



## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

Proposto por:

Representante da Administração Superior (RAS)

Aprovado por:

Secretária da Secretaria-Geral (SECGE)

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

### 1 OBJETIVO

Regulamentar a metodologia utilizada para medir a satisfação e orientar a comunicação dos clientes da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ).

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina se aplica à EMERJ e passa a vigorar em 20/09/2023.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Análise crítica	Atividade realizada para determinar a pertinência, a adequação, a eficiência e a eficácia do que está sendo examinado, com o fim de alcançar os objetivos estabelecidos.
Cliente	Pessoa, física ou jurídica, que demonstre interesse ou participe das atividades desenvolvidas pela EMERJ.
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a qual dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Pesquisa de satisfação	Indicação de parâmetros na qualidade do ensino oferecido pela percepção dos próprios alunos do Curso de Especialização em Direito Público e Privado, apresentando informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e a elaboração de um plano de ações.

Base Normativa:

**Ato Executivo 2.950/2003**

Código:

**RAD-EMERJ-029**

Revisão:

**34**

Página:

**1 de 17**

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

### 4 REFERÊNCIAS

- Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
- Ato Regimental nº 8/2023 - Institui o Código de Ética da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro.
- Cartilha do Código de Ética da EMERJ - 2023.

### 5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Assessora de Gestão Estratégica, da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ASGET)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisar as comunicações dos clientes, cabendo admitir ou denegar o registro;</li><li>• apresentar a retroalimentação dos clientes nas Análises Críticas;</li><li>• propor a emissão de Relatório de Avaliação de não conformidade (RANAC);</li><li>• elaborar e operacionalizar a Pesquisa de Satisfação;</li><li>• <u>Coordenar o programa de integridade da EMERJ;</u></li><li>• <u>Analisar e tratar as denúncias e/ou consultas recebidas pelo canal Fale Conosco;</u></li><li>• <u>Secretariar a Comissão de Ética da EMERJ.</u></li></ul>
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encaminhar os resultados para a Administração Superior;</li><li>• divulgar os resultados da Pesquisa de Satisfação para os gestores, colaboradores e alunos;</li><li>• emitir o Relatório de Avaliação de não Conformidade (RANAC).</li></ul>
<u>Secretário(a)-Geral</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprovar a Consolidação da Comunicação com o cliente.</li></ul>
<u>Assessores/Diretores de Departamento/Secretária-Geral</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisar, tratar e responder à ASGET de forma conclusiva as comunicações com os clientes;</li><li>• examinar os resultados da Pesquisa de Satisfação correspondente a sua área de atuação;</li><li>• estabelecer ações para elevar o índice de satisfação da pesquisa.</li></ul>

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Colaboradores da EMERJ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informar à ASGET as comunicações dos clientes que não são registradas no formulário Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01);</li><li>• promover as ações necessárias <u>quanto às</u> comunicações registradas e tratadas pela ASGET;</li><li>• informar à ASGET as ações efetuadas no tratamento das comunicações que lhes são direcionadas;</li><li>• informar aos clientes o canal adequado para atendimento.</li></ul>
Equipe da ASGET	<ul style="list-style-type: none"><li>• Receber as comunicações por meio do formulário Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01), e-mail ou Fale Conosco;</li><li>• analisar as comunicações dos clientes;</li><li>• registrar no sistema de Controle de Comunicação com o Cliente e monitorar as comunicações;</li><li>• consolidar dados e emitir relatórios;</li><li>• fazer <i>backup</i> semanal dos registros mantidos em meio eletrônico, em HD externo;</li><li>• realizar o teste do Fale Conosco;</li><li>• tabular os dados da Pesquisa de Satisfação e emitir os gráficos.</li></ul>

### 6 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 6.1** Os requisitos estabelecidos nesta RAD são aplicados com a finalidade de viabilizar a medição e o monitoramento da satisfação dos clientes da EMERJ, consolidando as informações dos diferentes tipos de avaliação, proporcionando a realização de análise crítica e contribuindo para melhoria do desempenho dos processos da EMERJ.
- 6.2** Os índices gerais das avaliações são medidos e analisados pelas unidades organizacionais responsáveis, de acordo com a periodicidade apropriada e informada à ASGET até o 5º dia útil de cada mês, exceto nos meses de janeiro e julho que deverão ser enviados até o 3º dia útil.
- 6.3** A representação gráfica da consolidação dos dados obtidos nas avaliações é apresentada no Anexo 1 – Medida da Satisfação dos Clientes da EMERJ.
- 6.4** Os registros mencionados nesta RAD, mantidos em meio eletrônico, são protegidos mediante *backup* semanal, por meio do HD externo.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>34</b>	Página: <b>3 de 17</b>
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

### 7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- 7.1** A Pesquisa de Satisfação dos Clientes é realizada semestralmente pela ASGET com os alunos do Curso de Especialização em Direito Público e Privado. Preferencialmente, as pesquisas são realizadas nos meses de maio e novembro.
- 7.2** A ASGET solicita ao Serviço de Cursos da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/ SECOS) a relação de turmas e módulos no período para a aplicação da pesquisa. A ASGET prepara os envelopes das turmas, por CP, com os formulários: Pesquisa de Satisfação EMERJ (FRM-EMERJ-029-10) e Controle de Entrega e Devolução dos Formulários da Pesquisa de Satisfação (FRM-EMERJ-029-11) para aplicação da pesquisa.
- 7.2.1** Em casos excepcionais, a pesquisa poderá ser realizada pelo Departamento de Ensino da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DENSE) de forma eletrônica.
- 7.3** Os formulários Pesquisa de Satisfação EMERJ – FRM-EMERJ-029-10 são distribuídos pelo SECOS aos alunos em sala de aula.
- 7.3.1** Os assistentes de sala assinam o recebimento dos formulários da pesquisa – FRM-EMERJ-029-10, no Controle de Entrega e Devolução dos Formulários da Pesquisa de Satisfação (FRM-EMERJ-029-11).
- 7.3.2** A partir do recebimento dos formulários da Pesquisa de Satisfação EMERJ, o SECOS tem 5 (cinco) dias úteis para devolvê-los à ASGET.
- 7.4** O SECOS encaminha os formulários FRM-EMERJ-029-10 e FRM-EMERJ-029-11 para a ASGET, que se encarrega da compilação, tabulação e mensuração dos dados, para elaboração do relatório com o resultado da pesquisa a ser encaminhado, ao(à) Secretário(a)-Geral, ao(à) Diretor(a) do Departamento de Ensino (EMERJ/DENSE), ao(à) Diretor(a) do Departamento de Administração (EMERJ/DEADM) e ao(à) Diretor(a) do Departamento de Tecnologia de Informação (EMERJ/DETEC).
- 7.5** A ASGET faz o tratamento dos dados da seguinte maneira: a amostra é considerada representativa se for atingido o índice de 40% (quarenta por cento) do total dos

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>34</b>	Página: <b>4 de 17</b>
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

questionários distribuídos. Caso tal índice não seja atingido, a ASGET aumenta o prazo de aplicação da Pesquisa. O questionário contém 12 (doze) perguntas que abrangem algumas dimensões da qualidade (disponibilidade, presteza, totalidade, cordialidade e satisfação geral com os serviços de apoio) e 05 (cinco) opções de resposta conforme legenda abaixo:

LEGENDA:  
1 ÓTIMO    2 BOM    3 REGULAR    4 RUIM    5 PÉSSIMO

- 7.6** As respostas são tabuladas inicialmente por assunto, apurando-se a ocorrência percentual dos conceitos de ótimo + bom relacionados a cada questão (Índice de Satisfação por Assunto - ISA). Em complemento, é estabelecido o Índice Geral da Pesquisa de Satisfação – IGPS, representado pela média aritmética de todos os Índices de Satisfação por Assunto.
- 7.7** A ASGET emite o relatório com o resultado da pesquisa, acompanhado do Índice Geral da Pesquisa de Satisfação, dos índices de satisfação por assunto, e da demonstração gráfica dos dados compilados e encaminha ao(à) Diretor(a)-Geral da EMERJ para análise, com cópia para o(a) Secretário(a)-Geral, para o(a) Diretor(a) do DENSE, para o(a) Diretor(a) do DEADM e para o(a) Diretor(a) do DETEC para subsidiar possível tomada de decisões ou diretrizes estipuladas pela Administração Superior nas Reuniões de Análise Crítica.
- 7.8** A ASGET envia ao DETEC o resultado da Pesquisa para divulgar no Quadro de Avisos do Sistema Acadêmico, por meio do formulário de Solicitação de Conteúdo para Publicação no Site - FRM-EMERJ-034-01.
- 7.9** A ASGET arquiva na caixa da Pesquisa de Satisfação: o formulário da Pesquisa de Satisfação EMERJ (FRM-EMERJ-029-10), o Controle de Entrega e Devolução dos Formulários da Pesquisa de Satisfação (FRM-EMERJ-029-11), a tabulação dos dados, o Relatório com o resultado da Pesquisa e o e-mail enviado ao DETEC, no endereço eletrônico emerj.detec@tjrj.jus.br, com o formulário de Solicitação de Conteúdo para Publicação no site - FRM-EMERJ-034-01 para divulgação.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>34</b>	Página: <b>5 de 17</b>
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

### 8 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

8.1 Para medir e monitorar as informações relativas à percepção dos clientes são utilizados quatro instrumentos: Pesquisa de Satisfação, Avaliação Consolidada dos Cursos para Magistrados, Avaliação do Curso de Formação de Magistrados e Avaliação dos Módulos.

8.2 As responsabilidades, os critérios e os métodos utilizados nas avaliações estão descritos na seguinte tabela:

INSTRUMENTO	RESPONSÁVEL	COMO É FEITO
Pesquisa de Satisfação	ASGET	Capítulo 7
Avaliação Consolidada dos Cursos para Magistrados	ASGET	Capítulo 9
Avaliação do Curso de Formação Inicial	Divisão de Apoio à Formação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DIFOR)	RAD-EMERJ-011
Avaliação dos Módulos	DENSE	RAD-EMERJ-005

8.3 As avaliações, realizadas pelas unidades organizacionais responsáveis, são consolidadas pela ASGET, em um único grau de satisfação, expresso mediante média ponderada dos indicadores de cada um dos instrumentos, com os seguintes pesos:

GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL	
INSTRUMENTO	PESO
Pesquisa de Satisfação	1
Avaliação Consolidada dos Cursos para Magistrados	3
Avaliação do Curso de Formação Inicial	2
Avaliação dos Módulos	4

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>34</b>	Página: <b>6 de 17</b>
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

### 9 AVALIAÇÃO DOS CURSOS PARA MAGISTRADOS

- 9.1** A avaliação consolidada dos cursos para magistrados mede e monitora os cursos de aperfeiçoamento para fins de vitaliciamento e os cursos de aperfeiçoamento para promoção.
- 9.2** A avaliação dos cursos para magistrados considera dois tipos de público: os juízes do curso de aperfeiçoamento, mediante a apuração do Questionário de Avaliação de Cursos para os Magistrados, e os juízes para promoção de carreira, para fins de vitaliciamento. A avaliação é realizada na plataforma dos cursos. As avaliações de ambas as modalidades de cursos são monitoradas pelas unidades organizacionais responsáveis.
- 9.3** As responsabilidades, os critérios e os métodos utilizados nas avaliações dos cursos para magistrados estão descritos na seguinte tabela:

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>COMO É FEITO</b>
Avaliação dos Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Fins de Vitaliciamento	DIFOR	RAD-EMERJ-012
Avaliação dos Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Promoção na Carreira	DIFOR	RAD-EMERJ-013
Avaliação dos Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Promoção na Carreira - EaD	DIFOR	RAD-EMERJ-013

- 9.4** Os resultados das avaliações são consolidados pela ASGET, em um único índice, expresso pela média aritmética das avaliações dos cursos oficiais de aperfeiçoamento para promoção na carreira nas modalidades presencial e EaD, após, é realizada a média ponderada com as avaliações dos cursos oficiais de aperfeiçoamento para fins de vitaliciamento, com os seguintes pesos:

<b>ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DOS CURSOS PARA MAGISTRADOS</b>	
<b>INSTRUMENTO</b>	<b>PESO</b>
Avaliação dos Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Fins de Vitaliciamento	2
Avaliação dos Cursos Oficiais de Aperfeiçoamento para Promoção na Carreira	2

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-EMERJ-029</b>	<b>Revisão:</b> <b>34</b>	<b>Página:</b> <b>7 de 17</b>
-----------------------------------------------------------	----------------------------------------	------------------------------	----------------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

### 10 COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

- 10.1** O tratamento e monitoramento das comunicações recebidas pelas unidades que possuem canais diretos com os clientes da EMERJ é de responsabilidade dos gestores, que realizam a análise, tratamento e retorno ao cliente demandante.
- 10.2** A comunicação do cliente com a EMERJ, também pode ser feita pelo formulário - Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01), pessoalmente, via telefone, RDA (Relatório Diário de Aulas), e-mail, Fale Conosco.
- 10.3** Os formulários Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01), para serem preenchidos pelos clientes internos e externos, ficam à disposição na ASGET, no SECOS, na Biblioteca e no Serviço de Secretaria Acadêmica da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/SEADE).
- 10.4** As observações dos clientes, mesmo que não registradas no formulário Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01), são consideradas pela equipe da EMERJ, quando são transmitidas pelas demais unidades à ASGET.
- 10.5** A ASGET também é responsável pelo recebimento e registro das comunicações, pelo Fale Conosco, disponível no *site* da EMERJ.
- 10.6** A ASGET envia semanalmente e-mail de teste para verificar a estabilidade do tráfego de mensagens da caixa de correio do Fale Conosco. Caso ocorra desvio, será aberto um chamado, através do número 9100, para a Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), solicitando a verificação da caixa de e-mail do Fale Conosco.
- 10.7** Com a finalidade de facilitar a rastreabilidade, o controle estatístico e a realimentação do cliente, a ASGET consolida os dados recebidos no sistema de Controle de Comunicação com o Cliente.

### 11 TRATAMENTO DA COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

- 11.1** A ASGET recebe diariamente as comunicações.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>34</b>	Página: <b>8 de 17</b>
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



## **MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ**

- 11.2** A ASGET analisa as comunicações e verifica se existe a necessidade de correção imediata, de emissão de RANAC ou simples registro no sistema de Controle de Comunicação com o Cliente.
- 11.3** A ASGET registra no sistema de Controle de Comunicação com o Cliente as informações do (formulário Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações) e/ou do Fale Conosco, no prazo de 2 (dois) dias úteis e, caso o cliente tenha se identificado, a ASGET informa o recebimento da comunicação.
- 11.4** A ASGET envia a comunicação por e-mail à unidade organizacional responsável, para esta analisar, tratar adequadamente e responder de forma conclusiva a manifestação.
- 11.4.1** Caso a ASGET encaminhe a comunicação ao setor que não seja o responsável pela demanda, este terá o prazo de 2 (dois) dias úteis para devolvê-la a ASGET.
- 11.4.2** A unidade organizacional responsável descreve a ação realizada e a encaminha à ASGET no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.
- 11.4.3** Caso a unidade organizacional verifique que o prazo previsto para conclusão da comunicação não foi suficiente, esta deve informar por e-mail a data prevista para a conclusão, justificando à ASGET o motivo da prorrogação.
- 11.4.4** A ASGET monitora mensalmente as comunicações em análise, e 5 (cinco) dias antes do término do prazo, cobra à unidade organizacional responsável pela conclusão da comunicação.
- 11.4.5** A ASGET registra a ação realizada no Sistema de Controle de Comunicação com o Cliente e, sempre que o cliente se identificar, entra em contato com ele a fim de informá-lo qual o tratamento dado à sua comunicação.
- 11.4.6** A ASGET exporta e seleciona, mensalmente, do banco de dados do Sistema de Controle de Comunicação com o Cliente os campos pertinentes à verificação de possíveis inconsistências no lançamento das informações dentro do sistema.
- 11.4.7** Caso encontre alguma inconsistência, a ASGET realiza as ações necessárias para correção e registra no Quadro de Controle de Saídas e Produtos não Conformes – EMERJ (FRM-EMERJ-031-02).

<b>Base Normativa:</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-EMERJ-029</b>	<b>Revisão:</b> <b>34</b>	<b>Página:</b> <b>9 de 17</b>
-----------------------------------------------------------	----------------------------------------	------------------------------	----------------------------------

## **MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ**

- 11.5** No caso de emissão de RANAC, é dado o tratamento descrito na RAD-PJERJ-004-Tratamento de Não Conformidades.
- 11.6** Mensalmente, a ASGET lança os Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações, com as respectivas respostas, no formulário de Consolidação da Comunicação com o Cliente do Curso de Especialização em Direito Público e Privado (FRM-EMERJ-029-07), envia o formulário para o(a) Secretário(a)-Geral, até o 5º dia útil do mês. Esta, tem 5 dias úteis para encaminhar a aprovação.
- 11.7** A ASGET após receber a aprovação do(a) Secretário(a)-Geral, encaminha a Consolidação ao DETEC por meio do formulário de Solicitação de Conteúdo para Publicação no site FRM-EMERJ-034-01 para disponibilizar a divulgação aos alunos no Quadro de Avisos do Sistema Acadêmico, SIEM/Acadêmico.
- 11.8** A ASGET arquiva na Pasta Consolidação da Comunicação com o Cliente: os formulários de Consolidação da Comunicação com o Cliente do Curso de Especialização em Direito Público e Privado (FRM-EMERJ-029-07), o e-mail de solicitação de aprovação pelo(a) Secretária-Geral, o e-mail com a aprovação do(a) Secretário(a)-Geral e o e-mail com o formulário de Solicitação de Conteúdo para Publicação no site FRM-EMERJ-034-01 para disponibilizar a divulgação aos alunos.
- 11.9** As comunicações que se encontram em análise serão reiteradas no FRM-EMERJ-029-07 até obter resposta conclusiva, mantendo-se a divulgação conforme item 11.6.
- 11.10** Os dados registrados no Sistema de Controle de Comunicação com Cliente são consolidados pela ASGET e apresentados na Análise Crítica ordinária ou extraordinária (quando necessária), convocadas pelo(a) Diretor(a)-Geral, que decide sobre a necessidade de emitir RANAC ou de tomar ações gerenciais complementares.

## **12 TRATAMENTO DAS CONSULTAS E/OU DENÚNCIAS**

- 12.1** A equipe da ASGET registra as denúncias e consultas à Comissão de Ética no sistema Fale Conosco – Denúncia e Consulta e as encaminha ao presidente da Comissão de Ética para tratamento junto à Comissão.

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>34</b>	Página: <b>10 de 17</b>
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

**12.2** O presidente da Comissão de Ética analisa a denúncia e/ou consulta e julga a necessidade de abertura de processo para acompanhamento pelo SEI.

**12.3** A ASGET recebe as consultas registra no sistema e envia resposta ao cliente, caso tenha se identificado.

### 13 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Grau de Satisfação Geral	Média ponderada dos índices de satisfação por tipo de avaliação	Mensal
Índice Geral da Pesquisa de Satisfação	(Quantidade de Respostas O + B / Quantidade Total de Respostas) x 100	Mensal

### 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 apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Formulário – Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01)	0-0-3b	ASGET	Restrito	Pasta Eletrônica	Data	Backup	1 ano	Eliminação na UO
Consolidação da Comunicação com o Cliente do Curso de Especialização em Direito Público e Privado - EMERJ (FRM-EMERJ-029-07)	0-0-3b	ASGET	Irrestrito	Pasta Eletrônica	Data	Backup	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação EMERJ	0-0-3b	ASGET	Restrito	Caixa Arquivo	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>34</b>	Página: <b>11 de 17</b>
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

## MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Correspondência expedida (e-mail de teste para o fale conosco)	0-6-2-2j	ASGET	Restrito	Pasta Eletrônica	Data	Backup	1 ano	Eliminação na UO
Relatório do banco de dados do sistema de controle de comunicação com o cliente	0-0-3d	ASGET	Restrito	Pasta Eletrônica	Data	Backup	2 anos	Eliminação na UO

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 – procedimentos – 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) As informações lançadas 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-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

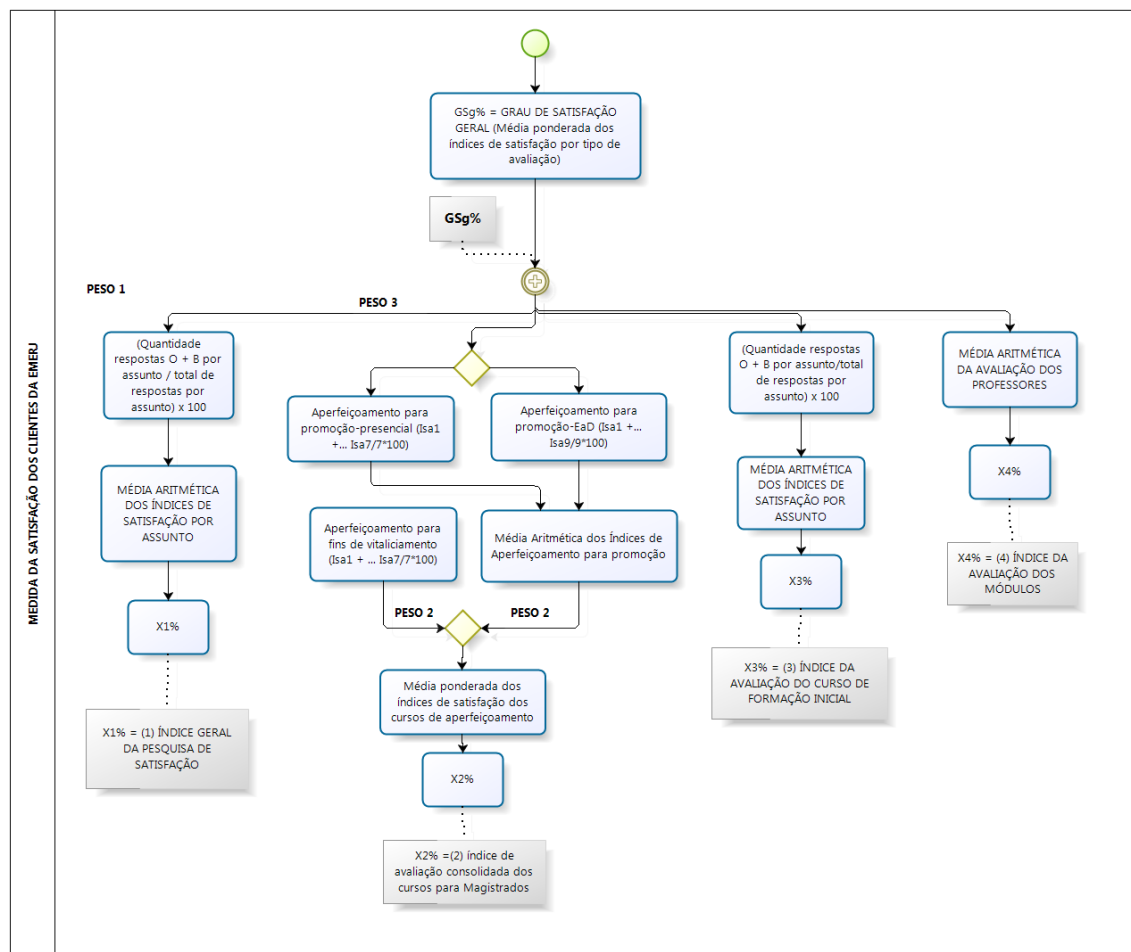
## 15 ANEXOS

- Anexo 1 – Medida da Satisfação dos Clientes da EMERJ;
- Anexo 2 - Fluxo do Processo de Trabalho da Pesquisa de Satisfação;
- Anexo 3 – Fluxo do Processo de Trabalho Comunicação com os Clientes;
- Anexo 4 – Fluxo do Processo de trabalho de Tratamento da Comunicação com o Cliente.
- Anexo 5 – Fluxo do Processo de trabalho Tratamento das Consultas e/ou Denúncias

Base Normativa: <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-EMERJ-029</b>	Revisão: <b>34</b>	Página: <b>12 de 17</b>
----------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

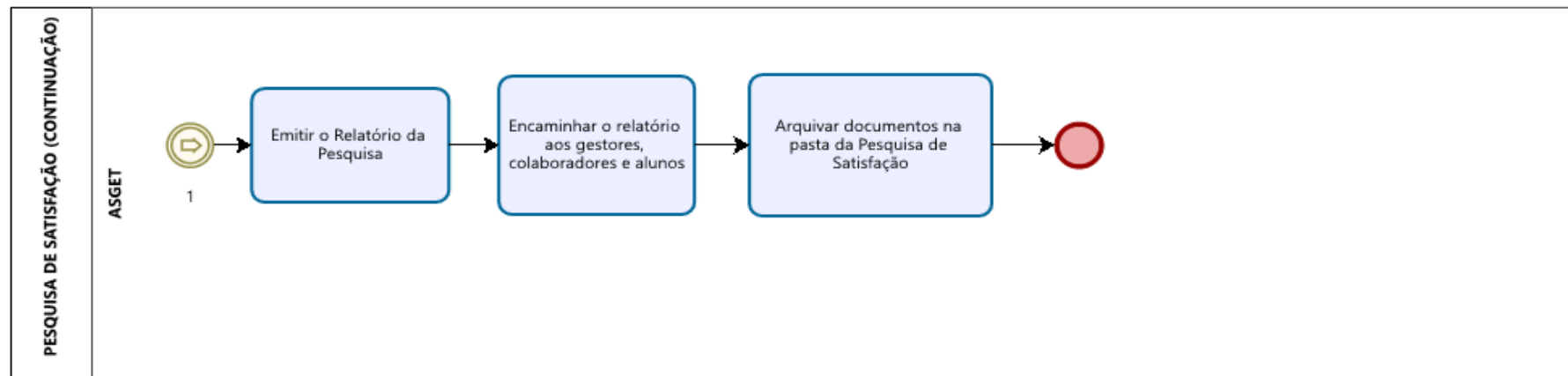
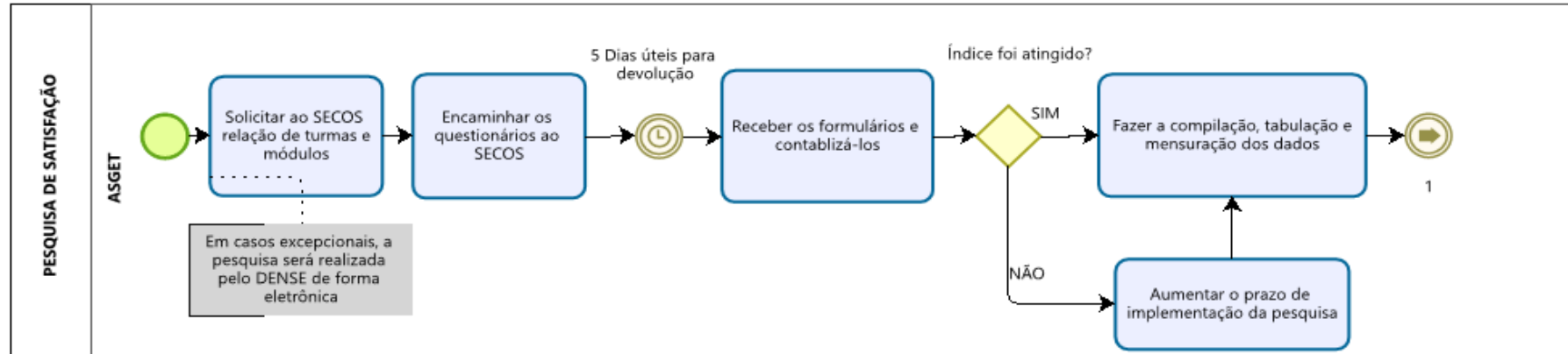
# MEDIR A PERCEÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

## ANEXO 1 – MEDIDA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ



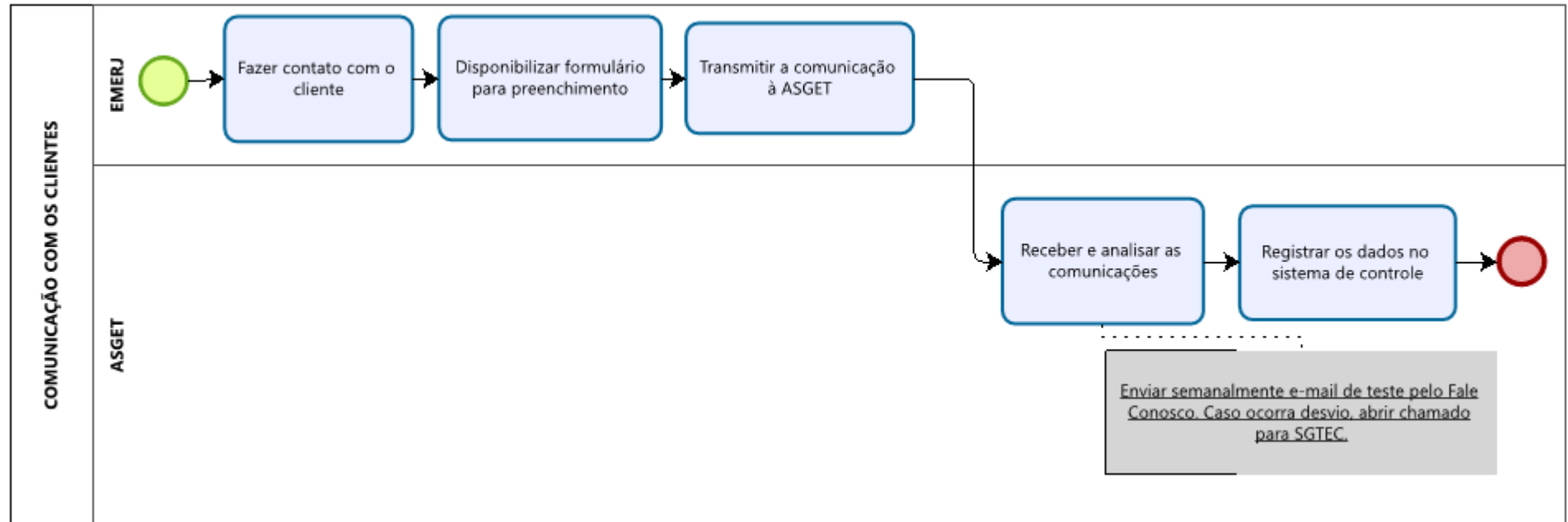
## MEDIR A PERCEÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

### ANEXO 2 – FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



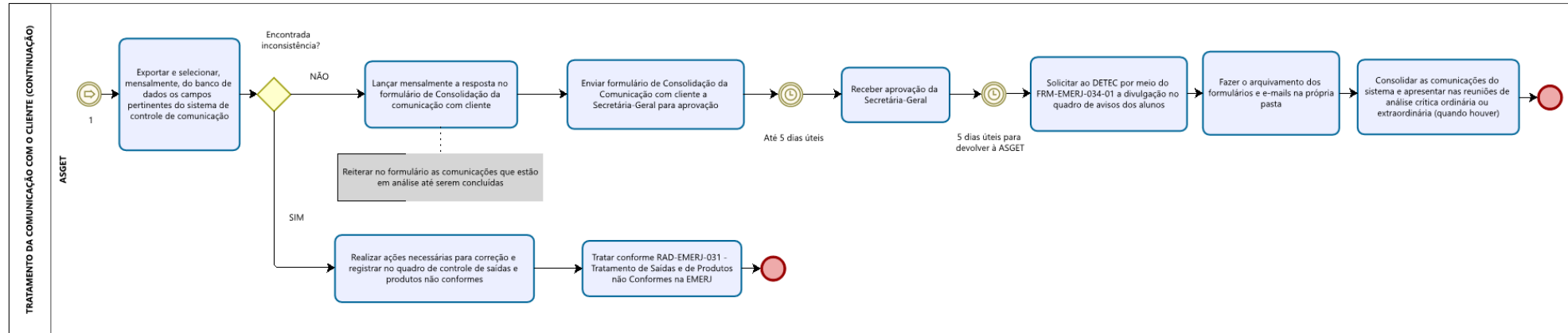
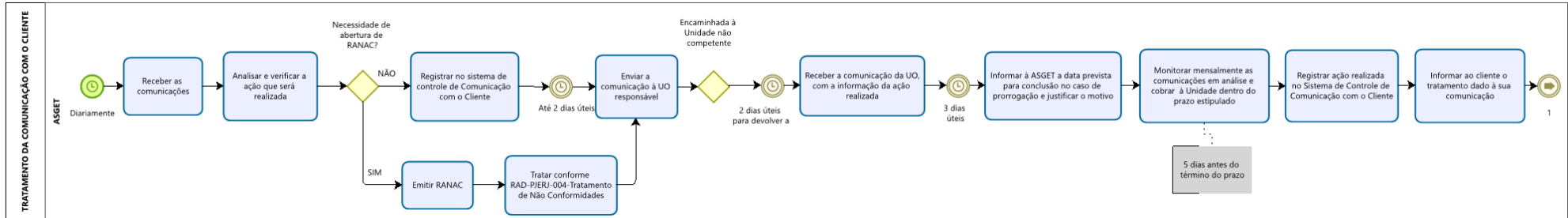
## MEDIR A PERCEÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

### ANEXO 3 – FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES



# MEDIR A PERCEÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

## ANEXO 4 – FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO DE TRATAMENTO DA COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE



Base Normativa:

**Ato Executivo 2.950/2003**

Código:

**RAD-EMERJ-029**

Revisão:

**34**

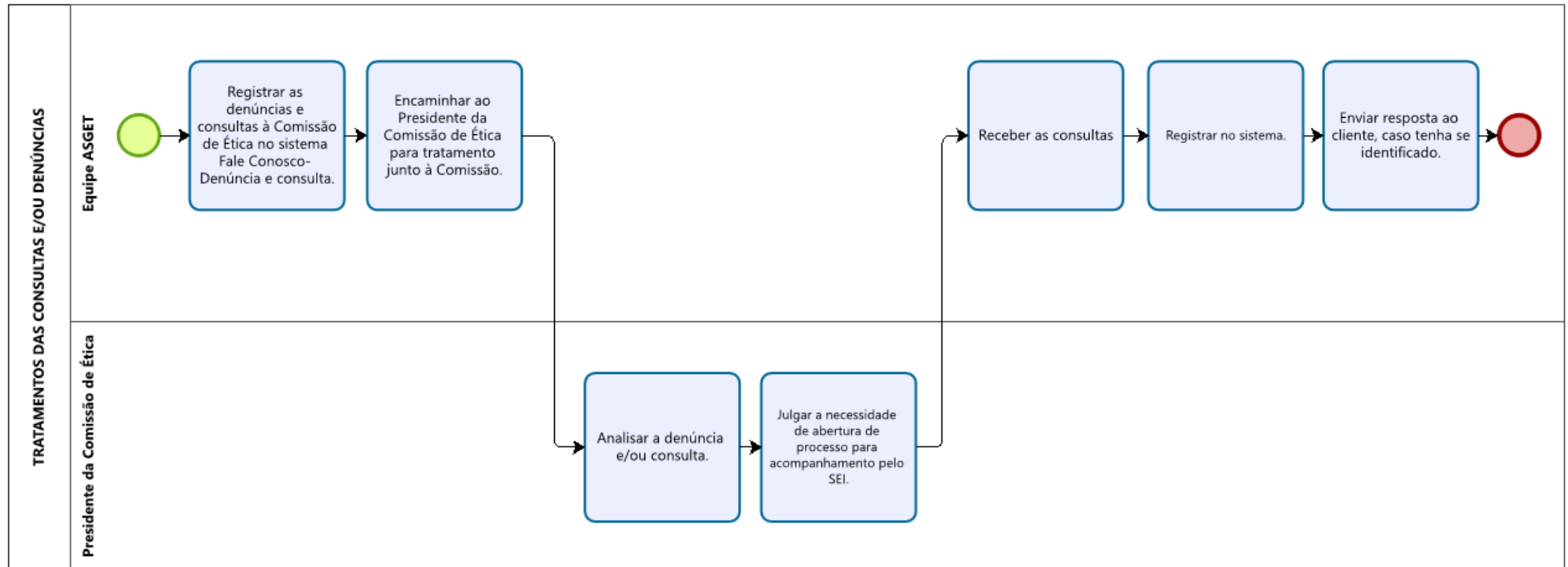
Página:

**16 de 17**



## MEDIR A PERCEÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

### ANEXO 5 – FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO TRATAMENTO DAS CONSULTAS E/OU DENÚNCIAS



Base Normativa:

**Ato Executivo 2.950/2003**

Código:

**RAD-EMERJ-029**

Revisão:

**34**

Página:

**17 de 17**