

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS
	REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Código: MAP-CEDIS-003	Versão: 00	Data de Emissão: 26/05/2014
Elaborado por: Central de Distribuição		Aprovado por: Corregedoria Geral de Justiça/PI

1 OBJETIVO

O objetivo da Pesquisa de Satisfação é registrar o grau de satisfação dos usuários com os serviços realizados e o atendimento prestado na Central de Distribuição do 1º Grau da Comarca de Teresina.

A Pesquisa de Satisfação possibilita ainda identificar as necessidades e as expectativas dos usuários, assim como obter informações que auxiliam na melhoria do Sistema de Gestão da Central de Distribuição.

O objetivo deste documento é estabelecer os critérios e procedimentos para a realização da pesquisa de satisfação.

2 DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA

< Lei Complementar 175 de 05/09/2011.

3 PÚBLICO-ALVO E POPULAÇÃO

São convidados a participar da pesquisa de satisfação todos os usuários que se dirigem ao balcão de atendimento (guichê) da Central de Distribuição.

A fim de identificar a quantidade de usuários (população) que busca informações e serviços, a pesquisa de satisfação deve ser precedida pela contagem dos usuários atendidos na Central de Distribuição.

Para identificar a população média mensal que se dirige ao balcão de atendimento da Central de Distribuição, a contagem de usuários deve ser realizada ao longo de uma semana (5 dias úteis).

Cada servidor da Central de Distribuição, em atendimento no balcão (guichê), registra no formulário “Contagem de Usuários” (FOR-CEDIS-003-01) o número de atendimentos

diários realizados. Ao final de uma semana de contagem, o Distribuidor Judiciário de 1º Grau projeta o tamanho da população para 1 (um) mês de atendimento.

4 TAMANHO DA AMOSTRA

Determinado o tamanho da população, o servidor consulta a tabela, a seguir apresentada, para identificar a amostra representativa.

Tamanho da População	Tamanho da Amostra
2 a 15	3
16 a 25	5
26 a 50	8
51 a 90	13
91 a 150	20
151 a 280	32
281 a 500	50
501 a 1200	80

5 IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DOS USUÁRIOS

A pesquisa de satisfação dos usuários mede as seguintes dimensões da qualidade: presteza, cordialidade e confiabilidade. Com base nas dimensões da qualidade, é definido um item para cada dimensão, que melhor represente as necessidades dos usuários:

- < o tempo de atendimento no balcão;
- < a cordialidade do atendente;
- < a qualidade das informações prestadas.

Uma vez elaboradas as questões, o formulário “Pesquisa de Satisfação” é formatado e as cópias são impressas de acordo com a amostra representativa.

6 METODOLOGIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- < Os formulários da Pesquisa de Satisfação (FOR-CEDIS-003-02) são disponibilizados inicialmente por 15 dias.

- < Todos os usuários que se dirigem ao balcão de atendimento (guichê) da Central de Distribuição são convidados a responder a pesquisa de satisfação.
- < Os formulários preenchidos devem ser colocados em uma urna fechada, localizada em lugar visível.
- < Decorrido o prazo inicial de 15 dias, a urna é aberta e os formulários contados. Se a amostra representativa for alcançada, considera-se encerrada a pesquisa. No caso de amostra menor que as quantidades estabelecidas na seção 3, a pesquisa é prorrogada por mais 15 dias.
- < Após 30 dias, a pesquisa é encerrada com qualquer número de formulários respondidos.
- < Os itens pesquisados são apresentados em forma de tabela, com 5 opções de resposta:
 - o ótimo;
 - o bom;
 - o regular;
 - o ruim;
 - o péssimo.
- < As respostas serão agrupadas da seguinte forma:
 - o do lado positivo as graduações “ótimo” e “bom”;
 - o do lado negativo as graduações “ruim” e “péssimo”;
 - o a graduação regular será considerada neutra.
- < Entende-se por “satisfação” o percentual de respostas positivas. Considera-se satisfeito o usuário que apresentar resposta positiva (“ótimo” ou “bom”).

7 TRATAMENTO DOS DADOS

- < As respostas são tabuladas por dimensão da qualidade, estabelecendo-se os índices de satisfação por item (percentual de ótimo + bom por item).

- < Em complemento, é estabelecido o Índice de Satisfação Geral, representado pela média aritmética de todos os índices de satisfação por item.
- < Os dados são tabulados pelo Distribuidor Judiciário de 1º Grau ou seu substituto imediato (Auxiliar de Distribuição Judiciário de 1º Grau), e os resultados serão apresentados preferencialmente em formato gráfico para facilitar a sua assimilação pela Equipe da Central de Distribuição e pelo público externo.

8 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

- < Os resultados da pesquisa de satisfação são encaminhados para o Corregedor Geral de Justiça para avaliação.
- < Os resultados da pesquisa são comparados com os resultados de pesquisas anteriores com a finalidade de identificar a eficácia das ações de gestão.
- < Os resultados são divulgados nos quadros de avisos interno e externo da Central de Distribuição.

9 REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
Contagem de Usuários preenchida (FOR-CEDIS-003-01)	Pasta AZ	1 ano após o final da pesquisa	Eliminação
Pesquisas respondidas (FOR-CEDIS-003-02)	Pasta AZ	1 ano após o final da pesquisa	Eliminação