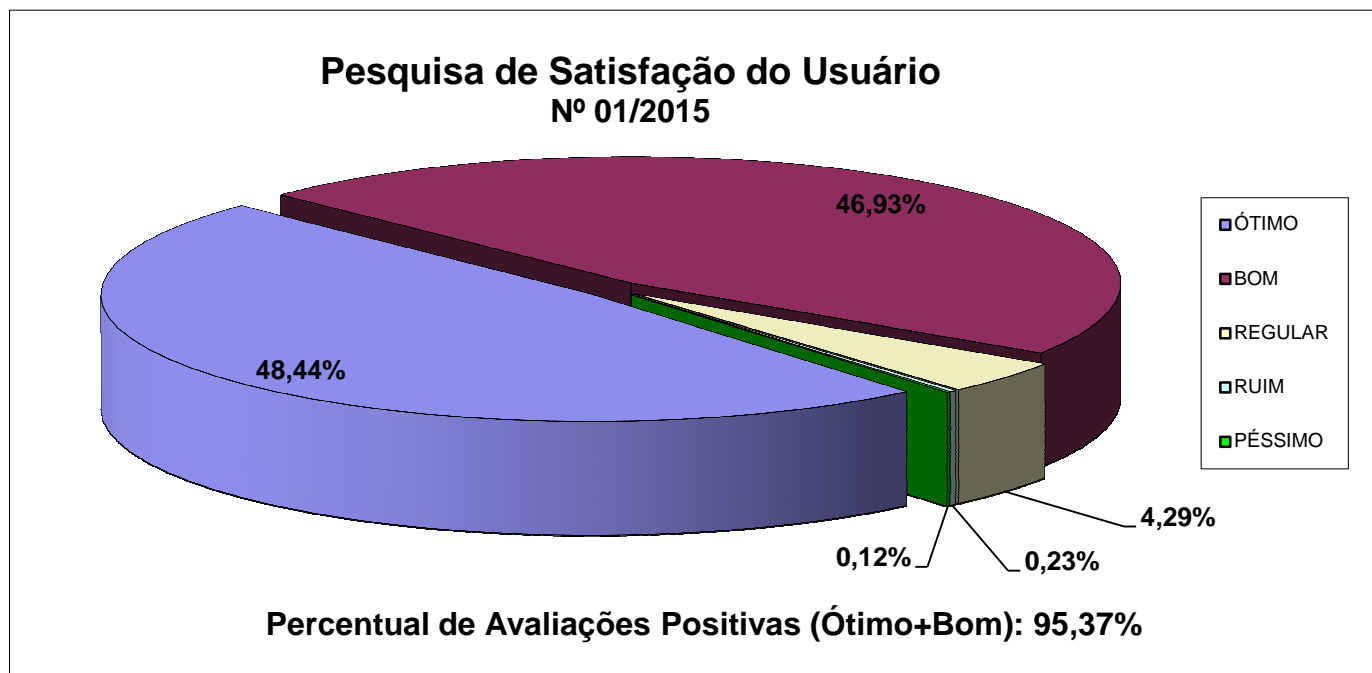




ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: DGPES/ESAJ	PESQUISA Nº: 01/2015
Código do formulário aplicado: FRM-DGPES-049-04	Qt ^{de} de formulários válidos: 87
Período da realização da pesquisa: 03/11/15 a 02/12/2015.	Meta atual: 94%.



ANÁLISE DE DADOS:

Conceitos	Percentuais
ÓTIMO	48,44%
BOM	46,93%
REGULAR	4,29%
RUIM	0,23%
PÉSSIMO	0,12%
ÓTIMO+BOM	95,37%

Desempenho por Quesito	O+B	REGULAR	R+P
Facilidade de entrar em contato	97,70%	2,30%	0,00%
Tempo de resposta das solicitações	94,25%	5,75%	0,00%
Atendimento no prazo adequado	95,35%	4,65%	0,00%
Atendimento completo da solicitação	94,25%	5,75%	0,00%
Cordialidade do atendimento	94,19%	4,65%	1,16%
Grau de confiança na Equipe ESAJ	97,67%	2,33%	0,00%
Salas de aula e equipamentos	96,55%	3,45%	0,00%
Qualidade dos cursos	91,86%	8,14%	0,00%
Qualificação dos instrutores	96,47%	2,35%	1,18%
Apoio prestado pela ESAJ na capacitação dos servidores	95,35%	3,49%	1,16%
TOTAL	95,37%	4,29%	0,35%



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

- A PSU DGPES/ESAJ 2015 obteve o seguinte resultado: **95,37 % de ótimo + bom**, 4,29% de regular, 0,23% de ruim e 0,12% de péssimo. A meta estabelecida era de 94% e foi superada. Comparado ao índice obtido no ano de 2014, houve um aumento das avaliações positivas de 1,32%.
- A população a ser atingida foi estimada em 940 gestores e a amostra mínima pretendida era de 83 formulários. A pesquisa foi encerrada com 87 formulários válidos.
- A participação dos gestores foi recebida da seguinte forma:

GESTOR	QUANTIDADE	GESTOR	QUANTIDADE
DIRETOR GERAL	3	SECRETÁRIO DE CÂMARA	6
DIRETOR DE DEPARTAMENTO	8	CHEFE DE SERVIÇO	19
DIRETOR DE DIVISÃO	10	RAS/RD/RDS	17
CHEFE DE SERVENTIA	20	OUTROS	3
DIRETOR DE CENTRAL DE MANDADOS	1		

- Foram computadas 40 respostas “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”, conforme o quadro abaixo:

Quesitos	Gestores	Respostas
Facilidade para entrar em contato	1 Chefe de Serventia (Regular); 1 Chefe de Serviço (Regular).	2
Tempo de resposta das solicitações	1 Secretário de Câmara (Regular); 2 Chefes de Serviço (Regular); 2 RAS/RD/RDS (Regular).	5
Atendimento no prazo adequado	1 Secretário de Câmara (Regular); 2 Chefes de Serviço (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Regular).	4
Atendimento completo da solicitação	1 Secretário de Câmara (Regular); 2 Chefes de Serviço (Regular); 2 RAS/RD/RDS (Regular).	5
Cordialidade do atendimento	1 Diretor de Departamento (Regular); 2 Secretários de Câmara (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Regular); 1 Chefe de Serviço (Péssimo).	5
Grau de confiança na Equipe ESAJ	1 Secretário de Câmara (Regular); 1 Chefe de Serviço (Regular).	2
Salas de aula e equipamentos	1 Diretor de Divisão (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Regular);	3



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

	1 Outros (Regular).	
Qualidade dos cursos	1 Diretor de Divisão (Regular); 3 Chefes de Serventia (Regular); 1 Diretor de C. Mandados (Regular); 1 Chefe de Serviço (Regular); 1 RAS/RD/RDS (Regular).	7
Qualificação dos instrutores	1 Diretor de Divisão (Regular); 1 Chefe de Serviço (Regular); 1 Diretor de C. Mandados (Ruim).	3
Apoio prestado pela ESAJ na capacitação dos servidores	2 Chefes de Serviço (Regular); 1 Chefe de Serventia (Regular); 1 Diretor de C. Mandados (Ruim).	4
TOTAL		40

AÇÕES GERENCIAIS:

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

Meta para próxima pesquisa: 94%

Responsável pela pesquisa: RAS ESAJ

Administração Superior: Angela Cardoso Pingitore

Data da análise: 14/12/2015