

## Pesquisa de Satisfação Externa dos Usuários

Processo  <b>Gestão Estratégica</b>	Código	Folha nº
	<b>P.APMP.05</b>	<b>1/2</b>

Fluxo	Responsável	Referência	Observação
1. Confeccionar os instrumentos de pesquisa (questionários)	Assessor	F.APMP.07/ F.APMP.08/ F.APMP.09/ F.APMP.10	
2. Apresentar a metodologia e os instrumentos de pesquisa ao Comitê de Gestão Estratégica – CGE para apreciação e aprovação	Assessor	Ata do CGE (Comitê de Gestão Estratégica)	
3. Providenciar os meios de coleta das informações (questionários e urnas) e envio às unidades do Poder Judiciário	Assessor		Contatar, por meio de intrajus, os setores competentes: Almoarifado, Cópia e Transporte, para disponibilização dos meios de coleta das informações às unidades do Poder Judiciário. Considerar a data limite para disponibilização da pesquisa aos usuários externos.
4. Formatar software específico para recepcionar os dados a serem coletados	Assessor		Inserir no software específico os campos citados nos instrumentos de pesquisa, de forma a prepará-lo para recepcionar os dados a serem coletados.
5. Prestar as informações necessárias ao desenvolvimento da pesquisa às unidades do Poder Judiciário	Assessor		Contatar as unidades do Poder Judiciário, por meio de intrajus, solicitando apoio no desenvolvimento da pesquisa e prestando as seguintes informações: envio dos meios para a coleta das informações, data limite para disponibilização aos usuários externos, do recolhimento, ao final da pesquisa, dos meios de coleta e demais informações julgadas necessárias.
6. Recepcionar os meios de coleta das informações (questionários e urnas)	Assessor		Recepcionar os meios de coleta das informações, por meio de protocolo, checando aqueles que ainda não foram recolhidos nas unidades do Poder Judiciário e, a depender do tempo decorrido, contatando o setor competente (Transporte) ou, se for o caso, a unidade jurisdicional, atentando para o registro das informações e justificativas, por meio de intrajus.
7. Alimentar os dados obtidos em software específico	Assessor		Alimentar o software específico com os dados obtidos, por meio dos instrumentos de pesquisa.

## Pesquisa de Satisfação Externa dos Usuários

Processo <b>Gestão Estratégica</b>	Código	Folha nº
	<b>P.APMP.05</b>	<b>2/2</b>

Fluxo	Responsável	Referência	Observação
8. Analisar os dados obtidos em software específico	Assessor		Levantar as informações consideradas relevantes para apresentação da pesquisa de satisfação, alimentar o software específico com os dados necessários para produção de planilhas, tabelas e gráficos e realizar as análises estatísticas necessárias.
9. Confeccionar o relatório em software específico	Assessor		Inserir no relatório as informações consideradas relevantes para apresentação da pesquisa de satisfação, realizar a leitura das planilhas, tabelas e gráficos e traduzir, de forma didática, as análises estatísticas geradas.
10. Confeccionar a apresentação da pesquisa de satisfação em software específico	Assessor		Inserir na apresentação as informações consideradas relevantes para apresentação da pesquisa de satisfação.
11. Apresentar o relatório de pesquisa de satisfação ao CGE	Assessor		Na reunião do CGE serão adotadas as medidas de melhorias necessárias.
12. Direcionar as melhorias necessárias ao Poder Judiciário	Assessor	F.APMP.01	Agendar reuniões pontuais com os representantes dos setores competentes e encaminhar relatórios direcionados, com dados relevantes, extraídos da pesquisa de satisfação, para adoção das medidas de melhorias necessárias ao Poder Judiciário. Abrir as ações corretivas para os resultados abaixo do esperado.

Histórico de Alterações			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
04/01/2019	00	Validação pelo Gestor	Clóvis Gomes da Silva Correia