



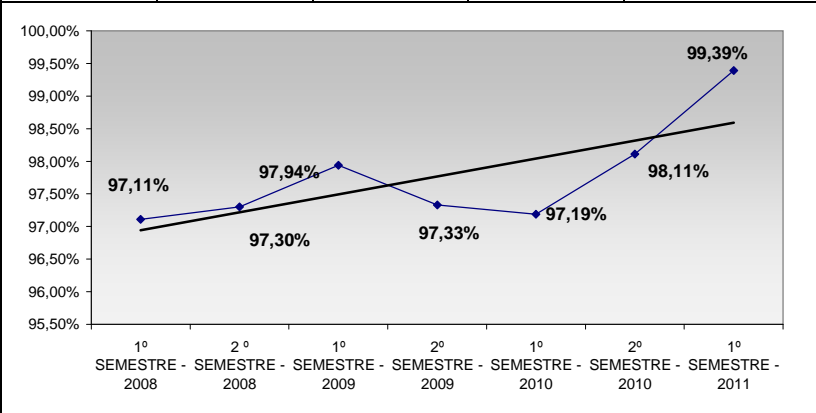
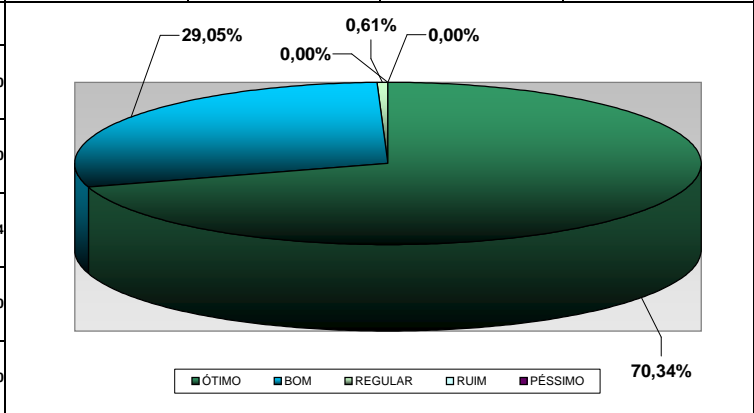
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL **DGCON**

PROCESSO DE TRABALHO	Gerir 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	$\left[\frac{\sum (\text{Resposta Ótimo}) + \sum (\text{Resposta Bom})}{\sum (\text{Resposta Ótimo}) + \sum (\text{Resposta Bom}) + \sum (\text{Resposta Regular}) + \sum (\text{Resposta Ruim}) + \sum (\text{Resposta Péssimo})} \right] \times 100$			
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			

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007		2008		2009		2010		
	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	---
	95,81%	95,40%	97,11%	97,30%	97,94%	97,33%	97,19%	98,11%	---
	2011								
	1º SEMESTRE - 2011		2º SEMESTRE - 2011						
	99,39%								
	DECCO	DEGAB	DEGEA	DEGEM	DECCO	DEGAB	DEGEA	DEGEM	
	97,96%	100,00%	99,44%	100,00%					
	62	112	231	55					
	ÓTIMO								
62	112	231	55						
BOM									
34	26	123	7						
REGULAR									
2	0	2	0						
RUIM									
0	0	0	0						
PÉSSIMO									
0	0	0	0						
TAMANHO DA AMOSTRA	98	138	356	62					

RESULTADO NO PERÍODO	
ÓTIMO	460
BOM	190
REGULAR	4
RUIM	0
PÉSSIMO	0



ANÁLISE DE DADOS: Neste 1º semestre de 2011 apurou-se o resultado de 99,39%, o melhor desde 2007 e superior à meta definida. O público-alvo do DECCO foram os magistrados e seus acessores; do DEGAB, os usuários da Biblioteca; do DEGEA os escrivães e responsáveis pelo expedientes das serventias judiciais que utilizam seus serviços; e do DEGEM os pesquisadores, estudantes, magistrados, servidores e visitantes. As amostras são representativas das populações pesquisadas, obedecendo aos critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-010.

AÇÕES GERENCIAIS: A revisão da árvore de indicadores da DGCON (a ser concluída no 3º trimestre de 2011), para alinhamento às novas diretrizes da Administração Superior, ensejou que a avaliação de novo modelo de pesquisa a ser utilizado pela Diretoria, bem como da meta de 98% de aprovação, fosse postergada para o 2º semestre de 2011.