



PLANILHA DE INDICADORES

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

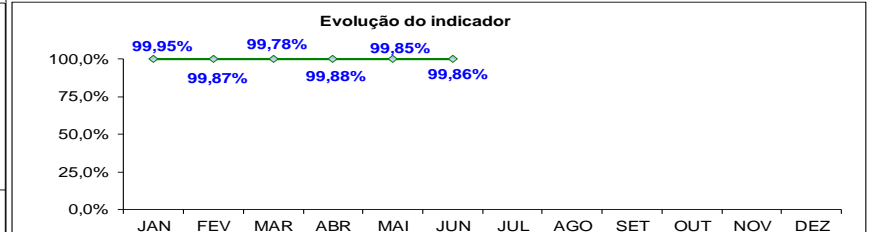
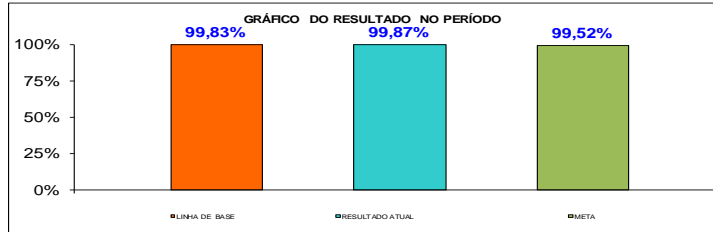
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-PROGER	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	X	Quadro de horário de entrega do expediente.		META					
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ					DATA	HORÁRIO	13:00					
INDICADOR	ID.B.8.10 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER.					03/06/19	12:39	SIM				
FINALIDADE	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância ao Serviço de Mensageria					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado		04/06/19	12:09	SIM					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE		05/06/19	12:36	SIM					
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100					SENTIDO DE MELHORIA		(MM) maior é melhor		06/06/19	12:38	SIM					
META	Disponibilizar o expediente ao Serviço de Mensageria até às 14:00h do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento, ou do acerto, em no mínimo 75% dos dias úteis do mês. (Média Anual)			ORIGEM DOS DADOS	Estatística Mensal		UNIDADE DE MEDIDA	Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no Serviço de Mensageria dentro da meta		07/06/19	12:35	SIM					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017																
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.			
	DOC.CONFERIDOS	70.946	85.456	108.639	87.246	111.090	102.990	104.482	107.387	88.909	93.428	86.517	61.052	92.345			
	% DIAS	100,0%	100,0%	100,0%	88,2%	95,5%	90,0%	95,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,4%			
	2018																
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.			
	DOC.CONFERIDOS	67.948	67.560	77.958	75.440	79.786	68.147	72.327	79.939	62.340	71.535	56.245	39.757	68.249			
	% DIAS	94,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,7%	94,7%	89,5%	100,0%	100,0%	97,8%			
	2019																
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.			
	DOC.CONFERIDOS	46.041	54.758	45.021	50.000	58.413	48.209							50.407			
	% DIAS	94,4%	100,0%	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%							98,1%			
RESULTADOS NO PERÍODO													MÉDIA	100,00%			
LINHA DE BASE	97,8%												FERIADOS				
RESULTADO ATUAL	98,1%												20/06/19				
META	90,0%												21/06/19				
ANÁLISE CRÍTICA	O empenho da equipe foi determinante para que o expediente fosse entregue todos os dias dentro do horário estabelecido, O resultado desse 1º semestre foi superior a meta estabelecida.																
AÇÕES GERENCIAIS	Nenhuma ação gerencial complementar é necessária, tendo em vista os resultados apresentados.																
Responsável pela emissão do relatório:										Sérgio Marcos Serpa de Santana		Responsável (aprovação e divulgação):		Max Mariotti Gonçalves		Data:	01/07/2019



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO		Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PjerJ								
INDICADOR	ID.B.8.2.Regularidade na Distribuição			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Tornar a DINSP mais célere e eficaz							
FINALIDADE	Monitorar o percentual de distribuições excluídas no mês na DINSP							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	[1 - (Σ documentos excluídos / Σ documentos recebidos)] x100					SENTIDO DE MELHORIA		(MM) MAIOR É MELHOR						
META	Ficar acima de 99,52% em regularidade no total de documentos distribuídos na DINSP					ORIGEM DOS DADOS	Livro de Ocorrências / Estatística	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentual					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DISTRIB.	1.673	1.627	2.746	2.430	2.913	2.701	2.750	3.264	2.563	3.074	2.280	1.764	2.482
	EXCLUSÃO	5	10	7	6	12	15	5	7	3	5	8	3	7
	%EXCLUSÃO	99,70%	99,39%	99,75%	99,75%	99,59%	99,44%	99,82%	99,79%	99,88%	99,84%	99,65%	99,83%	99,70%
	2018													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DISTRIB.	2.427	1.683	2.429	2.452	2.474	2.296	2.354	2.835	2.037	2.403	2.243	1.643	2.273
	EXCLUSÃO	3	5	8	8	2	1	2	2	4	2	3	4	4
	%EXCLUSÃO	99,88%	99,70%	99,67%	99,67%	99,92%	99,96%	99,92%	99,93%	99,80%	99,92%	99,87%	99,76%	99,83%
	2019													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
DISTRIB.	1.951	2.394	1.860	2.437	2.633	2.101							2.229	
EXCLUSÃO	1	3	4	3	4	3							3	
%REGULARIDADE	99,95%	99,87%	99,78%	99,88%	99,85%	99,86%							99,87%	
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	99,83%													
RESULTADO ATUAL	99,87%													
META	99,52%													
ANÁLISE CRÍTICA	O resultado desse 1º semestre de 2019 foi superior ao apurado no ano anterior.O empenho da equipe foi determinante para manutenção da meta.													
AÇÕES GERENCIAIS	Nenhuma ação gerencial foi necessária, considerando o resultado.													





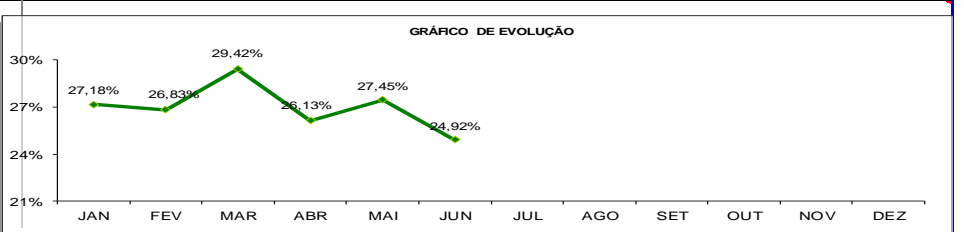
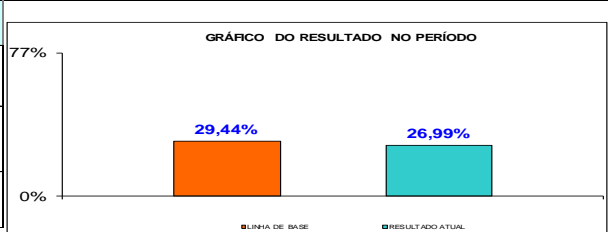
PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ				
INDICADOR	ID.B.8.3.Índice de processos devolvidos às Varas			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Receber e Analisar Documentos		
FINALIDADE	Monitorar o número de processos encaminhados indevidamente pelas Varas para a DINSP.							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO INDICADOR DE EFETIVIDADE	Acumulado
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	[(Total de processos devolvidos/redirecionados no mês / Total de processos recebidos no mês) x 100]					SENTIDO DE MELHORIA		(mM) MENOR É MELHOR	
META	N/A			ORIGEM DOS DADOS		Planilha Manual		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentual

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	RECEBIDOS	5.941	5.663	6.504	5.253	7.405	4.510	5.059	4.439	4.599	5.693	5.119	3.990	5.243
	DEV/RED.SISCOMA	459	333	603	377	455	333	660	511	466	466	405	348	442
	% DEV./RED.	7,73%	5,88%	9,27%	7,18%	6,14%	7,38%	13,05%	11,51%	10,13%	8,19%	7,91%	8,72%	8,59%
	DEV/RED.CORREIOS	479	540	773	453	759	404	316	646	629	629	546	231	534
	2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	RECEBIDOS	2750	2368	6977	5095	8361	5831	7401	7787	7450	8599	4863	3721	5934
	DEV/RED.SISCOMA	494	317	310	254	358	332	344	474	288	461	235	808	390
	DEV/RED.DIGITAL			1195	769	1443	1109	1187	1216	1604	1782	1200	1041	1255
	DEV/RED.CORREIOS	362	253	480	341	460	306	479	578	306	360	333	283	378
	% DEV./RED.	17,96%	13,39%	28,45%	26,77%	27,04%	29,96%	27,16%	29,13%	29,50%	30,27%	36,36%	57,30%	29,44%
	2019	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	RECEBIDOS	4228	5330	4977	5200	6087	4816							5106
	DEV/RED.SISCOMA	141	226	336	164	334	233							239
	DEV/RED.DIGITAL	780	1067	968	1058	1186	843							984
DEV/RED.CORREIOS	228	137	160	137	151	124							156	
% DEV./RED.	27,18%	26,83%	29,42%	26,13%	27,45%	24,92%							26,99%	

RESULTADOS NO PERÍODO	
LINHA DE BASE	29,44%
RESULTADO ATUAL	26,99%
META	N/A



ANÁLISE CRÍTICA	Foram recebidos 913 (mil cento e dezessete) documentos corretamente e redirecionados às respectivas unidades, uma vez que o endereço do DEDIS é a única possibilidade de envio, e 5031 (seis mil seiscentos e noventa e seis) arquivos de processos no Sistema do Malote Digital. Essa contagem está sendo realizada a fim de identificar o real volume de trabalho da equipe. O número de arquivos de processos recebidos pelo SEEXP, praticamente, duplicou, uma vez que o Sistema Malote Digital indica o número de correspondências e não de arquivos. A partir do presente mês essa contagem está sendo realizada manualmente.
AÇÕES GERENCIAIS	A DINSP contactou as unidades cujas devoluções/redirecionamentos foram mais constantes com a finalidade de informá-las quanto à frequência das ocorrências.



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		DATA			META				
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ												
INDICADOR	ID.B.8.4 Tempo médio de permanência dos documentos (SERIP)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP					ENTR.	SAÍDA	2 DIAS					
FINALIDADE	Celeridade na distribuição							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado			03/06/19	04/06/19	1			
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE				04/06/19	05/06/19	1			
FÓRMULA	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês					SENTIDO DE MELHORIA	(mM) menor é melhor			05/06/19	06/06/19	1					
META	Até 2 dias úteis (Média Anual)			ORIGEM DOS DADOS	Planilha Mensal		UNIDADE DE	Tempo			06/06/19	07/06/19	1				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017																
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.			
	Recebidos	971	1.103	1.959	1.640	2.030	1.845	1.909	2.345	1.719	2.178	1.624	1.228	1.713	12/06/19	13/06/19	1
	Tempo Médio	1,0	1,0	2,3	1,4	1,0	1,1	1,3	1,1	1,0	1,0	1,1	1,0	1,2	13/06/19	14/06/19	1
	2018																
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.			
	Tempo Médio	1,5	1,0	1,6	1,4	1,1	1,0	1,1	1,0	1,0	1,0	1,1	1,2	1,2	14/06/19	17/06/19	1
	2019																
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.			
	Recebidos	1.210	1.390	980	1.384	1.613	1.232							1.302	17/06/19	18/06/19	1
	Tempo Médio	1,0	1,1	1,6	1,5	1,0	1,1							1,2	18/06/19	19/06/19	1
	LINHA DE BASE	1,2	GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO														
RESULTADO ATUAL	1,2	GRÁFICO DE EVOLUÇÃO															
META (Ficar abaixo na média anual)	2,0																
MÉDIA														1,1			
20/06/19																	
21/06/19																	
ANÁLISE CRÍTICA	O esforço da equipe fez com que o tempo médio de permanência dos documentos ficasse dentro da meta estabelecida no 1º semestre.																
AÇÕES GERENCIAIS	Nenhuma ação gerencial foi necessária, considerando o resultado.																
Responsável pela emissão do relatório:				Cátia Pereira de Abreu				Responsável (aprovação e divulgação):				Max Mariotti Gonçalves				Data:	03/07/2019



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		DATA	META						
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do Pjerj												
INDICADOR	ID.B.8.5 Tempo médio de permanência dos documentos (SECAP)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP						ENTR.	SAÍDA	2 DIAS				
FINALIDADE	Celeridade na distribuição							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado		03/06/19	04/06/19	1				
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE		04/06/19	06/06/19	2					
FÓRMULA	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês					SENTIDO DE MELHORIA	(mM) menor é melhor					05/06/19	06/06/19	1			
META	Até 2 dias úteis (Média Anual)			ORIGEM DOS DADOS	Planilha Mensal		UNIDADE DE MEDIDA	Tempo		06/06/19	07/06/19	1					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017																
	MÊS													Resultado no per.	12/06/19	13/06/19	1
	Recebidos	656	525	787	763	883	826	841	919	844	896	656	536	761	13/06/19	14/06/19	1
	Tempo Médio	1,3	1,1	1,8	2,2	1,3	1,8	1,5	1,0	1,0	1,0	1,1	1,1	1,4	14/06/19	17/06/19	1
	2018																
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	17/06/19	18/06/19	1
	Tempo Médio	1,1	1,1	1,8	1,1	1,0	1,2	1,1	1,0	1,0	1,1	1,1	1,3	1,2	18/06/19	19/06/19	1
	2019																
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	19/06/19	24/06/19	1
	Recebidos	741	1.004	880	1.053	1.020	869							928	24/06/19	25/06/19	1
	Tempo Médio	1,1	1,1	1,6	1,9	1,4	1,2							1,4	25/06/19	26/06/19	1
															26/06/19	27/06/19	1
															27/06/19	01/07/19	2
															28/06/19	01/07/19	1
	LINHA DE BASE	1,2															
RESULTADO ATUAL	1,4																
META (Ficar abaixo na média anual)	2,0																
MEDIA																1,2	
ANÁLISE CRÍTICA	O esforço da equipe fez com que o tempo médio de permanência dos documentos ficasse dentro da meta estabelecida no 1º semestre.																
AÇÕES GERENCIAIS	Nenhuma ação gerencial foi necessária, considerando o resultado.																

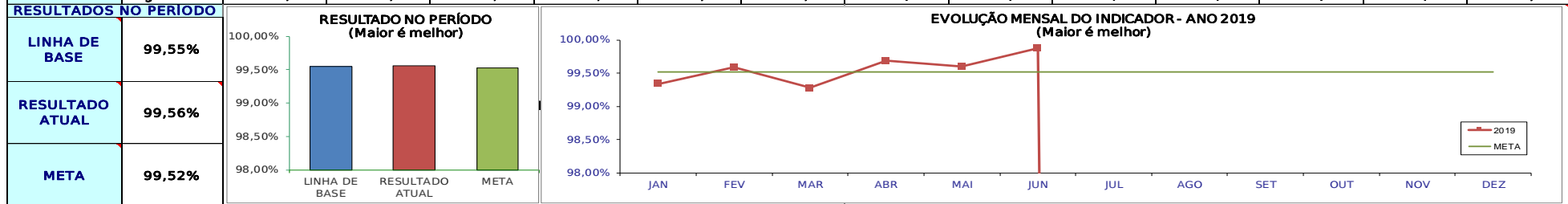


PLANILHA DE INDICADORES

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS/DIDIC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ				
INDICADOR	ID.B.8.8 Regularidade na Distribuição - DIDIC			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGADM-005 Receber e Distribuir Documentos				
FINALIDADE	Monitorar o volume de distribuições e redistribuições realizadas corretamente pela DIDIC							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	[1 - (Σ documentos excluídos / Σ documentos distribuídos)] x100							SENTIDO DE MELHORIA	Mm

META	Distribuição regular ≥ 99,52% na média anual											ORIGEM DOS DADOS	Sistema DCP	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	resultado no Per	
	Distribuição	3.624	2.925	3.886	2.728	3.639	3.688	3.230	3.408	3.354	3.948	3.571	2.421	3.369	
	Exclusão	8	16	17	8	33	14	22	12	12	24	14	14	16	
	Regularidade	99,78%	99,45%	99,56%	99,71%	99,09%	99,62%	99,32%	99,65%	99,64%	99,39%	99,61%	99,42%	99,52%	
	2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	resultado no Per	
	Distribuição	3.859	3.116	3.530	3.364	3.264	3.199	3.580	3.748	3.212	3.100	2.633	2.041	3.221	
	Exclusão	16	14	15	21	11	8	20	12	14	20	15	9	15	
	Regularidade	99,59%	99,55%	99,58%	99,38%	99,66%	99,75%	99,44%	99,68%	99,56%	99,35%	99,43%	99,56%	99,55%	
	2019	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	resultado no Per	
	Distribuição	2.868	3.143	2.492	2.860	3.484	2.405							2.875	
	Exclusão	19	13	18	9	14	3							13	
	Regularidade	99,34%	99,59%	99,28%	99,69%	99,60%	99,88%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,56%	



ANÁLISE CRÍTICA No mês de junho/2019 o índice de distribuições corretas ficou dentro da meta estabelecida obtendo o melhor resultado do ano. Durante o 1º semestre, embora tenha ocorrido variação acentuada na percentual de distribuições incorretas, tendo em vista a entrada de novos integrantes na equipe em dezembro de 2018, o indicador ficou dentro do propósito estipulado.

AÇÕES GERENCIAIS A equipe de distribuição permanece focada no sentido de identificar e sinalizar, com antecedência, elementos que possam dificultar a correta distribuição dos processos. Os componentes da equipe são permanentemente orientados e estimulados a dirimir dúvidas antes da finalização das distribuições. A equipe se mantém mobilizada quanto à necessidade de foco e concentração na realização das distribuições.

Responsável pela emissão do relatório:	Max Mariotti Gonçalves	Responsável (aprovação e divulgação):	Max Mariotti Gonçalves	Data:	02/07/2019
---	------------------------	--	------------------------	--------------	------------



PLANILHA DE INDICADORES

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS/DIDIC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ									
INDICADOR	ID.B.8.7 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria/Central de Autuação dentro da meta estabelecida			OBJETIVO ESTRATÉGICO PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGADM-006 Conferir e encaminhar documentos na Distribuição Contínua									
FINALIDADE	Monitorar a disponibilização do expediente distribuído/redistribuído para retirada pelo Serviço de Mensageria e a Central de Autuação							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO INDICADOR DE EFETIVIDADE	Status					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA							
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100							SENTIDO DE MELHORIA	mM					
META	Disponibilizar o expediente ao Serviço de Mensageria/Central de Autuação no primeiro dia útil subsequente ao recebimento até às 12:00h em no mínimo 90% dos dias úteis no mês.(Média anual).					ORIGEM DOS DADOS	Monitoramento diário		UNIDADE DE MEDIDA	Hora				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2019	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Período
	Disponibilização	18:41	18:49	18:57	11:00	11:00	11:00							18:49
	Média diária docs.distribuídos	221	310	256	310	259	250							-

EVOLUÇÃO DIÁRIA DO INDICADOR - 2019
(menor é melhor)

Data	Valor do Indicador
03/06/19	11:00
04/06/19	11:00
05/06/19	11:00
06/06/19	11:00
07/06/19	11:00
10/06/19	11:00
11/06/19	11:00
12/06/19	11:00
13/06/19	11:00
14/06/19	11:00
17/06/19	11:00
18/06/19	11:00
19/06/19	11:00

ANÁLISE CRÍTICA	A partir de abril/2019, conforme deliberado em Reunião de Análise Crítica realizada em 29/03/19, o expediente destinado as Varas Criminais e a Auditoria da Justiça Militar serão remetidos via SISCOMA. Em virtude da alteração no processo de trabalho foi estabelecida a meta de 12 horas do dia útil posterior à distribuição para disponibilização do expediente. Mesmo com a alteração na rotina de trabalho, o expediente permanece sendo entregue dentro da meta prevista. DIAS SEM EXPEDIENTE: 20/06/19 (feriado), 21/06/19 (ponto facultativo)
AÇÕES GERENCIAIS	Não se verifica a necessidade de ações gerenciais, considerando o resultado alcançado.

Responsável pela emissão do relatório:	Max Mariotti Gonçalves	Responsável (aprovação e divulgação):	Max Mariotti Gonçalves	Data:	03/06/2019
---	------------------------	--	------------------------	--------------	------------



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-SEPJU	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		Quadro de Horário de Entrega do Expediente	META						
TEMA	Prestação Jurisdicional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ													
INDICADOR	ID.B.8.11 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Apoiar a Administração do Plantão Judiciário			DATA	HORA	12:30					
FINALIDADE	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente do Plantão ao Serviço de Mensageria.						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado	03/06/19	11:47	SIM					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE		04/06/19	12:16	SIM					
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100					SENTIDO DE MELHORIA		(MM) maior é melhor		05/06/19	12:27	SIM					
META	Disponibilizar os expedientes, para que sejam distribuídos aos Juízos competentes das Regionais e do Foro Central da Comarca da Capital até às 12:30h do primeiro dia útil subsequente ao último plantão realizado antes do expediente forense normal, em no mínimo 90% dos dias úteis do mês. (Média Anual)			ORIGEM DOS DADOS	Estatística Mensal	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem		06/06/19	12:18	SIM						
									10/06/19	12:49	NAO						
									11/06/19	12:17	SIM						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017													13/06/19	11:42	SIM	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	14/06/19	12:28	SIM
	DOC.RECEBIDOS	579	849	865	1.146	891	945	1.004	909	883	979	1.061	776	907	17/06/19	12:28	SIM
	%DIAS	87,5%	93,8%	95,5%	94,1%	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%	94,7%	95,0%	94,4%	83,3%	94,4%	18/06/19	11:48	SIM
	2018													19/06/19	12:28	SIM	
	%DIAS	94,4%	93,8%	100,0%	95,0%	95,0%	100,0%	95,2%	100,0%	94,7%	100,0%	100,0%	100,0%	97,3%	24/06/19	12:30	SIM
	2019													25/06/19	11:41	SIM	
MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	26/06/19	12:08	SIM	
DOC.RECEBIDO	1.087	883	1.181	1.212	1.005	1.003							1.062	27/06/19	11:53	SIM	
%DIAS	100,0%	100,0%	100,0%	94,1%	90,9%	94,4%							96,6%	28/06/19	12:29	SIM	
RESULTADOS NO PERÍODO												MEDIA		94,44%			
LINHA DE BASE	97,3%													20/06/19			
RESULTADO ATUAL	96,6%													21/06/19			
META	90%																
ANÁLISE CRÍTICA	O serviço do Plantão Judiciário visa atender, nos dias não úteis e nos dias úteis nos horários fora do expediente forense, aos pedidos de medidas de caráter urgente. Nos finais de semana o movimento é acumulado e encaminhado no primeiro dia útil em uma única remessa, provocando, em alguns casos, o retardamento no horário de entrega. Constatou-se que o resultado do 1º semestre de 2019 foi superior ao do ano anterior. O esforço do SEPJU no recebimento dos procedimentos, bem como a orientação aos funcionários quanto à correta classificação dos procedimentos no DCP, fez com que a meta estabelecida fosse atingida.																
AÇÕES GERENCIAIS	Nenhuma ação gerencial complementar é necessária, tendo em vista os resultados apresentados.																
Responsável pela emissão do relatório:	Emilson de Lima Cardoso			Responsável (aprovação e divulgação): Max Mariotti Gonçalves				Data:				01/07/2019					

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO OBJETIVO ESTRATÉGICO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE							
TEMA	Governança Institucional				Garantia do alinhamento estratégico das unidades do PJERJ										
INDICADOR	ID.B.6.5 - Índice de Produtividade Média Mensal da equipe - Cadastramento e Conferência de Documentos				Protocolizar, Cadastrar, Autuar e Conferir Documento Administrativo										
FINALIDADE	Acompanhar a relação entre a quantidade de protocolos registrados e a força de trabalho disponível							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE SENTIDO DE MELHORIA							
FÓRMULA	(Documentos protocolizados no mês)/(força de trabalho presente x dias úteis)								MM						
META	monitoramento da produtividade da equipe sem meta estimada					ORIGEM DOS DADOS	SISTEMA e-PROT	UNIDADE DE	Número de documentos						
	2019	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Período (média)	
	Documentos	2546	2769	2502	3271	3362	3088							2923	
	PROCESSOS ANTES (somatório)	161	132	128	160	185	133							150	
	Média Mensal	12,30	20,98	19,55	20,44	18,17	23,22							19,11	
RESULTADOS NO PERÍODO -	RESULTADO NO PERÍODO - % - 2016		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - % - 2017												
LINHA DE BASE	16,88														
RESULTADO ATUAL	19,11														
ANÁLISE CRÍTICA	A produtividade média da equipe neste ano (19,11) está acima da média observada no ano anterior (16,88), sendo que um dos principais fatores que contribuem para esse dado é o aumento da média de documentos protocolizados no setor (média de 2554 documentos em 2018 e média de 2923 documentos no primeiro semestre de 2019).														
AÇÕES GERENCIAIS	As ações gerenciais a serem realizadas devem buscar a redução da demanda de documentos protocolizados. O principal instrumento para concretizar esse objetivo é a gestão eletrônica de documentos no âmbito da Corregedoria Geral de Justiça, que começa a se tornar realidade através da implementação do sistema eletrônico de informações (SEI).														
Responsável pela emissão do relatório:	Maurício dos Santos Teixeira				Responsável (aprovação e divulgação):				Antônio Ligiero				Data:	05/07/2019	

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO OBJETIVO ESTRATÉGICO PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Governança Institucional				Garantia do alinhamento estratégico das unidades do PJERJ									
INDICADOR	ID.B.6.2 - Índice de Conformidade da Distribuição de Documentos				Distribuir Documento Administrativo									
FINALIDADE	Controle dos dados dos Serviços de Autuação e de Recebimento e Cadastramento								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE SENTIDO DE MELHORIA					
FÓRMULA	(total de documentos distribuídos ao destino correto) / (total de documentos recebidos no mês) x 100									MM				
META	99,5%					ORIGEM DOS DADOS	SISTEMA E-PROT	UNIDADE DE	Percentual de documentos preparados					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
	rotocolizados	2755	2142	2956	2613	2526	2383	3051	3059	2323	2505	2359	1980	2554
	remetidos	2755	2141	2952	2611	2525	2383	3049	3058	2323	2500	2356	1979	2553
	%	100,00	99,95	99,86	99,92	99,96	100,00	99,93	99,97	100,00	99,80	99,87	99,95	99,93
	2019	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
	rotocolizados	2546	2769	2502	3271	3352	3088							2921
remetidos	2545	2768	2502	3269	3352	3088							2921	
%	99,96	99,96	100,00	99,94	100,00	100,00							99,98	
RESULTADOS NO PERÍODO	<p>RESULTADO NO PERÍODO - % - 2018</p> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - % - 2019</p>													
LINHA DE BASE	99,93													
RESULTADO ATUAL	100,00													
META 2019	99,5													
ANÁLISE CRÍTICA	Índice alcançado em junho/2019 demonstra resultado satisfatório no período, superando a meta estabelecida.													
AÇÕES GERENCIAIS	Utilização dos produtos não conforme como fonte de treinamento e melhoria do desempenho da equipe.													
Responsável pela emissão do relatório:	Maurício dos Santos Teixeira				Responsável (aprovação e divulgação): Antônio Ligiero					Data: 05/07/2019				

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIPAC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Governança Institucional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantia do alinhamento estratégico das unidades do PJERJ									
INDICADOR	ID.B.6.5 - Índice de eficácia do Cadastramento de Documentos			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Receber, Protocolizar, Cadastrar, Autuar e Distribuir Documento Administrativo									
FINALIDADE	Controle dos dados dos Serviços de Autuação e de Recebimento e Cadastramento							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	(total de documentos cadastrados diariamente referentes ao mês) / (total de documentos recebidos diariamente referentes ao mês) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM					
META	monitoramento do registro de documentos sem meta estimada					ORIGEM DOS DADOS	SISTEMA E-PROT	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de documentos preparados					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
	protocolizados	2755	2142	2956	2613	2526	2383	3051	3059	2323	2505	2359	1980	2554
	cadastrados	2755	2142	2956	2613	2526	2383	3051	3059	2323	2505	2359	1980	2554
	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100
	2019	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
	protocolizados	2546	2769	2502	3271	3362	3088							2923
	cadastrados	2546	2769	2502	3271	3362	3088							2923
%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00								100
RESULTADOS NO PERÍODO - %														
LINHA DE BASE	100,00													
RESULTADO ATUAL	100,00													
ANÁLISE CRÍTICA	Índice alcançado em Junho (100%) evidencia resultado plenamente satisfatório.													
AÇÕES GERENCIAIS	Utilização dos produtos não conforme como fonte de treinamento e de melhoria do desempenho da equipe. As ações gerenciais a serem realizadas devem buscar a redução da demanda de documentos protocolizados. O principal instrumento para concretizar esse objetivo é a implantação da gestão eletrônica de documentos no âmbito da Corregedoria Geral de Justiça, que tem previsão de início em Agosto/2019, conforme Provimento CGJ 31/2019.													
Responsável pela emissão do relatório:	Maurício dos Santos Teixeira				Responsável (aprovação e divulgação):	Antônio Ligiero				Data:	05/07/2019			



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		CGI-DGADM-DESO- DIDIN-SEARQ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE											
TEMA		Governança Institucional				OBJETIVO ESTRATÉGICO				Garantia do alinhamento estratégico das unidades do PJERJ															
INDICADOR		ID.B.6.3 - Percentual de Documentos Arquivados				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				Gerir Documentos e Informações															
FINALIDADE		Monitorar a quantidade de documentos recebidos, visando aumentar o percentual dos arquivados										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado											
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO				X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE											
FÓRMULA		(Total de documentos arquivados / Total de documentos recebidos para arquivamento) x 100										SENTIDO DE MELHORIA		MM											
META		99% na média anual										ORIGEM DOS DADOS		Sistema Prot - Pastas de arquivo	UNIDADE DE MEDIDA	%									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.											
		recebidos	2698	3060	4014	3610	6895	3201	3868	4574	3241	4079	3890	2619	45749										
		encaminhados	2695	3057	4011	3606	6891	3197	3864	4570	3238	4076	3887	2616	45708										
	%	99,89	99,90	99,93	99,89	99,94	99,88	99,90	99,91	99,91	99,93	99,92	99,89	99,91											
	2019	jan	fev	mar	abr	mai	jun	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.												
		recebidos	4510	5505	3094	2996	5443	3481						25029											
encaminhados		4507	5502	3091	2993	5440	3478						25011												
%	99,93	99,95	99,90	99,90	99,94	99,91							99,92												
RESULTADOS NO PERÍODO																									
LINHA DE BASE 2011	99,67																								
RESULTADO ATUAL	99,92																								
META	99,00																								
ANÁLISE CRÍTICA	Comparando se os mesmo períodos dos anos de 2018 e 2019, verifica-se elevação no número de documentos enviados para arquivamento, na ordem de 8% (oito por cento). Plena produtividade e atingimento da meta estabelecida.																								
AÇÕES GERENCIAIS	Ao final do exercício anterior, verificou-se a perda por aposentadoria de 2 (dois) servidores, sendo as atividades redefinidas entre os outros integrantes da equipe. Outrossim, ao final deste vindouro 3º (terceiro) trimestre haverá a perda de outro servidor por aposentadoria. Equipe treinada no SEI. Acompanhamento do e-PROT e migração daqueles lançamentos para o PROT.																								
Responsável pela emissão do relatório:			Celso Lopes Vargas Fernandes				Responsável Antônio Ligiero:				Data: 04/07/2019														



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGI-DGADM-DESOP-DIDIN-SEARQ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Governança Institucional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantia do alinhamento estratégico das unidades do PJERJ					
INDICADOR	ID.B.6.4 - Percentual de Correspondências Encaminhadas			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Receber e Encaminhar Correspondências					
FINALIDADE	Monitorar a quantidade de correspondências, visando aumentar o percentual das encaminhadas							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado	
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	(Total de correspondências encaminhadas / Total de correspondências recebidas) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM	
META	98,5% na média anual					ORIGEM DOS DADOS	Guias de remessa	UNIDADE DE MEDIDA	%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	1º TRIMESTRE		2º TRIMESTRE		3º TRIMESTRE		4º TRIMESTRE		Md no per.
		recebidos	3118	3280	4249	2621	13268			
		encaminhados	3116	3280	4249	2621	13266			
		%	99,94	100,00	100,00	100,00	99,99			
	2019	1º TRIMESTRE		2º TRIMESTRE		3º TRIMESTRE		4º TRIMESTRE		Md no per.
		recebidos	2416	2863			5279			
		encaminhados	2416	2863			5279			
		%	100,00	100,00			100,00			

RESULTADOS NO PERÍODO		
LINHA DE BASE 2012	99,99	
RESULTADO ATUAL	100,00	
META	98,50	

ANÁLISE CRÍTICA Comparando-se os períodos do exercício de 2018 e o atual exercício, 2019, verifica-se redução no envio de documentos, na ordem de 14% (quatorze por cento). O mesmo ocorre na comparação dos semestres. Plena produtividade e atingimento da meta estabelecida.

AÇÕES GERENCIAIS Ao final do exercício anterior, verificou-se a perda por aposentadoria de 2 (dois) servidores, sendo as atividades redefinidas entre os outros integrantes da equipe. Outrossim, ao final deste vindouro 3º (terceiro) trimestre haverá a perda de outro servidor por aposentadoria. Equipe treinada no SEI. Acompanhamento do e-PROT e migração daqueles lançamentos para o PROT.

Responsável pela emissão do relatório: Celso Lopes Vargas Fernandes Responsável Antonio Ligiero Data: 04/07/2019

PLANILHA DE INDICADORES															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIATI/SEPSI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Prestação Jurisdicional				OBJETIVO ESTRATÉGICO				preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ						
INDICADOR	ID.B.7.2 Tempo médio de atendimento das demandas				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				Apoiar equipes técnicas interdisciplinares, assessorar juizes e orientar demais partes interessadas						
FINALIDADE	Medir o tempo médio de atendimento da demanda											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO			
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO				x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	Somatório do tempo de processamento de cada demanda/total de demandas											SENTIDO DE MELHORIA			
META	Em fase de definição								ORIGEM DOS DADOS		Planilha estatística		UNIDADE DE MEDIDA	Dia	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.	
		6,00	8,00	7,00	1,00	3,00	7,00	15,00	8,00	2,00	22,00	22,00	4,00	8,75	
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.	
		2,00	4,00	4,00	5,00	1,00	1,00	9,00	3,00	5,00	1,00	1,00	1,00	3,08	
	2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.	
		12,00	7,00	20,00	6,00	6,00	2,00	4,00	3,00	5,00	19,00	4,00	14,00	8,50	
	2019	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.	
		3,00	13,00	10,00	12,00	3,00	7,00							8,00	
	RESULTADOS NO PERÍODO														
	LINHA DE BASE	1,80													
	RESULTADO ATUAL	8,00													
	META	N/A													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No primeiro semestre do ano de 2019, foram contabilizadas 541 demandas, sendo técnicas (374) e administrativas (167). As demandas foram classificadas de acordo com os seguintes temas: estatística (44), estágio (35), lotação (106) remoção (24) auxílio (40), reuniões (29), organização de eventos (18), organização de capacitação (28) e outros (220). Os meios utilizados para resolução das demandas foram através de: e-mail (145), processo (101), pessoalmente (65) e telefonemas (229). O aumento do indicador nos meses de fevereiro, março e abril está relacionado a publicação da Resolução nº 2/2018, que regulamentou o cadastro de peritos psicólogos no TJRJ, o que exigiu estudo do SEPSI sobre os impactos deste em diversas Varas. A mudança na equipe de gestão da corregedoria, no início de 2019, também fez aumentar o tempo de atendimento da demanda direcionada ao SEPSI. Nesse primeiro semestre o trabalho foi direcionado para análise das demandas e produtividade das equipes, bem como a realização de estudo de lotação, visando oferecer critérios objetivos para a melhor distribuição de profissionais.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>O Sepsi dará continuidade ao trabalho que vem sendo realizado, buscando aprimoramento contínuo dos processos de trabalho. Iniciaremos a implementação e o acompanhamento dos novos arquivos estatísticos, buscando avaliar as metas estipuladas para os profissionais integrantes das Equipes Técnicas</p>														
Responsável pela emissão do relatório:		Patrícia Glycerio Rodrigues Pinho				Responsável (aprovação e divulgação):				Sandra Pinto Levy		Data: 04/07/2019			



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIATI/SECJI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																																																																	
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJRJ																																																																				
INDICADOR	ID.B.7.4 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Controlar, conferir e informar o recebimento dos relatórios de inspeção judicial das entidades e/ou programas de execução de medidas socioeducativas																																																																				
FINALIDADE	Medir o tempo médio de processamento								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO																																																																
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE																																																																	
FÓRMULA	média do tempo de cada processamento / nº de processos no mês								SENTIDO DE MELHORIA	mM																																																															
META	Em fase de definição					ORIGEM DOS DADOS	Planilha desempenho - Resolução 77	UNIDADE DE MEDIDA	dias																																																																
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	Resultado no Per.																																																											
		5,30	4,00	4,90	0,00	7,20	11,80	24,10	11,20	14,90	10,80	9,00	2,00	8,77																																																											
	2018	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18	Resultado no Per.																																																											
		10,20	0,00	0,00	3,50	1,00	14,10	15,20	1,00	1,00	2,00	5,80	1,30	4,59																																																											
	2019	jan-19	fev-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	out-19	nov-19	dez-19	Resultado no Per.																																																											
		24,10	0,00																																																																						
RESULTADOS NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <table border="1"> <tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>Linha de Base</td><td>4,6</td></tr> <tr><td>Resultado Atual</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Meta</td><td>0,0</td></tr> </table> </div> <div style="width: 50%;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</p> <table border="1"> <tr><th>Mês</th><th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th></tr> <tr><td>jan-19</td><td>10,20</td><td>10,20</td><td>10,20</td></tr> <tr><td>fev-19</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr> <tr><td>mar-19</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr> <tr><td>abr-19</td><td>3,50</td><td>3,50</td><td>3,50</td></tr> <tr><td>mai-19</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td></tr> <tr><td>jun-19</td><td>14,10</td><td>14,10</td><td>14,10</td></tr> <tr><td>jul-19</td><td>15,20</td><td>15,20</td><td>15,20</td></tr> <tr><td>ago-19</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td></tr> <tr><td>set-19</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td></tr> <tr><td>out-19</td><td>2,00</td><td>2,00</td><td>2,00</td></tr> <tr><td>nov-19</td><td>5,80</td><td>5,80</td><td>5,80</td></tr> <tr><td>dez-19</td><td>1,30</td><td>1,30</td><td>1,30</td></tr> </table> </div> </div>												Item	Valor	Linha de Base	4,6	Resultado Atual	0,0	Meta	0,0	Mês	2017	2018	2019	jan-19	10,20	10,20	10,20	fev-19	0,00	0,00	0,00	mar-19	0,00	0,00	0,00	abr-19	3,50	3,50	3,50	mai-19	1,00	1,00	1,00	jun-19	14,10	14,10	14,10	jul-19	15,20	15,20	15,20	ago-19	1,00	1,00	1,00	set-19	1,00	1,00	1,00	out-19	2,00	2,00	2,00	nov-19	5,80	5,80	5,80	dez-19	1,30	1,30	1,30
Item	Valor																																																																								
Linha de Base	4,6																																																																								
Resultado Atual	0,0																																																																								
Meta	0,0																																																																								
Mês	2017	2018	2019																																																																						
jan-19	10,20	10,20	10,20																																																																						
fev-19	0,00	0,00	0,00																																																																						
mar-19	0,00	0,00	0,00																																																																						
abr-19	3,50	3,50	3,50																																																																						
mai-19	1,00	1,00	1,00																																																																						
jun-19	14,10	14,10	14,10																																																																						
jul-19	15,20	15,20	15,20																																																																						
ago-19	1,00	1,00	1,00																																																																						
set-19	1,00	1,00	1,00																																																																						
out-19	2,00	2,00	2,00																																																																						
nov-19	5,80	5,80	5,80																																																																						
dez-19	1,30	1,30	1,30																																																																						
LINHA DE BASE	4,59																																																																								
RESULTADO ATUAL	0,00																																																																								
META	N/A																																																																								
ANÁLISE CRÍTICA	Em janeiro o SECJI concluiu o acompanhamento do envio dos relatórios das inspeções aos CREAS do 2º semestre de 2018, aumentando significativamente a quantidade de processos recebidos no mês. Registre-se que ficou determinado pela nova administração o encaminhamento de feitos somente a partir de março/19, aumentando o tempo de processamento, conforme demonstrado no gráfico. Em seguida iniciou o recebimento dos relatórios referentes ao 1º semestre de 2019, cujos processos continuam sendo arquivados no SECJI, aguardando a juntada dos relatórios do 2º semestre. Cabe esclarecer que a Resolução CNJ nº 77/2009 prevê que as inspeções sejam realizadas semestralmente, sem data específica para o encaminhamento à CGJ, acarretando maior incidência em determinados meses, o que consequentemente eleva o tempo de processamento no período. Acrescente-se que os relatórios do 1º semestre do corrente ano já analisados ainda estão aguardando retorno da conclusão para registro do indicador. Ressalte-se o elevado número de processos no Serviço para prosseguimento, em razão da remoção do apoio administrativo e da realização de aprofundados estudos de lotação pela chefe de serviço e apoio técnico.																																																																								
AÇÕES GERENCIAIS	Após verificação das comarcas que não enviaram o(s) relatório(s) do 2º semestre de 2018, foi enviado e-mail ao Comissariado, buscando sanar as pendências, para garantir o cumprimento da Resolução nº 77/2009 e manter a planilha atualizada. Com o início do treinamento da nova estagiária em maio, foi possível iniciar o andamento destes procedimentos, que no entanto, ainda não retornaram da conclusão.																																																																								
Responsável pela emissão do relatório:		Monica Zouein			Responsável (aprovação e divulgação):				Sandra Pinto Levy				Data:		05/07/2018																																																										



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICIONAL		OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PJERJ										
INDICADOR	I.D.B. 9.1. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - JP		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR FEITOS RELATIVOS À CONTA CORRENTE DE JUIZ DE PAZ										
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DE CONTA CORRENTE DE JUIZ DE PAZ DOS FEITOS CONCLUÍDOS					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado							
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	6 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL				ORIGEM DOS DADOS	Planilha de DADOS	UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis						
	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		7,10	7,00	5,00	4,00	4,20	4,60	6,00	6,00	6,00	6,00	5,80	6,00	5,61
	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		6,50	3,50	7,00			6,00	2,90	3,00	5,50	5,50			4,99
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		5,00		5,60	8,00	2,50	3,80	5,70	7,00	3,60	3,70	6,00	3,00	4,90
	2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		4,00	1,50	4,00	2,30	6,50	3,30	4,60	3,00		3,60	2,00	4,60	3,58
	2019													
	RESULTADOS NO PERÍODO			4,00	4,80	4,80	4,00	5,20						
	LINHA DE BASE	3,58												
	RESULTADO ATUAL	3,80												
META	6,00													
ANÁLISE CRÍTICA	No mês de JUNHO, foram concluídos 10 (dez) processos de Abertura de Conta de Juiz de Paz, e o indicador ficou abaixo da meta.													
AÇÕES GERENCIAIS	Dar continuidade ao treinamento dos servidores, objetivando melhoria da qualidade das atividades no setor.													
Responsável pela emissão do relatório: JOBERT CAETANO BATISTA				Responsável (aprovação e divulgação): JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Data: 04/07/2019						



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE									
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL		OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICCIONAL DO PJERJ											
INDICADOR	I.D.B. 9.2. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - DD		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR O PROCESSAMENTO DISTRIBUIÇÃO A DESTEMPO, RETIFICAÇÃO E CANCELAMENTO											
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DISTRIBUIÇÃO A DESTEMPO, RETIFICAÇÃO E CANCELAMENTO DOS FEITOS CONCLUÍDOS					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado								
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE									
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)					SENTIDO DE MELHORIA	mM								
META	8 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL														
		ORIGEM DOS DADOS						Planilha de DADOS	UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis					
	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
		8,20	5,70	5,40	7,20	10,10	8,20	7,30	8,00	8,00	8,00	8,20	8,30	7,72	
	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
		8,20	8,20	7,40	8,20	8,70	7,30	8,30	8,00	7,50	8,10	8,00	7,60	7,96	
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
		8,00	7,00	8,90	9,10	4,60	6,70	8,60	7,50	8,60	7,60	6,50	8,90	7,67	
	2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
		6,20	7,00	8,10	8,50	7,40	7,40	9,30	7,40	6,40	7,60	3,70	4,60	6,97	
	2019	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
		8,00	9,10	9,10	7,80	7,90	7,80								
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	6,97														
RESULTADO ATUAL	8,28														
META	8,00														
ANÁLISE CRÍTICA	No mês de JUNHO, este indicador apresentou-se dentro da meta estabelecida. Como já mencionado em análises anteriores, os feitos desta natureza são os que se apresentam em maior quantidade e melhor representam o volume de trabalho do setor. No presente período, foram concluídos 09 (nove) processos desta natureza. Além disso, neste período houve redução da equipe de processantes, em razão da remoção de 02 servidores, com posterior reposição de 02 estagiárias e 01 colaboradora/terceirizada, que ainda estão em fase de treinamento.														
AÇÕES GERENCIAIS	Estamos dando continuidade ao programa de capacitação dos integrantes da equipe de processamento, através da constante informação e orientação quanto às mudanças na legislação que alterem o procedimento.														
JOBERT CAETANO BATISTA					Responsável (aprovação e divulgação):					JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Data: 04/07/2019	
vel pela emissão do relatório:															



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICIONAL		OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PJERJ										
INDICADOR	I.D.B. 9.3. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - EX		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS E EMOLUMENTOS										
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DAS CONSULTAS EM MATÉRIA DE CUSTAS E EMOLUMENTOS, DOS FEITOS CONCLUÍDOS					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado							
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	10 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL													
		ORIGEM DOS DADOS							Planilha de DADOS	UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis			
	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		9,00	6,30	8,00	9,00	7,00	7,00	7,00	9,50	9,50	9,50	13,00	9,50	8,16
	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		10,00			8,00	9,00		10,00		9,30	9,50			9,83
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
			9,00	8,00			7,20		10,00	10,00		7,00		8,53
	2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
			8,00	10,00	6,00	10,00	8,00	8,50	6,00		9,00			8,19
	2019	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		11,70	7,00		0,00	11,00	11,30							
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	8,19													
RESULTADO ATUAL	10,25													
META	10,00													
ANÁLISE CRÍTICA	No mês de JUNHO, foram concluídos 02 (dois) feitos desta natureza, ficando o tempo médio de processamento acima da meta estabelecida. Conforme já mencionado em análises anteriores, as consultas extrajudiciais não expressam o volume do trabalho do setor, uma vez que têm ficado restritas às dúvidas de usuários dos Cartórios Extrajudiciais, quanto a prática de determinados atos ou, em sugestões de Entidades e Órgãos de Classe quanto aos procedimentos adotados na cobrança de emolumentos, o que não costuma ocorrer com frequência. Além disso, neste período houve redução da equipe de processantes, em razão da remoção de 02 servidores, com posterior reposição de 02 estagiárias e 01 colaboradora/terceirizada, que ainda estão em fase de treinamento.													
AÇÕES GERENCIAIS	Dar continuidade ao treinamento da equipe de trabalho, através da orientação nos casos de maior complexidade.													
Responsável pela emissão do relatório:	JOBERT CAETANO BATISTA				Responsável (aprovação e divulgação):	JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Data:	04/07/2019			



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PJERJ									
INDICADOR	I.D.B. 9.4. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - CI			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR O PROCESSAMENTO COBRANÇA INDEVIDA DE EMOLUMENTOS									
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO COBRANÇA INDEVIDA DE EMOLUMENTOS DOS FEITOS CONCLUÍDOS							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado					
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)							SENTIDO DE MELHORIA	mM					
META	8 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL						ORIGEM DOS DADOS	Planilha de DADOS	UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis				
	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
			8,00	6,00		9,00						8,00	11,00	8,40
	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
			9,00		8,00		8,00		8,00		8,00			8,20
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
					7,00		7,00		8,00					7,33
	2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
			9,00	9,00	9,00		7,50	8,00						8,50
	2019					11,00	10,70							
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	8,50													
RESULTADO ATUAL	10,85													
META	8,00													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No mês de JUNHO, foram concluídos 03 (três) feitos desta natureza, ficando o tempo médio de processamento acima da meta estabelecida. Como já mencionado em análises anteriores, este tipo de procedimento, aliado à Distribuição a Destempo, representam o maior quantitativo de processos que chegam a esta Divisão de Custas para análise. Por implicarem na avaliação quanto à pertinência da prática de determinados atos e dos valores por eles cobrados demandam, por vezes, maior tempo de permanência na Divisão aguardando resposta dos ofícios encaminhados mas não necessariamente, para a elaboração do parecer emitido. Além disso, neste período houve redução da equipe de processantes, em razão da remoção de 02 servidores, com posterior reposição de 02 estagiárias e 01 colaboradora/terceirizada, que ainda estão em fase de treinamento.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Estamos procurando agilizar o procedimento enviando a correspondência via eletrônica, ainda assim as respostas nem sempre chegam com a rapidez esperada.</p>													
Responsável pela emissão do relatório:	JOBERT CAETANO BATISTA				Responsável (aprovação e divulgação):	JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Data:	04/07/2019			



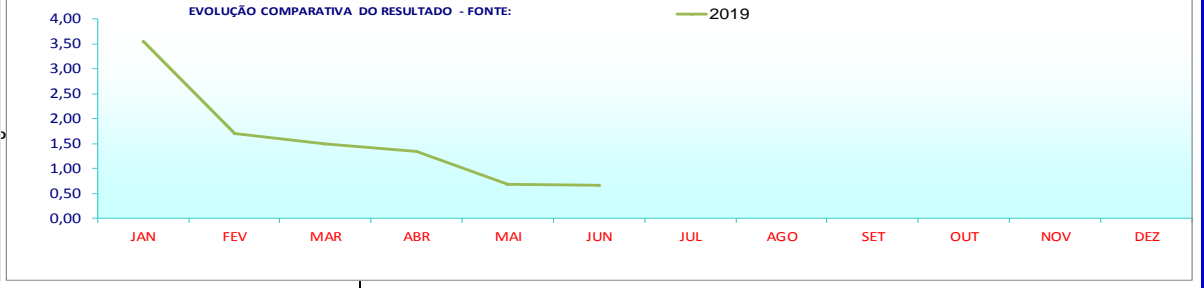
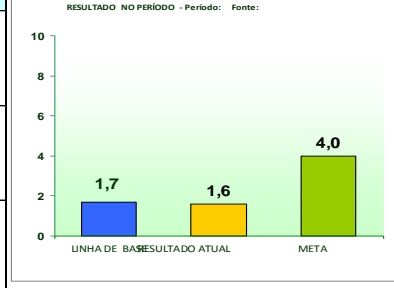
PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICIONAL		OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PJerJ										
INDICADOR	I.D.B.9.6 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO A E-MAIL		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	FORNECER ORIENTAÇÃO QUANTO A CUSTAS JUDICIAIS, TAXAS JUDICIÁRIAS E EMOLUMENTOS EXTRAJUDICIAIS										
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO E-MAIL ENVIADO À DICIN PELO USUÁRIO			CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO										
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	MÉDIA ARITMÉTICA DO TEMPO DE RESPOSTA ÀS CONSULTAS POR E-MAIL					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	04 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL					ORIGEM DOS DADOS	UNIDADE DE MEDIDA							
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	Balcão	1130,0	1200,0	2130,0	1628,0	1634,0	1966,0	1637,0	2424,0	1405,0	2163,0	2091,0	1550,0	1746,5
	Balcão-RI	145,0	166,0	199,0	216,0	152,0	169,0	254,0	396,0	114,0	232,0	189,0	116,0	195,7
	Telefone	3506,0	4702,0	6451,0	4480,0	6799,0	6299,0	6455,0	7147,0	5571,0	5922,0	5682,0	4089,0	5591,9
	Telefone-RI	164,0	225,0	179,0	240,0	167,0	225,0	215,0	309,0	230,0	285,0	286,0	160,0	223,8
	e-mail	45,0	49,0	62,0	68,0	72,0	87,0	72,0	70,0	72,0	45,0	53,0	30,0	60,4
	Tempo e-mail	1,4	0,6	1,1	0,8	1,2	0,8	1,7	1,4	1,1	1,0	0,9	2,2	1,2
	2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	Balcão	2001,0	1347,0	2306,0	1998,0	2430,0	2225,0	2318,0	3329,0	2287,0	2073,0	1692,0	1232,0	2103,2
	Balcão-RI	76,0	110,0	187,0	123,0	196,0	134,0	177,0	171,0	118,0	355,0	135,0	108,0	157,5
	Telefone	4895,0	4908,0	6351,0	3996,0	5686,0	4431,0	6242,0	7721,0	5424,0	5990,0	5339,0	4221,0	5433,7
	Telefone-RI	200,0	206,0	248,0	152,0	309,0	281,0	252,0	241,0	284,0	310,0	130,0	129,0	228,5
	e-mail	48,0	65,0	84,0	61,0	65,0	63,0	40,0	70,0	52,0	83,0	73,0	54,0	63,2
	Tempo e-mail	3,1	2,1	2,0	0,8	1,0	0,3	1,5	1,8	1,3	1,5	2,1	2,6	1,7
	2019	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	Balcão	1976,0	1673,0	1521,0	1914,0	2244,0	1714,0							
	Balcão-RI	167,0	106,0	165,0	158,0	209,0	237,0							
	Telefone	5730,0	não registrado	não registrado	6585,0	7907,0	6062,0							
	Telefone-RI	269,0	177,0	201,0	367,0	323,0	216,0							
	e-mail	58,0	38,0	60,0	47,0	68,0	82,0							
	Tempo e-mail	3,5	1,7	1,5	1,3	0,7	0,7							

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	1,7
RESULTADO ATUAL	1,6
META	4,0



ANÁLISE CRÍTICA No mês de junho de 2019, o número de atendimentos no balcão e no CALL CENTER para preenchimentos de GRERJs de finalidades diversas, bem como de Recursos Inominados, decresceu. Neste mês, o número de dias úteis foi menor do que nos meses anteriores, em razão de feriado. O percentual de ligações atendidas pelo CALL CENTER aumentou para 89,80%, aproximando-se da meta (90%). Nesse período, uma das atendentes do CALL CENTER continuou a auxiliar o atendimento no balcão em tempo parcial (esse auxílio perdurará enquanto a nova colaboradora permanente estiver em processo de treinamento). O tempo médio de resposta aos e-mails continua sendo mantido abaixo da meta prevista de 04 dias, embora o número de consultas por este meio de comunicação tenha aumentado. No entanto, antes de realizarmos alguma redução na referida meta, convém aguardar o efeito da alteração prevista na GRERJ para o corrente ano de 2019.

AÇÕES GERENCIAIS Prosseguir no treinamento não formal das telefonistas que atendem ao Call Center e dos demais funcionários da equipe, principalmente quanto aos atos novos atos administrativos editados.



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE							
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICIONAL		OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PJERJ									
INDICADOR	I.D.B. 9.7 - TEMPO MÉDIO DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS NA INTRANET		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE										
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS NA INTRANET					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	ACUMULADO						
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	DATA DE ATUALIZAÇÃO / DATA DA INFORMAÇÃO					SENTIDO DE MELHORIA	mM						
META	04 DIAS NA MÉDIA ANUAL												
		ORIGEM DOS DADOS						PASTA ELETRÔNICA	UNIDADE DE MEDIDA	DIAS ÚTEIS			
2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	1,00	1,00	1,45	1,00	2,00	1,00	0,00	1,60	1,20	3,00	0,00	1,00	1,19
2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,25	1,40	1,33	1,00	1,17
2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	1,27	0,50	0,20	5,00	0,66	1,00	1,00	0,00	1,00	2,00	1,50	2,70	1,40
2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	1,00	0,00	0,80	1,33	0,50	0,70	2,00	0,50	1,00	1,00	1,00	1,00	0,90
2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	2,92	0,00	0,00	0,00	1,50	1,75	1,60	0,50	1,00	2,30	0,00	3,00	1,21
2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	1,50	2,00	1,00	0,00	2,00	3,00							

RESULTADOS NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:	
LINHA DE BASE	0,9				
RESULTADO ATUAL	1,6				
META	4,0				

ANÁLISE CRÍTICA No mês de junho de 2019, o tempo para atualização de dados na intranet foi de 3,0 dias, ficando a média do primeiro semestre em 1,6 dias. A integração que este Setor vem mantendo com o DGTEC-SUPORTE INTERNET tem possibilitado que as alterações no sistema sejam realizadas em tempo hábil, bem abaixo da meta anual estabelecida.

AÇÕES GERENCIAIS Além de enviar e-mail solicitando as alterações nos modelos de Grerj, o Chefe do SEATE manterá contato permanentemente por telefone e via e-mail com o DGTEC-Suporte Internet, a fim de agilizar, sempre que necessário, as atualizações na intranet.