

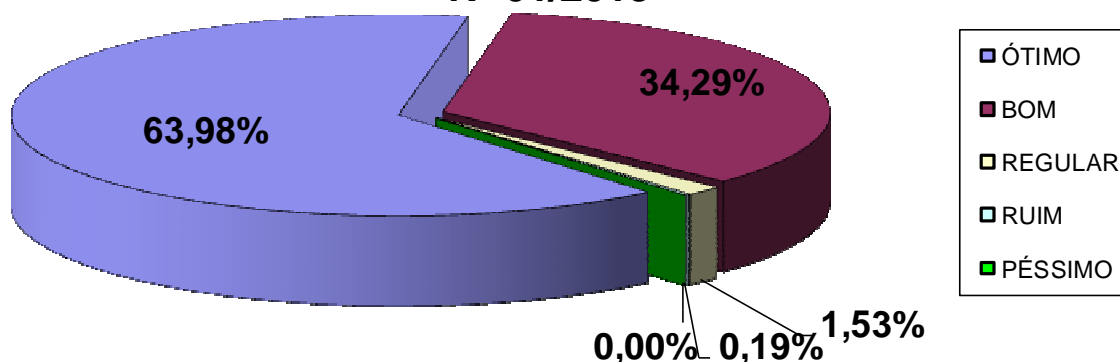


## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: DGPES/ESAJ	PESQUISA Nº: 01/2018
Código do formulário aplicado: FRM-DGPES-049-04	Qt <sup>de</sup> de formulários válidos: 87
Período da realização da pesquisa: 06/11/18 a 05/12/2018	Meta atual: 95%.

### Pesquisa de Satisfação do Usuário Nº 01/2018



**Percentual de Avaliações Positivas (Ótimo+Bom): 98,28%**

#### ANÁLISE DE DADOS:

Conceitos	Percentuais	
	2017	2018
ÓTIMO	69,24	63,98
BOM	28,96	34,29
REGULAR	1,80	1,53
RUIM	0	0,19
PÉSSIMO	0	0,00
ÓTIMO+BOM	98,20	98,28



## 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 - 2017	O+B	REGULAR	R+P
Facilidade de entrar em contato	100,00%	0,00%	0,00%
Prazo razoável no atendimento das solicitações	98,92%	1,08%	0,00%
Cordialidade do atendimento	100,00%	0,00%	0,00%
Salas de aula e equipamentos	97,83%	2,17%	0,00%
Qualidade dos cursos	94,62%	5,38%	0,00%
Qualificação dos instrutores	97,85%	2,15%	0,00%
TOTAL	98,20%	1,80%	0,00%

- A PSU DGPES/ESAJ 2018 obteve o seguinte resultado:
  - 98,28% de conceitos 'ótimo' + 'bom', 1,53% de 'regular' e 0,19% de conceitos 'ruim' e nenhum conceito 'péssimo'.
  - A meta estabelecida foi de 95% e foi superada. Comparado ao índice obtido no ano de 2017, o percentual das avaliações positivas praticamente se manteve, com aumento 0,08%.
  - Podemos apontar uma migração de aproximadamente 5% de conceitos "ótimo" para conceitos "bom", mantendo-se, no entanto, a preponderância de conceitos "ótimo".
  - Essa migração ocorreu principalmente nos quesitos "salas de aula e equipamentos", "qualidade das ações de capacitação" e "qualificação dos instrutores".
  - No geral tivemos um índice muito pequeno de conceitos 'regular', de 1,53% e de conceitos "ruim", de 0,19%.
  - Individualmente o quesito "qualidade das ações de capacitação" obteve o índice de 3,45% de conceitos "regular", mas manteve-se acima da meta (95%), com 96,55%. A percentual de "regular" decresceu 1,93 pontos percentuais em relação a 2017, aumentando, conseqüentemente, na mesma proporção, o de 'ótimo' + 'bom'.
  - O quesito "sala de aula e equipamentos" embora tenha sido o único que recebeu conceito "ruim", obteve o índice de 97,70% de avaliações positivas.



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

- A população a ser atingida foi estimada em 813 gestores e a amostra mínima pretendida era de 83 formulários. A pesquisa foi encerrada em 23/11/2018 com 87 formulários válidos.
- A participação dos gestores foi recebida da seguinte forma:

GESTOR	QUANTIDADE	GESTOR	QUANTIDADE
DIRETOR GERAL	3	SECRETÁRIO DE CÂMARA	2
DIRETOR DE DEPARTAMENTO	6	CHEFE DE SERVIÇO	13
DIRETOR DE DIVISÃO	13	RAS/RD/RDS	10
CHEFE DE SERVENTIA	35	OUTROS	2
DIRETOR DE CENTRAL DE MANDADOS	3		

- Foram computadas 08 respostas “Regular” e 01 “Ruim” num total de 522, conforme abaixo:

Quesitos	Gestores	Respostas
Facilidade para entrar em contato	1 Chefe de serviço (regular)	1
Prazo razoável no atendimento das solicitações	1 Chefe de serviço (regular)	1
Cordialidade do atendimento	—	0
Salas de aula e equipamentos	1 Chefe de serviço (ruim) 1 Diretor de departamento (regular)	2
Qualidade das ações de capacitação	2 Chefes de serventia (regular) 1 Chefe de serviço (regular)	3
Qualificação dos instrutores	1 Diretor de Divisão (regular) 1 Chefe de serventia (regular)	2
TOTAL		9

- Houve diminuição na quantidade conceitos “Regular” no item Qualidade das ações de capacitação de 5 para 3. Note-se uma concentração desse conceito em chefias do nível de execução, notadamente no primeiro grau, o que aponta para uma necessidade de mais cursos voltados para esse público.



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

### AÇÕES GERENCIAIS:

1. Intensificar a oferta de novas modalidades de capacitação, intensificando o oferecimento de workshops e minicursos, procurando oferecer ações voltadas para o primeiro grau de jurisdição.
2. Reforçar a verificação preventiva das salas de aula e equipamentos.
3. Intensificar ações voltadas para a capacitação docente.
4. Aumentar a meta para 96%.
5. Responder aos gestores que se manifestaram pontualmente na pesquisa e divulgar o resultado.

Meta para próxima pesquisa: 96%

Responsável pela pesquisa: RAS ESAJ

Administração Superior: Angela Cardoso Pingitore

Data da análise: 19/12/2018