



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

UNIDADE: DGDIN

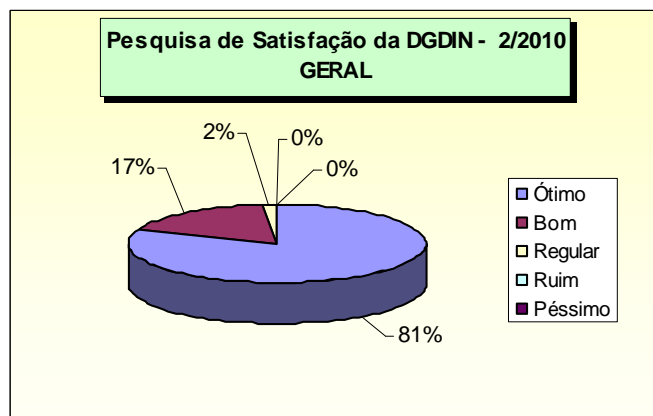
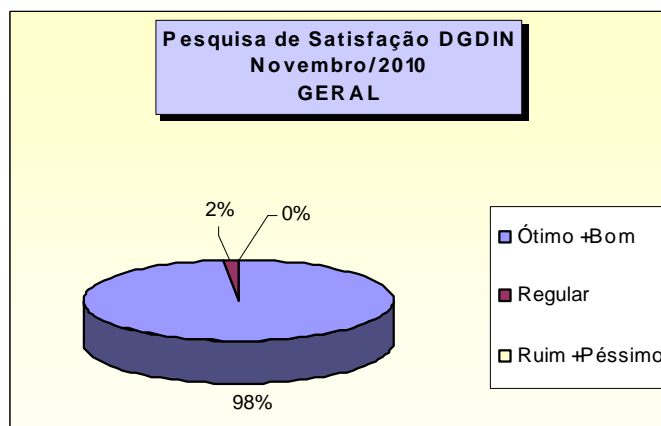
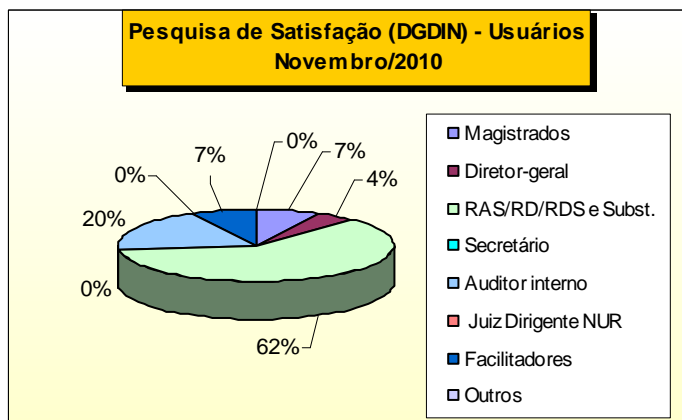
PERÍODO: Novembro/2010

PESQUISA Nº: 07

ITEM DA PESQUISA: Conjunto de Quesitos

META: 96%

### GRÁFICO:





## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

### ANÁLISE DE DADOS:

A pesquisa de satisfação foi realizada no mês de novembro/2010, entre os dias 17/11/2010 e 30/11/2010. Foram encaminhados 356 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 67 formulários, o que equivale a 19% do total de FRM encaminhados. 65 FRM foram respondidos por e-mail e 02 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.

Cabe destacar que houve alteração no FRM, conforme sugestão de um usuário na pesquisa de satisfação realizada em maio/2010.

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

PÚBLICO-ALVO	Nº FRM ENCAMINHADOS	Nº FRM RESPONDIDOS
RAS/RD/RDS e Substitutos	149 FRM	41 FRM
Auditores Internos	118 FRM	13 FRM
Magistrados	24 FRM	5 FRM
Diretores-Gerais	14 FRM	3 FRM
Facilitadores do SIGA	19 FRM	5 FRM
Outros	---	0 FRM
Secretários de Juiz	28 FRM	0 FRM
Juízes Dirigentes de NUR	4 FRM	0 FRM

A PSU DGDIN 2/2010 obteve o seguinte resultado resumo: 98% de O+B, 2% de Regular e 0% 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?	66	1	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
2	Consigo realizar agendamentos em datas e horários que me são convenientes?	66	1	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
3	A DGDIN atende às minhas solicitações no prazo combinado?	64	3	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
4	A equipe da DGDIN se porta de maneira profissional?	66	1	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
5	A equipe da DGDIN me atende com cortesia?	67	0	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
6	A equipe da DGDIN presta informações com clareza?	66	1	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
7	Como considero a qualidade do apoio prestado pela equipe da DGDIN?	66	1	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
8	A equipe da DGDIN presta atenção àquilo que tenho a dizer?	66	1	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
9	Como considero, de forma geral, o atendimento da equipe da DGDIN?	66	1	0



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

### AÇÃO GERENCIAL:

Na pesquisa anterior (maio/2010), foram contabilizados 86 formulários respondidos (72% acima da amostra mínima). Nesta pesquisa (novembro/2010), foram respondidos 67 formulários (34% acima da amostra mínima), ou seja, 19 formulários a menos do que na PSU de maio/2010.

O número total de formulários respondidos foi de: 90 em Novembro/2009, 86 em Maio/2010 e 67 em Novembro/2010, o que demonstra que ao longo das pesquisas a participação dos usuários tem diminuído.

Na próxima PSU, após a primeira semana, a DGDIN irá avaliar o público que já respondeu e irá reiterar aos que não responderam, a fim de aumentar o número de respostas, elaborando quadro comparativo do público-alvo, formulários encaminhados e respostas recebidas.

As 10 marcações "Regular" foram efetuadas nos seguintes quesitos:

- Tenho facilidade para entrar em contato com a equipe da DGDIN, a qualquer momento em que necessito? = Uma marcação – RAS;
- Consigo realizar agendamentos em datas e horários que me são convenientes? = Uma marcação – RDS Substituto;
- A DGDIN atende às minhas solicitações no prazo combinado? = Três marcações – RDS Substituto e RAS;
- A equipe da DGDIN se porta de maneira profissional? = Uma marcação – RDS Substituto;
- A equipe da DGDIN presta informações com clareza? = Uma marcação – RDS Substituto;
- Como considero a qualidade do apoio prestado pela equipe da DGDIN? = Uma marcação – RDS Substituto;
- A equipe da DGDIN presta atenção àquilo que tenho a dizer? = Uma marcação – RDS Substituto;
- Como considero, de forma geral, o atendimento da equipe da DGDIN? = Uma marcação – RDS Substituto.

Quanto às marcações descritas acima, a DGDIN observou que 7 foram de um RDS Substituto, 2 de um RAS e 1 de outro RAS.

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

Administração Superior:  
Claudia Loretta Henrici

RAS/RD:  
Michele Vieira de Oliveira

Data:  
07/12/2010