



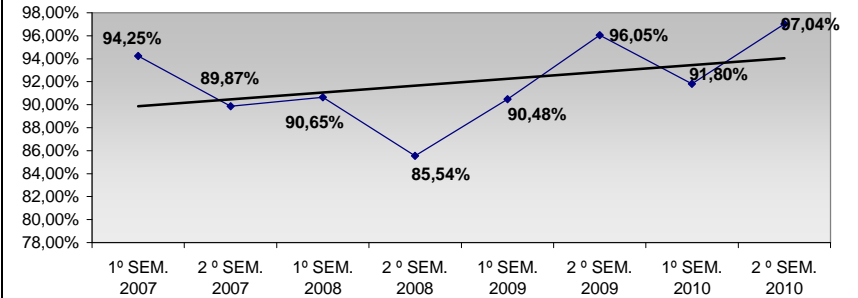
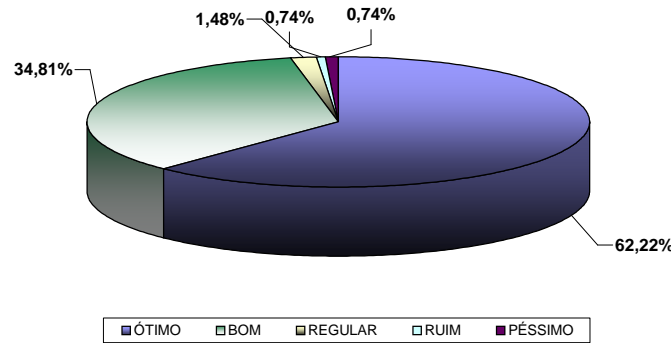
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL DGCON/DECCO

PROCESSO DE TRABALHO	Gerir Conteúdo do Banco do Conhecimento do PJERJ (RAD-DGCON-004)		
INDICADOR	Grau de satisfação com os conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento	DESEMPENHO (X)	ACOMPANHAMENTO ( )
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o nível de satisfação dos Magistrados e Assessores de Desembargador com os conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento		
FÓRMULA	[ [Σ(Resposta Ótimo) ] + [Σ (Resposta Bom) ] ] / [ [Σ(Resposta Ótimo)] + [Σ (Resposta Bom)] + [Σ (Resposta Regular)] + [Σ (Resposta Ruim)] + [Σ (Resposta Péssimo)] ] x 100		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
ORIGEM DOS DADOS	Formulário de pesquisa de satisfação do usuário	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor
META	Attingir grau de satisfação de pelo menos 90% com os conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem
PERIODICIDADE	Semestral		

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007		2008		2009	
	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
	94,25%	89,87%	90,65%	85,54%	90,48%	96,05%
2010						
	1º SEMESTRE - 2010	2º SEMESTRE - 2010				
ÓTIMO	91,80%	97,04%				
BOM	67	84				
REGULAR	45	47				
RUIM	8	2				
PÉSSIMO	2	1				
Não Conhece/Não Utiliza	0	1				
Não Respondeu	8	6				
Respostas Válidas	4	1				
	122	135				---

RESULTADO NO PERÍODO	
ÓTIMO	84
BOM	47
REGULAR	2
RUIM	1
PÉSSIMO	1



**ANÁLISE DE DADOS:** O grau de satisfação (91,80%, no 1º semestre, e 97,04%, no 2º semestre) ultrapassou a meta estabelecida (90%), e representou o melhor resultado da série histórica. A pesquisa foi respondida por 135 Magistrados e Assessores de Desembargador. Observa-se que houve diminuição no percentual de entrevistados que "Não conhece/Não Utiliza" o Banco do Conhecimento, que passou de 5,97% no 1º semestre de 2010 para 4,23% no 2º semestre. Registra-se que já foram encaminhadas mensagens eletrônicas àqueles usuários que assinalaram o desconhecimento do Banco do Conhecimento, a fim de promover a devida aproximação e divulgação das funcionalidades da ferramenta. As amostras consideradas obedecem aos parâmetros de representatividade estabelecidos na RAD-PJERJ-010.

**AÇÕES GERENCIAIS:** Em razão da diminuição observada no percentual de entrevistados que "Não conhece/Não Utiliza" o Banco do Conhecimento, nos termos da análise de dados, o DGCON/DECCO dará continuidade às ações visando divulgar e estimular o uso do Banco do Conhecimento, precipuamente pelos Magistrados e Assessores de Desembargador que declararam não utilizar e/ou não conhecer a ferramenta. Serão averiguados os motivos relativos à omissão de respostas e identificados aqueles que levaram alguns usuários a avaliar a ferramenta como "regular". A prioridade no próximo semestre será a realização de ampla divulgação da ferramenta por meio de *folders*. Será reavaliada a meta estabelecida, haja vista que os resultados das últimas quatro pesquisas lhe são superiores, com tendência de crescimento de sua aceitação junto aos Magistrados e Assessores de Desembargador.