




**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

---

# **Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual**

**DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - DGADM**

**Ano de 2013**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013</b>		
	Unidade Organizacional: <b>DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - DGADM</b>	Aprovado por: Diretor-Geral da DGADM	Período: Janeiro a Junho de 2013

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

## SUMÁRIO

<b>1 RESUMO EXECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 ANÁLISES E COMENTÁRIOS DO RESUMO EXECUTIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>2 GESTÃO ESTRATÉGICA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 PROJETOS E INDICADORES DE PROJETOS .....</b>	<b>7</b>
<b>3 GESTÃO OPERACIONAL .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2 AUDITORIAS DE GESTÃO DA QUALIDADE .....</b>	<b>9</b>
<b>3.3 INDICADORES OPERACIONAIS DE PRIMEIRO NÍVEL .....</b>	<b>10</b>
<b>4. GESTÃO DE RECURSOS .....</b>	<b>15</b>

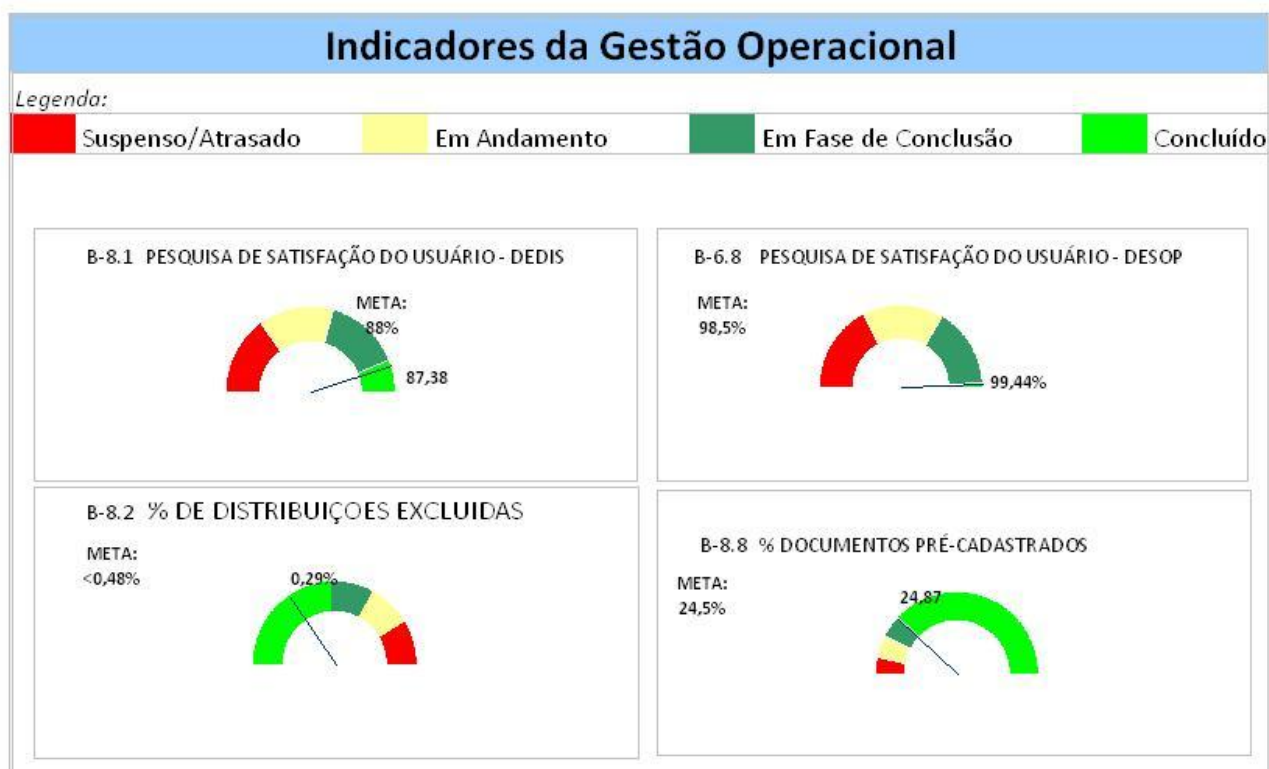


**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

## 1 Resumo Executivo

Abaixo apresentamos os principais indicadores de gestão da Diretoria-Geral de Administração da Corregedoria Geral da Justiça:

Projetos Estratégicos					
Cód.	Nome do Projeto	Produtos do Projeto		Estágio de Implementação no Período	
		Total	Concluídos	Planejado	Realizado
1	Erradicação do Sub-registro Civil	5	5	100%	100%





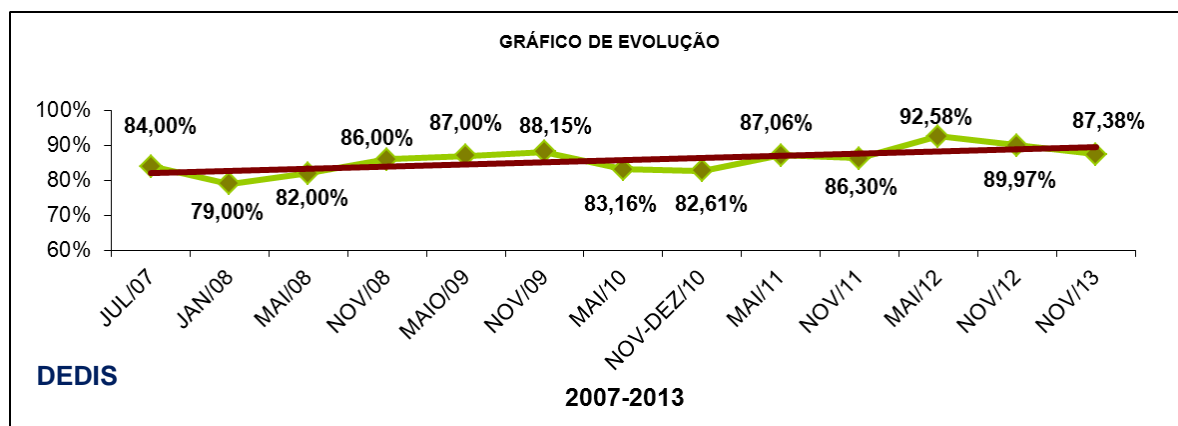
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

## 1.1 Análises e Comentários do Resumo Executivo

A seguir evolução quanto ao número de pessoas atendidas no Projeto Estratégico da DGADM, Erradicação do Sub-Registro desenvolvido pelo DESOP -Departamento de Apoio Operacional da Corregedoria Geral de Justiça,:

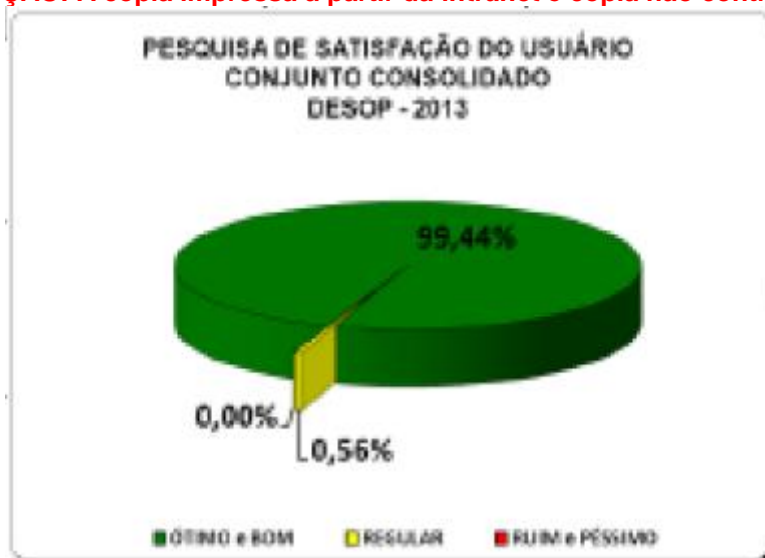


- O referido projeto, que atendeu, desde 2009, 16.336 pessoas, das quais **3464 no ano de 2013**, recebeu o Prêmio Direitos Humanos, instituído pelo Fórum Mundial de Direitos Humanos.
- Abaixo os gráficos de evolução das Pesquisas de Satisfação do Usuário (PSU) realizadas:





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



- O Percentual de Distribuições Excluídas do Departamento de Distribuição está abaixo do limite estabelecido. Este resultado mantém-se neste patamar desde 2010.
- O Pré-cadastramento de Petições Iniciais é um dos Objetivos da Qualidade da DGADM/DEDIS, e apesar de algumas inconsistências no Sistema verificadas no início do ano, apresenta resultados satisfatórios.
- A **DGADM** definiu, ainda, mais dois **Objetivos da Qualidade** neste período. A implementação do **CallCenter** na **DICIN**, foi efetivada em dezembro de 2013, restando disponibilizar pessoal capacitado para operar o equipamento, e a Integração da Equipes Técnicas Interdisciplinares através das **Jornadas Interdisciplinares** na **DIATI**, cujos resultados estão dentro das metas estabelecidas.

## 2 Gestão Estratégica

### 2.1 Resumo da Avaliação da Gestão Estratégica

- O projeto de Erradicação do Sub-registro priorizou, desde sua implementação, um eixo estratégico que permitisse não só o atendimento imediato aos requerentes que nunca foram registrados, como também evitar a perpetuação da cadeia excludente de direitos, que se forma a partir da ausência de registro. Ao longo dos anos, o projeto tem firmado posições importantes no que tange à consecução de resultados positivos, são elas:
- A Contribuição para o exercício da cidadania e dos direitos individuais, cerca de 16 mil pessoas foram diretamente atendidas pelo projeto que, por meio do SEPEC, entregou certidões de nascimento ou possibilitou o sentenciamento, de forma mais



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

célere, nos casos de registro tardio;

- Divulgação e discussão da problemática do sub-registro civil de nascimento e suas implicações sociais, com o intuito de conscientizar a sociedade da existência desse tema, fortalecendo a rede institucional que atua conjuntamente para as ações do projeto;
- Aperfeiçoamento do sistema fluminense de registro civil de nascimento, garantindo capilaridade, mobilidade, regulamentação e uniformidade nos procedimentos extrajudiciais;
- Viabilização das ações do Plano Nacional de Erradicação do Sub-registro da Secretaria Especial de Direitos Humanos do Gabinete da Presidência da República, estabelecidas pelo Decreto Presidencial nº 6.289, de 06 de dezembro de 2007, tendo sido observada as suas diretrizes.

Aspectos críticos das ações do projeto:

- A A taxa de sub-registro no Estado em 2009 correspondia a 5% da população e, apesar de o IBGE ter evidenciado o declínio do sub-registro de nascimento no Rio de Janeiro, com a progressiva melhoria da cobertura desses assentamentos em algumas áreas, o sub-registro ainda é um problema estrutural em nosso estado, impossibilitando atendimento médico, educacional e acesso aos diversos direitos sociais.
- O projeto estabeleceu procedimento padrão para atendimento aos inúmeros casos de ausência de registro com o intuito de diminuir a incidência de fraudes, contudo, como a identificação civil no país não é unificada, eventualmente poder haver duplicação de registro.
- Os centros de abrigamento coletivo do Estado tem grande demanda por documentação civil e por isso têm participado de reuniões mensais de trabalho para o estabelecimento de fluxos de atendimento na Corregedoria. Não obstante, tal demanda crescente infla o serviço em tela, impossibilitando resposta em tempo ideal, visto a diminuição do quadro de servidores.
- Como se trata de um projeto de grande visibilidade social, é uma preocupação frequente nas ações implementadas, evitar a captação política, principalmente em período de eleições.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

### 2.2 Projetos e Indicadores de Projetos

<b>PLANILHA DE INDICADORES</b>														
<b>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</b>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DESOP/DIDIN/SEPEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO	X	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA	RESPONSABILIDADE SOCIAL				OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROMOVER A CIDADANIA								
INDICADOR	NÚMERO DE BENEFICIADOS				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	ERRADICAÇÃO DO SUB REGISTRO CIVIL DE NASCIMENTOS								
FINALIDADE	MONITORAR A QUANTIDADE DE PESSOAS ATENDIDAS PELO PROJETO									CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	ACUMULADO			
PERIODICIDADE	SEMESTRAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	NÚMERO DE PESSOAS ATENDIDAS NAS AÇÕES									SENTIDO DE MELHORIA				
META	N/A						ORIGEM DOS DADOS		RELATÓRIOS DO SETOR A CADA AÇÃO SOCIAL	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Resultado no Per.	
	2.952	5.545	2.526	1.849	1.057								13.929	
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO - Período: 2009-2013</b></p> <p>LINHA DE BASE RESULTADO ATUAL META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</b></p> <p>2009 2010 2011 2012 2013</p> </div> </div>													
LINHA DE BASE	0													
RESULTADO ATUAL	13.929													
META	N/A													
ANÁLISE CRÍTICA	ANÁLISE DE DADOS: O Projeto de Erradicação do Sub-Registro atendeu, desde 2009, 13.929 pessoas, dos quais 1.057 no 1º semestre de 2013. Há previsão de maior número de atendimentos no 2º semestre tendo em vista a inclusão das Ações Globais no calendário do setor.													
AÇÕES GERENCIAIS	AÇÕES GERENCIAIS: Realizar movimentação de pessoal tendo em vista ausência de funcionários para que no 2º semestre se possa atender as 6 ações sociais previstas para o período.													
Responsável pela emissão do relatório:				Juliana Jeronymo Villa Verde				Responsável (aprovação e divulgação):				Simone Araujo Amado Zanatta	Data:	07/08/2013



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

### 3 Gestão Operacional

#### 3.1 Resumo da Avaliação da Gestão Operacional

- O **DEDIS** apresentou **evolução positiva** no resultado **dos indicadores** dos seus processos de trabalho, implementou o **SISCOMA** no PROGER com sucesso e conseguiu reduzir em aproximadamente 33% no número de documentos protocolados no PROGER após o estrito horário do expediente (após às 18h.). Como pontos negativos, ressaltamos a redução no seu efetivo, o elevado número de ausências médicas diárias dos colaboradores-terceirizados e as pendências em relação à substituição das cadeiras atuais por cadeiras ergonômicas, uma vez que as atuais não são padronizadas, prejudicam a postura e colocam em risco a saúde dos funcionários.
  
- O **DESOP** tem sob sua gerência o Protocolo, o Arquivo e o Almoxarifado da Corregedoria (DIPAC e SEARQ respectivamente), assim como a unidade que desenvolve o projeto estratégico de Erradicação do Sub-Registro, também realiza solicitações de busca de certidões de antecedentes criminais e cíveis oriundas do Poder Judiciário em nível nacional (SEPEC) e o setor que atende aos magistrados quanto aos convênios/sistemas SEI e SEI/FAC-WEB, SIPEN, INFOSEG, RENAJUD, solicitações de FAC em nível nacional, assim como a implantação em andamento do LAUDO-WEB (SEIAC). Todas as unidades não só atingiram suas metas, como as superaram.
  
- No **DIPES** as novas atividades foram a implementação do Malote Digital, o processamento do cadastro e desligamento de servidores cedidos, através da implementação de formulário que sintetiza todos os dados necessários dos funcionários, aumentando a celeridade e diminuindo o retrabalho, a participação no edital de remoção de Titular de Direção, a atuação na implementação dos Chefes de Serventia, a participação na otimização da nova rotina de Prestação de Contas Eletrônica. Importante destacar o acréscimo de demanda no SEPEX no tocante às autorizações para contratação, alteração de cargo e de salário solicitadas pelos Responsáveis pelo Expediente dos Serviços Extrajudiciais não oficializados/privatizados.
  
- A **DIATI** consolidou indicadores para os seus processos de trabalho e todas as equipes técnicas de Psicologia e Serviço Social utilizam **planilhas eletrônicas online** para lançamento dos **dados estatísticos**. A utilização de **relatório padronizado** para inspeção **reduziu o tempo médio** de análise do procedimento administrativo de **40 para até 5 dias**. Foi promovida a integração da atuação das equipes técnicas e disseminação de conhecimento a partir das '**Jornadas Interdisciplinares**' e do '**Estudo de Caso**', bem como do '**Curso sobre Laudos e Pareceres Psicológicos**';





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

- As rotinas e atividades da **DICIN** foram realizadas dentro do planejado e apresentou bom nível de desempenho e alcance das metas. A maior dificuldade enfrentada refere-se ao CallCenter face à necessidade de contratação de operadores de tele atendimento.

### 3.2 Auditorias de Gestão da Qualidade

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS
INTERNA	19/09/2013	NENHUM APONTAMENTO
EXTERNA (RECERTIFICAÇÃO)	28 e 29/11/2013	01 OPORTUNIDADE DE MELHORIA (ITEM 4.2.3) 01 OPORTUNIDADE DE MELHORIA (ITEM 4.2.4)

- A última auditoria do DEDIS foi realizada em 28 e 29 de novembro de 2013.
- A equipe de auditoria recomendou a recertificação do **DEDIS**, e apontou como pontos fortes: Comprometimento da liderança, envolvimento de todo pessoal da Unidade Organizacional, dinâmica dos serviços e volume de pessoas atendidas nos balcões de protocolização e persistência com “atingimento” dos objetivos da qualidade e foco na celeridade.
- As Unidades DESOP, DIPES, DIATI e DICIN foram avaliadas no Nível Gerenciado na última Avaliação do SIGA ocorrida em SET/12.



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

## 3.3- Indicadores Operacionais de Primeiro Nível

PLANILHA DE INDICADORES													
<b>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</b>													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS	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.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	Anual	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FORMULA	(qtd de respostas O+B / total de respostas) x 100					SENTIDO DE MELHORIA			(MM) maior é melhor				
META	Ficar acima de 88,5% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom) até DEZ/2013.					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	NOV/13
	84%	79%	82%	86%	87%	88,15%	83,16%	82,61%	87,06%	86,30%	92,58%	89,97%	87,38%
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - CONJUNTO CONSOLIDADO DEDIS - NOVEMBRO de 2013</b></p> <p>87,38%</p> <p>■ ÓTIMO e BOM    □ REGULAR    ■ RUIM e PÉSSIMO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> <p>2007-2013</p> </div> </div>												
LINHA DE BASE	89,97%												
RESULTADO ATUAL	87,38%												
META	88,50%												
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Em relação à PSU de NOVEMBRO/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: <b>NOVEMBRO/12</b>: DINSP 99,37%; DIDIC 95,28%; PROGER 84,41%; SEPJU 70,62% e <b>NOVEMBRO/13</b>: DINSP 100,00%; DIDIC 96,67%; PROGER 73,99%; SEPJU 86,11%.</p> <p>A DINSP e a DIDIC continuaram apresentando resultado em patamar elevado. A redução no índice do PROGER foi concentrada principalmente no item "Quanto às Instalações" que no mês de Novembro/12 era de 66,96%, e Novembro/13 atingiu 47,71%. Encontra-se em andamento o processo de reestruturação do DEDIS que abrange o PROGER, atualmente em análise na DGENG.</p> <p>Merece destaque a melhoria de aproximadamente 18% no conjunto O+B do SEPJU, entretanto, o quesito "Quanto à facilidade de encontrar o Plantão" (80,46%) se distanciou da curva média dos demais quesitos, impedindo que o SEPJU atingisse a meta definida para o DEDIS.</p> <p>A redução do índice no conjunto O+B do PROGER e do SEPJU impediu que a meta do Departamento fosse alcançada.</p>												
AÇÕES GERENCIAIS	Realizar consulta junto à DGDIN a fim de estudar o tratamento acertado à meta para a Pesquisa de Satisfação do Usuário do DEDIS, bem como abertura de um RACAP.												
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação)	Marilene Leis Dias - Mat. 13453			Data:	16/12/2013		



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

**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 operacionais.							
INDICADOR	ID.B.8.2 Percentual de distribuições excluídas				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA			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			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA	[(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 / Esta		UNIDADE DE		Porcentual			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011														
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no período	
	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 período	
	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 período	
DISTRIB.	13.715	11.772	14.713	16.735	16.406	16.040	15.690	17.172	14.749	12.604	8.339	6.864	13.733		
EXCLUSÃO	37	31	55	54	49	51	41	44	25	48	26	19	40		
%EXCLUSÃO	0,27%	0,26%	0,37%	0,32%	0,30%	0,32%	0,26%	0,26%	0,17%	0,38%	0,31%	0,28%	0,29%		
RESULTADOS NO PERÍODO		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO						GRÁFICO DE EVOLUÇÃO							
LINHA DE BASE	0,41%														
RESULTADO ATUAL	0,29%														
META	0,48%														
ANÁLISE CRÍTICA	Constata-se que o resultado apresentado durante o ano de 2013 foi o melhor desde 2009, quando este indicador deixou de ser objetivo da qualidade. Apesar da distorção apresentada nos meses de março e outubro, 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 feito por meio de reuniões periódicas realizadas.														

Responsável pela emissão do relatório: Max Mariotti/Carlos Marcelo Esp. Responsável (aprovação e divulgação): Marilene Lelis Dias - Mat. 13453 Data: 07/01/2014



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

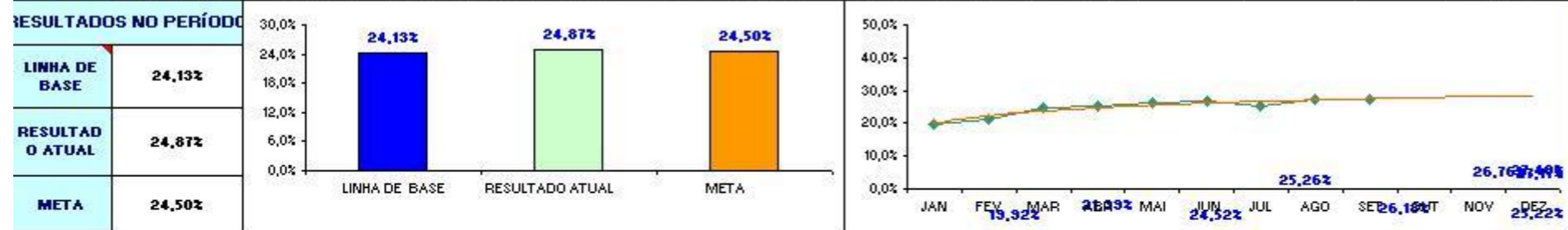
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

## PLANILHA DE INDICADORES

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

<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DEDIS-DIDIC	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>INDICADOR DE PROJETO</b>		<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	X
<b>TEMA</b>	Eficiência Operacional		<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos operacionais.				
<b>INDICADOR</b>	ID.B.8.8 Percentual de documentos pré cadastrados		<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>			Receber e distribuir documentos no DEDIS/DIDIC/SEDCO - Tornar a DIDIC mais célere e eficaz			
<b>FINALIDADE</b>	Monitorar o volume de petições pré cadastradas distribuídas pelo SEDCO							<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>		<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	X	<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>		<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>	
<b>FÓRMULA</b>	[[Total de documentos pré-cadastrados/(Total de documentos distribuídos x 100%)]]					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		[MM] maior é melhor	
<b>META</b>	Ficar acima de 24,5% na média anual			<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Monitoramento Mensal		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Porcentual	

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011														Resultado no período	
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ			
	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		10,807
	PRÉ-CADASTR.	1.120	2.338	2.166	2.436	3.137	2.463	2.406	2.680	2.619	2.277	2.785	2.805	2.436		2,436
%PRÉ-CADASTR.	13,52%	20,61%	21,27%	23,34%	23,85%	19,85%	19,31%	18,80%	23,11%	23,31%	30,73%	38,04%	23,03%	23,03%		
	2012														Resultado no período	
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ			
	RECEB. SEDCO	7.213	7.032	10.074	8.504	10.965	9.117	10.535	11.744	9.935	10.506	8.699	8.423	9.401		9,401
	PRÉ-CADASTR.	1.693	1.801	2.482	1.992	2.875	2.447	2.563	2.649	2.135	2.168	1.901	2.392	2.258		2,258
%PRÉ-CADASTR.	23,47%	25,61%	24,63%	23,42%	26,22%	26,84%	24,19%	22,96%	21,43%	20,83%	21,85%	28,40%	24,13%	24,13%		
	2013														Resultado no período	
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ			
	RECEB. SEDCO	7.604	6.948	9.047	9.948	9.724	9.512	8.866	9.562	7.787				8.755		8,755
	PRÉ-CADASTR.	1.515	1.486	2.216	2.513	2.546	2.492	2.236	2.596	2.134				2.193		2,193
%PRÉ-CADASTR.	19,92%	21,39%	24,52%	25,26%	26,18%	26,76%	25,22%	27,17%	27,40%				25,22%	24,87%		



**ANÁLISE CRÍTICA**

O contínuo trabalho da equipe do DEDIS junto aos usuários, a ampliação do uso de serviços oferecidos através do sítio do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, bem como a divulgação do pré-cadastro por meio de folhetos explicativos, contribuíram para o cumprimento da meta e, conseqüentemente do objetivo. Tendo em vista a obrigatoriedade da distribuição por meio eletrônico nas Varas Cíveis e Fazendárias, o indicador de pré-cadastro de petições iniciais perdeu a sua aplicabilidade.

**AÇÕES GERENCIAIS**

Este indicador deixará de ser Objetivo da Qualidade, porém o serviço continuará sendo disponibilizado aos usuários, tendo em vista sua utilização para outras competências. Essa decisão será ratificada na 3ª RAC/2013.

Responsável pela emissão do relatório: Max Mariotti Gonçalves | Responsável (aprovação e divulgação): Marilene Lelis Dias | Data: 08/11/2013



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - 2013

PLANILHA DE INDICADORES												
<i>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</i>												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CCI-DCADM-DESOP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DE 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	$(\sum \text{do conjunto ótimo mais bom} / \text{n}^\circ \text{ de formulários válidos}) \times 100$							SENTIDO DE MELHORIA		MM		
META	Manter o índice do conjunto "Ótimo+Bom" $\geq 98,5\%$							ORIGEM DOS DADOS		Formulários de Pesquisas de Satisfação do Usuário	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de Satisfação
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011/2012/2013	ju-11	nov-11	mai-12	nov-dez/12	ago-13					Resultado no Per.	
RESULTADOS NO PERÍODO		96,17	99,06	99,78	98,96	99,44						
LINHA DE BASE	-											
RESULTADO ATUAL	99,44											
META	$\geq 98,5\%$											
ANÁLISE CRÍTICA	Pesquisa de Satisfação do Usuário realizada em agosto de 2013. Os dados apresentados na pesquisa mostram que o Departamento manteve seu nível de excelência, estando acima da meta estabelecida.											
AÇÕES GERENCIAIS	Realizar reuniões periódicas com as áreas afetas aos serviços, discutindo e analisando os resultados, visando a manutenção dos índices alcançados.											
Responsável pela emissão do relatório:		Juliana Jeronymo Vila Verde - RDS do DESOP			Responsável (aprovação e divulgação):			Simone Araujo Amado Zanetta - Diretora do DESOP			Data: 25/09/2013	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

PLANILHA DE INDICADORES											
<b>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</b>											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DICIN	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.9.8 Grau de satisfação do usuário			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Aumentar o grau de satisfação dos usuários					
FINALIDADE	Avaliar o grau de satisfação dos usuários na DICIN							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FORMULA	(qtde de respostas O+B / total de respostas) x 100					SENTIDO DE MELHORIA		(MM) maior é melhor			
META	No mínimo 90% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom).			ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação do Usuário		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	MAI/12	NOV/12									
	95,89%	89,98%									
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - CONJUNTO CONSOLIDADO DICIN - NOVEMBRO de 2012</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">■ ÓTIMO e BOM   ■ REGULAR   ■ RUIM e PÉSSIMO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">2012-2013</p> </div> </div>										
LINHA DE BASE	NA										
RESULTADO ATUAL	89,98%										
META	90,0%										
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Não foi realizada pesquisa de satisfação do usuário no primeiro semestre de 2013. A próxima pesquisa será realizada no segundo semestre . Apesar da redução no resultado do conjunto O+B, tecnicamente, a meta foi atingida. Os percentuais referentes ao tempo de espera para atendimento ficaram abaixo dos demais, já tendo sido implementadas ações gerenciais para reduzir o efeito da falta de funcionários. O CallCenter está em fase de finalização de licitação e a previsão é de implementação no 2º SEM/13.</p>										
AÇÕES GERENCIAIS	<p>A Unidade continuará realocando seus funcionários em função das necessidades do balcão de atendimento e monitorando a implementação do CallCenter junto a DGSEI.</p>										



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

### 4. GESTÃO DE RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal			<b>X</b>	Houve uma <b>redução</b> na <b>DIPES de 18% e no DEDIS de 10%</b> . A <b>DICIN</b> apresenta necessidade de adequação da sua lotação de servidores para atendimento no CallCenter.
Tecnologia da Informação		<b>X</b>		Todas as Unidades da DGADM necessitam de desenvolvimento e/ou melhorias nos Sistemas de Informática para otimização dos processos, de trabalho sobretudo quanto aos sistemas DCP/PROGER/PROT/SISCOMA.
Infraestrutura		<b>X</b>		As Unidades avaliaram a infraestrutura como satisfatória, com exceção do DEDIS que aguarda a reforma do 2º andar da Lâmina II para adequar o seu espaço físico as suas necessidades.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende