



**Relatório Final da Pesquisa de Satisfação
realizada junto às Escolas da Magistratura
no período de 13 a 24 de novembro de 2015
com relação aos indicadores (11,12,17,18 e 19)
conforme o Plano Estratégico (2014-2018) da Enfam**

APRESENTAÇÃO

Conforme o Plano Estratégico (2014-2018), a Enfam estabeleceu em seus objetivos a intenção de: Objetivo 6 - estreitar relacionamento com escolas e magistrados e Objetivo 11 - prestar serviços de qualidade. Visando o acompanhamento da realização dos objetivos propostos, foram definidos, entre outros, os Indicadores 11 – Satisfação com relacionamento (Objetivo 6) e 19 – Índice de satisfação (Objetivo 11).

Nesse sentido, a realização da Pesquisa de Satisfação, aplicada junto às Escolas da Magistratura no período de 13 a 24 de novembro de 2015, teve como elemento motivador, conhecer a percepção que as escolas da magistratura têm do seu relacionamento com a Enfam, bem como, mensurar o grau de satisfação em relação aos serviços prestados.

Com o avanço da elaboração do instrumento de pesquisa, verificou-se a possibilidade de agregar o levantamento de informações sobre outros indicadores, racionalizando procedimentos e esforços. Estabelecendo assim a ampliação do objeto de pesquisa que passou a considerar os seguintes objetivos/indicadores:

Objetivo 7: Implementar e consolidar políticas nacionais de formação e aperfeiçoamento

Indicador 12 - Alinhamento curricular

Objetivo 9: Fomentar a educação a distância

Indicador 17 - Índice de utilização do EaD

Objetivo 10: Aumentar a oferta de serviços

Indicador 18 - Novos serviços

1. Considerações sobre a Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação pode ser considerada como um procedimento que alimenta a instituição, informando sobre o pensamento daqueles que são por ela atendidos, permitindo diagnosticar problemas e levantar necessidades e anseios.

Segundo Esperidião e Trad (2005) a incorporação do usuário em processos avaliativos *tem sido valorizada não apenas por constituir-se um indicador sensível da qualidade do serviço prestado, mas por estar potencialmente relacionada à maior adequação no uso do serviço.*

Além disso, estudos indicam outros elementos positivos da Pesquisa de Satisfação: o engajamento do usuário como responsável pela avaliação, a

articulação dos aspectos de eficiência e eficácia dos serviços, assim como sua aceitabilidade social dos mesmos (idem).

Embora sejam encontradas discussões acerca da validade técnica e metodológica da pesquisa de satisfação, Parasuraman (1988) e Vaitsman (2003) observam que a concepção de satisfação em procedimentos de pesquisa identifica as expectativas e a percepção que os usuários têm dos serviços recebidos; neste sentido, o que se mede, muitas vezes, não é a satisfação propriamente dita, mas a percepção dos serviços e a expectativa prévia dos usuários. Este aspecto da discussão sobre os resultados da pesquisa de satisfação assume particular importância à medida que podem contribuir com elementos significativos para apoiar o planejamento institucional.

2. Estruturação da Pesquisa

Na impossibilidade de trabalhar detalhamento de todos os serviços (internos e externos), optou-se por uma estruturação do instrumento, que permitisse a análise da atividade fim da escola, definido por um recorte que contempla quatro eixos:

1. visão geral das escolas em relação à Enfam;
2. desenvolvimento do serviço de credenciamento;
3. desenvolvimento das atividades de planejamento e desenvolvimento dos cursos e eventos;
4. expectativas das Escolas em relação ao trabalho realizado pela Enfam.

Para tanto, utilizou-se como instrumento um questionário encaminhado às Escolas da Magistratura e Centro de Estudos Jurídicos por meio de arquivo virtual.

O questionário foi organizado em um conjunto de 33 questões fechadas direcionadas à identificação da escola; para o levantamento das informações relacionadas aos três primeiros eixos 1) Visão Geral, 2) Desenvolvimento do serviço de Credenciamento e 3) Desenvolvimento das atividades de planejamento e desenvolvimento dos cursos; as questões apresentam quatro alternativas de respostas (Muito satisfeito, Satisfeito, Insatisfeito, Muito Insatisfeito). Diferentemente dos demais, o quarto eixo - Expectativas das Escolas em relação ao trabalho realizado pela Enfam - foi organizado por questões abertas, solicitando indicações dos respondentes sobre a continuidade dos trabalhos realizados pela Enfam.

Do total de questões fechadas, 11 exploram o indicador *Relacionamento* e 22 estão voltadas para o indicador *Serviços*. O maior número de questões orientadas para a prestação de serviços se deve à característica dos eixos relacionados ao credenciamento, planejamento e desenvolvimento de cursos

que tratam das atividades fim da Enfam e que se concretizam na forma de serviços prestados junto às escolas.

Além das questões fechadas e objetivas, foram apresentadas oito questões abertas, para livre desenvolvimento dos entrevistados, cinco questões exploram o aspecto relacionado ao eixo 4, as estão situadas ao final dos eixos 2, 3 e 4, constituindo-se cada uma em um espaço aberto para complementação de informações relacionadas a cada um destes eixos.

Assim, o instrumento viabiliza tanto a avaliação do percurso que a Enfam vem desenvolvendo, notadamente em 2015, como levanta indicações que poderão apoiar o diagnóstico para o planejamento das atividades futuras da escola.

3. O universo da Pesquisa e a metodologia de análise dos resultados

O questionário foi encaminhado às Escolas por meio do Ofício Circular nº 113, de 03 de novembro, enviado a 39 (trinta e nove) escolas assim distribuídas: 27 Escolas da Magistratura/Centro de Estudos Judiciários - Estaduais, cinco Escolas da Magistratura Federais, seis Escolas Associativas e o Centro de Estudos Judiciários - CEJ do Conselho de Justiça Federal – CJF. Deste universo, 30 responderam o questionário, o que representa 76 % do universo pretendido, sendo que deste total 22 são escolas estaduais, quatro federais e quatro escolas associativas, contando ainda com a participação do CEJ/CJGF. Não responderam a entrevista as seguintes escolas: Esmal, Ejap, Enamages, ENM. Ejef, Esmagis-MS, Esmepi, Emagis (TRF4) e CJUD.

Entre as escolas que atenderam a solicitação da pesquisa, os responsáveis pelo seu preenchimento exercem as seguintes funções nas escolas: Diretor (04), Secretário Geral e/ou Secretário Executivo (06), Subsecretário (02), Coordenadores (10), Assessores/Pedagogos(08), possibilitando reconhecer o grau de confiabilidade e comprometimento do respondente com a escola.

3.1. Informação sobre as escolas participantes da pesquisa

De acordo com a apresentação das escolas participantes, apenas 11 delas (34.4%) tem desenvolvido seu Projeto Político-Pedagógico. Neste quesito deve-se observar que entre as escolas que afirmaram ter desenvolvido seu Projeto Pedagógico, apenas cinco encaminharam o link para download do mesmo.

Sobre os cursos oferecidos em 2015, 19 escolas ofereceram cursos de Formação Inicial; 93.5% das escolas oferecem cursos de formação continuada, observando que 11 escolas oferecem cursos de formação continuada na modalidade Educação a Distância. O resumo da pesquisa (anexo I) apresenta a relação dos cursos oferecidos pelas escolas.

Em relação à formação de seus formadores, 61.3% das escolas afirmaram desenvolver Programa de Formação de Formadores e 36.8% indicam desenvolver atividades ou cursos eventuais visando à formação dos formadores. Quando questionadas sobre cursos/atividades oferecidas, as respostas das escolas, de forma geral, referem-se aos cursos oferecidos pela Enfam ao longo de 2015, além dos cursos, foram indicadas atividades como reunião pedagógica como atividade de formação.

4. Apresentação e análise dos resultados – os índices de satisfação das escolas em relação à Enfam

Como indicado, o instrumento de pesquisa proposto pela Enfam foi estruturado com vistas a levantar informações em torno de três aspectos relacionados ao trabalho desenvolvido pela escola: atendimento, serviços oferecidos - serviços gerais, específicos (credenciamento, planejamento e desenvolvimento de cursos) – e expectativas das escolas da magistratura/centro de estudos judiciais em relação à Enfam.

De maneira geral, a percepção das escolas da magistratura/centros de estudos judiciais em relação aos serviços apresentados pela Enfam e objeto desta pesquisa indicam um nível de satisfação significativo, variando entre 80 a 95% o somatório das respostas assinaladas como **Muito satisfeito** e **Satisfeito**, em que pese os resultados positivos alcançados, merece atenção da Enfam, os índices de **Insatisfação** que variam desde 3 até 32% de respostas, havendo, inclusive, quesitos que receberam a indicação de **Muito Insatisfeito**, embora em número bastante restrito (08 indicações em 08 itens diferentes entre os total de 33 itens), tais registros devem ser objeto de observação cuidadosa.

O alto índice de satisfação encontrado neste trabalho coincide com o fenômeno da alta satisfação identificado em resultados consideráveis em pesquisas de satisfação e conhecido na literatura como *efeito de "elevação" das taxas de satisfação*, sendo identificado mesmo em pesquisas cujas expectativas sobre os serviços pudessem ser negativas (Esperidião e Trad, 2005).

Contradizendo argumentos relacionados a inconsistências teóricas ou metodológicas, pesquisadores indicam aspectos que podem estar relacionados ao fenômeno:

- Receio dos usuários em perder o direito ao serviço;
- As técnicas empregadas na obtenção da informação (tipo de entrevistados, formulação das perguntas, formas de endereçamento);
- Formas de abordagem do usuário, identificação e controle dos principais vieses da pesquisa;

Além dos aspectos citados dois outros aparecem como elementos importantes a serem considerados:

- a relutância em expressar opiniões negativas conhecido como o viés de gratidão – *gratitude bias*:

Trata-se da omissão de questionamentos e críticas negativas dos usuários, e é verificado especialmente na avaliação de serviços públicos. Mas, o *gratitude bias* pode aparecer em situações em que o usuário tem grande afinidade com os profissionais (Esperidião e Trad, 2005)

- o viés de aquiescência:

A aquiescência costuma revelar-se nos instrumentos que dispõem de escala. Trata-se da tendência do indivíduo em concordar com o primeiro item da escala independentemente do seu conteúdo. Portanto, pode influenciar o nível de satisfação na ordem dos itens, ou seja, para mais, caso os itens estejam ordenados positivamente, ou para menos, na situação inversa (Ross *et al.*, 1993). (Esperidião e Trad, 2005)

De toda forma, autores vêm desenvolvendo estratégias de manejo metodológico no sentido de contornar o fenômeno do “exagero” de satisfação e duas delas estão relacionadas ao tratamento da análise.

A primeira refere-se ao trabalho de comparar as respostas fechadas e abertas do questionário, visto que muitas vezes o respondente atribui avaliação alta nas respostas fechadas e é nas questões abertas que inclui comentários, restrições e recomendações sobre o mesmo tema; trata-se de desenvolver análise criteriosa buscando observar contradições entre os dois grupos de questões (Katoka et al. *In* Esperidião e Trad, 2005)

Outro tratamento é apresentado por Silva (1995 *in* Esperidião e Trad, 2005) quando orienta para a análise atenta dos resultados, observando os resultados desfavoráveis encontrados (insatisfação) considerando como indicadores relevantes sobre o serviço em questão.

Alguns estudos passaram a destacar a importância de se debruçar sobre a avaliação da “insatisfação” pois esta categoria permite revelar aspectos dos serviços que precisam ser melhorados e, assim, interessam aos administradores.

Assim, ao avaliar a satisfação do usuário com o serviço, é preciso entender quais os mecanismos que o mesmo utiliza para avaliar o serviço em questão, ou seja, entender o processo do usuário envolvido na avaliação.

Nesta seção, serão apresentados os resultados gerais de cada um dos eixos tratados, indicando, ao final de cada eixo, observações que poderão ser consideradas em uma análise do trabalho realizado.

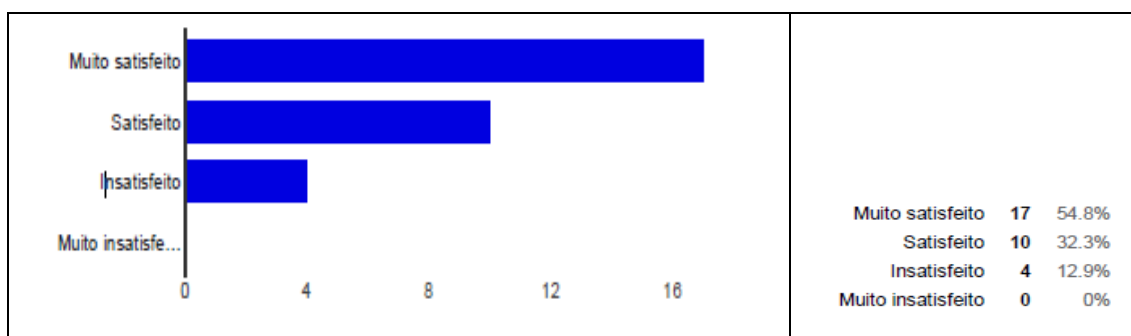
4.1. Sobre o atendimento realizado pela Enfam

Em relação ao atendimento realizado pela Enfam, as escolas foram questionadas sobre os seguintes quesitos:

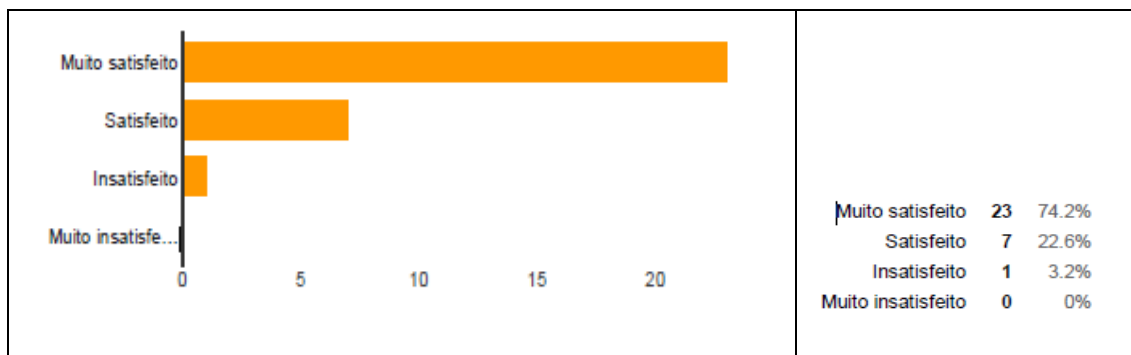
- Tratamento: presteza, cortesia, assertividade nos encaminhamentos, qualidade do atendimento realizado pelo telefone.
- Mídias: navegação no site, pertinência das informações e notícias; atendimento às necessidades básicas; atualização das informações; funcionalidade dos recursos oferecidos.
- Comunicação: malote digital; e-mail; telefone; newsletter.

Sobre os aspectos relacionados ao tratamento prestado às escolas, a sistematização das respostas indica os seguintes resultados:

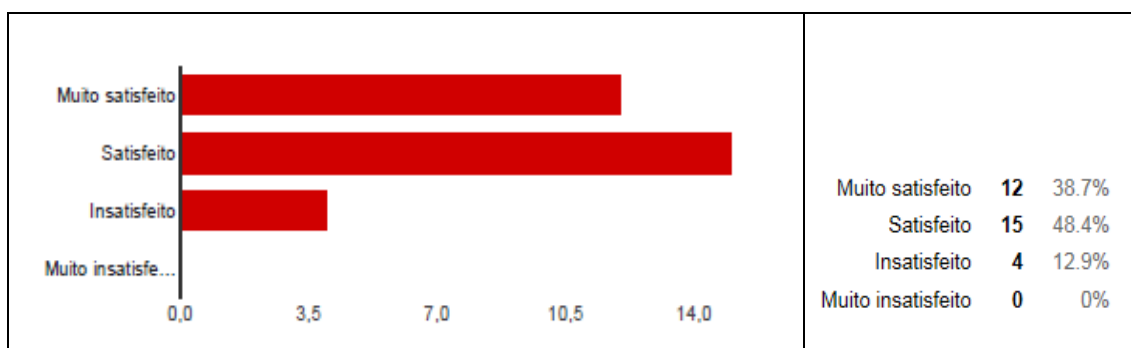
A. Presteza



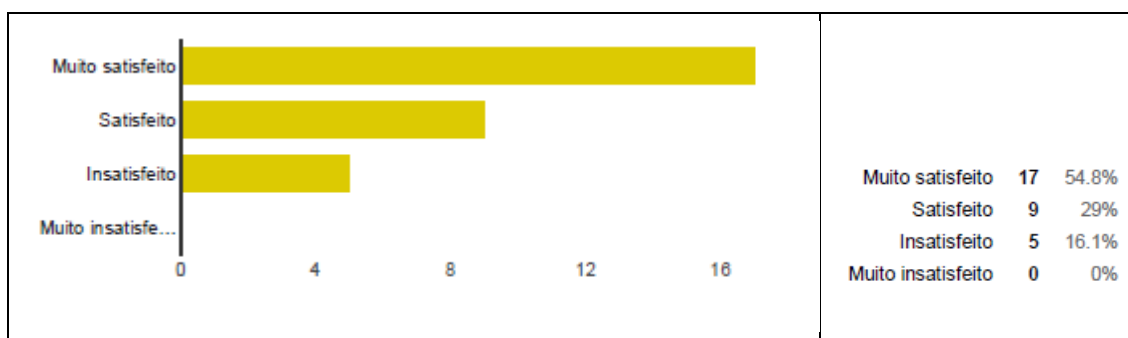
B. Cortesia



C. Assertividade nos encaminhamentos



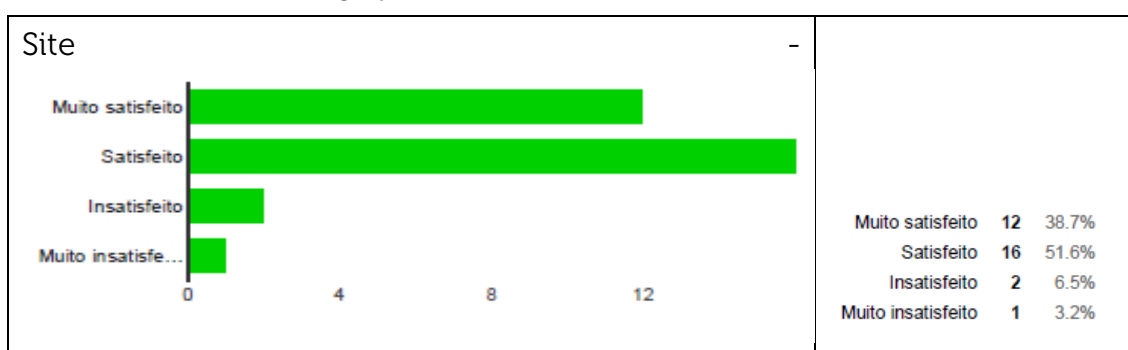
D. Qualidade dos atendimentos realizados por telefone



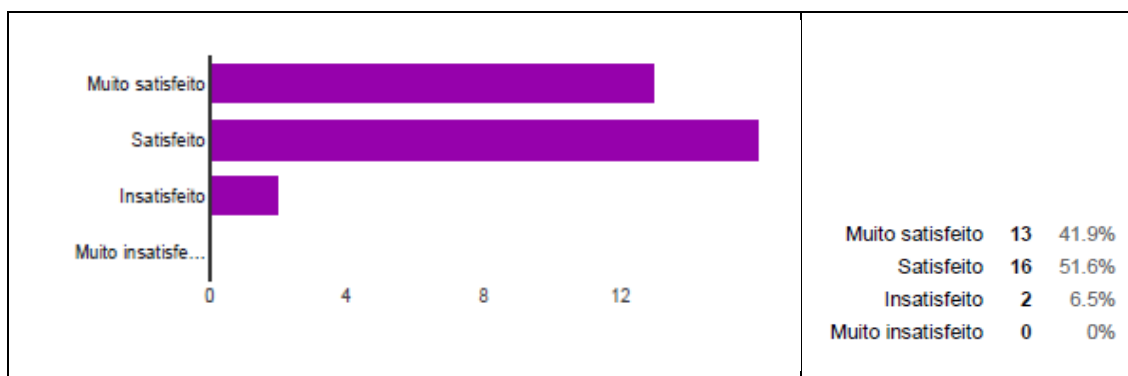
Aspectos relacionados ao tratamento dispensado às escolas pela Enfam indicam um grau de satisfação alta, particularmente em relação à presteza no atendimento (74% - Muito satisfeito e 22,6% - Satisfeitos); no entanto, vale verificar que neste mesmo conjunto de questões, aspectos relacionados a **encaminhamentos** e atendimento **por telefone** indicam, respectivamente um índice de 12,9% e 16,1% de insatisfação com nossos serviços.

Ainda tratando do atendimento, no que se refere aos serviços de mídia, as questões relacionadas ao Site da Enfam apresentam os seguintes resultados:

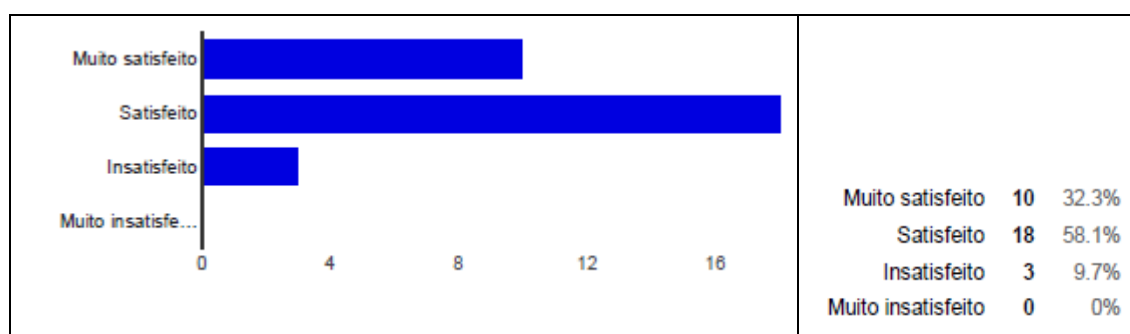
E. Facilidade de navegação



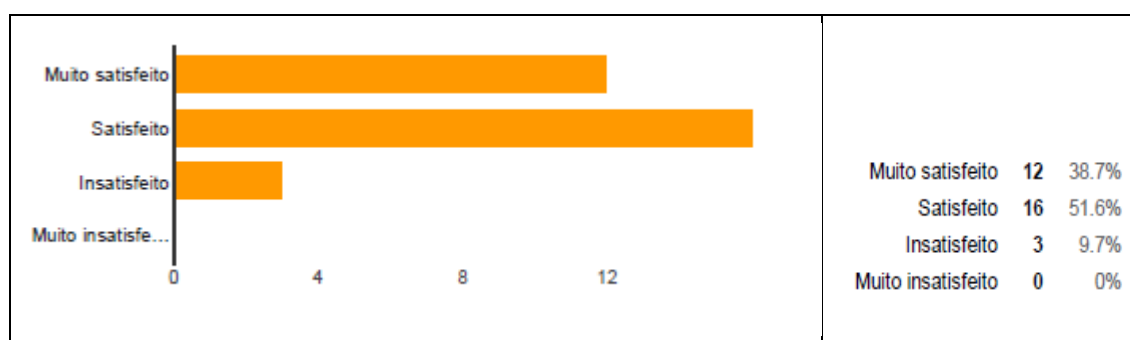
F. Pertinência das informações e notícias



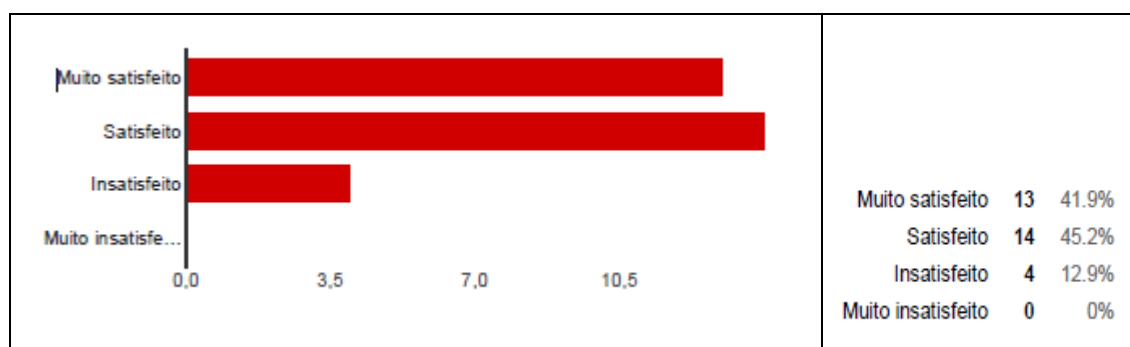
G. Atendimento às necessidades básicas da Escola



H. Atualização das informações disponíveis



I. Funcionalidade dos recursos oferecidos



Ao tratar das impressões relacionadas ao Site da Enfam, observa-se que o grau de satisfação é positivo, com o somatório entre 85 e 90 % para os aspectos **Muito satisfatório** e **Satisfatório**. Merece atenção as indicações de **Insatisfeitos** (entre 6,5 e 9,7%) e o indicativo de **Muito Insatisfeito** por uma escola no que se refere à Facilidade de Navegação.

Em relação ao fluxo de comunicação (malote digital, e-mail, telefone e newsletter) os resultados indicam alto grau de satisfação, particularmente quanto aos aspectos de comunicação por e-mail e por telefone com o somatório **Muito satisfeito** e **Satisfeito** acima de 90%. Apesar de estar com o mais alto grau de satisfação indicado para o bloco relativo ao fluxo de comunicações, o item relacionado ao processo de comunicação por e-mail

foi o único que recebeu uma indicação de **Muita insatisfação**. O índice mais baixo fica para o encaminhamento e recebimento por meio do malote digital, com 12,9% de **insatisfeitos**.

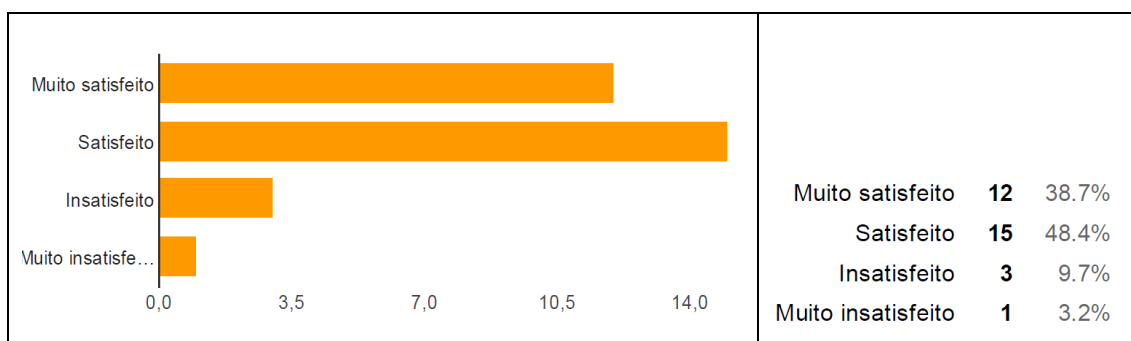
4.2. Sobre os serviços gerais

Antes de questionar sobre o posicionamento das escolas da magistratura/centros de estudos judiciais sobre os serviços específicos da Enfam junto às instituições (credenciamento, planejamento e desenvolvimento de cursos), foi apresentado aos respondentes um conjunto de quesitos de caráter geral sobre a instituição.

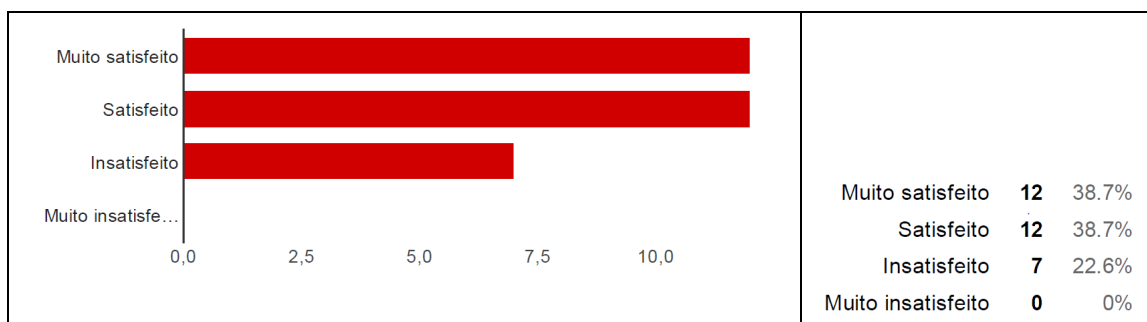
Os quesitos buscam verificar a impressão das escolas no que concerne à orientação administrativa e pedagógica, oferta de cursos, normatização, suporte para desenvolvimento dos cursos, adequação das diretrizes e das normatizações.

Os resultados deste eixo de questões estão apresentados nos gráficos abaixo:

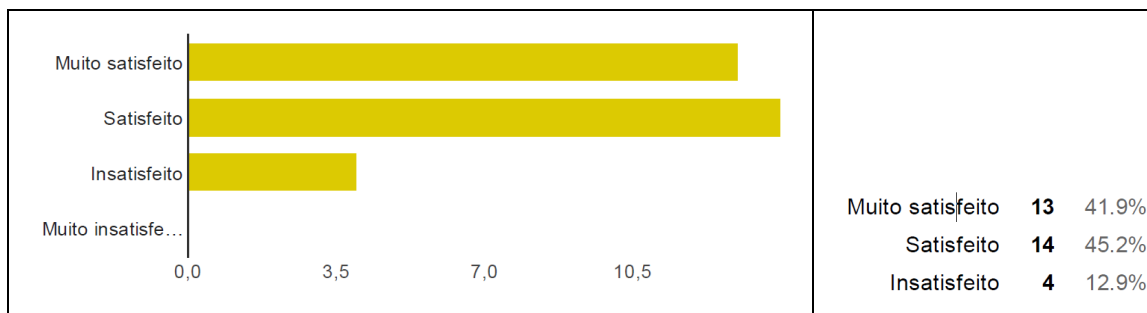
A. Atendimento realizado para esclarecer e orientar o desenvolvimento das ações de formação dos magistrados em conformidade com as normas da Enfam é desenvolvido a contento



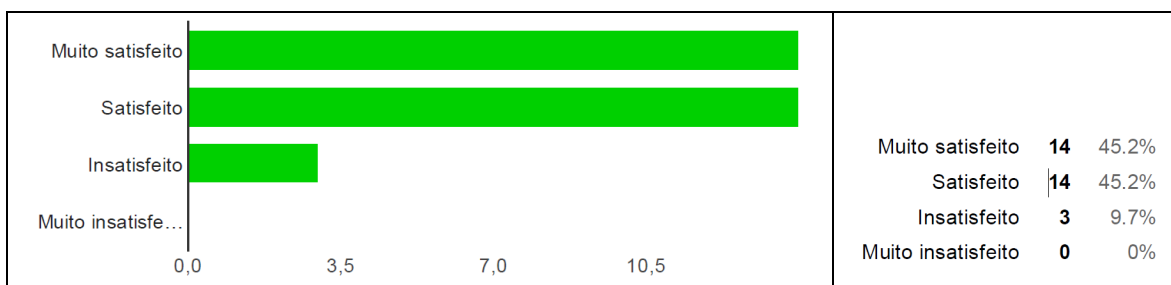
B. Oferta de cursos direcionada à Formação de Magistrados atende às expectativas da escola



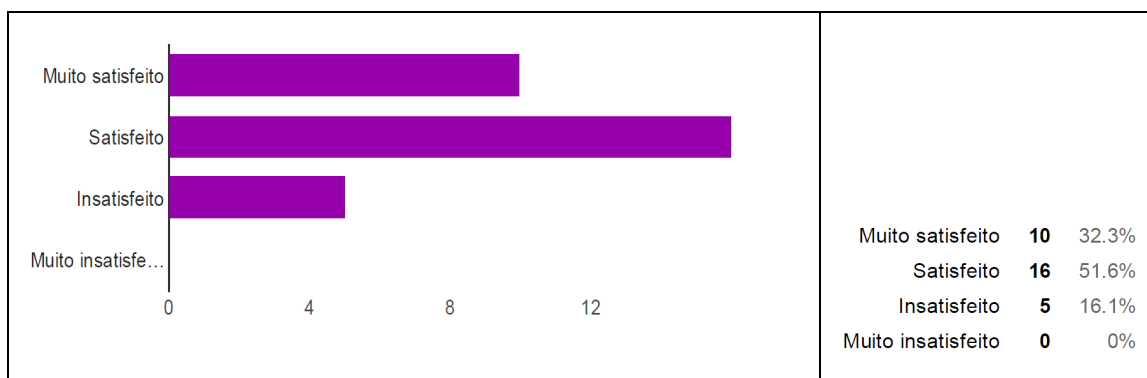
C. Oferta de cursos para fundamentar e apoiar as escolas na formação de seus formadores em concordância com as orientações, normas e diretrizes da Enfam ocorre de forma a atender às necessidades da Escola



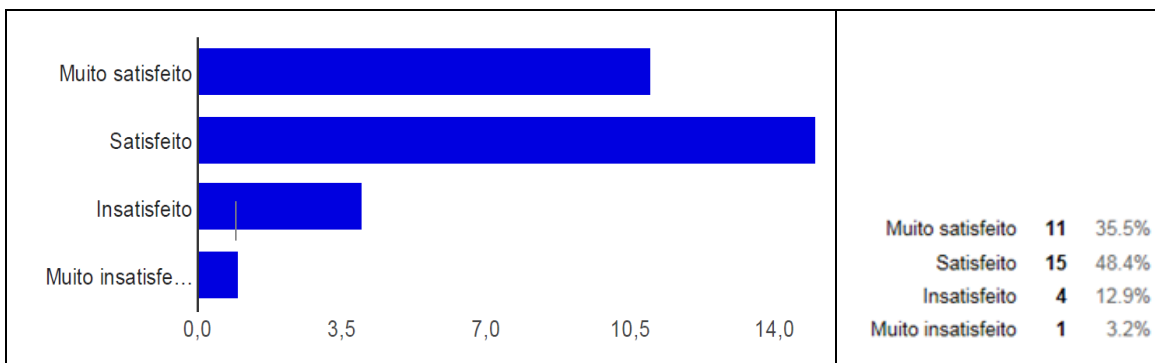
D. O apoio e a articulação em atividades desenvolvidas em parceria entre a Enfam e Escola atendem às necessidades da escola



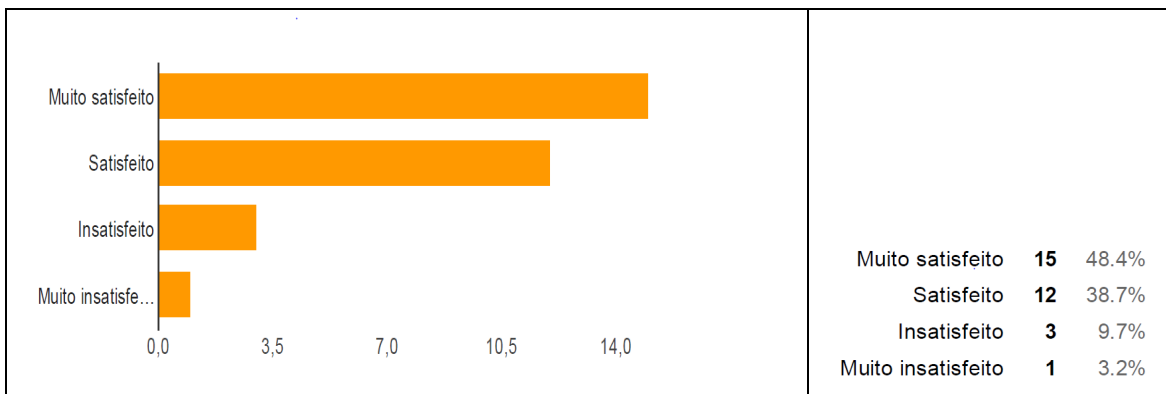
E. As diretrizes e normas editadas pela Enfam sobre a estruturação de currículos atendem às necessidades de formação dos magistrados



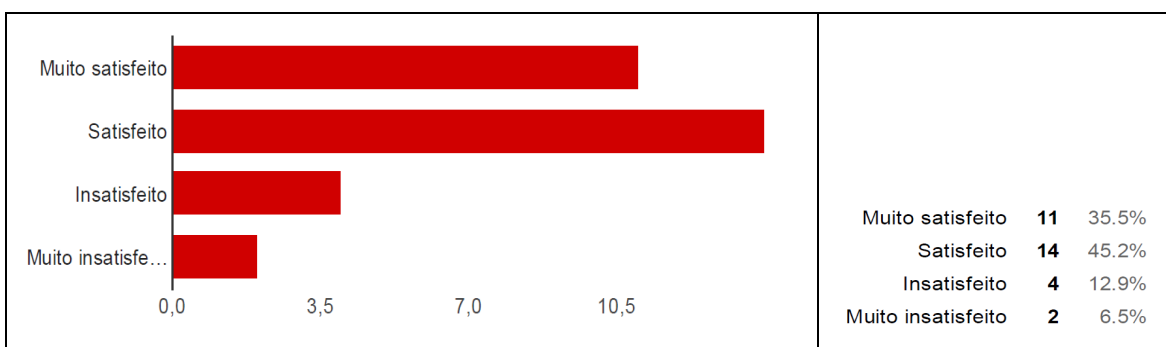
F. As diretrizes e instruções emanadas pela Enfam orientam com clareza e objetividade a organização dos cursos a serem desenvolvidos pelas Escolas



G. A Enfam realiza atendimento satisfatório quando a escola solicita orientação ou acompanhamento no desenvolvimento de suas atividades pedagógicas



H. As diretrizes e as normas editadas pela Enfam são objetivas, claras e auxiliam as ações das escolas



Também nos aspectos referentes à orientação e apoio ao trabalho das escolas observa-se o somatório dos índices **Muito satisfeito** e **Satisfeito** entre 80 e 95% para as respostas do item. Merece atenção o registro mais elevado de **Insatisfeitos** e **Muito insatisfeitos** referente a questões relativas às orientações para a aplicação das Diretrizes e Normativas.

A partir das seções relativas aos serviços prestados pela Enfam junto as escolas, a pesquisa apresenta um item aberto, destinado a registros livres pelas escolas tratando de aspectos que os respondentes entendessem pertinentes.

Em relação à perspectiva geral sobre os serviços prestados, cinco escolas comentaram da importância dos avanços das relações entre Enfam e demais escolas, demonstrando satisfação com o fortalecimento desta parceria; no mesmo sentido, nove escolas registram sua expectativa de que o trabalho de atendimento, orientação e normatização seja ampliado, apoiando as escolas no desenvolvimento de seus trabalhos.

Sete escolas indicam a necessidade de fortalecimento das ações relacionadas à formação de formadores e tutores e dentre elas, duas fazem referência à possibilidade de uso do EaD para a ampliação de acesso à capacitação dos formadores.

Uma escola indicou insatisfação em relação à demora ou ausência de retorno à solicitação de informações, bem como a ocorrência de orientações pedagógicas divergentes a respeito da mesma consulta.

Além dos pontos descritos, outras observações, também pontuais, merecem destaque e se referem a sugestões:

- Que as escolas sejam consultadas sobre a indicação dos formadores para os cursos dirigidos à formação de formadores;
- Que a Enfam comunique às escolas sobre a conclusão dos cursos pelos seus formadores;
- Apresentação de um Calendário de atividades da Enfam para que as escolas possam planejar sua participação;
- Necessidade de melhoria do Sistema Sisfam

4.3. Sobre o Serviço de Credenciamento

O Serviço de Credenciamento incorpora tarefas de importância para a concretização das Diretrizes e Normatizações pedagógicas e administrativas da Enfam, tendo em vista o papel de orientação e observação da aplicação das normativas para aprovação e credenciamento dos cursos.

Considerando a delicadeza do papel que exerce, foi solicitado às escolas da magistratura/centros de estudos judiciais opinar sobre aspectos como a funcionalidade das orientações para abertura dos processos de credenciamento de cursos, tempo de movimentação dos processos, orientações sobre as solicitações dirigidas às escolas, disponibilidade e clareza no atendimento e nas orientações.

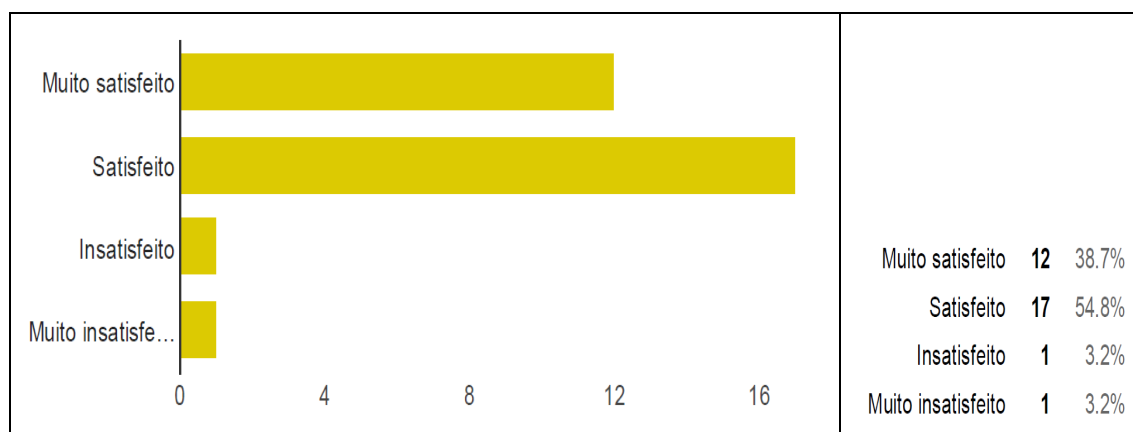
Em que pese o nível de exigência em relação ao cumprimento dos normativos, a avaliação geral sobre o setor do credenciamento apresenta indicadores bastante expressivos com uma pontuação entre 85 e 93% para o somatório

dos índices **Satisfeitos e Muito Satisfeito**, evidenciando-se os aspectos relativos à funcionalidade do cadastramento para o credenciamento (93,5%) e à clareza e objetividade nas orientações quando da ocorrência de demanda das escolas (90,4%).

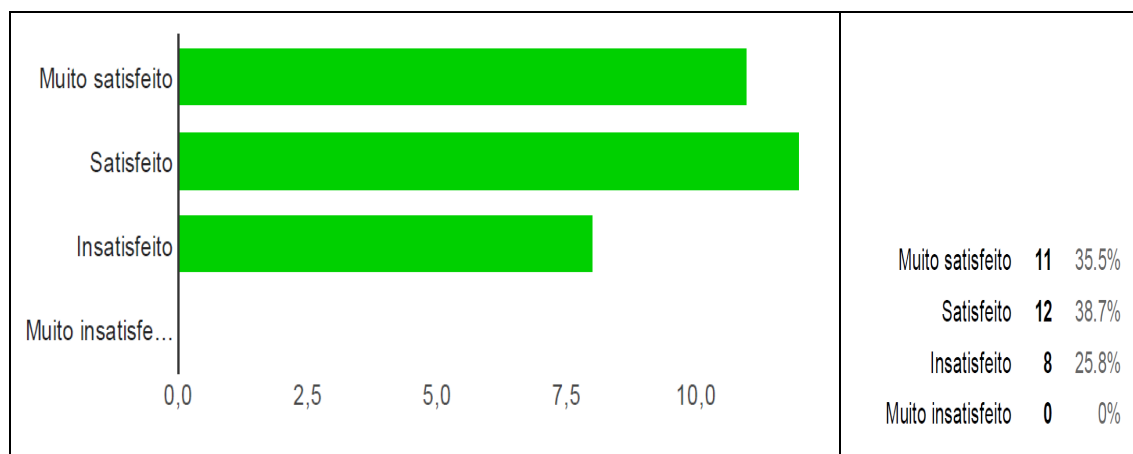
Embora para a maior parte dos itens relativos ao Serviço de Credenciamento tenha apresentado índices baixos de **Insatisfação** ou **Muita Insatisfação**, o indicativo relativo ao cumprimento dos prazos previstos para movimentação dos processos de credenciamento, conforme determinado nas normatizações da Enfam apresenta um resultado de 25,8% de **Insatisfação**.

A seguir, são apresentadas as avaliações referentes ao Serviço de Credenciamento:

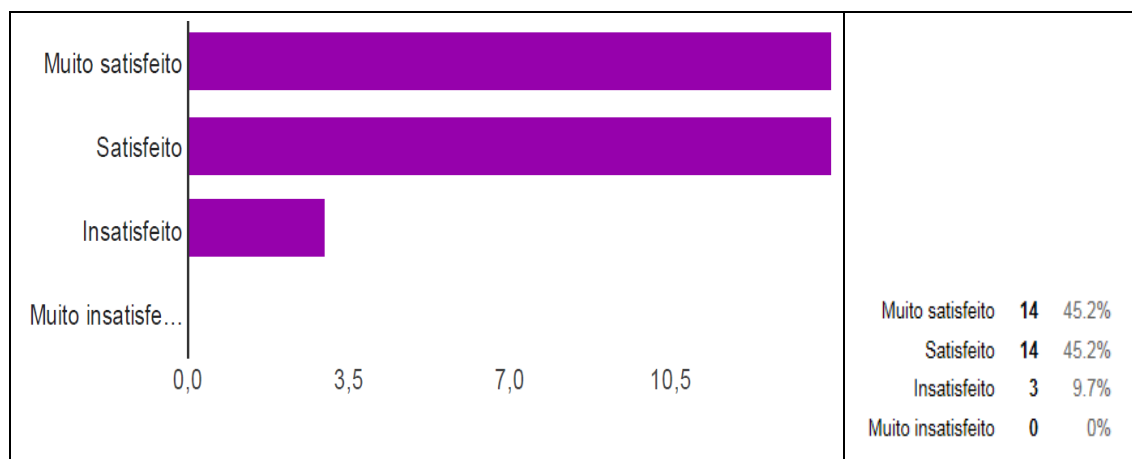
A. Sobre a funcionalidade no cadastramento de solicitações para o credenciamento



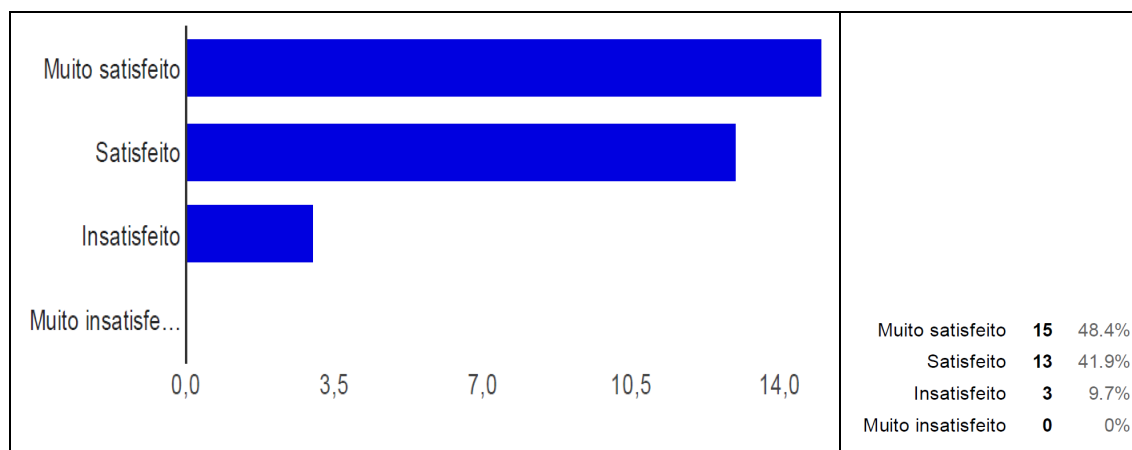
B. Em relação ao cumprimento dos prazos previstos para a movimentação dos processos de credenciamento, conforme determinado pela normatização da Enfam



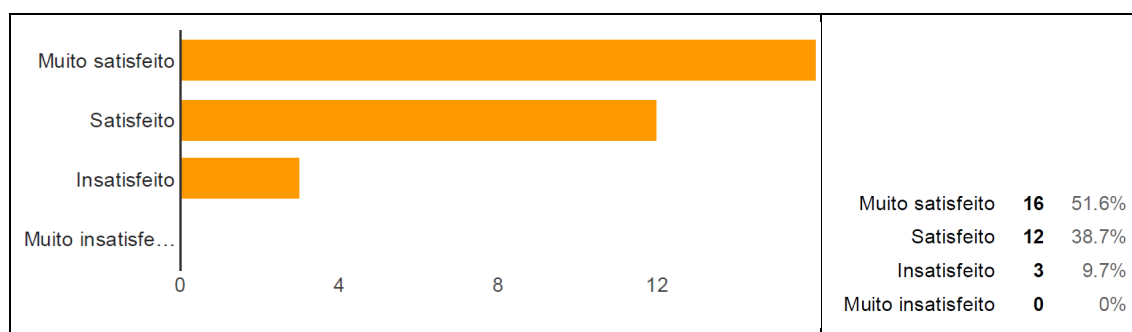
C. Da clareza e objetividade nas orientações quando da ocorrência de demanda das escolas



D. Quanto a disponibilidade de informação sobre o andamento dos processos



E. Sobre a utilidade e clareza das orientações transmitidas para auxiliar na elaboração das solicitações de credenciamento



Além das respostas fechadas, parte significativa das escolas apresentaram comentários complementares às questões no item aberto para outras observações que as escolas quisessem apontar.

Mesmo considerando as exigências que a Enfam vem apresentando às escolas quanto à obediência aos normativos, além das avaliações positivas indicadas nas respostas às questões fechadas, sete escolas, que representam 23,3% do total, expressam percepção positiva em relação ao atendimento realizado pelo Setor de Credenciamento, ressaltando a excelência do tratamento e da presteza na orientação das escolas; no entanto, tratando do mesmo aspecto, três escolas apresentaram críticas relacionadas aos seguintes pontos:

- Dificuldades com o Sistema de solicitação e acompanhamento de credenciamento de Cursos – SISFAM;
- Maior celeridade nas respostas demandadas pelas escolas;
- Simplificação do processo de credenciamento;
- Falta de unidade de informações para as dúvidas apresentadas pelas escolas.

Sobre as dificuldades das escolas, observações referentes à aplicação das Diretrizes Pedagógicas merecem destaque, indicando a necessidade de um trabalho de orientação visto que quatro escolas (13,5%) apresentam indicações relativas a este aspecto, com ênfase para os seguintes pontos:

- a dificuldade de trabalho com o estudo de caso como indicativo único da metodologia ativa para desenvolvimento de atividades práticas e avaliativas, inclusive expressando a dificuldade de determinados conteúdos serem tratados a partir de tal orientação.
- o impedimento das escolas credenciarem outras modalidades de formação (fóruns, seminários, jornadas)

Em relação ao processo de credenciamento, duas escolas apresentam indicam a necessidade de que a Enfam imprima maior celeridade ao andamento dos processos.

Duas observações apresentadas isoladamente merecem destaque: a primeira faz referência à dificuldade de conciliar a agenda dos magistrados formadores e contratados externos e o cronograma estruturado pela escola, prejudicando o credenciamento tempestivo das suas ações.

O segundo ponto trata-se de sugestão apresentada por uma escola em relação ao processo de credenciamento, no sentido de que Enfam verifique a possibilidade de adotar sistema de análise de projetos por composição de um parecerista da Enfam e dois magistrados atuando como pareceristas *ad hoc* selecionados por “escolha cega”, seguindo o modelo adotado por revistas científicas/periódicos e pelo sistema de avaliação das Instituições de Ensino Superior e Escolas de Governo.

4.4. Serviços de planejamento, desenvolvimento e finalização dos cursos e eventos oferecidos pela Enfam

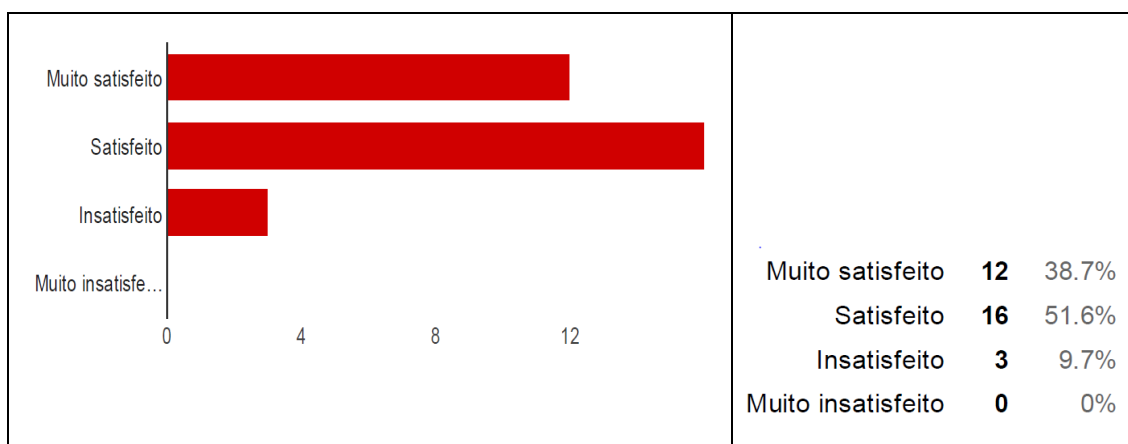
O direcionamento da pesquisa sobre os serviços de planejamento, desenvolvimento e finalização dos cursos e eventos oferecidos pela Enfam busca analisar, principalmente, a operacionalização da oferta de cursos e desenvolvimento de eventos junto às escolas. Neste sentido, foram levantadas opiniões dos respondentes em relação às orientações iniciais e prazos sobre as atividades a serem desenvolvidas, prazos para inscrição e certificação, disponibilidade de vagas, seleção dos formadores e, ainda, sobre adequação dos objetivos e das temáticas dos cursos e eventos oferecidos, além do espaço reservados para observações que os respondentes entendam pertinente apresentar.

No computo geral, o somatório entre as indicações **Muito Satisfeitos** e **Satisfeitos** alcançou uma média de 88%, enquanto as respostas **Insatisfeitos** e **Muito Insatisfeitos** apresentou 12.44% de média geral do somatório dos itens. Importante observar que para a maioria dos itens as análises positivas alcançaram itens iguais ou superiores à 90%.

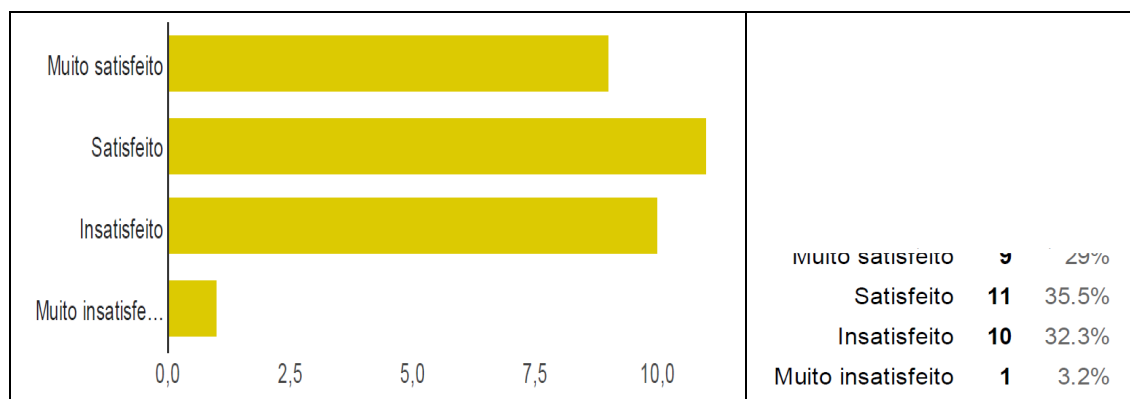
Importa chamar a atenção para o quesito relacionado ao tempo disponibilizado pela Enfam para que as escolas possam proceder às providências referentes à indicação dos participantes apresentou 64,5% de respostas **Muito Satisfeitos** ou **Satisfeitos**, contra 35,5% de **insatisfação**.

Na sequência, estão apresentados os gráficos que sintetizam as respostas da avaliação dos serviços descritos:

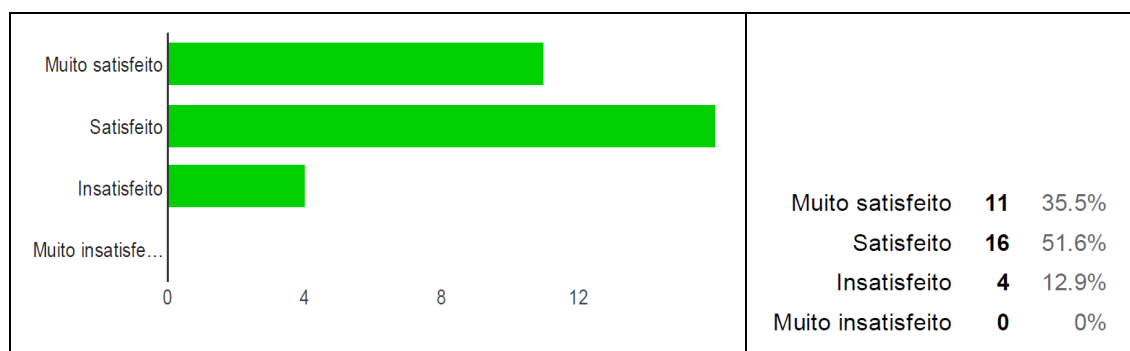
A. Clareza e objetividade das informações iniciais sobre os eventos promovidos pela Enfam



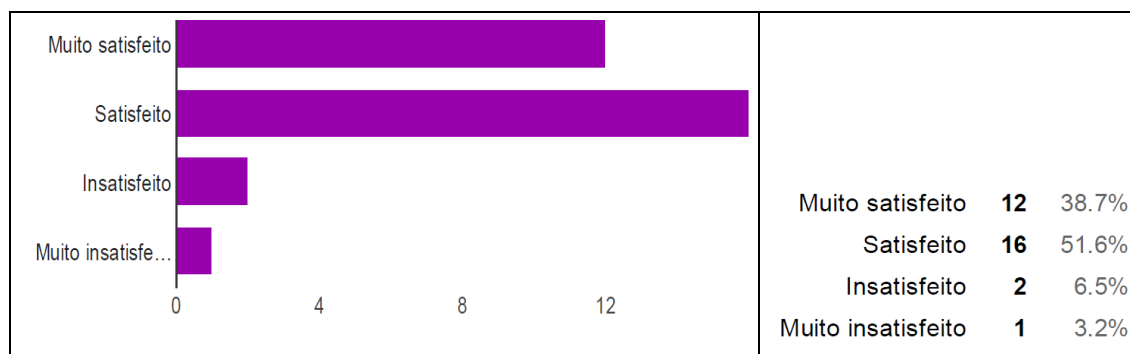
B. Tempo hábil para que as escolas possam proceder às providências referentes à indicação dos participantes



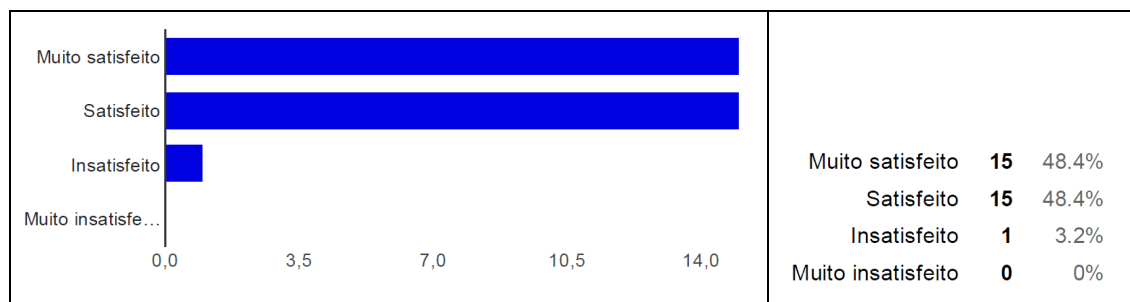
C. Correção e prazo adequado para a certificação dos cursos



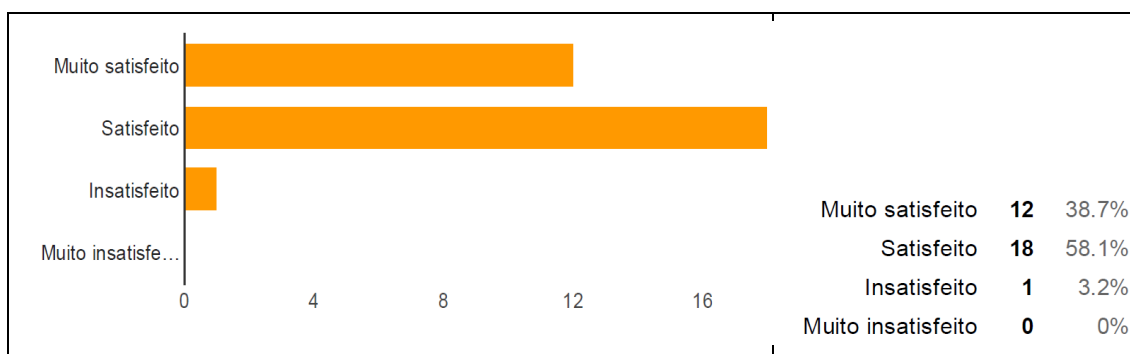
D. Disponibilidade de vagas



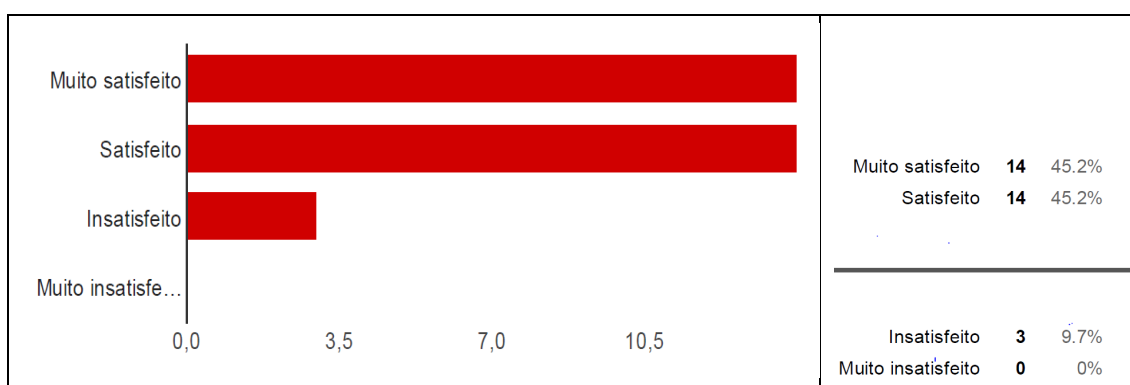
E. Equipe de formadores



F. Objetivos propostos para os Cursos



G. Seleção das Temáticas desenvolvidas nos Cursos



Quanto às observações apresentadas pelos respondentes no espaço aberto do presente item, três escolas comentaram sobre o interesse pela ampliação das vagas e das temáticas de cursos, sendo que duas delas sugerem a utilização da modalidade EaD como forma de facilitar o acesso dos magistrados às ofertas de formação apresentadas pela Enfam.

Ainda em relação a sugestões de ampliação da oferta, duas escolas reforçam a necessária ampliação da oferta dos cursos de Formação de Formadores, inclusive pela necessidade de possibilitar o acesso aos formadores aos conhecimentos pedagógicos indicados pelas Diretrizes emanadas pela Enfam. Uma escola sugere a maior oferta de cursos de formação para as equipes técnico-pedagógicas das escolas.

Quatro escolas fizeram referência à qualidade do trabalho da Escola no que se refere ao planejamento e seleção das temáticas, referindo-se ao impacto positivo do trabalho realizado pela Enfam junto às escolas e aos magistrados. Uma escola lembra e elogia o desenvolvimento do Seminário sobre o novo CPC.

A seguir relacionamos anotações que, embora reflitam posicionamentos únicos, merecem destaque pelo conteúdo tratado:

- Implementação dos processos de comunicação no que se refere à divulgação das ações formativas (prazo mais extenso, veiculação das

informações), tendo em vista as dificuldades das escolas para indicar seus participantes devido às exigências internas de seleção dos participantes ou pela extensão da área a ser atendida pela escola.

- Acesso ao material utilizado nos cursos
- Entrega com maior antecedência do material a ser utilizado no curso
- Diversificação dos formadores

Dois outros pontos assinalados merecem análise cuidadosa por parte da Enfam uma vez que, embora, sejam indicações isoladas e aparentemente não reflitam o cotidiano do trabalho realizado, marca sobremaneira a imagem da Enfam frente aos participantes das atividades ofertadas:

- Planejamento do curso: carga horária mal distribuída, excessivo número de palestrantes, pouco tempo para construção do conhecimento e debates, atraso na entrega do material a ser utilizado;
- Cumprimento dos horários e da pauta indicada;
- Mudança da data do curso ou suspensão de atividades muito próximo à data do evento.

Sobre estes aspectos, vale observar que tais encaminhamentos não guardam concordância com as avaliações de reação realizadas ao final de cada curso oferecido pela Enfam; no entanto, o encaminhamento da pesquisa ocorreu muito próximo à ocorrência do Encontro dos Formadores e a suspensão do curso de Execução Penal. Como o primeiro evento apresentou ocorrências relativas às críticas apresentadas e o segundo foi cancelado na véspera da data marcada, pode-se aludir que tais ocorrências ainda estejam muito marcada na memória dos respondentes, apresentando o registro geral, sem especificar o momento em que o fato aconteceu.

5. Expectativas das escolas em relação à Enfam

Como último eixo de organização da pesquisa, foi solicitado às escolas, em itens abertos, que as mesmas apresentassem suas observações e sugestões referentes às suas expectativas em relação à continuidade de trabalho da Enfam.

A totalidade das respostas foram registradas, agrupadas pela especificidade dos assuntos expressos em palavras chaves e ordenados em tabelas apresentando assunto, quantidade de indicações sobre o assunto e uma coluna direcionada para observações que permita o registro de particularidades indicadas sobre o assunto.

A. Ampliação das parcerias de formação dos magistrados

Indicação das Escolas	Nº de respostas	Observação
Ampliação e consolidação das parcerias	12	Importante considerar o impacto orçamentário para cada escola. Desenvolver cursos não executados em 2015 As parcerias são fundamentais para o fortalecimento de escolas ainda não completamente estruturadas Manter o padrão e cumprir calendários firmados
Cursos EaD	3	Ampliação da oferta de vagas Facilidade para o atendimento de um público maior Auxilia a superar as distâncias geográficas do país
Importância do papel da Enfam	2	Fomento e orientação de ações formativas Integração e intercâmbio Apoio às escolas no seu desenvolvimento
Banco de docentes	1	Importância da Enfam atuar como mediadora na organização de um banco de formadores
Crescimento Enfam	1	Cresceu nos relacionamentos, nos atendimentos, na participação nos cursos de formação inicial e deu ênfase especial na formação dos magistrados.
Disseminação dos conhecimentos	1	Importância da ampliação das parcerias de formação dos magistrados, como forma de disseminar e aplicar conhecimentos que favoreçam o desenvolvimento do judiciário.
Parceria com outras instituições	1	Ampliar parcerias com instituições para a oferta de especialização, mba, mestrado profissionalizante, mestrado e doutorado nas escolas de magistratura.

B. Implementação de orientações para operacionalização das Diretrizes e Normativos emanados pela Enfam

Indicação das Escolas	Nº de respostas	Observação
Presença constante/trabalho contínuo	9	Aprofundamento das diretrizes; manter e consolidar as diretrizes; maior participação das escolas; capacitação dos magistrados; orientação sistemática; orientações sobre a formação e o aperfeiçoamento dos magistrados em EaD
Maior oferta de cursos	2	Melhor compreensão; viabilizar aplicação; alinhamento do trabalho das escolas; ampliação do universo de formadores
Promoção de articulação Enfam/escolas	2	Maior espaço de diálogo e troca de informação entre escolas; orientações sobre a organização do Projeto Político-Pedagógico; observar e respeitar as especificidades regionais; garantir a autonomia pedagógica das escolas
Adequação da oferta conforme as especificidades regionais	1	
Apoio técnico	1	
Gestão para o cumprimento das Diretrizes	1	
Parceria	1	Ampliar parcerias com vistas consolidação das diretrizes
Revisão e atualização das resoluções	1	Atualização das resoluções e instruções normativas; consolidar as orientações já estabelecidas
Satisfação com as orientações e apoio recebido	1	
Visita e orientações	1	Estabelecer cronograma de visitas por parte da equipe pedagógica e do setor de credenciamento, para conhecimento da realidade de cada escola

C. Ampliação da oferta de formação de formadores

Indicação das Escolas	Nº de respostas	Observação
Ampliação da oferta	14	Continuidade dos trabalhos; novos cursos; aperfeiçoamento; parcerias e regionalização; observação da utilização EaD; aprofundamento das temáticas iniciadas no FoFo-Básico
Estabelecimento de programação anual	4	Mapeamento dos formadores que passaram pelos cursos de Formação de Formadores para estruturar um cronograma anual de cursos considerando o déficit de cada escola
Definição de programação	2	Catálogo de oferta
Atendimento local	2	Desenvolvimento de cursos de Formação nas escolas estaduais
Apoio técnico	1	
Formação da base pedagógica para os formadores	1	Exigência de formação para atuação de formadores; importância da ação de formação de formadores

D. Definição de novas normatizações relativas aos processos educativos das instituições

Indicação das escolas	Nº de respostas	Observação
Articulação entre escolas	7	Ouvir as escolas: necessidades, dificuldades, expectativas; utilização de pesquisas; regionalização; troca de experiências; identificação de pontos comuns; manter a prática de ouvir e discutir com as escolas os temas mais delicados das normatizações; consenso Enfam/Escolas/CJF
Divulgação das diretrizes	6	Diretrizes gerais; diretrizes da avaliação; unidade de ação entre as escolas;
Divulgação do trabalho realizado	2	Dar conhecimento aos magistrados sobre o trabalho realizado; orientar sobre competências gerais e específicas dos magistrados
Atualização das normas	1	Procedimentos educativos
Defesa do orçamento próprio das escolas	1	

E. Desenvolvimento de ações pela Enfam no sentido de promover a articulação entre as Escolas da Magistratura

Indicação das escolas	Nº de respostas	Observação
Articulação Enfam e Escolas	6	Favorecer o ambiente colaborativo e a troca de experiências; promoção de encontros semestrais; articulação em diferentes categorias (Enfam/Escolas, escolas/escolas, escolas/tribunais, formadores, diretores das escolas);
Encontros regionais	5	
Ampliação dos trabalhos	4	Protagonismo da Enfam no processo de articulação entre as escolas da magistratura; ampliação do universo do magistrado (desenclausuramento); troca de experiências
Participação das escolas na definição dos participantes dos cursos	2	Garantir de diversificação; acompanhamento dos resultados; aproveitamento dos juízes que passaram por formação
Estruturação de um cadastro dos juízes formados pela Enfam	2	Acompanhamento dos resultados; aproveitamento dos juízes que passaram por formação
Banco Nacional de Formadores	1	Possibilitar a atuação dos formadores em diferentes regiões
Melhoria nos processos de comunicação	1	
Planejamento anual	1	

6. Considerações Finais

Apesar da distinção entre as questões abertas que tratam das expectativas das escolas em relação à continuidade dos trabalhos da Enfam, pode-se observar indicações claras voltadas para o fortalecimento dos trabalhos, a articulação entre escolas e o aprofundamento das bases que orientam suas diretrizes e normativos, particularmente no que se refere à formação técnica e pedagógica dos formadores e especialistas que atuam nas escolas da magistratura.

Outro aspecto que merece ser registrado na análise das respostas trata-se dos indicativos que reforçam a busca pela parceria, o trabalho colaborativo e o diálogo permanente, particularmente no que se refere à definição de propostas e encaminhamentos relativos à formação dos magistrados.

Elemento importante parece ser o reconhecimento, por parte das escolas do papel da Enfam como articuladora das escolas e como referência para uma construção coletiva da ação formativa.

Embora seja interessante que cada setor analise os pontos que lhes são pertinentes neste relatório, condensamos a seguir tópicos que demandam um olhar atento por parte da Enfam:

- A ausência de indicação de Projetos Políticos Pedagógicos das Escolas;
- Dificuldades expressas pelas Escolas em relação ao atendimento telefônico e encaminhamentos no atendimento visando;
- Melhor organização na comunicação realizada por e-mail e malote digital;
- Orientação em relação à aplicação das Diretrizes e Normativos emanadas pela Enfam;
- Compartilhamento das informações referentes à conclusão dos cursos realizados pela Enfam;
- Apresentação de um Calendário das atividades da Enfam
- Melhoria do Sistema Sisfam
- Verificar a definição dos prazos de movimentação dos processos na Enfam
- Maior celeridade nas respostas às questões demandadas pelas Escolas;
- Simplificação do processo de credenciamento
- Unidade de informações para as dúvidas apresentadas pelas Escolas
- Orientação quanto a aplicação da metodologia ativa, particularmente o desenvolvimento dos estudos de caso e sua aplicação aos diferentes conteúdos;
- Utilizar formas diferenciadas para avaliação de cursos (composição com pareceristas *ad hoc*;
- Ofertas de cursos de formação para as Equipes Técnico-pedagógicas das Escolas;
- Acesso ao material utilizados nos cursos
- Diversificação dos formadores
- Ampliação das vagas ofertadas no cursos

Além dos pontos aqui relacionados, é importante verificar as indicações apresentadas nas tabelas referentes às Expectativas da Escolas em relação à continuidade dos trabalhos da Enfam.