

Indicador SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DO STJ						
Perspectiva: Sociedade						
Objetivo Estratégico: Fortalecer a imagem e a transparência institucional						
Meta	Obter 80% de satisfação com os serviços oferecidos pelo STJ, até dez/2026.					
	Meta desdobrada					
LB/2021	2021	2022	2023	2024	2025	2026
91,56%	-	80%	80%	80%	80%	80%
Mensuração	91,56%	89,44%				
O que mede	Percentual de satisfação dos usuários externos com os principais serviços e infraestrutura oferecidos pelo STJ à sociedade, por meio de questionário eletrônico disponibilizado na internet ou enviado diretamente ao usuário do serviço por meio de mensagens com <i>link</i> para a pesquisa.					
Unidade organizacional	Ouvidoria - OUV					
Onde mede	OfficeForms e STRATEJ					
Periodicidade	Mensal					
Por que mede	Para conhecer a percepção do usuário quanto à qualidade dos serviços/infraestrutura oferecidos pelo STJ e promover melhorias.					
Como mede	$\frac{[(\text{Somatório de respostas recebidas com escore igual ou acima de 7}) / (\text{Total de avaliações})] \times 100}{}$					
Glossário	<p>LB: Linha de base</p> <p>Somatório de respostas recebidas com escore igual ou acima de 7: Numa escala de respostas de 0 a 10, contabilizar, para cada serviço avaliado, os de valor 7, 8, 9 e 10.</p> <p>Total de avaliações respondidas sobre os serviços: somar, para cada serviço avaliado, o quantitativo total de avaliações feitas.</p>					
Observações	<ul style="list-style-type: none"> – A partir de novembro de 2021, escalas de medidas para as respostas recebidas são entre 0 e 10. Anteriormente, havia uma escala de 4 respostas – excelente, bom, regular e ruim. – A partir de novembro de 2021, as respostas são lançadas em uma planilha Excel, não mais se usando o sistema SGI, que permitia pesquisa em SQL para acessar os dados e lançamento automático no sistema Stratej. – Serviços considerados a partir de novembro de 2021, quando foi implantado nova forma de pesquisa: <ul style="list-style-type: none"> • Ações de Sustentabilidade (AGS) • Atendimento da Biblioteca (SED) • Acesso aos usuários externos ao SEI (SED) • Biblioteca Digital Jurídica - BDJur (SED) • Estatística Judicial (SGE) • Atendimento em portaria (SSE) • Controle de Acesso ao Tribunal (SSE) • Balcão Virtual (SJD) • Espaço do advogado (SJD) 					

	<ul style="list-style-type: none"> • CPE (SJD) • Consulta Processual (SJD) • Informações Processuais (SJD) • Informações sobre licitações (SAD) • Notícias (SCO) • Portal do STJ (SCO) • Pesquisa de jurisprudência (SJR) • Informativo da Jurisprudência (SJR) • Jurisprudência em Teses (SJR) • Legislação Aplicada (SJR) • Pesquisa Pronta (SJR) • Súmulas anotadas (SJR) • Repetitivos organizados anotados (SJR) • Pesquisa de Precedentes Qualificados (NUGEPNAC) • Qualidade no Atendimento (SPF) • Serviços da Ouvidoria (OUV) • Atendimento e Apoio a Julgamentos (AJC) <p>– A partir de janeiro de 2023 retirada da pesquisa Acesso aos usuários externos ao SEI (SED), conforme tratado na RAE de 15/2/2023.</p>
Gestor titular	Valéria Ferraz Guimarães
Gestor substituto	Tatiana A Estanislau
Responsável pelo registro	Valéria Ferraz Guimarães
Portaria de designação dos gestores	Portaria n. 644/2021
Processo	Processo STJ 23.364/2021

Atualizado em 15/2/2023