



MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

Proposto por:

Representante da Administração Superior (RAS)

Analisado por:

Assessora da Assessoria de Gestão Estratégica (ASGET)

Aprovado por:

Secretária da Secretaria-Geral (SECGE)

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

1 OBJETIVO

Regulamentar a metodologia utilizada para medir a satisfação e orientar a comunicação dos clientes da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina se aplica à EMERJ e passa a vigorar em 02/04/2018.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Análise crítica	Atividade realizada para determinar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do que está sendo examinado, com o fim de alcançar os objetivos estabelecidos.
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP)	Documento utilizado para estruturar e registrar correção, ação corretiva e ação preventiva.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Assessora de Gestão Estratégica, da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASGET)	<ul style="list-style-type: none">Receber os formulários do Serviço da Secretaria Acadêmica da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SEADE), e fale conosco;analisar as comunicações dos clientes;registrar no sistema de Controle de Comunicação com Cliente;propor a emissão de Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP);consolidar dados e emitir relatórios.
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none">Propor pesquisa de satisfação de clientes;emitir RACAP.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 25	Página: 1 de 11
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
<u>Assessores/Diretores de Departamento/Secretária-Geral</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Analisar, tratar e responder a ASGET de forma conclusiva as Comunicações com os clientes.</u>
Colaboradores da EMERJ	<ul style="list-style-type: none">• Informar à ASGET as comunicações dos clientes que não são registradas no formulário Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01);• promover as correções necessárias;• informar à ASGET as correções efetuadas.
Equipe de Gestão Estratégica, da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASGET)	<ul style="list-style-type: none">• Receber os formulários do Serviço de Secretaria Acadêmica da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SEADE), e fale conosco;• analisar as comunicações dos clientes;• registrar no sistema de Controle de Comunicação com o Cliente;• consolidar dados e emitir relatórios.

5 CRITÉRIOS GERAIS

5.1 Os requisitos estabelecidos nesta RAD são aplicados com a finalidade de viabilizar a medição e o monitoramento da satisfação dos clientes da EMERJ, consolidando as informações dos diferentes tipos de avaliação, proporcionando a realização de análise crítica e contribuindo para melhoria do desempenho dos processos da EMERJ.

5.2 Os índices gerais das avaliações são medidos e analisados pelas unidades organizacionais responsáveis, de acordo com a periodicidade apropriada e informada à ASGET até o 5º dia útil de cada mês, exceto nos meses de janeiro e julho que deverão ser enviados até 3º dia útil.

5.3 A representação gráfica da consolidação dos dados obtidos nas avaliações é apresentada no Anexo 1 – Medida da Satisfação dos Clientes da EMERJ.

6 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

6.1 Para medir e monitorar as informações relativas à percepção dos clientes são utilizados quatro instrumentos: Pesquisa de Satisfação, Avaliação Consolidada dos Cursos para

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 25	Página: 2 de 11
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

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

Magistrados, Avaliação do Curso de Formação de Magistrados e Avaliação dos Módulos.

6.2 As responsabilidades, os critérios e os métodos utilizados nas avaliações estão descritos na seguinte tabela:

INSTRUMENTO	RESPONSÁVEL	COMO É FEITO
Pesquisa de Satisfação	Centro de Estudos e Pesquisas da EMERJ (EMERJ/CEPES)	RAD-EMERJ-010
Avaliação Consolidada dos Cursos para Magistrados	ASGET	Capítulo 7
Avaliação do Curso de Formação Inicial	Divisão de Formação Inicial da EMERJ (EMERJ/DIVIT)	RAD-EMERJ-011
Avaliação dos Módulos	Departamento de Ensino da EMERJ (EMERJ/DENSE)	RAD-EMERJ-005

6.3 As avaliações, realizadas pelas unidades organizacionais responsáveis, são consolidadas pela ASGET, em um único grau de satisfação, expresso mediante média ponderada dos indicadores de cada um dos instrumentos, com os seguintes pesos:

GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL	
INSTRUMENTO	PESO
Pesquisa de Satisfação	1
Avaliação Consolidada dos Cursos para Magistrados	3
Avaliação do Curso de Formação Inicial	2
Avaliação dos Módulos	4

7 AVALIAÇÃO DOS CURSOS PARA MAGISTRADOS

7.1 A avaliação consolidada dos cursos para magistrados mede e monitora os cursos de aperfeiçoamento para fins de vitaliciamento e os cursos de aperfeiçoamento para promoção.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 25	Página: 3 de 11
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

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

7.2 A avaliação dos cursos para magistrados considera dois tipos de público: os juízes do curso de aperfeiçoamento mediante a apuração do Questionário de Avaliação de Cursos para os Magistrados - Aperfeiçoamento para fins de vitaliciamento (FRM-EMERJ-029-08) e os juízes vitaliciandos conforme apuração do Questionário de Avaliação de Cursos para os Magistrados – Aperfeiçoamento para promoção (FRM-EMERJ-029-08), sendo as avaliações monitoradas pelas unidades organizacionais responsáveis.

7.3 As responsabilidades, os critérios e os métodos utilizados nas avaliações dos cursos para magistrados estão descritos na seguinte tabela:

INSTRUMENTO	RESPONSÁVEL	COMO É FEITO
Avaliação do Curso de Aperfeiçoamento para fins de vitaliciamento	DIVIT	RAD-EMERJ-012
Avaliação do Curso de Aperfeiçoamento para promoção	Divisão de Formação Continuada da EMERJ (EMERJ/DIFEI)	RAD-EMERJ-013

7.4 Os resultados das avaliações são consolidados pela ASGET, em um único índice, expresso mediante média ponderada dos indicadores, com os seguintes pesos:

ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DOS CURSOS PARA MAGISTRADOS	
INSTRUMENTO	PESO
Avaliação do curso de aperfeiçoamento para fins de vitaliciamento	2
Avaliação do curso de aperfeiçoamento para promoção	2

8 COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES

8.1 A comunicação do cliente com a EMERJ pode ser feita através do FRM-EMERJ-029-01 (Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações), pessoalmente, via telefone, RDA (Relatório Diário de Aulas), *e-mail*, Fale Conosco e requerimentos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 25	Página: 4 de 11
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

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

- 8.2** Os formulários Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01), para serem preenchidos pelos clientes internos e externos, ficam à disposição na ASGET, no Serviço de Cursos da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SECOS) e na SEADE.
- 8.3** As observações dos clientes, mesmo que não registradas no formulário Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01), são consideradas pela equipe da EMERJ, que transmite as observações para a ASGET.
- 8.4** A ASGET também é responsável pelo recebimento e registro das comunicações dos clientes através do Fale Conosco, disponível no *site* da EMERJ.
- 8.5** Com a finalidade de facilitar a rastreabilidade, o controle estatístico e a realimentação do cliente, a ASGET consolida os dados no sistema de Controle de Comunicação com o Cliente.

9 TRATAMENTO DA COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

- 9.1** A ASGET recebe diariamente as comunicações.
- 9.2** A ASGET analisa as comunicações e verifica se existe a necessidade de correção imediata, de emissão de RACAP ou simples registro no sistema de Controle de Comunicação com o Cliente.
- 9.3** A ASGET registra no sistema de Controle de Comunicação com o Cliente as informações do formulário (Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações) e/ou do Fale Conosco, no prazo de 2 (dois) dias úteis e, caso o cliente tenha se identificado, a ASGET informa o recebimento da comunicação.
- 9.4** A ASGET envia a comunicação à unidade organizacional responsável por e-mail para esta analisar, tratar adequadamente e responder de forma conclusiva a manifestação.
- 9.4.1** Caso a ASGET encaminhe a comunicação ao setor que não seja o responsável, este terá o prazo de 2 (dois) dias úteis para devolvê-la a ASGET.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 25	Página: 5 de 11
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

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

- 9.4.2** A unidade organizacional responsável descreve a ação realizada e a encaminha à ASGET no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.
- 9.4.3** No caso de a unidade organizacional verificar que o prazo previsto para conclusão da comunicação não foi suficiente, esta deverá informar por *e-mail* a data prevista para a conclusão, justificando à ASGET o motivo da prorrogação.
- 9.4.4** A ASGET monitora mensalmente as comunicações em análise, e 5 (cinco) dias antes do término do prazo, faz a cobrança à unidade organizacional responsável da conclusão da comunicação.
- 9.4.5** A ASGET registra a ação realizada no sistema de controle de Comunicação com o Cliente e sempre que o cliente se identificar, a ASGET entra em contato com ele a fim de informá-lo qual o tratamento dado à sua comunicação.
- 9.4.6** A ASGET exporta e seleciona, semanalmente, do banco de dados do sistema de controle de Comunicação com o Cliente os campos pertinentes à verificação de possíveis inconsistências no lançamento das informações dentro do sistema.
- 9.4.7** Caso alguma inconsistência seja encontrada, a ASGET realiza as ações necessárias para correção e registra na planilha produto não conforme.
- 9.5** No caso de emissão de RACAP, será dado o tratamento descrito na RAD-PJERJ-004-Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.
- 9.6** Para intensificar a divulgação do retorno das comunicações aos alunos, após o registro e resposta, mensalmente, a ASGET lança os Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações, com as respectivas respostas, no formulário de Consolidação da Comunicação com Clientes - EMERJ (FRM-EMERJ-029-07) a ser disponibilizado no Quadro de Avisos do Sistema Acadêmico, via *internet*, até o 10º (décimo) dia útil do mês, referente ao mês anterior.
- 9.7** As comunicações que se encontram em análise serão reiteradas no FRM-EMERJ-029-07 até obter resposta conclusiva, mantendo-se a divulgação conforme item 9.6.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 25	Página: 6 de 11
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

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

9.8 Os dados registrados no sistema de Controle de Comunicação com Clientes são consolidados pela ASGET e apresentados nas reuniões de análise crítica ordinária ou extraordinária (quando necessária), convocadas pelo diretor-geral, que decide sobre a necessidade de emitir RACAP ou de tomar ações gerenciais apropriadas.

10 INDICADOR

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de Satisfação Geral	Média ponderada dos índices de satisfação por tipo de avaliação	Mensal

11 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

11.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Formulário – Elogios, Sugestões Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01)	0-0-3b	ASGET	<u>Irrestrito</u>	Eletrônico	Data	<i>Backup</i>	1 ano	Eliminação na UO
Formulário – Consolidação da Comunicação com Clientes - EMERJ (FRM-EMERJ-029-07)	0-0-3b	ASGET	<u>Irrestrito</u>	Eletrônico	Data	<i>Backup</i>	1 ano	Eliminação na UO
Questionário de Avaliação de Cursos para os Magistrados (FRM-EMERJ-029-08)	4-1-1e	Departamento de Aperfeiçoamento de Magistrados da EMERJ (EMERJ/DEAMA)	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Curso	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 – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 25	Página: 7 de 11
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

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

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

12 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do Processo de Trabalho Comunicação com os Clientes;
- Anexo 2 – Fluxograma do Processo de trabalho de Tratamento da Comunicação com o Cliente;
- Anexo 3 - Fluxograma do Processo de trabalho de Tratamento da Comunicação com o Cliente (Continuação).

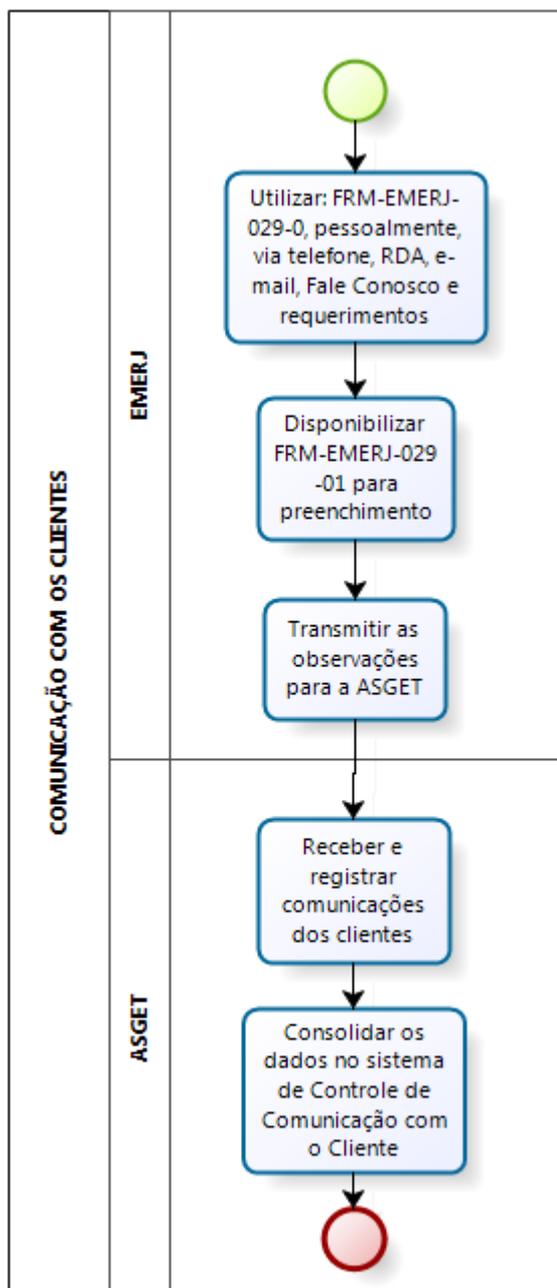
=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 25	Página: 8 de 11
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

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

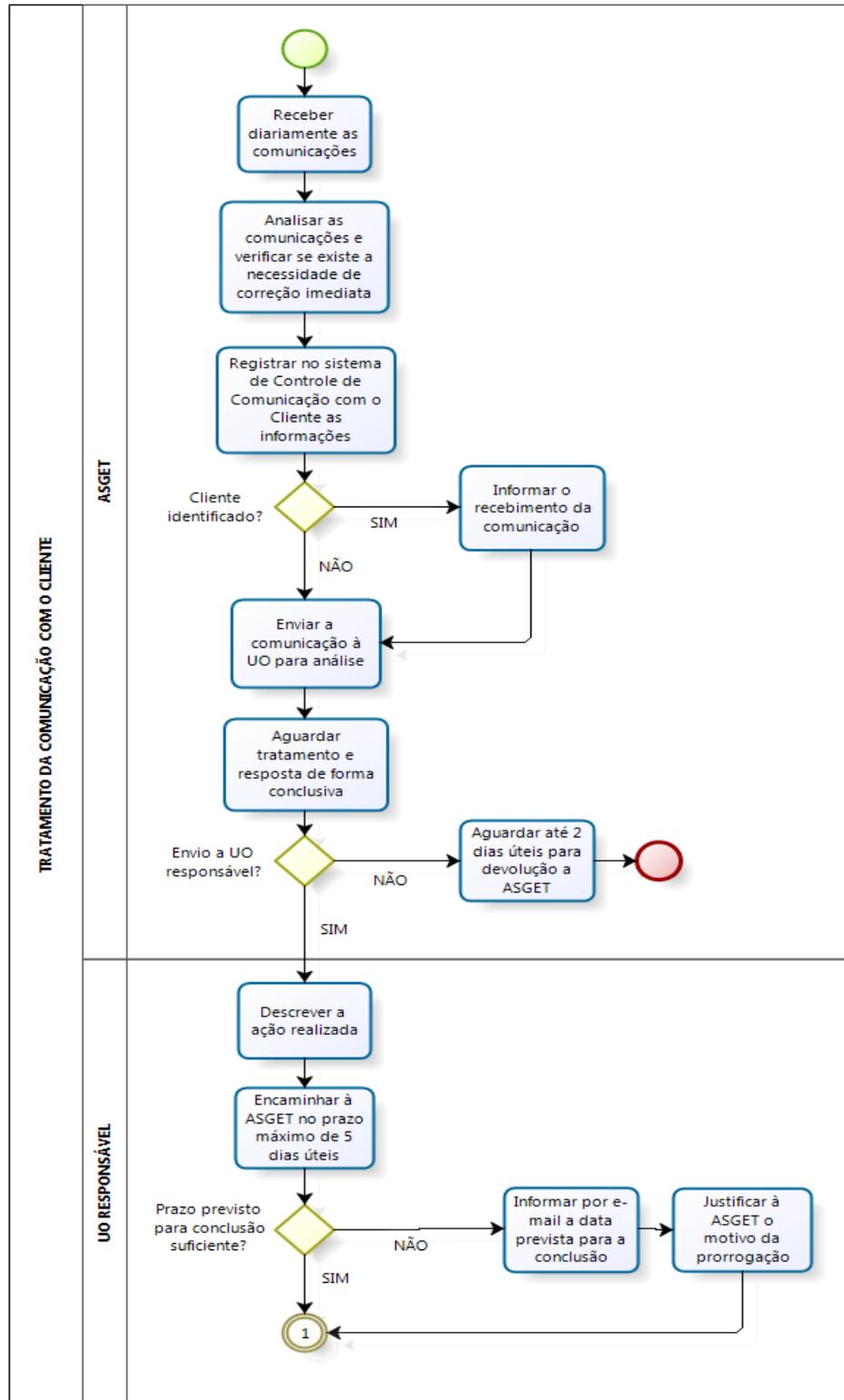
ANEXO 1 – MEDIDA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ



MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

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

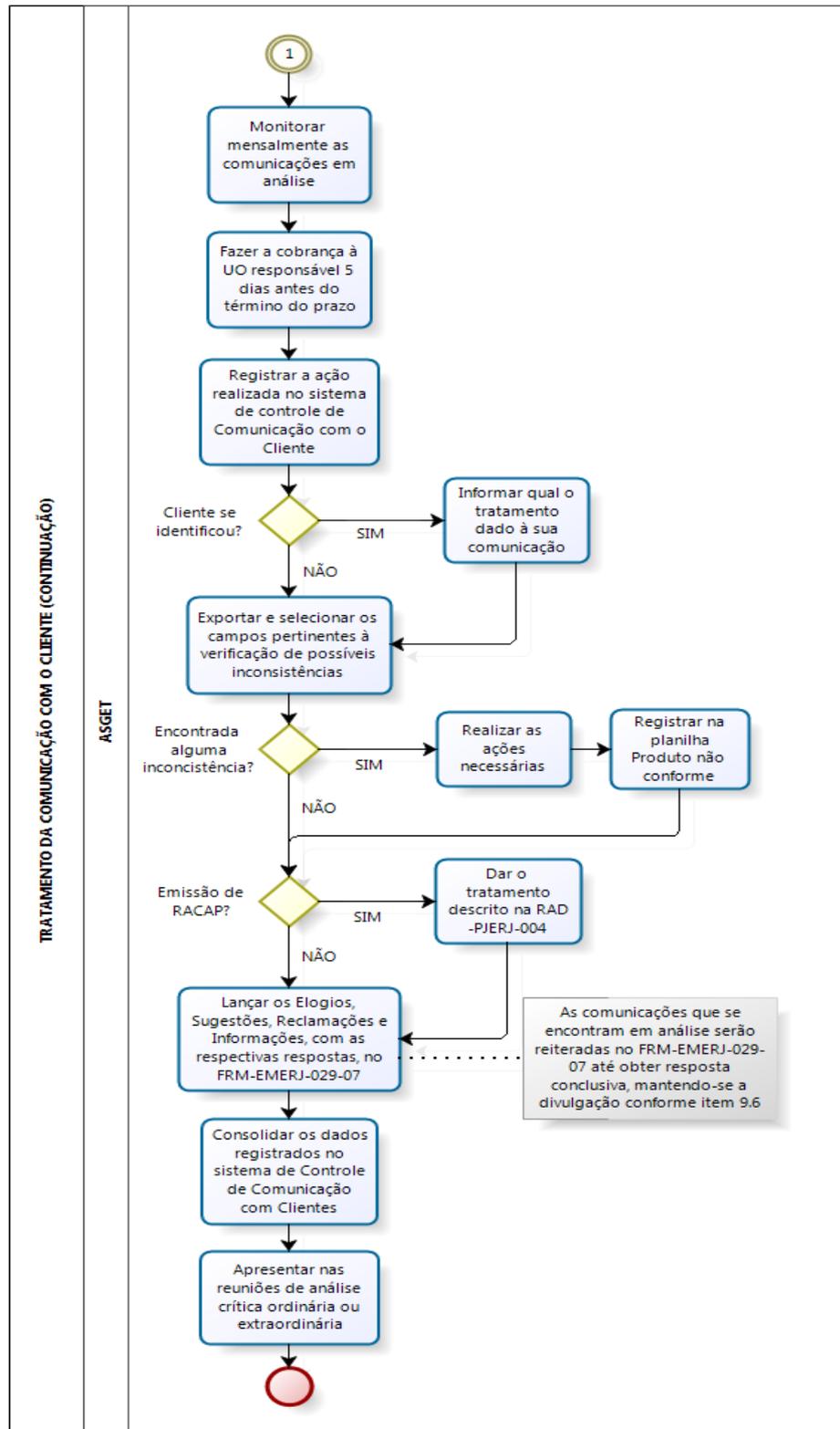
ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO DE TRATAMENTO DA COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE



MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO DE TRATAMENTO DA COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE (CONTINUAÇÃO)



Base Normativa: <b style="font-size: 1.2em;">Ato Executivo 2.950/2003	Código: <b style="font-size: 1.2em;">RAD-EMERJ-029	Revisão: <b style="font-size: 1.2em;">25	Página: <b style="font-size: 1.2em;">11 de 11
---	--	--	---