

	MEDIR E AVALIAR O SIGA/ESAJ		
	Proposto por: Equipe da Escola de Administração Judiciária (ESAJ)	Analisado por: Diretor da Escola de Administração Judiciária (ESAJ)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para medição, avaliação e melhoria contínua do Sistema Integrado de Gestão da Escola de Administração Judiciária (SIGA/ESAJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Escola de Administração Judiciária, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ESAJ), passando a vigorar a partir de 12 de fevereiro de 2010.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Indicador estratégico do SIGA/ESAJ	Dado ou informação numérica que quantifica o desempenho estratégico da ESAJ.
Participante	Usuário da ESAJ que participa de ação de capacitação promovida pela Escola.
Pesquisa de opinião	Instrumento utilizado para analisar as sugestões, reclamações e elogios registrados por usuários da ESAJ.
Pesquisa de satisfação	Modalidade de pesquisa cuja finalidade é registrar o grau de satisfação com os serviços realizados e o atendimento prestado pela UO.
Avaliação de eficácia	Modalidade de avaliação que tem por objetivo verificar se a ação de capacitação e desenvolvimento planejada foi realizada e os resultados planejados foram alcançados.
Avaliação de reação	Modalidade de avaliação, efetuada ao final de uma ação de capacitação, com o fim de captar a percepção imediata do participante e do instrutor quanto à atividade realizada.
Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP)	Documento utilizado para estruturar e registrar tratamento de não-conformidade, mediante ação corretiva e ação preventiva.
Amostra	Técnica de seleção em que de um dado conjunto elege-se um subconjunto representativo do todo.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGPES-049	10	1 de 10



MEDIR E AVALIAR O SIGA/ESAJ

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

Representante da Administração Superior	1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001:2008, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS). 2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Usuário da ESAJ	<u>Servidor, conciliador, estagiário, terceirizado, gestor de UO do PJERJ, e outros que façam uso dos serviços prestados pela ESAJ.</u>

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da ESAJ	- Gerenciar o desempenho do SIGA/ESAJ; - gerenciar a medição, o controle e a avaliação da satisfação e da opinião dos usuários realizados pelo RAS; - avaliar e determinar a implementação de ações gerenciais simples ou estruturadas, com base na análise dos dados resultantes das pesquisas de satisfação e de opinião do usuário e dos demais indicadores do SIGA/ESAJ.
Administração Superior	Analisar as ações gerenciais propostas, relativas aos resultados das medições definidas nesta RAD, nas reuniões de análise crítica do SIGA/ESAJ, bem como a eficácia das ações implementadas.
RAS	- Manter legível, identificável e recuperável o material destinado às pesquisas; - receber ou ter acesso às seguintes informações/documentos: - planilhas de controle de indicadores ou relatórios estatísticos; - Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes (FRM-DGPES-050-01), de acordo com critérios e procedimentos descritos na RAD-DGPES-050-Tratar Produto Não-Conforme da ESAJ; - relatórios de auditorias do SIGA/ESAJ; - medir e controlar a satisfação de usuários com o SIGA/ESAJ; - monitorar e avaliar a opinião de usuários sobre o SIGA/ESAJ; - monitorar a eficácia das ações de capacitação da ESAJ; - acompanhar o preenchimento das planilhas de indicadores; - acompanhar a implementação de ações gerenciais; - coordenar o Banco de Sugestões do Usuário.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGPES-049	10	2 de 10



MEDIR E AVALIAR O SIGA/ESAJ

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor de Divisão	• Acompanhar e controlar as medições realizadas em suas respectivas divisões; • ratificar ou reformular propostas de correção de desvios observados pelos chefes de serviço; • determinar a ação gerencial mais apropriada ou propor análise crítica à Administração Superior; • analisar e acompanhar até a conclusão, fazendo os devidos registros, as sugestões relacionadas à sua divisão, incluídas no Banco de Sugestões do Usuário.
Chefe de Serviço	• Acompanhar e controlar as medições realizadas em seus respectivos serviços; • ratificar ou reformular propostas de correção de desvios observados por sua respectiva equipe.
Equipe da ESAJ	• Estimular a participação dos usuários no preenchimento dos formulários de pesquisa de opinião e de satisfação do usuário; • propor à chefia imediata correção de desvios observados, no seu nível de competência; • implementar as ações gerenciais determinadas.
Chefe do Serviço de Avaliação e Acompanhamento da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ SECAV)	• Acompanhar os registros no Banco de Sugestões do Usuário, zelando pelo seu correto preenchimento.
Equipe do SECAV	• Consolidar os resultados da Pesquisa de Opinião do Usuário realizada ao final dos cursos e palestras; • transcrever para o Banco de Sugestões do Usuário sugestões ou outras manifestações indicadas pelos diretores de divisão.

5 MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS

5.1 Pesquisa de opinião

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-049	Revisão: 10	Página: 3 de 10
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MEDIR E AVALIAR O SIGA/ESAJ

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

- 5.1.1** Os formulários da Pesquisa de Opinião dos Usuários - FRM-DGPES-049-02 são disponibilizados pelo RAS, em locais de fácil acesso, junto a urnas próprias, durante todo o ano, e são distribuídos ao final de cursos e de palestras.
- 5.1.2** Em intervalo menor ou igual a um mês, o RAS retira da urna os formulários preenchidos pelos usuários e registra as manifestações na planilha de Acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário.
- 5.1.2.1** A planilha de Acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário contém, no mínimo, as seguintes informações: classificação do usuário (servidor, conciliador, gestor, instrutor ou outros), nome do usuário, telefone ou email, conteúdo resumido da manifestação, assunto tratado e resposta.
- 5.1.2.2** Os formulários de Pesquisa de Opinião do Usuário distribuídos ao final de cursos e palestras são recolhidos e consolidados pelo SECAV.
- 5.1.3** Preenchida a planilha de acompanhamento, o RAS solicita aos diretores o registro das respostas às opiniões dos usuários.
- 5.1.4** O RAS providencia a divulgação da planilha com as respostas em local acessível e de fácil visibilidade para os usuários.
- 5.1.5** O RAS contabiliza as manifestações e elabora gráficos com percentuais de sugestões, reclamações e elogios.
- 5.1.6** O RAS divulga os gráficos, junto às repostas, em local acessível e de fácil visibilidade para os usuários.
- 5.1.7** O RAS disponibiliza as respostas e os gráficos na rede interna de dados para conhecimento do diretor da ESAJ e demais membros da equipe.

5.2 Pesquisa de satisfação

- 5.2.1** O modelo de escala utilizado no formulário é do tipo *Likert*, com cinco opções graduadas, onde o 5 (cinco) representa Ótimo; 4 (quatro), Bom; 3 (três), Regular; 2 (dois), Ruim e 1 (um), Péssimo. Do lado positivo agrupam-se as graduações 5 (cinco)

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGPES-049	10	4 de 10



MEDIR E AVALIAR O SIGA/ESAJ

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

e 4 (quatro); do lado negativo, as graduações 2 (dois) e 1 (um), sendo a graduação 3 (três) neutra.

5.2.2 O RAS encaminha o FRM-DGPES-049-04 - Pesquisa de Satisfação do Usuário aos usuários, não interrompendo a pesquisa até que se atinja a amostra definida como representativa, respeitados os prazos e procedimentos previstos na RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção do Usuário.

5.2.3 O RAS consolida os dados da pesquisa de satisfação, encaminha à direção da ESAJ para análise e determinação de ações gerenciais e divulga os resultados.

5.3 Avaliação de Reação

5.3.1 Pormenores deste processo de trabalho são encontrados na RAD-DGPES-048 - Implementar Ações de Capacitação.

5.4 Avaliação de Eficácia

5.4.1 Semestralmente, o RAS encaminha aos gestores das unidades organizacionais o formulário Comunicação de Não Eficácia de Ações Formais de Capacitação (FRM-DGPES-049-06), solicitando que informem as ações de capacitação formais avaliadas como NÃO EFICAZES, de acordo com o formulário Identificação de Competências Profissionais do Servidor (FRM-DGPES-040-06).

5.4.1.1 A ESAJ disponibiliza na intranet o FRM-DGPES-049-06, para que o gestor possa comunicar as ações não eficazes em qualquer tempo.

5.4.2 O RAS consolida as informações recebidas e encaminha para Direção da ESAJ para análise e determinação de ações gerenciais.

5.5 Banco de Sugestões do Usuário

5.5.1 O SECAV atualiza, mensalmente, o Banco de Sugestões do Usuário, a partir das informações geradas pela Pesquisa de Opinião do Usuário.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGPES-049	10	5 de 10



MEDIR E AVALIAR O SIGA/ESAJ

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

5.5.2 Os diretores de divisão analisam as sugestões e registram o andamento, de acordo com a pertinência ou não da sugestão.

5.5.3 O chefe do SECAV acompanha o preenchimento do Banco de Sugestões e disponibiliza, semestralmente, o resultado da análise do no Quadro de Avisos da ESAJ.

6 MEDIR E AVALIAR INDICADORES DO SIGA/ESAJ

6.1 O RAS acompanha a medição dos indicadores, preenchimento de planilhas, propondo, se necessário, alterações e complementação das informações.

6.2 Os diretores da ESAJ, com base na análise dos resultados de seus respectivos indicadores, determinam a ação gerencial pertinente.

6.3 Trimestralmente, os diretores da ESAJ apresentam os resultados para a administração superior em reuniões ordinárias de análise crítica.

7 INDICADOR

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Eficácia das Ações de Capacitação.	Σ das ações de capacitação ineficazes	Semestral

8 GESTÃO DE REGISTROS

8.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO 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
Planilha para Monitoramento de Indicadores	0-0-3 b	Gestor do processo de trabalho	Disco Rígido	Assunto	Backup e Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-DGPES-049-02)	0-0-3 b	RAS	Caixa arquivo	Mês	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-049	Revisão: 10	Página: 6 de 10
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MEDIR E AVALIAR O SIGA/ESAJ

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
Planilha de acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário	0-0-3 b	RAS	Disco rígido	Mês	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-DGPES-049-04)	0-0-3 b	RAS	Caixa arquivo	Mês	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Comunicação de Não Eficácia de Ações Formais de Capacitação (FRM-DGPES-049-06)	0-2-2-1 c	RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Banco de Sugestões do Usuário	0-0-3 b	DIEPE	Disco rígido	Mês	Backup e condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

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.

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Medir e Avaliar a Percepção do Usuário – Pesquisa de Opinião;
- Anexo 2 - Fluxograma do processo de trabalho Medir e Avaliar a Percepção do Usuário – Pesquisa de Satisfação;
- Anexo 3 – Fluxograma do processo de trabalho Medir e Avaliar Indicadores do SIGA/ESAJ.

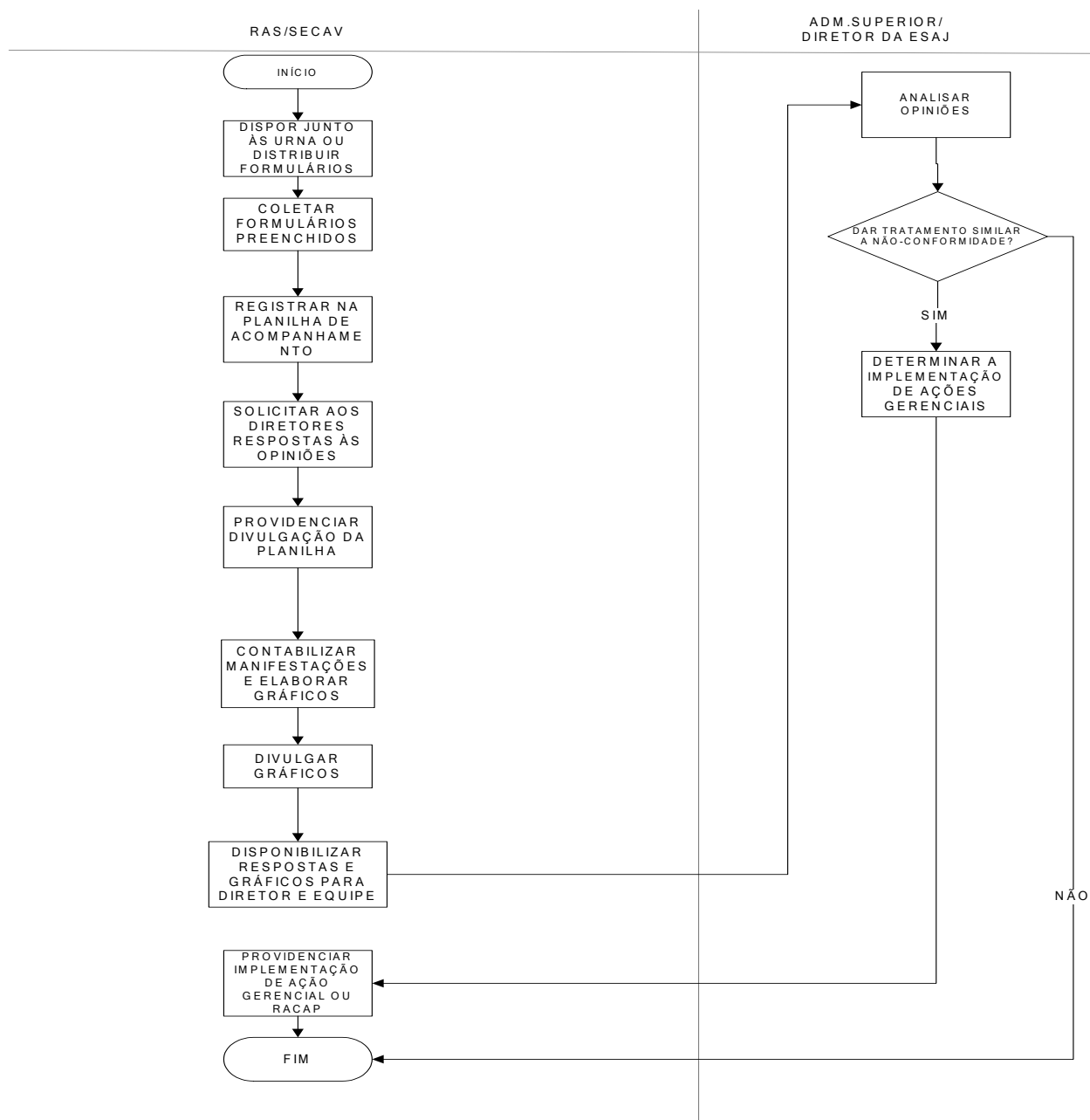
Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGPES-049	10	7 de 10



MEDIR E AVALIAR O SIGA/ESAJ

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

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

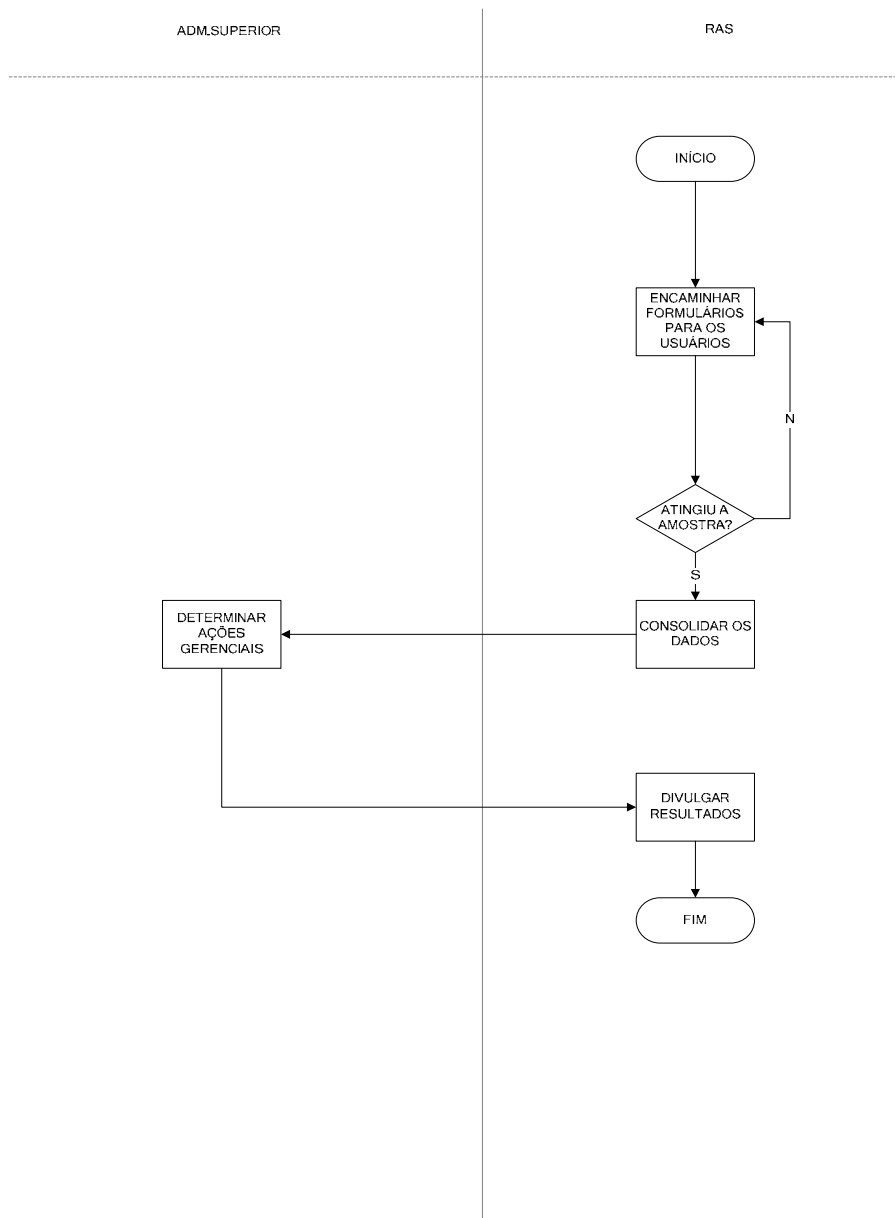




MEDIR E AVALIAR O SIGA/ESAJ

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

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





MEDIR E AVALIAR O SIGA/ESAJ

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

ANEXO 3– FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO MEDIR E AVALIAR O SIGA/ESAJ

