



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual

DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - DGADM

2011

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL		
	Unidade Organizacional: DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO (DGADM)	Aprovado por: ALESSANDRO BORGES VALENTE	Período: 01/01/2011 A 31/12/2011

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

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	6
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	6
2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade	8
2.3 Indicadores Estratégicos.....	21
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	22
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho).....	22
3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho).....	23
4 GESTÃO DOS RECURSOS	50
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	50
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	64
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura	66
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	68
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	72
5 AVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS.....	72
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	74
6.1 Comunicação Interna.....	74
6.2 Atividade Cultural.....	74
6.3 Capacitação.....	74
6.4 Reunião para Melhoria de Gestão em Equipes Interdisciplinares	75
6.5 Comunicação Interdisciplinar.....	75
6.6 Seminários, Encontros e Cursos de Extensão.....	76
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	76
8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES	80



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 (**DGADM**) composta pelo Departamento de Distribuição (**DEDIS**), Departamento de Suporte Operacional (**DESOP**), Divisão de Pessoal (**DIPES**), Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (**DIATI**) e Divisão de Custas e Informações (**DICIN**), da Corregedoria Geral da Justiça, relativos ao período de janeiro a dezembro/2011.

Quanto à **gestão estratégica**, a DGADM definiu dois (02) objetivos da qualidade. Esses objetivos são relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade do DEDIS, Unidade da DGADM que possui Sistema de Gestão certificado de acordo com a NBR ISO 9001:2008. Os objetivos estão sendo implementados por meio de plano de ação. Detalhes são encontrados no item 2 deste relatório.

A Diretoria é coordenadora de um (01) **projeto estratégico**, de acordo com a Resolução TJ/OE nº. 21/2009 e desenvolve, ainda, **projetos não estratégicos**. Todos os projetos estão detalhados no item 2.2 deste relatório.

A DGADM não é responsável pela medição de indicadores estratégicos.

No que diz respeito à **gestão operacional**, a análise dos indicadores das Unidades subordinadas mostram que seus resultados são satisfatórios e demonstram que a DGADM está realizando os seus processos de gestão com eficiência e eficácia, conforme detalhado no item 3. O DESOP está estudando a forma de mensurar o trabalho executado pela Secretaria de Apoio à Comissão Judiciária para Erradicação do Sub-Registro para construção de um indicador em 2012, cuja finalidade será monitorar o tempo médio de processamento de feitos na Secretaria. A DICIN, por sua vez, definiu seus novos indicadores e estes serão monitorados a partir de janeiro de 2012. A DGADM fará ajustes na Árvore de Processos de Trabalho e seus respectivos indicadores de suas Unidades.

No que se refere a **recursos pertinentes a pessoal**, constata-se que há necessidade de adequação do quadro de pessoal ao movimento atual, como demonstrado no item 4.1.

Quanto à **capacitação**, A DIATI estabeleceu um programa com a ESAJ de cursos na área de Psicologia e Serviço Social. Esta capacitação faz parte do Projeto Polos



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

Interdisciplinares. A DICIN apontou a necessidade de mais cursos para os novos colaboradores. Para as demais unidades, houve provimento satisfatório de cursos e treinamentos, tanto no que se refere à quantidade como à qualidade das ações de capacitação.

Com relação aos **recursos de tecnologia da informação**, existem processos em andamento para adequação do quantitativo de **equipamentos** à necessidade do DEDIS. A DIPES apontou a necessidade da troca dos atuais computadores por mais modernos e velozes e com monitores de LCD. A DICIN realizou a troca dos atuais monitores do Setor de Atendimento ao balcão por monitores de LCD, restando trocar outros do setor de atendimento por telefone. A DIATI realizou a troca dos monitores de LCD, bem como computadores com Windows 2010. Nas demais Unidades houve provimento satisfatório de **equipamentos**. No que se refere aos **sistemas**, a DGADM necessita de apoio prioritário da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC) no desenvolvimento e aperfeiçoamento de diversos sistemas, conforme detalhado no item 4.2 deste relatório.

No que se refere aos **recursos de infraestrutura**, as instalações do DEDIS não comportam o movimento atual, havendo necessidade de readequação dos espaços internos, bem como dos espaços externos, para garantir o atendimento aos requisitos dos usuários, que têm explicitado suas necessidades nas pesquisas de opinião e satisfação. O provimento de material de consumo precisa de ajustes e o material permanente precisa ser renovado por material (equipamento) ergonômico, principalmente as cadeiras. Em relação à segurança das instalações não está adequada às necessidades da Unidade. Os apontamentos citados estão detalhados no item 4.3. O DESOP sinalizou quanto à adequação do layout, à segurança e à irregularidade do piso. A DIPES ressaltou a necessidade da substituição de seu piso, que está causando sérios transtornos, face ao deslocamento e queda das placas. Os apontamentos citados estão detalhados no item 4.3.

Quanto à documentação e registro dos processos de trabalho, a DGADM documentou seis (06) novos processos de trabalho – dois (02) do DESOP, dois (02) da DIPES e dois (02) da DIATI; revisou dez (10) rotinas administrativas do DEDIS, cinco (05) do DESOP, uma (01) da DIATI, duas (02) da DIPES e duas (02) da DICIN e avaliou seis (06) rotinas da DICIN e três (03) da DIPES. Restam elaborar cinco (05) rotinas administrativas e uma (1) rotina aguarda publicação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

Para a organização do arquivo corrente, as Unidades da DGADM receberam o apoio do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DEGEA) e elaboraram a relação de acervo documental, estando cientes dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definição nas rotinas que tratam do assunto. A DIATI finalizou a organização do arquivo corrente de todas as suas áreas.

Com relação à **fiscalização de contratos**, a DGADM foi designada para fiscalizar a execução do Contrato de Prestação de Serviços de Apoio Administrativo, de nº. 003/956/2009, Processo nº. 210.776/2009, das Unidades Administrativas da Corregedoria Geral da Justiça, conforme detalhado no item 4.5 deste relatório.

O DEDIS passou por duas **auditorias** internas e duas externas. A manutenção da Certificação da unidade foi recomendada pelas equipes auditoras. Detalhes das Auditorias estão no item 5.

A DGADM foi classificada no Nível Planejado em 2011 na Avaliação do SIGA. Detalhes da Avaliação estão descritos no Item 5.

No período de abrangência deste relatório, a DGADM realizou nove (09) atividades complementares, conforme detalhado no item 6 deste relatório.



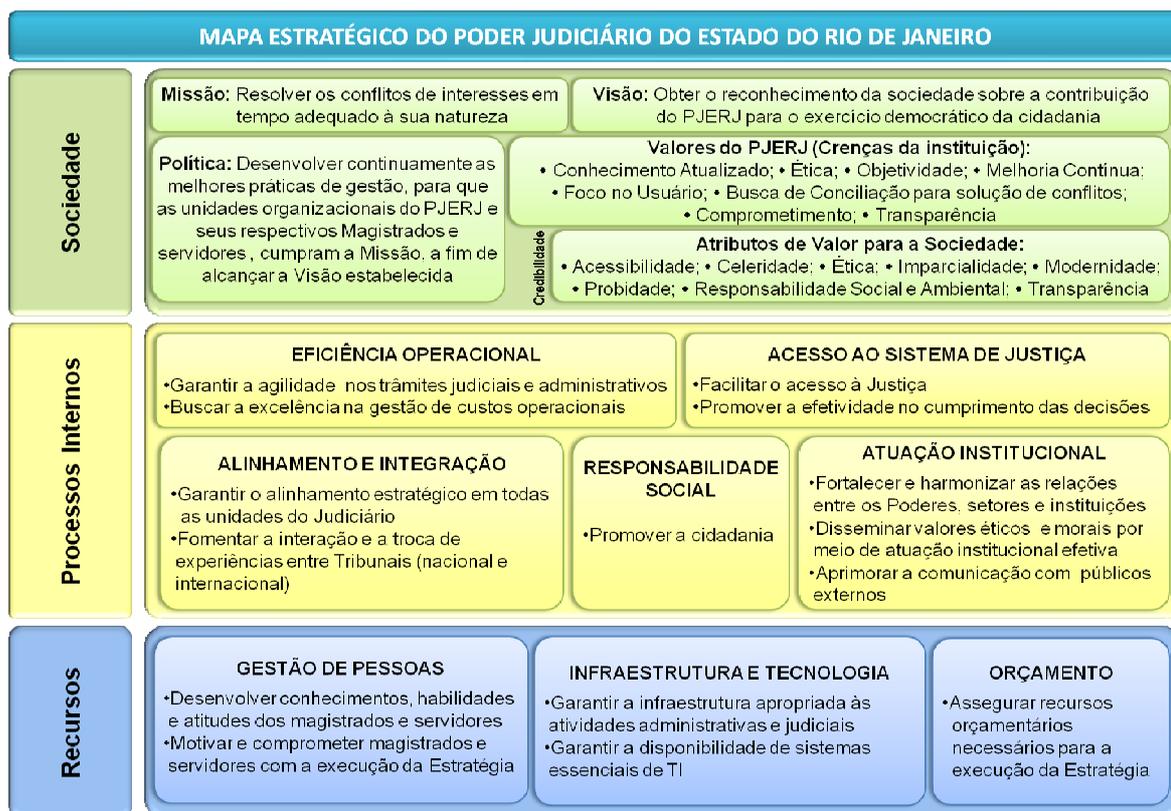
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DGADM são definidos a partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, definidos no Mapa Estratégico do PJERJ:



- **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 apoiar o serviço de administração 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.”



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

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.”
- **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.”
- **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.”



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade

O quadro geral de objetivos da qualidade e projetos da DGADM é o seguinte:

Nº	Nome/Descrição	Objetivo da Qualidade	Projeto	Projeto Estratégico
1	Erradicação do Sub-Registro Civil de Nascimento (DGADM-DESOP)	-	-	X
2	Polos Interdisciplinares (DGADM-DIATI)	-	X	-
3	Desenvolver (DGADM)	-	X	-
4	Call Center (DGADM-DICIN)	-	X	-
5	Aumentar o Grau de Satisfação do Usuário do DEDIS	X	-	-
6	Tornar a DIDIC Mais Célere e Eficaz (DEDIS)	X	-	-
7	Informatização de Acervo Criminal Estadual (DGADM-DESOP)	-	X	-
8	Aprimorar a sistemática de lançamento de frequência de Secretários de Juízes (DGADM-DIPES) – Projeto encerrado em FEV/11.	-	X	-
9	Emissão Eletrônica da Certidão para Licitação Pública e Outros (DGADM-DIPES) – Projeto encerrado em NOV/11.	-	X	-

Os resultados detalhados de cada projeto e/ou objetivo da qualidade seguem nas tabelas abaixo:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

TEMA: Responsabilidade Social							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Promover a Cidadania							
PROJETO ESTRATÉGICO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
ERRADICAÇÃO DO SUB-REGISTRO CIVIL DE NASCIMENTO	A ser definida	46,5%	29,5%	N/A	2.526	R\$ 500.000,00	R\$ 0,00
		OBSERVAÇÕES:					
		Índice de cumprimento do cronograma: 63,4%		2.526 corresponde ao número de pessoas beneficiadas pelo projeto neste período.		Índice de cumprimento do orçamento: 0%	
<p>ANÁLISE DE DADOS: Verifica-se que 63,4% do cronograma planejado foram realizados dentro do prazo determinado. Os 36,6% que ainda não foram realizados referem-se à informatização do acervo cartorário dos RCPN, que aguarda estudo de viabilidade técnica. Segue abaixo, planilha contendo a atuação da Secretaria de Apoio à Comissão Judiciária para Erradicação do Sub-Registro em ações de captação social.</p>							
<p>AÇÕES GERENCIAIS: Realizar reuniões com a administração a fim de verificar a viabilidade técnico-financeira da informatização do acervo cartorário dos RCPN.</p>							

Fonte: Relatórios e Planilhas Estatísticas.

Segue quadro com a atuação da Secretaria de Apoio à Comissão Judiciária para Erradicação do Sub-Registro na promoção da erradicação do Sub-Registro de nascimento.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

EVENTO	DATA	LOCAL
Ação Global	06/02/11	Morro do Cruzeiro
Ação Global	27/03/11	Salgueiro UPP (Formiga, Salgueiro, Macaco, Andaraí) Vila Olímpica do Salgueiro
Justiça em Ação	11/04/11	Santa Cruz
Ação Global	17/04/11	Complexo do Alemão - Vila Olímpica do Alemão
Ação Social - (Promovida pelo MP)	30/04/11	Cidade de Deus
Ação Global	14/05/11	Vila Olímpica da Mangueira
Ação Global	19/06/11	Babilônia/Chapéu Mangueira UPP - Forte do Leme
Ação Global	24/07/11	Nova Iguaçu
Mutirão p/ erradicação do Sub-Registro	08 a 12/08/11	São Gonçalo
Evento Viva São João	11/09/11	São João de Meriti
Ação Global	25/09/11	Vila Olímpica da Gamboa UPP Providência
Mutirão p/ erradicação do Sub-Registro	17 a 20/10/11	Nova Iguaçu



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

TEMA: EFICIENCIA OPERACIONAL							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
POLOS INTERDISCIPLINARES EQUIPES TÉCNICAS DE PSICOLOGIA E SERVIÇO SOCIAL (ETIC)	Coeficiente de variação máximo de 15% no ano na Taxa média de demanda por Equipe - Psicólogos	21,4%	40,6%	Até 15% ao ano	33,2%	R\$ 180.000,00	R\$ 0,00
	Coeficiente de variação máximo de 15% no ano na Taxa média de demanda por Equipe – Assistentes Sociais				0,9%		
	90% no ano até 2014 Na Taxa de Produtividade por Equipe - Psicólogos			81,7%			
	90% no ano até 2014 Na Taxa de Produtividade por Equipe – Assistentes Sociais			78,9%			
	OBSERVAÇÕES						
		Índice de cumprimento de cronograma: 190%		XXX		Índice de cumprimento do orçamento: 0,0%	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

ANÁLISE DE DADOS:

A distribuição de Psicólogos e Assistentes Sociais entre as Equipes Interdisciplinares Cíveis (ETICs) foi reordenada de forma a buscar maior eficiência e eficácia na prestação jurisdicional, bem como melhor equalização do trabalho dos profissionais.

A forma de trabalho em equipe foi otimizada devido aos possíveis ajustes levados em consideração na análise dos dados estatísticos. A demanda para estudos psicológicos e sociais das serventias judiciais de todo o estado seguiu os critérios de distribuição territorial e funcional estabelecidos pela Resolução TJ/OE nº 39/2006. Com consequência, a taxa de produtividade das equipes apresentou um aumento.

Em 2011 equipamos as equipes de Nova Friburgo, Itaguaí, Campos e Volta Redonda; cada uma com viatura própria em seu patrimônio. Em outubro de 2011, doze equipes receberam viaturas, que ficaram no patrimônio dos NUR's, para uso exclusivo das ETIC's, totalizando 16 viaturas. As Equipes receberam, ainda, motorista e cota de gasolina para os deslocamentos entre as comarcas. Observa-se que faltam 04 ETIC's para serem equipadas com viaturas. Vale ressaltar que não houve necessidade de gasto para a DIATI pelo Projeto, visto que o Tribunal cedeu viaturas para este fim.

Foi dada continuidade ao Programa "Diálogos Interdisciplinares" de Capacitação e/ou atualização dos servidores nos cargos de analista judiciário na especialidade de psicólogos e assistentes sociais do PJERJ, com a finalidade de promover instrução continuada de conhecimentos, habilidades e atitudes essenciais para o alcance dos objetivos estratégicos. Participaram do curso Metodologia para Implementação de Projetos na ESAJ 32 profissionais de Equipes Técnicas, sendo estes, psicólogos e assistentes sociais.

Os chefes dos Serviços de Apoio aos Psicólogos e Assistentes Sociais continuam realizando visitas às comarcas de todo o Estado para elaboração de rotinas de trabalho, implementação de nova estatística bem como para detectar problemas para a melhoria e eficácia das equipes. O referido estudo tem como objetivo o melhoramento das atividades profissionais dos envolvidos no Projeto Polos Interdisciplinares.

Reuniões com Juízes auxiliares da CGJ e Presidência para a organização de infraestrutura das Equipes Técnicas também continuam sendo objeto de atuação desta Divisão através de seus Serviços de Apoio.

AÇÕES GERENCIAIS:

Negociar com áreas intervenientes para a melhoria da infraestrutura das equipes técnicas interdisciplinares atuantes nos Polos do PJERJ.

Realizar cursos específicos de capacitação interagindo com a ESAJ.

Foi elaborado e apresentado à Administração Superior relatório com sugestões a serem adotadas para dar maior celeridade a aquisição dos veículos para equipar as equipes técnicas do Estado. As propostas foram analisadas e, foram cumpridos 60% desta demanda. É importante ressaltar que a produtividade das equipes está indiretamente ligada à estrutura e logística adotada e adquirida.

Fonte: Relatórios e Planilhas Estatísticas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

TEMA: GESTÃO DE PESSOAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: DESENVOLVER CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES DOS MAGISTRADOS E SERVIDORES

PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
DESENVOLVER	Foco 1: Capacitar 100% dos Escrivães e REs (729 Escrivães) até DEZ/12	22,5%	22,5%	520 (Escrivães/REs)	452 (Escrivães/REs)	R\$ 176.800,00	R\$ 176.800,00
	OBSERVAÇÕES						
		Índice de cumprimento do Cronograma: 53,0%		Índice de cumprimento do Resultado: 87%		Índice de cumprimento do orçamento: 100,0%	

ANÁLISE DE DADOS: O projeto capacitou 30 Escrivães/REs em 2010, data da primeira turma. Em 2011 foram planejadas e realizadas 13 turmas capacitando 452 Escrivães/REs, cumprindo, assim, o cronograma previsto para o Foco 1 do projeto. Em 2011 o índice de Satisfação atingiu no conjunto O+B, 99,45%, demonstrando o sucesso do projeto.

O **Foco 2 - Capacitar as Equipes Cartorárias** - está em processo de avaliação e autorização pela Administração Superior.

AÇÕES GERENCIAIS: A DGADM continuará acompanhando a realização das turmas e prestando informações às Unidades, quando necessário. Com relação ao Foco 2, a Diretoria aguarda a decisão da Administração Superior do TJRJ, para redefinir as ações e o cronograma do foco 2.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

- TEMA: Eficiência Operacional.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a celeridade nos trâmites judiciais e administrativos.

PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
CALL CENTER	Pesquisa de Satisfação – a ser definida	95%	25%	N/A	67% (O+B)	R\$ 140.000,00	R\$ 0,00
	Ligações Perdidas – a ser definida			N/A	55%		
	OBSERVAÇÕES						
		Índice de cumprimento do cronograma: 22,1%				Índice de cumprimento do orçamento: 0%	
ANÁLISE DE DADOS: Foram realizadas trocas dos aparelhos convencionais de telefonia (head-set), por aparelhos digitais com tecnologia para receber o programa de ativação do Call Center. Porém, o cronograma sugerido pela DETEL inicialmente não fora cumprido e o processo está em tramitação nas áreas intervenientes para avaliação e definição de ações e prazos de complementação da instalação do Call Center.							
AÇÕES GERENCIAIS: Agendar reuniões com as áreas intervenientes e a Administração Superior a fim de estabelecer um novo Cronograma de prazo e utilização de recursos. O projeto está sob apreciação e análise da Administração Superior.							

Fonte: Relatórios e Planilhas de Indicadores.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

TEMA: Visão do PJERJ

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Obter o Reconhecimento da Sociedade sobre a Contribuição do PJERJ para o Exercício Democrático da Cidadania

OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Objetivo da Qualidade: Aumentar o Grau de Satisfação do Usuário do DEDIS	Atingir 88% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom) até DEZ/2011	100%	50%	88%	86,30%	15.000,00	0,00
		OBSERVAÇÕES					
		Índice de cumprimento do cronograma 50%		XXX		Não houve necessidade de aquisição dos leitores óticos e a Unidade aguarda a posição da DGENG quanto à reestruturação do DEDIS.	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

ANÁLISE DE DADOS:

O Plano de Ação deste Objetivo de Qualidade contempla as seguintes ações:

Recebimento de petições com código de barras (40%) – teve suas ações 100% concluídas e sua implantação se deu no dia 19/07/11;

Guia de remessa eletrônica (4%) – o processo nº 2010.096501 está em fase de priorização junto à Administração Superior e a DGTEC;

Reestruturação do Espaço Físico Interno DIDIC e PROGER (10%) – a ação foi 100% concluída em 30/05/11;

Reestruturação do Espaço Físico do DEDIS (30%) – a Criação de mais de 10 guichês de atendimento no PROGER, foi incorporada a um Projeto Básico de Readequação do 2º e 3º Pavimento, por determinação superior. O processo encontra-se na DGENG para avaliação da viabilidade técnica;

Disponibilização da Máquina de Café no SEPJU (16%) - Processo nº 2011.141801 arquivado. De acordo com a DGLOG, a licitação foi deserta. A OAB, pelo processo nº 2011/104039, solicitou autorização para a instalação de maquinário similar, que está na Administração Superior em avaliação;

A evolução dos indicadores por área do DEDIS ficou da seguinte forma (Conjunto O+B):

Área	MAI/11	NOV/11	Evolução
DINSP	94,23%	95,25%	+1%
DIDIC	92,86%	94,85%	+2%
PROGER	73,82%	85,97%	+16%
SEPJU	80,93%	70,66%	-13%

A DINSP e a DIDIC apresentaram melhorias e permaneceram em patamar elevado. Merece destaque a melhoria de aproximadamente 16% no conjunto O+B do PROGER. Contudo, a redução no índice do SEPJU, concentrada principalmente nos itens conforto e espaço disponível ao público, impactou negativamente no resultado geral do Departamento, impedindo que a meta fosse alcançada. As ações implementadas até o presente momento tiveram sua eficácia confirmada na melhoria do resultado das três Divisões, permitindo afirmar que a meta do Departamento estaria cumprida considerando-se estes resultados. É fato, também, que a impossibilidade de instalação de uma máquina de lanches (licitação deserta) influenciou negativamente no resultado do SEPJU.

Um novo Plano de Ação será elaborado para 2012, incluindo as ações pendentes e novas ações a serem definidas na próxima Reunião de Análise Crítica.

As ações previstas no PROJETO Receber Bem do DEDIS fazem parte do Plano de Ação acima descrito, com exceção do **Núcleo de Autuação** que foi implementado com o nome de Central de Autuação da Capital e vinculado ao Núcleo dos Juízes Auxiliares da Corregedoria. (Ato Executivo CGJ 1236/2011). O Projeto Receber Bem não teve continuidade.

AÇÕES GERENCIAIS:

Monitorar a implementação das ações pendentes e atuar junto às respectivas áreas para o cumprimento dos prazos e atendimento das solicitações feitas. A Administração Superior será atualizada permanentemente dos resultados destas ações.

Fonte: Relatórios e Planilhas de Indicadores



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

TEMA: Eficiência Operacional								
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir Agilidade nos Trâmites Judiciais								
OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO		
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)	
TORNAR A DIDIC MAIS CÉLERE E EFICAZ	Atingir o mínimo de 23% de Documentos Pré-Cadastrados na Média Anual de 2011.	100%	88%	23% (Média Anual)	23,03% (Média Anual)	0,00	0,00	
		OBSERVAÇÕES						
		Índice de cumprimento do Cronograma: 88%		XXX		Não há previsão de custos.		
<p>ANÁLISE DE DADOS: Até o mês de junho a evolução do indicador demonstrou uma tendência de crescimento resultando, em maio, no maior índice registrado no 1º semestre – 23,85%. Problemas técnicos no sítio do Tribunal de Justiça nos meses de junho e julho aliados ao resultado de janeiro contribuíram para a redução na média anual. Além desses problemas, devemos levar em consideração o número de feitos criminais distribuídos, principalmente os oriundos das Promotorias de Investigação Penal, que apresentou um aumento de 47% em relação ao ano anterior, consequência da Meta 2 do CNJ. Apesar de não permitir pré-cadastramento, os feitos criminais distribuídos faziam parte da base de cálculo, porém, como a quantidade não era significativa, o resultado não apresentava variação significativa. A partir da Meta 2 houve necessidade de retirar estes feitos da base de cálculo. Na Reunião de Análise Crítica de Agosto/11, houve alteração na divisão do processo de trabalho dentro da unidade, possibilitando maior fidelidade do indicador. Nos meses de NOV/12 e DEZ/12, o índice ultrapassou o patamar de 30% de documentos pré-cadastrados. Em relação ao plano de ação estabelecido para o objetivo, foi prevista a realização de 100% das atividades em 2011, porém o atraso de 12% no ano de 2011, demonstrado acima, refere-se ao envio de mala direta para grandes escritórios. A atividade está em andamento e planeja-se sua realização até o final do 1º semestre de 2012. Apesar do atraso no cronograma, a meta estabelecida foi alcançada e este indicador continuará sendo um dos objetivos da qualidade.</p>								
<p>AÇÕES GERENCIAIS: A divulgação do folheto explicativo será mantida, assim como o terminal de treinamento, como incentivo para utilização do pré-cadastro, além da conscientização da equipe, por meio de reuniões periódicas, quanto à importância do pré-cadastro visando uma maior satisfação por parte do usuário externo.</p>								

Fonte: Planilha do Indicador ID.B.8.7



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
INFORMATIZAÇÃO DO ACERVO CRIMINAL ESTADUAL	Digitação do acervo de prontuários criminais até 2014	Em execução	N/A	---	---	Em execução	---
	Solicitação/Emissão de FAC em no máximo 10 dias através do Sistema FAC WEB			---	---		
	OBSERVAÇÕES						
ANÁLISE DE DADOS: O projeto tem como escopo auxiliar a Secretaria de Estado de Segurança – SESEG na informatização dos prontuários criminais e tem como objetivo atualizar o cadastro criminal do Sistema Estadual de Identificação, agregando, conseqüentemente, celeridade às emissões de folhas de antecedentes criminais e qualidade à informação disponibilizada ao TJERJ. Em 2010 foi realizado um levantamento dos recursos necessários para execução do projeto.							
AÇÕES GERENCIAIS: Preparar apresentação para a Administração Superior, demonstrando os benefícios do projeto e os recursos necessários para a sua execução.							

Fonte: Relatórios e Planilhas de Indicadores



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
APRIMORAR A SISTEMÁTICA DE LANÇAMENTO DE FREQUÊNCIA DE SECRETÁRIOS DE JUÍZES	Eliminar o consumo de papel.			0	0		
	Reduzir a quantidade de servidores envolvidos com o processo de trabalho de 12 para 1	100%	100%	1	1	Não se aplica	Não se aplica
	OBSERVAÇÕES						
ANÁLISE DE DADOS: Em janeiro de 2011 o projeto foi implementado, concretizando uma economia no consumo de cerca de 1200 folhas de papel, eis que o sistema passou a ser online e em não mais necessitar de vários servidores para o lançamento das frequências, mas tão somente um servidor para as conferências. Cabe esclarecer que desde que o projeto foi implementado, a DIPES forneceu todo o suporte em dirimir as dúvidas junto aos Magistrados e servidores, finalizando, assim, o presente projeto.							
AÇÕES GERENCIAIS: O projeto foi concluído no primeiro semestre de 2011 e as ações gerenciais fazem parte, agora, do processo de trabalho da unidade.							

Fonte: Relatórios e Planilhas de Indicadores



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
EMISSÃO DA CERTIDÃO ONLINE PARA LICITAÇÃO PÚBLICA E OUTROS	Eliminar a quantidade de folhas utilizadas	100%	100%	0	-	Não se aplica	Não se aplica
	Reduzir a quantidade de servidores envolvidos com o processo de trabalho de 3 para 1			1	-		
	OBSERVAÇÕES						
ANÁLISE DE DADOS: Em 17/11/2011 o projeto foi implementado, concretizando grande economia de papel, visto que o gasto mensal era de cerca de mil folhas; e possibilitou que os três servidores envolvidos com este processo de trabalho passassem a compor as outras equipes da Divisão. Resta salientar que este projeto também trouxe maior celeridade a prestação da presente atividade. Acrescenta-se que esta Divisão emitia mais de 800 requerimentos de certidão para Licitação Pública e Outros ao mês.							
AÇÕES GERENCIAIS: Como o processo foi implementado recentemente, a Divisão de Pessoal manterá o suporte necessário para dirimir as dúvidas existentes e aprimorar o que se fizer necessário.							



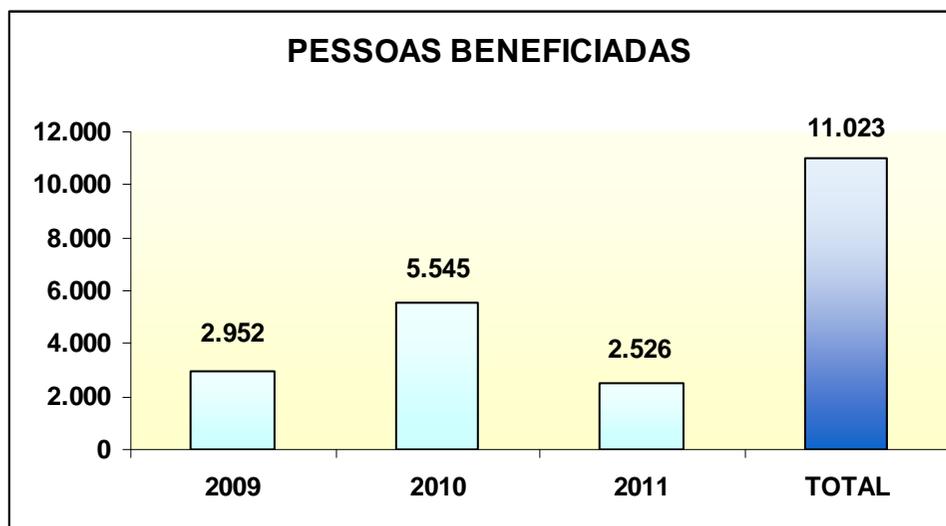
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

2.3 Indicadores Estratégicos

A DGADM/DESOP é responsável por encaminhar à DGDIN para consolidação a medição de um dos elementos que compõem o Indicador Estratégico nº 19 – Pessoas Beneficiadas por Projetos Sociais, definido na Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Os resultados apresentados são os seguintes:

PROJETO ERRADICAÇÃO DO SUB-REGISTRO CIVIL DE NASCIMENTO			
PESSOAS BENEFICIADAS POR ANO			
2009	2010	2011	TOTAL
2.952	5.545	2.526	11.023





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho)

A DGADM estabelecerá um Plano de Ação para complementação da implementação do SIGA, com a finalidade de atingir o Nível Gerenciado até o final de 2012, finalizando o mapeamento dos processos de trabalho e as respectivas RAD de todas as Unidades, que ainda estejam pendentes, para então definir os indicadores de 1º nível.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																					
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS																				
PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE	Aumentar o grau de satisfação dos usuários																				
INDICADOR	ID.B.8.1 Grau de satisfação do usuário																				
FINALIDADE DO INDICADOR	Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)																				
FÓRMULA	$(\text{qtde de respostas O+B} / \text{total de respostas}) \times 100$																				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																				
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuário																				
META	Obter 88% no total de respostas ótimo + bom no mês de NOV/11																				
PERIODICIDADE	Semestral																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>JUL/07</th> <th>JAN/08</th> <th>MAI/08</th> <th>NOV/08</th> <th>MAIO/09</th> <th>NOV/09</th> <th>MAI/10</th> <th>NOV-DEZ/10</th> <th>MAI/11</th> <th>NOV/11</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>84%</td> <td>79%</td> <td>82%</td> <td>86%</td> <td>87%</td> <td>88,15%</td> <td>83,16%</td> <td>82,61%</td> <td>87,06%</td> <td>86,30%</td> </tr> </tbody> </table>	JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09	MAI/10	NOV-DEZ/10	MAI/11	NOV/11	84%	79%	82%	86%	87%	88,15%	83,16%	82,61%	87,06%	86,30%
JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09	MAI/10	NOV-DEZ/10	MAI/11	NOV/11												
84%	79%	82%	86%	87%	88,15%	83,16%	82,61%	87,06%	86,30%												
RESULTADO NO PERÍODO																					
PERÍODO ANTERIOR	87,06%																				
PERÍODO ATUAL	86,30%																				
META	88%																				
ANÁLISE DE DADOS:	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center; color: blue;">PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - CONJUNTO CONSOLIDADO DEDIS - NOVEMBRO de 2011</p> <p style="text-align: center; color: blue;">■ ÓTIMO e BOM ■ REGULAR ■ RUIM e PÉSSIMO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div> <p>Em relação à PSU de MAI/11, o resultado consolidado do DEDIS apresenta redução no índice do conjunto O+B, um aumento no índice Regular e, como ponto favorável, uma redução no conjunto R+P. A evolução dos indicadores por área do DEDIS ficou da seguinte forma: MAIO/11: DINSP 94,23%; DIDIC 92,86%; PROGER 73,82%; SEPJU 80,93%; NOVEMBRO/11: DINSP 95,25%; DIDIC 94,85%; PROGER 85,97%; SEPJU 70,66%. A DINSP e a DIDIC apresentaram melhorias e permaneceram em patamar elevado. Merece destaque a melhoria de aproximadamente 16% no conjunto O+B do PROGER. Contudo, a redução no índice do SEPJU, concentrada principalmente nos itens conforto e espaço disponível ao público, impactou negativamente no resultado geral do Departamento, impedindo que a meta fosse alcançada. As ações implementadas até o presente momento tiveram sua eficácia confirmada na melhoria do resultado das três Divisões, permitindo afirmar que a meta do Departamento estaria cumprida considerando-se estes resultados. É fato, também, que a impossibilidade de instalação de uma máquina de lanches (licitação deserta) influenciou negativamente no resultado do SEPJU. Do Plano de Ação deste objetivo restam ainda a Reestruturação do DEDIS, em análise Guia de Remessa Eletrônica, que está no NUJAC para autorização, além da permissão para contratação de uma máquina de lanches para o SEPJU, pela Administração Superior.</p>																				
AÇÕES GERENCIAIS:	Monitorar a implementação das ações pendentes e atuar junto às respectivas áreas para o cumprimento dos prazos e atendimento das solicitações feitas. A Administração Superior será atualizada permanentemente dos resultados destas ações.																				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS																																																								
PROCESSO DE TRABALHO	Tornar a DIDIC e a DINSF mais célere e eficaz																																																								
INDICADOR	ID.B.8.2 Percentual de distribuições excluídas																																																								
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o percentual de distribuições excluídas no mês																																																								
FÓRMULA	$[(n^\circ \text{ de documentos excluídos} / \text{total de documentos distribuídos})] * 100$																																																								
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado																																																								
ORIGEM DOS DADOS	Livro de Ocorrências / Estatística																																																								
META	Ficar abaixo de 0,48% de distribuições excluídas na média anual.																																																								
PERIODICIDADE	Mensal																																																								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010																																																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>MÊS</th> <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>ANUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DISTRIB.</td> <td>12.735</td> <td>12.161</td> <td>19.070</td> <td>13.754</td> <td>17.259</td> <td>14.457</td> <td>16.866</td> <td>16.686</td> <td>16.456</td> <td>13.996</td> <td>14.805</td> <td>12.190</td> <td>15.036</td> </tr> <tr> <td>EXCLUSÃO</td> <td>84</td> <td>62</td> <td>81</td> <td>59</td> <td>90</td> <td>61</td> <td>69</td> <td>72</td> <td>89</td> <td>46</td> <td>48</td> <td>55</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>%EXCLUSÃO</td> <td>0,66%</td> <td>0,51%</td> <td>0,42%</td> <td>0,43%</td> <td>0,52%</td> <td>0,42%</td> <td>0,41%</td> <td>0,43%</td> <td>0,54%</td> <td>0,33%</td> <td>0,32%</td> <td>0,45%</td> <td>0,45%</td> </tr> </tbody> </table>	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	16.866	16.686	16.456	13.996	14.805	12.190	15.036	EXCLUSÃO	84	62	81	59	90	61	69	72	89	46	48	55	68	%EXCLUSÃO	0,66%	0,51%	0,42%	0,43%	0,52%	0,42%	0,41%	0,43%	0,54%	0,33%	0,32%	0,45%	0,45%
	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	16.866	16.686	16.456	13.996	14.805	12.190	15.036																																											
	EXCLUSÃO	84	62	81	59	90	61	69	72	89	46	48	55	68																																											
	%EXCLUSÃO	0,66%	0,51%	0,42%	0,43%	0,52%	0,42%	0,41%	0,43%	0,54%	0,33%	0,32%	0,45%	0,45%																																											
	2011																																																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>MÊS</th> <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>ANUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DISTRIB.</td> <td>12.988</td> <td>16.586</td> <td>15.381</td> <td>16.208</td> <td>19.138</td> <td>18.483</td> <td>17.937</td> <td>20.580</td> <td>17.954</td> <td>16.614</td> <td>15.472</td> <td>12.686</td> <td>16.669</td> </tr> <tr> <td>EXCLUSÃO</td> <td>48</td> <td>75</td> <td>69</td> <td>71</td> <td>107</td> <td>84</td> <td>90</td> <td>125</td> <td>87</td> <td>70</td> <td>77</td> <td>52</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>%EXCLUSÃO</td> <td>0,37%</td> <td>0,45%</td> <td>0,44%</td> <td>0,44%</td> <td>0,56%</td> <td>0,45%</td> <td>0,50%</td> <td>0,61%</td> <td>0,48%</td> <td>0,42%</td> <td>0,49%</td> <td>0,41%</td> <td>0,47%</td> </tr> </tbody> </table>	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	DISTRIB.	12.988	16.586	15.381	16.208	19.138	18.483	17.937	20.580	17.954	16.614	15.472	12.686	16.669	EXCLUSÃO	48	75	69	71	107	84	90	125	87	70	77	52	80	%EXCLUSÃO	0,37%	0,45%	0,44%	0,44%	0,56%	0,45%	0,50%	0,61%	0,48%	0,42%	0,49%	0,41%	0,47%
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL																																											
	DISTRIB.	12.988	16.586	15.381	16.208	19.138	18.483	17.937	20.580	17.954	16.614	15.472	12.686	16.669																																											
	EXCLUSÃO	48	75	69	71	107	84	90	125	87	70	77	52	80																																											
	%EXCLUSÃO	0,37%	0,45%	0,44%	0,44%	0,56%	0,45%	0,50%	0,61%	0,48%	0,42%	0,49%	0,41%	0,47%																																											
	RESULTADO NO PERÍODO																																																								
	RESULTADO NO MÊS	0,41%																																																							
MÉDIA ANUAL (ano atual)	0,47%																																																								
META ANUAL (Limite Máximo)	0,48%																																																								
	<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:	As ações previstas foram implementadas e a meta anual foi alcançada. As reuniões realizadas com os funcionários, tempestiva e periodicamente surtiram o efeito desejado e possibilitaram o cumprimento da meta.																																																								
AÇÕES GERENCIAIS:	Além das reuniões que serão mantidas como ações preventivas, realizar-se-a ação não-formal de capacitação com os servidores cujos erros apresentaram desvio significativo da média.																																																								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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	Receber e Analisar Documentos														
INDICADOR	ID.B.8.3.Índice de processos devolvidos às Varas	DESEMPENHO				-				MONITORAMENTO				X	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o número de processos encaminhados indevidamente pelas Varas para a DINSP.														
FÓRMULA	[(Total de processos devolvidos/redirecionados no mês / Total de processos recebidos no mês) x 100]														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado														
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Manual							SENTIDO DE MELHORIA							(mM) MENOR É MELHOR
META	N/A							UNIDADE DE MEDIDA							Percentual
PERIODICIDADE	Mensal														
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	7.294	7.223	6.452	6.018	6.210	4.412	6.538	
	% DEVOLV.	3,05%	3,58%	4,36%	3,28%	3,20%	3,72%	4,44%	3,50%	4,07%	3,32%	2,35%	2,02%	3,41%	
	2011														
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	
SEEXP	6.346	4.829	7.436	7.648	8.254	8.233	9.268	9.873	8.001	7.385	7.800	5.974	7.587		
% DEVOL./REDIR.	3,00%	5,07%	4,50%	4,23%	4,07%	11,50%	11,00%	11,86%	12,81%	13,20%	14,68%	11,11%	8,92%		
RESULTADO NO PERÍODO															
MÊS ATUAL	11,11%	<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>													
MÉDIA ANO ATUAL	8,92%														
META	N/A														
ANÁLISE DE DADOS:	O aumento no percentual dos documentos devolvidos/redirecionados apurado a partir de Junho/11 se deve à adequação feita no processo de trabalho, uma vez que devolver ou redirecionar significa retrabalho em função de encaminhamento incorreto, que é a essência do indicador. Os contatos com as Unidades para solucionar pendências por telefone, quando possível, e o envio de email, a fim de reduzir as devoluções foi a principal ação.														
AÇÕES GERENCIAIS:	A DINSP, a partir de Jan/12, fará a separação das devoluções/redirecionadas via SISCOMA e via CORREIOS. Este procedimento permitirá identificar os encaminhamentos incorretos no âmbito do TJRJ, uma vez que as ações gerenciais são direcionadas às Unidades do RJ, sem eficácia junto aos Tribunais de outros estados. O SEEXP continuará fazendo o levantamento das unidades cujas devoluções sejam mais constantes com a finalidade de informá-las quanto à frequência das ocorrências, assim como também fará a divulgação do Manual (MAN-DGADM-007-01) através de e-mail e/ou telefone para as serventias com a finalidade de redução do índice de documentos devolvidos/redirecionados.														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												DATA		META			
	DGADM/DEDIS/DINSP																	
PROCESSO DE TRABALHO	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP																	
INDICADOR	ID.B.8.4 Tempo médio de permanência dos documentos (SERIP)						DESEMPENHO		X		MONITORAMENTO		-		ENTR.	SAÍDA	3 DIAS	
FINALIDADE DO INDICADOR	Celeridade na distribuição												01/12/11	02/12/11	1			
FÓRMULA	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês												02/12/11	05/12/11	1			
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado												05/12/11	06/12/11	1			
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Manual						SENTIDO DE MELHORIA		(mM) MENOR É MELHOR						06/12/11	07/12/11	1	
META	Até 3 dias úteis (Média Anual)						UNIDADE DE MEDIDA		Tempo						07/12/11	09/12/11	1	
PERIODICIDADE	Mensal												09/12/11	12/12/11	1			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010																	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL				
	Recebidos	1.957	2.086	2.634	1.855	2.632	2.100	2.471	2.167	2.032	2.021	2.012	1.150	1.150	2.093			
	% Distribuídos	94%	97%	96%	95%	97%	96%	94%	95%	96%	97%	97%	97%	97%	96%			
	Tempo Médio	2,6	3,0	5,5	2,6	2,0	2,0	2,0	3,4	2,4	2,9	3,6	2,0	2,8				
	2011																	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL				
	Recebidos	1.694	2.076	2.488	2.306	2.587	2.381	2.591	2.771	2.409	2.244	2.337	1.515	1.515	2.283			
	% Distribuídos	97%	94%	91%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/C	N/C	N/C	N/C	94%			
	Tempo Médio	3,1	3,3	2,9	2,4	2,0	1,0	1,0	1,0	1,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,8			
RESULTADO NO PERÍODO																		
MÉDIA NO MÊS	1,0																	
MÉDIA ANUAL	1,8																	
META (Ficar abaixo na média anual)	3,0																	
		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO						GRÁFICO DE EVOLUÇÃO						MÉDIA				1,0
														FERIADOS				
		08/12/11																
ANÁLISE DE DADOS:		As ações efetuadas reduziram significativamente o tempo de permanência, contribuindo para que a meta estabelecida fosse cumprida. O processamento posterior ao dia 15/12/2011 será efetuado na volta do recesso forense.																
AÇÕES GERENCIAIS:		A movimentação de funcionários e a redistribuição de tarefas continuarão sendo utilizadas como ações gerenciais para manutenção do resultado dentro da meta estabelecida.																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													DATA		META		
	DGADM/DEDIS/DINSP																	
PROCESSO DE TRABALHO	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP													ENTR.		META		
INDICADOR	ID.B.8.5 Tempo médio de permanência dos documentos (SECAP)			DESEMPENHO			X			MONITORAMENTO			-			ENTR.	SAÍDA	3 DIAS
FINALIDADE DO INDICADOR	Celeridade na distribuição													01/12/11	05/12/11	2		
FÓRMULA	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês													02/12/11	08/12/11	3		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado													05/12/11	09/12/11	3		
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Manual						SENTIDO DE MELHORIA							(mM) MENOR É MELHOR		06/12/11	09/12/11	2
META	Ficar abaixo de 3 dias úteis (Média Anual)						UNIDADE DE MEDIDA							Tempo		12/12/11	14/12/11	2
PERIODICIDADE	Mensal													13/12/11	15/12/11	2		
2010																		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL				
	Recebidos	2.853	2.668	3.775	2.592	3.588	3.045	3.288	3.578	3.134	3.292	2.933	1.818	3.047				
	% Distribuídos	75,7%	77,7%	80,3%	77,4%	78,9%	82,7%	78,4%	90,8%	78,6%	87,8%	84,1%	77,7%	80,8%				
	% Encaminhados	21,3%	19,3%	17,7%	21,6%	20,1%	16,3%	20,6%	8,2%	21,2%	12,1%	15,8%	22,2%	18,0%				
	% Devolvidos	3,0%	3,0%	2,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	1,1%				
	Tempo Médio	3,2	4,1	2,9	2,8	2,1	2,2	3,0	3,5	3,0	3,5	4,8	3,6	3,2				
2011																		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL				
	Recebidos	2.970	3.492	3.714	3.706	3.925	3.847	3.644	3.971	3.519	3.353	3.487	1.956	3.465				
	% Distribuídos	86,3%	88,0%	84,8%	83,1%	87,8%	86,9%	92,5%	94,5%	94,0%	89,8%	94,5%	89,3%	86,4%				
	% Encaminhados	13,7%	12,0%	15,2%	16,9%	12,2%	13,1%	7,5%	5,5%	6,0%	10,2%	5,2%	10,7%	13,6%				
	% Devolvidos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	MÉDIA			
	Tempo Médio	3,3	3,9	2,9	4,1	3,2	2,3	1,5	1,6	1,0	1,7	1,7	2,2	2,5	2,2			
RESULTADO NO PERÍODO															FERIADOS			
MÉDIA NO MÊS														08/12/11				
MÉDIA ANUAL																		
META (Ficar abaixo na média anual)																		
ANÁLISE DE DADOS:																		
As ações efetuadas reduziram significativamente o tempo de permanência, contribuindo para que a meta estabelecida fosse cumprida. O processamento posterior ao dia 15/12/2011 será efetuado na volta do recesso forense.																		
AÇÕES GERENCIAIS:																		
A movimentação de funcionários e a redistribuição de tarefas continuarão sendo utilizadas como ações gerenciais para manutenção do resultado dentro da meta estabelecida.																		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES		UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGADM/DEDIS/DIDIC/SEADI		Quadro de horário de entrega do expediente:		META											
PROCESSO DE TRABALHO	Encaminhar documentos no DIDIC/SEADI					DATA	HORARIO	12:30											
INDICADOR	ID.B.8.6 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida	DESEMPENHO	x	MONITORAMENTO	-	01/12/11	13:20	NÃO											
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					02/12/11	12:20	SIM											
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100					05/12/11	12:20	SIM											
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado					06/12/11	10:30	SIM											
ORIGEM DOS DADOS	Monitoramento diário	SENTIDO DE MELHORIA	M/M			07/12/11	9:40	SIM											
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			09/12/11	11:50	SIM											
PERIODICIDADE	Mensal					12/12/11	15:08	NÃO											
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2010												RESULTADO		58,3%			
		MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV					DEZ	MÉDIA
		Doc.Distribuídos	12.735	12.161	19.070	13.754	17.259	14.457	16.866	16.686	16.456	13.996	14.805	12.190	15.036				
		% da meta	100,0%	100,0%	91,3%	87,5%	100,0%	94,1%	95,5%	90,9%	80,0%	94,7%	94,7%	91,7%	93,4%				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2011												RESULTADO		58,3%			
		MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV					DEZ	MÉDIA
		Doc.Distribuídos	12.844	16.544	15.381	16.208	19.138	18.483	17.937	20.580	17.954	16.614	15.472	12.686	16.653				
		% da meta	85,7%	84,2%	85,0%	84,2%	90,9%	90,0%	90,5%	82,6%	95,2%	94,7%	84,2%	58,3%					
RESULTADO NO PERÍODO																RESULTADO		58,3%	
Mês atual	58,3%															RESULTADO		58,3%	
Ano atual - Média	85,5%																		
Meta	Entregar até às 12:30h em no mínimo 80% dos dias.(Média anual)																		
ANÁLISE DE DADOS:	A atipicidade no índice do mês de Dez/11 se deve, principalmente, ao aumento no número de feitos distribuídos, pois a média de distribuição/dia no mês de nov/11 foi de 814, enquanto que, no mês de dez/11, foi de 1057, fazendo com que alguns dias o expediente fosse entregue fora do horário estabelecido, porém a a meta anual foi alcançada.																		
AÇÕES GERENCIAIS:	A movimentação de funcionários entre os serviços da Divisão será mantida como ação gerencial para manutenção da eficiência e eficácia do processo de trabalho.																		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/ DIDIC/SEDCO														
PROCESSO DE TRABALHO/OBJETIVO DA QUALIDADE	Receber e distribuir documentos no DEDIS/DIDIC/SEDCO - Tornar a DIDIC mais célere e eficaz														
INDICADOR	ID.B.8.7 Percentual de documentos pré cadastrados	DESEMPENHO	x	MONITORAMENTO	-										
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o volume de petições pré cadastradas distribuídas pelo SEDCO														
FÓRMULA	[(Total de documentos pré-cadastrados/(Total de documentos distribuídos x 100%)]														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado														
ORIGEM DOS DADOS	Monitoramento mensal	SENTIDO DE MELHORIA	M/M												
META	23% na média anual.	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de documentos pré cadastrados												
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	11.867	11.093	10.968	9.923	10.451	9.000	10.371	
	PRÉ-CADASTR.	1.345	1.450	2.785	1.948	2.968	2.097	2.354	2.574	2.343	2.363	2.278	2.416	2.243	
	%PRÉ-CADASTR.	16,08%	18,49%	20,18%	21,05%	25,32%	20,63%	19,84%	23,20%	21,36%	23,81%	21,80%	26,84%	21,55%	
	2011														
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	
	RECEB. SEDCO	8.285	11.343	10.190	10.433	13.150	12.409	12.085	14.251	11.331	9.766	9.063	7.373	10.807	
	PRÉ-CADASTR.	1.120	2.338	2.168	2.436	3.137	2.463	2.406	2.680	2.619	2.277	2.785	2.805	2.436	
	%PRÉ-CADASTR.	13,52%	20,61%	21,27%	23,34%	23,85%	19,85%	19,91%	18,80%	23,11%	23,31%	30,73%	38,04%	23,03%	
	RESULTADO NO PERÍODO														
	Mês atual	38,04%													
	Média Anual	23,03%													
	Meta (Média anual)	23%													
ANÁLISE DE DADOS:	Até o mês de junho a evolução do indicador demonstrou uma tendência de crescimento resultando, em maio, no maior índice registrado no ano. Problemas técnicos no sítio do Tribunal de Justiça nos meses de junho e julho aliados ao resultado de janeiro, contribuíram para a redução na média anual. Além desses problemas no sítio do Tribunal, devemos levar em consideração o número de feitos criminais distribuídos, principalmente os oriundos das PIP, pois houve um aumento em relação ao mesmo período do ano anterior em 47%. Esse aumento, de acordo com a 1ª Central de Inquérito, se deve a Meta 2, quando o indicador foi criado não foram excluídos os feitos criminais, que não são passíveis de pré-cadastramento por parte dos advogados. O crescimento acelerado dos inquéritos fez com que este fator impactasse na avaliação e impedisse que a meta fosse cumprida. Em RAC de Agosto/11, houve alterações na divisão do processo de trabalho dentro da unidade, possibilitando uma melhor visualização do indicador, tendo como consequência o atingimento da meta deste então. Este indicador continuará sendo um dos objetivos da qualidade.														
AÇÕES GERENCIAIS:	A divulgação do folheto explicativo será mantida, assim como o terminal de treinamento, como incentivo para utilização do pré-cadastro, além da conscientização da equipe, por meio de reuniões periódicas, quanto a importância do pré-cadastro visando uma maior satisfação por parte do usuário externo.														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													DATA		DIAS		
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS/PROGER																	
PROCESSO DE TRABALHO	Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER.													01/12/11	02/12/11	1		
INDICADOR	ID.B.8.8 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida	DESEMPENHO	X										MONITORAMENTO	-		02/12/11	05/12/11	1
FINALIDADE DO INDICADOR	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância ao Serviço de Mensageria													05/12/11	06/12/11	1		
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100													06/12/11	07/12/11	1		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado													07/12/11	09/12/11	1		
ORIGEM DOS DADOS	Estadística mensal	SENTIDO DE MELHORIA	(MM) maior é melhor										09/12/11	13/12/11	2			
META	Disponibilizar o expediente ao Serviço de Mensageria no primeiro dia útil subsequente ao do recebimento, ou do acerto, em no mínimo 65% dos dias no mês. (Meta Anual)	UNIDADE DE MEDIDA	Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no Serviço de Mensageria dentro da meta										12/12/11	13/12/11	1			
PERIODICIDADE	Mensal													13/12/11	14/12/11	1		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010													14/12/11	15/12/11	1		
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	15/12/11	16/12/11	1	
	DOC.CONFERIDOS	226.033	220.994	308.786	228.531	299.309	266.729	298.221	310.988	284.948	262.277	227.828	167.883	258.544	16/12/11	19/12/11	1	
	%DIAS	93,8%	100,0%	100,0%	93,8%	100,0%	94,1%	90,5%	77,3%	70,0%	42,1%	0,0%	8,3%	72,5%	19/12/11	20/12/11	1	
	2011																	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL				
	DOC.CONFERIDOS	239.751	259.312	257.253	265.029	312.248	294.020	309.021	347.869	316.035	275.894	279.673	195.383	279.291				
	%DIAS	11,8%	66,7%	25,0%	47,4%	72,7%	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	89,5%	47,4%	91,7%	70,2%				
RESULTADO NO PERÍODO														RESULTADO	91,7%			
MÊS ATUAL														FERIADOS				
MÉDIA ANUAL														08/12/11				
META (Média Anual)																		
ANÁLISE DE DADOS:	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>																	
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Durante o ano de 2011, a composição do quadro do PROGER passou por uma alteração significativa, contando agora aproximadamente com 33% de terceirizados contra 9% em 2010, possibilitando a redistribuição eficaz do processo de trabalho, mantendo a priorização no atendimento ao usuário e no serviço de conferência alcançando com isso a meta estabelecida. Esse resultado se deve às ações implementadas no PROGER, como: criação da sala de usuários com grande demanda; aumento no número de guichês de 3 a 5 petições e Petição com Código de Barras. Já Guia de Remessa Eletrônica e a criação de mais de 10 guichês de atendimento estão em desenvolvimento, respectivamente, na DGTEC e na DGENG.</p> <p>A meta será mantida para o próximo período. A redistribuição dos processos de trabalho no PROGER aliada à abertura de guichês na DIDIC, ao pré-cadastramento de petições intercorrentes e ao funcionamento da sala para os escritórios com grande volumes continuarão sendo as ações para a redução do impacto nos momentos de pico e a continuidade do serviço de conferência, além da internalização quanto à necessidade de empenho para o atingimento da meta.</p>																	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/PROGER													
PROCESSO DE TRABALHO	Receber e distribuir documentos no PROGER													
INDICADOR	ID.B.8.9 Percentual de documentos pré cadastrados	DESEMPENHO		-		MONITORAMENTO		x						
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o volume de petições pré cadastradas recebidas no SERPE													
FÓRMULA	[(Total de documentos pré-cadastrados)/(Total de documentos recebidos)] x 100													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado													
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	2011													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	DOC.RECEBIDOS								345.799	314.345	274.345	278.062	194.204	281.351
	PRÉ-CADASTR.								70	335	867	969	968	642
	%PRÉ-CADASTR.								0,02%	0,11%	0,32%	0,35%	0,50%	0,26%
	2012													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	DOC.RECEBIDOS													
	PRÉ-CADASTR.													
	%PRÉ-CADASTR.													
RESULTADO NO PERÍODO														
Mês atual	0,50%													
Média Anual	0,26%													
Meta (Média anual)	N/A													
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Buscando a celeridade nos trâmites dos processos judiciais e atendendo a uma das ações previstas no Plano de Ação de um dos Objetivos da Qualidade do DEDIS de 2011, foi implementado o recebimento de petições com código de barras cuja expectativa é de que a utilização deste recurso pelos usuários reduza as filas significativamente e diminua o tempo de espera dos usuários. Além disso, diminuirá a quantidade de erros que normalmente ocorrem com a digitação, o que levará a menos estornos e menos retrabalho. Foram disponibilizados folders nos balcões de atendimento e houve divulgação no site da OAB.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS:	Até Dez/2012 será feito o acompanhamento deste indicador a fim de construir sua base histórica.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DEDIS - SEPJU										Quadro de Horário de Entrega do Expediente		META		
												DATA	HORA	13:00		
PROCESSO DE TRABALHO	Apoiar a Administração do Plantão Judiciário															
INDICADOR	ID.B.8.10 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para distribuição dentro da meta estabelecida	DESEMPENHO			X			MONITORAMENTO			-					
FINALIDADE DO INDICADOR	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente do Plantão para distribuição.															
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100															
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado															
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal					SENTIDO DE MELHORIA		(MM) maior é melhor								
META	Entregar até às 13:00h 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	1.008	911	886	1.121	978	938	957		
	%DIAS		100,0%	81,8%	93,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%	94,7%	100,0%	84,6%	95,4%		
	2011															
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL		
DOC.RECEBIDOS	1.148	924	1.193	1.339	1.133	1.144	1.257	966	997	1.107	1.194	618	1.085			
%DIAS	81,3%	89,5%	89,5%	84,2%	95,5%	90,0%	85,7%	91,3%	90,5%	89,5%	84,2%	72,7%	87,0%			
RESULTADO NO PERÍODO															RESULTADO	72,7%
MÊS ATUAL	72,7%															
MÉDIA NO ANO ATUAL	87,0%															
META (No mínimo-Média Anual)	70%															
ANÁLISE DE DADOS:	O movimento do dia 19/12/11 foi disponibilizado no dia 21/12/11, porém computamos como horário de entrega 18 h por não influenciar no resultado. Contudo, o movimento do SEPJU foi entregue durante todo período dentro da meta estabelecida e o resultado anual representa que a meta foi cumprida.															
AÇÕES GERENCIAIS:	A partir de Jan/12 a meta será: "Entregar o expediente até as 12:30h em no mínimo 70% dos dias úteis do mês".															



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos.													
INDICADOR	ID.B.6.1 - Índice Médio 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	(total de documentos cadastrados no mês) / (total de documentos recebidos no mês) x 100													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo													
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT	SENTIDO DE MELHORIA				MM								
META	Manter índice acima de 98%	UNIDADE DE MEDIDA				Percentual de documentos preparados								
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	protocolizados	4659	3789	3405	3540	4583	3736	4649	4477	4144	4169	4532	4342	4169
	cadastrados	4619	3774	3371	3527	4573	3730	4641	4467	4062	4165	4527	4334	4149
	%	99,14%	99,60%	99,00%	99,63%	99,78%	99,84%	99,83%	99,78%	98,02%	99,90%	99,89%	99,82%	99,52%
	2011													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	protocolizados	3482	3707	3815	3877	4319	4528	4778	4187	3537	3340	2959	2311	3866
	cadastrados	3481	3705	3812	3874	4315	4527	4778	4186	3537	3340	2958	2311	3865
	%	99,97%	99,95%	99,92%	99,92%	99,91%	99,98%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	99,97%	100,00%	99,97%
RESULTADO NO PERÍODO														
META 2010	98,00%													
MÉDIA 2010	99,52%													
META 2011	98,00%													
DEZEMBRO 2011	100,00%													
MÉDIA 2011	99,97%													
ANÁLISE DE DADOS	Índice alcançado em dezembro (100%) contribuiu para a superação da meta estabelecida para 2011 (98%), gerando uma média mensal (99,97%) satisfatória no ano de 2011.													
AÇÕES GERENCIAIS	Para o próximo ano, realizar ações de treinamento interno e incentivar o uso do banco de conhecimento, disponível em todos os micros através de rede interna, para sanar dúvidas e melhorar a atuação no trabalho.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
	CGJ-DGADM-DESOP-DIPRO														
PROCESSO DE TRABALHO	Receber, Protocolizar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos.														
INDICADOR	ID.B.6.2 - 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 documentos distribuídos ao destino correto) / (total de documentos recebidos no mês) x 100														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo														
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT	SENTIDO DE MELHORIA			MM										
META	Manter índice acima de 99%	UNIDADE DE MEDIDA			Percentual de documentos encaminhados										
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010														
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
	Recebidos	4659	3789	3405	3540	4583	3736	4649	4477	4144	4169	4532	4342	4169	
	Encaminhados	4642	3781	3402	3538	4579	3734	4645	4471	4140	4163	4529	4336	4163	
	%	99,64%	99,79%	99,91%	99,94%	99,91%	99,95%	99,91%	99,87%	99,90%	99,86%	99,93%	99,86%	99,87%	
	2011														
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
	Recebidos	3482	3707	3815	3877	4319	4528	4778	4187	3537	3340	2959	2311	3737	
	Encaminhados	3474	3706	3814	3875	4315	4528	4776	4187	3533	3337	2959	2309	3734	
	%	99,77%	99,97%	99,97%	99,95%	99,91%	100,00%	99,96%	100,00%	99,89%	99,91%	100,00%	99,91%	99,94%	
RESULTADO NO PERÍODO															
META 2010	99,00%														
MÉDIA 2010	99,87%														
META 2011	99,00%														
DEZEMBRO 2011	99,91%														
MÉDIA 2011	99,94%														
ANÁLISE DE DADOS	Índice alcançado em dezembro (99,91%) contribui para a superação da meta estabelecida em 2011 (99%), gerando uma média mensal (99,94%) satisfatória no ano de 2011.														
AÇÕES GERENCIAIS	Para o próximo ano, realizar ações de treinamento interno e incentivar o uso do banco de conhecimento, disponível em todos os micros através de rede interna, para sanar dúvidas e melhorar a atuação no trabalho.														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEARQ														
PROCESSO DE TRABALHO	Gerir Documentos e Informações														
INDICADOR	ID .B.6.3 - Percentual de Documentos Arquivados	DESEMPENHO								ACOMPANHAMENTO				X	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a quantidade de documentos recebidos, visando aumentar o percentual dos arquivados														
FÓRMULA	(Total de documentos arquivados / Total de documentos recebidos para arquivamento) x 100														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo														
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Prot - Pastas de arquivo							SENTIDO DE MELHORIA		MM					
META	N/A							UNIDADE DE MEDIDA		Percentual de Documentos Arquivados					
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010														
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
	Recebidos														
	Encaminhados														
	%														
	2011														
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.		
Recebidos	4523	7474	5977	6539	56238	5806	5259	5927	6459	6089	3981	4234			
Encaminhados	4488	7294	5831	6386	56158	5703	5238	5896	6442	6057	3976	4234			
%	99,23%	99,83%	99,79%	99,74%	99,53%	99,72%	99,60%	99,48%	99,74%	99,47%	99,87%	100,00%	99,67%		
RESULTADO NO PERÍODO															
META 2010	N/A														
MÉDIA 2010	0,00%														
META 2011	N/A														
DEZEMBRO 2011	100,00%														
MÉDIA 2011	99,67%														
		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO					GRÁFICO DE EVOLUÇÃO								
ANÁLISE DE DADOS:	Com a redução dos dias úteis trabalhados, em função do recesso, foi possível arquivar 100% (cem por cento) dos documentos recebidos no mês. O resultado anual de 99,67% reflete o acerto das ações realizadas no período.														
AÇÕES GERENCIAIS:	Capacitar e realizar rodízio nas tarefas da equipe.														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEARQ													
PROCESSO DE TRABALHO	Encaminhar Correspondências													
INDICADOR	ID.B.6.4 - Percentual de Correspondências Encaminhadas	DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO								
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a quantidade de correspondências, visando aumentar o percentual das encaminhadas													
FÓRMULA	$(\text{Total de correspondências encaminhadas} / \text{Total de correspondências recebidas}) \times 100$													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo													
ORIGEM DOS DADOS	Guias de remessa						SENTIDO DE MELHORIA		MM					
META	98,50% para ser atingida até dezembro de 2011						UNIDADE DE MEDIDA		Percentual de correspondências encaminhadas					
PERIODICIDADE	Trimestral													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	Recebidos	3013	2340	2758	2037	3180	2003	2928	2779	2538	2503	1962	1318	
	Encaminhados	3013	2228	2742	2027	3164	1970	2918	2765	2518	2497	1958	1299	
	%	100,00%	95,21%	99,42%	99,51%	99,50%	98,35%	99,66%	99,50%	99,21%	99,76%	99,80%	98,56%	99,04%
	2011													
		1º TRIMESTRE			2º TRIMESTRE			3º TRIMESTRE			4º TRIMESTRE			Md no per.
	Recebidos	5596			5212			7229			5279			
	Encaminhados	5453			5109			7185			5249			
	%	97,44%			98,02%			99,39%			99,43%			98,57%
RESULTADO NO PERÍODO														
META 2010	98,00%													
MÉDIA 2010	99,04%													
META 2011	98,50%													
4º TRIM 2011	99,43%													
MÉDIA 2011	98,57%													
	<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:	Mesmo com a redução do número de dias úteis trabalhados, houve variação positiva do resultado, superando o mesmo período do ano anterior, possibilitando o atingimento da meta estabelecida para o ano. A diferença (1,43%) de percentual para encaminhamento total das correspondências recebidas, se deve ao horário de recebimento, posterior ao limite que possibilite o encaminhamento no mesmo dia, postergando-se, assim, para o dia seguinte.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Capacitar e realizar rodízio nas tarefas da equipe, possibilitando uma maior visão e integração das rotinas desempenhadas.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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	Atender a solicitações de folha de antecedentes criminais			
INDICADOR	ID.B.6.5 - 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	4,0	UNIDADE DE MEDIDA	Dias	
PERIODICIDADE	Mensal			

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010														Md no per.
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ			
	Of. Consultados	1441	1708	2338	1472	2512	1765	1837	2245	1346	1940	1128	1062	1732,83	
FAC emitidas	783	584	728	636	741	674	596	569	382	709	583	270	604,58		
Tempo (dias)	24,30	7,20	8,30	8,50	5,84	5,96	6,36	1,54	4,40	8,80	8,60	5,77	7,96		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011														Md no per.
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ			
	Of. Consultados	1040	1821	1556	1422	2182	2135	1935	1728	1290	1464	1291	741	1657,30	
FAC emitidas	223	457	415	422	639	533	527	457	355	297	311	188	432,50		
Tempo (dias)	3,57	4,67	2,69	4,49	3,59	4,12	2,65	2,81	3,75	1,83	4,18	3,93	3,52		

RESULTADO NO PERÍODO		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO	GRÁFICO DE EVOLUÇÃO
META 2010	8,00		
MÉDIA 2010	7,96		
META 2011	4,00		
DEZEMBRO 2011	3,93		
MÉDIA 2011	3,52		

ANÁLISE DE DADOS:	O índice de dezembro manteve-se dentro da meta. O resultado de 2011 é avaliado como satisfatório, tendo ocorrido, inclusive, a revisão da meta inicial, que vinha sendo superada, a fim de que voltasse a ser um desafio para a equipe do SEIAC. Com isto, verifica-se que em 2011 o tempo médio de atendimento foi reduzido em mais de 50%, em relação ao ano anterior. Este desempenho é atribuído não só à organização, distribuição e eficiência na realização das atividades, como a outras iniciativas de gestão e a expansão do projeto piloto do FAC-WEB.
AÇÕES GERENCIAIS:	Para 2012, o SEIAC atuará na implementação de novos projetos ligados a convênios firmados pelo TJRJ com órgãos externos, tais como os sistemas LAUDO-WEB, SIC-WEB, além da transmissão eletrônica de mandados de prisão e alvarás de soltura para a PCERJ. Em relação ao sistema RENAJUD, está prevista uma participação mais efetiva e próxima dos gestores do sistema em Brasília visando ao aperfeiçoamento do projeto. Atuar na implementação oficial do FAC-WEB em todo o Estado no início do ano, o que deverá provocar uma reformulação da atuação do Serviço neste processo, podendo inclusive resultar em alterações dos indicadores de desempenho atualmente apurados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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	Atender Solicitação de Busca de 2ª via de Certidões de Registro Civil de Pessoas Naturais													
INDICADOR	ID.B.6.6 - Tempo médio atribuído ao Serviço de Certidões para finalizar o atendimento à solicitação de busca de certidão de RCPN	DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO								
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 cumulativa													
ORIGEM DOS DADOS	Tabela mensal do indicador de desempenho do tempo consumido pelo Serviço de Certidões	SENTIDO DE MELHORIA		mM										
META	08 dias para ser atingida no período de 2011	UNIDADE DE MEDIDA		Dias										
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	Recebidos													
	Finalizados													
	Tempo Médio	17	12	9	8	5	7	8	6	8	9	10	12	9
	2011													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	Recebidos	16	48	36	37	62	64	58	39	34	54	35	44	
	Finalizados	30	37	35	34	48	41	59	42	46	33	43	21	
	Tempo Médio	14	11	10	8	5	7	6	6	7	5	7	8	8
	RESULTADO NO PERÍODO													
	META 2010	8												
	MÉDIA 2010	9												
	META 2011	8												
DEZEMBRO 2011	8													
MÉDIA 2011	8													
GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO	GRÁFICO DE EVOLUÇÃO													
ANÁLISE DE DADOS:	Durante o período de recesso forense, que resulta em menos 10 (dez) dias úteis para processamento das solicitações de busca, a demanda originária da Defensoria Pública não cessa, como pode-se inferir do número de processos recebidos. Esse fato, somado ao diminuto número de servidores atuando no processo de trabalho, causou aumento do tempo médio se comparado ao mês anterior. Não obstante, observa-se que não foi superada a meta estabelecida, tanto no mês, quanto na média do ano de 2011.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Realizar treinamento interno dos servidores, capacitando-os em outros processos de trabalho. Solicitar à Administração Superior reposição de servidores.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

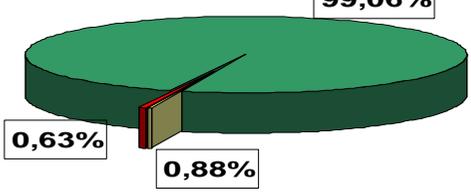
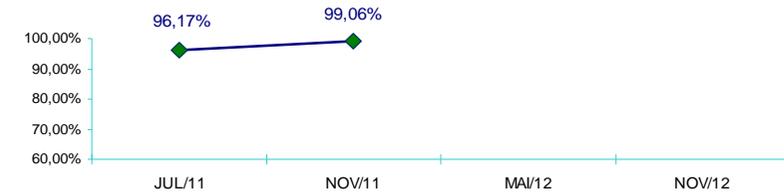
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SECER												
PROCESSO DE TRABALHO	Atender Solicitação de Busca de Certidões Cíveis e de Antecedentes Criminais													
INDICADOR	ID.B.6.7 - Tempo médio atribuído ao Serviço de Certidões para finalizar o atendimento à solicitações de busca de certidões criminal, cível, de inventário, de falência e de execução fiscal.						DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO			
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 cumulativa													
ORIGEM DOS DADOS	Tabela mensal do indicador de desempenho do tempo consumido pelo Serviço de Certidões						SENTIDO DE MELHORIA		mM					
META	10 dias para ser atingida no período de 2011						UNIDADE DE MEDIDA		Dias					
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	Recebidos													
	Finalizados													
	Tempo Médio	17	8	5	6	7	5	4	4	5	6	5	10	7
		2011												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
Recebidos	33	45	70	62	136	134	245	80	49	68	56	31		
Finalizados	38	67	67	51	78	138	176	185	62	51	39	64		
Tempo Médio	15	7	9	9	12	10	11	9	5	5	8	15	10	
RESULTADO NO PERÍODO														
META 2010	6													
MÉDIA 2010	7													
META 2011	10													
DEZEMBRO	15													
MÉDIA 2011	10													
GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO		GRÁFICO DE EVOLUÇÃO												
ANÁLISE DE DADOS:	Devido ao período de recesso forense, que resulta em menos 10 (dez) dias úteis para processamento das solicitações de busca, constata-se aumento do tempo médio se comparado com o mês anterior. Sem embargo, o tempo médio apurado no ano de 2011 se manteve dentro da meta proposta.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Capacitar servidores de outros processos de trabalho a fim de contingenciarem possível aumento de demanda e alcançar a meta proposta. Solicitar à Administração Superior reposição de servidores.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

PLANILHA DE INDICADORES			
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DESOP		
PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE	Aumentar o grau de satisfação do usuário		
INDICADOR	ID.B.6.8 - Grau de satisfação do usuário	DESEMPENHO	X
FINALIDADE DO INDICADOR	Aumentar o grau de satisfação dos usuários do Departamento de Suporte Operacional		
FÓRMULA	$(\Sigma \text{ do conjunto ótimo mais bom} / \text{nº de formulários válidos}) \times 100$		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuário	SENTIDO DE MELHORIA	MM
META	N/A	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de Satisfação
PERIODICIDADE	Semestral		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	JUL/11	NOV/11	MAI/12
	96,17%	99,06%	
RESULTADO NO PERÍODO			
PERÍODO ANTERIOR	96,17%		
PERÍODO ATUAL	99,06%		
META	N/A		
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO CONJUNTO CONSOLIDADO DESOP - NOVEMBRO / 2011</p>  <p style="text-align: center; font-size: x-small;">■ ÓTIMO e BOM ■ REGULAR ■ RUIM e PÉSSIMO</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p>  <p style="text-align: center; font-size: x-small;">2011/2013</p> </div> </div>			
ANÁLISE DE DADOS:	A meta ainda não foi estabelecida. O DESOP aguarda a realização de nova pesquisa para definir o valor com base nos resultados das séries históricas em formação. O resultado satisfatório apresentado supera o índice do mês anterior. Cabe ressaltar que vem sendo fornecidas diversas orientações às equipes a fim de buscar a melhoria contínua.		
AÇÕES GERENCIAIS:	Enfatizar a necessidade de destinar ao usuário um atendimento de excelência e realizar reuniões periódicas para troca de informações e atualização de procedimentos.		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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. B. 4.1.: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.																												
FÓRMULA	Soma (datas do registro -datas de entrada)/Total das Saídas																												
Critério de Acompanhamento	Cumulativo																												
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Matérias dePessoal Extrajudicial - CGJ				SENTIDO DE MELHORIA		(mM) Menor é melhor																						
META	15 dias.				UNIDADE DE MEDIDA		dias																						
PERIODICIDADE	trimestral																												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010					2011																							
	TRIM.	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	MÉDIA	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	MÉDIA																		
	DÍAS	46,0	30,0	22,0	5,0	25,8	5,8	6,2	3	4	4,8																		
	QUANTIDADE	397	315	390	390	373	413	543	466	402	456																		
RESULTADO NO PERÍODO																													
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)	25,8																												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)	4,8																												
META	15																												
<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;"> <caption>Gráfico do Resultado no Período</caption> <thead> <tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Anterior</td><td>25,8</td></tr> <tr><td>Atual</td><td>4,8</td></tr> <tr><td>Meta</td><td>15</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2011</p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>Gráfico de Evolução - 2011</caption> <thead> <tr><th>Trimestre</th><th>Valor</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1º TRIM</td><td>5,8</td></tr> <tr><td>2º TRIM</td><td>6,2</td></tr> <tr><td>3º TRIM</td><td>3</td></tr> <tr><td>4º TRIM</td><td>4</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>												Item	Valor	Anterior	25,8	Atual	4,8	Meta	15	Trimestre	Valor	1º TRIM	5,8	2º TRIM	6,2	3º TRIM	3	4º TRIM	4
Item	Valor																												
Anterior	25,8																												
Atual	4,8																												
Meta	15																												
Trimestre	Valor																												
1º TRIM	5,8																												
2º TRIM	6,2																												
3º TRIM	3																												
4º TRIM	4																												
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado obtido indica que no 4º trimestre de 2011, houve o ingresso de 402 autos monitorados no presente indicador, onde a média de tempo de processamento foi 3,96 dias, abaixo da estabelecida no final do ano de 2010, média esta de 15 dias; e condizente com o padrão estabelecido ao longo do ano de 2011. Cabe ressaltar que nesta medição, somente foram considerados dias úteis e o percentual de arquivamento foi de 65,7%. Os processos que não foram arquivados estão sobrestados, aguardando a regularização de alguma pendência. Cabe destacar que os gestores consideraram este resultado satisfatório.																												
AÇÕES GERENCIAIS:	Os gestores da Divisão de Pessoal pretendem para o próximo ano rever a meta, pois, como a medição passou a ser em dias úteis, deve ser feita uma adequação dos valores, compatível com a presente realidade.																												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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.B.4.2 :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.										
FÓRMULA	Soma (datas do registro -datas de entrada)/Total das Saídas										
Critério de Acompanhamento	Cumulativo										
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Matérias de Direitos e Deveres - CGJ	SENTIDO DE MELHORIA	(mM) Menor é melhor								
META	15 dias.	UNIDADE DE MEDIDA	dias								
PERIODICIDADE	Trimestral										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	ANO	2010					2011				
	TRIM.	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	MÉDIA	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	MÉDIA
	DÍAS	10,6	9,3	8,1	8,0	9,0	9,1	6,6	4	4	6,0
	QUANTIDADE	193	151,0	186	399	232	479	325	298	243	336
RESULTADO NO PERÍODO											
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)	9,0										
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)	6,0										
META	15										
	<p style="text-align: center;">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p>					<p style="text-align: center;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2011</p>					
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado obtido indica que no 4º trimestre de 2011, houve o ingresso de 243 autos a serem monitorados por este indicador(Licenças Médicas e Férias), com 100% de arquivamento e com uma média de tempo de processamento de 4,15 dias, média inferior a obtida no ano de 2010, e abaixo dentro da média do ano de 2011, entretanto , só foi considerado o processamento dos dias úteis.Ressalta-se a manutenção do percentual de 100% de arquivamento. Os gestores consideraram este resultado satisfatório, face ao grande avanço obtido na presente medição.										
AÇÕES GERENCIAIS:	Os gestores da Divisão de Pessoal pretendem para o próximo ano rever a meta, pois, como a medição passou a ser em dias úteis, deve ser feita uma adequação dos valores, compatível com a presente realidade.										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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.B.4.3:Tempo médio do processamento de 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.										
FÓRMULA	Soma (datas do registro -datas de entrada)/Total das Saídas										
Critério de Acompanhamento	Cumulativo										
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Matérias de Lotação e Movimentação - CGJ	SENTIDO DE MELHORIA				(mM) Menor é melhor					
META	15 dias.	UNIDADE DE MEDIDA				dias					
PERIODICIDADE	Trimestral										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	ANO	2010					2011				
	TRIM.	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	MÉDIA	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	MÉDIA
	DIAS	50,5	26,1	18,0	11,0	26,4	10,3	10,5	4	8	8,3
	QUANTIDADE	35	23	16	30	26	11	19	17	94	35
RESULTADO NO PERÍODO											
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)	26,4										
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)	8,3										
META	15										
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>ANTERIOR 1 ATUAL META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2011</p> <p>1º TRIM 2º TRIM 3º TRIM 4º TRIM</p> </div> </div>										
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado obtido indica que no 4º trimestre de 2011, houve o ingresso de 94 autos a serem monitorados por este indicador, com 100% de arquivamento e com uma média de tempo de processamento de 7,9 dias. Destaca-se o aumento do número de autos recebidos, tendo em vista a grande quantidade de designações de auxiliares de gabinete neste período. Ressalta-se que somente foram considerados dias úteis nesta medição. Os gestores consideraram este resultado satisfatório, face ao grande avanço obtido na presente medição, especialmente no comparativo com o ano de 2010, onde foram feitos os ajustes necessários, diminuindo consideravelmente o tempo médio de processamento.										
AÇÕES GERENCIAIS:	Os gestores da Divisão de Pessoal pretendem para o próximo ano rever a meta, pois, como a medição passou a ser em dias úteis, deve ser feita uma adequação dos valores, compatível com a presente realidade.										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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.B.5.1 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.															
FÓRMULA	Soma (datas de saída -datas de entrada)/Total das Saídas															
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado															
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Certidões - CGJ	SENTIDO DE MELHORIA				(mM) Menor é melhor										
META	Manter o tempo de processamento abaixo dos 04 dias	Unidade de Medida				Dias										
PERIODICIDADE	Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	ANO	2010														
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA		
	DIAS	4,22	3,84	2,94	6,84	3,51	3,07	4,22	2,60	2,76	3,10	3,30	3,40	3,65		
	QUANTIDADE	903	474	854	630	845	758	906	900	810	770	670	706	768,83		
	ANO	2011														
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA		
	DIAS	3,89	3,98	3,22	3,46	4,35	4,19	2,13	2,0	2,2	2,3	2,20	0,0	3,08		
	QUANTIDADE	1001	867	911	762	1047	910	971	995	698	823	170	652	832		
	RESULTADO NO PERÍODO															
	MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)	3,65														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)	3,08															
META	4,00															
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado indica o ingresso no mês de dezembro deste ano de 652 requerimentos de certidão emitidos exclusivamente on line, em conformidade com o Aviso CGJ nº 952/2011, publicado em 17 de novembro de 2011. Não é possível verificar o tempo médio de expedição, eis que a partir do momento que a GRERJ é paga, a certidão fica liberada em algumas horas pelo sistema.															
AÇÕES GERENCIAIS:	Com a publicação da certidão de Licitação Pública on line, os gestores irão acompanhar a implementação do presente projeto, fazendo os ajustes que se fizerem necessários e decidirão se este indicador deverá ser mantido.															

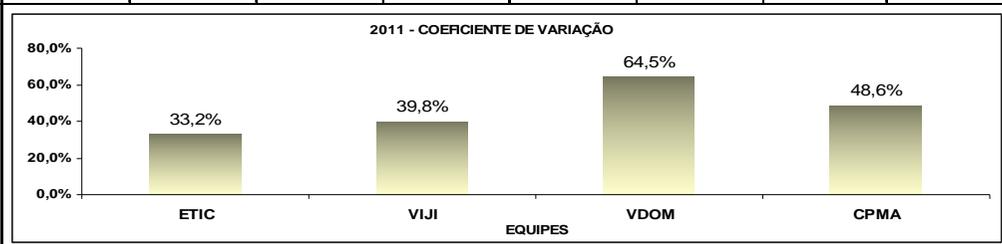
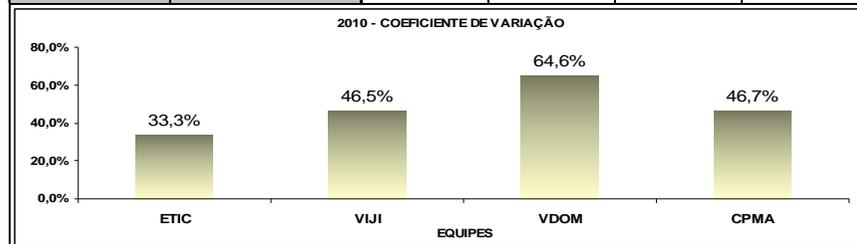


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

	PLANILHA DE INDICADORES
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DIATI/SEPSI

PROCESSO DE TRABALHO	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares												
INDICADOR	ID.B.7.1 Coeficiente de Variação da Taxa Média de Demanda-SEPSI								DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO	-	
FINALIDADE DO INDICADOR	Avaliar a distribuição dos processos entre os profissionais.												
FÓRMULA	$(\text{Desvio Padrão da Taxa Média de Demanda} / \text{Taxa Média de Demanda}) \times 100$												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado												
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Estatística										SENTIDO DE MELHORIA	mM	
META	Coeficiente de Variação até 15% $[(\text{Desvio Padrão da distribuição} / \text{Taxa de Demanda Média}) \times 100]$.										UNIDADE DE MEDIDA	Percentual	
PERIODICIDADE	Semestral												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Período	2010				1º Semestre - 2011				2011			
	Equipe	ETIC	VIJI	VDOM	CPMA	ETIC	VIJI	VDOM	CPMA	ETIC	VIJI	VDOM	CPMA
	Desv.Padrão	30,0	74,0	117,0	63,0	1,6	2,0	3,0	1,7	31,9	103,0	207,0	86,0
	Tx.Demanda*	90,0	159,0	181,0	135,0	10,7	20,2	18,0	61,0	96,0	259,0	321,0	177,0
	Coef.Var.da Tx.Média de Demanda	33,3%	46,5%	64,6%	46,7%	15,0%	9,9%	16,7%	2,8%	33,2%	39,8%	64,5%	48,6%



ANÁLISE DE DADOS:	A VIJI apresentou decréscimo do CVTMD, a despeito do aumento da taxa de demanda. O que não ocorreu do mesmo modo nas demais equipes, em que pese o também aumento da taxa de demanda. Nota-se que as VIJI da cidade do Rio de Janeiro concentram a maior quantidade de extraquadro, o que gera um grande diferencial quando se compara com as demais VIJI do estado. Esse aspecto, aliado a problemas de preenchimento da planilha estatística de algumas equipes, culmina no aumento do DP verificado. Verifica-se que diversas intercorrências afetam a meta estipulada (afastamentos de todo gênero, por exemplo).
AÇÕES GERENCIAIS:	As alterações em vias de finalização na planilha estatística e na rotina de seu preenchimento proporcionará melhora na visualização dos dados e na tempestividade das ações gerenciais a serem tomadas. O concurso público, a ser oportunizado à Diati/Sepsi a definição das lotações, criará melhor equilíbrio entre demanda e profissionais. Novas formas de auxílio, as quais estão sendo experimentadas neste momento na VIJI-D.Caxias, poderão redundar em maior suporte às VIJI à época das audiências concentradas, momento no qual há aumento significativo da demanda dirigida às equipes.

*Taxa Média de Demanda = NºProcessos/Nº de Profissionais



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

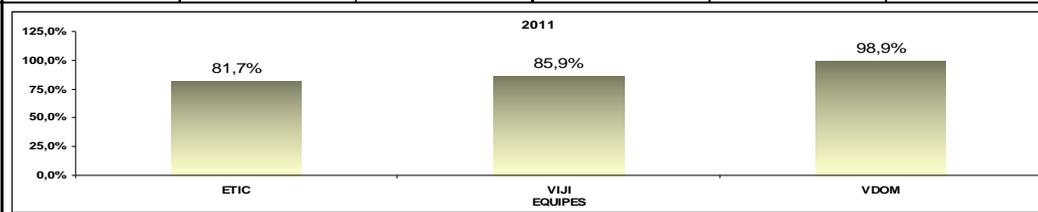
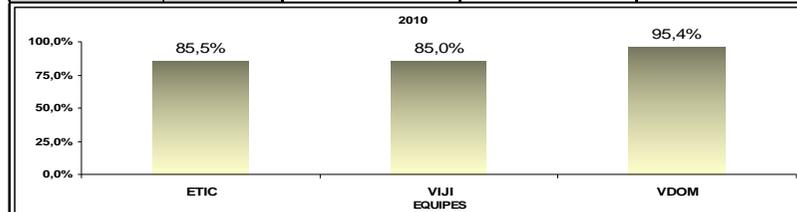
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

CGJ/DIATI/SEPSI

PROCESSO DE TRABALHO	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares									
INDICADOR	ID.B.7.2 Taxa de Produtividade-SEPSI						DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO	-
FINALIDADE DO INDICADOR	Avaliar a distribuição dos processos entre os profissionais.									
FÓRMULA	(Processos Concluídos por Equipe/Processos Recebidos por Equipe)x100									
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado									
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Estatística							SENTIDO DE MELHORIA	MM	
META	90% no resultado anual.							UNIDADE DE MEDIDA	Percentual	
PERIODICIDADE	Semestral									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Período	2010			1º Semestre - 2011			2011		
	Equipe	ETIC	VIJI	VDOM	ETIC	VIJI	VDOM	ETIC	VIJI	VDOM
	Proc.Rec.	6920	7276	2219	3795	4139	801	8571	7011	2205
	Proc.Conc.	5916	6182	2118	2450	3055	700	7006	6023	2181
	Tx.Produt.	85,5%	85,0%	95,4%	64,6%	73,8%	87,4%	81,7%	85,9%	98,9%



ANÁLISE DE DADOS:

De modo geral a taxa de produtividade média das equipes em 2011 mostrou-se nos mesmos níveis de 2010, tendo havido, em princípio, aumento no número de processos recebidos pela ETIC. No segundo semestre de 2011 houve ainda persistência de erros de preenchimento da planilha estatística pelas equipes, o que, em alguns casos, tornaria os resultados inconsistentes. O desequilíbrio entre número de psicólogos e território é uma variável que dificulta a realização do trabalho, mesmo tendo sido esse problema minorado com o aumento de viaturas. O exemplo agudo desse problema é Campos: um psicólogo na VIJI e dois na ETIC. A correta relação entre psicólogo e território é tema pouco abordado, mas crucial para aumento da eficácia de nosso trabalho. No TJSP, cujo quadro data de 1980, até hoje, entre 1100 psicólogos e assistentes sociais, apenas uma equipe, em um dos fóruns da cidade de São Paulo, atende exclusivamente processos de varas de família. A ABMP, em estudo realizado em 2008, aponta a necessidade de haver uma equipe de 10 profissionais para cada 200.000 habitantes no que se refere às varas especializadas de infância e juventude. Outro problema não tão visível mas que sistematicamente interfere na produtividade das equipes é a demanda judicial intempestiva, que não ocorre com base em um protocolo de encaminhamento, o que gera múltiplas portas de entrada e a consequente dificuldade de seu gerenciamento. Dada a homogeneidade dos resultados neste ano e no anterior, acreditamos que o primeiro semestre de 2012 apresentará resultados semelhantes, uma vez que a melhora da qualidade dos dados é esperada para o fim de 2012. A revisão das metas é algo necessário. A meta inicial de 90% para ETIC e VIJI, embora próxima dos resultados obtidos, não se revela factível: a demora nas rotinas de convocação e mesmo os deslocamentos necessários para a realização do trabalho seriam algumas das causas. No caso da Violência Doméstica, que conta com rotina própria e intervenções mais pontuais, nota-se que a meta é alcançada com folga. Todavia, mesmo na VDOM a correção do preenchimento dos dados estatísticos deve ser mantida em perspectiva e, portanto, vir a sofrer alterações em 2012.

AÇÕES GERENCIAIS:

Dada a decisão de alterarmos a planilha estatística e a rotina de seu preenchimento, o que levou, entre desenvolvimento e implementação todo 2º semestre, não houve ainda a abordagem prevista com as equipes com foco na correção do preenchimento dos dados estatísticos. Isso ocorrerá ao longo de 2012, provavelmente envolvendo também a ESAJ com base em curso para as equipes, além de reuniões sistemáticas. A perspectiva de concurso público, caso a DIATI/Sepsi possa opinar sobre as lotações, proporcionará maior equilíbrio na relação psicólogo x território, não alcançando, contudo, o que preconiza alguns estudos, como o da ABMP. O uso de peritos da Dipej aumentou significativamente, mas em algumas varas específicas da infância e juventude, situadas na cidade do Rio de Janeiro. Considerando os extraquadro e os peritos, essa força de trabalho nas VIJI equivale a 51% do número de psicólogos do quadro em atuação nas mesmas varas. Esse quadro descharacteriza a idéia de serviço público e traz dificuldades adicionais para as ações gerenciais. O curso diálogos interdisciplinares prosseguirá, com o intuito de disseminar boas práticas de psicólogos e assistentes sociais, além de incluir também juizes com o objetivo de que ao participar de uma linguagem comum a comunicação entre essas personagens possa ocorrer sem entraves excessivos.



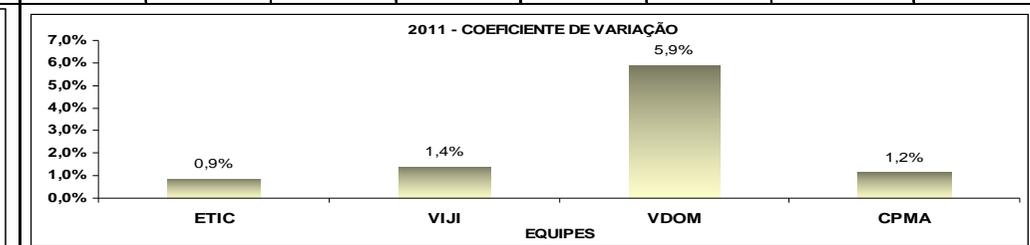
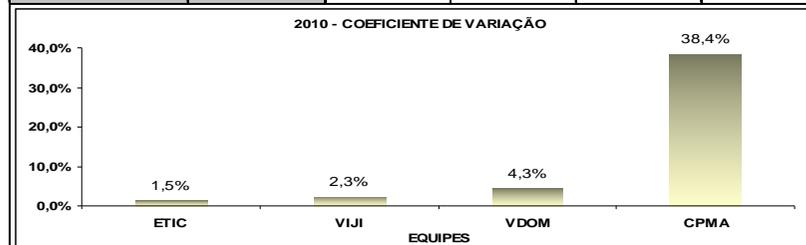
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

	PLANILHA DE INDICADORES
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DIAT/SEASO

PROCESSO DE TRABALHO	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares				
INDICADOR	ID.B.7.3 COEFICIENTE DE VARIAÇÃO DA TAXA MÉDIA DE DEMANDA – SEASO	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO	-
FINALIDADE DO INDICADOR	Avaliar a distribuição dos processos entre os profissionais.				
FÓRMULA	$(\text{Desvio Padrão da Taxa Média de Demanda} / \text{Taxa Média de Demanda}) \times 100$				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado				
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Estatística			SENTIDO DE MELHORIA	
META	Coeficiente de Variação até 15% $[(\text{Desvio Padrão da distribuição} / \text{Taxa de Demanda Média}) \times 100]$.			UNIDADE DE MEDIDA	
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Período	2010				1º Semestre 2011				2011			
		ETIC	VIJI	VDOM	CPMA	ETIC	VIJI	VDOM	CPMA	ETIC	VIJI	VDOM	CPMA
	Desv.Padrão	2,3	5,0	9,0	108,0	32,5	3,1	16,3	58,1	3,0	3,0	12,2	6,0
	Tx.Demanda	154,2	218,4	209,0	281,3	323,7	91,6	151,2	448,6	342,7	218,0	207,2	517,0
	Coef.Var.	1,5%	2,3%	4,3%	38,4%	10,0%	3,4%	10,8%	13,0%	0,9%	1,4%	5,9%	1,2%



ANÁLISE DE DADOS: Verifica-se que há maior variação nos JVDFCM. Isto ocorreu em razão da falta de dados estatísticos de dois Juizados que possuem em seu quadro somente assistentes sociais contratadas, devido carência de servidores. A maior demanda processual se dá nas CPMA's, eis que seu processo de trabalho é diferenciado das demais equipes. Na ETIC observa-se que houve um grande aumento da demanda processual comparada às demais equipes que utilizam processos de trabalho similares. Vale ressaltar que, no corrente ano, as ETIC's tiveram uma diminuição do número de profissionais, em consequência de aposentadorias e licenças médicas prolongadas.

Para as ETIC's, que se encontravam em situações extremas foram realizadas remanejamentos e recursos, tais como, viatura para deslocamentos, afim de cumprir determinações judiciais. Realizamos, ainda, reuniões e grupos de trabalho, resultando a elaboração da RAD - DENUR - 011(Sistematizar a circulação dos processos judiciais nas ETIC's). Vale dizer que a maioria das ETIC's é composta de uma grande área territorial (comarcas distantes entre si), possuindo competência para diversas matérias. No caso do Serviço Social a questão da aposentadoria é particularmente importante, tendo em vista que as primeiras concursadas começam alcançar direito à aposentadoria.

AÇÕES GERENCIAIS: O SEASO continuará realizando remanejamento de recursos a fim de manter o equilíbrio na distribuição dos processos e reduzir o impacto da carência de servidores.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

PLANILHA DE INDICADORES										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DIAT/SEASO									
PROCESSO DE TRABALHO	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares									
INDICADOR	ID.B.7.4 TAXA DE PRODUTIVIDADE – SEASO DESEMPENHO: X MONITORAMENTO: -									
FINALIDADE DO INDICADOR	Avaliar a distribuição dos processos entre os profissionais.									
FÓRMULA	(Processos Concluídos por Equipe/Processos Recebidos por Equipe)x100									
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado									
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Estatística SENTIDO DE MELHORIA: MM									
META	90% no resultado anual. UNIDADE DE MEDIDA: Percentual									
PERIODICIDADE	Semestral									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Período	2010			1º Semestre de 2011			2011		
	Equipe	ETIC	VIJI	VDOM	ETIC	VIJI	VDOM	ETIC	VIJI	VDOM
	Proc.Rec.	20261	17551	3118	10036	7155	1789	22799	13143	4260
	Proc.Conc.	18272	14911	2726	7568	5865	1085	17982	11660	2454
	Tx.Produt.	90,2%	85,0%	87,4%	75,4%	82,0%	60,6%	78,9%	88,7%	57,6%

2010

Equipe	Produtividade (%)
ETIC	90,2%
VIJI EQUIPES	85,0%
VDOM	87,4%

2011

Equipe	Produtividade (%)
ETIC	78,9%
VIJI EQUIPES	88,7%
VDOM	57,6%

ANÁLISE DE DADOS:	<p>Observa-se aumento da demanda processual em todas as equipes, excetuando-se a equipe da VIJI, correlacionado ao ano de 2010. No que tange à taxa de produtividade, verifica-se uma ligeira queda, justificada pela carência de servidores na especialidade de assistente social. No ano 2011, ocorreram muitos afastamentos, seja, por licença médica, readaptações, o que acarretou sobrecarga de trabalho para as demais atuantes na equipe.</p> <p>O SEASO realizou reuniões, bem como grupos de trabalho, por área de atuação, e discutiu a prática do Serviço Social e estratégias ao enfrentamento das dificuldades administrativas das equipes. Como resultado desses grupos de trabalho, obteve a sistematização de algumas rotinas que dizem respeito ao exercício da profissão no Poder Judiciário.</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	As reuniões, bem como os grupos de trabalho por área de atuação, serão mantidos e suas deliberações, colocadas em prática.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

CGJ/DICIN

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS																																																																
INDICADOR	ID.B.9.1 - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS	DESEMPENHO		X		MONITORAMENTO																																																												
FINALIDADE DO INDICADOR	ACOMPANHAR TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO																																																																	
FÓRMULA	$\Sigma(\text{DATA DE SAÍDA} - \text{DATA DE ENTRADA NO MÊS}) / (\text{TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS})$																																																																	
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS																																																																	
ORIGEM DOS DADOS	RELATÓRIOS DO SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE CUSTAS - SEPAC										SENTIDO DE MELHORIA		mM																																																					
META	FICAR ABAIXO DE 5 (CINCO) DIAS NO MÊS										UNIDADE DE MEDIDA		DIAS																																																					
PERIODICIDADE	MENSAL																																																																	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Média no Ano																																																				
	2011	JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Média no Ano																																																				
RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1"> <tr> <td>JAN/10</td><td>FEV/10</td><td>MAR/10</td><td>ABR/10</td><td>MAI/10</td><td>JUN/10</td><td>JUL/10</td><td>AGO/10</td><td>SET/10</td><td>OUT/10</td><td>NOV/10</td><td>DEZ/10</td><td>Média no Ano</td> </tr> <tr> <td>6,40</td><td>3,30</td><td>4,80</td><td>11,80</td><td>4,60</td><td>5,10</td><td>6,50</td><td>3,60</td><td>2,9</td><td>4,4</td><td>1,8</td><td>4</td><td>4,9</td> </tr> <tr> <td>JAN/11</td><td>FEV/11</td><td>MAR/11</td><td>ABR/11</td><td>MAI/11</td><td>JUN/11</td><td>JUL/11</td><td>AGO/11</td><td>SET/11</td><td>OUT/11</td><td>NOV/11</td><td>DEZ/11</td><td>Média no Ano</td> </tr> <tr> <td>14,5</td><td>10,0</td><td>18,1</td><td>7,9</td><td>11,7</td><td>13,6</td><td>12,8</td><td>12,5</td><td>7,5</td><td>7,9</td><td>6,2</td><td>1,4</td><td>10,3</td> </tr> </table>														JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Média no Ano	6,40	3,30	4,80	11,80	4,60	5,10	6,50	3,60	2,9	4,4	1,8	4	4,9	JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Média no Ano	14,5	10,0	18,1	7,9	11,7	13,6	12,8	12,5	7,5	7,9	6,2	1,4	10,3
JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Média no Ano																																																						
6,40	3,30	4,80	11,80	4,60	5,10	6,50	3,60	2,9	4,4	1,8	4	4,9																																																						
JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Média no Ano																																																						
14,5	10,0	18,1	7,9	11,7	13,6	12,8	12,5	7,5	7,9	6,2	1,4	10,3																																																						
PERÍODO ANTERIOR	6,2	<p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p>																																																																
PERÍODO ATUAL	1,4	<p>EVOLUÇÃO NO PERÍODO</p>																																																																
META	5																																																																	
ANÁLISE DE DADOS:	<p>O primeiro quadrimestre apresentou uma média de 12,6 dias de tempo médio e um desvio padrão de 4,5 dias da média, configurando um desequilíbrio entre os tempos médios, consequência da ausência de funcionários e alteração na lotação da Unidade. O quadrimestre seguinte, também apresentou o mesmo tempo médio, porém com desvio padrão inferior a 1 dia. Observa-se que embora o desempenho esteja fora da meta estabelecida, houve regularidade no resultado. No último quadrimestre novos procedimentos foram adotados nos processos de trabalho, houve retorno de funcionários que estiveram afastados durante todo período anterior e o indicador demonstra melhoria no desempenho dos processos de trabalho, de tal forma que em DEZ/11 a meta foi cumprida. Este indicador inclui cinco processos de trabalho.</p>																																																																	
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Foram desenvolvidas planilhas para acompanhamento de cada processo de trabalho individualmente e a partir de 2012 serão estabelecidas metas para cada processo. A alteração na medição proporcionará uma melhor análise dos dados e consequentemente, ações gerenciais mais eficazes.</p>																																																																	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

UNIDADES DA DIRETORIA	Servidores			Estagiários			Terceirizados			Total geral		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Gabinete	5	5	4	0	0	0	5	2	2	10	7	6
Departamento de Distribuição (DEDIS)	168	166	117	0	11	12	17	17	64	185	194	193
Departamento de Suporte Operacional (DESOP)	42	35	34	1	0	0	13	12	12	55	47	46
Divisão de Pessoal (DIPES)	32	27	27	1	0	0	1	1	1	34	28	28
Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI)	12	12	12	0	0	0	0	0	0	12	12	12
Divisão de Custas (DICIN)	18	15	17	0	0	0	2	2	3	20	17	20
TOTAL	277	260	211	2	11	12	38	34	82	316	305	305

Fonte: Relatório de frequência e de frequência WEB.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

DEDIS: Houve a redução de um integrante no Quadro de Pessoal do DEDIS em relação ao ano de 2010. A composição do Quadro passou por uma alteração significativa, contando agora aproximadamente com 33% de terceirizados contra 9% em 2010. Esta alteração ocorreu especificamente no PROGER.

Ratificando a informação contida no RIGER Anual/2010 da DGADM, o DEDIS permanece com uma carência de aproximadamente 20 funcionários.

DESOP: De 2009 até a presente data houve significativa redução do quadro de pessoal. Com o aumento da demanda e de novas atribuições, como a ampliação do número de convênios operacionalizados no Departamento e absorção da Secretaria de Apoio à Comissão Judiciária para Erradicação do Sub-Registro Civil de Nascimento, justifica-se a necessidade de reposição de pessoal, de modo a permitir o pleno desenvolvimento dos processos de trabalho inerentes ao DESOP. Ressalte-se, ainda, que há no momento um servidor com pedido de aposentadoria.

DIPES: A tabela demonstra que em relação ao ano de 2010, houve a manutenção na quantidade de servidores e de terceirizado. Em maio deste ano, a DIPES recebeu o apoio de um funcionário do Projeto Justiça pelos Jovens, para as atividades de apoio, como por exemplo, as de entrega de documentos e autos.

Outro ponto a ressaltar é que, de 2009 até a presente data, a quantidade de funcionários variou de 34 para 28, que representa uma diminuição de 18%.

DICIN: No ano de 2011 a DICIN recebeu dois (02) novos servidores e um (01) terceirizado. Retornaram ao serviço as duas (02) funcionárias que se encontravam afastadas em razão de maternidade e amamentação. Entretanto, o quantitativo de servidores continua inadequado e insuficiente para o bom funcionamento dessa Unidade Organizacional, frente à gama de serviços prestados ao usuário (atendimento direto no balcão, atendimento por telefone, e-mails e processamento de feitos administrativos). Houve um aumento



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

substancial da demanda, sobretudo em relação ao atendimento direto e ao processamento de feitos. Ressalte-se ainda que, como já conhecido pela Administração Superior, um dos funcionários mais antigos da unidade se desligará em janeiro de 2012, o que obrigará esta Divisão a promover uma reorganização interna e redistribuição dos cargos .

DGADM: Observa-se uma redução de 11 funcionários no quadro geral desta Diretoria entre os anos de 2009 e 2011. Neste período, as áreas que tiveram as maiores perdas foram o DESOP (-17%) e a DIPES (-18%). Como a demanda é crescente o impacto torna-se ainda maior. Constata-se a necessidade de adequação da lotação de pessoal à atual demanda.

- Capacitação

Equipe – GABINETE DGADM							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	-	-	-	-	-	-
2	Direito e Legislação	-	-	-	-	-	-
3	Gestão e Qualidade	Auditoria de Gestão da Qualidade	30	1	30	200	74%
		Capacitação em Implementação de Escritórios de Projetos - PMO	24	2	48		
		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	1	15		
		Comunicação Estratégica no Trabalho	10	1	10		
		Metodologia de Implementação de Projetos	20	1	20		
		Interpretação da Norma ISO 9001:2008	18	2	36		
		Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	12	1	12		
		Participação de Auditores Internos em Treinamento de Auditorias do SIGA	9	2	18		
		Workshop Práticas de Auditoria Interna	3	1	3		
Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	4	2	8				
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	1	3	3	11	4%



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

		Implementação de RAD	4	2	8		
5	Técnico- Administrativa	Comunicação Verbal e Apresentação em Público	18	1	18	18	7%
6	Outros	Os Desafios em Foco: Barreiras Ambientais, Tecnológicas, Acesso à Justiça e à Informação	3	1	3	41	15%
		Projeto Desenvolver	2	3	6		
		IV Encontro de Gestores	8	4	32		
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						270	
Total de servidores/terceirizados da UO				6			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				45 horas/servidor			

Observação: O total de 6 servidores da UO compreende 4 servidores e 2 terceirizados

Equipe – DEDIS

ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	BrOffice Writer	20	1	20	152	6%
		Excel - I	16	1	16		
		Excel - II	18	1	18		
		Fundamentos de Informática	20	3	60		
		Gráficos no Excel	10	1	10		
		Outlook 2003	12	1	12		
		Produzindo Documentos no Word	16	1	16		
2	Direito e Legislação	Direito Administrativo II - Agentes Públicos	20	6	120	652	27%
		Direito Administrativo V - Serviço Público	18	1	18		
		Direito Administrativo VI - Intervenção do Estado na Propriedade Privada	18	3	54		
		Direito Administrativo VII - Controle sobre a Administração Pública	18	1	18		
		Direito Civil - Noções de Responsabilidade Civil	15	1	15		
		Direitos e Garantias Fundamentais - Parte Geral	20	2	40		
		Direito Processual Civil II - Processo de Conhecimento	20	2	40		
		Direito Processual Penal - Medidas Cautelares Pessoais	15	1	15		
		Direito Processual Penal - Módulo I	20	1	20		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

		Direito Processual Penal - Módulo II	20	1	20		
		Direito Processual Penal - Procedimentos Especiais	20	2	40		
		Direitos Reais I - Da Posse e da Propriedade	18	1	18		
		Normas Constitucionais e Poder Constituinte	20	2	40		
		Organização Judiciária e Consolidação Normativa	20	3	60		
		Processo de Execução	30	1	30		
		Processo Cautelar	12	2	24		
		Regime Jurídico dos Servidores Cíveis do Estado do RJ	20	3	60		
		Regime Previdenciário dos Servidores e Magistrados	10	1	10		
		Tribunal do Júri	10	1	10		
3	Gestão e Qualidade	Administração do Estresse no Ambiente de Trabalho	20	3	60	926	38%
		Administração do Tempo	9	3	27		
		Agente Ambiental	16	1	16		
		Auditoria de Gestão da Qualidade	30	4	120		
		Balanced Scorecard	12	1	12		
		Curso de Gestão de Resultados	20	1	20		
		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	7	105		
		Etiqueta Corporativa	12	2	24		
		Excelência no Atendimento	5	1	5		
		Gestão de Pessoas	5	1	5		
		Gestão de Registros e Arquivos Correntes	15	6	90		
		Gestão do Poder Judiciário	3	5	15		
		Interpretação da Norma ISO 9001:2008	18	4	72		
		Motivação de Equipe	15	2	30		
		Motivação Organizacional	3	6	18		
		Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	12	7	84		
		Participação de Auditores Internos em Trein. De Auditorias do SIGA	8	2	16		
		Qualidade no Relacionamento Interpessoal	15	1	15		
4	Procedimentos e	Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	4	48	192	130	6%
		Implementação de RAD	1	50	50		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

	Rotinas	Conhecimentos/Habilidades Genéricos	20	1	20		
		Procedimentos do Serviço de Distribuição	20	2	40		
		Rotinas Administrativas do PJERJ	20	1	20		
5	Técnico-Administrativa	A Reforma Ortográfica	12	6	72	273	11%
		Colocação Pronominal	12	1	12		
		Concordâncias Verbal e Nominal	18	3	54		
		Crase	12	2	24		
		Leitura, Compreensão e Elaboração de Textos	20	2	40		
		Leitura Dinâmica	15	1	15		
		Português na Linguagem Jurídica	20	1	20		
		Termos da Oração e Pontuação	18	2	36		
6	Outros	A Democracia e o Processo...	3	1	3		
		A Pena Privada na Responsabilidade Civil	3	1	3		
		A Quinta Disciplina	6	1	6		
		A Responsabilidade Civil: Novos Paradigmas	3	1	3		
		A Sistemática Princiológica do Novo CPC	3	1	3		
		A Violência Doméstica Contra a Criança...	2	1	2		
		Alienação Parental Sob a Visão Ética, Jurídica e...	5	1	5		
		Argumentação Jurídica	3	4	12		
		Aspectos Gerais de Arbitragem	3	3	9		
		Cine Ambiental	3	2	6		
		Condutas Anticompetitivas	3	6	18		
		Diversidade Sexual: Questões Polêmicas...	3	1	3		
		Emenda Constitucional 66/2010...	2	1	2		
		Ética e Direito	2	1	2		
		Evento Comemorativo	2	6	12		
		Instrumentos Jurídicos de Regularização Fundiária	3	1	3		
		Investigação Criminal e Instauração da Ação Penal	3	7	21		
		Marco Civil da Internet Brasileira: Liberdade de ...	2	1	2		
		Missão dos Notários e Registradores no Haiti	2	1	2		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

	Momento Cultural	2	17	34	
	Monitor Acadêmico	2	2	4	
	O Novo CPC	3	1	3	
	O Projeto de Alteração do CDC: Novas Conquistas...	2	1	2	
	Política Nacional de Resíduo Sólido...	2	1	2	
	Por Dentro do Palácio	1	1	1	
	Recurso Inominado: Lei 9.099/95...	2	1	2	
	Redes Sociais e Novos Danos	2	1	2	
	Reforma no CPP	3	6	18	
	Relevância das Questões Ambientais	3	7	21	
	Sociologia Jurídica	10	1	10	
	Solução de Controvérsias Privadas	3	3	9	
	Sustentabilidade no Dia a Dia: Orientações para o Cidadão	3	4	12	
	Temas em Destaque	2	13	26	
	Uma Visão Psiquiátrico Forense...	2	1	2	
	Usucapião Familiar - Código Civil	3	1	3	
	Visitas Mediadas Histórico-Educativas ao Antigo Palácio da Justiça	1	1	1	
	IV Encontro de Gestores	8	2	16	
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO				2418	
Total de servidores da UO			181		
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				13,36 horas/servidor	

Observação: O total de 181 servidores da UO compreende 117 servidores e 64 terceirizados.

Equipe – DESOP							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	Excel - I	16	12	192	362	24%
		Excel - II	18	3	54		
		Outlook 2003	12	1	12		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

2	Direito e Legislação	Direito Básico do Consumidor	5	1	5	263	17%
		Investigação Criminal e Instauração da Ação Penal	3	1	3		
		Organização Judiciária e Consolidação Normativa	20	4	80		
		Princípios do Direito Tributário	5	1	5		
		Processo Cautelar	12	1	12		
		Processo Legislativo	5	1	5		
		Reforma do CPP	3	1	3		
		Regime Jurídico dos Servidores Cíveis do Estado do RJ	20	7	140		
		Regime Previdenciário dos Servidores e Magistrados	10	1	10		
3	Gestão e Qualidade	Análise e Melhoria de Processos de Trabalho	15	1	15	736	48%
		Auditoria de Gestão da Qualidade	30	1	30		
		Balanced Scorecard	12	1	12		
		Comunicação Estratégica no Trabalho	10	2	20		
		Curso de LEAD Assessor ISO 9001:2008	40	1	40		
		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	10	150		
		Excelência no Atendimento	5	1	5		
		Formação de Tutores em EAD	60	1	60		
		Gestão de Pessoas: Trabalhando em Equipe	20	1	20		
		Gestão de Registros e Arquivos Correntes	15	5	75		
		Gestão do Poder Judiciário	3	3	9		
		Interpretação da Norma ISO 9001:2008	18	2	36		
		Metodologia de Implementação de Projetos	20	1	20		
		Motivação Organizacional	3	1	3		
		Negociações de Conflitos	18	1	18		
		Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	12	9	108		
		Participação de Auditores Internos em Treinamento de Auditorias do SIGA	9	7	63		
4	Procedimentos e Rotinas	Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	4	12	48	40	3%
		Implementação de RAD	1	12	12		
		Implementação de RAD	3	18	54		
		Implementação de RAD	4	5	20		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

5	Técnico-Administrativa	Rotinas Gerais do PJERJ	20	2	40	74	5%
		A Reforma Ortográfica	12	1	12		
		Crase	12	2	24		
		Leitura, Compreensão e Elaboração de Textos	20	1	20		
		Termos da Oração e Pontuação	18	1	18		
6	Outros	Crime contra a Administração Pública	2	1	2	45	3%
		Meio Ambiente e Recursos Sustentáveis	5	1	5		
		Monitor Acadêmico	4	2	8		
		Momento Cultural	2	2	4		
		Rioprevidência com Você	4	3	12		
		Os Desafios em Foco: Barreiras Ambientais, Tecnológicas, Acesso à Justiça e à Informação	3	1	3		
		Por Dentro do Palácio	1	3	3		
Temas em Destaque	2	4	8				
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						1520	
Total de servidores da UO (*)				46			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				33,3 horas/servidor			

Observação: O total de 46 servidores da UO compreende 34 servidores e 12 terceirizados.

Equipe – DIPES							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	BrOffice Writer	14	1	14	166	17%
		Excel - I	16	4	64		
		Fundamentos de Informática	20	1	20		
		Outlook 2003	12	3	36		
		Produzindo Documentos no Word	16	2	32		
2	Direito e Legislação	Reforma do CPC	10	1	10	132	14%
		Direito Administrativo I - Administração Pública	18	1	18		
		Direito Administrativo II - Agentes Públicos	20	1	20		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

		Monitor Acadêmico	2	4	8		
		Rio Previdência com Você	4	4	16		
		Processo Legislativo	5	1	5		
		Direito Básico do Consumidor	5	6	30		
		Regime Jurídico dos Servidores Cíveis do Estado do RJ	20	1	20		
		Meio Ambiente e Recursos Sustentáveis	5	1	5		
3	Gestão e Qualidade	Administração do Tempo	9	2	18	285	30%
		Administração do Estresse no Ambiente de Trabalho	20	1	20		
		Participação de Auditores Internos em Treinamento de Auditorias	8	1	8		
		Auditoria de Gestão da Qualidade	30	1	30		
		Como Realizar Suas Metas Utilizando a Programação Neurolinguística	6	3	18		
		Participação de Auditores Internos em Treinamento de Auditorias	9	1	9		
		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	2	30		
		Gestão de Registros e Arquivos Correntes	15	2	30		
		Interpretação da Norma ISO 9001:2008	18	2	36		
		Motivação Organizacional	6	2	12		
		Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	12	3	36		
		Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	4	8	32		
		A Quinta Disciplina	6	1	6		
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	3	11	33	56	6%
		Implementação de RAD	1	15	15		
		Implementação de RAD	4	1	8		
5	Técnico-Administrativa	A Reforma Ortográfica	12	11	132	309	32%
		Colocação Pronominal	12	1	12		
		Concordâncias Verbal e Nominal	18	3	54		
		Argumentação Jurídica	6	1	6		
		Crase	12	2	24		
		Comunicação Escrita	5	1	5		
		Orações: O Período e sua Construção	18	1	18		
		Técnicas de Redação e Redação Oficial	20	1	20		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

6	Outros	Termos da Oração e Pontuação	18	1	18	7	1%
		Raciocínio - Lógico	20	1	20		
		Cine Ambiental	3	1	3		
		Por Dentro do Palácio	1	2	2		
		Temas em Destaque-Estágio Probatório	2	1	2		
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						955	
Total de servidores da UO						27	
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade						35,4 horas/servidor	

Equipe – DIATI							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	Excel - I	16	8	128	144	26%
		Word Avançado	16	1	16		
2	Direito e Legislação	-	-	-	-	-	-
3	Gestão e Qualidade	5S	6	5	30	290	54%
		Administração do Tempo	9	2	18		
		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	6	90		
		Encontro de Gestores	8	1	8		
		Gestão de Registros e Arquivos Correntes	15	5	75		
		Metodologia de Implementação de Projetos	20	3	60		
		Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	6	1	6		
4	Procedimentos e Rotinas Técnico-Administrativa	Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	1	3	3	16	3%
		Implementação de RAD	2	8	16		
5	-	-	-	-	-	-	-
6	Outros	Conferência Livre de Assistentes Sociais	6	2	12	92	17%
		Diálogos Interdisciplinares	6	3	18		
		Drogas e Seu Uso na Sociedade	5	5	25		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

Por Dentro do Palácio	2	1	2	
Orientações Técnicas Para Atuação do Psicólogo em Varas de Família	3	3	9	
Reunião Ampliada de Assistentes Sociais	6	2	12	
Temas em Destaque	2	5	10	
Visita Mediada	2	2	4	
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO				542
Total de servidores da UO			12	
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade			45,17 horas/servidor	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

Equipe – DICIN							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	-	-	-	-	-	-
2	Direito e Legislação	Alienação Parental	8	1	8	251	58%
		Constitucionalização do CPP	8	1	8		
		Custas Processuais	20	3	60		
		Direito Processual Civil III - Recursos	20	1	20		
		Direito Processual Penal - Procedimentos	20	1	20		
		Direitos Básicos do Consumidor	5	1	5		
		Introdução ao Direito Imobiliário	3	2	6		
		Investigação Criminal e Instauração da Ação Penal	3	2	6		
		Organização do Estado Brasileiro	30	2	60		
		Princípios do Direito Tributário	5	1	5		
		Processamento em Juizado Especial Criminal	2	1	2		
		Reforma do CPP	3	2	6		
		Regime Previdenciário dos Servidores e Magistrados	10	1	10		
		Regimento Interno do Tribunal de Justiça	20	1	20		
Técnicas de Acórdão	15	1	15				
3	Gestão e Qualidade	Administração do Estresse no Ambiente de Trabalho	20	1	20	75	17%
		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	3	45		
		Motivação Organizacional	6	1	6		
		Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	4	1	4		
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	4	12	48	20	5%
		Implementação de RAD	3	10	30		
		Implementação de RAD	2	12	24		
		Implementação de RAD	1	2	2		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

		Rotinas Gerais do PJERJ	20	1	20		
5	Técnico-Administrativa	A Reforma Ortográfica	12	1	12	42	10%
		Comunicação Verbal e Apresentação em Público	18	1	18		
		Crase	12	1	12		
6	Outros	Cine Ambiental	2	1	2	45	10%
		Condutas Anticompetitivas	3	1	3		
		Criatividade e Inovação	6	1	6		
		Evento Comemorativo	14	1	14		
		Introdução aos Meios Alternativos de Solução de Conflitos	15	2	30		
		Sustentabilidade	5	3	15		
		Temas em Destaque	2	3	6		
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						433	
Total de servidores da UO				17			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				25,5 horas/servidor			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

Abaixo, apresentamos de forma consolidada a situação dos sistemas utilizados pelas áreas da DGADM:

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	DEDIS-DESOP	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando a conclusão das fases de implementação do E-PROT
	DIPES	Atende parcialmente às necessidades	É necessária a criação de movimento que permita ao setor de Protocolo fazer vinculação do expediente ao processo, quando se tratar de resposta de ofício
	GABDGADM-DIATI-DICIN	Atende às necessidades	NÃO
Sistema Histórico de Serventia – SHS	DEDIS-DESOP-DIATI	Atende às necessidades	NÃO
	DIPES	Atende parcialmente às necessidades	Aperfeiçoamento e efetivação da rotina SHSREGA(em fase de teste) para garantir maior agilidade na instrução dos processos de R/E, Titular e Delegatário de Serviço Extrajudicial num determinado período, visando num futuro, que o próprio órgão futuro requisitante possa efetuar a pesquisa
Sistema de Controle de Malote - SISCOMA	DEDIS	Atende às necessidades	NÃO
	DESOP	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Sistema de Pré-Cadastro de Petição Inicial - WEB	DEDIS e Público Externo	Têm apresentado inconsistência com frequência	SIM – Aguardando o atendimento aos SICS e e-mail



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema Histórico de Magistrado - SHM	GABDGADM-DESOP	Atende às necessidades	Não
	DIPES	Atende parcialmente às necessidades	Disponibilizada apenas a situação atual do Magistrado e não os afastamentos. Foi solicitada a alteração, mas ainda não foi viabilizada
Sistema Histórico Funcional - SHF	GABDGADM-DESOP- DIPES-DIATI-DICIN	Atende às necessidades	Não
GPES	GABDGADM-DESOP	Atende às necessidades	Não
	DIPES	Atende parcialmente às necessidades	Está ocorrendo demora na migração das informações para este sistema do SHF para o GPES
Sistema Penitenciário - SIPEN	DESOP	Atende parcialmente às necessidades	Sim - Aguardando as adequações
Sistema Estadual de Identificação - SEI (FAC On-line)	DESOP	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Foram promovidas as alterações no Sistema da Secretaria de Segurança - SESEG e estão sendo testadas em projeto piloto
Sistema de Controle de Correspondências - SISCOR	DESOP	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Sistema de Publicação Eletrônica para o Diário Oficial - SPEDONET	DESOP	Atende às necessidades	Não
Sistema DATAVIX	DIPES	Atende parcialmente	As formas de consulta precisam ser otimizadas
Sistema Histórico de Juízes - JUI	DICIN	Atende parcialmente às necessidades	A inclusão da possibilidade de registro de Juiz de Paz – Ad Hoc
Sistema de Modelos de Recolhimento SMR	DICIN	Atende parcialmente às necessidades	Os modelos não estão disponibilizados em sua totalidade, pois algumas serventias não possuem sistema compatível com a GRERJ Eletrônica



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

O DESOP solicitou à DGTEC o desenvolvimento de um aplicativo para obtenção de numeração de atos expedidos pela Corregedoria Geral da Justiça, através do Processo 77620/2009. O pedido aguarda atendimento para iniciar as atividades do cronograma, conforme informações registradas nos autos do referido processo.

- Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando-se os dois últimos anos.

UNIDADE	FINAL DE 2010			ANO DE 2011		
	Material de Informática Disponível		EQUIPE	Material de Informática Disponível		EQUIPE
	Computador	Impressora	(Nº. de pessoas)	Computador	Impressora	(Nº. de pessoas)
GAB DGADM	10	4	7	8	4	6
DEDIS	106	29	194	112	29	188
DESOP	50	30	47	54	35	46
DIPES	30	12	27	30	12	28
DIATI	15	12	12	15	12	12
DICIN	23	10	17	23	10	17
TOTAL DGADM	204	85	277	212	90	269

O DEDIS apontou a necessidade de aumento no quantitativo de autenticadoras, cujo processo foi iniciado em 2009 e ainda se encontra em andamento e também a obsolescência das impressoras matriciais que produzem material sem qualidade e precisam frequentemente de manutenção.

A DIPES apontou a necessidade de troca dos computadores por mais modernos e velozes, com monitores de LCD. Ressalta-se, também, a necessidade de uma avaliação por um arquiteto para avaliar a possibilidade de melhoria do layout da Divisão.

A solicitação de substituição de 06 (seis) monitores existentes no balcão do DICIN/SEPAC para monitores de LCD (cristal líquido) foi atendida.

As demais unidades da DGADM consideram os equipamentos satisfatórios.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

DEDIS: As instalações do DEDIS precisam de reestruturação, tendo em vista o aumento de documentos e a conseqüente necessidade de mais guichês de atendimento. Esta necessidade está evidenciada nas Pesquisas de Opinião e Satisfação do Usuário. A solicitação de reestruturação foi incorporada ao Projeto Básico de Readequação dos 2º e 3º Pavimentos da Lâmina II. A Reestruturação faz parte do Plano de Ação de um dos Objetivos da Qualidade.

DICIN: Foram solicitadas substituições de placas do assoalho, que se encontravam empenadas pelo uso contínuo, bem como a modificação do layout da UO em 28/11/2011 (pedido registrado sob o nº SOS PRX-2403/11).

DIPES: As instalações, de modo geral, são adequadas às necessidades dos serviços. Entretanto, o piso vem apresentando irregularidades, podendo provocar acidentes de trabalho, fazendo-se necessária a substituição ou reparo das placas suspensas.

DESOP: As instalações, de modo geral, são adequadas às necessidades dos serviços. Entretanto, deve-se adequar o layout da sala, remanejando o Serviço de Informações de Antecedentes Criminais (SEIAC), agregando-o fisicamente à Divisão de Documentação e Informação.

O piso continua apresentando irregularidades, podendo provocar acidentes de trabalho, a despeito dos reparos realizados terem sido efetuados pelo Departamento Responsável da Diretoria Geral de Engenharia.

- Materiais de Consumo

DEDIS: Há necessidade de ajuste em todo o fornecimento de material do DEDIS. Foi solicitada a mudança de perfil para os Diretores.

Para as demais unidades da DGADM o fornecimento de material atende às necessidades.

- Materiais Permanentes



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

DEDIS: Há necessidade de substituição das cadeiras atuais por cadeiras ergonômicas. As atuais não são padronizadas, prejudicam a postura e colocam em risco a saúde do funcionário.

DIPES: Diversos servidores afirmam que estão apresentando problemas de dores de coluna e tendinites, e que tais problemas podem ser em razão das mesas do Setor, que não possibilitam a postura adequada. O layout da Divisão também não está sendo considerado adequado, onde será solicitada a avaliação por um arquiteto para tentar otimizar o espaço.

DICIN: Persiste a necessidade de aquisição de máquinas de calcular.

As mesas não proporcionam utilização funcional adequada, em função do espaço ser reduzido e mal distribuído.

Para as demais unidades da DGADM os materiais permanentes são satisfatórios.

- Segurança

O DEDIS apontou a necessidade de um segurança e de instalação de “botão pânico”, face à grande movimentação de usuários externos.

O DESOP ressaltou a necessidade de um segurança no 7º andar face à intensa movimentação de usuários com destino à Divisão de Protocolo.

Para as demais unidades da DGADM não há pendência quanto à segurança.

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

Este item descreve a situação das Rotinas Administrativas referentes à DGADM, conforme detalhado na tabela a seguir:

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DEDIS-001	Documento Estratégico do DEDIS	09	DEDIS	Atualizada	Vig. 13/12/11
RAD-DGADM-002	Gerir o Departamento de Distribuição	09	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-003	Controlar Produtos Não Conformes no DEDIS	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 16/05/11
RAD-	Apoiar a Administração do	09	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

DGADM-004	Plantão Judiciário				
RAD-DGADM-005	Receber e Distribuir Documentos	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-006	Conferir e Encaminhar Documentos na Distribuição Contínua	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-007	Receber, Analisar e Encaminhar Documentos	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-008	Distribuir Documentos	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-009	Receber e Protocolizar Documentos	09	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-010	Conferir e Encaminhar documentos no PROGER	09	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-011	Receber, Protocolizar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos	02	DESOP	Atualizada	Vig. 03/02/11
RAD-DGADM-012	Elaborar, Atualizar e Emitir Certidão para Fins de Licitação Pública e Outras	01	DIPES	Atualizada	Vig. 18/02/11
RAD-DGADM-014	Gerir Documentos e Informações	02	DESOP	Atualizada	Vig. 15/09/211
RAD-DGADM-015	Processar Feitos Relativos à Cobrança Indevida de Emolumentos	01	DICIN	Atualizada	Vig. 22/12/10 Avaliação em 25/11/11
RAD-DGADM-016	Encaminhar Correspondências	02	DESOP	Atualizada	Vig. 15/09/11
RAD-DGADM-017	Processar Feitos de Designação e de Dispensa de Secretário de Juiz de Direito	00	DIPES	Atualizada	Vig. 07/04/10 Avaliação em 07/04/11
RAD-DGADM-018	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares	01	DIATI	Atualizada	Vig. 31/05/11
RAD-DGADM-019	Remover Escrivão	00	DIPES	Atualizada	Vig. 18/05/10 Avaliação em 18/05/11
RAD-DGADM-020	Atender Solicitação de Busca de Certidão	01	DESOP	Atualizada	Vig. 19/08/11
RAD-DGADM-021	Fornecer Orientação Quanto a Custas Judiciais, Taxas Judiciárias e Emolumentos Extrajudiciais	00	DICIN	Atualizada	Vig. 31/05/10 Avaliação em 05/05/11



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

RAD-DGADM-022	Processar Solicitações de Cadastramento/Desligamento de Servidor Cedido por Órgãos Externos	00	DIPES	Atualizada	Vig. 09/06/10 Avaliação em 09/06/11
RAD-DGADM-023	Atualizar Dados Referentes a Custas Judiciais, Taxas Judiciárias e Emolumentos Extrajudiciais na Intranet/Internet	01	DICIN	Atualizada	Vig. 01/06/11
RAD-DGADM-024	Processar Feitos Relativos à Distribuição de Atos Extrajudiciais Fora do Prazo, Retificação e Cancelamento de Distribuição	01	DICIN	Atualizada	Vig. 20/06/11
RAD-DGADM-025	Processar a Emissão de Certidão Referente à Matéria de Pessoal de Serviço Extrajudicial	00	DIPES	Atualizada	Vig. 18/08/10 Avaliação em 25/07/11
RAD-DGADM-026	Gerenciar as Prestações de Contas Referentes à Matéria de Pessoal dos Serviços Extrajudiciais	01	DIPES	Atualizada	Vig. 18/08/11
RAD-DGADM-027	Processar Feitos Relativos à Abertura de Conta Corrente de Juiz de Paz	00	DICIN	Atualizada	Vig. 08/09/10 Avaliação em 09/09/11
RAD-DGADM-028	Promover a Erradicação do Sub-Registro	01	DESOP	Atualizada	Vig. 30/09/11
RAD-DGADM-029	Processar Feitos Relativos à Abertura de Conta Corrente de Avaliador Judicial	00	DICIN	Atualizada	Vig. 17/09/10 Avaliação em 09/09/11
RAD-DGADM-030	Processar Feitos Relativos a Consultas Judiciais e Extrajudiciais	00	DICIN	Atualizada	Vig. 22/12/10 Avaliação em 25/11/11
RAD-DGADM-031	Processar Feitos Referentes ao Cadastramento e à Contratação de Celetistas e a Designações dos Serviços Extrajudiciais	00	DIPES	Atualizada	Vig. 28/01/11
RAD-DGADM-032	Atender a Solicitações de Informações de Cadastros Externos Restritos e de Senhas de Sistemas de Órgãos Externos	00	DESOP	Atualizada	Vig. 25/03/11
RAD-DGADM-033	Processar Designação e Dispensa de R/E, E/E, Substitutos de Serviços Oficializados e Anotação de Substituição	00	DIPES	Atualizada	Vig.15/09/11
RAD-DGADM-034	Gerir o Departamento de Suporte Operacional	00	DESOP	Atualizada	Vig. 17/10/11



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

RAD-DGADM-035	Instruir, Emitir Pareceres e Elaborar Minutas em Processos Administrativos na competência de Infância, Juventude e Idoso	00	DIATI	Atualizada	24/10/11
RAD-DGADM-036	Gerir a Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar	00	DIATI	Atualizada	16/11/11
RAD-DGADM-037	Tratar Produtos Não Conformes no DESOP	00	DGADM	Atualizada	Aguardando Publicação

Fonte: <http://portaltj.tjrj.jus.br/> ; e-mail

ROTINAS EM ELABORAÇÃO

RAD-DGADM-XXX	Credenciamento para Colaboradores Voluntários	00	DIATI	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 1º semestre de 2012
RAD-DGADM-XXX	Gerir a Divisão de Pessoal	00	DIPES	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 1º semestre de 2012
RAD-DGADM-XXX	Gerir a Divisão de Custas e Informações	00	DICIN	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 2º semestre de 2012
RAD-DGADM-XXX	Gerir a DGADM	00	DGADM	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 1º semestre de 2012
RAD-DGADM-001	Documento Estratégico da DGADM	00	DGADM	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 1º semestre de 2012

A DGADM e suas Unidades mantêm seus arquivos correntes organizados em conformidade com os parâmetros da Tabela de Temporalidade.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A tabela abaixo lista a situação dos contratos fiscalizados por esta unidade:

SITUAÇÃO DOS CONTRATOS					
EMPRESA	Nº. PROT / CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 2011	VALOR TOTAL ATESTADO	OBSERVAÇÕES
NOVA RIO SERVIÇOS GERAIS LTDA.	003/956/2009	R\$ 79.950.429,76 01/01/2010 a 31/12/2011	R\$ 17.777.599,38	R\$ 2.906.775,08	O Valor Total e o Valor Empenhado correspondem a todas unidades e o Valor Total Atestado é referente à DGADM.

5 AVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

▪ AVALIAÇÃO DO SIGA

A DGADM alcançou o nível Planejado como consequência dos resultados das Avaliações do SIGA nas unidades sob sua coordenação.

Cada Unidade elaborará um Plano de Ação a partir do Plano de Ação da DGADM, com a finalidade de atingir o Nível Gerenciado até DEZ/12.

O Quadro a seguir resume a Avaliação das Unidades da DGADM.

UNIDADE	NÍVEL BÁSICO	NÍVEL PLANEJADO	NÍVEL GERENCIADO	AVALIAÇÃO: NÍVEL
DGADM	89%	74%	39%	PLANEJADO
DESOP	93%	100%	50%	PLANEJADO
DIPES	93%	80%	33%	PLANEJADO
DIATI	85%	80%	39%	PLANEJADO
DICIN	83%	74%	28%	PLANEJADO

Fonte: Relatórios de Avaliação do SIGA.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

▪ AUDITÓRIAS DE GESTÃO

DGADM/DEDIS

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS
INTERNA	12/05/2011	1 (RACAP-DEDIS-005/11) A ata da última reunião de análise crítica de 2010, realizada em novembro, não registra a revisão dos critérios para a abertura de RACAP a partir da frequência de ocorrência de produtos não conformes.
EXTERNA (EXTRAORDINÁRIA)	10/06/2011	Não houve apontamento.
INTERNA	29/09/2011	Não houve apontamento.
EXTERNA (ACOMPANHAMENTO)	23 e 24/11/2011	Não houve apontamento.

Fonte: Relatórios de Auditoria

Os pontos fortes destacados nas auditorias foram:

- Comprometimento da Administração Superior e da equipe com o SIGA;
- Transparência nas informações;
- Cortesia e presteza da equipe;
- Envolvimento da Liderança;
- Foco no cliente/usuários dos serviços;
- Sistemática de controle de produtividade e de produto não conforme;
- Domínio dos processos de trabalho;
- Significativa redução do nível de reclamações ao PROGER em 2011.

O DEDIS obteve a manutenção da Certificação em conformidade com a NBR ISO 9001:2008.



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

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

6.1 Comunicação Interna

6.1.1 O **DESOP** coordena a edição de um documento eletrônico mensal visando à integração das Unidades Administrativas da Corregedoria Geral da Justiça, divulgando, práticas eficazes de gestão e notícias de âmbito interno – “**Comunicação Interna – COMINT**”.

6.1.2 O **DESOP** implementou, também, o **FRM-DGADM-034-03 – Ciência de Comunicação Interna** com o objetivo de divulgar as notícias, eventos, determinações e informações diversas a toda equipe.

6.1.3 O **DEDIS** reativou o informativo **DEDISSEASSIM!** O Informativo foi implementado em 2010 com a finalidade de integrar a equipe do DEDIS e divulgar o SIGA e voltou a circular em Novembro/11. Novas edições do informativo serão publicadas em 2012.

6.1.4 O Boletim Interno da **DIATI** criado este ano com o objetivo de buscar a integração entre os Serviços Apoio aos Psicólogos, Serviço Social, Comissariado, e Infância e Juventude em atuação nesta Divisão, divulga as sínteses de suas principais ações, projetos e práticas aprimorando assim, nossa comunicação. Este canal tem como finalidade primordial disponibilizar informações às equipes técnicas de todo o Estado ligadas às referidas áreas nas diversas serventias do PJERJ

Além disso, auxilia os Serviços de Apoio a buscarem uma uniformização de suas atuações com o público externo, claro, sempre respeitando a autonomia de cada profissional/serviço.

6.2 Atividade Cultural

O **DESOP**, com o apoio da administração superior, promoveu o restabelecimento do CORAL da Corregedoria Geral da Justiça, composto principalmente por servidores, no intuito de desenvolver a prática do canto como forma de terapia coletiva, contribuindo para o aumento da satisfação do servidor no ambiente de trabalho.

6.3 Capacitação



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

O **DESOP**, através da Secretaria de Apoio à Comissão Judiciária para Erradicação do Sub-Registro Civil de Nascimento, realizou treinamento, em 20/06/2011, sobre as diretrizes para erradicação do Sub-Registro de nascimento. O treinamento dirigido aos escrivães, responsáveis pelo expediente e integrantes de gabinetes de Varas de Família, Varas da Infância e da Juventude, bem como das Varas da Infância, da Juventude e do Idoso de todo o Estado e membros da administração, teve por objetivo compartilhar o conhecimento aferido pela Secretaria de Apoio à Comissão Judiciária para capacitar servidores para atuarem diretamente no processamento de registro tardio de nascimento.

6.4 Reunião para Melhoria de Gestão em Equipes Interdisciplinares

A **DIATI**, através de seus Serviços de Apoio, realizou visitas às equipes interdisciplinares e reuniões com o objetivo de identificar problemas e auxiliar em soluções, sobretudo no que diz respeito à nova estatística e adequação de infraestrutura para o trabalho a ser realizado após a implantação do **Projeto Polos Interdisciplinares**. Essas práticas traduziram-se em manifestações e procedimentos administrativos dirigidos ao NUJAC. Nestes a DIATI reuniu a aquisições de 16 viaturas próprias para as Equipes Técnicas Interdisciplinares. Outros procedimentos ainda aguardam soluções.

A planilha estatística foi aperfeiçoada e implantado novo método para análise de dados para os Serviços de Apoio aos Psicólogos e Serviço Social. O Serviço de Apoio aos Comissários da Infância e Juventude desenvolveu e está desenvolvendo nova planilha estatística para o levantamento do trabalho realizado nas comarcas do Estado.

As Comissões de Psicólogos e de Assistentes Sociais receberam propostas pontuais dos profissionais do campo bem como de seus Conselhos Regionais de temas que foram examinados e seu resultado encaminhado aos respectivos chefes de serviço para os encaminhamentos cabíveis.

A DIATI sugeriu parte da bibliografia e de itens a serem contemplados no Edital para Concurso Público a ser realizado em 2012 para os cargos de Analista Judiciário nas especialidades de Psicólogo, Assistente Social e Comissário da Infância.

6.5 Comunicação Interdisciplinar

A **DIATI** implantou e mantém no sítio da CGJ uma página exclusiva com o objetivo de divulgar práticas dos profissionais auxiliares do Juízo do PJERJ, tanto para o público interno quanto para o externo.



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

6.6 Seminários, Encontros e Cursos de Extensão

A **DIATI** promoveu o **Curso de Extensão: Diálogos Interdisciplinares** - em encontros mensais durante o ano de 2011 com o objetivo de discutir as possibilidades **de construção das condições metodológicas** para se analisar a fricção resultante da interação entre o discurso jurídico e o discurso da psicologia no campo judicial com a metodologia de aulas expositivas feitas por psicólogos, assistentes sociais, operadores do direito e convidados de áreas afins.

Vale ressaltar que a finalidade principal deste evento é buscar o diálogo interdisciplinar entre profissionais do campo da psicologia e outros que ocupam a cena jurídica, sobretudo a partir de discussões de casos ou temas diretamente ligados à prática dessas personagens.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As informações apresentadas demonstram que existe a necessidade de reestruturação do **DEDIS** para que o Sistema de Gestão se mantenha eficiente e eficaz em busca da melhoria contínua.

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

- Ampliação do espaço físico do Plantão Judiciário;
- Adequação do quadro de funcionários ao movimento atual do Departamento;
- Reestruturação das áreas interna e externa do **DEDIS**;
- Adequação dos sistemas DCP e PROGER às necessidades atuais;
- Aquisição de autenticadoras.

O **DESOP** trabalhou para manutenção do desempenho eficiente dos processos de trabalho com foco na melhoria da qualidade e na obtenção eficaz de resultados. Ainda neste sentido, faz-se necessário:

- assegurar a efetiva segurança do 7º pavimento, face à movimentação de pessoal com destino ao DESOP;
- promover a substituição ou reparo das placas suspensas do piso de todo o departamento, evitando-se possíveis acidentes;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

- completar o quadro de pessoal com a lotação de 8 funcionários com atuação no departamento, face à crescente demanda e às novas atribuições da unidade;
- desenvolver e adequar os sistemas de informática às necessidades atuais dos serviços do Departamento.

Os resultados obtidos no período demonstram que a **DIPES** está cumprindo com os elementos implementados pelo SIGA, está controlando seus indicadores e alcançando as metas estabelecidas. O arquivo corrente da Unidade está atualizado. A Divisão implementou os projetos de Emissão Eletrônica de Certidão de Licitação Pública e Outros - Online e de Lançamento da Frequência Online dos Secretários de Juízes e Auxiliares de Gabinete.

A **DIPES** reforça a necessidade de reparo do piso que vem causando diversos problemas.

A **DIATI** vem buscando a integração entre seus serviços para alinhar-se de forma estratégica com os objetivos do PJERJ, assim, ações internas estão sendo desenvolvidas através de Projetos estratégicos e atividades complementares para o alcance destas metas, sobretudo no que diz respeito à eficiência e eficácia na prestação jurisdicional, bem como na equalização do trabalho dos profissionais auxiliares da Justiça.

Apresentamos como marco a Publicação do **Provimento CGJ nº 80/2009** que adotou o critério da isonomia na distribuição processual e a forma de trabalho das equipes Técnicas auxiliares dos juízos, com o desígnio de otimizar os recursos humanos existentes e atender a demanda para estudos técnicos das serventias judiciais de todo o Estado.

Cabe ressaltar que, como consequência, a partir de 2009, aconteceram modificações significativas na estrutura e organização dos processos de trabalho das Equipes Técnicas de Psicologia e Serviço Social que, de alguma forma, incidiu na dinâmica das coordenações através de seus Serviços de Apoio da Corregedoria. Assim sendo, a **DIATI** encontra-se em fase de redefinição de sua gestão.

As Comissões de Psicólogos e de Assistentes Sociais encaminharam propostas de temas de suas especialidades aos respectivos Chefes de Serviço, com a finalidade de normatizar seus procedimentos de trabalho e avaliações de questões advindas dos



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

auxiliares dos juízos das comarcas do Estado, propostas estas já encaminhadas aos Juízes Auxiliares da Corregedoria.

A **DIATI** prestou apoio e orientação operacional para a Elaboração das RAD das Equipes Técnicas Cíveis do PJERJ bem como das Equipes de CPMA, a saber, Psicólogos e Assistentes Sociais.

A **DIATI** foi designada para ser o Órgão técnico de convênios que envolvam cessão de profissionais de Psicologia e Serviço Social em todo o Estado.

Indicadores foram implementados nos Serviços de Apoio aos Psicólogos e Serviço Social que permitiram aferir o desempenho e produtividade dos processos de trabalho das Equipes Técnicas ao longo do ano de 2011.

A **DICIN** ressalta o sucesso da implementação do sistema de atendimento através de disponibilização de senhas e painel eletrônico de controle e também a colaboração dos funcionários que se desdobram para atender às diversas demandas de trabalho, com superação das dificuldades que se apresentaram no período, incluindo o deslocamento das servidoras do Serviço de Processamento e Análise de Custas – SEPAC, para o Serviço de Atendimento de Custas - SEATE, sem prejuízo das funções originárias.

Destaca-se, ainda, a colaboração dos servidores na distribuição das Cartilhas “Preenchimento da GRERJ Eletrônica”, elaborada pela **DICIN** com a finalidade de facilitar o preenchimento da guia de recolhimento das receitas judiciária contendo orientações ilustradas, passo a passo, bem como participação de seus servidores nas aulas ministradas no treinamento de Custas Judiciais promovido pela Corregedoria Geral de Justiça realizado entre os dias 18/07 e 08/08/2011.

A Unidade Organizacional também realizou com êxito um programa de formação de Agentes Capacitadores de Custas Judiciais por videoconferência nos dias 19, 20, 24, 26 e 27 de outubro de 2011. Foram formados 2 agentes por NUR.

Todavia, as informações apresentadas no presente relatório demonstram que as ações gerenciais tomadas ainda não foram suficientes para resolver a questão relativa à demanda dos atendimentos realizados pelo SEATE. Ademais, houve aumento substancial da demanda do SEPAC, dentre outros motivos por conta da mudança de conta dos Juízes de Paz e dos Avaliadores para o Banco Bradesco, o que obrigará aos funcionários do



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

setor cessar o auxílio prestado ao atendimento ao público, o que torna urgente e necessário o aumento do quadro em ambas as equipes.

Para atendimento das necessidades desta Unidade Organizacional, sugere-se:

- Implantação do Call Center no DISQUE-CUSTAS;
- Adequação do quadro de funcionários ao patamar médio de movimento;
- Otimização do atendimento presencial.

A **DGADM** avalia que através dos projetos e ações gerenciais, todas as unidades que a compõem obtiveram resultados satisfatórios em seus processos de trabalho, alcançando níveis mais eficientes de execução e controle e mais eficazes de desempenho.

Registra-se, por fim, que para consolidar a crescente melhoria nos resultados, a unidade carece do apoio de unidades como a DGTEC, a DGSEI, a DGLOG e a DGENG, entre outras, como foi citado em diversos itens deste relatório, tanto para as operações de rotina como para as que compõem os projetos coordenados pela **DGADM**.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES
B.4 PROCESSAR FEITOS EM MATÉRIA DE PESSOAL	ID.B.4.1 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO EM MATÉRIA DE DESIGNAÇÕES DE SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS NA DIVISÃO DE PESSOAL $\Sigma(\text{Datas de saída} - \text{datas de entrada}) / \text{Total das saídas}$ ID.B.4.2 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DE FEITOS DE DIREITOS E DEVERES (FÉRIAS E LICENÇAS MÉDICAS) $\Sigma(\text{Datas de saída} - \text{datas de entrada}) / \text{Total das saídas}$ ID.B.4.3 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DE FEITOS DE LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO (DESIGNAÇÃO E DISPENSA DE SECRETÁRIO DE JUIZ) $\Sigma(\text{Datas de saída} - \text{datas de entrada}) / \text{Total das saídas}$		
B.5 GERENCIAR EMISSÕES DE CERTIDÕES PARA FINS DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA	ID.B.5.1 - TEMPO MÉDIO DE PREPARO DE CERTIDÃO $\Sigma(\text{Datas de saída} - \text{datas de entrada}) / \text{Total das saídas}$		
B.6 PROVER SUPORTE OPERACIONAL	ID.B.6.1 – ÍNDICE MÉDIO DE PROCESSAMENTO DE DOCUMENTOS $(\text{Total de documentos cadastrados no mês}) / (\text{Total de documentos recebidos no mês}) \times 100$ ID.B.6.2 – ÍNDICE DE CONFORMIDADE DA DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS $(\text{Total de documentos distribuídos ao destino correto}) / (\text{Total de documentos recebidos no mês}) \times 100$ ID.B.6.3 – PERCENTUAL DE DOCUMENTOS ARQUIVADOS $(\text{Total de documentos arquivados} / \text{Total de documentos recebidos para arquivamento}) \times 100$ ID.B.6.4 – PERCENTUAL DE CORRESPONDÊNCIAS ENCAMINHADAS $(\text{Total de correspondências encaminhadas} / \text{Total de correspondências recebidas}) \times 100$ ID.B.6.5 – TEMPO DE ATENDIMENTO DO SEIAC ÀS SOLICITAÇÕES DE FAC $\Sigma \text{ de tempo em dias} / \text{Número de solicitações da amostra}$	B.6.6 Atender Solicitação de Busca de Certidão (SECER)	ID.B.6.6.1 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE BUSCA DE CERTIDÃO DE RCPN. $(\Sigma \text{ do tempo decorrido em dias} / \text{Total da quantidade de processos finalizados no mês})$



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES
	<p>ID.B.6.6 – TEMPO MÉDIO ATRIBUÍDO AO SERVIÇO DE CERTIDÕES PARA FINALIZAR O ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE BUSCA DE CERTIDÃO DE RCPN. Σ do tempo decorrido em dias no SECER / Total da quantidade de processos finalizados no mês</p> <p>ID.B.6.7 – TEMPO MÉDIO ATRIBUÍDO AO SERVIÇO DE CERTIDÕES PARA FINALIZAR O ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE BUSCA DE CERTIDÃO CRIMINAL, CÍVEL, DE INVENTÁRIO, DE FALÊNCIA E DE EXECUÇÃO FISCAL. Σ do tempo decorrido em dias no SECER / Total da quantidade de processos finalizados no mês</p> <p>ID.B.6.8 – GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO $(\Sigma$ do conjunto ótimo mais bom / nº de formulários válidos) x 100</p>	<p>B.6.7 Atender Solicitação de Busca de Certidão (SECER)</p>	<p>ID.B.6.7.1 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE BUSCA DE CERTIDÃO CRIMINAL, CÍVEL, DE INVENTÁRIO, DE FALÊNCIA E DE EXECUÇÃO FISCAL. $(\Sigma$ do tempo decorrido em dias / Total da quantidade de processos finalizados no mês)</p>
<p>B.7 COORDENAR AS EQUIPES TÉCNICAS INTERDISCIPLINARES</p>	<p>ID.B.7.1 COEFICIENTE DE VARIAÇÃO DA TAXA MÉDIA DE DEMANDA – SEPSI [Desvio Padrão da Taxa Média de Demanda / Taxa Média de Demanda]x 100</p> <p>ID.B.7.2 TAXA DE PRODUTIVIDADE - SEPSI [Quantidade de Processos Concluídos/Quantidade de Processos Recebidos]X 100</p> <p>ID.B.7.3 COEFICIENTE DE VARIAÇÃO DA TAXA MÉDIA DE DEMANDA – SEASO [Desvio Padrão da Taxa Média de Demanda / Taxa Média de Demanda]x 100</p> <p>ID.B.7.4 TAXA DE PRODUTIVIDADE – SEASO [Quantidade de Processos Concluídos/Quantidade de Processos Recebidos]X 100</p>		
<p>B.8 GERENCIAR A DISTRIBUIÇÃO DE FEITOS JUDICIAIS</p>	<p>ID.B.8.1 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO $[(\Sigma$ respostas O+B) / Total de respostas]x100</p> <p>ID.B.8.2 PERCENTUAL DE DISTRIBUIÇÕES EXCLUÍDAS $(\Sigma$ documentos excluídos / Total de documentos distribuídos)x100</p> <p>ID.B.8.3 ÍNDICE DE PROCESSOS DEVOLVIDOS ÀS VARAS $(\Sigma$Processos devolvidos no mês/Total de processos recebidos no mês)x100</p> <p>ID.B.8.4 TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS DOCUMENTOS (SERIP) Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês.</p> <p>ID.B.8.5 TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS DOCUMENTOS (SECAP) Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês.</p> <p>ID.B.8.6 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA ENTREGA AO SERVIÇO DE MENSAGERIA DENTRO DA META ESTABELECIDA $(\Sigma$Dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ Total de dias úteis no mês)x100</p> <p>ID.B.8.7 PERCENTUAL DE DOCUMENTOS PRÉ-CADASTRADOS $(\Sigma$Documentos pré-cadastrados/Total de documentos distribuídos)x100</p> <p>ID.B.8.8 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA ENTREGA AO SERVIÇO DE MENSAGERIA DENTRO DA META ESTABELECIDA $($Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100</p> <p>ID.B.8.9 PERCENTUAL DE PETIÇÕES INTERCORRENTES PRÉ-CADASTRADAS $(\Sigma$Documentos pré-cadastrados/Total de documentos recebidos)x100</p>		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES
	ID.B.8.10 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		
B.9 INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS	ID.B.9.1 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS Σ (data saída – data entrada no mês)/Total de saídas no mês		