

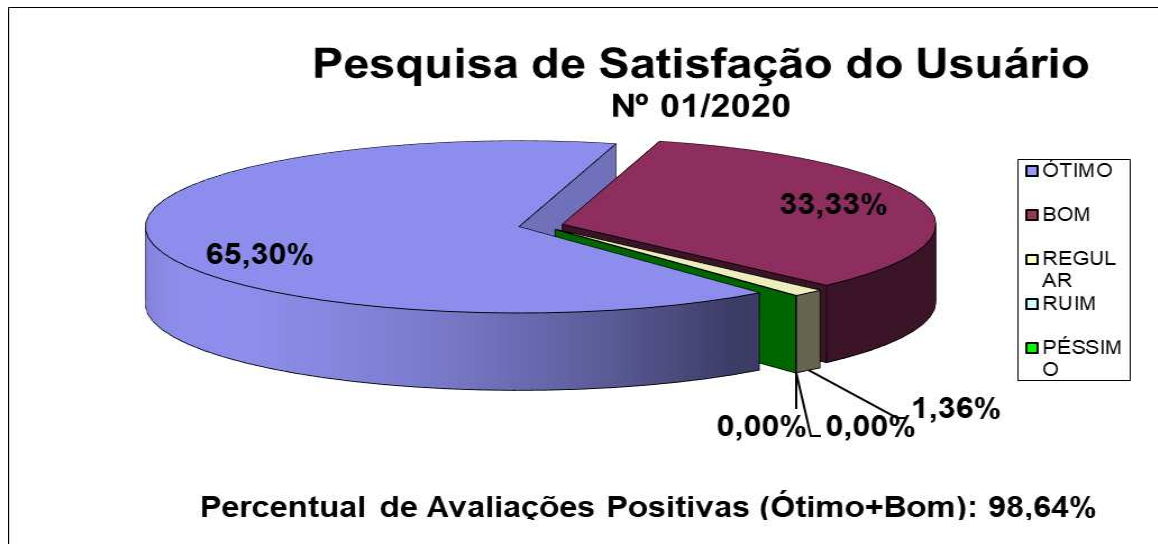


## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: DGPEs-ESAJ	PESQUISA Nº: 01/2020
Código do formulário aplicado: FRM-DGPES-049-03	Qt <sup>de</sup> de formulários válidos: 110
Período da realização da pesquisa: 16/11 a 30/11/2020	Meta atual: 96%

RESULTADO (gráfico comparativo):



ANÁLISE DE DADOS:

Conceitos	Percentuais	
	2019	2020
ÓTIMO	60,35	65,30
BOM	38,09	33,33
REGULAR	1,39	1,36
RUIM	0,17	0,00
PÉSSIMO	0,00	0,00
ÓTIMO+BOM	98,43	98,64

Desempenho por Quesito - 2019	O+B	REGULAR	R+P
Facilidade de entrar em contato	100,00%	0,00%	0,00%
Prazo razoável no atendimento das solicitações	100,00%	0,00%	0,00%
Cordialidade do atendimento	98,96%	1,04%	0,00%
Salas de aula e equipamentos	96,88%	2,08%	1,04%
Qualidade das ações de capacitação	97,92%	2,08%	0,00%
Qualificação dos instrutores	96,88%	3,13%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>98,43%</b>	<b>1,39%</b>	<b>0,17%</b>



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Desempenho por Quesito - 2020	O+B	REGULAR	R+P
Facilidade de entrar em contato	98,18%	1,82%	0,00%
Prazo de atendimento das solicitações	99,09%	0,91%	0,00%
Cordialidade do atendimento	99,09%	0,91%	0,00%
Salas de aula e equipamentos/ sala de aula virtual	98,18%	1,82%	0,00%
Qualidade das ações de capacitação (conteúdo e metodologia)	98,18%	1,82%	0,00%
Qualificação dos instrutores (grau de conhecimento e didática)	99,09%	0,91%	0,00%
TOTAL	98,64%	1,36%	0,00%

- A PSU DGPES/ESAJ 2020 obteve o seguinte resultado:
  - A meta estabelecida de 96% foi superada. Comparado ao índice obtido no ano de 2019, o percentual das avaliações positivas teve um aumento de 0,21%, tendência de melhora a cada ano que vem se mantendo desde 2017.
  - Podemos apontar uma migração de aproximadamente 5% de conceitos “*bom*” para conceitos “ótimo”, mantendo-se a preponderância de conceitos “ótimo” na proporção aproximada do dobro de conceitos “*bom*”.
  - Os quesitos “Facilidade de entrar em contato e Prazo de atendimento das solicitações” tiveram uma leve queda de 1,82% e 0,91%, respectivamente, nas avaliações positivas, mas mantendo-se acima da meta, resultado possivelmente influenciado pelo afastamento das atividades presenciais imposto pela pandemia do covid 19.
  - O quesito “Cordialidade do atendimento” apresentou uma singela melhora de 0.13%, não tendo sido influenciado pelos quesitos mencionados no tópico anterior.
  - O quesito “Salas de aula e equipamentos/ sala de aula virtual” obteve um aumento de 1,3% nas avaliações positivas, podendo refletir a satisfação com a implementação de aulas virtuais no Teams, além da maior oferta de ações de EAD.
  - O quesito “Qualidade das ações de capacitação” obteve um aumento de avaliações positivas de 0,26%, mantendo resultado bem próximo ao ano anterior.
  - O quesito “Qualificação dos instrutores” teve um aumento consistente de 2,21% nas avaliações positivas, possivelmente resultado das ações gerenciais adotadas conforme PSU 2019, bem como da seleção mais criteriosa de instrutores que foram habilitados nas ações de capacitação desenvolvidas e adaptadas para as novas modalidades.
  - No geral tivemos um índice pequeno de conceitos ‘*regular*’, de 1,36%.



## 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 778 gestores e a amostra mínima pretendida era de 83 formulários. A pesquisa foi encerrada em 30/11/2020 com 110 formulários válidos.
- A participação dos gestores foi recebida da seguinte forma:

GESTOR	Quant./índice satisfação	GESTOR	Quant./índice satisfação
DIRETOR GERAL	0	SECRETÁRIO DE CÂMARA	2 (91,67%)
DIRETOR DE DEPARTAMENTO	9 (98,15%)	CHEFE DE SERVIÇO	36 (98,15%)
DIRETOR DE DIVISÃO	25 (99,33%)	RAS/RD/RDS (substitutos)	9 (100%)
CHEFE DE SERVENTIA	26 (98,72%)	OUTROS	2 (100%)
ENCARREGADO DE CENTRAL DE MANDADOS	1 (100%)		

- Foram computadas 09 respostas “Regular”, conforme abaixo:

Quesitos	Gestores	Respostas
Facilidade para entrar em contato	1 Secretário de câmara (regular) 1 Chefe de serviço (regular)	2
Prazo de atendimento das solicitações	1 Chefe de serviço (regular)	1
Cordialidade do atendimento	1 Chefe de serviço (regular)	1
Salas de aula e equipamentos/ sala de aula virtual	1 Diretor de divisão (regular) 1 Diretor de departamento (regular)	2
Qualidade das ações de capacitação	1 Chefe de serviço (regular) 1 Chefe de serventia (regular)	2
Qualificação dos instrutores	1 Chefe de serventia (regular)	1
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

### AÇÕES GERENCIAIS:

1. O escopo do Sistema de Gestão foi alterado para contemplar as ações de capacitação à distância;
2. As RAD começaram a ser revistas para contemplar essa nova realidade da oferta de ações de capacitação à distância em 100% ou em sua maioria, com atendimento ao usuário prestado de forma remota;
3. Com processos mapeados e definição de riscos e de produtos e saídas não conformes adequados à nova realidade, espera-se maior controle dos processos de processos de trabalho;
4. Retomar a oferta de ações de capacitação de instrutores, interrompida com a pandemia.

Meta para próxima pesquisa:

97%

Responsável pela pesquisa: Maria Lidia Valle Sênos / Walter Grynsszpan

Administração Superior: Angela Cardoso Pingitore

Data da análise: 11/12/2020