

	MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO		
	Proposto por: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Analisado por: Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)	Aprovado por: Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

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 (UO) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), visando a melhoria contínua do Sistema Integrado de Gestão (SIGA).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica às UO do PJRJ com SIGA implementado ou em processo de implementação, passando a vigorar em 15 /10/ 2009.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Amostra	Técnica de seleção em que, de um dado conjunto, elege-se um subconjunto representativo do todo.
Auxiliares da Justiça	Escrivão, oficial de justiça avaliador, depositário, contador e demais servidores do Poder Judiciário, titulares de serventia extrajudicial, peritos, assistentes técnicos, intérpretes, tradutores juramentados, leiloeiros, conciliadores e juizes leigos. (CPC, arts.139 a 157; Lei nº 9.099/95, arts.7º e 73; CODJERJ)
Facilitador do SIGA	Servidores lotados nos Núcleos Regionais (NUR) responsáveis pela multiplicação dos elementos componentes do Sistema Integrado de Gestão adotado no PJRJ.
Formulário Inválido	Formulário que apresenta rasura que impeça a leitura ótica ou a digitação de código numérico.
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.
Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP)	Documento utilizado para estruturar e registrar tratamento de não-conformidade, mediante ação corretiva e ação preventiva.
Representante da Administração	1. Membro da Unidade Organizacional participante do escopo de

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJRJ-010	Revisão: 07	Página: 1 de 17
---	--------------------------------	-----------------------	---------------------------



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

TERMO	OBJETO
Superior	certificação ISO 9001:2008, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS). 2. Membro da Unidade Organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Sistema de Pesquisa de Satisfação do Usuário – DGDIN (SIPDIN)	Sistema informatizado utilizado para o registro de pesquisas de satisfação do usuário e a emissão de relatórios gerenciais pertinentes.
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 do SIGA	<ul style="list-style-type: none">• Acompanhar a realização das pesquisas, incentivando os servidores;• analisar e tratar os resultados das pesquisas, com o auxílio do RAS/RD.
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	<ul style="list-style-type: none">• Definir a metodologia a ser utilizada na pesquisa;• apoiar as UO na elaboração, realização, avaliação e no tratamento dos resultados das pesquisas.
Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (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 e divulgação das pesquisas.
RAS/RD das unidades organizacionais	<ul style="list-style-type: none">• Realizar as pesquisas, planejando, coletando os dados, e auxiliando o Juiz na análise, tratamento e divulgação dos resultados;• manter legível, identificável e recuperável o material destinado às pesquisas.• enviar os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário e da

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-PJERJ-010

Revisão:

07

Página:

2 de 17



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	Pesquisa de Opinião do Usuário à DGDIN.
Servidores	• Realizar as pesquisas, estimulando a participação do usuário.

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 As unidades com sistema de gestão implementado ou em processo de implementação segundo a NBR 9001:2008 contam, entre as formas de medição do SIGA, com o monitoramento das informações relativas à percepção do usuário, mediante a aplicação, da Pesquisa de Satisfação do Usuário que é complementada pela Pesquisa de Opinião do Usuário.

5.2 A Pesquisa de Satisfação do Usuário, realizada a cada seis meses, é uma das formas de medição do desempenho do SIGA e tem por finalidade monitorar o quanto a UO atende aos requisitos (necessidade e expectativa) de seu usuário e compreende cinco fases: elaboração, realização, avaliação, tratamento e divulgação dos resultados.

5.3 Para facilitar o acompanhamento do desempenho dos Sistemas Integrados de Gestão, as pesquisas de satisfação são realizadas agrupando-se as unidades organizacionais de mesmo segmento em um determinado período.

5.4 A periodicidade de realização da pesquisa de satisfação pode ser alterada de forma justificada e desde que não acarrete prejuízo para o SIGA.

5.5 A Pesquisa de Opinião do Usuário, cuja finalidade é registrar sugestões, reclamações e elogios, não se interrompe durante a Pesquisa de Satisfação e a complementa, de modo que seja sempre mantido o canal entre o usuário e a UO.

5.5.1 A Pesquisa de Opinião tem quatro fases: realização, avaliação, tratamento e divulgação dos resultados.

5.6 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 estabelecidas nesta RAD.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 07	Página: 3 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

- 5.6.1** Neste caso, ao longo desta RAD, onde houver ações da DGDIN, as responsabilidades a ela atribuídas são automaticamente transferidas para a unidade organizacional executora da pesquisa.
- 5.6.2** No NUR onde está sendo implementado modelo simplificado de gestão VCIV, a DGDIN conta com os facilitadores do SIGA para apoiar as unidades na realização das pesquisas, segundo as diretrizes desta RAD; neste caso, onde houver ações da DGDIN, as responsabilidades a ela atribuídas são, automaticamente, transferidas para os facilitadores do SIGA nos NUR, da mesma forma, onde houver ações dos RAS e RD, as responsabilidades a eles atribuídas são transferidas aos escrivães e responsável pelo expediente nas Varas.

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, a identificação do processo de trabalho e dos produtos que se deseja pesquisar, a elaboração dos itens do formulário, a aprovação e confecção dos mesmos, a definição da população e o tamanho da amostra, e a capacitação da equipe.
- 6.2** A DGDIN apóia a UO na análise do processo de trabalho e dos produtos específicos do SIGA a serem pesquisados, mediante entrevista com, pelo menos, a Administração Superior da UO, o RAS/RD ou o Juiz e RAS coordenadores do SIGA, a fim de elaborar ou revisar a Pesquisa.
- 6.3** Para a elaboração dos itens do formulário, identificam-se as necessidades do usuário, relacionando-as com as dimensões da qualidade, que são, por exemplo: disponibilidade, presteza, pontualidade, totalidade, cordialidade, confiabilidade e aspectos tangíveis definidos a seguir:

DIMENSÕES	DESCRIÇÃO
Disponibilidade	Grau de facilidade com que o usuário <u>entra</u> em contato com o servidor.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 07	Página: 4 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

DIMENSÕES	DESCRIÇÃO
Presteza	Prontidão com que o servidor responde à solicitação do usuário.
Pontualidade	Extensão com que o serviço é realizado dentro do prazo pré-fixado.
Totalidade	Extensão com que o serviço é realizado na sua integralidade
Cordialidade	Extensão com que o servidor do apoio utiliza comportamentos e modos profissionais enquanto trabalha com o usuário.
Confiabilidade	Habilidade para desempenhar os serviços <u>sem falhas</u> .
Aspectos tangíveis	Aparência das instalações físicas, contatos, equipamentos, aparência pessoal.
Satisfação geral	Extensão da satisfação englobando as dimensões da qualidade: disponibilidade, presteza, pontualidade, totalidade, cordialidade, confiabilidade e aspectos tangíveis.

6.4 Para cada dimensão da qualidade definida é elaborado um item que melhor represente a necessidade do usuário, evitando-se a pluralidade de opções que dificultem sua resposta.

6.5 Os itens são redigidos de forma neutra, concisa e inequívoca, fundada em conceito insuscetível de gerar ambigüidades e negativas.

6.6 É selecionado o modelo de escala de graduação a ser adotado, podendo ser do tipo checklist, ou “Likert”.

6.6.1 No modelo de escala do tipo checklist, o usuário, a cada item do formulário, responde “sim”, “não” ou “não-aplicável”.

6.6.2 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



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

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.

6.7 Elaborados os itens para a pesquisa e selecionado o modelo de escala de graduação, a Unidade Organizacional, com o apoio da DGDIN:

- a) redige a introdução do formulário com as instruções para o preenchimento;
- b) prepara minuta do formulário e o encaminha à Divisão de Artes Gráficas, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DIAGR), para confecção;
- c) submete à aprovação da administração superior ou da coordenação do SIGA envolvido.

6.8 Em seguida, a DGDIN encaminha à Divisão de Metodologia, Qualidade e Infra-Estrutura, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DIMEQ), para adequação ao SIPDIN ou para elaboração de versão que possibilite leitura ótica e emissão de relatório estatístico.

6.9 Quanto à definição do tamanho da população e da amostra, a UO observa o procedimento a seguir.

6.9.1 A unidade estabelece o tamanho da população pelo quantitativo de seus usuários.

6.9.2 Quando a unidade 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 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.

6.9.3 No quinto dia, encerrada a contagem dos usuários, o RAS multiplica o total de usuários em uma semana por quatro, com o fim de obter o tamanho da população durante um mês.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 07	Página: 6 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

6.9.4 Calculado o tamanho da população, o RAS/RD 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

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

6.9.6 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 constante da tabela.

6.9.7 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.

6.9.8 Quando a população for menor do que 30 (trinta) usuários, a pesquisa é encaminhada a todos.

6.9.8.1 Neste caso, para que a pesquisa seja válida é necessário que se obtenha a maioria absoluta, 50% mais 1, de formulários válidos.

6.9.9 Nas pesquisas de satisfação subseqüentes, caso verifique a ocorrência de fato novo que possa ter alterado significativamente o tamanho da população, o RAS/RD redefine o tamanho da população e da amostra.

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



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

7 REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

7.1.1 Caso a UO não tenha desenvolvido formulário específico do SIGA, é utilizado o formulário geral (FRM-PJERJ-010-04), se o mesmo estiver adequado e de acordo com a realidade da UO.

7.1.2 Tais formulários são disponibilizados para o usuário no balcão ou outro local de atendimento e/ou por e-mail.

7.2 Para a realização da primeira Pesquisa de Satisfação do Usuário, a DGDIN, solicita ao Departamento de Patrimônio e Material, da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DEPAM) o envio da urna para a UO, e à Divisão de Artes Gráficas (DGLOG/DIAGR) os formulários em quantidade proporcional ao tamanho da amostra, enviando, em anexo à solicitação, modelo atualizado e retirado da intranet.

7.2.1 Para as demais pesquisas de satisfação, o RAS/RD realiza a solicitação dos formulários em número necessário conforme amostra determinada.

7.2.2 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.

7.3 Disponibilizado o formulário próximo à urna, os servidores informam aos usuários o objetivo da pesquisa, incentivando o seu preenchimento e dirimindo eventuais dúvidas.

7.3.1 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.

7.3.2 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,

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 07	Página: 8 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

caso a pessoa não deseje se identificar, pode se dirigir à unidade e depositar o formulário diretamente na urna.

7.4 Durante a realização da pesquisa, o RAS/RD acompanha diariamente sua evolução, a fim de orientar os servidores a incentivarem a aplicação da pesquisa, visando ao alcance da amostra.

7.5 O período estabelecido para encerramento da Pesquisa de Satisfação do Usuário, com o alcance da amostra, é de 15 dias.

7.5.1 Se a amostra for alcançada em período inferior a 15 dias, a pesquisa é encerrada.

7.5.2 Caso a amostra não seja alcançada neste período, a unidade analisa e corrige as causas impeditivas, prorrogando o prazo, por até mais 15 dias.

7.5.3 O prazo máximo de realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário é de 30 dias, alcançada ou não a amostra, não podendo a pesquisa prolongar-se indefinidamente sob pena de inviabilizar uma medição adequada.

7.6 Encerrada a pesquisa, o RAS/RD recolhe os formulários da Pesquisa de Satisfação e mantém os da Pesquisa de Opinião.

8 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

8.1 O RAS/RD procede à contabilização das respostas dos formulários.

8.2 Nas unidades que utilizam o formulário compatível com o Sistema Informatizado SIPDIN, o RAS/RD encaminha os FRM à DGDIN.

8.2.1 A DGDIN realiza a contagem dos formulários pelo leitor ótico ou por digitação de código numérico.

8.2.2 A DGDIN emite, no Sistema Informatizado SIPDIN, o Relatório de Avaliação de Pesquisa de Satisfação do Usuário, que consolida as informações da pesquisa realizada e encaminha ao RAS/RD.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 07	Página: 9 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

- 8.3** A unidade organizacional, cuja pesquisa faça uso de formulário que impeça a contagem pelo leitor ótico, providencia modo próprio para a consolidação dos dados e avaliação da pesquisa.
- 8.4** A Administração Superior e o RAS/RD realizam análise dos resultados da pesquisa, 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.
- 8.5.1** A análise dos resultados e as ações gerenciais tomadas são registradas no formulário Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02), a fim de facilitar a divulgação.

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 por uma ação corretiva / ação preventiva, com emissão de RACAP.
- 9.1.1** A Administração Superior decide pela emissão de RACAP quando um dos itens pesquisados atinge índice acima de 50% da graduação Regular ou 50% das graduações Ruim e Péssimo, ou quando entender necessário.

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 mediante FRM-PJERJ-010-02 - Análise de Pesquisa de Satisfação do usuário, com gráfico percentual e evolutivo do conjunto dos itens pesquisados, das três últimas pesquisas, afixado no Quadro de Avisos da unidade.
- 10.2** Cópia do FRM-PJERJ-010-02 - Análise de Pesquisa de Satisfação, com as providências adotadas, é enviada à DGDIN, por meio eletrônico (e-mail), até o 10º dia útil da contagem dos formulários, para consolidação de dados e orientações à UO.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 07	Página: 10 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

10.3 As unidades que não realizam a contagem dos formulários no SIPDIN enviam cópia do formulário de análise da pesquisa (FRM-PJERJ-010-02) à DGDIN até o 10º dia útil após a finalização da pesquisa.

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

11.1 A Pesquisa de Opinião é realizada de forma contínua, devendo o RAS/RD orientar os servidores para que incentivem a participação do usuário, visando à melhoria do desempenho da unidade.

11.2 A pesquisa de opinião do usuário é realizada mediante preenchimento, pelos usuários, de formulário específico do SIGA, desenvolvido de acordo com as peculiaridades da UO.

11.2.1 Fica disponibilizado o FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião, para estimular a pesquisa de opinião.

11.2.2 São consideradas as opiniões recebidas por outros meios de comunicação, como, por exemplo, correio eletrônico (e-mail), correspondência, ofício, expediente administrativo dentre outros.

11.3 Para a realização da primeira Pesquisa de Opinião, a DGDIN solicita à Divisão de Artes Gráficas (DGLOG/DIAGR) os formulários na quantidade necessária, e para as demais pesquisas, os formulários são solicitados pelo RAS/RD da UO interessada.

11.4 Em intervalo menor ou igual a um mês, o RAS/RD recolhe os formulários da urna, consolida as opiniões recebidas e as analisa com a Administração Superior com o fim de solucionar reclamações e pendências ou implementar melhorias.

11.5 A divulgação do resultado da pesquisa para os usuários e servidores é realizada mediante afixação de formulário com resultados, respostas e providências adotadas no Quadro de Avisos da unidade.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 07	Página: 11 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

11.5.1 Fica disponibilizado para divulgação dos resultados, respostas e providências adotadas, o FRM - PJERJ - 010-05 – Quadro de respostas – Pesquisa de Opinião.

11.5.2 Nos casos em que o usuário se identifica, além do registro no formulário com resultados, respostas e providências adotadas, a comunicação é feita pessoalmente, por telefone ou correio eletrônico (e-mail) pelo RAS/RD ou servidor designado.

11.6 Caso a UO não utilize os FRM disponibilizados nesta RAD para realização e divulgação da PO, vincula o FRM utilizado à RAD que trata das atividades relacionadas à PO da unidade.

11.7 Cópia do formulário, com resultados, respostas e providências adotadas, é enviada à DGDIN, por correio eletrônico (e-mail), até o 10º dia útil do mês subsequente ao de sua realização, para consolidação de dados e orientações à UO.

11.8 Os resultados das pesquisas de opinião e as ações tomadas são avaliados juntamente com o resultado obtido na pesquisa de satisfação, em reuniões de análise crítica da administração superior.

11.9 Na pesquisa de Opinião, 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 isolados	➔	2.1 Registra os elogios na íntegra		
ELOGIO É RELATIVO A OUTRA UO	-----	➔	Encaminha à UO competente	➔	Registra no quadro com resultados, respostas e providências que o elogio foi redirecionado em dd/mm/aaaa, orientando que os elogios referentes a outras UO são encaminhados diretamente às respectivas UO e afixa no Quadro de Avisos da UO.
RECLAMAÇÃO / SUGESTÃO É RELATIVA À UO	1. É passível de solução na própria UO.	➔	1.1 Ação gerencial simples ou emissão de RACAP para implementação da solução (ver RAD-PJERJ-004).	➔	Registra no quadro com resultados, resposta e providências adotadas e afixa no Quadro de Aviso da UO.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 07	Página: 12 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

	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 o encaminhamento no quadro com resultados, resposta e providências adotadas e afixa no Quadro de Aviso da UO.
	3. Opinião de conteúdo ofensivo ou ininteligível	➔	3.1 Descarta a opinião	➔	3.1.1 Não informa
RECLAMAÇÃO/ SUGESTÃO É RELATIVA A OUTRA UO	----		----	➔	Registra no quadro com resultados, respostas e providências que a reclamação / sugestão é encaminhada diretamente à respectiva UO e afixa no Quadro de Avisos da UO.

12 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	FREQÜÊNCIA
Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição com SIGA implementado ou em processo de implementação	$(\sum \text{ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de itens das unidades do SIGA} / \sum \text{ das unidades do SIGA})$	Semestral
Grau de satisfação do usuário das unidades administrativa com SIGA implementado ou em processo de implementação	(Percentual de Ótimo + Bom do conjunto de itens das unidades administrativas)	Semestral
Índice de elogios, sugestões e reclamações dos usuários das unidades prestadores de jurisdição, por SIGA	$[(\text{Quantidade de elogios, sugestões e reclamações}) / (\text{quantidade de opiniões no período})] \times 100$	Trimestral

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:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Relatório de Avaliação de Pesquisa de Satisfação do Usuário do SIPDIN – versão impressa	0-0-3-b	UO	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 07	Página: 13 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Planilha de contagem de usuários e cálculo de amostra (FRM- PJERJ-010-03 -versão impressa)	0-0-3-b	UO	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Formulário para análise da pesquisa de satisfação (FRM-PJERJ-010-02 – versão impressa)	0-0-3-b	UO	Pasta	Assunto	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Formulário pesquisa de opinião (FRM-PJERJ-010-01-versão impressa)	0-0-3-b	UO	Pasta	Assunto	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Formulário pesquisa de satisfação (FRM-PJERJ-010-04 -versão impressa)	0-0-3-b	UO	Pasta	Assunto	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Formulário de respostas - Pesquisa de Opinião (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3-b	UO	Pasta	Assunto	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – Gerir Arquivo Permanente.
- 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 do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

13 ANEXOS

- Anexo1 - Fluxograma do processo de trabalho Medir a Satisfação do Usuário

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 07	Página: 14 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

- Anexo 2 - Fluxograma do processo de trabalho Medir a Opinião do Usuário.

=====

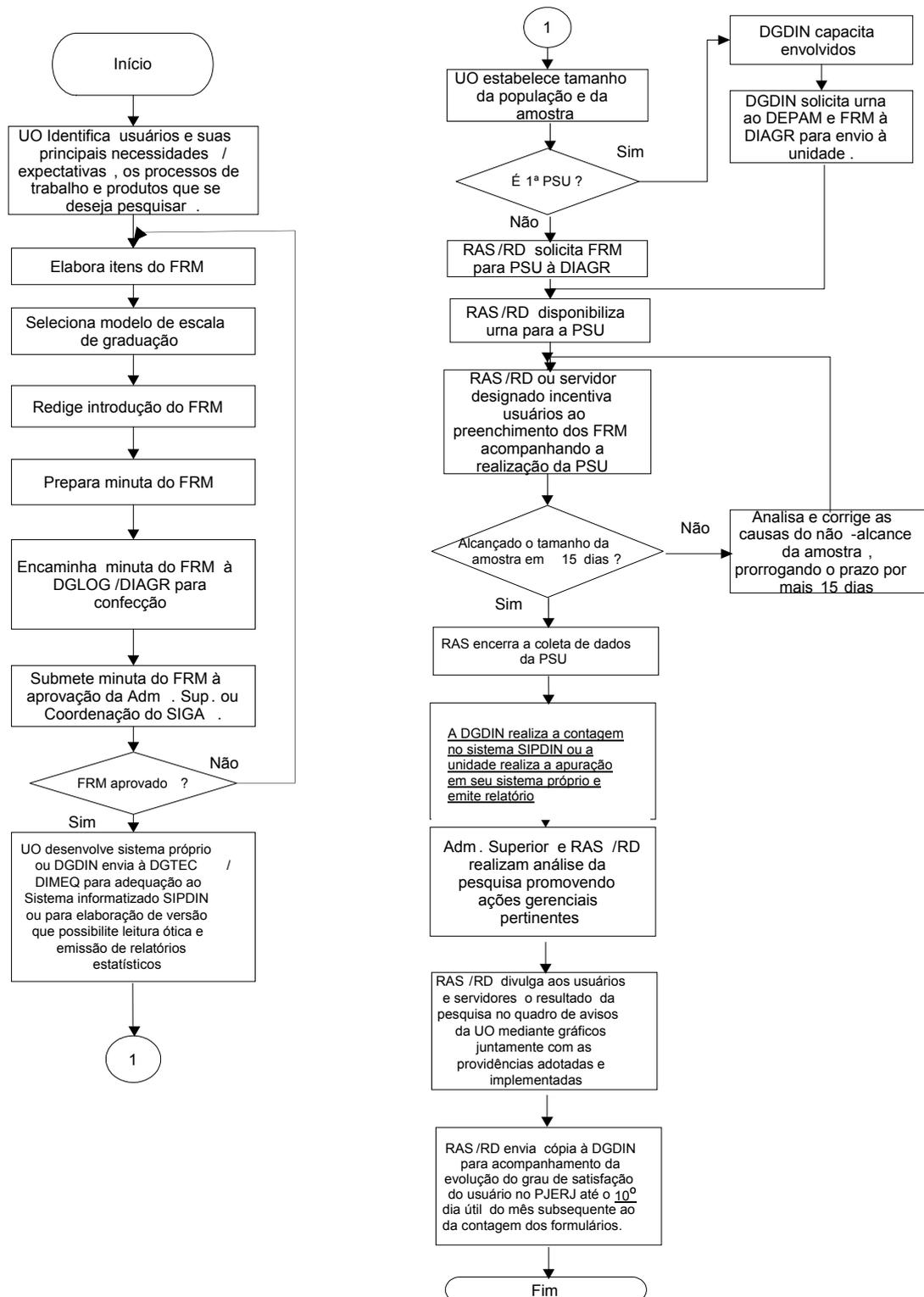
Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-PJERJ-010	Revisão: 07	Página: 15 de 17
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------



MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

ANEXO 1 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO MEDIR A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO





MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

ANEXO 2 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO MEDIR A OPINIÃO DO USUÁRIO

