



## 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: 01/2023

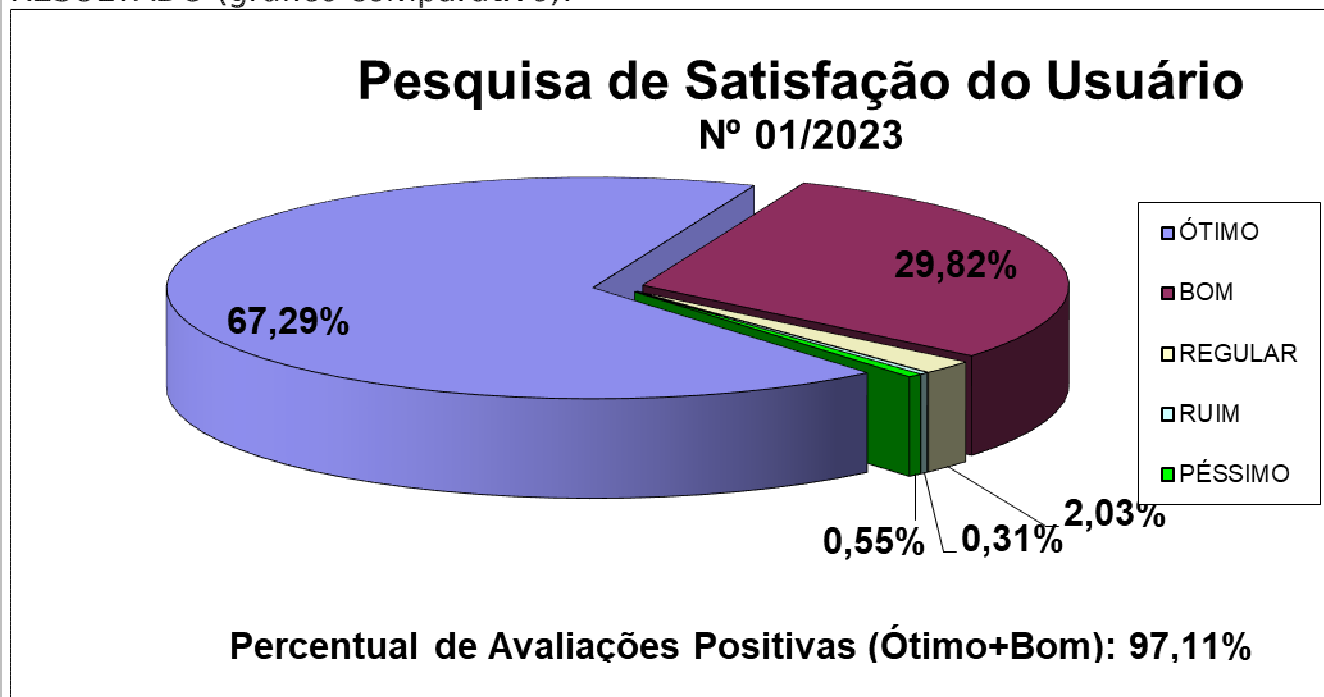
Código do formulário aplicado: FRM-ESAJ-009-01

Qt<sup>de</sup> de formulários válidos: 214

Período da realização da pesquisa: 13/11/2022 a 12/12/2023

Meta atual: **97%**

RESULTADO (gráfico comparativo):



ANÁLISE DE DADOS:

Conceitos	Percentuais	
	2022	2023
ÓTIMO	64,69%	67,29%
BOM	33,10%	29,82%
REGULAR	1,69%	2,03%
RUIM	0,41%	0,31%
PÉSSIMO	0,12%	0,55%
ÓTIMO+BOM	97,79%	97,11%



## 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 - 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%
<b>TOTAL</b>	<b>97,79%</b>	<b>1,69%</b>	<b>0,52%</b>

Desempenho por Quesito - 2023	O+B	REGULAR	R+P
Facilidade de entrar em contato	99,07%	0,47%	0,47%
Prazo de atendimento das solicitações	99,06%	0,47%	0,47%
Cordialidade do atendimento	98,60%	0,47%	0,93%
Salas de aula e equipamentos/ sala de aula virtual	94,34%	4,25%	1,42%
Qualidade das ações de capacitação (conteúdo e metodologia)	93,46%	4,67%	1,87%
Qualificação dos instrutores (grau de conhecimento e didática)	98,13%	1,87%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>97,11%</b>	<b>2,03%</b>	<b>0,86%</b>

- A PSU ESAJ 2023 obteve o seguinte resultado:
  - A meta estabelecida de 97% foi alcançada, tendo havido uma redução de 0,68% no índice geral de satisfação em relação ao ano anterior.
  - Embora na avaliação positiva (conceitos “ótimo + bom”) a preponderância de conceitos “ótimo” tenha sido superior a 2022 em 2,6%, com a migração de parte de conceitos “bom”, para o “ótimo”, o que é bastante positivo, houve uma parcela menor que migrou para conceitos “regular” (0,34%) e “péssimo” (0,43%).
  - Os quesitos “facilidade de entrar em contato”, “prazo de atendimento das solicitações” e “cordialidade no atendimento” tiveram uma avaliação positiva superior ao ano de 2022, de 0,82%, 1,86% e 0,70%, respectivamente.
  - Os quesitos “salas de aula e equipamentos/ sala de aula virtual” e “qualidade das ações de capacitação” tiveram as maiores reduções, de 3,9% e 4,7%, respectivamente. As ações de capacitação são oferecidas, em sua maior parte, na modalidade a distância e tivemos nos meses de setembro e outubro muitas intercorrências relacionadas à qualidade da internet e dificuldades de acesso à plataforma Moodle, o que muito provavelmente interferiu na avaliação desses dois quesitos.



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - GESTOR

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

- O quesito “qualificação de instrutores” teve uma avaliação muito próxima a do ano anterior, variando positivamente em 0,23%.
- No geral tivemos índices pequenos de conceitos “regular”: 2,03%, “ruim”: 0,31% e “péssimo”: 0,55%.
- A população a ser atingida foi estimada em 1346 gestores e a amostra mínima pretendida era de 90 formulários. A pesquisa foi encerrada em 05/12/2022 com **214** formulários válidos.
- A participação dos gestores foi recebida da seguinte forma:

GESTOR	Quant./índice satisfação	GESTOR	Quant./índice satisfação
SECRETÁRIO/ DIRETOR-GERAL	1	SECRETÁRIO DE CÂMARA	11
DIRETOR DE DEPARTAMENTO	7	CHEFE DE SERVIÇO	44
DIRETOR DE DIVISÃO	22	RAS/RD/RDS (substitutos)	4
CHEFE DE SERVENTIA	121	OUTROS	2
ENCARREGADO DE CENTRAL DE MANDADOS	2		

- No total de 1281 apontamentos, foram computadas 26 respostas “regular”, 4 respostas “ruim” e 7 respostas “péssimo”, conforme abaixo:

Quesitos	Gestores	Respostas
Facilidade para entrar em contato	1 chefe de serventia (regular) 1 chefe de serviço (péssimo)	2
Prazo de atendimento das solicitações	1 chefe de serviço (regular) 1 chefe de serviço (péssimo)	2
Cordialidade do atendimento	1 diretor de divisão (regular) 1 chefe de serventia (ruim) 1 chefe de serviço (péssimo)	3
Salas de aula e equipamentos/ sala de aula virtual	1 diretor de departamento (regular) 1 diretor de divisão (regular) 5 chefes de serventia (regular) 1 chefe de serventia (ruim) 1 chefe de serventia (péssimo) 2 chefes de serviço (regular) 1 chefe de serviço (péssimo)	12



## 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 departamento (regular) 3 diretores de divisão (regular) 5 chefes de serventia (regular) 1 chefe de serventia (ruim) 1 chefe de serventia (péssimo) 1 chefe de serviço (regular) 1 chefe de serviço (ruim) 1 chefe de serviço (péssimo)	14
Qualificação dos instrutores	1 diretor de departamento (regular) 3 chefes de serventia (regular)	4
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>

### AÇÕES GERENCIAIS:

1. Disponibilizar mais ações de capacitação com temas focados na primeira instância, com enfoque no Processamento Eletrônico.
2. Dar continuidade à oferta de cursos de capacitação de instrutores, como por exemplo, o curso Formação de Formadores, Instrutores da ESAJ – FOFIN.
3. 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: 19/12/2023