

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS
	REALIZAR PESQUISA DE OPINIÃO

Código: MAP-CEDIS-004	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 Opinião é manter um canal de comunicação permanente com os usuários e registrar os elogios, sugestões e reclamações com os serviços realizados e o atendimento prestado na Central de Distribuição do 1º Grau da Comarca de Teresina.

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.

Diferentemente da Pesquisa de Satisfação, não há necessidade de se realizar a contagem de usuários e definir população e amostra.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA DE OPINIÃO

< Os formulários da Pesquisa de Opinião (FOR-CEDIS-004-01) são disponibilizados durante o horário de funcionamento da Central de Distribuição, todos os dias da semana, com exceção do período em que se realiza a Pesquisa de Satisfação;

< Todos os usuários que se dirigem ao balcão de atendimento (guichê) da Central de Distribuição são convidados e incentivados pelo servidor que estiver realizando o atendimento a responder à pesquisa de opinião, visando à melhoria do desempenho da unidade, solucionar reclamações e pendências ou implementar oportunidades de melhoria;

< O servidor que está realizando o atendimento orienta o usuário a depositar os formulários preenchidos na urna fechada localizada no balcão de atendimento.

5 TRATAMENTO DOS DADOS

- < Semanalmente, o Distribuidor Judiciário de 1º Grau recolhe os formulários, consolida as opiniões e os analisa com a Equipe da Central de Distribuição, adotando as providências que julgar necessárias;
- < O Distribuidor Judiciário de 1º Grau consolida, no formulário “Quadro de Resposta da Pesquisa de Opinião” (FOR-CEDIS-004-02), as respostas e providências adotadas em relação às manifestações dos usuários;
- < Reclamações, sugestões ou elogios não relacionados à Central de Distribuição são respondidos com orientação ao usuário sobre o correto encaminhamento da opinião;
- < Afixa o Quadro de Resposta da Pesquisa de Opinião no Quadro de Comunicação Externa;
- < Além das diretrizes gerais estabelecidas acima, devem ser realizadas as seguintes ações complementares:
 - o caso o usuário apresente sugestão/reclamação relevante para o processo de melhoria contínua, o assunto deve ser discutido com os servidores na Reunião Mensal de Equipe (RME), e, se necessário, encaminhado à Administração Superior do TJPI ou à Corregedoria Geral de Justiça (CGJPI);
 - o caso o usuário se identifique, o servidor responsável por esse processo de trabalho responde diretamente às sugestões/reclamações. A comunicação pode ser feita pessoalmente, por telefone ou e-mail;
 - o nos casos em que a reclamação, sugestão ou elogio se referir a outra U.O., o usuário é orientado a fazê-la na unidade a qual ele deseja reportar-se.
- < O Distribuidor Judiciário de 1º Grau registra no verso do próprio formulário da pesquisa o tratamento dado a sugestões e reclamações bem como anotações referentes aos elogios.

6 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

- < Os resultados são divulgados nos quadros de avisos interno e externo da Central de Distribuição;

- < A cada dois meses, o Distribuidor Judiciário de 1º Grau avalia as manifestações dos usuários no período, para identificar situações que requerem ações estruturadas a serem tratadas por planos de ações;
- < Os resultados da pesquisa são comparados com os resultados de pesquisas anteriores com a finalidade de identificar a eficácia das ações de gestão.

7 REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
Quadro de Respostas da Pesquisa de Opinião (FOR-CEDIS-004-02)	Pasta AZ	1 ano após a publicação do resultado no Quadro de Comunicação Externa	Eliminação
Pesquisas de opinião respondidas (FOR-CEDIS-004-01)	Pasta AZ	1 ano após a publicação do resultado no Quadro de Comunicação Externa	Eliminação