



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

Proposto por:

Equipe da Divisão de Aperfeiçoamento
da Gestão Organizacional
(GABPRES/DIAGE)

Analisado por:

Diretor do Departamento de Gestão
Estratégica e Planejamento
(GABPRES/DEGEP)

Aprovado por:

Chefe de Gabinete da Presidência
(GABPRES)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer procedimentos para a realização de pesquisas destinadas a avaliar o grau de percepção dos usuários sobre os serviços prestados pelas unidades organizacionais (UOs) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), visando à melhoria contínua dos Sistemas de Gestão.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica às unidades do PJERJ que realizam pesquisas de satisfação ou de opinião, destinadas a avaliar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados, passando a vigorar em 17/10/2017.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Amostra	Técnica de seleção em que, de um dado conjunto, elege-se um subconjunto representativo do todo.
Melhoria Contínua	Atividade recorrente para aumentar a capacidade de atender a requisitos do Sistema Integrado de Gestão (SIGA) e a satisfazer os usuários.
População da pesquisa	Número de usuários que se dirigem à unidade organizacional, para atendimento, durante o período determinado.
Ação Corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Representante da Administração Superior	<ol style="list-style-type: none"><u>Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS).</u><u>Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão (RD).</u>
Representante Setorial da Administração Superior (RDS)	Membro de departamento ou unidade organizacional assemelhada, com a incumbência de consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RD.

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-PJERJ-010

Revisão:

13

Página:

1 de 17

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

TERMO	DEFINIÇÃO
<u>Facilitador do SGQ/SIGA no Núcleo Regional</u>	<u>Servidores lotados nos Núcleos Regionais (NUR), indicados pelo Juiz Dirigente, que são responsáveis pela intermediação do GABPRES/DEGEP com as unidades e pelo apoio logístico à implementação dos Sistemas de Gestão.</u>
Sistema de Pesquisa de Satisfação do Usuário - (SIPDIN)	Sistema informatizado para registro das Pesquisas de Satisfação do Usuário e emissão de relatórios gerenciais pertinentes.
<u>Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)</u>	<u>Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho, de eficiência e de efetividade.</u>
Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Administração Superior	<ul style="list-style-type: none">• Analisar e tratar os resultados, com o auxílio do responsável pelas pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.
<u>Chefe do Gabinete da Presidência</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Estabelecer a política de implementação das pesquisas de satisfação e opinião do usuário.</u>
<u>Divisão de Aperfeiçoamento da Gestão Organizacional do Gabinete da Presidência</u> (GABPRES/DIAGE)	<ul style="list-style-type: none">• Definir a metodologia a ser utilizada nas pesquisas;• orientar as UO no procedimento de solicitações de urnas e formulários para as pesquisas;• apoiar as UO na elaboração, realização, avaliação e no tratamento dos resultados das pesquisas;• apoiar as UO na elaboração e execução de métodos de avaliação das necessidades dos usuários;• examinar e avaliar o resultado dos indicadores e apresentar à Administração Superior do PJERJ os resultados das pesquisas de satisfação realizadas pelas unidades.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 13	Página: 2 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e de Comunicação de Dados (DGTEC)	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar e manter programa que possibilite leitura ótica do formulário e emissão de relatório estatístico, quando solicitado;• prestar suporte técnico sempre que necessário.
Diretoria-Geral de Logística (DGLOG)	<ul style="list-style-type: none">• Enviar à unidade organizacional, quando solicitado, urna para a Pesquisa de Satisfação e Opinião do Usuário;• fornecer material gráfico para realização das pesquisas.
RAS, RD, RDS e Chefes de Serventias	<ul style="list-style-type: none">• Realizar as pesquisas, orientando os servidores a incentivarem a participação dos usuários;• planejar, coletar dados, e auxiliar a Administração Superior da unidade na análise, tratamento e divulgação dos resultados das pesquisas;• manter legível, identificável e recuperável o material destinado às pesquisas;• disponibilizar os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário e da Pesquisa de Opinião do Usuário à <u>DIAGE</u> e ao NUR, até o final do mês seguinte a sua realização.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">• Realizar as pesquisas, estimulando a participação do usuário.
Facilitador do SGQ/SIGA no Núcleo Regional	<ul style="list-style-type: none">• <u>Somente para unidades certificadas pelo modelo multi-site:</u><ol style="list-style-type: none">1. <u>Orientar as UO no procedimento de solicitações de urnas e formulários para as pesquisas;</u>2. <u>apoiar as UO na elaboração, realização, avaliação e no tratamento dos resultados das pesquisas;</u>3. <u>avaliar as análises dos resultados da pesquisa de satisfação do usuário enviadas ao NUR, para orientação às unidades, se necessário.</u>

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 A Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) é uma das formas de medição do desempenho do SGQ e tem por finalidade monitorar o quanto a UO atende aos requisitos (necessidade e expectativa) de seus usuários.

5.2 A PSU é composta por cinco fases: elaboração, realização, avaliação, tratamento e divulgação dos resultados.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 13	Página: 3 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

- 5.3** A Pesquisa de Opinião do Usuário (PO), cuja finalidade é registrar sugestões, reclamações e elogios, não se interrompe durante a Pesquisa de Satisfação e a complementa, de modo que esteja sempre aberto um canal formal de comunicação entre o usuário e a UO.
- 5.4** A Pesquisa de Opinião tem quatro fases: realização, avaliação, tratamento e divulgação dos resultados.
- 5.5** Todas as unidades com SGQ/SIGA implementado ou em processo de implementação devem manter ininterruptamente a pesquisa de opinião dos usuários (PO).
- 5.6** A Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU) é obrigatória em unidades com sistema de gestão certificado, com base na NBR ISO 9001, devendo ser realizada pelo menos uma vez ao ano.
- 5.7** Caso a PSU realizada apresente resultados considerados insatisfatórios pela Administração Superior, a unidade organizacional deverá definir e implementar ações gerenciais, realizando após uma pesquisa extraordinária para verificar a eficácia das ações implementadas.
- 5.8** As demais unidades jurisdicionais ou administrativas, que optem pela realização da PSU, devem seguir os procedimentos descritos por esta RAD.
- 5.9** Caso a UO possua recursos para desenvolver as pesquisas de satisfação e de opinião de seu sistema de gestão de forma autônoma, observa as diretrizes e princípios estabelecidos nesta RAD.
- 5.10** Neste caso, ao longo desta RAD, onde houver ações da DIAGE, as responsabilidades a ele atribuídas são automaticamente transferidas para a unidade organizacional executora da pesquisa.
- 5.11** Em casos excepcionais, ao se verificar algum motivo que possa distorcer ou prejudicar os resultados da pesquisa, o responsável pela realização ou o núcleo regional pode suspender ou postergar a sua realização, comunicando à DIAGE e reprogramando a atividade.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 13	Página: 4 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

- 5.12** Para a implementação do procedimento de Pesquisa de Satisfação do Usuário ou de Opinião, a unidade solicita ao Departamento de Patrimônio e Material, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEPAM) o envio da urna própria, e ao Serviço de Programação e Produção Gráfica da Diretoria-Geral de Comunicação Institucional e de Difusão do Conhecimento (DGCOM/SEGRA) os formulários adequados em quantidade proporcional ao tamanho da amostra, enviando, em anexo à solicitação, modelo atualizado e retirado da *internet*.
- 5.13** No núcleo regional com certificação mult-isite, a DIAGE conta com os facilitadores do SGQ/SIGA para apoiar as unidades na realização das pesquisas, segundo as diretrizes desta RAD. Neste caso, onde houver ações da DIAGE, as responsabilidades a ele atribuídas são, automaticamente, transferidas para os facilitadores do SGQ/SIGA do NUR.
- 5.14** A urna passa a fazer parte do patrimônio permanente da unidade. Caso a urna seja danificada, sua substituição é solicitada pela unidade diretamente ao DGLOG/DEPAM.
- 5.15** O formulário FRM-PJERJ-010-06 – Pesquisa de Satisfação do Usuário – Cartório e FRM-PJERJ-010-07– Pesquisa de Satisfação do Usuário – Audiências é genérico, para aplicação em unidades jurisdicionais.

6 ELABORAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

- 6.1** A elaboração da Pesquisa de Satisfação do Usuário compreende: a) identificação dos usuários e de suas principais necessidades/expectativas, b) a identificação do processo de trabalho e dos produtos que se deseja pesquisar, c) a identificação das dimensões da qualidade relacionadas; d) a elaboração do formulário, d) a aprovação e confecção dos formulários; e) a identificação da população e do tamanho da amostra representativa; f) a capacitação da equipe.
- 6.2** A DIAGE apoia às unidades organizacionais do PJERJ na elaboração e revisão de pesquisas de satisfação dos usuários. Para a elaboração do formulário de pesquisa, as necessidades e expectativas dos usuários são relacionadas às dimensões da

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 13	Página: 5 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

qualidade, como por exemplo: disponibilidade, presteza, pontualidade, totalidade, cordialidade, confiabilidade e aspectos tangíveis definidos a seguir:

DIMENSÕES	DESCRIÇÃO
Disponibilidade	Facilidade para contatar e ser atendido pela equipe.
Presteza	Prontidão com que a equipe responde à solicitação do usuário.
Pontualidade	Realização de um serviço dentro do prazo previamente estabelecido.
Totalidade	Extensão na qual o serviço é realizado em sua integralidade.
Cordialidade	O modo gentil e cortês com os quais a equipe se comporta ao atender seus usuários.
Confiabilidade	Confiança depositada na equipe por seus usuários, em razão da capacidade e competência demonstradas.
Aspectos tangíveis	Aparência das instalações físicas, dos equipamentos e dos profissionais da equipe.

- 6.3** Os itens do formulário são redigidos de forma neutra, concisa e inequívoca, evitando-se ambiguidades e negativas.
- 6.4** É selecionado o modelo adequado de escala de graduação para as respostas, como o *checklist* ou a escala de *Likert*.
- 6.5** No modelo de escala do tipo *checklist*, o usuário, a cada item do formulário, responde “sim”, “não” ou “não aplicável”.
- 6.6** No modelo de escala do tipo *Likert*, são utilizadas cinco opções graduadas, como por exemplo: 5 (cinco) representa Ótimo, 4 (quatro) – Bom, 3 (três) – Regular, 2 (dois) – Ruim e 1 (um) – Péssimo. Neste modelo, há a possibilidade de se determinar o percentual de respostas positivas, neutras e negativas. Do lado positivo agrupam-se as graduações 5 (cinco) e 4 (quatro); do lado negativo as graduações 2 (dois) e 1 (um), sendo a graduação 3 (três) neutra; assim, a escala de cinco graduações passa a ter três.

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

- 6.7** Elaborados os itens para a pesquisa e selecionados os modelos de escala de graduação, a UO, com o apoio da DIAGE.
- redige a introdução do formulário com as instruções para o preenchimento e prepara um modelo;
 - submete o modelo à Administração Superior para avaliação prévia dos itens e posterior aprovação;
 - aprovado o modelo, a DIAGE encaminha ao SEGRA, para confecção, e aguarda o recebimento do modelo do formulário para teste no SIPDIN.
- 6.8** Após a realização do teste no SIPDIN, a DIAGE providencia a publicação do formulário.
- 6.9** A UO observa o procedimento a seguir para identificar o tamanho da população e estabelecer a amostra representativa a ser pesquisada:
- 6.10** Quando a UO conhece o tamanho da população, dirige-se a todos os usuários para a realização da pesquisa, não sendo necessário aguardar a resposta de todos para sua finalização, desde que obtenha, como retorno, o número de formulários válidos correspondente ao tamanho da amostra na tabela no item 6.13.
- 6.11** Caso não seja possível ter acesso a toda sua população, a UO se dirige ao máximo de usuários possível, obtendo como retorno, no mínimo, o número correspondente ao tamanho da amostra na tabela.
- 6.11.1** Quando a população for menor do que 30 (trinta) usuários, a pesquisa é encaminhada a todos.
- 6.11.2** Neste caso, para que a pesquisa seja válida é necessário que se obtenha a maioria absoluta, 50% mais 1, de formulários válidos.
- 6.12** Quando a UO não conhece o tamanho da população, por não possuir dados objetivos que forneçam o quantitativo de usuários, realiza a contagem dos que se dirigem à unidade para atendimento, registrando cada atendimento na Planilha de Contagem de

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 13	Página: 7 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

Usuários (FRM-PJERJ-010-03), durante o período de cinco dias consecutivos (2ª a 6ª feira), evitando-se, sempre que possível, proceder à contagem em semanas pós-feriado.

6.12.1 Encerrada a contagem dos usuários, o responsável pela pesquisa multiplica o total de usuários em uma semana por quatro, com o fim de obter o tamanho da população durante um mês.

6.13 Calculado o tamanho da população, o responsável pela pesquisa define o tamanho da amostra consultando a tabela abaixo, elaborada conforme método de cálculo amostral aleatório simples.

TAMANHO DA POPULAÇÃO DURANTE UM MÊS	TAMANHO DA AMOSTRA
30 a 99	23
100 a 499	50
500 a 1199	83
1200 a 1999	90
2000 a 3999	95
Acima de 4000	100

Fonte: Cálculo elaborado pela DIAGE com base na fórmula de média amostral da Norma Técnica NBR5426/1985, utilizando-se a taxa de erro de 10% em faixas amostrais aproximadas.

6.14 O tamanho da amostra indica o número mínimo de usuários que serão pesquisados, mediante o preenchimento de formulários válidos.

6.15 Nas pesquisas de satisfação subsequentes, caso verifique a ocorrência de fato novo que possa ter alterado significativamente o tamanho da população, o responsável pela pesquisa redefine o tamanho da população e da amostra.

6.16 A realização da primeira Pesquisa de Satisfação do Usuário é precedida de capacitação dos servidores pela DIAGE, podendo ser renovada sempre que necessário.

7 REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

7.1 A Pesquisa de Satisfação do Usuário nas UO é realizada mediante preenchimento, pelos usuários, do formulário elaborado e vinculado à rotina administrativa (RAD) que trata das atividades relacionadas à pesquisa, observando as diretrizes estabelecidas nesta RAD.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 13	Página: 8 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

- 7.2** Disponibilizado o formulário próximo à urna, os servidores informam aos usuários o objetivo da pesquisa, incentivando o seu preenchimento e dirimindo eventuais dúvidas.
- 7.3** Quando a pesquisa for realizada no balcão ou outro local de atendimento, o servidor deixa o usuário à vontade no momento do preenchimento do formulário.
- 7.4** Quando o formulário for enviado por *e-mail*, a UO informa ao usuário o objetivo da pesquisa e se coloca à disposição para qualquer esclarecimento, orientando que, caso a pessoa não deseje se identificar, pode se dirigir à unidade e depositar o formulário diretamente na urna.
- 7.5** Durante a realização da pesquisa, o responsável acompanha diariamente sua evolução, a fim de orientar os servidores a incentivarem a participação dos usuários, visando ao alcance da amostra.
- 7.6** O período estabelecido para a realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário, com o alcance da amostra, é de 30 dias ininterruptos.
- 7.6.1** Excepcionalmente, em razão da natureza, peculiaridade e sazonalidade dos serviços prestados, o período estabelecido para realização da pesquisa pode ser superior a 30 dias, a critério da unidade.
- 7.7** Caso a amostra não seja alcançada nos períodos estabelecidos, prorroga-se o prazo, por até 15 dias ininterruptos.
- 7.8** O prazo máximo de realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário é de 45 dias ininterruptos, alcançada ou não a amostra, não podendo a pesquisa prolongar-se indefinidamente, sob pena de inviabilizar uma medição adequada.
- 7.8.1** Para unidades que necessitem de um período superior a 30 dias, conforme item 7.6.1, o prazo máximo de realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário é do seu período estabelecido acrescido de 15 dias.
- 7.9** Quando a amostra não for alcançada ao final do prazo máximo de realização da pesquisa, a unidade deve analisar a ocorrência de fato novo que possa ter alterado

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 13	Página: 9 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

significativamente o tamanho da população, realizando nova contagem para validar a pesquisa realizada.

7.10 Encerrada a pesquisa, o responsável recolhe os formulários da Pesquisa de Satisfação e mantém disponíveis os da Pesquisa de Opinião.

8 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

8.1 Nas unidades que utilizam o formulário compatível com o Sistema Informatizado SIPDIN, o responsável pela pesquisa encaminha os FRM à DIAGE ou NUR com unidades certificadas pelo modelo *multi-site*, que realiza a contagem dos formulários.

8.2 A DIAGE ou NUR com unidades certificadas pelo modelo *multi-site* emite, no Sistema Informatizado SIPDIN, o Relatório de Avaliação de Pesquisa de Satisfação do Usuário, que consolida as informações da pesquisa realizada, e disponibiliza ao responsável da unidade correspondente.

8.3 A unidade organizacional, cuja pesquisa faça uso de formulário fora dos padrões do SIPDIN, providencia modo próprio para a contagem dos formulários, consolidação dos dados e avaliação da pesquisa.

8.4 A Administração Superior e o responsável pela pesquisa realizam análise dos resultados, promovendo as ações gerenciais pertinentes.

8.5 A análise considera o histórico dos resultados e as ações implementadas anteriormente, com o fim de orientar novas ações.

8.6 Os resultados da pesquisa devem ser divulgados aos usuários.

8.7 A análise dos resultados e ações gerenciais decorrentes devem ser registrados no formulário - Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02), e armazenado na pasta eletrônica da UO, existente na rede corporativa do PJERJ em \\tjerj204\asdin\sistema integrado de gestão, cujo acesso deve ser solicitado à DIAGE.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 13	Página: 10 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

9 TRATAMENTO DO RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

9.1 A partir da avaliação dos resultados, a Administração Superior decide por uma ação gerencial simples ou pela abertura de uma ação corretiva / ação preventiva.

9.1.1 Para as unidades em migração para a NBR ISO 9001:2015, a Administração Superior decide pela abertura de uma ação corretiva, uma vez que o conceito de ação preventiva é expresso por meio do uso de mentalidade de risco na formulação de requisitos de sistema de gestão da qualidade, não cabendo mais ação preventiva.

10 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

10.1 Na pesquisa de satisfação, a divulgação do resultado para os usuários e servidores é realizada em Quadro de Avisos da unidade ou na *internet*.

10.2 As unidades que não realizam a contagem dos formulários no SIPDIN devem enviar à DIAGE o resultado, análise e ações gerenciais decorrentes, por meio do preenchimento do formulário FRM-PJERJ-010-02.

10.3 Nos núcleos regionais com certificação *multi-site*, tais informações são enviadas pelas unidades aos facilitadores do SIGA (FRM-PJERJ-010-02), para fins de consolidação na ata de reunião de análise crítica.

11 PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO: REALIZAÇÃO, ANÁLISE, TRATAMENTO E DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

11.1 A Pesquisa de Opinião (PO) é realizada de forma contínua, por meio da disponibilização da Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-PJERJ-010-01), para preenchimento pelos usuários, nos locais de atendimento ou por outros meios.

11.2 O responsável pela pesquisa orienta os servidores para que incentivem a participação dos usuários na pesquisa.

11.3 No final de cada mês, o responsável pela pesquisa consolida as opiniões recebidas e as analisa com a Administração Superior, com o fim de solucionar reclamações e pendências ou implementar melhorias.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 13	Página: 11 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

- 11.3.1** São também consideradas as opiniões recebidas por outros meios de comunicação, como, por exemplo, correio eletrônico (*e-mail*), correspondência, ofício, expediente administrativo, opiniões de usuários encaminhadas pela Ouvidoria Geral do PJERJ (OUVID), dentre outros.
- 11.4** A divulgação do resultado da pesquisa para os usuários e servidores é realizada por meio da afixação de formulário com resultados, respostas e providências adotadas no Quadro de Avisos da unidade.
- 11.4.1** Fica disponibilizado para divulgação dos resultados, respostas e providências adotadas, o Quadro de respostas – Pesquisa de Opinião (FRM-PJERJ-010-05).
- 11.4.2** Nos casos em que o usuário se identifica, além do registro no formulário com resultados, respostas e providências adotadas, recomenda-se que a comunicação seja feita pessoalmente, por telefone ou correio eletrônico (*e-mail*) pelo responsável pela pesquisa ou servidor designado.
- 11.5** Caso a unidade não utilize os formulários disponibilizados nesta RAD para realização e divulgação da sua pesquisa de opinião (PO), vincula seus formulários à RAD própria, que trate das atividades relacionadas à PO.
- 11.6** Na PO, com relação aos elogios, reclamações e sugestões, é observado o seguinte procedimento:

IDENTIFICAÇÃO DA OPINIÃO	ANÁLISE DA PERTINÊNCIA	AÇÕES A SEREM TOMADAS	
Elogio é relativo à UO	1. Elogios de conteúdos similares.	1.1 Consolida os elogios e registra de forma resumida.	Registra agradecimento padrão no quadro com resultados, respostas e providências e afixa no Quadro de Avisos da UO.
	2. Conteúdos com menção a funcionário/colaborador.	2.1 Consolida os elogios na íntegra.	
Elogio é relativo a outra UO	-----	Encaminha o formulário à UO competente.	Registra no quadro com resultados, respostas e providências que o elogio foi redirecionado em dd/mm/aaaa, diretamente à respectiva UO e afixa no Quadro de Avisos.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 13	Página: 12 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

IDENTIFICAÇÃO DA OPINIÃO	ANÁLISE DA PERTINÊNCIA	AÇÕES A SEREM TOMADAS	
Reclamação / sugestão é relativa à UO	1. É passível de solução na própria UO.	1.1 Ação gerencial simples ou abertura de ação corretiva para implementação da solução (ver RAD-PJERJ-004).	Registra no quadro as providências adotadas e afixa no Quadro de Aviso da UO.
	2. Não é passível de solução na própria UO, envolvendo Presidência, Corregedoria Geral de Justiça (CGJ) ou UO de apoio para implementá-la.	2.1 Analisa a opinião e solicita solução à Presidência, à CGJ ou à UO de apoio.	Registra a providência adotada e afixa no Quadro de Aviso da UO.
	3. Opinião de conteúdo ofensivo ou ininteligível.	3.1 Descarta o formulário/opinião.	3.1.1 Nada informa.
Reclamação/ Sugestão é relativa a outra UO que não impacte nos processos de trabalho do sistema de gestão da UO	-----	Arquiva na pasta específica.	Registra no quadro os seguintes termos: "reclamações ou sugestões de outras unidades, que não impactam no trabalho desta unidade, devem ser enviadas diretamente às unidades mencionadas" e afixa no Quadro de Avisos.
Reclamação/ Sugestão é relativa a outra UO que impacte nos processos de trabalho do sistema de gestão da UO	-----	1- Informa a reclamação / sugestão à unidade referida, a fim de buscar solução e acompanha as providências. 2 – Arquiva na pasta específica.	Registra no quadro que a reclamação/sugestão foi informada à UO mencionada em dd/mm/aaaa, para providência e afixa no Quadro de Avisos

12 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades jurisdicionais	$(\sum \text{ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de itens das unidades do SIGA} / \sum \text{ das unidades do SIGA do mesmo segmento})$	Anual
Grau de satisfação do usuário das unidades administrativas	$(\text{Percentual de Ótimo + Bom do conjunto de itens das unidades administrativas})$	Anual

13 GESTÃO DE REGISTROS

13.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 13	Página: 13 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02 – versão eletrônica)	0-0-3 b	UO	Pasta/ Disco Rígido	Assunto/ Data	Condições Apropriadas/ Backup	2 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Opinião (FRM-PJERJ-010-01-versão impressa)	0-0-3 b	UO	Pasta	Data	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação do Usuário – Cartório (FRM-PJERJ-010-06)	0-0-3 b	UO	Pasta	Data/ Assunto	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Planilha de contagem de usuários (FRM-PJERJ-010-03 - versão impressa)	0-0-3 b	UO	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Quadro de Respostas - Pesquisa de Opinião (FRM-PJERJ-010-05 -versão impressa)	0-0-3-b	UO	Pasta	Data	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Relatório de Avaliação de Pesquisa de Satisfação do Usuário do SIPDIN – versão eletrônica	0-0-3 b	UO	Pasta/ Disco Rígido	Assunto/ Data	Condições Apropriadas/ Backup e Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGC/COM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimento - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGC/COM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

14 ANEXOS

- Anexo1 - Fluxograma do Procedimento Medir a Satisfação do Usuário;
- Anexo 2 - Fluxograma do Procedimento Medir a Opinião do Usuário.

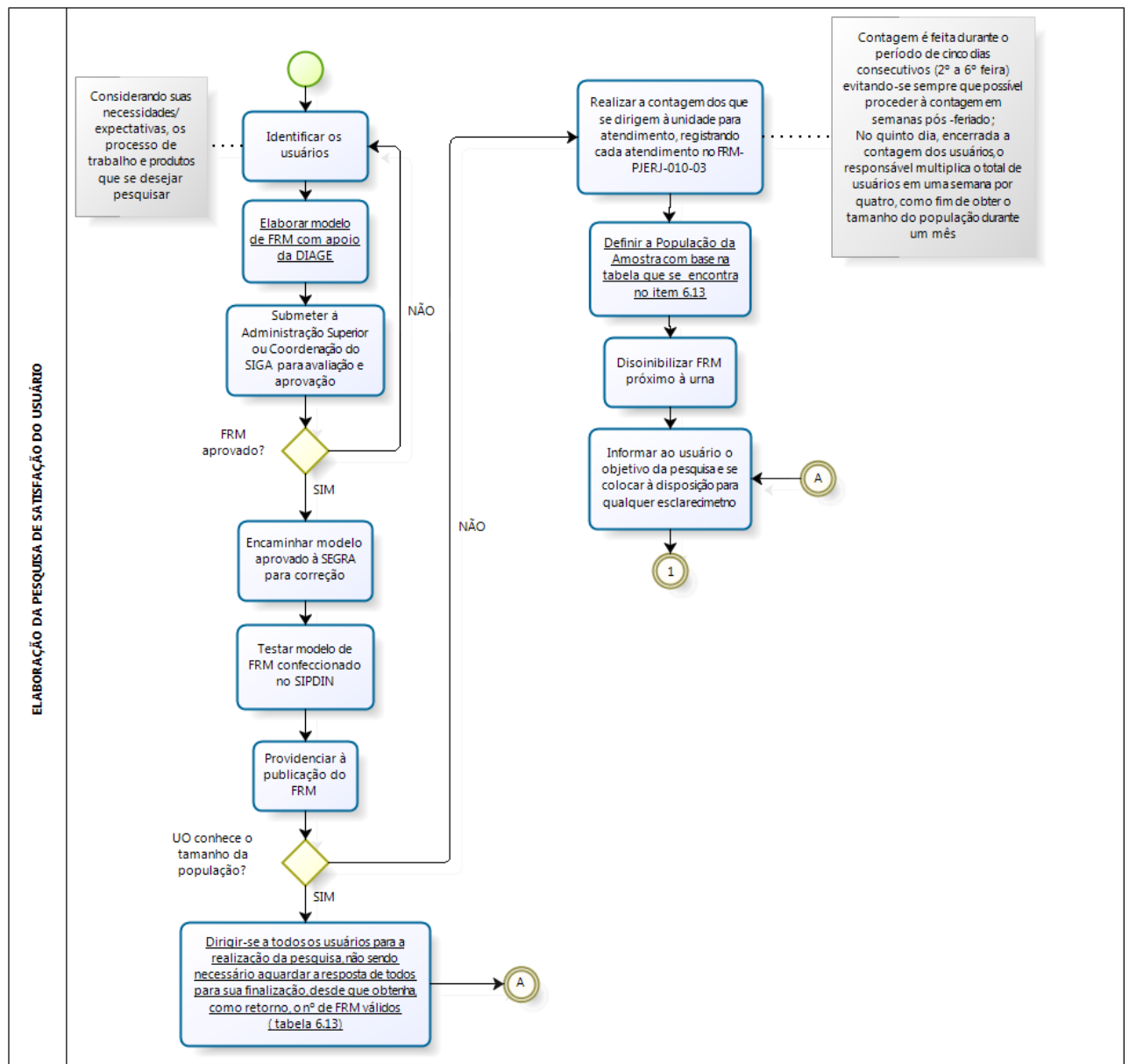
=====

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 13	Página: 14 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

IMPORTANTE: Sempre verifique no *síte* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

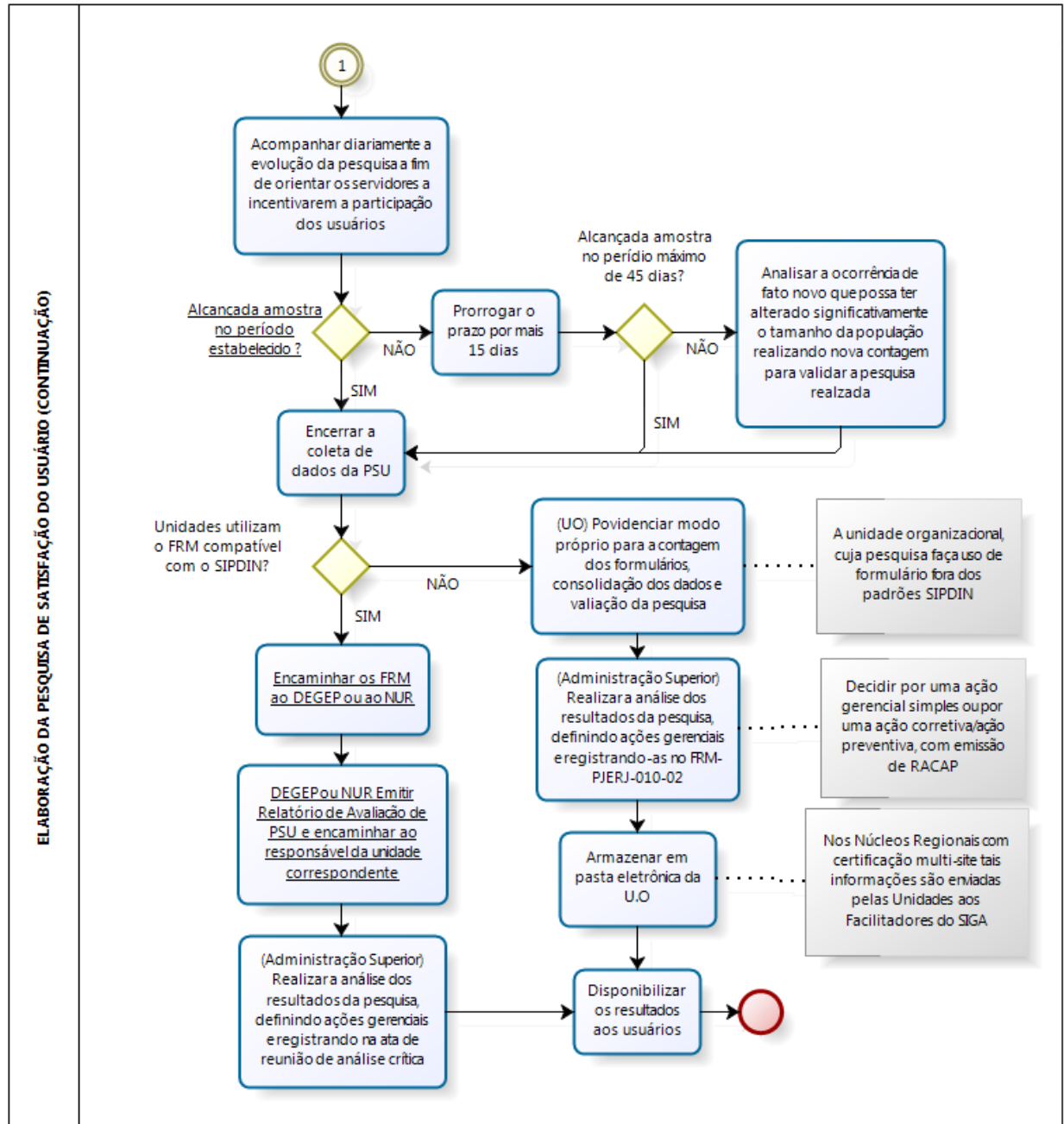
ANEXO 1 - FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO MEDIR A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

ANEXO 1 - FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO MEDIR A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (CONTINUAÇÃO)



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

IMPORTANTE: Sempre verifique no *sítio* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 2 - FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO MEDIR A OPINIÃO DO USUÁRIO

