



MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

Proposto por:

Representante da Administração Superior (RAS)

Analisado por:

Assessora da Assessoria de Gestão Estratégica (ASGET)

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 31/08/2022.

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.
Correção	Ação para eliminar não conformidade identificada.
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.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
<u>Assessora de Gestão Estratégica, da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro</u> (EMERJ/ASGET)	<ul style="list-style-type: none">• Analisar as comunicações dos clientes;• <u>apresentar a retroalimentação dos clientes nas Análises Críticas</u>;• propor a emissão de Relatório de Avaliação de não conformidade (RANAC);• elaborar e operacionalizar a Pesquisa de Satisfação.
Representante da Administração Superior (RAS)	<ul style="list-style-type: none">• Encaminhar os resultados para a Administração Superior;• divulgar os resultados da Pesquisa de Satisfação para os gestores, colaboradores e alunos;

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-EMERJ-029

Revisão:

32

Página:

1 de 15

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"> emitir o Relatório de Avaliação de não Conformidade (RANAC).
<u>Secretária-Geral</u>	<ul style="list-style-type: none"> <u>Aprovar a Consolidação da Comunicação com o cliente.</u>
Assessores/Diretores de Departamento/ Secretária-Geral	<ul style="list-style-type: none"> Analisar, tratar e responder à ASGET de forma conclusiva as comunicações com os clientes; examinar os resultados da Pesquisa de Satisfação correspondente a sua área de atuação; estabelecer ações para elevar o índice de satisfação da pesquisa.
Colaboradores da EMERJ	<ul style="list-style-type: none"> Informar à ASGET as comunicações dos clientes que não são registradas no formulário Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01); promover as ações necessárias; informar à ASGET as ações efetuadas; informar aos clientes o canal adequado para atendimento.
Equipe da ASGET	<ul style="list-style-type: none"> Receber as comunicações por meio do formulário Elogios, Sugestões, Reclamações e Informações (FRM-EMERJ-029-01), e-mail ou Fale Conosco; analisar as comunicações dos clientes; registrar no sistema de Controle de Comunicação com o Cliente e <u>monitorar as comunicações</u>; consolidar dados e emitir relatórios; fazer <i>backup</i> semanal dos registros mantidos em meio eletrônico, <u>em HD externo</u>; <u>realizar o teste do Fale Conosco</u>; <u>tabular os dados da Pesquisa de Satisfação e emitir os gráficos.</u>

5 CONSIDERAÇÕES GERAIS

5.1 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.

5.2 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 32	Página: 2 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

- 5.3 A representação gráfica da consolidação dos dados obtidos nas avaliações é apresentada no Anexo 1 – Medida da Satisfação dos Clientes da EMERJ.
- 5.4 Os registros mencionados nesta RAD, mantidos em meio eletrônico, são protegidos mediante *backup* semanal, por meio do HD externo.

6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- 6.1 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.
- 6.2 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 formulários: Pesquisa de Satisfação EMERJ (FRM-EMERJ-029-10) e o Controle de Entrega e Devolução dos Formulários da Pesquisa de Satisfação (FRM-EMERJ-029-11) para aplicação da pesquisa.
- 6.2.1 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.
- 6.3 Os questionários FRM-EMERJ-029-10 são distribuídos pelo SECOS aos alunos em sala de aula.
- 6.3.1 Os assistentes de sala assinam o recebimento dos FRM-EMERJ-029-10, no Controle de Entrega e Devolução dos Formulários da Pesquisa de Satisfação (FRM-EMERJ-029-11).
- 6.3.2 A partir do recebimento dos Formulários da Pesquisa de Satisfação, o SECOS tem 5 (cinco) dias úteis para devolvê-los à ASGET.
- 6.4 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, à Secretária-Geral, à Diretora do DENSE, à Diretora do Departamento de Administração da Escola

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 32	Página: 3 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DEADM) e ao Diretor do Departamento de Tecnologia de Informação da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ/DETEC).

- 6.5** 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 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

- 6.6** 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.
- 6.7** 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 à Diretora-geral da EMERJ para análise, com cópia para a Secretária-geral, para a Diretora do DENSE, para a Diretora do DEADM e para o Diretor do DETEC para subsidiar possível tomada de decisões ou diretrizes estipuladas pela Administração Superior nas Reuniões de Análise Crítica.
- 6.8** 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 *Site* - FRM-EMERJ-034-01.
- 6.9** A ASGET arquiva na caixa da pesquisa de satisfação: o Questionário 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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 32	Página: 4 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

eletrônico emerj.detec@tjrj.jus.br, com o formulário de Solicitação de Conteúdo para Site - FRM-EMERJ-034-01 para divulgação.

7 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

7.1 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.

7.2 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 6
Avaliação Consolidada dos Cursos para Magistrados	ASGET	Capítulo 8
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

7.3 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

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL

INSTRUMENTO	PESO
Avaliação do Curso de Formação Inicial	2
Avaliação dos Módulos	4

8 AVALIAÇÃO DOS CURSOS PARA MAGISTRADOS

8.1 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.

8.2 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.

8.3 As responsabilidades, os critérios e os métodos utilizados nas avaliações dos cursos para magistrados estão descritos na seguinte tabela:

INSTRUMENTO	RESPONSÁVEL	COMO É FEITO
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

8.4 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

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 32	Página: 6 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

média ponderada com as avaliações dos cursos oficiais de aperfeiçoamento para fins de vitaliciamento, com os seguintes pesos:

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

9 COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES

- 9.1** 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.
- 9.2** 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.
- 9.3** 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).
- 9.4** 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.
- 9.5** A ASGET também é responsável pelo recebimento e registro das comunicações dos clientes pelo Fale Conosco, disponível no *site* da EMERJ.
- 9.6** A ASGET envia semanalmente e-mail de teste para verificar a estabilidade da caixa de entrada do e-mail do Fale Conosco. Caso seja constatado algum desvio, será aberto um chamado, através do número 9100, para a Diretoria-Geral de Tecnologia da

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 32	Página: 7 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

Informação e Comunicação de Dados (DGTEC), solicitando a verificação da caixa de e-mail do Fale Conosco.

9.7 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.

10 TRATAMENTO DA COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

10.1 A ASGET recebe diariamente as comunicações.

10.2 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.

10.3 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.

10.4 A ASGET envia a comunicação por e-mail à unidade organizacional responsável, para esta analisar, tratar adequadamente e responder de forma conclusiva a manifestação.

10.4.1 Caso a ASGET encaminhe a comunicação ao setor que não seja o responsável, este terá o prazo de 2 (dois) dias úteis para devolvê-la a ASGET.

10.4.2 A unidade organizacional responsável descreve a ação realizada e a encaminha à ASGET no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

10.4.3 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.

10.4.4 A ASGET monitora mensalmente as comunicações em análise, e 5 (cinco) dias antes do término do prazo, faz a cobrança à unidade organizacional responsável da conclusão da comunicação.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 32	Página: 8 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

- 10.4.5** 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.
- 10.4.6** 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.
- 10.4.7** Caso alguma inconsistência seja encontrada, 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).
- 10.5** No caso de emissão de RANAC, é dado o tratamento descrito na RAD-PJERJ-004- Tratamento de Não Conformidades.
- 10.6** 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 - EMERJ (FRM-EMERJ-029-07), envia o formulário para a Secretária-Geral, até o 5º dia útil do mês. E esta, tem 5 dias úteis para encaminhar a aprovação.
- 10.7** A ASGET após receber a aprovação da Secretária-Geral, encaminha ao DETEC por meio do formulário de Solicitação de Conteúdo para Site - FRM-EMERJ-034-01 para disponibilizar a divulgação aos alunos no Quadro de Avisos do Sistema Acadêmico, SIEM/Acadêmico.
- 10.8** 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 - EMERJ (FRM-EMERJ-029-07), o e-mail de solicitação de aprovação para Secretária-Geral, o e-mail com a aprovação da Secretária-Geral e o e-mail com o formulário de Solicitação de Conteúdo para Site FRM-EMERJ-034-01 para disponibilizar a divulgação aos alunos.
- 10.9** As comunicações que se encontram em análise serão reiteradas no FRM-EMERJ-029-07 até obter resposta conclusiva, mantendo-se a divulgação conforme item 10.6.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 32	Página: 9 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

10.10 Os dados registrados no sistema de Controle de Comunicação com Clientes são consolidados pela ASGET e apresentados na Análise Crítica ordinária ou extraordinária (quando necessária), convocadas pele Diretor-Geral, que decide sobre a necessidade de emitir RANAC ou de tomar ações gerenciais complementares.

11 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

12 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

12.1 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*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	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	<u>Restrito</u>	<u>Pasta Eletrônica</u>	Data	<i>Backup</i>	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	<u>Pasta Eletrônica</u>	Data	<i>Backup</i>	1 ano	Eliminação na UO
Pesquisa de Satisfação	0-0-3b	ASGET	<u>Restrito</u>	Caixa Arquivo	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Correspondência expedida (e-mail de teste para o fale conosco)	0-6-2-2j	ASGET	<u>Restrito</u>	<u>Pasta Eletrônica</u>	Data	<i>Backup</i>	1 ano	Eliminação na UO

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 32	Página: 10 de 15
--	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Relatório do banco de dados do sistema de controle de comunicação com os clientes	0-0-3d	ASGET	<u>Restrito</u>	<u>Pasta Eletrônica</u>	Data	<i>Backup</i>	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCOM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – 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.

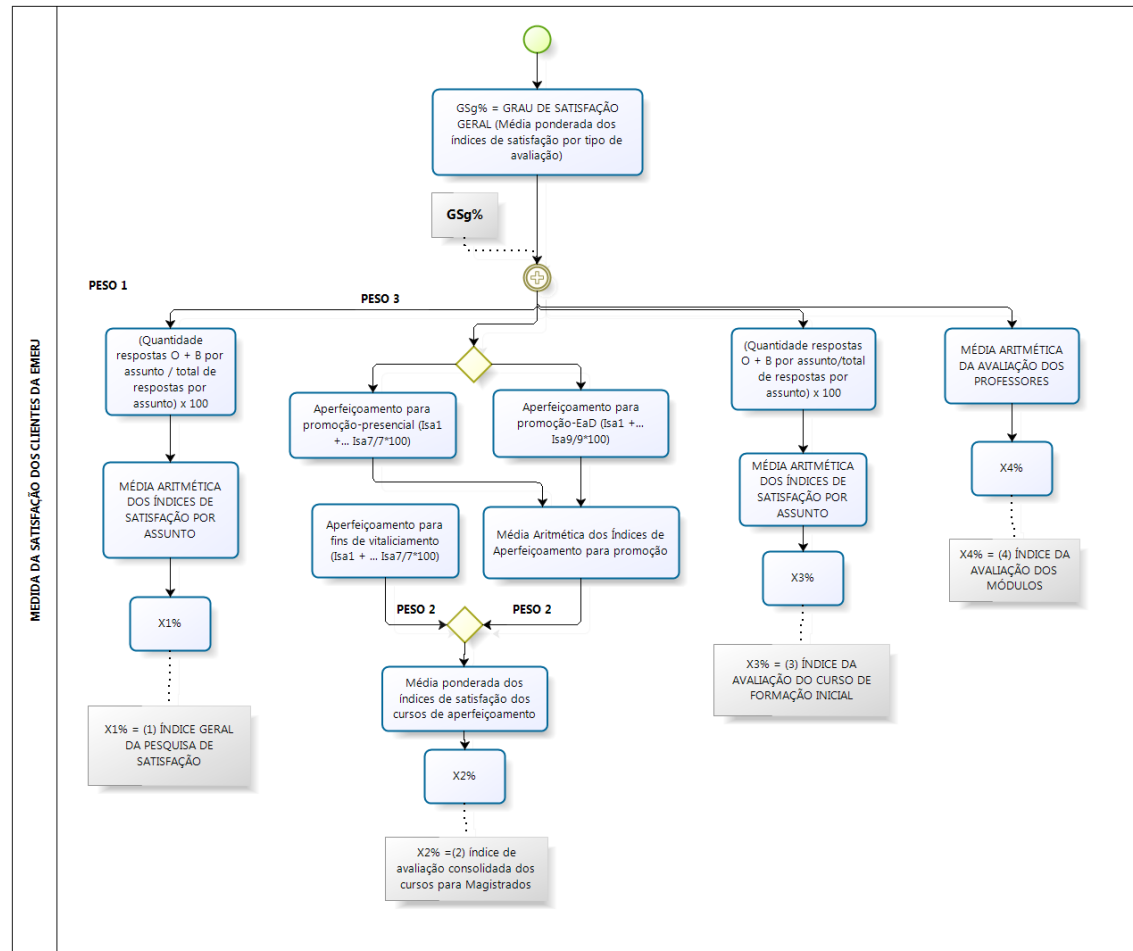
13 ANEXOS

- 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.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-EMERJ-029	Revisão: 32	Página: 11 de 15
---	--	------------------------------	-----------------------------------

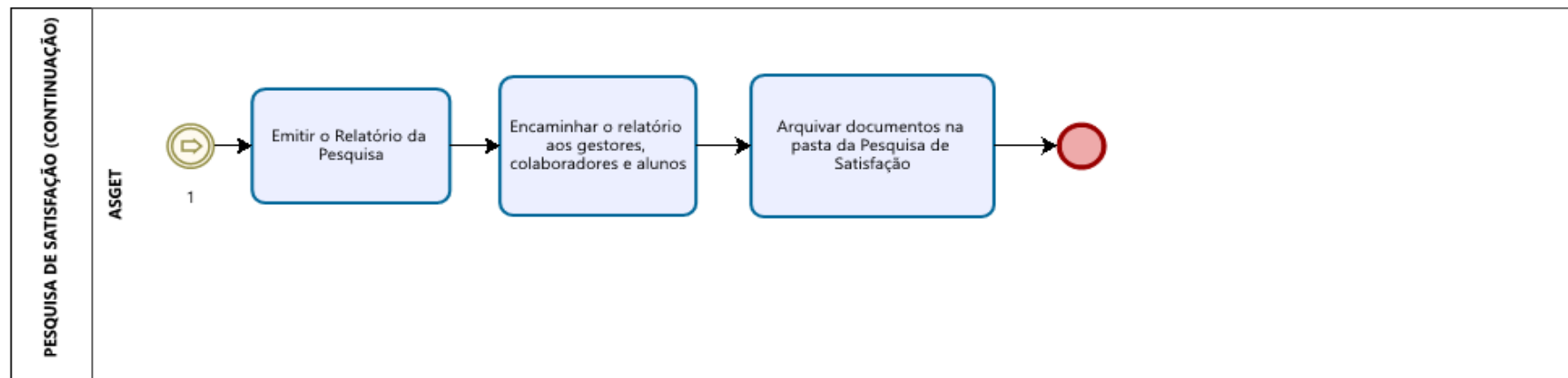
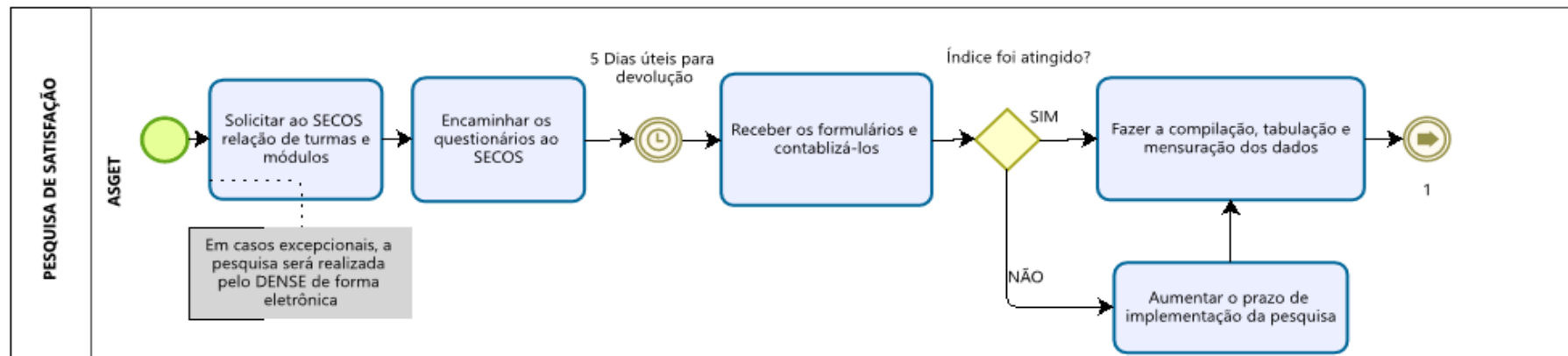
MEDIR A PERCEÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

ANEXO 1 – MEDIDA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ



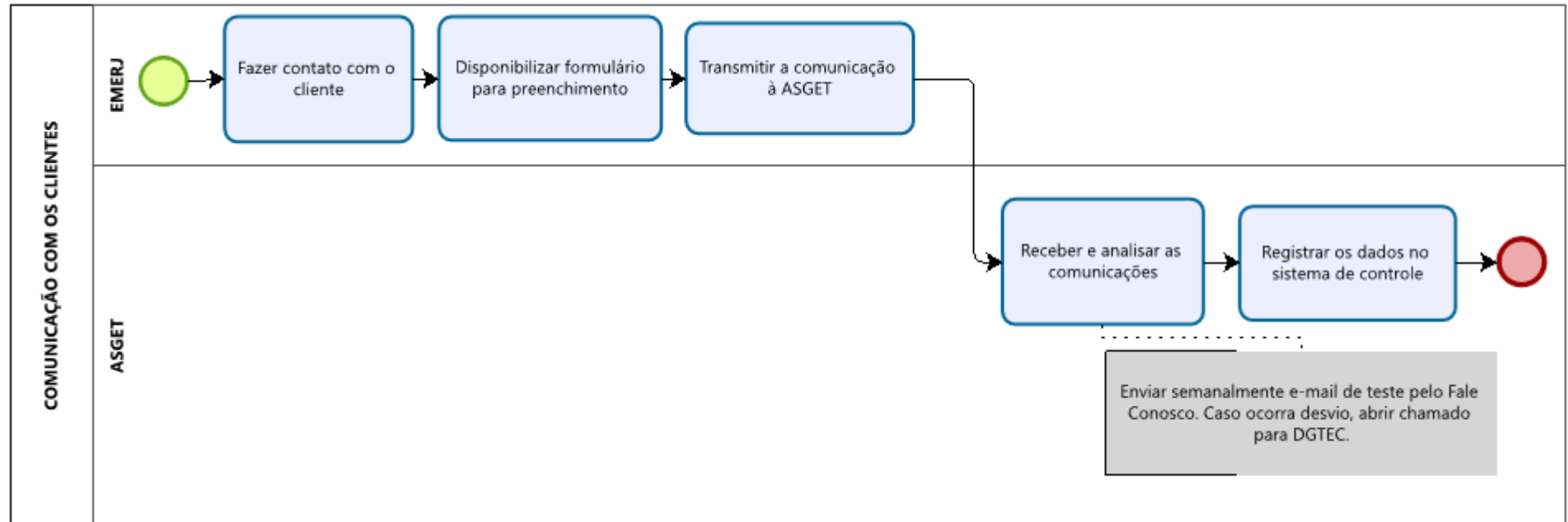
MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

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



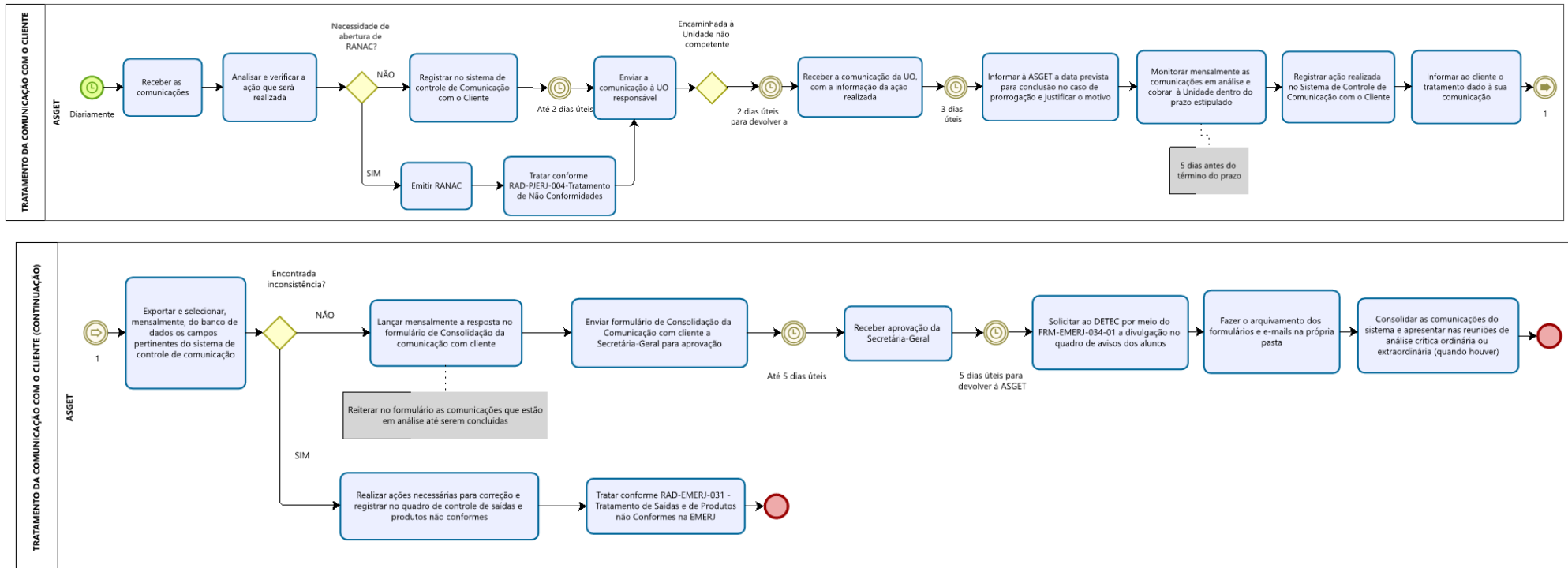
MEDIR A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES DA EMERJ

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



MEDIR A PERCEPÇÃO 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:

32

Página:

15 de 15