

RELATÓRIO DE RESULTADOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DO PJSC 2016

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

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

As questões pesquisadas são classificadas em dimensões e dentro destas em fatores. Isso possibilita sua organização a fim de facilitar a compreensão do questionário e a análise dos resultados. Além destas questões, também foi inserido no questionário um espaço no qual o colaborador foi convidado a escrever suas sugestões para a melhoria do PJSC.

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

Em 2016, a Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores do PJSC foi aplicada entre os dias 15 de outubro e 30 de novembro e alcançou um número de 3.628 colaboradores respondentes, dentre magistrados, servidores e estagiários do Tribunal de Justiça e de todas as Comarcas do Estado.

O índice de satisfação apurado em cada questão da pesquisa de 2016 encontra-se na tabela abaixo:

QUESTÃO	COMPONENTE PESQUISADO	% SATISFAÇÃO
1	à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	51,09%
2	às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	33,78%
3	à compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).	64,86%
4	ao atendimento que recebe de outras áreas do PJSC.	64,24%
5	à comunicação institucional no PJSC.	60,13%
6	à clareza dos seus direitos e obrigações.	66,66%
7	à adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas pelo PJSC.	62,98%
8	à qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade.	60,93%
9	às condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho.	57,51%
10	às condições físicas de trabalho oferecidas.	59,74%
11	às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	39,46%
12	aos sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	57,00%
13	aos equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	63,55%
14	à política de benefícios do PJSC.	41,16%
15	ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	41,34%

16	à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	45,67%
17	ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	49,59%
18	à distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe.	68,22%
19	à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	77,55%
20	ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	83,66%
21	à sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC.	65,28%
22	ao seu comprometimento com o PJSC.	86,99%
23	à comunicação com seu superior hierárquico.	81,58%
24	à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.	75,57%
25	à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente.	75,48%
26	à possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho.	72,40%
27	à valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico.	75,22%
28	à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	79,83%
29	às oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada.	57,70%
TOTAL	ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	62,73%

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

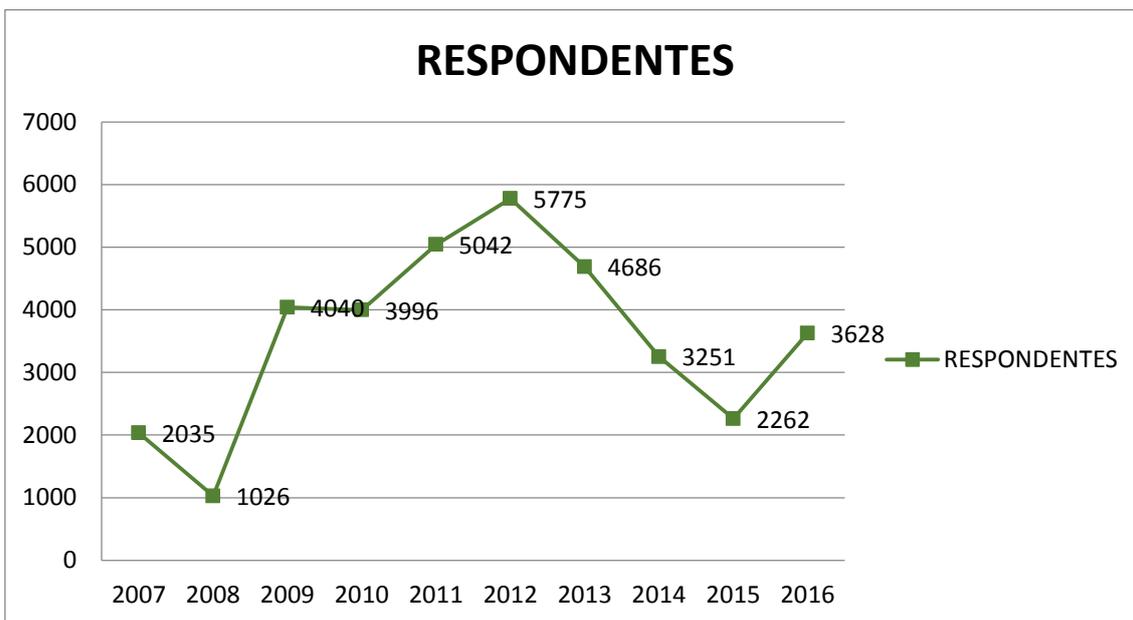
6 Maiores índices de satisfação	
ao seu comprometimento com o PJSC.	86,99%
ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	83,66%

<i>à comunicação com seu superior hierárquico.</i>	81,58%
<i>à valorização de seu trabalho pela sua equipe.</i>	79,83%
<i>à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.</i>	77,55%
<i>à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.</i>	75,57%

6 Menores índices de satisfação	
<i>às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.</i>	33,78%
<i>às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.</i>	39,46%
<i>à política de benefícios do PJSC.</i>	41,16%
<i>ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.</i>	41,34%
<i>à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.</i>	45,67%
<i>ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.</i>	49,59%

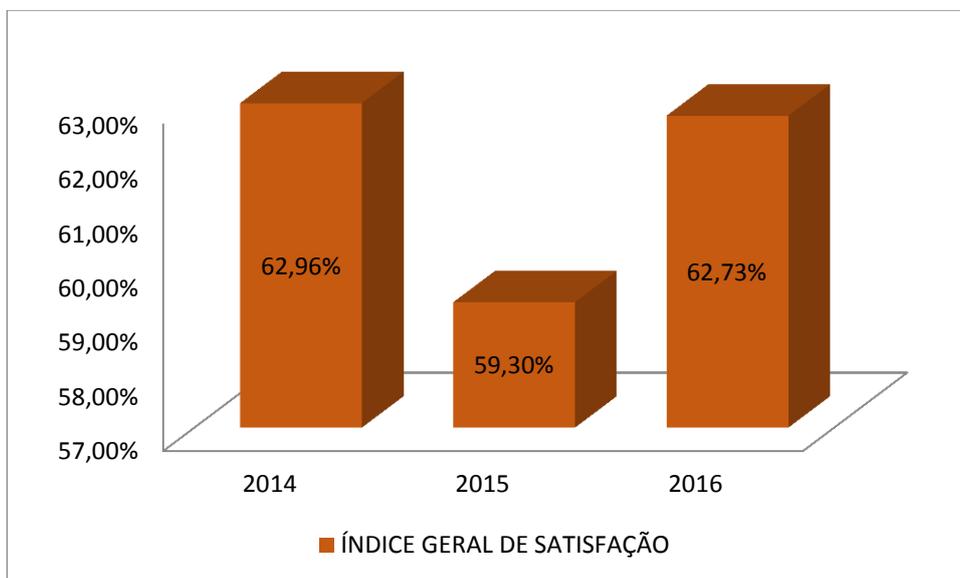
Desde o ano de 2007, o Poder Judiciário de Santa Catarina – PJSC aplica a Pesquisa de Satisfação com o objetivo de verificar a percepção de seus colaboradores a respeito do ambiente funcional, bem como planejar e desenvolver ações levando em conta o impacto da influência dos componentes pesquisados no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

O gráfico abaixo apresenta a série histórica do número de respondentes de cada edição da pesquisa.



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

Em **2016**, a pesquisa apurou um índice de **62,73%** de satisfação no que diz respeito aos componentes ora pesquisados. Analisando este resultado e comparando-o ao índice do ano de **2015 (59,30%)**, observa-se aumento geral da satisfação dos colaboradores:



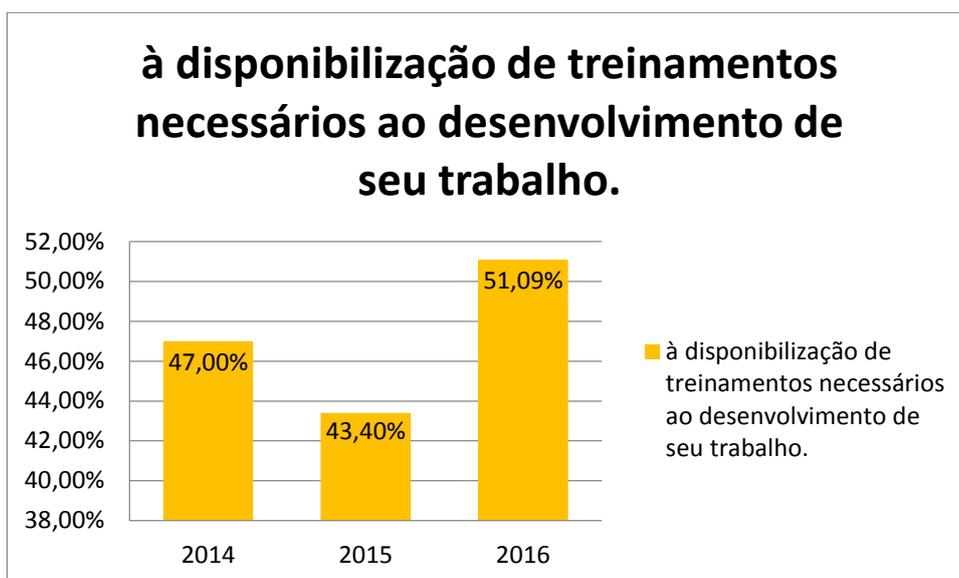
É válido notar que o resultado das pesquisas constitui um instrumento sistêmico, já que permite uma avaliação ampla sobre a percepção dos colaboradores no que diz respeito à gestão do PJSC, além disso, os índices de satisfação apurados possuem relação direta com a atuação de Unidades Administrativas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

Para uma melhor visualização dos resultados alcançados, apresentamos a seguir gráficos comparativos, questão por questão, dos resultados da pesquisa nos anos de 2014, 2015 e 2016. Além disso, é apresentada a síntese dos dados qualitativos relatados no campo “Sugestões de Melhoria”:

1. Disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.

* Este componente pesquisado não é respondido pelos estagiários.

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



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

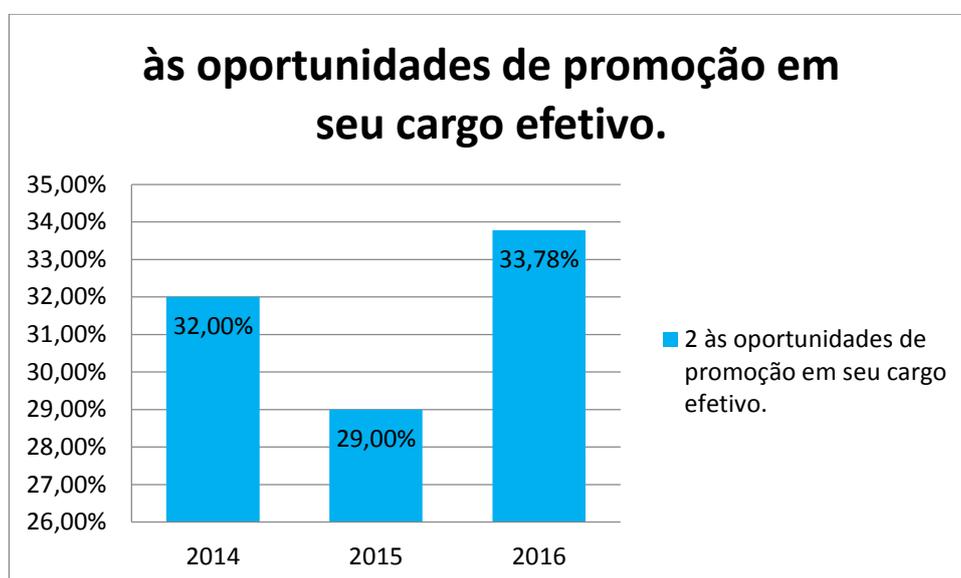
Em relação às críticas e sugestões elencadas pelos colaboradores, destacam-se os seguintes pontos:

- solicitação de cursos na área de Direito de Família, Infância e Juventude, Criminal, Juizados Especiais Cíveis, Distribuição, atualização de Técnicos de Suporte em Informática, SAJ 5 (mais aprofundados e focado na prática), cartórios extrajudiciais, avaliação de bens (imóveis, veículos, etc), cursos sobre sistemas específicos (ex: SIDEJUD e INFOJUD), atendimento ao público, cursos para a área administrativa e sobre gestão, dentre outros;
- solicitação de mais cursos presenciais;
- solicitação de treinamentos específicos para servidores que fazem plantão (em áreas de atuação diversas das de costume);
- falta de treinamento prático, para os cargos e funções a serem exercidos, logo após a nomeação;
- dificuldade de liberação de servidores com cargos comissionados ou funções gratificadas para participarem dos cursos oferecidos;
- os cursos oferecidos não possuem carga horária suficiente para promoção;
- oferta de cursos de pós-graduação é limitada (poucas vagas);
- solicitação de oferta de cursos no interior do Estado (ou menos centralizados), pois a maioria ocorre na Capital;
- necessidade de adequação dos cursos à realidade do PJSC;
- elogios à oferta de bolsa de estudo para o curso de Direito (100% do valor).

2. Oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.

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

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



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

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

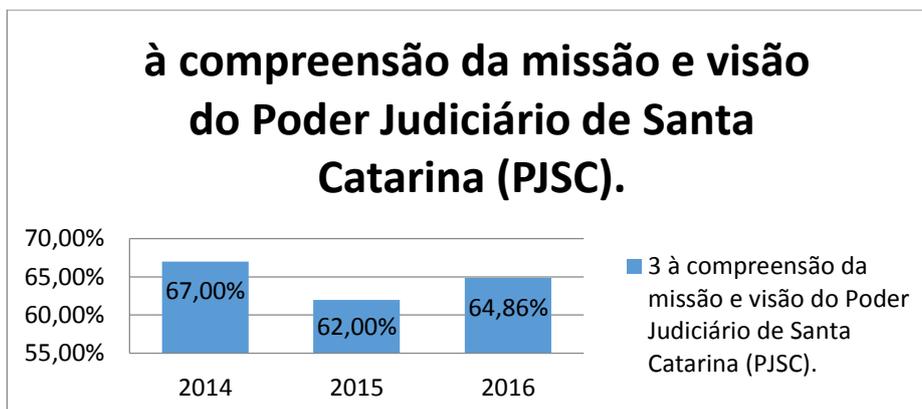
- atraso no pagamento das promoções;
- necessidade de modernização do plano de carreira;
- regras para fins de promoção não correspondem à meritocracia;
- as promoções não aumentam o valor real do salário para quem tem função gratificada;
- cursos de pós-graduação não são valorizados suficientemente;

- correlação deveria ser por cargo ou área de atuação, ampliando as oportunidades de promoção;
- crítica ao fato de haver carga horária mínima para os certificados que dão direito à promoção;
- o retorno financeiro das promoções realizadas é muito baixo;
- não há valorização da formação antes do ingresso no PJSC;
- regras das promoções desestimulam e desvalorizam a formação do servidor;
- falta de rodízio para os cargos comissionados, oferecendo oportunidades sempre aos mesmos servidores;
- servidores em disfunção, porém os vencimentos não correspondem às atividades que efetivamente desempenham.

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

Destaca-se que o resultado está relacionado 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 com a devida comunicação institucional que compartilhe o conhecimento sobre a missão e visão do PJSC.

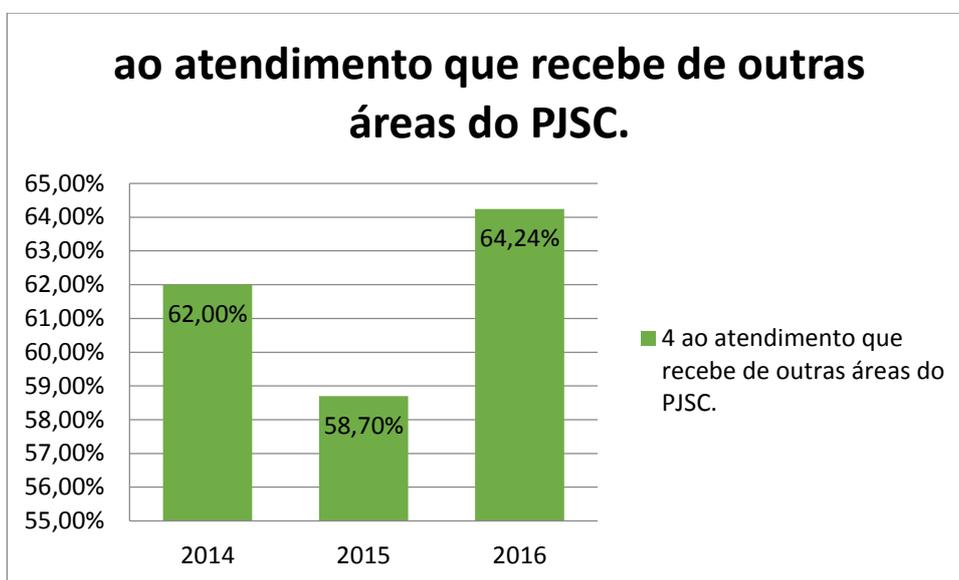


No campo “sugestões de melhoria”, os colaboradores avaliaram o componente pesquisado da seguinte forma:

- parte dos colaboradores acha que a missão e visão do PJSC são pouco divulgadas;
- missão e visão não condizem com a realidade dos servidores e usuários do PJSC;
- missão e visão não contemplam os servidores (falta de valorização);
- algumas críticas à celeridade, humanização e eficiência na prestação de serviços, entre outros.

4. Atendimento que recebe de outras áreas do PJSC.

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



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

A análise do campo “sugestões de melhoria” trouxe elogios aos setores de Folha de Pagamento, Acompanhamento de Pessoas, Assessoria de Custas, Junta Médica, Assistência Social do TJ, Academia Judicial e Diretoria de Tecnologia da Informação juntamente com as seguintes colocações:

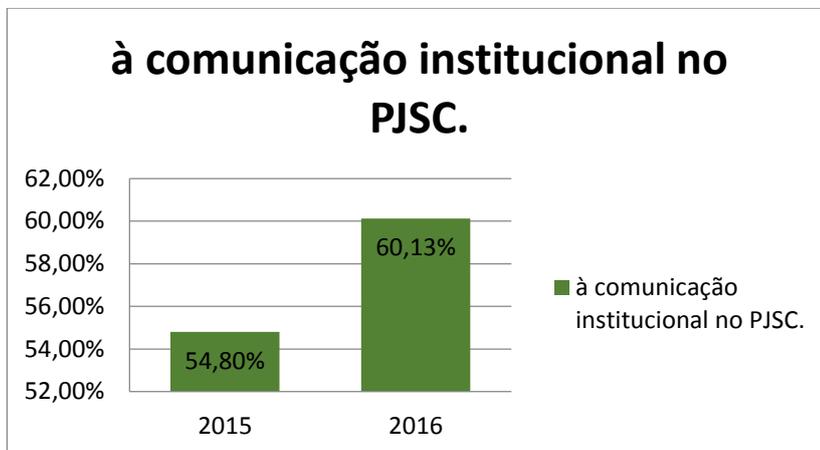
- algumas queixas (atendimento ruim, demorado ou sem retorno) relacionadas ao setor de ergonomia, sistema SAJ, Diretoria de Saúde, Ouvidoria, Diretoria de Engenharia e Arquitetura, Corregedoria e Diretoria de Gestão de Pessoas;
- sobre o atendimento na Diretoria de Tecnologia da Informação: “Em sua maioria, os colegas são muito atenciosos. Registro apenas que o suporte ao SAJ está muito precário. Sugiro um contato pelo *pandion* com resolução do problema na hora, inclusive com acesso à nossa máquina pela pessoa do Suporte. O número de servidores responsáveis pelo suporte também não está adequado à demanda. Além disso, mandar e-mail indicando os erros e problemas que encontramos é muito burocrático e demorado.”;
- muitas transferências de ligação até chegar ao setor correto;
- falta integração das unidades jurisdicionais;
- atendimento dentro da própria comarca ou entre elas, deixa a desejar;
- grande distância entre servidores e Administração;
- servidores das comarcas do interior sentem-se distantes da área da saúde, entre outras;
- juízes não têm tempo e/ou disposição para atender as partes;
- falta “interlocutor” entre Oficiais de Justiça e Administração;
- falta de servidores para melhorar a qualidade do atendimento em geral.

5. Comunicação institucional no PJSC.

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

As ações de melhoria da comunicação institucional estão ligadas principalmente à atuação da presidência, do Núcleo de Comunicação

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



Vincula-se o resultado à preocupação com a efetividade das ferramentas utilizadas para promover a comunicação institucional (*e-mail*, Perfil Servidor, Portal Institucional, Diário da Justiça Eletrônico, Ouvidoria). Neste sentido, o PJSC tem demonstrado crescente preocupação a fim de melhorar a operacionalização das mesmas.

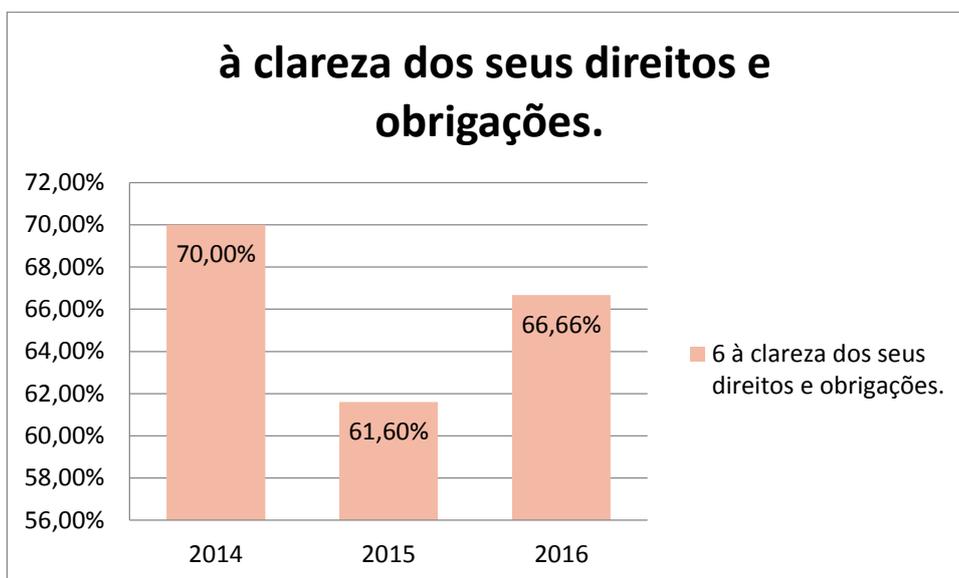
Com relação às críticas e “sugestões de melhoria” foram apontados:

- falta transparência;
- comunicação muito formal e ineficiente;
- quando é assunto de interesse da Administração, há eficiência e rapidez na comunicação; quando é de interesse dos servidores, falta transparência e divulgação;
- falta canal apropriado para questionamentos e sugestões;
- notícias de interesse do servidor deviam ser enviadas também via e-mail;
- “falta comunicação da Administração com os magistrados e destes com os servidores”;
- Ouvidoria desconhece algumas questões e encaminha a pergunta para o setor errado;
- falta rapidez, clareza e concentração da informação no Portal do PJSC.

6. Clareza dos seus direitos e obrigações.

Os colaboradores têm direitos que podem ser usufruídos e obrigações a serem cumpridas. Normalmente, estão definidos em Leis, Estatutos ou Resoluções. O resultado da questão está relacionado à divulgação de informações, por parte do PJSC, sobre direitos e obrigações dos colaboradores no exercício de suas funções, e quanto à facilidade de compreensão destes.

As ações necessárias partem de um planejamento e uma melhor comunicação, com atuação da Assessoria de Planejamento, Corregedoria Geral da Justiça, Coordenadoria de Magistrados, Diretoria-Geral Administrativa e Diretoria de Gestão de Pessoas.



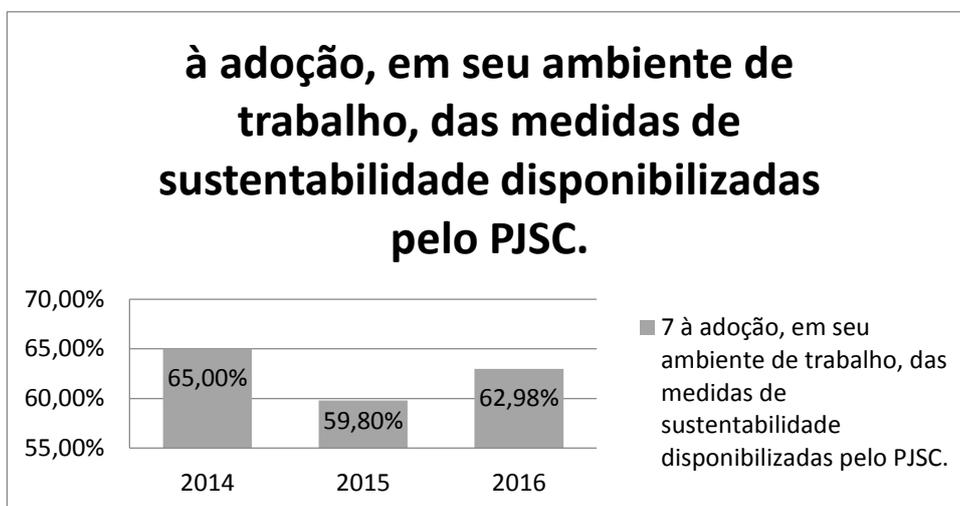
É válido notar que, em relação a este componente, também foram feitos diversos comentários, conforme segue:

- “o portal do PJSC facilitou muito a informação acerca dos direitos e deveres dos colaboradores”;
- falta clareza quanto às atribuições dos servidores, seções, divisões e diretorias;
- falta clareza quanto às regras internas de cada seção;
- falta clareza nas atribuições de analistas jurídicos;

- falta informação aos chefes de secretaria para prestarem com clareza as informações corretas aos servidores;
- “benefícios dados e retirados conforme interpretações diversas de cada Gestão, prejudicando direitos dos servidores”;
- falta maior regulamentação das atribuições do Oficial da Infância e Juventude a fim de que não fiquem lacunas a serem preenchidas a critério de cada comarca, entre outros;
- necessidade de maior divulgação do manual dos servidores;
- “direitos nas comarcas só são respeitados se os magistrados concordarem (ex: 10 min. de tolerância, permuta, direito à greve)”;
- falta divulgação dos direitos dos servidores.

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

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



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

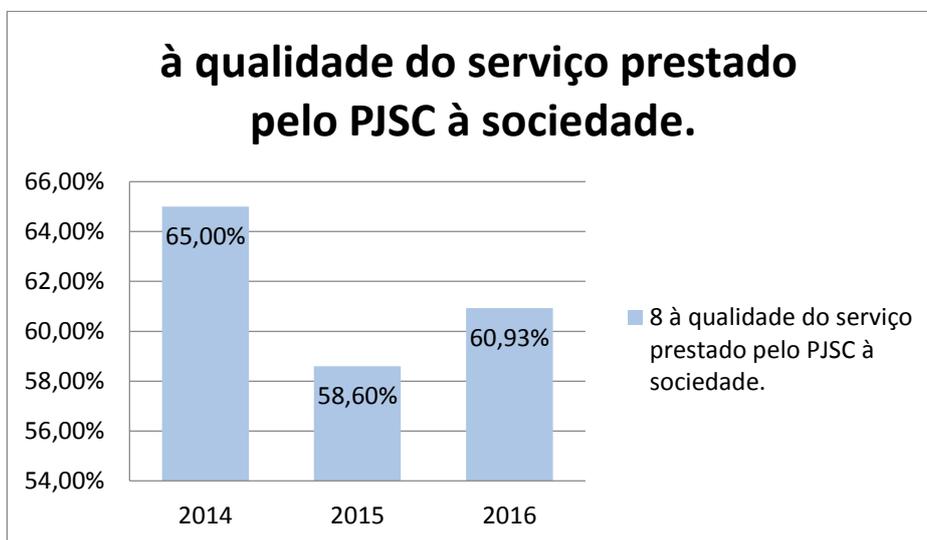
Neste componente, os colaboradores, dentre alguns elogios, apresentaram as seguintes considerações:

- necessidade de reforçar a conscientização periodicamente;
- não há clareza quanto à destinação do lixo e dos recicláveis;
- não há compartimento para recicláveis em todas as salas, o ar condicionado antigo e impressoras antigas gastam muita energia;
- necessidade de divulgação do resultado financeiro da economia conseguida com redução de plásticos, papéis, etc. e da aplicação desses recursos economizados;
- “As ações e políticas aplicadas do TJSC no que concerne a gestão ambiental é precária. Há pouca divulgação e, ainda, a gestão ambiental não é envolvida por outros setores do tribunal, como a Diretoria de Infraestrutura, Divisão de Artes Gráficas, Secretaria de Gestão Ambiental, Diretoria de Material e Patrimônio, Diretoria de Documentação e Informações, Diretoria da Tecnologia da Informação, Diretoria de Orçamento e Finanças. Para se ter uma noção, em época de processos digitais, onde todos os servidores possuem acesso a internet e possuem um computador a sua disposição, é impresso 6.000 exemplares do 'Novo Código de Processo Civil', como sendo um código de bolso. Ora, será que um link no site do tribunal não seria suficiente? Sem custo ao tribunal e, frisando, ainda, que o documento digital possui busca, facilitando, inclusive, o seu manuseio”.

8. Qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade.

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

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



Como comentários pertinentes ao item, foram selecionados:

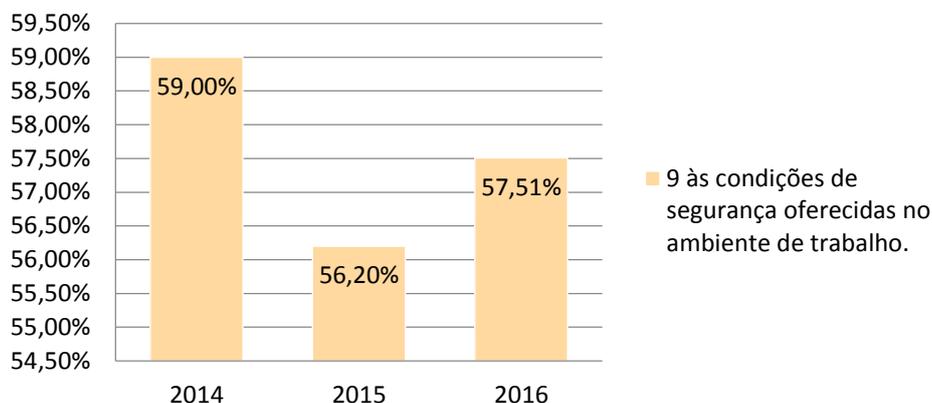
- falta de servidores nas comarcas prejudica o serviço (demora no atendimento);
- o ingresso de processos é superior à saída;
- limitação de recurso material e humano cria uma demora na prestação jurisdicional.

9. Condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho.

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

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

às condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho.



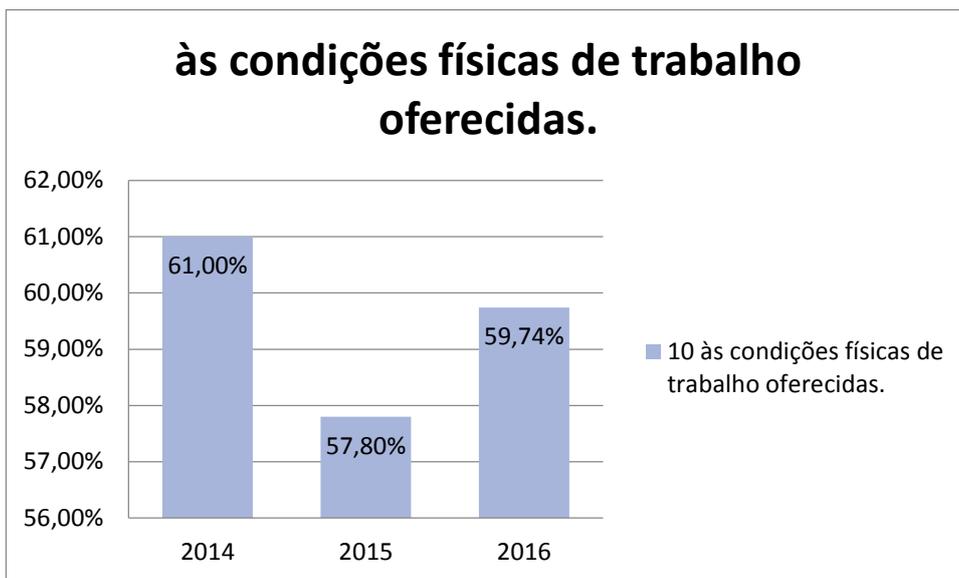
Seguem comentários feitos pelos respondentes:

- “qualquer pessoa pode entrar armada no fórum”;
- “vigilantes despreparados em caso de emergência”;
- “segurança é restrita aos magistrados”;
- ausência de porta giratória e detector de metais;
- “prédio com estrutura antiga, precária”; entre outros.

10. Condições físicas de trabalho oferecidas.

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

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



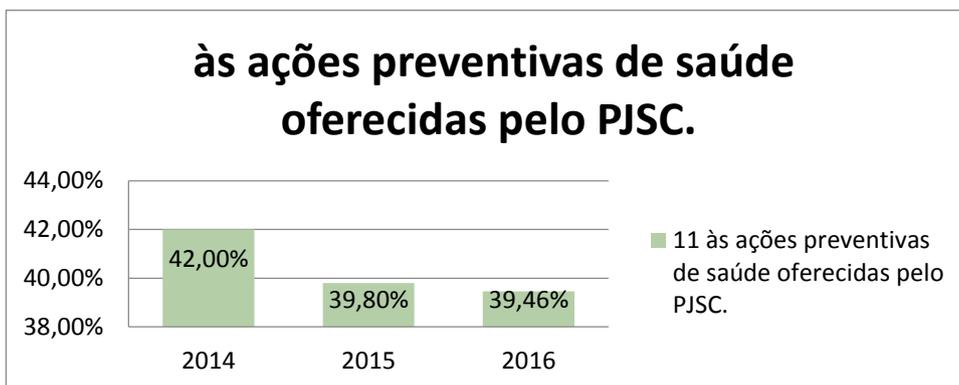
Neste quesito os comentários feitos foram os seguintes:

- prédio com condições insuficientes e sem acessibilidade;;
- espaço físico insuficiente, muitos servidores na mesma sala;
- computadores antigos, falta de impressoras;
- salas sem janela e com pouca ventilação.

11. Ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.

O resultado aborda as ações preventivas de saúde com a finalidade de prevenir doenças decorrentes da atividade laboral, doenças sazonais passíveis de ser controladas e acidentes no ambiente de trabalho.

Atuação da Diretoria de Saúde.



Sugestões de melhoria:

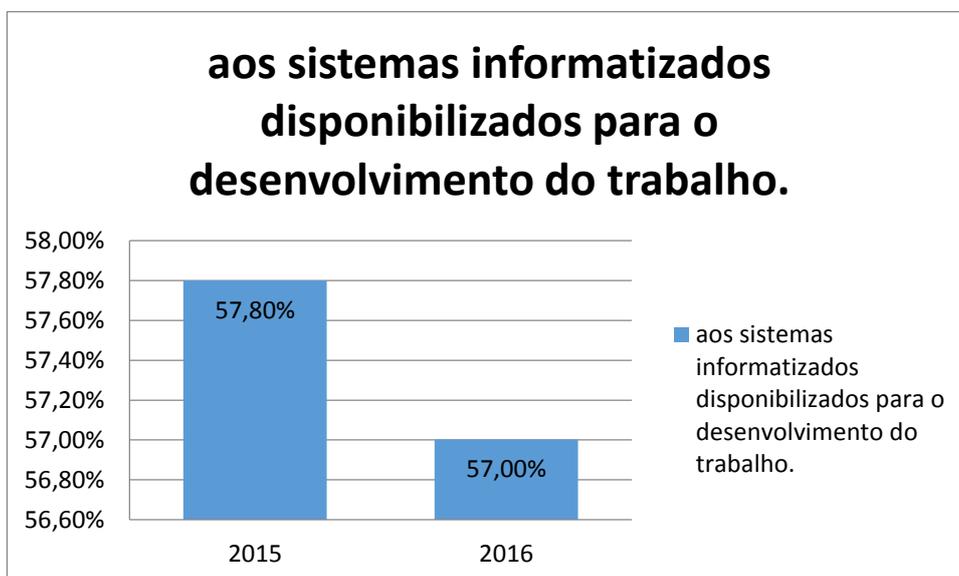
- praticamente inexistente ou são desconhecidas pelos servidores;
- não há polícia preventiva, ginástica laboral, combate ao stress;
- em comarcas do interior simplesmente não existem ações voltadas à saúde,
- apenas é disponibilizada a vacina da gripe.

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”, a partir de 2015 em diante, tal questão foi cindida, resultando nas questões 12 e 13.

Aborda um resultado relacionado à disponibilização e orientação para a utilização de sistemas informatizados que possibilitam maior eficiência no desenvolvimento de cada função. São os *softwares* disponibilizados para a realização de nosso trabalho.

Atuação da Diretoria de Tecnologia da Informação.



Os comentários feitos pelos colaboradores seguem abaixo, com enfoque principal no SAJ:

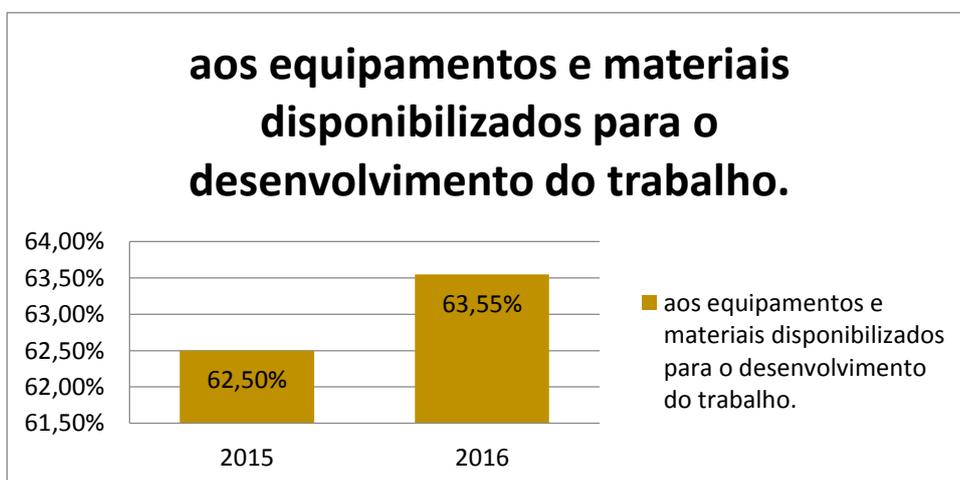
- rede de dados apresenta muitos problemas;
- sistemas lentos e que “travam” com frequência;
- sistemas não atendem todas necessidades.

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”, a partir de 2015 em diante, tal questão foi cindida, resultando nas questões 12 e 13.

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.

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



Foram apresentados os seguintes comentários no campo “sugestões de melhoria”:

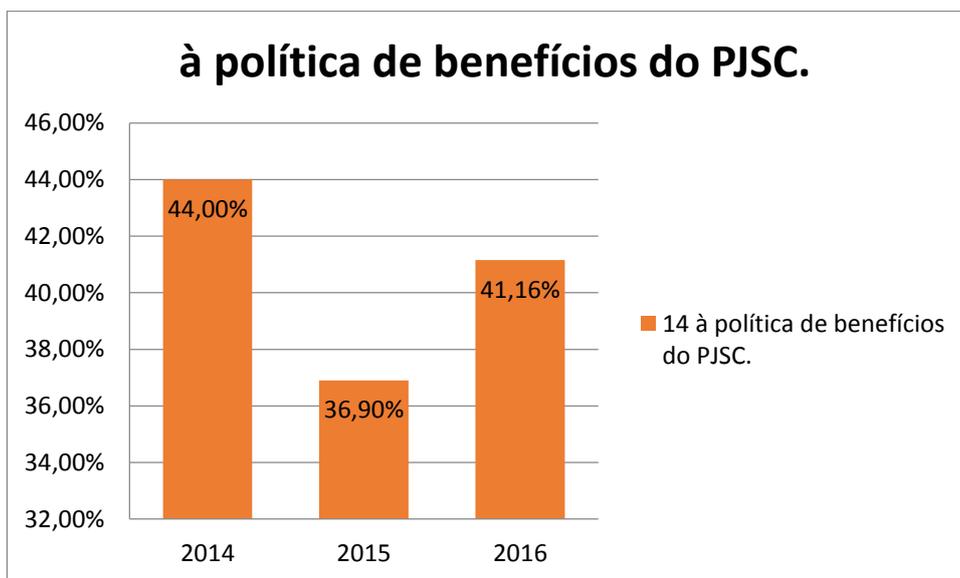
- computadores e impressoras antigos e lentos;
- aparelho de ar condicionado velho e barulhento;
- falta de política de renovação do parque tecnológico.

14. Política de benefícios do PJSC.

* os estagiários não respondem o componente pesquisado.

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

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



A abordagem do componente pesquisado foi avaliada pelos colaboradores respondentes da seguinte forma:

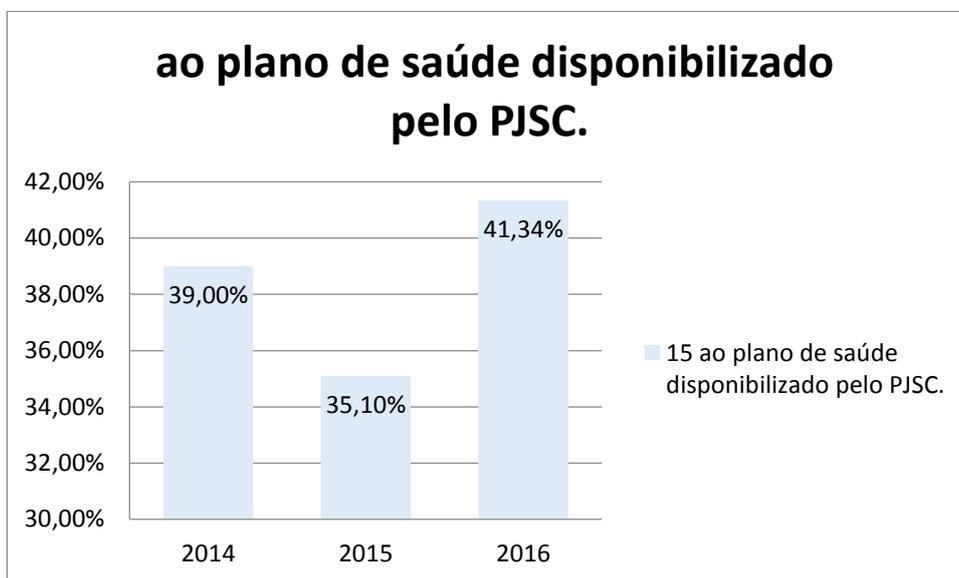
- valor do auxílio-saúde é muito abaixo dos valores dos planos de saúde;
- atraso no pagamento das promoções, VPNI, e outros direitos dos servidores;
- chefia não libera para desfrutar a licença prêmio;
- falta de um efetivo plano de carreira;
- boa para os magistrados e ruim para os servidores.

15. Plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.

* os estagiários não respondem o componente pesquisado.

Plano de saúde é um dos benefícios oferecidos pelas organizações. O resultado alcançado diz respeito à satisfação com o plano de saúde disponibilizado pelo PJSC (SC Saúde).

Atuação da Presidência e da Diretoria de Gestão de Pessoas.



Comentários acerca do item pesquisado:

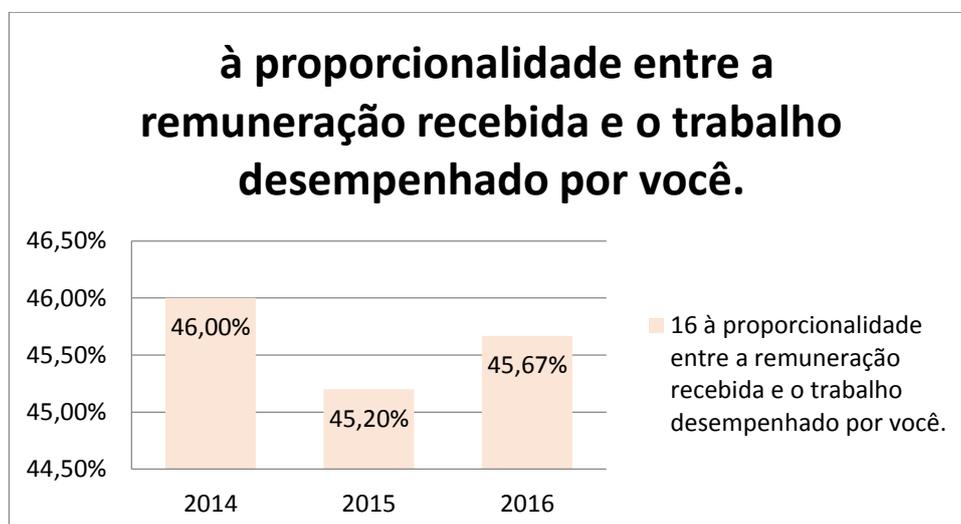
- baixo valor do auxílio-saúde e sua falta de reajuste;

- oferecimento do benefício do auxílio-saúde de modo igual e a todos, independentemente de comprovação, ou seja, o colaborador pode optar por utilizar o valor em consulta particular, por exemplo;
- sobre o plano SC Saúde, apesar de alguns comentários positivos, vários servidores relataram que alguns médicos especialistas não possuem credenciamento. O pagamento da coparticipação, a cobertura fora do Estado e a ausência de atendimento odontológico também foram criticados;
- sugeriu-se campanha institucional explicando sobre o benefício. Necessita divulgação para que se esclareça como é oferecido este benefício e a quem se destina.

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

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

Atuação da Diretoria de Gestão de Pessoas.

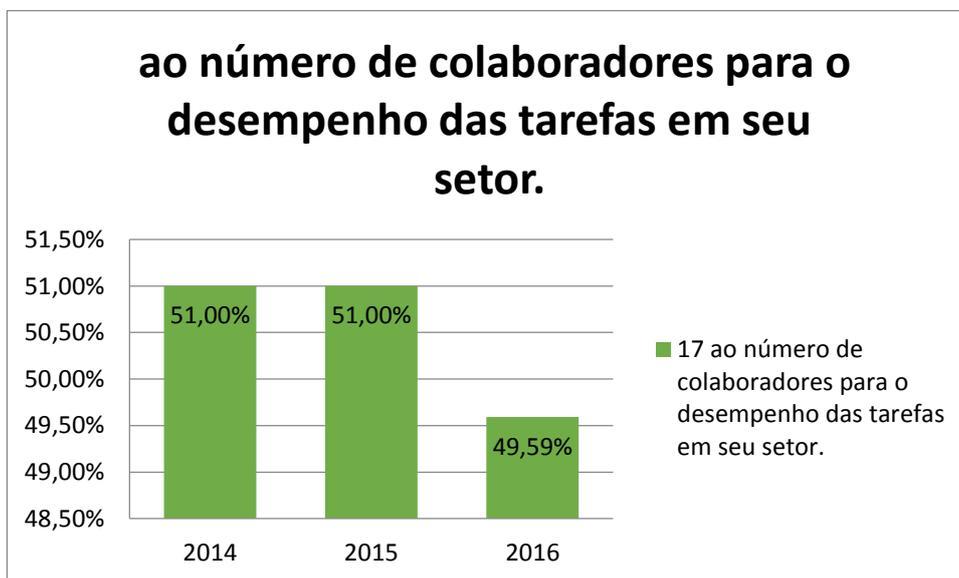


Este componente recebeu os seguintes comentários:

- desproporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado;
- baixa remuneração em comparação a outros Tribunais estaduais ou federais;
- falta de reajuste;
- falta de reconhecimento;
- necessidade de um novo plano de cargos e salários para os servidores.

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

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



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.

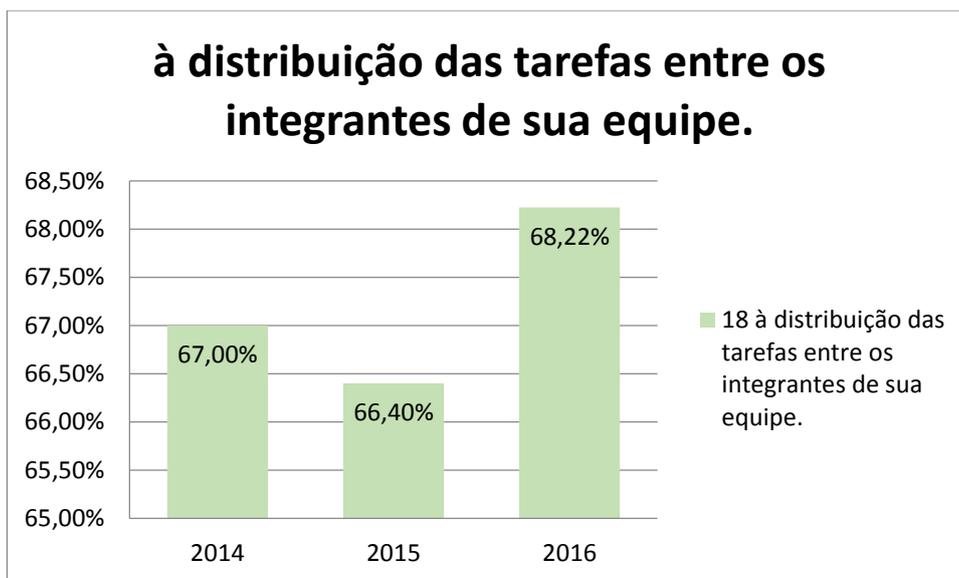
Colaboradores apontaram que:

- há desproporcionalidade entre o número de colaboradores e as tarefas a serem cumpridas;
- o volume de trabalho é grande para poucos colaboradores;
- não há a reposição de servidores aposentados ou removidos.

18. Distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe.

* magistrados não respondem a este componente.

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



Neste componente, os comentários apontam para a boa distribuição das tarefas entre os integrantes da equipe.

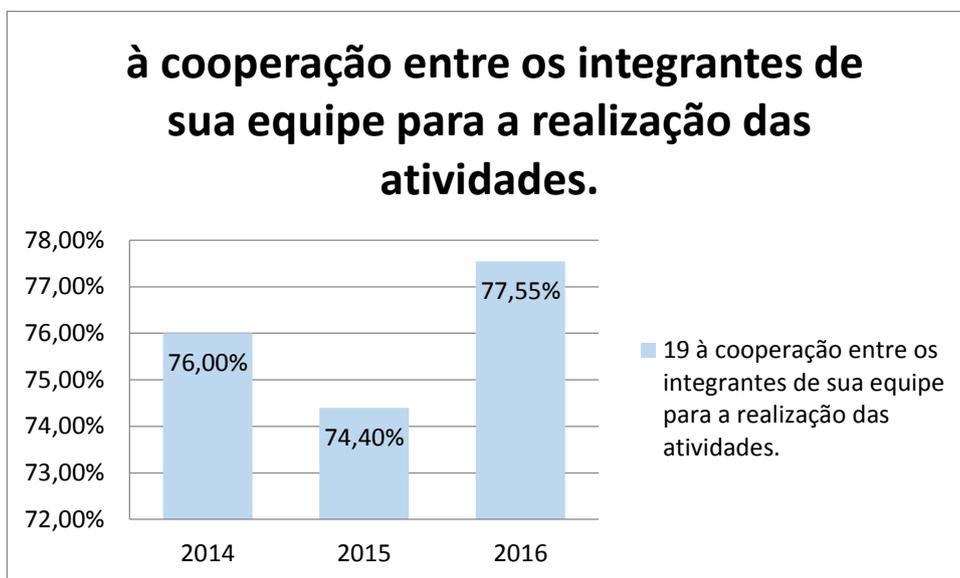
19. Cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.

Ações da Academia Judicial, Diretoria-Geral Administrativa e Diretoria de Gestão de Pessoas (programas da DDP).

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 pesquisa apontou aumento do índice de satisfação em comparação com os dois anos anteriores.

Os respondentes reforçaram que apesar do número de colaboradores ser insuficiente para atender à crescente demanda, há cooperação entre os integrantes da equipe para a realização das atividades.



Dentre os comentários acerca do tema, foi apresentada a seguinte manifestação:

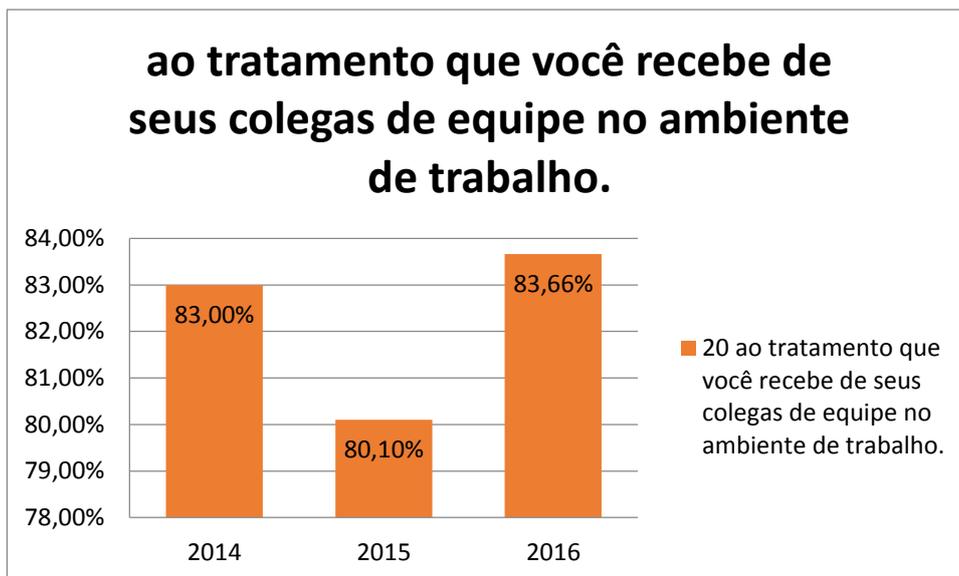
- “há dificuldades de relacionamento entre servidores antigos e novos. A colaboração dos servidores lotados em gabinete com os lotados em cartório não é ocorre com frequência”.

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

Ações de responsabilidade da Diretoria de Gestão de Pessoas.

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

A pesquisa identificou aumento do índice de satisfação neste quesito.

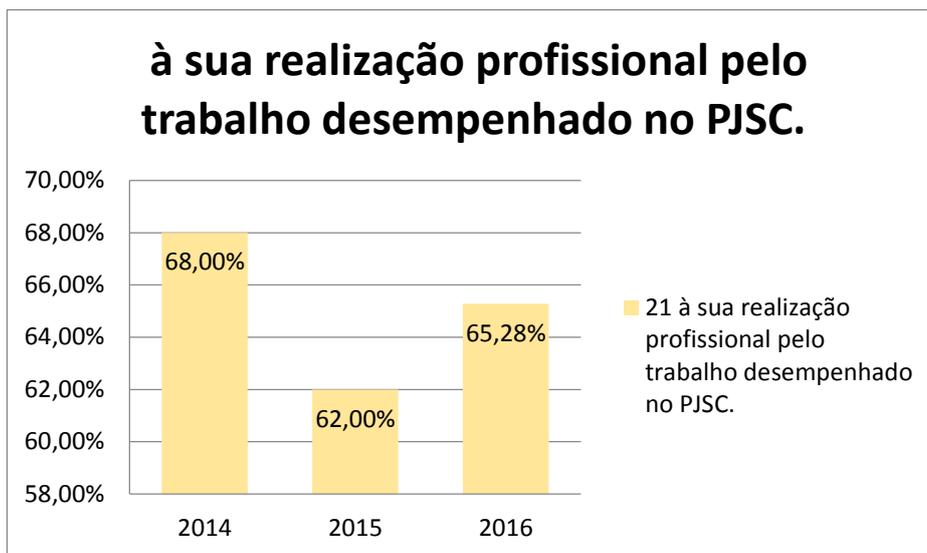


A maioria dos comentários relata um tratamento digno por parte de seus colegas e equipe de trabalho. Porém, há alguns relatos de dificuldades de relacionamento, o que poderia ser amenizado ou resolvido através de intervenções, as quais prezam por um clima organizacional saudável e, conseqüentemente, gera um melhor desempenho das atividades laborais.

21. Sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC.

Resultado relacionado à satisfação com a atividade profissional, reconhecimento do trabalho, adequação do trabalho às suas competências, entre outros fatores. Embora esta satisfação se apresente de forma diferente em cada pessoa, em razão das necessidades individuais, ela contribui para a motivação no desempenho das atividades laborais.

Ações da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.



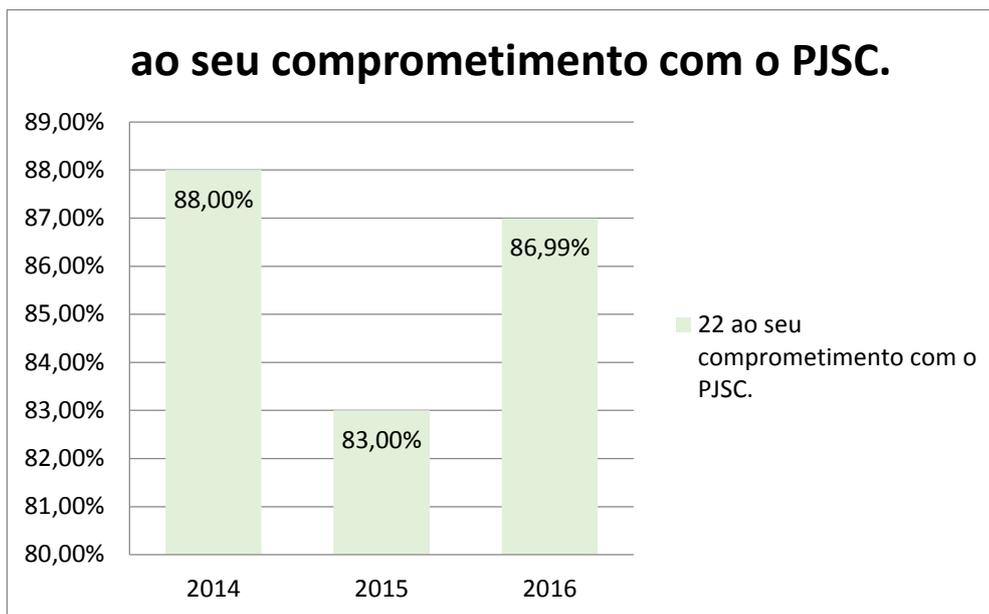
Os comentários acerca do componente foram os seguintes:

- ausência de reconhecimento por parte da Instituição, apesar de haver realização profissional;
- além de a contraprestação pecuniária percebida estar aquém do merecido pelos servidores, há também a falta de reconhecimento por parte dos gestores;
- ausência de *feedback*;
- acúmulo de trabalho está continuamente adoecendo os servidores.

22. Seu comprometimento com o PJSC.

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

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



Comentários apontados nos campos qualitativos:

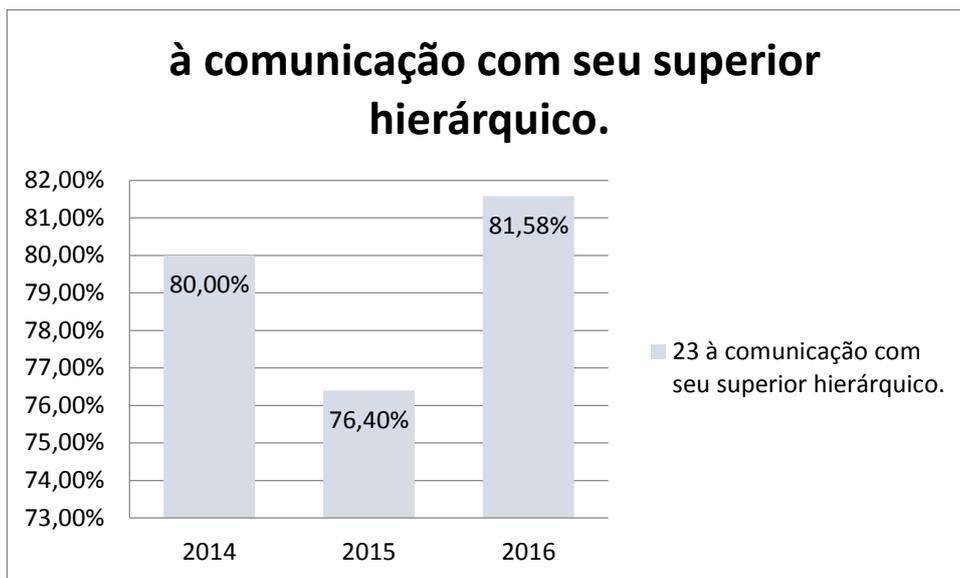
- há comprometimento apesar da desmotivação e desvalorização do servidor;
- falta de incentivo à capacitação;
- PJSC com alta rotatividade por falta de valorização do servidor.

23. Comunicação com seu superior hierárquico.

* magistrados não respondem a este componente.

Ações relacionadas à Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.

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



Dentre elogios foram apresentados os seguintes comentários e sugestões:

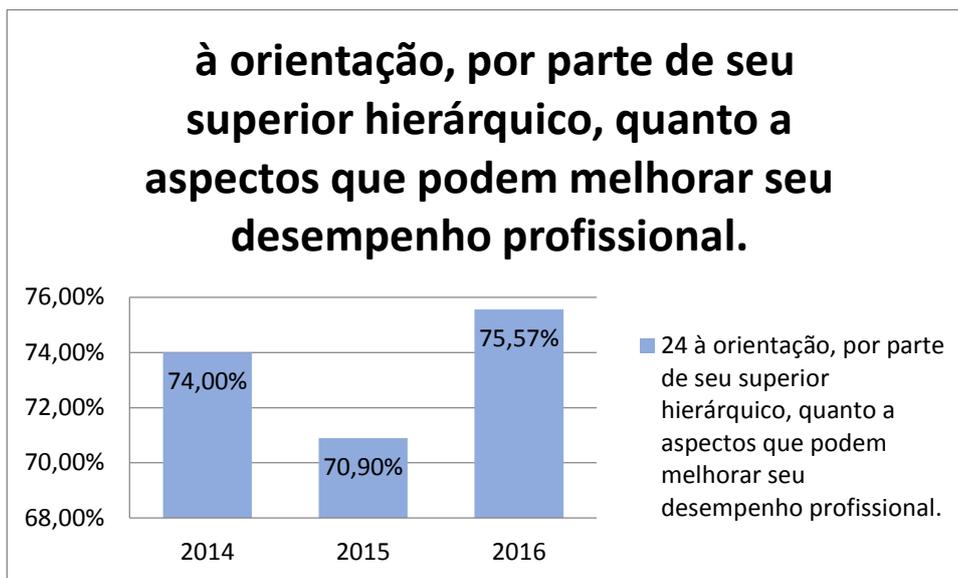
- por vezes não há contato com o superior hierárquico (Diretor do Foro);
- falta clareza e feedback;
- falta diálogo;
- “o canal existe, porém as soluções não são dadas e os acordos não são cumpridos”;
- o acúmulo de trabalho somado ao reduzido número de servidores acaba atrapalhando a comunicação; entre outros.

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

* magistrados não respondem a este componente.

Ações vindas da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.

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



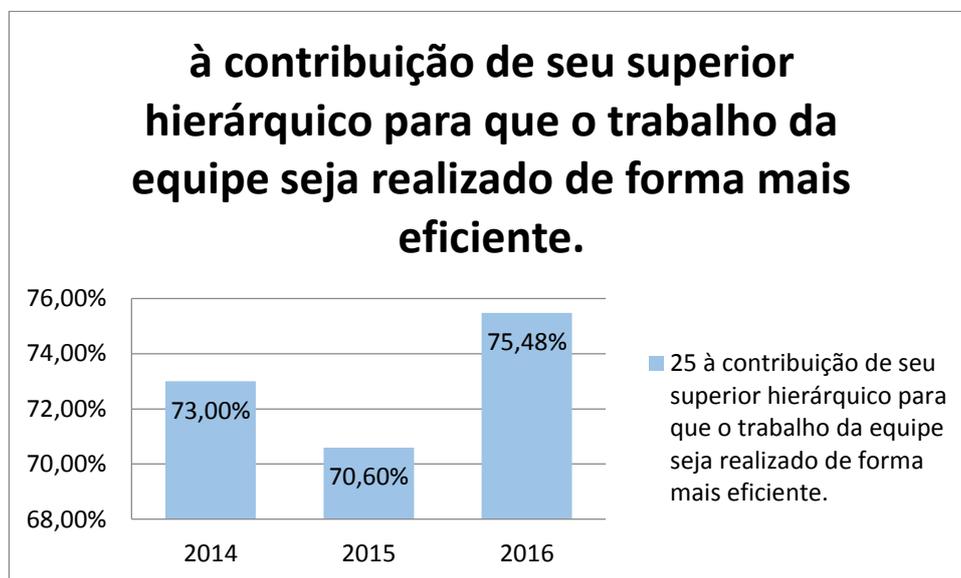
Boa parte dos comentários indicou satisfação com a orientação recebida pelo superior hierárquico. Porém, alguns comentários nesse quesito apontam:

- falta capacitação em gestão para os chefes de cartório;
- não são feitos elogios com frequência;
- o excesso de trabalho “acaba atrapalhando”, assim não há tempo suficiente para sanar as dúvidas e receber orientações;
- superior fica em ambiente diferente, dificultando o repasse de orientações;
- falta *feedback*;
- “algumas coisas nem o superior hierárquico conhece, portanto não tem como orientar”;
- vários comentários indicam que não existem orientações em sua unidade de trabalho.

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

* magistrados não respondem a este componente.

Ações da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas (trabalho com gestores).



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

Foi anotado o seguinte elogio a este quesito: “comunicação muito tranquila; excelente; há bastante troca e contribuição de todos da equipe; superior comprometido com os resultados; chefe nos dá autonomia; equipe com autonomia, feliz e integrada; superior sempre participa de todo trabalho, direta ou indiretamente”.

E foram registradas as seguintes críticas e sugestões:

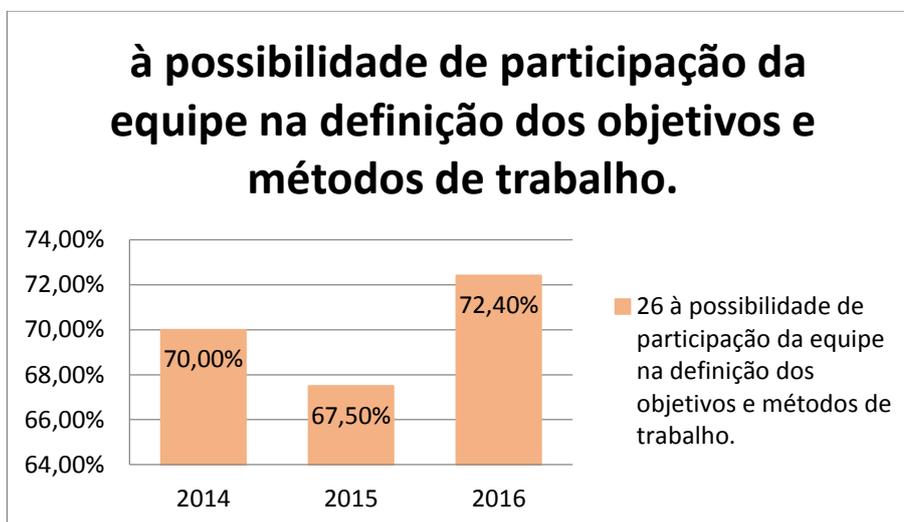
- trabalho não é feito em equipe, é centralizado, portanto não há contribuição;
- magistrados não conhecem a realidade prática do trabalho;
- não há interação com cartórios;
- superior imediato não houve as sugestões/opiniões dos servidores;
- administração do setor é precária, o que desestimula o trabalho eficiente;
- superior não realiza reuniões;

- “várias iniciativas de melhoria foram apresentadas e prontamente rechaçadas, não há espaço para diálogo”; entre outras

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

* magistrados não respondem a este componente.

Ações da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.



Resultado relacionado à participação dos membros da equipe na definição de objetivos e métodos de trabalho como forma de possibilitar visão mais ampla sobre os melhores procedimentos e evitar insatisfações causadas por mudanças “impostas”. Neste sentido, o gestor deve incentivar a apresentação de novas ideias e ser receptivo a sugestões que podem colaborar com a execução das atividades.

Neste item, foi registrado o seguinte elogio: “estamos sempre em sintonia; gestor diz que sempre pergunta a opinião dos servidores; há bastante abertura e troca de ideias; todos colaboram; decisões sempre tomadas em grupo; todos são ouvidos e têm liberdade de expressar opiniões”.

Críticas e sugestões apontadas nos campos qualitativos deste item:

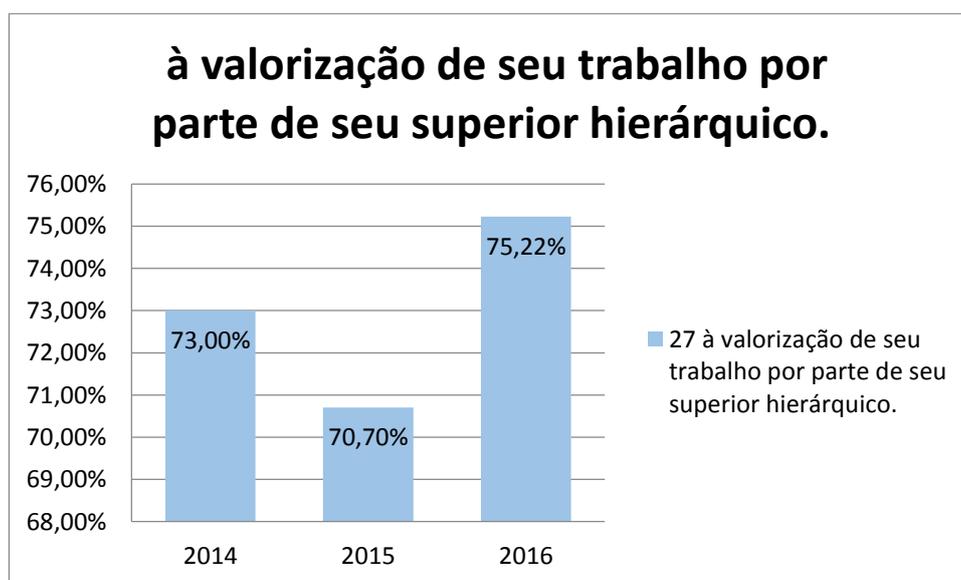
- “a metodologia do trabalho é definida pelos TJAs, o gestor pouco colabora para esta atividade”;
- pouco espaço para participação e sugestões;
- “não há comunicação entre cartórios e gabinetes”;
- “o chefe até escuta as opiniões, mas raramente leva em consideração o que é sugerido”;
- “seriam importantes reuniões periódicas”;
- não há tempo para planejamento e desenvolvimento de métodos de trabalho.

27. Valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico.

* magistrados não respondem a este componente.

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

Ações da Academia Judicial e Diretoria de Gestão de Pessoas.



Os colaboradores se manifestaram, de modo geral, quanto à falta de *feedback* e ao desconhecimento, por parte do gestor, de como a equipe está trabalhando. Foram feitos os seguintes comentários:

- não há *feedback*;
- “superior nem sabe o que fazemos ou deixamos de fazer”;
- “nunca recebi um elogio sequer, apenas críticas e constrangimentos em público”;
- “fico sabendo por meio de terceiros que minha chefe gosta do meu trabalho”;
- “nenhum reconhecimento”;
- “gostaria de saber por meio de *feedback*, mas nunca recebi este retorno”.

Também foram anotados os seguintes elogios:

- “sinto-me valorizada e isso reforça meu comprometimento; me elogia quando precisa e cobra quando precisa, muito bom; superior sempre aberto à sugestões e sempre disposto a esclarecer o que for necessário”;
- “meu superior me valoriza, a desvalorização do trabalho é por parte do TJ”;
- “superior sempre elogia, valoriza e incentiva”.

A análise destes comentários e elogios demonstra a importância do acompanhamento do trabalho dos colaboradores por parte dos gestores.

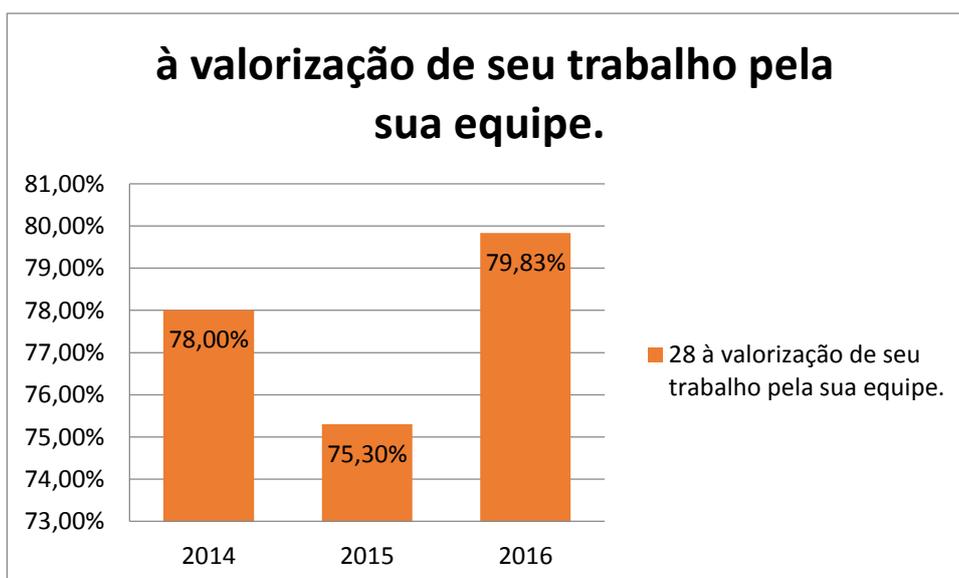
28. Valorização de seu trabalho pela sua equipe.

Ações que partem da Diretoria de Gestão de Pessoas.

Resultado relacionado ao reconhecimento do trabalho pelas partes envolvidas.

Este critério apurou alto percentual de satisfação (79,83%), porém, nos comentários feitos foi apontada a necessidade de valorização das atividades dos Oficiais de Justiça, de Justiça e Avaliadores e da Infância e Juventude, em razão de que, por serem executadas externamente, há grande desconhecimento destas. Foram anotados os seguintes comentários relacionados a oportunidades de melhoria:

- “não há trabalho em equipe”;
- “faço o mesmo trabalho mas sou ANS, ganhando mais, então isso gera descontentamento da equipe”;
- “necessidade de uma campanha de valorização dos OIJ/OJ/OJA, pois muitos desconhecem este trabalho e estamos sempre em trabalho externo, então não há valorização”.



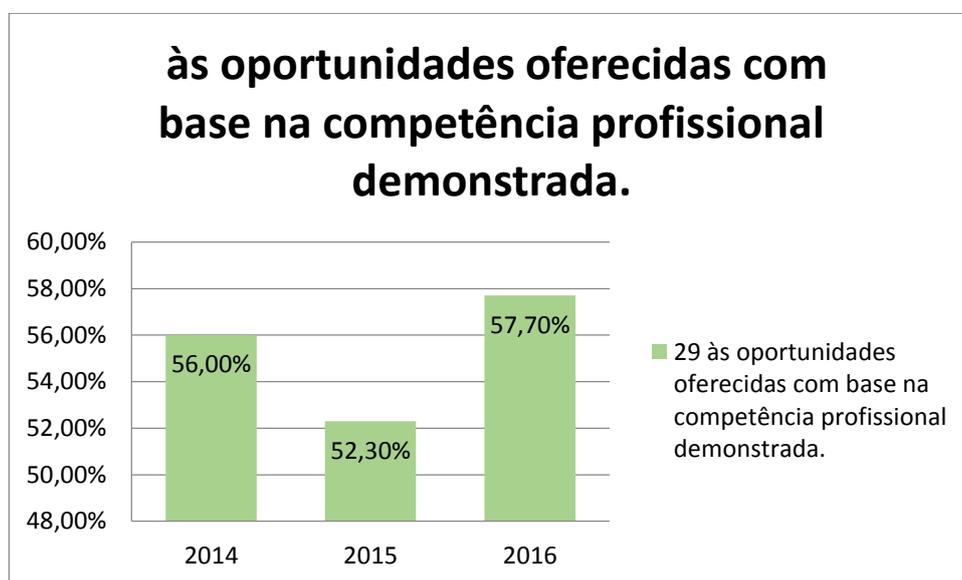
Anotados também os seguintes elogios:

- “equipe unida e super engajada; há reconhecimento e incentivo; constante troca de ideias; todos têm certeza da importância de cada um dentro da equipe”;
- “ótimo relacionamento com meus subordinados, todos valorizam o esforço alheio”;
- “reconhecem meu esforço e pedem opinião”.

29. Oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada.

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

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



Neste ponto, os colaboradores ressaltaram que:

- “há oportunidades de trabalho, com mais responsabilidade, porém sem contrapartida financeira”;
- “não há oportunidades, pois não prevalece a meritocracia”;
- “há melhorias recentes, contudo não há política de valorização das competências”;
- “não há como progredir além de um determinado limite (tabela de vencimentos);
- “não há como progredir de um cargo para outro por competência”;
- “há reconhecimento, porém só gera mais complexidade de trabalho, sem ganhos para tal”;

- “falta interesse no crescimento dos pares, cada um só pensa em si mesmo”;
- “melhorias recentes, mas não há política de valorização das competências”;
- “não há meritocracia, apenas indicações e favorecimentos”;
- “oportunidade só há por meio de cargo comissionado, não tenho oportunidade porque não sou reconhecida pelo meu trabalho”.

A análise qualitativa aponta para a necessidade de estabelecimento de critérios para seleção interna de servidores para ocupar cargos comissionados ou receber funções gratificadas. Indica também a necessidade de atualização do plano de carreira dos servidores com foco na valorização de competências.

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.

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

A metodologia completa utilizada na aplicação da Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores do PJSC está disponível no [Perfil Servidor](#), do portal do TJSC.