




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual

**DIRETORIA-GERAL DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL
DGCOM**

2013

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013 | | |
| | Unidade Organizacional: Diretoria-Geral de Comunicação Institucional | Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Comunicação Institucional | Período: Janeiro a Dezembro de 2013 |

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

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 RESUMO EXECUTIVO | 3 |
| 1.1 ANÁLISES E COMENTÁRIOS DO RESUMO EXECUTIVO | 5 |
| 2 GESTÃO ESTRATÉGICA | 7 |
| 2.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA | 7 |
| 2.2 PROJETOS E INDICADORES DE PROJETOS | 8 |
| 2.3 INDICADORES ESTRATÉGICOS DO CNJ | 9 |
| 3 GESTÃO OPERACIONAL | 12 |
| 3.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL | 12 |
| 3.2 AUDITORIAS DE GESTÃO DA QUALIDADE | 12 |
| 3.3 INDICADORES OPERACIONAIS DE PRIMEIRO NÍVEL | 13 |
| 4. GESTÃO DE RECURSOS | 22 |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

1 Resumo Executivo

Abaixo apresentamos os principais indicadores de gestão da Diretoria-Geral de Comunicação Institucional:

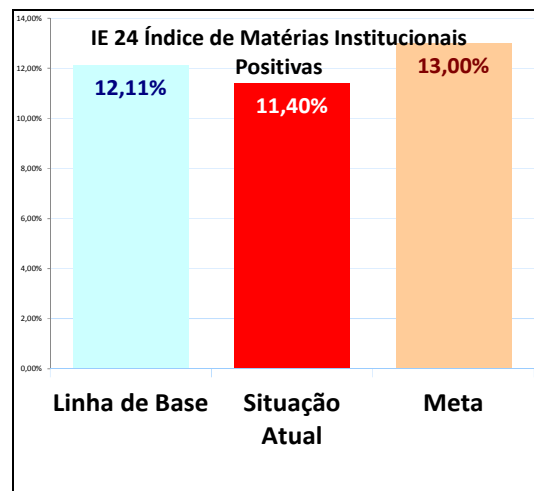
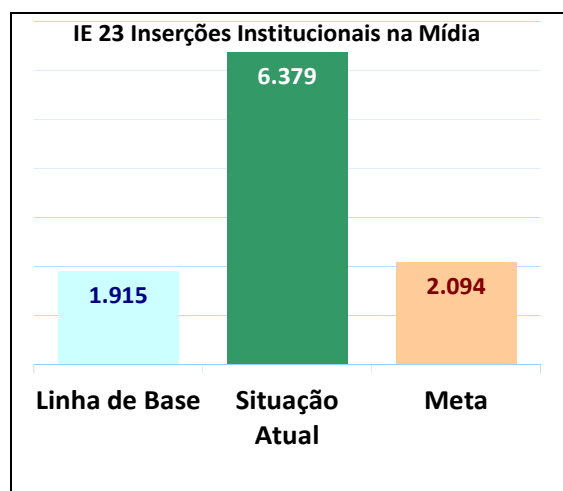
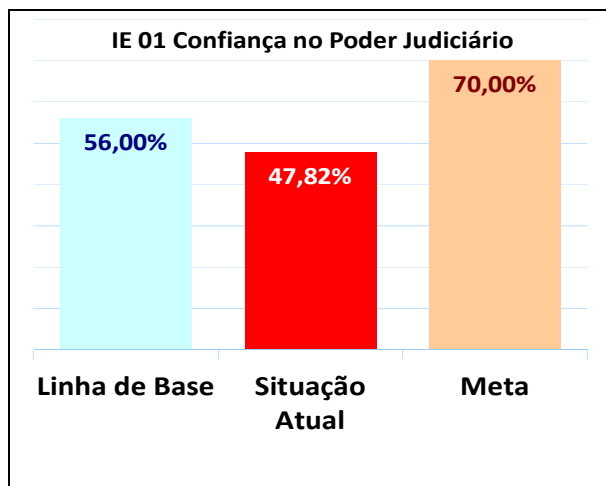
a) Projetos Estratégicos

LEGENDA: BASE (Ciano) PLANEJADO/META (Laranja) RUIM (Vermelho) REGULAR (Amarelo) BOM (Verde)

a) Projetos Estratégicos

| Cód. | Nome do Projeto | Produtos do Projeto | | Estágio de Implementação no Período | | |
|------|--|---------------------|------------|-------------------------------------|---|-----------|
| | | Total | Concluídos | PLANEJADO | X | REALIZADO |
| PE28 | Desenvolvimento da Política de Comunicação Institucional | 4 | 2 | 80% | | 80% |

b) Indicadores do CNJ



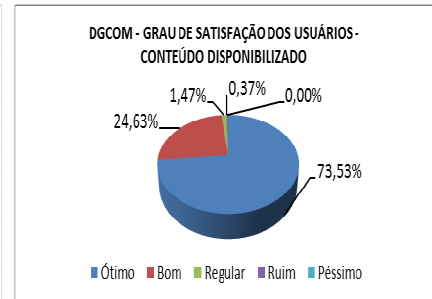
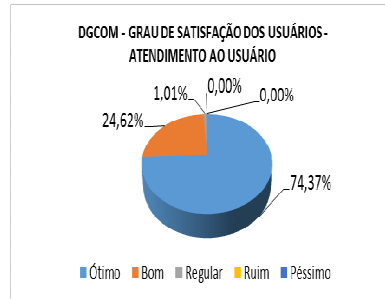
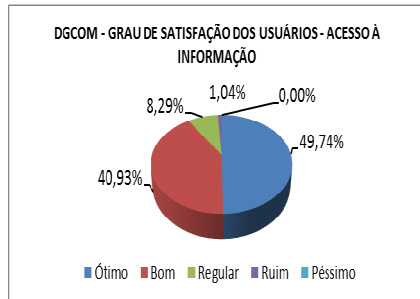


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

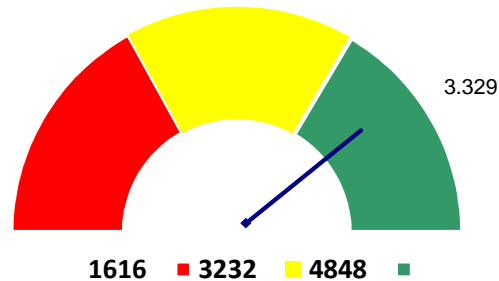
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

c) Indicadores da Gestão Operacional

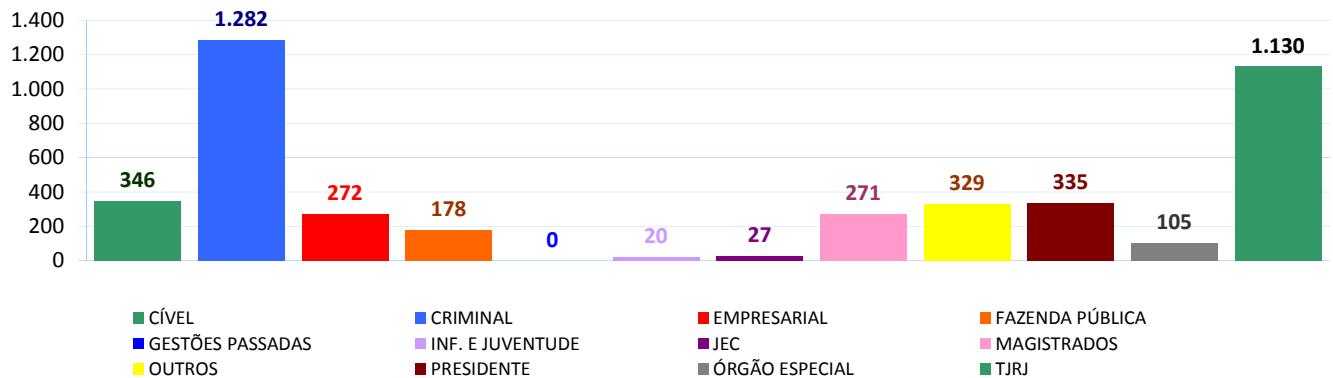
1.1 Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela DGCOM



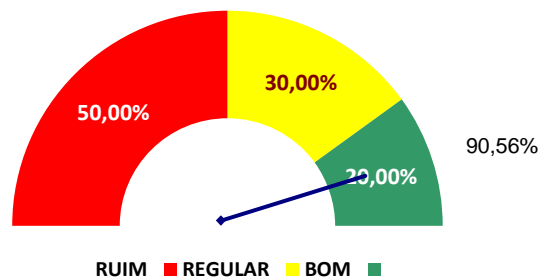
1.2 Grau de Utilização do Banco do Conhecimento



1.3 Assuntos Mais Veiculados pela Imprensa

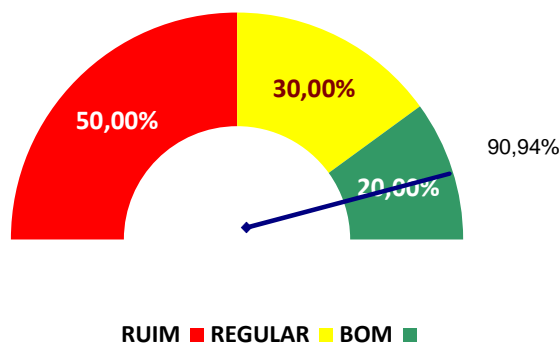


1.4 Índice de Atendimento à Imprensa



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

1.5 Índice de Atendimento às Demandas de Comunicação Interna



Os indicadores “Assuntos Mais Veiculados pela Imprensa”, “Índice de Atendimento à Imprensa” e “Atendimento às Demandas Internas de Comunicação Interna” foram idealizados em função das atribuições da Diretoria-Geral de Comunicação Institucional, criada por meio da Resolução TJ/OE nº 19/2013.

O indicador “Confiança no Poder Judiciário”, que tem por finalidade medir o grau de confiança da sociedade no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro em relação aos serviços prestados, será mensurado por meio de pesquisa. O período e a forma de realização serão definidos junto à Administração Superior, e envolve a contratação, por licitação, de empresa especializada para a realização da mesma.

1.1 Análises e Comentários do Resumo Executivo

- IE 01 - O indicador apresenta 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 para 2014 (70%). A referida meta foi constituída em 2009, tendo por base os resultados de pesquisa similar realizada no ano de 2008. Ressalta-se que grande número de entrevistados (sociedade) respondeu nunca ter ingressado com uma ação na Justiça, alegando excesso de burocracia, falta de motivos relevantes, falta de confiança na Justiça e até mesmo o fato de não acreditar que a Justiça possa resolver os seus problemas.
- IE 23 – No ano de 2013 a DGCOM registrou 6.379 inserções, representando um crescimento sobre as inserções de 2012 da ordem de 44,19%. Em 2013 a meta foi superada em aproximadamente 204%. Com a consolidação dos dados do quarto trimestre e em razão dos resultados obtidos em 2013, a Administração Superior da DGCOM irá redefinir a meta para 2014.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

- IE 24 – No 4º trimestre de 2013, percebe-se uma significativa melhora do indicador (aumento de 19% em relação ao 3º trimestre), que atingiu o acumulado de 11,40% de matérias positivas. No trimestre foram registradas 850 (18,9%) matérias positivas do total de 4.509. Percebe-se que a partir do 2º semestre, com a criação da DGCOM, houve uma tendência de melhoria, aproximando o indicador da meta.
- ID 1.1 – O indicador tem por objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela DGCOM, considerando três dimensões: acesso, atendimento e conteúdo. A meta inicialmente estabelecida foi superada, mas convém chamar a atenção para o resultado do aspecto "Acesso", quando comparado com os demais ("Atendimento" e "Conteúdo"), o que revela a necessidade de serem buscadas alternativas tecnológicas junto a DGTEC para melhoria dos mecanismos de busca e recuperação de conteúdos.
- ID 1.2 – O total de acessos às páginas disponibilizadas no Banco do Conhecimento em 2013 foi de 798.575, com média diária de 3.329 acessos, superando em 4,6% a média diária de acessos em 2012, que foi de 3.232. Destaca-se que foi registrado na pesquisa de satisfação realizada pelo DECCO em 2013, um percentual de 95,92% de satisfação com os conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento.
- ID 1.3 – O indicador tem por objetivo mensurar os assuntos mais divulgados pela grande Imprensa envolvendo o universo do PJERJ. O indicador começou a ser mensurado em outubro de 2013, totalizando 4.295 matérias, considerando-se as medições do último trimestre. Observa-se que a maioria das matérias publicadas faz referência a assuntos criminais (29,85%) e TJERJ (26,31%).
- ID 1.4 – O indicador tem por objetivo mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados pelo DEIMP no próprio dia de recebimento, pelo total de pedidos recebidos. Observa-se que no período outubro-dezembro o resultado médio (90,56%) ficou acima da meta.
- ID 1.5 – O indicador tem por objetivo mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados pelo DECOM e DEIMP, no mesmo dia de recebimento da solicitação de demanda interna de comunicação, pelo total de pedidos recebidos, além disso, o indicador irá acompanhar o total de atendimentos realizados, refletindo o percentual de demandas internas sobre o total geral das solicitações recebidas. No período outubro-dezembro o resultado médio (90,94%) ficou acima da meta e 35% do total geral dessas solicitações refletem as demandas internas de comunicação.



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

2 Gestão Estratégica

2.1 Resumo da Avaliação da Gestão Estratégica

- Todas as etapas do projeto estratégico planejadas para 2013 foram cumpridas, o que representa um bom nível de desenvolvimento. O projeto tem por objetivo o estabelecimento de uma política de comunicação institucional para o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro com foco na melhoria da comunicação interna e externa, de forma a contribuir para a valorização e fortalecimento da imagem institucional.
- Com relação as metas dos indicadores estratégicos que foram mensurados no período (IE 23 e IE 24), observou-se melhoria a partir do 2º semestre, com destaque para o resultado do IE 23. No que tange ao indicador IE 01 será realizada em 2014, pesquisa de imagem institucional, que irá avaliar também a confiança no PJERJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - Ano de 2013

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

2.2 Projetos e Indicadores de Projetos

- Em relação ao projeto estratégico nº 28 (PE28), as ações planejadas para 2013 foram concluídas. **Na fase atual, o projeto encontra-se em análise pela Administração Superior.**

LEGENDA: BASE PLANEJADO/META RUIM REGULAR BOM

| a) Projetos Estratégicos | | Estágio de Implementação no Período | | | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|------------|-----------|---|-----------|--|--|
| Cód. | Nome do Projeto | Produtos do Projeto | | PLANEJADO | X | REALIZADO | | |
| | | Total | Concluídos | | | | | |
| PE28 | Desenvolvimento da Política de Comunicação Institucional | 4 | 2 | | X | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

2.3 Indicadores Estratégicos do CNJ Confiança no Poder Judiciário (IE 01)

| 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 - Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania. | | | | | |
| 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 Juizes, Servidores, Terceirizados, Juizes Leigos e Conciliadores) | | | | 77,94% | - | | | | | |
| Público Externo e Usuários (Advogados e Partes) | | | | 61,60% | - | | | | | |
| Sociedade (População do Estado do Rio de Janeiro) | | | | 47,82% | - | | | | | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE (31/12/2009) | 56,00% | | | | | | | | | |
| RESULTADO 2012 | 47,82% | | | | | | | | | |
| META (2014) | 70,00% | | | | | | | | | |
| RESUMO DO ACOMPANHAMENTO | | | | | | | | | | |
| CONFIANÇA NO PODER JUDICIÁRIO - Fonte: Pesquisa de Imagem Institucional (2012) | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | <p>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 foi constituída em 2009, com base em pesquisa similar realizada em 2008. Em 2014 deverá ser realizada uma nova pesquisa.</p> | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | <p>Definir junto à Administração Superior o período e a forma de realização da próxima pesquisa, que deverá ensejar a contratação de empresa especializada, para a realização da mesma. Considerando que a pesquisa de 2012 foi coordenada pela DGDIN, será imprescindível a participação daquela Diretoria-Geral.</p> | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | Marco Antonio Vianna Moreira Sampaio | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | | Luzia Cristina Ventura Giffoni | | Data: 13/01/2014 |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

Inserções Institucionais na Mídia (IE 23)

| PLANILHA DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|-----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-------------------|-------------------------------|-------------|--------------|--------|
| ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada. | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DGC | INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO | X | INDICADOR DE PROJETO | | INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO | | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | | | | | |
| TEMA | Comunicação Institucional Interna e Externa | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO | Aprimorar a comunicação com os públicos internos e externos | | | | | | | | |
| INDICADOR | Inserções Institucionais na Mídia (IE 23) | | | PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | | | | | | | | | |
| FINALIDADE | Avaliar o grau de visibilidade do PJERJ | | | | | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | Acumulado | | | | |
| PERIODICIDADE | Trimestral | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | | INDICADOR DE DESEMPENHO | | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | X | INDICADOR DE EFETIVIDADE | | | | | |
| FÓRMULA | Quantidade de inserções na mídia sobre o PJERJ, no período | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | MM | | | | |
| META | Aumentar para 2.094 inserções na mídia, até 31/12/2014 | | | | | ORIGEM DOS DADOS | Relatório extraído do Clipping | | UNIDADE DE MEDIDA | Nº de matérias institucionais | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012 | | | | 1ºTrim 2011 | 2ºTrim 2011 | 3ºTrim 2011 | 4ºTrim 2011 | 1ºTrim 2012 | 2ºTrim 2012 | 3ºTrim 2012 | 4ºTrim 2012 | Δ% 2011/2012 | |
| InsMid - Inserções na Mídia no Período (Matérias escritas elaboradas pelo PJERJ e publicadas na mídia) | | | | 411 | 1.040 | 1.510 | 1.855 | ND | 2.013 | ND | 4.424 | 138,49% | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014 | | | | 1ºTrim 2013 | 2ºTrim 2013 | 3ºTrim 2013 | 4ºTrim 2013 | 1ºTrim 2014 | 2ºTrim 2014 | 3ºTrim 2014 | 4ºTrim 2014 | Δ% 2012/2013 | |
| InsMid - Inserções na Mídia no Período (Matérias escritas elaboradas pelo PJERJ e publicadas na mídia) | | | | ND | 3.703 | 5.018 | 6.379 | | | | | | 44,19% |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE (31/12/2011) | 1.915 | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>LINHA DE BASE (31/12/2011) RESULTADO ATUAL META (2013)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>INSERÇÕES INSTITUCIONAIS NA MÍDIA- FONTE: RELATÓRIO CLIPPING</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL | 6.379 | | | | | | | | | | | | |
| META (2013) | 2.094 | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | No ano de 2013 a DGCOM registrou 6.379 inserções, representando um crescimento sobre as inserções de 2012 da ordem de 44,19%. Em 2013 a meta foi superada em cerca de 204%. | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | Com a consolidação dos dados do quarto trimestre e em razão dos resultados obtidos em 2013, a Administração Superior da DGCOM irá redefinir a meta para 2014. | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | Ricardo Schimid | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | | Luzia Cristina Ventura Giffoni | | | Data: | 13/01/2014 | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

Índice de Matérias Institucionais Positivas (IE 24)

| PLANILHA DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------------|--|---|--------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|-------------|-------------|------------------------------------|------------|--|
| ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada. | | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DGC <small>OM</small> | | INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO | X | INDICADOR DE PROJETO | | | | INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO | | | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | | |
| TEMA | Comunicação Institucional Interna e Externa | | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO | Aprimorar a comunicação com os públicos internos e externos | | | | | | | | |
| INDICADOR | Índice de Matérias Institucionais Positivas (IE 24) | | | | PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | | | | | | | | | |
| FINALIDADE | Verificar a visibilidade positiva do PJERJ na mídia | | | | | | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | Acumulado | | | | |
| PERIODICIDADE | Trimestral | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | | INDICADOR DE DESEMPENHO | | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | | INDICADOR DE EFETIVIDADE | X | | | | | |
| FÓRMULA | (Total de matérias institucionais positivas veiculadas na mídia sobre o PJERJ / total de matérias veiculadas na mídia sobre o PJERJ) x 100 | | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | MM | | | | |
| META | Obter pelo menos 13% de matérias institucionais positivas na mídia, até 31/12/2014 | | | | | ORIGEM DOS DADOS | Relatório Extraído do Clipping | | UNIDADE DE MEDIDA | Porcentagem | | | | |
| <p>Consideram-se positivas as matérias de conteúdo institucional que envolvam a divulgação de eventos, homenagens, promoções, elogios, inaugurações etc. Matérias sobre decisões, julgamentos e concursos são consideradas neutras. O quantitativo considera mídi</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2011/2012 | | | | 1ºTrim 2011 | 2ºTrim 2011 | 3ºTrim 2011 | 4ºTrim 2011 | 1ºTrim 2012 | 2ºTrim 2012 | 3ºTrim 2012 | 4ºTrim 2012 | Δ% 2011/2012 | | |
| Total de Matérias Institucionais Positivas Veiculadas na Mídia sobre o PJERJ | | | | N/D | N/D | N/D | N/D | N/D | 617 | N/D | 1.821 | N/D | | |
| Total de Matérias Institucionais veiculadas na Mídia sobre o PJERJ | | | | 980 | 2.324 | 3.558 | 4.845 | N/D | 5.604 | N/D | 15.042 | 210,46% | | |
| ÍNDICE DE MATÉRIAS INSTITUCIONAIS POSITIVAS | | | | N/D | N/D | N/D | N/D | N/D | 11,01% | N/D | 12,11% | N/D | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2013/2014 | | | | 1ºTrim 2013 | 2ºTrim 2013 | 3ºTrim 2013 | 4ºTrim 2013 | 1ºTrim 2014 | 2ºTrim 2014 | 3ºTrim 2014 | 4ºTrim 2014 | Δ% 2013/2014 | | |
| Total de Matérias Institucionais Positivas Veiculadas na Mídia sobre o PJERJ | | | | N/D | 959 | 1.771 | 2.621 | | | | | | | |
| Total de Matérias Institucionais veiculadas na Mídia sobre o PJERJ | | | | N/D | 11.777 | 18.482 | 22.991 | | | | | | | |
| ÍNDICE DE MATÉRIAS INSTITUCIONAIS POSITIVAS | | | | N/D | 8,14% | 9,58% | 11,40% | | | | | | | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE (2012) | 12,11% | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL | 11,40% | | | | | | | | | | | | | |
| META (2013) | 13,00% | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | <p>No 4º trimestre de 2013, percebe-se uma significativa melhora do indicador (aumento de 19% em relação ao 3º trimestre), que atingiu o acumulado de 11,40% de matérias positivas. No trimestre foram registradas 850 (18,9%) matérias positivas do total de 4.509. Percebe-se que a partir do 2º semestre, com a criação da DGC<small>OM</small>, houve uma tendência de melhoria, aproximando o indicador da meta. Foi iniciado em outubro de 2013 uma nova forma de apuração dos dados, que passou a contabilizar separadamente as matérias "positivas", "neutras" e "negativas", o que permite estabelecer a relação entre matérias "positivas" e "negativas", identificando suas respectivas causas e permitindo a reavaliação da meta, se for o caso.</p> | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | <p>A DGC<small>OM</small> iniciou processo licitatório com o objetivo de contratar empresa especializada em monitoramento de informações (clipping), em função de o serviço atualmente contratado não atender às necessidades da diretoria-geral.</p> | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | | Felipe Barreto | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | | Luzia Cristina Ventura Giffoni | | | Data: | 13/01/2014 | |



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

3 Gestão Operacional

3.1 Resumo da Avaliação da Gestão Operacional

- Está sendo elaborada toda a documentação do Sistema Integrado de Gestão – SIGA, com a revisão e a incorporação da documentação relativa às unidades organizacionais da DGCOM, criadas a partir da Resolução TJ/OE nº 19/2013.
- Foram realizadas pesquisas de satisfação pelas unidades organizacionais DECCO e DEGEM, cujo resultado encontra-se consolidado no ID 1.1.

3.2 Auditorias de Gestão da Qualidade

- Realizada auditoria interna no dia 17/12/2013, não tendo sido registrada nenhuma não-conformidade, sendo destacados como pontos fortes o comprometimento de toda a equipe, a transparência nas informações e a cooperação com a auditoria



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

3.3 Indicadores Operacionais de Primeiro Nível

Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela DGCOM

| PLANILHA DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-----------------------------|-----------------------------------|--|--|--|-----------------------------------|--------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------------------|--------|--|
| ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada. | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DGCOM | | INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO | | INDICADOR DE PROJETO | | INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO | X | | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | | | |
| TEMA | Comunicação Institucional Interna e Externa | | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO | Aprimorar a comunicação com públicos internos e externos | | | | | | | |
| INDICADOR | Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela DGCOM | | | | PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | Gerir a Diretoria-Geral de Comunicação Institucional | | | | | | | |
| FINALIDADE | Destacar o grau de satisfação do usuário com os serviços prestados pela DGCOM | | | | | | | | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | Status | |
| PERIODICIDADE | ANUAL | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | | INDICADOR DE DESEMPENHO | X | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | | INDICADOR DE EFETIVIDADE | | | | | |
| FÓRMULA | [[Σ(respostas ótimo) + Σ(respostas bom)] / [Σ(respostas ótimo) + Σ(respostas bom) + Σ(respostas regular) + Σ(respostas ruim) + Σ(respostas péssimo)] * 100] | | | | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | MM | |
| META | Atingir pelo menos 90% de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela DGCOM | | | | | ORIGEM DOS DADOS | PESQUISA DE SATISFAÇÃO | | UNIDADE DE MEDIDA | Porcentagem | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2013 | | | | | | | | | | | | |
| | ACESSO | | | ATENDIMENTO | | | | CONTEÚDO | | | | TOTAL | |
| SATISFAÇÃO DO USUÁRIO | 90,67% | | | 98,99% | | | | 98,16% | | | | | |
| | Banco do Conhecimento | DIERJ | Serviços DICAC | Cortesia DICAC | Serviços DIGAB | Tempo DEGEM | Serviços DEGEM | Banco do Conhecimento | Informação DEGEM | Visita Guiada DEGEM | Exposições DEGEM | | |
| | 90,53% | 90,82% | 97,96% | 100,00% | 97,62% | 100,00% | 100,00% | 95,92% | 98,33% | 100,00% | 100,00% | | |
| ÓTIMO | 45 | 51 | 49 | 71 | 73 | 49 | 54 | 51 | 53 | 47 | 49 | 592 | |
| BOM | 41 | 38 | 47 | 25 | 9 | 13 | 6 | 43 | 6 | 11 | 7 | 244 | |
| REGULAR | 7 | 9 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 24 | |
| RUIIM | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| PÉSSIMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TAMANHO DA AMOSTRA | 95 | 98 | 98 | 96 | 84 | 60 | 60 | 98 | 60 | 58 | 56 | 863 | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | ACESSO | | | ATENDIMENTO | | | | CONTEÚDO | | | | | |
| ACESSO | 90,67% | | | | | | | | | | | | |
| ATENDIMENTO | 98,99% | | | | | | | | | | | | |
| CONTEÚDO | 98,16% | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | <p>Trata-se de um novo indicador que tem por objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela DGCOM, considerando três dimensões: acesso, atendimento e conteúdo. O resultado foi obtido a partir da consolidação das pesquisas realizadas pelas unidades da DGCOM, considerando metodologia desenvolvida em parceria com a DGDIN. A meta inicialmente estabelecida foi superada, mas convém chamar a atenção para o resultado do aspecto "Acesso", quando comparado com os demais ("Atendimento" e "Conteúdo"), o que revela a necessidade de serem buscadas alternativas tecnológicas junto a Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação para melhoria dos mecanismos de busca e recuperação de conteúdos.</p> | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | <p>Por se tratar de um novo indicador, a DGCOM irá, ao longo de 2014, avaliar a aplicabilidade do modelo proposto, considerando, inclusive, a necessidade de serem introduzidas novas perguntas. Estão sendo analisadas alternativas, em parceria com a Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação, no intuito de disponibilizar uma ferramenta que melhore o acesso às informações.</p> | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Monica Papf de Moura Soares | | | | Responsável (aprovação e divulgação): Marcus Vinicius Gomes Domingues | | | | Data: 08/01/2013 | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - Ano de 2013

Grau de Utilização do Banco do Conhecimento

| PLANILHA DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-----------------------------------|----------------------|--|---|-------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------|---------------|-----------------------------|-------|--|--|--|-------|--|--|--|--|------------|--|--|--|--|
| ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da Intranet é cópia não controlada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DGCOM/SEESC | INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO | INDICADOR DE PROJETO | INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TEMA | Atuação Institucional | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO | Aprimorar a comunicação com públicos externos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Grau de utilização do Banco do Conhecimento | | | PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | Gerir Conhecimento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE | Acompanhar a quantidade de acessos ao Banco do Conhecimento | | | | | | | | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | Status | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | x | INDICADOR DE DESEMPENHO | | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | | INDICADOR DE EFETIVIDADE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | $\frac{\sum (\text{acesso ao Banco do Conhecimento})}{\sum (\text{dia útil})}$ | | | | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | Maior é Melhor | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | Acompanhamento | | | | | ORIGEM DOS DADOS | Planilha de acompanhamento | | | UNIDADE DE MEDIDA | Acessos ao Banco do Conhecimento | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | Quantitativo Acessos 2012 | | | | | 763.370 | | | | | Média Mensal em 2012 | | | | | 3.232 | | | | | | | | | | | | | |
| | 2013 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL | MÉDIA MENSAL | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acessos/dias úteis ao mês | 2.612 | 3.003 | 4.561 | 4.090 | 4.117 | 3.441 | 2.995 | 3.221 | 3.341 | 3.364 | 3.036 | 2.173 | --- | 3.329 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acessos Jurisprudência | 40.358 | 35.154 | 70.784 | 64.968 | 63.960 | 46.749 | 42.639 | 48.753 | 47.840 | 50.426 | 40.372 | 26.783 | 578.786 | 578.786 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acessos Legislação | 7.768 | 6.547 | 9.116 | 9.805 | 11.233 | 10.680 | 10.996 | 11.889 | 11.351 | 12.220 | 9.835 | 8.638 | 120.078 | 120.078 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acessos doutrinas/Periódicos | 845 | 881 | 1.120 | 1.166 | 1.009 | 1.226 | 1.568 | 3.214 | 2.619 | 2.851 | 2.639 | 1.829 | 20.967 | 20.967 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acessos outras disponibilizações | 8.484 | 5.458 | 5.636 | 5.868 | 6.143 | 6.732 | 7.694 | 6.998 | 8.356 | 8.510 | 4.840 | 4.028 | 78.747 | 78.747 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total Acessos | 57.455 | 48.040 | 86.656 | 81.807 | 82.342 | 65.387 | 62.897 | 70.854 | 70.166 | 74.007 | 57.686 | 41.278 | 798.575 | 66.548 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número de dias úteis no mês | 22 | 16 | 19 | 20 | 20 | 19 | 21 | 22 | 21 | 22 | 19 | 19 | --- | --- | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE ACESSOS 2012 | 763.370 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE ACESSOS 2013 | 798.575 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | <p>Os dados do presente indicador foram extraídos do <i>Google Analytics</i> e tem por objetivo analisar o acesso às páginas disponibilizadas no Banco do Conhecimento do PJERJ. O total de acessos às páginas disponibilizadas no Banco do Conhecimento em 2013 foi de 798.575, com média diária de 3.329 acessos, superando em 4,6% a média diária de acessos em 2012, que foi de 3.232. Destaca-se que foi registrado na pesquisa de satisfação realizada pelo DECCO de 2013, um percentual de 95,92% de satisfação com os conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento. A pesquisa foi realizada com 100 magistrados e assessores que responderam ao questionário de pesquisa, número esse que representa o universo de usuários internos do Banco do Conhecimento. O resultado consolidado da pesquisa compõe o indicador "Grau de satisfação com os conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento".</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | <p>O Banco do Conhecimento, repositório de informações disponibilizadas no portal corporativo do PJERJ, com vistas a apoiar a execução das atividades fim e meio. Assim, a sua estrutura continuará sendo monitorada para eventuais alterações, visando sempre melhorias tecnológicas que facilitem, precipuamente, a disseminação e o compartilhamento do saber organizacional, com o necessário apoio da DGTEC.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | | | | Cristina Lúcia Rios Gonçalves | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | | | | Mônica Papf de Moura Soares | | | | | Data: | | | | | 08/01/2014 | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - Ano de 2013

Assuntos mais Veiculados pela Imprensa

| PLANILHA DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------------------------------|-----|-----|---|-------------------------|-----|---|-------------------------|------------------------------------|---------------------|----------------------------|------------------|---------------------------------|------------|--|
| ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da Intranet é cópia não controlada. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DGC/COM/DEIMP | INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO | | | INDICADOR DE PROJETO | | | INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO | X | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | | | | | | |
| TEMA | Comunicação Institucional Interna e Externa | | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | | | Aprimorar a comunicação com os públicos internos e externos | | | | | | | | |
| INDICADOR | Assuntos mais Veiculados pela Imprensa | | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | | | Gerir a comunicação institucional | | | | | | | | |
| FINALIDADE | Mensurar os assuntos mais divulgados pela grande Imprensa envolvendo o universo do PJRJ | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | | | x | INDICADOR DE DESEMPENHO | | | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | | | Status | |
| FÓRMULA | [Σ (matéria cível) + Σ (matéria criminal) + Σ (matéria empresarial) + Σ (matéria fazenda pública) + Σ (matéria infância e juventude) + Σ (matéria JEC) + Σ (matéria Presidente) + Σ (matéria gestões passadas) + Σ (matéria Órgão Especial) + Σ (matéria Magistrados) + Σ (matéria TJERJ) + Σ (matéria outros)] | | | | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | Nominal é melhor | | | |
| META | Acompanhamento | | | | | | | ORIGEM DOS DADOS | | Planilha de acompanhamento | | UNIDADE DE MEDIDA | | Matérias Publicadas na Imprensa | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2013 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL | PERCENTUAL MÉDIO | | |
| Total de Matérias Veiculadas na Imprensa | | | | | | | | | | 940 | 2.411 | 944 | 4.295 | --- | | |
| CÍVEL | | | | | | | | | | 92 | 123 | 131 | 346 | 8,06% | | |
| CRIMINAL | | | | | | | | | | 375 | 593 | 314 | 1.282 | 29,85% | | |
| EMPRESARIAL | | | | | | | | | | 6 | 230 | 36 | 272 | 6,33% | | |
| FAZENDA PÚBLICA | | | | | | | | | | 65 | 85 | 28 | 178 | 4,14% | | |
| INFÂNCIA E JUVENTUDE | | | | | | | | | | 12 | 5 | 3 | 20 | 0,47% | | |
| JEC | | | | | | | | | | 6 | 8 | 13 | 27 | 0,63% | | |
| PRESIDENTE | | | | | | | | | | 60 | 265 | 10 | 335 | 7,80% | | |
| GESTÕES PASSADAS | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | | |
| ÓRGÃO ESPECIAL | | | | | | | | | | 44 | 59 | 2 | 105 | 2,44% | | |
| MAGISTRADOS | | | | | | | | | | 105 | 123 | 43 | 271 | 6,31% | | |
| TJERJ | | | | | | | | | | 164 | 758 | 208 | 1.130 | 26,31% | | |
| OUTROS | | | | | | | | | | 11 | 162 | 156 | 329 | 7,66% | | |
| Linha de Base: Não há. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado: 944 (Dezembro de 2013) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | <p>Trata-se de um novo indicador que tem por objetivo mensurar os assuntos mais divulgados pela grande Imprensa envolvendo o universo do PJRJ. Pretende-se assim acompanhar tais assuntos e, quando for o caso, adotar as medidas cabíveis. O indicador começou a ser mensurado em outubro de 2013, totalizando 4.295 matérias, considerando-se as medições do último trimestre. Observa-se que a grande maioria das matérias publicadas faz referência a assuntos criminais (29,85%) e TJERJ (26,31%).</p> | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | <p>Monitorar o indicador e avaliar a adoção de ações que possam aprimorar a comunicação com o público externo, traduzindo-se na melhoria da imagem institucional do TJERJ.</p> | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | Monique Cavalcante Ferreira Borges | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | | | | Luzia Cristina Ventura Giffoni | | | Data: | | 13/01/2014 | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

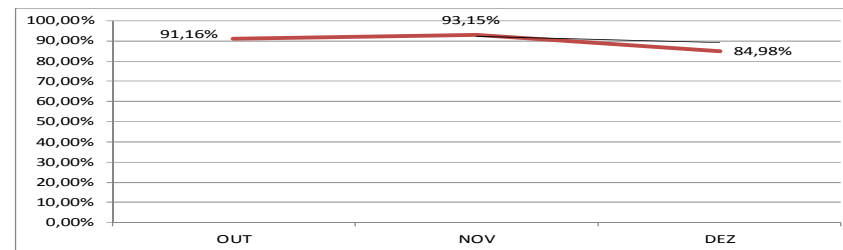
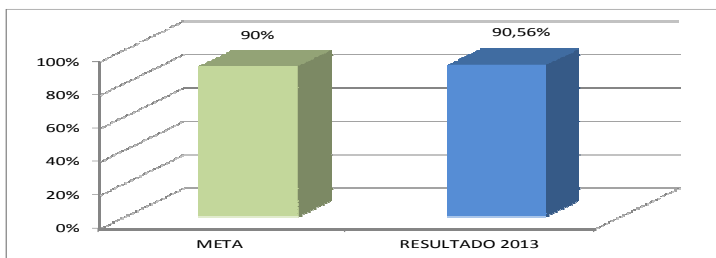
Índice de Atendimento à Imprensa

PLANILHA DE INDICADORES

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

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|-----|---|---|--|----------------------------|---|--------------------------|-------------|--------|--------|-------|----------------------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DGC/DEIMP | INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO | | INDICADOR DE PROJETO | | INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO | X | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | | | | | | |
| TEMA | Comunicação Institucional Interna e Externa | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO | Aprimorar a comunicação com os públicos internos e externos | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Índice de Atendimento à Imprensa | | | PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | Gerir a Comunicação Institucional | | | | | | | | | |
| FINALIDADE | Mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados por DEIMP, no mesmo dia de recebimento da solicitação da Imprensa, pelo total de pedidos recebidos. | | | | | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | Status | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | | INDICADOR DE DESEMPENHO | | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | | INDICADOR DE EFETIVIDADE | | | | | | |
| FÓRMULA | [Σ (solicitação atendida no próprio dia) / Σ (solicitação por parte da Imprensa recebida pelo DEIMP)] * 100 | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | Maior é melhor | | | | | |
| META | Atender pelo menos 90% dos pedidos de informação recebidos pelo DEIMP no próprio dia | | | | | ORIGEM DOS DADOS | Planilha de acompanhamento | | UNIDADE DE MEDIDA | Porcentagem | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2013 | | | | | | | | | | | | | |
| | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL | MÉDIA DOS RESULTADOS |
| ÍNDICE DE ATENDIMENTO À IMPRENSA | | | | | | | | | | 91,16% | 93,15% | 84,98% | ----- | 90,56% |
| TOTAL DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS | | | | | | | | | | 509 | 511 | 293 | 1.313 | 438 |
| TOTAL DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS NO DIA | | | | | | | | | | 464 | 476 | 249 | 1.189 | 396 |

| | |
|-----------------------|--------|
| META | 90% |
| RESULTADO 2013 | 90,56% |



ANÁLISE CRÍTICA

Trata-se de um novo indicador que tem por objetivo mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados pelo DEIMP no próprio dia de recebimento, pelo total de pedidos recebidos. O indicador começou a ser mensurado em outubro de 2013, quando apresentou um índice de 91% de atendimentos no mesmo dia. Embora o resultado obtido no mês de dezembro, 84,98%, tenha ficado ligeiramente abaixo da meta inicialmente estabelecida, 90%, tendo em vista a peculiaridade das demandas do mês, que envolviam a questão do auxílio moradia para Magistrados. Observa-se, no entanto, que no período outubro-dezembro o resultado médio (90,56%) ficou acima da meta.

AÇÕES GERENCIAIS

Monitorar o indicador e avaliar a adoção de ações, que possam aprimorar o atendimento as demandas advindas da Imprensa, traduzindo-se na melhoria da imagem institucional do TJERJ.

Responsável pela emissão do relatório: **Monique Cavalcante Ferreira Borges** Responsável (aprovação e divulgação): **Luzia Cristina Ventura Giffoni** Data: **13/01/2014**



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

Índice de Atendimento às Demandas de Comunicação Interna

| PLANILHA DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|------------------------------------|--|---|---------------------------------------|-----|-----|--------------------------------|--------|----------------------------|----------------------------|-------------------|----------------------|------------|--|--|
| ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DGC/DEIMP | INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO | INDICADOR DE PROJETO | INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO | X | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | | | | | | | | | | | |
| TEMA | Comunicação Institucional Interna e Externa | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO | Aprimorar a comunicação com os públicos internos e externos | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Índice de Atendimento às Demandas de Comunicação Interna | | | PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | Gerir a Comunicação Institucional | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE | Mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados pelo DECOM e DEIMP, no mesmo dia de recebimento da solicitação de demanda interna, pelo total de pedidos recebidos. | | | | | | | | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | Status | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | INDICADOR DE DESEMPENHO | X | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | INDICADOR DE EFETIVIDADE | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | [Σ (solicitação atendida no próprio dia) / Σ (solicitação por parte de comunicação interna recebida)] * 100 | | | | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | Maior é melhor | | | | | |
| META | Atender pelo menos 90% das solicitações por demandas de comunicação interna no próprio dia | | | | | | | | | | ORIGEM DOS DADOS | Planilha de acompanhamento | UNIDADE DE MEDIDA | Porcentagem | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2013 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL | MÉDIA DOS RESULTADOS | | | |
| ÍNDICE DE ATENDIMENTO | | | | | | | | | | 91,21% | 91,53% | 89,78% | ----- | 90,94% | | | |
| SOLICITAÇÕES RECEBIDAS DE COMUNICAÇÃO INTERNA | | | | | | | | | | 273 | 236 | 186 | 695 | 232 | | | |
| SOLICITAÇÕES DE COMUNICAÇÃO INTERNA ATENDIDAS NO DIA | | | | | | | | | | 249 | 216 | 167 | 632 | 211 | | | |
| TOTAL GERAL DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS (Imprensa + Comunicação Interna) | | | | | | | | | | 782 | 747 | 479 | 2.008 | 669 | | | |
| COMUNICAÇÃO INTERNA / TOTAL GERAL DE SOLICITAÇÕES | | | | | | | | | | 34,91% | 31,59% | 38,83% | ----- | 35,11% | | | |
| META | 90% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO 2013 | 90,94% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | Trata-se de um novo indicador que tem por objetivo mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados pelo DECOM e DEIMP, no mesmo dia de recebimento da solicitação de demanda interna de comunicação, pelo total de pedidos recebidos, além disso o indicador irá acompanhar o total de atendimentos realizados, refletindo o percentual de demandas internas sobre o total geral das solicitações recebidas. O indicador começou a ser mensurado em outubro de 2013, quando apresentou um índice de 91,21% de atendimentos no mesmo dia. O resultado obtido no mês de dezembro, 89,78%, ficou ligeiramente abaixo da meta inicialmente estabelecida, 90%, tendo em vista a necessidade de consulta a outros setores do TJRJ para complementação das informações a serem disponibilizadas. Observa-se, no entanto, que no período outubro-dezembro o resultado médio (90,94%) ficou acima da meta. Do total geral de solicitações recebidas pelo DEIMP e DECOM 35% refletem as demandas internas de comunicação. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | Monitorar o indicador e avaliar a adoção de ações, que possam aprimorar o atendimento as demandas internas de comunicação, traduzindo-se na melhoria da imagem institucional do TJERJ. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | | Monique Cavalcante Ferreira Borges | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | | Luzia Cristina Ventura Giffoni | | | Data: | | | 13/01/2014 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

Quantidade de pessoas beneficiadas com as atividades desenvolvidas pelo Museu

| PLANILHA DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--------|--------|--|--|---------------------------------------|---|-------------------------|--------|---------------------|------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------|-----|----|-----|-----|-----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-------|-------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------------------------|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DEGEM | INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO | | | INDICADOR DE PROJETO | | | INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO | | | X | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TEMA | Atuação Institucional | | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO | | | Aprimorar a Comunicação com Públicos Externos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Quantidade de pessoas beneficiadas com as atividades desenvolvidas pelo Museu | | | | PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | | | Gerir Conhecimento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE | Acompanhar o processo de acesso do público ao acervo histórico do Poder Judiciário | | | | | | | | | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | acumulado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | | | INDICADOR DE DESEMPENHO | | | X | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | | | INDICADOR DE EFETIVIDADE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | { [Σ (pesquisadores atendidos)] + [Σ (participantes visita orientada)] + [Σ (visitantes de exposições)] } | | | | | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | Maior é melhor | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | Pelo menos 5.000 pessoas beneficiadas com o acesso ao acervo histórico em 2013. | | | | | | | ORIGEM DOS DADOS | | | Planilhas Setoriais | | UNIDADE DE MEDIDA | Pessoas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2011 | jan/11 | fev/11 | mar/11 | abr/11 | mai/11 | jun/11 | jul/11 | ago/11 | set/11 | out/11 | nov/11 | dez/11 | Resultado no Per. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 182 | 385 | 587 | 337 | 581 | 386 | 884 | 865 | 309 | 351 | 441 | 141 | 5.449 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2012 | jan/12 | fev/12 | mar/12 | abr/12 | mai/12 | jun/12 | jul/12 | ago/12 | set/12 | out/12 | nov/12 | dez/12 | Resultado no Per. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 105 | 97 | 714 | 334 | 597 | 603 | 563 | 1.741 | 656 | 858 | 789 | 417 | 7.474 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2013 | jan/13 | fev/13 | mar/13 | abr/13 | mai/13 | jun/13 | jul/13 | ago/13 | set/13 | out/13 | nov/13 | dez/13 | Resultado no Per. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 552 | 114 | 402 | 561 | 1.086 | 331 | 316 | 499 | 326 | 304 | 327 | 156 | 4.974 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Participantes Visita Orientada</td> <td>147</td><td>27</td><td>167</td><td>219</td><td>476</td><td>89</td><td>89</td><td>164</td><td>138</td><td>129</td><td>95</td><td>51</td><td>1.791</td> </tr> <tr> <td>Pesquisadores Atendidos</td> <td>21</td><td>17</td><td>31</td><td>33</td><td>43</td><td>71</td><td>34</td><td>54</td><td>37</td><td>30</td><td>79</td><td>19</td><td>469</td> </tr> <tr> <td>Visitantes de Exposições</td> <td>384</td><td>70</td><td>204</td><td>309</td><td>567</td><td>171</td><td>193</td><td>281</td><td>151</td><td>145</td><td>153</td><td>86</td><td>2.714</td> </tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | Participantes Visita Orientada | 147 | 27 | 167 | 219 | 476 | 89 | 89 | 164 | 138 | 129 | 95 | 51 | 1.791 | Pesquisadores Atendidos | 21 | 17 | 31 | 33 | 43 | 71 | 34 | 54 | 37 | 30 | 79 | 19 | 469 | Visitantes de Exposições | 384 | 70 | 204 | 309 | 567 | 171 | 193 | 281 | 151 | 145 | 153 | 86 | 2.714 |
| Participantes Visita Orientada | 147 | 27 | 167 | 219 | 476 | 89 | 89 | 164 | 138 | 129 | 95 | 51 | 1.791 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pesquisadores Atendidos | 21 | 17 | 31 | 33 | 43 | 71 | 34 | 54 | 37 | 30 | 79 | 19 | 469 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Visitantes de Exposições | 384 | 70 | 204 | 309 | 567 | 171 | 193 | 281 | 151 | 145 | 153 | 86 | 2.714 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE (Resultado Anterior) | 7474 | RESULTADO NO PERÍODO - Período:2012 | | | | EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL | 4974 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 5000 | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">LINHA DE BASE (Resultado Anterior)</td> <td style="width: 33%;">RESULTADO ATUAL</td> <td style="width: 33%;">META</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7474</td> <td style="text-align: center;">4974</td> <td style="text-align: center;">5000</td> </tr> </table> | | | | LINHA DE BASE (Resultado Anterior) | RESULTADO ATUAL | META | 7474 | 4974 | 5000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE (Resultado Anterior) | RESULTADO ATUAL | META | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7474 | 4974 | 5000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | <p>Em 2013, o indicador ficou 0,5% abaixo da meta estabelecida. O número de visitantes caiu no 2º semestre devido às manifestações populares e a greve dos professores, que geraram muitos cancelamentos de grupos já agendados. O número de pesquisadores, no entanto, aumentou no mesmo período em 17%, visto que o DEGEM atendeu 216 pesquisadores no 1º semestre e 253 pesquisadores no 2º.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | <p>O DEGEM através da Divisão de Educação e Difusão da Memória e do Patrimônio do Judiciário (DIDEP) continuará intensificando os mecanismos de divulgação de suas atividades, principalmente em escolas de ensino fundamental e cursos de Direito, visando ampliar o público visitante. Uma nova exposição está prevista para ser inaugurada na sede do Museu em março de 2014, o que deverá alavancar o indicador.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | Alexandra Lucia Porto Daibert | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | | | | Marco Antônio V. M. Sampaio | | Data: | 14/01/2014 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - Ano de 2013

Índice de conservação do acervo documental, bibliográfico e museológico do Poder Judiciário

PLANILHA DE INDICADORES

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

| | | | | | | | |
|------------------------|--|-----------------------------------|--|---|-------------------------|------------------------------------|----------------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DEGEM | INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO | INDICADOR DE PROJETO | INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO | X | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | |
| TEMA | Atuação Institucional | | OBJETIVO ESTRATÉGICO | Aprimorar a Comunicação com Públicos Externos | | | |
| INDICADOR | Índice de conservação do acervo documental, bibliográfico e museológico do Poder Judiciário | | PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | Conservar Acervo (RAD-DGCON-050) | | | |
| FINALIDADE | Acompanhar o desempenho do Museu em relação à conservação de seu acervo (bibliográfico, museológico e documental). | | | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | Acumulado |
| PERIODICIDADE | Trimestral | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | INDICADOR DE DESEMPENHO | X | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | INDICADOR DE EFETIVIDADE | |
| FÓRMULA | [[Σ (acervo conservado) / Σ (acervo ao final de 2012)]* 100] | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | Maior é melhor |
| META | Pelo menos 45% de todo acervo conservado ao final de 2013 | | | ORIGEM DOS DADOS | Planilhas Setoriais | UNIDADE DE MEDIDA | porcentagem |

Parcela do Acervo já conservado ao final de 2012

38,1%

| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2013 | | 1º trimestre 2013 | | | 2º trimestre 2013 | | | 3º trimestre 2013 | | | 4º trimestre 2013 | | | Resultado no Per. |
|----------------------------------|-------------------|--------|-------------------|--------|--------|-------------------|--------|--------|-------------------|--------|--------|-------------------|--------|-------------------|-------------------|
| | Acervo conservado | | | 747 | | | 129 | | | 277 | | | 279 | | |
| Acervo Documental | | | 616 | | | 65 | | | 0 | | | 0 | | | 681 |
| Acervo Museológico | | | 84 | | | 50 | | | 175 | | | 247 | | | 556 |
| Acervo Bibliográfico | | | 47 | | | 14 | | | 102 | | | 32 | | | 195 |
| Índice de Conservação no Período | | | 1,4% | | | 0,2% | | | 0,5% | | | 0,5% | | | 2,6% |
| Índice de Conservação Acumulado | | | 39,5% | | | 39,7% | | | 40,2% | | | 40,7% | | | 40,7% |
| 2014 | | jan-14 | fev-14 | mar-14 | abr-14 | mai-14 | jun-14 | jul-14 | ago-14 | set-14 | out-14 | nov-14 | dez/13 | Resultado no Per. | |

RESULTADOS NO PERÍODO

| | | | |
|----------------------------------|--------|--|--|
| LINHA DE BASE (31/12/2012) | 38,1% | | |
| RESULTADO ATUAL | 40,7% | | |
| META | 45,0% | | |
| TOTAL DO ACERVO AO FINAL DE 2012 | 55.000 | | |

| | |
|------------------|--|
| ANÁLISE CRÍTICA | O indicador ficou 10% abaixo da meta prevista de 45% do total do acervo conservado até o final de 2013, visto que o DEGEM aguarda a concretização de convenio com empresa especializada em conservação e restauração de acervos, com profissionais qualificados para conservar os acervos tridimensionais, documentais e bibliográficos do Museu da Justiça. |
| AÇÕES GERENCIAIS | Acompanhar o andamento da proposta de convênio apresentada à Administração Superior para a contratação de serviços de conservação e restauração. Verificar a possibilidade de cursos ou treinamento para os funcionários do Museu na área de conservação e restauração. |

Responsável pela emissão do relatório:

Alexandra Lucia Porto Daibert

Responsável (aprovação e divulgação):

Marco Antonio V. M. Sampaio

Data:

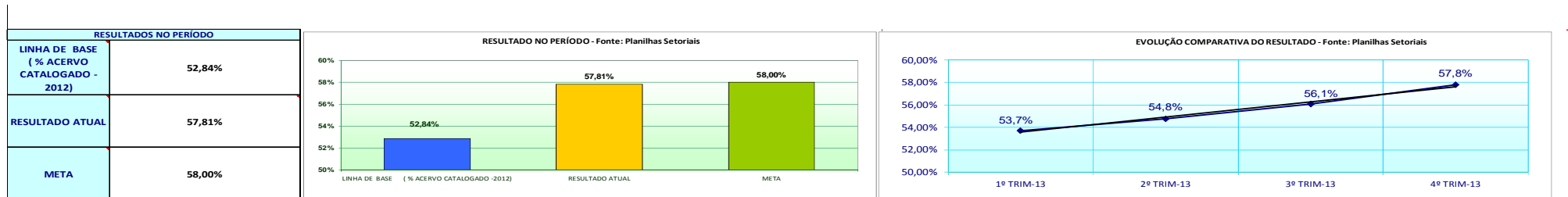
14/01/2014



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - Ano de 2013

Índice de Catalogação do Acervo Histórico do PJERJ

| PLANILHA DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------------------------|---------------------|--|------------------------|---------------------|--|------------------------|---------------------|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da Intranet é cópia não controlada. | | | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DEGEM | INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO | | | INDICADOR DE PROJETO | | | INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO | | | X | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | | | |
| TEMA | | Atuação Institucional | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO | | | Aprimorar a Comunicação com Públicos Externos | | | | | | | |
| INDICADOR | | Índice de Catalogação do Acervo Histórico do PJERJ | | | PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | | | Adquirir, Catalogar e Classificar Acervo (RAD-DGCON-053) | | | | | | | |
| FINALIDADE | | Acompanhar a catalogação do patrimônio histórico (biliográfico, museológico e documental) incorporado ao acervo do Poder Judiciário | | | | | | | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | | Acumulado | | |
| PERIODICIDADE | | Trimestral | | | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | | | INDICADOR DE DESEMPENHO | | | X | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | | | |
| FÓRMULA | | [[Σ (acervo catalogado) / Σ (acervo estimado)]* 100] | | | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | Maior é melhor | | |
| META | | Ter pelo menos 58% do acervo catalogado ao final do ano de 2013 | | | | | | ORIGEM DOS DADOS | | | Planilhas Setoriais | | UNIDADE DE MEDIDA | porcentagem | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | ÍNDICE DE CATALOGAÇÃO DO ACERVO | | 1º TRIM-13 | | | 2º TRIM-13 | | | 3º TRIM-13 | | | 4º TRIM-13 | | | ACERVO CATALOGADO |
| | | | 53,72% | | | 54,76% | | | 56,09% | | | 57,81% | | | 57,81% |
| | TOTAL DE ACERVO CATALOGADO | | 29.547 | | | 30.116 | | | 30.852 | | | 31.797 | | | 31.797 |
| | TOTAL DE ACERVO ESTIMADO | | 55.000 | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| | OBRAS CATALOGADAS NO PERÍODO | | 487 | | | 569 | | | 736 | | | 945 | | | 2.737 |
| | ACERVO DOCUMENTAL | | 293 | | | 306 | | | 85 | | | 140 | | | 824 |
| | | | Acervo Estimado | CATALOGADO | % CATALOGADO | Acervo Estimado | CATALOGADO | % CATALOGADO | Acervo Estimado | CATALOGADO | % CATALOGADO | Acervo Estimado | CATALOGADO | % CATALOGADO | |
| | | | 30.000 | 25.583 | 85,28% | 30.000 | 25.889 | 86,30% | 30.000 | 25.974 | 86,58% | 30000 | 26.114 | 87% | 87,05% |
| | ACERVO MUSEOLÓGICO | | 53 | | | 64 | | | 188 | | | 352 | | | 657 |
| | | | Acervo Estimado | CATALOGADO | % CATALOGADO | Acervo Estimado | CATALOGADO | % CATALOGADO | Acervo Estimado | CATALOGADO | % CATALOGADO | Acervo Estimado | CATALOGADO | % CATALOGADO | |
| | | 4.700 | 702 | 14,94% | 4.700 | 766 | 16,30% | 4.700 | 954 | 20,30% | 4.700 | 1306 | 28% | 27,79% | |
| ACERVO BIBLIOGRÁFICO | | 141 | | | 199 | | | 463 | | | 453 | | | 1256 | |
| | | Acervo Estimado | CATALOGADO | % CATALOGADO | Acervo Estimado | CATALOGADO | % CATALOGADO | Acervo Estimado | CATALOGADO | % CATALOGADO | Acervo Estimado | CATALOGADO | % CATALOGADO | | |
| | | 20.300 | 3.262 | 16,07% | 20.300 | 3.461 | 17,05% | 20.300 | 3.924 | 19,33% | 20300 | 4.377 | 22% | 21,56% | |



ANÁLISE CRÍTICA Até 2013, foram catalogadas 2.737 obras, ampliando para 57,81% o total de acervo catalogado nos sistemas informatizados do Museu da Justiça. O resultado ficou apenas 0,3% abaixo da meta estabelecida de 58% de acervo catalogado. Observa-se, no entanto, aumento significativo de 59% no indicador no 2º semestre em comparação ao 1º semestre (1681 catalogações contra 1056 catalogações), devido a contratação de estagiários para os serviços de Pesquisa Histórica (Acervo Bibliográfico) e de Museologia (Acervo Museológico), visto que a falta de colaboradores impedia o incremento da atividade nestes setores.

AÇÕES GERENCIAIS Será dada maior ênfase na catalogação dos acervos museológico e bibliográfico, em razão da maior parcela destes acervos ainda não estar catalogada.

| | | | |
|---|-------------------------------|--|-----------------------------|
| Responsável pela emissão do relatório: | Alexandra Lucia Porto Daibert | Responsável (aprovação e divulgação): | Marco Antonio V. M. Sampaio |
| | | | Data: 14/01/2014 |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

Público participante das atividades do Centro Cultural do PJERJ




| PLANILHA DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--------------------------------------|--|---|-----------------------------------|---|------------------------------------|--------|--------------------------------|---------------------------|--------|--------|-------------------|------------|
| ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada. | | | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DGCOM/ CCPJ-Rio | INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO | | INDICADOR DE PROJETO | | INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO | X | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | | | | | | | |
| TEMA | Atuação Institucional | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO | Disseminar valores éticos e morais por meio de atuação institucional efetiva. | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Público participante das atividades do Centro Cultural do PJERJ. | | | PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | Gerir as ações do CCPJ-Rio e da Agenda Cultural do PJERJ. | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE | Promover a reflexão sobre valores de justiça e cidadania, incentivar o interesse pela história e pelo funcionamento do judiciário e aproximar o cidadão das diversas manifestações artísticas e da produção de conhecimento estimulando a aproximação da sociedade com o Judiciário. | | | | | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | Status | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | | INDICADOR DE DESEMPENHO | X | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | | INDICADOR DE EFETIVIDADE | | | | | | | |
| FÓRMULA | Σ (participante das atividades do CCPJ no período) | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | MM | | | | | | |
| META | Alcançar pelo menos 6.000 participantes nas atividades promovidas pelo CCPJ-Rio em 2013. | | | | | ORIGEM DOS DADOS | Contagem de Público nos Dias dos Eventos. | | | UNIDADE DE MEDIDA | Participantes dos Eventos | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2013 | jan-13 | fev-13 | mar-13 | abr-13 | mai-13 | jun-13 | jul-13 | ago-13 | set-13 | out-13 | nov-13 | dez-13 | Resultado no Per. | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | 300 | 94 | 939 | 748 | 848 | 815 | 177 | 328 | 287 | 233 | 262 | 8 | 5.039 | |
| RESULTADO ATUAL (2013) | 5.039 | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: x-small;">RESULTADO NOS PERÍODOS: 2012 / 2013</p> <p style="font-size: x-small;">RESULTADO ATUAL (2013) META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: x-small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | | |
| META | 6.000 | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | <p>Observa-se que os resultados obtidos pelo indicador se aproximaram da meta traçada para 2013, embora a mesma não tenha sido atingida. Contribuíram para o seu não atingimento fatores externos relevantes, que trouxeram grande impacto, quais sejam: greve dos professores (20 visitas teatralizadas foram canceladas, representando menos oitocentos participantes) e manifestações no centro da cidade que, sabidamente, afugentaram o público dos eventos (perda em torno de 300 participantes na temporada de "Caso no Júri").</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | <p>Para 2014 foi solicitado à DGPCF o remanejamento de verbas do PAG da DGCOM, a fim de que sejam alocados recursos em projetos do CCPJ, oferecendo aos usuários novos programas.</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | | Marco Antônio Vianna Moreira Sampaio | | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | | Luzia Cristina Ventura Giffoni | | | | Data: | 16/01/2014 |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

4. GESTÃO DE RECURSOS

| Tópicos |  |  |  | Observações |
|--------------------------|---|---|---|---|
| Pessoal | | X | | Em razão das especificidades das atribuições da DGCOM, se faz necessária a contratação de apoio técnico especializado (por exemplo, museólogo, arquivista, designer gráfico etc.). Registre-se a necessidade de ser avaliada a convocação de servidores para o quadro de Analista Judiciário nas especialidades Comunicação Social e Bibliotecário, em razão, respectivamente, do baixo quantitativo e da iminente aposentadoria de servidores. |
| Tecnologia da Informação | | X | | Há necessidade da aquisição de servidor de dados para o armazenamento de produtos da DGCOM, bem como a aquisição de licenças de softwares específicos (por exemplo, software de editoração de imagens). Há necessidade da conclusão do desenvolvimento de sistemas, cujas demandas já foram encaminhadas à DGTEC, além da reformulação da consulta aos atos oficiais e ao Diário Eletrônico da Justiça. É necessário o apoio da DGTEC para a reformulação do portal corporativo do PJERJ. |
| Infraestrutura | X | | | |

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende