	MEDIR E AVALIAR O SGQ/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)

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para medição, avaliação e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, da Escola de Administração Judiciária (SGQ/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 04/04/2018.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Indicador estratégico do SGQ/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 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.
Amostra	Técnica de seleção em que de um dado conjunto elege-se um subconjunto representativo do todo.
Representante da Administração Superior (RAS/RD)	<p>1-<u>Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS).</u></p> <p>2-<u>Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão (RD).</u></p>

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-049	Revisão: 21	Página: 1 de 10
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR E AVALIAR O SGQ/ESAJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

TERMO	DEFINIÇÃO
Usuário	Servidor, conciliador, mediador, estagiário, terceirizado, gestor de UO do PJERJ, e outros que façam uso dos serviços prestados pela ESAJ.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da ESAJ	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar o desempenho do SGQ/ESAJ;• gerenciar a medição, o controle e a avaliação da satisfação e da opinião dos usuários;• 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 SGQ/ESAJ;• analisar as ações gerenciais propostas, relativas aos resultados das medições definidas nesta RAD, nas reuniões de análise crítica do SGQ/ESAJ, bem como a eficácia das ações implementadas.
<u>Representante da Administração Superior</u> (RAS)	<ul style="list-style-type: none">• Manter legível, identificável e recuperável o material destinado às pesquisas;• medir e controlar a satisfação de usuários do SGQ/ESAJ;• monitorar e avaliar a opinião de usuários do SGQ /ESAJ;• acompanhar o preenchimento das planilhas de indicadores;• acompanhar a implementação de ações gerenciais.
Diretor de Divisão	<ul style="list-style-type: none">• 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;• elaborar as respostas aos usuários nas pesquisas de opinião, de acordo com as atribuições da divisão.
Chefe de Serviço	<ul style="list-style-type: none">• Acompanhar e controlar as medições realizadas em seus respectivos serviços;• ratificar ou reformular propostas de correção de desvios observados por sua respectiva equipe;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-049	Revisão: 21	Página: 2 de 10
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR E AVALIAR O SGQ/ESAJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none">contribuir para as respostas aos usuários nas pesquisas de opinião, de acordo com as atribuições do serviço.
Equipe da ESAJ	<ul style="list-style-type: none">Propor à chefia imediata correção de desvios observados, no seu nível de competência;implementar as ações gerenciais determinadas.
Diretor da Divisão de Ensino e Pesquisa da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DIEPE)	<ul style="list-style-type: none">Supervisionar o Serviço de Cadastro de Instrutores e Avaliação da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/SECIN) nas atividades realizadas.
Chefe do Serviço de Cadastro de Instrutores e Avaliação da Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/ SECIN)	<ul style="list-style-type: none">Supervisionar os registros na Planilha de Acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário;operacionalizar a pesquisa de satisfação.
Equipe do SECIN	<ul style="list-style-type: none">Lançar os registros na Planilha de Acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário e atualizar, com as respostas informadas pelas divisões da ESAJ.

5 MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS

5.1 Pesquisa de opinião

5.1.1 Os formulários da Pesquisa de Opinião do Usuário - FRM-DGPES-049-02 são disponibilizados pelo SECIN, em local de fácil acesso, em urna junto ao Serviço de Informação, Inscrição e Frequência (DGPES/SEINF), durante todo o ano, e em urnas nas salas de aula, além de ser distribuídos ao final de cursos e de palestras.

5.1.2 Em intervalo menor ou igual a um mês, o SECIN 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/participante,

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-049	Revisão: 21	Página: 3 de 10
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR E AVALIAR O SGQ/ESAJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

instrutor ou outros), 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 SECIN.

5.1.3 Preenchida a planilha de acompanhamento, o SECIN encaminha as sugestões e reclamações aos chefes de serviços e diretores solicitando análise e resposta.

5.1.3.1 Somente são analisadas as sugestões de alteração de carga horária quando a quantidade por turma for maior que 30% dos formulários de avaliação de reação válidos.

5.1.4 Os diretores e chefes de serviço encaminham suas respostas ao SECIN.

5.1.5 O SECIN providencia a divulgação da planilha com as respostas na página da ESAJ.

5.1.6 Divulga o gráfico no quadro de avisos, informando a quantidade de elogios, sugestões e reclamações.

5.1.7 O RAS registra na Planilha Mensal de Controle de Saídas e Produtos Não Conformes da ESAJ de cada mês, as reclamações reconhecidas na pesquisa de opinião do usuário, que dessa forma serão acompanhadas até a solução final.

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

5.2.2 O SECIN encaminha o FRM-DGPES-049-04 - Pesquisa de Satisfação do Usuário-Gestor aos usuários respeitando os prazos e procedimentos previstos na RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção do Usuário.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGPES-049	21	4 de 10

MEDIR E AVALIAR O SGQ/ESAJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

5.2.3 O SECIN consolida os dados dos formulários preenchidos, encaminha aos diretores de divisão para determinar ações gerenciais.

5.2.4 O RAS, após ciência da direção da ESAJ, divulga a pesquisa de satisfação na página da ESAJ.

5.3 Avaliação de Reação

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

6 MEDIR E AVALIAR INDICADORES DO SGQ/ESAJ

6.1 O RAS acompanha a medição dos indicadores e solicita a atualização das planilhas pelas divisões da ESAJ.

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

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

7 INDICADOR

NOME	MÉTODO	PERIODICIDADE
Satisfação de participantes de AC	[Σ do percentual médio de conceitos (ótimo + bom) apurados nas avaliações de reação dos participantes das turmas encerradas no mês]	Mensal
Satisfação do Usuário - Gestor	[(Σ respostas "ótimo" + Σ respostas "bom") ÷ respostas válidas apuradas na pesquisa de satisfação] X 100	Anual

MEDIR E AVALIAR O SGQ/ESAJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

8 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

8.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Planilha para Monitoramento de Indicadores	0-0-3b	Gestor do processo de trabalho	<u>Irrestrito</u>	Disco Rígido	Assunto	<i>Backup</i> e Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-DGPES-049-02)	0-0-3b	SECIN	<u>Irrestrito</u>	Caixa arquivo	Mês	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário	0-0-3b	SECIN	<u>Irrestrito</u>	Disco rígido	Mês	<i>Backup</i> e condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação do Usuário-Gestor (FRM-DGPES-049-04)	0-0-3b	RAS	<u>Irrestrito</u>	Disco Rígido	Ano	<i>Backup</i> e Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

*** DGC/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- DGC/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

9 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do procedimento Medir e Avaliar a Percepção do Usuário – Pesquisa de Opinião;

Base Normativa Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGPES-049	Revisão: 21	Página: 6 de 10
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR E AVALIAR O SGQ/ESAJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- Anexo 2 – Fluxograma do procedimento Medir e Avaliar a Percepção do Usuário – Pesquisa de Satisfação;
- Anexo 3 – Fluxograma do procedimento Medir e Avaliar Indicadores do SGQ/ESAJ.

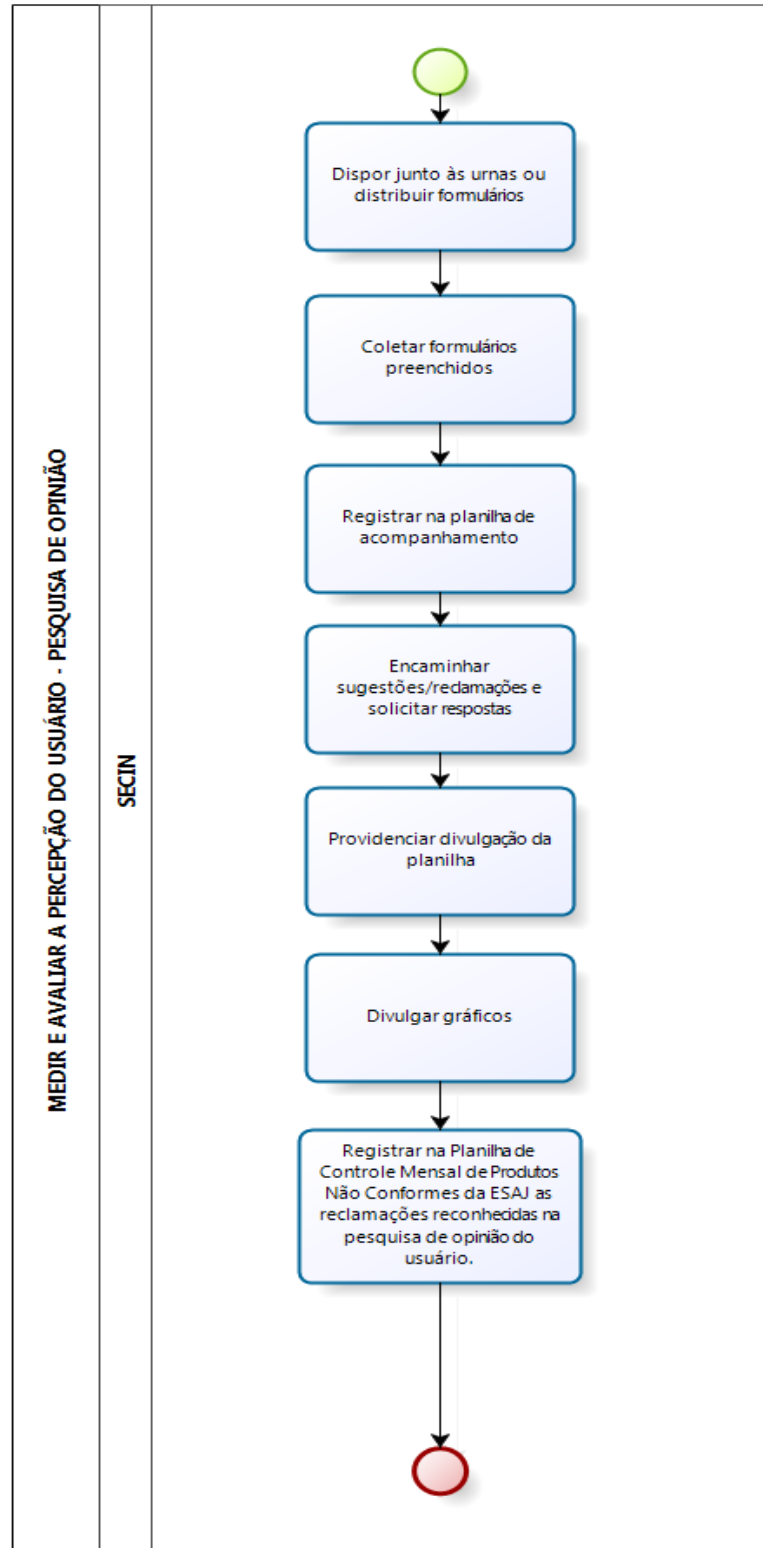
=====

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo nº 2.950/2003	RAD-DGPES-049	21	7 de 10

MEDIR E AVALIAR O SGQ/ESAJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

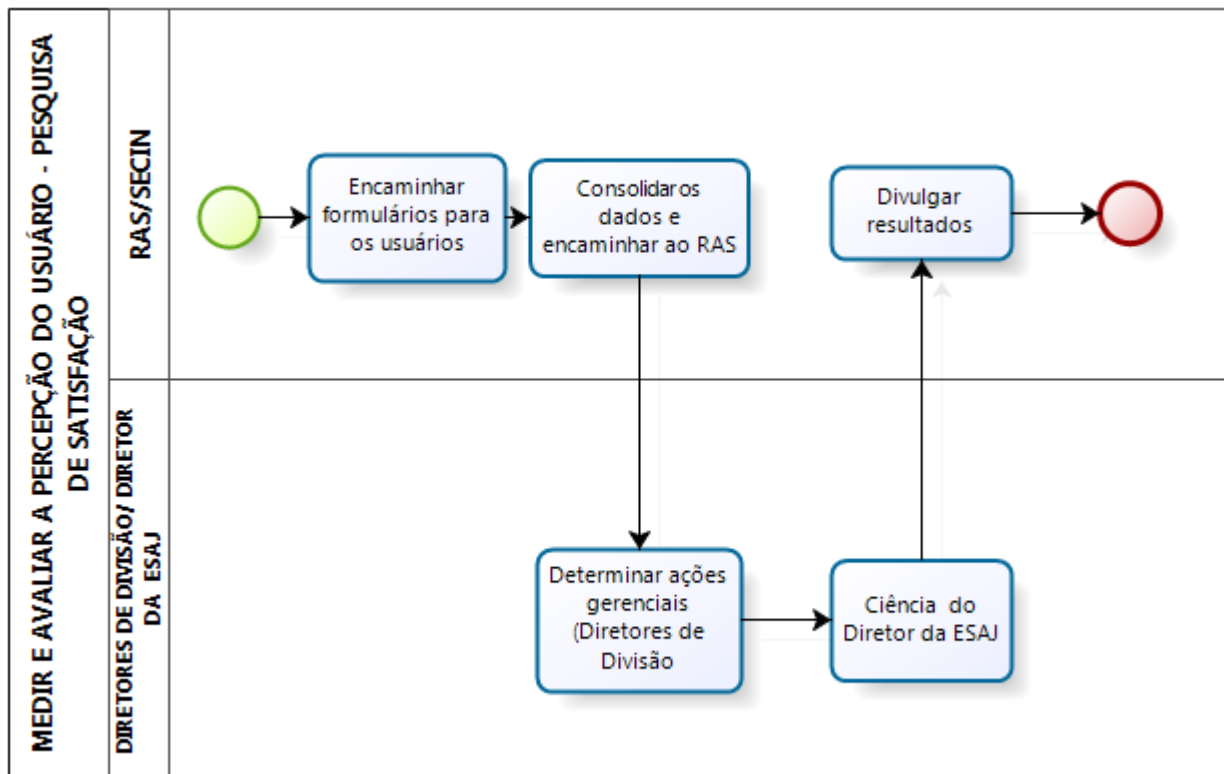
ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO – PESQUISA DE OPINIÃO



MEDIR E AVALIAR O SGQ/ESAJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

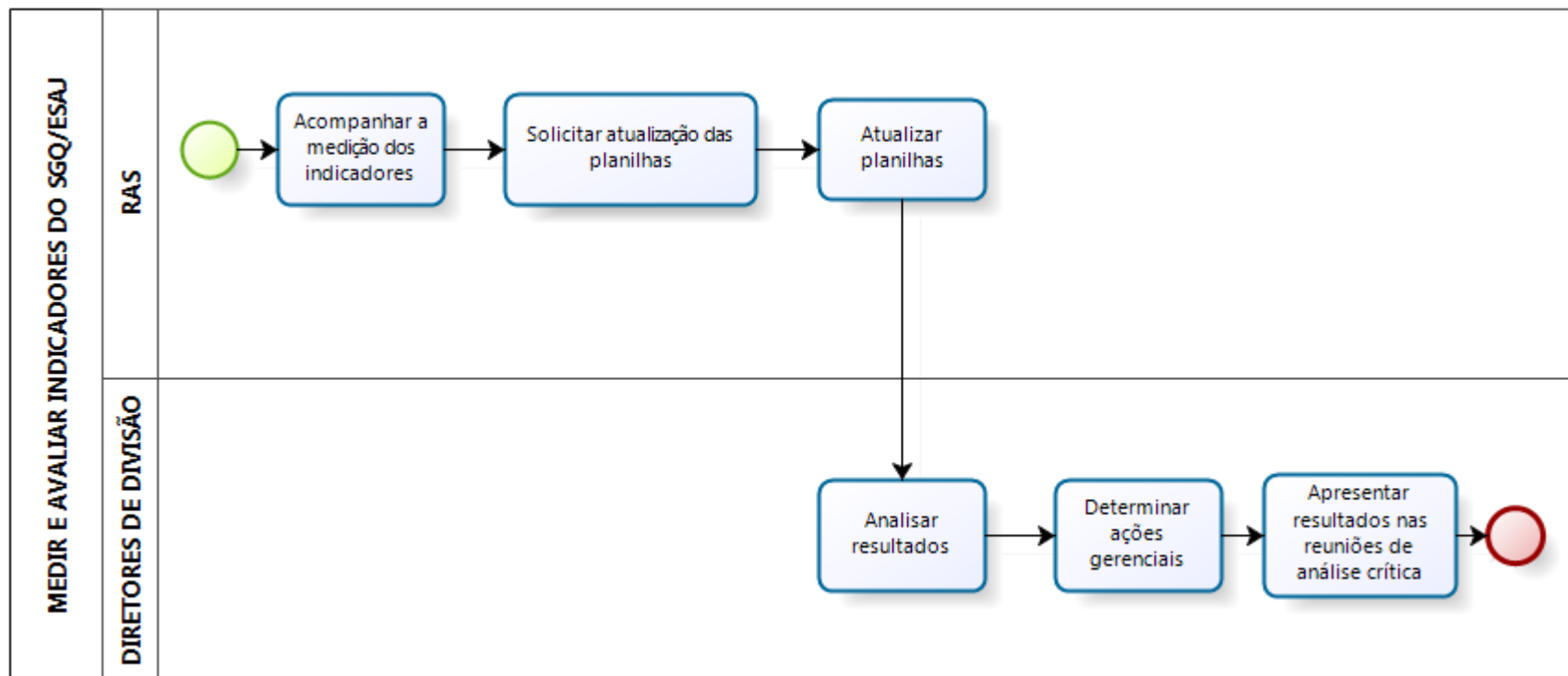
ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO – PESQUISA DE SATISFAÇÃO



MEDIR E AVALIAR O SIGA/ESAJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO MEDIR E AVALIAR INDICADORES DO SGQ/ESAJ



Base Normativa

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGPES-049

Revisão:

21

Página:

10 de 10