

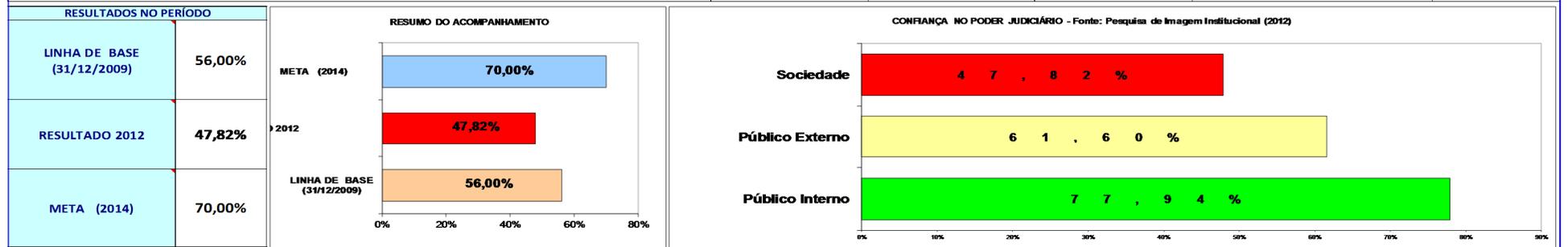


### PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCOM	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	Visão Institucional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Relativo à Visão - Consolidar-se como instituição pacificadora e solucionadora dos conflitos da sociedade.				
INDICADOR	Confiança no Poder Judiciário (IE 01)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE					
FINALIDADE	Medir o grau de confiança da sociedade no Poder Judiciário, em relação aos serviços prestados						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status	
PERIODICIDADE	Anual	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	X
FÓRMULA	Percentual de aprovação na pesquisa de opinião pública "Confiança no Poder Judiciário"						SENTIDO DE MELHORIA	MM	
META	Obter pelo menos 70% de aprovação na pesquisa, até 31/12/2014					ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Imagem Institucional	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem

EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2012/2015					2012	2013	2014	2015	Δ% 2012/2013
Público Interno (Desembargadores e Juízes, Servidores, Terceirizados, Juízes Leigos e Conciliadores)					77,94%	-	-	-	
Público Externo e Usuários (Advogados e Partes)					61,60%	-	-	-	
Sociedade (População do Estado do Rio de Janeiro)					47,82%	-	-	-	



**ANÁLISE CRÍTICA** O indicador reflete o resultado de pesquisa, cujos dados foram coletados em 2012, apresentando índices favoráveis de confiança no PJERJ por parte de magistrados e servidores (77,94%) e usuários externos (61,60%). Entretanto, o resultado obtido com a sociedade (menos de 50%) encontra-se aquém da meta estabelecida. Tal meta (70%) foi constituída em 2009, com base em pesquisa similar realizada em 2008. A DGCOM elaborou termo de referência e realizou pesquisa de mercado. Com base na referida pesquisa de mercado a DGCOM submeteu a questão à Administração Superior, havendo definição que a mensuração deste indicador deveria ser feita por meio da contratação de empresa especializada na prestação de serviços de pesquisa. Atualmente o documento de referência, que irá balizar a licitação, encontra-se em fase de revisão por parte da unidade especialista na área de contratos, e a próxima pesquisa deverá ser realizada em 2018. Considerando que a pesquisa de 2012 foi coordenada pelo DEGEP, será imprescindível a participação daquele Departamento.

**AÇÕES GERENCIAIS** Submeter à Administração Superior o Termo de Referência para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de pesquisa.

Responsável pela emissão do relatório:	João Carlos Santos Cruz	Responsável (aprovação e divulgação):	Paulo Cesar da Silva Borges	Data:	04/01/2018
--	-------------------------	---------------------------------------	-----------------------------	-------	------------