



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° 016 | Revisão: 00 |
| Atividade: | APOIAR A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO (PO) | | |

| Sequência | Tarefas |
|-----------|---|
| 1 | Orientar que pesquisa de Opinião (PO) é realizada de forma contínua, e tem a Ouvidoria-geral como principal canal para a recepção das manifestações dos usuários. Caso necessite de mais detalhes sobre como responder à Ouvidoria-geral, recorrer a RAD-PJERJ-010 e RAD da Ouvidoria. |
| 2 | Informar que, também, são 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. |
| 3 | Explicar que a depender do local para disponibilização da pesquisa como também do atendimento presencial que justifique tal medida, caberá a unidade decidir trabalhar com o FRM-PJERJ-010-01 – pesquisa de opinião do usuário. |
| 4 | Orientar que a resposta aos usuários que se identificaram é realizada por e-mail ou contato telefônico, dependendo da origem da manifestação. |
| 5 | Recomendar que 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. |