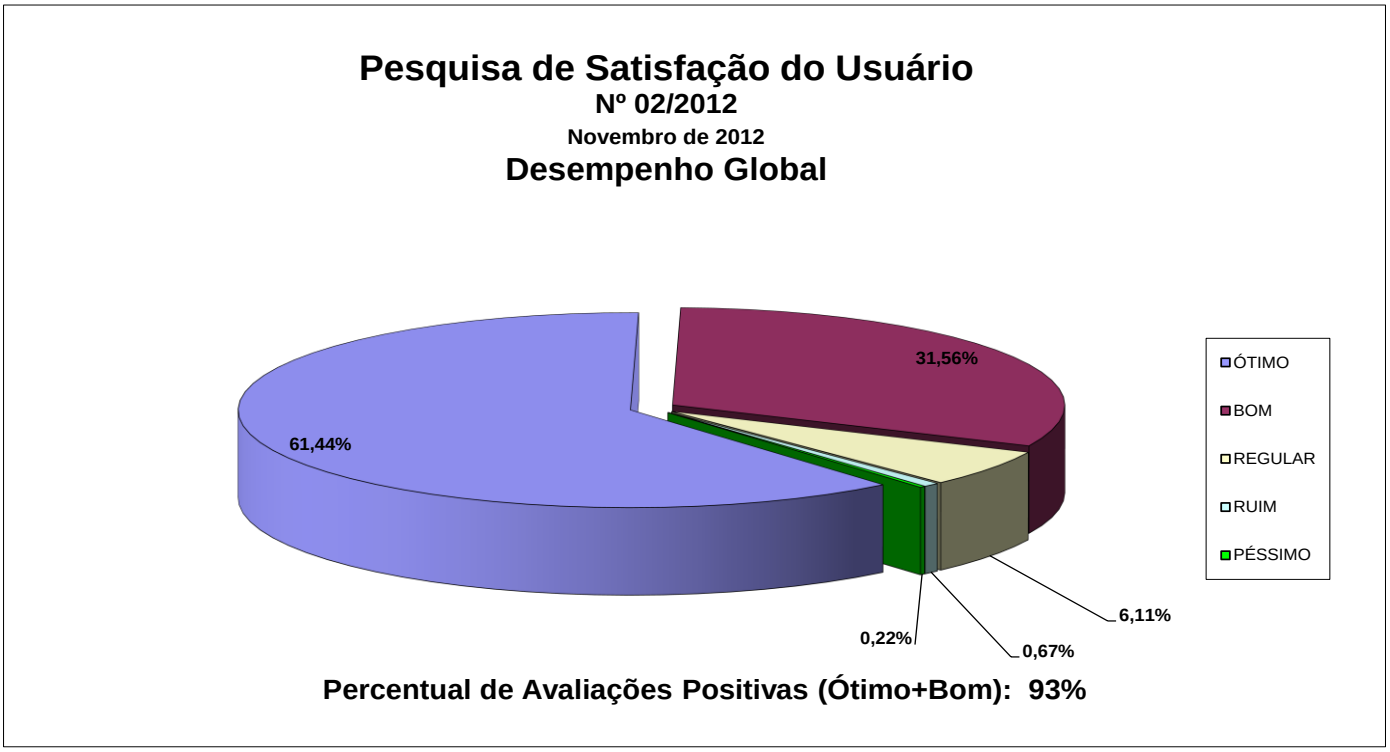
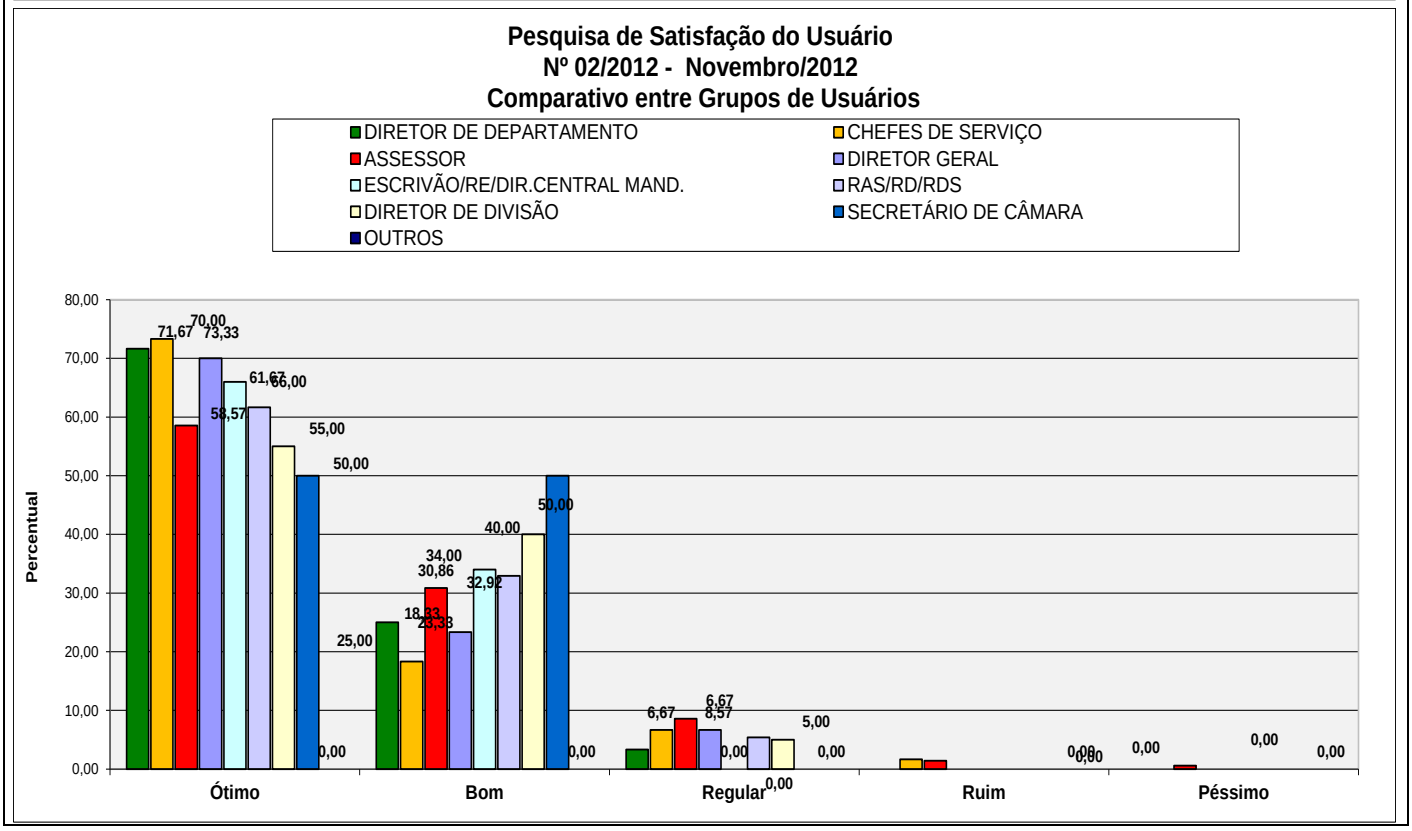
ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

UNIDADE: DGPES/ESAJ	PERÍODO DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA: NOVEMBRO DE 2012.	PESQUISA Nº: 02/2012
ITEM DA PESQUISA: CONJUNTO DE QUESITOS		META ATUAL: Acima de 94% de ótimo+bom

GRÁFICO:





ANÁLISE DE DADOS:

- Seguindo o modelo adotado nas pesquisas anteriores, essa segunda pesquisa de 2012 foi voltada para os gestores do PJERJ, tendo em vista que os demais usuários são ouvidos mensalmente na Avaliação de Reação de Participantes de Ações de Capacitação.

- O objetivo da pesquisa foi mensurar a satisfação dos gestores em relação ao atendimento prestado pela ESAJ à respectiva Equipe, nas ações realizadas nas instalações da ESAJ.

- O índice de avaliações positivas (ótimo+bom) ficou abaixo da meta em 1%. O resultado acumulado no ano, considerando que a 1ª PSU/2012 obteve o resultado de 94,26%, ficou em 93,63%, ou seja, 0,37% inferior a meta anual.

- A população a ser atingida foi estimada em 836 gestores, entre secretários de câmaras e seção, diretores, chefes de gabinete, assessores, chefes de serviço, escrivães e RE (incluindo diretores de centrais de mandados), RAS, RD e RDS.

- A amostra mínima pretendida era de 83 formulários, tendo sido a pesquisa encerrada com 90 formulários válidos.

- A pesquisa apresentou os seguintes resultados:

	Percentuais
ÓTIMO	61,44%
BOM	31,56%
REGULAR	6,11%
RUIM	0,67%
PÉSSIMO	0,22%
ÓTIMO+BOM	93%

FONTE:ESAJ

Desempenho por Quesito	O+B	REGULAR	R+P
Facilidade de entrar em contato	97,78%	2,22%	0,00%
Participação nos cursos e melhoria da gestão e execução das atividades	85,56%	13,33%	1,11%
Vagas suficientes	80,00%	14,44%	5,56%
Postura profissional	100,00%	0,00%	0,00%
Cortesia	100,00%	0,00%	0,00%
Informações com clareza	98,89%	1,11%	0,00%
Qualidade do atendimento	100,00%	0,00%	0,00%
Informações na página - Intranet	95,56%	4,44%	0,00%
Cursos oferecidos atendem às necessidades da equipe	80,00%	17,78%	2,22%
Qualidade dos cursos	92,22%	7,78%	0,00%
TOTAL	93,00%	6,11%	0,89%

FONTE:ESAJ

- Todos os quesitos foram respondidos pelos participantes da pesquisa, ou seja, a alteração realizada no formulário trocando as perguntas "Consigo realizar agendamentos das reuniões em datas e horários que me são convenientes?" e "A ESAJ atende as minhas solicitações no prazo combinado?" pelas novas "A participação nos cursos da ESAJ contribui para melhoria da gestão e da execução das atividades?" e "As vagas nos cursos são suficientes?" foi eficaz.
- Os resultados (ótimo+bom) obtidos nos quesitos "A participação nos cursos da ESAJ contribui para melhoria da gestão e da execução das atividades?" e "As vagas nos cursos são suficientes?", "Os cursos oferecidos na página da ESAJ atendem às necessidades da minha equipe? e "Como considero de forma geral, a qualidade dos cursos oferecidos pela ESAJ?" foram os quesitos que ficaram abaixo de 94% e, portanto, devem ser reforçados.
- Os quesitos que medem a postura profissional, a cortesia e a qualidade no atendimento atingiram 100% de satisfação.
- Comparando os resultados atuais com os da pesquisa anterior, observamos alguns pontos que merecem destaque.
- As duas novas perguntas "A participação nos cursos da ESAJ contribui para melhoria da gestão e da execução das atividades?" e "As vagas nos cursos são suficientes?" ficaram abaixo da meta, portanto, tiveram influência direta na queda da satisfação, pois as perguntas do formulário anterior, que foram substituídas, tiveram índices acima da meta na 1ª PSU/2012. Isso quer dizer que a atuação nesses quesitos é de grande importância para retomada da meta.
- Houve uma evolução no quesito "A página da ESAJ contém as informações que necessito?". Nesta pesquisa, o índice de satisfação alcançado ficou acima da meta, com 95,56% de satisfação, revertendo o resultado da 1ª PSU/2012, que apresentou resultado inferior ao da meta estabelecida (93,64%).
- O quesito "Os cursos oferecidos na página da ESAJ atendem às necessidades da minha equipe?" apesar de ter ficado abaixo da meta, com 80%, apresentou uma evolução em relação à 1ª PSU/2012, que apresentou o resultado de 70,91%, ou seja, subiu 9,09%.
- O mesmo pode se dizer em relação ao quesito "Como considero, de forma geral, a qualidade dos cursos oferecidos na ESAJ?" que apresentou na pesquisa atual o resultado de 92,22%. Apesar de abaixo da meta, ficou acima dos 88,19% obtidos na 1ª PSU/2012, ou seja, subiu 4,03%.
- Outro ponto importante e fazer uma análise dos grupos que responderam à pesquisa.
- O grupo diretor geral ficou com 93,33% de satisfação (03 formulários), ou seja, um pouco abaixo da meta. Identificou melhorias nos quesitos "participação nos cursos e contribuição para melhoria" e "cursos atendem às necessidades da equipe". Todos avaliados em 66,67%.
- O grupo diretor de departamento ficou com 96,67% de satisfação (06 formulários), ou seja, acima da meta. Identificou melhorias nos quesitos "vagas suficientes" e "cursos atendem às necessidades da equipe". Todos avaliados em 83,33%.

- O grupo diretor de divisão ficou com 95% de satisfação (08 formulários), ou seja, acima da meta. Identificou melhorias nos quesitos “facilidade de entrar em contato”, “vagas suficientes”, “informação na página da ESAJ” e “cursos atendem às necessidades da equipe”. Todos avaliados em 87,50%.
- Os grupos escrivão/RE/diretor de central de mandados e secretário de câmara ficaram com 100% de satisfação (08 formulários).
- O grupo chefes de serviço ficou com 91,67% de satisfação (06 formulários), ou seja, abaixo da meta. Identificou melhorias nos quesitos “participação nos cursos e contribuição para melhoria”, “vagas suficientes”, “informação na página da ESAJ”, “cursos atendem às necessidades da equipe” e “qualidade dos cursos”. Todos avaliados em 83,33%.
- O grupo RAS/RD/RDS ficou com 94,58% de satisfação (24 formulários), ou seja, acima da meta. Identificou melhorias nos quesitos “participação nos cursos e contribuição para melhoria” (91,67%), “vagas suficientes” (91,67%), “cursos atendem às necessidades da equipe” (75%) e “qualidade dos cursos” (91,67%).
- O grupo assessores ficou com 89,43% de satisfação (35 formulários), ou seja, abaixo da meta. Identificou melhorias nos quesitos “participação nos cursos e contribuição para melhoria” (74,29%), “vagas suficientes” (62,86%), “cursos atendem às necessidades da equipe” (77,14%) e “qualidade dos cursos” (88,57%).
- Nenhum item avaliado atingiu índice acima de 20% de Ruim mais Péssimo.

AÇÃO GERENCIAL:

- Abrir RACAP, estruturando ações para retomada da meta, com base nas análises descritas nessa pesquisa.
- Manter a meta acima de 94% até a composição de um novo histórico, pois houve influência direta de dois novos quesitos no resultado. As futuras pesquisas e análises deverão levar em conta os resultados apurados nessa pesquisa, a fim de auxiliar na tomada de decisões.
- Divulgar o resultado da pesquisa, respondendo aos gestores que comentaram no campo livre do formulário de pesquisa.

META DA PRÓXIMA PESQUISA: Acima de 94% de ótimo+bom	Administração Superior: **Angela Pingitore**
RAS/RD: **Sérgio Sydow**	Data:19/12/2012.