



SUMÁRIO

1	MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS.....	2
2	MEDIR E AVALIAR INDICADORES DA ESAJ.....	3
3	DEFINIÇÕES 	4



Elaborado por:

Equipe da Escola de Administração Judiciária (ESAJ)



Aprovado por:

Diretor da Escola de Administração Judiciária (ESAJ)



Data de Vigência:

15/10/2025





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

1 MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS

1.1 Pesquisa de opinião

- 1.1.1** A Pesquisa de Opinião é disponibilizada na plataforma *Moodle* ao término de cada turma.
- 1.1.2** O SECIN extrai as manifestações dos participantes da plataforma *Moodle* e registra na planilha de Acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário.
- 1.1.2.1** A planilha de Acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário contém, no mínimo, as seguintes informações: classificação do usuário (servidor/participante, instrutor ou outros), conteúdo resumido da manifestação, assunto tratado e resposta.
- 1.1.3** Preenchida a planilha de acompanhamento, após o término do mês, o SECIN encaminha as sugestões e reclamações aos chefes de serviços e diretores solicitando análise e resposta.
- 1.1.4** Os diretores e chefes de serviço registram suas respostas na planilha mensal de acompanhamento disponível no *one drive/sharepoint* na pasta Sistema de Gestão da ESAJ.
- 1.1.5** O SECIN providencia mensalmente a divulgação da planilha com as respostas na página da ESAJ.
- 1.1.6** O RD/RDS 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.

1.2 Pesquisa de satisfação

- 1.2.1** 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.
- 1.2.2** O SECIN encaminha o FRM-ESAJ-009-01 - Pesquisa de Satisfação do Usuário-Gestor aos usuários, por meio do *Forms*, respeitando os prazos e procedimentos previstos na RAD-PJERJ-010 - Medir a Percepção do Usuário.
- 1.2.3** O SECIN consolida os dados dos formulários preenchidos, encaminha aos diretores de divisão para determinar ações gerenciais.
- 1.2.4** O RD/RDS, após ciência da direção da ESAJ, divulga a pesquisa de satisfação na página da ESAJ.



PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)
MEDIR E AVALIAR O SISTEMA DE GESTÃO DA ESAJ

1.3 Avaliação de Reação

- 1.3.1** Pormenores deste processo de trabalho são encontrados na RAD-ESAJ-008 - Implementar Ações de Capacitação.

2 MEDIR E AVALIAR INDICADORES DA ESAJ

- 2.1** O RD/RDS acompanha a medição dos indicadores e solicita a atualização das planilhas pelas divisões da ESAJ.
- 2.2** Os diretores da ESAJ, com base na análise dos resultados de seus respectivos indicadores, determinam a ação gerencial pertinente.
- 2.3** Os diretores da ESAJ apresentam os resultados para a administração superior em reuniões de gestão.



PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)
MEDIR E AVALIAR O SISTEMA DE GESTÃO DA ESAJ

3 DEFINIÇÕES



TERMO	DEFINIÇÃO
<u>Indicador estratégico da ESAJ</u>	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)	1 - Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS). 2 - Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão (RD).
Usuário	Servidor, gestor, estagiário, terceirizado e auxiliares da justiça que façam uso dos serviços prestados pela ESAJ.