



### PLANILHA DE INDICADORES

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN/DEGEP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	Visão de Futuro			OBJETIVO ESTRATÉGICO	(Visão do PJERJ) Obter o Reconhecimento da Sociedade sobre a Contribuição do PJERJ para o Exercício Democrático da Cidadania				
INDICADOR	IE 02 - Satisfação do Cliente			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	---				
FINALIDADE	Conhecer a satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pelo tribunal.							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status
PERIODICIDADE	Anual	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	X
FÓRMULA	Percentual de aprovação em pesquisa específica							SENTIDO DE MELHORIA	MM
META	Obter 73% no índice de aprovação, até 31/12/2014					ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Imagem Institucional	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2012/2015</b>				2012	2013	2014	2015	<b>Δ% 2012/2013</b>	
Público Interno (Desembargadores e Juízes, Servidores, Terceirizados, Juízes Leigos e Conciliadores)				-	96,00%				
Público Externo e Usuários (Advogados e Partes)				-	48,70%				
Sociedade (População do Estado do Rio de Janeiro)				-	47,82%				

RESULTADOS NO PERÍODO		RESUMO DO ACOMPANHAMENTO		SATISFAÇÃO DO CLIENTE- Fonte: Pesquisa de Imagem Institucional (2013)	
LINHA DE BASE (31/12/2009)	68%				
RESULTADO ATUAL	47,82%				
META (2014)	73%				

**ANÁLISE CRÍTICA**

O indicador de Satisfação do Cliente mede a satisfação do usuário (público interno, público externo e sociedade) com os serviços prestados pelo PJERJ. Os resultados são oriundos de Pesquisa de Imagem Institucional finalizada no início de 2013 que incluiu, além do presente indicador, a medição de outros três indicadores estratégicos do CNJ: "Índice de Confiança no Poder Judiciário", "Índice de Satisfação do Cliente", "Índice do Clima Organizacional" e "Índice de Satisfação com as Instalações Físicas".

O resultado da pesquisa apresenta índices favoráveis de confiança no PJERJ por parte de magistrados e servidores, porém, o resultado obtido com a sociedade em geral e com o público externo (menos de 50%) encontra-se aquém da meta estabelecida para 2014, de 73%. Importante destacar que tal meta foi constituída em 2009, a partir de pesquisa similar realizada no ano de 2008.

A morosidade e a burocracia da Justiça continuam sendo pontos negativos de destaque, de acordo com a população pesquisada. Por outro lado, há que ser ressaltado que os Juizados Especiais foram citados positivamente pelos entrevistados como um fator facilitador no trâmite das ações.

**AÇÕES GERENCIAIS**

Para a realização de nova medição em 2014, há necessidade de autorização da Administração Superior para a realização de nova Pesquisa de Imagem Institucional. Em meados de 2013, a Administração Superior determinou que a DGCOR realizasse pesquisa em 2014, no entanto, a DGDIN recebeu, no início de abril de 2014, orientação no sentido de iniciar as ações para viabilizar a pesquisa. Apesar dos primeiros levantamentos de preços terem sido iniciados, há necessidade de autorização da Administração Superior para dar prosseguimento ao processo licitatório, uma vez que se passou a considerar a possibilidade de realização de pesquisa pela DGTEC, via portal. E-mail foi enviado pela DGDIN àquela Diretoria-Geral com os parâmetros iniciais da pesquisa, nos moldes do que estabelece da Resolução 70/2009, CNJ. No dia 01/12/14, a DGTEC encaminhou e-mail à DGDIN apresentando a tela preliminar da pesquisa que deve substituir a Pesquisa de Satisfação do Usuário nas unidades jurisdicionais, bem como suprir o presente indicador, ao custo inicial de R\$ 4.949,06, relativos a 11,3 pontos de função. Tal mensagem foi encaminhada ao Dr. Vai Werner, Juiz Auxiliar da Presidência, que autorizou o desembolso dos valores e a continuidade do trabalho.

Responsável pela emissão do relatório:	DGDIN/DEGEP	Responsável (aprovação e divulgação):	DGDIN	Data:	02/12/2014
--	-------------	---------------------------------------	-------	-------	------------