



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Unidade: SGADM/MUSEU

PESQUISA Nº: 01/2023

Código do formulário aplicado: FRM-SGADM-027-02

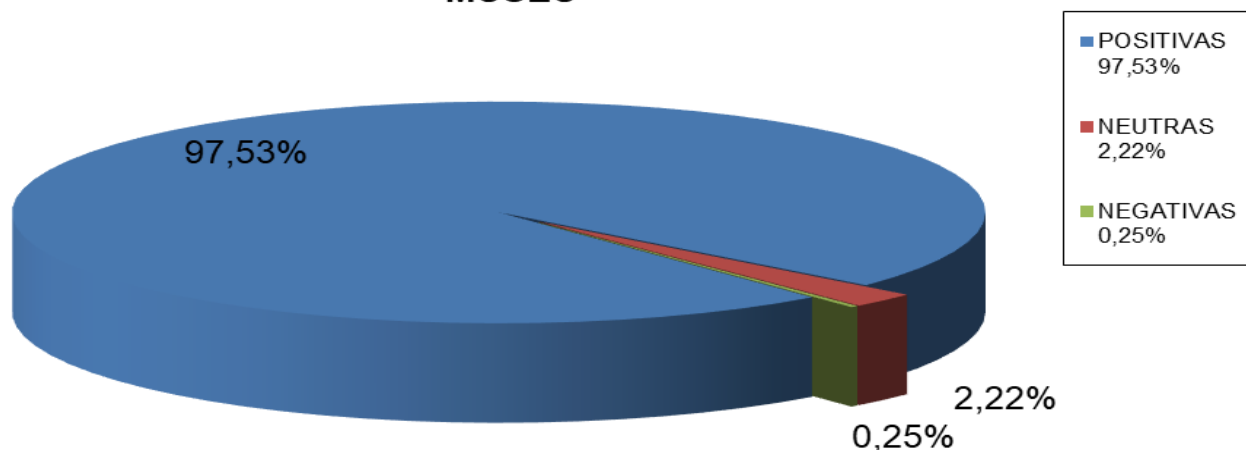
Qt^{de} de formulários válidos: 135

Período da realização da pesquisa: 13/11 a 28/12/2023

Meta atual: superior a 95%

RESULTADO:

Pesquisa de Satisfação do Usuário Nº 01/2023 MUSEU



Percentual de Avaliações Positivas (ótimo + bom): 97,53%

ANÁLISE DE DADOS:

QUESITOS	AVALIAÇÕES POSITIVAS	AVALIAÇÕES NEUTRAS	AVALIAÇÕES NEGATIVAS	SOMENTE POSITIVAS	%	TOTAL	NEUTRAS	NEGATIVAS
Qualidade da programação da Agenda Cultural	135	0	0	135	100,00	135	0,00	0,00
Espaços históricos/culturais e acervos do Museu	135	0	0	135	100,00	135	0,00	0,00
Programação Virtual (Internet)	125	10	0	125	92,59	135	7,41	0,00
Programação presencial	133	2	0	133	98,52	135	1,48	0,00
Recepção e cordialidade	135	0	0	135	100,00	135	0,00	0,00
Atendimento da Equipe	135	0	0	135	100,00	135	0,00	0,00
Competência da Equipe	135	0	0	135	100,00	135	0,00	0,00
Facilidade de entrar em contato	128	6	1	128	94,81	135	4,44	0,74
Divulgação da programação (Instagram, Facebook, página do TJRJ, portal do Museu da Justiça e Newsletter).	124	9	2	124	91,85	135	6,67	1,48
TOTAL	1185	27	3	1185	97,53	1215	2,22	0,25



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

- A PSU MUSEU 2023 pode ser considerada como a primeira pesquisa realizada desde 2017 (início da série histórica), que seguiu de forma precisa a metodologia descrita na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário, revisão 18.
- A pesquisa obteve **97,53% de avaliações positivas (ótimo + bom)**, 2,22% de neutras (regular) e 0,25% de negativas (ruim e péssimo). A meta estabelecida de superior a 95% foi superada.
- Considerando que essa foi a primeira medição dentro dos padrões do SGQ MUSEU, mas sem desprezar a média histórica de 97,47%, podemos definir a meta para próxima PSU de superior a 96%.
- A população a ser atingida foi estimada em acima de 4.000 pessoas e a amostra mínima pretendida era de 100 formulários. A pesquisa foi prorrogada com 86 formulários e encerrada com 135 formulários válidos.
- Atividades que os usuários participaram:

ATIVIDADES	QUANTIDADE	%
CONSULTA AO ACERVO	26	10,70
MÚSICA NO MUSEU	23	9,47
VISITA MEDIADA	58	23,87
OFICINA	6	2,47
EXPOSIÇÃO	67	27,57
MUSEU CONVIDA	7	2,88
LEITURAS NO MUSEU	14	5,76
HISTÓRIA ORAL	9	3,70
HUMANITAS	16	6,58
PARCERIAS DO MUSEU	4	1,65
SARAU DO MUSEU	6	2,47
OUTRA	7	2,88
TOTAL	243	100

- A pesquisa contou com a participação de pessoas em atividades presenciais e virtuais.



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

- Na pesquisa sobre os canais de divulgação, o resultado foi o seguinte:

CANAIS DE DIVULGAÇÃO	QUANTIDADE	%
SITE TJ	18	11,25
PORTAL MUSEU	8	5,00
INTERNET	19	11,88
MÍDIAS SOCIAIS	10	6,25
E-MAILS, MALA DIRETA, NEWS	19	11,88
RÁDIO	2	1,25
TV	3	1,88
INDICAÇÃO AMIGO	26	16,25
CARTAZ, FILIPETA ETC.	7	4,38
OUTROS	48	30,00
TOTAL	160	100

- A pesquisa registrou que aproximadamente 46% dos entrevistados conhecem o MUSEU por convite ou contato pessoal (outros e indicação), o mesmo percentual (46%) pelos canais virtuais, cerca de 3% por rádio e TV e um pouco mais de 4% por propaganda impressa.
- Participaram da Pesquisa de Satisfação:

PARTICIPANTE	QUANTIDADE	%
MAGISTRADO TJRJ	0	0,00
SERVIDOR TJRJ	16	11,85
COLABORADOR TJRJ	11	8,15
ESTAGIÁRIO TJRJ	7	5,19
PROFESSOR	12	8,89
ESTUDANTE	53	39,26
ADVOGADO	3	2,22
OUTROS	33	24,44
TOTAL	135	100

- A pesquisa contou com a participação de aproximadamente 75% de público externo e 25% do TJRJ.



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

- Percepção do usuário em relação à nova Visão de Futuro do MUSEU:

RESPOSTAS	Percentuais
ME IDENTIFICO TOTALMENTE	50%
ME IDENTIFICO	36%
NEUTRO (INDIFERENTE)	12%
NÃO ME IDENTIFICO	2%
NÃO ME IDENTIFICO TOTALMENTE	0%
ME IDENTIFICO TOTALMENTE + ME IDENTIFICO	86%

- O resultado apurado de **respostas positivas** foi de **86%** na primeira medição. Como a Visão é um propósito a ser atingido, devemos continuar a desenvolver as atividades do MUSEU com o objetivo que esse número seja cada vez maior.

AÇÕES GERENCIAIS:

- Dar continuidade ao desenvolvimento das atividades do MUSEU, de forma que os resultados planejados para o atendimento da satisfação dos usuários sejam atingidos.

Meta para próxima pesquisa:

Superior a 96%

Responsável pela pesquisa: Sergio Ricardo von Sydow

Administração Superior: Siléa Santa Rosa Macieira

Data da análise: 08/01/2024