ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

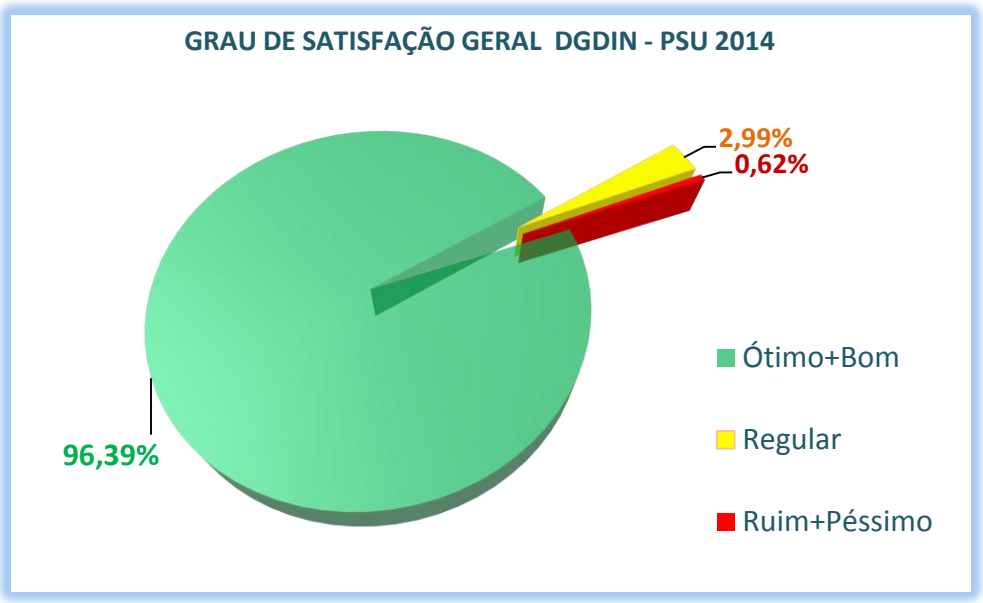
REVISÃO 01

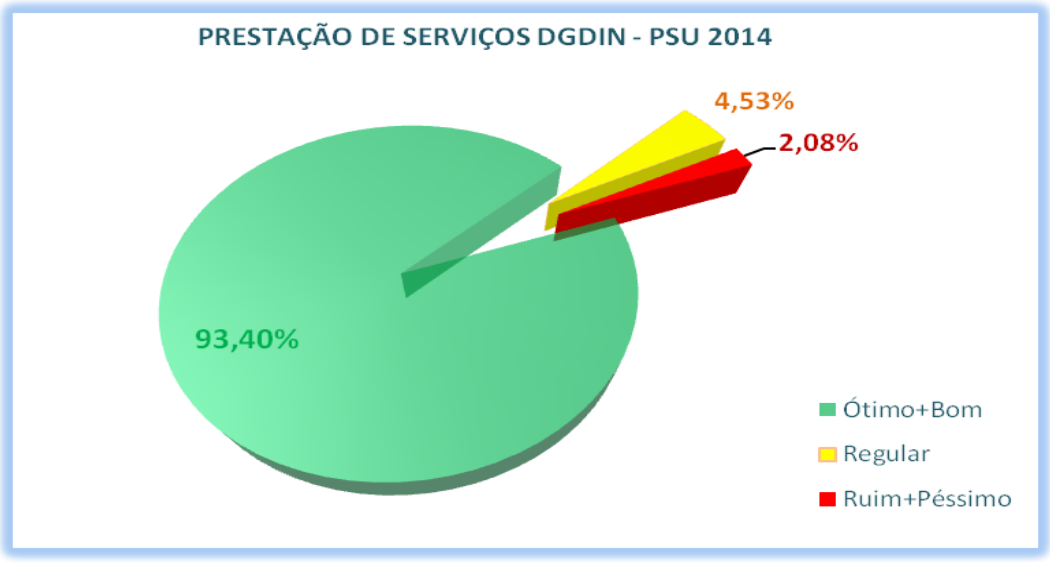
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

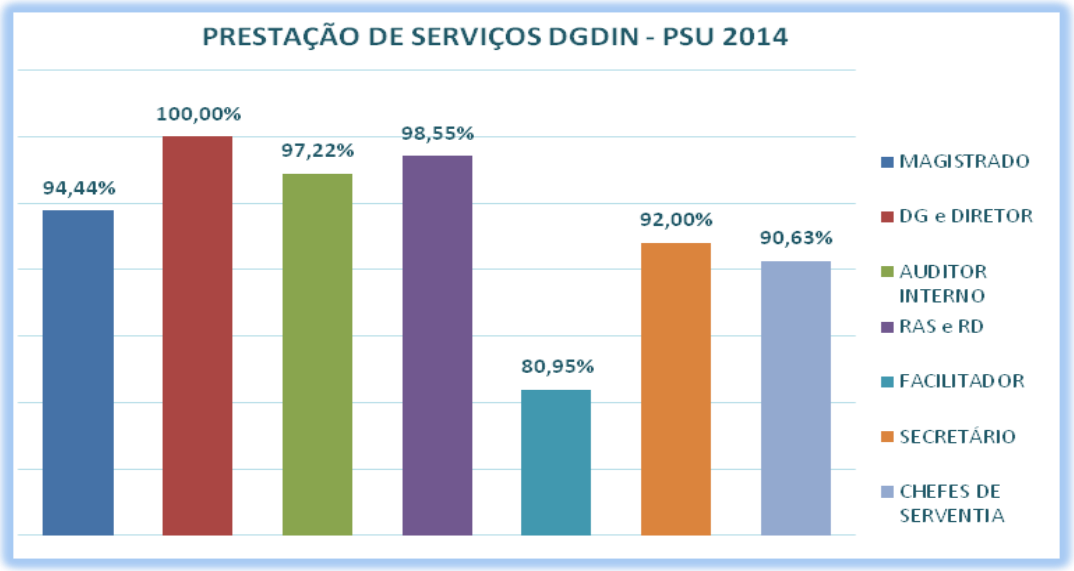
Unidade: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional	PESQUISA Nº: 13
Código do formulário aplicado: FRM-DGDIN-005-20 e TEMP-DGDIN-003	Qt^{de} de formulários válidos: 172
Período da realização da pesquisa: Out/Nov 2014	Meta atual: Acima de 95%

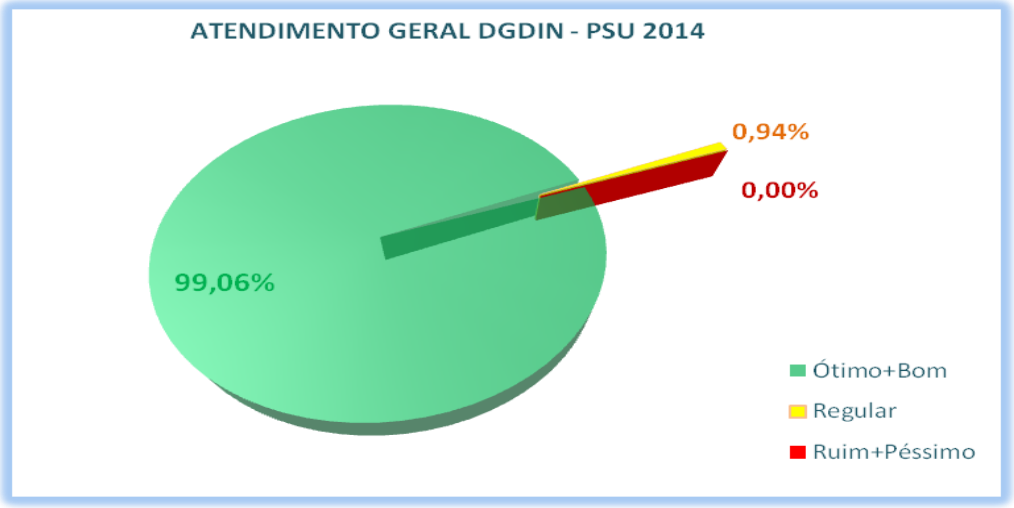
Obs.: Análise consolidada com as informações e deliberações da reunião realizada em 28/11/2014, 15h.

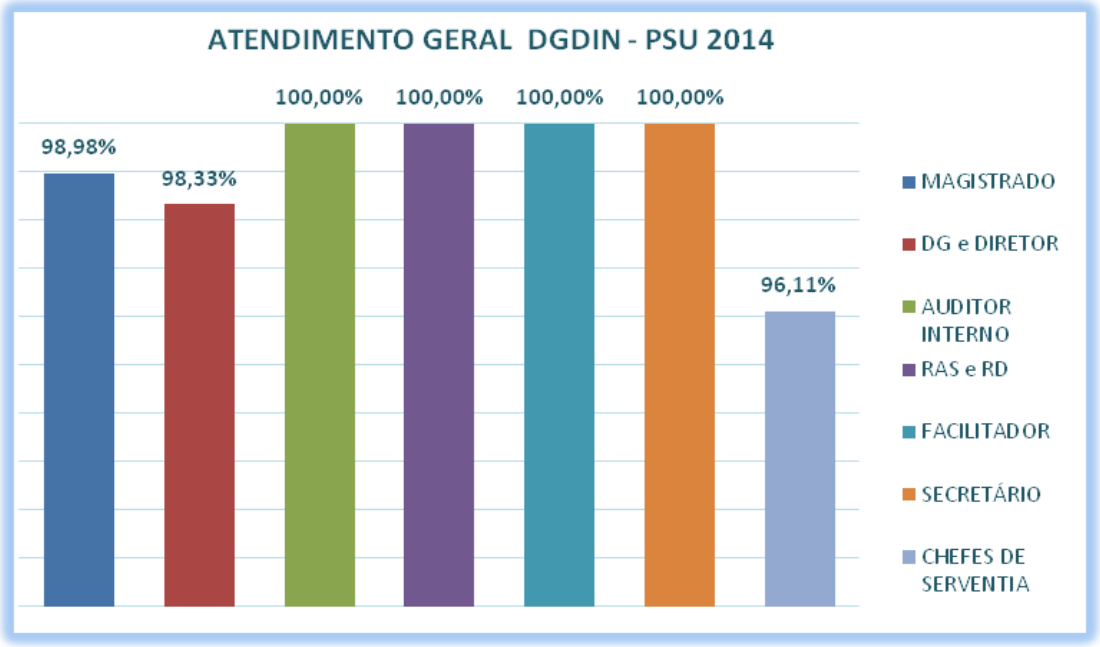
RESULTADO:

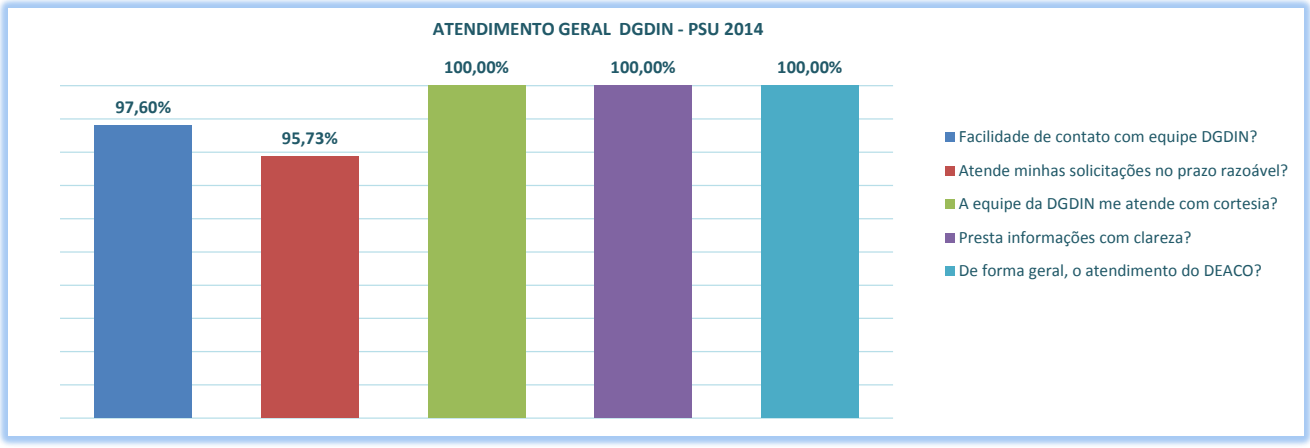


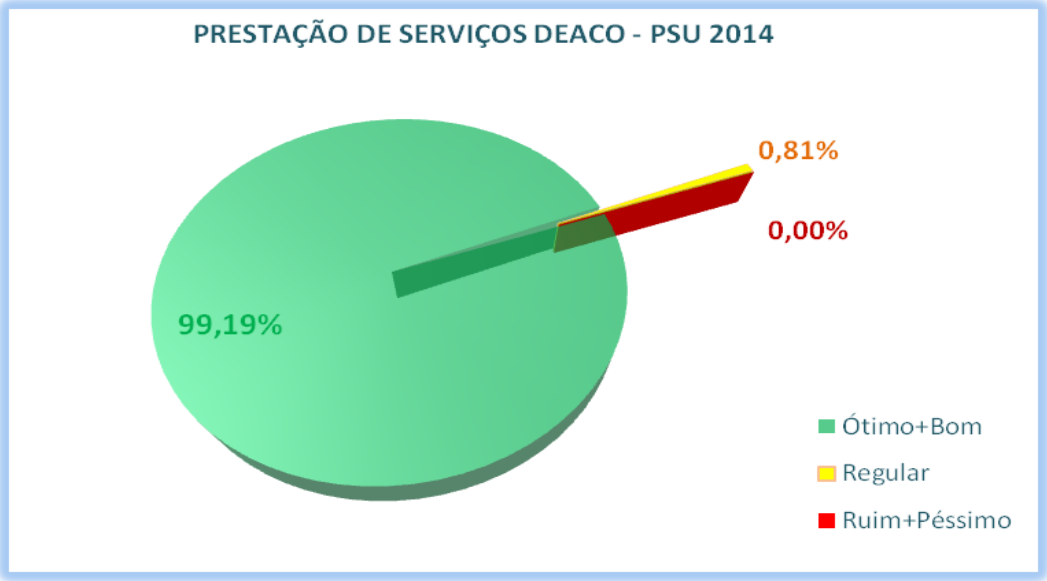

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DGDIN - PSU 2014
4,53%
2,08%
93,40%
Ótimo+Bom
Regular
Ruim+Péssimo

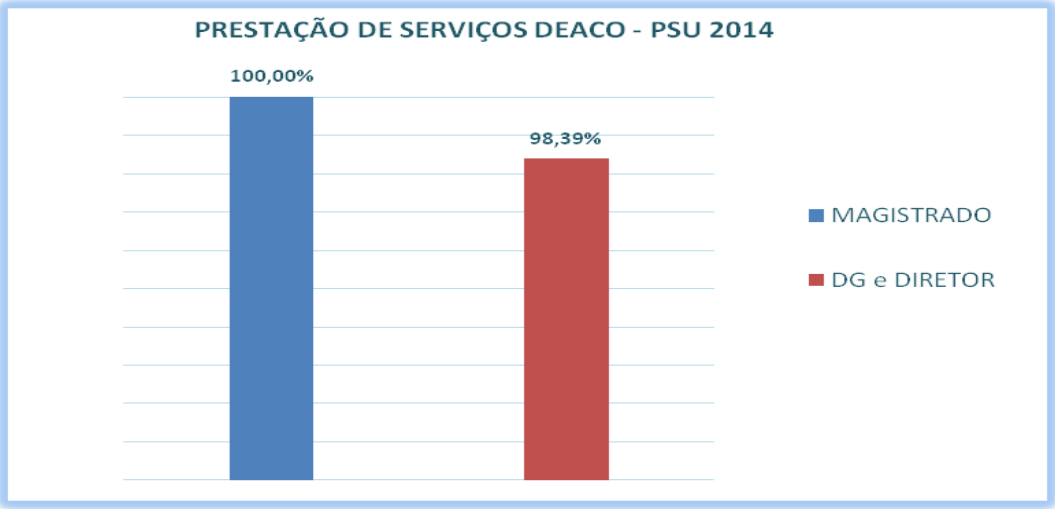

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DGDIN - PSU 2014
94,44%
100,00%
97,22%
98,55%
80,95%
92,00%
90,63%
MAGISTRADO
DG e DIRETOR
AUDITOR INTERNO
RAS e RD
FACILITADOR
SECRETÁRIO
CHEFES DE SERVENTIA

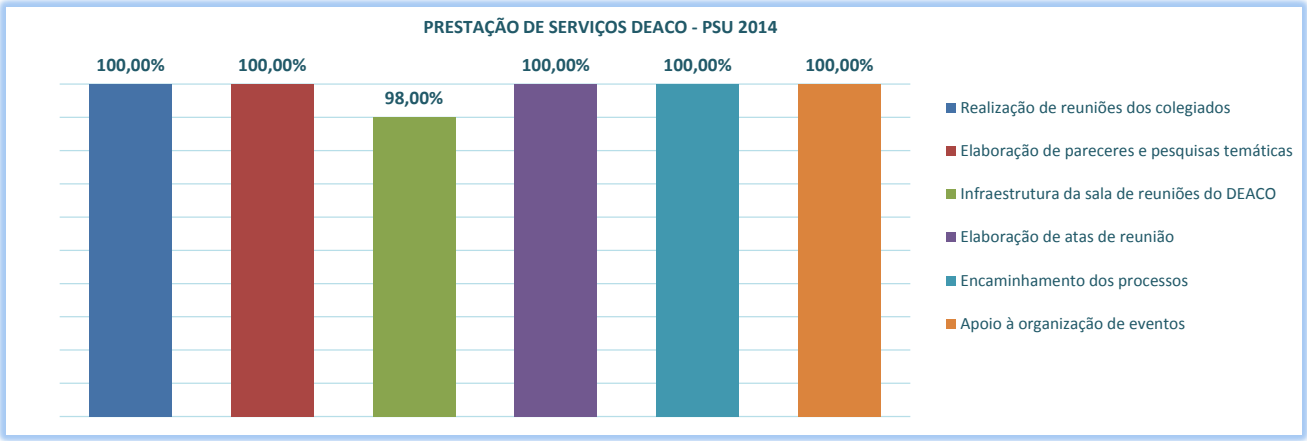

ATENDIMENTO GERAL DGDIN - PSU 2014
0,94%
0,00%
99,06%
Ótimo+Bom
Regular
Ruim+Péssimo


ATENDIMENTO GERAL DGDIN - PSU 2014
98,98%
98,33%
100,00%
100,00%
100,00%
100,00%
96,11%
MAGISTRADO
DG e DIRETOR
AUDITOR INTERNO
RAS e RD
FACILITADOR
SECRETÁRIO
CHEFES DE SERVENTIA


ATENDIMENTO GERAL DGDIN - PSU 2014
97,60%
95,73%
100,00%
100,00%
100,00%
Facilidade de contato com equipe DGDIN?
Atende minhas solicitações no prazo razoável?
A equipe da DGDIN me atende com cortesia?
Presta informações com clareza?
De forma geral, o atendimento do DEACO?


PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DEACO - PSU 2014
0,81%
0,00%
99,19%
Ótimo+Bom
Regular
Ruim+Péssimo


PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DEACO - PSU 2014
100,00%
98,39%
MAGISTRADO
DG e DIRETOR


PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DEACO - PSU 2014
100,00%
100,00%
98,00%
100,00%
100,00%
100,00%
Realização de reuniões dos colegiados
Elaboração de pareceres e pesquisas temáticas
Infraestrutura da sala de reuniões do DEACO
Elaboração de atas de reunião
Encaminhamento dos processos
Apoio à organização de eventos

ANÁLISE DE DADOS:

A pesquisa, realizada no período de 13/10/2014 a 03/11/2014, obteve o resultado de **96,39% de O+B**, 2,99% de Regular e 0,62% de R+P. Assim, a meta de 95% foi alcançada.

Foram respondidos 172 formulários, representando um acréscimo de 107,23% da amostra representativa necessária de 83 FRM (População = 500 a 1.199), de acordo com o item 6.7.3 da RAD-PJERJ-010. Os formulários foram encaminhados por e-mail ou entregues pessoalmente (magistrados membros de colegiados) para o seguinte público-alvo: Membros de Colegiados, Magistrados, Diretores-Gerais e Diretores de Departamento, Auditores Internos, RAS/RD/RDS e Substitutos, Facilitadores do SIGA, Secretários de Juiz e Chefes de Serventia.

Para essa pesquisa, houve reformulação de parte dos quesitos, adequando-os às necessidades de informações gerenciais da DGDIN e também para a incorporação de nova unidade (DEACO) à DGDIN, para que o referido Departamento contasse com quesitos específicos quanto à sua prestação de serviços, já que não fora realizada pesquisa anteriormente.

Destaca-se que houve a participação de todos os segmentos do público-alvo, conforme quadro abaixo, sem a necessidade de prorrogação da pesquisa.

PÚBLICO-ALVO	Nº FRM RESPONDIDOS
Membros de Colegiados	54 FRM
Magistrados	5 FRM
Diretores-Gerais / Diretores de Departamento	12 FRM
Auditores Internos	12 FRM
RAS/RD/RDS e Substitutos	30 FRM
Facilitadores do SIGA	3 FRM
Secretários de Juiz	10 FRM
Chefes de Serventia	46 FRM
TOTAL	**172**

As anotações “regular”, “ruim” e “péssimo” foram lidas e analisadas em reunião de análise crítica realizada em 28/11/2014, com todos os diretores de departamento, que ficaram de orientar suas equipes, quanto a cada pergunta, conforme tabela a seguir.

QUESITOS	PÚBLICO
Assessoria para implementação do SIGA	- 1 Secretário (Regular) - 1 Chefe de Serventia (Regular) - 1 Chefe de Serventia (Ruim) - 1 Facilitador (Péssimo)
Definição de Objetivos da Qualidade	- 1 Secretário (Regular) - 1 Chefe de Serventia (Regular) - 1 Chefe de Serventia (Ruim)
Realização de Reuniões de Análise Crítica	- 1 Auditor Interno (Regular) - 8 Chefes de Serventia (Regular) - 1 Chefe de Serventia (Ruim)
Agendamento e realização de auditorias internas e externas	- 1 Secretário (Regular) - 2 Chefes de Serventia (Regular) - 1 Facilitador (Péssimo) - 1 Chefe de Serventia (Ruim)
Pesquisa de Satisfação e de Opinião	- 1 Auditor Interno (Regular) - 1 Chefe de Serventia (Regular)
Emissão de Ação Corretiva e Preventiva (RACAP)	- 1 RAS/RDS (Regular) - 3 Chefes de Serventia (Regular) - 1 Chefe de Serventia (Ruim) - 1 Chefe de Serventia (Péssimo)
Elaboração, formatação, revisão e envio de rotinas administrativas (RAD)	- 1 Auditor Interno (Regular) - 1 RAS/RDS (Ruim) - 1 Facilitador (Regular) - 1 Secretário (Regular) - 3 Chefes de Serventia (Regular) - 1 Chefe de Serventia (Ruim)
Definição, medição e análise de indicadores	- 1 Magistrado (Regular) - 1 Facilitador (Regular) - 1 Secretário (Regular) - 1 Secretário (Ruim) - 6 Chefes de Serventia (Regular)
Consolidação e análise de dados em relatórios gerenciais (RIGER)	- 1 Magistrado (Ruim) - 1 Chefe de Serventia (Regular)
Assessoria em gestão de projetos e indicadores estratégicos	- 1 Magistrado (Regular) - 1 Secretário (Regular) - 3 Chefes de Serventia (Regular)
Desenvolvimento de competências para o exercício da função de gerente de projetos	- 2 RAS/RDS (Regular) - 1 Secretário (Regular) - 3 Chefes de Serventia (Regular)
Desenvolvimento de competências para o exercício da função de auditor interno	- 2 Chefes de Serventia (Regular)
Infraestrutura da sala de reuniões do DEACO	- 1 Diretor-Geral (Regular)
Tenho facilidade para entrar em contato com a equipe da DGDIN?	- 1 Diretor-Geral (Regular) - 3 Chefes de Serventia (Regular)
A DGDIN atende às minhas solicitações no prazo razoável?	- 2 Magistrados (Regular) - 1 Diretor-Geral (Regular)
A equipe da DGDIN me atende com cortesia?	- 4 Chefes de Serventia (Regular)

AÇÕES GERENCIAIS:

1. Os diretores de departamentos orientarão suas equipes para os itens marcados como “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”.

2. A população, principalmente a de facilitadores, será revista, considerando a redução de servidores nos Núcleos Regionais e a necessidade da pesquisa ser respondida por quem efetivamente utiliza e conhece os serviços que estão sendo avaliados.

3. Reavaliar a redação dos quesitos de forma a torná-los mais claros para os usuários. Grande parte dos itens marcados como “Regular”, “Ruim” e “Péssimo” foram de usuários que não utilizaram o serviço avaliado.

4. Na próxima PSU, após a primeira semana, a DGDIN avaliará o público que já respondeu e entrará em contato com os que ainda não responderam, a fim de aumentar o número de respostas. Será elaborado quadro comparativo do público-alvo, formulários encaminhados e respostas recebidas. Os facilitadores do NUR terão atenção especial e serão estimulados, de modo a aumentar a participação na PSU.

5. As opiniões recebidas no campo “Comentários” serão consolidadas no quadro de respostas da pesquisa de opinião de dezembro/2014.

6. O resultado da PSU será divulgado aos usuários da DGDIN e disponibilizado na *intranet*.

Meta para próxima pesquisa:	Meta para próxima pesquisa: igual ou superior a 95%
Responsável pela pesquisa: Pedro Romano	
Administração Superior: Maria Deures Martins Ferreira	
Data da análise: 10/11/2014 e 28/11/2014.	