

RESULTADO DA APLICAÇÃO DO PROGRAMA DE MELHORIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL COMARCA DE IMBITUBA - 2015

1. APRESENTAÇÃO	3
2. ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS	6
2.1. AVALIAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	7
2.1.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS	7
2.1.2 ITENS PARCIALMENTE SATISFATÓRIOS.....	7
2.1.3 ITENS INSATISFATÓRIOS	7
2.1.4 COMENTÁRIOS / SUGESTÕES DE MELHORIA	8
2.2. AVALIAÇÃO DO MAGISTRADO	14
2.2.1 ITENS PREJUDICADOS	14
2.2.2 COMENTÁRIOS / SUGESTÕES DE MELHORIA .	Erro! Indicador não definido.
2.3. AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE TRABALHO VINCULADA AO MAGISTRADO	14
2.3.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.3.2 ITENS PARCIALMENTE SATISFATÓRIOS.....	Erro! Indicador não definido.
2.3.3 ITENS INSATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.3.4 COMENTÁRIOS / SUGESTÕES DE MELHORIA	Erro! Indicador não definido.
2.4. AVALIAÇÃO DA MAGISTRADA.....	14
2.4.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.4.2 ITENS PARCIALMENTE SATISFATÓRIOS.....	Erro! Indicador não definido.
2.4.3 COMENTÁRIOS / SUGESTÕES DE MELHORIA .	Erro! Indicador não definido.
2.5. AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE TRABALHO VINCULADA À MAGISTRADA	14
2.5.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.6 AVALIAÇÃO DA CHEFE DE CARTÓRIO DA 1ª VARA.....	14
2.6.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.7. AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE TRABALHO DO CARTÓRIO DA 1ª VARA.....	14
2.7.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.7.2 ITENS INSATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.7.3 COMENTÁRIOS / SUGESTÕES DE MELHORIA .	Erro! Indicador não definido.
2.8 AVALIAÇÃO DA CHEFE DE CARTÓRIO DA 2ª VARA.....	15
2.8.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.

2.8.2 ITENS PARCIALMENTE SATISFATÓRIOS.....	Erro! Indicador não definido.
2.8.3 COMENTÁRIOS / SUGESTÕES DE MELHORIA .	Erro! Indicador não definido.
2.9. AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE TRABALHO DO CARTÓRIO DA 2ª VARA.....	15
2.9.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.9.2 ITENS PARCIALMENTE SATISFATÓRIOS.....	Erro! Indicador não definido.
2.9.3 ITENS INSATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.9.4 COMENTÁRIOS / SUGESTÕES DE MELHORIA .	Erro! Indicador não definido.
2.10. AVALIAÇÃO DA CHEFE DE SECRETARIA DO FORO NA FUNÇÃO	15
2.10.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.10.2 COMENTÁRIOS RELEVANTES / SUGESTÕES DE MELHORIA	Erro! Indicador não definido.
2.11. AVALIAÇÃO DA CHEFE DE SECRETARIA ENQUANTO CHEFIA IMEDIATA	15
2.11.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.12. AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE TRABALHO VINCULADA À SECRETARIA DO FORO	15
2.12.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.12.2 ITENS PARCIALMENTE SATISFATÓRIOS.....	Erro! Indicador não definido.
2.12.3 ITENS INSATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.12.4 COMENTÁRIOS / SUGESTÕES DE MELHORIA	Erro! Indicador não definido.
2.13. AVALIAÇÃO DO COORDENADOR DA CENTRAL DE MANDADOS	16
2.13.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.13.2 ITENS PARCIALMENTE SATISFATÓRIOS.....	Erro! Indicador não definido.
2.13.3 COMENTÁRIOS / SUGESTÕES DE MELHORIA	Erro! Indicador não definido.
2.14. AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE TRABALHO VINCULADA AO COORDENADOR DA CENTRAL DE MANDADOS	16
2.14.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.14.2 ITENS PARCIALMENTE SATISFATÓRIOS.....	Erro! Indicador não definido.
2.15. AVALIAÇÃO DA TSI.....	16
2.15.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIO.....	Erro! Indicador não definido.
2.15.2 COMENTÁRIOS / SUGESTÕES DE MELHORIA	Erro! Indicador não definido.
3. AÇÕES PROPOSTAS PARA A MELHORIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL	17
4. CONCLUSÃO	18
5. ANEXOS.....	20
5.1 QUESTIONÁRIO	20
5.2 ORIENTAÇÕES GERAIS	21
6. CONTATOS.....	26

1. APRESENTAÇÃO

O **PROGRAMA DE MELHORIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL** tem por objetivo verificar o grau de satisfação dos colaboradores em relação à Instituição, à equipe de trabalho e às chefias, identificar as causas de possíveis insatisfações e implementar, em conjunto com os servidores, ações que propiciem condições para maior satisfação no trabalho.

Para tanto, a Divisão de Acompanhamento e Desenvolvimento de Pessoal (DADP) da Diretoria de Recursos Humanos (DRH) realiza uma pesquisa, por meio de um questionário virtual, com os colaboradores da comarca, incluindo servidores efetivos, comissionados, de outros órgãos à disposição do Tribunal, estagiários e terceirizados.

Após a aplicação do questionário, analisa-se e sistematiza-se os dados coletados, propondo-se ações que podem contribuir para a melhoria do clima organizacional. Na sequência são realizadas reuniões em que são apresentados os resultados da pesquisa, bem como informações que podem sanar dúvidas e sugestões de ações de melhoria. Em consenso com gestores e demais colaboradores, são definidas quais ações propostas serão implementadas e a DADP acompanha a execução e os resultados alcançados.

As questões que compõem o questionário são agrupadas nas seguintes categorias de avaliação: *Instituição; Magistrado; Chefia Imediata; Equipe de Trabalho; Chefe de Secretaria*. Cada assertiva é apreciada de acordo com a escala de satisfação a seguir: *Concordo Plenamente; Concordo Parcialmente; Discordo Parcialmente; Discordo Plenamente; Prejudicado* (nos casos em que o servidor não se considerar apto a responder a questão).

Para a análise dos dados coletados, são consideradas insatisfatórias as questões que apresentarem percentual de respostas maior que 30%, somados os índices *Discordo Parcialmente* e *Discordo Plenamente* da escala de satisfação. A análise da satisfação, por sua vez, considera a soma dos itens *Concordo Plenamente* e *Concordo Parcialmente*. As questões com alto índice de “Prejudicado” ou aquelas que têm observações também são consideradas.

No caso de Imbituba, a aplicação do Programa de Melhoria do Clima Organizacional deu-se por solicitação da Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ) em razão de a comarca encontrar-se, à época, em situação considerada crítica no que diz respeito ao número de processos atrasados e processos por cumprir. Considerou-se importante

conhecer a avaliação dos colaboradores da comarca em relação a essa situação e ao clima organizacional como um todo. De maneira conjunta ao desenvolvimento do Programa, outras intervenções também foram realizadas, como:

- Entrevistas de análise de perfil realizadas pela Seção Psicossocial Organizacional com alguns servidores previamente indicados, a fim de possibilitar à realização de alterações entre os servidores das varas e entre as chefias dos setores;
- Treinamento e força-tarefa junto à 2ª Vara oferecidos pela Assessoria de Modernização Judiciária;
- Locação de uma sala que acomodará a Assistente Social, os Oficiais da Infância e Juventude, o JEC, a 1ª Vara e a Promotoria da 1ª Vara, possibilitando a melhoria do espaço físico do fórum;
- Visita técnica e atualização do parque tecnológico pela Diretoria de Tecnologia da Informação;
- Reunião com a Promotoria e com a OAB com o objetivo de alinhar os procedimentos em relação os pedidos prioritários e ao atendimento diferenciado.

A aplicação do questionário na comarca de Imituba ocorreu no dia 13 de março de 2015 e as reuniões de apresentação e discussão dos resultados ocorreram no dia 23 de julho do mesmo ano.

Etapas do programa:

- 1) Aplicação do questionário;
- 2) Reuniões para apresentação e discussão dos resultados com: a) Magistrados; b) Chefe de Secretaria; c) Chefes de Cartório; d) Técnica de Suporte em Informática (TSI); e) todos os colaboradores em conjunto com os Magistrados.
- 3) Implementação e acompanhamento das ações de melhoria.

Número de colaboradores da comarca: 52

Número de colaboradores que participaram da pesquisa: 43

Estrutura da comarca (à época da aplicação do questionário):

- 1) Magistrado da 1ª Vara e Diretor do Foro – **Dr. Antônio Carlos Ângelo;**
- 2) Grupo vinculado ao Magistrado Diretor do Foro – 10 respondentes;

- 3) Chefe da Secretaria – **Susana Arruda Pagani**;
- 4) Grupo vinculado à Secretaria do Foro – 4 respondentes;
- 9) Chefe de Cartório da 1ª Vara – **Camila Alexandre de Oliveira**;
- 6) Grupo vinculado ao Cartório da 1ª Vara – 5 respondentes;
- 7) Magistrada da 2ª Vara – **Dra. Taynara Goessel**;
- 8) Grupo vinculado à Magistrada da 2ª Vara – 6 respondentes;
- 9) Chefe de Cartório da 2ª Vara – **Eliana Fátima dos Santos**;
- 10) Grupo vinculado ao Cartório da 2ª Vara – 13 respondentes
- 11) Coordenador da Central de Mandados – **Claudemir de Figueiredo**;
- 12) Grupo vinculado à Central de Mandados – 4 respondentes.

Observação: No momento da realização das reuniões de apresentação dos resultados, respondiam pelas chefias da comarca: Simone Petterini Lorenzoni (Chefe de Cartório da 1ª Vara), Fabrício Manoel Teixeira (Chefe de Cartório da 2ª Vara) e Daniela Lamaison de Andrade (Chefe da Central de Mandados).

2. ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

A fim de obter maior clareza na apresentação dos resultados, os dados coletados serão agrupados em “itens plenamente satisfatórios”, “itens parcialmente satisfatórios” e “itens insatisfatórios”. **A maior parte dos percentuais de satisfação será omitida, visando à manutenção do sigilo das informações.** Essas orientações serão respeitadas em cada uma das seções deste relatório.

Os **itens plenamente satisfatórios** referem-se às assertivas que apresentaram índices altos de satisfação (“concordo plenamente” + “concordo parcialmente” $\geq 70\%$), com percentuais de “concordo plenamente” superiores aos de “concordo parcialmente”. **São quesitos cuja avaliação foi considerada muito positiva.**

Os **itens considerados parcialmente satisfatórios** referem-se às assertivas que apresentaram índices altos de satisfação (“concordo plenamente” + “concordo parcialmente” $\geq 70\%$), porém, com percentuais de “concordo parcialmente” iguais ou superiores aos de “concordo plenamente”. **São quesitos considerados positivos, mas que sugerem reflexão/atenção por parte dos gestores acerca de aspectos que possam estar prejudicando a plena satisfação dos colaboradores.**

Já os **itens considerados insatisfatórios** referem-se às assertivas que apresentaram índices altos de insatisfação (“discordo plenamente” + “discordo parcialmente” $\geq 30\%$). **São os quesitos que necessitam da elaboração de ações que visem à resolução de cada problema apontado.**

O Questionário na íntegra, para consultas, encontra-se no item 5, como anexo deste relatório.

2.1. AVALIAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Realizada por todos os colaboradores da comarca de Imituba (43 respondentes).

2.1.1 ITENS PLENAMENTE SATISFATÓRIOS

Clareza Organizacional e Padrão de Desempenho

Os setores, em minha comarca, sabem o que os outros setores fazem.

2.1.2 ITENS PARCIALMENTE SATISFATÓRIOS

Clareza Organizacional e Padrão de Desempenho

As informações necessárias para o bom desempenho das tarefas são transmitidas a todos os colaboradores.

Os colaboradores da minha comarca preocupam-se em oferecer um serviço de qualidade.

Os colaboradores, em minha comarca, preocupam-se com a sustentabilidade (reduzir o consumo, reaproveitar e reciclar materiais).

As condições de segurança no Fórum são satisfatórias.

Condições de Trabalho

Tenho acesso a instrumentos e equipamentos adequados ao trabalho que realizo.

2.1.3 ITENS INSATISFATÓRIOS

Desenvolvimento Profissional

Os treinamentos oferecidos pela Academia Judicial atendem às necessidades de capacitação dos servidores de minha comarca.

Condições de Trabalho

A estrutura física (prédio) do Fórum é adequada.

No setor em que trabalho, as condições físicas (higiene, iluminação, ventilação, ruído, temperatura) são adequadas.

É dada a devida atenção, em minha comarca, à saúde dos colaboradores.

2.1.4 COMENTÁRIOS / SUGESTÕES DE MELHORIA

Transmissão de informações: Houve a indicação de que algumas informações não estão sendo encaminhadas a todos os colaboradores da comarca, demonstrando, assim, uma possível falha na comunicação interna.

Sugestões dos colaboradores da comarca:

- Incrementar a comunicação entre gestores e colaboradores, aumentando a proximidade e a frequência dessa comunicação;
- Realizar reuniões;
- Adotar um sistema de organização de tarefas nos setores;
- Indicar com mais precisão o modo como as tarefas devem ser realizadas;
- Aumentar a comunicação entre os setores a fim de que não ocorram erros provocados por mal entendimentos ou falta de informações.

Sugestões da DADP:

- Os colaboradores também podem aumentar a frequência e a qualidade da comunicação, não sendo necessário aguardar que as chefias tomem essa iniciativa;
- Perguntar sempre que houver dúvidas e resolver mal-entendidos no momento em que ocorrem, para que não resultem em situações ainda piores.
- Por fim, sugere-se que sejam observadas as informações no anexo 5.2 (Orientações Gerais) relativas a transmissão de informações.

Preocupação em oferecer um serviço de qualidade: Número expressivo de colaboradores (25%) avaliou o item como insatisfatório. Falta de motivação, de valorização, de boas condições de trabalho e de comprometimento para com a população atendida foram citados.

Sugestões dos colaboradores da comarca:

- Cursos motivacionais e cursos/capacitação nas áreas específicas das atividades desenvolvidas no Fórum;
- Ajuda por força-tarefa;
- Estabelecimento de metas de produtividade;
- Maior comprometimento por parte das equipes com os trabalhos realizados; e
- Conversas, por parte das chefias, que visem à motivação e à conscientização dos servidores em relação ao seu papel social, e quanto

aos reflexos que os comportamentos individuais provocam na equipe como um todo (bons modos nos ambientes coletivos).

Comentários e sugestões da DADP:

- Espera-se que as diferentes ações que foram tomadas em favor da comarca de Imbituba (atuação da Divisão de Acompanhamento e Desenvolvimento de Pessoal, Corregedoria Geral da Justiça, Assessoria de Modernização Judiciária, Diretoria de Tecnologia da Informação) promovam reflexos positivos também na motivação e comprometimento dos colaboradores.

Condições de segurança do fórum: Houve reclamações quanto à falta de câmeras de segurança e de porta com detector de metais; às janelas, fracas e muitas delas estragadas; e ao fluxo intenso de réus presos, sendo que apenas um vigilante e um policial militar não são suficientes para oferecer boas condições de segurança.

Sugestões dos colaboradores da comarca:

- Identificação das pessoas que adentram o prédio;
- Instalação de porta com detector de metais (sugestão da DADP: utilização de detector de metais portátil pelo vigilante do Fórum nos dias de audiência com réu preso, pois, segundo informação da Diretoria de Engenharia e Arquitetura, a porta detectora de metais somente será instalada quando construído o novo fórum).
- Contratação de mais vigilantes;
- Aquisição e instalação de câmeras de segurança pela Chefe de Secretaria (sugestão da DADP: isso deve ser feito por meio de Requisição de Compras); e

Comentário e Sugestões da DADP:

- A CGJ solicitará à Casa Militar que ofereça orientações aos policiais militares do estado em relação à sua atuação nos fóruns.
- O número de vigilantes por fórum é definido pela área do prédio, sendo que Imbituba só tem direito a 1. Será verificado se a locação de uma sala em outro local permitirá a contratação de um vigilante adicional.

Equipamentos de trabalho: Todas as queixas referiram-se aos equipamentos de informática: número insuficiente de computadores e impressoras, e equipamentos que não suportam o novo SAJ.

Sugestões dos colaboradores da comarca:

- Aquisição de equipamentos de melhor qualidade e em maior número.

Comentário e Sugestões da DADP:

- A Diretoria de Tecnologia da Informação informou que houve atualização tanto de computadores quanto dos cabos de rede a fim de suportarem o SAJ5. Assim, os atuais equipamentos de informática, a princípio, deveriam estar adequados às necessidades da comarca.
- De qualquer maneira, a DTI realizou visita à comarca a fim de verificar a situação do parque tecnológico e providenciar as adequações necessárias.
- Por fim, sugere-se que sejam observadas as informações no anexo 5.2 (Orientações Gerais) relativas a equipamentos de trabalho.

Preocupação com a sustentabilidade: Número expressivo de colaboradores (27%) avaliou o item como insatisfatório. Foram citados descarte inadequado de resíduos e uso excessivo de materiais, especialmente papel.

Sugestões dos colaboradores da comarca:

- Campanhas de conscientização, bem como reuniões periódicas com apresentação de resultados alcançados;
- Incentivo e cobrança, por parte das chefias, em relação a atitudes que respeitem as premissas da sustentabilidade.
- Em relação ao uso excessivo do papel, utilizar os meios digitais sempre que possível, como, por exemplo, na realização de correções de minutas pelo SAJ;
- Quanto ao descarte inadequado de resíduos, reaproveitar materiais sempre que possível; utilizar garrafas de água e louças laváveis, diminuindo o descarte de plásticos; e separar lixos de acordo com as indicações nas lixeiras.

Comentário e Sugestões da DADP:

- Quanto às campanhas de conscientização, a Secretaria de Gestão Ambiental informou que esteve na comarca de Imituba em 09/04 deste ano, realizando a implantação da coleta seletiva. Assim, reforça-se a importância de se descartar o lixo respeitando a indicação impressa nas lixeiras;
- Os colaboradores devem lembrar-se de que o descarte adequado de resíduos depende deles;
- Sugere-se que sejam observadas as informações no anexo 5.2 (Orientações Gerais) relativas à sustentabilidade.

Capacitação: Houve reclamações quanto a: quantidade reduzida de treinamentos; cursos muito abrangentes (pouco específicos); falta de treinamento no ingresso dos servidores no Judiciário; falta de treinamento teórico e prático em relação ao SAJ e a procedimentos cartorários.

Sugestões dos colaboradores da comarca:

- Maior quantidade de treinamentos, e mais específicos (direcionados à área de atuação de cada setor/servidor);
- Capacitação mais aprofundada em SAJ5;
- Capacitação no ingresso dos servidores.

Comentário e Sugestões da DADP:

- A Assessoria de Modernização Judiciária realizará capacitação na comarca de Imituba ainda neste semestre.
- As demais insatisfações já foram repassadas à Academia Judicial.
- Sugere-se que sejam observadas as informações no anexo 5.2 (Orientações Gerais) relativas à capacitação.

Saúde: Foram citados: desproporção entre volume de trabalho e número de servidores; cobrança excessiva por produtividade; ausência de projetos de prevenção a DORTs e de ginástica laboral; falta de médicos nas comarcas e espaço físico insalubre.

Sugestões dos colaboradores da comarca:

- Aumento do número de servidores nos setores;
- Estabelecimento de intervalos durante a tarde para exercícios de alongamento e ginástica laboral;
- Orientação aos servidores quanto a exercícios que previnam as DORTs.
- Maior compreensão em relação aos problemas de saúde individuais, bem como adequação das atividades de trabalho às aptidões de cada um.
- Disponibilização de médicos nas comarcas, à semelhança do que ocorre no Tribunal de Justiça.

Comentário e Sugestões da DADP:

- Segundo a Seção de Provisão de Cargos (SPC), não há cargos a serem providos na comarca no momento. Assim, sugere-se que os colaboradores façam o melhor que conseguirem durante o expediente, respeitando a própria saúde física e mental.
- Existe um projeto elaborado pela Diretoria de Saúde que visa oferecer a todas as comarcas programas de ginástica laboral. Por questões orçamentárias, este projeto encontra-se suspenso no momento.

- Sugere-se que sejam observadas as informações no anexo 5.2 (Orientações Gerais) relativas a saúde dos colaboradores.

Condições físicas dos setores: Foram citados: condicionadores de ar ruidosos; divisórias entre as salas que permitem a propagação de ruídos; cozinha de frente para o banheiro; iluminação por reatores antigos, ruidosos e com risco de queda; pontos de infiltração e goteiras no prédio; mofo nas paredes.

Sugestões dos colaboradores da comarca:

- Construção de novo prédio ou ampliação da área atual; e
- Substituição dos condicionadores de ar.

Comentário e Sugestões da DADP:

- **Climatização:** Recentemente foram instalados dois equipamentos Split na comarca.
- **Demais aspectos:** Os demais aspectos devem ser sanados com a construção de um novo prédio, cujo pedido de abertura de licitação será encaminhado no segundo semestre do corrente ano. De qualquer maneira, solicitações de reparos pontuais (troca de reatores, conserto de janelas, etc.) podem ser solicitados pela chefe de secretaria por meio de formulário disponível no site do TJSC (Serviços>Formulário>Engenharia e Arquitetura>Solicitação de serviços de engenharia e arquitetura). Desta forma é indispensável que os servidores comuniquem à Secretaria do Foro suas necessidades relacionadas às condições físicas;
- Sugere-se que sejam observadas as informações no anexo 5.2 (Orientações Gerais) relativas a estrutura do fórum.

Estrutura física (prédio): Este item obteve o maior índice de insatisfação dentre as questões de Avaliação da Instituição (88% de insatisfação). Foram citados: espaço físico insuficiente em quase todos os setores, falta de acessibilidade e banheiros inadequados (em frente à cozinha).

Sugestões dos colaboradores da comarca:

- Construção de novo prédio ou ampliação da área atual; e
- Instalação de rampas de acesso.

Comentários e Sugestões da DADP

- **Construção de novo prédio:** está previsto no atual Plano Plurianual (PPA 2012/2015) projeto orçamentário específico para construção de novo prédio. Trata-se de um projeto padrão 3 a 7 varas.
- **Acessibilidade:** As normas de acessibilidade serão contempladas no novo prédio, já que o projeto foi desenvolvido levando-se em consideração as

normas de acessibilidade, mais especificamente no que tange ao acesso ao pavimento terreno (rampa de acesso), acesso a pavimentos superiores (elevador), banheiros adaptados à Pessoas Com Deficiência (PCD) e vagas de estacionamento exclusivas à PCD.

- **Aluguel de um novo espaço:** Foi solicitada a locação de um espaço para alocar a 1ª Vara (SPA 871/2015). A Secretaria do Foro já está providenciando a documentação necessária para viabilizar esta locação.

2.2. AVALIAÇÃO DO MAGISTRADO

Dr. Antônio Carlos Angelo

Conteúdo disponibilizado exclusivamente ao Magistrado.

2.3. AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE TRABALHO VINCULADA AO MAGISTRADO

Realizada pelos colaboradores diretamente subordinados ao Magistrado (10 respondentes).

Conteúdo disponibilizado exclusivamente ao Magistrado e a equipe de trabalho vinculada ao Magistrado.

2.4. AVALIAÇÃO DA MAGISTRADA

Dra. Taynara Goessel

Realizada por 20 colaboradores, com exceção do item “Avaliação de Desempenho”, o qual foi avaliado por 8 servidores efetivos.

Conteúdo disponibilizado exclusivamente à Magistrada.

2.5. AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE TRABALHO VINCULADA À MAGISTRADA

Realizada pelos colaboradores diretamente subordinados à Magistrada (6 respondentes).

Conteúdo disponibilizado exclusivamente à Magistrada e a equipe de trabalho vinculada à Magistrada.

2.6 AVALIAÇÃO DA CHEFE DE CARTÓRIO DA 1ª VARA

Camila Alexandre de Oliveira

Realizada pelos colaboradores diretamente vinculados à Chefe de Cartório da 1ª Vara (5 respondentes), com exceção do item “Avaliação de Desempenho”, o qual foi avaliado por 3 servidores efetivos.

Conteúdo disponibilizado somente à Chefe de Cartório e ao Magistrado.

2.7. AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE TRABALHO DO CARTÓRIO DA 1ª VARA

Realizada pelos colaboradores diretamente vinculados à Chefe de Cartório da 1ª Vara (5 respondentes).

Conteúdo disponibilizado exclusivamente ao Magistrado, à Chefe de Cartório e a equipe vinculada à Chefe de Cartório.

2.8 AVALIAÇÃO DA CHEFE DE CARTÓRIO DA 2ª VARA

Eliana Fatima dos Santos

Realizada pelos colaboradores diretamente vinculados à Chefe de Cartório da 2ª Vara (13 respondentes), com exceção do item “Avaliação de Desempenho”, o qual foi avaliado por 5 servidores efetivos.

Conteúdo disponibilizado somente à Chefe de Cartório e Magistrado.

2.9. AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE TRABALHO DO CARTÓRIO DA 2ª VARA

Realizada pelos colaboradores diretamente vinculados à Chefe de Cartório da 2ª Vara (13 respondentes).

Conteúdo disponibilizado exclusivamente ao Magistrado, à Chefe de Cartório e a equipe vinculada ao Chefe de Cartório.

2.10. AVALIAÇÃO DA CHEFE DE SECRETARIA DO FORO NA FUNÇÃO

Susana Arruda Pagani

Realizada por todos os colaboradores da comarca de Imituba (excetua-se um terceirizado, por já ter respondido sobre a Chefe de Secretaria enquanto chefia imediata), totalizando 42 respondentes.

Conteúdo disponibilizado à Chefe de Secretaria e ao Magistrado.

2.11. AVALIAÇÃO DA CHEFE DE SECRETARIA ENQUANTO CHEFIA IMEDIATA

Realizada pelos colaboradores vinculados diretamente à Chefe de Secretaria (4 respondentes), com exceção do item “Avaliação de Desempenho”, o qual foi avaliado por 2 servidores efetivos.

Conteúdo disponibilizado à Chefe de Secretaria e ao Magistrado.

2.12. AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE TRABALHO VINCULADA À SECRETARIA DO FORO

Realizada pelos colaboradores vinculados diretamente à Chefe de Secretaria (4 respondentes)

Conteúdo disponibilizado ao Magistrado, à Chefe de Secretaria e à equipe vinculada a Chefia de Secretaria.

2.13. AVALIAÇÃO DO COORDENADOR DA CENTRAL DE MANDADOS

Claudemir de Figueiredo

Realizada pelos Oficiais de Justiça (4 respondentes).

Conteúdo disponibilizado exclusivamente ao Coordenador da Central de Mandados.

2.14. AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE TRABALHO VINCULADA AO COORDENADOR DA CENTRAL DE MANDADOS

Realizada pelos colaboradores vinculados diretamente à Chefe de Secretaria (4 respondentes)

Conteúdo disponibilizado exclusivamente ao Coordenador da Central de Mandados e a equipe de trabalho vinculada a Central de Mandados.

2.15. AVALIAÇÃO DA TSI

Iliane Lúcia Hüppes

Realizada por todos os colaboradores da comarca de Imbituba (43 respondentes).

Conteúdo disponibilizado somente à TSI e ao Magistrado.

3. AÇÕES PROPOSTAS PARA A MELHORIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL

Segue um resumo das ações propostas ao longo deste relatório e sugestões de datas-limite para a implementação das ações. Ao ser atingida a data-limite, um e-mail será enviado automaticamente para o respectivo responsável pela ação, solicitando que informe se a ação foi cumprida e, caso não, qual foi a dificuldade encontrada.

É necessário destacar que algumas ações dizem respeito a uma mudança de atitude dos responsáveis. Assim, embora não tenham uma data-limite na prática, devem ser executadas constantemente até que estejam inseridas na cultura organizacional da comarca.

PARA TODOS OS COLABORADORES

- Buscar a constante comunicação entre os colaboradores de todos os setores, para que situações de insatisfação sejam resolvidas logo que percebidas e a fim de fomentar a cooperação e a valorização entre os colegas.
- Buscar comunicar-se mais com as chefias e com os diferentes setores, especialmente no que se refere à comunicação entre cartórios e gabinetes.
- Buscar realizar o descarte de resíduos de maneira adequada, respeitando a indicação das lixeiras.
- Informar à Chefe de Secretaria as necessidades pontuais de reparos no prédio.
- Buscar valorizar o trabalho realizado pelos colegas.
- Buscar a constante cooperação com os colegas do próprio setor e com os de setores diferentes.

4. CONCLUSÃO

Conforme abordado no item “Apresentação” deste relatório, o Programa de Melhoria do Clima Organizacional foi aplicado na comarca de Imituba de forma diferente da habitual. Diversos setores do Tribunal de Justiça atuaram em conjunto, com o objetivo de solucionar a complicada situação em que se encontrava a comarca. Assim, enquanto o Programa foi se desenvolvendo, outras intervenções foram realizadas.

Uma dessas intervenções é o treinamento e a força-tarefa que serão realizados ao longo de todo o segundo semestre de 2015 junto à 2ª Vara. Ao final deste trabalho, a Assessoria de Modernização Judiciária concluirá o treinamento iniciado com o Executivo Fiscal e será solicitada, também, a realização de treinamento com a 1ª Vara.

No que se refere à infraestrutura do fórum, será locada uma sala que deve acomodar provisoriamente alguns setores até que seja construído o novo fórum, visando promover melhorias no ambiente físico de trabalho. Quanto aos equipamentos de informática, a Diretoria de Tecnologia da Informação avaliou o parque tecnológico da comarca para adequá-lo às atuais necessidades dos colaboradores.

Ainda, a Corregedoria-Geral da Justiça, a Divisão de Acompanhamento e Desenvolvimento de Pessoal e a Seção Psicossocial Organizacional atuaram conjuntamente na definição de mudanças no quadro de pessoal, a fim de otimizar os resultados alcançados em termos de produtividade. Percebeu-se como oportuno experimentar novos estilos de liderança, bem como novas pessoas nas equipes de trabalho, com a intenção de promover dinâmicas mais funcionais. A fim de verificar se as mudanças surtiram os efeitos desejados, serão monitorados, pelas respectivas chefias, CGJ e DADP, a produtividade dos colaboradores e o clima organizacional dos setores.

Em relação aos dados do Programa de Melhoria do Clima Organizacional, colhidos por meio do questionário e das reuniões de apresentação dos resultados, ficou evidenciado que os maiores índices de insatisfação foram os relacionados às condições de trabalho, como a estrutura física do prédio e dos setores, o número insuficiente de colaboradores e os equipamentos de informática. As recentes mudanças implantadas na comarca devem amenizar alguns desses problemas, entretanto uma solução definitiva deve ser proporcionada apenas com a construção de um novo prédio.

Foram apontadas insatisfações, também, em relação a atenção dada à saúde dos colaboradores e à capacitação oferecida pela Academia Judicial. Tais insatisfações já foram informadas às áreas competentes para que possam pensar em soluções.

No que diz respeito ao estilo gerencial das chefias, sugestões e oportunidades de melhoria foram debatidas com cada gestor, de maneira individualizada. Os gestores comprometeram-se com o constante aperfeiçoamento e mostraram-se disponíveis para exercer mudanças que tornem o ambiente de

trabalho mais agradável e produtivo. A comunicação mostrou-se um ponto a ser aperfeiçoado, especialmente no que se refere à maior interação e aproximação entre gestores e colaboradores.

Uma questão que chamou a atenção na comarca de Imituba foi o fato de ter aparecido, em diversos setores, certa insatisfação em relação à cooperação entre os colaboradores e a valorização mostrada pelos colegas em relação aos trabalhos realizados. A falta de motivação e de disposição para bem executar os trabalhos também foram apontados como itens a serem melhorados.

Com as mudanças implantadas recentemente, espera-se promover um impacto positivo na motivação e disposição dos colaboradores. Entretanto, é necessário lembrar que grande parte das insatisfações apontadas, como a maior cooperação e valorização do trabalho pelos colegas, dependem principalmente de uma mudança de atitude por parte dos próprios colaboradores.

Por fim, salienta-se que cabe aos gestores a transmissão das informações necessárias à boa execução dos trabalhos e, aos colaboradores, as sugestões e críticas construtivas que visem à melhoria dos procedimentos e dos fluxos de trabalho. A realização de reuniões periódicas nos setores e a realização da avaliação individual de desempenho com *feedback* também contribuem para a maior satisfação dos colaboradores e para a melhoria do clima organizacional.

Pode-se observar, pelo acima exposto, que muitas das insatisfações apontadas no Programa de Melhoria do Clima Organizacional podem ser resolvidas com diálogo e predisposição para se atingir um resultado único, tanto por parte dos colaboradores quanto por parte dos gestores.

Após a reunião de apresentação dos resultados e concluído o presente relatório, a Diretoria de Recursos Humanos, por meio da Divisão de Acompanhamento e Desenvolvimento de Pessoal, permanecerá acompanhando a implementação das ações de melhoria definidas. Por fim, é oportuno ressaltar que esta Divisão mantém-se à disposição para eventuais intervenções em situações de conflito que venham a surgir durante tal período de acompanhamento.

5. ANEXOS

5.1 QUESTIONÁRIO

Avaliação da Instituição	
1	Os setores, em minha comarca, sabem o que os outros setores fazem.
2	As informações necessárias para o bom desempenho das tarefas são transmitidas a todos os colaboradores da comarca.
3	Os colaboradores da minha comarca preocupam-se em oferecer um serviço de qualidade.
4	Os colaboradores, em minha comarca, preocupam-se com a sustentabilidade (reduzir o consumo, reaproveitar e reciclar materiais).
5	A estrutura física (prédio) do Fórum é adequada.
6	As condições de segurança no Fórum são satisfatórias.
7	No setor em que trabalho, as condições físicas (higiene, iluminação, ventilação, ruído, temperatura) são adequadas.
8	Tenho acesso a instrumentos e equipamentos adequados ao trabalho que realizo.
9	Os treinamentos oferecidos pela Academia Judicial atendem às necessidades de capacitação dos servidores de minha comarca.
10	É dada a devida atenção, em minha comarca, à saúde dos colaboradores.
11	O Técnico de Suporte em Informática (TSI) atende com eficiência às solicitações dos colaboradores.
Avaliação da Equipe de Trabalho	
1	Em meu setor, existe definição de prioridades.
2	As atribuições são claramente definidas para todos os colaboradores do meu setor.
3	Em meu setor, é constante a preocupação em buscar uma melhor maneira de se realizar os trabalhos.
4	Em meu setor, o número de colaboradores é adequado ao desempenho das tarefas.
5	Em meu setor, é dada a liberdade para expressão de pensamentos.
6	Os trabalhos que executo são valorizados por meus colegas de setor.
7	Em meu setor, os colaboradores assumem o trabalho com disposição, sem precisar de cobrança pela chefia imediata.
8	Há cooperação entre os colaboradores do meu setor para a realização das atividades.
9	Sou tratado com respeito por meus colegas de setor.
Avaliação da Chefe de Secretaria do Foro	
1	O Chefe de Secretaria atende com eficiência às solicitações dos colaboradores.
2	O Chefe de Secretaria é acessível a todos os colaboradores de minha comarca.
3	O Chefe de Secretaria trata com igualdade todos os colaboradores de minha comarca.
4	As orientações são transmitidas pelo Chefe de Secretaria de maneira clara e objetiva.
5	O Chefe de Secretaria preocupa-se em providenciar soluções para os problemas do Fórum.
6	O Chefe de Secretaria mantém os colaboradores informados sobre os fatos importantes relacionados à Comarca.
7	Em meu setor, os colaboradores assumem o trabalho com disposição, sem precisar de cobrança pela chefia imediata.
Avaliação da Chefia Imediata	
1	Meu superior imediato consulta a equipe antes de tomar decisões importantes.
2	Meu superior imediato trata com igualdade todos os que estão sob sua liderança.
3	Meu superior imediato reconhece os bons trabalhos que realizo.
4	Meu superior imediato possui bons conhecimentos do trabalho que realiza.
5	Meu superior imediato estimula a cooperação da equipe.
6	Meu superior imediato faz solicitações claras e objetivas.
7	Meu superior imediato transmite a todos os colaboradores da equipe as informações necessárias ao bom desempenho das tarefas.
8	No trabalho, sinto-me motivado por meu superior imediato.
9	Meu superior imediato comunica-se com todos de maneira adequada.
10	Meu superior imediato é receptivo a sugestões/críticas relativas ao trabalho.
11	É mais importante para meu superior imediato solucionar problemas do que punir culpados.
12	Meu superior imediato distribui as tarefas adequadamente.
13	Meu superior imediato expõe aos servidores, individualmente, os motivos das notas atribuídas na avaliação de desempenho.

Avaliação do Magistrado	
1	O magistrado a quem estou subordinado é acessível a todos os que estão sob sua liderança.
2	O magistrado a quem estou subordinado trata com igualdade todos os que estão sob sua liderança.
3	No trabalho, sinto-me motivado pelo magistrado a quem estou subordinado.
4	O magistrado a quem estou subordinado estimula a cooperação da equipe.
5	É mais importante para o magistrado a quem estou subordinado solucionar problemas do que punir culpados.
6	O magistrado a quem estou subordinado expõe para os servidores, individualmente, os motivos das notas atribuídas na avaliação de desempenho.
7	O magistrado a quem estou subordinado comunica-se com todos de maneira adequada.

5.2 ORIENTAÇÕES GERAIS

Seguem orientações elaboradas pela equipe da DADP, a fim de contribuir com a melhoria do clima organizacional.

TODOS OS INTEGRANTES DO FÓRUM

- **Estrutura do Fórum**

Equipamentos de Informática: Orienta-se a todos os colaboradores que, assim que percebida alguma falha ou dificuldade com o equipamento em razão de desgaste natural ou em função de defeito com pouco tempo de uso, seja informado ao **TSI**, o qual deverá entrar em contato com a Divisão de Equipamentos (dti.equipamentos@tjsc.jus.br) para a comunicação do ocorrido e, se for o caso, para que se proceda à substituição do material. É importante que sejam especificados quais modelos de equipamentos apresentam problemas e há quanto tempo estão sendo utilizados, pois caso o material tenha sido recebido há pouco, a Divisão de Equipamentos, além de buscar solucionar a situação pontual, relatará tal ocorrência visando adequações/correções no próximo processo licitatório.

- **Ar condicionado:** Em relação aos condicionadores de ar ruidosos, o barulho pode ser causado por má instalação ou falta de manutenção. Um novo contrato de manutenção deve estar disponível para o próximo ano (2016), a depender do sucesso do procedimento licitatório. Até lá, as melhorias e os serviços de manutenção devem ser contratados pela Secretaria do Fórum, por meio de requisições de compras. Assim, os colaboradores devem informar à Secretaria do Foro necessidades dessa natureza para que o Chefe de Secretaria solicite visita de técnico a fim de solucionar o problema.

Com relação à substituição dos equipamentos já instalados nas comarcas, a Diretoria de Engenharia e Arquitetura (DEA) solicitou às comarcas um levantamento sobre os climatizadores de ar com mais de 10 anos de uso, já que estes, quando apresentam problemas, não são encaminhados para manutenção, mas sim, trocados. Por isso, orienta-se aos Chefes de Secretaria que, assim que os climatizadores de ar com mais de 10 anos de uso apresentarem problema, solicitem à DEA a substituição.

A troca de condicionadores de ar do tipo *janeleiro* por equipamentos do tipo *split* está previamente autorizada para salas de audiência, em função das gravações, e para salas em que a instalação de condicionadores de ar *janeleiro* não é adequada (salas sem ventilação natural, devido à dificuldade em instalar os condicionadores de ar *janeleiro* e, em alguns casos, para as salas de TSI). Para estas substituições basta a Secretaria do Fórum realizar um pedido formal por meio do formulário da DEA disponível no site do TJSC (Serviços>Formulário>Engenharia e Arquitetura>Solicitação de serviços de engenharia e arquitetura).

Já a troca de condicionadores *janeleiro* por equipamentos *split* em locais onde seria possível a substituição por equipamentos *janeleiro* necessita de autorização da Administração, visto que a quantidade de equipamentos *split* que são comprados por ano representa apenas 10% do total de equipamentos instalados no Estado e que a necessidade de adequações arquitetônicas é maior, ou seja, não haveria condições técnicas de operacionalizar as substituições em larga escala.

- **Sustentabilidade**

Redução de impressões: Utilizar os meios digitais sempre que possível. Para a divulgação de orientações e informações, fazer uso da impressão no verso da folha (verificar com TSI quais impressoras são apropriadas para impressão frente/verso); transmitir as informações mais objetivas via e-mail e pandion; utilizar folhas de rascunho para impressões necessárias, mas não formais.

Descarte de resíduos: reaproveitar materiais sempre que possível; utilizar louças laváveis, diminuindo o descarte de plásticos; separar lixos de acordo com as indicações nas lixeiras.

Visita da SGA: É possível solicitar à Secretaria de Gestão Ambiental uma visita a fim de verificar possibilidades para a destinação adequada dos resíduos gerados na comarca, bem como para campanhas de educação e conscientização ambiental.

- **Capacitação**

Quantidade reduzida de treinamentos: a AJ está buscando solucionar essa dificuldade por meio da disponibilização de maior número de cursos na modalidade a distância, visando à capacitação inicial e continuada para todos os cargos. Para acompanhar a divulgação e a abertura de período de inscrições dos cursos, deve-se acessar a agenda da AJ (<http://acadjud.tjsc.jus.br/agenda-aj>).

Cursos muito abrangentes: sugere-se apontar as necessidades de cursos específicos na avaliação de desempenho dos servidores, pois estas demandas são repassadas semestralmente à AJ.

Falta de treinamento no ingresso do servidor no Judiciário: A Academia Judicial elaborou, em conjunto com outros setores da Administração, o Curso de Ambientação Institucional na modalidade EaD (Educação a Distância), (A última edição do curso foi EAD com o último encontro presencial, mas a AJ ainda vai avaliar se esse formato foi o ideal, assim ainda não há uma definição em relação às próximas turmas) com o objetivo de reduzir o tempo entre a posse e o primeiro contato dos servidores com o Judiciário. Adicionalmente, a AJ estuda a criação de cursos (também em EaD) específicos para cada categoria funcional. Cabe pontuar que, atualmente, com a mudança do SAJ para o SAJ 5 (processos eletrônicos), os treinamentos específicos para cada função estão sendo atualizados com base nas novas rotinas de trabalho.

Contato com colegas: O contato com outros servidores que exercem a mesma função, seja por Pandion, e-mail ou telefone, também pode auxiliar na solução de dúvidas que surgirem no decorrer da atuação profissional.

- **Saúde dos servidores**

Problemas físicos decorrentes do SAJ5: Em 2012, houve um estudo por parte da Administração do TJ (Processo Administrativo n. 431054- 2011.3), que buscou conhecer melhor a realidade dos setores que ingressavam na era da virtualização dos processos. Este processo administrativo encontra-se, atualmente, no Gabinete da Presidência (Ass. de Planejamento Org. e Sistemas).

Diante do quadro atual em que quase todas as comarcas já estão trabalhando com o SAJ5, a presidência determinou a atualização do estudo por parte dos setores responsáveis.

Ainda, será mantido contato com a Diretoria de Saúde para que na seção “Dicas” do Portal do Servidor (<http://portal.tjsc.jus.br/web/servidor/dicas>), seja dada especial atenção às dicas para a prevenção de lesões causadas pelo uso excessivo dos computadores.

Falta de programa de ginástica laboral: A Diretoria de Saúde está elaborando um projeto-base que visa oferecer programa de ginástica laboral para todas as comarcas do Judiciário catarinense.

Programas de promoção à saúde do servidor: É necessário ressaltar que o Conselho Nacional da Justiça procedeu à abertura de consulta pública acerca da proposta de Resolução destinada a criar a Política de Atenção Integral à Saúde de Magistrados e Servidores do Poder Judiciário. Entre os objetivos dessa política está a definição de princípios, diretrizes e parâmetros para a implantação, em caráter permanente, de programas, projetos e ações institucionais voltados à promoção e à preservação da saúde física e mental de magistrados e servidores.

Alinhado a tais objetivos, a DADP desenvolve diversos programas voltados à promoção da saúde física e psicológica do servidor, como os programas Bem-estar no Trabalho e Preparação para a Aposentadoria, além do próprio Programa de Melhoria do Clima Organizacional. Mais informações acerca dos programas desenvolvidos pela DADP encontram-se disponíveis no Portal do Servidor.

- **Melhoria da comunicação interna**

Transmissão de informações: A melhoria na comunicação interna é essencial para que haja o bom desempenho das tarefas e a redução de ruídos na transmissão de informações. Assim, tanto por parte dos gestores quanto por parte dos colaboradores, é necessário que haja comprometimento com a transmissão eficaz de informações.

Diálogo constante: É essencial que todos os colaboradores fomentem o diálogo entre os setores, seja no intuito de otimizar o fluxo de trabalho e de informações, seja com a finalidade de aumentar a integração entre todos da comarca.

Programa Rodízio de Funções: Pode ser solicitado à DADP a organização do Programa Rodízio de Funções. Esse programa tem o objetivo de proporcionar uma maior integração entre os servidores, melhorar a comunicação entre os setores e aumentar o conhecimento quanto às atribuições e funções exercidas pelos diversos setores. Mais informações encontram-se disponíveis no Portal do Servidor (<http://portal.tjsc.jus.br/web/servidor/programa-rodizio-de-funcoes>).

Comunicação constante com a Secretaria do Foro: Sempre que surgir alguma demanda ou oportunidade de melhoria, sugere-se aos colaboradores que seja feito o contato com o Chefe de Secretaria do Foro, o qual deve estar aberto para ouvir e auxiliar no que for necessário.

6. CONTATOS

DEA – Diretoria de Engenharia e Arquitetura – dea@tjsc.jus.br

Divisão de Projetos de Arquitetura – dpa@tjsc.jus.br – (48) 3287-7750

DS – Diretoria de Saúde – dirsau@tjsc.jus.br – (48) 3287-7600

Divisão de Segurança e Saúde Ocupacional – ds.segurancaocupacional@tjsc.jus.br
-(48) 3287-7612

DGA – Diretoria-Geral Administrativa – dga@tjsc.jus.br

Secretaria de Gestão Socioambiental– reciclar@tjsc.jus.br – (48) 3287-1930

DRH – Diretoria de Recursos Humanos – dirrh@tjsc.jus.br – (48) 3287-7500

Divisão de Acompanhamento e Desenvolvimento de Pessoal – wdrhadp@tjsc.jus.br
- (48) 3287-7534

Seção de Progressão Funcional – drh.spf@tjsc.jus.br - (48) 3287-7557

Seção Psicossocial Organizacional – drh.spo@tjsc.jus.br - (48) 3287-7548

Núcleo de Desenvolvimento de Pessoal – drh.sdp@tjsc.jus.br - (48) 3287-7537

Seção de Análise de Cargos – wdrhac (48) 3287-7588

Seção de Benefícios – beneficios@tjsc.jus.br – (48) 3287-7567

SC Saúde - <http://scsaude.sea.sc.gov.br>



DIVISÃO DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL

(48) 3287-7534 / 7537 / 7555