




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial do 1º Semestre

**DIRETORIA-GERAL DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL
DGCOM**

1º Semestre de 2013

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013		
	Unidade Organizacional: Diretoria-Geral de Comunicação Institucional	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Comunicação Institucional	Período: Janeiro a Junho 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	4
2 GESTÃO ESTRATÉGICA	5
2.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	5
2.2 PROJETOS E INDICADORES DE PROJETOS	6
2.3 INDICADORES ESTRATÉGICOS DO CNJ	7
3 GESTÃO OPERACIONAL	10
3.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	10
3.2 AUDITORIAS DE GESTÃO DA QUALIDADE	10
3.3 INDICADORES OPERACIONAIS DE PRIMEIRO NÍVEL	11
4. GESTÃO DE RECURSOS	17



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

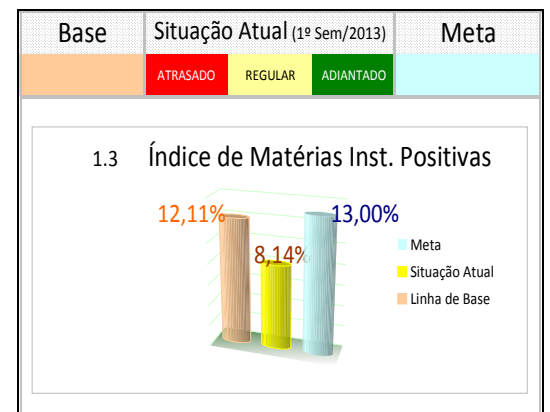
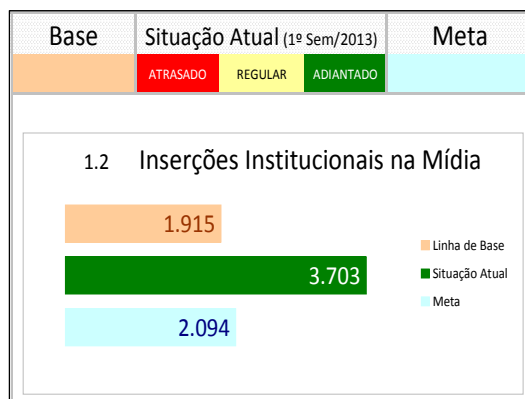
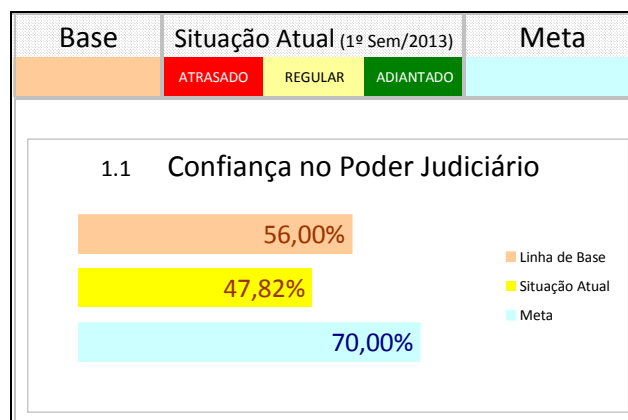
1 Resumo Executivo

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

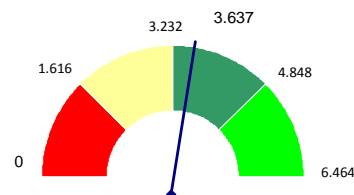
a) Projetos Estratégicos

Cód.	Nome do Projeto	Produtos do Projeto		Estágio de Implementação no Período	
		Total	Concluídos	Planejado	Realizado
1.1	GC: do aperfeiçoamento da Pesquisa à inovação no PJERJ	6	1	0%	0%

b) Indicadores do CNJ



c) Indicadores da Gestão Operacional



1.4 Grau de Utilização do Banco do Conhecimento



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

Os indicadores “Número de atendimentos à imprensa TJERJ” e “Atendimento às demandas internas de comunicação TJERJ” foram idealizados em função das atribuições da Diretoria-Geral de Comunicação Institucional, criada por meio da Resolução TJ/OE nº 19/2013, e integrarão o Riger Anual 2013 da DGCOM.

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 análise da possibilidade de desenvolvimento de aplicação, junto à DGTEC, que permita realizar a pesquisa por meio do Portal Corporativo do PJERJ ou a contratação, por licitação, de empresa especializada para a realização da mesma.

1.1 Análises e Comentários do Resumo Executivo

- ID 1.1 - 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.
- ID 1.2 – No primeiro semestre deste ano, foram 3.703 inserções, enquanto no segundo semestre do ano passado foram 2.411 e, em todo ano de 2012, 4.424. Assim, constata-se que, nos seis primeiros meses de 2013, foi alcançado 83% do número total de inserções institucionais na mídia em todo o ano de 2012. Cabe destacar que houve uma adequação da forma de apuração deste indicador uma vez que estão sendo consideradas as matérias publicadas em todas as mídias (jornais, revistas, internet, tv e rádio) e não somente em mídia impressa uma vez que as notas e *releases* repercutem em todas as formas de divulgação.
- ID 1.3 – No primeiro semestre de 2013 observou-se um aumento no número de matérias divulgadas pela mídia sobre o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, que passou de 9.438 no segundo semestre de 2012, para 11.777. O resultado reflete o quantitativo total de matérias publicadas pela imprensa envolvendo o TJRJ, independentemente do que foi divulgado pela assessoria de imprensa do próprio Tribunal. Quanto ao índice de matérias positivas, houve uma queda



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

neste indicador, que passou de 12,11% no segundo semestre de 2012 para 8,14% no primeiro semestre deste ano. Destaca-se que o indicador é calculado por meio da relação entre o “número total de matérias positivas” pelo “total de matérias veiculadas na mídia”, sendo estas classificadas em “positivas”, “neutras” e “negativas”. A partir do 2º semestre o indicador passará a apresentar também, o percentual de matérias “neutras” e “negativas”.

- ID 1.4 – O total de acessos às páginas disponibilizadas no Banco do Conhecimento do PJERJ ao longo do primeiro semestre de 2013 foi de 421.687, com média diária de 3.637 acessos, superando em 12,54% a média diária de acessos em 2012, que foi de 3.232.

2 Gestão Estratégica

2.1 Resumo da Avaliação da Gestão Estratégica

- Em razão do advento da Resolução TJ/OE n. 19/2013, a unidade coordenadora do projeto “Aperfeiçoar a Gestão Arquivística do PJERJ” passou a integrar a estrutura da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR);
- Foi proposta pela unidade coordenadora a suspensão do projeto “GC: do Aperfeiçoamento da Pesquisa à Inovação no PJERJ”, em razão de determinação de contenção de custos, tendo, portanto, deixado de ser monitorado no 1º semestre.
- Ainda não existem projetos estratégicos vinculados à DGCOM.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - 1º SEMESTRE DE 2013

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

2.2 Projetos e Indicadores de Projetos

- Não há projeto sendo monitorado no momento pela DGCOM.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre 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	DGC0M		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	Verificar se a população do Estado do Rio de Janeiro confia na Justiça Estadual							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%	<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 ATUAL	47,82%									
META (2014)	70,00%									
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Entre o final de 2012 e o início de 2013, foi realizada pesquisa de Imagem Institucional por empresa contratada por licitação (Posicione), que teve como principal objetivo medir os indicadores estratégicos "Índice de Confiança no Poder Judiciário", "Índice de Satisfação do Cliente", "Índice do clima Organizacional" e "Índice de Satisfação com as Instalações Físicas", tendo como público-alvo magistrados, servidores, terceirizados, colaboradores (público interno), público externo (p.ex. advogados, estagiários e partes, que frequentam o judiciário) e a sociedade em geral. 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.</p> <p>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. No início da atual gestão, os relatórios completos dos resultados da pesquisa foram encaminhados à Administração Superior, a fim de que se avalie a conveniência de sua divulgação no PJERJ.</p>									
AÇÕES GERENCIAIS	<p>1) Aguardar a definição da Administração Superior quanto à divulgação da presente pesquisa; 2) Definir junto à Administração Superior o período e a forma de realização da próxima pesquisa, cuja análise envolve a possibilidade de desenvolvimento de aplicação junto à DGTEC, que permita realizar a pesquisa por meio do Portal Corporativo do PJERJ ou a contratação, por licitação, de empresa especializada para a realização da mesma.</p>									
Responsável pela emissão do relatório:			Marco Antonio Vianna Moreira Sampaio			Responsável (aprovação e divulgação):			Luzia Cristina Ventura Giffoni	
Data: 15/08/2013										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

Inserções Institucionais na Mídia (IE 28)

PLANILHA DE INDICADORES													
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGC0M	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE					
TEMA	Atuação Institucional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimorar a comunicação com o público externo								
INDICADOR	Inserções Institucionais na Mídia (IE 28)			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 em 9% o nº de inserções institucionais na mídia, até 2013					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								
RESULTADOS NO PERÍODO													
LINHA DE BASE (31/12/2009)	1.915												
RESULTADO ATUAL	3.703												
META (2013)	2.094												
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Observamos que houve um aumento do número de inserções institucionais na mídia a partir do material produzido nesta unidade. No primeiro semestre deste ano, foram 3.703 enquanto no segundo semestre do ano passado foram 2.411 e, em todo ano de 2012, 4.424. Assim, constatamos que, nos seis primeiros meses de 2013, alcançamos 83% do número total de inserções institucionais na mídia de todo o ano de 2012. Cabe destacar que houve uma adequação na forma de apuração deste indicador uma vez que estão sendo consideradas as matérias publicadas em todas as mídias (jornais, revistas, internet, tv e rádio) e não somente em mídia impressa uma vez que as notas e releases repercutem em todas as formas de divulgação.</p>												
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Com a reformulação da estrutura da assessoria de imprensa e a criação da Diretoria Geral de Comunicação Institucional, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro começa a estabelecer uma nova política de comunicação voltada para o fortalecimento da imagem institucional. Assim, com a divisão das atividades, antes desenvolvidas pela assessoria de imprensa, em serviços específicos para cada área, pretendemos aumentar a produção de matérias institucionais do TJRJ, abrangendo também notícias das comarcas do interior. Este indicador será objeto de avaliação no 3º trimestre, quanto à sua meta e período de apuração dos dados.</p>												
Responsável pela emissão do relatório:			Mariana Pinto Bazílio			Responsável (aprovação e divulgação):			Luzia Cristina Ventura Giffoni			Data:	15/08/2013



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

Índice de Matérias Institucionais Positivas (IE 29)

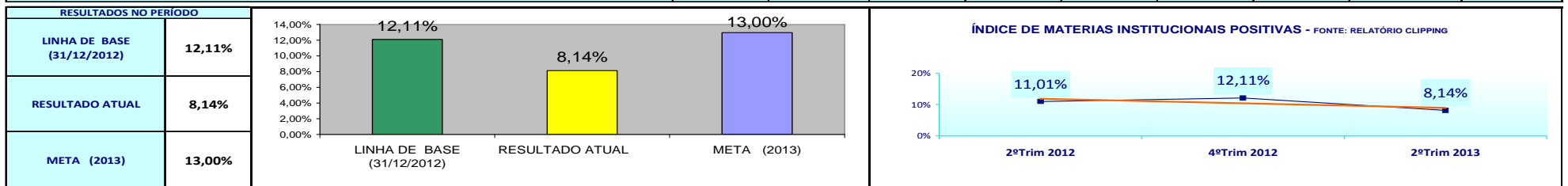
PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGC0M	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE
TEMA	Atuação Institucional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimorar a comunicação com o público externo	
INDICADOR	Índice de Matérias Institucionais Positivas (IE 29)			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
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 31/12/2013				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 mídia impressa (jornais e revistas) e eletrônica (TV, rádio e internet).

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							
Total de Matérias Institucionais veiculadas na Mídia sobre o PJERJ	N/D	11.777							
ÍNDICE DE MATÉRIAS INSTITUCIONAIS POSITIVAS	N/D	8,14%							



ANÁLISE CRÍTICA
Observamos que houve um aumento no número de matérias divulgadas pela mídia sobre o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro já que, nos seis primeiros meses de 2013, somamos 11.777 enquanto, no segundo semestre de 2012, foram 9.438. Lembramos que, neste indicador, fazemos a apuração com base em tudo o que foi publicado pela imprensa envolvendo o TJRJ, independentemente do que foi divulgado pela assessoria de imprensa do próprio Tribunal. Quanto ao índice de matérias positivas, houve uma queda neste indicador já que neste primeiro semestre foi de 8,14% e, de julho a dezembro de 2012, 12,76%. Registra-se que, em razão de mudança no conceito adotado para definição de matérias positivas, que antes englobava matérias consideradas neutras, foram revistos os valores percentuais da linha de base e da meta do indicador.

AÇÕES GERENCIAIS
A reformulação da estrutura da comunicação do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro com a implantação da Diretoria Geral de Comunicação Institucional é o início do estabelecimento de uma nova política de comunicação voltada para o fortalecimento da imagem da Justiça fluminense. A partir do 3º trimestre, passarão a ser contabilizadas separadamente as matérias "positivas", "neutras" e "negativas", o que permitirá estabelecer uma relação entre matérias "positivas" e "negativas", identificar suas respectivas causas e permitir a reavaliação da meta.

Responsável pela emissão do relatório: Mariana Pinto Bazílio Responsável (aprovação e divulgação): Luzia Cristina Ventura Giffoni Data: _____



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

3 Gestão Operacional

3.1 Resumo da Avaliação da Gestão Operacional

- Em razão do advento da Resolução TJ/OE n. 19/2013, que criou a Diretoria-Geral de Comunicação Institucional, será necessário elaborar toda a documentação do Sistema Integrado de Gestão – SIGA, com a revisão e a incorporação da documentação relativa às unidades organizacionais remanescentes da antiga estrutura.
- Conforme orientação da DGDIN, no primeiro semestre de 2013 não foram realizadas pesquisas de satisfação pelas unidades organizacionais. Com exceção do Departamento de Gestão de Acervos Bibliográficos, atual DECCO/DIGAB.
- As unidades da DGCOM realizarão suas respectivas pesquisas de satisfação no decorrer do segundo semestre de 2013, cujos resultados irão compor os seguintes indicadores: “Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Diretoria-Geral de Comunicação Institucional”, “Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Biblioteca”, “Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento”.

3.2 Auditorias de Gestão da Qualidade

- Não foram realizadas auditorias de gestão da qualidade nas unidades da DGCOM.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

3.3 Indicadores Operacionais de Primeiro Nível Grau de Utilização do Banco do Conhecimento

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGC/SEESC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE									
TEMA	Atuação Institucional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimorar a comunicação com 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	[Σ (acesso ao Banco do Conhecimento)/Σ (dia útil)]											SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor	
META	Acompanhamento					ORIGEM DOS DADOS	Planilha de acompanhamento		UNIDADE DE MEDIDA	Acessos ao Banco do Conhecimento				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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							---	3.637
Acessos Jurisprudência	40.358	35.154	70.784	64.968	63.960	46.749							321.973	
Acessos Legislação	7.768	6.547	9.116	9.805	11.233	10.680							55.149	
Acessos doutrinas/Periódicos	845	881	1.120	1.166	1.009	1.226							6.247	
Acessos outras disponibilizações	8.484	5.458	5.636	5.868	6.143	6.732							38.321	
Total Acessos	57.455	48.040	86.656	81.807	82.342	65.387							421.687	70.281
Número de dias úteis no mês	22	16	19	20	20	19							---	---
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE (2012)														
MÉDIA MENSAL														
JUNHO	3.441													
ANÁLISE CRÍTICA	Os dados do presente indicador foram extraídos do Google Analytics, e tem por objetivo analisar a estatística de acesso às páginas disponibilizadas no Banco do Conhecimento do PJERJ. O total de acessos às páginas disponibilizadas no Banco do Conhecimento do PJERJ ao longo do primeiro semestre de 2013 foi de 421.687, com média diária de 3.637 acessos, superando em 12,54% a média diária de acessos em 2012, que foi de 3.232.													
AÇÕES GERENCIAIS	A princípio não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas, tendo em vista que observou-se o aumento do número de acessos ao Banco. Por outro lado, estão sendo tomadas ações no sentido de melhorar a visualização (layout e organização) dos conteúdos disponibilizados, a fim de facilitar a pesquisa, assim como a implementação da revisão periódica dos próprios conteúdos. Além disso, almeja-se que o Banco passe a ser não só um instrumento de consulta, mas também que possa auxiliar na construção de novos conhecimentos, por meio da utilização de ferramentas de colaboração.													
Responsável pela emissão do relatório:	Ana Lúcia de A.F. Godoy Moreira			Responsável (aprovação e divulgação):	Mônica Papf de Moura Soares				Data:	02/08/2013				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - 1º SEMESTRE DE 2013

Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela Biblioteca

PLANILHA DE INDICADORES													
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEGAB		INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	Atuação Institucional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimorar a Comunicação com o Público Externo								
INDICADOR	Grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Biblioteca			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir Acervo Bibliográfico								
FINALIDADE	Avaliar o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Biblioteca										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status	
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA	$\frac{[\sum(\text{Resposta ótimo}) + \sum(\text{Resposta bom})]}{[\sum(\text{Resposta ótimo}) + \sum(\text{Resposta bom}) + \sum(\text{Resposta regular}) + \sum(\text{resposta péssimo})]} * 100$										SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor	
META	Atingir pelo menos 90% de respostas do grau "Ótimo" + "Bom" em relação à satisfação dos serviços prestados aos usuários do DEGAB						ORIGEM DOS DADOS	Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	1º semestre/2012			2º semestre/2012			1º semestre/2013			2º semestre/2013			---
	95,98%			97,79%			96,48%			---			---
	RAPIDEZ ATENDIMENTO			RAPIDEZ ATENDIMENTO			RAPIDEZ ATENDIMENTO			RAPIDEZ ATENDIMENTO			---
	QUALIDADE DO ACERVO			QUALIDADE DO ACERVO			QUALIDADE DO ACERVO			QUALIDADE DO ACERVO			---
	100,00%	99,07%	87,13%	100,00%	100,00%	87,40%	100,00%	100,00%	90,00%	---			
	93	85	49	85	81	51	79	73	52	---			
	15	22	39	10	14	32	7	7	29	---			
	0	1	12	0	0	12	0	0	8	---			
0	0	0	0	0	0	0	0	0	---				
0	0	1	1	0	0	0	0	1	---				
TOTAL	108	108	101	95	95	95	86	80	90	---			
RESULTADOS NO PERÍODO													
LINHA DE BASE (2012)	97,79%												
RESULTADO ATUAL	96,48%												
META	90,00%												
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Dentre os quesitos pesquisados, destaca-se o desempenho da equipe da Biblioteca do TJ em relação ao "Atendimento", o qual já havia obtido grau máximo de avaliação ao longo de 2012 (100%), e conseguiu repetir o desempenho no ano 1º semestre de 2013. Quanto à "Rapidez no Atendimento", também foi alcançado o desempenho de 100%. O desempenho em relação ao quesito "Qualidade do Acervo" ficou abaixo da meta nas pesquisas realizadas ao longo de 2012, mas foi alcançado nesse semestre. A amostra é representativa da população pesquisada obedecendo aos critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-010.</p>												
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Quanto à percepção do usuário em relação ao item "qualidade do acervo", continuaremos com a proposta de dinamizar a aquisição de livros, visando a qualidade e atualização do acervo bibliográfico. No 2º semestre a pesquisa passará a avaliar a "Qualidade do Acervo" em relação aos quesitos "atualização" e "preservação".</p>												
Responsável pela emissão do relatório:			Márcia Bernadete Esteves				Responsável (aprovação e divulgação):			Raquel Rubim		Data: 03/06/2013	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

Quantidade de pessoas beneficiadas com as atividades desenvolvidas pelo Museu

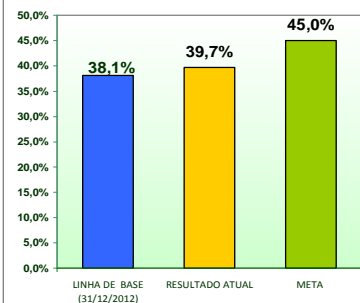
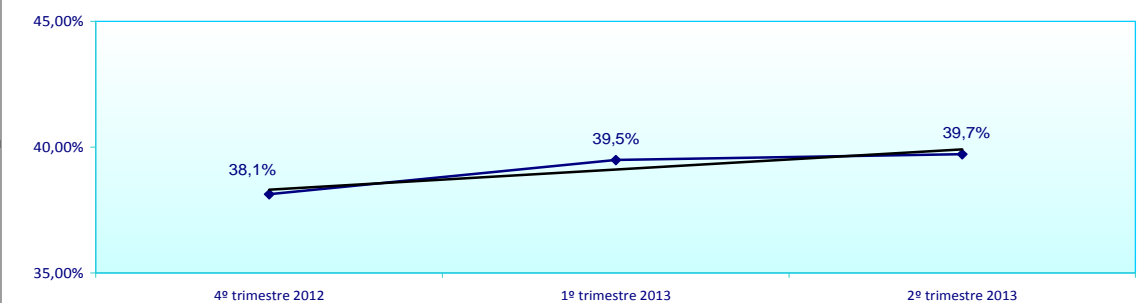
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DEGEM	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA		Atuação Institucional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimorar a Comunicação com Públicos Externos									
INDICADOR		Quantidade de pessoas 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	Status						
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA		{ [Σ (participantes eventos especiais)] + [Σ (pesquisadores atendidos)] + [Σ (participantes visita orientada)] + [Σ (visitantes de exposições)] }						SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor						
META		Pelo menos 6.600 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							3.046	
		Participantes Visita Orientada		147	27	167	219	476	89						1.125
		Pesquisadores Atendidos		21	17	31	33	43	71						216
	Visitantes de Exposições		384	70	204	309	567	171						1.705	
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE (Resultado 2012)	7474														
RESULTADO ATUAL	3046														
META	6600														
		<p style="font-size: small;">RESULTADO NO PERÍODO - Período:2012</p>						<p style="font-size: small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p>							
ANÁLISE CRÍTICA	No 1º semestre de 2013, o indicador ficou proporcionalmente abaixo da meta estabelecida (3.300), principalmente em decorrência dos resultados verificados nos meses de fevereiro (devido ao reduzido número de dias úteis em função do carnaval), e junho, pois, devido às manifestações ocorridas nas cidades do Rio de Janeiro e de Niterói, houve um cancelamento de grupos já agendados tanto para as visitas orientadas quanto para visitar as exposições.														
AÇÕES GERENCIAIS	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. A inauguração de uma nova exposição, prevista para agosto de 2013, deverá alvar o indicador.														
Responsável pela emissão do relatório:		Alexandra Lucia Porto Daibert				Responsável (aprovação e divulgação):				Antonio Carlos Romeo				Data:	14/06/2013



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

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	$\left\{ \frac{\sum (\text{acervo conservado})}{\sum (\text{acervo ao final de 2012})} \right\} * 100$						SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor							
META	Pelo menos 70% 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								876	
	Acervo Documental		616			65								681	
	Acervo Museológico		84			50								134	
	Acervo Bibliográfico		47			14								61	
	Índice de Conservação no Período		1,4%			0,2%								1,6%	
	Índice de Conservação Acumulado		39,5%			39,7%								39,7%	
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%		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: x-small;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p>  <p style="font-size: x-small;">LINHA DE BASE (31/12/2012) RESULTADO ATUAL META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: x-small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p>  <p style="font-size: x-small;">4º trimestre 2012 1º trimestre 2013 2º trimestre 2013</p> </div> </div>												
RESULTADO ATUAL	39,7%														
META	45,0%														
TOTAL DO ACERVO AO FINAL DE 2012	55.000														
ANÁLISE CRÍTICA	O indicador não teve evolução significativa em razão da suspensão temporária da higienização do acervo de documentos pessoais, assim como do acervo de processos históricos. Foram submetidas à análise da Administração Superior propostas para contratação de serviços de conservação e restauração.														
AÇÕES GERENCIAIS	Acompanhar o andamento das propostas e, alternativamente, investir na qualificação dos servidores do Museu.														
Responsável pela emissão do relatório:			Alexandra Lucia Porto Daibert e Jorge Luís Rocha da Silveira			Responsável (aprovação e divulgação):			Antonio Carlos Romeo			Data:		17/07/2013	

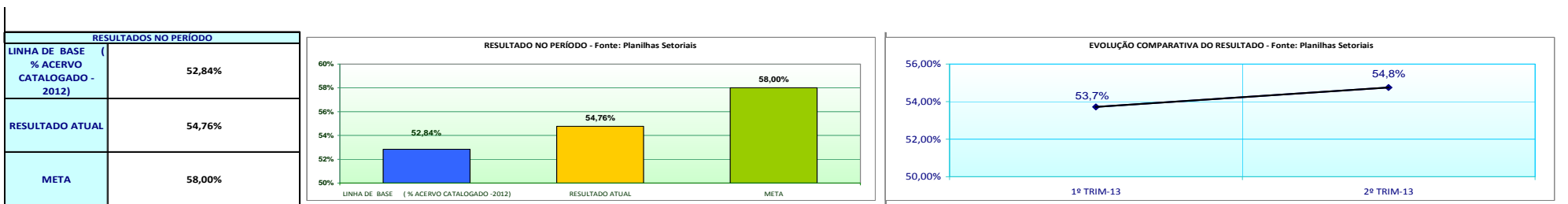


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

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			INDICADOR DE EFETIVIDADE		
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%									54,76%
	TOTAL DE ACERVO CATALOGADO		29.547			30.116									30.116
	TOTAL DE ACERVO ESTIMADO					55.000									TOTAL
	OBRAS CATALOGADAS NO PERÍODO		487			569									1.056
	ACERVO DOCUMENTAL		293			306									599
			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%							86,30%
	ACERVO MUSEOLÓGICO		53			64									117
			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%							16,30%	
ACERVO BIBLIOGRÁFICO		141			199									340	
		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%							17,05%	



ANÁLISE CRÍTICA No 1º semestre foram catalogadas 1.056 unidades, elevando para 54,76% a parcela do acervo que se encontra catalogada nos sistemas informatizados do Museu da Justiça.

AÇÕES GERENCIAIS Será dada maior ênfase na catalogação dos acervos museológico e bibliográfico, em razão da maior parcela destes acervos ainda não estar catalogada. O indicador começou a ser mensurado em 2013, e em razão de sua evolução, poderá ter sua meta revista.

Responsável pela emissão do relatório: Alexandra Lucia Porto Daibert e Jorge Luis Rocha da Silveira Responsável (aprovação e divulgação): Antônio Carlos Romeo Data: 15/08/2013



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre 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	DGC/COM/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									
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	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.
	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.
		300	94	939	748	848	815							3.744
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE (Resultado 2012)	9.722													
RESULTADO ATUAL (2013)	3.744													
META	6.000													
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período:2012</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> </div> </div>													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Comparando os resultados de janeiro a junho de 2012 (4.329) e 2013 (3.744), verificamos uma diferença de 585 participantes (-13,51%). Essa diferença se deve à realização de um evento no auditório da EMERJ em maio de 2012, com a participação de 402 pessoas; enquanto a maioria dos programas é realizada na Sala Multiuso do CCPJ-Rio com capacidade para 60 pessoas. Em 2012 foram desenvolvidos 7 programas com 193 eventos. De janeiro a junho de 2013 foram desenvolvidos 5 programas, com 86 eventos. A meta proposta para 2013 é menor que o resultado alcançado em 2012, uma vez que houve corte no número de programas/eventos realizados a partir de abril por determinação da Administração Superior.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Para que possamos atingir um público maior e aproximar o resultado de 2013 do alcançado em 2012, é necessário planejar e oferecer programas/ eventos, dentro da competência do CCPJ-Rio, com custo zero para o TJERJ; estudar a possibilidade de realização de convênio junto à FETRANSPOR para oferecer transporte para as escolas da rede pública inscritas no programa "Por dentro do Palácio", visto que o cancelamento de visitas agendadas por estas escolas é relevante na queda da meta programada.</p>													
Responsável pela emissão do relatório:		Sílvia Celeste Sousa Monte				Responsável (aprovação e divulgação):		Marco Antônio Vianna Moreira Sampaio				Data:		15/08/2013



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre 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