



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
PLANO DE ATIVIDADE DETALHADA (PAT)

Unidade Organizacional:
Divisão de Apoio à Gestão do
Departamento de Governança e
Planejamento Estratégico (DEGEP/DIAGE)

Elaborado por:
Divisão de Apoio à Gestão do
Departamento de Governança e
Planejamento Estratégico
(DEGEP/DIAGE)

Aprovado por:
Diretor da Divisão de Apoio à
Gestão (DIAGE)

**Data da
VIGÊNCIA:**
06/11/2023

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

Processo de Trabalho:	APOIAR A GESTÃO DOS INSTRUMENTOS DE MELHORIA EM UNIDADES CERTIFICADAS PELA NBR ISO 9001	PAT n° 017	Revisão: 00
Atividade:	APOIAR A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (PSU)		

Sequência	Tarefas
1	A DIAGE orienta as UOs quanto à importância da PSU e auxilia na análise do processo de trabalho e dos serviços específicos do SGQ a serem pesquisados, a fim de elaborar ou revisar os formulários da pesquisa.
2	Orienta na identificação dos usuários e de suas principais necessidades/expectativas.
3	Apresenta o modelo a ser utilizado.
4	Orienta sobre o procedimento para a definição da amostra.
5	Apoia na elaboração do FORMS
6	Orienta que 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. DIAGE.
7	Apoia a avaliação se as ações propostas na análise da PSU são adequadas e pertinentes, prestando orientação se necessário.
8	Orienta sobre a divulgação da PSU, enfatizando a importância de que os resultados sejam divulgados aos servidores e usuários.