



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina

Diretoria-Geral Administrativa
Diretoria de Gestão de Pessoas

Divisão de Desenvolvimento de Pessoas

**NOVA PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DOS COLABORADORES DO
PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA**

NOVA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

Elaboração: Diretoria de Gestão de Pessoas - Divisão de Desenvolvimento de Pessoas

Equipe de trabalho:

Marcelo Dias e Silva

João Roberto Lange de Lins Neves

Karen Neumann

Luciana Rabello Silva

Com contribuições de:

Marcelo Parisi Freitas

Franciellen Lemes Fernandes

Bruna Fernandes Alves Cascais

Gisele Madeira de Freitas Peixoto

Juliana Schlickmann Barcelos

Revisão final de conteúdo:

Wanderley Horn Hülse (Assessoria de Planejamento)

Bianca Wisbeck Bernstorff Mansur (Assessoria de Planejamento)

Flávia de Martins Faria Vieira Domingues (Assessoria de Planejamento)

Raphael Jaques de Souza (Diretor de Recursos Humanos)

Alma Serena Barbosa Satto (Chefe da DADP)

Marcelo Dias e Silva

Marcelo Parisi Freitas

Franciellen Lemes Fernandes

A elaboração da Nova Pesquisa de Satisfação dos colaboradores do Poder Judiciário de Santa Catarina foi baseada na atual Pesquisa de Satisfação do PJSC, no questionário do Programa de Melhoria do Clima Organizacional do PJSC e na teoria apresentada no curso, oferecido pela Academia Judicial, sobre Clima Organizacional ministrado pelo Instituto Fator Humano. Sofreu contribuições da Pesquisa de Satisfação disponibilizada pelo CNJ em 2011 e da Pesquisa de Satisfação dos Servidores do Banco do Brasil.

1 APRESENTAÇÃO

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

Seus resultados são importantes indicadores para o planejamento e desenvolvimento de ações que visem à melhoria constante do ambiente de trabalho na instituição. Trata-se portanto, de uma importante ferramenta de auxílio à gestão e um canal de comunicação entre os diferentes níveis organizacionais.

Cabe destacar que a PSC difere do Programa de Melhoria do Clima Organizacional deste Tribunal. Este é aplicado pontualmente, por demanda específica e sem frequência determinada. Difere daquela em seus objetivos e resultados, visto que busca conhecer o grau de satisfação ou de insatisfação dos colaboradores de uma unidade de trabalho num determinado momento, identificar causas de insatisfação e propor ações imediatas que propiciem condições para maior satisfação no trabalho.

Já a PSC abrange todo o PJSC em um mesmo momento e é instrumento para o planejamento de ações futuras. Sua frequência de aplicação permite traçar metas específicas e monitorar a evolução dos resultados.

A Pesquisa de Satisfação dos colaboradores do PJSC aplicada entre os anos de 2007 e 2013 foi composta por um questionário com oito afirmativas (tabela a seguir). Seus resultados anuais, conforme tabela de comparativo, não apresentaram evolução significativa.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PJSC APLICADA NOS ANOS DE 2007 A 2012
Com relação às oportunidades de aperfeiçoamento e progressão proporcionados pela organização estou
Em relação ao processo de comunicação na organização (o conhecimento da missão da organização, as funções a serem desenvolvidas, o desempenho esperado) estou
Com minha equipe de trabalho estou
Quanto à relação horas trabalhadas, volume de trabalho, reconhecimento e remuneração percebida, estou
Com relação às condições do ambiente físico, equipamentos e ferramentas disponibilizadas para o desenvolvimento do trabalho estou
Quanto ao relacionamento com os superiores hierárquicos estou
Em relação à auto-realização com o trabalho desenvolvido estou
Quanto ao meu comprometimento com a organização estou

Peso	Resposta	Índice
1	Plenamente insatisfeito	0 %
2	Insatisfeito	33,33 %
3	Satisfeito	66,66 %
4	Plenamente satisfeito	100 %

COMPARATIVO DOS RESULTADOS POR ANO		
ANO	Nº DE PARTICIPANTES	INDICE DE SATISFAÇÃO
2007	2035	63,67%
2008	1026	65,99%
2009	4040	65,66%
2010	3996	65,99%
2011	5042	63,37%
2012	5775	65,69%
2013	4686	65,28%

A reformulação da PSC foi realizada pela necessidade de resultados que apontem para indicadores objetivos, com a finalidade de permitir o planejamento de ações específicas para o aumento da satisfação dos colaboradores.

2 FREQUÊNCIA E PERÍODO DE APLICAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores (PSC) do PJSC pode ser dividida em duas etapas: a de investigação que abrange a elaboração do instrumento, sensibilização dos colaboradores e aplicação da pesquisa; e a de diagnóstico que envolve a análise dos dados.

A elaboração do instrumento consiste não só na definição do questionário, mas também na definição de padrões de frequência e período de aplicação.

A frequência anual de aplicação da Pesquisa de Satisfação do PJSC é considerada adequada, pois permite o monitoramento dos resultados e, nos intervalos, o planejamento e a execução de ações que visam ao alcance das metas de melhoria traçadas. Além disto, é conveniente em razão da necessidade de divulgação de índices de satisfação anuais dos colaboradores conforme diretrizes do CNJ.

A padronização do período de aplicação facilita a divulgação e a consolidação das informações, tanto em relação à importância da pesquisa quanto à sua aplicação, entre os colaboradores.

Entende-se não ser conveniente que a PSC esteja disponibilizada durante o recesso judicial, pois o fato dos colaboradores não estarem, em sua maioria, envolvidos com suas atividades laborais durante este período, pode ocasionar a alteração do estado psíquico destes, comprometendo a autenticidade das respostas.

Desse modo, a Pesquisa deve ser disponibilizada anualmente entre os dias 15 de outubro e 30 de novembro. Assim, estará disponível durante dois períodos de acesso ao contracheque com o fim de obter bom número de respondentes.

3 DIMENSÕES E FATORES PESQUISADOS

As questões da Pesquisa de Satisfação são classificadas em Dimensões e dentro destas em Fatores. Isso possibilita a organização das questões na pesquisa de forma a facilitar a compreensão do questionário.

Permite ainda, a análise pelo agrupamento de questões de cada Fator ou Dimensão com o fim de facilitar a identificação de áreas que merecem maior atenção nas ações a serem planejadas e executadas.

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

Satto (2008) descreve as dimensões e os fatores pesquisados no Programa de Melhoria do Clima Organizacional do PJSC, os quais são os mesmos utilizados no desenvolvimento da Pesquisa de Satisfação:

Dimensão Ocupacional:

- Desenvolvimento Profissional: questões sobre o desenvolvimento e aprendizado.

Dimensão Organizacional (percepção quanto às condições oferecidas para o desempenho da função):

- Clareza Organizacional e Padrão de Desempenho: verifica se está definido e amplamente divulgado o padrão de desempenho esperado assim como a missão, as políticas e diretrizes da instituição;
- Recompensa e Volume de Trabalho: percepção sobre as recompensas oferecidas e sua relação com o trabalho realizado;
- Condições de Trabalho: identifica a infraestrutura oferecida para a realização dos trabalhos (ambiente físico, estrutural, mobiliários, equipamentos e sistemas).

Dimensão Psicossocial (sentimentos e atitudes em relação às pessoas, ao trabalho e à instituição):

- Estilo Gerencial: visão sobre o comportamento e atitudes do gestor da equipe;
- Reconhecimento: sentimento de valorização profissional e como pessoa;
- Comprometimento Organizacional: identifica o envolvimento e o comprometimento dos colaboradores com o trabalho e com a instituição;
- Autogestão da Equipe: percepção quanto à cooperação, compreensão e soma de esforços na equipe de trabalho.

4 DIVULGAÇÃO, CONSCIENTIZAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DA PESQUISA

A Pesquisa de Satisfação foi disponibilizada, entre os anos de 2007 e 2013, na página eletrônica do TJSC, no acesso restrito dos colaboradores.

A escolha desta forma de disponibilização tem como objetivo obter o maior número possível de respondentes, visto que muitos colaboradores verificam seus contracheques através deste acesso. Porém, pode gerar questionamentos quanto ao sigilo das informações prestadas visto que fica disponível após o usuário efetuar seu *login* na área restrita. Este é um fator que pode ser considerado um viés com a possibilidade de parte das respostas estar comprometida.

Este possível viés deve ser trabalhado com o fim de aumentar a confiança dos respondentes na pesquisa e obter respostas mais próximas possíveis da realidade.

Com base no exposto:

- a nova PSC deverá ser disponibilizada no acesso restrito, com a intenção de garantir bom número de respostas;
- após o acesso será informado sobre a importância da sinceridade nas respostas, sobre o sigilo das respostas e como responder a pesquisa;
- serão oferecidas as opções “Responder agora” e “Responder mais tarde”, permitindo o acesso à área restrita sem que a pesquisa seja respondida;
- após respondida a pesquisa, esta não aparecerá novamente para o colaborador nos próximos acessos à área restrita; e
- será disponibilizado, ao final da pesquisa, campo aberto (texto) para “Sugestões e observações”.

A disponibilização da PSC no acesso restrito faz-se necessária também por evitar que um mesmo colaborador responda-a mais de uma vez, ou seja, permite o controle de acesso após já ter sido respondida.

Além disto, é fundamental ampla divulgação e conscientização para que a Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores seja integrada à Cultura Organizacional como um instrumento importante e confiável. Desse modo, torna-se indispensável à conscientização dos colaboradores durante o ano e não apenas próxima à data de sua disponibilização. O Portal do Servidor deve ser utilizado como ferramenta de divulgação da pesquisa, dos resultados, e de sensibilização dos colaboradores. Deve, ainda, ser criado o sistema informatizado

e a identidade visual (*banner*) da PSC. O Portal do TJSC, por intermédio do Núcleo de Comunicação Institucional, também é importante ferramenta para a divulgação de informações relacionadas a esta pesquisa.

Os resultados devem ser divulgados pela Seção de Acompanhamento de Pessoas até o mês de fevereiro do ano seguinte ao de aplicação da pesquisa. Além dos índices gerais de cada questão poderão ser apresentados outros resultados significativos.

Apresenta-se a seguir, sugestão de texto para divulgação da Nova Pesquisa de Satisfação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

A Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores (PSC) do Poder Judiciário de Santa Catarina tem como objetivo medir a satisfação dos colaboradores desta Instituição em relação a componentes estruturais, organizacionais e comportamentais presentes no ambiente de trabalho.

Seus resultados são utilizados como importantes indicadores para o planejamento e desenvolvimento de ações que visem à melhoria constante do ambiente de trabalho na Instituição.

*Ela será disponibilizada entre os dias **15/10/2015 e 30/11/2015** na área de acesso restrito da intranet.*

As respostas são sigilosas e não há a identificação dos colaboradores nas análises dos resultados. A disponibilização da pesquisa no acesso restrito se deve ao interesse em obtermos um maior número de respondentes e para evitar que uma mesma pessoa responda a pesquisa mais de uma vez. Depois de respondida, a pesquisa não aparecerá em um próximo acesso.

É muito importante a participação e a sinceridade de todos, pois somente desta forma obteremos indicadores confiáveis para o desenvolvimento das melhorias necessárias.

Contamos com a sua participação!

*Seção de Acompanhamento de Pessoas.
Divisão de Desenvolvimento de Pessoas
Diretoria de Gestão de Pessoas*

5 COLABORADORES RESPONDENTES E NÃO RESPONDENTES

Tendo em vista as diferentes formas de vínculo dos colaboradores do Poder Judiciário de Santa Catarina com a instituição, apenas para aqueles que a

maioria dos fatores pesquisados possui relação com as atividades desenvolvidas, terão acesso ao questionário. São eles:

- **Magistrados**
- **Servidores Efetivos (Tribunal de Justiça e Justiça de 1º Grau)**
- **Servidores Comissionados (Tribunal de Justiça e Justiça de 1º Grau)**
- **Estagiários:**

Não respondem a pesquisa:

- **Servidores Inativos**
- **Servidores vindos de outros órgãos à disposição do TJSC**
- **Terceirizados**
- **Militares**
- **Voluntários**
- **Residentes Judiciais**

Na tabela abaixo são identificados os “TIPOS DE COLABORADORES” respondentes de acordo com seus códigos no sistema CACHE, utilizado pela Diretoria de Gestão de Pessoas.

TIPO DE COLABORADORES		
CÓDIGO	DESCRIÇÃO NO CACHE	DESCRIÇÃO
1	TRIBUNAL DE JUSTIÇA	Servidores efetivos do TJ
2	JUSTIÇA DO 1º GRAU	Servidores efetivos da Justiça de 1º Grau
5	MAGISTRADOS ATIVOS	Magistrados do PJSC em atividade
8	ESTAGIÁRIOS/ BOLSISTAS	Estagiários do TJ e da Just. 1º Grau
23	COMISSIONADOS - TJ	Servidores Comissionados do TJ
24	COMISSIONADOS - PJ	Servidores Comissionados da Just. 1º Grau

6 ORIENTAÇÕES AOS RESPONDENTES

Além da divulgação de resultados, de ações e da disponibilização da Pesquisa, é necessário que os colaboradores compreendam, antes de responder, a importância de sua participação e o sigilo das informações.

Sugere-se que, antes de iniciarem o questionário, os colaboradores leiam as orientações, conforme texto que segue, podendo optar por “Responder agora” ou “Responder depois” o questionário.

“TEXTO DE ORIENTAÇÃO PARA OS RESPONDENTES”

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

Pesquisa disponível entre os dias 15-10-2014 e 30-11-2014.

Instruções para preenchimento.

Prezado(a) colaborador(a),

A pesquisa disponibilizada a seguir tem como objetivo medir a satisfação dos colaboradores do PJSC em relação a componentes estruturais, organizacionais e comportamentais presentes no ambiente de trabalho.

Sua participação e sinceridade são muito importantes, pois somente com a colaboração de todos obteremos indicadores confiáveis para o desenvolvimento das melhorias necessárias.

As respostas são sigilosas e não há a identificação dos colaboradores na análise dos resultados. A disponibilização da pesquisa no acesso restrito se deve ao interesse em obtermos um maior número de respondentes e para evitar que uma mesma pessoa responda a pesquisa mais de uma vez. Depois de respondida, a pesquisa não aparecerá em um próximo acesso.

Havendo dúvida sobre o conteúdo de alguma questão você poderá acessar o campo AJUDA clicando no símbolo “?”.

Contamos com a sua participação!

Seção de Acompanhamento de Pessoas.

Divisão de Desenvolvimento de Pessoas

Diretoria de Gestão de Pessoas

7 PERFIL DOS RESPONDENTES

Ao optar por responder a Pesquisa, os colaboradores deverão iniciá-la pela identificação de seu perfil. Esta identificação tem como objetivo possibilitar a análise dos dados através do cruzamento de informações com a utilização de filtros de pesquisa.

Na tabela a seguir são apresentadas as questões de identificação do perfil dos respondentes.

IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES			
Item	Opções de Respostas	Relevância do filtro para a pesquisa	
Sexo	Masculino	Questões de gênero podem interferir no grau de satisfação em determinados pontos da pesquisa. Identificação de diferentes necessidades.	
	Feminino		
Faixa Etária	Até 25 anos	A idade envolve aspectos da experiência de vida (profissionais e pessoais). Identificação da valorização de coisas diferentes no contexto de trabalho em função da fase do que se está vivendo na vida pessoal (faculdade, namoro, casamento, filhos, apoio à saúde dos pais, etc.).	
	De 26 a 40 anos		
	De 41 a 55 anos		
	56 anos ou mais		
Escolaridade	Ensino Fundamental	Identificação da interferência do grau de escolaridade na exigência quanto ao ambiente de trabalho.	
	Ensino Médio		
	Ensino Superior		
	Pós-graduação (Especialização, mestrado, doutorado)		
Tipo de Vínculo no Judiciário	Magistrado	O tipo de vínculo interfere no tempo que a pessoa atuará no judiciário, bem como nas expectativas e o alcance destas.	
	Servidor efetivo (efetivo com cargo em comissão responde como efetivo)		
	Servidor comissionado		
	Estagiário		
Cargo (aparece somente para efetivos)	Nível Fundamental	listar todos os cargos e a opção "não desejo informar meu cargo"	Identificação das satisfações e insatisfações específicas de cada categoria.
	Nível Médio	listar todos os cargos e a opção "não desejo informar meu cargo"	
	Nível Superior	listar todos os cargos e a opção "não desejo informar meu cargo"	
Função exercida (aparece somente para efetivos)	Chefe de Secretaria	Identificação das satisfações e insatisfações no desempenho de cada função.	
	Chefe de Cartório		
	Distribuidor Judicial		
	Contador Judicial		
	Técnico de Suporte em Informática		
	Nenhuma das acima		

Entrância de Lotação	Inicial	(opção de <i>link</i> para página das comarcas da entrância)	Identificação das realidades específicas em cada tipo de entrância.
	Final	(opção de <i>link</i> para página das comarcas da entrância)	
	Especial	(opção de <i>link</i> para página das comarcas da entrância)	
	Tribunal de Justiça		

Tempo no Judiciário Catarinense	Até 1 ano	Identificação de causas de rotatividade no quadro funcional e de diferentes necessidades e anseios durante a vida funcional.
	De 1 até 3 anos	
	De 3 até 15 anos	
	Mais de 15 anos	

8 ESCALA UTILIZADA

A Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores (PSC) aplicada entre os anos de 2007 e 2013 utilizou escala de respostas estruturada da seguinte forma:

Peso	Resposta	Índice
1	Plenamente insatisfeito	0%
2	Insatisfeito	33,33%
3	Satisfeito	66,66%
4	Plenamente satisfeito	100%

A utilização de quatro níveis de resposta reduz a possibilidade de análise com maior precisão dos números e consequentemente do monitoramento da evolução dos resultados, pois facilita a convergência das respostas em poucas opções.

A pesquisa é do tipo autoaplicável, no qual o respondente avalia seu grau de satisfação em relação aos diferentes aspectos de trabalho.

A escala utilizada na nova PSC possui seis opções de resposta: 1, 2, 3, 4, 5 e 6. Quanto maior a nota correspondente à resposta, maior o nível de satisfação dos colaboradores.

Possui ainda, a opção de resposta “PREJUDICADO”, para ser utilizada quando o servidor não possuir opinião formada a respeito da questão ou quando esta não fizer parte de seu contexto.

Totalmente Insatisfeito	1	2	3	4	5	6	Totalmente Satisfeito
-------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------------------

A média das notas atribuídas é convertida em percentual que representa o grau de satisfação dos colaboradores que responderam à pesquisa da seguinte forma:

Cálculo do Índice de Satisfação
1 = 0 %
2 = 20 %
3 = 40 %
4 = 60 %
5 = 80 %
6 = 100 %
Quanto maior melhor

Parte da literatura defende a existência de uma posição central entre os opostos, com número ímpar de opções de resposta. Porém esta pesquisa utilizada a escala de seis níveis de respostas com a intenção de forçar o colaborador pesquisado a uma análise crítica, uma resposta positiva ou negativa da questão, uma vez que não existe a opção central “INDIFERENTE”, evitando a falta de posicionamento do respondente em relação à afirmativa apresentada.

9 QUESTIONÁRIO

A elaboração do questionário da Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores do PJSC partiu das premissas de que os valores presentes na PSC atendem os objetivos do instrumento e que o questionário do Programa de

Melhoria do Clima Organizacional aborda grande parte dos assuntos pertinentes a esta pesquisa.

As questões da PSC foram classificadas em Dimensões e Fatores e comparadas com as do Programa de Melhoria do Clima Organizacional. O questionário foi elaborado com contribuições dos questionários das Pesquisas de Satisfação do CNJ (aplicado em 2011) e do Banco do Brasil, e finalizado após várias rodadas de discussão e aperfeiçoamento de cada questão.

9.1 Exclusões de acordo com o tipo de vínculo

No relatório de questões anexo, as questões marcadas com **MAG** não são respondidas por magistrados, pois não se aplicam a sua realidade dentro do PJSC.

A questão marcada com **COM** não é respondida por servidores comissionados pelo mesmo motivo. Não há plano de carreira para cargo exclusivamente comissionado.

As questões marcadas com **EST** não são respondidas pelos estagiários, pois não se aplicam a sua realidade dentro do PJSC. Benefícios, treinamento e plano de carreira são assuntos que não se aplicam aos estagiários do PJSC.

9.2 Explicações de cada questão – Campo AJUDA

Visando à redução da má interpretação das questões e com a preocupação de que a questão apresentada não seja muito longa (explicativa), foi criado o campo “Ajuda” no qual o conteúdo da questão é melhor explicado.

Desta forma as questões permanecem curtas e objetivas, porém, para os colaboradores que tiverem dúvidas ao respondê-las, este campo estará disponível ao lado de cada questão com o símbolo de interrogação: “?”.

A seguir é apresentado o questionário, o conteúdo explicativo de cada questão da pesquisa, e os setores responsáveis por ações para as demandas apresentadas nos resultados.

INDIQUE SEU GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO

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

(estagiários não respondem)

Ações: Academia Judicial (AJ), Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP).

AJUDA: A educação continuada alinhada às estratégias da Instituição é 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.

Indique sua satisfação em relação aos cursos e treinamentos, oferecidos pela Instituição, que visam ao desenvolvimento de competências para o exercício de suas funções.

2. às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.

(estagiários e comissionados não respondem)

Ações: Presidência

AJUDA: A progressão na carreira deve ocorrer como consequência do bom desempenho profissional, da dedicação e do aperfeiçoamento técnico e comportamental dos colaboradores. As promoções são o caminho para a progressão na carreira em seu cargo efetivo.

Indique sua satisfação em relação à progressão na carreira disponibilizada pelo Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).

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

Ações: Assessoria de Planejamento (ASPLAN)

AJUDA: A missão é a razão de ser da Instituição e a visão é o que orienta sua trajetória. Estas declarações são definidas pela Instituição e norteiam o seu Planejamento Estratégico.

(http://www.tjsc.jus.br/institucional/assessorias/asplan/planejamento_estrategico.html)

Indique sua satisfação em relação à forma com que são divulgados, ou seja, se eles são acessíveis e compreensíveis para você.

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

Ações: Presidência, ASPLAN, AJ, Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP).

AJUDA: Desejamos ser bem tratados quando necessitamos resolver algum problema ou esclarecer alguma dúvida.

Indique sua satisfação com a forma na qual é atendido pelos colaboradores da Instituição, independentemente do meio de comunicação (pessoalmente, *e.mail*, telefone...) quando necessita de informações.

5. à comunicação institucional no PJSC

Ações: Presidência, ASPLAN, NCI, Ouvidoria dos Servidores, DGP.

AJUDA: O Poder Judiciário Catarinense tem demonstrado crescente preocupação com a efetividade das ferramentas utilizadas para promover a comunicação institucional (e-mail, Portal do Servidor, site institucional, diário da justiça eletrônico, Ouvidoria dos servidores). Nesse contexto, indique a sua satisfação com a transmissão das informações institucionais a todos os colaboradores.

6. à clareza dos seus direitos e obrigações.

Ações: Corregedoria-Geral de Justiça (CGJ), Coordenadoria de Magistrados (COMAGIS), ASPLAN, Diretoria-Geral Administrativa (DGA), DGP

AJUDA: Como colaboradores temos direitos que podem ser usufruídos e obrigações a serem cumpridas. Eles normalmente estão definidos em Leis, Estatutos ou Resoluções.

Indique sua satisfação quanto à divulgação de informações, por parte do PJSC, acerca de seus direitos e obrigações no exercício de suas funções, e quanto à facilidade de compreensão destes.

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

Ações: DGA, Secretaria de Gestão Ambiental, Diretoria de Infraestrutura (DIE)

AJUDA: Sustentabilidade significa agir de forma a suprir as necessidades atuais sem comprometer os recursos necessários para o futuro. A Instituição deve manter políticas de gestão ambiental que propiciem medidas de sustentabilidade possíveis de serem adotadas por todos os colaboradores. Consideram-se ações de sustentabilidade: a redução de consumo de papel, energia e água; o reaproveitamento de materiais; a reciclagem; a destinação correta de resíduos; entre outras.

Indique sua satisfação quanto aos hábitos presentes em seu ambiente de trabalho, relacionados à sustentabilidade, como consequência de ações e da divulgação de políticas ambientais do PJSC.

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

Ações: Presidência, CGJ, AJ, DGP

AJUDA: A qualidade do serviço corresponde ao atendimento das expectativas do usuário em termos de prazo, cordialidade e eficiência.

Indique sua satisfação quanto à qualidade do serviço, de acordo com a sua percepção, prestado à sociedade pelo PJSC. Considere se a sociedade é atendida com qualidade e em tempo razoável nos serviços prestados.

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

Ações: Casa Militar, Diretoria de Engenharia e Arquitetura (DEA), DIE

AJUDA: A segurança proporcionada pela Instituição no ambiente de trabalho é condição necessária para o bom desenvolvimento do trabalho dos colaboradores. Indique sua satisfação em relação às condições de segurança de sua unidade de trabalho e às medidas que a Instituição adota para garantir a segurança de seus colaboradores.

10. às condições físicas de trabalho oferecidas.

Ações: DIE, DEA, Diretoria de Saúde (DS)

AJUDA: As condições físicas do ambiente de trabalho 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.

Indique sua satisfação em relação à qualidade das condições físicas de trabalho disponibilizadas pelo PJSC.

11. às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.

Ações: DS

AJUDA: Ações preventivas de saúde visam à prevenção de doenças decorrentes da atividade laboral, doenças sazonais passíveis de ser controladas e acidentes no ambiente de trabalho. São medidas que zelam pelo bem-estar dos colaboradores.

Indique sua satisfação em relação às ações que o PJSC adota com o objetivo de zelar pela saúde de seus colaboradores.

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

Ações: Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI)

AJUDA: Na realização de nossas atividades utilizamos sistemas informatizados que possibilitam uma maior eficiência no desenvolvimento dos trabalhos. São os *softwares* disponibilizados para a realização de nosso trabalho.

Indique sua satisfação em relação aos equipamentos e ferramentas de trabalho disponibilizados pelo PJSC para a realização de suas atividades.

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

Ações: Diretoria de Material e Patrimônio (DMP), DIE, Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI)

AJUDA: Na realização de nossas atividades necessitamos de materiais e equipamentos que possibilitem uma maior eficiência no desenvolvimento dos trabalhos. Como equipamentos e materiais podemos considerar os seguintes: computadores, impressoras, materiais de uso diário (canetas, grampeadores, furadores...), telefones, máquinas...

Indique sua satisfação em relação aos equipamentos e ferramentas de trabalho disponibilizados pelo PJSC para a realização de suas atividades.

14. à política de benefícios do PJSC.

(estagiários não respondem)

Ações: Presidência, DGP, COMAGIS, DGA

AJUDA: Consideram-se benefícios os serviços oferecidos pela instituição que resultam em ganhos ou proveitos para os colaboradores. 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.

Indique sua satisfação em relação ao conjunto de benefícios oferecidos pela Instituição.

15. ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.

(estagiários não respondem)

Ações: Presidência

AJUDA: Plano de Saúde é um dos benefícios oferecidos pelas organizações.

Atualmente o plano de saúde disponibilizado pelo PJSC é o SC Saúde.

Indique sua satisfação em relação a este plano de saúde.

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

Ações: Presidência

AJUDA: A remuneração recebida por você deve ser compatível com a complexidade, a responsabilidade e a qualidade na execução das atribuições exercidas em seu cargo ou função. Quanto maior a qualidade do seu trabalho, a dificuldade de execução e a responsabilidade assumida maior deve ser sua remuneração.

Indique sua satisfação com a relação entre sua remuneração e a contribuição que você oferece para o PJSC.

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

Ações: DGP, DGA

AJUDA: Sua equipe de trabalho deve ser capaz de cumprir a demanda de trabalho apresentada. Para tanto, além do comprometimento de todos e um bom

gerenciamento das rotinas de trabalho, o número de pessoas disponível para realizar as atividades deve ser adequado à demanda de trabalho.

Indique sua satisfação em relação ao número de integrantes de sua equipe para execução das tarefas em seu setor.

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

(magistrados não respondem)

Ações: DGP, AJ, DGA

AJUDA: A distribuição das tarefas entre os integrantes da equipe é função do chefe ou gestor e deve ser equilibrada, ou seja, deve ser realizada de forma que não sobrecarregue alguns e deixe outros com pouco trabalho.

Indique sua satisfação em relação à forma como as tarefas são distribuídas entre os integrantes de sua equipe.

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

Ações: DGP, AJ, DGA

AJUDA: Para a realização das atividades e o alcance das metas da equipe é necessário comprometimento e cooperação de seus integrantes. Quanto maior a cooperação no cumprimento das tarefas e na resolução dos problemas melhores serão os resultados da equipe.

Indique sua satisfação em relação à participação de todos na solução dos problemas apresentados e na execução das atividades de sua equipe de trabalho.

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

Ações: DGP

AJUDA: O ambiente de trabalho exige tratamento com respeito e igualdade entre os colegas de trabalho. Não devem ser admitidas discriminações de qualquer natureza ou tratamentos desrespeitosos.

Indique sua satisfação em relação à forma como você é tratado pelos seus colegas no seu ambiente de trabalho.

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

Ações: DGP, AJ

AJUDA: A realização profissional é um sentimento individual relacionado à satisfação com sua atividade profissional, reconhecimento de seu trabalho, adequação de seu trabalho às suas competências, entre outros fatores. Embora este sentimento se apresente de forma diferente em cada um, em razão das necessidades individuais, é ele que nos motiva para o nosso trabalho.

Indique sua satisfação em relação à sua realização profissional proporcionada pelo trabalho desempenhado no PJSC.

22. ao seu comprometimento com o PJSC.

Ações: ASPLAN, AJ, DGP

AJUDA: O PJSC busca qualidade na prestação dos serviços à sociedade. Nossa dedicação no desempenho das tarefas, alinhada à qualidade na prestação do serviço, reflete nosso comprometimento.

Indique sua satisfação em relação ao seu comprometimento com os valores e objetivos (http://www.tjsc.jus.br/institucional/assessorias/asplan/planejamento_estrategico.html) do PJSC e à sua dedicação para o alcance destes.

23. à comunicação com seu superior hierárquico.

(magistrados não respondem)

Ações: AJ, DGP

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

Indique sua satisfação em relação à forma como ocorre à comunicação com seu superior hierárquico.

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

(magistrados não respondem)

Ações: AJ, DGP

AJUDA: O chefe deve deixar claro o nível de desempenho esperado de seus colaboradores. Deve destacar as virtudes, indicar as deficiências no desempenho e apontar a melhor maneira possível de realizar o trabalho. O *feedback*, sugerido para a avaliação de desempenho, deve ocorrer também diariamente com a finalidade de melhorar o desempenho dos subordinados.

Indique sua satisfação em relação à orientação e à colaboração de seu chefe para a melhoria de seu desempenho.

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

(magistrados não respondem)

Ações: AJ, DGP

AJUDA: O chefe deve coordenar as atividades da equipe, delegar atividades, supervisionar tarefas, monitorar resultados, ouvir sugestões da equipe e rever procedimentos visando melhorá-los. Enfim, deve zelar para que os objetivos da equipe sejam alcançados.

Indique sua satisfação em relação à contribuição de seu chefe para a melhor realização das tarefas.

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

(magistrados não respondem)

Ações: AJ, DGP

AJUDA: Os objetivos e métodos de trabalho podem ser constantemente revistos, em processo de melhoria contínua, com a finalidade de se aperfeiçoar as rotinas de trabalho. A participação dos membros da equipe possibilita uma visão mais ampla sobre os melhores procedimentos e evita insatisfações causadas por mudanças “impostas”. Desse modo, o chefe deve incentivar a apresentação de novas idéias e ser receptivo a sugestões que podem colaborar com a execução das atividades.

Indique sua satisfação em relação à forma como são definidos os métodos de trabalho em seu setor.

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

(magistrados não respondem)

Ações: AJ, DGP

AJUDA: A valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico é importante condição para sua satisfação e realização profissional. O reconhecimento do bom desempenho motiva o colaborador a continuar desempenhando bem suas atividades.

Indique sua satisfação em relação à forma como seu superior hierárquico valoriza o trabalho por você realizado.

28. à valorização de seu trabalho pela sua equipe.

Ações: DGP

AJUDA: A valorização do trabalho corresponde ao reconhecimento deste pelas partes envolvidas.

Indique sua satisfação quanto ao reconhecimento, por parte de sua equipe, do trabalho por você realizado. Considere se as qualidades de seu trabalho são identificadas e valorizadas pelo grupo.

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

Ações: Presidência, COMAGIS, DGA, DGP, AJ

AJUDA: Oportunidade corresponde a uma ocasião favorável para realização de algo. As oportunidades no ambiente profissional devem surgir para os que demonstram competência no desempenho de suas funções e capacidade de assumir novas responsabilidades. São exemplos de oportunidades no PJSC: participação em comissões, indicação para cargos comissionados ou funções gratificadas, atuação como multiplicador, instrutor, tutor, conteudista de curso,...

Indique sua satisfação quanto às possibilidades de melhoria oferecidas com base em seu desempenho na Instituição, ou seja, oportunidades de assumir novos cargos, chefias, exercer funções ou realizar atividades relacionadas aos seus conhecimentos.

10 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O tratamento e a análise dos dados coletados na aplicação da Pesquisa de Satisfação devem resultar em indicadores da 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 análise do perfil do respondente proporciona a possibilidade de diversos tipos de análise dos dados e de suas relações conforme interesse da administração.

A Pesquisa de Satisfação proposta permite os tipos de análise:

- Univariada: tabulação das respostas de cada questão uma a uma, resultando um índice para cada questão ou um índice geral da pesquisa;
- Bivariada: cruzamento de índices de cada questão, ou do resultado geral da pesquisa, com as fornecidas no perfil do respondente, permitindo comparações entre cargos, escolaridade, lotação, entre outros.
- Multivariada: relação entre diversas variáveis coletadas na pesquisa (questões, perfil, fator, dimensão,...), ao mesmo tempo, com a finalidade de realizar uma análise específica.

O perfil dos respondentes pode, também, ser analisado isoladamente, ou seja, sem ser comparado a nenhum índice do questionário. Permite identificar dados gerais dos colaboradores que responderam a pesquisa ou agrupá-los de acordo com uma determinada variável.

A análise dos dados da pesquisa, seus cruzamentos e a elaboração de gráficos permite uma interpretação dinâmica da realidade estudada, ou seja, da satisfação e das necessidades dos colaboradores.

nº	DIM.	FAT.	NR	NR	NR	INDIQUE SEU GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO	Tipo de vínculo	Demandas ações da:
1	OC	DP		EST		à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	1, 2, 5, 23, 24	AJ, DGP
2	OC	DP		EST	COM	às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	1, 2, 5	PRES.
3	OR	CL				à compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).	1, 2, 5, 8, 23, 24	ASPLAN
4	OR	CL				ao atendimento que recebe de outras áreas do PJSC.	1, 2, 5, 8, 23, 24	PRES., ASPLAN, AJ, DGP
5	OR	CL				à comunicação institucional no PJSC.	1, 2, 5, 8, 23, 24	PRES., ASPLAN, AJ, DGP, NCI, Ouvidoria
6	OR	CL				à clareza dos seus direitos e obrigações.	1, 2, 5, 8, 23, 24	CGJ, COMAGIS, ASPLAN, DGA, DGP
7	OR	CL				à adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas pelo PJSC.	1, 2, 5, 8, 23, 24	DGA, DIE
8	OR	CL				à qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade.	1, 2, 5, 8, 23, 24	PRES., AJ, DGP
9	OR	CT				às condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho.	1, 2, 5, 8, 23, 24	CASA MILITAR, DEA, DIE
10	OR	CT				às condições físicas de trabalho oferecidas.	1, 2, 5, 8, 23, 24	DIE, DEA, DS
11	OR	CT				às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	1, 2, 5, 8, 23, 24	DS
12	OR	CT				aos sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	1, 2, 5, 8, 23, 24	DTI
13	OR	CT				aos equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	1, 2, 5, 8, 23, 24	DMP, DIE, DTI
14	OR	RA		EST		à política do PJSC em relação aos benefícios oferecidos.	1, 2, 5, 23, 24	PRES., COMAGIS, DGP, DGA
15	OR	RA		EST		ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	1, 2, 5, 23, 24	PRES.
16	OR	RA				à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	1, 2, 5, 8, 23, 24	PRES.
17	OR	RA				ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	1, 2, 5, 8, 23, 24	DGP, DGA
18	PS	AE	MAG			à distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe.	1, 2, 8, 23, 24	DGP, DGA, AJ
19	PS	AE				à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	1, 2, 5, 8, 23, 24	DGP, DGA, AJ
20	PS	AE				ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	1, 2, 5, 8, 23, 24	DGP
21	PS	CO				à sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC.	1, 2, 5, 8, 23, 24	DGP, AJ, COPECON
22	PS	CO				ao seu comprometimento com os objetivos estratégicos do PJSC.	1, 2, 5, 8, 23, 24	ASPLAN AJ DGP
23	PS	EG	MAG			à comunicação com seu superior hierárquico.	1, 2, 8, 23, 24	AJ, DGP
24	PS	EG	MAG			à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.	1, 2, 8, 23, 24	AJ, DGP
25	PS	EG	MAG			à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja feito de forma mais eficiente.	1, 2, 8, 23, 24	AJ, DGP
26	PS	EG	MAG			à possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho.	1, 2, 8, 23, 24	AJ, DGP
27	PS	EG	MAG			à valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico.	1, 2, 8, 23, 24	AJ, DGP
28	PS	RO				à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	1, 2, 5, 8, 23, 24	DGP
29	PS	RO				às oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada.	1, 2, 5, 8, 23, 24	PRES., COMAGIS, DGA, DGP, AJ