



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

UNIDADE: DGDIN

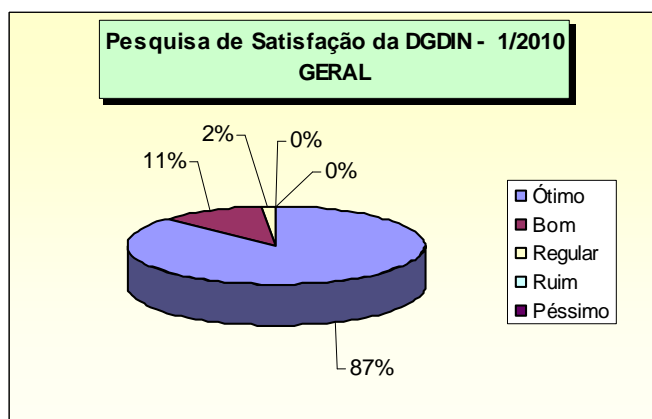
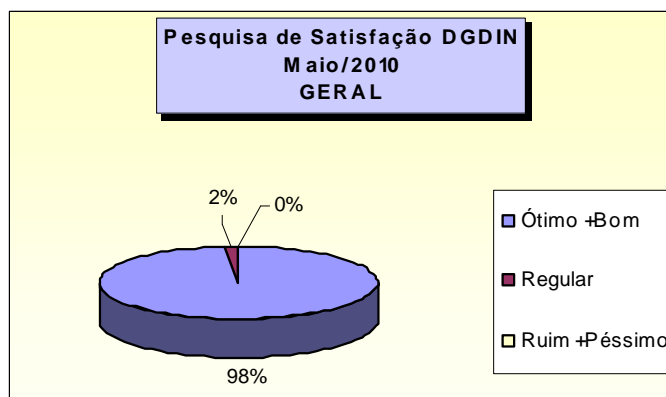
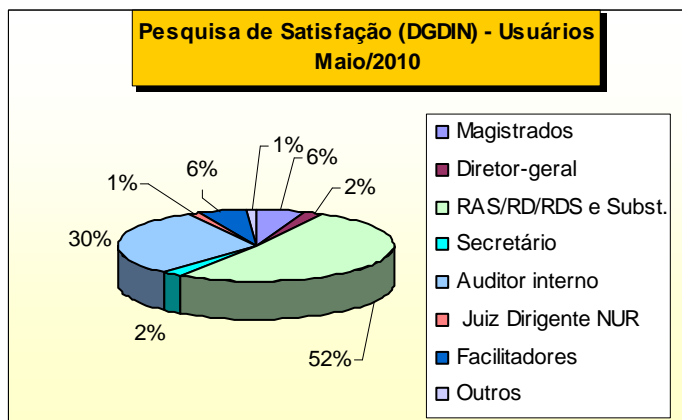
PERÍODO: Maio/2010

PESQUISA Nº: 06

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 maio/2010, entre os dias 11/05/2010 e 25/05/2010. Foram encaminhados 329 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 86 formulários, o que equivale a 26% do total de FRM encaminhados. 85 FRM foram respondidos por e-mail e 01 colocado 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	44 FRM
Auditores Internos	26 FRM
Magistrados	5 FRM
Diretores-Gerais	2 FRM
Facilitadores do SIGA	5 FRM
Outros	1 FRM
Secretários de Juiz	2 FRM
Juízes Dirigentes de NUR	1 FRM

A PSU DGDIN 1/2010 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?	86	0	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
2	Consigo realizar agendamentos em datas e horários que me são convenientes?	85	1	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
3	A DGDIN atende às minhas solicitações no prazo combinado?	84	2	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
4	A equipe da DGDIN se porta de maneira profissional?	84	2	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
5	A equipe da DGDIN me atende com cortesia?	86	0	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
6	A equipe da DGDIN presta informações com clareza e agilidade?	85	1	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
7	Considero a qualidade do apoio prestado pela equipe da DGDIN como:	84	2	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
8	A equipe da DGDIN presta atenção àquilo que tenho a dizer?	83	3	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
9	Considero o atendimento da equipe da DGDIN como:	85	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 (novembro/2009), foram contabilizados 90 formulários respondidos (80% acima da amostra mínima). Nesta pesquisa (maio/2010), foram respondidos 86 formulários (72% acima da amostra mínima), ou seja, 4 formulários a menos do que na PSU de novembro/2009.

O número total de formulários respondidos foi de: 102 em Maio/2009, 90 em Novembro/2009 e 86 em Maio/2010. Na pesquisa de Maio/2010, houve participação de Magistrados (5 formulários respondidos, na pesquisa anterior não houve participação).

As 12 marcações “Regular” foram efetuadas nos seguintes quesitos:

- “Consgo realizar agendamentos em datas e horários que me são convenientes?” = Uma marcação – RDS Substituto;
- “A DGDIN atende às minhas solicitações no prazo combinado?” = Duas marcações – RDS Substituto e RAS;
- “A equipe da DGDIN se porta de maneira profissional?” = Duas marcações – RD e RAS;
- “A equipe da DGDIN presta informações com clareza e agilidade?” = Uma marcação – RAS;
- “Considero a qualidade do apoio prestado pela equipe da DGDIN” = Duas marcações – RDS Substituto e RAS;
- “A equipe da DGDIN presta atenção àquilo que tenho a dizer?” = Três marcações – RDS Substituto, RAS e Facilitador do NUR;
- “Considero o atendimento da equipe da DGDIN como:” = Uma marcação – RAS.

Quanto às marcações descritas acima, a DGDIN observou que 4 foram de um RDS Substituto que reconheceu que era difícil avaliar os serviços da DGDIN por não ter muito contato com a Diretoria. Em relação às demais, a equipe da DGDIN recebeu as seguintes orientações: tentar agendar as reuniões em datas e horários que sejam convenientes para as unidades; ficar mais atenta quanto ao cumprimento dos prazos das solicitações; buscar junto à equipe as orientações que devem ser dadas ao usuário, se não tiver segurança para passar a informação; e, quando não entender uma solicitação, buscar esclarecimentos junto ao usuário antes de responder.

A DGDIN entrou em contato com os usuários que deram opiniões no campo “Comentários” dando retorno e esclarecendo quanto às decisões tomadas, que estão consolidadas no quadro de respostas da pesquisa de opinião de maio/2010.

Em resposta às sugestões recebidas, a DGDIN tomará as seguintes providências:

- preparar um *paper*, com as atividades do RAS, RD e RDS, que estão dispersas nas diversas Rotinas Administrativas;
- adaptar o plano de ação de certificação da DGDIN (2007) para servir de apoio e referência na implementação do SIGA nas unidades do PJERJ;
- retirar a palavra “agilidade” da pergunta 6 do FRM-DGDIN-005-06, a fim de que se torne mais objetiva;
- alterar os itens 7 e 9 do FRM-DGDIN-005-06, a fim de que sejam perguntas, tornando-os mais claros.

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:  
24/06/2010