

1. Escopo ou finalidade da iniciativa

Esta iniciativa busca a modernização e a ampliação das ações e dos instrumentos de Comunicação para atender às necessidades de divulgação e alinhamento de informações destinadas a toda equipe do Tribunal e às determinações expressas pelo CNJ, principalmente as Resoluções 79, 85 e 103/2009, que visam a uma comunicação de maior qualidade, eficiência e transparência de forma a facilitar o conhecimento e o acesso dos cidadãos aos serviços do Judiciário. Ações que embasarão a execução da iniciativa:

- Criação de um Plano de Comunicação em observância à Resolução 85/2009 do CNJ e ao Planejamento Estratégico do Tribunal.
- Aprimoramento da Comunicação Institucional, através da criação do Comitê de Comunicação, Publicidade e Cultura Institucional, para subsidiar o desenvolvimento de campanhas e intensificar a divulgação de ações positivas, entre elas, resultados da prestação jurisdicional; antecipando-as junto aos diversos canais de comunicação externa, visando fortalecer o conceito da instituição junto a sociedade.
- Modernização e reestruturação da intranet e do portal, como veículo de comunicação, relacionamento e prestação de serviços, com o objetivo de facilitar a atualização e a busca de informações.
- Instituição de normas e padrões internos para os procedimentos de solicitação de serviços e de divulgação de informações, bem como a atualização do manual de identidade visual, sinalização dos prédios da capital e do interior.
- Desenvolvimento de estratégias e campanhas de comunicação com ênfase na publicidade institucional, de forma a dar visibilidade externa e buscar adesão interna às ações e prioridades estabelecidas no planejamento estratégico do Tribunal.
- Desenvolvimento de ações socioculturais, visando a ampliação dos canais de comunicação com a sociedade.
- Divulgação da missão, visão e valores, através das solenidades institucionais do Tribunal e campanhas.
- Reformulação dos canais de participação já instituídos de forma a criar a Ouvidoria do TJMG, conforme Resolução 103/2010 do CNJ.
- Aprimoramento do relacionamento com os profissionais da Imprensa e qualificação da cobertura do Judiciário, por meio de Encontros com a Imprensa, Seminário "Judiciário para Comunicadores", Prêmio Jornalismo TJMG e publicação do livro "Direito para Jornalistas".

- Aprimoramento do relacionamento com a Imprensa e com as equipes internas, por meio de ações para a qualificação das fontes do Tribunal de Justiça: media training e criação de banco de fontes e dos multiplicadores de comunicação interna.
- Ampliação do Programa Conhecendo o Judiciário buscando a adesão de mais Comarcas, visando a divulgação e o despertar de interesse do cidadão sobre as questões relativas ao exercício de direitos e deveres, bem como esclarecer sobre a estrutura e funcionamento do Judiciário, em linguagem simples e acessível.

2. Alinhamento estratégico

Responsabilidade Socioambiental: objetivos 5 e 6

Alinhamento e Integração: objetivos 7 e 8

Atuação Institucional: objetivos 9, 10 e 11

Gestão de Pessoas: objetivo 13

3. Áreas envolvidas na iniciativa

Presidência, SESPRES, ASCOM, SEPLAG, DIRFOR e DIRSEP

4. Justificativa

No Plano de Modernização e Alinhamento da Comunicação Institucional do TJMG são consideradas as transformações operadas em nossa sociedade e a conseqüente mudança do papel da comunicação organizacional em suas duas vertentes: informacional e relacional.

A diversidade de informações e a multiplicidade de recursos de acesso a elas geraram impactos na condução da comunicação. O fluxo de comunicação acontece em rede e exige novos comportamentos e mais interatividade. Essa rede precisa ser gerenciada de modo a conciliar as necessidades específicas dos diversos públicos. Nesse sentido, o papel da Comunicação é atuar como facilitadora e sistematizadora dos processos de comunicação. Sua atividade é fazer a informação chegar onde precisa, da forma adequada, no tempo devido e de maneira eficaz. Além de gerenciar o fluxo de informações, a Comunicação tem papel importante na preservação de reputação positiva, na construção e promoção do relacionamento da instituição junto à sociedade.

No cenário contemporâneo a Comunicação amplia seu papel. De operacionadora dos fluxos de informação, alcança função gerencial e estratégica, com atuação alinhada aos objetivos e diretrizes institucionais. Adquire tal função na medida em que participa do processo decisório e alinha-se aos objetivos, metas e diretrizes

institucionais. Adota novas posturas, por meio de atuação preventiva, planejada e integrada, em sintonia com o modelo de funcionamento e gestão institucional.

O Plano de Comunicação do Tribunal de Justiça de Minas Gerais incorporará as tendências contemporâneas da comunicação organizacional, entendida como processo estratégico de gerenciamento que integra todas as atividades orientadas para o relacionamento entre o TJMG e seus diversos públicos e ambientes. As ações de informação têm como foco alinhar mensagens e fortalecer conceitos, ajudando na construção e explicitação do posicionamento do TJMG perante os diversos públicos interno e externo.

Na comunicação externa a abrangência de conteúdos compreende a difusão de decisões que influenciam o direito, a vida das pessoas, as relações humanas e o funcionamento da sociedade, bem como, a divulgação de ações, programas e iniciativas realizadora da missão institucional. As ações de relacionamento visam a identificação e implantação de mecanismos promotores do diálogo com a sociedade e, notadamente, de relacionamento profissional com a imprensa.

Na comunicação interna há o gerenciamento da rede de informações para que o público interno tenha maior percepção dos rumos tomados pela organização, propiciando meios para que ele seja informado sobre decisões tomadas, metas e objetivos, papel e contribuição esperados e para que ele possa também ser ouvido em suas necessidades e incentivado a apresentar sugestões de melhoria. Os meios são utilizados para dar suporte à condução, criação e manutenção dos relacionamentos internos, sobretudo, para orientar gestores nos processos de comunicação com suas equipes.

O desenvolvimento do Plano de Comunicação é fator determinante para que o processo de comunicação seja orientado pelos objetivos e metas estabelecidas no Plano Estratégico do TJMG, com o alinhamento aos dispositivos previstos na Resolução nº 85/2009 do CNJ.

5. Indicadores e metas da iniciativa

INDICADOR DE RESULTADO DO PROJETO:	Índice de satisfação do cliente
LINHA DE BASE:	Linha de base será apurada quando for realizada a 1ª pesquisa pelo CNJ
META	Ampliar em 2% ao ano os índices de confiança e satisfação

INDICADOR DE CONTROLE DO PROJETO:	Índice de cumprimento do cronograma
LINHA DE BASE:	Linha de base de tempo do projeto
META	Concluir o projeto no prazo previsto

INDICADOR DE CONTROLE	Índice de cumprimento do orçamento do projeto
------------------------------	---

Versão 2.0 - Atualizada	Abril/2012
--------------------------------	-------------------

DO PROJETO:	
LINHA DE BASE:	Linha de base de custo do projeto
META	Concluir o projeto com os recursos previstos

6. Marcos e entregas da iniciativa

Estrutura de Detalhamento de Trabalho (EDT)	Cronograma		Área interveniente
	Início	Término	
1 – Modernização da Intranet e Portal		2012	
1.1 Aquisição do software de Gestão de Conteúdo e consultoria para revisão da arquitetura do portal			
1.1.1 Fechamento do Termo de Referência	Março 2010	Cumprido	DIRFOR
1.1.2 Conclusão do Processo Licitatório	Agosto 2011	cumprido	DIRSEP
1.1.3 Revisão da arquitetura do Portal e implantação do software de Gestão de Conteúdo	setembro 2011	setembro 2012	ASCOM/ DIRFOR
2 – Construção do Plano de Comunicação		2011	
2.1 Formulação do Plano 2011	Janeiro 2011	Cumprido	ASCOM
2.2 – revisão anual do Plano	2012	cumprido	ASCOM
3 – Criação da Ouvidoria do TJMG	2010	2012	
3.1 Encaminhamento do projeto à Presidência e órgãos deliberativos	Agosto 2010	cumprido	SEPLAG
3.2 Publicação de ato normativo	fevereiro 2012	cumprido	PRESIDÊNCIA
3.3. Publicação de edital para eleição do ouvidor e suplente	Abril 2012	cumprido	PRESIDÊNCIA
3.4. Implantação da Ouvidoria		2012	SESPRE/ASCOM
4 – Criação do Comitê de Comunicação, Publicidade e Cultura Institucional		2012	
4.1 Criação da regulamentação	março 2012	maio 2012	ASCOM
4.2 Encaminhamento do projeto à presidência e órgãos deliberativos	Junho 2012	Setembro 2012	PRESIDÊNCIA
4.3 Realização do processo de contratação de empresa especializada	Outubro 2012	Março 2013	ASCOM/DIRSEP/ DIRDEP
4.4 Realização dos procedimentos de implantação do comitê			
4.5 Realização de workshop para integrantes			
4.6 Lançamento e início das atividades			
5 – Revitalização do Espaço Sociocultural do TJMG			
5.1 Elaboração do projeto	Agosto 2010	cumprido	ASCOM
5.2 – encaminhamento do projeto à presidência	Junho 2011	cumprido	ASCOM
5.3 – aprovação do projeto	2012		PRESIDÊNCIA
6 – Ampliação do Programa Conhecendo o Judiciário			
6.1 Elaboração do projeto	Janeiro 2012	Julho 2012	ASCOM
6.2 Implantação		2012	ASCOM

Versão 2.0 - Atualizada	Abril/2012
--------------------------------	-------------------

--	--	--	--

7. Custos da iniciativa

Projeto/Atividade	Detalhamento	2011	2012	2013	2014	2015
P0013-0 Gestão de Conteúdo CMS	P0013-0 Gestão de Conteúdo CMS	643.390,00	526.610,00			
P0044-0 Aquisição de Suíte de Ilha de Edição para Assessoria de Comunicação Institucional do TJMG	P0044-0 Aquisição de Suíte de Ilha de Edição para Assessoria de Comunicação Institucional do TJMG	45.000,00	-----			
Total		688.390,00	526.610,00			

8. Riscos da iniciativa

Probabilidade: (1) Baixa; 2 (Média); 3 (Alta); (4) Muito Alta
Impacto: (1) Baixo; (2) Médio; (3) Alto; (4) Muito Alto
Severidade: Impacto x Probabilidade, de 1 a 3 – baixo risco
de 4 a 5 – médio risco
de 6 a 9 – alto risco
de 10 a 16 – altíssimo risco

IDENTIFICAÇÃO					
Se (Causa)	Então (consequência)	Probabilidade	Impacto	Severidade	Resposta
Não finalizar os procedimentos para implantação do software de gestão de conteúdo e da reestruturação do portal	Não implantação da modernização do portal	2	4	6	Monitorar o andamento do processo de licitação
Não houver indicação de desembargadores para atuarem como ouvidor e suplente	Não implantação efetiva do projeto	3	4	6	Envolver a alta administração no projeto
Não houver recurso financeiro	Não realização do projeto	2	4	6	Incluir na previsão orçamentária
Não houver sincronia de desenvolvimento das ações	Comunicação fragmentada	2	3	4	Envolver todas as áreas da comunicação

Versão 2.0 - Atualizada	Abril/2012
-------------------------	------------

9. Área gestora da iniciativa

Área	
Assessoria de Comunicação Institucional - ASCOM	
Telefone	Endereço Eletrônico
3237-6551	ascom@tjmg.jus.br