

MANUAL DE PROCESSO DE TRABALHO 4

IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

PROCESSO DE GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL		
OBJETIVO	Estabelecer o fluxo e os procedimentos relativos à realização da pesquisa de clima organizacional e ao planejamento e implementação de melhorias.	
MANUAL	NÚMERO	4
	NOME	CLIMA
	VERSÃO	3

VISÃO SISTÊMICA

PROCESSO DE GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL	
ENTRADA(S)	Grau de satisfação e a percepção dos servidores em relação ao ambiente de trabalho
FORNECEDOR(ES)	Servidores da Justiça Eleitoral
SAÍDA(S)	Aumento do grau de satisfação em relação ao ambiente de trabalho
CLIENTE(S)	Servidores da Justiça Eleitoral
REGULAÇÃO	Resolução TRE-SE 170/2016
RECURSO(S)	Formulário de pesquisa de clima, metodologia de gestão de iniciativas estratégicas



CADEIA DE VALOR

POSIÇÃO DO PROCESSO NA CADEIA DE VALOR		
MACROPROCESSO GOVERNANÇA	DE	Os macroprocessos de governança avaliam, direcionam e monitoram a gestão da Organização.
MACROPROCESSO 12		Direcionamento e Monitoramento da Gestão
PROCESSO 12.2		Relacionamento com Partes Interessadas
SUBPROCESSO 12.2.3		Gestão do Clima Organizacional

GESTOR DO PROCESSO

GESTOR DO PROCESSO	
UNIDADE	A COASA (Coordenadoria de Assistência à Saúde e Benefícios), área de Psicologia, é a unidade responsável pela gestão do processo, cabendo-lhe seu acompanhamento, controle e melhoria. Esta unidade também receberá as dúvidas e sugestões acerca do processo para análise e providências necessárias.



GESTOR DO CLIMA

COMITÊ GESTOR DO CLIMA	
UNIDADE	O Comitê Gestor do Clima é responsável pela definição e acompanhamento das melhorias sugeridas pelos grupos focais. Deve ser composto pelos titulares das seguintes unidades administrativas: I - Coordenadoria de Assistência à Saúde e Benefícios (COASA), área de Psicologia, como unidade gestora do processo; II - Assessoria de Imprensa e Comunicação Social – ASCOM; III – Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Gestão – COPEG; IV – Coordenadoria da Corregedoria – COCRE; V – Secretaria Judiciária – SJD; VI – Secretaria de Administração e Orçamento – SAO; VII – Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP; VIII – Secretaria de Tecnologia da Informação – STI; IX – Três representantes das Zonas Eleitorais – ZE's, sendo um representante da Capital e dois representantes do Interior, designados pela SGP. A coordenação do Comitê cabe à COASA.



PARTICIPANTE(S) DO PROCESSO

PARTICIPANTE(S)	
COASA (PSICOLOGIA)	Coordenadoria de Assistência à Saúde e Benefícios, área de Psicologia
COMITÊ GESTOR DO CLIMA	Comitê Gestor do Clima - Comitê responsável pela definição e acompanhamento das melhorias sugeridas pelos grupos focais. Deve ser composto pelos titulares das seguintes unidades administrativas: I - Coordenação de Assistência à Saúde e Benefícios (COASA), área de Psicologia, como unidade gestora do processo; II - Assessoria de Imprensa e Comunicação Social - ASCOM; III - Coordenação de Planejamento, Estratégia e Gestão - COPEG; IV - Coordenadoria da Corregedoria - COCRE; V - Secretaria Judiciária - SJD; VI - Secretaria de Administração e Orçamento - SAO; VII - Secretaria de Gestão de Pessoas - SGP; VIII - Secretaria de Tecnologia da Informação - STI; IX - Três representantes das Zonas Eleitorais - ZE's, sendo um representante da Capital e dois representantes do Interior, designados pelo SGP. A coordenação do Comitê cabe à COASA.
UNIDADES EXECUTORAS	Unidades responsáveis pelo desenvolvimento e implementação de melhorias.
GRUPOS FOCAIS	Servidores designados para discutir e apresentar sugestões de melhoria.
DG	Diretoria-Geral



DOCUMENTO(S) DO PROCESSO

DOCUMENTO	NOME	ONDE É ENCONTRADO OU UNIDADE RESPONSÁVEL
D1	Instrumento de Pesquisa de Clima	COASA (Psicologia)

INDICADOR(ES) DE DESEMPENHO

INDICADOR: ÍNDICE DE AVALIAÇÕES POSITIVAS DO CLIMA ORGANIZACIONAL	
TIPO	Eficácia
O QUE MEDE	A percepção dos servidores em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da Organização, abordados no instrumento de pesquisa de clima organizacional.
PARA QUE MEDIR	Para perseguir um índice elevado de satisfação dos servidores em relação ao ambiente de trabalho, com identificação das áreas que estejam afetando negativamente o clima da Instituição.
QUEM MEDE	COASA (Psicologia)
QUANDO MEDIR	Bianualmente
ONDE MEDIR	Instrumento de Pesquisa de Clima Organizacional
COMO MEDIR	Quantidade de avaliações positivas (AP) dividida pelo total de avaliações (TA) na pesquisa de clima organizacional, multiplicado por cem. $(AP / TA) \times 100$ OBS.: O aumento da participação dos servidores na pesquisa de clima organizacional também é um indicativo da eficácia dos resultados do processo.
META	Aumentar, a cada dois anos, em 5% o índice de avaliações positivas do clima organizacional até o limite mínimo de 90%.



TRATAMENTO DE RISCOS

EVENTO DE RISCO		AÇÃO	ATIVIDADE LIGADA AO RISCO
1. Instrumento de pesquisa de clima ineficaz/ obsoleto.		Realizar Benchmarking a cada 2 anos. Buscar instrumentos atualizados.	1.1 ELABORAR instrumento de pesquisa
Nível de Risco: Pequeno	Resposta: Mitigar	Unidade/Servidor responsável: COASA/Servidor da área de Psicologia	
Controle: Melhorar controle existente			
2. Baixa adesão à pesquisa de clima.		Sensibilizar os servidores e a Administração sobre a importância de adesão à pesquisa.	1.2. DIVULGAR pesquisa
Nível de Risco: Moderado	Resposta: Evitar	Unidade/Servidor responsável: COASA/Servidor da área de Psicologia	
Controle: Melhorar controle existente			
3. Baixa adesão de voluntariado dos servidores para a formação de grupos focais.		Sensibilizar os servidores para atenderem ao convite de participação dos grupos focais.	2.1 DESIGNAR grupos focais
Nível de Risco: Moderado	Resposta: Evitar	Unidade/Servidor responsável: Gestor do Macrodesafio / Coordenador(a) da COASA	
Controle: Melhorar controle existente			
4. Não implantação de projetos ou ações de melhoria do clima por parte da alta Administração.		Sensibilizar a alta Administração sobre a importância de implantação de projetos e ações de melhoria relacionados aos indicadores de satisfação abaixo de 70%.	2.5 SUBMETER ao DG sugestões definidas



EVENTO DE RISCO		AÇÃO	ATIVIDADE LIGADA AO RISCO
Nível de Risco: Alto	Resposta: Evitar	Unidade/Servidor responsável: Gestor do Macrodesafio / Coordenador(a) da COASA	
Controle: Melhorar controle existente			

AUTORES DO MANUAL

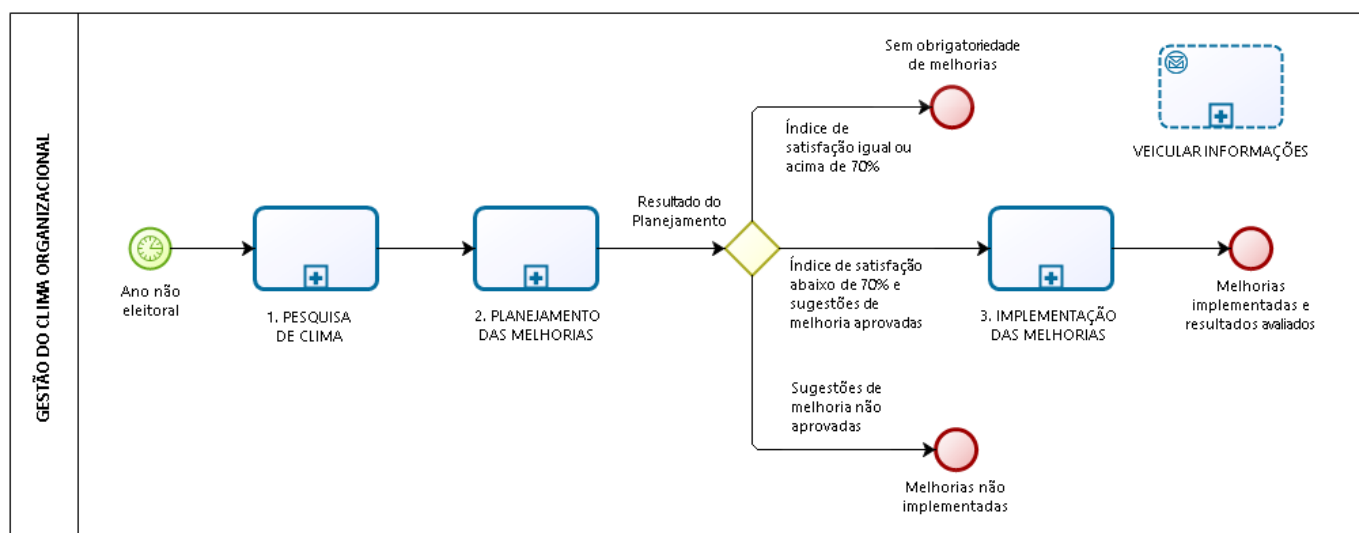
MANUAL ELABORADO POR	
UNIDADES	SGP/COASA - Secretaria de Gestão de Pessoas/Coordenadoria de Assistência à Saúde e Benefícios (área de Psicologia)
	SEORG - Seção de Otimização de Processos Organizacionais

SOBRE A VERSÃO

VERSÃO	RESUMO DAS ALTERAÇÕES	RESPONSÁVEL
1	Versão inicial.	Autores do Manual
2	Revisão do mapeamento do processo e alteração do manual para o novo modelo padrão elaborado pela SEORG.	SEORG
3	Alteração do manual para novo modelo padrão elaborado pela SEORG. Inclusão da propriedade "Tratamento de Riscos".	SEORG



GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL



1. PESQUISA DE CLIMA

DESCRIÇÃO

Subprocesso

2. PLANEJAMENTO DAS MELHORIAS

DESCRIÇÃO

Subprocesso

3. IMPLEMENTAÇÃO DAS MELHORIAS

DESCRIÇÃO

Subprocesso

VEICULAR INFORMAÇÕES

DESCRIÇÃO

- Propagar informações e resultados decorrentes da gestão do clima organizacional;
- Elaborar com a ASCOM uma estratégia de veiculação de dados, considerando os requisitos e resultados de cada etapa da gestão.

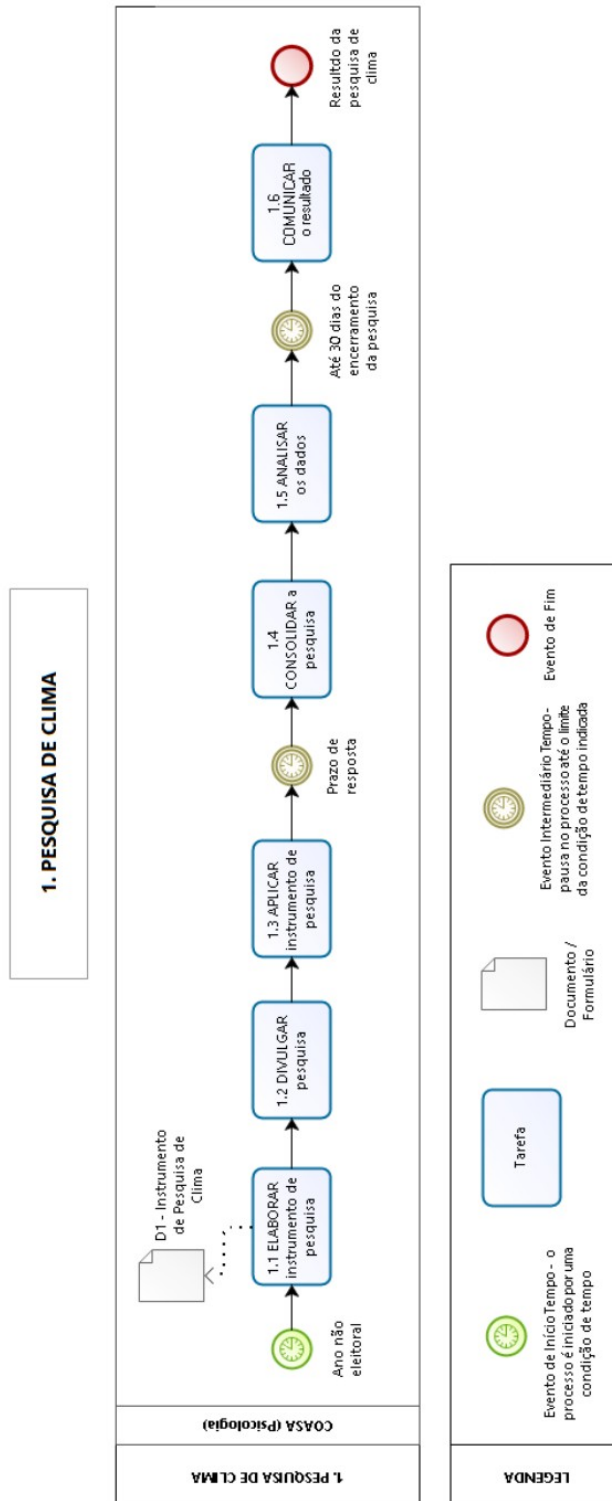
Observação:

Como subprocesso eventual, não está ligado ao fluxo de sequência do processo principal, mas deve ser executado sempre que houver informações relevantes para veiculação.

EXECUTANTE

Comitê Gestor do Clima - Comitê responsável pela definição e acompanhamento das melhorias sugeridas pelos grupos focais. Deve ser composto pelos titulares das seguintes unidades administrativas:

- I - Coordenação de Assistência à Saúde e Benefícios (COASA), área de Psicologia, como unidade gestora do processo;
 - II - Assessoria de Imprensa e Comunicação Social - ASCOM;
 - III - Coordenação de Planejamento, Estratégia e Gestão - COPEG;
 - IV - Coordenadoria da Corregedoria - COCRE;
 - V - Secretaria Judiciária - SJD;
 - VI - Secretaria de Administração e Orçamento - SAO;
 - VII - Secretaria de Gestão de Pessoas - SGP;
 - VIII - Secretaria de Tecnologia da Informação - STI;
 - IX - Três representantes das Zonas Eleitorais - ZE's, sendo um representante da Capital e dois representantes do Interior, designados pelo SGP.
- A coordenação do Comitê cabe à COASA.



1. PESQUISA DE CLIMA

1.1 ELABORAR instrumento de pesquisa

DESCRIÇÃO

- Elaboração de instrumento eletrônico de pesquisa de clima organizacional;
- Realizar *benchmarking* a cada 2 anos;
- Buscar instrumentos atualizados;
- Revisão do instrumento vigente em conjunto com a Secretaria de Gestão de Pessoas;
- Possibilidade de alteração de itens do instrumento de pesquisa, como exclusão, modificação ou acréscimo de questões, de acordo com a necessidade;
- Possibilidade de substituição do instrumento de pesquisa por outros métodos de pesquisa;
- Ocorrendo nova versão do instrumento de pesquisa, sua aplicação deve ser autorizada pela Diretoria-Geral;
- A aplicação da pesquisa é bianual, em anos não eleitorais, ocorrendo ainda no primeiro semestre, devendo ser concluída até o mês de março.

EXECUTANTE

COASA (Psicologia)

D1 - Instrumento de Pesquisa de Clima

DESCRIÇÃO

D1 - Instrumento de Pesquisa de Clima

Onde é encontrado ou unidade responsável: COASA (Psicologia)

1.2 DIVULGAR pesquisa

DESCRIÇÃO

- Sensibilizar os servidores e a Administração sobre a importância de adesão à pesquisa;
- Publicação de notas na intranet e jornal interno sobre a realização da pesquisa de clima organizacional;
- Possibilidade de realização de palestras sobre o tema;
- Exibição de panfletos informativos sobre a pesquisa nos murais expostos no TRE;
- Envio de e-mails aos servidores solicitando-lhes adesão à pesquisa.

EXECUTANTE

COASA (Psicologia)

1.3 APLICAR instrumento de pesquisa

DESCRIÇÃO

- Disponibilização do formulário eletrônico na intranet, com data predefinida para resposta;
- Preenchimento sigiloso.

EXECUTANTE

COASA (Psicologia)

1.4 CONSOLIDAR a pesquisa

DESCRIÇÃO

- Obtenção das médias e porcentagens dos dados quantitativos (escalas);
- Categorização dos dados qualitativos (perguntas abertas);
- Transcrição dos dados quantitativos e qualitativos.

EXECUTANTE

COASA (Psicologia)

1.5 ANALISAR os dados

DESCRIÇÃO

- Indicação dos índices de favorabilidade com aspectos do ambiente de trabalho (igual ou acima de 70% de satisfação);
- Indicação dos índices de desfavorabilidade com aspectos do ambiente de trabalho (abaixo de 70% de satisfação).

EXECUTANTE

COASA (Psicologia)

1.6 COMUNICAR o resultado

DESCRIÇÃO

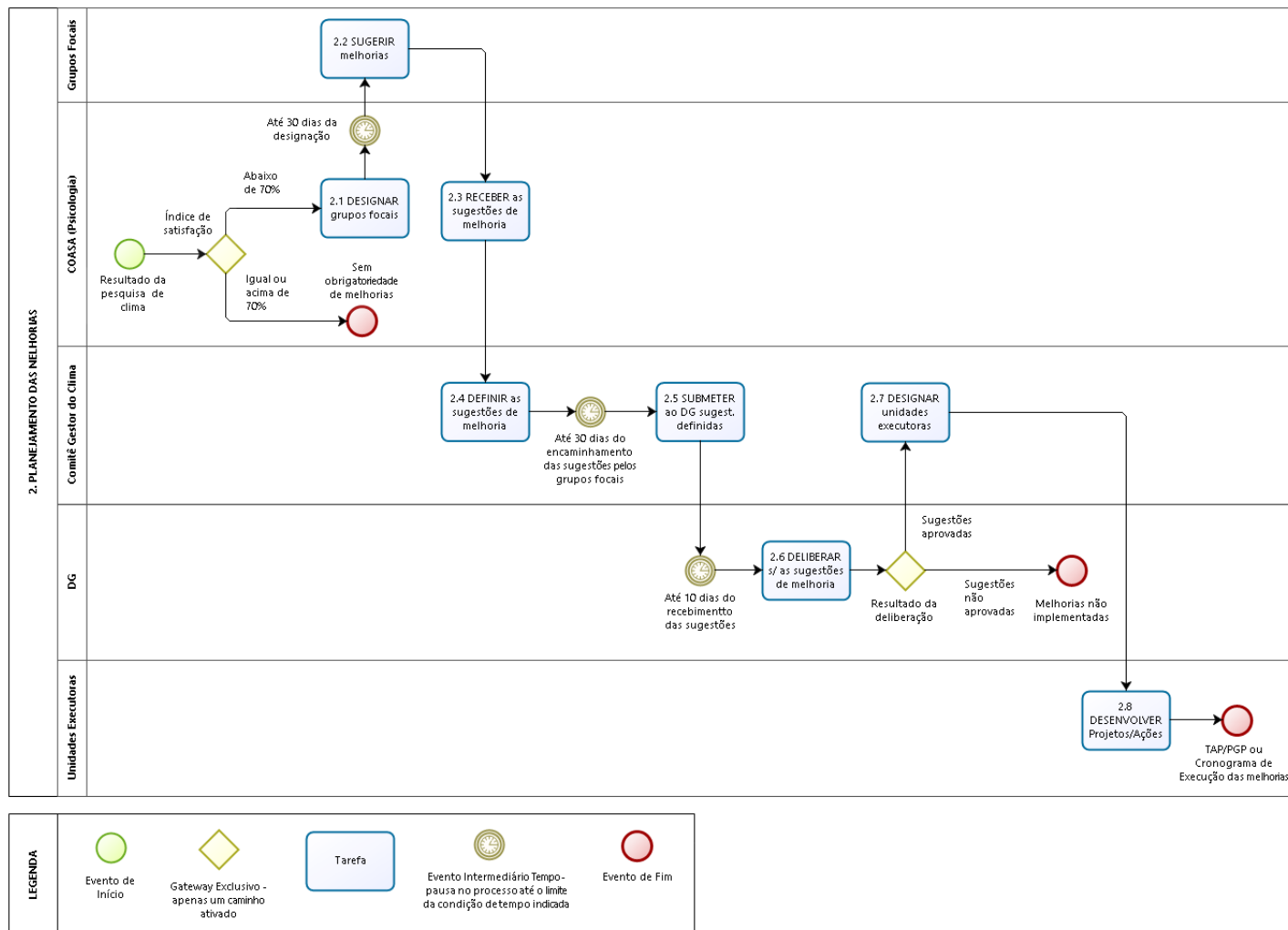
- Elaboração de relatório com os resultados da pesquisa;
- Disponibilização do relatório na intranet.

EXECUTANTE

COASA (Psicologia)



2. PLANEJAMENTO DAS MELHORIAS





2. PLANEJAMENTO DAS MELHORIAS



2.1 DESIGNAR grupos focais

DESCRIÇÃO

- Grupos focais compreendem grupos formados para apresentarem sugestões de melhoria para os índices de satisfação que estejam abaixo de 70% de favorabilidade com os aspectos do ambiente de trabalho;
- Criar condições para fomentar a participação voluntária de servidores.
- Na ausência de servidores voluntários, os integrantes dos grupos focais devem ser designados pelo Diretor-Geral;
- As inscrições para a composição voluntária dos grupos focais são abertas no mesmo dia de publicação dos resultados da pesquisa de clima;
- Podem participar dos grupos focais servidores das Secretarias do TRE ou dos Cartórios Eleitorais.

EXECUTANTE

COASA (Psicologia)



2.2 SUGERIR melhorias

DESCRIÇÃO

- Apresentar sugestões de melhoria para os índices de satisfação que estejam abaixo de 70% de favorabilidade com os aspectos do ambiente de trabalho;
- As melhorias apresentadas poderão se transformar em projetos ou ações de melhoria do clima organizacional.

EXECUTANTE

Grupos Focais



2.3 RECEBER as sugestões de melhoria

DESCRIÇÃO

Consolidar as sugestões de melhoria do clima organizacional e apresentá-las ao Comitê Gestor.

EXECUTANTE

COASA (Psicologia)

2.4 DEFINIR as sugestões de melhoria

DESCRIÇÃO

Definir quais sugestões serão submetidas à Direção para desenvolvimento de projetos ou ações de melhoria do clima organizacional.

EXECUTANTE

Comitê Gestor do Clima

2.5 SUBMETER ao DG sugestões definidas

DESCRIÇÃO

- Sensibilizar a alta Administração sobre a importância de implantação de projetos e ações de melhoria relacionados aos indicadores de satisfação abaixo de 70%;
- Apresentar ao DG as sugestões de melhoria definidas para o desenvolvimento de projetos ou ações, com as devidas justificativas.

EXECUTANTE

Comitê Gestor do Clima

2.6 DELIBERAR sobre as sugestões de melhoria

DESCRIÇÃO

Aprovar o desenvolvimento de projetos ou ações de melhoria do clima organizacional.

EXECUTANTE

Diretoria-Geral

2.7 DESIGNAR unidades executoras

DESCRIÇÃO

- Definir as unidades ou servidores que serão responsáveis pelo desenvolvimento e implementação dos projetos/ações de melhoria;
- Toda a atuação das unidades executoras é acompanhada pelo Comitê Gestor do Clima, que apresentará relatório mensal de acompanhamento à Diretoria-Geral, a partir da data de designação das unidades;
- Cabe ao Comitê facilitar o alcance das ações planejadas.

EXECUTANTE

Comitê Gestor do Clima

2.8 DESENVOLVER Projetos/Ações

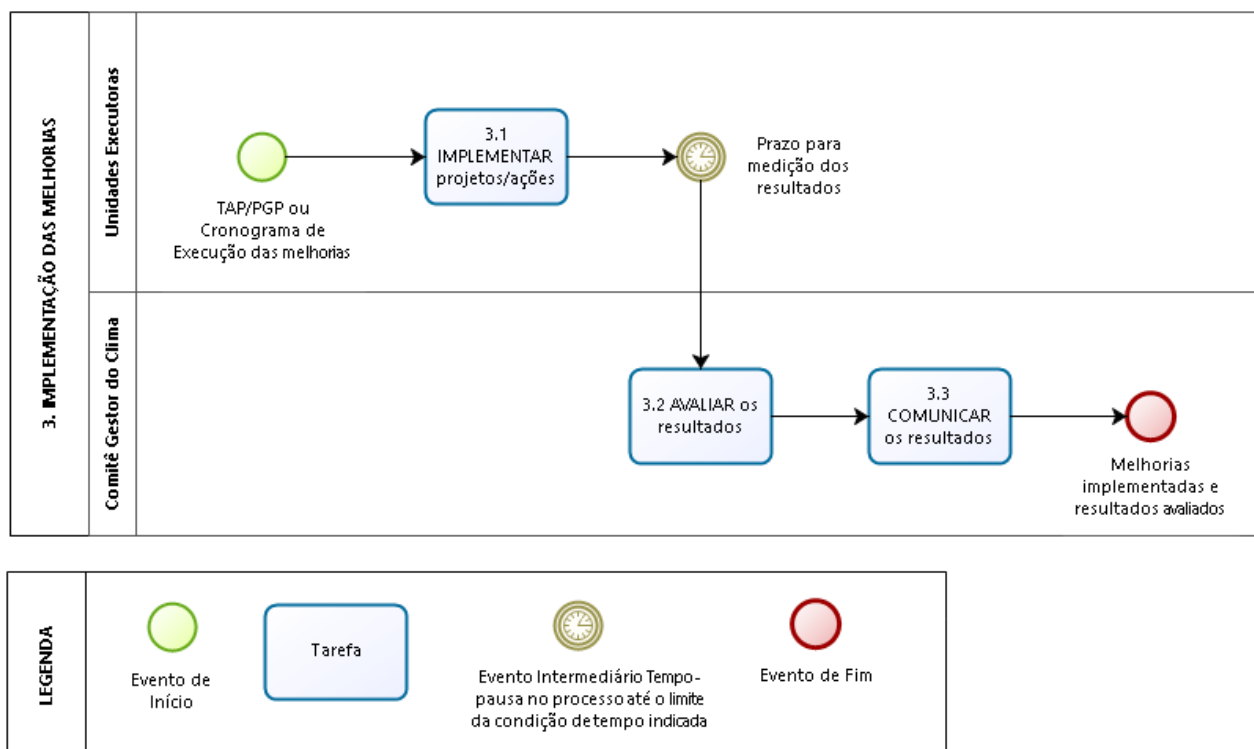
DESCRIÇÃO

- As sugestões serão convertidas em projetos/ações de melhoria do Clima Organizacional;
- Os projetos/ações devem seguir a metodologia de gestão de iniciativas estratégicas adotada no TRE-SE, com a aplicação dos seus instrumentos de iniciação, planejamento, execução, controle e encerramento;
- São elaborados nesta fase, para projetos, o TAP (Termo de Abertura de Projeto) e o PGP (Plano Geral de Projeto) e, para as ações de melhoria, o Cronograma de Execução.

EXECUTANTE

Unidades Executoras

3. IMPLEMENTAÇÃO DAS MELHORIAS



3. IMPLEMENTAÇÃO DAS MELHORIAS

3.1 IMPLEMENTAR projetos/ações

DESCRIÇÃO

- Cumprir as ações previstas no Plano Geral de Projetos ou Cronograma de Execução;
- Utilizar os instrumentos de encerramento de projetos/ações de melhoria previstos na metodologia de gestão de iniciativas estratégicas adotada no TRE-SE;
- Estabelecer um prazo para avaliação dos resultados a partir da data de conclusão da implementação.

EXECUTANTE

Unidades Executoras

3.2 AVALIAR os resultados

DESCRIÇÃO

Medir os índices de satisfação das áreas atingidas pelos projetos ou ações de melhoria e compará-los com os resultados anteriores.

EXECUTANTE

Comitê Gestor do Clima

3.3 COMUNICAR os resultados

DESCRIÇÃO

- Elaboração de relatório com os resultados obtidos;
- Disponibilização do relatório na intranet.

EXECUTANTE

Comitê Gestor do Clima