

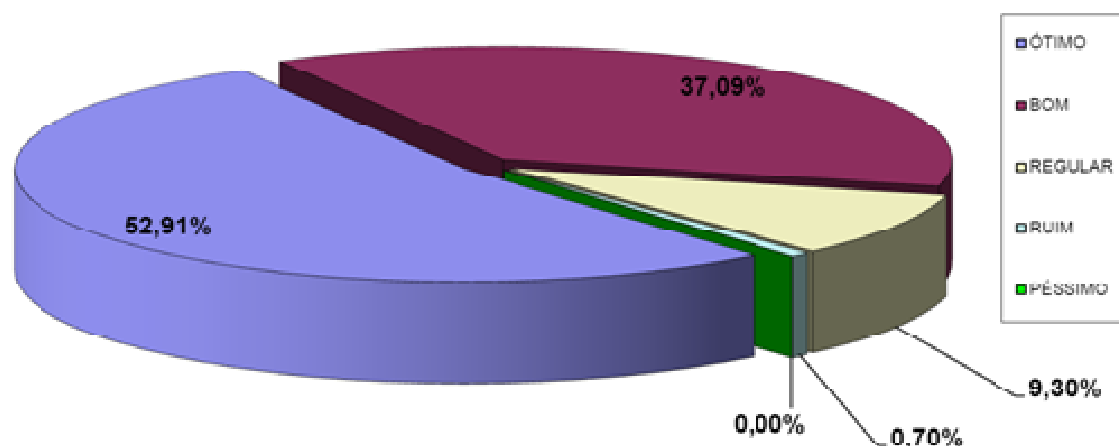


ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: DGPES/ESAJ	PESQUISA Nº: 01/2013
Código do formulário aplicado: FRM-DGPES-049-04	Qt ^{de} de formulários válidos: 86
Período da realização da pesquisa: 19/11/13 a 19/12/2013.	Meta atual: Acima de 94%.

Pesquisa de Satisfação do Usuário Nº 01/2013 Desempenho Global



Percentual de Avaliações Positivas (Ótimo+Bom): 90%

ANÁLISE DE DADOS:

- A PSU DGPES/ESAJ 2013 obteve o seguinte resultado: **90% de ótimo + bom**, 9,3% de regular, 0,7% de ruim e nenhuma incidência de péssimo. A meta estabelecida não foi alcançada, com a ressalva de que na análise da última pesquisa de 2012, constava uma observação de que se buscava a composição de um novo histórico, já que novos quesitos tinham sido criados.
- Outro fator importante na pesquisa de 2013 foi que o grupo "assessor" não foi convidado, considerando que o foco das perguntas encontra-se direcionado aos gestores do PJERJ e havia uma fragilidade desse conceito no referido grupo.
- Com a saída dos assessores, a população a ser atingida foi estimada em 733 gestores, entre secretários de câmaras, diretores, chefes de serviço, chefes de serventia e RAS/RD/RDS.
- Apesar da saída dos assessores, a amostra mínima pretendida se manteve em 83 formulários, tendo sido a pesquisa encerrada com 86 formulários válidos.
- Houve uma mudança na periodicidade da pesquisa de satisfação em todo PJERJ, que passou de semestral para anual.
- A pesquisa apresentou os seguintes resultados:



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

	Percentuais
ÓTIMO	52,91%
BOM	37,09%
REGULAR	9,30%
RUIM	0,70%
PÉSSIMO	0,00%
ÓTIMO+BOM	90,00%

- 86 gestores participaram da seguinte forma:

GESTOR	QUANTIDADE	GESTOR	QUANTIDADE
DIRETOR GERAL	3	SECRETÁRIO DE CÂMARA	0
DIRETOR DE DEPARTAMENTO	3	CHEFE DE SERVIÇO	5
DIRETOR DE DIVISÃO	14	RAS/RD/RDS	9
CHEFE DE SERVENTIA	40		
DIRETOR DE CENTRAL DE MANDADOS	11	OUTROS	1

- Foram computadas 86 opiniões como “Regular” e “Ruim”, conforme o quadro abaixo:

Quesitos	Gestores	Opiniões
Tenho facilidade para entrar em contato com a equipe da ESAJ, a qualquer momento em que necessito?	2 Chefes de Serventia (Regular); 1 Chefe de Serviço (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Regular);	4
A participação nos cursos da ESAJ contribui para melhoria da gestão e da execução das atividades?	9 Chefes de Serventia (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Regular); 1 Chefe de Serventia (Ruim).	11
As vagas dos cursos são suficientes?	2 Diretores de Divisão (Regular); 14 Chefes de Serventia (Regular); 1 Chefe de Serviço (Regular); 4 RAS/RD/RDS (Regular);	21
A equipe da ESAJ se porta de maneira profissional?	1 Diretor de Divisão (Regular); 2 Chefes de Serventia (Regular);	3
A equipe da ESAJ me atende com cortesia?	2 Chefes de Serventia (Regular); 1 Diretor de Divisão (Ruim).	3
A equipe da ESAJ presta informações com clareza?	1 Diretor de Departamento (Regular); 1 Chefe de Serventia (Regular); 2 Chefes de Serventia (Ruim); 1 Chefe de Serviço (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Regular).	6
Como considero a qualidade do atendimento prestado pela equipe da ESAJ?	1 Diretor de Divisão (Regular); 2 Chefes de Serventia (Regular);	3



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

A página da ESAJ contém as informações que necessito?	1 Diretor de Divisão (Regular); 5 Chefes de Serventia (Regular); 2 Chefes de Serviço (Regular);	8
Os cursos oferecidos na página da ESAJ atendem às necessidades da minha equipe?	4 Diretores de Divisão (Regular); 12 Chefes de Serventia (Regular); 1 Chefe de Serviço (Regular); 1 Chefe de Serviço (Ruim); 2 RAS/RD/RDS (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Ruim).	21
Como considero, de forma geral, a qualidade dos cursos oferecidos na ESAJ?	1 Diretor-geral (Regular); 1 Diretor de Divisão (Regular); 4 Chefes de Serventia (Regular);	6
TOTAL		86

AÇÕES GERENCIAIS:

1. Incentivar a participação de secretários de câmaras na próxima pesquisa, já que não houve manifestação desse grupo na pesquisa atual.
2. Acompanhar os resultados da nova rotina de programação de turmas que passou a ser semestral e não mensal como na época em que foi realizada a pesquisa. Essa mudança na rotina tem impacto direto nos quesitos “participação nos cursos contribui para melhoria da gestão e da realização das atividades”, “vagas suficientes” e “cursos oferecidos na página da ESAJ atendem às necessidades da minha equipe”. Esses quesitos foram o que mais influenciaram no resultado de 9,3% das opiniões apontadas como “regular”, principalmente pelo grupo “chefes de serventia”.
3. O grupo “Chefes de Serventia” está fragilizado, uma vez que nos termos do Ato Normativo 23/2013, devem ser capacitados em Programa de Capacitação Gerencial, específico, que os legitima ao exercício e permanência na função, que culminou em certo descontentamento.
4. Os quesitos avaliados como “regular” e “ruim” deverão ser observados criteriosamente pelas Divisões da ESAJ, a fim de alimentar as futuras revisões dos processos de trabalho e orientação das equipes.
5. Considerando que os ajustes propostos desde a última pesquisa foram concretizados somente na pesquisa atual (novos quesitos criados e alteração no grupo de pesquisa), um novo histórico começa a ser formado. A partir desses dados, a nova meta será fixada em 91%.
6. Responder aos gestores que se manifestaram pontualmente na pesquisa e divulgar o resultado.

Meta para próxima pesquisa: 91%

Responsável pela pesquisa: RAS ESAJ

Administração Superior: Elaine Fortes Machado Souza

Data da análise: 03/02/2014