

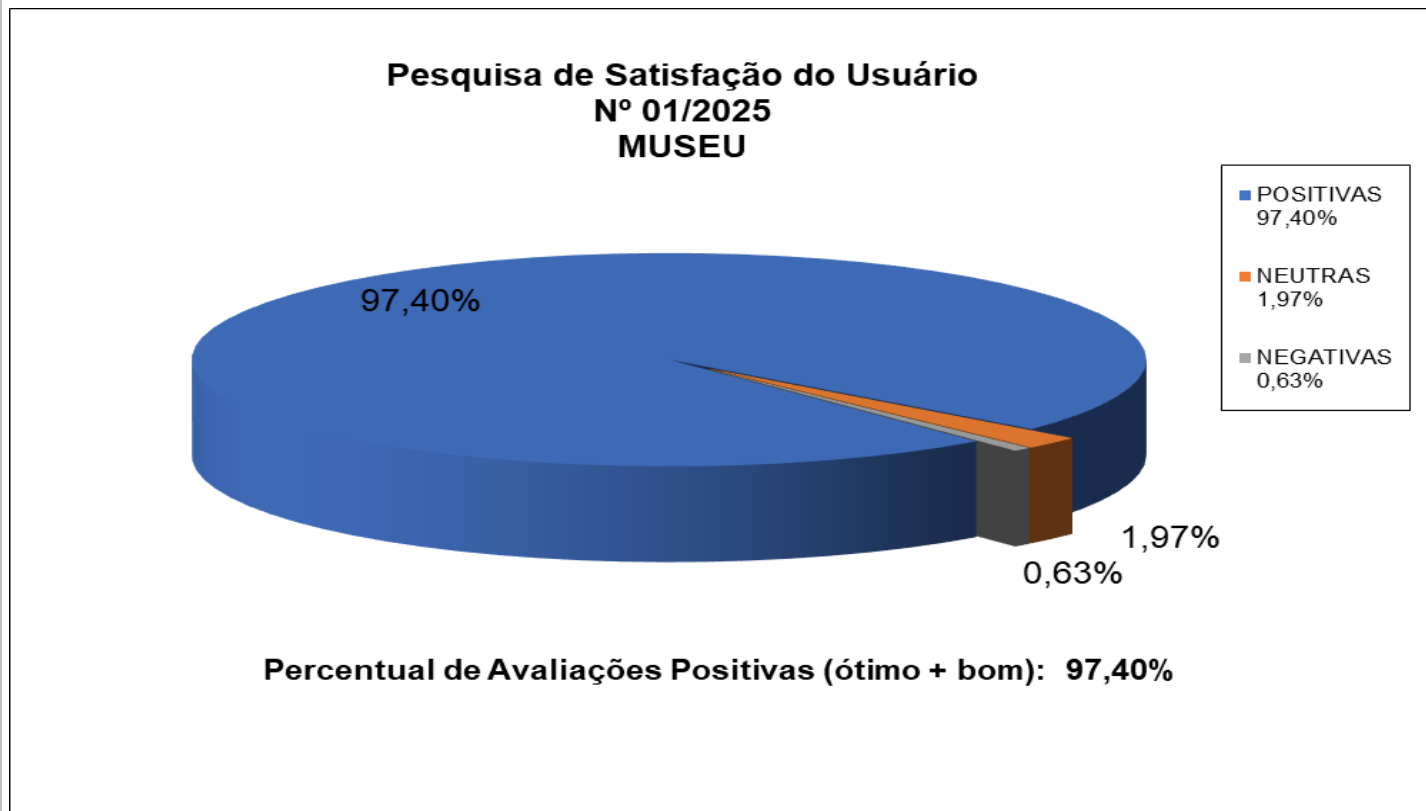


ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: SGCON/MUSEU	PESQUISA Nº: 01/2025
Código do formulário aplicado: FRM-SGCON-027-02	Qt ^{de} de formulários válidos: 134
Período da realização da pesquisa: 01 a 10/09/2025	Meta atual: superior a 96%

RESULTADO:



ANÁLISE DE DADOS:

QUESITOS	AVALIAÇÕES POSITIVAS	AVALIAÇÕES NEUTRAS	AVALIAÇÕES NEGATIVAS	SOMENTE POSITIVAS	%	TOTAL	NEUTRAS	NEGATIVAS
Qualidade dos eventos do MUSEU	130	0	0	130	100,00	130	0,00	0,00
Espaços históricos, salas de visitação e acervos do Museu	129	2	0	129	98,47	131	1,53	0,00
Eventos do Museu pela Internet (virtuais)	92	9	0	92	91,09	101	8,91	0,00
Eventos no Museu (presenciais)	123	2	0	123	98,40	125	1,60	0,00
Recepção e cordialidade da equipe do MUSEU	129	0	0	129	100,00	129	0,00	0,00
Atendimento da Equipe do MUSEU	132	0	0	132	100,00	132	0,00	0,00
Competência da Equipe do MUSEU	130	2	0	130	98,48	132	1,52	0,00
Informações prestadas pela equipe do Museu	129	0	0	129	100,00	129	0,00	0,00
Divulgação da programação (Instagram, Facebook, site do TJRJ, portal do Museu da Justiça e Newsletter).	93	7	7	93	86,92	107	6,54	6,54
TOTAL	1087	22	7	1087	97,40	1116	1,97	0,63



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

- A pesquisa obteve **97,40% de avaliações positivas (ótimo + bom)**, 1,97% de neutras (regular) e 0,63% de negativas (ruim e péssimo). A meta estabelecida de **superior a 96%** foi atingida com sucesso.
- Dos itens avaliados pelos usuários: qualidade dos eventos do Museu, espaços históricos, salas de visitação e acervos do Museu, eventos no Museu (presenciais), recepção e cordialidade da equipe do Museu, atendimento da equipe do Museu, competência da equipe do Museu e Informações prestadas pela equipe do Museu tiveram resultados individuais acima da meta geral. Nos demais quesitos: eventos do Museu pela Internet (virtuais) e divulgação da programação há possibilidades potencialmente favoráveis para adoção de novas práticas relacionadas à melhoria.
- A população a ser atingida foi estimada em acima de 4.000 pessoas e a amostra mínima pretendida era de 100 formulários. A pesquisa foi encerrada com 134 formulários válidos.
- Atividades que os usuários participaram:

MÍDIA	QUANTIDADE	%
CONSULTA AO ACERVO	18	7
MÚSICA NO MUSEU	25	9
VISITA MEDIADA EDUCATIVO	101	36
HISTÓRIA ORAL	7	3
VISITA TEATRALIZADA	16	6
OFICINA	1	0,5
EXPOSIÇÃO	93	34
MUSEU CONVIDA	1	0,5
MUSEU É ARTE & EDUCAÇÃO	3	1
TROCA DE LIVROS	1	0,5
PARCERIAS DO MUSEU	1	0,5
CLUBE DIREITO AO RISO	2	1
OUTROS	2	1
TOTAL	271	100

- Na pesquisa sobre os canais de divulgação, o resultado foi o seguinte:

MÍDIA	QUANTIDADE	%
SITE TJ	4	3
INTERNET	11	9
MÍDIAS SOCIAIS	7	6
E-MAILS, MALA DIRETA, NEWS	6	5
TV	3	2
PORTAL MUSEU	4	3



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

INDICAÇÃO AMIGO	22	17
CARTAZ, FILIPETA ETC.	0	0
RÁDIO	0	0
OUTROS*	70	55
TOTAL	127	100

*Faculdade/professor/escola/trabalho/visitante

- A pesquisa registrou que aproximadamente 17% dos entrevistados conhecem o MUSEU por convite, 9% pela Internet, 6% pelas mídias sociais, 5% por comunicação eletrônica e nenhuma ocorrência por propaganda impressa. A maior parte, 55%, são visitantes habituais que acompanham a programação do MUSEU.
- Participaram da Pesquisa de Satisfação:

PARTICIPANTE	QUANTIDADE	%
MAGISTRADO	0	0
SERVIDOR	0	0
COLABORADOR	1	1
ESTAGIÁRIO	1	1
PROFESSOR	10	9
ESTUDANTE	91	80
ADVOGADO	0	0
OUTROS	11	9
TOTAL	114	100

- Quase a totalidade dos participantes da pesquisa foi de público externo.
- Percepção do usuário em relação à Visão de Futuro do MUSEU:

RESPOSTAS	Percentuais
CONCORDO TOTALMENTE (CT) - 75	59%
CONCORDO (C) - 47	37%
NEUTRO (N) - 5	3,5%
DISCORDO (D) - 0	0%
DISCORDO TOTALMENTE (DT) - 1	0,5%
RESPOSTAS POSITIVAS (CT + C)	96%

- O resultado de **respostas positivas** demonstra que **96% dos entrevistados** que visitaram o Museu da Justiça ficaram mais interessados na história do Poder Judiciário, nos objetos, documentos, espaços históricos, pesquisas, eventos e nas atividades do Educativo.



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

AÇÕES GERENCIAIS:

- Dar continuidade ao desenvolvimento das atividades do MUSEU, de forma que os resultados planejados para o atendimento da satisfação dos usuários sejam atingidos.

Meta para próxima pesquisa:

Superior a 96%

Responsável pela pesquisa: Sergio Ricardo von Sydow

Administração Superior: Siléa Santa Rosa Macieira

Data da análise: 19/09/2025