

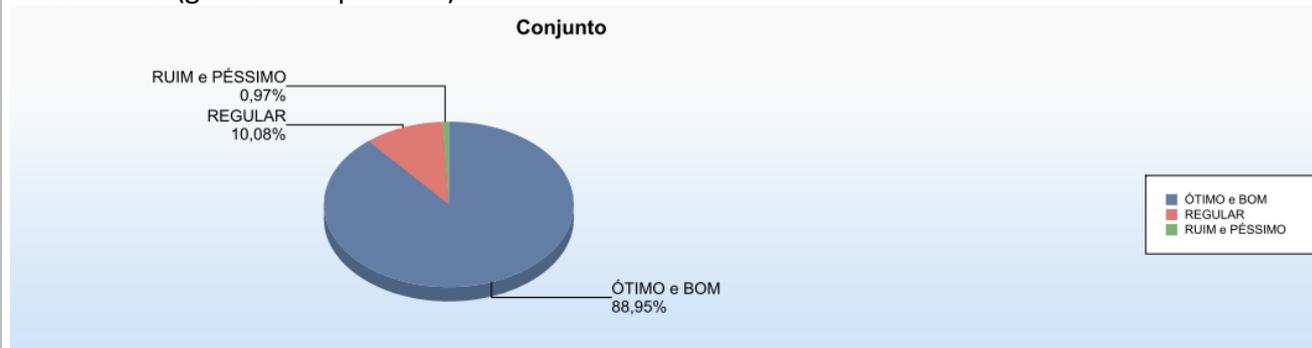


ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

Unidade:03 VP	PESQUISA Nº:4
Código do formulário aplicado: FRM-3VP-006-02 REV01	Qt ^{de} de formulários válidos: 104
Período da realização da pesquisa:24/11/14 A 05/12/14	Meta atual: 80%

RESULTADO (gráfico comparativo):



ANÁLISE DE DADOS:

A Terceira Vice Presidência atingiu o índice de satisfação geral de 88,95% (Ótimo + Bom), 10,08% de regular e 0,97% de Ruim + Péssimo.

Foram recolhidos 104 formulários válidos sendo 54 (51,92%) preenchidos por advogados, 45 (43,27%) por estagiários, 2 (1,92%) por outros e 3 (2,88%) 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 juízo de admissibilidade	72,82%	24,27%	2,91%
Tempo entre autuação e o juízo de admissibilidade na 3ª Vice-Presidência	71,84%	26,21%	1,94%
Total	88,95%	10,08%	0,97%



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 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 26,21% julgaram regular e 1,94% ruim + péssimo. Entretanto, o índice de satisfação atingiu 71,84% (ótimo + bom).

Em relação a 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 18h para processos eletrônicos e 2 (dois) dias e 16h para processos físicos e em novembro, o tempo médio foi de 1 (um) dia e 4h para processos eletrônicos e de 3 (três) dias e 21h para processo físico, segundo relatório extraído do sistema e-Jud.

AÇÕES GERENCIAIS:

1. Estudo da viabilidade da não autuação dos agravos, diminuindo o tempo de processamento do recurso e o número de processos a autuar.
2. Elaborar indicador para monitorar, mensalmente, o tempo entre a autuação do recurso e o juízo de admissibilidade na 3ª Vice-Presidência.
3. Continuar monitorando, mensalmente, o atendimento e os tempos de processamento.

Meta para próxima pesquisa: 85%

Responsável pela pesquisa: Débora Marques Brandão

Administração Superior: Paulo Roberto de Souza

Data da análise: 16/12/2014