



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		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Comunicação Institucional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da comunicação interna									
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, 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	91%	2014	90%	2015	95%	2016	96%						
	2016													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	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%

META	90%		
FEVEREIRO/2017	98%		
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:	Oswaldo Teixeira Gaspar Filho	Responsável (aprovação e divulgação):	Mariana Pinto Bazílio	Data:	15/01/2017
---	-------------------------------	--	-----------------------	--------------	------------