




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

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

DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - DGADM

1º Semestre de 2013

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

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

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
1.1 ANÁLISES E COMENTÁRIOS DO RESUMO EXECUTIVO	4
2 GESTÃO ESTRATÉGICA	5
2.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	5
2.2 PROJETOS E INDICADORES DE PROJETOS	6
3 GESTÃO OPERACIONAL	7
3.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	7
3.2 AUDITORIAS DE GESTÃO DA QUALIDADE	7
3.3 INDICADORES OPERACIONAIS DE PRIMEIRO NÍVEL	8
4. GESTÃO DE RECURSOS	13



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

1 Resumo Executivo

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

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

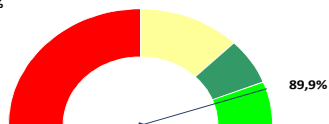
Indicadores da Gestão Operacional

Legenda:

■ Suspensão/Atrasado ■ Em Andamento ■ Em Fase de Conclusão ■ Concluído

B-8.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIO - DEDIS

META:
88%



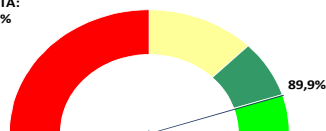
B-6.8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DESOP

META:
98,5%



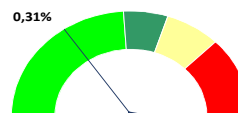
B-9.8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DICIN

META:
90%



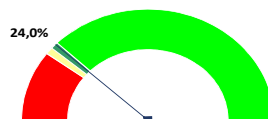
B-8.7 PERCENTUAL DE DISTRIBUIÇÕES EXCLUÍDAS - DEDIS

META:
<0,48%



B-8.2 PERCENTUAL DE DOCUMENTOS PRÉ-CADASTRADOS - DEDIS

META:
24,5%

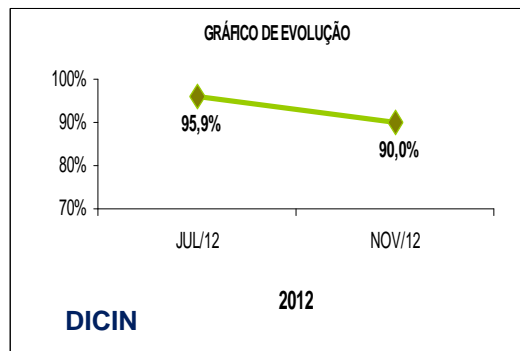
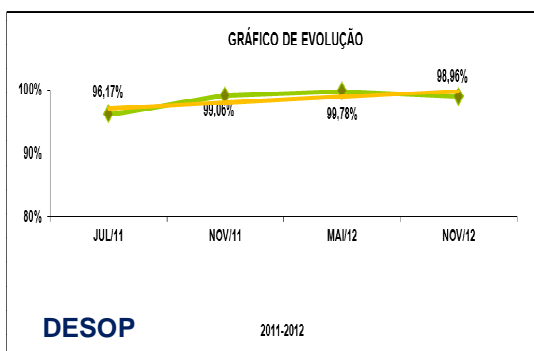
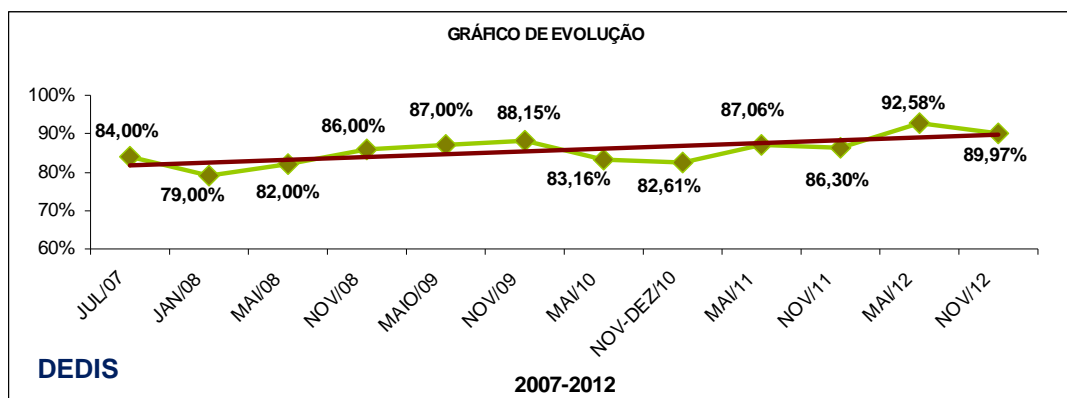




ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

1.1 Análises e Comentários do Resumo Executivo

- O Projeto Erradicação do Sub-registro planejou e participou de 5 Ações Sociais neste primeiro semestre, atendendo mais de 1000 pessoas. O projeto acumula aproximadamente um total de 14000 pessoas atendidas. Está planejada a participação em 6 ações no 2º SEM/13.
- As Pesquisas de Satisfação do Usuário (PSU) serão realizadas no segundo semestre. Os resultados atuais referem-se às últimas PSU realizadas no segundo semestre de 2012. Seguem abaixo, os gráficos de evolução das PSU:



- O Percentual de Distribuições Excluídas do Departamento de Distribuição está abaixo do limite estabelecido. Este resultado mantém-se neste patamar desde 2010.
- O Pré-cadastramento de Petições Iniciais é um dos Objetivos da Qualidade da DGADM/DEDIS, e apesar de algumas inconsistências no Sistema no início do ano, já apresenta resultados que permitirão o cumprimento da meta ao final do período.
- A **DGADM** definiu, ainda, mais dois **Objetivos da Qualidade** neste período. A implementação do **CallCenter** na **DICIN**, com previsão de implementação para o 2º semestre deste ano, e a Integração da Equipes Técnicas Interdisciplinares através das **Jornadas Interdisciplinares** na **DIATI**, cujos resultados estão dentro das metas estabelecidas.



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

2 Gestão Estratégica

2.1 Resumo da Avaliação da Gestão Estratégica

- O **Projeto de Erradicação do Sub-registro** priorizou, desde sua implementação, um eixo estratégico que permitisse não só o atendimento imediato aos requerentes que nunca foram registrados, como também evitar a perpetuação da cadeia excludente de direitos, que se forma a partir da ausência de registro. Ao longo dos anos, o projeto tem firmado posições importantes no que tange à consecução de resultados positivos, são elas:
 - ✓ Contribuição para o exercício da cidadania e dos direitos individuais – cerca de **14 mil pessoas foram diretamente atendidas** pelo projeto;
 - ✓ **Divulgação e discussão da problemática do sub-registro civil de nascimento e suas implicações sociais**, com o intuito de **conscientizar a sociedade**;
 - ✓ **Aperfeiçoamento do sistema fluminense de registro civil de nascimento**;
 - ✓ **Viabilização das ações do Plano Nacional de Erradicação do Sub-registro da Secretaria Especial de Direitos Humanos do Gabinete da Presidência da República**;

- **Aspectos críticos** das ações do projeto:
 - ✓ A taxa de sub-registro no Estado em 2009 correspondia a 5% da população e, apesar de o IBGE ter evidenciado o declínio do sub-registro de nascimento no Rio de Janeiro, com a progressiva melhoria da cobertura desses assentamentos em algumas áreas, **o sub-registro ainda é um problema estrutural em nosso estado, impossibilitando atendimento médico, educacional e acesso aos diversos direitos sociais**.
 - ✓ O projeto estabeleceu procedimento padrão para atendimento aos inúmeros casos de ausência de registro com o intuito de **diminuir a incidência de fraudes**, contudo, como a identificação civil no país não é unificada, **é possível duplicação de registro**.
 - ✓ A grande demanda por documentação civil, originada nos **Centros de Abrigamento Coletivo do Estado**, **pode impactar a prestação de serviço e impossibilitar a resposta em tempo adequado**;
 - ✓ Como se trata de **um projeto de grande visibilidade social**, sua **captação política**, principalmente em período de eleições, é uma **preocupação** frequente.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

2.2 Projetos e Indicadores de Projetos

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



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

3 Gestão Operacional

3.1 Resumo da Avaliação da Gestão Operacional

- O **DEDIS** apresentou **evolução positiva** no resultado **dos indicadores** dos seus processos de trabalho e implementou o **SISCOMA** no PROGER com sucesso. As **dificuldades** ficaram por conta da **redução do efetivo**, **ausências médicas diárias** dos colaboradores-terceirizados e a **pendência na substituição das cadeiras atuais** por ergonômicas, que colocam em risco a saúde do funcionário;
- Todos os setores do **DESOP** (Protocolo, Arquivo, Expediente e Almoxarifado da CGJ, Serviço de Promoção e Erradicação do Sub-registro de Nascimento e a Busca de Certidões (SEPEC) e o SEIAC operacionalizando acesso aos Sistemas (SEI, SEI/FAC-WEB, SIPEN, INFOSEG, RENAJUD, FAC, LAUDO-WEB), não só **atingiram** suas **metas**, como as **superaram**. A **dificuldade encontrada foi no SEPEC**, haja vista a **perda de 34% de funcionários** no 1º semestre, o que poderá, inclusive, comprometer o prazo de entrega dos serviços no 2º semestre.
- Novas atividades, como: Edital de Remoção de Titular de Direção, implementação dos Chefes de Serventia, participação na otimização da nova rotina de Prestação de Contas Eletrônica, acréscimo de demanda no SEPEX, além da **diminuição de 18% no quadro de pessoal**, **impactaram** no resultado dos indicadores dos **processos de trabalho da DIPES**.
- A **DIATI** consolidou indicadores para os seus processos de trabalho e todas as equipes técnicas de Psicologia e Serviço Social utilizam **planilhas eletrônicas online** para lançamento dos **dados estatísticos**. A utilização de **relatório padronizado** para inspeção **reduziu o tempo médio** de análise do procedimento administrativo de **40 para até 5 dias**. Foi promovida a integração da atuação das equipes técnicas e disseminação de conhecimento a partir das '**Jornadas Interdisciplinares**' e do '**Estudo de Caso**', bem como do '**Curso sobre Laudos e Pareceres Psicológicos**';
- As **rotinas e atividades** da **DICIN** foram realizadas dentro do que foi planejado e apresentou um bom nível de desempenho e alcance das metas. A **maior dificuldade** enfrentada refere-se à operacionalização de mudanças como a implementação do **CallCenter** e do **novo modelo de GRERJ**, que dependem de **Unidades Externas de Apoio**.

3.2 Auditorias de Gestão da Qualidade

- No 1º semestre de 2013 não houve Avaliação do SIGA nem Auditoria. O **DEDIS**, passou por uma Auditoria de Supervisão em NOV/12 que apontou como Pontos Fortes: o SGQ claro e objetivo; resposta aos usuários nas pesquisas de satisfação e de opinião; baixo nível de erro em função dos volumes de petições recebidas; envolvimento dos gestores; postura e perfil dos auditados. A próxima Auditoria Interna está agendada para SET/13. As Unidades DESOP, DIPES, DIATI e DICIN foram avaliadas no Nível Gerenciado na última Avaliação do SIGA havida em SET/12.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

3.3 Indicadores Operacionais de Primeiro Nível

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO					INDICADOR DE PROJETO					INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	X
TEMA	Visão		OBJETIVO ESTRATÉGICO				Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania							
INDICADOR	ID.B.8.1 Grau de satisfação do usuário				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				Aumentar o grau de satisfação dos usuários					
FINALIDADE	Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA						INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FORMULA	(qtde de respostas O+B / total de respostas) x 100						SENTIDO DE MELHORIA				(MM) maior é melhor			
META	Ficar acima de 88% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom) até DEZ/2012.						ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação do Usuário			UNIDADE DE MEDIDA	Percentual	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09	MAI/10	NOV-DEZ/10	MAI/11	NOV/11	MAI/12	NOV/12		
	84%	79%	82%	86%	87%	88,15%	83,16%	82,61%	87,06%	86,30%	92,58%	89,97%		
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - CONJUNTO CONSOLIDADO DEDIS - NOVEMBRO de 2012</p> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em; font-weight: bold;">89,97%</p> <p style="text-align: center; font-size: 0.8em;"> ■ ÓTIMO e BOM ■ REGULAR ■ RUIM e PÉSSIMO </p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> <p style="text-align: center; font-size: 0.8em;">2007-2012</p> </div> </div>													
LINHA DE BASE	86,30%													
RESULTADO ATUAL	89,97%													
META	88,00%													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No 1º semestre de 2013 não houve realização da PSU no DEDIS, e a última foi realizada em Novembro de 2012. Considerando a linha de tendência e a meta estabelecida, percebe-se uma evolução gradativa no grau de satisfação dos usuários do DEDIS, fazendo com que o cenário se torne otimista em relação à próxima pesquisa a ser realizada. Durante o período de Jul/07 a Nov/12, várias ações foram implementadas e surtiram o efeito desejado pelo Departamento.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	Atendendo a orientação da DGDIN, a PSU do DEDIS será realizada no 2º semestre de 2013 e sua meta será definida na 2ª Reunião de Análise Crítica do Departamento.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS DIDIC-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO			Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos operacionais.							
INDICADOR	ID.B.8.2 Percentual de distribuições excluídas			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Tornar a DIDIC e a DINSP mais célere e eficaz							
FINALIDADE	Monitorar o percentual de distribuições excluídas no mês										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado	
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	[(nº de documentos excluídos / total de documentos distribuídos)]*100						SENTIDO DE MELHORIA			(mM) menor é melhor				
META	Ficar abaixo de 0,48% de distribuições excluídas na média anual.						ORIGEM DOS DADOS		Livro de Ocorrências / Estatística		UNIDADE DE MEDIDA		Porcentual	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DISTRIB.	12.988	16.586	15.381	16.208	19.138	18.483	17.937	20.580	17.954	16.614	15.472	12.686	16.669
	EXCLUSÃO	48	75	69	71	107	84	90	125	87	70	77	52	80
	%EXCLUSÃO	0,37%	0,45%	0,44%	0,44%	0,56%	0,45%	0,50%	0,61%	0,48%	0,42%	0,49%	0,41%	0,47%
	2012													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DISTRIB.	13.933	13.091	16.463	14.319	18.070	14.386	18.016	19.205	15.677	17.641	14.309	13.522	15.719
	EXCLUSÃO	53	52	71	52	85	70	89	70	85	58	50	42	65
	%EXCLUSÃO	0,38%	0,40%	0,43%	0,36%	0,47%	0,49%	0,49%	0,36%	0,54%	0,33%	0,35%	0,31%	0,41%
	2013													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
DISTRIB.	13.715	11.772	14.713	16.735	16.406	16.040							14.897	
EXCLUSÃO	37	31	55	54	49	51							46	
%EXCLUSÃO	0,27%	0,26%	0,37%	0,32%	0,30%	0,32%							0,31%	
RESULTADOS NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div>												
LINHA DE BASE	0,41%													
RESULTADO ATUAL	0,31%													
META	0,48%													
ANÁLISE CRÍTICA	O resultado apurado no 1º semestre foi o melhor desde 2010, quando este indicador deixou de ser Objetivo da Qualidade. Mesmo com o patamar considerado estável, a Unidade considera importante o monitoramento deste indicador e a manutenção do seu índice dentro da meta estabelecida uma vez que, ultrapassada esta, ações gerenciais emergenciais e imediatas se tornam necessárias. As reuniões realizadas com os funcionários, tempestiva e periodicamente continuaram a surtir o efeito desejado.													
AÇÕES GERENCIAIS	As reuniões com os funcionários continuarão sendo realizadas com a finalidade de manter o patamar atual do índice de distribuições excluídas.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DIDIC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	X								
TEMA		Eficiência Operacional		OBJETIVO ESTRATÉGICO			Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos operacionais.							
INDICADOR		ID.B.8.8 Percentual de documentos pré cadastrados		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Receber e distribuir documentos no DEDIS/DIDIC/SEDCO - Tornar a DIDIC mais célere e eficaz							
FINALIDADE		Monitorar o volume de petições pré cadastradas distribuídas pelo SEDCO				CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado							
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA		[(Total de documentos pré-cadastrados)/(Total de documentos distribuídos x 100%)]			SENTIDO DE MELHORIA		(MM) maior é melhor							
META		Ficar acima de 24,5% na média anual		ORIGEM DOS DADOS	Monitoramento Mensal	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentual							
2011														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	RECEB. SEDCO	8.285	11.343	10.190	10.433	13.150	12.409	12.085	14.251	11.331	9.766	9.063	7.373	10.807
	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%
	2012													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	RECEB. SEDCO	7.213	7.032	10.074	8.504	10.965	9.117	10.595	11.744	9.935	10.506	8.699	8.423	9.401
	PRÉ-CADASTR.	1.693	1.801	2.482	1.992	2.875	2.447	2.563	2.649	2.135	2.168	1.901	2.392	2.258
	%PRÉ-CADASTR.	23,47%	25,61%	24,63%	23,42%	26,22%	26,84%	24,19%	22,56%	21,49%	20,83%	21,85%	28,40%	24,13%
	2013													
Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	
RECEB. SEDCO	7.604	6.948	9.047	9.948	9.724	9.312							8.764	
PRÉ-CADASTR.	1.515	1.486	2.218	2.513	2.546	2.492							2.128	
%PRÉ-CADASTR.	19,92%	21,39%	24,52%	25,26%	26,18%	26,76%							24,01%	
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	24,13%													
RESULTADO ATUAL	24,01%													
META	24,50%													
ANÁLISE CRÍTICA		<p>Apesar de o resultado no período do pré-cadastro encontrar-se abaixo da meta estabelecida, a tendência dos resultados mostra um cenário otimista em relação ao cumprimento da meta. O aumento no índice do presente indicador a partir de março deve-se a maior estabilidade no sistema DCP, bem como no sítio do TJ, e o trabalho realizado pela equipe da DIDIC. Percebe-se ainda a maior familiaridade dos usuários com a utilização dos produtos do TJ disponibilizados por meio digital. As principais ações implementadas foram a divulgação do folheto explicativo, treinamento aos usuários, conscientização da equipe, por meio de reuniões periódicas, assim como, no trabalho realizado pela própria equipe no trato diário com os usuários. Em relação ao plano de ação estabelecido para o objetivo, foram previstas as seguintes ações: 1) Conscientização da equipe da importância do pré-cadastro; 2) Divulgação do pré-cadastro junto à OAB; 3) Divulgação do pré-cadastro junto aos usuários com grandes volumes; 4) Solicitação de aparelho de televisão para instalação na área destinada ao público da DIDIC.</p>												
AÇÕES GERENCIAIS		<p>A divulgação do folheto explicativo será mantida, assim como o treinamento aos usuários, como incentivo para utilização do pré-cadastro, a conscientização da equipe, por meio de reuniões periódicas, além do acompanhamento das ações do Plano de Ação.</p>												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

PLANILHA DE INDICADORES																					
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																					
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGI-DGADM-DESOP																				
TEMA	Visão																				
INDICADOR	ID.B.6.8 - Avaliar o Grau de Satisfação do Usuário																				
FINALIDADE	Avaliar o grau de satisfação dos usuários do Departamento de Suporte Operacional																				
PERIODICIDADE	Semestral																				
FÓRMULA	$(\sum \text{do conjunto ótimo mais bom} / \text{n}^\circ \text{ de formulários válidos}) \times 100$																				
META	Manter o índice do conjunto "Ótimo+Bom" $\geq 98,5\%$																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>juI-11</th> <th>nov-11</th> <th>mai-12</th> <th>nov-dez/12</th> <th>ORIGEM DOS DADOS</th> <th>Formulários de Pesquisas de Satisfação do Usuário</th> <th>UNIDADE DE MEDIDA</th> <th>Percentual de Satisfação</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>96,17</td> <td>99,06</td> <td>99,78</td> <td>98,96</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Resultado no Per.</td> </tr> </tbody> </table>	2011	2012	juI-11	nov-11	mai-12	nov-dez/12	ORIGEM DOS DADOS	Formulários de Pesquisas de Satisfação do Usuário	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de Satisfação			96,17	99,06	99,78	98,96				Resultado no Per.
2011	2012	juI-11	nov-11	mai-12	nov-dez/12	ORIGEM DOS DADOS	Formulários de Pesquisas de Satisfação do Usuário	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de Satisfação												
		96,17	99,06	99,78	98,96				Resultado no Per.												
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO CONJUNTO CONSOLIDADO DESOP - NOVEMBRO/DEZEMBRO - 2012</p> <p style="font-size: x-small; text-align: center;"> ■ ÓTIMO + BOM ■ REGULAR ■ RUIM + PÉSSIMO </p> </div> <div style="width: 65%;"> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> </div> </div>																				
LINHA DE BASE	-																				
RESULTADO ATUAL	98,96																				
META	$\geq 98,5\%$																				
ANÁLISE CRÍTICA	O Departamento de Suporte Operacional não realizou Pesquisa de Satisfação do Usuário no 1º Semestre de 2013. Os dados apresentados na última pesquisa mostram que o Departamento manteve seu nível de excelência, estando acima da meta estabelecida.																				
AÇÕES GERENCIAIS	Realizar reuniões periódicas com as áreas afetas aos serviços, discutindo e analisando os resultados, visando a manutenção dos índices alcançados.																				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

PLANILHA DE INDICADORES																							
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																							
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE															
TEMA	Visão			OBJETIVO ESTRATÉGICO		Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania																	
INDICADOR	ID.B.9.8 Grau de satisfação do usuário			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Aumentar o grau de satisfação dos usuários																	
FINALIDADE	Avaliar o grau de satisfação dos usuários na DICIN							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status														
PERIODICIDADE	Semestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE															
FORMULA	(qtde de respostas O+B / total de respostas) x 100					SENTIDO DE MELHORIA		(MM) maior é melhor															
META	No mínimo 90% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom).				ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuário		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	MAI/12	NOV/12																					
	95,89%	89,98%																					
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - CONJUNTO CONSOLIDADO DICIN - NOVEMBRO de 2012</p> <table border="1" style="margin-top: 5px; font-size: x-small;"> <tr> <th>Classificação</th> <th>Porcentagem</th> </tr> <tr> <td>Ótimo e Bom</td> <td>89,98%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>5,23%</td> </tr> <tr> <td>Ruim e Pessimista</td> <td>4,79%</td> </tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> <table border="1" style="margin-top: 5px; font-size: x-small;"> <tr> <th>Período</th> <th>Índice de Satisfação</th> </tr> <tr> <td>MAI/12</td> <td>95,89%</td> </tr> <tr> <td>NOV/12</td> <td>89,98%</td> </tr> </table> </div> </div>									Classificação	Porcentagem	Ótimo e Bom	89,98%	Regular	5,23%	Ruim e Pessimista	4,79%	Período	Índice de Satisfação	MAI/12	95,89%	NOV/12	89,98%
Classificação	Porcentagem																						
Ótimo e Bom	89,98%																						
Regular	5,23%																						
Ruim e Pessimista	4,79%																						
Período	Índice de Satisfação																						
MAI/12	95,89%																						
NOV/12	89,98%																						
LINHA DE BASE	NA																						
RESULTADO ATUAL	89,98%																						
META	90,0%																						
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Não foi realizada pesquisa de satisfação do usuário no primeiro semestre de 2013. A próxima pesquisa será realizada no segundo semestre. Apesar da redução no resultado do conjunto O+B, tecnicamente, a meta foi atingida. Os percentuais referentes ao tempo de espera para atendimento ficaram abaixo dos demais, já tendo sido implementadas ações gerenciais para reduzir o efeito da falta de funcionários. O CallCenter está em fase de finalização de licitação e a previsão é de implementação no 2º SEM/13.</p>																						
AÇÕES GERENCIAIS	A Unidade continuará realocando seus funcionários em função das necessidades do balcão de atendimento e monitorando a implementação do CallCenter junto a DGSEI.																						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

4. GESTÃO DE RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal			X	Houve uma redução de 10% (29 funcionários) no quadro de pessoal da DGADM em relação ao ano de 2012 . Em ordem percentual, as Unidades que tiveram maior redução foram: DIPES: 18%(5), DESOP: 16%(7) e DEDIS: 10%(17) . A DICIN apresenta necessidade de adequação da sua lotação de servidores para atender a demanda excessiva do balcão de atendimento.
Tecnologia da Informação		X		Todas as Unidades da DGADM necessitam de desenvolvimento e/ou melhorias nos Sistemas de Informática para otimização dos processos de trabalho. Esta carência é recorrente.
Infraestrutura	X			As Unidades avaliaram a infraestrutura como satisfatória, com exceção do DEDIS que aguarda a reforma do 2º andar da Lâmina II para adequar o seu espaço físico as suas necessidades.

LEGENDA: Atende

Atende em Parte

Não Atende