

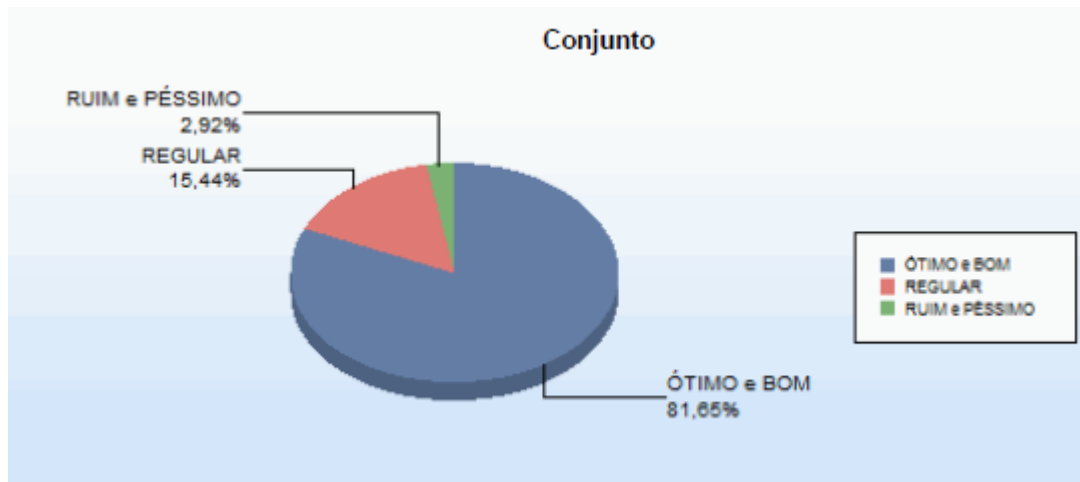


ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

| | |
|--|--|
| Unidade: 3ª Vice Presidência | PESQUISA Nº: 1 |
| Código do formulário aplicado: TEMP-3VP-001 REV.00 | Qt ^{de} de formulários válidos: 122 |
| Período da realização da pesquisa: 25/11/2013 – 26/11/2013 | Meta atual: 80% |

RESULTADO:



ANÁLISE DE DADOS:

A Terceira Vice Presidência atingiu o índice de satisfação geral de 81,65% (Ótimo + Bom), 15,44% de regular e 2,92% de Ruim + Péssimo.

Foram recolhidos 122 formulários válidos sendo 58 (47,54%) preenchidos por advogados, 63 (51,64%) por estagiários e 1 (0,82%) por outros.

Abaixo quadro detalhado dos percentuais por pergunta:

| Descrição da pergunta | Ótimo + Bom | Regular | Ruim + Péssimo |
|--|---------------|---------------|----------------|
| Tempo de espera para atendimento | 90,98% | 5,74% | 3,28% |
| Cortesia no atendimento | 95,87% | 2,48% | 1,65% |
| Objetividade das informações prestadas | 96,64% | 1,68% | 1,68% |
| Tempo para julgamento do recurso na 3ª Vice Presidência | 54,55% | 40,91% | 4,55% |
| Avaliação geral da tramitação dos processos na 3ª Vice Presidência | 66,67% | 29,73% | 3,60% |
| Total | 81,65% | 15,44% | 2,92% |



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Com base no gráfico e na análise individualizada das perguntas, observa-se que o total de satisfação (ótimo + bom) superou a meta estabelecida em reunião de 80%. Destacam-se nessa pesquisa as perguntas, “tempo de espera para o atendimento”, “cortesia no atendimento” e “Objetividade nas informações prestadas”, todas com índice de satisfação acima de 90%.

A pergunta “tempo para julgamento de recursos na 3ª Vice Presidência” foi a que apresentou o maior índice de insatisfação, sendo que 40,91% julgaram regular e 4,55% ruim + péssimo. Entretanto, a análise do usuário não condiz com o tempo para a análise e admissão de recursos, isso porque os processos não ficam conclusos por período superior a dez dias para sua apreciação. Observe-se que a avaliação desse quesito pode evidenciar o não atendimento de outros anseios dos jurisdicionados. A demora nos Tribunais Superiores, STF e STJ, é vista, por muitos, como uma deficiência da 3ª Vice-Presidência. Além disso, como este órgão é o último do Poder Judiciário no Estado do Rio de Janeiro, a avaliação do tempo de julgamento reflete uma insatisfação das partes quanto ao tempo de julgamento de processos desde a 1ª instância, e não somente da 3ª Vice-Presidência. Ressalte-se também que, com a intimação eletrônica, todos os prazos foram acrescidos de mais 10 dias, sendo assim, todos os processos passaram a demorar, no mínimo, 20 dias a mais.

AÇÕES GERENCIAIS:

1. Dar andamento nas petições no dia de sua chegada ao órgão (atualmente aguarda-se o fim dos prazos para juntada de petições);
2. Realizar auxílio previsto na Ordem de Serviço nº 04/2013 na Autuação com o objetivo de reduzir o número de processos com atraso;
3. Será feito um controle mais eficaz sobre a produtividade dos servidores, com o monitoramento diário;
4. Reduzir para 2 dias o prazo para publicação de expediente (atualmente o prazo é de 3 dias);
5. Substituir as perguntas “Tempo para julgamento do recurso na 3ª Vice Presidência” e “Avaliação geral da tramitação dos processos na 3ª Vice Presidência” por “Tempo de conclusão para decisão de admissibilidade” e “Tempo para o processamento de recursos na 3ª Vice Presidência”.

Será mantida em 80% a meta para a próxima PSU.

O resultado da PSU será divulgado aos usuários no Setor de Atendimento da Terceira Vice Presidência e disponibilizado na *intranet*.

Responsável pela pesquisa: Claudia Maria Menezes Soares

Administração Superior: Paulo Roberto de Souza

Data da análise: 15/01/2014