



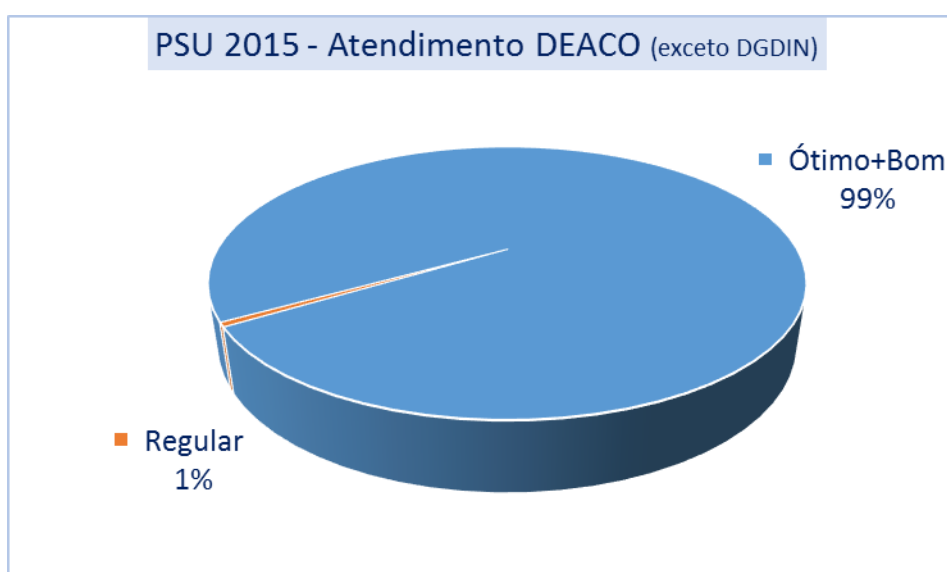
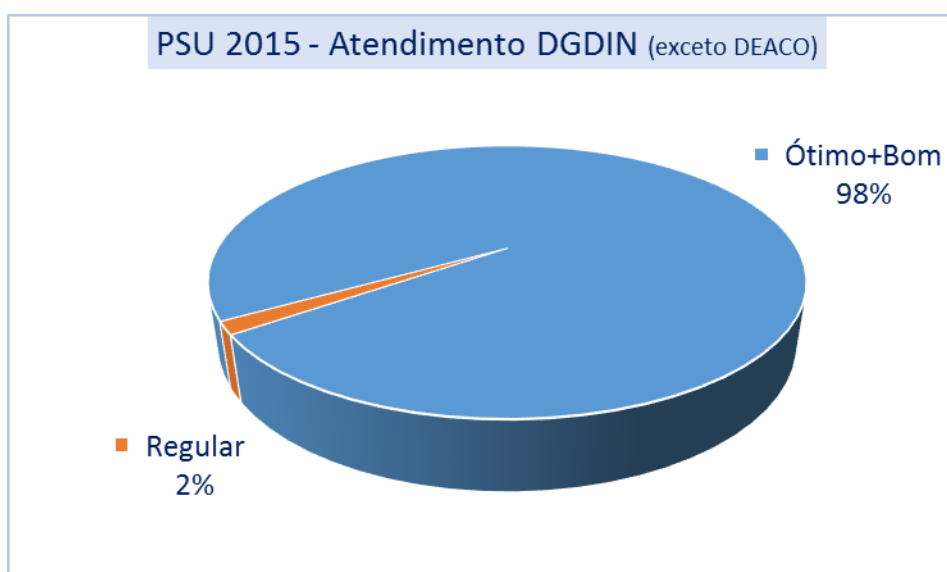
ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional	PESQUISA Nº: 14
Código do formulário aplicado: FRM-DGDIN-005-20 e TEMP-DGDIN-003	Qt ^{de} de formulários válidos: 170
Período da realização da pesquisa: Nov 2015	Meta atual: Acima de 95%

Obs.: Análise consolidada com as informações e deliberações da reunião realizada em 27/11/2015.

RESULTADOS:

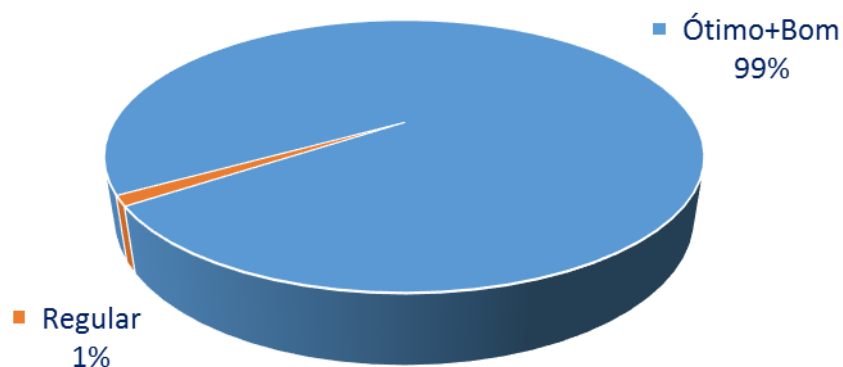




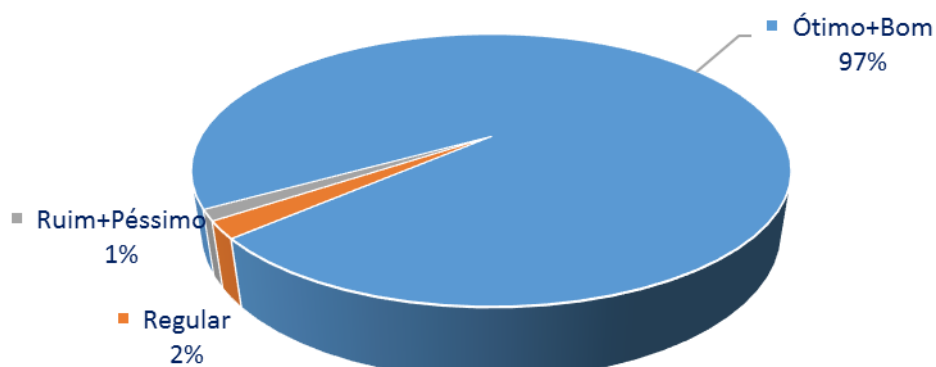
ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

PSU 2015 - Atendimento DGDIN TOTAL



PSU 2015 - Prestação de Serviços DGDIN
(exceto DEACO)

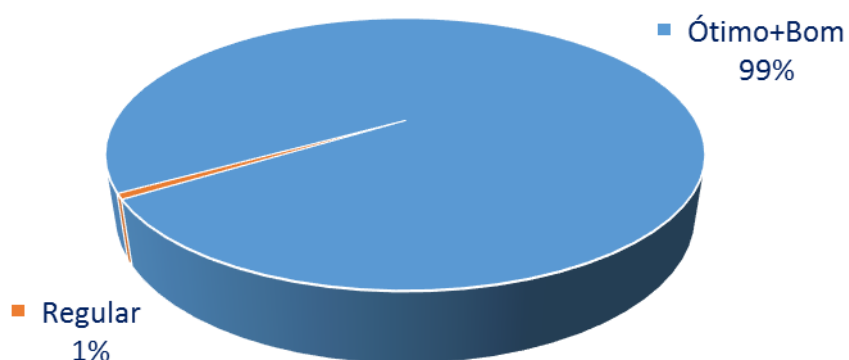




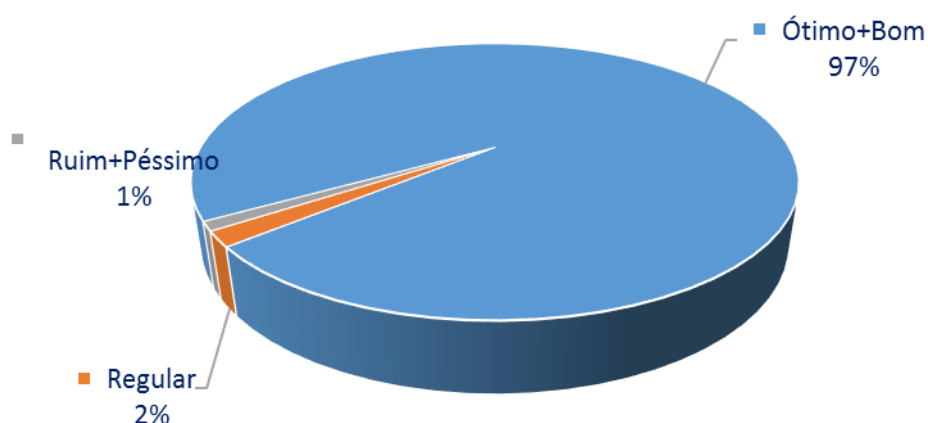
ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

PSU 2015 - Prestação de Serviços DEACO
(exceto DGDIN)



PSU 2015 - Prestação de Serviços DGDIN TOTAL

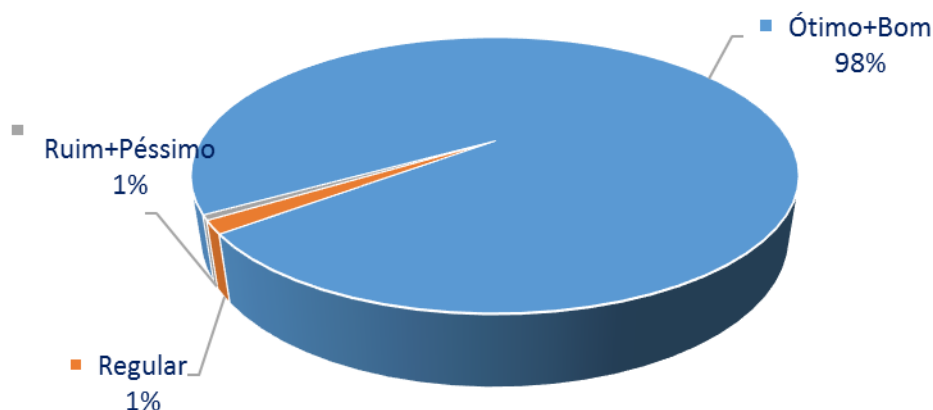




ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Resultado Geral PSU 2015 - DGDIN TOTAL



ANÁLISE DE DADOS:

A pesquisa, realizada no período de 15/10/2015 a 16/11/2015, obteve o resultado de **98% de Ótimo+Bom**, 1% de Regular e 1% de Ruim+Péssimo. Assim, a meta acima de 95% foi alcançada.

Foram respondidos 170 formulários válidos, sendo 119 de usuários da DGDIN (geral) e 51 para usuários do DEACO das amostras representativas necessárias em torno de 83 e 50, respectivamente, de acordo com o item 6.7.3 da RAD-PJERJ-010. Os formulários foram encaminhados por e-mail ou entregues pessoalmente (magistrados membros de colegiados) para o seguinte público-alvo: Membros de Colegiados, Magistrados, Diretores-Gerais e Diretores de Departamento, Auditores Internos, RAS/RD/RDS e Substitutos, Facilitadores do SIGA e Chefes de Serventia.

Para essa pesquisa, houve reformulação de parte dos quesitos, adequando-os às necessidades de informações gerenciais da DGDIN e também para o DEACO, para que o referido Departamento contasse com quesitos específicos quanto à sua prestação de serviços.

Destaca-se que houve a participação de todos os segmentos do público-alvo, conforme quadro abaixo, sem a necessidade de prorrogação da pesquisa.

As anotações “regular”, “ruim” e “péssimo” foram lidas e analisadas em reunião de análise crítica realizada em 27/11/2015, com todos os diretores de departamento, que ficaram de orientar suas equipes, quanto aos resultados e deliberações.

Dentre os principais fatores observados na tabela consolidada anexa, indicamos:

- a) Na satisfação quanto ao Atendimento a DGDIN obteve 98% enquanto o



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

DEACO 99%, totalizando-se o resultado DGDIN GERAL de 99%.

- b) No grau de satisfação com a Prestação de Serviços, a DGDIN obteve 97% (com 2% de Regular e 1% de Ruim+Péssimo). Já o DEACO obteve 99% e a DGDIM GERAL 97%.
- c) O Resultado Total da DGDIN foi consolidado ficou em 97% de Ótimo+Bom, sendo 2% Regular e 1% Ruim+Péssimo.
- d) Observou-se demasiado esforço realizado pela equipe do DEACO no atingimento da amostra, tendo em vista os quesitos serem distintos aos da DGDIN no que se refere aos da Prestação de Serviços.
- e) Nos quesitos relativos à Prestação de Serviços o de menor grau de satisfação foi para “Agendamento e realização de auditorias de gestão” e o de maior satisfação foi indicado o de “Consultoria na definição, medição e análise de indicadores”.
- f) Também foi possível visualizar quesitos que apresentaram demasiada quantidade de respostas “Nunca Utilizei” que foram: “Consultoria na emissão de Ação Corretiva e Preventiva (RACAP)” e “Consultoria em documentação e gestão de projetos”.
- g) Observou-se que a quantidade de quesitos apresentada na PSU de 2015 requereu dos usuários que participaram da pesquisa o preenchimento de 1.830 respostas válidas.

AÇÕES GERENCIAIS:

1. Os diretores de departamentos orientarão suas equipes para os itens marcados como “Regular”, “Ruim” e “Péssimo” conforme tabela consolidada anexa.
2. Os diretores de departamentos também farão análise segmentada por tipo de público usuário, dentro de suas respectivas atribuições, visando avaliar a necessidade de ações específicas.
3. As opiniões recebidas no campo “Comentários” serão consolidadas no quadro de respostas da pesquisa de opinião de dezembro/2015.
4. O resultado da PSU será disponibilizado na *intranet*.

Meta para próxima pesquisa:

Meta para próxima pesquisa: igual ou superior a 95%

Responsável pela pesquisa: Pedro Romano

Administração Superior: João Fernando de Oliveira Coelho

Data da análise: 15/10/2015 e 16/11/2015.