



## 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: 01/2017

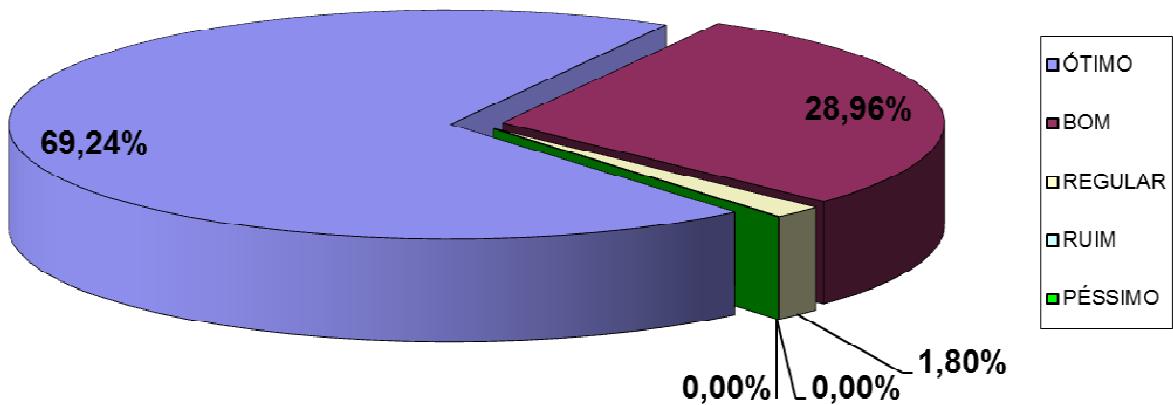
Código do formulário aplicado: FRM-DGPES-049-04

Qt<sup>de</sup> de formulários válidos: 93

Período da realização da pesquisa: 10/11/17 a 09/12/2017.

Meta atual: 94%.

### Pesquisa de Satisfação do Usuário Nº 01/2017



**Percentual de Avaliações Positivas (Ótimo+Bom): 98,20%**

### ANÁLISE DE DADOS:

Conceitos	Percentuais
ÓTIMO	69,24
BOM	28,96
REGULAR	1,80
RUIM	0
PÉSSIMO	0
ÓTIMO+BOM	98,20

Desempenho por Quesito	O+B	REGULAR	R+P
Facilidade de entrar em contato	100,00%	0,00%	0,00%
Prazo razoável no atendimento das solicitações	98,92%	1,08%	0,00%
Cordialidade do atendimento	100,00%	0,00%	0,00%
Salas de aula e equipamentos	100,00%	2,17%	0,00%
Qualidade dos cursos	94,62%	5,38%	0,00%
Qualificação dos instrutores	97,85%	2,15%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>98,20%</b>	<b>1,80%</b>	<b>0,00%</b>

- A PSU DGPES/ESAJ 2017 obteve o seguinte resultado: 98,20% de conceitos 'ótimo' + 'bom' e 1,80% de 'regular'. Não houve apontamento de conceitos 'ruim' e 'péssimo'. A meta estabelecida foi de 94% e foi superada. Comparado ao índice obtido no ano de



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

- 2016, houve um aumento significativo do percentual das avaliações positivas de 3,25%.
- Podemos ressaltar uma melhora significativa na percepção do usuário em relação a todos os quesitos avaliados. No geral tivemos um índice muito pequeno de conceitos 'regular' de 1,80% e individualmente o quesito "qualidade dos cursos" obteve o índice de 5,38% estando dentro da meta proposta (94,62%). Comparativamente ao ano de 2016, cujo quesito ficou com índice de 92,71%, houve uma melhora.
  - A população a ser atingida foi estimada em 813 gestores e a amostra mínima pretendida era de 83 formulários. A pesquisa foi encerrada em 01/12/2017 com 93 formulários válidos.
  - A participação dos gestores foi recebida da seguinte forma:

GESTOR	QUANTIDADE	GESTOR	QUANTIDADE
DIRETOR GERAL	4	SECRETÁRIO DE CÂMARA	1
DIRETOR DE DEPARTAMENTO	4	CHEFE DE SERVIÇO	37
DIRETOR DE DIVISÃO	7	RAS/RD/RDS	6
CHEFE DE SERVENTIA	30	OUTROS	4
DIRETOR DE CENTRAL DE MANDADOS	0		

- Foram computadas 10 respostas "Regular" num total de 556, conforme abaixo:

Quesitos	Gestores	Respostas
Facilidade para entrar em contato	-	0
Prazo razoável no atendimento das solicitações	1 Chefe de Serventia	1
Cordialidade do atendimento	-	0
Salas de aula e equipamentos	1 Chefe de Serventia 1 Chefe de Serviço	2
Qualidade dos cursos	3 Chefes de Serventia 1 Chefe de Serviço 1 Outros	5
Qualificação dos instrutores	1 Chefe de Serventia 1 Outros	2
TOTAL		10

### AÇÕES GERENCIAIS:

1. O quesito "qualidade dos cursos" obteve 5 conceitos *regular*, e embora esteja dentro da



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

meta proposta (94,62%), nos aponta onde devemos concentrar esforços para melhorar ainda mais. Para o próximo ano planejamos aumentar a oferta de novas modalidades de capacitação, intensificando o oferecimento de workshops e minicursos. Alterar o quesito para qualidade das ações de capacitação para abranger outras modalidades além de cursos.

2. Aumentar a meta para 95%.
3. Responder aos gestores que se manifestaram pontualmente na pesquisa e divulgar o resultado.

Meta para próxima pesquisa: 95%

Responsável pela pesquisa: RAS ESAJ

Administração Superior: Angela Cardoso Pingitore

Data da análise: 07/12/2017