



**PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES**

UNIDADE ORGANIZACIONAL **DGCON**

PROCESSO DE TRABALHO **Prover Conhecimento**

INDICADOR **Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela DGCON**      DESEMPENHO **X**      ACOMPANHAMENTO

FINALIDADE DO INDICADOR Avaliar o alinhamento dos serviços prestados pela DGCON às expectativas de seus usuários

FÓRMULA  $[\frac{[\sum (\text{Resposta Ótimo}) + [\sum (\text{Resposta Bom})]}{[\sum (\text{Resposta Ótimo}) + [\sum (\text{Resposta Bom}) + [\sum (\text{Resposta Regular}) + [\sum (\text{Resposta Ruim}) + [(Resposta Péssimo) ] ] x 100$

CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO Status

ORIGEM DOS DADOS Formulário de pesquisa de satisfação do usuário      SENTIDO DE MELHORIA Maior é melhor

META Atingir grau de satisfação de pelo menos 98% com os serviços prestados pela DGCON      UNIDADE DE MEDIDA Porcentagem

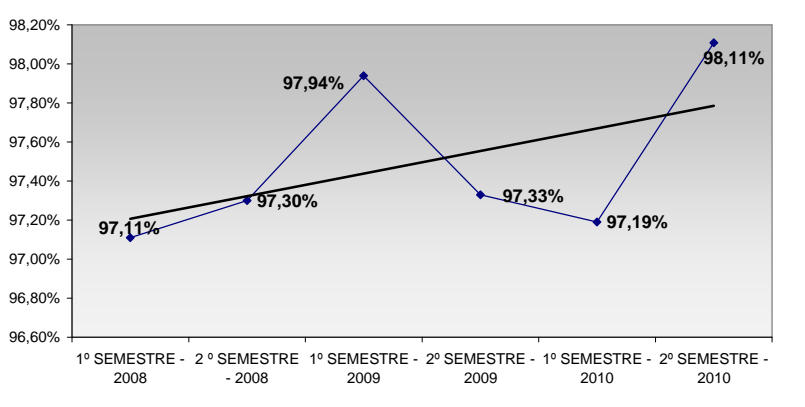
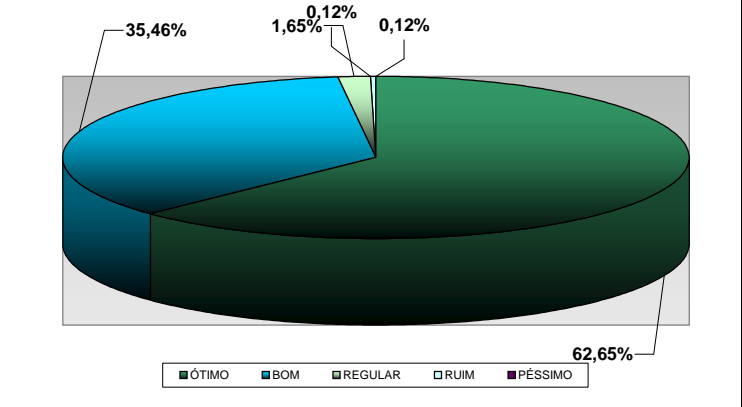
PERIODICIDADE Semestral

PERGUNTA DA PESQUISA **De uma forma geral, como V.Exa./ V.Sa. avalia os serviços prestados por nossa unidade?**

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007		2008		2009		2010	
	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	---	
	95,81%	95,40%	97,11%	97,30%	97,94%	97,33%	---	
	1º SEMESTRE - 2010				2º SEMESTRE - 2010			
	97,19%				98,11%			
	DECCO	DEGAB	DEGEA	DEGEM	DECCO	DEGAB	DEGEA	DEGEM
	95,45%	100,00%	97,05%		97,22%	100,00%	97,86%	
ÓTIMO	67	132	605	0	82	131	317	0
BOM	59	5	514	0	58	9	233	0
REGULAR	6	0	31	0	3	0	11	0
RUIM	0	0	3	0	0	0	1	0
PESSIMO	0	0	0	0	1	0	0	0
TAMANHO DA AMOSTRA	132	137	1.153	0	144	140	562	0

RESULTADO NO PERÍODO

ÓTIMO	530
BOM	300
REGULAR	14
RUIM	1
PESSIMO	1



**ANÁLISE DE DADOS:** A meta (98%) foi estabelecida com caráter desafiador e, apesar do desempenho apresentado nas cinco medições anteriores, não foi alterada em função do compromisso de melhoria contínua dos serviços prestados aos usuários. Neste último semestre, apurou-se o resultado de 98,11%, o melhor desde 2007 e superior à meta definida, revelando que as ações gerenciais adotadas começam a surtir o efeito desejado. A DGCON, com observância aos critérios definidos na RAD-PJERJ-010, realizou estudo no 2º semestre de 2010 com o objetivo de redefinir seu modelo de pesquisa (RACAP-DGCON-03/10), o que deverá ocorrer no 1º semestre de 2011. O público-alvo do DECCO foram os magistrados e seus acessores; do DEGAB, os usuários da Biblioteca; e, do DEGEA, os escrivães e responsáveis pelo expedientes das serventias judiciais que utilizam seus serviços, e as amostras são representativas das populações pesquisadas, obedecendo aos critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-010. Não foram contabilizados dados relativos aos serviços prestados pelo DEGEM, tendo em vista a suspensão temporária de suas atividades em decorrência das obras de reforma e restauro da sede do Museu da Justiça (Prédio da Rua Dom Manuel, 29).

**AÇÕES GERENCIAIS:** A DGCON promoverá reunião com os Departamentos integrantes de sua estrutura no 1º trimestre de 2011, com o intuito de reavaliar o novo modelo de pesquisa a ser utilizado pela Diretoria. A meta, 98% de aprovação (somatório dos resultados dos conceitos "ótimo" e "bom"), e o novo modelo de pesquisa serão submetidos à avaliação da Administração Superior para o próximo biênio.