

	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	<p>Coordenação</p> 	<p>Execução</p> 
---	-------------------------------------	--	---

<p>Processo</p> <h2>Aplicar Instrumento de Avaliação de Satisfação com o Curso - Fundação Escola de Governo - ENA</h2>			
<p>Versão</p> <p>01/2023</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>21/09/2023</p>	<p>Macroprocesso (Governo de SC)</p> <p>Gestão e desenvolvimento de pessoas</p>	<p>Macroprocesso (Fundação ENA)</p> <p>Gerenciar Pós-venda</p>

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Descrição do processo

Tendo em mente que: “Salvo raras exceções, uma organização precisa mais dos seus clientes, do que os clientes precisam dos seus produtos e serviços” (Capote, p. 112, 2011)¹. E que, “se BPM não for adotado para ajudar a cuidar do relacionamento do cliente/cidadão com a organização, nenhum outro esforço de melhoria de processo faz sentido” (Capote, p. 11, 2011). O objetivo de Aplicar Instrumento de Avaliação de Satisfação com o Curso, é possibilitar que seja realizada a gestão da qualidade dos serviços prestados. Por intermédio da coleta e análise dos dados será possível fundamentar a proposição de melhorias em cursos ofertados pela Escola de Governo, potencializando a entrega de valor para os seus clientes.

Objetivo

O objetivo de Aplicar Instrumento de Avaliação de Satisfação com o Curso é possibilitar que seja realizada a gestão da qualidade dos serviços prestados. Por intermédio da coleta e análise dos dados será possível fundamentar a proposição de melhorias em cursos ofertados pela Fundação Escola de Governo - ENA, potencializando a entrega de valor para os clientes.

"Sem dados você é apenas uma pessoa qualquer com uma opinião."

- William Edwards Deming

¹ CAPOTE, Gart. Guia para Formação de Analistas de Processos - BPM. Rio de Janeiro. 1 ed. 2011.

Responsável

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Diretor(a) Técnico-Científico	DITEC/ENA	(48) 3665-4614	ditec@ena.sc.gov.br

Interessados

Presidente da Fundação ENA; Diretor(a) Técnico-Científico; Gerente de Formação Profissional; Gerente do ENA Virtual; Secretaria Acadêmica; Discentes; Docentes.

Atores envolvidos

Diretor(a) Técnico-Científico; Gerente do ENA Virtual; Discentes.

Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- Moodle (ENA Virtual)
- Microsoft Excel (Banco de dados)

Legislação, normativas e outras referências

[Lei Complementar Nº 446/2009](#) - Institui a Fundação Escola de Governo - ENA.

[Lei Complementar Nº 741/2019](#) - Dispõe sobre a estrutura organizacional básica e o modelo de gestão da Administração Pública Estadual, no âmbito do Poder Executivo, e estabelece outras providências (Art. 70 sobre Fundação Escola de Governo - ENA).

Indicadores de performance

- Número de alunos matriculados
- Número de formulários respondidos

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

[O Diagrama do processo pode ser visualizado clicando aqui](#)

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

A descrição das atividades, quando necessárias, constam no Diagrama.

Avaliação de Satisfação com o Curso

É importante para a Fundação Escola de Governo - ENA conhecer a sua percepção sobre a formação realizada. Os resultados da Avaliação de Satisfação com o Curso são processados com o objetivo de subsidiar ajustes e melhorias na busca por aprimoramento de nossos cursos.

É assegurado tratamento confidencial para sua resposta.

Agradecemos pela colaboração.

ASPECTOS GERAIS

Nas afirmações a seguir, solicitamos que você escolha o número de 1 a 5 que melhor representa a sua opinião. Considere 1 como a opção discordo totalmente e 5 como a opção concordo totalmente.

1. Contribuição para o desenvolvimento pessoal:

Avalia em que medida o curso contribuiu para o desenvolvimento pessoal do participante.

O curso contribuiu para o seu desenvolvimento.

1 2 3 4 5

2. Relevância das atividades, conhecimentos ou informações:

Mede a relevância das atividades, conhecimentos ou informações apresentadas no curso em relação aos desafios enfrentados pelo participante.

As atividades, conhecimentos e informações foram relevantes para os desafios que você enfrenta.

1 2 3 4 5

3. Recomendação do curso:

Indica se o participante recomendaria o curso para um amigo, amiga ou colega.

Você recomendaria esse curso.

1 2 3 4 5

4. Avaliação geral do curso:

Permite atribuir uma nota de 0 a 10 para o curso, avaliando-o globalmente.

De forma global, qual nota você daria ao curso, em uma escala de 0 a 10.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Para as afirmações a seguir, escolha o número de 1 a 5 que melhor represente a sua opinião, sendo 1 discordo totalmente e 5 concordo totalmente.

SOBRE O CONTEÚDO, ESTRUTURA E REALIZAÇÃO DO CURSO

5. Expectativas atendidas pelo curso:

Avalia se o curso atendeu às expectativas do participante, considerando as informações fornecidas na inscrição.

O curso estava de acordo com as suas expectativas, considerando as informações apresentadas no momento da inscrição (objetivos, público-alvo, metodologia, conteúdo programático e tempo de dedicação).

1 2 3 4 5

6. Suficiência da carga horária:

Verifica se a carga horária foi suficiente para o volume de conteúdos e atividades do curso.

A carga horária foi suficiente para o volume de conteúdos e atividades do curso.

1 2 3 4 5

7. Relevância dos conteúdos oferecidos:

Mede a relevância dos conteúdos oferecidos no curso em relação ao aprendizado do participante.

Os conteúdos oferecidos no curso foram relevantes para o seu aprendizado

1 2 3 4 5

8. Suporte oferecido pelo coordenador:

Avalia se o coordenador se disponibilizou para o esclarecimento de dúvidas e ofereceu suporte adequado.

O coordenador se mostrou atencioso com as demandas levadas até ele.

1 2 3 4 5

9. Sucesso na resolução de problemas:

Avalia se o coordenador teve êxito na resolução de eventuais problemas ao longo da realização do curso.

O coordenador teve êxito na resolução de questões no decorrer do curso.

1 2 3 4 5

Aspectos negativos quanto ao conteúdo e à estrutura do curso:

Aspectos positivos quanto ao conteúdo e à estrutura do curso:

SOBRE A INTERFACE GRÁFICA DO CURSO (ENA VIRTUAL)

10. Apresentação visual do conteúdo:

Avalia se a apresentação visual do conteúdo do curso, incluindo o tamanho da fonte, cores utilizadas, tipo de fonte, quantidade de conteúdo por tela e uso de imagens e destaques de texto, estava adequada.

A apresentação visual do conteúdo estava adequada (tamanho, cores e tipo da fonte; quantidade de conteúdo por tela; uso de imagens e destaques de texto).

1 2 3 4 5

11. Elementos visuais adequados:

Verifica se os desenhos, fotos e imagens utilizados no curso eram adequados e de fácil entendimento, contribuindo para a compreensão do conteúdo apresentado.

Os desenhos, fotos e imagens apresentados no curso foram adequados e de fácil entendimento.

1 2 3 4 5

12. Navegabilidade no ambiente virtual:

Avalia se a navegabilidade no ambiente virtual do curso foi satisfatória, ou seja, se foi fácil encontrar as informações necessárias sem exigir muitos cliques ou buscas adicionais.

A navegabilidade no ambiente virtual foi satisfatória (foi fácil encontrar as informações necessárias, isto é, não foi preciso muitos "cliques" para encontrar o que procurava).

1 2 3 4 5

Aspectos negativos quanto à interface gráfica do curso:

Aspectos positivos quanto à interface gráfica do curso:

SOBRE A APLICABILIDADE DO CURSO

13. Pertinência do conhecimento adquirido:

Avalia em que medida os conhecimentos adquiridos no curso contribuirão para melhorar o desempenho individual do participante no trabalho.

Você adquiriu conhecimentos que irão melhorar seu desempenho individual no trabalho.

1 2 3 4 5

14. Replicabilidade do conhecimento adquirido:

Indica se o participante se sente capaz de compartilhar os conhecimentos adquiridos no curso com outras pessoas.

Você se sente capaz de compartilhar com outras pessoas os conhecimentos adquiridos.

1 2 3 4 5

15. Aplicabilidade do conhecimento adquirido:

Avalia se o participante reconhece situações de trabalho em que é apropriado aplicar o conteúdo aprendido no curso.

Você reconhece situações de trabalho em que é adequado aplicar o conteúdo aprendido.

1 2 3 4 5

16. Capacidade de propor melhorias:

Verifica se o participante se sente capaz de propor mudanças em seu setor de trabalho, utilizando o conhecimento adquirido no curso.

Você se sente capaz de propor mudanças no seu setor de trabalho, com base no que foi aprendido.

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

Aspectos negativos quanto à aplicabilidade do curso:

Aspectos positivos quanto à aplicabilidade do curso:

SOBRE O APOIO INSTITUCIONAL E LOGÍSTICO

17. Compatibilização entre cargas-horárias:

Avalia se o participante conseguiu conciliar sua participação no curso com suas atividades profissionais e pessoais.

Foi possível conciliar sua participação no curso com suas demais atividades profissionais e pessoais.

[] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5

18. Custo benefício do valor investido:

Indica se o participante considera que o valor investido no curso foi compensado pelos benefícios e resultados obtidos.

Você considera que o valor investido no curso teve um bom custo benefício.

1 2 3 4 5

19. Estrutura física da Fundação Escola de Governo - ENA:

Avalia se a estrutura física da Fundação ENA atendeu às necessidades do participante e se o local de realização do curso foi de fácil acesso.

A estrutura física da Fundação ENA atendeu às suas necessidades.

1 2 3 4 5

20. Local de realização do curso:

Verifica se o local de realização foi de fácil acesso.

O local de realização do curso foi de fácil acesso.

1 2 3 4 5

21. Canais de comunicação com a Escola de Governo:

Verifica se os canais de comunicação com a Fundação ENA foram eficientes em termos de atendimento, resposta a dúvidas e suporte.

Os canais de comunicação com a Fundação ENA foram eficientes.

1 2 3 4 5

22. Suporte oferecido pela Secretaria Acadêmica.

Avalia se a secretaria acadêmica se disponibilizou para resolver as dúvidas do participante de forma adequada.

A secretaria acadêmica se disponibilizou para a resolução de dúvidas.

1 2 3 4 5

Como você ficou sabendo do curso?

1. Email
2. Telefone
3. Website
4. Instagram
5. Outro, qual?

Aspectos negativos quanto ao apoio logístico:

Aspectos positivos quanto ao apoio logístico:

4. HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2023	Fernando Maccari	20/09/2023	1ª versão do Diagrama e da Instrução de Trabalho referente ao processo: Aplicar Instrumento de Avaliação de Satisfação com o Curso - Fundação Escola de Governo - ENA



Assinaturas do documento



Código para verificação: **W6RH843H**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



ALEX FABIANO WEHRLE (CPF: 043.XXX.779-XX) em 21/09/2023 às 17:11:08

Emitido por: "SGP-e", emitido em 31/01/2023 - 14:55:14 e válido até 31/01/2123 - 14:55:14.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/RU5BXzgyMjdfMDAwMDA1NDZfNTUyXzlwMjNfVzZSSDg0M0g=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **ENA 0000546/2023** e o código **W6RH843H** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.