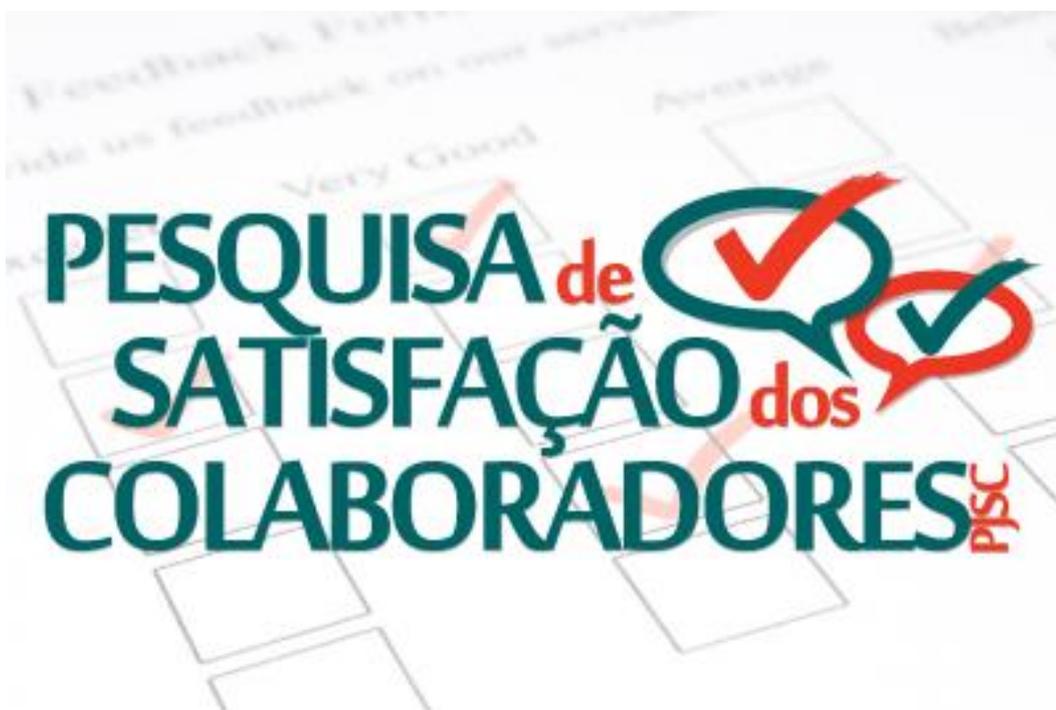




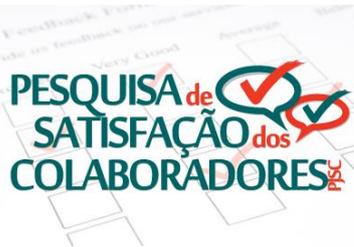
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina
Diretoria-Geral Administrativa
Diretoria de Gestão de Pessoas

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES
DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA
RELATÓRIO 2020**



**DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
DIVISÃO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS
SEÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DE PESSOAS**

Janeiro/2021

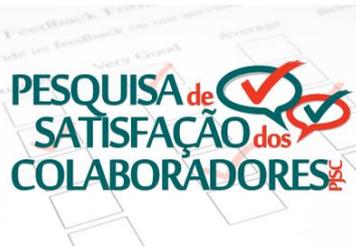


Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. RESULTADOS	4
2.1 Avaliação da instituição no contexto da pandemia da Covid-19	10
2.2 Resultados por questão	11
2.2.1 Disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho	11
2.2.2 Oportunidades de promoção em seu cargo efetivo	15
2.2.3 Compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC)	18
2.2.4 Atendimento que recebe de outras áreas do PJSC	20
2.2.5 Comunicação institucional no PJSC	23
2.2.6 Clareza dos seus direitos e obrigações	26
2.2.7 Adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas ou fomentadas pelo PJSC	28
2.2.8 Qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade	31
2.2.9 Condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho	33
2.2.10 Condições físicas de trabalho oferecidas	37
2.2.11 Ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC	40
2.2.12 Sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho	44
2.2.13 Equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	47
2.2.14 Política de benefícios do PJSC	51
2.2.15 Plano de saúde disponibilizado pelo PJSC	54
2.2.16 Proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você	56
2.2.17 Número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor	60
2.2.18 Distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe	63
2.2.19 Cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades	64
2.2.20 Tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho	66
2.2.21 Sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC	67
2.2.22 Seu comprometimento com o PJSC	69
2.2.23 Comunicação com seu superior hierárquico	71
2.2.24 A orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional	73



2.2.25 Contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja feito de forma mais eficiente	75
2.2.26 Possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho	77
2.2.27 Valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico	79
2.2.28 Valorização de seu trabalho pela sua equipe	81
2.2.29 Oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada	82
2.2.30 Contribuições para a melhoria da Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores	85
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS	87



1. INTRODUÇÃO

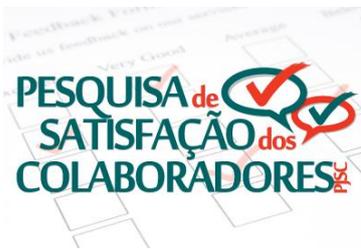
A [Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores](#) (PSC) do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC) tem como objetivo medir a satisfação dos colaboradores em relação a componentes estruturais, organizacionais e comportamentais percebidos direta ou indiretamente no ambiente funcional. No contexto dessa 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. Participam da pesquisa: magistrados, servidores efetivos, servidores comissionados e estagiários.

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

Desde o ano de 2007, a pesquisa é disponibilizada com o objetivo de identificar a percepção a respeito do ambiente funcional, bem como planejar e desenvolver ações levando em conta o impacto da influência dos componentes pesquisados no comportamento profissional e no desempenho da instituição.

As questões pesquisadas são classificadas em dimensões e dentro destas em fatores, de modo que a organização facilite a compreensão e a análise das respostas.

DIMENSÃO	FATOR
OCUPACIONAL	DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL
ORGANIZACIONAL	CLAREZA ORGANIZACIONAL E PADRÃO DE DESEMPENHO
	RECOMPENSA E VOLUME DE TRABALHO
	CONDIÇÕES DE TRABALHO
PSICOSSOCIAL	ESTILO GERENCIAL
	RECONHECIMENTO
	COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL
	AUTOGESTÃO DA EQUIPE



Além destas questões, também há no questionário um espaço no qual o colaborador é convidado para apresentar sugestões de melhoria para a gestão do PJSC e para a metodologia da pesquisa.

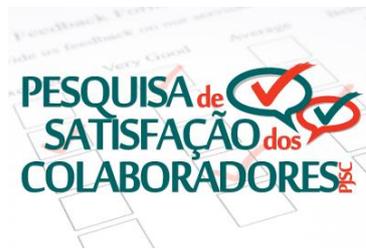
2. RESULTADOS

Em **2020**, a Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores do PJSC foi aplicada entre os dias 15 de outubro e 30 de novembro e alcançou **3.105 colaboradores respondentes (114 magistrados, 2339 servidores efetivos, 358 servidores exclusivamente comissionados e 294 estagiários)** do Tribunal de Justiça e de todas as Comarcas do Estado. Ressalta-se que a participação na pesquisa é facultativa.

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



Em 2014, o modelo da Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores passou por reformulação e no ano seguinte foram incluídas duas novas questões. Desde então,



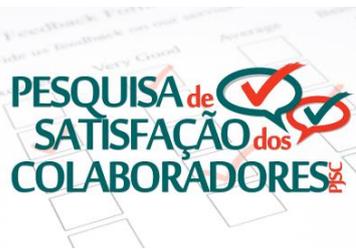
apresenta o formato atual, razão pela qual a comparação de resultados da série histórica se mostra adequada somente a partir de 2015.

Em **2020**, o índice geral de satisfação apurado pela pesquisa foi de **79,48%**, **maior índice apurado em toda série histórica**. Verifica-se um incremento constante na satisfação dos colaboradores em relação aos anos de 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019, que apresentaram índices de 59,30%, 62,73%, 67,81%, 68,44% e 73,49% respectivamente, reforçando a tendência de melhoria conforme o gráfico de resultados a seguir:

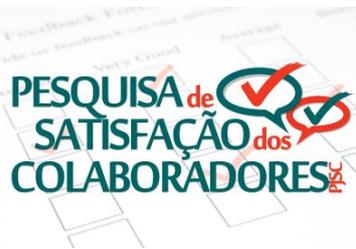


Cabe destacar que o resultado das pesquisas constitui um instrumento sistêmico, já que permite uma avaliação ampla sobre a percepção dos colaboradores no que diz respeito à gestão do PJSC. Além disso, os índices de satisfação apurados possuem relação direta com a atuação de Unidades Administrativas do TJSC e com indicadores do [planejamento estratégico institucional](#).

Os indicadores apurados em cada questão da pesquisa de 2020 seguem apresentados na tabela abaixo:

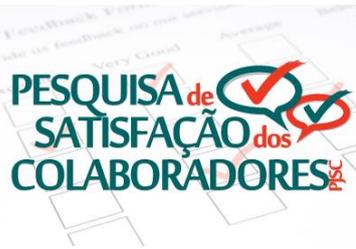


QUESTÃO	DESCRIÇÃO QUESTÃO - Satisfação em relação:	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)
1	à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	70,31%
2	às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	53,32%
3	à compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).	86,22%
4	ao atendimento que recebe de outras áreas do PJSC.	82,86%
5	à comunicação institucional no PJSC.	83,74%
6	à clareza dos seus direitos e obrigações.	84,89%
7	à adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas pelo PJSC.	82,02%
8	à qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade.	83,39%
9	às condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho.	79,80%
10	às condições físicas de trabalho oferecidas.	77,77%
11	às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	73,66%
12	aos sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	77,89%
13	aos equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	75,52%
14	à política de benefícios do PJSC.	65,66%
15	ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	60,76%
16	à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	67,73%
17	ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	66,50%
18	à distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe.	79,25%
19	à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	86,14%
20	ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	91,00%
21	à sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC.	82,73%
22	ao seu comprometimento com o PJSC.	94,51%
23	à comunicação com seu superior hierárquico.	90,00%
24	à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.	86,84%
25	à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente.	87,00%
26	à possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho.	84,99%
27	à valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico.	86,60%
28	à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	88,51%
29	às oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada.	75,42%
TOTAL	ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	79,48%



No ano de 2020, os 29 indicadores apresentaram aumento do percentual de satisfação, como podemos observar no comparativo abaixo, classificado a partir dos quesitos com maior incremento no indicador:

QUESTÃO	Componente pesquisado	2019	2020	% melhoria
11	às ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC.	54,53%	73,66%	19,13%
12	aos sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	65,71%	77,89%	12,18%
8	à qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade.	74,10%	83,39%	9,30%
5	à comunicação institucional no PJSC.	74,45%	83,74%	9,29%
1	à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	61,42%	70,31%	8,89%
15	ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	52,22%	60,76%	8,54%
9	às condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho.	72,25%	79,80%	7,55%
10	às condições físicas de trabalho oferecidas.	70,22%	77,77%	7,55%
14	à política de benefícios do PJSC.	58,14%	65,66%	7,52%
3	à compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC).	79,15%	86,22%	7,07%
7	à adoção, em seu ambiente de trabalho, das medidas de sustentabilidade disponibilizadas pelo PJSC.	75,57%	82,02%	6,45%
4	ao atendimento que recebe de outras áreas do PJSC.	76,44%	82,86%	6,42%
16	à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	61,75%	67,73%	5,98%
6	à clareza dos seus direitos e obrigações.	79,21%	84,89%	5,68%
13	aos equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.	69,95%	75,52%	5,57%
21	à sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC.	77,35%	82,73%	5,38%
29	às oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada.	70,28%	75,42%	5,15%
2	às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	48,32%	53,32%	5,00%
17	ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	61,88%	66,50%	4,62%
26	à possibilidade de participação da equipe na definição dos objetivos e métodos de trabalho.	81,49%	84,99%	3,50%
27	à valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico.	83,28%	86,60%	3,33%
24	à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.	83,85%	86,84%	2,99%
18	à distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe.	76,45%	79,25%	2,80%
25	à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente.	84,21%	87,00%	2,79%
22	ao seu comprometimento com o PJSC.	91,94%	94,51%	2,58%
28	à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	86,04%	88,51%	2,47%



19	à cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades.	84,01%	86,14%	2,14%
20	ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	88,89%	91,00%	2,11%
23	à comunicação com seu superior hierárquico.	88,13%	90,00%	1,88%
TOTAL	ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	73,49%	79,48%	5,99%

Notadamente, o indicador sobre as “ações preventivas de saúde”, o qual teve o maior incremento de satisfação (19,13%), está relacionado à qualidade das informações e do apoio prestados ao longo do ano de 2020.

O segundo maior percentual de melhoria foi o que avalia os “sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho”, tema relacionado aos recentes investimentos em sistemas como o E-Proc e SEI.

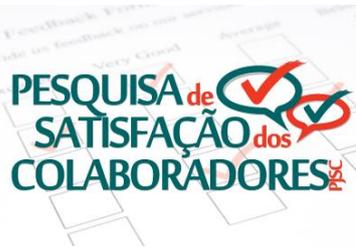
O terceiro maior incremento demonstra que, na percepção dos colaboradores, o PJSC seguiu realizando a prestação jurisdicional com qualidade e eficiência, mesmo diante das dificuldades impostas pela pandemia da Covid-19.

O quarto maior acréscimo na satisfação está relacionado à melhoria da “comunicação institucional”, notadamente pelo esforço empreendido pela instituição para, apesar do regime de *home office* emergencialmente implantado em razão da pandemia, divulgar informações, decisões e ações que influenciaram a vida de todos em 2020.

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

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

6 maiores indicadores - em relação	% SATISFAÇÃO
22. ao seu comprometimento com o PJSC.	94,51%
20. ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	91,00%



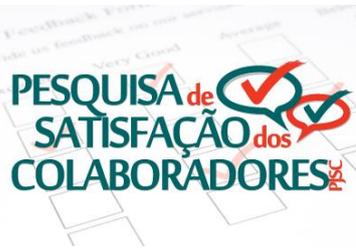
23. à comunicação com seu superior hierárquico.	90,00%
28. à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	88,51%
25. à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente.	87,00%
24. à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.	86,84%
6 menores indicadores - em relação	% SATISFAÇÃO
2. às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	53,32%
15. ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	60,76%
14. à política de benefícios do PJSC.	65,66%
17. ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	66,50%
16. à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	67,73%
1. à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	70,31%

Ressalta-se que os seis melhores indicadores da pesquisa fazem parte da dimensão Psicossocial da pesquisa, sendo relacionados aos seguintes fatores:

- “Estilo gerencial” (questões 23, 24 e 25)
- “Autogestão da equipe” (questão 20);
- “Comprometimento organizacional” (questão 22); e
- “Reconhecimento” (questão 28)

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

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



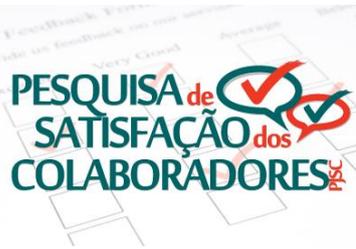
2.1 Avaliação da instituição no contexto da pandemia da Covid-19

No ano de 2020, a [Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores](#) foi ampliada e contou com novas questões para identificar a satisfação dos colaboradores em relação ao papel desempenhado pela instituição diante das dificuldades que se apresentaram em razão da pandemia da Covid-19. Foram inseridas sete novas questões relacionadas a este contexto, porém os resultados não foram computados no cálculo do índice geral de satisfação para preservar a série histórica da pesquisa. Os resultados, que refletem a satisfação dos respondentes, foram:

Questões referentes à Covid-19 - Satisfação em relação:	% SATISFAÇÃO
Às ações de comunicação (Portal do Coronavírus, Palavra do Presidente, Informativos, Portal da Ergonomia, entre outros)	88,68%
À necessidade de realização das atividades em home office	88,64%
Ao apoio tecnológico para a realização das atividades em home office (acesso remoto, infraestrutura e suporte de TI, videoconferências, entre outros)	81,84%
Às ações de saúde oferecidas (protocolos de saúde, avaliação de risco)	79,45%
Às ações de ergonomia realizadas (vídeos de orientação ergonômica, cartilha "De Olho na Ergonomia", atendimentos individuais on-line, "Encontros com a Saúde")	77,15%
Às ações de apoio à saúde emocional (Rodas de Apoio Virtuais, Mães do Judiciário, Encontros com a Saúde, atendimentos psicológicos, entre outros)	75,28%
À possibilidade de permanecer em trabalho não presencial (home office ou teletrabalho, nas modalidades integral ou parcial) após o término das medidas de contenção da Covid-19	87,41%
Média	82,64%

Diante destes indicadores, é possível afirmar que os esforços empreendidos pela instituição para amenizar os efeitos da pandemia e manter a prestação jurisdicional obtiveram resultados positivos, visto que a aprovação superou a satisfação em relação ao clima organizacional, que alcançou uma melhoria de 5,05% em relação a 2019 e representa o maior índice geral de satisfação (79,48%) já apurado desde que a [Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores](#) foi implantada.

Ainda nesse contexto, os colaboradores foram questionados sobre qual modalidade e regime de trabalho gostariam de atuar em um cenário de "normalidade" (pós-pandemia). Com 35,13% das indicações, o preferido foi o *Home Office* parcial,



regime de [trabalho não presencial](#) que permite ao servidor cumprir parte da jornada de trabalho mensal em casa e parte nas dependências do PJSC.

Em um cenário de 'normalidade' (pós pandemia), qual a modalidade de trabalho de sua preferência	%
Home office parcial	35,13%
Home office integral	23,92%
Presencial	18,87%
Teletrabalho integral	11,62%
Teletrabalho parcial	5,89%
Não sei informar	4,57%

As preferências indicadas demonstram a tendência de que o [Home Office](#), instituído pela [Resolução GP n. 31/2020](#), seja o regime que prevalecerá em um futuro cenário de normalidade, ratificando a atuação de vanguarda do PJSC, um dos primeiros Tribunais a institucionalizar este regime de trabalho.

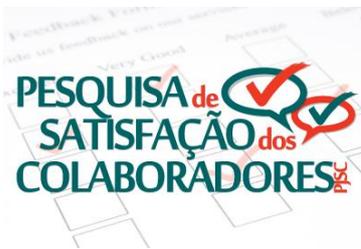
2.2 Resultados por questão

Para uma melhor visualização dos resultados alcançados, são apresentados a seguir gráficos comparativos, questão por questão, dos resultados da pesquisa entre os anos de 2015 e 2020, assim como a síntese dos dados qualitativos relatados nos campos de “Sugestões de Melhoria”, compostos por elogios, críticas e sugestões transcritas, com destaque de texto em *itálico*, ao longo do relatório.

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

2.2.1 Disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho

* Esta questão não é respondida por estagiários.

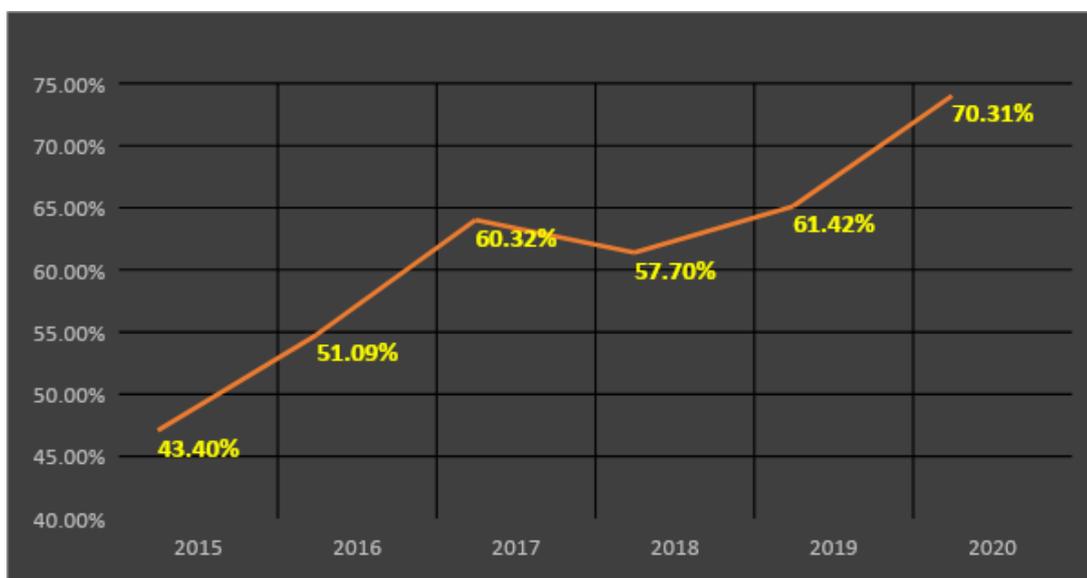


Índice apurado em 2020: 70,31%

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 relacionados às funções exercidas pelos colaboradores contribuem para a realização das atividades de maneira mais eficiente e satisfatória.

As ações relacionadas ao treinamento e desenvolvimento são vinculadas à atuação da Academia Judicial.

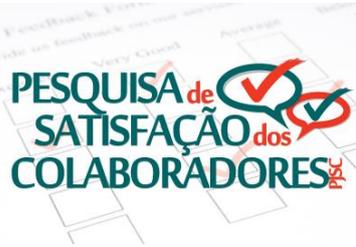
Após diminuição da satisfação em 2018, este indicador retomou o crescimento apresentado nos anos de 2016 e 2017. Em 2020 teve alta significativa de 8,89%, mesmo diante do contexto imposto pela pandemia da Covid-19. Apesar desta alta, ainda é o sexto pior indicador da pesquisa.



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

Comentários gerais:

- *Percebo bastante dificuldade no Plantão Circunscricional, minha e dos*



colegas. Embora estude todos os manuais disponíveis no site do eproc previamente ao plantão e não tenha tido problemas, considerando que os materiais disponibilizados são bastante completos, acredito que seria muito válido um treinamento prático específico para os servidores plantonistas, principalmente em casos como o meu que estou lotada no gabinete de uma vara cível desde o meu ingresso e não possuo prática nas atividades de cartório de uma vara criminal. Acredito que um treinamento prático além de trazer tranquilidade para o servidor no desempenho da atividade garante que as movimentações processuais realizadas em caráter de urgência se darão da maneira mais eficiente;

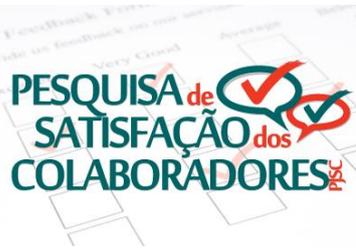
- São disponibilizados pouquíssimos cursos para a área administrativa*
- A Academia Judicial poderia fazer novos cursos e aumentar o número de turmas conforme o ano, afinal, os meios eletrônicos, especialmente dos realizados sem tutoria, não ensejam custos relevantes;*
- a Academia Judicial poderia oferecer mais cursos sobre Direito Processual Civil, Direito Processual Penal, e sobretudo com carga horária superior a 60hs. Medida louvável foi o curso sobre conciliação aos oficiais de justiça;*

Assunto: Eproc.

- Os treinamentos no modo virtual não é o mesmo que presencial. Sugiro uma equipe do TJ, que visite as Comarcas para dar treinamento do sistema eproc, não somente quanto à funcionalidade do sistema, mas também em relação à organização do cartório;*
- precisamos de treinamentos para melhor utilizar todas as ferramentas que o eproc proporciona;*

Assunto: áreas específicas.

- O Tribunal não presta treinamento adequado para Chefes de Cartório, o acompanhamento pela CGJ é "pouco" para as necessidades da função;*
- gostaria que houvesse mais atenção 'in loco', no treinamento da administração do gabinete, além daqueles já existentes (online);*
- Dificilmente há treinamento para os trabalho desenvolvidos pela secretaria do foro, principalmente quando lançadas novas ferramentas;*
- Recebi a função de contador e não tive treinamentos preparatórios para o exercício da função. Tive que buscar conhecimento com o colega que exercia a função anteriormente e buscando materiais de capacitação de forma autodidata. Em conjunto com as atividades diárias;*



- *Quase nunca - ou nunca - há cursos voltados à assessoria de gabinete... Os cursos ofertados pela AJ são majoritariamente repetidos e voltados sempre às mesmas áreas de atuação;*
- *Treinamentos que me habilitem a realizar as Correções nos Cartórios Extrajudiciais;*
- *Sugiro maior oferta de cursos EAD aplicados à função de TSI nas Comarcas;*

Assunto: promoções.

- *Gostaria que a oferta de cursos pela Academia Judicial fosse maior, principalmente com carga horária suficiente para aproveitamento do curso para progressão funcional do nível ANS;*

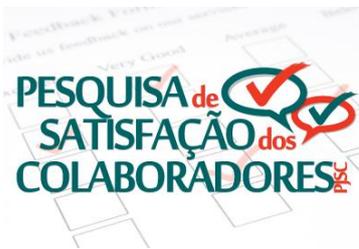
Assunto: capacitação no ingresso.

- *Ao meu ver, os novos servidores deveriam ter orientações iniciais melhores, seja por apostila ou por vídeo, sobre sistemas, alguns procedimentos básicos e organogramas e fluxogramas da unidade jurisdicional e do tribunal como um todo, o que possibilitaria uma melhor ambientação dos novos servidores, em especial daqueles que nunca tiveram contato com o Direito. Eu, no início, me senti bem perdida, não sabia nem onde procurar informações como resoluções e etc, e precisei contar muito com o apoio dos colegas. Também não achei que os materiais que são fornecidos ao servidor iniciante foram suficientes. Por outro lado, achei as iniciativas do eproc minuto e dos vídeos com técnicas de gabinete muito bons e agregadores de conhecimento; têm me ajudado muito na prática do dia a dia;*

Assunto: trabalho não presencial.

- *Foi disponibilizado o curso de teletrabalho, mas nada especificamente para o home office, além de alguns manuais e tutoriais no site;*

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



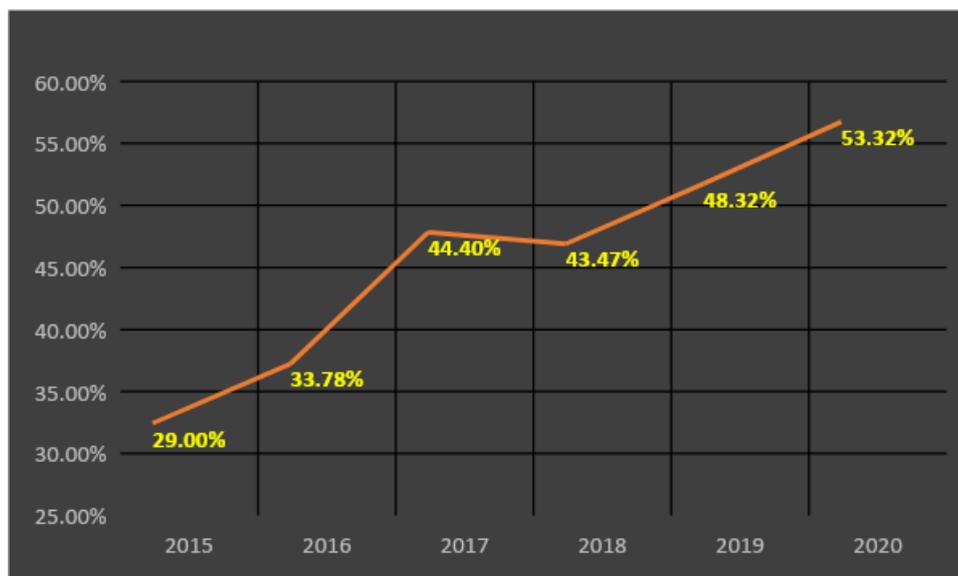
2.2.2 Oportunidades de promoção em seu cargo efetivo

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

Índice apurado em 2020: 53,32%

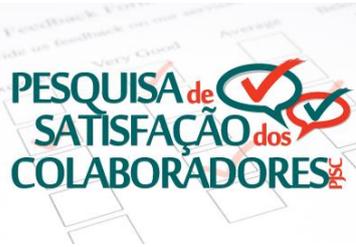
A progressão na carreira deve ocorrer como consequência do bom desempenho profissional, da dedicação e do aperfeiçoamento técnico e comportamental dos colaboradores. O resultado obtido acompanha o entendimento de que as promoções são o caminho para a progressão na carreira dos cargos efetivos.

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



Historicamente, esta questão está sempre entre os piores índices de satisfação, inclusive no ano de 2020, no qual representa o **pior indicador da pesquisa**.

Contudo, teve significativo incremento em relação ao ano anterior (5,00%), o que pode ser consequência da atual agilidade da Diretoria de Gestão de Pessoas na análise do direito à promoção e da atualização dos pagamentos de promoções que vêm ocorrendo desde 2018.



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

Comentários gerais:

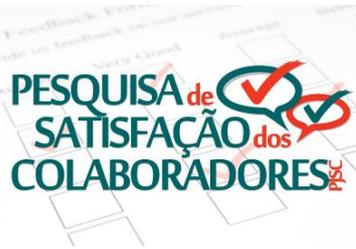
- *Tenho pós-graduação feita antes de entrar no judiciário, e isso não vale para promoção, quer dizer que todo o meu conhecimento adquirido não vale de nada se não estiver trabalhando no judiciário, é ridículo isso.*
- *Curso de segurança digital, disponibilizado pela Academia Judicial, de inegável importância, especialmente na situação da pandemia, teve a promoção indeferida pelo Tribunal de Justiça. Além disso, o curso de capacitação para o Teletrabalho, também indispensável para orientações em home office, também foi indeferido pelo Tribunal de Justiça. Há evidente desmotivação para a capacitação, pois a análise acerca da afinidade entre o curso e a função está desvirtuada, gerando decisões injustas e prejudiciais.*
- *A negativa de promoção por aperfeiçoamento em alguns casos (por restringir a matéria do curso à lotação temporária do servidor) desestimula que o servidor se qualifique para o enfrentamento de matérias em outras lotações.*

Assunto: recompensa.

- *As promoções por aperfeiçoamento pagam uma diferença salarial bastante baixa. Além disso, é possível apenas 2 (duas) promoções por ano. Acaba desestimulando o servidor.*
- *O plano de carreiras do TJSC não é bom, o aumento de salário em cada referência é bem pequeno e em poucos anos o servidor atinge o limite estabelecido, ficando estagnado a partir de então.*
- *É indispensável a avaliação de um novo PCS, assim como a equiparação da carreira de técnicos e analistas, pois desempenham as mesmas funções, visando o estímulo financeiro para permanência*
- *Com o limitador da tabela de vencimentos, não há incentivos para o servidor continuar se aperfeiçoando depois de determinados anos, bem a permanecer em efetivo serviço depois de completar o tempo de aposentadoria.*

Assunto: mérito.

- *Deveriam ser feitas análises coerentes acerca da produtividade e*



desempenho...as formas usadas não medem corretamente o nível de conhecimento dos servidores

Assunto: carga horária.

- *A diferenciação de carga horária entre ANS e técnicos não tem razão de ser*
- *Necessidade de mais cursos com carga horária que abranja os cargos de nível superior*

Assunto: áreas específicas.

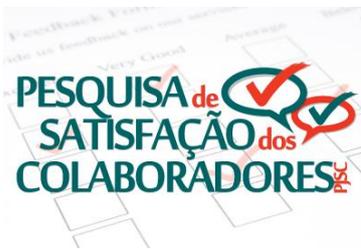
- *Falta de equiparação entre primeiro e segundo assessor. Promoções, como segundo assessor, geram, na prática, redução no valor líquido da remuneração, não havendo incentivo, sob o aspecto financeiro, para obter promoções.*
- *Desempenhando a função de assessor de gabinete há mais de 03 anos e atualmente sem ganhar praticamente nada por exercer a função, apesar das atribuições e responsabilidade terem aumentado.*

Cabe destacar que parte da insatisfação manifestada está relacionada à falta de critérios objetivos para a valorização do mérito e às atuais regras da progressão funcional. Denota-se que os anseios dos servidores permanecem os mesmos indicados em edições anteriores da pesquisa e podem ser resumidos em:

- Valorização financeira;
- Regras transparentes de meritocracia para progressão na carreira; e
- Plano de carreira que permita a continuidade da progressão ao longo de toda vida funcional.

Infere-se da série de resultados que esta questão merece atenção da Administração, sendo constante pauta de reivindicações de entidades representativas de servidores.

Ressalta-se que, com base nas recorrentes críticas e sugestões dos servidores apuradas nos diversos meios de comunicação institucionais, dentre eles os resultados históricos desta pesquisa, está sendo elaborada proposta de alteração da Lei



Complementar n. 90/1993 que tramita no SEI n. 0001169-22.2019.8.24.0710, buscando atender aos anseios dos servidores.

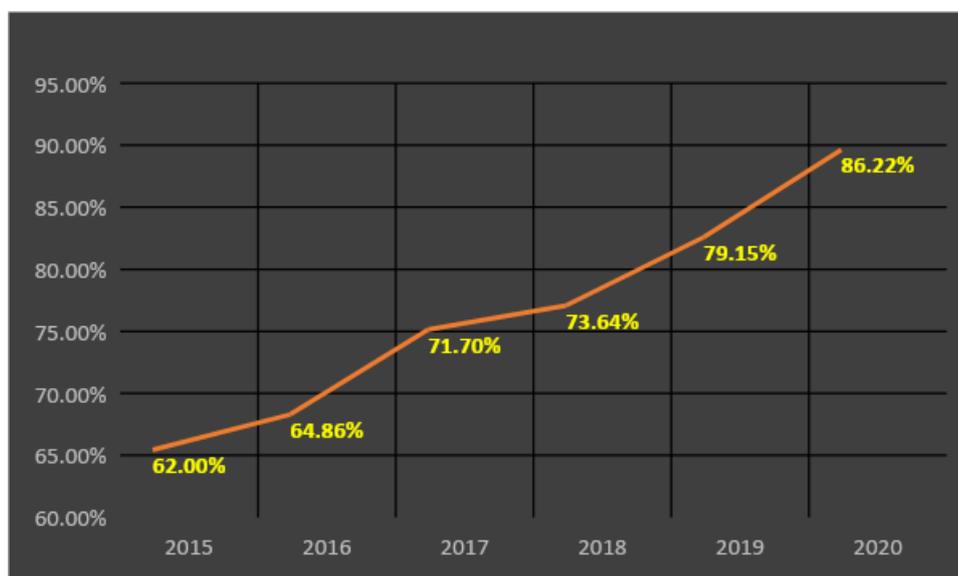
Ainda, buscando-se a atualização de procedimentos, tanto das promoções quanto das avaliações de desempenho, e a consolidação de critérios que já fundamentam a análise do direito à promoção por aperfeiçoamento, também está sendo elaborada proposta de atualização da Resolução GP 44/2013, que regulamenta o tema, a qual está sendo registrada no SEI n. 0026258-13.2020.8.24.0710.

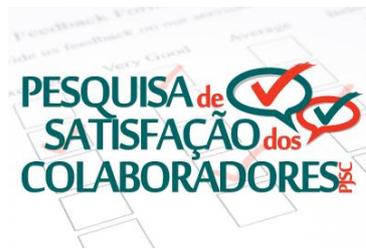
2.2.3 Compreensão da missão e visão do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC)

Índice apurado em 2020: 86,22%

Esta questão está relacionada à compreensão da missão, como razão de ser da Instituição, e da visão, como orientadora de sua trajetória. Referidas declarações são definidas pela instituição e norteiam formulações para seu [Planejamento Estratégico](#).

As ações voltadas para esse quesito possuem relação com a atuação da Assessoria de Planejamento e a comunicação institucional que compartilha o conhecimento sobre a missão e visão do PJSC.



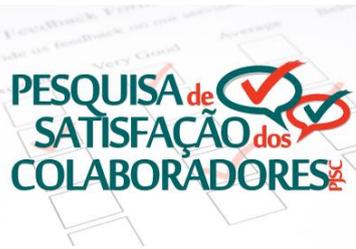


Podemos observar no gráfico acima que, em 2020, este indicador manteve uma série contínua de melhoria com início em 2016, tendo uma significativa melhoria neste ano: 7,07%.

Tal melhoria é reflexo da divulgação da estratégia de planejamento e da oferta, pela Academia judicial, do curso de “Gestão Estratégica com o uso do *Balanced Scorecard*”, oferecido na modalidade à distância.

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

- *Missão e Visão muito claras*
- *A missão e visão são ideais, todavia, este ideal está bem longe da realidade do povo sem acesso à educação, saúde, ao próprio Poder Judiciário. A maioria nem sequer consegue saber onde se dirigir para conseguir resolver seus problemas. Sem falar que o Judiciário ainda não fala a linguagem do povo que não entendem o que vem escrito nos mandados e sentenças.*
- *Há uma distância muito grande da visão do Poder Judiciário de Santa Catarina para o que é posto em prática.*
- *Missão e visão utópicas (voltada à sociedade, prestação de serviço com qualidade), pois na realidade o PJSC cobra números estatísticos, exigem apenas movimentação de processos; a prestação jurisdicional de qualidade já deixou de fazer parte há muito tempo do nosso dia a dia; é impossível ler um processo, olhar o caso concreto, o que a parte pede, se objetivo é apenas números.*
- *Melhorou muito nos últimos meses, especialmente com o programa "Palavra do Presidente", que norteia e informa todos os integrantes do PJSC. Faz com que nós, servidores, sintamo-nos parte do PJSC. Novamente destaco meu contentamento com a medida.*
- *A divulgação nas redes sociais ajudou a ampliar o nosso conhecimento pelas diretrizes do nosso tribunal.*
- *Acredito que a comunicação poderia ser melhorada substancialmente se aqueles que exercem cargos de gerência em vários níveis deixassem a vaidade e o ego de lado. Tenho quase 3 décadas de serviços prestados ao TJSC e posso dizer categoricamente que está faltando "humanização" na ação, porque no papel e na pretensa intenção tem de sobra.*
- *Enquanto o PJSC não conseguir oferecer um serviço rápido e de qualidade para a população, a "missão e visão do PJSC" não deixará ser*



apenas um belo (e inútil) discurso. Além disso, a forma discriminatória com que servidores são tratados em relação aos magistrados e desembargadores é humilhante, e denota uma desprezível perpetuação de privilégios a uma "casta" que se acha superior aos demais.

Assuntos específicos:

- *Poder Judiciário de Santa Catarina teve uma atuação sensacional nesse momento de isolamento social*
- *Preocupação com a saúde foi o foco principal*

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

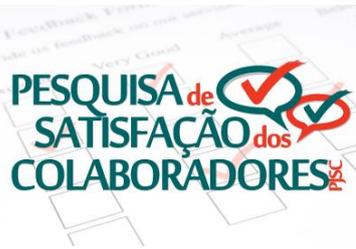
Neste sentido, cabe especial atenção para que a estratégia seja utilizada como um orientador da gestão, sempre com foco no alcance de todos os objetivos estratégicos. Ainda cabe lembrar que neste ano de 2021 está prevista a revisão do [mapa estratégico](#) para os anos de 2021-2026.

2.2.4 Atendimento que recebe de outras áreas do PJSC

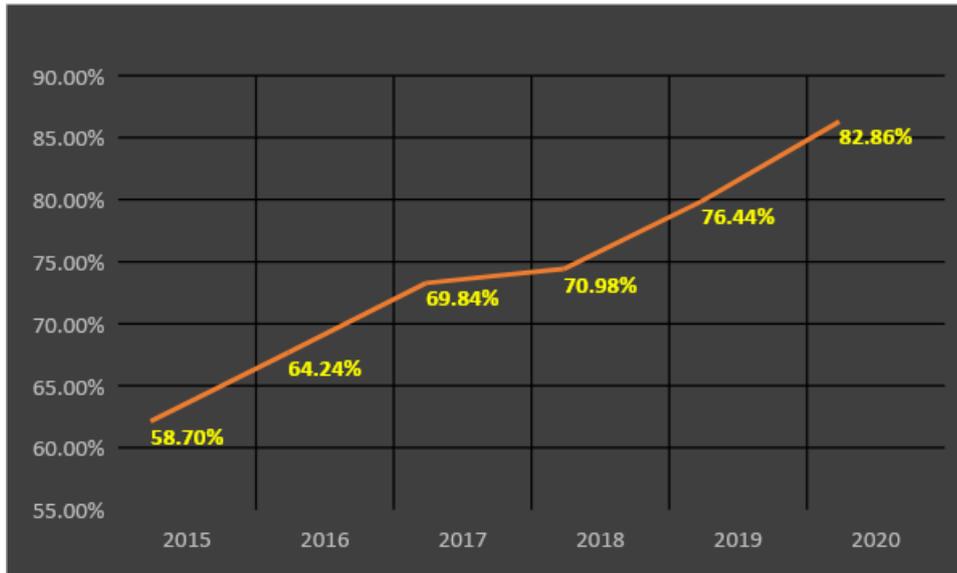
Índice apurado em 2020: 82,86%

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

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



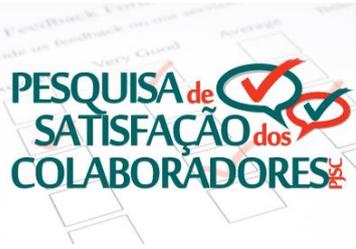
O gráfico abaixo apresenta a série histórica e sua evolução positiva de resultados, dos quais é possível presumir que a qualidade do atendimento prestado aos colaboradores apresenta evolução.



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

Elogios:

- Quando preciso de informações costumo ser muito bem atendido pelas diretorias.
- Todos com quem tive contato foram muito simpáticos e prestativos, me auxiliando quando necessário.
- Sempre sou muito bem atendida pelos colegas de outras áreas do PJSC!
- A maior parte do que usei está relacionado ao suporte técnico, o qual na maior parte do tempo foi eficiente.
- Satisfeita com as recomendações repassadas e atendimento célere do tribunal.
- Com a pandemia, ao menos os setores do TJ passaram a detectar quais das inúmeras chefias devem responder pelas questões levantadas. Anteriormente era impossível encontrar um chefe para elucidar questões. Hoje você contata em menos de 10 minutos por e-mail com excelente atendimento.
- O atendimento odontológico é excelente.
- O coleguismo tem se mostrado neste momento pandêmico cada vez



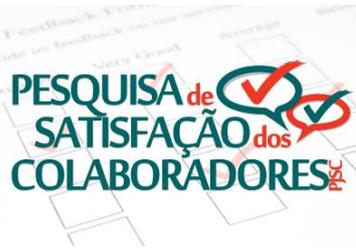
mais acolhedor e receptivo. Parabéns aos colegas.

Críticas e sugestões de melhoria:

- *Alguns setores da sede do TJ tratam o magistrado com certo desprezo.*
- *Dificuldade em falar com setores administrativos do TJSC.*
- *Não estou satisfeita com o atendimento da Secretaria do Foro. Ficamos sem receber máscaras com o retorno ao trabalho presencial e quando, depois de cobrado, a Secretaria entregou as máscaras de pano, verificamos que elas são enormes e não poderão ser usadas sem adequação com novas costuras.*

Áreas específicas:

- *Setor de imprensa do TJ é péssimo e parcial.*
- *Penso que o contato com a Comagis pode ser mais próximo e humano. Os juízes sofrem muitas cobranças hoje e estão adoecendo. Penso ainda que lidamos com muitos sistemas e perdemos muito tempo nisso. Talvez mais treinamento ou direcionamento a setores do próprio TJSC exclusivos para isso.*
- *Atendimento da DTI para Diretoria de Engenharia e Arquitetura no que tange sistemas administrativos deixa a desejar por anos.*
- *Graciela está desenvolvendo um excelente trabalho. DMP - sempre muito atenciosos. DEA - parabéns a toda a equipe, são muito bons. DGP (algumas vezes, demora a responder e-mails.) DIE - atendimento cordial. DOF - bom. O atendimento da DTI deixa a desejar.*
- *Especialmente em período de isolamento social, é fundamental manter os telefones da página do site do TJSC atualizados. Muitas vezes, busca-se auxílio de órgãos da sede do TJSC, porém não atendem (exemplo: DRH - Central de Atendimento - 3287-7527).*
- *Noto pelas experiências que na DGP o atendimento é 10 ou 0. Depende do servidor que atende à ligação.*
- *Minha experiência envolve basicamente o setor de gestão de pessoas, e raras as vezes em que as informações são completas.*
- *Tenho ressalva apenas para o atendimento da CGJ, acho as respostas bastante evasivas e muitas vezes não respondem a totalidade do questionamento. Também entendo que seria importante ter atendimento via telefone, sempre que ligo na CGJ automaticamente sou orientada a fazer o questionamento via Central de atendimento, mas algumas questões precisam ser explicadas e falando é mais fácil de se fazer entender.*



Assuntos específicos:

- *O suporte ao Eproc deve ser melhorado, pois costumeiramente não resolvem o problema apresentado, limitando-se a dar uma solução que já foi tentada e não funcionou e encerrando o atendimento, impossibilitando ao servidor que informe que a resposta não soluciona o problema relatado.*
- *Precisamos de suporte SAJ e Eproc eficiente; SISBAJUD que funcione.*
- *O servidor se sente perdido nos casos em que sofre assédio moral e não sabe a quem recorrer*

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

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

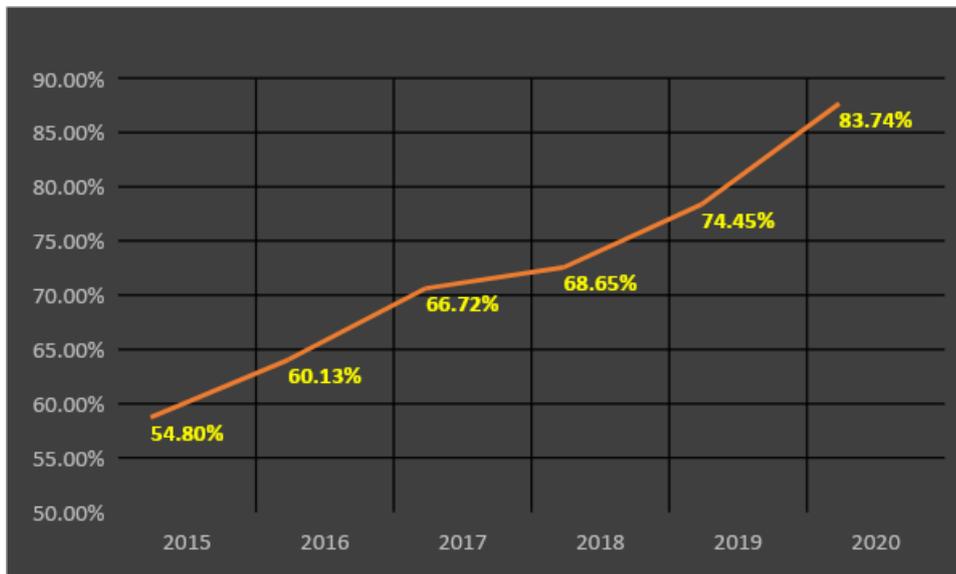
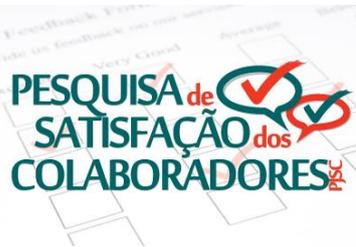
2.2.5 Comunicação institucional no PJSC

Índice apurado em 2020: 83,74%

As ações de melhoria da comunicação institucional estão ligadas principalmente à atuação do Núcleo de Comunicação Institucional, da Assessoria de Planejamento, Academia Judicial, Ouvidoria e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

Vincula-se o resultado à preocupação com a efetividade das ferramentas utilizadas para promover a comunicação institucional (*e-mail*, Portal do Servidor, Portal Institucional, Palavra do Presidente, Diário da Justiça Eletrônico, Ouvidoria, *lives*, informativos, entre outros).

Neste sentido, o PJSC tem demonstrado crescente preocupação a fim de melhorar a operacionalização das mesmas, a qual se reflete na série crescente de resultados da pesquisa, que se consolida com o **quarto maior crescimento dentre os indicadores da pesquisa (9,29%)**.

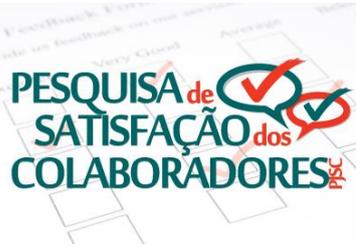


É possível afirmar que a comunicação institucional ao longo da pandemia contribuiu para a significativa alta deste índice. Isto é ratificado pelo excelente **índice apurado na questão que avalia as ações de comunicação da instituição no contexto da Covid-19**, que alcançou a satisfação de **88,68%**, se destacando como um dos pontos fortes da atuação institucional em 2020.

Destaca-se também a evolução da acessibilidade na comunicação, posto que no ano de 2020 o PJSC fez sua **primeira transmissão ao vivo com intérprete de libras simultâneo** e audiodescrição dos participantes, que ocorreu no programa Palavra do Presidente em que se abordou o tema "[Acessibilidade e Inclusão](#)" no dia 3 de dezembro.

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

- Melhorou muito, como o programa "Palavra do Presidente", acho útil e nos deixa a par das ações do TJSC.
- Melhorou muito a partir da atual gestão, mas esse quesito precisa sempre ser melhorado.
- O portal do servidor é uma ferramenta muito boa. A melhor delas na realidade.
- Total respeito e cuidado com o servidor
- Essa Presidência realmente está em fase de superação em termos de



enfrentar um desastre e explicar cada passo de forma transparente. Meus sinceros parabéns. Nunca havia visto nada igual.

- Veiculação de notícias tanto nas redes sociais como no e-mail mostram um judiciário mais acessível. Perfeito!

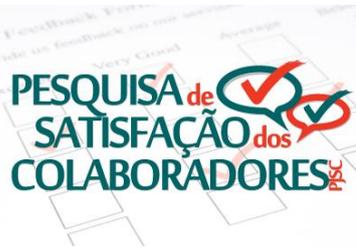
- Já foi um problema do Judiciário, mas melhorou bastante nos últimos anos e vejo que vem melhorando cada vez mais.

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

- Ainda que se reconheça um esforço do PJSC em melhorar a comunicação institucional, ela ainda tropeça no excesso de informações (muitas vezes confusas ou contraditórias) e na desatualização dos dados disponíveis. A "Ouvidoria dos Servidores" pode ser tudo, menos "dos servidores". Das vezes em que utilizei, os atendimentos foram completamente preguiçosos, e até inúteis, deixando transparecer que se trata apenas de um canal "para inglês ver" e forçar o servidor a desistir de seu pedido.

- A comunicação se resume a publicar notícias e fazer cobranças, muitas vezes com prazo bastante exíguo. As comarcas não são consultadas sobre ações que interferem diretamente no desempenho do trabalho. Apenas recebemos as ordens e temos que dar conta no prazo fixado, não havendo nenhuma preocupação sobre se a realidade da vara permite que a determinação seja atendida no prazo. E decisões que interferem no dia-a-dia são tomadas por quem não possui noção da realidade e da forma como as coisas funcionam, motivo pelo qual causam ainda mais confusão e trabalhos mal feitos.

- Esse sempre foi o maior gargalo da boa prestação do serviço, pois não existe uma wiki que contenha todos os assuntos reunidos. São uma avalanche de e-mails que ninguém lê, são circulares, orientações, comunicados, faq, avisos internos, comunicados da secretaria, portarias, chamados, atendimento eletrônico, dicas do sistema, enfim existe um inumerável tamanho de informações espalhadas por todos os meios de contato. Isso sempre foi desorganizado, e apesar de reunir as dicas do sistema em um único lugar, ainda falta muito para se poder dizer que temos uma comunicação fluente de duas vias. Devemos melhorar muito neste aspecto, pois o trabalho ainda hoje é ensinado por repetição, passando dos mais velhos para os mais novos oralmente.



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

Pode-se concluir que, apesar dos constantes avanços refletidos nos índices apurados, existem oportunidades de melhoria que devem receber atenção das unidades responsáveis por ações correlacionadas, podendo, eventualmente, fazer uso de sugestões apresentadas pelos colaboradores.

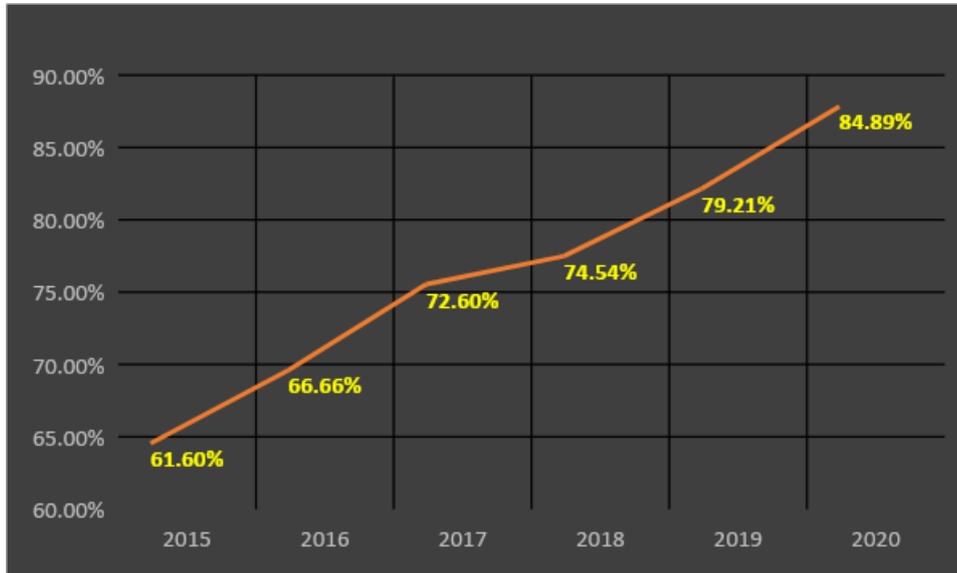
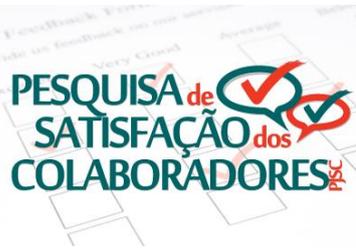
2.2.6 Clareza dos seus direitos e obrigações

Índice apurado em 2020: 84,89%

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

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

O índice apurado em 2020 manteve uma série de crescimento da satisfação desde o ano de 2016, com crescimento de 5,68%, conforme mostrado no gráfico a seguir.

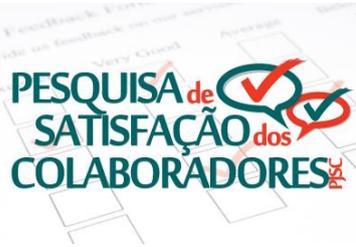


Em relação a este componente, corroborando o resultado positivo da pesquisa, foram relatados alguns elogios:

- Todos direitos e obrigações são de fácil acesso no site do TJSC.
- Perfeitamente claro, e satisfeito com respeito aos direitos e obrigações

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

- Quanto ao COVID, não ficou claro as obrigações e direitos de cada um. Ex: preenchimento do formulário de risco era opcional e obrigação de quem orientar a cada um dos servidores.
- O portal de servidor é o norte para estas informações, mas em casos de desvio de função não há ferramentas para socorrer os servidores.
- Embora as informações se encontram no site do TJSC, por vezes não são fáceis de encontrar, sendo necessário ligar para vários setores até conseguir a informação correta sobre alguns direitos e deveres
- Existe a disponibilização das informações dos direitos e obrigações, porém alguns chefes priorizam a realização de suas demandas em detrimento de alguns direitos dos servidores, sem nenhuma compensação. Exemplo disso é que muitos TSI têm que exercer a função acumulando tarefas de setores específicos, de forma sobrecarregada, comprometendo seu descanso, interrompendo seu lazer, com prejuízo de sua saúde.



- *É necessário um suporte adequado aos servidores que ingressam no Judiciário quanto aos seus direitos (como auxílio saúde, alimentação, etc), além de que a conveniência do exercício de direito como férias anuais, licença-prêmio são normalmente relegados à escolha das chefias.*
- *Acredito que poderia ser realizado, remotamente, um curso de ambientação profissional, para que tenhamos mais clareza quanto ao direito e obrigações.*
- *Senti falta de explicações sobre nossas obrigações quando ingressei no judiciário. Principalmente em relação à utilização do acesso restrito, férias (agendamento), atualização do cadastro, essas coisas.*
- *Nesse cenário crítico, especialmente senti falta de maior clareza quanto às obrigações. Fiquei com a sensação de que foram "criadas" novas obrigações sem o devido espaço de diálogo e construção conjunta (por exemplo, a obrigação de colocar o celular pessoal à disposição do trabalho).*
- *São muitas as normativas internas e todas as semanas recebemos diversas circulares, o que, aliado a quantidade de trabalho, dificulta o total conhecimento.*

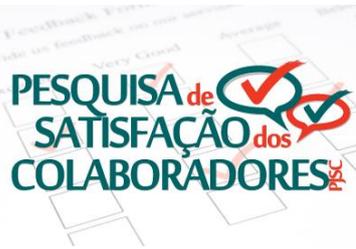
Apesar do bom índice apresentado nesta questão, as manifestações dos colaboradores surgem como oportunidades de melhoria a serem consideradas.

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

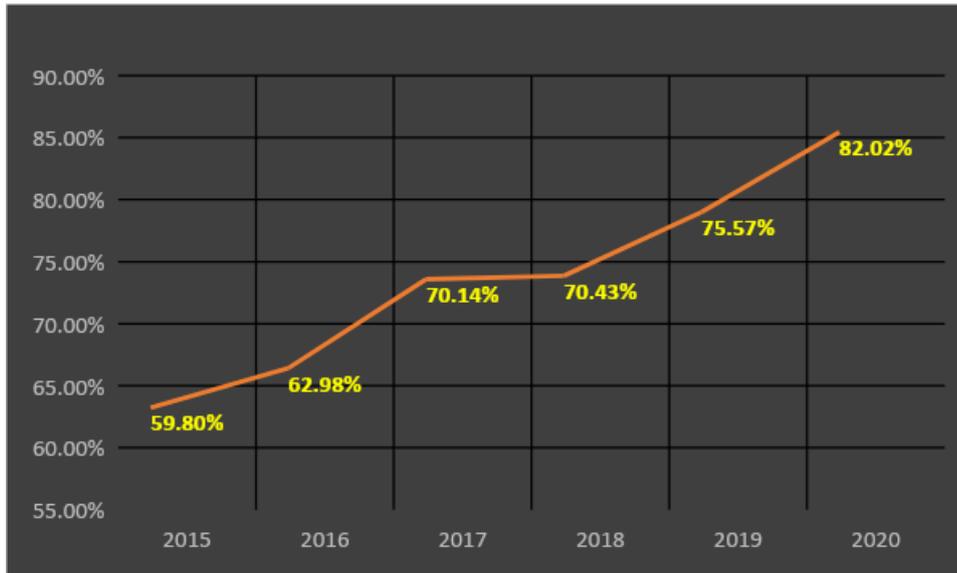
Índice apurado em 2020: 82,02%

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

A atuação da Secretaria de Gestão Ambiental e da Diretoria de Infraestrutura tem relação com a melhoria deste indicador.



Após leve crescimento apurado no ano de 2018, em 2019 o crescimento da satisfação foi significativo (5,14%) e intensificado em 2020 (6,45%), indicando a efetividade das ações de sustentabilidade em curso.



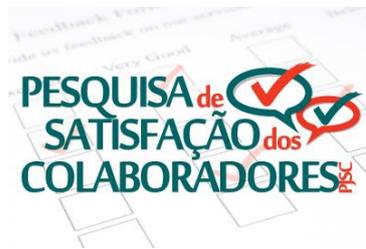
Neste componente, os colaboradores, dentre alguns elogios, apresentaram as seguintes considerações e críticas:

Elogios

- *O processo digitalizado atende às expectativas de sustentabilidade.*
- *A Palavra do Presidente sobre essa temática foi maravilhosa. Mas precisa ter mais! Ampliar essa ação e conscientização!*
- *Nos últimos anos, o TJ tem se mostrado comprometido com medidas de sustentabilidade.*
- *Achei legal o fato dos papéis descartados serem reutilizados na forma de blocos de anotações*
- *A primeira providência adotada foi o uso racional da iluminação, eliminando o excesso de lâmpadas e também zerando a necessidade do uso do papel impresso.*

Críticas e sugestões

- *Não tenho conhecimento de medidas de sustentabilidade disponibilizadas ou fomentadas pelo PJSC.*
- *Sustentabilidade quase nula, pois não há nenhuma possibilidade, haja*



vista ainda se viver na era da impressão de simples e-mail. Onde relatório digitais são impressos para conferência, onde o lixo é tudo misturado, onde ar condicionado convive com janelas abertas.

- No trabalho, podemos dizer que o TJSC fornece todas as medidas necessárias quanto a medidas de sustentabilidade. Mas, e no home office, quais foram as medidas implementadas de fato pelo TJSC para auxiliar o servidor?

- "Sustentabilidade", na comarca em que trabalho, se resume a disponibilizar lixeiras coloridas. Sem treinamento, sem incentivo, sem divulgação.

- Não percebo essas políticas como prioridade, muitas vezes os computadores são mantidos continuamente ligados sem necessidade. Há pouca divulgação dessas políticas.

- Acredito que deve haver mais campanhas informativas, inclusive presenciais, nas comarcas. Só o encaminhamento de documentos não surte o efeito desejado.

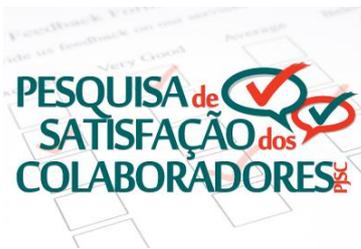
- Nota-se claramente a necessidade de mais servidores no setor socioambiental (os quais estão de parabéns pela atuação no possível), com a finalidade de viabilizar atendimentos individualizados às condições de cada comarca.

- Até esqueço que o TJ tem uma comissão de sustentabilidade. Não me recordo de ter recebido um e-mail com dicas, sugestões ou ideias e nem de como andam as ações da comissão, nos últimos meses.

- Falta conscientização por parte dos servidores

- Penso que o PJSC deveria incentivar mais boas práticas sustentáveis, sendo mais incisivo em redução de materiais, separação para reaproveitamento do lixo, etc. Deve haver uma maior conscientização da situação atual em que o planeta está passando, a fim de que as pessoas possam entender a importância do tema. Não obstante o fórum onde laboro ter sido construído observando a sustentabilidade, o que é muito elogiável, vejo poucos separando o lixo ou utilizando práticas como o 5R e acredito que o fomento a essas ideias deva vir da instituição.

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



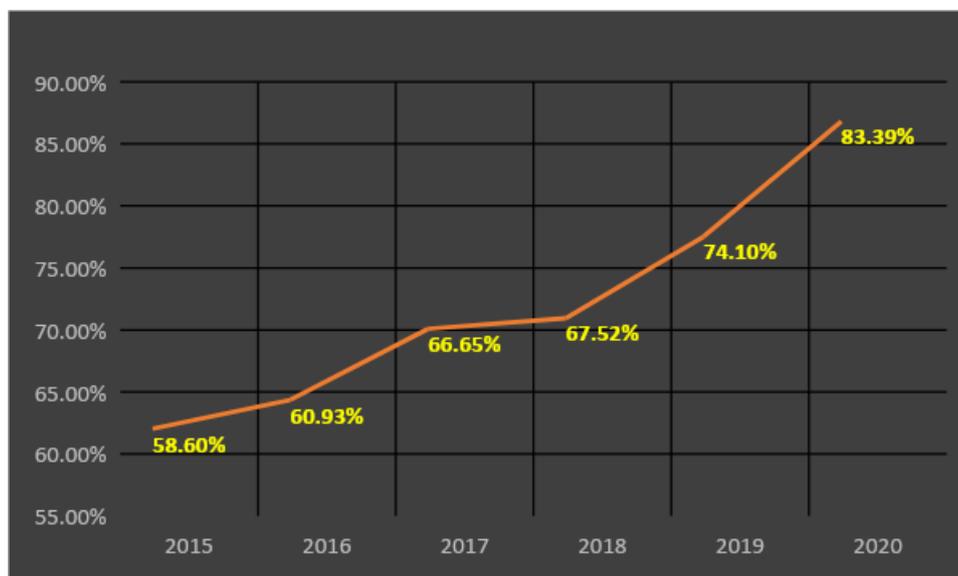
2.2.8 Qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade

Índice apurado em 2020: 83,39%

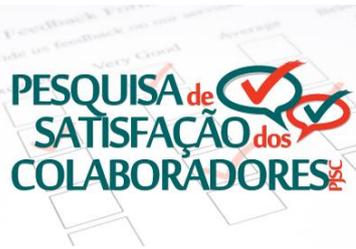
Este componente pesquisado está relacionado ao atendimento das expectativas do usuário em termos de prazo, cordialidade e eficiência. Reflete a percepção do colaborador quanto à qualidade do serviço prestado à sociedade pelo PJSC.

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

O crescimento da série de resultados foi mantido, com importante ampliação no **percentual de melhoria (9,30%)**, representando o **terceiro maior crescimento** na pesquisa. Este resultado sugere uma percepção de que a instituição e seus colaboradores estão investindo e se dedicando para a melhoria dos serviços prestados à sociedade.



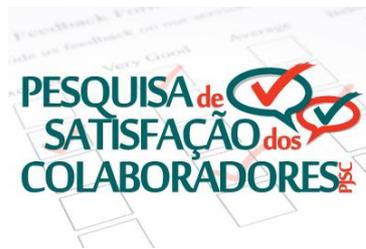
Dentre os elogios apurados nas respostas qualitativas, foram destacados os que seguem:



- *Satisfeito por ouvir das partes que sentem acolhidas pelo nosso trabalho. Motivador e auxilia a mitigar os dilemas que vivenciamos e que ainda vivenciaremos.*
- *Me orgulho de atuar como servidor público do PJSC porque é um órgão que está sempre na vanguarda de melhorias institucionais que repercutem positivamente para a sociedade. Somos referência em muitos aspectos, bem como pioneiros em muitas ações.*
- *Todos os colaboradores e magistrados não mediram esforços em manter a prestação do serviço jurisdicional. O que resultou em expressivos índices de produtividade. Reflexo do espírito de colaboração entre os pares e em não desamparar quem nos procura por Justiça. Fato este que comprova o quanto somos solidários em momentos de crise como o qual estamos.*
- *A produtividade e qualidade das decisões são boas comparado com outros Tribunais. O sistema EPROC ajuda na celeridade processual, tendo em vista a automatização dos atos, bem como a intuitividade do sistema.*
- *Baseio minha resposta na percepção que tenho da qualidade do serviço da minha Comarca especificamente, onde os usuários são atendidos em prazo razoável, com cordialidade e até onde tenho conhecimento, com eficiência.*
- *Com o uso do whatsapp business o atendimento à sociedade melhorou consideravelmente.*
- *Dentro das possibilidades do Judiciário, está bem prestado o serviço público. Somente falta mão de obra (servidores) diante da vasta demanda.*
- *Acho que vem melhorando, com as diversas estratégias para agilização dos trabalhos*
- *Com a virtualização de muitas atividades, a agilidade dos processos aumentou muito*

Também foram trazidas críticas e sugestões de melhoria:

- *Minha percepção é de que a população não se sente bem atendida pelo PJSC, principalmente quanto aos prazos em que se chega ao resultado da demanda. A imagem negativa do PJ em âmbito nacional reflete no PJSC o descontentamento com a justiça*
- *O PJSC apresentou grandes avanços com a modernização de seu sistema de processo digital (Eproc), bem como em razão da rápida adaptação das atividades jurisdicionais às restrições decorrentes da*



pandemia. Há, porém, necessidade de se dar conta de significativo passivo de audiências, bem como de se estudar novos meios para o gerenciamento efetivo de processos, tais como avanços na comunicação entre o Eproc e os sistemas auxiliares (Sisbajud, Renajud etc), com o fim de se reduzir a espera entre a decisão judicial e o seu efetivo cumprimento.

- Infelizmente ainda não alcançamos uma condição razoável de prestação de serviço no que diz respeito à celeridade processual.

- Ainda somos morosos e a prestação do serviço do judiciário ainda não atende à satisfação adequada à sociedade catarinense.

- Acredito que apesar dos esforços de todos para a promoção de um serviço com qualidade aos jurisdicionados, é necessário resolver a demora na análise dos processos, há uma grande falta de servidores para atenderem a demanda.

- Acredito que pode melhorar a qualidade com o aumento de colaboradores, disponibilizando satisfatoriamente e com menor tempo de resposta a sociedade. As altas demandas de trabalho impactam na disponibilidade do serviço prestado.

- A falta de reposição de funcionários aposentados e relocados, sobrecarrega os demais e impossibilita um atendimento com a velocidade que a situação processual necessita

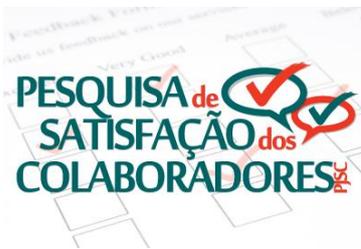
- O número de servidores, especialmente em cartórios, é insuficiente para um bom atendimento à sociedade.

- Os processos teriam que ter maior celeridade, sobretudo no trabalho de gabinete, mediante contratação de novos assessores e valorização do cargo, pois devido à baixa contraprestação remuneratória muitos servidores sequer possuem interesse em realizar o trabalho de gabinete.

Dos comentários, verificamos que a maioria se refere à morosidade processual e alguns a relacionam com a falta de servidores para uma melhor prestação jurisdicional.

2.2.9 Condições de segurança oferecidas no ambiente de trabalho

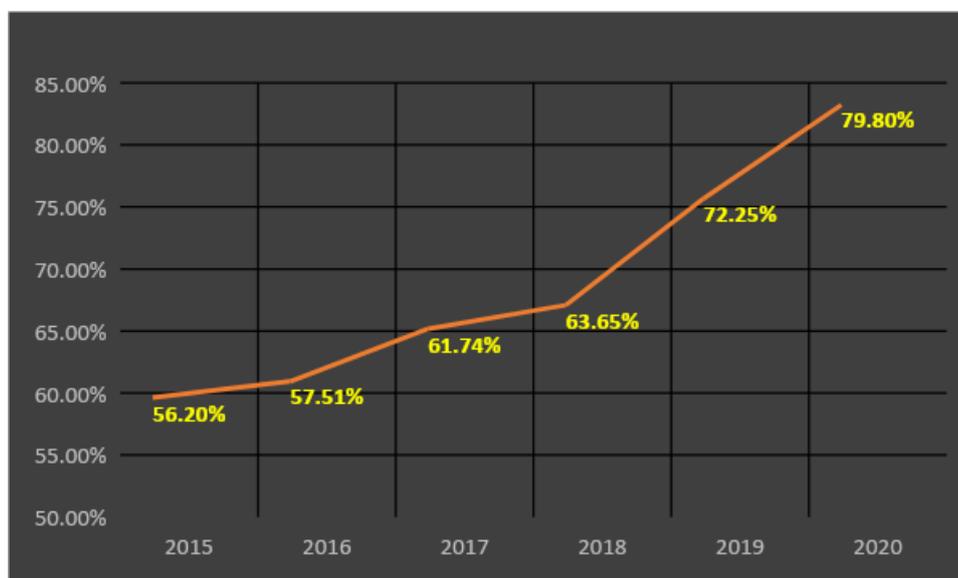
Índice apurado em 2020: 79,80%



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

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

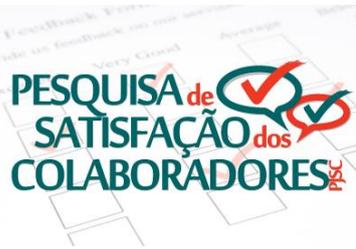
O resultado obtido na pesquisa de 2020 mantém a tendência de crescimento da satisfação, com significativo acréscimo de 7,55% no indicador.



O resultado desta questão reforça a premissa de que a atuação da Administração reflete na percepção dos colaboradores em relação à instituição visto que, nos últimos anos, este tema tem recebido especial atenção da Presidência do Tribunal.

Foram tecidos os seguintes elogios:

- Os detectores de metal em funcionamento na entrada do Tribunal aumentaram muito minha sensação de segurança no ambiente de trabalho.
- Os policiais são muito cuidadosos e ainda temos os sistemas de segurança.
- Nunca vivenciei nenhuma situação que me trouxesse desconforto por me sentir inseguro dentro do local de trabalho. A Casa Militar está sempre

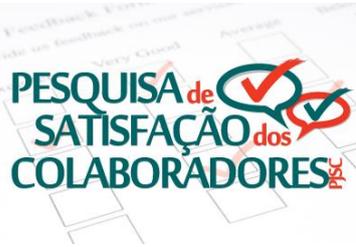


atuante nas orientações e esclarecimentos sobre segurança, principalmente para os terceiros que atuam como seguranças.

- Me sinto completamente segura em meu ambiente de trabalho.*
- Cada vez tem melhorado mais quanto à tecnologia, já referente aos humanos creio que os policiais e alguns vigilantes deveriam ser mais novos, não creio que numa situação de perigo os mesmos tenham agilidade suficiente*
- Nem todos os locais contam com detector de metais - ainda assim, melhorou bastante nos últimos tempos, com exigências de cadastros e crachás e fornecimento de equipamentos específicos - alguns problemas decorrem de arquitetura antiga dos fóruns, mas vem sendo sanados nos mais recentes, com projetos pensados*

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

- As condições de segurança do fórum do Araquari são frágeis. O terreno não é totalmente murado, a maioria do imóvel é cercado por cerca de material frágil. Não há portão eletrônico, o que força o único vigilante a abandonar seu posto para abrir o portão. A câmera de vigilância possui baixa resolução, ao dar zoom não é possível visualizar placas de carros, por exemplo. Ainda, é rotineiro os problemas na parte elétrica do fórum. A sede só possui duas portas de saída, sendo que uma fica na sala de audiência da 2ª Vara. O corredor principal do fórum é muito estreito, só comporta uma pessoa transitando nele por vez, haja vista que há cadeiras de espera no corredor.*
- Bem vulnerável ter somente um segurança por turno é muito pouco, e a porta giratória ante metal nem sempre está funcionando perfeitamente, assim deixando todos no prédio vulneráveis a qualquer espécie de violência.*
- Piso escorregadio, ar condicionado antigo e com risco de choque. Quando é necessário atendimento domiciliar (saídas externas) há exposição a locais perigosos, insalubres e pessoas agressivas é grande, não havendo nem mesmo motorista para acompanhar a profissional. É uma exposição total e sem suporte algum.*
- Centenas de caixas com processos dentro do cartório, oferecendo risco de incêndio, perto de lâmpadas, acumulando pó e prejudicando a saúde dos servidores com doenças respiratórias.*
- O fórum onde trabalho não tem saídas alternativas em caso de incêndio.*



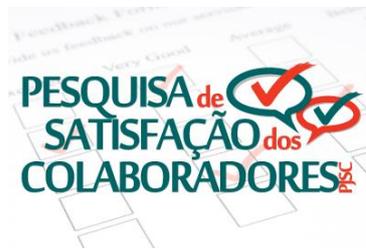
- *Importante instalar equipamentos de segurança na entrada do Fórum para aprimorar o controle de acesso do público externo, bem como promover treinamento específico do pessoal responsável pela segurança (policia militar, vigilante e recepcionista).*
- *As câmeras de vigilância da Comarca não estão funcionando e estamos aguardando providências do TJSC.*

Relativo a categorias específicas:

- *No caso dos Oficiais de Justiça, teria que ter porte de arma e curso de defesa pessoal.*
- *Ausência de fornecimento de equipamentos de segurança pessoal e de treinamentos específicos para situações de risco peculiares ao cargo de Oficial de Justiça.*
- *Necessita haver mais medidas de segurança para os cumpridores de mandados, como treinamentos de direção defensiva, técnicas de defesa pessoal, atuação em situações de grande stress, tomada rápida de decisões em situações de pressão, atualizações sobre normativas gerais aplicáveis ao cumprimento de mandados de urgência, bem como os complexos.*

Relativo à segurança da saúde no retorno gradual:

- *A possibilidade de home office e de Teletrabalho converge para a preservação da saúde/vida dos servidores, magistrados e público em geral. Afinal, quanto menos pessoas nos ambientes forenses, os quais não foram projetados para alta circulação de ar, melhor. Isso sem falar no contato com superfícies com alta propensão de contaminação como maçanetas, mesas, banheiros e etc.*
- *Não houve instalação de proteções físicas contra o covid-19 no fórum*
- *O aparelho para medição de temperatura nem sempre funciona, algumas vezes o agente de portaria teve de tentar medir a temperatura no braço ou punho porque na testa não mediu. Não foi fornecido protetor facial para os servidores, nem luvas. Para me sentir mais segura nesses dias que tenho que comparecer presencialmente, adquiri esse protetor facial e comprei luvas para utilizar. De alguma forma, sinto que foi desnecessário no meu setor esse retorno gradual, porque não temos atendimento de partes e advogados muito poucos, para não dizer praticamente zero.*



- Com a Covid, percebo que meus colegas estão sendo expostos. E realmente não compreendo qual o sentido de atendimento presencial nesse peculiar momento. Tudo ou quase tudo o que fazemos em cartório, poderia estar sendo feito virtualmente.
- Não foi disponibilizada a placa de acrílico para ser colocada no balcão de atendimento.
- Quanto a Covid tive que atuar de forma individual e fui constrangido em alguns momentos pelos meus superiores pois questionei a diretoria de saúde o formato pelo qual deveríamos nos adequar. Tive que solicitar a atuação da DS e somente por isso as janelas do meu setor passaram a ser abertas.
- Principalmente em época de pandemia, máscara, luva, toda a situação, até o vidro, tem que ser fornecida por mim mesma.
- Precisei realizar estudos presenciais durante a pandemia, inclusive deslocamento para outros municípios da comarca. Foram oferecidas luvas, máscaras, álcool em gel e face shield.
- Não foi oferecido material suficiente de proteção para o retorno do atendimento presencial. Os servidores tiveram que se mobilizar para instalar uma proteção de acrílico para atendimento ao público.

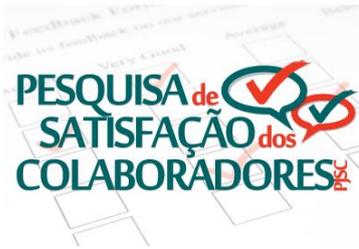
Extraí-se dos comentários que as principais queixas estão relacionadas ao controle de entrada nas dependências das unidades do PJSC e ao exercício de atividades externas.

Embora não diretamente relacionados ao enunciado da questão, foram trazidos diversos comentários quanto à falta de material e estrutura física adequada para o retorno às atividades presenciais ainda durante a pandemia da Covid-19.

2.2.10 Condições físicas de trabalho oferecidas

Índice apurado em 2020: 77,77%

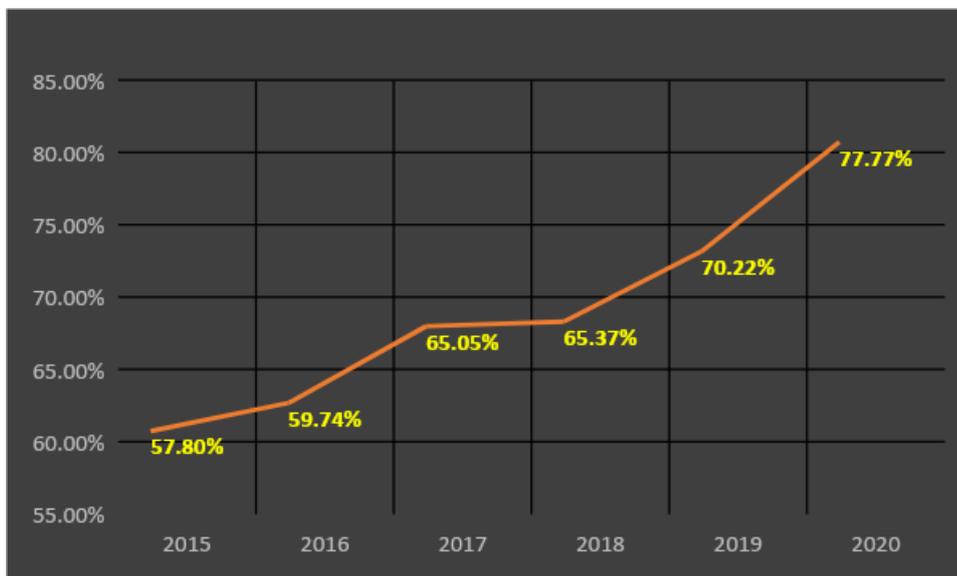
Item relacionado às condições físicas do ambiente de trabalho que possibilitam a realização das atividades de modo mais eficiente e ajudam a prevenir riscos à saúde dos colaboradores. Consideram-se condições físicas as relacionadas à estrutura e à



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

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

Com crescimento constante desde 2016, este indicador manteve, em 2020, a tendência de melhoria com aumento do acréscimo na satisfação (7,55%).

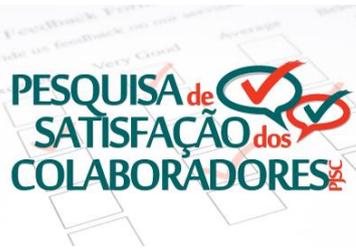


Neste quesito, identificamos os seguintes elogios:

- *A estrutura e o mobiliário são excelentes.*
- *Excelentes equipamentos e instalações, álcool em gel na entrada e no interior da sala, espaço suficiente para distanciamento, nada a reclamar.*

Também foram relatadas críticas e sugestões, dentre elas as que seguem:

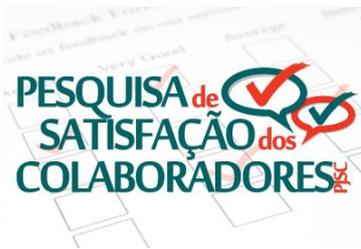
- *Ar condicionado janeleiros ainda sendo utilizados (muito ruído e muito consumo de energia elétrica), não sendo possível a troca por splits em vários setores do fórum.*
- *O fórum disponibilizou a limpeza das unidades apenas uma vez por semana, algo impraticável, ficando cada unidade responsável por seu próprio asseio e desconheço, particularmente, acerca da rotina de higienização dos ar condicionados.*



- As salas de algumas unidades possuem poucos banheiros para o número de servidores
- Estrutura defasada e decadente, iluminação não agradável, temperatura inadequada, mobiliário gasto. Precisa melhorar MUITO.
- A sala que trabalho é pequena, será impossível seguir com o protocolo.
- Ergonomia ruim.
- Gabinetes muito pequenos, sem banheiro privativo, sem privacidade (dá para ouvir tudo o que se passa nas salas ao lado).
- As cadeiras existentes atualmente em gabinete são muito antigas e já não atendem satisfatoriamente às necessidades ergonômicas.
- Para os oficiais de justiça, até hoje não é fornecido veículo oficial, como é fornecido para outras categorias, nem ao menos alguma forma de isenção de impostos para a aquisição de veículos que são usados no trabalho.
- A sala da Ouvidoria não possui nenhuma ventilação, nem iluminação externa.
- Há bons materiais de ergonomia, porém com pouca renovação e, da mesma forma que o item anterior, é difícil estabelecer o nível de qualidade quando não há servidores treinados e participantes de um grupo de segurança/qualidade do trabalho nos ambientes. Ainda, entendo que há subutilização da DEA nessa situação, em especial a seção de arquitetura, pois são atendidas as subjetividades dos agentes locais sem estudos de adequação ambiental mais técnicos.
- As divisórias entre os ambientes do fórum, que na maioria não são paredes (acredito que sejam compensados ou divisórias em PVC, não sei exatamente qual o material), não controlam o barulho entre as salas, o que atrapalha um pouco a concentração...
- Banheiros são divididos com o público externo
- TJ deveria abastecer todos os fóruns com as novas cadeiras.

Relacionadas ao trabalho não presencial:

- Precisa melhorar as condições no home office
- Se considerarmos o trabalho presencial, nota 10, se considerarmos o trabalho em home office, nota 1, pois o TJSC não oferece nenhuma possibilidade ou amparo financeiro para melhorar essas condições no trabalho home office.
- O Tribunal simplesmente "jogou" os servidores no Teletrabalho, visando economia e produtividade. Obrigando os trabalhadores a prover as condições físicas (móveis e computadores)



Sobre acessibilidade:

- *Prédio antigo sem acessibilidade.*
- *No foro onde laboro somente existe elevador para deficientes. Temos impressoras de grande porte que pesam 51 Kg e tem que levar pela escada, pois o contrato prevê utilizar o elevador somente para os deficientes.*

Com base nos comentários, conclui-se que as principais reclamações estão relacionadas ao tamanho de algumas salas, à ergonomia do mobiliário disponibilizado, à manutenção predial e à ausência de suporte e estrutura aos servidores em trabalho não presencial.

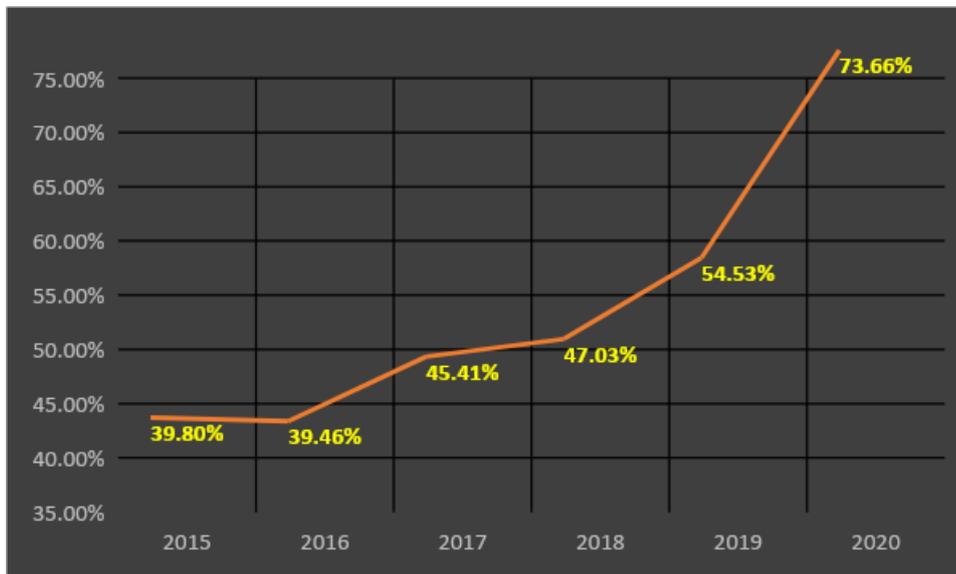
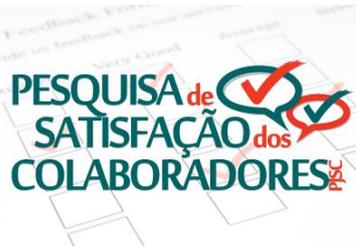
2.2.11 Ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC

Índice apurado em 2019: 73,66%

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

O resultado em 2018 apontou pequena melhoria da satisfação ratificando o resultado obtido em 2017. Em 2019, o **crescimento foi significativo (7,50%)**, representando o quinto maior desta pesquisa. Neste ano, no qual todos necessitaram de orientações para a adaptação ao contexto vivenciado, este indicador ganhou maior destaque sendo o que apresentou **maior alta na pesquisa: 19,13%**.

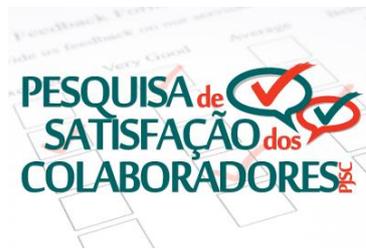
Este número é ratificado pelo resultado das questões que avaliam a atuação institucional no contexto da pandemia, em especial as relacionadas “às ações de saúde oferecidas” com 79,45% de satisfação, e “às ações de ergonomia realizadas” com 77,15%. A questão relacionada “às ações de apoio à saúde emocional” obteve 75,28% de satisfação, indicador que contou com a contribuição de ações da Diretoria de Gestão de Pessoas.



O resultado apurado em 2020 tirou este indicador do rol dos seis piores da pesquisa, no qual constava desde o ano de 2014.

Nas respostas qualitativas foram tecidos elogios a algumas iniciativas, dentre eles:

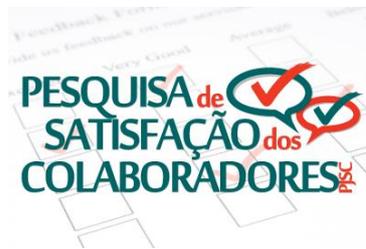
- *Parabenização pela oferta de materiais de proteção e pela possibilidade de home office/ teletrabalho.*
- *A única ação preventiva que tive acesso até hoje foram as rodas de conversa. Muito boas. É uma pena que existam tão poucas ações. Todas as ações de que tive conhecimento foram pertinentes.*
- *Desconheço ações oferecidas pelo PJSC, além da "importância de cuidar de si", a qual inclusive participei, mas ainda assim com resistência por parte do Magistrado (superior imediato).*
- *Uso a estrutura de suporte psicológico, amo o Mães do Judiciário, as experiências trocadas, o grupo de Whats que formamos, uma cadeia de ajuda muito oportuna neste momento, espero que se prorrogue para sempre. Poderiam ter mais propostas assim para engajamento de outros servidores, por grupos de necessidade (pais, oficias de justiça, etc, suporte voltado as suas dificuldades e com acolhimento).*
- *O programa Cuidar de Si, deveria continuar. E o acompanhamento com psicólogos, fazendo trabalho com grupos de servidores ajuda bastante.*
- *Demonstraram estarem preocupados com a saúde e também em divulgar essas informações para que pudéssemos nos adequar e também nos protegermos.*



- Concorde-se ou não com as medidas adotadas, certo é que o Tribunal tem zelado pela saúde de seus servidores, jurisdicionados e visitantes.

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

- Com exceção das ações que disseram respeito à Covid-19, não me recordo de ver outra ação preventiva de saúde oferecida pelo PJSC.*
- Não percebo nenhum acompanhamento por parte da instituição no que diz respeito à saúde de seus colaboradores. Exames periódicos não são aplicados, diferentemente de qualquer empresa privada onde se é exigido tais exames.*
- Como dito anteriormente, não basta constatar que temos servidores em grupo de risco e procurar protegê-los. É necessário que seja implementado plano de reabilitação, com foco em melhora na alimentação e exercícios.*
- Resume-se a banners e-mails.*
- A saúde mental é severamente ignorada.*
- Deveria haver mais publicidade pois as ações preventivas são desconhecidas.*
- Pouco parece ser feito em prevenção, não há visitas das unidades de ergonomia nos ambientes para verificar ajustes que deveriam ser realizados para cada funcionário.*
- Necessidade de ginástica laboral*
- Poderia haver campanhas de exames preventivos anuais gratuitos.*
- Não visualizo ações neste sentido, um e-mail perdido na caixa de mensagens não ajuda em nada. Na comarca temos muitos colegas severamente doentes, outros já tiraram sua própria vida, nada é feito para desvendar o que está acontecendo, medidas preventivas ou outras que possam diminuir o sofrimento daqueles.*
- Se o PJSC faz banners sobre ações preventivas, for considerado suficiente... Tenho acompanhado a falta de humanidade com os servidores, que acabam adoecendo muitos colegas, inclusive no cartório onde atuo, que é um dos menos piores, que há em Joinville, e tenho percebido que só piora. Ações urgentes devem ser iniciadas.*
- Servidores continuam adoecendo muito no trabalho. Deveríamos implantar ou criar meios de seguir as nr e criar órgãos para executar as normas de sst existentes.*
- Poderia melhorar, especialmente no atendimento psicológico do servidor.*

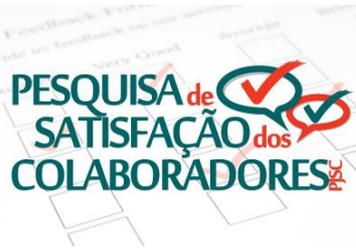


- Vou aproveitar este espaço para lembrar que o cargo de oficial de justiça e avaliador é considerado, na esfera administrativa, como um cargo de "linha de frente" e esta informação é relevante porque não faz sentido um questionário da diretoria da saúde idêntico para todos os tipos de cargos. Então a atividade que um analista judiciário pode realizar em sua casa é a mesma que realiza estando no fórum, o trabalho em "home office" não altera a realização das atividades. No entanto, as atividades do oficial de justiça que podem ser realizadas em casa, em home office, são muito reduzidas. [...]É uma situação que precisa ser revista porque está gerando injustiças.
- Penso que deveria ser oportunizado profissionais como fisioterapeutas ou educadores físicos, para prevenção de doenças como **ESFORÇO REPETITIVO**, e tb oferecido palestras para os ocupantes de cargos de chefia, principalmente juízes, para enfrentar o assédio moral, que há em várias comarcas.
- Não se "previne saúde", se previne "doenças". Talvez isso diga muito a respeito do que vem sendo feito. Saúde se promove. Será que não teriam que ser avaliadas as "ações de promoção da saúde".

Assuntos específicos:

- Que o TJSC abra os olhos para o recorrente assédio moral.
- Falta a realização de testes para COVID-19.
- Não tivemos a vacina contra a gripe H1N1 esse ano, o que considerei muito desagradável.
- A campanha de vacinação poderia ser melhor divulgada.
- Atrasos na aplicação da vacina da gripe.
- A vacina da gripe deve ser oferecida na comarca de lotação do servidor.
- Acho muito importante que se ofereça vacina contra a gripe todos os anos. Também acho muito importante o serviço odontológico e de farmácia oferecidos pelo Tribunal.

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



Destaca-se que já está em andamento a elaboração de normativa que estabelece diretrizes para a prevenção e o enfrentamento ao assédio moral e sexual no PJSC (SEI n. 0040304-07.2020.8.24.0710).

2.2.12 Sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho

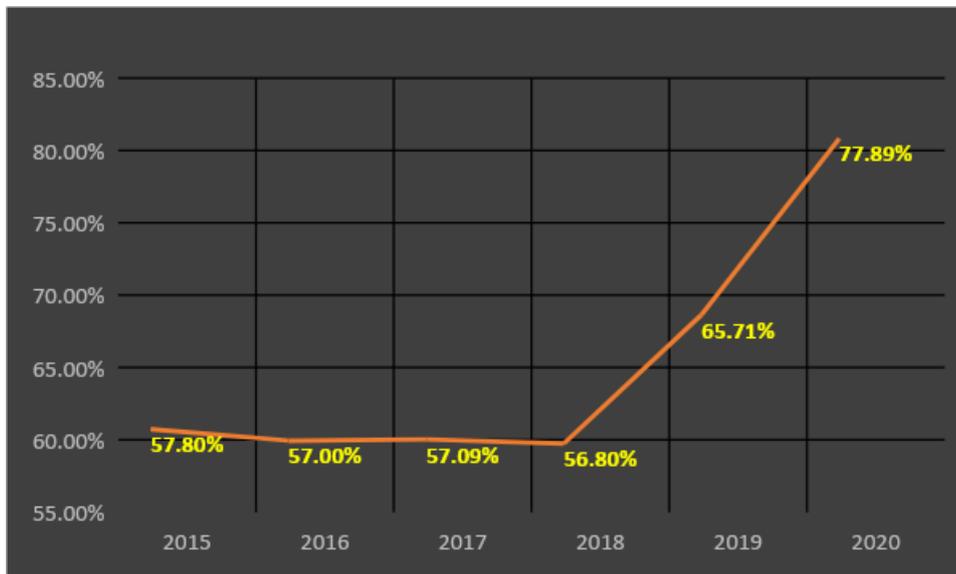
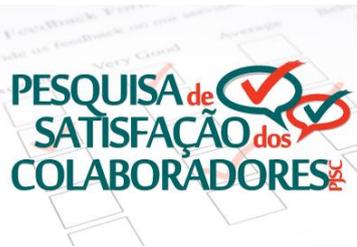
* No ano de 2014 a pesquisa apresentou esta questão com o texto “*Indique sua satisfação em relação aos equipamentos, materiais e sistemas disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho*” e obteve o índice de 64,00% de satisfação. A partir de 2015, a questão foi cindida, resultando nas questões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

Índice apurado em 2020: 77,89%

A questão aborda resultado relacionado à disponibilização e orientação para a utilização de sistemas informatizados que possibilitam maior eficiência no desenvolvimento de cada função. São os *softwares* disponibilizados para a realização do trabalho. A atuação da Diretoria de Tecnologia da Informação tem relação direta com os resultados deste indicador, destacando-se que as áreas demandantes também contribuem para o desenvolvimento e a implantação de novos sistemas.

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

Porém, no ano de 2019 este indicador apresentou o maior crescimento (8,91%) e no ano de 2020 o segundo maior crescimento com significativa alta de 12,18%.



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

- *Em relação ao SAJ, o Eproc melhorou muito o desenvolvimento do trabalho, mas ainda precisa de ajustes para a nossa realidade.*
- *Embora o Eproc represente grande avanço em relação ao SAJ, impõe-se a sua melhor integração com os sistemas auxiliares (Sisbajud, Serasajud, etc), com o fim de se reduzir o tempo entre a decisão judicial e o seu efetivo cumprimento.*
- *O sistema de telefonia deixa a desejar na pandemia a meu ver e o SAJ também por necessitar de acesso VPN.*
- *Ainda ocorrem muitos erros, lentidão e travamento na utilização dos programas do TJSC.*
- *As constantes mudanças, instabilidades e indisponibilidades dos sistemas impactam diretamente na produção e atividade diária do trabalhador. Inclusive, com grande incremento de retrabalho manual desnecessário.*
- *Secretaria do Foro deveria haver um sistema único. Sistema Nacional de Bens Apreendidos deveria se "comunicar" com o SAJ e Eproc a fim de evitar retrabalho. Sugiro que sejam feitos estudos para criar um sistema exclusivo para a Secretaria do Foro.*
- *Várias ações poderiam ser incorporadas aos sistemas informatizados,*



tais como Diários de Obra, Ordem de Tráfego e outros que consomem tempo e papel em digitalizações desnecessárias.

- Dificuldade com assinatura digital para renovação, pois estou em teletrabalho em outro estado e é inviável deslocamento até SC para renovação.

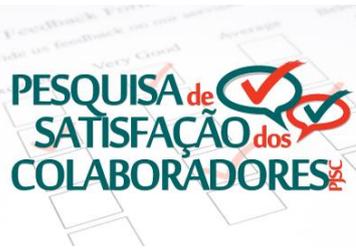
- Regra geral, sistemas com bom funcionamento, porém, com a profusão de sistemas a serem utilizados, há certa dificuldade de operacionalizar a atividade diária, apesar de compreender a contribuição deles para a celeridade e efetividade da prestação jurisdicional. Quanto ao sistema Eproc, a implantação de maneira atabalhoada, sem maiores testes anteriormente à implantação e com muitas ferramentas disponibilizadas após o início do uso, tem gerado dificuldades como, por exemplo, na cobrança de custas finais ou mesmo nos parcelamentos de custas iniciais e na operacionalização da vinculação de diligências a mandados. Os cartórios estão, com o novo sistema, desenvolvendo atividades antes restritas à distribuição e à contadoria, porém na formação inicial do Eproc poucas foram as menções a estas funcionalidades que passamos a ter que operar. Muitas dúvidas pude sanar acessando cursos disponibilizado para servidores(as) da contadoria e da distribuição, algo que pode ser sanado com a formação continuada e possível incorporação de informações pertinentes ao material do cartório.

- Os sistemas são lentos e com várias inconsistências, ocorrendo dias em que é impossível acessar. Sugiro uma modernização para sistemas com interface mais facilitada e possibilidade de realização de videoconferências com melhor qualidade.

- O Eproc é uma excelente ferramenta, mas deveríamos ter mais autonomia para criação de automatizadores, pois somente o escrivão pode configurá-los. Dentro do Eproc, deveria haver uma forma de enviar despachos entre as comarcas, sem a necessidade de elaboração de ofícios e envio via malote digital. Há outros diversos programas de informática que não possuem integração com o e-proc.

Diante do índice apresentado e das manifestações, é possível concluir que as iniciativas da Administração implementadas nos anos de 2019 e 2020 contribuíram para a melhoria da satisfação dos colaboradores. Dentre elas, podemos destacar a implantação:

- Do E-Proc;



- Do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para tramitação de processos administrativos; e
- Do sistema de *Business Intelligence* (BI) com a finalidade de facilitar o acesso à informação para a tomada de decisão.

Tais ações estão alinhadas à premissa de que bons sistemas agilizam o trabalho, geram confiabilidade dos usuários, facilitam a tomada de decisão e auxiliam a gestão, contribuindo para a melhoria do desempenho organizacional.

Porém, com base nos comentários, ainda é um fator que apresenta diversas oportunidades de melhoria vinculadas a ações da Diretoria de Tecnologia da Informação, com apoio da Diretoria de Suporte à Jurisdição de Primeiro Grau.

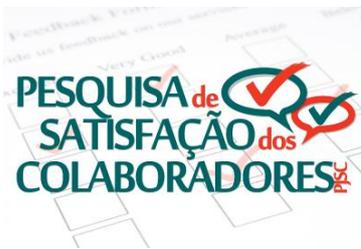
2.2.13 Equipamentos e materiais disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho.

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

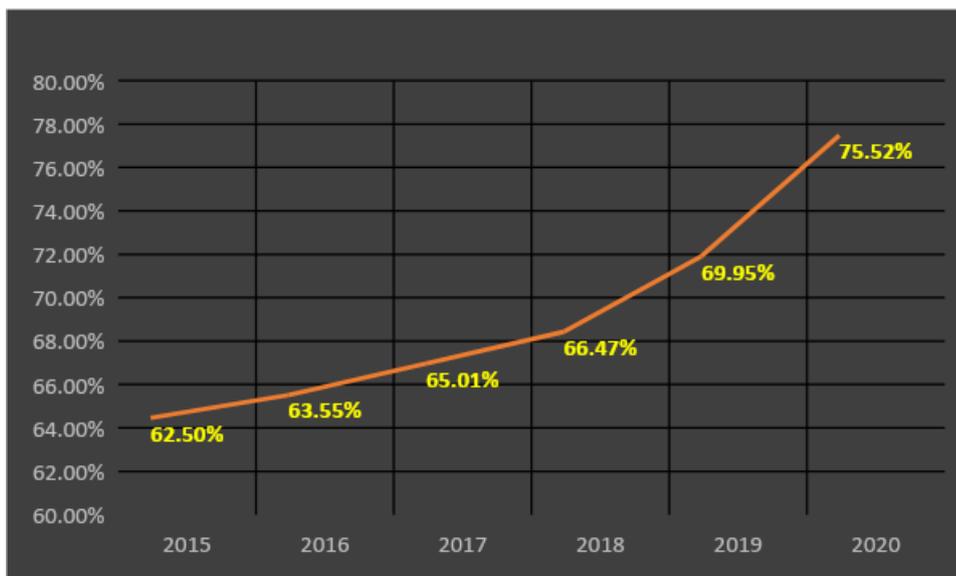
Índice apurado em 2020: 75,52%

Este item leva em consideração a disponibilização de equipamentos e ferramentas de trabalho para a realização das atividades, que contribuam para a eficiência no desenvolvimento dos trabalhos. Neste sentido, os seguintes equipamentos e materiais são considerados: computadores, impressoras, materiais de uso diário (canetas, grampeadores, furadores...), telefones, máquinas, entre outros.

Este quesito está relacionado à atuação das Diretorias de Infraestrutura e de Tecnologia da Informação.



O resultado apurado nesta pesquisa mantém uma tendência linear de crescimento da satisfação dos colaboradores, intensificada no ano de 2020 com alta de 5,57%, conforme números do gráfico abaixo.

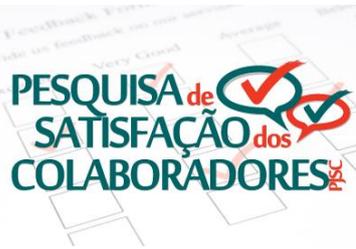


A melhoria no indicador veio acompanhada de alguns elogios:

- *Computador adequado, cadeira ergonômica, ar condicionado, a estrutura do fórum é muito boa.*
- *Malgrado não tenha feito uso da possibilidade, sobretudo a iniciativa de empréstimo de equipamentos mediante termo de responsabilidade durante o período de regime excepcional em "home office" demonstrou comprometimento do Tribunal com a qualidade do trabalho desempenhado. Não se olvida que reparos e substituições são mais raras, porém tampouco se ignora o cenário de dificuldade orçamentária atual.*

No entanto, do bom resultado numérico, ainda é possível colher comentários que apontam para algumas insatisfações que podem ser interpretadas como oportunidades de melhoria:

- *Precisam melhorar na velocidade*
- *Notebooks com SSDs seriam mais adequados.*
- *Computadores lentos, muito lentos e isso é muito desanimador. Quando chego no trabalho demoro cerca de 15 minutos, às vezes até mais, para ligar o computador e conseguir bater o meu ponto, pois o equipamento é*



muito lento. Além disso, no decorrer do dia, há muitos travamentos e demora na resposta dos comandos. Sei que a minha unidade recebeu computadores refugados de outras varas, sendo que os piores vieram para o cartório. A minha cadeira me dá dor nas costas, pois não há ajuste de encosto e lombar. O encosto dela é muito inclinado para trás, pelo menos as cadeiras deveriam ser 100% reguláveis, encosto, lombar, altura e apoio para os braços precisam ter regulagem, cada pessoa tem uma altura, um peso diferente.

- Equipamentos de informática defasados e lentos. Nobreaks com defeito constante. Internet instável. Notebook de plantão sempre com defeito (mesmo após ter sido substituído). São grandes entraves ao bom desenvolvimento dos trabalhos.

- Penso que para nós TSIs ainda faltam equipamentos (HDs externos, pen-drives) alguns usuários tem sentido falta de web câmeras, impressoras estão bem sucateadas e alguns computadores em algumas comarcas também.

- Computadores antigos e lentos. Mobiliário antigo. Material de expediente de baixa qualidade (licitação)

- Computador lento, sem caixas de som, não há impressora na sala.

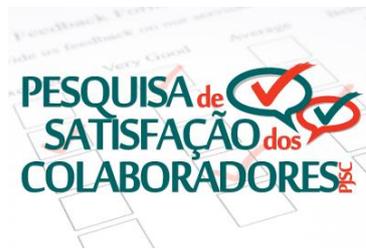
- Se o equipamento não liga, trava ou não funciona (além de sempre apresentar lentidão), faz-se o que? O TSI sempre relata que o TJ não vai trocar, não pode repor peças, não autoriza... Equipamentos de péssima qualidade, sucateados, que atrapalham muito o desenvolvimento de uma atividade. Cito o exemplo de um micro, onde o estagiário leva exatos 30 minutos para conseguir ligar; e ainda temos que dizer para ele ficar feliz com a máquina, porque se não ligar, não terá outra e não poderá trabalhar. Isso é triste! Repito, a realidade das Comarcas de interior é infinitamente diferente da Capital, além de totalmente esquecidas...

- Estamos com computadores sucateados há anos sem previsão de substituição. Deve ser o terceiro ou quarto ano que faço a mesma reclamação neste tópico e não tenho conhecimento da adoção de qualquer medida para minimizar o problema.

- Péssimos computadores e impressoras, grampeadores horríveis, canetas pincel que nem sempre funcionam.

- Os equipamentos de trabalho (computador com 2 telas e mouse) é ultrapassado e debilitante. Nos causa dor nas costas e tendinite nos braços. É preciso modificar, temos que trabalhar de pé e sentado (meio a meio) e com tablets (touch) para evitar estes problemas.

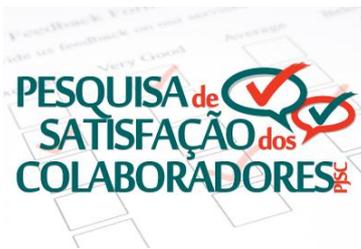
- São equipamentos antigos e deficientes. Meu teclado do computador é extremamente duro, causando dores nos pulsos ao final do expediente.



- Consultando o TI da Comarca, explicam que já solicitaram ao TJ vários equipamentos de informática e estão em falta, sem previsão de entrega.*
- Nosso parque de informática está sucateado e obsoleto. Não temos mais nobreak, nem mesmo no CPD. Eu por exemplo já comprei diversos itens por não haver para substituição, como teclado, mouse, pen drive para uso na distribuição etc.*
 - Nas comarcas, muitas vezes, faltam equipamentos para substituição, e de qualidade, são reaproveitados de um setor para outro.*
 - Assim que o SAJ sair, para não comprar mais hardware, sugiro que o TJSC use o Linux porque o Windows é um sistema operacional muito pesado e que exige demais do hardware.*
 - Com a ajuda do TSI principal da comarca, consegui melhorar o computador, mas sem esse auxílio estaria lastimável com a velocidade do micro.*

Ainda, foram trazidos os seguintes comentários e sugestões relacionados ao trabalho não presencial:

- O teletrabalhador agora tem que adquirir o certificado digital por conta própria, e apesar de ser um instrumento de trabalho como de todo servidor, precisa pagar o valor que não tem em conta, já que aumento de salário não temos, e isso não está claro na resolução, lá trata de equipamentos de informática, o que se entende como internet e computadores.*
- A instituição poderia disponibilizar equipamentos de ergonomia também para o regime parcial de home office, ou disponibilizar incentivo financeiro para tal nos equiparmos.*
- O Judiciário pode criar um "auxílio home office" ao servidor, para que este possa adquirir novos equipamentos (notebooks, estações de trabalho, cadeiras, plano de internet), o que seguramente aumentaria a produtividade e agilizaria a prestação jurisdicional.*
- Deveria haver o fornecimento de equipamento e auxílio internet para os servidores em teletrabalho e o desenvolvimento de ambientes Coworking no tribunal.*
- A estrutura de casa está muito aquém da necessária ao ambiente adequado, cadeiras, fones, apoio de mãos. Isso não foi disponibilizado, sendo necessário adquirir com custo único e exclusivo do servidor.*



Em suma, as críticas estão relacionadas à falta, à manutenção e à obsolescência de equipamentos de informática, e à qualidade de alguns materiais disponibilizados.

Observa-se, ainda, a preocupação com a estrutura ou recursos oferecidos para o desempenho das atividades em regime de trabalho não presencial.

2.2.14 Política de benefícios do PJSC

* Os estagiários não respondem o componente pesquisado.

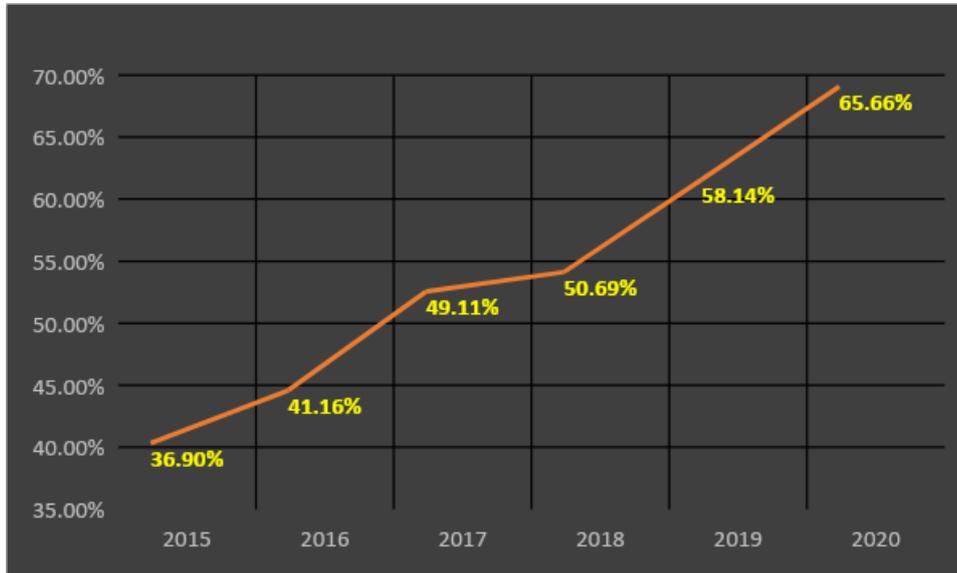
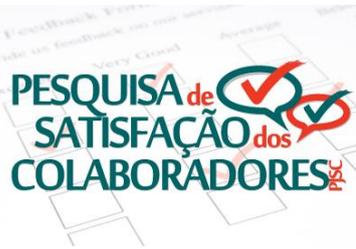
Índice apurado em 2020: 65,66%

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

A atuação da Assessoria de Planejamento, como órgão consultivo e propositivo da Presidência, e da Diretoria de Gestão de Pessoas podem contribuir para a melhoria deste indicador.

Após pico significativo de crescimento em 2017, em 2018 o indicador manteve leve melhoria. Em 2019, o resultado apresentou o sexto maior crescimento e em 2020 seguiu em **alta de 7,52%**, intensificando a tendência de melhoria apresentada desde 2016.

Porém, a questão ainda permanece no rol dos piores indicadores, sendo o **terceiro menor** da pesquisa, o que indica boas oportunidades de investimentos em melhorias.



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

- *Precisam melhorar mais para os servidores mais antigos.*
- *Terrível, deveríamos ter aumento e o auxílio alimentação deveria fazer parte do salário base e não uma gratificação. Como falei, trabalhamos muito, temos alta produção, sendo que muitos trabalham por dois ou mais servidores, já que toda vez que se aposentam não os substituem.*
- *Auxílio-Saúde deveria ser pago aos usuários do SC Saúde, em medida de isonomia com os demais.*
- *Não considero justa a suspensão do prazo de concessão de licença prêmio e outros benefícios, pois ninguém deixou de trabalhar no período.*
- *Uma das coisas boas são as folgas de plantão.*
- *Os auxílios que temos são bons, mas são defasados e ainda são variáveis. Quando entrar em licença ou se se aposentar perderemos a maior parte deles. Em outras carreiras similares houve a integralização de benefícios em forma de salário, assim as outras carreiras da SSP por exemplo tiveram uma progressão muito mais rápida do que tivemos com o mesmo tempo de serviço no órgão de origem. O auxílio creche poderia ser estendido para toda a idade escolar, visto que temos que ter alguém para cuidar das crianças mesmo que estejamos trabalhando em casa.*
- *Os bloqueios impostos neste ano pela crise causaram descontentamento, como a interrupção na contagem do tempo de serviço para fins de licença-prêmio e de triênio.*
- *Infelizmente, alguém precisa ser responsabilizado pelo*

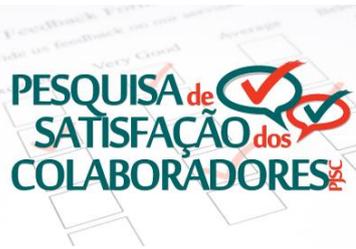


desmantelamento do setor de saúde do Poder Judiciário, ainda que decorrente de determinação do CNJ. Pagamos um preço alto com isso; um setor de saúde resumido a um setor de perícias que não é capaz de procurar os servidores afastados após o retorno às suas atividades. Um fracasso; infelizmente, o setor de saúde do Tribunal de Justiça é hoje um grande fracasso.

- Os valores estão congelados há anos. Auxílio-saúde é uma vergonha, especialmente para os usuários do SC-SAÚDE.*
- Desproporcional. É injusto os juízes ganharem gratificação por auxiliar outras comarcas no programa Apoia, enquanto a sua equipe não. Somos obrigados a ter diversas atribuições e sem a devida remuneração.*
- Auxílio saúde com valor muito baixo, plano de saúde do estado caro e com poucos profissionais e estabelecimentos conveniados. Falta de benefícios que realmente satisfaçam as necessidades do servidor.*
- Os valores são baixos e não sofrem reajustes com periodicidade razoável*

Alguns comentários se referiram especificamente a questões remuneratórias e de carreira que, embora não sejam objeto desta questão, devem ser registradas:

- A questão salarial dos servidores está bem defasada, ainda mais em tempos de pandemia, com tudo inflacionado e nosso salário congelado.*
- Estamos numa fase difícil, mas receber 3 letras por um mestrado é indigno. Seria 120 reais...*
- Santa Catarina é um dos Estados mais produtivos no Judiciário, no entanto, o salário dos servidores está entre os mais baixos, muito incoerente...*
- Plano de carreira defasado. Pelo que temos feito, os servidores merecem que o novo plano seja analisado com mais carinho após a pandemia.*
- Necessária revisão da tabela de vencimentos, com valores menores que carreiras similares e em especial com extensão muito pequena em comparação a carreiras similares. Por exemplo, um analista do TJ em início de carreira percebe vencimentos parecidos com técnicos do MPSC, porém no final de carreira o técnico do MPSC recebe muito melhor que nossos analistas.*
- O vencimento da carreira perde para a maioria dos servidores nacionais, mesmo sendo o servidor catarinense um dos mais produtivos e eficientes do País. Uma injustiça institucionalizada. Está na hora de romper com esse padrão de descaso e apostar em uma carreira digna, atrativa, e*



condizente com o século XXI.

O trabalho não presencial também foi lembrado nesta questão:

- *Algo interessante, seria o TJSC fornecer um valor para ajudar no custeio da internet daqueles que permanecerão em home office.*
- *Não tivemos o reajuste anual e só tivemos aumento de gastos com a estrutura residencial, principalmente no que diz respeito ao uso de telefone.*

Dos comentários, verifica-se, em resumo, insatisfação com o auxílio-saúde, com a atualização de valores de alguns benefícios e com a remuneração de carreira de cargos efetivos.

Destaca-se que recentemente foi publicada a Resolução TJ n. 20/2020, que trouxe nova regulamentação para o auxílio-saúde, com a simplificação dos procedimentos para concessão e comprovação das despesas realizadas, e a elevação do valor do benefício, projeto motivado pela série histórica deste indicador e pelas manifestações dos colaboradores.

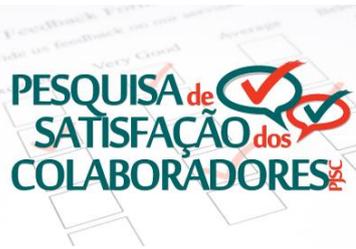
2.2.15 Plano de saúde disponibilizado pelo PJSC

* Os estagiários não respondem o componente pesquisado.

Índice apurado em 2020: 60,76%

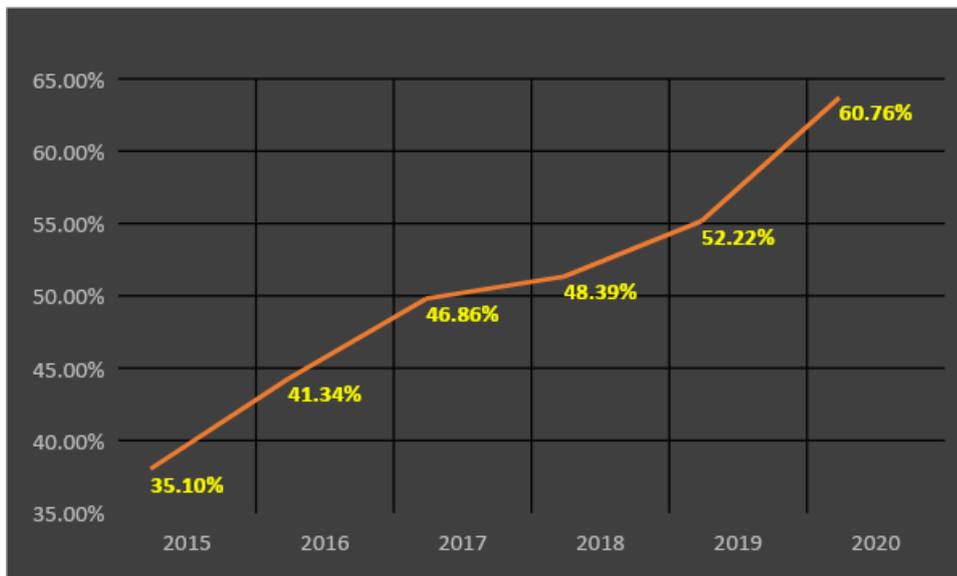
Plano de saúde é um dos benefícios oferecidos pelas organizações. O resultado alcançado diz respeito à satisfação com o plano disponibilizado pelo PJSC: SC Saúde, o qual é gerido pelo Governo do Estado de Santa Catarina.

Ações da Presidência, por meio de sua Assessoria de Planejamento, e da Diretoria de Gestão de Pessoas, podem facilitar o compartilhamento de eventuais insatisfações, contribuindo para que a unidade gestora deste plano de saúde possa atuar em possíveis melhorias. Assim como na questão que trata dos benefícios, houve



significativa manutenção da tendência de crescimento da satisfação (8,54%). Esta melhoria pode ser resultado do atendimento às necessidades dos colaboradores que possuem o plano ao longo deste ano de pandemia.

Contudo, esta questão se mantém entre as maiores insatisfações dos colaboradores, sendo o **segundo pior indicador da pesquisa em 2020**. Estes números apontam para a necessidade de se empreender esforços para oferecer aos colaboradores a melhoria do plano oferecido ou alternativas satisfatórias para o cuidado com a saúde.



Foram identificados as seguintes críticas e oportunidades de melhoria:

- Poderiam auxiliar com parte do pagamento do SCSaúde.
- Acho que poderia existir um plano de saúde para todos, de qualidade, tipo Unimed, ou melhorar o valor do auxílio saúde, que é bem inferior ao pago.
- O SC saúde não possui muitos médicos cadastrados em minha região e caso não tenha algum em minha cidade preciso me deslocar para outra, seria interessante que fosse possível um rateio dos custos de um médico particular que não esteja cadastrado, mas que eu precise utilizar em vista daquela especialidade dele.
- Tenho plano SC que atende muito bem, mas infelizmente o TJ DEVOLVE O VALOR SOMENTE PARA QUEM TEM UNIMED OU OUTROS PLANOS, quem tem SC Saúde tem de pagar duas (2 x) vezes.



- Há um plano de saúde do estado de Santa Catarina para os servidores públicos, o SCSaúde, e este é custeado em 50% com o dinheiro do trabalhador.
- Já fiz o SCSaúde, mas questão de dois meses depois fui obrigado a sair, valores de exames foram muito caros.

É possível identificar que manifestações se estenderam ao auxílio-saúde, trazendo o anseio de que o valor fosse maior. Foi sugerida, ainda, a contratação de empresa privada para a prestação do serviço.

Ao longo do ano de 2020, a Diretoria de Gestão de Pessoas se reuniu com a equipe do plano da SC Saúde para compartilhar as principais queixas dos associados, identificadas nesta pesquisa, ao longo dos anos. Os encontros abriram um canal transparente e objetivo para que seja possível construir novas ações de melhoria de forma colaborativa.

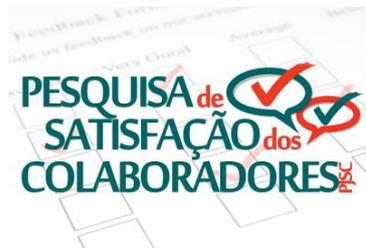
Acrescenta-se ainda a publicação da Resolução TJ n. 20/2020, já mencionada na análise da questão anterior, que trouxe a elevação do valor do auxílio-saúde, assim como a simplificação de procedimentos para comprovação de despesas e concessão do benefício.

2.2.16 Proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você

Índice apurado em 2020: 67,73%

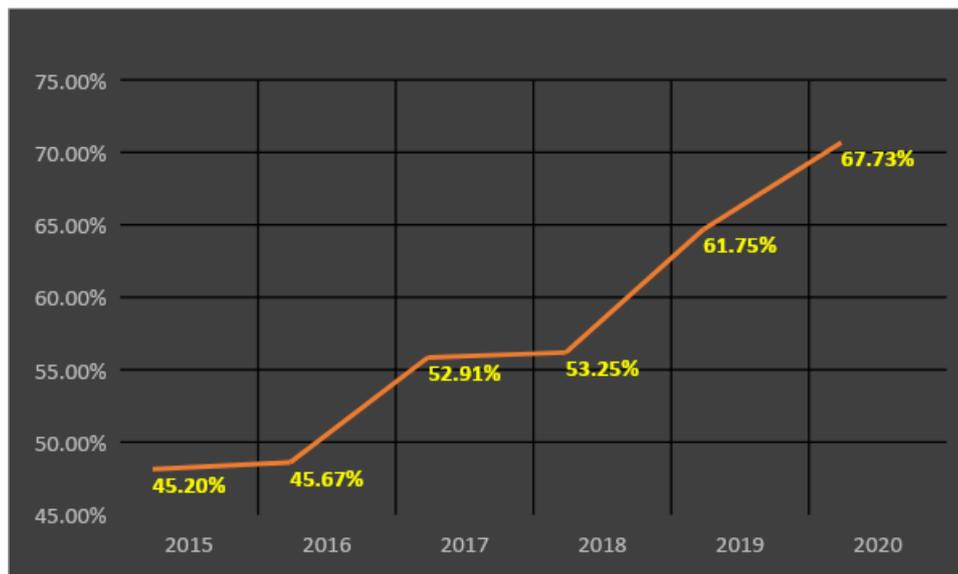
Resultado relacionado à satisfação com remuneração recebida e sua compatibilidade com a complexidade, a responsabilidade e a qualidade na execução das atribuições exercidas. Quanto maior a qualidade do trabalho, sua dificuldade de execução e a responsabilidade assumida, maior deve ser a remuneração correspondente.

Este quesito tem relação direta com as políticas de gestão de pessoas, incluindo avanços relacionados à gestão por competências alinhados à meritocracia. A evolução



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

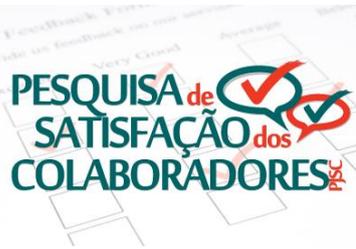
Após significativa alta do indicador no ano de 2017, em 2018 os resultados apontaram estabilidade, com leve crescimento da satisfação. Já, em 2019, esta questão apresentou grande melhoria em seu resultado, com crescimento de 8,50%. Em 2020, apesar da **manutenção da tendência de melhoria em 5,98%**, o indicador ficou com o posto de **quinto pior** indicador da pesquisa, merecendo atenção da Administração.



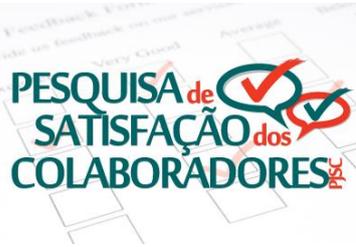
Considerando que neste ano, em razão da Lei Complementar n. 173/2020 (Programa Federativo de Enfrentamento ao Coronavírus), que alterou a Lei de Responsabilidade Fiscal e impôs diversos impedimentos aos gestores públicos, razão pela qual não houve incremento remuneratório e nem a reposição inflacionária (reajuste na data-base), subentende-se que este fato pode ter influenciado o resultado deste indicador e sua classificação entre os menores da pesquisa.

Críticas e sugestões prevaleceram nos comentários:

- *Sem cortes da VPNI, estou satisfeito, se cortarem, estarei quebrado.*
- *A equiparação de assessores de gabinete deveria já ter sido implementada em vista de que ambos fazem a mesma tarefa.*



- *Tem dias que sou obrigado a trabalhar de manhã, e também no final de semana, para dar conta da demanda.*
- *Remuneração baixa. Trabalho volumoso.*
- *Recém tomei posse e identifico que as atividades exercidas são de extrema complexidade e responsabilidade, merecemos valor.*
- *Acredito que a relação de trabalho desempenhado com a remuneração pode ser melhorada. Mas o grande problema é a falta de pessoal e as altas demandas de trabalho, repercutindo na saúde do trabalhador. Tem que ter equilíbrio.*
- *Meu concurso é nível médio. Sou formada em Direito, faço minutas (de Despachos, Sentenças, audiências, trabalho no cartório e ainda desempenho a função da Secretaria do Juizado Especial, além de telefone, atendimento ao público etc), ou seja, muito além do que um Técnico Judiciário (NÍVEL MÉDIO) deveria fazer. Por isso acho que o cargo de Técnico Judiciário deveria passar para Nível Superior, a exemplo de Oficial de Justiça. Há anos não temos aumento de salário e, ultimamente, nem reposição salarial.*
- *Quando fiz a opção pelo cargo, fui contratado para ser um técnico auxiliar, e o serviço era basicamente digitar e organizar documentos. Hoje temos que fazer análises, emitir certidões complexas, fazer atos ordinatórios, analisar fluxos dos sistemas, entender e alimentar mais de 10 sistemas de informação diferentes, fazer audiências, conciliações, atermação, fazer digitalização, migração, desmembramento, etc. e para fazer o mesmo tipo de serviço existem 03 níveis de cargos diferentes, ASG, TJA e analistas. Não existe justificativa real para manter a disparidade de salários e a falta de revisão dos cargos depois das profundas modificações ocorridas com a mudança de sistemas e novas funções incorporadas.*
- *Partindo do exercício de cargo comissionado, não penso que a remuneração esteja ruim. O grande problema da instituição é que os servidores dependem cada vez mais de cargos comissionados para ter remuneração condizente.*
- *No geral acho justo, mas estou desmotivada quando comparado com colegas analistas que executam, em tese, mesma função (assessoria de gabinete), ganham mais e trabalham muiiiiito menos.*
- *Quase todos os servidores têm nível superior e além. Trabalhamos com matérias pesadas, problemas de todas as ordens, crimes, valores financeiros e vidas. Estamos sempre entre os primeiros em produtividade, mas a remuneração não condiz com isso. Nos aposentamos com valores bem semelhantes ao início de carreira, algo bem diferente de outras*



carreiras do serviço público que se aposentam com a remuneração multiplicada várias vezes ao longo dos anos. Acredito muito numa unificação das carreiras e um salário mais justo para todos.

- Pela responsabilidade empenhada, o conhecimento que temos que possuir e pela grande disparidade existente entre magistrados e os outros servidores, entendo que deveria receber mais.

- Decaiu bastante nos últimos anos. Houve incremento das atribuições dos servidores sem qualquer contrapartida.

- Mais uma vez: desproporcional. Nesta época de pandemia nossas atribuições cresceram, somos obrigados a fazer hora extra sem a devida remuneração.

- Num somatório geral, contando com o gasto com a saúde e pelo tempo que é irreversível para a gente, vamos envelhecendo e ficando difícil realizar em outro trabalho, acho que ganhamos muito pouco pois somos nós que tocamos tudo para frente. No final da vida não conheci nenhum aposentado contente.

- Comparativamente com outros Tribunais do país, o valor do vencimento é defasado. A remuneração é quase 40% menor em relação a outros órgãos e organismos com essa função.

- Ganhos de produtividade poderiam ter algum reflexo na remuneração.

Comentários de funções específicas:

- Tenho que ter carro para trabalhar, no concurso não pede, mas impossível exercer nossa função sem veículo, precisa ser melhorado a indenização.

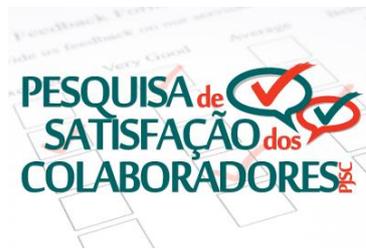
- Deveria ser melhor, já que nossa classe Oficial de Justiça coloca seu carro próprio para trabalhar com todas despesas, muita e sinistro, etc.

- Tenho que os gastos com o carro, riscos de acidente, risco de morte, ausência de equipamentos como arma, coletes balísticos, deixam o salário desatualizado, pois não ressarcem os gastos.

- A Contadoria recebe a mais baixa gratificação da tabela, apesar de ser um trabalho que exige expressivo conhecimento técnico e responsabilidade.

- O trabalho de assessores exige muito e é mal pago. Um distribuidor, que não faz nada a tarde inteira ganha uma gratificação maior

- Nos últimos anos, o trabalho do Oficial de Justiça triplicou, com inúmeras leis de acesso gratuito, tanto no crime como no cível, bem como a facilidade remessa de mandados com as comarcas integradas. Todavia,



nossa remuneração permanece a mesma, não sendo oferecida nenhuma contrapartida nas diligências recebidas.

- Meu cargo de Distribuidora Judicial, durante estes anos de trabalho, só neste setor, me fez ter uma dedicação exclusiva, muitas vezes dobrando o horário de trabalho, para poder oferecer aos jurisdicionados e público em geral um trabalho de qualidade, e também pelo grande fluxo de recebimento, hoje um pouco mais tranquilo, devido a algumas atribuições terem se tornado automáticas. Quanto a remuneração alguns benefícios não foram apreciados.

Porém, é possível afirmar que há colaboradores satisfeitos:

- Me sinto feliz, primeiro porque faço o que gosto e aprendo muito durante minha ação profissional. E não faço comparação com quem recebe gratificação, foco no meu rendimento, agradeço, gasto, aplico em meu desenvolvimento pessoal e profissional e guardo. Nesta pandemia, investi em muitos cursos particulares, que só é possível por conta de minha remuneração. Durante muitos anos sonhava em receber gratificação pelo trabalho de Mediadora Familiar, mas agora parei de sonhar.

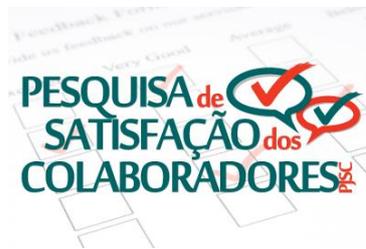
- A remuneração que recebo é compatível com a complexidade, a responsabilidade e a qualidade na execução das atribuições exercidas na função que desenvolvo.

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

2.2.17 Número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor

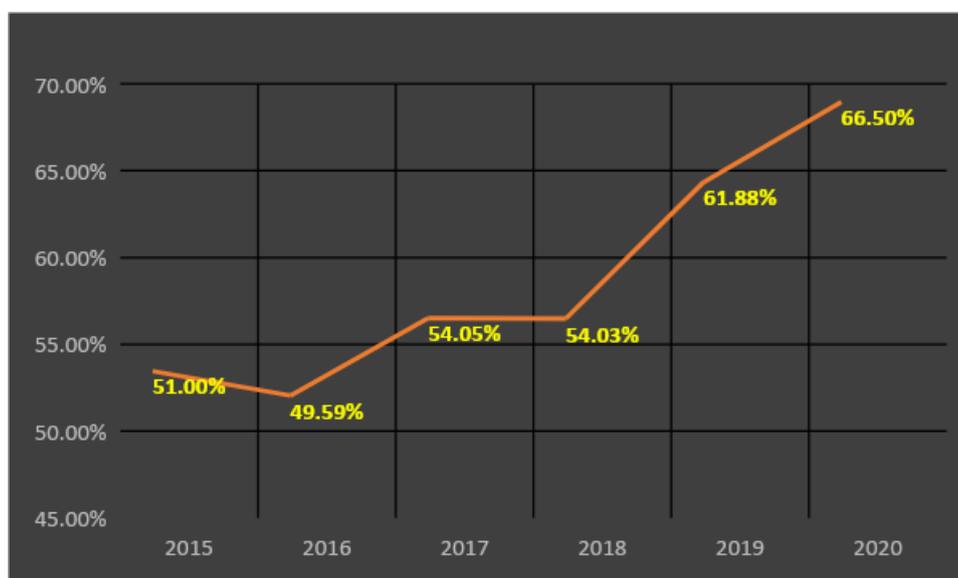
Índice apurado em 2020: 66,50%

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 disponíveis para realizar as atividades devem ser adequados à demanda de trabalho.



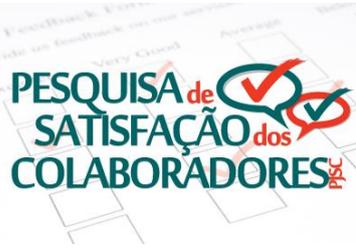
Melhoria vinculada à atuação da Assessoria de Planejamento e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

O resultado de 2018 manteve estabilidade em relação ao ano de 2017. Em 2019, apresentou o quarto maior crescimento (7,86%), possivelmente influenciado pelo provimento de cargos anteriormente vagos, com impacto direto na melhoria do número de colaboradores para o desempenho das tarefas. Porém, em 2020, **apesar do crescimento de 4,62% na satisfação, esta questão voltou a figurar entre os piores indicadores (quarto pior).**



Apesar do grande avanço que pode ser visualizado no gráfico acima, destacam-se os seguintes relatos e sugestões:

- O meu setor vai passar por um momento histórico do PJSC, a atividade não presencial, o que acarretará muito mais novas atividades inversamente proporcionais aos números de servidores da seção.
- Como sempre trabalhamos no limite de produtividade, a necessidade constante de afastamentos de alguns, seja por férias, tratamento de saúde, licenças, etc, sobrecarregam prejudicialmente os demais e conseqüentemente os resultados ficam comprometidos.
- Não, estamos sempre com sobrecarga de trabalho, na ânsia de atender a todos de maneira satisfatória.
- Faltam estagiários e o Tribunal não autorizou a contratação.
- A comarca é extremamente grande, com alguns oficiais removidos e



aposentados, e não houve preenchimento desses cargos.

- Ainda pouco, duas novas servidoras foram alocadas no gabinete, e o cartório permanece na situação que se falta um servidor já faz muita falta, já querem chamar o teletrabalho de volta.

- Cabe registrar que há uma vaga para uma profissional e que há anos está a disposição em outra comarca.

- Estamos com cargo vago há praticamente 3 anos sem reposição (Vintilino Wolf, aposentado em janeiro/2018), a comarca de Chapecó só cresce e não há a menor perspectiva de criação de vagas.

Quando a equipe está completa, funciona adequadamente.

- Devido ao preenchimento de TJA para disponibilização de Secretaria, Contadoria e Distribuição, sem reposição de Servidores, acabamos ficando com os serviços destes acumulados, sem um adicional, para realizarmos serviços disponibilizados a esses cargos. Nas comarcas de Vara única, acabamos ficando com três e às vezes dois servidores para cumprimento das tarefas pelo Cartório.

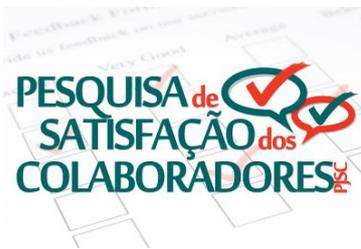
- Na comarca é totalmente desproporcional. Tive que fazer um pedido ao diretor do foro para rever os servidores lotados em cartório com as outras duas varas, conseguimos um servidor a mais do que tínhamos, mas uma das varas ainda possui quase o dobro de servidores da vara que trabalho.

No entanto, também foram anotados elogios:

- Neste quesito estamos em vantagem, porque além do comprometimento de todos e do bom gerenciamento das rotinas de trabalho, o número de pessoas disponível para realizar as atividades é adequado à demanda de trabalho.

- Nossa equipe é muito boa, por isso, conseguimos dar conta sem problemas nenhum.

Nos comentários podemos destacar os apontamentos relacionados a adoecimentos em razão de sobrecarga de trabalho, utilização de estagiários como força de trabalho e dificuldade de gerenciamento de pequenas equipes de trabalho em razão de afastamentos.



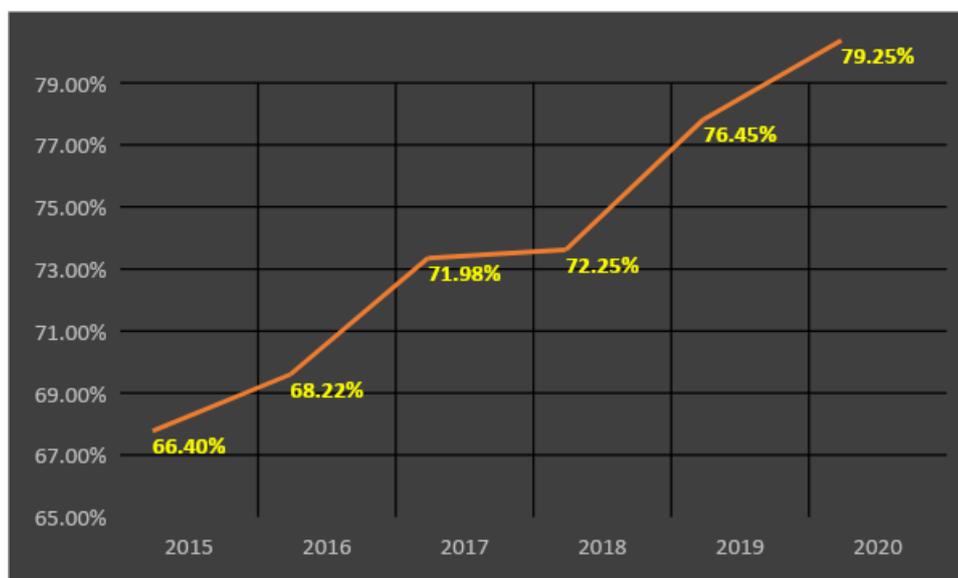
2.2.18 Distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe

* Magistrados não respondem a este componente.

Índice apurado em 2020: 79,25%

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

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

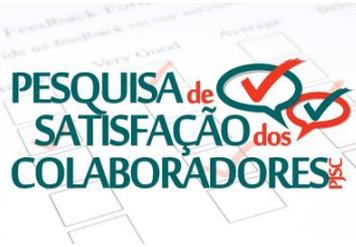


Os indicadores desta questão apurados em 2019 e 2020 apresentaram **crescimento**, mantendo a tendência de melhoria identificada nos anos anteriores. Pressupõe-se que as ações iniciadas e desenvolvidas nestes anos voltadas ao [desenvolvimento dos gestores](#) podem ter contribuído para a gestão nas equipes.

Os colaboradores elogiaram este quesito nas respostas qualitativas:

- *Essa distribuição é equitativa.*
- *Chefia muito competente.*

Embora o índice de satisfação seja alto em comparação com grande parte das demais questões da pesquisa, os comentários apontam para a insatisfação em algumas unidades de trabalho, em especial ao que se refere ao número de pessoas nas equipes:



- *Faltam servidores.*
- *Número excessivo de tarefas.*
- *Temos alto senso de colaboração e todos sofrem com a mesma intensidade.*
- *Quase respondi um PAD esse ano. Uma advogada me induziu ao erro, eu era sobrecarregada pela minha chefe e ela não "vê vantagem" em automatizar a vara, então imagina a bagunça que era, largava tudo na minha fila e um dia uma advogada se atravessou com uma inicial cumprida errada por mim e me denunciou na ouvidoria depois que me desacatar pelo telefone. Quase perdi os dois braços trabalhando esse ano, não estou contente. Teve que acontecer isso para ela distribuir o trabalho entre todos. Mas duvido que tenha automatizado a vara.*
- *Com o pequeno grupo que restou, acabamos fazendo a distribuição igualitária.*

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

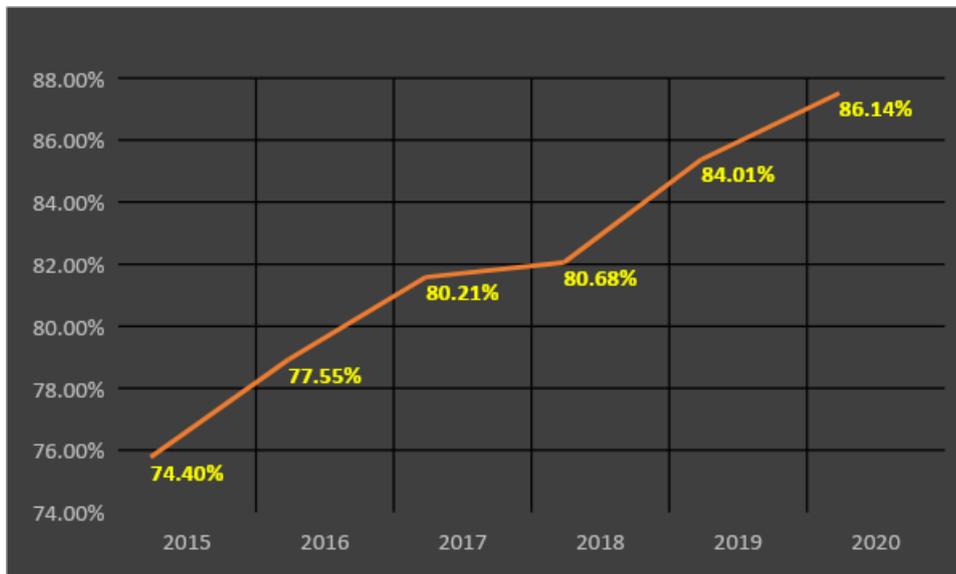
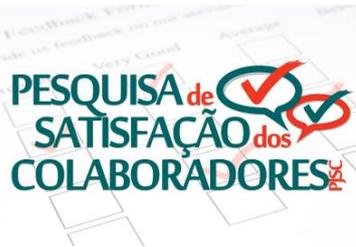
2.2.19 Cooperação entre os integrantes de sua equipe para a realização das atividades

Índice apurado em 2020: 86,14%

O resultado está relacionado à participação de todos na solução dos problemas apresentados e na execução das atividades das equipes de trabalho. Para a realização das atividades e o alcance de metas é necessário comprometimento e cooperação de seus integrantes.

A melhoria deste indicador pressupõe ações por parte de todos colaboradores e gestores, da Academia Judicial e da Diretoria de Gestão de Pessoas (programas da Divisão de Desenvolvimento de Pessoas).

A pesquisa reforçou tendência de aumento do índice de satisfação iniciada em 2016, com crescimento de 2,14% em 2020.

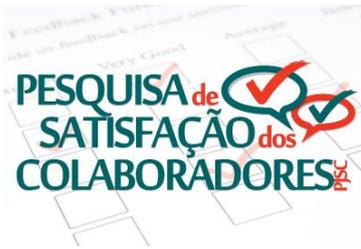


O alto índice apurado trouxe, também, elogios a este quesito:

- *Equipe totalmente afinada*
- *Magistrado é um bom gestor, consegue motivar a equipe.*
- *A equipe é muito colaborativa e unida. O espírito de equipe torna a nossa seção um modelo de parceria entre colegas de trabalho.*
- *Sinergia e Companheirismo.*
- *O comprometimento e a cooperação da equipe é coesa.*

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

- *Pandemia trouxe enormes desafios.*
- *Os oficiais desta comarca raramente necessitam uns dos outros para a realização dos seus trabalhos, e a maioria age de forma isolada para a satisfação de suas necessidades.*
- *Não há cooperação. Somente o discurso que todos precisam se auxiliar, mas quando é necessário auxílio, preciso realizar sozinha. Comum não conseguir concluir uma tarefa que exige trabalho externo por recusa das colegas em dirigir o veículo, tendo em vista que não dirijo. Atendimento ao público somente metade do Setor é quem faz. Outras se recusam.*



Dos comentários, conclui-se que, embora os resultados indiquem a existência de bom nível de cooperação entre os colaboradores, ainda há a necessidade de desenvolvimento deste comportamento.

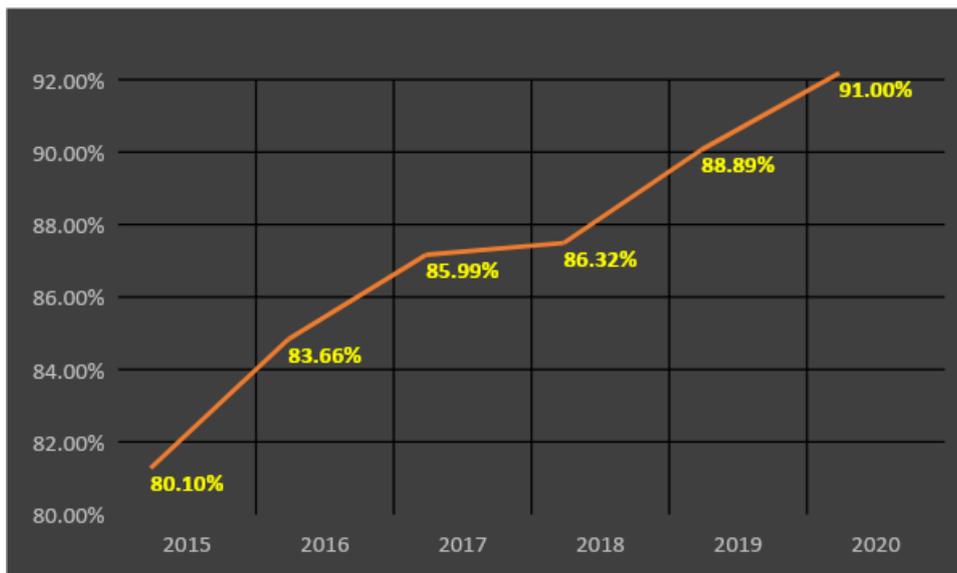
2.2.20 Tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho

Índice apurado em 2020: 91,00%

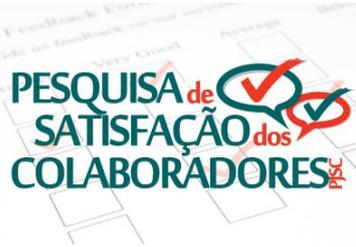
O ambiente funcional exige tratamento com respeito e igualdade entre os colegas de trabalho.

A satisfação com este quesito pressupõe atitude de colaboradores e gestores, e ações de responsabilidade da Diretoria de Gestão de Pessoas.

Este indicador mantém a tendência de melhoria iniciada em 2016, com 2,11% de crescimento, e aparece historicamente entre os melhores da pesquisa, sendo o **segundo melhor indicador em 2020**. Isto aponta para a existência, de modo geral, de bom relacionamento entre os colaboradores de uma mesma equipe.



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



- *Meu chefe (Juiz da Vara) e a chefe de cartório são ótimos*
- *Sempre dispostos a amparar e auxiliar.*
- *Relação cordial, sem muitos laços, haja vista que raramente os oficiais se encontram juntos no mesmo horário.*
- *Totalmente respeitoso e solidário.*
- *Os colegas de Oficialato e da Comarca, em geral, tratam com respeito.*
- *O entrosamento na atividade laboral interna e externa é excelente.*

Foram destacados alguns comentários que indicam dificuldades nos relacionamentos profissionais:

- *No fundo acho que ninguém é feliz trabalhando ali. Há concorrência também. Esse ano estou enxergando com outros olhos tudo.*
- *Todos reconhecem que nem tudo é perfeito, pois temos muitas limitações.*
- *Desrespeito no que se refere à cooperação, embora seja tratada com educação.*

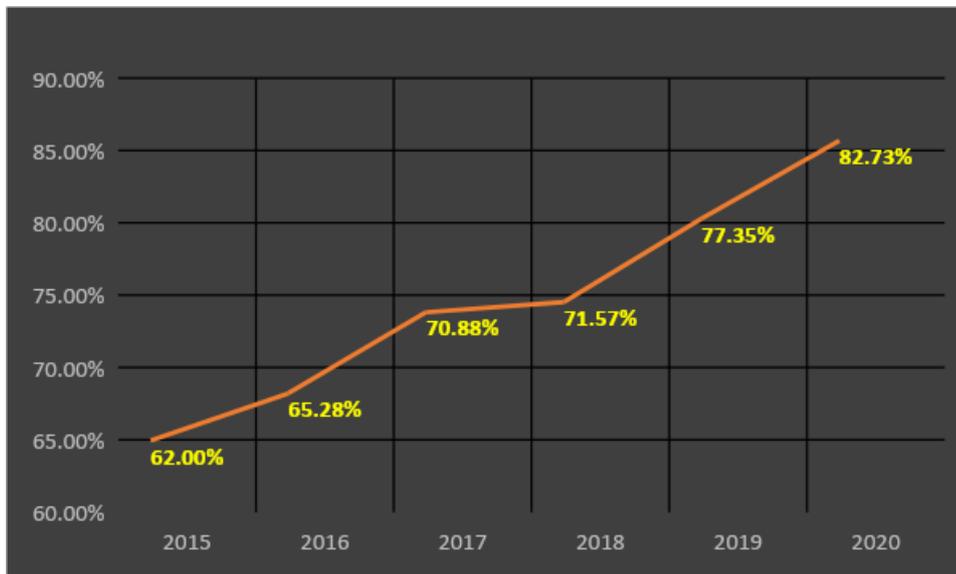
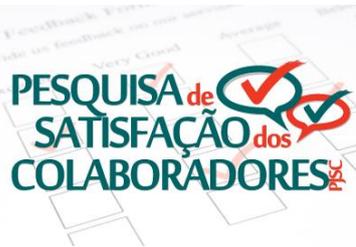
Os relatos de dificuldades de relacionamento podem ser amenizados ou resolvidos através de [ações de desenvolvimento de pessoas](#), as quais prezam por um clima organizacional saudável e, conseqüentemente, favorecem a melhoria do desempenho profissional.

2.2.21 Sua realização profissional pelo trabalho desempenhado no PJSC

Índice apurado em 2020: 82,73%

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

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

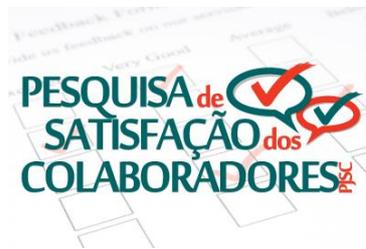


O excelente indicador veio acompanhado de elogios e manifestações de satisfação:

- *Amo o que faço; sempre faço o melhor, somos servidores públicos para bem atender; me sinto realizada; ótimo; a cada dia aprendo e me realizo mais;*
- *Totalmente realizada, apesar da falta de reconhecimento;*
- *Diariamente sou motivada e reconhecida, trabalho adequado às minhas necessidades, gosto e competências;*
- *Realizado, o que incomoda é a alta carga de trabalho do qual nunca damos conta e nos sentimos mal com isso; nos matamos e é só para apagar incêndio, nunca damos conta de todo trabalho, desanima;*
- *Muito contente em fazer estágio aqui, aprendo muito e colegas muito prestativos;*

Embora o índice de satisfação tenha apresentado o **significativo crescimento de 5,38%** e tenha ficado acima da média da pesquisa, foram apresentados os seguintes comentários, na maioria relacionados a questões de reconhecimento, volume de trabalho e remuneração por parte da Instituição:

- *Poderia ser melhor se não estivesse em disfunção; desmotivada por ter que realizar outras funções que não a minha; não há clareza das atribuições e se há, não são respeitadas;*
- *Já pensei em entregar o cargo e desistir; adoro trabalhar aqui, mas me*



sinto esgotada com tanto trabalho e cobrança, mudanças constantes de normas, etc.; preciso de motivação, atualmente só penso em me aposentar;

- Falta adequação de seu trabalho as suas competências; poderia render mais em outro setor mais compatível com minhas preferências;*
- Não consigo produzir como gostaria estando em home office;*
- Queria mais oportunidades de crescimento; diminuíram as ofertas de capacitação;*
- Gosto muito, mas surgindo oportunidade melhor eu mudo de emprego;*
- Servidores competentes são penalizados com mais e mais trabalho, mas com a mesma remuneração;*
- Nosso trabalho não é reconhecido nem valorizado: sala improvisada, sem estrutura adequada, gerando evasão frequente de servidores;*
- Grande distância entre servidores e magistrados, eles não reconhecem nosso trabalho e a discrepância salarial é absurda;*
- Não participamos da escolha dos rumos que a instituição vai seguir, atrapalha o sentimento de pertencimento;*

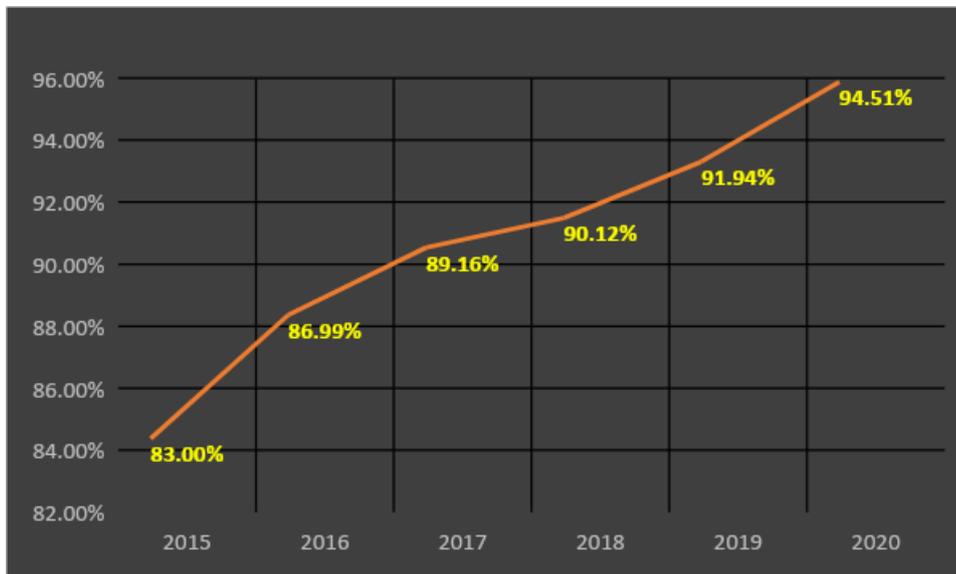
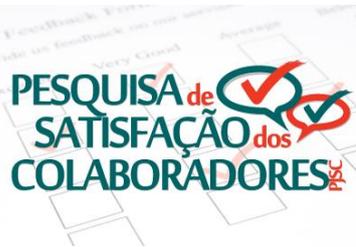
Apesar do bom nível de satisfação, os comentários dos colaboradores podem contribuir no desenvolvimento de ações que favoreçam a realização profissional, em especial no que se refere ao melhor aproveitamento de suas competências, o que pode ser incrementado pelo avanço da implantação da [Gestão de Pessoas por Competências](#).

2.2.22 Seu comprometimento com o PJSC

Índice apurado em 2020: 94,51%

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

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



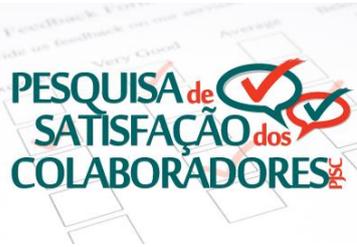
Em 2020, esta questão representou, **novamente, o maior indicador da pesquisa**, apresentando um leve crescimento (2,58%), mantendo a tendência.

Contudo, algumas críticas foram relatadas nos campos qualitativos:

- Não estou motivado nem comprometido por exercer uma função que não escolhi; sinto-me mal aproveitado e mal remunerado;
- Comprometimento com a organização vai até onde começa o assédio;
- Comprometimento é proporcional ao incentivo recebido, não há qualquer benefício para os servidores, pessoal ou profissional; desanima não haver reconhecimento; difícil se comprometer com algo em que não se acredita mais, com o tempo fui me desmotivando;
- Somos comprometidos, mas falta estrutura de trabalho adequada;
- Há dias que necessito permanecer até 21h, 22h laborando. E é desgastante por demandar contato com muitas outras pessoas por whatsapp ou email.

Também foram trazidos relatos de comprometimento com a instituição;

- Procuo trabalhar e atender com excelência; só tiro férias nos afastamentos coletivos, para manter o trabalho sempre em dia;
- Ótimo; 100% comprometido; sou feliz no trabalho e super comprometida; plenamente satisfeito; meu chefe reconhece meu comprometimento e isso é ótimo;
- Quero melhorar meu conhecimento como estagiária para poder ajudar



- melhor meus colegas;*
- *Totalmente comprometido, trabalho até aos finais de semana e além do horário para dar conta.*

Dos comentários, extrai-se que as pessoas da instituição empreendem grandes esforços para entregar uma prestação jurisdicional efetiva, principal [missão da instituição](#).

2.2.23 Comunicação com seu superior hierárquico

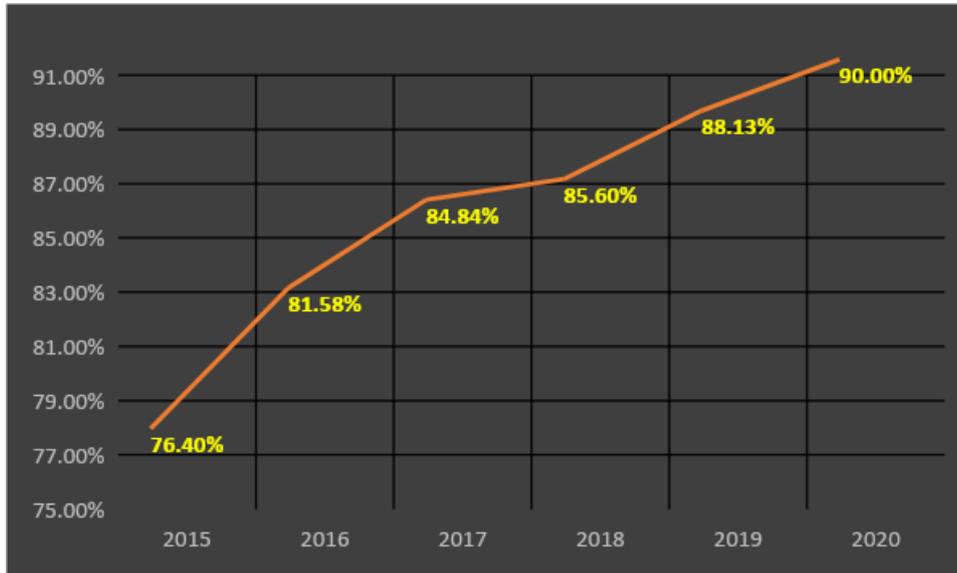
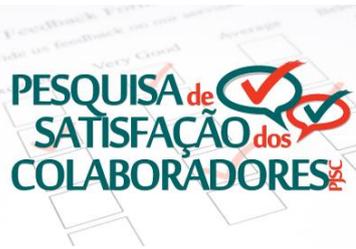
* Magistrados não respondem a esta questão.

Índice apurado em 2020: 90,00%

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

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

O **alto índice de satisfação** foi mantido, com crescimento de 1,88%, mantendo-se a tendência positiva iniciada em 2016 e representando o **terceiro melhor da pesquisa**.

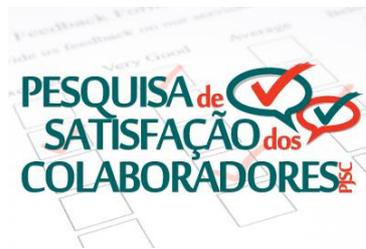


Elogios foram relatados nos campos qualitativos desta questão:

- *Procuro compreender e me adaptar às aspirações do chefe, pois o objetivo é o mesmo;*
- *Sempre nos ajudamos e sugestões são ouvidas e aceitas; ótimo; chefia ótima e atenciosa, sempre conversamos;*
- *Estamos todos aprendendo juntos neste novo contexto, sempre conversamos; excelente; meu chefe é o melhor, sempre aberto e respeitoso;*

Apesar do excelente indicador, algumas insatisfações foram relatadas:

- *Nunca tive feedback nas avaliações; chefia que não coopera não tem cooperação da equipe; ordens são ordens;*
- *Ótima relação, mas pouquíssimo feedback; incentivo aos estudos e ao aprimoramento;*
- *A forma como são passadas orientações e correções não é adequada, por meio de assessores;*
- *Não há orientação da chefia e delegação sem critérios; relação entre cartórios e gabinete é ineficaz, não há reuniões para unificar procedimentos; praticamente não há orientações; inexistente;*
- *Sem orientação, apenas avaliação sem justificativa para as notas dadas; falta de tempo e de disposição para nos orientar;*
- *Muitas vezes nós é que orientamos o chefe, que chega sem conhecimento nas varas;*



- Não há orientação, apenas determinações; muito ruim; sempre com pressa e sem clareza; mistura entre situações profissionais e pessoais;
- Não compreende os horários, quer todos à disposição a todo tempo;
- Sempre há obstáculos entre OJ e diretor do fórum, só podem ser feitas demandas via coordenador da central de mandados;
- Grande rotatividade de superiores, dificultando a comunicação e o trabalho de todos;
- Não aceita argumentos, toma opiniões construtivas como crítica pessoal, cria conflitos desnecessários, falta empatia por não ter filhos.

A [comunicação](#) é um grande desafio para todas as pessoas e um pilar de sustentação de qualquer organização. Indicadores positivos indicam que o alcance dos objetivos institucionais pode ser facilitado por este fator.

Parte das críticas está relacionada à qualidade das orientações e falta de feedback. Neste sentido, a instituição está trabalhando constantemente na orientação para desenvolvimento de gestores a exemplo das [Dicas de Gestão](#), [Dicas de Avaliação](#) e das páginas de [desenvolvimento de competências gerenciais](#).

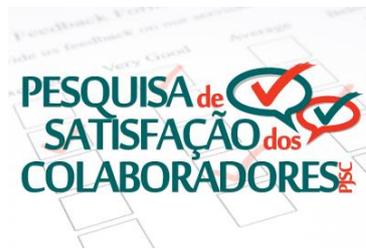
2.2.24 A orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional

* Magistrados não respondem esta questão.

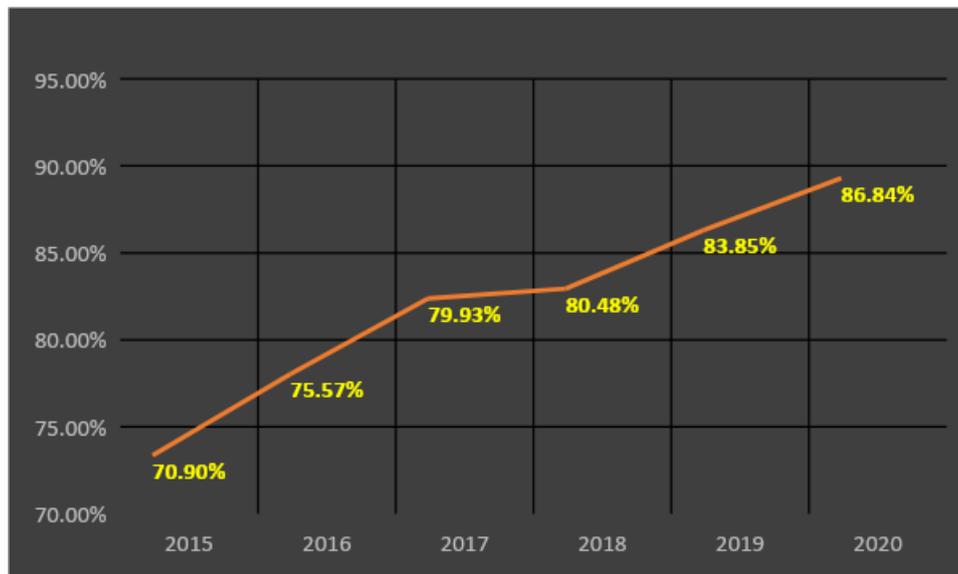
Índice apurado em 2020: 86,64%

Resultado relacionado à qualidade do [feedback](#) realizado pelos gestores. O gestor deve [deixar claro o nível de desempenho esperado](#) de seus colaboradores, destacar virtudes, indicar oportunidades de melhoria e indicar a melhor maneira para alcançar os resultados esperados.

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



Indicador manteve a tendência de crescimento (2,99%) iniciada em 2016 e aparece como o **sexto melhor da pesquisa**.

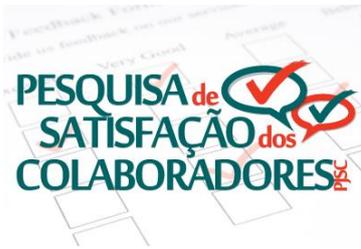


Parte dos comentários indicou satisfação com a orientação recebida pelo superior hierárquico:

- *Sempre faço sugestões e são bem aceitas por ele; ótima; nos ajudamos e há respeito;*
- *Chefia ótima e atenciosa, orientações e diálogo aberto; orientações vêm conforme a demanda de trabalho; muitas vezes busca as soluções junto com a equipe;*
- *Há uma troca, já que tenho mais tempo de PJSC que ela;*
- *Sempre orienta e apoia, inclusive elaborou cartilhas para nós; fico satisfeito em receber orientações e poder melhorar meu trabalho.*

Porém, alguns ainda apontam para a necessidade de melhoria do *feedback* e da atuação dos gestores:

- *Nunca tive feedback; chefia não coopera, então a equipe também não; não há feedback, apenas elogios esporádicos;*
- *Em função da pandemia ele não conseguiu orientar e ajudar como gostaria;*
- *Não há; nunca houve; não há diálogo; gostaria que existisse; alguns superiores parecem competir em vez de orientar; considerando as 3*



- chefias, apenas a chefia imediata se comunica conosco; inadequada, sou eu quem busca o feedback;*
- *O superior não sabe nada sobre o nosso trabalho;*
 - *Não há tempo para aprender ou ensinar; falta de orientações gera angústia e ansiedade;*
 - *Grave problema de comunicação onde trabalho, entre todas as chefias;*

Ações de capacitação e [desenvolvimento gerencial](#) podem contribuir para a continuidade da melhoria da satisfação apurada nesta questão.

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

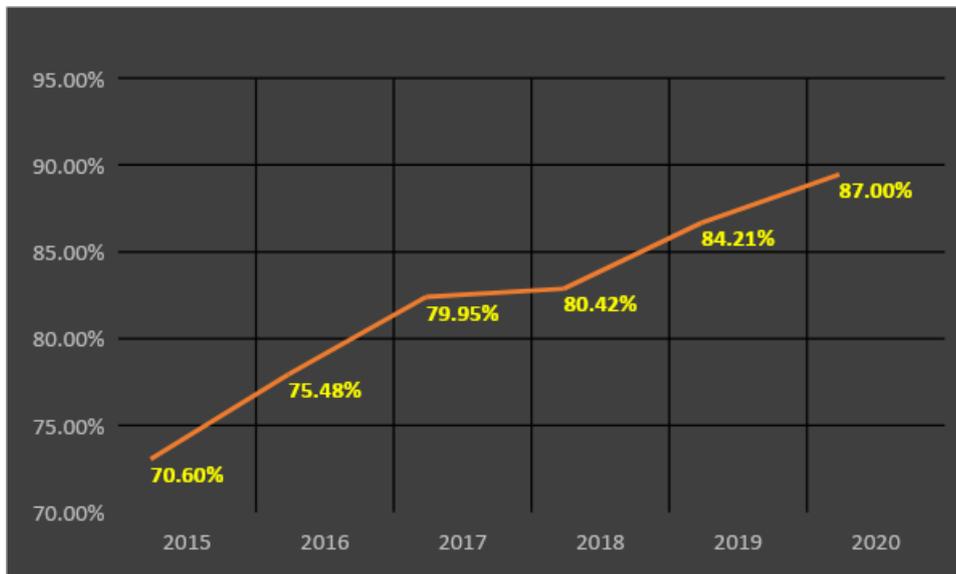
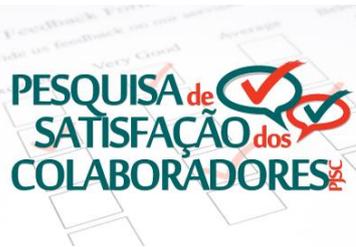
* Magistrados não respondem esta questão.

Índice apurado em 2020: 87,00%

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

Ações da Academia Judicial e da Diretoria de Gestão de Pessoas, focadas no desenvolvimento de [competências gerenciais](#), podem contribuir para melhoria.

Assim como nas demais questões que avaliam competências gerenciais, esta manteve tendência de crescimento do indicador iniciada em 2016, com crescimento de 2,79%. Em 2020, assim como no ano anterior, esta questão foi a **quinta melhor avaliada**.

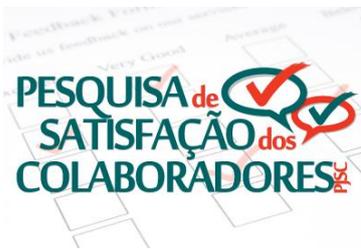


Foram anotados os seguintes elogios a este quesito:

- Ótimo; bom gestor, consegue motivar a equipe; sempre disposta a ajudar e receber;
- Perfeita e adequada, busca entender a equipe; leva em conta as diferenças e habilidades de cada um; delega e divide responsabilidades; excelente desempenho durante a pandemia;
- Meu superior é o primeiro a cumprir o que impõe aos subordinados, por isso todos o respeitam.

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

- Em nada contribui; desconhece o sistema, o funcionamento do processo e ainda causa intrigas entre a equipe; zero; por mais que eu peça ajuda em alguma inovação, se recusa a ouvir ou ajudar; cumpra-se!
- A participação constante em reuniões atrapalha a comunicação e atrasa os trabalhos;
- Um dos assessores gerencia a equipe;
- Cobram a produção, os cartórios estão esquecidos;
- A comunicação é prejudicada, e para cada servidor a resposta é diferente, então cada um faz como é orientado e meses depois é chamada a atenção porque foi feito diferente.
- Inexiste; não há comunicação ou contribuição; pessoa de difícil trato; só cobrança, sem orientação ou auxílio;
- Não existem orientações; não há debates e esclarecimentos sobre as rotinas, gerando dúvidas e insegurança e prejuízo à produtividade; muito



- ruim; instabilidade emocional e técnica, prejudicando a equipe;*
- *Falta política neste sentido, o gestor não tem como melhorar; faz o que pode, mas está sempre sobrecarregado;*

Assim como indicado na análise dos resultados da questão anterior, ações de capacitação e [desenvolvimento gerencial](#) podem contribuir para a continuidade da melhoria da satisfação apurada nesta questão.

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

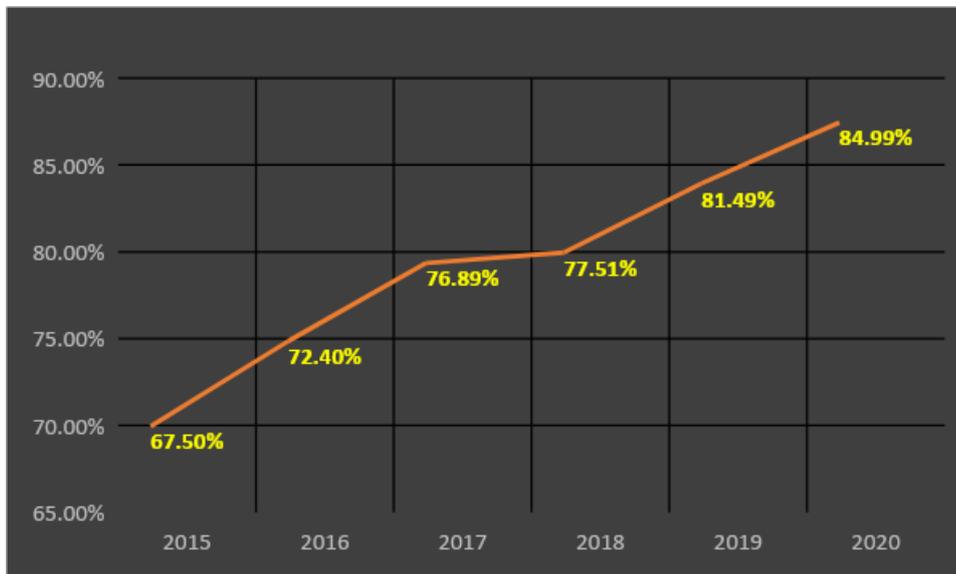
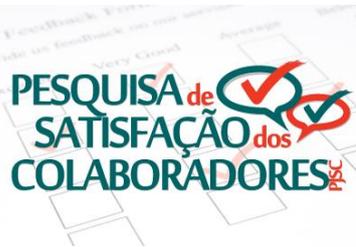
* Magistrados não respondem a este componente.

Índice apurado em 2020: 84,99%

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

Ações da Academia Judicial e da Diretoria de Gestão de Pessoas podem contribuir com o desenvolvimento de [competências gerenciais](#).

Este indicador manteve seu bom desempenho histórico seguindo a tendência de crescimento iniciada em 2016, com **incremento de 3,50% na satisfação em 2020**.

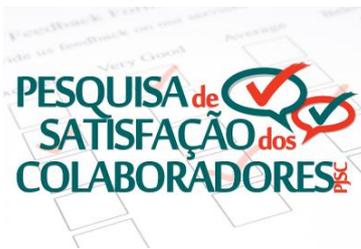


Neste item, foram registrados os seguintes elogios ao estilo gerencial:

- *Sempre em sintonia e harmonia, como um time; ótimo; sempre disposto a auxiliar e aberto às nossas opiniões;*
- *Todos participam em conjunto; estamos em constante contato;*
- *No cartório em si, há uma boa política de organização e planejamento porque a equipe praticamente se auto gerência. Com relação à unidade como um todo, parece haver descaso com o cartório, que não sente abertura para participar da definição das estratégias de trabalho.*
- *Mesmo como estagiário, sempre tenho minha opinião considerada;*
- *Sempre procuro a participação deles;*

Porém, algumas críticas ainda permeiam os campos qualitativos deste item:

- *Nunca fui convidado a participar de reuniões para definir metas ou métodos de trabalho; não há plano de trabalho, cada um faz como acha melhor;*
- *Metas impostas, sem levar em conta a realidade de cada comarca;*
- *Imposição, sem muita conversa; zero; muito ruim; juiz decide tudo sozinho;*
- *Mudanças impostas por outros servidores e não pela chefia;*
- *Não quero; não tenho mais este entusiasmo;*
- *Apenas os dentistas podem opinar, as auxiliares não têm essa liberdade;*
- *A equipe é resistente a realizar um planejamento anual, ou mensal para a realização das atividades. Fazem aquilo que cada uma considera melhor, não havendo consenso.*



Assim como nos demais fatores da dimensão psicossocial (questões 18 a 29), ações de capacitação e [desenvolvimento gerencial](#) podem contribuir para a continuidade da melhoria da satisfação.

2.2.27 Valorização de seu trabalho por parte de seu superior hierárquico

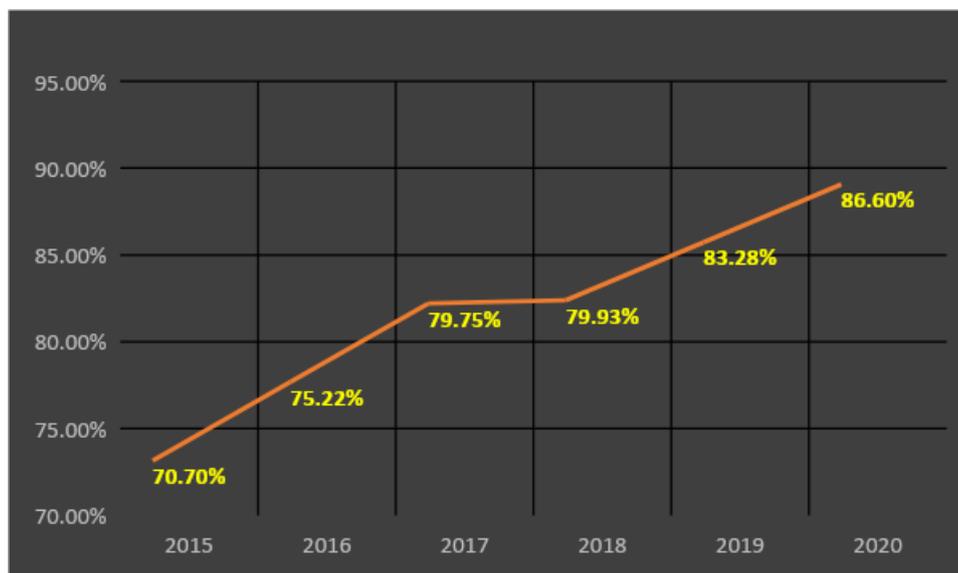
* Magistrados não respondem esta questão.

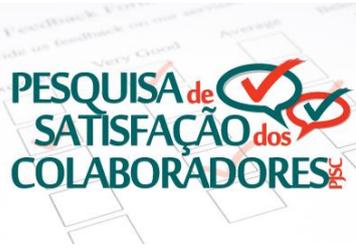
Índice apurado em 2020: 86,60%

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

Ações da Academia Judicial e da Diretoria de Gestão de Pessoas contribuem para o desenvolvimento de [competências gerenciais](#).

Assim como nas questões anteriores, este indicador manteve a tendência de crescimento iniciada em 2016, com incremento de 3,32% na satisfação em 2020.





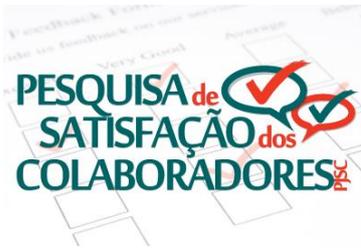
Das manifestações qualitativas foram colhidos elogios como os que seguem:

- *Chefia compreensiva, colabora com bem-estar e produtividade do grupo; ótimo; temos excelente gestor; há feedback diário; nos sentimos valorizados;*
- *Sou parte do time, somos uma equipe; nosso gestor sempre elogia e motiva o grupo; ótimo gestor; o feedback é muito bom; gestor nos ensina muito; o que me mantém motivada é meu gestor;*
- *Apenas a chefia imediata se manifesta ou faz algum elogio;*
- *Reconhecimento e cobrança, que andam lado a lado.*

Os colaboradores também se manifestaram, de modo geral, quanto a oportunidades de melhoria:

- *Não há ocasião para tal; zero; muita cobrança de metas, sem feedback;*
- *Na pandemia a comunicação piorou, superior alega que temos que trabalhar mais;*
- *Dei sugestões e foi visto como desafio à chefia, que propôs minha remoção;*
- *Avaliação usada como punição; nunca houve um elogio;*
- *Sentimos queda brusca nesta questão com a pandemia;*
- *Pouco retorno e sempre por meio de anotações, quando há elogios, sempre são genéricos e impessoais;*
- *Não sei; não tenho certeza; só tenho as notas das avaliações, sem comentários, não dá para saber; falta incentivo, um elogio já bastaria; gostaria de receber feedback, mas nunca ocorre;*
- *Atribuo ao excesso de trabalho da chefia, que não tem tempo para falar conosco;*
- *Chefe enaltece o trabalho apenas de alguns colegas, mas no grupo todo, para todos verem;*
- *Exige trabalho de excelência, mas mal lê o que é posto nos autos;*
- *Reconhecimento e cobrança, que andam lado a lado.*

A análise destes comentários e elogios demonstra a importância do acompanhamento do trabalho dos colaboradores por parte dos gestores e da preocupação com o [desenvolvimento de competências gerenciais relacionadas com a comunicação](#).



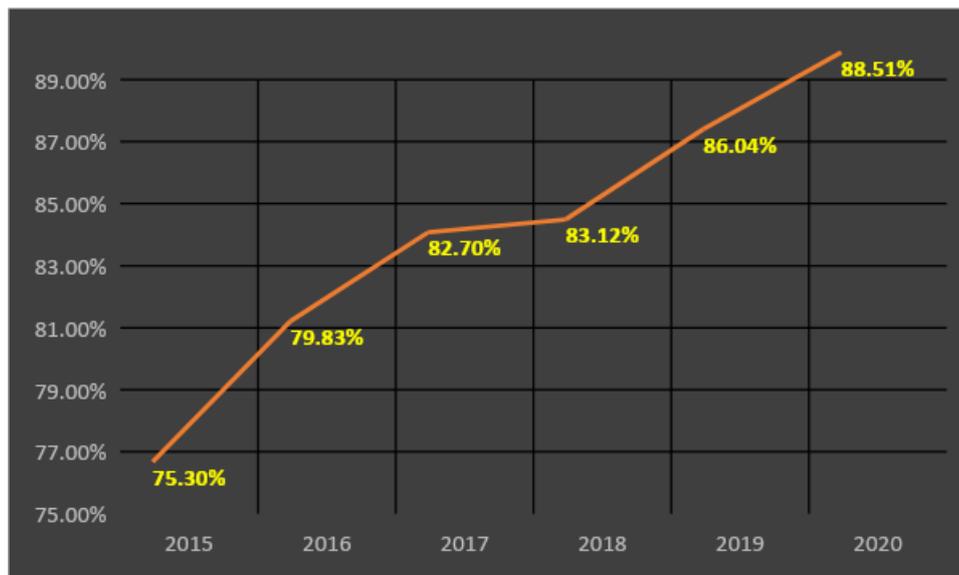
2.2.28 Valorização de seu trabalho pela sua equipe

Índice apurado em 2020: 88,51%

Resultado relacionado ao reconhecimento do trabalho pelas partes envolvidas.

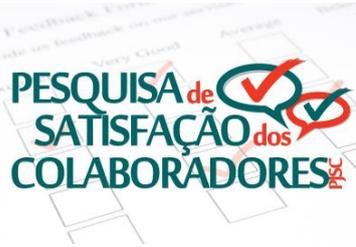
Melhoria do indicador relacionada a ações por parte de todos os gestores e da Diretoria de Gestão de Pessoas.

Este indicador apresentou novo incremento em 2020 (2,47%), mantendo a tendência de crescimento iniciada em 2016.



Este critério manteve-se como o **quarto maior percentual de satisfação da pesquisa**, acompanhado de comentários positivos:

- *Há muita sinergia e parceria; ótimo; colegas contam comigo para dúvidas e com a chefia;*
- *Equipe unida que se ajuda; ótimo, me sinto muito bem; sempre damos feedback uns aos outros e críticas construtivas;*
- *Quando solicitada participação, nossa opinião é valorizada;*
- *Equipe valoriza meu trabalho, fazemos e recebemos elogios entre nós;*



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

- São falsos e só arrumam conflitos; zero; clima competitivo e não há coleguismo;
- Senti queda brusca nesta questão com a pandemia;
- Pouco espaço e abertura para que eu adquira novas competências dentro da equipe;
- Não há valorização do trabalho em equipe, apenas pelo trabalho individual; raros casos de ajuda entre o grupo; eu mesma tenho dificuldade de elogiar o trabalho dos outros, então não espero elogios;
- Sou TSI e a equipe tem bastante facilidade em reclamar dos problemas, mas nunca em reconhecer nosso trabalho; os colegas nem imaginam o que passa o Oficial de Justiça para cumprir mandados, quanto mais elogiar.

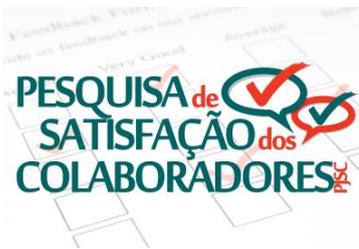
Ressalta-se que uma das alternativas para a melhoria do clima organizacional em equipes de trabalho e consequente redução de manifestações de descontentamento, inclui o [desenvolvimento de competências gerenciais](#), com implementação de novas ações por parte da Diretoria de Gestão de Pessoas e da Academia Judicial.

2.2.29 Oportunidades oferecidas com base na competência profissional demonstrada

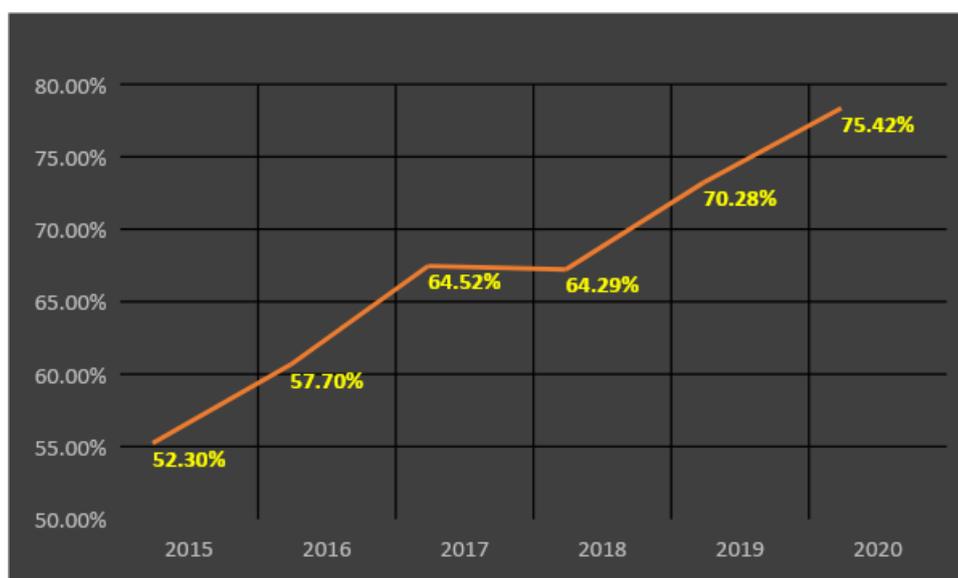
Índice apurado em 2020: 75,42%

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

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



Após resultado estável em 2018, o indicador apresentou ótimo crescimento (5,98%) em 2019. Em 2020 teve nova alta significativa (5,15%), demonstrando que resultados de ações da Diretoria de Gestão de Pessoas e da Academia Judicial voltadas para o desenvolvimento de competências e para a implantação da [Gestão de Pessoas por Competências](#) estão, gradativamente, surtindo efeitos no clima organizacional.



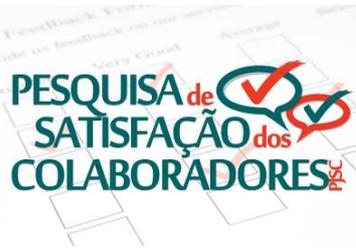
Embora ainda exista um campo aberto para grandes avanços, de forma estratégica ou na gestão das equipes, pode-se afirmar que os esforços contínuos direcionados para a evolução da gestão, em especial com foco na meritocracia, já podem ser percebidos pelos colaboradores no cotidiano institucional.

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

Elogios:

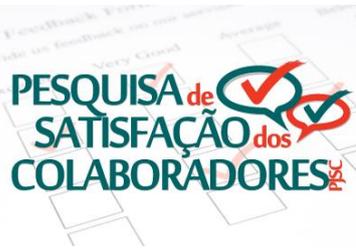
- Satisfeita, hoje estou na assessoria, onde posso aprimorar meus conhecimentos;
- Grata pelo cargo que ocupo, feliz em poder oferecer meus préstimos;
- Meu chefe dividiu muito bem as atividades de acordo com as competências de cada um;

Críticas e sugestões:



- Não há oportunidades para assessores;
- Não há valorização, prestei concurso de nível superior e exerço atividades de nível médio; não há possibilidade de valorização na comarca, apenas é possível em gabinete, como assessor;
- O PJC não valoriza as competências dos servidores, mesmo pagando sua formação; parecemos invisíveis;
- Quero muito sair do meu setor, desvalorização; sempre fui boicotada, apenas por ser esposa de advogado;
- Falta meritocracia e incentivo financeiro;
- Alguns acumulam cargos em comissão e gratificações e outros nunca têm oportunidades;
- Quanto mais aprendo, mais trabalho tenho; oportunidades escassas; não há valorização do servidor;
- A titulação é mais importante que a competência; não há oportunidades de crescimento; servidores excelentes e mal remunerados;
- Embora tenha ocorrido a indicação e oportunidade de continuar atuando em cursos (para qual fui capacitada), a tendência de tornar muitos dos cursos virtuais e transformar instrutores em moderadores, com remuneração muito aquém do tempo e dedicação disponibilizada, afeta a qualidade da formação em cursos que envolvem teoria e prática, além de desmotivar a participação como instrutora/moderadora.
- Bons servidores não são liberados para novas oportunidades; em vez de meritocracia, há indicações e apadrinhamentos; oportunidades internas e muito limitadas;
- Já ocupo a maior oportunidade possível, não há como progredir; carreira engessada; gestão por competências funciona bem só para os indicados;

A análise qualitativa aponta para a necessidade de avanço em ações relacionadas à Gestão de Pessoas por Competências e a uma nova proposta de carreira para os servidores. Ressalta-se, ainda, a necessidade de estabelecimento de critérios para seleção interna de servidores para ocupar cargos comissionados ou funções gratificadas.



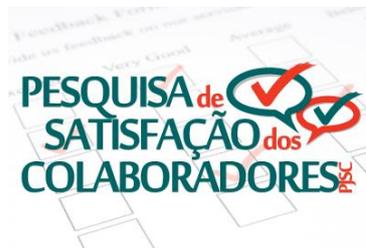
2.2.30 Contribuições para a melhoria da Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores

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

- *Pesquisa ampla e bem direcionada; está boa; excelente para o tribunal ouvir os servidores; importante ferramenta de trabalho e melhoria;*
- *Gostei muito das abordagens e da elaboração das perguntas. Acredito que as perguntas, caso sejam respondidas conscientemente, conseguem oferecer um diagnóstico do grau de satisfação dos colaboradores do PJSC para melhorias que se fazem necessárias.*

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

- *Os dados levantados devem ser colocados em prática, não fazer a pesquisa pela pesquisa em si; as providências devem ser levadas adiante;*
- *Acho que os resultados da pesquisa devem ser trabalhados com os diretores do foro e juízes das varas porque vejo uma pesquisa sempre bem completa e depois não vemos a avaliação dos gestores com os resultados. Vejo um empenho grande da instituição e pouco interesse dos magistrados em resolver os problemas detectados nas pesquisas.*
- *O questionário parece-me mais enxuto este ano, o que é muito bem-vindo. No entanto, ainda há muitos quesitos inúteis, que parecem só estar aí para aumentar a nota média das respostas (a exemplo da pergunta sobre o "comprometimento com o PJSC"). Outras questões são completamente equivocadas, como a do plano de saúde oferecido pelo PJSC (que não existe, pois o SC Saúde é oferecido pelo governo estadual), e a da qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade (questão que deveria ser dirigida aos jurisdicionados, por óbvio);*
- *Os servidores devem ter retorno em relação aos resultados das pesquisas; contribuam com algo real depois desta pesquisa;*
- *O questionário pode ser mais resumido;*
- *O questionário desse ano melhorou muito. Também podíamos incluir numa pesquisa 360 graus, como avaliamos os nossos superiores. A ferramenta está com erro na coleta, se faltou preencher alguma opção*



- ele apagou os campos dos comentários quando foi enviar de novo.*
- *Espero que os comentários recebam atenção; pesquisa deve ser mais curta;*
 - *Deveríamos receber feedback dos comentários escritos;*
 - *A pesquisa é direcionada, pois mistura nos resultados, por exemplo, as perguntas sobre oportunidades de benefícios e progressões são tratadas da mesma maneira que as perguntas sobre a satisfação e empenho pessoal com o trabalho. Quando juntados todos os números de maneira simplista, faz com que haja a equivocada noção de que os servidores estão satisfeitos...*
 - *Questões de saúde física e mental deveriam ser mais exploradas.*

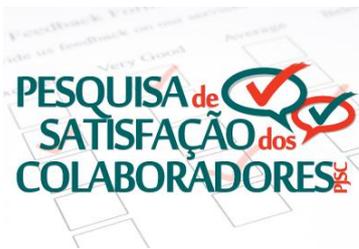
As críticas e sugestões apontadas pelos colaboradores serão analisadas e poderão contribuir para o aperfeiçoamento do instrumento de pesquisa e da divulgação de seus resultados.

Salienta-se que, desde o ano de 2015, é confeccionado o relatório desta pesquisa, os quais permanecem disponíveis a todos em [página específica do portal do TJSC](#).

Ademais, no início de cada ano, o relatório da pesquisa do ano anterior é encaminhado para ciência da Administração para que suas informações possam servir de subsídio para o desenvolvimento e implementação de ações que possam contribuir para a melhoria de todos os indicadores, podendo concentrar esforços nos que apresentam menor índice de satisfação.

Os resultados da pesquisa aplicada entre outubro e novembro de 2019 foram autuados no SEI n. 0004046-95.2020.8.24.0710 e compartilhados com as unidades administrativas deste Tribunal responsáveis por ações que podem contribuir para a melhoria do clima organizacional.

Oportunamente, a análise dos resultados da pesquisa de 2020 será compartilhada com os colaboradores.



3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados coletados na aplicação desta pesquisa resulta em indicadores de satisfação ou de necessidades dos colaboradores. Em razão da abrangência da pesquisa e do tipo de questionário escolhido, o método de análise dos dados é quantitativo, permitindo rapidez e objetividade na obtenção dos índices.

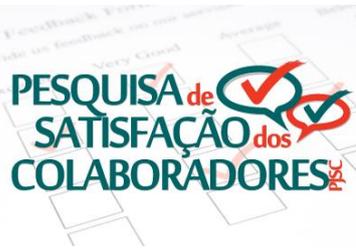
Os resultados gerais da pesquisa em 2020 reforçam tendência, iniciada em 2016, de crescimento da satisfação dos colaboradores em relação ao clima organizacional.



Neste ano, todos os 29 indicadores apresentaram crescimento, sendo considerado significativo o **crescimento médio do índice de satisfação (resultado geral): 5,99%**.

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

6 maiores indicadores - em relação	% SATISFAÇÃO
ao seu comprometimento com o PJSC.	94,51%
ao tratamento que você recebe de seus colegas de equipe no ambiente de trabalho.	91,00%
à comunicação com seu superior hierárquico.	90,00%
à valorização de seu trabalho pela sua equipe.	88,51%
à contribuição de seu superior hierárquico para que o trabalho da equipe seja realizado de forma mais eficiente.	87,00%



à orientação, por parte de seu superior hierárquico, quanto a aspectos que podem melhorar seu desempenho profissional.	86,84%
--	--------

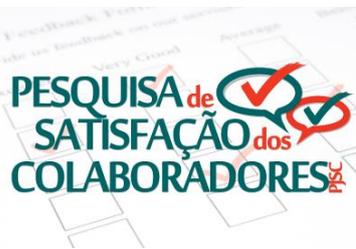
Cabe ressaltar que dentre os 6 maiores indicadores desta pesquisa, 5 são os mesmos apurados na pesquisa realizada em 2019. Dois deles relacionados ao desempenho do gestor da unidade no que se refere “à *comunicação com seu superior hierárquico*” e “à *contribuição de seu superior hierárquico para que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

Também é possível destacar que a melhoria do indicador que obteve o **maior incremento de satisfação**, referente “às *ações preventivas de saúde oferecidas pelo PJSC*”, notadamente pelo importante papel desempenhado pela Diretoria de Saúde ao longo da pandemia da Covid-19.

Já o **segundo maior percentual de melhoria** foi o relacionado “aos *sistemas informatizados disponibilizados para o desenvolvimento do trabalho*”. Evidencia-se que os investimentos em novos sistemas informatizados, realizados a partir de 2018, como o E-Proc e o SEI, já são percebidos como positivos pelas pessoas da instituição.

O **terceiro e quarto** indicadores com **maior crescimento** na satisfação foram os relacionados à “à *qualidade do serviço prestado pelo PJSC à sociedade*” e “à *comunicação institucional no PJSC*”. Pode-se inferir que o crescimento da satisfação nestes itens está relacionado ao desempenho institucional ao longo da pandemia, com ações constantes de comunicação e manutenção da prestação jurisdicional inclusive com números que apontam aumento de produtividade.

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



Embora a satisfação geral tenha apresentado um crescimento significativo, sempre é possível identificar insatisfações que devem concentrar futuros esforços da Administração para as questões apontadas, possibilitando a melhoria dos resultados em pesquisas futuras.

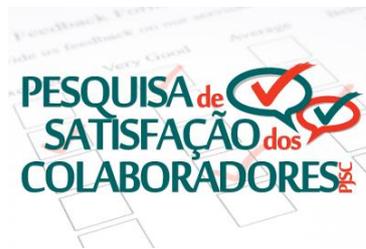
Na parte inferior da tabela de resultados estão as seguintes questões que necessitam de especial atenção da Administração no ano de 2021:

6 menores indicadores - em relação	% SATISFAÇÃO
às oportunidades de promoção em seu cargo efetivo.	53,32%
ao plano de saúde disponibilizado pelo PJSC.	60,76%
à política de benefícios do PJSC.	65,66%
ao número de colaboradores para o desempenho das tarefas em seu setor.	66,50%
à proporcionalidade entre a remuneração recebida e o trabalho desempenhado por você.	67,73%
à disponibilização de treinamentos necessários ao desenvolvimento de seu trabalho.	70,31%

Importante destacar que as críticas e sugestões apontadas pelos colaboradores devem ser interpretadas como oportunidades de reflexão e melhoria para as unidades gestoras. Salienta-se que parte delas é consequência do desconhecimento, por parte dos colaboradores, de ações em andamento ou já institucionalizadas. Nestes casos, é pertinente a análise da efetividade da comunicação institucional sobre as ações que já podem impactar positivamente o clima organizacional.

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

A possibilidade de análise com base no perfil dos respondentes permite diversos tipos de estruturação dos dados e de suas relações conforme interesse da administração. Estes resultados específicos já podem ser consultados no [painel do histórico de resultados](#) da pesquisa, já disponível no portal institucional, o qual



possibilita 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 e seus resultados estão disponíveis no portal do TJSC.

Por fim, o compartilhamento dos resultados entre as Diretorias e demais unidades responsáveis, direta ou indiretamente, pelo desenvolvimento e execução de ações que implicam na melhoria do clima organizacional é medida salutar para que a pesquisa possa colaborar com a elaboração de estratégias alinhadas às necessidades dos colaboradores e favorecer a construção de um ambiente de gestão participativa e democrática.

DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
Divisão de Desenvolvimento de Pessoas