



**Ministério Público da União
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Procuradoria-Geral de Justiça**

PORTARIA Nº 420, DE 10 DE AGOSTO DE 2020

Institui, no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, o Projeto Pesquisa de satisfação dos usuários do Setor de Atendimento da Biblioteca do MPDFT.

A PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS,
no uso das atribuições legais conferidas pela Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993,

CONSIDERANDO o teor do Procedimento de Gestão Administrativa nº 08191.073858/2020-57, que trata da elaboração, do acompanhamento e da execução do Projeto Pesquisa de satisfação dos usuários do Setor de Atendimento da Biblioteca do MPDFT;

CONSIDERANDO o seguinte objetivo da Gestão Estratégica do MPDFT: desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes;

CONSIDERANDO as atribuições institucionais da Coordenadoria de Documentação e Informação; e

CONSIDERANDO que o Setor de Atendimento da Biblioteca do MPDFT verificou que não existe nenhum tipo de avaliação ou outro veículo por meio do qual possa ser obtido *feedback* sobre os serviços prestados pela unidade no atendimento ao usuário,

RESOLVE:



Ministério Público da União
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Procuradoria-Geral de Justiça

Art. 1º Instituir, no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, o Projeto Pesquisa de satisfação dos usuários do Setor de Atendimento da Biblioteca do MPDFT.

§ 1º O projeto tem como objetivo implantar questionário de pesquisa de satisfação que permita ao usuário solicitante de pesquisa doutrinária avaliar o atendimento e a pertinência do material recebido, cujos resultados oferecerão parâmetros que possibilitarão aperfeiçoar e melhorar os serviços prestados.

Art. 2º Estabelecer que a Biblioteca do MPDFT é a responsável pela execução e pela prestação de informações necessárias ao bom desenvolvimento do projeto.

§ 1º A gestora do projeto será a servidora Jaqueline Rodrigues Peixoto.

§ 2º A coordenadora do projeto será a servidora Dulcineide Camargo Santos.

Art. 3º Definir que a execução do projeto terá início em agosto de 2020.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO

***PESQUISA DE SATISFAÇÃO– USUÁRIOS DO SETOR DE
ATENDIMENTO/BIBLIOTECA MPDFT***

julho de 2020



Ministério Público
do Distrito Federal
e Territórios

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO

VICE-PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA JURÍDICO ADMINISTRATIVA

SELMA LEITE DO NASCIMENTO SAUERBRONN DE SOUZA

VICE-PROCURADOR GERAL DE JUSTIÇA INSTITUCIONAL

ANDRÉ VINICIUS DE ALMEIDA

CORREGEDORIA -GERAL

JOSÉ VALDENOR QUEIROZ JÚNIOR

CHEFIA DE GABINETE

MOACYR REY FILHO

DIRETORIA-GERAL

WAGNER DE CASTRO ARAUJO

ASSESSORIA DE POLÍTICAS INSTITUCIONAIS

ANDRE LUIZ CAPPI PEREIRA

GEORGES CARLOS F. MOREIRA SEIGNEUR



Secretaria de
Planejamento



ELABORAÇÃO E EXECUÇÃO

COORDENADORIA DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

Antonio Hugo Barbosa Neto

DIVISÃO DE BIBLIOTECA E INFORMAÇÃO

Gilson Carvalho da Silva

SETOR DE ATENDIMENTO/BIBLIOTECA

Jaqueline Rodrigues Peixoto

Dulcineide Camargo Santos

Eduardo Resende Rocha

Wesley Oliveira Leite

CONSULTORIA

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO

José Joaquim Vieira de Araújo

ASSESSORIA DE PROJETOS – SECPLAN

Aristóteles Rodrigues de Araujo

Daniella Pádua Lopes

Michelle Góis Gadelha Dias



Secretaria de
Planejamento

SUMÁRIO

1. NOME	3
2. MOTIVAÇÃO.....	3
3. OBJETIVO	3
4. FASES	3
5. OBJETIVOS E INDICADORES RELACIONADOS À GESTÃO ESTRATÉGICA....	3
6. EQUIPE	3
7. DESCRIÇÃO DO PROJETO.....	4
8. PERÍODO DE EXECUÇÃO.....	5
9. MÉTRICA.....	5
10. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO - FCS.....	5
11. CRONOGRAMA DAS FASES E ENTREGAS	6
12. APÊNDICE - QUESTIONÁRIO.....	8
13. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO.....	8
14. PLANO DE ACOMPANHAMENTO DO PROJETO	8
15. TERMO DE APROVAÇÃO	10

Pesquisa de satisfação dos usuários do setor de atendimento da Biblioteca.

1. NOME

Pesquisa de satisfação dos usuários do setor de atendimento da Biblioteca.

2. MOTIVAÇÃO

No campo da gestão da informação, cada vez mais as organizações, públicas e privadas, vêm investindo na avaliação de seus serviços, como forma de conhecer seus pontos fracos e fortes, possibilitando o aperfeiçoamento e melhora das rotinas usualmente realizadas.

O Setor de Atendimento da Biblioteca do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) verificou que não existe nenhum tipo de avaliação ou outro veículo pelo qual se obtém o feedback sobre seus serviços prestados no atendimento ao usuário.

Desta forma, optou-se pelo questionário como instrumento destinado a saber como o usuário tem recebido os conteúdos informacionais que são enviados por ocasião das solicitações de pesquisas doutrinárias.

3. OBJETIVO

Implantar o questionário de pesquisa de satisfação que permite ao usuário solicitante de pesquisa doutrinária avaliar o atendimento e a pertinência do material recebido, cujos resultados oferecerão parâmetros que possibilitarão aperfeiçoar e melhorar os serviços prestados.

4. FASES

4.1. Implantar questionário de pesquisa de satisfação.

4.2. Validar o projeto.

5. OBJETIVOS E INDICADORES RELACIONADOS À GESTÃO ESTRATÉGICA

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO
Pessoas, clima Organizacional e Tecnologia	Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes	Índice de crescimento técnico

6. EQUIPE

Unidade Responsável:	Biblioteca/DIBI/CDI	
Gestor(a) do Projeto:	Jaqueline Rodrigues Peixoto	
Coordenador(a) do Projeto:	Dulcineide Camargo Santos	
Integrantes:	Nome	telefone/email
	Equipe do SETAT/BIB	Atendimento.biblioteca@mpdft.mp.br 61 33439687

Pesquisa de satisfação dos usuários do setor de atendimento da Biblioteca.

7. DESCRIÇÃO DO PROJETO

Os membros e servidores do MPDFT solicitam pesquisa de doutrina e recebem material informacional via e-mail, tais como bibliografias temáticas e arquivos em formatos de arquivos em PDF, artigos científicos, livros, capítulos de livros, trabalhos em eventos, entre outros. Entretanto, não existe o feedback do usuário sobre a satisfação quanto à solicitação e ao material entregue.

Por isso, o Setor de Atendimento/Biblioteca pretende enviar questionário de pesquisa de opinião ao usuário atendido por pesquisa doutrinária.

A solução proposta pelos autores deste trabalho foi a criação de um questionário no aplicativo do google para levantar os níveis de satisfação dos usuários atendidos pelo Setor de Atendimento a pesquisa doutrinária. Com a finalidade de facilitar a identificação de possíveis insatisfações ou mesmo receber elogios sobre os trabalhos realizados.

Etapa 1 – Aplicação dos questionários

A partir de questionamentos feitos aos membros e servidores, o que levou à reflexão sobre a inexistência de um instrumento de avaliação dos serviços de pesquisa doutrinária.

Cada pergunta possui 5 alternativas que são as escalas de satisfação do usuário.

- 1- Excelentes;
- 2- Bons
- 3- Regulares
- 4- Fracos
- 5- Ruins

Etapa 2: Mapeamento das respostas obtidas dos usuários

Para aferir qualidade, esperamos que no mínimo 70% das respostas estejam nos níveis 1 e 2 da escala. Caso esse índice seja menor, teremos que fazer melhorias no serviço.

Os dados serão analisados anualmente e serão utilizados para o aprimoramento do serviço de pesquisa doutrinária, seja no sentido de aumentar a rapidez, qualidade dos materiais enviados e analisar a viabilidade das sugestões vindas dos usuários.

Etapa 3: Avaliação das respostas

A partir das respostas serão criados gráficos com dados numéricos e qualitativos que serão enviados para a CDI para compor as estatísticas anuais e sob demanda.

Os respectivos indicativos servirão de parâmetros para gerar demonstrativos de acertos e falhas, que poderão fundamentar a tomada de decisão durante o desenvolvimento de serviços de atendimento, a compra de produtos bibliográficos e/ou informacionais (impresas ou eletrônicas) em portais e bases de dados nacionais da área de Direito e Ciências Sociais.

A pesquisa de opinião será enviada como rotina pela equipe do Setor de Atendimento da Biblioteca/DIBI. Após a sua implantação, os responsáveis darão continuidade da avaliação periódica dos dados e aperfeiçoamento do serviço, conforme diagnóstico apresentado pelas estatísticas.

8. PERÍODO DE EXECUÇÃO

INÍCIO: agosto/2020

FIM: dezembro/2020


9. MÉTRICA

INDICADORES	METAS
Adesões à pesquisa	Aumento em 40% na quantidade de pessoas que inicialmente responderam ao questionário, até setembro de 2020.
Respostas ao questionário	70% das respostas estejam nos níveis 1 e 2 da escala
Relatórios estatísticos	1 relatório divulgado por semestre, o primeiro em setembro de 2020.

10. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO - FCS

- Comunicação eficiente dentro da equipe do projeto;
- Facilidade na comunicação com os usuários para obtenção de adesões ao questionário e objetividade de respostas;
- Bom relacionamento entre as Unidades e seus usuários;
- Alocação de recursos humanos;
- Suporte da Administração Superior.

11. CRONOGRAMA DAS FASES E ENTREGAS

	Nome do Projeto	Pesquisa de Satisfação – Usuários do Setor de Atendimento/Biblioteca MPDFT			
	Fase	1. Implantar questionário de pesquisa de satisfação.			
	Ações	Entregas	Responsável	Data inicial	Data final
	1.1 Elaborar o projeto	Projeto elaborado	Equipe do SETAT/BIB	07/07/20	15/07/20
	1.2 Enviar o projeto à CDI para aprovação	Projeto aprovado	SECPLAN//CDI DIBI/ Biblioteca	Set/2020	Set/2020
	1.3 Criar o questionário no aplicativo do google	Questionário criado	Equipe do SETAT/BIB	Jul/2020	Ago/2020
	1.4 Testar o envio do link via email do Setor de Atendimento/Biblioteca do MPDFT	Link do questionário enviado aos usuários por e-mail	Equipe do SETAT/BIB	Jul/2020	Ago/2020
	1.5 Divulgar o questionário aos usuários para que participem da pesquisa	Divulgada pesquisa pelo MPDFT hoje e em notícias	Equipe do SETAT/BIB e Jornalismo	Out/2020	Dez/2020
	1.6 Incluir na rotina diária do SETAT o envio do questionário e a pesquisa.	Rotina de envio criada	Equipe do SETAT/BIB	Out/2020	Nov/2020
	1.7 Analisar e avaliar os dados colhidos, quanto a adesão, respostas e necessidades de aperfeiçoamento da pesquisa	Estatísticas com dados quantitativos sendo divulgados anualmente	Equipe do SETAT/BIB	Set/2020	Dez/2020

Pesquisa de satisfação dos usuários do setor de atendimento da Biblioteca.

	Nome do Projeto	Pesquisa de Satisfação – Usuários do Setor de Atendimento/Biblioteca MPDFT			
	Fase	2 – Validar o projeto			
Ações		Entregas	Responsável	Data inicial	Data final
2.1 – Elaborar Portaria de Institucionalização do projeto		Portaria validada pelo gestor	Assessoria de Projetos/Secplan	27/07/2020	27/07/2020
2.2 – Enviar Portaria ao Setor de Produção e Gestão de Documentos para revisão		Portaria revisada enviada para a API	Assessoria de Projetos/Secplan	30/07/2020	30/07/2020
2.3 – Enviar portaria revisada à Assessoria de Políticas Institucionais (API) para providências quanto à assinatura		Confirmação do recebimento da portaria	Assessoria de Projetos /Secplan	03/08/2020	03/08/2020
2.4 – Solicitar assinatura da portaria à Procuradoria-Geral de Justiça		Portaria publicada	API	10/08/2020	14/08/2020
2.5 – Responder os formulários de acompanhamento do projeto		Formulários entregues à Assessoria de Projetos	Equipe do SETAT/BIB	Set/2020	Jan/2020
2.6 – Encaminhar todo material produzido Secom		Material entregue na Aproj	Equipe do SETAT/BIB	Nov/2020	Nov/2020
2.7 – Preencher o Termo de Encerramento de Trabalho com análise dos resultados gerados (registro por meios de fotos e vídeos) e relato das lições aprendidas		Termo de Encerramento de Trabalho entregue na Aproj	Equipe do SETAT/BIB	Jan/2020	Jan/2020
2.8 – Elaborar Relatório Final do projeto		Relatório com os resultados do projeto validado pelo gestor	Assessoria de Projetos/Secplan	Jan/2020	Jan/2020

12. CENÁRIO

Pontos Fortes (vantagens internas que possam ajudar na execução do projeto)
Facilidade de acesso ao questionário (via email)
Informações disponíveis na página da CDI
Manifestação espontânea do usuário

Pontos Fracos (desvantagens internas que possam atrapalhar a execução do projeto)
Recursos humanos limitados
Inexistência de ferramentas adequadas de organização e pesquisa
Não adesão aos questionários
Respostas duvidosas que avaliam de forma errada

Oportunidades (fatores externos positivos que possam trazer benefícios para o projeto)
Plataforma <i>google</i>

Ameaças (fatores externos que possam comprometer o projeto)
Se houver problemas na plataforma de questionário do google

13. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação é um instrumento que torna possível a estimativa do grau de obtenção dos objetivos definidos em termos de conclusão, qualidade e compatibilidade com as ações descritas e executadas no projeto.

Para isso, o projeto prevê a elaboração de dois relatórios importantes para a consolidação e validação do projeto:

- a. **Termo de Encerramento de Trabalho**: tem a finalidade de relacionar todos os detalhes das ações executadas e das entregas propostas no projeto. Este é de responsabilidade do gestor, que poderá contar com a consultoria ou não da SECPLAN, e poderá ser enriquecido por fotos, vídeos e reportagens do projeto. A descrição dos resultados e das entregas apresentará a discussão dos principais resultados obtidos, de forma a evidenciar os avanços e relacionar as dificuldades e limitações vivenciadas no projeto, bem como as lições aprendidas
- b. **Relatório Final do Projeto**: consiste na análise qualitativa e quantitativa do conjunto de ações propostas. Neste relatório cada ação é quantificada em termos percentuais e realizada uma avaliação geral de todas as ações do projeto, com base na prestação de informações por meio dos formulários de acompanhamentos, Termo de Encerramento de Trabalho e reuniões. O relatório servirá de base para a elaboração da portaria de institucionalização da ação/atividade/serviço, caso haja necessidade. O relatório será elaborado pela Assessoria de Projetos com a aprovação do gestor/coordenador.

14. PLANO DE ACOMPANHAMENTO DO PROJETO

14.1.1º marco – outubro de 2020

Pesquisa de satisfação dos usuários do setor de atendimento da Biblioteca.

RESULTADOS ALCANÇADOS – 1º MARCO
PRODUTO 1: Divulgação da pesquisa pelo MPDFT hoje e em notícias
<p>Descrição do andamento da entrega do produto, evidenciando os resultados qualitativos e quantitativos alcançados: Houve necessidade de mudança nesta entrega?</p> <p>Resposta: (Preenchimento do gestor do projeto)</p>
PRODUTO 2: Aumento no número de pessoas que responderam ao questionário inicialmente
<p>Descrição do andamento da entrega do produto, evidenciando os resultados qualitativos e quantitativos alcançados: Houve necessidade de mudança nesta entrega?</p> <p>Resposta: (Preenchimento do gestor do projeto)</p>
PRODUTO 3: Quantidade de respostas que foram superiores aos níveis 1 e 2 da escala do questionário
<p>Descrição do andamento da entrega do produto, evidenciando os resultados qualitativos e quantitativos alcançados: Houve necessidade de mudança nesta entrega?</p> <p>Resposta: (Preenchimento do gestor do projeto)</p>
PRODUTO 4: Relatório estatístico com as respostas, divulgado semestralmente
<p>Descrição do andamento da entrega do produto, evidenciando os resultados qualitativos e quantitativos alcançados: Houve necessidade de mudança nesta entrega?</p> <p>Resposta: (Preenchimento do gestor do projeto)</p>
DESCRIÇÃO DE COMO O PROJETO ESTÁ SENDO DESENVOLVIDO.
<p>Cite as lições aprendidas e outras informações que julgue relevantes. Citar a forma escolhida para resolver dificuldades ou problemas que surgiram, falando brevemente sobre o método abordado. Houve alguma mudança necessária ao plano assinado? Caso positivo, o que ocasionou essa alteração? Houve necessidade de modificar o plano de projeto? Caso positivo, foi necessária a alteração do plano de projeto ou da portaria de institucionalização do projeto?</p> <p>Resposta: (Preenchimento do gestor do projeto)</p>

14.1. 2º marco – janeiro de 2020. Envio do Termo de Encerramento do Projeto.

15. TERMO DE APROVAÇÃO

A Secretaria de Planejamento (Secplan), no uso da sua competência regimental, de acordo com a Portaria Normativa nº 334, de 07 de agosto de 2014, e em cumprimento a determinação da Procuradoria-Geral de Justiça coordenou a elaboração do projeto Pesquisa de satisfação dos usuários do setor de atendimento da Biblioteca, com o objetivo de implantar o questionário de pesquisa de satisfação que permite ao usuário solicitante de pesquisa doutrinária avaliar o atendimento e a pertinência do material recebido, cujos resultados oferecerão parâmetros que possibilitarão aperfeiçoar e melhorar os serviços prestados.

A gestora deve estar ciente de que qualquer modificação no projeto inicial, caso exista, poderá implicar alteração nos prazos de execução, reduzindo-os ou dilatando-os, dependendo da natureza das alterações e do julgamento técnico da área competente. A inicialização da execução do projeto está vinculada à assinatura desse termo.

Eu, Jaqueline Rodrigues Peixoto, gestora do projeto Pesquisa de satisfação dos usuários do setor de atendimento da Biblioteca, por mim elaborado, com a consultoria da Assessoria de Projetos /Secplan, aprovo e autorizo o início de sua execução e me comprometo a prestar as informações, bem como tomar as providências necessárias à validação do projeto.

Brasília, ____ de _____ de 2020.
