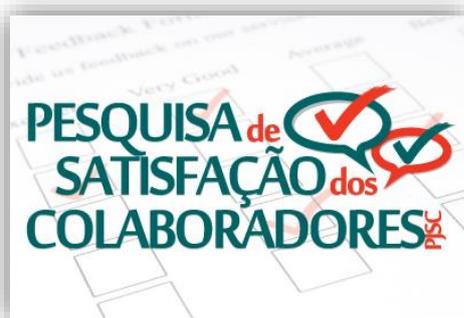




PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
de Santa Catarina  
Diretoria-Geral Administrativa  
Diretoria de Gestão de Pessoas

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA RELATÓRIO 2017



DIVISÃO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS  
SEÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DE PESSOAS

Abril, 2018

## Sumário

1.	INTRODUÇÃO .....	2
2.	RESULTADOS .....	3
2.1	Resultados por questão .....	6
2.1.1	Disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho .....	6
2.1.2	Oportunidades de promoção em seu cargo efetivo .....	8
2.1.3	Compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC) .....	10
2.1.4	Atendimento que recebe de outras áreas do PJSC .....	12
2.1.5	Comunicação institucional no PJSC .....	13
2.1.6	Clareza dos seus direitos e obrigações .....	15
2.1.7	Adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas ou fomentadas pelo PJSC .....	16
2.1.8	Qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade .....	18
2.1.9	Condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho .....	19
2.1.10	Condições físicas de trabalho oferecidas .....	20
2.1.11	Ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC .....	21
2.1.12	Sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho .....	23
2.1.13	Equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho .....	24
2.1.14	Política de benefícios do PJSC .....	26
2.1.15	Plano de saúde disponibilizado pelo PJSC .....	27
2.1.16	Proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você ....	29
2.1.17	Número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor .....	31
2.1.18	Distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe .....	32
2.1.19	Cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades .....	33
2.1.20	Tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho .....	35
2.1.21	Sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC .....	36
2.1.22	Seu comprometimento com o PJSC .....	39
2.1.23	Comunicação com seu superior hierárquico .....	40
2.1.24	A orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional .....	42
2.1.25	Contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja feito de forma mais eficiente .....	43
2.1.26	Possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho .....	45
2.1.27	Valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico .....	46
2.1.28	Valorização de seu trabalho pela sua equipe .....	48
2.1.29	Oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada .....	49
3.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	51

## 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 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, de modo que a organização da pesquisa facilite a compreensão do questionário e a análise das respostas.

DIMENSÕES								
OCUPACIONAL		OC	ORGANIZACIONAL		OR	PSICOSSOCIAL		PS
FATORES	DESENVOLVIMENTO 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

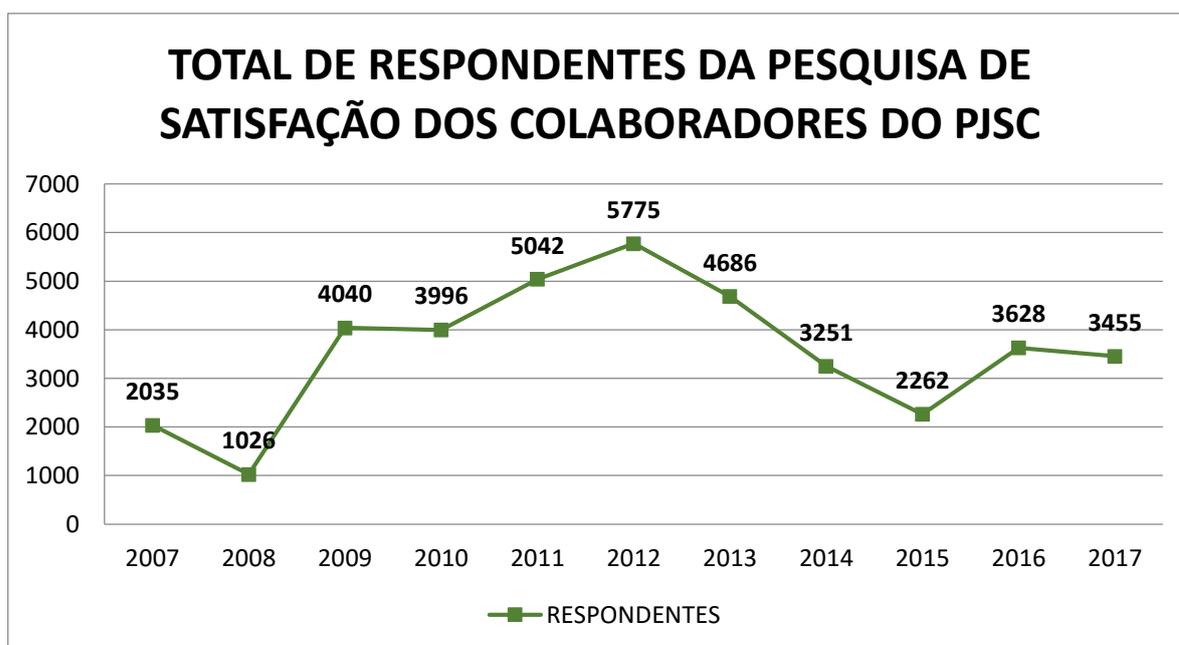
Além destas questões, também há no questionário um espaço no qual o colaborador é convidado a apresentar sugestões para a melhoria do PJSC.

## 2. RESULTADOS

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.

Em 2017, a Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores do PJSC foi aplicada entre os dias 16 de outubro e 30 de novembro e alcançou um número de 3.455 colaboradores respondentes, dentre magistrados, servidores efetivos, comissionados e estagiários do Tribunal de Justiça e de todas as Comarcas do Estado.

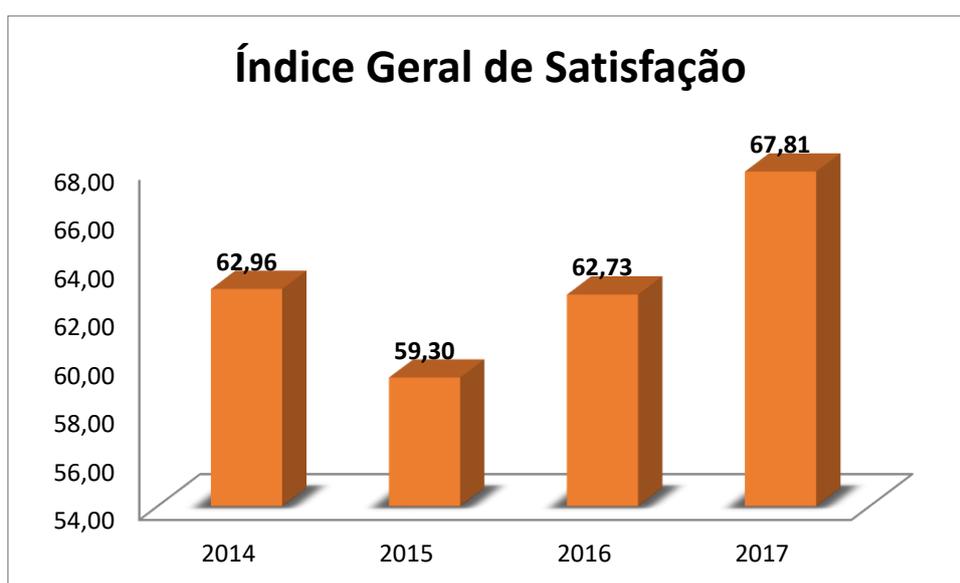
O gráfico abaixo apresenta a série histórica do número de respondentes de cada edição da pesquisa.



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 2017, o índice geral de satisfação apurado pela pesquisa foi de 67,81%. Verifica-se um incremento na satisfação dos colaboradores em relação aos anos de 2016 e 2015, que apresentaram índices de 62,73% e 59,30%, respectivamente, conforme dados apresentados a seguir:



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.

O índice de satisfação apurado em cada questão da pesquisa de 2017 encontra-se na tabela abaixo:

QUESTÃO	COMPONENTE PESQUISADO	% SATISFAÇÃO
1	disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho	60,32%
2	oportunidades de promoção em seu cargo efetivo	44,40%
3	compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC)	71,70%
4	atendimento que recebe de outras áreas do PJSC	69,84%

5	comunicação institucional no PJSC	66,72%
6	clareza dos seus direitos e obrigações	72,60%
7	adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas pelo PJSC	70,14%
8	qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade	66,65%
9	condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho	61,74%
10	condições físicas de trabalho oferecidas	65,05%
11	ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC	45,41%
12	sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho	57,09%
13	equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho	65,01%
14	política de benefícios do PJSC	49,11%
15	plano de saúde disponibilizado pelo PJSC	46,86%
16	proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você	52,91%
17	número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor	54,05%
18	distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe	71,98%
19	cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades	80,21%
20	tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho	85,99%
21	sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC	70,88%
22	seu comprometimento com o PJSC	89,16%
23	comunicação com seu superior hierárquico	84,84%
24	orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional	79,93%
25	contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente	79,95%
26	possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho	76,89%
27	valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico	79,75%
28	valorização de seu trabalho pela sua equipe	82,70%
29	oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada	64,52%
<b>TOTAL</b>	<b>ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO</b>	<b>67,81%</b>

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

<b>MAIORES ÍNDICES DE SATISFAÇÃO</b>	
<b>COMPONENTE PESQUISADO</b>	<b>% SATISFAÇÃO</b>
seu comprometimento com o PJSC	89,16%
tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho	85,99%
comunicação com seu superior hierárquico	84,84%

valorização de seu trabalho pela sua equipe	82,70%
cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades	80,21%
contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente	79,95%

<b>MENORES ÍNDICES DE SATISFAÇÃO</b>	
<b>COMPONENTE PESQUISADO</b>	<b>% SATISFAÇÃO</b>
oportunidades de promoção em seu cargo efetivo	44,40%
ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC	45,41%
plano de saúde disponibilizado pelo PJSC	46,86%
política de benefícios do PJSC	49,11%
proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você	52,91%
número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor	54,05%

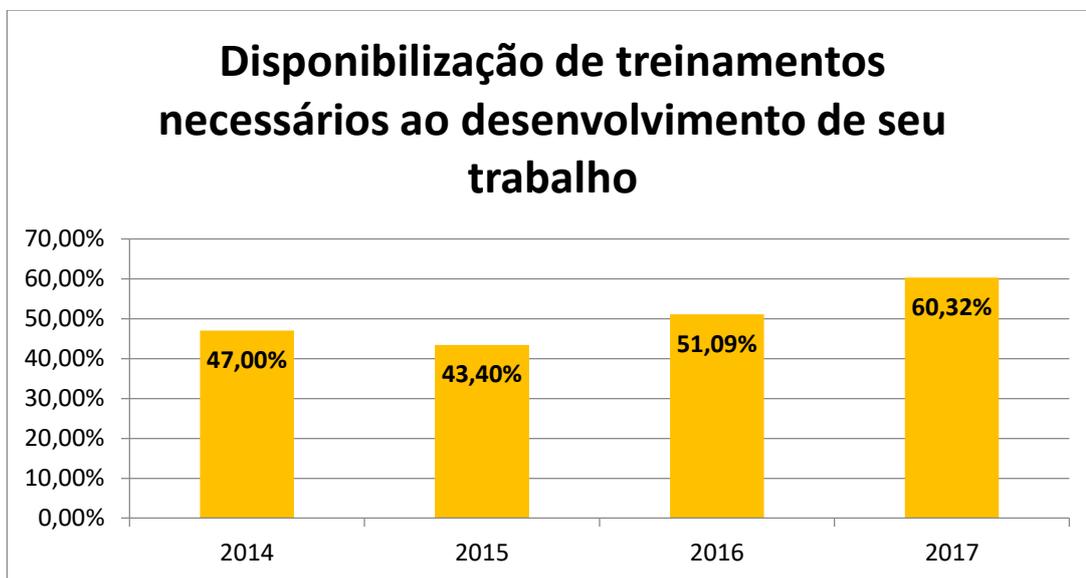
## 2.1 Resultados por questão

Para uma melhor visualização dos resultados alcançados, apresentamos a seguir gráficos comparativos, questão por questão, dos resultados da pesquisa nos anos de 2014, 2015, 2016 e 2017. Além disso, é apresentada a síntese dos dados qualitativos relatados no campo “Sugestões de Melhoria”:

### 2.1.1 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:

- Faltam cursos específicos para a área de atuação e atividade fim do PJ e que contemplem a carga horária mínima para a progressão funcional.
- Poucas vagas para eventos externos.
- Maior regularidade de cursos voltados às rotinas da Secretaria do Foro (patrimônio, armas, gestão de pessoas, cartórios extrajudiciais entre outros), Chefe de Cartório, TSI, Distribuidor, Contador, Oficial de Justiça, Oficial de Justiça e Avaliador, Comissário da Infância e da Juventude, Oficial da Infância e Juventude.
- Necessidade de cursos de: área jurídica, técnica de redação, tributários, que não sejam presenciais, curso em EAD, Cursos para os cargos de Assessor de Gabinete, Oficial de Gabinete e Assessor Jurídico.
- Cursos de registro de preços, Curso CPC, curso de Avaliação de Imóveis, curso de conciliadora, curso de mediação, curso voltado às atividades cartorárias, curso para motorista, curso para gestores, cursos destinados à Execução Penal, curso de Licitação, curso de Contratos, curso na área administrativa, curso de Histórico de Partes.
- Treinamento e atualização do SAJ5.

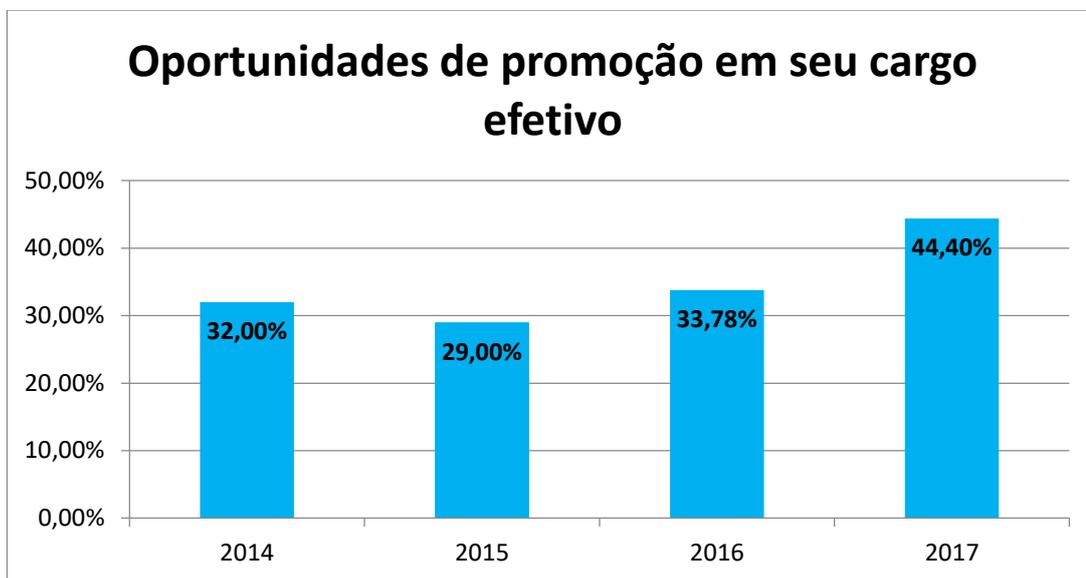
- Reduzido número de vagas que são preenchidas rapidamente.
- Mais treinamentos presenciais.
- Magistrado responsável pela unidade jurisdicional não deixa participar de cursos, alega que por falta de pessoal o servidor não pode se ausentar.
- Não deveria existir um limitador de curso por ano.
- Treinamentos específicos em Direito/Processo Civil e Penal; Central de Mandados.
- O curso do SAJ disponibilizado pela academia judicial é horrível.
- Curso do novo código de Processo Civil e Português muito bom.
- Pós-graduação efetuada pela Academia Judicial foi excelente.
- Falta formação na área pedagógica aos servidores da Academia Judicial.

Os itens acima apontados devem ser interpretados como uma oportunidade de reflexão visto que parte da insatisfação já possui ações relacionadas e, eventualmente, há desconhecimento por parte de alguns colaboradores, ou possuem cursos ou ações em desenvolvimento alinhados à expectativa apresentada.

### 2.1.2 Oportunidades de promoção em seu cargo efetivo

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

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:

- A única oportunidade real de promoção é assumir cargos de chefia, deixando a área técnica para assumir função de gestão.
- Discordo da necessidade de cargas horárias maiores por ser ANS, enquanto que TJA com a mesma função tem promoções por aperfeiçoamento com cargas menores.
- Chega-se muito rápido ao final da tabela de vencimento, desmotivando participação em cursos, tabela deveria ser ampliada.
- Conta muito a "indicação" sem considerar a competência.
- Novo plano de cargos e salários.
- Poucas vagas/terminam rápido.
- Segundo Assessor de Gabinete não tem direito pelo 40%.
- Demora em analisar os pedidos de promoção e liberar os pagamentos.
- Não deveria haver um limitador de 2 promoções por ano.
- Plano de cargos e salários defasado.

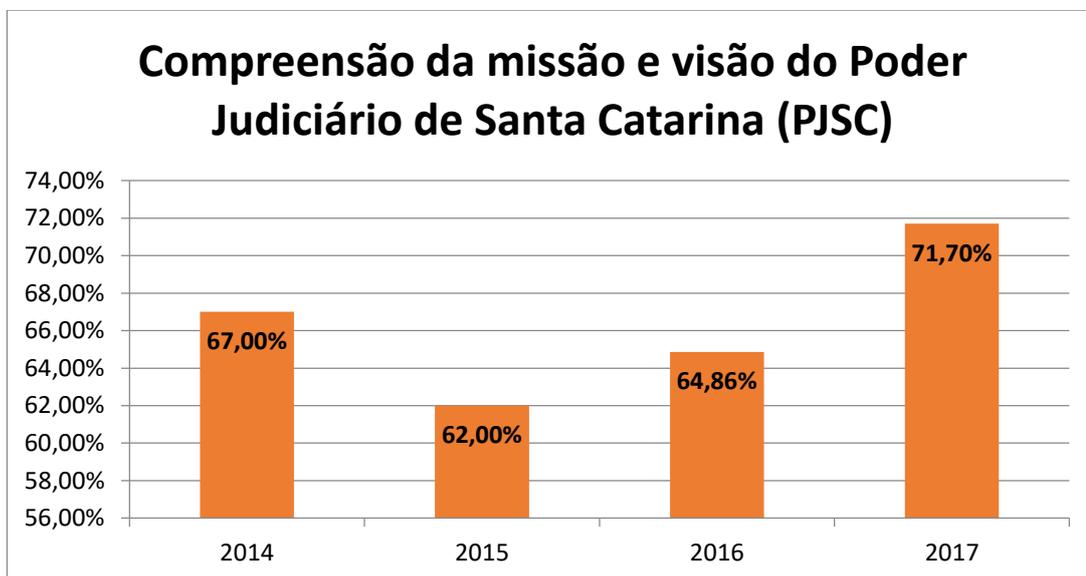
- Os cursos de aperfeiçoamento apenas diminuem o valor da gratificação de quem é DASU5.
- A carga mínima de horas em cursos para promoção desestimula a participação em cursos.
- Deveria existir a produtividade no trabalho.
- Falta de política de valorização e servidores.
- Assistente Social só pode ser promovida nas letrinhas.
- Especialização (pós), mestrado, doutorado deveria ter aumento percentual no salário base e não aumento por "letrinhas" que é muito pouco. Da forma que é feito não estimula o servidor a se especializar. Quem faz dois cursinhos na academia judicial de 120h/aula cada (no caso de TJA) ganhará aumento igual daquele que fez uma pós-graduação (em torno de R\$100).

Destaca-se que parte da insatisfação manifestada está relacionada à falta de critérios objetivos para a valorização do mérito e às atuais regras da progressão funcional.

### 2.1.3 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.



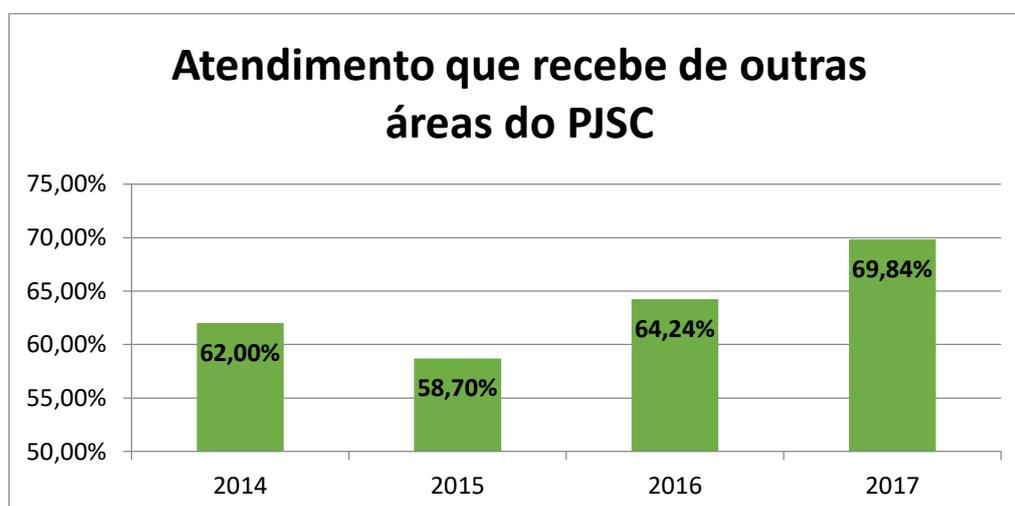
No campo “sugestões de melhoria”, os colaboradores comentaram o componente pesquisado da seguinte forma:

- O objetivo parece ser apenas reduzir processos, sem se preocupar com a solução dos conflitos.
- Acredito que elas são pouco divulgadas (tive que pesquisar pra saber quais eram antes de responder essa pergunta), e não consigo ver de forma clara as ações que a instituição toma para chegar e elas.
- A visão do PJSC não condiz com a realidade dos servidores.
- O Judiciário vem se focando muito em rendimento e metas e está deixando de lado as questões atinentes à saúde laboral e psíquica dos seus próprios servidores.
- Há muitos servidores que não trabalham o suficiente nas comarcas e não são punidos. A sensação de impunidade faz com que eles trabalhem cada vez menos e com péssima qualidade. Isto faz com a resposta jurisdicional venha cada vez mais tarde e justiça tardia não é justiça.
- A missão e visão são claras, mas dificultadas na execução por falta de profissionais na justiça de primeiro grau, sistema de informática com falhas, etc.
- Deveria ser mais difundidos, principalmente aos novos estagiários.
- Muito pouco da teoria ser aplicada na prática. A Instituição tem se preocupado muito mais com o volume de trabalho e os dados estatísticos do que com a qualidade do serviço prestado.

- A missão do Poder Judiciário é alcançar metas, produtividade, sendo que estão esquecendo que o servidor está adoecendo no seu ambiente de trabalho, pelo excesso de trabalho, muitas atribuições, com falta de servidor, no exemplo da Vara que trabalho, somos responsáveis por mais de 2.000 processos cada servidor, humanamente impossível de atender a demanda com celeridade. Já foi inclusive constatado que necessitamos de servidores, mas nos é negado a contratação. Inclusive servidores excelentes estão pedindo remoção da Comarca pelo excesso de atribuições. Lamentável.
- Somos referência Nacional na atuação do Poder Judiciário, mas os servidores não são valorizados pelo trabalho, especificamente os comissionados e principalmente os de 1.º grau, sendo que muitas vezes trabalham mais do que a carga horária de 8 horas prevista em lei e recebem pouco mais que um técnico judiciário (nível médio e 7 horas diárias), enquanto os secretário de gabinete do 2.º grau possuem salários bem mais elevados.
- Nos últimos 2(dois) anos não percebi cursos e motivação dos superiores sobre o foco das missão e visão. Pois, esses quesitos são muito abrangentes e necessita de um direcionamento e alinhamento interno nas diretorias frente suas atividades.

#### 2.1.4 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.

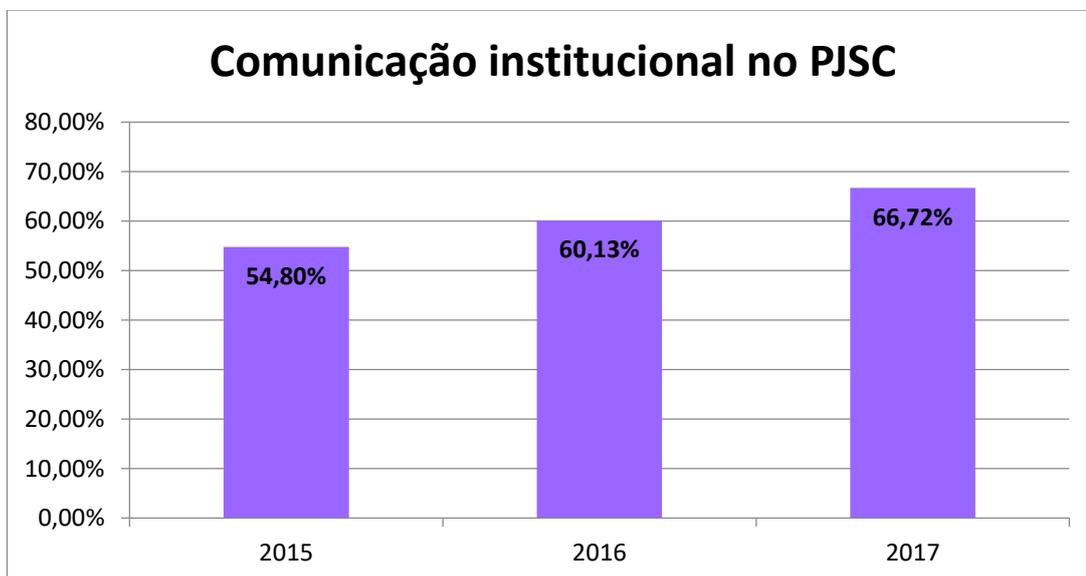
A análise do campo “sugestões de melhoria” apresentou as seguintes colocações:

- Atendimento médico para os servidores para evitar deslocamentos a outros serviços em casos muitas vezes simples (ainda que não seja emergência), pudesse ser fornecido e melhorado. O atendimento dos odontólogos seria um bom parâmetro, pois, quanto a este, estou totalmente satisfeita.
- Os servidores dos setores administrativos se mostram pouco dispostos em resolver as demandas de imediato, sempre solicitando para "formalizar por escrito/mandar pouco e-mail", mesmo quando se trata de indagações de fácil resolução.
- Pouca comunicação institucional, atendimento com descaso.
- As sugestões quanto às melhorias no SAJ não são atendidas num ritmo desejável.
- As demandas de TI historicamente não têm sido atendidas, não só no setor onde trabalho, mas nos demais setores administrativos também.
- O suporte telefônico deixa a desejar.
- Os magistrados não entendem os riscos a que se expõem os oficiais de justiça, bem como fazem determinações que muitas vezes extrapolam as funções; os servidores dos cartórios reproduzem erros referentes a endereços não corrigidos, não solicitação de mandados que perderam objeto, inobservância de alterações de endereço, dentre outras.

### 2.1.5 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:

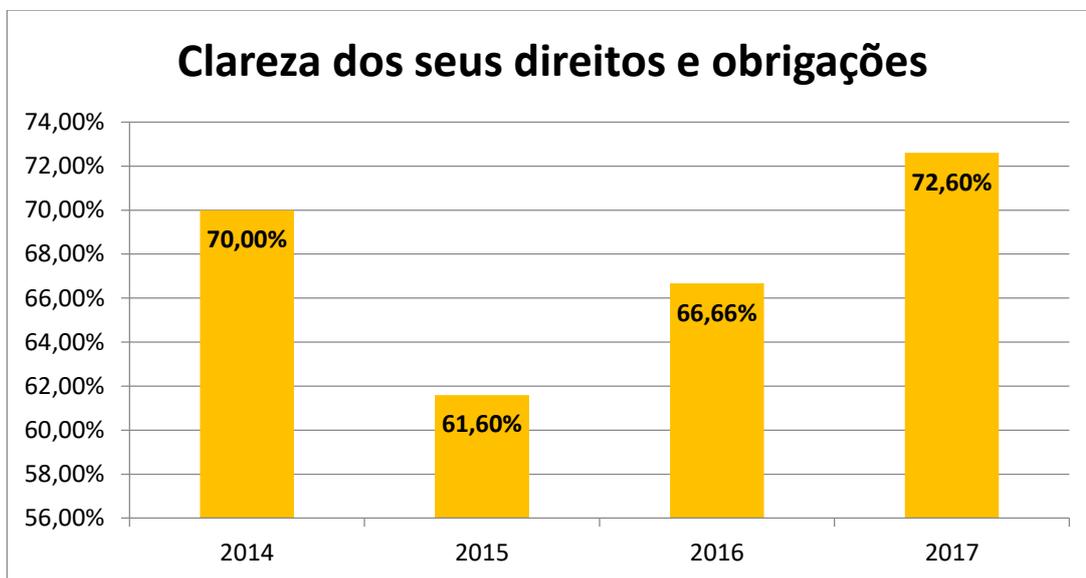
- Não há uma fonte segura e objetiva de comunicação. Ora é e-mail, ora notícia na página, ora SPA. Nenhuma dessas formas são fáceis de acompanhar e de resgatar quando necessário.
- Somente em relação ao atendimento do SAJ, registro minha insatisfação em ter que enviar e-mail para qualquer solicitação que seja feita, das mais simples até as mais complicadas. Por muitas vezes, uma simples explicação por telefone seria mais útil e o resultado muito mais rápido.
- Assuntos de interesse dos servidores deveriam estar concentrados no Perfil Servidor e não pulverizados nos 2 portais (TJSC e Servidor).
- Péssima, especialmente dentro da DTI.
- A falta de padronização e integração entre os portais e sistemas de informação dos Tribunais é um fator que gera um grande desperdício de tempo para toda a sociedade (Partes, Advogados, Servidores, Magistrados, Procurados), que gasta muito tempo para localizar a informação desejada.

- A disponibilidade de cursos não são informadas com antecedência ou com eficiência, chegando muitas vezes no momento em que ele já está lotado.
- Os avisos internos no site da instituição passou a requisitar a informação do usuário e senha mesmo quando estamos logados na nossa rede.
- Falta de notícias exaltando méritos de colaboradores e excesso de informações mortuárias (mãe e pai fulano desconhecidos).
- Ficamos sabendo de assuntos importantes pois lemos o Diário de Justiça. Creio que as Resoluções e Provimentos que impactam nosso trabalho deveriam ser comunicados por e-mail, antes de serem publicados.
- O site poderia ser mais "limpo" e claro. A última versão ficou visualmente poluída e dificulta a localização sistemática da informação. Tem muito marketing institucional e pouca clareza informacional nos aspectos de maior relevo, como, por exemplo, a localização de manuais, cartilhas, orientações e normas internas. No mais (e-mail etc.), está muito bom.

#### 2.1.6 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.



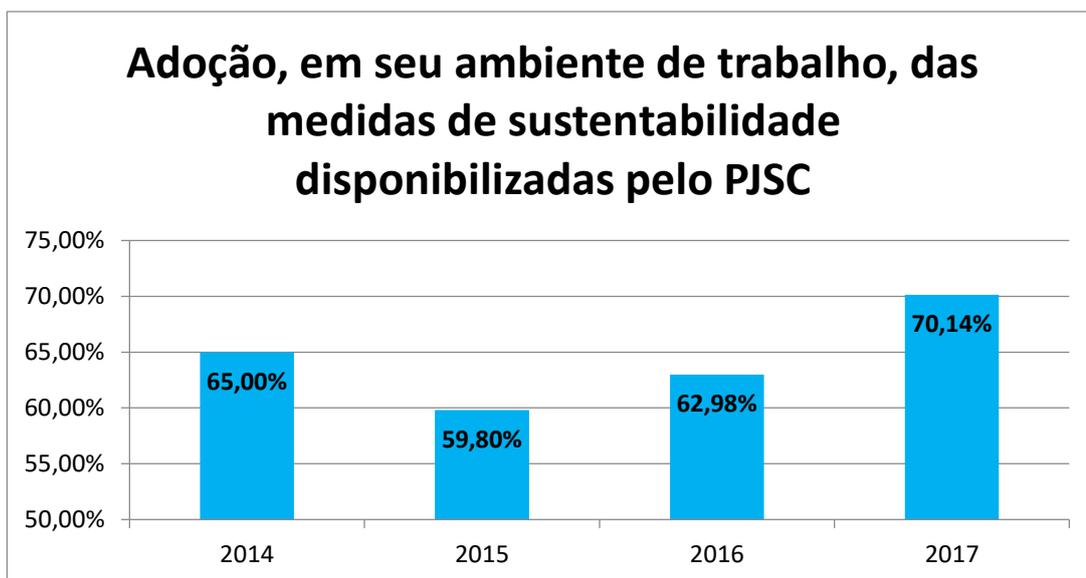
É válido notar que, em relação a este componente, também foram feitos diversos comentários, conforme segue:

- Não são muito claros.
- Precisa ser melhor trabalhado.
- Deveria existir uma cartilha.
- Portal do servidor é completo, mas pouco utilizado.
- A área de TI está carente de resolução.
- Falta um manual do servidor.
- Falta clareza nas atribuições dos cargos efetivos.
- Papel do estagiário não está sendo muito claro na prática.
- Falta padrão no Teletrabalho.

#### 2.1.7 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:

- Muito desperdício de café, papel, copo plástico.
- TJ fomenta muito pouco.
- Aparelhos de ar condicionados muito barulhentos e ineficientes.
- Equipamentos de informática ultrapassados.
- Desperdício de energia elétrica.
- Falta coleta de lixo seletiva.
- Abolição dos copos plásticos.
- Palestras de conscientização.

### 2.1.8 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:

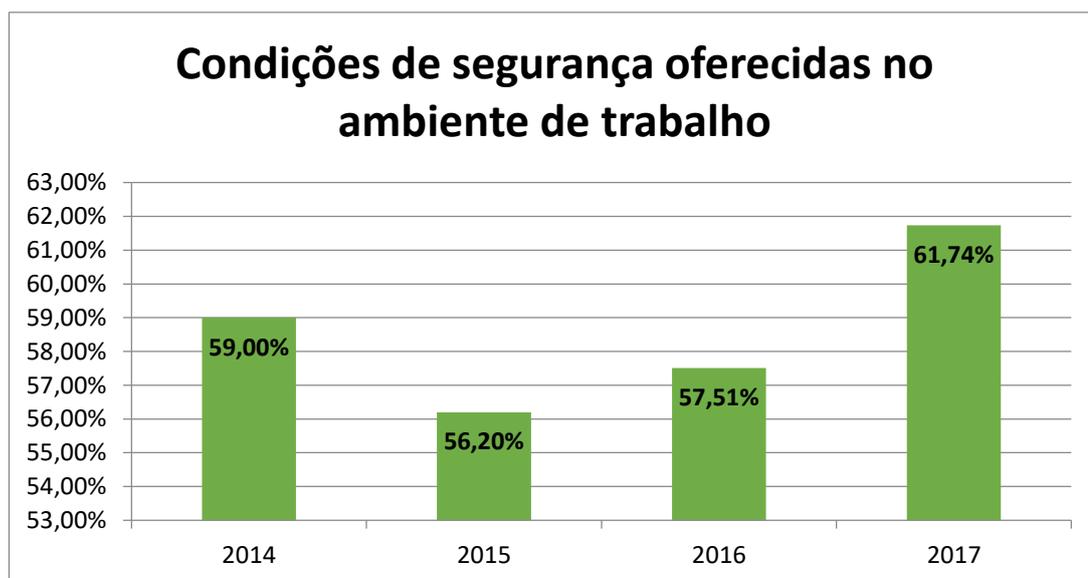
- Moroso, excesso de burocracia.
- Falta de funcionários para dar vazão ao volume de trabalho, principalmente nos cartórios.
- Falta de estrutura física.
- SAJ ruim.
- Falta de qualificação e atualização dos servidores.
- Falta de padronização.
- Desproporção entre o número de funcionários e processos.
- Muitos terceirizados.

- O volume de trabalho, a falta de servidores e a deficiência dos equipamentos (computadores lentos e sistema fraco) dificultam a prestação e a celeridade do serviço.
- Falta de humanização para atendimento ao público.
- Com a digitalização dos processos, podemos ser mais céleres em disponibilizar os serviços e atendimentos.
- Enquanto o TJSC substituir servidores por estagiários o serviço será sempre prejudicado. A redução de servidores sob o falso argumento de que o novo SAJ "trabalha" sozinho só reduz a qualidade dos serviços prestados.

#### 2.1.9 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.



Seguem comentários feitos pelos respondentes:

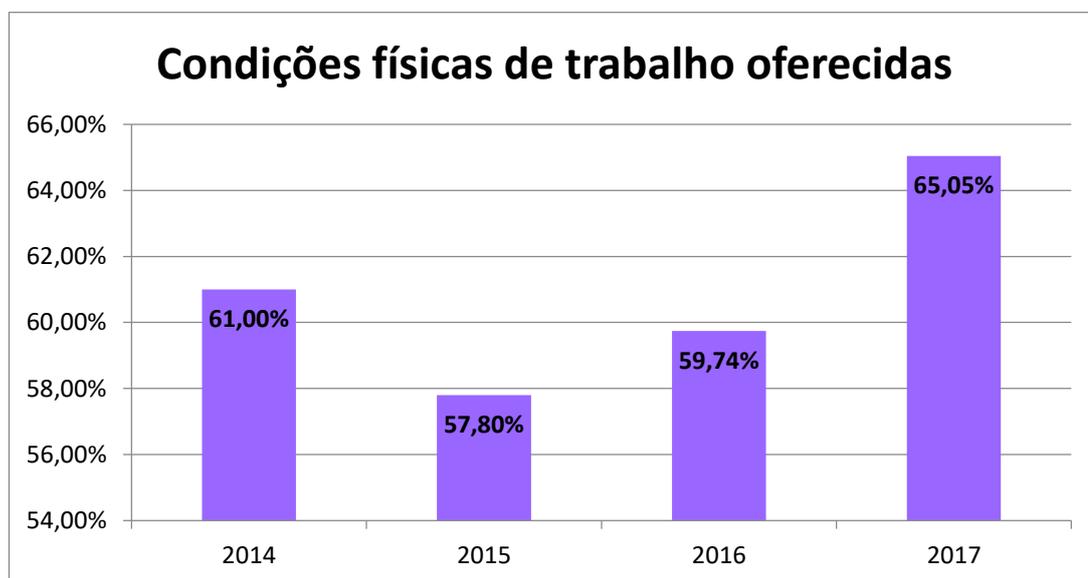
- Pouco ou nenhum policial.

- Falta de vigilância eletrônica.
- Ausência de porta giratória com detector de metal ou quando tem não funciona.
- Assistente Social e Oficial de Justiça não tem segurança no serviço externo.
- Falta de saída de emergência nos fóruns.
- A sala de armas não tem muita segurança, pois a porta é de madeira.

### 2.1.10 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:

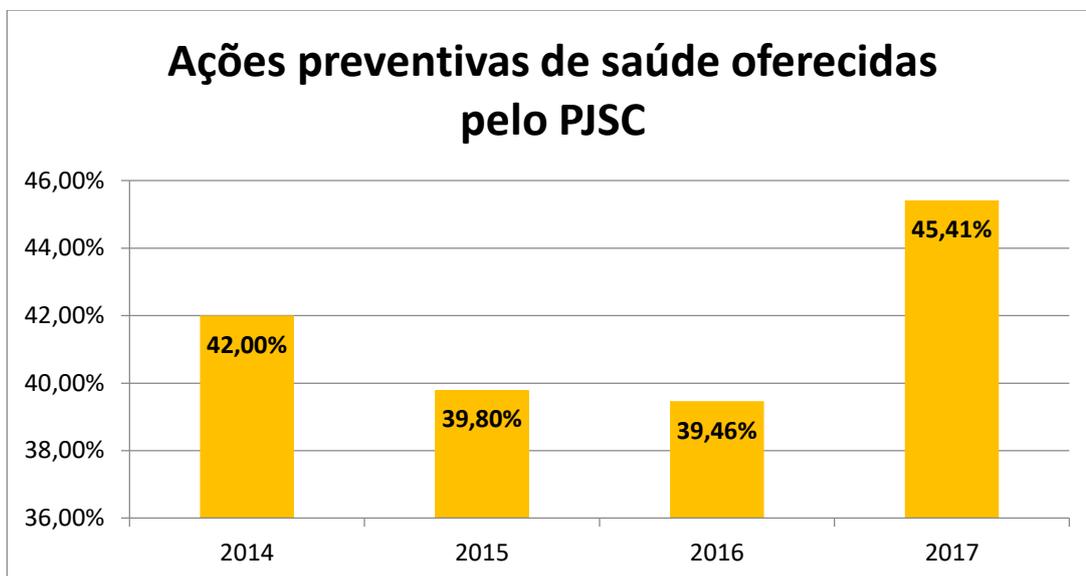
- Ergonomia zero nas estações de trabalho.
- Salas sem janelas, ambiente insalubre.

- Poucos banheiros.
- Pouco espaço físico, salas apertadas e quentes.
- Cadeiras ruins e desconfortáveis.
- Ausência de ginástica laboral.
- Instalações elétricas e rede de dados com problemas.
- Ar condicionado antigo faz muito barulho.
- Prédio com rachaduras, mal cuidado.
- Falta de banheiro exclusivo para servidores.
- Falta de apoio para os pés.
- Acessibilidade do prédio ruim.
- Falta de impressora e computadores para a sala do Oficialato.
- Falta de acompanhamento do TJ para analisar a questão postural dos servidores.
- Salas insalubres.
- Falta de vestiário para que se desloca ao trabalho de bicicleta.
- Equipamentos ultrapassados e defeituosos.
- Falta de rampa e elevadores.
- A limpeza feita pelas terceirizadas deixa a desejar.

#### 2.1.11 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.



Comentários da questão:

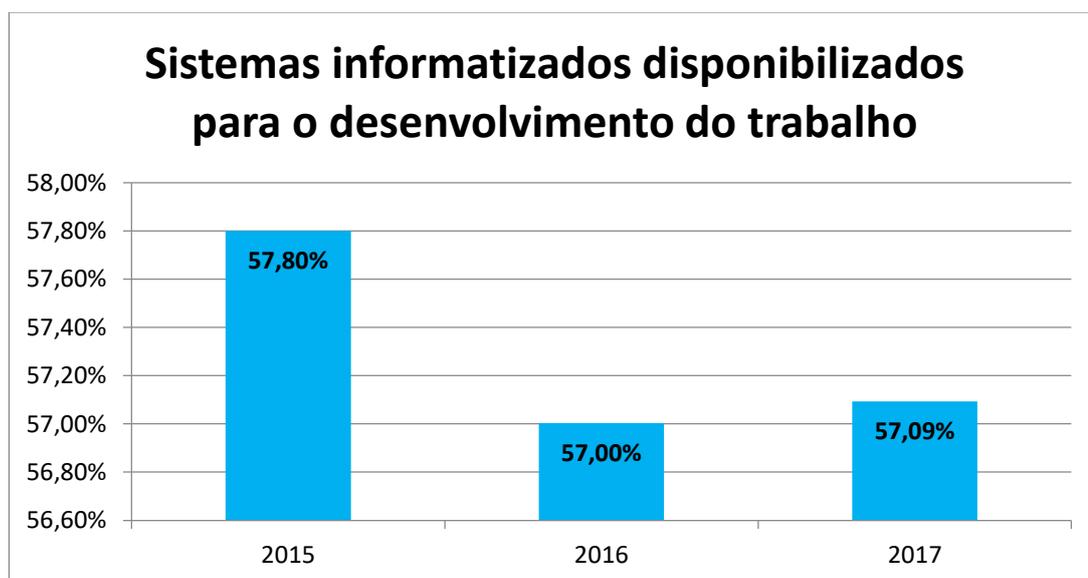
- Não conheço nenhuma ação neste sentido.
- Não há nenhuma, apenas a campanha de vacinação.
- Apenas a vacina de gripe.
- Nem ginástica laboral é oferecida.
- Não tem serviço odontológico nas comarcas.
- Muitos servidores afastados por transtornos mentais.
- Muitos servidores reclamando de dor nos braços e nas costas. A seção de ergonomia não faz nada.
- Deveria ter no mínimo, programa de ginástica laboral.
- Não há programas de ações preventivas.
- Falta de pausa no horário de trabalho e de exercícios e alongamentos.
- Apenas a página do servidor com algumas dicas sobre saúde, o que é muito pouco...
- Muito difícil ficar 7 horas sentado no computador, sem poder se levantar.
- Apenas manusear o computador causa LER e dor nas costas.
- Convênio de saúde é inadequado.
- As comarcas do interior estão abandonadas neste aspecto.
- Falta de prevenção de problemas relacionados à ergonomia.
- Existe uma Seção de ergonomia, mas nada é feito.

### 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”, 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:

- O sistema SAJ tem muito o que evoluir. É muito lento e pouco automatizado. As evoluções nele andam a passos lentíssimos.
- Temos um problema crônico com o Sistema de Automação da Justiça (SAJ), como é de conhecimento geral, ora corrige erros, ora aparecem outros erros.
- Ainda há muito o que melhorar.
- Os sistemas poderiam ser mais abrangentes e integrados.

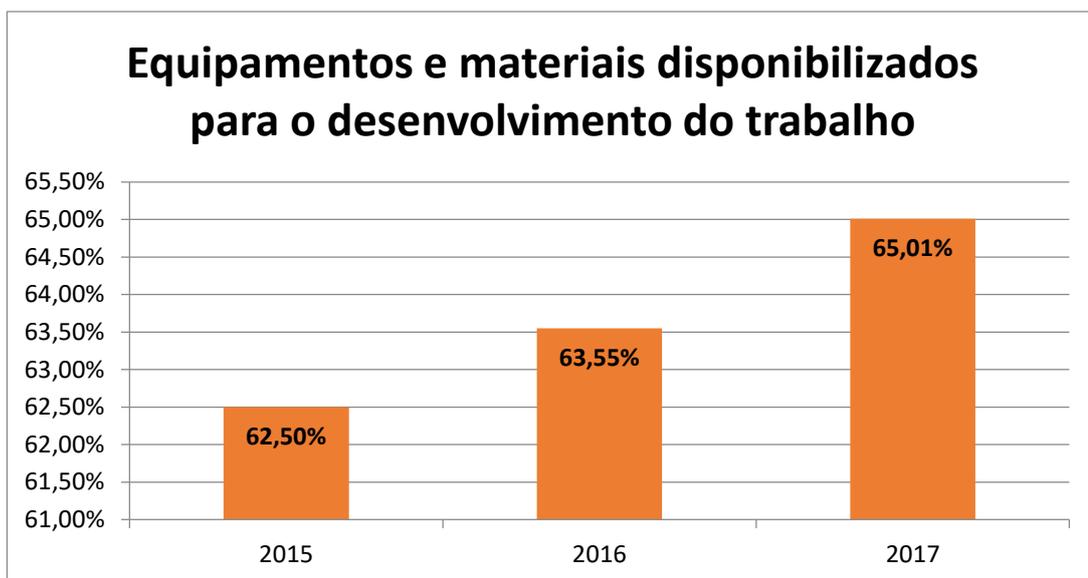
- O SAJ ainda trava muito, prejudicando o bom andamento da comarca.
- O SAJ comumente apresenta problemas que ocasionam o atraso ou inviabilidade do trabalho.
- Sistema péssimo, QUANDO FUNCIONA, funciona mal, com falhas.
- Área administrativa carente de sistemas de gestão integrados. Cada nova demanda demora anos para ser atendida pois sempre há outras prioridades.
- SAJ5 frequentemente trava, o que via de regra demanda o retrabalho.
- Muitas intercorrências e falhas.
- O Sistema de Automação do Judiciário constantemente apresenta problemas de funcionamento.
- As constantes falhas do sistema atrasam o trabalho.
- Poucos computadores e impressoras e os que têm são lentos, com diversos problemas relacionados à impressão.
- Os sistemas informatizados são precários ou não recebem atualização.
- O SAJ é um sistema completo e bem pensado, mas é lento e trava muito, quando não fica sem funcionar por horas, o que deixa o cartório inteiro ocioso.

### 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”, 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 deveriam ser mais rápidos.
- Equipamentos desatualizados.
- Computadores muito lentos.
- Carece especialmente de peças para reposição.
- Os equipamentos são bons, mas poderiam ser mais rápidos. Os materiais sempre faltam, e o responsável diz que o TJSC não mandou e fica por isso mesmo.
- Computador lento e materiais de má qualidade, com exemplo os grampeadores, que poucos funcionam 100%.
- Computadores, monitores, internet, SAJ, que são os principais, dão problema diariamente.
- Equipamentos insuficientes.
- Os equipamentos de informática são no geral ultrapassados e costumam dar muitos problemas, o que prejudica a produção.
- Os computadores poderiam ser um pouco mais modernos e poderia ser disponibilizado mais equipamentos para melhorar a ergonomia.
- Computadores velhos e lentos.

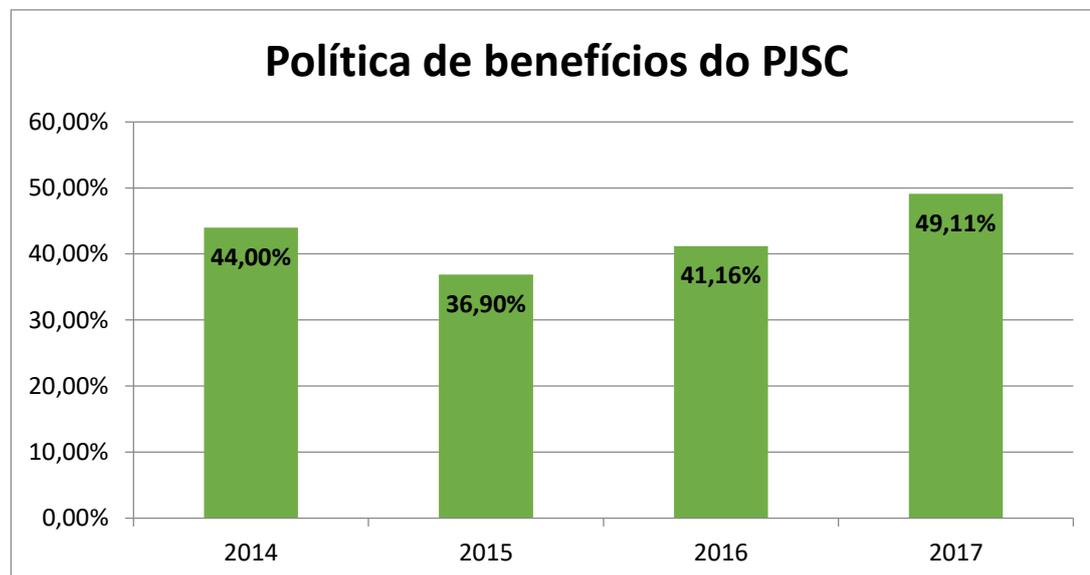
- Falta manutenção adequada e atualização.
- Poucos e desatualizados.

#### 2.1.14 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:

- Não há efetiva progressão e carreira funcional.
- O auxílio saúde deveria ser aplicado a TODOS servidores, sem distinção.
- Não vejo política de benefícios por parte do Tribunal.
- Praticamente zero.

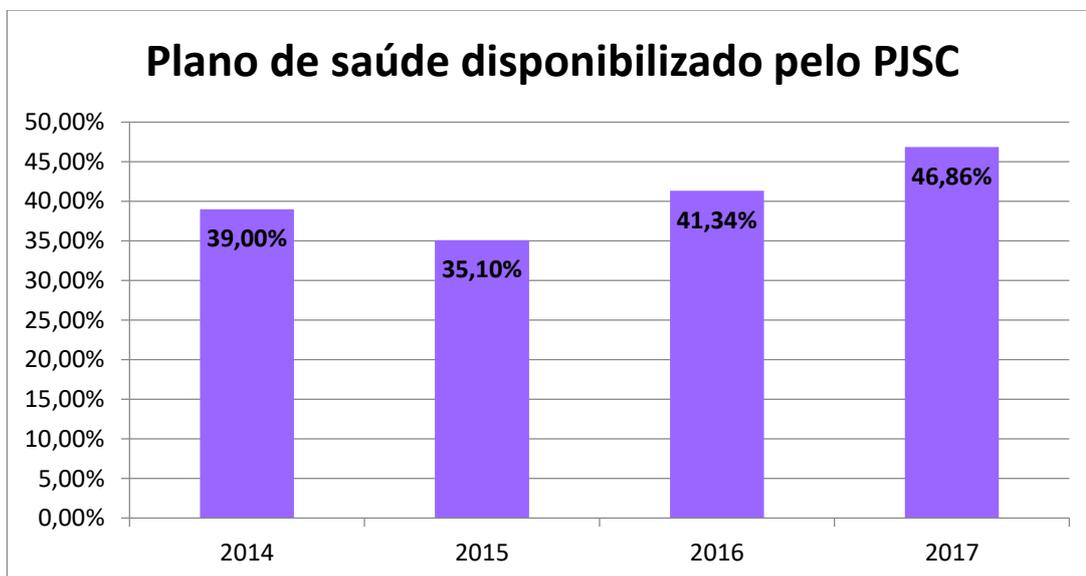
- Não é uma boa política, precisamos de um novo plano de cargos e salários condizentes com o desempenho que apresentamos.
- Está ok os benefícios, mas seria interessante ter um plano de carreira melhor
- O benefício de auxílio saúde não contempla todos os servidores.
- Benefícios só para os magistrados, pois os servidores lutam por benefícios que na maioria, são negados pelo TJSC.
- Temos benefícios que não são cumpridos, o que desmotiva em muito os servidores.
- Estes benefícios são provisórios. Melhor seria ter uma estrutura de cargos e salários condizente com a capacidade do seu quadro.
- Servidor não quer auxílio. Servidor quer plano de carreira.
- Muita diferenciação entre funcionários e juízes, os funcionários esperam muito tempo para receber o que lhes é de direito.
- Está longe de ser uma boa política que atenda às necessidades do servidor do judiciário.
- Não condiz com o trabalho executado e nem a com a formação continuada dos servidores.
- Deveriam ser pensados outros benefícios para os servidores.
- Tratamento incrivelmente desigual entre servidores e magistrados. Os servidores encontram muita dificuldade e vários obstáculos para receber seus direitos.
- Falta reajuste em alguns benefícios, como o auxílio-saúde.

#### 2.1.15 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:

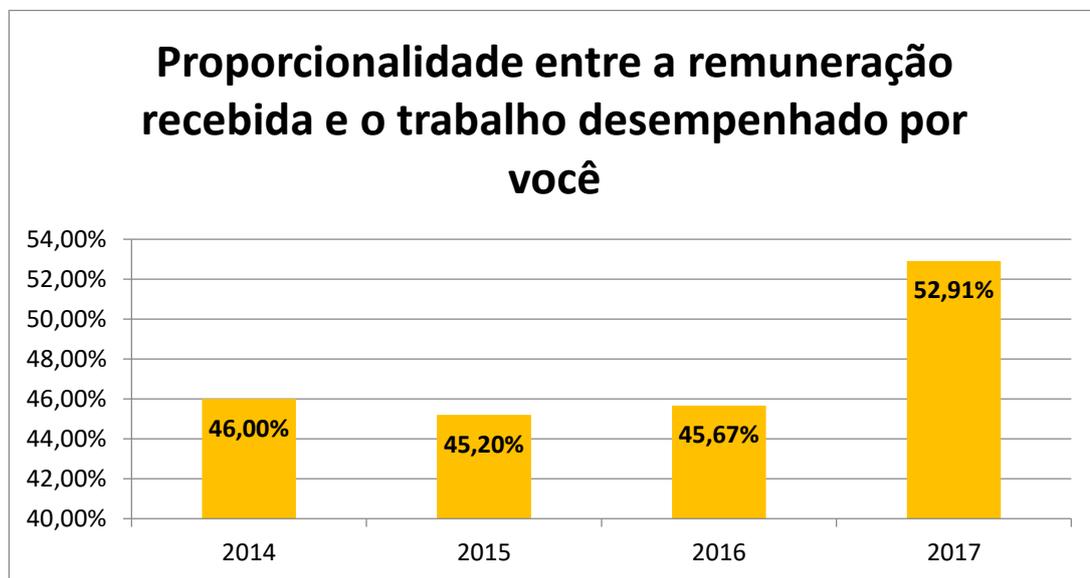
- O plano de saúde disponibilizado pelo PJSC é regular não muito diferente dos demais que estão no mercado, só que para alguns níveis é bem mais caro, uma vez que é um percentual do salário.
- Tem poucos médicos conveniados (em algumas áreas não tem nenhum na minha cidade)... Fora isso nunca tive problemas com o plano.
- Acredito que não deveria existir diferença entre os optantes pelos planos do SC Saúde e Unimed (financeiramente falando).
- Não tenho o plano. O Plano é péssimo.
- Não tenho conhecimento.
- O plano é caro, poderia ser mais barato.
- Como não temos Plano de Saúde e sim ressarcimento de valor gasto com o Plano de Saúde, acho que o valor ressarcido deveria ser atualizado para cobrir pelo menos o valor da mensalidade.
- O auxílio saúde Unimed desde a sua implementação, até a presente data, não acompanha o índice de reajuste que deveria ser adotado. O plano de saúde aumenta todos os anos, e o auxílio do TJSC até hoje continua o mesmo valor. Lamentável. Sem valorização do trabalho do servidor.
- Ressarcimento deveria ser integral.

- Nas Comarcas pequenas, poucos são os profissionais credenciados ao SC Saúde. Aos que aderem à Unimed, o auxílio é baixo em relação ao valor do plano e das coparticipações.
- (...) O TJ tem dinheiro para nos oferecer um plano de Unimed completo. Se pensasse de verdade na nossa saúde(...).
- Nunca me foi explicado nem solicitado o ingresso neste plano de saúde.
- Sinto-me punida porque não tem ressarcimento e os outros planos têm.
- Auxílio-saúde poderia ser desvinculado de comprovação, possibilitando o uso pelo servidor da forma que lhe aprouvesse, como ocorre com o auxílio-alimentação.
- Enorme burocracia para prestar contas.
- PJSC deveria custear o plano, deixando apenas a coparticipação para o usuário.
- O reembolso dado pelo PJSC não acompanha os aumentos anuais que temos com o plano de saúde.
- (...)Talvez se o TJ fizesse um plano empresarial pra todos os funcionários, na UNImed, ou outra empresa, até sairia mais barato(...).
- Poderia ser melhorado pelo tribunal com um ambulatório itinerante pelas comarcas com dentista psicólogo etc.
- A área disponível para o assunto no site do TJ carece de informações a respeito.
- Poderia ser atualizado o valor do auxílio-saúde de acordo com as tabelas cobradas pelos planos.
- O auxílio oferecido pelo PJSC é uma vergonha.
- Absurdo não ressarcir para quem tem o SC saúde.
- O tribunal não disponibiliza plano de saúde.

#### 2.1.16 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 Presidência e da Diretoria de Gestão de Pessoas.



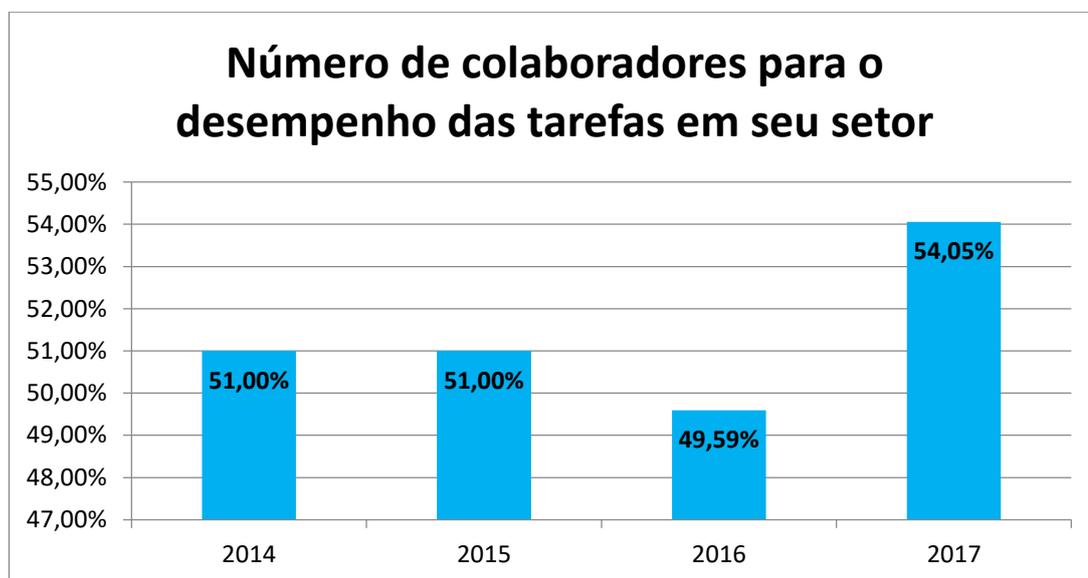
Este componente recebeu os seguintes comentários:

- Muito trabalho e pouco reconhecimento, sem reajuste.
- Assessores Jurídicos são primordiais mas muito mal remunerados.
- Não recebo de acordo com minhas responsabilidades.
- A remuneração não condiz com o volume de trabalho.
- Ao nos aposentarmos, perdemos quase 50% do salário do servidor ativo.
- Remuneração totalmente incompatível com a quantidade de trabalho/responsabilidade/qualidade.
- Remuneração incompatível com o cargo.
- Atualmente desencorajo quem comenta que pretende fazer concurso para o PJSC.
- Vencimento muito menor que o dos outros Tribunais da Região Sul, mas nosso trabalho é de excelência.
- A remuneração é muito baixa, visto que há muitos “penduricalhos” no salário.
- Discrepância entre salários de servidores que realizam as mesmas funções.
- Não há critérios de valorização do servidor com bom desempenho.
- Remuneração baixíssima em relação ao desempenho dos servidores.
- Não há preocupação do PJSC com reposição salarial, PCS ou algo que valorize o trabalho dos servidores.
- Discrepante e defasada.

- A remuneração desprestigia e desestimula os servidores.
- As atribuições aumentam, a carga de trabalho aumenta e o salário não acompanha.
- Não há possibilidade de progressão além da carreira.

### 2.1.17 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:

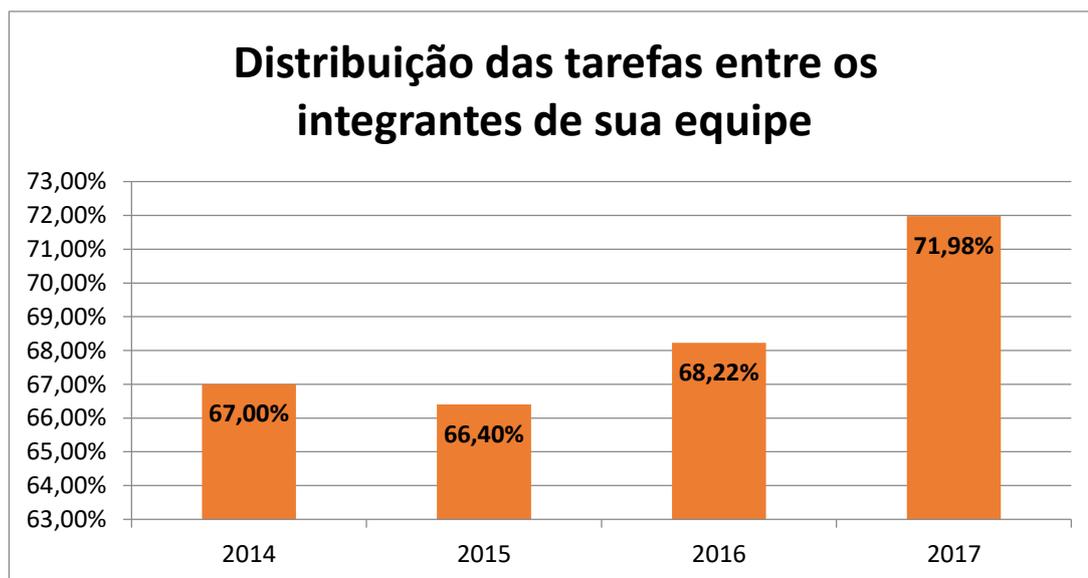
- Número insuficiente para dar conta do trabalho.
- Estagiários acumulam função de servidores, deixando de lado o aprendizado.
- Juízes impõem metas inalcançáveis pelo número de servidores.
- Falta de servidores prejudica resposta à sociedade.
- Há vagas abertas sem previsão de preenchimento e a necessidade é urgente.

- Servidores saindo e o TJ não repõe pessoal nos cargos vagos.
- Aumento do número de servidores em teletrabalho enquanto há muitos processos físicos ainda; sobrecarga para os que ficam presencialmente.;
- Falta de servidores em todos os cargos.

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

\* Magistrados não respondem a este componente.

Ações relacionadas à atuação dos gestores (em todas unidades), da Academia Judicial, Diretoria-Geral Administrativa e Diretoria de Gestão de Pessoas.



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

- Podia ser organizada melhor.
- Não há distribuição coerente.
- Todos sobrecarregados, pois há poucos servidores.
- Servidores sem capacitação, resultando em distribuição injusta de tarefas.
- Muito mal feita.

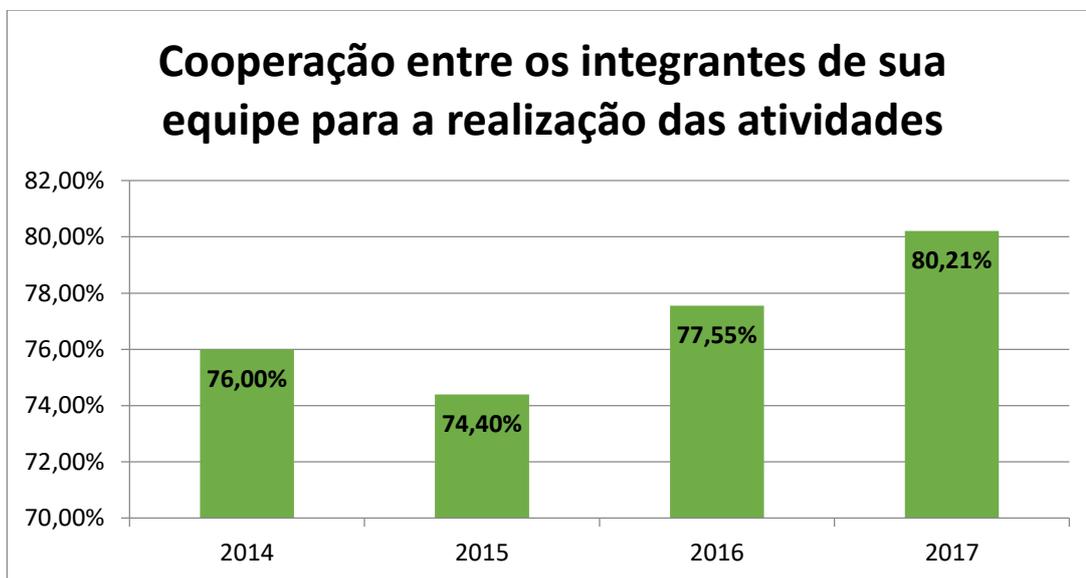
- Os OIJ são obrigados a colaborar com os cartórios, por falta de servidores e sem contrapartida.
- Comarca totalmente desorganizada.
- Não há controle sobre atividades desenvolvidas e produtividade.
- Falta visão macro para distribuição das tarefas.
- Trabalhos de maior destaque ficam sempre nas mãos dos mesmos.
- Distribuição não é clara, todos fazem tudo.
- Volume de trabalho só aumenta e número de servidores só diminui.
- Procuo equilibrar as funções dentro do perfil de cada servidor.
- Magistrados precisam de treinamento para distribuir as atividades.
- Cada servidor acumula, além de sua função, pelo menos mais 1 ou 2 funções; inviável.
- Aos chefes falta conhecimento em gestão.
- Nenhuma; a própria equipe se organiza.
- Deveria haver rodízio de funções.
- Os servidores mais rápidos ganham mais trabalho, é injusto.

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

Ações por parte de todos colaboradores e gestores, 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 três anos anteriores.



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

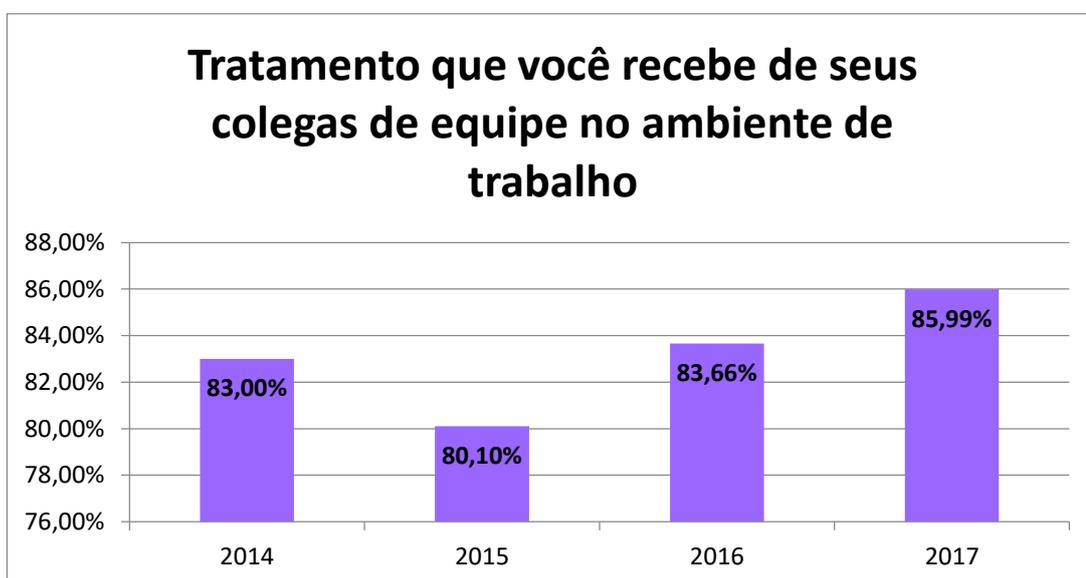
- As tarefas são mal distribuídas, uns com sobrecarga e outros sem nada para fazer.
- Desídia.
- Sinto-me prejudicado pela chefe.
- Difícil envolver servidores que estão desanimados com a instituição.
- Servidores mais antigos delegam atividades mais trabalhosas aos mais novos.
- Falso senso de equipe para realizar o trabalho como um todo.
- Há pouca colaboração.
- O ego e a vaidade dificultam a cooperação.
- Acaba sendo cada um por si.
- A falta de servidores gera insegurança e atritos.
- Estagiários trabalhando mais que servidores efetivos.
- Sem juízes leigos, conciliadores e estagiários não seria possível tocar o setor.
- Não há estímulo nem abertura por parte da chefia.
- As chefias necessitam orientações atuais sobre métodos de gestão e divisão de tarefas.

## 2.1.20 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.



O índice da satisfação foi alto em relação às demais questões da pesquisa. 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:

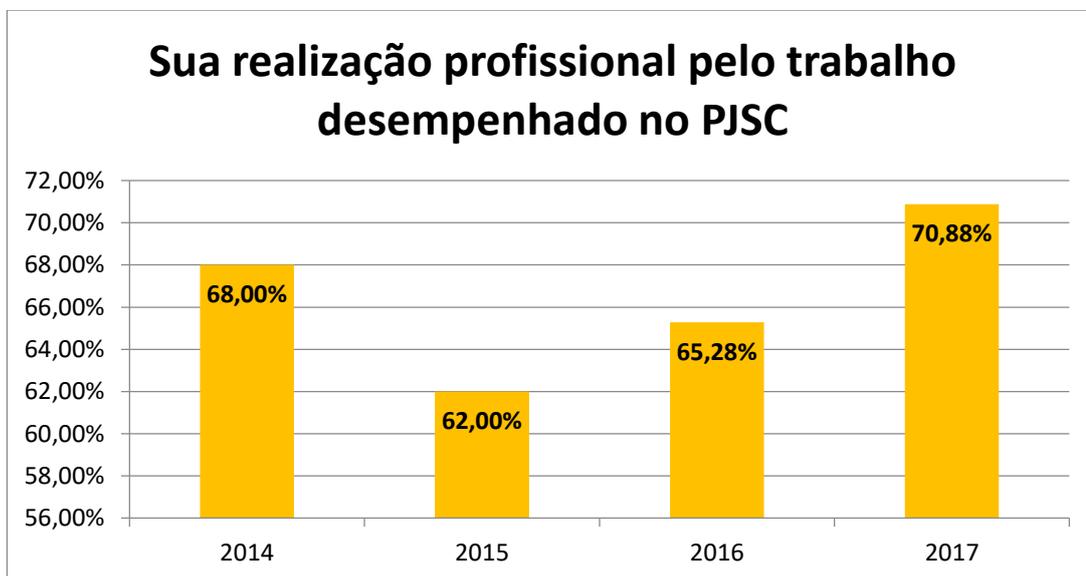
- Gestores e chefes sentem-se no direito de menosprezar.
- Diretor do foro é inábil para lidar com situações.
- Há muita competição no ambiente.
- O TJ não investe nas relações interpessoais e isso reflete no atendimento ao público.
- O gestor pratica abuso de autoridade.
- É necessário acabar com os grupos entre os servidores mais antigos.

- Não há espírito de equipe, em decorrência da má distribuição da carga de trabalho.
- Os problemas estão entre cartório e gabinete.
- A chefia não se relaciona bem com alguns colegas.
- Falta integração entre os colegas.
- Não é bom, falta comunicação.
- Poucos se dão bem.
- Há servidores desmotivados e o stress contamina o clima organizacional.
- Há muita discórdia, principalmente em função de férias e substituições.
- Fui hostilizada e agredida verbalmente por colega em função de ter conseguido o teletrabalho.
- Não há colegas nesta unidade.
- Colegas invejosos e que “puxam o tapete”; muitas intrigas.
- Meu trabalho de TSI não é compreendido por magistrados e servidores.
- Meu chefe é estressado, reclama muito e nos ameaça de diversas formas.
- Auxílio e colaboro sempre que solicitada mas não recebo nenhum auxílio da minha equipe.

#### 2.1.21 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.



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

- Falta compensação financeira; remuneração não condiz com os demais tribunais da região Sul.
- Não há estímulo e os conhecimentos adquiridos não são valorizados; mudanças sugeridas não são valorizadas nem aplicadas.
- Nem perspectiva de PCS.
- O que estimula são os amigos e colegas; falta reconhecimento; não há oportunidade de crescimento.
- Impossibilidade de se dedicar exclusivamente à melhoria da gestão restringe a realização profissional.
- Pretendo fazer outro concurso e sair do PJSC; sem reconhecimento refletido no salário, pretendo deixar o TJ; vou prestar outro concurso; com certeza sair e tentar concurso para a esfera federal.
- Perspectivas ruins; totalmente desprestigiado; não vejo possibilidade de melhorias dentro do PJSC.
- Estou infeliz; não há motivação nem reconhecimento, só cobranças; TJ não respeita o servidor.

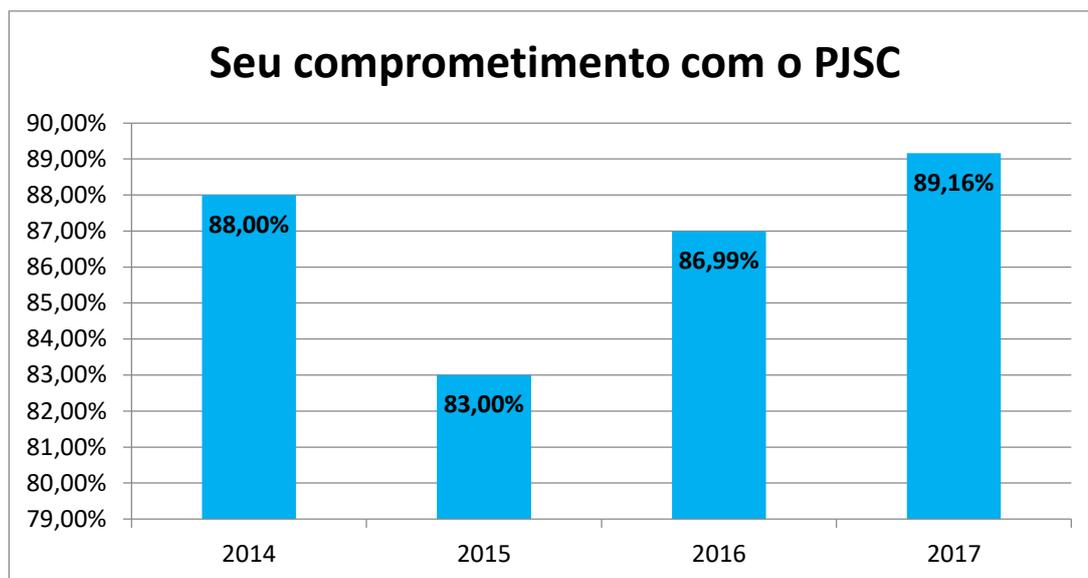
- A demora da execução das tarefas frustra o rápido trabalho desenvolvido em gabinete.
- Gostaria de ser TSI mas não tenho chance, porque não tenho padrinhos aqui no TJ.
- Não estou realizado: acúmulo de trabalho e morosidade dos processos.
- A falta de servidores impede a mudança de lotação e assim as novas oportunidades.
- Falta de servidores; não há perspectiva de melhoras no sistema que utilizamos; faltam equipamentos.
- Necessário rever/melhorar o valor da gratificação recebida pelos TSIs.
- O sistema que utilizamos não permite celeridade e isso causa frustração.
- O PJSC busca medir a produtividade do servidor sem levar em conta as atribuições específicas de cada cargo; as disfunções geram insatisfação.
- Trabalhamos muito, somos muito cobrados e a retribuição é pouquíssima; estou estudando para fazer outro concurso.
- Indiferença da Administração com relação às necessidades dos servidores.
- Superior hierárquico não valoriza nossa dedicação ao trabalho; não são observadas as qualidades dos servidores para desempenhar funções.
- Burocracia e excesso de trabalho com poucos servidores, gerando dificuldade de alcançar os objetivos e insatisfação; não há como por o trabalho em dia e a população é que sofre com isso.
- Servidores com boa formação e os conhecimentos são subutilizados e desvalorizados pela Administração; não há possibilidade de progressão na carreira.
- Só trabalho porque preciso do salário, o idealismo já acabou faz tempo.
- Servidores com cargos comissionados por vezes têm muito menos formação do que os servidores de carreira, porém os salários são bem maiores; desmotivação total.
- Posso fazer muito mais do que tenho chance; os conhecimentos/capacidades não são valorizados como seriam no setor privado.
- Este TJ está entre os melhores do país em produtividade, porém entre os piores quanto à remuneração.
- Não está sendo aplicada a Gestão por Competências.
- Trabalho completamente fora da minha área de formação, mesmo havendo espaço no judiciário para aplicação de meus conhecimentos.
- Totalmente insatisfeita: servidor bom é prejudicado, pois quando tem oportunidades novas não é liberado, justamente por ser bom.

- Com a retirada da VPNI sinto frustração e arrependimento de ter investido tanto esforço e dedicação ao PJSC.

### 2.1.22 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.



Embora o índice de satisfação seja o maior apurado nesta pesquisa, ainda assim foram apontadas as seguintes críticas e “sugestões de melhoria” nos campos qualitativos:

- Não recebo incentivos que me façam querer permanecer nem desenvolver trabalho de excelência (não falo em incentivo financeiro).
- Falta estímulo; já fui bem mais comprometido; não sou valorizada e sou mal remunerada.
- Falta de reconhecimento desanima e prejudica o comprometimento.

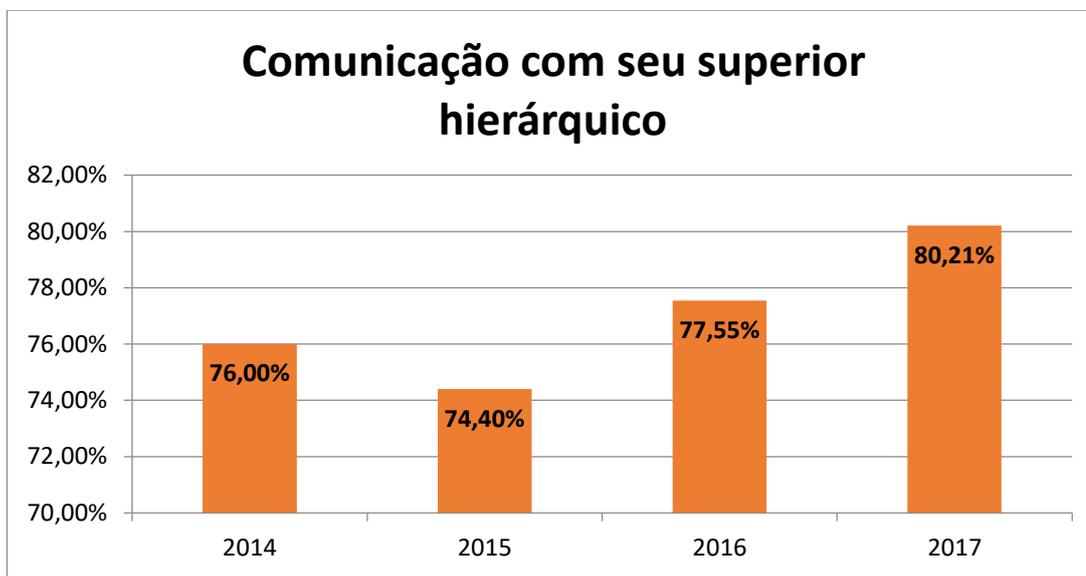
- Remuneração deve ser elevada.
- Sou muito comprometido e por isso gostaria de receber algum retorno.
- Desestímulo, pois o superior nunca valoriza meu trabalho; não há PCS; os servidores estão perdendo a motivação.
- Há comprometimento apesar do excesso de trabalho e da falta de mão de obra.
- Desmotivação em função da falta de metas claras e de uma liderança que agregue valor.
- Ninguém pode se comprometer totalmente com tantas dificuldades e com um sistema que não funciona corretamente.
- O comprometimento poderia ser maior, caso houvesse valorização; a falta de reconhecimento dos superiores desmotiva e acaba com o comprometimento.
- O comprometimento é proporcional à realização profissional; sem valorização não há satisfação.
- Quando ingressei era totalmente comprometido; atualmente, ao ver o descaso do PJSC com os servidores, não tenho comprometimento nenhum, faço o mínimo necessário e pronto.
- Sem clareza das atribuições o comprometimento fica prejudicado.

### 2.1.23 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.



Alto índice de satisfação, porém com apontamentos relacionados, principalmente, à falta de *feedback*.

- Precária, tendo em vista o autoritarismo amedrontador do magistrado.
- Não escuta os servidores e não aceita sugestões; raramente escuta o que os servidores têm a dizer.
- Ruídos na comunicação; não há espaço para tirar dúvidas ou questionar; opiniões divergentes são vistas por uma perspectiva negativa.
- Não há nem o mínimo de *feedback*.
- Só há comunicação quando o superior deseja; não há; só o estritamente necessário.
- Já fui totalmente destrutado.
- Recebo ordens impostas por meio de Portarias para cumprir tarefas que não fazem parte das minhas atribuições.
- Não há tempo hábil para uma comunicação eficiente.
- Há muita demora nas respostas.
- Não há clareza de quem é meu superior hierárquico: diretor do foro ou juiz da infância e juventude, pois cada hora tenho que me remeter a um deles.
- Comunicação ineficiente, gera conflitos e desempenho inferior ao esperado; não há canal de diálogo e os servidores sentem-se constrangidos em tentar a comunicação.
- Não há clareza do que é esperado dos servidores.

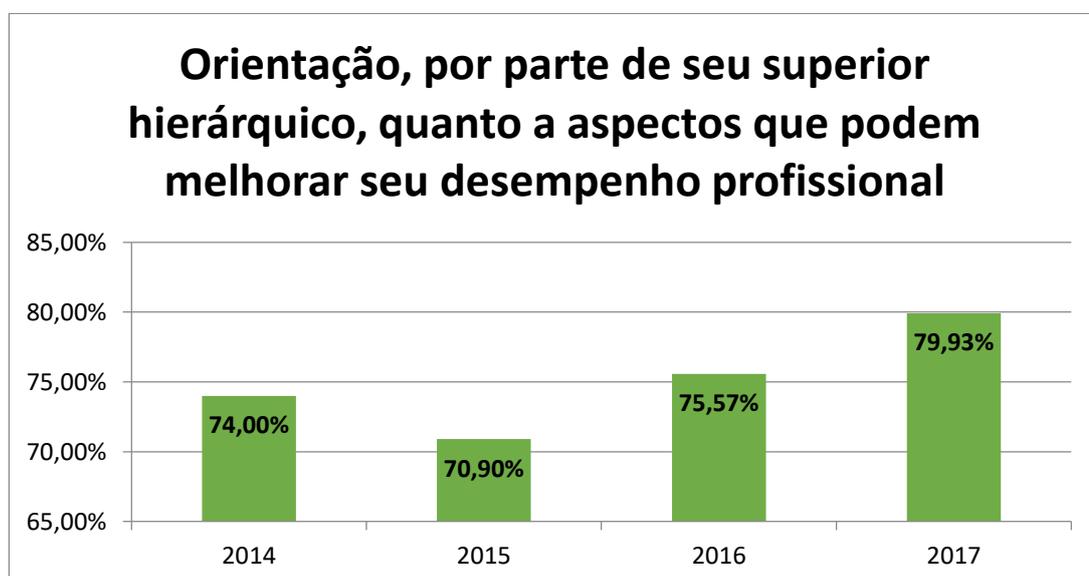
- Não se chega ao juiz sem passar pelo assessor, a quem se deve explicar tudo: é constrangedor e desestimulante.
- A comunicação é boa mas vai se perdendo ao sair da divisão : hierarquia engessada e pouco dinâmica.
- É necessário diminuir a distância entre servidores e superiores para haver melhor comunicação.
- Melhorou quando fui para o teletrabalho.
- Os juízes simplesmente não recebem os Oficiais de Justiça para conversar.
- As chefias precisam de orientações atuais sobre gestão e divisão de tarefas.

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

\* Magistrados não respondem a este componente.

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.



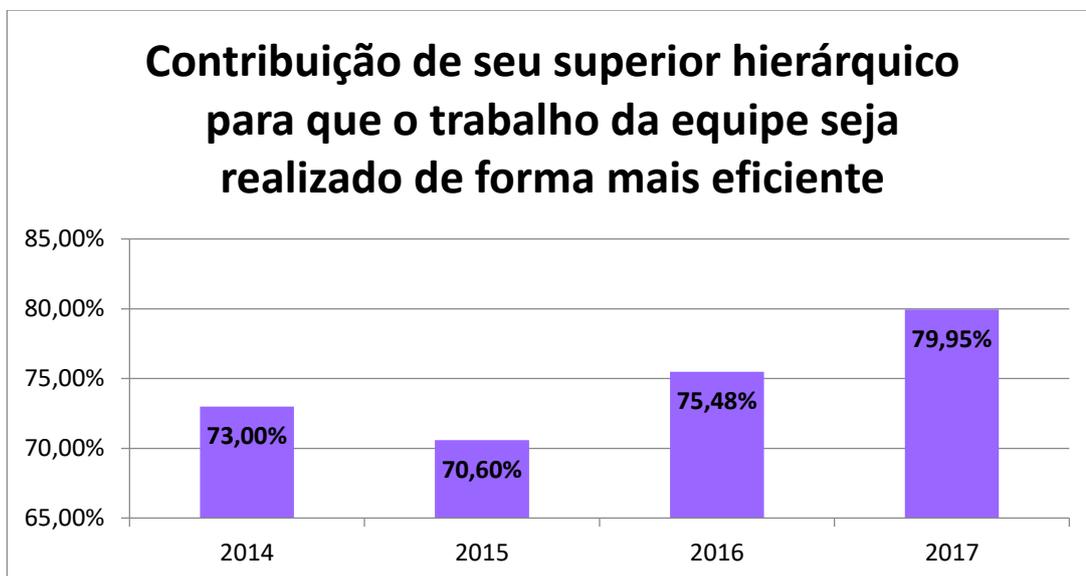
Boa parte dos comentários indicou satisfação com a orientação recebida pelo superior hierárquico. Porém, alguns comentários nesse quesito apontam para a necessidade de melhoria do *feedback*:

- Não há feedback.
- Não existe, não há trabalho em conjunto conosco.
- Há um filtro grande na comunicação e pouca clareza para alinhar as dificuldades encontradas; dificuldade para que o superior hierárquico perceba evolução ou melhorias e não há feedback propondo mudanças.
- Não há nenhuma orientação nem feedback nas avaliações de desempenho.
- Com o excesso de trabalho a gestão da equipe fica em segundo plano.
- Os gestores não possuem treinamento adequado para as funções que exercem.
- O desempenho é medido apenas pela carga de trabalho.
- Aqui o único mecanismo de orientação é a punição.
- Não há diálogo, muito menos feedback, portanto não sabemos em que devemos melhorar.
- O superior dá nota 10 para todos os servidores, então não há orientação nenhuma.
- Meu superior não tem os conhecimentos necessários e habilidades para ampliar minha capacidade profissional.
- Superior utiliza comunicação indireta, por meio de outro servidor.
- Não há contrato de trabalho; não há orientação, “cada um por si”.
- Gestores distantes da equipe, não conhecem a realidade do trabalho.
- Só há preocupação com o cumprimento do ponto.
- Superior não fala pois teme se “indispor” com os servidores.

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

\* Magistrados não respondem a este componente.

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:

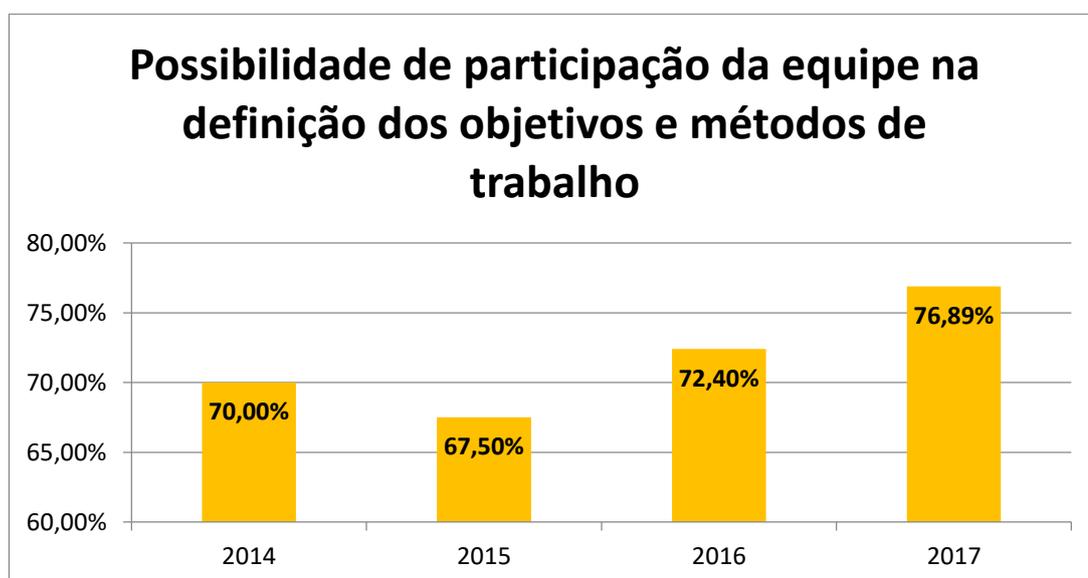
- Os superiores não nos dão atenção.
- Cada um por si.
- Não há contribuição nenhuma; não há feedback nem abertura na comunicação.
- Superior totalmente desorganizado, não dá conta nem do próprio trabalho, que dirá nos orientar.
- Constantes mudanças de ideias e de formas de trabalho: isso só atrapalha.
- Superior sempre sobrecarregado, não tem tempo para contribuições ou melhorias.
- Não há habilidade de gestão.
- Cobranças e metas impraticáveis.
- A gestão do cartório fica totalmente a cargo dos servidores.

- Não há supervisão de tarefas nem monitoramento dos resultados.
- Não há pois o superior não recebe os servidores.
- Exige resultados mas não explica o que quer: equipe fica insegura e aflita.

### 2.1.26 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:

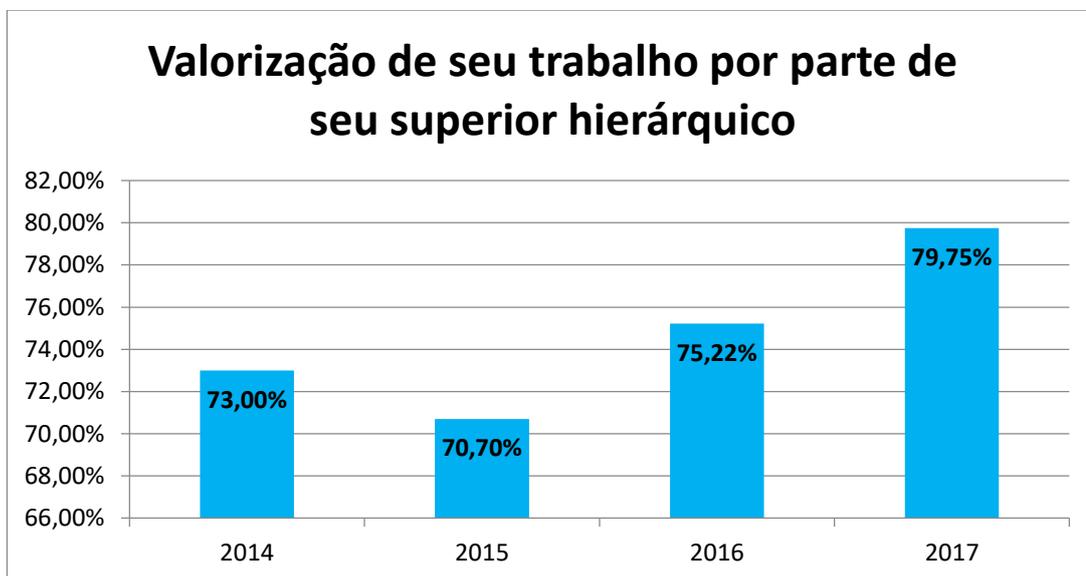
- Não existe.
- Magistrada autoritária e amedrontadora, não há comunicação.
- Servidores não são ouvidos.
- Objetivos e métodos são impostos verticalmente.
- Não há diálogo, somente ordens; servidor é mero expectador.
- Poucas vezes a equipe é ouvida e quando ocorre, o superior se apropria das sugestões dadas como se fossem suas.
- Não há reuniões para discutirmos melhorias.
- Fica comprometida por falta de coordenação.
- Burocracia e a cultura institucional inviabilizam, a administração é totalmente verticalizada.
- Cabe ao servidor concordar e “fazer funcionar”, por mais incoerente que sejam as ordens.
- Seria muito interessante, porém quase nunca acontece.
- Falta planejamento e estratégia para tal.
- Nos métodos sim, nos objetivos não.
- Trabalhamos sempre em regime de urgência, não há tempo para tal.
- Se há, desconheço.

#### 2.1.27 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:

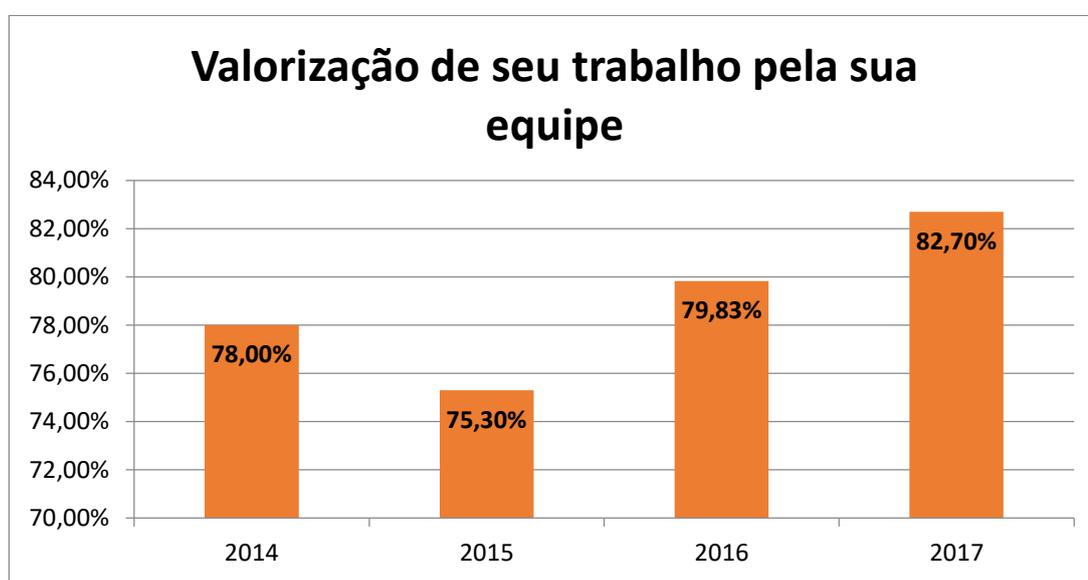
- Não existe.
- O esforço extra não é reconhecido, é frustrante.
- Não valoriza, não elogia nunca e se apropria das ideias como se fossem suas.
- Não há *feedback*; não sei.
- Não há reconhecimento, mesmo com o trabalho em dia.
- Quando há erro somos repreendidos, quando há acertos nada se fala.
- Volto para casa me sentindo um “lixo”.
- Meu chefe me valoriza, o Tribunal não.
- A única forma de valorização palpável seria um aumento no salário.

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

### 2.1.28 Valorização de seu trabalho pela sua equipe

Ações que partem dos gestores e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

Resultado relacionado ao reconhecimento do trabalho pelas partes envolvidas.



Este critério apurou alto percentual de satisfação, porém, nos comentários feitos foram apontados alguns descontentamentos:

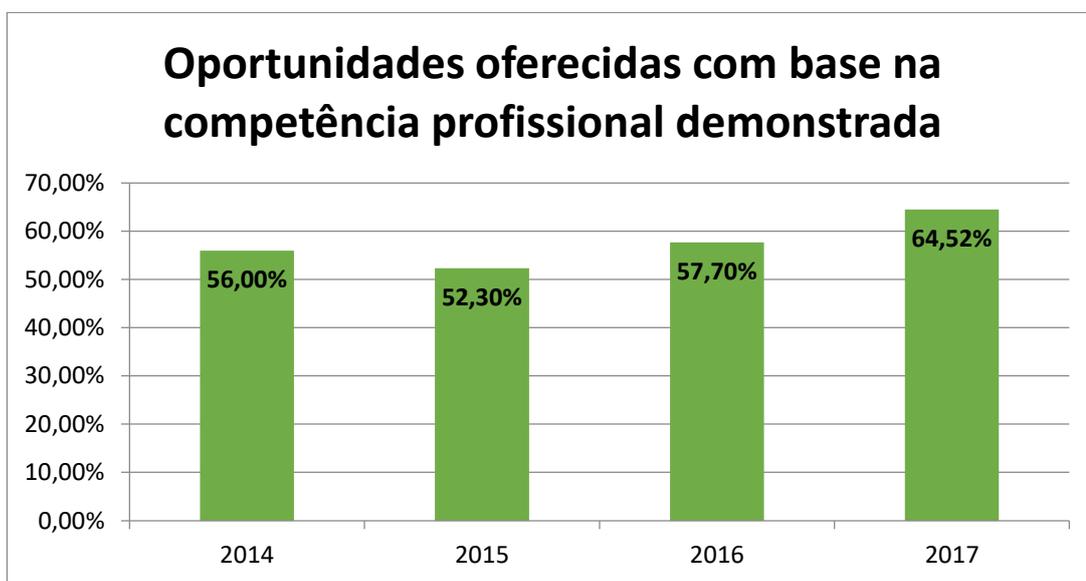
- O cargo de Oficial da Infância e Juventude não é valorizado nem por colegas nem pelo TJ.
- Há competição interna dentro da equipe, prejudicando a todos.
- Não há manifestação quanto a isso.
- Há uma cultura de desvalorização do chefe, devido à desmotivação dos servidores; (não entendi...)
- Como minha equipe pode me valorizar? Há métodos para isso?
- Nem sempre os colegas compreendem as atividades dos outros.
- Não há nem críticas nem elogios.
- A equipe expressa pouco reconhecimento. Apesar de todos os esforços para motivar a equipe e organizar bem o trabalho no grupo, sinto que alguns servidores continuam desmotivados e não se sentem realizados em trabalhar para o PJSC.

- Total ausência de reconhecimento.
- A valorização deveria ser indenizatória, pelo PJSC.
- Recebo valorização do público externo mas não da equipe ou do superior

### 2.1.29 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 se manifestaram conforme relatos abaixo, o que aponta para a necessidade do avanço das ações relacionadas à Gestão de Pessoas por Competências:

- A competência só tem me prejudicado: mais trabalho e superior não me libera para permuta.
- Infelizmente me esforçar e trabalhar muito não faz a mínima diferença.

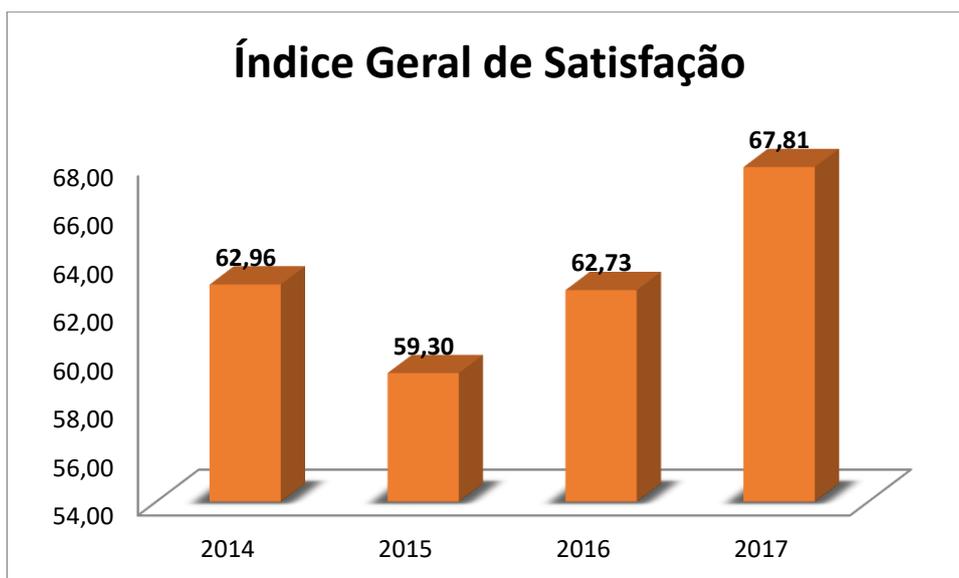
- Apesar de 25 anos de trabalho, cursos, substituições, as gratificações só são dadas para a mesma “panelinha”.
- Faltam oportunidades pela meritocracia.
- Aparecem raramente.
- Não há, não existe reconhecimento.
- A progressão é horizontal, não existem perspectivas além disso.
- Não há divulgação das oportunidades nem critérios objetivos para a escolha.
- Nunca são oferecidas oportunidades; mesmo mediante a comprovação de incompetência do superior, o cargo continua com ele, ainda que haja servidor muito mais competente para tal.
- Muita disputa entre colegas para garantir o cargo comissionado.
- Oportunidades só são dadas aos mais antigos.
- Não sou liberado nem para participar de cursos.
- Conhecimentos adquiridos antes do ingresso no PJ não são considerados.
- Há preconceito quanto aos cargos de nível de 1º grau, mesmo que o servidor tenha até pós-graduação.
- As competências não são levadas em consideração.
- É necessário terminar o mapeamento de competências com urgência e estabelecer critérios claros e objetivos para assumir cargos de chefia, assessoria, etc.
- Apesar de me cadastrar no Banco de Talentos e na AJ, em função do mestrado, nunca tive nenhuma oportunidade.
- Não há oportunidades no 1º grau.
- Inexistem, só existem as disfunções.
- A falta de oportunidades gera acomodação no servidor.
- Falta apoio institucional para ações e projetos dos servidores.
- As oportunidades e gratificações são aviltantes.
- Considero o teletrabalho uma oportunidade.

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.

### 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 apontam crescente satisfação dos colaboradores em relação ao clima organizacional, visto que os resultados gerais de 2017 foram superiores aos de 2016, que por sua vez foram superiores aos de 2015.



De 2016 para 2017, houve aumento de satisfação apurado em todos os 29 componentes pesquisados, o que indica melhora sistêmica da gestão.

As questões que mais contribuíram para o índice de satisfação são as apresentadas abaixo:

MAIORES ÍNDICES DE SATISFAÇÃO	
COMPONENTE PESQUISADO	% SATISFAÇÃO
seu comprometimento com o PJSC	89,16%
tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho	85,99%
comunicação com seu superior hierárquico	84,84%

valorização de seu trabalho pela sua equipe	82,70%
cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades	80,21%
contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente	79,95%

Por outro lado, as que apresentaram maior descontentamento por parte dos colaboradores foram:

<b>MENORES ÍNDICES DE SATISFAÇÃO</b>	
<b>COMPONENTE PESQUISADO</b>	<b>% SATISFAÇÃO</b>
oportunidades de promoção em seu cargo efetivo	44,40%
ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC	45,41%
plano de saúde disponibilizado pelo PJSC	46,86%
política de benefícios do PJSC	49,11%
proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você	52,91%
número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor	54,05%

Positivamente, destaca-se a melhoria registrada na satisfação em relação às questões abaixo, as quais tiveram aumento relativo de 2016 para 2017 de aproximadamente 20% em seus índices, embora ainda apresentem percentual de descontentamento e relatos de críticas e sugestões de melhoria:

- Disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho
- Oportunidades de promoção em seu cargo efetivo
- Política de benefícios do PJSC

Importante destacar que as críticas e sugestões de melhoria apontadas pelos colaboradores devem ser interpretadas como oportunidades de reflexão e melhoria para as unidades gestoras. Salienta-se que parte delas é consequência do desconhecimento, por parte dos colaboradores, de ações em andamento ou já institucionalizadas. Nestes casos, é pertinente a análise acerca da efetividade da comunicação institucional sobre as ações da Administração e da orientação aos colaboradores por meios dos canais de comunicação institucionais.

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

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

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