



DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

QUESTIONÁRIO

1 APRESENTAÇÃO

O Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC), dando início ao processo de revisão do seu Planejamento Estratégico e de alinhamento às diretrizes do Judiciário nacional para o período compreendido entre 2015 e 2020, buscou elaborar o diagnóstico situacional da instituição.

Um dos mecanismos utilizados para viabilizar o diagnóstico foi a aplicação de questionário, disponibilizado para os públicos internos e externos à organização. Dessa forma, passa-se à apresentação da metodologia utilizada para aplicação do questionário e os respectivos resultados.

2 APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O questionário utilizado como uma das ferramentas para realizar o diagnóstico institucional foi disponibilizado no endereço <http://www.tjsc.jus.br/judiciariodofuturo>, no período de 4 a 24 de agosto de 2014. Houve divulgação por meio de notícias na intranet e nos sites de entidades parceiras, como o Ministério Público de Santa Catarina e a Ordem dos Advogados do Brasil.

Para buscar a percepção do público sobre a organização, foram elaborados questionários diferenciados de acordo com o perfil do respondente (público interno ou público externo), e propôs-se a avaliação dos principais pontos fracos e fortes da organização, de acordo com os seguintes temas:

1) Para o público interno (magistrados, servidores e estagiários): Imagem institucional do PJSC perante a Sociedade; Políticas institucionais do PJSC; Gestão organizacional; Recursos humanos; Recursos tecnológicos; e Infraestrutura disponível.

2) Para o público externo (entidades e sociedade): Imagem institucional do PJSC perante a Sociedade; Políticas institucionais do PJSC; Infraestrutura e relacionamento.

O inteiro teor do questionário está inscrito no ANEXO 1.



3 RESULTADOS

O questionário foi respondido por 327 respondentes com o perfil de público externo e 1906 respondentes com perfil de público interno e a compilação dos resultados foi realizada de acordo com o perfil do respondente, conforme se passa a apresentar:

3.1 PÚBLICO EXTERNO

O perfil do público externo foi delineado pela resposta espontânea do respondente, que elegeu seu perfil enquanto Advogado, Procurador de Justiça, Procurador do Estado ou Município ou Sociedade. A distribuição dos 327 respondentes do público externo encontra-se evidenciada na Figura 1.

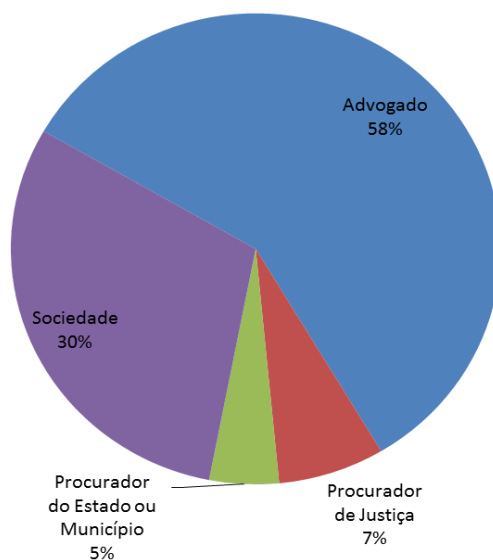


Figura 1 – Perfis dos participantes do público externo, em percentuais.

Como resultado da pesquisa realizada, foram identificados pelo público externo como principais pontos fortes do PJSC os quesitos relacionados com Respeito; Relacionamento com outras instituições; Site institucional; Modernidade; Promoção de soluções alternativas de conflitos; Responsabilidade socioambiental; Facilidade de acesso à Justiça; Infraestrutura (espaço físico, climatização, mobiliários, sinalização etc); Confiabilidade, integralidade e disponibilidade das informações; Estrutura disponível na sala de audiências; Transparência; Garantia dos direitos de cidadania; e Conduta Ética, conforme Figura 3.



ESTADO DE SANTA CATARINA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

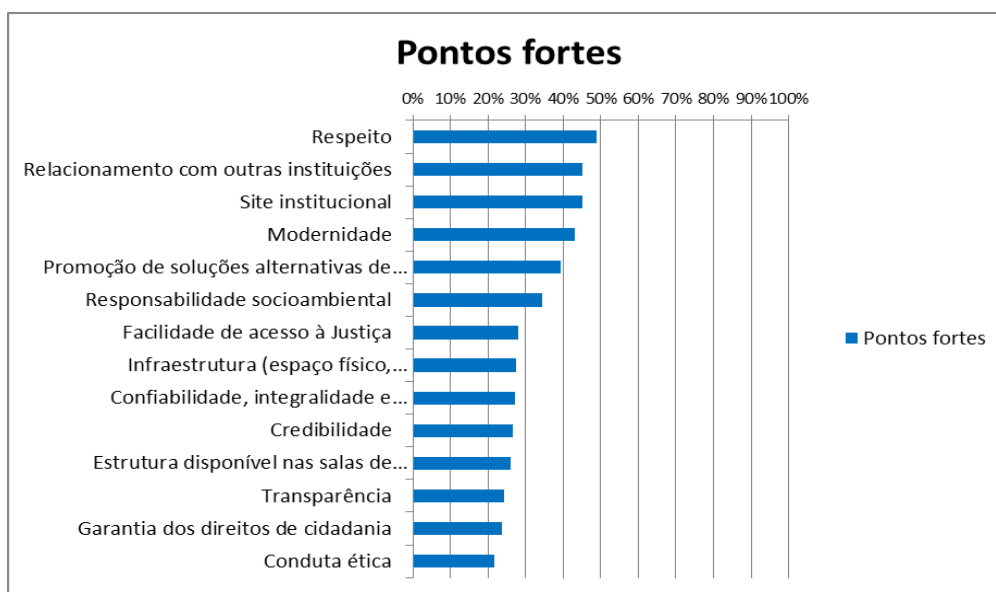


Figura 3 – Pontos fortes apontados pelo público externo, em percentuais.

Já no que tange a pontos fracos, foram destacados pelo público externo os aspectos relacionados com Celeridade, Tempo de espera para atendimento, Combate à corrupção e improbidade administrativa; Eficiência; Impulso às execuções fiscais e cíveis; Qualidade do atendimento; Priorização das demandas repetitivas e de grandes litigantes; Efetividade; Qualidade dos serviços prestados; Fortalecimento dos Juizados Especiais; Sistemas Judiciais de 1º Grau; Relacionamento com outras instituições; Serviços disponíveis para dispositivos móveis; Aprimoramento da gestão da justiça criminal; Sistemas judiciais de 2º Grau, conforme a Figura 4.

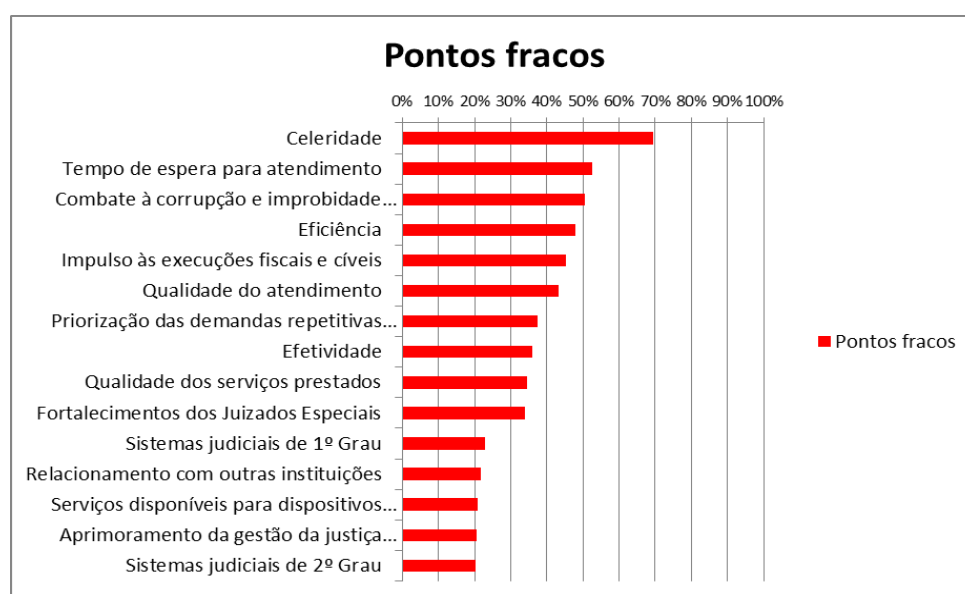


Figura 4 – Pontos fracos apontados pelo público externo, em percentuais.



3.2 PÚBLICO INTERNO

De acordo com as respostas do questionário, também foi delineado o perfil do respondente do público interno, que escolheu seu perfil enquanto Magistrado ou Servidor. A distribuição dos 1906 respondentes do público interno está descrita na Figura 2.

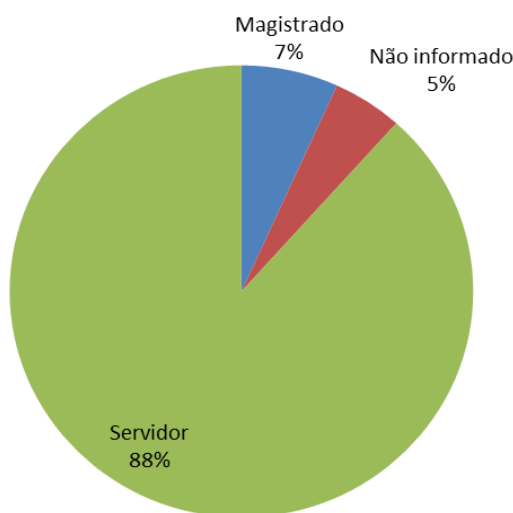


Figura 2 – Perfis dos participantes do público interno, em percentuais.

Como resultado da pesquisa realizada, foram identificados pelo público interno como principais pontos fortes do PJSC os quesitos relacionados com Modernidade, Equipamentos de informática (computadores e monitores de vídeo); Site institucional; Respeito; Responsabilidade socioambiental; Promoção de soluções alternativas de conflitos; Material de Expediente; Relacionamento com outras instituições; Mobiliário adequado; Confiabilidade, integralidade e disponibilidade das informações; Disseminação de boas práticas; Facilidade de acesso à Justiça; Produtividade dos servidores; Transparência; Credibilidade; Coleta Seletiva; Bolsas de Estudo; Projetos de Educação Ambiental; Definição de Meta; e Garantia dos direitos de cidadania, dentre outros. Os resultados encontram-se descritos na Figura 5.



ESTADO DE SANTA CATARINA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

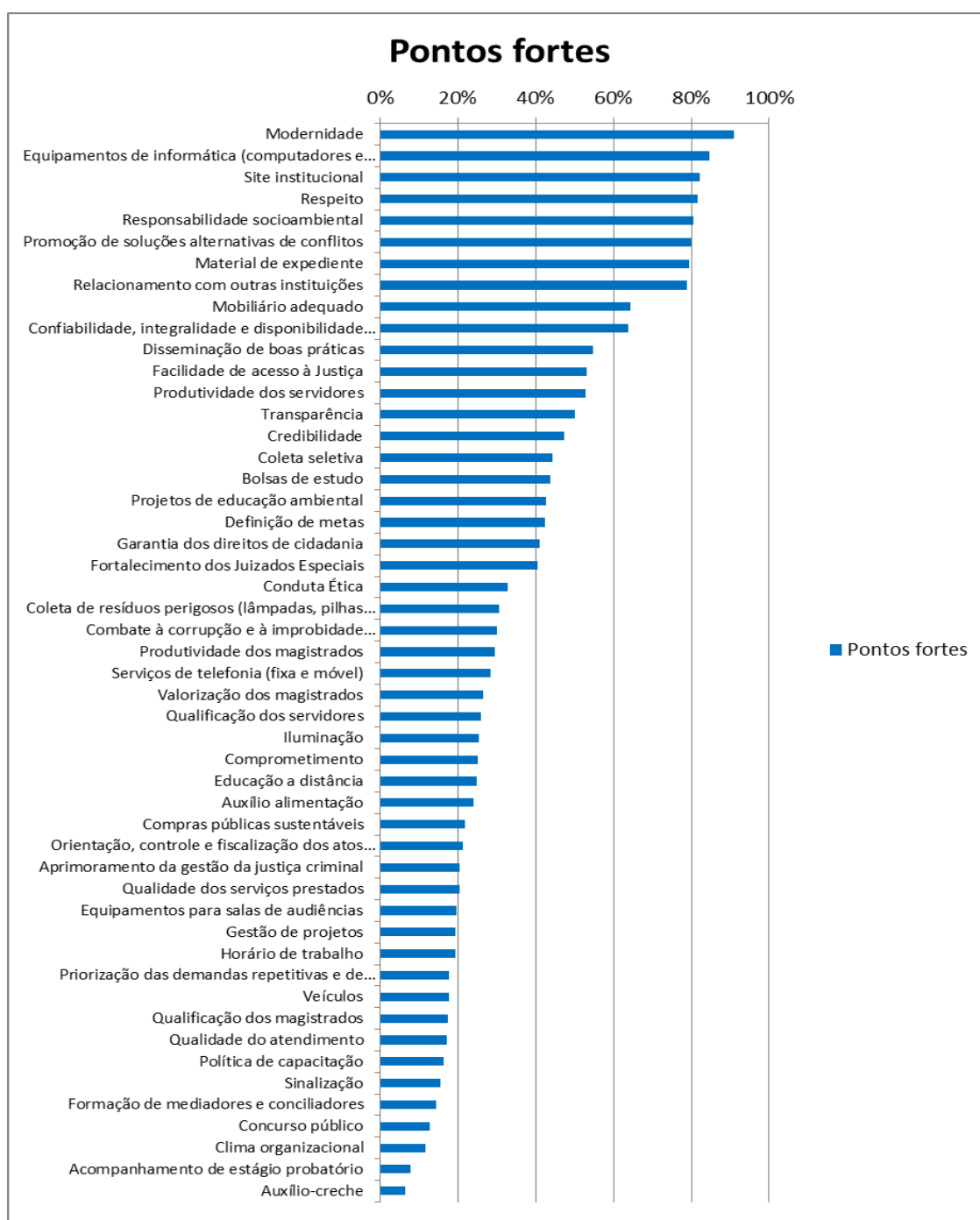


Figura 5 – Pontos fortes apontados pelo público interno, em percentuais.

No que concerne aos pontos fracos do PJSC, foram destacados pelo público interno os aspectos relacionados com Celeridade, Tempo de espera para atendimento, Combate à corrupção e improbidade administrativa; Eficiência; Impulso às execuções fiscais e cíveis; Qualidade do atendimento; Priorização das demandas repetitivas e de grandes litigantes; Efetividade; Qualidade dos serviços prestados; Fortalecimento dos Juizados Especiais; Sistemas Judiciais de 1º Grau; Relacionamento com outras



ESTADO DE SANTA CATARINA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

instituições; Serviços disponíveis para dispositivos móveis; Aprimoramento da gestão da justiça criminal; Sistemas judiciais de 2º Grau. Alguns pontos do questionário foram identificados como neutros

Preocupação com a saúde de magistrados e servidores; Valorização dos servidores; Diálogo com magistrados e servidores; Espaço Físico; Acessórios Ergonômicos; Orçamento participativo; Interação entre as áreas; Efetividade; Serviços disponíveis para dispositivos móveis; Acessibilidade; e Comportamento Elitista, dentre outros. O resultado está delineado na Figura 6.

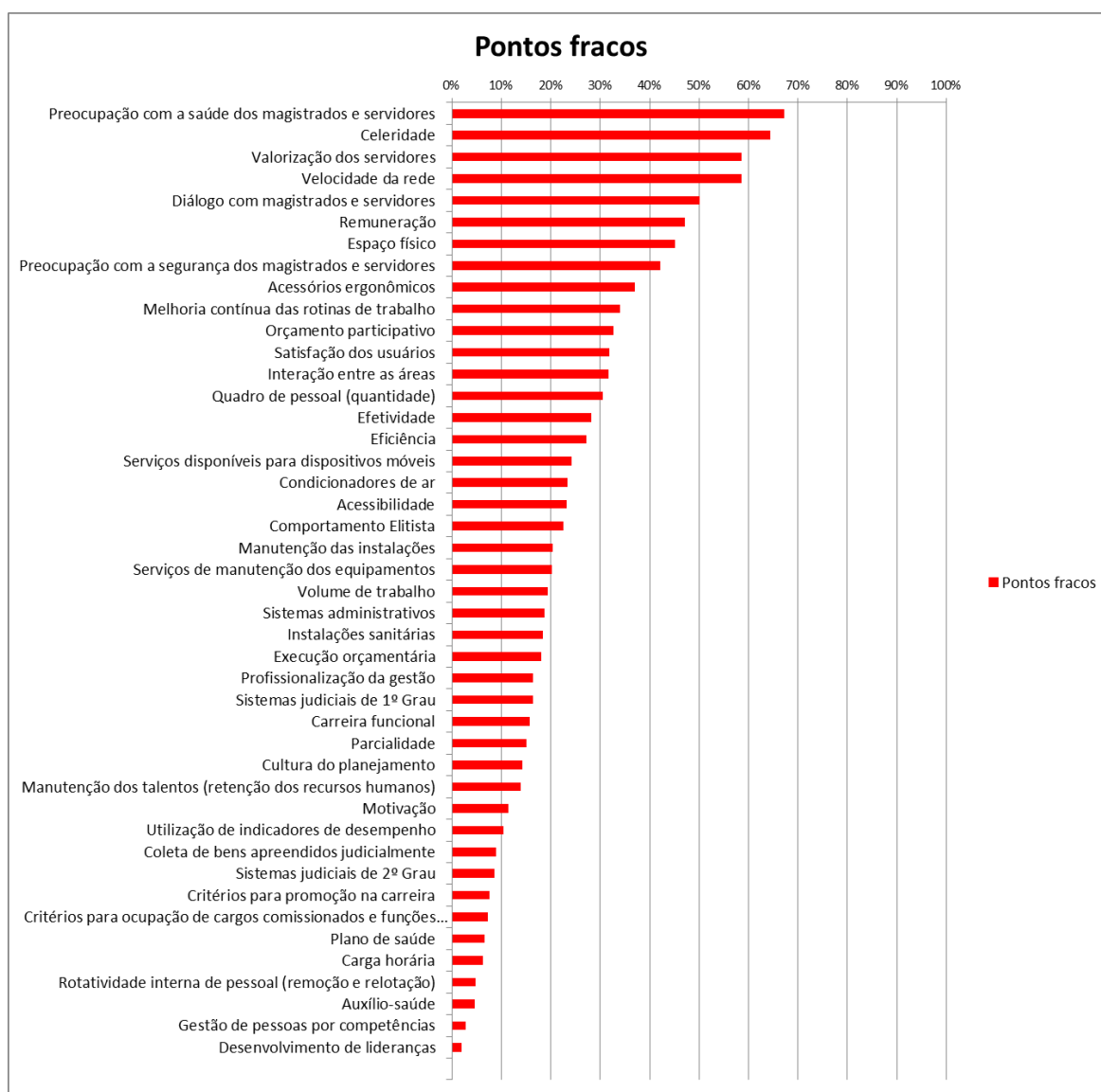


Figura 6 – Pontos fracos apontados pelo público interno, em percentuais.



ESTADO DE SANTA CATARINA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Os quesitos referentes a Impressoras; Comunicação Institucional; Gestão do Conhecimento; Impulso às execuções fiscais e cíveis; e Avaliação de Desempenho foram classificados como neutros, pois houve pequena diferença entre o percentual de respondentes que apontaram o aspecto como ponto forte e o percentual que definiu a característica como ponto fraco, de acordo com as respostas apresentadas pelo público interno e conforme se demonstra na Figura 7.

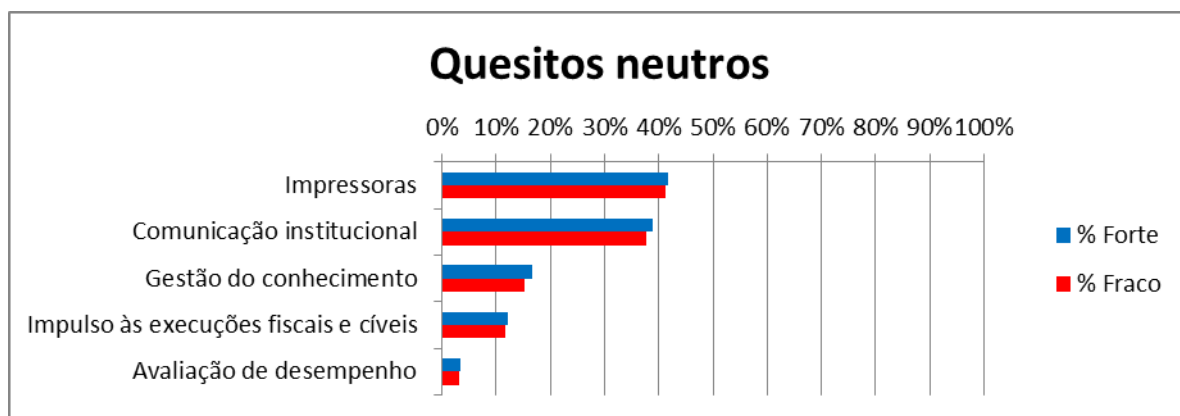


Figura 7 – Pontos neutros identificados com base no percentual de respondentes que apresentaram o mesmo quesito como ponto forte e como ponto fraco.



ESTADO DE SANTA CATARINA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ANEXO 1

Projeto: Revisão do Planejamento Estratégico do PJSC e alinhamento ao Planejamento Estratégico do Judiciário nacional

Questionário para diagnóstico do PJSC (públicos interno e externo)

O Judiciário catarinense convida-o para colaborar na construção do Judiciário do futuro.

O PJSC está iniciando o processo de revisão do seu Planejamento Estratégico (PE) e de alinhamento às diretrizes do Judiciário nacional para o período compreendido entre 2015 e 2020.

O método de trabalho proposto envolve a efetiva participação de magistrados, servidores e sociedade na definição de objetivos e ações que possibilitem o cumprimento da sua missão e a concretização da visão de futuro do PJSC (http://www.tjsc.jus.br/institucional/assessorias/asplan/planejamento_estrategico.html).

A formulação da estratégia organizacional, de maneira participativa e colaborativa, objetiva promover maior motivação e comprometimento dos seus colaboradores e, dessa forma, prestar um serviço de melhor qualidade ao jurisdicionado.

A sua opinião é muito importante para o êxito deste trabalho.

Perfil do entrevistado

Magistrado

Servidor de 1º Grau

Servidor do Tribunal

Estagiário de 1º Grau

Estagiário do Tribunal

Membro de Entidade Afim (OAB, MP, DP, PGE)

Sociedade



ESTADO DE SANTA CATARINA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Público interno (magistrados, servidores e estagiários)

Imagem institucional do PJSC perante a Sociedade (escolha até 3 pontos fortes e até 3 fracos):

	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Respeito		
Credibilidade		
Parcialidade		
Transparência		
Modernidade		
Efetividade		
Facilidade de acesso à Justiça		
Eficiência		
Celeridade		
Comportamento elitista		
Conduta ética		
Garantia dos direitos de cidadania		

Políticas institucionais do PJSC (escolha até 3 pontos fortes e até 3 fracos):

	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Relacionamento com outras instituições		
Promoção de soluções alternativas de conflitos		
Responsabilidade socioambiental		
Preocupação com a saúde dos magistrados e servidores		
Preocupação com a segurança dos magistrados e servidores		
Fortalecimento dos Juizados Especiais		
Satisfação dos usuários		
Diálogo com magistrados e servidores		
Combate à corrupção e à improbidade administrativa		
Priorização das demandas repetitivas e de		



ESTADO DE SANTA CATARINA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

grandes litigantes		
Impulso às execuções fiscais e cíveis		
Aprimoramento da gestão da justiça criminal		

Gestão organizacional (escolha até 3 pontos fortes e até 3 fracos):

	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Orçamento participativo		
Execução orçamentária		
Cultura do planejamento		
Gestão de projetos		
Comunicação institucional		
Melhoria contínua das rotinas de trabalho		
Interação entre as áreas		
Profissionalização da gestão		
Definição de metas		
Utilização de indicadores de desempenho		
Disseminação de boas práticas		
Gestão do conhecimento		
Orientação, controle e fiscalização dos atos administrativos e judiciais		

Recursos humanos (escolha até 3 pontos fortes e até 3 fracos):

	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Produtividade dos magistrados		
Produtividade dos servidores		
Qualificação dos magistrados		
Qualificação dos servidores		
Valorização dos magistrados		
Valorização dos servidores		
Comprometimento		
Qualidade dos serviços prestados		
Clima organizacional		



ESTADO DE SANTA CATARINA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Qualidade do atendimento		
Quadro de pessoal (quantidade)		
Manutenção dos talentos (retenção dos recursos humanos)		
Rotatividade interna de pessoal (remoção e relotação)		
Política de capacitação		
Educação a distância		
Motivação		
Remuneração		
Carreira funcional		
Volume de trabalho		
Horário de trabalho		
Carga horária		
Plano de saúde		
Bolsas de estudo		
Critérios para ocupação de cargos comissionados e funções gratificadas		
Desenvolvimento de lideranças		
Gestão de pessoas por competências		
Formação de mediadores e conciliadores		
Auxílio-alimentação		
Auxílio-saúde		
Auxílio-creche		
Concurso público		
Avaliação de desempenho		
Critérios para promoção na carreira		
Acompanhamento de estágio probatório		

Recursos tecnológicos (escolha até 3 pontos fortes e até 3 fracos):

	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Equipamentos de informática (computadores e monitores de vídeo)		



ESTADO DE SANTA CATARINA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Impressoras		
Serviços de telefonia (fixa e móvel)		
Sistemas judiciais de 1º Grau		
Sistemas judiciais de 2º Grau		
Sistemas administrativos		
Velocidade da rede		
Serviços de manutenção dos equipamentos		
Equipamentos para salas de audiências		
Site institucional		
Serviços disponíveis para dispositivos móveis		
Confiabilidade, integralidade e disponibilidade das informações		

Infraestrutura disponível (escolha até 3 pontos fortes e até 3 fracos):

	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Mobiliário adequado		
Acessórios ergonômicos		
Material de expediente		
Veículos		
Sinalização		
Espaço físico		
Acessibilidade		
Manutenção das instalações		
Condicionadores de ar		
Iluminação		
Instalações sanitárias		



ESTADO DE SANTA CATARINA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Público externo (entidades e sociedade)

Escolha, no máximo, três pontos fortes e três pontos fracos do PJSC em relação às variáveis abaixo descritas.

Imagem institucional do PJSC perante a Sociedade (escolha até 3 pontos fortes e até 3 fracos):

	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Respeito		
Credibilidade		
Parcialidade		
Transparência		
Modernidade		
Efetividade		
Facilidade de acesso à Justiça		
Eficiência		
Celeridade		
Comportamento elitista		
Conduta ética		
Garantia dos direitos de cidadania		

Políticas institucionais do PJSC (escolha até 3 pontos fortes e até 3 fracos):

	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Relacionamento com outras instituições		
Promoção de soluções alternativas de conflitos		
Responsabilidade socioambiental		
Fortalecimentos dos Juizados Especiais		
Combate à corrupção e improbidade administrativa		
Priorização das demandas repetitivas e de grandes litigantes		
Impulso às execuções fiscais e cíveis		
Aprimoramento da gestão da justiça criminal		



ESTADO DE SANTA CATARINA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Infraestrutura e relacionamento (escolha até 3 pontos fortes e até 3 fracos):

	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Tempo de espera para atendimento		
Qualidade do atendimento		
Qualidade dos serviços prestados		
Sistemas judiciais de 1º Grau		
Sistemas judiciais de 2º Grau		
Estrutura disponível nas salas de audiências		
Site institucional		
Serviços disponíveis para dispositivos móveis		
Confiabilidade, integralidade e disponibilidade das informações		
Infraestrutura (espaço físico, sanitários, climatização, mobiliários, sinalização, etc.)		
Acessibilidade		