



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

---

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

---

**DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - DGADM**

**1º Semestre de 2012**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE DE 2012</b>		
	Unidade Organizacional: DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO (DGADM)	Aprovado por: ALESSANDRO BORGES VALENTE	Período: 01/01/2012 A 30/06/2012

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

## SUMÁRIO

<b>1 RESUMO EXECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos .....	6
2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade .....	8
2.3 Indicadores Estratégicos.....	21
<b>3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....</b>	<b>22</b>
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho).....	22
3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho).....	23
<b>4 GESTÃO DOS RECURSOS .....</b>	<b>55</b>
4.1 Situação do Quadro de Pessoal .....	55
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação .....	64
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura.....	67
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente .....	69
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades.....	73
<b>5 AVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS.....</b>	<b>73</b>
<b>6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES .....</b>	<b>74</b>
6.1 Comunicação Interna .....	74
6.2 Atividade Cultural .....	74
6.3 Capacitação .....	74
6.4 Reunião para Melhoria de Gestão .....	75
6.5 Comunicação Interdisciplinar .....	75
6.6 Seminários, Encontros e Cursos de Extensão .....	75
<b>7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>76</b>
<b>8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES .....</b>	<b>78</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE DE 2012

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

### 1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da Diretoria Geral de Administração (**DGADM**) composta pelo Departamento de Distribuição (**DEDIS**), Departamento de Suporte Operacional (**DESOP**), Divisão de Pessoal (**DIPES**), Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (**DIATI**) e Divisão de Custas e Informações (**DICIN**), da Corregedoria Geral da Justiça, relativos ao período de janeiro a junho de 2012.

Quanto à gestão estratégica, a DGADM definiu cinco (05) 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 e a DICIN definiram 1 objetivo cada. Os objetivos estão sendo implementados por meio de plano de ação. Detalhes são encontrados no item 2 deste relatório.

A Diretoria é coordenadora de um (01) **projeto estratégico**. 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. No DESOP, no que tange à mensuração do processo de trabalho executado pela Secretaria de Apoio à Comissão Judiciária para Erradicação do Sub-Registro, aguarda-se a criação de ferramenta de controle e monitoramento, pois ficou definido que será mensurado o tempo médio de processamento na Secretaria. 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 começará a ser monitorado em julho de 2012. Durante o ano de 2012 a DGADM fará ajustes na Árvore de Processos de Trabalho e seus respectivos indicadores de suas Unidades.

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE DE 2012

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

Quanto à **capacitação**, a DIATI iniciou o programa 'Jornadas Interdisciplinares' 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 concentradas', procedimento que causa grande impacto junto às equipes duas vezes por ano. Por outro lado, continuamos com o 'Diálogos Interdisciplinares', que este ano completa sua terceira edição. A DICIN destacou que houve provimento satisfatório de cursos e treinamentos, tanto no que se refere à quantidade como à qualidade das ações de capacitação. Para as demais unidades, houve provimento satisfatório de cursos e treinamentos, tanto no que se refere à quantidade como à qualidade das ações de capacitação.

Com relação aos **recursos de tecnologia da informação**, há provimento satisfatório de equipamentos em relação ao quantitativo de funcionários do DEDIS. No que se refere aos sistemas, a unidade necessita de apoio da DGTEC no desenvolvimento e aperfeiçoamento de diversos sistemas. A DIPES ressaltou que neste período houve a troca dos computadores por mais modernos e velozes e com monitores de LCD. 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 30 equipamentos. No que se refere aos **sistemas**, a DGADM necessita de apoio prioritário da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC) no desenvolvimento e aperfeiçoamento de diversos sistemas, conforme detalhado no item 4.2 deste relatório.

No que se refere aos **recursos de infraestrutura**, as instalações do DEDIS não comportam o movimento atual, havendo necessidade de readequação dos espaços internos, bem como dos espaços externos, para garantir o atendimento aos requisitos dos usuários, que têm explicitado suas necessidades nas pesquisas de opinião e satisfação. O provimento de material de consumo é satisfatório, e o material permanente precisa ser renovado por material (equipamento) ergonômico, principalmente as cadeiras. Em relação à segurança das instalações está adequada às necessidades da Unidade. No **DESOP** foi concretizada a adequação do layout e sinalizada quanto à segurança e à irregularidade do piso. A DIPES destacou que apesar da melhora do piso, ele ainda merece uma maior atenção, pois ainda se encontra desnivelado. Houve a visita de uma arquiteta, que ajudou



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE DE 2012

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

na elaboração da reorganização do espaço interno, inclusive com a confecção de um guichê de atendimento. A Unidade solicitou 30 cadeiras ergonômicas, entretanto somente foram encaminhadas quinze. Resta a entrega das 15 cadeiras faltantes, que ainda se faz necessária, considerando que os servidores desta Unidade estão passando por diversos problemas ortopédicos. A DICIN requereu a definição de um novo layout, estando o processo administrativo (2012.090494) em curso na DGLOG. Os apontamentos citados estão detalhados no item 4.3.

Quanto à **documentação e registro** dos processos de trabalho, a DGADM revisou doze (12) processos de trabalho, elaborou uma nova RAD que entrará em vigência em JULHO/12 e tem uma RAD em revisão que será publicada em JULHO/12. Existem atualmente oito (8) novas RAD em fase de elaboração. 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, será realizada **auditoria de gestão** no DEDIS no segundo semestre.

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

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



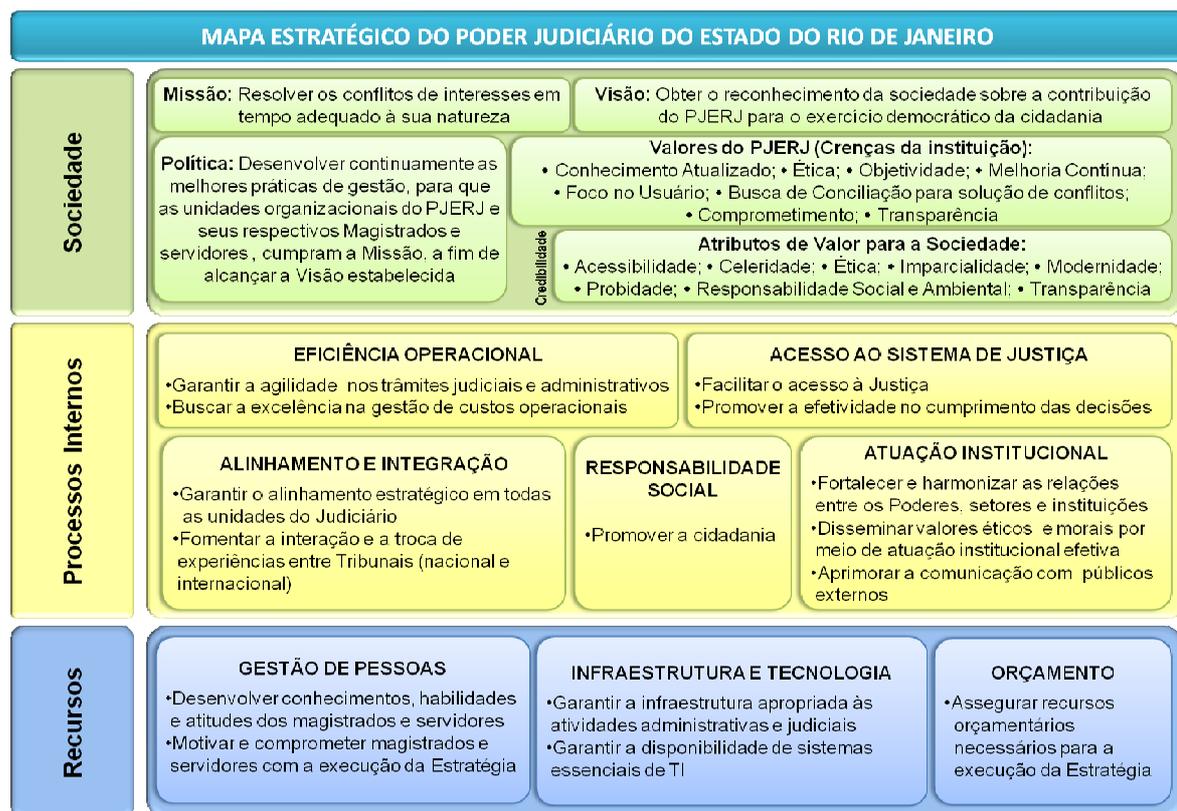
# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE DE 2012

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

## 2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

### 2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

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



- **Direcionadores da Diretoria Geral de Administração – DGADM**  
**Missão da DGADM:** “Coordenar e supervisionar as ações das áreas subordinadas, prestando apoio administrativo e propondo melhorias nos processos de trabalho.”  
**Visão da DGADM:** “Ser reconhecida pelo público interno e externo pela objetividade, qualidade e excelência na prestação dos serviços.”
- **Direcionadores do Departamento de Distribuição - DEDIS**  
**Missão do DEDIS:** “Protocolizar petições, distribuir processos e petições iniciais e apoiar o serviço de administração do plantão judiciário, contribuindo para a celeridade na entrega da prestação jurisdicional.”  
**Visão DEDIS:** “Aprimorar o atendimento ao usuário interno e externo, oferecendo cada vez mais um serviço ágil e preciso.”
- **Direcionadores do Departamento de Suporte Operacional - DESOP**  
**Missão do DESOP:** “Prover o suporte operacional às Unidades Organizacionais da Corregedoria, de forma integrada, eficiente e eficaz, contribuindo para a celeridade na realização da prestação jurisdicional.”



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE DE 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 1º SEMESTRE 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 é o seguinte:

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

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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	36,6%	22,8%	N/A	867	R\$ 500.000,00	R\$ 0,00
		<b>OBSERVAÇÕES:</b>					
		Índice de cumprimento do cronograma: 62,3%		867 correspondem ao número de cidadãos beneficiados pelo projeto neste período.		Índice de cumprimento do orçamento: 0%	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Verifica-se que 62,3% do cronograma planejado foram realizados dentro do 1º semestre de 2012. Em reunião geral da Comissão, foi solicitado aos registradores representantes da ARPEN, ANOREG e SINOREG que compilassem dados dos termos de registro dos anos 60 até os dias atuais em serviços registrais cujo índice de sub-registro seja significativo. Resta, contudo, 37,7% do total planejado para o ano de 2012.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Consolidar os dados fornecidos, realizar estudo do número de termos a ser incluído no programa de digitação de dados e encaminhar ao DECAN.							

Fonte: Relatórios e Planilhas Estatísticas.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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 o FAC-WEB implantado	62,5%	61%	52%	52%	-	-
		<b>OBSERVAÇÕES:</b>					
		Índice de cumprimento do cronograma 97,6%		XXX		XXX	
<b>Análise:</b> Foi atingida a 2ª etapa da implantação do sistema FAC-WEB, com a realização do treinamento às serventias de entrância especial de competência criminal e de violência doméstica e familiar contra a mulher. Atualmente, 113 unidades utilizam o sistema, o que corresponde a pouco mais de 50% do público alvo. Está prevista a realização de mais 01 (um) treinamento, no qual serão incluídas as comarcas de 1ª e 2ª entrâncias, concluindo o processo de implantação oficial do sistema FAC-WEB.							
<b>Ações:</b> 1) Prestar suporte aos usuários recém incluídos no sistema FAC-WEB; 2) Avaliar a eficácia das últimas ações, após a conclusão da segunda etapa de implantação do sistema FAC-WEB; 3) Solicitar ao DETRAN o aperfeiçoamento do sistema FAC-WEB, com o objetivo de possibilitar a extensão para as serventias criminais de 1ª e 2ª entrâncias, concluindo assim o processo de implantação do sistema; 4) Continuar a adaptação da equipe do SEIAC na função de suporte oferecido aos usuários do sistema FAC-WEB, conforme o surgimento de novas dúvidas e demandas a respeito do funcionamento do sistema..							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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			---	---		
	Solicitação/Emissão de FAC em no máximo 10 dias através do Sistema FAC WEB	Em execução	N/A	---	---	Em execução	---
	<b>OBSERVAÇÕES</b>						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> 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.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Acompanhar junto à Administração Superior o andamento do processo nº 2011-231207.							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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	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)
<b>POLOS INTERDISCIPLINARES EQUIPES TÉCNICAS DE PSICOLOGIA E SERVIÇO SOCIAL (ETIC)</b>	Coeficiente de variação máximo de <b>15% no ano</b> na Taxa média de demanda por Equipe - <b>Psicólogos</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	Até 15% ao ano	7,3%	<b>R\$ 94.800,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>
	Coeficiente de variação máximo de <b>15% no ano</b> na Taxa média de demanda por Equipe – <b>Assistentes Sociais</b>				11,5%		
	<b>90% no ano</b> até 2014 Na Taxa de Produtividade por Equipe - <b>Psicólogos</b>			77,3%			
	<b>90% no ano</b> até 2014 Na Taxa de Produtividade por Equipe – <b>Assistentes Sociais</b>			76,4%			
	<b>OBSERVAÇÕES</b>						
		Índice de cumprimento de cronograma: <b>100%</b>		<b>XXX</b>		Índice de cumprimento do orçamento: <b>0,0%</b>	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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 recursos humanos. A entrada iminente dos novos concursados suprirá em boa parte esse desequilíbrio e a Diati pode contribuir, em parte, na definição da distribuição das vagas.

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 elaboração de rotinas de trabalho, implementação de nova estatística bem como para detectar problemas para a melhoria e eficácia das equipes. O referido estudo tem como objetivo o aperfeiçoamento das atividades profissionais dos envolvidos no Projeto Polos Interdisciplinares. .

### **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 1º SEMESTRE 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	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	<b>Foco 1:</b> Capacitar <b>100% dos Escrivães e REs</b> (729 Escrivães) até <b>DEZ/12</b>	28%	28%	200 (Escrivães/REs)	153 (Escrivães/REs)	R\$ 68.000,00	R\$ 68.000,00
	<b>Foco 2:</b> Capacitar 160 Servidores até <b>DEZ/12</b>	0%	0,00%	0	0%	R\$ 0,00	R\$ 0,00
			<b>OBSERVAÇÕES</b>				
		<b>Índice de cumprimento do Cronograma: 100,0%</b>		<b>Índice de cumprimento do Resultado: 76,5%</b>		<b>Índice de cumprimento do orçamento: 100,0%</b>	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> 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. <b>O Foco 2 - Capacitar as Equipes Cartorárias</b> – foi autorizado pela Administração Superior em 24/05/12 e estão planejadas 4 turmas para capacitação de 160 servidores.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> A DGADM acompanhará a realização das turmas junto a ESAJ.							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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 CallCenter na DICIN	Avaliar a eficácia da implementação até 31/12/2013 (100% implementado)	0%	0%	0%	0%	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		<b>OBSERVAÇÕES</b>					
		-	-	-	-	-	-

**ANÁLISE DE DADOS:** Durante o 1º semestre/12 foram realizados contatos e reuniões com a Administração Superior e a DGSEI/DETEL para autorização e viabilização da instalação do CallCenter. Os requisitos do equipamento foram atualizados pela DETEL. O processo já tramitou na DGLOG, que verificou a documentação e aprovou o projeto básico.

**AÇÕES GERENCIAIS:** Agendar reuniões com as áreas intervenientes e a fim de estabelecer o cronograma de instalação, de treinamento e da utilização de recursos.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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)
<b>Objetivo da Qualidade:</b> Aumentar o Grau de Satisfação do Usuário do DEDIS	Ficar acima de 88% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom) até DEZ/2012	34%	38%	88%	92,58%	0,00	0,00
		OBSERVAÇÕES					
		Índice de cumprimento do cronograma 112%		XXX		Não há previsão de custos.	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

### ANÁLISE DE DADOS:

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

1. Verificar junto à DGENG as alterações previstas no processo 2011-0123066 que trata da reestruturação do 2º andar e que afeta o DEDIS – ação foi 100% concluída;
2. Divulgação do pré-cadastro de petição intercorrente – formulário revisado e solicitado à gráfica;
3. Solicitação de um arquiteto junto à DGENG para verificar a viabilidade de melhoria na área destinada ao público do Plantão – de acordo com a DGENG o térreo será reestruturado integralmente.
4. Solicitar à DGENG um estudo para melhorar a distribuição da refrigeração do Plantão e acompanhar a implementação da ação – ação 100% concluída;
5. Solicitação e instalação de aparelho de televisão para área destinada ao público do Plantão – ação 100% concluída;
6. Solicitação e instalação de bebedouro na área destinada ao público do Plantão – ação 90% concluída;
7. Acompanhamento da solicitação da máquina de café para o Plantão – processo em andamento.

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

Área	MAI/11	NOV/11	MAI/12
DINSP	94,23%	95,25%	96,25%
DIDIC	92,86%	94,85%	96,39%
PROGER	73,82%	85,97%	86,35%
SEPJU	80,93%	70,66%	92,77%
<b>DEDIS</b>	<b>87,06%</b>	<b>86,30%</b>	<b>92,58%</b>

A DINSP e a DIDIC apresentaram melhorias e permaneceram em patamar elevado. Merece destaque a melhoria de aproximadamente 31% no conjunto O+B do SEPJU. As ações implementadas até o presente momento tiveram sua eficácia confirmada na melhoria do resultado das três Divisões e do Serviço, permitindo que a meta do Departamento fosse atingida.

Após consulta realizada à DGDIN, reunião com os gestores da unidade e análise do histórico da PSU-DEDIS, conforme demonstrado abaixo, restou decidido pela manutenção da atual meta, tendo em vista não ter sido considerado pela unidade o percentual de 92,58% de O+B da PSU-DEDIS-MAIO/2012, ainda um índice sólido suficiente que pudesse balizar o estabelecimento de um novo percentual como meta. Ficou consignado a observação do comportamento do índice para uma nova análise posterior.

JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09	MAI/10	NOV-DEZ/10	MAI/11	NOV/11
84%	79%	82%	86%	87%	88,15%	83,16%	82,61%	87,06%	86,30%

### AÇÕES GERENCIAIS:

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

Fonte: Relatórios e Planilhas de Indicadores



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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)
<b>TORNAR A DIDIC MAIS CÉLERE E EFICAZ</b>	Ficar acima de 23,03% de Documentos Pré-Cadastrados na Média Anual de 2012.	49%	8%	23,03% (Média Anual)	25,03% (Média Anual)	0,00	0,00
		OBSERVAÇÕES					
		Índice de cumprimento do Cronograma: 16%		XXX		Não há previsão de custos.	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> A meta estabelecida para este objetivo da qualidade é ficar acima de 23,03% de documentos pré-cadastrados na média anual de 2012. Esse percentual foi estabelecido tendo em vista o resultado final obtido em 2011, pois, durante o respectivo ano, alguns fatores, como problemas técnicos no sítio do Tribunal de Justiça e Meta 2 do Ministério Público, interferiram na exatidão do resultado. Após a ação gerencial definida na 3ª RAC/11 de redistribuição dos processos de trabalho entre a DIDIC e a DISNP (os inquéritos policiais voltaram a ser distribuídos pela DINSP), foi possível retornar à base de cálculo original e o resultado do indicador tornou-se mais representativo do objetivo. O trabalho realizado pela equipe, como a distribuição do folheto explicativo, as reuniões periódicas e o treinamento aos usuários, aliado à solicitação à DGTEC para excluir do total de feitos criminais distribuídos pelo SEDCO, que não são passíveis de pré-cadastramento, continuaram sendo a principal ação. Apesar de todos os problemas sistêmicos ocorridos durante o 1º semestre, foi possível obter um resultado satisfatório. Merece destaque o trabalho pontual de angariação de um grande escritório por parte da equipe, fazendo com que o mês de Junho/12 obtivesse o maior índice do ano (26,84%). Em relação ao plano de ação estabelecido para o objetivo, foram previstas as seguintes ações: 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.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> 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, quanto à importância do pré-cadastro visando uma maior satisfação por parte do usuário externo.							

Fonte: Planilha do Indicador ID.B.8.7



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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)
<b>AUMENTAR A AGILIDADE NO PROCESSAMENTO COM A IMPLEMENTAÇÃO DA LISTA DE VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE (LVQ) NOS PROCESSOS DE TRABALHO DO SELOD</b>	Atingir no máximo 5 dias úteis de Tempo Médio Anual de Processamento em 2012.	0%	0%	0	0	Não se aplica	Não se aplica
		<b>OBSERVAÇÕES</b>					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Em 27/06/2012 foi ratificada na RAC o Objetivo da Qualidade da DIPES, que pretende reduzir o tempo de processamento no SELOD, bem como servir como ferramenta de prevenção de não conformidades.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Elaboração do Plano de Ação contendo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Avaliação dos processos de trabalho em que sejam pertinentes a LVQ.</li><li>• Elaboração das RAD dos processos de trabalho de Direitos e Deveres.</li><li>• Desenvolvimento das LVQ em conformidade com as características dos processos de trabalho</li><li>• Implementação das LVQ.</li></ul>							

Fonte: Relatórios e Planilhas de Indicadores



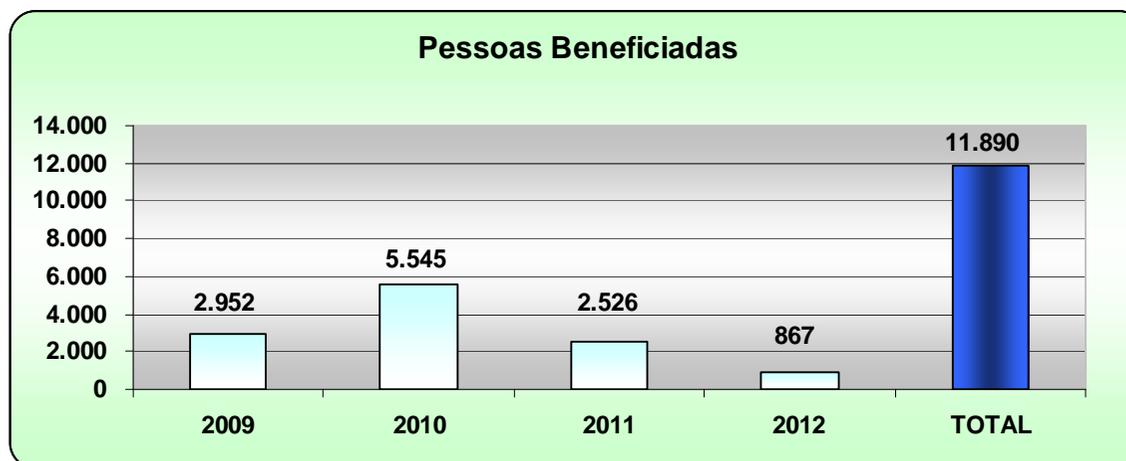
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

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

### 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 na Resolução TJ/OE nº. 21/2009. 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	867	11.890





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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)**

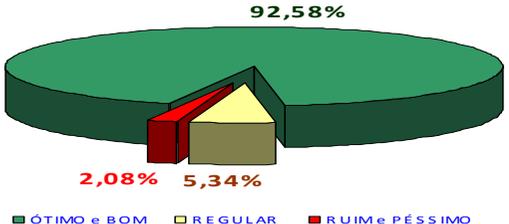
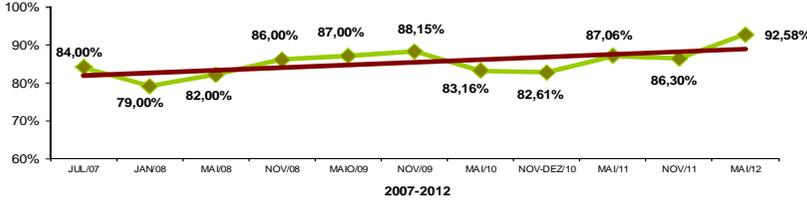
A DGADM está finalizando a implementação do SIGA com o objetivo de atingir o Nível Gerenciado e definirá no 2º semestre de 2012 os indicadores de 1º nível.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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 PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS											
<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	Aumentar o grau de satisfação dos usuários												
<b>INDICADOR</b>	ID.B.8.1 Grau de satisfação do usuário	<b>DESEMPENHO</b>	<b>X</b>	<b>MONITORAMENTO</b>									
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)												
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{qtde de respostas O+B} / \text{total de respostas}) \times 100$												
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário									<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM		
<b>META</b>	Ficar acima de 88% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom) até DEZ/2012.									<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual		
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09	MAI/10	NOV-DEZ/10	MAI/11	NOV/11	MAI/12		
	84%	79%	82%	86%	87%	88,15%	83,16%	82,61%	87,06%	86,30%	92,58%		
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	86,30%												
<b>PERÍODO ATUAL</b>	92,58%												
<b>META</b>	88%												
		<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - CONJUNTO CONSOLIDADO DEDIS - MAIO de 2012</b> 					<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b> 						
		<p>Em relação à PSU de NOV/11, o resultado consolidado do DEDIS apresenta evolução no índice do conjunto O+B. A evolução dos indicadores por área do DEDIS ficou da seguinte forma: <b>NOVEMBRO/11</b>: DINSP 95,25%; DIDIC 94,85%; PROGER 85,97%; SEPJU 70,66%; <b>MAIO/12</b>: DINSP 96,25%; DIDIC 96,39%; PROGER 86,35%; SEPJU 92,77%. A DINSP e a DIDIC continuaram apresentando melhorias e permaneceram em patamar elevado. Merece destaque a melhoria de aproximadamente 22% no conjunto O+B do SEPJU, e a melhoria gradativa apresentada pelo PROGER. As ações implementadas até o presente momento tiveram sua eficácia confirmada na melhoria do resultado das três Divisões e do Serviço, permitindo o atingimento da meta do Departamento.</p> <p>Do Plano de Ação deste objetivo restam ainda a Reestruturação do DEDIS, em análise da DGENG, a divulgação do pré-cadastro de petição intercorrente, a solicitação junto à DGENG para a viabilidade de melhoria na área destinada ao público do Plantão, além da permissão para contratação de uma máquina de lanches para o SEPJU, pela Administração Superior.</p>											
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>													
<b>ACÕES GERENCIAIS:</b>	Monitorar a implementação das ações pendentes e atuar junto às respectivas áreas para o cumprimento dos prazos e atendimento das solicitações feitas. A Administração Superior será atualizada permanentemente dos resultados destas ações.												



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

	<b>FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DGADM/DEDIS</b>													
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Tornar a DIDIC e a DINSP mais célere e eficaz													
<b>INDICADOR</b>	ID.B.8.2 Percentual de distribuições excluídas	<b>DESEMPENHO</b>			X			<b>MONITORAMENTO</b>			-			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o percentual de distribuições excluídas no mês													
<b>FÓRMULA</b>	[(nº de documentos excluídos / total de documentos distribuídos)]*100													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Livro de Ocorrências / Estatística										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		mM	
<b>META</b>	Ficar abaixo de 0,48% de distribuições excluídas na média anual.										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Quantidade de processos excluídos	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>													
	<b>MÊS</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>ANUAL</b>
	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%
	<b>2012</b>													
	<b>MÊS</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>ANUAL</b>
	DISTRIB.	13.933	13.091	16.463	14.319	18.070	14.386							15.044
	EXCLUSÃO	53	52	71	52	85	70							64
	%EXCLUSÃO	0,38%	0,40%	0,43%	0,36%	0,47%	0,49%							0,42%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>RESULTADO NO MÊS</b>	0,49%													
<b>MÉDIA ANUAL (ano atual)</b>	0,42%													
<b>META ANUAL (Limite Máximo)</b>	0,48%													
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> </div> </div>														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O resultado no semestre ficou abaixo da meta estabelecida para o final do ano. Excluindo-se o mês de Junho, o restante dos meses permaneceu dentro da média. As reuniões ocorridas na DIDIC e DINSP com os funcionários foram eficazes.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	O feedback dado aos funcionários será dado por meio de reuniões periódicas realizadas. O monitoramento continuará permanente com orientações tempestivas e reuniões periódicas para que a meta seja alcançada e mantida.													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

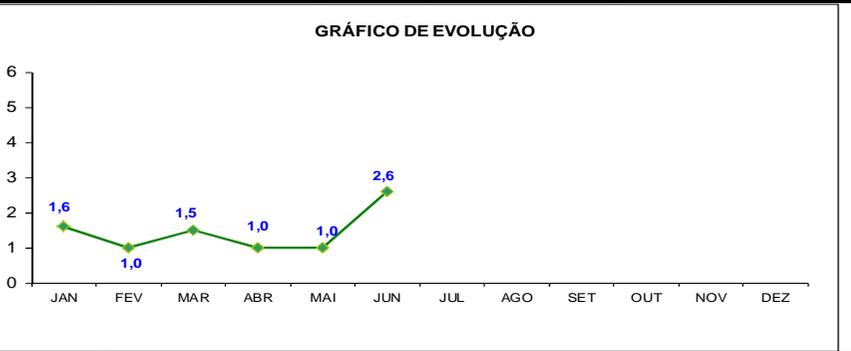
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																																							
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DINSP																																																																						
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Receber e Analisar Documentos																																																																						
<b>INDICADOR</b>	ID.B.8.3.Índice de processos devolvidos às Varas <span style="float: right;"><b>DESEMPENHO</b>    -    <b>MONITORAMENTO</b>    X</span>																																																																						
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o número de processos encaminhados indevidamente pelas Varas para a DINSP.																																																																						
<b>FÓRMULA</b>	$[(\text{Total de processos devolvidos/redirecionados no mês} / \text{Total de processos recebidos no mês}) \times 100]$																																																																						
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado																																																																						
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Manual <span style="float: right;"><b>SENTIDO DE MELHORIA</b>    (mM) MENOR É MELHOR</span>																																																																						
<b>META</b>	N/A <span style="float: right;"><b>UNIDADE DE MEDIDA</b>    Percentual</span>																																																																						
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																																																																						
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>																																																																						
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>MÊS</th> <th>JAN</th> <th>FEV</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAI</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SET</th> <th>OUT</th> <th>NOV</th> <th>DEZ</th> <th>MÉDIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEEXP</td> <td>6.346</td> <td>4.829</td> <td>7.436</td> <td>7.648</td> <td>8.254</td> <td>8.233</td> <td>9.268</td> <td>9.873</td> <td>8.001</td> <td>7.385</td> <td>7.800</td> <td>5.974</td> <td>7.587</td> </tr> <tr> <td>% DEVOL./REDIR.</td> <td>3,00%</td> <td>5,07%</td> <td>4,50%</td> <td>4,23%</td> <td>4,07%</td> <td>11,50%</td> <td>11,00%</td> <td>11,86%</td> <td>12,81%</td> <td>13,20%</td> <td>14,68%</td> <td>11,11%</td> <td>8,92%</td> </tr> </tbody> </table>	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	SEEXP	6.346	4.829	7.436	7.648	8.254	8.233	9.268	9.873	8.001	7.385	7.800	5.974	7.587	% DEVOL./REDIR.	3,00%	5,07%	4,50%	4,23%	4,07%	11,50%	11,00%	11,86%	12,81%	13,20%	14,68%	11,11%	8,92%																												
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA																																																									
	SEEXP	6.346	4.829	7.436	7.648	8.254	8.233	9.268	9.873	8.001	7.385	7.800	5.974	7.587																																																									
	% DEVOL./REDIR.	3,00%	5,07%	4,50%	4,23%	4,07%	11,50%	11,00%	11,86%	12,81%	13,20%	14,68%	11,11%	8,92%																																																									
	<b>2012</b>																																																																						
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>MÊS</th> <th>JAN</th> <th>FEV</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAI</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SET</th> <th>OUT</th> <th>NOV</th> <th>DEZ</th> <th>MÉDIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RECEBIDOS</td> <td>7.564</td> <td>7.228</td> <td>7.070</td> <td>7.549</td> <td>9.233</td> <td>7.525</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>7.695</td> </tr> <tr> <td>DEV/RED.SISCOMA</td> <td>510</td> <td>569</td> <td>537</td> <td>420</td> <td>579</td> <td>624</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>540</td> </tr> <tr> <td>% DEV./RED.</td> <td>6,74%</td> <td>7,87%</td> <td>7,60%</td> <td>5,56%</td> <td>6,27%</td> <td>8,29%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>7,06%</td> </tr> <tr> <td>DEV/RED.CORREIOS</td> <td>593</td> <td>604</td> <td>618</td> <td>639</td> <td>794</td> <td>701</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>658</td> </tr> </tbody> </table>	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	RECEBIDOS	7.564	7.228	7.070	7.549	9.233	7.525							7.695	DEV/RED.SISCOMA	510	569	537	420	579	624							540	% DEV./RED.	6,74%	7,87%	7,60%	5,56%	6,27%	8,29%							7,06%	DEV/RED.CORREIOS	593	604	618	639	794	701							658
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA																																																									
	RECEBIDOS	7.564	7.228	7.070	7.549	9.233	7.525							7.695																																																									
	DEV/RED.SISCOMA	510	569	537	420	579	624							540																																																									
	% DEV./RED.	6,74%	7,87%	7,60%	5,56%	6,27%	8,29%							7,06%																																																									
	DEV/RED.CORREIOS	593	604	618	639	794	701							658																																																									
	<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																																						
	<b>MÊS ATUAL</b>	8,29%																																																																					
	<b>MÉDIA ANO ATUAL</b>	7,06%																																																																					
<b>META</b>	N/A																																																																						
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto; font-size: x-small;"> <caption>Gráfico do Resultado no Período</caption> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Valor (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mês Atual</td> <td>8,29%</td> </tr> <tr> <td>Média Ano Atual</td> <td>7,06%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto; font-size: x-small;"> <caption>Gráfico de Evolução</caption> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Valor (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>JAN</td><td>6,74%</td></tr> <tr><td>FEV</td><td>7,87%</td></tr> <tr><td>MAR</td><td>7,60%</td></tr> <tr><td>ABR</td><td>5,56%</td></tr> <tr><td>MAI</td><td>6,27%</td></tr> <tr><td>JUN</td><td>8,29%</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>		Item	Valor (%)	Mês Atual	8,29%	Média Ano Atual	7,06%	Mês	Valor (%)	JAN	6,74%	FEV	7,87%	MAR	7,60%	ABR	5,56%	MAI	6,27%	JUN	8,29%																																																		
Item	Valor (%)																																																																						
Mês Atual	8,29%																																																																						
Média Ano Atual	7,06%																																																																						
Mês	Valor (%)																																																																						
JAN	6,74%																																																																						
FEV	7,87%																																																																						
MAR	7,60%																																																																						
ABR	5,56%																																																																						
MAI	6,27%																																																																						
JUN	8,29%																																																																						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	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 percentual de DEV/RED é basicamente de documentos redirecionados. Somente em situações onde não é possível solucionarmos as inconsistências por telefone ou e-mail, é que efetuamos a devolução do documento.																																																																						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	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.																																																																						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														DATA		META		
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DINSP																		
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP																		
<b>INDICADOR</b>	ID.B.8.4 Tempo médio de permanência dos documentos (SERIP)	<b>DESEMPENHO</b>	X											<b>MONITORAMENTO</b>	-		ENTR.	SAÍDA	3 DIAS
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Celeridade na distribuição														01/06/12	04/06/12	1		
<b>FÓRMULA</b>	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês														04/06/12	05/06/12	1		
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado														05/06/12	06/06/12	1		
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Manual											<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(mM) MENOR É MELHOR			06/06/12	11/06/12	1	
<b>META</b>	Até 3 dias úteis (Média Anual)											<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Tempo			11/06/12	18/06/12	5	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal														12/06/12	19/06/12	5		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>															13/06/12	18/06/12	3	
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	26/06/12	29/06/12	3		
	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	27/06/12	02/07/12	3		
	% Distribuídos	97%	94%	91%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/C	N/C	N/C	94%	28/06/12	02/07/12	2		
	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	29/06/12	03/07/12	2		
	<b>2012</b>																		
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL					
	Recebidos	2.243	2.317	2.404	2.284	2.520	2.155							2.321					
	Tempo Médio	1,6	1,0	1,5	1,0	1,0	2,6							1,5					
	<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																		
<b>MÉDIA NO MÊS</b>	2,6														MÉDIA		2,6		
<b>MÉDIA ANUAL</b>	1,5														<b>FERIADOS</b>				
<b>META (Ficar abaixo na média anual)</b>	3,0														07/06/12				
															08/06/12				
															20/06/12				
															21/06/12				
															22/06/12				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A lotação do SERIP até Abril/2012 era composta por quatro funcionários, duas estagiárias e um chefe de serviço. A ausência de dois funcionários e a saída das duas estagiárias no setor, aliado à necessidade de redistribuição das tarefas da DIDIC, por motivo de problemas sistêmicos no DCP entre os dias 11 e 14 (troca de servidor), causou o aumento no tempo de permanência dos documentos. Contudo, o resultado permaneceu dentro dos limites estabelecidos, conferindo eficácia ao processo de trabalho.																		
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	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 1º SEMESTRE 2012

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/ DIDIC/SEDCO												
<b>PROCESSO DE TRABALHO/OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	Receber e distribuir documentos no DEDIS/DIDIC/SEDCO - Tornar a DIDIC mais célere e eficaz													
<b>INDICADOR</b>	ID.B.8.7 Percentual de documentos pré cadastrados	<b>DESEMPENHO</b>	x	<b>MONITORAMENTO</b>									-	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o volume de petições pré cadastradas distribuídas pelo SEDCO													
<b>FÓRMULA</b>	[(Total de documentos pré-cadastrados)/(Total de documentos distribuídos x 100%)]													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Monitoramento mensal										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	M/M		
<b>META</b>	Ficar acima de 23,03% na média anual										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual de documentos pré cadastrados		
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	RECEB. SEDCO	8.285	11.343	10.190	10.433	13.150	12.409	12.085	14.251	11.331	9.766	9.063	7.373	10.807
	PRÉ-CADASTR.	1.120	2.338	2.168	2.436	3.137	2.463	2.406	2.680	2.619	2.277	2.785	2.805	2.436
	%PRÉ-CADASTR.	13,52%	20,61%	21,27%	23,34%	23,85%	19,85%	19,91%	18,80%	23,11%	23,31%	30,73%	38,04%	23,03%
	<b>2012</b>													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	RECEB. SEDCO	7.213	7.032	10.074	8.504	10.965	9.117							8.818
	PRÉ-CADASTR.	1.693	1.801	2.482	1.992	2.875	2.447							2.215
	%PRÉ-CADASTR.	23,47%	25,61%	24,63%	23,42%	26,22%	26,84%							25,03%
	<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
	<b>Mês atual</b>	<b>26,84%</b>												
	<b>Média Anual</b>	<b>25,03%</b>												
	<b>Meta (Média anual)</b>	<b>23,03%</b>												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>A média de utilização do pré-cadastro neste semestre foi superior a média do ano de 2011. O trabalho realizado pela equipe, como a distribuição do folheto explicativo, as reuniões periódicas e a disponibilização do terminal de treinamento para os usuários, continuaram sendo as principais ações. Apesar de todos os problemas sistêmicos ocorridos durante o 1º semestre, foi possível obter um resultado satisfatório. Merece destaque o trabalho pontual de angariação de um grande escritório por parte da equipe, fazendo com que o mês de Junho/12 obtivesse o maior índice do ano.</p> <p>Em relação ao plano de ação estabelecido para o objetivo, foram previstas as seguintes ações: 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.</p>													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<p>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, quanto à importância do pré-cadastro visando uma maior satisfação por parte do usuário externo.</p>													



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													DATA		DIAS			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL						DEDIS/PROGER												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER.															01/06/12	04/06/12	1	
<b>INDICADOR</b>		ID.B.8.8 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida						<b>DESEMPENHO</b>		X		<b>MONITORAMENTO</b>					-	04/06/12	05/06/12	1
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância ao Serviço de Mensageria															05/06/12	06/06/12	1	
<b>FÓRMULA</b>		(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100															06/06/12	11/06/12	1	
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Acumulado															11/06/12	12/06/12	1	
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Estatística mensal						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) maior é melhor							12/06/12	13/06/12	1	
<b>META</b>		Disponibilizar o expediente ao Serviço de Mensageria no primeiro dia útil subsequente ao do recebimento, ou do acerto, em no mínimo 65% dos dias no mês. (Meta Anual)						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no Serviço de Mensageria dentro da meta							13/06/12	15/06/12	2	
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal															14/06/12	15/06/12	1	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2011</b>															15/06/12	18/06/12	1	
		<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	18/06/12	19/06/12	1		
		<b>DOC.CONFERIDOS</b>	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	19/06/12	25/06/12	1		
		<b>%DIAS</b>	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%	25/06/12	27/06/12	2		
		<b>2012</b>															26/06/12	27/06/12	1	
		<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	27/06/12	28/06/12	1		
<b>DOC.CONFERIDOS</b>	267.565	245.050	283.900	243.631	315.856	238.766							265.795	28/06/12	29/06/12	1				
<b>%DIAS</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%							97,9%	29/06/12	02/07/12	1				
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															<b>FERIADOS</b>			
<b>MÊS ATUAL</b>	100,0%																		07/06/12	
<b>MÉDIA ANUAL</b>	97,9%																		08/06/12	
<b>META (Média Anual)</b>	65,0%																		20/06/12	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O resultado apurado no 1º semestre foi o melhor desde 2009. O trabalho realizado pela equipe, tanto no atendimento quanto na conferência, como a abertura de guichês na DIDIC, o funcionamento da sala para os escritórios com grandes volumes, fez com que a meta permanecesse alta. Apesar de todos os problemas sistêmicos ocorridos durante o 1º semestre, feriados prolongados, foi possível obter um resultado satisfatório. Em relação ao mês de Junho, mesmo não permanecendo 100%, o andamento do processo de trabalho e o tempo para disponibilizar o expediente ao Serviço de Mensageria permaneceram superiores a meta.															21/06/12			
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		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.															22/06/12			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
UNIDADE ORGANIZACIONAL						DGADM/DEDIS/PROGER								
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Receber e distribuir documentos no PROGER													
<b>INDICADOR</b>	ID.B.8.9 Percentual de documentos pré cadastrados					<b>DESEMPENHO</b>		-		<b>MONITORAMENTO</b>			x	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o volume de petições pré cadastradas recebidas no SERPE													
<b>FÓRMULA</b>	[(Total de documentos pré-cadastrados)/(Total de documentos recebidos)] x 100													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Monitoramento mensal						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		M/M					
<b>META</b>	N/A						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual de documentos pré cadastrados					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	DOC.RECEBIDOS								345.799	314.345	274.345	278.062	194.204	281.351
	PRÉ-CADASTR.								70	335	867	969	968	642
	%PRÉ-CADASTR.								0,02%	0,11%	0,32%	0,35%	0,50%	0,26%
	<b>2012</b>													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	DOC.RECEBIDOS	266.068	243.640	282.385	242.541	314.164	237.374							264.362
	PRÉ-CADASTR.	1.495	1.271	1.515	1.208	1.774	1.246							1.418
	%PRÉ-CADASTR.	0,56%	0,52%	0,54%	0,50%	0,56%	0,52%							0,53%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>Mês atual</b>	<b>0,52%</b>													
<b>Média Anual</b>	<b>0,53%</b>													
<b>Meta (Média anual)</b>	<b>N/A</b>													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>Percebe-se que a média apurada no 1º semestre foi superior a de 2011, mesmo com os problemas sistêmicos ocorridos. Apesar de ser um indicador de monitoramento, o mesmo gera, com o aumento no recebimento de petições com código de barras, uma expectativa de que a utilização deste recurso pelos usuários reduza as filas significativamente e o tempo de espera. Além disso, diminuirá a quantidade de erros que normalmente ocorrem com a digitação, o que levará a menos estornos e menos retrabalho. Durante o período analisado foi intensificada a distribuição do folheto explicativo.</p>													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	O pré-cadastramento continuará sendo divulgado através de cartazes e em parceria com a OAB a fim de estimular sua utilização.													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DEDIS - SEPJU</b>													Quadro de Horário de Entrega do Expediente		META		
																DATA	HORA	12:30
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Apoiar a Administração do Plantão Judiciário														04/06/12	15:35	NÃO	
<b>INDICADOR</b>	ID.B.8.10 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para distribuição dentro da meta estabelecida			<b>DESEMPENHO</b>			X	<b>MONITORAMENTO</b>			-				05/06/12	11:59	SIM	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente do Plantão para distribuição.														06/06/12	11:52	SIM	
<b>FÓRMULA</b>	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100														08/06/12	13:24	NÃO	
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado														11/06/12	13:22	NÃO	
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Estatística mensal					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) maior é melhor							12/06/12	11:45	SIM	
<b>META</b>	Entregar até às 12:30h em no mínimo 70% dos dias.(Média anual)					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Dia em que o expediente fica pronto para distribuição dentro da meta							13/06/12	11:47	SIM	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal														14/06/12	11:39	SIM	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>														15/06/12	11:44	SIM	
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	26/06/12	11:47	SIM	
	DOC.RECEBIDOS	1.148	924	1.193	1.339	1.133	1.144	1.257	966	997	1.107	1.194	618	1.085	27/06/12	11:49	SIM	
	%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%	28/06/12	11:53	SIM	
	<b>2012</b>														29/06/12	11:55	SIM	
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL				
	DOC.RECEBIDOS	1.296	1.346	1.057	1.444	1.123	1.292							1.260				
	%DIAS	81,3%	75,0%	87,0%	95,0%	81,8%	68,8%							81,5%				
	<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Resultado no Período (unidade)</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Evolução do Indicador</b></p> </div> </div>														<b>RESULTADO</b>	<b>68,8%</b>	
	<b>MÊS ATUAL</b>	68,8%																
<b>MÉDIA NO ANO ATUAL</b>	81,5%																	
<b>META (No mínimo-Média Anual)</b>	70%																	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A partir de Jan/12 a meta passou para: "Entregar o expediente até as 12:30h em no mínimo 70% dos dias úteis do mês". Mesmo com a meta alterada, 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, durante o 1º semestre, fez com que média anual permanecesse dentro da meta estabelecida. Observam-se, também, os diversos problemas ocorridos durante o mês de Jun/12.																	
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	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.																	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIPRO													
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Receber, Protocolizar, Cadastrar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos													
<b>INDICADOR</b>	ID.B.6.1 - Índice Médio de Processamento de Documentos	<b>DESEMPENHO</b>					X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>						
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Controle dos dados dos Serviços de Recebimento e Distribuição e de Registro e Autuação													
<b>FÓRMULA</b>	(total de documentos cadastrados no mês) / (total de documentos recebidos no mês) x 100													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema PROT					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			MM					
<b>META</b>	99%					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Percentual de documentos preparados					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	protocolizados	3482	3707	3815	3877	4319	4528	4778	4187	3537	3340	2959	2311	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%
		<b>2012</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
protocolizados	2321	2234	2892	2480	3236	2287							2575	
cadastrados	2320	2231	2892	2476	3236	2287							2574	
%	99,96%	99,87%	100,00%	99,84%	100,00%	100,00%							99,95%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>META 2011</b>	<b>98,00%</b>													
<b>MÉDIA 2011</b>	<b>99,97%</b>													
<b>META 2012</b>	<b>99,00%</b>													
<b>JUNHO 2012</b>	<b>100,00%</b>													
<b>MÉDIA 2012</b>	<b>99,95%</b>													
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> </div> </div>													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Resultado plenamente satisfatório em junho com índice de 100%, o que contribui para aumento da média de 2012. Série histórica de janeiro a junho indica obtenção de resultados superiores à meta estabelecida.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Treinamento interno, reuniões com a equipe para compartilhamento de assuntos técnicos e do sistema integrado de gestão e incentivo ao uso do banco do conhecimento.													



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIPRO												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Receber, Protocolizar, Cadastrar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos													
<b>INDICADOR</b>	ID.B.6.2 - Índice de Conformidade da Distribuição de Documentos	<b>DESEMPENHO</b>		X		<b>ACOMPANHAMENTO</b>								
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Controle dos dados dos Serviços de Recebimento e Distribuição e de Registro e Autuação													
<b>FÓRMULA</b>	(total de documentos distribuídos ao destino correto) / (total de documentos recebidos no mês) x 100													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema PROT					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM						
<b>META</b>	99%					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual de documentos preparados						
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>													
	protocolizados	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
		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%
	<b>2012</b>													
	protocolizados	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
		2321	2234	2892	2480	3236	2287							2575
	remetidos	2319	2229	2887	2479	3230	2286							2572
	%	99,91%	99,78%	99,83%	99,96%	99,81%	99,96%							99,88%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>META 2011</b>	<b>99,00%</b>													
<b>MÉDIA 2011</b>	<b>99,94%</b>													
<b>META 2012</b>	<b>99,00%</b>													
<b>JUNHO 2012</b>	<b>99,96%</b>													
<b>MÉDIA 2012</b>	<b>99,88%</b>													
	<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>						<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b>							
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Resultado satisfatório em junho com índice de 99,96%, o que contribui para aumento da média de 2012. Série histórica de janeiro a junho indica obtenção de resultados superiores à meta estabelecida.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Treinamento interno, reuniões com a equipe para compartilhamento de assuntos técnicos e do sistema integrado de gestão e incentivo ao uso do banco do conhecimento.													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEARQ													
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Gerir Documentos e Informações													
<b>INDICADOR</b>	ID .B.6.3 - Percentual de Documentos Arquivados	<b>DESEMPENHO</b>					X			<b>ACOMPANHAMENTO</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a quantidade de documentos recebidos, visando aumentar o percentual dos arquivados													
<b>FÓRMULA</b>	(Total de documentos arquivados / Total de documentos recebidos para arquivamento) x 100													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema Prot - Pastas de arquivo					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			MM					
<b>META</b>	99% até dezembro de 2012					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Percentual de Documentos Arquivados					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	Recebidos	4523	7474	5977	6539	56238	5806	5259	5927	6459	6089	3981	4234	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%	99,60%	99,48%	99,74%	99,47%	99,87%	100,00%	99,67%
	<b>2012</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
Recebidos	14260	3290	4074	4039	4840	2903							33406	
Encaminhados	14237	3266	4062	4024	4829	2895							33313	
%	99,84%	99,27%	99,70%	99,76%	99,77%	99,70%							99,60%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>META 2011</b>	N/A													
<b>MÉDIA 2011</b>	99,67%													
<b>META 2012</b>	99,00%													
<b>MAIO 2012</b>	99,70%													
<b>MÉDIA 2012</b>	99,60%													
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> </div> </div>														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Em janeiro houve um grande número de documentos enviados para arquivamento, em razão da necessidade da liberação de espaço físico nas UO. De fevereiro a maio o volume oscilou de forma crescente; em junho, em função do reduzido número de dias trabalhados, 16 (dezesesseis), ocorreu uma grande redução, cerca de 40%. Todavia, o percentual de documentos arquivados sempre esteve acima de 99%, meta estabelecida na 1ª RAC, em março de 2012.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Divulgar para a equipe o resultado da 2ª RAC, realizada em 26/6/2012, esclarecendo a importância da observância dos requisitos das Rotinas Administrativas do SEARQ. Apresentar os dados das pesquisas, PSU e PO, realizadas entre maio e junho de 2012. Estimular a equipe na capacitação e percepção dos elementos do SIGA.													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES						
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEARQ					
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Encaminhar Correspondências					
<b>INDICADOR</b>	ID.B.6.4 - Percentual de Correspondências Encaminhadas					
<b>DESEMPENHO</b>	X					
<b>ACOMPANHAMENTO</b>						
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a quantidade de correspondências, visando aumentar o percentual das encaminhadas					
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{Total de correspondências encaminhadas} / \text{Total de correspondências recebidas}) \times 100$					
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo					
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Guias de remessa					
<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM					
<b>META</b>	98,5% para ser mantida até dezembro de 2012					
<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual de correspondências encaminhadas					
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral					
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>					
	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%
	<b>2012</b>					
1º TRIMESTRE						
2º TRIMESTRE						
3º TRIMESTRE						
4º TRIMESTRE						
Md no per.						
Recebidos	6541	5528			12069	
Encaminhados	6503	5511			12014	
%	99,42%	99,69%			99,56%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						
<b>META 2011</b>	98,50%					
<b>MÉDIA 2011</b>	98,57%					
<b>META 2012</b>	98,50%					
<b>2º TRIM 2012</b>	99,69%					
<b>MÉDIA 2012</b>	99,56%					
		<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b> 	<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b> 			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	No 2º trimestre deste ano, em comparação com o trimestre anterior, houve redução no número de correspondências encaminhadas, entretanto, frente ao mesmo período do ano anterior, houve elevação. Neste exercício, os dois períodos apresentam percentual acima da meta estabelecida.					
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Divulgar para a equipe o resultado da 2ª RAC, realizada em 26/6/2012, esclarecendo a importância da observância dos requisitos das Rotinas Administrativas do SEARQ. Apresentar os dados das pesquisas, PSU e PO, realizadas entre maio e junho de 2012. Estimular a equipe na capacitação e percepção dos elementos do SIGA.					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																																																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEIAC																																																								
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Atender a solicitações de folha de antecedentes criminais																																																								
<b>INDICADOR</b>	ID.B.6.5 - Tempo de Atendimento do SEIAC às solicitações de FAC <span style="float: right;">DESEMPENHO X ACOMPANHAMENTO</span>																																																								
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Analisar o tempo gasto pelo SEIAC, no atendimento às solicitações de Folhas de Antecedentes Criminais - FACs																																																								
<b>FÓRMULA</b>	$\Sigma$ de tempo (em dias)/número de solicitações da amostra																																																								
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo																																																								
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema PROT, verificação das FACs emitidas pelo SEIAC <span style="float: right;">SENTIDO DE MELHORIA mM</span>																																																								
<b>META</b>	até 03 dias úteis na média anual <span style="float: right;">UNIDADE DE MEDIDA Dias</span>																																																								
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																																																								
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>																																																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></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>Md no per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Of. Consultados</td> <td>1040</td> <td>1821</td> <td>1556</td> <td>1422</td> <td>2182</td> <td>2135</td> <td>1935</td> <td>1728</td> <td>1290</td> <td>1464</td> <td>1291</td> <td>741</td> <td>1657,30</td> </tr> <tr> <td>FAC emitidas</td> <td>223</td> <td>457</td> <td>415</td> <td>422</td> <td>639</td> <td>533</td> <td>527</td> <td>457</td> <td>355</td> <td>297</td> <td>311</td> <td>188</td> <td>432,50</td> </tr> <tr> <td>Tempo (dias)</td> <td>3,57</td> <td>4,67</td> <td>2,69</td> <td>4,49</td> <td>3,59</td> <td>4,12</td> <td>2,65</td> <td>2,81</td> <td>3,75</td> <td>1,83</td> <td>4,18</td> <td>3,93</td> <td>3,52</td> </tr> </tbody> </table>		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md 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 (dias)	3,57	4,67	2,69	4,49	3,59	4,12	2,65	2,81	3,75	1,83	4,18	3,93	3,52
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md 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 (dias)	3,57	4,67	2,69	4,49	3,59	4,12	2,65	2,81	3,75	1,83	4,18	3,93	3,52																																											
	<b>2012</b>																																																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></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>Md no per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Of. Consultados</td> <td>1125</td> <td>981</td> <td>1094</td> <td>620</td> <td>916</td> <td>496</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>872,00</td> </tr> <tr> <td>FAC emitidas</td> <td>362</td> <td>424</td> <td>508</td> <td>247</td> <td>250</td> <td>184</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>329,17</td> </tr> <tr> <td>Tempo (dias)</td> <td>1,40</td> <td>1,60</td> <td>1,50</td> <td>1,70</td> <td>2,60</td> <td>2,70</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1,92</td> </tr> </tbody> </table>		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	Of. Consultados	1125	981	1094	620	916	496							872,00	FAC emitidas	362	424	508	247	250	184							329,17	Tempo (dias)	1,40	1,60	1,50	1,70	2,60	2,70							1,92
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																																											
	Of. Consultados	1125	981	1094	620	916	496							872,00																																											
FAC emitidas	362	424	508	247	250	184							329,17																																												
Tempo (dias)	1,40	1,60	1,50	1,70	2,60	2,70							1,92																																												
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																									
<b>META 2011</b>	<b>4,00</b>																																																								
<b>MÉDIA 2011</b>	<b>3,52</b>																																																								
<b>META 2012</b>	<b>3,00</b>																																																								
<b>JUNHO 2012</b>	<b>2,70</b>																																																								
<b>MÉDIA 2012</b>	<b>1,92</b>																																																								
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> </div> </div>																																																								
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Em decorrência da apuração do indicador em dias úteis, o resultado dos primeiros meses de 2012 ficaram abaixo da meta estabelecida. A partir de maio, houve incremento do número de dias, em decorrência da nova função assumida de atender diretamente às solicitações de cadastramento de senha para acesso ao SIPEN. A implantação gradual do sistema FAC-WEB reduziu o número de ofícios de solicitação de FAC recebidos pelo Serviço.																																																								
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	1) Treinar a equipe para alcance da meta estipulada; 2) Solicitar ao DETRAN-RJ adaptação necessária ao sistema FAC-WEB a fim de que seja possível a implantação nas comarcas de 1ª e 2ª entrância; 2) Treinamento de toda a equipe no Sistema Integrado de Gestão.																																																								



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																																																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SECER																																																								
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Atender Solicitação de Busca de 2ª via de Certidões de Registro Civil de Pessoas Naturais																																																								
<b>INDICADOR</b>	ID.B.6.6 - Tempo médio atribuído ao Serviço de Certidões para finalizar o atendimento à solicitação de busca de certidão de RCPN																																																								
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar os resultados mensais do processo de trabalho no SECER, visando a redução do tempo médio de busca																																																								
<b>FÓRMULA</b>	$\Sigma$ do tempo decorrido em dias no SECER / total da quantidade de processos finalizados no mês																																																								
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativa																																																								
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Tabela mensal do indicador de desempenho do tempo consumido pelo Serviço de Certidões																																																								
<b>META</b>	08 dias úteis																																																								
<b>PERIODICIDADE</b>	anual																																																								
<b>2011</b>																																																									
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></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>Md no per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recebidos</td> <td>16</td> <td>48</td> <td>36</td> <td>37</td> <td>62</td> <td>64</td> <td>58</td> <td>39</td> <td>34</td> <td>54</td> <td>35</td> <td>44</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Finalizados</td> <td>30</td> <td>37</td> <td>35</td> <td>34</td> <td>48</td> <td>41</td> <td>59</td> <td>42</td> <td>46</td> <td>33</td> <td>43</td> <td>21</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tempo Médio</td> <td>14</td> <td>11</td> <td>10</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	Recebidos	16	48	36	37	62	64	58	39	34	54	35	44		Finalizados	30	37	35	34	48	41	59	42	46	33	43	21		Tempo Médio	14	11	10	8	5	7	6	6	7	5	7	8	8
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																																											
	Recebidos	16	48	36	37	62	64	58	39	34	54	35	44																																												
	Finalizados	30	37	35	34	48	41	59	42	46	33	43	21																																												
Tempo Médio	14	11	10	8	5	7	6	6	7	5	7	8	8																																												
<b>2012</b>																																																									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></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>Md no per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recebidos</td> <td>32</td> <td>42</td> <td>45</td> <td>36</td> <td>38</td> <td>66</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Finalizados</td> <td>37</td> <td>23</td> <td>43</td> <td>41</td> <td>53</td> <td>46</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tempo Médio</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>6</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	Recebidos	32	42	45	36	38	66								Finalizados	37	23	43	41	53	46								Tempo Médio	5	4	7	5	4	6							5
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																																												
Recebidos	32	42	45	36	38	66																																																			
Finalizados	37	23	43	41	53	46																																																			
Tempo Médio	5	4	7	5	4	6							5																																												
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																									
<b>META 2011</b>	8																																																								
<b>MÉDIA 2011</b>	8																																																								
<b>META 2012</b>	8																																																								
<b>JUNHO</b>	6																																																								
<b>MÉDIA 2012</b>	5																																																								
<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																									
<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b>																																																									
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Observa-se o acréscimo de 73% da demanda recebida em relação ao mês de maio e aumento do tempo médio de processamento; permanecendo, contudo, dentro do limite de tempo para atingimento da meta anual. Resultado satisfatório em junho, o que contribui para diminuição da média de 2012. Ressalte-se que a apuração do indicador passou a considerar somente os dias úteis. Série histórica de janeiro a junho indica obtenção de resultados superiores à meta estabelecida.																																																								
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Treinar os servidores nos sistemas SEI, SIM, DCP e Banco de Nascimento e Óbito da CGJ, disponibilizados para o Serviço. Avaliar se a capacitação e demais adaptações promovidas no SECER possibilitam maior efetividade nas solicitações demandadas.																																																								



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																																																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL																																																									
CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SECEM																																																									
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Atender Solicitação de Busca de Certidões Cíveis e de Antecedentes Criminais																																																								
<b>INDICADOR</b>	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.																																																								
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar os resultados mensais do processo de trabalho no SECEM, visando a redução do tempo médio de busca																																																								
<b>FÓRMULA</b>	$\Sigma$ do tempo decorrido em dias no SECEM/ total da quantidade de processos finalizados no mês																																																								
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativa																																																								
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Tabela mensal do indicador de desempenho do tempo consumido pelo Serviço de Certidões																																																								
<b>META</b>	10 dias úteis																																																								
<b>PERIODICIDADE</b>	Anual																																																								
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>																																																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></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>Md no per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recebidos</td> <td>33</td> <td>45</td> <td>70</td> <td>62</td> <td>136</td> <td>134</td> <td>245</td> <td>80</td> <td>49</td> <td>68</td> <td>56</td> <td>31</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Finalizados</td> <td>38</td> <td>67</td> <td>67</td> <td>51</td> <td>78</td> <td>138</td> <td>176</td> <td>185</td> <td>62</td> <td>51</td> <td>39</td> <td>64</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tempo Médio</td> <td>15</td> <td>7</td> <td>9</td> <td>9</td> <td>12</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>9</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>15</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	Recebidos	33	45	70	62	136	134	245	80	49	68	56	31		Finalizados	38	67	67	51	78	138	176	185	62	51	39	64		Tempo Médio	15	7	9	9	12	10	11	9	5	5	8	15	10
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																																											
	Recebidos	33	45	70	62	136	134	245	80	49	68	56	31																																												
	Finalizados	38	67	67	51	78	138	176	185	62	51	39	64																																												
	Tempo Médio	15	7	9	9	12	10	11	9	5	5	8	15	10																																											
	<b>2012</b>																																																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></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>Md no per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recebidos</td> <td>52</td> <td>50</td> <td>45</td> <td>66</td> <td>68</td> <td>100</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Finalizados</td> <td>32</td> <td>35</td> <td>57</td> <td>41</td> <td>37</td> <td>81</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tempo Médio</td> <td>7</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>8</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	Recebidos	52	50	45	66	68	100								Finalizados	32	35	57	41	37	81								Tempo Médio	7	10	10	7	7	8							8
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																																											
	Recebidos	52	50	45	66	68	100																																																		
Finalizados	32	35	57	41	37	81																																																			
Tempo Médio	7	10	10	7	7	8							8																																												
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																									
<b>META 2011</b>	<b>10</b>																																																								
<b>MÉDIA 2011</b>	<b>10</b>																																																								
<b>META 2012</b>	<b>10</b>																																																								
<b>JUNHO</b>	<b>8</b>																																																								
<b>MÉDIA 2012</b>	<b>14</b>																																																								
<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																									
<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b>																																																									
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	No mês de junho verifica-se a elevação do índice em comparação com os meses de abril e maio. Entretanto, observa-se aumento significativo da demanda e da finalização de processos no período. Resultado satisfatório em junho, o que contribui para diminuir o tempo da média do semestre. Ressalte-se que a apuração do indicador passou a considerar somente os dias úteis. Série histórica de janeiro a junho indica obtenção de resultados positivos.																																																								
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Treinamento dos servidores nos sistemas SEI, SIM, DCP e Banco de Inventários Extrajudiciais, disponibilizados para o Serviço. Avaliar se a capacitação e demais adaptações promovidas no SECEM possibilitam maior efetividade nas solicitações demandadas.																																																								



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

PLANILHA DE INDICADORES			
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DGADM/DESOP</b>		
<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	Aumentar o grau de satisfação do usuário		
<b>INDICADOR</b>	ID.B.6.8 - Grau de satisfação do usuário	<b>DESEMPENHO</b>	<b>X</b>
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Aumentar o grau de satisfação dos usuários do Departamento de Suporte Operacional		
<b>FÓRMULA</b>	$(\Sigma \text{ do conjunto ótimo mais bom} / \text{nº de formulários válidos}) \times 100$		
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status		
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM
<b>META</b>	N/A	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual de Satisfação
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	JUL/11	NOV/11	MAI/12
	96,17%	99,06%	99,78%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>			
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	99,06%		
<b>PERÍODO ATUAL</b>	99,78%		
<b>META</b>	N/A		
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO CONJUNTO CONSOLIDADO DESOP - MAIO / 2012</b></p> <p style="text-align: center;">99,78%</p> <p style="text-align: center;">0,22%</p> <p style="text-align: center;">0,00%</p> <p style="text-align: center;">■ ÓTIMO e BOM   ■ REGULAR   ■ RUIM e PÉSSIMO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> <p style="text-align: center;">100,00%</p> <p style="text-align: center;">99,06%</p> <p style="text-align: center;">99,78%</p> <p style="text-align: center;">96,17%</p> <p style="text-align: center;">JUL/11   NOV/11   MAI/12   NOV/12</p> <p style="text-align: center;">2011/2012</p> </div> </div>			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O total de formulários recolhidos foi de 252, sendo 247 válidos, pois 4 estavam em branco e 1 respondeu "nunca utilizei o serviço". Constata-se uma evolução do conjunto "ÓTIMO" + "BOM" e uma diminuição nas opções "REGULAR" e "RUIM" + "PÉSSIMO", revelando um nível elevado de satisfação e aprovação dos usuários pelos serviços prestados pelo Departamento de Suporte Operacional - DESOP. Ressalte-se que foi a terceira PSU do DESOP, primeira do ano de 2012 e, concomitantemente, foi realizada a primeira PSU do Serviço de Informações de Antecedentes Criminais, da Divisão de Documentação e Informação - SEIAC/DIDIN.		
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Treinamento da equipe, realização de reuniões periódicas para atualização de conhecimentos e troca de informações sobre percepção do usuário, visando a manutenção dos índices alcançados.		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>		
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEIAC	
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Atender a solicitações de senhas de acesso a sistemas informatizados externos	
<b>INDICADOR</b>	ID.8.6.9 - Índice de solicitações de senha atendidas pelo SEIAC no prazo regular	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Analisar o tempo gasto pelo SEIAC, no atendimento às solicitações de Folhas de Antecedentes Criminais - FACs	
<b>FÓRMULA</b>	(Comunicações de liberação de senha no prazo regular / total de comunicações de liberações de senha) X 100	
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo	
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha excel, registro das comunicações de liberação de senha	
<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM	
<b>META</b>	Indicador criado recentemente, meta em fase de apuração	
<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	%	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2011</b>	
	JAN    FEV    MAR    ABR    MAI    JUN    JUL    AGO    SET    OUT    NOV    DEZ    Md no per.	
	total de liberações	
	liberações no prazo	
	% liberações no prazo	
	<b>2012</b>	
	JAN    FEV    MAR    ABR    MAI    JUN    JUL    AGO    SET    OUT    NOV    DEZ    Md no per.	
	total de liberações	176    148    217    129    271    147
	liberações no prazo	168    146    217    128    270    147
	% liberações no prazo	95,45%    98,64%    100,00%    99,30%    99,60%    100,00%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		
<b>META 2011</b>		
<b>MÉDIA 2011</b>		
<b>META 2012</b>	<b>98,00%</b>	
<b>JUNHO 2012</b>	<b>100,00%</b>	
<b>MÉDIA 2012</b>	<b>98,83%</b>	
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> </div> </div>	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Indicador criado em 2012 para monitorar, inicialmente, os sistemas SEI, RENAJUD e REDE INFOSEG e a partir de maio incluído o SIPEN. Definido o prazo de 01 (um) dia útil para o atendimento. Neste 1º semestre, a meta esteve em fase de apuração até o mês de junho e o resultado oscilou entre 95,45% e 100%.	
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	1) Concluir o processo de cadastramento de usuários no sistema de controle fornecido pela DGTEC; 2) treinar a equipe para exercer o controle sobre as mudanças de lotação a partir dos relatórios de consulta ao novo sistema fornecidos pela DGTEC e 3) treinamento de toda a equipe acerca do Sistema Integrado de Gestão.	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DIPES										
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Processar Feitos em Matéria de Pessoal										
<b>INDICADOR</b>	Id. B. 4.1.:Tempo Médio de Processamento de Matérias dePessoal Extrajudicial	<b>DESEMPENHO</b>				X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Melhorar continuamente o tempo processamento dos itens elencados nos indicadores nesta Divisão.										
<b>FÓRMULA</b>	Soma ( datas do registro -datas de entrada)/Total das Saídas										
<b>Critério de Acompanhamento</b>	Cumulativo										
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Matérias dePessoal Extrajudicial - CGJ	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>				(mM) Menor é melhor					
<b>META</b>	06 dias.	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>				dias					
<b>PERIODICIDADE</b>	trimestral										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>ANO</b>	<b>2011</b>					<b>2012</b>				
	<b>TRIM.</b>	<b>1º TRIM</b>	<b>2º TRIM</b>	<b>3º TRIM</b>	<b>4º TRIM</b>	<b>MÉDIA</b>	<b>1º TRIM</b>	<b>2º TRIM</b>	<b>3º TRIM</b>	<b>4º TRIM</b>	<b>MÉDIA</b>
	<b>DIAS</b>	5,8	6,2	3,0	4,0	4,8	3,4	2,9			3,1
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	413	543	466	402	456	524	522			523,0
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)</b>	4,8	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <p>ANTERIOR    ATUAL    META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2012</b></p> <p>1º TRIM    2º TRIM    3º TRIM    4º TRIM</p> </div> </div>									
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)</b>	3,1										
<b>META</b>	6										
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>Na presente análise, houve uma pequena diminuição do tempo médio de processamento, passando a ser de 2,86 dias úteis, com a entrada de 522 autos, e o percentual de 91,37% de arquivamento, ou seja, melhorando mais de 20% em relação ao trimestre anterior. Esta diminuição do tempo médio deve-se ao fato da capacitação constante dos servidores do Serviço e da conscientização da paralisação com o "Código 901 do PROT-Sobrestamento", todas as vezes que houver pendências a serem dirimidas, e a melhora do percentual de arquivamento resultante do intenso trabalho para a regularização das pendências dos autos. Cabe destacar que os gestores ratificaram a meta na RAC datada de 27/06/2012 e que consideram este resultado muito satisfatório. Os processos que não foram arquivados estão sobrestados, aguardando o cumprimento de alguma exigência.</p>										
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<p>Os gestores da Divisão de Pessoal pretendem continuar monitorando o percentual de arquivamento, para realizar estudo mais específico de medidas a serem realizadas para a melhora deste percentual, bem como, em dar continuidade ao bom desempenho do tempo médio de processamento deste indicador.</p>										



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES										
	UNIDADE ORGANIZACIONAL DGADM/DIPES										
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Processar Feitos em Matéria de Pessoal										
<b>INDICADOR</b>	Id.B.4.2 :Tempo médio do processamento de feitos de direitos e deveres (Férias e Licenças Médicas)	<b>DESEMPENHO</b>				X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Melhorar continuamente o tempo processamento dos itens elencados nos indicadores nesta Divisão.										
<b>FÓRMULA</b>	Soma ( datas do registro -datas de entrada)/Total das Saídas										
<b>Critério de Acompanhamento</b>	Cumulativo										
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Matérias de Direitos e Deveres - CGJ	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>				(mM) Menor é melhor					
<b>META</b>	05 dias	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>				dias					
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>ANO</b>	<b>2011</b>					<b>2012</b>				
	<b>TRIM.</b>	<b>1º TRIM</b>	<b>2º TRIM</b>	<b>3º TRIM</b>	<b>4º TRIM</b>	<b>MÉDIA</b>	<b>1º TRIM</b>	<b>2º TRIM</b>	<b>3º TRIM</b>	<b>4º TRIM</b>	<b>MÉDIA</b>
	<b>DIAS</b>	9,1	6,6	4,0	4,0	5,9	5,1	5,1			5,1
	<b>QUANTIDADE</b>	479	325,0	298	243	336	465	386			426
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>											
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)</b>	5,9										
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)</b>	5,1										
<b>META</b>	5										
		<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>				<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2012</b>					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Na presente análise, houve a manutenção do tempo médio de processamento, continuando em 5,1 dias úteis, porém com um número inferior de entradas, 386 autos, e o percentual de 100% de arquivamento. Entretanto, houve o aumento dos processos de trabalho monitorados, passando a ser Licença Médica, L. Tratamento de Pessoa da Família, L. Nojo, L. Gala, L. Maternidade, L. Paternidade, L. Aleitamento, L. Prêmio e Férias. Apesar de estar infimamente acima da média, os gestores consideram o resultado satisfatório, eis que quatro novos servidores estão sendo capacitados nestes processos, pois, em data próxima remota, desenvolviam atividades inerentes ao antigo indicador de Licitação Pública. Em 27/06/2012, os gestores ratificaram na RAC a meta de 05 dias úteis para este indicador.										
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Os gestores da Divisão de Pessoal pretendem manter a capacitação dos servidores envolvidos nestes processos de trabalho, ressaltando a importância da utilização do código 901 do PROT- "Sobrestamento", para que possa ser evidenciada a realidade da média de processamento dentro do serviço.										



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DIPES										
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Processar Feitos em Matéria de Pessoal										
<b>INDICADOR</b>	Id.B.4.3:Tempo médio do processamento de designação e dispensas de Secretários de Juizes/Auxiliares de Gabinete	<b>DESEMPENHO</b>				X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Melhorar continuamente o tempo processamento dos itens elencados nos indicadores nesta Divisão.										
<b>FÓRMULA</b>	Soma ( datas do registro -datas de entrada)/Total das Saídas										
<b>Critério de Acompanhamento</b>	Cumulativo										
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Matérias de Lotação e Movimentação - CGJ	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>				(mM) Menor é melhor					
<b>META</b>	07 dias	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>				dias					
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>ANO</b>	<b>2011</b>					<b>2012</b>				
	<b>TRIM.</b>	<b>1º TRIM</b>	<b>2º TRIM</b>	<b>3º TRIM</b>	<b>4º TRIM</b>	<b>MÉDIA</b>	<b>1º TRIM</b>	<b>2º TRIM</b>	<b>3º TRIM</b>	<b>4º TRIM</b>	<b>MÉDIA</b>
	<b>DIAS</b>	10,3	10,5	4,0	8,0	8,2	5,7	3,4			4,5
	<b>QUANTIDADE</b>	11	19	17	94	35	57	56			57
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>											
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)</b>	8,2	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2012</b></p> </div> </div>									
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)</b>	4,5										
<b>META</b>	7										
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Na presente análise, houve a diminuição do tempo médio de processamento, passando a ser de 3,35 dias úteis, com a entrada de 56 autos, e o percentual de 100% de arquivamento. Esta diminuição do tempo médio equivale a 58% da média do trimestre anterior e deve-se ao fato da capacitação constante dos servidores do Serviço e da conscientização da paralisação com o "Código 901 do PROT-Sobrestamento", todas as vezes que houver pendências a serem dirimidas. Cabe destacar que os gestores ratificaram a meta na RAC datada de 27/06/2012 e que consideram este resultado muito satisfatório.										
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Os gestores da Divisão de Pessoal pretendem continuar monitorando o desempenho deste Indicador e estabelecer melhorias contínuas para o desenvolvimento do presente processo de trabalho.										



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

	PLANILHA DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DIAT/SEPSI													
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares													
<b>INDICADOR</b>	<b>ID.B.7.1 Coeficiente de Variação da Taxa Média de Demanda-SEPSI</b>								<b>DESEMPENHO</b>		X	<b>MONITORAMENTO</b>		-
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Avaliar a distribuição dos processos entre os profissionais.													
<b>FÓRMULA</b>	(Desvio Padrão da Taxa Média de Demanda/Taxa Média de Demanda)x100													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	<b>Acumulado</b>													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Estatística										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		mM	
<b>META</b>	Coeficiente de Variação até 15% [(Desvio Padrão da distribuição/Taxa de Demanda Média)x100].										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual	
<b>PERIODICIDADE</b>	<b>Semestral</b>													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>Período</b>		<b>2011</b>				<b>1º Semestre - 2012</b>				<b>2012</b>			
	<b>Equipe</b>		<b>ETIC</b>	<b>VIJI</b>	<b>VDOM</b>	<b>CPMA</b>	<b>ETIC</b>	<b>VIJI</b>	<b>VDOM</b>	<b>CPMA</b>	<b>ETIC</b>	<b>VIJI</b>	<b>VDOM</b>	<b>CPMA</b>
	<b>Desv.Padrão</b>		31,9	103,0	207,0	86,0	2,8	5,9	18,5	7,1				
	<b>Tx.Demanda*</b>		96,0	259,0	321,0	177,0	63,0	81,0	175,0	98,0				
	<b>Coef.Var.da Tx. Média de Demanda</b>		33,2%	39,8%	64,5%	48,6%	4,4%	7,3%	10,6%	7,2%				

**2011 - COEFICIENTE DE VARIAÇÃO**

Equipe	Coef. Var. (%)
ETIC	33,2%
VIJI	39,8%
VDOM	64,5%
CPMA	48,6%

**2012 - COEFICIENTE DE VARIAÇÃO**

Equipe	Coef. Var. (%)
ETIC	4,4%
VIJI	7,3%
VDOM	10,6%
CPMA	7,2%

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A despeito de haver um tipo de equipe denominado ETIC, existe grande variabilidade de suas atribuições, o que afeta seu desempenho. Boa parte dessa variabilidade está relacionada ao fato de haver ou não, no mesmo território, varas especializadas. No caso das VIJI, observa-se que a alta taxa de demanda de algumas equipes, como em Campos dos Goytacazes, por exemplo, onde até há pouco havia apenas um psicólogo, contrasta com equipes de grande demanda, mas com taxa mais equilibrada, como a VIJI Capital. Na Violência Doméstica, temos uma situação singular, que é a vara da capital, que conta com grande contingente de psicólogos cedidos de órgãos públicos em contraste com, por exemplo, a equipe de D.Caxias, onde há apenas um psicólogo do quadro. Deve ser registrado que o Sepsi não tem ingerência direta sobre a cessão de profissionais às equipes. A situação das CPMA não se diferencia das demais quanto à descrição já feita. Contudo, a natureza do seu trabalho é bem distinta daquela das demais equipes e, possivelmente, o tipo de levantamento feito não esteja captando corretamente a taxa de demanda real. Observamos recentemente, para todas as equipes, que persistem erros de preenchimento, os quais
<b>ACÕES GERENCIAIS:</b>	Movimentação de 16 psicólogos já pertencentes ao quadro. No caso das equipes de violência doméstica, encontra-se em curso elaboração de convênios para cessão de mais profissionais, embora, de modo geral, essa iniciativa vá beneficiar varas da região metropolitana do Rio de Janeiro. Elaboração de nova RAD, com novos indicadores, que melhor traduzam o trabalho realizado pelo Sepsi.

\*Taxa Média de Demanda = NºProcessos/Nº de Profissionais



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

	PLANILHA DE INDICADORES									
UNIDADE ORGANIZACIONAL			CGJ/DIAT/SEPSI							
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares									
<b>INDICADOR</b>	<b>ID.B.7.2 Taxa de Produtividade-SEPSI</b>			<b>DESEMPENHO</b>			X		<b>MONITORAMENTO</b>	-
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Avaliar a distribuição dos processos entre os profissionais.									
<b>FÓRMULA</b>	(Processos Concluídos por Equipe/Processos Recebidos por Equipe)x100									
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	<b>Acumulado</b>									
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Estatística							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM	
<b>META</b>	90% no resultado anual.							<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual	
<b>PERIODICIDADE</b>	<b>Semestral</b>									
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>Período</b>	2011			1º Semestre - 2012			2012		
	<b>Equipe</b>	ETIC	VIJI	VDOM	ETIC	VIJI	VDOM	ETIC	VIJI	VDOM
	<b>Proc.Rec.</b>	8571	7011	2205	4174	2163	1230			
	<b>Proc.Conc.</b>	7006	6023	2181	2844	1538	1154			
<b>Tx.Produt.</b>	81,7%	85,9%	98,9%	68,1%	71,1%	93,8%				
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>2011</b></p> <p>81,7%      85,9%      98,9%</p> <p>ETIC      VIJI      VDOM</p> <p>EQUIPES</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>2012</b></p> <p>68,1%      71,1%      93,8%</p> <p>ETIC      VIJI      VDOM</p> <p>EQUIPES</p> </div> </div>										
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>À exceção das ETIC que se localizam na cidade do Rio de Janeiro, todas as demais, bem como as VIJI, vêm sendo altamente impactadas pelos procedimentos das 'audiências concentradas', previsto no plano mater. Duas vezes por ano, por cerca de dois meses cada vez, todas as varas e suas equipes ficam quase em função dos procedimentos dessa rotina. Conforme levantamento realizado pelos Serviços de Apoio, trata-se de procedimento que se traduz em grandes benefícios às crianças e adolescentes institucionalizados, mas que ainda enseja o aperfeiçoamento do funcionamento das equipes sobretudo quanto à coordenação dessa demanda e das demais que lhe são dirigidas. Esse procedimento incide de forma desigual nas equipes, uma vez que são mais afetadas aquelas que sob sua responsabilidade possuem maior número de crianças e adolescentes institucionalizados. Seja pelas rotinas próprias a esse procedimento, seja pelo seu impacto nas demais rotinas das equipes, é possível que a produtividade das equipes esteja sendo afetada por essa variável. A Diati iniciou recentemente uma série de jornadas que terão, neste primeiro momento, foco na identificação de boas práticas relacionadas às audiências concentradas, bem como a construção de canais para a divulgação das mesmas. Essas jornadas permitirão também que as equipes elaborem sugestões que, eventualmente, poderão ser encaminhadas à CEJJI para aperfeiçoamento das rotinas. Observa-se que a produtividade das equipes, em particular quanto às audiências concentradas, não é medida de forma correta exclusivamente com base na relação processos recebidos/processos concluídos. Isso porque outros procedimentos, particularmente no campo da infância e juventude, extrapolam essas variáveis</p>									
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Este Serviço iniciou estudos para propor nova rotina administrativa e novos indicadores que possam, de forma mais eficiente e eficaz, traduzir o trabalho realizado pelas equipes, bem como aquele de apoiá-las.									



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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



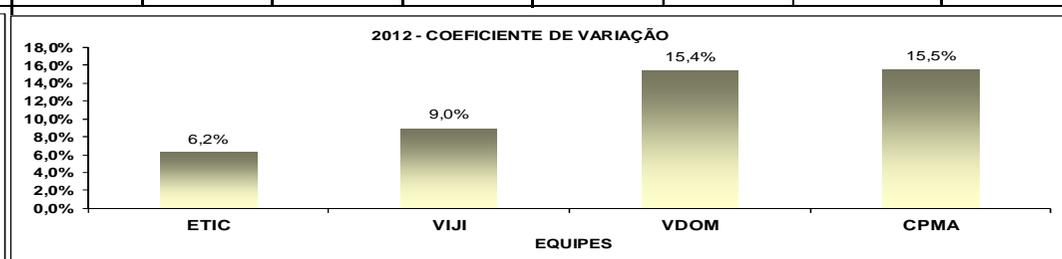
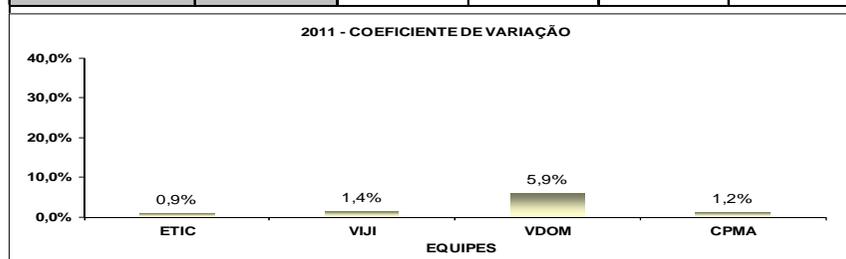
### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

**CGJ/DIAT/SEASO**

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares												
<b>INDICADOR</b>	<b>ID.B.7.3 COEFICIENTE DE VARIAÇÃO DA TAXA MÉDIA DE DEMANDA – SEASO</b>	<b>DESEMPENHO</b>	<b>X</b>	<b>MONITORAMENTO</b>	<b>-</b>								
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Avaliar a distribuição dos processos entre os profissionais.												
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{Desvio Padrão da Taxa Média de Demanda} / \text{Taxa Média de Demanda}) \times 100$												
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	<b>Acumulado</b>												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Estatística			<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>									
<b>META</b>	Coeficiente de Variação até 15% $[(\text{Desvio Padrão da distribuição} / \text{Taxa de Demanda Média}) \times 100]$ .			<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>									
<b>PERIODICIDADE</b>	<b>Semestral</b>												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>Período</b>	<b>2011</b>				<b>1º Semestre 2012</b>				<b>2012</b>			
	<b>Equipe</b>	<b>ETIC</b>	<b>VIJI</b>	<b>VDOM</b>	<b>CPMA</b>	<b>ETIC</b>	<b>VIJI</b>	<b>VDOM</b>	<b>CPMA</b>	<b>ETIC</b>	<b>VIJI</b>	<b>VDOM</b>	<b>CPMA</b>
	<b>Desv.Padrão</b>	3,0	3,0	12,2	6,0	4,4	6,0	14,1	26,9				
	<b>Tx.Demanda</b>	342,7	218,0	207,2	517,0	71,1	66,8	91,7	173,8				
<b>Coef.Var.</b>	0,9%	1,4%	5,9%	1,2%	6,2%	9,0%	15,4%	15,5%					



**ANÁLISE DE DADOS:** Verifica-se que há maior variação nos JVDFCM e CPMA. Isto ocorre em razão de processos de trabalho diferenciados entre as equipes, com relação a sua administração, bem como à carência, ainda vivenciada, de servidores. A maior demanda processual se dá nas CPMA's, visto que a atuação junto ao acompanhamento de penas e medidas alternativas exige que o profissional permaneça maior tempo com o caso, e ainda, em razão da natureza do trabalho, que é de acompanhamento e não de realização de estudo social, as equipes se responsabilizam por uma quantidade maior de processos. Com relação às ETICs, ressaltamos que o quantitativo referente à demanda foi extraído a partir do número total de lotação nestas equipes, contudo, algumas convivem com licenças prolongadas, o que assim como em 2011, causa reflexos na demanda recebida e distribuída todos os meses. Para as ETIC's, que se encontravam em situações extremas foram realizadas remanejamentos e recursos, tais como, viatura para deslocamentos, afim de cumprir determinações judiciais. Vale dizer que a maioria das ETIC's é composta de uma grande área territorial (comarcas distantes entre si), possuindo competência para diversas matérias. No caso do Serviço Social a questão da aposentadoria continua sendo importante, sobretudo, para o final do ano.

**AÇÕES GERENCIAIS:** O SEASO continuará realizando remanejamento de recursos a fim de manter o equilíbrio na distribuição dos processos e reduzir o impacto da carência de servidores. Há também a intenção de construirmos encontro voltado à discussão sobre questões relacionadas ao sistema de gestão do TJ e o papel das equipes técnicas. Neste sentido, pensamos em proporcionar alguma reflexão sobre os processos de trabalho atualmente hegemônicos entre as equipes e possibilidades de mudanças a partir das novas demandas.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

		PLANILHA DE INDICADORES									
		UNIDADE ORGANIZACIONAL			CGJ/DIAT/SEASO						
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares									
<b>INDICADOR</b>	<b>ID.B.7.4 TAXA DE PRODUTIVIDADE – SEASO</b>				<b>DESEMPENHO</b>	X		<b>MONITORAMENTO</b>	-		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Avaliar a distribuição dos processos entre os profissionais.									
<b>FÓRMULA</b>		(Processos Concluídos por Equipe/Processos Recebidos por Equipe)x100									
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		<b>Acumulado</b>									
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha Estatística						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM		
<b>META</b>		90% no resultado anual.						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual		
<b>PERIODICIDADE</b>		<b>Semestral</b>									
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>Período</b>	<b>2011</b>			<b>1º Semestre de 2012</b>			<b>2012</b>			
	<b>Equipe</b>	<b>ETIC</b>	<b>VIJI</b>	<b>VDOM</b>	<b>ETIC</b>	<b>VIJI</b>	<b>VDOM</b>	<b>ETIC</b>	<b>VIJI</b>	<b>VDOM</b>	
	<b>Proc.Rec.</b>	22799	13143	4260	10537,0	5013	1559				
	<b>Proc.Conc.</b>	17982	11660	2454	7866	4394	1042				
<b>Tx.Produt.</b>	78,9%	88,7%	57,6%	74,7%	87,7%	66,8%					
		<b>2011</b> 			<b>2012</b> 						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		<p>A demanda processual observada em comparação ao ano de 2011, resguardadas as proporções no que tange ao intervalo de tempo analisado, ou seja, os cinco primeiros meses de 2012, vem se mantendo relativamente estável. Identificamos uma acomodação nas situações de afastamento e readaptação, que em muito impactaram as equipes durante o ano passado. Somando-se, ainda, aos "novos usuários" da justiça, que surgem mais expressivamente em 2011, com o aumento da segurança em comunidades empobrecidas da Capital e Regionais e atuação desta instituição em diferentes frentes e projetos. Atores que por muito tempo foram aliados dos meios oficiais de resolução de conflitos e vêm acessando cada vez mais estes canais. Importante destacar que a demanda continua grande frente ao número de profissionais de Serviço Social. No que se refere à taxa de produtividade, verifica-se que esta não sofreu grandes alterações e somente as equipes dos JVD/FCM tiveram aumento considerável. Acreditamos que o trabalho destas equipes vem se consolidando ao longo do tempo, e a lotação de assistentes sociais do quadro contribui sobremaneira para este avanço.</p> <p>O SEASO continua criando oportunidades para a discussão sobre a prática do Serviço Social e estratégias ao enfrentamento das dificuldades administrativas das equipes. Estas se deram de maneira mais localizada, com a entrada deste Serviço nas equipes de Serventias mais afetadas, seja pela falta de pessoal, seja pelo aparecimento de novas demandas. Nossa atuação esteve voltada para o auxílio na viabilização de práticas diferenciadas e mais compatíveis com a nova realidade, sem, contudo, perder de vista a qualidade na prestação jurisdicional e o compromisso com nossos usuários. Em conjunto com os demais Serviços de Apoio da DIATI, realizamos as Jornadas Interdisciplinares, com discussões a cerca do trabalho das equipes técnicas nas diferentes matérias.</p>									
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		<p>O registro escrito a cerca das orientações resultantes das Jornadas Interdisciplinares, bem como um resumo sobre as discussões feitas serão condensados e multiplicados aos profissionais envolvidos e integrantes das equipes técnicas interdisciplinares. A ideia é que este material possa gerar rotinas sistematizadas com o objetivo de nortear a prática das equipes de Serviço Social, bem como proporcionar maior proximidade entre as equipes.</p>									



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

**CGJ/DICIN**

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS														
<b>INDICADOR</b>	<b>I.D.B. 9.1 - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - JP</b>							<b>DESEMPENHO</b>	<b>x</b>	<b>MONITORAMENTO</b>					
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO PROCESSO DE JUIZ DE PAZ														
<b>FÓRMULA</b>	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)														
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	STATUS														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	PLANILHA DE INDICADORES							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM						
<b>META</b>	8 dias úteis na média anual							<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Dias úteis						
<b>PERIODICIDADE</b>	MENSAL														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	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							4,2	
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	0,0														
<b>PERÍODO ATUAL</b>	4,2														
<b>META</b>	8														
		<b>RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</b>						<b>EVOLUÇÃO NO PERÍODO</b>							
		<p style="font-size: small;">PERÍODO ANTERIOR PERÍODO ATUAL META</p>						<p style="font-size: small;">JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ</p>							
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Foi cadastrada, nos meses de janeiro e fevereiro de 2012, a grande maioria das contas dos Juizes de Paz que ainda não possuíam conta salário aberta no Banco Bradesco, em virtude da recente mudança do convênio do Estado do Rio de Janeiro, que retirou as contas salário de seus servidores do Banco Itaú.														
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Centralização de esforços da equipe de processantes e priorização deste processamento, bem como abertura de conta de Avaliador Judicial e o de Distribuição a Destempo, em detrimento dos demais.														



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

**CGJ/DICIN**

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS													
<b>INDICADOR</b>	I.D.B. 9.2. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - DD							<b>DESEMPENHO</b>		x		<b>MONITORAMENTO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DISTRIBUIÇÃO A DESTEMPO, RETIFICAÇÃO E CANCELAMENTO													
<b>FÓRMULA</b>	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	STATUS													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	PLANILHA DE INDICADORES										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		mM	
<b>META</b>	8 dias úteis na média anual										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Dias úteis	
<b>PERIODICIDADE</b>	MENSAL													

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	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						
2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	

<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</b>										<b>EVOLUÇÃO NO PERÍODO</b>									
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	0,0																				
<b>PERÍODO ATUAL</b>	4,2																				
<b>META</b>	8																				

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Este processo de trabalho não possui periodicidade ou sazonalidade definida, sendo imprevisível a quantidade mensal de feitos distribuída a DICIN. No entanto, ao receber tal modalidade de feito, a equipe do SEPAC a prioriza, uma vez que o ato deve ser distribuído para que produza seus efeitos jurídicos, razão pela qual este tipo de processamento é computado pelo SEPAC como prioritário, ao lado dos processamentos de abertura de conta de Juizes de Paz e Avaliadores Judiciais, e em detrimento dos demais.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Centralização de esforços da equipe de processantes e priorização deste processamento, bem como o de abertura de conta de Juiz de Paz e de Avaliador Judicial, em detrimento dos demais.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

**CGJ/DICIN**

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS																																	
<b>INDICADOR</b>	<b>I.D.B. 9.3. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - EX</b>						<b>DESEMPENHO</b>		<b>X</b>		<b>MONITORAMENTO</b>																							
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO CONSULTAS JUDICIAIS E EXTRAJUDICIAIS																																	
<b>FÓRMULA</b>	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)																																	
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	STATUS																																	
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	PLANILHA DE INDICADORES										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		mM																					
<b>META</b>	10 dias úteis na média anual										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Dias úteis																					
<b>PERIODICIDADE</b>	MENSAL																																	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2012	JAN 10,00	FEV 10,30	MAR	ABR 2,00	MAI 4,40	JUN 1,00	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL 5,5																				
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL																				
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																		
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	0,0	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</b></p> <p>RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</p> <table border="1"> <tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>PERÍODO ANTERIOR</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>PERÍODO ATUAL</td><td>5,5</td></tr> <tr><td>META</td><td>10</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO NO PERÍODO</b></p> <p>EVOLUÇÃO NO PERÍODO</p> <table border="1"> <tr><th>Mês</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>JAN</td><td>10,00</td></tr> <tr><td>FEV</td><td>10,30</td></tr> <tr><td>ABR</td><td>2,00</td></tr> <tr><td>MAI</td><td>4,40</td></tr> <tr><td>JUN</td><td>1,00</td></tr> </table> </div> </div>													Item	Valor	PERÍODO ANTERIOR	0,0	PERÍODO ATUAL	5,5	META	10	Mês	Valor	JAN	10,00	FEV	10,30	ABR	2,00	MAI	4,40	JUN	1,00
Item	Valor																																	
PERÍODO ANTERIOR	0,0																																	
PERÍODO ATUAL	5,5																																	
META	10																																	
Mês	Valor																																	
JAN	10,00																																	
FEV	10,30																																	
ABR	2,00																																	
MAI	4,40																																	
JUN	1,00																																	
<b>PERÍODO ATUAL</b>	5,5																																	
<b>META</b>	10																																	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Este processo de trabalho demanda estudo e pesquisa mais apurados, a fim de que a informação prestada nos autos seja precisa e correta, com parecer conclusivo ao NUJAC, mesmo quando se trata de hipótese de matéria nova ou controversa ou que apresenta complicadores legais. Note-se ainda, que algumas destas consultas, inclusive, podem ensejar processos administrativos que, após ratificação do parecer da DICIN pelo NUJAC, normatizam matéria objeto de divergência no âmbito da Justiça Estadual Fluminense.																																	
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Capacitação da equipe, através de cursos da ESAJ e reuniões periódicas realizadas com os gestores da UO.																																	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

**CGJ/DICIN**

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS														
<b>INDICADOR</b>	<b>I.D.B. 9.4 - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - CI</b>							<b>DESEMPENHO</b>	x	<b>MONITORAMENTO</b>					
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO COBRANÇA INDEVIDA DE EMOLUMENTOS														
<b>FÓRMULA</b>	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)														
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	STATUS														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	PLANILHA DE INDICADORES											<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM		
<b>META</b>	8 dias na média anual											<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Dias úteis		
<b>PERIODICIDADE</b>	MENSAL														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
					6,00	7,00								6,5	
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	0,0	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</b></p> <p>PERÍODO ANTERIOR PERÍODO ATUAL META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO NO PERÍODO</b></p> </div> </div>													
	<b>PERÍODO ATUAL</b>														6,5
	<b>META</b>														8
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O processo de trabalho em tela não possui periodicidade ou sazonalidade definida, sendo imprevisível a quantidade mensal de feitos distribuída à DICIN. Note-se que, nos meses de janeiro, fevereiro, março e junho de 2012, não houve entradas deste tipo de feito na DICIN.														
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Não se mostrou necessário definir ações para este processo de trabalho.														



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

**CGJ/DICIN**

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS													
<b>INDICADOR</b>	I.D.B. 9.5 - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - AV							DESEMPENHO		X		MONITORAMENTO		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO ABERTURA DE CONTA AVALIADOR													
<b>FÓRMULA</b>	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	STATUS													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	PLANILHA DE INDICADORES										SENTIDO DE MELHORIA		mM	
<b>META</b>	8 Dias úteis na média anual										UNIDADE DE MEDIDA		Dias úteis	
<b>PERIODICIDADE</b>	MENSAL													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		1,50	4,00	4,00										3,2
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL

<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</b>						<b>EVOLUÇÃO NO PERÍODO</b>							
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	0,0	<p style="font-size: small; text-align: center;">PERÍODO ANTERIOR    PERÍODO ATUAL    META</p>													
<b>PERÍODO ATUAL</b>	3,2														
<b>META</b>	8														

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Foi cadastrada, nos meses de janeiro e fevereiro de 2012, a grande maioria das contas dos Juizes de Paz que ainda não possuíam conta salário aberta no Banco Bradesco, em virtude da recente mudança do convênio do Estado do Rio de Janeiro, que retirou as contas salário de seus servidores do Banco Itaú.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Não se mostrou necessário definir ações gerenciais para este processo de trabalho, uma vez que, embora este tenha sido priorizado nos meses apontados, em virtude da grande demanda, o cargo de Avaliador Judicial é serventuário nomeado, mantendo-se na função por muitos anos, o que torna raro o processamento deste tipo de feito.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

**CGJ - DICIN**

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	<b>INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS</b>													
<b>INDICADOR</b>	<b>I.D.B.9.6 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO A E-MAIL</b>							<b>DESEMPENHO</b>	<b>X</b>	<b>MONITORAMENTO</b>	<b>-</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	acompanhar o tempo médio de resposta ao e-mail enviado à DICIN pelo usuário													
<b>FÓRMULA</b>	média aritmética do tempo de resposta às consultas por e-mail													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	CUMULATIVO													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	PLANILHA DE INDICADORES E PLANILHA DE ESTATÍSTICA DO SEATE								<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM				
<b>META</b>	7 dias úteis na média anual								<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Dias úteis				
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2012</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	<b>MÉDIA</b>
	Balcão	2827	2832	3557	2643	3229	3734							3137
	Balcão-RI	690	506	500	456	611	602							
	Telefone	5189	5141	5382	3001	3749	2863							4221
	Telefone-RI	343	361	380	175	174	216							275
	e-mail	66	42	63	30	36	46							47
	<b>Tempo e-mail</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>1,5</b>							<b>2,9</b>
	<b>2013</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	<b>MÉDIA</b>
	Balcão													
	Balcão-RI													
	Telefone													
	Telefone-RI													
	e-mail													
	<b>Tempo e-mail</b>													
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>														
<b>PERÍODO ATUAL</b>	2,9													
<b>META</b>	7													
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</b></p> <p>PERÍODO ANTERIOR    PERÍODO ATUAL    META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO NO PERÍODO</b></p> <p>JAN    FEV    MAR    ABR    MAI    JUN    JUL    AGO    SET    OUT    NOV    DEZ</p> </div> </div>														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Restou definido na reunião de gestores da U.O realizada no dia 22/05/2012, que o indicador deste processo de trabalho deveria ser reavaliado, bem como estabelecida nova meta, com acompanhamento periódico. O processo de trabalho, referente ao atendimento a e-mail, foi centralizado pelo chefe de Serviço do SEATE, que passou a responder, pessoalmente, tais dúvidas encaminhadas por correio eletrônico, anotando as estatísticas e o tempo médio de atendimento em pasta eletrônica compartilhada na U.O.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Não há necessidade de ações gerenciais específicas, além das rotineiras como acompanhar e agir pontualmente sobre o tempo de resposta aos e-mails.													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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	117	0	11	12	11	17	17	64	65	185	194	193	193
Departamento de Suporte Operacional (DESOP)	42	35	34	34	1	0	0	0	13	12	12	12	55	47	46	46
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	12	13	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12	12	13
Divisão de Custas (DICIN)	18	15	17	13	0	0	0	0	2	2	3	5	20	17	20	18
<b>TOTAL</b>	277	260	211	208	2	11	12	11	38	34	82	85	316	305	305	304

Fonte: Relatório de frequência e de frequência WEB.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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
<b>DIDIC</b>	22	2	2	1 funcionária de licença desde Nov/2011.
<b>DINSP</b>	15	1	3	2 funcionárias de licença para tratamento de saúde (afastadas desde Jun/2010 e Nov/2011), e outra, de licença para aposentadoria desde Nov/2011.
<b>PROGER</b>	42	8	60	1 funcionário de licença desde fevereiro/2012.
<b>SEPJU</b>	38	0	0	Estão incluídos Oficial de Justiça Avaliador (08), Comissário da Infância e Juventude (05) e CEJUVIDA (08).

A tabela demonstra que o Quadro de Pessoal do DEDIS permaneceu o mesmo em relação ao ano de 2011.

Ratificando a informação contida no RIGER Anual/2010 e 2011 da DGADM, o DEDIS permanece com uma carência de aproximadamente 20 funcionários.

**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 de Apoio à Comissão Judiciária para Erradicação do Sub-Registro Civil de Nascimento com participação em diversas ações sociais, o que demonstra a necessidade de ampliação do



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

quadro de pessoal, para manter o pleno desenvolvimento dos processos de trabalho inerentes ao DESOP. Ressalte-se, ainda, que há no momento um servidor com pedido de aposentadoria e outro que a solicitará no final do ano corrente.

**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 houve nova diminuição do efetivo deste Setor.

**DICIN:** No ano de 2012, até a presente data, houve redução de 3 (três) servidores em relação ao ano 2011. 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 que a demanda continua a crescer, sobretudo em relação ao atendimento direto ao processamento de feitos.

**DGADM:** Observa-se uma redução de 12 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%) e a DIPES (-18%). Como a demanda é crescente o impacto torna-se ainda maior. Constata-se a necessidade de adequação da lotação de pessoal à atual demanda.

**DIATI:** Um dos integrantes da equipe irá aposentar-se no final do mês de julho. Com a entrada dos novos concursados, considerou-se oportuno que um novo integrante fosse acrescido ao SECJI, de modo a aumentar sua capacidade de ação sobre a equipe de Comissários.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	-	-	-	-	-	-
2	Direito e Legislação	-	-	-	-	-	-
3	Gestão e Qualidade	Auditoria de Gestão da Qualidade	30	1	30	200	74%
		Capacitação em Implementação de Escritórios de Projetos - PMO	24	2	48		
		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	1	15		
		Comunicação Estratégica no Trabalho	10	1	10		
		Metodologia de Implementação de Projetos	20	1	20		
		Interpretação da Norma ISO 9001:2008	18	2	36		
		Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	12	1	12		
		Participação de Auditores Internos em Treinamento de Auditorias do SIGA	9	6	54		
		Workshop Práticas de Auditoria Interna	3	1	3		
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	1	3	3	11	4%
		Implementação de RAD	4	2	8		
5	Técnico- Administrativa	Comunicação Verbal e Apresentação em Público	18	1	18	18	7%
6	Outros	Os Desafios em Foco: Barreiras Ambientais, Tecnológicas, Acesso à Justiça e à Informação	3	1	3	41	15%
		Projeto Desenvolver	2	3	6		
		IV Encontro de Gestores	8	4	32		
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>270</b>	
<b>Total de servidores/colaboradores da UO</b>				<b>6</b>			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				<b>45 horas/servidor</b>			

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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	Br Office Writer	16	4	64	114	34%
		Excel – II	18	1	18		
		Fundamentos de Informática	20	1	20		
		Outlook 2003	12	1	12		
2	Direito e Legislação	Direito Administrativo I – Administração Pública	18	3	54	134	40%
		Direito Civil – Parte Geral	20	2	40		
		Direito Processual Penal – Módulo II	20	2	40		
3	Gestão e Qualidade	-	-	-	-	-	-
4	Procedimentos e Rotinas	Rotinas Administrativas do PJERJ	20	1	20	20	6%
5	Técnico-Administrativa	Crase	12	2	24	64	20%
		Português na Linguagem Jurídica	20	2	40		
6	Outros	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>332</b>	
<b>Total de servidores da UO</b>				<b>193</b>			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				<b>1,72 horas/servidor</b>			

**Observação:** O total de 193 servidores da UO compreende 117 servidores, 11 estagiários e 65 colaboradores.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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	2	32	170	35%
		Excel - II	18	1	18		
		Outlook 2003	12	6	72		
		Produzindo Documentos no Word	16	1	16		
		Word Avançado	16	2	32		
2	Direito e Legislação	-	-	-	-	-	
3	Gestão e Qualidade	Curso on line - Recursos Humanos - FGV	15	1	15	115	23%
		Interpretação ISO	18	3	54		
		Medições Fundamentais no SIGA – Pesquisas e PNC	8	2	16		
		Participação de Auditores Internos em Treinamento de Auditorias do SIGA	9	1	9		
		Técnicas de Reunião Produtiva	9	1	9		
		SIGA - Introdução	4	3	12		
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	1	126	126	126	26%
5	Técnico-Administrativa	A Reforma Ortográfica	12	1	12	77	16%
		Colocação Pronominal	12	1	12		
		Comunicação Verbal e Apresentação em Público	18	1	18		
		Leitura, Compreensão e Elaboração de Textos	20	1	20		
		Leitura Dinâmica	15	1	15		
		A Reforma Ortográfica	12	1	12		
6	Outros	Palestra	2	2	4	4	1%
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>492</b>	
<b>Total de servidores da UO (*)</b>				<b>46</b>			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				<b>10,7 horas/servidor</b>			

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

### 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	134	30%
		Excel - I	16	1	16		
		Fundamentos de Informática	20	1	20		
		Outlook 2003	12	3	36		
		Power Point	14	1	14		
		Produzindo Documentos no Word	16	1	16		
		Word Avançado	16	1	16		
2	Direito e Legislação	Direito Administrativo I - Administração Pública	18	1	18	79	17%
		Monitor Acadêmico	2	3	6		
		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		
		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	181	40%
		Participação de Auditores Internos em Treinamento de Auditorias	9	1	9		
		Etiqueta Corporativa	12	2	24		
		Inteligência Organizacional	9	1	9		
		Interpretação ISO	18	1	18		
		Metodologia de Implementação de Projetos	20	1	20		
		Análise e Melhoria de Processos de Trabalho	15	1	15		
		Noções ISO	12	2	24		
		Medições Fundamentais no SIGA - Pesquisas e PNC	8	2	16		
		SIGA	4	7	28		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

4	Procedimentos e Rotinas	-	-	-	-	-	
5	Técnico-Administrativa	A Reforma Ortográfica	12	1	12	60	13%
		Concordâncias Verbal e Nominal	18	1	18		
		Crase	12	1	12		
		Orações: O Período e sua Construção	18	1	18		
6	Outros	-	-	-	-	-	
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>454</b>	
<b>Total de servidores da UO</b>			<b>28</b>				
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade			<b>16,2 horas/servidor</b>				

### 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	11	198	198	29%
2	Direito e Legislação	-	-	-	-	-	-
3	Gestão e Qualidade	INTERPRETAÇÃO DA NORMA ISO	30	2	60	360	52%
		METODOLOGIA DE IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS	40	2	80		
		GESTÃO DE PESSOAS	20	10	200		
		GESTÃO DE ESTRESSE E QUALIDADE DE VIDA	1	1	1		
		COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA NO TRABALHO	10	1	10		
		NOÇÕES BÁSICAS DA NORMA ISO 9001:2008	6	1	6		
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (SIGA)	1	3	3		
4	Procedimentos e Rotinas	-	-	-	-	-	-
5	Técnico-Administrativa	JORNADAS INTERDISCIPLINARES	5	8	40	112	16%
		DIÁLOGOS INTERDISCIPLINARES	9	8	72		
6	Outros	MOMENTO CULTURAL	2	1	3	11	2%
		COMO REALIZAR SUAS METAS UTILIZANDO A PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUISTICA	9	1	9		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>		<b>681</b>
<b>Total de servidores da UO</b>	<b>12</b>	
<b>Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade</b>	<b>56,75 horas/servidor</b>	

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	1	16	16	5%
2	Direito e Legislação	Custas Processuais	20	2	40	60	20%
		Processo Civil II	20	1	20		
3	Gestão e Qualidade	Administração do Estresse no Ambiente de Trabalho	20	2	40	159	52%
		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	3	45		
		Motivação Organizacional	6	1	6		
		Sistema Integrado de Gestão (SIGA)	4	1	4		
		Medições Fundamentais do SIGA – Pesquisa e PNC	16	1	16		
		Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	12	1	12		
Interpretação da Norma ISO 9001:2008	18	2	36				
4	Procedimentos e Rotinas	-	-	-	-	-	-
5	Técnico-Administrativa	Crise	12	1	12	12	4%
6	Outros	Gestão do Capital Intelectual	6	1	12	59	19%
		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	1,5	2	3		
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>306</b>	
<b>Total de servidores da UO</b>			<b>18</b>				
<b>Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade</b>			<b>17 horas/servidor</b>				



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

### 4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

#### - Sistemas

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema de Distribuição e Controle Processual – DCP	DEDIS	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
	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
	DIPES	Atende parcialmente às necessidades	Aperfeiçoamento e efetivação da rotina SHSREGA(em fase de teste) para garantir maior agilidade na instrução dos processos de R/E, Titular e Delegatário de Serviço Extrajudicial num determinado período, visando num futuro, que o próprio órgão futuro requisitante possa efetuar a pesquisa
Sistema de Controle de Malote - SISCOMA	DEDIS	Atende às necessidades	NÃO
	DESOP	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Sistema de Pré-Cadastro de Petição Inicial - WEB	DEDIS e Público Externo	Têm apresentado inconsistência com frequência	SIM – Aguardando o atendimento aos SICS e e-mail



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema Histórico de Magistrado - <b>SHM</b>	GABDGADM-DESOP	Atende às necessidades	Não
	DIPES	Atende parcialmente às necessidades	Disponibilizada apenas a situação atual do Magistrado e não os afastamentos. Foi solicitada a alteração, mas ainda não foi viabilizada
Sistema Histórico Funcional - <b>SHF</b>	GABDGADM-DESOP- DIPES-DIATI-DICIN	Atende às necessidades	Não
<b>GPES</b>	GABDGADM-DESOP	Atende às necessidades	Não
	DIPES	Atende parcialmente às necessidades	Está ocorrendo demora na migração das informações para este sistema do SHF( da ficha 02- Provimento). O fechamento do gozo das férias também está apresentando problemas, com informações incorretas.
Sistema Penitenciário - <b>SIPEN</b>	DESOP	Atende às necessidades	Não
Sistema Estadual de Identificação – <b>SEI (FAC On-line)</b>	DESOP	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Sistema de Controle de Correspondências - <b>SISCOR</b>	DESOP	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Sistema de Publicação Eletrônica para o Diário Oficial – <b>SPEDONET</b>	DESOP	Atende às necessidades	Não
Sistema <b>DATAVIX</b>	DIPES	Atende parcialmente	As formas de consulta precisam ser otimizadas
Sistema Histórico de Juizes - <b>JUI</b>	DICIN	Atende parcialmente às necessidades	A inclusão da possibilidade de registro de Juiz de Paz – Ad Hoc
Sistema de Modelos de Recolhimento <b>SMR</b>	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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
			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 quais são e como estão priorizados os projetos de desenvolvimento de sistemas requeridos pela Corregedoria Geral da Justiça.

Em 29 de junho de 2012, 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. Houve reunião nesse sentido, mas nenhum resultado, ainda.

### - 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)
GAB DGADM	8	4	6	8	4	6
DEDIS	112	29	188	121	31	193
DESOP	54	35	46	54	29	46
DIPES	30	12	28	30	12	27
<b>DIATI</b>	15	12	12	15	12	12
DICIN	23	10	17	21	3	18
TOTAL DGADM	242	102	297	249	91	302



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

Ratificando as informações constantes no RIGER de 2011, persiste a necessidade de substituição de impressora e a obsolescência das impressoras matriciais que produzem material sem qualidade e precisam frequentemente de manutenção.

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, ainda, realizar a troca de mais 30 equipamentos. O quantitativo de impressoras foi reduzido de 35 para 29, devido ao remanejamento de 6 equipamentos sub-utilizados para a Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial.

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.

**DICIN:** Foi solicitada a modificação do layout da UO em 28/11/2011 (processo administrativo nº 2012.0900494); foi instalada uma TV para o público externo. Foi adquirida também uma mesa de reunião e um quadro em branco para anotações.

**DIPES:** As instalações, de modo geral, são adequadas às necessidades dos serviços. Entretanto, o piso, apesar da melhoria, continua apresentando desníveis, necessitando, ainda, de ajustes.

**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 Certidões - SECER e este para o local daquela. 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.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

As instalações, de modo geral, ficaram adequadas às necessidades dos serviços. Entretanto, o piso continua apresentando irregularidades, podendo provocar acidentes de trabalho, a despeito dos reparos realizados terem sido efetuados pelo Departamento Responsável da Diretoria Geral de Engenharia.

**DIATI** – Estuda-se novo layout de disposição dos Serviços na sala de modo a se obter maior facilidade de comunicação e interação.

### - Materiais de Consumo

**DEDIS:** O provimento de material de consumo é satisfatório.

**DESOP:** O perfil para fornecimento de material de consumo às UO da Corregedoria Geral da Justiça está sendo ajustado, de acordo com a necessidade. Cabe ressaltar, que o SEARQ vem incentivando o uso do papel reciclado, cujo perfil foi alterado de 10 para 40 pacotes, neste último semestre.

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

**DICIN:** Os materiais permanentes são satisfatórios.

### - 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, bem como a substituição de impressora e a obsolescência das impressoras matriciais.

**DIPES:** Diversos servidores afirmam que estão apresentando problemas de dores de coluna e tendinites, e que tais problemas podem ser em razão das mesas do Setor, que não possibilitam a postura adequada. Foram fornecidas quinze cadeiras ergonômicas, restando outras quinze que ainda não foram disponibilizadas.

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

### - Segurança

O DEDIS apontou no RIGER de 2011 a necessidade de um segurança e de instalação de “botão pânico”, face à grande movimentação de usuários externos. Porém,



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

ambos os pedidos foram negados. Segundo informação do Departamento responsável, o botão de pânico, consoante resolução nº 104/2010, do CNJ, hoje prioriza-se sua instalação nas unidades jurisdicionais, reforçando-se a segurança nas varas de competência criminal, em consonância com o plano de segurança e assistência aos juízes colocados em situação de risco em razão de sua atividade jurisdicional. Além disso, foi nos informado que o DESEP disponibiliza o ramal 4000, que recebe e transfere automaticamente as ligações, mantendo-se, assim, permanentemente desocupado, para acionamentos em situações de emergência policial, suprimindo, desta forma a necessidade no tocante ao botão de pânico.

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 DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DEDIS-001	Documento Estratégico do DEDIS	09	DEDIS	Atualizada	Vig. 13/12/11
RAD-DGADM-002	Gerir o Departamento de Distribuição	09	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-003	Controlar Produtos Não Conformes no DEDIS	09	DGADM	Atualizada	Vig. 02/05/12
RAD-DGADM-004	Apoiar a Administração do Plantão Judiciário	09	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-005	Receber e Distribuir Documentos	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-006	Conferir e Encaminhar Documentos na Distribuição Contínua	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-007	Receber, Analisar e Encaminhar Documentos	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

RAD-DGADM-008	Distribuir Documentos	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-009	Receber e Protocolizar Documentos	09	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-010	Conferir e Encaminhar documentos no PROGER	09	DEDIS	Atualizada	Vig. 22/11/11
RAD-DGADM-011	Receber, Protocolizar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos	03	DESOP	Atualizada	Vig. 03/02/12
RAD-DGADM-014	Gerir Documentos e Informações	02	DESOP	Atualizada	Vig. 15/09/11
RAD-DGADM-015	Processar Feitos Relativos à Cobrança Indevida de Emolumentos	01	DICIN	Atualizada	Vig. 22/12/10 Avaliação em 25/11/11
RAD-DGADM-016	Encaminhar Correspondências	02	DESOP	Atualizada	Vig. 15/09/11
RAD-DGADM-017	Processar Feitos de Designação e de Dispensa de Secretário de Juiz de Direito	01	DIPES	Atualizada	Vig. 07/04/12
RAD-DGADM-018	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares	01	DIATI	Em fase de Revisão (Previsão JUL/12)	Vig. 31/05/11
RAD-DGADM-019	Remover Escrivão	01	DIPES	Atualizada	Vig. 25/05/12
RAD-DGADM-020	Atender Solicitação de Busca de Certidão	01	DESOP	Atualizada	Vig. 19/08/11
RAD-DGADM-021	Fornecer Orientação Quanto a Custas Judiciais, Taxas Judiciárias e Emolumentos Extrajudiciais	01	DICIN	Atualizada	Vig. 31/05/12
RAD-DGADM-022	Processar Solicitações de Cadastramento/Desligamento de Servidor Cedido por Órgãos Externos	01	DIPES	Atualizada	Vig. 09/06/12
RAD-DGADM-023	Atualizar Dados Referentes a Custas Judiciais, Taxas Judiciárias e Emolumentos Extrajudiciais na Intranet/Internet	02	DICIN	Atualizada	Vig. 09/07/12
RAD-DGADM-024	Processar Feitos Relativos à Distribuição de Atos Extrajudiciais Fora do Prazo, Retificação e Cancelamento de Distribuição	02	DICIN	Atualizada	Vig. 29/06/12



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 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	00	DIPES	Atualizada	Vig. 18/08/10 Avaliação em 25/07/11
RAD-DGADM-026	Gerenciar as Prestações de Contas Referentes à Matéria de Pessoal dos Serviços Extrajudiciais	01	DIPES	Atualizada	Vig. 18/08/11
RAD-DGADM-027	Processar Feitos Relativos à Abertura de Conta Corrente de Juiz de Paz	00	DICIN	Atualizada	Vig. 08/09/10 Avaliação em 09/09/11
RAD-DGADM-028	Promover a Erradicação do Sub-Registro	01	DESOP	Atualizada	Vig. 30/09/11
RAD-DGADM-029	Processar Feitos Relativos à Abertura de Conta Corrente de Avaliador Judicial	00	DICIN	Atualizada	Vig. 17/09/10 Avaliação em 09/09/11
RAD-DGADM-030	Processar Feitos Relativos a Consultas Judiciais e Extrajudiciais	00	DICIN	Atualizada	Vig. 22/12/10 Avaliação em 25/11/11
RAD-DGADM-031	Processar Feitos Referentes ao Cadastramento e à Contratação de Celetistas e a Designações dos Serviços Extrajudiciais	01	DIPES	Atualizada	Vig. 30/01/12
RAD-DGADM-032	Atender a Solicitações de Informações de Cadastros Externos Restritos e de Senhas de Sistemas de Órgãos Externos	01	DESOP	Atualizada	Vig. 20/04/12
RAD-DGADM-033	Processar Designação e Dispensa de R/E, E/E, Substitutos de Serviços Oficializados e Anotação de Substituição	00	DIPES	Atualizada	Vig.15/09/11
RAD-DGADM-034	Gerir o Departamento de Suporte Operacional	01	DESOP	Atualizada	Vig. 23/04/12
RAD-DGADM-035	Instruir, Emitir Pareceres e Elaborar Minutas em Processos Administrativos na competência de Infância, Juventude e Idoso	00	DIATI	Atualizada	24/10/11
RAD-DGADM-036	Gerir a Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar	00	DIATI	Atualizada	16/11/11

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

ROTINAS EM ELABORAÇÃO					
RAD-DGADM-037	Credenciamento para Colaboradores Voluntários	00	DIATI	Elaborada	Publicação prevista para o 2º semestre de 2012
RAD-DGADM-XXX	Apoiar equipe de psicólogos, assessorar juízes e orientar demais partes interessadas	00	DIATI	Em fase de elaboração	Publicação prevista para o 2º semestre de 2012
RAD-DGADM-XXX	Processar Férias e Licença Prêmio	00	DIPES	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 2º semestre de 2012
RAD-DGADM-XXX	Processar Licenças em Geral	00	DIPES	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 2º semestre de 2012
RAD-DGADM-XXX	Processar Anotações e Registros	00	DIPES	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 2º semestre de 2012
RAD-DGADM-XXX	Gerir a Divisão de Pessoal	00	DIPES	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 2º semestre de 2012
RAD-DGADM-XXX	Gerir a Divisão de Custas e Informações	00	DICIN	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 2º semestre de 2012
RAD-DGADM-XXX	Gerir a DGADM	00	DGADM	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 2º semestre de 2012
RAD-DGADM-001	Documento Estratégico da DGADM	00	DGADM	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 2º semestre de 2012

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

### 4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

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

SITUAÇÃO DOS CONTRATOS					
EMPRESA	Nº. PROT / CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 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\$ 1.759.507,87	O Valor Total e o Valor Empenhado correspondem a todas as unidades do TJERJ e o Valor Total Atestado é referente as unidades administrativas da CGJ.

## 5 AVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

### ▪ AVALIAÇÃO DO SIGA

A DGADM está implementando o SIGA em suas Unidades e a próxima avaliação está prevista para os dias 27 e 28/09/12.

O Quadro a seguir resume a última avaliação do SIGA/DGADM realizada em NOV/11.

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

Fonte: Relatórios de Avaliação do SIGA.



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

## **▪ AUDITORIAS DE GESTÃO**

Neste primeiro semestre, o DEDIS não passou por auditoria. A Auditoria Interna está prevista para setembro de 2012 e a Auditoria Externa, agendada para os dias 28 e 29/11/2012.

## **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 quase como que um banco de dados relevantes 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 duas 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; e a segunda, em 09/05/2012, para as demais Comarcas de Entrância Especial. 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 oficial do sistema FAC-WEB é objetivo da qualidade do DESOP.



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

#### **6.4 Reunião para Melhoria de Gestão**

**6.4.1** Buscando a melhoria contínua, a DIPES, através dos autos 57256/2008 está solicitando o aprimoramento para o lançamento da frequência dos Secretários de Juízes e Auxiliares de Gabinete, e pelos autos 112419/2009, a otimização das rotinas do DEGAR. O SEPEX está conseguindo êxito na diminuição do tempo médio de seus processos de trabalho, através da substituição de ofícios por e-mails, bem como no recebimento de seus requerimentos também por e-mail.

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

**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 à nova estatística e adequação de infraestrutura para o trabalho a ser realizado após a implantação do Projeto Polos Interdisciplinares.

A planilha estatística foi aperfeiçoada e implantado novo método para análise de dados para os Serviços de Apoio aos Psicólogos e Serviço Social. Contudo, verificou-se que ajustes ainda precisam ser realizados para seu correto funcionamento. Apesar disso, o resultado da planilha on line utilizada pelo Sepsis foi bastante satisfatório.

#### **6.5 Comunicação Interdisciplinar**

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

#### **6.6 Seminários, Encontros e Cursos de Extensão**

A DIATI iniciou o Curso de Extensão: Diálogos Interdisciplinares - em março e as Jornadas Interdisciplinares em junho. O primeiro atende público interno e externo ao TJRJ;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

o segundo, apenas o público interno. O objetivo é identificar boas práticas e discutir experiência profissional.

### 7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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

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

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

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;
- promover a substituição ou reparo das placas suspensas do piso de todo o Departamento, evitando-se possíveis acidentes;
- completar 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. O arquivo corrente da Unidade está atualizado. A Divisão implementou os projetos de Emissão Eletrônica de Certidão de Licitação Pública e Outros - Online e de Lançamento da Frequência Online dos Secretários de Juízes e Auxiliares de Gabinete.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE 2012

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

A DIPES enfatiza o engajamento de toda a sua equipe na implementação do SIGA. Está buscando a otimização dos seus processos de trabalho, seja através de seu Objetivo da Qualidade, que projeta uma Lista de Verificação, seja pela colaboração nos autos 57256/2008 e 112419/2012, que visam reformular a sistemática do lançamento da frequência dos Secretários de Juízes e Auxiliares de Gabinete e aperfeiçoar a rotina para os processos oriundos do DEGAR. Ressalta a perda de uma funcionária terceirizada e de uma servidora pela exoneração.

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. A Unidade está definindo um objetivo da qualidade que estará alinhado com sua visão e será ratificado na 1ª Reunião de Análise Crítica a ser realizada em JUL/12. Espera-se que o início da medição do indicador relativo à RAD-DGADM-037 e a rotina administrativa em elaboração na DIATI permitam, da mesma forma, modos mais adequados de interpretar o trabalho realizado pelas 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.

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

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 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 FEITOS DE LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO (DESIGNAÇÃO E DISPENSA DE SECRETÁRIO DE JUIZ/AUXILIAR DE GABINETE) $\Sigma(\text{Datas de saída} - \text{datas de entrada}) / \text{Total das saídas}$		
B.6 PROVER SUPORTE OPERACIONAL	ID.B.6.1 – ÍNDICE MÉDIO DE PROCESSAMENTO DE DOCUMENTOS (Total de documentos cadastrados no mês) / (Total de documentos recebidos no mês) x 100 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 ID.B.6.3 – PERCENTUAL DE DOCUMENTOS ARQUIVADOS (Total de documentos arquivados / Total de documentos recebidos para arquivamento) x 100 ID.B.6.4 – PERCENTUAL DE CORRESPONDÊNCIAS ENCAMINHADAS (Total de correspondências encaminhadas/Total de correspondências recebidas) x 100 ID.B.6.5 – TEMPO DE ATENDIMENTO DO SEIAC ÀS SOLICITAÇÕES DE FAC $\Sigma$ de tempo em dias / Número de solicitações da amostra ID.B.6.6 – TEMPO MÉDIO ATRIBUÍDO AO SERVIÇO DE CERTIDÕES PARA FINALIZAR O ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE BUSCA DE CERTIDÃO DE RCPN. $\Sigma$ do tempo decorrido em dias no SECER / Total da quantidade de processos finalizados no mês ID.B.6.7 – TEMPO MÉDIO ATRIBUÍDO AO SERVIÇO DE CERTIDÕES PARA FINALIZAR O ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE BUSCA DE CERTIDÃO	B.6.6 Atender Solicitação de Busca de Certidão (SECER)	ID.B.6.6.1 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE BUSCA DE CERTIDÃO DE RCPN. ( $\Sigma$ do tempo decorrido em dias / Total da quantidade de processos finalizados no mês)
		B.6.7 Atender Solicitação de Busca de Certidão (SECER)	ID.B.6.7.1 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE BUSCA DE CERTIDÃO CRIMINAL, CÍVEL, DE INVENTÁRIO, DE FALÊNCIA E DE EXECUÇÃO FISCAL. ( $\Sigma$ do tempo decorrido em dias / Total da quantidade de processos finalizados no mês)



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES
	CRIMINAL, CÍVEL, DE INVENTÁRIO, DE FALÊNCIA E DE EXECUÇÃO FISCAL. $\Sigma$ do tempo decorrido em dias no SECER / Total da quantidade de processos finalizados no mês ID.B.6.8 – GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ( $\Sigma$ do conjunto ótimo mais bom / nº de formulários válidos) x 100 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		
B.7 COORDENAR AS EQUIPES TÉCNICAS INTERDISCIPLINARES	ID.B.7.1 COEFICIENTE DE VARIAÇÃO DA TAXA MÉDIA DE DEMANDA – SEPSI [Desvio Padrão da Taxa Média de Demanda / Taxa Média de Demanda]x 100 ID.B.7.2 TAXA DE PRODUTIVIDADE - SEPSI [Quantidade de Processos Concluídos/Quantidade de Processos Recebidos]X 100 ID.B.7.3 COEFICIENTE DE VARIAÇÃO DA TAXA MÉDIA DE DEMANDA – SEASO [Desvio Padrão da Taxa Média de Demanda / Taxa Média de Demanda]x 100 ID.B.7.4 TAXA DE PRODUTIVIDADE – SEASO [Quantidade de Processos Concluídos/Quantidade de Processos Recebidos]X 100		
B.8 GERENCIAR A DISTRIBUIÇÃO DE FEITOS JUDICIAIS	ID.B.8.1 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO [( $\Sigma$ respostas O+B) / Total de respostas]x100 ID.B.8.2 PERCENTUAL DE DISTRIBUIÇÕES EXCLUÍDAS ( $\Sigma$ documentos excluídos / Total de documentos distribuídos)x100 ID.B.8.3 ÍNDICE DE PROCESSOS DEVOLVIDOS ÀS VARAS ( $\Sigma$ 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 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL 2011

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES
	<p>PRONTO PARA ENTREGA AO SERVIÇO DE MENSAGERIA DENTRO DA META ESTABELECIDADA (<math>\Sigma</math>Dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ Total de dias úteis no mês)x100</p> <p>ID.B.8.7 PERCENTUAL DE DOCUMENTOS PRÉ-CADASTRADOS (<math>\Sigma</math>Documentos pré-cadastrados/Total de documentos distribuídos)x100</p> <p>ID.B.8.8 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA ENTREGA AO SERVIÇO DE MENSAGERIA DENTRO DA META ESTABELECIDADA (Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100</p> <p>ID.B.8.9 PERCENTUAL DE PETIÇÕES INTERCORRENTES PRÉ-CADASTRADAS (<math>\Sigma</math>Documentos pré-cadastrados/Total de documentos recebidos)x100</p> <p>ID.B.8.10 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA DISTRIBUIÇÃO DENTRO DA META ESTABELECIDADA (Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100</p>		
B.9 INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS	<p>ID.B.9.1 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS – JUIZ DE PAZ <math>\Sigma</math> (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 <math>\Sigma</math> (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 <math>\Sigma</math> (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 <math>\Sigma</math> (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 <math>\Sigma</math> (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>		