

| 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                                |  | $\frac{[\sum (\text{Resposta Ótimo})] + [\sum (\text{Resposta Bom})]}{[\sum (\text{Resposta Ótimo})] + [\sum (\text{Resposta Bom})] + [\sum (\text{Resposta Regular})] + [\sum (\text{Resposta Ruim})] + [\sum (\text{Resposta Péssimo})]} \times 100$   |                                   |  |   |                                       | 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                  |  | 1º Semestre 2010   |                                   |  | 2º Semestre 2010  |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
|  |  | 97,19%   |                                   |  | 98,11%  |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
|  |  | 1º Semestre 2011   |                                   |  | 2º Semestre 2011  |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
|  |  | 99,39%   |                                   |  | 97,72%  |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
|  |  | 1º Semestre 2012   |                                   |  | 2º Semestre 2012  |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
|  |  | 99,50%   |                                   |  | 99,52%  |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
|  |  | 2013   |                                   |  | 2014  |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
|  |  | Não foi realizada pesquisa   |                                   |  | 93,77%  |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
|  |  | 2015   |                                   |  | 2016  |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
|  |  | 95,00%   |                                   |  | 95,42%  |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
|  |  | 2017   |                                   |  | 2018  |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
|  |  | 95,79%   |                                   |  | 97,17%  |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
| SATISFAÇÃO DO USUÁRIO                  |  | DICAC  | CCMJ                              | DEGEA  | TOTAL 2017  |                                       | DICAC                      | CCMJ           | DEGEA          | TOTAL 2018 |  |       |            |  |
| ÓTIMO                                  |  | 95,72%   | 95,33%                            | 96,75%   | 1.420   |                                       | 93,71%                     | 98,95%         | 99,05%         | 1.314      |  |       |            |  |
| BOM                                    |  | 580  | 560                               | 280  | 354   |                                       | 388                        | 629            | 297            | 1.314      |  |       |            |  |
| REGULAR                                |  | 113  | 134                               | 107  | 354   |                                       | 193                        | 123            | 122            | 438        |  |       |            |  |
| RUIM                                   |  | 20   | 28                                | 11   | 59  |                                       | 32                         | 8              | 4              | 44         |  |       |            |  |
| PÉSSIMO                                |  | 6  | 6                                 | 2  | 14  |                                       | 7                          | 0              | 0              | 7          |  |       |            |  |
| TOTAL DE RESPOSTAS                     |  | 5  | 0                                 | 0  | 5   |                                       | 0                          | 0              | 0              | 0          |  |       |            |  |
| TOTAL DE RESPOSTAS                     |  | 724  | 728                               | 400  | 1.852   |                                       | 620                        | 760            | 423            | 1.803      |  |       |            |  |
| RESULTADOS NO PERÍODO                  |  |  |                                   |  |   |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
| LINHA DE BASE                          |  | 95,79%   |                                   |  |   |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
| RESULTADO ATUAL (2018)                 |  | 97,17%   |                                   |  |   |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
| META                                   |  | 90,00%   |                                   |  |   |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
| ANÁLISE CRÍTICA                        |  | Em 2018 o resultado obtido (97,17%) ficou 7,17% 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                       |  | O DECCO/DICAC irá mapear os usuários que reponderam com avaliações negativas (regular e ruim), 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. No 1º semestre de 2019 a DGCOM irá avaliar a viabilidade do DGCOM/DECOI passar a integrar a pesquisa de satisfação da DGCOM.  |                                   |  |   |                                       |                            |                |                |            |  |       |            |  |
| Responsável pela emissão do relatório: |  |  | João Carlos Santos Cruz           |  |   | Responsável (aprovação e divulgação): |                            |                | Débora Schmith |            |  | Data: | 16/01/2019 |  |