

Pesquisa de Satisfação Externa dos Usuários

Processo

Gestão Estratégica

Código

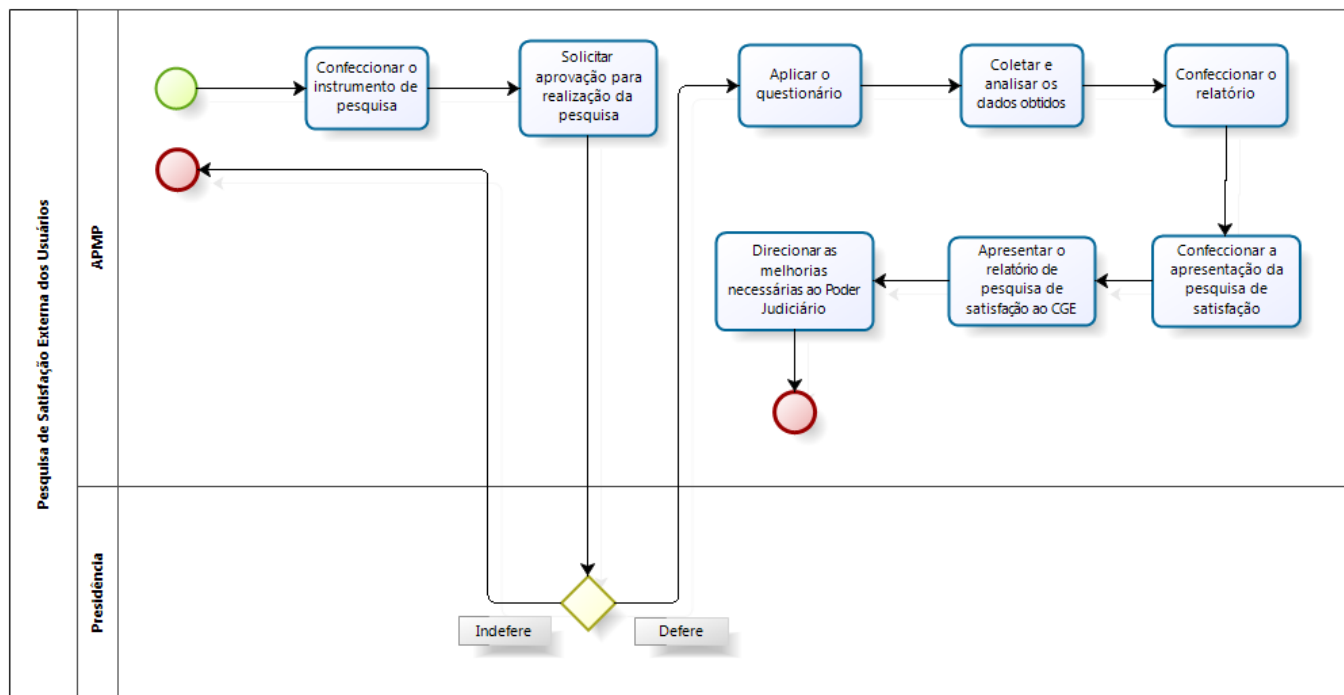
P.APMP.05

Folha nº

1/2

Fluxo	Responsável	Referência	Observação
1. Confeccionar o instrumento de pesquisa (questionário)	Analista	F.APMP.07	
2. Solicitar aprovação do Presidente do Tribunal para realização da pesquisa	Analista		Caso deferido, seguir para o Fluxo seguinte. Caso indeferido, suspender a continuidade do procedimento.
3. Aplicar o questionário	Analista		Contatar as áreas necessárias para aplicação da pesquisa no formato definido.
4. Coletar e analisar os dados obtidos em software específico	Analista		Levantar as informações consideradas relevantes para apresentação da pesquisa de satisfação, produzir tabelas e gráficos e realizar as análises estatísticas necessárias.
5. Confeccionar o relatório em software específico	Analista		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.
6. Confeccionar a apresentação da pesquisa de satisfação em software específico	Analista		Inserir na apresentação as informações consideradas relevantes para apresentação da pesquisa de satisfação.
7. Apresentar o relatório de pesquisa de satisfação ao CGE	Analista		Na reunião do CGE serão deliberadas por determinação da presidência as medidas de melhorias necessárias.
8. Direcionar as melhorias necessárias ao Poder Judiciário	Analista	F.APMP.01	Encaminhar relatórios direcionados para os setores competentes, com dados relevantes, extraídos da pesquisa de satisfação, para adoção das medidas de melhorias necessárias ao Poder Judiciário. Abrir as ações corretivas, se necessário, para os resultados abaixo do esperado.

Fluxograma



Histórico de Alterações			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
04/01/2019	00	Validação pelo Gestor	Clóvis Gomes da Silva Correia
30/08/2019	01	Atualização do responsável pelos Fluxos 1 ao 12.	Clóvis Gomes da Silva Correia
30/10/2020	02	Atualização dos Fluxos 1, 2, 3, 4 e 7.	Clóvis Gomes da Silva Correia
19/04/2021	03	Atualização dos Fluxos 1, 3 e 8.	Clóvis Gomes da Silva Correia
23/10/2022	04	Atualização dos Fluxos 1 e 3.	Clóvis Gomes da Silva Correia
12/06/2023	05	Atualização dos Fluxos 1 e 8. Inclusão do Fluxograma.	Clóvis Gomes da Silva Correia