

Sistema de Gestão

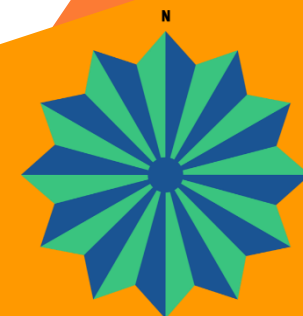


Curso de Gestão de Unidade Judicial
Maio/2019



Eficácia e Eficiência na Gestão da Unidade

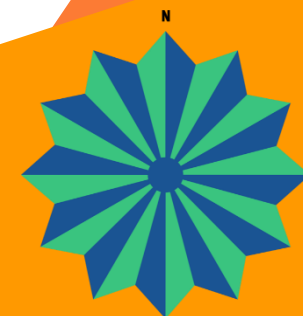
Qualificação	Ação descritora da condição
Eficiente	Executa corretamente aquilo que é feito (não necessariamente o que é feito é a real necessidade do cliente).
Eficaz	Alcança os objetivos planejados (que retratam as necessidades dos usuários), desenvolvendo no usuário a percepção de satisfação com o serviço prestado.
Eficiente e eficaz	Faz, sob custo compatível, o que realmente precisa ser feito.





Eficácia e Eficiência na Gestão da Unidade

Alternativas de combinação	Exemplos
Processo eficiente e eficaz	Um particular atendimento, com as informações solicitadas plenamente atendidas e com urbanidade pelo atendente. O atendimento é consumado em apenas dez minutos.
Processo eficiente e ineficaz	Um particular atendimento, cuja informação não é fornecida tendo em vista que o processo judicial não foi localizado no Cartório. O atendimento é realizado em dez minutos.
Processo ineficiente e eficaz	Um particular atendimento, cuja informação é fornecida com precisão e urbanidade. O atendimento completo é realizado em duas horas.
Processo ineficiente e ineficaz	Um particular atendimento, cuja informação não é fornecida tendo em vista que o processo judicial não foi localizado no Cartório. O atendimento completo é realizado em duas horas.





Visão Sistêmica

