

A Pesquisa de Imagem Institucional, realizada entre agosto e dezembro de 2008, contou com a participação de usuários e colaboradores internos e externos, tendo sido desenvolvida pela empresa ZaytecBrasil, vencedora de processo licitatório, e planejada em duas etapas: uma qualitativa e outra quantitativa.

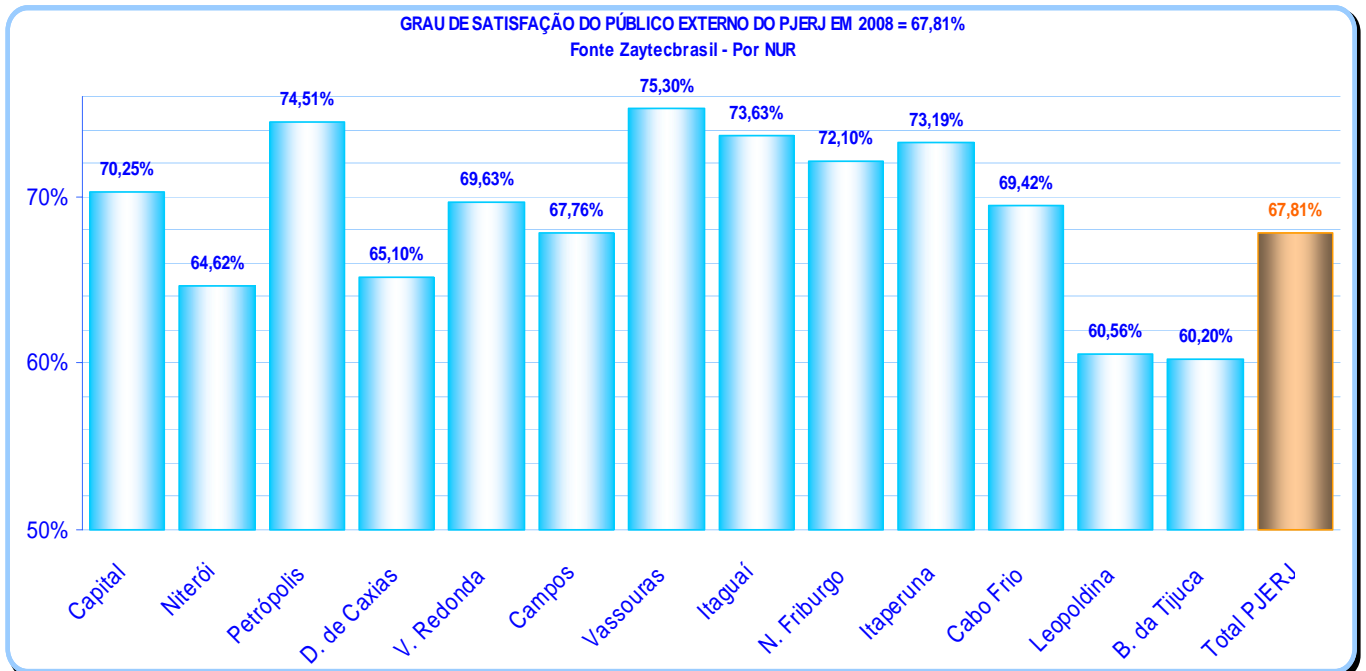
Na tabela a seguir, estão relacionados os colaboradores de cada etapa da Pesquisa de Imagem Institucional.

ETAPA QUALITATIVA		ETAPA QUANTITATIVA	
ENTREVISTAS COM COLABORADORES / Nº		ENTREVISTAS COM COLABORADORES / Nº	
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	1	Magistrado do 2º Grau	6
Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	1	Magistrado do 1º Grau	33
Secretaria da Fazenda do Estado do Rio de Janeiro	1	Juízes Leigos	6
Procuradoria Geral do Município do Rio de Janeiro	1	Conciliadores	56
Secretaria da Fazenda do Município do Rio de Janeiro	1	Terceirizados	43
Ministério Público do Rio de Janeiro	1	Servidores de 1º Grau	319
Escritórios de Direito, selecionados entre os maiores do Estado do Rio de Janeiro	7	Servidores de 2º Grau	12
Ordem dos Advogados do Brasil, seção Rio de Janeiro	1	Núcleos Regionais	17
Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro	1	Servidores do Tribunal de Justiça	55
Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro	1	Servidores da Corregedoria-Geral da Justiça	29
Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro	1	Usuários (1º Grau)	600
Conselho Tutelar da Infância e da Juventude	1	Usuários (Câmaras)	100
Secretaria de Administração Penitenciária	1	TOTAL DE ENTREVISTAS	1.186
Departamento Geral de Ações Sócio-Educativas (DEGASE)	1	As entrevistas com os colaboradores da etapa quantitativa foram divididas em Regiões do Rio de Janeiro, de forma a melhor refletir a imagem do PJERJ.	
Micro e pequenas empresas – seleção aleatórias entre usuárias (Classificação CNI ou SEBRAE)	7	As regiões pesquisadas foram: Capital / Niterói / Petrópolis / Duque de Caxias / Volta Redonda / Campos / Vassouras / Itaguaí / Nova Friburgo / Itaperuna / Cabo Frio / Leopoldina (Méier) / Barra da Tijuca.	
Médias empresas – seleção aleatórias entre usuárias (Classificação CNI ou SEBRAE)	7		
Grandes empresas – seleção aleatórias entre usuárias (Classificação CNI ou SEBRAE)	7		
Sindicato dos Servidores	1		
AMAERJ	1		
Prefeitura (uma de cada Núcleo Regional)	11		
TOTAL DE ENTREVISTAS	54		

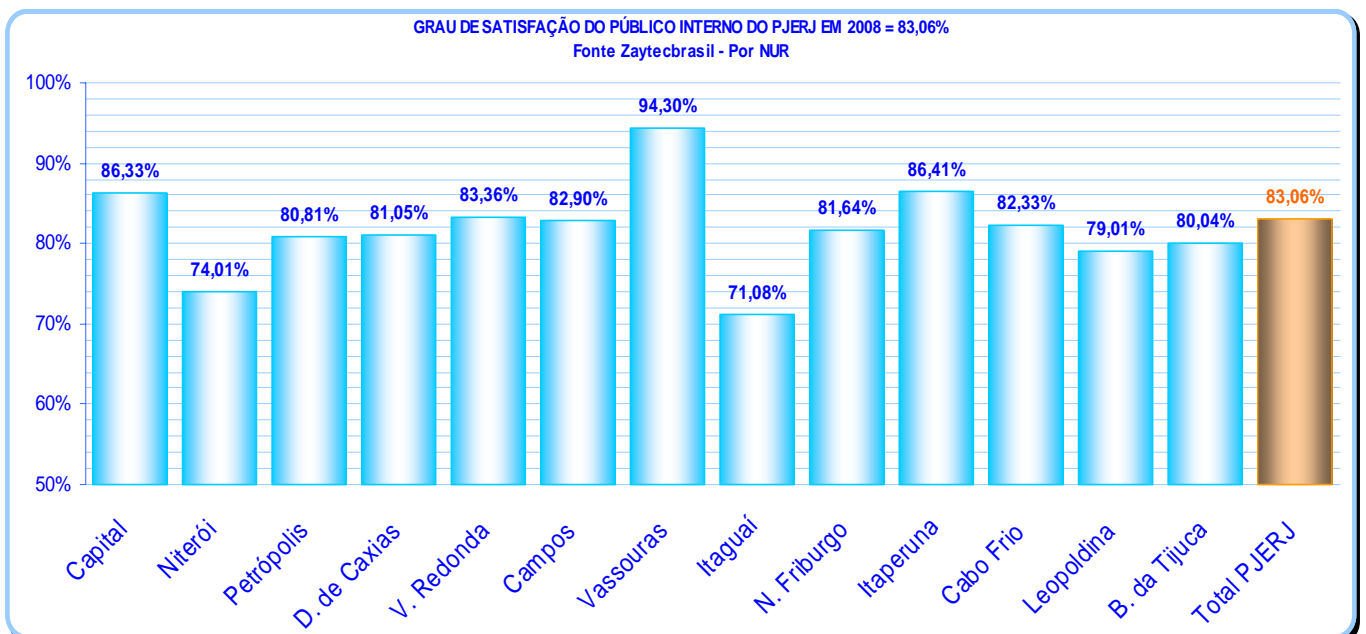
OBS: O nível de confiança da pesquisa é de 95% e o intervalo de confiança é de 2% para mais e 2% para menos.

A Pesquisa permite que se afira o Grau de Satisfação dos Usuários do PJERJ, parâmetro incluso nas Metas Estratégicas do Poder Judiciário Nacional, em desenvolvimento pelo CNJ, cujos resultados podem ser observados nos seguintes gráficos:

GRAU DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO EXTERNO



GRAU DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO INTERNO



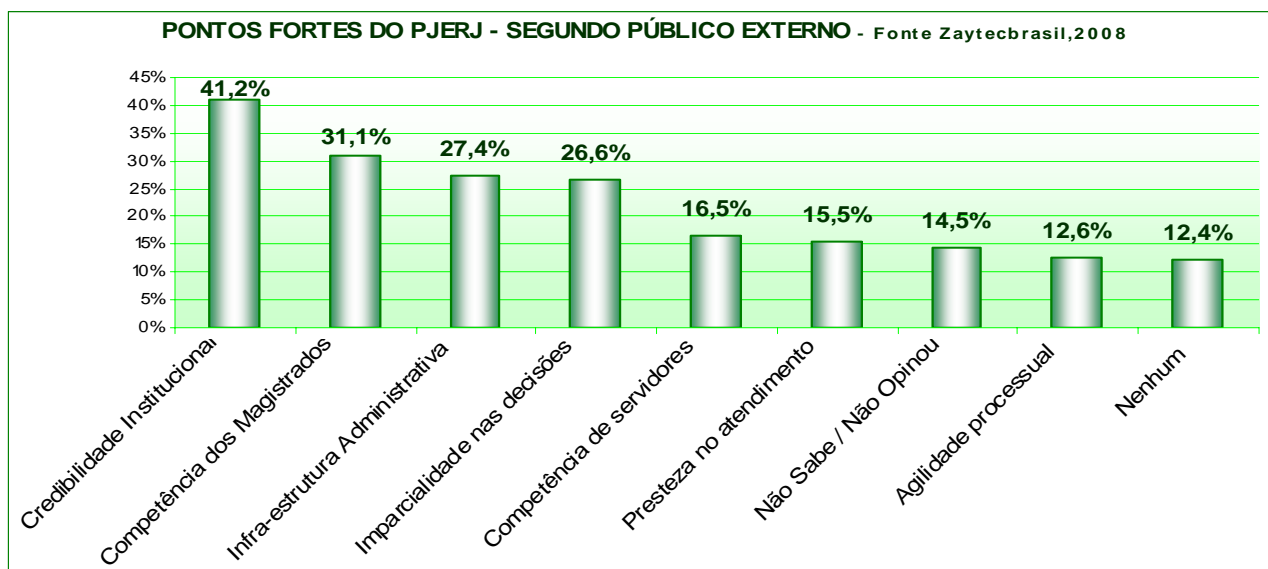
A Pesquisa também tem como finalidade auxiliar na elaboração do Plano Estratégico do PJERJ para o biênio 2009/2010, revelando pontos fortes e fracos dos serviços jurisdicionais prestados pelo PJERJ, apresentados a seguir:

PONTOS FORTES DO PJERJ, % POR NUR, SEGUNDO PÚBLICO EXTERNO

Pontos fortes por Região	Capital	Niterói	Petrópolis	Duque de Caxias	Volta Redonda	Campos	Vassouras	Itaguaí	Nova Friburgo	Itaperuna	Cabo Frio	Leopoldina	Barra da Tijuca	Total
Credibilidade Institucional	47,1	30,0	39,4	31,5	48,8	25,7	47,1	66,7	41,4	46,4	43,8	37,2	43,4	41,2
Competência dos Magistrados	40,6	25,0	42,4	19,2	27,9	40,0	29,4	23,8	27,6	39,3	31,3	18,6	30,2	31,1
Infra-estrutura Administrativa	28,3	13,3	39,4	27,4	39,5	45,7	11,8	4,8	44,8	28,6	18,8	16,3	30,2	27,4
Imparcialidade nas decisões	30,4	31,7	33,3	28,8	27,9	17,1	17,6	23,8	20,7	39,3	37,5	14,0	13,2	26,6
Competência de servidores	13,0	15,0	9,1	27,4	11,6	8,6	29,4	28,6	20,7	32,1	12,5	9,3	15,1	16,5
Presteza no atendimento	8,7	10,0	12,1	19,2	30,2	20,0	35,3	-	17,2	21,4	21,9	14,0	15,1	15,5
Não Sabe / Não Opinou	13,8	26,7	12,1	9,6	16,3	8,6	29,4	4,8	13,8	10,7	12,5	20,9	11,3	14,5
Agilidade processual	13,0	6,7	21,2	15,1	11,6	17,1	-	-	10,3	25,0	12,5	14,0	9,4	12,6
Nenhum	12,3	16,7	3,0	17,8	2,3	5,7	11,8	28,6	6,9	-	9,4	20,9	17,0	12,4
Base:	138	60	33	73	43	35	17	21	29	28	32	43	53	605

Nota: A questão admitia mais de uma resposta.

PONTOS FORTES DO PJERJ, SEGUNDO PÚBLICO EXTERNO - GRÁFICO



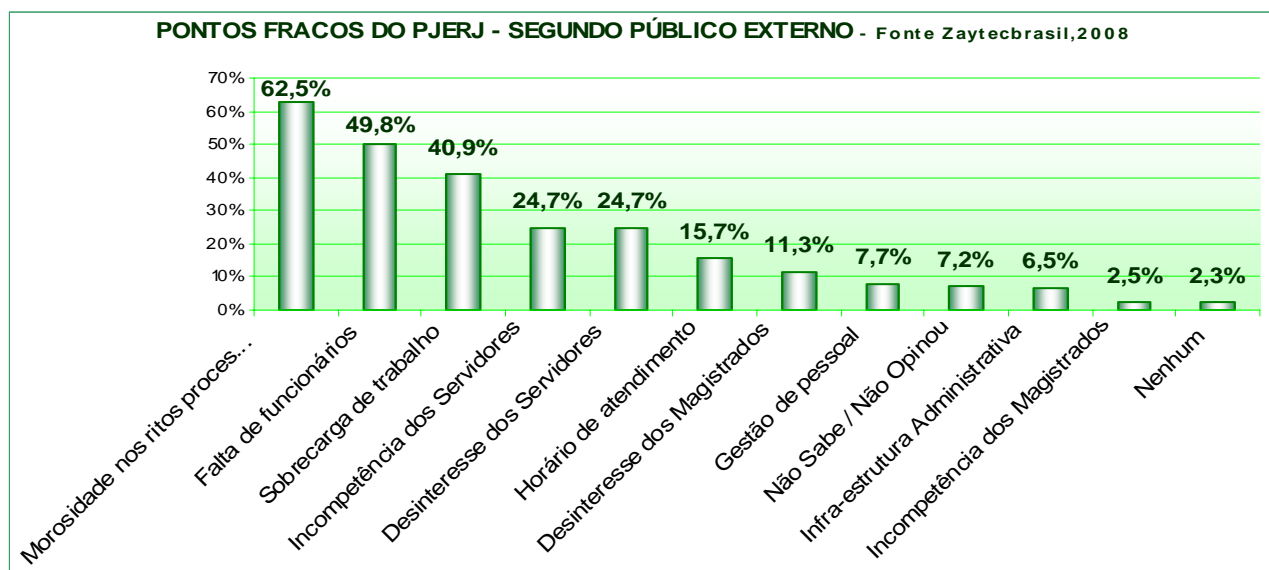
PESQUISA DE IMAGEM INSTITUCIONAL DO PJERJ - DIVULGAÇÃO NA INTRANET
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

PONTOS FRACOS DO PJERJ, % POR NUR, SEGUNDO PÚBLICO EXTERNO

Pontos fracos	Capital	Niterói	Petrópolis	Duque de Caxias	Volta Redonda	Campos	Vassouras	Itaguaí	Nova Friburgo	Itaperuna	Cabo Frio	Leopoldina	Barra da Tijuca	Total
Morosidade nos ritos processuais	57,2	55,9	51,5	68,0	71,1	60,0	76,5	81,0	60,0	71,4	63,6	60,5	63,0	62,5
Falta de funcionários	58,7	33,9	63,6	37,3	62,2	28,6	58,8	71,4	40,0	57,1	48,5	53,5	44,4	49,8
Sobrecarga de trabalho	44,9	37,3	48,5	26,7	53,3	31,4	70,6	38,1	36,7	46,4	39,4	30,2	46,3	40,9
Desinteresse dos Servidores	27,5	18,6	30,3	25,3	22,2	37,1	5,9	14,3	10,0	21,4	15,2	34,9	31,5	24,7
Horário de atendimento	13,8	20,3	15,2	20,0	15,6	20,0	-	4,8	20,0	10,7	9,1	16,3	20,4	15,7
Incompetência dos Servidores	10,9	8,5	6,1	16,0	4,4	14,3	5,9	14,3	10,0	-	15,2	23,3	11,1	11,3
Desinteresse dos Magistrados	8,0	15,3	6,1	17,3	11,1	8,6	5,9	14,3	10,0	7,1	9,1	4,7	22,2	11,3
Gestão de pessoal	8,0	11,9	-	6,7	6,7	8,6	11,8	9,5	10,0	7,1	3,0	7,0	9,3	7,7
Não Sabe / Não Opinou	5,8	10,2	3,0	6,7	6,7	5,7	17,6	-	16,7	3,6	15,2	7,0	3,7	7,2
Infra-estrutura Administrativa	10,1	8,5	9,1	6,7	6,7	-	-	9,5	-	-	6,1	4,7	7,4	6,5
Incompetência dos Magistrados	4,3	8,5	-	2,7	-	-	-	-	-	-	-	-	3,7	2,5
Nenhum	2,2	1,7	-	4,0	-	2,9	-	-	-	10,7	3,0	2,3	1,9	2,3
Base:	138	59	33	75	45	35	17	21	30	28	33	43	54	611

Nota: A questão admitia mais de uma resposta.

PONTOS FRACOS DO PJERJ, SEGUNDO PÚBLICO EXTERNO - GRÁFICO

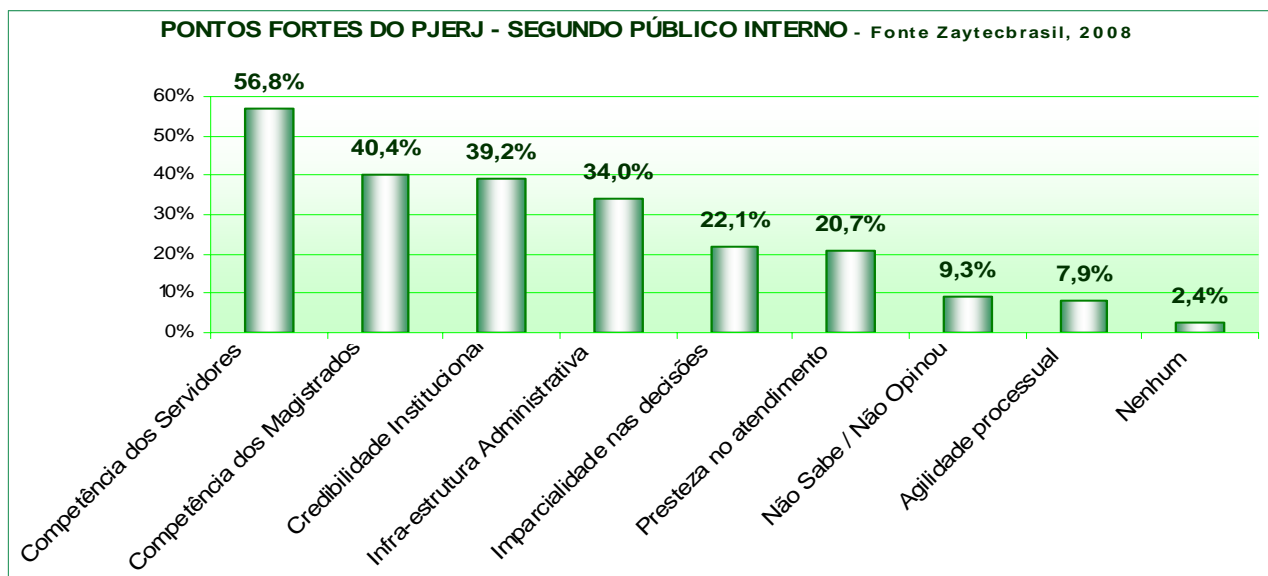


PONTOS FORTES DO PJERJ, % POR NUR, SEGUNDO PÚBLICO INTERNO

Pontos Fortes	Capital	Niterói	Petrópolis	Duque de Caxias	Volta Redonda	Campos	Vassouras	Itaguaí	Nova Friburgo	Itaperuna	Cabo Frio	Leopoldina	Barra da Tijuca	Total
Competência dos Servidores	56,3	51,1	66,7	60,7	61,1	45,2	76,9	60,0	56,5	47,8	66,7	67,7	40,5	56,8
Competência dos Magistrados	41,3	40,4	29,6	32,1	36,1	41,9	46,2	26,7	47,8	43,5	37,0	38,7	59,5	40,4
Credibilidade Institucional	49,3	31,9	33,3	33,9	33,3	29,0	53,8	33,3	21,7	30,4	37,0	35,5	35,1	39,2
Infra-estrutura Administrativa	35,7	29,8	37,0	32,1	36,1	32,3	53,8	20,0	39,1	30,4	37,0	29,0	29,7	34,0
Imparcialidade nas decisões	24,9	14,9	7,4	28,6	13,9	22,6	7,7	13,3	8,7	30,4	22,2	25,8	32,4	22,1
Presteza no atendimento	17,8	14,9	22,2	21,4	25,0	22,6	23,1	13,3	21,7	21,7	44,4	25,8	16,2	20,7
Não Sabe / Não Opinou	5,2	12,8	14,8	16,1	13,9	16,1	-	26,7	8,7	21,7	-	-	8,1	9,3
Agilidade processual	7,0	4,3	7,4	7,1	2,8	3,2	-	6,7	26,1	21,7	3,7	9,7	13,5	7,9
Nenhum	1,9	6,4	-	-	-	6,5	-	-	-	-	-	9,7	5,4	2,4
Total	213	47	27	56	36	31	13	15	23	23	27	31	37	579

Nota: A questão admitia mais de uma resposta.

PONTOS FORTES DO PJERJ, SEGUNDO PÚBLICO INTERNO – GRÁFICO



PONTOS FRACOS DO PJERJ, % POR NUR, SEGUNDO PÚBLICO INTERNO

Pontos Fracos	Capital	Niterói	Petrópolis	Duque de Caxias	Volta Redonda	Campos	Vassouras	Itaguaí	Nova Friburgo	Itaperuna	Cabo Frio	Leopoldina	Barra da Tijuca	Total
Sobrecarga de trabalho	74,5	71,1	70,4	65,5	83,3	74,2	69,2	66,7	65,2	65,2	74,1	64,5	64,9	71,5
Falta de funcionários	68,4	80,0	81,5	63,6	77,8	61,3	69,2	73,3	78,3	60,9	66,7	74,2	62,2	69,7
Morosidade nos ritos processuais	50,0	48,9	37,0	47,3	38,9	45,2	53,8	40,0	39,1	30,4	37,0	38,7	51,4	45,6
Gestão de pessoal	19,3	20,0	11,1	9,1	19,4	12,9	-	13,3	26,1	8,7	22,2	12,9	13,5	16,3
Infra-estrutura Administrativa	13,7	17,8	7,4	16,4	13,9	16,1	7,7	26,7	8,7	8,7	22,2	19,4	21,6	15,1
Desinteresse dos Servidores	14,2	8,9	11,1	3,6	2,8	3,2	7,7	6,7	13,0	-	7,4	6,5	10,8	9,4
Horário de atendimento	5,7	4,4	7,4	12,7	5,6	6,5	-	13,3	-	4,3	18,5	16,1	18,9	8,2
Não Sabe / Não Opinou	4,2	6,7	7,4	7,3	-	6,5	-	6,7	-	17,4	-	6,5	5,4	5,0
Desinteresse dos Magistrados	6,1	6,7	7,4	3,6	2,8	3,2	-	-	13,0	-	-	3,2	5,4	4,9
Incompetência dos Servidores	0,5	4,4	7,4	-	-	3,2	-	-	-	-	3,7	-	2,7	1,4
Nenhum	0,5	-	-	1,8	-	3,2	7,7	-	-	-	-	3,2	2,7	1,0
Incompetência dos Magistrados	0,5	2,2	-	1,8	-	-	-	6,7	-	-	-	-	-	0,7
Total	212	45	27	55	36	31	13	15	23	23	27	31	37	575

Nota: A questão admitia mais de uma resposta.

PONTOS FRACOS DO PJERJ, SEGUNDO PÚBLICO INTERNO - GRÁFICO

