



## MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

**Proposto por:**

Equipe da Divisão de Avaliação e  
Manutenção de Sistemas de Gestão  
(DIASI)

**Analisado por:**

Diretor do Departamento de  
Governança, Estratégia e  
Planejamento (DEGEP)

**Aprovado por:**

Chefe de Gabinete da Presidência  
(GABPRES)

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

### 1 OBJETIVO

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

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica às unidades do PJERJ que realizam pesquisas de satisfação ou de opinião, cujos sistemas de gestão são certificados pela NBR ISO 9001, destinadas a avaliar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados, passando a vigorar em 20/10/2022.

### 3 DEFINIÇÕES

| TERMO  | DEFINIÇÃO  |
|--|--|
| Amostra  | Técnica de seleção em que, de um dado conjunto, elege-se um subconjunto representativo do todo.  |
| Melhoria Contínua                                      | Atividade recorrente para aumentar a capacidade de atender a requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), do Sistema Integrado de Gestão (SIGA) e a satisfazer os usuários.     |
| População da pesquisa                                  | Número de usuários que se dirigem à unidade organizacional, para atendimento, durante o período determinado.   |
| Ação Corretiva (AC)                                    | Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.   |
| Representante da Administração Superior                | Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação, que detém responsabilidade de apoiar, diretamente, a gestão da qualidade (RAS).                               |
| Representante Setorial da Administração Superior (RDS) | Membro de departamento ou unidade organizacional assemelhada, com a incumbência de consolidar as informações de gestão da qualidade na sua área de influência, a fim de auxiliar o RD. |
| Manifestações  | Reclamações, sugestões e elogios de usuários quanto à prestação do serviço realizado pelo PJERJ.   |

|   |                                 |                       |                           |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-010</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>1 de 12</b> |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

## MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

| TERMO                                | DEFINIÇÃO   |
|--------------------------------------|---|
| Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) | Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão das unidades organizacionais do PJERJ, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, estratégias, objetivos e indicadores de desempenho, de eficiência e de efetividade. |
| Usuário                              | Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.   |

#### 4 REFERÊNCIAS

- Lei nº 12.527/2011 – Lei de acesso às informações que dispõe sobre procedimentos a serem observados pela União, estados, Distrito Federal e municípios;
- Lei nº 13.460/2017 – Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Ato Normativo 8/2018 – Dispõe sobre o serviço de informação ao cidadão, do acesso às informações do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.

#### 5 RESPONSABILIDADES GERAIS

| FUNÇÃO   | RESPONSABILIDADE  |
|--|---|
| Ouvidoria-Geral  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Apoiar a pesquisa de opinião do usuário , atuando na recepção, registro, controle e encaminhamento das respostas relativas às manifestações realizadas pelos usuários do PJERJ.</li></ul>   |
| Administração Superior   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Analisar e tratar os resultados, com o auxílio do responsável pelas pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.</li></ul>  |
| Chefe do Gabinete da Presidência   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aprovar a política de implementação das pesquisas de satisfação e opinião do usuário.</li></ul>   |
| Divisão de Avaliação e Manutenção de Sistemas de Gestão do Gabinete da Presidência (GABPRES/DIASI) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Definir a metodologia a ser utilizada nas pesquisas;</li><li>• orientar as UOs no procedimento de solicitações de urnas e formulários para as pesquisas;</li><li>• orientar as UOs quanto à geração de informações para a Ouvidoria-Geral quando solicitadas pelos usuários;</li><li>• apoiar as UOs na elaboração, realização, avaliação e no tratamento dos resultados das pesquisas;</li><li>• apoiar as UOs na elaboração e execução de métodos de avaliação das necessidades dos usuários.</li></ul> |

## MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

| FUNÇÃO                               | RESPONSABILIDADE   |
|--------------------------------------|--|
| Diretoria-Geral de Logística (DGLOG) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Enviar à unidade organizacional, quando solicitado, urna para a Pesquisa de Satisfação e Opinião do Usuário;</li><li>• fornecer material gráfico para realização das pesquisas.</li></ul>  |
| RAS e RDS                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar as pesquisas, orientando os servidores a incentivarem a participação dos usuários;</li><li>• gerar informações para a Ouvidoria-Geral solicitadas pelos usuários quanto à pesquisa de opinião;</li><li>• planejar, coletar dados, e auxiliar a Administração Superior da unidade na análise, tratamento e divulgação dos resultados das pesquisas;</li><li>• manter legível, identificável e recuperável o material destinado às pesquisas;</li><li>• disponibilizar os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário à DIASI, até o fim do mês seguinte a sua realização;</li><li>• guardar as informações enviadas para Ouvidoria-Geral no tocante à pesquisa de opinião.</li></ul> |
| Servidores                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• realizar a pesquisa de satisfação e responder às manifestações recebidas na Pesquisa de Opinião do Usuário (PO), estimulando a participação do usuário.</li></ul>  |

### 6 CONDIÇÕES GERAIS

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

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

**6.3** A Pesquisa de Opinião do Usuário (PO), cuja finalidade é registrar sugestões, reclamações e elogios, não se interrompe durante a Pesquisa de Satisfação e a complementa, de modo que esteja sempre aberto um canal formal de comunicação entre o usuário e a UO.

**6.3.1** As unidades judiciais de segunda instância têm como único canal a Ouvidoria-Geral, para a realização da pesquisa de opinião.

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

|   |                                 |                       |                           |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-010</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>3 de 12</b> |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

## MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

- 6.5** Todas as unidades com SGQ certificado de acordo com a NBR ISO 9001 ou em processo de certificação devem manter ininterruptamente a Pesquisa de Opinião dos Usuários (PO).
- 6.6** A Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU) de acordo com as diretrizes estabelecidas nesta RAD é obrigatória em unidades com sistema de gestão certificado, com base na NBR ISO 9001, devendo ser realizada pelo menos uma vez ao ano.
- 6.7** Caso a PSU realizada apresente resultados considerados insatisfatórios pela Administração Superior, a unidade organizacional deverá definir e implementar ações gerenciais, realizando, após, uma pesquisa extraordinária para verificar a eficácia das ações implementadas.
- 6.8** Caso o sistema certificado possua recursos para desenvolver as pesquisas de satisfação e de opinião de forma autônoma, observa as diretrizes e princípios estabelecidos nesta RAD.
- 6.9** Neste caso, ao longo desta RAD, onde houver ações da DIASI, as responsabilidades a ela atribuídas são automaticamente transferidas para a unidade organizacional executora da pesquisa.
- 6.10** Em casos excepcionais, ao se verificar algum motivo que possa distorcer ou prejudicar os resultados da pesquisa, o responsável pela sua realização pode suspender ou postergar a sua realização, comunicando à DIASI e reprogramando a atividade.
- 6.11** Caso deseje implementar o procedimento de Pesquisa de Opinião *in loco*, a unidade solicita, ao Departamento de Patrimônio e Material, da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/DEPAM) o envio da urna própria, e ao Serviço de Programação e Produção Gráfica da Diretoria-Geral de Logística (DGLOG/SEGRA) os formulários adequados em quantidade proporcional ao tamanho da amostra, enviando, em anexo à solicitação, modelo atualizado e retirado da *internet*.

## **7 ELABORAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

- 7.1** A elaboração da Pesquisa de Satisfação do Usuário compreende: a) identificação dos usuários e de suas principais necessidades/expectativas, b) a identificação do processo de trabalho e dos produtos que se deseja pesquisar, c) a identificação das

|   |                                 |                       |                           |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-010</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>4 de 12</b> |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

## MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

dimensões da qualidade relacionadas; d) a elaboração do formulário, d) a aprovação e confecção dos formulários; e) a identificação da população e do tamanho da amostra representativa; f) a capacitação da equipe.

**7.2** A DIASI apoia as unidades organizacionais do PJERJ na elaboração e revisão de pesquisas de satisfação dos usuários. Para a elaboração do formulário de pesquisa, as necessidades e expectativas dos usuários são relacionadas às dimensões da qualidade, como por exemplo: disponibilidade, presteza, pontualidade, totalidade, cordialidade, confiabilidade e aspectos tangíveis definidos a seguir:

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

**7.3** Os itens do formulário são redigidos de forma neutra, concisa e inequívoca, evitando-se ambiguidades e negativas.

**7.4** É utilizado o modelo de escala *Likert*, em que são utilizadas cinco opções graduadas, como por exemplo: 5 (cinco) representa Ótimo, 4 (quatro) – Bom, 3 (três) – Regular, 2 (dois) – Ruim e 1 (um) – Péssimo. Neste modelo, há a possibilidade de se determinar o percentual de respostas positivas, neutras e negativas. Do lado positivo agrupam-se as graduações 5 (cinco) e 4 (quatro); do lado negativo as graduações 2 (dois) e 1 (um), sendo a graduação 3 (três) neutra; assim, a escala de cinco graduações passa a ter três.

## MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

- 7.4.1** Elaborados os itens para a pesquisa e selecionados os modelos de escala de graduação, a UO, com o apoio da DIASI redige a introdução do formulário com as instruções para o preenchimento e prepara um modelo.
- 7.4.2** Submete o modelo à Administração Superior para avaliação dos itens e aprovação.
- 7.5** Aprovado o modelo, a DIASI disponibiliza o formulário para que a unidade conduza a pesquisa.
- 7.6** A UO observa o procedimento a seguir para identificar o tamanho da população e estabelecer a amostra representativa a ser pesquisada.
- 7.7** Quando a UO conhece o tamanho da população, dirige-se a todos os usuários para a realização da pesquisa, não sendo necessário aguardar a resposta de todos para sua finalização, desde que obtenha, como retorno, o número de formulários válidos correspondente ao tamanho da amostra na tabela no item 7.12.
- 7.8** 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.
- 7.8.1** Quando a população for menor do que 30 (trinta) usuários, a pesquisa é encaminhada a todos.
- 7.8.2** Neste caso, para que a pesquisa seja válida é necessário que se obtenha a maioria absoluta, 50% mais 1, de formulários válidos.
- 7.9** Quando a UO não conhece o tamanho da população, por não possuir dados objetivos que forneçam o quantitativo de usuários, realiza a contagem dos que se dirigem à unidade para atendimento.
- 7.9.1** Todos os atendimentos devem ser considerados: presenciais, e-mails, balcão virtual e telefonemas, 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.
- 7.9.2** Encerrada a contagem dos usuários, o responsável pela pesquisa multiplica o total de usuários em uma semana por quatro, com o fim de obter o tamanho da população durante um mês.

|   |                                 |                       |                           |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-010</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>6 de 12</b> |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

## MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

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

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

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

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

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

## 8 REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**8.1** A Pesquisa de Satisfação do Usuário nas UOs é realizada mediante preenchimento, pelos usuários, do formulário elaborado na ferramenta *Microsoft Forms*.

**8.2** Elaborado o formulário, a unidade encaminha-o por correspondência eletrônica, que deve esclarecer o objetivo da pesquisa e incentivar a participação do público. É recomendável informar ao usuário o tempo aproximado para responder à pesquisa.

**8.3** O período estabelecido para a realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário, com o alcance da amostra, é de 30 dias ininterruptos.

**8.3.1** Excepcionalmente, em razão da natureza, peculiaridade e sazonalidade dos serviços prestados, o período estabelecido para realização da pesquisa pode ser superior a 30 dias, a critério da unidade.

## MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

- 8.4** Caso a amostra não seja alcançada nos períodos estabelecidos, prorroga-se o prazo, por até 15 dias ininterruptos.
- 8.5** O prazo máximo de realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário é de 45 dias ininterruptos, alcançada ou não a amostra, não podendo a pesquisa prolongar-se indefinidamente, sob pena de inviabilizar uma medição adequada.
- 8.5.1** Para unidades que necessitem de um período superior a 30 dias, conforme item 8.6.1, o prazo máximo de realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário é do seu período estabelecido acrescido de 15 dias.
- 8.6** Quando a amostra não for alcançada ao fim do prazo máximo de realização da pesquisa, a unidade deve analisar a ocorrência de fato novo que possa ter alterado significativamente o tamanho da população, realizando nova contagem para validar a pesquisa realizada.
- 8.6.1** Caso não tenha havido alteração significativa no tamanho da população, a unidade deve realizar nova pesquisa em até 60 dias.

## 9 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

- 9.1** A Administração Superior e o responsável pela pesquisa realizam análise dos resultados, promovendo as ações gerenciais pertinentes.
- 9.2** A análise considera o histórico dos resultados e as ações implementadas anteriormente, com o fim de orientar novas ações.
- 9.3** Os resultados da pesquisa devem ser divulgados aos usuários.
- 9.4** A análise dos resultados e ações gerenciais decorrentes devem ser registrados no formulário - Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02), e armazenado na pasta eletrônica da UO, existente na rede corporativa do PJERJ em \\tjerj204\asdin\sistema integrado de gestão, cujo acesso deve ser solicitado à DIASI.

## 10 TRATAMENTO DO RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

- 10.1** A partir da avaliação dos resultados, a Administração Superior definirá e implementará ações gerenciais necessárias, conforme a análise dos dados.

|   |                                 |                       |                           |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-010</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>8 de 12</b> |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

## MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

### 11 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

### 12 PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO PARA AS UNIDADES ORGANIZACIONAIS EM GERAL:

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

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

12.3 Quando pertinente, o responsável pela pesquisa consolida as opiniões recebidas e as analisa com a Administração Superior, com o fim de solucionar reclamações e pendências ou implementar melhorias.

12.3.1 São também consideradas as opiniões recebidas por outros meios de comunicação, como, por exemplo, correio eletrônico (e-mail), correspondência, ofício, expediente administrativo, opiniões de usuários encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do PJERJ (OUVID), dentre outros.

12.4 A resposta aos usuários que se identificaram é realizada por e-mail ou contato telefônico, dependendo da origem da manifestação.

12.4.1 Caso o usuário não tenha se identificado e tratar-se de reclamação ou sugestão, é utilizado o Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião (FRM-PJERJ-010-05) – e afixado no Quadro de Avisos da Unidade, não sendo obrigatório seu preenchimento nos meses em que não houver nenhuma manifestação por formulário.

12.5 Caso a unidade não utilize os formulários disponibilizados nesta RAD para realização e divulgação da sua pesquisa de opinião (PO), vincula seus formulários à RAD própria, que trate das atividades relacionadas à PO.

12.6 Na PO, com relação aos elogios, reclamações e sugestões, é observado o seguinte procedimento:

|   |                                 |                       |                           |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-010</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>9 de 12</b> |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

## MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

### 13 PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO PARA AS UNIDADES JUDICIAIS DE SEGUNDA INSTÂNCIA

**13.1** A Pesquisa de Opinião (PO) é realizada de forma contínua, e tem a Ouvidoria-Geral como único canal para a recepção das manifestações dos usuários.

**13.2** A Ouvidoria-Geral apoia a pesquisa de opinião do usuário, atuando na recepção, registro, controle e encaminhamento das respostas às manifestações dos usuários, tais como elogio, sugestão, reclamação.

## MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

**13.2.1** Aciona as unidades organizacionais competentes para análise, tratamento e resposta às manifestações realizadas pelos usuários no prazo máximo de dois dias úteis, por meio eletrônico.

**13.2.2** As manifestações devem ser respondidas pelas unidades organizacionais competentes no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**13.3** A Ouvidoria-Geral encaminha resposta ao usuário no prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**13.4** As serventias judiciais competentes devem guardar as informações enviadas para Ouvidoria-Geral no tocante à pesquisa de opinião, como evidência do processo.

## 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 a seguir:

| IDENTIFICAÇÃO   | CÓDIGO CCD* | RESPONSÁVEL | ACESSO     | ARMAZENAMENTO          | RECUPE-RAÇÃO     | PROTEÇÃO                                | RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**) | DISPOSIÇÃO       |
|---|-------------|-------------|------------|------------------------|------------------|---|---|------------------|
| Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-PJERJ-010-02 – versão eletrônica) | 0-0-3 b     | UO          | Irrestrito | Pasta/<br>Disco Rígido | Assunto/<br>Data | Condições Apropriadas/<br><i>Backup</i> | <u>1 ano</u>  | Eliminação na UO |
| Pesquisa de Opinião (FRM-PJERJ-010-01- versão impressa)                             | 0-0-3 b     | UO          | Irrestrito | Pasta                  | Data             | Condições Apropriadas                   | <u>1 ano</u>  | Eliminação na UO |
| Planilha de contagem de usuários (FRM-PJERJ-010-03 - versão impressa)               | 0-0-3 b     | UO          | Irrestrito | Pasta                  | Assunto          | Condições apropriadas                   | <u>1 ano</u>  | Eliminação na UO |
| Quadro de Respostas - Pesquisa de Opinião (FRM-PJERJ-010-05 - versão impressa)      | 0-0-3-b     | UO          | Irrestrito | Pasta                  | Data             | Condições Apropriadas                   | <u>1 ano</u>  | 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.

|  |  |                              |                                   |
|--|--|------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Base Normativa:</b><br><b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b> | <b>Código:</b><br><b>RAD-PJERJ-010</b> | <b>Revisão:</b><br><b>17</b> | <b>Página:</b><br><b>11 de 12</b> |
|--|--|------------------------------|-----------------------------------|

## MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

Notas:

- a) Eliminação na UO - procedimento - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- 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.

|   |                                 |                       |                            |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Base Normativa:<br><b>Ato Executivo nº 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-PJERJ-010</b> | Revisão:<br><b>17</b> | Página:<br><b>12 de 12</b> |
|---|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|