

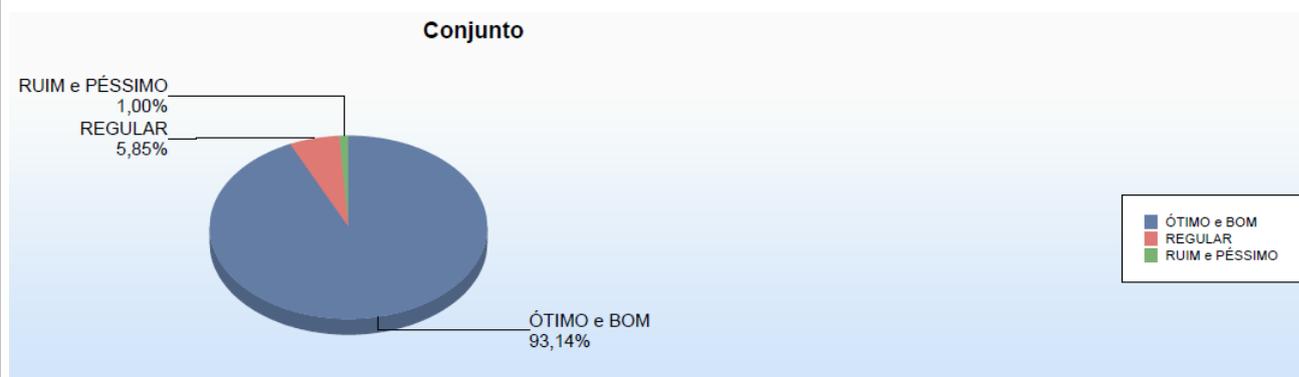


ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: 3ª VICE PRESIDÊNCIA	PESQUISA Nº: 5
Código do formulário aplicado: FRM-3VP-006-02	Qt ^{de} de formulários válidos:124
Período da realização da pesquisa: 03/11/2015 A 11/11/2015	Meta atual: 85%

RESULTADO (gráfico comparativo):



ANÁLISE DE DADOS:

A Terceira Vice Presidência atingiu o índice de satisfação geral de 93,14% (Ótimo + Bom), 5,85% de regular e 1,00% de Ruim + Péssimo.

Foram recolhidos 124 formulários válidos sendo 80 (64,522%) preenchidos por advogados, 42 (33,87%) por estagiários, 0 (0,00%) por outros e 2 (1,61%) por partes .

Abaixo quadro detalhado dos percentuais por pergunta:

Descrição da pergunta	Ótimo + Bom	Regular	Ruim + Péssimo
Tempo de espera para atendimento	100%	0%	0%
Cortesia no atendimento	100%	0%	0%
Objetividade das informações prestadas	100%	0%	0%
Tempo de autos conclusos ao 3º Vice-Presidente para	83,62%	14,66%	1,72%



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

juízo de admissibilidade			
Tempo entre autuação e o juízo de admissibilidade na 3ª Vice-Presidência	81,03%	15,52%	3,45%
Total	92,93%	6,03%	1,03%

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 85%. 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 de 100%.

A pergunta “Tempo entre autuação e o juízo de admissibilidade na 3ª Vice-Presidência” foi a que apresentou o maior índice de insatisfação, sendo que 15,52% julgaram regular e 3,45% ruim + péssimo. Entretanto, o índice de satisfação atingiu 81,03% (ótimo + bom).

Em relação à pergunta “tempo de autos conclusos ao 3º Vice-Presidente para juízo de admissibilidade”, embora não tenha havido 100% de satisfação na pesquisa, a Terceira Vice-Presidência reputa excelente, uma vez que no monitoramento mensal, temos que em outubro, p.ex., o tempo médio foi de 0 (zero) dia e 15h para processos eletrônicos e 5 (cinco) dias e 3h para processos físicos e em novembro, o tempo médio foi de 0 (zero) dia e 16h para processos eletrônicos e de 5 (cinco) dias e 1h para processo físico, segundo relatório extraído do sistema e-Jud.

AÇÕES GERENCIAIS:

1. Continuar monitorando, mensalmente, o atendimento e os tempos de processamento.
2. Exclusão das duas últimas perguntas da PSU “Tempo entre autuação e o juízo de admissibilidade na 3ª Vice-Presidência” e “tempo de autos conclusos ao 3º Vice-Presidente para juízo de admissibilidade”, em razão da entrada em vigor do novo CPC, prevista para março de 2016, em que não será mais feito o juízo de admissibilidade pela Terceira Vice-Presidência.



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Meta para próxima pesquisa: acima de 85%	
Responsável pela pesquisa: Débora Marques Brandão	
Administração Superior: Ana Paula Halfeld	
Data da análise: 19/11/2015	