



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Diretoria Administrativa
Coordenação de Logística Material e Patrimonial

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO - CLIENTES

1. Objetivo

A pesquisa tem como objetivo avaliar a percepção dos(as) usuários(as) sobre a qualidade do processo de aquisição de bens móveis e materiais de consumo pela Coordenação de Logística Material e Patrimonial – CLMP, identificando oportunidades de melhoria e fortalecendo a qualidade dos serviços prestados.

A iniciativa atende ao requisito 9.1.2 da ISO 9001:2015, que prevê o monitoramento da satisfação dos usuários, e consolida uma prática institucional de escuta ativa voltada ao aperfeiçoamento contínuo dos processos de aquisição.

2. Metodologia de aplicação

A pesquisa foi realizada por meio de formulário eletrônico, composto por duas perguntas fechadas, de preenchimento obrigatório, e uma pergunta aberta, de preenchimento opcional.

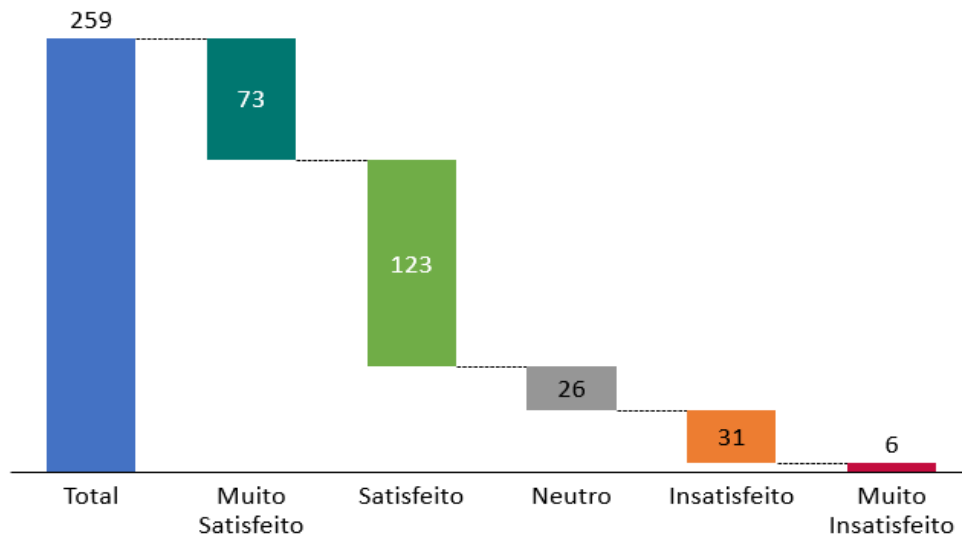
Foi aplicada entre 08/09/2025 à 12/09/2025, obtendo o total de **259 registros** com abrangência em todo o Poder Judiciário do Estado de Goiás.

3. Resultados

3.1. Qualidade dos bens móveis



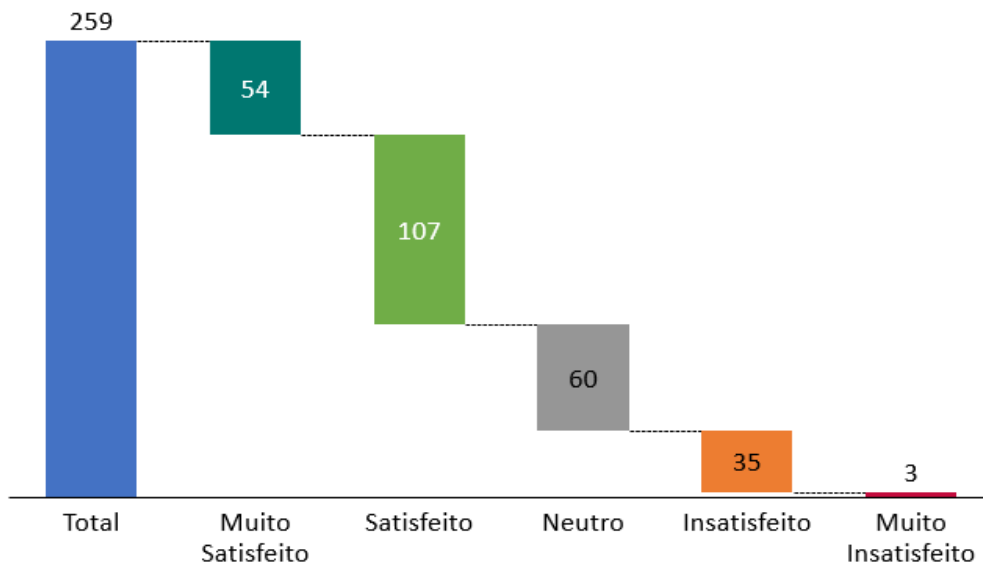
PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Diretoria Administrativa
Coordenação de Logística Material e Patrimonial



Percebe-se que **76%** das respostas indicam uma percepção **muito satisfeitos e satisfeitos**. Esse resultado evidencia boa avaliação com observações sobre ergonomia e durabilidade dos bens.

Já os percentuais de neutralidade foram 10% das respostas, e 14% tem uma avaliação negativa, concentrando em comarcas do interior, com destaque para móveis antigos, cadeiras desconfortáveis e mesas com defeitos.

3.2. Processo de aquisição





PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria Administrativa

Coordenação de Logística Material e Patrimonial

De forma geral, prevaleceu uma avaliação positiva com **62%** das respostas com **elogios à cordialidade, agilidade no atendimento e transparência.**

Entretanto, 23% das repostas foram neutros e 15% com manifestação de insatisfação, principalmente pela demora no atendimento das solicitações, pela comunicação pouco clara sobre prazos e pela ausência de um canal de acompanhamento do status.

A tendência geral aponta para o reconhecimento do bom atendimento da equipe, acompanhado de críticas à lentidão do processo e à falta de informações.

3.3. Sugestões e Elogios

- 35% das respostas abertas sinalizaram uma melhoria na comunicação indicando:
 - Profissionalismo e cordialidade da equipe;
 - Agilidade e eficiência em alguns atendimentos;
 - Reconhecimento de melhoria no serviço da CLMP nos últimos anos.
- 45% das respostas abertas relataram problemas com Qualidade e Ergonomia:
 - Cadeiras/Ergonomia: desconforto e quebra de itens; sugestão de compra de móveis ergonômicos;
 - Qualidade de móveis: críticas ao uso de itens antigos, reformados ou de baixa qualidade;
 - Materiais de consumo: reclamações sobre papel reciclado, que dificulta digitalização.
- 20% das respostas abertas sugeriram melhoria Comunicação e Acompanhamento do Processo:
 - Sugestão de criação de um canal/sistema (intranet ou aplicativo) para acompanhamento do status das aquisições e pedidos.



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria Administrativa

Coordenação de Logística Material e Patrimonial

3.4. Índice Global de Satisfação

Com o objetivo de consolidar em um único número o desempenho geral da satisfação dos(as) usuários(as), foi calculado o Índice Global de Satisfação (IGS), considerando as duas perguntas fechadas com escala de 1 a 5:

Muito Satisfeito	5
Satisfeito	4
Neutro	3
Insatisfeito	2
Muito Insatisfeito	1

O cálculo utiliza a fórmula de normalização para converter a média das respostas em uma escala de 0 a 100:

$$IGS = \frac{(Média - 1)}{4} \times 100$$

Essa abordagem permite traduzir a percepção dos(as) respondentes em um índice percentual padronizado, facilitando a análise comparativa ao longo do tempo e o acompanhamento de tendências de melhoria.

Após o processamento das 259 respostas registradas, obteve-se um Índice Global de Satisfação igual a **69,3**.

4. Link das respostas da pesquisa de satisfação

[PESQUISA \(respostas\) - Planilhas Google](#)

5. Conclusão

A pesquisa evidencia um elevado índice de satisfação geral, especialmente quanto à postura da equipe e à qualidade de parte dos bens adquiridos, confirmando avanços relevantes na atuação da CLMP.

Entretanto, foram identificadas oportunidades de melhoria relacionadas à agilidade dos processos, à transparência no acompanhamento das solicitações, à padronização



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria Administrativa

Coordenação de Logística Material e Patrimonial

entre as comarcas e à ergonomia dos mobiliários. Esses aspectos servirão de subsídio para o planejamento de ações voltadas ao aperfeiçoamento contínuo, em alinhamento ao Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ e às diretrizes institucionais do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código LkkcuEsz3h no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202502000607716 (Evento nº 21)

Wilham Dagmar Pereira Botelho

DIRETOR(A) DE DIVISÃO

DIVISÃO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO

Assinatura CONFIRMADA em 17/11/2025 às 16:34

