

# Matriz do Indicador Estratégico



**Indicador:** Satisfação dos usuários de TIC

**Situação:** Ativo

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Meta	Periodicidade	Processo	Responsáveis	Portaria
Pessoas e recursos	Intensificar o uso de tecnologias da informação	Obter 90% de satisfação das usuárias e usuários em relação ao suporte de TIC prestado, até dez./2026.	Mensal	023557/2021	Vagner Branquinho Nogueira; Issis Luci Ferreira Lopes	657/2021

Item	Descrição
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.
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.
Glossário	ISE - Satisfação do cliente externo, percentual de respostas "3" e "4" (cálculo deste detalhado abaixo); ISC - Satisfação dos usuários internos: Percentual decorrente do conjunto de respostas às questões de satisfação feitas automaticamente aos pedidos do SAC da STJ. $ISE = (\sum \text{Respostas 3 e 4} / \sum \text{Todas as respostas}) \times 100$ / $ISC = [ (STI\_B + STI\_E) / STI\_T + (CDES\_B + CDES\_E) / CDES\_T + (CIEP\_B + CIEP\_E) / CIEP\_T + (CCOM\_B + CCOM\_E) / CCOM\_T + (CSID\_B + CSID\_E) / CSID\_T + (CORE1\_N + CORE1\_S + CORE2\_N + CORE2\_S + CORE3\_N + CORE3\_S + CORE4\_C + CORE4\_S) / CORE\_T \times 4 ] / 6$ - STI_B=STI resposta bom; STI_E=STI resposta excelente; STI_T=Total STI CDES_B=CDES resposta bom; CDES_E=CDES resposta excelente; CDES_T=Total CDES; CIEP_B=CIEP resposta bom; CIEP_E=CIEP resposta excelente; CIEP_T=total CIEP; CCOM_B=CCOM resposta; bom CCOM_E=CCOM resposta excelente; CCOM_T=Total CCOM; CORE1_N=CORE 1 resposta Norm; CORE1_S=CORE 1 resposta sempre; CORE2_N=CORE 2 resposta Norm; CORE2_S=CORE 2; resposta sempre; CORE3_N=CORE 3 resposta Norm; CORE3_S=CORE 3 resposta sempre; CORE4_C=CORE 4 resposta Consegue; CORE4_S=CORE 4 resposta sempre; CORE_T=Total CORE; CSID_B=CSID resposta bom; CSID_E=CSID resposta excelente; CSID_T=Total CSID; Em resumo: $([STI] + [CDES] + [CSID] + [CIEP] + [CCOM] + [CORE]) / 6$
O que mede	A satisfação dos clientes internos e externos do suporte em TIC prestado pelo STJ.
Como mede	$(ISE - \text{Satisfação do cliente externo} + ISC - \text{Satisfação dos usuários internos}) / 2$
Observações	<ul style="list-style-type: none"> <li>- LB/2020: 91,21%;</li> <li>- Metas desdobradas: 2021 (80%); 2022 (80%); 2023 (80%); 2024 (80%); 2025 (80%); 2026 (80%);</li> <li>- Na RAE de 10/11/2023, a meta foi ajustada de 80% para 90%.</li> <li>- Os dados do indicador no Stratej são inseridos mensalmente por meio de SQL.</li> <li>- 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;</li> <li>- O indicador "Satisfação do cliente externo da STJ" era um indicador setorial durante a vigência do Plano STJ 2020;</li> <li>- 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;</li> <li>- A cada 4 meses há avaliação desses indicadores na Reunião de Análise Crítica CORE.</li> </ul>

Dados atualizados em 30/09/2024 às 12:40:49

