



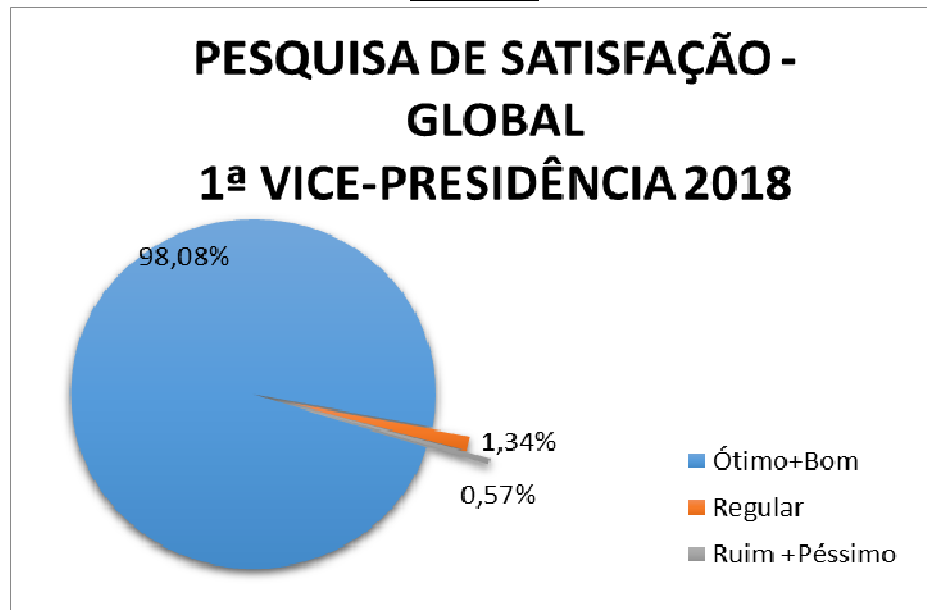
ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

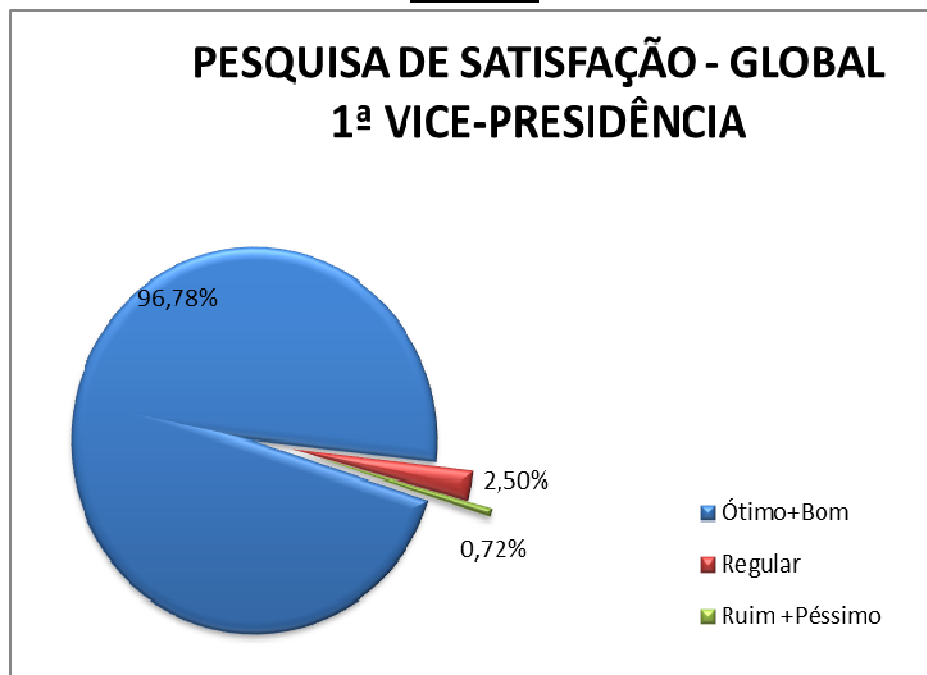
Unidade:DECIV/1VP	PESQUISA Nº: 19
Código do formulário aplicado: FRM-01VP-005-001, FRM-01VP-005-002, FRM-01VP-005-03 e FRM-01VP-005-007	Qt ^{de} de formulários válidos: 115
Período da realização da pesquisa:07/11 A 07/12/2018	Meta atual: Manter acima de 85% a soma de ótimo + bom

RESULTADO (gráfico comparativo):

2018



2017



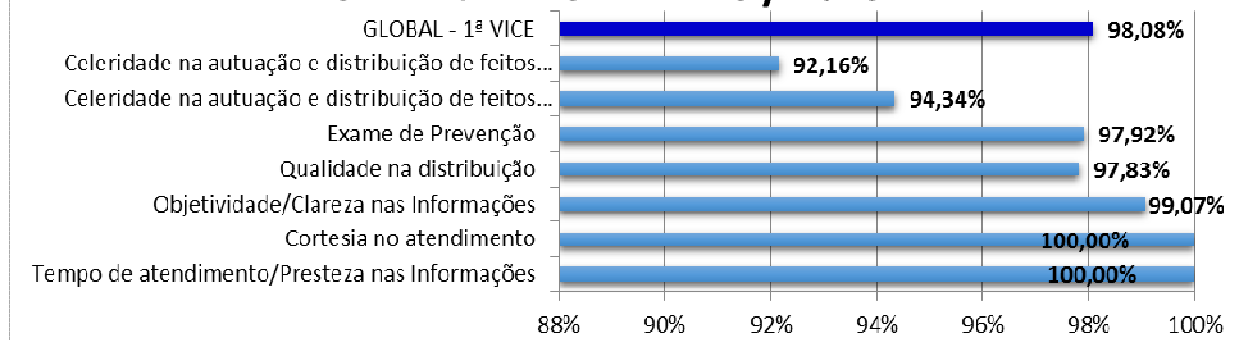


ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

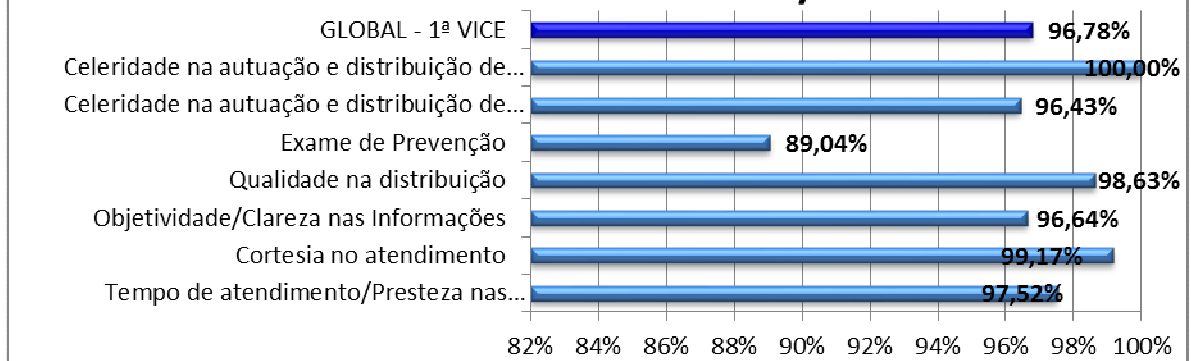
2018

GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL - 1ª VICE-PRESIDÊNCIA NOVEMBRO / 2018



2017

GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL - 1ª VICE-PRESIDÊNCIA NOVEMBRO / 2017



ANÁLISE DE DADOS:

A unidade apresentou melhora no resultado global da pesquisa se comparada com o resultado da PSU anterior (96,78% ► O+B), ultrapassando, inclusive, a meta planejada.

O resultado de **98,08%** de “ótimo + bom” demonstra o comprometimento de toda a equipe na busca da melhoria contínua de seus processos de trabalho.

Foram registradas 522 respostas, sendo **512 de “ótimo+bom”**, 7 de “regular” e 3 de “ruim+péssimo”. Para esta pesquisa a Unidade usou os formulários, dos Usuários Internos, solicitando que os mesmos esclarecessem a razão das avaliações regulares, ruins ou péssimas, e para fins de possibilitar de forma objetiva, o tratamento de tais itens.



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

Alguns usuários utilizaram-se do formulário da pesquisa para descrever as razões da avaliação e esses comentários serão tratados no Quadro de Respostas da Pesquisa de Opinião, do mês subsequente, conforme determinado pela RAD-PJERJ-010.

Conforme definido na análise da última Pesquisa de Satisfação, a meta foi mantida.

O índice de percepção do usuário, em relação à “Cortesia no atendimento” e “Tempo de atendimento/Presteza nas informações”, aumentou significativamente, alcançando ambos **100%** de satisfação.

Assim como a percepção quanto ao “Exame de Prevenção” aumentou de **89,04%** para **97,92%**.

Cabe ressaltar que a diminuição no percentual referente à “celeridade na autuação e distribuição de feitos urgentes” e à “celeridade na autuação e distribuição de feitos não urgentes”, ratifica a ideia de **percepção do usuário**, uma vez que, conforme os registros de INDICADORES demonstram, no período de janeiro a novembro, dos dois últimos anos, diferenças mínimas em termos de dias, como demonstra o quadro abaixo. Em relação aos “feitos não urgentes” houve diminuição no tempo entre autuação e distribuição e em relação aos “feitos urgentes”, pode-se dizer que o tempo foi mantido.

Tempo médio entre a autuação e a distribuição de feitos urgentes:

RESULTADO NO PERÍODO	
PERÍODO ANTERIOR (2017)	0,19 dias
PERÍODO ATUAL (2018)	0,20 dias
META	<0,80 dias

Tempo médio entre a autuação e a distribuição de feitos não urgentes:

RESULTADO NO PERÍODO	
PERÍODO ANTERIOR (2017)	1,03 dias
PERÍODO ATUAL (2018)	0,91 dias
META	<2,5 dias



ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

AÇÕES GERENCIAIS:

- ✓ Encaminhar resposta a cada usuário que se manifestou por escrito no campo “comentários” do formulário da pesquisa de satisfação;
- ✓ Comunicar à equipe o resultado da Pesquisa.

Meta para próxima pesquisa: deliberado que a meta será mantida.

Responsável pela pesquisa: Representante da Administração Superior da 01 VP/DECIV – RAS

Administração Superior: Diretor do DECIV

Data da análise: