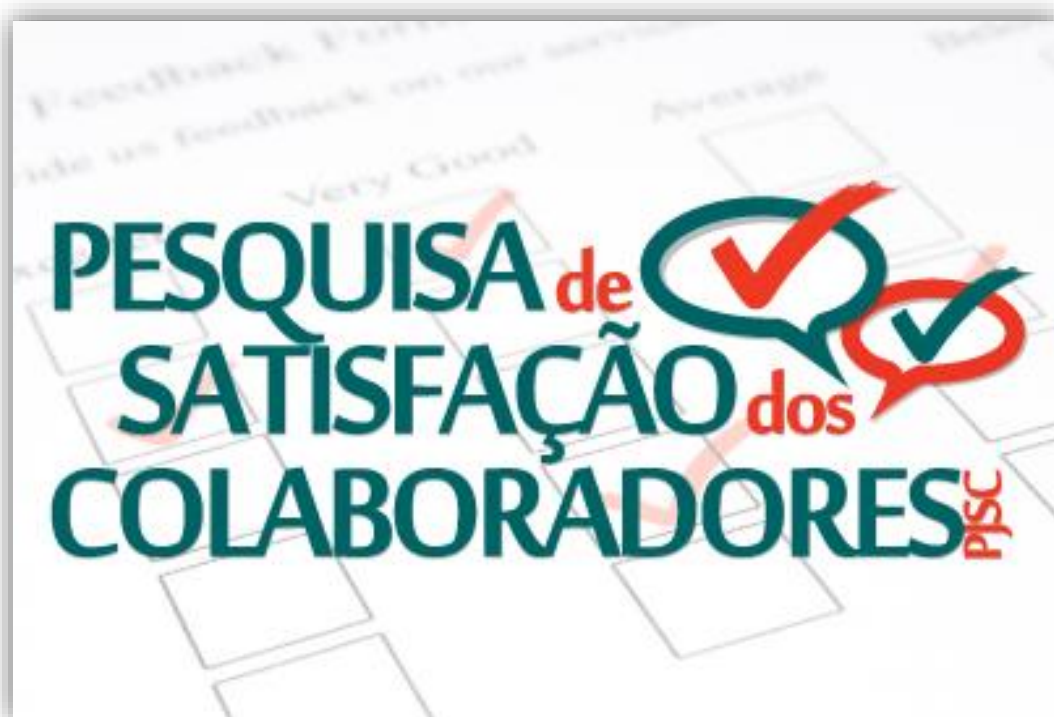




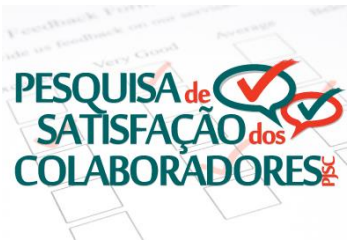
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina
Diretoria-Geral Administrativa
Diretoria de Gestão de Pessoas

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES
DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA
RELATÓRIO 2018**



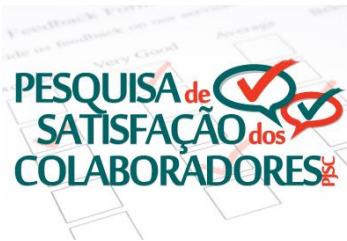
**DIVISÃO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS
SEÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DE PESSOAS**

Março/2019



Sumário

1.	INTRODUÇÃO	2
2.	RESULTADOS	3
2.1	Resultados por questão	7
2.1.1	Disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.....	7
2.1.2	Oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.....	9
2.1.3	Compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).....	11
2.1.4	Atendimento que recebe de outras áreas do PJSC	12
2.1.5	Comunicação institucional no PJSC	16
2.1.6	Clareza dos seus direitos e obrigações	18
2.1.7	Adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas ou fomentadas pelo PJSC.....	20
2.1.8	Qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade.....	22
2.1.9	Condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho	23
2.1.10	Condições físicas de trabalho oferecidas	25
2.1.11	Ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC	27
2.1.12	Sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho	29
2.1.13	Equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	32
2.1.14	Política de benefícios do PJSC.....	34
2.1.15	Plano de saúde disponibilizado pelo PJSC	35
2.1.16	Proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você	37
2.1.17	Número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor	39
2.1.18	Distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe	41
2.1.19	Cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.....	42
2.1.20	Tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho	44
2.1.21	Sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC	45
2.1.22	Seu comprometimento com o PJSC.....	48
2.1.23	Comunicação com seu superior hierárquico	49
2.1.24	A orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.....	50
2.1.25	Contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja feito de forma mais eficiente.....	52
2.1.26	Possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho	53
2.1.27	Valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico.....	54
2.1.28	Valorização de seu trabalho pela sua equipe	56
2.1.29	Oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada.....	57
2.1.30	Contribuições para a melhoria da Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores.....	59
3.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	61



1. INTRODUÇÃO

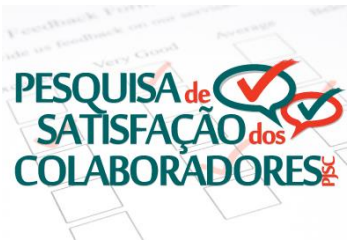
A Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores (PSC) do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC) tem como objetivo medir a satisfação dos colaboradores em relação a componentes estruturais, organizacionais e comportamentais percebidos direta ou indiretamente no ambiente funcional. No contexto dessa pesquisa, entende-se satisfação no trabalho como a atitude do colaborador em relação a sua atividade laboral e como ele a avalia de modo geral. São respondentes da 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 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, de modo que a organização da pesquisa facilite a compreensão do questionário e a análise das respostas.

DIMENSÃO	FATOR
OCUPACIONAL	DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL
ORGANIZACIONAL	CLAREZA ORGANIZACIONAL E PADRÃO DE DESEMPENHO
	RECOMPENSA E VOLUME DE TRABALHO
	CONDIÇÕES DE TRABALHO
PSICOSSOCIAL	ESTILO GERENCIAL
	RECONHECIMENTO
	COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL
	AUTOGESTÃO DA EQUIPE

Além destas questões, também há no questionário um espaço no qual o colaborador é convidado a apresentar sugestões de melhoria para a gestão do PJSC e para a metodologia da pesquisa.

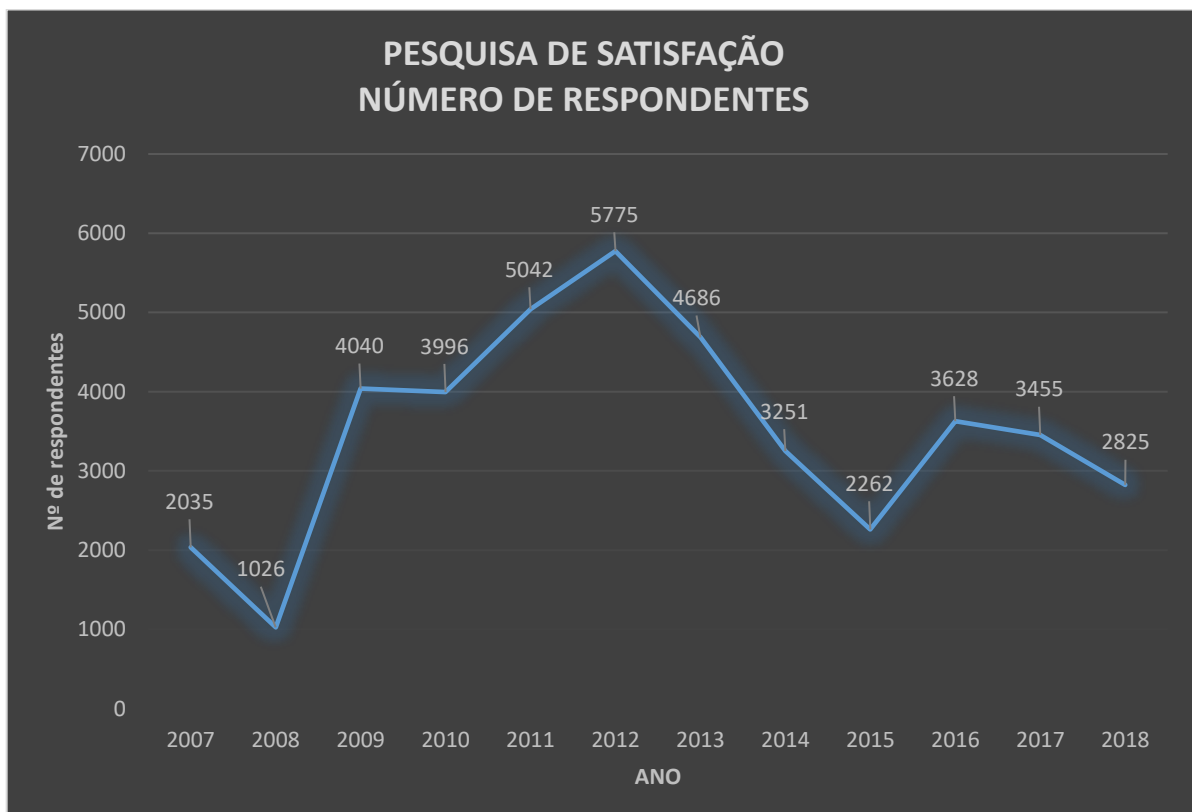


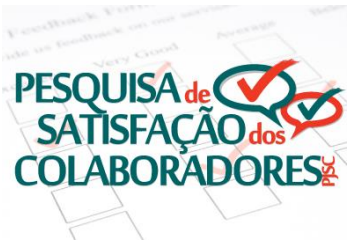
2. RESULTADOS

Desde o ano de 2007, o Poder Judiciário de Santa Catarina – PJSC disponibiliza a Pesquisa de Satisfação aos seus colaboradores com o objetivo de identificar a percepção a respeito do ambiente funcional, bem como planejar e desenvolver ações levando em conta o impacto da influência dos componentes pesquisados no comportamento profissional e no desempenho da instituição.

Em 2018, a Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores do PJSC foi aplicada entre os dias 15 de outubro e 30 de novembro e alcançou um número de 2.825 colaboradores respondentes, dentre magistrados, servidores efetivos, comissionados e estagiários do Tribunal de Justiça e de todas as Comarcas do Estado. Ressalta-se que a participação na pesquisa é facultativa.

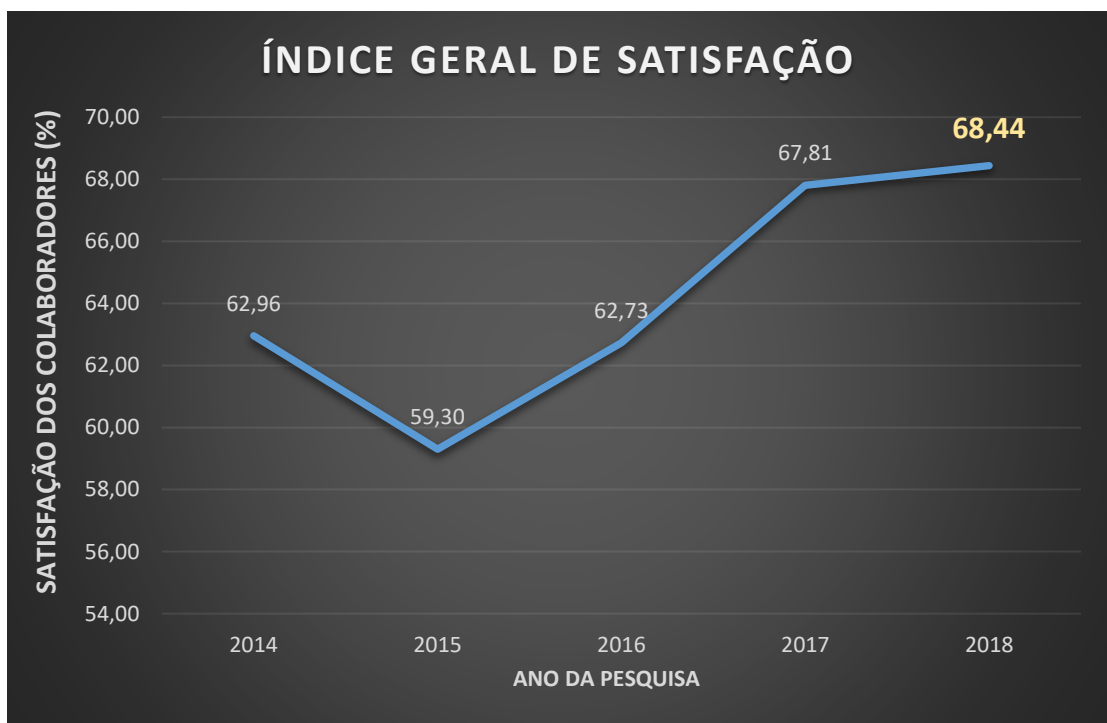
O gráfico abaixo apresenta a série histórica do número de respondentes em cada edição:





Ressalta-se, porém, que o modelo da Pesquisa de Satisfação passou por reformulação em 2014 e, desde então, apresenta o formato atual, razão pela qual a comparação de resultados da série histórica se mostra importante somente a partir deste ano.

Em 2018, o índice geral de satisfação apurado pela pesquisa foi de **68,44%**. Verifica-se um incremento na satisfação dos colaboradores em relação aos anos de 2015, 2016 e 2017, que apresentaram índices de 59,30%, 62,73% e 67,81%, respectivamente, reforçando a tendência de melhoria conforme o gráfico de resultados a seguir:



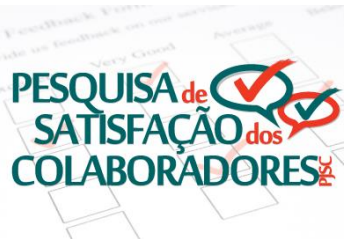
Cabe destacar que o resultado das pesquisas constitui um instrumento sistêmico, já que permite uma avaliação ampla sobre a percepção dos colaboradores no que diz respeito à gestão do PJSC, além disso, os índices de satisfação apurados possuem relação direta com a atuação de Unidades Administrativas do TJSC.

Os índices de satisfação apurados em cada questão da pesquisa de 2018 são apresentados na tabela abaixo:



**PESQUISA de
SATISFAÇÃO dos
COLABORADORES**

Questão	Componente pesquisado	% SATISFAÇÃO
1	à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	57,70%
2	às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	43,47%
3	à compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).	73,64%
4	ao atendimento que recebe de outras áreas do PJSC.	70,98%
5	à comunicação institucional no PJSC.	68,65%
6	à clareza dos seus direitos e obrigações.	74,54%
7	à adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas pelo PJSC.	70,43%
8	à qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade.	67,52%
9	às condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho.	63,65%
10	às condições físicas de trabalho oferecidas.	65,37%
11	às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	47,03%
12	aos sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	56,80%
13	aos equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	66,47%
14	à política de benefícios do PJSC.	50,69%
15	ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	48,39%
16	à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	53,25%
17	ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	54,03%
18	à distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe.	72,25%
19	à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	80,68%
20	ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	86,32%
21	à sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC.	71,57%
22	ao seu comprometimento com o PJSC.	90,12%
23	à comunicação com seu superior hierárquico.	85,60%
24	à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.	80,48%
25	à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente.	80,42%
26	à possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho.	77,51%



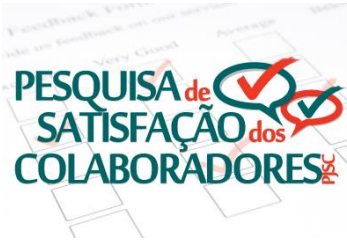
27	à valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico.	79,93%
28	à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	83,12%
29	às oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada.	64,29%
TOTAL	ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	68,44%

Neste ano, dentre os 29 indicadores, apenas 5 apresentaram diminuição do percentual de satisfação. São eles os itens 1, 2, 12, 17 e 29, cujos indicadores podem ser observados acima.

Ainda em relação ao resultado geral da pesquisa, destacam-se nas tabelas abaixo, as questões que obtiveram os maiores e os menores índices de satisfação:

6 Maiores Índices de Satisfação	% SATISFAÇÃO
ao seu comprometimento com o PJSC.	90,12%
ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	86,32%
à comunicação com seu superior hierárquico.	85,60%
à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	83,12%
à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	80,68%
à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.	80,48%

6 Menores Índices de Satisfação	% SATISFAÇÃO
às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	43,47%
às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	47,03%
ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	48,39%
à política de benefícios do PJSC.	50,69%
à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	53,25%
ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	54,03%



2.1 Resultados por questão

Para uma melhor visualização dos resultados alcançados, são apresentados a seguir gráficos comparativos, questão por questão, dos resultados da pesquisa entre os anos de 2014 e 2018, assim como a síntese dos dados qualitativos relatados nos campos de “Sugestões de Melhoria”, compostos por elogios, críticas e sugestões transcritas, com destaque de texto em *itálico*, ao longo do relatório.

2.1.1 Disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho

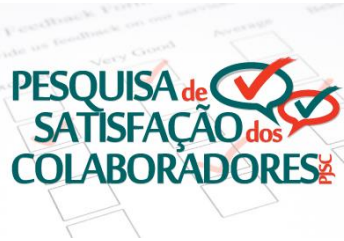
* Este componente pesquisado não é respondido pelos estagiários.

Índice apurado em 2018: 57,70%

O resultado obtido está 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.

As ações relacionadas ao treinamento e desenvolvimento são vinculadas à atuação da Academia Judicial e da Diretoria de Gestão de Pessoas.





Este indicador, após dois anos de melhoria, identificou diminuição da satisfação, estando entre os cinco que apresentaram baixa.

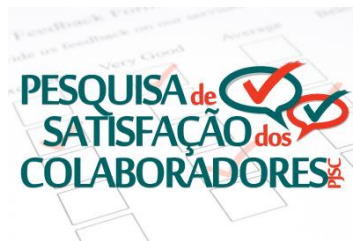
Apesar do resultado, elogios foram relatados no campo qualitativo de resposta, dentre eles a manifestação abaixo:

- *parabéns ao PJSC pela oferta variada de cursos;*

Em relação às críticas e sugestões elencadas pelos colaboradores, destacam-se os seguintes pontos:

- *AJ deve disponibilizar mais cursos a distância; pouca oferta de capacitação;*
- *deve haver mais cursos/treinamentos para OIJ, OJ, chefe de secretaria, audiência de custódia, TSI, central de mandados, gestão de pessoas, extrajudicial e assessor de gabinete;*
- *muita oferta e pouca qualidade nos cursos;*
- *a comunicação de oferta de cursos não é eficiente;*
- *deve haver oferta de treinamento do SAJ assim que o servidor inicia no PJSC;*
- *em função do número reduzido de servidores, há dificuldade de liberação para cursos;*
- *cursos presenciais apenas na Capital, dificultando participação das comarcas;*
- *gostaria de cursos presenciais 1 vez ao ano para atualização e troca de experiências;*
- *a chefia não incentiva a participação e dificulta a liberação dos servidores para cursos presenciais.*

Os itens acima apontados devem ser interpretados como uma oportunidade de reflexão visto que parte da insatisfação já possui ações relacionadas e, eventualmente, há desconhecimento por parte de alguns colaboradores, ou



possuem cursos ou ações em desenvolvimento alinhados à expectativa apresentada.

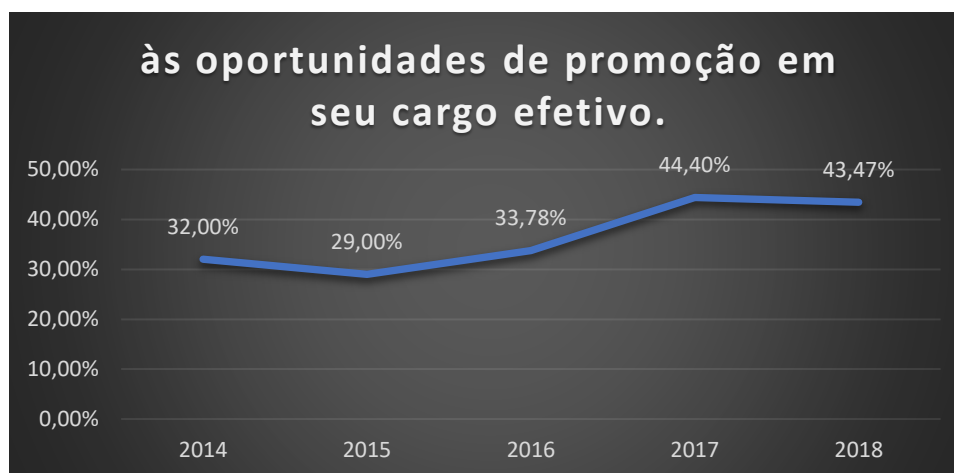
2.1.2 Oportunidades de promoção em seu cargo efetivo

* Este componente pesquisado não é respondido pelos estagiários e servidores comissionados.

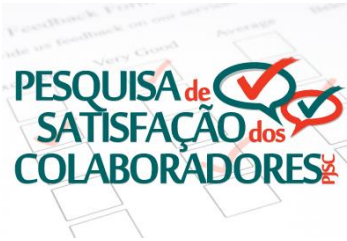
Índice apurado em 2018: 43,47%

A progressão na carreira deve ocorrer como consequência do bom desempenho profissional, da dedicação e do aperfeiçoamento técnico e comportamental dos colaboradores. O resultado obtido acompanha o entendimento de que as promoções são o caminho para a progressão na carreira em seu cargo efetivo.

Neste critério, as ações relacionadas à carreira estão ligadas à atuação da Diretoria de Gestão de Pessoas e às políticas de Gestão de Pessoas por parte da Presidência do PJSC.



Historicamente, esta questão está sempre entre os maiores índices de insatisfação, inclusive no ano de 2018. Nesta pesquisa, o indicador apresentou pequena baixa, interrompendo série de melhoria nas edições de 2016 e 2017.

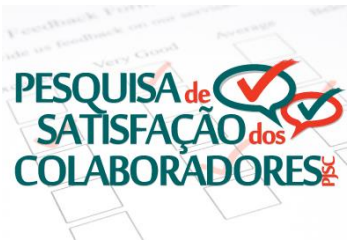


Em relação às críticas e sugestões elencadas pelos colaboradores, destacam-se os seguintes pontos:

- *a carga horária mínima dos cursos aceitos para promoção desestimula o servidor de nível superior;*
- *necessário repensar a carga horária mínima aceita para promoção para todos os cargos;*
- *cursos de formação concluídos antes do ingresso deveriam ser válidos para promoção;*
- *totalmente desmotivador; uma vergonha; retorno financeiro não estimula, não há incentivo nenhum para capacitação do servidor;*
- *precisamos com urgência de um novo PCS; importante implantar a meritocracia;*
- *absurdo limitar a duas referências por ano e o valor é irrisório;*
- *absurdo não poder avançar na tabela de vencimentos após o último nível de seu cargo;*
- *os TJAs devem poder avançar para a tabela dos cargos de nível superior;*
- *necessário equiparar os cargos de 1º e 2º assessor de gabinete;*
- *os critérios de nomeação para chefias e funções são inexistentes.*

Destaca-se que parte da insatisfação manifestada está relacionada à falta de critérios objetivos para a valorização do mérito e às atuais regras da progressão funcional. Denota-se que os anseios dos servidores permanecem os mesmos indicados em edições anteriores da pesquisa e podem ser resumidos em:

- *valorização financeira;*
- *regras transparentes de meritocracia para progressão na carreira e seleção para funções gratificadas e cargos comissionados; e*
- *plano de carreira que permita a continuidade da progressão ao longo de toda vida funcional.*



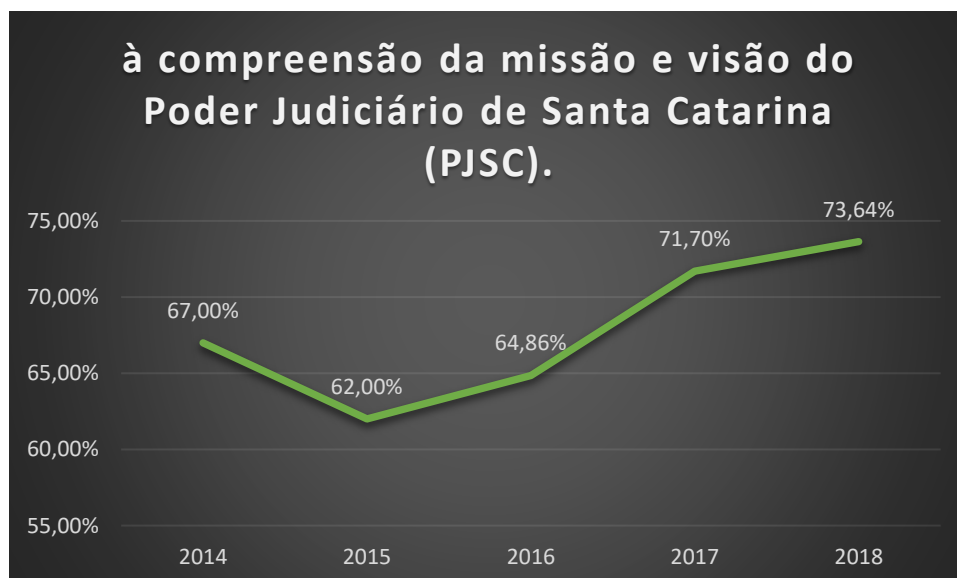
Inferre-se da série de resultados, que esta questão merece atenção da Administração, sendo constante pauta de reivindicações do Sindicato dos Servidores do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina (SINJUSC).

2.1.3 Compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC)

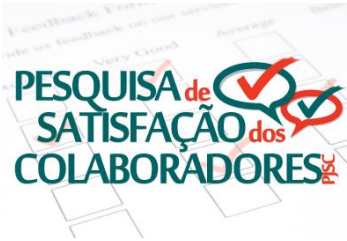
Índice apurado em 2018: 73,64%

Esta questão está relacionada à compreensão da missão, como razão de ser da Instituição, e da visão, como orientadora de sua trajetória. Referidas declarações são definidas pela instituição e norteiam formulações para seu Planejamento Estratégico.

As ações voltadas para esse quesito possuem relação com a atuação da Assessoria de Planejamento e a comunicação institucional que compartilha o conhecimento sobre a missão e visão do PJSC.



Podemos observar no gráfico acima que, em 2018, este indicador manteve uma série contínua de melhoria com início em 2016. Tais resultados refletem os resultados obtidos com a divulgação da estratégia de planejamento e da oferta, pela



Academia judicial, do curso de “Gestão Estratégica com o uso do *Balanced Scorecard*”, oferecido na modalidade à distância.

No campo sugestões de melhoria, os colaboradores apresentaram elogios como “*bem claras e difundidas*”, além das seguintes críticas:

- *pouca divulgação;*
- *falta a missão de humanizar o judiciário;*
- *tribunal prioriza satisfação do jurisdicionado e não aplica aos servidores;*
- *está se perdendo com o tempo, a única preocupação é aumentar a produtividade; a meta imposta não possibilita a excelência dos serviços;*
- *não são renovadas e a teoria difere da prática; precisam ser revistas; nem sempre vislumbram os anseios dos colaboradores;*
- *a Administração não leva em conta as orientações estratégicas e cada dirigente faz o que acha correto.*

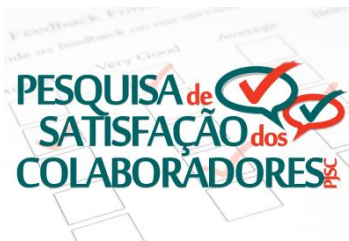
Pode-se verificar que parte dos comentários está relacionada à insatisfação com outros fatores pesquisados e não diretamente à compreensão dos valores presentes no planejamento estratégico da instituição.

2.1.4 Atendimento que recebe de outras áreas do PJSC

Índice apurado em 2018: 70,98%

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

Ações de melhoria devem ser voltadas à qualidade de atendimento, com a atuação de todas as unidades administrativas e judiciais do PJSC. Para fomentar essas ações conta-se com a atuação da Presidência, Assessoria de Planejamento, Academia Judicial e Diretorias Administrativas.

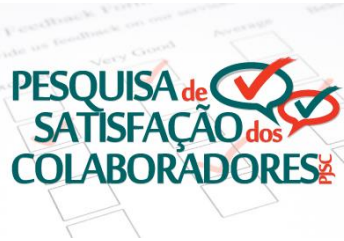


O gráfico abaixo apresenta a série histórica e sua evolução positiva de resultados, dos quais é possível presumir que a qualidade do atendimento prestado aos colaboradores apresenta evolução.



A análise do campo qualitativo de respostas apresentou uma série de elogios, dentre eles os que seguem abaixo:

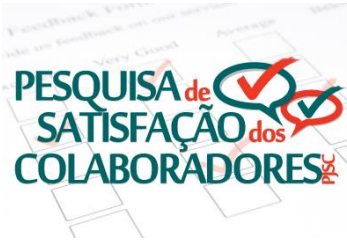
- *Excelente relação, seja porque tive a oportunidade de conhecer muitos setores, seja pelo que o PJSC me proporcionou abrindo, no passado, muitas portas;*
- *Sinto melhoria gradativa, mas ainda há campo para evoluir;*
- *Sempre que precisei, fui atendido;*
- *Sempre consigo auxílio das áreas administrativas do TJ;*
- *Sempre fui muito bem atendido em todas as áreas do PJSC;*
- *Nada a reclamar. Sempre fui bem atendido;*
- *Em geral, muito bom. Serviço de folha de pagamento excelente, tiram dúvidas e atendem sempre muito gentilmente. Serviço odontológico muito bom, a disposição dos funcionários;*



- *Notadamente observamos o esforço de todos para o melhor resultado possível e celeridade. Observo que os servidores são extremamente comprometidos com todos aqueles que necessitam de suas funções;*
- *Todas as áreas que necessitei ou entrei em contato sempre obtive bastante receptividade e cordialidade;*
- *Geralmente o tratamento é cordial e prestativo;*
- *Serviço odontológico, excelente. Sinto falta do atendimento médico. Falta da semana do servidor e programas de bem-estar/aposentadoria que atendam a demanda existente, sem que haja represamento da atenção nessas áreas. Academia judicial é muito boa;*
- *Nunca tive problemas em relação ao atendimento de outras áreas. Se o pedido for objetivo e claro, a outra parte responde com celeridade e precisão.*

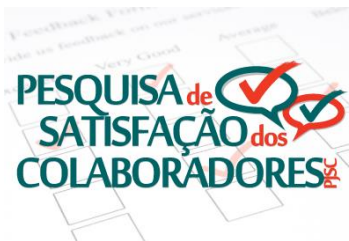
Além dos elogios, também foram apontadas algumas insatisfações oportunistas de melhoria:

- *Em que pese a dificuldade, muitas vezes, em encontrar o setor correto para atendimento de determinadas demandas, sempre obtive atendimento e respostas condizentes com o procurado;*
- *Dificuldades com pleitos referentes à DTI; pouco engajamento com as áreas meios, instituição dá atenção apenas à atividade fim do TJ. DMP bastante envolvida e interessada em sanar as dificuldades na DEA. Ótimo atendimento na DGP;*
- *Muitas vezes somos tratados como seres inferiores pelos setores da Administração, como se os servidores lá lotados fizessem "favores" ao atender os colegas do interior e não como se cumprissem com as suas obrigações. Muitas vezes são feitos pedidos de informação via e-mail que recebem respostas como "Veja no site". Lamentável o despreparo;*
- *Necessidade de desburocratização e humanização no atendimento dos servidores;*



- *O setor administrativo, direcionado aos próprios servidores, deixa a desejar no atendimento;*
- *Nem sempre somos atendidos. Muitas vezes, recebemos retorno quando o problema já foi solucionado;*
- *O atendimento da CGJ, no que tange às dúvidas é muito ruim, tendo em vista que burocratiza os procedimentos e não conseguimos contato para explicar a situação. Muita burocracia e pouco auxílio;*
- *Algumas áreas são de difícil trato e dificultam o trabalho de outras a comunicação é deficitária e não há padronização de procedimentos, uma empurra para a outra;*
- *Muitas vezes, quando precisamos entrar em contato com algum setor do Tribunal de Justiça, nos redirecionam várias vezes para setores diferentes;*
- *Normalmente é necessário fazer três ou quatro ligações e ser transferido algumas vezes para conseguir alguma informação.*
- *Dificuldade na obtenção de respostas em relação a andamento de processo administrativo de remoção. Mesmo com a intervenção da Ouvidoria;*
- *O SAJ Suporte deixa bastante a desejar; pode-se dizer que o serviço é ruim. Os outros setores costumam responder adequadamente e com presteza;*
- *Infelizmente, em vários setores há muitas críticas e reclamações e pouca empatia. É preciso tentar entender os demais setores para que ocorra uma ajuda mútua.*

Apesar dos resultados quantitativos positivos, com base nos relatos extraídos da pesquisa, verifica-se oportunidade de melhoria em diversos setores no que se refere à qualidade do atendimento telefônico, aos procedimentos para o fornecimento de informações e à cordialidade.



Cabe ressaltar que a melhoria no indicador pode ter contribuição do curso “Atendimento ao Público” oferecido pela Academia Judicial na modalidade de ensino à distância.

2.1.5 Comunicação institucional no PJSC

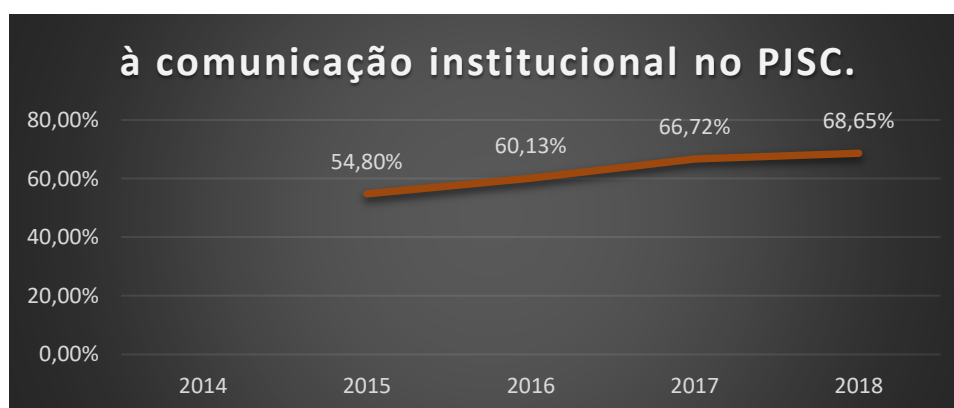
* Esta questão não integrou a pesquisa no ano de 2014.

Índice apurado em 2018: 68,65%

As ações de melhoria da comunicação institucional estão ligadas principalmente à atuação da Presidência, do Núcleo de Comunicação Institucional, da Assessoria de Planejamento, Academia Judicial, Ouvidoria e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

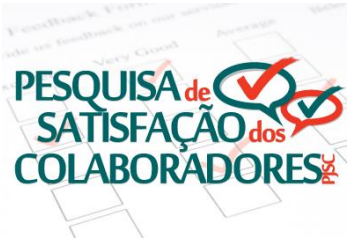
Vincula-se o resultado à preocupação com a efetividade das ferramentas utilizadas para promover a comunicação institucional (*e-mail*, Perfil Servidor, Portal Institucional, Diário da Justiça Eletrônico, Ouvidoria).

Neste sentido, o PJSC tem demonstrado crescente preocupação a fim de melhorar a operacionalização das mesmas, a qual se reflete na série crescente de resultados da pesquisa.



Dos resultados qualitativos foram extraídas diversas manifestações de satisfação com este quesito, dentre os quais destacamos os que seguem:

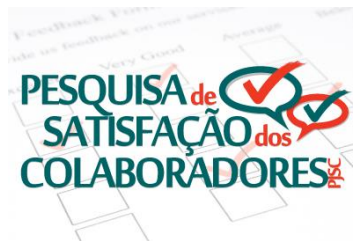
- *o Tribunal informa de forma bastante eficiente;*



- *fácil acesso, linguagem acessível, site nota 10;*
- *boa divulgação; melhorou muito nesta gestão;*
- *os e-mails da presidência e o programa Tempo de Diálogo foram avanços formidáveis;*
- *achei interessante aquelas transmissões ao vivo nas sextas-feiras, implementadas pelo novo presidente. Mas, nem sempre podemos acompanhar. Desse modo, sugiro que fosse utilizado mais o e-mail institucional na comunicação oficial. Por exemplo, após o encontro, poderiam enviar e-mail informando quais os principais pontos abordados, quando será o próximo encontro, disponibilizar o link da gravação daquele encontro, etc. Acho que deveriam usar muito mais o e-mail para divulgar o trabalho das diretorias, o desempenho do TJSC, as estatísticas geradas (produtividades das varas, servidores em teletrabalho, etc).*

Com relação às críticas e sugestões de melhoria foram apontados:

- *algumas informações de interesse do servidor não são bem divulgadas, apenas no acesso restrito mas sem e-mail para nos lembrar;*
- *não há interação nem possibilidade de questionarmos as informações;*
- *apresenta melhoras mas muitas informações ficam retidas pelos cargos mais altos e não chegam aos servidores;*
- *o PJSC não sabe se comunicar e talvez, na minha opinião, este seja o maior desafio para fazer com que os colaboradores sintam-se comprometidos no seu trabalho. Ninguém entende a responsabilidade do seu trabalho em relação aos objetivos estratégicos institucionais e ao Plano de Gestão em vigor;*
- *deveria ser criada página no portal do TJSC para o setor administrativo, com notícias da presidência e administração, bem como uma página específica também para o Núcleo de Gerenciamento de Precedentes, com notícias sobre os temas de precedentes lançados (tal como é encaminhado por e-mail aos assessores e juízes).*



Das manifestações, pode-se concluir que, apesar dos constantes avanços refletidos nos índices apurados, existem oportunidades de melhoria que devem receber atenção das unidades responsáveis por ações correlacionadas, podendo, eventualmente, fazer uso de sugestões apresentadas pelos colaboradores.

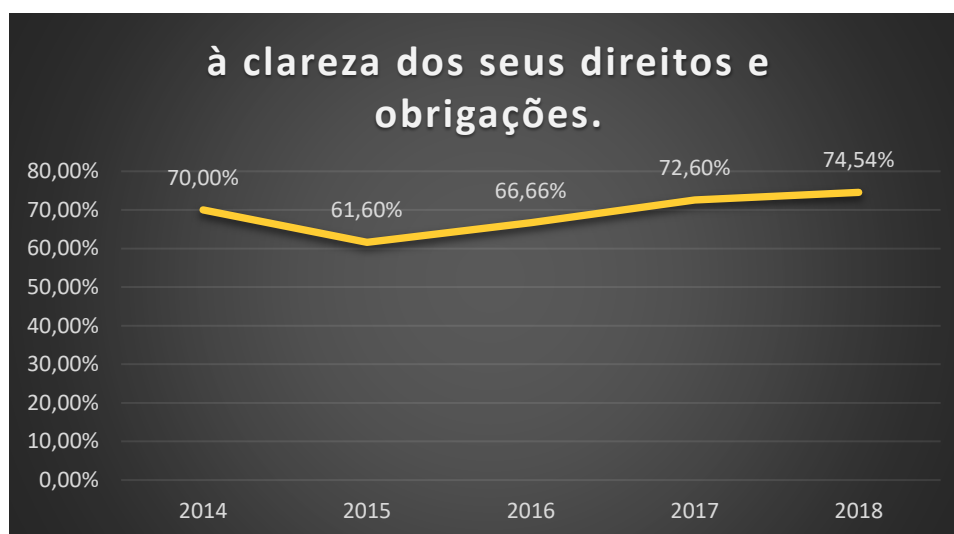
2.1.6 Clareza dos seus direitos e obrigações

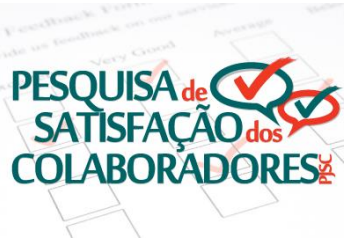
Índice apurado em 2018: 74,54%

Os colaboradores têm direitos que podem ser usufruídos e obrigações a serem cumpridas. Normalmente, estão definidos em Leis, Estatutos ou Resoluções. O resultado desta questão está 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.

As ações necessárias partem de melhorias no planejamento e na comunicação, com atuação da Assessoria de Planejamento, Corregedoria Geral da Justiça, Coordenadoria de Magistrados, Diretoria-Geral Administrativa e Diretoria de Gestão de Pessoas.

O índice apurado em 2018 manteve uma série de crescimento da satisfação iniciada no ano de 2016, conforme mostrado no gráfico a seguir.





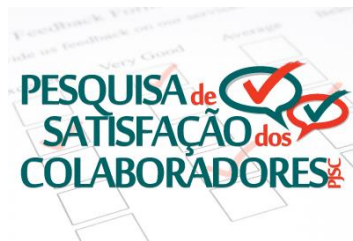
Em relação a este componente, corroborando o resultado positivo da pesquisa, foram relatados alguns elogios:

- *informação bastante eficiente por parte do PJSC;*
- *parabéns ao Perfil do Servidor, muito didático e esclarecedor;*

Porém, alguns colaboradores ainda manifestam insatisfações como as transcritas abaixo:

- *nossos direitos não são muito expostos;*
- *falta clareza quanto às atribuições do cargo e local de lotação; muitas vezes fazemos o que não está em nossas atribuições, como por exemplo plantão;*
- *há constantes alterações nas atribuições de cargo, sem comunicação do TJ (a expressão outras funções correlatas possibilita distorções);*
- *necessidade urgente de atualizar as atribuições de cargos e de rever o acúmulo de funções;*
- *a página das informações funcionais precisa ser atualizada (férias, licenças, etc.);*
- *não há acordo de trabalho, o servidor tem que deduzir o que se espera dele;*
- *a comunicação interna não é eficiente (incluindo entre superior e subordinados);*
- *difícil entender as inúmeras normativas editadas frequentemente;*
- *não há diretrizes claras quanto aos direitos e deveres dos puramente comissionados;*
- *as secretarias dos fóruns deveriam ter um programa de orientação sobre essas questões.*

As críticas se concentram acerca da falta de clareza quanto às atribuições dos cargos, comunicação institucional com a chefia. Também é sugerido que as secretarias dos fóruns atuem como facilitadores, contribuindo para a disseminação de direitos e deveres.



2.1.7 Adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas ou fomentadas pelo PJSC

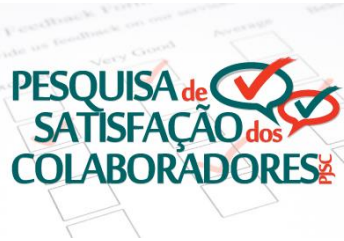
Índice apurado em 2018: 70,43%

O resultado está relacionado aos hábitos presentes no ambiente de trabalho e 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. Para isso, 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.

A atuação da Secretaria de Gestão Ambiental, da Direção-Geral Administrativa, e da Diretoria de Infraestrutura se faz necessária neste item.

Apesar do leve crescimento apurado no ano de 2018, a melhoria foi de 0,29% indicando estabilidade na satisfação.

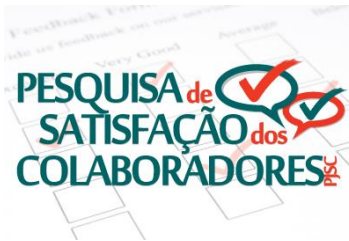




Neste componente, os colaboradores, dentre alguns elogios, apresentaram as seguintes considerações e críticas:

- *percebo a aplicação destas medidas e fomento no meu bairro também;*
- *o esforço da Secretaria de Gestão Ambiental é visível, porém não há avanços por falta de consciência, falta de orientação e falta de os gestores aderirem às práticas e implantá-las;*
- *falta conscientização; os servidores não levam a sério; não há comprometimento;*
- *falta conscientização, orientação e estímulo; deveria haver mais campanhas a este respeito;*
- *absurdo o uso de garrafinhas plásticas pelos magistrados; não aplicam as orientações recebidas e deveriam dar o exemplo;*
- *há muito desperdício de papel e aparelhos de ar condicionado antigos que gastam muita energia;*
- *(...) quando imprimimos mandados, é muito frequente eles estarem acompanhados de peças processuais totalmente desnecessárias e que eu não preciso para efetuar uma citação/intimação. Como não tenho controle sobre o que está anexado ao mandado e sobre o que vai ser impresso, tudo o que não é imprescindível ao cumprimento da ordem e que, por falha do Cartório, é impresso, acaba sendo descartado;*
- *faltam vestiários e afins para incentivar o uso de bicicleta pelos colaboradores;*

Dentre as insatisfações, é possível verificar que a maior parte está relacionada à falta de conscientização dos próprios colaboradores e demais usuários. Foram sugeridas ações voltadas para a redução do consumo de água em garrafas plásticas e do uso de papel na impressão de mandados. Também foi destacada a importância do desenvolvimento de ações que favoreçam a utilização de bicicletas como meio de transporte, dentre elas a disponibilização de vestiários e estrutura para o estacionamento.



2.1.8 Qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade

Índice apurado em 2018: 67,52%

Este componente pesquisado está 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.

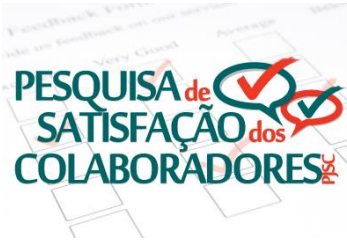
A atuação está vinculada à Presidência, Corregedoria-Geral da Justiça, Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.

O crescimento da série de resultados foi mantido, com redução no percentual de melhoria. Este resultado, sugere uma percepção de que a instituição e seus colaboradores estão investindo e se dedicando para a melhoria dos serviços prestados à sociedade.



Dentre os comentários apurados nas respostas qualitativas, foram destacados os que seguem:

- *infelizmente, pelo menos na minha função, psicólogo, a situação é bastante preocupante devido a sobrecarga de trabalho. Logo, deixamos a desejar no serviço prestado à sociedade;*



- *servidores estão descompromissados na minha comarca;*
- *falta de organização dos setores e serviços, levando à morosidade; muita burocracia, que atrapalha quem procura atendimento;*
- *grande parte da sociedade ainda não tem como acessar os processos virtuais do 1º grau;*
- *o PJSC está preocupado com números e resultados, não com a qualidade do serviço;*
- *o tempo médio de resposta ao público ainda é muito alto; muitas reclamações quanto ao não cumprimento de mandados; falta padrão nas sentenças, causando insegurança jurídica;*
- *serviço de excelente qualidade, servidores gentis e eficientes, porém há muita morosidade no trâmite processual;*
- *o número de servidores só diminui e dos processos só aumenta, impossível prestar um bom serviço; quadro funcional incompleto gera ineficiência;*

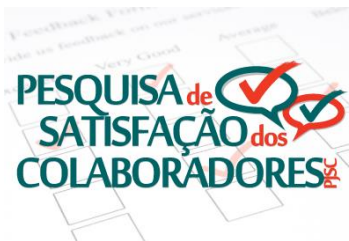
Dos comentários, verificamos que a maioria se refere à morosidade processual e alguns a relacionam com a falta de servidores para uma melhor prestação jurisdicional. A burocracia e o foco da instituição em resultados quantitativos, segundo os respondentes, prejudicam a qualidade do serviço prestado pelo PJSC.

2.1.9 Condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho

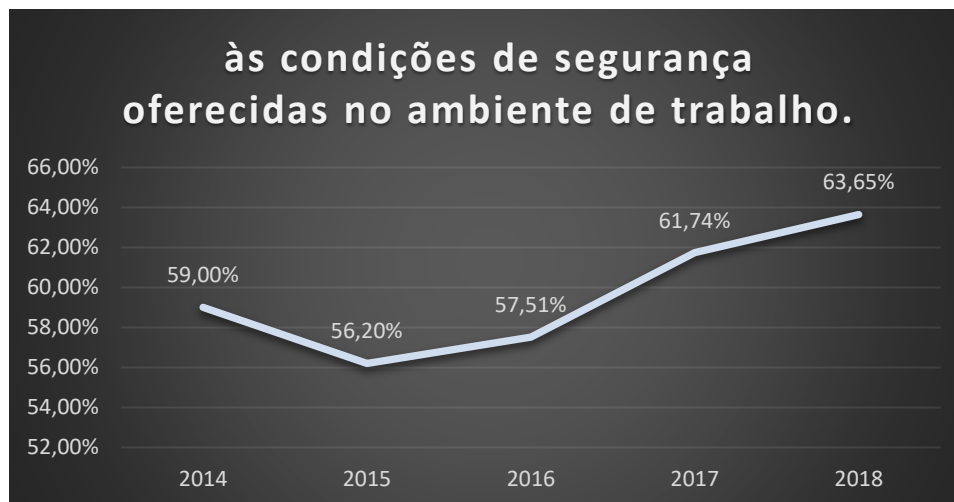
Índice apurado em 2018: 63,65%

Neste item o resultado diz respeito à segurança proporcionada pela Instituição no ambiente de trabalho como condição necessária para o bom desenvolvimento do trabalho dos colaboradores.

Atuação vinculada à Casa Militar, Diretoria de Engenharia e Arquitetura e Diretoria de Infraestrutura.

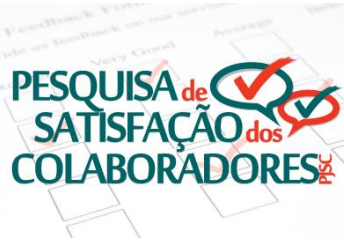


O resultado obtido na pesquisa de 2018 mantém a tendência de crescimento da satisfação.



Apesar do crescimento do indicador, colaboradores ainda relatam situações que favorecem a insegurança no ambiente de trabalho:

- *o prédio em que estávamos foi interditado, assim fomos colocados numa sala sem a ventilação adequada, sem espaço para todos os profissionais (há 3 centrais de trabalho para 4 profissionais), não há como todos trabalharem na sala juntos, sem falar que viola o sigilo do contato dos cidadãos com cada profissional;*
- *não há controle de entrada de pessoas (identificação/crachá) no fórum de Timbó;*
- *não há segurança nem porta detectora de metais; vigilantes e policiais militares totalmente despreparados;*
- *a porta detectora de metais do TJ não funciona; nas comarcas não há portas giratórias; não há segurança alguma na sala de armas;*
- *o balcão de atendimento é uma mesa baixa, mesmo já tendo havido situações de perigo (vara criminal);*
- *apenados entram em contato direto com os servidores;*
- *(...) vara de Execuções Penais, onde circulam dentro da sala cerca de 700 apenados por semana (para assinatura do regime aberto, livramento*



condicional etc). Saliento que, foram reportados furtos dentro do cartório, até mesmo a bolsa de uma servidora. Deveria ser implementada alguma forma para que os apenados não adentrem o Fórum para assinatura, que deveria ocorrer na recepção;

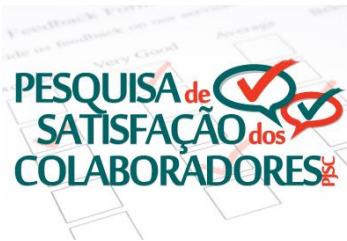
- não há segurança pessoal, no que tange quando entrevistamos as partes bem como realizamos visitas domiciliares. O assistente social está sempre exposto a situações de risco, pois atende processos delicados. Por isso, há ação para que seja reconhecido o direito de risco de vida à categoria profissional;*
- Fórum de Blumenau: ninguém sabe onde ficam os extintores de incêndio, se é que existem;*
- urgente implementar gratificação de risco de vida aos OIJ e OJA; necessário coletes à prova de balas e porte de armas;*
- não há treinamento para situações que envolvam risco pessoal dos servidores. Dirijo um veículo oficial que não está equipado com rádio ou qualquer meio de comunicação. Em deslocamentos distantes não possuímos qualquer meio para pedir socorro ou realizar auto defesa;*
- servidores que fazem plantão têm que comparecer de madrugada ou tarde da noite e não há segurança alguma, tanto na entrada e saída quanto na permanência (sozinhos) no prédio vazio;*

Extrai-se dos comentários que as principais queixas estão relacionadas ao controle de entrada nas dependências das unidades do PJSC, ausência de equipamentos contra incêndio e segurança no atendimento a apenados e no exercício de atividades externas.

2.1.10 Condições físicas de trabalho oferecidas

Índice apurado em 2018: 65,37%

Item 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.

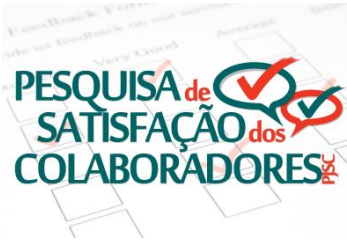
Atuação direta das Diretorias de Engenharia e Arquitetura, Infraestrutura e Saúde.

O resultado apurado em 2018 superou o de 2017 em 0,32 pontos percentuais, interrompendo um crescimento significativo da satisfação nos dois anos anteriores.



Neste quesito, foram relatadas algumas queixas, dentre elas as que seguem:

- *sala pequena para o número de servidores e cidadãos; não há ventilação;*
- *servidores organizaram-se em turnos por não haver salas nem computadores suficientes para todos;*
- *nas comarcas não há orientações de ergonomia; móveis adequados solicitados são negados pelo TJ por falta em estoque;*
- *em vários ambientes, servidores compram suas próprias cadeiras para melhorarem a qualidade de seu ambiente de trabalho; o ar condicionado falha; a quantidade de goteiras nas salas da torre 2 é inacreditável e as soluções improvisadas são uma piada de mal gosto, como a colocação de bacias e baldes para armazenar a água que pinga constantemente,*



correndo o risco de cair na cabeça de algum servidor, se eventualmente ficarem muito pesadas;

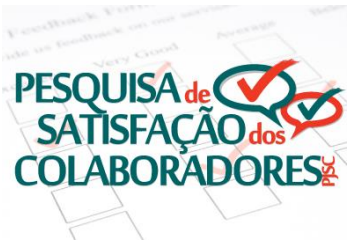
- *ar condicionado antigo, não dá conta no calor; muitos equipamentos sem manutenção;*
- *Timbó : infiltrações, banheiros péssimos, falta de vagas de garagem, algumas salas das assessorias não tem janelas, o ar condicionado do local onde trabalho está sem funcionar há meses por falta de orçamento para conserto;*
- *as alterações procedimentais quanto à substituição de lâmpadas prejudica muito o trabalho. Há setores que permanecem sem energia elétrica até que a empresa contratada pelo Tribunal realize o serviço. Precisamos constantemente retirar lâmpadas de um setor e colocar em outro, para que este não fique no escuro. Facilitaria muito se as comarcas pudessem manter uma reserva de lâmpadas para as trocas necessárias;*
- *prédios sem condições adequadas de acessibilidade;*
- *local de trabalho é também estoque de materiais (leves e pesados) e não há equipamento de prevenção de acidentes para todos;*

Com base nos comentários, conclui-se que as principais reclamações estão relacionadas ao tamanho de algumas salas, à ergonomia do mobiliário disponibilizado, à acessibilidade e à manutenção predial e de equipamentos como os condicionadores de ar.

2.1.11 Ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC

Índice apurado em 2018: 47,03%

O resultado aborda as 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. A atuação da Diretoria de Saúde está diretamente relacionada a este indicador.

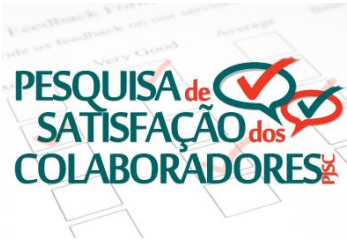


O resultado em 2018 apontou uma melhoria da satisfação ratificando o resultado obtido em 2017. Porém, o índice permanece desde 2014 entre os 6 piores apurados pesquisa, sendo o segundo pior neste ano.



Dentre os comentários apurados nas respostas qualitativas, foram identificados alguns que podem indicar oportunidades de melhoria:

- *pouca prevenção, somente vacina da gripe;*
- *falta prevenção referente à saúde mental do servidor; não há mais amparo psicológico;*
- *não há nenhuma preocupação com a saúde física e mental do servidor, apenas com a produtividade.*
- *inexiste; falta ginástica laboral;*
- *quando fazemos a laboral (organizada pelos próprios servidores) os superiores olham de cara feia quem faz ou nem liberam para a ginástica;*
- *maior prevenção seria disponibilizar número adequado de servidores e ergonomia para todos;*
- *novo exame ocupacional deixou a desejar;*
- *(...) a Saúde poderia ter movimentos de prevenção mais eficientes, não apenas avisos no site como o "Outubro Rosa". Fazer uma colaboração*



com a AJ talvez, disponibilizando cursos ou palestras sobre cuidados com alimentação, atividade física, prevenções contra o câncer e afins, que abrangesse boa parte dos colaboradores. E que também tivesse rotina como "fiscais da saúde" que pudessem fazer uma escuta qualificada para que possamos relatar problemas de saúde que afetam as atividades laborais;

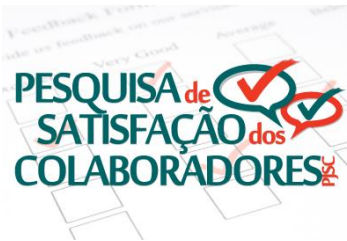
- deveria haver um acesso mais rápido e simples de todos os servidores, inclusive das comarca do interior e litoral, aos serviços de dentista e médicos do Tribunal. Digo em relação a, por exemplo, agendamento e atendimento. Sugiro criar um sistema de agendamento e consulta prévia on line via intranet; atendimento de saúde por polos;*
- não há e ainda por cima foi extinto o serviço de atendimento médico aos servidores;*
- não há prevenção/esclarecimento quanto ao assédio moral ou sexual;*
- para trabalhar 7h seguidas é necessário que o servidor tenha algum intervalo;*

As manifestações apontam diversas áreas que poderiam receber novas ações de prevenção à saúde, dentre elas algumas relacionadas aos cuidados com a saúde mental e física, ao acesso aos serviços disponibilizados, à jornada de trabalho e ao assédio moral ou sexual.

2.1.12 Sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho

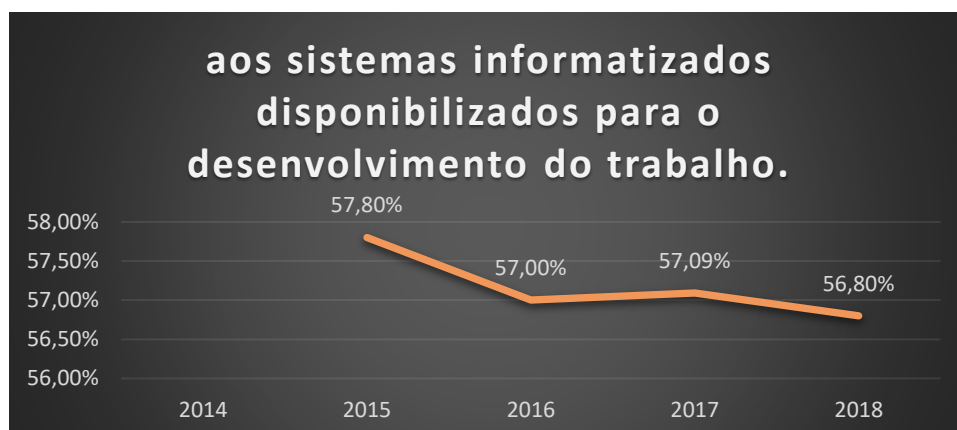
* No ano de 2014 a pesquisa apresentou esta questão com o seguinte texto *Indique sua satisfação em relação aos equipamentos, materiais e sistemas disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho* e obteve o índice de 64,00% de satisfação. A partir de 2015, a questão foi cindida, resultando nas questões 12 e 13.

Índice apurado em 2018: 56,80%



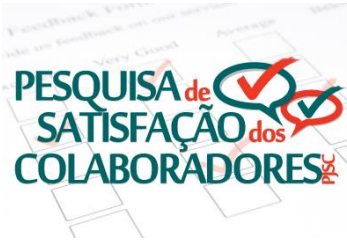
Aborda um resultado relacionado à disponibilização e orientação para a utilização de sistemas informatizados que possibilitam maior eficiência no desenvolvimento de cada função. São os *softwares* disponibilizados para a realização de nosso trabalho. A atuação da Diretoria de Tecnologia da Informação tem relação direta com os resultados deste indicador, destacando-se que as áreas demandantes também contribuem para o desenvolvimento e a implantação de novos sistemas.

Embora não integre o rol dos 6 piores indicadores apurados, o resultado está entre o 5 que apresentaram leve queda de satisfação (0,29%). Na análise histórica, verifica-se que os resultados se mantêm praticamente estáveis desde o ano em que o quesito foi inserido na pesquisa (2015).



Dos comentários extraídos do campo qualitativo das respostas, verifica-se que o Sistema de Automação da Justiça (SAJ) permanece como a principal fonte geradora de insatisfação.

- *para o teletrabalho o SAJ é lento e apresenta erros;*
- *SAJ e demais sistemas ruins e obsoletos, não são compatíveis com a célere prestação jurisdicional;*
- *SAJ apresenta relatórios não confiáveis e torna o trabalho desestimulante;*
- *rede lenta e apresenta sempre problemas;*
- *(...) com relação à integração do BNMP 2.0, a mesma foi realizada às pressas pelo Tribunal, sendo que a capacitação disponibilizada foi*



ofertada após a implantação da integração, de forma insuficiente, isso sem levar em consideração que o sistema está fora do ar na maioria das vezes, o que impõe a expedição de peças em contingência, gerando retrabalho e possíveis erros em virtude da instabilidade do sistema;

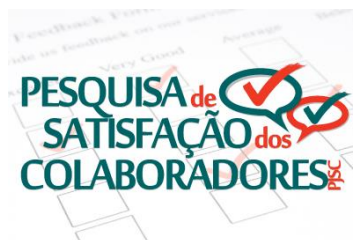
- *falta um bom sistema de gestão para as secretarias dos fóruns e gestores em geral;*
- *muitas coisas ainda controladas por planilhas de excel, totalmente obsoleto.*
- *sistemas que não se comunicam, gerando retrabalho e lentidão;*
- *utilizamos sistema próprio mas com muitas dificuldades pois a DTI não consegue atender nossas demandas;*

Além dos comentários relacionados ao SAJ, é possível destacar comentários possivelmente relacionados à insatisfação com os sistemas administrativos ou a falta deles.

Porém, iniciativas da atual gestão demonstram grande preocupação com este quesito. Dentre elas, podemos destacar a implantação:

- de um novo sistema de automação do judiciário denominado E-Proc;
- do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para tramitação de processos administrativos,
- de um sistema de *Business Intelligence* (BI) com a finalidade de facilitar o acesso à informação para a tomada de decisão; e
- de um sistema integrado de gestão ERP (*Enterprise Resource Planning*) que atenderá as Diretorias de Gestão de Pessoas, Orçamento e Finanças, e Material e Patrimônio.

Tais ações estão alinhadas à premissa de que bons sistemas agilizam o trabalho, geram confiabilidade dos usuários, facilitam a tomada de decisão e auxiliam à gestão, contribuindo para a melhoria do desempenho organizacional.



2.1.13 Equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.

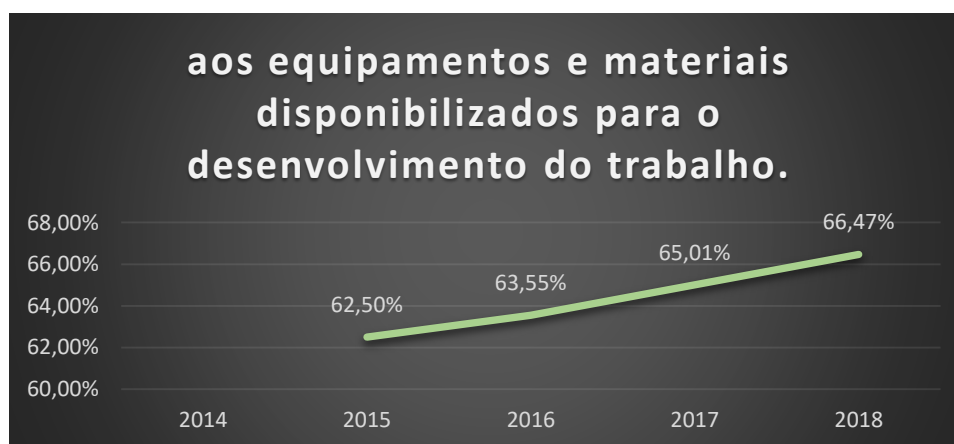
* No ano de 2014 a pesquisa apresentou esta questão com o seguinte texto *Indique sua satisfação em relação aos equipamentos, materiais e sistemas disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho* e obteve o índice de 64,00% de satisfação. A partir de 2015, a questão foi cindida, resultando nas questões 12 e 13.

Índice apurado em 2018: 66,47%

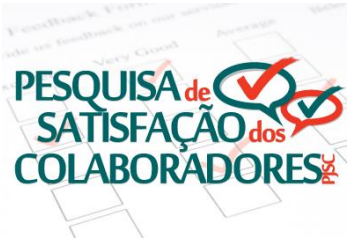
Este item leva em consideração a disponibilização de equipamentos e ferramentas de trabalho para a realização das atividades, que contribuam para a eficiência no desenvolvimento dos trabalhos. Neste sentido, os seguintes equipamentos e materiais são considerados: computadores, impressoras, materiais de uso diário (canetas, grampeadores, furadores...), telefones, máquinas, entre outros.

Este quesito está relacionado à atuação das diretorias de Material e Patrimônio, Infraestrutura e Tecnologia da Informação.

O resultado apurado nesta pesquisa mantém uma tendência linear de crescimento da satisfação dos colaboradores, conforme gráfico abaixo.

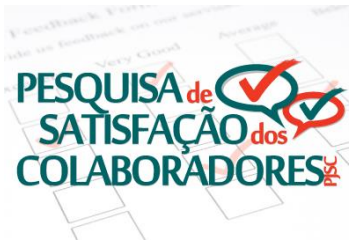


Apesar da melhoria do indicador, ainda é possível colher comentários que apontam para algumas insatisfações que podem ser interpretadas como oportunidades de melhoria.



- *equipamentos de informática ultrapassados e obsoletos, dificultando o trabalho;*
- *os computadores não comportam os sistemas que usamos, travam e prejudicam o trabalho;*
- *comarca 100% digital e os computadores não funcionam a contento;*
- *faltam scanners e impressoras e são de má qualidade; a rede é muito instável;*
- *há mais de 1 ano com impressora quebrada, já solicitamos 6 vezes e nunca fomos atendidos;*
- *sugestão: substituir quadros brancos pelos de vidro, os brancos são escritos com caneta inadequada e não se consegue limpá-los;*
- *não há equipamentos suficientes para o número de servidores nos locais de trabalho;*
- *utilização dos carros próprios para os serviços externos (cumprimento de mandados, visitas domiciliares) e a gratificação não sana os prejuízos;*
- *(...) poderia disponibilizar aos Oficiais da Infância e Juventude ferramentas para o desenvolvimento de trabalhos preventivos junto à sociedade, de forma semelhante com o que ocorre no Ministério Público por meio do Centro de Apoio Operacional da Infância e Juventude;*
- *material de escritório sempre em falta, mesmo solicitando não recebemos e são de péssima qualidade; nunca há material disponível para troca (impressoras, etc);*
- *alguns produtos adquiridos por licitação são de péssima qualidade;*
- *no teletrabalho os equipamentos são adquiridos pelo servidor;*

Em suma, as críticas estão relacionadas à falta, à manutenção e à obsolescência de equipamentos de informática, e à qualidade de alguns materiais disponibilizados.



2.1.14 Política de benefícios do PJSC

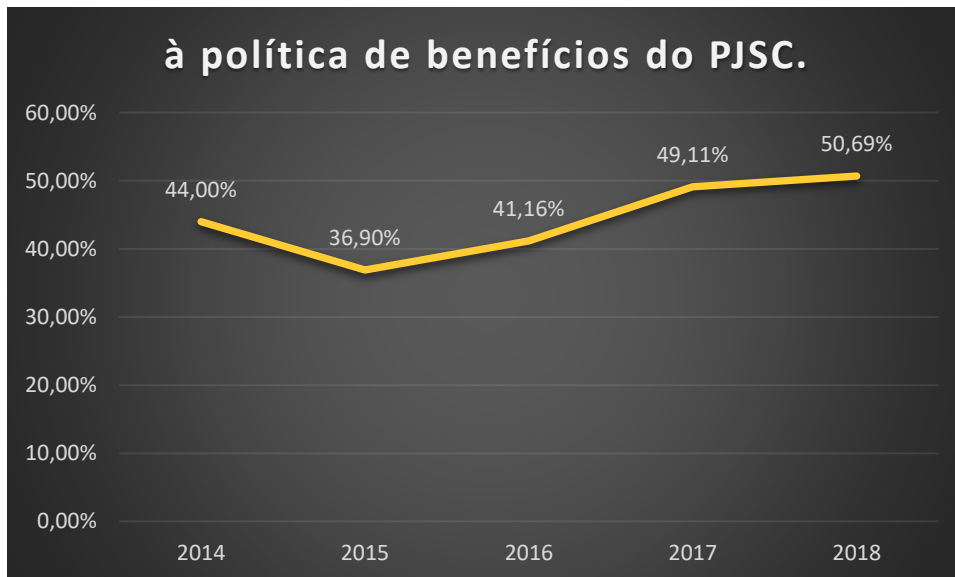
* Os estagiários não respondem o componente pesquisado.

Índice apurado em 2018: 50,69%

Esta questão avalia os 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.

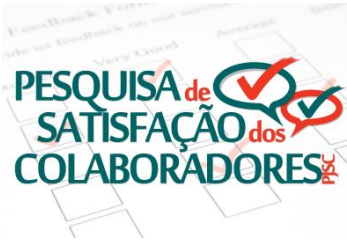
A atuação da Presidência, da Coordenadoria de Magistrados, da Diretoria-Geral Administrativa e da Diretoria de Gestão de Pessoas pode contribuir para a melhoria deste indicador.

O resultado apurado manteve uma leve tendência de melhoria de satisfação, embora o indicador ainda seja um dos mais baixos da pesquisa (4º pior em 2018).



A abordagem qualitativa do componente pesquisado trouxe, em suma, as seguintes manifestações dos colaboradores respondentes:

- *necessário rever e atualizar os valores do auxílio-saúde e do auxílio-alimentação, já bem defasados;*
- *auxílio-saúde deve ser para todos;*



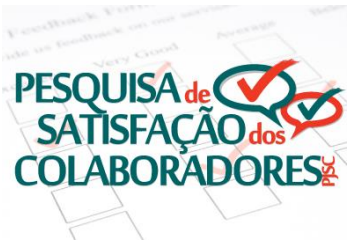
- *deveria ser mais ampla e contemplar mais benefícios;*
- *(...) quanto aos benefícios, o auxílio-saúde é ínfimo; a revisão anual da data-base é muito pequena e não representa aumento real; o plano de cargos e salários está estagnado há anos. Hoje o único benefício realmente valioso é a bolsa de estudos. Contudo, em nível de pós-graduação vê-se uma diferença de tratamento muito grande em relação aos magistrados. Os juízes recebem não só o pagamento das mensalidades do curso, como também auxílio financeiro de passagens e diárias para frequentar curso no exterior ou em dupla titulação, benefício que é negado ao servidor. O PAD 1254/2016, que estenderia esse benefício aos servidores, está parado há meses... o mesmo se diga sobre a conversão das licenças-prêmio em dinheiro: aos juízes é permitido de forma irrestrita, já aos servidores há uma séria de limites. Evidentemente que juízes e servidores têm regimes jurídicos e prerrogativas diferentes. Entretanto, o cargo não pode ser fator de discriminação quando está em jogo o aprimoramento profissional do quadro ou a mera conversão de licença em pecúnia;*
- *auxílio-creche não é atualizado há tempos; deveria ser estendido para auxílio-educação;*
- *sugiro um plano odontológico; incorporação do auxílio-alimentação no vencimento;*

Dos comentários, verifica-se, em resumo, insatisfação com os auxílios saúde e alimentação. Sugere-se, ainda a atualização de valores do auxílio creche e a criação do auxílio educação. Ressalta-se o elogio para as bolsas de estudos oferecidas.

2.1.15 Plano de saúde disponibilizado pelo PJSC

* Os estagiários não respondem o componente pesquisado.

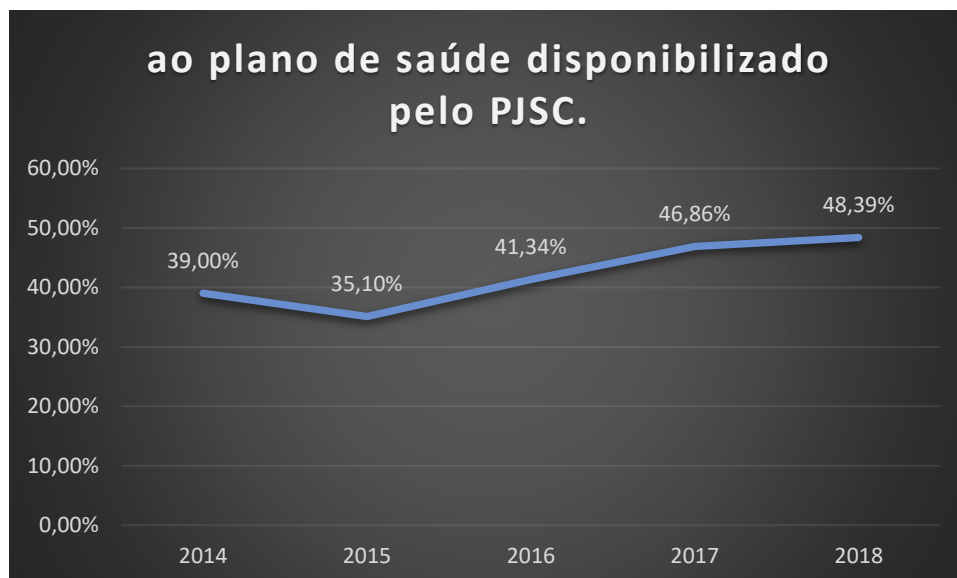
Índice apurado em 2018: 48,39%



Plano de saúde é um dos benefícios oferecidos pelas organizações. O resultado alcançado diz respeito à satisfação com o plano de saúde disponibilizado pelo PJSC: SC Saúde, o qual é gerido pelo Governo do Estado de Santa Catarina.

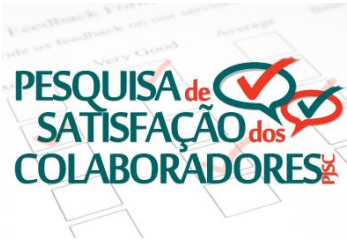
Alterações quanto ao plano de saúde oferecido exigem planejamento e ações da Presidência e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

Assim como na questão que trata dos benefícios, houve a manutenção de leve tendência de crescimento da satisfação, porém mantendo-se entre as maiores insatisfações dos colaboradores (3º pior indicador na pesquisa de 2018).



Dentre elogios isolados, os colaboradores manifestaram seu descontentamento nos campos qualitativos da pesquisa:

- *muito bom e plano atende bem;*
- *não tem abrangência na minha cidade;*
- *não há ajuda de custo para quem tem SC Saúde;*
- *a rede credenciada é totalmente insuficiente, principalmente fora da capital; muitos médicos e serviços estão se descredenciando;*



- *o auxílio-saúde é muito baixo. Além disso, não permite a adesão dos pais como dependentes. Seria ótimo se o Tribunal firmasse um convênio com uma operado de plano de saúde competente e com ampla cobertura que englobasse cônjuge, filhos e pais dos servidores;*
- *deveria repor o total gasto pelo servidor;*
- *auxílio-saúde totalmente defasado, cobre 10% do que gasto com meu plano; insignificante, fora da realidade;*
- *muito burocrático;*

É possível identificar que o descontentamento está relacionado com a rede credenciada de profissionais, visto que não atende a todas as regiões do estado. Outras manifestações se estenderam ao auxílio saúde, trazendo o anseio de que o valor fosse maior e a insatisfação com os procedimentos (“*burocrático*”). Foi sugerida, ainda, a contratação de empresa privada para a prestação do serviço.

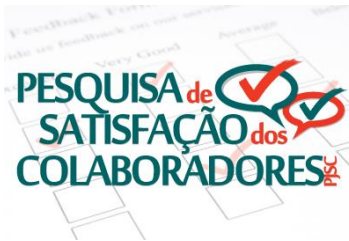
2.1.16 Proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você

Índice apurado em 2018: 53,25%

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, sua dificuldade de execução e a responsabilidade assumida, maior deve ser a remuneração correspondente.

Este quesito tem relação direta com as políticas de gestão de pessoas, incluindo avanços relacionados à gestão por competências alinhados à meritocracia. A evolução deste indicador pressupõe planejamento e ações da Presidência e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

Após significativa alta do indicador no ano de 2017, em 2018 os resultados apontam estabilidade, com leve crescimento da satisfação (0,34%). O indicador

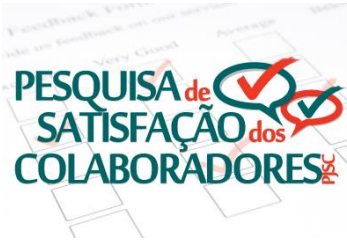


ainda está entre os menores apurados (5º pior), merecendo atenção da Administração.



Como críticas e sugestões foram tecidos os seguintes comentários:

- remuneração aquém das responsabilidades e do acúmulo de atividades/disfunções;
- faltam servidores, carga de trabalho só aumenta e o salário está muito defasado;
- gratificação do 2º assessor é desproporcional ao trabalho desempenhado;
- assessor jurídico não recebe remuneração condizente com as responsabilidades;
- TJAs fazem trabalho de nível superior e deveriam receber como tal;
- o TJSC está bem defasado na remuneração em comparação com os outros tribunais do país;
- o PJSC é dos melhores em produtividade e dos piores em remuneração – algo está errado;
- nosso salário já está defasado, vim para o TJ a 6 anos para ganhar o dobro que meu concurso anterior, hoje eles ganham mais do que eu;



- *quase todos fazemos muitas horas-extras em função da grande demanda de trabalho, porém sem nenhuma gratificação financeira para tal;*
- *exerço a função de secretário jurídico do CEJUSC desde 2014 e não recebo gratificação pela função, embora o CNJ determine na Resolução 125/2010;*

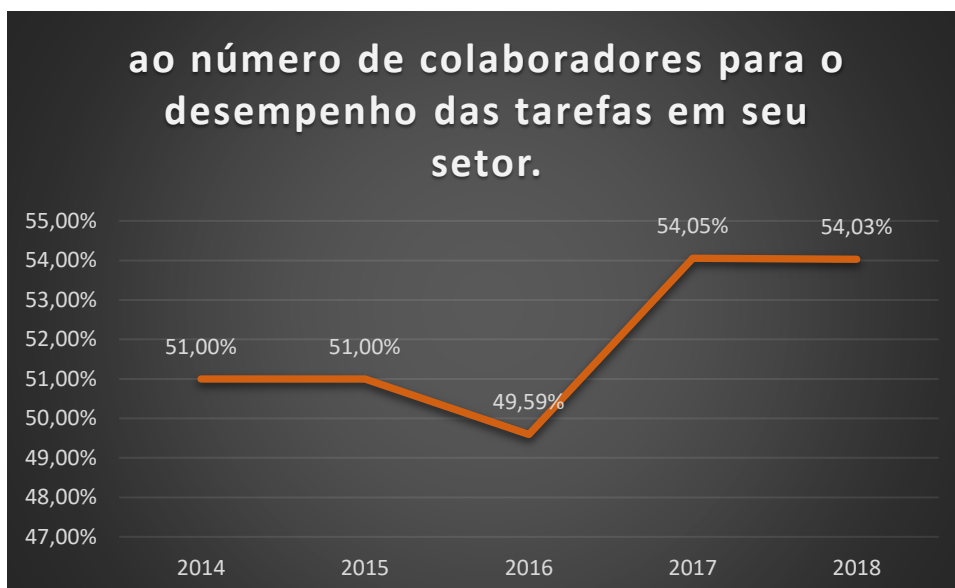
Das respostas extrai-se insatisfação com a relação entre as responsabilidades e a remuneração. Cabe destacar manifestações de insatisfação de Assessores de Gabinete em relação à complexidade e responsabilidade da função.

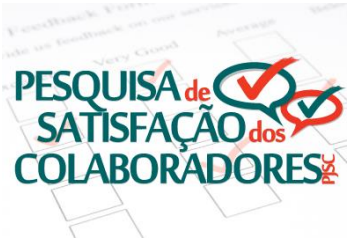
2.1.17 Número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor

Índice apurado em 2018: 54,03%

Resultado vinculado 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 devem ser adequados à demanda de trabalho.

Melhoria vinculada à atuação da Assessoria de Planejamento, Diretoria-Geral Administrativa e Diretoria de Gestão de Pessoas.



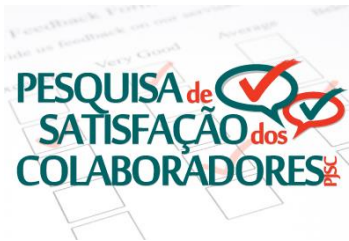


Embora seja um dos indicadores que apresentaram queda numérica, pode-se considerar que o resultado manteve estabilidade em relação ao ano de 2017, visto que a diferença foi de apenas 0,02 %. Este resultado é o 6º pior indicador desta pesquisa e estagnou uma significativa melhora apontada no ano anterior (4,46%).

Dentre as insatisfações apontadas, destacam-se:

- *quando servidor se afasta (férias, etc) outro fica sobrecarregado pois não há gente suficiente para o trabalho;*
- *quadro insuficiente para manter a qualidade do serviço prestado;*
- *servidores ficando doentes em função de sobrecarga de trabalho. Exemplo: 3 servidores para 19 mil processos;*
- *atualmente 140 processos aguardando estudos sociais ou parecer pelo Serviço Social e estou sozinha desde março de 2018. Estou adoecendo;*
- *há muito tempo não há reposição de servidores e o quadro está bastante defasado; servidores saem e não recebemos outros;*
- *muitos estagiários e pouquíssimos servidores;*
- *estagiários fazem serviço de servidores efetivos para suprir a falta de pessoal;*
- *alguns cartórios têm menos demanda e mais servidores, outros o inverso; a distribuição dos servidores não está de acordo com a realidade de cada local;*
- *temos uma vaga aberta há anos e até hoje não foi preenchida;*
- *cada vez mais servidores insatisfeitos vão embora e não há reposição;*
- *o número reduzido de servidores prejudica os que estão, pois não podem se ausentar para cursos ou férias e outros afastamentos necessários;*

Dos comentários podemos destacar os apontamentos relacionados a adoecimentos em razão de sobrecarga de trabalho, utilização de estagiários como força de trabalho e dificuldade de gerenciamento de pequenas equipes de trabalho em razão de afastamentos.



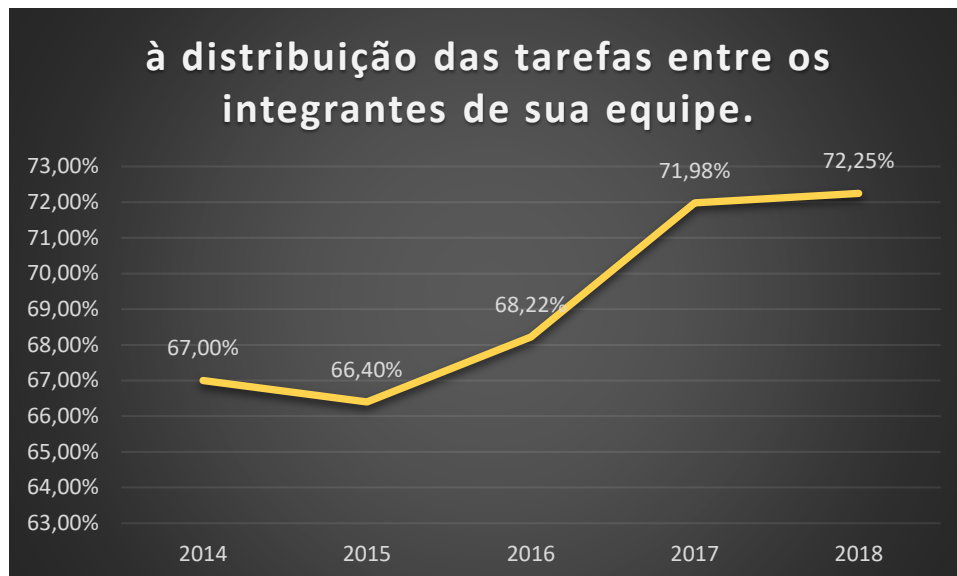
2.1.18 Distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe

* Magistrados não respondem a este componente.

Índice apurado em 2018: 72,25%

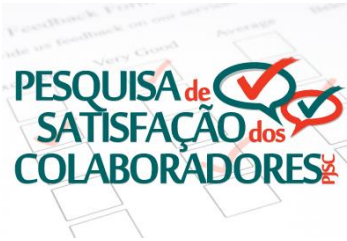
A distribuição de tarefas é responsabilidade do gestor de cada unidade e tem impacto direto na e nas relações interpessoais nas equipes de trabalho.

A melhoria pressupõe ações voltadas para o desenvolvimento gerencial que podem ser de iniciativa da Academia Judicial, Diretoria-Geral Administrativa e Diretoria de Gestão de Pessoas.



O indicador apurado sugere estabilidade por ter apresentado pequena melhoria (0,27%). Neste componente, embora o índice de satisfação seja alto em comparação com as demais questões, os comentários apontam para a insatisfação em algumas unidades de trabalho:

- *falta treinamento aos gestores para gerir e delegar funções;*
- *é necessário redistribuir as tarefas, concentradas em apenas 2 servidores;*
- *uns têm muito trabalho, outros quase nada;*
- *quanto mais você trabalha, mais trabalho te dão...e quem não faz nada fica sempre folgado;*



- *servidores sem cargo de confiança ou função trabalham muito mais que aqueles que possuem tais gratificações; distribuição desproporcional;*
- *atribuições desiguais e falta de comunicação das chefias;*
- *tarefas cumulativas em função da falta de servidores, resultando sempre em sobrecarga;*
- *há bastante diferença e conforme sobe a hierarquia, diminui a quantidade de trabalho; injusto;*

Ainda foram realizados elogios ao estilo gerencial e a divisão do trabalho definida em metas de Teletrabalho:

- *teletrabalho ajuda bastante;*
- *a melhor possível, dentro do número reduzido de servidores;*

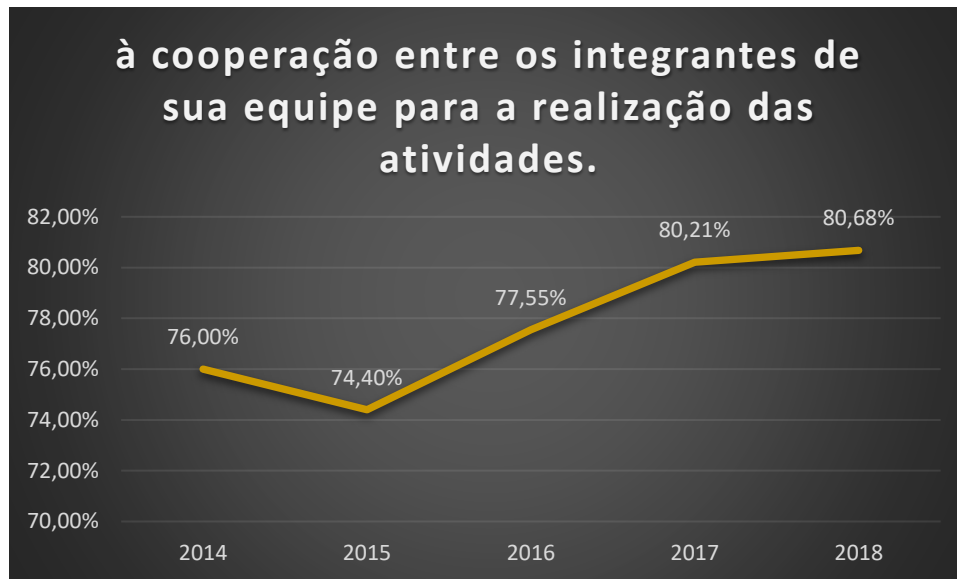
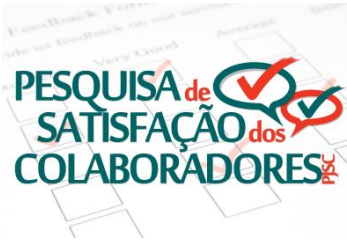
2.1.19 Cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades

Índice apurado em 2018: 80,68%

O resultado está 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.

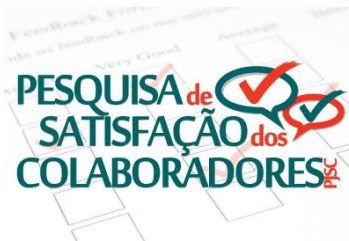
A melhoria deste indicador pressupõe ações por parte de todos colaboradores e gestores, da Academia Judicial, Diretoria-Geral Administrativa e Diretoria de Gestão de Pessoas (programas da DDP).

A pesquisa reforçou tendência de aumento do índice de satisfação iniciada em 2016.



Neste componente, embora o índice de satisfação tenha sido alto em comparação com as demais questões, os comentários apontam para a insatisfação em algumas unidades de trabalho:

- *faltam mecanismos de controle de produtividade de servidores e métodos de premiação e punição aos que apresentam melhor e pior desempenho. Só assim teremos condições de alcançar um nível adequado de cooperação;*
- *o teletrabalho está gerando um certo atrito e a divisão de tarefas nunca agrada a todos;*
- *a cooperação se dá em função do juiz, colaborar com ele, não com os colegas; se o juiz não tem noção de gestão, a colaboração não existe;*
- *quem trabalha melhor, recebe mais trabalho; quem não faz nada, continua sem fazer nada; desmotivante;*
- *necessário haver prêmio por produtividade;*
- *assessores jurídicos não cooperam com a equipe; cargos mais altos trabalham menos e não cooperam com os outros;*
- *falta empenho, gestão e motivação;*



Dos comentários, conclui-se que, embora os resultados indiquem a existência de bom nível de cooperação entre os colaboradores, ainda há a necessidade de desenvolvimento deste comportamento.

2.1.20 Tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho

Índice apurado em 2018: 86,32%

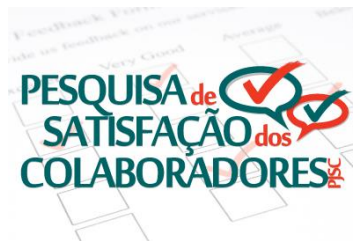
O ambiente funcional exige tratamento com respeito e igualdade entre os colegas de trabalho.

A satisfação com este quesito pressupõe atitude de colaboradores e gestores, e ações de responsabilidade da Diretoria de Gestão de Pessoas.

A pesquisa identificou leve aumento do índice de satisfação neste quesito (0,33%), o que manteve a tendência de melhoria iniciada em 2016..



O índice da satisfação apurado é alto em relação às demais questões da pesquisa. A maioria dos comentários descreve tratamento digno por parte de seus colegas e equipe de trabalho. Abaixo, seguem alguns relatos positivos:



- *ambiente e equipe são o ponto positivo de se trabalhar no judiciário;*
- *ótima relação entre todos os setores;*
- *bom, o melhor possível;*
- *uma verdadeira família;*

Foram destacados alguns comentários que indicam dificuldades nos relacionamentos profissionais:

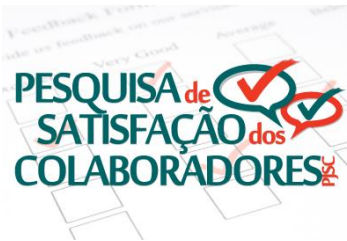
- *clima de enfrentamento entre cartório e gabinete;*
- *necessário mais treinamento para os gestores: possuem conhecimento mas não têm habilidade no trato com os servidores;*
- *avaliação se torna uma arma, objeto de premiação ou punição;*
- *a comunicação de assuntos importantes não é boa, gerando ruídos e problemas;*
- *falta harmonia;*
- *há um problema sério de assédio moral com servidores do PJSC, resultando em depressão e síndrome do pânico.*

Os relatos de dificuldades de relacionamento podem ser amenizados ou resolvidos através de ações de desenvolvimento de pessoas, as quais prezam por um clima organizacional saudável e, conseqüentemente, favorecem a melhoria do desempenho profissional.

2.1.21 Sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC

Índice apurado em 2018: 71,57%

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 no desempenho das atividades laborais.

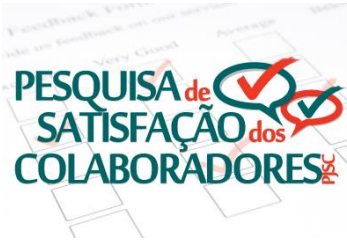


Espera-se que ações da Academia Judicial e da Diretoria de Gestão de Pessoas são capazes de contribuir para a melhoria do indicador.



Embora o índice de satisfação tenha ficado acima da média da pesquisa, foram apresentados os seguintes comentários, na maioria relacionados a questões de reconhecimento, volume de trabalho e remuneração por parte da Instituição:

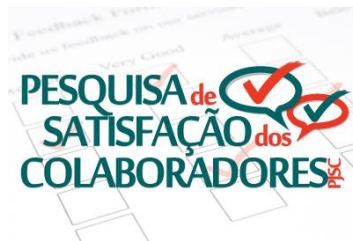
- *No meu setor o trabalho é bastante repetitivo, tornando-se relativamente monótono.*
- *Muitas vezes arrependo-me de ter trocado de profissão e ingressado no Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Mas gosto e preciso da estabilidade financeira. E sinceramente tenho esperança que um dia o empenho seja reconhecido, que aquele que realmente trabalha seja lembrado e que o cidadão receba do Tribunal o serviço que merece e procura.*
- *Como não somos remunerados à altura, comparativamente com outros concursos, é natural que o servidor queira fazer outro concurso para outro órgão.*
- *A falta de reconhecimento do PJSC com o cargo de Assessor Jurídico, com a adequação justa e devida ao nível superior de parâmetro salarial, é um dos motivos da infelicidade. Apesar disso, mecanismos como a gestão de processos, triagem complexa e reconhecimento da chefia imediata, é o que torna a avaliação um tanto mais positiva.*



- *Gostaria de ser mais reconhecida pelo trabalho desempenhado no PJSC. Seja pelo reconhecimento da Chefia imediata como em termos de remuneração do TJSC. Que sejam corrigidas as injustiças que sofremos em termos de remuneração e que tenhamos um plano de cargos e salários mais justo e de acordo com as atividades desempenhadas.*

Positivamente, também foram tecidos muitos comentários:

- *Mesmo perdendo um FG3, hoje sinto-me realizado profissionalmente.*
- *Eu amo o que faço.*
- *Me sinto realizada profissionalmente, pois amo o que faço, e tento atender ao público da melhor maneira possível.*
- *Adoro o meu trabalho e sou otimista de que este tipo de pesquisa demonstra que o órgão está interessado em promover mudanças para melhorar a satisfação dos servidores.*
- *Tenho satisfação ao trabalho devido ao ambiente de trabalho e ao magistrado titular da vara. O problema é a contrapartida da instituição perante à minha dedicação, não tendo valorização;*
- *Amo o que faço, porém, não tenho feedback, o que gera desmotivação. Porém, sempre faço o meu melhor e nas melhores das intenções. Sou realizada e feliz na minha função.*
- *Registro que sou servidora há mais de 30 anos e trabalhei em vários setores do PJSC, onde tive oportunidade de aprender, fazer amigos e optar pelo serviço do qual eu mais gosto, que é onde atualmente me encontro.*
- *Apesar da atividade profissional bastante estressante, me sinto realizada como assistente social no trabalho que faço com muita dedicação.*
- *Estou muito satisfeito, principalmente por estar desempenhando minhas atividades via teletrabalho, o que possibilita uma qualidade de vida muito boa. No entanto, penso que o Tribunal poderia melhorar a remuneração*



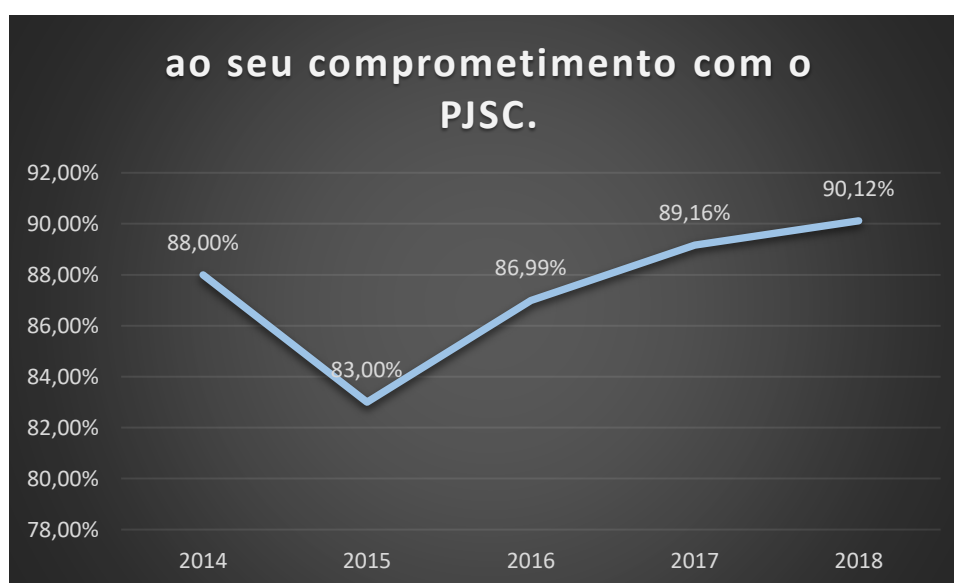
dos servidores, visto o grau de qualidade dos serviços prestados pelos mesmo, bem como comprometimento com a instituição.

2.1.22 Seu comprometimento com o PJSC

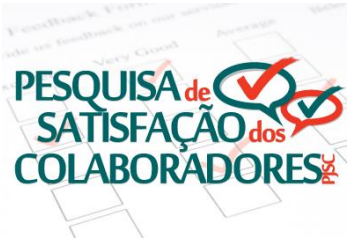
Índice apurado em 2018: 90,12%

O PJSC busca qualidade na prestação dos serviços jurisdicionais oferecidos à sociedade catarinense. Tal resultado está relacionado ao comprometimento, à dedicação no desempenho das tarefas, alinhada à qualidade na prestação do serviço.

Este indicador está relacionado a ações da Assessoria de Planejamento, Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.



Este índice de satisfação foi, novamente, o maior apurado na pesquisa, apresentando um leve crescimento (0,96%) e mantendo tendência de crescimento. Contudo, algumas críticas e sugestões de melhoria foram relatadas nos campos qualitativos:



- *Se fosse mais bem valorizado, certamente o comprometimento seria maior, pois reconhecimento e comprometimento são forças que caminham no mesmo sentido.*
- *sempre dedicada ao meu melhor no que faço, apenas insatisfeita com a desvalorização.*
- *sou comprometido mas já fui mais...agora a desmotivação domina; a falta de valorização/reconhecimento do servidor impacta diretamente em seu comprometimento;*
- *o comprometimento esbarra na falta de materiais e de servidores.*
- *100% de comprometimento somente com o devido estímulo mediante reconhecimento pela relevante atividade (fim) desempenhada e a mínima proporcionalidade com a remuneração recebida.*

2.1.23 Comunicação com seu superior hierárquico

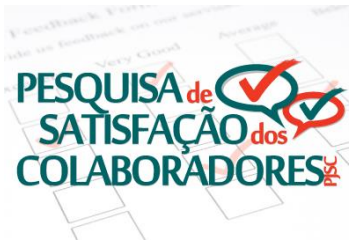
* Magistrados não respondem a este componente.

Índice apurado em 2018: 85,60%

Resultado diz respeito 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 sem deixar de ouvir opiniões e sugestões. Comunicação ineficiente entre chefes e subordinados pode resultar em conflitos e desempenhos inferiores aos esperados.

Ações para melhoria estão relacionadas à atuação da Academia Judicial e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

O alto índice de satisfação foi mantido, com leve crescimento de 0,76%, mantendo-se a tendência positiva iniciada em 2016



Apesar do excelente indicador, algumas insatisfações foram relatadas, principalmente em relação ao *feedback*:

- *gostaria de receber mais feedbacks;*
- *pouca comunicação; ouve mas não escuta;*
- *falta o lado humano;*
- *superior sempre com pressa;*
- *muitas determinações vêm de cima para baixo, não há diálogo.*

Também foram registrados elogios aos gestores:

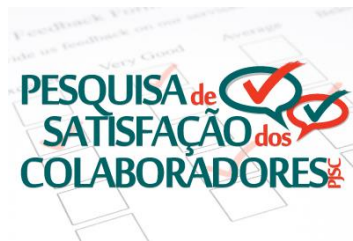
- *ótima comunicação; excelente;*
- *superior atencioso e competente; excelente líder;*

2.1.24 A orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional

* Magistrados não respondem a este componente.

Índice apurado em 2018: 80,48%

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.

Melhoria vinculada a ações da Academia Judicial e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

Indicador manteve a leve tendência de crescimento, desde 2016, e permanece entre os melhores da pesquisa.

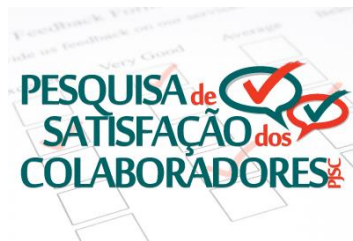


Boa parte dos comentários indicou satisfação com a orientação recebida pelo superior hierárquico:

- *recebemos orientações diárias;*
- *feedback ocorre no dia a dia, mais até que no momento da avaliação;*
- *boa, com respeito e dedicação.*

Porém, alguns comentários nesse quesito apontam para a necessidade de melhoria do *feedback*:

- *falta feedback;*
- *pouco diálogo, nenhuma orientação;*
- *só ocorre quando lhe é conveniente;*
- *a falta de comunicação prejudica as rotinas de trabalho;*



- *não existe um acompanhamento efetivo;*

2.2.25 Contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja feito de forma mais eficiente

* Magistrados não respondem a este componente.

Índice apurado em 2018: 80,42%

Esta questão está relacionada 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.

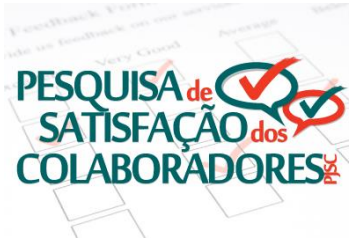
Ações da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas focadas no desenvolvimento de competências gerenciais podem contribuir para melhoria.

Assim como nas demais questões que avaliam competências gerenciais, esta manteve tendência de crescimento do indicador iniciada em 2016, com pequena alta de 0,47%.



Foram anotados os seguintes elogios a este quesito:

- *sempre tenta ajudar e atingir as metas da equipe;*
- *sempre disponível e solícita;*



- *sempre preocupado, envolvido e buscando melhorias;*
- *participa, analisa e redistribui quando necessário;*
- *muito boa; excelente;*
- *a equipe tem autonomia, as contribuições ocorrem apenas quando solicitadas;*
- *recebemos orientações e feedback diariamente;*
- *quando não damos conta, ele mesmo faz;*

E foram registradas as seguintes críticas e sugestões:

- *não há; falta feedback;*
- *não tem tempo, a gestão fica comprometida;*
- *o chefe não conhece o trabalho dos servidores do próprio setor;*
- *ideias e projetos novos não são bem vistos.*
- *aqui não há ideia de equipe, muito menos de eficiência;*
- *falta gestão;*

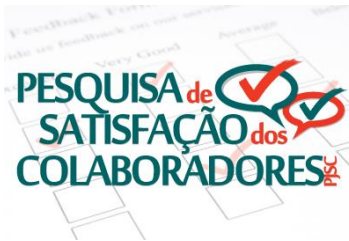
2.1.26 Possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho

* Magistrados não respondem a este componente.

Índice apurado em 2018: 77,51%

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. Neste sentido, o gestor deve incentivar a apresentação de novas ideias e ser receptivo a sugestões que podem colaborar com a execução das atividades.

Ações da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas podem contribuir com o desenvolvimento de competências gerenciais.



Indicador manteve-se entre os melhores da pesquisa, seguindo a tendência de crescimento iniciada em 2016.



Neste item, foram registrados os seguintes elogios ao estilo gerencial:

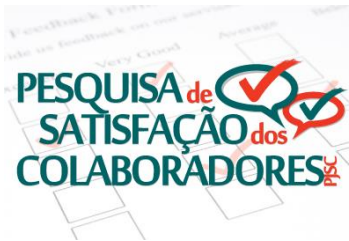
- *definimos em reuniões, com a opinião de todos;*
- *trabalhamos com definição de objetivos e planejamento anual de metas;*
- *colaboração de todos;*

Porém, críticas e sugestões também foram apontadas nos campos qualitativos deste item:

- *damos opiniões, mas a decisão final sempre é da chefia;*
- *somos ouvidos mas nem sempre atendidos;*
- *não há definições em grupo, apenas impostas;*
- *entre a equipe ocorre, com os superiores não;*
- *quando necessário, compartilho com colegas de outras comarcas.*

2.1.27 Valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico

* Magistrados não respondem a este componente.



Índice apurado em 2018: 79,93%

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 suas atividades da melhor forma possível.

Ações da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas contribuem para o desenvolvimento de competências gerenciais.

Assim como nas questões anteriores, este indicador manteve-se entre os melhores da pesquisa, seguindo a tendência de crescimento iniciada em 2016.

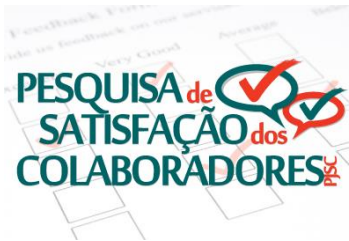


Das manifestações qualitativas foram colhidos elogios como os que seguem:

- *valoriza e elogia; muito boa;*
- *sinto-me valorizada, apesar da sobrecarga de trabalho;*

Os colaboradores também se manifestaram, de modo geral, quanto à falta de *feedback* e à falhas de comunicação:

- *falta feedback;*
- *penso que sim, mas nunca é dito;*
- *a quantidade é mais valorizada que a qualidade;*
- *o único termômetro é a avaliação;*



- *não há contato ou valorização;*
- *a valorização é sempre de forma genérica.*

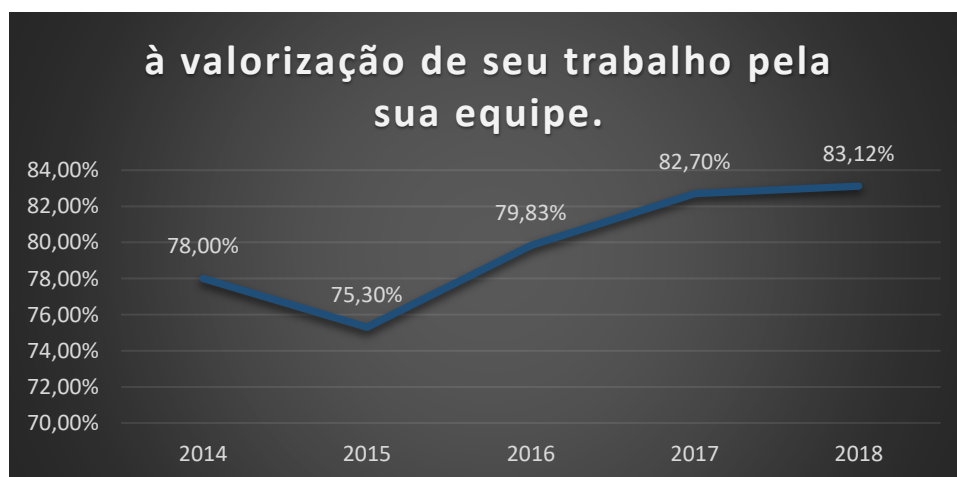
A análise destes comentários e elogios demonstra a importância do acompanhamento do trabalho dos colaboradores por parte dos gestores e da preocupação com o desenvolvimento de competências gerenciais relacionadas com a comunicação.

2.1.28 Valorização de seu trabalho pela sua equipe

Índice apurado em 2018: 83,12%

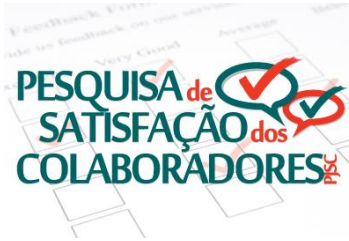
Resultado relacionado ao reconhecimento do trabalho pelas partes envolvidas.

Melhoria do indicador relacionada a ações por parte de todos os gestores, da Diretoria de Gestão de Pessoas e da Academia Judicial.



Este critério obteve o quarto maior percentual de satisfação da pesquisa, acompanhado de comentários positivos:

- *me sinto valorizada, apesar da sobrecarga;*
- *boa; sempre houve;*
- *sinto-me satisfeita e valorizada;*
- *a equipe é a única motivação para continuar;*



- *dentro do esperado;*
- *equipe empenhada, todos se respeitam e valorizam.*

Contudo, ainda foram anotados descontentamentos nos campos qualitativos de resposta:

- *ninguém fala do trabalho de ninguém, cada um cuida da sua parte;*
- *ambiente hostil, devido à insegurança de perder os cargos comissionados;*
- *a equipe não funciona;*
- *há hostilidade em relação aos teletrabalhadores;*
- *a equipe pensa que, por eu ser o chefe, tudo é minha responsabilidade e que não faço mais que a obrigação.*

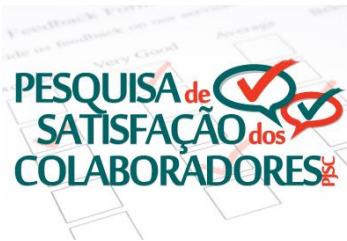
Ressalta-se que uma das alternativas para a melhoria do clima organizacional em equipes de trabalho e consequente redução de manifestações de descontentamento, inclui o desenvolvimento de competências gerenciais, com o desenvolvimento de novas ações por parte da Diretoria de Gestão de Pessoas e da Academia Judicial.

2.1.29 Oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada

Índice apurado em 2018: 64,29%

O resultado está vinculado às oportunidades no ambiente profissional aos que demonstram competência no desempenho de suas funções e capacidade de assumir novas responsabilidades.

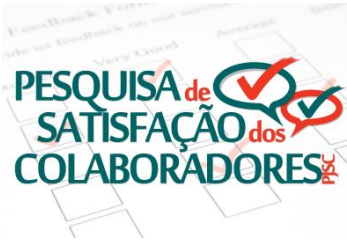
Melhoria relacionada a ações da Coordenadoria de Magistrados, Diretoria-Geral Administrativa, Diretoria de Gestão de Pessoas e Academia Judicial, voltadas para o desenvolvimento gerencial e para a definição, formal ou informal, de critérios que valorizam a meritocracia.



O resultado deste indicador manteve-se estável em relação ao ano anterior, registrando pequena baixa de 0,23%.

Além dos números, os colaboradores se manifestaram conforme relatos abaixo:

- *deveria haver concurso interno para os cargos onde hoje são indicados servidores; é necessário meritocracia;*
- *é preciso considerar a meritocracia;*
- *as substituições deveriam ser feitas por servidores qualificados para tal e não pelos amigos ou preferidos;*
- *muitos profissionais competentes. Pouquíssimas oportunidades de valorização e baixo salário, o que acaba por gerar um clima de selvageria na disputa por qualquer gratificação ou cargo comissionado;*
- *não há estímulo nem reconhecimento para capacitação dos servidores;*
- *não há mais oportunidades de crescimento na carreira;*
- *gostaria de atuar como conteudista de um curso da AJ mas só os integrantes de lá é que podem fazê-lo; desestimulante;*
- *há muito tempo atrás, havia um banco de talentos, que supostamente o Tribunal consultaria para convidar o servidor mais adequado para determinado cargo ou função. Mais recentemente em 2016, houve um mapeamento de competências, no qual também supostamente haveria*



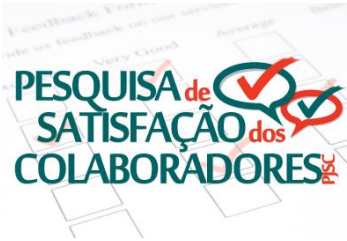
uma melhor distribuição de funções, tarefas ou cargos de acordo com critério de meritocracia. Mas não vi isso ser colocado em prática. Hoje, o que acontece ainda é que se o servidor não for atrás, buscar algum destaque, contato ou apoio, dificilmente é convidado para exercer ou trabalhar em algum projeto ou função além daquilo que faz no dia a dia. Louváveis exceções partiram da Corregedoria do Tribunal e da Academia Judicial, dos quais fui participante e testemunhei em 2017.

A análise qualitativa aponta para a necessidade de avanço em ações relacionadas à Gestão de Pessoas por Competências e a uma nova proposta de carreira para os servidores. Ressalta-se, ainda, a necessidade de estabelecimento de critérios para seleção interna de servidores para ocupar cargos comissionados ou funções gratificadas.

2.1.30 Contribuições para a melhoria da Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores

Ao final da pesquisa é disponibilizado aos colaboradores espaço para contribuírem para a melhoria da Pesquisa de Satisfação, no qual foram apresentadas as seguintes críticas e sugestões:

- *sugestão: enviar os questionamentos com perguntas mais específicas, de acordo com a área de atuação (administrativo ou judicial), observada a lotação dos servidores;*
- *diminuir o número de perguntas, a pesquisa é cansativa;*
- *que após à pesquisa sejam repassados os resultados aos servidores, bem como as providências tomadas em decorrência;*
- *gostaria que esta pesquisa chegasse aos superiores (Presidente do TJ e aos mais de 90 desembargadores bem como ao Diretor de Recursos Humanos para providências... mas sei que isso tudo que está escrito pode*



ser que vai ser lido mas, ao final, será engavetado em algum arquivo de computador ou prateleira (...)anualmente participamos desta pesquisa, mas nunca ocorrem mudanças em decorrência dela, os dados divulgados são aqueles que convêm à Administração, divulgam "a parte boa da pesquisa" mas os índices de insatisfação não são divulgados, ou mesmo considerados pela administração para mudar o quadro de insatisfação dos funcionários, quem sabe um dia isso mude, assim espero;

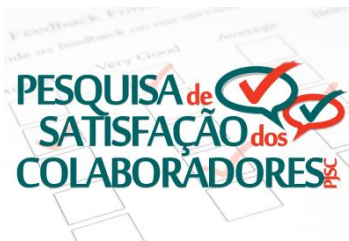
- *que sejam retirados os quesitos inúteis, onde a maioria das respostas será "100% satisfeito". Metodologia falha e que visa apenas atingir boa nota para posterior divulgação. Lamentável.*

As críticas e sugestões apontadas pelos colaboradores serão analisadas e poderão contribuir para o aperfeiçoamento do instrumento de pesquisa e da divulgação de seus resultados.

Salienta-se que, desde o ano de 2015 é confeccionado o relatório desta pesquisa, os quais permanecem disponíveis a todos em [página específica do Perfil do Servidor](#).

Ademais, no início de cada ano, o relatório da pesquisa do ano anterior é encaminhado para ciência da Administração para que suas informações possam servir de subsídio para o desenvolvimento e implementação de ações que possam contribuir para a melhoria de todos os indicadores, podendo concentrar esforços nos que apresentam menor índice de satisfação.

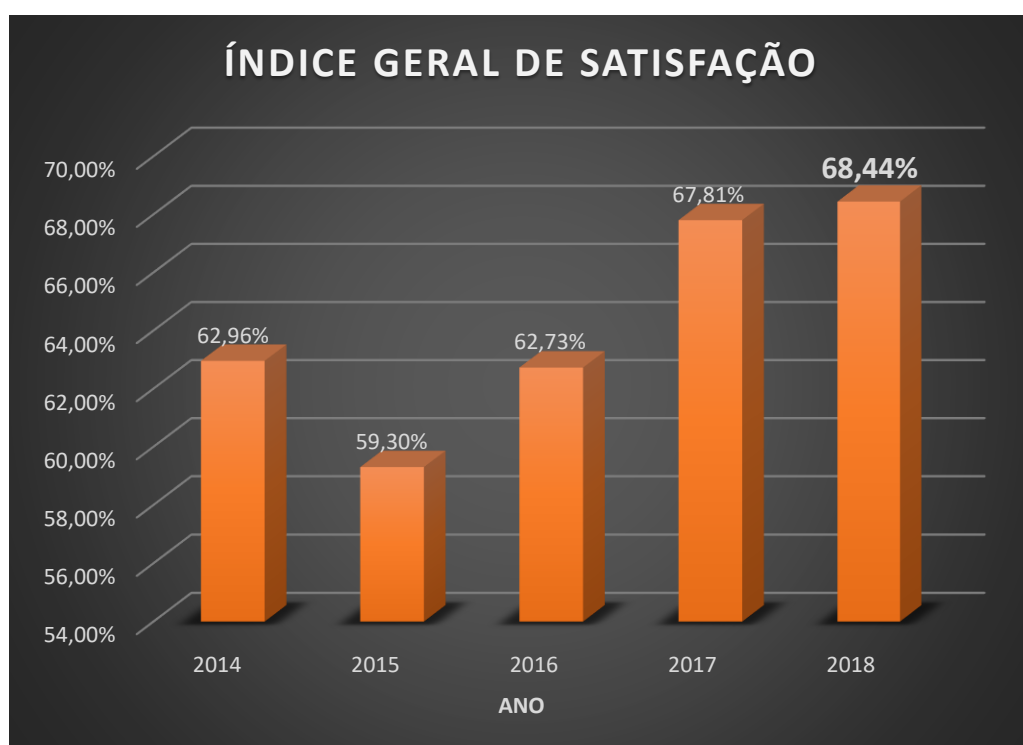
No ano de 2018, os resultados da pesquisa aplicada entre outubro e novembro de 2017 foram autuados no SPA n. 16179/2018 e compartilhados com as Diretorias deste Tribunal.



3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

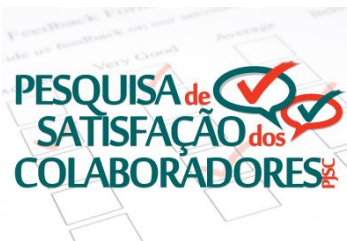
A análise dos dados coletados na aplicação desta pesquisa resulta em indicadores de satisfação ou de necessidades dos colaboradores. Em razão da abrangência da pesquisa e do tipo de questionário escolhido, o método de análise dos dados é quantitativo, permitindo rapidez e objetividade na obtenção dos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

Os resultados gerais da pesquisa em 2018 reforçam tendência, iniciada em 2016, de crescimento da satisfação dos colaboradores em relação ao clima organizacional.



Dos 29 indicadores, apenas 5 apresentaram queda em 2018, sendo que a maior delas foi de 2,62% na questão que avalia a “disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho”.

As questões que mais contribuíram positivamente com o índice geral apurado foram as apresentadas abaixo:

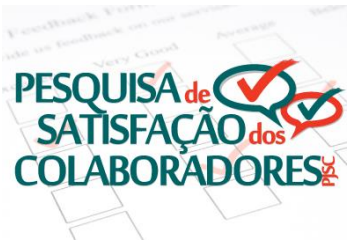


6 Maiores Índices de Satisfação – PSC 2018	% SATISFAÇÃO
ao seu comprometimento com o PJSC.	90,12%
ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	86,32%
à comunicação com seu superior hierárquico.	85,60%
à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	83,12%
à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	80,68%
à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.	80,48%

Cabe ressaltar que dentre os 6 maiores indicadores desta pesquisa, 5 são os mesmos apurados na pesquisa realizada em 2017, mantendo-se, inclusive, sua ordem de classificação, conforme tabela de resultados abaixo.

6 Maiores Índices de Satisfação – PSC 2017	% SATISFAÇÃO
ao seu comprometimento com o PJSC.	89,16%
ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	85,99%
à comunicação com seu superior hierárquico.	84,84%
à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	82,70%
à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	80,21%
à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente	79,95%

Analisando-se as maiores insatisfações dos colaboradores, verifica-se que todas as que apresentaram maior descontentamento em 2018, são as mesmas identificadas em 2017, conforme tabelas abaixo. Dentre elas, duas apresentaram queda no resultado e quatro trouxeram leves melhorias.

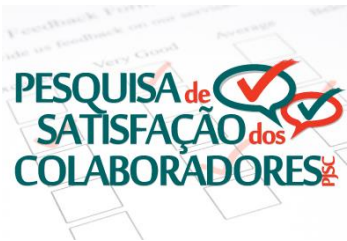


6 Menores Índices de Satisfação – PSC 2018	% SATISFAÇÃO
às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	43,47%
às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	47,03%
ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	48,39%
à política de benefícios do PJSC.	50,69%
à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	53,25%
ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	54,03%

6 Menores Índices de Satisfação – PSC 2017	% SATISFAÇÃO
às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	44,40%
às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	45,41%
ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	46,86%
à política de benefícios do PJSC.	49,11%
à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	52,91%
ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	54,05%

A manutenção das insatisfações sugere a necessidade de concentração de esforços por parte da Administração para as questões apontadas, possibilitando a melhoria dos resultados em pesquisas futuras.

Positivamente, destaca-se a melhoria registrada na satisfação em relação às quatro questões abaixo, as quais tiveram aumento próximo a 2% de 2017 para 2018, apesar de também terem recebido sugestões de melhoria.

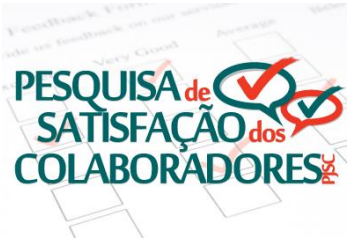


DESCRIÇÃO QUESTÃO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO 2017	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO 2018	Crescimento
à clareza dos seus direitos e obrigações.	72,60%	74,54%	1,94%
à compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).	71,70%	73,64%	1,94%
à comunicação institucional no PJSC.	66,72%	68,65%	1,93%
às condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho.	61,74%	63,65%	1,91%

Na outra ponta da tabela de resultados, foi identificada queda do índice em cinco questões, sendo que em três delas a queda foi inferior a 0,30% e pode ser considerado como um resultado estável. A maior queda de satisfação ocorreu em relação “à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho”, conforme verificamos no quadro abaixo.

DESCRIÇÃO QUESTÃO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO 2017	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO 2018	Queda
ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	54,05%	54,03%	-0,03%
às oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada.	64,52%	64,29%	-0,22%
aos sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	57,09%	56,80%	-0,29%
às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	44,40%	43,47%	-0,92%
à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	60,32%	57,70%	-2,62%

Importante destacar que as críticas e sugestões de melhoria apontadas pelos colaboradores devem ser interpretadas como oportunidades de reflexão e melhoria para as unidades gestoras. Salienta-se que parte delas é consequência do desconhecimento, por parte dos colaboradores, de ações em andamento ou já



institucionalizadas. Nestes casos, é pertinente a análise acerca da efetividade da comunicação institucional sobre as ações da Administração e da orientação aos colaboradores por meios dos canais de comunicação institucionais.

Os resultados apresentados neste relatório têm por finalidade servir de indicadores para auxiliar o planejamento de ações, alinhadas à estratégia da organização, que possam contribuir para a melhoria do clima organizacional e consequentemente para a satisfação dos colaboradores. Esta melhoria, por sua vez, favorece a motivação e desempenhos individuais, colaborando para o alcance da missão do Poder Judiciário de Santa Catarina.

Salienta-se que 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 e seus resultados estão disponíveis no [Portal do Servidor](#) do TJSC.

Por fim, o compartilhamento dos resultados entre as Diretorias e demais unidades responsáveis, direta ou indiretamente, pelo desenvolvimento e execução de ações que implicam na melhoria do clima organizacional é medida necessária para que a pesquisa possa colaborar com a elaboração de estratégias e com o alinhamento das atividades às necessidades dos colaboradores.

DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
Divisão de Desenvolvimento de Pessoas
Seção de Acompanhamento de Pessoas