



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

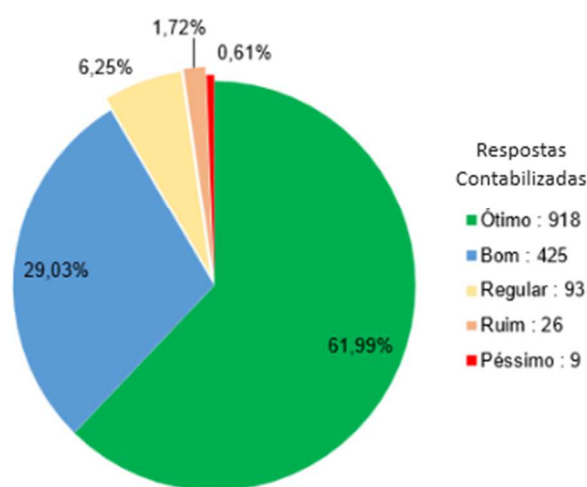
Unidade: SGCOL	PESQUISA Nº: 001/2025
Código do formulário aplicado: Pesquisa eletrônica - FORMS	Qt ^{de} de formulários válidos: 96
Período da realização da pesquisa: 26.06.2025 até 25.07.2025 (30 dias)	Meta atual: 90 % O+B

Resultado:



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

91%



Com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços prestados, garantindo maior eficiência e qualidade nos processos internos, a nova gestão da Secretaria Geral de Contratos e Licitações (SGCOL) estabeleceu a meta de **90%** de respostas com índices de satisfação **“Ótimo e Bom”** na Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU). Essa determinação considera a abrangência do levantamento, que contempla todos os setores da Secretaria: fases de planejamento, seleção de fornecedores e execução contratual.

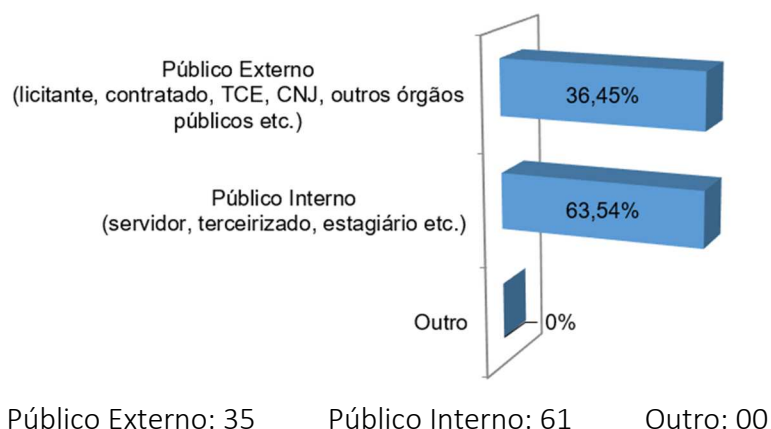
O **Índice de Satisfação Geral** registrado foi de **91,02 %** de respostas com índices de satisfação **“Ótimo e Bom”**, isto é, acima da meta estabelecida; houve **8,58%** de respostas com índices **“Regular, Ruim e Péssimo”**. Foram contabilizados **1.343** apontamentos **“Ótimo e Bom”**, **93** apontamentos **“Regular”** e **35** apontamentos **“Ruim e Péssimo”**, conforme demonstra o gráfico acima.

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

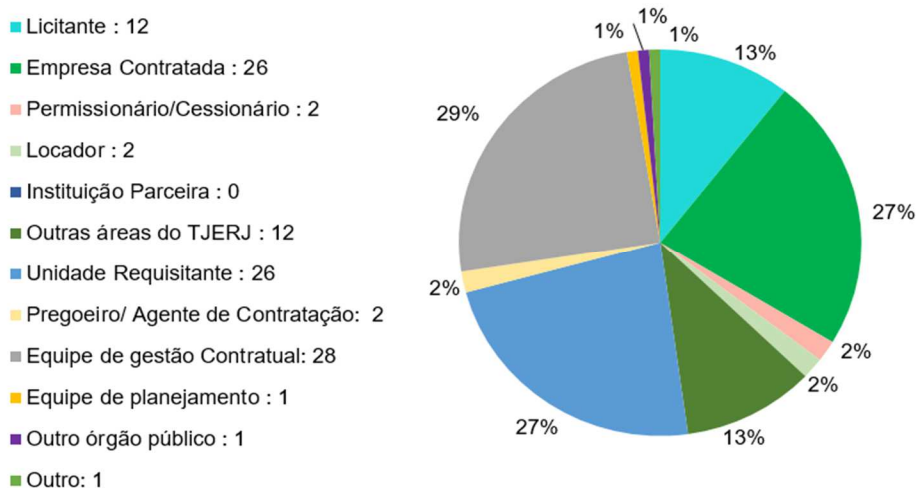
Público-Alvo:

A PSU-SGCOL foi realizada no período de 26.06.2025 a 25.07.2025, por intermédio do formulário eletrônico (FORMS) e encaminhada para 1.117 usuários; foram respondidas 96 pesquisas, atingindo a amostra mínima de 83 participantes (população x amostra) prevista na RAD-PJERJ-010, item 6.12.

Grupo de Usuários



Classificação dos usuários



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

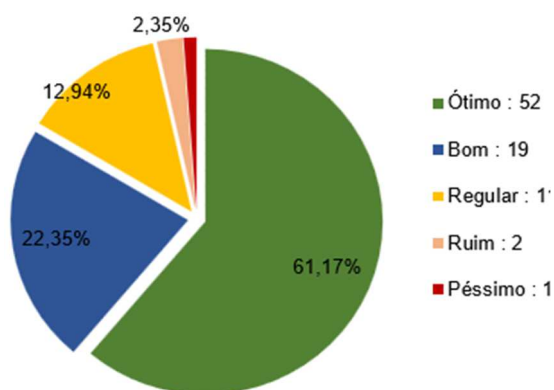
Análise de Dados:

A PSU da SGCOL trouxe 17 questionamentos relacionados às fases do ciclo licitatório (planejamento, seleção de fornecedores e execução contratual). Os resultados foram computados individualmente para melhor análise e ações gerenciais pertinentes, conforme demonstrativo a seguir:

Fase de Planejamento:

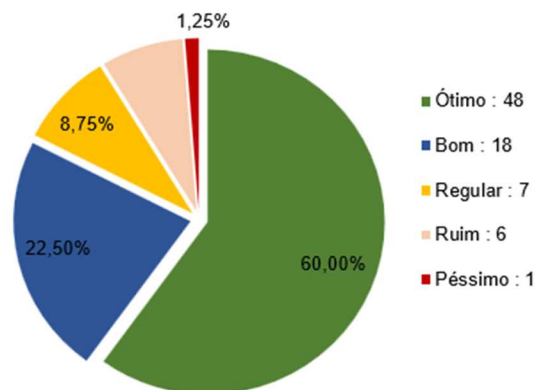
A “Fase de Planejamento” obteve a média de **83%** de respostas com índices de satisfação “**Ótimo e Bom**”, considerando 2 questionamentos a ela relacionados, conforme gráficos a seguir:

Apoio na Elaboração dos Termos de Referência



O+B: 83,52% R+R+P: 16,46%

Apoio ao Levantamento e Composição dos Custos



O+B: 82,50% R+R+P: 17,50%

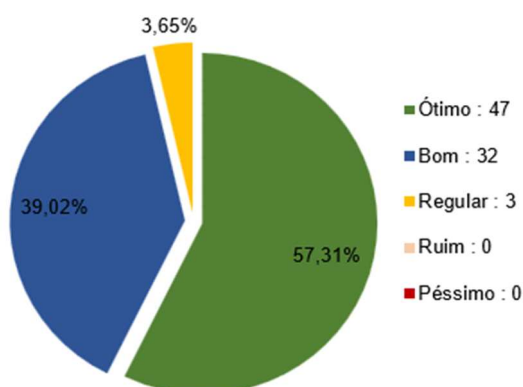
Média: **83%**

Seleção dos Fornecedores:

Com relação à fase de “Seleção de Fornecedores”, obteve-se a média de **95,57%** de respostas com índices de satisfação “**Ótimo e Bom**”, considerando os 6 requisitos avaliados nessa fase, conforme gráficos na sequência:

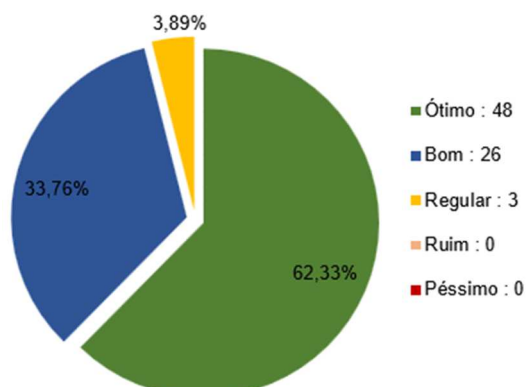
IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

Ciência da Realização das Licitações



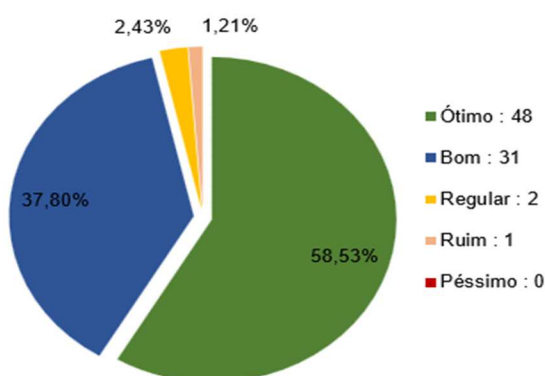
O+B: 96,33% R+R+P: 3,65%

Obtenção do Edital pela WEB



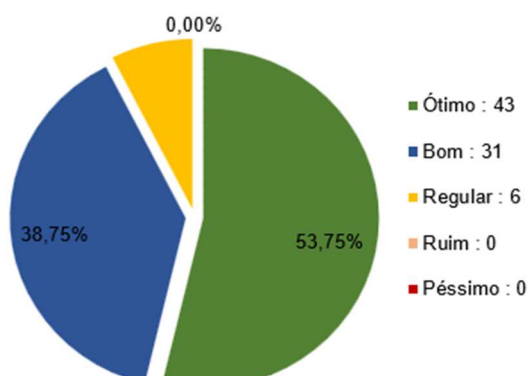
O+B: 96,09% R+R+P: 3,89%

Clareza e Objetividade do Edital



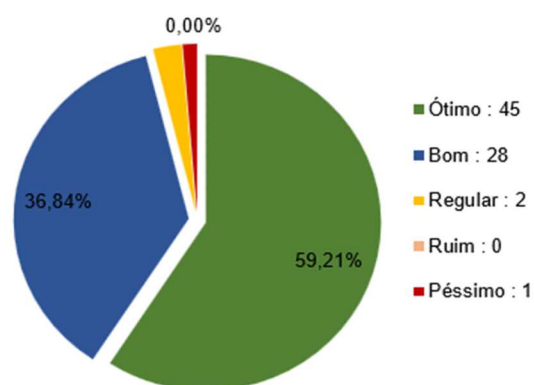
O+B: 96,33% R+R+P: 3,64%

Respostas aos Pedidos de Esclarecimentos, Impugnações e Recursos



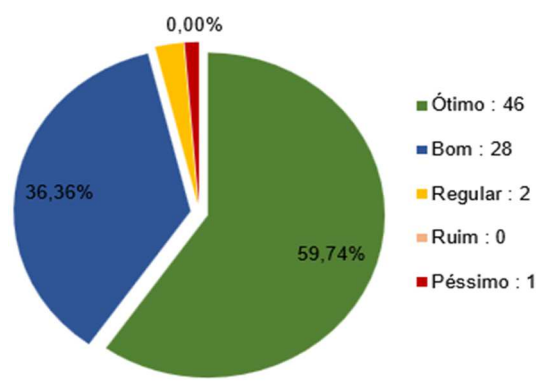
O+B: 92,50% R+R+P: 7,50%

Cadastro de Fornecedores pela WEB



O+B: 96,05% R+R+P: 3,94%

Julgamento



O+B: 97,77% R+R+P: 2,22%

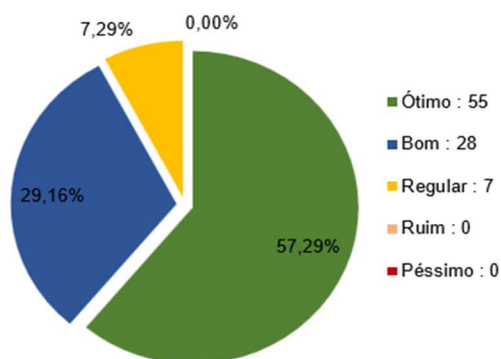
Média: **95,57%**

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

Execução Contratual:

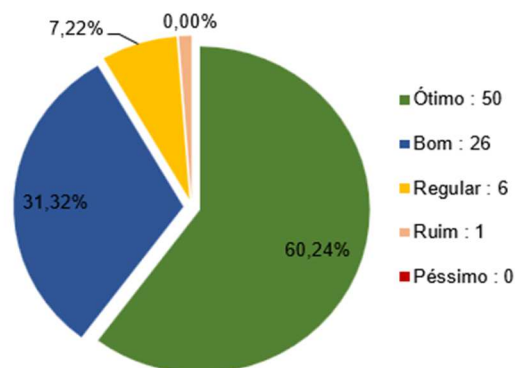
No que concerne à “**Execução Contratual**”, foram realizados 5 questionamentos. A média ficou em **89,70%** de respostas com índices de satisfação “**Ótimo e Bom**”, sendo:

Assinatura do Contrato



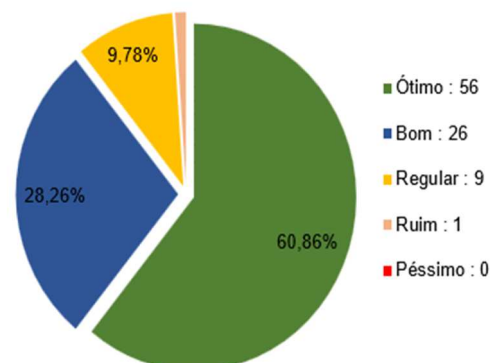
O+B: 92,22% R+R+P: 7,77%

Obtenção do Termo de Contrato pela WEB



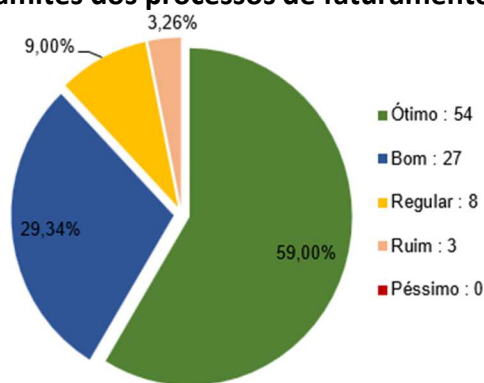
O+B: 91,56 % R+R+P: 8,42%

Clareza nas informações prestadas na Reunião Inaugural/Documento Inaugural da Contratação



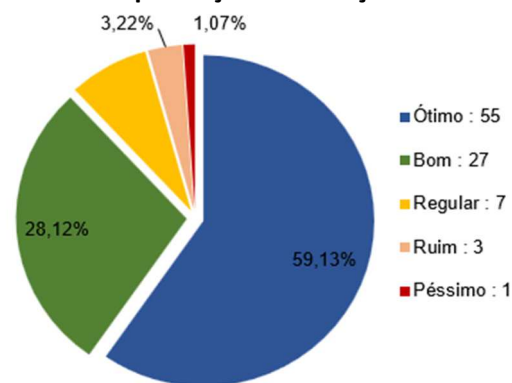
O+B: 89,12% R+R+P: 10,86%

Saneamento de dúvidas relativas aos trâmites dos processos de faturamento



O+B: 88,34% R+R+P: 12,26%

Apoio prestado na execução de contratos de prestação de serviço



O+B: 87,25% R+R+P: 11,81%

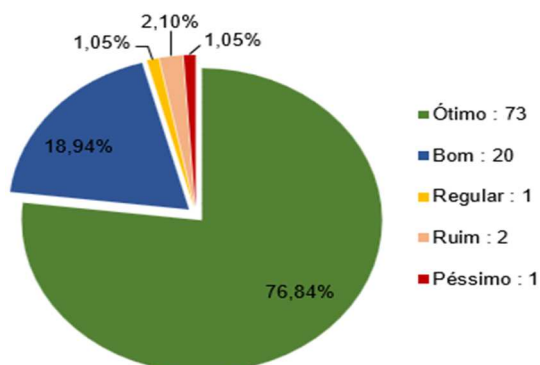
Média: **89,70%**

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

Classificação Atendimento – SGCOL:

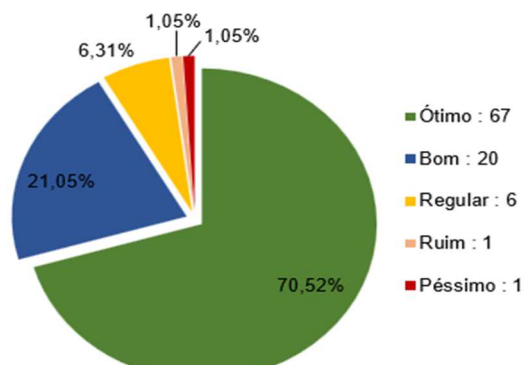
No tocante à “Classificação do Atendimento – SGCOL”, foram realizadas 5 perguntas, representando a média de **91,31%** de respostas com índices de satisfação “**Ótimo e Bom**”.

Cordialidade



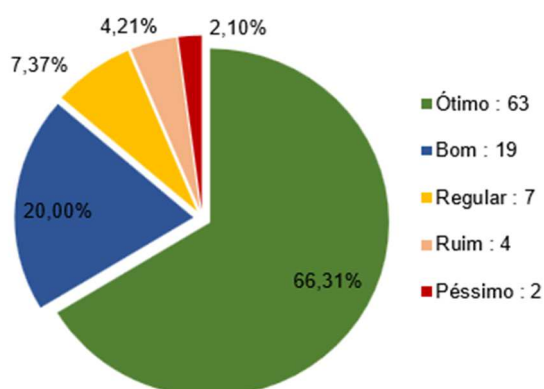
O+B: 95,78% R+R+P: 4%

Clareza e Objetividade



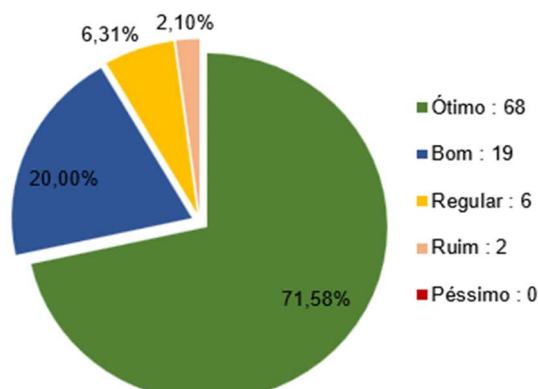
O+B: 91,57% R+R+P: 8%

Tempo



O+B: 86,31% R+R+P: 14%

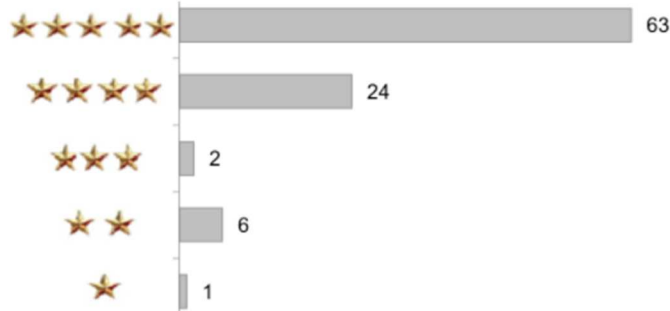
Conhecimento Técnico



O+B: 91,58% R+R+P: 8%

Média: **91,31%**

Quantas estrelas você daria para a SGCOL?





ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Conclusão da Pesquisa de Opinião do Usuário:

A análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário revelou um resultado satisfatório e motivador, considerando a complexidade e a abrangência das atividades desenvolvidas pela Secretaria-Geral.

A avaliação positiva reflete o comprometimento da equipe e o empenho contínuo em aprimorar processos de trabalho, garantindo maior eficiência, transparência e qualidade no atendimento aos usuários.

Os elogios, sugestões e reclamações estão disponibilizados na pesquisa de opinião de julho de 2025, valendo ressaltar que os apontamentos **“Ruim e Péssimo”** foram realizados por usuários que não se identificaram, o que dificulta o contato para tratarmos a insatisfação.

A SGCOL reafirma o seu compromisso com a melhoria contínua e utilizará os apontamentos identificados na pesquisa para implementar ações corretivas e promover avanços nas fases que demandam maior atenção, fortalecendo a excelência dos serviços prestados.

Ações Gerenciais:

1. Parabenizar a equipe da SGCOL pelo resultado obtido na pesquisa e pelo atingimento da meta;
2. Agradecer os elogios e avaliar as sugestões e críticas recebidas;
3. Divulgar a Pesquisa no campo próprio do Portal TJ.

Meta para próxima pesquisa: Manter a meta de 90% de O+B

Responsável pela pesquisa: Ubiratan dos Santos Vaz e Thamiris Figueiredo de Oliveira Ribeiro.

Administração Superior: Bruno Azevedo.

Data da análise: 30.07.2025