

	<u>MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO DO DEAPS</u>		
	Proposto por: Equipe do Departamento de Administração de Pessoal (DEAPS)	Analisado criticamente por: Departamento de Administração de Pessoal (DEAPS)	Aprovado por: Diretora-Geral da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

1 OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para a realização de pesquisas destinadas a avaliar o grau de percepção dos usuários sobre os serviços prestados pelo Departamento de Administração de Pessoal (DGPE/DEAPS), da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPE), visando a melhoria contínua do atendimento.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Administração de Pessoal, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPE), passando a vigorar a partir de 04 de setembro de 2009.

3 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretora-Geral de Gestão de Pessoas	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar e incentivar a realização das pesquisas; acompanhar os resultados das pesquisas, bem como as ações gerenciais e corretivas pertinentes.
Gabinete, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPE/GBPES)	<ul style="list-style-type: none"> Apoiar o DEAPS na elaboração, realização, avaliação e no tratamento dos resultados das pesquisas.
Representante da Administração Superior (RD)	<ul style="list-style-type: none"> Enviar os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário e da Pesquisa de Opinião do Usuário à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), até o 5º dia útil do mês subsequente à realização das pesquisas.
Diretor do Departamento de Administração de Pessoal, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPE/DEAPS)	<ul style="list-style-type: none"> Gerenciar o atendimento aos magistrados e servidores, incentivando o Representante Setorial da Administração Superior (RDS) e os servidores do DEAPS na realização das pesquisas de percepção do usuário; analisar os dados coletados e adotar as ações gerenciais e corretivas pertinentes.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPE-033	Revisão: 03	Página: 1 de 8
--	--------------------------------	-----------------------	--------------------------



MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO DO DEAPS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representante Setorial da Administração Superior (RDS) do DEAPS	<ul style="list-style-type: none">• Manter legível, identificável e recuperável o material destinado às pesquisas;• disponibilizar planilhas de controle de indicadores ou relatórios estatísticos;• realizar as pesquisas, planejando, coletando os dados e auxiliando o Diretor do DEAPS na análise, tratamento e divulgação dos resultados;• enviar os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário e da Pesquisa de Opinião do Usuário ao RD, até o 4º dia útil do mês subsequente à realização das pesquisas;• implementar as ações gerenciais determinadas.
<u>CEAPE/DIMAG</u>	<ul style="list-style-type: none">• Realizar as pesquisas, estimulando a participação dos usuários da CEAPE e da DIMAG, respectivamente no preenchimento dos formulários de pesquisa de opinião e satisfação;• divulgar o resultado das pesquisas.

4 CONDIÇÕES GERAIS

- 4.1** Os usuários do DEAPS (servidores ativos, servidores aposentados, magistrados ativos, magistrados aposentados, pensionistas e outros), poderão manifestar a sua opinião e satisfação através de formulários próprios, que serão disponibilizados no balcão de atendimento e/ou por meio eletrônico.
- 4.2** A metodologia da Pesquisa de Satisfação do Usuário (periodicidade semestral) e da Pesquisa de Opinião do Usuário (realizada de forma contínua – sem interrupção) será aplicada de acordo com o procedimento descrito na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.
- 4.3** Para facilitar o acompanhamento das Pesquisas de Satisfação e Opinião do Usuário do DEAPS, será designado responsável na Central de Atendimento de Pessoal (DGPE/CEAPE) e na Divisão de Pessoal da Magistratura (DGPE/DIMAG), cujas atribuições estão descritas nesta RAD.
- 4.4** As reuniões realizadas para implementação e análise das pesquisas poderão ser formalizadas, a critério do responsável, por meio do FRM-DGPE-033-05 - Ata de Reunião.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPE-033	Revisão: 03	Página: 2 de 8
--	--------------------------------	-----------------------	--------------------------



MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO DO DEAPS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

5 MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO DO DEAPS

5.1 Pesquisa de opinião

- 5.1.1** Os formulários para coleta de sugestões, reclamações e elogios de usuários do DEAPS (FRM-DGPES-033-01), são disponibilizados em locais de fácil acesso, junto a urnas próprias, durante todo o ano.
- 5.1.2** Semanalmente, o responsável pela CEAPE e pela DIMAG retira da urna os formulários preenchidos pelos usuários e registra, no formulário Acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-DGPES-033-02), as sugestões, reclamações e elogios recebidos, bem como o nome, telefone e e-mail dos usuários que tiverem optado por se identificar.
- 5.1.3** Mensalmente, até o segundo dia útil subsequente à realização da pesquisa, o responsável pela CEAPE e pela DIMAG consolida os dados e os encaminha ao RDS-DEAPS.
- 5.1.4** O RDS-DEAPS consolida os dados e encaminha o FRM-DGPES-033-02 – Acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário ao Diretor do DEAPS, que realiza a análise de dados, propõe e determina a implementação das ações gerenciais e corretivas e encaminha o formulário ao RD da DGPES, até o quarto dia útil do mês subsequente à realização da pesquisa.
- 5.1.5** No caso de opiniões sobre o atendimento do DEAPS, que tragam em seu contexto perspectiva de agregar melhoria, o Diretor do Departamento orienta o RDS a dar tratamento similar ao atribuído a não-conformidades ou oportunidades de melhoria, podendo desencadear RACAP ou outra ação gerencial, conforme critérios e procedimentos descritos na RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.
- 5.1.6** O RD da DGPES encaminha o FRM-DGPES-033-02 – Acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário do DEAPS para a Administração Superior da DGPES e para a DGDIN, até o quinto dia útil do mês subsequente à realização da pesquisa.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-033	Revisão: 03	Página: 3 de 8
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO DO DEAPS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

5.1.7 Sempre que for possível identificar o usuário, o responsável pela CEAPE e pela DIMAG entra em contato, por e-mail ou telefone, informando-o sobre as providências adotadas ou resultados.

5.1.8 Na impossibilidade de identificação do usuário, o responsável pela CEAPE e pela DIMAG elabora quadro de resposta às queixas, sugestões e elogios mais freqüentes e providencia a sua divulgação em local acessível e de fácil visibilidade para os usuários.

5.2 Pesquisa de satisfação

5.2.1 A pesquisa de satisfação do usuário do DEAPS é realizada com base na amostra representativa, por meio do FRM-DGPES-033-03 - Pesquisa de Satisfação do Usuário do DEAPS, objetivando medir a disponibilidade, a presteza, a pontualidade, a totalidade, a cordialidade, a confiabilidade, os aspectos tangíveis e a satisfação geral do usuário.

5.2.2 O modelo de escala utilizado no formulário é baseado no tipo Likert, com cinco opções graduadas, onde, do lado positivo, agrupam-se as graduações “Ótimo” e “Bom”; a graduação neutra é representada pelo conceito “Regular” e, do lado negativo, são oferecidas as graduações “Ruim” e “Péssimo”.

5.2.3 Definida a amostra, o RDS do DEAPS encaminha os FRM-DGPES-033-03 – Pesquisa de Satisfação do Usuário do DEAPS aos responsáveis pela realização da pesquisa – a cada semestre. A pesquisa não será interrompida até que se atinja a amostra representativa.

5.2.4 Até o segundo dia útil do mês subsequente à realização da pesquisa, o responsável pela CEAPE e pela DIMAG consolida os dados e os encaminha ao RDS do DEAPS.

5.2.5 O RDS do DEAPS, com base nos dados fornecidos, preenche o FRM-DGPES-033-04 - Formulário para Monitoramento de Indicadores e o encaminha ao Diretor do DEAPS para análise crítica.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-033	Revisão: 03	Página: 4 de 8
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO DO DEAPS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

- 5.2.6** O Diretor do DEAPS realiza a análise de dados, determina a implementação das ações gerenciais e corretivas e encaminha o formulário para o RD da DGPEs, até o quarto dia útil do mês subsequente à realização da pesquisa.
- 5.2.7** No caso da pesquisa de satisfação apresentar índice acima de 50% nos quesitos Regular, Ruim e Péssimo, o Diretor do DEAPS orienta o RDS a dar tratamento similar ao atribuído a não-conformidades ou oportunidades de melhoria, conforme critérios e procedimentos descritos na RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.
- 5.2.8** O RD da DGPEs encaminha o FRM-DGPEs-033-04 – Formulário para Monitoramento de Indicadores para Administração Superior da DGPEs e para a DGDIN, até o 5º quinto dia útil do mês subsequente à realização da pesquisa.
- 5.2.9** Na pesquisa de satisfação, a divulgação do resultado para os usuários e servidores é realizada mediante gráfico percentual e evolutivo, afixado no Quadro de Avisos da unidade, juntamente com as providências adotadas.

6 INDICADOR

NOME	UNIDADE MEDIDORA	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
<u>SUD – Satisfação do Usuário do DEAPS</u>	DGPEs/ DEAPS	$[(\Sigma \text{ dos resultados Ótimo e Bom atribuídos ao atendimento} / \Sigma \text{ dos questionários válidos}) \times 100]$	Semestral

7 GESTÃO DE REGISTROS

- 7.1** Os registros deste processo de trabalho são geridos pela U.O. e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE-PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Formulário Pesquisa de Opinião do Usuário do DEAPS (FRM-DGPEs-033-01).	0-0-3 b	DEAPS	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPEs-033	Revisão: 03	Página: 5 de 8
---	--	------------------------------	---------------------------------



MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO DO DEAPS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE-PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Formulário Acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário do DEAPS (FRM-DGPES-033-02).	0-0-3 b	DEAPS	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Formulário Pesquisa de Satisfação do Usuário do DEAPS (FRM-DGPES-033-03).	0-0-3 b	DEAPS	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Formulário para Monitoramento de Indicadores (FRM-DGPES-033-04).	0-0-3 b	DEAPS	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Formulário Ata de Reunião (FRM-DGPES-033-05).	0-1-1-1 b	DEAPS	Pasta	Número/ Assunto	Condições apropriadas	4 anos	DGCON/ DEGEA***

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – Gerir Arquivo Permanente.
- Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

8 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Medir e Avaliar a Percepção do Usuário do DEAPS – Pesquisa de Opinião.
- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Medir e Avaliar a Percepção do Usuário do DEAPS – Pesquisa de Satisfação.

=====

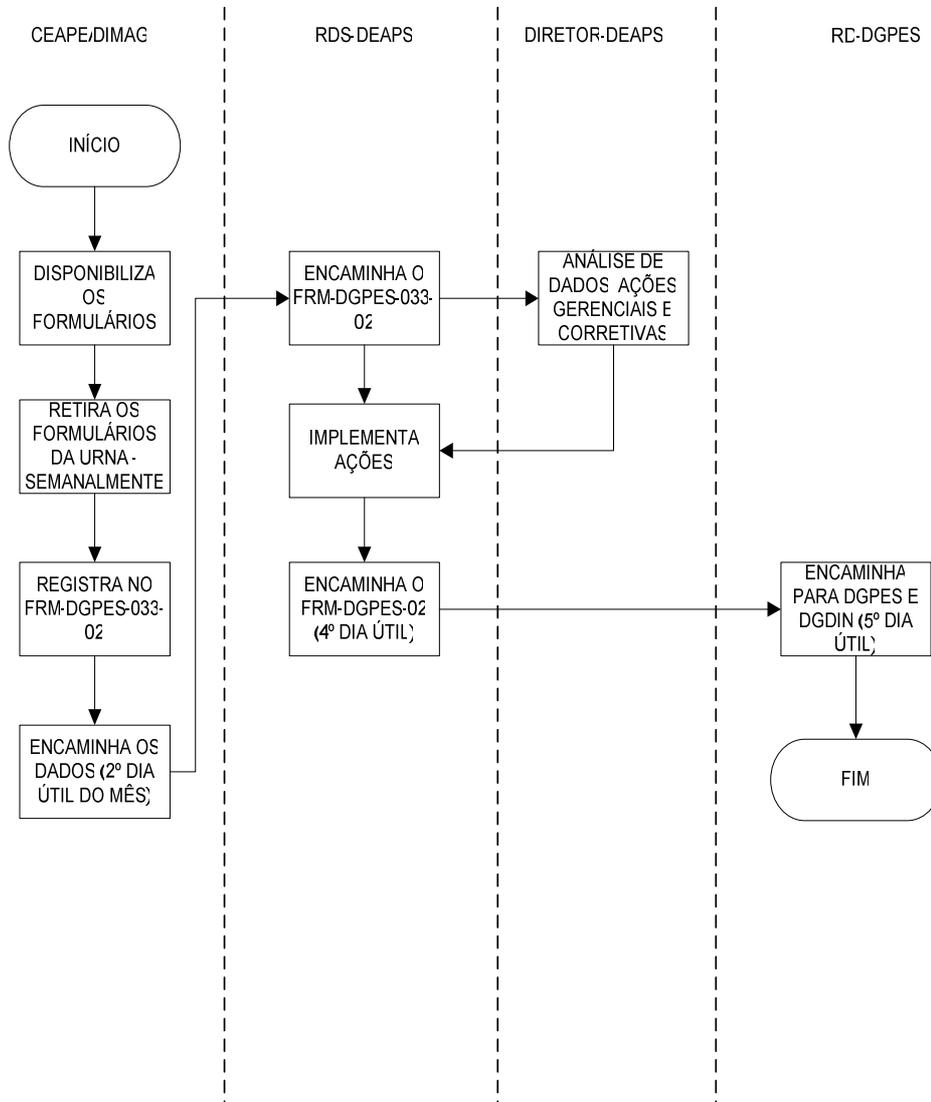
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-033	Revisão: 03	Página: 6 de 8
--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



MEDIR E AVALIAR A PERCEÇÃO DO USUÁRIO DO DEAPS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO MEDIR E AVALIAR A PERCEÇÃO DO USUÁRIO DO DEAPS – PESQUISA DE OPINIÃO





MEDIR E AVALIAR A PERCEÇÃO DO USUÁRIO DO DEAPS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO MEDIR E AVALIAR A PERCEÇÃO DO USUÁRIO DO DEAPS – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

