

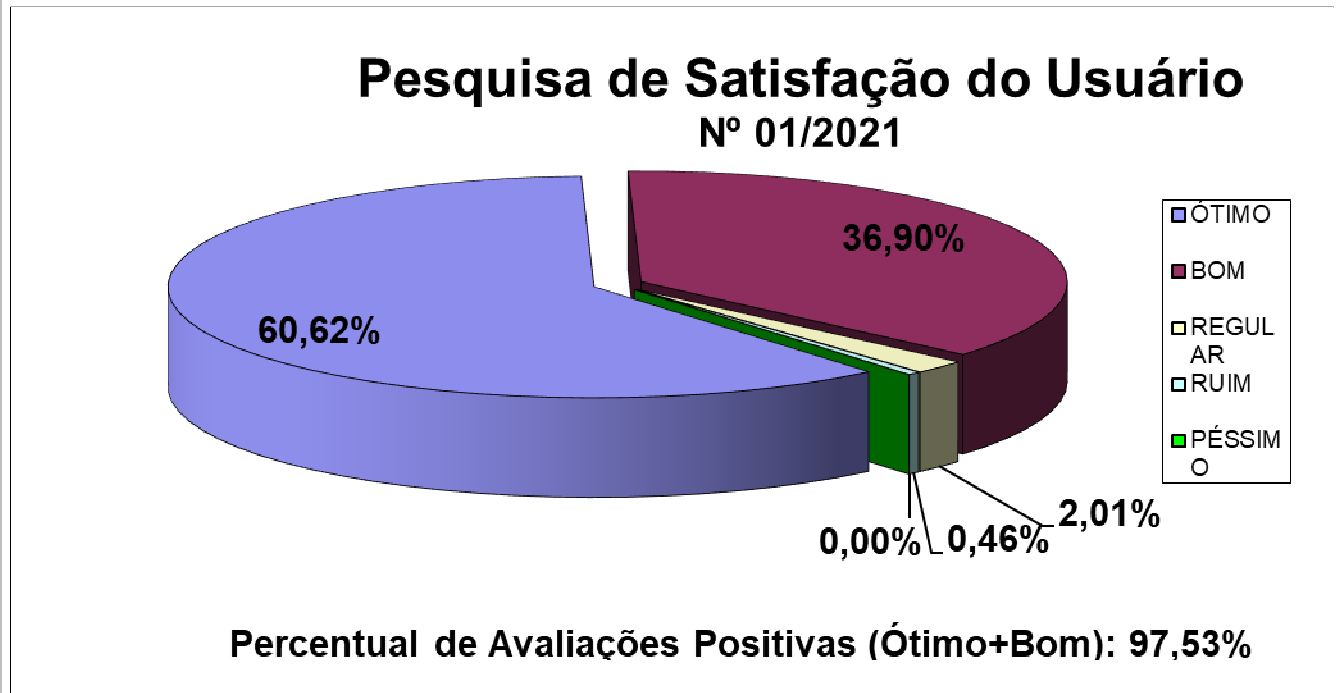


ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: DGPEs-ESAJ	PESQUISA Nº: 01/2021
Código do formulário aplicado: FRM-DGPES-049-03	Qt ^{de} de formulários válidos: 192
Período da realização da pesquisa: 29/11 a 07/12/2021	Meta atual: 97%

RESULTADO (gráfico comparativo):



ANÁLISE DE DADOS:

Conceitos	Percentuais	
	2020	2021
ÓTIMO	65,30	60,62%
BOM	33,33	36,90%
REGULAR	1,36	2,01%
RUIM	0,00	0,46%
PÉSSIMO	0,00	0,00%
ÓTIMO+BOM	98,64	97,53%



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%

Desempenho por Quesito - 2021	O+B	REGULAR	R+P
Facilidade de entrar em contato	96,70%	2,75%	0,55%
Prazo de atendimento das solicitações	96,70%	2,20%	1,10%
Cordialidade do atendimento	98,35%	1,10%	0,55%
Salas de aula e equipamentos/ sala de aula virtual	98,35%	1,65%	0,00%
Qualidade das ações de capacitação (conteúdo e metodologia)	96,15%	3,85%	0,00%
Qualificação dos instrutores (grau de conhecimento e didática)	98,90%	0,55%	0,55%
TOTAL	97,53%	2,01%	0,46%

- A PSU DGPES/ESAJ 2021 obteve o seguinte resultado:
 - A meta estabelecida de 97% foi alcançada. Comparado ao índice obtido no ano anterior, o percentual das avaliações positivas teve uma redução de 1,11%.
 - Tal resultado podemos atribuir à ampliação do escopo da pesquisa, que passou a abranger todos os gestores do PJERJ (não apenas da Capital). O não oferecimento de aulas presenciais pelo segundo ano consecutivo também pode ter contribuído para tal resultado.
 - No entanto cabe ressaltar que apenas a avaliação de um único participante com apontamentos “regular” e “ruim” em praticamente todos os quesitos (sem ter apresentado qualquer justificativa), gerou uma redução no índice de satisfação de aproximadamente 0,5%, o que é bastante significativo. Se expurgássemos tal avaliação o índice de satisfação seria próximo a 98%.
 - Na avaliação positiva (conceitos *ótimo* + *bom*) a preponderância de conceitos “ótimo” foi mantida.
 - Os quesitos “Prazo de atendimento das solicitações” e Qualidade das Ações de capacitação” foram os que tiveram uma queda mais relevante, de 2,39% e 2,03%,



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

respectivamente. Como ampliamos a pesquisa junto aos gestores de primeira instância (chefes de serventia), possivelmente as ações de capacitação atenderam em menor escala a esse público do que aos gestores da área administrativa e da segunda instância, cujo foco foi maior em pesquisas anteriores.

- Os quesitos “Salas de aula e equipamentos/ sala de aula virtual” e “Qualificação dos Instrutores” não tiveram variação significativa em relação ao ano anterior, mantendo-se superior à meta.
- No geral tivemos índices pequenos de conceitos “regular”: 2,01% e “ruim”: 0,46%, sem nenhum apontamento “péssimo”.
- A população a ser atingida foi estimada em 1285 gestores e a amostra mínima pretendida era de 90 formulários. A pesquisa foi encerrada em 07/12/2021 com 192 formulários válidos.
- A participação dos gestores foi recebida da seguinte forma:

GESTOR	Quant./índice satisfação	GESTOR	Quant./índice satisfação
DIRETOR-GERAL	1	SECRETÁRIO DE CÂMARA	5
DIRETOR DE DEPARTAMENTO	9	CHEFE DE SERVIÇO	35
DIRETOR DE DIVISÃO	17	RAS/RD/RDS (substitutos)	5
CHEFE DE SERVENTIA	118	OUTROS	—
ENCARREGADO DE CENTRAL DE MANDADOS	2		

- Foram computadas 22 respostas “regular” e 5 respostas “ruim” num total de 1092 apontamentos, conforme abaixo:

Quesitos	Gestores	Respostas
Facilidade para entrar em contato	1 Diretor-geral (ruim) 5 Chefes de serventia (regular)	6
Prazo de atendimento das solicitações	1 Diretor-geral (ruim) 4 Chefes de serventia (regular) 1 Chefe de serventia (ruim)	6
Cordialidade do atendimento	1 Diretor-geral (regular) 1 Chefe de serventia (regular) 1 Chefe de serventia (ruim)	3



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Salas de aula e equipamentos/ sala de aula virtual	1 Diretor de departamento (regular) 1 Chefe de serviço (regular) 1 Chefe de serventia (regular)	3
Qualidade das ações de capacitação	1 Diretor-geral (regular) 1 Diretor de departamento (regular) 2 Diretores de divisão (regular) 3 Chefes de serventia (regular)	7
Qualificação dos instrutores	1 Diretor-geral (ruim) 1 Diretor de divisão (regular)	2
TOTAL		27

AÇÕES GERENCIAIS:

1. Otimizar a comunicação dos servidores e gestores com a ESAJ, implementando nova Página na intranet, bem como a criação de um canal mais efetivo de contato, tipo "Fale Conosco".
2. Disponibilizar mais ações de capacitação com temas focados na primeira instância.
3. Manter a oferta de ações para capacitação dos instrutores e desenvolver curso básico de didática a ser oferecido, principalmente, aos novos instrutores.
4. Responder por e-mail aos gestores que se manifestaram e se identificaram, e aos anônimos responder através de publicação na página da ESAJ.

Meta para próxima pesquisa: manter

97%

Responsável pela pesquisa: Maria Lidia Valle Sênos / Gabriela Simis

Administração Superior: Lucia Frota Pestana de Aguiar

Data da análise: 17/12/2021