



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual

**DIRETORIA-GERAL DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL
DGCOM**

2013

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

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

SUMÁRIO

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

1 Resumo Executivo

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

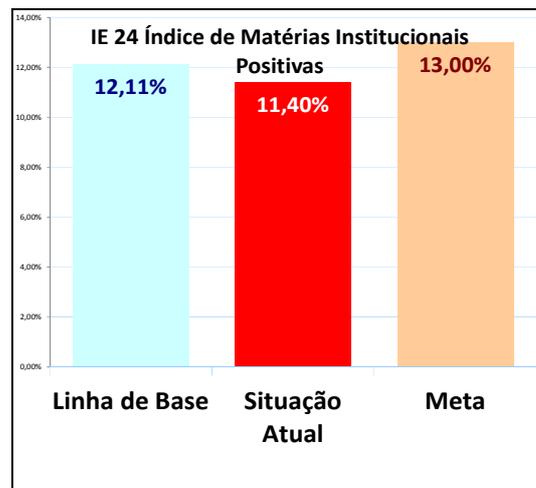
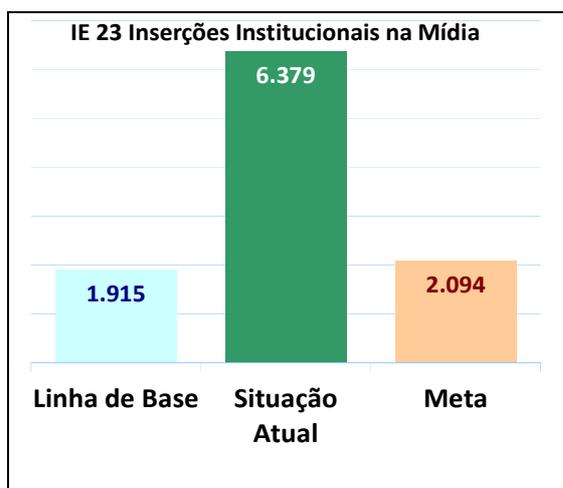
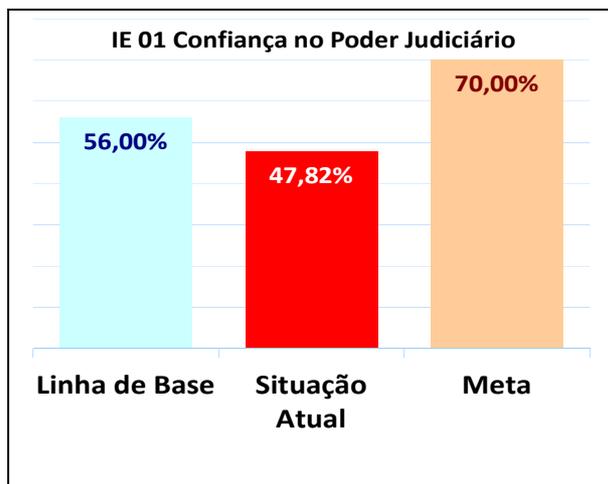
a) Projetos Estratégicos

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

a) Projetos Estratégicos

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

b) Indicadores do CNJ



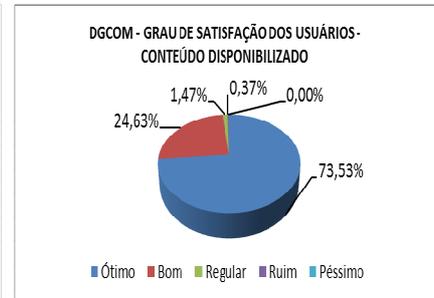
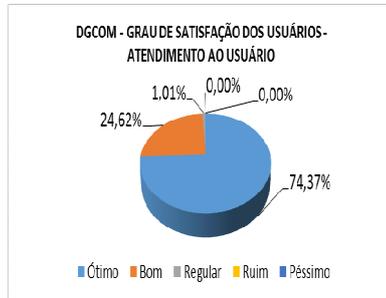
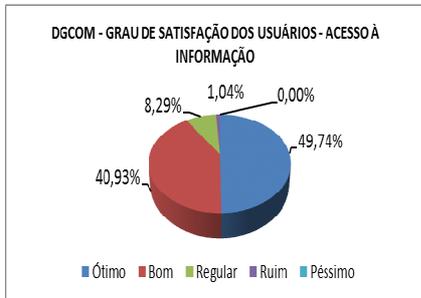


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

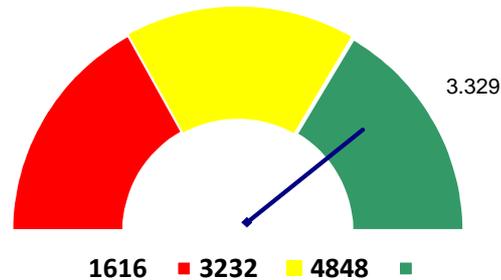
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

c) Indicadores da Gestão Operacional

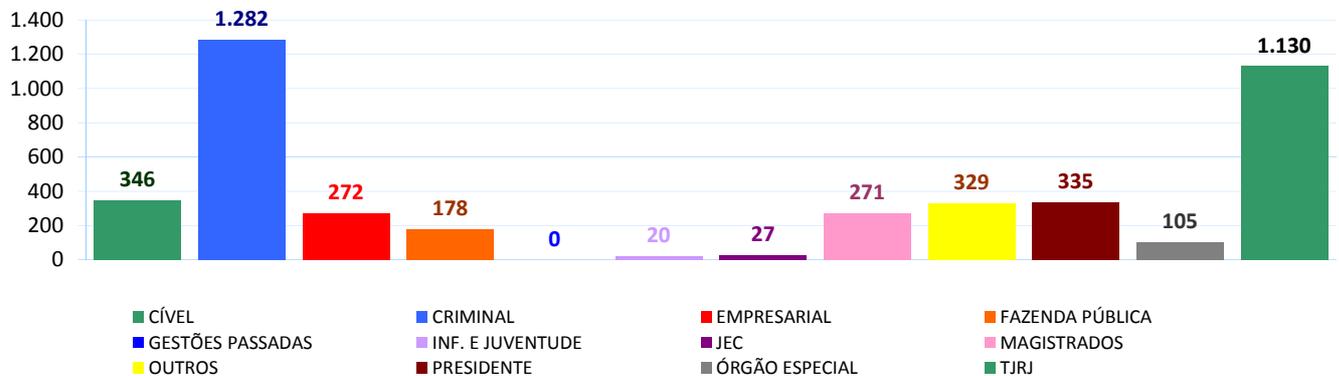
1.1 Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela DGCOM



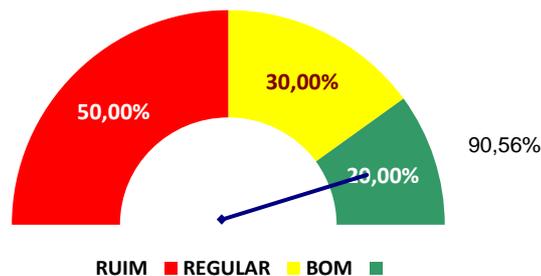
1.2 Grau de Utilização do Banco do Conhecimento



1.3 Assuntos Mais Veiculados pela Imprensa

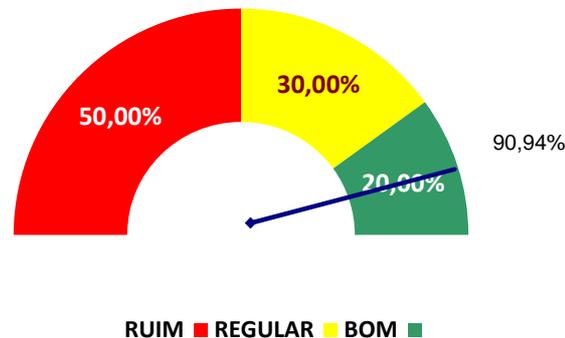


1.4 Índice de Atendimento à Imprensa



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

1.5 Índice de Atendimento às Demandas de Comunicação Interna



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

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

1.1 Análises e Comentários do Resumo Executivo

- IE 01 - O indicador apresenta índices favoráveis de confiança no PJERJ por parte de magistrados e servidores (77,94%) e usuários externos (61,60%). Entretanto, o resultado obtido com a sociedade (menos de 50%) encontra-se aquém da meta estabelecida para 2014 (70%). A referida meta foi constituída em 2009, tendo por base os resultados de pesquisa similar realizada no ano de 2008. Ressalta-se que grande número de entrevistados (sociedade) respondeu nunca ter ingressado com uma ação na Justiça, alegando excesso de burocracia, falta de motivos relevantes, falta de confiança na Justiça e até mesmo o fato de não acreditar que a Justiça possa resolver os seus problemas.
- IE 23 – No ano de 2013 a DGCOM registrou 6.379 inserções, representando um crescimento sobre as inserções de 2012 da ordem de 44,19%. Em 2013 a meta foi superada em aproximadamente 204%. Com a consolidação dos dados do quarto trimestre e em razão dos resultados obtidos em 2013, a Administração Superior da DGCOM irá redefinir a meta para 2014.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

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



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

2 Gestão Estratégica

2.1 Resumo da Avaliação da Gestão Estratégica

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - Ano de 2013

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

2.2 Projetos e Indicadores de Projetos

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

LEGENDA: BASE PLANEJADO/META RUIM REGULAR BOM

a) Projetos Estratégicos

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

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

PLANILHA DE INDICADORES										
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCOM	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Visão Institucional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Relativo à Visão - Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania.					
INDICADOR	Confiança no Poder Judiciário (IE 01)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE						
FINALIDADE	Medir o grau de confiança da sociedade no Poder Judiciário, em relação aos serviços prestados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status	
PERIODICIDADE	Anual	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	X	
FÓRMULA	Percentual de aprovação na pesquisa de opinião pública "Confiança no Poder Judiciário"							SENTIDO DE MELHORIA	MM	
META	Obter pelo menos 70% de aprovação na pesquisa, até 31/12/2014					ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Imagem Institucional	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2012/2015				2012	2013	2014	2015	Δ% 2012/2013		
Público Interno (Desembargadores e Juizes, Servidores, Terceirizados, Juizes Leigos e Conciliadores)				77,94%	-					
Público Externo e Usuários (Advogados e Partes)				61,60%	-					
Sociedade (População do Estado do Rio de Janeiro)				47,82%	-					
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE (31/12/2009)	56,00%									
RESULTADO 2012	47,82%									
META (2014)	70,00%									
		RESUMO DO ACOMPANHAMENTO				CONFIANÇA NO PODER JUDICIÁRIO - Fonte: Pesquisa de Imagem Institucional (2012)				
ANÁLISE CRÍTICA	O indicador reflete o resultado de pesquisa, cujos dados foram coletados em 2012, apresentando índices favoráveis de confiança no PJERJ por parte de magistrados e servidores (77,94%) e usuários externos (61,60%). Entretanto, o resultado obtido com a sociedade (menos de 50%) encontra-se aquém da meta estabelecida. Tal meta foi constituída em 2009, com base em pesquisa similar realizada em 2008. Em 2014 deverá ser realizada uma nova pesquisa.									
AÇÕES GERENCIAIS	Definir junto à Administração Superior o período e a forma de realização da próxima pesquisa, que deverá ensejar a contratação de empresa especializada, para a realização da mesma. Considerando que a pesquisa de 2012 foi coordenada pela DGDIN, será imprescindível a participação daquela Diretoria-Geral.									
Responsável pela emissão do relatório:			Marco Antonio Vianna Moreira Sampaio			Responsável (aprovação e divulgação):			Luzia Cristina Ventura Giffoni	
								Data:		13/01/2014



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

Inserções Institucionais na Mídia (IE 23)

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

Índice de Matérias Institucionais Positivas (IE 24)

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



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

3 Gestão Operacional

3.1 Resumo da Avaliação da Gestão Operacional

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

3.2 Auditorias de Gestão da Qualidade

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

3.3 Indicadores Operacionais de Primeiro Nível

Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela DGCOM

PLANILHA DE INDICADORES												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCOM	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Comunicação Institucional Interna e Externa			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimorar a comunicação com públicos internos e externos							
INDICADOR	Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela DGCOM			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir a Diretoria-Geral de Comunicação Institucional							
FINALIDADE	Destacar o grau de satisfação do usuário com os serviços prestados pela DGCOM						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	ANUAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	$\frac{[\sum(\text{respostas ótimo}) + \sum(\text{respostas bom})]}{[\sum(\text{respostas ótimo}) + \sum(\text{respostas bom}) + \sum(\text{respostas regular}) + \sum(\text{respostas ruim}) + \sum(\text{respostas péssimo})]} * 100$						SENTIDO DE MELHORIA	MM				
META	Atingir pelo menos 90% de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela DGCOM				ORIGEM DOS DADOS	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2013											
	ACESSO			ATENDIMENTO				CONTEÚDO				TOTAL
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	90,67%			98,99%				98,16%				
	Banco do Conhecimento	DIERJ	Serviços DICAC	Cortesia DICAC	Serviços DIGAB	Tempo DEGEM	Serviços DEGEM	Banco do Conhecimento	Informação DEGEM	Visita Guiada DEGEM	Exposições DEGEM	
	90,53%	90,82%	97,96%	100,00%	97,62%	100,00%	100,00%	95,92%	98,33%	100,00%	100,00%	
ÓTIMO	45	51	49	71	73	49	54	51	53	47	49	392
BOM	41	38	47	25	9	13	6	43	6	11	7	244
REGULAR	7	9	2	0	2	0	0	4	0	0	0	24
RUIIM	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TAMANHO DA AMOSTRA	95	98	98	96	84	60	60	98	60	58	56	863
RESULTADOS NO PERÍODO	ACESSO			ATENDIMENTO				CONTEÚDO				
ACESSO	90,67%											
ATENDIMENTO				98,99%								
CONTEÚDO								98,16%				
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Trata-se de um novo indicador que tem por objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela DGCOM, considerando três dimensões: acesso, atendimento e conteúdo. O resultado foi obtido a partir da consolidação das pesquisas realizadas pelas unidades da DGCOM, considerando metodologia desenvolvida em parceria com a DGDIN. A meta inicialmente estabelecida foi superada, mas convém chamar a atenção para o resultado do aspecto "Acesso", quando comparado com os demais ("Atendimento" e "Conteúdo"), o que revela a necessidade de serem buscadas alternativas tecnológicas junto a Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação para melhoria dos mecanismos de busca e recuperação de conteúdos.</p>											
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Por se tratar de um novo indicador, a DGCOM irá, ao longo de 2014, avaliar a aplicabilidade do modelo proposto, considerando, inclusive, a necessidade de serem introduzidas novas perguntas. Estão sendo analisadas alternativas, em parceria com a Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação, no intuito de disponibilizar uma ferramenta que melhore o acesso às informações.</p>											
Responsável pela emissão do relatório:			Monica Papf de Moura Soares				Responsável (aprovação e divulgação):			Marcus Vinicius Gomes Domingues		
										Data: 08/01/2013		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - Ano de 2013

Grau de Utilização do Banco do Conhecimento

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - Ano de 2013

Assuntos mais Veiculados pela Imprensa

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

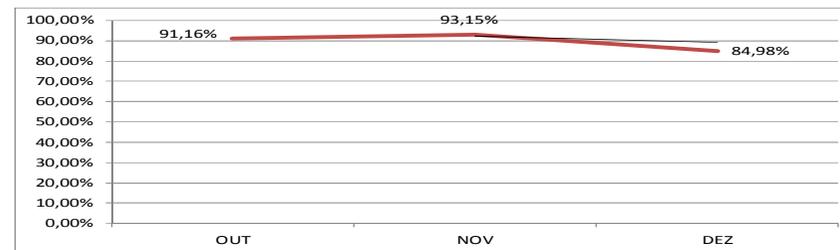
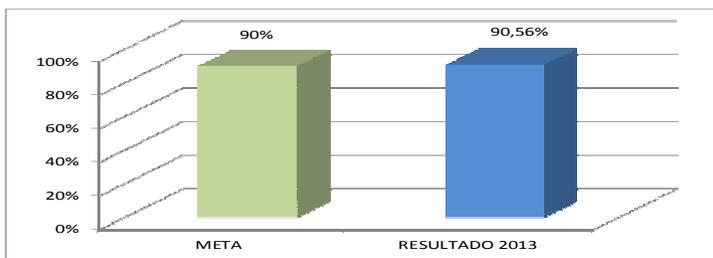
Índice de Atendimento à Imprensa

PLANILHA DE INDICADORES

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

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

META	90%
RESULTADO 2013	90,56%



ANÁLISE CRÍTICA

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

AÇÕES GERENCIAIS

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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

Índice de Atendimento às Demandas de Comunicação Interna

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

Quantidade de pessoas beneficiadas com as atividades desenvolvidas pelo Museu

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - Ano de 2013

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

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

Parcela do Acervo já conservado ao final de 2012

38,1%

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

RESULTADOS NO PERÍODO

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

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

Responsável pela emissão do relatório:

Alexandra Lucia Porto Daibert

Responsável (aprovação e divulgação):

Marco Antonio V. M. Sampaio

Data:

14/01/2014



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - Ano de 2013

Índice de Catalogação do Acervo Histórico do PJERJ

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

RESULTADOS NO PERÍODO	
LINHA DE BASE (% ACERVO CATALOGADO - 2012)	52,84%
RESULTADO ATUAL	57,81%
META	58,00%

RESULTADO NO PERÍODO - Fonte: Planilhas Setoriais

EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - Fonte: Planilhas Setoriais

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

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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

Público participante das atividades do Centro Cultural do PJERJ

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Ano de 2013

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

4. GESTÃO DE RECURSOS

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

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende