



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**

Memorando nº 106/2018/Seplag

Fortaleza, 22 de agosto de 2018.

Ao Senhor  
Desembargador Francisco Gladyson Pontes  
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Assunto: Solicita autorização para contratação de serviços por meio de dispensa de licitação

Senhor Presidente,

Cumprimentando Vossa Excelência, faço menção aos indicadores nº 03 “Índice de satisfação do jurisdicionado” e nº 05 “Índice de satisfação com o atendimento” constantes do Plano Estratégico 2015-2020 do Poder Judiciário do Estado do Ceará (Anexo II da Resolução nº 16/2018).

O indicador nº 03 “Índice de satisfação do jurisdicionado” está atrelado à visão do Poder Judiciário do Estado do Ceará “Ser referência em gestão judiciária, reconhecida como instituição confiável e célere na promoção da Justiça” e objetiva medir o grau de satisfação do jurisdicionado com o serviço ofertado pela Justiça cearense incluindo todos os aspectos da prestação jurisdicional.

Por sua vez, o indicador nº 05 “Índice de satisfação com o atendimento” está vinculado ao objetivo estratégico “Aprimorar o atendimento e o acesso do cidadão à Justiça” e tem por finalidade medir o grau de satisfação do jurisdicionado especificamente com o atendimento prestado pelas unidades judiciárias e administrativas (por exemplo, qualidade e assertividade das informações prestadas, agilidade no atendimento, efetividade dos canais de comunicação etc).

Refiro-me, ainda, ao §2º do Art. 1º da retro mencionada Resolução nº 16/2018, o qual estipula que as metas dos indicadores nº 03 “Índice de satisfação do jurisdicionado” e nº 05 “Índice de satisfação com o atendimento” serão estipuladas por meio de portaria após a reavaliação dos referidos indicadores.

No âmbito da citada reavaliação, a Seplag considera necessário reestruturar a forma de apuração desses indicadores, até então, realizada por meio de uma pesquisa eletrônica disponibilizada no site do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Com vistas a coletar dados mais fidedignos e representativos e, conseqüentemente, de estabelecer metas mais realistas para os anos de 2019 e 2020, é recomendado que a pesquisa de satisfação de 2018 seja aplicada *in locu*, após um estudo técnico da amostra a ser considerada (nº de respondentes do questionário) e da construção de um novo formulário de entrevista.

Isto posto, venho solicitar autorização de Vossa Excelência para iniciar processo de contratação, por meio de dispensa de licitação, no valor aproximado de R\$ 9.000,00 (nove mil reais), de empresa especializada na prestação de serviços de consultoria para cálculo de tamanho de amostra, elaboração de instrumento de pesquisa e tabulação, bem como análise dos resultados da pesquisa de opinião pública a respeito da satisfação dos usuários da justiça no Estado do Ceará.

Respeitosamente,



**Sérgio Mendes de Oliveira Filho**  
Secretário de Planejamento e Gestão