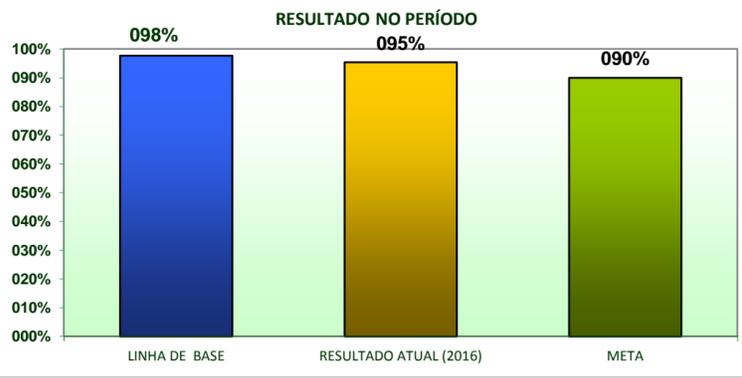
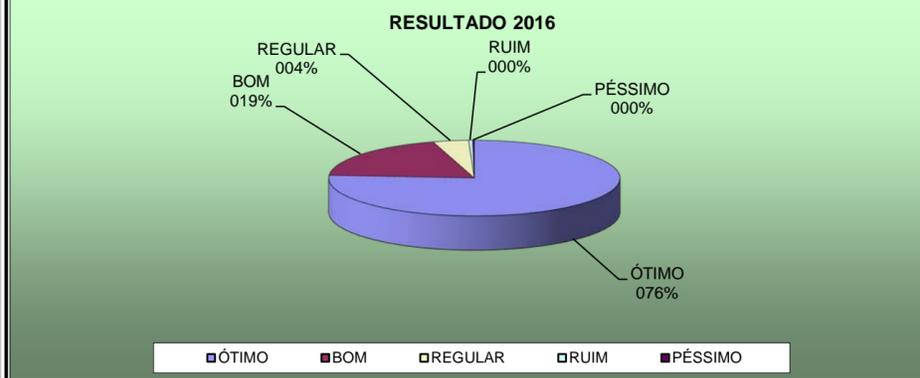


 PLANILHA DE INDICADORES																													
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCOM	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																				
TEMA	Comunicação Institucional				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																			
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%																								
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>DECCO</td> <td>DEGEA</td> <td>MUSEU</td> <td>CCPJ</td> <td>TOTAL 2015</td> </tr> <tr> <td>95,57%</td> <td>96,36%</td> <td>99,64%</td> <td>92,40%</td> <td></td> </tr> </table>					DECCO	DEGEA	MUSEU	CCPJ	TOTAL 2015	95,57%	96,36%	99,64%	92,40%		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>DECCO</td> <td>DEGEA</td> <td>MUSEU</td> <td>CCPJ</td> <td>TOTAL 2016</td> </tr> <tr> <td>93,36%</td> <td>99,00%</td> <td>97,67%</td> <td>95,46%</td> <td></td> </tr> </table>					DECCO	DEGEA	MUSEU	CCPJ	TOTAL 2016	93,36%	99,00%	97,67%	95,46%	
DECCO	DEGEA	MUSEU	CCPJ	TOTAL 2015																									
95,57%	96,36%	99,64%	92,40%																										
DECCO	DEGEA	MUSEU	CCPJ	TOTAL 2016																									
93,36%	99,00%	97,67%	95,46%																										
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	95,57%	96,36%	99,64%	92,40%	TOTAL 2015	93,36%	99,00%	97,67%	95,46%	TOTAL 2016																			
ÓTIMO	432	485	514	893	2.324	516	58	422	666	1.662																			
BOM	172	283	44	541	1.040	145	41	39	197	422																			
REGULAR	24	23	2	94	143	39	1	11	35	86																			
RUIM	3	4	0	18	25	4	0	0	6	10																			
PÉSSIMO	1	2	0	6	9	4	0	0	0	4																			
TOTAL DE RESPOSTAS	632	797	560	1.552	3.541	708	100	472	904	2.184																			
RESULTADOS NO PERÍODO																													
LINHA DE BASE	97,72%																												
RESULTADO ATUAL (2016)	95,42%																												
META	90,00%																												
ANÁLISE CRÍTICA	<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>																												
AÇÕES GERENCIAIS	<p>No 1º semestre de 2017 a DGCOM irá avaliar a necessidade de desenvolver novo modelo para consolidação de Pesquisa de Satisfação.</p>																												
Responsável pela emissão do relatório:		João Carlos Santos Cruz			Responsável (aprovação e divulgação):			Mauro Akiersztejn Ventura		Data:	18/01/2017																		