

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 80% de satisfação dos usuários internos e externos em relação aos serviços de TIC, 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	<p>LB: Linha de Base.</p> <p>ISE - Satisfação do cliente externo, percentual de respostas "3" e "4": $ISE = (\sum \text{Respostas } 3 \text{ e } 4 / \sum \text{Todas as respostas}) \times 100$</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. $ISC = [(STI_B + STI_E) / STI_T + (CDES_B + CDES_E) / CDES_T + (CIEP_B + CIEP_E) / CIEP_T + (CCOM_B + CCOM_E) / CCOM_T + (CSID_B + CSID_E) / CSID_T + (CORE1_N + CORE1_S + CORE2_N + CORE2_S + CORE3_N + CORE3_S + CORE4_C + CORE4_S) / CORE_T \times 4] / 6$</p> <p>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</p>

Dados atualizados em 13/05/2024 às 04:02:07

