

 <b>PLANILHA DE INDICADORES</b>											
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				OBJETIVO ESTRATÉGICO	Incentivo à Comunicação com a Sociedade Civil e Aprimoramento da Comunicação Interna					
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		
<b>1º Semestre 2010</b>					<b>2º Semestre 2010</b>						
97,19%					98,11%						
<b>1º Semestre 2011</b>					<b>2º Semestre 2011</b>						
99,39%					97,72%						
<b>1º Semestre 2012</b>					<b>2º Semestre 2012</b>						
99,50%					99,52%						
<b>2013</b>					<b>2014</b>						
Não foi realizada pesquisa					93,77%						
<b>2015</b>					<b>2016</b>						
95,00%					95,42%						
		DECCO	DEGEA	MUSEU	CCPJ	TOTAL 2015	DECCO	DEGEA	MUSEU	CCPJ	TOTAL 2016
<b>SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>		95,57%	96,36%	99,64%	92,40%		93,36%	99,00%	97,67%	95,46%	
<b>ÓTIMO</b>		432	485	514	893	2.324	516	58	422	666	1.662
<b>BOM</b>		172	283	44	541	1.040	145	41	39	197	422
<b>REGULAR</b>		24	23	2	94	143	39	1	11	35	86
<b>RUIM</b>		3	4	0	18	25	4	0	0	6	10
<b>PÉSSIMO</b>		1	2	0	6	9	4	0	0	0	4
<b>TOTAL DE RESPOSTAS</b>		632	797	560	1.552	3.541	708	100	472	904	2.184
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>											
<b>LINHA DE BASE</b>											
<b>RESULTADO ATUAL (2016)</b>											
<b>META</b>		90,00%									
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>		<p>Em 2016 apurou-se o resultado de 95,42%, 5,42% acima da meta definida. O público-alvo do DECCO foram os magistrados e seus assessores e os usuários da Biblioteca; do DEGEA os escrivães e responsáveis pelos expedientes das serventias judiciais que utilizam seus serviços; do MUSEU os pesquisadores, estudantes, servidores e visitantes, e do CCPJ os visitantes dos programas "Por Dentro do Palácio", Curso Livre no Palácio" e "Música no Palácio". O resultado não abrange o Departamento de Relacionamento com a Mídia e o Departamento de Comunicação Institucional.</p>									
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>		No 1º semestre de 2017 a DGCOM irá avaliar a necessidade de desenvolver novo modelo para consolidação de Pesquisa de Satisfação.									
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>			João Carlos Santos Cruz			<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>			Mauro Akiersztejn Ventura		<b>Data:</b> 18/01/2017