



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

UNIDADE: DGDIN

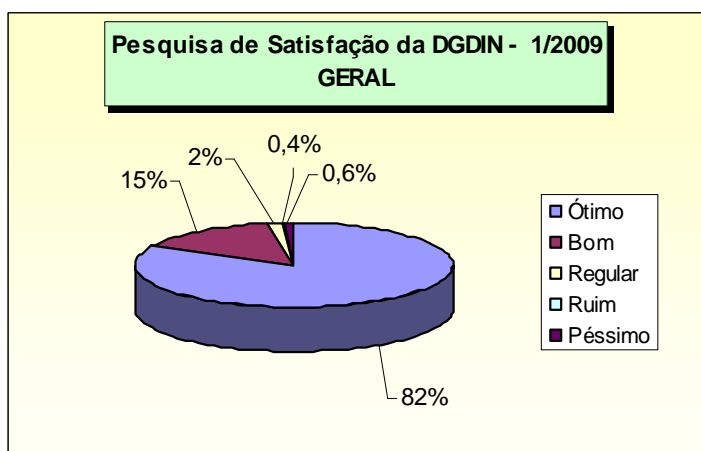
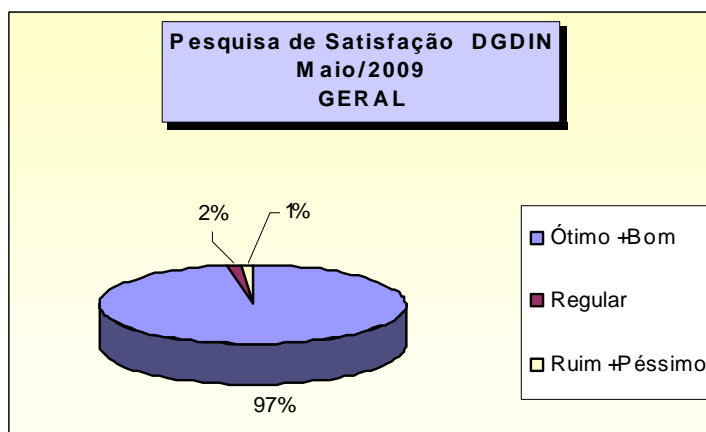
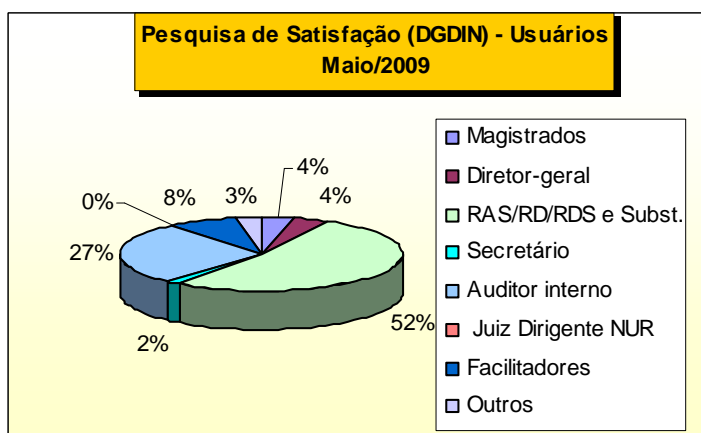
PERÍODO: Maio/2009

PESQUISA Nº: 05

ITEM DA PESQUISA: Conjunto de quesitos

META: 96%

GRÁFICO:





ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ANÁLISE DE DADOS:

A pesquisa de satisfação foi realizada no mês de maio/2009, entre os dias 13/05/09 e 22/05/09. Foram encaminhados 274 e-mails para o seguinte público-alvo: Auditor Interno, RAS/RD/RDS e Substitutos, Secretários, Magistrados, Diretores Gerais, Juiz Dirigente do NUR, Facilitadores do SIGA e Outros.

Foram respondidos 102 formulários, o que equivale a 37% do total de FRM encaminhados. 98 FRM foram respondidos por e-mail e 04 colocados diretamente na urna. Foi atingida a amostra representativa necessária (População = 100 a 499 - Amostra = 50 FRM válidos), de acordo com o item 6.9.4 da RAD-PJERJ-010.

A participação do público-alvo na pesquisa está detalhada na tabela a seguir:

PÚBLICO-ALVO	Nº. FRM RESPONDIDOS
RAS/RD/RDS e Substitutos	53 FRM
Auditores Internos	28 FRM
Magistrados	04 FRM
Diretores-Gerais	04 FRM
Facilitadores do SIGA	08 FRM
Outros	03 FRM
Secretários de Juiz	02 FRM
Juízes Dirigentes de NUR	---

A PSU DGDIN 1/2009 obteve o seguinte resultado resumo: 97% de O+B, 2% de Regular e 1% de R+P, da forma apresentada na tabela abaixo:

QUESITOS		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
1	Tenho facilidade para entrar em contato com a equipe da DGDIN, a qualquer momento em que necessito?	99	0	3
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
2	Consigo realizar agendamentos em datas e horários que me são convenientes?	96	2	2
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
3	A DGDIN atende às minhas solicitações no prazo combinado?	100	1	1
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
4	A equipe da DGDIN se porta de maneira profissional?	99	2	1
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
5	A equipe da DGDIN me atende com cortesia?	101	1	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
6	A equipe da DGDIN presta informações com clareza e agilidade?	99	1	2
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
7	Considero a qualidade do apoio prestado pela equipe da DGDIN como:	97	3	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
8	A equipe da DGDIN presta atenção àquilo que tenho a dizer?	98	2	2
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
9	Considero o atendimento da equipe da DGDIN como:	98	3	0



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

AÇÃO GERENCIAL:

Na pesquisa anterior, foram respondidos 77 formulários (54% acima da amostra mínima). Nesta pesquisa houve aumento significativo, com 102 formulários respondidos (102% acima da amostra mínima), sendo o total de FRM respondidos superior a 1/3 dos FRM encaminhados.

Esta foi a primeira PSU da DGDIN em que se verificou a marcação “ruim” ou “péssimo” por usuários, totalizando 2% de “Regular” e 1% de “Ruim + Péssimo”.

O FRM no qual havia anotações quanto às marcações de “ruim” ou “péssimo” foram lidos e analisados em reunião de análise crítica extraordinária, realizada em 30/06/2009, com todos os diretores de departamento, que ficaram de orientar suas equipes (Tabela com detalhamento das ações está anexa à ata de reunião).

No que se refere à participação dos Juízes Dirigentes de NUR, a Diretora-Geral irá reforçar com os mesmos a importância da Pesquisa de Satisfação para a melhoria dos serviços prestados aos usuários dos serviços da DGDIN.

O resultado da PSU será divulgado aos usuários da DGDIN e disponibilizado na *intranet*.

Administração Superior:
Claudia Loretta Henrici

RAS:
Michele V. Oliveira

Data:
30/06/2009