Matriz do Indicador Estratégico

Indicador: Satisfação com os serviços do STJ

Situação: Ativo

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Meta	Periodicidade	Processo	Responsáveis	Portaria
Sociedade	Fortalecer a imagem e a transparência institucional	Obter 80% de satisfação com os serviços oferecidos pelo STJ, até dez./2026.	Mensal	023364/2021	Valéria Ferraz Guimarães; Tatiana Aparecida Estanislau de Souza	644/2021

Item	Descrição
Por que mede	Para conhecer a percepção do usuário quanto à qualidade dos serviços/infraestrutura oferecidos pelo STJ e promover melhorias.
Onde mede	OfficeForms e STRATEJ
O que mede	O percentual de satisfação das usuárias e usuários externos com os principais serviços e infraestrutura oferecidos pelo STJ à sociedade.
Glossário	LB: Linha de base 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. Total de avaliações respondidas sobre os serviços: somar, para cada serviço avaliado, o quantitativo total de avaliações feitas.
Como mede	[(Somatório de respostas recebidas com escore igual ou acima de 7) / (Total de avaliações)] x 100
Observações	- LB/2021: 91,56%. - Metas desdobradas: 2022 (80%); 2023 (80%); 2024 (80%); 2025 (80%); 2026 (80%). - Serviços avaliados em 6/5/2024 (Fonte: Painel da Ouvidoria de Satisfação - https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiM2Y4ZjEwODYtMjk3NS00NzA5LTgzMTQtZmY3ZDRkYzE0YTc4IiwidCI6ImRlMjNkNWYwLWNjYWMtNGM4NC04MWQ2LTI4OTJhOGMwNTVhYSJ9): Ações de Sustentabilidade; Notícias; Portal da Transparência de Prestação de Contas; Portal do STJ; Informativo da Jurisprudência; Pesquisa de Jurisprudência; Repetitivos e IACs anotados; Jurisprudência em Teses; Pesquisa Pronta; Súmulas Anotadas; Legislação Aplicada; Atendimento e apoio a julgamentos; Acesso a usuários externos ao SEI; Biblioteca Digital Jurídica - BDJur; Museu Escola; Atendimento da Biblioteca; Despertar Vocacional Jurídico; Saber Universitário da Justiça; Qualidade no atendimento; Pesquisa de Precedentes Qualificados; Estatística Judicial; Atendimento em Portaria; Controle de Acesso ao Tribunal; Ouvidoria; Balcão Virtual; Consulta Processual; Informações Processuais; Central do Processo Eletrônico; Espaço do Advogado. - A partir de janeiro de 2023 retirada da pesquisa Acesso aos usuários externos ao SEI (SED), conforme tratado na RAE de 15/2/2023. - Houve um problema com o indicador estratégico que agora se chama "Satisfação com os serviços do STJ (completo)" não aparecendo a análise crítica. Enquanto não se resolvia, criação emergencial deste indicador em maio 2023, simplesmente espelhando o resultado do indicador original; - A partir de janeiro de 2023 retirada da pesquisa Acesso aos usuários externos ao SE - 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: Ações de Sustentabilidade (AGS); Atendimento da Biblioteca (SED); Acesso aos usuários externos ao SEI (SED); Biblioteca Digital Jurídica - BDJur (SED); Satisfação das/dos discentes dos programas socioeducativos da SED; Satisfação docentes dos programas socioeducativos da SED; Estatística Judicial (AGE); Atendimento em portaria (SPJ); Controle de Acesso ao Tribunal (SPJ); Balcão Virtual (SJD); Espaço do advogado (SJD); 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).

Dados atualizados em 27/09/2024 às 04:01:30

Voltar