

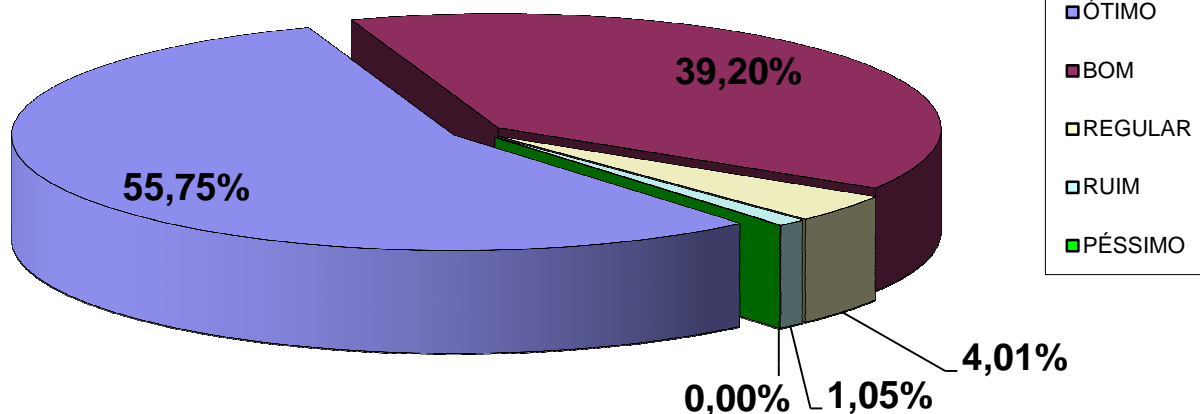


## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

Unidade: DGPES/ESAJ	PESQUISA Nº: 01/2016
Código do formulário aplicado: FRM-DGPES-049-04	Qt <sup>de</sup> de formulários válidos: 96
Período da realização da pesquisa: 07/11/16 a 06/12/2016.	Meta atual: 94%.

### Pesquisa de Satisfação do Usuário Nº 01/2016



**Percentual de Avaliações Positivas : 94,95%**

#### ANÁLISE DE DADOS:

Conceitos	Percentuais
ÓTIMO	55,75%
BOM	39,20%
REGULAR	4,01%
RUIM	1,05%
PÉSSIMO	0,00%
ÓTIMO+BOM	94,95%

Desempenho por Quesito	O+B	REGULAR	R+P
Facilidade de entrar em contato	95,83%	4,17%	0,00%
Prazo razoável no atendimento das solicitações	95,83%	4,17%	0,00%
Cordialidade do atendimento	96,84%	2,11%	1,05%
Salas de aula e equipamentos	96,84%	6,32%	0,00%
Qualidade dos cursos	92,71%	4,17%	3,13%
Qualificação dos instrutores	94,79%	3,13%	2,08%
TOTAL	94,95%	4,01%	1,05%

- A PSU DGPES/ESAJ 2016 obteve o seguinte resultado: **94,95% de ótimo + bom**, 4,01% de regular, 1,05% de ruim e 0,00% de péssimo. A meta estabelecida era de 94% e foi superada. Comparado ao índice obtido no ano de 2015, houve uma pequena redução do percentual das avaliações positivas de 0,42%.



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

- A população a ser atingida foi estimada em 821 gestores e a amostra mínima pretendida era de 83 formulários. A pesquisa foi encerrada em 25/11/2016 com 96 formulários válidos.
- A participação dos gestores foi recebida da seguinte forma:

GESTOR	QUANTIDADE	GESTOR	QUANTIDADE
DIRETOR GERAL	1	SECRETÁRIO DE CÂMARA	5
DIRETOR DE DEPARTAMENTO	7	CHEFE DE SERVIÇO	16
DIRETOR DE DIVISÃO	6	RAS/RD/RDS	25
CHEFE DE SERVENTIA	33	OUTROS	2
DIRETOR DE CENTRAL DE MANDADOS	1		

- Foram computadas 29 respostas “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”, conforme o quadro abaixo:

Quesitos	Gestores	Respostas
Facilidade para entrar em contato	3 Chefes de Serventia (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Regular).	4
Prazo razoável no atendimento das solicitações	1 Diretor de Divisão (Regular); 1 Chefe de Serventia (Regular); 1 Secretário de Câmara (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Ruim).	4
Cordialidade do atendimento	1 Secretário de Câmara (Regular); 1 Chefe de Serventia (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Regular).	3
Salas de aula e equipamentos	1 Diretor de Divisão (Regular); 3 Chefes de Serventia (Regular); 2 RAS/RD/RDS (Regular).	6
Qualidade dos cursos	2 Chefes de Serventia (Regular); 2 Chefes de Serventia (Ruim); 1 Diretor de C. Mandados (Ruim); 1 RAS/RD/RDS (Regular); 1 Outros (Regular).	7
Qualificação dos instrutores	1 Diretor de Departamento (Regular); 2 Chefes de Serventia (Regular); 1 Chefe de Serventia (Ruim); 1 Diretor de C. de Mandados (Ruim)	5
TOTAL		29

### AÇÕES GERENCIAIS:



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

1. Os quesitos avaliados como “regular”, “ruim” e “péssimo” deverão ser observados pelas Divisões da ESAJ, a fim de alimentar as futuras revisões dos processos de trabalho e orientação das equipes.
2. Manter a meta em 94%.
3. Responder aos gestores que se manifestaram pontualmente na pesquisa e divulgar o resultado.

Meta para próxima pesquisa: 94%

Responsável pela pesquisa: RAS ESAJ

Administração Superior: Angela Cardoso Pingitore

Data da análise: 12/12/2016