

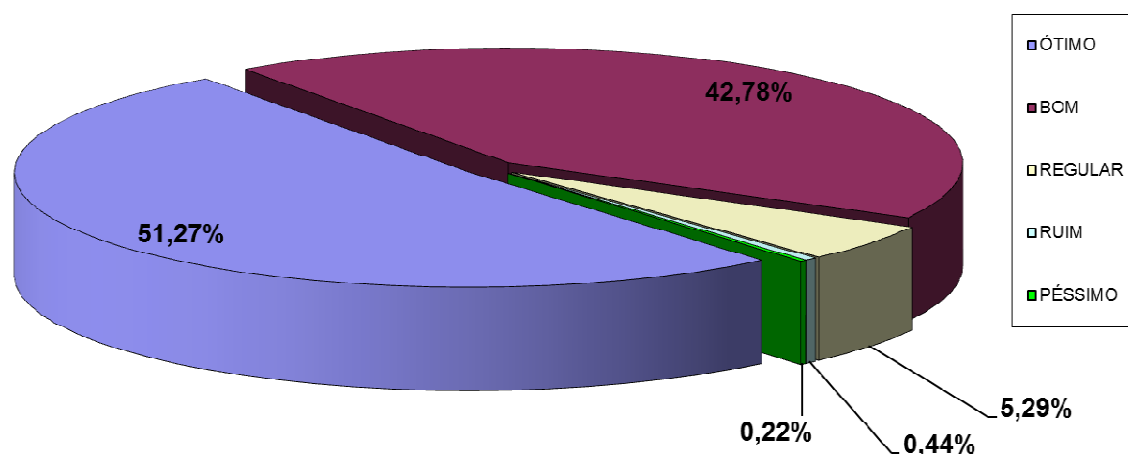


## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: DGPES/ESAJ	PESQUISA Nº: 01/2014
Código do formulário aplicado: FRM-DGPES-049-04	Qt <sup>de</sup> de formulários válidos: 91
Período da realização da pesquisa: 03/11/14 a 02/12/2014.	Meta atual: 91%.

### Pesquisa de Satisfação do Usuário Nº 01/2014



**Percentual de Avaliações Positivas (Ótimo+Bom): 94,05%**

#### ANÁLISE DE DADOS:

	Percentuais
ÓTIMO	51,27%
BOM	42,78%
REGULAR	5,29%
RUIM	0,44%
PÉSSIMO	0,22%
ÓTIMO+BOM	94,05%

- A PSU DGPES/ESAJ 2014 obteve o seguinte resultado: **94,05% de ótimo + bom**, 5,29% de regular, 0,44% de ruim e 0,22 de péssimo. A meta estabelecida era de 91% e foi superada.
- A população a ser atingida foi estimada em 902 gestores e a amostra mínima pretendida era de 83 formulários. A pesquisa foi encerrada com 91 formulários válidos.



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

- A participação dos gestores foi recebida da seguinte forma:

GESTOR	QUANTIDADE	GESTOR	QUANTIDADE
DIRETOR GERAL	5	SECRETÁRIO DE CÂMARA	7
DIRETOR DE DEPARTAMENTO	5	CHEFE DE SERVIÇO	15
DIRETOR DE DIVISÃO	12	RAS/RD/RDS	15
CHEFE DE SERVENTIA	29	OUTROS	2
DIRETOR DE CENTRAL DE MANDADOS	1		

- Foram computadas 54 opiniões como “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”, conforme o quadro abaixo:

Quesitos	Gestores	Opiniões
Facilidade para entrar em contato	1 Diretor de Departamento (Regular); 3 Chefes de Serventia (Regular); 1 Secretário de Câmara (Regular).	5
Tempo de resposta das solicitações	1 Diretor de Departamento (Regular); 1 Diretor de Divisão (Regular); 3 Chefes de Serventia (Regular); 2 RAS/RD/RDS (Regular).	7
Atendimento no prazo adequado	1 Diretor de Departamento (Regular); 1 Diretor de Divisão (Regular); 2 Chefes de Serventia (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Regular).	5
Atendimento completo da solicitação	2 Chefes de Serventia (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Regular); 1 Chefe de Serventia (Ruim); 1 Secretário de Câmara (Péssimo).	5
Cordialidade do atendimento	1 Diretor de Divisão (Regular); 2 Chefes de Serventia (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Regular).	4
Grau de confiança na Equipe ESAJ	1 Diretor de Departamento (Regular); 1 Chefe de Serventia (Regular); 1 Diretor de Divisão (Ruim); 1 Chefe de Serventia (Ruim); 1 Secretário de Câmara (Péssimo).	5
Salas de aula e equipamentos	1 Chefe de Serventia (Regular); 1 Chefe de Serviço (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Regular); 1 Secretário de Câmara (Ruim).	4
Qualidade dos cursos	1 Diretor de Divisão (Regular); 5 Chefes de Serventia (Regular); 2 Chefes de Serviço (Regular).	8
Qualificação dos instrutores	4 Chefes de Serventia (Regular); 2 Chefes de Serviço (Regular).	6
Apoio prestado pela ESAJ na capacitação dos servidores	1 Diretor de Divisão (Regular); 3 Chefes de Serventia (Regular); 1 Secretário de Câmara (Regular).	5
TOTAL		54



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

### AÇÕES GERENCIAIS:

1. Os quesitos avaliados como “regular”, “ruim” e “péssimo” deverão ser observados criteriosamente pelas Divisões da ESAJ, a fim de alimentar as futuras revisões dos processos de trabalho e orientação das equipes.
2. Fixar a próxima meta para 94,5%.
3. Responder aos gestores que se manifestaram pontualmente na pesquisa e divulgar o resultado.

Meta para próxima pesquisa: 94,5%

Responsável pela pesquisa: RAS ESAJ

Administração Superior: Walter Grynszpan

Data da análise: 03/12/2014