



## 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 22/05/2023.

### 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.
<u>Cliente</u>	<u>Pessoa, física ou jurídica, que demonstre interesse ou participe das atividades desenvolvidas pela EMERJ</u>
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
<u>LGPD</u>	<u>Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a qual dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.</u>
Pesquisa de satisfação	Indicação de parâmetros na qualidade do ensino oferecido pela percepção dos próprios alunos do Curso de Especialização em Direito Público e Privado, apresentando informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e a elaboração de um plano de ações.

### 4 REFERÊNCIAS

- Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>33</b>	Página: <b>1 de 16</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

### 5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Assessora da <u>Assessoria de Gestão Estratégica da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASGET)</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar as comunicações dos clientes, <u>cabendo admitir ou denegar o registro</u>;</li> <li>• apresentar a retroalimentação dos clientes nas Análises Críticas;</li> <li>• propor a emissão de Relatório de Avaliação de não conformidade (RANAC);</li> <li>• elaborar e operacionalizar a Pesquisa de Satisfação.</li> </ul>
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encaminhar os resultados para a Administração Superior;</li> <li>• divulgar os resultados da Pesquisa de Satisfação para os gestores, colaboradores e alunos;</li> <li>• emitir o Relatório de Avaliação de não Conformidade (RANAC).</li> </ul>
Secretária-Geral da <u>Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (SECGE/EMERJ)</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovar a Consolidação da Comunicação com o cliente.</li> </ul>
Assessores/Diretores de Departamento da <u>Secretária-Geral da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (SECGE/EMERJ)</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar, tratar e responder à ASGET de forma conclusiva as comunicações com os clientes;</li> <li>• examinar os resultados da Pesquisa de Satisfação correspondente a sua área de atuação;</li> <li>• estabelecer ações para elevar o índice de satisfação da pesquisa.</li> </ul>
Colaboradores da <u>Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ)</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar à ASGET as comunicações dos clientes que não são registradas no formulário Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01);</li> <li>• promover as ações necessárias <u>para que as comunicações registradas e tratadas pela ASGET</u>;</li> <li>• informar à ASGET as ações efetuadas <u>no tratamento das comunicações que lhes são direcionadas</u>;</li> <li>• informar aos clientes o canal adequado para atendimento.</li> </ul>
Equipe da <u>Assessoria de Gestão Estratégica da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (ASGET/EMERJ)</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber as comunicações por meio do formulário Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01), e-mail ou Fale Conosco;</li> <li>• analisar as comunicações dos clientes;</li> <li>• registrar no sistema de Controle de Comunicação com o Cliente e monitorar as comunicações;</li> <li>• consolidar dados e emitir relatórios;</li> <li>• fazer <i>backup</i> semanal dos registros mantidos em meio eletrônico, em HD externo;</li> <li>• realizar o teste do Fale Conosco;</li> </ul>

Base Normativa:

**Ato Executivo 2.950/2003**

Código:

**RAD-EMERJ-029**

Revisão:

**33**

Página:

**2 de 16**

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"><li>• tabular os dados da Pesquisa de Satisfação e emitir os gráficos.</li></ul>

### 6 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 6.1** 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.
- 6.2** 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 o 3º dia útil.
- 6.3** A representação gráfica da consolidação dos dados obtidos nas avaliações é apresentada no Anexo 1 – Medida da Satisfação dos Clientes da EMERJ.
- 6.4** Os registros mencionados nesta RAD, mantidos em meio eletrônico, são protegidos mediante *backup* semanal, por meio do HD externo.

### 7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- 7.1** A Pesquisa de Satisfação dos Clientes é realizada semestralmente pela ASGET com os alunos do Curso de Especialização em Direito Público e Privado. Preferencialmente, as pesquisas são realizadas nos meses de maio e novembro.
- 7.2** A ASGET solicita ao Serviço de Cursos da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SECOS) a relação de turmas e módulos no período para a aplicação da pesquisa. A ASGET prepara os envelopes das turmas, por CP, com os formulários: Pesquisa de Satisfação EMERJ (FRM-EMERJ-029-10) e Controle de Entrega e Devolução dos Formulários da Pesquisa de Satisfação (FRM-EMERJ-029-11) para aplicação da pesquisa.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>33</b>	Página: <b>3 de 16</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

- 7.2.1** Em casos excepcionais, a pesquisa poderá ser realizada pelo Departamento de Ensino da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DENSE) de forma eletrônica.
- 7.3** Os formulários Pesquisa de Satisfação EMERJ – FRM-EMERJ-029-10 são distribuídos pelo SECOS aos alunos em sala de aula.
- 7.3.1** Os assistentes de sala assinam o recebimento dos formulários da pesquisa – FRM-EMERJ-029-10, no Controle de Entrega e Devolução dos Formulários da Pesquisa de Satisfação - FRM-EMERJ-029-11.
- 7.3.2** A partir do recebimento dos formulários da Pesquisa de Satisfação EMERJ, o SECOS tem 5 (cinco) dias úteis para devolvê-los à ASGET.
- 7.4** O SECOS encaminha os formulários FRM-EMERJ-029-10 e FRM-EMERJ-029-11 para a ASGET, que se encarrega da compilação, tabulação e mensuração dos dados, para elaboração do relatório com o resultado da pesquisa a ser encaminhado, ao(à) Secretário(a)-Geral, ao(à) Diretor(a) do DENSE, ao(à) Diretor(a) do Departamento de Administração da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEADM) e ao Diretor do Departamento de Tecnologia de Informação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC).
- 7.5** A ASGET faz o tratamento dos dados da seguinte maneira: a amostra é considerada representativa se for atingido o índice de 40% (quarenta por cento) do total dos questionários distribuídos. Caso tal índice não seja atingido, a ASGET aumenta o prazo de aplicação da Pesquisa. O questionário contém 12 (doze) perguntas que abrangem algumas dimensões da qualidade (disponibilidade, presteza, totalidade, cordialidade e satisfação geral com os serviços de apoio) e 05 (cinco) opções de resposta conforme legenda abaixo:

LEGENDA:  
1 ÓTIMO    2 BOM    3 REGULAR    4 RUIM    5 PÉSSIMO

- 7.6** As respostas são tabuladas inicialmente por assunto, apurando-se a ocorrência percentual dos conceitos de ótimo + bom relacionados a cada questão (Índice de Satisfação por Assunto - ISA). Em complemento, é estabelecido o Índice Geral da

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>33</b>	Página: <b>4 de 16</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

Pesquisa de Satisfação – IGPS, representado pela média aritmética de todos os Índices de Satisfação por Assunto.

- 7.7** A ASGET emite o relatório com o resultado da pesquisa, acompanhado do Índice Geral da Pesquisa de Satisfação, dos índices de satisfação por assunto, e da demonstração gráfica dos dados compilados e encaminha ao(à) Diretor(a)-Geral da EMERJ para análise, com cópia para o(a) Secretário(a)-Geral, para o(a) Diretor(a) do DENSE, para o(a) Diretor(a) do DEADM e para o(a) Diretor(a) do DETEC para subsidiar possível tomada de decisões ou diretrizes estipuladas pela Administração Superior nas Reuniões de Análise Crítica.
- 7.8** A ASGET envia ao DETEC o resultado da Pesquisa para divulgar no Quadro de Avisos do Sistema Acadêmico, por meio do formulário de Solicitação de Conteúdo para Site - FRM-EMERJ-034-01.
- 7.9** A ASGET arquiva na caixa da Pesquisa de Satisfação: o formulário da Pesquisa de Satisfação EMERJ (FRM-EMERJ-029-10), o Controle de Entrega e Devolução dos Formulários da Pesquisa de Satisfação (FRM-EMERJ-029-11), a tabulação dos dados, o Relatório com o resultado da Pesquisa e o e-mail enviado ao DETEC, no endereço eletrônico [emerj.detec@tjrj.jus.br](mailto:emerj.detec@tjrj.jus.br), com o formulário de Solicitação de Conteúdo para Site - FRM-EMERJ-034-01 para divulgação.

## 8 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

- 8.1** Para medir e monitorar as informações relativas à percepção dos clientes são utilizados quatro instrumentos: Pesquisa de Satisfação, Avaliação Consolidada dos Cursos para Magistrados, Avaliação do Curso de Formação de Magistrados e Avaliação dos Módulos.
- 8.2** As responsabilidades, os critérios e os métodos utilizados nas avaliações estão descritos na seguinte tabela:

INSTRUMENTO	RESPONSÁVEL	COMO É FEITO
Pesquisa de Satisfação	ASGET	<u>Capítulo 7</u>

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>33</b>	Página: <b>5 de 16</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

INSTRUMENTO	RESPONSÁVEL	COMO É FEITO
Avaliação Consolidada dos Cursos para Magistrados	ASGET	<u>Capítulo 9</u>
Avaliação do Curso de Formação Inicial	Divisão de Apoio à Formação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DIFOR)	RAD-EMERJ-011
Avaliação dos Módulos	DENSE	RAD-EMERJ-005

**8.3** 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

## 9 AVALIAÇÃO DOS CURSOS PARA MAGISTRADOS

**9.1** 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.

**9.2** 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, e os juízes para promoção de carreira, para fins de vitaliciamento. A avaliação é realizada na plataforma dos cursos. As avaliações de

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>33</b>	Página: <b>6 de 16</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

ambas as modalidades de cursos são monitoradas pelas unidades organizacionais responsáveis.

**9.3** 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 dos Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Fins de Vitaliciamento	DIFOR	RAD-EMERJ-012
Avaliação dos Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Promoção na Carreira	DIFOR	RAD-EMERJ-013
Avaliação dos Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Promoção na Carreira - EaD	DIFOR	RAD-EMERJ-013

**9.4** Os resultados das avaliações são consolidados pela ASGET, em um único índice, expresso pela média aritmética das avaliações dos cursos oficiais de aperfeiçoamento para promoção na carreira nas modalidades presencial e EaD, após, é realizada a média ponderada com as avaliações dos cursos oficiais de aperfeiçoamento para fins de vitaliciamento, com os seguintes pesos:

ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DOS CURSOS PARA MAGISTRADOS	
INSTRUMENTO	PESO
Avaliação dos Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Fins de Vitaliciamento	2
Avaliação dos Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Promoção na Carreira	2

## 10 COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

**10.1** O tratamento e monitoramento das comunicações recebidas pelas unidades que possuem canais diretos com os clientes da EMERJ é de responsabilidade dos gestores, que realizam a análise, tratamento e retorno ao cliente demandante.

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

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>33</b>	Página: <b>7 de 16</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

- 10.3** 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 SECOS, na Biblioteca e no Serviço de Secretaria Acadêmica da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SEADE).
- 10.4** 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, quando são transmitidas pelas demais unidades à ASGET.
- 10.5** A ASGET também é responsável pelo recebimento e registro das comunicações dos clientes pelo Fale Conosco, disponível no *site* da EMERJ.
- 10.6** A ASGET envia semanalmente e-mail de teste para verificar a estabilidade do tráfego de mensagens da caixa de correio do Fale Conosco. Caso ocorra desvio, será aberto um chamado, através do número 9100, para a Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), solicitando a verificação da caixa de e-mail do Fale Conosco.
- 10.7** Com a finalidade de facilitar a rastreabilidade, o controle estatístico e a realimentação do cliente, a ASGET consolida os dados recebidos no sistema de Controle de Comunicação com o Cliente.

## 11 TRATAMENTO DA COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

- 11.1** A ASGET recebe diariamente as comunicações.
- 11.2** A ASGET analisa as comunicações e verifica se existe a necessidade de correção imediata, de emissão de RANAC ou simples registro no sistema de Controle de Comunicação com o Cliente.
- 11.3** A ASGET registra no sistema de Controle de Comunicação com o Cliente as informações do FRM-EMERJ-029-01 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.
- 11.4** A ASGET envia a comunicação por e-mail à unidade organizacional responsável, para esta analisar, tratar adequadamente e responder de forma conclusiva a manifestação.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>33</b>	Página: <b>8 de 16</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

- 11.4.1** Caso a ASGET encaminhe a comunicação ao setor que não seja o responsável pela demanda, este terá o prazo de 2 (dois) dias úteis para devolvê-la a ASGET.
- 11.4.2** A unidade organizacional responsável descreve a ação realizada e a encaminha à ASGET no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.
- 11.4.3** Caso a unidade organizacional verifique que o prazo previsto para conclusão da comunicação não foi suficiente, esta deve informar por e-mail a data prevista para a conclusão, justificando à ASGET o motivo da prorrogação.
- 11.4.4** A ASGET monitora mensalmente as comunicações em análise, e 5 (cinco) dias antes do término do prazo, cobra à unidade organizacional responsável pela conclusão da comunicação.
- 11.4.5** A ASGET registra a ação realizada no Sistema de Controle de Comunicação com o Cliente e, sempre que o cliente se identificar, entra em contato com ele a fim de informá-lo qual o tratamento dado à sua comunicação.
- 11.4.6** A ASGET exporta e seleciona, mensalmente, 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.
- 11.4.7** Caso encontre alguma inconsistência, a ASGET realiza as ações necessárias para correção e registra no Quadro de Controle de Saídas e Produtos não Conformes – EMERJ (FRM-EMERJ-031-02).
- 11.5** No caso de emissão de RANAC, é dado o tratamento descrito na RAD-PJERJ-004- Tratamento de Não Conformidades.
- 11.6** Mensalmente, a ASGET lança os Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações, com as respectivas respostas, no formulário de Consolidação da Comunicação com o Cliente do Curso de Especialização em Direito Público e Privado (FRM-EMERJ-029-07), envia o formulário para o(a) Secretário(a)-Geral, até o 5º dia útil do mês. Esta, tem 5 dias úteis para encaminhar a aprovação.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>33</b>	Página: <b>9 de 16</b>
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

- 11.7** A ASGET após receber a aprovação da Secretária-Geral, encaminha a Consolidação ao DETEC por meio do formulário de Solicitação de Conteúdo para Site - FRM-EMERJ-034-01 para disponibilizar a divulgação aos alunos no Quadro de Avisos do Sistema Acadêmico, SIEM/Acadêmico.
- 11.8** A ASGET arquiva na Pasta Consolidação da Comunicação com o Cliente: os formulários de Consolidação da Comunicação com o Cliente do Curso de Especialização em Direito Público e Privado - EMERJ (FRM-EMERJ-029-07), o e-mail de solicitação de aprovação para Secretária-Geral, o e-mail com a aprovação da Secretária-Geral e o e-mail com o formulário de Solicitação de Conteúdo para Site FRM-EMERJ-034-01 para disponibilizar a divulgação aos alunos.
- 11.9** As comunicações que se encontram em análise serão reiteradas no FRM-EMERJ-029-07 até obter resposta conclusiva, mantendo-se a divulgação conforme item 11.6.
- 11.10** Os dados registrados no sistema de Controle de Comunicação com Clientes são consolidados pela ASGET e apresentados na Análise Crítica ordinária ou extraordinária (quando necessária), convocadas pelo Diretor-Geral, que decide sobre a necessidade de emitir RANAC ou de tomar ações gerenciais complementares.

## 12 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de Satisfação Geral	Média ponderada dos índices de satisfação por tipo de avaliação	Mensal
Índice Geral da Pesquisa de Satisfação	$(\text{Quantidade de Respostas O} + \text{B} / \text{Quantidade Total de Respostas}) \times 100$	Mensal

## 13 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

- 13.1** 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:

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>33</b>	Página: <b>10 de 16</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

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	Restrito	Pasta Eletrônica	Data	Backup	1 ano	Eliminação na UO
Consolidação da Comunicação com o Cliente do Curso de Especialização em Direito Público e Privado - EMERJ (FRM-EMERJ-029-07)	0-0-3b	ASGET	Irrestrito	Pasta Eletrônica	Data	Backup	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação <u>EMERJ</u>	0-0-3b	ASGET	Restrito	Caixa Arquivo	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Correspondência expedida (e-mail de teste para o fale conosco)	0-6-2-2j	ASGET	Restrito	Pasta Eletrônica	Data	Backup	1 ano	Eliminação na UO
Relatório do banco de dados do sistema de controle de comunicação com o cliente	0-0-3d	ASGET	Restrito	Pasta Eletrônica	Data	Backup	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*SGADM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração.

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGADM/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 SGTEC, conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-EMERJ-029</b>	<b>Revisão:</b> <b>33</b>	<b>Página:</b> <b>11 de 16</b>
---	--	------------------------------	-----------------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

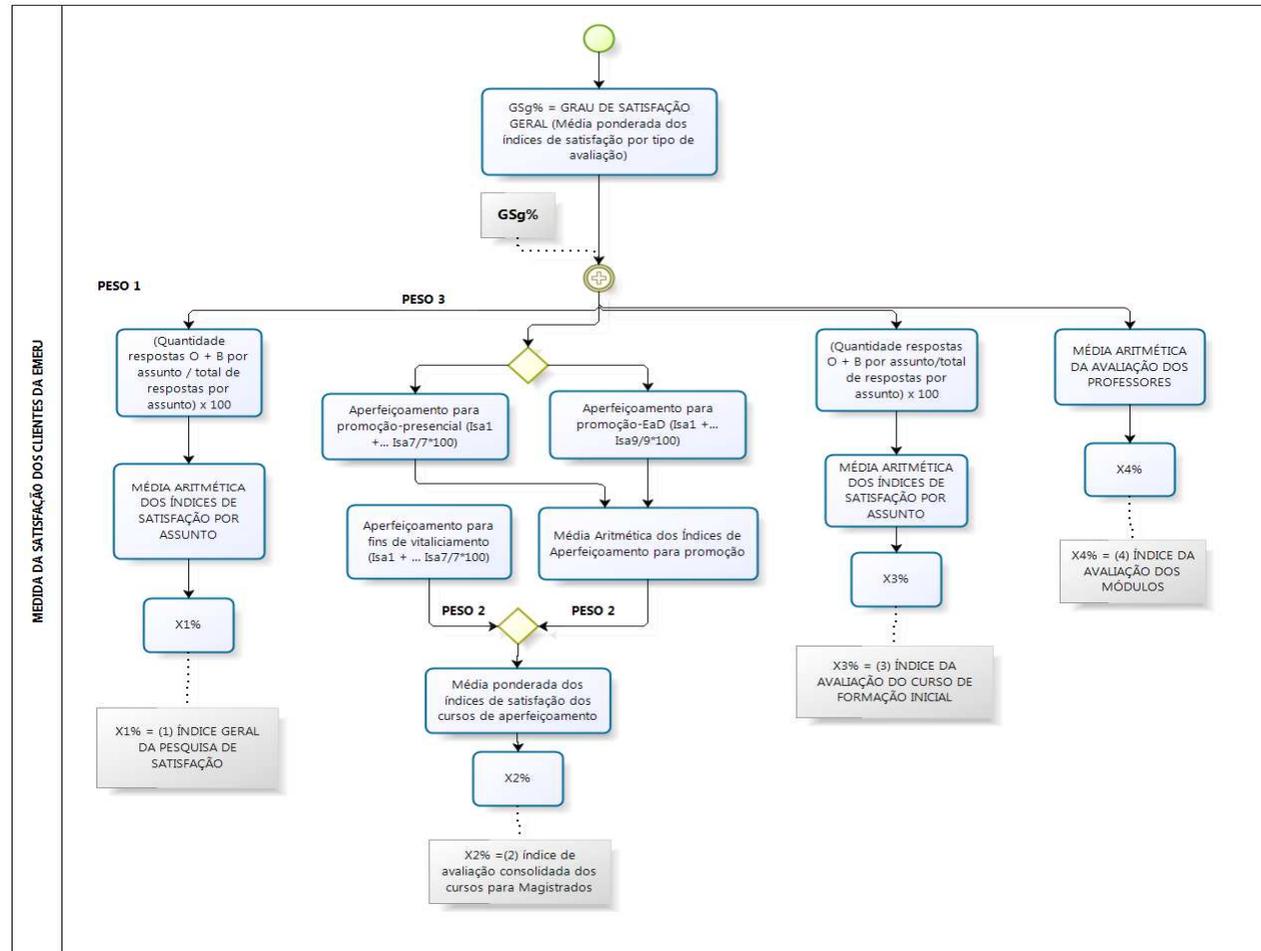
### 14 ANEXOS

- Anexo 1 – Medida da Satisfação dos Clientes da EMERJ;
- Anexo 2 - Fluxo do Processo de Trabalho da Pesquisa de Satisfação;
- Anexo 3 – Fluxo do Processo de Trabalho Comunicação com os Clientes;
- Anexo 4 – Fluxo do Processo de trabalho de Tratamento da Comunicação com o Cliente.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>33</b>	Página: <b>12 de 16</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

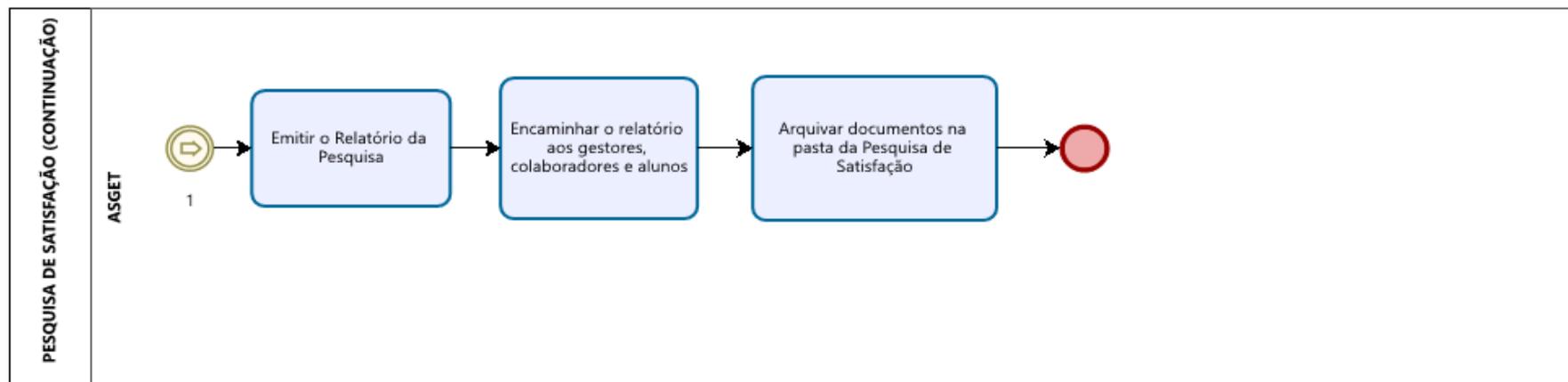
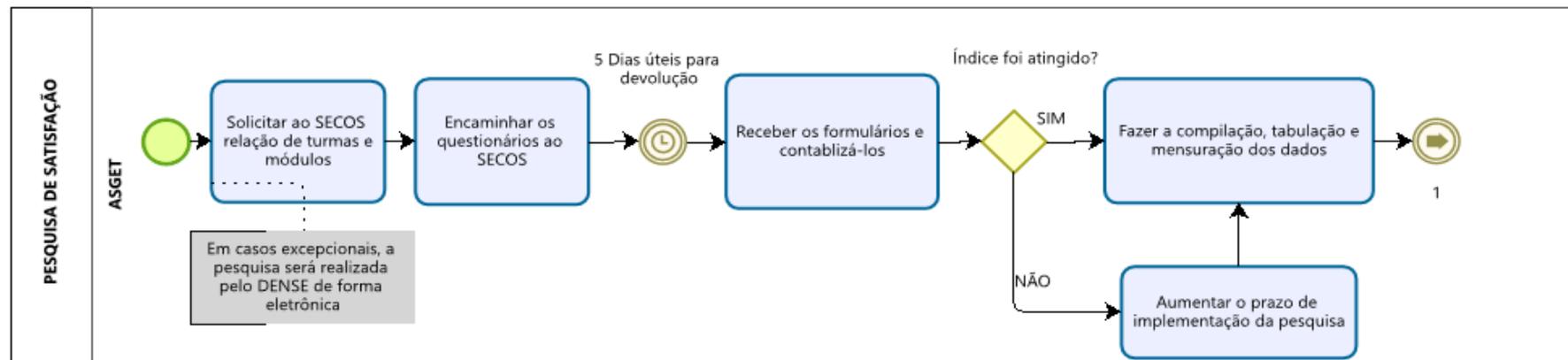
# MEDIR A PERCEÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

## ANEXO 1 – MEDIDA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ



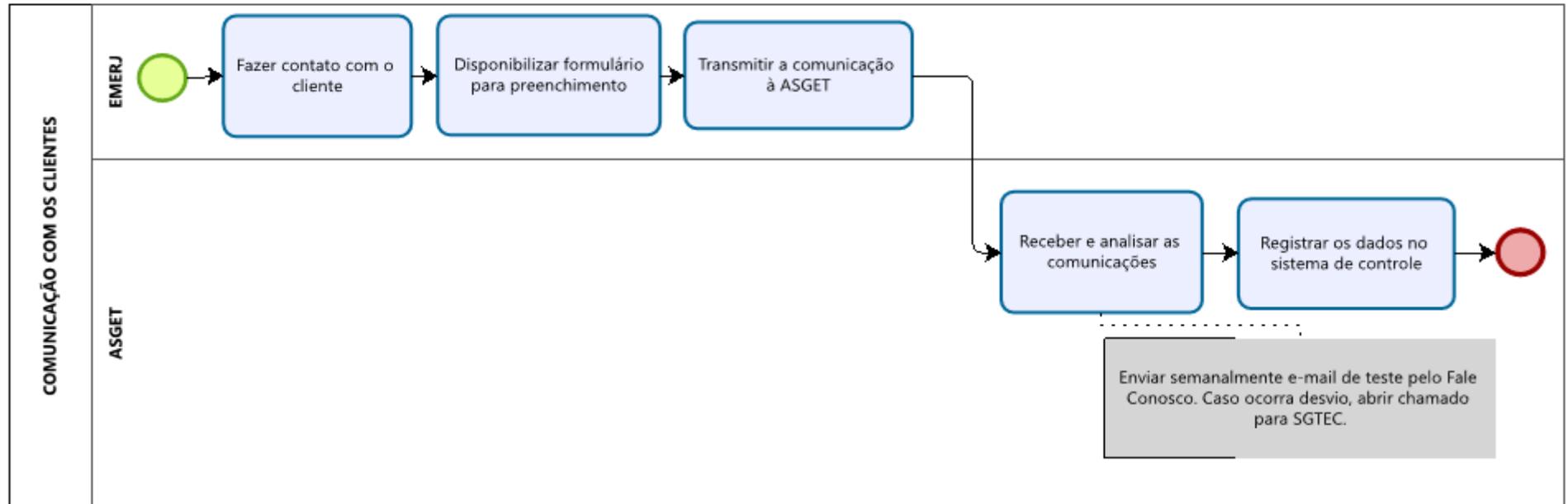
## MEDIR A PERCEÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

### ANEXO 2 – FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



## MEDIR A PERCEÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

### ANEXO 3 – FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES



### ANEXO 4 – FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO DE TRATAMENTO DA COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>33</b>	Página: <b>15 de 16</b>
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## MEDIR A PERCEÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

