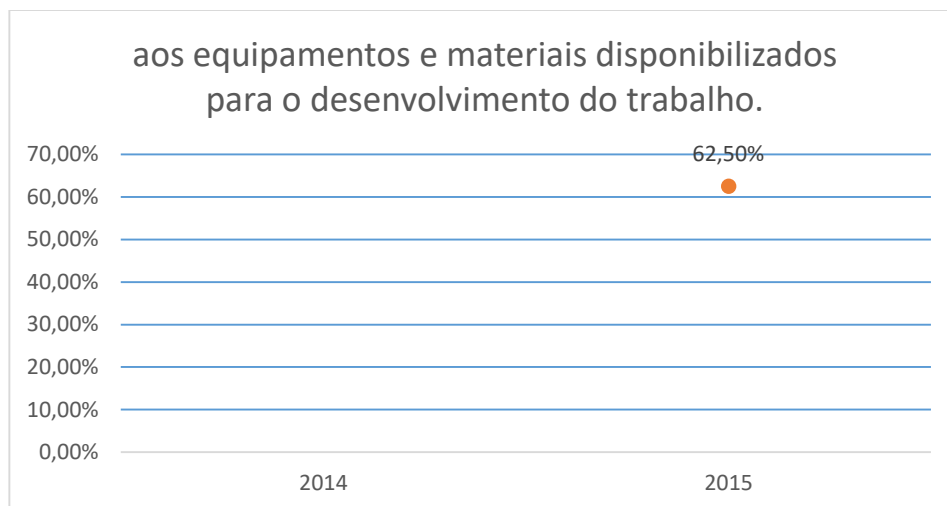


Resultado relacionado à disponibilização e orientação para a utilização de sistemas informatizados que possibilitam maior eficiência no desenvolvimento de cada função.

13. aos equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.

Atuação da Diretoria de Material e Patrimônio, Diretoria de Infraestrutura e Diretoria de Tecnologia da Informação.

No ano de 2014 a pesquisa apresentou esta questão com o seguinte texto “Indique sua satisfação em relação aos equipamentos, materiais e sistemas disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho” e obteve o índice de 64% de satisfação. Em 2015, tal questão foi cindida, resultando nas questões 12 e 13, tendo esta obtido o índice de 62,5% de satisfação.

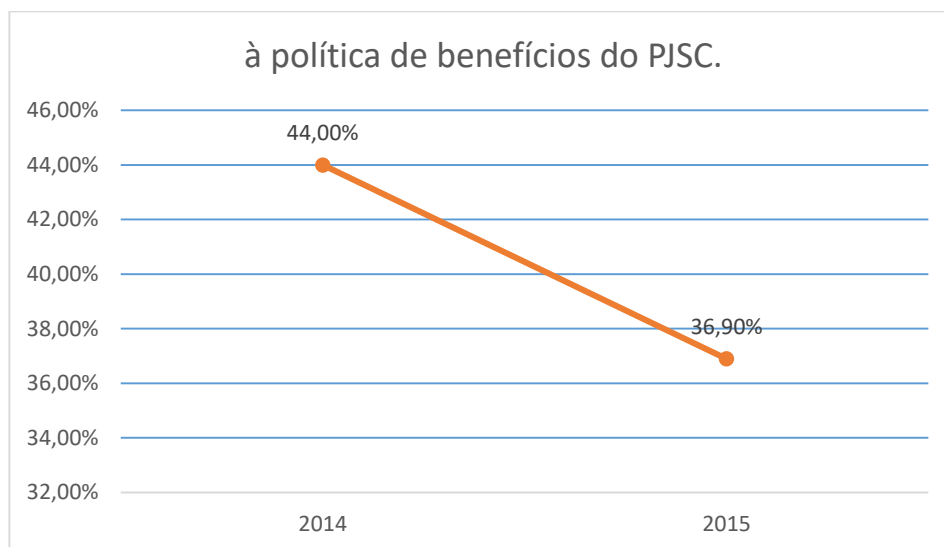


Resultado relacionado à disponibilização de equipamentos e ferramentas de trabalho para a realização das atividades, que contribuam para a eficiência no desenvolvimento dos trabalhos. Como equipamentos e materiais são considerados: computadores, impressoras, materiais de uso diário (canetas, grampeadores, furadores...), telefones, máquinas, entre outros.

14. à política de benefícios do PJSC.

Estagiários não respondem.

Atuação da Assessoria de Planejamento, Coordenadoria de Magistrados, Diretoria-Geral Administrativa e Diretoria de Gestão de Pessoas.

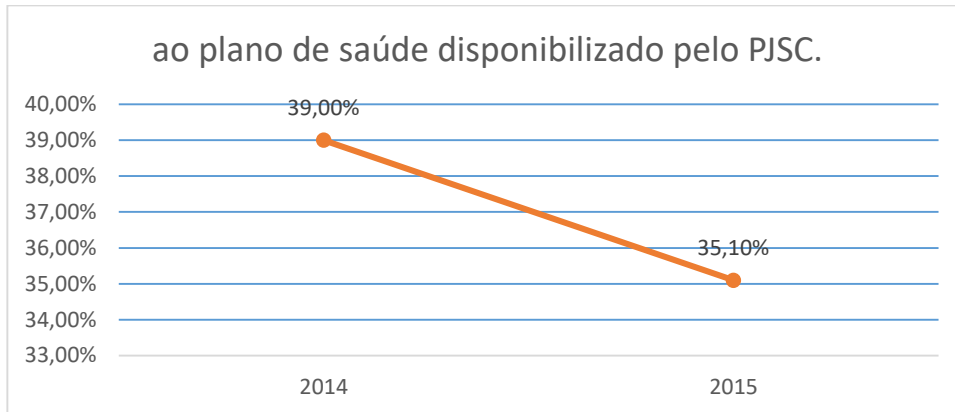


Resultado relacionado aos serviços oferecidos pela instituição que resultam em ganhos ou proveitos para os colaboradores e não fazem parte da remuneração do cargo ou função. Exemplos: auxílio-alimentação, auxílio-creche, auxílio-saúde, vale transporte, bolsas de estudo, licença-prêmio, auxílios diversos, entre outros.

15. ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.

Estagiários não respondem.

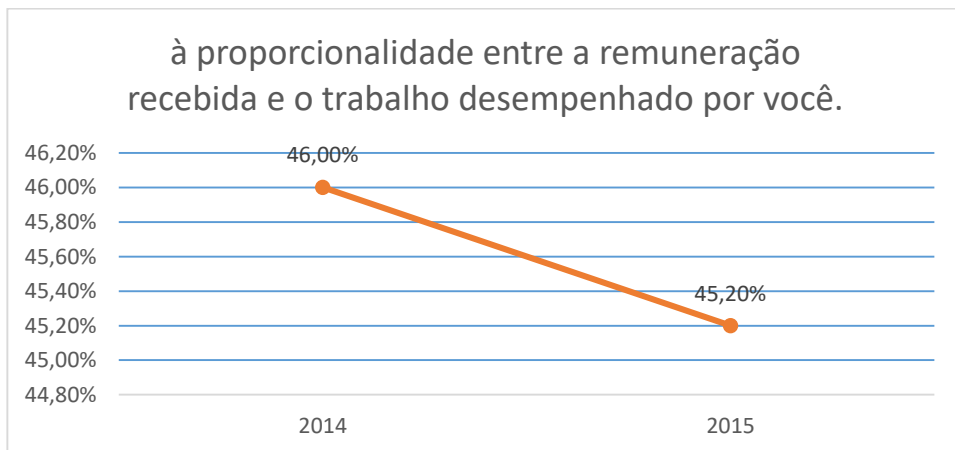
Atuação da Presidência e da Diretoria de Gestão de Pessoas.



Resultado relacionado à satisfação com o plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.

16. à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.

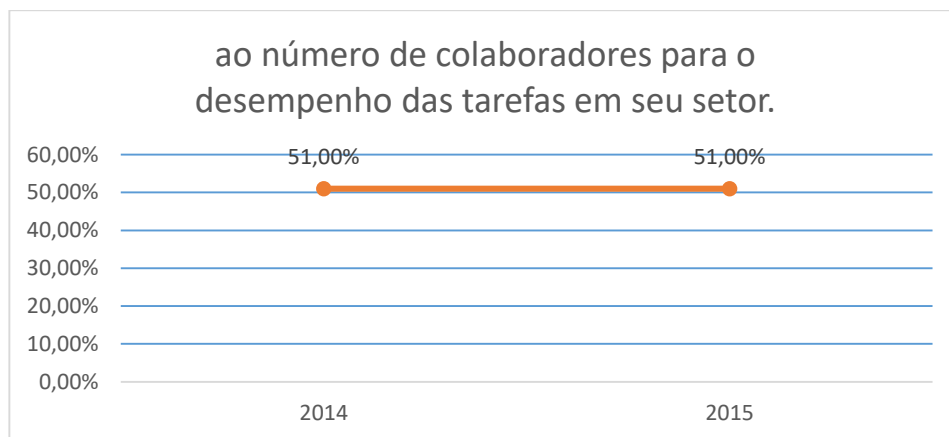
Atuação da Diretoria de Gestão de Pessoas.



Resultado relacionado à satisfação com remuneração recebida e sua compatibilidade com a complexidade, a responsabilidade e a qualidade na execução das atribuições exercidas. Quanto maior a qualidade do trabalho, a dificuldade de execução e a responsabilidade assumida maior deve ser a remuneração correspondente.

17. ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.

Atuação da Assessoria de Planejamento, Diretoria-Geral Administrativa e Diretoria de Gestão de Pessoas.

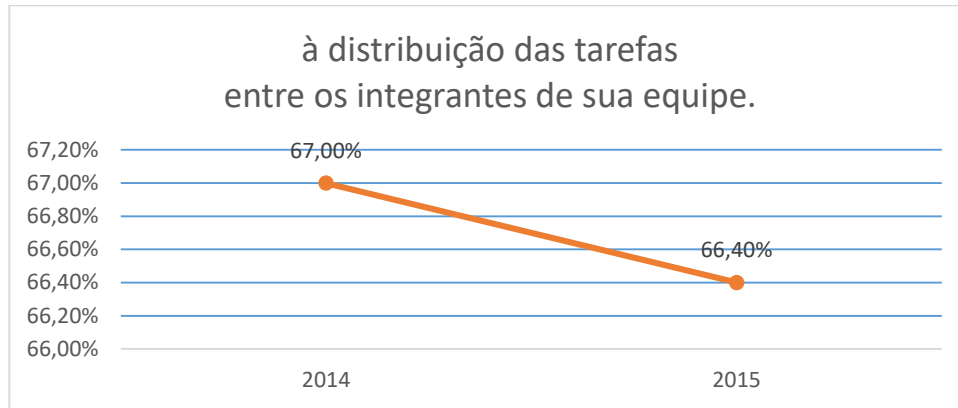


Resultado relacionado à capacidade das equipes de trabalho de cumprirem a demanda de trabalho apresentada. O comprometimento da equipe, o bom gerenciamento das rotinas de trabalho e o número de pessoas disponível para realizar as atividades deve ser adequado à demanda de trabalho.

18. à distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe.

Magistrados não respondem.

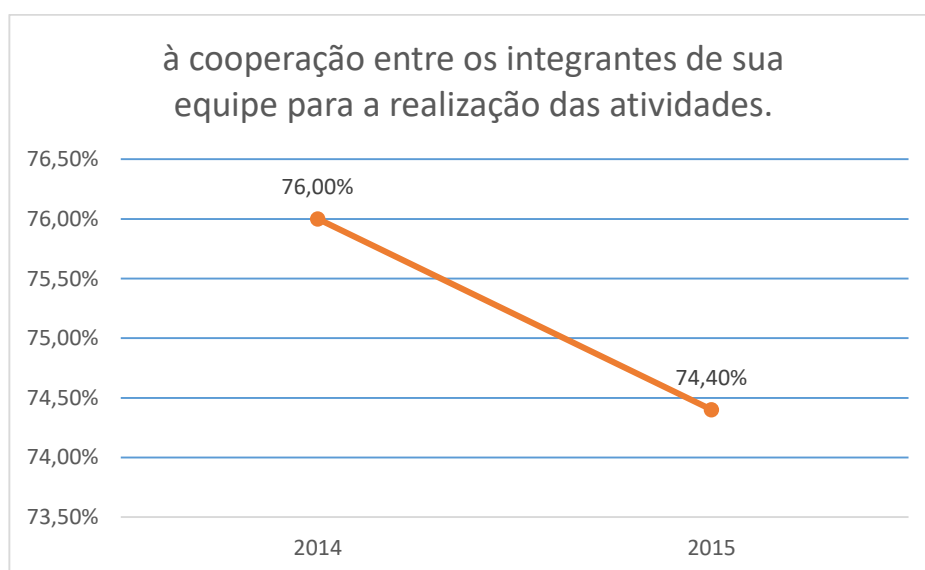
Ações da Academia Judicial, Diretoria-Geral Administrativa e Diretoria de Gestão de Pessoas.



Resultado relacionado à forma como é realizada a distribuição do trabalho nas equipes com a finalidade de não sobrecarregar alguns de seus integrantes em relação aos demais. A distribuição das tarefas é função do chefe ou gestor e deve ser equilibrada.

19. à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.

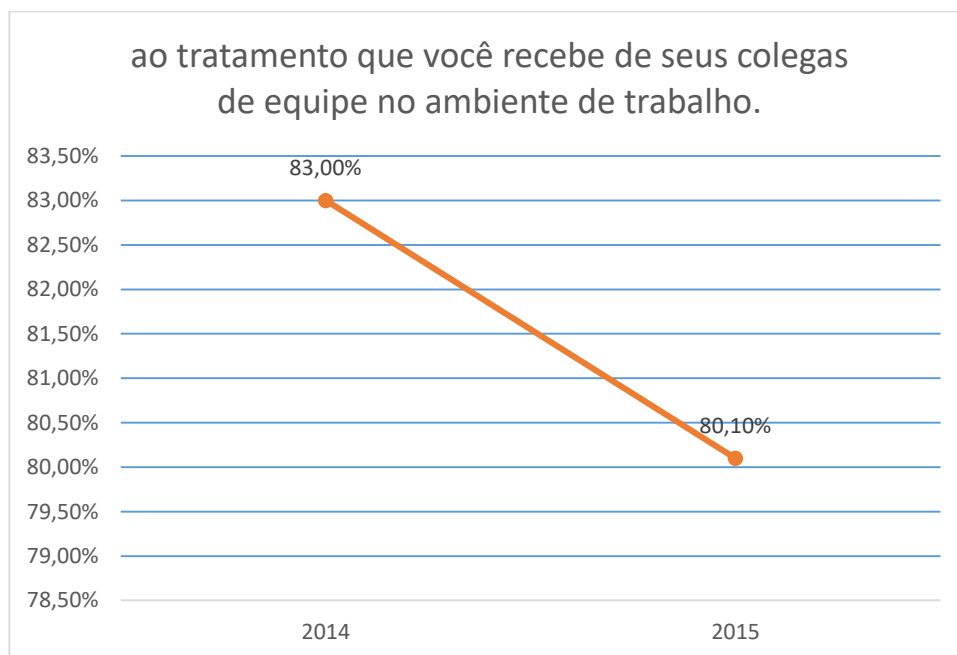
Ações da Academia Judicial, Diretoria-Geral Administrativa e Diretoria de Gestão de Pessoas.



Resultado relacionado à participação de todos na solução dos problemas apresentados e na execução das atividades das equipes de trabalho. Para a realização das atividades e o alcance de metas é necessário comprometimento e cooperação de seus integrantes.

20. ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.

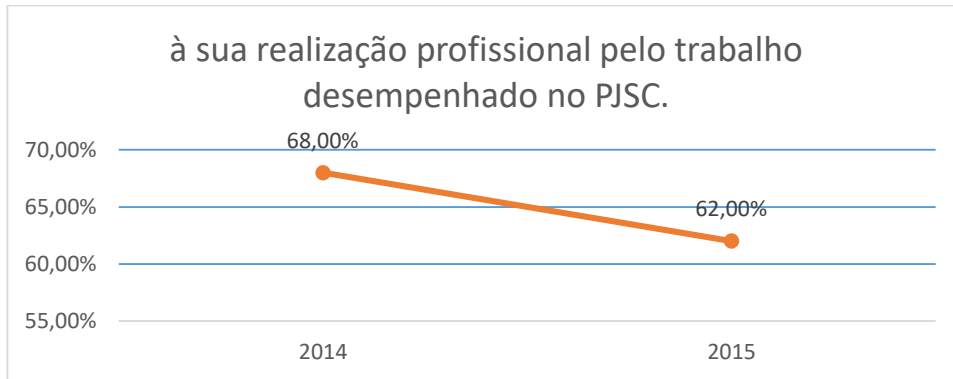
Ações da Diretoria de Gestão de Pessoas.



Resultado relacionado ao respeito e a igualdade no tratamento entre colegas de trabalho.

21. à sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC.

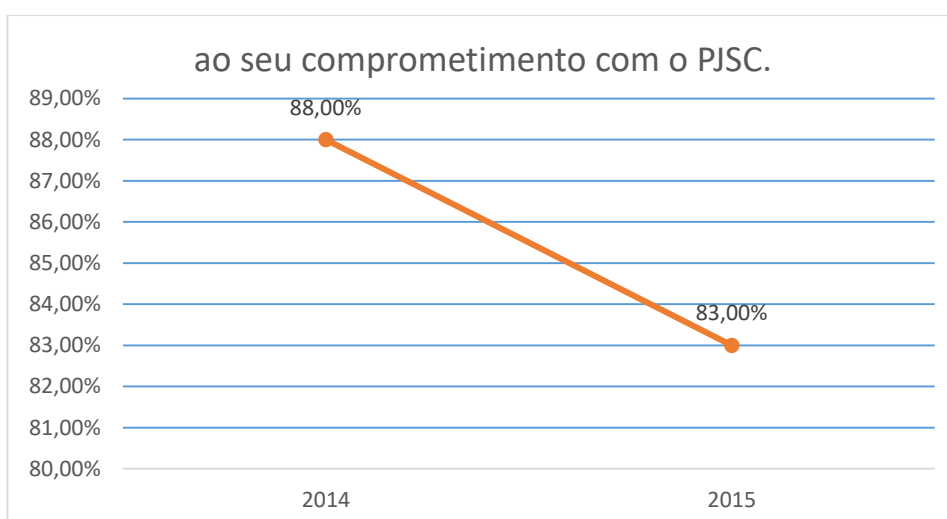
Ações da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.



Resultado relacionado à satisfação com a atividade profissional, reconhecimento do trabalho, adequação do trabalho às suas competências, entre outros fatores. Embora esta satisfação se apresente de forma diferente em cada pessoa, em razão das necessidades individuais, ela contribui para a motivação.

22. ao seu comprometimento com o PJSC.

Ações da Assessoria de Planejamento, Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.

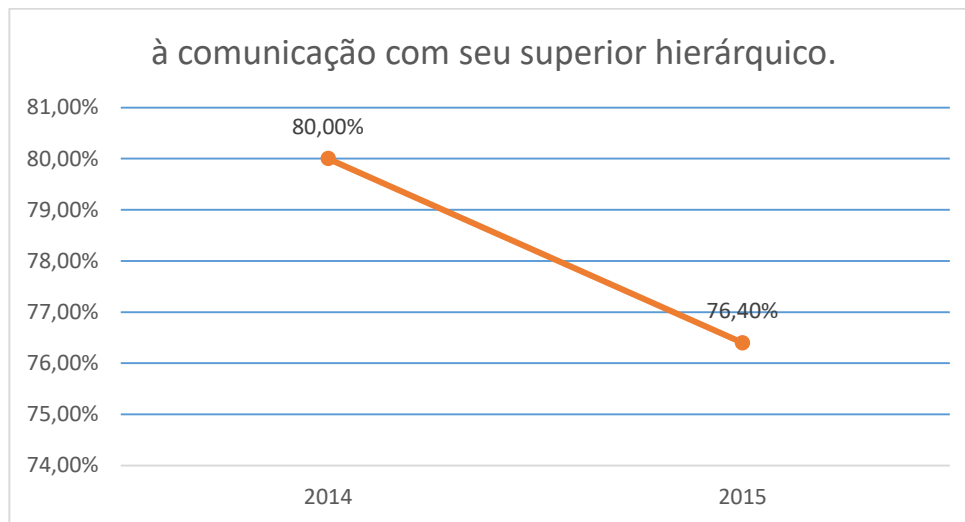


Resultado relacionado à dedicação no desempenho das tarefas, alinhada à qualidade na prestação do serviço.

23. à comunicação com seu superior hierárquico.

Magistrados não respondem.

Ações da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.

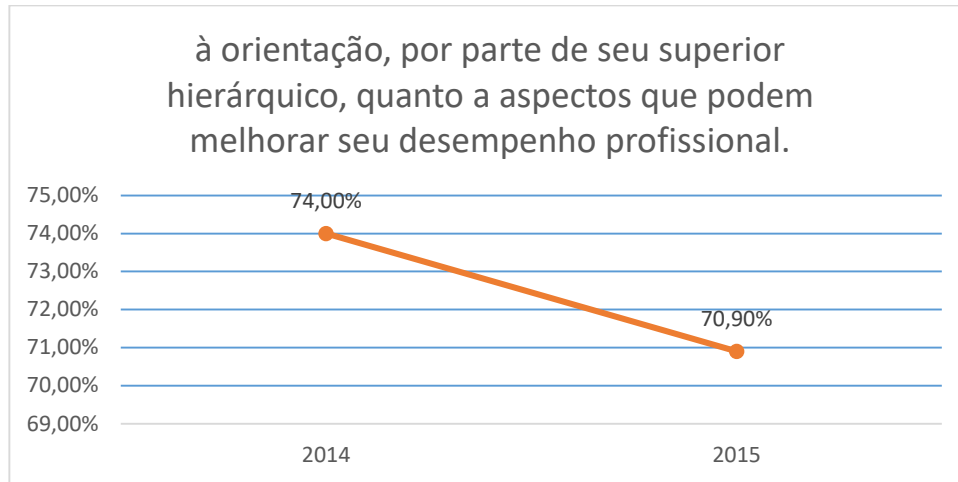


Resultado relacionado à clareza na comunicação entre chefes e membros de uma equipe como fator importante para o bom desempenho desta. Ela deve ocorrer em duas vias, ou seja, o chefe deve se comunicar de forma clara e objetiva mas deve também saber ouvir opiniões e sugestões. Comunicação ineficiente entre chefes e subordinados pode resultar em conflitos e desempenhos inferiores aos esperados.

24. à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.

Magistrados não respondem.

Ações da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.

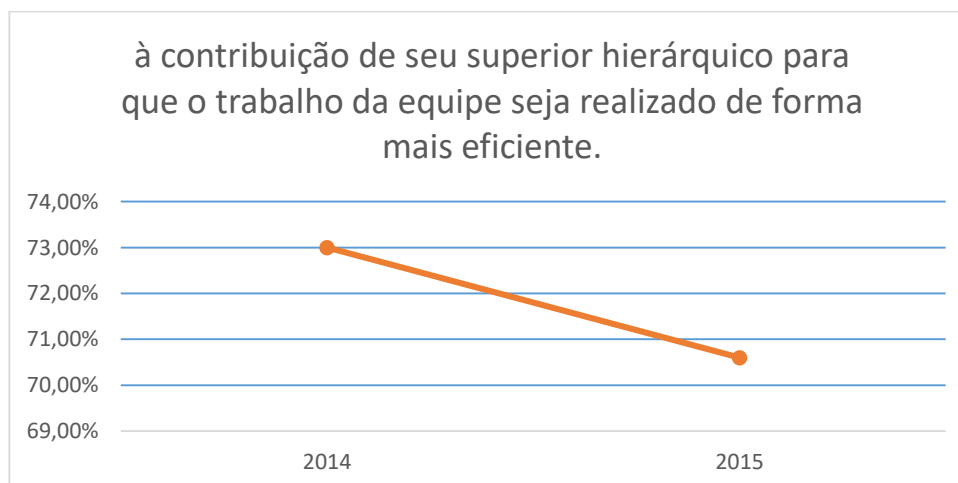


Resultado relacionado à qualidade do *feedback* realizado pelos gestores. O gestor deve deixar claro o nível de desempenho esperado de seus colaboradores, destacar virtudes, indicar deficiências no desempenho e apontar a melhor maneira possível de realizar o trabalho.

25. à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja feito de forma mais eficiente.

Magistrados não respondem.

Ações da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.

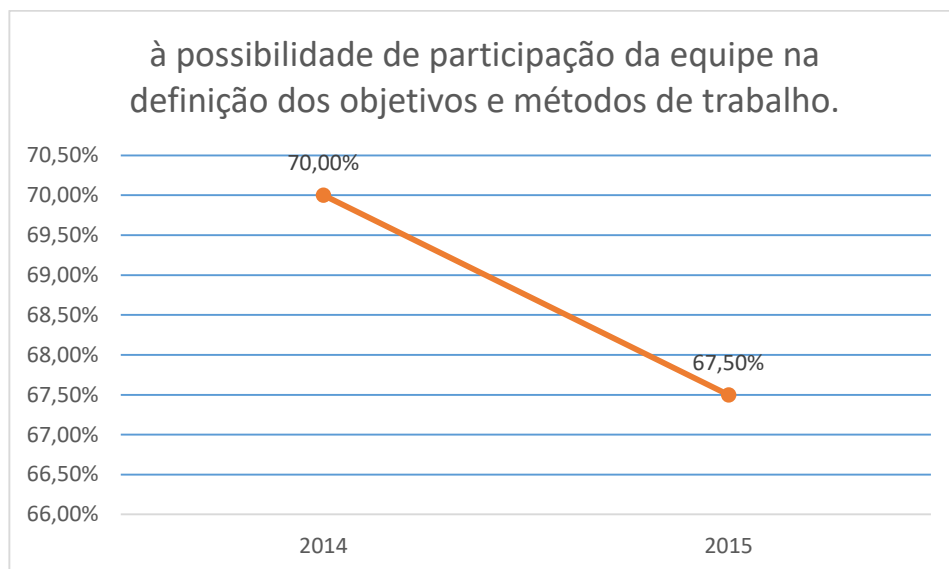


Resultado relacionado à coordenação das atividades da equipe, delegação, supervisão de tarefas e monitoramento de resultados por parte do gestor, de forma a zelar para que os objetivos da equipe sejam alcançados.

26. à possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho.

Magistrados não respondem.

Ações da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.



Resultado relacionado à participação dos membros da equipe na definição de objetivos e métodos de trabalho. Como forma de possibilitar visão mais ampla sobre os melhores procedimentos e evitar insatisfações causadas por mudanças “impostas”.

27. à valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico.

Magistrados não respondem.

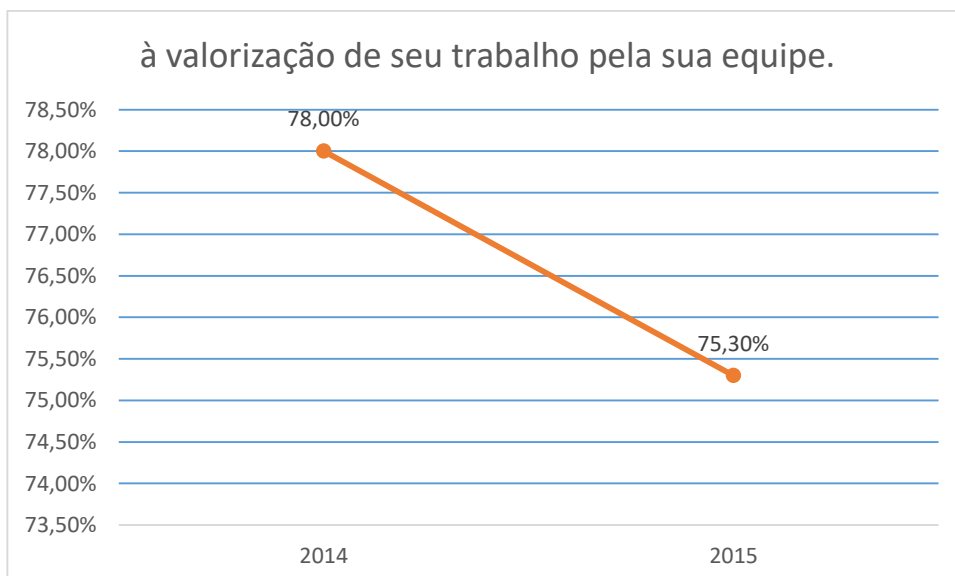
Ações da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.



Resultado relacionado à valorização do trabalho por parte do gestor da equipe como condição para a satisfação e a realização profissional. O reconhecimento do bom desempenho motiva o colaborador a continuar desempenhando bem suas atividades.

28. à valorização de seu trabalho pela sua equipe.

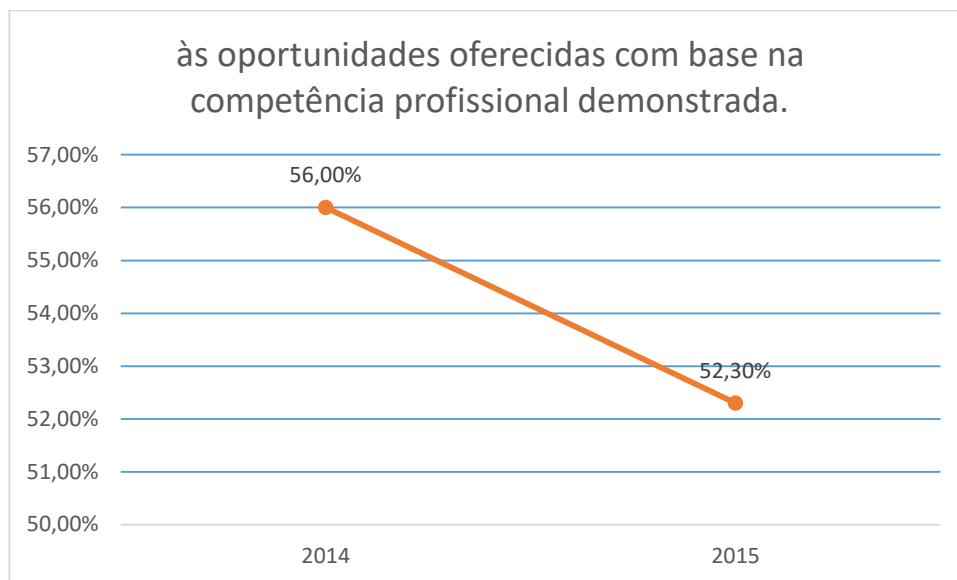
Ações da Diretoria de Gestão de Pessoas.



Resultado relacionado ao reconhecimento do trabalho pelas partes envolvidas.

29. às oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada.

Atuação da Coordenadoria de Magistrados, Diretoria-Geral Administrativa, Diretoria de Gestão de Pessoas e Academia Judicial.



Resultado relacionado às oportunidades no ambiente profissional aos que demonstram competência no desempenho de suas funções e capacidade de assumir novas responsabilidades.

A análise dos dados coletados na aplicação desta pesquisa resulta em indicadores de satisfação ou de necessidades dos colaboradores. Em razão da abrangência da pesquisa e do tipo de questionário escolhido, o método de análise dos dados é quantitativo, permitindo rapidez e objetividade na obtenção dos índices.

A possibilidade de análise com base no perfil dos respondentes permite diversos tipos de estruturação dos dados e de suas relações conforme interesse da administração. Desta forma, a Divisão de Desenvolvimento de Pessoas da Diretoria de Gestão de Pessoas se coloca à disposição para apresentar, no caso de interesse manifestado das unidades gestoras do TJSC, dados trabalhados por meio de filtros de questões, fatores, dimensões e perfis dos respondentes, possibilitando a obtenção de resultados parciais e a interpretação dinâmica da realidade estudada.

A metodologia completa utilizada na aplicação da Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores do PJSC está disponível no perfil Servidor, do portal do TJSC, e pode ser acessada [aqui](#).