



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual

DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - DGADM

ANUAL 2012

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012		
	Unidade Organizacional: DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO (DGADM)	Aprovado por: ALESSANDRO BORGES VALENTE	Período: 01/01/2012 A 31/12/2012

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

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	7
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	7
2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade.....	9
2.3 Indicadores Estratégicos	24
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	25
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho)	25
3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho)	26
4 GESTÃO DOS RECURSOS	61
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	61
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação	74
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura	77
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente.....	79
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades.....	82
5 AVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS.....	83
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	84
6.1 Comunicação Interna.....	84
6.2 Atividade Cultural	84
6.3 Capacitação	84
6.4 Reunião para Melhoria de Gestão	84
6.5 Comunicação Interdisciplinar.....	85
6.6 Seminários, Encontros e Cursos de Extensão	85
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	86
8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES	88



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**) e por delegação, da 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 de 2012.

Quanto à gestão estratégica, a **DGADM** definiu seis (06) objetivos da qualidade. O **DEDIS**, Unidade da **DGADM** que possui Sistema de Gestão certificado de acordo com a NBR ISO 9001:2008, definiu 2 objetivos. O **DESOP**, a **DIPES**, a **DICIN** e a **DIATI** definiram 1 objetivo cada. Os objetivos estão sendo implementados por meio de plano de ação.

A Diretoria é coordenadora de 01 (um) **projeto estratégico**.

Os detalhes estão 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**, no que tange à mensuração do processo de trabalho executado pela Secretaria da Comissão Judiciária para Erradicação do Sub-Registro de Nascimento, aguarda a criação de ferramenta de controle e monitoramento, pois ficou definido que será mensurado o tempo médio de processamento. Após série histórica, será definida uma meta. A **DICIN**, por sua vez, iniciou o monitoramento de seus indicadores em janeiro de 2012, com exceção do indicador que mede o tempo médio de atualização de dados na intranet, que começou a ser monitorado em julho de 2012.

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** iniciou o programa 'Jornadas Interdisciplinares' em parceria com a ESAJ com foco na identificação de boas práticas e troca de experiências entre as equipes técnicas interdisciplinares. O tema inicial foi centrado nas 'audiências



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

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

concentradas', procedimento que causa grande impacto junto às equipes **duas**, realizado duas vezes por ano. O segundo tema foi 'expressões da violência familiar'. Além disso, deu continuidade ao 'Diálogos Interdisciplinares', que este ano completa sua terceira edição. 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.

No que diz respeito aos **recursos de tecnologia da informação**, foi apontado no RIGER de 2011 o provimento satisfatório de equipamentos em relação ao quantitativo de funcionários do **DEDIS**. Contudo, tendo em vista a impossibilidade do fornecimento de formulários contínuos para o PROGER (detalhamento no item 4.3), há necessidade de substituição de impressoras matriciais por impressoras a laser, para o bom desenvolvimento dos processos de trabalho. A **DIPES** solicitou através dos autos 2012-0175335 a troca de duas impressoras matriciais e o acréscimo de uma impressora a laser, porém até a presente data não obteve resposta da DGTEC. A **DICIN** realizou a troca dos atuais monitores do Setor de Atendimento e do Setor de Atendimento ao Telefone por monitores de LCD. A Diretoria Geral de Tecnologia da Informação - DGTEC efetuou no **DESOP** a troca parcial de computadores antigos por aparelhos mais modernos com monitor de LCD. Entretanto, falta realizar a troca de mais 11 equipamentos. A **DIATI** teve seus computadores renovados este ano. Em relação aos **sistemas**, a **DGADM** necessita de apoio prioritário da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC) no desenvolvimento e no aperfeiçoamento de diversos sistemas, conforme detalhado no item 4.2 deste relatório.

No que se refere aos recursos de infraestrutura, ratificando as informações contidas no RIGER anual 2011, as instalações do **DEDIS** continuam deficitárias, não sendo compatível o movimento atual com os espaços internos e externos, para garantir o atendimento aos requisitos dos usuários, que têm explicitado suas necessidades nas pesquisas de opinião e satisfação. O perfil para o provimento de material de consumo é satisfatório. Contudo, durante o ano de 2012, o **DEDIS** passou por algumas dificuldades, tanto qualitativa quanto quantitativa, com relação aos materiais de consumo, conforme descrito no item 4.3. O material permanente precisa ser renovado por material (equipamento) ergonômico, principalmente as cadeiras, e as impressoras matriciais, tendo em vista sua obsolescência. Em relação à segurança das instalações a mesma se encontra adequada às necessidades da Unidade. No **DESOP** foi concretizada a



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

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

adequação do layout e sinalizada quanto à segurança. A **DIPES** destacou que no período de 15/11/12 a 20/11/12, após diversos contatos com o Departamento de Engenharia, foi realizada a reestruturação de todo o piso do Setor, com a troca da estrutura e o nivelamento das placas. A Unidade recebeu do DEPAM 15 cadeiras ergonômicas, que já haviam sido solicitadas anteriormente e estavam na listagem de pendências. Recebeu, também, 23 gaveteiros e 04 descansos de pés, conseguindo, assim, maior comodidade ergonômica aos servidores do Setor. Na **DICIN**, restou finalizada a adequação do layout com a criação de uma sala reservada para reuniões, aulas e atendimento ao público interno, além da colocação de divisórias com vidros e portas entre as salas do Diretor, dos Chefes de Serviço, da equipe de processamento, da copa e do “Call Center”. No período, foram, ainda, realizadas as trocas das antigas cadeiras dos atendentes e processantes por modelos ergonômicos, bem como do painel e do dispensador de senhas anteriormente instalados por equipamentos mais novos e avançados, que possibilitam a separação digital e automática das senhas prioritárias, evitando, assim, a ocorrência de tumultos e discussões no balcão de atendimento. A **DIATI** conseguiu equipar sua sala de reuniões de modo a realizar ali capacitações e treinamentos.

Quanto à **documentação e registro** dos processos de trabalho, a **DGADM** revisou 27 processos de trabalho, revalidou 7 e elaborou 7 novas RAD. Existem, atualmente, duas novas RAD, uma em fase de elaboração e outra em fase de publicação. Detalhes da documentação constam do item 4.4.

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.

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.

Conforme registrado no item 5, o **DEDIS** passou por uma **auditoria** interna, em setembro de 2012, com um apontamento e uma externa, de supervisão, em novembro de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL - 2012

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

2012, na qual houve dois apontamentos. A manutenção da Certificação da unidade foi recomendada pela equipe auditora.

Todas as Unidades da **DGADM** foram classificadas no Nível Gerenciado em 2012, na **Avaliação do SIGA**. Detalhes da Avaliação estão descritos no Item 5.

No período de abrangência deste relatório, a **DGADM** realizou sete (07) **atividades complementares**, conforme detalhado no item 6 deste relatório.

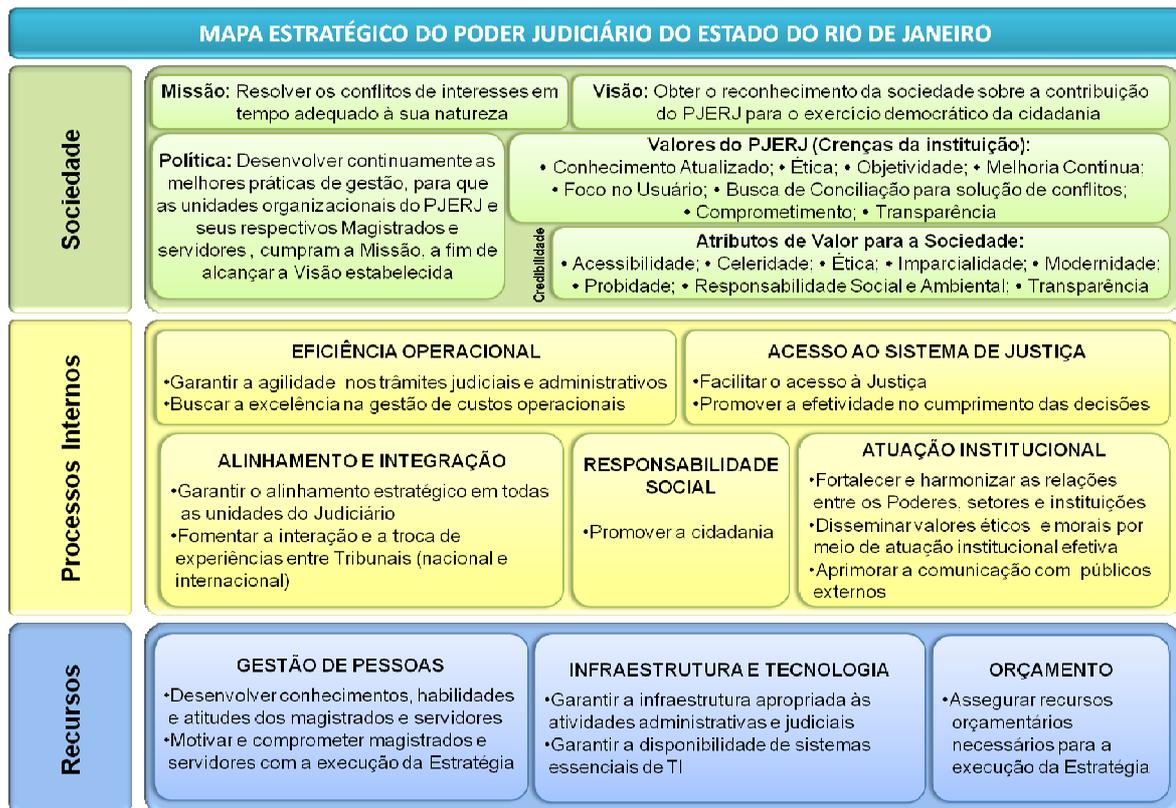


ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

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, estabelecidos 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 - 2012

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 2012

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** vigentes no ano de 2012 é o seguinte:

Nº	Nome/Descrição	Objetivo da Qualidade	Projeto	Projeto Estratégico
1	Erradicação do Sub-Registro Civil de Nascimento (DESOP)	-	-	X
2	Informatização de Acervo Criminal Estadual (DESOP)**	-	X	-
3	Implantar a FAC/WEB em todas as Serventias com Atribuição Criminal do Estado (DESOP)	X	-	-
4	Polos Interdisciplinares – ETIC* (DIATI)	-	X	-
5	Jornadas Interdisciplinares (DIATI)	X	-	-
6	Desenvolver (DGADM)*	-	X	-
7	Call Center (DICIN)	X	-	-
8	Aumentar o Grau de Satisfação do Usuário do DEDIS	X	-	-
9	Tornar a DIDIC Mais Célere e Eficaz (DEDIS)	X	-	-
10	Implementar a Lista de Verificação nos Processos do SELOD (DIPES)	X	-	-

* Projetos encerrados durante o ano de 2012.

** Em fase de autorização.

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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	40,4%	26,8%	N/A	1.849	R\$ 500.000,00	R\$ 0,00
		OBSERVAÇÕES:					
		Índice de cumprimento do cronograma: 62,3%		1.849 correspondem ao número de cidadãos beneficiados pelo projeto neste período		Índice de cumprimento do orçamento: 0%	
<p>ANÁLISE DE DADOS: Verifica-se que o cronograma foi implementado dentro do prazo estabelecido no planejamento. Em agosto de 2012, publicou-se a nova versão do plano de projeto para aumento de escopo, abrangendo o atendimento à população carcerária e aos internos em situação de rua dos abrigos públicos. Redimensionou-se para essas etapas 14% do cronograma a realizar. Nos dias 13 e 30 de novembro foram realizados dois eventos de disseminação interna e externa dessas etapas do projeto, bem como de discussão e de implementação de ferramentas de combate ao sub-registro, a saber: sistema para as Unidades Interligadas e Cadastro de Registro Civil - CRC. Saliente-se que o evento contou com a presença de autoridades do Poder Executivo Estadual e Federal, além de Membros do Ministério Público, da Defensoria Pública e dos Registradores Cíveis.</p> <p>É necessário informar que tramita um acordo informal entre representantes dos registradores civis e a Secretaria de Estado e Assistência Social de Direitos Humanos – SEASDH para digitalização do acervo cartorário, formalizando-se essa parceria não caberá mais ao Projeto tal ação.</p> <p>AÇÕES GERENCIAIS: 1. Consolidar os dados do procedimento piloto nas unidades penitenciárias e nos abrigos públicos a fim de estender as ações aos demais núcleos penitenciários e abrigacionais. 2. Acompanhar o acordo entre os registradores e a SEASDH, a fim de realocar os recursos em outras ações no combate ao sub-registro.</p>							

Fonte: Relatórios e Planilhas Estatísticas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

Segue quadro com a atuação da **Secretaria da Comissão Judiciária para Erradicação do Sub-Registro de Nascimento** na promoção da erradicação do sub-registro de nascimento em 2012.

EVENTO	DATA	LOCAL
Justiça em Ação	28/01/2012	Rocinha
Mutirão	05/03/2012	Nova Iguaçu
Ação Global	25/03/2012	Salgueiro
Ação Global	15/04/2012	Vila Isabel
Justiça em Ação	05/05/2012	Jardim Gramacho - Duque de Caxias "LIXÃO"
Ação Global	05/05/2012	Vila Olímpica da Mangueira
Ação Social SEDH	19/05/2012	Jardim Gramacho - Duque de Caxias "LIXÃO"
Ação SESI CSA	20/05/2012	Santa Cruz
Justiça em Ação	30/06/2012	Jardim Gramacho - Duque de Caxias "LIXÃO"
Justiça em Ação	16/07/2012	Fórum de Santa Cruz – Centro de Acolhimento João M. Monteiro – “Abrigão de Paciência”
Justiça em Ação	01/09/2012	Jardim Gramacho - Duque de Caxias "LIXÃO"
Ação Global	28/10/2012	Avenida Santa Cruz (ao lado da estação de trem) - Bangu



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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)
Implantar a FAC/WEB em todas as serventias com atribuição criminal do Estado.	Atingir a totalidade de serventias com atribuição Criminal e Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher do Estado com a FAC-WEB implantada	100%	100%	100%	100%	-	-
		OBSERVAÇÕES:					
		Índice de cumprimento do cronograma 100%		XXX		XXX	
ANÁLISE DE DADOS: Foi realizada a 3ª etapa da implantação do sistema FAC-WEB, através do treinamento para as serventias de 1ª e 2ª entrâncias de competência criminal e de violência doméstica e familiar contra a mulher. O total das 265 unidades designadas para a utilização do sistema foram incluídas no projeto, conforme o Ato Normativo TJ/CGJ nº. 02/2012, concluindo, assim, o procedimento de implementação oficial da FAC-WEB.							
AÇÕES GERENCIAIS: 1) Elaborar mecanismo de avaliação periódica da eficácia do SEI-FAC-WEB para verificar a necessidade de adaptação e alteração do referido sistema. 2) Promover a capacitação contínua da equipe, conforme o surgimento de novas dúvidas e demandas a respeito do funcionamento do sistema, a fim de garantir a qualidade no suporte oferecido aos usuários da FAC-WEB.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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 2011 o projeto foi apresentado à Administração Superior, demonstrando os benefícios e os recursos necessários a sua execução. Em despacho exarado no processo 2011-231207, o Juiz Auxiliar da Presidência, Dr. CARLOS AUGUSTO BORGES, indeferiu o prosseguimento do projeto de “Informatização do Acervo Criminal Estadual”, considerando que não há vagas disponibilizadas para contratação de pessoal e nem, por ora, espaço físico disponível nas dependências do Fórum Central.							
AÇÕES GERENCIAIS: Verificar a possibilidade de nova apreciação o projeto à Gestão da Administração Superior em 2013.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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								
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)	
INTEGRAR A ATUAÇÃO DAS EQUIPES TÉCNICAS INTERDISCIPLINARES DE TODO O ESTADO ATRAVÉS DA IMPLEMENTAÇÃO DAS JORNADAS INTERDISCIPLINARES	Obter percentual mínimo por evento de 70% de presença do público alvo na média anual	100%	98%	70%	70,6%	-	-	
	Obter percentual mínimo acima de 80% de avaliações positivas (O+B) na Pesquisa de Satisfação na média anual.			80%	95,7%			
	OBSERVAÇÕES							
			Índice de cumprimento de cronograma: 98%		XXX		xxx	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

ANÁLISE DE DADOS: Do público alvo, relacionado às equipes que atuam com o tema escolhido, no terceiro trimestre, totalizam 45 equipes, participaram 32 equipes, que representam 71,1%. Identificamos uma participação das CPMAs inferior a 10%, uma participação de 100% entre as VIJs e uma participação acima de 90% das ETIC. Acreditamos que a ausência de Videoconferência tenha influenciado na baixa participação das CPMAs. No quarto trimestre, implementamos a videoconferência. Contamos como público-alvo 40 equipes, tendo participado 28. As CPMAS não foram elencadas, pois sua atuação com o tema sugerido é bastante recente, o que não acarretou interesse por parte das equipes. Destacamos que no quarto trimestre houve duas alterações na data das Jornadas, em decorrência de outros eventos e do ponto facultativo. Acreditamos que este fato tenha influenciado na participação dos profissionais inscritos, estendendo o evento para o último mês do ano. A meta proposta foi atingida, mas devemos considerar a baixa participação durante o ano das equipes da JVD e CPMA.

Os dados referentes à Atuação dos Facilitadores foram importantes para a avaliação de satisfação, pois a clareza e objetividade na comunicação são relevantes para a condução do evento. Houve aproximadamente 100% de satisfação em relação aos palestrantes.

A importância do tema, aquisição de novos conhecimentos e a coerência com as atividades de trabalho podem ser consideradas como avaliações mais subjetivas, pois dizem respeito ao interesse e ao grau de conhecimento de cada participante. Na avaliação, de um modo geral, esses quesitos foram bem avaliados. Todavia, com relação à importância do tema que obteve 100% de O+B, a aquisição de novos conhecimentos teve avaliação 15% menor no quesito O+B, na Jornada do mês de dezembro, pois se trata de tema reconhecidamente relevante, mas bastante discutido pelos profissionais.

Os dados relativos aos Casos Concretos sugerem uma repetição dos itens anteriormente relacionados, o que pode confundir a avaliação do participante.

Consideramos a divulgação/instrução e tempo como itens um tanto imprecisos, o que pode dificultar as respostas dos participantes.

AÇÕES GERENCIAIS: Construir um plano de ação com um cronograma definido, condensando as Jornadas entre o início de março e final de novembro. Elaborar estratégias de incentivo à participação das equipes de JVD e CPMA. Solicitar que a ESAJ compute os pontos de forma integral, considerando as Jornadas como evento interno. Para os participantes através de videoconferência faremos uma consulta via e-mail solicitando propostas de melhoria neste tipo de modalidade de participação. Além disso, faremos uma consulta entre as equipes para que estas sugiram temas relevantes a sua prática.

Os itens relacionados aos Casos Concretos serão retirados do FRM da Pesquisa de Satisfação do Usuário. Será reavaliada a permanência dos itens divulgação/instrução e tempo no FRM da PSU, pois as respostas são muito variáveis, o que sugere que não há uma compreensão comum dos participantes.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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 (ENCERRADO)	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)	Coefficiente de variação máximo de 15% no ano na Taxa média de demanda por Equipe - Psicólogos	4%	4%	Até 15% ao ano	7,3%	R\$ 94.800,00	R\$ 0,00
	Coefficiente de variação máximo de 15% no ano na Taxa média de demanda por Equipe – Assistentes Sociais				11,5%		
	90% no ano até 2014 Na Taxa de Produtividade por Equipe - Psicólogos			77,3%			
	90% no ano até 2014 Na Taxa de Produtividade por Equipe – Assistentes Sociais			76,4%			
	OBSERVAÇÕES						
		Índice de cumprimento de cronograma: 100%		XXX		Índice de cumprimento do orçamento: 0,0%	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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. Todavia, o reordenamento tem limites estruturais, uma vez que os pontos mais distantes do Estado são aqueles que, em geral, encontram-se mais desprovidos de pessoal. A entrada dos novos concursados colaborou em muito para a estruturação das equipes do interior, embora persistam defasagens.

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. Iniciamos, também, as ‘Jornadas Interdisciplinares’ com foco exclusivamente nas equipes técnicas e com o objetivo de divulgar boas práticas.

Os chefes dos Serviços de Apoio aos Psicólogos e Assistentes Sociais continuam realizando visitas às comarcas de todo o Estado para colaborar na estruturação de rotinas de trabalho, implementação da nova estatística.

Praticamente todas as equipes técnicas interdisciplinares cíveis (ETIC) dispõem de viaturas neste momento. Nos NUR em que há mais de uma equipe, contudo, não se conseguiu ainda a cobertura completa. De todo modo, o deslocamento das equipes ocorre utilizando-se, também, as viaturas do Fórum, do NUR ou do Juízo, quando existente, além de deslocamento com recursos próprios dos integrantes das ETIC.

Embora consideremos que o trabalho sobre as equipes deva continuar, inclusive quanto à necessidade de seu aparelhamento, entendemos que o projeto ‘polos interdisciplinares’ está concluído. O trato das demandas oriundas das equipes ou relacionadas a elas está absorvido nas rotinas inerentes ao funcionamento da **DIATI**.

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.

Elaborar novas rotinas administrativas, de forma que a visão da **DIATI** seja mais bem representada, além de buscar alternativas de indicadores que melhor representem o desempenho dos seus Serviços e das Equipes Técnicas Interdisciplinares.

Fonte: Relatórios e Planilhas Estatísticas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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 (ENCERRADO)	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.	28%	28%	200 (Escrivães/REs)	153 (Escrivães/REs)	R\$ 68.000,00	R\$ 68.000,00
	Foco 2: Capacitar 160 Servidores até DEZ/12.	100%	100,0%	160 (Servidores)	112 (Servidores)	R\$ 54.400,00	R\$ 54.400,00
	OBSERVAÇÕES						
		Índice de cumprimento do Cronograma: 100,0%		-		Índice de cumprimento do orçamento: 100,0%	
<p>ANÁLISE DE DADOS: FOCO 1: O projeto capacitou 153 Escrivães/REs em 2012, distribuídos em 5 turmas, concluindo o Foco 1 do Projeto. A participação total atingiu o índice de 83%, desde o início do projeto. O índice de Satisfação atingiu no conjunto O+B 99,47%, demonstrando o sucesso do projeto.</p> <p>FOCO 2: Foram realizadas 4 turmas entre os meses de agosto e novembro de 2012, capacitando 112 servidores integrantes das equipes cartorárias, que correspondem a 70% do público alvo. O índice médio de satisfação no conjunto O+B foi 99,55%.</p> <p>ANÁLISE CRÍTICA: O índice de participação nas turmas, nos dois focos do projeto, ficou aquém do planejado, porém, o sucesso do projeto está demonstrado nos resultados obtidos nos índices de satisfação dos participantes no conjunto O+B, cuja média de todas as turmas foi 99,51%. O índice de cumprimento do cronograma demonstra, também, que o planejamento anual foi cumprido, apresentando variações nas datas de realização das turmas, em função da agenda do instrutor e da disponibilidade de salas da ESAJ, sem, no entanto, prejudicar a realização do orçamento dentro da previsão anual.</p>							
<p>AÇÕES GERENCIAIS: As etapas e ações do projeto foram finalizadas e o Termo de Encerramento será elaborado e encaminhado à DGDIN.</p>							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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.

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)
Implementar o Call Center na DICIN	Avaliar a eficácia da implementação até 31/12/2013 (100% implementado)	100%	20%	0%	0%	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		OBSERVAÇÕES					
A previsão é de que o Call Center seja implementado em 2013, após a conclusão do processo de licitação para compra do equipamento telefônico, tendo em vista a exigência formulada pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro.							

ANÁLISE DE DADOS: Durante o ano de 2012, foram realizados contatos e reuniões com a Administração Superior, a DGSEI/DETEL e a DGLOG/DIANC para viabilização e agilização do trâmite de instalação do Call Center. Contudo, em razão de exigência feita pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro, e que não logrou ser satisfatoriamente atendida pela empresa NEC, restou decidido pela Administração Superior que será necessária a realização de licitação para aquisição do equipamento telefônico do Call Center. A **DICIN** solicitou urgência no trâmite, uma vez que o Call Center se constitui em objetivo da qualidade e tem um plano de ação a ser cumprido, não podendo ser desconsiderado que o atendimento de custas pelo telefone se encontra bastante prejudicado e com sua capacidade reduzida em razão do escasso número de funcionários. O processo, atualmente, encontra-se na DGLOG, em vias de preparação para a licitação.

AÇÕES GERENCIAIS: Acompanhar o processo licitatório de aquisição do equipamento e entrar em contato com a nova equipe da Administração Superior, a fim de agilizar os procedimentos cabíveis para a instalação do Call Center e, de maneira subsequente, acompanhar o processo de seleção e/ou contratação da equipe que atuará no atendimento telefônico, inclusive para realizar sua formação e treinamento.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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	Ficar acima de 88% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom) até DEZ/2012	100%	53%	88%	89,97%	0,00	0,00
		OBSERVAÇÕES					
		XXX		XXX		Não há previsão de custos.	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

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

Área	MAI/11	NOV/11	MAI/12	NOV/12
DINSP	94,23%	95,25%	96,25%	99,37%
DIDIC	92,86%	94,85%	96,39%	95,28%
PROGER	73,82%	85,97%	86,35%	84,41%
SEPJU	80,93%	70,66%	92,77%	70,62%
DEDIS	87,06%	86,30%	92,58%	89,97%

A DINSP e a DIDIC continuaram apresentando resultado em patamar elevado.

A redução no índice do SEPJU foi concentrada principalmente no item “Facilidade de encontrar o plantão”, que no mês de Maio/12 era de 84,34% e em Novembro/12 atingiu 34,12%. Encontra-se em estudo na DGENG a readequação do térreo, onde está localizado o SEPJU, para ser realizada quando as obras da Lâmina Central terminarem.

Em relação ao PROGER, destaca-se o quesito “Quanto às Instalações” (66,96%), que se distanciou significativamente da curva média dos demais quesitos, impedindo que o PROGER atingisse a meta definida para o **DEDIS**. Encontra-se em andamento o processo de reestruturação do **DEDIS**, que abrange o PROGER, atualmente em análise na DGENG. Contudo, a redução dos índices no conjunto O+B do SEPJU e do PROGER não impediu que a meta do Departamento fosse alcançada.

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

Etapas	%	% Realizado
1. Reestruturação do 2º andar e que afeta o DEDIS – processo nº 2011-0123066.	40	5
2. Divulgação do pré-cadastro de petição intercorrente. (PROGER)	30	25
3. Melhoria na área destinada ao público do Plantão .	8	1
4. Solicitar à DGENG um estudo para melhorar a distribuição da refrigeração do Plantão e acompanhar a implementação da ação.	7	7
5. Solicitação e instalação de aparelho de televisão para área destinada ao público do Plantão .	4	4
6. Solicitação e instalação de bebedouro na área destinada ao público do Plantão .	5	5
7. Acompanhamento da solicitação da máquina de café para o Plantão .	6	6
TOTAL	100	53

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. O novo Plano de Ação será estabelecido em JAN/13.

Fonte: Relatórios e Planilhas de Indicadores



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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	Ficar acima de 23,03% de Documentos Pré-Cadastrados na Média Anual de 2012.	100%	78%	23,03% (Média Anual)	24,13% (Média Anual)	0,00	0,00
		OBSERVAÇÕES					
		XXX		XXX		Não há previsão de custos.	
ANÁLISE DE DADOS: As ações previstas no Plano de Ação foram: 1) Revisão do Folheto Explicativo; 2) Conscientização da equipe da importância do pré-cadastro; 3) Divulgação do pré-cadastro junto à OAB; 4) Divulgação do pré-cadastro junto aos usuários com grandes volumes. A divulgação junto à OAB não foi realizada em função dos problemas apresentados no sistema, que ainda são recorrentes. As demais ações foram implementadas. Apesar de todos os problemas relacionados à área de tecnologia da informação ocorridos durante o ano de 2012, foi possível cumprir a meta.							
AÇÕES GERENCIAIS: Este indicador continuará sendo um dos objetivos da qualidade e a meta para 2013 é: "Ficar acima de 24,5% de Documentos Pré-Cadastrados na Média Anual de 2013", conforme deliberação na última RAC/2012. A divulgação do folheto explicativo será mantida, assim como o treinamento aos usuários, como incentivo para utilização do pré-cadastro, além da conscientização da equipe, por meio de reuniões periódicas. O novo Plano de Ação será estabelecido em JAN/13.							

Fonte: Planilha do Indicador ID.B.8.7



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

TEMA: Eficiência Operacional							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos							
OBJETIVO DA QUALIDADE	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)
AUMENTAR A AGILIDADE NO PROCESSAMENTO COM A IMPLEMENTAÇÃO DA LISTA DE VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE (LVQ) NOS PROCESSOS DE TRABALHO DO SELOD	Atingir no máximo 5 dias úteis de Tempo Médio Anual de Processamento em 2012.	80%	80%	5 dias	2,47 dias	Não se aplica	Não se aplica
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Até o presente momento, a DIPES cumpriu cerca de 80% do planejado . Foi feita a definição dos processos de trabalho, comunicada a deliberação à equipe, mapeados os processos de trabalho, elaboradas e publicadas quatro RADs, junto com as Listas de Verificação e feitas as implementações.							
AÇÕES GERENCIAIS: Controlar e monitorar a utilização das Listas de Verificação, observar a eficácia e registrar as deliberações finais. (20% restante do Plano de Ação). Elaborar a rev. 01 do Plano de Ação estendendo a implementação da LVQ a outros processos de trabalho.							

Fonte: Relatórios e Planilhas de Indicadores



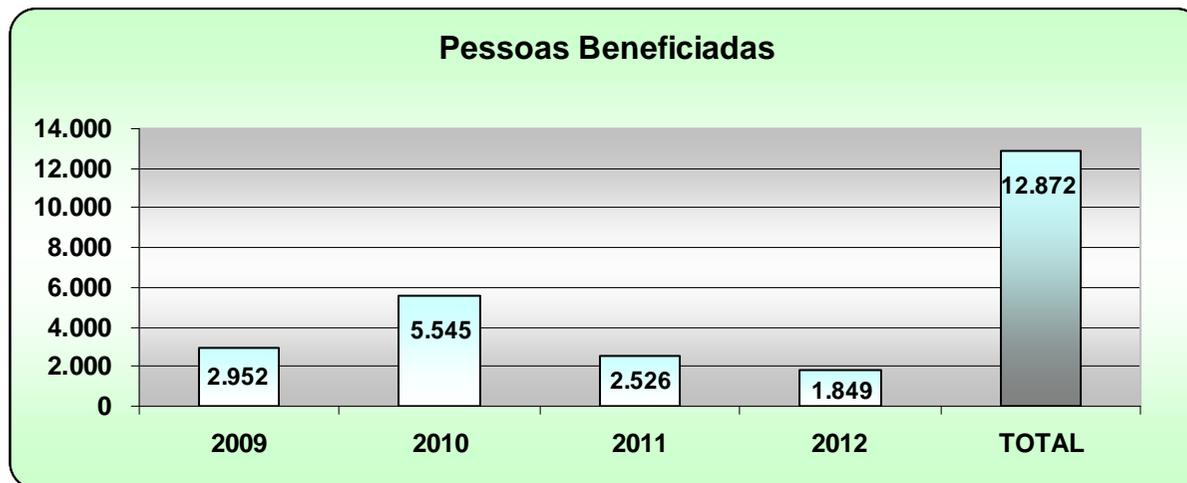
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

2.3 Indicadores Estratégicos

O **DESOP/DGADM** é responsável por encaminhar à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN a medição para consolidação de um dos elementos que compõem o Indicador Estratégico nº. 19 – Pessoas Beneficiadas por Projetos Sociais, definido nas Resoluções TJ/OE nº. 21/2009 e nº. 13/2012. Os resultados apresentados são os seguintes:

PROJETO ERRADICAÇÃO DO SUB-REGISTRO CIVIL DE NASCIMENTO				
Pessoas Beneficiadas				
2009	2010	2011	2012	TOTAL
2.952	5.545	2.526	1.849	12.872





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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)

Não foram definidos indicadores de primeiro nível. No ano de 2013 a definição destes indicadores será objeto de estudo por parte da Administração Superior da DGADM.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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 DE INDICADORES												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE					X
TEMA	Visão			OBJETIVO ESTRATÉGICO		Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania						
INDICADOR	ID.B.8.1 Grau de satisfação do usuário			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				Aumentar o grau de satisfação dos usuários				
FINALIDADE	Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	(qtde de respostas O+B / total de respostas) x 100				SENTIDO DE MELHORIA				(MM) maior é melhor			
META	Ficar acima de 88% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom) até DEZ/2012.				ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação do Usuário		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09	MAI/10	NOV-DEZ/10	MAI/11	NOV/11	MAI/12	NOV/12
	84%	79%	82%	86%	87%	88,15%	83,16%	82,61%	87,06%	86,30%	92,58%	89,97%
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - CONJUNTO CONSOLIDADO DEDIS - NOVEMBRO de 2012 89,97%</p> <p style="text-align: center;"> ■ ÓTIMO e BOM ■ REGULAR ■ RUIM e PÉSSIMO </p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> <p style="text-align: center;">2007-2012</p> </div> </div>											
LINHA DE BASE	86,30%											
RESULTADO ATUAL	89,97%											
META	88,00%											
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Em relação à PSU de MAIO/12, o resultado consolidado do DEDIS apresentou uma redução no índice do conjunto O+B. O resultado dos indicadores por área do DEDIS ficou da seguinte forma: MAIO/12: DINSP 96,25%; DIDIC 96,39%; PROGER 86,35%; SEPJU 92,77% e NOVEMBRO/12: DINSP 99,37%; DIDIC 95,28%; PROGER 84,41%; SEPJU 70,62%. A DINSP e a DIDIC continuaram apresentando resultado em patamar elevado. A redução no índice do SEPJU foi concentrada principalmente no item "Facilidade de encontrar o plantão" que no mês de Maio era de 84,34%, e Novembro/12 atingiu 34,12%. De acordo com a DGENG, encontra-se em estudo a readequação do térreo para ser realizado quando as obras da Lâmina Central terminarem, desta forma o térreo será revisto integralmente.</p> <p>Em relação ao PROGER, destaca-se o quesito "Quanto às Instalações" (66,96%), que se distanciou significativamente da curva média dos demais quesitos, impedindo que o PROGER atingisse a meta definida para o DEDIS. Encontra-se em andamento o processo de reestruturação do DEDIS que abrange o PROGER, atualmente em análise na DGENG.</p> <p>Contudo, a redução dos índices no conjunto O+B do SEPJU e do PROGER não impediu que a meta do Departamento fosse alcançada.</p> <p>Do Plano de Ação deste objetivo restam ainda a Reestruturação do DEDIS, em análise da DGENG, a intensificação da divulgação do pré-cadastro de petição intercorrente e a solicitação junto à DGENG</p>											
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Monitorar a implementação das ações pendentes e atuar junto às respectivas áreas para o cumprimento dos prazos e atendimento das solicitações feitas.</p> <p>A Administração Superior será atualizada permanentemente dos resultados destas ações.</p>											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS DIDIC-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos								
INDICADOR	ID.B.8.2 Percentual de distribuições excluídas			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Tornar a DIDIC e a DINSP mais célere e eficaz								
FINALIDADE	Monitorar o percentual de distribuições excluídas no mês							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado				
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FORMULA	[(nº de documentos excluídos / total de documentos distribuídos)]*100							SENTIDO DE MELHORIA		(mM) menor é melhor				
META	Ficar abaixo de 0,48% de distribuições excluídas na média anual.					ORIGEM DOS DADOS		Livro de Ocorrências / Estatística		UNIDADE DE MEDIDA		Porcentual		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	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%
	2012													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DISTRIB.	13.933	13.091	16.463	14.319	18.070	14.386	18.016	19.205	15.677	17.641	14.309	13.522	15.719
	EXCLUSÃO	53	52	71	52	85	70	89	70	85	58	50	42	65
	%EXCLUSÃO	0,38%	0,40%	0,43%	0,36%	0,47%	0,49%	0,49%	0,36%	0,54%	0,33%	0,35%	0,31%	0,41%
	2013													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DISTRIB.													
	EXCLUSÃO													
	%EXCLUSÃO													
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE														0,47%
RESULTADO ATUAL														0,41%
META														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 CRÍTICA	Constata-se que o resultado apresentado durante o ano de 2012 mostrou-se satisfatório. O acréscimo observado no mês de setembro/2012 teve como causa a entrada de três novos estagiários e sua adequação ao processo de trabalho. Apesar da distorção apresentada, as reuniões realizadas com os funcionários, tempestiva e periodicamente, surtiram o efeito desejado e possibilitaram o cumprimento da meta.													
AÇÕES GERENCIAIS	O feedback dado aos funcionários será dado por meio de reuniões periódicas realizadas.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos operacionais.									
INDICADOR	ID.B.8.3.Índice de processos devolvidos às Varas			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Receber e Analisar Documentos									
FINALIDADE	Monitorar o número de processos encaminhados indevidamente pelas Varas para a DINSP.										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	[(Total de processos devolvidos/redirecionados no mês / Total de processos recebidos no mês) x 100]					SENTIDO DE MELHORIA	(mM) MENOR É MELHOR							
META	N/A					ORIGEM DOS DADOS	Planilha Manual		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentual				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	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%
	2012													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	RECEBIDOS	7.564	7.228	7.070	7.549	9.233	7.525	8.807	9.377	7.243	8.207	6.788	5.141	7.644
	DEV/RED.SISCOMA	510	569	537	420	579	624	852	713	510	752	459	357	574
	% DEV./RED.	6,74%	7,87%	7,60%	5,56%	6,27%	8,29%	9,67%	7,60%	7,04%	9,16%	6,76%	6,94%	7,46%
	DEV/RED.CORREIOS	593	604	618	639	794	701	907	921	745	686	530	424	680
	2013													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	RECEBIDOS													
	DEV/RED.SISCOMA													
% DEV./RED.														
DEV/RED.CORREIOS														
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	8,92%													
RESULTADO ATUAL	7,46%													
META	N/A													
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> <p>■ LINHA DE BASE ■ RESULTADO ATUAL</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div>														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>A partir de Fev/12, passamos a utilizar os dados de siscoma e correios separadamente. Dessa forma foi possível verificar se nossas ações junto às serventias estariam surtindo efeito, uma vez que o movimento entregue pelos correios é proveniente de unidades externas ao TJRJ que não têm acesso ao MAN-DGADM-007-01. O aumento no percentual apresentado nos meses de Junho e Outubro se deve principalmente as seguintes serventias: 1ª Vara Criminal (Jacarepaguá); 7ª Vara Cível (Nova Iguaçu); 2ª Vara Três Rios; 8ª Vara de Fazenda Pública (Capital); 2ª Vara de Fazenda Pública (Capital). Como a média de devolução de Nova Iguaçu impactou de forma substancial em nosso processo de trabalho, o Chefe do SEEXP entrou em contato com o Responsável pedindo a colaboração para que a serventia atente às normas contidas em nosso Manual. Somente em situações onde não é possível solucionarmos as inconsistências por telefone ou e-mail, é que efetuamos a devolução do documento. A principal ação continuou sendo a divulgação do Manual para àquelas serventias que apresentaram os maiores índices de erros.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>A DINSP continuará fazendo o levantamento das unidades cujas devoluções/redirecionamentos sejam mais constantes com a finalidade de informá-las quanto à frequência das ocorrências. Divulgará, também, o Manual (MAN-DGADM-007-01) a estas serventias.</p>													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES																		
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																		
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE												
TEMA	Eficiência Operacional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos operacionais.										DATA	META			
INDICADOR	ID.B.8.4 Tempo médio de permanência dos documentos (SERIP)		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP									ENTR.	SAÍDA	3 DIAS	
FINALIDADE	Celeridade na distribuição										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA										03/12/12	04/12/12	1	
FORMULA	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês				SENTIDO DE MELHORIA				(mM) menor é melhor							04/12/12	05/12/12	1
META	Até 3 dias úteis (Média Anual)			ORIGEM DOS DADOS	Planilha Mensal			UNIDADE DE MEDIDA	Tempo							05/12/12	06/12/12	1
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011														12/12/12	13/12/12	1	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	13/12/12	14/12/12	1	
	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	2.283	2.283	14/12/12	17/12/12	1
	% Distribuídos	97%	94%	91%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/C	N/C	N/C	94%	17/12/12	18/12/12	1	
	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	1,8				
	2012																	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.				
	Recebidos	2.243	2.317	2.404	2.284	2.520	2.155	2.571	2.582	2.245	2.646	2.130	1.888	2.332				
	Tempo Médio	1,6	1,0	1,5	1,0	1,0	2,6	2,2	2,6	1,2	1,0	1,0	1,0	1,5				
	2013																	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.				
	Recebidos																	
Tempo Médio																		
RESULTADOS NO PERÍODO															MÉDIA	1,0		
LINHA DE BASE	1,8															FERIADOS		
RESULTADO ATUAL	1,5																	
META (Ficar abaixo na média anual)	3,0																	
		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO					GRÁFICO DE EVOLUÇÃO											
ANÁLISE CRÍTICA		O SERIP é composto por 3 funcionários, sendo um de licença médica sem previsão de retorno, 2 estagiários e um chefe de serviço. Apesar de o resultado no período se apresentar abaixo da linha de base, devemos levar em consideração a possibilidade de saída dos estagiários, pois no decorrer do ano de 2012 houve desfalque na equipe. Contudo, a meta estabelecida para este indicador foi atingida, conferindo eficácia ao processo de trabalho. O processamento posterior ao dia 18/12/2012 será efetuado na volta do recesso forense.																
AÇÕES GERENCIAIS		A movimentação dos funcionários na Divisão é, e continuará sendo, a principal ação gerencial para manter a eficiência do processo de trabalho.																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	DATA			META					
TEMA		Eficiência Operacional		OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos operacionais.									
INDICADOR		ID.B.8.5 Tempo médio de permanência dos documentos (SECAP)		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP									
FINALIDADE		Celeridade na distribuição				CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado							
PERIODICIDADE		Mensal		INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		X		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FORMULA		Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês				ORIGEM DOS DADOS		Planilha Mensal		UNIDADE DE MEDIDA		Tempo			
META		Até 3 dias úteis (Média Anual)													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011														
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	
	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	13/12/12
	% 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%	14/12/12
	% 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%	17/12/12
	% 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%	18/12/12
	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	18/12/12
	2012														
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	
	Recebidos	2.960	2.740	3.273	2.612	3.472	2.880	3.576	3.543	3.264	3.422	2.652	2.082	3.040	
	Tempo Médio	1,2	1,0	0,9	1,0	0,9	1,2	1,7	1,5	2,0	1,0	1,0	1,0	1,2	
	2013														
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	
	Recebidos														
	Tempo Médio														
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	2,5														
RESULTADO ATUAL	1,2														
META (Ficar abaixo na média anual)	3,0														
MÉDIA													1,0		
FERIADOS															
ANÁLISE CRÍTICA															
O SECAP é composto por 3 funcionários, 1 estagiário e um chefe de serviço. Apesar de o resultado no período se apresentar abaixo da linha de base, devemos levar em consideração a possibilidade de saída do estagiário, pois no decorrer do ano de 2012 houve movimentação na Divisão a fim de suprir carência na equipe. a meta estabelecida para este indicador foi atingida, conferindo eficácia ao processo de trabalho. O processamento posterior ao dia 19/12/2012 será efetuado na volta do recesso forense.															
AÇÕES GERENCIAIS															
A movimentação dos funcionários na Divisão é, e continuará sendo, a principal ação gerencial para manter a eficiência do processo de trabalho.															



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES																		
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																		
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DIDIC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		Quadro de horário de entrega do expediente.								
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos operacionais.													
INDICADOR	ID.B.8.6 Média do horário em que o expediente fica pronto para entrega à Central de autuação e ao Serviço de Mensageria			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				Encaminhar documentos no DIDIC/SEADI			DATA	HORARI	TOTAL					
FINALIDADE	Registrar o horário de entrega dos lotes à Central de Autuação e ao Serviço de Mensageria							CRITERIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado			03/12/12	16:10	325				
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE	X				04/12/12	15:45	256			
FORMULA	(Somatório do horário das entregas diárias/nº de dias úteis)x100				SENTIDO DE MELHORIA			(mM) MENOR É MELHOR			05/12/12	16:50	291					
META	N/A			ORIGEM DOS DADOS			Monitoramento Diário		UNIDADE DE MEDIDA	Média do horário de entrega			06/12/12	16:35	296			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011																	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	07/12/12	16:40	386	
	DOC.DISTRIBUÍDO:	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	10/12/12	16:40	335	
	%DIAS	85,7%	84,2%	85,0%	84,2%	90,9%	90,0%	90,5%	82,6%	95,2%	94,7%	84,2%	58,3%	85,5%	11/12/12	16:15	307	
	2012														12/12/12	16:10	269	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	13/12/12	15:45	347	
	DOC.DISTRIBUÍDO:	13.933	13.091	16.463										14.496	14/12/12	16:50	389	
	%DIAS	87,5%	100,0%	75,0%										87,5%	17/12/12	17:10	445	
	1º LOTE - 2012														18/12/12	17:05	472	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	19/12/12	20:00	649	
MÉDIA DOC.DIST.				356	322	336	324	321	312	274	281	367	321					
MÉDIA HORA				16:17	16:07	16:32	16:09	15:30	16:49	16:39	15:59	16:45	16:18					
RESULTADOS NO PERÍODO																		
LINHA DE BASE	N/A																	
RESULTADO ATUAL	16:18																	
META	N/A																	
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Média</td> <td style="text-align: center;">16:45</td> <td style="text-align: center;">367</td> </tr> </table>														Média	16:45	367
Média	16:45	367																
ANÁLISE CRÍTICA		A partir de 19 de março, por determinação da Administração Superior, o movimento passou a ser entregue em dois períodos distintos, fazendo com que o indicador anterior perdesse a sua aplicabilidade. Observa-se, no período de abril a dezembro, que em média 38% aproximadamente dos processos foram entregues no mesmo dia, gerando com este novo procedimento uma maior agilidade nos trâmites judiciais. Ficou decidido que a série histórica deste indicador será acompanhada até a 1ª RAC de 2013, para definição de meta.																
AÇÕES GERENCIAIS		Continuará sendo feito o acompanhamento deste processo de trabalho até a 1ª RAC de 2013 para definição de meta.																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES	
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DIDIC
TEMA	Eficiência Operacional
INDICADOR	ID.B.8.7 Percentual de documentos pré cadastrados
FINALIDADE	Monitorar o volume de petições pré cadastradas distribuídas pelo SEDCO
PERIODICIDADE	Mensal
FORMULA	$[(\text{Total de documentos pré-cadastrados}) / (\text{Total de documentos distribuídos}) \times 100\%]$
META	Ficar acima de 23,03% na média anual
ORIGEM DOS DADOS	
Monitoramento Mensal	
UNIDADE DE MEDIDA	
Porcentual	
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	
Acumulado	
SENTIDO DE MELHORIA	
(MM) maior é melhor	
INDICADOR DE DESEMPENHO	
X	
INDICADOR DE EFICIÊNCIA	
X	
INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
X	
INDICADOR DE OBJETIVO DE TRABALHO	
Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos operacionais.	
INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
Receber e distribuir documentos no DEDIS/DIDIC/SEDCO - Tornar a DIDIC mais célere e	

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	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
	PRE-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%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	RECEB. SEDCO	7.213	7.032	10.074	8.504	10.965	9.117	10.595	11.744	9.935	10.506	8.699	8.423	9.401
	PRE-CADASTR.	1.693	1.801	2.482	1.992	2.875	2.447	2.563	2.649	2.135	2.168	1901	2.392	2.258
%PRÉ-CADASTR.	23,47%	25,61%	24,63%	23,42%	26,22%	26,84%	24,19%	22,56%	21,49%	20,83%	21,85%	28,40%	24,13%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2013													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	RECEB. SEDCO													
	PRE-CADASTR.													
%PRÉ-CADASTR.														

RESULTADOS NO PERÍODO	
LINHA DE BASE	23,03%
RESULTADO ATUAL	24,13%
META	23,03%

LINHA DE BASE RESULTADO ATUAL META

JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

ANÁLISE CRÍTICA
<p>A meta estabelecida para o ano de 2012 teve como base o resultado obtido em 2011. Ao longo do ano de 2012 diversos problemas com o DCP, bem como no sítio do TJ, dificultaram a obtenção de um resultado superior ao alcançado. Diante de tais problemas o indicador sofreu uma queda entre os meses de julho a novembro, tendo se recuperado em dezembro, mês que tradicionalmente apresenta a maior utilização do serviço pelos usuários. Tais ocorrências foram comunicadas à DGTEC para adequada solução, as quais foram implementadas, mas de forma pontual, persistindo a ocorrência de falhas, tanto no sistema quanto no sítio. Apesar do exposto foi possível o cumprimento da meta, fundado na divulgação do folheto explicativo, treinamento aos usuários, conscientização da equipe, por meio de reuniões periódicas, assim como, no trabalho realizado pela própria equipe no trato diário com os usuários.</p>

AÇÕES GERENCIAIS
<p>Este indicador continuará sendo um dos objetivos da qualidade e a meta para 2013 é: "Ficar acima de 24,5% de Documentos Pré-Cadastrados na Média Anual de 2013", conforme deliberação na última RAC/2012. A divulgação do folheto explicativo será mantida, assim como o treinamento aos usuários, como incentivo para utilização do pré-cadastro, além da conscientização da equipe, por meio de reuniões periódicas. O novo Plano de Ação será estabelecido em JAN/13.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-PROGER	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	DATA	DIAS							
TEMA		Eficiência Operacional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos operacionais.										
INDICADOR		ID.B.8.8 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER.			03/12/12 04/12/12 1							
FINALIDADE		Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância ao Serviço de Mensageria		CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO			Acumulado								
PERIODICIDADE		Mensal		INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FORMULA		(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100		SENTIDO DE MELHORIA			(MM) maior é melhor								
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 do mês. (Meta Anual)		ORIGEM DOS DADOS	Estatística Mensal		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011														
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	
	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	18/12/12 1
	%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%	19/12/12 1
	2012														
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	
	DOC.CONFERIDOS	267.565	245.050	283.900	243.631	315.856	238.766	317.517	337.844	283.726	334.758	301.629	201.528	280.981	
	%DIAS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	95,5%	100,0%	100,0%	58,8%	100,0%	95,2%	
	2013														
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	
	DOC.CONFERIDOS														
	%DIAS														
RESULTADOS NO PERÍODO		<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>												RESULTADO	100,0%
LINHA DE BASE	70,2%													FERIADOS	
RESULTADO ATUAL	95,2%														
META	65,0%														
ANÁLISE CRÍTICA		<p>Constata-se que a melhoria apresentada no PROGER a partir de Maio/2011 foi devido à reestruturação do quadro de pessoal, que permaneceu ao longo de 2012. Ainda que se observe uma acentuada queda no mês de novembro/2012, essa redução decorreu dos feriados dos dias 02, 15 a 20, do ponto facultativo após as 14 horas no dia 26, da queda do sistema informatizado nos dias 23 e 27, que sobrecarregaram a execução das atividades nos dias subsequentes, além do recebimento de mais de cinquenta mil petições da Procuradoria Geral de Nova Iguaçu que acarretaram no deslocamento de cerca de 4 funcionários para o recebimento das petições, a partir das 11h, bem como 3 para a conferência do referido expediente. Não obstante a sucessão de ocorrências no referido mês, foi possível manter o ritmo do serviço de conferência, que teve um resultado superior ao ano anterior, e ainda assim, continuar priorizando o atendimento ao usuário, alcançando a meta anual estabelecida com a entrega do expediente em 95,2% dos dias, o que ensejou revisão na meta para o ano seguinte.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS		<p>A redistribuição dos processos de trabalho, aliada à abertura de guichês na DIDIC, à divulgação do pré-cadastramento de petições intercorrentes, ao funcionamento da sala para os escritórios com grandes volumes e o acompanhamento da reestruturação do espaço físico do DEDIS, continuarão sendo as ações para aperfeiçoamento do serviço prestado ao usuário do PROGER. A partir de Janeiro/13 a meta será: "Disponibilizar o expediente ao Serviço de Mensageria no primeiro dia útil subsequente ao do recebimento, ou do acerto, em no mínimo 75% dos dias úteis do mês. (Média Anual)".</p>													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-PROGER	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO								
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos operacionais.								
INDICADOR	ID.B.8.9 Percentual de documentos pré cadastrados			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				Receber e distribuir documentos no PROGER						
FINALIDADE	Monitorar o volume de petições pré cadastradas recebidas no SERPE										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	[(Total de documentos pré-cadastrados)/(Total de documentos recebidos)] x 100					SENTIDO DE MELHORIA			(MM) maior é melhor					
META	N/A					ORIGEM DOS DADOS	Monitoramento Mensal		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentual				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	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	Resultado no per.
	DOC.RECEBIDOS	266.068	243.640	282.385	242.541	314.164	237.374	315.834	336.077	282.308	333.118	300.451	200.532	279.541
	PRÉ-CADASTR.	1.495	1.271	1.515	1.208	1.774	1.246	1.829	1.825	1.758	2.202	2.122	1.810	1.671
	%PRÉ-CADASTR.	0,56%	0,52%	0,54%	0,50%	0,56%	0,52%	0,58%	0,54%	0,62%	0,66%	0,71%	0,90%	0,60%
	2013													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
DOC.RECEBIDOS														
PRÉ-CADASTR.														
%PRÉ-CADASTR.														
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	0,26%													
RESULTADO ATUAL	0,60%													
META	N/A													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>A implantação do serviço de recebimento de petições com código de barras em Agosto/2011 gerava uma expectativa de que a utilização deste recurso pelos usuários reduzisse significativamente o tempo de espera na fila, e também, diminuir a quantidade de erros com a digitação, levando a menos estornos e menos retrabalho. Contudo, durante o ano de 2012 problemas no sistema de informática fizeram com que a intensificação da divulgação prevista no Plano de Ação para este recurso fosse postergada, a fim de levarmos os fatos ocorridos à área competente para solução dos problemas. Apesar do ocorrido no ano de 2012, com a divulgação através de cartazes e distribuição de folders, houve um aumento contínuo desde agosto na utilização deste serviço.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>O pré-cadastramento continuará sendo divulgado através de cartazes e distribuição de folders a fim de estimular sua utilização. Além disso, atuar junto às respectivas áreas para sanar as pendências.</p>													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-SEPJU		INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		Quadro de Horário de Entrega do Expediente			META
TEMA	Eficiência Operacional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos processuais.										
INDICADOR	ID.B.8.10 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para distribuição dentro da meta estabelecida		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Apoiar a Administração do Plantão Judiciário							DATA	HORA	12:30	
FINALIDADE	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente do Plantão para distribuição.		CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado							03/12/12	12:25	SIM	
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE		04/12/12	11:50	SIM		
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100					SENTIDO DE MELHORIA	(MM) maior é melhor			05/12/12	12:10	SIM		
META	Entregar até às 12:30h em no mínimo 70% dos dias.(Média anual)		ORIGEM DOS DADOS	Estatística Mensal		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem			06/12/12	12:20	SIM		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	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%
	2012													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DOC.RECEBIDOS	1.296	1.346	1.057	1.444	1.123	1.292	1.084	1.020	1.094	1.024	1.299	749	1.152
	%DIAS	81,3%	75,0%	87,0%	95,0%	81,8%	68,8%	95,5%	95,5%	71,4%	95,5%	100,0%	92,3%	86,6%
	2013													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
DOC.RECEBIDOS														
%DIAS														
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	87,0%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Resultado no Período (unidade)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Evolução do Indicador</p> </div> </div>												
RESULTADO ATUAL	86,6%													
META	70%													
		RESULTADO												92,3%
ANÁLISE CRÍTICA		<p>O ano de 2012 teve como característica o número elevado de dias não úteis, fato que interfere no desempenho deste processo de trabalho, como pode ser observado nos meses de janeiro, fevereiro e junho, que tiveram em média 16 dias úteis. Isso se dá em função de que na volta de fim de semana e de dias não úteis o movimento é acumulado e encaminhado em uma única remessa, provocando um retardamento no horário de entrega. Ressalta-se, também, que a mudança do Chefe do Serviço em setembro/2012 ocasionou pontual redução no índice do mês, uma vez que todo processo de trabalho é efetuado e está sob a responsabilidade deste. Analisando sob o aspecto nominal, verifica-se que nos meses de abril, julho, agosto, outubro e dezembro o movimento fora entregue além do prazo estipulado em 1 dia do mês e que no mês de novembro não houve entrega fora do prazo. Nesta mesma linha é possível observar que nos demais meses a quantidade de dias de entrega fora do prazo foi de no máximo 4 dias e que a diferença nos percentuais se deve ao número de dias úteis no mês, conforme mencionado anteriormente. O esforço do SEPJU em adequar o horário de início de preparo do expediente nos dias de maior movimento, como a volta de fim de semana e feriados, bem como a orientação aos funcionários quanto à correta classificação dos procedimentos no DCP, fez com que meta estabelecida fosse atingida no resultado anual e em onze meses do ano.</p>												
AÇÕES GERENCIAIS		<p>Além da adequação ao horário de início de preparo do expediente nos dias de maior movimento, como a volta de fim de semana e feriados por parte do SEPJU, continuará sendo dada aos funcionários orientação quanto à classificação dos procedimentos no DCP, visando a reduzir os erros de lançamento que acabam por retardar a entrega do expediente. A partir de Janeiro de 2013 a meta será: "Entregar até as 12:30h em no mínimo 75% dos dias. (Média anual)".</p>												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DIDIC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		Quadro de horário de entrega do expediente.				
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos operacionais.									
INDICADOR	ID.B.8.11 Média do horário em que o expediente fica pronto para entrega à Central de autuação e ao Serviço de Mensageria			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Encaminhar documentos no DIDIC/SEADI				DATA	HORÁRIO	TOTAL			
FINALIDADE	Registrar o horário de entrega dos lotes à Central de Autuação e ao Serviço de Mensageria			CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado				03/12/12	12:30	470			
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE		04/12/12	10:45	481		
FORMULA	(Somatório do horário das entregas diárias/nº de dias úteis)x100			SENTIDO DE MELHORIA	(mM) MENOR É MELHOR				05/12/12	11:30	616			
META	N/A			ORIGEM DOS DADOS	Monitoramento Diário				UNIDADE DE MEDIDA	Média do horário de entrega				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DOC.DISTRIBUIDOS	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
	%DIAS	85,7%	84,2%	85,0%	84,2%	90,9%	90,0%	90,5%	82,6%	95,2%	94,7%	84,2%	58,3%	85,5%
	2012													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DOC.DISTRIBUIDOS	13.933	13.091	16.463										14.496
	%DIAS	87,5%	100,0%	75,0%										87,5%
	2º LOTE - 2012													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
MÉDIA DOC.DIST. MÉDIA HORA				495	514	607	500	512	505	526	591	662	546	
				10:16	10:41	12:02	10:42	11:23	10:54	11:11	11:41	11:58	11:12	
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	N/A													
RESULTADO ATUAL	11:12													
META	N/A													
Evolução do indicador														
	Média 11:58 662													
ANÁLISE CRÍTICA	A partir de 19 de março, por determinação da Administração Superior, o movimento passou a ser entregue em dois períodos distintos, fazendo com que o indicador anterior perdesse a sua aplicabilidade. Observa-se, no período de abril a dezembro, que em média 62% aproximadamente dos processos foram entregues no dia seguinte, gerando com este novo procedimento uma maior agilidade nos trâmites judiciais. Ficou decidido que a série histórica deste indicador será acompanhada até a 1ª RAC de 2013, para definição de meta.													
AÇÕES GERENCIAIS	Continuará sendo feito o acompanhamento deste processo de trabalho até a 1ª RAC de 2013 para definição de meta.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESEP-DIPRO	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA		Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO			Garantir agilidade nos trâmites judiciais e administrativos							
INDICADOR		ID.B.6.1 - Índice de Produtividade do Cadastramento de Documentos			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Receber, Protocolizar, Cadastrar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos							
FINALIDADE		Controle dos dados dos Serviços de Recebimento e Distribuição e de Registro e Autuação										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status	
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA		(total de documentos cadastrados diariamente referentes ao mês) / (total de documentos recebidos diariamente referentes ao mês) x 100										SENTIDO DE MELHORIA		MM	
META		99%							ORIGEM DOS DADOS			SISTEMA E-PROT		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de documentos preparados
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
	protocolizados		3482	3707	3815	3877	4319	4528	4778	4187	3537	3340	2959	2311	3737
	cadastrados		3481	3705	3812	3874	4315	4527	4778	4186	3537	3340	2958	2311	3735
	%		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
	2012		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
	protocolizados		2321	2234	2892	2480	3236	2287	3161	3078	2729	3352	2188	1878	2653
cadastrados		2320	2231	2892	2476	3236	2287	3159	3076	2729	3352	2188	1878	2652	
%		99,96	99,87	100,00	99,84	100,00	100,00	99,94	99,94	100,00	100,00	100,00	100,00	99,96	
RESULTADOS NO PERÍODO - %															
LINHA DE BASE novembro	100,00														
RESULTADO ATUAL dezembro	100,00														
META 2012	99														
ANÁLISE CRÍTICA	Resultado satisfatório obtido ao longo de 2012, tendo sido alcançados índices superiores à meta estabelecida (99%) em todos os meses do ano, destacando-se o último quadrimestre, atingindo-se 100%.														
AÇÕES GERENCIAIS	Utilização do registro dos produtos não conformes como fonte de reforço do aprendizado da equipe, treinamento interno e uso do Manual de orientações para protocolos administrativos da Corregedoria.														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIPRO	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE							
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir agilidade nos trâmites judiciais e administrativos.										
INDICADOR	ID.B.6.2 - Índice de Conformidade da Distribuição de Documentos			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Movimentar Documentos Administrativos										
FINALIDADE	Controle dos dados dos Serviços de Recebimento e Distribuição e de Registro e Autuação								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	(total de documentos distribuídos ao destino correto) / (total de documentos recebidos no mês) x 100								SENTIDO DE MELHORIA	MM					
META	99%					ORIGEM DOS DADOS	SISTEMA E-PROT			UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de documentos preparados				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
	protocolizados		3482	3707	3815	3877	4319	4528	4778	4187	3537	3340	2959	2311	3737
	remetidos		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
	2012		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
	protocolizados		2321	2234	2892	2480	3236	2287	3161	3078	2729	3352	2188	1878	2653
remetidos		2319	2229	2887	2479	3230	2286	3159	3076	2725	3349	2185	1876	2650	
%		99,91	99,78	99,83	99,96	99,81	99,96	99,84	99,94	99,85	99,91	99,86	99,89	99,89	
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE novembro	99,86														
RESULTADO ATUAL dezembro	99,89														
META 2012	99														
ANÁLISE CRÍTICA	Resultado satisfatório obtido ao longo dos meses de 2012, todos superiores à meta estabelecida (99%).														
AÇÕES GERENCIAIS	Utilização do registro dos produtos não conformes como fonte de reforço do aprendizado da equipe, treinamento interno e uso do Manual de orientações para protocolos administrativos da Corregedoria.														



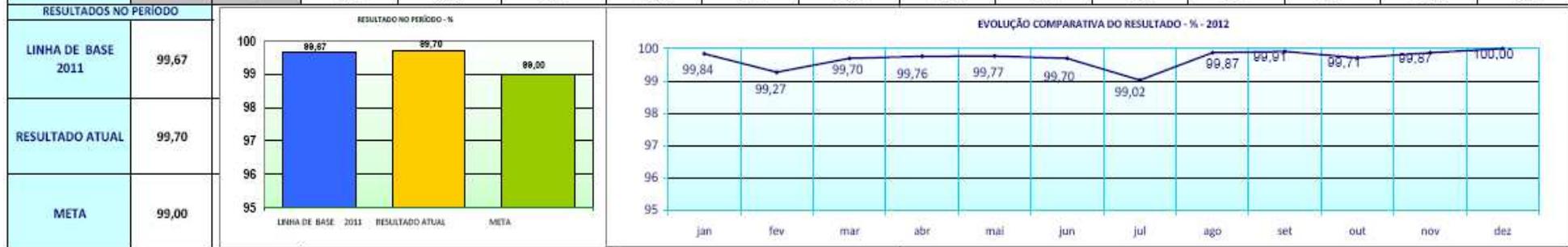
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESP. DIDIN-SCARQ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE							
TEMA	Eficiência Operacional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos											
INDICADOR	ID.B.6.3 - Percentual de Documentos Arquivados		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir Documentos e Informações											
FINALIDADE	Monitorar a quantidade de documentos recebidos, visando aumentar o percentual dos arquivados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	(Total de documentos arquivados / Total de documentos recebidos para arquivamento) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM						
META	99% na média anual					ORIGEM DOS DADOS	Sistema Prot - Pastas de arquivo	UNIDADE DE MEDIDA	%						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
		recebidos	4523	7474	5977	6539	56238	5806	5259	5927	6459	6099	3981	4234	118506
		encaminhados	4488	7294	5831	6386	56158	5703	5238	5896	6442	6057	3976	4234	117703
	%	99,23	99,83	99,79	99,74	99,53	99,72	99,80	99,48	99,74	99,47	99,87	100,00	99,67	
	2012		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
		recebidos	14260	3290	4074	4039	4840	2903	5494	6304	13134	5107	3750	5820	72015
encaminhados		14237	3266	4062	4024	4829	2895	5440	6297	13122	5092	3745	5820	71829	
%	99,84	99,27	99,70	99,78	99,77	99,70	99,02	99,87	99,91	99,71	99,87	100,00	99,70		



ANÁLISE CRÍTICA	Período com elevação na quantidade de documentos recebidos para arquivamento, apesar dos poucos dias úteis, apenas 13 (treze), antes do recesso. Todavia, assim como no exercício anterior (2011), foi possível o arquivamento da totalidade dos documentos recebidos, pois completaram as caixas-arquivo. O resultado final confirma a previsão da linha de tendência, para o alcance da meta estabelecida.
AÇÕES GERENCIAIS	Divulgar o resultado para a equipe, elogiar a dedicação demonstrada e solicitar o mesmo empenho para a manutenção/melhoria dos índices apresentados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		CGJ-DGADM-DESOP-DIOW-SEARQ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA		Eficiência Operacional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos					
INDICADOR		ID.B.6.4 - Percentual de Correspondências Encaminhadas		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Receber e Encaminhar Correspondências					
FINALIDADE		Monitorar a quantidade de correspondências, visando aumentar o percentual das encaminhadas				CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado			
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA		(Total de correspondências encaminhadas / Total de correspondências recebidas) x 100				SENTIDO DE MELHORIA	MM			
META		98,5% na média anual			ORIGEM DOS DADOS	Guias de remessa	UNIDADE DE MEDIDA			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	1º TRIMESTRE		2º TRIMESTRE		3º TRIMESTRE		4º TRIMESTRE		Md no per.
		recebidos	5596	5212	7229	5279	23316			
		encaminhados	5453	5109	7185	5249	22996			
		%	97,44	98,02	99,39	99,43	98,57			
	2012	1º TRIMESTRE		2º TRIMESTRE		3º TRIMESTRE		4º TRIMESTRE		Md no per.
		recebidos	6541	5528	10434	8984	31487			
		encaminhados	6503	5511	10429	8971	31414			
		%	99,42	99,69	99,95	99,86	99,73			

RESULTADOS NO PERÍODO			
LINHA DE BASE 2011	98,57		
RESULTADO ATUAL	99,73		
META	98,50		

ANÁLISE CRÍTICA	<p>O resultado do presente trimestre demonstra uma elevação de cerca de 58% (cinquenta e oito por cento) de correspondências recebidas, frente ao mesmo período do ano anterior, grande parte ainda em consequência do auxílio prestado pelo DGFAJ em mutirões de conciliação e comunicações de baixa aos Institutos de Identificação, o que já havia se repetido no trimestre anterior. Verifica-se, em todos os resultados, um pequeno resíduo para o alcance da totalidade no encaminhamento, em razão de recebimento posterior ao horário que possibilite sua preparação e envio no mesmo dia. Finaliza-se o exercício com o atingimento da meta estabelecida.</p>
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Divulgar o resultado para a equipe, elogiar a dedicação demonstrada e solicitar o mesmo empenho para a manutenção/melhoria dos índices apresentados.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESEOP-DIDIR-SEIAC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE							
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos										
INDICADOR	ID.B.6.5 - Tempo de Atendimento do SEIAC às solicitações de FAC			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Atender a solicitações de folha de antecedentes criminais										
FINALIDADE	Analisar o tempo gasto pelo SEIAC, no atendimento às solicitações de Folhas de Antecedentes Criminais - FAC							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	Σ de tempo (em dias)/número de solicitações da amostra							SENTIDO DE MELHORIA	mM						
META	3 dias úteis na média anual					ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT, verificação das FACs emitidas pelo SEIAC		UNIDADE DE MEDIDA	dias					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		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	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	
	2012	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		Of. consultados	1125	981	1094	620	916	496	705	573	552	414	137	101	643
FAC emitidas		362	424	508	247	250	184	257	192	140	109	53	43	231	
Tempo	1,40	1,60	1,50	1,70	2,60	2,70	1,70	1,35	1,90	1,89	2,39	1,58	1,86		



ANÁLISE CRÍTICA O indicador mostrou recuperação no mês de dezembro, com oscilação positiva de aproximadamente 34% em relação ao mês anterior (de 2,39 para 1,58 dias). O resultado anual, que é o considerado para a avaliação final do indicador, ficou abaixo do limite estipulado como meta para o tempo de atendimento às solicitações de FAC. Destaca-se que foi confirmada a redução no número de solicitações recebidas no SEIAC, que se manteve em cerca de 10% da quantidade recebida em janeiro (janeiro - 1125 e dezembro - 101), o que atribuímos à implantação oficial do sistema FAC-WEB.

AÇÕES GERENCIAIS 1) Debater com a equipe acerca dos resultados do período de 2012; 2) Discutir junto à direção e à equipe, a alteração do procedimento atual, para privilegiar um controle maior sobre o trâmite das solicitações em papel, em virtude da Implantação do sistema FAC-WEB, além de verificar a necessidade e conveniência de se manter o presente indicador em 2013, tendo em vista que sua relevância na aferição do desempenho da equipe tende a diminuir com a redução do impacto desta atividade na rotina do SEIAC.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		CGJ-DGADM-DESOB-DIOM-SEKER	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA		Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos								
INDICADOR		ID.B.6.6 - Tempo médio atribuído ao Serviço de Certidões para finalizar o atendimento à solicitação de busca de certidão de RCPN			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Atender Solicitação de Busca de 2ª via de Certidões de Registro Civil de Pessoas Naturais								
FINALIDADE		Monitorar os resultados mensais do processo de trabalho no SEKER, visando a redução do tempo médio de busca									CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado			
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA		Σ do tempo decorrido em dias no SEKER/ total de processos finalizados no mês									SENTIDO DE MELHORIA		mM		
META		08 dias úteis na média anual							ORIGEM DOS DADOS		Tabela mensal do indicador de desempenho do tempo consumido		UNIDADE DE MEDIDA	Dias	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	recebidos	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
		finalizados	16	48	36	37	62	64	58	30	34	54	35	44	44
		tempo médio	30	37	35	34	48	41	50	42	46	33	43	21	39
	2012	recebidos	14	11	10	8	5	7	8	8	7	5	7	8	8
		finalizados	32	42	45	38	38	66	33	58	30	28	16	18	37
		tempo médio	37	23	43	41	53	48	53	54	38	46	20	24	40
tempo médio	5	4	7	5	4	6	9	4	3	5	2	2	5		

RESULTADOS NO PERÍODO		<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 COMPARATIVA DO RESULTADO - 2012</p> </div> </div>												
LINHA DE BASE 2011	8													
RESULTADO ATUAL	5													
META	8													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>A variação positiva do mês de dezembro contribuiu no atingimento da meta estabelecida para exercício de 2012. No decorrer do ano foram finalizados processos antigos que estavam com tramitação morosa. Atualmente, no Serviço só existem em andamento processos, exclusivamente, iniciados em 2012. Cabe ainda ressaltar que a utilização dos sistemas de consulta disponibilizados para o DESOP permitiu maior efetividade nas buscas. No último quadrimestre, o número de processos finalizados foi maior que a demanda recebida, diminuindo o estoque de processos.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Realizar ações de treinamento interno e incentivar o uso do banco de dados e dos sistemas disponíveis no Departamento, a fim de diminuir o tempo médio de busca das certidões. Alterar a meta de 08 para 06 dias úteis, considerando os resultados alcançados no período.</p>													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		OSI-DGADM-DESEP-DIDIM-SECEM	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA		Eficiência Operacional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos										
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.		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Atender Solicitação de Busca de Certidões Cíveis e de Antecedentes Criminais										
FINALIDADE		Monitorar os resultados mensais do processo de trabalho no SECEM, visando a redução do tempo médio de busca					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado							
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA		Σ do tempo decorrido em dias no SECEM/ Quantidade de processos finalizados no mês					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META		10 dias úteis na média anual					ORIGEM DOS DADOS	Tabela mensal do indicador de desempenho do tempo consumido							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	recebidos	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
		finalizados	33	45	70	62	136	134	245	80	49	68	56	31	84
		tempo médio	38	67	67	51	78	138	176	185	62	51	39	64	85
	2012	recebidos	15	7	9	9	12	10	11	9	5	5	8	15	10
		finalizados	52	60	45	66	68	100	73	71	60	59	39	42	64
		tempo médio	32	35	57	41	37	81	96	69	35	62	55	38	53
tempo médio	7	10	10	7	7	8	4	4	4	3	4	3	6		
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE 2011	8														
RESULTADO ATUAL	3														
META	10														
ANÁLISE CRÍTICA	A variação positiva do mês de dezembro contribuiu no atingimento da meta estabelecida para exercício de 2012. Cabe ainda ressaltar que a utilização dos sistemas de consulta disponibilizados para o DESEP permitiu maior segurança e efetividade nas buscas que são realizadas, encaminhando ao solicitante certidões em todas as comarcas em que se tenha havido processo em nome do polo solicitado.														
AÇÕES GERENCIAIS	Realizar ações de treinamento interno e incentivar o uso dos sistemas disponíveis para sanar dúvidas, otimizar as buscas e melhorar a atuação no trabalho. Alterar a meta de 10 para 08 dias úteis, considerando os resultados alcançados no período.														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

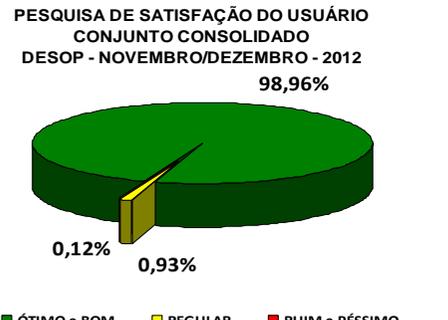
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	Visão			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania				
INDICADOR	ID.B.6.8 - Avaliar o Grau de Satisfação do Usuário			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir o Departamento de Suporte Operacional				
FINALIDADE	Avaliar o grau de satisfação dos usuários do Departamento de Suporte Operacional							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	$(\sum \text{do conjunto ótimo + bom} / \text{n}^\circ \text{ de formulários válidos}) \times 100$							SENTIDO DE MELHORIA	MM
META	Manter o índice do conjunto "ÓTIMO + BOM" \geq a 98,5 %					ORIGEM DOS DADOS	Formulários da Pesquisa de Satisfação do Usuário	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de Satisfação
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	2012	jul-11	nov-11	mai-12	nov-dez/12			Resultado no Per.
			96,17	99,06	99,78	98,96			98,46

RESULTADOS NO PERÍODO									
LINHA DE BASE									
RESULTADO ATUAL	98,96								
META	\geq 98,5 %								

ANÁLISE CRÍTICA	O Departamento de Suporte Operacional realizou a 4ª Pesquisa de Satisfação do Usuário do DESOP e a 2ª do DESOP-SEIAC. O total de formulários recolhidos foi de 233, sendo 83 no SEARQ, 83 na DIPRO e 67 no SEIAC que realiza a pesquisa através de correio eletrônico. Conforme os dados lançados, apura-se que há um nível elevado de satisfação e aprovação dos usuários pelos serviços prestados por este, havendo apenas uma leve oscilação no item "Regular". A meta foi estipulada na 2ª Reunião de Análise Crítica: manter o índice do conjunto "ÓTIMO + BOM" \geq a 98,5 %.
AÇÕES GERENCIAIS	Capacitar a equipe, atualizando as informações quanto a percepção do usuário. Realizar reuniões periódicas com as áreas afetas aos serviços, discutindo e analisando os resultados, visando a manutenção dos índices alcançados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES																																																																																																																								
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada																																																																																																																								
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESP- DIDIN-SEIAC																																																																																																																							
TEMA	Eficiência Operacional																																																																																																																							
INDICADOR	ID.B.6.9 - Índice de solicitações de senha atendidas pelo SEIAC no prazo regular																																																																																																																							
FINALIDADE	Analisar o tempo gasto pelo SEIAC, no atendimento às solicitações de senha																																																																																																																							
PERIODICIDADE	Mensal																																																																																																																							
FÓRMULA	(Comunicações de liberação de senha no prazo regular / total de comunicações de liberações de senha) X 100																																																																																																																							
META	Atender em até (1) um dia útil 98 % das solicitações, na média anual.																																																																																																																							
ORIGEM DOS DADOS	Planilha excel, registro das comunicações de liberação de senha																																																																																																																							
UNIDADE DE MEDIDA	%																																																																																																																							
SENTIDO DE MELHORIA	MM																																																																																																																							
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado																																																																																																																							
INDICADOR DE EFETIVIDADE																																																																																																																								
INDICADOR DE DESEMPENHO	X																																																																																																																							
INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X																																																																																																																							
INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																																																																																																																								
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos																																																																																																																							
PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Atender a solicitações de senhas de acesso a sistemas informatizados externos																																																																																																																							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">2011</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>Resultado no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>total liberações</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>liberações no prazo</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>%</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">2012</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>Resultado no Per.</th> </tr> <tr> <td>total liberações</td><td>176</td><td>148</td><td>217</td><td>129</td><td>271</td><td>147</td><td>200</td><td>223</td><td>186</td><td>218</td><td>156</td><td>170</td><td>187</td> </tr> <tr> <td>liberações no prazo</td><td>168</td><td>146</td><td>217</td><td>128</td><td>270</td><td>147</td><td>199</td><td>222</td><td>186</td><td>218</td><td>154</td><td>170</td><td>185</td><td></td> </tr> <tr> <td>%</td><td>95,45</td><td>98,64</td><td>100,00</td><td>99,30</td><td>99,60</td><td>100,00</td><td>99,50</td><td>99,55</td><td>100,00</td><td>100,00</td><td>100,00</td><td>98,71</td><td>100,00</td><td>99,23</td> </tr> </tbody> </table>		2011	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	total liberações															liberações no prazo															%																2012	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	total liberações	176	148	217	129	271	147	200	223	186	218	156	170	187	liberações no prazo	168	146	217	128	270	147	199	222	186	218	154	170	185		%	95,45	98,64	100,00	99,30	99,60	100,00	99,50	99,55	100,00	100,00	100,00	98,71	100,00	99,23
	2011			jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.																																																																																																								
		total liberações																																																																																																																						
liberações no prazo																																																																																																																								
%																																																																																																																								
	2012	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.																																																																																																										
		total liberações	176	148	217	129	271	147	200	223	186	218	156	170	187																																																																																																									
liberações no prazo	168	146	217	128	270	147	199	222	186	218	154	170	185																																																																																																											
%	95,45	98,64	100,00	99,30	99,60	100,00	99,50	99,55	100,00	100,00	100,00	98,71	100,00	99,23																																																																																																										
RESULTADOS NO PERÍODO																																																																																																																								
LINHA DE BASE jan-jun	98,83																																																																																																																							
RESULTADO ATUAL	99,23																																																																																																																							
META	98,00																																																																																																																							
	<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 COMPARATIVA DO RESULTADO - % - 2012</p> </div> </div>																																																																																																																							
ANÁLISE CRÍTICA	O resultado de dezembro atingiu o índice máximo, oscilando positivamente em relação ao mês anterior. O resultado anual, que é o considerado para a avaliação do indicador, ficou dentro da meta estipulada. Verifica-se que o procedimento está adequado à demanda e oferece meios de controle suficientes. Contudo, o aumento repentino do número de formulários de solicitação de acesso ao SIPEN recebidos por força dos Avisos CGJ nº 1285 e 1286/2012 teve influência na queda sutil de desempenho demonstrada no resultado de novembro.																																																																																																																							
AÇÕES GERENCIAIS	1) Discutir junto à direção e à equipe, alternativas que venham racionalizar o procedimento para atender às solicitações de senha, a fim de minimizar a suscetibilidade do desempenho a possíveis aumentos de demanda, ou mesmo à atuação do Serviço em novos Convênios. 2) Debater com a equipe acerca dos resultados do período de 2012 e da definição da meta do indicador para 2013.																																																																																																																							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIPES/SEPEX	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	X	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	EFICIÊNCIA OPERACIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS		
INDICADOR	ID.B.4.1			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	PROCESSAR FEITOS REFERENTES AO CADASTRAMENTO E À CONTRATAÇÃO DE CELETISTAS E A DESIGNAÇÃO DE SERVIÇOS EXTRAJUDICIAIS		
FINALIDADE	MEDIR O TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS PROCESSOS NA UNIDADE					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado
PERIODICIDADE	TRIMESTRAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	\sum dos tempos individuais de processamento/nº de dias úteis					SENTIDO DE MELHORIA	mM
META	06 dias úteis na média anual				ORIGEM DOS DADOS	Planilha	UNIDADE DE MEDIDA Dias Úteis

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	ANO	TRIMESTRES				MÉDIA
		1 tri	2 tri	3 tri	4 tri	
2012		3,4	2,9	1,9	3,0	2,8
		1 tri	2 tri	3 tri	4 tri	MÉDIA
2013						
		1 tri	2 tri	3 tri	4 tri	MÉDIA
2014						
		1 tri	2 tri	3 tri	4 tri	MÉDIA

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	NA
RESULTADO ATUAL	2,8
META	6,0



ANÁLISE CRÍTICA
 No primeiro trimestre de 2012 houve a alteração da meta do presente indicador, que deixou de ser 15 dias corridos para 06 dias úteis na média anual. Ao longo do ano foi reestruturado o processamento, com a implementação da paralisação dos autos através do PROT 901, todas as vezes que fossem sobrestados. Com o encaminhamento dos ofícios por meio eletrônico também foi possível dinamizar e manter a meta estabelecida. Com o treinamento de toda a equipe na nova rotina de prestação de contas eletrônica, no terceiro trimestre, não houve impacto neste indicador. Entretanto, no último trimestre, apesar de continuar dentro da meta, houve uma elevação em virtude de ter tido somente treze dias úteis no mês de Dezembro, face o recesso. Ressalta-se que a quantidade de autos recebidos nos trimestres restou em torno de 500 e que com o passar dos trimestres e da capacitação recebida, a quantidade de autos arquivados foi aumentando gradativamente, passando de 68,06% no primeiro trimestre para 91,37% no quarto trimestre.

AÇÕES GERENCIAIS
 Manter a capacitação e o incentivo da equipe na continuidade do aprimoramento do trabalho realizado.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

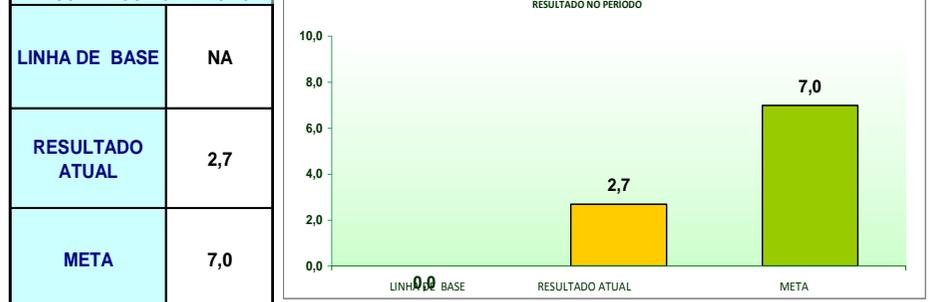
PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIPES/SELOD	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	EFICIÊNCIA OPERACIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS				
INDICADOR	ID.B.4.2			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	PROCESSAR FEITOS DE DESIGNAÇÃO E DE DISPENSA DE SECRETÁRIO DE JUIZ DE DIREITO E AUXILIAR DE GABINETE				
FINALIDADE	MEDIR O TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS PROCESSOS NA UNIDADE							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado
PERIODICIDADE	TRIMESTRAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	\sum dos tempos individuais de processamento/nº de dias úteis							SENTIDO DE MELHORIA	mM
META	07 dias na média anual					ORIGEM DOS DADOS	Planilha	UNIDADE DE MEDIDA	Dias Úteis

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	1 tri	2 tri	3 tri	4 tri	MÉDIA
		3,4	2,9	2,4	2,1	2,7
	2013	1 tri	2 tri	3 tri	4 tri	MÉDIA
	2014	1 tri	2 tri	3 tri	4 tri	MÉDIA

RESULTADOS NO PERÍODO



ANÁLISE CRÍTICA

No primeiro trimestre de 2012 houve a alteração da meta do presente indicador, que deixou de ser 15 dias corridos para 07 dias úteis na média anual. Ao longo do ano foi reestruturado o processamento, com a implementação da paralisação dos autos através do PROT 901, todas as vezes que fossem sobrestados. Com a indagação de carência aos Núcleos Regionais, por meio eletrônico também foi possível dinamizar e manter a meta estabelecida. Entretanto, no último trimestre, apesar de continuar dentro da meta, houve uma elevação da quantidade de autos, especialmente em virtude da designação de Secretários e Auxiliares da Gabinete dos novos Magistrados. Ressalta-se que o último trimestre foi diminuto, com somente treze dias úteis no mês de Dezembro, face o recesso. Para contornar a demanda, foi necessária uma redivisão das tarefas entre a equipe, capacitação de novos três integrantes a equipe e um total engajamento, inclusive da carga horária trabalhada, para que fosse possível atingir a meta proposta.

AÇÕES GERENCIAIS

Treinar novos servidores para o presente processo de trabalho, para possibilitar uma maior divisão das tarefas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIPES/SELOD	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	EFICIÊNCIA OPERACIONAL		OBJETIVO ESTRATÉGICO	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS			
INDICADOR	ID.B.4.3		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Processar Pedidos de Licença Prêmio e Férias			
FINALIDADE	MEDIR O TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS PROCESSOS NA UNIDADE					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado
PERIODICIDADE	TRIMESTRAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	\sum dos tempos individuais de processamento/nº de dias úteis					SENTIDO DE MELHORIA	mM
META	05 dias na média anual			ORIGEM DOS DADOS	Planilha	UNIDADE DE MEDIDA	Dias Úteis
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	1 tri	2 tri	3 tri	4 tri	MÉDIA	
			1,9	1,5	1,7	1,7	
	2013	1 tri	2 tri	3 tri	4 tri	MÉDIA	
2014	1 tri	2 tri	3 tri	4 tri	MÉDIA		

RESULTADOS NO PERÍODO		
LINHA DE BASE	NA	
RESULTADO ATUAL	1,7	
META	5,0	

ANÁLISE CRÍTICA	<p>O detalhamento do presente indicador ocorreu a partir do segundo trimestre de 2012, pois anteriormente, todas as licenças processadas por esta Divisão, bem como as férias eram medidas de forma em conjunta. A meta quedou-se, em 05 dias na média anual, após ratificação em Reunião de Análise Crítica da DIPES, em 27/06/2012. Ao longo do ano foi reestruturado o processamento, com a implementação da paralisação dos autos através do PROT 901, todas as vezes que fossem sobrestados. Com o encaminhamento dos ofícios por meio eletrônico também foi possível dinamizar e manter a meta estabelecida. Entretanto, no último trimestre, apesar de continuar dentro da meta, houve uma pequena elevação, em virtude de ter sido diminuto, com somente treze dias úteis no mês de Dezembro, face o recesso. A partir do segundo trimestre quatro novos servidores foram capacitados nestes processos de trabalho, servidores que estavam envolvidos com o processamento de Certidões de Licitação Pública, que passaram a ser eletrônica, medida que ajudou ao atingimento do resultado pretendido. Foi verificado que apesar de o resultado ter ficado dentro da meta, este é decorrente da média de "Férias", que individualmente obteve média em dia útil de 0,7; em 232 pedidos e de 2,7 dias úteis do prazo estabelecido. Identificou-se que o ocorrido foi concentrado em alguns processantes, em fase anterior a Conclusão dos autos. Neste último trimestre, toda a equipe do SELOD foi alocada para o atendimento da determinação do CNJ em avaliar as certidões de todos os Secretários de Juízes, Auxiliares de Gabinete e servidores vinculados a CGJ com função gratificada ou cargo comissionado.</p>
AÇÕES GERENCIAIS	Aprimorar a capacitação da equipe de Licença Prêmio, e continuar incentivando o cumprimento das medidas adotadas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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



PLANILHA DE INDICADORES

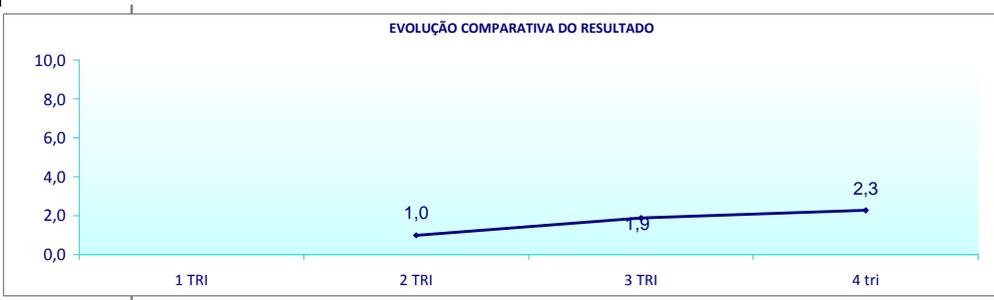
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIPES/SELOD	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	EFICIÊNCIA OPERACIONAL		OBJETIVO ESTRATÉGICO	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS			
INDICADOR	ID.B.4.4		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	PROCESSAR LICENÇAS			
FINALIDADE	MEDIR O TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS PROCESSOS NA UNIDADE					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado
PERIODICIDADE	TRIMESTRAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	\sum dos tempos individuais de processamento/nº de dias úteis					SENTIDO DE MELHORIA	mM
META	05 dias na média anual			ORIGEM DOS DADOS	Planilha	UNIDADE DE MEDIDA	Dias Úteis

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	1 TRI	2 TRI	3 TRI	4 tri	MÉDIA
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI
	2013					
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI
	2014					
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	NA
RESULTADO ATUAL	1,4
META	5,0



ANÁLISE CRÍTICA

O detalhamento do presente indicador ocorreu a partir do segundo trimestre de 2012, pois anteriormente, todas as licenças processadas por esta Divisão, bem como as férias eram medidas de forma em conjunta. A meta quedou-se, em 05 dias na média anual, após ratificação em Reunião de Análise Crítica da DIPES, em 27/06/2012. A partir do segundo trimestre quatro novos servidores foram capacitados neste processo de trabalho, servidores que estavam envolvidos com o processamento de Certidões de Licitação Pública, que passaram a ser eletrônica, medida que ajudou ao atingimento do resultado pretendido. Ao longo do ano foi reestruturado o processamento, com a implementação da paralisação dos autos através do PROT 901, todas as vezes que fossem sobrestados. Com o encaminhamento dos ofícios por meio eletrônico também foi possível dinamizar e manter a meta estabelecida. Entretanto, no último trimestre, apesar de continuar abaixo da meta, houve uma elevação em virtude de ter sido diminuído, com somente treze dias úteis no mês de Dezembro, face o recesso. Neste último trimestre, toda a equipe do SELOD foi alocada para o atendimento da determinação do CNJ de avaliar as certidões de todos os Secretários de Juizes, Auxiliares de Gabinete e servidores vinculados a CGJ com função gratificada ou cargo comissionado.

AÇÕES GERENCIAIS

Continuar incentivando os servidores a paralisar os autos em quaisquer pendências, para o perfeito atendimento da meta, bem como na continua capacitação no presente processo de trabalho.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIPES/SELOD	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	EFICIÊNCIA OPERACIONAL		OBJETIVO ESTRATÉGICO	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS			
INDICADOR	ID.B.4.5		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	PROCESSAR PEDIDOS DE LICENÇA MÉDICA E LICENÇA PARA TRATAMENTO DE PESSOA DA FAMÍLIA			
FINALIDADE	MEDIR O TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS PROCESSOS NA UNIDADE					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado
PERIODICIDADE	TRIMESTRAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	\sum dos tempos individuais de processamento/nº de dias úteis					SENTIDO DE MELHORIA	mM
META	05 dias na média anual			ORIGEM DOS DADOS	Planilha	UNIDADE DE MEDIDA	Dias Úteis

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	1 tri	2 tri	3 tri	4 tri	MÉDIA
2013						
2014						

RESULTADOS NO PERÍODO	
LINHA DE BASE	NA
RESULTADO ATUAL	3,2
META	5,0



ANÁLISE CRÍTICA

O detalhamento do presente indicador ocorreu a partir do segundo trimestre de 2012, pois anteriormente, todas as licenças processadas por esta Divisão, bem como as férias eram medidas de forma conjunta. A meta ficou-se, em 05 dias na média anual, após ratificação em Reunião de Análise Crítica da DIPES, em 27/06/2012. A partir do segundo trimestre quatro novos servidores foram capacitados neste processo de trabalho, servidores que estavam envolvidos com o processamento de Certidões de Licitação Pública, que passaram a ser eletrônica, medida que ajudou ao atingimento do resultado pretendido. Ao longo do ano foi reestruturado o processamento, com a implementação da paralisação dos autos através do PROT 901, todas as vezes que fossem sobrestados. Com o encaminhamento dos ofícios por meio eletrônico também foi possível dinamizar e manter a meta estabelecida. Entretanto, no último trimestre, apesar de continuar abaixo da meta, houve uma pequena elevação, em virtude de ter sido diminuto, com somente treze dias úteis no mês de Dezembro, face o recesso. Neste último trimestre, toda a equipe do SELOD foi alocada para o atendimento da determinação do CNJ de avaliar as certidões de todos os Secretários de Juizes, Auxiliares de Gabinete e servidores vinculados a CGJ com função gratificada ou cargo comissionado.

AÇÕES GERENCIAIS

Continuar incentivando os servidores a paralisar os autos em quaisquer pendências, para o perfeito atendimento da meta, bem como na continua capacitação no presente processo de trabalho.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIATI/SEPSI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO						INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Eficiência Operacional					OBJETIVO ESTRATÉGICO		Garantir agilidades nos trâmites judiciais e administrativos								
INDICADOR	ID.B.7.1 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Apoiar equipes técnicas interdisciplinares, assessorar juízes e orientar demais partes interessadas								
FINALIDADE	Medir o tempo médio de atendimento da demanda											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	Somatório do tempo de processamento de cada demanda/total de demandas											SENTIDO DE MELHORIA				
META	Em fase de definição							ORIGEM DOS DADOS			Planilha estatística		UNIDADE DE MEDIDA	Dia		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.		
									3,00	1,00	2,00	0,00	3,00	1,80		
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.		
2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.			

RESULTADOS NO PERÍODO		
LINHA DE BASE	N/A	
RESULTADO ATUAL	1,80	
META	N/A	

RESULTADO NO PERÍODO

EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO

ANÁLISE CRÍTICA	<p>O indicador utilizado pelo Sepsi foi alterado este semestre, passando a ser medido a partir de agosto. As demandas preponderantes giraram em torno do dúvidas sobre o preenchimento do arquivo eletrônico de estatística, atuação profissional, relação interpessoal na equipe e, particularmente em dezembro, demanda de pessoal. O Sepsi elaborou Manual de Preenchimento da Estatística, intensificou a frequência das reuniões presenciais, sobretudo em função da entrada dos novos psicólogos concursados, e colaborou com os demais Serviços da Diati na realização das Jornadas Interdisciplinares. Essas respostas, em grande medida, se prolongadas, incidirão sobre demandas descritas. O Sepsi no último trimestre de 2012 terminou a revisão do curso sobre laudos e pareceres, o qual tem relação bastante estreita com parte das demandas recebidas. A demanda por pessoal vem recebendo tratamento especial do Serviço, o qual elaborou estudo para o estabelecimento de critérios objetivos para a composição de equipes dos Juizados de Violência Doméstica. O Sepsi está colaborando com os demais Serviços da Diati também na elaboração de termo de cooperação técnica com a PUC-Rio, a fim de definir procedimentos de pesquisa para mapear e registrar práticas profissionais das equipes técnicas, inicialmente, de psicólogos.</p>
AÇÕES GERENCIAIS	<p>O Sepsi proporá à Esaj a realização de curso de laudos e pareceres no primeiro semestre de 2013; continuará com o Diálogos Interdisciplinares na Uerj, cuja preparação começará em janeiro/2013; continuará também, junto com os demais Serviços da Diati, a organizar as Jornadas Interdisciplinares. É provável que a análise feita para os JVD venha a ser feita igualmente para as demais equipes, tentando postular critérios objetivos de lotação de psicólogos nas equipes técnicas interdisciplinares, ainda que de modo incipiente.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIATI/SEASO	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir agilidade nos trâmites judiciais e administrativos									
INDICADOR	ID.B.7.2 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Apoiar equipes técnicas interdisciplinares, assessorar juízes e orientar demais partes interessadas									
FINALIDADE	Medir o tempo médio de atendimento da demanda							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	Somatório do tempo de processamento de cada demanda/total de demandas							SENTIDO DE MELHORIA	mM					
META	Em fase de definição					ORIGEM DOS DADOS	Planilha estatística	UNIDADE DE MEDIDA	Dia					
	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.
									11,00	6,00	2,00	5,00	3,00	5,40
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.

RESULTADOS NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:				
LINHA DE BASE	N/A							
RESULTADO ATUAL	5,40							
META	N/A							

ANÁLISE CRÍTICA	<p>O indicador utilizado pelo SEASO foi revisto este semestre, passando a ser medido a partir de agosto. Neste, foram registrados 11 processos e 3 e-mails. Em setembro e outubro, em torno de 1/3 das demandas foi de procedimentos administrativos. Nos primeiros meses de registro, telefonemas e e-mail acabaram não sendo registrados em sua totalidade, sobretudo em agosto, visto que ainda estávamos nos familiarizando com a forma de registro do novo indicador. Com relação aos procedimentos administrativos, boa parte da natureza girou em torno de reclamações voltadas a assistentes sociais ou com solicitação de assistentes sociais para suprir carência de equipes técnicas. Alguns destes processos direcionaram-se à ETIC Belford Roxo, em decorrência de problemas envolvendo a equipe. As demais demandas foram, em sua maioria, relacionadas à solicitação de viatura para Visitas Domiciliares, estatística, dúvidas quanto ao programa de estágio e funcionamento das equipes. Enviamos e-mail às equipes com esclarecimentos relacionados ao programa de estágio. Realizamos reunião com a ETIC Belford Roxo, a fim de conhecer melhor os problemas vivenciados e buscar soluções.</p> <p>Contatamos as Juízas das Varas de Família, a fim de sugerir alternativas. Nos meses de novembro e dezembro aperfeiçoamos o monitoramento das demandas do SEASO. No primeiro, a demanda ficou dividida, de forma equivalente, entre processos, e-mails e telefonemas, além de 3 atendimentos pessoais (32 no total). Já em dezembro, foram 5 processos, 14 e-mails, 11 telefonemas e 6 atendimentos pessoais.</p>
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Pensar em uma agenda de reunião com determinadas equipes técnicas, após análise dos dados estatísticos do ano de 2012, como tentativa de antecipação de possíveis problemas relacionados à organização e/ou à carência de pessoal, tendo em vista algumas reclamações em procedimentos recebidos pelo SEASO. Desta forma, poderíamos identificar quais as equipes se encontram em situação de maior vulnerabilidade. Sobre a planilha estatística, tentar implementar o preenchimento <i>on line</i>, através de pasta compartilhada com as equipes técnicas. Verificamos, ainda, a necessidade de treinamento das equipes que compõem as CPMA's do Estado.</p>



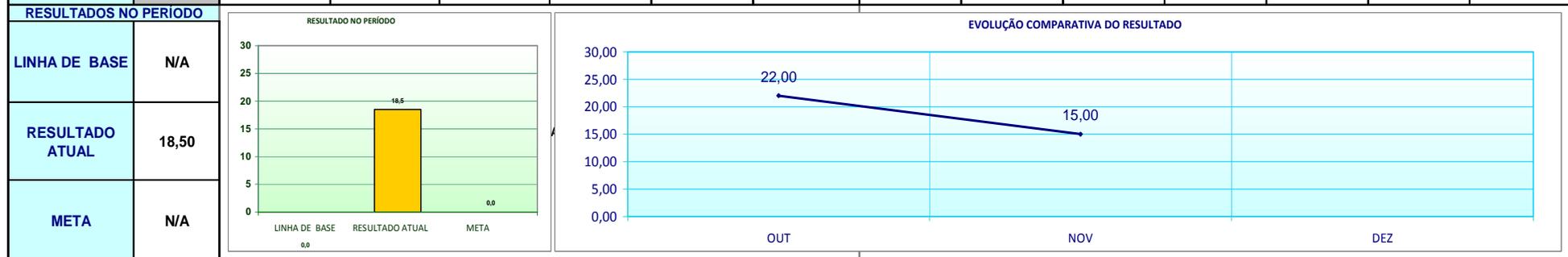
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIATI/SECJI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir agilidades nos trâmites judiciais e administrativos									
INDICADOR	ID.B.7.3 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Credenciar, Renovar Credenciamento e Descredenciar Colaboradores e Orientadores Voluntários da Infância e Juventude e do Idoso									
FINALIDADE	Medir o tempo médio de processamento							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	média do tempo de cada processamento / n° de processos no mês							SENTIDO DE MELHORIA	mM					
META	Em fase de definição					ORIGEM DOS DADOS	Planilha desempenho credenciamento	UNIDADE DE MEDIDA	Dias					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.
											22,00	15,00	DEZ	18,50
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.
2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.	



ANÁLISE CRÍTICA	Os registros começaram a ser lançados na planilha de dados em agosto/2012, porém somente em outubro/2012 tivemos a primeira saída, possibilitando o início do acompanhamento do indicador. O tempo médio de atendimento das 27 solicitações (05 credenciamentos, 07 descredenciamentos e 14 renovações de credenciamento) foi de 18,5 dias.
AÇÕES GERENCIAIS	Ao identificar ausência de requisitos indispensáveis para o credenciamento, recredenciamento ou descredenciamento, o SECJI efetua contato com a vara solicitante e sugere o rápido encaminhamento à CGJ a fim de acelerar o atendimento das solicitações. Além disso, o Serviço continuará divulgando para as equipes a necessidade de observância dos requisitos exigidos pelo Provimento CGJ 23/2007.



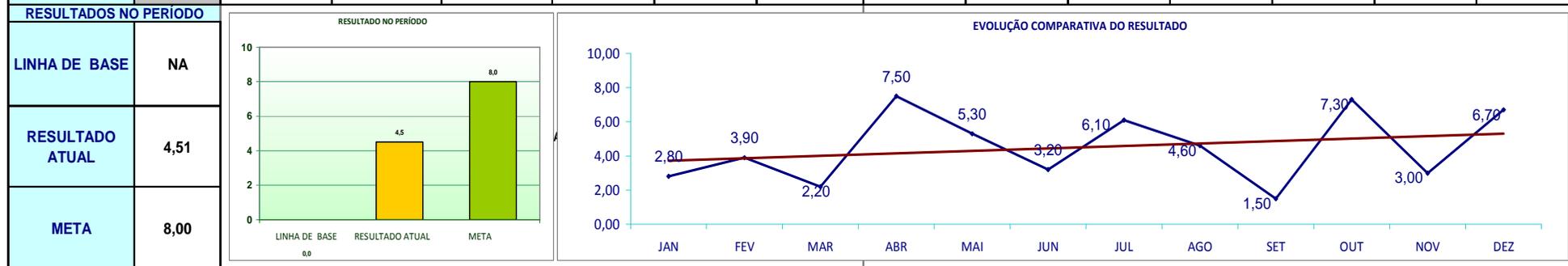
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	EFICIÊNCIA OPERACIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS									
INDICADOR	I.D.B. 9.1. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - JP			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR FEITOS RELATIVOS À CONTA CORRENTE DE JUIZ DE PAZ									
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DE CONTA CORRENTE DE JUIZ DE PAZ					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado							
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	8 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL				ORIGEM DOS DADOS	Planilha de DADOS	UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		2,80	3,90	2,20	7,50	5,30	3,20	6,10	4,60	1,50	7,30	3,00	6,70	4,51
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL



ANÁLISE CRÍTICA
 A permanente necessidade de deslocamento de funcionários para atendimento ao balcão, desde JULHO/2012, permanece impactando no resultado do processo de trabalho. A elevação da média no mês de dezembro se deu em função do maior número de feitos. Durante todo ano de 2012, pode-se constatar que para este processo de trabalho encontra-se semelhança com a "Distribuição fora do prazo, Cancelamento a Retificação de distribuição": em todos os meses do ano houve processamento, com volume considerado de feitos, tendo em vista o elevado número de designações e destituições de Juízes de Paz, em todas as comarcas, notadamente as do interior. Não obstante o o apoio prestado ao balcão de atendimento durante todo o segundo semestre pela equipe do SEPAC, a média anual está dentro da meta estabelecida.

AÇÕES GERENCIAIS
 Monitorar o resultado do mês de JANEIRO/2013, evitando-se desvios de lançamentos, seguindo as etapas do Racap ora aberto, ajustando permanentemente a planilha de dados da DICIN e continuar capacitando os integrantes da equipe de processamento nos lançamentos na planilha.



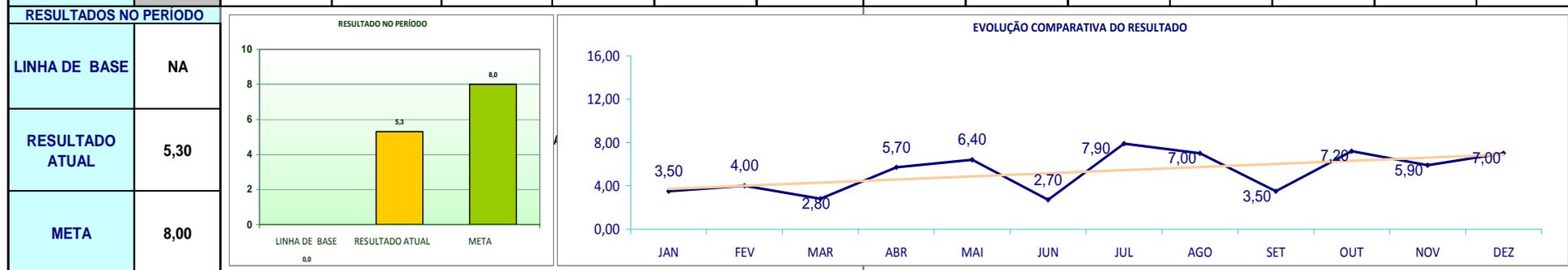
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	EFICIÊNCIA OPERACIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS									
INDICADOR	I.D.B. 9.2. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - DD			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR O PROCESSAMENTO DISTRIBUIÇÃO A DESTEMPO, REITICAÇÃO E CANCELAMENTO									
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DISTRIBUIÇÃO A DESTEMPO, RETIFICAÇÃO E CANCELAMENTO					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado							
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	8 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012		ORIGEM DOS DADOS		Planilha de DADOS		UNIDADE DE MEDIDA							
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
	3,50	4,00	2,80	5,70	6,40	2,70	7,90	7,00	3,50	7,20	5,90	7,00	5,30	
	2013		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2014		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL



ANÁLISE CRÍTICA	A troca de integrantes da equipe de processamento, ocorrida em JUL/12, apesar de um ligeiro avanço, continua dificultando a agilização dos procedimentos, bem como a necessidade de deslocamento de funcionários para atendimento ao balcão. Não obstante, a média anual ainda permanece dentro da meta. Durante o ano de 2012, pode-se verificar que esta atividade de trabalho é o "carro chefe" do SEPAC, com o maior volume de processos. Para 2013 estima-se também crescimento no volume de processos, principalmente nos cartórios da Comarca da Capital, em razão do grande número de atos lavrados.
AÇÕES GERENCIAIS	Monitorar o resultado do mês de JANEIRO/2013, para evitar desvios de lançamentos. Foi aberto o Racap nº 001/12, a fim de continuar aprimorando e capacitando os integrantes da equipe de processamento nos lançamentos na planilha de desempenho e aperfeiçoando a planilha dados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	EFICIÊNCIA OPERACIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS									
INDICADOR	I.D.B. 9.3. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - EX			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS E EMOLUMENTOS									
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DAS CUNSLTAS EM MATÉRIA DE CUSTAS E EMOLUMENTOS					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado							
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	10 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL				ORIGEM DOS DADOS	Planilha de DADOS	UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		10,00	10,30	5,88	2,00	4,40	1,00	6,00	8,30	5,00	5,88			
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL

RESULTADOS NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO												
LINHA DE BASE	NA															
RESULTADO ATUAL	5,88															
META	10,00															

ANÁLISE CRÍTICA	<p>Durante o exercício de 2012, afirma-se ser este o segundo volume em processo de trabalho na UO. Como este tipo de processamento tem sua demanda atrelada as consultas formuladas por Serventuários, Delegatários e do público em geral, há uma sazonalidade na quantidade de feitos processados. Considerando a complexidade atual da legislação envolvendo a matéria, há também uma variabilidade no tempo de resposta, uma vez que algumas consultas demandam uma pesquisa mais aprofundada.</p>
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Monitorar o resultado do mês de janeiro/2013, para evitar desvios de lançamentos. Ajustar a planilha de dados da DICIN e continuar capacitando os integrantes da equipe de processamento nos lançamentos na planilha, bem como também capacitar a equipe em função da nova lei de custas e emolumentos, a ser promulgada no início de 2013.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	EFICIÊNCIA OPERACIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS									
INDICADOR	I.D.B. 9.4. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - CI			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR O PROCESSAMENTO COBRANÇA INDEVIDA DE EMOLUMENTOS									
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO COBRANÇA INDEVIDA DE EMOLUMENTOS					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado							
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	8 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL				ORIGEM DOS DADOS	Planilha de DADOS	UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
					6,00	7,00					7,00			6,67
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	

RESULTADOS NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO												
LINHA DE BASE	NA															
RESULTADO ATUAL	6,67															
META	8,00															

ANÁLISE CRÍTICA	<p>Durante o mês de dezembro não houve movimento para este processo de trabalho. Uma característica fundamental deste processo de trabalho é o elevado grau de dificuldade em razão da matéria, que traz como consequência o tempo médio de solução dos processos próximo à meta estabelecida. Destaca-se, também que a demanda processual está atrelada a dois fatos: fiscalização cartorária feita pela CGJ ou pelo FETJ e reclamação formalizada pelo público em geral, fatos com frequência irregular e que determinaram a existência de movimento em apenas três meses do ano.</p> <p>Para 2013, estima-se um aumento no volume de processos, tendo em vista a vigência, em março próximo, da Lei nº 6370/12, trazendo novas tabelas para a Lei nº 3350/99. O número de feitos tende a aumentar, pois novas dúvidas surgirão em relação aos novos valores.</p>
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Monitorar o resultado dos meses posteriores, bem como permanecer capacitando os integrantes da equipe de processamento, nos lançamentos na planilha de dados, cumprindo as etapas do Racap nº 001/12, aberto SET/12. Treinar a equipe também em relação as mudanças trazidas pelas tabelas da nova lei de emolumentos(6370/12).</p>



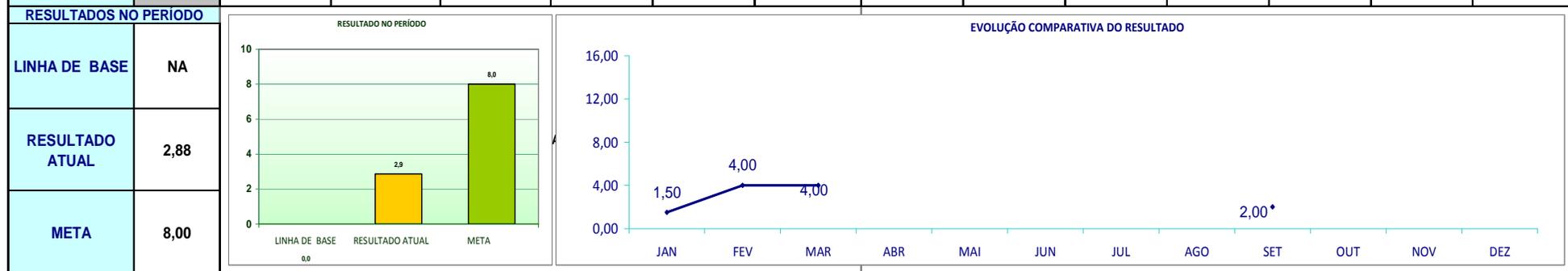
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	EFICIÊNCIA OPERACIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS									
INDICADOR	I.D.B. 9.5. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - AV			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR OS FEITOS RELATIVOS À CONTA CORRENTE DE AVALIADOR JUDICIAL									
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO AVALIADOR JUDICIAL							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado					
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)							SENTIDO DE MELHORIA	mM					
META	8 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL					ORIGEM DOS DADOS	Planilha de DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		1,50	4,00	4,00						2,00				2,88
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL



ANÁLISE CRÍTICA	Durante o mês de dezembro/2012 não houve movimento para este processo de trabalho. Durante o ano de 2012, pode-se constatar a ausência de movimento a partir do mês de abril, pelo fato do pouco movimento de abertura de conta corrente na atividade de Avaliador Judicial, uma vez que a atividade é exercida por Serventuário da Justiça. Abre-se nova conta apenas nos casos de novas designações ou troca de estabelecimento bancário, como ocorreu no final ano de 2011, por força do Aviso nº 86/2011. Para o exercício de 2013, estima-se um volume de processos ainda menor.
AÇÕES GERENCIAIS	Monitorar o resultado do mês de JANEIRO/2013, para evitar desvios de lançamentos. Foi aberto o Racap nº 001/12, a fim continuar capacitando os integrantes da equipe de processamento nos lançamentos na planilha.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE					
TEMA	EFICIENCIA OPERACIONAL		OBJETIVO ESTRATÉGICO		GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS									
INDICADOR	I.D.B.9.6 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO A E-MAIL		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		FORNECER ORIENTAÇÃO QUANTO A CUSTAS JUDICIAIS, TAXAS JUDICIÁRIAS E EMOLUMENTOS EXTRAJUDICIAIS									
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO E-MAIL ENVIADO À DICIN PELO USUÁRIO								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado			
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	MÉDIA ARITMÉTICA DO TEMPO DE RESPOSTA ÀS CONSULTAS POR E-MAIL								SENTIDO DE MELHORIA		mM			
META	07 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL						ORIGEM DOS DADOS		UNIDADE DE MEDIDA		DIAS ÚTEIS			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	Balcão	2827,0	2832,0	3557,0	2643,0	3229,0	3734,0	3357,0	3505,0	3088,0	3741,0	3033,0	2298,0	3153,7
	Balcão-RI	690,0	506,0	500,0	456,0	611,0	602,0	615,0	642,0	656,0	721,0	444,0	365,0	567,3
	Telefone	5189,0	5141,0	5382,0	3001,0	3749,0	2863,0	3963,0	4029,0	2083,0	3502,0	1428,0	1589,0	3493,3
	Telefone-RI	343,0	361,0	380,0	175,0	174,0	216,0	322,0	334,0	199,0	276,0	120,0	122,0	251,8
	e-mail	66,0	42,0	63,0	30,0	36,0	46,0	26,0	58,0	57,0	57,0	54,0	32,0	47,3
	Tempo e-mail	2,0	3,0	3,0	4,0	4,0	1,5	2,4	2,5	4,3	5,1	4,5	5,0	3,4
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	Balcão													
	Balcão-RI													
	Telefone													
	Telefone-RI													
	e-mail													
	Tempo e-mail													
	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	Balcão													
	Balcão-RI													
Telefone														
Telefone-RI														
e-mail														
Tempo e-mail														

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	NA		
RESULTADO ATUAL	3,44		
META	7,00		

ANÁLISE CRÍTICA

Durante o mês de dezembro há maior demanda de usuários na UO em função da mudança da tabela de custas judiciais. Durante o ano de 2012 houve um esforço por parte do gestor da equipe de atendimento para que as consultas via e-mail fossem respondidas em tempo hábil, uma vez que algumas consultas apresentam maior complexidade. No que tange ao atendimento pessoal e telefônico persiste ainda a carência de servidores.

AÇÕES GERENCIAIS

Auxílio dos gestores da UO e da equipe do SEPAC (nos meses de agosto a dezembro) ao atendimento no balcão.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

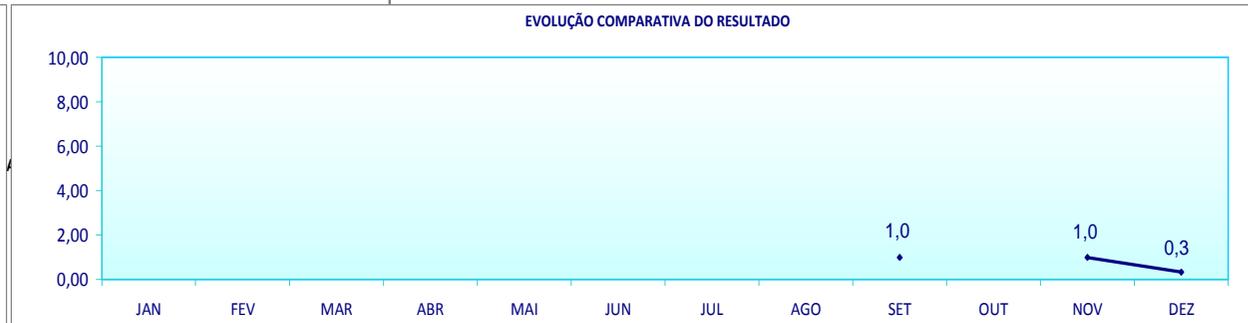
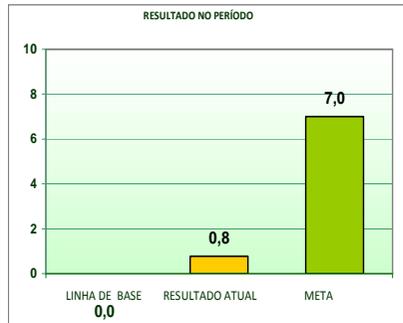
PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	EFICIÊNCIA OPERACIONAL		OBJETIVO ESTRATÉGICO	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS										
INDICADOR	I.D.B. 9.7 - TEMPO MÉDIO DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS NA INTRANET		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	ATUALIZAR DADOS RELATIVOS ÀS CUSTAS JUDICIAIS, TAXA JUDICIÁRIA E EMOLUMENTOS EXTRAJUDICIAIS DA PÁGINA ELETRÔNICA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO										
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS NA INTRANET					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	ACUMULADO							
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	DATA DE ATUALIZAÇÃO / DATA DA INFORMAÇÃO					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	07 DIAS NA MÉDIA ANUAL				ORIGEM DOS DADOS	UNIDADE DE MEDIDA	DIAS ÚTEIS							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
										1,0		1,0	0,3	0,8
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	NA
RESULTADO ATUAL	0,8
META	7,0



ANÁLISE CRÍTICA	A operacionalização das atualizações tem sido realizada de imediato pelo setor responsável, tão logo a UO a solicite. A maior demanda de atualizações acontece nos meses de dezembro e janeiro, onde ocorre a mudança da tabela de custas e a inclusão de novos modelos de grerj em função da promulgação da lei 6369/2012.
AÇÕES GERENCIAIS	Rever na próxima reunião de análise crítica a meta para este processo de trabalho.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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				Colaboradores				Total geral			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Gabinete	5	5	4	4	0	0	0	0	5	2	2	2	10	7	6	6
Departamento de Distribuição (DEDIS)	168	166	117	115	0	11	12	13	17	17	64	60	185	194	193	188
Departamento de Suporte Operacional (DESOP)	42	35	34	33	1	0	0	0	13	12	12	12	55	47	46	45
Divisão de Pessoal (DIPES)	32	27	27	27	1	0	0	0	1	1	1	1	34	28	28	28
Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI)	12	12	13	12	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12	12	12
Divisão de Custas (DICIN)	18	15	17	12	0	0	0	0	2	2	3	3	20	17	20	15
TOTAL	277	260	211	208	2	11	12	11	38	34	82	85	316	305	305	294

Fonte: Relatório de frequência e de frequência WEB.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

DEDIS: O **DEDIS** é composto por três divisões (DIDIC, DINSP e PROGER) e um serviço (SEPJU), conforme abaixo:

DEDIS				
	FUNCIONÁRIO	ESTAGIÁRIO	TERCEIRIZADO	OBSERVAÇÕES
DIDIC	20	3	3	1 funcionária de licença desde Nov/2011.
DINSP	14	3	0	Há 3 Cargos Comissionados, com um dos ocupante de licença para tratamento de saúde desde Nov/2011. Além disso, há 1 servidora de licença para tratamento de saúde, afastada desde Jun/2010. As duas afastadas sem previsão de retorno.
PROGER	39	7	57	1 funcionário de licença desde fevereiro/2012.
SEPJU	40	0	0	Composição: 13, entre Analistas e Técnicos; 13 Oficiais de Justiça Avaliador, sendo 1 itinerante, 06 Comissários da Infância e Juventude, sendo 1 itinerante e 08 CEJUVIDA .
DEDIS	02	0	0	XXXXXXXX

A tabela demonstra que houve uma redução no Quadro de Pessoal do **DEDIS**, retornando ao patamar de 2009. Ratificando as informações contidas no RIGER de 2010 e 2011 da **DGADM**, o **DEDIS** permanece com uma carência de, aproximadamente 20 funcionários.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

DESOP: Expressiva diminuição no quantitativo de pessoal e acréscimo da demanda, bem como de novas atribuições: aumento da quantidade de convênios operacionalizados no Departamento, inserção da Secretaria da Comissão Judiciária para Erradicação do Sub-Registro de Nascimento com participação em diversas ações sociais, o que demonstra a necessidade de ampliação do quadro de pessoal, para manter o pleno desenvolvimento dos processos de trabalho inerentes ao **DESOP**. Ressalte-se, ainda, que no início do próximo exercício dois servidores se afastarão, um com pedido de aposentadoria e outro que a solicitará no final do gozo de sua licença especial.

DIPES: No primeiro semestre de 2012, houve a dispensa da única servidora terceirizada da unidade. Uma servidora que estava em gozo de licença maternidade retornou, porém voltou a se afastar em abril, face outra licença maternidade. Em junho, uma servidora lotada no Serviço de Lotação, Designação e Movimentação solicitou exoneração. Desta forma, percebe-se que a Unidade mantém um quadro no limite mínimo de pessoal, com 10 servidores no SEPEX, 15 da SELOD, 02 na **DIPES** (Diretor e RDS) e 01 colaborador do Projeto JPJ.

DICIN: No ano de 2012, houve redução de 5 (cinco) servidores em relação ao ano 2011. Além disso, uma servidora do SEATE se encontra afastada há mais de dois meses, por motivo de licença médica de ordem psiquiátrica, sem qualquer previsão de retorno às atividades, inclusive já tendo apresentado 2 pedidos de remoção junto à Administração Superior no período. Por tais razões, a equipe conta, atualmente, com apenas 14 funcionários em efetiva atuação na Unidade, sendo 11 servidores e 03 colaboradores. Destarte, o quantitativo de servidores se mostra bastante 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). Note-se, ademais, que a demanda continua a crescer, sobretudo em relação ao atendimento direto no balcão e ao processamento de feitos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

DIATI: O quadro de funcionários da **DIATI** mostrou-se estável neste ano, havendo 12 serventuários distribuídos entre os 4 Serviços e a Direção. Um servidor aposentou-se neste semestre. Considerando-se apenas os quadros de assistentes sociais, Comissário de Justiça, da Infância, da Juventude e do Idoso e psicólogos, o público-alvo da **DIATI** gira em torno de 700 serventuários. O número de integrantes da **DIATI** tem permitido respostas tempestivas e efetivas às demandas que lhe são dirigidas.

DGADM: Observa-se uma redução de 22 funcionários no quadro geral desta Diretoria entre os anos de 2009 e 2012. Neste período, as áreas que tiveram as maiores perdas foram o **DESOP** (-17%), a **DIPES** (-18%) e a **DICIN** (-25%). Como a demanda é crescente, o impacto torna-se ainda maior. Constata-se a necessidade de adequação da lotação de pessoal à atual demanda.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

- Capacitação

Equipe – GABINETE DGADM

ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações (N)	Total de horas investidas (CHxN)	Total por área da MC	%
1	INFORMÁTICA	Excel - I	16	1	16	30	3%
		Power Point	14	1	14		
2	DIREITO E LEGISLAÇÃO	-	-	-	-	-	-
3	GESTÃO E QUALIDADE	4º Encontro Nacional de Qualidade de Vida no Serviço Público	24	1	24	972	93%
		Administração do Tempo – UFF	9	1	9		
		Auditoria de Gestão da Qualidade	30	1	30		
		Curso de LEAD Assessor ISO 9001:2008	40	1	40		
		Elaboração de Rotinas Administrativas	6	1	6		
		Gerenciamento de Riscos em Projetos	15	1	15		
		GESTÃO DE REGISTROS E ARQUIVOS	15	1	15		
		GESTÃO DO ESTRESSE E QUALIDADE DE VIDA NA CGJ	1,5	6	9		
		Participação de Auditores Internos - Treinamento de Auditorias do SIGA	9	10	90		
		PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA	360	2	720		
		SIGA – Introdução	4	2	8		
Workshop Práticas de Auditoria Interna	3	2	6				
4	PROCEDIMENTOS E ROTINAS	Implementação de RAD	1	4	4	36	3%
		Implementação de RAD	2	1	2		
		Implementação de RAD	6	1	6		
		Implantação da Nova Contabilidade Pública no Brasil	8	1	8		
		Sistema Estadual de Identificação FAC-WEB	4	4	16		
5	TÉCNICO- ADMINISTRATIVA	-	-	-	-	-	-
6	OUTROS	Momento Cultural	2	1	2	5,5	1%
		Seminário Acessibilidade e Inclusão - Direito a Cidadania	3,5	1	3,5		
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						1.043,5	
Total de servidores/colaboradores da UO			6				
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade			174 horas/servidor				

Observação: A lotação da UO compreende 4 servidores e 2 colaboradores



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

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	16	1	16	306	16%
		Excel Básico	16	3	48		
		Excel - I	16	2	32		
		Excel - II	18	3	54		
		Fundamentos de Informática	20	3	60		
		Outlook 2003	12	2	24		
		Power Point	14	4	56		
		Produzindo Documentos no Word	16	1	16		
2	Direito e Legislação	Direito Administrativo I - Administração Pública	18	2	36	449	23%
		Direito Administrativo II - Agentes Públicos	20	2	40		
		Direito Administrativo III - Função Administrativa	20	1	20		
		Direito Administrativo V - Serviço Público	18	2	36		
		Direito Civil - Parte Geral	20	1	20		
		Direito do Consumidor	20	2	40		
		Direito do Consumidor	9	1	9		
		Direito do Consumidor	12	1	12		
		Direitos e Garantias Fundamentais - Parte Geral	20	1	20		
		Direito Penal - Princípios	18	2	36		
		Direito Processual Penal - Módulo I	20	1	20		
		Direito Processual Penal - Módulo II	20	2	40		
		Leis Penais Extravagantes - Módulo I	20	1	20		
		Processo de Execução	30	1	30		
		Organização Judiciária e Consolidação Normativa	20	3	60		
Tribunal do Júri	10	1	10				
3	Gestão e Qualidade	Auditoria de Gestão da Qualidade	30	1	30	463	24%
		Criatividade nas Organizações	12	1	12		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	1	15		
		Etiqueta Corporativa	12	1	12		
		Gestão de Estress e Gestão de Pessoas	30	1	30		
		Gestão do Capital Intelectual	6	2	12		
		Gestãodo Poder Judiciário	5	2	10		
		Inteligência Organizacional	9	2	18		
		Participação de Auditores Internos - Treinamento de Auditorias do SIGA	9	3	27		
		Participação de Auditores Internos - Treinamento de Auditorias do SIGA	18	2	36		
		Processo de Comunicação InstitucionalONAL	5	2	10		
		Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho	15	3	45		
		Qualidade em Serviços	15	6	90		
		Qualidade no Relacionamento Interpessoal	15	1	15		
		Recursos Humanos	15	3	45		
		Valorizando o Usuário	12	4	48		
		SIGA	4	2	8		
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	1	32	32	253	13%
		Implementação de RAD	6	16	96		
		Implementação de RAD	3	11	33		
		Custas Processuais	20	1	20		
		Custas Processuais em Vara de Família	20	1	20		
		Rotinas Administrativas do PJERJ	1	32	32		
		Rotinas Gerais do PJERJ	20	1	20		
5	Técnico-Administrativa	A Reforma Ortográfica	12	5	60	346	18%
		Colocação Pronominal	12	1	12		
		Concordâncias Verbal e Nominal	18	3	54		
		Crase	12	5	60		
		Didática para Servidores Instrutores (UFF)	20	1	20		
		Digitação	20	2	40		
		Leitura, Compreensão e Elaboração de Textos	20	2	40		
		Português na Linguagem Jurídica	20	2	40		
Termos da Oração e Pontuação	20	1	20				
6	Outros	Cine Ambiental	3	1	3	108	6%
		Condutas Anticompetitivas	5	3	15		
		Cine Ambiental	3	1	3		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

	Evento Comemorativo	2	3	6	
	Meios Alternativos de Composição	2	1	2	
	Momento Cultural	3	1	3	
	Momento Cultural	2	17	34	
	Monitor Acadêmico	2	3	6	
	O NOVO CPC	2	1	2	
	Por uma Sociedade Sem Prisões e Sem Clausuras	3	1	3	
	Reforma do Código de Direito do Consumidor	2	1	2	
	Sociologia Jurídica	10	2	20	
	Temas em Destaque	2	6	12	
	Workshop Práticas de Auditoria Interna	3	1	3	
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO					1.925
Total de servidores da UO			188		
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade			10,24 horas/servidor		

Observação: O total de 188 servidores da UO compreende 115 servidores, 13 estagiários e 60 colaboradores.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

Equipe – DESOP

ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CH x participações)	Total por área da MC	%
1	Informática	Excel - I	16	4	64	286	19%
		Excel - II	18	1	18		
		Outlook 2003	12	13	156		
		Produzindo Documentos no Word	16	1	16		
		Word Avançado	16	2	32		
2	Direito e Legislação	Direito Administrativo V - Serviço Público	18	1	18	111	7%
		Direito Processual Penal - Módulo I	18	1	18		
		Organização Judiciária e Consolidação Normativa	20	3	60		
		Recursos Humanos - on line - FGV	15	1	15		
3	Gestão e Qualidade	Auditoria de Gestão da Qualidade	30	5	150	650	44%
		Comunicação Estratégica no Trabalho	10	1	10		
		Elaboração de Rotinas Administrativas	6	1	6		
		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	1	15		
		Gerenciamento de Riscos em Projetos	15	1	15		
		Gestão de Registros e Arquivos Correntes	15	4	60		
		Interpretação ISO	18	8	144		
		Medições Fundamentais no SIGA - Pesquisas e PNC	8	9	72		
		Metodologia de Implementação de Projetos	20	1	20		
		Noções ISO	12	6	72		
		Participação de Auditores Internos em Treinamento de Auditorias	9	1	9		
		SIGA	4	7	28		
		Técnicas de Reuniões Produtivas	9	1	9		
Treinamento de Auditor Líder de Sistema de Gestão - Externo	40	1	40				
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	1	218	218	232	16%
		Sistema Sophia	2	1	2		
		Treinamento Sistema Estadual de Identificação - FAC-WEB	3	4	12		
5	Técnico-Administrativa	A Reforma Ortográfica	12	2	24	151	10%
		Colocação Pronominal	12	1	12		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

		Comunicação Verbal e Apresentação em Público	18	1	18		
		Concordâncias Verbal e Nominal	18	1	18		
		Crase	12	2	24		
		Leitura Dinâmica	15	1	15		
		Leitura, Compreensão e Elaboração de Textos	20	1	20		
		Português na Linguagem Jurídica	20	1	20		
6	Outros	Ergonomia: Fundamentos e Organização no Posto de Trabalho	30	1	30	48	3%
		Momento Cultural	2	1	2		
		Palestra	2	8	16		
7	Cursos Mediante Solicitação	Balanced Scorecard	12	1	12	12	1%
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						1.490	
Total de funcionários da UO (*)						45	
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade						33,12 horas/servidor	

(*) **Observação:** O total de 45 funcionários da UO compreende 33 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	16	1	16	240	19%
		Excel - I	16	2	32		
		Excell- II	18	1	18		
		Fundamentos de Informática	20	2	40		
		Outlook 2003	12	6	72		
		Power Point	14	1	14		
		Produzindo Documentos no Word	16	1	16		
		Word Avançado	16	2	32		
2	Direito e Legislação	Direito Administrativo I - Administração Pública	18	1	18	547	44%
		Direito Administrativo V- Serviço Público	18	1	18		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

		Monitor Acadêmico	2	8	16		
		Direitos Fundamentais em Espécie	20	1	20		
		Direitos Reais II - Direitos de Vizinhança. Condomínio. Direitos Reais sobre Coisa Alheia. Direitos Reais de Garantia e Direito Real a Aquisição	15	1	15		
		Organização Judiciária e Consolidação Normativa	20	1	20		
		Pós Graduação Lato Sensu Esp. Em Adm.de RH Set. Pub.	420	1	420		
		Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	20	1	20		
3	Gestão e Qualidade	Negociação de Conflitos	18	1	18	347	27%
		Participação de Auditores Internos em Treinamento de Auditorias	9	2	9		
		Etiqueta Corporativa	12	2	24		
		Gestão de Registros e Arquivos Correntes	15	2	30		
		Inteligência Organizacional	9	1	9		
		Interpretação ISO	18	2	36		
		Metodologia de Implementação de Projetos	20	2	40		
		Auditoria de Gestão da Qualidade	30	2	60		
		Noções ISO	12	2	24		
		Medições Fundamentais no SIGA - Pesquisas e PNC	8	6	48		
		SIGA	4	10	40		
4	Procedimentos e Rotinas	-	-	-	-	-	
5	Técnico-Administrativa	A Reforma Ortográfica	12	2	24	128	10%
		Português na Linguagem Jurídica	20	1	20		
		Colocação Pronominal	12	1	12		
		Concordâncias Verbal e Nominal	18	1	18		
		Crase	12	3	36		
		Orações: O Período e sua Construção	18	1	18		
6	Outros	-	-	-	-	-	
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						1262	
Total de servidores da UO				27			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				46,8 horas/servidor			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

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 II	18	9	162	190	21%
		POWERPOINT	14	2	28		
2	Direito e Legislação	-	-	-	-	-	-
3	GESTÃO E QUALIDADE	BALANCED SCORECARD	12	1	12	372	40%
		AUDITORIA	30	1	30		
		INTERPRETAÇÃO DA NORMA ISO	18	2	36		
		MEDIÇÕES FUNDAMENTAIS DO SIGA	8	4	32		
		METODOLOGIA DE IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS	40	1	40		
		GESTÃO DE PESSOAS – TRABALHANDO EM EQUIPE	20	9	180		
		GESTÃO DE ESTRESSE E QUALIDADE DE VIDA	1	3	3		
		COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA NO TRABALHO	10	1	10		
		NOÇÕES BÁSICAS DA NORMA ISO 9001:2008	6	1	6		
		LIDERANÇA NO TRABALHO	20	1	20		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (SIGA)	1	3	3				
4	PROCEDIMENTOS E ROTINAS	-	-	-	-	-	-
5	TÉCNICO-ADMINISTRATIVA	JORNADAS INTERDISCIPLINARES	6	7	36	276	30%
		DIÁLOGOS INTERDISCIPLINARES	40	6	240		
6	OUTROS	MOMENTO CULTURAL	2	1	2	86	9%
		COMO REALIZAR SUAS METAS UTILIZANDO A PNL	9	1	9		
		DEPOIMENTO ESPECIAL	4	3	12		
		CAPACITAÇÃO EM ENTREVISTA FORENSE	21	3	63		
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						924	
Total de servidores da UO			12				
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade			77 horas/servidor				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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	Excel I	16	2	32	80	15%
		Excel II	18	2	36		
		Outlook 2003	12	1	12		
2	Direito e Legislação	Custas Processuais	20	2	40	60	11%
		Processo Civil II	20	1	20		
3	Gestão e Qualidade	Administração do Estresse no Ambiente de Trabalho	20	2	40	252	47,5%
		Auditoria e Gestão da Qualidade	30	2	60		
		Gestão de Registros e Arquivos Correntes	15	1	15		
		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	3	45		
		Motivação Organizacional	6	1	6		
		Sistema Integrado de Gestão (SIGA) - Introdução	4	2	8		
		Medições Fundamentais do SIGA – Pesquisa e PNC	8	2	16		
		Implementação de RAD	1	2	2		
		Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	12	2	24		
Interpretação da Norma ISO 9001:2008	18	2	36				
5	Técnico-Administrativa	Técnicas de Redação e Redação Oficial	20	1	20	84	16%
		Didática Para Servidores Instrutores	40	1	40		
		Crase	12	1	12		
6 6	Outros	Gestão do Capital Intelectual	6	1	6	56	10,5%
		Como realizar suas metas utilizando a Programação Neurolinguística	2	18	36		
		Monitor Acadêmico	8	1	8		
		Gestão do Estresse e Qualidade de Vida na CGJ	3	2	6		
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						532	
Total de servidores da UO			15				
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade			35,5 horas/servidor				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

Apresentamos, abaixo, 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
	DIATI	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Existe procedimento administrativo relativo a ajustes para uso pela DIATI
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
Sistema de Controle de Malote - SISCOMA	DEDIS - 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
Sistema Histórico de Magistrado - SHM	GABDGADM-DESOP	Atende às necessidades	Não
Sistema Histórico Funcional - SHF	GABDGADM - DESOP – DIPES – DIATI -DICIN	Atende às necessidades	Não
GPES	GABDGADM-DESOP	Atende às necessidades	Não



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
	DIPES	Atende parcialmente às necessidades	Está ocorrendo demora na migração das informações para este sistema do SHF (da ficha 02- Provimento).
Sistema Penitenciário - SIPEN	DESOP	Atende às necessidades	Não
Sistema Estadual de Identificação – SEI (FAC On-line)	DESOP	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
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 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, uma vez que a 2ª. Instância, a Turma Recursal, a VEP e a Auditoria Militar não possuem sistema compatível com a GRERJ Eletrônica,

O **DESOP** solicitou à Diretoria Geral de Tecnologia da Informação - DGTEC o desenvolvimento de um aplicativo para obtenção de numeração de atos expedidos pela Corregedoria Geral da Justiça, através do Processo 77620/2009.

Em janeiro de 2012, após aprovação do cronograma para desenvolvimento do sistema, os autos do processo foram arquivados, aguardando liberação de recursos.

Em abril de 2012, o **DESOP** solicitou o desarquivamento do processo, resultando em conclusão ao Juiz Auxiliar da Presidência, que despachou à DGTEC para informar



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

quais são e como estão priorizados os projetos de desenvolvimento de sistemas requeridos pela Corregedoria Geral da Justiça.

Em 07 de novembro de 2012, despacho do Dr. Gilberto Abdelhay remetendo os autos aos Juízes Auxiliares da CGJ, com o seguinte teor: “Em atenção ao despacho de fls. 116v encaminhado, em anexo, a lista de demandas anotadas por esta diretoria para o sistema DCP (anexo1), do sistema PROGER (anexo 2) e do sistema SCP (anexo 3). Desta forma, sugiro retorno ao gabinete dos Juízes Auxiliares da Corregedoria”. Autos na DGTEC.

A **DIATI** solicitou à DGTEC ajustes do DCP, de modo a uma fácil visualização do número de processos encaminhados às equipes técnicas. Contudo, a situação inicial não foi modificada. Esse contexto não impediu que, pontualmente, o DCP seja consultado para analisar os processos de trabalho das equipes ou que a implementação dos procedimentos de estatística on-line fossem prejudicados.

- Equipamentos

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

UNIDADE	FINAL DE 2011			ANO DE 2012		
	Material de Informática Disponível		EQUIPE	Material de Informática Disponível		EQUIPE
	Computador	Impressora	(Nº. de pessoas)	Computador	Impressora	(Nº. de pessoas)
GABINETE	8	4	6	8	4	6
DEDIS	112	29	193	121	33	188
DESOP	54	35	46	54	29	45
DIPES	30	12	28	32	15	28
DIATI	15	12	13	15	10	12
DICIN	23	10	17	23	3	15
TOTAL DGADM	242	102	303	253	94	294

Na **DIPES** persiste a necessidade de substituição de duas impressoras matriciais que produzem material sem qualidade e precisam, frequentemente, de manutenção, além de mais uma impressora a laser, face a grande demanda existente no SELOD.

No **DESOP**, a Diretoria Geral de Tecnologia da Informação - DGTEC efetuou a troca parcial de computadores antigos por aparelhos modernos com monitor de LCD. Falta,



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

ainda, realizar a troca de mais 11 equipamentos. O quantitativo de impressoras foi reduzido de 35 para 29, devido ao remanejamento de 06 equipamentos subutilizados para a Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial. No entanto, o **DESOP** vem reiterando àquela Unidade a solicitação de 01 (uma) Impressora Laser Color OKIDATA – OKI C5200 ou similar para ser instalada no Departamento, tendo em vista ser necessária para os processos de trabalho desenvolvidos.

Na **DICIN**, a Diretoria Geral de Tecnologia da Informação - DGTEC efetuou a troca de computadores antigos por aparelhos modernos com monitor de LCD. A justificativa para que haja mais computadores (23) do que funcionários (15) na Unidade se dá em virtude de haver computadores disponíveis nos 6 guichês do balcão de atendimento e em 6 posições do futuro Call Center, sendo que, em ambos os casos, não há funcionários para operar todas as máquinas. A **DICIN**, contudo, já solicitou, através de Ofício, a instalação de uma nova impressora a laser, já que as 3 impressoras atualmente instaladas (1 a laser e 2 de jato de tinta) não têm conseguido atender a demanda de maneira satisfatória, inclusive apresentando, nos últimos meses, inúmeros problemas de funcionamento, sendo este um grave problema no dia a dia da Unidade, sobretudo porque dificulta a impressão diária de centenas de GRERJ's no balcão de atendimento.

As demais unidades da **DGADM** consideram os equipamentos satisfatórios.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

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. Além disso, no mês de abril/2012 foi aberta uma solicitação junto à DGENG, buscando um estudo para melhoria no conforto no espaço destinado ao público do SEPJU (Solicitação de Serviços – SOS nº 12-PRX-38029).

DESOP: No mês de abril/maio deste ano, a Diretoria Geral de Engenharia – DGENG realizou mudanças no *layout* do Departamento, atendendo à solicitação registrada no processo 2012-47529, remanejando a Divisão de Protocolo para o local do Serviço de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

Certidões - SECER e este para o local daquele. Com a troca, o SECER foi agregado fisicamente à Divisão de Documentação e Informação. Ocorreu, ainda, a transferência do almoxarifado do Serviço de Expediente e Arquivo - SEARQ do 8º para o 7º andar, de modo a possibilitar melhor gerenciamento e integração da equipe daquele setor com todo Departamento.

As instalações, de modo geral, ficaram adequadas às necessidades dos serviços.

A Diretoria Geral de Engenharia, no mês de novembro, promoveu reparo/substituição das placas de todo o piso do **DESOP**, atendendo a solicitações anteriores.

DIPES: As instalações, de modo geral, são adequadas às necessidades dos serviços.

DICIN: Foi concretizada a modificação do layout da UO (processo administrativo nº 2012.0900494), bem como instalada uma TV para o público externo que aguarda atendimento no balcão. Além disso, também foram substituídos o painel eletrônico e o dispensador de senhas, anteriormente instalados, por equipamentos mais modernos, que possibilitam a seleção automática e digital das senhas prioritárias. Foi adquirida, também, uma mesa de reunião e um quadro em branco para anotações, que foram instalados na sala de reuniões, aulas e atendimento ao público interno da unidade.

DIATI: Foi implementado um novo layout no espaço interno da Divisão.

- Materiais de Consumo

DEDIS: O perfil para o provimento de material de consumo é satisfatório. Contudo, durante o ano de 2012, o **DEDIS**, composto por três divisões (DIDIC/PROGER/DINSP) e um serviço (SEPJU), passou por algumas dificuldades, tanto qualitativa quanto quantitativa, como dispomos a seguir:

- PROGER - a informação da DGLOG sobre a dificuldade de aquisição de formulário contínuo, por falta de fornecedores, poderá trazer prejuízo ao processo de trabalho.
- DIDIC - o processo de trabalho "Encaminhar documentos no DIDIC/SEADI" necessita de envelope que está sendo fornecido com baixa qualidade.

DESOP: O programa de consumo consciente divulgado em 2010 continua em plena atividade, enviando, mensalmente, relatório do consumo a cada uma das UO da CGJ. Como consequência, o consumo de material fornecido através do **DESOP**, de modo geral,



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

sofreu diminuição neste último ano, com ênfase em papel para reprografia, cuja redução foi de 19%, passando de 151.441 em 2011 para 122.018 cópias em 2012. A utilização de papel para impressão, por sua vez, foi reduzida em 10%, passando de 2.152 para 1.937 resmas.

DIPES: O provimento de material de consumo é satisfatório.

DIATI: O provimento de material de consumo é satisfatório. A **DIATI** vem diminuindo significativamente seu consumo de papel nos últimos dois anos.

DICIN: O provimento de material de consumo é satisfatório.

- Materiais Permanentes

DEDIS: Permanece pendente a necessidade de substituição das cadeiras atuais por cadeiras ergonômicas, pois as atuais não são padronizadas, prejudicam a postura e colocam em risco a saúde do funcionário. As impressoras matriciais precisam ser substituídas por impressoras a laser, tendo em vista sua obsolescência.

DIPES: Foram fornecidas 30 cadeiras ergonômicas, 23 gaveteiros volantes e 04 descansos de pés, melhorando, consideravelmente, a postura e reduzindo os problemas de saúde dos servidores.

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

- Segurança

O **DESOP** ressaltou a necessidade de um segurança no 7º andar, face à intensa movimentação de usuários com destino à Divisão de Protocolo, ao Auditório José Navega Cretton e às Varas Empresariais localizadas neste andar na Lâmina Central.

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	Vigência	Revisão	Data de Revalidação	Unidade Organizacional
RAD-DGADM-002	Gerir o Departamento de Distribuição	31/07/2012	10		DEDIS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

RAD-DGADM-003	Controlar Produtos Não Conformes na Diretoria Geral de Administração	25/09/2012	10		DGADM
RAD-DGADM-004	Apoiar a Administração do Plantão Judiciário	08/11/2012	11		DEDIS
RAD-DGADM-005	Receber e Distribuir Documentos	14/09/2012	09		DEDIS
RAD-DGADM-006	Conferir e Encaminhar Documentos na Distribuição Contínua	14/09/2012	09		DEDIS
RAD-DGADM-007	Receber, Analisar e Encaminhar Documentos	14/09/2012	09		DEDIS
RAD-DGADM-008	Distribuir Documentos	08/11/2012	09		DEDIS
RAD-DGADM-009	Receber e Protocolizar Documentos	22/11/2011	09	29/10/2012	DEDIS
RAD-DGADM-010	Conferir e Encaminhar documentos no PROGER	22/11/2011	09	29/10/2012	DEDIS
RAD-DGADM-011	Receber, Protocolizar, Cadastrar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos	03/02/2012	03		DESOP
RAD-DGADM-014	Gerir Documentos e Informações	24/08/2012	03		DESOP
RAD-DGADM-015	Processar Feitos Relativos à Cobrança Indevida de Emolumentos	22/12/2010	01	27/12/2012	DICIN
RAD-DGADM-016	Receber e Encaminhar Correspondências	24/08/2012	03		DESOP
RAD-DGADM-017	Processar Feitos de Designação e de Dispensa de Secretário de Juiz de Direito e Auxiliar de Gabinete	07/04/2012	01		DIPES
RAD-DGADM-018	Apoiar As Equipes Técnicas Interdisciplinares, Assessorar Juizes e Orientar Demais Partes Interessadas	27/09/2012	02		DIATI
RAD-DGADM-019	Remover Escrivão	25/05/2012	01		DIPES
RAD-DGADM-020	Atender Solicitação de Busca de Certidão	20/08/2012	02		DESOP
RAD-DGADM-021	Fornecer Orientação Quanto a Custas Judiciais, Taxas Judiciárias e Emolumentos Extrajudiciais	31/05/2012	01		DICIN
RAD-DGADM-022	Processar Solicitações de Cadastramento/Desligamento de Servidor Cedido por Órgãos Externos	09/06/2012	01		DIPES
RAD-DGADM-023	Atualizar Dados Referentes a Custas Judiciais, Taxas Judiciárias e Emolumentos Extrajudiciais na Intranet/ Internet	09/07/2012	02		DICIN
RAD-DGADM-024	Processar Feitos Relativos à Distribuição de Atos Extrajudiciais Fora do Prazo, Retificação e Cancelamento de Distribuição	29/06/2012	02		DICIN



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

RAD-DGADM-025	Processar a Emissão de Certidão Referente à Matéria de Pessoal de Serviço Extrajudicial	18/08/2010	00	07/08/2012	DIPES
RAD-DGADM-026	Gerenciar as Prestações de Contas Referentes à Matéria de Pessoal dos Serviços Extrajudiciais	18/08/2011	01	07/08/2012	DIPES
RAD-DGADM-027	Processar Feitos Relativos à Conta Corrente de Juiz de Paz	08/09/2012	01		DICIN
RAD-DGADM-028	Promover Ações para a Erradicação do Sub-Registro Civil	26/09/2012	02		DESOP
RAD-DGADM-029	Processar Feitos Relativos à Conta Corrente de Avaliador Judicial	26/09/2012	01		DICIN
RAD-DGADM-030	Processar Feitos Relativos a Consultas Judiciais e Extrajudiciais	19/12/2012	01		DICIN
RAD-DGADM-031	Processar Feitos Referentes ao Cadastramento e à Contratação de Celetistas e a Designações dos Serviços Extrajudiciais	30/01/2012	01		DIPES
RAD-DGADM-032	Atender a Solicitações de Informações de Cadastros Externos Restritos e de Senhas de Sistemas de Órgãos Externos	20/04/2012	01		DESOP
RAD-DGADM-033	Processar Designação e Dispensa de R/E, E/E, Substitutos de Serviços Oficializados e Anotação de Substituição	01/09/2012	01		DIPES
RAD-DGADM-034	Gerir o Departamento de Suporte Operacional	21/11/2012	02		DESOP
RAD-DGADM-035	Instruir, Emitir Pareceres e Elaborar Minutas em Processos Administrativos na Competência de Infância, Juventude e Idoso	24/10/2011	00	13/11/2012	DIATI
RAD-DGADM-036	Gerir a Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar	16/11/2011	00	10/12/2012	DIATI
RAD-DGADM-037	Credenciar, Renovar Credenciamento e Descredenciar Colaboradores e Orientadores Voluntários da Infância e Juventude e do Idoso	27/08/2012	00		DIATI
RAD-DGADM-038	Gerir a Divisão de Pessoal	01/09/2012	00		DIPES
RAD-DGADM-039	Proceder às Anotações Cadastrais	21/09/2012	00		DIPES
RAD-DGADM-040	Processar Pedidos de Licença Prêmio e Férias	21/09/2012	00		DIPES
RAD-DGADM-041	Processar Licenças	21/09/2012	00		DIPES
RAD-DGADM-042	Processar Pedidos de Licença Médica e Licença para Tratamento de Pessoa da Família	24/09/2012	00		DIPES
RAD-	Controlar, Conferir e Informar o	31/10/2012	00		DIATI



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

DGADM-043	Recebimento dos Relatórios de Inspeção Judicial das Entidades e/ou Programas de Execução de Medidas Socioeducativas				
RAD-DEDIS-001	Documento Estratégico do DEDIS	31/07/2012	10		DEDIS

Fonte: <http://portaltj.tjrj.jus.br/>

ROTINAS EM ELABORAÇÃO					
RAD-DGADM-001	Documento Estratégico da DGADM	Em fase de elaboração	00		DGADM
RAD-DGADM-044	Gerir a DICIN	Em fase de publicação	00		DICIN

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

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 2012	VALOR TOTAL ATESTADO	OBSERVAÇÕES
NOVA RIO SERVIÇOS GERAIS LTDA.	003/956/2009	R\$ 90.103.545,60 De 01/01/12 a 31/12/13	R\$ 28.099.020,00	R\$ 3.488.867,62	O Valor Total e o Valor Empenhado correspondem a todas as unidades do TJERJ e o Valor Total Atestado é referente às unidades administrativas da CGJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

5 AVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

▪ AVALIAÇÃO DO SIGA

As Unidades da **DGADM** foram classificadas no Nível Gerenciado na Avaliação ocorrida em setembro de 2012.

O Quadro a seguir resume o resultado avaliação do SIGA/**DGADM**:

UNIDADE	NÍVEL BÁSICO	NÍVEL PLANEJADO	NÍVEL GERENCIADO	AVALIAÇÃO: NÍVEL
DGADM*	94,59%	99,24%	99,30%	GERENCIADO
DESOP	94,59%	100%	100%	GERENCIADO
DIPES	94,59%	100%	100%	GERENCIADO
DIATI	94,59%	100%	97,22%	GERENCIADO
DICIN	94,59%	96,97%	100%	GERENCIADO

Fonte: Relatórios de Avaliação do SIGA.

*O cálculo da Diretoria foi efetuado a partir dos resultados das Unidades que a compõem.

▪ AUDITORIAS DE GESTÃO

DGADM/DEDIS:

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS
INTERNA	19/09/2012	01 NÃO-CONFORMIDADE (ITEM 5.4.1)
EXTERNA (SUPERVISÃO)	28 e 29/11/2012	01 PREOCUPAÇÃO (ITEM 7.5.1) 01 OPORTUNIDADE DE MELHORIA (ITEM 8.5.3)

Fonte: Relatórios de Auditoria

A equipe de auditoria recomendou a manutenção da certificação do **DEDIS**, e apontou como Pontos Fortes:

- SGQ claro e objetivo.
- Resposta dos usuários nas pesquisas de satisfação e opinião.
- Baixo nível de erro em função dos volumes de petições recebidas.
- Envolvimento dos gestores.
- Postura e perfil dos auditados.



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

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

6.1 Comunicação Interna

O Boletim Interno da **DIATI** vem sendo um dos canais de comunicação dos Serviços. Nele, informações são compartilhadas em tempo real, constituindo-se em um banco de dados relevante aos Serviços e facilmente utilizável.

6.2 Atividade Cultural

O CORAL da Corregedoria Geral da Justiça, promovido e restabelecido pelo **DESOP** com o apoio da Administração Superior, composto principalmente por servidores, vem desenvolvendo a prática do canto como forma de terapia coletiva, contribuindo para o aumento da satisfação do servidor no ambiente de trabalho.

6.3 Capacitação

O Serviço de Informações de Antecedentes Criminais, do **DESOP**, promoveu treinamento sobre a operação do sistema Estadual de Identificação – versão FAC-WEB, em três etapas: a primeira, em 02/03/2012, direcionada para as Serventias com atribuição Criminal e Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher da Comarca da Capital, a segunda, em 09/05/2012, para as demais Comarcas de Entrância Especial, e a terceira, em 03/10/2012, voltada para as Comarcas de 1ª e 2ª Entrâncias. O objetivo do treinamento teve como escopo preparar as referidas unidades para a implantação oficial do sistema FAC-WEB, que será utilizado como via oficial para os procedimentos de consulta criminal, solicitação e emissão de FAC e comunicação de resultados de processo, tudo de forma *on line*, junto ao Instituto de Identificação Félix Pacheco – IIFP.

A implantação do sistema FAC-WEB é objetivo da qualidade da **DGADM/ DESOP**.

6.4 Reunião para Melhoria de Gestão

6.4.1 Buscando a melhoria contínua, a **DIPES**, através dos autos 57256/2008 aprimorou o lançamento da frequência dos Secretários de Juízes e Auxiliares de Gabinete, passando a ser automática, e pelos autos 112419/2009, conseguiu êxito na otimização das rotinas do DEGAR. O SEPEX está conseguindo melhoria na diminuição do tempo médio de seus processos de trabalho, através da substituição



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

de ofícios por e-mails, bem como no recebimento de seus requerimentos, também por e-mail.

O SEPEX teve uma participação efetiva, neste 1º Semestre, na nova rotina de Prestação de Contas Eletrônica, cuja atividade principal foi desenvolvida pela DGFEX.

A **DIPES** participou da organização do Concurso de Delegatários junto ao DEDEP e à DIMEX, bem como do estudo quanto à publicação do Edital do processo seletivo para exercício da função de escrivão.

6.4.2 A **DIATI**, através de seus Serviços de Apoio, continuou a realizar visitas às equipes interdisciplinares e reuniões com o objetivo de identificar problemas e auxiliar em soluções, sobretudo no que diz respeito a processos de trabalho, uso do novo arquivo eletrônico de estatística e adequação de infraestrutura para o trabalho das equipes técnicas interdisciplinares.

As Jornadas Interdisciplinares, realizadas bimestralmente, iniciadas este ano, têm por objetivo divulgar práticas profissionais e rotinas de trabalho relacionadas a temas cruciais do cotidiano das equipes técnicas interdisciplinares.

6.5 Comunicação Interdisciplinar

A **DIATI** implantou e mantém no sítio da CGJ uma página com o objetivo de divulgar práticas dos profissionais auxiliares do Juízo do PJERJ, tanto para o público interno quanto para o externo. Contudo, ainda necessita aprimorar a rotina de atualização dessa página eletrônica.

6.6 Seminários, Encontros e Cursos de Extensão

A **DIATI** concluiu o Curso de Extensão Diálogos Interdisciplinares [DI] - em dezembro, com média de 48 participantes por encontro. O DI atende público interno e externo ao TJRJ com foco no tratamento de temas relacionados à atividade profissional das equipes técnicas. As Jornadas Interdisciplinares, cujos resultados estão descritos no item relativo ao Objetivo da Qualidade, atende o público interno, tendo por foco o modo como as equipes realizam seus processos de trabalho. O objetivo, nesse caso, é divulgar e identificar boas práticas, além de colocar em análise a experiência profissional.



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

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:

- Reestruturação do espaço físico do Plantão Judiciário;
- Adequação do quadro de funcionários ao movimento atual do Departamento;
- Reestruturação das áreas interna e externa do **DEDIS**;
- Substituição das impressoras matriciais pelas impressoras a laser;
- Substituição das cadeiras atuais por cadeiras ergonômicas;
- Adequação dos sistemas DCP, PROGER e SISCOMA às necessidades atuais.

O **DESOP** manteve o desempenho eficiente dos seus 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** e a outras dependências;
- adequar o quadro de pessoal com a lotação de funcionários, 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. Seu objetivo da qualidade foi implementado e o resultado foi eficaz. O arquivo corrente da Unidade está atualizado. A Divisão otimizou o Lançamento da Frequência Online dos Secretários de Juízes e Auxiliares de Gabinete, bem como a rotina SHSREGA, relacionada ao DEGAR, participou da organização do concurso dos



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2012

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

Delegatários e do estudo para a publicação de Edital do processo seletivo para exercício de escrivão.

A **DIPES** enfatiza o engajamento de toda a sua equipe na implementação do SIGA e no atingimento do Nível Gerenciado. Está buscando a otimização dos seus processos de trabalho, criou cinco novas RADS, revisou cinco, revalidou duas e implementou junto à equipe todas as RAD Gerais do PJERJ.

A **DIATI** vem aprimorando seus canais de comunicação com as equipes e analisando possibilidades de novas rotinas administrativas que permitam melhor traduzir sua missão e visão. Da mesma forma, trabalha com o objetivo de melhor integrar os recém-concursados, aperfeiçoar processos de trabalho e identificar boas práticas. Esses itens são importantes para fazer frente à demanda crescente para atuação das equipes técnicas.

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.

Destaca-se, ainda, a colaboração dos servidores na distribuição da Cartilha de Custas Processuais, elaborada pela **DICIN** com a finalidade de facilitar o recolhimento das custas no âmbito da Justiça Estadual Fluminense, bem como a capacitação promovida por instrutores da unidade para o público interno, por meio da realização de cursos de custas processuais através da ESAJ.

A adequação do quadro de servidores à demanda e a implementação do Call Center são necessidades vitais ao bom desempenho das atividades da Divisão.

A **DGADM** avalia que todas as unidades que a compõem realizaram seus processos de trabalho em conformidade com o planejamento, obtendo resultados mais eficientes de execução e controle e mais eficazes de desempenho e alcançando o Nível Gerenciado na Avaliação do SIGA de 2012.

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, citadas em diversos itens deste relatório, tanto para as operações de rotina como para as que compõem os objetivos da qualidade e projetos coordenados pela **DGADM**.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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 DE MATÉRIAS DE PESSOAL EXTRAJUDICIAL $\Sigma(\text{Datas de saída} - \text{datas de entrada}) / \text{Total das saídas}$ 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 DESIGNAÇÃO E DISPENSAS DE SECRETÁRIOS DE JUÍZES/AUXILIARES DE GABINETE. $\Sigma(\text{Datas de saída} - \text{datas de entrada}) / \text{Total das saídas}$ ID.B.4.4: TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO DE LICENÇAS $\Sigma(\text{Datas de saída} - \text{datas de entrada}) / \text{Total das saídas}$ ID.B.4.5 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DOS PEDIDOS DE LICENÇA MÉDICA E LICENÇA PARA TRATAMENTO DE PESSOA DA FAMÍLIA $\Sigma(\text{Datas de saída} - \text{datas de entrada}) / \text{Total das saídas}$		
B.6 PROVER SUPORTE OPERACIONAL	ID.B.6.1 – ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE DO CADASTRAMENTO DE DOCUMENTOS $(\text{Total de documentos cadastrados diariamente no mês}) / (\text{Total de documentos recebidos diariamente no mês}) \times 100$	B.6.6 Atender Solicitação de Busca de Certidão (SE CER)	ID.B.6.6.1 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE BUSCA DE CERTIDÃO DE RCPN. $(\Sigma \text{ do tempo decorrido em dias} / \text{Total de processos finalizados no mês})$



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES
	<p>ID.B.6.2 – ÍNDICE DE CONFORMIDADE DA DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS (Total de documentos distribuídos ao destino correto) / (Total de documentos recebidos no mês) x 100</p> <p>ID.B.6.3 – PERCENTUAL DE DOCUMENTOS ARQUIVADOS (Total de documentos arquivados / Total de documentos recebidos para arquivamento) x 100</p> <p>ID.B.6.4 – PERCENTUAL DE CORRESPONDÊNCIAS ENCAMINHADAS (Total de correspondências encaminhadas/Total de correspondências recebidas) x 100</p> <p>ID.B.6.5 – TEMPO DE ATENDIMENTO DO SEIAC ÀS SOLICITAÇÕES DE FAC Σ de tempo em dias / Número de solicitações da amostra</p> <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 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 de processos finalizados no mês</p> <p>ID.B.6.8 – AVALIAR O GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Σ do conjunto ótimo mais bom / n°. de formulários válidos) x 100</p> <p>ID.B.6.9 – ÍNDICE DE SOLICITAÇÕES DE SENHA ATENDIDAS PELO SEIAC NO PRAZO REGULAR (Comunicações de liberação de senha no prazo regular / total de comunicações de liberações de senha) 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. (Σ do tempo decorrido em dias / Total de processos finalizados no mês)</p>
<p>B.7 COORDENAR AS EQUIPES TÉCNICAS INTERDISCIPLINARES</p>	<p>ID.B.7.1 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS – SEPSI [Somatório do tempo de processamento de cada demanda/total de demandas]</p> <p>ID.B.7.2 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS – SEASO [Somatório do tempo de processamento de cada demanda/total de demandas]</p> <p>ID.B.7.3 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS – SEJIJ [Somatório do tempo de processamento de cada demanda/total de demandas]</p> <p>ID.B.7.4 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO – SECJI (RAD 37) [Σ DO TEMPO DE CADA PROCESSAMENTO/N. DE PROCESSOS NO MÊS]</p>		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES
	ID.B.7.5 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO – SECJI (RAD 43) [Σ DO TEMPO DE CADA PROCESSAMENTO/N. DE PROCESSOS NO MÊS]		
B.8 GERENCIAR A DISTRIBUIÇÃO DE FEITOS JUDICIAIS	ID.B.8.1 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO [(Σ respostas O+B) / Total de respostas]x100 ID.B.8.2 PERCENTUAL DE DISTRIBUIÇÕES EXCLUÍDAS (Σ documentos excluídos / Total de documentos distribuídos)x100 ID.B.8.3 ÍNDICE DE PROCESSOS DEVOLVIDOS ÀS VARAS (Σ Processos devolvidos no mês/Total de processos recebidos no mês)x100 ID.B.8.4 TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS DOCUMENTOS (SERIP) Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês. ID.B.8.5 TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS DOCUMENTOS (SECAP) Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês. ID.B.8.6 MÉDIA DO HORÁRIO EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA ENTREGA À CENTRAL DE AUTUAÇÃO E AO SERVIÇO DE MENSAGERIA (Somatório do horário das entregas diárias/nº de dias úteis)x100 ID.B.8.7 PERCENTUAL DE DOCUMENTOS PRÉ-CADASTRADOS (Σ Documentos pré-cadastrados/Total de documentos distribuídos)x100 ID.B.8.8 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA ENTREGA AO SERVIÇO DE MENSAGERIA DENTRO DA META ESTABELECIDADA (Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100 ID.B.8.9 PERCENTUAL DE PETIÇÕES INTERCORRENTES PRÉ-CADASTRADAS (Σ Documentos pré-cadastrados/Total de documentos recebidos)x100 ID.B.8.10 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA DISTRIBUIÇÃO DENTRO DA META ESTABELECIDADA		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES
	<p>(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100</p> <p>ID.B.8.11 Média do horário em que o expediente fica pronto para entrega à Central de autuação e ao Serviço de Mensageria (Somatório do horário das entregas diárias/nº de dias úteis)x100</p>		
<p>B.9 INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS</p>	<p>ID.B.9.1 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS – JUIZ DE PAZ Σ (data saída – data entrada no mês)/Total de saídas no mês</p> <p>ID.B.9.2 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS – DISTRIBUIÇÃO A DESTEMPO, RETIFICAÇÃO E CANCELAMENTO Σ (data de saída – data de entrada no mês) / (total de saídas no mês)</p> <p>I.D.B. 9.3 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS – CONSULTAS JUDICIAIS E EXTRAJUDICIAIS Σ (data de saída – data de entrada no mês) / (total de saídas no mês)</p> <p>I.D.B. 9.4. TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS – COBRANÇA INDEVIDA DE EMOLUMENTOS Σ (data de saída – data de entrada no mês) / (total de saídas no mês)</p> <p>I.D.B. 9.5 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO – ABERTURA DE CONTA AVALIADOR Σ (data de saída – data de entrada no mês) / (total de saídas no mês)</p> <p>I.D.B. 9.6. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO A E-MAIL Média aritmética do tempo de resposta às consultas por e-mail</p> <p>I.D.B 9.7. TEMPO MÉDIO DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS NA INTRANET (data de atualização/data da informação)</p>		