Banco de Boas Práticas do Poder Judiciário cearense
Boas Práticas de Gestão do TJCE

Informações gerais sobre a prática

Título

Pesquisa de Satisfação da Comissão de Jurisprudência e Biblioteca

Unidade de implantação

Comissão de Jurisprudência e Biblioteca

Data de implantação

01/12/2014

Alinhamento ao Plano Estratégico

Tema

Suporte

Objetivo

Melhorar a produtividade

Autor(es)

Autor 1

Francisco Hudson Pereira Rodrigues

Email

hudson@tjce.jus.br

Informações detalhadas sobre a prática

Finalidade

A pesquisa se destina a mensurar o grau de satisfação junto ao público que acessa os serviços da Comissão (advogados, magistrados, promotores, defensores públicos, acadêmicos de direito etc) no cumprimento de seu mister como elemento difusor da jurisprudência do sodalício alencarino.

Passo-a-passo para implantação

1º- No atendimento do telefonema/e-mail, após prestar os esclarecimentos devidos, realizar com uma pesquisa de satisfação junto à pessoa atendida;

2º- Efetuar com o superior imediato, desembargador presidente da comissão, a análise do indicador obtido;

3º- Adotar as providências devidas para o aperfeiçoamento da sistemática de consulta jurisprudencial.

Resultados alcançados

A comissão passou a ter contato mais frequente e direto com opiniões acerca do serviço prestado, o que, tão logo for possível, propiciará melhorias na prestação do serviço. Será experimentado período inicial de três meses de coleta de informações para, com isso, poder se ter acesso a uma opinião mais sistematizada acerca do grau de satisfação dos usuários para com o serviço prestado pela comissão, bem como propiciar eventuais mudanças no trabalho da comissão a partir das opiniões coletadas.