

IMPORTANTE: sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

1 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica às unidades do PJERJ que realizam pesquisas de satisfação ou de opinião, passando a vigorar a partir de 27/02/2026.

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 nº 08/2018 – 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.
- Resolução OE nº 17/2024 – Dispõe modelos de gestão que formam o Sistema de Governança do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Ouvidora-Geral	• Apoiar a pesquisa de opinião do usuário, atuando na recepção, registro, controle e encaminhamento das respostas relativas às manifestações realizadas pelos usuários do PJERJ.
Administração Superior	• Analisar e tratar os resultados, com o auxílio do responsável pelas pesquisas de satisfação e de opinião dos usuários.

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Divisão de Apoio à Gestão (SGGIC/DIAGE)	• Definir a metodologia a ser utilizada nas pesquisas; • orientar as UO no procedimento de solicitações de urnas e formulários para as pesquisas; • orientar as UO quanto à geração de informações para a Ouvidoria-Geral quando solicitadas pelos usuários; • apoiar as UO na elaboração, realização, avaliação e no tratamento dos resultados das pesquisas; • apoiar as UO na elaboração e execução de métodos de avaliação das necessidades dos usuários.
RAS, RD e RDS	• 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 DIAGE, até o fim do mês seguinte à sua realização; • guardar as informações enviadas para a Ouvidoria-Geral no tocante à pesquisa de opinião.
Servidores e equipe	• Realizar a pesquisa de satisfação e responder às manifestações recebidas na Pesquisa de Opinião do Usuário (PO), estimulando a participação do usuário, regra esta, exclusiva, para unidade que decidir trabalhar com o (FRM-SGGIC-017-01), pesquisa de opinião do usuário.

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.

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** A Pesquisa de Reação do Usuário é aplicada logo após a prestação do serviço para avaliar o grau de atendimento a requisitos de forma imediata e pontual, não sendo obrigatória.
- 5.5** Todas as unidades com SGQ certificado de acordo com a NBR ISO 9001 ou com o Modelo Basilar de Gestão (MBG) implementado devem manter ininterruptamente a Pesquisa de Opinião dos Usuários (PO).
- 5.6** 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, e em unidades com MBG implementado, devendo ser realizada pelo menos uma vez ao ano.
- 5.7** Caso a PSU realizada apresente resultados considerados insatisfatórios pela Administração Superior, a unidade organizacional deverá definir e implementar ações gerenciais podendo realizar pesquisa extraordinária para verificar a eficácia das ações implementadas.
- 5.8** Caso a unidade possua recursos para desenvolver as pesquisas de satisfação e de opinião de forma autônoma, observam-se as diretrizes e princípios estabelecidos nesta RAD.
- 5.9** 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.
- 5.10** 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 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 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.
- 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 6.12.

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-SGGIC-017-03), 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.

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 UO 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.
- 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 as ações gerenciais decorrentes devem ser registradas no formulário - Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-SGGIC-017-02), e divulgadas 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 unidade encaminha, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o resultado à DIAGE para que seja publicado 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.
- 11.4** As UO 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-SGGIC-017-01) - 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-SGGIC-017-01), 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-SGGIC-017-04) – 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-SGGIC-013).	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.

MEDIR A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO

IDENTIFICAÇÃO DA OPINIÃO	ANÁLISE DA PERTINÊNCIA	AÇÕES A SEREM TOMADAS	
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*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário (FRM-SGGIC-017-02 – 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-SGGIC-017-01- versão impressa)	0-0-3 b	UO	Irrestrito	Pasta	Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Planilha de contagem de usuários (FRM-SGGIC-017-03 – versão impressa)	0-0-3 b	UO	Irrestrito	Pasta	Assunto	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Quadro de Respostas - Pesquisa de Opinião (FRM-SGGIC-017-04 – versão impressa)	0-0-3-b	UO	Irrestrito	Pasta	Data	Condições Apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral da Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO – procedimento – Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais (DEGEA).
- DEGEA – procedimentos: Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- 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



Proposto por:

Equipe da Divisão de Apoio a Gestão (DIAGE)



Aprovado por:

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