

# MEDIÇÕES FUNDAMENTAIS NO SIGA – PESQUISAS E PNC - MFS

---

## **Objetivo Geral**

Conhecer os temas abordados nas rotinas administrativas gerais do PJERJ, sua importância e relação com o SIGA e a NBR ISO 9001:2008; entender a aplicabilidade dos procedimentos gerais em todas as unidades organizacionais.

## **Objetivos Específicos**

- **RAD-PJERJ-004:**
  - Conhecer os critérios para tratamento de produtos não conformes;
  - Identificar não-conformidades;
  - Tratar as não-conformidades reais e potenciais;
  - Conhecer o trâmite dos RACAP;
  - Compreender a importância do acompanhamento dos RACAP pelo RAS.
- **RAD-PJERJ-010:**
  - Compreender a importância da medição da percepção do usuário;
  - Realizar as Pesquisas de Satisfação do Usuário e de Opinião do Usuário.

## **Metodologia**

Aulas expositivas com a utilização de *datashow*; oficinas.

## **Conteúdo Programático**

- **RAD-PJERJ-004:**
  - Responsabilidade da Administração Geral, dos RAS e RD e dos servidores;
  - Critérios para tratamento, nas UO, de seus produtos não conformes;
  - Identificação de não-conformidades;
  - Tratamento de não-conformidades;
  - Diferença entre Ação Corretiva e correção;
  - Conceitos de Ação Corretiva e Ação Preventiva;
  - Trâmite do RACAP;
  - Identificação do RACAP;
  - Descrição da não-conformidade;
  - Avaliação das consequências da não-conformidade;
  - Correção;
  - Identificação do problema, investigação das causas e proposição das ações;
  - Monitoramento da implementação das ações;
  - Verificação da eficácia das ações implementadas e como evidenciá-la;
  - Encerramento de RACAP;
  - Planilha Mensal de Controle de RACAP - Preenchimento e Controle;
  - Gestão de registro.

- **RAD-PJERJ-010:**

- Propósito das pesquisas;
- Responsabilidades estabelecidas na RAD;
- Logística da pesquisa;
- Metodologia da pesquisa;
- Amostra representativa;
- Avaliação dos resultados;
- Tratamento dos resultados da pesquisa de satisfação e das reclamações ou sugestões;
- Divulgação dos resultados das pesquisas;
- Gestão de registros.

**Bibliografia Indicada**

NBR ISO 9001:2008;

NBR ISO 9000:2005;

CROFT, Nigel H. *ISO 9001:2008 Pequenas Mudanças, Grandes Oportunidades – Um guia interpretativo da ISO 9001:2008.*

**Carga horária: 8 horas**

**Atualização: 21/09/2012**

**Revisão: 01**

**Total de páginas: 02**