

Cadastro de Iniciativa Estratégica

Iniciativa Estratégica

Realização de Pesquisa de Satisfação

Gestor da Iniciativa

Nome	E-mail	Celular (whatsapp)
Paulo Sérgio Rodrigues Leite	paulo.rodrigues@tjpi.jus.br	9 9822 0007

Gerente da Iniciativa

Nome	E-mail	Celular (whatsapp)
David Pereira de Faria	david.pereira@tjpi.jus.br	9 9966 77099

Equipe

Nome	E-mail	Celular (whatsapp)
Dimmy Karson Soares Magalhães	dimmy.magalhaes@tjpi.jus.br	9971 9388
Andreia Irene de Oliveira	andreia.oliveira@tjpi.jus.br	9 9447 5555

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1 Escopo

Este projeto tem como escopo a realização de pesquisa de satisfação a fim de mensurar o nível de confiabilidade e satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Poder Judiciário Piauiense além de traçar o perfil socioeconômico dos mesmos.

O trabalho tem por meta utilizar os resultados obtidos para aprimorar a gestão e a qualidade do atendimento, considerando as avaliações e sugestões apresentadas.

A pesquisa abrangerá todo o Estado do Piauí (Capital/Interior) em locais preestabelecidos pelo Poder Judiciário.

2 Alinhamento Estratégico

Garantia dos direitos de cidadania
Instituição da governança judiciária

3 Público Alvo

Jurisdicionados e parceiros da justiça (Advogados, Defensores e Promotores)

4 Partes Interessadas ou Envolvidas

Presidência, Comitê Gestor da Estratégia, Corregedoria.

5 Justificativa

Interessa ao Poder Judiciário do Piauí, enquanto instituição pública que desempenha uma função social junto à comunidade em geral, saber o nível de satisfação de seus usuários externos em relação aos serviços prestados, a fim de oferecer uma prestação mais eficiente e eficaz para melhor atender aos anseios da população.

6 Objetivo

Fazer o levantamento da satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Piauí a fim de aprimorar a gestão e a qualidade do serviço prestado ao jurisdicionado.

Orientar a implantação de um sistema de melhorias contínuas e progressivas e atingir níveis de excelência no atendimento ao jurisdicionado.

Fortalecer e ampliar a integração do Poder Judiciário piauiense com seus públicos e a sociedade.

7 Metodologia

A pesquisa será realizada por empresa contratada através de um processo licitatório na modalidade convite, a qual aplicará 2.000 questionários com usuários externos em locais preestabelecidos pelo Poder Judiciário, onde 1.600 serão para os jurisdicionados e 400 para os parceiros da Justiça (Advogados, Defensores e Promotores), devendo a mesma proceder com as devidas análises, tabulações e confecção de relatório.

8 Produto(s)

Produto	Unidade de Medida
1 Pesquisa realizada com as devidas tabulações	Unidade (1)
2 Relatório Analítico proveniente da Pesquisa	Unidade (1)
3 Relatório Sintético proveniente da Pesquisa	Unidade (1)

9 Plano de Ação

ITENS	ENTREGA/AÇÃO/TAREFA	RESPONSÁVEL	DATA INÍCIO	DATA FIM
1	Pesquisa realizada com as devidas tabulações	TJPI/ Empresa contratada	17/8/2016	
1.1	Elaboração do questionário da pesquisa	EQUIPE SEPLAN	17/8/2016	19/8/2016
1.2	Elaboração do termo de referência	EQUIPE SEPLAN	22/8/2016	31/8/2016
1.3	Cotação de preço para a realização da pesquisa		22/8/2016	31/8/2016
1.4	Autorização da realização da pesquisa	PRESIDÊNCIA	*	*
1.5	Verificação da disponibilidade orçamentário-financeira	SECOF	*	*
1.6	Realização do processo licitatório	COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO E CONTRATOS	*	*
1.7	Contratação da empresa	PRESIDÊNCIA	*	*
1.8	Divulgação sobre a realização da pesquisa	SEPLAN	D0**	D0+10
1.9	Realização da pesquisa	Empresa Contratada	D0+10	D0+50
2	Relatório Analítico proveniente da Pesquisa	Empresa Contratada	D1***	D1+15
3	Relatório Sintético proveniente da Pesquisa	Empresa Contratada		
3.1	Divulgação do resultado da pesquisa	SEPLAN	D1+20	

* Não é possível definir neste momento pois depende de análise prévia com o setor responsável

** D0 define o marco inicial do processo de aplicação da pesquisa, e passa a contar 5 dias após a contratação da empresa.

** D1 define o marco no qual a Empresa Contratada entregar os dados coletados através das pesquisas.

10 Custos

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID. MEDIDA	QUANT.	VALOR (R\$)		ANO
				UNIT.	TOTAL	
1	Realização de pesquisa	Un(1)	1	50.000,00	50.000,00	2016

Obs.: Média de preço realizada por pesquisa de mercado

Pretende-se realizar uma pesquisa de satisfação a cada 2 anos

11 Plano de Comunicação

PLANO DE COMUNICAÇÃO				
Evento	Quem organiza	Quem recebe/participa	Periodicidade	Mídia
Divulgação da pesquisa de satisfação durante a coleta de dados	EQUIPE DO PROJETO	Servidores e usuários do Poder Judiciário do Piauí	Início e fim da coleta de pesquisa	Site TJPI e cartazes
Apresentação do relatório da pesquisa de satisfação	EMPRESA CONTRATADA	Presidente TJPI	Único	Presencial
Divulgação do resultado da pesquisa de satisfação	PRESIDÊNCIA/ SEPLAN	Servidores do poder judiciário do Piauí	Único	Encontro Estadual do Poder Judiciário
Divulgação do resultado da pesquisa de satisfação	PRESIDÊNCIA/ SEPLAN	Servidores e usuários do poder judiciário do Piauí	Por período determinado	Site TJPI Portal da Estratégia

12 Gestor do Projeto

Nome	Cargo	
Paulo Sérgio Rodrigues Leite	Analista Judiciário/ Área administrativa	
Telefone	Endereço Eletrônico	Lotação
9 9822 0007	paulo.rodrigues@tjpi.jus.br	SEPLAN

13 Gerente do Projeto

Nome	Cargo	
David Pereira de Faria	Analista Judiciário/Estatístico	
Telefone	Endereço Eletrônico	Lotação
	david.pereira@tjpi.jus.br	SEPLAN

14 Equipe do Projeto

Equipe			
Nome	E-mail	Fone	Cargo/Lotação
Dimmy Karson Soares Magalhães	dimmy.magalhães@tjpi.jus.br	9 9971 9388	Analista Judiciário - Analista de sistema/STIC
Andreia Irene de Oliveira	andreia.oliveira@tjpi.jus.br		Oficial Assistente/ SEPLAN

15 Aprovação do Projeto

Recebido pela	Data	Assinatura
Seplan		
Revisado pela	Data	Assinatura
Seplan		
Aprovado pelo	Data	Assinatura
Comitê Gestor da Estratégia		