



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais
Setorial do 1º Semestre

Diretoria Geral de Gestão do
Conhecimento (DGCON)

1º SEMESTRE - 2009



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Proposto por:
Núcleo de Gestão
Estratégica da DGCON

Aprovado por:
Diretor Geral da
DGCON

Período:
1º Semestre
2009

Emissão:
10/07/2009

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

SUMÁRIO

1	RESUMO EXECUTIVO	3
2	AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	4
2.1	Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	4
2.2	Avaliação dos Objetivos Estratégicos	4
3	AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	6
3.1	Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral.....	6
3.2	Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DGCON/DEGEA).....	12
3.3	Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Gestão de Acervos Bibliográficos (DGCON/DEGAB).....	13
3.4	Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DGCON/DECCO).....	16
3.5	Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Gestão da Memória do Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DGCON/DEGEM).....	19
4	GESTÃO DOS RECURSOS	19
4.1	Situação dos Recursos Humanos.....	19
4.2	Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação	21
4.3	Situação dos demais recursos de Infraestrutura	21
4.4	Documentação e Informação (RAD e Registro)	22
4.5	Situação dos Contratos Fiscalizados pela DGCON.....	23
4.6	Relatório Anual de Custos (RAC)	25
4.7	Contribuição com a Arrecadação do FETJ	26
5	AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	27
5.1	Auditorias de Gestão	27
5.2	Avaliação do Grau de Implementação do SIGA/DGCON.....	28
6	ATIVIDADES COMPLEMENTARES	29
6.1	Retiradas Emergenciais de Processos.....	29
6.2	Grupo de Trabalho para Análise do Acervo de Microfilmes	29
6.3	Elaboração de Minutas de Atos Oficiais	30
7	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	30
8	ANEXO	30



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

1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON) relativos ao primeiro semestre de 2009.

No que diz respeito à **gestão estratégica** (Capítulo 2), a DGCON planejou para o biênio 2009/2010 a implementação de 3 (três) Objetivos Estratégicos, dos quais 1 (um), “Incrementar Práticas de Gestão do Conhecimento e Inovação”, foi excluído por decisão da Administração Superior em virtude da redução das despesas de investimento. Os 2 (dois) objetivos remanescentes apresentam percentual de realização satisfatório, conforme Quadro I (página 5) deste relatório.

Quanto à **gestão operacional** (Capítulo 3), a análise dos principais indicadores das unidades subordinadas e os resultados apresentados demonstram que a DGCON está realizando as suas rotinas operacionais com a eficiência e a eficácia esperadas.

No que se refere à **gestão de recursos** (Capítulo 4), observa-se redução relativa no quantitativo de servidores lotados na DGCON. Quanto aos materiais de consumo e permanentes, houve provimento satisfatório. No entanto, quanto aos recursos de informática, existem demandas não finalizadas, principalmente no que tange a desenvolvimento, aprimoramento e aquisição de sistemas.

Ressalta-se, também, o cuidado na aplicação dos recursos econômicos, mediante emprego de controle sistemático sobre os contratos fiscalizados pela diretoria. Em outra linha, apresenta-se a contribuição da DGCON para a arrecadação do Fundo Especial do Tribunal de Justiça (FETJ).

Quanto à documentação e registro dos processos de trabalho, a unidade elaborou 5 (cinco) rotinas administrativas e revisou 31 (trinta e uma), algumas por mais de uma vez, tendo recebido o devido apoio da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN). Ainda quanto à organização da documentação, a diretoria recebeu o suporte do DGCON/DEGEA.



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

A diretoria não passou por Auditoria Interna neste período nem por avaliações do grau de implementação do seu sistema da qualidade (Capítulo 5).

No capítulo 6 destaca-se outras atividades desenvolvidas pela diretoria geral e no capítulo 7 conclui-se o presente relatório. No capítulo 8 encontra-se a Árvore de Processos de Trabalho e de Indicadores da diretoria.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os direcionadores estratégicos¹ da DGCON não sofreram alteração no período.

2.2 Avaliação dos Objetivos Estratégicos

Foram estabelecidos, a partir dos Focos definidos pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ (COGES), Objetivos Estratégicos para o período, os quais têm as respectivas evoluções demonstradas por meio do Quadro I (página 5) deste relatório².

¹ **Missão da DGCON:** Promover ações para incentivar e facilitar o compartilhamento do conhecimento no Poder Judiciário, contribuindo para a entrega da prestação jurisdicional; **Visão da DGCON:** Excelência na disseminação das informações arquivísticas, bibliográficas, históricas, jurisprudenciais e legais; **Valores do PJERJ:** conhecimento atualizado, ética, objetividade, melhoria contínua, foco no usuário, busca de conciliação para solução de conflitos, comprometimento e transparência; e, **Política da Qualidade do PJERJ:** Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos Magistrados e Servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida.

² O detalhamento das ações empreendidas para alcançar cada um dos objetivos estratégicos é apresentado nos respectivos planos de ação, os quais se encontram arquivados na DGCON/GBCON.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

QUADRO I - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS – EVOLUÇÃO

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META 2009	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planejado para o semestre	Realizado no semestre		
FOCO 2 APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	IMPLEMENTAR O CENTRO DE DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS	Implementar o Centro de Digitalização até dezembro de 2009	29,00%	24,00%	Mar/09 a Dez/09	
	<p>Análise de Dados: O atraso observado (5%) na execução deste objetivo está relacionado aos procedimentos preparatórios da licitação para aquisição de recursos tecnológicos. A DGCON propôs alterações no Termo de Referência com vistas a adequar os equipamentos a serem comprados para operacionalização do Centro de Digitalização, o que também contribuirá para a redução dos custos desta contratação.</p>					
	<p>Ações Gerenciais: A DGCON solicitou, em junho, à DGTEC a finalização das especificações técnicas a fim de permitir à DGLOG a continuidade das providências para a concretização da licitação.</p>					
	AMPLIAR O DESCARTE DE PROCESSOS ARQUIVADOS	Descartar 750.000 processos até dezembro de 2009	43,25%	44,00%	Jan/09 a Dez/09	Descartados, neste 1º semestre de 2009, 445.435 processos, conforme indicador apresentado na página 9.
<p>Análise de Dados: Observa-se que o percentual de realização deste objetivo superou o planejamento inicial. Destaca-se, contudo que houve alteração no cronograma de desenvolvimento do sistema ARQGER, ficando algumas ações com término programado para 30/06, prorrogadas para 06/07, conforme necessidade da DGTEC. Em vista disso, o plano de ação que descreve as principais atividades deste objetivo também foi alterado, frisando-se que o resultado realizado neste período (superior ao planejado) decorreu de antecipação de ações de iniciativa exclusiva da DGCON.</p>						
<p>Ações Gerenciais: A DGCON, em julho, consultará a DGTEC sobre a atualização do cronograma de desenvolvimento do sistema ARQGER, reportando novas alterações à Administração Superior do PJERJ.</p>						

Fonte: DGCON



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGCON			
PROCESSO DE TRABALHO		Prover Conhecimento			
INDICADOR	Grau de Satisfação dos Usuários com os Serviços Prestados pela DGCON	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Avaliar o alinhamento dos serviços prestados pela DGCON às expectativas de seus usuários				
FÓRMULA	$\frac{[\sum (\text{Resposta Ótimo})] + [\sum (\text{Resposta Bom})]}{[\sum (\text{Resposta Ótimo})] + [\sum (\text{Resposta Bom})] + [\sum (\text{Resposta Regular})] + [\sum (\text{Resposta Ruim})] + [(\text{Resposta Péssimo})]} \times 100$				
ORIGEM DOS DADOS	Formulário de pesquisa de satisfação do usuário	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor		
META	Atingir grau de satisfação de pelo menos 98% com os serviços prestados pela DGCON	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem		
PERIODICIDADE	Semestral				
PERGUNTA DA PESQUISA	De uma forma geral, como V.Exa./ V.Sa. avalia os serviços prestados por nossa unidade?				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007/2008				
	1º SEMESTRE - 2007	2º SEMESTRE - 2007	1º SEMESTRE - 2008	2º SEMESTRE - 2008	---
	95,81%	95,40%	97,11%	97,30%	---
	2009				
	1º SEMESTRE - 2009		2º SEMESTRE - 2009		Média 2007/2009
	97,94%				96,71%
	DECCO	DEGAB	DEGEA	DEGEM	
	96,59%	100,00%	97,81%	21	
ÓTIMO	43	83	389	21	
BOM	42	59	163	10	
REGULAR	3	0	13	3	
RUIM	0	0	0	0	
PESSIMO	0	0	0	0	
TAMANHO DA AMOSTRA	88	142	545	34	
RESULTADO NO PERÍODO					
MÉDIA	96,71%				
1º SEMESTRE - 2009	97,94%				
META	98,00%				
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Observa-se que o resultado obtido no 1º semestre de 2009, 97,94% de aprovação, foi o melhor desde o início da mensuração do indicador, ficando bastante próximo da meta. As amostras são representativas das populações pesquisadas, obedecendo aos critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-010. O público-alvo do DECCO foram os magistrados; do DEGAB, os usuários da Biblioteca e do DEGEA, as unidades organizacionais que utilizam seus serviços. Na Pesquisa de Satisfação realizada pelo DEGEM, não foi possível alcançar o tamanho de amostra representativa da população em função da suspensão dos serviços prestados ao usuário externo, devido ao início das obras no prédio do antigo Tribunal de Alçada Criminal, sede das instalações do Departamento. Embora registrados na tabela acima os valores obtidos antes da interrupção da Pesquisa de Satisfação do DEGEM, não foram considerados quando do cálculo do presente indicador.</p>				
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas. O grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela DGCON mantém-se estabilizado.				
Responsável pela emissão do relatório: João Carlos Santos Cruz		Responsável (aprovação e divulgação): Marcelo Filgueiras Lima		Data: 07/07/2009	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

3.1.2 Grau de Satisfação com os Conteúdos Disponibilizados no Banco do Conhecimento

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/DECCO				
PROCESSO DE TRABALHO		Gerir Conteúdo do Banco do Conhecimento do PJERJ (RAD-DGCON-004)					
INDICADOR		Grau de satisfação com os conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento				DESEMPENHO (X)	ACOMPANHAMENTO ()
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o nível de satisfação dos magistrados com os conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento					
FÓRMULA		$\left[\frac{[\sum(\text{Resposta Ótimo})] + [\sum(\text{Resposta Bom})]}{[\sum(\text{Resposta Ótimo})] + [\sum(\text{Resposta Bom})] + [\sum(\text{Resposta Regular})] + [\sum(\text{Resposta Ruim})] + [\sum(\text{Resposta Péssimo})]} \right] \times 100$					
ORIGEM DOS DADOS		Formulário de pesquisa de satisfação do usuário				SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor
META		Atingir grau de satisfação de pelo menos 90% com os conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento				UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem
PERIODICIDADE		Semestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2007/2009					
		1º SEMESTRE - 2007	2º SEMESTRE - 2007	1º SEMESTRE - 2008	2º SEMESTRE - 2008	1º SEMESTRE - 2009	MÉDIA
		94,25%	89,87%	90,65%	85,54%	90,48%	90,23%
ÓTIMO		50	34	49	37	27	44,77%
BOM		32	37	48	34	49	45,45%
REGULAR		5	7	10	12	7	9,32%
RUIM		0	1	0	0	0	0,23%
PÉSSIMO		0	0	0	0	1	0,23%
Não Conhece/Não Utiliza		32	0	5	0	0	---
Não Respondeu		5	4	3	8	8	---
Respostas Válidas		87	79	107	83	84	---
RESULTADO NO PERÍODO							
MÉDIA	90,23%						
1º Semestre - 2009	90,48%						
META	90,00%						
ANÁLISE DE DADOS:		<p>No 1º semestre de 2009, houve aumento no grau de satisfação do usuário, fazendo com que o resultado (90,48%) ficasse acima da meta estabelecida. O resultado médio do período acima indicado (90,23%) permanece satisfatório, e observa-se que a avaliação reputada como regular sofreu uma queda do patamar de 14,46% (2º semestre de 2008) para o nível de 8,33% (1º semestre de 2009), abaixo inclusive da média do período 2007-2009. Destaca-se que houve registro de uma avaliação negativa. A pesquisa de satisfação foi realizada com 92 magistrados, e as amostras consideradas obedecem aos parâmetros de representatividade estabelecidos na RAD-PJERJ-010.</p>					
AÇÕES GERENCIAIS:		<p>O DGCON/DECCO, no decorrer do 1º semestre de 2009, passou a utilizar as informações provenientes de suas pesquisas de opinião como fonte para melhorias no Banco do Conhecimento, com o objetivo de melhorar o desempenho do indicador, fato este que pôde ser verificado no resultado obtido no período.</p>					
Responsável pela emissão do relatório: Ana Lucia Godoy		Responsável (aprovação e divulgação): Maria Regina Zany				Data: 22/06/2009	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

3.1.3 Índice de Desarquivamento no Prazo

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/DEGEA													
PROCESSO DE TRABALHO	Manter o Índice de desarquivamento de autos de processos armazenados no Arquivo Central e nos Arquivos Regionais de Itaipava e Rio Bonito - Objetivo Estratégico.													
INDICADOR	Índice de desarquivamento	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO										
FINALIDADE DO INDICADOR	Avaliar o desempenho da Rede de Arquivos do PJERJ no atendimento a pedidos de desarquivamento válidos, realizados pelos órgãos jurisdicionais e unidades administrativas do PJERJ.													
FÓRMULA	[$\Sigma(\text{pedidos atendidos em até 2 dias úteis}) / \Sigma(\text{pedidos recebidos})] \times 100$													
ORIGEM DOS DADOS	DGTEC								SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor				
META	Atender 99% dos pedidos de desarquivamento em até 2(dois) dias úteis								UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem				
PERIODICIDADE	Mensal													
MÉDIA DO INDICADOR EM 2007		99,22%					MÉDIA DO INDICADOR EM 2008			99,37%				
2009														
Índice de desarquivamento	JAN/2009	FEV/2009	MAR/2009	ABR/2009	MAI/2009	JUN/2009	JUL/2009	AGO/2009	SET/2009	OUT/2009	NOV/2009	DEZ/2009	TOTAL	Média Mensal
	99,88%	99,68%	99,54%	99,51%	99,70%	99,17%							---	99,58%
Pedidos recebidos	16.849	17.743	22.645	19.212	23.244	27.565							127.258	21.210
Pedidos atendidos no prazo	16.828	17.687	22.540	19.118	23.175	27.335							126.683	21.114
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA MENSAL	99,58%		99,17%			99,00%								
JUN/09	99,17%		99,00%											
META	99,00%		99,00%											
ANÁLISE DE DADOS:	Registra-se no mês de junho o menor índice de desarquivamento dos últimos 6 meses, no entanto, ocorreu o maior número de pedidos recebidos no DGCON/DEGEA (27.565), valor 38% acima da média de pedidos dos cinco primeiros meses (19.939). Observa-se também que a média do indicador neste 1º semestre de 2009 está acima das médias registradas nos anos de 2007 e 2008.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas. A atividade mantém-se estabilizada e seu desempenho continuará a ser avaliado, especialmente em relação ao aumento da demanda registrado em junho.													
Responsável pela emissão do relatório:		Alexandre Leite Ribeiro				Responsável (aprovação e divulgação):			Marcio Ronaldo Leitão Teixeira			Data:	07/07/2009	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

3.1.4 Quantidade de Processos Descartados

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGCON/DEGEA													
PROCESSO DE TRABALHO	Eliminar processos de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) do PJERJ - Objetivo Estratégico														
INDICADOR	Quantidade de Processos Descartados						DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO						
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a atividade de descarte de processos realizada na rede de arquivos do PJERJ														
FÓRMULA	Σ (processos descartados)														
ORIGEM DOS DADOS	DGTEC e planilhas de acompanhamento SESED, SEAIT e SEARB						SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor						
META	750.000 processos descartados até 31 de dezembro de 2009						UNIDADE DE MEDIDA		Processos descartados						
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	PROCESSOS DESCARTADOS EM 2007				805.135		PROCESSOS DESCARTADOS EM 2008				675.920				
	2009														
	Quantidade de processos descartados	JAN/2009	FEV/2009	MAR/2009	ABR/2009	MAI/2009	JUN/2009	JUL/2009	AGO/2009	SET/2009	OUT/2009	NOV/2009	DEZ/2009	TOTAL	Média Mensal
ARQGER	18.646	42.450	98.108	97.065	85.572	103.594							445.435	74.239	
Avaliação	2.322	3.708	3.788	3.695	14.208	8.787							36.508	6.085	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA MENSAL	74.239														
JUNHO/09	103.594														
META	50.761														
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Observa-se que a partir de março houve uma mudança de patamar na quantidade de processos descartados, pois neste mês foi restaurada a rotina de indicação de processos para eliminação via sistema ARQGER. Comparando-se a meta mensal (50.761) para o segundo semestre com a média mensal obtida no 1º semestre (74.239), infere-se que a meta definida para o ano de descartar 750.000 processos deverá ser alcançada. Entretanto, a meta para 2009 não será revisada em função da previsão da obra para construção do Centro de Digitalização, a qual deverá impactar as atividades do DGCON/DEGEA, incluindo o descarte.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>O desempenho da atividade a partir de março superou as metas mensais estabelecidas, não havendo ações gerenciais específicas a serem implementadas, mantendo-se o acompanhamento dos resultados obtidos pelas equipes.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:		Gilberto de Souza Cardoso					Responsável (aprovação e divulgação):				Marcio Ronaldo Leitão Teixeira		Data:	07/07/2009	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

3.1.5 Índice de Crescimento e Atualização do Acervo Bibliográfico

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGCON/DEGAB					
PROCESSO DE TRABALHO		Atualizar o Acervo Bibliográfico.					
INDICADOR		Índice de Crescimento e atualização do Acervo Bibliográfico					
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar o crescimento e a atualização do acervo bibliográfico	DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO
FÓRMULA		[[(Σ (Livros Incorporados) + Σ (Periódicos Incorporados)) + Σ (Acervo Digital Incorporado) + Σ (Folhetos Incorporados) + Σ (Diários Oficiais Incorporados)] / [Σ (obras que compõem o acervo inicial)]] x 100					
ORIGEM DOS DADOS		Sistema informatizado / Excel			SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor
META		Atingir o índice de 5,0% ao ano			UNIDADE DE MEDIDA		Porcentagem
PERIODICIDADE		Trimestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		ACERVO INICIAL: 100.000 OBRAS					
		TOTAL DO INDICADOR EM 2007			4,30%		TOTAL DO INDICADOR EM 2008
		2009					
		1º TRIM-09	2º TRIM-09	3º TRIM-09	4º TRIM-09	TOTAL 2009	MÉDIA TRIMESTRAL - 2009
TOTAL DE OBRAS INCORPORADAS		0,85%	1,29%			2,14%	1,07%
LIVROS INCORPORADOS		851	1.288			2.139	535
PERIÓDICOS INCORPORADOS		231	376			607	152
ACERVO DIGITAL INCORPORADO		274	342			616	154
FOLHETOS INCORPORADOS		208	155			363	91
DIÁRIOS OFICIAIS INCORPORADOS		54	21			75	19
DIÁRIOS OFICIAIS INCORPORADOS		84	394			478	120
RESULTADO NO PERÍODO							
MÉDIA 2009							
2º TRIMESTRE 2009							
META PRÓXIMO TRIMESTRE							
ANÁLISE DE DADOS:		<p>Observa-se que neste primeiro semestre foram incorporados ao acervo bibliográfico 607 livros. O resultado obtido no segundo trimestre foi superior ao observado no primeiro trimestre de 2009. Destaca-se que este aumento ocorreu em razão da regularização no recebimento do Diário Oficial do Município e do recebimento de livros oriundos dos processos de compra.</p>					
ACÕES GERENCIAIS:		<p>O DGCON/DEGAB/DIGAC com vistas a alcançar a meta definida, aprimorará o intercâmbio de periódicos estrangeiros, deflagrará novos procedimentos para compra de livros e assinaturas de periódicos, além de incrementar as parcerias com editoras jurídicas, visando a doação de obras.</p>					
Responsável pela emissão do relatório:		Manoel Izidoro da Fonseca				Responsável (aprovação e divulgação): Zildete das Neves Barbosa Ramos	
						Data:06/07/2009	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

3.1.6 Número de Pessoas Beneficiadas com o Acesso ao Acervo Histórico

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/DEGEM													
PROCESSO DE TRABALHO	Objetivo Estratégico														
INDICADOR	Número de pessoas beneficiadas com o acesso ao acervo histórico														
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o processo de acesso ao acervo histórico														
FÓRMULA	[\sum (visitantes das exposições)] + [\sum (participantes dos cursos)] + [\sum (pessoas que solicitaram pesquisas)]]														
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios setoriais						SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor							
META	4.500 pessoas beneficiadas com o acesso ao acervo histórico em 2009						UNIDADE DE MEDIDA	Pessoas							
PERIODICIDADE	Mensal														
	PESSOAS BENEFICIADAS EM 2007				4.223		PESSOAS BENEFICIADAS EM 2008				6.204				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009														
	JAN/2009	FEV/2009	MAR/2009	ABR/2009	MAI/2009	JUN/2009	JUL/2009	AGO/2009	SET/2009	OUT/2009	NOV/2009	DEZ/2009	TOTAL	Média Mensal	
Visitantes às Exposições	321	234	463	307	0	0							1.325	221	
Pesquisadores Atendidos	265	167	345	203	0	0							980	163	
Participantes dos Cursos	56	67	118	104	0	0							345	58	
RESULTADO NO PERÍODO	0	0	0	0	0	0							0	0	
MÉDIA MENSAL	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA MENSAL junho-09 Quantidade mensal para atingir meta estipulada</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>JAN/2009 FEV/2009 MAR/2009 ABR/2009 MAI/2009 JUN/2009</p> </div> </div>														
junho-09	0														
Quantidade mensal para atingir meta estipulada	529														
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Em maio, o início das obras de restauração do prédio do antigo Tribunal de Alçada Criminal (TACRIM), instalação que abrigava a sede do DGCON/DEGEM, impactou as atividades desempenhadas pelo Departamento e direcionadas ao público. Ficaram prejudicados, em especial, os processos de trabalho relacionados à realização de cursos, palestras, exposições e concurso de monografias. Como resultado direto, o desempenho do indicador estratégico do Departamento ficou comprometido, interrompendo desta forma a evolução verificada nos últimos dois anos, nos quais o número de pessoas beneficiadas cresceu de 4.223 em 2007 para 6.204 em 2008.</p> <p>As atividades do Departamento, em função da mudança de instalações, foram reorganizadas de forma a privilegiar a execução dos processos internos e a realização de visitas guiadas, o que, no restante do ano, espera-se consiga mitigar neste indicador o impacto do não oferecimento de outros serviços ao usuário.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Com a impossibilidade de realizar-se exposições e cursos, será priorizado o atendimento aos pesquisadores e a realização de visitas guiadas em parceria com a ESAJ. Em julho o DGCON/DEGEM irá incluir no cálculo do indicador o número de participantes das visitas guiadas e, em função do resultado obtido irá avaliar a necessidade de revisar a meta.</p>														
Responsável pela emissão do relatório: Argemiro Eloy Gurgel, e Marco Antonio V.M. Sampaio							Responsável (aprovação e divulgação): Argemiro Eloy Gurgel				Data: 08/07/2009				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DGCON/DEGEA)

3.2.1 Localização do Acervo Arquivístico

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL			DGCON/DEGEA										
PROCESSO DE TRABALHO	Gerir o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (RAD-DGCON-022)													
INDICADOR	Localização do acervo arquivístico			DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO			X				
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a localização do acervo arquivístico sob a responsabilidade do DEGEA													
FÓRMULA	$(\Sigma (\text{caixas-arquivo no Arquivo Central}) / \Sigma (\text{caixas-arquivo sob a responsabilidade do DEGEA}) \times 100); (\Sigma (\text{caixas-arquivo no Arquivo Regional de Rio Bonito}) / \Sigma (\text{caixas-arquivo sob a responsabilidade do DEGEA}) \times 100); (\Sigma (\text{caixas-arquivo no Arquivo Regional de Itaipva}) / \Sigma (\text{caixas-arquivo sob a responsabilidade do DEGEA}) \times 100); (\Sigma (\text{caixas-arquivo na empresa contratada}) / \Sigma (\text{caixas-arquivo sob a responsabilidade do DEGEA}) \times 100)$													
ORIGEM DOS DADOS	Sistema ARQGER / DGTEC						SENTIDO DE MELHORIA			Porcentagem menor para empresa contratada				
META	Acompanhamento						UNIDADE DE MEDIDA			Porcentagem				
PERIODICIDADE	Mensal													
Evolução do Indicador	2009													
	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		JULHO	
	número	%	número	%	número	%	número	%	número	%	número	%	número	%
Arquivo Central	595.747	50,29%	597.724	50,41%	594.962	51,36%	596.494	50,97%	596.890	50,87%	597.683	50,64%		
Rio Bonito	28.293	2,39%	28.642	2,42%	28.790	2,49%	28.710	2,45%	29.177	2,49%	29.218	2,48%		
Itaipava	63.554	5,37%	63.888	5,39%	64.682	5,58%	64.820	5,54%	65.971	5,62%	66.588	5,64%		
Contratada	496.986	41,95%	495.354	41,78%	469.991	40,57%	480.199	41,03%	481.230	41,02%	486.668	41,24%		
Caixas-arquivo sob a responsabilidade do DEGEA	1.184.580		1.185.608		1.158.425		1.170.223		1.173.268		1.180.157			
Dimensão estimada do acervo em km lineares	160		160		156		158		158		159			
Quantidade estimada de autos de processos	17.768.700		17.784.120		17.376.375		17.553.345		17.599.020		17.702.355			
RESULTADO NO PERÍODO														
DIOPE	50,64%													
DIARE	8,12%													
Contratada	41,24%													
ANÁLISE DE DADOS:	Comparando-se os meses de janeiro e junho, verifica-se que não houve variação significativa no total de processos arquivados sob a responsabilidade do DGCON/DEGEA, em razão das ações gerenciais adotadas por aquele Departamento. No mesmo sentido, a distribuição do acervo também não sofreu variação relevante.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas. A distribuição do acervo arquivístico mantém-se estabilizada e sua evolução continuará a ser avaliada.													
Responsável pela emissão do relatório:			Marcio Ronaldo Leitão Teixeira				Responsável (aprovação e divulgação):			Marcio Ronaldo Leitão Teixeira			Data: 07/07/2009	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

3.3 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Gestão de Acervos Bibliográficos (DGCON/DEGAB)

3.3.1 Satisfação do Usuário

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES								
		UNIDADE ORGANIZACIONAL				DGCON/DEGAB				
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Atender ao Público								
INDICADOR		Satisfação do Usuário		DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o padrão de qualidade do atendimento da Biblioteca								
FÓRMULA		$\frac{[\sum(\text{Resposta ótimo}) + \sum(\text{Resposta bom})]}{[\sum(\text{Resposta ótimo}) + \sum(\text{Resposta bom})] + [\sum(\text{Resposta regular}) + \sum(\text{Resposta ruim}) + \sum(\text{Resposta péssimo})]} \times 100$								
ORIGEM DOS DADOS		Formulário de pesquisa de satisfação do usuário				SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor		
META		Atingir grau de satisfação de 100% com o atendimento da Biblioteca				UNIDADE DE MEDIDA		Porcentagem		
PERIODICIDADE		Semestral								
ITEM PESQUISADO		"Qual a avaliação de nosso atendimento?"								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2008/2009								
		1º SEM/2007	2º SEM/2007	1º SEM/2008	2º SEM/2008	1º SEM/2009	2º SEM/2009	1º SEM/2010	2º SEM/2010	MÉDIA
		95,86%	96,20%	100,00%	100,00%	100,00%				97,97%
ÓTIMO		235	111	179	148	115				76,14%
BOM		89	66	26	18	27				21,84%
REGULAR		5	4	0	0	0				0,87%
RUIM		8	3	0	0	0				1,06%
PÉSSIMO		1	0	0	0	0				0,10%
Número de usuários que responderam à pesquisa		338	184	205	166	142				
RESULTADO NO PERÍODO										
MÉDIA										
		97,97%								
1º SEM 2009		100,00%								
META		100,00%								
ANÁLISE DE DADOS:		Foi alcançada a meta de 100% no primeiro semestre de 2009. Observa-se que nas Pesquisas de Satisfação realizadas nos últimos 3 semestres, não houve nenhuma avaliação negativa ("ruim" ou "péssimo"). A amostra é representativa da população pesquisada, obedecendo aos critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-010.								
ACÕES GERENCIAIS:		Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas. O grau de satisfação do usuário com o atendimento da Biblioteca mantém-se estabilizado.								
Responsável pela emissão do relatório: Márcia Bernadete Esteves				Responsável (aprovação e divulgação): Raquel Rubim				Data: 01/06/2009		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

3.3.2 Quantidade de Pesquisas Realizadas para os Magistrados do TJERJ

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																		
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/SECEM																	
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar pesquisas bibliográficas e legislativas - (RAD-DGCON-025)																		
INDICADOR	Quantidade de pesquisas realizadas para os magistrados e Unidades Organizacionais do TJERJ.																		
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a quantidade de pesquisas solicitadas pelos magistrados e Unidades Organizacionais.							DESEMPENHO						ACOMPANHAMENTO	X				
FÓRMULA	[Σ(Pesquisas realizadas para Magistrados da Capital) + Σ(Pesquisas realizadas para Magistrados do Interior) + Σ(Pesquisas realizadas para Unidades Organizacionais)]																		
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de contagem de usuários FRM-DGCON-025-01							SENTIDO DE MELHORIA	Nominal é melhor										
META	Acompanhamento							UNIDADE DE MEDIDA	Pesquisas realizadas										
PERIODICIDADE	Mensal																		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	TOTAL DE PESQUISAS EM 2007					4.409					TOTAL DE PESQUISAS EM 2008					11.356			
	2009																		
	RESULTADO NO PERÍODO	JAN/2009	FEV/2009	MAR/2009	ABR/2009	MAI/2009	JUN/2009	JUL/2009	AGO/2009	SET/2009	OUT/2009	NOV/2009	DEZ/2009	TOTAL	Média Mensal				
Pesquisas - Magistrados da Capital	791	820	1.481	927	2.156	1.401													
Pesquisas - Magistrados do Interior	200	114	166	308	233	110													
Pesquisas - Unidades Organizacionais	131	263	239	436	66	121													
MÉDIA MENSAL																			
	JUNHO/2009																		
ANÁLISE DE DADOS:	Nesse semestre foram realizadas 9.963 pesquisas, sendo 7.576 para os magistrados da capital, 1.131 para os magistrados do interior e 1.256 para as Unidades Organizacionais. Observa-se que o total de pesquisas realizadas neste 1º semestre, representa 87,73% do total de pesquisas realizadas ao longo de todo o ano de 2008, o que, a princípio, sugere uma forte tendência de crescimento na demanda por este serviço. Destaca-se também que a média mensal do período (1.661), está cerca de 75% acima da média mensal de 2008, que foi de 946 pesquisas por mês.																		
AÇÕES GERENCIAIS:	O DGCON/DEGAB irá monitorar nos próximos 3 (três) meses a evolução do indicador, de forma a identificar se a tendência de crescimento é confirmada e, em caso afirmativo, se existe necessidade de provisão de novos recursos.																		
Responsável pela emissão do relatório: Márcia Bernadete Esteves							Responsável (aprovação e divulgação): Raquel Rubim					Data: 05-07-2009							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

3.3.3 Freqüência de Usuários que Utilizam os Serviços da Biblioteca

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/SECEM																												
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Atender usuário																												
INDICADOR	Freqüência de usuários que utilizam os serviços da Biblioteca																												
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o padrão da freqüência de usuários atendidos																												
FÓRMULA	$[\sum(\text{Usuários atendidos no mês})]$																												
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de contagem de usuários FRM-MAN-PJERJ-010-01-01																												
META	Acompanhamento																												
PERIODICIDADE	Mensal																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #00b050; color: white;">TOTAL DE USUÁRIOS EM 2007</td> <td style="background-color: #90ee90; text-align: center;">26.962</td> <td style="background-color: #00b050; color: white;">TOTAL DE USUÁRIOS EM 2008</td> <td style="background-color: #90ee90; text-align: center;">26.193</td> </tr> </table>		TOTAL DE USUÁRIOS EM 2007	26.962	TOTAL DE USUÁRIOS EM 2008	26.193																								
TOTAL DE USUÁRIOS EM 2007	26.962	TOTAL DE USUÁRIOS EM 2008	26.193																										
2009																													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th>JAN/09</th> <th>FEV/09</th> <th>MAR/09</th> <th>ABR/09</th> <th>MAI/09</th> <th>JUN/09</th> <th>JUL/09</th> <th>AGO/09</th> <th>SET/09</th> <th>OUT/09</th> <th>NOV/09</th> <th>DEZ/09</th> <th>TOTAL</th> <th>Média Mensal</th> </tr> <tr> <td>1.385</td> <td>1.412</td> <td>2.313</td> <td>1.794</td> <td>2.054</td> <td>1.944</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>10.902</td> <td>1.817</td> </tr> </table>	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	TOTAL	Média Mensal	1.385	1.412	2.313	1.794	2.054	1.944							10.902	1.817
JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	TOTAL	Média Mensal																
1.385	1.412	2.313	1.794	2.054	1.944							10.902	1.817																
RESULTADO NO PERÍODO																													
MÉDIA	1.817																												
JUNHO/2009	1.944																												
ANÁLISE DE DADOS:	Os meses de janeiro e fevereiro registraram os menores resultados do semestre. Destaque-se que houve uma redução da ordem de 20% no valor total de usuários dos serviços da Biblioteca neste 1º semestre de 2009 (10.902), em relação aos valores observados no 1º semestre de 2007 (13.862) e no 1º semestre de 2008 (14.116). Esta redução pode ser explicada em razão da popularização do uso da internet em conjunto com a crescente disponibilização das bases de dados do TJERJ na rede mundial de computadores, da implementação do Diário da Justiça Eletrônico, e da grande quantidade de feriados no período.																												
AÇÕES GERENCIAIS:	O DGCON/DEGAB irá monitorar a evolução do indicador nos próximos 3 (três) meses e confrontar com as informações registradas nas respectivas Pesquisas de Opinião mensais, de forma a identificar outras possíveis causas para a diminuição da freqüência de usuários da Biblioteca.																												
Responsável pela emissão do relatório: Márcia Bernadete Esteves																													
Responsável (aprovação e divulgação): Raquel Rubim																													
01/07/2009																													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

3.4 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DGCON/DECCO)

3.4.1 Índice de Inserção de Atos Oficiais

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/SEDID																									
PROCESSO DE TRABALHO	Lançar Inteiro Teor de Atos Oficiais do PJERJ (RAD-DGCON-005)																									
INDICADOR	Índice de Inserção de Atos Oficiais							DESEMPENHO	X		ACOMPANHAMENTO															
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar as atividades de lançamento de Inteiro Teor de Atos Oficiais do PJERJ																									
FÓRMULA	[Σ (Atos inseridos)] / [Σ(Atos indexados pelo DGCON/DEGAB à época da respectiva publicação)] X 100																									
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Informatizado - SABIA							SENTIDO DE MELHORIA	Maior é melhor.																	
META	Inserir 100% de Atos Oficiais no mesmo dia da indexação							UNIDADE DE MEDIDA	Atos inseridos.																	
PERIODICIDADE	Mensal																									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	MÉDIA DO INDICADOR EM 2007			98,29%				MÉDIA DO INDICADOR EM 2008			99,74%															
	2009																									
	PERCENTUAL DE ATOS LANÇADOS	99,34%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							---	99,89%											
NÚMERO DE ATOS INDEXADOS	151	112	93	112	135	133							736	123												
NÚMERO DE ATOS INSERIDOS NO PRAZO	150	112	93	112	135	133							735	123												
RESULTADO NO PERÍODO																										
MÉDIA MENSAL	99,89%																									
JUNHO/2009	100,00%																									
META	100,00%																									
ANÁLISE DE DADOS:	O indicador alcançou neste 1º semestre de 2009 média superior as registradas nos anos de 2007 (98,29%) e de 2008 (99,74%). O segundo gráfico expressa a estabilidade do processo de trabalho que, à exceção do mês de janeiro, vem consistentemente atingindo a meta.																									
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ações gerenciais (corretivas/preventivas) específicas a serem adotadas. A atividade mantém-se estabilizada e seu desempenho continuará a ser avaliado.																									
Responsável pela emissão do relatório: Antonia Joselina Caetano Silva					Responsável (aprovação e divulgação): Maria Regina Zany Cristóvão					Data: 02/07/2009																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

3.4.2 Quantidade de Destaques DGCON

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGCON/SEESC														
PROCESSO DE TRABALHO	Estruturar o Banco do Conhecimento do PJERJ (RAD-DGCON-035)															
INDICADOR	Quantidade de Destaques DGCON							DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a atividade de divulgar decisões judiciais, legislação, eventos e palestras de interesse dos Magistrados e da Comunidade Jurídica															
FÓRMULA	[Σ (Solicitações de Destaques-DGCON)]															
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de acompanhamento						SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor							
META	Dois (2) Destaques DGCON por dia útil						UNIDADE DE MEDIDA		solicitação de Destaque DGCON							
PERIODICIDADE	Mensal															
	QUANTIDADE DE DESTAQUES EM 2007					270		QUANTIDADE DE DESTAQUES EM 2008					311			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009															
	JAN/2009	FEV/2009	MAR/2009	ABR/2009	MAI/2009	JUN/2009	JUL/2009	AGO/2009	SET/2009	OUT/2009	NOV/2009	DEZ/2009	TOTAL	MÉDIA MENSAL		
Destaques	35	36	44	26	41	42							224	37		
Número de dias úteis no mês	16	16	22	15	20	20										
Número de dias úteis no mês	2,19	2,25	2,00	1,73	2,05	2,10										
RESULTADO NO PERÍODO																
MÉDIA MENSAL	37															
JUNHO	42															
META	40															
ANÁLISE DE DADOS:	No mês de junho o número de destaques DGCON foi superior à meta estabelecida. Esta atividade reflete compartilhamento de informações e conhecimentos relevantes para os Magistrados e os operadores do Direito, uma vez que são divulgados ementários de jurisprudência, inteiro teor de decisões judiciais, inovações legislativas e administrativas além de artigos jurídicos. Excetuando-se o mês de abril, a meta vem sendo constantemente alcançada. Observa-se que a média mensal deste 1º semestre (37) está bem acima da média registrada em 2007 (23) e em 2008 (26).															
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ações gerenciais (corretivas / preventivas) específicas a serem adotadas. A atividade mantém-se estabilizada e seu desempenho continuará a ser avaliado.															

Responsável pela emissão do relatório: Ana Lúcia de A.F.Godoy Moreira

Responsável (aprovação e divulgação): Maria Regina Zany Cristóvão

Data: 05/07/2009



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

3.4.3 Grau de Satisfação do Usuário do SEDIF

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGCON/SEDIF			
PROCESSO DE TRABALHO		Divulgar informações -RAD-DGCON-008				
INDICADOR		Grau de satisfação do usuário do SEDIF			DESEMPENHO (X)	ACOMPANHAMENTO ()
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o nível de satisfação dos magistrados com o conteúdo das mensagens eletrônicas enviadas pelo SEDIF				
FÓRMULA		$\frac{[\sum(\text{Resposta Ótimo})] + [\sum(\text{Resposta Bom})]}{[\sum(\text{Resposta Ótimo})] + [\sum(\text{Resposta Bom})] + [\sum(\text{Resposta Regular})] + [\sum(\text{Resposta Ruim})] + [\sum(\text{Resposta Péssimo})]} \times 100$				
ORIGEM DOS DADOS		Formulário de pesquisa de satisfação do usuário		SENTIDO DE MELHORIA		Maior é melhor
META		Atingir 100 % de satisfação do usuário até dezembro de 2009		UNIDADE DE MEDIDA		Porcentagem
PERIODICIDADE		Semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2008/2009				
		1º SEMESTRE - 2008	2º SEMESTRE - 2008	1º SEMESTRE - 2009	2º SEMESTRE - 2009	MÉDIA
		98,21%	97,78%	100,00%		98,66%
ÓTIMO		70	53	58		62,43%
BOM		40	35	30		36,23%
REGULAR		1	1	0		0,67%
RUIM		1	1	0		0,67%
PÉSSIMO		0	0	0		0,00%
Não Conhece/Não Utiliza		0	0	0		
Não Respondeu		3	0	4		
Tamanho da Amostra		112	90	88		
RESULTADO NO PERÍODO						
MÉDIA	98,66%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA 1º Semestre - 2009 META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>TOTAIS RESPOSTAS - 1º SEMESTRE 2009</p> <p>ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO</p> </div> </div>				
1º Semestre - 2009	100,00%					
META	100,00%					
ANÁLISE DE DADOS:		A pesquisa de satisfação, no 1º semestre de 2009, foi realizada com 88 magistrados. O grau de satisfação apurado na pesquisa realizada é de 100%, o que revela um índice plenamente satisfatório. A amostra é representativa da população pesquisada, obedecendo aos critérios estabelecidos na RAD-PJERJ-010 (Revisão 6). Este processo de trabalho tem como finalidade a difusão diária de notícias jurídicas relevantes de interesse da Magistratura, Servidores, Advogados e demais operadores do direito.				
AÇÕES GERENCIAIS:		Não há ações gerenciais específicas a serem adotadas. O grau de satisfação dos usuários mantém-se estabilizado.				

Responsável pela emissão do relatório: Ana Cristina Erthal Leonardo

Responsável (aprovação e divulgação): Monica Papf Soares

Data: 22 / 06 /2009



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

3.5 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Gestão da Memória do Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DGCON/DEGEM)

O departamento elegeu como indicador estratégico para acompanhamento, o mesmo que a Diretoria Geral, ou seja, “Número de pessoas beneficiadas com o acesso ao acervo histórico”, já retratado no item 3.1.6.

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação dos Recursos Humanos

4.1.1 Quadro de Pessoal

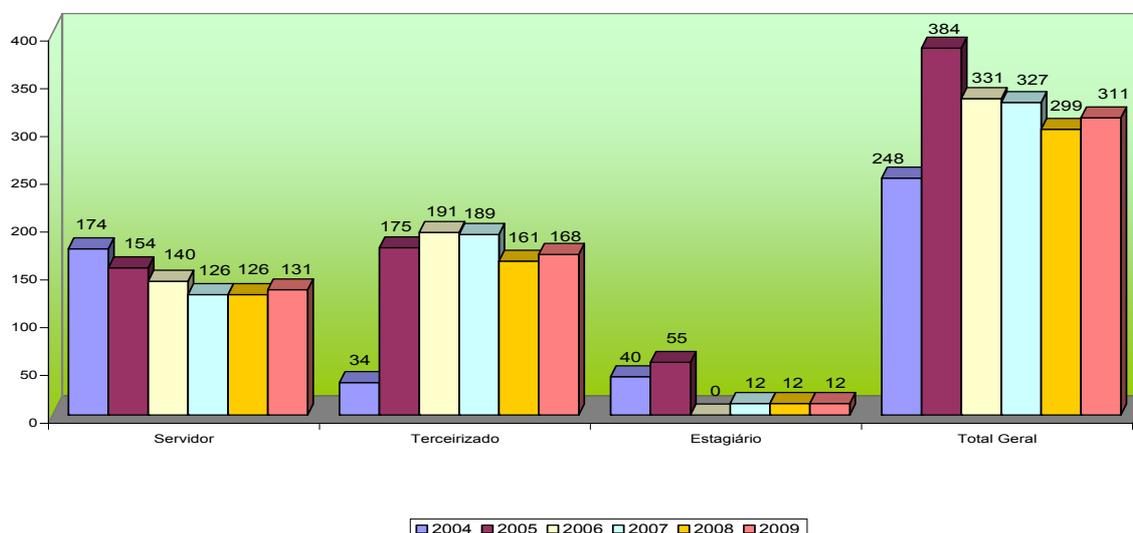
QUADRO II – DISTRIBUIÇÃO DO CAPITAL HUMANO NA DGCON

U.O	Servidor						Estagiário						Terceirizado						Total Geral					
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Gabinete	10	13	9	8	7	18	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	11	14	9	8	7	18
DEGEA	53	46	39	32	33	32	40	55	38	0	0	0	0	143	163	163	131	138	93	244	202	195	164	170
DEGAB	36	36	36	26	27	27	0	0	0	12	12	12	10	10	9	10	10	10	46	46	45	48	49	49
DEGEM	13	15	14	18	18	17	0	0	0	0	0	0	7	7	6	6	7	7	20	22	20	24	25	24
DECCO	62	44	42	42	41	37	0	0	0	0	0	0	16	14	13	10	13	13	78	58	55	52	54	50
Total	174	154	140	126	126	131	40	55	38	12	12	12	34	175	191	189	161	168	248	384	331	327	299	311

Fonte: DGCON e Sistema Informatizado SHF

GRÁFICO I - EVOLUÇÃO NO QUANTITATIVO DO CAPITAL HUMANO NA DGCON

EVOLUÇÃO NO QUANTITATIVO DO CAPITAL HUMANO NA DGCON





ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.
Fonte: DGCON e Sistema Informatizado SHF

Análise de dados: A ampliação observada na comparação entre junho de 2009 e dezembro de 2008 no quantitativo de servidores lotados na DGCON deve-se à incorporação da equipe do Grupo de Apoio ao Processamento do Arquivo (GAPA), conforme Ato Executivo 1658/2009. No entanto, como a equipe do GAPA é composta por 10 servidores, de fato houve redução de 5 servidores na Diretoria. Ressalta-se que o total de servidores lotados na DGCON vem se reduzindo desde 2004.

No mesmo período, houve a ocupação de mais 7 postos de trabalho vinculados ao contrato de apoio operacional da Diretoria, os quais foram destinados a atender à demanda de elevação das atividades operacionais do DGCON/DEGEA. Frisa-se que este contrato prevê um total de 185 postos de trabalho, os quais precisarão ser aumentados para fazer frente aos projetos de elevação da produtividade de descarte de processos e implementação do Centro de Digitalização do PJERJ.

A DGCON continua aguardando a definição da Administração Superior quanto à realização de processo de recrutamento e seleção interna já demandado à DGPES³.

O apoio prestado por estagiários está restrito às atividades do DGCON/DEGAB (Biblioteca), com seu quantitativo estabilizado em 12 pessoas.

Ações Gerenciais: A DGCON irá apresentar à Administração do PJERJ a demanda pela ampliação do número de servidores e postos de trabalho necessários a continuidade dos serviços prestados pela Diretoria.

4.1.2 Capacitação

Os servidores lotados na DGCON participaram dos principais cursos oferecidos pela Escola de Administração Judiciária (DGPES/ESAJ), com destaque para aqueles direcionados ao *Sistema de Gestão da Qualidade*, especificamente à versão 2008 da Norma NBR ISO 9001, e *Gestão Estratégica*.

³ Processo Administrativo 2007-014478, o qual se encontra (na data de emissão deste relatório) no Gabinete dos Juízes Auxiliares da Presidência.



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

QUADRO III – CURSOS TÉCNICOS

Curso/Congresso	Instituição/Empresa	Realização	Servidores
Global Make Conference (GMK-2009)	The Know Network Brasil (TKN Brasil)	26 a 28/05/2009	2
Curso <i>on line</i> "Processo Decisório Estratégico"	Fundação Getúlio Vargas (FGV/RJ)	maio a julho/2009	2
Curso "Noções da Norma NBR ISO 9001:2008"	Escola de Administração Judiciária (ESAJ)	maio a julho/2009	3
Curso "Gestão de Resultados"	Escola de Administração Judiciária (ESAJ)	05 a 26/05/2009	1

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

4.2.1 Sistemas

Apesar do esforço empreendido pela equipe da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC), existem diversas demandas ainda não atendidas, dentre as quais se destacam: **aquisição de novo sistema informatizado para suporte às atividades do DGCON/DEGAB e do DGCON/DEGEM** (na data de emissão deste relatório o processo administrativo⁴ relativo ao assunto encontrava-se na DGTEC para atendimento de diligência requerida pela DGLOG) e o **desenvolvimento de módulos do "Sistema ARQGER"**, responsável pelo apoio à gestão arquivística, tendo sido apresentado novo cronograma em junho.

4.2.2 Equipamentos

Existem demandas de equipamentos ainda não atendidas, as quais, segundo informações da DGTEC, aguardam o início da distribuição de equipamentos adquiridos com a última licitação. A DGCON reavaliará, em virtude das novas demandas apresentadas pela atual gestão, o quantitativo necessário de equipamentos para execução de suas atividades operacionais.

4.3 Situação dos demais recursos de Infraestrutura

No que tange às instalações das unidades da DGCON as solicitações vêm sendo atendidas satisfatoriamente.

⁴ Processo Administrativo nº 2007-228692.



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

No mês de abril, o GBCON e o DGCON/DECCO mudaram suas instalações para a Lâmina I do complexo do Forum Central, atendendo determinação da Administração Superior. Por sua vez, no mês de maio, o DGCON/DEGEM foi transferido para instalações localizadas no edifício da Rodoviária em Niterói, em razão do início das obras de restauro e reforma do prédio da Rua Dom Manuel, 29.

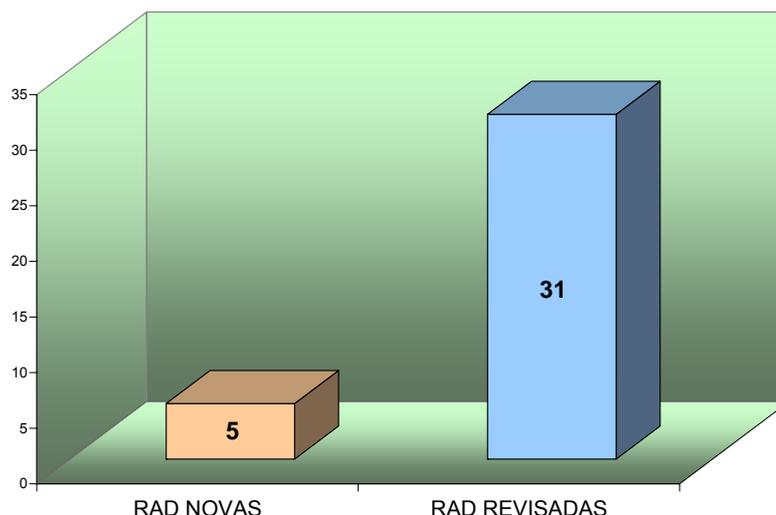
Aguarda-se o início das obras de construção do Centro de Digitalização⁵ nas dependências do Arquivo Central (São Cristóvão), a qual impactará na execução das atividades, e que teve edital publicado em junho.

O fornecimento de materiais de consumo e permanentes (excluídos os equipamentos de informática) tem sido satisfatório.

Quanto ao item “segurança”, demandou-se nova avaliação da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI) sobre a pertinência de reforço à proteção do acervo do Museu da Justiça e das instalações do Arquivo Central (durante a realização das obras de construção do Centro de Digitalização).

4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)

GRÁFICO II – QUANTIDADE DE RAD NOVAS E RAD REVISADAS



Fonte: DGCON

Das 41 RAD já publicadas, 31 foram revisadas neste primeiro semestre. Foram publicadas 5 novas RAD, número que não foi maior em razão do total de rotinas revisadas (em alguns

⁵ Processo Administrativo 2009-69608



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

casos por mais de uma vez). O tempo do ciclo entre a proposição e a publicação das RAD foi superior ao previsto no cronograma preliminar elaborado no início do ano.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pela DGCON

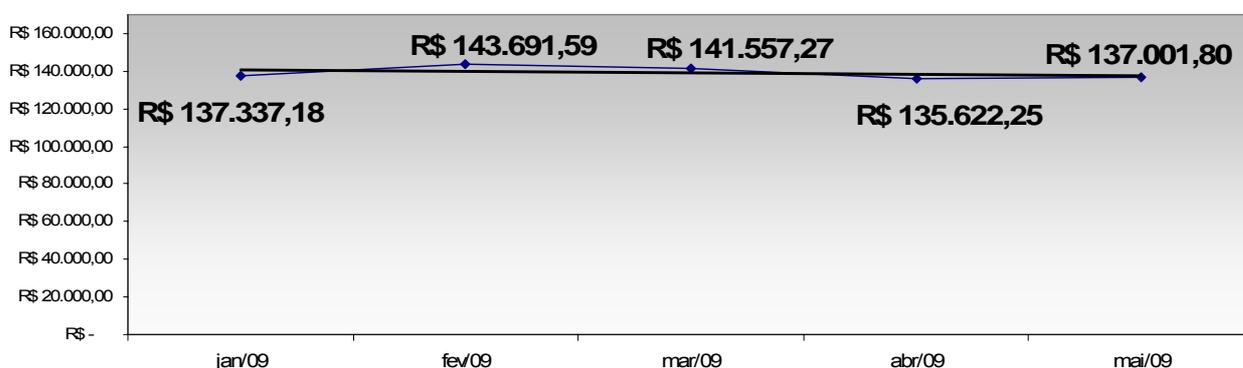
Abaixo é apresentada visão geral sobre os contratos fiscalizados pela diretoria, tendo em conta os valores disponíveis até a emissão deste relatório.

4.5.1 Contrato de Guarda e Gerenciamento

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

Empresa Contratada: Recall do Brasil

GRÁFICO III – EVOLUÇÃO DO CONTRATO DE GUARDA E GERENCIAMENTO



Fonte: DGCON/DEGEA

Análise dos dados: a variação verificada nos valores do contrato no decorrer do 1º semestre de 2009 encontra-se diretamente relacionada com o número de novos processos arquivados e é inversamente proporcional ao número de processos descartados.

Convém destacar que foi realizado procedimento licitatório para a celebração de novo contrato para guarda do acervo arquivístico. Em razão dos valores apurados pela pesquisa de mercado realizada pelo Departamento de Contratos e Atos Negociais da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DECAN), e do reduzido número de licitantes, os valores deste serviço sofrerão aumento no novo contrato. Ressalta-se também que os valores praticados no atual contrato remontam ao ano de 2002, e que em face de negociações travadas com a



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

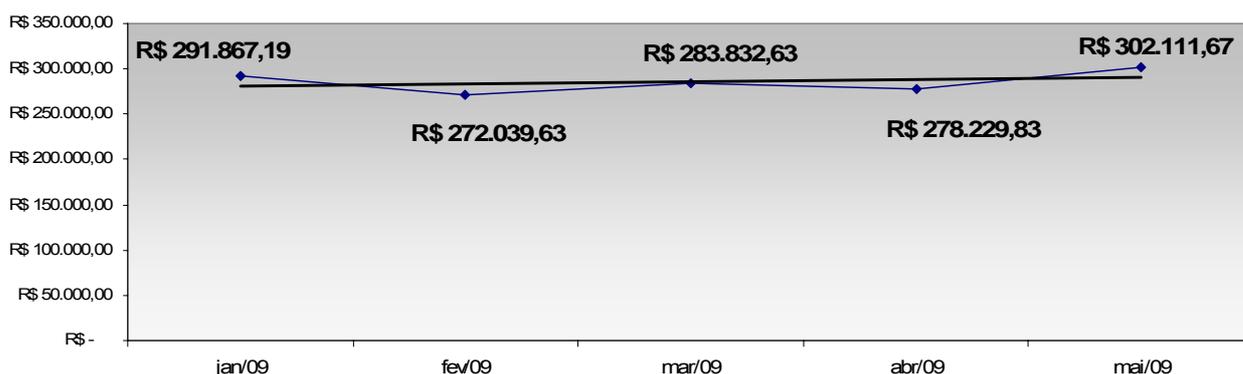
empresa contratada, em duas oportunidades não foi aplicado qualquer índice de correção de inflação.

4.5.2 Contrato de Apoio Operacional

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

Empresa Contratada: CNS Nacional de Serviços Ltda.

GRÁFICO IV – EVOLUÇÃO DO CONTRATO DE APOIO OPERACIONAL



Fonte: DGCON

Análise dos dados: os valores do contrato de apoio operacional da DGCON variam em função basicamente do número de postos ocupados. Em sintonia com o objetivo estratégico do PJERJ de descartar 2,5 milhões de processos no biênio 2009/2010, o DGCON/DEGEA procurou, ao longo deste primeiro semestre de 2009 intensificar suas atividades de descarte, as quais requerem, para tanto, incremento no número de postos de trabalho ocupados. Outro importante fator que contribui para a oscilação no valor mensal da fatura, é a alta rotatividade existente no contrato, explicada principalmente em função dos salários praticados para algumas categorias.

Com a implementação do Centro de Digitalização, objetivo estratégico da DGCON, será necessária a ampliação dos postos de trabalho do contrato de apoio operacional, conforme já informado à Administração Superior do PJERJ.



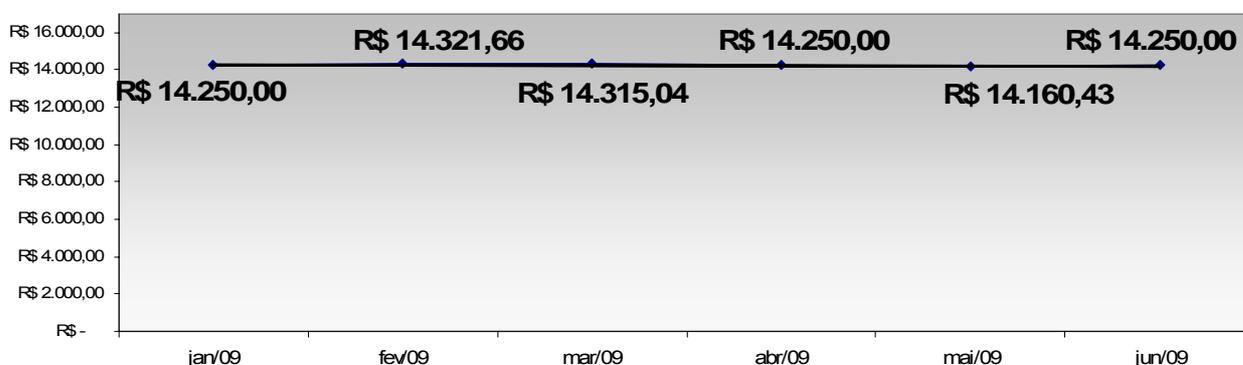
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

4.5.3 Contrato de Digitalização e Disponibilização de Documentos

Escopo do contrato: prestação de serviços técnicos especializados de digitalização de documentos para a execução das atividades de digitalização de acórdãos e de documentos gerenciados pela DGCON, objetivando a disponibilização das referidas informações por meio da *internet* e *intranet*.

Empresa Contratada: Datavix Ltda.

GRÁFICO V – EVOLUÇÃO DO CONTRATO DE DIGITALIZAÇÃO



Fonte: DGCON/DECCO

Análise dos dados: observa-se que os valores praticados com este contrato encontram-se estabilizados. Registre-se que em função de esforços da DGCON, foi possível em 2008 reduzir junto à empresa contratada o valor correspondente à parcela referente à cessão de direito de uso do *software* para disponibilização de acórdãos na *internet* e *intranet*, a qual passou de R\$ 20.250,00 para R\$ 14.250,00 por mês.

Planeja-se que no segundo semestre seja possível reduzir em cerca de R\$ 2.250,00 os custos fixos deste contrato, mediante supressão do serviço de disponibilização dos acórdãos na *internet/intranet*.

4.6 Relatório Anual de Custos (RAC)

Conforme orientação emanada da Administração Superior deste Tribunal, foi instituído o Grupo de Agentes de Custo com o objetivo de analisar as regras de rateio e o funcionamento do Sistema RAC, para posterior definição dos procedimentos a serem adotados para melhoria do controle de custos do PJERJ.



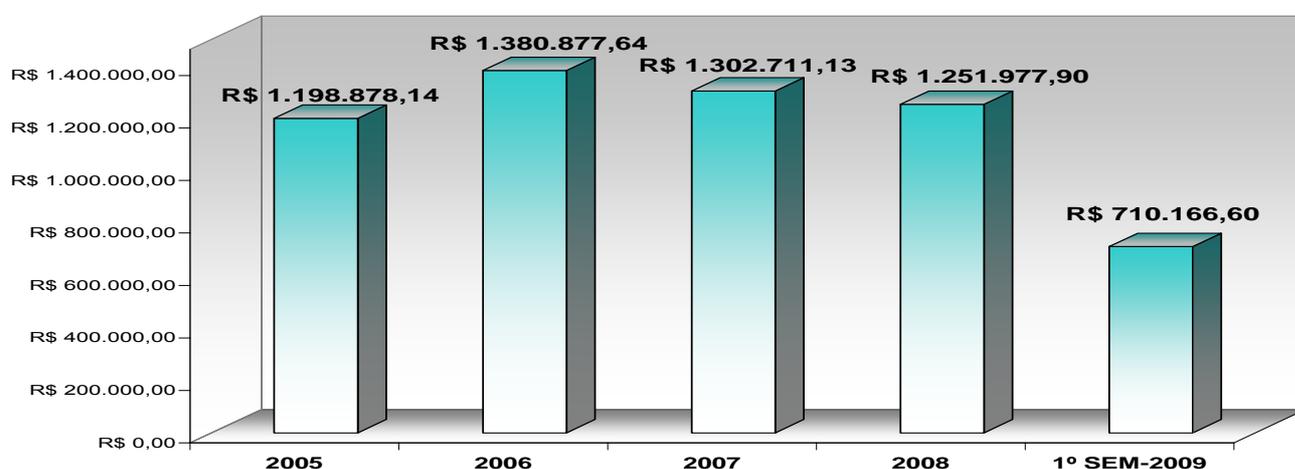
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

Desta forma, a apresentação do indicador, “Índice de Despesa Total da DGCON”, cuja fonte de dados é o Sistema RAC, aguarda a conclusão dos estudos capitaneados pelo Grupo de Agentes de Custo, bem como a publicação dos valores relativos a 2008 e 2009.

4.7 Contribuição com a Arrecadação do FETJ

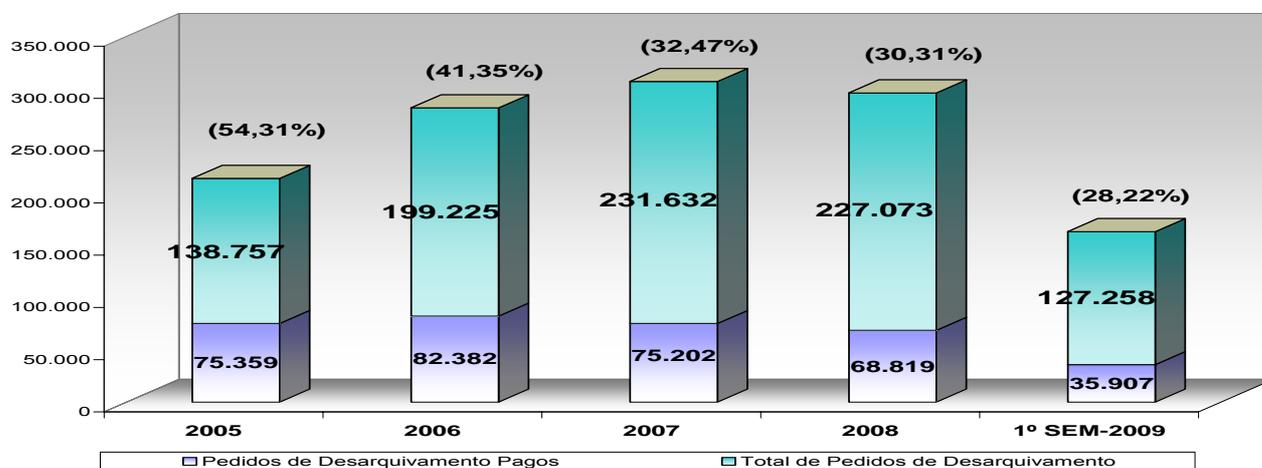
4.7.1 Arrecadação com Desarquivamento de Processos

GRÁFICO VI – ARRECADAÇÃO COM DESARQUIVAMENTO



Fonte: DGPCF/DEGAR

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



Fonte: DGPCF/DEGAR e DGCON/DEGEA

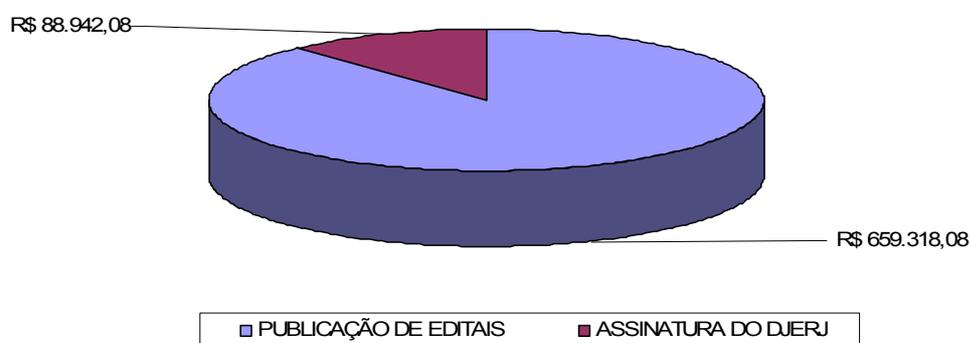


ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

Análise dos dados: A proporção dos pedidos de desarquivamento pagos pelo total de pedidos de desarquivamento vem diminuindo nos últimos anos, caindo do patamar de 54,31% em 2005 para o nível de 28,22% neste 1º semestre de 2009. Apesar disso, ainda é expressivo o valor arrecadado com esta atividade, pois de 2005 até novembro de 2008 totalizou R\$ 5.844.611,41.

4.7.2 Arrecadação com o Diário da Justiça Eletrônico

GRÁFICO VIII – VALORES ARRECADADOS COM DJERJ NO 1º SEMESTRE E 2009



Análise dos dados: O DJERJ, implementado a partir de setembro de 2008, além de contribuir para a redução de custos contratuais (R\$ 4.600.000,00 ao ano), constituiu-se em instrumento gerador de receita para o FETJ. Atualmente são duas as receitas oriundas com a edição do DJERJ: arrecadação com publicação de editais (R\$ 659.318,08); e, arrecadação com assinatura para empresas especializadas e escritórios de advocacia (R\$ 88.942,08), o que totalizou R\$ 748.260,16 neste 1º semestre de 2009.

5 AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO (SIGA/DGCON)

5.1 Auditorias de Gestão

Neste 1º semestre não foi realizada Auditoria do Sistema de Gestão da DGCON, estando programada para o mês de agosto a 4ª Auditoria Interna. Abaixo são apresentados os resultados das três auditorias (internas) já realizadas no SIGA/DGCON, como unidade de apoio, apontando-se em que item da NBR ISO 9001:2008 houve incidência de desvio.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

QUADRO IV – RESULTADOS DE AUDITORIAS

1ª AUDITORIA (17/04/2006)		2ª AUDITORIA (18/04/2007)		3ª AUDITORIA (09/05/2008)	
2 N/C (4.2.4 e 8.1)	3 OBS (4.2.4, 4.2.1 e 7.5.3)	3 N/C (4.2.3, 8.4 e 4.2.4)	3 OBS (8.5.2, 4.2.2 e 7.5.1)	1 N/C (4.2.4)	4 OBS (5.6, 6.3, 7.5.1 e 8.2.3)

Fonte: Relatórios de Auditorias

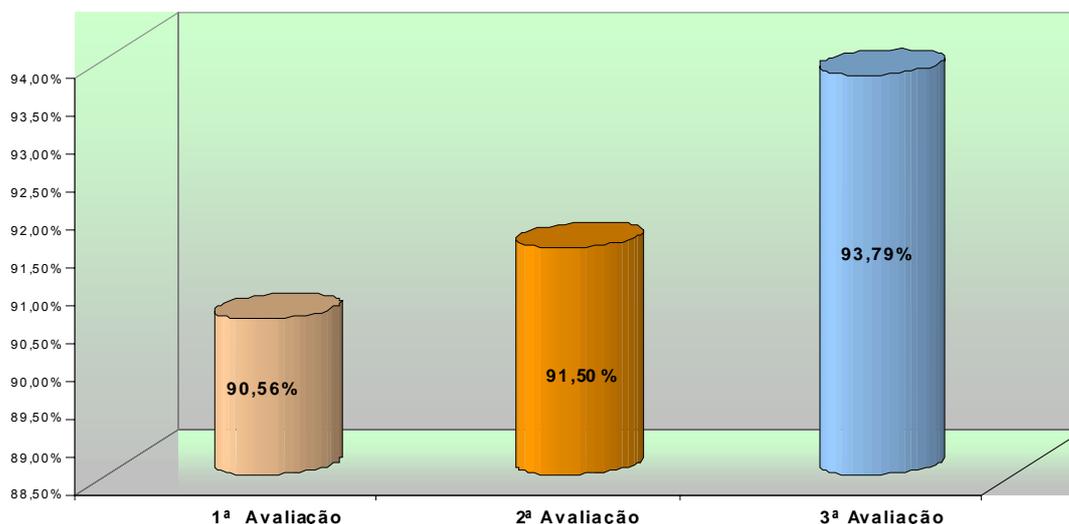
Legenda: **N/C** - Não-conformidade / **OBS** - Observação

O Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DGCON/DEGEA), unidade certificada em 2006 na NBR ISO 9001, obteve a recertificação em 20/05/2009, com validade até 19/05/2012.

5.2 Avaliação do Grau de Implementação do SIGA/DGCON

Em 2008 foram realizadas 3 (três) avaliações do grau de implementação do SIGA/DGCON, conforme gráfico abaixo.

GRÁFICO IX – EVOLUÇÃO DO SIGA/DGCON



Fonte: DGDIN

A análise desses dados foi feita no RIGER anual de 2008, devendo-se destacar a evolução no grau de implementação do SIGA/DGCON entre a primeira e a última avaliação realizadas. Está previsto para o 2º semestre de 2009 a realização de nova avaliação, conforme informado pela DGDIN.



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

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

6.1 Retiradas Emergenciais de Processos

Atendendo a comando da Administração Superior do PJERJ, a equipe do DGCON/DEGEA retirou em caráter emergencial documentação que estava inadequadamente armazenada nas seguintes serventias/unidades:

- 8º Ofício de Justiça de Niterói;
- 1º Ofício de Notas de Três Rios;
- Direção do foro de Nova Friburgo (processo administrativo nº 2009-0148638);
- Imóvel localizado no município de Tanguá, utilizado pela direção do foro da Comarca de Itaboraí (processo administrativo nº 1999-820769);
- 3º Ofício de Justiça de Duque de Caxias.

6.2 Grupo de Trabalho para Análise do Acervo de Microfilmes

Criado Grupo de Trabalho (Portaria DGCON nº 03/2009) tendo como objetivo de discutir a busca de soluções para a preservação de informações contidas em microfilmes e em mídias digitais. Os Processos Administrativos nº 2008-206833 e 2008-182920 tratam das dificuldades enfrentadas pelos Departamentos que compõem a DGCON na preservação de tais mídias, quer seja em razão da contaminação dos microfilmes por fungos, que pode torná-los imprestáveis para consulta; quer seja pela descontinuidade da série de microfilmes e pela inexistência de cópias de segurança; quer seja pela obsolescência das mídias e dos equipamentos indispensáveis ao procedimento de consulta e impressão de informações, bem como pela ausência da indexação das informações contidas nesses suportes.

Estuda-se a possibilidade de recuperação dos microfilmes; a mudança de suporte das mídias analógicas para digitais; a indexação das mídias; e a transferência do processo de trabalho do DECCO para o DEGEA, com a necessária transferência do acervo. O equipamento utilizado para leitura de microfilmes e impressão de cópias foi recuperado.



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

6.3 Elaboração de Minutas de Atos Oficiais

A DGCON contribuiu, por determinação da Administração Superior, para elaboração dos seguintes Atos Executivos TJ: 308⁶, 2198⁷ e 2210⁸ todos de 2009.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O planejamento estratégico elaborado pela DGCON está em sintonia com as diretrizes estabelecidas pela atual administração do PJERJ. A execução dos objetivos estratégicos da diretoria neste 1º semestre foi satisfatória, no entanto, para pleno atendimento das metas propostas, faz-se necessário a priorização das seguintes ações:

- ❖ o atendimento das demandas relativas aos recursos tecnológicos (*hardware* e *software*), especialmente quanto à finalização da compra do novo sistema informatizado para apoio às atividades do DGCON/DEGAB (Biblioteca) e DGCON/DEGEM (Museu da Justiça), e, cumprimento do cronograma de desenvolvimento das rotinas do “Sistema ARQGER” (DGCON/DEGEA);
- ❖ a realização do processo de seleção e recrutamento interno de pessoal, com a consequente lotação nas diversas unidades da diretoria, a fim de que seja possível corresponder às demandas institucionais – destacando-se o apoio às unidades organizacionais que estejam no escopo de certificação e multiplicação do sistema de gestão conforme a NBR ISO 9001:2008;
- ❖ a finalização do projeto do Centro de Digitalização de Documentos, a ser instalado nas dependências do Arquivo Central.

8 ANEXO

ANEXO 1 – ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES DA DGCON

⁶ Resolve que os convênios para a disponibilização do Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ) serão firmados, apenas com os órgãos de cúpula da Administração Pública Direta, nos âmbitos Federal, Estadual e Municipal, observada a repartição dos Poderes constituídos, e da outras providências.

⁷ Resolve autorizar as Diretorias Gerais vinculadas a estrutura administrativa do Tribunal de Justiça a realizar o envio para publicação do Diário da Justiça Eletrônico (DJERJ) dos atos oficiais emitidos pela Presidência e afetos as suas respectivas atribuições, e da outras providências.

⁸ Resolve redefinir a composição da Comissão Permanente de Avaliação Documental (COPAD) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

ANEXO 1 – ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES DA DGCON

Macroprocesso	Indicador do Macroprocesso	Processo de Trabalho	Indicador dos Processos de Trabalho
P.5 – Prover Conhecimento	ID.5.1. Grau de satisfação dos usuários com serviços prestados pela DGCON; ID.5.2. Grau de satisfação com os conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento; ID.5.3. Índice de desarquivamento no prazo; ID.5.4. Quantidade de processos descartados; ID.5.5. Índice de crescimento e atualização do acervo bibliográfico; ID.5.6. Número de pessoas beneficiadas com o acesso ao acervo histórico;	P.5.1 – Gerir Acervo Arquivístico	I.5.1.1. Satisfação dos Usuários do DEGEA; I.5.1.2. Índice de Desarquivamento; I.5.1.3. Quantidade de Processos Descartados; I.5.1.4. Índice de Acervo Migrado; I.5.1.5. Quantidade de Caixas-Arquivo Coletadas; I.5.1.6. Caixas-Arquivo Conferidas; I.5.1.7. Índice de Erros no Cadastramento; I.5.1.8. Manifestações Recebidas; I.5.1.9. Acompanhamento de Custos do DEGEA; I.5.1.10. Quantidade de Caixas-Arquivo Movimentadas no DEGEA I.5.1.11. Quantidade de Processos Expedidos I.5.1.12. Quantidade de Documentos Avaliados; I.5.1.13. Registros Revisados em até 3 dias Úteis; I.5.1.14. Cadastramento de Documentos Arranjados; I.5.1.15. Localização do Acervo Arquivístico; I.5.1.16. Visitas Realizadas às Unidades Organizacionais.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

Macroprocesso	Indicador do Macroprocesso	Processo de Trabalho	Indicador dos Processos de Trabalho
P.5 – Prover Conhecimento	-----	P.5.2 – Gerir Acervo Bibliográfico	<p>I.5.2.1. Percentual de Atos Oficiais Indexados no prazo de até 2 (dois) dias úteis, após a publicação;</p> <p>I.5.2.2. Quantidade de Atos Oficiais Alterados;</p> <p>I.5.2.3. Quantidade de Livros Comprados;</p> <p>I.5.2.4. Índice de Crescimento e Atualização do Acervo Bibliográfico;</p> <p>I.5.2.5. Quantidade de Material Bibliográfico Divulgado;</p> <p>I.5.2.6. Quantidade de Obras Emprestadas aos Magistrados do TJERJ;</p> <p>I.5.2.7. Percentual de Magistrados que utilizam os Serviços de Pesquisa Personalizada;</p> <p>I.5.2.8. Quantidade de Livros e Folhetos Catalogados;</p> <p>I.5.2.9. Quantidade de Livros e Folhetos Classificados;</p> <p>I.5.2.10. Quantidade de Artigos de Periódicos Analisados;</p> <p>I.5.2.11. Quantidade de Acervo Digital Tratado;</p> <p>I.5.2.12. Quantidade de Periódicos Recebidos por Intercâmbio;</p> <p>I.5.2.13. Frequência de Usuários que utilizam os serviços da Biblioteca;</p> <p>I.5.2.14. Satisfação do Usuário</p> <p>I.5.2.15. Satisfação do Usuário do SECEM</p> <p>I.5.2.16. Quantidade de Pesquisas Realizadas para os Magistrados e Unidades Organizacionais do TJERJ</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

Macroprocesso	Indicador do Macroprocesso	Processo de Trabalho	Indicador dos Processos de Trabalho
P.5 – Prover Conhecimento	-----	P.5.3 – Gerir Acervo Histórico-Museológico	I.5.3.1. Quantidade de Bens Culturais Adquiridos, Catalogados e Classificados; I.5.3.2. Quantidade de Entrevistas Realizadas; I.5.3.3. Quantidade de Imagens Digitalizadas; I.5.3.4. Quantidade de Pesquisadores Atendidos; I.5.3.5. Quantidade de Pesquisas Realizadas; I.5.3.6. Quantidade de Visitantes nas Exposições; I.5.3.7. Quantidade de Participantes nos Cursos e Palestras; I.5.3.8. Quantidade de matérias publicadas na mídia; I.5.3.9. Quantidade de Participantes do Concurso de Monografias; I.5.3.10. Número de Pessoas Beneficiadas com o Acesso ao Acervo Histórico.
	-----	P.5.4 – Gerir Acervo Jurisprudencial	I.5.4.1. Grau de Satisfação do Usuário do SEDIF; I.5.4.2. Grau de satisfação dos Magistrados quanto a seleção dos Acórdãos/Decisões Monocráticas que integram os Ementários de Jurisprudência do PJERJ; I.5.4.3. Índice de Disponibilização de Pesquisa Personalizada. I.5.4.4. Percentual de Solicitações Atendidas em 1 dia útil;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE 2009

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

Macroprocesso	Indicador do Macroprocesso	Processo de Trabalho	Indicador dos Processos de Trabalho
P.5 – Prover Conhecimento	-----	P.5.5 – Gerir o Banco do Conhecimento	I.5.5.1. Grau de satisfação com os conteúdos disponibilizados no Banco do Conhecimento; I.5.5.2. Quantidade de Atos Oficiais Inseridos para Complemento da Base de Dados; I.5.5.3. Índice de inserção de atos oficiais; I.5.5.4. Estruturação do Banco do Conhecimento; I.5.5.5. Destaques DGCON.