

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

## 1 CAMPO DE APLICAÇÃO, OBJETIVO E VIGÊNCIA



Esta rotina administrativa (RAD) se aplica à Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ). Visa 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), passando a vigorar em 26/05/2025.

## 2 DEFINIÇÕES



TERMO	DEFINIÇÃO
Análise Crítica	Atividade realizada para determinar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do que é examinado, com o fim de alcançar os objetivos estabelecidos.
Cliente	Pessoa, física ou jurídica, que demonstre interesse ou participe das atividades desenvolvidas pela EMERJ.
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
LGPD	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.
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.
<u>Plataforma FORMS</u>	<u>Plataforma on-line gratuita, de pesquisa personalizada, para coleta de dados, que permite o gerenciamento das informações por planilhas e gráficos.</u>

## MEDIR APERCEÇÃO DOS CLIENTES E DO GRUPO DE TRABALHO DA EMERJ

TERMO	DEFINIÇÃO
Sistema EMERJ-Fale Conosco	Sistema on-line para cadastro das comunicações que chegam por e-mail, site da EMERJ (Formulário Fale Conosco) e Formulário Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01). É dividido em dois bancos de dados: Comunicações e Comissão de Ética.

### 3 REFERÊNCIAS

- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Ato Regimental nº 8/2023 - Institui o Código de Ética da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro.
- Cartilha do Código de Ética da EMERJ - 2023.
- RAD-PJERJ-010 – Medir a percepção do Usuário.
- NR-1 – Disposições Gerais e Gerenciais de Riscos Ocupacionais.

### 4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Assessora <u>de Governança, Sustentabilidade e Compliance</u> da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASGET)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisar as comunicações dos clientes, cabendo admitir ou denegar o registro;</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>• <u>operacionalizar a Pesquisa de Satisfação e a Pesquisa de Clima Organizacional;</u></li><li>• coordenar o programa de integridade da EMERJ;</li><li>• analisar e tratar as denúncias e/ou consultas recebidas pelo canal Fale Conosco;</li><li>• secretariar a Comissão de Ética da EMERJ.</li></ul>

**MEDIR APERCEPÇÃO DOS CLIENTES E DO GRUPO DE TRABALHO DA EMERJ**

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representante da Administração Superior da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/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>
Secretário-Geral da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SECGE)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprovar a Consolidação da Comunicação com o Cliente do Curso de Especialização em Direito Público e Privado.</li></ul>
Assessores/Diretores de Departamento/ Secretário-Geral da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ)	<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>
Departamento de Tecnologia de Informação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divulgar a Consolidação da Comunicação com o Cliente do Curso de Especialização em Direito Público e Privado (Quadro de Avisos do SIEM) e a Pesquisa de Satisfação;</li><li>• fornecer o acesso ao Sistema Fale Conosco (Comunicações e Comissão de Ética);</li><li>• dispor melhoria e/ou adequação do Sistema Fale Conosco;</li><li>• monitorar o backup do Sistema Fale Conosco realizado pela empresa terceirizada contratada;</li><li>• <u>disponibilizar a Pesquisa de Satisfação na Plataforma Moodle aos alunos do Curso de Especialização em Direito Público e Privado.</u></li></ul>
<u>Departamento de Administração da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEADM)</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Fornecer os dados dos servidores e colaboradores à ASGET para envio da Pesquisa de Clima Organizacional.</u></li></ul>

## MEDIR APERCEPÇÃO DOS CLIENTES E DO GRUPO DE TRABALHO DA EMERJ

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
<u>Servidores e</u> Colaboradores da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ)	<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 quanto às comunicações registradas e tratadas pela ASGET;</li><li>• informar à ASGET as ações efetuadas no tratamento das comunicações que lhes são direcionadas;</li><li>• informar aos clientes o canal adequado para atendimento.</li></ul>
Equipe da Assessoria <u>de Governança, Sustentabilidade e Compliance</u> da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ ASGET)	<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 e monitorar as comunicações no sistema Fale Conosco (Comunicações e Comissão de Ética);</li><li>• fazer o <i>backup</i> semanal dos registros mantidos em meio eletrônico, em HD externo;</li><li>• realizar o teste do Fale Conosco (preenchimento do formulário no site da EMERJ) e reportar ao DETEC qualquer anormalidade;</li><li>• identificar inconsistências/erros no sistema Fale Conosco – (Comunicações, Comissão de Ética) e solicitar ao DETEC a correção;</li><li>• <u>consolidar os dados da Pesquisa de Satisfação e da Pesquisa de Clima Organizacional e elaborar os referidos relatórios.</u></li></ul>

## 5 CONSIDERAÇÕES 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 o 3º dia útil.
- 5.3 A representação gráfica da consolidação dos dados obtidos nas avaliações é apresentada no fluxograma – Medida da Satisfação dos Clientes da EMERJ.
- 5.4 Os registros mencionados nesta RAD, mantidos em meio eletrônico, são protegidos mediante *backup* semanal, por meio do HD externo.

## 6 **PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL**



- 6.1 A Pesquisa de Clima Organizacional é realizada semestralmente pela ASGET via Plataforma FORMS (online) com os servidores, terceirizados e estagiários da EMERJ.
- 6.2 A pesquisa é composta de 45 questões (ANEXO I), distribuídas entre os seguintes temas: perfil dos participantes, gestão e liderança, infraestrutura da organização, responsabilidade social, capacitação e desenvolvimento profissional e acessibilidade, com 5 opções de respostas, adequadas da seguinte forma:
- |   |   |
|---|---|
|  | Concordo totalmente/ Muito satisfeito     |
|  | Concordo parcialmente/ Satisfeito         |
|  | Neutro                                    |
|  | Discordo totalmente/ Insatisfeito         |
|  | Discordo parcialmente/ Muito insatisfeito |
- 6.3 A ASGET solicita ao Departamento de Administração a listagem atualizada com os nomes e e-mails dos servidores e colaboradores da EMERJ a fim de viabilizar o envio do link de acesso à pesquisa, cuja participação é voluntária e sigilosa.
- 6.4 Durante o período de aplicação, a ASGET realiza o monitoramento da amostragem, a fim de garantir a representatividade necessária para a validade dos resultados.
- 6.5 A ASGET procede com a análise dos dados e após, é elaborado relatório contendo os gráficos dos resultados, destaques positivos, pontos críticos e de satisfação dos colaboradores.
- 6.6 A ASGET submete o relatório da Pesquisa de Clima Organizacional ao Diretor-Geral para validação e aprovação. Após aprovação, os resultados são divulgados na Reunião de Análise Crítica e na Reunião de Integração da Escola para ciência dos servidores e colaboradores.

**6.7** Os dados da pesquisa são exportados para Excel e arquivado junto ao relatório na pasta eletrônica Clima Organizacional da EMERJ.

## **7** **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**7.1** A Pesquisa de Satisfação dos Clientes (ANEXO III), 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 Assistência de Turmas (EMERJ/SEATU) indicação do período para aplicação da pesquisa, tendo em vista o calendário de aulas e provas dos CPs.

**7.3** A ASGET requer ao Departamento de Tecnologia de Informação (EMERJ/DETEC), por meio do Portal de Serviços DETEC, a disponibilização da pesquisa na plataforma Moodle aos alunos do Curso de Especialização em Direito Público e Privado.

**7.4** A pesquisa é monitorada pela equipe ASGET no sistema EMERJ – Fale Conosco. A tabulação e os gráficos são gerados automaticamente pelo sistema conforme envio das respostas pelos alunos.

**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  
 ÓTIMO -  BOM -  REGULAR -  RUIM -  PÉSSIMO

**7.6** As respostas são tabuladas no Sistema EMERJ – Fale Conosco, 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 Pesquisa de Satisfação – IGPS, representado pela média aritmética de todos os Índices de Satisfação por Assunto.

**7.7** Após término do período de aplicação, a ASGET elabora 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, o(a) Diretor(a) do DENSE, o(a) Diretor(a)

do DEADM, para o(a) Diretor(a) do DE TEC e para o (a) Direto(a) do DEBIP para subsidiar possível tomada de decisões ou diretrizes estipuladas pela Administração Superior nas Reuniões de Análise Crítica.

**7.8** A ASGET envia ao DE TEC o resultado da Pesquisa para divulgar no Quadro de Avisos do Sistema Acadêmico, por meio do acesso ao Portal de Serviço do DE TEC (opção Chamados – Publicação no site).

**7.9** A ASGET arquiva na pasta da Pesquisa de Satisfação: o Relatório com o resultado da Pesquisa, os e-mails contendo os números das solicitações geradas pelo Portal de Serviço do DE TEC para disponibilização e divulgação da pesquisa e o indicador Índice Geral da Pesquisa de Satisfação.

## **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:

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>COMO É FEITO</b>
Pesquisa de Satisfação	ASGET	Capítulo 6
Avaliação Consolidada dos Cursos para Magistrados	ASGET	Capítulo 8
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:

<b>GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL</b>	
<b>INSTRUMENTO</b>	<b>PESO</b>
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 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:

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>COMO É FEITO</b>
Avaliação dos Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Fins de Vitaliciamento	DIFOR	RAD-EMERJ-012
Avaliação dos Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Promoção na Carreira - Presencial	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:

<b>ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DOS CURSOS PARA MAGISTRADOS</b>	
<b>INSTRUMENTO</b>	<b>PESO</b>
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 e Fale Conosco.
- 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 Serviço de Apoio às Turmas (EMERJ/SEATU), no Departamento de Biblioteca e Publicações (EMERJ/DEBIP) e na Divisão de Secretaria da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DIDSE).
- 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, 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 enviado e-mail ao Departamento de Tecnologia de Informação (DETEC), destinado ao endereço eletrônico [emerj.detec@tjrj.jus.br](mailto:emerj.detec@tjrj.jus.br), 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 Fale Conosco – Comunicações.

**10.8** A ASGET arquiva na pasta Comunicação com o Cliente - EMERJ, a Consolidação da Comunicação com o Cliente, as correspondências expedidas (e-mail de teste) e os e-mails de tratamento das comunicações recebidas por meio do canal Fale Conosco.

## **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 Fale Conosco - Comunicações.

**11.3** A ASGET registra no sistema Fale Conosco - Comunicações as informações do (FRM-EMERJ-029-01) 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.

**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 Fale Conosco - Comunicações e, sempre que o cliente se identificar, entra em contato com ele a fim de informá-lo sobre o tratamento dado à sua comunicação.

- 11.4.6** Caso o cliente conteste a resposta que lhe foi enviada, a ASGET registra no Sistema Fale Conosco, junto à primeira comunicação recebida, a fim de facilitar a rastreabilidade, e encaminha à U.O responsável para o devido tratamento.
- 11.4.7** Ocorrendo instabilidade no funcionamento do Sistema Fale Conosco – Comunicações, a ASGET informa a ocorrência ao DETEC para a devida correção.
- 11.5** Se houver necessidade 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. Este(a), tem 5 dias úteis para encaminhar a aprovação.
- 11.7** Após receber a aprovação do(a) Secretário(a)-Geral, a ASGET envia a Consolidação ao DETEC, por meio do cadastro no sistema Portal de Serviço do DETEC, para disponibilizar a divulgação aos alunos no Quadro de Avisos do Sistema Acadêmico, SIEM/Acadêmico.
- 11.8** Os e-mails referentes à aprovação e publicação da Consolidação da Comunicação com o Cliente, ficam arquivados na pasta eletrônica Comunicação com o Cliente – EMERJ.
- 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 Fale Conosco - Comunicações são consolidados pela ASGET e apresentados na Análise Crítica ordinária ou extraordinária (quando necessária), convocadas pelo(a) Diretor(a)-Geral, que decide sobre a necessidade de emitir RANAC ou de tomar ações gerenciais complementares.

## **12 TRATAMENTO DAS CONSULTAS E/OU DENÚNCIAS**



- 12.1** A equipe da ASGET registra as denúncias e consultas à Comissão de Ética no sistema Fale Conosco – Comissão de Ética e as informa ao presidente da Comissão de Ética para tratamento junto à Comissão.

## MEDIR APERCEPÇÃO DOS CLIENTES E DO GRUPO DE TRABALHO DA EMERJ

**12.2** O presidente da Comissão de Ética analisa a denúncia e/ou consulta e julga a necessidade de abertura de processo para acompanhamento pelo SEI.

**12.3** A ASGET recebe as consultas, registra no sistema e envia resposta ao cliente, caso tenha se identificado.

### 13 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	(Quantidade de Respostas O + B / Quantidade Total de Respostas) x 100	Mensal

### 14 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

**14.1** 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	Restrito	Pasta Eletrônica	Data	<i>Backup</i>	2 anos	Eliminação na UO
Comunicação com o Cliente - EMERJ	0-0-3b	ASGET	Irrestrito	Pasta Eletrônica	<u>Nome</u>	<i>Backup</i>	2 anos	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação EMERJ – Curso de Especialização em Direito Público e Privado	0-0-3b	ASGET	Restrito	<u>Pasta Eletrônica</u>	Data	<i>Backup</i>	2 anos	Eliminação na UO
<u>Pesquisa de Clima Organizacional - EMERJ</u>	<u>0-0-3b</u>	<u>ASGET</u>	<u>Restrito</u>	<u>Pasta Eletrônica</u>	<u>Data</u>	<i>Backup</i>	<u>2 anos</u>	Eliminação na UO

## MEDIR APERCEPÇÃO DOS CLIENTES E DO GRUPO DE TRABALHO DA EMERJ

---

### Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*SGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria Geral de Gestão do Conhecimento.

### Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- a) SGCON/DEGEA – procedimentos - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- b) 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 Secretaria Geral de tecnologia da Informação SGTEC, conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de cópias de segurança de dados.



**Base Normativa:**

Ato Executivo nº 2.950/2003



**Elaborado por:**

Representante da Administração Superior (**RAS**)



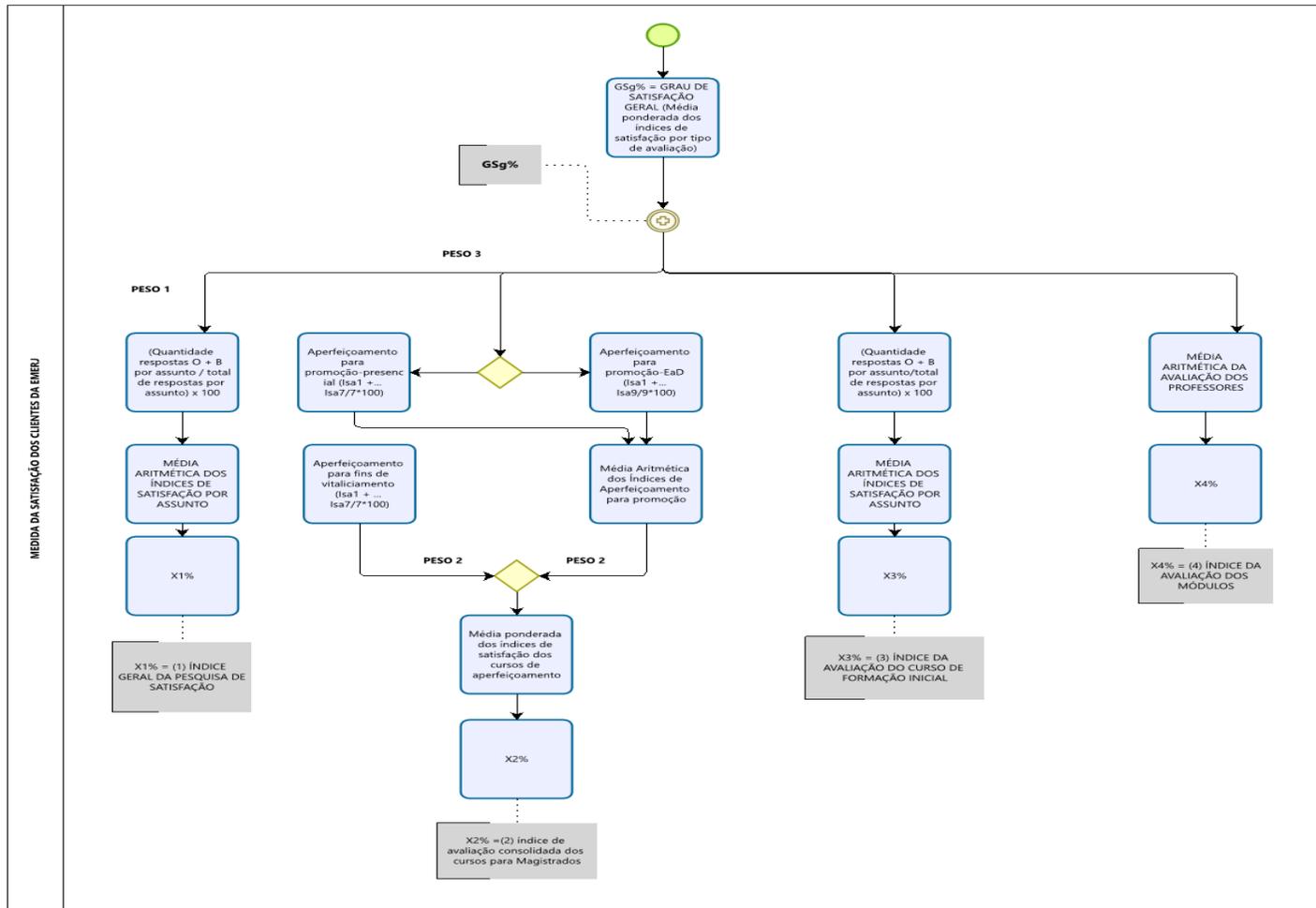
**Aprovado por:**

Secretário da Secretaria Geral da EMERJ (**EMERJ/SECGE**)

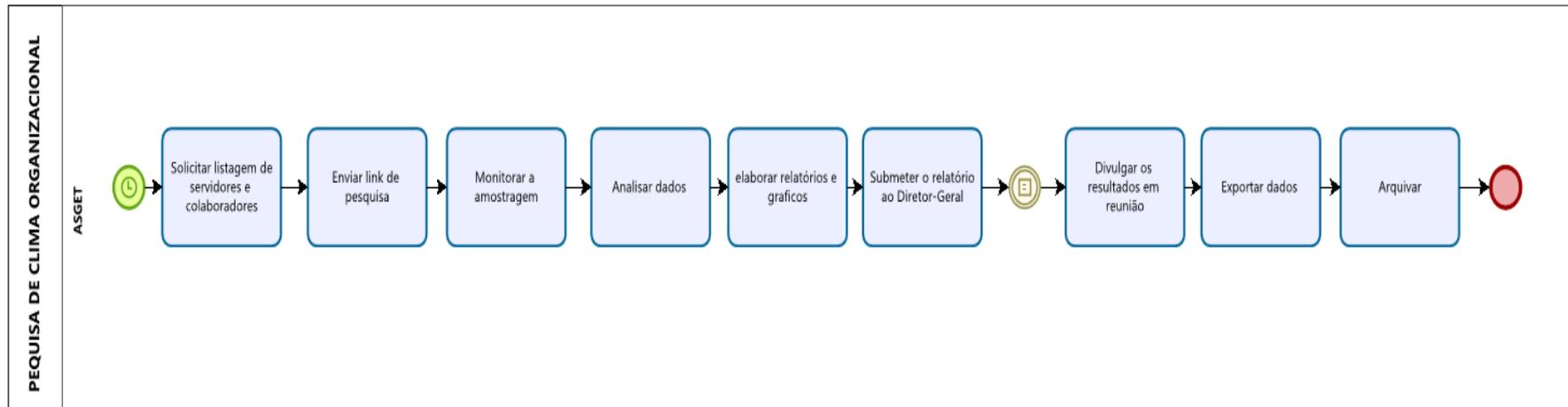


**14 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO**

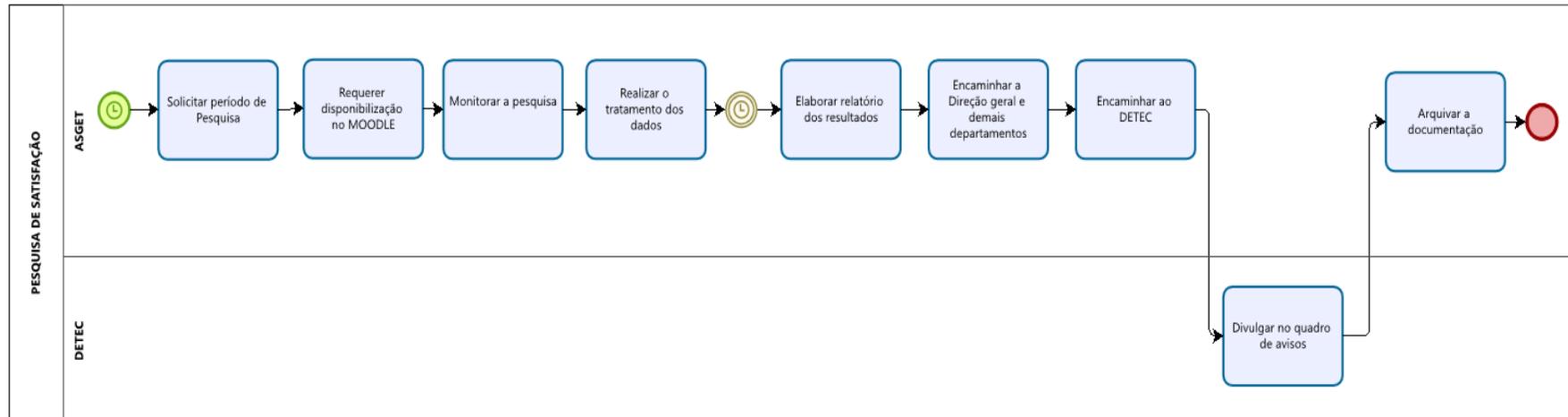
**14.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - MEDIDA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ**



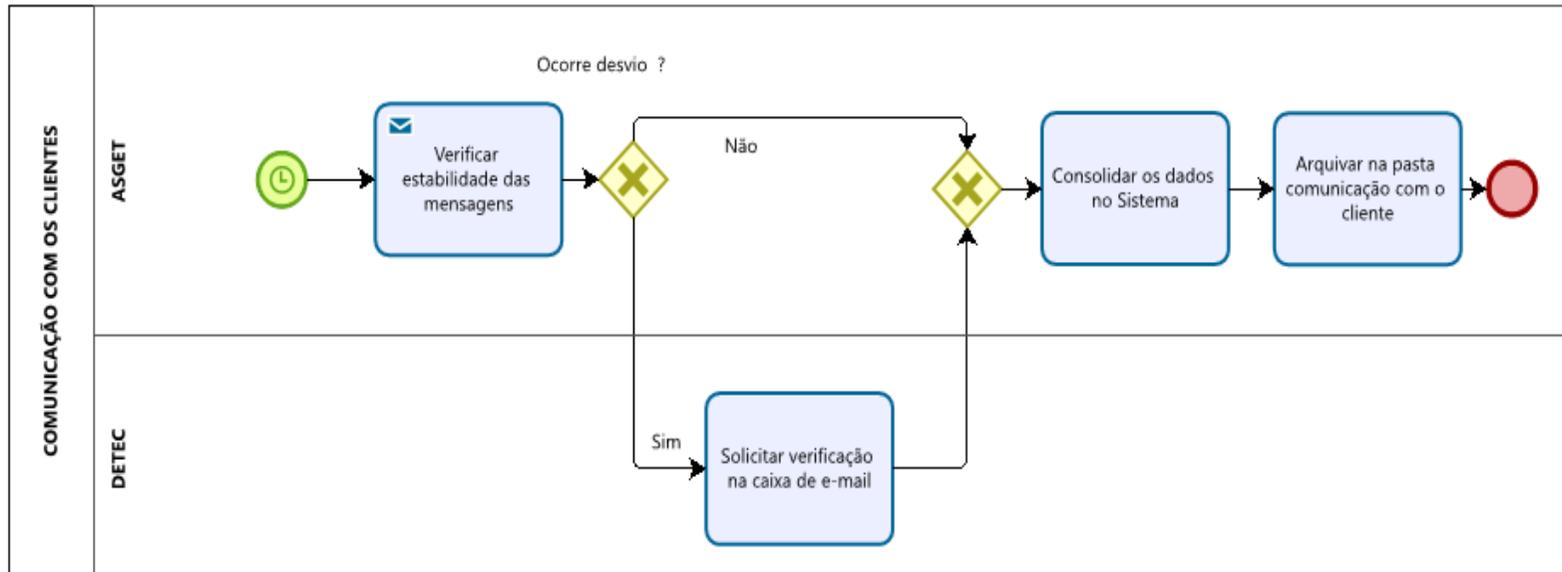
14.2 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO- PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL



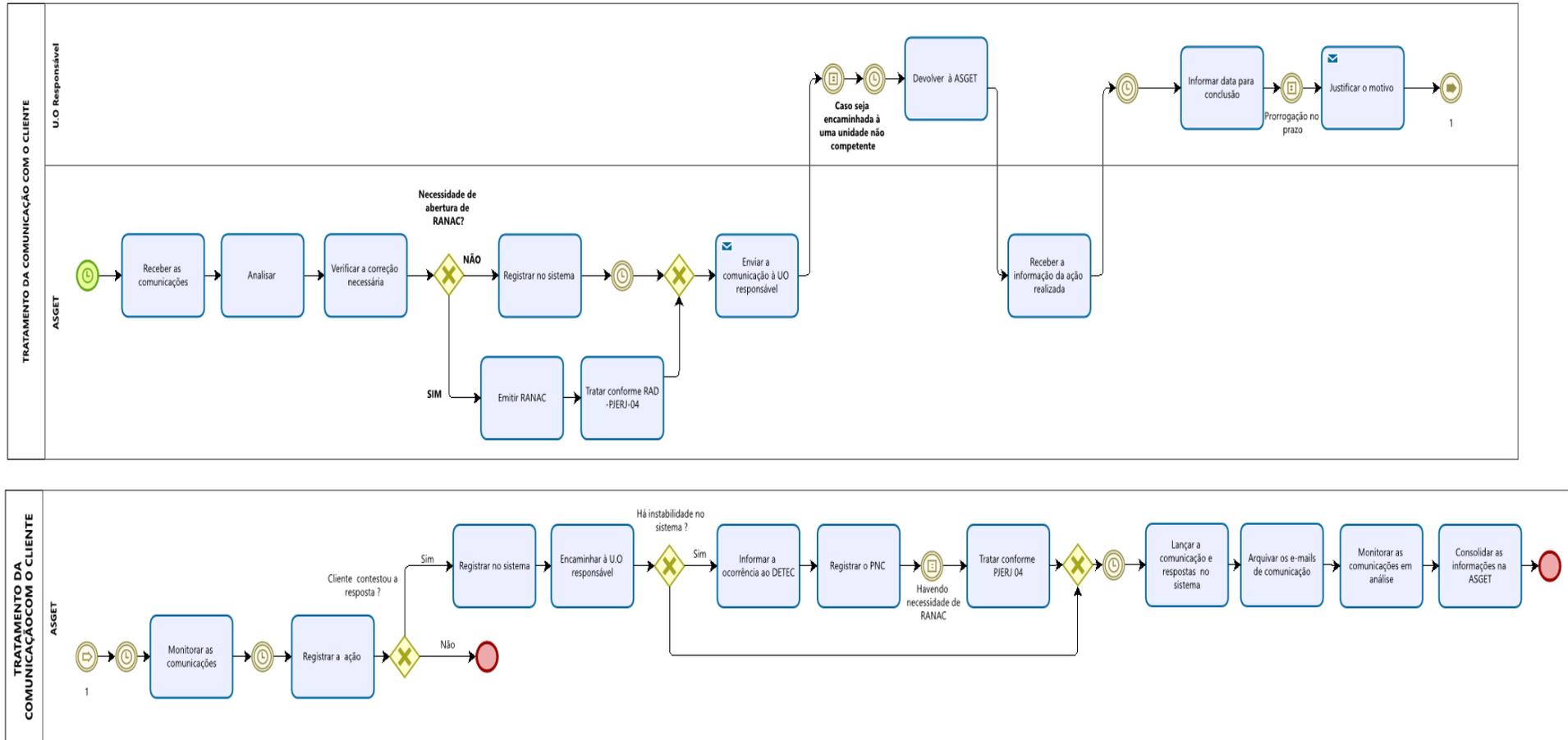
14.3 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO



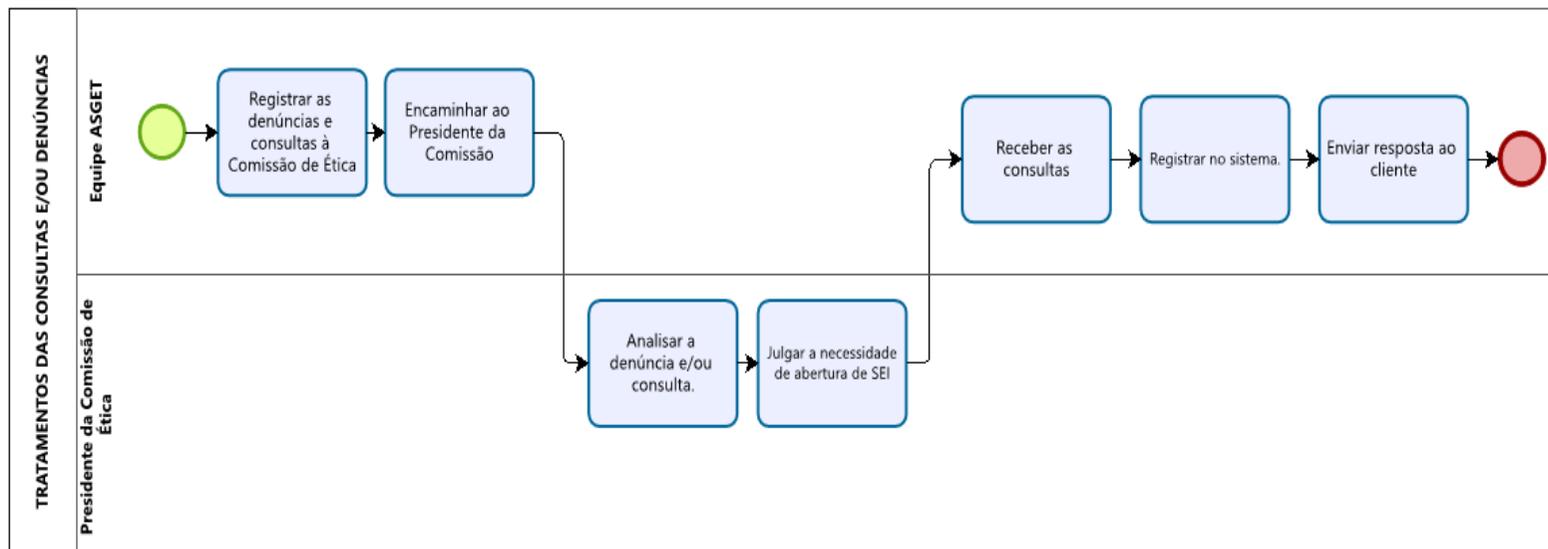
14.4 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES



**14.5 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - TRATAMENTO DA COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE**



14.6 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - TRATAMENTO DAS CONSULTAS E/OU DENÚNCIAS



**15 ANEXO I – QUESTÕES DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL POR TEMA**

**TEMA: Perfil dos participantes**

1. Qual é o seu sexo?
2. Há quanto tempo você está na organização?
3. Qual é a sua faixa etária?
4. Qual é o seu nível de escolaridade?
5. Qual é a sua categoria funcional?

**TEMA: Gestão e Liderança**

6. Em sua perspectiva, os funcionários na EMERJ são tratados com respeito, independentemente do cargo/ posição que ocupam?
7. Como você se sente em trabalhar na EMERJ?
8. Como você se sente em relação à cooperação entre os diversos setores da EMERJ?
9. Como você se sente em relação à harmonia do setor em que trabalha?
10. Sua equipe tem um número adequado de funcionários para realizar as atividades com excelência?
11. As divergências são resolvidas adequadamente no ambiente de trabalho?
12. Você considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?
13. Na sua equipe de trabalho, os assuntos relacionados ao convívio entre os funcionários são debatidos antes de uma decisão ser tomada?
14. Você tem liberdade para fazer o seu trabalho da maneira que considera melhor?
15. Quando ofereço sugestões, meu chefe costuma aceitá-las facilmente?
16. As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas?
17. Existe pressão nas atividades desempenhadas no trabalho?
18. O seu superior hierárquico incentiva o trabalho em equipe?
19. Existe reconhecimento no trabalho realizado?
20. Eu sou informado por meu chefe sobre o que ele acha do meu desempenho?
21. O gestor/chefe apresenta boa capacidade de liderança?
22. Você se sente seguro em dizer o que pensa?
23. Existe a participação dos colaboradores na definição de metas, objetivos e decisões relacionadas ao trabalho?
24. Como você se sente com a Comunicação Institucional da EMERJ?
25. Como você avalia a forma como a equipe auxilia um novo colaborador a lidar com suas dificuldades?
26. A equipe acolhe um novo colega de maneira receptiva?
27. Como você classificaria o clima organizacional da EMERJ?
28. Como você se sente em relação a sua atividade?

**TEMA: Estrutura física da Organização**

- 29. A organização está bem preparada tecnologicamente para que seus colaboradores exerçam suas funções com qualidade?
- 30. A EMERJ está bem preparada tecnologicamente para melhorar seus serviços?
- 31. As condições físicas de trabalho na organização são satisfatórias (ruído, temperatura, higiene, mobiliário etc.)?

**TEMA: Responsabilidade Social**

- 32. A atuação do órgão é guiada por valores éticos?
- 33. Os funcionários são tratados com respeito, independente dos seus cargos?
- 34. A organização tem compromisso com a qualidade dos serviços prestados?

**TEMA: Capacitação e desenvolvimento profissional**

- 35. Tenho ciência de oportunidades de crescimento profissional da EMERJ?
- 36. Seu superior imediato apoia sua participação em programas de treinamento?
- 37. A EMERJ dá condições de treinamento/desenvolvimento para que você tenha um aprendizado contínuo?
- 38. O progresso profissional dos funcionários e/ou terceirizados se dá com base no mérito de cada um deles?
- 39. Sua remuneração é adequada ao trabalho que você faz?
- 40. Você considera seu salário adequado em comparação com o salário recebido por outros funcionários do mesmo nível na EMERJ?
- 41. A permanência de um funcionário na empresa tem sido definida principalmente pelo seu desempenho?

**TEMA: Acessibilidade**

- 42. A infraestrutura da EMERJ é adequada para pessoas com necessidades especiais?
- 43. Há banheiros adaptados para pessoas com necessidades especiais?
- 44. Há condições de acessibilidade nas comunicações e informações?
- 45. Você está satisfeito com a acessibilidade do site da EMERJ?

**16 ANEXO II – PESQUISA DE SATISFAÇÃO**



**Pesquisa de Satisfação EMERJ**

---

UO  
ASSETSEMESTRE/ANO  
1º/2025CP/TURMA/TURNO  
OFICINA DE MONTAGEM DE CURSO NO MODULO

Prezado Aluno,  
Responda ao questionário a seguir e colabore com a EMERJ.  
Ajude a aperfeiçoar nossos serviços.  
Sua opinião é muito importante para nós!

LEGENDA  
👍 ÓTIMO - 👉 BOM - 🟡 REGULAR - 👎 RUIZ - 🛑 PÉSSIMO

**Qual Conceito Você Atribui?**

1 - O material didático (cadernos de exercício e técnica de sentença) disponibilizado pela EMERJ.

👍  👉  🟡  👎  🛑

2 - O programa do curso quanto à compatibilidade com o exigido no concurso para ingresso na magistratura.

👍  👉  🟡  👎  🛑

3 - À infraestrutura da (Predial) da EMERJ

👍  👉  🟡  👎  🛑

4 - À qualidade e a variedade do acervo disponibilizado pela biblioteca da EMERJ.

👍  👉  🟡  👎  🛑

5 - À qualidade dos equipamentos da EMERJ (microfone, áudio, vídeo e etc.).

👍  👉  🟡  👎  🛑

6 - Ao desempenho do corpo docente da Escola.

👍  👉  🟡  👎  🛑

7 - À pontualidade e assiduidade do corpo docente da Escola.

👍  👉  🟡  👎  🛑

8 - Ao estágio oferecido pela EMERJ.

👍  👉  🟡  👎  🛑

9 - À cortesia, educação e atenção dos funcionários da EMERJ.

👍  👉  🟡  👎  🛑

10 - À comunicação da Direção da EMERJ (Diretor-Geral, Secretária-Geral e Dir. do Depto de Ensino) com os alunos.

👍  👉  🟡  👎  🛑

11 - À presteza da resposta dada às solicitações, reclamações e sugestões através do Fale Conosco (site) e do Formulário de Comunicação (Impresso).

👍  👉  🟡  👎  🛑

12 - Ao seu comprometimento, assiduidade e participação em relação ao curso.

👍  👉  🟡  👎  🛑

---

Para registrar elogios, sugestões, informações, reclamações ou denúncias, contate-nos através do:



---

Identificação do aluno: (Item não obrigatório)  Anônimo

Nome:

Data: