

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 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 pelas unidades organizacionais (UOs) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), visando a melhoria contínua dos Sistemas de Gestão. Passando a vigorar a partir de 10/10/2023.

2 DEFINIÇÕES



Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#).

3 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.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS



FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Ouvidora-Geral	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar a pesquisa de opinião do usuário, atuando na recepção, registro, controle e encaminhamento das respostas relativas às manifestações realizadas pelos usuários do PJERJ.

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Administração Superior	<ul style="list-style-type: none">• Analisar e tratar os resultados, com o auxílio do responsável pelas pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários;• <u>aprovar a política de implementação das pesquisas de satisfação e opinião do usuário.</u>
<u>Divisão de Apoio à Gestão (SGGIC/DIAGE)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Definir a metodologia a ser utilizada nas pesquisas;• orientar as UOs no procedimento de solicitações de urnas e formulários para as pesquisas;• orientar as UOs quanto à geração de informações para a Ouvidoria-Geral quando solicitadas pelos usuários;• apoiar as UOs na elaboração, realização, avaliação e no tratamento dos resultados das pesquisas;• apoiar as UOs na elaboração e execução de métodos de avaliação das necessidades dos usuários.
RAS e RDS	<ul style="list-style-type: none">• Realizar as pesquisas, orientando os servidores a incentivarem a participação dos usuários;• gerar informações para a Ouvidoria-Geral solicitadas pelos usuários quanto à pesquisa de opinião;• planejar, coletar dados, e auxiliar a Administração Superior da unidade na análise, tratamento e divulgação dos resultados das pesquisas;• manter legível, identificável e recuperável o material destinado às pesquisas;• disponibilizar os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário à <u>DIAGE</u>, até o fim do mês seguinte a sua realização;• guardar as informações enviadas para a Ouvidoria-Geral no tocante à pesquisa de opinião.
<u>Servidores e equipe</u>	<ul style="list-style-type: none">• Realizar a pesquisa de satisfação e responder às manifestações recebidas na Pesquisa de Opinião do Usuário (PO), estimulando a participação do usuário, <u>regra esta, exclusiva, para unidade que decidir trabalhar com o (FRM-PJERJ-010-01), pesquisa de opinião do usuário.</u>

5 CONDIÇÕES GERAIS



5.1 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.

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

- 5.2** A PSU é composta por cinco fases: elaboração, realização, avaliação, tratamento e divulgação dos resultados.
- 5.3** 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.
- 5.4** 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).
- 5.5** 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.
- 5.6** 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.
- 5.7** Caso o sistema certificado possua recursos para desenvolver as pesquisas de satisfação e de opinião de forma autônoma, observam-se as diretrizes e princípios estabelecidos nesta RAD.
- 5.8** Neste caso, ao longo desta RAD, onde houver ações da DIAGE, as responsabilidades a ela atribuídas são automaticamente transferidas para a unidade organizacional executora da pesquisa.
- 5.9** 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 DIAGE e reprogramando a atividade.



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; b) a identificação do processo de trabalho e dos produtos que se deseja pesquisar; c) a identificação das dimensões da qualidade

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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

6.2 A DIAGE 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.

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

6.4 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

- 6.5** Elaborados os itens para a pesquisa e selecionados os modelos de escala de graduação, a UO, com o apoio da DIAGE, redige a introdução do formulário com as instruções para o preenchimento e prepara um modelo.
- 6.6** Submete o modelo à Administração Superior para avaliação dos itens e aprovação.
- 6.7** Aprovado o modelo, a DIAGE disponibiliza o formulário para que a unidade conduza a pesquisa.
- 6.8** A UO observa o procedimento a seguir para identificar o tamanho da população e estabelecer a amostra representativa a ser pesquisada.
- 6.9** 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 6.14.
- 6.10** 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.
- 6.10.1** Quando a população for menor do que 30 (trinta) usuários, a pesquisa é encaminhada a todos.
- 6.10.2** Neste caso, para que a pesquisa seja válida é necessário que se obtenha a maioria absoluta, 50% mais 1, de formulários válidos.
- 6.11** 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.
- 6.11.1** 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.
- 6.11.2** 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.

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

6.12 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
100 a 499	50
500 a 1199	83
1200 a 1999	90
2000 a 3999	95
Acima de 4000	100

Fonte: Cálculo elaborado pela DIAGE com base na fórmula de média amostral da Norma Técnica NBR nº 5426/1985, utilizando-se a taxa de erro de 10% em faixas amostrais aproximadas.

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

6.14 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 REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



7.1 A Pesquisa de Satisfação do Usuário nas UOs é realizada mediante preenchimento, pelos usuários, do formulário elaborado pela Unidade Organizacional.

7.2 Elaborado o formulário, a unidade deixa-o à disposição no balcão de atendimento ou encaminha-o por correspondência eletrônica, ou outro meio de comunicação disponível, 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.

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

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

- 7.3.1** 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.
- 7.4** Caso a amostra não seja alcançada nos períodos estabelecidos, prorroga-se o prazo, por até 15 dias ininterruptos.
- 7.5** 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.
- 7.5.1** Para unidades que necessitem de um período superior a 30 dias, conforme item 7.3.1, o prazo máximo de realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário é do seu período estabelecido acrescido de 15 dias.
- 7.6** 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.
- 7.6.1** Caso não tenha havido alteração significativa no tamanho da população, a unidade deve realizar nova pesquisa em até 60 dias.



8 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

- 8.1** A Administração Superior e o responsável pela pesquisa realizam análise dos resultados, promovendo as ações gerenciais pertinentes.
- 8.2** A análise considera o histórico dos resultados e as ações implementadas anteriormente, com o fim de orientar novas ações.
- 8.3** Os resultados da pesquisa devem ser divulgados aos usuários.
- 8.4** 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 DIAGE.



9 TRATAMENTO DO RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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



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 em Quadro de Avisos da unidade ou na internet.



11 REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO

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

11.2 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.

11.2.1 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.

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

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

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

- 11.4** As UOs devem guardar as informações enviadas para Ouvidoria-Geral no tocante à pesquisa de opinião, como evidência do processo.
- 11.5** São também consideradas as opiniões recebidas pelo formulário (FRM-PJERJ-010-01) - pesquisa de opinião do usuário - e outros meios de comunicação, como, por exemplo, correio eletrônico (e-mail), correspondência, ofício, expediente administrativo.
- 11.6** Cabe a unidade decidir trabalhar com o (FRM-PJERJ-010-01), pesquisa de opinião do usuário, a depender do local para sua disponibilização como também do atendimento presencial que justifique tal medida.
- 11.7** A resposta aos usuários que se identificaram é realizada por e-mail ou contato telefônico, dependendo da origem da manifestação.
- 11.8** 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 ou disponibilizado na *internet*, não sendo obrigatório seu preenchimento nos meses em que não houver nenhuma manifestação por formulário.
- 11.9** 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.
- 11.10** Na PO, 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 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.

MEDIR A PERCEÇÃO DO USUÁRIO

IDENTIFICAÇÃO DA OPINIÃO	ANÁLISE DA PERTINÊNCIA	AÇÕES A SEREM TOMADAS	
	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. 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



12 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	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/ Disco Rígido	Assunto/ Data	Condições Apropriadas/ Backup	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Opinião (FRM-PJERJ-010-01- versão impressa)	0-0-3 b	UO	Irrestrito	Pasta	Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de contagem de usuários (FRM-PJERJ-010-03 -versão impressa)	0-0-3 b	UO	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	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	1 ano	Eliminação na UO

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

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 – procedimento – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais (DEGEA).
- 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– Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.



Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003

Proposto por: Equipe da Divisão de Apoio à Gestão (DIAGE)

Aprovado por: Secretário-Geral da Secretaria-Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC)