



Diretoria Administrativa
Coordenação de Logística Material e Patrimonial

Pesquisa de Satisfação (Clientes)

1. Objetivo

Avaliar a percepção dos(as) usuários(as) quanto à qualidade do processo de aquisição de bens móveis e materiais de consumo sob responsabilidade da Coordenação de Logística Material e Patrimonial, com foco na identificação de oportunidades de melhoria e no fortalecimento da qualidade dos serviços prestados.

2. Justificativa

A realização da pesquisa atende à orientação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, em conformidade com o requisito 9.1.2 da norma ISO 9001:2015, que estabelece a necessidade de monitorar a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados. Além de atender aos requisitos normativos, a pesquisa busca consolidar uma prática institucional de escuta ativa, promovendo o aperfeiçoamento contínuo dos processos de aquisição conduzidos pela Coordenação de Logística Material e Patrimonial.

3. Metodologia

A pesquisa será realizada por meio de formulário eletrônico, composto por duas perguntas fechadas, de preenchimento obrigatório, e uma pergunta aberta, de preenchimento opcional. As respostas serão identificadas, permitindo o tratamento individualizado das percepções registradas.

4. Público Alvo

Servidores(as).

5. Formulário

<https://forms.gle/arawXXTJLF6CUGyu8>

6. Análise dos Riscos

CAUSA	EVENTO	CONSEQUÊNCIA	AÇÃO	RESPONSÁVEL
Falta de clareza na comunicação sobre o objetivo da pesquisa.	Baixa compreensão dos participantes sobre o objetivo da pesquisa	Respostas superficiais ou evasivas	Inserir breve explicação no início do formulário e reforçar por e-mail	Wilham
Campo aberto sem direcionamento.	Comentários fora do escopo	Desvio de foco, prolongando o tempo para tratar questões relacionadas ao escopo	Incluir instrução clara e exemplo prático no campo de resposta, reforçando o foco da pesquisa	Wilham
Ausência de devolutiva planejada.	Percepção de falta de transparência	Descrédito do processo/ desengajamento futuro	Estabelecer e cumprir cronograma de devolutivas	Dione Félix

7. Plano de Trabalho

FASE	OBJETIVO	ATIVIDADE	ENTREGÁVEL	PRAZO	STATUS	RESPONSÁVEL
1. Planejamento	Rever os objetivos da pesquisa, alinhamento com Diretrizes Institucionais, atualizando o formulário, definindo prazos e ações de comunicação. Essa etapa marca o início formal da nova edição da pesquisa de satisfação.	Revisar objetivos da pesquisa e confirmar alinhamento com diretrizes institucionais	Documento revisado com os objetivos e justificativa da pesquisa.	25/08	Concluído	Dione
		Atualizar o FORMS	Formulário eletrônico atualizado e pronto para aplicação.	26/08	Concluído	Dione
		Definir prazos de execução	Cronograma detalhado da pesquisa	26/08	Concluído	Dione
		Definir ações de comunicação	Plano de comunicação para divulgação da pesquisa.	27/08	Concluído	Dione
2. Validação Institucional	Apresentar o planejamento e materias construídos para validação técnica junto ao SGQ e DA, assegurando a conformidade com os requisitos da ISO 9001:2015 (especialmente os itens 9.1.2 e 6.1), bem como com as diretrizes internas da Diretoria Administrativa.	Resposta ao PROAD 202502000607716	Manifestação no PROAD.	02/09	A iniciar	Dione
3. Aplicação da pesquisa	Realizar a aplicação da pesquisa junto ao público-alvo dentro dos prazos estabelecidos.	Disponibilizar formulário eletrônico aos respondentes	Formulário enviado e disponível para respostas	08/09 a 12/09	A iniciar	Wilham
4. Análise e Consolidação dos Resultados	Tratar as informações coletadas, consolidar dados e identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria.	Compilar e analisar respostas obtidas	Relatório de análise	15/09 a 17/09	A iniciar	Dione
5. Devolutiva e Plano de Ação	Apresentar os resultados à Diretoria e às áreas envolvidas,	Disponibilizar resultados consolidados à DA e SGQ	Relatório enviado por e-mail	17/09 a 19/09	A iniciar	Wilham

	reforçando o compromisso com a melhoria contínua.	Elaborar plano de ação com base nas oportunidades de melhoria identificadas	Plano de ação elaborado para execução	A definir	A iniciar	Wilham
		Divulgar resultados no site	Postagem realizada	A definir	A iniciar	Wilham

8. Anexo I – Formulário de Satisfação

Pesquisa de Satisfação – CLMP

Prezado(a) servidor(a),

Queremos avaliar sua percepção quanto à qualidade do processo de aquisição de bens móveis e materiais de consumo sob responsabilidade da CLMP, com foco na identificação de oportunidades de melhoria e no fortalecimento da qualidade dos serviços prestados. Esta pesquisa não contempla os itens de informática porque os mesmos não são adquiridos pela CLMP.

Sua resposta é muito importante para melhorar nossos processos e atendimento.

wilhamdagmar00@gmail.com [Mudar de conta](#)



Não compartilhado

* Indica uma pergunta obrigatória

1. Em relação à **qualidade**, qual o grau de satisfação com os bens móveis (de uso * permanentes e materiais de consumo) adquiridos pela CLMP? Avalie o estado geral dos itens, acabamento, resistência e utilidade.

Não considerar os itens de informática. (Exemplo: computador, notebook, monitor)

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito



2. Em relação ao **processo de aquisição** realizado pela CLMP (prazo, comunicação, atendimento, etc.), qual o seu grau de satisfação? *

Não considerar os itens de informática. (Exemplo: computador, notebook, monitor)

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

3. Gostaria de registrar um **elogio ou sugestão** sobre a qualidade dos bens adquiridos pela CLMP ou sobre o processo de aquisição (prazo, comunicação, atendimento, etc.)?

Exemplo: Sugiro um canal onde eu possa acompanhar o status da aquisição.

Sua resposta

Enviar

Limpar formulário

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. - [Entre em contato com o proprietário do formulário](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Este formulário parece suspeito? [Denunciar](#)

Google Formulários



ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 112952894942 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202502000607716 (Evento nº 13)

FABIO JAIME DE AMORIM

COORDENADOR

COORDENAÇÃO DE LOGÍSTICA MATERIAL E PATRIMONIAL

Assinatura CONFIRMADA em 02/09/2025 às 18:06

Wilham Dagmar Pereira Botelho

DIRETOR(A) DE DIVISÃO

COORDENAÇÃO DE LOGÍSTICA MATERIAL E PATRIMONIAL

Assinatura CONFIRMADA em 02/09/2025 às 17:59

