

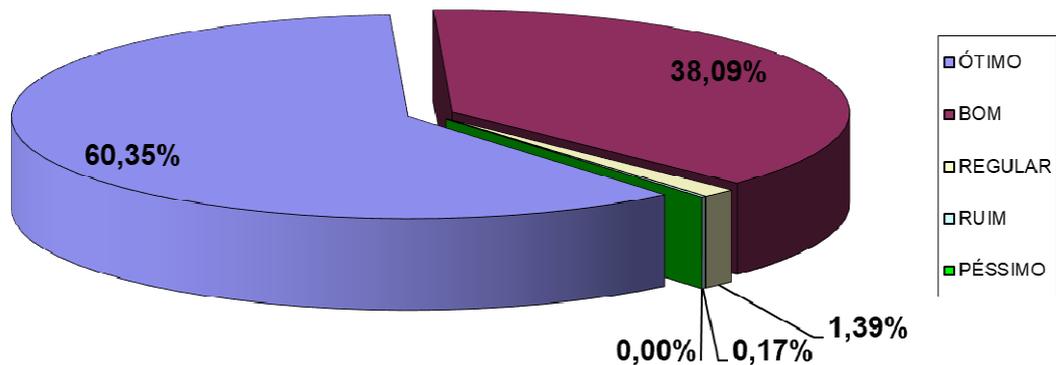


## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

Unidade: DGPES/ESAJ	PESQUISA Nº:01/2019
Código do formulário aplicado: FRM-DGPES-049-04	Qt <sup>de</sup> de formulários válidos: 96
Período da realização da pesquisa:11/11/2019 a 10/12/2019	Meta atual: 96%

### Pesquisa de Satisfação do Usuário Nº 01/2019



**Percentual de Avaliações Positivas (Ótimo+Bom): 98,43%**

### ANÁLISE DE DADOS:

Conceitos	Percentuais	
	2018	2019
ÓTIMO	63,98	60,35
BOM	34,29	38,09
REGULAR	1,53	1,39
RUIM	0,19	0,17
PÉSSIMO	0,00	0,00
ÓTIMO+BOM	98,28	98,43



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

Desempenho por Quesito - 2018	O+B	REGULAR	R+P
Facilidade de entrar em contato	98,85%	1,15%	0,00%
Prazo razoável no atendimento das solicitações	98,85%	1,15%	0,00%
Cordialidade do atendimento	100,00%	0,00%	0,00%
Salas de aula e equipamentos	97,70%	1,15%	1,15%
Qualidade das ações de capacitação	96,55%	3,45%	0,00%
Qualificação dos instrutores	97,70%	2,30%	0,00%
TOTAL	98,28%	1,53%	0,19%

Desempenho por Quesito - 2019	O+B	REGULAR	R+P
Facilidade de entrar em contato	100,00%	0,00%	0,00%
Prazo razoável no atendimento das solicitações	100,00%	0,00%	0,00%
Cordialidade do atendimento	98,96%	1,04%	0,00%
Salas de aula e equipamentos	96,88%	2,08%	1,04%
Qualidade das ações de capacitação	97,92%	2,08%	0,00%
Qualificação dos instrutores	96,88%	3,13%	0,00%
TOTAL	98,43%	1,39%	0,17%

- A PSU DGPES/ESAJ 2019 obteve o seguinte resultado:
  - A meta estabelecida foi de 96% e foi superada. Comparado ao índice obtido no ano de 2018, o percentual das avaliações positivas praticamente se manteve, com aumento 0,15%.
  - Podemos apontar uma migração de aproximadamente 3,6% de conceitos “ótimo” para conceitos “bom”, mantendo-se, no entanto, a preponderância de conceitos “ótimo”.
  - No quesito “qualificação dos instrutores”, embora tenha havido um aumento de conceitos ‘ótimo’ de 1,41%, houve uma pequena migração de conceitos ‘bom’ para ‘regular’, de aproximadamente 0,82%, mantendo-se acima da meta com 96,88%.
  - Individualmente o quesito “qualidade das ações de capacitação” obteve um aumento de conceitos ‘ótimo’ + ‘bom’ de 1,37% e a consequente redução de conceitos “regular”, mantendo-se acima da meta com 97,92%.
  - No geral tivemos um índice muito pequeno de conceitos ‘regular’, de 1,39% e de conceitos “ruim”, de 0,17%.
  - O quesito “sala de aula e equipamentos” embora tenha sido o único que recebeu conceito “ruim”, obteve o índice de 96,88% de avaliações positivas, mantendo-se acima da meta.
- A população a ser atingida foi estimada em 723 gestores e a amostra mínima pretendida era de 83 formulários. A pesquisa foi encerrada em 22/11/2019 com 96 formulários válidos.
- A participação dos gestores foi recebida da seguinte forma:



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

GESTOR	QUANTIDADE	GESTOR	QUANTIDADE
DIRETOR GERAL	1	SECRETÁRIO DE CÂMARA	5
DIRETOR DE DEPARTAMENTO	5	CHEFE DE SERVIÇO	35
DIRETOR DE DIVISÃO	20	RAS/RD/RDS (substitutos)	5
CHEFE DE SERVENTIA	20	OUTROS	4
ENCARREGADO DE CENTRAL DE MANDADOS	1		

- Foram computadas 08 respostas “Regular” e 01 “Ruim” num total de 575 respostas, conforme abaixo:

Quesitos	Gestores	Respostas
Facilidade para entrar em contato	----	----
Prazo razoável no atendimento das solicitações	----	----
Cordialidade do atendimento	1 Chefe de serviço (regular)	1
Salas de aula e equipamentos	1 Chefe de serventia (regular) 1 Chefe de serventia (ruim) 1 Outros (regular)	3
Qualidade das ações de capacitação	1 Chefes de serviço (regular) 1 Diretor de divisão (regular)	2
Qualificação dos instrutores	2 Diretores de Divisão (regular) 1 Chefe de serviço (regular)	3
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>

### AÇÕES GERENCIAIS:

- Dar continuidade ao uso de novas tecnologias e metodologias educacionais, diversificando a oferta de ações de capacitação e aprimorando as já ofertadas.
- Orientar formalmente os novos instrutores no ato do cadastramento a realizar as ações de capacitação docente oferecidas pela ESAJ.
- Incluir na RAD 044 a obrigatoriedade de o novo servidor-instrutor participar de no mínimo uma ação de capacitação docente no ano em que for cadastrado.

Meta para próxima pesquisa: manter a meta em 96%.

Responsável pela pesquisa: Maria Lídia Valle Senos/Walter Grynszpan



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.**

Administração Superior: Angela Cardoso Pingitore

Data da análise:09/12/2019