



PROCESSO DE GESTÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO TJPE

VERSÃO 1.0

13 DE JUNHO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO - SETIC

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Documento

<i>Descrição</i>	Processo de Gestão da Pesquisa de Satisfação aplicado à realidade do Tribunal de Justiça de Pernambuco – TJPE
<i>Unidade responsável</i>	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

Versionamentos

<i>Versão</i>	<i>Data</i>	<i>Responsável</i>	<i>Descrição</i>
1.0	13/06/2024	Diego Cavalcanti de Oliveira - Núcleo de Gestão de Processos e Serviços (NGPS)	Criação do documento.

ÍNDICE

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES	2
INTRODUÇÃO	4
LISTA DE SIGLAS	4
FLUXO	5
PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	5
OBJETIVOS	6
ENTRADAS E SAÍDAS.....	6
ATIVIDADES.....	7
PLANEJAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO	7
EXECUTAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO	7
ANALISAR RESULTADOS	7
ANALISAR INDICADORES	7
CRIAR RELATÓRIO.....	8
DEFINIR PLANO DE AÇÃO	8
MONITORAR AÇÕES.....	8
INDICADORES DE DESEMPENHO.....	8
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	9
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	9
PERIODICIDADE DE REVISÃO	10

INTRODUÇÃO

Este documento tem por finalidade apresentar uma descrição detalhada do Processo de Gestão da Pesquisa de Satisfação, descrevendo as atividades e os processos de trabalho envolvidos no planejamento, na criação, na atualização, na análise dos dados e dos indicadores, e na criação de um plano de ações que atenda as solicitações de melhoria elencadas na Pesquisa de Satisfação referente aos serviços oferecidos e mantidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE).

LISTA DE SIGLAS

<i>NGPS</i>	Núcleo de Gestão de Processos e Serviços
<i>TJPE</i>	Tribunal de Justiça de Pernambuco
<i>SETIC</i>	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
<i>PDTIC</i>	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

FLUXO

O fluxo do Processo de Gestão da Pesquisa de Satisfação está descrito na Figura 1.

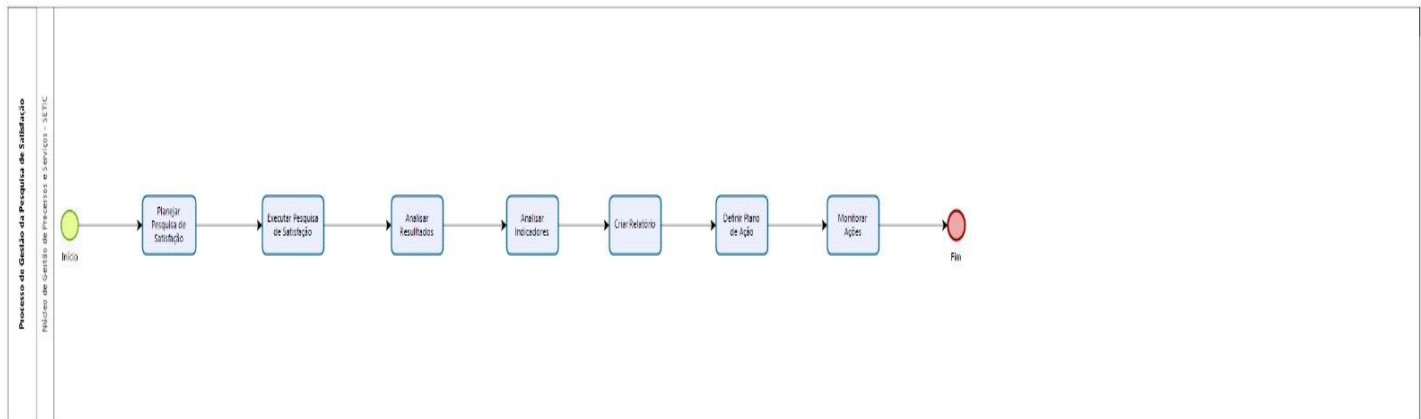


Figura 1 – Fluxo do Processo de Gestão da Pesquisa de Satisfação

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

<i>Papel</i>	<i>Responsabilidade</i>
<i>Núcleo de Gestão de Processos e Serviços</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir os serviços que irão estar presentes na Pesquisa de Satisfação; ▪ Definir as perguntas que serão feitas na Pesquisa de Satisfação; ▪ Definir a ferramenta que dará suporte à Pesquisa de Satisfação; ▪ Criar e manter atualizada a Pesquisa de Satisfação; ▪ Analisar os resultados das respostas; ▪ Criar um relatório consolidando os dados, as informações e as sugestões de melhorias obtidas na Pesquisa de Satisfação; ▪ Criar um plano de ação visando tratar as sugestões de melhorias; ▪ Monitorar as ações definidas no plano de ação.

OBJETIVOS

Os objetivos estabelecidos para este processo são:

- Dar suporte à criação e manutenção de uma Pesquisa de Satisfação que traduza a realidade dos serviços ofertados pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco;
- Identificar problemas visando a melhoria contínua na prestação dos serviços oferecidos pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco;
- Possibilitar a adoção de medidas proativas para melhorar a satisfação dos usuários.

ENTRADAS E SAÍDAS

O Processo de Gestão da Pesquisa de Satisfação tem como entradas os seguintes documentos:

- Lista dos serviços que irão compor a pesquisa;
- Lista de perguntas que serão feitas na pesquisa;

Constituem-se saídas do Processo de Gestão da Pesquisa de Satisfação, após a execução do mesmo:

- Relatório de consolidação dos dados, informações e necessidades de melhoria e/ou mudanças nos serviços;
- Plano de Ação;
- Relatórios de monitoramento.

ATIVIDADES

As atividades que compõem o Processo de Gestão da Pesquisa de Satisfação são:

PLANEJAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Nesta atividade o Núcleo de Gestão de Processos e Serviços define os serviços e as perguntas que irão compor a pesquisa, bem como a ferramenta que dará suporte à mesma.

Determina também a maneira como a pesquisa será divulgada e quais os envolvidos nesse procedimento.

Define as regras de acessibilidade, quais serão os colaboradores e qual será o prazo vigente da pesquisa.

EXECUTAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Núcleo de Gestão de Processos e Serviços cria ou atualiza a pesquisa de acordo com o que foi planejado. Também libera a mesma para ser divulgada aos usuários.

ANALISAR RESULTADOS

O Núcleo de Gestão de Processos e Serviços processa e organiza as informações obtidas das respostas dos usuários. Compara-se com os valores das pesquisas anteriores. Gera-se conclusões.

ANALISAR INDICADORES

O Núcleo de Gestão de Processos e Serviços verifica se os valores dos indicadores estão satisfatórios e atingindo as metas estabelecidas no PDTIC. Compara-se com os valores das pesquisas anteriores. Gera-se conclusões.

CRIAR RELATÓRIO

Criação de um relatório consolidando todos os dados, informações e sugestões de melhorias, relacionando as conclusões.

DEFINIR PLANO DE AÇÃO

O núcleo de Gestão de Processos e Serviços cria um Plano de Ação definindo as atividades necessárias para tratar as sugestões de melhorias elencadas.

MONITORAR AÇÕES

Monitorar as ações definidas no Plano de Ação, a fim de que estejam aderentes ao que foi definido e que atendam às sugestões de melhorias.

INDICADORES DE DESEMPENHO

Para se aferir o desempenho e auxiliar na tomada de decisão foram definidos 2 (dois) indicadores para o Processo de Gestão da Pesquisa de Satisfação:

- **Índice de Satisfação:** aferir o percentual dos usuários que responderam “satisfeito” ou “muito satisfeito” nas perguntas fechadas de cada serviço;
- **Tempo Médio de Resposta:** aferir o tempo médio de resposta dos usuários.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

<i>Tipo</i>	Efetividade.
<i>Polaridade</i>	Quanto menor, pior.
<i>O que mede</i>	Mede o percentual dos usuários que responderam “satisfeito” ou “muito satisfeito” nas perguntas fechadas.
<i>Para que medir</i>	Para identificar problemas, gargalos e sugestões de melhorias visando a melhoria contínua da satisfação dos usuários.
<i>Quem mede</i>	Núcleo de Gestão de Processos e Serviços.
<i>Quando medir</i>	Semestralmente.
<i>Como medir</i>	Fórmula: IS = (QUS + QUMS/QURP) x 100 , sendo: IS: Índice de Satisfação; QUS: Quantidade de Usuários Satisfeitos; QUMS: Quantidade de Usuários Muito Satisfeitos; QURP: Quantidade de Usuários que Responderam a Pesquisa.
<i>Onde obter informações</i>	Relatório de Respostas dos Usuários.
<i>Objetivo</i>	Aumentar o índice de satisfação dos usuários e atingir a meta estabelecida no PDTIC.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

<i>Tipo</i>	Efetividade.
<i>Polaridade</i>	Quanto menor, melhor.
<i>O que mede</i>	Mede o tempo médio de resposta dos usuários em minutos.
<i>Para que medir</i>	Para auxiliar na criação de uma Pesquisa de Satisfação objetiva.
<i>Quem mede</i>	Núcleo de Gestão de Processos e Serviços.
<i>Quando medir</i>	Semestralmente.
<i>Como medir</i>	Fórmula: TMR = (STM/QURP) , sendo: TMR: Tempo médio de resposta; STM: Soma dos tempos médios; QURP: Quantidade de Usuários que Responderam a Pesquisa.
<i>Onde obter informações</i>	Relatório de Respostas dos Usuários.
<i>Objetivo</i>	Aumentar a quantidade de usuários que respondem a pesquisa em sua totalidade.

PERIODICIDADE DE REVISÃO

Para assegurar a fidedignidade das informações, bem como para garantir a melhoria contínua, o Processo de Gestão da Pesquisa de Satisfação deverá ser submetido à revisão/atualização anual ou a qualquer tempo, caso necessário.