

MATRIZES DE INDICADORES ESTRATÉGICOS

Plano Estratégico STJ 2010 – 2014

PERSPECTIVA: SOCIEDADE

Tema: Qualidade

14.1. Indicador: Satisfação do cliente					
14. Objetivo estratégico: Oferecer serviços com qualidade					
Meta	Obter, anualmente, 80% de satisfação do cliente.				
	Meta desdobrada				
LB/2009	2010	2011	2012	2013	2014
78%	80%	80%	80%	80%	80%
Mensuração	72%	75%	74,4%	79%	
O que mede	Mede o percentual de satisfação dos usuários externos com os principais serviços e infraestrutura oferecidos, por meio de questionário disponibilizado na Internet.				
Quem mede	Assessoria de Modernização e Gestão Estratégica – AMG Presidência/Ouvidoria				
Quando mede	Mensalmente				
Onde mede	Pesquisa disponibilizada permanentemente no <i>site</i> do STJ				
Por que mede	Para conhecer a percepção do usuário quanto à qualidade dos serviços/infraestrutura oferecidos pelo STJ e promover melhorias.				
Como mede	$\left(\frac{\text{Bom} + \text{Ótimo}}{\text{Total de Avaliações}} \right) \times 100$				
Glossário	LB: Linha de Base; Total de avaliações: avaliações respondidas sobre os serviços: Atendimento ao Público; Autuação, Classificação e Distribuição de Processos; Emissão de Certidões; Controle de Acesso; Informações Processuais; Instalações; Pesquisa de Jurisprudência; Pesquisa de Documentos Judiciais; Pesquisa de Doutrina; Protocolo; Publicação de Acórdãos; Revista Eletrônica; Serviços Cartorários; Sistema PUSH; Site; Ouvidoria; Notícias; BDJur.				
Observações	Acompanhamento por meio do processo STJ n. 3519/2011.				