



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial Anual 2012**

**Diretoria Geral de Gestão do
Conhecimento (DGCON)**

Ano 2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Gestão do
Conhecimento (DGCON)

Aprovado por:
Direção Geral da DGCON

Período:
Ano 2012

Emissão:
17/01/2013

SUMÁRIO

1	RESUMO EXECUTIVO	3
2	AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	5
2.1	Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	5
2.2	Projetos e Objetivos da Qualidade.....	6
2.3	Indicadores Estratégicos.....	12
3	AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	12
3.1	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º Nível Processos de Trabalho)....	12
3.2	Indicadores e Análise de Dados (2º Nível dos Processos de Trabalho)	16
4	GESTÃO DOS RECURSOS	27
4.1	Situação do Quadro de Pessoal	25
4.2	Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação	35
4.3	Situação dos demais recursos de Infraestrutura	37
4.4	Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente.....	39
4.5	Situação dos Contratos Fiscalizados pela DGCON	42
4.6	Contribuição para a Arrecadação do FETJ.....	45
5	AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO (SIGA/DGCON)	49
5.1	Auditorias de Gestão	49
5.2	Autoavaliação do SIGA/DGCON.....	50
6	ATIVIDADES COMPLEMENTARES	53
6.1	Elaboração de Enunciados Administrativos	53
6.2	Estudo para regulamentação da Lei de Acesso à Informação.....	53
6.3	Propostas de melhorias na gestão documental do Poder Judiciário Nacional.....	54
6.4	Participação em eventos externos.....	54
6.5	Preservação da Memória	56
6.6	Apoio às unidades do PJERJ na organização de arquivos	57
6.7	Implementação de atividades de caráter sócio-educativo.....	58
6.8	Incremento nas ações de disseminação e compartilhamento do conhecimento	59
7	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	65
8	ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES DA DGCON	67



1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON) relativos ao ano de 2012.

Quanto à **gestão estratégica** (item 2), a DGCON definiu **dois objetivos da qualidade**, vinculados às atividades do DGCON/DEGEA, os quais estão sendo implementados por meio de plano de ação. Os detalhes se encontram nos Quadros V e VI.

A DGCON também é coordenadora de **dois projetos estratégicos**, “Aperfeiçoar a Gestão Arquivística do PJERJ” e “Gestão do Conhecimento: do aperfeiçoamento da pesquisa à inovação no PJERJ”, os quais têm suas respectivas evoluções retratadas por meio dos Quadros II e III. **O projeto não estratégico** “Museu Virtual”, tem sua evolução retratada pelo Quadro IV. Não há indicadores estratégicos vinculados à DGCON.

Quanto à **gestão operacional** (item 3), compõem este relatório 14 (quatorze) indicadores, sendo 4 (quatro) de primeiro nível e 10 (dez) de segundo nível. Dentre estes, 10 (dez) são de desempenho e 4 (quatro) de acompanhamento, e encontram-se retratados nas planilhas de páginas 13 a 26. Todos os indicadores consignados nas rotinas administrativas da DGCON – integrantes do Anexo I deste relatório – são mensalmente aferidos pelas unidades responsáveis pela execução dos processos de trabalho e monitorados pelo Gabinete da DGCON (GBCON).

No que se refere à **gestão de recursos** (item 4), comparando-se com o último semestre de 2011, o total geral de capital humano à disposição da DGCON sofreu redução de 23,65%. Quanto à **capacitação**, houve provimento satisfatório.

Ainda a respeito dos insumos disponibilizados, destaca-se que em relação aos recursos de informática existem demandas não finalizadas, principalmente no que tange ao desenvolvimento e aprimoramento de sistemas, conforme detalhado no item 4.2. Quanto aos materiais de consumo e permanentes, houve provimento satisfatório (item 4.3). Em relação ao aspecto de segurança, permanece a pendência no que tange à manutenção dos equipamentos do sistema de combate à incêndio do Arquivo Central.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

No que concerne à documentação e registro dos processos de trabalho, foram revisadas 39 (trinta e nove), e publicadas 2 (duas) novas rotinas administrativas, com o apoio da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN).

A DGCON é responsável pela fiscalização dos contratos relacionados no Quadro XIII, mantendo controle sistemático sobre a execução de cada um. A contribuição da DGCON (item 4.6) para a arrecadação do Fundo Especial do Tribunal de Justiça (FETJ) em 2012 foi de R\$ 3.995.023,26 (três milhões novecentos e noventa e cinco mil vinte e três reais e vinte e seis centavos).

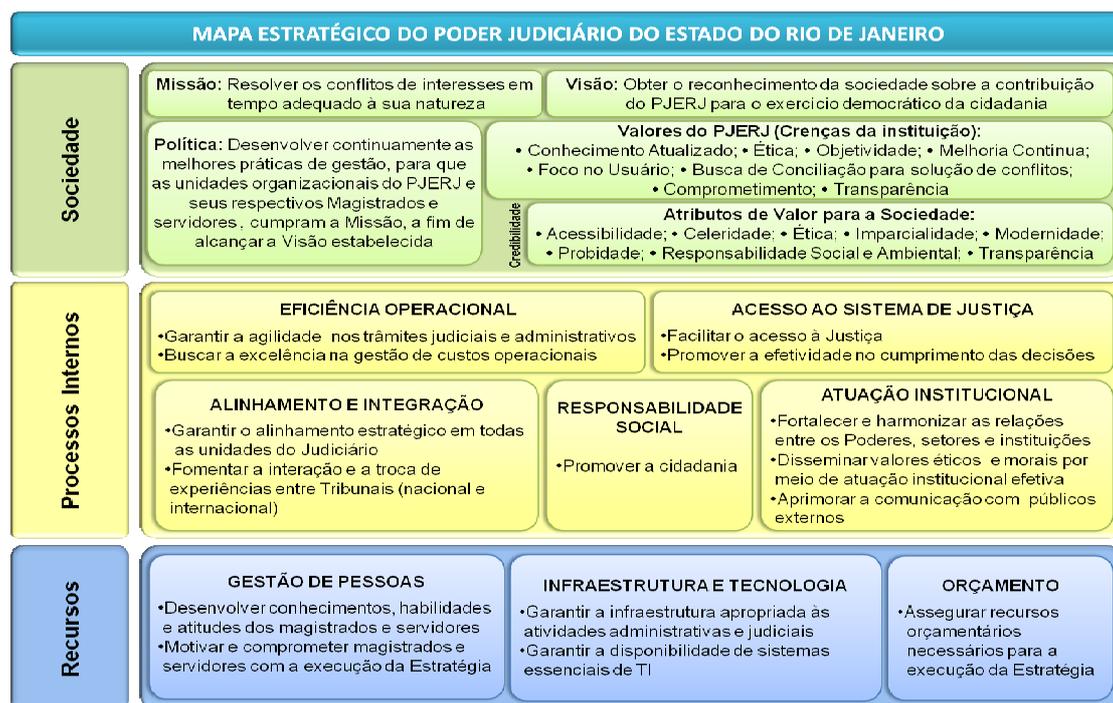
Conforme registrado no item 5, foi realizada em abril auditoria interna no Serviço de Digitalização de Documentos, e nos dias 14, 15 e 16 de maio, a auditoria de recertificação do SIGA/DEGEA. Realizada no dia 27/07/2012 a 7ª Auditoria Interna da DGCON como unidade de apoio às unidades certificadas, e nos dias 25 e 26/9/2012 auditoria interna do SIGA/DEGEA. Destaca-se que o GBCON, DEGEM, DEGAB e DECCO receberam no dia 30/11/2012 o Diploma do Sistema Integrado de Gestão, em razão de terem alcançado o nível gerenciado, com base na avaliação do SIGA realizada pela DGDIN. No item 6 deste relatório encontram-se as principais atividades complementares desenvolvidas pela DGCON, e no item 7 apresenta-se a conclusão. No item 8 encontra-se a Árvore de Processos de Trabalho e de Indicadores.



2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DGCON são definidos a partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, definidos no Mapa Estratégico:



A Administração Superior da DGCON avaliou, no 2º semestre, seus Direcionadores Estratégicos, tendo sido deliberado que permaneceriam os já estabelecidos. Segue abaixo a redação atual:

Missão da DGCON: Promover ações para incentivar e facilitar o compartilhamento do conhecimento no Poder Judiciário, contribuindo para a entrega da prestação jurisdicional;

Visão da DGCON: Excelência na disseminação das informações arquivísticas, bibliográficas, históricas, jurisprudenciais e legais.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade

O quadro geral do objetivo da qualidade e dos projetos da DGCON é o seguinte:

QUADRO I – QUADRO GERAL DOS PROJETOS E OBJETIVOS DA QUALIDADE DGCON

Nº	Nome/Descrição	Objetivo da Qualidade	Projeto	Projeto Estratégico
1	Aperfeiçoar a Gestão Arquivística do PJERJ	-	X	X
2	Gestão do Conhecimento: do aperfeiçoamento da pesquisa à inovação no PJERJ	-	X	X
3	Museu Virtual	-	X	-
4	Melhorar o índice de desarquivamento de documentos arquivados sob a responsabilidade do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos.	X	-	-
5	Melhorar o índice de descarte de documentos constantes na base de dados do sistema ARQGER	X	-	-

Fonte: DGCON

Conforme decisão da Administração Superior da DGCON, em 30/01/2012 foi solicitada a exclusão do projeto “Virtualização de Informações dos Diários Oficiais (DORJ-III, Seção I)”, permanecendo, entretanto, o objetivo de digitalizar os diários oficiais do acervo bibliográfico.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

Os resultados detalhados de cada um dos projetos e do objetivo da qualidade seguem nas tabelas abaixo:

QUADRO II – PROJETO ESTRATÉGICO “APERFEIÇOAR A GESTÃO ARQUIVÍSTICA DO PJERJ”

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL									
OBJETIVO ESTRATÉGICO: BUSCAR A EXCELÊNCIA NA GESTÃO DOS CUSTOS OPERACIONAIS									
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO			
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)		
Aperfeiçoar a Gestão Arquivística do PJERJ	Foi definida meta relacionada ao indicador do Serviço de Digitalização de Documentos, que vem a ser o principal produto do projeto. Tendo em vista que trata-se de período de implementação e ajustes, foi definida como meta a digitalização de 100.000 (cem mil) imagens / dia.	100%	92%	---	---	R\$ 240.000,00	R\$ 237.000,00		
		OBSERVAÇÕES							
		A diferença de 8% entre o realizado e o planejado está relacionada à etapa do projeto que trata de estudo de alternativa para guarda do acervo arquivístico. As atividades “Estimar custo para aquisição de estanteria” e “Estimar custeio da nova unidade da rede de arquivos” serão realizadas no primeiro semestre de 2013, pois foi necessário priorizar ações relacionadas à elaboração de termo de referência para contratação de empresa especializada na prestação de apoio operacional ao DEGEA, demanda não planejada anteriormente que surgiu pela impossibilidade da permanência da empresa contratada mediante licitação.				As despesas realizadas estão relacionadas à aquisição de microcomputadores com maior capacidade de processamento de imagens, bem como à aquisição de escâner planetário para digitalização de documentos permanentes.			
ANÁLISE DE DADOS: Verifica-se que 92% do cronograma para 2012 foi implementado. As atividades “Estimar Custo para Aquisição de Estanteria” e “Estimar custeio da nova unidade da rede de Arquivos” foram iniciadas, mas não foram concluídas no prazo previsto tendo em vista à necessidade de priorizar a elaboração de termo de referência para contratação de apoio operacional ao DEGEA, em substituição ao modelo de contratação atual, por decisão da Administração Superior. Foram adquiridos os equipamentos pendentes - microcomputadores com maior capacidade de processamento de imagens e escâner planetário para digitalização de documentos permanentes.									
AÇÕES GERENCIAIS: O DEGEA irá incluir as atividades não realizadas em 2012 no cronograma de 2013, em plano de projeto que será revisado até fevereiro de 2013.									

Fonte: DGCON/DEGEA



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

QUADRO III – PROJETO ESTRATÉGICO “GESTÃO DO CONHECIMENTO: DO APERFEIÇOAMENTO DA PESQUISA À INOVAÇÃO NO PJERJ”

TEMA: ALINHAMENTO E INTEGRAÇÃO							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: FOMENTAR A INTERAÇÃO E A TROCA DE EXPERIÊNCIAS ENTRE TRIBUNAIS (NACIONAL E INTERNACIONAL)							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Gestão do Conhecimento: do aperfeiçoamento da pesquisa à inovação no PJERJ	Concluir 100% das ações planejadas até o final de cada ano	100%	32,5%	---	---	---	---
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Em reunião realizada no dia 10/09 com a Direção Geral da DGCON, ficou definido que a proposta de contratação de consultoria para realizar o mapeamento sobre o estágio atual de implantação da Gestão do Conhecimento no PJERJ deveria, em razão da orientação da administração Superior de não serem empenhados novos recursos financeiros no fim de gestão, aguardar oportunidade futura. A diferença entre o planejado e executado está relacionada principalmente ao atraso na etapa de “Contratação de Consultoria” (Marco II – Fase 1), que acabou impactando também as etapas de “Mapeamento sobre o Estágio atual de GC” (Marco III – Fase 1), e de “Propostas para Aperfeiçoar e Impulsionar a GC” (Marco IV - Fase 1). Em relação ao subprojeto de “Gestão do Conteúdo” (Marco III – Fase 2), aguarda-se a avaliação, por parte da DGTEC, da minuta do ato normativo propondo as políticas de publicação de conteúdos no portal. A avaliação, segundo informações daquela diretoria, aguarda a definição da criação do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação, não tendo sido indicado prazo de conclusão.							
AÇÕES GERENCIAIS: Aguardar a definição sobre a contratação da consultoria para realizar o mapeamento sobre o estágio atual de implantação da Gestão do Conhecimento no PJERJ ou mesmo a necessidade de reformularmos o projeto, após nova avaliação por parte da Nova Administração.							

Fonte: DGCON/DECCO



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

QUADRO IV – PROJETO “MUSEU VIRTUAL”

TEMA: ATUAÇÃO INSTITUCIONAL							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: APRIMORAR COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO EXTERNO							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Museu Virtual	Cumprir 100% do cronograma no período planejado	64%	10%	---	---	---	---
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: A diferença entre o realizado e o planejado é consequência do atraso na etapa de “Licitação/Contratação de empresa/instituição para fornecimento de serviço”, em virtude da demora da Administração Superior em definir qual instituição deveria ser contratada para execução do projeto, o que impactou a realização das demais etapas do projeto planejadas para este ano. Em setembro houve determinação para que a contratada fosse a UFRJ, e não mais a Fundação José Bonifácio. Desta forma, toda a documentação necessária para a dispensa de licitação, anteriormente enviada pela referida Fundação, teve que ser substituída, ocasionando atraso no processo de contratação (nº 2011/230891). Em outubro, a UFRJ enviou uma nova proposta, sendo aguardado, desde então, o envio da documentação da UFRJ necessária para atender a lei 8666 (que dispensa a licitação pela Instituição).							
AÇÕES GERENCIAIS: Projeto em andamento para custeio pelo Fundo Especial do TJ (PAG 2012).							

Fonte: DGCON/DEGEM



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

QUADRO V - OBJETIVO DA QUALIDADE “MELHORAR O ÍNDICE DE DESARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS ARQUIVADOS SOB A RESPONSABILIDADE DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS.”

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
“Melhorar o índice de desarquivamento de documentos arquivados sob a responsabilidade do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos.”	Atender 99% dos pedidos de desarquivamento em até 2 (dois) dias úteis.	-	-	99%	99,48%	-	-
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Ao longo de 2012, somente em dois meses (junho e julho) o índice de desarquivamento não alcançou a meta estabelecida de 99% de pedidos de desarquivamento atendidos em até dois dias úteis. No entanto, a média de 2012 – 99,48% - superou a meta estabelecida. Em junho de 2012 a meta não foi alcançada por conta do ponto facultativo durante a Rio + 20 nos dias 20 a 22 de junho, ocasião em que não houve expediente no Arquivo Central, enquanto nas comarcas do interior o expediente foi normal, fazendo com que pedidos encaminhados não pudessem ser atendidos no prazo. Já em julho, houve mais de 32.900 pedidos de desarquivamento, quantidade 45% superior à média mensal. Mesmo com tal demanda, o índice foi de 98,71%, muito próximo à meta.							
AÇÕES GERENCIAIS: Em 2013 o DEGEA irá dimensionar a equipe de modo que seja possível atender 99% dos pedidos de desarquivamento em até dois dias úteis, tendo como parâmetro a média mensal de 2012, acrescida de 25%.							

Fonte: DGCON/DEGEA



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

QUADRO VI - OBJETIVO DA QUALIDADE “MELHORAR O ÍNDICE DE DESCARTE DE DOCUMENTOS CONSTANTES NA BASE DE DADOS DO SISTEMA ARQGER.”

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: BUSCAR A EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE CUSTOS OPERACIONAIS							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
“Melhorar o índice de descarte de documentos constantes na base de dados do sistema ARQGER	Descartar 98% dos processos existentes na base de dados do ARQGER no mês em referência	-	-	98,0%	79,4% (média de setembro a dezembro de 2012)	-	-
		OBSERVAÇÕES					
		-	-	-	-	-	-
ANÁLISE DE DADOS: Indicador estabelecido a partir da definição dos objetivos da qualidade do DEGEA, em vigor a partir de setembro de 2012. O resultado em 2012 (média de setembro a dezembro) foi 18,6 pontos percentuais inferior à meta, pois o resultado de dezembro foi influenciado pela saída da equipe por conta de problemas relacionados à empresa prestadora de serviços de apoio operacional à DGCON. De setembro a dezembro de 2012 foram descartados 153.309 processos.							
AÇÕES GERENCIAIS: O SESED irá providenciar a contratação e capacitação de uma nova equipe de avaliação, seleção e descarte a partir de janeiro de 2013.							

Fonte: DGCON/DEGEA



2.3 Indicadores Estratégicos

A DGCON não é responsável pela medição de indicadores estratégicos definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009.

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º Nível dos Processos de Trabalho)

A seguir são apresentados os 4 (quatro) indicadores que demonstram os resultados das principais atividades da diretoria, conforme priorização definida pela Administração Superior, bem como a avaliação genérica feita pelos usuários dos serviços.

Em síntese, o desempenho foi o seguinte: um indicador é de acompanhamento, portanto não apresenta meta; sendo que os três indicadores restantes ficaram acima da meta estabelecida.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

3.1.1 Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela DGCON

PLANILHA DE INDICADORES										
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE					
TEMA	Atuação Institucional			Objetivo Estratégico						
INDICADOR	Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela DGCON			Aprimorar a comunicação com o público externo Gerir Conhecimento						
FINALIDADE	Avaliar o alinhamento dos serviços prestados pela DGCON às expectativas de seus usuários						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS		
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	$\frac{[\sum (\text{Resposta Ótimo}) + \sum (\text{Resposta Bom})]}{[\sum (\text{Resposta Ótimo}) + \sum (\text{Resposta Bom}) + \sum (\text{Resposta Regular}) + \sum (\text{Resposta Ruim}) + \sum (\text{Resposta Péssimo})]} \times 100$						SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor		
META	Attingir grau de satisfação de pelo menos 98% com os serviços prestados pela DGCON				ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem		
PERGUNTA DA PESQUISA	De uma forma geral, como V.Exa./ V.Sa. avalia os serviços prestados por nossa unidade?									
1º Semestre 2010					2º Semestre 2010					
97,19%					98,11%					
1º Semestre 2011					2º Semestre 2011					
99,39%					97,72%					
1º Semestre 2012					2º Semestre 2012					
99,50%					99,52%					
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	DECCO	DEGAB	DEGEA	DEGEM	DECCO	DEGAB	DEGEA	DEGEM	TOTAL 2º SEMESTRE	
ÓTIMO	57	74	58	74	61	62	67	100	290	
BOM	36	33	56	10	35	32	55	7	129	
REGULAR	1	0	1	0	0	1	0	1	2	
RUIM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TAMANHO DA AMOSTRA	94	107	115	84	96	95	122	108	421	
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE										
RESULTADO ATUAL										
META										
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Neste 2º semestre de 2012 apurou-se o resultado de 99,52%, 1,52% acima da meta definida e o melhor resultado da série histórica. O público-alvo do DECCO foram os magistrados e seus acessores; do DEGAB, os usuários da Biblioteca; do DEGEA os escrivães e responsáveis pelo expedientes das serventias judiciais que utilizam seus serviços; e do DEGEM os pesquisadores, estudantes, servidores e visitantes. As amostras são representativas das populações pesquisadas, obedecendo aos critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-010. Com a intenção de aperfeiçoar o modelo de Pesquisa de Satisfação, a Administração Superior da DGCON avaliou duas propostas para consolidação de resultados, tendo sido definida, em Reunião de Análise Crítica, a métrica a ser utilizada na consolidação da próxima Pesquisa de Satisfação da DGCON (1º semestre de 2013).</p>									
AÇÕES GERENCIAIS	No 1º semestre de 2013 a DGCON irá utilizar o novo modelo para consolidação de Pesquisa de Satisfação, de acordo com as dimensões que serão definidas no 1º trimestre.									
Responsável pela emissão do relatório:	João Carlos Santos Cruz			Responsável (aprovação e divulgação):	Débora Pereira Schmith			Data:	10/01/2013	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

3.1.2 Grau de Utilização do Banco do Conhecimento

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/SEESC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE							
TEMA	Atuação Institucional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimorar a comunicação com o público externo										
INDICADOR	Grau de utilização do Banco do Conhecimento			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Aumentar o grau de utilização do Banco do 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	[Σ (acesso ao Banco do Conhecimento)/Σ (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	Total Out/dez 2011 (59 dias úteis)				139.960				Média Mensal do Indicador em 2011				2.372		
	2012														
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA MENSAL	
Acessos/dias úteis ao mês	3.348	3.298	3.849	3.624	3.210	3.736	2.962	2.844	3.253	3.048	3.438	2.175	---	3.232	
Acessos Jurisprudência	37.025	35.809	56.095	45.119	51.978	44.196	47.761	46.954	43.835	46.099	42.126	26.343	523.340		
Acessos Legislação	24.476	17.877	20.742	9.497	10.150	8.266	9.879	10.029	7.869	8.828	7.471	6.610	141.694		
Acessos doutrinas/Periódicos	1.066	777	1.168	779	1.171	755	912	978	867	1.196	855	744	11.268		
Acessos outras disponibilizações	7.743	4.899	6.679	6.214	7.328	6.555	6.604	7.442	9.230	10.926	7.996	5.452	87.068		
Total Acessos	70.310	59.362	84.684	61.609	70.627	59.772	65.156	65.403	61.801	67.049	58.448	39.149	763.370	63.614	
Número de dias úteis no mês	21	18	22	17	22	16	22	23	19	22	17	18	---	---	
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA MENSAL 2011															
MÉDIA MENSAL 2012															
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Os dados do presente indicador foram extraídos do Google Analytics, e tem por objetivo analisar a estatística de acesso às páginas disponibilizadas no Banco do Conhecimento do PJERJ. Cumpre ressaltar que foram contabilizados 763.370 acessos à página do Banco do Conhecimento no decorrer de 2012, contribuindo para o cumprimento da missão da Diretoria de disseminar e compartilhar o saber organizacional. Destaca-se que foi registrado na pesquisa de satisfação realizada pelo Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento, no 2º semestre de 2012, um aumento no grau de satisfação com os conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento (passou de 89% no 1º semestre de 2012 para 96,80% no 2º semestre de 2012), bem como não houve registro de avaliação negativa na referida pesquisa.</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, passa por um processo de reformulação de seu conteúdo, por meio de estudo de uma equipe técnica multidisciplinar formada por servidores do DECCO. As primeiras conclusões do grupo de trabalho estão sendo analisadas e discutidas com a DGTEC, com o objetivo de serem implementadas no próximo trimestre. Almeja-se, além das modificações de conteúdo, que o banco também tenha seu layout modificado, melhorando-se o acesso às informações produzidas e disponibilizadas.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:	Ana Lúcia de A.F. Godoy Moreira				Responsável (aprovação e divulgação): Mônica Papf de Moura Soares				Data: 02/01/2013						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

3.1.3 Índice de Desarquivamento

PLANILHA DE INDICADORES																
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/DEGEA	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO						INDICADOR DE PROJETO						INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	X
TEMA	Eficiência Operacional					OBJETIVO ESTRATÉGICO					Garantir a Agilidade nos Trâmites Judiciais					
INDICADOR	Índice de desarquivamento					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE					Melhorar o índice de desarquivamento de documentos arquivados sob a responsabilidade do DEGEA					
FINALIDADE	Avaliar o desempenho da Rede de Arquivos do PJERJ no atendimento a pedidos de desarquivamento válidos, realizados pelos órgãos jurisdicionais										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS				
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO					X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	[Σ(pedidos atendidos pelo DEGEA em até 2 dias úteis) / Σ(pedidos recebidos pelo DEGEA)] x 100										SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor			
META	Atender pelo menos 99% dos pedidos de desarquivamento em até 2 (dois) dias úteis								ORIGEM DOS DADOS		ARQGER	UNIDADE DE MEDIDA		Porcentagem		
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	Média do período		
		96,84%	98,63%	98,30%	98,17%	98,54%	99,13%	99,66%	99,80%	99,31%	99,36%	99,77%	98,92%	98,87%		
	RECEBIDOS	18.215	22.524	21.227	21.255	25.236	21.501	23.902	26.363	23.090	20.978	21.197	14.382	21.656		
	ATENDIDOS	17.640	22.215	20.866	20.866	24.867	21.314	23.820	26.309	22.931	20.843	21.148	14.227	21.421		
	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	Média do período		
		99,79%	99,74%	99,64%	99,54%	99,52%	98,33%	98,71%	99,64%	99,62%	99,79%	99,85%	99,62%	99,48%		
RECEBIDOS	16.439	22.407	22.424	21.200	25.937	20.863	32.958	28.062	22.310	26.992	18.963	14.265	22.735			
ATENDIDOS	16.404	22.349	22.344	21.102	25.813	20.515	32.533	27.960	22.225	26.936	18.934	14.211	22.611			
MÉDIA DO PERÍODO																
Média 2011	98,87%															
Média 2012	99,48%															
META	99,00%															

Período	Porcentagem
Média 2011	98,87%
Média 2012	99,48%
META	99,00%

Mês	Porcentagem
jan/12	99,79%
fev/12	99,74%
mar/12	99,64%
abr/12	99,54%
mai/12	99,52%
jun/12	98,33%
jul/12	98,71%
ago/12	99,64%
set/12	99,62%
out/12	99,79%
nov/12	99,85%
dez/12	99,62%

ANÁLISE CRÍTICA	A média verificada em 2012 - 99,48% - superou a meta estabelecida em 0,48 pontos percentuais e superou em 0,61 pontos percentuais a média de 2011. Houve aumento de 4,98% no total de pedidos recebidos em 2012 (272.820) em comparação ao total de pedidos recebidos em 2011 (259.870). Já em relação ao total de pedidos atendidos no prazo, o aumento foi de 5,56%, comparando-se o total de pedidos atendidos em 2012 (271.326) com o total de pedidos atendidos em 2011 (257.046).
AÇÕES GERENCIAIS	Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas. O desempenho do processo de trabalho continuará a ser avaliado.

Responsável pela emissão do relatório:	ARTUR EVARISTO DA COSTA	Responsável (aprovação e divulgação):	MARCIO RONALDO LEITÃO TEIXEIRA
		Data:	09/01/2013



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

3.1.4 Número de Pessoas Beneficiadas com o Acesso ao Acervo Histórico

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	Número de pessoas beneficiadas com o acesso ao acervo histórico			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir Conhecimento												
FINALIDADE	Acompanhar o processo de acesso ao acervo histórico										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	acumulado					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE											
FÓRMULA	[Σ (participantes eventos especiais)] + [Σ (pesquisadores atendidos)] + [Σ (participantes visita orientada)] + [Σ (visitantes de exposições)]										SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor					
META	Pelo menos 6.000 pessoas beneficiadas com o acesso ao acervo histórico em 2012.				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			
	Participantes Visita Orientada	14	16	218	91	163	156	175	660	201	256	232	125	2.307			
	Pesquisadores Atendidos	28	22	22	23	36	21	30	182	41	34	29	19	487			
Participantes de Eventos Especiais	0	0	0	0	0	0	0	142	0	0	0	0	142				
Visitantes de Exposições	63	59	474	220	398	426	358	757	414	568	528	273	4.538				
RESULTADOS NO PERÍODO																	
LINHA DE BASE (Resultado 2011)	5.449				<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período:2012</p> <p>LINHA DE BASE (Resultado 2011) RESULTADO ATUAL (2012) META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> </div> </div>												
RESULTADO ATUAL (2012)	7.474																
META	6.000																
ANÁLISE CRÍTICA	No ano de 2012, o indicador ficou 24,5% (vinte e quatro vírgula cinco por cento) acima da meta estabelecida. A excelente repercussão do evento "I Seminário Nacional de Museus e Centros de Memória do Judiciário", levou o indicador do mês de sua realização (agosto), a representar cerca de 23% do total obtido durante todo o ano.																
AÇÕES GERENCIAIS	Em função da superação da meta, o DEGEM estipulou, para o ano de 2013, uma nova meta com um incremento de 10%, ou seja, 6.600 pessoas a serem beneficiadas com o acesso ao acervo histórico do DEGEM.																
Responsável pela emissão do relatório:				Marco Antonio V.M.Sampaio				Responsável (aprovação e divulgação):				Antonio Carlos Romeo				Data:	07/01/2013



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho) Gerir Acervo Arquivístico

3.2.1 Acompanhamento de Custos do DEGEA

PLANILHA DE INDICADORES																	
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da Intranet é cópia não controlada.																	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/DEGEA			INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	Eficiência Operacional						OBJETIVO ESTRATÉGICO	Buscar a Excelência na Gestão de Custos Operacionais									
INDICADOR	Acompanhamento de custos do DEGEA						PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (RAD-DGCON-022)									
FINALIDADE	Acompanhar a evolução dos custos do DEGEA										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS					
PERIODICIDADE	TRIMESTRAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X		INDICADOR DE DESEMPENHO				INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	[Σ (Custos com Guarda e Gerenciamento do Acervo; Apoio Operacional; Água e Luz)]											SENTIDO DE MELHORIA	Menor é melhor				
META	ACOMPANHAMENTO						ORIGEM DOS DADOS	FATURAS						UNIDADE DE MEDIDA	REAIS		
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	Média do período.		
	AGUA		RS 618.442,49	RS 601.268,55	RS 575.299,89	RS 573.583,41	RS 585.115,48	RS 632.633,96	RS 627.143,39	RS 630.971,81	RS 673.572,41	RS 703.146,21	RS 657.037,93	RS 737.134,27	RS 634.612,48		
	LUZ		RS 1.818,72	RS 2.731,05	RS 1.660,55	RS 1.285,93	RS 1.741,77	RS 1.278,77	RS 1.453,76	RS 1.081,91	RS 1.158,47	RS 1.238,85	RS 1.793,11	RS 1.622,23	RS 1.572,09		
	APOIO OPERACIONAL		RS 13.307,71	RS 17.192,68	RS 15.972,69	RS 15.442,83	RS 16.334,80	RS 15.038,71	RS 11.436,07	RS 12.847,63	RS 14.930,32	RS 15.074,52	RS 20.102,97	RS 21.376,92	RS 15.754,82		
	GUARDA E GERENCIAMENTO		RS 323.185,84	RS 298.771,74	RS 269.806,57	RS 264.496,33	RS 268.853,17	RS 286.434,14	RS 286.302,38	RS 287.682,61	RS 328.679,12	RS 358.402,22	RS 306.942,39	RS 383.956,10	RS 305.292,72		
			RS 280.130,22	RS 282.573,08	RS 287.860,08	RS 292.358,32	RS 298.185,74	RS 329.882,34	RS 327.951,18	RS 329.359,66	RS 328.804,50	RS 328.430,62	RS 328.199,46	RS 330.179,02	RS 311.992,85		
	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	Média do período.		
	AGUA		RS 1.085,78	RS 1.111,56	RS 2.161,81	RS 1.541,08	RS 1.505,13	RS 1.355,95	RS 1.118,59	RS 1.588,69	RS 1.589,42	RS 1.698,38	RS 1.663,40	RS 1.656,28	RS 1.506,31		
	LUZ		RS 19.618,31	RS 22.439,88	RS 23.522,25	RS 25.068,35	RS 24.347,14	RS 21.233,89	RS 18.234,38	RS 20.391,72	RS 22.033,23	RS 20.427,43	RS 22.803,06	RS 20.506,48	RS 21.718,82		
	APOIO OPERACIONAL		RS 341.393,97	RS 367.489,21	RS 347.928,12	RS 376.985,67	RS 347.013,86	RS 375.480,23	RS 364.255,62	RS 357.317,84	RS 363.354,67	RS 363.354,67	RS 363.354,67	RS 363.354,67	RS 363.354,67	RS 360.940,27	
GUARDA E GERENCIAMENTO		RS 331.380,22	RS 334.861,40	RS 338.029,58	RS 363.055,96	RS 365.804,06	RS 368.955,99	RS 372.864,31	RS 377.657,98	RS 383.175,65	RS 386.732,54	RS 390.540,95	RS 395.968,66	RS 367.418,94			
MÉDIA DO PERÍODO		MÉDIA DO PERÍODO															
MÉDIA 2011	RS 634.612,48																
MÉDIA 2012	751.584,34																
		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO															
ANÁLISE CRÍTICA	Tendo em vista não terem sido apresentadas as faturas referentes ao apoio operacional dos meses de outubro, novembro e dezembro de 2012, optou-se por repetir os custos de setembro de modo a possibilitar a análise do indicador. Em 2012 a média de custos foi 18,43% superior à média verificada em 2011. Não obstante os reajustes contratuais dos valores, o valor médio do contrato de apoio operacional em 2012 (RS 360.940,27) foi 18,23% superior ao valor médio de 2011 (RS 305.292,72), o que pode ser explicado em parte pelo ingresso, no final quatro trimestre de 2012, de prestadores de serviço para atuarem no Centro de Digitalização. Já o aumento de 17,76% no custo médio do contrato de guarda e gerenciamento em 2012 (RS 367.418,94), em relação a 2011 (RS 311.992,85), pode ser explicado pelo crescimento vegetativo do acervo.																
AÇÕES GERENCIAIS	O DEGEA irá avaliar a produtividade das equipes de modo a dimensioná-las de acordo com a média das demandas recebidas em 2012. No que tange às atividades de apoio, serão reavaliadas as metas estabelecidas internamente, visando à redução de custos no apoio operacional.																
Responsável pela emissão do relatório:		AMANDA ALBUQUERQUE VIEGAS/ARTUR EVARISTO DA COSTA					Responsável (aprovação e divulgação):			MARCIO RONALDO LEITÃO TEIXEIRA			Data:		06/12/2012		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

3.2.2 Índice de Caixas Arquivo Armazenadas na Rede de Arquivos do PJERJ

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/DEGEA	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO						INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	EFICIÊNCIA OPERACIONAL						OBJETIVO ESTRATÉGICO	Buscar a Excelência na Gestão de Custos Operacionais							
INDICADOR	Índice de caixas arquivo armazenadas na Rede de Arquivos do PJERJ						PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (RAD-DGCON-022)							
FINALIDADE	Monitorar a localização do acervo arquivístico sob a responsabilidade do DEGEA										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS			
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X		INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	Σ (caixas-arquivo armazenadas na Rede de Arquivos do PJERJ) / Σ (caixas-arquivo sob a responsabilidade do DEGEA) X 100										SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor			
META	ACOMPANHAMENTO						ORIGEM DOS DADOS	SISTEMA ARQGER		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem				
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	Média do período.
	DEGEA		46,64%	45,48%	45,51%	45,62%	45,14%	45,35%	45,76%	46,19%	46,66%	46,99%	47,35%	47,10%	46,16%
	CONTRATADA		626.343	600.469	617.878	628.796	627.138	636.833	647.137	658.156	668.630	677.553	685.904	685.691	646.711
	TOTAL DE CAIXAS		716.612	719.944	739.734	749.396	762.147	767.313	766.926	766.707	764.247	764.334	762.606	770.146	754.176
			1.342.955	1.320.413	1.357.612	1.378.192	1.389.285	1.404.146	1.414.063	1.424.863	1.432.877	1.441.887	1.448.510	1.455.837	1.400.887
	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	Média do período.
	DEGEA		46,92%	46,70%	46,50%	46,33%	46,22%	46,21%	45,94%	45,49%	45,26%	44,89%	44,58%	44,28%	45,76%
	CONTRATADA		684.869	685.207	687.624	687.930	692.743	696.733	696.286	691.723	696.219	696.025	695.183	695.183	692.144
TOTAL DE CAIXAS		774.762	782.002	791.274	796.897	805.961	811.118	819.419	828.914	842.101	854.395	864.218	874.723	820.482	
MÉDIA DO PERÍODO		1.459.631	1.467.209	1.478.898	1.484.827	1.498.704	1.507.851	1.515.705	1.520.637	1.538.320	1.550.420	1.559.401	1.569.906	1.512.626	
DEZEMBRO 2011	47,10%														
DEZEMBRO 2012	44,28%														
ANÁLISE CRÍTICA	Do total de 1.569.906 caixas sob responsabilidade do DEGEA, 695.183 caixas ou 44,28% encontram-se armazenadas na Rede de Arquivos do TJRJ e 874.723, equivalentes a 55,72%, na empresa contratada. Em relação à estrutura própria, do total sob a responsabilidade do DEGEA (1.569.906 caixas) 597.473 (38,06%) caixas encontram-se armazenadas no Arquivo São Cristóvão, 70.132 (4,47%) no Arquivo Regional de Itaipava e 27.578 (1,76%) caixas no Arquivo Regional de Rio Bonito. Em dezembro de 2012 houve redução de 0,30 pontos percentuais no índice de caixas armazenadas na Rede de Arquivos em comparação ao mês de novembro de 2012. Em relação ao mês de dezembro de 2011, houve redução de 2,82 pontos percentuais.														
AÇÕES GERENCIAIS	O DEGEA está desenvolvendo estudos para subsidiar decisão sobre o modelo a ser adotado para guarda do acervo arquivístico que excede à capacidade da Rede de Arquivos do PJERJ, tendo em vista que o crescimento do acervo significa aumento de despesa com a contratação de empresa especializada no armazenamento de documentos.														
Responsável pela emissão do relatório:			ARTUR EVARISTO DA COSTA				Responsável (aprovação e divulgação):				MARCIO RONALDO LEITÃO TEIXEIRA			Data:	08/01/2013



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

3.2.3 Satisfação dos Usuários do DEGEA

PLANILHA DE INDICADORES													
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da Intranet é cópia não controlada.													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/DEGEA		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	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO DEGEA				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	GERIR O DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS (RAD-DGON-022)							
FINALIDADE	AVALIAR O ALINHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DEGEA ÀS EXPECTATIVAS DE SEUS USUÁRIOS								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS			
PERIODICIDADE	SEMESTRAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	Σ DO PERCENTUAL DE ÓTIMO + BOM DO CONJUNTO DE QUESITOS PESQUISADOS)								SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor			
META	ATINGIR 99% DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DEGEA				ORIGEM DOS DADOS	FORMULÁRIO PSU		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	PRIMEIRO SEMESTRE 2011				99,44%		SEGUNDO SEMESTRE 2011				98,20%		
	INTERIOR/S. CRISTÓVÃO		FÓRUM CENTRAL		SEAIT	SEARB	INTERIOR/S. CRISTÓVÃO		FÓRUM CENTRAL		SEAIT	SEARB	
	ÓTIMO	89	105	18	19	133	74	12	16				
	BOM	63	37	14	9	56	62	19	9				
	REGULAR	0	2	0	0	3	0	1	3				
	RUM	0	0	0	0	0	0	0	0				
	PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0	0	0				
	SEM RESPOSTA	0	0	1	0	0	0	1	0				
	TAM. AMOSTRA	152	144	33	28	192	136	33	28				
						98,40%						98,98%	
	INTERIOR/S. CRISTÓVÃO		FÓRUM CENTRAL		SEARB		COMARCA DA CAPITAL		COMARCAS DO INTERIOR				
	ÓTIMO	211	54	37	31	152	214						
	BOM	201	26	31	2	56	173						
	REGULAR	7	0	2	0	3	4						
RUIIM	0	0	0	0	0	0							
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0							
TAM. AMOSTRA	419	80	70		211	391							
MÉDIA DO PERÍODO													
2º sem 2011	98,20%	Quadro comparativo				Segundo semestre 2012				Ótimo/Bom 98,98%	Regular 1,02%		
2º sem 2012	98,98%												
META	99,00%												
ANÁLISE CRÍTICA													
<p>A pesquisa foi realizada por meio de correio eletrônico institucional entre os dias 1º e 8 de novembro de 2012. Foram recebidos 122 formulários, 35,55% a mais que os 90 necessários de acordo com a RAD-PJERJ-010. Neste semestre o Arquivo Central assumiu o armazenamento do acervo pertencente às comarcas dos 2º e 11º NUR, até então direcionado ao Arquivo Regional de Rio Bonito. A referida unidade passou a ser responsável pela guarda de caixas pouco movimentadas, anteriormente armazenadas no Arquivo Central, independente da comarca de origem. Desta forma, a presente pesquisa classificou os usuários entre instalados na Comarca da Capital e nas Comarcas do Interior. O DEGEA ficou apenas 0,02% da meta estabelecida e os dados evidenciam aumento de 0,58% em relação ao resultado do primeiro semestre do corrente e 0,16% se comparado à média do ano 2011. Evidenciam que também neste período não houve nenhum conceito "Ruim" e "Péssimo", bem como redução de 22,23% no conceito "Regular" em relação ao primeiro semestre de 2012.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS													
O DEGEA irá, até o final de 2012, entrar em contato com os usuários das Comarcas do Interior que apontaram o conceito "Regular", a fim de conhecer e corrigir as ocorrências que imperaram a plenitude do grau de satisfação em relação aos quesitos apontados.													
Responsável pela emissão do relatório:			ARTUR EVARISTO DA COSTA			Responsável (aprovação e divulgação):			MARCIO RONALDO LEITÃO TEIXEIRA				
Data:									13/11/2012				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

3.2.4 Índice de Descarte

PLANILHA DE INDICADORES																													
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/DEGEA	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	x																				
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Buscar a excelência na gestão de custos operacionais																								
INDICADOR	Índice de Descarte			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Melhorar o índice de descarte de documentos constantes na base de dados do sistema ARQGER																								
FINALIDADE	Acompanhar a atividade de descarte de processos indicados pelo sistema realizada na rede de arquivos do PJERJ								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																			
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE																					
FÓRMULA	$\left[\frac{\sum(\text{processos descartados constantes relatório ARQGER})}{\sum(\text{processos passíveis de descarte constantes relatório ARQGER})} \right] \times 100$								SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor																			
META	Descartar 98% dos processos existentes na base de dados do ARQGER no mês em referência (setembro a dezembro de 2012)								ORIGEM DOS DADOS	ARQGER			UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	MÉDIA															
	Carregamento ARQGER	--	--	--	--	--	--	--	--	99,9%	100,0%	82,4%	35,2%	79,4%															
	Quantidade de processos descartados (ARQGER)	--	--	--	--	--	--	--	--	48.737	48.196	48.327	47.133	48.098															
		--	--	--	--	--	--	--	--	48.704	48.189	39.845	16.571	38.327															
RESULTADOS NO PERÍODO																													
Média	79,4%																												
RESULTADO ATUAL	35,2%																												
META	98,0%																												
ANÁLISE CRÍTICA	Indicador estabelecido a partir da definição dos objetivos da qualidade do DEGEA, em vigor a partir de setembro de 2012. O resultado em 2012 (média de setembro a dezembro) foi 18,6 pontos percentuais inferior à meta, pois o resultado de dezembro foi influenciado pela saída da equipe por conta de problemas relacionados à empresa prestadora de serviços de apoio operacional à DGCON. De setembro a dezembro de 2012 foram descartados 153.309 processos.																												
AÇÕES GERENCIAIS	O SESED irá providenciar a contratação e capacitação de uma nova equipe de avaliação, seleção e descarte a partir de janeiro de 2013.																												
Responsável pela emissão do relatório:					Katia Maria G. S. Hintz / Gilberto S. Cardoso					Responsável (aprovação e divulgação):					Marcio Ronaldo Leitão Teixeira					Data:					10/01/2013				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

Gerir Acervo Bibliográfico

3.2.5 Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pelo DEGAB

PLANILHA DE INDICADORES																		
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																		
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/DEGAB			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	Grau de Satisfação dos Usuários com os serviços prestados pelo DEGAB					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir Acervo Bibliográfico											
FINALIDADE	Avaliar o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo DEGAB										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO							
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO		X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA				INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	$\frac{[\sum(\text{respostas ótimo}) + \sum(\text{respostas bom})]}{[\sum(\text{respostas ótimo}) + \sum(\text{respostas bom}) + \sum(\text{respostas regular}) + \sum(\text{respostas ruim}) + \sum(\text{respostas péssimo})]} * 100$										SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor					
META	Atingir pelo menos 90% de respostas do grau "Ótimo" + "Bom" em relação à satisfação dos serviços prestados pelo DEGAB							ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação Semestral		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	1º semestre/2011			99,50%			2º semestre/2011			96,50%			1º semestre/2013			2º semestre/2013		
	1º semestre/2012			95,58%			2º semestre/2012			95,79%								
	ATENDIMENTO	RAPIDEZ ATENDIMENTO	QUALIDADE DO ACERVO	ATENDIMENTO	RAPIDEZ ATENDIMENTO	QUALIDADE DO ACERVO	ATENDIMENTO	RAPIDEZ ATENDIMENTO	QUALIDADE DO ACERVO	ATENDIMENTO	RAPIDEZ ATENDIMENTO	QUALIDADE DO ACERVO	ATENDIMENTO	RAPIDEZ ATENDIMENTO	QUALIDADE DO ACERVO			
	100,00%	99,07%	87,13%	100,00%	100,00%	87,37%												
	ÓTIMO	93	85	49	85	81	51											
	BOM	15	22	39	10	14	32											
	REGULAR	0	1	12	0	0	12											
	RUIM	0	0	0	0	0	0											
	PESSIMO	0	0	1	0	0	0											
	TOTAL	108	108	101	95	95	95											
RESULTADOS NO PERÍODO																		
LINHA DE BASE	95,58%			RESULTADO NO PERÍODO														
RESULTADO ATUAL	95,79%																	
META	90,00%																	
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Dentre os quesitos pesquisados, destaca-se o desempenho da equipe da Biblioteca do TJ em relação ao "Atendimento", o qual já havia obtido grau máximo de avaliação ao longo de 2011 (100%), e conseguiu repetir o desempenho no ano de 2012. Quanto à "Rapidez no Atendimento", à exceção de uma avaliação como "Regular" no 2º semestre de 2011, e outra no 1º semestre de 2012, todas as demais avaliações desde 2011 foram positivas ("Ótimo" ou "Bom"). O desempenho em relação ao quesito "Qualidade do Acervo" ficou abaixo da meta nas pesquisas realizadas ao longo de 2011 e no ano de 2012. Com o intuito de agilizar o procedimento de compra de livros no TJ, o DGCON/DEGAB, por meio do processo administrativo 2011/172884, sugeriu nova modalidade para aquisição, encontrando-se ainda o processo na DGLG para avaliação de sua viabilidade. A amostra é representativa da população pesquisada obedecendo aos critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-010.</p>																	
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Quanto à percepção do usuário em relação ao item "qualidade do acervo", com a implementação da mudança proposta pelo DGCON/DEGAB em relação à modalidade de compra de livros (processo 2011/172884), a qual deve acarretar um ganho de agilidade na atualização do acervo bibliográfico, espera-se que haja uma melhora na percepção do usuário em relação a este quesito. O DIDE/SEQUI já entrou em contato com as várias unidades organizacionais envolvidas no processo de mudança da forma de compra de material bibliográfico, com a finalidade de agilizar/viabilizar sua adoção. O DGCON/DEGAB estudará como aferir com mais precisão a percepção sobre qualidade do acervo bibliográfico.</p>																	
Responsável pela emissão do relatório:					Responsável (aprovação e divulgação):					Data:								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

3.2.6 Índice de Atualização do Acervo Bibliográfico

PLANILHA DE INDICADORES												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da Intranet é cópia não controlada.												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/DEGAB	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a Infraestrutura Adequada às Atividades Administrativas e Judiciais							
INDICADOR	Índice de Atualização do Acervo Bibliográfico			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Atualizar o Acervo Bibliográfico							
FINALIDADE	Monitorar a atualização do acervo bibliográfico											
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	[[(Σ (Obras Incorporadas)) + (Σ (Obras descartadas))] / (Σ (obras que compõem o acervo final do ano anterior))] x 100								SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor		
META	Atingir o índice de atualização igual ou superior a 5,0% ao ano								ORIGEM DOS DADOS	Sistema Informatizado / Excel	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	1º Trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre		Resultado no Per.		
		0,85%		1,29%		1,95%		3,09%		7,18%		
	2010	1º Trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre		Resultado no Per.		
		0,99%		0,30%		1,12%		0,75%		3,16%		
	2011	1º Trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre		Resultado no Per.		
0,93%		0,83%		1,24%		0,87%		3,87%				
Referência para cálculo do índice de atualização do acervo: ACERVO FINAL (2011) - 114.300 OBRAS												
Índice de atualização	2012	1º Trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre		Resultado no Per.		
		0,74%		0,65%		0,65%		1,07%		3,11%		
Total de obras tratado												
		841		741		739		1.226		3.547		
Incorporadas												
		346		265		259		226		1.697		
Descartadas												
		0		0		0		0		0		
Livros e Folhetos												
		149		147		147		18		461		
Periódicos												
		117		128		108		109		462		
Acervo Digital												
		33		10		10		3		77		
Diários Oficiais												
		191		175		195		169		730		
RESULTADOS NO PERÍODO												
LINHA DE BASE (2011)	3,87%											
RESULTADO ATUAL	3,11%											
META 2012	5,00%											
RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:												
ANÁLISE CRÍTICA	O índice no 4º trimestre indica uma discreta elevação ocasionada por uma doação significativa nesse período. Contudo, tendo em vista que a maioria dos processos de compras (licitação), iniciados no corrente ano, ainda não foi finalizado, o índice ficou distante da meta estabelecida para 2012.											
AÇÕES GERENCIAIS	Considerando-se que a meta de 5,0% estabelecida nos 3 últimos anos não tem sido atingida e, observando-se que o procedimento de atualização do acervo, nesse mesmo tempo, tende a uma estabilização, o DGCON/DIDEC irá avaliar, em conjunto com o DGCON/DEGAB, reavaliação do indicador.											
Responsável pela emissão do relatório:			Zildete das Neves Barbosa			Responsável (aprovação e divulgação):			Maurício Wagner Pastor			
									Data: 28/12/2012			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

3.2.7 Percentual de Atos Oficiais Indexados no Prazo

PLANILHA DE INDICADORES																												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON-DEGAB	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																				
TEMA	Eficiência Operacional		OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir a Agilidade nos Trâmites Judiciais e Administrativos																							
INDICADOR	Percentual de Atos Oficiais Indexados no prazo de até 1 dia útil, após a publicação				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Indexar Legislação (RAD-DGCON-003)																					
FINALIDADE	Verificar se 100% dos atos oficiais selecionados, de acordo com o manual de seleção, foram indexados em até um dia útil após a publicação							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status																		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO		X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE																		
FÓRMULA	$\left[\frac{\sum (\text{Atos Oficiais Indexados em até 1 dia útil após a publicação})}{\sum (\text{Atos Oficiais Selecionados para Indexar})} \right] \times 100$							SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor																		
META	Indexar 100% dos Atos Oficiais Selecionados						ORIGEM DOS DADOS		Relatório Sophia	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem																	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	TOTAL	MÉDIA MENSAL													
		100,00%	100,00%	100,00%	82,25%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,52%												
		PJERJ	EXTERNO	PJERJ	EXTERNO	PJERJ	EXTERNO	PJERJ	EXTERNO	PJERJ	EXTERNO	PJERJ	EXTERNO	PJERJ	EXTERNO	PJERJ	EXTERNO											
Atos Oficiais selecionados para indexar	226	320	238	160	245	208	232	151	238	291	195	211	305	214	282	267	234	176	263	185	258	171	263	217	2979	2571	248	214
Atos Oficiais indexados em até 1 dia útil	226	320	238	160	245	208	232	83	238	291	195	211	305	214	282	267	234	176	263	185	258	171	263	217	2979	2503	248	209
RESULTADOS NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</p> </div> </div>																										
MÉDIA MENSAL	98,52%																											
dez/12	100,00%																											
META	100,00%																											
ANÁLISE CRÍTICA	No mês de abril não foram indexados todos os atos externos, devido à saída de uma integrante da equipe, mas nos demais meses do ano todos os atos oficiais foram indexados dentro do prazo. A integralidade da indexação dos Atos, alcançada nos meses posteriores a saída do funcionário, foi conseguida a partir da inclusão e treinamento de novo funcionário.																											
AÇÕES GERENCIAIS	Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas.																											
Responsável pela emissão do relatório:		Cristina Valls				Responsável (aprovação e divulgação):		Cristina Pedro				Data: 28/12/2012																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

Gerir Acervo Histórico

3.2.8 Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pelo DEGEM

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	Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pelo DEGEM			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir Acervo Histórico											
FINALIDADE	Destacar o grau de satisfação do usuário com os serviços prestados pelo DEGEM											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
PERIODICIDADE	Semestral			INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO	X			INDICADOR DE EFICIÊNCIA				
FÓRMULA	$\frac{[\sum(\text{respostas ótimo}) + \sum(\text{respostas bom})]}{[\sum(\text{respostas ótimo}) + \sum(\text{respostas bom}) + \sum(\text{respostas regular}) + \sum(\text{respostas ruim}) + \sum(\text{respostas péssimo})] * 100}$											SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor			
META	Atingir pelo menos 90% de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo DEGEM							ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa Satisfação DEGEM			UNIDADE DE MEDIDA	porcentagem			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011		1º semestre 2011					2º semestre 2011					Resultado no Per.			
			97,7%					99,6%					98,7%			
	2012		1º Semestre 2012					2º Semestre 2012					Resultado no Per.			
			99,4%					99,4%					99,4%			
	Como Avalia os	Como classifica o	Como classifica a	Como classifica a	Como classifica a	Como classifica a	Como Avalia os	Como classifica o	Como classifica a	Como classifica a	Como classifica a	Como classifica a	Como classifica a	Como classifica a	Total 2012	
	Serviço Prestados	tempo para	qualidade da	qualidade da	qualidade da	instalações do	Serviço Prestados	tempo para	qualidade da	qualidade da	qualidade da	qualidade da	instalações do	instalações do		
	por Nossa Unidade?	atendimento?	transmitida?	palestrante?	visitada?	Museu da Justiça?	por Nossa	atendimento?	transmitida?	palestrante?	visitada?	Museu da Justiça?	visitada?	Museu da Justiça?		
	100,0%	100,0%	100,0%	97,4%	98,7%	100,0%	99,1%	100,0%	99,1%	99,0%	99,0%	100,0%	99,0%	100,0%	99,4%	
	Ótimo	74	66	76	56	65	76	100	90	102	92	93	98	98	988	
	Bom	10	18	8	18	12	8	7	18	5	11	10	10	10	135	
Regular	0	0	0	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	5		
Péssimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1		
Ruim	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1		
Não Se Aplica	0	0	0	8	6	0	0	0	4	4	0	0	0	22		
Tamanho da amostra	84		84		84		108		108		108		108			
RESULTADOS NO PERÍODO																
LINHA DE BASE (2011)	98,7%															
RESULTADO ATUAL (2012)	99,4%															
META	90,0%															
ANÁLISE CRÍTICA	<p>O resultado do 2º semestre de 2012, com percentual de 99,4% de respostas positivas sobre o total de respostas da pesquisa de satisfação do DEGEM, ficou 9,4 pontos percentuais acima da meta estabelecida para o período, igualando o resultado do 1º semestre. Ressalte-se, primeiramente, que a amostragem do 2º semestre foi 28% maior que a do 1º semestre (108 questionários x 84 questionários). Em segundo, todas as respostas "Regular", "Ruim" e "Péssimo" partiram de um mesmo questionário: os participantes desta Visita Guiada foram equivocadamente orientados pelos recepcionistas da portaria do fórum que a atividade se iniciaria na Lamina I, do TJ. Isto atrasou o evento e gerou descontentamento no grupo.</p>															
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Será cobrado mais atenção quanto aos horários e locais de visitação por parte das instituições que as realizam. No mais, como os dados do indicador estão acima da meta estabelecida, se manterá a observação constante quanto ao desempenho.</p>															
Responsável pela emissão do relatório:				Marco Antonio V.M.Sampaio				Responsável (aprovação e divulgação):				Antonio Carlos Romeo				
												Data:		12/11/2012		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

Gerir e Disseminar Conhecimento

3.2.9 Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pelo DECCO

PLANILHA DE INDICADORES										
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/DECCO	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	Grau de satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pelo DECCO			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir e Disseminar Conhecimento					
FINALIDADE	Destacar o grau de satisfação do usuário com os serviços prestados pelo DECCO							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status	
PERIODICIDADE	SEMESTRAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	$\frac{[\Sigma(\text{respostas ótimo}) + \Sigma(\text{respostas bom})]}{[\Sigma(\text{respostas ótimo}) + \Sigma(\text{respostas bom}) + \Sigma(\text{respostas regular}) + \Sigma(\text{respostas ruim}) + \Sigma(\text{respostas péssimo})]} * 100$							SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor	
META	Atingir pelo menos 92% de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo DECCO					ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação Semestral	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	1º Semestre 2011				2º Semestre 2011					
	92,1%				94,1%					
	1º Semestre 2012				2º Semestre 2012					
	95,8%				95,7%					
		Banco do Conhecimento	Boletim do Serviço de Difusão	Diário da Justiça Eletrônico do TJERJ	Ementários de Jurisprudência	Banco do Conhecimento	Boletim do Serviço de Difusão	Diário da Justiça Eletrônico do TJERJ	Ementários de Jurisprudência	TOTAL
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	89,0%	98,9%	91,2%	100,0%	96,8%	95,6%	92,6%	96,7%		
ÓTIMO	51	61	54	118	53	64	52	115	568	
BOM	30	29	29	57	38	23	36	59	301	
REGULAR	9	1	7	0	3	3	6	6	35	
RUIM	0	0	1	0	0	1	1	0	3	
PÉSSIMO	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
TAMANHO DA AMOSTRA	91	91	91	175	94	91	95	180	908	
RESULTADOS NO PERÍODO										
1º SEMESTRE DE 2012	95,8%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS</p> <p>1º SEMESTRE DE 2012 2º SEMESTRE DE 2012 META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>1º SEMESTRE DE 2011 2º SEMESTRE DE 2011 1º SEMESTRE DE 2012 2º SEMESTRE DE 2012</p> </div> </div>								
2º SEMESTRE DE 2012	95,7%									
META	92,0%									
ANÁLISE CRÍTICA	<p>A pesquisa de satisfação foi realizada no período de 22/11/2012 a 19/12/2012, tendo participado 97 Magistrados e seus Assessores. Destaca-se, neste semestre, que o grau de satisfação dos usuários ficou 3,7% acima da meta estabelecida. Verifica-se, ainda, uma elevação no grau de satisfação dos usuários com relação aos conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento e no Diário da Justiça Eletrônico do TJERJ em relação ao 1º semestre de 2012. Cumpre ressaltar, que a quantidade de respostas apresentadas na coluna "Ementários de Jurisprudência", representa o somatório da avaliação dos entrevistados sobre dois aspectos: 1- Seleção dos Acórdãos/Decisões Monocráticas que integram os Ementários de Jurisprudência do PJERJ e 2- Seleção de Decisões que integram os Ementários das Turmas Recursais.</p>									
AÇÕES GERENCIAIS	Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas.									
Responsável pela emissão do relatório: Monica Papf de Moura Soares Responsável (aprovação e divulgação): Marcus Vinicius Domingues Gomes Data: 04/01/2013										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

3.2.10 Índice de Editoração de Páginas do DJERJ

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/SEDJE	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO						INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE
TEMA	Eficiência Operacional							OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos					
INDICADOR	Índice de Editoração de Páginas do DJERJ							PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Publicar o Diário da Justiça Eletrônico (RAD-DGCON-055)					
FINALIDADE	Mensurar o quantitativo médio de páginas do DJERJ editoradas por dia útil.											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status	
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			X		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	Σ (Páginas editoradas no mês) / Σ (dias úteis no mês)											SENTIDO DE MELHORIA		Nominal é Melhor
META	Acompanhamento							ORIGEM DOS DADOS			FRM-DGCON-055-01	UNIDADE DE MEDIDA	Páginas Editoradas por dia	
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	MÉDIA MENSAL	
	1.782	1.906	1.867	1.911	1.949	1.997	2.004	2.020	1.991	2.040	1.970	1.040	1.873	
Páginas Editoradas no mês	33.863	38.128	37.336	36.307	42.878	39.938	42.077	46.467	41.821	38.761	37.433	21.847	38.071	
Número de dias úteis no mês	19	20	20	19	22	20	21	23	21	19	19	21	---	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 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	MÉDIA MENSAL	
	1.718	1.927	1.996	2.079	2.108	2.494	2.600	2.776	2.697	2.694	2.531	1.795	2.285	
Páginas Editoradas no mês	36.082	34.694	43.918	35.347	46.365	39.904	57.199	63.858	51.242	59.273	43.028	32.303	45.268	
Número de dias úteis no mês	21	18	22	17	22	16	22	23	19	22	17	18	---	
RESULTADOS NO PERÍODO														
MÉDIA 2011	1.873													
MÉDIA 2012	2.285													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>O valor registrado em dezembro pode ser explicado em parte em razão do período de recesso forense (iniciado em 20/12/2012), período durante o qual as matérias encaminhadas para publicação por meio do Sistema de Controle e Distribuição de Processos da 1ª instância – DCP, tiveram suas publicações agendadas para o dia 07 de janeiro de 2013. Os gráficos acima sinalizam uma leve tendência de aumento na evolução do indicador ao longo de 2012. O total de páginas editoradas em 2012 (543.213) ficou 18,90% acima do total de 2011 (456.856).</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas. No entanto, de acordo com a evolução do indicador, a equipe do Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento avaliará a necessidade, em parceria com a Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC), de aprimorar as ferramentas tecnológicas utilizadas no processo de trabalho, a fim de que se mantenha assegurado o cumprimento dos prazos definidos na lei para a publicação do diário, bem como proporcionar aos usuários facilidades na navegação e na pesquisa aos conteúdos do Diário da Justiça Eletrônico do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ).</p>													
Responsável pela emissão do relatório: Antonia Joselina Caetano Silva				Responsável (aprovação e divulgação): Monica Papf de Moura Soares				Data: 03/01/2013						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

QUADRO VII – DISTRIBUIÇÃO DO CAPITAL HUMANO NA DGCON (2011 - 2012)

UNIDADES DA DIRETORIA	Servidores		Estagiários		Terceirizados		Total Geral	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
GABINETE (GBCON)	08	07	0	0	1	1	9	8
DGCON/DEGEA	31	26	0	0	262	178 ³	293	204
DGCON/DEGAB	29	27	11	07	14	14	54	48
DGCON/DECCO	36	34	0	0	13	11	49	45
DGCON/DEGEM	27	20	2	3	11	11	40	34
TOTAL	131	114	13	10	301	215	445	339

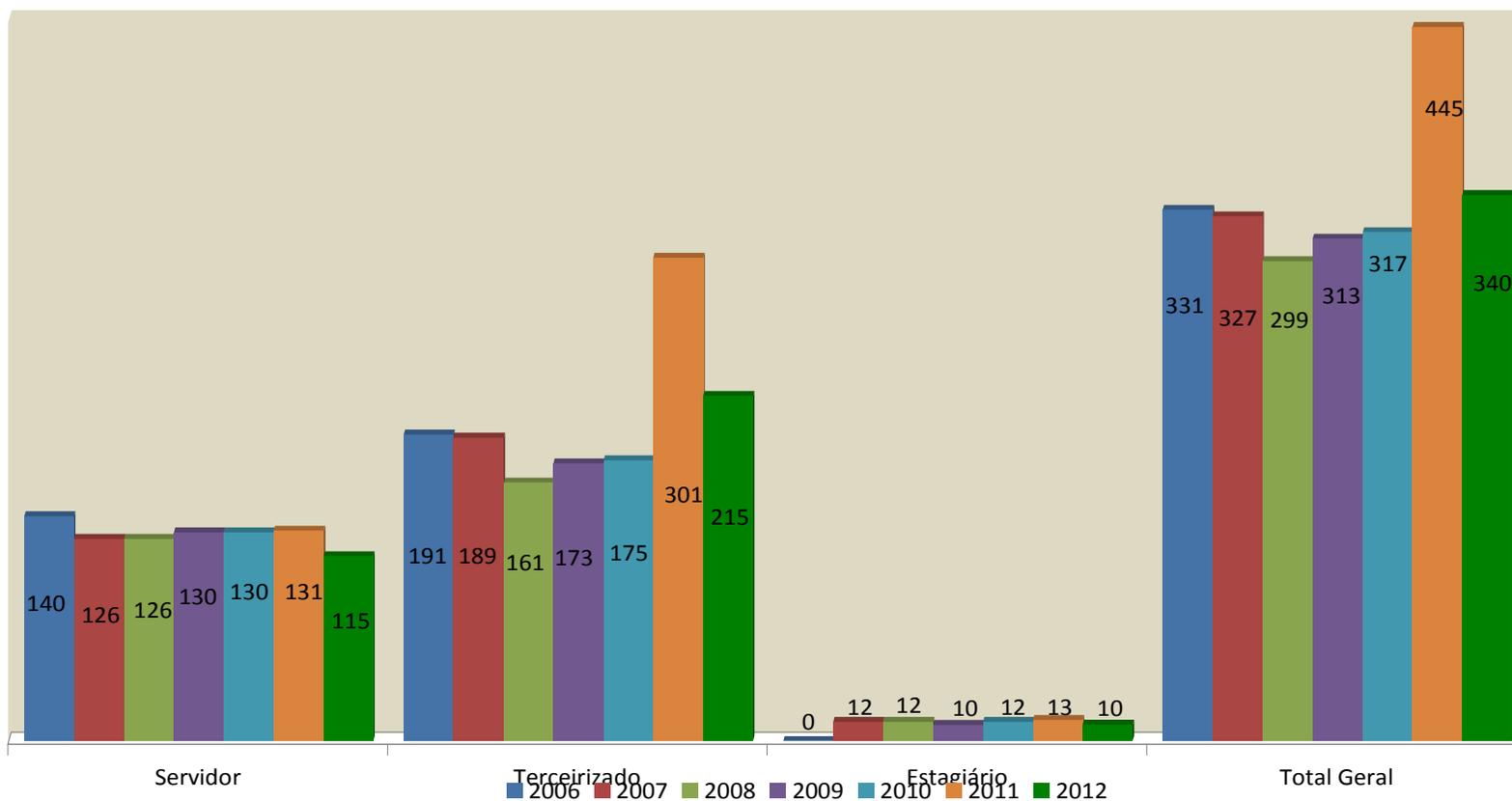
Fonte: DGCON

³ Desse total, 48 por meio do convênio do TJERJ com a Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos – FENEIS (para atuação no Centro de Digitalização), e 130 por meio do contrato de apoio operacional.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

GRÁFICO I - EVOLUÇÃO NO QUANTITATIVO DO CAPITAL HUMANO NA DGCON (2006 – 2012)



Fonte: DGCON e Sistema Informatizado SHF



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

Análise de dados: O quadro funcional da DGCON apresenta significativa diminuição no ano de 2012, devido principalmente a três fatores:

1) diminuição do quantitativo de terceirizados do DEGEA (84): saída de 67 colaboradores do contrato de apoio operacional para a DGCON (47 devolvidos em dezembro, e 20 devido à política de não reposição dos postos vacantes enquanto aguardava-se a conclusão do processo licitatório para nova contratação (2012/065187), o qual acabou sendo revogado em setembro por determinação da Administração Superior), e saída de 17 contratados pelo convênio da FENEIS;

2) diminuição do quantitativo de funcionários do DGCON/DEGEM (7), em razão de determinação da Alta Administração para que fossem lotados na 1ª Vice Presidência;

3) diminuição do quantitativo de funcionários (DGCON/DEGEA - 3, DGCON/DECCO - 2 e DGCON/DEGAB – 2), em razão de determinação da Administração Superior para que fossem lotados na Corregedoria Geral de Justiça (CGJ).

Registra-se que o crescimento verificado no quantitativo geral em 2011 ocorreu em razão do aumento na quantidade de terceirizados, principalmente em decorrência das novas atividades desempenhadas pelo Centro de Digitalização (65 por meio do convênio do TJERJ com a Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos – FENEIS e 52 por meio do contrato de apoio operacional da DGCON).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

4.1.1 Capacitação

Os servidores lotados na DGCON participaram dos principais cursos oferecidos pela Escola de Administração Judiciária (DGPES/ESAJ), com foco naqueles direcionados ao Sistema de Gestão da Qualidade.

QUADRO VIII – CURSOS TÉCNICOS

ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	Nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	Excel básico - Versão 2010	16	1	16	396	10,41%
		Excel I	16	3	48		
		Excel II	18	3	54		
		Fundamentos de Informática	20	1	20		
		Gráficos no Excel	10	1	10		
		Outlook 2003	12	6	72		
		Power Point	14	8	112		
		Produzindo Documentos no Word	16	2	32		
		Word Avançado	16	2	32		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	Nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
2	Direito e Legislação	Aspectos principiológicos do projeto do novo CPC	3	2	6	426	11,20%
		Constituição e saúde	3	1	3		
		Constituição e Saúde	3	1	3		
		Da Divisão Orgânica do Poder	20	1	20		
		Da Ordem Social	20	1	20		
		Direito Administrativo III -Função Administrativa	20	2	40		
		Direito Administrativo VI - Intervenção do Estado na Propriedade Privada	18	1	18		
		Direito Civil -Direitos Reais II - Direitos de Vizinhança, Condomínio, Direitos Reais sobre Coisa Alheia, Direitos Reais de Garantia e Direito Real à Aquisição.	15	1	15		
		Direito Constitucional e Direito Administrativo - Da Divisão Orgânica do Poder	20	1	20		
		Direito do Consumidor	20	1	20		
		Direito Processual Penal - Execução de Penas e Nulidades	12	1	12		
		Direito Processual Penal - Medidas Cautelares Pessoais	15	1	15		
		Direito Processual Penal - Procedimentos Especiais	20	2	40		
		Direito Processual Penal- Tribunal do Júri	10	1	10		
		Direitos Fundamentais em Espécie	20	1	20		
		Monitor Acadêmico Direito Constitucional	2	1	2		
		Monitor Acadêmico Direito Consumidor	2	1	2		
		Organização Judiciária e Consolidação Normativa	20	3	60		
		Regime Jurídico dos Servidores Cíveis do Estado do Rio de Janeiro	20	1	20		
		Regime Previdenciário dos Servidores e Magistrados	10	3	30		
Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	20	1	20				
Sociologia Jurídica	10	3	30				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	Nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
3	Gestão e Qualidade	Administração do Estresse no Ambiente de Trabalho	20	9	180	1.161	30,52%
		Administração do tempo	9	6	54		
		Agente Ambiental	16	3	48		
		Balanced Scorecard	12	3	36		
		Como realizar suas metas utilizando a Programação Neurolinguística	9	2	18		
		Comunicação Estratégica no Trabalho	10	5	50		
		Criatividade e Inovação	6	3	18		
		Criatividade nas Organizações	12	1	12		
		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	6	90		
		Ética e Excelência no Atendimento	20	1	20		
		Etiqueta Corporativa	12	2	24		
		Ferramentas da Qualidade	9	1	9		
		Gerenciamento de Riscos em Projetos	15	6	90		
		Gestão de Registros e Arquivos Correntes	15	3	45		
		Gestão de Resultados	20	1	20		
		Gestão do Capital Intelectual	6	1	6		
		Inteligência Organizacional	9	6	54		
		Interpretação da Norma ISO 9001:2008	18	2	36		
		Liderança no Trabalho e Gestão de Mudanças	20	1	20		
		Medições Fundamentais no SIGA - Pesquisa (PSU e PO) e Produto não Conforme	8	7	56		
		Metodologia de Implementação de Projetos	20	5	100		
		Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	12	1	12		
		Participação de auditores internos em treinamento de auditoria do Sistema Integrado de Gestão	9	3	27		
Processo de Comunicação Institucional	5	1	5				
Qualidade no relacionamento interpessoal	15	1	15				
Rotinas Gerais do PJERJ	20	2	40				
Sistema Integrado de Gestão	4	16	64				
Valorizando o Usuário	12	1	12				
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	2	8	16	16	0,42%



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	Nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
5	Técnico-Administrativa	A Reforma Ortográfica	12	7	84	715	18,80%
		Comunicação verbal e Apresentação em Público	18	3	54		
		Colocação Pronominal	12	2	24		
		Concordância Verbal e Nominal	18	6	108		
		Crase	12	1	12		
		Digitação	20	4	80		
		Leitura, Compreensão e Interpretação de Textos	20	4	80		
		Leitura Dinâmica	15	3	45		
		Método de Estudo	24	3	72		
		Orações: o período e sua construção	18	2	36		
		Português na Linguagem Jurídica	20	1	20		
		Técnicas de Redação e Redação Oficial	20	2	40		
		Termos da Oração e Pontuação	20	3	60		
6	Outros	A Constitucionalidade da reforma do CDC	3	1	3	1.090	28,65%
		Casamento - União Estável - Direitos Sucessórios (Externo)	2	1	2		
		Cine Ambiental	6	4	24		
		Condutas anticompetitivas (on line)	5	1	5		
		X Encontro Nacional de Acervo Raro	17	1	17		
		11º Congresso Brasileiro de Gestão do Conhecimento- KM Brasil 2012	36	2	72		
		Direito Previdenciário e a Competência Estadual	2	1	2		
		Em busca da saúde emocional	2	2	4		
		Evento Comemorativo	1	1	1		
		Evento Comemorativo	2	8	16		
		Gerenciando o estresse e a saúde	2	1	2		
		Gestão do Poder Judiciário	5	4	20		
		Introdução aos Meios Alternativos de Solução de Conflitos	15	1	15		
		Lead Assessor ISO 9001:2088	40	1	40		
		Legística	18	1	18		
		Liberdade de Imprensa e Independência Judicial - Val (externo)	4	1	4		
		Momento Cultural	2	16	32		
		Momento Cultural	3	6	18		
		Momento Cultural "A nova ortografia da Língua Portuguesa"	3	1	3		
		Monitor Acadêmico	2	1	2		
		Monitor Acadêmico	4	4	16		
		Montagem de Exposições	15	2	30		
		MS Excel 2007 básico (on line)	23	1	23		
		MS Office Outlook 2007 (on line)	25	1	25		
		O erro médico e a responsabilidade civil dos prest. (externo)	4	2	8		
		O Processo Legislativo	2	1	2		
Por Dentro do Palácio	2	3	6				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

I Jornada Internacional de Mediação	6	1	6
I Seminário Nacional de Museus e Centros de Memória do Poder Judiciário	19	17	323
Qualidade em Serviços (on line)	15	5	75
4º Seminário sobre Informação na internet (externo)	24	1	24
Programa de Preparação para Aposentadoria	8	2	16
V Congresso Nacional de Arquivologia	32	2	64
Recursos Humanos	5	1	5
Reforma do Código de Direito do Consumidor	2	1	2
2º Congresso Brasileiro de Arquivos do Poder Judiciário	20	2	40
Temas em Destaque	2	8	16
Temas em Destaque	3	1	3
III Jornada de Conservação e Restauração	21	1	21
3º Encontro de Encadernação	27	1	27
Treinamento de Escape	2	11	22
Visitas Mediadas Histórico-Educativas ao Antigo Palácio da Justiça	1	4	4
V Edição do Seminário Internacional Open Innovation	10	1	10
Workshop Práticas de Auditorias	3	1	3
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO			3.804

Fonte: DGCON



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

4.2.1 Sistemas

Abaixo, apresenta-se de forma consolidada um panorama geral dos principais sistemas utilizados e em desenvolvimento para realização dos processos de trabalho da DGCON:

QUADRO IX – PANORAMA DOS PRINCIPAIS SISTEMAS UTILIZADOS PELA DGCON

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
SPEDOADM	DICAC/SEDJE	Atende às necessidades	Sim- aguardando melhorias
SPEDONET	DIJUR/DICAC	Atende às necessidades	Sim-aguardando melhorias
JURIS	DIJUR/DICAC	Atende às necessidades	Sim- aguardando melhorias e inclusão no E-JURIS
BANCO DO CONHECIMENTO	DECCO/SEESC	Atende às necessidades	Sim- aguardando melhorias.
LED	DECCO/SECAP	Atende às necessidades	Sim-aguardando melhorias
SOFTWARE SOPHIA (Sophia Biblioteca e Sophia Acervo)	DEGAB DEGEM	Em produção	Sim - Módulo Terminal WEB, para consulta dos usuários ao sistema, em fase de Homologação (DEGEM).
E-PROT	DGCON	Atende às principais necessidades	Não
Sistema ARQGER ²	DEGEA e DEGEM (somente consulta)	Atende às principais necessidades do DEGEA, estando pendentes módulos de serviços ou setores específicos	Sim – Aguardando cumprimento do cronograma de desenvolvimento ³ Há pendências de desenvolvimento, mas no segundo semestre foram priorizados os itens relacionados ao funcionamento do SEDIG e a repercussão da atividades em relação às serventias. Em 2013 deverá ser feito novo levantamento das necessidades de desenvolvimento.
Sistema de Digitalização de Documentos	DEGEA	Em desenvolvimento	Sim ⁴ A versão 3.1.0 do Sistema ARQGER contém itens que estavam pendentes.
MUSEU	DEGEM/SEGAD	Sistema foi substituído pelo Sistema Sophia Acervo, adquirido da empresa Primasoft.	Não - o módulo de consulta deverá ser mantido, até a implementação definitiva do Terminal WEB do novo sistema (Sophia Acervo)
Inventário WEB	DGCON	Atende às principais necessidades	Não

² O DGCON/DEGEA utiliza o sistema ARQGER para gerenciar o acervo arquivístico sob sua custódia. Tal sistema está integrado ao sistema DCP, fazendo com que o arquivamento / desarquivamento de processos judiciais pelas serventias de 1ª Instância seja efetuado com grande eficiência. Estão em desenvolvimento módulos de integração com outros sistemas informatizados utilizados pelo PJERJ, tais como os sistemas JUD, PROT, entre outros. Não houve integração com outros sistemas. Este assunto deverá ser retomado em 2013.

³ Conclusão dos módulos para gerenciamento dos arquivos correntes e gerenciamento do acervo permanente.

⁴ Desenvolvimento e integração com o Sistema ARQGER para utilização pelo Centro de Digitalização de Documentos do Arquivo Central.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
WinIstis	DEGEM/SEGAB	Sistema foi substituído pelo Sistema Sophia Biblioteca, adquirido da empresa Primasoft.	Não - o módulo de consulta deverá ser mantido, até a implementação definitiva do novo sistema (Sophia Biblioteca)
SISCOMA	DEGEM/SEGAD	Utilizado para baixa dos processos devolvidos ao DEGEA e envio de documentos via malote.	Não

Fonte: DGCON

4.2.2 Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando-se os dois últimos semestres.

QUADRO X – BENS PATRIMONIAIS DE INFORMÁTICA

Unidades da Diretoria	FINAL DE 2011			2º SEMESTRE DE 2012		
	Material de Informática Disponível		EQUIPE (n de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (n de pessoas)
	Computador	Impressora		Computador	Impressora	
Gabinete (GBCON)	10	3	9	10	3	8
DGCON/DEGEA	171	66	293	188	63	204
DGCON/DEGAB	60	15	54	61	15	48
DGCON/DECCO	54	12	49	54	12	45
DGCON/DEGEM	42	10	40	46	11	34
TOTAL	334	107	443	359	104	339

Fonte: DGCON

Em relação ao DGCON/DEGAB, o quantitativo de computadores e impressoras pode ser considerado insuficiente, pois deste total 13 computadores estão disponíveis para consulta aos usuários, e 1 foi danificado no setor de diários oficiais devido a um incidente ocorrido durante a obra da Lâmina III. Na Biblioteca Regional de Niterói é necessária substituição de três computadores e duas impressoras.



Em relação ao DGCON/DEGEA, no 2º semestre foram adquiridos, por meio de adesão à ata de Registro de Preço (processo administrativo nº 2012/49376), 23 novos computadores para o Centro de Digitalização, em razão da necessidade técnica apontada pela DGTEC e pela consultoria da CNC de equipamentos com processadores mais ágeis.

Com o intuito de fazer frente às atividades de desarquivamento e movimentação dos processos a serem digitalizados, os computadores antigos que existiam no SEDIG não foram retirados, tendo sido os mesmos realocados no DEGEA.

Por fim, o DEGEA elaborou, e encaminhou à unidade especialista para prosseguimento, termo de referência para aquisição de leitores óticos com fio e sem fio a serem utilizadas pelas equipes operacionais do DEGEA, em substituição aos equipamentos defeituosos e para suportar o crescimento da atividade operacional.

4.3 Situação dos demais recursos de Infraestrutura

As unidades da Biblioteca e do Museu da Justiça localizadas em Niterói encontram-se instaladas no Antigo Palácio da Justiça daquela cidade.

- Instalações:

No que tange às instalações das unidades da DGCON, em razão da publicação do Ato Executivo nº 2856/2011 (que suspende, por tempo indeterminado, a confecção de mobiliários especiais e/ou sob medida), aguarda-se nova diretriz da Alta Administração para que possa ser realizado o isolamento das cabines individuais para estudos da Biblioteca do TJ.

Em relação ao DGCON/DEGEA, no primeiro semestre de 2012 a DGENG adotou as providências necessárias para manutenção de vários aparelhos de ar condicionado que estavam apresentando defeitos de forma rotineira, principalmente os aparelhos tipo “split”. Apesar da ação da DGENG, os equipamentos tipo “split” apresentam problemas crônicos, principalmente os instalados no Serviço de Recepção de Documentos. O DEGEA encaminhou ofício sugerindo à DGENG a instalação de dutos de modo que o SERDO seja atendido pelos aparelhos de ar condicionados instalados no SEDIG.

O DEGEA encaminhou ofício à DGENG solicitando manutenção e melhorias em áreas que não foram impactadas na reforma para climatização do Centro de Operações



(processo nº 2012/249392). Também há necessidade de pintura das áreas externas dos Centros de Informações, bem como a recuperação de portas, pisos e paredes danificados pela intensa movimentação de caixas por meio de porta pallets.

- Materiais de Consumo:

O fornecimento de materiais de consumo tem sido satisfatório. Contudo, tendo em vista que a utilização de alguns itens está condicionada à demanda que não pode ser prevista, e que não é permitida a existência de estoques nas unidades organizacionais, há casos em que surge a necessidade de pedidos excepcionais para contemplar às necessidades do DEGEA, que vêm sendo atendidos pelo DEPAM. Registra-se que o DEGEA enfrenta dificuldades na aquisição de materias consumíveis para os escâneres de alta produtividade, e que, embora tenha sido feita licitação para sua aquisição, não houve interessados.

- Materiais Permanentes:

O fornecimento de materiais permanentes tem sido satisfatório.

- Segurança:

Ao longo de 2012 aconteceram duas reuniões para tratar sobre o problema crônico do sistema de incêndio do DEGEA. A primeira, em fevereiro, teve como objetivo reunir representantes da DGENG e DGSEI/DICIN em um grupo de trabalho para avaliar a situação atual do sistema e analisar a viabilidade de contratação de empresa especializada para emitir laudo técnico sobre o referido sistema. A partir de tal reunião, o novo Diretor da DGSEI/DICIN esteve no Arquivo Central para tomar conhecimento da situação, e orientar os brigadistas sobre como atuar, mesmo com as limitações impostas pelas falhas no sistema automatizado. Quanto a DGENG, houve a presença de técnicos para efetuar testes e reparos, mas os resultados não foram comunicados ao DEGEA formalmente.

Em agosto foi realizada nova reunião, oportunidade em que foram esclarecidas questões relativas aos problemas apresentados pela bomba elétrica, e procedimentos a serem adotados pelos brigadistas, à disposição do Arquivo Central, em caso de incêndio. Os problemas do sistema de incêndio do DEGEA encontram-se registrados em dois processos administrativos: 2010/186117 (DGENG), e 2011/025459 (DGSEI/DICIN).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente

QUADRO XI – SITUAÇÃO ROTINAS ADMINISTRATIVAS DGCON

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DGCON-001	Documento Estratégico da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento	03	GBCON	Vigência 25/07/2012	---
RAD-DEGEA-001	Documento Estratégico do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos	11	DEGEA	Vigência 22/08/2012	---
RAD-DGCON-002	Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA	12	DEGEA	Vigência 22/09/2011	Revalidada em 26/09/2012
RAD-DGCON-003	Indexar e Disponibilizar Legislação	07	DEGAB	Vigência 16/07/2012	Incorporou, a partir da revisão 07, o processo de trabalho descrito na RAD-DGCON-005 – Lançar Inteiro Teor de Atos Oficiais do PJERJ em sistema informatizado, que foi extinta juntamente com o MAN-DGCON-005-01 – Manual de Seleção de Atos Oficiais para Indexação
RAD-DGCON-004	Gerir Conteúdo do Banco do Conhecimento do PJERJ	07	DECCO	Vigência 28/08/2012	Incorporou, a partir da revisão 06, o processo de trabalho descrito na RAD-DGCON-035 - Estruturar o Banco do Conhecimento do PJERJ, que foi extinta.
RAD-DGCON-007	Selecionar e Receber Livros Adquiridos por Compra	7	DEGAB	Vigência 16/12/2011	O processo de trabalho será incorporado à RAD-DGCON-028- Assinar e Controlar Recebimento e Publicação Periódica
RAD-DGCON-008	Divulgar Informações	05	DECCO	Vigência 26/07/2012	---
RAD-DGCON-009	Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais	12	DEGEA	Vigência 04/05/2012	---
RAD-DGCON-010	Coletar e Entregar Documentos	13	DEGEA	Vigência 27/04/2012	---
RAD-DGCON-011	Receber Documentos para Arquivamento	13	DEGEA	Vigência 17/04/2012	---
RAD-DGCON-012	Cadastrar Acervo Arquivístico	12	DEGEA	Vigência 28/03/2012	---
RAD-DGCON-013	Movimentar Documentos no	14	DEGEA	Vigência 09/04/2012	---

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012**

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
	DEGEA				
RAD-DGCON-014	Prestar Atendimento aos Usuários	12	DEGEA	Vigência 18/09/2012	---
RAD-DGCON-015	Apoiar a Administração do DEGEA	12	DEGEA	Vigência 17/04/2012	---
RAD-DGCON-017	Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário	11	DEGEA	Vigência 17/04/2012	---
RAD-DGCON-018	Revisar a Tabela de Gestão de Registros das Rotinas Administrativas do PJERJ	11	DEGEA	Vigência 28/03/2012	---
RAD-DGCON-019	Gerir os Instrumentos Arquivísticos	12	DEGEA	Vigência 08/02/2012	---
RAD-DGCON-020	Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais	12	DEGEA	Vigência 01/11/2011	---
RAD-DGCON-021	Gerir Arquivo Permanente	09	DEGEA	Vigência 17/04/2012	---
RAD-DGCON-022	Gerir o Departamento de Gestão e Acervos Arquivísticos	09	DEGEA	Vigência 20/09/2012	---
RAD-DGCON-025	Realizar Pesquisas Bibliográficas e Legislativas	08	DEGAB	Vigência 24/07/2012	---
RAD-DGCON-026	Emprestar Acervo Bibliográfico e Digital	03	DEGAB	Vigência 24/07/2012	---
RAD-DGCON-027	Disseminar Informação	03	DEGAB	Vigência 10/08/2012	---
RAD-DGCON-028	Selecionar e Adquirir Publicação Periódica	03	DEGAB	Vigência 26/07/2012	---
RAD-DGCON-029	Elaborar Ementário de Jurisprudência	05	DECCO	Vigência 06/07/2012	---
RAD-DGCON-030	Realizar Pesquisa Jurídica	05	DECCO	Vigência 06/07/2012	---
RAD-DGCON-031	Elaborar a Revista de Direito do TJERJ	04	DECCO	Vigência 16/10/2012	---
RAD-DGCON-032	Disponibilizar Documentos Preservados em Mídias Alternativas	05	DECCO	Vigência 23/01/2013	---
RAD-DGCON-033	Gerir a Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento	04	GBCON	Vigência 16/07/2012	Incorporou, a partir da revisão 04, o processo de trabalho descrito na RAD-DGCON-034 – Apoiar a Administração

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012**

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
					do GBCON, que foi extinta
RAD-DGCON-037	Catalogar Livros e Folhetos	03	DEGAB	Vigência 28/03/2012	---
RAD-DGCON-038	Classificar Livro, Folheto e Acervo Digital	03	DEGAB	Vigência 28/03/2012	---
RAD-DGCON-039	Analisar Artigos de Periódicos	02	DEGAB	Vigência 03/04/2012	---
RAD-DGCON-040	Conservar e Encadernar Livros, Folhetos e Periódicos	02	DEGAB	Vigência 03/04/2012	---
RAD-DGCON-041	Lançar Inteiro Teor de Pareceres e Decisões Administrativas em Sistema Informatizado	02	DECCO	Vigência 12/09/2012	---
RAD-DGCON-042	Digitalizar Documentos no DEGEA	01	DEGEA	Vigência 22/08/2012	---
RAD-DGCON-043	Publicar a Revista Interação	00	DECCO	Vigência 18/01/2013	---
RAD-DGCON-045	Controlar Produtos Não-Conformes na DGCON	04	GBCON	Vigência 22/01/2013	---
RAD-DGCON-046	Realizar Entrevista para Registro da Memória Institucional	04	DEGEM	Vigência 20/07/2012	---
RAD-DGCON-048	Divulgar Projetos e Eventos do DEGEM	04	DEGEM	Vigência 26/07/2012	---
RAD-DGCON-054	Atender Solicitação de Consulta ao Acervo Documental	02	DEGEM	Vigência 24/08/2012	---
RAD-DGCON-055	Publicar o Diário da Justiça Eletrônico	03	DECCO	Vigência 22/01/2013	---
RAD-DGCON-056	Gerir Conteúdo do Banco de Dados de Ações Cíveis Públicas	03	DECCO	Vigência 20/08/2012	---
RAD-DGCON-057	Expedir Documentos no DEGEA	03	DEGEA	Vigência 28/03/2012	---

Fonte: Lista mestre internet



QUADRO XII – ROTINAS ADMINISTRATIVAS – VISÃO GERAL

Acervo 2012					% de RAD atualizadas, em relação ao acervo total
Total	Novas	Canceladas	Atualizadas	Não revisadas	
43	2	5	41	2	95,35%

Fonte: DGCON/GBCON

Atualmente a DGCON possui 43 RAD, das quais 41 estão atualizadas. No primeiro semestre foi publicada a RAD-DGCON-042-Digitalizar Documentos no DEGEA e no segundo semestre a RAD-DGCON-043-Publicar a Revista Interação.

Das 05 RAD canceladas, 3 (RAD-DGCON-005, 034 e 035) ocorreram em razão da fusão dos processos de trabalho em um única RAD. A RAD-DGCON-006 foi cancelada mediante decisão Presidencial proferida no processo administrativo nº 2004- 2039632. Por último, a RAD-DGCON-047 foi excluída em razão do processo de trabalho não ser mais executado.

Existe um conjunto de 6 RAD, em fase preliminar de elaboração/análise, que foram apontadas como necessárias para disciplinar determinados processos de trabalho das unidades subordinadas à DGCON, sendo 5 rotinas vinculadas ao DGCON/DEGEM e 1 ao DGCON/DEGAB.

A DGCON possui a relação do acervo documental e segue os procedimentos de análise, eliminação e arquivamento definidos nas RAD específicas.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pela DGCON

Abaixo é apresentada visão geral sobre os contratos fiscalizados pela diretoria, tendo em conta os valores disponíveis até a data de emissão deste relatório. Em relação aos contratos de guarda e gerenciamento do acervo arquivístico, e de prestação de serviços de suporte operacional, por representarem, em termos de valores, os mais expressivos da Diretoria, é feita uma análise de dados mais pormenorizada.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

QUADRO XIII – PRINCIPAIS CONTRATOS FISCALIZADOS PELA DGCON

SITUAÇÃO DOS CONTRATOS					
EMPRESA	Nº. PROT / CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 2012	VALOR TOTAL ATESTADO	OBSERVAÇÕES
Primasoft Informática Ltda.	2010/044135 003/743/2010	R\$270.000,00 16/09/10 15/09/12	R\$8.070,00	R\$8.070,00	Contrato encerrado 15/09/12
H. Reis Encadernadora Belo Livro Ltda.	2010/153979 003/233/2011	R\$ 105.395,40 01/04/12 a 31/03/13	R\$ 102.046,55	R\$ 95.973,69	Este contrato atende ao DGCON/DEGAB e DGCON/DEGEM
Infornova Ambiental Ltda.	Nº Contrato: 003/818/2010	R\$ 13.824.026,28 1º/10/2010 a 30/09/2012	R\$4.143.403,71	R\$ 4.133.189,16 (até setembro)	Contrato encerrado 30/09/12
Recall do Brasil Ltda. (Guarda e Gerenciamento do Acervo Arquivístico)	Nº Prot: 2007-148523 Nº Contrato: 003/386/2009	R\$ 7.483.058,04 29/09/2011 a 28/09/2013	R\$ 4.084.867,74	R\$ 4.409.027,30 (janeiro a dezembro de 2012)	Feita 1ª prorrogação a partir de 29/09/2011
CNC Solutions, Tecnologia e Informação Ltda. (Prestação de Serviços de Licenciamentos de Software e Consultoria)	Nº Prot: 2010/73125 Nº Contrato: 003/0028/2011	R\$ 2.450.000,00 01/02/2011 a 31/01/2014	R\$ 421.782,32	R\$ 361.904,66 (janeiro a novembro de 2012)	A fiscalização do contrato é realizada por representantes do DGCON/DEGEM e do DGTEC/DEGIS.
BPGR Tecnologia e Informação Ltda.	Nº Prot.: 2011/35241 003/384/2011	R\$ 150.558,26 10/04/12 a 09/04/13	R\$ 150.699,17	R\$ 150.699,17	

Fonte: DGCON e DGLOG/DECAN

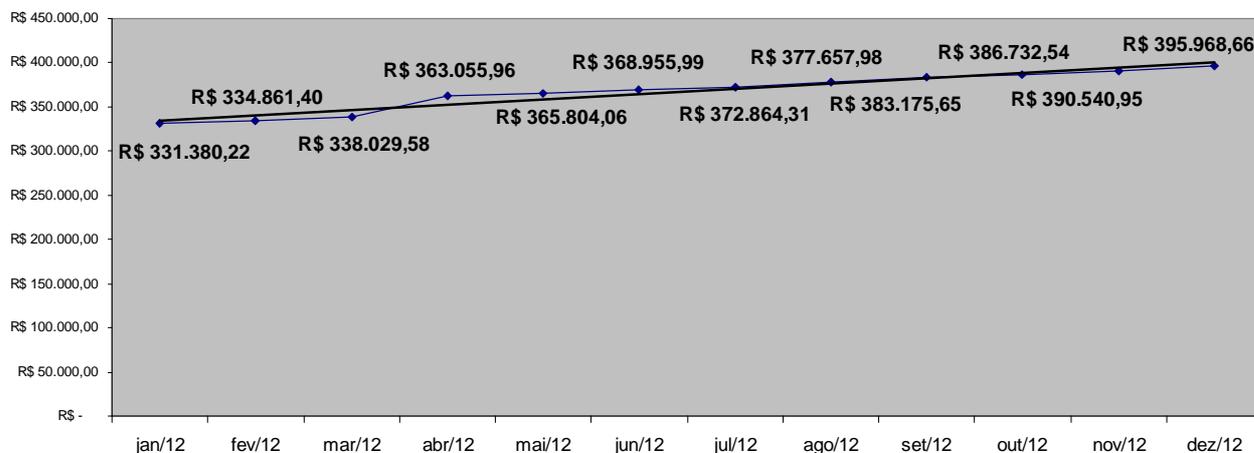
4.5.1 Contrato de Guarda e Gerenciamento

Escopo do contrato: prestação de serviços de gerenciamento e guarda do acervo arquivístico do PJERJ.

Empresa Contratada: Recall do Brasil



GRÁFICO II – EVOLUÇÃO DO CONTRATO DE GUARDA E GERENCIAMENTO



Fonte: DGCON/DEGEA

Análise dos dados: O contrato de guarda e gerenciamento reflete a dinâmica de envio de caixas-arquivo à empresa contratada. Nos primeiros três meses de 2012, o valor do contrato permaneceu praticamente estável, com aumento de cerca de 2%. Em abril, houve evolução acentuada (7,40% em relação a março), que se justifica pela necessidade de abertura de espaços no Arquivo Central de São Cristóvão e, principalmente, no Arquivo Regional de Rio Bonito. No período de abril a dezembro de 2012, o contrato sofreu aumento no valor mensal da fatura, principalmente em virtude do crescimento vegetativo do acervo arquivístico.

As despesas deste contrato no decorrer de 2012 foram de R\$ 4.409.027,30 (quatro milhões quatrocentos e nove mil vinte e sete reais e trinta centavos), 17,77% acima do valor verificado em 2011 (R\$ 3.743.914,22). Por último, registre-se que, em relação a 2011, o acervo arquivístico cresceu 7,98%, em 2012.

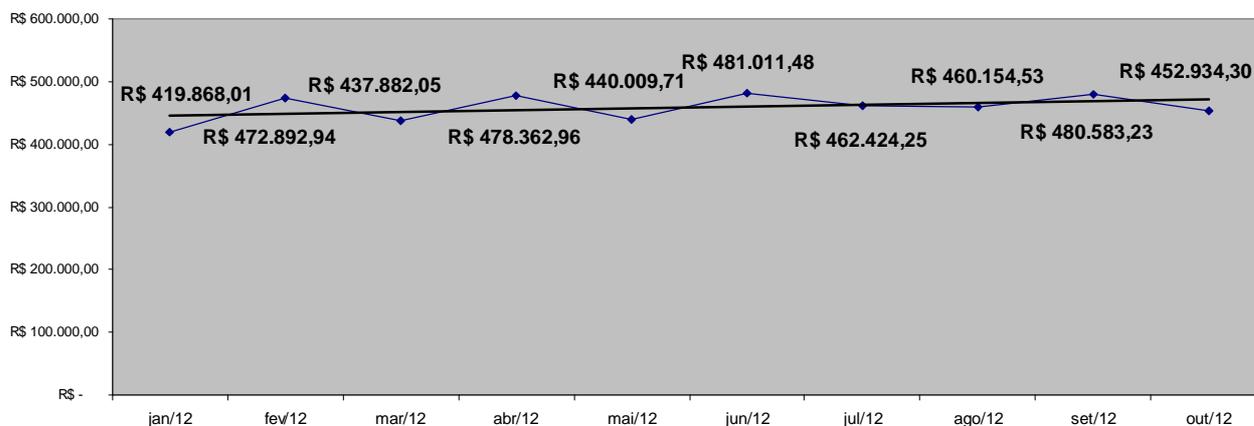
4.5.2 Contrato de Apoio Operacional

Escopo do contrato: prestação de serviços de suporte operacional à gestão dos acervos arquivístico, bibliográfico, histórico-museológico e jurisprudencial do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

Empresa Contratada: Infornova Ambiental Ltda.



GRÁFICO III – EVOLUÇÃO DO CONTRATO DE APOIO OPERACIONAL



Fonte: DGCON

Análise dos dados: As oscilações nos valores contratuais praticados, percebidas no gráfico acima, refletem as variações no preenchimento dos postos de trabalho existentes. A média mensal de gastos no período (janeiro/2012 – outubro/2012) foi de R\$ 458.612,35 (quatrocentos e cinquenta e oito mil seiscentos e doze reais e trinta e cinco centavos), e até o momento da elaboração deste relatório não eram conhecidos os valores das faturas de novembro e dezembro.

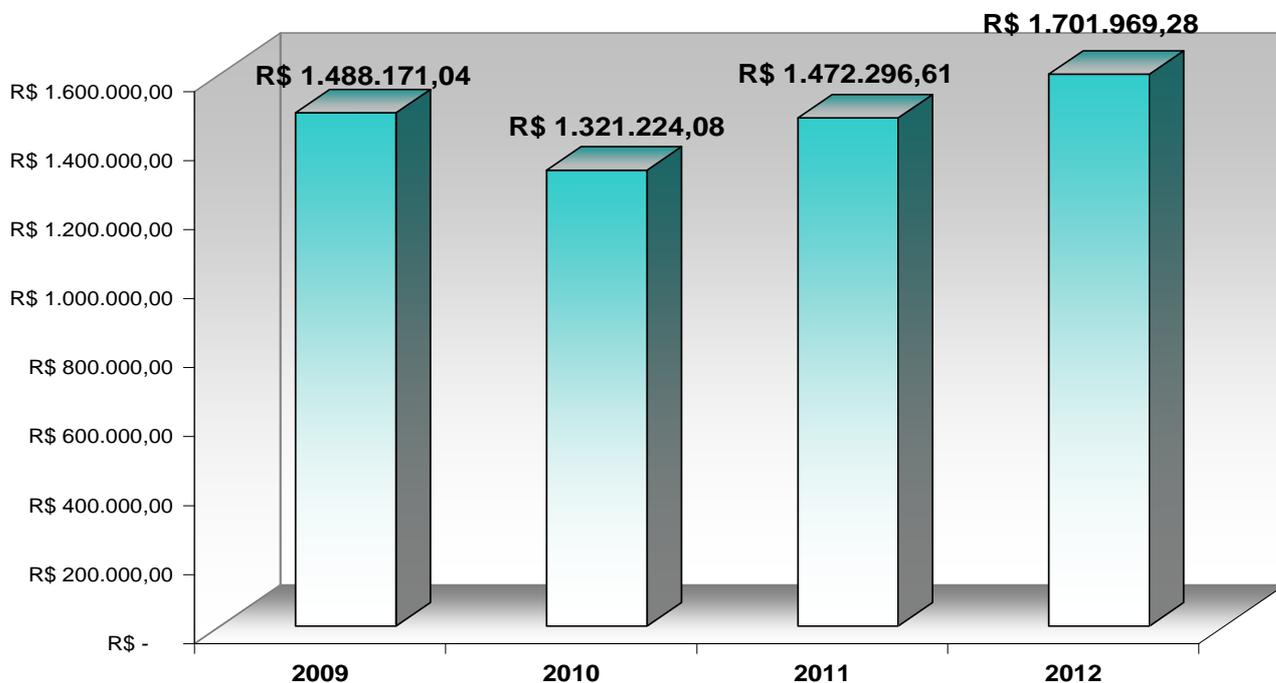
4.6 Contribuição para a Arrecadação do FETJ

Abaixo, dados de atividades executadas pela DGCON que geram receita para o Fundo Especial do Tribunal de Justiça. No ano de 2012 arrecadou-se: R\$ 1.701.969,28 (um milhão setecentos e um mil novecentos e sessenta e nove reais e vinte e oito centavos) com custas de desarquivamento de processos e R\$ 2.293.053,98 (dois milhões duzentos e noventa e três mil cinqüenta e três reais e noventa e oito centavos) com publicações de editais e assinaturas do Diário da Justiça Eletrônico; totalizando R\$ 3.995.023,26 (três milhões novecentos e noventa e cinco mil vinte e três reais e vinte e seis centavos).



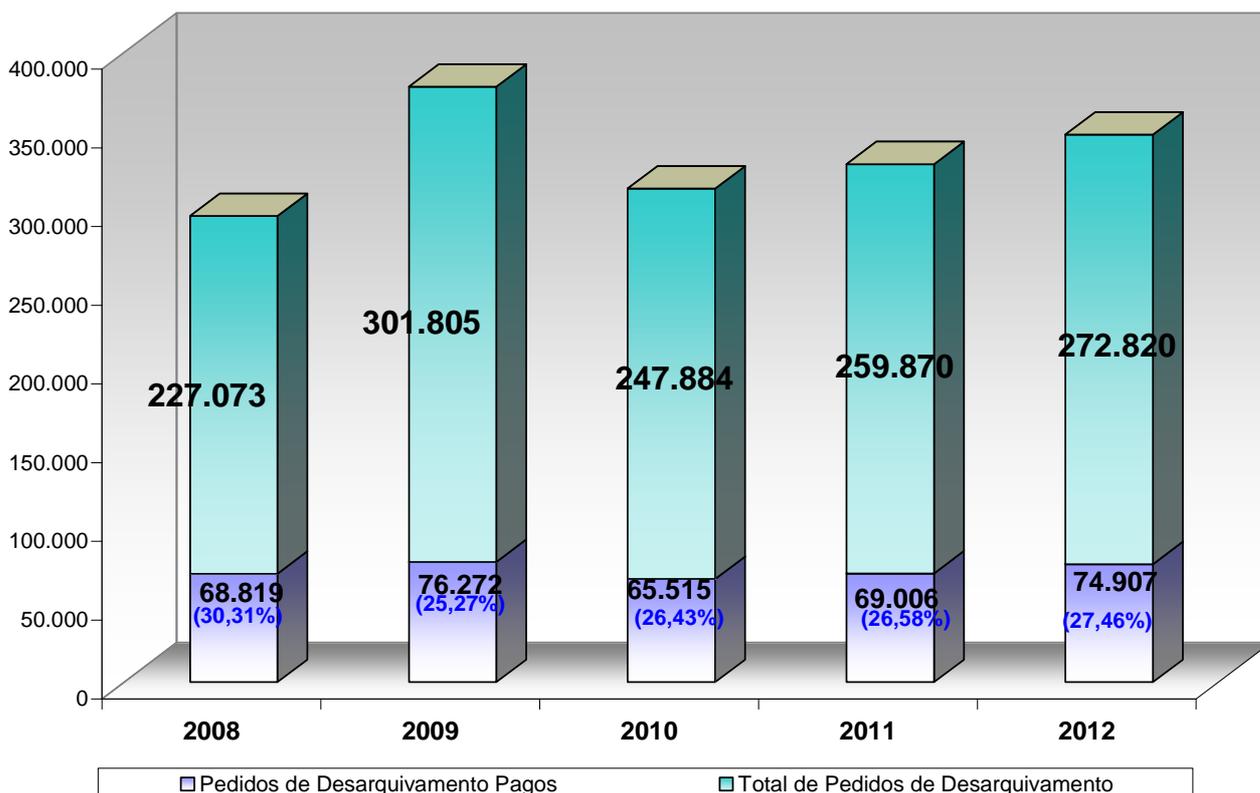
4.6.1 Arrecadação com Desarquivamento de Processos

GRÁFICO IV – ARRECADAÇÃO COM DESARQUIVAMENTO



Fonte: DGPCF/DEGAR

GRÁFICO V – PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO PAGOS X TOTAL DE PEDIDOS DE DESARQUIVAMENTO





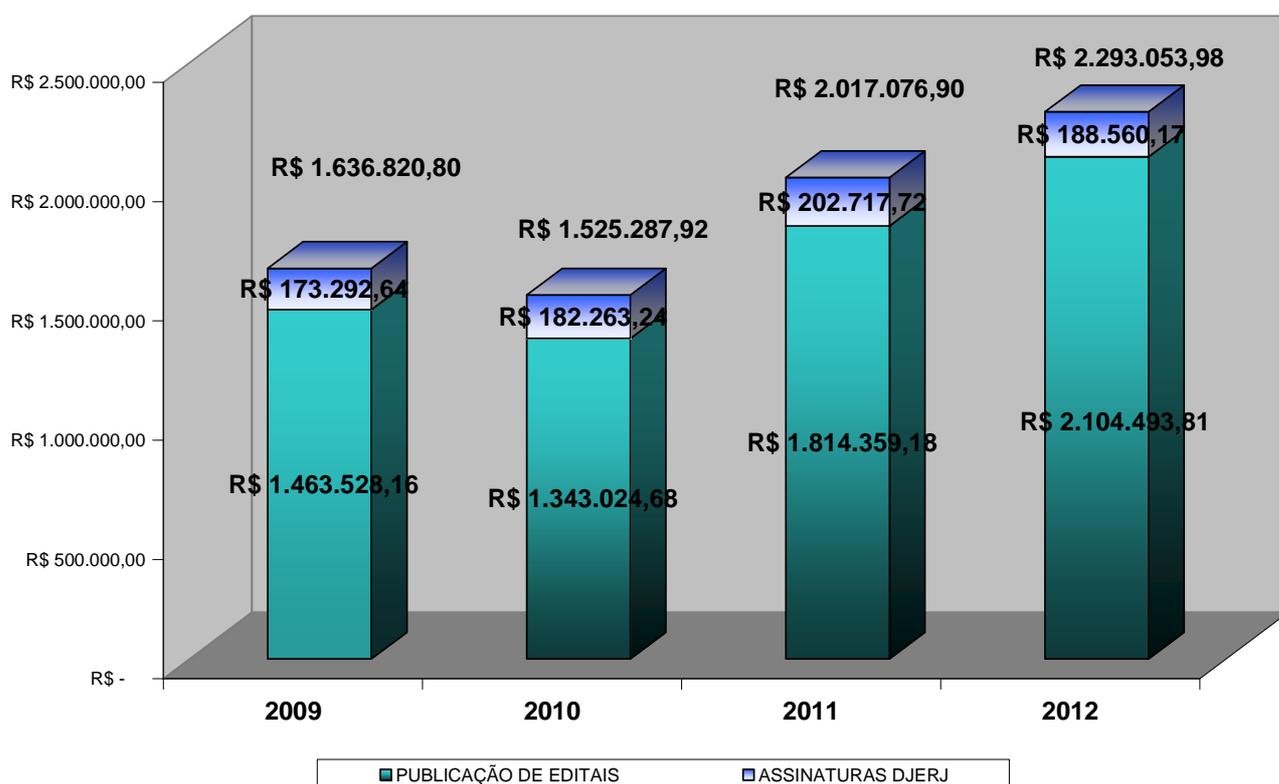
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

Fonte: DGPCF/DEGAR e DGCON/DEGEA

Análise dos dados: Observa-se pequena variação, a partir de 2009⁵, no percentual de pedidos de desarquivamento pagos, o que sugere uma estabilização desse percentual ao redor do patamar de 25% - 27%. O valor arrecadado com esta atividade continua expressivo, perfazendo o total de R\$ 1.701.969,28 (um milhão setecentos e um mil novecentos e sessenta e nove reais e vinte e oito centavos), tendo apresentado no período a maior média mensal de arrecadação desde 2005 (R\$ 141.830,77).

4.6.2 Arrecadação com o Diário da Justiça Eletrônico

GRÁFICO VI – VALORES ARRECADADOS COM DJERJ (2009 – 2012)



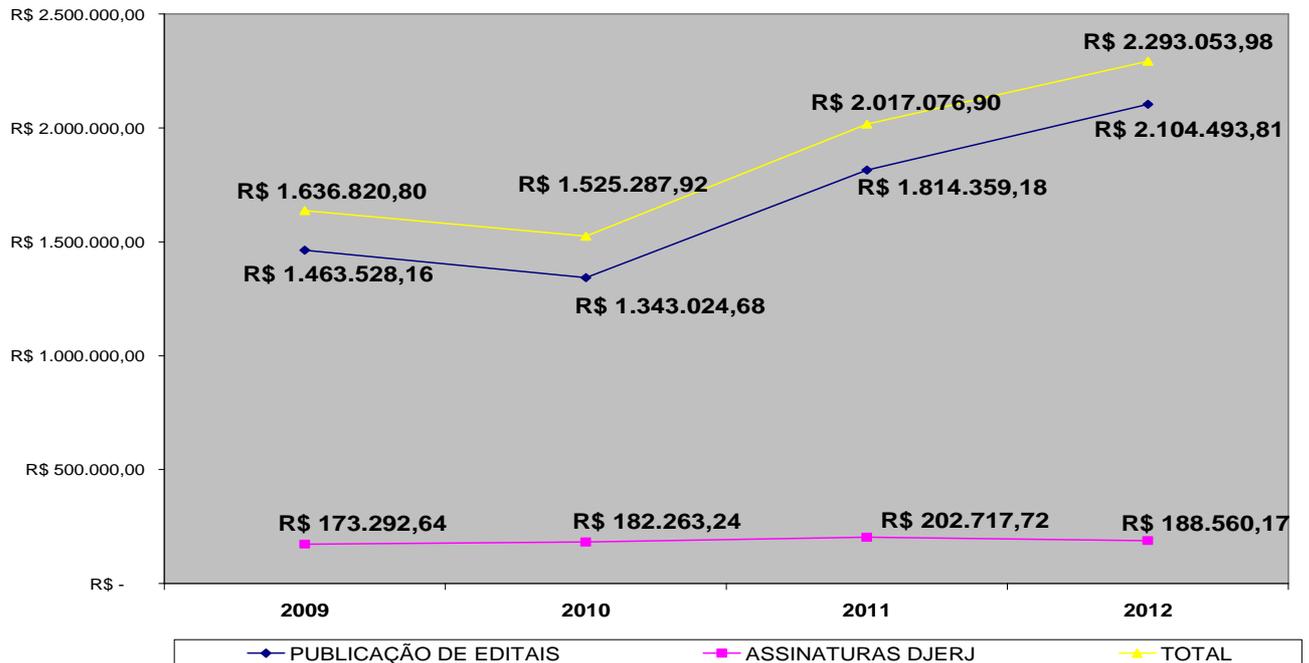
Fonte: DGCON e Sistema SpedoAdm

⁵ A série histórica, iniciada a partir de 2005, demonstra uma diminuição no percentual de pedidos de desarquivamento pagos, tendo passado do patamar de 54,31% em 2005 para 27,46% em 2012.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

GRÁFICO VII - ARRECADAÇÃO 2009-2012



Fonte: DGCON e Sistema SpedoAdm

Análise dos dados: São duas as fontes de receitas oriundas da edição do DJERJ: arrecadação com publicação de editais e, arrecadação com assinatura para empresas especializadas e escritórios de advocacia. O total arrecadado em 2012 foi de R\$ 2.293.053,98 (dois milhões duzentos e noventa e três mil cinqüenta e três reais e noventa e oito centavos), sendo, respectivamente, R\$ 2.104.493,81 (dois milhões cento e quatro mil quatrocentos e noventa e três reais e oitenta e um centavos) relativos à publicação de editais e R\$ 188.560,17 (cento e oitenta e oito mil quinhentos e sessenta reais e dezessete centavos) referentes às assinaturas. O valor total arrecadado em 2012 foi 13,68% superior ao valor total arrecadado ao longo de 2011.



5 AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO E AUDITORIAS

5.1 Auditorias de Gestão

Realizada no dia 27/07/2012 a 7ª Auditoria Interna da DGCON como unidade de apoio às unidades certificadas.

Abaixo são apresentados os resultados das 7 auditorias (internas) já realizadas no SIGA/DGCON.

QUADRO XIV – RESULTADOS DE AUDITORIAS

1ª AUDITORIA (17/04/2006)		2ª AUDITORIA (18/04/2007)		3ª AUDITORIA (09/05/2008)		4ª AUDITORIA (12/08/2009)		5ª AUDITORIA (18/08/2010)		6ª AUDITORIA (02/08/2011)		7ª AUDITORIA (27/07/2012)	
2 N/C (4.2.4 e 8.1)	3 OBS (4.2.4, 4.2.1 e 7.5.3)	3 N/C (4.2.3, 8.4 e 4.2.4)	3 OBS (8.5.2, 4.2.2 e 7.5.1)	1 N/C (4.2.4)	4 OBS (5.6, 6.3, 7.5.1 e 8.2.3)	3 N/C (7.5.1, 7.5.1 letra "e" e 6.2.2)	0 OBS	4 N/C (4.2.4, 5.6, 7.6 e 8.2.1)	1 OBS (8.5.2)	2 N/C (4.2.3 e 8.5.2)	2 OBS (4.2.3 e 8.2.1)	0 N/C (4.2.3, 4.2.4 e 7.5.1)	3 OBS (4.2.3 e 8.2.1)

Fonte: Relatórios de Auditorias

Legenda: **N/C** - Não-conformidade / **OBS** - Observação

Realizada em abril auditoria interna no Serviço de Digitalização de Documentos e nos dias 14, 15 e 16/05/2012 a auditoria de recertificação SIGA/DEGEA. Na auditoria interna extraordinária no SEDIG o relatório de auditoria apontou duas não conformidades e uma observação, que estão sendo tratadas pelos RACAP-DEGEA nº 4, 5 e 6/2012. Os apontamentos do relatório em referência estão relacionados aos itens 4.1 e 4.2.4 da NBR ISO 9001:2008. Em relação à auditoria de recertificação, foram apontadas quatro oportunidades de melhoria, relacionadas aos itens 4.2.3, 8.3 e 5.4.2 da NBR, e três preocupações, relacionadas aos requisitos 5.4.2, 8.5.2 e 4.2.3. Foram elaborados e encaminhados à Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV) sete planos de ação corretiva, que foram devidamente aprovados pela Comissão Técnica da FCAV. Ainda em relação à auditoria de recertificação, foram abertos os RACAP-DEGEA nº 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13/2012. No relatório da auditoria, que recomendou à certificação, incluindo os processos de trabalho realizados pelo SEDIG, foram ressaltados como pontos fortes: comprometimento da direção e de toda a liderança, constância de propósitos em relação aos objetivos de gestão, estabilidade operacional com obtenção de melhoria contínua de desempenho, envolvimento do pessoal com o SIGA, domínio sobre os processos operacionais e de gestão de acervos e movimentação, instalações físicas reformadas, ampliadas e mantidas, iniciativa social com a



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

inclusão de surdos na atividade de digitalização de documentos, e participação da Unidade no PRONAME – Programa Nacional de Gestão Documental e Memória Judiciária.

Realizada nos dias 25 e 26/9/2012 auditoria interna do SIGA/DEGEA. O relatório de auditoria apontou três observações que são objeto dos RACAP/DEGEA nº 14, 15 e 16/2012, respectivamente.

QUADRO XV – AUDITORIA SIGA-DEGEA

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS
Auditoria Interna (extraordinária - SEDIG)	26/4/2012	duas não conformidades – 4.2.4 da NBR ISO 9001:2008 e 1 (uma) observação – 4.1 da NBR ISO 9001:2008
Auditoria Externa de Recertificação	14 a 16/5/2012	três preocupações – 5.4.2, 8.5.2 e 4.2.3 da NBR ISO 9001:2008 e quatro oportunidades de melhoria – 4.2.3, 8.3 e 5.4.2 da NBR ISO 9001:2008
Auditoria Interna	25 e 26/09/2012	três observações -4.2.4, 7.2.3 e 6.3 da NBR ISO 9001:2008

Fonte: Relatório de Auditoria Interna Extraordinária de 26/4/2012, Relatório de Auditoria Externa de Recertificação de 16/5/2012 e Relatório de Auditoria Interna de 01/10/2012.

5.2 Autoavaliação do SIGA/DGCON

QUADRO XVI – AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA/DGCON

Resultados (2010)		
1ª Avaliação		
Resultado:	89,80%	Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:	23/03/2010	<ul style="list-style-type: none">▪ Dar continuidade às Revisões das RADs dentro do prazo de vigência.
2ª Avaliação		
Resultado:	97,00%	Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:	07/12/2010	<ul style="list-style-type: none">▪ Realizar reuniões com as equipes para avaliação dos indicadores da DGCON;▪ Dar continuidade às Revisões das RADs dentro do prazo de vigência.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

Resultados (2011)		
Período de Realização:		01/12/2011
Resultados		Observações
Básico	93,00%	<ul style="list-style-type: none">Fortalecer conceitos do grupo que representa a Administração Superior, no que se relaciona ao SIGA: encaminhar RDS e substitutos para o curso “Rotinas Gerais do PJERJ” – 20 horas, ESAJ-, conforme programa de formação estabelecido.Analisar a necessidade de revisão do Documento Estratégico da unidade.Elaborar o “Quadro de Requisitos relacionados aos produtos/serviços”, com participação de toda a equipe de trabalho.Analisar a necessidade de revisão das rotinas administrativas que se encontram fora do prazo de vigência.Encaminhar gestores para o curso “Estatística e análise de dados”, revendo indicadores de desempenho e acompanhamento da unidade.Definir “Objetivos da Qualidade” para o ano de 2012, elaborar - em parceria com os RDS envolvidos – a documentação para publicação na intranet, estabelecendo planos de ação para execução e acompanhamento (de acordo com a RAD-PJERJ-006).Disseminar os conceitos de Ação Corretiva e Preventiva nas unidades coordenadas, incentivando o uso do RACAP como ferramenta para a gestão
Planejado	99,00%	
Gerenciado	96,00%	
Resultados (2012)		
Período de Realização:		29/10/2012
Resultados		Observações
Básico	100,00%	<ul style="list-style-type: none">Apesar de não possuir um plano de ação os indicadores são acompanhados mensalmente, porém não estabeleceu o plano (item 10.9)Acompanhamento e aferição pela planilha de deliberações possuem também um histórico numa tabela geral (item 12.12)
Planejado	100,00%	
Gerenciado	97,44%	

Fonte: DGCON e DGDIN

A última avaliação da DGCON foi realizada em 29/10/2012 com a presença da Diretora Geral, RD, representantes dos departamentos da DGCON e de auditora interna do PJERJ, designada pela DGDIN. As observações constantes no quadro foram elaboradas pela DGDIN, quando da avaliação do resultado final.

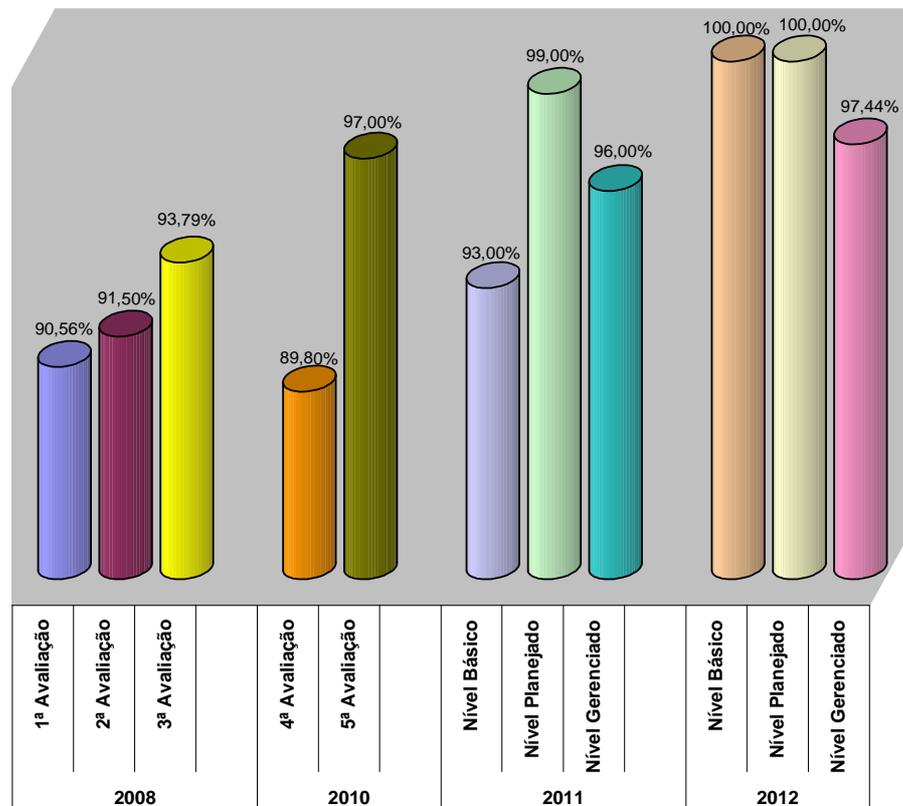


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

O GBCON, DEGEM, DEGAB e DECCO receberam no dia 30/11/2012, o Diploma do Sistema Integrado de Gestão em razão de terem alcançado o nível gerenciado, com base na avaliação do SIGA, realizada pela DGDIN.

Abaixo, gráfico com os resultados gerais das avaliações realizadas entre 2008 e 2012⁶.

GRÁFICO VIII – EVOLUÇÃO DO SIGA/DGCON



Fonte: DGDIN

Análise dos dados: O resultado apresentado demonstra amadurecimento da equipe com relação à implementação do sistema da qualidade baseado na Norma ISO 9001:2008.

Ações gerenciais: A DGCON, por meio do RD e dos RDS, dará continuidade às ações para manutenção e aprimoramento do nível gerenciado alcançado.

⁶ Em 2009 **não** foram realizadas autoavaliações do SIGA/DGCON, pois se aguardava a definição sobre o novo modelo de questionário proposto pela DGDIN.



6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

6.1 Elaboração de Enunciados Administrativos

O projeto “Enunciados Administrativos em Matéria de Pessoal” foi retomado em março de 2012. Um grupo de trabalho foi coordenado por dois desembargadores e constituído por representantes das áreas de pessoal do TJ e da CGJ e, também, da Diretoria Geral de Controle Interno e da Secretaria do Conselho da Magistratura. Foram reavaliadas, à luz do ordenamento jurídico, as propostas de enunciados elaboradas na fase anterior e não encaminhadas, à época, à apreciação do Conselho da Magistratura.

Das 10 propostas apresentadas, três foram aprovadas pelo Grupo de Trabalho. O relatório conclusivo das ações foi submetido à apreciação da alta Administração, para avaliação da conveniência e oportunidade de remessa ao Egrégio Conselho da Magistratura. Com a devida aprovação presidencial, o relatório encontra-se no Conselho, onde está sendo avaliada a possibilidade de se tornarem as três propostas aprovadas em Enunciados Administrativos.

Uma vez aprovados, tais enunciados darão maior celeridade e uniformidade às decisões administrativas sobre a matéria.

6.2 Estudo para regulamentação da Lei de Acesso à Informação

A fim de dar cumprimento ao estabelecido na Lei Federal nº 12.527/2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados para garantir o acesso à informação, foi instituído, por meio do Ato Executivo Nº 3054/12, um grupo de trabalho para apresentar sugestões no sentido de regulamentar, no âmbito do PJERJ, os procedimentos que possibilitem o acesso à informação, de maneira fácil e ágil, adequados ao contido na mencionada lei. O grupo foi presidido pelo desembargador Fernando Foch de Lemos Arigony da Silva e composto por representantes de algumas unidades administrativas, inclusive pela Diretora Geral de Gestão do Conhecimento.

O objetivo foi estudar uma melhor forma de organização, padronização e regulamentação do acesso às informações, em sua maioria já disponíveis, e a inserção de outras que deverão constar no portal eletrônico, tudo em harmonia com a legislação vigente.



Como resultado, o grupo elaborou relatório com sugestão de layout do “Portal de Acesso à Informação e Transparência Institucional”, que deverá ser inserido na página do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro com todo o conteúdo exigido pela referida lei.

Ressalta-se que o Tribunal já atende, em seu sítio oficial, parte significativa das exigências contidas na Lei 12.527/2011. Contudo, o implemento das ações propostas possibilitará a ampliação de seus serviços, a partir da reorganização das informações já disponíveis e da inserção de temas ainda não contemplados. Além disso, permitirá a adaptação do serviço da ouvidoria aos moldes exigidos pela nova Lei, com a criação do Serviço de Informação ao Cidadão.

6.3 Propostas de melhorias na gestão documental do Poder Judiciário Nacional

Em 2012, representantes do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos – DEGEA, no CNJ, participaram ativamente da elaboração de propostas de melhorias na gestão de documentos do Poder Judiciário Nacional.

O TJRJ coordenou, no PRONAME, a elaboração da Tabela de Temporalidade de Documentos Administrativos, aprovada em Comitê e atualmente em fase de apreciação do Plenário do CNJ.

Por conta da disseminação da Recomendação nº 37/2011 do CNJ, que trata das normas de gestão de documentos elaboradas pelo PRONAME, o DEGEA apresentou ações necessárias ao aprimoramento da gestão de documentos e arquivos do PJERJ, com foco na melhoria contínua dos processos de trabalho, na redução dos custos com a guarda do acervo arquivístico e na preservação da memória institucional.

6.4 Participação em eventos externos

Em março de 2012, servidores do DEGEA e do Departamento de Gestão da Memória Judiciária – DEGEM participaram do II Congresso de Arquivos do Poder Judiciário, em Brasília – DF. O Congresso foi organizado pelo TSE, com apoio do STF, do STJ, do TST, do STM, do TJDF, do CFJ e do CSJT. O objetivo foi qualificar e integrar os gestores e colaboradores da área de gestão da informação do Poder Judiciário e de outros poderes



participantes, frente às novas tecnologias que interferem na gestão e na preservação dos documentos e da memória institucional.

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro também esteve representado, por servidores do DEGEA, no V CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, realizado em outubro de 2012, na cidade de Salvador – BA.

Em evento paralelo àquele congresso, na VI Reunião dos Arquivos Judiciais do Brasil, representantes do DEGEA participaram, como coordenadores, do diálogo sobre a gestão de documentos em diversos segmentos do Poder Judiciário.

O VI Encontro Nacional da Memória da Justiça do Trabalho, em Rondônia, contou também com a participação de servidores do DEGEA, que, na oportunidade, discutiram sobre a Tabela de Temporalidade Unificada do CNJ, disseminando a experiência do TJRJ no armazenamento em outros suportes e mídias digitais.

Em visita realizada na Secretaria de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em novembro de 2012, representantes do Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento – DECCO conheceram alguns dos produtos elaborados pela equipe da Secretaria e verificaram a viabilidade de implementá-los na Divisão de Jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.

Dos dias 22 a 24 de agosto de 2012, os respectivos diretores do Departamento de Gestão de Acervos Bibliográficos – DEGAB e do DECCO participaram do 11º KM Brasil – Congresso Brasileiro de Gestão do Conhecimento, em São Paulo – SP, que reuniu profissionais de empresas públicas, privadas, academia e terceiro setor, do Brasil e de outros países, reconhecidos nacional e internacionalmente, com o objetivo de discutir as dimensões: pessoas, práticas e ferramentas. O tema central em discussão, na esfera pública, foi a transparência; segundo palavras da diretora presidente da SBGC – Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento, “com a nova Lei de Acesso à Informação em vigor, o uso de plataformas de gerenciamento de conteúdo corporativo e, principalmente, o emprego de profissionais capacitados para gerir esse conhecimento estão despertando o interesse dos órgãos públicos no País. Esse trabalho envolve coletar, organizar, analisar, compartilhar e monitorar as informações.”



Foram ainda discutidos temas relativos à Inovação Aberta Colaborativa, Trabalho Colaborativo em Rede, Conhecimento e Aprendizado Colaborativo para o Crescimento Sustentado, Comunidade de Prática etc.

6.5 Preservação da Memória

No início do mês de outubro, foi inaugurado, na página do Museu da Justiça, unidade gerida pelo DEGEM, o **espaço virtual “Curiosidades do Museu da Justiça”**, que, em capítulos, conta histórias pitorescas acerca do antigo Palácio da Justiça e de seus arredores. Também na página do Museu, na Internet, foi disponibilizada a **newsletter “Memória Viva”**, do Museu da Justiça.

No início de 2012, foi lançado o **Guia do Antigo Palácio da Justiça**, uma parceria entre o SEEXP – Serviço de Exposições e Educação Patrimonial – e a DIAGR – Divisão de Artes Gráficas. O guia é uma importante ferramenta sobre a história do Judiciário e a arquitetura do prédio.



O Grupo de Trabalho da Pesquisa da Proveniência, criado pela Portaria TJ/DGCON nº 02/2006 validou as pesquisas das estruturas organizacionais das proveniências **RELAÇÃO DO RIO DE JANEIRO (Relação da Corte) – 1833 / 1890** e **TRIBUNAL DA RELAÇÃO DO RJ – 1891 / 1934** e a **IDENTIFICAÇÃO DAS PERSONALIDADES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL (1946 / 1960)**. A cada nova conclusão das pesquisas, a compreensão e o conhecimento sobre o acervo permanente do Poder Judiciário do RJ vão se consolidando e se aprimorando.

O Museu da Justiça adquiriu recentemente o material para a montagem de seu **laboratório de conservação**, projeto que recebeu verbas da Secretaria de Estado de Cultura, para operacionalizar a conservação dos bens de seu acervo em suas próprias instalações.



O DEGEA iniciou tratativas para aquisição de software livre (ICA-ATOM), utilizado pela Casa de Oswaldo Cruz. Trata-se de programa que se revelou aderente às necessidades de cadastramento e arranjo do acervo documental em fase permanente do PJERJ, custodiado no DEGEA. O referido sistema atende à Norma Brasileira de Descrição Arquivística (NOBRADE) no que tange aos pressupostos básicos de respeito aos fundos documentais e de descrição multinível do acervo permanente e histórico da Instituição.

De acordo com as condições estabelecidas no Convênio de Cooperação Técnica entre o Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro e o PJERJ, que prevê a guarda e restauração de livros dos cartórios extrajudiciais anteriores a 1908, o DEGEA recolheu, ao longo de 2012, 228 livros pertencentes a cartórios extrajudiciais das Comarcas de Silva Jardim, Niterói, Sapucaia e Petrópolis.

6.6 Apoio às unidades do PJERJ na organização de arquivos

O DEGEA auxilia na padronização e estabelecimento de critérios para a organização dos arquivos correntes das unidades organizacionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro em processo de implementação do SIGA, ou com o SIGA implementado.

Quando solicitado, visita e realiza reunião com o gestor para prestar esclarecimento do escopo do trabalho, bem como orientar o responsável pelo arquivo corrente quanto à organização do acervo documental da unidade.

Além disso, desenvolveu e disponibilizou aos usuários o Manual de Arquivos Correntes; o Código de Classificação de Documentos – CCD – e a Tabela de Temporalidade de Documentos – TTD, que contém orientações pormenorizadas dirigidas aos responsáveis pelos arquivos correntes.

Em 2012, a equipe de instrutores lotados no DEGEA ministrou treinamento para as serventias do 3º, 5º, 6º, 9º e 11º NUR referente às Tabelas Processuais Unificadas do CNJ e sua correlação com a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ, visando à redução dos impactos negativos de uma classificação incorreta (Classe/Assunto) para a gestão de documentos, principalmente no momento da destinação final do processo judicial.



6.7 Implementação de atividades de caráter sócio-educativo

Em 2012, a Biblioteca do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, unidade gerida pelo DEGAB, deu continuidade a sua participação no "**Projeto Juristur - Conhecendo o Judiciário**", da Associação dos Magistrados do Estado do Rio de Janeiro (AMAERJ), em parceria com a Fetranspor, Secretaria Municipal de Educação (SME) e o Tribunal de Justiça.

O projeto tem como principal objetivo apresentar de forma interativa a história e, principalmente, mostrar que existem outras carreiras que também auxiliam no funcionamento do Poder Judiciário. Para estimular o sentimento de justiça nos jovens cidadãos, todos os estudantes ganham duas cartilhas da Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB): "Justiça" e "Cidadania", com noções fundamentais sobre o funcionamento do Estado e do Poder Judiciário. A iniciativa visa, ainda, desenvolver, em seus participantes, a consciência de seus deveres e os meios para o exercício pleno de seus direitos de cidadania.

Em visita à Biblioteca, os estudantes conhecem a "Exposição Permanente", disposta no Salão dos Magistrados, que traz curiosidades como "o menor livro do mundo", o "Zohar", e raridades como "Der Zweck im Recht", de Rudolf Von Jhering e "Elementos de direito eclesiástico público e particular", do Conde de Irajá, entre outros.

Já o projeto "**Juristur Universitário**", desenvolvido em parceria com universidades, proporciona o encontro dos estudantes com vários setores do PJERJ, para que possam ver de perto seu funcionamento e conhecer melhor o trabalho do Judiciário.

Recebidos pela Equipe do Serviço de Disseminação da Informação Bibliográfica (SEDIB), os estudantes aprendem um pouco sobre os serviços e atividades da Biblioteca, e visitam as exposições temáticas dispostas no Salão de Leitura.

Outra iniciativa importante são as **visitas guiadas** mediadas por historiadores do Museu da Justiça, que passaram a contar, a partir de novembro de 2012, com oficinas pedagógicas, destinadas a crianças entre sete e 11 anos, do ensino fundamental. Por meio de atividades como contação de histórias e jogos interativos, os participantes são estimulados a refletirem sobre a importância do Judiciário em seu cotidiano e no exercício da cidadania.



6.8 Incremento nas ações de disseminação e compartilhamento do conhecimento

6.8.1 Café com Conhecimento

A Biblioteca do Tribunal de Justiça realizou, no ano de 2012, mais quatro edições do Café com Conhecimento, evento que tem como finalidade a promoção de debates sobre temas relevantes de um modo mais informal. A convidada da segunda edição foi a Juíza Thelma Araújo Esteves Fraga, com o tema "*Reinserção Social - um compromisso com o futuro*".

A terceira edição do Café com Conhecimento celebrou a integração da Biblioteca do Tribunal de Justiça com a Revista Jurídica, trazendo como palestrante o desembargador Jessé Torres, falando sobre "Controle Judicial de Políticas Públicas", tema, também, da edição nº 3 da Revista.

A partir daquela edição, começou a ser organizado um acervo de memória, por meio do registro audiovisual dos encontros, que será posteriormente incorporado ao acervo do Museu da Justiça, com a finalidade de contribuir para a disseminação do conhecimento, além da preservação e divulgação da memória do Judiciário fluminense.

O quarto Café com Conhecimento contou com os juízes de Direito Flávio Citro Vieira de Mello e Livingstone dos Santos Filho, que discorreram sobre a atuação do Poder Judiciário diante dos abusos praticados, por meio da Internet, tema da edição nº 2 da Revista Jurídica.

O quinto e último Café com Conhecimento realizado em 2012 teve a participação do juiz de Direito Alexandre Chini, que apresentou o tema "Comércio Eletrônico", modalidade de consumo que surgiu há pouco mais de 20 anos e que vem crescendo significativamente em todo o mundo.

6.8.2 Projeto Troca de Livros

O evento consiste em disponibilizar uma estante no hall da lamina III do Tribunal, com livros que poderão ser trocados, visando, com isso, o estímulo à leitura e à troca de informações, com um quantitativo inicial de 50 livros de literatura, doados pelos próprios servidores da Biblioteca. O objetivo do Projeto "Troca de Livros no TJERJ" é difundir o conhecimento por meio do estímulo à leitura de obras de literatura nacional e estrangeira entre os usuários da



Lâmina III. Independentemente dessa iniciativa, a Biblioteca promoveu, em 2012, duas feiras de troca de livros entre seus próprios servidores.

6.8.3 Seminário Nacional de Museus do Poder Judiciário

Na semana de 27 a 31 de agosto, o Museu da Justiça sediou o “**I Seminário Nacional de Museus e Centros de Memória do Poder Judiciário**”, com a participação de instituições de memória do Poder Judiciário, em todas as suas esferas e níveis. 12 palestrantes fizeram suas explanações durante o evento, entre eles um professor da Universidade de Coimbra, e um professor de Museologia da UNIRIO. Mais de 140 pessoas participaram do seminário. O objetivo do evento foi fomentar a criação de cinco redes regionais e uma rede nacional de Museus e Centros de Memória do Poder Judiciário. Ao final do evento, foi elaborado documento com propostas de promover maior integração entre instituições afins, proporcionando assim espaços de troca de idéias e experiências, e uma melhor avaliação da importância da preservação e divulgação da memória como contribuição para a geração do conhecimento.

6.8.4 Lançamento do calendário 2013 do Museu da Justiça

Foi lançado e distribuído “**Calendário do Museu da Justiça 2013**” que proporcionará, por meio das fotos apresentadas ao longo das folhas representativas dos meses do ano, uma visita aos diversos espaços históricos do Antigo Palácio da Justiça.

6.8.5 Reinauguração do Centro da Memória Judiciária de Niterói

O Centro da Memória Judiciária de Niterói foi reaberto para visitação pública e a inauguração das exposições: “Dom João VI e a Justiça em Niterói”, de longa duração, e “Projeto Memória do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro”, e a “Justiça de sua Simbologia”, de curta duração.



6.8.6 Banco do Conhecimento

Repositório de informações disponibilizadas no portal corporativo do PJERJ, com vistas a apoiar a execução das atividades fim e meio, contou com diversas ações que visaram, essencialmente, a atualização das informações e a melhoria dos serviços oferecidos aos usuários. Tais ações permitiram a elevação do número de acessos ao banco, cuja quantidade superou o número de 900 mil nos últimos doze meses.

O banco passa por um processo de reformulação de seu conteúdo, cujo trabalho vem sendo desenvolvido por equipe técnica multidisciplinar. As primeiras conclusões do grupo de trabalho estão sendo analisadas e discutidas com a DGTEC, com o objetivo de serem implementadas. Almeja-se, além das modificações de conteúdo, que o banco também tenha seu *layout* modificado, melhorando-se o acesso às informações produzidas e disponibilizadas. Seguem algumas das principais melhorias implementadas no decorrer do ano de 2012:

- produção da versão 1.0 do *Consparecer* na Web, que possibilitou o acesso, por *link*, ao número do processo de Recurso do Conselho da Magistratura (CM) ou do Órgão Especial (OE), quando houver; pesquisa com ou sem conectivos e ainda a pesquisa exata;
- criação da Legislação Ambiental, com a classificação de 39 temas, permitindo o acesso à íntegra de 184 legislações. Além disso, foi criada a Página Resíduos Sólidos, no combo Legislação Ambiental, com a disponibilização de 120 Legislações;
- elaboração da página Legislação Ambiental Municipal, no combo Legislação, com a disponibilização de 57 Prefeituras, totalizando o acesso a 157 links de legislação municipal ambiental. Foi criado, também, o índice analítico e remissivo, proporcionando facilidade no acesso à informação;
- foi desenvolvido, em parceria com a DGTEC, um cadastro de parâmetros de sentenças. O cadastro tem por finalidade facilitar a função jurisdicional no 1º grau de jurisdição, por meio do compartilhamento das decisões judiciais.

A página será permanentemente atualizada conforme o encaminhamento das sentenças e a consulta será disponibilizada somente aos Magistrados do PJERJ.

Está sendo elaborado estudo, a fim de que seja submetido à avaliação da Administração Superior, sobre a possibilidade das iniciais das ações civis públicas terem início por meio do



sistema de peticionamento eletrônico. A utilização do sistema melhorará sensivelmente a forma de captação das iniciais e a respectiva inclusão das peças no banco de dados.

6.8.7 Boletim do Serviço de Difusão (SEDIF)

O Boletim do Serviço de Difusão é o informativo eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro com notícias relevantes da área do Direito.

A página sofreu alteração em seu *layout*, proporcionando aos usuários mais funcionalidades, acrescentando-se links para os demais produtos oferecidos, além da apresentação de um design mais moderno e de fácil navegabilidade. Foram enviados, até novembro de 2012, 382 Boletins do SEDIF, que foram disponibilizados no Banco do Conhecimento. Além disso, a Revista Direito em Movimento passou a ser divulgada nesse Boletim.

6.8.8 Informativo do TJERJ

Durante a gestão do presidente Manoel Alberto, foi criado o Informativo do TJERJ, periódico eletrônico e mensal que objetiva relatar as ações desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, nas mais diversas áreas de atuação, e, conseqüentemente, dar transparência às atividades administrativas e fomentar a comunicação com o público interno. O Informativo é consolidado pelo DECCO.

6.8.9 Revista Interação

A Revista Interação é uma publicação trimestral, destinada ao público interno. O periódico, editado em versões impressa e eletrônica, foi reformulado em seu conteúdo no decorrer do biênio 2011/2012. Entre as inovações, destacam-se a disponibilização da seção “Fazendo Jus”, com fotos das equipes das Diretorias Gerais e das Assessorias do TJERJ, com o intuito de dar destaque aos servidores, imprescindíveis ao sucesso de uma gestão, e a seção “Aconteceu...”, com fotos e resumo das realizações da administração do Tribunal no período compreendido entre duas publicações.



6.8.10 Revista Jurídica

A Revista Jurídica é uma publicação eletrônica de periodicidade bimestral, disponibilizada no portal institucional do PJERJ, que objetiva proporcionar à comunidade jurídica uma visão geral de como se têm posicionado os Tribunais Estaduais e Côrtes Superiores a respeito de temas específicos, selecionados e abordados por um jurista convidado.

A partir de sua terceira edição, a Revista Jurídica passou a ser lançada no evento “Café com Conhecimento”, que tem por objetivo apresentar temas relevantes e atuais para a comunidade jurídica, promovendo debates com a presença de juristas de expressivo renome.

6.8.11 Diário da Justiça Eletrônico - DJERJ

Destaca-se o aprimoramento do DJERJ com a disponibilização das informações em uma única coluna, proporcionando aos usuários melhor visualização das informações publicadas. Além disso, foram disponibilizados links de acesso ao movimento processual dos processos publicados no Diário da Justiça.

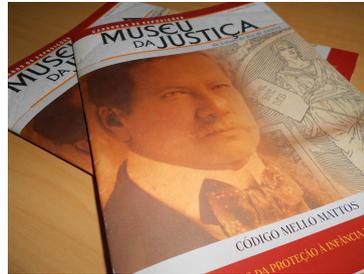
Ao longo de 2012, a partir de novos parâmetros definidos em conjunto pela DGCON e DGTEC, foram implementadas novas funcionalidades técnicas de editoração, além de outros recursos voltados a melhoraria da utilização, por parte dos usuários, dos demais sistemas corporativos integrados ao sistema do DJERJ. Além disso, tais unidades já iniciaram estudos com o objetivo de melhorar a pesquisa às informações publicadas, utilizando-se de novos recursos tecnológicos. A idéia central em discussão está relacionada à possibilidade da disponibilização de consulta livre a todos os cadernos do DJERJ, além da consulta à biblioteca (acervo total) do diário, utilizando-se uma única interface de pesquisa.

6.8.12 Revista “Cadernos de Exposições”

Em outubro de 2012, ocorreu o lançamento do terceiro número da série “**Cadernos de Exposições do Museu da Justiça**”, cujo tema é “**Código Mello Mattos: os primórdios da proteção à infância e à adolescência**”. O editorial é assinado pelo desembargador Alyrio Cavallieri, ex-juiz de menores e um dos expoentes da Justiça fluminense na matéria. A



publicação se encontra disponibilizada na página do Museu, junto com as edições anteriores.



6.8.13 Sistema informatizado para acesso aos acervos bibliográfico e museológico

Com o objetivo de conferir melhoria na prestação de serviço oferecido, foi adquirido e efetivamente implementado, no ano de 2012, um novo software para atendimento das demandas dos usuários e da Instituição.

O mencionado software é uma ferramenta para gerenciamento e aperfeiçoamento dos processos de trabalho desenvolvidos pela Biblioteca e permite a utilização eficaz das informações destinadas à comunidade jurídica, permitindo confiabilidade na resposta do sistema, alta visibilidade, agilidade, rapidez e eficácia no atendimento ao usuário, otimizando, não apenas as atividades diretamente direcionadas a eles, como também as que se referem ao controle e formação do acervo, levantamentos bibliográficos, pesquisas jurídicas, empréstimos e processamento técnico.

Visando dar maior publicidade ao novo software adquirido, bem como apresentar uma melhor forma de utilização da nova ferramenta, a Biblioteca e a DGTEC/DERUS realizaram uma apresentação aos servidores interessados em conhecer o Sistema SophiA (módulo Legislação).

6.8.14 Outras Ações

- criação de um cadastro de parâmetros de sentença sobre diversas matérias inseridas no sistema, visando facilitar a função jurisdicional no 1º grau de jurisdição, por meio do compartilhamento das decisões judiciais;
- apresentação de novas funcionalidades na página de jurisprudência;



- conclusão das mudanças operacionais e de *layout* no Centro de Digitalização de modo a atingir a meta definida pela Administração Superior.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No decorrer do ano de 2012, a DGCON implementou diversas ações voltadas ao atendimento das necessidades e expectativas dos usuários de seus serviços.

Dessa forma, a DGCON reforça os compromissos estratégicos assumidos com a Administração Superior. Na busca de soluções para melhor gestão do saber organizacional, sempre com foco no apoio à prestação jurisdicional, procura-se ampliar os mecanismos de captura das informações jurídicas relevantes e facilitar o acesso às mesmas, assim como promover trocas de experiências e conhecimentos.

Por meio de seus projetos, a DGCON continua a estimular a integração das ações de seus departamentos. Atividades foram desenvolvidas pelos departamentos, em parceria e sintonia, a exemplo do Café com Conhecimento e a Revista Jurídica.

Muitas iniciativas dependem do apoio de outras unidades organizacionais. Reforça-se, por isso, há a necessidade de se garantir a integração das diversas áreas do PJERJ para o crescimento coletivo.

Avançou-se na implementação de ações. Entretanto, algumas barreiras enfrentadas, em especial com limitações de TI, adiaram a condução de projetos.

Investimentos na área, tais como a busca de patrocínios externos, possibilitaram a ampliação de diversas ações e também aquisição de novos equipamentos. Ressalta-se, como exemplo, a realização do “1º Seminário Nacional de Museus e Centros de Memória do Poder Judiciário”, que teve como objetivo estabelecer um espaço de diálogo, compartilhamento e troca permanente entre as diversas instituições judiciárias do país. O evento teve o patrocínio da Secretaria de Cultura do Estado do Rio de Janeiro (SEC).

As unidades da DGCON em Niterói também receberam especial atenção, com a estruturação da biblioteca, que ganhou novo espaço para organização de seu acervo, além



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

de salas de estudo. Além disso, o Centro da Memória Judiciária, pertencente ao Museu da Justiça, foi reinaugurado no final do ano, estando hoje em pleno funcionamento.

Com a constante criação e aplicação de novos conhecimentos criam-se condições de desenvolvimento da Instituição. O investimento na área de gestão do conhecimento demonstra o reconhecimento de sua relevância para a melhoria da prestação jurisdicional.



8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES

1º nível	INDICADORES
P.5 – Gerir Conhecimento	<p>ID.5.1. – Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela DGCON $\frac{[\sum(\text{Resposta Ótimo})] + [\sum(\text{Resposta Bom})]}{[\sum(\text{Resposta Ótimo})] + [\sum(\text{Resposta Bom})] + [\sum(\text{Resposta Regular})] + [\sum(\text{Resposta Ruim})] + [\sum(\text{Resposta Péssimo})]} \times 100$</p> <p>ID.5.2. – Número de Pessoas Beneficiadas com o Acesso ao Acervo Histórico $\{[\sum(\text{participantes de eventos especiais})] + [\sum(\text{pesquisadores atendidos})] + [\sum(\text{participantes visita mediada})] + [\sum(\text{visitantes de exposições})]\}$</p> <p>ID.5.3. – Índice de Desarquivamento no Prazo $\frac{\sum(\text{pedidos atendidos em até 2 dias úteis})}{\sum(\text{pedidos recebidos})} \times 100$</p> <p>ID.5.4. – Grau de Utilização do Banco do Conhecimento $[\sum(\text{acesso ao Banco do Conhecimento}) / \sum(\text{dia útil})]$</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES
P.5.1 - Gerir Acervo Arquivístico	ID.5.1.1 - Acompanhamento de Custos do DEGEA [Σ (Custos com Guarda e Gerenciamento do Acervo; Apoio Operacional; Água; Luz)]	P.5.1.1 - Gerir Documentos	ID.5.1.1.1 - Quantidade de documentos descartados [Σ (documentos descartados pelo SESED) + Σ (documentos descartados pelo SEAIT) + Σ (documentos descartados pelo SEARB)]
	ID.5.1.2 - Satisfação dos Usuários do DEGEA [[Σ (Resposta Ótimo)] + [Σ (Resposta Bom)]] / [[Σ (Resposta Ótimo)] + [Σ (Resposta Bom)] + [Σ (Resposta Regular)] + [Σ (Resposta Ruim)] + [(Resposta Péssimo)]] x 100		ID.5.1.1.2 - Quantidade imagens digitalizadas Σ (total de imagens digitalizadas)
	ID.5.1.3 - Índice de Caixas Armazenadas na Rede de Arquivos [Σ (caixas-arquivo armazenadas na Rede de Arquivos do PJERJ) / Σ (caixas-arquivo sob a responsabilidade do DEGEA) X 100]	P.5.1.2 - Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA	ID.5.1.2.1 - Índice de Desarquivamento [Σ (pedidos atendidos pelo DEGEA em até 2 dias úteis) / Σ (pedidos recebidos pelo DEGEA)] x 100
	ID.5.1.4 - Índice de Descarte [Σ (processo descartados constantes relatório ARQGER) / Σ (processos passíveis de descarte constantes relatório ARQGER)] x 100		ID.5.1.2.2 - Índice de reclamações recebidas [Σ (reclamação) / [Σ (solicitações) + Σ (reclamação) + Σ (informação) + Σ (sugestão) + Σ (elogio)] x 100



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL
P.5.2 - Gerir Acervo Bibliográfico	ID.5.2.1 – Índice de Atualização do Acervo [[Σ (Obras Incorporadas)] + [Σ (Obras descartadas)]] / [[Σ (obras que compõem o acervo final do ano anterior)]] x 100 ID.5.2.2 – Percentual de Atos Oficiais Indexados no Prazo de até 1 dia Útil Após a Publicação [[Σ (Atos Oficiais Indexados em até 1 dia útil)] / [Σ (Atos Oficiais Selecionados para Indexar)]] x 100 ID.5.2.3 – Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pelo DEGAB (Total Geral por Conceitos) [[Σ (Resposta Ótimo)] + [Σ (Resposta Bom)]] / [[Σ (Resposta Ótimo)] + [Σ (Resposta Bom)] + [Σ (Resposta Regular)] + [Σ (Resposta Ruim)] + [Σ (Resposta Péssimo)]] x 100	P.5.2.1 - Registrar Livros, Folhetos, Diários Oficiais e Acervo Digital		
		P.5.2.2 - Catalogar e Classificar Livros, Folhetos e Acervo Digital	ID.5.2.2.1 Rapidez no Processamento Técnico de Livros, Folhetos e Acervo Digital [Σ (Livros processados tecnicamente) + Σ (Folhetos processados tecnicamente) + Σ (Acervo Digital processados tecnicamente) + Σ (Capítulos de livros processados tecnicamente)] / Σ (dias de processamento técnico)	Catalogar Livros, Folhetos e Acervo Digital
		P.5.2.3 - Analisar Artigos de Periódicos	ID.5.2.3.1 Rapidez no Processamento Técnico de Artigos de Periódicos [Σ (Artigos de periódicos processados tecnicamente no mês) / Σ (dias de processamento técnico)]	Classificar Livros, Folhetos e Acervo Digital
		P.5.2.4 - Conservar e Encadernar Livros, Folhetos e Acervo Digital		
		P.5.2.5 - Assinar Periódicos		
		P.5.2.6 - Empréstimo Acervo Bibliográfico e Digital		
		P.5.2.7 - Disseminar Informação		
		P.5.2.8 - Realizar Pesquisas Bibliográficas e Legislativas	ID.5.2.8.1 – Satisfação do Usuário do SERIB (Total Geral por Conceitos) [[Σ (Resposta Ótimo)]] / [[Σ (Resposta Ótimo)] + [Σ (Resposta Bom)] + [Σ (Resposta Regular)] + [Σ (Resposta Ruim)] + [Σ (Resposta Péssimo)]] x100	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL
P.5.3 - Gerir Acervo Histórico	ID.5.3.1 - Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pelo DEGEM (Total Geral por Conceitos) $\frac{[\sum(\text{Resposta Ótimo}) + \sum(\text{Resposta Bom})]}{[\sum(\text{Resposta Ótimo}) + \sum(\text{Resposta Bom}) + \sum(\text{Resposta Regular}) + \sum(\text{Resposta Ruim}) + \sum(\text{Resposta Péssimo})]} \times 100$	P.5.3.1 – Adquirir, Catalogar e Classificar Acervo	ID.5.3.1.1 – Índice de Crescimento do Acervo $\frac{[[\sum(\text{Obras Incorporadas})] / [\sum(\text{obras que compõem o acervo final do ano anterior})]] \times 100$	
		P.5.3.2 – Realizar Entrevista para Registro de Memória Institucional	ID.5.3.2.1 - Índice de Crescimento do Acervo Audiovisual $[\sum(\text{entrevistas realizadas}) / [\sum(\text{acervo ao final do ano anterior})]] \times 100$	
		P.5.3.3 – Atender Usuário	ID.5.3.3.1 – Qualidade no Atendimento de Usuários $\frac{[\sum(\text{Resposta "Ótimo"}) + \sum(\text{Resposta "Bom"})]}{[\sum(\text{Resposta "Ótimo"}) + \sum(\text{Resposta "Bom"}) + \sum(\text{Resposta "Regular"}) + \sum(\text{Resposta "Ruim"}) + \sum(\text{Resposta "Péssimo"})]} \times 100$	P.5.3.3.1 – Realizar Pesquisa Histórica
				P.5.3.3.2 – Promover Cursos, Palestras e Visitas Mediadas
				P.5.3.3.3 – Promover Concursos de Monografias
		P.5.3.4 – Realizar Exposições	ID.5.3.4.1 – Quantidade de Visitantes nas Exposições $\frac{\sum(\text{visitante às Exposições})}{\sum(\text{dia útil})}$	
		P.5.3.5 – Divulgar Eventos	ID.5.3.5.1 – Percentual de Matérias Publicadas na Mídia $[\sum(\text{releases e matérias publicadas na mídia}) / \sum(\text{releases e matérias produzidas para publicação})] \times 100$	
		P.5.3.6 – Atender Solicitação de Consulta ao Acervo Documental	ID.5.3.6.1 – Qualidade no Atendimento de Consultas ao Acervo Documental $\frac{[\sum(\text{Resposta "Ótimo"}) + \sum(\text{Resposta "Bom"})]}{[\sum(\text{Resposta "Ótimo"}) + \sum(\text{Resposta "Bom"}) + \sum(\text{Resposta "Regular"}) + \sum(\text{Resposta "Ruim"}) + \sum(\text{Resposta "Péssimo"})]} \times 100$	
P.5.3.7 – Conservar Acervo	ID.5.3.7.1 – Índice de Conservação do Acervo $[\sum(\text{acervo conservado}) / \sum(\text{acervo ao final do ano anterior})] \times 100$			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL	INDICADORES	
P.5.4 – Gerir e Disseminar Conhecimento	<p>ID.5.4.1 – Grau de Satisfação do Usuário do DECCO (Total Geral por conceitos)</p> <p>$\frac{[[\sum(\text{Resposta Ótimo}) + \sum(\text{Resposta Bom})]]}{[[\sum(\text{Resposta Ótimo}) + \sum(\text{Resposta Bom}) + \sum(\text{Resposta Regular}) + \sum(\text{Resposta Ruim}) + \sum(\text{Resposta Péssimo})]]} \times 100$</p> <p>ID.5.4.2 – Índice de Editoração de Páginas do DJERJ</p> <p>$\frac{[\sum(\text{Páginas editoradas no mês})]}{[\sum(\text{dias úteis no mês})]}$</p>	P.5.4.1 - Gerir o Acervo Jurisprudencial	<p>ID.5.4.1.1 - Grau de satisfação dos usuários quanto à seleção dos Acórdãos/Decisões Monocráticas que integram os Ementários de Jurisprudência do PJERJ</p> <p>$\frac{[[\sum(\text{Resposta Ótimo}) + \sum(\text{Resposta Bom})]]}{[[\sum(\text{Resposta Ótimo}) + \sum(\text{Resposta Bom}) + \sum(\text{Resposta Regular}) + \sum(\text{Resposta Ruim}) + \sum(\text{Resposta Péssimo})]]} \times 100$</p>	P.5.4.1.1 – Disponibilizar documentos preservados em mídias alternativas	<p>ID.5.4.1.2.1 – Índice de disponibilização de pesquisa personalizada</p> <p>$\frac{[\sum(\text{pedidos atendidos em até 1 dia útil})]}{[\sum(\text{pedidos recebidos})]} \times 100$</p> <p>ID.5.4.1.3.1 – Quantidade de peças processuais inseridas no sistema informatizado</p> <p>$[\sum(\text{petições iniciais lançadas em sistema}) + \sum(\text{tutelas antecipadas lançadas em sistema}) + \sum(\text{sentenças lançadas em sistema})]$</p>	
				P.5.4.1.2 – Realizar Pesquisa Jurídica		<p>ID.5.4.2.1.1 – Destaques do Banco do Conhecimento</p> <p>$[\sum(\text{destaque no BC}) / \sum(\text{dia útil})]$</p> <p>ID.5.4.2.1.2 – Atualização do Banco do Conhecimento</p> <p>$[\sum(\text{atualização realizada no Banco do Conhecimento}) / \sum(\text{dia útil})]$</p> <p>ID.5.4.2.2.1 – Índice de Inserção de Peças em Sistema Informatizado</p> <p>$\frac{[[\sum(\text{parecer, ementa e decisão administrativa inserido em Sistema Informatizado}) + \sum(\text{parecer, ementa e decisão administrativa depositado pelas UO para inserção em Sistema Informatizado}) + \sum(\text{parecer, ementa e decisão administrativa captado pelo DGCON/SECAP}) + \sum(\text{parecer, ementa e decisão administrativa acumulado de meses anteriores})]]}{\sum} \times 100$</p>
				P.5.4.1.3 – Gerir conteúdo do Banco de Dados de Ações Cíveis Públicas		
		P.5.4.2 – Gerir o Banco do Conhecimento	<p>ID.5.4.2.1 – Grau de satisfação com os Conteúdos Disponibilizados no Banco do Conhecimento</p> <p>$\frac{[[\sum(\text{Resposta Ótimo}) + \sum(\text{Resposta Bom})]]}{[[\sum(\text{Resposta Ótimo}) + \sum(\text{Resposta Bom}) + \sum(\text{Resposta Regular}) + \sum(\text{Resposta Ruim}) + \sum(\text{Resposta Péssimo})]]} \times 100$</p>	P.5.4.2.2 – Lançar Inteiro Teor de Pareceres e Decisões Administrativas em Sistema Informatizado	P.5.4.3.1 – Elaborar Revista de Direito TJRJ	
					P.5.4.3.2 – Elaborar Revista Interação	
					P.5.4.3.3 – Elaborar Boletim do SEDIF	
					P.5.4.3.4 – Elaborar Revista Jurídica	
		P.5.4.3 – Divulgar Informações Jurídicas Relevantes	<p>ID.5.4.3.1 – Grau de satisfação do Usuário do SEDIF</p> <p>$\frac{[[\sum(\text{Resposta Ótimo}) + \sum(\text{Resposta Bom})]]}{[[\sum(\text{Resposta Ótimo}) + \sum(\text{Resposta Bom}) + \sum(\text{Resposta Regular}) + \sum(\text{Resposta Ruim}) + \sum(\text{Resposta Péssimo})]]} \times 100$</p>			