

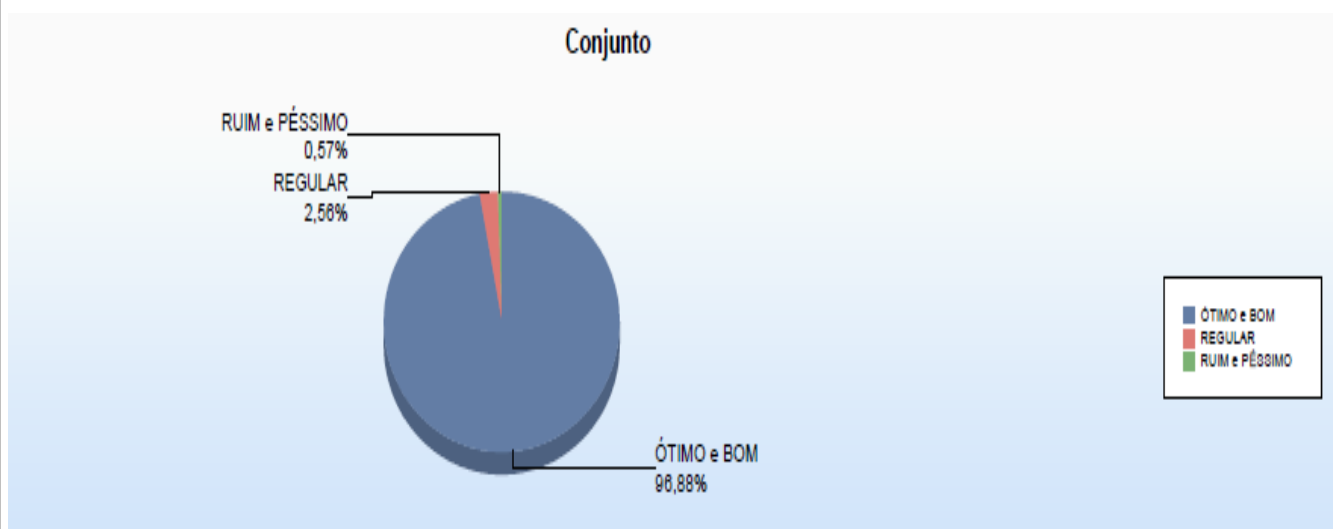


## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade: 3ª VICE- PRESIDÊNCIA	PESQUISA Nº: 6
Código do formulário aplicado: FRM 3VP- 006-02	Qt <sup>de</sup> de formulários válidos: 141
Período da realização da pesquisa: de 17/10/16 a 21/10/16	Meta atual: acima de 85%

RESULTADO (gráfico comparativo):



ANÁLISE DE DADOS:

A Terceira Vice-Presidência atingiu o índice de satisfação geral de 96,88% (Ótimo + Bom), 2,56% de regular e 0,57% de Ruim + Péssimo.

Foram recolhidos 141 formulários válidos sendo 77 (54,61%) preenchidos por advogados, 58 (41,13%) por estagiários, 2 (1,42%) por outros e 4 (2,84%) 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	91,49%	7,09%	1,42%



## 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	92,91%	5,67%	1,42%
<b>Total</b>	<b>96,88%</b>	<b>2,56%</b>	<b>0,57%</b>

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 acima 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” apresentou índice de insatisfação equivalente à pergunta “tempo de autos conclusos ao 3º Vice-Presidente para juízo de admissibilidade”, sendo que 5,67% julgaram regular e 1,42%, ruim + péssimo. Entretanto, o índice de satisfação atingiu 92,91% (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, atingiu o índice de 91,49% (ótimo + bom), sendo que 7,09% julgaram regular e 1,42%, ruim + péssimo. A Terceira Vice-Presidência reputa excelente, uma vez que, no monitoramento mensal, temos que, em setembro, p.ex., o tempo médio foi de 0 (zero) dia e 12h para processos eletrônicos e 4 (quatro) dias e 14h para processos físicos e, em outubro, o tempo médio foi de 0 (zero) dia e 16h para processos eletrônicos e de 3 (três) dias e 23h para processo físico, segundo relatório extraído do sistema e-Jud.

### AÇÕES GERENCIAIS:

1. Continuar monitorando, mensalmente, o atendimento e os tempos de processamento.



## 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 87%	
Responsável pela pesquisa: Débora Marques Brandão	
Administração Superior: Ana Paula Halfeld	
Data da análise: 04/11/2016	