

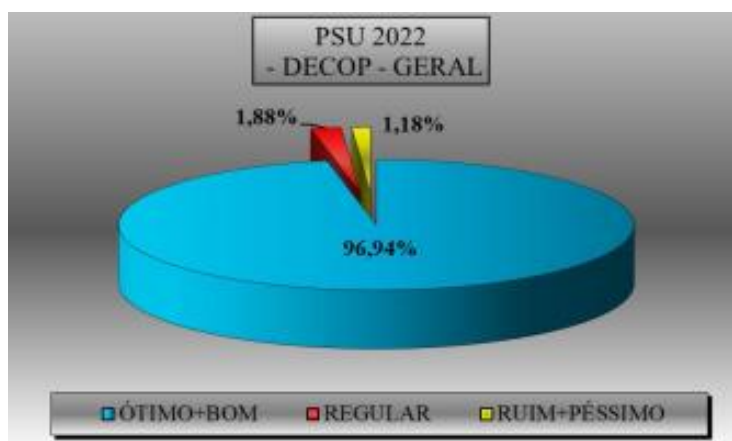


ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: DGCOL	PESQUISA Nº: 001/2022
Código do formulário aplicado: Pesquisa Eletrônica encaminhada pelo <i>Forms</i>	Qt ^{de} de formulários válidos: DECOP: 85 DECAN: 68 SECOJ:50 DELFA: 1) Prestação de Serviços: 88 e 2) Atendimento: 84
Período da realização da pesquisa: DECOP: 01 a 30 de setembro de 2022 DECAN: 01 a 30 de setembro de 2022 SECOJ: 01 a 30 de setembro de 2022 DELFA: 1) Prestação de Serviços: 01 a 30 de setembro de 2022 e 2) Atendimento: 24 de outubro a 01 de novembro de 2022	Meta atual: DECOP: 95% O+B DECAN: 95% O+B SECOJ: 95% O+B DELFA: 1) Prestação de Serviços: > 90% O+B e 2) Atendimento: > 95% O+B

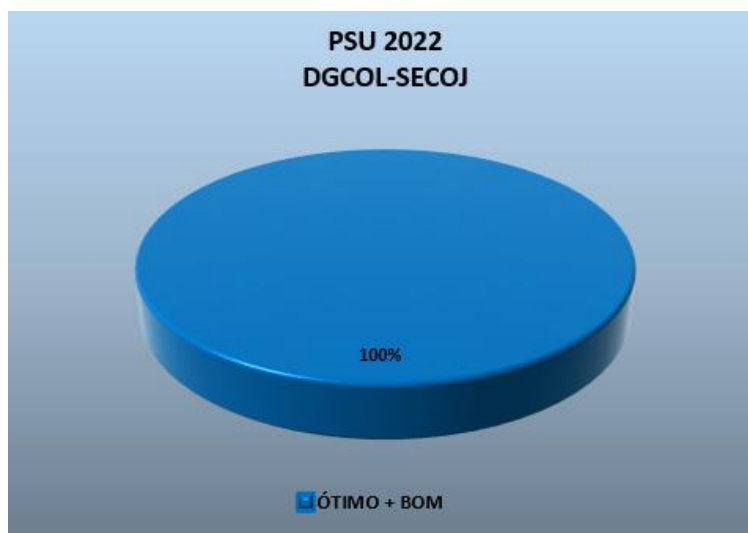
RESULTADO (gráfico comparativo):





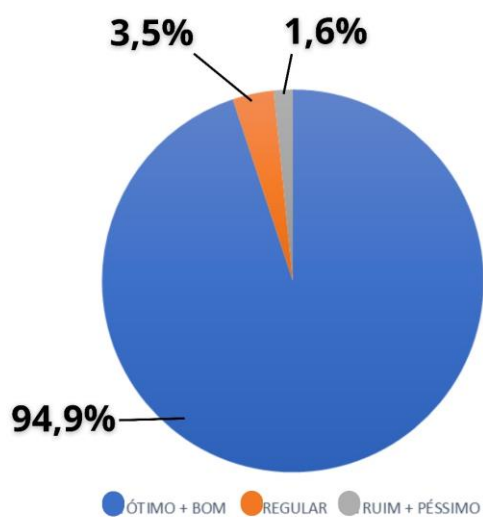
ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.



PSU 2022 – DELFA

1) Prestação de Serviços

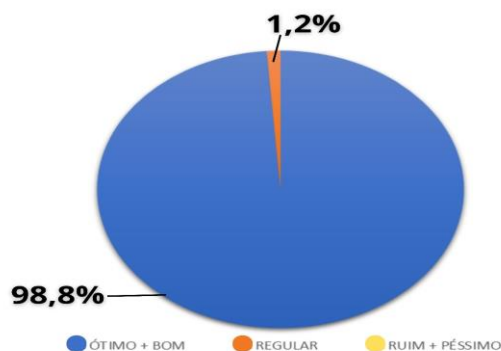




ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

2) Atendimento



ANÁLISE DE DADOS:

A Pesquisa de Satisfação do usuário da DGCOL foi realizada de forma sincronizada por suas Unidades Organizacionais - UO (DECOP, DECAN, SECOJ e DELFA – Prestação de Serviços) durante o mês de setembro por meio do *Forms*. Em agosto a equipe da DGCOL, através de seus RASS, foi comunicada que considerando a nova modelagem, ante a alteração do escopo das certificações anteriormente mantidas, far-se-ia necessário que as pesquisas fossem realizadas de forma simultânea em todas as unidades organizacionais envolvidas com a medição da percepção do usuário-PSU.

Em cumprimento à ação planejada no RANAC-DGCOL nº014/2022, o DELFA realizou a pesquisa de satisfação do Atendimento (Público externo e interno) no período do dia 24 outubro a 01 de novembro de 2022, após recontagem do tamanho da população de usuários internos e externos, que foi realizada no intuito de verificar se houve alteração referente ao público-alvo da pesquisa.

Cada UO foi responsável por realizar sua própria pesquisa, considerando suas especificidades, como partes interessadas, quesitos e o número mínimo de amostras válidas. Da mesma forma cada UO estabeleceu a meta a ser alcançada, sendo certo que todas conseguiram atingir o resultado almejado, conforme veremos a seguir.

Diante do resultado individual de cada UO, podemos auferir um resultado geral para DGCOL de 96,88% de O+B, que será usado como base para estabelecer uma meta geral para DGCOL na próxima pesquisa.



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

QUADROS COMPARATIVOS ENTRE PÚBLICO-ALVO, QUESITOS E RESULTADOS OBTIDOS:

✚ **DECOP: Departamento de Execução de Contratos de Prestação de Serviços**

✚ **PÚBLICO-ALVO:**

Empresa Contratada: 36,47%; Fiscal de Contrato: 41,18% e Gestor de Contrato: 22,35%

QUESITOS	ÓTIMO+BOM	REGULAR	RUIM+PÉSSIMO
Qualidade no atendimento	83	1	1
Clareza e coerência nas informações prestadas	81	3	1
Tempo para resposta de e-mail	82	2	1
Conhecimento técnico da equipe	84	0	1
Disponibilidade da equipe quando requisitada	82	2	1

O DECOP atingiu a meta de 95% O+B estipulada e obteve o resultado geral – 96,94% de O+B, com 08 apontamentos “REGULAR” e 05 “RUIM+PÉSSIMO” (os apontamentos “PÉSSIMO” foram oriundos de um mesmo usuário (empresa contratada que não se identificou).

✚ **DECAN: Departamento de Contratos e Atos Negociais**

✚ **PÚBLICO-ALVO:**

Permissionário/Cessionário: 14,70%; Conveniente/Instituição Parceira: 1,47%, Locador: 2,94%; Unidade Organizacional Demandante: 17,65%; Gestor: 41,18% e Fiscal: 22,06%



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

QUESITOS	ÓTIMO+BOM	REGULAR	RUIM+PÉSSIMO
Qualidade no atendimento	68	0	0
Clareza e coerência nas informações prestadas	68	0	0
Tempo para conclusão dos serviços solicitados	68	0	0
Tempo para atendimento das informações solicitadas	67	1	0
Conhecimento técnico da equipe	68	0	0

O DECAN atingiu a meta de 95% O+B estipulada e obteve o resultado geral de 99,71% de O+B, com apenas 01 apontamento “REGULAR”.

✚ **SECOJ: Secretaria dos Órgãos Julgadores de Licitação**

✚ **PÚBLICO-ALVO:**

Pregoeiros: 34%; Comissão Permanente de Licitação – CPL:12%; Unidade Demandante: 2,00% e Usuário Interno: 44%

QUESITOS	ÓTIMO+BOM	REGULAR	RUIM+PÉSSIMO
Cordialidade e Profissionalismo da equipe	50	0	0
Clareza e coerência nas informações prestadas	50	0	0
Tempo de reposta das informações solicitadas	50	0	0
Disponibilidade da Equipe ao ser requisitada	50	0	0
Impressão geral sobre a SECOJ	50	0	0



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Os itens avaliados obtiveram resultados em 100 %, ou seja, acima da meta estipulada. O resultado demonstra que a equipe prima pela qualidade em relação ao atendimento aos usuários do serviço da SECOJ.

✚ DELFA: Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes

✚ 1) Prestação de Serviços (usuário externo) - PÚBLICO-ALVO:

Licitante: 31,82%; Fornecedor contratado: 43,18%; Parte em Convênio ou Parceria: 20,45% e Outra: 4,55%

QUESITOS	ÓTIMO+BOM	REGULAR	RUIM+PÉSSIMO
Ciência da realização das licitações	72	2	2
Obtenção de edital na WEB	66	3	1
Clareza e objetividade do Edital	68	4	1
Obtenção das informações necessárias para inscrição no Cadastro de Fornecedores pela WEB	68	2	1
Obtenção de Termos de Contrato pela Web	80	2	1
De uma maneira geral quantas estrelas você daria ao DELFA	85	1	2

O DELFA atingiu a meta de > 90% O+B estipulada e obteve o resultado geral de 94,8% de O+B, 14 apontamentos “REGULAR” e 08 “RUIM+PÉSSIMOS”. Em relação as marcações “péssimas”, a RASS do DELFA informou que os usuários mantiveram o anonimato garantido na PSU.

Vale observar que a página LICITAÇÕES, anteriormente era um link do PORTAL TJ, mas atualmente passou a ser um sub-link da TRANSPARÊNCIA. Contudo quando ocorre a divulgação de novo EDITAL consta na publicação o caminho para obtenção do respectivo edital no portal TJ.



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Os requisitos referentes à prestação de serviços, pela sua natureza, são considerados mais sensíveis e mais desafiadores quanto ao alcance da satisfação dos usuários comparando-os com requisitos de atendimento. Ressalta-se também que a pesquisa possui um quesito referente ao motivo pelo qual o usuário precisou daquela UO, conseqüentemente existe a possibilidade de marcar na avaliação “**NÃO SEI RESPONDER**”.

DELFA: 2) Atendimento (usuário interno e externo) - PÚBLICO-ALVO:

Licitante: 21,42%; Fornecedor contratado: 30,95%, Sou da equipe de outras áreas do PJERJ: 36,9% e Outra: 10,71%

QUESITOS	ÓTIMO+BOM	REGULAR	RUIM+ PÉSSIMO
O que você achou do nosso tempo de atendimento	82	2	0
Sobre a clareza das informações prestadas	84	0	0
Em relação à cortesia durante o atendimento, como classificaria o profissional que o atendeu	83	1	0
Em relação ao conhecimento técnico da equipe	83	1	0

O DELFA atingiu a meta de > 95% O+B estipulada e obteve o resultado geral de 98,8% de O+B, com apenas 04 apontamentos “regular”.

AÇÕES GERENCIAIS:

1. Parabenizar toda a equipe do DGCOL pelo excelente resultado obtido na pesquisa e pelo atingimento da meta (RAS e RAS Setoriais);
2. Agradecer os elogios e avaliar as sugestões e críticas recebidas no campo elogios, sugestões, reclamações e observações (RAS Setoriais);



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

3. Divulgar a Pesquisa no campo próprio do Portal TJ, sub-link “licitações” – Pesquisa de Satisfação (RAS).

Meta para próxima pesquisa: Será estabelecida na 1ª Reunião de Análise Crítica do ano de 2023.

Responsável pela pesquisa: Andréa Poggio

Administração Superior: Bruno Azevedo

Data da análise: 10/11/2022