



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
(RIGER) Anual**

2014

**DIRETORIA-GERAL DE COMUNICAÇÃO E DE DIFUSÃO DO
CONHECIMENTO (DGCOM)**

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL DIRETORIA-GERAL DE COMUNICAÇÃO E DE DIFUSÃO DO CONHECIMENTO (DGC0M)		
	Mês de Referência: Novembro de 2014	Emitido em: 16/01/2015	Aprovado por: Administração Superior da DGC0M, nos termos da RAD-DGC0M-033

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O Pjerj EM NÚMEROS	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	4
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS..	5
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS	8
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	8
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	15
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	15
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS	16
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	16
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	17
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	20



1. INFORMAÇÕES PARA O Pjerj EM NÚMEROS

COMUNICAÇÃO		
Fonte: DGCOM		
IMPrensa		
○ Demanda Externa (2014): 4.166		
○ Demanda Interna (2014): 1.977		
BANCO DO CONHECIMENTO		
○ Total de Acessos (2014): 772.678		
ARRECAD. ASSINAT./PUBLIC.		
○ Assinaturas DJERJ (2014): R\$ 216.605,69		
○ Publicação de Editais (2014): R\$ 2.204.954,64		
Público Total Participante das Atividades Histórico- Culturais	Museu da Justiça - Capital	Museu da Justiça de Niterói
	4.222 ¹	732 ²
	CCPJ	
	2.270 ³	

¹ Visitantes das Exposições: 1.878; Visita Guiada: 1.622 e Pesquisadores Atendidos: 722.

² Visitantes das Exposições: 366 e Visita Guiada: 366.

³ Música no Palácio: 655; Por dentro do Palácio: 1.378; Palácio Convida: 51; Teatro na Justiça: 186.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o mês de referência do relatório)

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
PE18 – Racionalização do Arquivo Central	100,00%	100,00%	Concluído
PE28 – Desenvolvimento de Política de Comunicação Institucional	100%	100%	Concluído



3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>IE 01 – Confiança no Poder Judiciário</p> <p>CONFIANÇA NO PODER JUDICIÁRIO - Fonte: Pesquisa de Imagem Institucional (2012)</p> <table border="1"><thead><tr><th>Grupo</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sociedade</td><td>47,82%</td></tr><tr><td>Público Externo</td><td>61,60%</td></tr><tr><td>Público Interno</td><td>77,94%</td></tr></tbody></table>	Grupo	Porcentagem	Sociedade	47,82%	Público Externo	61,60%	Público Interno	77,94%	<p>O indicador reflete o resultado de pesquisa, cujos dados foram coletados em 2012, apresentando índices favoráveis de confiança no Pjerj por parte de magistrados e servidores (77,94%) e usuários externos (61,60%). Entretanto, o resultado obtido com a sociedade (menos de 50%) encontra-se aquém da meta estabelecida. Tal meta foi constituída em 2009, com base em pesquisa similar realizada em 2008.</p> <p>Em virtude de determinação da Administração Superior do Tribunal para que a pesquisa de imagem institucional seja feita por meio da Web, aguarda-se o desenvolvimento dos seguintes três instrumentos de pesquisa no Portal da Instituição:</p> <ul style="list-style-type: none">• sociedade (ao acessar o Portal do Pjerj);• usuários (ao consultarem o seu processo judicial) e• magistrados/servidores (por e-mail).
Grupo	Porcentagem								
Sociedade	47,82%								
Público Externo	61,60%								
Público Interno	77,94%								
<p>IE 23 – Inserções Institucionais na Mídia</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>LINHA DE BASE (31/12/2011)</td><td>1.915</td></tr><tr><td>RESULTADO 2014</td><td>3.574</td></tr><tr><td>META (2014)</td><td>3.800</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valor	LINHA DE BASE (31/12/2011)	1.915	RESULTADO 2014	3.574	META (2014)	3.800	<p>Em 2014 foram registradas 3.574 inserções (notícias publicadas e veiculadas na mídia). Registra-se que a meta inicialmente planejada para 2014 era de 2.094, valor este que já havia sido superada ao final do 1º semestre, sendo, desta forma, a meta revisada para 3.800. Embora o resultado do indicador em 2014 não tenha alcançado a meta revisada, o resultado representou cerca de 94% desta, e superou a linha de base em mais de 86%.</p>
Categoria	Valor								
LINHA DE BASE (31/12/2011)	1.915								
RESULTADO 2014	3.574								
META (2014)	3.800								
<p>IE 24 – Índice de Matérias Institucionais Positivas</p> <p>POSITIVAS X NEGATIVAS</p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>POSITIVAS</td><td>69,36%</td></tr><tr><td>NEGATIVAS</td><td>30,64%</td></tr></tbody></table>	Tipo	Porcentagem	POSITIVAS	69,36%	NEGATIVAS	30,64%	<p>Observou-se que ao longo de 2014, de um total de 14.561 matérias, excluindo-se as matérias consideradas como neutras (13.053 matérias que representaram 89,64% do total), as matérias positivas (1.046) corresponderam a 69,36% e as negativas (462) a 30,64%. Tendo em vista que em 2014 cerca de 90% das matérias foram consideradas como neutras, mostra-se necessário revisar a meta do indicador (13%), ou reavaliar a forma de classificação das notícias, e/ou a fórmula de cálculo do indicador.</p>		
Tipo	Porcentagem								
POSITIVAS	69,36%								
NEGATIVAS	30,64%								



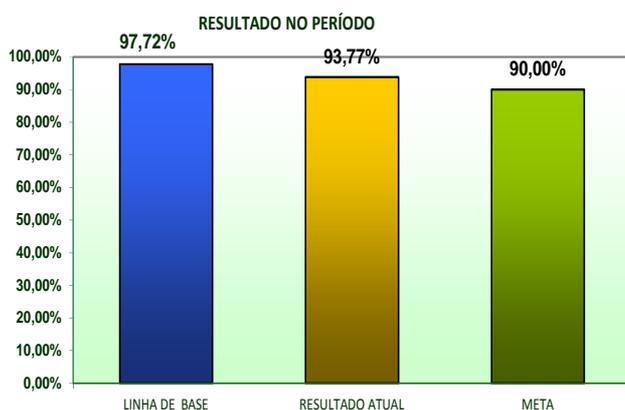
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

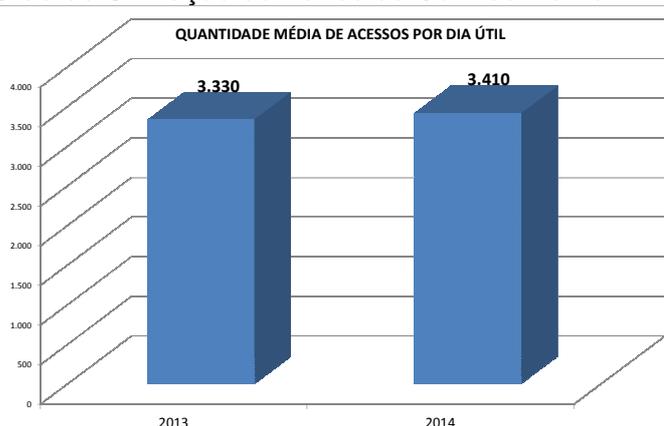
COMENTÁRIO

Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela DGCOR



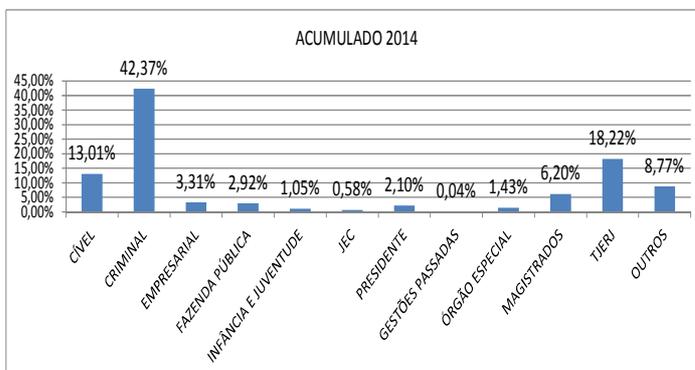
Em 2014 apurou-se o resultado de 93,77%, 3,77% acima da meta definida. O público-alvo do DECCO foram os magistrados e seus assessores e os usuários da Biblioteca; do DEGEA os escrivães e responsáveis pelo expedientes das serventias judiciais que utilizam seus serviços; do MUSEU os pesquisadores, estudantes, servidores e visitantes, e do CCPJ os visitantes do programa "Por dentro do Palácio". O resultado não abrange o Departamento de Comunicação e Relacionamento com a Mídia.

Grau de Utilização do Banco do Conhecimento



Os dados do presente indicador foram extraídos do Google Analytics. Em 2014 a quantidade total de acessos (772.678) apresentou decréscimo em relação ao ano anterior (798.575), porém a média diária de acessos aumentou em 2,42%.

Assuntos Mais Veiculados pela Imprensa



Trata-se de indicador que tem por objetivo mensurar os assuntos mais divulgados pela grande Imprensa envolvendo o universo do PJRJ. Observa-se que em 2014 a grande maioria das matérias publicadas faz referência a assuntos criminais (42,37%) e TJERJ (18,22%).



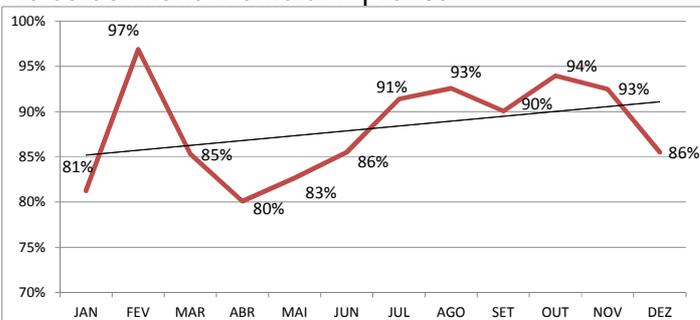
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

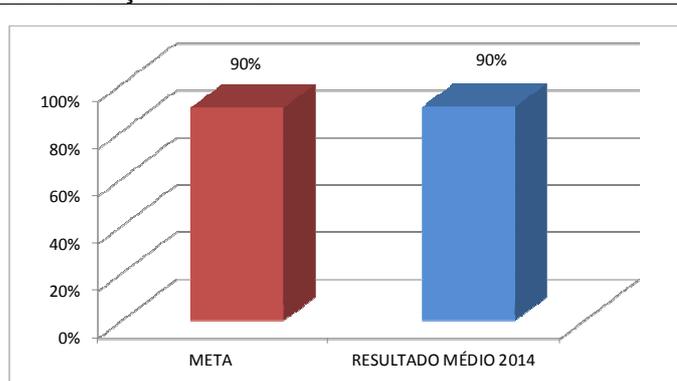
COMENTÁRIO

Índice de Atendimento à Imprensa



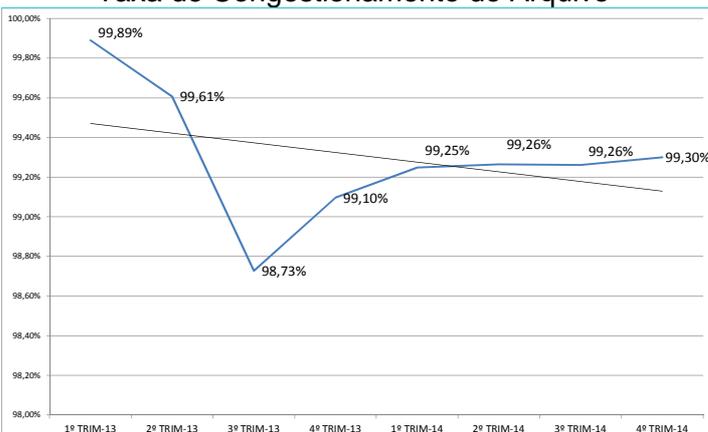
Trata-se de indicador que tem por objetivo mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados no próprio dia de recebimento, pelo total de pedidos recebidos da Imprensa. Registra-se que o resultado médio de 2014 (89%) ficou bem próximo da meta (90%).

Índice de Atendimento às Demandas de Comunicação Interna



Trata-se de indicador que tem por objetivo mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados pelo DECOM, no mesmo dia de recebimento da solicitação de demanda interna de comunicação, pelo total de pedidos recebidos. Além disso, o indicador monitora o percentual de demandas internas sobre o total geral das solicitações recebidas. O resultado obtido no acumulado de 2014 (90%) atingiu a meta inicialmente estabelecida. Em 2014, do total geral de solicitações recebidas pelo DECOM, 32% refletem as demandas internas de comunicação.

Taxa de Congestionamento do Arquivo



Ao longo de 2014, a Taxa de Congestionamento do Arquivo passou de 99,10% (4º trimestre/2013) para 99,30% (4º trimestre/2014), uma variação de 0,20%, porém ficou ainda dentro do limite estabelecido para a meta (abaixo de 99,50%). Comparando-se 2014 com 2013, houve aumento no número de processos descartados pelo DEGEA da ordem 14,63%, (de 548.363 para 628.607) e de 6,58% no acervo de processos gerenciado pelo DEGEA (de 20.243.597 para 21.575.701).

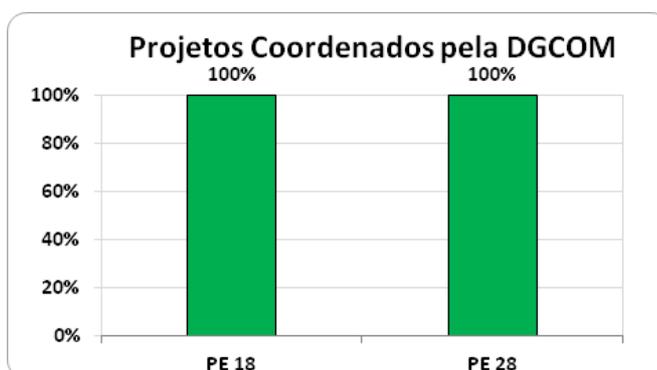


4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

METAS	RESULTADOS (% Acumulado até o momento)
<NÃO APLICÁVEL>	

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Para atender a sua missão institucional (planejar e coordenar a comunicação institucional, bem como gerir os acervos e compartilhar os conhecimentos arquivístico, bibliográfico, jurisprudencial, histórico-museológico e cultural produzidos no âmbito do PJERJ) a DGCOM tornou-se responsável pelos seguintes Projetos Estratégicos:



CÓD.	PROJETO
PE 18	Racionalização do Arquivo Central
PE 28	Desenvolvimento de Política de Comunicação Institucional

Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)

- A partir de agosto de 2014, o PJERJ passou a integrar as redes sociais através do Facebook, Twitter, Youtube e Flickr;
- Em parceria com a DGTEC, a DGCOM participou do grupo de trabalho que revisou os conteúdos das páginas do sítio eletrônico do Tribunal, com o objetivo de remodelar o Portal do PJERJ e tornar as buscas mais fáceis e eficazes.



Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento – DGCOM/DECCO

- Ao longo de 2014 foram realizadas sete edições do evento denominado “Café com Conhecimento”, promovendo debates sobre diversas áreas do Direito, com a participação, como palestrantes, de profissionais expressivos e atuantes;
- Ulтимados os estudos para modificações no sistema de consultas aos Atos Oficiais do PJERJ (processo administrativo nº 2014-088073);
- Implantação de acesso, por meio eletrônico, às legislações utilizadas nas sessões de julgamento do Órgão Especial e Câmaras Cíveis e Criminais;
- Introduzidas modificações no layout da página do Banco do Conhecimento, com a admissão de mecanismos que visam melhorar a navegação e usabilidade. No primeiro semestre de 2014, foi realizada a reorganização dos acervos de “Jurisprudência”, “Legislação”, “Doutrina”, “Ações Cíveis Públicas”, “Banco de Sentenças”, “Informações de Serventias e Órgãos Julgadores”, “Revistas” e “Boletins e Informativos”, objetivando concentrar os conteúdos similares no mesmo título, proporcionando acesso mais rápido aos usuários. Foi incorporada ao seu conteúdo a coletânea das decisões do STJ e do STF sobre Meio Ambiente.
- O leiaute do Banco de Sentenças foi modificado para o formato de revista digital, no mês de julho de 2014, passando a apresentar, inicialmente, uma linha única de pesquisa, que facilita a busca ao tema pesquisado. Assim, a navegação tornou-se mais rápida. Atualmente, o Banco contempla aproximadamente 1.800 sentenças pesquisadas, disponibilizadas e classificadas de acordo com a tabela alfabética do Conselho Nacional de Justiça - CNJ. Trata-se de instrumento de pesquisa que tem por objetivo a divulgação de sentenças relevantes aos magistrados e à comunidade jurídica, possibilitando a troca de conhecimento e auxiliando na celeridade da entrega da prestação jurisdicional.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

- O Banco de pareceres e decisões administrativas do PJERJ conta hoje com mais de 15.000 peças disponibilizadas;
- Foi criado o painel “Estante Histórica”, a fim de reunir as páginas da Galeria dos Presidentes (1975-2014); Presidentes das Cortes de Justiça com sede na Cidade do Rio de Janeiro (1751-1975) e História do Judiciário Fluminense e suas Comarcas;
- Destaca-se ainda a criação de novas páginas no Banco do Conhecimento, no item denominado “acórdãos selecionados por desembargador”, para facilitar o processo de pesquisa pelos magistrados;
- Em parceria com a DGTEC iniciou-se a revisão do sistema de pesquisa de jurisprudência;
- Realizadas pesquisas de acórdãos e decisões monocráticas sobre o tema “Consumidor”, encaminhadas para o Centro de Estudos e Debates – CEDES, elaborando-se um comparativo com os mesmos assuntos, a fim de integrar o Livro “Direito do Consumidor em Movimento”, lançado recentemente no portal institucional pela Presidência do TJRJ. O trabalho envolveu também a pesquisa sobre as súmulas do TJRJ, que tratam de matéria do consumidor;
- Em conjunto com o CEDES, iniciou-se a atualização da obra “Comentários aos Verbetes Sumulares”, que visa a publicação em versão impressa e eletrônica;
- Publicados os exemplares da Revista de Direito - volumes 95 a 100 (edição especial), estando em fase de elaboração a edição da revista de número 101;
- Como importante veículo de comunicação direta com os usuários, em especial magistrados e servidores, foram elaborados e divulgados 423 **Boletins SEDIF**, sendo 192 com matérias cíveis e criminais, 192 com apenas matérias cíveis, e 39 com assuntos criminais. Os boletins veiculam ainda informações relativas às inovações legislativas, notícias da Administração Superior, jurisprudência do TJERJ e dos tribunais superiores, e encontram-se disponíveis para consulta no Banco do Conhecimento;
- Foram enviados aos magistrados do Judiciário fluminense 228 informes com seleção de atos oficiais da Presidência do TJERJ e de outros órgãos internos



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

judiciais e administrativos, e divulgados, através desse informes: Atos, Resoluções, Avisos, Portarias, Convocações e Convites emanados pela Presidência do TJERJ e Corregedoria Geral da Justiça, Editais e Pauta do Tribunal Pleno, Editais de promoção e remoção publicados pelo Órgão Especial, Atos referentes ao vitaliciamento de magistrados e à seleção de magistrados para as Turmas Recursais publicados pelo Conselho da Magistratura, Avisos de Presidentes de Comissões do TJERJ e convocações da Mútua e da AMAERJ;

- Foram elaborados e divulgados 112 boletins específicos com seleção de Atos da Presidência do Tribunal Regional Eleitoral (TRE-RJ), e captados atos referentes à designação e à cessação de designação de magistrados convocados para o TRE, bem como Resoluções e Editais de interesse dos magistrados convocados;
- Foram editoradas aproximadamente 668 mil páginas do DJERJ, representando uma média diária de cerca de 3 mil páginas.

Departamento de Comunicação e Relacionamento com a Mídia – DGCOM

- Elaboração, aprovação e publicação da Política de Comunicação Institucional do PJERJ, por meio da Resolução TJ/OE nº 7/2014;
- Início dos estudos para elaboração do Plano de Comunicação Institucional;
- Elaboração, em conjunto com a DGDIN, do Manual de Elaboração de Atos Formais de Gestão Administrativa do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Elaboração de projeto gráfico, diagramação e arte-finalização para o “Catálogo de Bens Culturais”;
- Elaboração de projeto gráfico, diagramação e arte-finalização para o “Catálogo de Prédios do PJERJ: Palácios e Fóruns”.

Museu da Justiça do Estado do Rio de Janeiro – DGCOM/MUSEU



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

- Em 14 de maio de 2014 foi inaugurada a exposição “ForeverFree – Livres para sempre” para contar a história do tráfico de escravos no mundo, numa parceria entre o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) e o Centro de Informações das Nações Unidas para o Brasil (UNIC Rio);
- Produzido Catálogo de Bens Culturais do PJERJ, que mostra peças de seu mobiliário, obras de arte, indumentária e instrumentos de trabalho utilizados nas atividades judiciárias, lugares de memória e fachadas de prédios representativos de seu patrimônio histórico e cultural;
- Produzido Catálogo de Palácios e Fóruns do PJERJ, com informações básicas sobre seus prédios, no qual figuram construções de inegável valor histórico e cultural;
- Disponibilização na internet do “Catálogo Descritivo e Seletivo de Processos da Nobreza Brasileira”, cujo objetivo é dar visibilidade a documentos que podem ser utilizados como fonte de estudo e pesquisa sobre personagens da história do País e do Rio de Janeiro;
- O Museu da Justiça, em 2014, recebeu 1.988 participantes em visitas orientadas aos antigos Palácios da Justiça da Rua Dom Manuel e de Niterói, atendeu 722 pesquisadores, e suas exposições receberam 2.244 visitantes, perfazendo um público total de 4.954;
- Digitalização do acervo audiovisual analógico (fitas cassetes e VHS) do Programa de História Oral e Visual do Poder Judiciário;
- Criação de uma sala para pesquisadores na Biblioteca Sobral Pinto, em Niterói, e inauguração da oficina jurídico-pedagógica no Centro de Memória de Niterói;
- No início do segundo semestre de 2014, o Museu da Justiça retomou a restauração de processos históricos em seu laboratório de conservação de documentos, que abrange higienização, reparos, velatura e planificação;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

- Concluída a produção do quarto número da publicação Cadernos de Exposições, com base nos registros da exposição “Memorial dos Tribunais de Alçada do Estado do Rio de Janeiro”, inaugurada pelo Museu da Justiça em 26 de janeiro de 1999.

Centro Cultural do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro - CCPJ

- A Agenda Cultural do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro recebeu um público total de 2.270, nos seguintes programas: “Por dentro do Palácio”, “Teatro na Justiça”, “Música no Palácio” e “Palácio Convida”.

Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos – DGCOM/DEGEA

- No que tange às atividades relacionadas à gestão de documentos e de arquivos, o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DEGEA) trabalhou na elaboração e no desenvolvimento do Projeto Estratégico nº 18/2013 – Racionalização do Arquivo Central, com o objetivo principal de redução dos custos com a guarda do acervo arquivístico. Dentre as ações implementadas, destaca-se a elaboração de proposta de revisão dos prazos de guarda e destinação final dos documentos, previstos na Tabela de Temporalidade de Documentos do PJRJ;
- Como corolário das ações do Projeto, foram publicados diversos atos administrativos, que têm por objetivo normatizar as ações necessárias ao desenvolvimento do citado projeto:
 - Ato Normativo TJ nº 4/2014, que autoriza a eliminação de apensos a processos apontados para descarte;
 - Ato Normativo TJ nº 5/2014, que define que o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos somente procederá ao arquivamento documentos administrativos cuja destinação final, definida pela Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), seja a guarda permanente;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

- Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 9/2014, que disciplina, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), a eliminação dos autos de processos dos Juizados Especiais Cíveis;
- Ato Normativo TJ nº 15/2014, que disciplina, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), a classificação dos autos de processos administrativos de acordo com o Código de Classificação de Documentos (CCD);
- Ato Normativo TJ nº 16/2014, que disciplina, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), a entrega física dos autos de processos administrativos da área de pessoal às partes interessadas;
- Ato Normativo TJ nº 18/2014, que disciplina, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), o descarte de autos de processos administrativos armazenados no Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DEGEA), observando os prazos de guarda e a destinação final da Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD);
- Resolução TJ/OE nº 34/2014, que aprova o Programa de Gestão Documental do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro - PROGED/PJRJ;
- Proposição de Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ, que aprova a revisão da Tabela de Temporalidade de Documentos do PJRJ;
- Quanto à gestão operacional do acervo arquivístico do PJRJ, sob a responsabilidade do DEGEA, apresentam-se os seguintes dados:
 - 26,5 milhões de processos arquivados;
 - 2 milhões de processos encaminhados para arquivamento;
 - 220.022 solicitações de desarquivamento, tendo sido 99,93% atendidas em até 2 dias úteis;
 - Descartados 628.607 processos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL

6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO (demandas não concluídas no mês de referência, excluídas as dos projetos)

- Não se aplica

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL		
	DIRETORIA-GERAL DE COMUNICAÇÃO E DE DIFUSÃO DO CONHECIMENTO (DGCOM)		
Mês de Referência: Novembro de 2014	Emitido em: 16/01/2015	Aprovado por: Administração Superior da DGCOM, nos termos da RAD-DGCOM-033	

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		X		Registre-se a necessidade de ser avaliada a lotação de servidores para as atividades da Jurisprudência, Biblioteca e Diário da Justiça Eletrônico, em razão da iminente aposentadoria de servidores.
Tecnologia da Informação		X		Há necessidade da disponibilização de servidor de dados para o armazenamento de produtos da DGCOM, bem como a aquisição de licenças de softwares específicos. 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 Banco do Conhecimento.
Infraestrutura	X			

LEGENDA: Atende Atende em Parte Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

A DGCOM com o intuito de cumprir sua missão, continua aprimorando suas atividades tanto no compartilhamento do conhecimento quanto no implemento da Política de Comunicação Institucional, sempre buscando parcerias com outras unidades organizacionais a fim de cumprir os compromissos assumidos no âmbito do PJERJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

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 Juízes, Servidores, Terceirizados, Juízes 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%			<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>CONFIANÇA NO PODER JUDICIÁRIO - Fonte: Pesquisa de Imagem Institucional (2012)</p> </div> </div>						
RESULTADO 2012	47,82%									
META (2014)	70,00%									
ANÁLISE CRÍTICA	<p>O indicador reflete o resultado de pesquisa, cujos dados foram coletados em 2012, apresentando índices favoráveis de confiança no PJERJ por parte de magistrados e servidores (77,94%) e usuários externos (61,60%). Entretanto, o resultado obtido com a sociedade (menos de 50%) encontra-se aquém da meta estabelecida. Tal meta foi constituída em 2009, com base em pesquisa similar realizada em 2008.</p>									
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Em virtude de determinação da Administração Superior do Tribunal para que a pesquisa de imagem institucional seja feita por meio da Web, aguarda-se o desenvolvimento dos seguintes três instrumentos de pesquisa no Portal da Instituição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sociedade (ao acessar o Portal do PJERJ); • usuários (ao consultarem o seu processo judicial) e • magistrados/servidores (por e-mail). 									
Responsável pela emissão do relatório:		João Carlos Santos Cruz			Responsável (aprovação e divulgação):		Marco Antonio Vianna Moreira Sampaio		Data:	15/01/2015



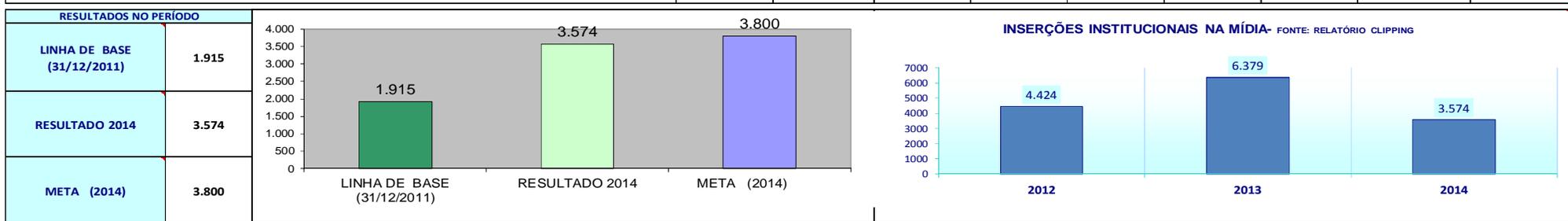
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL



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	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	Alcançar pelo menos 3.800 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% 2013/2014
InsMid - Inserções na Mídia no Período (Matérias escritas elaboradas pelo PJERJ e publicadas na mídia)				ND	3.703	5.018	6.379	1.367	2.193	3.102	3.574	-43,97%



ANÁLISE CRÍTICA	Em 2014 foram registradas 3.574 inserções (notícias publicadas e veiculadas na mídia). Registra-se que a meta inicialmente planejada para 2014 era de 2.094, valor este que já havia sido superada ao final do 1º semestre, sendo, desta forma, a meta revisada para 3.800. Embora o resultado do indicador em 2014 não tenha alcançado a meta revisada, o resultado representou cerca de 94% desta, e superou a linha de base em mais de 86%.
AÇÕES GERENCIAIS	Monitorar o desempenho do indicador, com vistas a atingir a meta recém definida.

Responsável pela emissão do relatório:	Ricardo Schimid	Responsável (aprovação e divulgação):	Ana Paula Gaspar Pontes	Data:	15/01/2015
--	-----------------	---------------------------------------	-------------------------	-------	------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL



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	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

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

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	464	724	882	1.046	-60,09%
Total de Matérias Institucionais veiculadas na Mídia sobre o PJERJ	N/D	11.777	18.482	22.991	3.743	6.062	10.827	14.561	-36,67%
ÍNDICE DE MATÉRIAS INSTITUCIONAIS POSITIVAS	N/D	8,14%	9,58%	11,40%	12,40%	11,94%	8,15%	7,18%	-36,99%

RESULTADOS NO PERÍODO		<p>Índice de Matérias Institucionais Positivas</p> <p>POSITIVAS NEUTRAS NEGATIVAS</p>	<p>POSITIVAS X NEGATIVAS</p> <p>POSITIVAS NEGATIVAS</p>
LINHA DE BASE (2012)	12,11%		
RESULTADO ATUAL (2014)	7,18%		
META (2014)	13,00%		

ANÁLISE CRÍTICA	Observou-se que ao longo de 2014, de um total de 14.561 matérias, excluindo-se as matérias consideradas como neutras (13.053 matérias que representaram 89,64% do total), as matérias positivas (1.046) corresponderam a 69,36% e as negativas (462) a 30,64%. Tendo em vista que em 2014 cerca de 90% das matérias foram consideradas como neutras, mostra-se necessário revisar a meta do indicador (13%), ou reavaliar a forma de classificação das notícias, e/ou a fórmula de cálculo do indicador.
AÇÕES GERENCIAIS	Definir ao longo do 1º trimestre de 2015, junto à Administração Superior, a viabilidade de revisão da meta do indicador, bem como de reavaliar a forma de classificação das notícias, e a metodologia de cálculo do indicador.

Responsável pela emissão do relatório:	Carolinne Napole	Responsável (aprovação e divulgação):	Ana Paula Gaspar Pontes	Data:	15/01/2015
--	------------------	---------------------------------------	-------------------------	-------	------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES																			
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da Intranet é cópia não controlada.																			
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGC/COM/DECOM		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				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir a comunicação institucional								
INDICADOR	Assuntos mais Veiculados pela Imprensa				INDICADOR DE EFICIÊNCIA						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status							
FINALIDADE	Mensurar os assuntos mais divulgados pela grande Imprensa envolvendo o universo do PJERJ													INDICADOR DE EFETIVIDADE					
PERIODICIDADE	Mensal		INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO					INDICADOR DE EFICIÊNCIA					SENTIDO DE MELHORIA	Nominal é melhor			
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	2014														TOTAL	PERCENTUAL MÉDIO			
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	PERCENTUAL MÉDIO						
Total de Matérias Veiculadas na Imprensa	1.270	1.549	1.282	1.134	957	595	2.102	1.820	1.396	910	1.892	1.200	16.107	---					
CÍVEL	245	197	98	189	54	55	90	281	90	151	518	127	2.095	13,01%					
CRIMINAL	234	755	745	587	253	149	1.638	581	526	244	541	571	6.824	42,37%					
EMPRESARIAL	123	103	51	22	33	60	20	27	25	23	21	25	533	3,31%					
FAZENDA PÚBLICA	54	81	61	10	17	4	15	113	60	10	28	17	470	2,92%					
INFÂNCIA E JUVENTUDE	21	10	0	28	14	2	18	18	14	18	25	169	1,05%						
JEC	25	24	7	6	7	0	1	2	10	2	7	93	0,58%						
PRESIDENTE	56	20	33	34	102	29	17	17	10	5	13	3	339	2,10%					
GESTÕES PASSADAS	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	2	0	7	0,04%					
ÓRGÃO ESPECIAL	8	37	15	11	16	10	32	9	33	13	47	0	231	1,43%					
MAGISTRADOS	55	42	36	48	94	25	68	136	67	76	235	118	999	6,20%					
TJERJ	272	175	163	129	218	177	134	339	409	280	373	265	2.934	18,22%					
OUTROS	177	105	74	65	149	84	86	297	148	92	94	42	1.413	8,77%					
Linha de Base: Não há.																			
Resultado: 1.396 (Setembro de 2014)																			
ANÁLISE CRÍTICA	Trata-se de indicador que tem por objetivo mensurar os assuntos mais divulgados pela grande Imprensa envolvendo o universo do PJERJ. Observa-se que em 2014 a grande maioria das matérias publicadas faz referência a assuntos criminais (42,37%) e TJERJ (18,22%).																		
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:	Caroline Napole				Responsável (aprovação e divulgação):				Ana Paula Gaspar Pontes				Data:	15/01/2015					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGC/M/DECOM	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 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	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE									
FÓRMULA	$\frac{[\sum (\text{solicitação atendida no próprio dia})]}{[\sum (\text{solicitação por parte da Imprensa recebida pelo DEIMP})]} * 100$										SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor			
META	Atender pelo menos 90% dos pedidos de informação recebidos pelo DECOM no próprio dia				ORIGEM DOS DADOS	Planilha de acompanhamento		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2013										2014				91%
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA DOS RESULTADOS	
	81%	97%	85%	80%	83%	86%	91%	93%	90%	94%	93%	86%	-----	89%	
TOTAL DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS	352	419	286	211	375	228	477	445	453	266	440	214	4.166	347	
TOTAL DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS NO DIA	286	406	244	169	310	195	436	412	408	250	407	183	3.706	309	
META															
RESULTADO MÉDIO 2014															
ANÁLISE CRÍTICA	Trata-se de indicador que tem por objetivo mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados no próprio dia de recebimento, pelo total de pedidos recebidos da Imprensa. Registra-se que o resultado médio de 2014 (89%) ficou bem próximo da meta (90%).														
AÇÕES GERENCIAIS	Monitorar o indicador e avaliar a necessidade de adequação da meta.														
Responsável pela emissão do relatório:	Suelen da Silva Bastos			Responsável (aprovação e divulgação):	Ana Paula Gaspar Pontes				Data:	15/01/2015					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGC/COM/DECOM	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, 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	$\left[\frac{\sum (\text{solicitação atendida no próprio dia})}{\sum (\text{solicitação por parte de comunicação interna recebida})} \right] * 100$											SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor		
META	Atender pelo menos 90% das solicitações por demandas de comunicação interna no próprio dia							ORIGEM DOS DADOS	Planilha de acompanhamento			UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2013													91%	
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA DOS RESULTADOS	
ÍNDICE DE ATENDIMENTO	89%	93%	82%	88%	91%	90%	95%	93%	93%	90%	94%	87%	-----	90%	
SOLICITAÇÕES RECEBIDAS DE COMUNICAÇÃO INTERNA	250	221	184	192	200	98	125	150	172	135	158	92	1.977	165	
SOLICITAÇÕES DE COMUNICAÇÃO INTERNA ATENDIDAS NO DIA	223	206	151	169	181	88	119	140	160	121	148	80	1.786	149	
TOTAL GERAL DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS (Imprensa + Comunicação Interna)	602	640	470	403	575	326	602	595	625	401	598	306	6.143	512	
COMUNICAÇÃO INTERNA / TOTAL GERAL DE SOLICITAÇÕES	42%	35%	39%	48%	35%	30%	21%	25%	28%	34%	26%	30%	-----	32%	
META															
RESULTADO MÉDIO 2014															
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Trata-se de indicador que tem por objetivo mensurar a relação entre o total de atendimentos realizados pelo DECOM, no mesmo dia de recebimento da solicitação de demanda interna de comunicação, pelo total de pedidos recebidos. Além disso, o indicador monitora o percentual de demandas internas sobre o total geral das solicitações recebidas. O resultado obtido no acumulado de 2014 (90%) atingiu a meta inicialmente estabelecida. Em 2014, do total geral de solicitações recebidas pelo DECOM, 32% refletem as demandas internas de comunicação.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>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.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:			Suelen da Silva Bastos					Responsável (aprovação e divulgação):			Ana Paula Gaspar Pontes			Data:	15/01/2015



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

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	Comunicação Institucional Interna e Externa				OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimorar a comunicação com os públicos internos e 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	[Σ (acesso ao Banco do Conhecimento)/Σ(dia útil)]														
META	Acompanhamento										ORIGEM DOS DADOS	Planilha de acompanhamento		UNIDADE DE MEDIDA	Acessos ao Banco do Conhecimento
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	MÉDIA DIÁRIA DE ACESSOS						MÉDIA MENSAL DE ACESSOS								
	EM 2013		EM 2014		NOS ÚLTIMOS 12 MESES		EM 2013		EM 2014		NOS ÚLTIMOS 12 MESES				
	3.330		3.410		3.410		66.548		64.390		64.390				
	2013														
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA MENSAL	TOTAL DE ACESSOS 2013	
	2.612	3.003	4.561	4.090	4.117	3.441	2.995	3.221	3.341	3.364	3.036	2.173	3.330	798.575	
	57.455	48.040	86.656	81.807	82.342	65.387	62.897	70.854	70.166	74.007	57.686	41.278	---		
	2014														
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA MENSAL	TOTAL DE ACESSOS 2014	
	2.773	3.122	3.253	3.703	3.284	4.003	3.170	3.249	3.582	3.566	3.890	3.326	3.410	772.678	
Acessos Jurisprudência	40.029	37.163	40.802	41.430	43.077	34.549	39.440	40.775	45.955	40.567	34.275	23.554	38.468		
Acessos Legislação	10.211	10.381	11.005	13.138	16.567	13.097	14.947	14.375	21.415	26.669	22.436	11.029	15.439		
Acessos doutrinas/Periódicos	2.780	2.980	2.583	3.150	3.133	1.919	2.535	2.530	2.704	3.030	3.323	2.221	2.741		
Acessos outras disponibilizações	5.205	8.795	4.162	5.237	6.185	6.482	9.648	10.541	8.722	8.176	9.989	9.762	7.742		
Total Acessos	58.225	59.319	58.552	62.955	68.962	56.047	66.570	68.221	78.796	78.442	70.023	46.566	64.390		
Número de dias úteis no mês	21	19	18	17	21	14	21	21	22	22	18	14	---		
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA 2014	3.410														
MÉDIA 2013	3.330														
ANÁLISE CRÍTICA	Os dados do presente indicador foram extraídos do Google Analytics. Em 2014 a quantidade total de acessos (772.678) apresentou decréscimo em relação ao ano anterior (798.575), porém a média diária de acessos aumentou em 2,42%.														
AÇÕES GERENCIAIS	O resultado do Banco do Conhecimento continuará sendo monitorado. Ressalta-se que foi solicitado à DGTEC, como prioridades deste Departamento diversas melhorias no Banco do Conhecimento.														
Responsável pela emissão do relatório:	Ana Lúcia de A. F. Godoy Moreira				Responsável (aprovação e divulgação)				Mônica Papf de Moura Soares				Data:	15.01.2015	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

PLANILHA DE INDICADORES													
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCOM/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	Taxa de Congestionamento do Arquivo				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário (RAD-DGCOM-017)						
FINALIDADE	Medir a efetividade do descarte de processos judiciais em relação ao total de processos judiciais arquivados										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status Trimestral	
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	1 - [$\Sigma(\text{processos descartados}) / \Sigma(\text{processos arquivados} + \text{acervo de processos})$]										SENTIDO DE MELHORIA		mM
META	Manter o índice da taxa de congestionamento abaixo de 99,50% em 2014							ORIGEM DOS DADOS		DCP / ARQGER		UNIDADE DE MEDIDA	%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	1º TRIM-13	2º TRIM-13	3º TRIM-13	4º TRIM-13	1º TRIM-14	2º TRIM-14	3º TRIM-14	4º TRIM-14	1º TRIM-15	2º TRIM-15	3º TRIM-15	4º TRIM-15	Resultado no Per.
Descartados	21.562	79.256	260.371	187.174	157.500	155.961	160.083	155.063	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	
Arquivados	408.969	458.364	528.340	494.366	437.057	416.174	520.023	587.457	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	
Acervo	19.257.220	19.668.436	19.936.405	20.243.597	20.523.154	20.783.367	21.143.307	21.575.701	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	
Taxa de Congestionamento	99,89%	99,61%	98,73%	99,10%	99,25%	99,26%	99,26%	99,30%	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	
RESULTADOS NO PERÍODO													
LINHA DE BASE	99,89% no 1º Trim-13												
RESULTADO ATUAL	99,26%												
Meta 2014	99,50%												
EVOLUÇÃO DO RESULTADO													
ANÁLISE CRÍTICA	Ao longo de 2014, a Taxa de Congestionamento do Arquivo passou de 99,10% (4º trimestre/2013) para 99,30% (4º trimestre/2014), uma variação de 0,20%, porém ficou ainda dentro do limite estabelecido para a meta (abaixo de 99,50%). Comparando-se 2014 com 2013, houve aumento no número de processos descartados pelo DEGEA da ordem 14,63%, (de 548.363 para 628.607) e de 6,58% no acervo de processos gerenciado pelo DEGEA (de 20.243.597 para 21.575.701).												
AÇÕES GERENCIAIS	Está previsto para janeiro de 2015 a majoração gradativa da atividade de descarte, tendo em vista o aditamento do contrato com a Mastervig. Entretanto, tal majoração depende diretamente do desenvolvimento dos módulos do sistema ARQGER, por parte da DGTEC.												
Responsável pela emissão do relatório:		Alexandre Ribeiro					Responsável (aprovação e divulgação):			Marcio Ronaldo Leitão Teixeira			Data: 15/01/2015



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

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			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	Comunicação Institucional Interna e Externa			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimorar a comunicação com os 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 Comunicação Institucional e a Difusão do Conhecimento					
FINALIDADE	Avaliar o alinhamento dos serviços prestados pela DGCOM às expectativas de seus usuários							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS	
PERIODICIDADE	Anual	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		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	Atingir grau de satisfação de pelo menos 90% com os serviços prestados pela DGCOM			ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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%					
	2013				2014					
Não foi realizada pesquisa				93,77%						
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	DECCO	DECOM	DEIMP	DEGEM	CCPJ	DECCO	DEGEA	MUSEU	CCPJ	TOTAL 2014
ÓTIMO						88,75%	97,89%	100,00%	100,00%	
BOM						555	584	48	63	1250
REGULAR						407	532	2	7	948
RUIM						98	19	0	0	117
PÉSSIMO						15	3	0	0	18
TAMANHO DA AMOSTRA						9	2	0	0	11
RESULTADOS NO PERÍODO						1084	1140	50	70	2344
LINHA DE BASE	97,72%									
RESULTADO ATUAL	93,77%									
META	90,00%									
ANÁLISE CRÍTICA	Em 2014 apurou-se o resultado de 93,77%, 3,77% acima da meta definida. O público-alvo do DECCO foram os magistrados e seus assessores e os usuários da Biblioteca; do DEGEA os escrivães e responsáveis pelo expedientes das serventias judiciais que utilizam seus serviços; do MUSEU os pesquisadores, estudantes, servidores e visitantes, e do CCPJ os visitantes do programa "Por dentro do Palácio". O resultado não abrange o Departamento de Comunicação e Relacionamento com a Mídia. Registra-se que a meta do indicador foi modificada em razão de mudança na estrutura organizacional da Diretoria-Geral.									
AÇÕES GERENCIAIS	No 1º semestre de 2015 a DGCOM irá desenvolver novo modelo para consolidação de Pesquisa de Satisfação, de acordo com as seguintes dimensões: acesso, conteúdo e atendimento.									
Responsável pela emissão do relatório:	João Carlos Santos Cruz			Responsável (aprovação e divulgação):	Débora Pereira Schmith			Data:	21/01/2015	