



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCOM	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	Comunicação Institucional e Prestação Jurisdicional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Incentivo à comunicação interna e com a sociedade civil e da informação como mecanismo de efetividade jurisdicional Valorização				
INDICADOR	Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela DGCOM		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir a Comunicação Institucional e a Difusão do Conhecimento				
FINALIDADE	Avaliar o alinhamento dos serviços prestados pela DGCOM às expectativas de seus usuários				CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS		
PERIODICIDADE	Anual	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	[[Σ (Resposta Ótimo)] + [Σ (Resposta Bom)]] / [[Σ (Resposta Ótimo)] + [Σ (Resposta Bom)] + [Σ (Resposta Regular)] + [Σ (Resposta Ruim)] + [(Resposta Péssimo)]] x 100				SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor		
META	Atingir grau de satisfação de pelo menos 90% com os serviços prestados pela DGCOM			ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015			2016				
	95,00%			95,42%				
	2017			2018				
	95,79%			97,17%				
	2019			2020				
	96,68%							
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	DICAC	CCMJ	DEGEA	TOTAL 2019	DICAC	CCMJ	DEGEA	TOTAL 2020
	85,28%	95,87%	99,03%					
	ÓTIMO	68	777	653	1.498			
	BOM	71	174	469	714			
	REGULAR	23	29	10	62			
	RUIM	1	6	1	8			
	PÉSSIMO	0	6	0	6			
	TOTAL DE RESPOSTAS	163	992	1.133	2.288			
RESULTADOS NO PERÍODO								
LINHA DE BASE	97,17%							
RESULTADO ATUAL (2019)	96,68%							
META	90,00%							
ANÁLISE CRÍTICA	Em 2019 o resultado obtido (96,68%) ficou 6,68% acima da meta estabelecida. O público-alvo da DICAC foram os magistrados e seus assessores; do DEGEA os responsáveis pelos expedientes das serventias judiciais que utilizam seus serviços; e do CCMJ os pesquisadores, magistrados, servidores, advogados, professores, estudantes, estagiários, visitantes e participantes dos programas da Agenda Cultural do PJERJ. O resultado não abrange o Departamento de Comunicação Institucional.							
AÇÕES GERENCIAIS	As unidades da DGCOM irão avaliar a viabilidade de mapear os usuários que reponderam com avaliações negativas (regular, ruim e péssimo), ou que informaram não conhecer algum serviço, no intuito de entrar em contato com os mesmos para apresentação dos serviços oferecidos bem como para identificação de possíveis oportunidades de melhoria.							
Responsável pela emissão do relatório:		João Carlos Santos Cruz		Responsável (aprovação e divulgação):		Débora Schmith		Data: 15/01/2020