

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC

Processos de TIC

Data: 28/06/2019

Versão 1.2

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná**Desembargador Adalberto Jorge Xisto Pereira****1º VICE-PRESIDENTE****Desembargador Wellington Emanuel Coimbra de Moura****2º VICE-PRESIDENTE****Desembargador José Laurindo de Souza Netto****CORREGEDOR-GERAL****Desembargador José Augusto Gomes Aniceto****CORREGEDOR****Desembargador Mario Helton Jorge****SECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA****Maria Alice de Carvalho Panizzi****SUBSECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA****Juliana Moreno Dias Paredes****SUPERVISOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO****Desembargador Marcelo Gobbo Dalla Dea****DIRETOR DO DEPTO. DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO****Nelson Joaquim Santos****EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO****Alexandre Sypniewski Sbalqueiro
Alessio Roman Junior
Aluizio Carlos Wanderley Grochocki
Daniel Targa Dias Anastacio
Johnatan Daniel Fromholz Lima
Pablo Tavares
Tatiane Luiz Gomes da Silva****COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (CGETIC)****Danilo Kovalechyn
Fábio de Araújo
Fábio Luís Bruch
Jean Paul Bonneville
Luiz Fernando Moletta Alves
Magno Mario Bayer Filho
Márcio Mortensen Wanderley
Maria Esther Aguirra de Moraes
Nelson Joaquim Santos
Rafael Coninck Teigão
Rolf Mertens Junior**

Brasil. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Documentação de Processos de TIC / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. - Curitiba: TJPR, 2017. 15 p.: il.

1. Tecnologia da informação. 2. Gestão pública. 3. Administração Pública. 4. Gestão e Governança. 5. Processos de TI.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DOCUMENTO			
Descrição	Documento de Processo de TIC para o fluxo de Elaboração da Pesquisa de Satisfação do Usuários (PSU) de TIC no DTIC.		
Objetivo	Este documento descreve as atividades e procedimentos adotados para a Elaboração d Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU) de TIC no DTIC do TJPR.		
Responsável	Marcio Mortensen Wanderley	Divisão	DAU
Criado em	15/02/2017	Revisão	Anual

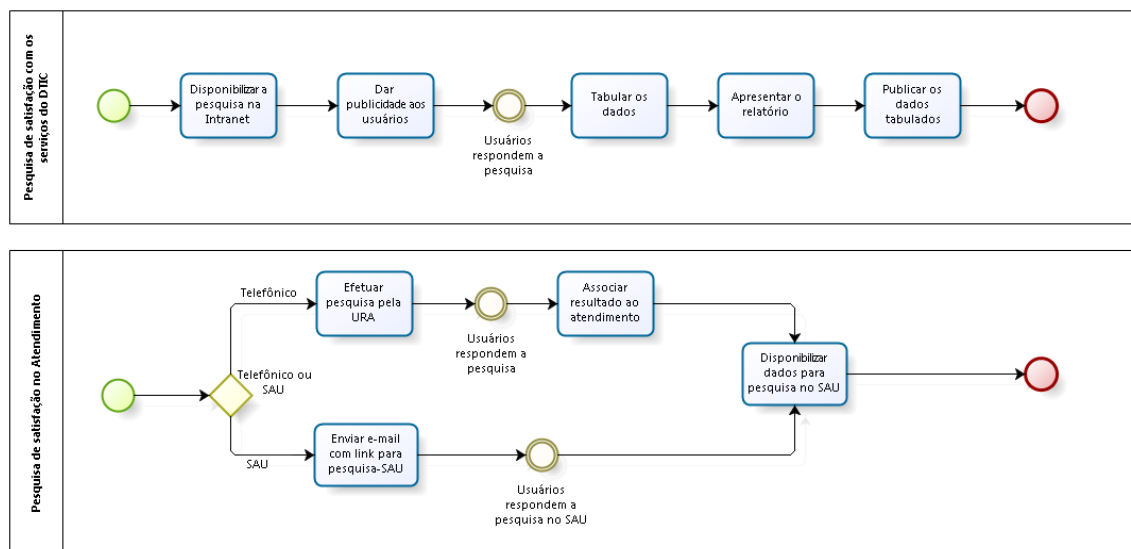
VERSIONAMENTOS			
Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	15/02/2017	Marcio Mortensen Wanderley Equipe Governança de TIC	Criação e Revisão do Documento
1.1	07/02/2019	Equipe Governança de TIC	Atualização da Cúpula Diretiva
1.2	28/06/2019	Equipe Governança de TIC	Atualizado Logotipo TJPR conforme Resolução TJPR 227/2019

Sumário

1	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC	5
1.1	Diagrama do Processo.....	5
1.2	Descrição das Atividades.....	6
1.2.1	Disponibilizar a pesquisa na Intranet	6
1.2.2	Dar publicidade aos usuários	7
1.2.3	Tabular os dados.....	8
1.2.4	Apresentar o relatório	9
1.2.5	Efetuar pesquisa pela URA	10
1.2.6	Enviar e-mail com link para pesquisa - SAU.....	11
1.2.7	Associar resultado ao atendimento.....	12
1.2.8	Disponibilizar dados para pesquisa no SAU	13

1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC

1.1 Diagrama do Processo



1.2 Descrição das Atividades

1.2.1 Disponibilizar a pesquisa na Intranet

Objetivo:

- Permitir aos usuários responder à pesquisa.

Entradas:

- Formulário na Intranet.

Descrição das Atividades:

- Criar e disponibilizar aos usuários um formulário com as questões a serem avaliadas.

Saídas:

- Pesquisa disponibilizada na intranet.

1.2.2 Dar publicidade aos usuários

Objetivo:

- Dar publicidade e incentivar a resposta à pesquisa.

Entradas:

- Disponibilização da pesquisa na intranet.

Descrição das Atividades:

- Informar aos usuários a disponibilização da pesquisa e sua importância, estimulando-os o seu preenchimento.

Saídas:

- Avisos na área de notícias e do DTIC, mensageiro, e-mail, etc.

1.2.3 Tabular os dados

Objetivo:

- Resumir os dados em grupos de interesse.

Entradas:

- Planilha com as respostas da pesquisa.

Descrição das Atividades:

- Formatar as respostas e agrupá-las em conjuntos de interesse estatístico.

Saídas:

- Relatório com dados agrupados.

1.2.4 Apresentar o relatório

Objetivo:

- Apresentar o relatório à diretoria do DTIC.

Entradas:

- Relatório com dados agrupados.

Descrição das Atividades:

- Apresentar o relatório com os dados tabulados para a diretoria do DTIC e aprovar sua publicidade.

Saídas:

- Relatório aprovado.

1.2.5 Efetuar pesquisa pela URA

Objetivo:

- Consultar o nível de satisfação do usuário com o atendimento telefônico.

Entradas:

- Pesquisa efetuada pela URA da solução de telefonia.

Descrição das Atividades:

- Após o atendimento telefônico o usuário é direcionado para responder uma breve pesquisa aplicada pela URA da solução de telefonia.

Saídas:

- Resposta da pesquisa com o usuário.

1.2.6 Enviar e-mail com link para pesquisa - SAU

Objetivo:

- Consultar o nível de satisfação do usuário com a conclusão do atendimento não telefônico.

Entradas:

- E-mail enviado ao usuário.

Descrição das Atividades:

- Após a conclusão do atendimento e envio de resposta ao usuário, este terá um link para responder qual sua satisfação com este atendimento.

Saídas:

- Resposta da pesquisa com o usuário.

1.2.7 Associar resultado ao atendimento

Objetivo:

- Identificar uma determinada resposta de satisfação com o respectivo atendimento no SAU.

Entradas:

- Resposta da pesquisa com o usuário.

Descrição das Atividades:

- Associar a resposta fornecida pelo usuário com o respectivo atendimento no SAU para buscar correção de desvios.

Saídas:

- Atendimento no SAU com resposta do usuário associada.

1.2.8 Disponibilizar dados para pesquisa no SAU

Objetivo:

- Permitir ao SAU exibir a satisfação do usuário junto a cada atendimento, bem como emitir relatórios.

Entradas:

- Atendimento no SAU com resposta associada.

Descrição das Atividades:

- Disponibilizar recurso no SAU para relatórios de pesquisa de satisfação e consulta individual da satisfação em relação a cada atendimento.

Saídas:

- Relatórios e informações sobre a satisfação com os atendimentos efetuados.