



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 de seus Assessores com os conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento

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

CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO Status

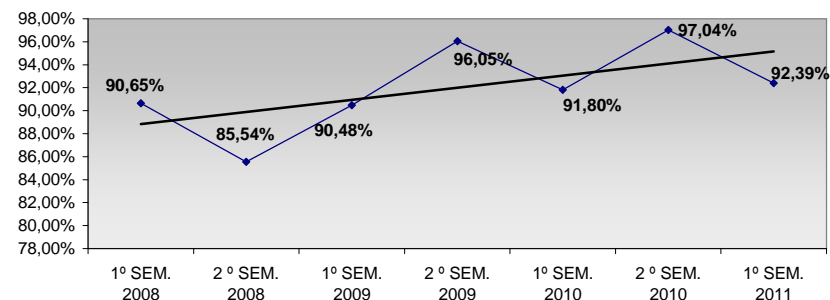
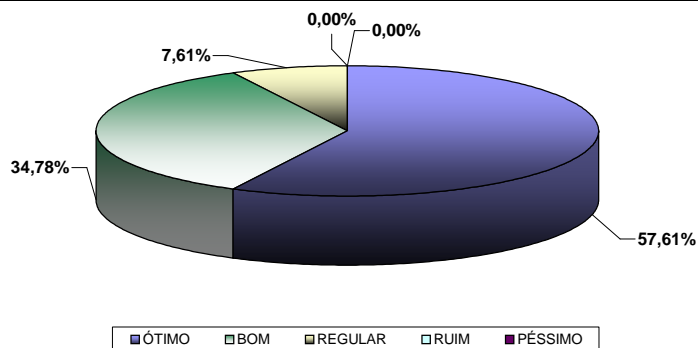
ORIGEM DOS DADOS Formulário de pesquisa de satisfação do usuário SENTIDO DE MELHORIA Maior é melhor

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%
2010/2011						
	1º SEMESTRE - 2010	2º SEMESTRE - 2010	1º SEMESTRE - 2011	2º SEMESTRE - 2011		
ÓTIMO	91,80%	97,04%	92,39%			
BOM	67	84	53			
REGULAR	45	47	32			
RUIM	8	2	7			
PÉSSIMO	2	1	0			
Não Conhece/Não Utiliza	0	1	0			
Não Respondeu	8	6	9			
Respostas Válidas	4	1	4			
	122	135	92			---

RESULTADO NO PERÍODO	
ÓTIMO	53
BOM	32
REGULAR	7
RUIM	0
PÉSSIMO	0



ANÁLISE DE DADOS: O grau de satisfação (92,39% no 1º semestre) ultrapassou a meta estabelecida (90%). A pesquisa foi realizada com um total de 105 Magistrados e seus Assessores. Observa-se que houve aumento no percentual de entrevistados que "Não conhece/Não Utiliza" o Banco do Conhecimento, que passou de 4,23% no 2º semestre de 2010 para 8,57% no 1º semestre de 2011. Registra-se que já foram encaminhadas mensagens eletrônicas àqueles usuários que assinalaram desconhecer o 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 do aumento observado no percentual de entrevistados que "Não conhece/Não Utiliza" o Banco do Conhecimento, nos termos da análise de dados, o DGCON/DECCO avaliará no próximo semestre, em conjunto com a Direção Geral da DGCON, alternativas para divulgar e estimular o uso do Banco do Conhecimento de forma mais ampla entre Magistrados e Assessores de Desembargador. 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 do Boletim do Serviço de Difusão-SEDIF, dos destaques na página do Banco do Conhecimento e da Revista Interação.