

Indicador SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TIC						
Perspectiva: Pessoas e Recursos						
Objetivo estratégico: Intensificar o uso de tecnologias da informação						
Meta	Obter 80% de satisfação dos usuários em relação ao suporte em TIC prestado, até dez/2026.					
	Meta desdobrada					
LB/2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
91,21%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Mensuração	91,43%	92,05%				
O que mede	A satisfação dos clientes internos e externos do suporte em TIC prestado pelo STJ.					
Quem mede	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STI					
Onde mede	Na intranet, SGI – Sistema Gestor Internet, Pesquisa de opinião e Sistema SIGA, responsável pelo envio de pesquisas de satisfação aos usuários dos serviços de TIC.					
Quando mede	Mensal					
Por que mede	Para identificar pontos de insatisfação relacionados a áreas do STJ ou grupos de serviços e, assim, permitir o direcionamento de ações de melhoria.					
Como mede	(ISE - Satisfação do cliente externo + ISC - Satisfação dos usuários internos) / 2					
Glossário	<p>LB: Linha de Base.</p> <p>ISE - Satisfação do cliente externo: (Somatório das respostas “3” e “4” de todas as perguntas / somatório do total e respostas das respectivas perguntas) x 100</p> <p>ISC - Satisfação dos usuários internos: Percentual decorrente do conjunto de respostas às questões de satisfação feitas automaticamente aos pedidos do SAC da STI.</p> $ISC = \{[(A+B)/C] + [(D+E)/F] + [(G+H)/I] + [(J+K)/L] + [(M+N+O+P+Q+R+S+T)/(U*4)]\} / 5$ <p>A=STI resposta bom B=STI resposta excelente C=Total STI D=CDES resposta bom E=CDES resposta excelente F=Total CDES G=CIEP resposta bom H=CIEP resposta excelente I=total CIEP J=CCOM resposta bom K=CCOM resposta excelente L=Total CCOM</p>					

	<p>M=CORE 1 resposta Norm N=CORE 1 resposta sempre O=CORE 2 resposta Norm P=CORE 2 resposta sempre Q=CORE 3 resposta Norm R=CORE 3 resposta sempre S=CORE 4 resposta Consegue T=CORE 4 resposta sempre U=Total CORE</p> <p>Em resumo: {[STI] + [CDES] + [CIEP] + [CCOM] + [CORE]} / 5</p>
Observações	<ul style="list-style-type: none"> – No Plano STJ 2020 e anteriores, o indicador “Satisfação dos usuários internos de TIC” era um indicador estratégico em si. Trata-se de um Indicador Nacional (INA9) constante da ENTIC-JUD. – O indicador “Satisfação do cliente externo da STJ” era um indicador setorial durante a vigência do Plano STJ 2020. – As pesquisas externas são enviadas diariamente para os clientes externos que efetuarem solicitações pelo telefone (61) 3319-9393 - Central de Atendimento (Help Desk), no período. Prazo de um mês para o cliente CORE responder. – A cada 4 meses há avaliação desses indicadores na Reunião de Análise Crítica CORE.
Gestor titular	Vagner Branquinho Nogueira
Gestor substituto	Issis Luci Ferreira Lopes
Responsável pelo registro	Issis Luci Ferreira Lopes
Portaria de designação dos gestores	Portaria n. 657/2021
Processo	STJ 23.557/2021

Atualizado em 15/2/2023