

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

1 CAMPO DE APLICAÇÃO, OBJETIVO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica à Escola de Administração Judiciária – ESAJ. Visa estabelecer critérios e procedimentos para medição, avaliação e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Escola de Administração Judiciária (ESAJ), passando a vigorar a partir de 15/10/2025.

2 DEFINIÇÕES



Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#) e/ou nos [Planos de Atividades Detalhadas](#).

3 RESPONSABILIDADES GERAIS



FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da ESAJ	- Gerenciar o desempenho do <u>sistema de gestão</u> da 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 <u>sistema de gestão da</u> ESAJ; - analisar as ações gerenciais propostas, relativas aos resultados das medições definidas nesta RAD, nas reuniões de <u>análise de gestão da</u> ESAJ, bem como a eficácia das ações implementadas.
Representante da Administração Superior (RD/RDS)	- Manter legível, identificável e recuperável o material destinado às pesquisas; - medir e controlar a satisfação de usuários da ESAJ; - monitorar e avaliar a opinião de usuários da ESAJ; - acompanhar o preenchimento das planilhas de indicadores; - acompanhar a implementação de ações gerenciais.

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; • elaborar as respostas aos usuários nas pesquisas de opinião, de acordo com as atribuições da divisão.
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; • contribuir para as respostas aos usuários nas pesquisas de opinião, de acordo com as atribuições do serviço.
Equipe da ESAJ	• 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 Escola de Administração Judiciária (ESAJ/DIEPE)	• Supervisionar o Serviço de Cadastro de Instrutores e Avaliação da Escola de Administração Judiciária (ESAJ/SECIN) nas atividades realizadas.
Chefe do Serviço de Cadastro de Instrutores e Avaliação da Escola de Administração Judiciária (ESAJ/SECIN)	• Supervisionar os registros na Planilha de Acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário; • operacionalizar a pesquisa de satisfação.
Equipe do SECIN	• Lançar os registros na Planilha de Acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário e atualizar, com as respostas informadas pelas divisões da ESAJ.

4 CONDIÇÕES GERAIS

4.1 Pormenores do processo de trabalho estão descritos nos Planos de Atividades Detalhadas.

5 INDICADOR

NOME	MÉTODO	PERIODICIDADE
Satisfação de participantes de Ação de Capacitação	$[\Sigma \text{ do percentual médio de conceitos (ótimo + bom) apurados nas avaliações de reação dos participantes das turmas encerradas no mês}]$	Mensal
Satisfação do Usuário - Gestor	$[(\Sigma \text{ respostas "ótimo"} + \Sigma \text{ respostas "bom"}) \div \text{respostas válidas apuradas na pesquisa de satisfação}] \times 100$	Anual

6 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

6.1 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	Irrestrito	Disco Rígido	Assunto	Backup e Condições apropriadas	<u>2 anos</u>	Eliminação na UO
Planilha de acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário	0-0-3b	SECIN	Irrestrito	Disco Rígido	Mês	Backup e condições apropriadas	<u>2 anos</u>	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação do Usuário-Gestor (FRM-ESAJ-009-01)	0-0-3b	RAS	Irrestrito	Disco Rígido	Ano	Backup e Condições apropriadas	<u>2 anos</u>	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos

**UO = Unidade Organizacional.

*** SGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria Geral de Gestão do Conhecimento

Notas:

- Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- SGCON/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 Secretaria Geral de Tecnologia da Informação(SGTEC), conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Cópias de Segurança de Dados.



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003



Proposto por:

Equipe da Escola de Administração Judiciária (ESAJ)

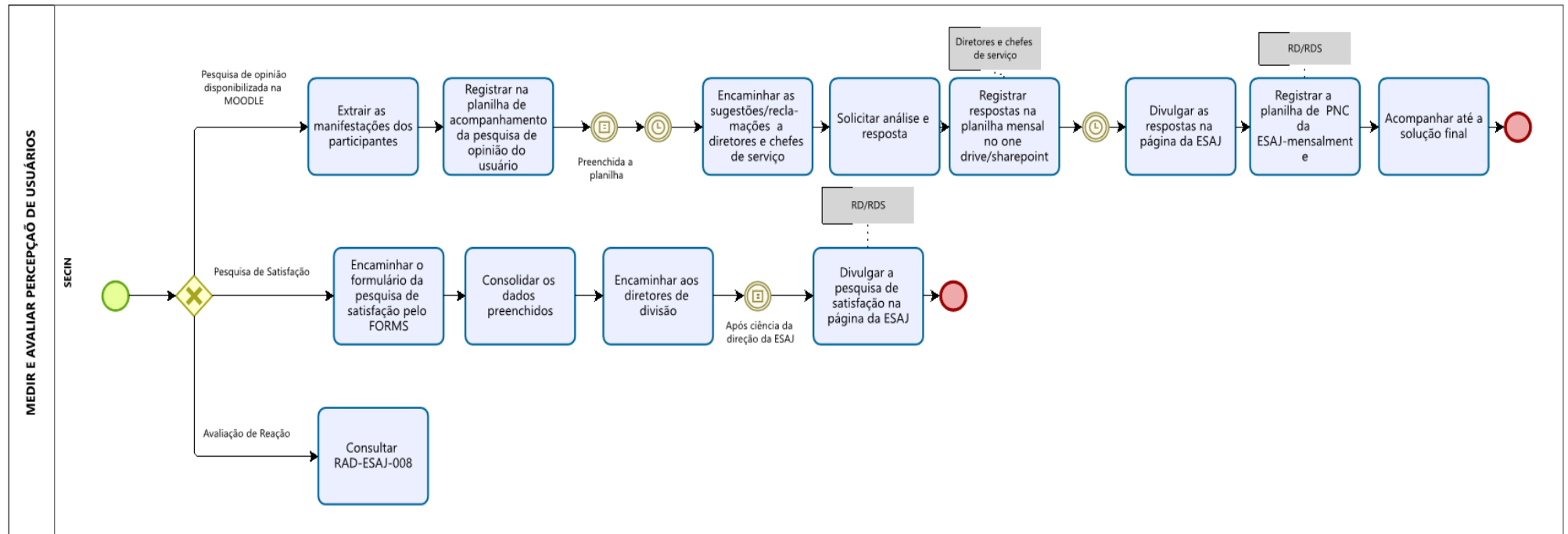


Aprovado por:

Diretor da Escola de Administração Judiciária (ESAJ)

7 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO

7.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - MEDIR E AVALIAR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO – PESQUISA DE OPINIÃO/ DE SATISFAÇÃO/ AVALIAÇÃO DE REAÇÃO



7.2 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - MEDIR E AVALIAR INDICADORES DO SGQ/ESAJ

