



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - GESTOR

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

Unidade: ESAJ

PESQUISA Nº: 01/2022

Código do formulário aplicado: FRM-ESAJ-009-01

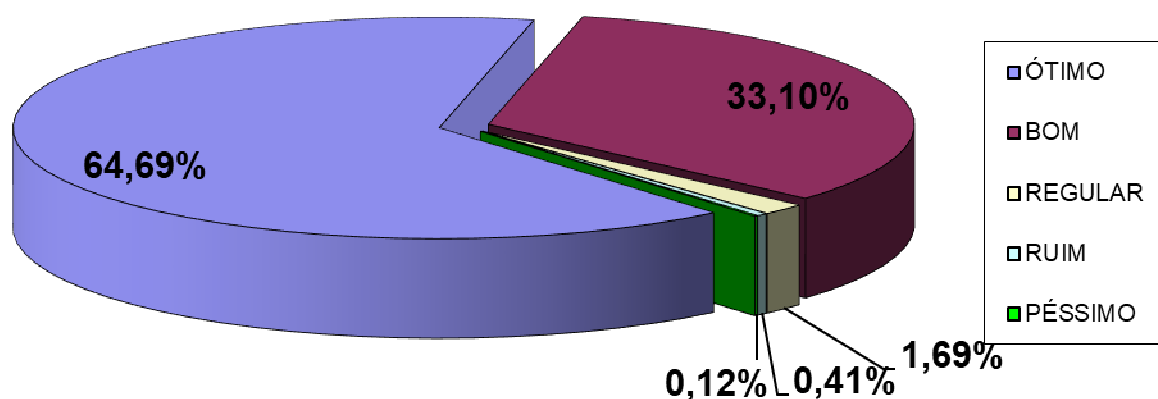
Qt<sup>de</sup> de formulários válidos: 286

Período da realização da pesquisa: 07/11/2022 a 06/12/2022

Meta atual: **97%**

RESULTADO (gráfico comparativo):

### Pesquisa de Satisfação do Usuário Nº 01/2022



**Percentual de Avaliações Positivas (Ótimo+Bom): 97,79%**

ANÁLISE DE DADOS:

Conceitos	Percentuais	
	2021	2022
ÓTIMO	60,62%	64,69%
BOM	36,90%	33,10%
REGULAR	2,01%	1,69%
RUIM	0,46%	0,41%
PÉSSIMO	0,00%	0,12%
ÓTIMO+BOM	97,53%	97,79%



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - GESTOR

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

Desempenho por Quesito - 2021	O+B	REGULAR	R+P
Facilidade de entrar em contato	96,70%	2,75%	0,55%
Prazo de atendimento das solicitações	96,70%	2,20%	1,10%
Cordialidade do atendimento	98,35%	1,10%	0,55%
Salas de aula e equipamentos/ sala de aula virtual	98,35%	1,65%	0,00%
Qualidade das ações de capacitação (conteúdo e metodologia)	96,15%	3,85%	0,00%
Qualificação dos instrutores (grau de conhecimento e didática)	98,90%	0,55%	0,55%
TOTAL	97,53%	2,01%	0,46%

Desempenho por Quesito - 2022	O+B	REGULAR	R+P
Facilidade de entrar em contato	98,25%	1,05%	0,70%
Prazo de atendimento das solicitações	97,20%	2,80%	0,00%
Cordialidade do atendimento	97,90%	2,10%	0,00%
Salas de aula e equipamentos/ sala de aula virtual	98,25%	1,40%	0,35%
Qualidade das ações de capacitação (conteúdo e metodologia)	97,20%	1,40%	1,40%
Qualificação dos instrutores (grau de conhecimento e didática)	97,90%	1,40%	0,70%
TOTAL	97,79%	1,69%	0,52%

- A PSU ESAJ 2022 obteve o seguinte resultado:
  - A meta estabelecida de 97% foi alcançada e superada em 0,79%. Comparado ao índice obtido no ano anterior, o percentual das avaliações positivas foi superior em 0,26%.
  - Na avaliação positiva (conceitos “ótimo + bom”) a preponderância de conceitos “ótimo” foi superior a 2021 em 4%, sugerindo uma migração de conceitos “bom” para “ótimo”, demonstrando o esforço da unidade na busca pela excelência dos serviços prestados.
  - O quesito “Facilidade de entrar em contato” teve uma melhora significativa de 1,55% em relação ao ano anterior.
  - Os quesitos “Prazo de atendimento das solicitações” e Qualidade das Ações de capacitação” tiveram melhora, de aproximadamente, 0,5% e 1%, respectivamente.
  - Os quesitos “Qualificação dos Instrutores” e “Cordialidade no atendimento” tiveram redução de 1% e 0,45%, respectivamente, em relação ao ano anterior, mantendo-se, no entanto, acima da meta, em aproximadamente, 1%.



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - GESTOR

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

- No geral tivemos índices pequenos de conceitos “regular”: 1,69%, “ruim”: 0,41% e “péssimo”: 0,12%.
- A população a ser atingida foi estimada em 1285 gestores e a amostra mínima pretendida era de 90 formulários. A pesquisa foi encerrada em 06/12/2022 com **286** formulários válidos.
- A participação dos gestores foi recebida da seguinte forma:

GESTOR	Quant./índice satisfação	GESTOR	Quant./índice satisfação
DIRETOR-GERAL	2	SECRETÁRIO DE CÂMARA	11
DIRETOR DE DEPARTAMENTO	9	CHEFE DE SERVIÇO	41
DIRETOR DE DIVISÃO	36	RAS/RD/RDS (substitutos)	9
CHEFE DE SERVENTIA	172	OUTROS	4
ENCARREGADO DE CENTRAL DE MANDADOS	2		

- No total de 1716 apontamentos, foram computadas 29 respostas “regular”, 7 respostas “ruim” e 2 respostas “péssimo”, conforme abaixo:

Quesitos	Gestores	Respostas
Facilidade para entrar em contato	1 diretor de divisão (regular) 1 chefe de serventia (regular) 1 secretário de câmara (regular) 1 chefe de serventia (ruim) 1 chefe de serventia (péssimo)	5
Prazo de atendimento das solicitações	1 diretor de depart. (regular) 1 diretor de divisão (regular) 3 chefes de serventia (regular) 1 secretário de câmara (regular) 2 chefes de serviço (regular)	8
Cordialidade do atendimento	1 diretor de divisão (regular) 5 chefes de serventia (regular)	6
Salas de aula e equipamentos/ sala de aula virtual	1 diretor de divisão (regular) 3 chefes de serventia (regular) 1 chefe de serventia (ruim)	5



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - GESTOR

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

Qualidade das ações de capacitação	1 diretor de depart. (regular) 1 diretor de divisão (regular) 1 diretor de divisão (ruim) 1 chefe de serventia (regular) 2 chefes de serventia (ruim) 1 secretário de câmara (regular) 1 secretário de câmara (péssimo)	8
Qualificação dos instrutores	1 diretor de depart. (regular) 1 diretor de divisão (regular) 1 diretor de divisão (ruim) 2 chefes de serventia (regular) 1 secretário de câmara (ruim)	6
TOTAL		38

### AÇÕES GERENCIAIS:

1. Criação de um canal mais efetivo de contato com todos os usuários, tipo "Fale Conosco".
2. Disponibilizar mais ações de capacitação com temas focados na primeira instância, com enfoque no Pje.
3. Manter a oferta de ações para capacitação dos instrutores, inclusive para os novos. Oferecido curso de Formação de Formadores, Instrutores da ESAJ – FOFIN como aprimoramento dos instrutores ao final de 2022.
4. Responder por e-mail aos gestores que se manifestaram e se identificaram, e aos anônimos responder através de publicação na página da ESAJ.

Meta para próxima pesquisa: manter

97%

Responsável pela pesquisa: Maria Lidia Valle Sênos / Gabriela Simis

Administração Superior: Lucia Frota Pestana de Aguiar

Data da análise: 14 /12/2022