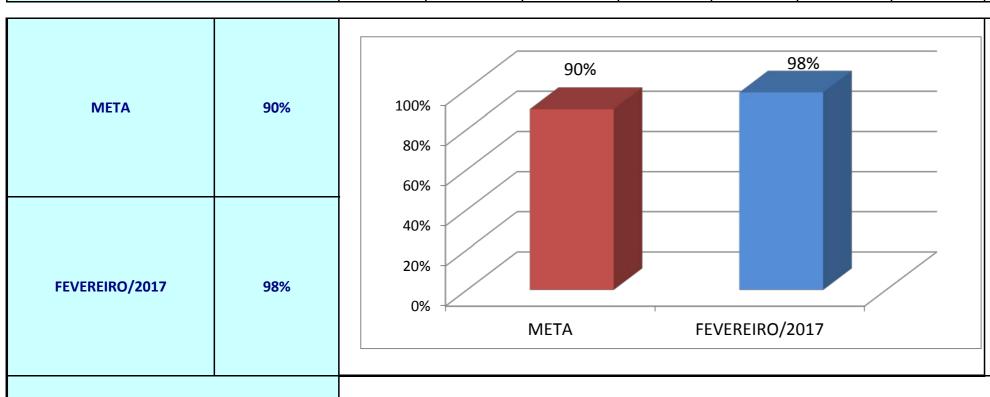
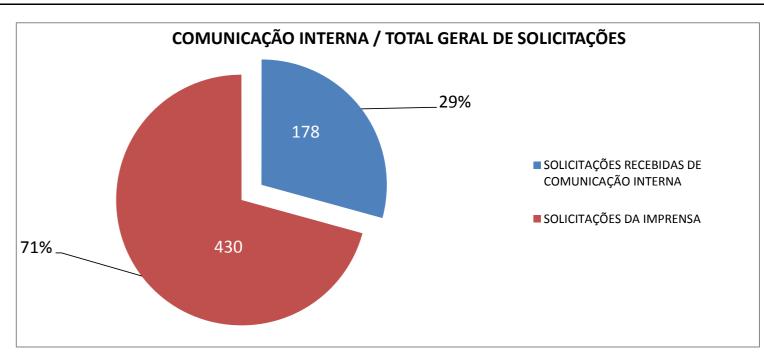


PLANILHA DE INDICADORES

	ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCOM/DECOI		INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO				DE PROCESSO ABALHO	X		DE OBJETIVO DA LIDADE		
TEMA	Comunicação Institucional					OBJETIVO ESTRATÉGICO Aprimoramento da comunicação interna									
INDICADOR	Índice de A Interna	tendimento	às Demandas	de Comunio	cação	TRABALHO OL	PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE QUALIDADE								
FINALIDADE	Mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados pelo DECOM, 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		х	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	[∑ (solicitação atendida no próprio dia)/∑ (solicitação por parte de comunicação interna recebida)] * 100										SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor		
META	Atender pe	Atender pelo menos 90% das solicitações por demandas de comunicação interna no próprio dia 📗 ORIGEM DOS DADOS 🔠										lha de nhamento	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2013		91%		2	2014 90)%	2015		95	5%	2016	96%	
	2016														
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	оит	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA DOS RESULTADOS	
ÍNDICE DE ATENDIMENTO	86%	98%												94%	
SOLICITAÇÕES RECEBIDAS DE COMUNICAÇÃO INTERNA	57	121											178	89	
SOLICITAÇÕES DE COMUNICAÇÃO INTERNA ATENDIDAS NO DIA	49	119											168	84	
TOTAL GERAL DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS (Imprensa + Comunicação Interna)	301	307											608	304	
COMUNICAÇÃO INTERNA / TOTAL GERAL DE SOLICITAÇÕES	19%	39%												29%	





ANÁLISE CRÍTICA

Trata-se de indicador que tem por objetivo mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados no mesmo dia de recebimento da solicitação de demanda interna de comunicação, pelo total de pedidos recebidos. Além disso, o indicador monitora o percentual de demandas internas sobre o total geral das solicitações recebidas. O resultado obtido no mês de fevereiro de 2017 (98%) superou a meta. No período em questão, do total geral de solicitações recebidas, 29% refletiram 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: Osvaldo Teixeira Gaspar Filho Responsável (aprovação e divulgação): Mariana Pinto Bazílio Data: 15/01/2017