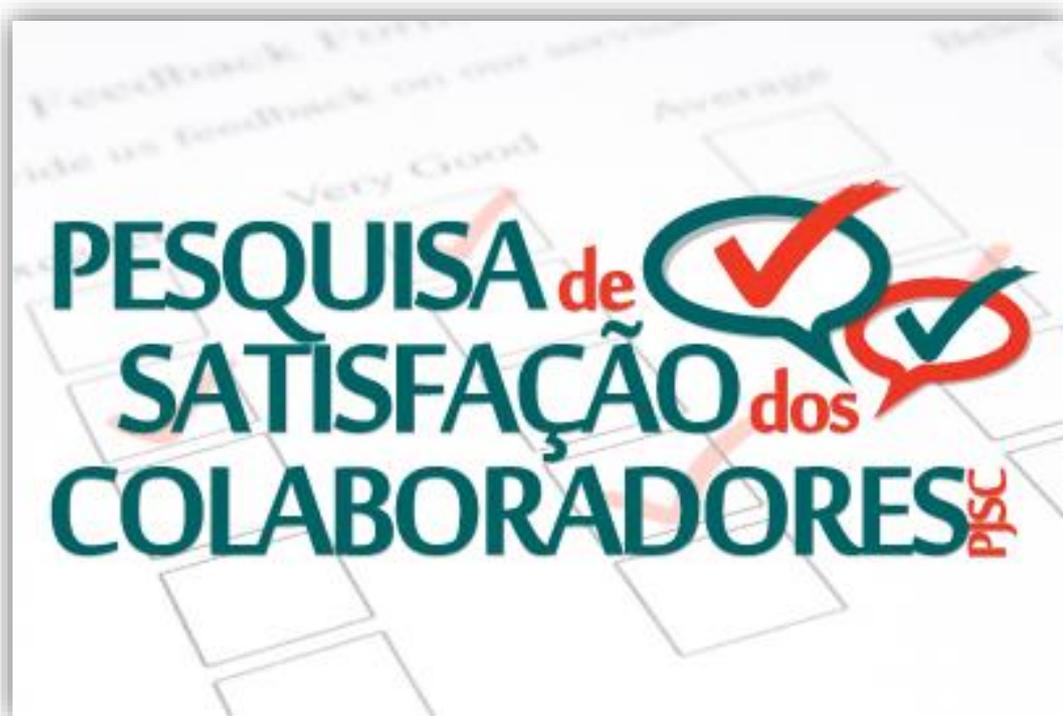




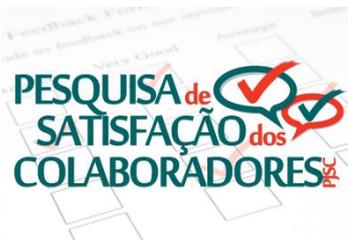
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
de Santa Catarina  
Diretoria-Geral Administrativa  
Diretoria de Gestão de Pessoas

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES  
DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA  
RELATÓRIO 2019**



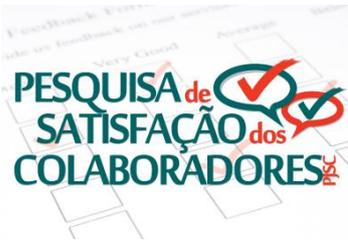
**DIVISÃO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS  
SEÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DE PESSOAS**

**Janeiro/2020**



## Sumário

1.	INTRODUÇÃO .....	2
2.	RESULTADOS .....	3
2.1	Resultados por questão .....	9
2.1.1	Disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.....	9
2.1.2	Oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.....	12
2.1.3	Compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).....	16
2.1.4	Atendimento que recebe de outras áreas do PJSC .....	19
2.1.5	Comunicação institucional no PJSC .....	21
2.1.6	Clareza dos seus direitos e obrigações .....	23
2.1.7	Adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas ou fomentadas pelo PJSC.....	26
2.1.8	Qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade.....	28
2.1.9	Condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho .....	32
2.1.10	Condições físicas de trabalho oferecidas .....	34
2.1.11	Ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC .....	36
2.1.12	Sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho .....	39
2.1.13	Equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho. ....	42
2.1.14	Política de benefícios do PJSC.....	44
2.1.15	Plano de saúde disponibilizado pelo PJSC .....	46
2.1.16	Proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você ....	48
2.1.17	Número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor .....	51
2.1.18	Distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe .....	53
2.1.19	Cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.....	55
2.1.20	Tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho .....	57
2.1.21	Sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC .....	59
2.1.22	Seu comprometimento com o PJSC.....	61
2.1.23	Comunicação com seu superior hierárquico .....	63
2.1.24	A orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.....	65
2.1.25	Contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja feito de forma mais eficiente.....	67
2.1.26	Possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho	69
2.1.27	Valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico.....	71
2.1.28	Valorização de seu trabalho pela sua equipe .....	73
2.1.29	Oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada.....	74
2.1.30	Contribuições para a melhoria da Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores .....	76
3.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	80



## 1. INTRODUÇÃO

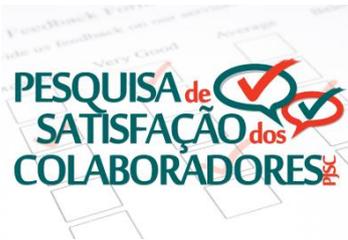
A Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores (PSC) do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC) tem como objetivo medir a satisfação dos colaboradores em relação a componentes estruturais, organizacionais e comportamentais percebidos direta ou indiretamente no ambiente funcional. No contexto dessa pesquisa, 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 para apresentar sugestões de melhoria para a gestão do PJSC e para a metodologia da pesquisa.

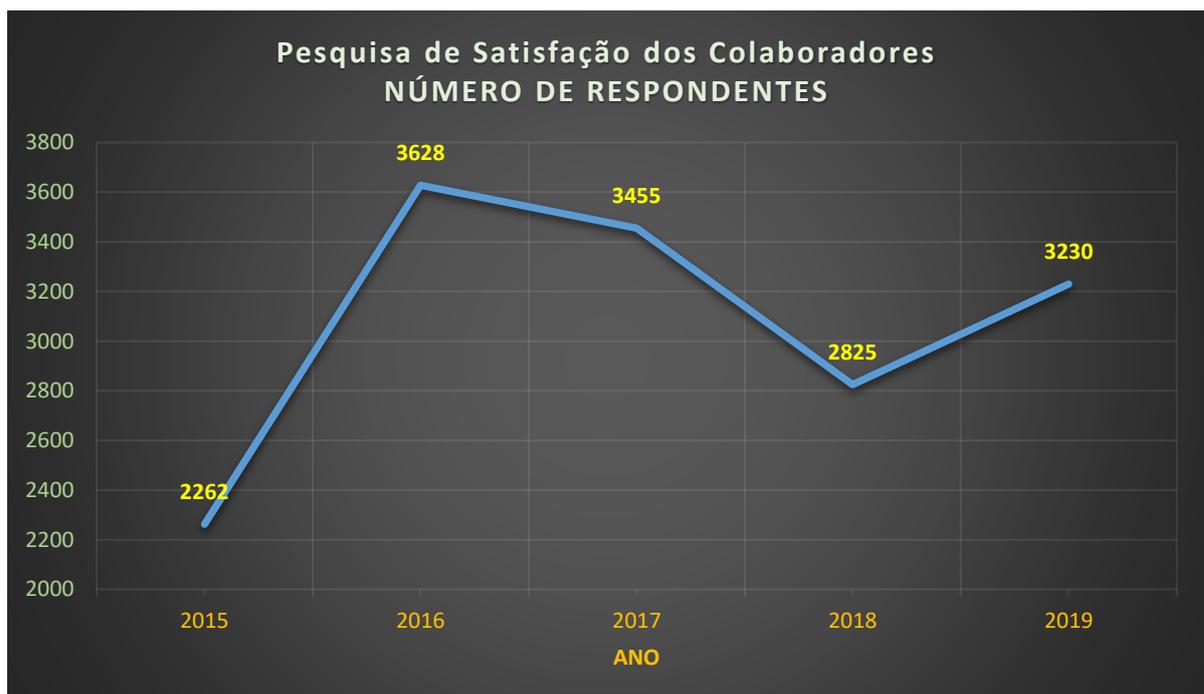


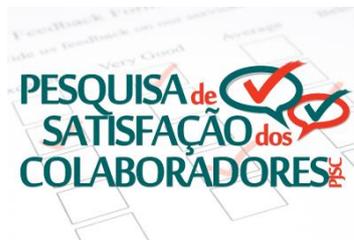
## 2. RESULTADOS

Desde o ano de 2007, o Poder Judiciário de Santa Catarina – PJSC disponibiliza anualmente 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 **2019**, a Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores do PJSC foi aplicada entre os dias 15 de outubro e 30 de novembro e alcançou **3.230 colaboradores respondentes**, incluindo 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.

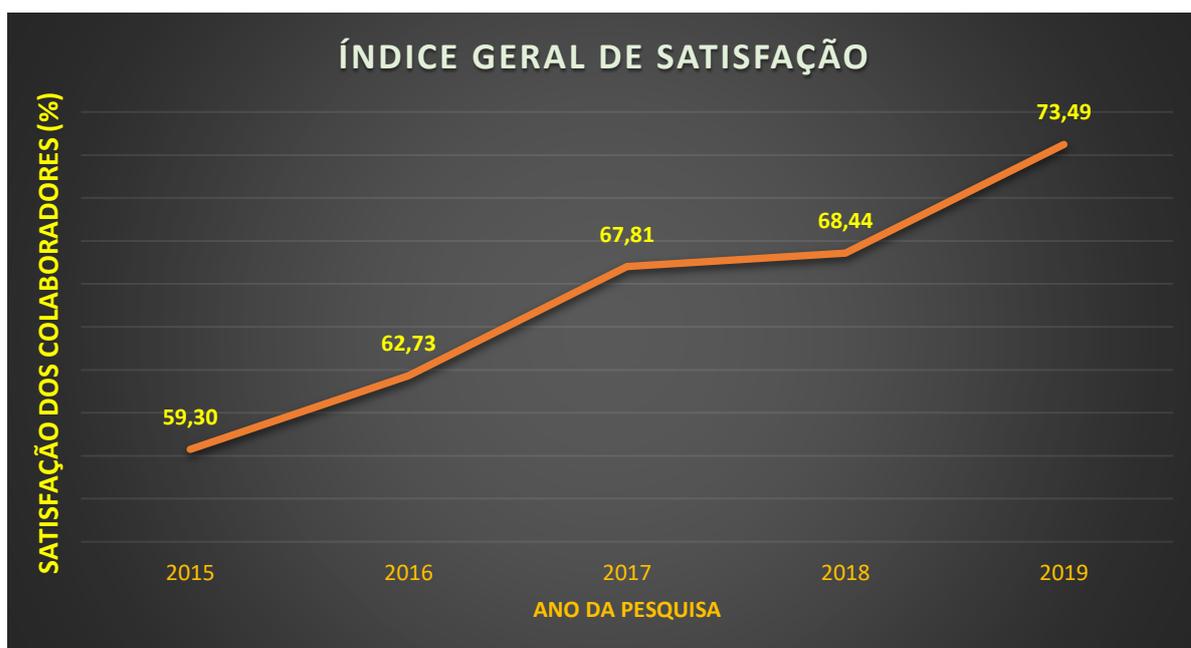
O gráfico abaixo apresenta a série histórica do número de respondentes em cada edição realizada a partir de 2015, ano no qual a metodologia da pesquisa foi atualizada:





O modelo da Pesquisa de Satisfação passou por reformulação em 2014 e em 2015 teve incluídas duas novas questões. Desde então, apresenta o formato atual, razão pela qual a comparação de resultados da série histórica se mostra adequada somente a partir deste ano.

Em **2019**, o índice geral de satisfação apurado pela pesquisa foi de **73,49%**. Verifica-se um incremento na satisfação dos colaboradores em relação aos anos de 2015, 2016, 2017 e 2018, que apresentaram índices de 59,30%, 62,73%, 67,81% e 68,44% 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 indicadores apurados em cada questão da pesquisa de 2019 seguem apresentados na tabela abaixo:



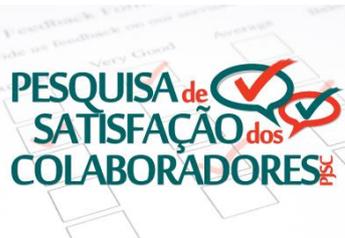
**PESQUISA de  
SATISFAÇÃO dos  
COLABORADORES**

QUESTÃO	Componente pesquisado em relação	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
1	à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	61,42%
2	às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	48,32%
3	à compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).	79,15%
4	ao atendimento que recebe de outras áreas do PJSC.	76,44%
5	à comunicação institucional no PJSC.	74,45%
6	à clareza dos seus direitos e obrigações.	79,21%
7	à adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas pelo PJSC.	75,57%
8	à qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade.	74,10%
9	às condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho.	72,25%
10	às condições físicas de trabalho oferecidas.	70,22%
11	às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	54,53%
12	aos sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	65,71%
13	aos equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	69,95%
14	à política de benefícios do PJSC.	58,14%
15	ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	52,22%
16	à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	61,75%
17	ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	61,88%
18	à distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe.	76,45%
19	à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	84,01%
20	ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	88,89%
21	à sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC.	77,35%
22	ao seu comprometimento com o PJSC.	91,94%
23	à comunicação com seu superior hierárquico.	88,13%
24	à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.	83,85%
25	à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente.	84,21%
26	à possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho.	81,49%
27	à valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico.	83,28%
28	à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	86,04%
29	às oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada.	70,28%
<b>TOTAL</b>	<b>ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO</b>	<b>73,49%</b>



Neste ano, os 29 indicadores apresentaram aumento do percentual de satisfação, como podemos observar no comparativo abaixo, classificado a partir dos quesitos com maior incremento no indicador:

Questão	Componente pesquisado	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO 2018	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO 2019	% de melhoria
12	aos sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	56,80%	65,71%	<b>8,91%</b>
9	às condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho.	63,65%	72,25%	<b>8,60%</b>
16	à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	53,25%	61,75%	<b>8,50%</b>
17	ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	54,03%	61,88%	<b>7,86%</b>
11	às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	47,03%	54,53%	<b>7,50%</b>
14	à política de benefícios do PJSC.	50,69%	58,14%	<b>7,45%</b>
8	à qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade.	67,52%	74,10%	<b>6,58%</b>
29	às oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada.	64,29%	70,28%	<b>5,98%</b>
5	à comunicação institucional no PJSC.	68,65%	74,45%	<b>5,80%</b>
21	à sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC.	71,57%	77,35%	<b>5,77%</b>
3	à compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).	73,64%	79,15%	<b>5,51%</b>
4	ao atendimento que recebe de outras áreas do PJSC.	70,98%	76,44%	<b>5,46%</b>
7	à adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas pelo PJSC.	70,43%	75,57%	<b>5,14%</b>
2	às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	43,47%	48,32%	<b>4,85%</b>
10	às condições físicas de trabalho oferecidas.	65,37%	70,22%	<b>4,85%</b>
6	à clareza dos seus direitos e obrigações.	74,54%	79,21%	<b>4,66%</b>
18	à distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe.	72,25%	76,45%	<b>4,21%</b>
26	à possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho.	77,51%	81,49%	<b>3,98%</b>
15	ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	48,39%	52,22%	<b>3,82%</b>
25	à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente.	80,42%	84,21%	<b>3,79%</b>
1	à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	57,70%	61,42%	<b>3,72%</b>
13	aos equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	66,47%	69,95%	<b>3,48%</b>
24	à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.	80,48%	83,85%	<b>3,36%</b>
27	à valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico.	79,93%	83,28%	<b>3,34%</b>
19	à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	80,68%	84,01%	<b>3,33%</b>



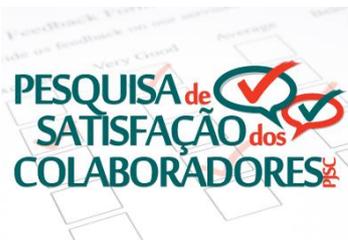
28	à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	83,12%	86,04%	<b>2,92%</b>
20	ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	86,32%	88,89%	<b>2,57%</b>
23	à comunicação com seu superior hierárquico.	85,60%	88,13%	<b>2,53%</b>
22	ao seu comprometimento com o PJSC.	90,12%	91,94%	<b>1,82%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO</b>	<b>68,44%</b>	<b>73,49%</b>	<b>5,05%</b>

Notadamente, o indicador sobre os **“sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho”**, o qual teve o **maior incremento de satisfação**, está relacionado aos recentes investimentos em sistemas como o E-Proc, SEI, entre outros em processo de implantação como o ERP.

O **segundo maior percentual de melhoria** foi o que avalia as **“condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho”**, tema que também recebeu especial atenção da Presidência deste Tribunal no biênio 2018/2019.

Os **dois próximos indicadores com maior crescimento** estão relacionados à **“proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você”** e **“número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor”**. Podemos identificar relação direta entre estes quesitos. Considerando que não houve incremento remuneratório além da reposição do poder de consumo (reajuste na data-base), subentende-se que o incremento da questão sobre a proporcionalidade entre a remuneração e o trabalho desenvolvido foi influenciado pela nomeação de novos servidores, conforme política de provimento de cargos adotada pela Administração. Denota-se que o provimento de cargos anteriormente vagos, teve impacto direto na melhoria do indicador sobre o número de colaboradores para o desempenho das tarefas.

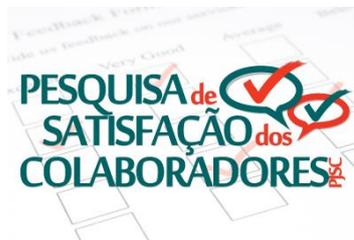
Os números apurados permitem afirmar que ações da Administração influenciam diretamente na percepção dos colaboradores sobre a instituição, impactando em sua satisfação, na melhoria do clima organizacional e, conseqüentemente, no comprometimento e engajamento das pessoas.



Ainda, destacam-se nas tabelas abaixo as questões que obtiveram os maiores e os menores índices de satisfação:

<b>6 melhores indicadores - em relação</b>	<b>% SATISFAÇÃO</b>
ao seu comprometimento com o PJSC.	<b>91,94%</b>
ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	<b>88,89%</b>
à comunicação com seu superior hierárquico.	<b>88,13%</b>
à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	<b>86,04%</b>
à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente.	<b>84,21%</b>
à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	<b>84,01%</b>
<b>6 piores indicadores - em relação</b>	<b>% SATISFAÇÃO</b>
às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	<b>48,32%</b>
ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	<b>52,22%</b>
às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	<b>54,53%</b>
à política de benefícios do PJSC.	<b>58,14%</b>
à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	<b>61,42%</b>
à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	<b>61,75%</b>

As oportunidades de promoção no cargo efetivo aparecem historicamente como o pior indicador da pesquisa, razão pela qual entende-se de grande importância empreender esforços para realizar ações que valorizem a meritocracia e o reconhecimento dos servidores, com critérios objetivos e transparentes, alinhados aos princípios da Gestão de Pessoas por Competências.



As questões que apontam os menores índices de satisfação se apresentam como importantes oportunidades de melhoria, as quais merecem especial atenção da Administração.

## 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 2015 e 2019, 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.

Parte-se da premissa que, independente do indicador, sempre há oportunidade de melhoria, razão pela qual este relatório destaca sugestões e críticas trazidas pelos colaboradores nos campos qualitativos da pesquisa.

### 2.1.1 Disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho

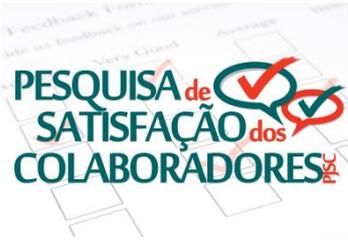
\* Esta questão não é respondida por estagiários.

#### **Índice apurado em 2019: 61,42%**

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.

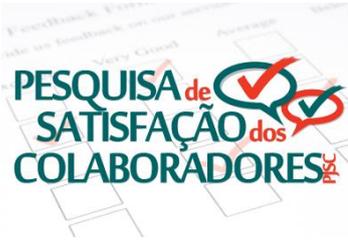
Após diminuição da satisfação em 2018, este indicador retomou o crescimento apresentado nos anos de 2016 e 2017.



Em relação às críticas e sugestões elencadas pelos colaboradores, destacam-se os seguintes pontos que, diante do grande número de comentários, foram agrupados por assuntos:

Assunto: E-Proc.

- *Curso do Eproc foi atropelado e acelerado, insuficiente para a prática, gerando insegurança e insatisfação;*
- *É preciso treinar os servidores para a excelente ferramenta que é o E-proc. Contudo, apesar do inequívoco esforço da administração (vídeos, tutoriais, o recente manual de apoio aos gabinetes) o treinamento é muito mais eficaz se feito 'em loco', mediante a prática diária. Sugiro, por isso, a iniciativa de que esse treinamento se dê em rodízios semanais, por gabinetes, até que todos tenham a oportunidade de, durante uma semana, contarem com a intervenção constante dos servidores habilitados (heitor e dione) a darem o treinamento. Encerrado o ciclo, isto é, após todos os gabinetes terem a oportunidade desse apoio, renovam-se as visitas para verificar como está a prática com o e-proc, fazendo-se adaptações. O estímulo a troca de experiências também é válido, mas não se tem verificado a contribuição dos colegas, tornando públicos os modelos criados;*
- *O curso do Eproc foi bastante superficial; seria interessante ter especialistas nos sistemas em cada comarca para nos auxiliar no uso diário; o sistema não foi readaptado para a realidade da justiça estadual;*



Assunto: promoções.

- *As restrições quanto às promoções desestimulam o aperfeiçoamento dos servidores, tanto quanto às cargas horárias quanto à correlação dos cursos;*

Assunto: capacitação no ingresso.

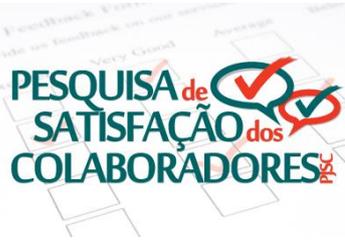
- *Os servidores deveriam ter cursos antes de começar a trabalhar em áreas e atividades desconhecidas; a oferta de cursos é boa, já participei de vários ao longo do ano;*
- *Acredito que antes de tomar posse o servidor poderia ter um treinamento, pois no meu caso percebi que a pessoa destinada a me ensinar muitas vezes perdia tempo me ensinando atrasando seus afazeres;*
- *Apesar das orientações dos chefes de cartório, não há treinamento ou capacitação e isso facilitaria bastante mesmo que por poucos dias, principalmente para quem não é formado em direito e nunca teve acesso ao Saj/Eproc;*

Assunto: liberação para realização de cursos.

- *A chefia não libera para fazermos os cursos e, quando libera, deixa clara sua insatisfação; já chegamos a ser proibidos de fazer curso durante o corrente ano;*
- *Quando se trata de treinamento relacionado a capacitação profissional, recebo autorização do superior hierárquico, todavia, nos cursos relacionados à melhoria da qualidade de vida (Cuidar de si), fui impedida de participar. Penso que a qualidade do meu trabalho perpassa pelas minhas condições mentais e saúde emocional;*

Assunto: áreas específicas.

- *É muito comum recebermos atribuições sem treinamento. As correções nos cartórios extrajudiciais são um exemplo disso. Embora neste ano tenha sido disponibilizado treinamento para este fim, ainda não abrangeu todas as especialidades, e a atribuição não é dispensada nessas especialidades. Trata-se de trabalho muito complexo e que exige muito conhecimento e responsabilidade;*
- *É necessário manter os TSIs devidamente atualizados;*



- *Estagiários sem acesso aos treinamentos e muitas vezes ensinados por outros estagiários;*
- *Faltam cursos de sentenças, despachos e decisões;*
- *Faltam cursos na área de contadoria; faltam cursos para chefe de secretaria e chefes de cartório;*
- *Já solicitamos cursos para a área extrajudicial e disponibilizaram apenas uma ferramenta de consulta;*
- *Não há nenhuma oportunidade de treinamento para assessor de gabinete nas comarcas, só cursos presenciais em Florianópolis;*
- *Necessário treinamento para cumprir mandados complexos, técnicas de comunicação não –violenta, conciliação e avaliação de bens;*
- *Neste ano ocorreram muitas alterações de procedimentos e tivemos apenas tutoriais, resoluções e etc para nos orientar;*
- *Os cursos devem ser voltados para todos os servidores e não para públicos específicos, pois o servidor da vara cível atua no plantão da criminal e vice-versa, por exemplo;*

Outros comentários:

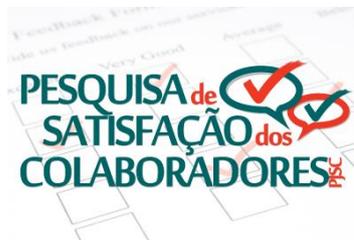
- *Penso que deveria haver mais interação com outros tribunais, para adaptar deles a resposta de problemas que enfrentamos. Para a área administrativa, penso que deveria haver mais participação de eventos privados, para que novas ideias surgissem. Ocorre que muitos desses eventos, a inscrição é feita por cartão de crédito, aí a academia não consegue efetuar a inscrição e oferece que os servidores custeiem do próprio bolso;*

Os itens acima apontados devem ser interpretados como uma oportunidade de reflexão e melhoria. A comunicação de eventuais ações relacionadas já em curso também pode contribuir para a melhoria da percepção dos colaboradores.

### 2.1.2 Oportunidades de promoção em seu cargo efetivo

\* Esta questão não é respondida por estagiários e servidores comissionados.

**Índice apurado em 2019: 48,32%**



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 dos cargos efetivos.

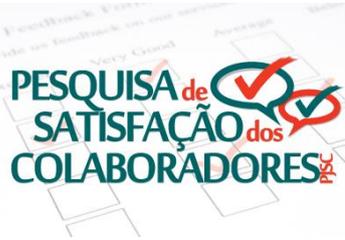
Neste critério, as ações relacionadas à carreira estão ligadas à atuação da Diretoria de Gestão de Pessoas e às políticas institucionais de Gestão de Pessoas.



Historicamente, esta questão está sempre entre os piores índices de satisfação, inclusive no ano de 2019, no qual representa o **pior indicador da pesquisa**.

Contudo, teve significativo incremento em relação ao ano anterior (4,85%), o que pode ser consequência da atual agilidade da Diretoria de Gestão de Pessoas na análise do direito à promoção; da atualização dos pagamentos de promoções que vem ocorrendo em dia desde 2018, conforme cronogramas predefinidos pela Presidência; e da participação de novos servidores efetivos na pesquisa.

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



Assunto: carga horária.

- *É necessário rever a carga horária necessária para promoção em cada categoria;*
- *Os cursos da AJ não alcançam a carga horária mínima necessária para promoção para ANS; cursos de curta duração não são considerados;*
- *A maioria dos melhores cursos da área de ciências da computação possuem apenas 40 horas. Estes cursos não são considerados para promoções de aperfeiçoamento por não atingirem a carga mínima necessária; outros cursos, mais superficiais, porém com mais de 40 horas são aceitos;*

Assunto: oferta da Academia Judicial.

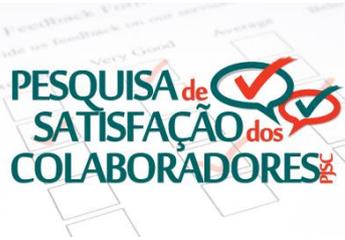
- *A academia não oferta cursos suficientes para promoção;*

Assunto: mérito.

- *A única forma de promoção é assumindo cargos de chefia;*
- *A única restrição que entendo haver em relação às oportunidades de promoção seria aquela oriunda do bom desempenho, uma vez que não é difícil observar que as avaliações realizadas pelos superiores hierárquicos, com certa frequência, é realizada de forma discricionária e não isonômica;*
- *Acredito que deveriam existir concursos internos, à exemplo de outros tribunais, depender da indicação de um superior é algo bem complicado, no meu ponto de vista. E para áreas diversas do direito as oportunidades são bem restritas e, via de regra, mal remuneradas. Temos dificuldades até nas promoções por aperfeiçoamento quando temos a relação com a área de atuação frequentemente questionadas. Acredito que o Tribunal deveria valorizar mais o aperfeiçoamento dos servidores;*
- *Não há meritocracia;*

Assunto: recompensa.

- *A progressão na carreira no PJSC é desestimulante comparada a outros tribunais;*
- *O valor da diferença entre as referências é muito baixo; a forma de promoção é desestimulante e limitada;*
- *As promoções para o cargo de técnico judiciário auxiliar são desmotivantes. Cada promoção aumenta R\$ 50 reais só. Não vale nem a pena fazer pós-graduação, embora eu tenha feito especializações para conhecimento pessoal, mas para fins de promoção é desmotivador. Acredito que no futuro o Tribunal tenha que reestruturar melhor a carreira do técnico judiciário. Elevar para nível superior. Se comparar os cargos de TJA com outros cargos de*



*concursos...Policial, bombeiro, professor verificar-se-á que é o mais mal remunerado, isso porque não há uma carreira. Enquanto outras áreas elevaram para nível superior o TJSC está parado no tempo;*

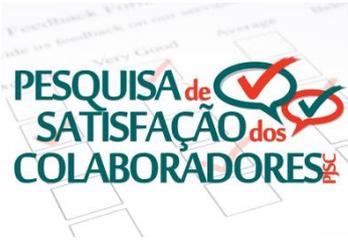
- *Para o assessor é desestimulante, pois a progressão não gera aumento efetivo no salário;*
- *Não há incentivos para quem já chegou ao fim da tabela de vencimentos;*
- *Valores das promoções são irrisórios e não valorizam o servidor; desmotivante;*
- *Estou há 18 anos no TJSC e sou ANM-9/F, ou seja, se eu não estudar nada, não me esforçar nada, daqui a 4 anos, com 22 anos de TJ, chegarei ao "fim da linha". Se eu fizer uma pós, um mestrado, ganharei em torno de R\$ 70,00 de aumento. Para que vou estudar e me aperfeiçoar? Não defendo nenhuma ideologia partidária ou chapa do SINJUSC, mas passou da hora do TJ rever essa questão, a não ser que queira continuar a patrocinar concurreseiros para outras justiças que remuneram melhor;*

Assunto: áreas específicas.

- *A partir de um período, por conta da limitação do teto de cada cargo o servidor não recebe mais promoção ou se recebe o valor é descontado da gratificação de nível superior. É preciso rever o limitador do cargo (teto) pois hoje o servidor fica mais de 30 anos no cargo e se contar as promoções por aperfeiçoamento pode atingir o todo da tabela salarial com 15 anos;*
- *Assessores ficam estagnados no cargo. Deveria existir rotatividade de funções dentro do gabinete. Para que todos possam exercer e receber o salário de secretário jurídico por algum período;*
- *Outros comentários:*

Outros comentários:

- *A Resolução GP 44/2003, no art. 15, §2º veda o aproveitamento de cursos realizados antes do ingresso no cargo, em clara violação do poder regulamentar à luz da LC 90/93 (ultra legem). Além disso o art. 15, §8º veda a promoção de mais de duas letras por ano, coisa que também não tem previsão na LC 90/93: outra vez, a resolução é maior que a lei que regulamenta;*
- *Acredito que os estagiários, devido ao conhecimento na função agregado durante o período de estágio deveriam ter alguma possibilidade de serem promovidos/contratados, através de um sistema de seleção com provas e demais etapas para confirmar se estão aptos para o cargo. Pois entre um estagiário, que por dois anos mexe diariamente no sistema e tem*



*conhecimento da rotina de trabalho e uma pessoa nova que entra sem esse conhecimento, o estagiário poderia ter prioridade;*

Cabe destacar 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.

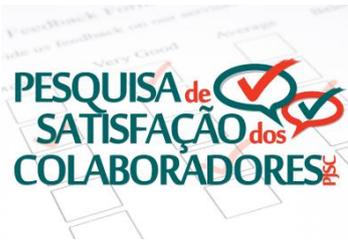
Infere-se da série de resultados, que esta questão merece atenção da Administração, sendo constante pauta de reivindicações do Sindicato dos Servidores do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina (SINJUSC).

Contudo, está em andamento, na Diretoria de Gestão de Pessoas, estudo acerca da possibilidade de alteração da Lei Complementar n. 90/1993, com a finalidade de atender grande parte dos pontos indicados como insatisfatórios pelos servidores.

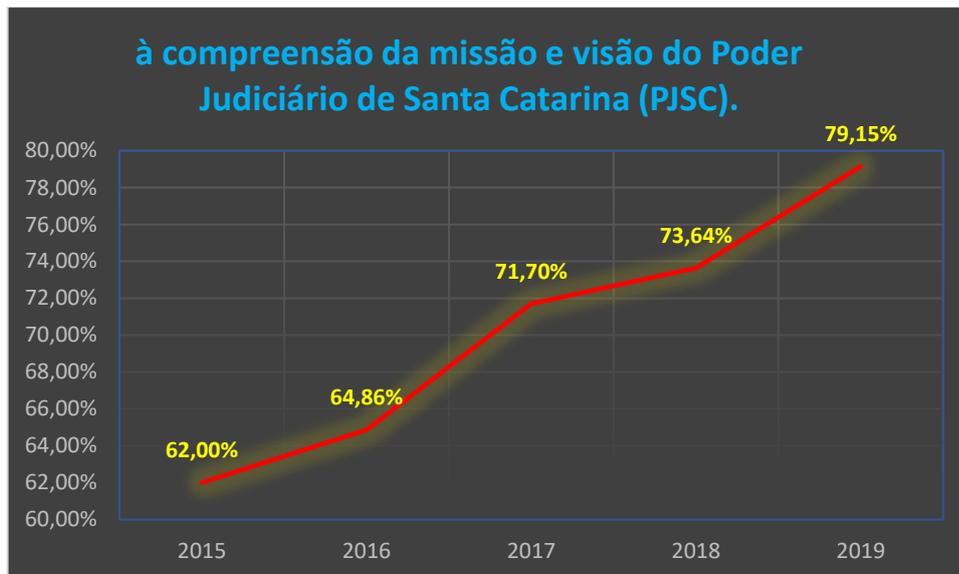
### 2.1.3 Compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC)

**Índice apurado em 2019: 79,15%**

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.

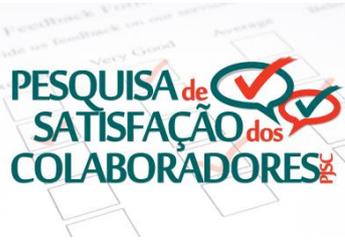


Podemos observar no gráfico acima que, em 2019, este indicador manteve uma série contínua de melhoria com início em 2016. Tais resultados refletem os resultados obtidos com a divulgação da estratégia de planejamento e da oferta, pela Academia judicial, do curso de “Gestão Estratégica com o uso do *Balanced Scorecard*”, oferecido na modalidade a distância.

No campo sugestões de melhoria, os colaboradores apresentaram os seguintes comentários:

Assunto: divulgação e compreensão.

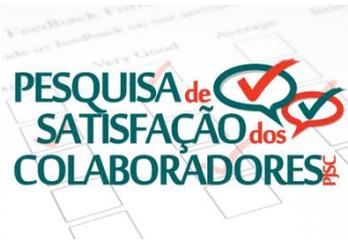
- *Compreensível sim, acessível não; sugiro colocar um link no portal mesmo porque são de interesse público;*
- *Não é algo claro para mim;*
- *Não fica claro se a nossa missão é quantidade ou qualidade, fala-se muito em qualidade, mas só mandam os números para nos avaliarem;*
- *A missão e visão do judiciário é linda... no papel, na prática se observa que a situação é outra. O discurso é um e a vivência é bem diferente, não há qualquer importância com o jurisdicionado e nem mesmo com o servidor de 1º grau, não há qualquer tipo de valorização/motivação;*



- *Não condizem com a realidade, só há preocupação com números;*
- *Não são muito difundidas; falta divulgação;*

Assunto: cumprimento.

- *A correria do dia-a-dia faz com que tenhamos que tomar decisões muito rápidas e que se nos fosse ofertado tempo para maior reflexão, poderíamos acompanhar e seguir totalmente focados na missão e visão do TJSC;*
- *Enquanto não se perceber que há déficit em recursos humanos e que medidas que visem conteúdo puramente econômico sejam eleitas como norte para o TJ, nota-se que eficiência não é o objetivo da prestação jurisdicional. Parece bem claro que o que se almeja é quantidade ao invés de qualidade. Falta diálogo com os servidores;*
- *Há pouco tempo tive a visão de usuário do poder a quem sirvo há mais de 20 anos. Senti a intransigência, falta de humanidade e o desrespeito que há, principalmente das pessoas que nasceram com o poder... não foram somente investidas dele. Lamentável;*
- *Cada mudança no comando do judiciário gera uma incerteza na forma como devemos nos portar. Não há uma continuidade lógica no comando da instituição. Cada grupo que assume o poder, muda toda a sistemática, não havendo respeito ao princípio da continuidade e da segurança jurídica;*
- *Vejo como necessidade premente que se dê mais atenção às comarcas do interior de forma ampla e não apenas setorizada/regionalizada. Que essa atenção e disponibilização de recursos se dê de forma igualitária e, de fato, de acordo com a real necessidade de cada comarca. Pois, vê-se instalando varas em algumas regiões e noutras apenas paliativos que maquiagem a deficiência, sem resolver efetivamente os problemas de falta de servidores e de acúmulo de trabalho, tornando o mister desumano pelo volume e cobrança interna e externa;*
- *A humanização deveria referir-se também aos servidores;*
- *O TJSC, de um modo geral, não inclui seus servidores nos resultados. Para o TJSC apenas os juízes e seus assessores são relevantes, promovem a justiça. Os demais servidores, que estão na linha de frente, os servidores cartorários e os oficiais (o braço da justiça), parecem ser órgãos à parte, nem parecem integrar o mesmo poder judiciário. Nas comarcas, para a população, os servidores é que são "a cara" da justiça, nós temos que ser responsáveis, éticos e dedicados, educados, prestativos, atender com empatia, porque nós permanecemos, os juízes passam, seguem carreira, os servidores ficam e tem consciência da importância social do trabalho, mesmo que desmotivados*



*pelos administradores, de um modo geral. Não falo de remuneração. Falo se ser parte integrante do sistema de justiça, de ser assim tratados por seus superiores. Não podemos ser meros meios para atingir estatísticas. Temos uma missão muito maior.*

Pode-se verificar que a maior parte dos comentários está relacionada à insatisfação com o alcance da missão e da visão, e não diretamente à compreensão dos valores presentes no planejamento estratégico da instituição (objetivo da questão).

Neste sentido, cabe especial atenção para que a estratégia seja utilizada como um orientador da gestão, sempre com foco no alcance de todos os objetivos estratégicos.

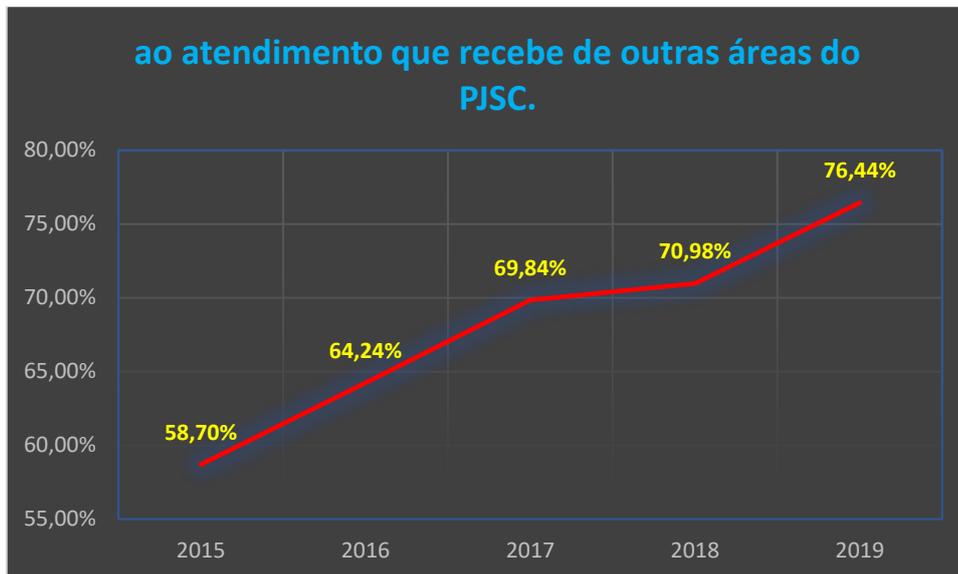
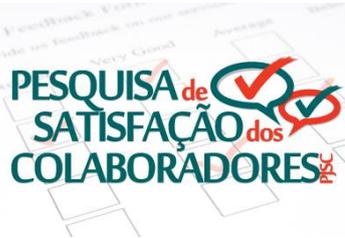
#### 2.1.4 Atendimento que recebe de outras áreas do PJSC

**Índice apurado em 2019: 76,44%**

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

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.



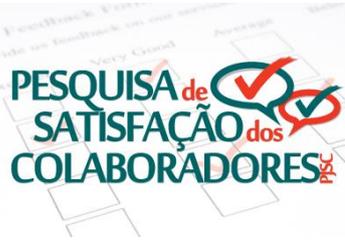
A análise do campo qualitativo de respostas apresentou elogios, críticas e sugestões de melhoria:

#### Elogios

- *Normalmente as dúvidas são sanadas e são todos muito prestativos;*
- *Servidores atendem bem e são solícitos; e-mails respondidos prontamente; muito profissionalismo e coleguismo;*
- *Sempre bem atendido em tudo que precisei de outras áreas; depende da área, nem todas são tão solícitas;*
- *Elogios à DEA e DTI; DTI melhorou muito na gestão Colação;*

#### Críticas e sugestões de melhoria

- *Necessário um canal para o servidor se manifestar;*
- *Nos setores de base (secretarias, seções e divisões e cartórios das varas) há um efetivo esforço do servidor (que normalmente é efetivo) em resolver problemas. Já nos setores de cúpula (cujos cargos não raros são ocupados por servidores comissionados que pouco ou nada conhecem da estrutura do judiciário), por vezes há excesso de burocracia e desinformação. Percebe-se clara falta de comunicação entre alguns órgãos;*
- *Falta de comunicação e conhecimento entre os setores, encaminhamentos para os setores errados;*
- *Cada vez mais o TJ dificulta a solução das problemáticas oriundas do trabalho diário. Qualquer dúvida, seja do sistema ou outras áreas, demandam muita paciência. Tudo deve ser por escrito, ora por e-mail, ora por*



*procedimento no sistema, e as respostas são vagas, as vezes sem qualquer sentido;*

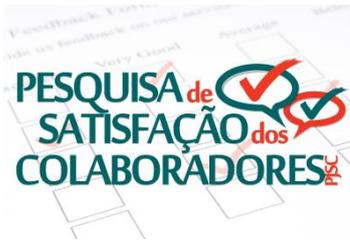
- *Diria que o atendimento ainda é regular. Somos cobrados e muito, mas quando necessitamos de respaldo, este nem sempre vem. Registro especial para a CGJ, que não para de enviar listas e listas de cobranças e presta um atendimento regular;*
- *(...) Quanto à CGJ, deixa um pouco a desejar nas dúvidas rápidas por telefone, momento em que exigem consulta pela central de atendimento, sem resposta por telefone. Obviamente que deve ser respeitado o entendimento de padronização de rotinas/respostas, mas às vezes é coisa rápida e poderiam dar um pouco de atenção...;*
- *Nunca fiquei doente, mas quando precisei tive um tratamento horrível na junta médica. Fiquei impressionada. A médica não cumprimentou, não se identificou e perguntou se eu planejava me aposentar em licença médica...o que demonstra que ela realmente desconhecia minha trajetória no judiciário catarinense, com duas férias vencidas inclusive...a sorte foi a entrevista com a psicóloga, porque ela me tratou como gente;*
- *Dificuldade de atendimento pela DTI;*
- *Infelizmente ainda há muitos servidores que tratam colegas de forma desrespeitosa e grosseira. Quando isso acontece logo imagino como tratam os usuários, que dependem de uma informação adequada para acessar seus direitos, sendo o bom atendimento, um desses direitos;*
- *O atendimento aos pleitos administrativos é bastante lento.*

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

Cabe ressaltar que a melhoria no indicador pode ter contribuição do curso “Atendimento ao Público” oferecido pela Academia Judicial nos anos de 2018 e 2019, na modalidade de ensino a distância.

#### 2.1.5 Comunicação institucional no PJSC

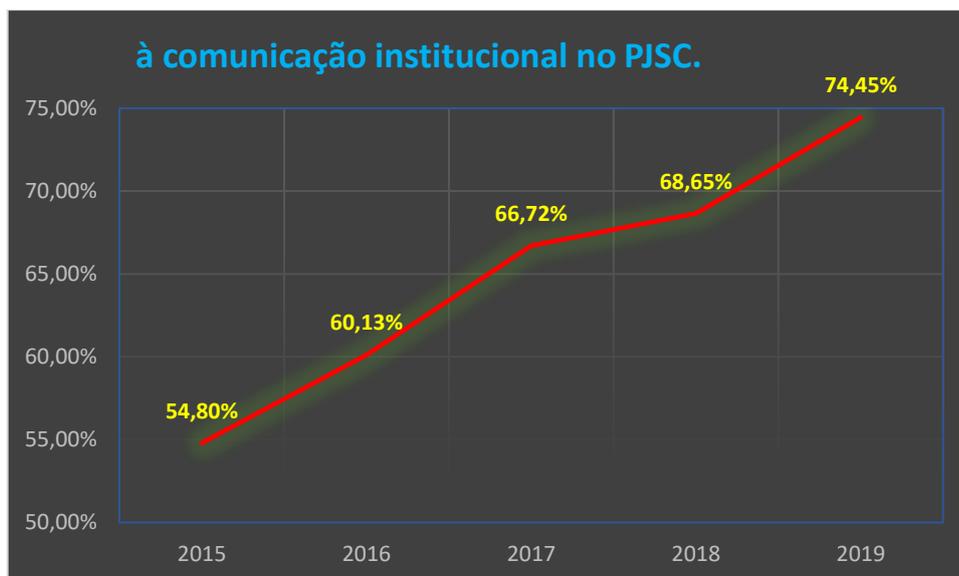
**Índice apurado em 2019: 74,45%**



As ações de melhoria da comunicação institucional estão ligadas principalmente à atuação 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*, Portal do Servidor, Portal Institucional, Diário da Justiça Eletrônico, Ouvidoria).

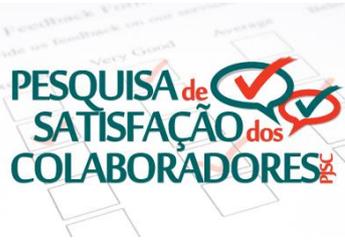
Neste sentido, o PJSC tem demonstrado crescente preocupação a fim de melhorar a operacionalização das mesmas, a qual se reflete na série crescente de resultados da pesquisa.



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

- *Houve melhora na comunicação, principalmente com o programa Tempo de Diálogo;*
- *Melhorou muito nesta gestão;*
- *Sempre atualizada e oportuna; efetiva e atende seus objetivos;*
- *Site excelente para comunicação; sempre fui prontamente atendido; portal e e-mails sempre atualizando os servidores;*

Com relação às críticas e sugestões de melhoria, transcrevemos a seguinte síntese:



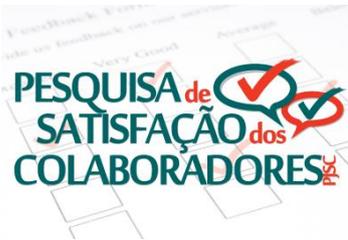
- *Informações muitas vezes vêm de cima, sem tempo de esclarecimento das dúvidas;*
- *A navegação no novo portal ficou menos eficiente;*
- *Excesso de circulares e normas internas;*
- *Muitas mudanças de rotina e procedimentos comunicados apenas na véspera; poderíamos compartilhar dúvidas e dificuldades, sugerindo melhorias;*
- *Deveria melhorar com novos servidores; só tomei conhecimento do portal após 2 meses da posse;*
- *É necessário um canal para escutar os servidores, inclusive com relação aos plantões;*
- *Falta total de comunicação das diretrizes a serem seguidas;*
- *Precisamos desenvolver uma comunicação mais assertiva, com distribuição a todos os servidores, não somente aos chefes. Além disso, já é tempo de pensarmos em juntar todas as normas esparsas do TJSC e juntar num único manual (com divisões por matéria/varas), numa espécie de "google" ou instrução normativa que possibilite pesquisa fácil e prática;*
- *Acredito que a forma como são repassadas as informações acerca de novos regramentos (resoluções, circulares, provimentos...) é insatisfatória e pouco esclarecedora. Recebemos informações de outras áreas e que não se aplicam ao nosso trabalho. Além disso, é apenas o cartório (e-mail da unidade) que recebe as informações. Penso que o TJSC poderia utilizar a rede de e-mail dos assessores para repassar as informações relacionadas ao gabinete.*

Das manifestações, é possível destacar as dificuldades apresentadas por servidores da Justiça de 1º grau, no que se refere às informações e normativas relativas as suas atividades.

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 2019: 79,21%**



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 e acesso.

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

O índice apurado em 2019 manteve uma série de crescimento da satisfação desde o ano de 2016, conforme mostrado no gráfico a seguir.

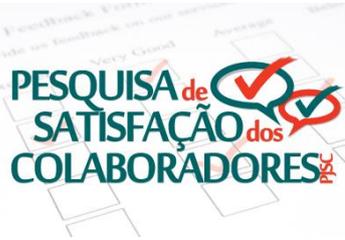


Em relação a este componente, corroborando o resultado positivo da pesquisa, foram relatados alguns elogios:

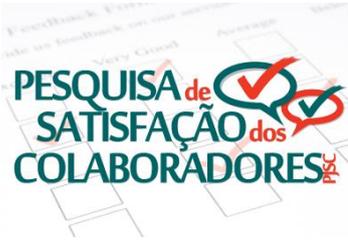
- *O portal do servidor ajuda bastante;*
- *O portal esclarece bem as informações e os setores sempre dão o suporte necessário em caso de dúvidas;*

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

- *Não existe nenhum programa de integração do novo servidor: a "descoberta" de direitos e obrigações depende da capacidade de investigação do novo*



- servidor, e do tempo que ele dispõe, fora do horário de serviço, para descobrir onde as regras se escondem. O curso "nivelamento" é filosófico, não técnico;*
- Há mais ênfase nas obrigações que direitos, mais cobrança que reconhecimento; sensação de que temos a obrigação de realizar mais, com cada vez menos;*
  - Direitos não são esclarecidos nem divulgados, descobrimos ao longo do tempo;*
  - Há muita disfunção, dificultando a clareza de direitos e deveres;*
  - Não há clareza da diferença dos direitos atribuídos aos exclusivamente comissionados e efetivos;*
  - O teletrabalho é o maior exemplo: sou analista jurídica lotada em gabinete. Recebi a gratificação de 2ª assessora, mas por não receber o correspondente acréscimo de remuneração, cedi a uma colega TJA. Não sabia que, com isso, estava abrindo mão, também, da minha vaga em gabinete. Soube recentemente, quando optei pelo ingresso no teletrabalho, que apenas trabalha em gabinete quem possui a correspondente gratificação/cargo comissionado (mesmo que, no meu caso, a gratificação seja só "para bonito", porque, como dito, não há correspondente acréscimo pecuniário). Agora a opção que está sendo dada pelo TJ é a minha relocação para cartório, dada a ausência de função remunerada. Só poderia exercer atividades de gabinete de baixa complexidade mesmo que conste expressamente das atribuições do meu cargo a realização de atividades de alta complexidade, justamente porque meu cargo já é de nível superior. Repetindo: analistas jurídicos são tratados como cargo de nível médio;*
  - Acho que ainda é necessário aprofundar a normatização do teletrabalho e a divulgação dessas normas. Esse ano tive uma experiência negativa, quando fiquei impossibilitada de participar de um curso presencial na capital por ausência de norma que regulamentasse o meu direito a ressarcimento de despesas com deslocamento (não moro próximo à comarca em que estou lotada, e ainda assim de onde moro seria bem mais barato ir à capital do que de lá);*
  - No que tange aos pagamentos, muitas vezes não se sabe como chegam a certos valores;*
  - Benefícios para cargos comissionados não ficam claros;*
  - Na prática não se observa/respeita os reais direitos e obrigações do estagiário;*
  - Os estagiários têm direito a um desconto de duas horas na jornada nos dias em que possuem provas, no entanto, isso não é respeitado na prática (Lei 11.788/2008, art. 10. § 2º). Assim, todos os servidores e estagiários do poder*



*judiciário devem receber uma circular tratando do assunto, e liberar o(a) estagiário(a) mais cedo no dia em que este for fazer prova na instituição de ensino. Enviem a circular, façam saber!!!;*

As críticas se concentram em temas como direitos de servidores em cargos comissionados, estagiários, Teletrabalho e cálculos de folha salarial. Apesar do bom índice apresentado nesta questão, as manifestações dos colaboradores surgem como oportunidades de melhoria a serem consideradas.

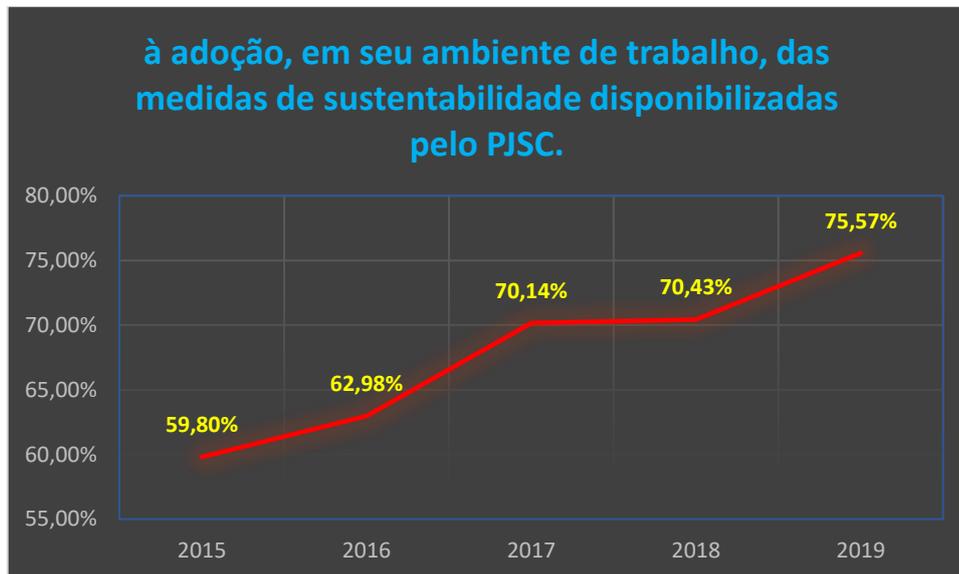
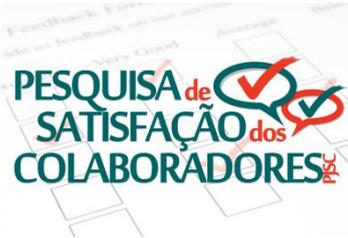
2.1.7 Adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas ou fomentadas pelo PJSC

**Índice apurado em 2019: 75,57%**

O resultado está relacionado aos hábitos presentes no ambiente de trabalho relacionados à sustentabilidade, como consequência de ações e da divulgação de políticas de gestão ambiental que proporcionam medidas 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 e da Diretoria de Infraestrutura tem relação com a melhoria deste indicador.

Após leve crescimento apurado no ano de 2018, em 2019 o crescimento da satisfação foi significativo (5,14%), indicando a efetividade das ações de sustentabilidade em curso.



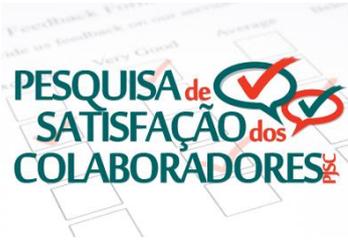
Neste componente, os colaboradores, dentre alguns elogios, apresentaram as seguintes considerações e críticas:

#### Elogios

- *Muito bom: inclusive a unidade forense, está ricamente arborizada: fruto do trabalho de dois funcionários, com despesas às suas expensas, diga-se de passagem. Além é claro, do cuidado na separação dos materiais/lixos e outros, evitar desperdícios, que se referem ao meio ambiente;*
- *Algumas sendo implantadas, mas por iniciativa do grupo;*
- *Excelente trabalho feito por poucos na Secretaria de Gestão Ambiental; deveriam lotar mais servidores lá para reforçar;*
- *Ótimo, nada a reclamar, bastante preocupação neste sentido;*

#### Críticas e sugestões

- *Nas comarcas estas medidas não chegam tão rápido;*
- *Na comarca de Lages não há separação de lixo reciclável;*
- *Há pouca preocupação de chefia e colegas neste sentido, cada um na sua individualidade com pouca interação e preocupação com o espaço ou colega ao lado;*
- *O TJ pagava para recolhimento do lixo reciclável (papel e plástico) muito mais do que valia o próprio material, ou seja, prejuízo ao erário. Propus em certa data (quando ocupava o cargo de chefe de secretaria) uma empresa que recolheria o lixo sem qualquer ônus para o TJSC e foi recusado. Hoje não há nenhum contrato de recolhimento do lixo. Acho que o TJSC não deve gastar*



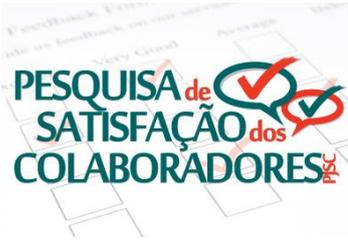
- destinação do lixo, há empresas ou cooperativas que recebem esse material sem ônus para o TJ;*
- Falta colaboração do servidor; deveria haver mais esclarecimento e mais cobrança para preservar o meio ambiente;*
  - Somente vi questões relacionadas à reciclagem papel, no cartório também adotamos copos e xícaras e vidro para não utilizar descartáveis, mas não é comum, vejo muita utilização de garrafinhas de água e copos descartáveis para consumo individual, utilizados sem controle, e ainda, prédios dos fóruns sem captação de água da chuva e sem placas de captação de energia solar (grande economia financeira e benefício ambiental);*
  - Que sustentabilidade é essa? Implantam o SAJ eletrônico, E-Proc mas, os advogados e as partes (e também, terceiros: cartórios extrajudiciais, etc) querem tudo impresso (formais de partilha, alvarás, etc...). Nenhum escritório quer imprimir documento, gastando seu tonner e seu papel A4 manda o cliente imprimir no fórum! Que virtualização é essa? E, os cartórios extrajudiciais? Eles querem: impresso, assinado (não basta a assinatura digital) e, pasmem: autenticado! A virtualização é uma piada!;*
  - Nós separamos os materiais em nossa unidade, contudo percebemos que a responsável pela limpeza acaba misturando os lixos;*
  - Os servidores não ajudam; há pouca conscientização e responsabilidade;*
  - A sustentabilidade no PJSC varia muito de um ambiente para outro;*
  - Falta divulgar as ações e políticas disponíveis para tal; é preciso construir esta cultura;*
  - Há apenas lixeiras seletivas, mais nada; ao final do recolhimento, o lixo é todo misturado novamente.*

Dentre as insatisfações, é possível verificar que a maior parte está relacionada à falta de conscientização dos próprios colaboradores, à separação do lixo, ao consumo de papel e às diferentes formas que o assunto é tratado em unidades ou ambientes distintos.

Foi sugerida, principalmente, maior atenção em relação às ações relacionadas a separação e coleta de lixo reciclável.

#### 2.1.8 Qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade

**Índice apurado em 2019: 74,10%**



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.

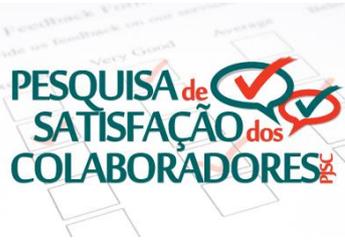
A atuação está vinculada a ações da Assessoria de Planejamento da Presidência, da Academia Judicial e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

O crescimento da série de resultados foi mantido, com importante ampliação no percentual de melhoria (6,58%). 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 elogios apurados nas respostas qualitativas, foram destacados os que seguem:

- *Considero excelente com as pouquíssimas condições que temos;*
- *Com o E-Proc os processos tramitam com mais agilidade;*
- *Vejo que o PJSC tem feito bastante esforço para disseminar a ideia de que precisamos prestar um serviço público de qualidade, sobretudo julgando mais processos do que os distribuídos, sem que se forme um acervo de processos muito antigos. Ferramentas para acompanhar a produtividade têm ajudado bastante;*

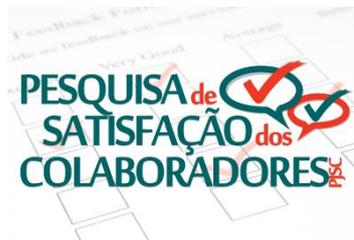


- *Servidores públicos devem fazer bem seu trabalho, que é atender ao público com educação e presteza;*
- *Em geral, é muito bom. Há muita reclamação, no entanto, do despreparo e da arrogância dos assessores comissionados de primeiro grau. Além disso, muitos advogados chegam reclamando que os magistrados de primeiro grau se recusam a atendê-los, ou que raramente são encontrados nos fóruns;*
- *Acredito que a qualidade de maneira geral é muito boa, pelo menos nas duas comarcas que atuei os servidores se demonstraram comprometidos e muito eficientes. Penso que falta gestão de pessoas, alocando mais servidores onde há mais carência e retirando onde não se tenha essa necessidade. Sempre acreditei que um sistema de gratificação por produtividade seria uma ferramenta que traria mais produção e celeridade nos processos. Se isso fosse possível a sociedade teria uma resposta mais rápida, consequentemente gerando uma maior segurança jurídica e sensação de segurança de maneira geral. Digo isso pois, um processo leva 4 meses para ser sentenciado em uma comarca, enquanto outro de mesmo objeto leva 2, 3 a 4 anos em outra;*
- *Estou em uma comarca que deveria ser padrão para todo o judiciário do Brasil, no tocante a qualidade de prestação jurisdicional célere e efetiva. Excelente qualidade de trabalho para os servidores. Contudo, não satisfeitos, a Administração incluiu mais competências à unidade. Tornando-a morosa, como a maioria das demais unidades judiciais;*

Também foram trazidas críticas e sugestões de melhoria:

- *O Poder Judiciário está caindo em descrédito e é necessário inverter esta realidade; justiça célere está longe de ser alcançada pelo PJSC;*
- *A falta de servidores prejudica a celeridade processual; servidores comprometidos, porém o excesso de trabalho e falta de pessoal prejudica a qualidade e a celeridade do serviço;*
- *Varas que fazem o trabalho rápido são penalizadas absorvendo trabalho de outras e, assim, a demora dos processos permanece;*
- *O TJ não conhece a realidade das comarcas e dos moradores que aqui habitam. Não sabe que em nossa comarca, o último ônibus para determinados municípios é às 14 horas. Assim gera situação extremamente constrangedora para a instituição eis que, ou o usuário mais carente paga um táxi, ou dorme ao relento na rodoviária aguardando o ônibus do dia seguinte. A geografia das comarcas, principalmente a nossa, é totalmente desfavorável aos usuários, conforme já demonstrado em requerimentos solicitando um estudo pormenorizado, que sequer foi objeto de análise;*

- *Problemas estruturais da comarca impedem o bom atendimento, inclusive, às pessoas com deficiência;*
- *Falta qualificação, por exemplo, para servidores fazerem atermção de juizados especiais; vagas dos aposentados não são preenchidas; cartórios trabalhando com apenas um servidor e dois estagiários; comarcas com um juiz para 17 mil processos;*
- *Acho que o TJ deveria concentrar esforços na área da mediação e da conciliação para a mudança de mentalidade da sociedade. O setor responsável não tem a atenção que merece. Entendo que a sociedade seria muito melhor atendida com práticas voltadas à solução pacífica e voluntária dos seus problemas. Não é necessário preencher gabinetes com assessores, mas sim capacitar conciliadores e mediadores. Possuir uma política interna efetiva em prol dos métodos alternativos de solução de conflitos. Utilizar os próprios servidores como facilitadores;*
- *Metas e prazos inalcançáveis prejudicam a qualidade do trabalho, focando apenas na quantidade;*
- *No meu âmbito de atuação, é lamentável o que se entrega para a sociedade. O 1º grau não está devidamente estruturado para atendimento da crescente demanda. Processos parados há mais de 1 ano são uma constante em nossa unidade, por falta de servidores e excesso de trabalho. No mínimo mais 2 varas seriam necessárias em nossa comarca para dar um atendimento mais próximo do necessário. As demandas criminais prescrevem, as cíveis perdem o objeto, as previdenciárias, que na justiça federal são julgadas em 6 meses, aqui levam de 3 a 4 anos para chegarem ao cumprimento de sentença. É uma realidade triste, infelizmente, e que se replica em muitas outras unidades;*
- *Sugestões para melhorias: criação de manuais práticos de atendimento ao público (compatível com as áreas de atuação) destinados a servidores e estagiários. Cursos práticos de melhoria de atendimento ao público. Orientação aos magistrados da utilização de formatação de peças que possibilitem a cópia do texto para agilizar o cumprimento dos despachos e atendimento das expectativas do usuário (ex. Defiro a restituição do bem substituir por "defiro a restituição do veículo placas xxx0000 ao fulano de tal" assim o cartório saberá de modo mais ágil qual o bem e quem deve intimar sem precisar folhar muitas páginas até chegar a uma conclusão, bem como a parte ficará satisfeita em ter por escrito definitivamente que o objeto pertence ao seu nome);*



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

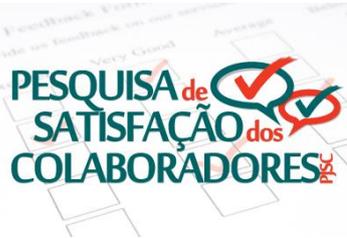
**Índice apurado em 2019: 72,25%**

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

Atuação vinculada ao Núcleo de Inteligência e Segurança Institucional, à Diretoria de Engenharia e Arquitetura e à Diretoria de Infraestrutura.

O resultado obtido na pesquisa de 2019 mantém a tendência de crescimento da satisfação, com significativo acréscimo (8,60%), que representa o **segundo maior crescimento** entre todas as questões.





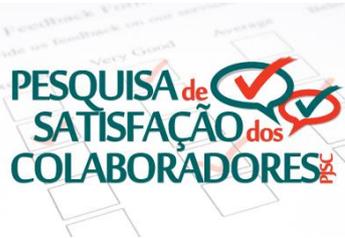
O resultado desta questão reforça a premissa de que a atuação da Administração reflete na percepção dos colaboradores em relação à instituição visto que, no ano de 2019, este tema recebeu especial atenção da Presidência do Tribunal.

Ainda, foram tecidos elogios as melhorias implementadas em 2019:

- *Com as últimas medidas, o fórum ficou um pouco mais seguro;*
- *Melhorou bastante e estamos caminhando na direção certa; as recentes mudanças estão sendo muito boas;*
- *Ambiente de trabalho com riscos mínimos; muito boa; novas medidas ajudam bastante; tem melhorado muito, Tribunal está investindo nessa área;*
- *Recebi treinamento de socorrista, bem útil;*

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

- *Bastante insegurança para oficiais de justiça, assistentes sociais e todos que trabalham externamente; não há equipamento de segurança e sempre trabalham em áreas de risco; faltam coletes balísticos, treinamento de defesa pessoal, etc.;*
- *Caso haja mesmo o plantão regional, o oficial cumprirá mandado em comarca totalmente desconhecida, aumentando consideravelmente o risco a sua integridade física;*
- *Cada comarca tem realidade física diferente e as medidas de segurança devem respeitar a estrutura de cada local;*
- *Livre acesso de pessoas ao fórum é um grande problema para segurança;*
- *Necessidade de frequentar capacitação para defesa pessoal e do fornecimento de equipamentos de proteção e de mecanismos de identificação do oficial de justiça e oficial da infância em atividade externa, pois muitas vezes somos confundidos com outros agentes públicos ou com advogados, causando insegurança aos jurisdicionados;*
- *Temos policial militar e vigilante, nada mais, nem o detector de metal é utilizado e o movimento aqui é bastante intenso, impossível de acompanhar a olho;*
- *Nunca recebemos instruções de como proceder em casos de emergência, incêndios, etc; o fórum da Capital não tem sequer escada externa para incêndios;*



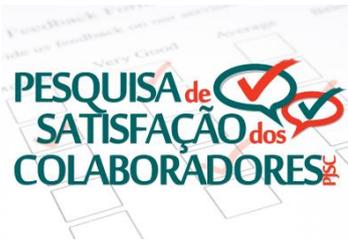
- *Ainda muito precária; pouca segurança, principalmente para cartórios criminais; não temos porta com detector de metais;*
- *Vigilantes terceirizados não são bem orientados, passam maior parte do tempo no celular;*
- *As condições de segurança são muito diferentes entre as comarcas, não acompanham a realidade de cada uma e as peculiaridades dos prédios; não há condições de receber um cadeirante ou deficiente;*
- *Sinto-me em risco cuidando de 300 armas e 10 bens; trabalho em local com muita poeira e pouca ventilação (museu Anita); sem saída de emergência e janelas gradeadas: em caso de incêndio não há o que fazer; fóruns sem portas giratórias, sem detector de metal, sem câmeras de segurança;*
- *Trabalho num setor onde diariamente recebemos diversos bens (armas, munições, objetos com sangue, roupas sujas) e não temos material adequado para receber estes bens (luvas, máscaras), nem local adequado para armazenamento até a remessa à secretaria do foro, bem como torna-se perigoso o recebimento de armas junto ao balcão, onde atendemos também as partes;*
- *Exerço minhas atividades internas em um anexo ao fórum, não temos nenhuma segurança nesta sala, entram e saem pessoas do mal, réus, traficantes, homicidas, devedores muitas vezes depressivos, pessoas que podem nos trazer algumas surpresas. Tudo ao contrário do restante do fórum, policiais, detector de metais, local fechado para deixar os veículos, etc. Ora, aquele que tem o contato direto com os processados, não teria o direito de ter maior segurança?*

Extraí-se dos comentários que as principais queixas estão relacionadas ao controle de entrada nas dependências das unidades do PJSC, ao exercício de atividades externas e às condições de segurança das salas de armas.

#### 2.1.10 Condições físicas de trabalho oferecidas

**Índice apurado em 2019: 70,22%**

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 e à ergonomia do ambiente de trabalho, ou seja, à iluminação, à higiene, à temperatura, ao mobiliário, aos ruídos, entre outras.

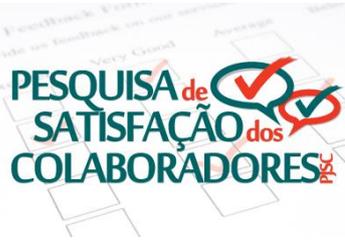
Questão relacionada à atuação direta das Diretorias de Engenharia e Arquitetura, Infraestrutura e Saúde.

Com crescimento constante desde 2016, este indicador manteve, em 2019, a tendência de melhoria, porém com aumento do acréscimo na satisfação (4,85%).



Neste quesito, identificamos elogio quanto ao "mobiliário bom quanto à ergonomia e eficiência", mas foram relatadas críticas e sugestões, dentre elas as que seguem:

- Não há computadores suficientes para os oficiais de justiça;
- Ar condicionado antigo e barulhento; fiação exposta; computadores e cadeiras obsoletas; não há condições de acessibilidade;
- Nos últimos seis meses houve uma mudança do nosso espaço físico. Agora, trabalhamos 37 pessoas em um mesmo ambiente. O barulho de conversas e de agitação de pessoas é constante e muito perturbador. Nesse espaço possuímos apenas dois banheiros (um masculino e um feminino) que estão sempre ocupados por alguém (nessa semana o banheiro entupiu, inclusive). Os conflitos para ligar/desligar o ar condicionado, encontrar o controle remoto e/ou abrir as janelas são diários. Enfim, o espaço é bastante desconfortável e desagradável;



- *Falta papel toalha, água, copos, até papel higiênico já faltou; espaço sem privacidade para vara de família; salas com rachaduras, infiltrações, portas danificadas, teias de aranha nas salas de audiência;*
- *Faltam salas de atendimento adequadas, com sigilo para atendimentos individuais; não há iluminação suficiente;*
- *O setor tem boas instalações que garante o sigilo profissional e o respeito e privacidade às famílias atendidas. Contudo, não possuímos uma sala de reuniões, nem espaço físico para dar continuidade ao grupo com famílias. Também não contamos com motoristas para nos levar em trabalhos externo como visitas domiciliares sendo necessário cumular funções e nos colocar sozinhos em áreas de riscos, de difícil acesso.*

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

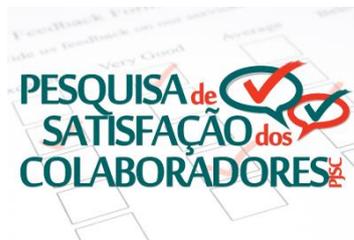
#### 2.1.11 Ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC

**Índice apurado em 2019: 54,53%**

O resultado aborda as ações preventivas de saúde com a finalidade de prevenir doenças decorrentes da atividade laboral, doenças sazonais passíveis de serem controladas e acidentes no ambiente de trabalho. A atuação da Diretoria de Saúde está diretamente relacionada a este indicador.

O resultado em 2018 apontou pequena melhoria da satisfação ratificando o resultado obtido em 2017. Em 2019, o **crescimento foi significativo (7,50%)**, representando o quinto maior desta pesquisa.

Pode-se atribuir esta melhoria a ações realizadas em 2019, dentre elas as campanhas da Diretoria de Saúde, os programas da Diretoria de Gestão de Pessoas e da Academia Judicial (Bem-Estar no Trabalho e Cuidar de Si) e o início do [Programa Integra](#).



Porém, o índice permanece desde 2014 entre os 6 piores apurados pesquisa (terceiro pior neste ano), representando importante oportunidade de melhoria.



Nas respostas qualitativas foram tecidos elogios a algumas iniciativas, dentre elas o programa “Bem-Estar no Trabalho”, realizado pela Diretoria de Gestão de Pessoas, e o curso vivencial “Sensibilização para a importância do Cuidar de Si”, realizado em parceria da Academia Judicial com a Diretoria de Gestão de Pessoas, e a campanha de vacinação:

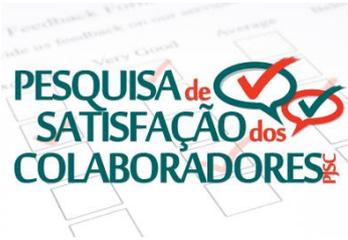
- *O Tribunal de Justiça vem promovendo programas bem interessantes que tratam do bem-estar do servidor. São iniciativas que tomaram forma e que precisam de mais apoio da administração e dos servidores em geral.*
- *Tive oportunidade de participar do curso “Bem-estar no trabalho” e avaliei a ação de forma muito positiva. Penso que o setor está caminhando na direção correta e precisa do suporte do tribunal para ampliar o alcance das ações e aprimorá-las.*
- *A campanha de vacinação da gripe é uma iniciativa fantástica e a criação do "cuidar de si" foi muito importante. Parabéns!*
- *O teletrabalho me proporcionou uma melhora muito significativa na minha qualidade de vida e saúde.*

Dentre os demais comentários, foram identificados alguns que podem indicar oportunidades de melhoria:



**PESQUISA de**  
**SATISFAÇÃO dos**  
**COLABORADORES**

- *O servidor é deixado muito por conta nos casos de problemas de saúde. Não há interesse e medidas para recuperar o estado de saúde do servidor, nem sequer acompanhamento por parte da diretoria de saúde*
- *Recomendo fortemente a presença da saúde ocupacional com orientações de postura e movimentos para evitar lesões nos servidores.*
- *Não são realizados ou exigidos exames de rotina, laboratoriais ou clínicos. Não há, na comarca, programas destinados à saúde do servidor.*
- *Acompanhamento psicológico, palestras e orientações seriam bem-vindas.*
- *Deveria haver uma equipe de ginástica laboral em cada unidade, psicólogo, principalmente onde o volume de trabalho é muito grande, também deveria ser estipulado um tempo de intervalo.*
- *Não há conscientização sobre a necessidade de se aliar trabalho com saúde. Em termos gerais, a visão que tenho que somente tem valor os números e as estatísticas.*
- *As questões de ergonomia ficam muito aquém do desejado. Vê-se muitos servidores com LER e não há campanhas e orientações nesse sentido. As campanhas de outubro rosa e novembro azul são interessantes.*
- *Disponibilizar atendimento de saúde e odontológico também nas comarcas do interior e não somente no TJ.*
- *Não adianta fazer campanhas e palestras e na prática continua a negligenciar as condições causadoras de adoecimento.*
- *Ausência de programa de ginástica laboral na unidade, já que passamos a maior parte do tempo sentados em frente ao computador.*
- *Só existe prevenção referente a gripe, com a vacinação anual. Não existe outra ação.*
- *Falta uma política contra assédio moral e estresse. Muitos servidores utilizam remédios contra ansiedade, calmantes e outros em virtude do trabalho.*
- *É necessária uma atenção muito especial a ergonomia, eu e todos os colegas estamos com dor no pescoço, braços e ombros, já solicitamos e não foi enviado ninguém para nos auxiliar na ergonomia. Além disso, é muito importante termos ginástica laboral para diminuir as dores e atenção especial aos olhos, praticamente todos os servidores usam óculos ou lentes para correção.*
- *Poderiam ampliar e ter uma equipe de saúde itinerante a percorrer os fóruns do interior e compreender mais a dinâmica que leva ao adoecimento dos servidores.*
- *Há boas campanhas, com boa divulgação, mas no primeiro grau sentimos falta de intervenção direta de pessoa capacitada. Em especial há necessidade de cuidado com a saúde mental dos servidores.*



Os comentários indicam a necessidade de novas ações de prevenção à saúde relacionadas aos cuidados com a saúde física e mental, ao acesso aos serviços já disponibilizados e ao assédio moral.

#### 2.1.12 Sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho

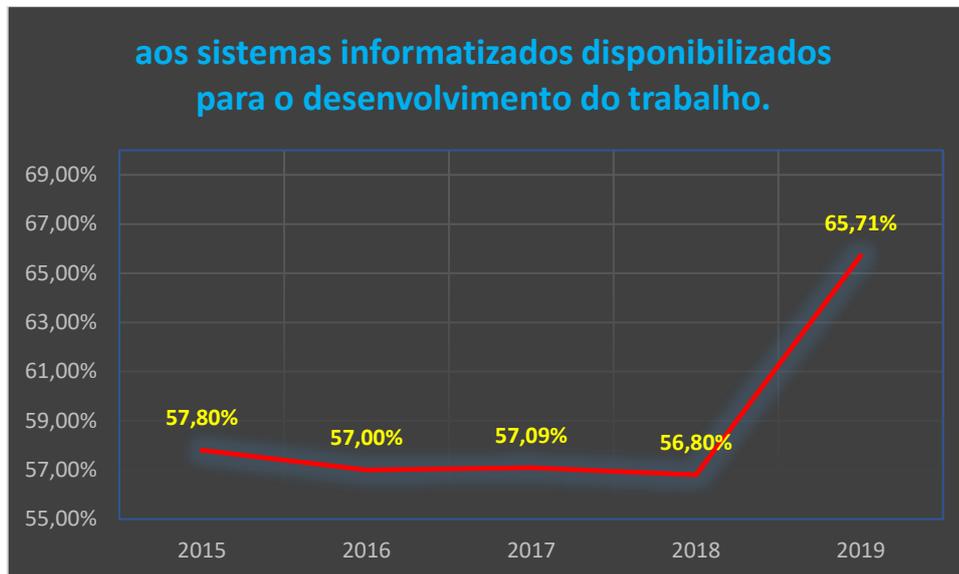
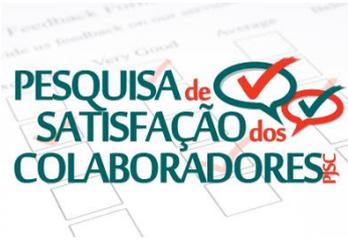
\* No ano de 2014 a pesquisa apresentou esta questão com o seguinte texto *Indique sua satisfação em relação aos equipamentos, materiais e sistemas disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho* e obteve o índice de 64,00% de satisfação. A partir de 2015, a questão foi cindida, resultando nas questões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

#### **Índice apurado em 2019: 65,71%**

A questão aborda 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 do 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.

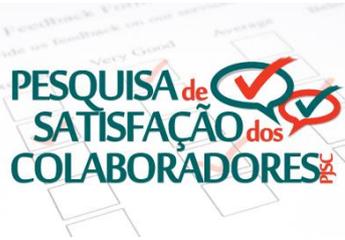
Na análise histórica, até 2018, verifica-se que os resultados se mantiveram praticamente estáveis desde o ano em que o quesito foi inserido na pesquisa (2015).

Porém, neste ano de 2019, **este indicador foi o que apresentou o maior crescimento (8,91%)**, o que pode ser atribuído à conclusão da implantação de novos importantes sistemas informatizados, dentre eles o E-Proc e o SEI, e ao processo de implantação em andamento de sistemas administrativos como o ERP que contribuirá para a gestão e a realização das atividades de três Diretorias: de Gestão de Pessoas, de Orçamento e Finanças, e de Material e Patrimônio.



Dos comentários extraídos do campo qualitativo das respostas, foram extraídos diversos elogios às atuais mudanças:

- *O E-Proc tem ajudado muito na satisfação em trabalhar. O sistema não trava e rápido para processar os comandos do usuário.*
- *Estou satisfeito com o novo sistema E-Proc. Contudo é necessário um melhor treinamento e um cronograma de migração do SAJ para o E-Proc mais claro. Não temos informações. Em certos momentos me sinto excluído.*
- *A mudança para o E-Proc é a melhor notícia nos últimos tempos.*
- *O E-Proc tende a ser um grande avanço, o problema é que o pessoal não está sendo treinado para utilizá-lo da forma correta. Quanto aos sistemas administrativos houve uma grande evolução nos últimos anos, mas ainda há muito o que melhorar na questão de gestão de pessoas.*
- *A instalação do E-Proc foi certamente algo excelente, com nítido reflexo na qualidade do serviço. Quanto ao SAJ, o suporte ainda demora para solucionar algumas demandas, e o sistema, embora tenha travado bem menos, ainda tem muitos aspectos em que falta praticidade.*
- *Trabalho apenas com o SEI que está funcionando muito bem.*
- *Temos que lidar com muitos sistemas devido a inexistência de integração entre eles. Erros, principalmente no SAJ, implicam em retrabalho. A implantação do E-Proc é positiva e vem para facilitar o trabalho.*

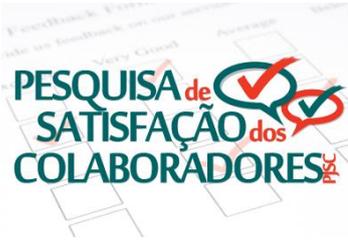


Apesar do crescimento da satisfação com a implantação de novos sistemas, colaboradores ainda apresentaram as dificuldades vivenciadas em seus cotidianos, relacionadas ao tema:

- *A utilização de dois sistemas simultaneamente tem causado muita confusão. Além de sobrecarregar o trabalho.*
- *A sistemática de suporte precisa ser aprimorada, ainda se leva muito tempo para se obter suporte quando surge um problema.*
- *O SAJ não anda. O E-Proc não é uma maravilha como disseram. Trabalhamos com códigos processuais ruins e sistemas de informática nada intuitivos e práticos (verdadeiros papiros digitais). O excesso de sistemas e senhas também dificultam.*
- *O SAJ já deveria ter sido descontinuado há muito tempo, com adoção de sistema outro mais simples e barato. A adoção do E-Proc, bem-vinda, dá-se de modo atropelado, sem real capacitação dos servidores para funcionar nesse novo sistema totalmente diferente do anterior.*
- *Há muitas falhas na internet. Até o E-Proc, que diziam não ser passível de falhas, já ficou fora do ar.*
- *Falta capacitação. A técnica do autoinstrucional não é legal. Desejo aprender através de um curso físico e com solução na prática. O virtual limita muito.*
- *Estão jogando sistemas novos, oferecendo curso a distância, e temos que nos virar, quando seria necessário um grupo de pessoas durante uma semana junto com os servidores para treinamento. Sem falar que é horrível ter que trabalhar com mais de um sistema concomitantemente.*
- *O novo sistema não está sendo o que esperávamos, um pouco mais simples, porém a visualização do processo é extremamente confusa.*
- *Os sistemas web, em regra, são bons. Entretanto, utilizamos o sistema CACHE, que é muito antiquado. Além disso, os computadores são muito lentos, atrasando muito o andamento do trabalho, principalmente agora que estamos quase 100% digitais.*
- *Meu setor não conta com sistema. Baseamos nosso trabalho em planilhas do excel, o que dificulta sobremaneira a elaboração de relatórios e a obtenção de dados.*

Diante do índice apresentado e das manifestações, é possível concluir que as iniciativas da Administração implementadas no ano de 2019 contribuíram para a melhoria da satisfação dos colaboradores. Dentre elas, podemos destacar:

- Implantação do E-Proc;



- Implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para tramitação de processos administrativos,
- Implantação do sistema de *Business Intelligence* (BI) com a finalidade de facilitar o acesso à informação para a tomada de decisão; e
- Contratação 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 a gestão, contribuindo para a melhoria do desempenho organizacional.

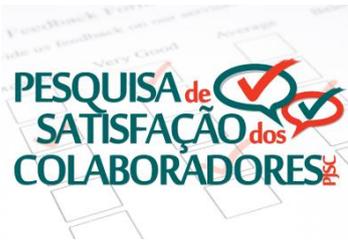
#### 2.1.13 Equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.

\* 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 2019: 69,95%**

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 Infraestrutura e Tecnologia da Informação.



O resultado apurado nesta pesquisa mantém uma tendência linear de crescimento da satisfação dos colaboradores, levemente intensificada no ano de 2019, conforme números do 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:

- *Temos muito boas condições de trabalho em relação a outros entes públicos, mas nos últimos anos temos perdido muita qualidade nos equipamentos eletrônicos (falta de atualização).*
- *Equipamentos muito antigos e lentos.*
- *Faltam melhores equipamentos, tais como impressoras, as quais sempre apresentam problemas e nem todos os setores possuem e tem que compartilhar com mais de um setor, exigindo que o servidor tenha que sair do seu posto de trabalho.*
- *Equipamentos velhos. Com o passar do tempo, os computadores/impressoras, estabilizadores tendem a apresentar queda de desempenho e muitos apresentam problemas regulares.*
- *Ambiente de trabalho muito bom, mas os materiais nem tanto, ex: impressora, demoramos mais para imprimir um papel do que para fazer um atendimento.*
- *Péssimo desempenho, atrapalhando o desenvolvimento do trabalho causando insatisfação e stress.*
- *Nossos computadores estão chegando ao final de sua vida útil. Em nosso gabinete já foram dois computadores inabilitados e temos outros dois com*



*meia vida. A nossa impressora também já demonstrou que está sendo guerreira. Acho que é bom começarmos a pensar em renovar tais equipamentos.*

- *É necessário máquinas atualizadas assim como softwares para o bom desempenho das atividades.*
- *O maior problema são os microcomputadores dos servidores da parte administrativa, que precisam ser trocados, e não apenas atualizados. Aqui no setor, as máquinas são lentas e precisam ser reiniciadas inúmeras vezes.*

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.

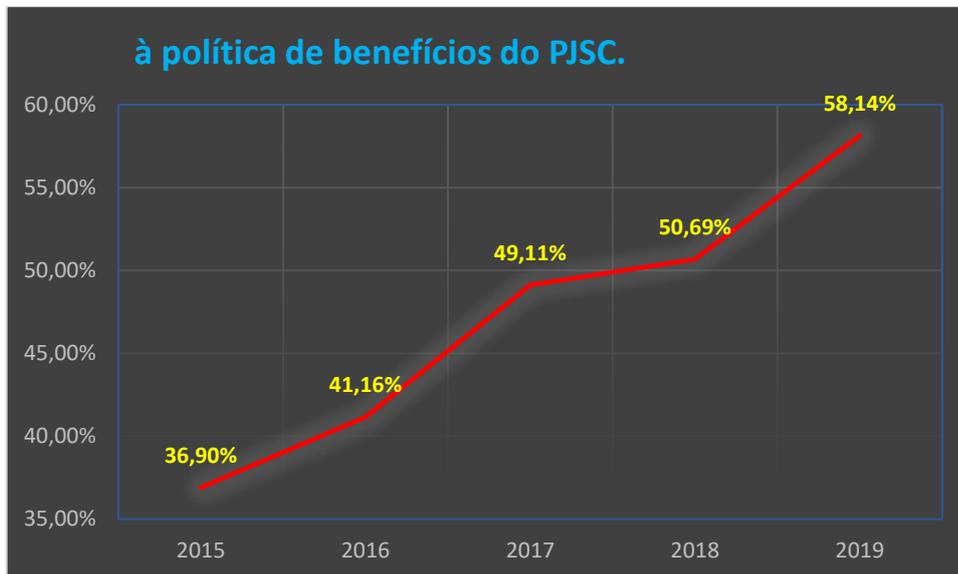
#### **Índice apurado em 2019: 58,14%**

Esta questão avalia os benefícios 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 Assessoria de Planejamento, como órgão consultivo e propositivo da Presidência, e da Diretoria de Gestão de Pessoas podem contribuir para a melhoria deste indicador.

Após pico significativo de crescimento em 2017, em 2018 o indicador manteve leve melhoria. Em 2019, o resultado apresentou o **sexto maior crescimento** (7,45%), intensificando a tendência de melhoria apresentada desde 2016.

Porém, a questão ainda permanece na mesma posição de 2018, sendo o **quarto pior indicador** da pesquisa, o que indica boas oportunidades de investimentos em melhorias.



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

- *É brincadeira o valor do auxílio-saúde que o TJSC paga. Não é nem minimamente razoável. Recebo menos de 1/3 do que pago no plano de saúde: sem condições. Além disso, toda vez é uma luta para atualizar o valor do auxílio-alimentação. Seria bem razoável que o valor fosse atualizado anualmente, sem as pressões dos servidores via sindicato.*
- *O auxílio-saúde, para os padrões atuais está muito defasado.*
- *Auxílio saúde deve ser pago a todos os servidores, independentemente do plano de saúde ao qual estão vinculados.*
- *Gostaria que o auxílio-saúde alcançasse a todos.*
- *Auxilio-saúde deveria ser integral e independentemente de plano.*
- *Infelizmente o auxílio-saúde não atende o mínimo dos gastos mensais com saúde numa família com dependentes. O auxílio-creche também deveria sofrer um incremento no valor e no prazo de concessão, quem sabe se tornando inclusive um auxílio-educação para os dependentes menores.*
- *Apesar dos diversos benefícios oferecidos pela instituição, nem sempre são assegurados. O gozo da licença prêmio, por exemplo, fica sempre condicionado à conveniência e oportunidade do judiciário e em varas com pequeno número de servidores o gozo nem sempre é oportuno. O mesmo ocorre com licença sem remuneração para tratar de assuntos particulares, bolsas de estudo de mestrado e doutorado. Com a realidade do número de efetivos nas varas não é possível assegurar esses direitos.*
- *O problema é tentar remediar nos benefícios a defasagem do salário.*



- *A jornada de trabalho precisa ser revista. Fixar em 6h diárias seria o maior benefício que poderíamos esperar da instituição. Traria motivação e certamente aumentaria o desempenho.*

Dos comentários, verifica-se, em resumo, grande insatisfação com o auxílio-saúde. Sugerem, ainda a atualização de valores do auxílio-creche e a criação do auxílio-educação.

#### 2.1.15 Plano de saúde disponibilizado pelo PJSC

\* Os estagiários não respondem o componente pesquisado.

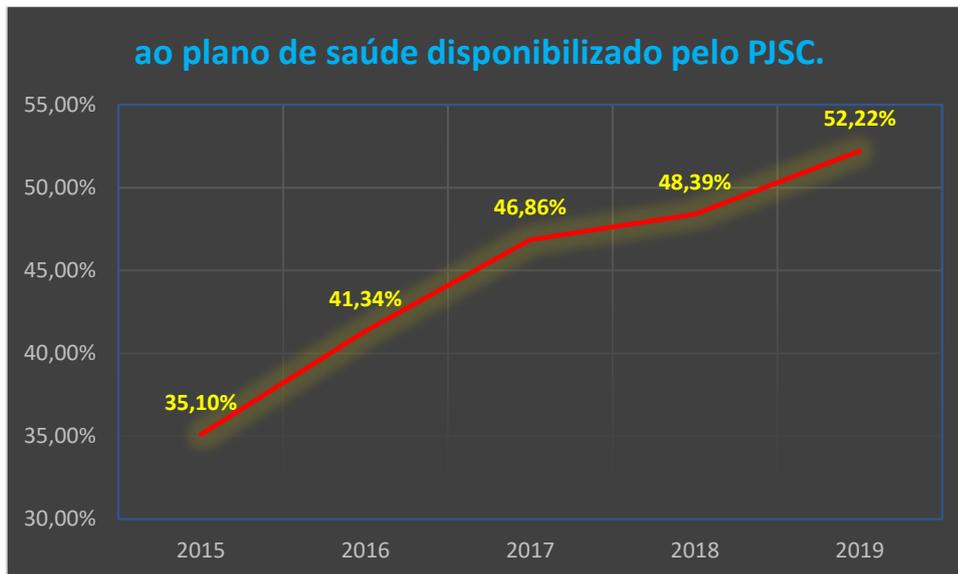
**Índice apurado em 2019: 52,22%**

Plano de saúde é um dos benefícios oferecidos pelas organizações. O resultado alcançado diz respeito à satisfação com o plano 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 da Presidência, por meio de sua Assessoria de Planejamento, e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

Assim como na questão que trata dos benefícios, houve a manutenção de tendência de crescimento da satisfação, porém com menor intensificação (3,82%).

Contudo, esta questão se mantém entre as maiores insatisfações dos colaboradores (**segundo pior indicador da pesquisa de 2019**). Estes números apontam para a necessidade de se empreender esforços para oferecer aos colaboradores a melhoria do plano oferecido ou alternativas satisfatórias para o cuidado com a saúde.

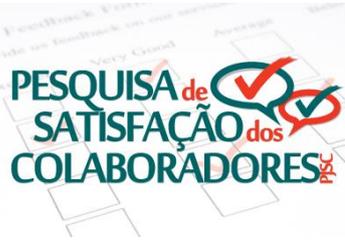


Foram identificados os seguintes elogios:

- *Ótimo custo benefício. Pagamos um valor pequeno e recebemos acesso à saúde de maneira ponderada.*
- *Tenho o SC-Saúde. Acho ótimo. Mas ainda há profissionais que não atendem por referido plano, nem hospitais.*
- *Pra mim sempre funcionou, estou satisfeita*

Porém, o baixo índice apurado trouxe críticas e sugestões de melhoria:

- *O plano de saúde poderia ser aprimorado, como ocorre na justiça federal.*
- *O valor pago é insuficiente para cobrir os gastos com a saúde do servidor.*
- *Poderiam refletir o valor total dos planos de saúde, isso agregaria uma satisfação muito grande aos servidores.*
- *O Tribunal de Justiça poderia fazer uma parceria e gerir o plano para os servidores, penso que assim teríamos um melhor plano, com menor valor*
- *Usei muito pouco no início, pois não haviam muitos credenciamentos e ainda hoje não há. Infelizmente tem que se socorrer a planos de saúde privados como a Unimed, sendo que o auxílio-saúde é insuficiente nesse caso.*
- *O auxílio-saúde não paga nem um plano de saúde medíocre. E o SC-Saúde, além de descontar do salário, ainda é de co-participação.*
- *O valor do auxílio-saúde é baixo, e é apenas para quem tem um plano de saúde contratado, sendo burocrática essa comprovação.*
- *Acho que o TJSC deveria se preocupar mais com a saúde dos servidores e fazer convênio com Unimed. No mínimo, um plano com abrangência estadual, e que seja igual para todos.*



- *O auxílio-saúde precisa ser revisto, conferindo tratamento igualitário a todos os servidores (não excluindo os inscritos no SC-Saúde). Cumpre lembrar que "auxílio-saúde" não deve visar subsidiar apenas o pagamento de planos de saúde, pois esse tipo de despesas é o mais variado possível: compra de medicamentos, pagamento de consultas particulares, exames diferenciados não cobertos pelo plano de saúde, tratamentos com psicólogos e nutricionistas (não cobertos pelo plano) tudo isso é saúde! Se o PJSC investir na saúde de seu quadro funcional, terá funcionários mais felizes e com menos licenças médicas.*
- *TJ não disponibiliza plano de saúde, apenas uma ajuda muito baixa.*
- *É muito bom, porém necessitamos que seja credenciado mais pessoas na área de saúde, para atendimento em todos os municípios do estado. Em nosso município (Papanduva) não temos médicos credenciados.*
- *Plano SC-Saúde cada vez mais escasso de bons profissionais e de especialistas. A contraprestação, todavia, não é de baixo custo para o servidor.*

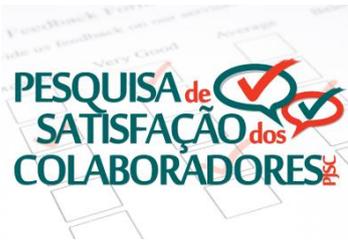
É possível identificar que o descontentamento está relacionado com a rede credenciada de profissionais, visto que não atende a todas as regiões do Estado. Outras manifestações se estenderam ao auxílio-saúde, trazendo o anseio de que o valor fosse maior. Foi sugerida, ainda, a contratação de empresa privada para a prestação do serviço.

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

**Índice apurado em 2019: 61,75%**

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.

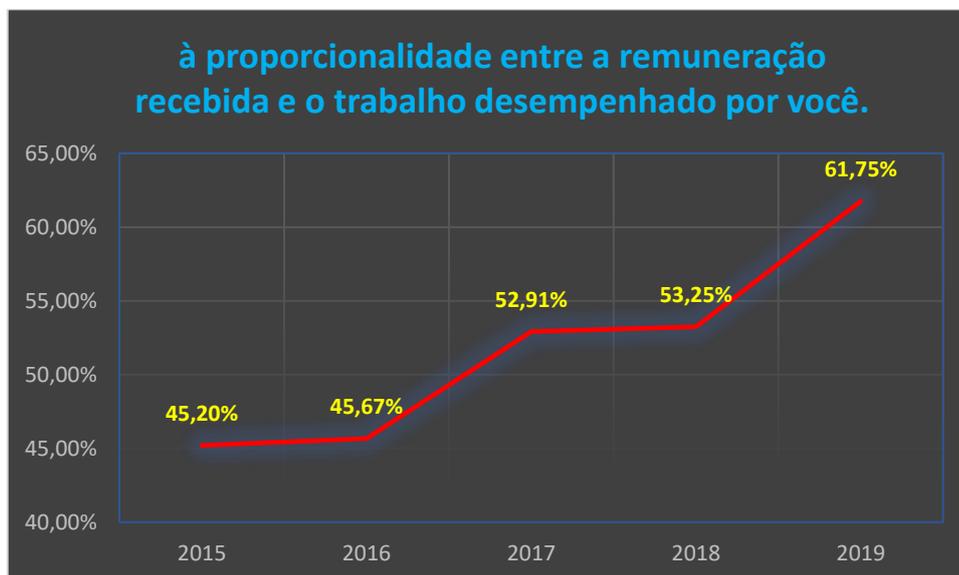


A evolução deste indicador pressupõe planejamento da Presidência, por meio da Assessoria de Planejamento, e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

Após significativa alta do indicador no ano de 2017, em 2018 os resultados apontaram estabilidade, com leve crescimento da satisfação. Já, em 2019, esta questão apresentou grande melhoria em seu resultado, representando o **terceiro maior crescimento** entre todos indicadores (8,50%).

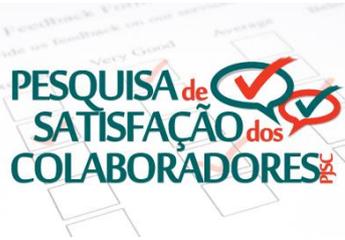
Considerando que não houve incremento remuneratório além da reposição inflacionária (reajuste na data-base), subentende-se que o crescimento da satisfação neste quesito foi influenciado pela posse de servidores novos efetivos, conforme política de provimento de cargos adotada pela Administração, a qual contribui para a melhoria da percepção sobre a proporcionalidade apresentada na questão.

Porém, o indicador ainda **está entre os menores apurados na pesquisa (sexto pior)**, merecendo atenção da Administração.



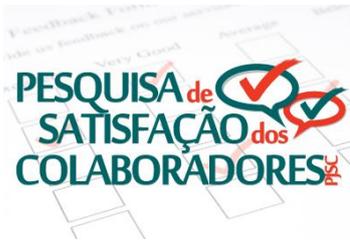
É possível afirmar que há colaboradores satisfeitos:

- *A remuneração inicial é ótima, satisfaz as minhas necessidades e é condizente com a função que exerço.*



Porém, as críticas e sugestões prevaleceram nos comentários:

- *Não sou insatisfeita com minha remuneração, frente ao todo (me refiro à sociedade em geral), porém, penso que o analista jurídico não é valorizado em Santa Catarina como nos demais tribunais, a promoção é difícil, não se estimula o crescimento acadêmico por meio da remuneração, como se faz com os técnicos. Enfim, poderia ser bem melhor.*
- *Considerando o excesso de trabalho, penso que deveríamos receber mais.*
- *Não me sinto completamente satisfeito com o salário recebido. Sinto que dou mais trabalho do que recebo em remuneração.*
- *Servidores em outros tribunais exercem exatamente a mesma função, porém os vencimentos são maiores.*
- *A cobrança tem sido gigantesca, há metas e muita exigência de produtividade, mas a remuneração está estagnada e recebemos apenas a correção da inflação anualmente, além disso, enquanto assessor de gabinete, o cargo nem está incluído na tabela de nível superior, o que é exigido para o cargo,*
- *Somos um dos tribunais mais produtivos do país, enquanto em questão de remuneração somos apenas o 18º colocado.*
- *A remuneração recebida está entre as piores do Brasil, a quantidade de mão de obra é pequena e o trabalho só aumenta.*
- *Tenho que estar atenta 100% do tempo para realizar o meu trabalho com presteza e eficiência, sem causar prejuízo a nenhuma das partes e nem ao Tribunal, por isso, em minha opinião, deveríamos ter uma base maior, mais condizente com o trabalho desempenhado*
- *O trabalho desenvolvido nesta instituição é de extrema responsabilidade e árduo muitas das vezes. Contudo, a remuneração dos servidores fica bem abaixo, se comparada a outros órgãos do poder legislativo e executivo. Fica a insatisfação neste sentido.*
- *O cargo é de nível médio, mas é necessário o conhecimento jurídico. Temos o adicional de escolaridade, mas não me sinto financeiramente valorizado(a) pelo tanto de trabalho, dedicação e comprometimento.*
- *Acho que tenho um bom salário, mas o volume de trabalho é grande. Sempre trabalho além das sete horas diárias.*
- *Não condiz com o cargo e o trabalho desempenhado. Desmotiva.*
- *A remuneração tem que melhorar porque, com as alterações na legislação previdenciária, não é mais vantagem ser servidor público com esse salário.*
- *Fiz concurso de nível superior. Mas, os cargos de nível médio aqui no TJ, têm mais incentivo, oportunidades, e a maioria recebe gratificação do art. 85 para desempenhar atividades, enquanto que para os cargos de nível superior não existem opções.*



Das respostas extrai-se insatisfação com a relação entre as responsabilidades e a remuneração, com destaque ao volume de trabalho e às comparações com a remuneração de outros Tribunais.

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

##### Índice apurado em 2019: 61,88%

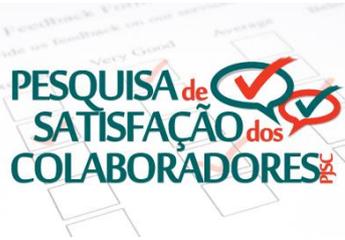
Resultado vinculado à capacidade das equipes de trabalho de cumprirem a demanda de trabalho apresentada. O comprometimento da equipe, o bom gerenciamento das rotinas de trabalho e o número de pessoas disponível para realizar as atividades devem ser adequados à demanda de trabalho.

Melhoria vinculada à atuação da Assessoria de Planejamento e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

O resultado de 2018 manteve estabilidade em relação ao ano de 2017. Em 2019, apresentou o **quarto maior crescimento (7,86%)**, possivelmente influenciado pelo **provimento de cargos anteriormente vagos**, com impacto direto na melhoria do número de colaboradores para o desempenho das tarefas.

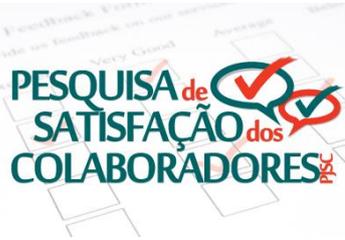
Este resultado fez com que o indicador deixasse de configurar entre os seis piores da pesquisa.





Apesar do grande avanço, destacam-se os seguintes relatos e sugestões:

- *Louvável a política dessa gestão de repor os cargos vagos. Digna de muitos aplausos. Porém, com o mapeamento das demandas de cada unidade, poderia haver um remanejamento na distribuição dos cargos para reforçar as comarcas com maiores movimentações forenses. A meu ver, não faz sentido manter todas as unidades com uma estrutura padrão se há uma monstruosa diferença entre as respectivas demandas. É algo a ser pensado.*
- *Há 4 anos temos uma vara nova e não foram chamados servidores, servidores migraram para lá, deixando o cartório unificado cível defasado.*
- *Trabalho sozinha no setor. Servidores cedidos da prefeitura. Para tirar férias é necessário deslocar servidor de outro local para me cobrir.*
- *Há uma vaga de TJA aberta desde fevereiro e não foi preenchida ainda.*
- *Faltam servidores, o trabalho se acumula, as metas ficam inalcançáveis.*
- *Tínhamos o quadro completo, mas graças a eficiência da equipe e gerenciamento do magistrado conseguimos baixar o mapa consideravelmente, e como prêmio, perdemos dois funcionários.*
- *Há muitos servidores no gabinete e poucos no cartório.*
- *A análise meramente numérica de processos encaminhados para atendimento no setor demonstra impossibilidade de cumprimento do trabalho pelos profissionais atualmente lotados na comarca. Quando trabalhamos com uma análise qualitativa o déficit de profissionais se evidencia, impactando na qualidade do trabalho. Recentemente realizamos uma projeção para atendimento das demandas acumuladas de processos oriundos das varas de família e constatamos que num ritmo bastante puxado de trabalho poderíamos cumprir os processos que já estão com prazos atrasados apenas daqui há 6 meses. Infelizmente, temos visto processos serem atendidos no setor um ano depois de sua distribuição, não por falta de empenho dos profissionais, mais pelo excesso de demandas e necessidade de priorizar as situações de urgência.*
- *O número de servidores deveria ser adequado ao número de processos de cada vara.*
- *Falta redistribuir a carga de trabalho, a balança está desequilibrada em vários setores.*
- *Estou à frente desta unidade há 7 anos e o quadro funcional sempre foi um problema. As vacâncias demoram a ser repostas. Ficamos sem preencher uma vaga por 3 anos e meio. Temos uma servidora lotada desde julho/2015 que está em licença para tratamento de saúde constante. Por um período de 8 meses ficamos sem 2 servidoras em cartório em razão de gozo de licença maternidade, sem que houvesse reposição das vagas. Passei 8 meses em cartório, com apenas 3 estagiárias e realizando todos os plantões da vara sozinha (uma semana por mês + 1 semana no recesso). Para o ano que vem*



*o cenário não tem expectativa de melhora: a chefe de cartório entrará em licença maternidade e uma TJA será removida para SJ. O cartório ficará com 2 TJAs e 3 estagiários para 4 fluxos de trabalho e cerca de 3500 a 4 mil processos. É sempre uma luta e o cenário nunca melhora. A nossa salvação são os estagiários.*

- *Estagiários ocupam lacunas pela falta de servidor e o estágio não tem esta finalidade, absurdo.*
- *Sou a única do meu cargo e ainda coopero com o cartório. Trabalho sozinha. Falta psicóloga. Falta oficial de justiça. 2 servidores para 8 mil processos.*
- *Necessidade urgente de reestruturação e preenchimento das vagas faltantes pois a demanda só cresce e o número de servidores só diminui.*

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.

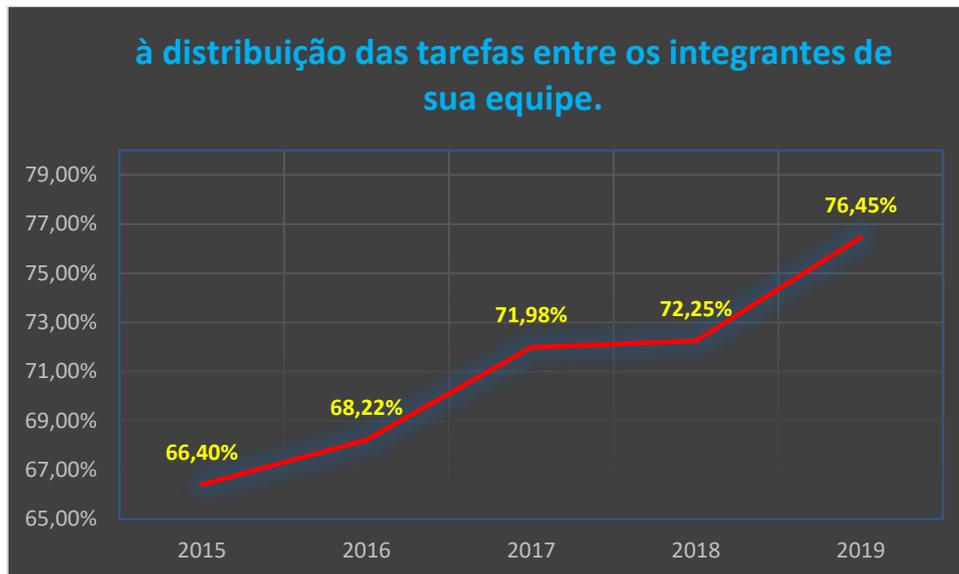
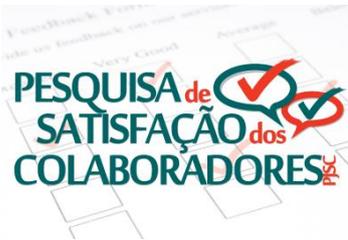
#### 2.1.18 Distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe

\* Magistrados não respondem a este componente.

**Índice apurado em 2019: 76,45%**

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

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



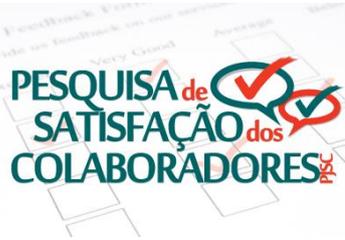
O indicador apurado em 2019 apresentou **bom crescimento (4,21%)**, intensificando a pequena melhoria nos anos anteriores. Pressupõe-se que as ações iniciadas neste ano pela Diretoria de Gestão de Pessoas, voltadas ao [desenvolvimento dos gestores](#) podem ter contribuído para a gestão nas equipes.

Os colaboradores elogiaram este quesito nas respostas qualitativas:

- *Todos fazem um pouco de tudo; bastante cooperação e comunicação, todos se ajudam;*
- *Justa e equitativa;*
- *Distribuída de acordo com a capacidade de cada um;*

Embora o índice de satisfação seja alto em comparação com as demais questões, os comentários apontam para a insatisfação em algumas unidades de trabalho:

- *Temos metas quinzenais e dependendo da matéria a carga é excessiva.*
- *Não há transparência neste aspecto para podermos avaliar.*
- *Problemas de relacionamento dificultam a distribuição de trabalho.*
- *Infelizmente, é muito mal distribuído. Quando eu era chefe de seção, trabalhava muito mais do que meu colega servidor. Vivía com dores porque me estressava, achava injusta a distribuição do trabalho, porque ele era "novo" na seção. Fazia mil processos enquanto ele fazia 200. Hoje em dia, estou em teletrabalho e minha meta é 100 processos por dia. Faço 120, 140, 160, por causa do volume de trabalho. Meu servidor agora é meu chefe de*



seção e faz 2, 10, 17 processos por dia. Ou seja, a mesma história de sempre...coloquem trabalho em cima de quem está trabalhando já.

- *Distribuição desproporcional e injusta.*
- *Penso que por trabalharmos com demandas complexas, que variam de forma substancial de um processo para outro, a distribuição de tarefas/processos não deve seguir critérios meramente numéricos. Em nosso o estímulo ao diálogo entre o grupo é realizado por uma coordenação/chefia não reconhecida (remunerada) pelo tribunal, acumulando para essas pessoas a tarefa adicional de gerir as demandas do setor e de racionalizam a distribuição de tarefas para os demais, o que não é fácil e gera constantes desentendimentos.*
- *As tarefas poderiam ser melhor distribuídas se houvesse avaliação participativa.*
- *Há servidores sobrecarregados e outros com menos trabalho.*
- *Há servidores que não trabalham e a chefia não interfere na situação.*
- *Tarefas mal distribuídas e realização de trabalhos que não são pertinentes ao meu cargo.*
- *Divisão é feita por matérias e umas têm maior volume que outras.*
- *O superior não entende de pessoas, de perfis, distribui sem nenhum critério.*

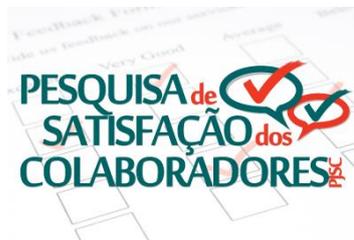
Entende-se que o desenvolvimento dos gestores, que vem sendo fomentado por [ações da Diretoria de Gestão de Pessoas](#), pode contribuir para a redução das insatisfações.

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

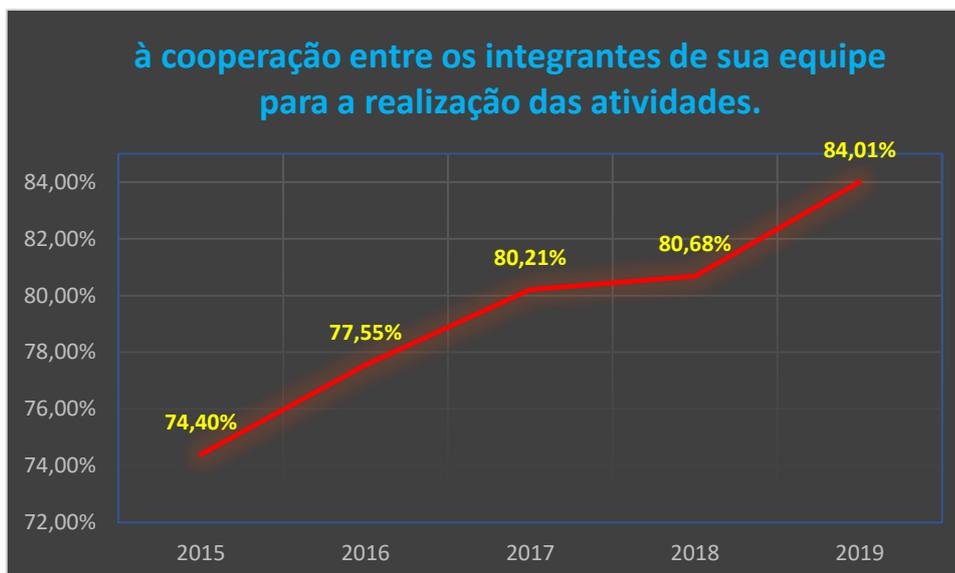
**Índice apurado em 2019: 84,01%**

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 e da Diretoria de Gestão de Pessoas (programas da Divisão de Desenvolvimento de Pessoas).



A pesquisa reforçou tendência de aumento do índice de satisfação iniciada em 2016, com bom crescimento em 2019 (3,33%).

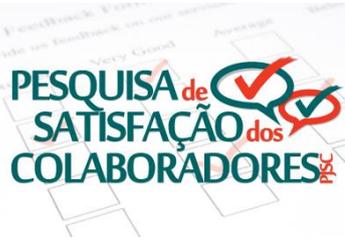


O alto índice apurado trouxe, também, elogios a este quesito:

- *Ótima equipe. Muito comprometidos e cooperativos.*
- *Excelente. Colegas integrados e que se apoiam.*
- *Equipe integrada, unida e cooperativa. Equipe dinâmica e engajada.*
- *Equipe muito comprometida, servidores ficam 9/10 horas no fórum para dar conta da demanda.*

Porém, 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:

- *Nem todas as ações são discutidas em grupo. Falta harmonia interna.*
- *Buscamos a cooperação mas a chefia mais cobra do que coopera.*
- *Nem todos cooperam, há os mais e os menos comprometidos.*
- *Muitas atividades são realizadas de forma isolada por cada servidor, de modo que o afastamento de um provoca transtornos, quando o ideal seria que todos conhecessem o serviço da seção como um todo..*
- *Alguns trabalham de forma individualista, procurando apenas dar conta de sua demanda, sem cooperação e espírito de equipe.*
- *Apesar de tentativas constantes de conversa e negociação com a equipe, em razão de interferência constante da minha chefia imediata, não consigo ter*



*autonomia para engajar os servidores nem para sugerir a dispensa daqueles que não contribuem com a efetividade dos trabalhos.*

- *Cada um faz sua parte e ninguém ajuda, não há espírito de equipe.*
- *A colaboração depende de o superior fomentar ou não o espírito de equipe.*
- *Servidores presenciais não aceitam meu teletrabalho, pensam que a carga é menor.*
- *Alguns colegas nitidamente não são comprometidos com o trabalho, mas recebem avaliação positiva do superior que não quer ter que justificar a nota ruim. Alguns ainda em estágio probatório demonstram total descaso com o serviço, mas não são cobrados.*
- *A diferença salarial entre dois funcionários com a mesma função (assessores de gabinete) acarreta em desmotivação e, conseqüentemente, diminui a cooperação entre a equipe.*

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.

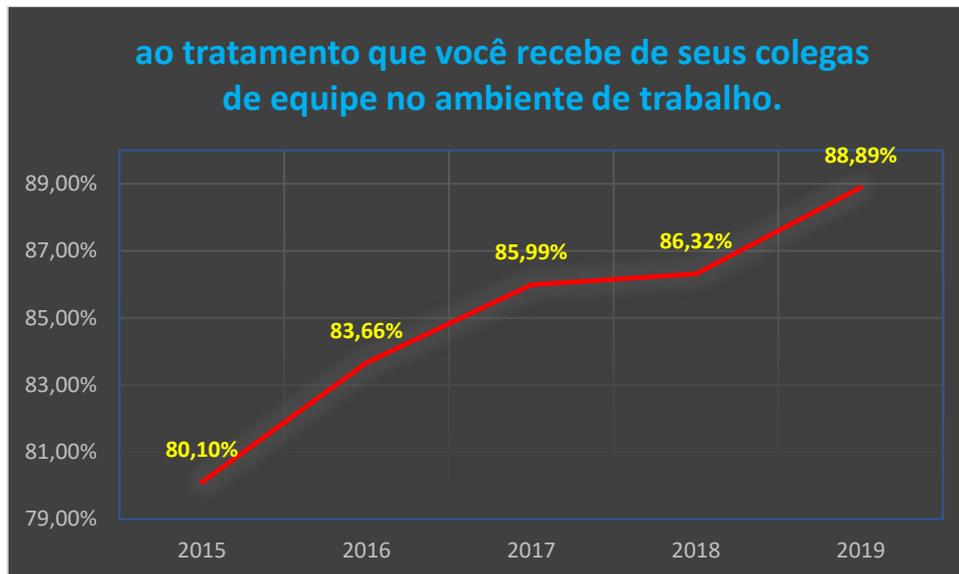
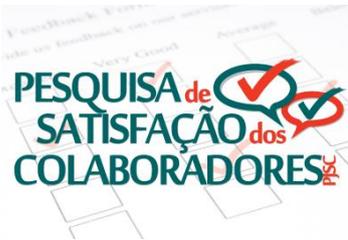
#### 2.1.20 Tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho

**Índice apurado em 2019: 88,89%**

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.

Após leve aumento do índice de satisfação em 2018, na pesquisa de 2019 o incremento foi maior (2,57%), o que manteve a tendência de melhoria iniciada em 2016. Este indicador aparece historicamente entre os melhores da pesquisa, sendo o **segundo melhor indicador em 2019**, o que aponta para a existência, de modo geral, de bom relacionamento entre os colaboradores de uma mesma equipe.

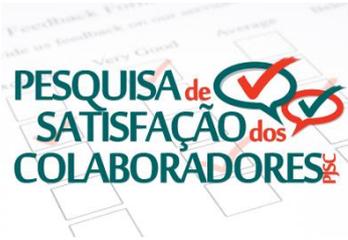


Nos campos qualitativos da pesquisa, a maioria dos comentários descreve tratamento digno por parte de seus colegas e equipe de trabalho:

- *Todos em harmonia e com respeito.*
- *Excelente ambiente de trabalho, todos educados, muito respeito entre todos.*
- *Excelente, muito respeito e colaboração. A relação com os colegas é muito boa, excelente ambiente de trabalho e equipe, venho trabalhar feliz.*
- *Já tivemos problemas, superados com uma boa conversa.*

Foram destacados alguns comentários que indicam dificuldades nos relacionamentos profissionais:

- *A maioria dos colegas é excelente, mas há assessores que chegam à beira do assédio moral.*
- *Há alguma hostilidade entre os colegas.*
- *Servidores novos não respeitam hierarquia.*
- *Comissionados se acham melhores que efetivos, falta respeito.*
- *Necessidade de formação obrigatória para as funções de chefia/liderança, ou melhor distribuição desses cargos para pessoas que tenham perfil e sensibilidade para trabalhar com a equipe, pois reflete diretamente no ambiente de trabalho e na produtividade.*
- *Ruim, estresse total. Não há interação, cada um por si.*
- *Os colegas raramente são sinceros no tratamento e não se empenham em melhorar as relações no ambiente de trabalho, criando confusão até mesmo em razão do ar-condicionado falta maturidade dos servidores e mais pulso firme dos gestores.*



- *Colegas do setor ótimos, com o chefe de secretaria sofremos assédio moral. Há situações de assédio horizontal.*
- *Por estar em teletrabalho, tenho a sensação que minha equipe só lembra de mim quando meu trabalho não está em dia ou quando cometo algum erro.*
- *Nem sempre são cordiais. clima horrível ao ter que solicitar algo da secretaria, sinto até medo quando preciso de algo.*

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.

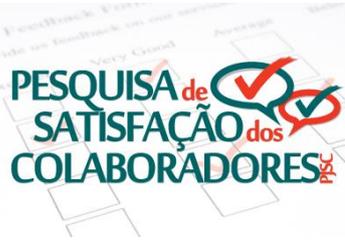
#### 2.1.21 Sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC

**Índice apurado em 2019: 77,35%**

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 e o engajamento no desempenho das atividades laborais.

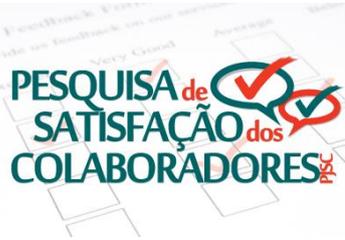
Entende-se que ações da Academia Judicial e da Diretoria de Gestão de Pessoas podem contribuir para a melhoria do indicador.





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:

- *Não é 100% porque fico triste por não poder atender os anseios das pessoas que procuram o fórum para a solução de problemas que são imediatos e a morosidade impera. Essa morosidade é tanto no gabinete quanto no cartório.*
- *Falta incentivo, só se fala em metas e números. Falta incentivo da gratificação de 2º assessor. Falta reconhecimento do TJ. Não me sinto valorizada. Infeliz.*
- *Gosto muito do que faço mas sinto que deveríamos ser melhor remunerados.*
- *Se não fosse a pressão no ambiente de trabalho, me sentiria plena e realizada.*
- *Poucas oportunidades de crescimento pessoal. Políticas adotadas pela administração que só valorizam magistrados e assessores. Desmotivante. Já foi muito melhor.*
- *Entrei bem diferente e ao longo dos anos a decepção e o desânimo foram surgindo. Servidores competentes e esforçados, todos deveriam ser melhor recompensados.*
- *Muito feliz. Muito realizada, mas gostaria de um judiciário melhor para os servidores. Adoro o trabalho que faço. Totalmente satisfeito.*
- *Constante preocupação em não atingir as metas (exigências muito altas). Só não estou satisfeito pela falta de servidores suficientes.*
- *Apesar do amor pela função, a precariedade da remuneração não me deixa realizado.*
- *Já fui realizado, antes de o TJSC me obrigar a sair de onde estava, de meu superior proibir que eu fizesse cursos, de me brigarem a trabalhar onde não me adaptei, de me proibirem remoção. Enfim, foi um trabalho de excelência na destruição de qualquer disposição profissional*
- *Não vejo perspectivas de melhora, nem em nível salarial, nem em nível de crescimento profissional e/ou pessoal. Não tenho perspectiva de assumir nenhum setor ou tarefa especial, eis que as chefias são passadas pelo critério da antiguidade. Então, procuro fazer meu trabalho e pronto.*
- *Gosto muito daqui e do que faço mas por falta de um plano de cargos e salários, sinto necessidade de passar em outro concurso.*
- *Atualmente totalmente desmotivado. Falta reconhecimento e valorização até mesmo pelo desempenho. Analista administrativo lotado em cartório, ainda não consegui trabalhar na função para a qual prestei concurso.*
- *Engessamento das lotações, não há aproveitamento das habilidades do servidor. Banco de talentos para nada serve.*
- *Em virtude dessa política de administração do pessoal por meio de funções gratificadas (arbitrárias) e desrespeito as definições das atividades por*



*concurso público específicos, torna-se extremamente cansativa e desmotivadora a verificação da péssima qualidade da evolução da prestação do serviço.*

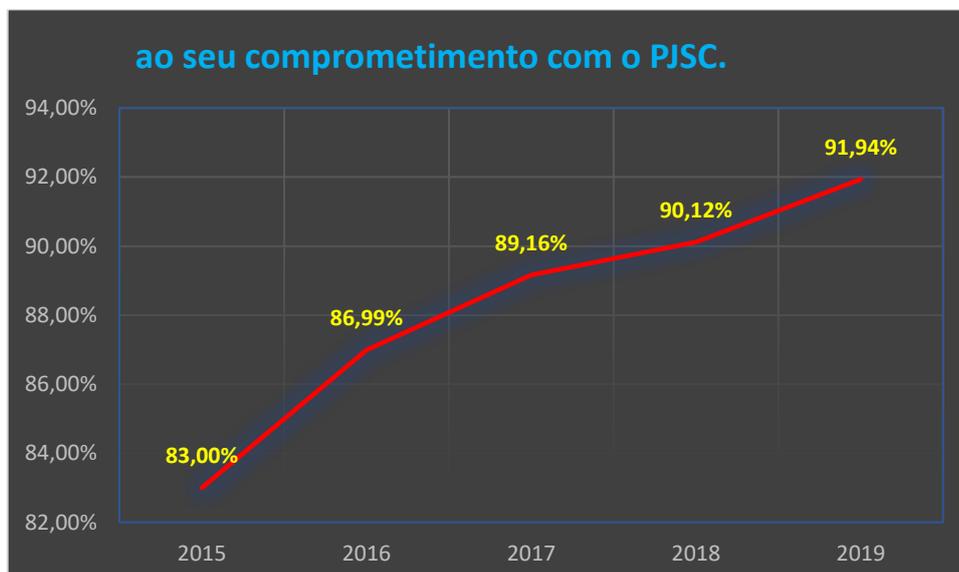
- *Não busco reconhecimento de ninguém, sobretudo da administração superior do TJSC. No entanto, algumas demandas da ouvidoria e da corregedoria, sobretudo no que tange aos processos sem movimentação e às reclamações feitas por advogados, parecem ser desconectadas da realidade. Tem de haver cobrança, sem dúvida. Mas cobrança e metas uniformes, sem conhecer a realidade e as peculiaridades de cada local, não me parecem medidas nem um pouco razoáveis.*
- *Trabalho muito mecanizado, pouca atividade intelectual, desestimulante.*
- *Insatisfeita com o acúmulo de funções. Desmotivada e desvalorizada.*

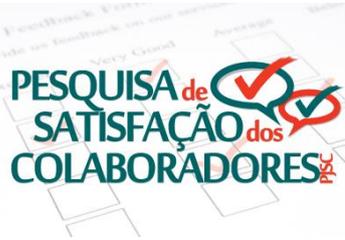
#### 2.1.22 Seu comprometimento com o PJSC

**Índice apurado em 2019: 91,94%**

O PJSC busca qualidade na prestação dos serviços jurisdicionais oferecidos à sociedade catarinense. Tal resultado está relacionado à percepção, por si mesmo, sobre o comprometimento e a dedicação no desempenho das tarefas, alinhados à qualidade na prestação do serviço.

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





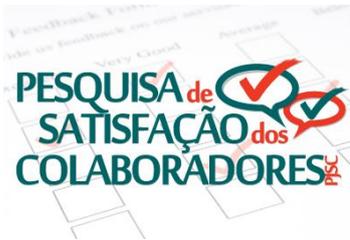
Em 2019, esta questão representou, novamente, o **maior indicador da pesquisa**, apresentando um leve crescimento (1,82%), mantendo a tendência.

Contudo, algumas críticas foram relatadas nos campos qualitativos:

- *Já fui mais comprometida, hoje só me desanimo mais.*
- *Já foi maior, hoje penso em conseguir algo melhor. Já fui bem mais comprometido, hoje desanimei.*
- *Sou quem mais produz no setor e quem é menos remunerado. Trabalho por dois.*
- *O TJSC não se compromete comigo. Infelizmente dentro do TJSC é necessário ser apadrinhado para conseguir uma colocação, um cargo em comissão. O currículo geralmente não é levado em consideração. O TJSC deveria ter um setor responsável por analisar a vida do profissional, lotar o servidor em área de afinidade, na qual possui experiência. Direcionar o bom profissional, que muitas vezes precisa se humilhar num processo seletivo interno ou se sujeitar a um trabalho que nada tem a ver com a sua formação e experiência. Eu vejo descaso do TJSC neste aspecto. Não há uma política neste sentido. Os desligamentos de cargos comissionados são arbitrários e desmotivados. Manda quem pode e obedece quem tem juízo.*
- *Esgotado. Desmotivado e insatisfeito, mudando minha forma de encarar o trabalho. Comprometimento se esvai à medida em que somos tão desvalorizados. Sou mais comprometido do que a instituição reconhece.*
- *Muitas vezes minhas tarefas não rendem meta e fico preocupada pois minha meta é altíssima e assim nunca consigo atingir.*
- *Meu comprometimento agora é diretamente proporcional ao comprometimento da instituição comigo.*
- *Gostaria de melhorar, mas com tantas incumbências fica impossível manter a qualidade.*
- *Tão comprometida que sinto as consequências na saúde. Adoro o trabalho, muito comprometida.*

Também foram trazidos relatos de comprometimento com a instituição;

- *Sou muito comprometida e pretendo me aposentar no PJSC.*
- *Busco eficiência e não quantidade. Sempre preocupado em fazer um bom trabalho.*
- *Sempre preocupada em prestar um serviço de qualidade. Apesar de desmotivada, mantenho meu comprometimento e dedicação.*
- *Trabalho aos finais de semana por saber da importância das minhas atribuições. Excelente. 100% comprometida, amo o que faço.*



### 2.1.23 Comunicação com seu superior hierárquico

\* Magistrados não respondem a esta questão.

**Índice apurado em 2019: 88,13%**

O resultado desta questão diz respeito à clareza na comunicação entre gestores e membros de uma equipe como fator importante para o bom desempenho desta. Ela deve ocorrer em duas vias, ou seja, o gestor deve se comunicar de forma clara e objetiva sem deixar de ouvir opiniões e sugestões. Comunicação ineficiente entre gestores e equipes pode resultar em conflitos e desempenhos inferiores aos esperados.

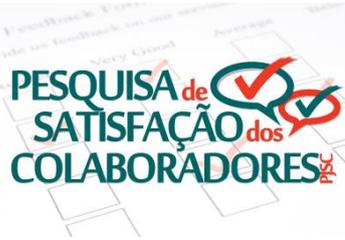
Ações para melhoria estão relacionadas à atuação da Academia Judicial e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

O **alto índice de satisfação** foi mantido, com crescimento de 2,53%, mantendo-se a tendência positiva iniciada em 2016



Muitos elogios foram relatados:

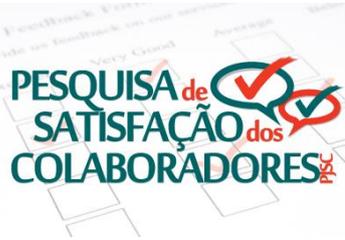
- *Sempre conversamos, juiz passa diariamente no cartório.*



- *Comunicação excelente com a chefe de cartório. Há trocas de opiniões e sugestões, mas não em todas as áreas.*
- *Excelente. Juiz acessível e atencioso. Em teletrabalho o canal é aberto e permeado de franqueza e objetividade.*
- *Excelente, aberta. Chefe excelente profissional. Relação estritamente profissional com os juízes, nada além disso.*
- *Juiz dá grande abertura para troca de ideias. Comunicação clara e objetiva. Simples e funcional.*
- *Satisfatória, sem barreiras. Pessoa que escuta e busca apaziguar. Excelente líder, exemplo a seguir. Sempre disponível. Cordial.*
- *O magistrado com quem atuo é excepcional, dedicado em transmitir seu conhecimento a toda a equipe, em especial a sua assessoria. Acredito ser uma via de mão dupla. Me sinto lisonjeada em ter a honra de trabalhar com profissional de tamanho quilate e gabarito. Todos os dias agrego incontável conhecimento que enriquece minha bagagem.*

Apesar do excelente indicador, algumas insatisfações foram relatadas:

- *A comunicação é o pior problema na seção e na divisão onde eu trabalho. Não se fazem reuniões, utiliza-se o whatsapp para dar recados para o colega ao lado, muitas coisas não são ditas, a chefe da seção não promove nenhuma integração entre os servidores e ela mesmo tem dificuldade de se relacionar com os seus subordinados.*
- *Diretor do Foro que deveria ser gestor não dá abertura para comunicação direta. Por vezes chefia é desrespeitosa e rude.*
- *Dificuldade de comunicação, perseguições e até assédio moral. Dificultosa.*
- *Para mim, a relação com o superior hierárquico deveria ser menos vertical e mais horizontal. Um verdadeiro líder de uma equipe é aquele que sabe ouvir e não apenas falar. É aquele que dá exemplo em lugar de ordens.*
- *A realidade de uma comarca de entrância final acaba distanciando muito os superiores hierárquicos dos profissionais, especialmente no setor psicossocial. Em que pese demonstrarem abertura para acolher algumas queixas, não percebo envolvimento no sentido de compreender as particularidades do exercício profissional e desenvolver, junto a cada servidor, um plano de trabalho compatível e estimulante. Na minha realidade, entendo fundamental a instituição de uma figura de liderança (chefe de setor).*
- *Falta de abertura e imposição de sua maneira de pensar. Não tem tempo para feedback. Péssimo. Praticamente inexistente pois estamos em setores diferentes.*
- *Ocorre de forma indireta e vertical. Há discordâncias.*
- *Faltam feedbacks, individuais e coletivos. Comunicação direta não existe, já fui expulsa aos gritos do gabinete e fui humilhada.*



- *No PJSC é comum o assédio moral na relação chefe-subordinado.*
- *Nem ao menos sei o nome dos meus superiores hierárquicos e eles sequer sabem que eu trabalho no fórum. Acho isso muito esquisito, pois não há comunicação.*
- *Acesso poderia ser mais fácil e mais direto. Magistrados deveriam ter mais humildade e saber que não têm sempre razão. O assessor é um entrave na comunicação com o magistrado, tudo passa primeiro por ele.*
- *Faço teletrabalho. O gestor esquece de repassar as orientações. Muitas das minhas dúvidas sequer são respondidas e algumas levam uns 3 meses para resposta e outras o gestor pede para eu pesquisar pois ele não sabe a resposta.*

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

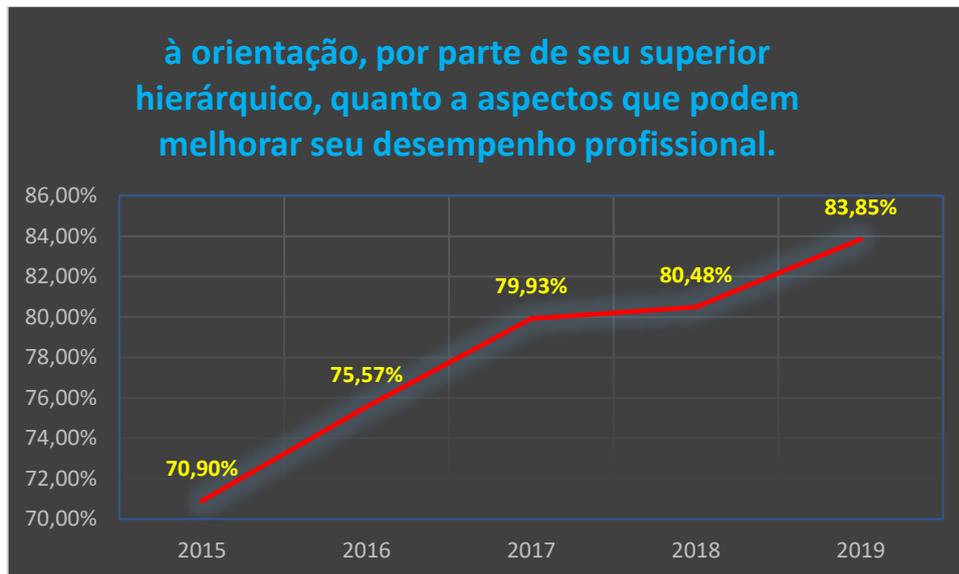
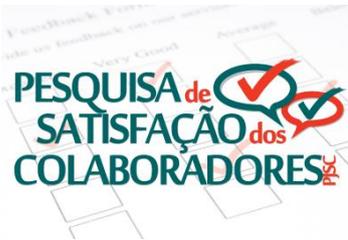
\* Magistrados não respondem esta questão.

**Índice apurado em 2019: 83,85%**

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 oportunidades de melhoria e indicar a melhor maneira para alcançar os resultados esperados.

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

Indicador manteve a tendência de crescimento (3,36%) iniciada em 2016.

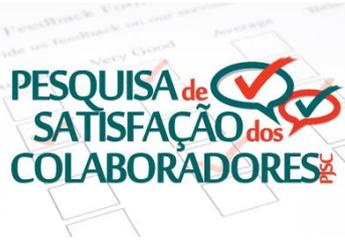


Parte dos comentários indicou satisfação com a orientação recebida pelo superior hierárquico:

- *Sempre que há conversa é produtiva e tem bons resultados.*
- *Acompanhamento de tarefas e feedback. Adequada. Orientações são sempre bem-vindas.*
- *Superior sempre atento e observa pontos a melhorar, demonstra atenção e preocupação em desenvolver o trabalho da melhor forma.*
- *Canal aberto. Bastante diálogo. Gestor sempre fazendo adequações à realidade da vara. Gestor sempre proporcionando melhorias para nosso trabalho.*

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

- *Não há feedback, apenas metas. Inexiste, não recebemos orientações. Diretor do foro não incentiva e não autoriza participação em cursos.*
- *Superior opta por destacar e criticar aspectos pessoais ao invés de orientar melhor para o trabalho.*
- *Geralmente em reuniões de feedback.*
- *Excesso de circulares e normas internas, que deviam ser conforme o público alvo.*
- *São estabelecidos parâmetros, mas não há feedback. A orientação resume-se em cobrança de metas, sem servidores suficientes para tal. Não há qualquer tipo de orientação.*



- *Inexiste. Não há diálogo. Dificuldade de comunicação entre chefes e subordinados, passam recados por terceiros. Nunca ocorreu. Raramente recebo e quando há é negativo.*
- *Mesmo que houvesse tal interesse, não sei se haveria competência para tal, já que no caso do serviço social e psicologia, os superiores não são profissionais da mesma área, mas juízes, que em muitas comarcas, não tem qualquer familiaridade com as demandas da infância, família, entre outras que atuamos, ou mesmo desconhecem as especificidades das referidas profissões e fazem exigências/determinações descabidas.*
- *Seria necessário mais feedback construtivo seguido de soluções e ideias. Avaliações feitas de forma unilateral, sem chance de feedback ou oportunidade de explicação. Não há acordo de trabalho.*
- *Faltam reuniões periódicas quanto ao desempenho e metas. Feedback só quando ocorre erro.*
- *Falta preparo em gestão de pessoas para os chefes de cartório e de secretaria.*
- *Não há plano/acordo de trabalho, nem feedback como orientam no curso de avaliação de desempenho do TJSC. Estou em teletrabalho, e vejo que sou eu que tenho que conduzir o processo (quando acho que isso seria atribuição do gestor, de acordo com a estratégia que ele tem para conduzir o setor inteiro), pedindo feedback, propondo coisas para fazer, e como fazer, etc.*
- *Passo semanas sem falar com o juiz. Comunicação com os magistrados cada vez mais rara e superficial. Não há comunicação.*
- *Sinto necessidade de mais orientação para melhorar o trabalho.*

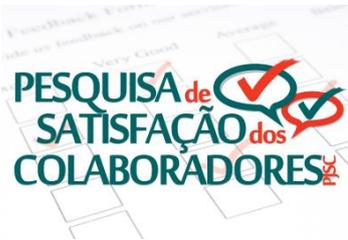
#### 2.2.25 Contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja feito de forma mais eficiente

\* Magistrados não respondem esta questão.

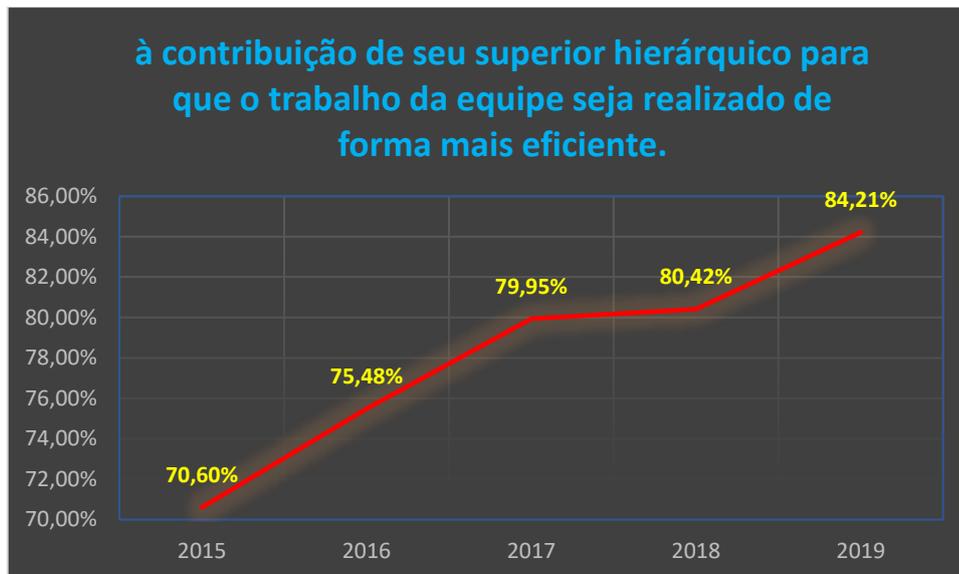
**Índice apurado em 2019: 84,21%**

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

Ações da Academia Judicial e da 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 crescimento de 3,79%. Esta questão foi a **quinta melhor avaliada** em 2019.

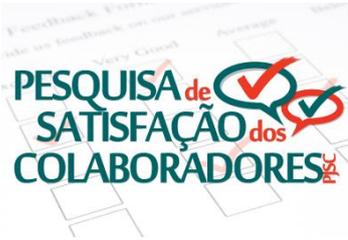


Foram anotados os seguintes elogios a este quesito:

- *Distribuição de tarefas por meio de fixação de metas.*
- *Excelente. Boa. Magistrado excepcional.*
- *Todos se esforçam bastante. Cooperam sempre que possível. Distribuição de tarefas feita para melhor desempenho do trabalho.*
- *Buscamos resolver juntos. Auxilia na análise e distribuição de tarefas para aproveitar o melhor de cada servidor.*

E foram registradas, dentre outras, as seguintes críticas e sugestões:

- *Falta de comunicação prejudica bastante. Não contribui nem atrapalha, deixa a equipe trabalhar. Não temos orientações suficientes, nem acordo de trabalho nem metas claras.*
- *Por vezes demonstra desconhecimento, mas não busca e não aceita sugestões.*
- *Cada servidor faz atividades isoladamente, inclusive com distribuição desigual de trabalho.*
- *Não incentiva o diálogo. Inexiste. Falta profissionalismo, conhecimento técnico e capacitação em gerenciamento.*
- *Quando provocado, sim. Há pouca contribuição espontânea.*
- *Não se envolve na gestão dos processos de trabalho ou pouco os conhece.*



- *A equipe não tem normas ou procedimentos claros para tornar o trabalho eficiente. Não há índice de avaliação. Cada pessoa resolve suas demandas da maneira que entende melhor.*
- *O meu superior imediato atual é ótimo, já o chefe de divisão é uma pessoa muito pouco capacitada para o cargo, acha tudo difícil e nem tenta. A assessora do diretor também é uma pessoa que dá muito valor a burocracias banais e tem grande dificuldade de aceitação a ideias novas e efetivas. O diretor conhece pouco da dinâmica do trabalho, tem poucas iniciativas, não tem o comprometimento que necessitaríamos.*
- *Falta à chefia clareza na delegação de tarefas e na cobrança de resultados.*

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

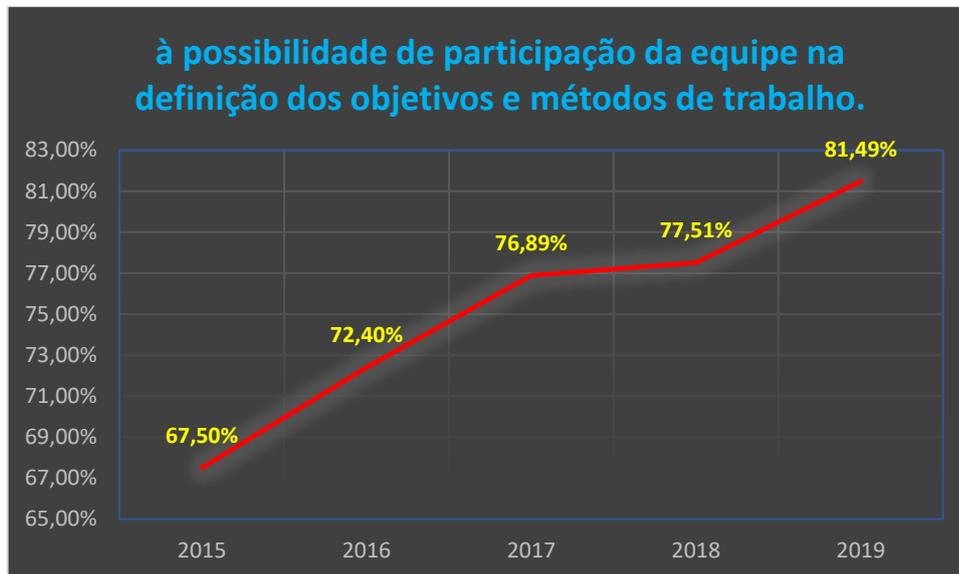
\* Magistrados não respondem a este componente.

**Índice apurado em 2019: 81,49%**

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 da 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, com incremento de 3,98% na satisfação em 2019.

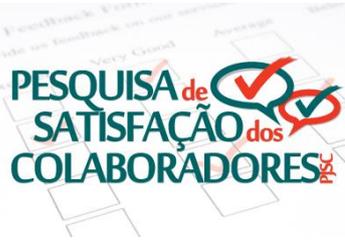


Neste item, foram registrados os seguintes elogios ao estilo gerencial:

- *Aqui a comunicação é excelente.*
- *Num primeiro momento há resistência em acatar sugestões dos servidores, depois até são utilizadas. Temos sempre oportunidade de opinar.*
- *Todos têm liberdade de ideias e expressão. Superior se prontifica a ouvir a equipe.*
- *Existe troca de ideias. Todos decidem e participam. Ótimo.*

Porém, críticas ainda permeiam os campos qualitativos deste item:

- *Não existe discussão sobre o assunto nem abertura para propostas. Relação baseada em autoridade. É mínima ou inexistente.*
- *Há algumas reuniões feitas pelo magistrado: as vezes somos humilhados e em outros momentos participamos de forma mais democrática. Tudo depende de famigerada da estatística.*
- *Nem sempre superior atende sugestões da equipe.*
- *Temos bastante autonomia para desempenho do trabalho, o que é muito bom. Há prejuízo apenas no que diz respeito ao cumprimento de metas coletivas. A autonomia permite que alguns profissionais cumpram suas tarefas rapidamente e outros acumulem trabalho. Como um todo, percebo que não há uma administração racional das demandas no setor, culminando com uma avaliação negativa do setor.*
- *Chefe pede sugestão, mas nunca acata. Quase nunca somos ouvidos.*
- *Há oportunidade, mas a equipe não participa por achar que este é o trabalho do gestor.*
- *Não há, apenas cumprimos ordens. Aqui não há tanta democracia.*



- *Não existe comunicação entre cartório e gabinete. Uns mandam. Outros obedecem. Servidores do andar de baixo, na maioria das vezes não participam ou não são chamados para auxiliar na tomada de decisões, mesmo que a decisão tenha influência direta na função dele.*
- *Não há um processo estruturado. Os membros da equipe vão dando sugestões, que vão sendo acatadas, mas não tem se dado valor ao colega que deu a ideia, não se faz reunião para divulgar, elogiar, dizer de onde veio a ideia, impossibilitando que haja sucessivas contribuições. O processo não é aberto e estruturado.*
- *Participação da equipe no desenvolvimento do trabalho é dispensada pelo superior. Decisões tomadas apenas pelos gabinetes, sem ouvir quem atende os jurisdicionados.*
- *Nem todos participam juntos, sempre são os mesmos os mais preocupados.*

#### 2.1.27 Valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico

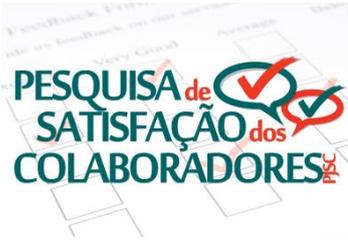
\* Magistrados não respondem esta questão.

**Índice apurado em 2019: 83,28%**

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 com comprometimento.

Ações da Academia Judicial e da 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, com incremento de 3,34% na satisfação.

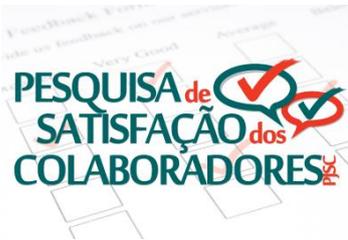


Das manifestações qualitativas foram colhidos elogios como os que seguem:

- *Temos sido reconhecidos. Me sinto parte de uma equipe e tenho meu trabalho acompanhado.*
- *Compreendido e valorizado. Sinto meu trabalho acompanhado. Bom.*
- *Sempre atento e dando apoio. Boa. Superior justo e valoriza nosso trabalho.*
- *Recebo elogios. Sinto-me valorizada. Chefia sempre elogia o trabalho da equipe.*

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

- *Não sei responder. Não há feedback.*
- *Por estar no teletrabalho e num contexto de implementação de inúmeros sistemas de informação, mormente o E-Proc, nem sempre se consegue conversar sobre os pontos positivos já desempenhados. E, confesso sentir falta disso.*
- *Superiores ocupados trabalhando, valorização vem por meio de remuneração.*
- *Superior não faz feedback e não faz nenhum comentário positivo sobre o trabalho de ninguém.*
- *Superior deveria valorizar mais o estagiário, que faz de tudo.*
- *Inexistente. Nunca recebi um elogio sequer. Gostaria apenas que meu trabalho fosse reconhecido.*
- *Falta valorização por meio de plano de cargos e salários e remuneração. Falta gratificação por produtividade.*



- *Não se discute isso. Não é perceptível. Não tenho ideia.*
- *Todos os servidores tiram 10 em todas as avaliações.*
- *Em função do desânimo, meu desempenho caiu bastante.*

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 2019: 86,04%**

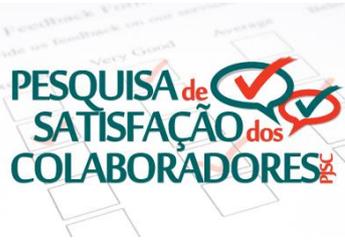
Resultado relacionado ao reconhecimento do trabalho pelas partes envolvidas.

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

Este indicador apresentou novo incremento em 2019 (2,92%), mantendo a tendência de crescimento iniciada em 2016.



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



- *Equipe valoriza meu trabalho. Todos se cobram, se ajudam e se valorizam. Boa. Satisfatória. Todos trabalham contentes.*
- *Somos todos um. Boa. Equipe unida e reconhece o trabalho de cada um.*
- *Procuo colaborar com todos sem distinção.*
- *Acredito que esteja conseguindo passar a equipe a minha dedicação e esforço para fazer parte de uma equipe que já estava bem alinhada. Creio que eles estão percebendo isso, porque em contrapartida, recebo elogios e apoio em determinadas situações.*

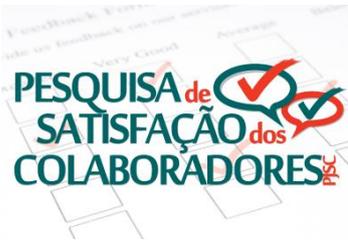
Contudo, ainda foram anotados descontentamentos nos campos qualitativos de resposta:

- *Em razão de divergências relacionadas à forma de operacionalizar o trabalho, uns primando pela qualidade dos relatórios, outros pelo atendimento ágil, não percebo valorização em minha forma de conduzir meu trabalho e também percebo colegas com sentimento de desvalorização.*
- *Nem sempre sinto que há valorização. Poderia receber um apoio maior. Feedback sempre é positivo neste aspecto.*
- *A pessoa só dá valor quando realiza o trabalho do outro.*
- *Não sei, não é conversado ou discutido.*
- *Não há feedback dos servidores quanto ao trabalho realizado pela chefia.*
- *Como dito em justificativas anteriores, quem faz o trabalho com afinco acaba mal visto por forçar o ritmo dos que só enrolam. Quem faz o trabalho está apenas cumprindo obrigação. Quem não faz, é coitado. Difícil....*
- *A equipe não valoriza tanto. Sugestões e críticas são bem recebidas pelo superior.*

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 implementação 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

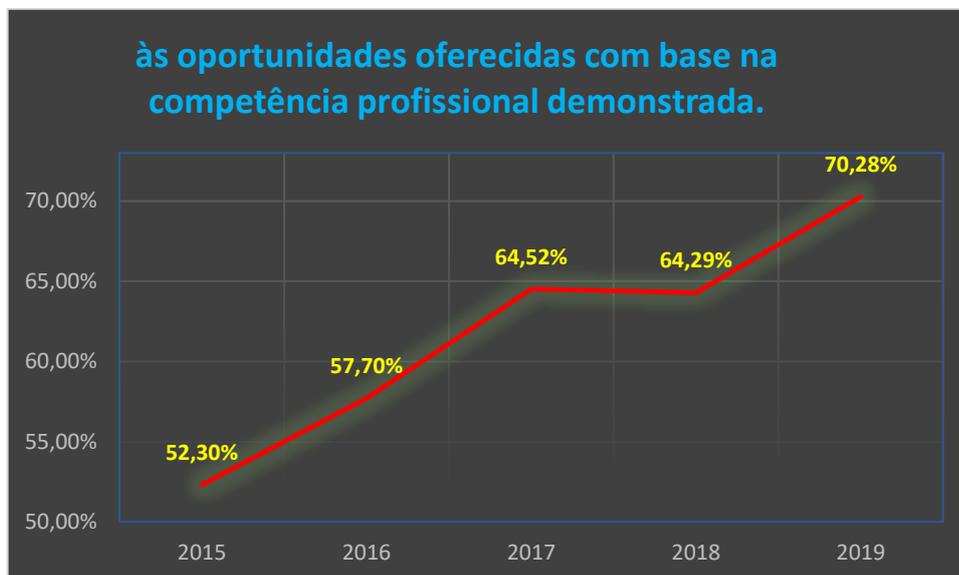
**Índice apurado em 2019: 70,28%**



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

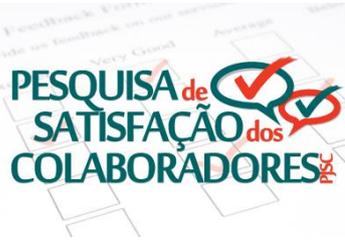
Melhoria relacionada a ações da Diretoria de Gestão de Pessoas, da Academia Judicial e da Assessoria de Planejamento (no que se refere às questões estratégicas e normativas). As ações devem estar voltadas para o desenvolvimento gerencial e para a definição, formal ou informal, de critérios que valorizem a meritocracia.

Após resultado estável em 2018, o indicador apresentou ótimo crescimento (5,98%) em 2019, o que pode ser resultado de ações da Diretoria de Gestão de Pessoas e da Academia Judicial voltadas para o desenvolvimento de competências e para a disseminação dos princípios da [Gestão de Pessoas por Competências](#).



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

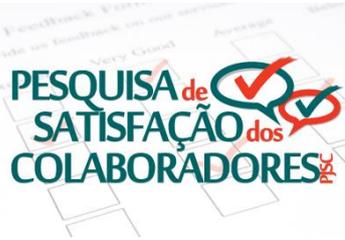
- *Me considero mal aproveitada.*
- *Depois da remoção jamais tive oportunidade de trabalhar na área (TSI).*
- *Oportunidades oferecidas por antiguidade, não por competência. Oportunidades oferecidas por amizade e sobrenomes, não por merecimento.*



- *No teletrabalho acabamos não sendo consultados a respeito de substituições por exemplo e sinto falta.*
- *Sugiro a reflexão: os gabinetes têm sido consultados sobre as escolhas dos rumos do TJSC?*
- *Não existem concursos internos, nunca houve seleção para outros cargos ou funções.*
- *Não há plano de cargos e salários. Não há oportunidade de crescimento. Carreiras e perspectivas engessadas.*
- *Não vislumbro qualquer oportunidade. Não há meritocracia. Estrutura engessada, oportunidades quase nulas. No 1º grau quase não há oportunidades de melhoria de carreira.*
- *Os superiores deveriam ser escolhidos pela equipe de trabalho e com alternância.*
- *Não há política de incentivo ao servidor. Inexistem. Não há oportunidades a oferecer, mesmo havendo a competência do servidor.*
- *Inobstante a existência da "semana do rodízio de funções", não são disponibilizadas oportunidades para demonstrar competências além daquelas necessárias ao desempenho das atividades da lotação.*
- *Sabem do meu potencial, mas não tenho oportunidades, por não puxar o saco de ninguém.*
- *A diferença da recompensa financeira do chefe de seção e do chefe de divisão é absurda.*
- *Meu sentimento é de que a instituição premia os incompetentes. Mesmo que fosse chamada para alguma função meu superior iria indeferir, justificando o excesso de trabalho.*
- *Acredito que o PJSC poderia ter uma política de reconhecimento de valores, colocando em destaque e garantido oportunidades aos servidores com boa formação acadêmica e cujo desempenho laboral seja acima da média.*

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

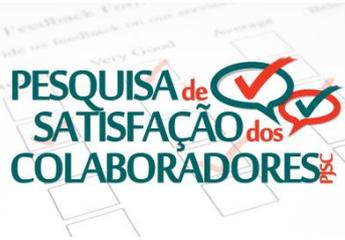


Ao final da pesquisa é disponibilizado aos colaboradores espaço para contribuírem para a melhoria da Pesquisa de Satisfação, no qual foram apresentados os seguintes elogios:

- *Deixo registrada aqui a esperança de que a presente pesquisa realmente seja levada em consideração e melhor nossas condições de trabalho.*
- *Agradeço a oportunidade de ser ouvido. No demais, anotado acima!*
- *Parabéns a todos os setores responsáveis pela implementação desta pesquisa.*
- *Ouvir os funcionários é um princípio que deve ser atendido em todos os órgãos da administração pública.*
- *Embora eu não contribua tanto com a pesquisa, pois estou a 1 mês na entidade, a tudo que estou vivendo é a concretização de um grande sonho ao qual foi me proporcionado desenvolver aqui.*
- *É uma satisfação fazer parte do quadro de servidores do TJSC, com algumas arestas a serem aparadas, mas no balanço geral, uma entidade de respeito e que busca sempre ouvir seus servidores, com melhorias sempre que possível.*
- *Estou satisfeita e orgulhosa de fazer parte do TJSC, acredito que nosso Tribunal é modelo de referência positiva para os demais estados do Brasil.*
- *Boa a pesquisa, bem abrangente.*
- *Acho que o questionário, se respondido com sinceridade, possibilita uma ideia clara do grau de satisfação do grupo de colaboradores.*
- *Fui absolutamente sincera ao responder essa pesquisa. Espero que todos tenham coragem e ânimo para expressarem seus pensamentos. Fico grata pela oportunidade.*

Também foram apresentadas, dentre outras, as seguintes oportunidades de melhoria:

- *Não basta pesquisar, deve-se buscar implementar melhorias, o que não vê atualmente.*
- *A pesquisa teve ser encaminhada para todos os servidores, a fim de que possam, também eles, analisar os resultados o que, dá, naturalmente, maior credibilidade e transparência.*
- *Considero que em termos de pesquisa há necessidade de não haver recortes no instrumento de pesquisa em relação à análise institucional para desenvolvimento do trabalho a ser feito frente a demanda, não enfocando a satisfação apenas em capacitação profissional, equipamentos e benefícios, mas também no desenvolvimento do processo de trabalho enquanto gestão.*

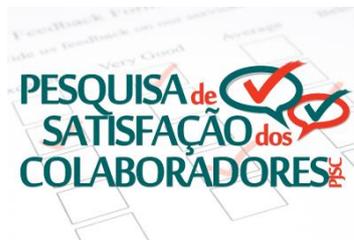


- *Todo ano a mesma coisa. Respondemos, mas nada de concreto acontece. Segue mais uma pesquisa para nada. Aliás, dá aquela massagem no ego de alguns... Já é alguma coisa.*
- *Não sei porque perco tempo respondendo a pesquisa se não acredito nos resultados mostrados.*
- *A ouvida dos servidores é salutar: trabalhar as chefias com as modernas técnicas de gestão de pessoas, evitar o assédio moral, cuidar da saúde e prevenção com uma política efetiva de saúde ( assédio, problemas de stress, psíquico, suicídio, acidentes de trabalho), aumentar o número de servidores, pois o trabalho aumenta em proporção inversa, mais técnicos assistentes sociais.*
- *Tornar leitura obrigatória as respostas para os tomadores de decisão.*
- *Gostaria de saber quais melhorias foram implementadas na prática, com base nas várias pesquisas anteriores que já foram feitas nestes últimos anos.*
- *As pesquisas sempre são muito bem elaboradas. O trabalho desempenhado pelos profissionais de recursos humanos no TJSC é excelente. Entretanto, esse trabalho poucas vezes chega até as comarcas do estado. É preciso expandir essa atuação, com a instalação de núcleos no interior.*
- *A pesquisa está um pouco longa, precisei manter minha atenção para chegar ao fim preenchendo adequadamente. Pode que algumas pessoas não concluam o preenchimento. Talvez deixar claro que o campo da justificativa é para caso a pessoa queira dar dados adicionais.*
- *Gostaria de ver atitudes práticas sendo implementadas a partir das nossas respostas.*
- *Já tentei contribuir para a pesquisa de satisfação dos colaboradores do PJSC com análises estatísticas diferenciadas e que seguem padrões internacionais, com modelagens inovadoras que trariam novas camadas de informação. Ofereci esse trabalho de graça. Não o houve interesse.*
- *Que seja utilizada para realmente melhorar a prestação do serviço público.*

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 portal do TJSC](#).

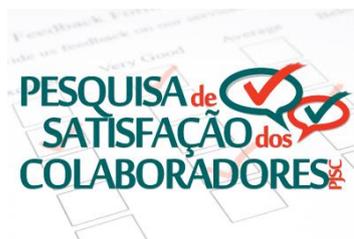
Ademais, no início de cada ano, o relatório da pesquisa do ano anterior é encaminhado para ciência da Administração para que suas informações possam



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 2019, os resultados da pesquisa aplicada entre outubro e novembro de 2018 foram autuados no SEI n. 0001097-35.2019.8.24.0710 e compartilhados com as Diretorias deste Tribunal.

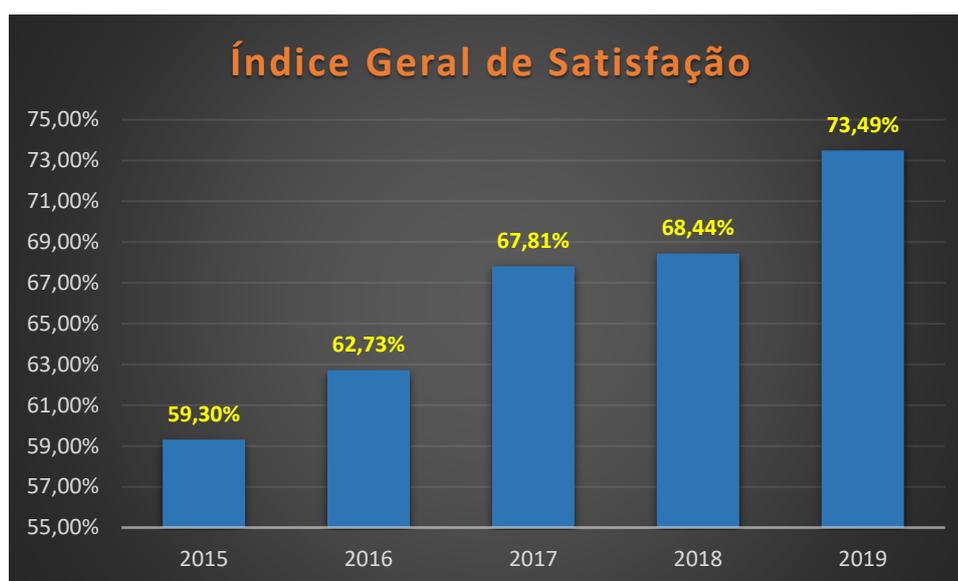
Oportunamente, o processo administrativo de análise dos resultados da pesquisa de 2019 será informado aos colaboradores.



### 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.

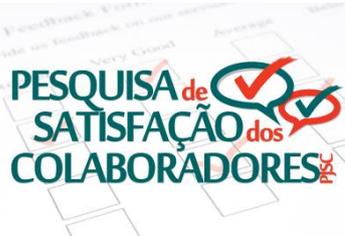
Os resultados gerais da pesquisa em 2019 reforçam tendência, iniciada em 2016, de crescimento da satisfação dos colaboradores em relação ao clima organizacional.



Neste ano, todos os 29 indicadores apresentaram crescimento, sendo considerado significativo o **crescimento médio do índice de satisfação (resultado geral): 5,05%**.

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

6 melhores indicadores - em relação	% SATISFAÇÃO
ao seu comprometimento com o PJSC.	<b>91,94%</b>
ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe	<b>88,89%</b>



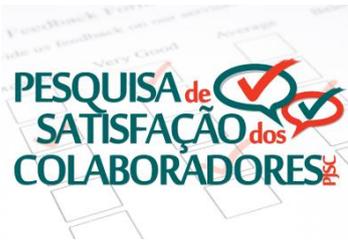
no ambiente de trabalho.	
à comunicação com seu superior hierárquico.	<b>88,13%</b>
à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	<b>86,04%</b>
à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente.	<b>84,21%</b>
à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	<b>84,01%</b>

Cabe ressaltar que dentre os 6 maiores indicadores desta pesquisa, 5 são os mesmos apurados na pesquisa realizada em 2018. Dois deles relacionados ao desempenho do gestor da unidade no que se refere “à *comunicação com seu superior hierárquico*” e “à *contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente*”. Podemos relacionar o bom desempenho destes indicadores às novas ações desenvolvidas pela Diretoria de Gestão de Pessoas com foco no [desenvolvimento dos gestores](#), e aos cursos com o mesmo objetivo oferecidos pela Academia Judicial nos anos de 2018 e 2019.

Também é possível destacar que a melhoria do indicador que obteve o **maior incremento de satisfação**, referente aos “*sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho*”, está relacionada aos investimentos em sistemas informatizados, realizados pela gestão no biênio 2018/2019, como o E-Proc, SEI, entre outros em processo de implantação como o ERP.

Já o **segundo maior percentual de melhoria** foi o relacionado às “*condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho*”, tema que também recebeu especial atenção da Presidência do Tribunal no mesmo período.

O **terceiro e o quarto** indicadores com **maior crescimento** na satisfação foram os relacionados à “*proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você*” e “*número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor*”. Considerando que não houve incremento remuneratório além da recomposição das perdas inflacionárias (atualização salarial na data-base), subentende-se relação entre as duas questões e que a política de provimento de



cargos adotada pela Administração teve impacto direto na melhoria destes indicadores.

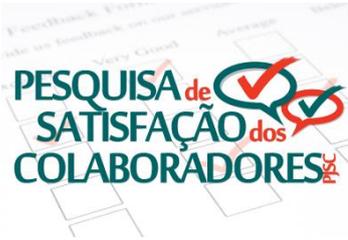
Os números apurados permitem afirmar que **ações da Administração influenciam na percepção sobre como a instituição é vista por seus colaboradores, impactando em sua satisfação, na melhoria do clima organizacional e, conseqüentemente, no comprometimento e engajamento das pessoas.**

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.

Na parte inferior da tabela de resultados estão as seguintes questões que necessitam de especial atenção da Administração no ano de 2020:

<b>6 piores indicadores - em relação</b>	<b>% SATISFAÇÃO</b>
às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	<b>48,32%</b>
ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	<b>52,22%</b>
às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	<b>54,53%</b>
à política de benefícios do PJSC.	<b>58,14%</b>
à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	<b>61,42%</b>
à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	<b>61,75%</b>

Importante destacar que as críticas e sugestões 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 conseqüentemente 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.

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 específicos por 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 salutar para que a pesquisa possa colaborar com a elaboração de estratégias alinhadas às necessidades dos colaboradores e favorecer a construção de um ambiente de gestão participativa e democrática.

DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS  
Divisão de Desenvolvimento de Pessoas