



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial do 1º Semestre**

DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - DGADM

1º Semestre de 2010

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE		
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Administração (DGADM)	Aprovado por: Alessandro Borges Valente	Período: 01/01/2010 a 30/06/2010

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

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	5
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	5
2.2 Objetivos da Qualidade	8
2.3 Projetos Estratégicos	17
2.4 Projetos Não Estratégicos	18
2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos	18
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	19
3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho)	19
3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho)	20
4 GESTÃO DOS RECURSOS	41
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	41
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação	42
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura	45
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	46
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	48
5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO	49
5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO	49
5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA	49
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	50
6.1 Projeto VIAGEM LEGAL	50
6.2 Informativo DEDISSEASSIM!	50
6.3 Comissão de Funcionários	50
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	51
8 ANEXOS	53



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 Administração da Corregedoria Geral da Justiça, relativos ao período compreendido entre o mês de janeiro e o mês de junho do ano de 2010.

Quanto à **gestão estratégica**, a DGADM previu para o biênio 2009-2010 nove objetivos da qualidade, detalhados no item 2.2 deste relatório. Dois desses objetivos são relativos ao sistema de gestão da qualidade do Departamento de Distribuição, e estão sendo implementados por ações gerenciais simples e em conformidade com o planejamento inicial.

A DGADM propôs e encaminhou à Presidência projetos estratégicos da Corregedoria Geral da Justiça, solicitando sua inclusão na Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Como não houve definição quanto à proposta até a data de emissão deste RIGER, aqueles projetos que não dependiam de previsão orçamentária ou que já se encontravam aprovados no PAG-2009-2010 estão sendo desenvolvidos de acordo com o planejamento inicial.

Acrescentamos, ainda, que a DGADM não é responsável pela medição de indicadores estratégicos.

No que diz respeito à **gestão operacional**, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a DGADM está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, conforme detalhado no item 3 deste relatório.

No que se refere a **recursos pertinentes a pessoal**, constata-se que há necessidade de aumento do quadro. O quantitativo de pessoas não está adequado ao serviço desempenhado na unidade, uma vez que a demanda no Departamento de Distribuição e na Divisão de Custas e Informações cresceu substancialmente conforme demonstram os indicadores operacionais.

Quanto à **capacitação**, houve provimento satisfatório de cursos e treinamentos, tanto no que se refere à quantidade como à qualidade das ações de capacitação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Quanto aos **recursos de tecnologia da informação**, houve provimento satisfatório de equipamentos. No que se refere aos sistemas, a unidade necessita de apoio prioritário da DGTEC no desenvolvimento de quatro (04) sistemas, sendo dois deles relacionados ao Departamento de Distribuição (petição com código de barras e guia de remessa eletrônica), que intencionam dar maior agilidade ao atendimento; o sistema de certidão eletrônica, da Divisão de Pessoal e o sistema de disponibilização de questionários aos Psicólogos e Assistentes Sociais, para levantamento das estatísticas relacionadas às equipes interdisciplinares. Os detalhes estão detalhados no item 4.2 deste relatório.

No que se refere aos **recursos de infraestrutura**, as instalações não estão adequadas às necessidades da unidade apenas no Departamento de Distribuição, havendo necessidade de adequar o espaço físico à demanda atual. O provimento de material permanente e de consumo é satisfatório e há uma única sugestão quanto à segurança das instalações, descrita no item 4.3.

No que se refere à **documentação e registro dos processos de trabalho**, a DGADM documentou dez (10) novos processos de trabalho e revisou todas as rotinas do Departamento de Distribuição (DEDIS) e a RAD-DGADM-011 “Receber, Protocolizar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos”, do DESOP. Restam a documentar oito (08) processos de trabalho.

Para a organização do arquivo corrente, a DGADM recebeu o apoio do DEGEA, já tendo elaborado relação de acervo documental e estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.

Quanto à **fiscalização de contratos**, a DGADM está fiscalizando um (01) contrato, referentes a controle de funcionários terceirizados, conforme detalhado no item 4.5 deste relatório.

A unidade não passou por **auditorias de gestão** (internas ou externas) no período.

No que se refere à **autoavaliação do SIGA**, a DGADM passou por uma (01) avaliação no período de abrangência deste relatório, cujo detalhamento encontra-se no item 5.2 deste relatório.



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

No período de abrangência deste relatório, a DGADM realizou cinco atividades complementares, conforme detalhado no item 6 deste relatório. Entre elas, o Projeto VIAGEM LEGAL, que consolidou e divulgou em âmbito estadual informações a respeito dos procedimentos e documentos necessários para viagem de menores desacompanhados. O projeto foi motivado pela alta demanda no Plantão Judiciário por autorizações de viagem intempestivas.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DGADM foram revisados a partir dos direcionadores estratégicos do PJERJ, em consonância com os Valores e a Política da Qualidade do PJERJ, apresentados abaixo:

Valores do PJERJ:

- Conhecimento atualizado;
- Ética;
- Objetividade;
- Melhoria Contínua;
- Foco no usuário;
- Busca de conciliação para solução de conflitos;
- Comprometimento;
- Transparência.

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 e a visão estabelecidas para o PJERJ.”

Em reuniões com as equipes do DESOP, DEDIS e DIPES, realizadas ao longo do 1º semestre de 2009, foram reavaliados os direcionadores da DGADM. Abaixo segue a redação atualizada:



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

▪ **Direcionadores da Diretoria Geral de Administração – DGADM**

Missão da DGADM: “Coordenar e supervisionar as ações das áreas subordinadas, prestando apoio administrativo e propondo melhorias nos processos de trabalho.”

Visão da DGADM: “Ser reconhecida pelo público interno e externo pela objetividade, qualidade e excelência na prestação dos serviços.”

▪ **Direcionadores do Departamento de Distribuição - DEDIS**

Missão do DEDIS: “Protocolizar petições, distribuir processos e petições iniciais e atender as medidas de caráter urgente por meio do plantão judiciário, contribuindo para a celeridade na entrega da prestação jurisdicional.”

Visão DEDIS: “Aprimorar o atendimento ao usuário interno e externo, oferecendo cada vez mais um serviço ágil e preciso.”

▪ **Direcionadores do Departamento de Suporte Operacional - DESOP**

Missão do DESOP: “Prover o suporte operacional às Unidades Organizacionais da Corregedoria, de forma integrada, eficiente e eficaz, contribuindo para a celeridade na realização da prestação jurisdicional.”

Visão do DESOP: “Ser reconhecido pelo usuário interno e externo como uma unidade que oferece serviços céleres e de qualidade.”

▪ **Direcionadores da Divisão de Pessoal - DIPES**

Missão da DIPES: “Garantir que as demandas relativas aos servidores vinculados às Unidades Organizacionais da Corregedoria e aos Serviços Extrajudiciais, sejam atendidas de acordo com as diretrizes do PJERJ .”

Visão da DIPES: “Ser uma unidade reconhecida pela excelência no atendimento aos Magistrados, Servidores e demais usuários dos seus serviços.”



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

▪ **Direcionadores da Divisão de Custas e Informações - DICIN**

Missão da DICIN: “Atender com eficiência e eficácia as consultas dos usuários sobre custas e emolumentos, contribuindo para um atendimento satisfatório.”

Visão da DICIN: “Ser uma unidade reconhecida pelo usuário interno e externo pela qualidade dos serviços e informações prestados.”

▪ **Direcionadores da Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar – DIATI**

Missão da DIATI: “Assessorar os Juízes na matéria pertinente a Infância, Juventude e Idoso e coordenar as equipes interdisciplinares, contribuindo de forma eficaz para a prestação jurisdicional.”

Visão da DIATI: “Ser uma unidade reconhecida por sua celeridade e capacidade de integrar a atuação das equipes interdisciplinares de todo o estado.”



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

2.2 Objetivos da Qualidade

A DGADM definiu nove (09) objetivos da qualidade no biênio 2009-2010. Tais objetivos foram alinhados ao mapa estratégico do PJERJ e seus resultados estão detalhados a seguir:

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos						
OBJETIVO DA QUALIDADE - DEDIS	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
AUMENTAR O GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO DEDIS	ATINGIR 88% NO CONJUNTO "ÓTIMO+BOM" EM NOV/10	87,6% NA MÉDIA ANUAL	75% O+B	83,16% O+B	85%	96%
		OBSERVAÇÕES				
ANÁLISE DE DADOS: A meta da Pesquisa de Satisfação foi alterada e adequada à nova situação do DEDIS. A grande movimentação de funcionários no PROGER agravada pelo aumento de documentos recebidos impactou no processo de trabalho de recebimento de documentos do PROGER e a Pesquisa de Opinião dos meses iniciais deste ano demonstraram a insatisfação do usuário com o tempo de atendimento do PROGER. Tendo em vista que não havia solução a curto prazo com relação à lotação ideal do PROGER, optamos em adequar a meta a esta nova realidade. Ao final do semestre com as ações tomadas como a "força-tarefa" da DGADM, a abertura de guichês na DIDIC, a movimentação de funcionários das Divisões do Departamento para os processos de trabalho do PROGER nos dias de grande movimento e o resultado excelente das Pesquisas de Satisfação da DINSP e DIDIC, foi possível obter um índice acima do previsto. A meta para a próxima pesquisa volta a ser a inicialmente planejada.						
AÇÕES GERENCIAIS: Diversas ações estão em fase de estudo e implementação pelas áreas competentes abrangendo vários processos de trabalho que trarão melhorias ao atendimento. Estas ações incluem alteração nas normas, nos sistemas DCP e PROGER e nos processos de trabalho, além da reestruturação do DEDIS, aquisição de autenticadoras, sistema de fila única e máquina de café para o Plantão.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL						
VISÃO DO PJERJ: Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania						
OBJETIVO DA QUALIDADE - DEDIS	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Reduzir o número de petições iniciais excluídas no mês.	Ficar abaixo de 0,50% de petições iniciais excluídas na média anual	0,40% NA MÉDIA ANUAL	0,50%	0,46%	98%	100%
		OBSERVAÇÕES				
<p>ANÁLISE DE DADOS: A meta anual foi obtida no primeiro semestre. As exclusões consideradas para este indicador são as de responsabilidade do DEDIS cuja distribuição tenha ocorrido neste ano. As reuniões realizadas periodicamente com os funcionários surtiram o efeito desejado e reduziram o índice durante o semestre.</p>						
<p>AÇÕES GERENCIAIS: Realizar periodicamente reuniões de orientação à equipe.</p>						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos						
OBJETIVO DA QUALIDADE 1 (DGADM)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Modelar e documentar processos de trabalho do DESOP, DIPES, DIATI e DICIN	Processos documentados até Dez/2010	50% do objetivo realizado	-	-	25%	27,8%
		OBSERVAÇÕES				
		-	Trata-se de objetivo estabelecido no biênio 2009-2010, orientado pela metodologia anterior à Meta 01. Em função disso, não há indicador de resultado associado.	Restam 8 rotinas a mapear, o que equivale a 22,2% das atividades previstas no plano de ação do objetivo.		
ANÁLISE DE DADOS: <p>Estamos adiantados com o cronograma de elaboração de rotinas, visto que dos dezoito processos de trabalho que tínhamos a mapear, dez deles já foram publicados, restando apenas oito em elaboração.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ O DESOP/DIDIN/SECER publicou e implementou a RAD-DGADM-020 "Solicitar Busca de Certidão";✓ O DESOP/DIDIN/SEARQ publicou e implementou a RAD-DGADM-016 "Encaminhar Correspondências";✓ A DICIN publicou e implementou três novas rotinas (RAD-DGADM-021, 23 e 24)✓ A DIPES elaborou e implementou quatro rotinas (RAD-DGADM -12, 17, 19,22) e está finalizando o mapeamento de outras quatro.✓ A DIATI elaborou e implementou a RAD-DGADM-018.						
AÇÕES GERENCIAIS: <p># Concluir o mapeamento dos processos de trabalho identificados e publicar as rotinas administrativas.</p>						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

TEMA: ALINHAMENTO E INTEGRAÇÃO						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do Judiciário						
OBJETIVO DA QUALIDADE 2 (DGADM)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Incluir a DIATI e DICIN no Relatório de Informações Gerenciais (RIGER)	RIGER implementado até Dez/2009	100% do objetivo realizado	-	-	-	-
		OBSERVAÇÕES				
		-	Trata-se de objetivo estabelecido no biênio 2009-2010, orientado pela metodologia anterior à Meta 01. Em função disso, não há indicador de resultado associado.	Objetivo concluído		
ANÁLISE DE DADOS: Objetivo concluído						
AÇÕES GERENCIAIS: # Dar continuidade à implementação dos demais elementos do SIGA.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

TEMA: ATUAÇÃO INSTITUCIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Aprimorar a comunicação com públicos externos						
OBJETIVO DA QUALIDADE 3 (DGADM)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Promover melhoria no atendimento e na comunicação com o usuário	50% das atividades previstas no plano de ação em 2009	50% do objetivo realizado	-	-	30%	30%
	OBSERVAÇÕES					
	50% das atividades previstas no plano de ação em 2010	-	Trata-se de objetivo estabelecido no biênio 2009-2010, orientado pela metodologia anterior à Meta 01. Em função disso, não há indicador de resultado associado.		Restam 20% das atividades previstas no plano de ação.	
ANÁLISE DE DADOS: Foram realizadas as seguintes ações na DGADM com o objetivo de promover a melhoria no atendimento e na comunicação com usuários internos e externos: # Orientações, através da equipe da DICIN/SEATE, quanto à utilização da GRERJ Eletrônica Judicial, pelo usuário; # Divulgação, pela DICIN, da GRERJ Eletrônica Judicial, através do portal da Corregedoria Geral da Justiça, cartilhas distribuídas na Unidade Organizacional ou encaminhadas por correspondência eletrônica aos interessados; # Elaboração e revisão do texto e projeto gráfico da nova cartilha de acesso à GRERJ Eletrônica Judicial; # Divulgação feita pela DICIN, através de comunicação impressa, dos canais de acesso as informações sobre custas; # Realização de encontros entre Psicólogos, Assistentes Sociais, Comissários e Juizes Auxiliares da CGJ para levantamento de demandas e propostas para melhoria dos serviços da Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar; # Inclusão no site da CGJ de sítio específico para as Equipes Interdisciplinares (Psicólogos e Assistentes Sociais), com divulgação de telefones, endereços, cursos, informes etc.						
AÇÕES GERENCIAIS: # Publicar a nova cartilha sobre o acesso à GRERJ Eletrônica Judicial. # Divulgar o projeto VIAGEM LEGAL em escolas do RJ e na mídia local. # Dar continuidade às demais ações previstas no plano de ação do objetivo.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos						
OBJETIVO DA QUALIDADE 4 (DIPES)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Aprimorar a sistemática de lançamento de férias de Secretários de Juízes	Viabilizar o lançamento on-line da frequência dos secretários pelas próprias serventias até dezembro de 2010.	10% do objetivo realizado	-	-	50%	50%
		OBSERVAÇÕES				
		-	Trata-se de objetivo estabelecido no biênio 2009-2010, orientado pela metodologia anterior à Meta 01. Em função disso, não há indicador de resultado associado.	Restam 40% das atividades previstas no plano de ação do objetivo.		
ANÁLISE DE DADOS: Foram realizadas reuniões com a DGTEC e encaminhado o formulário de solicitação de desenvolvimento do sistema para lançamento da frequência de Secretários de Juízes de Direito.						
AÇÕES GERENCIAIS: # Após o desenvolvimento do Sistema pela DGTEC, a DIPES deverá verificar se todas as necessidades foram plenamente atendidas.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos						
OBJETIVO DA QUALIDADE 5 (DESOP)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Automatizar as buscas de certidões gratuitas junto aos Cartórios de Registro Civil das Pessoas Naturais e Distribuidores da Capital, solicitadas por Juízos e demais autoridades de todos os Estados da Federação	Realizar as buscas, através de e-mail em 40% em 2009 e 60% em 2010	90% do objetivo realizado	-	-	10%	10%
		OBSERVAÇÕES				
			Trata-se de objetivo estabelecido no biênio 2009-2010, orientado pela metodologia anterior à Meta 01. Em função disso, não há indicador de resultado associado.	Objetivo concluído		
ANÁLISE DE DADOS: A implementação da nova sistemática de realização de buscas através de e-mails, a partir da publicação do Provimento CGJ nº 79/2009, foi finalizada com sucesso; gerando celeridade no tempo consumido para o recebimento das respostas negativas e certidões (cíveis / criminais) e proporcionando redução nas médias mensais. Tendo em vista que as respostas negativas estão sendo enviadas através de e-mails, não havendo a necessidade de serem protocolizados, foi reduzida a quantidade de lançamentos no sistema de protocolo administrativo. O Serviço de Certidões acompanhou toda a implementação da assinatura digital nos Serviços de Registro Civil das Pessoas Naturais desta Capital, objetivando a regularização e padronização dos envios das respostas.						
AÇÕES GERENCIAIS: Nada mais a ser realizado, o planejado para 2009 e 2010 foi totalmente implementado.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos						
OBJETIVO DA QUALIDADE 6 (DESOP)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Alterar a sistemática de obtenção de números dos atos expedidos pelo Corregedor, atualmente manual, para informatizada	Possibilitar que o controle de numeração dos atos expedidos pela CGJ seja feito automática- mente por sistema até dez/2010	40% do objetivo realizado	-	-	30%	6%
		OBSERVAÇÕES				
			Trata-se de objetivo estabelecido no biênio 2009-2010, orientado pela metodologia anterior à Meta 01. Em função disso, não há indicador de resultado associado.		Restam 54% das atividades previstas no plano de ação do objetivo.	
ANÁLISE DE DADOS: A sugestão de automatização da numeração de atos da Corregedoria foi aprovada pela Administração Superior e analisada pela DGTEC e DGCON. O DESOP aguarda resposta da DGTEC quanto ao desenvolvimento do sistema.						
AÇÕES GERENCIAIS: Realizada reunião com a DGTEC com o objetivo da elaboração do Estudo Preliminar e o desenvolvimento do Documento de Visão. O DESOP aguarda Documento para aprovação.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos						
OBJETIVO DA QUALIDADE 7 (DESOP)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Fortalecer a consulta/emissão de FAC através do Sistema Estadual de Identificação - SEI, pelos Juízes Criminais do TJERJ	Redução de 70% da participação do SEIAC na consulta/emissão das FAC	30% do objetivo realizado	-	-	40%	40%
		OBSERVAÇÕES				
			Trata-se de objetivo estabelecido no biênio 2009-2010, orientado pela metodologia anterior à Meta 01. Em função disso, não há indicador de resultado associado.	Restam 30% das atividades previstas no plano de ação do objetivo.		
ANÁLISE DE DADOS: O planejamento do ano de 2009 não foi finalizado. No primeiro semestre de 2010 avançou 40%. Na análise global, foram implementadas 70% das ações. No momento, nova versão do SEI vem sendo concomitantemente testada, aperfeiçoada, e sua utilização, gradualmente expandida. O tempo de atendimento às senhas de acesso ao SEI voltou a aumentar e atualmente se impõe como obstáculo a implementação do objetivo estratégico. Em consequência, foi decidido em conjunto com a Polícia Civil, que o SEIAC ficará responsável pelo atendimento direto às solicitações de cadastramento.						
AÇÕES GERENCIAIS: Reunião com representantes da Polícia Civil a fim de estabelecer um trâmite eficiente para a concessão de senha de acesso ao SEI. Expansão da utilização da nova versão do SEI (FAC WEB) para 10 (dez) novas Serventias.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

2.3 Projetos Estratégicos

A DGADM propôs e encaminhou à Presidência projetos estratégicos da Corregedoria Geral da Justiça, solicitando sua inclusão na Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Como não houve definição quanto à proposta até a data de emissão deste RIGER, aqueles projetos que não dependiam de previsão orçamentária ou que já se encontravam aprovados no PAG-2009-2010 estão sendo desenvolvidos de acordo com o planejamento inicial.

ID	PROJETOS DGADM APRESENTADOS ATRAVÉS DO PROCESSO 2010-042720	Área Responsável
1	POLOS INTERDISCIPLINARES	DIATI
2	COMUNICAÇÃO INTERNA - BOLETIM INTERDISCIPLINAR	DIATI
3	REORGANIZAÇÃO FÍSICA DO DEPTO DE DISTRIBUIÇÃO	DEDIS
4	CRIAÇÃO DO SERVIÇO DE AUTUAÇÃO DE 1ª INSTÂNCIA	DEDIS
5	CALL CENTER - DIVISÃO DE CUSTAS E INFORMAÇÕES (Disk Custas)	DICIN
6	PETIÇÕES COM CÓDIGO DE BARRAS - PROGER	DEDIS
7	EMISSÃO DE CERTIDÕES ELETRÔNICAS	DIPES
8	RACIONALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	DESOP
9	ERRADICAÇÃO DO SUBREGISTRO CIVIL DE NASCIMENTO	DGADM/DESOP
10	AÇÕES EM SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO PARA 1ª INSTÂNCIA	DGADM
11	PROJETO DESENVOLVER - ESCRIVÃES, RES E EQUIPES CARTORÁRIAS	DGADM
12	INFORMATIZAÇÃO DE ACERVO CRIMINAL ESTADUAL	DESOP



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

2.4 Projetos Não Estratégicos

A DGADM não definiu projetos não estratégicos.

2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos

A DGADM não é responsável pela medição de indicadores estratégicos definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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 (1º nível dos Processos de Trabalho)

Os indicadores de 1º nível da DGADM são os mesmos indicadores de 1º nível do Departamento de Distribuição (DEDIS), única área da DGADM com sistema de gestão da qualidade certificado, e estão elencados ao final deste capítulo.

Os demais indicadores da DGADM, todos operacionais, são monitorados pelas áreas vinculadas e encontram-se listados na árvore de processos de trabalho, ao final deste relatório. Todos estão sendo medidos, com exceção daqueles de responsabilidade da Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI), que redefiniu seus indicadores, mas está enfrentando desafios na medição, uma vez que depende do envio das estatísticas pelos Psicólogos e Assistentes Sociais de todo o Estado. Por este motivo, as medições dos indicadores da DIATI não estão apresentadas aqui.

Além disso, o Departamento de Suporte Operacional, que monitora doze indicadores, elencou os seis mais importantes para disponibilização neste RIGER, são eles: 7.10.1, 7.10.2, 7.10.4, 7.10.10, 7.10.11 e 7.10.12. Os demais continuam sendo acompanhados pelos serviços da área e por este motivo permanecem na árvore de processos desta Diretoria.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho)

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DIPES																																													
PROCESSO DE TRABALHO	Processar Feitos em Matéria de Pessoal																																													
INDICADOR	Id.7.09.01:Tempo médio do processamento em matéria de designações de serventias extrajudiciais na Divisão de Pessoal.						DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO																																			
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar continuamente o tempo processamento dos itens elencados nos indicadores nesta Divisão.																																													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo																																													
FÓRMULA	Soma (datas de saída -datas de entrada)/Total das Saídas																																													
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Matérias dePessoal Extrajudicial - CGJ						SENTIDO DE MELHORIA		(mM) Menor é melhor																																					
META	A ser estabelecida pela Divisão de Pessoal.						UNIDADE DE MEDIDA		dias																																					
PERIODICIDADE	Mensal																																													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009																																													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																																	
							17	18	16	23	15	21	18																																	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010																																													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																																	
	38	34	25	21	16								24,25																																	
Quantidade de Entradas RESULTADO NO PERÍODO	129 106 151 117 102 97												125,75																																	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	18																																													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	24,25																																													
META	Não definida																																													
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <tr><th>Período</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)</td><td>18,00</td></tr> <tr><td>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)</td><td>24,25</td></tr> <tr><td>META</td><td>-</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <tr><th>Mês</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>JAN</td><td>38</td></tr> <tr><td>FEV</td><td>34</td></tr> <tr><td>MAR</td><td>25</td></tr> <tr><td>ABR</td><td>21</td></tr> <tr><td>MAI</td><td>16</td></tr> <tr><td>JUN</td><td>-</td></tr> <tr><td>JUL</td><td>-</td></tr> <tr><td>AGO</td><td>-</td></tr> <tr><td>SET</td><td>-</td></tr> <tr><td>OUT</td><td>-</td></tr> <tr><td>NOV</td><td>-</td></tr> <tr><td>DEZ</td><td>-</td></tr> </table> </div> </div>													Período	Valor	MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	18,00	MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	24,25	META	-	Mês	Valor	JAN	38	FEV	34	MAR	25	ABR	21	MAI	16	JUN	-	JUL	-	AGO	-	SET	-	OUT	-	NOV	-	DEZ	-
Período	Valor																																													
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	18,00																																													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	24,25																																													
META	-																																													
Mês	Valor																																													
JAN	38																																													
FEV	34																																													
MAR	25																																													
ABR	21																																													
MAI	16																																													
JUN	-																																													
JUL	-																																													
AGO	-																																													
SET	-																																													
OUT	-																																													
NOV	-																																													
DEZ	-																																													
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado obtido reflete a décima primeira medição deste Indicador por esta Divisão de Pessoal e indica o ingresso de 97 processos, porém não houve arquivamento dos que ingressaram em junho, pois foram regularizados processos pendentes dos últimos meses.																																													
AÇÕES GERENCIAIS:	Os gestores da Divisão de Pessoal consideram satisfatório o resultado obtido, principalmente, pois ao SEPEX, estão sendo encaminhados processos relacionados ao RIOPREVIDÊNCIA, trazendo, assim, maior demanda às atividades do Setor.																																													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DIPES																									
PROCESSO DE TRABALHO	Processar Feitos em Matéria de Pessoal																									
INDICADOR	Id.7.09.02:Tempo médio do processamento de feitos de direitos e deveres(férias e Licenças Médicas) DESEMPENHO X ACOMPANHAMENTO																									
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar continuamente o tempo processamento dos itens elencados nos indicadores nesta Divisão.																									
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo																									
FÓRMULA	Soma (datas de saída -datas de entrada)/Total das Saídas																									
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Matérias de Direitos e Deveres - CGJ SENTIDO DE MELHORIA (mM) Menor é melhor																									
META	A ser estabelecida pela Divisão de Pessoal. UNIDADE DE MEDIDA dias																									
PERIODICIDADE	Mensal																									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009																									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>6,30</td><td>7,20</td><td>5,90</td><td>11,70</td><td>12,30</td><td>6,30</td><td>9,40</td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.							6,30	7,20	5,90	11,70	12,30	6,30
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.														
						6,30	7,20	5,90	11,70	12,30	6,30	9,40														
	2010																									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> <tr> <td>10,60</td><td>9,25</td><td>4,25</td><td>5</td><td>5,65</td><td>7,22</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>7</td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	10,60	9,25	4,25	5	5,65	7,22						
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.														
10,60	9,25	4,25	5	5,65	7,22							7														
Quantidade de Entradas	193,00																									
RESULTADO NO PERÍODO	151																									
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	9																									
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	7																									
META	Em estudo																									
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div>																									
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado obtido indica o ingresso no mês de junho de 70 processos de férias e licenças médicas e apresentou uma média semestral de 130,66 processos. Cabe esclarecer que o primeiro trimestre apresentou uma demanda maior, pois é o período mais concorrido de férias, que coincide com as férias escolares e o carnaval.																									
AÇÕES GERENCIAIS:	Os gestores da Divisão de Pessoal estabelecerão a meta do presente indicador e viabilizarão ações não formais de capacitação para o processamento de férias e licenças médicas, possibilitando a manutenção do resultado obtido.																									



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DIPES											
PROCESSO DE TRABALHO	Processar Feitos em Matéria de Pessoal												
INDICADOR	Id.7.09.03:Tempo médio do processamento de feitos de lotação e movimentação(designação e dispensas de secretários de juízes)	DESEMPENHO					X	ACOMPANHAMENTO					
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar continuamente o tempo processamento dos itens elencados nos indicadores nesta Divisão.												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo												
FÓRMULA	Soma (datas de saída -datas de entrada)/Total das Saídas												
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Matérias de Lotação e Movimentação - CGJ	SENTIDO DE MELHORIA					(mM) Menor é melhor						
META	A ser estabelecida pela Divisão de Pessoal.	UNIDADE DE MEDIDA					dias						
PERIODICIDADE	Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
							13,40	18,00	19,30	34,90	5,00	6,00	19,70
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	29,50	11,1	40	19									20,15
Quantidade de Entradas	5	22	18	13	1	10							14,5
RESULTADO NO PERÍODO													
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	20												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	20,15												
META													
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado obtido indica que no primeiro semestre de 2010, houve uma média mensal de 14,5 pedidos de designação e dispensa de secretários de juízes. A medição restou prejudicada, especialmente no que concerne a quantidade de autos arquivados, tendo em vista que para o processamento destes feitos, é necessária a remessa a diversas unidades externas (Juizes Auxiliares, DIPAG, outros Nurs, etc) o que está impactando na presente medição.												
AÇÕES GERENCIAIS:	Analisar a viabilidade da manutenção ou alteração do presente indicador.												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIPRO												
PROCESSO DE TRABALHO	Receber, Protocolizar, Cadastrar, Conferir e Disponibilizar Documentos para Retirada													
INDICADOR	ID.7.10.1 - Índice Médio Diário de Processamento de Documentos	DESEMPENHO	X										ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Controle dos dados dos Serviços de Recebimento e Distribuição e de Registro e Autuação													
FÓRMULA	(Média de documentos cadastrados no mês - Média de documentos não cadastrados no mês) / Média de documentos cadastrados no mês x 100													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo													
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT	SENTIDO DE MELHORIA	MM											
META EM 2010	Manter o Índice Mensal Acima dos 98%	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de Documentos Preparados											
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Méd 2009
	protocolizados	5024	4394	5528	6243	5562	5814	5997	5178	4887	5003	5056	2943	5135
	cadastrados	4525	3801	4663	4941	5487	5727	5958	5082	4828	4949	5014	2906	4823
	%	90,07%	86,50%	84,35%	79,14%	98,65%	98,50%	99,35%	98,15%	98,79%	98,92%	99,17%	98,74%	94,19%
	2010													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Méd 2010
	protocolizados	4659	3789	3405	3540	4583	3736							
	cadastrados	4619	3774	3371	3527	4573	3730							
	%	99,14%	99,60%	99,00%	99,63%	99,78%	99,84%							99,50%
RESULTADO NO PERÍODO														
META 2009	92,00%													
MÉDIA 2009	94,19%													
META 2010	98,00%													
JUNHO (2010)	99,84%													
MÉDIA 2010	99,50%													
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div>													
ANÁLISE DE DADOS:	Resultados alcançados no primeiro semestre demonstram processo de melhoria contínua em curso, com índices obtidos (média semestral de 99,50%) acima da meta estabelecida para 2010 (98%). Infere-se que a elevação de produtividade registrada no período reflete desempenho plenamente satisfatório da equipe de trabalho em sintonia com as ações gerenciais implementadas.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Manutenção de treinamento interno, reuniões com a equipe para solução de eventuais problemas, tanto de ordem técnica como comportamental. Utilização da relação de produtos não conformes como fonte de correção e aperfeiçoamento do trabalho dos servidores.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIPRO													
PROCESSO DE TRABALHO	Receber, Protocolizar, Cadastrar, Conferir e Disponibilizar Documentos para Retirada													
INDICADOR	ID.7.10.2 - Índice de Conformidade da Distribuição de Documentos	DESEMPENHO				X				ACOMPANHAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR	Controle dos dados dos Serviços de Recebimento e Distribuição e de Registro e Autuação													
FÓRMULA	(total de doc. distribuídos aos destinos no mês - total de doc. distribuídos incorretamente) / total de doc. Distribuídos aos destinos no mês)													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo													
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT							SENTIDO DE MELHORIA			MM			
META EM 2010	Manter o Índice Mensal acima dos 99%							UNIDADE DE MEDIDA			Percentual de Documentos Preparados			
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009													
	recebidos	JAN 5024	FEV 4394	MAR 5528	ABR 6243	MAI 5487	JUN 5814	JUL 5997	AGO 5178	SET 4887	OUT 5003	NOV 5056	DEZ 2943	Méd 2009 5129
	destino correto	5023	4377	5503	6214	5478	5800	5979	5157	4878	4989	5037	2936	5114
	%	99,98%	99,61%	99,55%	99,54%	99,84%	99,76%	99,70%	99,59%	99,82%	99,72%	99,62%	99,76%	99,71%
	2010													
	recebidos	JAN 4659	FEV 3789	MAR 3405	ABR 3540	MAI 4583	JUN 3736	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Méd 2010
	destino correto	4642	3781	3402	3538	4579	3734							
	%	99,64%	99,79%	99,91%	99,94%	99,91%	99,95%							99,86%
	RESULTADO NO PERÍODO													
	META 2009	99%												
MÉDIA 2009	99,71%													
META 2010	99%													
JUNHO (2010)	99,95%													
MÉDIA 2010	99,86%													
ANÁLISE DE DADOS:	Resultados alcançados no primeiro semestre demonstram processo de melhoria contínua em curso, com índices obtidos (média semestral de 99,86%) acima da meta estabelecida para 2010 (99%). Infere-se que a elevação de produtividade registrada no período reflete desempenho plenamente satisfatório da equipe de trabalho em sintonia com as ações gerenciais implementadas.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Manutenção de treinamento interno, reuniões com a equipe para solução de eventuais problemas, tanto de ordem técnica como comportamental. Utilização da relação de produtos não conformes como fonte de correção e aperfeiçoamento do trabalho dos servidores.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
	UNIDADE ORGANIZACIONAL		CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEIAC										
PROCESSO DE TRABALHO	Gerenciar as Solicitações de Informação de Antecedentes Criminais												
INDICADOR	ID.7.10.10 - Tempo de Atendimento do SEIAC às solicitações de FAC					DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR	Analisar o tempo gasto pelo SEIAC, no atendimento às solicitações de Folhas de Antecedentes Criminais - FACs												
FÓRMULA	Σ de tempo (em dias)/número de solicitações da amostra												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo												
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT, verificação das FACs emitidas pelo SEIAC						SENTIDO DE MELHORIA		mM				
META	8,0						UNIDADE DE MEDIDA		Dias				
PERIODICIDADE	Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	20,70	19,10	13,70	12,10	9,10	5,10	2,70	1,90	3,00	5,50	2,90	7,20	8,58
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	24,30	7,20	8,30	8,50	5,84	5,96							10,02
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div>											
META 2009	10												
MÉDIA 2009	8,58												
META 2010	8												
JUNHO 2010	5,96												
MÉDIA 2010	10,02												
ANÁLISE DE DADOS:	Pelo segundo mês consecutivo, este indicador abaixo dos seis dias. É preciso manter este nível de resultado para que a média final do período esteja em conformidade com a meta estipulada. Cabe ressaltar o resultado adverso único do mês de janeiro, que atribuímos ao recesso forense, durante o qual foram protocolizadas as solicitações mas somente ao seu término, pudemos efetivamente, remeter as FACs aos juízos de origem.												
AÇÕES GERENCIAIS:	Fortalecer o projeto FAC WEB a fim de incentivar a participação direta dos Juízos Criminais no processo de obtenção de folhas de antecedentes criminais de forma on line. Como solução para agilizar a concessão de senhas para acesso ao Sistema Estadual de Identificação - SEI e viabilizar a expansão do projeto para todas as comarcas do Estado, o sistema será alterado para permitir que as solicitações de cadastramento de senha sejam atendidas diretamente no SEIAC, sem a necessidade de remessa à Polícia Civil, do formulário ANEXO A.												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SECER																										
PROCESSO DE TRABALHO	Solicitar Busca de Certidão de Registro Civil de Pessoas Naturais																										
INDICADOR	ID.7.10.11 - Tempo Médio atribuído ao Serviço de Certidões para finalizar as buscas de certidão cível (RCPN)																										
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar os resultados mensais do processo de trabalho no SECER, visando a redução do tempo médio de busca																										
FÓRMULA	Σ do tempo decorrido em dias no SECER / total da quantidade de processos finalizados no mês																										
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo																										
ORIGEM DOS DADOS	Tabela mensal do indicador de desempenho do tempo consumido pelo Serviço de Certidões																										
META	20 dias para ser atingida no período de 2010																										
PERIODICIDADE	Mensal																										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.														
2010																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> <tr> <td>17</td><td>12</td><td>9</td><td>8</td><td>5</td><td>7</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>10</td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	17	12	9	8	5	7							10	
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.															
17	12	9	8	5	7							10															
RESULTADO NO PERÍODO																											
META 2009																											
MÉDIA 2009																											
META 2010	20																										
JUNHO 2010	7																										
MÉDIA 2010	10																										
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div>																										
ANÁLISE DE DADOS:	No referido mês a média obteve uma pequena elevação no tempo consumido pelo Serviço de Certidões, causada pelo acréscimo na demanda, gerando conseqüentemente aumento da carga de trabalho.																										
AÇÕES GERENCIAIS:	As cobranças realizadas por telefone às Serventias de outros Estados, que demoram a enviar respostas, continuam sendo priorizadas, visando manter a estabilidade na média, para atender aos usuários com maior presteza.																										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																																																																														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SECER																																																																																																													
PROCESSO DE TRABALHO	Solicitar Busca de Certidão Criminal - Cível - Falência - Inventário - Execução Fiscal																																																																																																													
INDICADOR	ID.7.10.12 - Tempo Médio atribuído ao Serviço de Certidões para finalizar as buscas de certidão criminal - cível - falência - inventário - execução fiscal																																																																																																													
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar os resultados mensais do processo de trabalho no SECER, visando a redução do tempo médio de busca																																																																																																													
FÓRMULA	Σ do tempo decorrido em dias no SECER/ total da quantidade de processos finalizados no mês																																																																																																													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo																																																																																																													
ORIGEM DOS DADOS	Tabela mensal do indicador de desempenho do tempo consumido pelo Serviço de Certidões																																																																																																													
META	15 dias para ser atingida no período de 2010																																																																																																													
PERIODICIDADE	Mensal																																																																																																													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009																																																																																																													
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																																																																																																
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																																																																																																	
2010																																																																																																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> <tr> <td>17</td><td>8</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>5</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>8</td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	17	8	5	6	7	5							8																																																																																				
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																																																																																																		
17	8	5	6	7	5							8																																																																																																		
RESULTADO NO PERÍODO																																																																																																														
META 2009																																																																																																														
MÉDIA 2009																																																																																																														
META 2010	15																																																																																																													
JUNHO 2010	5																																																																																																													
MÉDIA 2010	8																																																																																																													
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <th>Item</th> <th>Valor</th> </tr> <tr> <td>META 2010</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>JUNHO 2010</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>MÉDIA 2010</td> <td>8</td> </tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <th>Ano</th> <th>Mês</th> <th>Valor</th> </tr> <tr> <td rowspan="12">2009</td> <td>JAN</td><td></td><td>JUN</td><td></td></tr> <tr> <td>FEV</td><td></td><td>JUL</td><td></td></tr> <tr> <td>MAR</td><td></td><td>AGO</td><td></td></tr> <tr> <td>ABR</td><td></td><td>SET</td><td></td></tr> <tr> <td>MAI</td><td></td><td>OUT</td><td></td></tr> <tr> <td>JUN</td><td></td><td>NOV</td><td></td></tr> <tr> <td>JUL</td><td></td><td>DEZ</td><td></td></tr> <tr> <td>AGO</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>SET</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>OUT</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>NOV</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>DEZ</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td rowspan="6">2010</td> <td>JAN</td><td>17</td><td>JUN</td><td>5</td></tr> <tr> <td>FEV</td><td>8</td><td>JUL</td><td></td></tr> <tr> <td>MAR</td><td>5</td><td>AGO</td><td></td></tr> <tr> <td>ABR</td><td>6</td><td>SET</td><td></td></tr> <tr> <td>MAI</td><td>7</td><td>OUT</td><td></td></tr> <tr> <td>JUN</td><td>5</td><td>NOV</td><td></td></tr> <tr> <td>JUL</td><td></td><td>DEZ</td><td></td></tr> <tr> <td>AGO</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>SET</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>OUT</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>NOV</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>DEZ</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> </div> </div>	Item	Valor	META 2010	15	JUNHO 2010	5	MÉDIA 2010	8	Ano	Mês	Valor	2009	JAN		JUN		FEV		JUL		MAR		AGO		ABR		SET		MAI		OUT		JUN		NOV		JUL		DEZ		AGO				SET				OUT				NOV				DEZ				2010	JAN	17	JUN	5	FEV	8	JUL		MAR	5	AGO		ABR	6	SET		MAI	7	OUT		JUN	5	NOV		JUL		DEZ		AGO				SET				OUT				NOV				DEZ			
Item	Valor																																																																																																													
META 2010	15																																																																																																													
JUNHO 2010	5																																																																																																													
MÉDIA 2010	8																																																																																																													
Ano	Mês	Valor																																																																																																												
2009	JAN		JUN																																																																																																											
	FEV		JUL																																																																																																											
	MAR		AGO																																																																																																											
	ABR		SET																																																																																																											
	MAI		OUT																																																																																																											
	JUN		NOV																																																																																																											
	JUL		DEZ																																																																																																											
	AGO																																																																																																													
	SET																																																																																																													
	OUT																																																																																																													
	NOV																																																																																																													
	DEZ																																																																																																													
2010	JAN	17	JUN	5																																																																																																										
	FEV	8	JUL																																																																																																											
	MAR	5	AGO																																																																																																											
	ABR	6	SET																																																																																																											
	MAI	7	OUT																																																																																																											
	JUN	5	NOV																																																																																																											
JUL		DEZ																																																																																																												
AGO																																																																																																														
SET																																																																																																														
OUT																																																																																																														
NOV																																																																																																														
DEZ																																																																																																														
ANÁLISE DE DADOS:	O tempo consumido pelo Serviço de Certidões se encontra com uma pequena queda, causada pela determinação dos processantes e pela nova metodologia das solicitações de certidões, garantindo a estabilidade buscada.																																																																																																													
AÇÕES GERENCIAIS:	Este mês foi determinado buscar resultados favoráveis através do trabalho em equipe, tendo em vista a redução do número de processantes criminais no início do mês, evitando atraso nas respostas.																																																																																																													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DIPES											
PROCESSO DE TRABALHO	Gerenciar emissões de Certidões para Fins de Licitação Pública												
INDICADOR	Id.7.11.01:Tempo médio de preparo de certidão.	DESEMPENHO X ACOMPANHAMENTO											
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar continuamente o tempo de entrega das certidões para fins de licitação pública ao usuário.												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo												
FÓRMULA	Soma (datas de saída -datas de entrada)/Total das Saídas												
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Certidões - CGJ	SENTIDO DE MELHORIA (mM) Menor é melhor											
META	A ser estabelecida.	Unidade de Medida dias											
PERIODICIDADE	Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
							3,60	4,70	4,40	6,40	5,50	4,00	5,00
	2010												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
Quantidade de Certidões	4,22	3,84	2,94	6,84	3,51	3,07							4,07
RESULTADO NO PERÍODO	903	474	854	630	845	758							744
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	5,00												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	4,07												
META	Em estudo												
		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO					GRÁFICO DE EVOLUÇÃO						
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado indica o ingresso no mês de junho de 758 pedidos de certidões, e com média semestral de 744, com 100% de arquivamento e com tempo médio no semestre refletido em 4,07 dias, sendo um resultado constante ao longo dos meses.												
AÇÕES GERENCIAIS:	Estabelecer meta para o indicador e dar continuidade ao desenvolvendo do projeto de certidão eletrônica.												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DICIN											
PROCESSO DE TRABALHO	Instruir e orientar em matéria de Custas												
INDICADOR	ID.7.17.01 Quantidade de atendimentos por tipo	DESEMPENHO				ACOMPANHAMENTO				X			
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o volume de atendimentos por tipo												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo												
FÓRMULA	Somatório dos atendimentos do mês por tipo												
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios do SEATE - Serviço de Atendimento de Custas	SENTIDO DE MELHORIA				N/A							
META	Quantificar os atendimentos por tipo: telefone, e-mail e presencial	UNIDADE DE MEDIDA				Quantidade de atendimentos por tipo							
PERIODICIDADE	Mensal												
2010													
ATENDIMENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
TELFÔNICO	5039	4323	5613	2199	3023	4048							4041
PRESENCIAL	3762	3407	5571	3685	5097	3610							4189
E-MAIL	132	90	89	70	124	85							98
ATENDIMENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
TELFÔNICO-JEC	145	29	166	85	75	168							111
PRESENCIAL-JEC	1008	915	1527	770	1562	1037							1137

ATENDIMENTOS(2010) - CUSTAS JUDICIAIS/EXTRAJUDICIAIS-DICIN

ATENDIMENTOS(2010)- CUSTAS RECURSOS JEC

ANÁLISE DE DADOS:	O movimento registrado mensal no SEATE é um reflexo da quantidade de dias úteis no mês.
AÇÕES GERENCIAIS:	Treinar permanentemente os funcionários nos serviços de atendimento ao público com relação às dúvidas sobre custas e emolumentos extrajudiciais, bem como orientar o usuário na utilização da GRERJ Eletrônica Judicial, sendo prioritário o atendimento ao balcão. Foi proposta a implantação de Central de Atendimento Telefônico (Call Center), visando monitorar e dinamizar o fluxo de ligações telefônicas do Disque-Custas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

 PROCESSO DE TRABALHO	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - PROCESSAMENTO											
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DICIN										
PROCESO DE TRABALHO	Instruir e orientar em matéria de Custas											
INDICADOR	ID.7.17.02 Tempo médio de processamento no mês	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO								
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o volume e o tempo médio do processamento											
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo											
FÓRMULA	soma (data de saída - data de entrada no mês) / (total de saídas no mês)											
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios do SEPAC - Serviço de Processamento e Análise de Custas	SENTIDO DE MELHORIA	m/M									
META	Monitoramento com vistas a redução do tempo médio de processamento.	UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de processamento por tipo									
PERIODICIDADE	Mensal											
2010												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Tempo médio -dias	6,39	3,29	4,81	11,84	4,57	5,08						
Entradas	78	133	91	29	70	73						
Saídas	77	97	68	25	65	48						
% Saídas	99%	99%	75%	86%	93%	66%						
Quantidade	84	120	143	147	152	177						

Tempo médio -dias

Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Valor	6,39	3,29	4,81	11,84	4,57	5,08

% Saídas

Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Valor	99%	99%	75%	86%	93%	66%

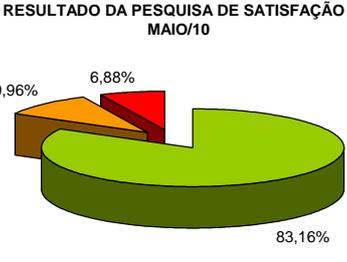
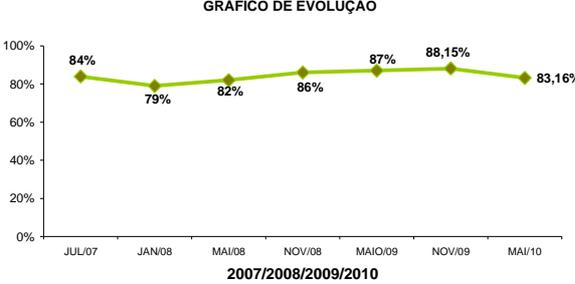
ANÁLISE DE DADOS:	No segundo semestre o processamento de expedientes recebidos foi mais celere. O movimento está diretamente vinculado a quantidade de dias úteis.
AÇÕES GERENCIAIS:	Monitorar constantemente o indicador, e intensificar a comunicação interna entre os servidores do SEPAC, visando melhoria do serviço.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Distribuição (1º nível dos Processos de Trabalho)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES								
		UNIDADE ORGANIZACIONAL		DEDIS						
OBJETIVO DA QUALIDADE	Aumentar o grau de satisfação dos usuários									
INDICADOR	ID.7.16.1 Grau de satisfação do usuário	DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR	Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)									
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo									
FÓRMULA	(qtde de respostas O+B / total de respostas) x 100									
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuário			SENTIDO DE MELHORIA		MM				
META	Obter 75% no total de respostas ótimo + bom no mês de MAI/10			UNIDADE DE MEDIDA		Percentual de Satisfação				
PERIODICIDADE	Semestral									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007/2008/2009/2010									
	JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09	MAI/10			
	84%	79%	82%	86%	87%	88,15%	83,16%			
RESULTADO NO PERÍODO										
SATISFAÇÃO										
ÓTIMO+BOM										83,16%
REGULAR										9,96%
RUIM+PÉSSIMO										6,88%

Análise de Dados: O aumento do movimento, a carência de funcionários, a necessidade de reestruturação do DEDIS, principalmente no aumento do número de guichês de atendimento do PROGER e a necessidade de otimização de processos de trabalho juntamente com os resultados das últimas Pesquisas de Opinião que demonstraram a insatisfação do usuário em relação ao tempo de atendimento do PROGER, subsidiaram a alteração da meta. O recuo do balcão de atendimento da DINSP e a colocação de um terminal próximo ao balcão otimizaram o atendimento, a publicação do Aviso CGJ 203/2010 que flexibilizou a necessidade de informação da documentação da parte ré nas petições iniciais e a entrada de nove estagiários no PROGER contribuíram com o resultado que teve a seguinte composição percentual de "ótimo+bom": DINSP - 99,26%; DIDIC - 95,06%; SEPJU - 73,21%; PROGER - 47,47%. Observa-se, ainda, que em relação à Pesquisa de Satisfação de NOV/09, a DINSP e a DIDIC melhoraram seus resultados em aproximadamente cinco pontos percentuais, o SEPJU perdeu quase cinco pontos e o PROGER reduziu em 24 pontos percentuais o nível de satisfação do usuário.

Ações Gerenciais: O Plano de Ação deste Objetivo da Qualidade contempla diversas ações que estão em fase de implementação. Estas ações abrangem a reestruturação física do DEDIS, otimização de processos de trabalho com a utilização de recursos tecnológicos como a implantação de recebimento de petições com código de barras, a troca do painel eletrônico, a divulgação da utilização do pré-cadastro, a disponibilização de máquina de café no SEPJU, a movimentação de funcionários entre os processos de trabalho para atendimento ao público. Além destas ações, a Administração Superior será informada permanentemente da movimentação de funcionários e da necessidade de adequação dos recursos humanos ao atual movimento do DEDIS.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGADM/DEDIS												
OBJETIVO DA QUALIDADE	Tornar a DIDIC e a DINSP mais célere e eficaz													
INDICADOR	ID.7.16.2 Percentual de distribuições excluídas	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	-									
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o percentual de distribuições excluídas no mês													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo													
FÓRMULA	[[nº de documentos excluídos / total de documentos distribuídos]]*100													
ORIGEM DOS DADOS	Livro de Ocorrências / Estatística					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	Ficar abaixo de 0,50% de distribuições excluídas na média anual.					UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de processos excluídos							
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
	DISTRIB.	15.142	14.247	17.230	14.922	17.322	17.144	18.800	17.299	17.954	16.883	17.591	14.155	16.557
	EXCLUSÃO	71	58	86	63	64	60	66	80	75	40	66	66	66
	%EXCLUSÃO	0,47%	0,41%	0,50%	0,42%	0,37%	0,35%	0,35%	0,46%	0,42%	0,24%	0,38%	0,47%	0,40%
	2010													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
	DISTRIB.	12.735	12.161	19.070	13.754	17.259	14.457							14.906
	EXCLUSÃO	84	62	81	59	90	61							73
	%EXCLUSÃO	0,66%	0,51%	0,42%	0,43%	0,52%	0,42%							0,49%
RESULTADO NO PERÍODO														
RESULTADO NO MÊS	0,42%													
MÉDIA ANUAL (ano atual)	0,49%													
META ANUAL (Limite Máximo)	0,50%													
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div>														

Análise de Dados: O resultado no semestre atingiu a meta estabelecida para o final do ano. Excluindo-se o desvio apresentado em JAN/10, a média dos cinco meses restantes é 0,46%, dentro da meta e mais representativa do conjunto dos resultados mensais. As reuniões ocorridas na DIDIC e DINSP com os funcionários foram eficazes.

Ações Gerenciais: O monitoramento continuará permanente com orientações tempestivas e reuniões periódicas para que a meta seja alcançada e mantida.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Indicadores e Análise de Dados das Unidades do Departamento de Distribuição (2º nível dos Processos de Trabalho)

Divisão de Instrução Processual – DINSP

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGADM/DEDIS/DINSP										
PROCESSO DE TRABALHO	Receber e Analisar Documentos													
INDICADOR	ID.7.16.3.Índice de processos devolvidos às Varas	DESEMPENHO			-			ACOMPANHAMENTO			X			
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o número de processos encaminhados indevidamente pelas Varas para a DINSP.													
CRITÉRIO DE DESEMPENHO	Não cumulativo													
FÓRMULA	[(Total de processos devolvidos no mês / Total de processos recebidos no mês) x 100]													
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Manual						SENTIDO DE MELHORIA		(mM) MENOR É MELHOR					
META	N/A						UNIDADE DE MEDIDA		Percentual					
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	SEEXP	5.055	5.889	7.125	6.369	6.655	8.825	10.342	8.698	7.145	8.822	8.536	4.002	7.289
	% DEVOLV.	1,42%	4,13%	5,73%	3,55%	4,04%	2,96%	2,55%	2,10%	2,75%	2,56%	2,49%	4,74%	3,25%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	SEEXP	8.885	6.438	5.976	6.733	7.332	5.477							6.807
	% DEVOLV.	3,05%	3,58%	4,36%	3,28%	3,20%	3,72%							3,53%
RESULTADO NO PERÍODO														
MÊS ATUAL	3,72%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> <p>Mês Atual: 3,72% Média Ano Atual: 3,53%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> <p>JAN: 3,05% FEV: 3,58% MAR: 4,36% ABR: 3,28% MAI: 3,20% JUN: 3,72%</p> </div> </div>												
MÉDIA ANO ATUAL	3,53%													
META	N/A													

Análise de Dados: Durante todo semestre o percentual de devolução permaneceu próximo a média anual, o que a caracteriza como representativa do conjunto de dados. Este indicador de acompanhamento foi mantido tendo em vista a importância de monitoramento deste processo e como ação principal o manual de remessa de documentos à Distribuição foi revisado e ampliada a sua abrangência para todos os setores de distribuição do Estado.

Ações Gerenciais: Manter o manual atualizado e divulgá-lo junto às serventias.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL						DGADM/DEDIS/DINSP						
PROCESSO DE TRABALHO	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP													
INDICADOR	ID.7.16.5 Tempo médio de permanência dos documentos (SERIP)	DESEMPENHO			X			ACOMPANHAMENTO			-			
FINALIDADE DO INDICADOR	Celeridade na distribuição													
CRITÉRIO DE DESEMPENHO	Não cumulativo													
FÓRMULA	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês													
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Manual	SENTIDO DE MELHORIA			(mM) MENOR É MELHOR									
META	Ficar abaixo de 3 dias úteis (Média Anual)	UNIDADE DE MEDIDA			Tempo									
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Ano
	Recebidos	1.849	2.346	2.644	1.954	2.384	2.164	2.500	2.705	2.624	2.394	2.148	1.420	2.261
	% Distribuídos	98%	96%	94%	96%	96%	93%	94%	96%	96%	96%	95%	96%	95%
	Tempo Médio	3,8	1,9	1,9	2,3	2,5	1,8	4,5	2,0	2,0	2,0	2,0	2,4	2,4
	2010													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Ano
	Recebidos	1.957	2.086	2.634	1.855	2.632	2.100							2.211
	% Distribuídos	94%	97%	96%	95%	97%	96%							96%
	Tempo Médio	2,6	3,0	5,5	2,6	2,0	2,0							3,0
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA NO MÊS	2,0													
MÉDIA ANUAL	3,0													
META (Ficar abaixo na média anual)	3,0													

Análise de Dados: O resultado deste indicador excluindo o mês de MAR/10 cujo valor apresenta grande dispersão dos demais, pode ser considerado satisfatório e dentro da previsibilidade para este processo de trabalho. A média deste semestre sem o mês de MAR/10 foi de 2,4 dias.

Ações Gerenciais: A movimentação de funcionários entre os setores da Divisão será mantida como estratégia principal para manutenção do resultado e cumprimento da meta.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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



PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGADM/DEDIS/DINSP

PROCESSO DE TRABALHO	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP				
INDICADOR	ID.7.16.6 Tempo médio de permanência dos documentos (SECAP)	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	-
FINALIDADE DO INDICADOR	Celeridade na distribuição				
CRITÉRIO DE DESEMPENHO	Não cumulativo				
FÓRMULA	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês				
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Manual	SENTIDO DE MELHORIA	(mM) MENOR É MELHOR		
META	Ficar abaixo de 3 dias úteis (Média Anual)	UNIDADE DE MEDIDA	Tempo		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009														Md. no Ano
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
	Recebidos	2.478	2.875	3.471	3.233	3.344	3.216	3.547	3.435	3.685	3.845	3.351	2.052	3.211	
	% Distribuídos	97%	97%	96%	97%	98%	98%	99%	97%	99%	97%	98%	96%	97%	
Tempo Médio	2,3	2,4	2,0	3,1	3,0	2,6	3,3	3,9	3,0	2,2	2,5	1,7	2,7		
	2010														Md. no Ano
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
	Recebidos	2.853	2.668	3.775	2.592	3.588	3.045							3.087	
	% Distribuídos	97%	97%	98%	99%	99%								98%	
Tempo Médio	3,2	4,1	2,9	2,8	2,1	2,2							2,9		

RESULTADO NO PERÍODO		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO		GRÁFICO DE EVOLUÇÃO											
MÉDIA NO MÊS	2,2														
MÉDIA ANUAL	2,9														
META (Ficar abaixo na média anual)	3,0														

Análise de Dados: A meta está sendo cumprida e mesmo considerando o mês de FEV/10 que apresentou uma variação maior, o resultado foi satisfatório e dentro da previsibilidade do processo de trabalho.

Ações Gerenciais: A movimentação de funcionários entre os setores da Divisão será mantida como estratégia principal para manutenção do resultado e cumprimento da meta.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Divisão de Distribuição Contínua – DIDIC

UNIDADE ORGANIZACIONAL	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
	DGADM/DEDIS/DIDIC/SEADI				
PROCESSO DE TRABALHO	Encaminhar documentos no DIDIC/SEADI				
INDICADOR	ID.7.16.7 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida	DESEMPENHO	x	ACOMPANHAMENTO	-
FINALIDADE DO INDICADOR	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância para o Serviço de Mensageria				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100				
ORIGEM DOS DADOS	Monitoramento diário	SENTIDO DE MELHORIA	M/M		
META	Entregar até às 12:30h em no mínimo 80% dos dias.(Média anual)	UNIDADE DE MEDIDA	Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no Serviço de Mensageria dentro da		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009													MÉDIA
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
	Doc.Distribuídos	15.142	14.247	17.230	14.922	17.322	17.144	18.800	17.299	17.954	16.883	17.591	13.837	
% da meta	16,7%	68,8%	90,9%	94,1%	95,0%	85,7%	100,0%	95,0%	85,0%	89,5%	78,9%	100,0%	83,3%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010													MÉDIA
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
	Doc.Distribuídos	12.735	12.161	19.070	13.754	17.259	14.457							
% da meta	100,0%	100,0%	91,3%	86,3%	100,0%	94,1%							95,3%	

RESULTADO NO PERÍODO		Mês atual		Ano atual - Média		Meta	
		94,1%		95,3%		Entregar até às 12:30h em no mínimo 80% dos dias.(Média anual)	

Período	Porcentagem
Mês atual	94,1%
Ano atual - Média	95,3%

Mês	Porcentagem
JAN	100,0%
FEV	100,0%
MAR	91,3%
ABR	86,3%
MAI	100,0%
JUN	94,1%

Análise de Dados: O processo de trabalho apresentou resultados acima da meta estabelecida durante o primeiro semestre evidenciando a eficácia das ações gerenciais tomadas no período. O índice anual representa que, em média, apenas um dia no mês o movimento não fora entregue dentro da meta estabelecida.

Ações Gerenciais: A movimentação de funcionários entre os processos de trabalho será mantida como ação gerencial para manutenção dos índices dentro da meta estabelecida.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

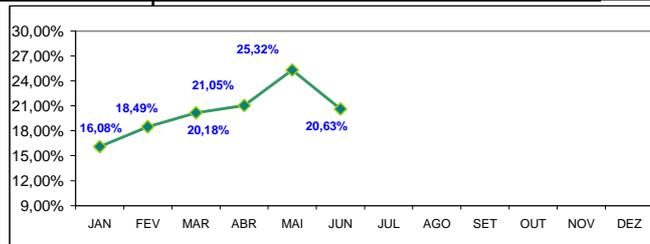
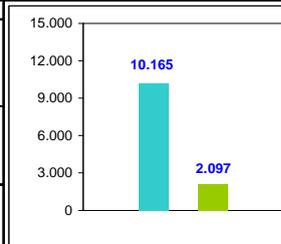


PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DGADM/DEDIS/ DIDIC/SEDCO

PROCESSO DE TRABALHO	Receber e distribuir documentos no DEDIS/DIDIC/SEDCO													
INDICADOR	ID.7.16.8 Percentual de documentos pré cadastrados	DESEMPENHO		-	ACOMPANHAMENTO									x
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o volume de petições pré cadastradas distribuídas pelo SEDCO													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status													
FÓRMULA	[(Total de documentos pré-cadastrados)/(Total de documentos distribuídos x 100%)]													
ORIGEM DOS DADOS	Monitoramento mensal										SENTIDO DE MELHORIA		M/M	
META	N/A										UNIDADE DE MEDIDA		Percentual de documentos pré cadastrados	
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	RECEB. SEDCO	10.128	8.507	11.525	10.178	11.197	11.382	13.014	11.632	12.014	11.987	10.738	8.270	10.881
	PRÉ-CADASTR.	1.540	1.113	1.481	1.254	1.393	1.495	1.768	1.804	1.721	2.071	2.015	2.138	1.649
	%PRÉ-CADASTR.	15,21%	13,08%	12,85%	12,32%	12,44%	13,13%	13,59%	15,51%	14,32%	17,28%	18,77%	25,85%	15,36%
	2010													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	RECEB. SEDCO	8.365	7.844	13.801	9.256	11.720	10.165							10.192
	PRÉ-CADASTR.	1.345	1.450	2.785	1.948	2.968	2.097							2.099
	%PRÉ-CADASTR.	16,08%	18,49%	20,18%	21,05%	25,32%	20,63%							20,29%
RESULTADO NO PERÍODO														
Mês atual - Documentos Recebidos no SEDCO	10.165													
Mês atual -Total de documentos pré-cadastrados	2.097													
Meta	N/A													



Análise de Dados: A média de utilização do pré-cadastro neste semestre foi superior a média do ano de 2009 em 32%. A utilização do sistema foi divulgada e incentivada na página do Tribunal na internet, no balcão, com a disponibilização de terminal para treinamento dos usuários e no final do mês de MAI/10 com a distribuição de folheto explicativo. A redução no mês de JUN/10 pode ser explicada por problemas no sistema, conforme relatado por alguns usuários. O problema já foi solucionado pela DGTEC.

Ações Gerenciais: A divulgação do folheto explicativo será intensificada e o terminal de treinamento mantido como incentivo para utilização do sistema.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Divisão de Protocolo Geral – PROGER

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS - PROGER											
OBJETIVO DA QUALIDADE	Tornar o PROGER mais célere e eficaz													
INDICADOR	ID.7.16.9 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	-									
FINALIDADE DO INDICADOR	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância para o Serviço de Mensageria													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo													
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100													
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal	SENTIDO DE MELHORIA	(MM) maior é melhor											
META	Disponibilizar o expediente no dia seguinte ao do recebimento e/ou acerto antes das 20:00h ao Serviço de Mensageria em no mínimo 80% dos dias no mês.	UNIDADE DE MEDIDA	Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no Serviço de Mensageria dentro da meta											
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
	DOC.CONFERIDOS	225.822	230.274	292.544	246.336	269.595	284.486	316.596	302.589	301.612	271.918	249.587	183.493	264.571
	%DIAS	46,7%	62,5%	81,8%	64,7%	70,0%	60,0%	78,3%	66,7%	76,2%	73,7%	42,1%	42,9%	63,8%
	2010													
MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	
DOC.CONFERIDOS	226.033	220.994	308.786	228.531	299.309	266.729							258.397	
%DIAS	73,3%	64,7%	17,4%	93,8%	100,0%	94,1%							73,9%	
RESULTADO NO PERÍODO														
MÊS ATUAL	94,1%													
MÉDIA NO ANO ATUAL	73,9%													
META (No mínimo- Mês)	80%													

Análise de Dados: A movimentação de funcionários que ocorreu desde o final do ano anterior até o mês de MAI/10 aliada ao aumento do movimento que ultrapassou no mês de JUN/10 a média de 15.500 documentos/dia, superior à média de 2009 em 10%, impactou de forma significativa no processo de trabalho, que teve sua meta adequada à nova realidade do PROGER a partir do mês de ABR/10. O horário médio de disponibilização do expediente em JUN/10 foi 17:59h, no entanto somente em sete, dos dezessete dias úteis, o movimento fora entregue dentro deste horário. O processo de trabalho recebeu um reforço no mês de JUN/10, nos dias de grande movimento, de dez funcionários de outras áreas da DGADM e dos funcionários da DIDIC e DINSP, recompondo a lotação e possibilitando o cumprimento da meta.

Ações Gerenciais: A realocação de funcionários dentro do DEDIS, juntamente com a solicitação à DGADM de reforço nos dias de muito movimento, serão as ações para manter o resultado dentro da meta, até que se restabeleça o equilíbrio movimento x funcionários no PROGER.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Serviço do Plantão Judiciário – SEPJU

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS - SEPJU												
PROCESSO DE TRABALHO	Apoiar a Administração do Plantão Judiciário													
INDICADOR	ID.7.16.13 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para distribuição dentro da meta estabelecida	DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO		-						
FINALIDADE DO INDICADOR	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente do Plantão para distribuição.													
CRITÉRIOS DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo													
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100													
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal						SENTIDO DE MELHORIA		(MM) maior é melhor					
META	Entregar até às 14:00h em no mínimo 70% dos dias.(Média anual)						UNIDADE DE MEDIDA		Dia em que o expediente fica pronto para distribuição dentro da meta					
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
	DOC.RECEBIDOS		865	700	1.174	929	1.013							936
%DIAS		100,0%	81,8%	93,8%	100,0%	100,0%								95,1%
RESULTADO NO PERÍODO														
MÊS ATUAL	100,0%													
MÉDIA NO ANO ATUAL	95,1%													
META (No mínimo-Média Anual)	70%													

Análise de Dados: Durante este semestre a meta anual foi cumprida, com destaque para os meses de FEV, MAI e JUN/10 onde os índices foram máximos. As reuniões realizadas com os funcionários para orientação sobre os lançamentos no Sistema DCP foram eficientes resultando de forma eficaz.

Ações Gerenciais: As reuniões, sempre que evidenciada a necessidade no monitoramento do indicador, serão mantidas como principal ação gerencial para que a eficácia do processo no quesito celeridade na prestação jurisdicional seja efetiva.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total Geral	Carência
DGADM/GBADM	5	0	2	7	0
DGADM/DEDIS	166	9	17	192	20
DGADM/DESOP	38	1	11	50	0
DGADM/DIPES	33	0	1	34	0
CGJ/DICIN	18	0	2	20	04
CGJ/DIATI	14	0	0	14	0
Total	274	10	33	317	24

- Capacitação

Os servidores da DGADM encontram-se aptos a desempenhar suas atividades, sendo orientados pelos gestores a participar de cursos de capacitação oferecidos pela ESAJ, com a finalidade de suprir competências.

Em Dezembro de 2009, as Matrizes de Competência das áreas da DGADM foram elaboradas para orientar a capacitação dos servidores no ano de 2010. No entanto, a previsão de implementação da RAD-DGPES-040 no primeiro semestre de 2010 não pode ser realizada pelo DEDEP, que agendou a implementação para outubro de 2010.

Ressaltamos que a Divisão de Pessoal implementa continuamente capacitação por ações não formais, onde servidores mais experientes orientam os recém chegados para o regular processamento, sendo tais medidas devidamente registradas.

A capacitação dos servidores Departamento de Distribuição segue o procedimento estabelecido para o sistema de gestão da qualidade implementado no PJERJ, com base na NBR ISO 9001:2008 e nas Matrizes de Competência dos papéis profissionais existentes na área.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

A alta rotatividade de funcionários neste Departamento, principalmente no PROGER, indica a necessidade de capacitação de toda Divisão em relação ao SIGA e às Noções Básicas da ISO 9001. O DEDIS solicitará apoio à DGPES e à DGDIN para implementação desta ação.

- Lotação

A lotação do Departamento de Distribuição está defasada em relação ao movimento atual, que tem aumentado constantemente. A lotação atual, por exemplo, do PROGER, é a mesma de 2008, no entanto a média diária de documentos recebidos passou de 11.500 em 2008 a 15.600 apurados em JUN/10, impactando de forma crítica os processos de trabalho e gerando insatisfação por parte dos usuários, traduzida na Pesquisa de Satisfação de MAI/10, onde o índice “Ótimo+Bom” do PROGER foi 47,47%, bem inferior aos 71,48% obtidos em NOV/09.

A Divisão de Custas e Informações também possui carência de funcionários, em função do aumento da demanda, como demonstram os indicadores operacionais descritos anteriormente.

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

O Departamento de Distribuição utiliza o Sistema DCP, Sistema PROGER e o SISCOMA no desempenho de suas atividades.

Os Sistemas PROGER e DCP têm apresentado inúmeras inconsistências e o Departamento solicita frequentemente os acertos à DGTEC.

O DEDIS, também, mantém contato constante com a DGTEC a fim de otimizar os processos de trabalho com a utilização dos recursos tecnológicos.

Existem no momento diversas solicitações aguardando a implementação, como o Recebimento de Petições com Código de Barras para o PROGER, Guia de Remessa Eletrônica para a DIDIC e o PROGER, Guia de Remessa de Lote para a DIDIC, módulo do e-PROT para a DINSP, diversas alterações e acertos nos relatórios do PROGER e DCP, dentre outras.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

A Divisão de Pessoal (DIPES) aguarda o desenvolvimento do sistema de certidão eletrônica, cujo processo com a solicitação de desenvolvimento já foi encaminhado à DGTEC.

A Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI) aguarda desde 2005 o desenvolvimento de sistema para Psicólogos e Assistentes Sociais para levantamento das estatísticas relacionadas às equipes interdisciplinares.

Abaixo, apresentamos de forma consolidada a situação dos sistemas utilizados pelas cinco áreas da DGADM (DEDIS, DESOP, DIPES, DIATI e DICIN):

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema de Distribuição e Controle Processual – DCP	DEDIS	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Sistema PROGER	DEDIS	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Protocolo Administrativo – PROT	TODAS	Atende parcialmente, pois é usado simultaneamente c/ E-PROT	Sim – Aguardando a conclusão das fases de implementação do E-PROT
Sistema Histórico Funcional - SHF	TODAS	Atende as necessidades	Foi solicitado pela DIATI alteração de nomenclatura de designações e quadro dos celetistas (códigos 74 e 9), a rotina PCPV somente aceita exclusão não permitindo alteração, necessitando de alteração
Sistema Histórico de Magistrado - SHM	DESOP e DIPES	Atende parcialmente as necessidades.	Disponibilizada apenas a situação atual do Magistrado e não os afastamentos. Foi solicitada a alteração, mas ainda não foi viabilizada
Sistema Histórico de Serventia - SHS	TODAS	Atende as necessidades	-
Sistema de Processamento de Texto - SPT	DESOP	Atende às necessidades na confecção de etiquetas	Não
Sistema de Controle de Malote - SISCOMA	DESOP e DEDIS	Atende às necessidades	Não
Sistema Histórico de Juízes - JUI	DICIN	Atende parcialmente necessidades	A inclusão da possibilidade de registro de Juiz de Paz – Ad Hoc
Sistema de Modelos de Recolhimento – SMR	DICIN	Atende parcialmente as necessidades	Os modelos não estão disponibilizados em sua totalidade, pois algumas serventias não possuem sistema compatível com a GRERJ Eletrônica
Sistema Penitenciário - SIPEN	DESOP	Atende às necessidades	Não



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema Estadual de Identificação –SEI (FAC On-line)	DESOP	Não atende às necessidades	Sim – Foram promovidas as alterações no Sistema da Secretaria de Segurança - SESEG e estão sendo testadas em projeto piloto
Sistema RENAVAL de Cadastro de Veículos do DETRAN-RJ	DESOP	Atende às necessidades	Não
Sistema DATAVIX	DIPES	Atende parcialmente as necessidades	Sim As formas de consulta precisam ser otimizadas
Sistema de Controle de Correspondências - SISCOR	DESOP	Atende parcialmente as necessidades	Sim
Sistema de Publicação Eletrônica para o Diário Oficial – SPEDONET	DESOP	Atende as necessidades	Não
Questionários para levantamento das estatísticas das equipes interdisciplinares	DIATI	Em desenvolvimento	Aguardando o desenvolvimento
Rede INFOSEG - Rede Nacional de Informações	DESOP	Atende às necessidades	Não
RENAJUD - Restrições Judiciais de Veículos Automotores	DESOP	Atende às necessidades	Não
SISMAT – Sistema de Controle de Material	DESOP	Atende às necessidades	Não



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

- Equipamentos

Quanto aos equipamentos, o DEDIS solicitou o aumento no quantitativo de autenticadoras e leitores ópticos. O processo foi iniciado em 2009 e ainda se encontra em andamento.

As impressoras matriciais do DEDIS necessitam de manutenção constante e a impressão não apresenta mais legibilidade com qualidade.

A carência de microcomputadores e impressoras, identificada no início da gestão 2009/2010, foi comunicada à DGTEC no primeiro semestre de 2009 e está sendo suprida paulatinamente.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

O DESOP sugere a colocação de divisória (parte cega e parte com vidro) entre o balcão de atendimento ao público e o Departamento, de modo a garantir a melhoria do trabalho de quem faz o serviço de atendimento e de quem trabalha internamente.

Os espaços internos e externos do DEDIS necessitam de reforma para melhor atendimento ao usuário e desenvolvimento dos processos de trabalho. Em especial, na área destinada ao PROGER, tendo em vista o aumento da demanda e a consequente necessidade de mais guichês de atendimento. Esta necessidade está evidenciada no tempo de atendimento, tamanho das filas e no resultado das pesquisas.

A reforma do sistema de refrigeração do DEDIS, solicitada em 2009, ainda não foi realizada.

As demais instalações da DGADM atendem as necessidades do serviço.

- Materiais de Consumo

Há necessidade de ajuste no fornecimento de grampeadores ao Departamento de Distribuição.

Os demais materiais de consumo atendem às demandas dos serviços.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

- Materiais Permanentes

A solicitação de cadeiras do DESOP, realizada em 2009, foi atendida no presente semestre.

No Departamento de Distribuição foi aberta solicitação, através do ofício DEDIS 383/2010, para substituição das cadeiras atuais por cadeiras ergonômicas. As atuais, além de serem desconfortáveis e sem padronização, prejudicam a postura e colocam em risco a saúde dos funcionários.

Os demais materiais permanentes atendem às demandas do serviço.

- Segurança

O DESOP sugere a permanência de um segurança no 7º andar, tendo em vista que já foram observadas pessoas (público externo) com comportamento alterado, colocando em risco a integridade física de servidores que trabalham no balcão de atendimento e nos demais serviços.

Não há problemas relativos à segurança nos demais setores.

4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente

Foram elaboradas dez rotinas administrativas no período deste relatório, conforme descrito no objetivo da qualidade 01, documentado no item 2.2. A situação das Rotinas Administrativas referentes à DGADM estão listadas na tabela a seguir:

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DGADM-002	Gerir o Departamento de Distribuição	06	DEDIS	Atualizada e em vigor	-
RAD-DGADM-003	Controlar Produtos Não Conformes no DEDIS	06	DEDIS	Atualizada e em vigor	-
RAD-DGADM-004	Apoiar a Administração do Plantão Judiciário	05	DEDIS	Atualizada e em vigor	-
RAD-DGADM-005	Receber e Distribuir Documentos	05	DEDIS	Atualizada e em vigor	-
RAD-DGADM-006	Conferir e Encaminhar Documentos na Distribuição Contínua	05	DEDIS	Atualizada e em vigor	-
RAD-DGADM-007	Receber e Analisar Documentos	05	DEDIS	Atualizada e em vigor	-



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE

CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DGADM-008	Classificar e Distribuir Documentos	05	DEDIS	Atualizada e em vigor	-
RAD-DGADM-009	Receber e Protocolizar Documentos	06	DEDIS	Atualizada e em vigor	-
RAD-DGADM-010	Conferir e Encaminhar documentos no PROGER	06	DEDIS	Atualizada e em vigor	-
RAD-DGADM-011	Receber, Protocolizar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos	01	DESOP	Atualizada e em vigor	-
RAD-DGADM-012	Elaborar, Atualizar e Emitir Certidão para Fins de Licitação Pública e Outras	00	DIPES	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-014	Gerir Documentos e Informações	00	DESOP	Atualizada e em vigor	-
RAD-DGADM-015	Processar Feitos Relativos à Cobrança Indevida de Emolumentos	00	DICIN	Atualizada e em vigor	-
RAD-DGADM-016	Encaminhar Correspondências	00	DESOP	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-017	Processar Feitos de Designação e de Dispensa de Secretário de Juiz de Direito	00	DIPES	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-018	Levantar e Consolidar Dados Estatísticos das Equipes Técnicas Interdisciplinares	00	DIATI	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-019	Remover Escrivão	00	DIPES	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-020	Solicitar Busca de Certidão	00	DESOP	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-021	Fornecer Orientação Quanto a Custas Judiciais, Taxas Judiciárias e Emolumentos Extrajudiciais	00	DICIN	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-022	Processar Solicitações de Cadastramento/Desligamento de Servidor Cedido por Órgãos Externos	00	DIPES	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-023	Atualizar Dados Referentes a Custas Judiciais, Taxas Judiciárias e Emolumentos Extrajudiciais na Intranet/Internet	00	DICIN	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-024	Processar feitos relativos à distribuição fora do prazo, retificação e cancelamento de distribuição		DICIN	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM - XX	Processar cadastramento e prestação de contas de pessoal extrajudicial		DIPES	Em elaboração	
RAD-DGADM - XX	Abertura de conta corrente		DICIN	Em elaboração	
RAD-DGADM - XX	Atender solicitações de antecedentes criminais, de informações do cadastro estadual de veículos e de senhas de acesso aos sistemas sei e sipen		DESOP	RAD elaborada, aguardando ajustes em convênios	
RAD-DGADM - XX	Promover a erradicação do sub-registro civil de nascimento		DESOP	Em elaboração	
RAD-DGADM - XX	Pedido de certidão (dipes/sepex)		DIPES	Em elaboração	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE

CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DGADM - XX	Processar a emissão de certidão referente à pessoal de serviço extrajudicial.		DIPES	Em elaboração	
RAD-DGADM - XX	Processar cadastramento, autorização para contratar e informação de dados do cadastro de celetistas de serviços extrajudiciais não oficializados ou privatizados		DIPES	Em elaboração	
RAD-DGADM - XX	Processar designação e dispensa de r/e, e/e, bem como substitutos, estes de serviços oficializados e a anotação de substituição dos gestores de tais serviços		DIPES	Em elaboração	

As RAD do DEDIS passam por atualizações semestrais e a próxima fase de atualizações está prevista para AGO/10.

No que se refere à organização do arquivo corrente, todas as áreas da DGADM receberam o apoio do DEGEA, já tendo elaborado relação de acervo documental e estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A DGADM é a responsável pela fiscalização do contrato de pessoal terceirizado atuante nas áreas administrativas da Corregedoria Geral da Justiça. O contrato encontra-se em situação regular.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

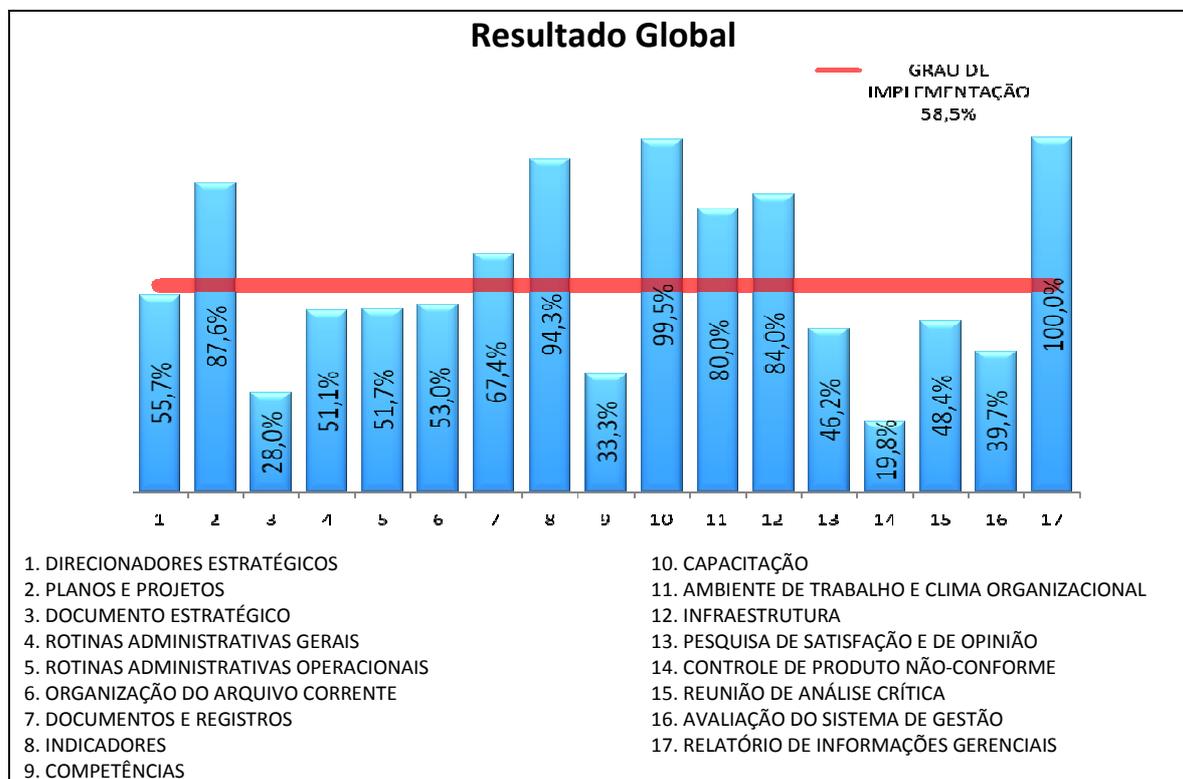
5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO

A Unidade não passou por auditorias de gestão (internas ou externas) no período.

5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

Resultados (No ano)		
1ª Avaliação		
Resultado:	58,5%	Ações Gerenciais
Período de Realização:	26/03/2010	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementados os direcionadores do PJERJ com toda a equipe e revisados e implementados os direcionadores estratégicos das UO; ✓ Iniciada a elaboração do documento estratégico da DGADM; ✓ Implementada a RAD-DGCON-009- arquivos correntes em todas as unidades da DGADM; ✓ Implementada a Resolução 21/2009; ✓ Elaboradas rotinas de dez processos de trabalho das áreas não-certificadas da DGADM; ✓ Arquivos correntes organizados em toda a DGADM com assessoria do DEGEA; ✓ O DEDEP agendou para outubro a implementação da RAD-DGPES-040.

Fonte:





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

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

6.1 Projeto VIAGEM LEGAL

O folheto informativo 'Viagem Legal' desenvolvido pela DGADM, que teve a colaboração e envolvimento de funcionários do Plantão Judiciário da Capital, divulgou no Estado do RJ os procedimentos necessários para quem necessita de autorização para viajar com menores. O folheto foi distribuído no Plantão, Juizados da Infância, agências de viagem, rodoviárias e aeroportos, além de estar disponibilizado na página da Corregedoria na internet.

6.2 Promoção da erradicação do sub-registro de nascimento

Atuação da Secretaria da Comissão de Erradicação do Sub-registro na realização da AÇÃO GLOBAL, em Gamboa, no dia 22/05/2010, e da JUSTIÇA EM AÇÃO, em Copacabana, no dia 29/05/2010.

6.3 Padronização do serviço de protocolo e arquivo

Visando à padronização e celeridade dos processos de trabalho, o SEARQ, o SERAU e o SEDIS (serviços do DESOP) elaboraram, respectivamente, orientações sobre desarquivamento de processos e cadastramento e atuação de expedientes para serem apresentadas ao DENUR, com posterior envio aos NUR.

6.4 Informativo DEDISSEASSIM!

O Departamento de Distribuição implementou o Informativo DEDISSEASSIM! que substituiu a atividade "TÔ DENTRO" do período anterior. A intenção é promover a integração e envolvimento dos funcionários, ouvindo sua opinião, disseminando os elementos do SIGA e divulgando atividades culturais dos servidores.

Na primeira edição, estão registradas cinco sugestões que foram encaminhadas a Administração Superior e/ou respondidas em Quadro de Respostas utilizado para este fim.

6.5 Comissão de Funcionários - DEDIS

O Departamento de Distribuição recebeu uma pauta de reivindicações dos funcionários do PROGER com a escolha de um representante para participar da Gestão da Divisão. Esta proposta teve início na atividade "TÔ DENTRO" e foi implementada em ABR/10.



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

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os resultados obtidos no período demonstram que existe a necessidade de reestruturação do Departamento de Distribuição para que o Sistema de Gestão se mantenha eficiente e eficaz em busca da melhoria contínua.

Diversas ações foram tomadas no período como: a cessão de funcionários pelas demais áreas da DGADM ao PROGER nos dias de grande movimento e em volta de feriados (“força- tarefa”); as solicitações de alterações e/ou desenvolvimento de sistemas informatizados para otimizar os processos de trabalho; a realocação de funcionários entre as Divisões do Departamento para atenuar as conseqüências da falta de pessoal e aumento de movimento; a solicitação de equipamentos para atender às necessidades dos usuários internos e externos, dentre outras, com a finalidade de melhorar a produtividade, a satisfação do usuário e adequar os resultados à atual demanda do PJERJ.

Ressaltamos o sucesso do Pré-cadastro, que teve aumento significativo em sua utilização, com destaque para o terminal de treinamento dos usuários e o desenvolvimento e distribuição do novo folheto explicativo.

O resultado obtido pelo afastamento do balcão de atendimento da DINSP com a disponibilização de terminal e impressora junto ao balcão para agilizar o atendimento ao usuário, também é motivo de destaque. Resultado evidenciado nas Pesquisas de Satisfação e Opinião do DEDIS com o elevado índice de satisfação dos usuários.

O folheto informativo Viagem Legal, que teve a colaboração e envolvimento de funcionários do Plantão Judiciário da Capital é outra atividade que merece destaque. Com a intenção de divulgar os procedimentos para quem necessita de autorização para viajar com menores o folheto foi distribuído no Plantão, Juizados da Infância, Agências de Viagem, Rodoviárias e aeroportos, além de estar disponibilizado na página da Corregedoria na internet.

Ressalta-se ainda o espírito de equipe dos funcionários que se desdobraram para enfrentar as dificuldades apresentadas neste período, colaborando com os Gestores e consolidando resultados bem acima da previsão.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Para continuidade e melhoria do sistema de gestão, atendimento às necessidades dos usuários internos e externos e consolidação do sucesso do SIGA/DGADM, sugere-se:

- Continuidade do plano de ação para implementação dos elementos do SIGA em todas as unidades da DGADM;
- Reestruturação das áreas interna e externa do DEDIS;
- Ampliação do espaço físico do Plantão Judiciário;
- Adequação do quadro de funcionários ao novo patamar médio de movimento;
- Adequação dos sistemas DCP e PROGER às necessidades atuais, evitando o controle paralelo manual e otimizando os processos de trabalho com a implementação urgente das diversas solicitações pendentes na DGTEC;
- Aumento de equipamentos de informática em função da atual demanda (licitação de autenticadoras e leitores ópticos);
- Reforma do sistema de refrigeração no DEDIS, cuja solicitação está pendente há 16 meses;
- Implantação do *Call Center* no DISQUE-CUSTAS;
- Desenvolvimento do sistema para levantamento das estatísticas das equipes técnicas interdisciplinares.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

8 ANEXOS

8.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES	ÁREA
P.7.09 PROCESSAR FEITOS EM MATÉRIA DE PESSOAL	2º NÍVEL ID.7.09.01 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO EM MATÉRIA DE DESIGNAÇÕES DE SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS NA DIVISÃO DE PESSOAL Σ <i>Datas de saída</i> – <i>datas de entrada</i> / <i>Total das saídas</i> ID.7.09.02 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DE FEITOS DE DIREITOS E DEVERES (FÉRIAS E LICENÇAS MÉDICAS) Σ <i>Datas de saída</i> – <i>datas de entrada</i> / <i>Total das saídas</i> ID.7.09.03 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DE FEITOS DE LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO (DESIGNAÇÃO E DISPENSA DE SECRETÁRIO DE JUIZ) Σ <i>Datas de saída</i> – <i>datas de entrada</i> / <i>Total das saídas</i>	DIPES
P.7.10 PROVER SUPORTE OPERACIONAL	ID.7.10.1 – ÍNDICE MÉDIO DIÁRIO DE PROCESSAMENTO DE DOCUMENTOS (Média de documentos cadastrados no mês - Média de documentos não cadastrados no mês) / Média de documentos cadastrados no mês) X 100 ID.7.10.2 – ÍNDICE DE CONFORMIDADE DA DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS (Total de documentos distribuídos aos destinos no mês - Total de documentos distribuídos incorretamente) / Total de documentos distribuídos aos destinos no mês) X 100 ID.7.10.4 – PERCENTUAL DE CORRESPONDÊNCIAS ENCAMINHADAS (Total de correspondências encaminhadas / Total de correspondências recebidas) x 100 ID.7.10.10 – TEMPO DE ATENDIMENTO DO SEIAC ÀS SOLICITAÇÕES DE FAC Σ de tempo em dias / Número de solicitações da amostra ID.7.10.11 – TEMPO MÉDIO ATRIBUÍDO AO SERVIÇO DE CERTIDÕES PARA FINALIZAR AS BUSCAS DE CERTIDÃO CÍVEL (RCPN) Σ do tempo decorrido em dias no SECER / Total da quantidade de processos finalizados no mês ID.7.10.12 – TEMPO MÉDIO ATRIBUÍDO AO SERVIÇO DE CERTIDÕES PARA FINALIZAR AS BUSCAS DE CERTIDÃO CRIMINAL - CÍVEL - FALÊNCIA - INVENTÁRIO - EXECUÇÃO FISCAL Σ do tempo decorrido em dias no SECER / Total da quantidade de processos finalizados no mês	DESOP
P.7.11 GERENCIAR EMISSÕES DE CERTIDÕES PARA FINS DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA	ID.7.11.01 - TEMPO MÉDIO DE PREPARO DE CERTIDÃO Σ <i>Datas de saída</i> – <i>datas de entrada</i> / <i>Total das saídas</i>	DIPES



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES	ÁREA
P.7.12 COORDENAR AS EQUIPES TÉCNICAS DE ASSISTENTES SOCIAIS, PSICÓLOGOS E COMISSÁRIOS DE JUSTIÇA	ID7.12.1 QUANTIDADE DE CREDENCIAMENTOS, RENOVAÇÃO DE CREDENCIAMENTOS E DESCREDENCIAMENTOS EFETUADOS NO MÊS X 100 (SECJI) ID.7.12.2 QUANTIDADE DE PROCESSOS RECEBIDOS POR EQUIPE/NÚMERO DE PROFISSIONAIS EM ATUAÇÃO NA EQUIPE (SEASO/SEPSI) ID.7.12.3 QUANTIDADE DE PROCESSOS RECEBIDOS PELA EQUIPE/NÚMERO DE PROCESSOS CONCLUÍDOS (SEASO/SEPSI)	DIATI
P.7.13 ASSESSORAR OS JUÍZES NA MATÉRIA DE INFÂNCIA, JUVENTUDE E IDOSO	ID.7.13.1 QUANTIDADE DE MINUTAS ELABORADAS/SOLICITADAS X 100 (Excluído)	DIATI
P.7.16 GERENCIAR A DISTRIBUIÇÃO DE FEITOS JUDICIAIS	(1º Nível) ID.7.16.1 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO $(\sum \text{respostas O+B} / \text{total de respostas}) \times 100$ ID.7.16.2 PERCENTUAL DE DISTRIBUIÇÕES EXCLUÍDAS $[(\sum \text{documentos excluídos}) / (\text{total de documentos distribuídos})] \times 100$	DEDIS
	(2º Nível) SUBPROCESSO - REALIZAR INSTRUÇÃO PROCESSUAL ID.7.16.3 ÍNDICE DE PROCESSOS DEVOLVIDOS ÀS VARAS $[(\sum \text{processos devolvidos no mês} / \text{Total de processos recebidos no mês}) \times 100$ ID.7.16.5 TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS DOCUMENTOS (SERIP) Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês. ID.7.16.5 TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS DOCUMENTOS (SECAP) Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês.	DEDIS/ DINSP
	(2º Nível) SUBPROCESSO - REALIZAR DISTRIBUIÇÃO CONTÍNUA ID.7.16.7 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA ENTREGA AO SERVIÇO DE MENSAGERIA DENTRO DA META ESTABELECIDADA $(\sum \text{Dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta} / \text{total de dias úteis no mês}) \times 100$ ID.7.16.8 PERCENTUAL DE DOCUMENTOS PRÉ-CADASTRADOS $[(\sum \text{documentos pré-cadastrados}) / (\text{total de documentos distribuídos})] \times 100$	DEDIS/ DIDIC
	(2º Nível) SUBPROCESSO-PROTOCOLIZAR EXPEDIENTES À 1ª INSTÂNCIA ID.7.16.9 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA ENTREGA AO SERVIÇO DE MENSAGERIA DENTRO DA META ESTABELECIDADA $(\text{Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta} / \text{total de dias úteis no mês}) \times 100$	DEDIS/ PROGER
	SUBPROCESSO-APOIAR A ADMINISTRAÇÃO DO PLANTÃO JUDICIAL	SEPJU



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES	ÁREA
	ID.7.16.13 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA DISTRIBUIÇÃO DENTRO DA META ESTABELECIDA (Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100	
P.7.17 INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS	(2º Nível) ID.7.17.01 QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR TIPO Σ dos atendimentos do mês por tipo ID.7.17.02 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS Σ (data saída – data entrada no mês) / total de saídas no mês	